**АЗЕРБАЙДЖАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСТИТЕТ НЕФТИ И ПРОМЫШЛЕННОСТИ**

Гусейнов Рустам Ровшан оглы

**Исследование электронного правительства: обзор литературы, ограничения и пути продвижения вперед**

**Предисловие**

Эта статья претендует на звание как обзора, так и определения повестки дня. Утверждается, что исследования электронного правительства страдают от неопределенности определения концепции электронного правительства, чрезмерного упрощения процессов развития электронного правительства в сложных политических и институциональных средах и различных методологических ограничений. Для решения этих вопросов в статье рассматриваются ограничения в литературе по электронному правительству и предлагаются пути продвижения вперед. Для этого в исследовании критически анализируется развитие и различные определения концепции электронного правительства. После обсуждения ограничений концепции в заключительной части анализа предлагаются методологические и концептуальные меры, такие как (i) лучшее изучение и объяснение процессов и моделей участия в проектах электронного правительства в сложных политических условиях, (ii) решение проблемы недостаточной конкретизации в соответствующей литературе путем производства более обоснованных эмпирических исследований, которые создадут новые теоретические аргументы и предоставят новые концепции и категории, чтобы улучшить наше понимание политических процессов и действующих лиц электронного правительства, и (iii) прочное связывание предмета электронного правительства с основными исследованиями государственного управления.

**Введение: использование технологий в правительстве**

Цель этой статьи состоит в том, чтобы рассмотреть ограничения в литературе по электронному правительству и предоставить предложения относительно того, как преодолеть эти ограничения, а также предложить методологические и актуальные предложения, чтобы продвинуть эту область дальше в области инновационных исследований. Таким образом, она претендует на роль как обзора, так и статьи, определяющей повестку дня. Часть проблемы, о которой идет речь в этой статье, возникает из-за нечеткости концепции электронного правительства (Олдрич, Бертрот, МакКлюр, 2002, стр. 351; Хуанг, Чой, Мйонг, 1999, стр. 277–278). Чего также не хватает при рассмотрении предмета, так это более глубокого анализа политической природы процессов развития электронного правительства и более глубокого признания сложной политической и институциональной среды. Однако современные исследования электронного правительства по большей части ограничиваются изучением результатов и результатов проектов электронного правительства. Таким образом, понимание политических процессов, лежащих в основе развития электронного правительства, имеет жизненно важное значение для преодоления как определений, так и аналитических ограничений. Такие усилия требуют исторического понимания взаимосвязи между технологиями и управлением. Остальная часть этого вводного раздела представляет собой краткий обзор. В последующих разделах представлены различные определения электронного правительства, ограничения концепции, а также методологические и актуальные предложения для будущих исследований электронного правительства.

Первые исследователи, изучавшие технологию, рассматривали технологические вопросы в правительстве скорее, как второстепенную заботу, чем как основную управленческую функцию. Технология рассматривалась как средство преодоления ограничений ограниченной рациональности и обеспечения инфраструктуры для более эффективного принятия решений (Саймон, 1976, стр. 286). Другими словами, до появления Интернета и широкого распространения персональных компьютеров основными целями использования технологий в правительстве были повышение управленческой эффективности государственных администраторов при одновременном повышении производительность государственного управления. До тех пор основным применением технологий в правительственных организациях была автоматизация массовых транзакций, таких как финансовые, с использованием мейнфреймов (Шелин, 2003, стр. 121). Это была эпоха, когда большинство правительственных учреждений создавали и эксплуатировали свои компьютерные системы независимо друг от друга, по принципу "дымохода" (Олдрич и др., 2002, стр. 349). Технология была изолирована от ядра, чтобы справиться с неопределенностью. Это было необходимо, поскольку технологии и окружающая среда были воспринимаются как два основных источника неопределенности, которые бросают вызов рациональности при принятии организационных решений (Томпсон, 1967, стр. 1). Кроме того, поскольку информационные технологии (ИТ) использовались для автоматизации закулисных операций и повышения эффективности канцелярской деятельности (Зубов, 1988), государственные ИТ-специалисты были изолированы от функционального и исполнительного надзора (Холден, 2003, стр. 56). Перроу (1967) отличился, утверждая, что технология является важным фактором, определяющим структуру и стратегию организаций, которые ее используют. Распространение персональных компьютеров в 1980-х годах обеспечило каждого государственного администратора персональной системой информационных технологий и, таким образом, открыло новый период использования информационных технологий в правительстве. На этом этапе управление технологиями в государственных учреждениях начало децентрализовываться. Вместе с децентрализацией пришло осознание того, что вопросы информационных технологий должны быть интегрированы в основные функции правительства. Три важных события ознаменовали движение к интеграции технологий и связанных с ними вопросов в государственное управление в Соединенных Штатах.

1) Первый - это проект "Городские информационные системы" (URBIS), который проводился с 1973 по 1978 год в Калифорнийском университете в Ирвине многопрофильной командой. Это было “первое крупное, систематическое, эмпирическое исследование, в котором особое внимание уделялось политике и результатам, связанным с использованием компьютеров в организациях комплексного обслуживания” (Кинг, 2004, стр. 97). Это выявило “продолжающиеся социальные и политические процессы, в которых технология ограничена – в некоторой степени контролируется и формируется – окружающей средой" (Данзигер, Даттон, Клинг, Крамер, 1982, стр. 7). Эти исследователи придерживались точки зрения теории открытых систем на технологию и ее окружение и подчеркивали непрерывное взаимодействие между правительственными организациями и их внутренней и внешней средой (Данзигер и др., 1982, стр. 8). Они утверждали, что “вычислительная техника усилит мощь и влияние тех субъектов и групп, которые уже обладают наибольшими ресурсами и властью в организации” (Данзигер и др., 1982, стр. 18).

2) Во-вторых, в 1985 году комитет Национальной ассоциации школ общественных отношений и администрации (NASPAA) рекомендовал, чтобы вычислительная техника была основным навыком, преподаваемым в программах MPA (Нортроп, 2003, стр. 2). В итоговом отчете NASPAA представлены четыре важные рекомендации для программ магистратуры государственного управления (MPA) (Крамер и Нортроп, 1989). Эти рекомендации включали в себя обязательный курс изучения компьютера для всех студентов, обязательный курс "компьютерные приложения для управления" для всех студентов, специализацию по управлению информацией в нескольких университетах и интеграцию компьютерных навыков и знаний в основные курсы государственного управления.

3) В-третьих, Боузман и Бретшнайдер (1986) написали основополагающую статью в журнале Public Administration Review, в которой они утверждали, что технологии трансформируют правительство и этой области следует уделять больше академического внимания. Тем не менее, как уже упоминалось выше, для появления полноценной концепции электронного правительства нужно было дождаться широкого использования Интернета и паутины в целом. До этого ИТ-технологии использовались в правительстве в основном для внутренних целей и управления (Ho, 2002). Вместе с появлением Всемирной паутины 1990-е годы также стали свидетелями включения информационных технологий в государственную реформу благодаря отчету о национальном обзоре эффективности (NPR) в 1993 году и последовавшему за этим движению ‘переосмысление правительства’. Одним из важных результатов движения NPR является создание универсального правительственного портала, который в настоящее время называется ‘firstgov’ (Олдрич и др., 2002, стр. 350). Принятие некоторых очень важных законодательных актов в течение этого десятилетия поддержало движение за реформы и их использование в правительстве (Шелин, 2003, стр. 122-123). Поправка 1995 года к Закону о сокращении бумажной волокиты 1980 года (PRA) содержала руководящие принципы для государственных инвестиций в ИТ и поощряла более широкий межведомственный обмен информацией. Закон об электронной свободе информации 1996 года (EFOIA) разъяснил правила выдачи государственных электронных документов и публичного доступа к ним. Закон о согласовании личной ответственности и возможностей трудоустройства 1996 года (PRWORA) обязал агентства социальных служб проверить перспективность приложений электронного правительства на местах на межправительственном уровне. Закон о реформе управления информационными технологиями 1996 года, известный как Закон Клингера–Коэна, учредил должность директора по информационным технологиям (CIO) в каждом агентстве (Рельеа, 2000, стр. 382) и поощрял измерение эффективности как показатель отдачи от государственных инвестиций в технологии и интеграцию ИТ в процесс стратегического планирования (Уэстербэк, 2000), хотя звучат призывы к критической оценке последствий создания такой должности (МакКлюр и Бертрот, 2000). Кульминацией всех этих законодательных усилий стало принятие Закона об электронном правительстве 2001 года, который обеспечил как организационную, так и финансовую инфраструктуру для широкого распространения приложений электронного правительства (Шелин, 2003, стр. 124).

Трагические события 11 сентября 2001 года вызвали серьезный сдвиг в восприятии электронного правительства: от инструмента повышения удобства предоставления государственных услуг, содействия административной реформе и продвижения демократического участия к инструменту защиты от террористических угроз (Холчин, 2004, стр. 406-407, 416; Зайферт & Рельеа, 2004, стр. 400-401, 404). Среди изменений, вызванных событиями после 11 сентября, - желание правительства содействовать обмену информацией между ведомствами (Холчин, 2004, стр. 409-410; Рельеа, 2004; Зайферт & Рельеа, 2004, стр. 402), слияние и/или совместное использование правительственных баз данных (Холчин, 2004, стр. 410), повышение защищенности правительственных информационных систем от возможных террористических атак (Холчин, 2004, с. 411), оценка и, при необходимости, сокрытие и/или устранение содержимого правительственных веб-сайтов, которое могло бы поставить под угрозу безопасность, практика, известная как "очистка веб-страниц" (Feinberg, 2004, с.. 445; Холчин, 2004, стр. 412-416; Зайферт & Рельеа, 2004, стр. 404), расширение количества и сферы применения методов анализа фактических данных и интеллектуального анализа данных (Файнберг, 2004, стр. 451; Зайферт, 2004; Зайферт & Рельеа, 2004, стр. 402-403), сопровождающееся некоторыми негативные внешние факторы, такие как "ползучесть миссии" (Геллман, 2004, стр. 499-500; Зайферт, 2004, стр. 467), снижающие гарантии против сбора, интеграции и межведомственного обмена частной личной информацией, даже в том числе из частного сектора (Рейган, 2004; Зайферт & Рельеа, 2004, стр.. 402-403), создание новых категорий классификации информации, таких как "чувствительная, но не конфиденциальная", "информация о критической инфраструктуре" (Feinberg, 2004, стр. 443-444), и, таким образом, создание тревожной тенденции к секретности в правительстве и поднятие вопросов конфиденциальности и законного использования информации (Feinberg, 2004, стр. 451, 454; Зайферт & Рельеа, 2004, стр. 402-403), среди прочих. В дополнение ко всем этим изменениям сама система электронного правительства и ее инфраструктура стали потенциальной мишенью терроризма (Холчин, 2004, с. 410-411). Время покажет, поставит ли это серьезное смещение акцента под угрозу потенциальные административные и политические выгоды электронного правительства и его дальнейшее развитие.

С одной стороны, с изменением акцента на электронное правительство тесно связана неотъемлемая несовместимость между восприятием электронного правительства, ориентированного на безопасность, и, по крайней мере, тремя первоначальными основополагающими принципами феномена электронного правительства, а именно быстрым и легким доступом к правительственной информации, открытым правительством, правом людей к знанию, прозрачности и отзывчивости (Доти & Эрделез, 2002, с. 370; Холчин, 2004, с. 417; Хернон, 1998). С другой стороны, независимо от изменения акцента в усилиях по электронному правительству, несколько критиков предупредили общественность о возможных ловушках феномена электронного правительства. Йагер (2002), например, указал, что широкое сотрудничество и обмен информацией между ведомствами могут поставить под угрозу некоторые конституционные принципы, такие как разделение властей, а также распределение и баланс полномочий между федеральным правительством, правительствами штатов и местными органами власти (Доти & Эрделез, 2002).

**Определения электронного правительства**

Было признано, что информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) обладают огромным административным “потенциалом” (обсуждение ограничений и неудач ИКТ в оказании помощи правительствам в предоставлении информации и услуг (см. Хикс, 1999a, 2001a). Например, ИКТ могли бы помочь создать сетевую структуру для обеспечения взаимосвязанности (МакКлюр, 2000), предоставления услуг (Беккерс и Зуридис, 1999), эффективности (Хикс, 2001b), интерактивности (ДиКатерино и Пардо, 1996), децентрализации, прозрачности (Ла Порт, Де Йонг, Демчак, 1999) и подотчетность (Гере & Йанг, 1998; Хикс, 1998, 1999b; МакГрегор, 2001). Электронное правительство, или e-government, стало популярным словосочетанием в государственном управлении, охватывающим все эти функции. Какого-либо общепринятого определения концепции электронного правительства не существует (Холчин, 2004, с. 407). Чтобы в достаточной степени охватить разнообразие применений и нюансы, ниже представлено несколько определений. Электронное правительство определяется как “использование Интернета и Всемирной паутины для предоставления государственной информации и услуг гражданам” (UN & ASPA, 2002, стр. 1). Это может также включать использование других ИКТ в дополнение к Интернету и паутине, таких как “базы данных, создание сетей, поддержка дискуссий, мультимедиа, автоматизация, отслеживание и прослеживаемость, а также технологии идентификации личности” (Йагер, 2003, стр. 323). Фонтейн (2001) предпочитает называть это явление "цифровым правительством" или "виртуальным государством’ вместо электронного правительства.

«Цифровое правительство - это правительство, которое все чаще организуется с точки зрения виртуальных агентств, межведомственных и государственно–частных сетей, структура и возможности которых зависят от Интернета. Виртуальное агентство, следуя модели веб-портала, используемой в экономике, организуется клиентом (2001, стр. 4)»

Минс и Шнайдер (2000, с. 121) определяют электронное правительство как отношения между правительствами, их клиентами (предприятиями, другими правительствами и гражданами) и их поставщиками (опять же, предприятиями, другими правительствами и гражданами) с использованием электронных средств. Аналогичным образом, для Хернона (в Даффи, 2000) электронное правительство - это

«Просто использование информационных технологий для предоставления государственных услуг непосредственно клиенту в режиме 24/7. Клиентом может быть гражданин, предприятие или даже другое государственное учреждение»

Браун и Брадни (2001, стр. 1) определяют электронное правительство как использование технологий, особенно веб-приложений, для расширения доступа к правительственной информации и услугам и их эффективного предоставления.

В этот список можно включить две дополнительные категории: взаимодействие правительства с организациями гражданского общества (G2CS) и гражданина с гражданином (C2C), если взаимодействие между гражданами связано с тремя другими категориями электронного правительства. Эти категории вместе с их характеристиками, определением и примерами приведены таблице 1:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Типы связей** | **Доминирующие характеристики** | **Определение** | **Пример** |
| Правительство –правительство  (G2G) | Коммуникация, координация, стандартизация информации и услуг | E-administration  (электронная администрация) | Создание и использование общего хранилища данных |
| Правительство – гражданин  (G2C) | Коммуникация, прозрачность, подотчетность, эффективность | E-government  (электронное правительство) | Веб-сайты государственных организаций |
| Правительство – бизнесу  (G2B) | Коммуникация, сотрудничество, коммерция | E-commerce  (Электронная коммерция) | Размещение государственных предложений в Интернете |
| Правительство –организации гражданского общества (G2SC) | Коммуникация, координация, прозрачность, подотчетность | E-governance  (Электронное управление) | Электронная связь и  координация усилий после стихийного бедствия |
| Гражданин –гражданин (C2C) | Коммуникация, координация, прозрачность | E-governance  (Электронное управление) | Электронные дискуссионные группы по гражданским вопросам |

Таблица 1

Эта таблица показывает, что концепцию электронного правительства можно воспринимать совершенно по-разному в зависимости от того, на чем сосредоточен человек. Электронное правительство также воспринимается по-разному в связи с его теоретической подоплекой. Согласно Гарсону (1999), существует четыре теоретические основы, в рамках которых концептуализируется электронное правительство:

* Первая структура предполагает использование потенциала информационных технологий в области децентрализации и демократизации.
* Вторая нормативная/антиутопическая структура подчеркивает ограничения и противоречия технологии.
* Третья концепция предполагает социотехнический системный подход подчеркивает непрерывное и двустороннее взаимодействие технологии и организационно–институциональной среды.
* Четвертая концепция помещает электронное правительство в рамки теорий глобальной интеграции.

**Модели развития электронного правительства**

Развитие электронного правительства изучается путем построения моделей его этапов. Первая модель (представленная Лейном и Ли, 2001, стр. 124) утверждает, что проекты электронного правительства проходят четыре стадии разработки по мере увеличения их интеграции и технологической и организационной сложности. Первый этап - это каталогизация, предоставление правительственной информации путем создания веб-сайтов правительственных учреждений. На данном этапе возможна только односторонняя коммуникация между правительством и управляемыми. Второй этап - это транзакция. Агентства на этом этапе могут осуществлять онлайн-транзакции с государственными учреждениями. Это делает возможной двустороннюю связь. Этапы каталогизации и транзакций сосредоточены на создании электронного интерфейса для правительственной информации и услуг. Третий этап - это интеграция правительственных операций в рамках функциональных областей государственного управления. Агентства, работающие в одной и той же функциональной области, интегрируют свои онлайн-операции. Например, совместное использование баз данных ФБР, ЦРУ и АНБ. Заключительный этап - горизонтальная интеграция. Различные функциональные области интегрированы в одну и ту же электронную систему и доступны для использования через центральный портал. Последние два этапа сосредоточены на интеграции обеспечения деятельности электронного правительства в рамках существующей правительственной структуры.

Вторая модель развития электронного правительства была представлена в исследовании, проведенном Организацией Объединенных Наций и Американским обществом государственного управления (UN & ASPA 2002, стр. 2). В нем была предложена пятиэтапная модель развития. Первый этап - это этап "становления", на котором устанавливается официальное присутствие правительства в Интернете. Во-вторых, количество правительственных сайтов увеличивается и становится более динамичным на этой ‘расширенной’ стадии. Третий ‘интерактивный’ этап позволяет пользователям загружать формы и взаимодействовать с должностными лицами через Интернет. На четвертом "транзакционном" этапе пользователи получают возможность осуществлять онлайн-платежи за транзакции. Заключительный ‘бесшовный’ этап делает возможной интеграцию электронных услуг между государственными учреждениями.

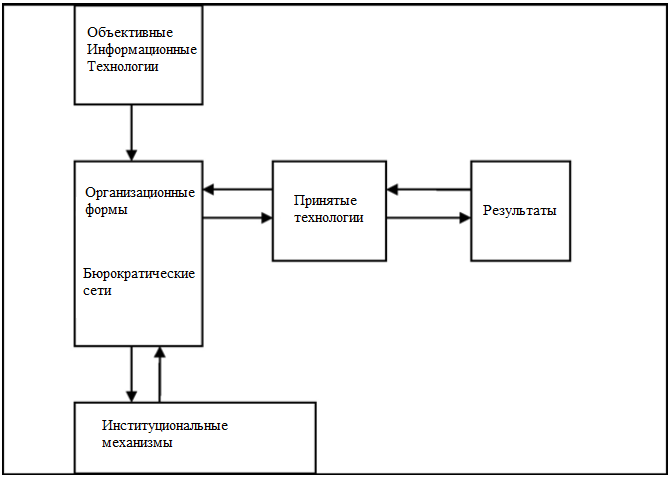
Модель ASPA-UN очень похожа на модель Лейна и Ли (2001, с. 124). Стадии ASPAUN "становления " и " расширенной" примерно соответствуют стадии каталогизации Лейна и Ли. ‘Интерактивные’ и ‘транзакционные’ стадии сравнимы со стадией ‘транзакции’ Лейна и Ли. Этап ‘бесшовности’ охватывает как вертикальную, так и горизонтальную интеграцию. Признавая совпадение, (Шелин 2003, стр. 129) организовали типологию электронного правительства, используя обе модели (см. таблицу 2).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Стадия** | **Ориентация** | **Услуги** | **Технология** | **Граждане** |
| растущее  присутствие в Интернете | Административная | Немногие, если таковые вообще имеются | Только Веб | Справляются самостоятельно |
| Расширенное  присутствие в Интернете | Административная,  информационная | Несколько видов, не включая транзакции | Веб и E-mail | Имеют связь с некоторыми локальными агентствами |
| интерактивное  присутствие в Интернете | Информационная, пользовательская,  административная | Больше видов, а также онлайн-заявки | Веб, E-mail, порталы | Имеют выход на федеральные сайты |
| транзакционное  присутствие в Интернете | Информационная,  пользовательская | Много видов, в том числе транзакции | Веб, E-mail, цифровые подписи, SSL, порталы | Имеют выход на федеральные сайты |
| Бесшовное  присутствие в Интернете | Пользовательская | Зеркальное отображение услуг, предоставляемых IRL (In-Real-Life) | Веб, E-mail, цифровые подписи, SSL, порталы, другие  доступные технологии | Имеют связь со всеми слоями правительственного аппарата |

Таблица 2

Можно утверждать, что как модели Лейна и Ли (2001), так и ООН и ASPA (2002), а также типология Шелина (2003) являются чрезмерными упрощениями. Другими словами, поэтапный подход к электронному правительству неудовлетворителен. Этапы развития электронного правительства не обязательно четко следуют друг за другом в хронологическом или линейном порядке. Более того, такие модели могут быть неприменимы к развитию электронного правительства в развивающихся странах, поскольку у этих стран есть шанс извлечь уроки из успехов и неудач электронного правительства развитых стран. Можно утверждать, что в развивающихся странах процесс обучения проходит гораздо быстрее; они могут выполнять требования всех этапов практически одновременно.

**Взгляд на внедрение технологий электронного правительства**

В дополнение к этапам разработки электронного правительства, представленным выше, Фонтейн (2001, стр. 10-14) представила рамки внедрения технологий. Эта структура состоит из трех основных элементов (см. рис.). 

Во-первых, применение ИТ в организации изменяет объективную форму этой технологии из-за ее адаптации к организационной форме. Во-вторых, существует двустороннее взаимодействие между существующими институциональными механизмами и организационными формами. В-третьих, первые два элемента, то есть процессы принятия и внедрения, преобразуют объективную форму технологии в ее принятую форму (Бретшнайдер, 2003, с. 738). Другими словами, технология адаптируется к потребностям и среде конкретной организации в процессе внедрения. Система внедрения технологий Фонтейн подвергается критике по трем причинам. Во-первых, Бретшнайдер (2003) утверждает, что структура настолько абстрактна и обобщена, что ее трудно использовать для прогнозирования. Он также подчеркивает отсутствие многочисленных проверяемых гипотез в работе Фонтейн. Норрис (2003) соглашается с этим аргументом и утверждает, что в этих случаях не представлено достаточных доказательств для проверки теории принятия закона. Например, оба ученых считают, что Фонтейн преувеличивает свои аргументы в пользу межорганизационных альтернатив бюрократии (Бретшнайдер, 2003, с. 741; Норрис, 2003, с. 422). Норрис (2003, стр. 421-422) даже утверждает, что книга Фонтейн посвящена не информационным технологиям и институциональным изменениям, а организационной политике. Гарсон (2003, с. 430) пересматривает ведущее дело Фонтейн и представляет доказательства того, что дело развивалось совсем не так, как оно представлено в книге. Янг (2003, с. 432) утверждает, что использование Фонтейн неоинституционалистской теории не объясняет, как агенты преодолевают институциональные барьеры. Данцигер (2004, с. 109), с другой стороны, защищает рамки принятия технологии. Он утверждает, что разделение объективных и встроенных технологий, более глубокое изучение социальных сетей и более детальное обсуждение институциональной теории полезны. Вторая критика заключается в том, что исследовательская программа Фонтейн недостаточно хорошо увязана с предыдущей литературой как по государственному управлению, так и по информационным технологиям (Бретшнайдер, 2003, с. 741; Норрис, 2003, с. 418). Норрис (2003, с. 738) утверждает, что электронное правительство не так уж сильно отличается от использования других технологий в государственном управлении. Таким образом, предыдущие уроки применимы и к электронному правительству. Графтон (2003, с. 412) согласен с Бретшнайдером в том, что основная часть работы Фонтейн представляет собой “полезную переформулировку общепринятых идей”. Он также не согласен с утверждениями Фонтейн об оригинальности ее фреймворка. Третья критика связана с ограниченной направленностью Фонтейн, поскольку в книге используются примеры только из федерального правительства США. В то время как Бретшнайдер (2003, с. 741) видит в этом проблему, Графтон (2003, с. 411) с этим не согласен, заявляя, что обсуждение применимо к правительствам штатов и местным органам власти в Соединенных Штатах и других странах развитого мира. Существует более общая критика в связи с тем, что большая часть литературы по электронному правительству сосредоточена на примерах внедрения электронного правительства в США на национальном уровне (Стоуэрс, 2003); и многому можно научиться на региональном и местном уровнях электронного правительства (Йагер, 2003, с. 327) и из других национальных контекстов.

**Ограничения концепции электронного правительства**

В свете представленных выше обсуждений концепция электронного правительства ограничена четырьмя аспектами. Первое ограничение электронного правительства заключается в том, что до сих пор не существует стандартного определения этого понятия. Другими словами, трудно определить, что именно представляет собой электронное правительство. Эта трудность проистекает из нескольких причин: во-первых, электронное правительство - это концепция, определяемая целью деятельности (передача правительственной информации и услуг между правительствами, их клиентами и поставщиками), а не конкретной используемой технологией, поставщиком услуги/информации или четкими действиями связанных с ними субъектов. Следовательно, многие определения электронного правительства довольно расплывчаты и замалчивают множество значений, которые электронное правительство может иметь в зависимости от конкретного контекста, нормативно-правовой среды, доминирования группы субъектов в данной ситуации, различных приоритетов в государственных стратегиях (Торрес, Пина, & Ачерете, 2005, стр. 218) и т.д. Хикс (2003) приводит противоположный аргумент в переписке по электронной почте с автором этой статьи:

*...Существует очень важная скрытая дискуссия / трудность ... в том, что некоторые рассматривают электронное правительство как цель, некоторые рассматривают его как инструмент для достижения других, более широких целей реформы государственного сектора.*

*Я бы также добавил свое собственное основное различие в определениях — некоторые рассматривают электронное правительство как применение Интернета в государственном управлении (и, следовательно, как нечто новое и непохожее); другие - включая нас здесь, в Манчестере – рассматривают электронное правительство как применение цифровых ИКТ в государственном секторе (и, следовательно, как то, что продолжается уже много десятилетий, хотя раньше мы не называли это электронным правительством).*

Это заставляет задуматься, разумно ли обсуждать электронное правительство с точки зрения технологий, используемых при его создании. По сути, технологии приходят и уходят. Технология - это всего лишь средство для достижения электронного правительства, которое представляет собой фундаментальное изменение в том, как правительства ведут бизнес с заинтересованными сторонами в сфере правительственной информации и услуг. Определенные технологии принципиально не определяют, что такое электронное правительство и каким оно будет. Понимание процессов, посредством которых определяются конечные продукты электронного правительства (правительственная информация и услуги), избавляет нас от излишнего внимания к артефактам (содержанию веб-сайтов, использованию определенных технологий). Детальное понимание процессов также помогает нам распознать ключевых игроков в разработке политики электронного правительства и последствия включения и/или исключения определенных политических субъектов в процессе разработки политики электронного правительства (Джонас, 2000, стр. 44-45). Если мы просто сосредоточимся на технологии или технологических артефактах, то невозможно оценить эволюционирующий характер концепции электронного правительства (Хуанг и др., 1999, стр. 279-280) и понимать, что независимо от технологии, используемой для предоставления услуг электронного правительства, главная проблема заключается в том, чтобы заставить правительство работать лучше, быстрее, удобнее для заинтересованных сторон и обеспечить административные и демократические каналы, которые было невозможно открыть с помощью старых технологических инструментов.

Во-вторых, электронное правительство - это одна из тех концепций, которые означают много разных вещей для множества разных групп (Грант & Чау, 2005, стр. 2). Например, (Перри 6 2001, стр. 7) определяет различные части электронного правительства как предоставление электронных услуг, электронную демократию и электронное управление. Быстрые технологические изменения также затрудняют “полное понимание смысла, возможностей и пределов концепции” (Принс, 2001, стр. 1). Таким образом, существует множество альтернативных определений, каждое из которых подчеркивает определенный аспект этих взаимоотношений, например, те, которые относятся к вопросам подотчетности, прозрачности, интерактивности, участия, экономической эффективности и т.д. Например, в своем исследовании распространения электронной информации Министерством энергетики США Уитсон и Дэвис (2001, с. 79) определил электронное правительство как “внедрение экономически эффективных моделей для граждан, отраслевых федеральных служащих и других заинтересованных сторон для проведения деловых операций онлайн". Концепция объединяет стратегию, процесс, организацию и технологию.” Такое, казалось бы, ограниченное определение электронного правительства вполне приемлемо, поскольку это определение отражает характеристики определенного контекста и применения.

В-третьих, как будто недостаточно, чтобы реальное содержание концепции было двусмысленным, плохо определенным и / или зависящим от контекста, электронное правительство также содержит много шумихи и рекламных усилий / литературы, аналогичных концепциям “управления знаниями” (Лев, 2000; Лиссак, 2000) или “управление по целям” (Миллер & Хортуик, 2002). Шумиху часто обвиняют в том, что она завышает ожидания выше реалистичных уровней, не позволяет людям увидеть, что происходит не так в той или иной области, и таким образом откладывает корректирующие действия. Однако шумиха не всегда неэффективна. Это может быть функционально, если мобилизует интерес и дает людям общее (хотя иногда и довольно искаженное) видение, в соответствии с которым можно действовать. Наконец, кто-то может спросить, насколько существенные изменения требуются, чтобы соответствовать критериям для того, чтобы правительственный технологический проект назывался проектом электронного правительства. Например, достаточно ли статичных веб-сайтов или адресов электронной почты государственных менеджеров или требуется какой-то уровень взаимодействия? Лейн и Ли (Layne and Lee, 2001) отвечают на этот вопрос с помощью своей модели поэтапного развития электронного правительства. Проекты на любом из этих этапов можно было бы определить как проекты электронного правительства. Однако необходимо обеспечить более высокий уровень концептуальной ясности.

**Предложения**

**Актуальные предложения: политические процессы и политическая природа электронного правительства**

Цель этой статьи - обсудить возможные решения четырех проблем, описанных выше в литературе по электронному правительству. Первое предложение состоит в том, чтобы изучить и лучше объяснить процессы и формы участия в проектах электронного правительства. Полученные результаты могут помочь государственным планировщикам и лицам, принимающим решения, разрабатывать более эффективные планы и решения, касающиеся электронного правительства. Кроме того, студенты, изучающие государственное управление, могли бы лучше понимать процессы внутри "черного ящика" разработки политики электронного правительства.

Феномен электронного правительства многими рассматривается как последний эпизод использования технологий в правительстве для проведения государственных реформ (Бретшнайдер, 2003, с. 739). Такой аргумент предполагает, что люди, которые реформируют правительство, будут использовать технологии для дальнейшей рационализации правительственных процессов. Чтобы прояснить, что делается во имя электронного правительства, будущие исследования должны проверить утверждения о растущей рациональности на эмпирических данных проектов электронного правительства и представить альтернативные объяснения, когда это применимо. Например, проект может быть инициирован отчасти потому, что другие организации готовят аналогичные проекты, или потому, что какая-то фирма-поставщик убеждает руководителей высшего звена государственных учреждений в том, что им “необходимо” немедленно реализовать такой проект. Кроме того, различные сделки, побочные процессы и переговоры, происходящие внутри субъектов политики электронного правительства и между ними, могут создать среду “полурациональных” или мусорных моделей принятия решений в процессах электронного правительства. Браун и Брадни (2003, с. 34) объясните этот нерациональный способ поведения неопределенностью организационной среды:

*Многие эмпирические данные свидетельствуют о том, что, сталкиваясь с плохо структурированной средой (высокая неопределенность и изменчивость задач), лица, принимающие решения, часто предпочитают полагаться на интуитивный, символический, политический подход к принятию решений, а не один из них основан на систематизированных данных и эвристике, заложенных в информации и технологиях.*

Второе предложение заключается в решении проблемы недостаточной конкретизации в литературе по электронному правительству. Эта литература все еще находится в зачаточном состоянии (Олдрич и др., 2002, стр. 354), с небольшим количеством обоснованных эмпирических работ (Данзигер & Андерсен, 2002), а то, что измеряется в основном, - это развертывание веб-сайта (Норрис & Мун, 2005). Для изучения эволюции электронного правительства необходимы лонгитюдные исследования, такие как Норрис и Мун (2005). Эмпирические данные, полученные в результате будущих исследований, также могут внести свой вклад в литературу, создав новые теоретические аргументы и предоставив новые концепции и категории, которые улучшат наше понимание политических процессов и действующих лиц в области электронного правительства. Отличными примерами создания таких новых концепций и категорий являются концепции "силового поля конкурирующих сил" и "давления поставщиков", используемые Йылдыз (2004) для лучшего объяснения процесса разработки политики электронного правительства в Турции. Главный аргумент в пользу концепции "силового поля конкурирующих сил" заключается в том, что в данном проекте существует множество конкурирующих сил, которые инициируют проект и помогают ему попасть в повестку дня принятия решений. Несколько факторов, выявленных Йылдыз в ходе полевых исследований, - это актуальные потребности, то есть проблемы, для которых проекты электронного правительства являются подлинными решениями, потребности в государственной реформе и административном контроле, различные виды изоморфного давления (нормативное, имитационное, принудительное), давление поставщиков (фирмы-поставщики ИТ используют своих сотрудников в сетях ИТ-политики для влиять на процесс принятия решений, который приводит к созданию и/или формированию проекта электронного правительства), и символические действия, которые являются "ритуальными аспектами административного поведения, поскольку оно включает повторение, ролевую игру, стилизацию, порядок, постановка и создание смысла’ (Гудселл, 1997).

Третье предложение заключается в объяснении процессов разработки политики в проектах электронного правительства в сложной политической среде. Проблемные области, в которых действуют правительства, плохо структурированы. Государственные администраторы пытаются решать трудноразрешимые и порочные проблемы, которые затрагивают все учреждения по вертикали и горизонтали (Браун & Брадни, 2003, стр. 33). Проблемы, связанные с электронным правительством, не являются исключением. Гил-Гарсия и Пардо (2005, стр. 188-189) утверждают, что практики недостаточно подготовлены к решению проблем, связанных с технологиями, поскольку они не могут использовать большую часть исследований в этой области. Это усложняет процессы планирования и принятия решений в правительстве. Отношение лиц, принимающих решения в правительстве, также ограничивает эти процессы (Браун & Брадни, 2003, стр. 36). Лучшее понимание этих установок могло бы помочь сделать сложность более управляемой. Этого можно достичь, используя опыт электронного правительства, накопленный ключевыми политиками, поскольку их восприятие составляет важный компонент их действий в отношении определения повестки дня и формулирования политики (Хикс, 2003). Только понимая эти процессы, можно проверить наличие или отсутствие системы внедрения технологий (Фонтейн, 2001) в электронном правительстве и использовать эту систему для оптимизации процессов принятия правительственных решений и планирования по вопросам ИКТ.

Последнее предложение состоит в том, чтобы тесно связать тему электронного правительства с основными исследованиями в области государственного управления. Электронное правительство не ограничивается только использованием существующих и появляющихся технологий в деятельности правительства. Это также связано со многими старыми и новыми основными проблемами государственного управления, такими как дихотомия политика–администрация (например, выборные должностные лица или назначенные доминируют в процессе развития электронного правительства?), межправительственные отношения (например, как национальная политика электронного правительства влияет на местное электронное правительство?), сети (например, какова роль социальных сетей в развитии электронного правительства?), стороннее правительство (например, при каких условиях следует передавать деятельность электронного правительства на аутсорсинг и как следует отбирать и контролировать эти фирмы?) и управление (например,, какова надлежащая роль граждан, организаций гражданского общества и частных фирм в развитии электронного правительства?), и это лишь некоторые из них. Результаты будущих исследований могут укрепить связь между электронным правительством и традиционными проблемами государственного управления.

**Методологические предложения: от результата к процессу**

В этом разделе кратко объясняется, почему изучение политической природы и политических процессов проектов электронного правительства, как было предложено выше, повышает ценность текущих исследований в области электронного правительства. Главный аргумент заключается в том, что в дополнение к исследованиям, ориентированным на результат, которые доминируют в литературе, необходимы исследования, объясняющие процесс и политическую среду проектов электронного правительства, исследования, в которых используются первичные данные, собранные в ходе обширной полевой работы, и подходы с использованием нескольких площадок и нескольких методов.

Электронное правительство - относительно новый предмет академического интереса в области государственного управления. Хотя более ранние версии Интернета и сопутствующие ему субтехнологии (электронная почта, передача файлов и т.д.) были доступны в течение последних трех-четырех десятилетий, только в последнее десятилетие 20-го века, особенно с появлением Всемирной паутины, Интернет стал использоваться в правительствах и вокруг них становится все более популярным среди граждан, а также среди правительств различных уровней, их поставщиков и клиентов, как подробно объяснялось выше.

В первое десятилетие академических исследований электронного правительства доминировали исследования, которые были сосредоточены на наблюдении и оценке результатов инициатив электронного правительства. В этих исследованиях было проанализировано содержание веб-сайтов местных, государственных и федеральных правительственных учреждений, перечислены виды онлайн-услуг, предоставляемых государственными учреждениями, и представлены примеры наилучшей практики для сравнительного анализа (Cohen & Eimicke, 2001; West, 2003a, 2003b). Хотя исследования были полезны с практической точки зрения, они носили в основном описательный характер (Jonas, 2000, стр. 45).

Однако процессы развития электронного правительства привлекли ограниченное внимание членов исследовательского сообщества в области государственного управления. В одном из передовых исследований рассматривается использование технологий в местных органах власти США и объясняется, как технологии использовались для укрепления существующей структуры власти, путем изучения влияния политических и организационных факторов на применение компьютерных технологий в местных органах власти США (Danziger et al., 1982). В дополнение к таким ранним исследованиям необходимы будущие исследования, направленные на изучение процессов, которые формируют управление проектами электронного правительства, а не процессов политических и организационных изменений.

Книга Фонтейн "Построение виртуального государства" (2001) важна как методологически, так и в других отношениях, поскольку в ней подробно рассматриваются процессы развития электронного правительства путем проведения многочисленных интервью и трех углубленных тематических исследований. Есть еще три причины методологической важности работы Фонтейн. Во-первых, она собрала свои собственные данные с помощью интервью и тематических исследований, а не путем анализа вторичных данных. Во-вторых, она провела теоретическую выборку (Fountain, 2001, стр. 16), отбирая случаи для углубленного изучения. Наконец, она использовала методологию обоснованной теории, поскольку стремилась “проверить утверждения на основе эмпирических данных для создания теории, а не для оценки прогностической теории” (Fountain, 2001, стр. 16). Хотя некоторые исследователи критикуют ее работу по разным причинам, как обсуждалось выше, ее методологический подход по-прежнему является скорее исключением, чем правилом. В большинстве исследований электронного правительства по-прежнему рассматриваются результаты электронного правительства, а не сами процессы. Они используют вторичные, а не первичные данные и редко проверяют предыдущие теории, не говоря уже о дополнении к этим теориям и/или создании новой теории.

Критика в адрес атеистичности не нова для сферы государственного управления. Например, Боузман (Bozeman, 1993, стр. 3) утверждает, что подход государственной политики (P) к государственному управлению в значительной степени атеоретичен, ... ориентирован на основанные на практике предписывающие правила. Предпочтительным методом исследования является также предпочтительный метод обучения — погружение в тематические исследования. Все те же аргументы применимы и к исследованиям в области электронного правительства. Большинство исследований электронного правительства носят либо описательный, либо рекламный характер с использованием таких методов, как контент-анализ правительственных веб-сайтов или маркетинговые усилия поставщиков. Более того, тематические исследования на сегодняшний день являются излюбленным исследовательским (если не обучающим) методом (Danziger & Andersen, 2002, с. 599).

В настоящем исследовании выдвигаются два методологических предложения по изучению электронного правительства. Во-первых, в то время как изучение результатов усилий электронного правительства составляет большую часть литературы по электронному правительству, изучение и объяснение процессов развития электронного правительства также необходимо. Тщательный анализ политических процессов электронного правительства необходим для обеспечения того, чтобы ресурсы расходовались на проекты с наивысшим приоритетом, чтобы предотвратить повторение предыдущих ошибок и максимизировать выгоды при минимизации затрат ресурсов. В таблице 3 обобщен этот аргумент. Следует отметить, что категории, приведенные в таблице 3, являются результатом обобщений. Следовательно, эти категории не являются взаимоисключающими.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Измерения** | **Ориентация** |  |  |
| **Выход** | **Исход** | **Процесс** |
| Фокус | Веб сайты, онлайн услуги правительства, | Как приложение электронного правительства влияет на определенную переменную, такую как доверие, подотчетность, прозрачность, коррупция, эффективность правительства, восприятие пользователями качества услуг | Процессы принятия решений, планирования,  внедрения |
| Метод | Контент-анализ, определение лучших практик,  опросы, тематические исследования | Контент-анализ, определение лучших практик, опросы, тематические исследования | Интервью, архивный анализ, дискурсивный  анализ, тематические исследования |
| Данные | Первичные и вторичные | Первичные и вторичные | Первичные |
| Исход | Описательный, исследовательский | Описательный, исследовательский | Генерация теории, исследовательский |

Таблица 3

Как следует из названий, исследования электронного правительства, ориентированные на конечный результат, фокусируются на определенном этапе разработки проектов электронного правительства. Они изучают результаты усилий электронного правительства, артефакты, такие как веб-сайты и онлайн-правительственные услуги. С другой стороны, исследования, ориентированные на конечный результат, объясняют, какой показатель эффективности государственного управления (т.е. затраты, прозрачность, эффективность) улучшается в результате конкретных усилий электронного правительства. Ограниченная направленность этих двух типов исследований, как правило, сопровождается целью определения наилучшей практики для сравнительного анализа. Они рассматривают усилия электронного правительства глазами научного наблюдателя, который изучает продукты усилий электронного правительства (например, веб-сайты, онлайн-сервисы) извне и, как правило, с помощью вторичных данных. Цель состоит в том, чтобы найти успешные примеры для подражания. Такое внешнее обследование является дедуктивным подходом к электронному правительству (Агранофф, 2004). Эти исследования, по большому счету, носят ознакомительный и описательный характер. Они не говорят нам, что происходит внутри черного ящика электронного правительства.

Как указывалось выше, изучение процессов электронного правительства не является новым видом исследований. Проект городских информационных систем (URBIS), проведенный в 1970-х годах в Калифорнийском университете в Ирвине, привел к некоторым ранним исследованиям, ориентированным на процессы (Danziger et al., 1982). Совсем недавно Беллами и Тейлор (1998) и Фонтейн (2001) провели исследования, ориентированные на процесс. Однако, вообще говоря, исследования, ориентированные на результат, доминировали в литературе по электронному правительству.

В исследованиях, ориентированных на процесс, обычно используются первичные данные, полученные в результате обширных полевых исследований. Они используют такие методы сбора данных, как интервью, наблюдение за участниками и архивный анализ, чтобы понять и объяснить процессы электронного правительства и выработать теорию. Один из способов создания этой теории заключается в том, что люди, работающие в проектах электронного правительства, рассказывают свои истории исследователю. Исследователь преобразует их слова в абстрактную мысль в результате систематического сбора данных, анализа данных и триангуляции. Это индуктивный, вывернутый наизнанку процесс, “...шпионская стратегия проникновения внутрь организации... чтобы понять, как оперативные силы преобразуют ”входные данные" в "выходные данные"" (Агранофф, 2004, стр. 3).

Второе предположение заключается в том, что определенные методологические подходы, такие как использование первичных данных, триангуляция результатов и концепций с аналитическим подходом для создания теории, редко встречаются в литературе по электронному правительству. Использование таких стратегий значительно повышает ценность, поскольку они иллюстрируют более строгий методологический выбор, наблюдаемый лишь в небольшой части текущих исследований в области электронного правительства. Многие исследователи электронного правительства ограничивают свой анализ рамками государственного учреждения, использующего приложение электронного правительства. Триангуляция данных и выводов с использованием различных источников данных, методов, исследователей и типов данных (Miles and Huberman, 1994, стр. 267), которые собираются на нескольких объектах, повышает строгость исследований. Кроме того, как государственные учреждения, так и их окружение должны анализироваться одновременно путем проведения периферийной выборки. Наконец, попытки тестирования или построения теории - это лишь малая часть текущих исследований в области электронного правительства. Исследования, использующие обоснованную теорию, не только строят теорию, переходя от эмпирических данных к гипотезам индуктивным способом; но они также выявляют новые переменные и концепции с помощью систематического анализа и тем самым создают дополнительные возможности для исследований по мере выявления новых переменных и концепций с помощью систематического анализа.

**Заключение**

Эта статья написана для обсуждения ограничений в литературе по электронному правительству, таких как расплывчатость определения конструкции электронного правительства, недооценка сложной политической и институциональной среды, которая окружает процессы развития электронного правительства, и отсутствие исследований электронного правительства, ориентированных на процесс, в отличие от результатов и ориентированные на конечный результат. Для решения этих проблем необходимы такие средства, как (i) более тщательное изучение и объяснение процессов и моделей участия в проектах электронного правительства в сложных политических условиях; (ii) решение проблемы недостаточной конкретизации в литературе по электронному правительству путем проведения более обоснованных эмпирических исследований, которые создали бы новые теоретические аргументы и предоставили новые концепции и категории, чтобы улучшить наше понимание политических процессов и действующих лиц в области электронного правительства; и (iii) увязывание предмета в разделе анализа выше предлагается использовать электронное правительство в качестве основного направления исследований в области государственного управления.

Предлагаемые темы и методологии для изучения и объяснения нетехнической и политической природы и процессов электронного правительства могут помочь защитить общественные интересы при расходовании больших сумм государственных денег на проекты электронного правительства. Только когда мы поймем процессы формирования политики электронного правительства, мы сможем оценить истинные достоинства инициатив электронного правительства. Более того, это новое понимание может позволить государственным администраторам быть готовыми вносить технические, управленческие и политические коррективы в процессы выработки политики. Например, академическое изучение роли средств массовой информации, частных фирм-поставщиков ИТ и политических сетей, а также того, как эти субъекты влияют на процессы выработки государственной политики, необходимо для защиты общественных интересов. Как фонтан (2001, с. 203) метко формулирует это:

*"Критический набор вопросов управления связан с природой сетей государственно-частной политики и их соответствующей ролью в проектировании, развитии, управлении, контроле и, в некоторых отношениях, владении виртуальным государством. Правительства должны быть осторожны в своем стремлении к модернизации, чтобы невольно не предать общественные интересы".*

Например, если неправительственные субъекты политики, такие как фирмы-поставщики ИТ, злоупотребляют своими полномочиями в процессе выработки политики и служат частным интересам, а не общественным, то государственное управление сталкивается с тревожной ситуацией. Если это действительно так, необходимо принять меры предосторожности, которые повысили бы прозрачность процессов выработки политики и подотчетность негосударственных субъектов политики. Это направление исследований связывает исследования в области электронного правительства с исследованиями в новых областях, таких как некоммерческие организации, (политические) сети, стороннее правительство, управление и глобализация. Такой подход выводит исследования электронного правительства с периферии сферы государственного управления, где оно преимущественно воспринимается как “новейшая технология государственной реформы”, и ставит электронное правительство в центр теоретических и практических дискуссий в этой области.

**Источники**

* Brown, M. M., & Brudney, J. L. (2003). Learning organizations in the public sector? A study of police agencies employing information and technology to advance knowledge. Public Administration Review, 63(1), 30−43.
* Gant, J. P., & Gant, D. B. (2002). Web Portal Functionality and State Government E-Services, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on Systems Sciences, 2002.
* Bellamy, C., & Taylor, A. J. (1998). Governing in the information age. Buckingham: Open Univ. Press.
* Danziger, J. N., Dutton, W. H., Kling, R., & Kraemer, K. L. (1982). Computers and politics: High technology in American local governments. New York: Columbia Univ. Press.
* Doty, P., & Erdelez, S. (2002). Information micro-practices in Texas rural courts: Methods and issues for Egovernment. Government Information Quarterly, 19, 369−387.
* Danziger, J. N. (2004). Innovation in innovation: The technology enactment framework. Social Science Computer Review, 22(1), 100−110.
* Bauer, C., & Scharl, A. (2000). Quantitative evaluation of web site content and structure. Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy, 10(1), 31−43.
* Bekkers, V. J. J. M., & Zouridis, S. (1999). Electronic service delivery in public administration: Some trends and issues. International Review of Administrative Sciences, 65(2), 183−196.
* Cohen, S., & Eimicke, W. (2001). The use of Internet in government service delivery. In M. Abramson & G. E. Means (Eds.), E-Government 2001. The Pricewaterhouse-Coopers endowment for the business of government (pp. 9−43). Oxford: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
* Aldrich, J., Bertot, J. C., & McClure, C. R. (2002). E-government: initiatives, developments, and issues. Government Information Quarterly, 19, 349−355.
* Bozeman, B. (1993). Introduction. In Barry Bozeman (Ed.), Public Management: State of the Art (pp. 275−293). San Francisco: Jossey-Bass.
* Bretschneider, S. (2003). Information technology, e-government and institutional change. Public Administration Review, 63(6), 738−741.
* Cullen, R., & Houghton, C. (2000). Democracy online: An assessment of New Zealand government Web sites. Government Information Quarterly, 17(3), 243−267.
* Garson, G. D. (1999). Information systems, politics, and government: Leading theoretical perspectives. In G. D. Garson (Ed.), Handbook of public information systems (pp. 591−605). New York: Marcel Dekker.
* Bozeman, B., & Bretschneider, S. (1986). Public management information systems: Theory and prescription. Public Administration Review, 46, 475−487.
* DiCaterino, A., & Pardo, T. A. (1996). The World Wide Web as a universal interface to government services. Available at:
* Heeks, R. (2003, January). Personal e-mail correspondence.
* Ho, A. T. (2002). Reinventing local governments and the e-government initiative. Public Administration Review, 62(4), 434−441.
* Kraemer, K. L., & Northop, A. (1989). Curriculum recommendations for public management education in computing: An update. Public Administration Review, 49(5), 447−453.
* Grafton, C. (2003). ‘Shadow theories’ in Fountain's theory of technology enactment. Social Science Computer Review, 21(4), 411−416.
* Hwang, S. D., Choi, Y., & Myeong, S. H. (1999). Electronic government in South Korea: Conceptual problems. Government Information Quarterly, 16(3), 277−285.
* Holden, S. H. (2003). The evolution of information technology management at the federal level: Implications for public administration. In G. D. Garson (Ed.), Public information technology: Policy and management issues (pp. 53−73). Hershey, PA: Idea Group Publishing.
* Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. Government Information Quarterly, 22, 187−216.
* Jaeger, P. T. (2002). Constitutional principles and e-government: An opinion about possible effects of Federalism and separation of powers on e-government policies. Government Information Quarterly, 19, 357−368.
* Jonas, D. K. (2000). Building state information highways: Lessons for public and private sector leaders. Government Information Quarterly, 17(1), 43−67.
* La Porte, T. M., De Jong, M., & Demchak, C. C. (1999). Public organizations on the World Wide Web: Empirical correlates of administrative openness. Available at: http://www.cyprg.arizona.edu/publications/correlat.rtf. Accessed June 17, 2001.
* Heeks, R. (1999b). Public sector accountability: Can IT deliver? Available at: http://idpm.man.ac.uk/idpm/egovacc.htm. Accessed March 29, 2003.
* Goodsell, C. T. (1997). Administration as ritual. International Journal of Public Administration, 20(4−5), 939−961.
* Grant, G., & Chau, D. (2005). Developing a generic framework for e-government. Journal of Global Information Management, 13(1), 1−30.
* Halchin, L. E. (2004). Electronic government: Government capability and terrorist resource. Government Information Quarterly, 21, 406−419.
* Jaeger, P. T. (2003). The endless wire: E-Government as a global phenomenon. Government Information Quarterly, 20(4), 323−331.
* Heeks, R. (1999a). Information technology, government and development: Workshop report. Available at: http://idpm.man.ac.uk/idpm/itgovsem.htm. Accessed March 12, 2003.
* Ghere, R. K., & Young, B. A. (1998). The cyber-management environment: Where technology and ingenuity meet public purpose and accountability. Public Administration and Management: An Interactive Journal, 3(1).
* Relyea, H. C. (2004). Homeland security and information sharing: Federal policy considerations. Government Information Quarterly, 21, 420−438.
* Norris, D. F. (2003). Building the virtual state … or not: A critical appraisal. Social Science Computer Review, 21(4), 417−424.
* Lev, B. (2000). Knowledge management: Fad or need. Research Technology Management, 43(5), 9−10.
* Lissack, M. R. (2000). Knowledge management redux: Reframing a consulting fad into a practical tool. Emergence, 2(3), 78−89.
* McClure, C. R., & Bertot, J. C. (2000). The Chief Information Officer (CIO): Assessing its impact. Government Information Quarterly, 17, 7−12.
* Miles, M. B., & Huberman, M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. Thousand Oaks, CA: Sage.
* Miller, D., & Hartwick, J. (2002). Spotting management fads. Harvard Business Review, 80(10), 26−27.
* Seifert, J. W. (2004). Data mining and the search for security: Challenges for connecting the dots and databases. Government Information Quarterly, 21, 461−480.
* Simon, H. A. (1976). Administrative behavior (3rd ed.). New York, NY: The Free Press.
* Stowers, G. N. L. (1999). Becoming cyberactive: State and local governments on the World Wide Web. Government Information Quarterly, 16(2), 111−127.
* Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. Government Information Quarterly, 18, 122−136.
* Regan, P. M. (2004). Old issues, new contexts: Privacy, information collection and homeland security. Government Information Quarterly, 21, 481−497.
* Seifert, J. W., & Relyea, H. C. (2004). Do you know where your information is in the homeland security era. Government Information Quarterly, 21, 399−405.
* McGregor, E. B., Jr. (2001). Web page accountability: The case of public schools. Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN.
* Means, G., & Schneider, D. (2000). Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets. New York: John Wiley & Sons Inc.
* McClure, D. L. (2000). Government online: Strategies and challenges. Available at: http://www.house.gov/reform/gmit/hearings/2000hearings/000522.egovt/000522dm.htm. Accessed June 3, 2001.
* Northrop, A. (2003). Information technology and public administration: The view from the profession. In G. D. Garson (Ed.), Public information technology: Policy and management issues (pp. 1−19). Hershey, PAe: Idea Group Publishing.
* Mahmood, R. (2004). Can information and communication technology help reduce corruption: How so and why not? Two case studies from Southeast Asia. Perspectives on Global Development and Technology, 3(3), 347−373.
* West, D. (2003a). Urban E-Government, 2003.
* Yildiz, M. (2003). A general evaluation of the theory and practice of e-government (In Turkish). In M. Acar & H. Ozgur (Eds.), Cagdas Kamu Yonetimi-1 (pp. 305−328). Istanbul: Nobel Publications.
* Thompson, J. D. (1967). Organizations in action: Social science bases of administrative theory. New York: McGraw Hill.
* Westerback, L. K. (2000). Toward best practices for strategic information technology management. Government Information Quarterly, 17(1), 27−41.
* Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. (2005). E-government developments on delivering public services among EU cities. Government Information Quarterly, 22, 217−238.
* United Nations, & American Society for Public Administration (ASPA). (2002). Benchmarking e-government: A global perspective. New York, NY: U.N. Publications.
* Whitson, T. L., & Davis, L. (2001). Best practices in electronic government: Comprehensive electronic information dissemination for science and technology. Government Information Quarterly, 18, 7−21.
* Zuboff, S. (1988). In the age of the smart machine: The future of work and power. New York: Basic Books.
* Stowers, G. N. L. (2003). Information technology and its social dimensions. Public Administration Review, 63(2), 243−246.
* Yildiz, M. (2004). Peeking into the black box of e-government policy-making: The case of Turkey. Unpublished Ph. D. Dissertation, Public Affairs Program, Indiana University-Bloomington.
* Yang, K. (2003). Neoinstitutionalism and e-Government: Beyond Jane Fountain. Social Science Computer Review, 21(4), 432−442.