

Данные – это топливо цифровой экономики



Андреа ДИ МАЙО
Управляющий вице-президент Gartner Research

Аннотация

В интервью обсуждаются различия между электронным и цифровым правительством, оценивается роль открытых данных в цифровой экономике, говорится о возрастающей проблеме безопасности данных. Делается акцент на том, что цифровое правительство – это составная часть цифровой экономики. Обсуждаются основные тенденции развития деловых процессов в сфере государственного управления и в развитии технологий государственного управления. Подчеркивается, что результатом программы развития цифровой экономики должен стать рост ВВП и увеличение количества рабочих мест.

Ключевые слова:

цифровое правительство, данные, трансформация услуг, транзакции, мониторинг, измерение цифровой экономики, измерение цифрового правительства, искусственный интеллект, блокчейн, идентификация, управление безопасностью, гибкая методология, аджайл.

ТАТЬЯНА ЕРШОВА: *Андреа, большое спасибо за эксклюзивную возможность побеседовать с вами. Учитывая ваш опыт и знания, мой первый вопрос будет о том, чем отличается цифровое правительство от электронного правительства.*

АНДРЕА ДИ МАЙО: Электронное правительство в основном разрабатывалось для того, чтобы перевести существующие услуги и процессы в электронный вид, включая их интеграцию, обеспечение целостности, но не их преобразование. Возможно поэтому наиболее очевидным результатом внедрения электронного правительства является создание единого портала, который существует уже во многих странах или городах, на котором гражданин может получить государственные услуги и который обеспечивает очень хорошую интеграцию существующих услуг. Цифровое правительство предусматривает трансформацию услуг, основанную не на отображении услуг, а на том, какие сведения правительство имеет о гражданах: событие, ситуация и т.п. Итак, рассматривая имеющиеся данные, вы можете предложить, как переосмыслить существующие услуги, как создать новые, а также, в некоторых случаях, как прекратить предоставление услуг, которые больше не нужны, потому что данных, необходимых для предоставления этих услуг, больше не существует.

ТАТЬЯНА ЕРШОВА: *По данным компании “Gartner”, 30 процентов нынешних государственных услуг скоро исчезнет. Но ведь появляются новые, и их доля, по оценкам, составляет сейчас уже около 20 процентов. Они, вероятно, каким-то образом изменят нашу жизнь. Не могли бы вы привести несколько примеров?*

АНДРЕА ДИ МАЙО: Главным образом изменения основаны на использовании данных в прогностической форме. Чем больше данных у вас имеется, тем больше определенных событий или вариантов поведения пользователей вы можете

* Эксклюзивное интервью Андреа ДИ МАЙО, управляющего вице-президента Gartner Research, данное журналу «Информационное общество» 21 марта 2017 г.

предположить. И так, пример услуг, которые могут исчезнуть — это услуги, при использовании которых вам нужно известить правительство о какой-либо транзакции или, например, подать заявление на получение пособия по безработице. Если у правительства уже имеются некоторые данные, возможно, от вашего работодателя, сообщающие, что вы теряете свою работу, вам не нужно обращаться к этой услуге. В данном случае правительство само может прийти к вам и предложить вам услугу. Таким образом, все, что основано на более эффективном использовании данных, которые имеются в распоряжении правительства, например, в сфере налогообложения, социальных услуг или здравоохранения и даже в уголовном судопроизводстве, может фактически привести к исчезновению некоторых услуг и созданию других специальных услуг, которые сами придут к вам, чтобы помочь что-либо сделать или предупредить вас о чем-то.

ТАТЬЯНА ЕРШОВА: *Кто является лидерами в цифровом правительстве в мире, и почему они лучшие?*

АНДРЕА ДИ МАЙО: Я не думаю, что кто-то является лидером. Вы можете найти определенные области, в которых некоторые страны являются лидерами — это означает, что они уже провели некоторую трансформацию, а также смогли повторить ее. Сингапур — классический пример, но я думаю, что он слишком специфичен, так как в этой стране очень компактное правительство и особый вид демократии, что делает процесс принятия решений гораздо более предсказуемым, чем в остальном мире. Конечно, это очень хороший пример, но он вряд ли применим где-либо еще в мире.

ТАТЬЯНА ЕРШОВА: *Как вы думаете, может ли существовать специальная система мониторинга, измеряющая цифровое правительство и цифровую экономику? Я знаю, что такая система только формируется и нуждается в участии международных экспертов. Когда у нас может появиться система, которая может использоваться всеми и повсеместно для сравнения прогресса и может помочь странам делать правильные вещи?*

АНДРЕА ДИ МАЙО: Я думаю, что это возвращает нас к вопросу о том, что нужно измерять. Сегодня мы измеряем успех экономики путем создания рабочих мест. В условиях цифровой экономики некоторые рабочие места могут исчезнуть и могут быть созданы другие. Сейчас мы измеряем стоимость товаров, таких как нефть, но мы не измеряем стоимость данных, которые будут являться товаром в цифровой экономике. И так, пока мы не найдем способы измерения цифровой стоимости, мы так и будем продолжать упражняться. На самом деле, будет измеряться не реальная стоимость цифровой экономики, а то, как мы движемся к ней. Процесс поиска способов измерения цифровой экономики требует участия не только людей, занятых в сфере ИКТ, но в большей степени тех, кто занимается экономической деятельностью.

ТАТЬЯНА ЕРШОВА: *Каковы сейчас главные тенденции организации деловых процессов в сфере государственного управления и технологий государственного управления?*

АНДРЕА ДИ МАЙО: Мы рассматриваем тенденции организации деловых процессов с точки зрения субъектов общества и экономики, которые обращаются к правительству. Таким образом, понимание таких вещей, как преодоление цифрового разрыва и обеспечение цифрового равенства, позволяет управлять ожиданиями. Кроме того, появляются тенденции в отношении способов функционирования правительств или ожиданий в отношении того, какие инструменты могут использоваться правительствами.

Также появляются тенденции, связанные с лидерством. Каким образом вывести правительство в лидеры? Здесь особенно важной становится оценка «производительности» правительства. Глядя на то, как это делалось ранее, вы сможете спрогнозировать, как это можно будет сделать в будущем.

Еще одна тенденция — это безопасность. Насколько высокий уровень безопасности может позволить себе правительство, чтобы не задушить трансформацию? С точки зрения технологий мы видим, что они влияют на отношение к данным. Открытые данные должны оставаться одной из самых важных тенденций. Здесь возникают вопросы: как анализировать данные, какова роль искусственного интеллекта в анализе данных?

Также имеются тенденции, касающиеся предоставления услуг простым гражданам, а также работающим гражданам с точки зрения их владения технологиями.

Кроме того, существуют такие тенденции, как идентификация и блокчейн, которые являются очень популярной темой, а также суб-архитектурный альянс, такой как интерфейс API и т.п. Я также прогнозирую, что в перспективе появится новый способ управления безопасностью, потому что чем больше данных у вас имеется — данных, которые являются топливом для цифровой экономики, — тем больше вам нужно думать о том, как обезопасить миллиарды и миллиарды данных, в то время как сегодня у нас уже есть проблемы с обеспечением безопасности миллионов данных.

ТАТЬЯНА ЕРШОВА: *Вы упомянули искусственный интеллект. Сейчас это очень важный вопрос, но вокруг него много спекуляций и дискуссий. Поэтому я хотела бы понять ваше отношение к искусственному интеллекту. Почему это так важно для развития цифрового правительства?*

АНДРЕА ДИ МАЙО: Искусственный интеллект может использоваться во многих областях. Пожалуй, самым необычным, что мы видим в наши дни, является движение транспортных средств. У нас есть компьютеры, имитирующие человеческое поведение, более безопасные автомобили, которые нельзя было себе представить всего лишь пару лет назад. Реальность такова, что с момента появления цифровых технологий накопилось так много данных, что человек не способен использовать такое количество данных соответствующим образом. Поэтому нужна помощь искусственного интеллекта и машин, чтобы понять смысл данных.

Существует очень тонкая грань между тем, что мы называем бизнес-аналитикой или аналитикой, когда у нас есть алгоритмы, позволяющие нам идентифицировать тенденции и партнеров, и искусственный интеллект, который позволяет машинам идентифицировать эти тенденции без какого-либо вмешательства человека. Существует слишком много всего, с чем нам приходится

иметь дело, чтобы мы могли извлечь смысл из этого, используя ограниченные человеческие возможности.

ТАТЬЯНА ЕРШОВА: *Другим важным понятием, которое сегодня становится довольно популярным, является «гибкая методология», «маневренность», так называемый аджайл. Не могли бы вы объяснить, что это означает, и почему это необходимо в новом контексте?*

АНДРЕА ДИ МАЙО: Аджайл необходим с нескольких точек зрения. Вам нужно иметь в целом гибкую институциональную структуру, поскольку правительству необходимо адаптироваться к новым угрозам и новым возможностям. И, кроме того, должна быть маневренность с точки зрения внедрения новых технологий. Это означает, что вы сможете адаптировать свою работу, изменить свою инфраструктуру, принять решение, каких поставщиков привлечь, как внедрить инновации. Это приводит к возникновению совершенно другой культуры — отличной от подхода, когда вы определяете и проектируете то, что вам нужно, и передаете это для разработки кому-либо другому. Развивая то, что мне нужно сегодня, я продолжаю думать о том, каким образом мне нужно что-то менять. Это как цикл, который включает в себя формулирование требований, разработку решения, эксплуатацию и изменение этих требований. Я думаю, что задачей номер один с точки зрения правительства является осуществление государственных закупок, имеющих достаточно последовательный характер, выход на рынок и обеспечение конкуренции на рынке. Как правительству это сделать, если нужно постоянно изменять требования? Это вызов для всех, в особенности для органов государственной власти.

ТАТЬЯНА ЕРШОВА: *Как развитие цифрового правительства может повлиять на развитие цифровой экономики в целом?*

АНДРЕА ДИ МАЙО: Цифровое правительство — это составная часть цифровой экономики. Цифровая экономика нуждается в наличии навыков, образования, инфраструктуры, адекватной политики, и, конечно, в правительстве, которое будет полностью цифровым. В зависимости от особенностей страны цифровое правительство может занимать в обществе ведущее место. Приведу пример. Многие люди думают о цифровом правительстве как о поставщике услуг, которые улучшают функционирование, скажем, сферы здравоохранения или правосудия. Но цифровое правительство не только является поставщиком услуг, но и органом, вырабатывающим политику. Поэтому правительству приходится принимать решения о том, какую политику разработать, чтобы помочь развитию цифровой экономики. Например, правительство может изменить налоговые ставки или какие-либо правила, действующие на всей территории страны, потому что эти элементы явно повлияют на программу цифровой экономики. Один из способов — начать использовать данные для разработки лучшей политики, более дружественной для цифровой экономики. Те, кто придерживается целостного подхода в отношении цифрового правительства, обычно ориентированы на предоставление услуг, а не на разработку политики.

ТАТЬЯНА ЕРШОВА: *Что хорошо и что плохо в цифровой экономике? Как она изменит жизнь людей? Какие проблемы могут возникнуть? Почему мы должны разрабатывать программу развития цифровой экономики в России?*

АНДРЕА ДИ МАЙО: Я думаю, что для разных стран существуют разные причины. Такая страна, как Россия, напоминает мне некоторые другие страны, которые зависят от сырья. И главный вопрос для них, это куда они придут, если у них закончатся нефть, золото, платина, медь или что-то другое. Такие страны думают: хорошо, давайте развивать что-либо цифровое, будь то туризм или финансы, чтобы заменить имеющуюся экономику. С этой точки зрения хорошим примером является тот же Сингапур. Он продемонстрировал, как можно стать более успешным и быть на коне благодаря внедрению цифровых технологий.

Что хорошо, а что плохо, зависит от вашей отправной точки. Меня беспокоит то, что очень сложно предсказать, как цифровая экономика повлияет на рабочие места. Кто-то говорит: «О! Она приведет к исчезновению целого ряда рабочих мест!», другие утверждают обратное: «О, будут созданы новые рабочие места!». Но никто из них не может точно сказать, какие рабочие места исчезнут, а какие будут созданы. Если Россия собирается развивать цифровую экономику, ей следует подумать о том, как снизить риски в отношении рабочих мест и как создать новые рабочие места. Самое главное, что результатом программы развития цифровой экономики должен стать рост ВВП и увеличение количества рабочих мест. Это показатели успешного развития экономики. Если происходит сокращение рабочих мест, то как можно утверждать, что экономика развивается успешно?