

УДК: 316. 654: 621. 39 (061)

Палениус А.

ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ ОБЩЕСТВА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

Введение. Готовность общества к использованию правительственных услуг - один из наиболее сложных вопросов, стоящих в настоящее время перед подавляющим большинством участников глобального проекта "e-Government".

Целью работы является анализ глобальных, государственных и местных подходов к определению возможностей общества к применению услуг телекоммуникации в рамках электронного правительства.

В число наиболее часто **используемых и реально доступных источников информации о готовности общества к использованию интерактивных услуг входят:**

- публикации отчетов международных статистических организаций;
- результаты проведения опросов респондентов;
- результаты исследования Web-сайтов и порталов органов власти
- ряд других источников (например, данные отчеты Гарвардского Центра Международного развития, исследования Всемирного Банка и другие).

Так, в исследовании, проведенном Национальным научным фондом (National Science Foundation) США представлен Индикатор прозрачности коммуникаций, предназначенный для оценки степени использования информационных и коммуникационных технологий в процессах взаимодействия всех категорий населения, бизнеса, предпринимателей и властей, как между собой, так и в пределах отдельных категорий. В рамках этого исследования эксперты проанализировали количество и степень использования всех Web-сайтов правительственных ведомств, осуществляемые на них записи, а также проводимые операции и транзакции. Полученные данные были использованы для определения количественных показателей (индикаторов) прозрачности, интерактивности и открытости деятельности национальных правительств. Индикатор прозрачности количественно оценивает информацию, которую агентство или ведомство предоставляет относительно самого себя и отражает следующие характеристики:

- какие ведомства представлены на конкретном сайте;
- насколько легко посетители сайта могут входить в контакт со служащими в данном агентстве, ведомстве, организации;
- насколько качественной является информация относительно деятельности данного агентства, ведомства, организации и их взаимоотношений с другими организациями;
- степень, в которой данный сайт помогает избирателям, гражданам и бизнесменам выполнять регулирующие требования или добиваться преимуществ от правительственных программ;
- какая текущая информация ведомства представлена на сайте и другие.

ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ ОБЩЕСТВА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

Индикатор интерактивности измеряет удобство использования информации. При этом, если информация теоретически доступна, но фактически ее получить трудно, такая организация имеет низкий показатель интерактивности. Для количественной оценки обоих индикаторов специалистами кибернетической группы разработана методика, которая представлена на сайте <http://www.cyprg.arizona.edu/hypo_content.htm>. На основании этих индикаторов вычисляется обобщенный показатель, получивший наименование «индикатор открытости правительства». Он рассчитывается как сумма индикаторов прозрачности и интерактивности, умноженная на долю министерств в данном правительстве, которые имеют собственный Web-сайт.

Примером всестороннего исследования по электронному правительству в США на уровнях местной власти, штатов и на федеральном уровне является работа, проведенная Darrell M. West из Brown University www.InsidePolitics.org в сентябре 2001.

Основные рубрики проведенного исследования включили в себя следующее:

- Доступность онлайн-информации.
- Предоставляемые услуги (включая услуги по штатам).
- Конфиденциальность и безопасность (включая конфиденциальность и безопасность по штатам).
- Доступ для людей с ограниченными возможностями.
- Доступ на иностранных языках.
- Реклама и пользовательская плата.
- Демократические достижения.
- Подотчетность по электронной почте.
- Общее ранжирование электронных правительств штатов.
- Различия между штатами и федеральной властью
- Различия между ветвями руководства.

Для иллюстрации методологической основы построения межведомственных инициатив в области электронного правительства США воспользуемся схемой, предложенной специалистами Microsoft (см. рис.1).

Для каждой из таких инициатив используются общие подходы, которые заданы Федеральной ИТ-архитектурой государственных организаций.

Исследования правительственных порталов, в частности, показали, что несмотря на значительный отрыв США в создании e-Government от других развитых стран, даже здесь не все благополучно. Обратимся к выводам, сделанным экспертами Brown University Taubman Center for Public Policy. Они обследовали практически все федеральные и региональные сайты американских властей. Эксперты полагают, что внедрение отраслевых методик в повседневную работу властных органов еще далеко от успешного завершения. Причина - в заметной неоднородности ресурсов. Так, большая часть проблем связана с обеспечением privacy, безопасностью и локализацией контента. Пока только треть федеральных Web-ресурсов в США или сайтов органов власти штатов имеют соответствующий уровень privacy policy; столько же ресурсов не отличаются удобным доступом к контенту; сайты Вашингтона, как правило, обустроены лучше региональных. Общее

слабое место - излишне сложная иерархия информационных баз, затрудняющих использование ресурсов начинающими пользователями.

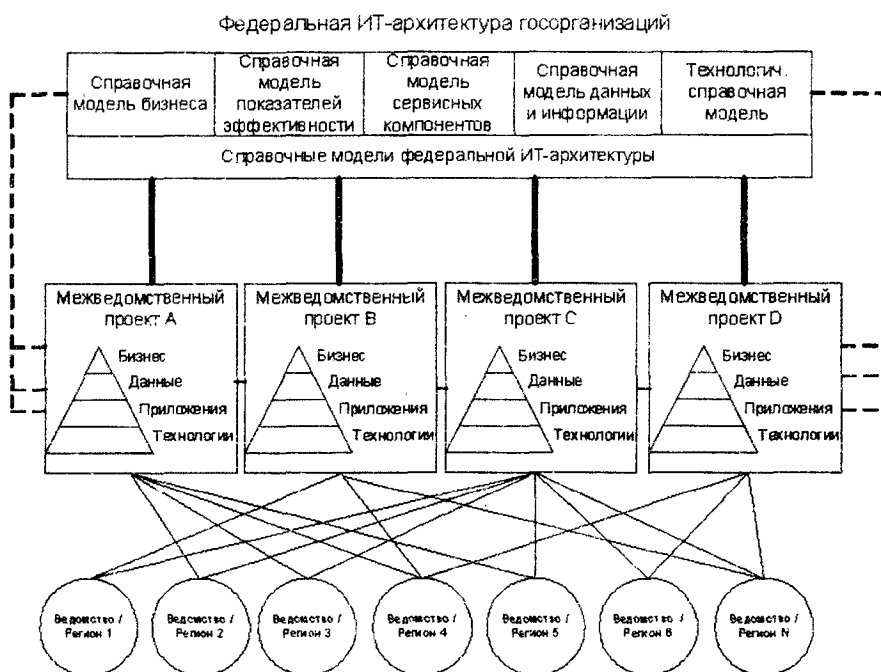


Рис. 1. Использование Федеральной ИТ-архитектуры госорганизаций США при реализации межведомственных проектов

Для сравнения работы сайтов городских властей эксперты обследовали свыше полутора тысяч оригинальных ресурсов. При этом только 8 городов подошли к удовлетворительной оценке, и только официальный сайт города Сан-Диего набрал 52,9 очка по 100-бальной шкале. Только 13% всех сайтов целиком снабжены электронными системами по уплате налогов (табл. 1).

Таблица 1

Исследование правительственных сайтов США (% сайтов) [3]

	2000	2001
Доступ к публикациям	74%	93%
Базы данных	42%	54%
Полностью электронные системы	22%	25%
Системы privacy	7%	28%
Гибкий доступ	15%	27%
Иноязычные версии	4%	6%

ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ ОБЩЕСТВА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

В Европе лидером по реализации проекта e-Government является Великобритания - с 2000 года реализуется программа «E-citizen, e-business, e-government. A strategic framework for public service in the Information Age» («Электронный гражданин, электронный бизнес, электронное правительство. Стратегическая структура для обслуживания общества в информационном веке»). Программа предусматривает развитие и использование всех электронных видов государственных услуг - они могут предоставляться через Internet, мобильную связь, цифровое телевидение, центры обслуживания вызовов. Переход на полный онлайн предполагается завершить в 2005 году.

В 2001 году компания Accenture [4] оценивала уровень зрелости e-Governments из 190 государств-членов ООН. Уровень зрелости оценивался по уровню развития услуг (Service Maturity) и качеству регулирования взаимоотношений с клиентами (CRM). Исследование показало, что национальные правительства 169 стран (88.9 %) так или иначе использовали Internet для предоставления информации и услуг.

Для проведения сравнительных количественных оценок (benchmarking) исследователи использовали «Индекс e-Government», который позволил:

- а) объективно определить количественные значения критических факторов внедрения e-Government;
- б) установить точку отсчета для отслеживания прогресса в области развития e-Government в будущем.

Результаты ранжирования стран по Индексу развития e-Government оказались сильно связаны с уровнем их экономического, социального и политического развития.

По значению Индекса e-Government государства-члены ООН распределились по следующим четырем группам:

- развитые возможности (значение Индекса в диапазоне 2,00 – 3,25);
- средние возможности (1,60 – 1,99);
- минимальные возможности (1,00 – 1,59);
- трудности с развитием e-Government (менее 1,00).

В первую десятку государств-лидеров по величине Индекса e-Government вошли следующие страны: США - 3,11; Австралия - 2,60; Новая Зеландия - 2,59; Сингапур - 2,58; Норвегия - 2,55; Канада - 2,52; Великобритания - 2,52; Голландия - 2,51; Дания - 2,47; Германия - 2,46.

По географическим регионам усредненные значения Индекса выглядели следующим образом: Северная Америка - 2,60; Европа - 2,01; Южная Америка - 1,79; Ближний Восток - 1,76; Азия - 1,38; Карибский регион - 1,34; Центральная Америка - 1,28; Африка - 0,84.

Количественное значение Индекса e-Government формировались по специальной методике на базе трех основных составляющих:

- онлайн-присутствие в сети правительственных учреждений (Web presence);
- текущее состояние телекоммуникационной инфраструктуры страны;
- показатели развития человеческого капитала (human capital).

Показатель Web-присутствия отражает нахождение страны на одной из пяти указанных выше стадий развития e-Government. Показатель состояния ИКТ-инфраструктуры включает традиционные индикаторы развития информационных и коммуникационных технологий. Третий показатель - развитие человеческих ресурсов - характеризует возможности и подготовленность общества к поддержке онлайн-взаимодействия с правительством. Этот показатель включает три индикатора:

1) Индекс человеческого развития (UNDP Human Development Index) [5], отражающий социально-экономическое состояние общества, включая уровень образования, экономики и здравоохранение;

2) Индекс информационного доступа (Information Access Index), который ежегодно определяется двумя организациями: Transparency International [6] и Freedomhouse International [7];

3) соотношение городского и сельского населения.

В табл. 2 представлены страны Европы, упорядоченные по уменьшению величины Индекса e-Government.

Таблица 2

Индекс e-Government в странах Европы

Страна	Веб-присутствие	Показатели развития человеческих ресурсов			Индекс э-правительства
		Индекс человеческого развития	Индекс информационного доступа	% городских жителей	
1	2	3	4	5	6
Норвегия	4,00	0,939	0,999	75,1	2,55
Великобритания	4,00	0,923	0,916	89,4	2,52
Голландия	3,50	0,931	0,999	89,3	2,51
Дания	3,75	0,921	0,999	85,3	2,47
Германия	4,00	0,921	0,916	87,3	2,46
Швеция	3,75	0,936	0,999	83,3	2,45
Бельгия	3,50	0,935	0,916	97,3	2,39
Финляндия	4,00	0,925	0,999	66,7	2,33
Франция	4,00	0,924	0,916	75,4	2,33
Испания	4,00	0,908	0,916	77,4	2,30
Италия	3,75	0,909	0,916	66,9	2,21
Люксембург	3,00	0,924	0,999	91,0	2,20
Ирландия	4,00	0,916	0,999	58,8	2,16
Португалия	3,50	0,874	0,999	62,7	2,15
Австрия	3,50	0,921	0,999	64,6	2,14
Мальта	3,00	0,866	0,999	90,3	2,11
Исландия	2,00	0,932	0,999	92,4	2,10

**ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ ОБЩЕСТВА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ
ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ**

Продолжение таблицы 2

Чехия	3,50	0,844	0,916	74,7	2,09
Эстония	3,75	0,812	0,916	68,8	2,05
Среднее по странам Европы	3,25	0,861	0,863	71,48	2,01
Польша	3,50	0,828	0,916	65,2	1,96
Швейцария	3,00	0,924	0,999	67,7	1,96
Россия	3,00	0,775	0,333	77,3	1,89
Латвия	3,00	0,791	0,916	69,0	1,88
Турция	3,00	0,735	0,416	74,1	1,83
Литва	3,00	0,803	0,916	68,4	1,81

Наиболее эффективные программы строительства e-Government, как показало исследование, включают развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры и технологий, человеческих ресурсов и средств доступа пользователей к информационным ресурсам государства.

Многие национальные программы строительства e-Government плохо структурированы и неуправляемы. В них практически отсутствует координация работ по созданию e-Government различных уровней власти (федерального, регионального и муниципального).

Специалисты считают, что предоставление услуг в онлайн-режиме имеет лучший показатель эффективности/стоимость, чем предоставление услуг с использованием других каналов доставки. Но в настоящее время нет достаточных свидетельств в поддержку этого утверждения [1].

Увеличение числа пользователей Internet не сопровождается автоматическим увеличением числа желающих воспользоваться услугами e-Government. Интерес пользователей Internet к e-Government пока относительно невелик.

Вопросом практического пользования онлайн-услугами государственными услугами занималась также маркетинговая компания Taylor Nelson Sofres (TNS). В 2002 г. она изучила характер обращений к e-Governments взрослых жителей 31 страны [8]. TNS общалась непосредственно с клиентами e-Governments. Для сбора информации был использован метод интервью. Выборка охватила более 29 000 человек. Исследование позволило понять, сколько людей действительно пользовалось услугами e-Governments. Однако оценка потенциала (уровня развития) самих e-Governments не проводилась.

По справедливому замечанию А.Кузьмина, для оценки развития e-Governments в мире, отдельной стране, регионе или городе необходимо учитывать оба измерения [2]:

1) потенциал e-Governments - количество услуг, доступных в онлайн-режиме; степень интерактивности этих услуг; ориентированность на пользователя и удобство;

2) реальный спрос на услуги e-Governments со стороны тех, для кого они предназначены, - количество граждан и представителей бизнеса, которые пользуются услугами e-Governments, и характер их использования.

А. Кузьмин провел сравнительный анализ данных, опубликованных в отчетах ООН и TNS, иллюстрирующих продуктивность такого подхода. По оси X на диаграмме (рис. 2) отложены значения индекса развития e-Government по данным, опубликованным в отчете ООН. По оси Y - процент взрослых жителей, обращававшихся в течение последнего года к услугам своего e-Governments (по данным TNS). На диаграмме указаны только те страны, по которым имелись данные.

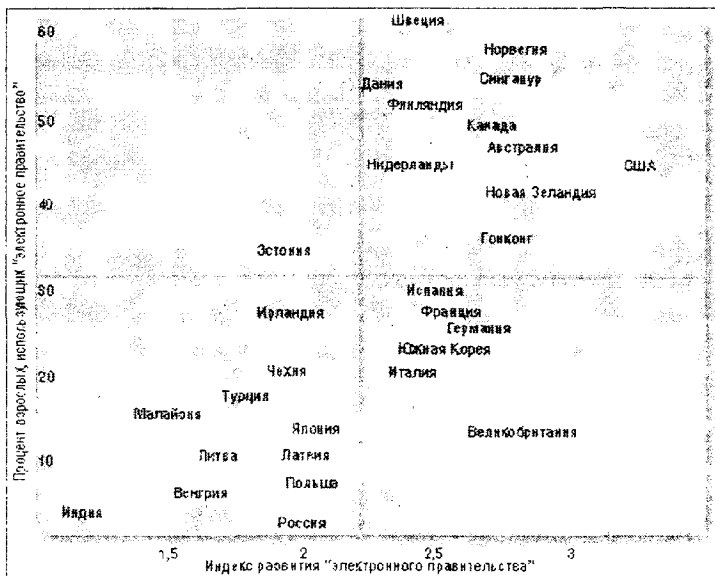


Рис. 2. Оценка развития e-Governments в мире

Деление поля диаграммы на четыре квадранта позволило увидеть, что страны, оказавшиеся в левом нижнем квадранте, имеют относительно низкий индекс развития e-Government. Страны в нижнем правом квадранте имеют относительно высокий индекс развития e-Government и низкий процент их использования. Приоритетная задача для стран, находящихся в данной зоне, - увеличение практического использования e-Government. Страны в правом верхнем квадранте имеют высокий индекс e-Government и относительно большой процент взрослых жителей, пользующихся e-Government. Для них приоритетной задачей может быть повышение качества онлайн-услуг.

А. Кузьмин предложил универсальную матрицу для оценки развития e-Government. Матрица представлена на рис. 3. Пунктирными линиями показаны вероятные стратегии развития e-Government в зависимости от того, какими темпами растет спрос на их услуги и увеличивается потенциал электронных правительств. Аналогичную матрицу автор предлагает применить к анализу развития услуг e-Government для бизнеса.

ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ ОБЩЕСТВА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ



Рис. 3. Матрица для оценки развития e-Government

Обобщая вышеизложенное, отметим, что в обществе пока недостаточно высок уровень информированности о том, что национальные правительства предоставляют онлайн-услуги, а также недостаточен уровень осведомленности относительно преимуществ использования онлайн-услуг.

Имеют место и методологические сложности определения готовности граждан к использованию интерактивных услуг ввиду отсутствия общепринятой методики и стандартов проектирования.

Однако не вызывает сомнения тот факт, что основные усилия по приведению потребностей граждан в соответствие с качеством предоставляемых государственных услуг необходимо сосредоточить на обязательном контроле и регулярном анализе за социально-экономической эффективностью вновь принимаемых нормативных актов и технических решений, учитывающих издержки хозяйствующих субъектов и граждан по их соблюдению.

Перейдем далее к определению условий готовности общества к использованию интерактивных услуг, которые затрагивают, наряду с организационным и техническим, ценностный уровень восприятия идеи электронного правительства.

Несмотря на то, что многие электронные правительства уже успешно действуют, они до сих пор не перешли из разряда экспериментальных технологий в категорию повседневной реальности. Эксперты компании Gartner Group, например, анализируя возможные пути формирования электронного правительства в странах Европы, в качестве наиболее высокоуровневых выделяют три группы вопросов, требующих своего скорейшего решения [2]:

- необходимо устранение существующих серьезных противоречий между политическими целями, преимуществами, достигаемыми от электронного правительства и возможностями предоставления этих преимуществ всем членам общества;

■ электронное правительство требует трансформирования, в первую очередь, традиционных взаимоотношений, а не используемых технологий;

■ электронное правительство требует новых подходов к архитектуре поддержки онлайн-взаимоотношений, к кадровому и информационному обеспечению и к вопросам планирования.

Электронное правительство выступает фактическим двигателем трансформации всех сфер деятельности общества. При этом в каждой из сфер общества существуют собственные стимулы и факторы, активизирующие формирование электронного правительства. В социальной сфере к таким факторам можно отнести следующее: поддержка и расширение возможностей самообслуживания; рост технологической осведомленности и квалификации граждан; возможность управлять потоками рабочей силы; происходящие изменения состава и структуры населения. В технической сфере переход к электронному правительству стимулируется быстрым развитием инфраструктуры телекоммуникаций, повышением уровня стандартизации. В экономической сфере создание электронного правительства стимулируется растущей экономической базой, увеличивающимся воздействием ИТ, необходимостью уменьшения правительственных расходов в общем объеме ВВП с одной стороны и одновременно растущие затраты правительств на свою деятельность. Сфера охраны окружающей среды связывает свои преимущества от электронного правительства с возможностью создания чистых индустрий промышленности, а также снижением воздействия фактора географического местоположения. Наконец, двигателями в политической сфере являются существующие обязательства, а также успехи частного сектора в экономике.

В то же время в каждой из перечисленных сфер существуют и препятствия для формирования и развития электронных правительств. В социальной сфере это нехватка квалифицированных специалистов, существующее «цифровое расслоение», недостаточный уровень образования, традиции, привычки и предпочтения, проблемы конфиденциальности и сохранения тайны при взаимодействии с электронным правительством. В сфере технологической наиболее серьезные препятствия связаны с разнородностью используемых средств, структур данных и технологий, что затрудняет их совместное использование между разными департаментами и уровнями власти, а также неравномерность развития инфраструктуры. Препятствия в экономической сфере связаны с регулируемыми регламентами, с существующими моделями финансирования, а также с несогласованностью средств проведения финансовых платежей. Из сферы окружающей среды выделяются проблемы, связанные с влиянием «последней мили». В политической сфере значительное влияние оказывают такие факторы как проводимая политика, действующие правовые регламенты и существующие географические границы.

Электронное правительство должно выдерживать баланс между проблемами бизнеса и потребителей, а также между правительственными и социальными приоритетами.

ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ ОБЩЕСТВА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

Достижение самого высокого уровня баланса, когда политическая отдача обеспечивает стабильность и полный консенсус в обществе, когда эффективность деятельности приносит максимум дополнительной ценности и когда предоставляемые услуги сопровождаются самым высоким уровнем обслуживания, характеризует стратегию такого электронного правительства как наиболее успешную и рациональную. В числе основных действий, позволяющих достигнуть такой успешной стратегии важное значение имеют, такие мероприятия, как анализ имеющегося опыта и допущенных ошибок; использование пилотных стратегий и эксперименты с новыми финансовыми или кадровыми моделями; привлечение специалистов по ИТ к принятию политических решений; принятие твердых программ во всех трех перечисленных сферах с ясными измеряемыми целями и объектами и ряд других.

Оценка готовности к переходу на электронное правительство, как считают специалисты, должна проводиться в следующих направлениях:

- организационная готовность, которая включает управляющую структуру, ориентацию на избирателя, квалифицированных специалистов, общую культуру, присущую ведомству;

- техническая готовность, учитывающую возможности применяемых приложений, инфраструктуру Web, готовность своих ключевых партнеров, инфраструктуру обеспечения безопасной работы, возможности интеграции.

- готовность всего населения к использованию новых технологий, а также уровень преодоления проблем цифрового расслоения в обществе.

Подход несколько упрощенный, поэтому целесообразно представить развернутый комплекс наиболее значимых условий готовности гипотетического общества к использованию услуг электронного правительства:

- ▶ наличие развитых демократических институтов в обществе;
- ▶ развитая нормативно-правовая база, регулирующая электронные правоотношения, в том числе на международном уровне и в части создания новых правил для управления отношениями между государственным и частным секторами;

- ▶ участие государства в международных программах по ликвидации цифрового неравенства и обеспечению безопасности в сфере ИКТ;

- ▶ мониторинг и анализ лучшего передового опыта, разработка фундаментальных основ (международных стандартов) по организации электронного правительства;

- ▶ широкая просветительная деятельность среди населения, маркетинг правительственных услуг в рамках специальных государственных программ;

- ▶ обеспечение государством высокого уровня защиты приватной информации;

- ▶ высокий уровень развития программно-коммуникационных технологий, наличие в данном обществе базовой инфраструктуры ПКТ, развитого рынка программного обеспечения, поощрение детского и молодежного технического творчества и др.;

▶ доступность ИКТ для всех групп населения независимо от правового статуса, возраста, пола и социального положения, что предполагает создание сети бесплатных государственных информационных центров;

▶ электронная грамотность и квалификация представителей органов управления и населения, что предусматривает обязательное обучение и аттестацию государственных служащих, и бесплатное обучение всех желающих граждан компьютерной грамотности базового уровня;

▶ прозрачность правительства для общества, в том числе гласность основных процедур по утверждению и финансированию основных проектов в данной сфере;

▶ возможность общественного обсуждения базового набора правительственных услуг и их пересмотра в зависимости от потребностей общества;

▶ мониторинг информационного обмена между правительством и государством, качества правительственных услуг и разработка на основе полученных данных рекомендаций по совершенствованию услуг правительства.

Очевидно, что в настоящее время практически нет общества, которое способно полностью обеспечить выполнение вышеперечисленных условий. На сегодняшний день отсутствует глобальная стратегия информационного обмена, не сформирована в полном объеме законодательная база ни на международном, ни на национальном уровнях. Возникает вопрос вовлечения в рассматриваемый процесс некоторых государств (например, ряда мусульманских стран), негативно настроенных к западным ценностям (проблематика Восток-Запад), то есть существует ряд проблем культурного порядка, решить которые даже в ближайшие годы представляется крайне затруднительной задачей, если не сказать нереальной. В случае исключения указанных государств из рассматриваемого глобального процесса, мировое сообщество будет дифференцировано в невиданном до сих пор масштабе, превратившись в общество, условно разделенное на два лагеря: цифровое и «доцифровое». Последствия такого социального катаклизма даже теоретически трудно представить. Следовательно, на международном уровне предстоит огромная работа по адаптации самой идеи электронного правительства и обеспечение ее принятия на уровне мировой социально значимой ценности. Механизмы такой адаптации пока не разработаны.

Существует еще ряд крайне опасных факторов, которые могут проявиться уже в ближайшее время по мере внедрения электронных правительств. Например, велика вероятность автоматического переноса правительственных процедур в цифровое пространство, за которым чиновник перестанет быть видимым для «общественного ока» и значительные финансовые и интеллектуальные ресурсы по созданию электронного правительства окажутся потраченными впустую, не достигнув поставленной цели, не выполнив своих основных функций. Второй опасный фактор – социальная инертность (нежелание общества принимать новые ценности), масштабы и уровень такой инертности прогнозировать довольно сложно, однако именно на этом направлении идея электронного правительства может потерпеть самое сокрушительное поражение, по крайней мере, на начальном этапе. Все тот же культурный (или религиозный) фактор, менталитет общества может превратиться в непреодолимый барьер.

ОЦЕНКА ГОТОВНОСТИ ОБЩЕСТВА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

Выводы. Широкомасштабный спрос на компьютерные технологии, ПО и специалистов породит бизнес-элиту, привилегированный суперкласс специалистов, и, конечно, корпораций, которые получают огромные преимущества (фактически государственное содержание) перед остальными категориями населения и экономическими субъектами. Эти тенденции набирают все большую силу. Механизмы нейтрализации такого положения вещей не разработаны и обсуждаются в научной литературе фрагментарно. Между тем, данные тенденции способны привести к дисбалансу мировой экономики, росту безработицы, расцвету олигархических суперструктур в сфере ИТ, что сведет «на нет» все предполагаемые и реальные достижения электронного правительства. Наконец, самый опасный фактор – гипотетическая возможность таких корпораций установить тотальный контроль над обществом и государством. К сожалению, предпосылки для таких пессимистических прогнозов существуют, поэтому урегулирование электронных правоотношений на международном уровне представляется первым и весьма значимым шагом в направлении формирования электронных правительств в различных странах.

Список литературы

1. Дрожжинов В.И. Электронные правительства: причины возникновения и состояние развитости в странах мира // Технологии информационного общества - Интернет и современное общество: труды V Всероссийской объединенной конференции. СПб., 25 - 29 ноября 2002 г. СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та, 2002. С. 278-283; Он же: Электронное правительство // Совершенствование государственного управления на основе его реорганизации и информатизации. Мировой опыт. - М.: Эко-Трендз, 2002. С. 11-88.
2. Кузьмин А. Два измерения «электронного правительства»: потенциал и практическое использование // PCWeek.-2003.-№ 7.
3. «Компьютер-ИНФО» № 32 (259) 15 октября 2001 года
4. www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enWeb&xd=_frm\\industries\\government\\gove_register_form.xml
5. <http://hdr.undp.org/>, <http://www.undp.org/hdr2002/>
6. <http://www.transparency.org>.
7. www.freedomhouse.org.
8. www.tnsofres.com/gostudy2002/index.cfm.

Поступило в редакцию 01.12.2005 г.