

Таким образом, повышается значение систем образования и профессионального обучения. В Докладе указаны стратегические приоритеты для стран на различных стадиях формирования цифровой экономики в сфере образования и навыков населения. Странам, которые находятся на этапе зарождения цифровой экономики, необходимо закладывать основы – такие, как устранение барьеров в доступе к сети Интернет, распространение базовой и цифровой грамотности, использование сети Интернет для осуществления основных государственных функций, например, для предоставления информации. По мере перехода стран на более высокий уровень использования сети Интернет их гражданам требуется усиление внимания к современным когнитивным и социально-эмоциональным навыкам, развитию которых способствуют технологии, а также эффективные системы предоставления услуг электронного правительства, позволяющие управлять деятельностью поставщиков услуг и вовлекать граждан в процессы управления. Странам, в которых цифровые преобразования вышли на продвинутую стадию, необходимо решать более сложные задачи. Им необходимо изыскивать пути содействия конкуренции в условиях «новой экономики», обеспечивать обучение на протяжении жизни и реагировать на изменение характера труда, а также использовать сеть Интернет для осуществления большинства государственных функций и для принятия политических решений при более активном участии общественности.

Группа навыков в сфере ИКТ включает в себя навыки, дающие возможность использования цифровых устройств и платформ для анализа, изучения и обмена данными, а также эффективной работы совместно с искусственным интеллектом. Это требует понимания принципов, лежащих в основе используемых технологий и источников получаемых данных, а также их направлений их применения. Навыки в сфере ИКТ уже давно не являются компетенцией исключительно специалистов в данной области – все большее число профессий приобретают так называемую «цифровую составляющую».

Принятие во внимание выделенных выше отличительных составляющих ИП ЭЭ позволит организациям эффективнее управлять своими бизнес-процессами в условиях становления цифрового предпринимательства, выделить ключевые точки роста и направления стратегического развития бизнеса.

Список использованных источников

1. Newbigin J. What is the creative economy? Mode of access: <https://creativeeconomy.britishcouncil.org/guide/what-creative-economy/>.
2. Building a Creative Innovation Economy. The Cultural Ministers Council Creative Economy Roundtable in February 2008. Mode of access: <https://www.arts.gov.au/sites/g/files/net1761/f/building-a-creative-innovation-economy.pdf>.
3. Perry-Smith J., Shalley Ch. The Social Side of Creativity: A Static and Dynamic Social Network Perspective // The Academy of Management Review. 2003. Vol. 28, № 1. P. 89–106.
4. Cultural and Creative Content Drives the Digital Economy. Mode of access: http://www.worldcreative.org/wp-content/uploads/2015/12/CulturalTimes_DigitalEconomy.pdf.
5. New Skills Now: Inclusion in the Digital Economy. Mode of access: https://www.accenture.com/t20171012T025413Z_w_/in-en/_acnmedia/PDF-62/Accenture-New-Skills-Now-Report.pdf.

К ВОПРОСУ О РАЗРАБОТКЕ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ ДЛЯ БИЗНЕСА

Марушко Д. А., Абламейко М. С., Ващило А. А., *Белорусский
государственный университет, г. Минск, Беларусь*

Важнейшей стратегической целью государственной политики Республики Беларусь является повышение качества и уровня жизни граждан. Повышение конкурентоспособности страны невозможно без повышения качества жизни населения. На наш взгляд, повышение

качества и доступности государственных услуг является одним из основных направлений роста уровня жизни населения.

В Республике Беларусь в последние годы принимаются активные меры повышению эффективности и качества предоставления государственных услуг с применением информационных технологий. Мировой опыт свидетельствует о том, что внедрение технологий электронного правительства открывает гражданам и бизнесу доступ к услугам органов государственного управления и в то же время снижает их стоимость. Актуальность данного вопроса возрастает и в связи с реализацией Государственной программы развития цифровой экономики и информационного общества.

Анализ имеющегося методического обеспечения показал, что единая методика комплексной оценки государственных электронных услуг для бизнеса до настоящего времени пока не разработана, несмотря на актуальность решения задачи по повышению их качества и доступности.

Мировой опыт [1–4] показывает, что предоставление государственных электронных услуг для бизнеса является комплексным многоаспектным процессом, оперативный контроль которого позволяет, во-первых, своевременно получать полные и достоверные оценки качества результатов и эффективности, а во-вторых, использовать соответствующие механизмы управления, которые формируются с применением этих оценок и позволяют реализовать систему мер по корректировке его хода. Предоставление государственных электронных услуг для бизнеса относится к целенаправленным процессам, анализ которых основывается на оценках полученных результатов за различные периоды времени, поэтому решение данной задачи требует разработки соответствующих критериев качества и эффективности.

Анализ зарубежного опыта [1–4] показывает, что оценка качества и эффективности предоставления государственных электронных услуг для бизнеса должна производиться с использованием интегральных и частных показателей.

Востребованность разработки критериев оценки эффективности и качества предоставления государственных электронных услуг для бизнеса заключается также и в том, что развитие электронного правительства предполагает привлечение значительных инвестиционных ресурсов, которые необходимо не только освоить, но и получить требуемый результат от их вложения. Анализ эффективности и качества предоставления государственных электронных услуг для бизнеса производится с использованием взаимосвязанных и взаимообусловленных показателей, что подтверждается реально существующими связями между описываемыми ими экономическими явлениями.

Комплексное проведение исследования предоставления государственных электронных услуг для бизнеса предполагает систематизацию показателей в связи с тем, что их совокупность, какой бы полной она ни была, без учета их соподчиненности и взаимосвязи не позволит получить реального представления об эффективности и качестве. Необходимо, чтобы органически в одной комплексной системе были увязаны между собой конкретные данные о различных тенденциях в подходах по предоставлению государственных электронных услуг.

Критерии оценки эффективности и качества предоставления государственных электронных услуг для бизнеса следует разрабатывать не только на основе систематизации имеющейся статистической отчетности, но и с учетом подробного исследования информационных потребностей органов государственного управления, частных организаций и населения, ориентированных на цели и задачи комплексного социально-экономического развития. Необходимо выявить систему показателей, которые характеризуют эффективность и качество предоставления государственных электронных услуг для бизнеса, а также состав источников по сбору первичных данных. Данная система должна учитывать и отражать особенности анализируемой сферы деятельности.

Показатели должны быть понятными, простыми и позволять осуществлять расчеты и получать достоверные оценки. Следующее требование к такой системе заключается в необходимости предусмотреть полную сопоставимость и совместимость показателей для различ-

ных условий по их оценке. Одним словом, данная система должна быть независима по отношению к условиям проведения оценок и исследуемым объектам. Система показателей может быть создана только в случае совместного выполнения этих двух требований, что предоставит специалистам возможность получения количественных характеристик предоставления государственных электронных услуг для ее объективной оценки, и позволит ее использовать в масштабах государства.

Систематизация имеющихся теоретико-методических подходов в данной сфере позволила разработать новую комплексную модель оценки эффективности и качества государственных электронных услуг для бизнеса.

Анализ научных публикаций по проблемам развития и предоставления государственных электронных услуг для бизнеса показывает, что у многих ученых отсутствует общее и согласованное понимание терминологии и ключевых положений профильных законопроектов.

Проведенное исследование показывает, что качество услуг можно анализировать со следующих принципов [4]:

- 1) уровень выполнения предписанных требований и стандартов;
- 2) уровень удовлетворения ожиданий потребителей (термин с таким значением закреплен в международных стандартах ИСО 9000);
- 3) соответствие оказываемых услуг их стоимости;
- 4) совокупность организационных, технических, технологических и эксплуатационных характеристик услуги, отвечающей нуждам потребителя.

Важным условием качественного предоставления государственных электронных услуг для бизнеса является регламентация и стандартизация основных процессов и результатов.

На втором этапе оценки качества предоставления государственных электронных услуг для бизнеса предлагается составить рейтинг проектов государственных целевых программ, учитывая оценку их влияния на повышение эффективности, качества и объема предоставляемых электронных услуг.

Объектом мониторинга являются:

- Государственные электронные услуги, информация о которых опубликована на Едином портале электронных услуг (<http://portal.gov.by>);
- Информационное обеспечение, в том числе информационные киоски и применение специальных средств персональной идентификации (к примеру, электронных социальных карт).

Данная методика отличается от существующих тем, что использует в качестве критерия комплексную оценку составляющих системы качества:

- 1) количества ресурсов, которые потребителю необходимо потратить на ее получение;
- 2) качества получения государственной электронной услуги, основанной на комфортности и доступности условий, в которых она предоставляется;
- 3) качества содержания конечного результата предоставленной государственной электронной услуги.

Объективную оценку качества государственных электронных услуг для бизнеса предлагается проводить в два этапа:

1-й этап – оценка соответствия качества каждого показателя фактически предоставляемой государственной электронной услуги стандарту качества государственной электронной услуги;

2-й этап – сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемых государственных электронных услуг стандартам качества государственных электронных услуг по каждому учреждению, оказывающего государственные электронные услуги.

В период формирования системы показателей оценки эффективности и качества предоставления государственных электронных услуг для бизнеса, отсутствия статистических наблюдений за ходом их предоставления, необходимые показатели предлагается определять экспертными методами с использованием первичных источников. Экспертные методы используются в том случае, когда применение других методов является невозможным или экономически неоправдан-

ным. Преимущество данного метода заключается в том, что он позволяет принимать взвешенные решения тогда, когда более объективные методы неприемлемы. Полученная информация систематизируется, проверяется согласованность данных различных источников, их достоверность, и только затем она используется при проведении аналитических расчетов.

Список использованных источников

1. Human Development Report 2016. – New York : UNDP, 2016. – 239 p.
2. Information economy report 2017. – New York and Geneva : United Nations Conference on Trade and Development, 2017. – 111 p.
3. Measuring the Information Society Report 2018. Volume 1. – N.Y. : UN, 2018. – 190 p.
4. Абламейко, С.В. Развитие информационных технологий для отраслей народного хозяйства Республики Беларусь / С.В. Абламейко, В.В. Анищенко, С.В. Медведев, А.В. Тузиков // Первый съезд ученых Республики Беларусь : сб. материалов, Минск, 1–2 нояб. 2007 г. / редкол. : А.Н.Косинец и [др.]. – Мн.: Белорус. наука, 2007. – С. 571–577.

КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ВОЗМОЖНОСТИ ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ НЕСТАБИЛЬНОСТИ

Миксюк С. Ф., *Белорусский государственный экономический университет, г. Минск, Беларусь*

Современная экономическая конъюнктура характеризуется возрастающей неустойчивостью и менеджеру все время приходится принимать решения в условиях большой неопределенности и значительных объемов информации. Поэтому решение задачи обеспечения сбалансированности большого набора экономических показателей предприятия по достижению целей управления в соответствующих условиях экономической конъюнктуры становится возможным при реализации организационно-технологической функции управления через разработку системы средств, определяющих порядок и четкие правила практических действий с учетом особенностей экономической ситуации. Таким инструментом может выступить корпоративная информационная система (КИС) при условии соответствующей настройки параметров.

На сегодняшний день наиболее распространенными на белорусском рынке КИС являются отечественные программные продукты стандарта MRP «1С-предприятие», «Галактика», часть предприятий (Белорусская железная дорога, БелАЗ, Гомельэнерго) пытаются внедрять более продвинутые зарубежные КИС стандарта ERP «SAP», «Oracle». В тоже время динамика ключевых показателей эффективности (KPI-показателей) управления крупными белорусскими предприятиями (низкая рентабельность производства, дефицит свободных денежных средств предприятия, высокая доля запасов в активах предприятия, низкая доля новой продукции в структуре производства и др.) показывает неготовность белорусского менеджмента к эффективному использованию КИС. В [1] на основе сравнения формальных индикаторов эффективности использования КИС стандарта MRP отечественных и зарубежных предприятий производственного сектора был сделан вывод, что одной из проблем неэффективного использования КИС менеджерами белорусских предприятий является методическая непроработанность вопроса увязки набора параметров настройки КИС с целями управления и набором ограничений, которые в каждой национальной экономике имеют свои особенности в зависимости от целей экономической политики и экономических рисков. Анализ экономической литературы по данному вопросу [2–3] показывает, что решение проблемы лежит в области разработки приложений к КИС для соответствующей настройки параметров в отдельности для каждого конкретного случая. В тоже время, имея в виду, что КИС – это система автоматизации стандартных бизнес-процессов управления предприятием, включая, учет,