

# 電子政府政策の発現と成熟度に関する国際比較

本田正美<sup>†1</sup>

いまや世界各国で電子政府政策が推進されており、各国で独自の取り組みがなされている。そこで、本研究では、顧みられることが少なくなった電子政府政策の発現時に着目する。いくつかの特徴的な国を取り上げ、それらの国で電子政府政策の発現時になされた取り組みについて比較を行う。この比較を通して、電子政府政策の発現時の取り組みには共通性があることを示す。そして、発現時の取り組みと電子政府の成熟度モデルに関する研究を照合し、成熟度モデルの当否まで議論する。

## International Comparison about Emergence and the Maturity Degree of the Electronic Government Policy

MASAMI HONDA<sup>†1</sup>

E-government policy is promoted now in all the countries of the world, and an original action is accomplished in each country. Therefore, in this study, it pays attention at the time of the emergence of the e-government policy that became rarely minded. This study takes up the characteristic country, and it compares an action accomplished at the time of the emergence of the e-government policy in those countries. Based on the comparison, it shows that there is a commonality for the action at the time of the emergence of the e-government policy. Then it collates the maturity degree model of the e-government with an action at the time of the emergence and argues to the conformity of the maturity degree model.

### 1. はじめに

電子政府政策の推進は世界的な潮流となり、電子政府政策に関する研究の蓄積も進んでいる[1]。国民から認知や利用度を別にすれば、電子政府政策は一般的な事柄となっていると考えられる。

本研究では、既に一般的な事柄となっている電子政府政策について、その歴史を遡り、政策の発現期に着目する。世界各国の政府は、それぞれ置かれた制度的な条件や利用出来る技術に相違がある。そのような相違の中で発現する政策について相違が存在するの否かを検証することが本研究の目的である。

さらに本研究では、電子政府政策に関する研究の中でも、電子政府の成熟度モデルに関する研究に着目し、電子政府政策の発現期の各国の取り組みが、その成熟度モデルに適合的な否かを確認する。これらの作業を通じて、これまで必ずしも十分な議論が行われてこなかった電子政府政策の発現期について、それを説明する枠組みを提示したい。

### 2. 電子政府政策の背景

電子政府政策の発現は 1990 年代初頭に遡ることが出来るが、その背景として、[2]は三つの点をあげている。

第一は、1990 年代に至り、多くの政治家や政策担当者が行政改革、とりわけ NPM を実現させるための手段として ICT を捉えるようになったことである。公共サービスの提供を顧客志向のものとし、市民が公共サービスをより容易

に利用可能にするという NPM の取り組みが ICT を活用することによって実現されると考えられたのである。

第二は、1990 年代にインターネットの技術が普及し、民間企業のビジネスにおいて電子的なネットワーク上で様々なサービス提供がなされたことから、政府も民間企業に倣って ICT を活用するべきであるとする考え方が登場したことである。

第三は、市民の中で広まった政府や政治家への不信から市民と政府などとの間に出来てしまった亀裂を埋めるためには、政府の活動の透明性の向上や市民と政府の対話の促進や市民の政策決定への参画が必要とされ、その手段として ICT の活用が想定されたことである。

[3]によれば、「電子政府(E-government)」という言葉が政府による文書等で最初に用いられたのは、1993 年にアメリカのクリントン政権期に「National Performance Review(NPR)」が発表した報告書においてである。これ以前も、後に見れば電子政府政策に該当すると考えられる取り組みがアメリカ以外でもなされていた可能性もあるが、少なくとも、その種の取り組みに電子政府という語が与えられたのはアメリカを嚆矢とするのである。そこで、本研究では、次章において行う事例分析をアメリカから始めることとする。

政策の発現自体は短期間に起きるものであると考えられるが、本研究では、発現の瞬間だけではなく、政策が発現し、政府の中で一定の位置を占めるまでの発現期に着目して議論を進めていく。そして、本研究では、電子政府の発現期として主に 1990 年代を議論の対象とする。

<sup>†1</sup> 東京大学大学院学際情報学府博士課程

Graduate School of Interdisciplinary Information Studies, The University of Tokyo

### 3. 世界各国の電子政府政策の発現

#### 3.1 アメリカ

電子政府政策の発現について、最初に確認するのはアメリカの連邦政府である。

1993年に誕生したクリントン政権下、アメリカ連邦政府における電子政府政策が発現した。クリントン政権では、ゴア副大統領を中心とするタスクフォースである NPR が改革の中核を担った[4]。NPR から提出された改革案として「From Red Tape to Results: Creating a Government that Works Better and Costs Less」があり、この改革案を補足する報告書として「Re-engineering through Information Technology」が公開された。この報告書において、行政改革を進めるための手段として IT の導入と活用が強調された。ここに、アメリカ連邦政府における電子政府政策の発現の端緒が確認される。

1995年には、従来から存在していた文書削減法が改正されて、IT を活用することによって、政府部門での書面利用の削減が目指された。

1996年には、OMB(Office of Management and Budget)が政府全体の ICT に関する予算や政策に責任を持つことが明確された。この年には、クリントン政権が 2 期目に入り、「Access America」と称される新たなプロジェクトが推進されることになった。このプロジェクトでは、顧客志向の行政の実現を前面に打ち出された。そして、市民に直接関わるサービスを提供する 33 の政府機関に対して、IT を活用してサービスの改善を図ることが求められた。この「Access America」では、13 項目にわたる「Electronic Government」と題されたプロジェクトの推進が謳われており、それらのプロジェクトを推進する上で必要となるツールとして 5 項目から成る「Support Mechanisms」も掲げられることとなった。

1998年には、行政手続のオンライン化の基盤となる公的認証制度の構築へ向けて、FPKI Steering Committee(Federal Public Key Infrastructure Steering Committee)が立ち上げられた。

後の 2000年には、GSA (General Services Administration) の CIO であった Piatt の提案によって、アメリカ連邦政府のポータルサイトである FirstGov が立ち上げられた[5]。このポータルサイトが目指したのは、国民が必要とする政府の情報を的確に探索出来るサイトを提供することであった。

同年には、電子署名に関する法律である「Electronic Signatures in Global and National Commerce Law: 'e-Sign Law」が制定された。この電子署名を活用することで、オンライン上での行政手続の実現が目指された。

以上、簡単に見てきたように、アメリカ連邦政府では、政府の行政改革の方針を定める文書の中に電子政府政策の推進が謳われ、その政策を担う部署を定めるということが

まず行われた。そして、具体的な取り組みとして、国民に対するポータルサイトを通じた情報提供や行政手続の電子化の実現が目指されたのである。

#### 3.2 カナダ

次に見るのは、アメリカの隣国であり、政策立案などにおいてアメリカの影響を受けることもあるカナダの連邦政府である。

カナダの連邦政府では、1994年に、内閣に附属する財務委員会の官房(Treasury Board Secretariat)の中に、政府 CIO を置いた。続く 1995年に「Connecting Canadians」という構想を打ち出し、この中で政府の電子化の必要性が言及されていた[6]。ここにカナダの連邦政府における電子政府政策の発現時を見出すことが出来る。

カナダの連邦政府における本格的な電子政府政策としては、「GOL (Government On-Line)」という改革プログラムの実施があげられる。この GOL は、政府 CIO の管轄の下で、1999年から 2006年まで実施された。GOL の中で特に重点が置かれたのが、公共サービスのオンライン上での提供であり、具体的には市民向けのサービスをワンストップで提供するためのポータルサイトの構築であった。

GOL は、三つの段階に分かれており、第一の段階はオンラインでの政府の情報提供を可能とすること、第二の段階はオンラインでの行政手続処理を可能とすること、第三の段階は複数の政府機関が共同してサービス提供を行うことであった。このうち、第一の段階の情報提供のオンライン化については、2001年に、市民向け・ビジネス向け・国際的な利用者向けの三つのゲートウェイとなるサイトが構築されている。

以上に見て来たように、カナダにおける電子政府政策の発現時においても、政府の改革プログラムの中で電子政府政策の推進が謳われ、推進のための組織体制を整えられている。そして、具体的な取り組みとして、国民に対してポータルサイトを介した情報提供やオンラインでの各種の行政手続処理の実現が図られている。

#### 3.3 イギリス

続いて見ていくのは、アメリカやカナダと同じくアングロサクソン諸国に含まれるということで制度の比較が行われるイギリスである。

[7]によれば、イギリスにおける政府を上げた電子化の端緒となったのは、1996年のグリーンペーパー「Government Direct」の発表である。このグリーンペーパーにおいて、政府が提供するサービスの電子化が目指されることが謳われた。

1997年から始まったブレア政権下では、1999年に発表された「Modernising Government White Paper」において、2005年までに 50%、2008年までに 100%の行政手続のオンライン化を実現することが目標として掲げられた。そして、電子政府政策を推進するための組織的な対応として、イギリ

ス政府は、首相に直属する e-Envoy を任命し、その下に OeE(Office of the e-Envoy)を編成した。

2000 年には、イギリスにおける電子政府の構築の方向性を明確に示す二つの文書が発表された。その文書とは、e-Envoy による「e-government: A strategic framework for public services in the Information Age」と「e-gov: Electronic Government Services for the 21<sup>st</sup> Century」である。これらの文書に基づき、各種の政策が展開されることとなった。

政府が提供するサービスの電子化については、2001 年に UK Online というポータルサイトが構築されたことが主な取り組みとしてあげられる[8]。また、同年には、政府のあらゆるサービスへの登録を行う際に利用される認証基盤となる Government Gateway も構築された。この 2001 年を境にして、イギリスでは、公的な部門における電子化が推進されることになった。

UK Online は市民向けに構築されたものであり、ライフイベントごとに整理された政府の情報が提供されるとともに、行政機関が提供するサービスに関する手続を行うことが可能とされた。

以上、簡単に辿ってきたが、イギリスにおける電子政府政策の発現期でも、政府の政策の方向性を示す文書の中で電子政府政策の推進が謳われ、推進のための組織体制が整えられている。そして、具体的な取り組みとしては、UK Online などを介した情報提供や行政手続の電子化を行おうとしていることが確認される。

### 3.4 オーストラリア

イギリスに続いては、英連邦加盟国であるオーストラリアの電子政府発現期を見ていく。

オーストラリアでは、連邦政府が電子政府政策を推進してきた。その端緒となるのは、1997 年とされている[9]。この年に当時の Haward 政権が「Investing for Growth」を発表し、政府の電子化へ向けた取り組みが開始され、政府における電子化を主導する OGO(Office for Government On-line)と情報社会への対応を担う NOIE (National Office of the Information Economy)という機関が設置されたからである。

「Investing for Growth」においては、2001 年までに連邦政府に関する公共サービスについて電子的に提供可能なものは全てオンライン上で提供すること、政府の情報を提供する情報センターを設立することなどが謳われた。そして、NOIE が中心となって、連邦政府が利用する認証基盤である政府 PKI の整備が進められた。1999 年には、連邦政府において、「Electronic Transactions Act」が制定された。この法律により、電子的に行われる各種行政手続に法的効力が認められた。

そして、2000 年には、GST(goods and services tax)が導入されたことを契機として、電子署名の利用が進められ。この時までには、税務を所管する ATO(Australian Taxation Office)に対して、国民は所得申告を電子的に行うことが認められ

ていたが、GST の導入によって、各事業主体には、ABNs(Australian Business Numbers)と呼称される一意の番号を付与された上に、さらには、各事業主体の事業内容を申告する BAS(Business Activity Statement)を提出することを求められたからである。

2002 年には、NOIE が連邦政府の電子政府政策を進める上での戦略となる「Better Services, Better Governemnt: The Federal Government's e-Governemnt Starategy」を発表した。この戦略では、第一に、効率性を達成し、投資に対するリターンを確保することが目指された。その他に、第二に、政府の提供するサービスや情報へのアクセスを容易にすること、第三には、受益者が求める公共サービスを提供することなども謳われた。この戦略に沿うようなかたちで、政府の情報へのエントリーポイントとなる Web サイトが設置された。この Web サイトは、各種行政手続を行う政府機関の Web サイトや政府の保有する情報へリンクされている。

以上に概観したように、オーストラリアにおける電子政府政策の発現期においても、政府の政策の方向性を示す文書の中で電子政府政策の推進が謳われ、推進のための組織体制を整えられていることが分かる。そして、具体的な取り組みとして、国民に対して Web サイトを介した情報提供や行政手続の電子化を行おうとしていることが確認される。

### 3.5 日本

次は、日本の電子政府政策の発現期について概観する。

日本では、先に取り上げた国から見ると、少し遅れて電子政府政策が発現した。

まず 2000 年 7 月 7 日に、「世界規模で生じている情報通信技術 (IT) による産業・社会構造の変革 (いわゆる「IT 革命」) に我が国として取り組み、IT 革命の恩恵を全ての国民が享受でき、かつ国際的に競争力ある「IT 立国」の形成を目指した施策を総合的に推進するため」(2000 年 7 月 7 日閣議決定「情報通信技術 (IT) 戦略本部の設置について」)、内閣に情報通信技術 (IT) 戦略本部が設置された。この IT 戦略本部の下に、有識者による IT 戦略会議が設置され、同年 11 月に IT 基本戦略が策定されることとなった。この IT 戦略本部の設置と IT 基本戦略の策定により、日本では電子政府政策が発現したものと考えられる。

IT 基本戦略は、「基本理念」と「重点政策分野」の二部から成る。「基本理念」は、IT 革命の歴史的意義・各国の IT 革命への取り組みと日本の遅れ・基本戦略の三点から成る。電子政府政策の推進については、「重要政策分野」の三番目には「電子政府の実現」という項目があげられている。この「電子政府の実現」の項目では、「電子政府は、行政内部や行政と国民・事業者との間で書類ベース、対面ベースで行われている業務をオンライン化し、情報ネットワークを通じて省庁横断的、国・地方一体的に情報を瞬時に共有・活用する新たな行政を実現するものである」と謳われている。

る。そして、「電子政府の実現」のために推進すべき方策として、「行政（国・地方公共団体）内部の電子化」・「官民接点のオンライン化」・「行政情報のインターネット公開、利用促進」などがあげられている。

IT 基本戦略の策定の直後、IT 基本法が制定された。IT 基本法では、行政の情報化(同法 20 条)が基本方針として掲げられた。そして、IT 基本法第 35 条の 2 で、「(1)高度情報通信ネットワーク社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策に関する基本的な方針」から七項目をあげ、それらについて重点計画を作成することを定めた。その項目の中に「(5)行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用を推進に関し政府が迅速かつ重点的に講ずべき施策」とあり、これが根拠となつて、後の日本の電子政府政策は戦略などを策定し、それに基づき具体的な重点計画が示されるというかたちを取り、各施策が展開されることになった。

2001 年には、「e-Japan 戦略」が策定され、この中でも「重点政策分野」として「電子政府の実現」があげられており、さらに、「e-Japan 戦略」を具体化した「e-Japan 重点計画」では、電子政府の実現について、各種申請などの電子化や IT を利用した業務改革の推進が謳われ、行政手続の電子化が推進されることになった。

2003 年には、「e-Japan 戦略 II」が策定された。ここで強調されるのが行政ポータルサイト等を介した情報提供やワンストップサービスの実現であった。そして、電子政府の総合窓口「e-Gov」や各府省のホームページが整備された。

以上に見てきたように、日本においても電子政府政策の発現期には、電子政府政策の推進を担う組織体制が整えられ、政府としての戦略の中に電子政府政策の推進が謳われている。そして、具体的な取り組みとしてポータルサイトを介した情報提供や行政手続の電子化が指向されている。

### 3.6 フランス

ここまでヨーロッパの大陸国を取り上げずに議論を進めてきた。そこで、最後に取り上げるのがフランスである。

フランスにおける電子政府政策の推進は、1990 年代後半に始まるとされる[10]。1997 年に首相に就任した Jospin が政府の電子化を政策課題として認識し、1998 年に PAGSI プログラム (Government Action Plan Programme for an Information Society) を実行に移したことをその端緒とする。この PAGSI プログラムの下で、政府の情報を提供するポータルサイトの整備が進められた。

2000 年からは、COSA(Commission for administrative Simplifications)が、市民にとって利用しやすい行政手続を実現するために行政手続の評価を行い、行政手続の簡素化と電子化を推し進める下地を整えた。さらには、公共サービスの提供の電子化などの基盤となる電子署名に関する法律が制定された。そして、2001 年には、政府機関における ICT の利活用を管轄する ATICA(Agency for ICT in Public

Administration)が政府内に設置された[11]。この ATICA により、全ての行政手続の電子化が目指された[a]。

以上の記述のように、フランスにおける電子政府政策の発現期にも、電子政府政策の推進を担う組織体制が整えられ、政府としての改革プログラムの中に電子政府政策の推進が重要な位置付けを得ている。そして、具体的な取り組みとしてポータルサイトを介した情報提供や行政手続の電子化が目指されていることが確認される。

## 4. 電子政府政策の発現と電子政府の成熟度

前章では、いくつかの国を取り上げて、電子政府政策の発現期における取り組みについて確認した。それらの国で共通してあげられるのは、政策の実現を図るための主導的な組織体制の整備と政策実現のための戦略等の策定である。さらに、具体的な取り組みの共通点として、電子政府政策に関する具体的な取り組みについては、主に政府が構築する Web サイトを介した情報提供や行政手続の電子化があげられる。例えば、組織体制の整備と戦略の策定の順序、Web サイトの整備と行政手続の電子化の順序については、相前後することもあるが、電子政府政策の発現期には、それらが複合的に立ち現われているのである。

本研究で取り上げた各国の歴史から、情報社会の進展という新たな事態に際して、政府がその対応策として電子政府政策の推進の必要性を認識し、組織体制と戦略を新たに整えるということを行っている実態が明らかにされるものと考えられる。

ここで、電子政府政策の進展については、電子政府の成熟度モデルの構築という先行研究があることを紹介する。それらの先行研究によれば、電子政府には成熟度が存在する。その成熟度については、三段階とする説と四段階とする説などがある[12]。本研究では、[13]による三段階のモデルを紹介する。

その第一の段階は、一方通行の情報提供が実現する段階である。

第二の段階は、双方向のコミュニケーションが実現する段階である。

第三の段階は、行政手続などのトランザクションがオンライン上で完結する段階である。

電子政府政策の進展に伴い、以上の三つの段階を経て、成熟度が上がっていくというのである。第一段階は、具体的には、Web サイトを通じた情報提供の実現があげられる。それから一步進んで、Web サイトなどを介して、政府と国民の意見交換が実現するのが第二の段階である。さらに、情報の遣り取りに留まらず、行政手続なども Web サイトを介して完結させられるようになるのが第三の段階である。

a) 2003 年には、ATICA や COSA に代わって、政府の電子化を担当する ADAE(Agence pour le developpement de l'administration électronique)が設置されている。

前章で概観した各国の電子政府政策を見ると、上記の三つの段階を踏んで、成熟度を上げていこうとしていたことが伺える。ただし、各段階を順次踏んで第三の段階に達しようとしたとするには、各国の取り組みは不揃いである。ポータルサイトの構築によって、第一の段階から第三の段階まで一気に到達しようとしていたとまとめることも出来るかもしれない。そうすると、本研究で確認した範囲内では、第二の段階の取り組みが見え難いとも言える。それでも、少なくとも、本研究で取り上げた国は、第一の段階から第三の段階へという方向性においては共通点を見出すことが出来る。よって、本研究で取り上げた国は電子政府の成熟度モデルに当てはまる政策の展開を見せていると結論付けられる。

本研究では、政府における組織体制の整備と戦略等の策定が電子政府政策の発現期には見られることも指摘した。前章に見た各国の事例からは、組織体制の整備の開始と戦略の策定が相前後することがあることも確認された。

電子政府政策を主導する組織等が新設されることもあれば、どこかの省庁などに一部門として設けられることもある。その差異が生じる理由について、本研究では明確な説明を与えることが出来ないが、一つの仮定としては、各国が採用する政府組織の制度の差異が何らかの影響を与えているということが指摘される。

電子政府政策の発現の契機ともなる戦略等の策定についても、その戦略の位置付けや発表・策定の主体に差異が見られた<sup>b)</sup>。ただし、この点についても、各国の統治制度の相違により、電子政府政策の推進が謳われる媒体も白書・報告書・戦略などと相違は存在するとすれば、政府が推進する改革案の中に電子政府政策の推進を明確に位置付ける各国の姿勢は共通していると考えられる。

なお、それらの戦略等について、各国で一度策定して終わりというわけではなく、更新等がなされていることも確認された。この点については、前述の成熟度が各国において上がるにつれて、更新等も行われたと考えることも出来る。

本研究は、電子政府の発現期における取り組みを見た上で、その成熟度の到達点は第三の段階であるとしたが、既に世界各国で成熟度の第三の段階に達している。この第三の段階に達した後に、各国の政府は如何なる電子政府政策を展開するのか。この点について、今後の更なる研究が必要となるものと考えられる。特に、本研究で電子政府という用語が政府文書で最初に使われた国としてアメリカを上げ、その取り組みを最初に紹介したが、アメリカでは、2000年代後半以降、「Government2.0」や「オープンガバメント」という標語の下で新たな取り組みがなされている。それらの取り組みを電子政府政策の発現期からの歴史の中で、如

<sup>b)</sup> 政府組織がその主体であるにしても、実際にはどの部署が主にその策定等の任に当たるのかについて差異がある。

何に位置付けるのか。この点についても、今後の研究課題となるものと考えられる。

## 5. おわりに

本研究は、六つの電子政府政策の発現時に見られた取り組みを確認し、発現期の取り組みと電子政府の成熟度に関する研究を照合して、成熟度モデルの当否を検証した。

本研究で取り上げた国の事例数は、実際の世界各国の国数から見ると、極めて少ない。それゆえに、本研究をもって、電子政府政策の発現に関して普遍的な説明を与えたとは言えない。この点につき、さらに事例を集め、電子政府政策の発現に関する普遍的な議論を行っていく必要があるものと考えられる。とりわけ、途上国での取り組みについて見ていくことが今後の研究課題となるだろう。

とりわけ、様々な政策一般の発現を説明するモデルを構想することが本研究に残された課題である。

## 参考文献

- 1) Schnoll Hans J. : Electronic Government: A Study Domain Past Its Infancy, Schnoll Hans J (ed.) E-government: Information, Technology, and Transformation, pp.11-30, M.E. Sharp, New York, (2010)
- 2) Homburg Vincent: Understanding E-Government, Routledge, New York (2008)
- 3) Yildiz, M. : E-Government Research: Reviewing the Literature, Limitations, and Ways Forward, Government Information Quarterly 24, pp.646-665, (2007)
- 4) 田辺智子:米国90年代の行政改革,レファレンス,635号, pp.17-46,国立国会図書館, (2003)
- 5) Binz-Scharf, Maria Christina : FirstGov: The Road to Success of the U.S. Government's Web Portal, Mayer-Schonberger, Viktor and Lazer, David (eds.), Governance and Information Technology: From Electronic Government to Information Government, pp.33-37, MIT Press, Cambridge (2007)
- 6) Brown David : The Government of Canada: Government On-Line and Citizen-Centred Service, Borins Sandford, Kernaghan Kenneth, Brown David, Bontis Nick, 6 Perri, Digital State at the Leading Edge, pp.37-68, University of Toronto Press, Toronto (2007)
- 7) Aichholzer Georg and Tang Puay : Harnessing Public Sector Information for Greater Accessibility: Austria and the UK, Aichholzer George and Burkert Herbert (eds.), Public Sector Information in the Digital Age, pp.287-326, Edward Elgar Publishing, Cheltenham (2004)
- 8) Pratchett Lawrence : Electronic government in Britain, Eifert Martin and Püschel Jan Ole(eds.), National Electronic Government: Comparing governance structures in multi-layer administrations, pp.13-45, Routledge, New York (2004)
- 9) Roehrich Nico and Armstrong Mark : Electronic government in Australia, Eifert Martin and Püschel Jan Ole(eds.), National Electronic Government: Comparing governance structures in multi-layer administrations, pp.182-210, Routledge, New York (2004)
- 10) Greffet Fabienne : The digital republic: renewing the French state via e-government, Nixon Paul G. and Koutrakou Vassiliki N. (eds.), E-government in Europe, pp.75-89, Routledge, New York (2007)
- 11) Chatillon Georges : Electronic government in France, Eifert Martin and Püschel Jan Ole(eds.), National Electronic Government: Comparing governance structures in multi-layer administrations, pp.82-115, Routledge, New York (2004)
- 12) Shareef Mahmud Akhter and Archer Norm : E-Government Service Development, Shareef Mahmud Akhter, Archer Norm and Dutta

Shantanu(eds.), E-Government Service Maturity and Development:  
Cultural, Organizational and Technological Perspectives, pp.1-14 ,IGI  
Global, Pennsylvania (2012)

13) Howard M.: E-government across the globe: How will “E” change  
government? , Government Finance Review, 17(4), pp.6-9, (2001)