

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО И ГРАЖДАНСКАЯ АКТИВНОСТЬ. ИССЛЕДОВАНИЕ СПРОСА И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

А.С. Балюков

Исследуются аналитические основы как со стороны предложения, так и с позиции спроса в вопросе взаимодействия граждан и электронного правительства. При моделировании трех измерений гражданской активности в интернете (доступ к правительственной информации, оказание услуг, а также процесс содействия государственной политике) включены в исследование различные данные, в том числе политическая активность, гражданская активность, возникающие преимущества и трудности, информационные каналы и демографические характеристики.

Ключевые слова: электронное правительство, гражданская и политическая активность, спрос, предложение, интерактивные услуги, информационные и коммуникационные инфраструктуры, исследование прозрачности, предоставления информации, информационных каналов, государственное управление.

Это исследование рассматривает гражданское участие в электронном правительстве через веб-сайты.

Проводилось исследование аналитической основы как со стороны предложения, так и с позиции спроса в вопросе взаимодействия граждан и электронного правительства. При моделировании трех измерений гражданской активности в интернете (доступ к правительственной информации, оказание услуг, а также процесс содействия государственной политике) включены в исследование различные данные, в том числе политическая активность, гражданская активность, возникающие преимущества и трудности, информационные каналы и демографические характеристики.

Основываясь на национальной выборке интернет-пользователей, важно подчеркнуть одну из сторон предложения (наличие электронного правительства) в целях содействия гражданской активности.

Кроме того, гражданское участие оказалось в прямой зависимости от доступа к информации и государственной политике, обуславливающих принятие решений.

Полученные результаты исследования также подтверждают значительное влияние полученных преимуществ на развитие гражданской онлайн-активности. Данное исследование может также являться хорошей основой для других работ при использовании более комплексной модели рассмотрения различных аспектов гражданской онлайн-активности как отдельно, так и при проведении более углубленного анализа элементов ее огромных преимуществ.

Электронные государственные услуги постепенно эволюционировали от простого размещения информации на веб-порталах с целью предоставления гражданам возможности для общения и проведения онлайн-транзакций. Вовлечение граждан в интернет для того, чтобы улучшить управление и содействие электронной демократии, остается одной из ключевых задач следующего поколения электронного правительства.

Однако стоит заметить, что в настоящее время достигнуто мало прогресса на местном уровне в осуществлении интерактивных услуг. Опросы правительственных веб-сайтов показывают, что даже при наличии интерактивных возможностей для привлечения граждан в разработку государственной политики, они очень редко используются. Несмотря на то, что с введением интернет-технологий, правительство все же уходит от традиционной бюрократической парадигмы, обеспечивая клиента только услугой, и приходит к повышению участия граждан в разработке государственной политики, это все еще остаётся на начальном, непроработанном уровне. Это, на мой взгляд, кажется упущенной возможностью, так как последние данные показали положительную взаимосвязь между посещением местных правительственных веб-сайтов и доверием к правительству.

Основываясь на опыте и опираясь на информационные и коммуникационные инфраструктуры, правительство может ввести значимые способы привлечения граждан в процесс принятия политических решений. Одним из главных объектов критики текущего электронного правительства является уменьшение влияющих решений граждан на то, какой тип и характер информации и услуги должны быть предоставлены [1].

Таким образом, электронное правительство стремится либо игнорировать активность гражданина, либо неправильно истолковать её.

Более того, существующая на сегодняшний день научная литература по электронному правительству уделяет недостаточное внимание активности граждан. Исследование прозрачности, предоставления информации и оказания услуг, а также онлайн-участия граждан и реформ в основном базируются на опросах, либо правительственных веб-сайтах и/или государственных служащих. Несмотря на то, что некоторые популярные исследования используют более гражданско-ориентированный подход для того, чтобы понять сторону спроса, такие исследования ограничиваются лишь аналитическими методиками для понимания влияния отдельных факторов. Одним исключением является исследование факторов, ведущих к принятию электронного правительства, которые провели Картер и Белэнджер. Современные исследования электронного правительства, как правило, игнорируют возможности для интеграции более глубокого понимания темы, заимствуя информацию из соответствующих источников в литературе. Например, исследователи государственного управления и политологии часто упускают из виду литературу по системам управления информацией, и редко интегрируют социальные и интернет-факторы в изучение электронного правительства.

Чтобы заполнить эти пробелы в существующих исследованиях, в статье предложена тема, которая принимает во внимание как спрос, так и предложение гражданской активности в области электронного правительства. Это исследование освещает процесс создания доступных онлайн-услуг, факторы, влияющие на готовность граждан использовать электронное правительство и фактическое использование информации и услуг электронного правительства. Кроме того, эта статья интегрирует идеи из смежных областей исследования, изучающих социальные аспекты гражданской активности и анализирующих важность информационных каналов и получаемых преимуществ услуг электронного правительства. Наконец, в этом исследовании используется регрессионный анализ для того, чтобы установить как направление, так и значение различных факторов, влияющих на гражданскую онлайн-активность. Таким образом, данная статья выходит за рамки просто описательного исследования.

Так как данное исследование не укладывается в рамки одной статьи, данное исследование будет разделено на две соответствующие статьи. В первой – хочу обратить Ваше внимание и познакомить Вас с предлагаемой аналитической основой и формулированием гипотез на основе соответствующих теоретических представлений. Во второй статье, рассмотреть модели и меры использования, а также дать объяснения сбору данных и процессу анализа данных. Обсудить результаты, включающие теоретические и политические последствия, сделанные из ключевых выводов. В конце исследования будут представлены выводы и предложения для будущих исследований.

Аналитическая основа. Предлагаемая концептуальная основа глубоко и всесторонне рассматривает как спрос, так и предложение в электронном правительстве, а также их влияние на уровень гражданской активности. Предложение опирается на возможности услуг электронного правительства. Спрос основывается на готовности гражданина взаимодействовать с правительством посредством интернета. Данный подход к спросу и предложению аналогичен модели политического рынка Пиппа Норриса. Что вплотную приближает наше исследование к взаимосвязи с развитыми системами электронного правительства США, Эстонии, Сингапура, т. е. стран, которые используют в своей основе именно этот подход в исследованиях.

Спрос и Предложение. Эти два фактора рассматриваются как совместное определение уровня вовлеченности и удовлетворенности. Также необходимо четко различать готовность принять и фактическое использование электронной правительственной информации и услуг. Готовность принять не обязательно трансформируется в реальное принятие, особенно в том случае, когда необходимые интерактивные функции граждан, недоступны для них. В результате, процент граждан, использующих транзакционные услуги, является относительно низким [2, с. 245]. Напри-

мер, онлайн-обновление загранпаспорта и его первое получение составляют 15 и 8 % соответственно.

Некоторые теоретические модели помогают лучше понять, как граждане ведут себя при онлайн-взаимодействии с государственными органами. Модель технологии принятия (МТП), разработанная и модифицированная Дэвисом и Венкатесхом, свидетельствует о важности восприятия пользы и сложности задачи в определении фактического использования информационных технологий [3, с. 142]. Подход диффузии инноваций Роджера, делает акцент на то, как социальные системы влияют на распространение и принятие решений. Эти модели являются актуальными и для России, так как участие в интернет-правительстве можно представить либо как принятие новой технологии (т. е. веб-технологии), либо как принятие инноваций (с помощью онлайн-функций принятия инноваций).

В 2005 году была предложена классификация по принятию электронного правительства: 1) исследования электронного правительства, «управленческие практики»; 2) исследования электронного правительства, «организационные и индивидуальные характеристики»; 3) исследования электронного правительства, «субкультура» [4, с. 315]. Данное исследование входит в категорию индивидуальных характеристик пользователей электронного правительства. Общие теоретические подходы в данной категории исследования это модели МТП и идеи теории диффузии, в которых используются предлагаемые модели.

Литература по социальному капиталу также предлагает определенные идеи. Социальный капитал способствует традиционной гражданской активности, а также влияет на гражданское участие [5]. Литература по массовой коммуникации также доказывает данную идею, укрепляя мнение о том, что первоначальное воздействие нескольких информационных и коммуникационных каналов создает осведомленность и может привести к изменению мнения о проблеме. Лица, которые подвергаются воздействию множества информационных и коммуникационных каналов с большей вероятностью узнают о таких инновациях, как, например, новые функции электронного правительства [6, с. 93]. Сделав обзор исследований по электронному правительству, получилось определить факторы, влияющие на использование правительственных веб-сайтов. Эти теоретические факторы включены в ключевые компоненты основы работы. В данной работе определяется отношения между ними. Начнем с определения гражданской онлайн-активности как основной зависимой переменной в теоретической основе.

Определение гражданской онлайн-активности в электронном правительстве. В широком смысле, гражданская активность это «участие отдельного человека в гражданском и политическом обществах» [7, с. 137]. Данное исследование рассматривает правительственные веб-сайты как транспортное средство для гражданской активности. Этот подход дополняет, но не повторяя, усилия политологов для того, чтобы понять политическую мобильность через интернет на выборах. Это исследование направлено на анализ факторов, влияющих на готовность и фактическое использование услуг электронного правительства, которые помогают привлекать граждан в сферу государственного управления.

Таким образом, в данном исследовании понятие «гражданская активность» ограничивается только взаимодействием с правительством в режиме онлайн через веб-порталы. Кроме того, в данном исследовании утверждается, что существует иерархия различных видов активности.

На самом базовом уровне граждане производят пассивный поиск правительственной информации, например, информацию о заседаниях правительства и Государственной думы, законы касающиеся общественной жизни и расписание законодательства. Этот основной уровень взаимодействия важен, так как граждане имеют возможность использовать эту информацию в качестве ресурсов.

Следующий уровень – взаимодействие. Здесь граждане производят соответствующие сделки с правительством, например, заполняя формы, уплачивая налоги и так далее.

На следующем, более высоком уровне, граждане могут участвовать в правительственных решениях, внося свой вклад в политику, например, выкладывая комментарии онлайн и используя другие инструменты воздействия.

На самом высоком уровне граждане участвуют в деятельности правительства и государственной думы в режиме реального времени через онлайн ресурсы [8].

В исследовании рассматриваются все эти уровни как объединенные величины, а не как иерархии уровней. Онлайн операции, такие как, например, уплата налогов и обработка разрешений,

справок, квитанций, существенно отличаются от получения политической публичной информации и внесения гражданского вклада в политику. Вероятно, в таком взаимодействии не существует иерархической прогрессии. Тем не менее, важно различать просто готовность взаимодействовать и фактический уровень взаимодействия с правительством онлайн. Это различие может оказаться особенно важным в том случае, когда то, что правительство предлагает через веб-порталы, отстает от гражданских требований и ожиданий.

Демографические характеристики. Граждане, склонные к взаимодействию с государством онлайн, обладают рядом общих демографических характеристик.

Во-первых, пользователи правительственных веб-сайтов, как правило, среднего возраста.

Во-вторых, эти пользователи, как правило, имеют высокий уровень дохода, как это видно в структуре интернет-голосования и по поиску правительственной информации и получению услуг в режиме онлайн. Данные были получены из поисковых систем и сайта госуслуг.

В-третьих, уровень образования положительно влияет на количественные показатели оставленных комментариев на правительственных порталах, а также на положительную оценку участия в правительстве через интернет.

В-четвертых – национальность. Национальные меньшинства, как правило, очень редко участвуют в интернет-голосовании, и они меньше производят онлайн-поиск правительственной информации [4].

Исходя из этого, можно сформировать Гипотезу 1.

Гипотеза 1:

Гипотеза 1.1: Высокий уровень образования и доходов положительно влияет на онлайн взаимодействие с правительством.

Гипотеза 1.2: Граждане среднего возраста и граждане, не принадлежащие к национальным меньшинствам, чаще проявляют готовность осуществлять взаимодействие с правительством через интернет.

Данное исследование ориентировано на широкий набор факторов, влияющих на онлайн-взаимодействие с правительством, и включает демографические характеристики. Существует огромное количество литературы, посвященной этим факторам. Сосредоточимся на менее проработанных, недемографических факторах.

Социальное и политическое участие. Можно предположить, что политически активные граждане при прочих равных условиях с большей вероятностью будут участвовать в электронном правительстве. Действительно, существует положительная корреляция между использованием интернета и участием в политической жизни. Под участием в политической жизни понимается деятельность в общественных организациях, написание писем должностным лицам, а также участие в политических митингах и выступлениях. Использование же интернета включает в себя, например, серфинг для отдыха и доступа к цифровым библиотекам, газетам и журналам. Политическая ориентация, очень важна в формировании спроса на электронную информацию о правительстве и политике. Димитрова и Чэнь также обнаружили, что интерес к правительству является значимым показателем принятия электронного правительства. Таким образом, можно предположить, что более активные в политике граждане, скорее всего, будут участвовать в электронном правительстве.

Гипотеза 2: Высокий уровень политической активности положительно связан с участием в электронном правительстве.

Помимо политической активности, участие в общественной жизни, вероятно, также будет положительно связано с использованием электронного правительства. К участию в общественной жизни отнесем уровень участия граждан в общественных группах, таких как, например, молодежное правительство или университетские организации. Взаимосвязь между участием в общинах и онлайн-взаимодействием с правительством, вероятно, проистекает из двух дополнительных факторов: положительная роль социального влияния на формирование принятия инновационных решений, а также необходимость вовлечения правительства гражданами для содействия общественным организациям. Что касается первого фактора, можно предположить, что когда граждане принимают активное участие в обществе, они с большей вероятностью подвергаются воздействию инновационных идей или сами являются инноваторами. В результате эти общественные активисты, скорее всего, будут использовать онлайн-информацию и услуги для того, чтобы помочь дальнейшему развитию чувства общности. Например, многие общественные, в осо-

бенности молодежно-общественные группы и клубы активно используют сетевое онлайн-сообщество для облегчения общения и совместной работы с существующими и потенциальными участниками. Что касается второго фактора, участие правительства в сообществе может включать, например, способствование получению гранта на построение общественного центра, общественной организации или участие в общественных собраниях. Интернет может в дальнейшем способствовать вовлечению граждан в обсуждение и решение вопросов сообщества. Так как правительство предоставляет все больше и больше информации и услуг через интернет, у граждан, которые активно занимаются общественной деятельностью, будет больше шансов получить доступ к этим услугам. Следовательно, приходим к Гипотезе 3.

Гипотеза 3: Высокий уровень участия в общественной жизни положительно связан с использованием электронного правительства.

Информационные каналы. Одной из главных тем по электронному правительству является использование информации и каналов связи. В литературе по распространению инноваций сказано, что те, кто принимает инновации, как правило, используют больше информационных каналов, чем те, кто не принимает. Средства массовой информации особенно важны в создании осведомленности о новых услугах, таких как, например, транзакции электронного правительства. Эти средства включают в себя такие каналы, как газеты, телевидение, радио, рекламные щиты, печатные издания, государственные информационные бюллетени, электронная почта и веб-сайты. Человек, который использует большое количество каналов связи, с большей вероятностью будет использовать правительственные веб-порталы. Каналы СМИ являются эффективными не только в информировании, но и в изменении взглядов граждан, принимающих инновации.

Авторы существующих исследований по электронному правительству пренебрегают оценкой взаимосвязи между использованием разнообразных информационных каналов и коммуникации и склонностью к участию в электронном правительстве. Анализ разнообразной литературы показывает, что люди с высоким уровнем использования различных каналов с более высокой вероятностью получают информацию об электронной правительственной информации и услугах. В результате, можно сделать вывод, что те, кто подвергается воздействию разнообразных информационных и коммуникационных каналов с большей вероятностью покажут готовность к использованию онлайн правительства.

Гипотеза 4: Высокая степень использования информационных каналов находится в прямой зависимости с взаимодействием с электронным правительством.

Получаемая полезность и сложность. Получаемая полезность имеет важное значение для принятия новых технологий. Основанная на модели технологии принятия (МТП), получаемая полезность эмпирически является важным фактором, определяющим принятие. Получаемая полезность относится к «степени, в которой человек считает, что использование системы позволит повысить его производительность труда».

Получаемая полезность – понятие до такой степени широкое, что оно может быть применено к взаимодействию гражданина с правительством. Для человека получаемая полезность по сравнению с использованием старой системы является важным фактором для его готовности использовать эту систему. Полученные преимущества могут включать в себя, например, улучшение их рабочей производительности и удобства. Расширяя дискуссию в рамках контекста гражданской онлайн-активности, получаемая полезность опирается на убеждение, что взаимодействие с правительством в интернете способствует получению определенных выгод и удобств для участвующих граждан. Эти преимущества могут включать, к примеру, отсутствие очереди и задержки в государственном учреждении, а также доступ к информации и услугам 24 часа в сутки. Если граждане полагают, что они могут получить значительные преимущества от получения информации в интернете или через проведение онлайн-транзакций на правительственных веб-сайтах, они с большей вероятностью будут их использовать. Таким образом, ожидается, что получаемая полезность положительно связана с готовностью взаимодействовать с правительством в интернете.

Гипотеза 5: Получаемая полезность положительно связана с взаимодействием с электронным правительством.

С другой стороны, получаемые проблемы, вероятно, сократят готовность граждан осуществлять взаимодействие с правительством в интернете. Человек, например, может испытывать недостаток нужного уровня комфорта для проведения онлайн-транзакций. Это может произойти из-

за личного отношения или убеждений. Например, граждане могут не захотеть проводить транзакции с правительством из-за недостатка доверия, возникшего вследствие полученных проблем, связанных с безопасностью или неприкосновенностью частной жизни. Кроме того, оно может быть связано с отсутствием технологической компетентности, или низкого восприятия самоэффективности.

Техническая компетентность человека формирует его восприятие серьезности проблемы и трудностей, связанных с принятием новых технологий. Если программа проста в использовании, человек, скорее всего, будет ее использовать. Предыдущий опыт работы с компьютером и воздействие технологий также являются благоприятными условиями для принятия электронного правительства.

Говоря о взаимодействии с правительством в интернете, можно отметить несколько источников потенциальных проблем: качество и доступность информации, а также конфиденциальность и безопасность. Проблемы возможности использования, такие как, например, навигация и функция помощи также имеют решающее значение для использования услуг электронного правительства, в частности, онлайн-транзакций. Их можно рассматривать как барьеры для использования информации и услуг электронного правительства, и если у человека будут возникать проблемы, он с меньшей охотой будет принимать участие в онлайн-правительстве.

Гипотеза 6: Возникающие проблемы, связанные с предоставлением информации и услуг электронного правительства отрицательно влияют на участие в электронном правительстве.

Эффекты доступности и конкуренции. Можно предположить, что доступность правительственной информации и услуг формирует степень участия граждан в онлайн-правительстве. На местном уровне, веб-сайты электронного правительства по-прежнему главным образом сосредоточены на предоставлении информации, в то время как интернет-сделки довольно редки.

Что касается конкретных интерактивных функций, около 15 % веб-сайтов предлагают услугу размещения комментариев или жалоб. Около 7 % веб-сайтов предлагают вещание государственных событий, а около 1 % веб-сайтов предлагают персонализированный сбор информации, направленный непосредственно на доведения до сведения граждан. Таким образом, важно определить ограниченное использование интерактивных функций в соответствии с фактической доступностью.

Доступность является первым барьером на пути фактического использования правительственной информации и интерактивных услуг. Тем не менее, доступность также является вопросом осведомленности. Если пользователь не осведомлен об услуге, он не сможет использовать ее. Некоторые правительственные чиновники признались, что вводить граждан в курс доступных услуг иногда является сложной задачей. Следовательно, можно ожидать, что доступность положительно связана с фактическим онлайн-взаимодействием с правительством.

Гипотеза 7: Осведомленность об информации и доступности услуг находится в прямой зависимости с взаимодействием с онлайн-правительством.

Взаимодействие с электронным правительством должно быть рассмотрено в надлежащем контексте. Онлайн-взаимодействие является лишь одним из нескольких способов для граждан осуществлять взаимодействие с правительством. Граждане могут также лично посещать правительственные учреждения, они имеют возможность писать письма или звонить по телефону. Опрос показал, что граждане по-прежнему взаимодействуют с правительством с помощью традиционных каналов. Когда респондентам было предложено ранжировать методы взаимодействия, общение по телефону заняло самый высокий процент (42 %) среди других вариантов, таких как визит через веб-сайт, личный визит, переписка по электронной почте и написание писем. Использование правительственных веб-сайтов заняло четвертое место (9 %). Тем не менее, личные визиты и переписка по электронной почте остаются жизнеспособными вариантами (25 и 13 % соответственно). Будет использоваться готовность к взаимодействию с правительством через традиционные каналы в качестве контроля.

Несмотря на большое количество исследований в области электронного правительства, она не имеет единой теоретической основы. Одним из вкладов нашего исследования является выявление конкретных фактов, которые могут способствовать или препятствовать принятию информации и услуг электронного правительства. Наши результаты также дают важный шаг в понимании спроса и предложения гражданской онлайн-активности. Предлагаемая теоретическая основа

включает в себя как наличие, так и конкуренцию влияния различных каналов связи, с целью обеспечить более полное рассмотрение гражданской онлайн-активности. Наша теоретическая основа сочетает несколько измерений онлайн-участия, например, поиск информации через электронное правительство, онлайн-бизнес-операции, а также вклад общественности в политику. Наше исследование ограничено небольшим размером выборки и нацелено только на интернет-пользователей.

Тем не менее, эта работа подчеркивает важность несколько ключевых факторов в объяснении готовности к использованию и фактического использования различных вариантов гражданской интернет-активности. Полученные преимущества, кажется, являются одним из ключевых факторов в объяснении интенсивности гражданской онлайн-активности. Это подтверждает актуальность модели технологии принятия. С точки зрения политических рекомендаций, общественные управленцы должны лучше понимать конкретные виды преимуществ, которые хотят получить граждане.

Участие в правительстве оффлайн стало одним из важнейших факторов в объяснении, почему граждане ищут общественную информацию о политике и делают свой вклад в нее через интернет. Для сравнения, вовлеченность в сообщества не играет такую большую роль, как это первоначально ожидалось. Электронное правительство должно принять это во внимание, чтобы эффективно вовлекать граждан в интернет.

Наконец, доступность услуг электронного правительства стимулирует граждан осуществлять взаимодействие с правительством в интернете. Правительство может преодолеть разрыв в доступности, предоставляя больше онлайн-бизнес-операций и больше возможностей для онлайн-вклада общественности в политику. Кроме того, важно отметить, что доступность становится менее важным фактором для взаимодействия при наличии достаточного количества информации и типов доступных услуг.

Исследования могут основываться на теоретическую основу, предложенную в данном исследовании, которая интегрирует идеи из различных областей. Одна из них – это различные элементы, составляющие предполагаемые выгоды. Когда правительство узнает от граждан и поймет важность взаимосвязи между вкладом общественности в политику и окончательными политическими решениями, оно должно будет сделать эту связь приоритетом и сообщить об этом своим гражданам. Другое направление для будущих исследований – это дифференциация между тремя уровнями государственного управления и тестирование моделей с данными с целью понимания как полученная доступность формирует фактическое использование с течением времени. Такой подход обеспечит понимание эволюции и динамики предложения и спроса, так как они влияют на гражданскую онлайн-активность.

Литература¹

1. Scott, J. (2006). "E" the people: Do U.S. municipal government Web sites support public involvement *Public Administration Review* (дата обращения: 11.09.2013).

2. Dimitrova, D.V., & Chen, Y.C. (2006). *Profiling the adopters of e-government information* (дата обращения: 17.08.2013).

3. Graafland-Essers, I., & Ettedgui, E. (2003). *Benchmarking e-government in Europe and the US (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society [SIBIS])*. Santa Monica: RAND (дата обращения: 01.10.2013).

4. Hart-Teeter. (2004). *The new e-government equation: Ease, engagement, privacy and protection* (дата обращения: 09.10.2013).

5. Bell, D. (1999). *Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования* (дата обращения: 21.10.2013).

6. Webster, F. (2004). *Теории информационного общества. М.: Аспект-Пресс* (дата обращения: 02.11.2013).

7. Баранов, Н.А. *Ответственность гражданского общества 2012 г.* (дата обращения: 17.11.2013).

¹ Перечень процитированных в статье литературных источников представлен с сохранением оформления автора статьи.

8. Агамирзян, И. (2002). Электронное правительство в контексте глобализации // *Компьютерра*. № 23 (448) (дата обращения: 12.12.2013).

Балюков Александр Сергеевич, аспирант, Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики (г. Самара); Balukov2013@mail.ru.

Поступила в редакцию 5 мая 2014 г.

Bulletin of the South Ural State University
Series "Computer Technologies, Automatic Control, Radio Electronics"
2014, vol. 14, no. 3, pp. 39–46

E-GOVERNMENT AND CIVIC ENGAGEMENT. THE STUDY OF SUPPLY AND DEMAND

A.S. Balyukov, *Povolzhskiy State University of Telecommunications and Informatics, Samara, Russian Federation, Balukov2013@mail.ru*

This article examines the analytical basis on both the supply and the demand side with the issue of interaction between citizens and e-government. At modeling of three dimensions of online of civic engagement (government information access, service transactions, and contributing to government policy-making processes) a variety of data was included in the study, i.e. political activity, civic engagement, perceived benefits and difficulties, information channels, and demographic characteristics.

Keywords: E-government, civic and political engagement, supply, demand, interactive services, information and communications infrastructure, transparency research, information channels, governance.

References

1. Scott, J. (2006). "E" the People: Do US Municipal Government Web Sites Support Public Involvement Public Administration Review (accessed 11.09.2013).
2. Dimitrova, D.V., & Chen, Y.C. (2006). Profiling the Adopters of E-government Information (accessed 08.17.2013).
3. Graafland-Essers, I., & Etedgui, E. (2003). Benchmarking E-government in Europe and the US (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society [SIBIS]). Santa Monica: RAND (accessed 01.10.2013).
4. Hart-Teeter. (2004). The New E-government Equation: Ease, Engagement, Privacy and Protection (accessed 09.10.2013).
5. Bell, D. (1999). The Future Post-industrial Society. Experience in Social Forecasting (accessed 21.10.2013).
6. Webster, F. (2004). Theories of the Information Society M. Aspect-Press (accessed 02.11.2013).
7. Baranov, N.A. Responsibility of Civil Society in 2012 (accessed 17.11.2013).
8. Agamirzyan, I. (2002). E-Government in the Context of Globalization. *Comp'yuterra*, no. 23 (448) (accessed 12.12.2013).

Received 5 May 2014