

нета (составляющие абсолютное большинство электората) склонны воспринимать правительство, репрезентируемое электронным правительством в Сети как более доступное (accessible), восприимчивое (responsive), прозрачное и эффективное. Таким образом использование правительственных веб-сайтов способно улучшить отношение к электронному правительству по выделенным выше параметрам, увеличивает уровень доверия правительству в целом.

Булка М. Я. (СПбГУ)

Хуан-Габриэль Кегарра-Наварро, Стивен Элдридж, Хосе-Луис Морено-Кегарра и Ева Мартинез-Каро
О ценности расширенной Модели принятия технологий для электронных сервисов правительства

РЕФЕРАТ

Juan-Gabriel Cegarra-Navarro, Stephen Eldridge, Jose-Luis Moreno-Cegarra, Eva Martinez-Caro
The Value of Extended Framework of TAM in the Electronic Government Services

In: The Electronic Journal of Knowledge Management. 2014. Vol. 12. No. 1. Pp. 14-24.

В Испании органы городского управления предпринимают значительные меры по развитию онлайн порталов государственных услуг для граждан для повышения эффективности и сокращения издержек. Гражданское участие рассматривается как неотъемлемое основополагающее условие для продуктивной работы данных сервисов. В фокусе настоящей работы находится рассмотрение условий, необходимых для поддержания гражданской активности и вовлеченности в контексте электронного правительства.

Исследование проводится с помощью теоретической Модели принятия технологий. Исследуются гражданское участие и вовлеченность по отношению к сервисам электронного правительства. Авторы доказывают корреляционную связь между такими переменными, как отношение граждан к новым технологиям и гражданское участие и активность. Полученные в ходе исследования результаты показали, что такие центральные конструкции Модели Принятия Технологий как «воспринимаемая полезность» и «простота в использовании» в значительной степени влияют на гражданское участие пользователей порталов государственных услуг.

Органы местного самоуправления возможно концептуализировать как хранилища знаний: законов, предписаний и специфических положений. Сегодня административная система Испании переживает стремительные изменения: в задачи последних реформ входило повышение участия сообществ в развитии и управлении электронных онлайн-служб регионального и местного уров-

ней. Исходя из отчета Министерства государственного управления в сентябре 2011 года Испания вошла в список стран с наиболее действенным электронным правительством и заняла пятое место в Европе исходя из критерия «полезности» онлайн-служб. Существует большое количество определений электронного правительства. Все они воспринимают его как совокупность различных процессов и служб, позволяющих использовать ИТ в государственных делах. Услуги электронного правительства позволяют сделать органы государственного управления открытыми и прозрачными, дают возможность развиваться демократическому участию, уполномочивают граждан решать вопросы местного и регионального уровней, повышая эффективность проводимой политики. Через порталы государственных услуг граждане получают доступ к новым знаниям относительно деятельности правительства, обмениваясь полученной информацией, что делает их более компетентными в решении проблем локального сообщества. Знания, полученные от государственных вебсайтов, в значительной мере зависят от потребностей индивидов, ожидающих их воплощения в цифровых сервисах. Применение теорий использования и удовлетворения позволяет предсказывать цели и потребности граждан. Использование модели принятия технологий позволит анализировать процесс возникновения удовлетворения от порталов государственных услуг.

Модель принятия технологий была представлена в работах Дэвиса (1989) и является одной из наиболее свободно и гибко используемых концепций для исследования в области принятия гражданами новых информационных технологий. Теория предполагает, что люди руководствуются своими ценностями, отношениями, намерениями и целями в выборе времени и технологий, которыми будут пользоваться. Но как применить модель к гражданскому участию на порталах электронного правительства? Дэвис определяет отношение к использованию технологий как степень влияния новых систем на работу индивида. Отношение индивида определяется в концептуальных доминантах: «получаемая полезность» и «простота в использовании». Первое понимается, как «переменная, исходя из которой человек определяет, как повысится ценность и эффективность производимой работы с использованием технологий». Вторая доминанта – это «использование индивидом технологий с наименьшими усилиями». Таким образом, возрастает вероятность использования гражданами порталов государственных услуг, если граждане полагают, что данные службы электронного правительства полезны, эффективны и просты в использовании. Это позволяет сформулировать гипотезы:

- a. Простота в использовании положительно коррелирует со степенью полезности.
- b. Степень полезности положительно коррелирует с отношением индивида к новым технологиям.
- c. Простота в использовании положительно коррелирует с отношением индивида к новым технологиям.

- d. Отношение к новым технологиям положительно коррелирует с гражданским участием и вовлеченностью в электронное правительство.

В выборку включались 307 граждан, использующих преимущества инструмента консультирования от испанского городского управления, которые согласились участвовать в исследовании. В период с апреля по май 2012 года было проведено 307 телефонных интервью с использованием простой анкеты. Большинство опрошенных составили мужчины (73%) с высшим образованием (37%). Задачей опроса было выявить понимание пользователями преимуществ инструмента консультанта электронного правительства. Интервьюируемые согласились, что используют данный портал в основном для участия в переписи населения, оплаты штрафов, налогов. В вопросах использовалась оценочная шкала от «решительно согласен» до «решительно не согласен». Анкета была комбинирована из 15 вопросов: 3 пункта измеряли степень полезности технологий, 3 – степень простоты, 3 – отношение пользователей к новым технологиям, 3 – степень удовлетворения, 3 – гражданское участие.

Результаты телефонного опроса показали, что: 1) простота в использовании положительно влияет на осознание пользователями полезности данных технологий; 2) и положительно коррелирует с отношением индивидов к технологиям; 3) степень полезности значительно влияет на становление благоприятного отношения к технологиям; 4) наличие определенного отношения к новым технологиям значительно воздействует на гражданское участие.

Из этого делается вывод, что информация о новых технологиях и их принятие ведет к постоянному использованию порталов электронного правительства в повседневности граждан. Знание выступает инструментом, стимулирующим процветание культуры гражданского участия. Посредством использования онлайн-порталов граждане информируются о работе органов государственного управления, обмениваются данной информацией, и могут принимать квалифицированное участие в процессе принятия решений внутри локальных сообществ. Работа электронного правительства ведет не только к открытости и прозрачности, но способствует выработке более эффективной политики для сообщества.

Единова М. С. (СПбГУ)