

Непрерывное сотрудничество для повышения эффективности государственного управления



Несомненно, мы живем во времена стремительных перемен.

Реализация новых возможностей и удовлетворение растущих потребностей предполагают достижение беспрецедентного уровня готовности. А в нашем все более плоском и взаимосвязанном мире такая готовность зависит от способности людей эффективно взаимодействовать, координировать действия и сотрудничать.

Для органов государственного управления упрощение и укрепление взаимоотношений между гражданами и учреждениями – и между самими учреждениями – стало уже не темой для размышлений, а настоятельной потребностью. Фактически это важнейший фактор успеха при решении проблем XXI века.

Реакция на факторы изменений

Государственным учреждениям необходимо учитывать шесть взаимосвязанных и все более значимых факторов при разработке стратегии достижения успеха и обеспечения стабильности в будущем¹:

- демографические изменения;
- ускорение процессов глобализации, приводящих к масштабным изменениям;
- растущую озабоченность проблемами защиты окружающей среды;
- развитие социальных взаимодействий, таких как общественные объединения в Интернете и требования граждан к повышению удобства предоставляемых услуг;
- растущие угрозы социальной стабильности и порядку, такие как терроризм и стихийные бедствия;
- растущее влияние технологий.

Безусловно, скорость воздействия этих факторов превосходит возможности реакции на них любой организации или государственной структуры. И чем больше механизмов реагирования на эти усиливающиеся, многоуровневые и многомерные факторы включает стратегия вашего государственного учреждения, тем более широкие возможности вы получаете для того, чтобы эффективно отвечать на позитивные и негативные изменения. Но с чего следует начать? Несомненно, коммуникации, координирование и сотрудничество будут одинаково важны для реагирования на эти движущие силы изменений. Но сотрудничество будет играть более значимую роль, чем когда-либо прежде.



Путь вперед: непрерывное сотрудничество

Корпорация IBM уверена в том, что государственные учреждения, понимающие и удовлетворяющие потребности в непрерывном сотрудничестве, будут иметь наилучшие возможности для позитивного и эффективного реагирования на эти шесть факторов изменений. В чем различия между сотрудничеством и непрерывным сотрудничеством? Сотрудничество – это рекурсивный процесс в рамках взаимоотношений, когда люди или организации работают вместе для достижения общих целей. Формальные или неформальные соглашения требуют от каждой из сторон предоставления другой стороне определенной независимости в выполнении задач для достижения индивидуального и общего успеха². Непрерывное сотрудничество должно помогать участникам максимально быстро и эффективно реагировать на изменения и новые возможности. Это определенный уровень зрелости практики коллективных взаимодействий, при котором основные компоненты сотрудничества³:

- включают широкое разнообразие инновационных подходов в общую структуру;
- обеспечивают понимание ситуации и контекста;
- поддерживают систематизацию и ускорение необходимых изменений.

Рассмотрим более подробно компоненты непрерывного сотрудничества – управленческие модели, операционные модели, взаимодействия и обучение.

1. Управленческая модель, включающая организацию, культуру и руководство

Для максимально четкого понимания того, что именно требуется для предоставления выгод заинтересованным группам, необходимо внести изменения в организационную структуру и методы операционной деятельности. Инструменты для коллективной работы IBM Lotus® позволяют усовершенствовать коммуникации между теми, кто принимает решения, и теми, кто сталкивается с проблемами. Например, эти инструменты предоставляют возможность использовать профили для поиска экспертов и затем мгновенно связываться с нужными специалистами.

2. Операционная модель, включающая партнерство, посредничество и обмен

Инструменты коллективной работы Lotus обеспечивают поддержку новых альянсов и новых моделей взаимодействий с другими государственными учреждениями и частным сектором. Например, они позволяют моментально организовать экспертное сообщество в случае стихийного бедствия.

3. Взаимоотношения, углубленные благодаря персонализированным взаимодействиям и сервисам

Граждане все настойчивее требуют более персонализированного обслуживания, а также эффективности, безопасности и конфиденциальности. Инструменты коллективной работы Lotus позволяют удовлетворить эти требования, обеспечивая доступность информации и поддерживая форумы для расширения коммуникаций. Кроме того, они позволяют развертывать порталы самообслуживания с надежными средствами обеспечения безопасности, предоставляющие гражданам возможность быстрее и проще выполнять самые разные задачи.

4. Обучение, требующее накопления знаний, их систематизации и совместного использования

Учитывая масштабы многих волнующих общество проблем, которые призваны решать государственные учреждения, формирование и совместное использование знаний в различных областях и стимулирование инноваций совершенно необходимы для выживания и благополучия. Инструменты коллективной работы Lotus предлагают групповые рабочие пространства и средства коммуникаций, поддерживающие обсуждения между группами и специалистами, занятыми решением важных проблем.

Компоненты непрерывного сотрудничества

Непрерывное сотрудничество предусматривает улучшенные коммуникации и взаимодействия между множеством различных организаций и государственных учреждений на разных уровнях. Поэтому успешная стратегия должна включать следующие четыре компонента⁴:



Удостоенное наград программное обеспечение IBM для коллективной работы позволит реализовать концепцию непрерывного сотрудничества, помогая вашему государственному учреждению становиться более инновационным и эффективным. Решения IBM Lotus, в том числе программное обеспечение для социальных взаимодействий, средства мгновенного обмена сообщениями и технологии Web 2.0, а также интеграция инструментов коллективной работы в порталы и приложения, помогают людям работать более продуктивно. С их помощью можно своевременно получить требуемую информацию и связаться с нужными специалистами для поддержки более эффективного государственного управления.



Создание государственного учреждения будущего

IBM предлагает один из самых обширных на рынке портфелей программных продуктов для коллективной работы и решений Web 2.0. Они созданы на базе открытых стандартов, поэтому могут использоваться с уже развернутыми технологиями. Решения IBM Lotus помогут вашему учреждению учесть основные факторы изменений и адаптироваться к новым тенденциям. Кроме того, наши решения предоставят вам преимущества, значимость которых несомненна: повышение эффективности взаимодействий при сокращении затрат.

Обширный ассортимент программных продуктов IBM для коллективной работы и технологий Web 2.0 дополняется богатым опытом компании, экспертными знаниями, отраслевыми и информационно-технологическими решениями, позволяющими удовлетворить ваши уникальные потребности.

Поддерживается службой IBM Software Services for Lotus

Получите максимальную отдачу от ваших инвестиций в программное обеспечение, воспользовавшись возможностями глобальной сети высококвалифицированных специалистов по обслуживанию, обладающих глубокими знаниями продуктов и богатым опытом успешной реализации проектов. Специалисты IBM Software Services for Lotus и лучшие бизнес-партнеры IBM помогут вам оценить, спроектировать и развернуть программные решения в соответствии с уникальными целями вашей организации и технологическими потребностями. Вне зависимости от масштабов и продолжительности проектов, вам будут предложены консультационные услуги, возможности для обучения и техническая поддержка самого высокого класса, которые помогут вам быстрее добиться успеха с использованием технологий IBM. Для получения дополнительной информации посетите Web-страницу: ibm.com/software/lotus/services

Дополнительная информация

Чтобы узнать больше о том, как IBM поможет вашей организации эффективно использовать возможности непрерывного сотрудничества для создания государственного учреждения будущего, свяжитесь с региональным представителем или бизнес-партнером IBM, или посетите Web-сайт: ibm.com/lotus/.

© Copyright IBM Corporation

123370, Москва
Пресненская наб., 10
Тел.: +7 (495) 775-8800
Факс: +7 (495) 258-6468, 258-6404

Январь 2009 года
Все права защищены

IBM, логотип IBM, ibm.com и Lotus являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками International Business Machines Corporation в США и/или других странах. Если эти и другие зарегистрированные термины IBM при первом упоминании в данном документе отмечены символом товарного знака (® или ™), то это товарные знаки, зарегистрированные или охраняемые нормами общего права в США и принадлежащие IBM на дату публикации документа. Кроме того, такие товарные знаки могут быть зарегистрированными или охраняемыми нормами общего права в других странах. Актуальный список товарных знаков IBM представлен на странице «Информация об авторских правах и товарных знаках» по адресу ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Другие названия компаний, продукции и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания соответствующих компаний.

Упомянутые в данной публикации продукты или услуги IBM могут быть недоступны в ряде стран, где IBM ведет свою деятельность.

Содержащиеся в данном документе сведения предоставлены исключительно в информационных целях. Несмотря на предпринятые усилия по проверке полноты и точности содержащейся в данном документе информации, она предоставляется по принципу «как есть», без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых. Кроме того, данная информация основывается на текущих планах и стратегиях IBM по разработке продукции, которые IBM может изменить без уведомления. IBM не несет ответственности за какой бы то ни было ущерб, возникший в результате использования этой и любой другой документации. Содержание данного документа не подразумевает никаких заявлений или гарантий со стороны IBM (а также компаний, поставляющих ее продукцию или продающих лицензии на ее использование), или изменения условий применимых лицензионных соглашений, регулирующих использование программного обеспечения IBM.

^{1, 3, 4} Government 2020 and the perpetual collaboration mandate («Программа госуправления – 2020 и необходимость непрерывного сотрудничества»), IBM Institute for Business Value, 4 апреля 2008 г.

² Four Strategies to Transform State Governance («Четыре стратегии трансформации государственного управления»), IBM Center for the Business of Government, 2008 г.



Подлежит повторной переработке