

15. Політологія. Навчально-методичний комплекс : підручник. – Вид. 2-е, перероб. та доп. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 704 с.
16. Сорокопуд О. Є. Специфіка процесу інкорпорації гендерної перспективи у дослідженні політичних систем / О. Є. Сорокопуд // Наукові записки. Інститут політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України : збірник наукових праць. – К., 2007. – Вип. 33. – С. 207–223.
17. Якушик В. М. Вступ до політології / В. М. Якушик. – К. : Видавничий дім «Academia», 1995. – 60 с.
18. Якушик В. М. Государство переходного типа (вопросы теории) / В. М. Якушик. – К. : Лыбидь, 1991. – 199 с.
19. Ярош О. Б. Методологічні підходи до гендерного аналізу політичної системи України [Електронний ресурс] / О. Б. Ярош. – Режим доступу : <http://bibl.kma.mk.ua/pdf/pidruchnuku/23/15.pdf>. – С. 96–102. – Назва з екрана.

S. Garashchenko

## THE INTERCONNECTION BETWEEN THE GENDER REALITY AND THE TYPE OF POLITICAL SYSTEM

*The article offers a definition of the notion of “gender reality” and describes the factors influencing the society’s gender reality. The place and role of the category of “gender” in the contemporary political systems are disclosed. Criteria for political systems typologies based on the integration of gender mainstreaming are proposed.*

**Keywords:** *gender, gender reality, political system.*

УДК 323.213

Шеверда В. А.

## ДОВІРА ГРОМАДЯН ДО ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ ЯК КЛЮЧОВИЙ ФАКТОР СПІВПРАЦІ МІЖ ДЕРЖАВОЮ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ

*Статтю присвячено питанню довіри громадян до електронного врядування. Зроблено спробу встановити роль фактора довіри громадян до електронного врядування у розбудові ефективних взаємовідносин між державою та громадськістю.*

**Ключові слова:** *інформаційно-комунікаційні технології, інформаційне суспільство, електронне врядування.*

Останнім часом відбулося збільшення ролі інформації і знань у житті соціума, що зумовило бурхливий розвиток та поширення інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Вони докорінно змінили систему суспільних відносин, в тому числі політичних. Для забезпечення ефективної інформаційної взаємодії, вільного доступу до інформаційних ресурсів та забезпечення інформаційних потреб почали впроваджуватися урядові ІКТ-проекти. Розвиток інформаційного суспільства, модернізацію та реформи в державному управлінні пов’язують із феноменом електронного врядування [13, 59]. На сьогодні немає єдиного погляду щодо визначення цього терміна. Базуючись на наявних дефініціях та концепціях, Фінгер та Пеко виділили три основні підходи до визначення електронного врядування [14]. Згідно з першим, електронне врядування

пов’язується із задоволенням потреб громадян за допомогою надання послуг через Інтернет. Другий підхід трактує електронне врядування як процес та взаємодію, тобто як форму співпраці між громадянами, приватним сектором та державою як у виробленні політики, так і в наданні послуг [1; 14, 6]. Третій визначає електронне врядування як набір певних інструментів для демократизації суспільства [14, 6]. В цій статті електронне врядування розглядається в контексті другого підходу.

Питання співпраці держави та громадськості за доби інформаційного суспільства набуває особливої актуальності, адже саме в такому соціумі можлива максимальна реалізація громадянських прав і свобод залежно від ступеня активності соціальної позиції громадянина [1]. Проблема забезпечення довіри громадян до електронного

врядування є актуальною, оскільки електронне врядування є механізмом взаємодії та формою співпраці громадян та держави, а довіра громадян до нього є фактором, який безпосередньо впливає на характер співробітництва між державою та громадськістю.

**Мета статті** – встановити, яку роль відіграє фактор довіри громадян до електронного врядування у взаємовідносинах держави та громадськості.

Питанню співпраці між державою та громадськістю за допомогою електронного врядування присвячено значну кількість досліджень. Увагу вітчизняних та зарубіжних науковців зосереджено на різних аспектах цієї проблеми. Зокрема, надання послуг державою за допомогою інфокомунікаційних технологій розглянуто у працях О. Голобуцького, О. Шевчука, А. Асанової, А. Пазюк, О. Жукровського [1; 2; 3; 9]. Проблему доступу до публічної інформації та питання підвищення прозорості у діяльності владних органів досліджено у працях Г. Корнеєвої, М. Демкової, М. Фігель, Д. Дубова, С. Дубової [4; 5; 6; 7; 9]. В іноземних джерелах досліджено фактори, що впливають на впровадження та поширення електронного врядування [15; 16; 17]. Етичні проблеми електронного врядування проаналізував у своїй праці Х. Мюллен [18]. Низка досліджень частково окреслює певні аспекти проблеми довіри громадян до електронного врядування [10; 11; 12; 13]. Водночас проблема довіри громадян до електронного врядування залишається недостатньо розробленою. Зокрема, питання взаємозв'язку між рівнем довіри громадян до електронного врядування та співпрацею між громадськістю і владними органами потребує детальнішого вивчення.

Довіра громадян до електронного врядування є вірою або очікуванням, що за допомогою цієї системи здійснюватимуться важливі для громадян дії, без їхнього контролю [11, 298]. Дослідники цього феномена вважають, що довіра виникає у мінливому, невизначеному середовищі, яке несе ризики. Особливого значення вона набуває у сфері економіки та суспільних взаємовідносин [11, 298]. У ситуації з упровадженням системи електронного врядування, яка спрямована на забезпечення інформаційної взаємодії між владними органами, громадянами та юридичними особами, питання довіри громадян до електронного врядування потребує особливої уваги, адже нововведення завжди привносять елемент невизначеності та супроводжуються певними ризиками, які можуть негативно вплинути на бажання громадян співпрацювати з урядом. Таким чином, наявність довіри впливатиме на поведінку користувачів, вона визначатиме,

чи ігнорувати надані державою можливості. Наприклад, впроваджуючи ІКТ-проекти щодо надання послуг через Інтернет, влада ставить громадян перед певним вибором: чи користуватися перевагами використання Глобальної мережі, незважаючи на можливі загрози. Ті громадяни, які матимуть довіру до цієї системи, покладатимуться на електронне врядування, будуть упевненими у виправданні їхніх сподівань та очікувань навіть у ситуаціях, які нестимуть ризики.

Інформаційно-комунікаційні технології трансформують державний апарат та характер взаємодії між державою, бізнесом та так званім третім сектором. Прихильники концепції нового суспільного менеджменту намагаються порівняти публічний сектор, реформований унаслідок проникнення ІКТ, із ринковим сектором економіки, до того ж, у контексті дослідження сучасних урядових технік, громадянське суспільство вивчається як так званий суспільний ринок [19, 61]. Відбувається «маркетизація» громадянського суспільства, яке характеризується тим, що громадяни намагаються досягти максимальної вигоди, прагнуть до ефективності витрат. Беручи участь у нововведених, незнайомих раніше ІКТ-проектах у рамках електронного врядування, громадяни починають співпрацю із владними органами. Невизначеність таких проектів несе певні ризики для користувачів, які психологічно схильні до несприйняття нового. В таких ситуаціях довіра громадян до електронного врядування починає відігравати ключову роль. Зважаючи на особистий інтерес, вони вирішують, наскільки використання послуг за допомогою нових механізмів буде вигідним у сенсі витрати часу, грошей. Можливість скоротити часові витрати у добу інформаційного суспільства не поступається важливості заощадити гроші. Саме тому впровадження та поширення інфокомунікаційних технологій так стрімко входить у вжиток.

Окрім вигоди від використання нових технологій при наданні державою послуг через Інтернет, а саме можливості заощадити ресурси, на рівень довіри громадян до електронного врядування впливають ще деякі фактори. Чи не найбільш вагомим є чинник схильності до довіри [11, 298]. Цей психологічний аспект поведінки особистості, зокрема, визначається багатьма факторами культурного виміру, наприклад, ступенем колективізму суспільства, роллю чоловіка (жінки) у суспільстві, тобто такими типами культур, як «маскулінна» чи «фемінна» [12; 17, 396]. Крім того, на рівень довіри громадян до електронного врядування впливає фактор обізнаності щодо цього феномена. Іншими словами, те, наскільки користувач знайомий із певним явищем,

визначатиме його рівень довіри до нього. Існує думка, що обізнаність є обов'язковою передумовою виникнення довіри. До того ж, деякі вчені вважають, що довіра виникає лише у знайомому середовищі [11, 298]. Поступово набуваючи знання про певний предмет, людина більше йому довірятиме. У випадку з імплементацією електронного врядування, більшість громадян не знайомі з такою системою, вони не мають жодного уявлення щодо її переваг та, власне, мети запровадження, саме тому рівень довіри, а отже і рівень використання, буде незначним. З цього судження випливає необхідність обов'язкового ознайомлення користувачів із системою електронного врядування на початковому етапі її введення у практику.

Не менш важливими є чинники впевненості у позитивних результатах від використання нововведень та у здатності нової системи надати гарантії щодо безпеки її використання. Тобто, пересилаючи дані особистого характеру через Інтернет (а не звертаючись безпосередньо до органу влади із необхідними документами у паперовому вигляді), користувач, навіть усвідомлюючи усі вигоди, приміром, фактор економії часу, має бути упевненим у тому, що ця інформація потрапить до адресата, а не буде перехоплена та використана зі злочинними намірами. Крім того, те, наскільки легко користуватися системою, також впливатиме на довіру громадян до електронного врядування. Наприклад, користувач намагатиметься отримати певну послугу он-лайн, приміром, сплачуючи комунальні платежі, але через незнання цієї процедури та складність її використання зазнає невдачі. Психологічна реакція людини на цю подію може бути такою, що вона повернеться до звичної для неї сплати у касі, а наступні можливості використання подібних послуг, зважаючи на набутий негативний досвід, асоціюватимуться із марними витратами часу. Метою впровадження електронного врядування має бути спрощення, а не ускладнення взаємодії між громадянами та державою, саме тому на початковому етапі його впровадження не слід нехтувати вивченням досвіду тих країн, які вже пройшли цю стадію.

Визначальним фактором у побудові взаємовідносин співробітництва між громадянами та державою є якість послуг. У випадку із впровадженням електронного врядування якість он-лайн послуг визначатиметься якістю змісту веб-сайту, актуальністю поданої інформації та швидкістю зворотного зв'язку. Неналежної якості послуги провокуватимуть невдоволеність користувачів, їхню несприйнятливість до отримання

таких послуг, а отже, матимуть негативний вплив на поширення електронного врядування та їхню підтримку з боку громадян [16, 69].

Досліджуючи проблему довіри громадян до електронного врядування в контексті їхнього співробітництва, деякі вчені наголошують на необхідності вивчення рівня довіри громадян до посередницьких організацій та порівняння його із рівнем довіри громадян до держави та її ініціатив [18, 190; 13, 63]. Спираючись на попередні дослідження, було виявлено виняткову роль посередницьких приватних, соціальних та державних партнерів у наданні послуг та розвитку демократичного врядування, крім того, громадяни більш схильні довіряти таким посередникам та користуються їхніми послугами [13, 63]. Саме тому зростання ролі цих акторів сприятиме успішному впровадженню та поширенню ІКТ-проектів. До того ж, збільшення числа таких посередників сприятиме розвитку електронного врядування, адже задля забезпечення партнерства між державою та посередниками, які сповідують єдину мету надання послуг громадянам та демократизації суспільства, потрібно буде створити мережу контактів між ними з метою координації діяльності, ефективного співробітництва та налагодження взаємозв'язків між усіма акторами [13, 63].

Підсумовуючи вище викладені думки, слід відзначити винятковість фактора довіри громадян до електронного врядування при побудові ефективної співпраці між державою та громадянами. У разі нехтування з боку держави такого явища, як довіра громадян до електронного врядування та усіх факторів, які сприяють створенню позитивного ставлення користувачів до такої системи, виникає загроза небажання громадян користуватися е-послугами. Замість взаємодії з державою через електронні проекти, громадяни уникатимуть будь-яких контактів, пов'язаних із використанням інфо-комунікаційних технологій [10, 6]. Натомість, відбуватиметься процес нарощування довіри до неурядових організацій та зближення громадян із приватним сектором. Таким чином збільшуватиметься роль посередників.

Отже, питання довіри громадян до електронного врядування відіграє одну з головних ролей у поширенні та впровадженні системи е-врядування та має бути враховане урядом під час планування відповідних дій. Адже без довіри, а отже, без зворотного зв'язку з боку громадян, запроваджені ІКТ-проекти «простоюватимуть» без діла, а до марно витрачених грошей на впровадження таких проектів додасться сума коштів ще й на їхнє утримання та обслуговування.

Уникнути негативного сценарію у розвиткові взаємовідносин між громадянами та державою через інфо-комунікаційні технології можливо за

умови здійснення стратегічного планування та створення інформаційної мережі, через яку відбуватиметься взаємодія між усіма акторами [15].

1. Асанова А. А. Електронний уряд як дійовий механізм і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві [Електронний ресурс] / А. А. Асанова. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/Dutp/2006-1/txts/TEKNOLOGIYA/06aaaavis.pdf>. – Назва з екрана.
2. Голобуцький О. П. E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути / О. П. Голобуцький, О. Б. Шевчук. – К. : ЗАТ «Атлант UMS», 2001. – 104 с.
3. Голобуцький О. П. Електронний уряд / О. П. Голобуцький, О. Б. Шевчук. – К. : ЗАТ «Атлант UMS», 2002. – 174 с.
4. Демкова М. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади / М. Демкова // Юридичний журнал. – 2007. – № 3 (57). – С. 124–126.
5. Доступ до інформації та електронне урядування / [авторизатори М. С. Демкова, М. В. Фігель]. – К. : Факт, 2004. – 336 с.
6. Дубов Д. В. Основи електронного урядування : навчальний посібник / Д. В. Дубов, С. В. Дубова. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
7. Коліушко І. Б. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління / І. Б. Коліушко, М. С. Демкова // Інформаційне суспільство. Шлях України. – К. : Бібліотека інформаційного суспільства, 2004. – С. 138–143.
8. Концепція адміністративної реформи в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/popup\\_article?art\\_id=8922225](http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/popup_article?art_id=8922225). – Назва з екрана.
9. Свобода інформації, прозорість, електронне врядування: погляд громадянського суспільства (аналітичні доповіді, збірка перекладів документів) / [за ред. к. ю. н. А. В. Пазюка]. – К. : МГО «Прайвексі Юкрейн», 2004. – 206 с.
10. Aichholzer G. Scenarios of e-Government in 2010 and implications for strategy design [Electronic resource] / G. Aichholzer // Electronic Journal of e-Government. – 2004. – Vol. 2. – Issue 1. – P. 1–10. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.
11. Alsaghier H. et al. Conceptualizing Citizen's trust in e-Government: Application of Q Methodology [Electronic resource] / H. Alsaghier et al. // Electronic Journal of e-Government. – 2009. – Vol. 7. – Issue 4. – P. 295–310. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.
12. Bouaziz F. Public Administration on the Web: a Cultural Explanation [Electronic resource] / F. Bouaziz // Electronic Journal of e-Government. – 2008. – Vol. 6. – Issue 1. – P. 11–22. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.
13. Centeno C. A Prospective View of e-Government in the European Union [Electronic resource] / C. Centeno, R. van Bavel, J.-C. Burgelman // Electronic Journal of e-Government. – 2005. – Vol. 3. – Issue 2. – P. 59–66. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.
14. Finger M. From e-Government to e-Governance? Towards a model of e-Governance [Electronic resource] / M. Finger, G. Pecoud // Electronic Journal of e-Government. – 2003. – Vol. 1. – Issue 1. – P. 1–10. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.
15. Gichoya D. Factors Affecting the Successful Implementation of ICT Projects in Government [Electronic resource] / D. Gichoya // Electronic Journal of e-Government. – 2005. – Vol. 3. – Issue 4. – P. 175–184. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.
16. Kumar V. et al. Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework [Electronic resource] / V. Kumar et al. // Electronic Journal of e-Government. – 2007. – Vol. 5. – Issue 1. – P. 63–76. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.
17. Mahadeo J. D. Towards an Understanding of the Factors Influencing the Acceptance and Diffusion of e-Government Services [Electronic resource] / J. D. Mahadeo // Electronic Journal of e-Government. – 2009. – Vol. 7. – Issue 4. – P. 391–402. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.
18. Mullen H. Ethical Problems for e-Government: An Evaluative Framework [Electronic resource] / H. Mullen, D. S. Horner // Electronic Journal of e-Government. – 2004. – Vol. 2. – Issue 3. – P. 187–196. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.
19. Nygren K. G. E-Governmentality: On Electronic Administration in Local Government [Electronic resource] / K. G. Nygren // Electronic Journal of e-Government. – 2009. – Vol. 7. – Issue 1. – P. 55–64. – Mode of access : <http://www.ejeg.com>. – Title from the screen.

V. Sheverda

## CITIZEN'S TRUST IN E-GOVERNMENT AS A KEY FACTOR IN COOPERATION BETWEEN THE PUBLIC AND THE STATE

*The article is dedicated to the factor of citizen's trust in Electronic Government in the context of cooperation between the public and the state. The availability of such factor in the society will make the relationships between the citizens and the state more efficient.*

**Keywords:** *information and communication technologies, information society, electronic government.*