

## 专栏：电子政务使用

### 专栏导语：构建“以需求为中心”的电子政务

郑跃平\*

从20世纪末的“政府上网工程”至今，电子政务在实践方面取得了巨大的进步。信息服务的内容逐步全面和完整，服务方式从“碎片化”走向“一站式”；服务渠道更加多元化和便捷，PC端和移动端、线上和线下不断融合；在大数据、云计算等技术的支持下，电子政务服务更加精准；整体功能从单向的“管理”和“服务”走向双向的“互动”，从而逐步迈向“数字治理”（Digital Governance）。然而，当前电子政务的发展在很大程度上依旧是“以供给为中心”，公众需求没有得到足够的重视，其在改善电子政务方面的作用没有得到充分发挥。这导致电子政务的供给与公众需求没有实现精准“匹配”，公众对电子政务的使用率较低，没有体现出电子政务应有的价值，也没有改变当前政务服务依旧以线下为主的局面。这一方面影响了政府部门及人员对电子政务的认知和态度，制约了电子政务的持续健康发展；另一方面没有能够为政府部门的绩效及运营带来持续而显著的收益，减弱了这些部门主动发展电子政务的内在动力。

为此，本专栏从电子政务的用户视角关注个体层面的需求，对电子政务（包括移动政务）的使用及其影响进行相关探讨。《国外电子政务公众使用行为研究述评》一文运用内容分析法梳理了国外电子政务公众使用行为研究的主要类型，包括基于技术接受模型的拓展型研究、基于技术接受与使用整合模型和解构式计划行为理论的单一型研究、以及兼顾个人变量、技术因素、环境影响等多个因素的整合型研究。同时，文章也探讨了电子政务公众使用行为研究的多元视角，例如文化差异、数字鸿沟等。此外，文章进一步将已有研究中关于电子政务公众使用行为的影响因素总结为个体特质、技术特性以及环境特征，并使用权重分析来探讨这些影响因素的相对重要性及其关系稳定性。这一文章

\* 郑跃平，中山大学中国公共管理研究中心/政治与公共事务管理学院，讲师。

对国外电子政务公众使用的主要模型、影响因素以及解释机制进行了全面和清晰地梳理，为了解和研究我国公众对电子政务使用提供了重要的理论参考。

移动互联网近几年的快速发展重构了社会中不同主体之间的信息流动、服务供给和获取、以及互动的方式。商业领域对于移动互联网的广泛应用带来了公众需求的结构化变化：更加强调用户的主体性地位以及对于个性化和多样化需求的满足。不同层级的政府也逐步通过移动平台来提供信息和服务，带来了移动政务的快速发展。但相关的报告和数据反映出移动政务平台建设较差、公众使用率低等问题。为准确了解公众对于移动政务平台和服务的使用以及揭示背后的影响机制，《公众政务客户端的使用及影响因素探究——基于我国一线城市的调查》一文通过对北上广深四个一线城市的1200份电话问卷调查来采集数据，并通过相关模型和假设的验证来反映公众的使用现状，以及影响公众当前使用和未来使用意愿的因素。移动政务虽依旧在电子政务广义的范畴之中，但和传统PC端的电子政务在平台支撑、服务的内容和方式等方面有着显著差异。这一篇文章中的观点和相关探讨有助于了解公众对基于移动端的电子政务的使用。

公民信任问题一直是公共治理领域的重要话题。从上世纪末电子政务迅速崛起之后，电子政务使用对于公民信任的影响也一直是众多学者关注和研究的对象。电子政务的使用除了获取相关信息和服务之外，会带给使用者一系列对于政府的认知和评价等，而公民信任则是其中一个重要的维度。然而，正如作者所言，电子政务的使用对公民信任的作用机制的“黑箱”在以往电子政务研究中并没有被完全打开。现有的电子政务文献对于电子政务使用如何直接和间接地影响公民信任的探讨依旧不够充分。《电子政务使用如何影响公民信任：政府透明与回应的中介效应》一文构建了一个中层理论模型，揭示了电子政务使用、政府透明感知、政府回应感知以及公民信任之间的互动关系。通过对2014年连氏中国城市服务型政府调查数据的分析，该文章证实了政府透明和回应在电子政务使用与公民信任关系中的中介效应。这在理论上进一步明晰电子政务使用对公民信任的影响以及实践上通过电子政务来改善公民信任提供了新的思路。

在过去十多年间，新技术的不断出现为电子政务的提升带来新的工具并注入新的动力，移动互联网和大数据的到来更是为电子政务走向集约化和精准化带来了新的机遇。要抓住这一机遇，需要更加强调对于“用户需求”的识别以及对公众使用侧的重视，从而进一步改善电子政务在服务供给以及政民互动方面的效率和效用。这一专栏中的三篇文章从国外公众使用行为研究述评、公众

使用影响因素探究、以及电子政务使用对公民信任影响等不同方面进行了探讨。未来希望有更多的文章关注公众电子政务使用及其影响，从而构建“以需求为中心”的电子政务理论框架，推动未来电子政务更好地转型和发展。

## 《公共行政评论》 书评栏目改版与征稿启事

书评栏目是本刊的特色栏目，自推出之日起，便以服务学界同仁，评介学界最新学术研究成果与经典著作为己任，一直深受广大读者好评。为更好地服务读者和将之打造成为本刊的品牌栏目，从2015年第1期起，本刊将对书评栏目进行改版：

一、改版后的书评栏目在内容上将以两种形式出现，一是深度评论型文章，二是资讯评论型文章。

二、深度评论型文章，除了对单本著作的评论文章外，将会特别欢迎对同一议题下的两至三本或数本著作进行深度评论的文章。该类书评文章，要求以点连线，由线成面，既能对著作议题进行深入的讨论，展示同一议题不同著作间思想、观点的异同与交锋，又能勾勒出学术史上该议题的演进轨迹与轮廓，让读者不但能够了解所评著作所谈论的议题，也能据此判断著作在学术史上大致所在的位置。字数在8000至15000字间为佳，优秀文章可适当放宽字数限制。

三、资讯评论型文章，以介绍国内外新近出版的公共管理与行政领域的学术著作为主，要求对著作内容能进行或简要全面或突显特色的介绍，并对著作的价值进行简要点评。字数一般要求在2000字以内。

欢迎广大读者为本刊赐稿！