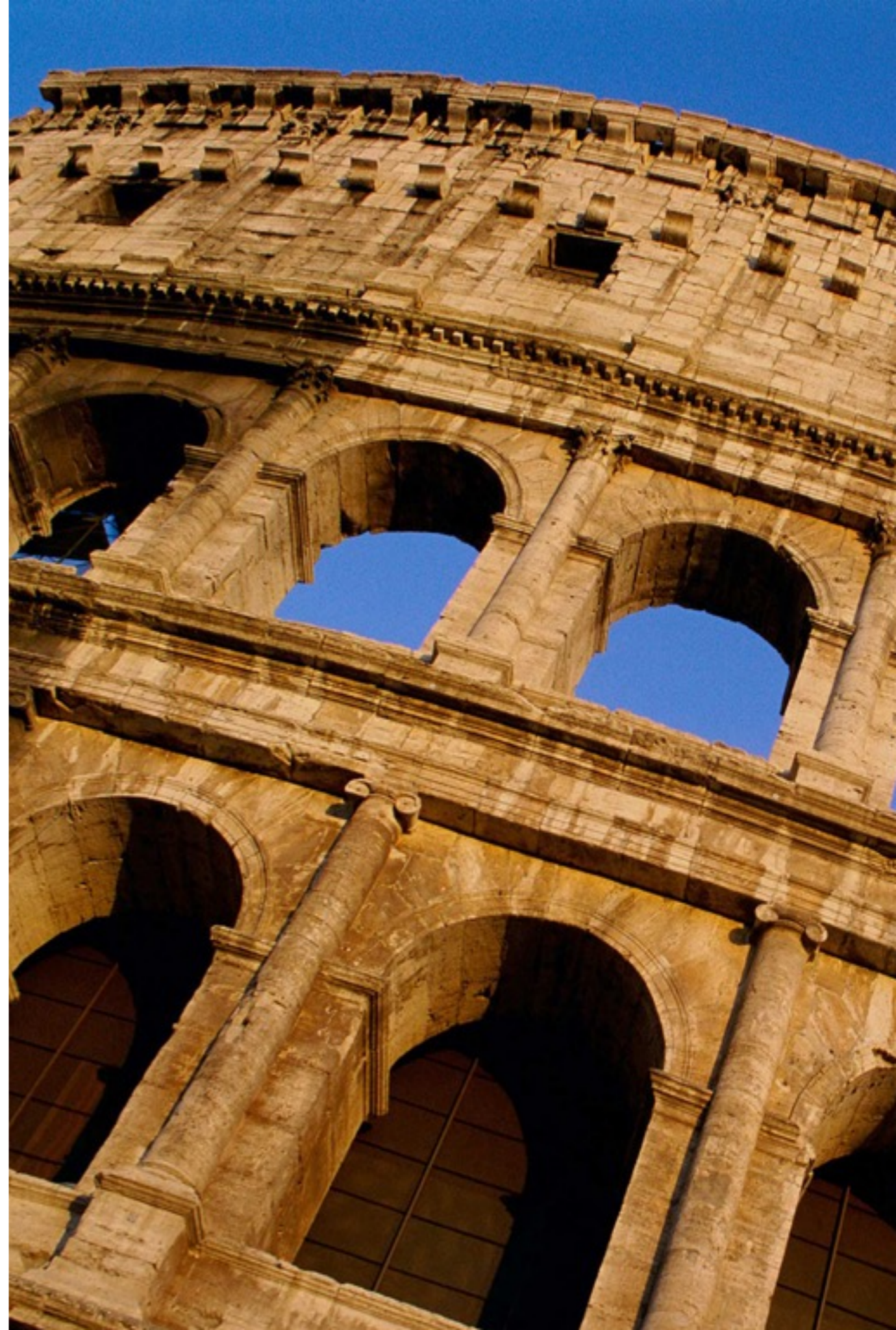


# Designing e-government services: Key service attributes and citizens' preference structures

---

Profs. Aires José Rover e Denilson Sell  
Aluno Omar Omar  
Disciplina de governo eletrônico e  
inclusão digital  
programa de doutorado em  
Engenharia do Conhecimento do EGC  
- UFSC



# Definições - Auto Serviço

---

- O artigo aborda [auto] serviços de governo eletrônico de dois tipos:
  - Informativos: entrega de info via páginas web
  - Transacionais: entre gov. e cidadãos; pode requerer integrações verticais e horizontais
    - Menos comum que iniciativas informativas

# Objetivos do artigo

---

1. Identificar atributos chave de serviços governamentais transacionais
2. Propor um modelo de adoção do serviço pelo cidadão: utilização e satisfação com os serviços de e-gov (H1-H5)
3. Teorizar sobre a importância relativa e *trade-offs* entre atributos dos serviços (H6-H8)
4. Testar empiricamente as hipóteses através de um *survey* em 2 estágios separados por 4 meses, e um experimento conjunto

# Teoria e alicerces

---

- Behavioural science para as percepções do cidadão e suas preferências em termos de atributos relevantes de serviços
- Market utility approach para o design de serviços

# Teoria e alicerces

---

- Elementos chave de serviços de e-gov [transacionais]
  - Core services (ex. IR)
  - Facilitating services: serviços essenciais que possibilitam a prestação dos serviços essenciais (core)
  - Supporting services (ex. suporte técnico online)

# Teoria - atributos de serviço

---

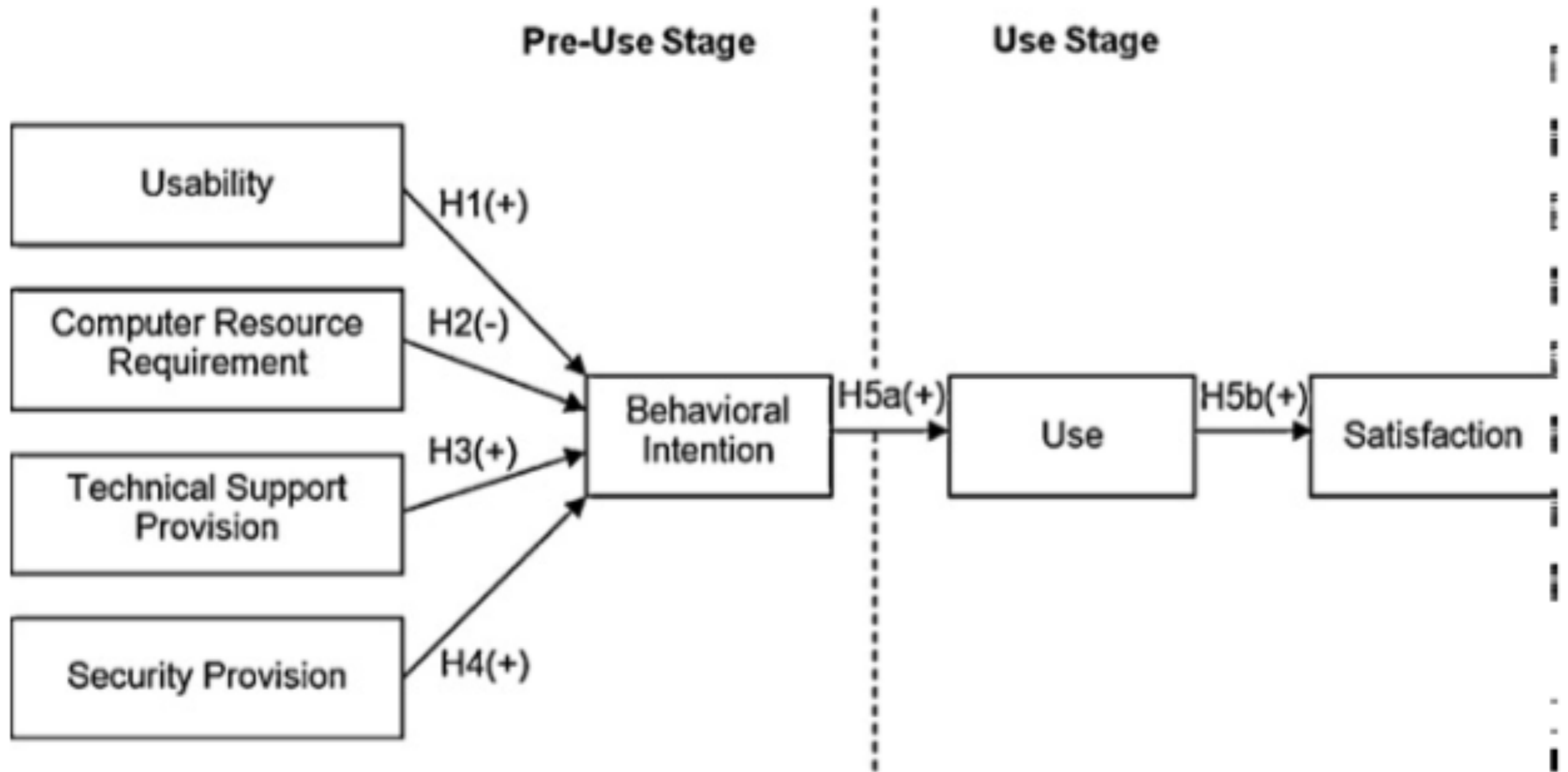
- Usabilidade (core service)
- Requerimentos de recursos computacionais (facilitating good)
- Provisão de suporte técnico (supporting services)
- Provisão de segurança (supporting services)
- hipótese: Esses atributos influenciam as intenções do cidadão de utilizar o serviço - e conseqüente satisfação.

# Teoria - atributos de serviço

---

- 2 ângulos de análise:
  - USO
  - SATISFAÇÃO
- A intenção é um bom predecessor do comportamento (Venkatesh et al, 2003) e é influenciada pelos atributos

# Teoria - modelo teórico





# Hipóteses

---

- H1 - Usabilidade vai influenciar positivamente as intenções do cidadão sobre utilizar serviços transacionais de e-gov
- H2 - Requerimentos de recursos computacionais vão influenciar negativamente as intenções do cidadão sobre utilizar serviços transacionais de e-gov
- H3 - Provisão de suporte técnico vai influenciar positivamente as intenções do cidadão sobre utilizar serviços transacionais de e-gov
- H4 - Provisões de segurança vão influenciar positivamente as intenções do cidadão sobre utilizar serviços transacionais de e-gov
- H5a - As intenções do cidadão sobre o uso de serviços transacionais de e-gov vai influenciar positivamente sua utilização dos serviços
- H5b - O uso de serviços de e-gov transacionais pelo cidadão vai influenciar positivamente sua satisfação com os serviços

# Hipóteses - *tradeoffs* e a importância relativa dos atributos

---

- H6 - A importância relativa dos atributos terá o seguinte ranking: (1) usabilidade; (2) provisão de segurança; (3) provisão de suporte técnico; e (4) requerimentos de recursos computacionais
- H7 - Usabilidade e requerimentos de recursos computacionais serão mais importantes para serviços transacionais de e-gov simples; enquanto provisões de suporte técnico e de segurança serão mais importantes para serviços complexos
- H8 - Alta usabilidade, baixos requerimentos e suporte e segurança com pouca sofisticação são preferíveis no caso de serviços simples; baixa usabilidade, altos requerimentos e suporte e segurança sofisticados são preferíveis para os serviços mais complexos

# Método e pesquisa

---

- objetivo: Avaliar o SmartID de Hong Kong
- experimento conjunto - 2 serviços:
  - Registro de solicitações de marcação de *appointments* via web (serviço simples)
  - Envio da declaração de renda via serviços de e-gov (serviço complexo)

# Método e pesquisa

---

- 2465 Participantes foram selecionados randomicamente através de banner em portal de e-gov de Hong Kong
- Participaram em 2 estágios:
  - 1 - survey e experimento dos dois serviços (marcação de appointments ou IR)
  - 2 - 4 meses depois, avaliação do uso e satisfação do SmartID (746 respondentes, 30% do total)

# Resultados e discussão

---

- Os resultados demonstraram a importância dos 4 atributos de serviço na influência das intenções do cidadão de utilizar serviços de e-gov transacionais; (H1 a H4)
- As intenções, por sua vez, de fato influenciaram o uso e satisfação para com os serviços. (H5a e H5b)
- Usabilidade e segurança foram os 2 atributos considerados mais importantes, com base no experimento;
- Somente um pequeno número de usuários se preocupa com os requerimentos em termos de recursos computacionais
- As preferências dos cidadãos foram muito similares entre os dois serviços (ao contrário das H6-H8)

# Contribuições teóricas e implicações

---

- Modelo que explica e consegue “prever” as intenções dos usuários, assim como o uso e satisfação com serviços transacionais de e-gov.
- Contribui com o desenho de serviços quando avalia as preferências dos usuários com relação aos atributos dos serviços (e-gov e outros e-services).
- Diferenciação entre os tipos de serviços prestados em e-gov (simples x complexos).
- Demonstra que a influencia dos atributos pode variar substancialmente entre segmentos distintos de cidadãos, e com isso contribui com a literatura sobre difusão tecnológica (levar em consideração o estrato populacional).