

2010 国际电子政务理论与实践交流会暨第五届中国电子政务论坛征文

中国在线公共服务提供的研究现状评估

刘新萍 郑磊 刘淑华

复旦大学国际关系与公共事务学院 上海 200433

数字治理与移动政务实验室 上海 200433

摘要：随着中国电子政务实践的展开，在线公共服务已经成为服务型政府建设的焦点之一。本文采用多视角（multi-faceted）的分析框架，从作者所在部门及系别、期刊名称、发表时间、论文长度、研究主题和领域、研究方法、分析层级和地域等方面对迄今为止在核心期刊及《电子政务》杂志中涉及中国在线公共服务的研究论文进行了定量与定性分析。研究结果表明中国的在线公共服务研究尚没有得到公共管理学界的足够重视，研究方法也有待进一步提高。

关键词：在线公共服务；评估；电子政务；网络社会；信息社会；中国

一、引言

随着中国服务型政府建设的深入，从中央到地方的各级政府都在积极推进电子政府建设，实现以公共服务为目标的政府改革，许多地方政府已经开始着手建设公共服务导向的电子政府，其中在线公共服务的提供尤为重要。根据中国互联网络信息中心的统计，从1999年由40余个部委（局、办）共同倡议发起“政府上网工程”起，截止到2006年底，“gov.cn”下注册的政府域名总数上升到28575个，70%以上的地市级政府在网上设立了办事窗口。同时，据赛迪顾问公司2005年的评估统计，目前能够真正以用户为导向进行服务分类的地市级政府门户只占同级门户网站的8.7%，而以政府部门为导向进行服务分类的门户比例却高达48.1%。

在上述实践背景下，本文对中国在线公共服务领域的研究进行了系统的梳理与分析，以发现当前研究的焦点与潜在问题。对理论研究成果的梳理与总结可以指导实践，改善当前在线公共服务提供水平，推进服务型政府的建设。因此，本文将在阐述研究背景与意义之后，介绍本文所采用的研究方法，根据此方法对数据进行深入

分析，并在第三部分展示研究发现与结果。文章的第四部分对研究结果进行探讨以及提出对未来研究的启示。

二、研究方法

（一）期刊选择

本文主要关注于当前在线公共服务方面较高水平的研究，因此本文从全国最大的中文论文数据库——中国知网CNKI（China National Knowledge Infrastructure，www.cnki.net）学术文献总库中选取了动态更新的《中国学术期刊网络出版总库》。该库收录了国内出版的6642种学术期刊，其中核心期刊、重要评价性数据库来源期刊2460种，期刊种数完整率不低于99%；文献收录期数完整率不低于99.9%，文献篇数收录完整率不低于99.9%。期刊文献互联网出版平均不迟于纸质期刊出版之后两个月。鉴于该数据库的质量和完整性，本文选择该库中的核心期刊作为文献来源。核心期刊一般是指那些发表论文较多、论文使用率（含被引率、摘转率和流通率）较高、学术影响较大的期刊；本文所说的中文核心期刊，特指被北大图书馆每四年出版1次的《全国中文核心期刊要目

总揽》中列出的期刊。另外，考虑到电子政务在中国还是一个全新的研究领域，尚没有该领域专门的核心期刊，而在专注于电子政务领域的非核心期刊中，《电子政务》杂志声誉较高，许多该领域的学者将其较高质量的论文在该杂志上发表。所以，本文在选择期刊时将《电子政务》杂志也列入其中。因此，本研究的论文来源是核心期刊及《电子政务》杂志。

（二）文章选择

在线公共服务是指政府向公民、企业或其他社会组织提供的在线交互的服务。根据该定义，单纯提供信息服务的研究不列入本文研究的范围。本文在上述数据库中，通过采用关键词组“‘在线或网站或政府’+ 公共服务”、“政府+ 网站或在线或上网或网上+ 服务”、“政府+ 网上办公”、“政府+ 网上或上网或在线+ 审批”、“部门或局+ 在线服务”等进行搜索，并经过检索与手工筛选，最终有37篇该领域的研究论文构成了本研究的数据来源。然后，我们根据以上描述的研究方法对这些文章逐一进行了编码分析，并进一步对每篇文章与在线公共服务的关系进行了评估。

（三）多视角编码方法

由于在线公共服务的跨学科性，它包含了丰富的研究内容。因此，我们采用多视角的方法对检索到的文章进行了编码。在参考了前人的类似研究后^[4] (Zhang & Li, 2005)，研究小组又通过头脑风暴的方法确定了各个分析视角，以及每个分析视角下所包含的具体内容，并对其做出了具体的描述与界定。最后研究小组决定重点关注作者、作者所属部门与系别、论文发表期刊与发表日期、论文长度、研究主题、研究方法、分析层级和分析区域（参见表1）。设定这些研究方面的原因和目的如下：

——作者所属部门：关注当前的研究人员主要来自哪些机构，属于哪个部门；

——作者在大学或研究机构中的学科背景：鉴于电

子政务研究的学科交叉特征，该指标主要关注当前的研究者主要来自哪个学科。编码过程中，本文在参照中国教育部颁布的《中华人民共和国学科分类与代码国家标准》后，结合国际上对学科的分类方法，研究小组最终确定了学科的分类；

——期刊名：对论文的发表去向进行分析，从而了解当前该领域的论文主要发表在哪些期刊上；

——发表时间：审视该领域研究的年度状况，从论文的发表数量上探寻可能的研究趋势；

——论文长度（论文页数）：以论文长度作为一种视角来反映论文的质量；

——研究主题与领域：通过阅读文章，按照对文章主题、研究问题和结论进行归类，以了解当前该领域的研究主要集中于哪些主题；

——研究方法：将论文所采用的研究方法分为理论研究、实证研究和描述性研究三大类，目的是总结该领域的研究文章所采用的主要研究方法及研究的规范性情况；

——分析所在的政府层级：关注当前该领域的研究主要集中在哪一个政府层级；

——研究地域：分为国内、国外与跨国比较研究，目的是检视当前论文的地域关注重点。

通过对数据的分类与编码，我们借助SPSS软件对文章的部分变量进行了定量分析，得出了一系列的研究发现；并进一步对文献进行了定性分析，审视了当前中国在线公共服务的研究问题、研究发现及其趋势。

三、经验数据

（一）定量分析

作者部门与学科分类

在线公共服务研究在中国还属于一个较新的领域，通过数据统计可以发现，目前尚没有一个作者曾经在这

表 1 多视角的分析编码

研究视角	代码/分类		界定与描述
作者所在部门	高校或研究机构		高校；研究中心；研究所
	政府		政府机构
	企业或其他社会组织		企业；非政府组织；非营利组织等
作者所属系别	计算机科学与工程		计算机科学工程系；遥感信息研究系等
	信息管理		信息资源管理系；信息资源管理学院
	公共管理		公共管理学院；公共政策与管理学院等
	工商管理		管理学院；经济与管理学院等
	经济学		经济学院；网络经济研究中心等
	图书馆学		图书馆学系；图书馆
其他		现代教育中心	
论文长度			整篇论文的页数。在计算中，内容少于一页的也视为一页
研究主题	研究视角	多主题概述型	覆盖多个主题，而不是专注于某一个具体方面的概述性论文或案例介绍
		服务体系构建	系统构建；功能设计；技术引进；平台建设
		服务评估	服务能力评价；服务质量评价；使用意愿研究
		在线公共服务的意义	主要涉及到在线服务的意义以及对政府发展的影响
	服务内容的分类	监管类	行政审批、许可类服务
		服务类	民生类服务
两者兼具类		既有监管，又有服务	
研究方法	理论研究	理论构建	对现有文献或理论进行批判性综述然后建构理论
		批判性文献综述	全面综合地就某一领域或专题的现有文献进行梳理、分类、总结和评论，一般涵盖这些文献的研究领域、研究方法与重要结论等，并进行评论，指出其优点和不足，并为该领域的未来研究方向提出建议
	实证研究	访谈法	通过个人或小组的深度访谈，进行定性分析
		问卷调查	通过收集问卷进行定量分析
		观察法	通过参与式或非参与式采集数据，并进行定量或（和）定性分析
		二手数据法	所分析的数据并非研究者所亲自采集，而是来自于二手资料
		案例分析法	对某一或多个实践进行深入分析总结
		比较研究	对两个或多个案例进行比较分析
	描述性论文	理论在实践中的应用	理论研究运用到实际，构建可行的实践架构、方法或工具
		案例介绍与说明	描述某一应用实践，但不采用严格系统的学术研究方法
		观点阐述	表达个人观点，对实践提出意见和建议
	分析层级	一般性	
中央政府		中央政府各部委	
跨地区		研究内容为跨地区的论文	
省级		单个或多个省级政府的研究，包括直辖市（北京、上海、天津、重庆）	
市级		地级市以及直辖市所含的区	
县级		县级政府	
基层		基层政府及居民自治组织	
研究地域	国外及港澳台		海外及非中国大陆地区
	国内		中国大陆地区
	跨国比较		涉及两个或两个以上的国家和地区的跨国比较研究

个领域的核心期刊和《电子政务》杂志上发表过两篇及以上的论文。本文将作者所在部门分为高校或科研机构、政府部门、企业或其他社会组织三类。通过对作者部门的分类,我们发现约有54.1%的文章来自高校或科研机构,27%的文章来自政府,18.9%的文章来自企业或其他社会组织(参见表2)。其中,对作者具体所在的机构进行分析可以发现,除中国软件评测中心发表过3篇文章,以及北京理工大学、上海交通大学、浙江大学分别发表过两篇文章外,其余28个单位均只发表过1篇文章。中国拥有为数众多的科研机构或社会组织,这32个机构只所占比例很小。

表2 研究者所在的部门分布

	频数	百分比%
高校或研究机构	20	54.1
政府机构	10	27.0
企业或其他社会组织	7	18.9
合计	37	100.0

为了较好地分析中国关于在线公共服务的研究主要分布在哪些学科领域,本文将上述部门分类中属于“高校或研究机构”的论文又进一步基于作者所在的学科背景进行分类。但由于中国的各个高校或科研机构对所设置的系科称呼不同,本文主要根据其所在系别进行了进一步分类。在本研究中,作者所属系别分为计算机科学与工程、信息管理、公共管理、企业管理、经济学、图书馆学和其他,经分析,各系别情况如图1所示,其中工商管理所占的比例最大,达到40%(8篇)。

文章长度、年度发表数量与发表期刊统计

本研究最后收集到的37篇论文的页数分布如图2所示,其中最小页数为1页,最大页数为12页,平均值为4.7页。该图表明,中国关于在线公共服务的研究论文中,有21篇论文(占57.8%)小于等于4页,14篇(37.8%)

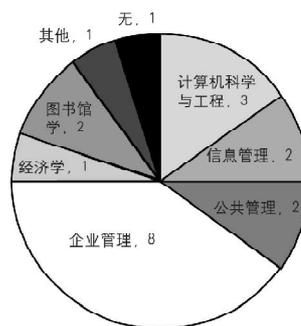


图1 高校作者所在系别分类

论文长度为5至8页,而大于8页的文章仅有2篇(5.4%)。以发表年份进行分析,从图3中可以看出,中国在线公共服务的研究始于2000年。此后,呈现出上升的趋势,在2003年和2008年分别达到最高值,而2009年又再次下降。

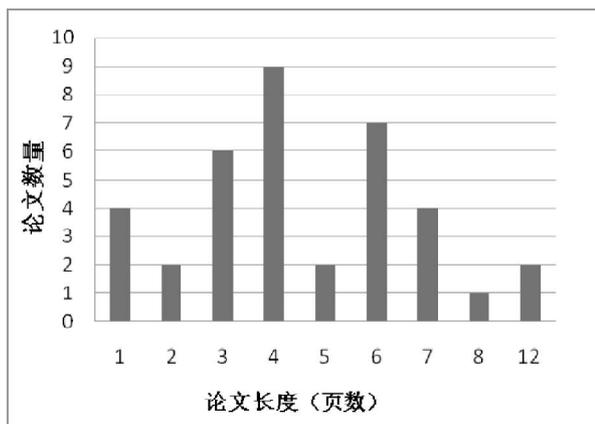


图2 文章长度

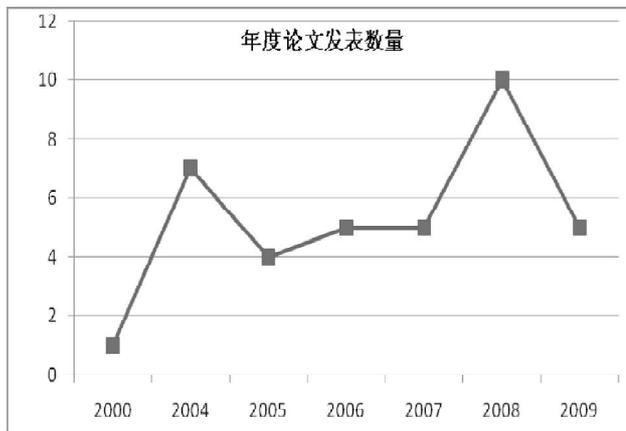


图3 文章年度发表数量

同时，当前在线公共服务研究的论文主要散见于各核心期刊中，尚没有针对电子政务的专门核心杂志，发表过在线公共服务研究的期刊中，除《计算机工程与设计》与《图书情报工作》分别发表了4篇和2篇文章外，其余期刊均只发表过一篇文章；但是非核心期刊中的《电子政务》杂志却发表了目前所有研究的43.2%的文章（参见图4）。

研究主题与领域

本研究中主要通过两大维度对研究主题和领域进行衡量，一是根据论文的研究内容和研究角度，二是根据在线公共服务的内容和对象。通过表3可以看出，研究角度上，当前的研究主要为多主题概述型和对服务体系构建这一主题的研究，而对服务质量及评估这一主题的重视较少，还有一小部分论文集中讨论在线公共服务的意义。本文进一步对服务的内容进行了统计分析，结果如表4所示，监管类占32.4%，服务类占2.7%，而两者兼具类的服务占到64.9%。

研究方法

经分析发现，所有研究论文中只有一篇论文采用了理论研究的研究方法，具体来说是理论构建的方法。尚

表3 研究主题与领域

	频数	百分比%
多主题概述型	15	40.5
服务体系构建	11	29.7
服务评估	5	13.5
阐述在线公共服务的意义	6	16.1
合计	37	100.0

表4 服务内容分类

	频数	百分比%
监管类	12	32.4
服务类	1	2.7
两者兼具类	24	64.9
合计	37	100.0

没有学者开展批判性的文献综述。表5描述了所研究的文章采用的研究方法，可以发现6篇文章（占16.2%）采用了实证研究的方法，其中两篇采用了问卷调查，一篇采用了观察法，一篇采用了比较研究，两篇采用了案例分析法，尚没有学者采用深度访谈法、二手数据法等方法。其余有多达30篇文章（约占81.1%）采用了描述性研究方法，其中有9篇（占24.32%）文章属于理论与实

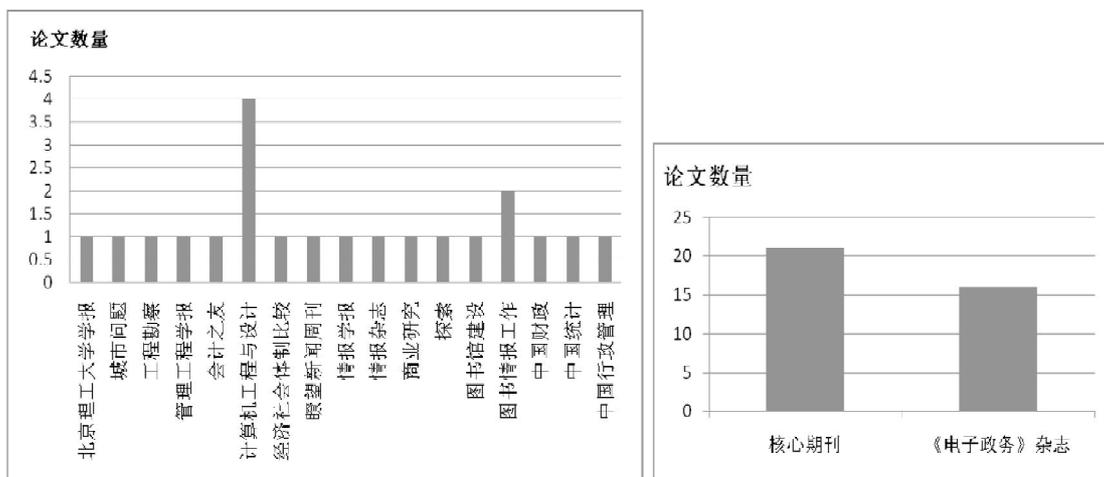


图4 发表期刊统计

表5 研究方法分类

	研究方法	频数	百分比	累计百分比
理论研究	理论框架构建	1	2.7	2.7
	批判性文献综述	0	0.0	
	访谈法	0	0.0	
实证研究	问卷调查法	2	5.4	16.2
	观察法	1	2.7	
	二手数据法	0	0.0	
	比较研究	1	2.7	
	案例法	2	5.4	
	理论在实践中的应用	9	24.32	
描述性文章	案例介绍与说明	10	27.03	81.1
	观点阐述	11	29.73	
	合计	37	100.0	

践结合法、10篇(27.03%)文章采用了案例介绍与说明法、11篇(29.73%)文章属于观点阐述。

分析层级与研究地域

本研究将分析层级划分为一般性分析、中央政府机构、地区性、省级、市级、区县级和基层。通过表6可以看出,有约67.6%的文章属于一般性的分析,即没有关注任何政府层级;8.1%的文章是省级政府层面上的分析,22.6%的文章属于市级政府层面,而2.7%的文章属于区县级政府层面。没有任何一篇文章关注过中央政府、地区或基层政府层面的在线公共服务提供。

表6 分析层级

	频数	百分比%
一般性分析	25	67.6
中央政府机构	0	0.0
地区性	0	0.0
省级	3	8.1
市级	8	22.6
区县级	1	2.7
基层	0	0.0
合计	37	100.0

研究地域主要是指该研究主要关注与国内、国外还是跨国比较。数据表明(参见表7),有多达91.9%的文章关注国内研究,5.4%的文章关注国外经验介绍与借鉴,而只有一篇文章对中国、美国、英国、新加坡和加拿大的在线公共服务进行了系统的比较。

表7 研究地域分类

	频数	百分比%
国外	2	5.4
国内	34	91.9
跨国比较	1	2.7
合计	37	100.0

交叉分析:作者部门与研究方法

通过对研究者所在的部门和研究方法的交叉分析(参见图5)可以看出,当前关于在线公共服务的理论研究和实证研究主要由学界展开,而关于在线公共服务的描述类文章却同时来自于学界、政府、企业与其他社会组织。

(二)定性分析

通过对文章内容的深入分析发现,当前中国对于在

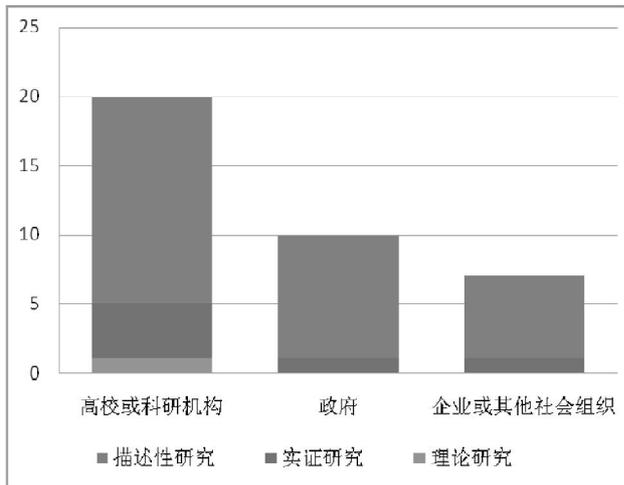


图5 作者所在部门与研究方法的交叉分析

线公共服务的研究主要集中在概述型介绍、服务体系的构建、服务质量的评估以及在线公共服务的意义等。

首先,当前在线公共服务研究主要是多主题的概述型研究,即那些覆盖多个主题,而不是专注于某一个具体方面的论文或案例介绍,主要包括以下方面的内容: 实践经验的宏观介绍与借鉴,主要包括对非中国大陆地区的经验借鉴以及大陆某些城市的经验介绍,如对玉林市、山西运城市、衡阳市、天津市、西安市某区等城市在线公共服务的建设等,总结实践中存在的问题^[2-5](龙虎,2007;刘津,2006;衡阳市信息化工作办公室,2009;雷战波等,2007);同时,当前研究也借鉴了其他国家或地区的经验,如国际在线公共服务的设计需要真正以用户需求为中心,提供针对性服务;要以实用性为原则,提供人性化服务;要以资源整合为手段,提供“打包”式服务^[6-7](姜晓萍等,2004;王理达等,2009)。对政府在线服务的整体观察,包括如何构建在线公共服务以及构建中存在的问题等。这些研究认为,当前的政府网站建设水平不高,所提供的在线服务与公众的实际需求尚存在一定的差距^[8](唐亮等,2009),但是其“以用户为中心”的服务理念已经形成^[9](张新红,2006)。

其次,当前研究主要关注服务体系构建,包括系统构建、功能设计、技术引进、平台建设等。部分研究表明需要通过对Web和工作流技术的应用,构建在线政务系统^[10-13](刘星沙等,2007;薛福任等,2004;陆敬筠等,2005;陈于,2007);也有论文倡导需要运用新技术,如SOA、Multi-Agent等提升政府的公共服务水平和决策管理能力,使公众办事更简单快捷^[14,15](李宗明等,2008;彭维民等,2008)。

再次,当前研究也开始关注对服务能力、使用意愿、服务质量的评估等,尽管在这个领域内的研究只有5篇。这些论文主要涉及到以下几个方面: 对服务能力的评价,主要侧重点在于服务能力评价指标体系的构建,尤其是是否遵循服务于民的标准^[16,17](王芳等,2008;张少彤等,2008); 服务使用意愿研究,主要是公民是否对在线服务使用意愿的研究,通过文献回顾发现,在线公共服务要注意不同用户的需求,缩小服务质量的差距,才能发挥政府在线服务的效益^[18](刘渊等,2008);而企业对政府在线服务使用意愿则由感知价值、社会影响、企业对政府的信任等因素决定^[19](陈明亮等,2008); 服务满意度研究,对省级政府提供个性化的服务内容的调查可以发现,我国对网站的建设已经越来越多地倾向于公共服务的质量和效果^[20](杨木容,2008)。

最后,部分论文重在强调在线公共服务建设的意义及其对政府建设的影响。研究发现,在线服务有利于政府由管理向服务的转变,完善公共服务的提供^[21,22](王守炳,2000;唐月伟等,2009);强调提高行政效率,促使权力的阳光化操作^[23,24](杨忠民,2008;刘惠军,2005);有利于和谐社会的建设^[25](王克义,2007)。

四、讨论与启示

(一) 在线公共服务的研究尚没有得到学界的足够重视
首先,自“政府上网”工程启动以来已有10余年,

而关于在线公共服务研究的高质量的论文却只有 37 篇，其中只有一半左右来自于高校和研究机构，这反映了当前有关在线公共服务的研究没有得到学界的足够重视。同时，如前所述，在线公共服务方面的研究论文目前有将近一半的作者来自政府、企业及其他社会组织，这说明虽然在线公共服务这一问题已经受到政府部门及其他社会组织的重视，但是却多为描述性研究，还缺乏具有深度的理论探讨或实证研究。其次，根据对作者来源部门的分类可以看出，当前对于在线公共服务的研究有约 40% 的来自工商管理学界的学者，而公共管理学界的学者的研究仅占约 10%，鉴于在线公共服务是公共服务的一个重要内容，公共管理学界应当给予其更多的重视。

研究还发现，尽管关于在线公共服务的研究论文相对偏少，但从整体上看呈现出增多的趋势，并在 2003 年和 2008 年分别达到峰值，原因很可能在于国家政策的引导，具体来说即 2002 年和 2007 年中国共产党第十六次和十七次全国代表大会上都强调深化行政管理体制改革，要“进一步转变政府职能，改进管理方式，推行电子政务”^[26]；而针对 2009 年数量下降的现象，则可能是由于金融危机的影响，使得学界和期刊都更多地关注经济问题，而不是常规化的在线公共服务的提供。

（二）研究方法的不足

当前关于在线公共服务的研究论文的质量也并不令人满意。首先表现为文章偏短，以至于很难进行深入的分析 and 讨论。尽管文章长短并不是判断文章质量的唯一标准，但是当前有 57.8% 的论文小于等于一页，一定程度上也说明了论文质量偏低。其次，中国学者关于在线公共服务的研究主要还停留在观点阐述阶段，有约 81.1% 的论文采用了描述性的研究方法，但仅有较少的文章进行了理论研究或者经验研究。方法论的不足或缺失造成了研究结果的局限性。因此，未来关于中国在线公共服务的研究应更加注重规范的学术方法的应用，尤

其是注重实证研究与理论研究的方法。最后，由于国外已经在此领域积累了丰富的经验，因此中国学者需要进行更多的跨国研究，如系统的跨国比较，以拓宽当前在线公共服务研究的视野与维度。

（三）研究水平离不开实践的发展

理论研究离不开实践的进展。根据之前的统计分析可以看到，中国关于在线公共服务的学术研究尚处于较低水平，这与中国在线公共服务的实践发展尚处于早期阶段是分不开的。通过以上分析还可以看出，中国的在线公共服务的研究论文多是一般性概述型研究，即不针对某一特定专题，也不针对特定的政府层级。随着中国服务型政府建设的不断推进以及新兴信息技术的发展，在线公共服务的实践也会不断创新，而未来的研究水平也有望得到提高。

同时，当前的研究呈现出“重审批、轻服务”的导向，其原因在于：当前政府提供公共服务的实践不足。以中国的网站建设为例，公共服务无疑是各政府网站功能的“短板”，且各网站发展不均衡。少数领先的政府网站已经具备政务查询和办理的能力，如上海与北京，但是大多数地市政府网站的在线服务深度十分有限^[27]（张越等，2009）（参见图 6）；对政府功能的理解存在偏颇，更加注重监管“权力”的行使，而不是公共服务的有效供给。

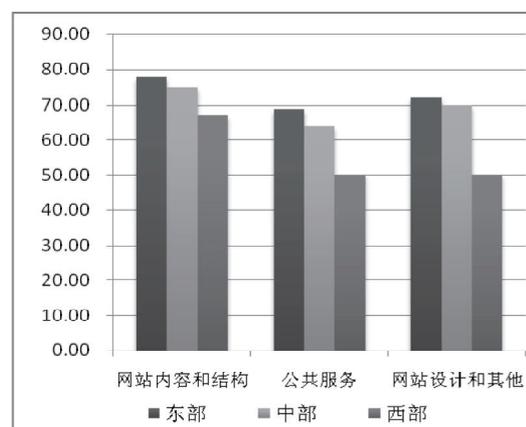


图6 2008年各地区政府门户网站中级指标得分率比较

五、结论

自 1999 年中国开始“政府上网”计划以来,在线公共服务已经成为研究焦点之一。通过多视角的分析框架,本文对所有发表在核心期刊和《电子政务》杂志上的关于在线公共服务的研究进行了深入的定量与定性分析。结果表明中国的在线公共服务研究与实践尚处于初步阶段,尽管中国电子政务的实践者与学者均已经意识到在线公共服务对中国政府建设的意义,但具体实践和研究仍有待进一步发展和提高。

本文存在一定的局限性,在论文的选择上只选取了核心期刊和《电子政务》杂志上的论文,不排除一些相当好的论文发表在这些期刊之外,同时在已经收录进来的某些核心期刊上的论文质量本身可能也不是很高,因此,未来的研究应考虑扩大论文的选择面,以提高研究质量。

参考文献:

- [1] Zhang P, Li N. The intellectual development of Human-Computer Interaction Research: A critical assessment of the MIS literature (1990-2002)[J]. Journal of the Association for Information System, 2005,6 (11) .
- [2] 龙虎. 玉林市电子政务建设的发展与分析[J]. 经济社会体制比较, 2007(5).
- [3] 刘津. 办事用户 服务于民——天津市“网上办公大厅”介绍[J]. 电子政务, 2006(8).
- [4] 衡阳市人民政府信息化工作办公室. 开创电子政务服务决策、经济、民生新局面——衡阳市电子政务建管模式创新[J]. 电子政务, 2009(8).
- [5] 雷战波. 区县电子政务系统存在的问题及改进对策——以西安市某区为例[J]. 城市问题, 2007(3).
- [6] 姜晓萍. 港台地区网上申报与审批的经验及启示[J]. 中国行政管理, 2004(4).
- [7] 王理达. 国际政府网站在线服务的现状及趋势[J]. 电子政务, 2009(1).
- [8] 唐亮. 我国政府门户网站当前存在的主要问题及建议[J]. 电子政务, 2009(1).
- [9] 张新红. 中国政府门户网站建设的现状与趋势[J]. 电子政务, 2006(5).
- [10] 刘星沙. 支持跨区域协同的政务审批系统研究[J]. 计算机工程与设计, 2007(16).
- [11] 薛福任. 工作流技术在电子政务领域中的应用[J]. 北京理工大学学报, 2004(8).
- [12] 陆敬筠. 电子政务工作流技术[J]. 电子政务, 2005(25).
- [13] 陈于. 基于 MapGIS 工作流的秦皇岛国土资源局网络办公系统的设计和实现[J]. 工程勘察,2007(9).
- [14] 李宗明. 基于 Multi-Agent 技术的网上审批系统研究[J]. 计算机工程与设计,2008(13).
- [15] 彭维民. 基于 SOA 跨部门应用的“一站式”并联审批系统[J]. 电子政务, 2008(3/4).
- [16] 王芳. 我国地方政府门户网站 G2B 服务能力评价指标体系的构建[J]. 图书情报工作, 2008(8).
- [17] 张少彤. 2007 年中国政府网站绩效评估指标体系设计——百件实事网上办[J]. 电子政务, 2008(2).
- [18] 刘渊, 易凌志. 政府门户网站信息服务与用户价值感知——以“中国浙江”政府门户网站及其用户服务为例[J]. 情报学报, 2009 (3) .
- [19] 陈明亮. 政府电子服务使用意向决定因素实证研究——以企业网上纳税系统为例[J]. 管理工程学报, 2008(4).
- [20] 杨木容. 对省级政府网站个性化信息服务建设的调查研究[J]. 图书馆建设, 2008(3).
- [21] 王守炳. 政府上网与行政管理[J]. 探索, 2000(1).
- [22] 唐月伟. 行政许可上网: 政府完善公共服务迈出重要一步[J]. 电子政务, 2009(1).
- [23] 杨忠民. 阳光下的真实和美丽——南京市统计局行政权力阳光运行机制建设探索[J]. 中国统计, 2008(1).
- [24] 刘惠军. 青岛电子政务助推阳光政府[J]. 瞭望新闻周刊, 2005 (5).
- [25] 王克义. 电子政务建设为构建和谐社会首善之区铺路——兼述北京市网上审批市级平台建设[J]. 电子政务, 2007(6).
- [26] 江泽民. 全面建设小康社会, 开创中国特色社会主义事业新

- 局面——在中国共产党第十六次全国代表大会上的报告[S/OL]. [2010-09-30]. <http://www.cs.com.cn/csnews/20021118/300508.asp>.
- [27] 张越, 张硕文, 邓卫杰, 等. 中国省会城市政府门户网站测评分析[J]. 山西财经大学学报, 2009(1).
- [28] 张新宇. 基于用户感知有用性和易用性的政府门户网站研究[J]. 图书情报知识, 2008(2).
- [29] 王立清. 政府网站公共服务功能设计与实现研究[J]. 图书情报工作, 2008(S1).
- [30] 刘渊, 邓红军, 金献幸. 政府门户网站服务质量与内外部用户再使用意愿研究——以杭州市政府门户网站为例[J]. 情报学报, 2008(6).
- [31] 胡德华. 我国政府网站公众可获得性评价研究[J]. 图书情报工作, 2007(5).
- [32] 傅浩. 地方政府门户网站地区营销绩效实证分析——以15个副省级城市为例[J]. 城市问题, 2006(5).
- [33] 蒋录全. 电子政务中的网上行政审批[J]. 情报杂志, 2004(6).
- [34] 刘静岩. 政府门户网站的功能与具体定位[J]. 情报杂志, 2005(2).
- [35] 陆兵. 内河航道航政电子政务系统设计和实现[J]. 计算机工程与设计, 2006(11).
- [36] 张千帆. 网上行政审批系统研究[J]. 商业研究, 2005(24).
- [37] 杨旭. 电子政务审批系统的设计和实现[J]. 计算机工程与设计, 2004(11).
- [38] 陈南希. 网上政府采购制度的推行与完善[J]. 会计之友, 2004(4).
- [39] 袁健. 我国政府网站在提供公共服务方面存在的问题与对策[J]. 电子政务, 2009(5).
- [40] 刘焯. 质量技术监督公共服务信息化研究[J]. 电子政务, 2008(11).
- [41] 黄建. 绵阳政务网门户网站自助建站系统的应用[J]. 电子政务, 2006(8).
- [42] 何振. 电子政务公共服务功能的定位与实现[J]. 电子政务, 2006(9).
- [43] 周亮. 2008年中国政府网站绩效评估指标体系设计说明[J]. 电子政务, 2008(12).
- [44] 杨冰之. 建设政府门户网站的直接服务能力[J]. 电子政务, 2005(Z2).
- [45] 李拥军. 加强互动, 提高时效, 构建和谐社会——质检门户网站建设之我见[J]. 电子政务, 2006(5).
- [46] 饶慧敏. 欠发达地(市)区信息化道路之三: 山西运城的“一门受理”[J]. 电子政务, 2004(Z1).
- [47] 吴卫华. 积极应对“网络政治”的挑战[J]. 领导科学, 2007(23).
- [48] 敬义嘉. 中国公共行政博士论文研究[J]. 复旦公共行政评论, 2009(6).

作者简介:

刘新萍, 复旦大学国际关系与公共事务学院公共行政系博士研究生, 研究方向电子治理、公共服务提供。曾参加过多项社会科学基金项目, 并在《中国行政管理》等杂志发表文章数篇。

郑磊, 复旦大学国际关系与公共事务学院公共行政系讲师, 于2009年获纽约州立大学奥本尼校区公共管理与政策博士学位, 此前于2004年获美国亚利桑那大学公共管理硕士学位(MPA)。2005年至2009年在纽约州立大学政府技术研究中心(CTG)任研究助理, 参与过多项美国科学基金会(NSF)资助的科研项目与中国电子政务研究、评估与规划项目。研究方向为政府信息战略与管理、跨部门信息共享与协同、电子政务准备度评估、电子政务绩效评估、领导力、公共管理跨国比较研究等。

刘淑华, 2009年于华盛顿大学(University of Washington)信息学院获信息科学博士学位, 2010年起任复旦大学国际关系与公共事务学院讲师。主要研究领域为政府管理创新与移动政务、移动信息服务和政府监管、政府应急战略与管理, 信息/知识管理与跨部门协作和资源整合评估及公共信息政策。刘淑华从2005年开始参与移动政务在应急管理应用中的实证研究, 研究成果得到了国际学术界的广泛关注, 多次应邀参加电子政务国际会议并发表学术讲演。