

Секция «Технологии управления эффективностью: традиции и инновации»
Инновации в информационной деятельности органов ГМУ

Ребро Дарья Дмитриевна

Студент (бакалавр)

Волгоградский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия
E-mail: dariarebro@mail.ru

В связи с постоянным развитием информационных технологий и повышением роли информации в жизни людей, актуальным является исследование проблемы, связанной с внедрением инноваций в информационную деятельность органов государственной власти. Изучением информационной сферы общества и внедрением нововведений занимались такие ученые, как: П. Друкер, Р. Такер, Э. Тоффлер. Роль информации в управлении изучали отечественные ученые В.В. Афанасьев, К.В. Антипов, Ю.К. Баженов, В.М. Горьков, В.С. Комаровский.

Информационная сфера современного общества развивается очень быстро. Это обусловлено техническим прогрессом, развитием науки, информационными революциями. Теории «информационного общества», «постиндустриальное общество» (Д. Белл) [1], «общество знаний» (П. Друкер) [3], «сетевое общество» (М. Кастельс) [4], «супериндустриальное общество» (Э. Тоффлер) [6] отражают эту тенденцию. Анализируя вышеперечисленные концепции, можно отметить, что исследователи расходятся во мнениях, относительно того, как именно изменяется общество. Однако во всех концепциях отмечается возрастающая роль информации и коммуникационных технологий в жизни человека. Чтобы деятельность предприятия (коммерческого или некоммерческого) в современном обществе была эффективной, руководитель (в том числе в сфере государственного управления) должен освоить науку внедрения нововведений именно в информационной сфере. По мнению П. Друкера, от любого руководителя требуется правильное выполнение задач - эффективность [2]. Люди со значительными умственными способностями могут оказаться неэффективными работниками, если они не способны достигать поставленных целей и решать организационные задачи, работать с нововведениями. Одна из основных функций менеджмента по П. Друкеру - внедрение инноваций [2]. На данный момент существует проблема несовершенства процесса внедрения инноваций в информационной сфере деятельности органов государственной власти по следующим направлениям: внутренние (коммуникации внутри структуры органов власти) и внешние коммуникации (коммуникации, с внешней средой, в том числе с населением) [7].

Ч. Бернارد определил ряд требований к коммуникациям, которые необходимо соблюдать для того, чтобы организация функционировала эффективно [7]. Для коммуникаций в органах государственного управления также можно сформулировать эти требования.

Внешние коммуникации не должны осуществляться некомпетентными лицами. Чтобы избежать неясного толкования процедур получения государственных услуг, сущности услуг предоставляемых органом государственной власти, конфликтов и т.п., работникам органов власти необходимо обладать адекватной профессиональной компетенцией, навыками делового общения и работы с людьми. Кроме того, каналы связи (официальные сайты, телефоны, электронная почта и др.) должны быть общедоступными, а линии связи - прямыми и короткими (что актуально и для внутренних коммуникаций).

Для внутренних коммуникаций важно, чтобы каждое сообщение было аутентичным, содержало достоверную, краткую и достаточную информацию; прерывание линий связи внутри органов государственной власти не допускалось.

Руководитель может предотвратить возникновение проблем в процессе коммуникации, если своевременно внедрять нововведение на научной основе, подходя к инновации как к научной дисциплине. Р. Такер [5] выделяет несколько принципов эффективной организации в инновационной деятельности, которые могут быть адаптированы к деятельности органов государственной власти.

Проблема некомпетентности служащих во внешних коммуникациях может быть решена за счет организованного, систематического поиска новых возможностей, в т.ч. и для приобретения необходимых компетенций, навыков. Фирмы, рассматривающие инновацию как способ развития, внедряют у себя системы и методы, помогающие на начальном этапе инновационного процесса находить будущие возможности. Более того, к инновации следует подходить всесторонне. Инновация не может быть ограничена одним структурным подразделением. Инновация должна охватывать всю деятельность органов ГМУ: новые услуги, процессы (в том числе коммуникационные), стратегии, и т.д. Ведь в конечном итоге, инновация должна быть ориентирована на потребителя, т.е. - на широкие слои населения. Это также означает, что необходимо поощрять людей к высказыванию своего мнения — и учитывать его в разработке и реализации новых концепций.

Внутренние коммуникации также должны совершенствоваться за счет инноваций. К инновациям должны привлекаться все сотрудники организации. Можно предположить, что сотрудники, работающие в структуре органов государственной власти, могут предложить ряд идей для улучшения информационного обеспечения своей деятельности.

Соблюдение руководителями и служащими вышеперечисленных принципов в органах государственной власти позволит грамотно осуществить внедрение нововведений во внутренних и внешних коммуникациях. Совершенствование коммуникационных процессов будет способствовать повышению эффективности в целом деятельности органов государственной власти.

Источники и литература

- 1) Белл, Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М., 1999.
- 2) Друкер, П. Задачи менеджмента в XXI веке. М., 2004.
- 3) Друкер, П. Эпоха разрыва: ориентиры для нашего меняющегося общества. М., 2007.
- 4) Кастельс, М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М., 2000.
- 5) Такер Роберт Б. Инновации как формула роста: Новое будущее ведущих компаний. М., 2006.
- 6) Тоффлер, Э. Третья волна. М., 2010. – 784 с.
- 7) Фахрутдинова А.З. Коммуникации в управлении: учебное пособие по специальности ГМУ. Новосибирск, 2008.