

Применение инструментов электронного управления сотрудниками органов власти: вопросы доверия

А. Г. Кузнецов^{1,2}, В. А. Белый²

¹ Северо-Западный институт управления РАНХиГС, ² Университет ИТМО

Alexkuznec98@gmail.com, vladislav@itmo.ru

Аннотация

Статья описывает результаты опроса, посвящённого использованию инструментов электронного управления сотрудниками органов власти. Было выявлено повышение доверия населения к органам власти через интернет, а также проведена оценка инструментов электронного управления, которая показала как негативные, так и позитивные тенденции их внедрения.

Определен дальнейший вектор исследований по доверию населения к электронным сервисам и услугам — одному из важнейших параметров, влияющих на эффективность использования электронного управления.

Ключевые слова: электронное управление, доверие, экосистема городских сервисов и услуг, органы власти, цифровая экономика, управление данными

Библиографическая ссылка: Кузнецов А. Г., Белый В. А. Применение инструментов электронного управления сотрудниками органов власти: вопросы доверия // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 24–33. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-24–33

1. Введение

Растущее использование технологий цифрового правительства меняет характер взаимодействия власти и граждан. Крупные российские города, в том числе и Санкт-Петербург, стараются применять и внедрять новые механизмы электронного управления, ориентированные на интегрированную и устойчивую модель развития городской среды. Данный подход позволяет эффективно и действенно интегрировать услуги со стороны государственных органов власти как для граждан, так и для бизнеса. Возникают новые государственные цифровые сервисы и услуги, позволяющие быстро и эффективно решать различные проблемы в жизни граждан. Необходимо отметить, что в Санкт-Петербурге разработана и в настоящее время внедряется новая модель предоставления услуг горожанам в цифровом виде - экосистема городских сервисов (ЭГС), включающая в себя мобильные приложения, цифровые сервисы от государственных и сторонних разработчиков, а также приложения и чат-боты в соцсетях и мессенджерах.

Немаловажным вопросом во взаимодействии государства и граждан занимает доверие к электронному управлению, которое имеет жизненно важное значение для эффективного принятия и использования электронных государственных услуг. Граждане должны быть уверены, что система электронного управления в лице органов власти предложит необходимые услуги и что запрошенная услуга будет оказана. Применение механизмов электронного управления должно быть эффективным с точки зрения времени и затрат для пользователя в достаточной степени по сравнению с традиционными каналами государственных услуг. Однако использование информационных и коммуникационных

технологий имеет не только преимущества, но и создаёт определенные проблемы, с которыми сталкиваются граждане. Успех усилий по цифровизации в значительной степени зависит от того, насколько широко граждане используют возможности цифровых сервисов и услуг и то, какие условия органы власти создают для применения электронного управления.

Статья представляет результаты анализа данных опроса об электронных сервисах взаимодействия граждан и власти, проведенного в 2022 г. в Санкт-Петербурге. В следующем разделе обозначены исходные теоретические положения, в разделе «методология» представлена информация о выборке и специфике исследования. В третьем разделе приведены результаты опроса в контексте темы настоящей статьи. В заключении представлены выводы и направления дальнейшей работы.

2. Теоретический обзор

Электронное управление определяется как «комплекс процессов, методов и инструментов, обеспечивавших, за счёт применения цифровых технологий, взаимодействие органов и структур власти, с одной стороны, бизнеса и гражданского общества, с другой, с целью удовлетворения общественных потребностей и выработки социально значимых решений» [1].

Существуют различные инструменты электронного участия, которые органы власти используют для взаимодействия с гражданами: электронная система сбора обратной связи, проведение общественных онлайн-слушаний, возможность граждан подать коллективную электронную петицию [2]. Однако использование этих средств гражданами может быть эффективным только в том случае, если они доверяют чиновникам. Доверие является важным фактором использования инструментов электронного управления и, как следствие, влияет на участие граждан в процессах принятия решений [3].

Тем самым электронное управление обеспечивает определенный уровень прозрачности и предлагает хорошие возможности для инновационных способов предоставления государственных услуг. Однако, ряд пользователей по-прежнему с недоверием относятся к использованию информационных технологий органами власти.

Доверие к электронному управлению представляет собой уверенность граждан в действиях правительства, в которой граждане верят в то, что государственные институты действуют в интересах общества и его составляющих [4]. Исследователи К. Толберт (C. Tolbert) и К. Моссбергер (K. Mossberger) выяснили, что более высокий уровень доверия к электронному управлению коррелирует с более широким использованием цифровых сервисов и услуг [5]. В то же время те, кто удовлетворён такими услугами, больше доверяют органам власти. Взаимодействие через цифровые сервисы или сайты может быть особенно важным для повышения доверия между гражданами и органами власти, поскольку увеличивают возможности участия граждан в процессе принятия тех или иных управленческих решений. Кроме того, выделяется такой фактор, влияющий на доверие населения, как «высокий уровень проникновения Интернета среди жителей города», который является важной предпосылкой для установления доверия к новым технологиям [6].

Исследователи М. Хорст (M. Horst), М. Кутшрер (M. Kuttshreuter) и Дж. Гуттелинг (J. Gutteling) считают, что доверие к услугам электронного правительства является определяющим фактором воспринимаемой полезности услуг электронного правительства [7]. Граждане должны быть уверены, что система электронного управления и входящие в него цифровые услуги и сервисы позволят им решить какой-то проблемный вопрос. Чтобы вызывать доверие, сервис должен восприниматься как полезный и простой в использовании, а также эффективным с точки зрения времени и затрат для пользователя в достаточной степени по сравнению с традиционными каналами государственных услуг [8].

Исследователи А. Беланжер (A. Belanger) и Д. Картер (L. Carter) обнаружили, что, если граждане считают электронное управление прозрачным и открытым к населению, то они с

большей вероятностью повторно воспользуются веб-сайтом, порекомендуют его и выразят большее доверие к государственному органу [9].

Необходимо также отметить, что для использования услуг электронного управления доверие к органам власти может быть более важным, чем доверие к технологиям, учитывая разрыв между более высоким уровнем доверия к технологиям и более низким уровнем доверия к правительству. А. Суини (A. Sweeney) обнаружил, что в целом граждане с большей готовностью доверяют функциональным аспектам услуг электронного правительства — технологиям — но не готовы доверять самому правительству, фактическому поставщику услуг [10]. В свою очередь, в исследовании Л. Видясовой, Е. Видясова, Я. Тенсиной отмечается, что важным критерием повышения доверия является «получение ощутимой пользы от использования новых технологий, как, например, сокращение времени и сбора документов для получения электронных услуг, либо устранённые проблемы в благоустройстве после обращения через городские порталы и т. д. [11].

Наконец, в контексте исследования доверия к электронному управлению важно отметить управление данными, которыми располагают органы власти. Важность состоит в доверии граждан к тому, чтобы собранные и сохранённые данные были эффективно защищены от потенциальных угроз. Принимая во внимание ценность и значимость типа данных, хранящихся в системе электронного управления, доверие к хранимым данным может быть важным аспектом доверия к органам власти [12]. Такое доверие включает в себя обеспечение конфиденциальности данных и устранение риска того, что данные могут быть доступны, раскрыты, изменены и использованы неуполномоченными сторонами и в целях, отличных от тех, для которых они были собраны. Угрозы могут исходить от организаций, которые являются внешними по отношению к правительственной организации, хранящей данные, а также от государственных служащих, которые являются злонамеренными пользователями данных. Доверие к хранимым данным зависит не только от технологий, но и от политик, определяющих контроль доступа к данным и их использование [13].

Большие данные позволяют органам власти постоянно собирать огромные массивы данных о повседневной деятельности, взаимодействиях и транзакциях граждан — данные, которые затем можно добывать, анализировать и использовать в качестве информации для формирования услуг — и в то же время поощрение граждан к тому, чтобы они стали ответственными участниками совместного производства и предоставления этих цифровых услуг» [14]. Доверие к измерениям хранимых данных можно обеспечить с помощью таких механизмов, как аутентификация и истечение срока действия на основе пароля, аутентификации на основе сертификатов, смарт-карт, биометрических устройств, а также путём определения и применения политик безопасности и конфиденциальности. Для таких механизмов может потребоваться вспомогательная инфраструктура, включая центр сертификации или специальное оборудование, такое как устройства чтения смарт-карт [15]. Некоторые из этих механизмов могут в совокупности обеспечивать доверие к хранимым данным и могут быть объединены для создания интегрированного решения.

Управление данными в контексте развития цифровых платформ занимает важную роль при формировании цифровой экономики и, в частности, внедрения цифровых экосистем. Основным побудительным мотивом данных платформ является желание «выстроить прямое взаимодействие с гражданами с целью формирования политической лояльности и укрепления доверия к власти» [16].

Обоснование необходимости цифрового государственного управления строится вокруг ряда проблем, которые необходимо учитывать. Прежде всего это отсутствие доверия к государственным институтам, выраженное в отсутствии подотчётности и контроля граждан над государственным управлением. Ожидается, что концепция «государство как платформа» снизит коррупцию, ошибки и тяжёлое административное бремя [17].

3. Методы исследования

Исследование проведено Центром технологий электронного правительства ИТМО, в котором приняли участие 417 сотрудников ИОГВ. Исследование проведено методом онлайн-анкетирования в ноябре-декабре 2022 г. по репрезентативной выборке (уровень надёжности — 95,4%, ошибка выборки не превышает 5%). Методологическая основа исследования базируется на оценке форматов электронного взаимодействия власти и населения [18]. Распространение анкет проводилось путём официальной рассылки писем в ИОГВ Санкт-Петербурга. Ссылка на анкеты была размещена на ресурсе Anketolog.ru, сбор анкет осуществлялся также на этом ресурсе.

Охват исследования составил 43 ИОГВ Санкт-Петербурга. Выборка воспроизводит структуру генеральной совокупности по соотношению руководителей высшего звена и их заместителей, начальников управлений, отделов и секторов ИОГВ к сотрудникам, не занимающих руководящие должности. Среди опрошенных 26,9% составили руководители разных уровней, и 73,1% — сотрудники не руководящих должностей. Среди них 43% мужчины и 56% женщины.

Возрастная структура опрошенных была следующей: 18–25 лет — 7%, 26–35 лет — 29%, 36–45 лет — 37%, 46–55 лет — 21%, 56–64 лет — 5%, 65 и старше лет — 1%.

Респонденты самостоятельно заполняли электронную анкету. После завершения опроса была проведена проверка соблюдения позиций выборки, затем получен текстовый отчёт и база данных в формате MS Excel. С помощью Excel проведены простые распределения и проведена визуализация данных, более сложные вычисления (анализ таблиц сопряжённости) осуществлялись с помощью программы SPSS.

В анкете опроса были вопросы по оценке использования различных инструментов электронного управления, мнениях относительно готовности и желания горожан пользоваться такими механизмами, предпочтительности различных каналов электронного управления. Отдельный блок вопросов был связан с оценкой компетенций сотрудников ИОГВ в сфере информационных технологий.

Анкета исследования была составлена с использованием шкалы Лайкерта. В ходе опроса респондентам было предложено оценить степень своего согласия (или несогласия) с некоторыми утверждениями. В ходе дальнейшего анализа оценки «4» (скорее согласен) и «5» (полностью согласен) будем считать положительными, «2» (скорее не согласен) и «1» (полностью не согласен) — отрицательными, а отметку 3 — нейтральной.

4. Результаты

По данным опроса, абсолютное большинство сотрудников ИОГВ позитивно оценивают текущее использование инструментов электронного управления (ЭУ). 72% респондентов отмечают, что благодаря инструментам ЭУ улучшилось информирование граждан о деятельности органов власти, 81% отметили оперативное выявление мнения граждан по интересующим органы власти вопросам, 55% выразили мнение об улучшении эффективности органов власти за счёт улучшения взаимодействия различных ведомств, а 47% отметили позитивные эффекты благодаря более грамотному и чёткому распределению ответственности между ведомствами (распределение зон ответственности)

Однако, важно сравнить и интерпретировать данные показатели с теми, что проводились в похожих исследованиях, посвящённых электронному управлению. Так, показатель эффективности взаимодействия ведомств составил 74% (по сравнению с 55% в текущем), в то время как грамотное распределение ответственности между ведомствами составило 64% (по сравнению с 47% в текущем) [18]. Данное значительное снижение показателей говорит о возможной проблеме, которая возникает в отношении использования инструментов ЭУ различными ведомствами при взаимодействии друг с другом.

Опрос показал (см. табл. 1), что инструменты ЭУ повышают доверие граждан к органам власти, что подтвердили более половины опрошенных (60%). Данный показатель

увеличился на 5%, что говорит об успешной практике внедрения цифровых инструментов, работающих на благо горожан [18]. Так, оперативное выявление мнений граждан по текущим вопросам позволяет органам власти быстрее реагировать на запрос, исходящий от общества. Чиновники солидарны в высоких оценках возможностей инструментов электронного управления для получения оперативного среза мнений граждан. 56 % опрошенных отметили, что электронные сервисы и услуги повышают эффективность принимаемых решений за счёт учёта мнения граждан. При этом респонденты достаточно сдержанно оценивают издержки, связанные с возможным усложнением процесса межведомственного взаимодействия, а также возможности временных проволочек при принятии решений.

Таблица 1. Степень согласия с утверждениями о влиянии инструментов ЭУ на процессы работы ИОГВ

В своём текущем состоянии инструменты электронного управления (ЭУ)	Степень согласия *				
	1	2	3	4	5
Позволяют быстрее и лучше информировать граждан о деятельности органов власти	1,9	5	20,9	28,5	43,6
Позволяют более оперативно выявлять мнение граждан по интересующим органы власти вопросам	2,2	2,2	14,1	32,4	49,2
Повышают эффективность органов власти за счёт улучшения взаимодействия различных ведомств	4,1	9,8	30,9	31,2	24
Повышают эффективность органов власти за счёт более грамотного и чёткого распределения ответственности между различными ведомствами	4,3	11	36,9	25,9	21,8
Повышают эффективность принимаемых решений за счёт учёта мнения граждан	4,1	6,7	31,9	29,7	27,6
Повышают нагрузку на государственных служащих и органы власти	2,9	3,6	23,5	29,5	40,5
Повышают доверие граждан к органам власти	4,1	8,9	26,9	30,2	30
Повышают удовлетворённость граждан принимаемыми органами власти решениями	10,6	18,2	28,5	23,3	19,4
Увеличивают временные и административные издержки при принятии решений	23,3	26,4	30,9	11,5	7,9
Усложняют процессы межведомственного взаимодействия	32,9	28,1	23,7	9,5	6

Примечание: * Степень согласия фиксируется от 1 до 5, где 1 – совершенно не согласен, 5 – полностью согласен (в табл. 1 и последующих).

Отдельный блок вопросов был посвящён оценке опрошенными утверждений, связанных с параметрами населения, которое использует инструменты ЭУ (табл. 2). По мнению большинства респондентов (57%), граждане, использующие инструменты ЭУ, обладают нужными знаниями и знают о ключевых проблемах, возникающих в их муниципалитетах. Стоит подчеркнуть, что этот показатель вырос на 16% по сравнению с прошлым годом, что может свидетельствовать о более широком использовании гражданами цифровых сервисов и услуг [18].

Больше трети опрошенных (35%) считают, что население обладает знаниями о структуре органов власти и их деятельности, а также то, что граждане в большей степени заинтересованы решать свои личные проблемы посредством электронных площадок, нежели общегородские. Также 43% респондентов отмечают, что граждане, использующие

инструменты электронного управления, настроены изначально негативно по отношению к органам власти и не стремятся к конструктивному диалогу с органами власти. По сравнению с предыдущим исследованием данный показатель увеличился на 11%, что отражает негативную тенденцию и формирует определенное недоверие со стороны граждан к обращению в органы власти [18].

Таблица 2. Степень согласия с утверждениями об использовании инструментов ЭУ гражданами

Граждане, использующие инструменты ЭУ, в большинстве своём	Степень согласия *				
	1	2	3	4	5
Пытаются решать свои личные проблемы, нежели решить общие проблемы муниципалитета (региона)	12,7	19,9	32,4	21,6	13,4
Нацелены на конструктивный диалог с органами власти	8,6	18,7	32,9	24,5	15,3
Предлагают полезные идеи по улучшению ситуации в муниципалитете (регионе)	6,5	12,7	38,1	24,9	17,7
Обладают необходимыми знаниями о текущей ситуации и ключевых проблемах муниципалитета (региона)	4,8	9,4	28,5	28,7	28,5
Обладают необходимыми знаниями о структуре органов власти в муниципалитете (регионе) и их деятельности	9,6	16,5	37,6	21,3	14,6
Настроены изначально негативно по отношению к органам власти	5,5	16,5	34,5	30,2	13,2

Также в исследовании респондентам было предложено установить в порядке приоритетности наиболее предпочтительные каналы взаимодействия граждан и органов власти, то есть проранжировать предложенные каналы (табл. 3).

Таблица 3. Степень согласия с утверждениями о предпочтительности инструментов ЭУ

Какие инструменты ЭУ, на Ваш взгляд, являются наиболее предпочтительным каналом взаимодействия граждан и власти?	Степень приоритетности *								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Порталы решения городских проблем	24	17	11	12	11	8	7	5	3
Открытый бюджет	17	25	16	12	10	9	6	2	2
Экосистема цифровых сервисов	31	21	23	13	6	4	1	1	1
Электронные петиции	4	7	12	27	16	15	9	6	3
Электронные голосования, опросы	6	9	12	16	29	15	8	2	2
Порталы краудсорсинга	0	2	1	1	7	27	25	21	16
Порталы инициативного бюджетирования	0	2	3	4	5	10	32	25	19
Страница ОГВ в соц. сетях	12	15	13	9	6	5	4	25	11
Специализированные онлайн-формы и дискуссионные площадки	4	3	7	5	10	7	8	13	43

Наиболее предпочтительным каналом взаимодействия граждан и власти представители власти назвали порталы для сообщения о проблемах в городе и экосистему городских цифровых сервисов. Нет единого мнения среди представителей ИОГВ относительно предпочтительности социальных сетей. Наименее предпочтительными выбраны специализированные онлайн-формы, порталы инициативного бюджетирования и страницы органов власти в социальных сетях.

5. Заключение и направления дальнейших исследований

Исследование электронного управления и доверия населения к нему является особенно важным и актуальным в контексте реализации государственной программы «Цифровая экономика Российской Федерации, которая строится на обеспечении взаимодействия принадлежащих им информационно-технологических платформ, цифровых интернет-сервисов и интегрированных аналитических систем, информационных систем государственной власти и граждан РФ [19]. Анализ данного взаимодействия граждан и власти (на примере городских сервисов и услуг) будет продолжен в следующих исследованиях.

По нашему мнению, в текущих условиях развития сервисов, одним из важнейших параметров, влияющим на эффективность их использования, является доверие населения к сервисам в целом. На финальном этапе подготовке статьи происходило обсуждение законопроекта, который может быть обозначен как крупнейшая цифровизация воинского учёта в России.

В результате принятия указанного документа в кратчайшие сроки были изменены законодательные условия направления повесток с использованием цифровых сервисов и соответствующих цифровых документов. Исключительно быстрое принятие закона Государственной Думой в условиях негативной реакции населения вызывает определённое недоверие к цифровым форматам указанного процесса, реализуемого с помощью государственных услуг.

Использование сервисов государственных услуг для обеспечения контроля за призывниками и ведением воинского учёта может негативно отразиться на всей экосистеме сервисов, поскольку «риски» для граждан будут очевидны, а преимущества непонятны. Оценить влияние обозначенного процесса в количественных показателях без доступа к данным государственных сервисов или дополнительных исследований невозможно, однако реакция пользователей в сети свидетельствует о тренде на удаление пользователями мужского пола аккаунтов из-за нововведений.

Данный аспект требует проведения отдельного исследования мужского населения (в возрасте от 17 до 50 лет — от постановки на воинский учёт до снятия с него по наиболее массовым званиям) и женщин, которые по профессии могут быть призваны в армию.

Представленные данные о сохраняющейся достаточно низкой оценке осведомлённости граждан о действиях органов власти и о высоком уровне оценки обеспечения реализации собственных интересов граждан не должны рассматриваться как негативные сигналы для эффективности процессов цифрового взаимодействия.

Направленная работа по осведомлению граждан, в первую очередь, должна осуществляться муниципальной властью, работающей с населением на местах. Инструменты взаимодействия должны обеспечивать чёткие сценарии обращений в случае решения типовых проблем и задач населения. Также заинтересованность граждан в использовании услуг электронного управления повышает их социальное обеспечение, что ведёт к росту их благополучия в целом. Именно это может рассматриваться как косвенный показатель доверия граждан к электронной системе, поскольку обращение к ней сигнализирует о предположении пользователей, что интересы будут удовлетворены положительно именно с помощью электронного взаимодействия.

Таким образом, с одной стороны, инструменты электронного управления позволяют оперативно выявлять мнение граждан по различным вопросам и вносить современные изменения в различные процессы управленческих решений. С другой стороны, доверие граждан к электронным системам может быть ослаблено, если органы власти используют их как средство реализации собственных интересов, которые негативно отражаются на гражданах. Именно поэтому важно найти баланс в инструментах электронного управления, которые бы служили как обществу, так и государству.

Исследование выполнено при поддержке гранта Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда, грант № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (<https://rscf.ru/project/23-18-20079/>).

Литература

- [1] Чугунов А. В. Взаимодействие власти и граждан в институциональной среде электронного участия // *Власть*. 2017. Т. 25, № 10. С. 59–66.
- [2] Waller L. There is an app for that too: Citizen-centric approach to combating corruption in the digital age through the use of ICTs. Demirhan K. et al. (Eds.), *Political scandal, corruption, and legitimacy in the age of social media*. 2017. P. 76–100. DOI: 10.4018/978-1-5225-2019-1.ch00.
- [3] Agbabiaka O. The Public Value Creation of eGovernment: An Empirical Study from Citizen Perspective // *Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 2018. P. 143-153.
- [4] Kim S., Lee J. E-participation, transparency, and trust in local government // *Public administrative review*. 2012. Vol. 72 (6). P. 819–828.
- [5] Tolbert C. J, Mossberger K. The effects of e-government on trust and confidence in government // *Public administrative review*. 2006. Vol. 6 (3). P. 354–369.
- [6] Видясова Л. А., Тензина Я. Д. Исследование доверия жителей Санкт-Петербурга к использованию информационных технологий для взаимодействия с органами власти // *International journal of open information technologies*. 2020. Т. 8. № 1. С. 42–46.
- [7] Horst M., Kuttschreuter M. and Gutteling J. M. Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of e-Government Services in the Netherlands // *Computers in Human Behavior*. 2007. Vol. 23. P. 1838-1852.
- [8] McBride K., Misnikov Y., Draheim D. Discussing The Foundations for Interpretivist Digital Government Research // Yannis C. et al. *Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation Concepts, Approaches and Challenges*. 2022. P.121-147. DOI: 10.31219/osf.io/k53a8.
- [9] Belanger A., Carter L. Trust and risk in e-government adoption // *Journal of Strategic Information Systems*. 2008. Vol.17 (2). P. 165–176.
- [10] Sweeney A. Electronic government-citizen relationships exploring citizen perspectives // *Journal of Information Technology and Politics*. 2007. Vol. 4 (2). P. 101–116.
- [11] Видясова Л. А., Видясов Е. Ю., Тензина Я. Д. Исследование социального доверия информационным технологиям при предоставлении электронных государственных услуг и использовании порталов электронного участия (кейс Санкт-Петербурга) // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2019. № 5. С. 43–57. DOI: 10.14515/monitoring.2019.5.03.
- [12] Styryn E. M., Mossberger K., Zhulin A. B. Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation // *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 39 (1). DOI: 10.1016/j.giq.2021.101627.
- [13] Петров М., Буров В., Шклярчук М., Шаров А. *Государство как платформа: (кибер)государство для цифровой экономики. Цифровая трансформация*. М.: Центр стратегических разработок, 2018.
- [14] Heeks R., Bailur S. Analyzing e-government research: perspectives, philosophies, theories, methods, and practice // *Government Information Quarterly*. 2007. Vol. 24 (2). P. 243–256.
- [15] Li W. The Role of Trust and Risk in Citizens. E-Government Services Adoption: A Perspective of the Extended UTAUT Model // *Sustainability*. 2021. P. 1–17. DOI: 10.3390/su13147671.
- [16] Чугунов А.В. К вопросу о возможностях применения цифровых платформ в государственном управлении // *Информационные ресурсы России*. 2021. №5. С. 2–6.

- [17] O'Reilly T. Government as a Platform // *Opening Government: Transparency and Engagement in the Information Age*. 2010. Vol. 6 (1). P. 37–44.
- [18] Белый В. А., Видясова Л. А., Чугунов А. В. Электронная среда взаимодействия власти и граждан в современном мегаполисе // *Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология*. 2022. Т.15, №2. С. 105–122.
- [19] Цифровая экономика Российской Федерации. URL: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (дата обращения: 05.05.2023)

The Use of E-Government Tools by Government Employees: Issues of Trust

Aleksei G. Kuznetsov ^{1,2}, Vladislav A. Belyi ²

¹ North-West Institute of Management RANEPА, ² ITMO University

The article describes the results of a survey on the use of e-government tools by government employees. An increase in public confidence in the authorities through the Internet was revealed, and an assessment of e-government tools was carried out, which showed both negative and positive trends in their implementation.

A further vector of research has been determined on the public's trust in electronic services and services – one of the most important parameters that affect the effectiveness of the use of electronic governance.

Keywords: e-governance, trust, ecosystem of urban services and services, authorities, digital economy, data management

Reference for citation: Kuznetsov A. G., Belyi V. A. The Use of E-Government Tools by Government Employees: Issues of Trust // *The State and Citizens in the Electronic Environment*. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 24–33. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-24-33

Reference

- [1] Chugunov A. V. Interaction between authorities and citizens in the institutional environment of electronic participation // *Power*. 2017. Vol. 25 (10). P. 59–66. (In Russian)
- [2] Waller L. There is an app for that too: Citizen-centric approach to combating corruption in the digital age through the use of ICTs. Demirhan K. et al. (Eds.), *Political scandal, corruption, and legitimacy in the age of social media*. 2017. P. 76–100. DOI: 10.4018/978-1-5225-2019-1.ch00.
- [3] Agbabiaka O. The Public Value Creation of eGovernment: An Empirical Study from Citizen Perspective // *Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 2018. P. 143–153.
- [4] Kim S., Lee J. E-participation, transparency, and trust in local government // *Public administrative review*. 2012. Vol. 72 (6). P. 819-828.
- [5] Tolbert C. J, Mossberger K. The effects of e-government on trust and confidence in government // *Public administrative review*. 2006. Vol. 6 (3). P. 354–369.
- [6] Vidyasova L. A., Tensina Ya. D. A study of the trust of St. Petersburg residents in the use of information technologies for interaction with authorities // *International journal of open information technologies*. 2020. Vol. 8, № 1. P. 42–46. (In Russian)
- [7] Horst M., Kuttschreuter M. and Gutteling J. M. Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of e-Government Services in the Netherlands // *Computers in Human Behavior*. 2007. Vol.23. P. 1838–1852.

- [8] McBride K., Misnikov Y., Draheim D. Discussing The Foundations for Interpretivist Digital Government Research // Yannis C. et al. Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation Concepts, Approaches and Challenges. 2022. P. 121–147. DOI: 10.31219/osf.io/k53a8.
- [9] Belanger A., Carter L. Trust and risk in e-government adoption // Journal of Strategic Information Systems. 2008. Vol.17 (2). P. 165–176.
- [10] Sweeney A. Electronic government-citizen relationships exploring citizen perspectives // Journal of Information Technology and Politics. 2007. Vol. 4 (2). P. 101–116.
- [11] Vidyasova L. A., Vidyasov E. Yu., Tensina Ya. D. A study of social trust in information technologies in the provision of electronic public services and the use of e-participation portals (the case of St. Petersburg) // Monitoring. 2019. № 5. P. 43–57. (In Russian)
- [12] Styryn E. M., Mossberger K., Zhulin A. B. Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation // Government Information Quarterly. 2022 Vol. 39. №1. DOI: 10.1016/j.giq.2021.101627.
- [13] Petrov M., Burov V., Shklyaruk M., Sharov A. The state as a platform: (cyber)state for the digital economy. Digital transformation. M.: Center for Strategic Research, 2018. (In Russian)
- [14] Heeks R. Bailur S. Analyzing e-government research: perspectives, philosophies, theories, methods, and practice // Government Information Quarterly. 2007. Vol. 24 (2). P. 243-256.
- [15] Li W. The Role of Trust and Risk in Citizens. E-Government Services Adoption: A Perspective of the Extended UTAUT Model // Sustainability. 2021. P.1–17. DOI: 10.3390/su13147671.
- [16] Chugunov A. V. On the question of the possibilities of using digital platforms in public administration // Information resources of Russia. 2021. № 5. P. 2–6. (In Russian)
- [17] O'Reilly T. Government as a Platform // Opening Government: Transparency and Engagement in the Information Age. 2010. Vol. 6 (1). P. 37–44.
- [18] Bely V. A., Vidyasova L. A., Chugunov A. V. Electronic environment of interaction between authorities and citizens in a modern metropolis // Bulletin of St. Petersburg University. Sociology. 2022. T.15. № 2. P. 105–122. (In Russian)
- [19] Digital economy of the Russian Federation. URL: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (data assess: 05.05.2023). (In Russian)