



Environmental management

The influence of civic mindedness, trustworthiness, usefulness, and ease of use on the use of government websites

Uso de websites de governo eletrônico: um estudo sobre a influência da inclinação cívica e percepções de confiabilidade, utilidade e facilidade de uso

Inclinación cívica y la percepción de fiabilidad, utilidad y facilidad de uso de sitios web de Gobierno Electrónico: un estudio de antecedentes de uso

Flávio Perazzo Barbosa Mota*, Carlo Gabriel Porto Bellini, Juliana Morais da Silva Souza, Terezinha de Jesus Nogueira Oliveira

Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brazil

Received 12 December 2014; accepted 27 May 2016

Abstract

Civic mindedness and the perceptions of trustworthiness, usefulness, and ease of use seem to explain much of the effective use of websites. This article discusses the extent to which such factors influence the use of government websites based on a study with 210 citizens who were doing their biometric electoral registration in João Pessoa – a major city in Brazil. With the help of ordinary least squares and quantile regression models, we found that there is mixed influence of those factors on the use of government websites. On average, perceived usefulness and perceived ease of use had a significant influence; but for low levels of use, only perceived usefulness had an influence, whereas perceived ease of use had an influence for moderate and high levels of use. In terms of trustworthiness, only the dimension about trust in government had an influence for all levels of use. In terms of civic mindedness, only the dimension about civic engagement had an influence, except for moderate levels of use. Our results reinforce that the development of government websites should focus on the citizens' individual profiles and levels of use, that is, focus should be directed to the demand side (users) besides merely addressing the legal requirements and the provision of services by the supplier (government).

© 2016 Departamento de Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP. Published by Elsevier Editora Ltda. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Keywords: Electronic government; Website use; Civic mindedness; Trustworthiness; Perceived usefulness; Perceived ease of use

Resumo

Inclinação cívica e percepções sobre confiabilidade, utilidade e facilidade de uso parecem explicar grande parte do uso efetivo de *websites* governamentais. O presente artigo discute em que medida esses fatores influenciam o uso de *websites* governamentais, a partir de um estudo com 210 cidadãos da cidade de João Pessoa (PB) que realizaram recadastramento eleitoral biométrico. Modelos de regressão normal linear (MNL) e quantílico (MQ) verificaram variação de influência desses fatores sobre o uso de *websites* governamentais. Quanto à percepção de utilidade e facilidade de uso, em geral verificou-se influência significativa (MNL); mas, ao analisar níveis baixos de uso (MQ), apenas a utilidade percebida apresentou influência, enquanto a facilidade de uso apresentou influência em situações de uso de níveis intermediários e alto. Quanto à confiabilidade, apenas uma de suas dimensões (confiança no governo) apresentou influência (MNL), e essa influência foi consistente em todos os níveis de uso

* Corresponding author.

E-mail: flaviopbm@gmail.com (F.P.B. Mota).

Peer Review under the responsibility of Departamento de Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.rausp.2016.07.002>

0080-2107/© 2016 Departamento de Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP. Published by Elsevier Editora Ltda. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

(baixo, intermediário e alto; MQ). E quanto à inclinação cívica, também apenas uma de suas dimensões (engajamento cívico) apresentou influência, e essa influência foi consistente em média (MNL) e níveis de uso baixo e alto (MQ). Os resultados sugerem que o desenvolvimento de ferramentas de governo eletrônico deve ocorrer com foco em perfis e níveis de uso dos cidadãos, assim privilegiando o demandante do serviço (usuário) e não apenas a conformidade legal e a mera disponibilização de serviço por parte do ofertante (agente público).

© 2016 Departamento de Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP. Publicado por Elsevier Editora Ltda. Este é um artigo Open Access sob uma licença CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Palavras-chave: Uso de *websites* governamentais; Inclinação cívica; Confiabilidade; Utilidade percebida; Facilidade percebida de uso

Resumen

Inclinación cívica y percepciones de fiabilidad, utilidad y facilidad de uso parecen explicar gran parte de la utilización efectiva de los sitios *web* del gobierno. En este artículo se analiza en qué medida estos factores influyen en el uso de sitios *web* gubernamentales, con base en un estudio en que participaron 210 ciudadanos de la ciudad de João Pessoa (Estado de Paraíba) que realizaron el registro electoral biométrico. Por medio de modelos de regresión lineal normal (MCRLN) y cuantílica (QR) se encontró variación de la influencia de dichos factores en el uso de sitios *web* gubernamentales. En cuanto a la percepción de utilidad y facilidad de uso, en general, se verificó que hay influencia significativa (MCRLN); sin embargo, en un análisis de niveles bajos de uso, solamente la utilidad percibida influyó, mientras que la facilidad de uso influyó en situaciones de uso de nivel intermedio y alto. Respecto a la fiabilidad, solo una de sus dimensiones, la confianza en el gobierno, influyó (MCRLN), y dicha influencia fue consistente en todos los niveles de uso (bajo, intermedio y alto) analizados (QR). En términos de inclinación cívica, solo la dimensión de compromiso cívico influyó, y esta influencia fue significativa en promedio (MCRLN) y en niveles de uso bajo y alto (QR). Los resultados sugieren que el desarrollo de herramientas de gobierno electrónico debe centrarse en los perfiles y niveles de uso específicos de los ciudadanos, con especial atención a la demanda (usuario), y no sólo al cumplimiento legal y a la mera prestación de un servicio por parte del oferente (gobierno). © 2016 Departamento de Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP. Publicado por Elsevier Editora Ltda. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Palabras clave: Uso de sitios gubernamentales; Inclinação cívica; Fiabilidad; Utilidad percibida; Facilidad de uso percibida

Introduction

Electronic government (e-gov) has been considered a tool to transform the relationship between public administration and society. This is partly due to the potential that Internet applications have, along with the typically poor use of technology that public administrators do (Streib & Navarro, 2006). The perspectives that are based on the supply side or the relationship between government and society, and the relative lack of studies on the demand side or the interaction between the citizens and their governments also contribute to such a reality (Damian & Merlo, 2013; Rana, Dwivedi, & Williams, 2013b; Reddick, 2005). Nevertheless, e-gov has the potential to span all government functions and activities that are shaped by the use of information and communication technologies (ICTs) (Brown, 2005), so that a reciprocal relationship between the ICTs and the social, political and organizational factors may influence the success of e-gov (Helbig, Gil-García, & Ferro, 2009).

According to a citizen-centered perspective, a myriad of factors influence the use of e-gov services and tools. For instance, technology acceptance model's (TAM) perceived usefulness and perceived ease of use are particularly appropriate for the study of citizen-oriented e-gov (Rana, Dwivedi, & Williams, 2013a). Nevertheless, those constructs should not be studied in isolation in the domain of information systems adoption (Benbasat & Barki, 2007; Lee, Kozar, & Larsen, 2003). In the particular domain of e-gov, psychological and social factors should be included (Carter, 2008; Rana et al., 2011, 2013a,b), such as trustworthiness (Avgerou, Ganzaroli, Poullymenakou, & Reinhard, 2009; Bannister & Connolly, 2011; Belanche, Casalo, & Flavián, 2012; Carter & Bélanger, 2005; Carter & Weerakkody, 2008;

Lim et al., 2011; Morgeson, Vanamburg, & Mithas, 2011; Schaupp & Carter, 2010; Smith, 2011; Srivastava & Teo, 2009; Weerakkody et al., 2013; Welch, 2004) and civic mindedness (Dimitrova & Chen, 2006; Farina et al., 2013; Kang & Gearhart, 2010). Other constructs that are popular in technology adoption research, such as computer self-efficacy, social influence and the mediating factors are not enough to explain the intention to use and the effective use of e-gov (Carter, 2008; Costa, de Oliveira, Dandolini, de Souza, 2014; Rana et al., 2011, 2013a,b), so they are not addressed in this article.

The Brazilian literature has studies about citizens and e-gov use (e.g., Damian & Merlo, 2013; De Araujo, 2013; De Abreu & De Pinho, 2014), but it seems that they are limited in data type and scope. For instance, De Abreu and De Pinho (2014) and Damian and Merlo (2013) use observation-based data to analyze government websites in terms of the available services and the participation of people in digital democracy processes, whereas De Araujo (2013) makes use of secondary data, that is, a dataset that is out of the researcher's control.

Both in the international and the Brazilian literatures, the research models are usually designed to predict the intention of use or the effective use of a particular instance of e-gov, such as for information, transaction, or interaction. They do not use to provide a broad view of the possibilities that stem from e-gov. Besides, they do not address the different levels of e-gov use, that is, the models usually rely on estimates about the average use of a certain instance of e-gov. Our study suggests that there may be variations in the influence of social or psychological factors according to the level of use that is in focus (such as low, moderate, or high). As an example, perceptions about the usefulness of government websites may vary according to individual use

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7438294>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7438294>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)