



**ЕВРОПЕЙСКИЙ СЦЕНАРИЙ ФОРМИРОВАНИЯ
ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА**

*Расширенный реферат по материалам: European E-Government Scenario.
Gartner Symposium ITxpo 2000, 6-9 Nov. 2000 Palais des Congres Cannes, France*

*Деятельность Центра компетенции по электронному правительству при
Американской Торговой Палате в России осуществляется при финансовой
поддержке Агентства США по Международному развитию (USAID).
Настоящий материал разрешается использовать для некоммерческих целей со
ссылкой на источник.*

.....

Оглавление

1. Устранение противоречий между политическими целями, получаемыми преимуществами и возможностями их получения.....	3
2. Проблема трансформирования взаимоотношений при формировании электронного правительства.....	5
Электронное правительство и приоритеты пользователей.....	8
Классификация стратегий электронных правительств.....	9
Трехмерная область эффективности стратегия электронного правительства.....	10
Конвергенция руководства.....	11
3. Создание новых архитектурных, информационных и планирующих подходов при формировании электронного правительства.....	11
Кооперативная архитектура.....	11
Полицентрическое финансирование.....	12
Определение ценности для избирателей.....	12
Оценки готовности.....	13

Электронные правительства из категории экспериментальных технологий постепенно переходят в разряд повседневно используемых средств, хотя говорить о том, что они раскрыли весь свой потенциал пока рано. В настоящее время существует значительное количество пилотных проектов, в том числе и на уровне стран Большой восьмерки (проект Government OnLine – GOL). Великобритания планирует предоставить полностью онлайн-сервис к 2005 г. В штате Аризона введено полностью онлайн-голосование. Во многих развивающихся странах (например, Китай, Сингапур и др.) начинают широко использоваться Интернет-технологии для повышения эффективности деятельности правительств. Хотя электронное правительство имеет общую компьютерную и коммуникационную инфраструктуру с электронной коммерцией, тем не менее, это различные технологии с разными целями и задачами. Электронная коммерция концентрируется на использовании коммуникационных технологий для того, чтобы сделать транзакции более эффективными. Электронное правительство это больше, чем только проведение транзакций. Взаимоотношения между избирателями и правительством имеют обязательную компоненту, которая отсутствует в электронном бизнесе. Электронное правительство преобразует пути и методы, которыми осуществляется руководство и управление. Правительства, которые традиционно базировались на географических факторах должны теперь пересматривать свою роль и место в новом коммуникационном мире. Однако наряду с позитивным влиянием на общество новые технологии порождают и новые вопросы и проблемы.

Эксперты компании Gartner, анализируя возможные пути формирования электронного правительства в странах Европы, в качестве наиболее высокоуровневых выделяют три группы таких вопросов, требующих своего решения. Содержательный смысл этих групп состоит в следующем:

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.

Ниже рассматриваются особенности организации электронных правительств в странах Европы с точки зрения решения задач в каждой из трех перечисленных групп.

1. Устранение противоречий между политическими целями, получаемыми преимуществами и возможностями их получения

Согласно установившемуся к настоящему моменту определению доминирующей задачей электронного правительства является трансформация внутренних и внешних взаимоотношений на основе применения сетевых операций, информационных технологий и коммуникационных сетей с главной целью оптимизировать предоставление правительственных услуг населению и бизнесу, а также расширить степень участия всех избирателей в процессах руководства и управления страной.

При этом понятие электронное руководство (управление) включает в себя разработку, распространение и поощрение политики, законов и регулирующих регламентов, которые необходимы для поддержки функционирования цифрового общества и цифровой экономики, а также для обеспечения легитимности и эффективности деятельности электронного правительства. В стратегическом плане электронное правительство должно охватывать все основные области жизни общества: социальную, технологическую, экономическую, окружающую среду и политическую сферу.

В свою очередь цифровое общество является обществом, либо совокупностью нескольких сообществ, с высоким уровнем внедрения и интеграции цифровых технологий в повседневной жизни дома, на работе и в развлечениях.

Электронное правительство является фактическим двигателем трансформации всех сфер деятельности общества. При этом в каждой из сфер общества существуют собственные стимулы и факторы, стимулирующие 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, а также действием известного закона Мура. 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, а 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.

Появление электронного правительства в определенной степени также является ответом на возникающие ожидания избирателей в ответ на принятые властями обязательства. При этом возникли и утверждаются новые реальности, которые связаны, в частности с появлением новых категорий профессий, с возникновением конкуренции на уровне правительство – правительство и правительство – частный сектор, с развитием технологий и средств многоканальной доставки информации своим клиентам, с использованием новых кадровых стратегий и стратегий финансирования в сфере деятельности электронного правительства, а также с утверждением новых принципов взаимоотношений в обществе и сообществах.

Тем не менее, главным движущим фактором формирования электронного правительства является переход к новой или цифровой экономике и к информационному обществу. Новые экономические и общественные реальности иллюстрируются, например, следующими цифрами. Так, к 2004 г. США будут получать около 3,2 млрд. долларов в Интернет-коммерции категории B2B и B2C; Европа несколько отстает и для нее этот показатель прогнозируется не более 80%, т.е. около 2,5 млрд. долл. Наиболее продвинутыми странами по показателям распространенности Интернет и удельного объема транзакций электронной коммерции на душу населения являются: Швеция (соответственно 45% населения и 10 000 долл. на душу населения), Дания (47% и 9500) Финляндия (52% и 8000) Германия (35% и 9000) Великобритания (40% и 9000). Наиболее отсталыми в Европе являются Греция (10% и 1500) и Португалия (12% и 2000). В США это соотношение 55% и 12500 долл., в Японии 45% и 6000 долл.

Для того чтобы предоставить максимальный уровень преимуществ своим избирателям необходимо реализовать основополагающий принцип, заключающийся в том, что электронное правительство должно быть доступно каждому и в любом месте. Исходя из этого принципа, все европейские страны формируют свои программы и планы по формированию электронных правительств. Так, Великобритания предполагает к 2005 г. реализовать у себя полномасштабное электронное правительство; в Финляндии к 2001 г. предполагается реализовать в рамках электронного правительства большую часть правительственных услуг; в Ирландии планируется реализовать наиболее сложные функции также к 2001 г.; Голландия предполагает перевести на электронное правительство 25% функций к 2002 г.; во Франции к 2000 г. обеспечить электронный доступ к правительству.

Тем не менее, имеющиеся стратегические прогнозы по реализации этого принципа свидетельствует, что к 2004 г. свыше половины реализованных в мире проектов электронных правительств полностью не оправдают ожидания граждан и бизнеса по предоставлению услуг на требуемом уровне, а оставшиеся проекты электронных правительств оправдают эти ожидания избирателей не полностью.

Ситуация, когда ожидания избирателей оказываются не реализованными, связывается с тем, что правительства могут оказаться в серьезном кризисе, из-за необходимости серьезной перестройки структуры и состава им выполняемых работ, причем могут изменяться масштабы и задачи отдельных министерств и ведомств, а также из-за необходимости адаптации правительственных служащих к новым условиям выполнения этих работ. Кроме того, по разным причинам онлайн-услуги могут оказаться доступными не всем заинтересованным в них. Наконец, специалисты придают большое значение недостаточному уровню решения проблемы защиты персональных данных избирателей.

2. Проблема трансформирования взаимоотношений при формировании электронного правительства

Четыре фазы трансформации электронного правительства.

Специалисты выделяют в процессе перехода от традиционного правительства к полностью электронному правительству четыре основных фазы. Переход между этими фазами не имеет четких границ. Первая фаза состоит в организации своего регулярного присутствия на Web-сайте, что требует соответствующего контента и проведения необходимых операций по его сопровождению. Поскольку статический Web-сайт не имеет ценности, необходим персонал и процедуры, которые будут регулярно и оперативно предоставлять избирателям новую информацию и обновлять сайт. При этом должны предусматриваться технологии, работающие в режиме 24x7. Вторая фаза организация режима интерактивного взаимодействия с гражданами и бизнесом. На этой фазе все предоставляемые документы и файлы данных должны быть проиндексированы и соответственно необходимы эффективные инструменты для поиска как нужных Web-сайтов, так и данных. На этой фазе необходимо адресовать и решить проблемы общественных доменов. Одни и те же документы, которые

находятся на общественном домене и имеются на бумаге, могут иметь различный правовой статус.

На третьей фазе реализуется обработка транзакций и одной из серьезных проблем становятся платежи и безопасность работы. Важную роль играют интерфейсы с наследуемыми системами, поддержка возможностей самообслуживания избирателей, а также распределенные инфраструктуры и обеспечение безопасности работы с ними. Наконец, последняя стадия характеризуется активным переходом на новые технологии и приложения, которые поддерживают возможности использования межведомственной информации и новых видов услуг и фактически завершает процесс перехода от традиционного правительства к электронному. В приведенной ниже таблице 1 показаны все четыре фазы трансформации правительства и определены основные действия, которые характерны для основных аспектов деятельности общества, которые оказываются задействованными в этом процессе, а именно: стратегия/политика, люди, процессы и технологии.

Таблица 1. Четыре фазы перехода к электронному правительству

Фаза	Создание и поддержка Web-сайта	Интерактивное взаимодействие с населением	Проведение транзакций	Полная трансформация
Стратегия и политика	содействие и одобрение; создание общественных доменов;	плата за определенную информацию; получение общественной реакции;	конкуренция; конфиденциальность и безопасность; введение платы за транзакции; электронная аутентификация	управление финансовыми потоками; идентификация агентств и ведомств; разветвленные броузеры
Люди	существующий персонал и специалисты;	управление контентом; расширенная поддержка персонала; государственное руководство;	реализация самообслуживания; повышение квалификации персонала; управление портфелями заказов; увеличение количества специалистов в области бизнеса;	изменение структуры рабочей деятельности; снятие географических ограничений и развитие телекоммутинга; повышение прозрачности деятельности; персонал с многопрофильной квалификацией; снижение уровня закрытости;

Продолжение таблицы 1

Фаза	Создание и поддержка Web-сайта	Интерактивное взаимодействие с населением	Проведение транзакций	Полная трансформация
Процессы	использование современных рационализированные процессов;	технологии управления знаниями; использование электронной почты в бизнес-процессах; управление контентом; использование метаданных и синхронизация данных;	реинжиниринг бизнес-процессов; управление взаимоотношениями с клиентами и поставщиками; переход на онлайн-интерфейсы; управление каналами сбыта и поставки;	Предоставление интегрированных услуг; изменение цепи добавленной стоимости; формирование новых процессов и услуг; изменение взаимоотношений G2G, G2B, G2C, G2E
Технологии	web-сайты; онлайн-контент;	поиск нужной информации; использование электронной почты;	установление связей с наследуемыми системами; обеспечение безопасности; поддержка доступа к информационной инфраструктуре в режиме 24x7	переход на новые приложения, на новые структуры данных и на новые стандарты

Электронное правительство и приоритеты пользователей.

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

Проблемы бизнеса включают: налогообложение, конкуренцию, аутентификацию, защиту собственности, уровень правительственных услуг. Для потребителей наиболее важным является свободный доступ к информации, сохранение тайны, ответственность и выполнение обязательств. В странах Европейского союза законодательство традиционно было ориентировано на потребителя, однако законы сделались более благоприятными для бизнеса, особенно в таких областях как мобильная связь, электронная коммерция и телекоммуникации. В США имеет место обратное явление, когда растет интерес

к сохранению тайны. Кроме того, природа электронного правительства и цифрового общества изменяют приоритеты в сфере регулирования и структурных инвестиций, особенно в странах с низким уровнем распространения Интернет.

Классификация стратегий электронных правительств.

Стратегии электронного правительства в различных регионах имеют различные подходы в зависимости от того, ориентированы ли они на внутреннюю или на внешнюю деятельность. Стратегия определяется высшим политическим руководством страны и реализуется на уровнях министерств или департаментов. В настоящее время сформировалось четыре основных типа структур электронного управления, каждая из которых выполняет различную роль и в разной степени приближается к полной реализации электронного правительства.

1. Кибернетический офис (Cyber Official): начальная стадия трансформация в электронное правительство, при которой электронное управление в основном фокусируется на предоставлении потребителям электронных услуг. Характеризуется ориентацией на внутреннюю деятельность и отражает наиболее низкий уровень развития. В настоящее время распространяется в Италии, Германии и Японии.

2. Бюрократическая структура: интеграция между различными департаментами сопровождается появлением проблем сохранения тайны и поддержки безопасности. Предоставление услуг потребителям остается в руках правительства. Как и в предыдущем случае характеризуется ориентацией на внутреннюю деятельность, но в отличие от предыдущего отражает более высокий уровень развития и иницируется сверху.

3. Агентство по требованию (Agency on Demand): получение потребителями дополнительных преимуществ и новых ценностей начинает сопровождаться проблемами, каким образом выделить эти преимущества и ценности и каким образом улучшить их доставку до потребителя. Ориентируется на внешнюю деятельность, но отражает относительно низкий уровень развития электронного управления. В настоящее время такая категория структур характерна для Нидерландов и для США.

4. Полностью электронное правительство. Эксперты считают, что на выполнение всех требований может потребоваться от двух до пяти лет. При этом полная трансформация потребует постоянных усилий по развитию электронного управления с тем, чтобы реализовать интеграцию стратегических планов формирования электронного правительства с переходом к цифровому обществу. Стремление к подобному наивысшему уровню развития электронного правительства в настоящее время характерно для Великобритании, Австрии и Сингапура.

Имеющиеся стратегические прогнозы свидетельствует, что к 2005 г. около 80% национальных стратегических планов формирования электронных правительств, которые не интегрированы с планами построения цифрового общества, не оправдают ожидания граждан и бизнеса по предоставлению услуг на требуемом уровне и будут провалены. При этом важное значение имеет

четкое понимание того, стратегия электронного правительства была адекватна используемому типу структуры электронного управления.

Трехмерная область эффективности стратегия электронного правительства.

Эффективность стратегии электронного правительства определяется достижением баланса между предоставляемым сервисом для избирателей, экономическими факторами, в частности, демонстрируемой эффективностью и полезностью деятельности и получаемой политической отдачей. Граждане и бизнесмены рассматривают взаимодействие с ведомствами как коммерческое предприятие, приносящее им преимущества за счет создания своего современного и прогрессивного имиджа или повышения показателя возврата инвестиций. Для этого ведомства в свою очередь должны предоставлять каждому избирателю подходящий доступ к своим услугам через различные каналы. При этом в большинстве случаев избиратели в своих ожиданиях исходят из имеющегося у них опыта работы с Интернет в домашних условиях. Достижение полезности от взаимодействия с электронным правительством для избирателей является следствием трансформации существующих процессов и сферы действий правительства. Основные усилия по трансформации должны направляться на устранение недостаточной гибкости в управлении потоками трудоспособной рабочей силы и в регулирующих ограничениях. Взаимоотношения между правительством и избирателями являются более сложными, чем с бизнесом из-за наличия связи между политической пользой и требуемой большой политической отдачей. В зависимости от пользы или стоимости, которая достается различным избирателям политическая отдача является реальным фактором, который либо продвигать, либо наоборот препятствовать инициативам электронного правительства.

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.

Согласно стратегическому прогнозу к 2004 г. более 70% тех стратегий электронного правительства, которые будут не в состоянии определить ясные и четко измеряемые цели, позволяющие дать выгоду избирателям, высокую полезность деятельности и политическую отдачу не оправдают ожиданий и будут провалены. В то же время эксперты считают, что возможны ситуации, когда стратегия электронного правительства в той или иной степени окажется успешной, даже, несмотря на то, что они не имеют ясных и измеримых целей,

позволяющих дать выгоду избирателям, полезность деятельности и политическую отдачу, однако вероятность таких ситуаций по их оценкам не превышает 0,2.

Конвергенция руководства.

Власть в целом является правовой организационной структурой, которая обеспечивает процесс принятия решений в области идентификации и выбора совокупности предоставляемых видов услуг, а также применяемых в конкретных организациях типов архитектур, стандартов и политики, проводимой ими в сфере ИТ. Электронное руководство в целом охватывает разработку, распространение и поддержку политики, законов и создание регулирующих структур, необходимых для формирования цифровой экономики, электронного правительства и информационного общества. При этом в рамках электронного руководства выделяются три основных группы проблем:

- развитие и внедрение ИТ, необходимых для выполнения ежедневных операций правительства;

- глобальное управление, которое охватывает деятельность различных департаментов и агентств, обеспечивая в них унифицированную информационную архитектуру;

- проведение управляющей политики и регулирования в масштабах всей страны.

Когда эти три элемента будут полностью разработаны и реализованы в рамках единой архитектуры (которая получила название кооперативная архитектура и рассмотрена ниже) можно говорить о едином и унифицированном электронном руководстве. Однако согласно стратегическому прогнозу к 2003 г. не более 10% агентств и ведомств будут задействованы в правительственных проектах или структурах, реализующих принцип трансформации, ориентированной на интересы избирателей и преодолеют все культурные, финансовые и политические проблемы, необходимые для достижения такой трансформации,

3. Создание новых архитектурных, информационных и планирующих подходов при формировании электронного правительства

Кооперативная архитектура.

Необходимость перехода к обозначенной выше корпоративной архитектуре в первую очередь связана с наличием большого разнообразия структур данных, типов компьютеров, видов приложений и категорий сетей.

Первым шагом на пути создания кооперативной архитектуры является определение общих услуг, которые могут быть предоставлены различными ведомствами и департаментами между различными уровнями правительств. Примерами могут служить обеспечение безопасности, трансграничные коммуникации, платежные системы и т.д. Реализуя в широких масштабах предоставление общих услуг, правительство получает возможность значительной экономии своих средств. В частности, при этом создаются условия для организации единого портала на основе использования стандартов

Интернет, в котором могут быть интегрированы самые различные виды правительственных услуг. Кроме того, появляются необходимые условия для того, чтобы все группы данных представлять в виде метаданных с перспективой использования общих словарей данных, позволяющих существенно облегчить совместное использование данных различными категориями граждан и бизнесменов. В числе следующих действий электронные правительства должны обеспечить реальную поддержку такого общего сервиса и определить основные категории этих услуг. Для решения этой задачи возникает необходимость провести интеграцию и унификацию всей имеющейся в базах данных информации, представляющей общий интерес.

В корпоративной архитектуре выделяется три основных уровня: персональный (или пользовательский) уровень, уровень процессов и уровень данных. Персональный уровень охватывает различные каналы доставки данных, унифицированный интерфейс пользователей, правительственный портал и сайты отдельных агентств, департаментов и ведомств. На следующем уровне – уровне процессов, размещены приложения, которые обеспечивают предоставление различных видов услуг, например, платежи, обеспечение безопасности, коммуникацию данных и т.п. Наконец, третий уровень отражает структуру данных и их представление в виде метаданных, включая источники данных, типы данных и их форматы.

Согласно стратегическим прогнозам к 2003 г. правительства, которые не обеспечат реализацию кооперативной архитектуры в процессе формирования электронного правительства с вероятностью 0,8 потерпят полную неудачу, причем основным фактором этой неудачи станет фактор не оправдания надежд граждан.

Полицентрическое финансирование.

Одной из фундаментальных проблем формирования электронного правительства является используемая модель финансирования. Поскольку в целом трансформация правительства в электронное правительство включает различные входящие структуры в виде агентств, департаментов и ведомств, необходима кооперация в сфере финансирования. Однако этот вид кооперации на практике встречается редко, поскольку правительство должно сохранять свою ответственность за осуществляемые расходы. С тем, чтобы облегчить себе бремя полного финансирования, правительствам необходимо предусмотреть определенную гибкость финансирования, которая, в частности, может поддерживаться программами интеграции. Подобное полицентрическое финансирование позволяет интегрировать различные проекты и программы между правительствами разных стран. Наряду с этим определенные долгосрочные финансовые обязательства и программы должны также взять на себя различные законодательные и исполнительные органы власти.

Определение ценности для избирателей.

Критическим элементом стратегии электронного правительства при определении размеров и приоритетности инвестиций является оценка качества сервиса, который предоставляется через всевозможные каналы доставки. Ведомства и их эксперты обычно стремятся сфокусироваться на том, какие

объемы затрат сопряжены с получением услуг, имея в виду обычно под затратами время доступа к услугам или выполнение транзакций. Однако известно, что существует фундаментальное различие между сервисом который является высоко критичным или особо значимым для избирателей (например, получение работы или кредитов) и сервисом, который является просто осуществлением административных обязательств (например, получение разрешений на какую либо деятельность). Поэтому для определения стратегии электронного правительства специалистами разработана и используется классификация уровней сервиса по предоставляемой для избирателей ценности и стоимости. Предложено четыре следующих уровня: пользователи, включая как граждан, так и бизнесменов; величина средней стоимости каждой услуги для избирателя; значение ценности каждой услуги; приоритетность услуг с позиции соотношения ценность/стоимость.

При этом ценность услуг делится на три категории: высокая ценность (например, здравоохранение и образование); средняя ценность (налогообложение); низкая ценность (сертификация, принудительные разрешения, штрафы). Критерий стоимости, в свою очередь, имеет четыре следующих характеристики: среднее соотношение доход/зарплаток, среднее время обслуживания, стоимость услуги, соотношение стоимость/время для услуги.

К сожалению, имеющиеся стратегические прогнозы показывают, что к 2004 г. более 80% характеристик электронного правительства, базирующихся на традиционных операционных показателях или разработанных для частного сектора электронного бизнеса не смогут предоставить или предоставят в очень ограниченных масштабах ценность для программ электронного правительства.

Оценки готовности.

Оценка готовности к переходу на электронное правительство должна проводиться в следующих направлениях:

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

техническую 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.

Основные рекомендации по формированию электронного правительства, сформулированные экспертами Gartner на базе проведенного исследования, сводятся к следующему:

оценить готовность и потребность избирателей;

определить достижимые цели по предоставлению услуг населению, по обеспечению их полезности и по получению политической отдачи;

обеспечить достаточное финансирование, включая альтернативные источники;

разработать стратегию многоканального обслуживания широких слоев пользователей.