

Тризно Тамара Александровна

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ
КАК КОМПОНЕНТЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ КАНАДЫ**

Исследование рассматривает содержание понятий "информационная политика", "информационный менеджмент", "управление государственной информацией". Автор, изучая проблему соотношения содержания этих понятий в условиях политических реалий Канады, представляя их организационную структуру, приходит к выводу, что канадская информационная политика имеет две стороны – общую стратегию в области управления государственной информацией и информационный менеджмент.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/3/2013/11-2/46.html

Источник

**Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и
искусствоведение. Вопросы теории и практики**

Тамбов: Грамота, 2013. № 11 (37): в 2-х ч. Ч. II. С. 183-187. ISSN 1997-292X.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/3.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/3/2013/11-2/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: voprosy_hist@gramota.net

ITALIAN QUATTROCENTO IMAGES IN PRE-RAPHAELITE BROTHERHOOD'S CREATIVITY

Tokmacheva Polina Anatol'evna
Lomonosov Moscow State University
Polina.tokmacheva@yandex.ru

The article is devoted to one of the most topical and challenging aspects in the study of Pre-Raphaelite Brotherhood's creativity. Cross-cultural communication between England and Italy has always been of interest to the researchers of culture, and a special university was created on Malta to study their mutual influence. The author not only considers the specific manifestations of the Italian images in the paintings of Pre-Raphaelites at the level of subjects, techniques, compositional methods, but also raises the question about the meaning and consequences of such appeal to the images of the past. As a result of the analysis of the Brotherhood's most pro-Renaissance works the author comes to the conclusion about the important role of the Italian images in the formation of Art Nouveau style in Pre-Raphaelites' painting.

Key words and phrases: Pre-Raphaelites; Pre-Raphaelites' Italian images; Rossetti; Early Renaissance; Anglo-Italian ties; Quattrocento; Art Nouveau.

УДК 321.6/8; 321.022

Политология

Исследование рассматривает содержание понятий «информационная политика», «информационный менеджмент», «управление государственной информацией». Автор, изучая проблему соотношения содержания этих понятий в условиях политических реалий Канады, представляя их организационную структуру, приходит к выводу, что канадская информационная политика имеет две стороны – общую стратегию в области управления государственной информацией и информационный менеджмент.

Ключевые слова и фразы: информационная политика; управление государственной информацией; информационный менеджмент; электронное правительство; доступ к информации; Канада.

Тризно Тамара Александровна

Астраханский государственный университет
aramatt_86@mail.ru

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ КАК КОМПОНЕНТЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ КАНАДЫ[©]

В условиях развивающегося информационного общества, в котором возрастает ценность и роль информации и знаний, любое государство стремится к эффективному осуществлению государственной информационной политики. Канада – одна из первых стран мира, провозгласившая в рамках государственной политики курс на построение информационного общества и проведение информационной политики. В этом смысле Канаду можно назвать страной-первопроходцем, чей опыт бесценен. В современной России реформа государственного управления невозможна без формирования открытой коммуникативной управленческой системы, основанной на механизмах информационного взаимодействия власти и общества [1, с. 36]. Для нашей страны важно изучать государственную информационную политику Канады, так как многое из того, что в России находится на уровне проектов или на этапе внедрения, в Канаде уже было применено, улучшено и доработано.

Изучая на практике информационную политику канадских государственных органов, можно встретить несколько названий политики канадского правительства в области управления информацией. Чаще всего встречаются такие дефиниции, как «собственно управление государственной информацией», «информационная политика» и «информационный менеджмент». В современной российской научной литературе нет четкого разграничения этих понятий, зачастую они употребляются в качестве синонимов. Термин «информационный менеджмент» в России обозначает совершенно иную область деятельности, чем не только в Канаде, но и в других странах Европы: специальная область менеджмента, выделившаяся как самостоятельное направление в последние годы и охватывающая все аспекты проблемы менеджмента в сфере создания и использования информационных ресурсов [4].

Анализ деятельности государственных учреждений Канады, занимающихся проведением информационной политики, а также сопроводительной и правовой документации и научной литературы обнаружил необходимость разграничения понятий «информационная политика», «управление информацией» и «информационный менеджмент», а также определения их соотношения. Для этого следует рассмотреть основные этапы становления информационной политики Канады, проследить постепенное отмежевание информационного менеджмента от управления государственной информацией, исследовать стратегию управления государственной информацией и компоненты информационного менеджмента для выявления их содержания и области деятельности.

Необходимость в управлении информацией государством в Канаде появилась довольно давно – в 1960-е гг. [9]. Государственные структуры пытались наладить контроль над всеми информационными потоками – через

управление СМИ, телефонией, государственными архивами и библиотеками, а позднее с помощью внедрения в государственное управление информационных технологий и интернет-инструментов. Подобный опыт канадское правительство заимствовало у бизнес-структур, которые пытались ускорить и оптимизировать свою работу через электронную коммерцию, интернет-сделки и электронные транзакции, что расширяло клиентскую базу и ускоряло как сами информационные процессы, так и управление ими [Ibidem]. Одновременно развивалась законодательная база, появилась необходимость теоретического осмысления государственной информационной политики, обоснования внедрения IT-технологий в функционирование правительственных органов [5]. Для достижения своей цели государство решило скоординировать свои действия с частным сектором и общественными учреждениями. В это время возник вопрос о доступе граждан к государственной информации, который стал рассматриваться как краеугольный камень для существования открытого правительства, подотчетного общественности. Правительство убедилось в том, что если рыночные механизмы не могут обеспечить всем гражданам равный доступ к информационным ресурсам или создать предпосылки для этого, то эту функцию оно должно возложить на себя.

Эти идеи воплотились в следующем этапе государственной информационной политики – реализации проекта информационной магистрали в 1990-е гг. Государственные структуры стали своеобразной моделью для нововведений и до сих пор остаются лидером по внедрению и использованию информации в электронном виде и новых коммуникационных систем, что повышает уровень прозрачности властных структур, облегчает их взаимосвязь с населением. В результате была проведена плодотворная работа со СМИ, а также создана одна из самых современных телекоммуникационных и вещательных систем.

Канадская политическая теория уже с 1990-х гг. столкнулась с проблемой определения сущности информационной политики. Главные споры в научной литературе велись вокруг правильного подхода к рассмотрению нового политического феномена. Оппоненты пытались найти точки соприкосновения в решении вопроса: должна ли информационная политика рассматриваться, в первую очередь, как технологический прогресс, ведь в этом случае ведущая роль должна отводиться ее техническим составляющим? Либо она должна предстать как новый культурный феномен?

В Канаде определение информационной политики и доступа к информации особенно проблематично, так как, говоря о «доступе», чаще всего упор делают на технические характеристики, подразумевая под доступом «соединение» (например, провода), то есть то, с помощью чего мы получаем этот доступ.

Канадская политическая наука, правовые документы дают несколько подходов к определению государственной информационной политики. Большинство из них она рассматривается как двусторонняя (как со стороны правительственных структур, так и со стороны общественности) деятельность по наполнению информационного поля политико-правовым контентом и по организации непрерывного доступа объектов информационной политики к любым видам деятельности государственных структур с помощью информационных технологий для обеспечения максимальной прозрачности правительства Канады.

Из всех подходов выделяется взгляд на информационную политику канадского ученого Мартина Даунинга, сформулированный им в 1998 г. [6, р. 67]. Согласно мнению исследователя, становление информационной политики ничем не отличается от процессов становления других отраслей политики государства, кроме того, что происходит в электронной среде. На первый план должен выйти объект доступа, а также культура самого процесса «подключения», считает М. Даунинг [Ibidem, р. 64].

Канадское видение сущности государственной информационной политики слегка отличается от общепринятого, прежде всего, в силу сугубо практического подхода, положенного в основу всех теоретических выкладок в отношении государственной информационной политики.

В тесной связи с информационной политикой государства рассматривается феномен информационного менеджмента. В основе его определений лежат инженерно-технические составляющие информационной политики и IT-деятельность по организации работы с информацией на уровне правительства, разработка инновационных продуктов в области электронных правительственных услуг, а также все виды хранения и утилизации государственной информации. Информационный менеджмент чаще всего представляется как практическая сторона информационной политики Канады.

Политика по управлению государственными ресурсами определяет правила, по которым правительственные учреждения должны создавать, использовать и хранить информацию для предоставления услуг, поддержки программ, осуществления своих полномочий, выполнения законных обязательств и для решения государственных стратегических задач.

Целью же канадской государственной информационной политики в основном является обеспечение гарантий того, что правительственная информация Канады эффективно регулируется в течение всего ее жизненного цикла. Все канадские правительственные органы и учреждения призваны грамотно и качественно управлять информацией с учетом принципа конфиденциальности, осуществлять информационную поддержку принятия политических решений для реализации государственных услуг и программ с помощью любых каналов. Мультиканальный доступ предполагает использование не только Интернета или онлайн-правительства, но и личных консультаций, телефона, почтовых отправок и т.д. И все это происходит на двух официальных языках.

Существуют стратегии, с помощью которых осуществляется регулирование вопросов управления информацией (доступ к ней, защита личной информации и ее конфиденциальность, оказание информационных услуг, аутентификация и т.д.). Общая политика по управлению электронным правительством и государственной информацией реализуется через *Policy on the Management of Government Information* (политика управления государственной информацией). Эта стратегия, вступившая в силу в мае 2003 г., содержит ряд положений относительно

управления государственными информационными потоками, где главное – развитие межведомственного информационного взаимодействия. Такая политика правительства предполагает, что все государственные учреждения должны совместно и при необходимости повторно использовать информацию, реализовывать всеобъемлющий скоординированный подход к визуализации государственной информации, поддержанию актуальной и полной структуры информации и обеспечивать пользователей удобным и своевременным доступом к ней.

При проведении в жизнь политики по управлению государственной информацией государственным учреждениям предъявляются два основных требования: повышать уровень доверия общественности и контролировать весь жизненный цикл государственной информации. В данном виде политики полномочия каждого ведомства четко разграничены [7]. Отдельное внимание в рамках государственной информационной политики, согласно акту *Policy on the Management of Government Information*, посвящено мониторингу ее реализации.

В Канаде наряду с политикой управления государственной информацией были разработаны и действуют несколько стратегий, так или иначе затрагивающих вопрос управления информацией. В основном все они были разработаны Секретариатом Казначейства, например стратегия доступа к информации (*Access to Information Policy*), целью которой является последовательная и эффективная реализация положений закона о доступе к государственной информации. Другой стратегией, разработанной Казначейством, является политика по обеспечению конфиденциальности и защите личной информации (*Privacy and Data Protection Policy*). Согласно этой стратегии, правительством проводится последовательное и плодотворное применение положений закона о конфиденциальности (*The Privacy Act*) и других правовых актов, что обеспечивает защиту частной информации правительственными учреждениями, безопасную практику использования в административных целях личной информации о гражданах Канады, а также контроль над практикой сбора номеров социального страхования.

Следующим направлением политики Казначейства стала разработка и внедрение политики правительства Канады в области коммуникаций (*Communications Policy of the Government of Canada*). Данная стратегия, действующая с 1 апреля 2002 г., заменила аналогичную, но устаревшую, разработанную в 1988 г., затем пересмотренную в ноябре 1996 г.

Цель новой стратегии состоит в гарантии хорошей скоординированности всех коммуникаций правительства Канады, эффективного управления и отклика со стороны общественности при ее разнообразных информационных потребностях. В соответствии с этой стратегией правительство Канады обязано обеспечивать граждан точной, объективной, полной и своевременной информацией относительно программ, стратегий, инициатив или услуг правительства, используя английский и французский языки; гарантировать доступность, прозрачность и подотчетность гражданам канадских правительственных структур; обеспечивать разнообразные средства и способы коммуникации и в соответствии с потребностями граждан предоставлять информацию в различных форматах; давать консультации гражданам, принимать во внимание гражданские интересы при формулировании стратегий или при разработке программ, услуг и пр. [8].

Рассмотрим детально другие важные компоненты управления государственной информацией в Канаде.

1. *Политика в области электронной авторизации и аутентификации* (*Policy on Electronic Authorization and Authentication*) действует с июля 1996 г. Была разработана Секретариатом Казначейства во время реформирования государственного аппарата для создания более качественных и эффективных государственных услуг. Направлена на организацию контроля за электронными бизнес-транзакциями и обеспечением их безопасности при помощи аутентификации и авторизации [Ibidem].

2. *Оценочная политика* (*Evaluation Policy*) разработана для упорядочения управленческой информации при ее создании, где в качестве результата выступает создание объективной информации, полезной в государственном управлении при реализации стратегий и принятии политических решений. Один из базовых принципов этой стратегии заключается в том, что чиновники, отвечающие за предоставление правительственных услуг, должны точно информировать граждан о результатах своей деятельности, что является одной из основных их обязанностей, а также проводить оценку и измерение результатов своей работы [Ibidem].

3. *Федеральная программа идентичности* (*Federal Identity Program*) имеет цель – создать дизайн информационных ресурсов государственных подразделений, который содержал бы определенные идентификаторы, был бы легко узнаваем и использовал бы статус как английского, так и французского государственных языков.

4. *Государственная политика безопасности* (*Government Security Policy*) предполагает использование специальных механизмов защиты информации в государственных учреждениях и мониторинг всех электронных транзакций [Ibidem].

5. *Политика в области управления государственными информационными ресурсами* (*Management of Information Technology Policy*) призвана гарантировать использование информационных технологий в качестве стратегического инструмента поддержки правительственных приоритетов и реализации правительственных реформ для повышения продуктивности и уровня услуг, предоставляемых гражданам.

6. *Политика в области альтернативных способов оказания услуг* (*Policy on Alternative Service Delivery*) предполагает существование альтернативных способов оказания государственных услуг и содержит требования, предъявляемые к ним [Ibidem].

7. *Политика в области основной инфраструктуры для оказания общественных государственных услуг* (*Policy for Public Key Infrastructure Management in the Public Service*) предназначена для качественного и эффективного управления инфраструктурой, цель которой – оказание государственных услуг общественности.

8. *Политика в области использования электронных коммуникационных сетей* (*Policy on the Use of Electronic Networks*) [7] проводится в целях упорядочения использования государственными органами электронных коммуникационных сетей.

9. *Политика по оказанию правительственных услуг* (Common Services Policy) также была разработана в рамках реформирования государственного аппарата Секретариатом Казначейства. Целью ее создания было оказание более эффективных и качественных государственных услуг [8].

Информационный менеджмент, как и информационная политика, контролируется несколькими правительственными учреждениями, центральное место среди которых занимает Управление Казначейством при Правительственном Секретариате. Но, в отличие от информационной политики, по определению Казначейства, информационный менеджмент – это «процесс, который направляет и поддерживает эффективное руководство информацией в организациях, включая этапы планирования и разработки систем утилизации или долгосрочного хранения информации» [7]. Информационный менеджмент в Канаде рассматривается с позиции практической деятельности «без отрыва от производства», часто исследуется рутинная работа сотрудников, занятых в данной сфере деятельности (так называемый «public sector»). К отрасли информационного менеджмента привлечены архивариусы, менеджеры по записям («records managers»), инженеры и IT-специалисты и программисты, а также библиотекари.

Информационный менеджмент реализуется через структурные компоненты, представленные ниже.

1. *Электронное правительство*, охватывающее сферу государственного управления и интернет-технологий в государственном управлении. Функционирование электронного правительства происходит за счет рамочной концепции управления информацией в правительственных и других государственных учреждениях (Framework for the Management of Information in the Government of Canada), регулирующей все вопросы управления канадскими государственными информационными ресурсами. Согласно концепции, информация должна быть структурирована определенным образом, что сделает межведомственное взаимодействие, в том числе и в плане информационного обмена, более эффективным, а также облегчит совместное использование информации государственными учреждениями разных уровней. Прежде всего, информация должна управляться и совместно использоваться на уровне горизонтальных информационных потоков. Кроме того, оговаривается важный принцип, касающийся государственной информации, – она должна собираться всего один раз, а использоваться несколько раз.

2. *Common Look and Feel (CLF)* – стратегия внедрения нового формата или стандарта, которому подчинена работа всех правительственных электронных ресурсов. Была определена отделом Руководства информационной службы Секретариата Совета Казначейства и оценивается с помощью мануала «Эффективность управления информационными технологиями», который является элементом специально разработанной системы, стандартизирующей условия работы всех правительственных электронных ресурсов («Стандарт для управления отчетностью»). Этот стандарт является сбалансированной системой оценки управленческой практики всех федеральных министерств и ведомств [Ibidem]. Он регламентирует брендинг государственных структур, а также степень удобства существующих интернет-услуг и сайтов государственных структур, уровень доступности действующих стандартов для государственных ведомств, имеющих в Интернете свои сайты. *CLF* стандартизирует присутствие федеральных органов в Интернете и способствует оптимизации онлайн-доступа к ним. В рамках данной стратегии создаются сообщества (например, в Твиттере), которые могут не только обсуждать текущие рабочие моменты между сотрудниками правительственных подразделений, но и выносить на обсуждение проекты реформ, нововведения. Причем и в первом, и во втором случае к обсуждению привлекаются все пользователи Твиттера, что дает возможность гражданам Канады напрямую влиять на принятие политически важных решений, следовательно, на политический процесс в целом.

3. *Government On-Line (GOL)* (онлайн-правительство) – инициатива правительства по внедрению 130 основных федеральных услуг для населения в электронную среду. Задачи, сформулированные правительством Канады для развития его инструментов, должны были согласно ожиданиям снизить издержки, улучшить качество правительственной информации и службы поиска, сделать информацию и услуги более доступными (в любое время и в любом месте) в том порядке, в каком их требовали пользователи, и при этом обезопасить процедуру запроса и получения информации [Ibidem].

Программа *GOL* координируется Казначейством совместно с другими ведомствами канадского правительства. В ее рамках в 2001 г. был открыт специальный сайт правительства Канады, а в 2002 г. там появился онлайн-раздел для клиентов, призванный помочь правительству завоевать большее доверие среди граждан и понять их ожидания от программы *GOL*. В 2001 г. правительство Канады предоставляло гражданам 71 услугу, из этого количества 64 услуги уже были представлены в онлайн-режиме. Таким образом, с 2001 г. по уровню развития электронного правительства Канада удерживает лидирующую позицию среди других государств [3].

Значительным проектом в рамках работы онлайн-правительства стало тестирование системы аутентификации цифровой подписи для различных правительственных услуг. Правительство Канады в июне 2001 г. подписало контракт на внедрение безопасного канала для правительства и частного сектора. В ходе проекта была создана цельная инфраструктура, необходимая для защиты, конфиденциальности и безупречности работы по сделкам с правительственными структурами.

4. *Открытое правительство*, цель которого – сделать открытыми как можно больше данных и информации о государственных структурах, мероприятиях и политических решениях, принимаемых правительством, чтобы расширить участие граждан в политическом процессе с помощью *Web 2.0* [9]. Работа такого правительства реализует один из основных политических принципов Канады – информационную открытость перед населением.

5. *Shared Services* – проект, запущенный в августе 2011 г., представляет собой новую стратегию, направленную на консолидацию государственных IT-услуг, а именно – ресурсов и персонала для доставки электронной почты, сетевых служб и центров обработки данных [8].

Рассмотрев содержание и структурные компоненты государственной информационной политики Канады, можно сделать следующие выводы.

Наиболее удачным к определению государственной информационной политики Канады является подход, при котором она рассматривается с точки зрения двух составляющих: управления государственной информацией и информационного менеджмента, каждый из которых имеет сложную структуру и нацелен на определенную область работы.

Управление государственной информацией в канадской литературе и документации чаще обозначается как «информационная политика», что при переводе вводит в заблуждение исследователей и стирает границы между разными по сути понятиями. Складывается впечатление, что государственная информационная политика (самое широкое понятие), информационный менеджмент и управление государственной информацией идентичны, что не соответствует действительности.

Государственная информационная политика Канады реализует информационную поддержку принятия политических государственных решений через все каналы их доставки – так называемый многоканальный доступ. Однако конкретные государственные решения не только должны быть безупречными в теории (стратегически обоснованными, подкрепленными законом и обеспеченными ресурсами), но и иметь механизм воплощения на практике, что реализуется через канадский государственный информационный менеджмент. Такова практическая сторона государственной информационной политики, а также комплекс способов контроля информации и управления электронными потоками государственной информации на уровне правительственных органов власти.

Информационный менеджмент в Канаде является проводником и одним из эффективнейших способов реализации на практике политических решений правительства. Подобная ситуация объясняется тем, что структура информационного менеджмента хорошо продумана, нормативно оформлена и отвечает практическим задачам, стоящим перед властными органами, что положительно сказывается на государственной политике Канады.

В последнее время правительство России активно занимается вопросом эффективной информационной политики [2], доступа граждан к правительственной информации, открытости государственных органов. При всех уже имеющихся идеологических, теоретических, законодательно-правовых разработках и обоснованиях российской информационной политики не хватает самого главного компонента, который обеспечивает успех канадской практике. Управление государственной информацией в России нуждается в выработке стратегии и в последовательной реализации ее компонентов при постоянном мониторинге. Российская информационная политика оторвана от реальности, конкретных нужд населения, она не принимает во внимание высокий процент информационного неравенства в России. Информационная политика Канады активно развивается за счет постоянно задаваемого правительством вопроса: работают ли инновации и новые технологии? В случае неудач или недовольства населения канадское правительство не боится сворачивать инициативы и возвращаться к старому порядку. Именно по этой причине в Канаде используется мультиканальный доступ, а наряду с развитием IT-технологий правительство не забывает о традиционных видах СМИ, библиотеках, архивах и личных консультациях.

Список литературы

1. **Ветрова Е. Н.** Доступ к информации как условие обеспечения прозрачности государственного управления // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2012. № 9 (23). Ч. II. С. 35-38.
2. **Манойло А. В.** Государственная информационная политика в особых условиях. М.: МИФИ, 2003. 388 с.
3. **Рейтинг по уровню развития электронного правительства** [Электронный ресурс] / Департамент по экономическим и социальным вопросам Секретариата ООН. URL: <http://gosman.ru/?news=16641> (дата обращения: 13.08.2013).
4. **Шпанченко Н. И.** Информационный менеджмент. Ульяновск: Изд-во УлГТУ, 2006. 95 с.
5. **Шевченко А. В.** Информационная устойчивость политической системы. М.: Изд-во РАГС, 2008. 250 с.
6. **Dowding M., Nilsen K.** Defining the Information Policy in the Canadian Context. Toronto: Lorimer Press, 1998. 75 p.
7. **Fraser C.** E-Government: the Canadian Experience [Электронный ресурс]. URL: http://djim.management.dal.ca/issue_pdfs/Vol4/Fraser_The_Canadian_Experience.pdf (дата обращения: 13.08.2013).
8. **Jordan I., Stricker U. de.** Information Management in the Canadian Federal Government: Principles, Practices and the Role of Information Professionals [Электронный ресурс]. URL: <http://curve.carleton.ca/facultyresearch/27422> (дата обращения: 10.08.2013).
9. **Nelson M.** Federal Government Information Policy: an Introduction [Электронный ресурс]. URL: <http://library2.usask.ca/gic/v1n3/nelson/nelson.html> (дата обращения: 10.08.2013).

INFORMATION MANAGEMENT AND PUBLIC INFORMATION ADMINISTRATION AS COMPONENTS OF CANADIAN PUBLIC INFORMATION POLICY

Trizno Tamara Aleksandrovna
Astrakhan State University
aramatt_86@mail.ru

The article considers the content of the notions “information policy”, “information management”, “public information administration”. The author, studying the problem of the correlation of these notions content in the conditions of political realia in Canada, and representing their organizational structure, comes to the conclusion that the Canadian information policy has two sides – common strategy in the sphere of public information administration and information management.

Key words and phrases: information policy; public information administration; information management; e-government; access to information; Canada.