

国际移动公共服务研究综述*

刘新萍**^① 李重照^② 邓峰^③

①上海理工大学管理学院 上海 200093

②云南财经大学公共管理学院 云南昆明 650201

③复旦大学国际关系与公共事务学院 上海 200433

摘要: 基于EBSCO等数据库,以“m-government service(s)”和“mobile government service(s)”为关键词在摘要或标题中进行检索、筛选,共分析整理出52篇期刊论文和会议论文,作为研究样本。并进一步从顶层设计与公众需求、服务提供过程、服务绩效平等角度对样本文献的研究内容、研究方法进行了分析。从整体来看,移动公共服务一直以来受到持续关注,研究人员从不同视角对移动公共服务进行了研究,其研究经验和成果或许可以成为发展中国家,尤其是中国发展移动公共服务可借鉴的经验。

关键词: 电子政务;移动政务;移动公共服务;公共服务

一、引言

根据2014年7月发布的《第34次中国互联网络发展状况统计报告》的统计显示,截至2014年6月,中国网民规模达6.32亿,较2013年底增加了1442万人,而手机网民规模达5.27亿,较2013年底增加了2699万人,中国网民的上网设备中,手机使用率达83.4%,首次超越传统PC的整体使用率(80.9%),手机作为第一大上网终端的地位更加巩固。^[1]同时,网民上网不再仅仅局限于传统的消费、娱乐项目,移动金融、移动医疗等新兴领域的移动应用服务也成为网民的新需求。信息技术的运用不断塑造着政府内部流程的优化,各级政府部门也不断尝试运用新兴信息技术实现公共服务的提供。^[2]在此背景下,政府积极主动地通过移动互联网等方式提供公共服务,成为当前发展的趋势之一。移动政务的发展,可以提高城市的管理水平,改善公共服务的效率与效能,为公民提供更加便捷的服务。

在西方国家,移动公共服务已经成为一种重要的公

共服务提供方式。截至2010年1月,有超过70%的美国网民开始通过移动终端访问政府网站,查找相关公共服务信息,申请使用公共服务,以及参与政府事务互动活动。^[3]运用移动技术或移动平台提供公共服务,已经成为政府的一种新的服务方式。然而,当前中国移动公共服务的发展仍处在探索与创新阶段,因此有必要对国外移动公共服务的现状进行研究和介绍,以便更好地指导中国移动政务的发展。

二、研究方法

为了全面客观地反映西方国家移动公共服务的研究现状,本文在EBSCO、Springer、IEEE等数据库中,以“m-government service(s)”和“mobile government service(s)”为关键词进行了摘要和标题检索,共计检索出98篇与移动公共服务相关的文章,经过对研究内容的进一步筛选,共整理出52篇与移动公共服务相关的期刊论文和会议论文,构成本文的研究样本,以此分析当

*基金项目:上海理工大学“博士科研启动费”及上海理工大学“管理学院青年教师培育计划”资助。

**通讯作者 收稿日期:2014-10-19

前国外移动公共服务的研究与发展情况。

在对当前的研究内容进行分析时,本文主要从三个维度展开,即服务起点、服务提供过程与服务绩效三个方面,具体包括如下内容:①服务起点,移动公共服务的顶层架构、价值定位、公众需求;②服务提供,平台搭建、服务递送渠道、实施要素;③服务绩效,服务质量评估、用户满意度与公众采纳度、服务安全等。

三、研究现状

(一) 移动公共服务的概念及内涵

无线通信技术的发展和移动便携设备的应用,促进了政府信息服务传递机制的变革^[4],鼓励政府通过移动平台来提供多元化的公共服务^[5]。移动政务是电子政务的一个组成部分,政府通过移动和无线通信技术提供信息和其他公共服务^[6-10]。换言之,移动政务是指将移动技术应用于公共管理领域所带来的一系列管理上的改变,它的出现推动了公共管理与服务的范式转变。^[11]移动政府的引入,是为了使政府服务更加方便、快速,并提高服务的可达性^[12],因此,公共管理中移动政府的引入,不仅仅是治理方式的转变,更推动着公共服务提供范式的转变以及公共管理的创新。基于Web2.0的多样化公共服务提高了政府对公民的开放度^[13]。

移动政务中移动服务的内涵,也在不断探索中升级。在早期的研究中,移动技术的运用被认为是提供了一个政府与公民之间互动的重要渠道^[14]。在2003年,Michal Zálesák等人指出,移动服务是指移动交易和移动支付,强调移动设备不仅仅是公众与政府之间交流的渠道,还要完成政府与公民间的交互。^[15]随着技术的发展,移动公共服务的内涵也在扩大,包括移动医疗、移动选举、移动农业、信息发布等服务。^[16]移动公共服务区别于传统的电子化公共服务,可以提

供基于地理位置的实时的、定制化的公共服务等^[17],为公民和社会其他组织提供了更多、可随时随地获取信息和公共服务的渠道^[5]。

移动政务平台可以提供及时、有效、便捷的公共服务^[18],Ahmad Althunibat等人指出,移动公共服务将有巨大的潜力成为政府治理的最有效的工具^[19]。移动信息技术的运用,不仅仅为政府提供了一个互动交流与公共服务的平台^[7],同时,也使得政府能够为移动中的公民提供更加个性化、本地化、符合情境的公共服务^[20-21]。移动公共服务需要有用(useful)、易用(easy to use)、节约时间和成本、便捷并且能提供基于地理位置的服务^[6,22]。

根据政府提供公共服务方式的不同,可以把移动公共服务分为主动推送型和互动型,其中,主动推送型公共服务包括提醒、警示、关键时刻信息、多样化通知;而互动型的信息主要包括移动停车信息、移动公交票购买、移动选举、建议反馈等^[23]。

(二) 总体研究情况

对研究样本中的52篇文章进行了进一步的分析,包含发表时间、论文来源、研究内容与研究方法等几个方面。

1. 论文来源与发表时间

从表1可以看出,近年来论文发表的数量稳中有增,说明对移动公共服务的研究一直以来都得到了研究人员的持续关注。在52篇文章中,会议论文有30篇,占57.7%;期刊论文22篇,占42.3%。2009年以来,期刊论文数量占同年度论文数量的比例明显增加。

2. 研究内容

本文对于研究内容的分析主要从三个维度展开,即顶层设计、服务提供与服务效果。通过图1中对研究内容的分类可以发现,共有12篇文章关注移动公共服

刘新萍 李重照 邓峰 · 国际移动公共服务研究综述

表1 论文来源与发表时间统计

论文类型	发表年份												总计 (篇)
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
会议论文	1	1	5	3	2	2	2	6	3	0	3	2	30
期刊论文	0	1	0	2	1	0	4	1	4	1	4	4	22
总计 (篇)	1	2	5	5	3	2	6	7	7	1	7	6	52

务的顶层设计与公众需求（包括顶层架构与服务价值定位各5篇，公众需求2篇），有18篇文章关注移动公共服务的提供（包括平台搭建7篇、服务递送渠道5篇、服务实施要素6篇），有15篇文章关注移动公共服务的绩效（服务质量评估2篇、用户满意度与公众采纳度10篇、服务安全3篇），另有7篇文章是对移动公共服务的整体性讨论。由分布图可见，研究人员对移动公共服务的公众采纳研究最为关注，一共有10篇，占到文章总数的19.2%，其次为对整体性（综合性）的研究和具体服务平台的设计，各有7篇文章，各占13.5%。这说明移动公共服务尚处在起步与发展阶段，因此需要从公众反馈中寻找发展方向；同时仍非常重视整体设计与平台搭建的宏观研究。由此可见，移动公共服务的发展和研究仍具有很大潜力。

3.研究方法

研究方法是指在研究中发现的新现象、新事物或提出的新理论、新观点以揭示事物内在规律的工具和手段。本文将文章所采用的研究方法分为五大类，分别是理论模型、工具开发、文献研究、实证研究（包括实验法、问卷调查和案例分析）、观点评论（评论分析、预测和评价等）。从图2中可以看出，对移动公共服务的理论研究有12篇，主要探讨当前移动公共服务的理论模型；工具开发类有6篇，主要开发与设计移动公共服务的提供平台；同时，目前已经有不少学者开始用实证研究等方法（包括案例研究和问卷法）进行研究，共有13篇（占25%）文章进行了案例研究，有7篇（13.5%）文章展开了问卷调查；不少学者也对当前的理论与实践发展进行了评论分析，共11篇文章（占21.2%）。

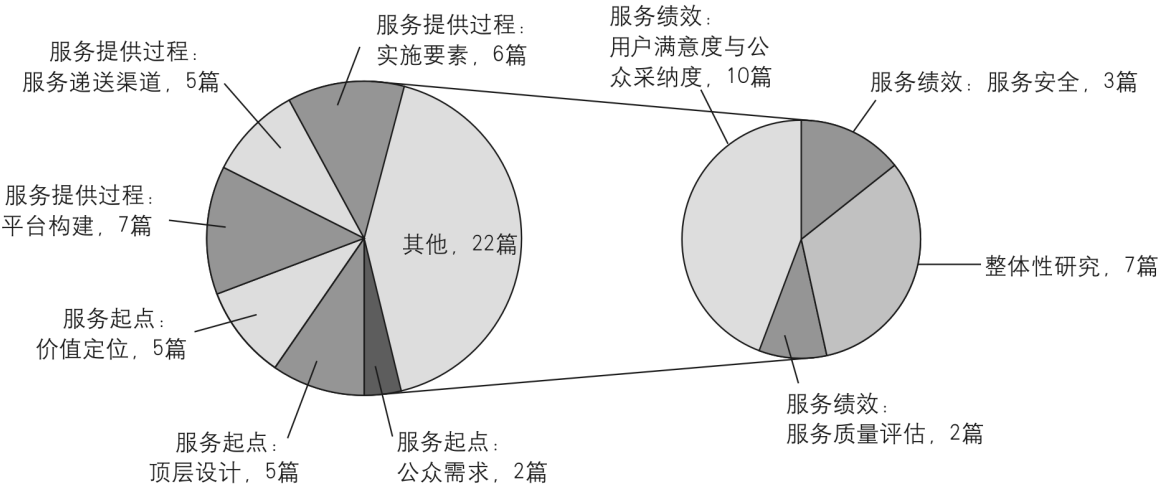


图1 文章的研究内容分布

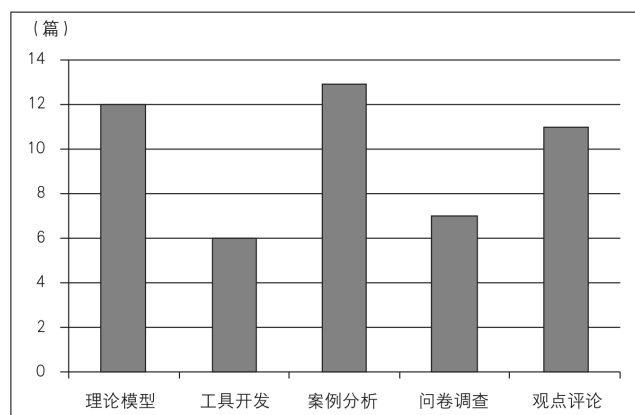


图2 研究方法分布

(三) 研究热点

在研究主题上，关于移动公共服务提供的研究主要集中在移动公共服务的顶层架构与价值定位、公众需求、服务平台搭建、服务递送渠道、服务质量、用户满意度、公众采纳度、服务安全等方面。

1. 移动公共服务的起点：顶层设计、价值定位和公众需求

(1) 顶层设计与价值定位

由于世界各国发展移动政务时的战略、路径、条件和机遇不同，因此在发展过程中所采取的顶层架构就有差异。Kim等人在研究中进一步界定了移动公共服务顶层架构的组成要素，包括移动公共服务、无线网络平台、用户终端接入装备、安全设备等。^[9]

关于移动公共服务的价值定位，Ishmatova和Obi从社会价值和用户需求的视角考察了移动政务的附加价值和通用价值^[24]。移动治理的引入可以帮助政府实现善治，相较于传统的公共服务来说更易接近和接受，能够增加政府与公民之间的互动；尤其是对于基础设施发展较为落后的发展中国家而言，移动公共服务是独一无二的选择^[25]。Yu指出，移动公共服务的价值定位主要体现在三个方面，即功能特征（如适应性、多功能性、个性化等）、用户采纳（安全、隐私、信任、风险管理、可

用、可靠、易用、准确等）、用户收益（提供便捷、泛在、减少成本、节约时间、提高效率和效能、提高透明度等）^[26]。

由于移动政务在某种意义上是电子政务的发展，其相对于电子政务也就具有很强的延续性，因此，移动公共服务的顶层设计在一定程度上可以借鉴电子政务服务的设计思路。例如，欧盟委员会（European Commission, EC）关于电子政务的服务质量评估体系等有相当的借鉴价值。^[27]

(2) 公众需求

由于移动公共服务很大程度上改善了公众对电子政务的体验，相当多的论文也非常重视公众的需求。社会公众对更好、更有效率、更有效果的公共服务的需求也给政府带来巨大的压力，并开始转向移动政府的实现^[28]。Al Thunibat等人采用焦点小组访谈法总结了公众对移动公共服务的需求，发现公众选用移动公共服务的原因包括：获得无处不在的服务、节约成本和时间、更多的互动渠道、更好的数据接口、更快的接入速度等^[6]。

当前，移动公共服务的提供研究涉及到公共服务的提供及其应用设计，比如医疗^[29]、移动公安系统^[30]、教育服务^[22]、道路事故通知^[22]、危机服务^[5]等公共服务的提供。同时，Susanto和Goodwin指出，在基于SMS的服务提供中，告知服务是最常使用的，也是发展中国家发展基于信息平台服务的出发点^[31]。

2. 移动公共服务的建设：平台、渠道和要素

(1) 移动公共服务的平台搭建

基于移动技术，政府不仅要更新服务的理念，同时还需要构建多样化的公众参与平台，并且在此平台上提供多元化的服务^[13]。如Costa等人指出，要构建情境感知的服务平台，以便更好地提供客户定制服务，这一平

台包括三个组成部分:要有情境处理的有效机制来收集、存储、收发和监控上下文信息;要制定专业化的回应规则,并根据这个规则进行回应;要具有可配置性,能够配置那些在平台设计中尚未考虑进去的情境感知的应用^[32]。

也有学者提出,要构建基于位置信息的服务提供平台。随着技术的发展,政府移动公共服务的提供开始从短信平台转向基于位置信息的公共服务,如澳大利亚的危机服务^[33]。从短信平台到基于位置的公共服务的发展,增强了政府提供针对性公共服务的能力。Reuvera等人主张要构建基于地理信息系统的移动维基平台(mGeo-Wiki)来提供多样化服务,该平台上的信息可以被任何用户创建、修改或删除,也可以限定某些信息只能由授权作者来编辑,这个系统和其他的维基系统一样,用户可以很快查看自己想要的信息或链接,省去了很多中间环节^[34]。

此外,还有学者关注移动应急回应系统的构建,并指出,在危机状态下,运用移动技术可以帮助政府每时每刻都能获取信息并作出决策^[5]。移动公共服务的发展面临很多挑战,在实际工作中,需要基于政策的管理系统才能够克服这些困难^[12]。

(2)服务递送渠道

当前,在移动公共服务的提供渠道中,存在多种多样的服务提供方式。首先是短信。Susanto等人指出,以短信为基础的电子政务系统将是发展中国家提供电子化公共服务的首选^[35]。韩国利用短信平台作为实现电子民主和公民参与的重要工具^[36]。基于短信可以提供发布信息、收集信息和交换信息的服务^[37]。

同时,近年来随着社交媒体的发展,也有学者开始关注使用二维码(快速回应码, quick response codes)将各种各样的信息发送给公众,这些二维码的使用提高

了与公众互动的水平,以一种更加有效的方式为公民提供成本更低、维护更便捷的公共服务^[38]。此外,包括中国在内的一些地方政府等也在不断尝试和开拓发展新的服务传送渠道。截至2014年上半年,中国政务微信公众号认证数已超过6000个,其中,中央机构开通微信公众号30个。^[39]

由此可见,伴随着移动公共服务的发展推广,服务递送渠道方式不拘一格,且仍在不断发展创新中。

(3)移动公共服务实施中的要素分析

Al-Hujran从约旦实施移动公共服务的实践中总结出,移动公共服务的实施受到以下因素的影响,包括公众知晓度、信任、成本、硬件设施的局限性、法律框架^[40]。公众知晓度被认为是关键成功要素^[41]。移动公共服务需要提供可被接受的,并且可达到的公共服务,这样才能够得到公众的认同^[19]。

移动公共服务平台的构建需要考虑以下五个基本原则,即互操作性(interoperability)、安全性、开放性、灵活性和可伸缩性(scalability)^[42]。除此之外,公众的负担能力也是要素之一^[43]。移动政务的实施需要考虑透明度、接入性、负担能力和参与度等要素^[28]。公民在选用移动公共服务的过程中,可能会遇到一些担忧,包括使用难度、缺乏安全性、服务质量低、速度慢、服务个性化缺失、成本高、不方便等^[6]。在移动公共服务的推广过程中,要通过大众媒体等对服务进行详细的介绍,通过朋友、家庭成员、教师、专家、公众人物和政府官员的推广进行宣传^[31]。同时,对于地方政府来说,甄选出最被公众认可和接受的公共服务平台是很有必要的。

3.移动公共服务的绩效分析:服务质量评估、用户满意度与服务安全性

(1)移动公共服务的质量评估

针对移动公共服务的质量评价有不少观点,结合欧

盟委员会(EC)关于电子政务的服务质量评估体系,移动公共服务的评估也可以沿用该评价体系,并将其分为五个阶段,依次是:信息告知阶段(information)、单向传递阶段(one-way interaction)、双向交互阶段(two-way interaction)、交易阶段(transaction)和个性化服务阶段(personalization)^[27]。

同时,移动公共服务的质量可以通过以下七个指标进行衡量,分别是知晓度(awareness)、可达性(accessibility)、可用性(availability)、可靠性(reliability)、精确性(accuracy)、回应性(responsiveness)、友好有益性(courtesy and helpfulness)^[7]。也有学者指出,移动公共服务的质量可以从四个维度来展现,分别是可连接性(connectivity)、交互性(interactivity)、可知性(understandability)和真实性(authenticity),其中可连接性是最关键要素^[44]。

尽管关于移动公共服务的研究已经经历了十年,但是由于技术在不断更新,对移动公共服务各方面的探索仍在不断深入。发达国家和发展中国家由于基础设施发展阶段和人文素质等都存在一定差距,因而在服务提供方式、服务渠道、服务功能(内容)上尚有差异。比如,尽管当前很多学者指出,移动终端可以成为帮助弱势群体提供公共服务的渠道^[45],但是在非洲国家,由于发展水平比较落后,妇女的读写能力差,移动公共服务的效果不佳,并没有成为他们满足生计、信息和服务需求的有效途径,因此他们建议可以采用有声回复系统和短信的形式来提供服务^[46]。

(2)关于移动公共服务的用户满意度与公众接纳程度

当前,移动公共服务得到普遍应用,但是并不代表移动公共服务是成功的。因此,在既有的研究中,不少专家对移动公共服务的用户满意度和公众接纳程度进行

了分析。

效率与效能是移动公共服务项目成败的关键要素,以用户为中心的移动政务的用户满意度建立在用户所花的钱是否物有所值、服务的质量、便捷的交易(可用性、及时性、信任、隐私、安全性)和战略数据(包括责任感和透明度)的基础上,用户满意度越高,他们对移动公共服务的利用率则越高,而利用率高也可以进一步影响移动公共服务的效能^[7]。Althunibat等人通过对马来西亚公民的问卷调查指出,影响公众接受移动公共服务与否的因素主要有九个,分别是社会影响力、服务质量、预期有用性、预期风险、服务成本、预期兼容性、对政府的信任、对技术的信任、使用移动公共服务的态度等^[47]。

认知有用性(perceived usefulness)和易用性(ease of use)对用户是否选用移动公共服务有重要影响^[19]。是否简单、实际、歧义少、易接入、易用也是公民选用短信平台的重要因素^[31]。有学者进一步指出,个人态度是影响公众是否选用基于短信平台的移动公共服务的核心要素^[35]。

在基于位置信息的移动公共服务的提供中,态度和认知有用性均为影响行为意向的要素,同时,信任是公众认知服务有用性的决定性要素,然而对个人位置信息的获取却会对信任度带来显著的负面影响^[48]。此外,用户界面设计问题也是移动公共服务成功的一个要素^[49]。

(3)移动公共服务的安全

在公民、企业甚至政府都普遍受益于移动公共服务的便捷时,移动公共服务的安全问题也成为焦点,可以通过对电子签名的管理来提高以短信为平台的公共服务的安全性^[50]。针对移动公共服务中的垃圾信息问题,Brodtt等人对美日澳和欧洲等多个国家和地区围绕spam问题的立法进展进行了探讨^[51]。Kumar等人也指

出,采取移动技术来提供公共服务有很多的风险,因此需要在提供的过程中采取措施让民众放心使用,要考虑数据保密性、完整性、问责性、不被复制性、可用性、接口可控性等要素^[22]。

四、研究结论与启示

本文针对从EBSCO等权威数据库中甄选的52篇学术论文所构成的研究样本进行分析,通过分析发现,移动公共服务是近十年来研究和实践人员一直关注的话题,发表文章数量呈现逐年增加的趋势。论文的研究方法也日益多样化,理论模型(含理论框架与工具设计)、实证分析等在既有的研究中都被不同程度采用。

在研究内容上,当前移动公共服务的研究主要从三个维度展开,即移动公共服务的顶层设计与价值定位、服务提供(包括服务需求、平台搭建、服务渠道、实施要素、具体服务的提供设计等)和服务效果(服务质量的评估、用户满意度与采纳度、服务安全等),这些方面的研究当前都在不断探索中,研究人员从各种不同的视角、采用不同的研究方法,针对世界各国的移动公共服务进行了探索。

移动公共服务的选择是技术驱动下工作方式的转变还是以用户为中心的转型,这是涉及到移动公共服务的核心价值如何定位的问题,价值定位也影响到移动公共服务的内容提供、方式、质量、用客满意度与接受度等方面。公共服务的核心价值是要给公众提供可负担的、有价值的服务,能够从根本上改变公众的生活水平。从这个意义上来说,移动公共服务是在技术驱动下的一次根本性变革,这次变革要求政府要以用户为中心实现工作方式的全面转变。无论是以短信平台、基于位置还是其他方式提供公共服务,其核心都是要以用户为中心,无论用户在什么地方都要把服务提供到位,而这一点或

许也是中国未来发展移动公共服务的出发点。

参考文献:

- [1]中国互联网络信息中心(CNNIC). 第34次中国互联网络发展状况统计报告[R/OL]. (2014-07-21)[2014-08-13]. <http://www.cnnic.net.cn/hlwfyj/hlwxyzbg/hlwtybg/201407/P020140721507223212132.pdf>.
- [2]刘新萍. 电子治理的发展趋势:基于信息技术应用的政府流程再造[J]. 电子政务, 2014(2): 60-68.
- [3]刘淑华,詹华,袁千里,等. 移动政务与中国城市治理[J]. 电子政务, 2011(6): 2-12.
- [4]Mengistu D, Zo H, Rho J J. M-Government: Opportunities and Challenges to Deliver Mobile Government Services in Developing Countries[C]. Proceedings of the 2009 Fourth International Conference on Computer Sciences and Convergence Information Technology (ICCIT), 2009: 1445-1450.
- [5]Amaief K, Lu J. A Mobile-Based Emergency Response System for Intelligent M-Government Services[J]. Journal of Enterprise Information Management, 2011, 24(4): 338-359.
- [6]Al Thunibat A, Zin N A M, Ashaari N S. Mobile Government Services in Malaysia: Challenges and Opportunities[C]. Proceedings of the 2010 International Symposium on Information Technology (ITSim), 2010: 1244-1249.
- [7]El Kiki T, Lawrence E. Government as A Mobile Enterprise: Real-Time, Ubiquitous Government[C]. Proceedings of the Third International Conference on Information Technology: New Generations, 2006: 320-327.
- [8]El Kiki T, Lawrence E. Mobile User Satisfaction and Usage Analysis Model of mGovernment Services[EB/OL]. [2014-10-20]. http://www.m4life.org/proceedings/2006/PDF/11_El-Kiki.pdf.

- [9]Kim Y, Yoon J, Park S, et al. Architecture for Implementing the Mobile Government Services in Korea[C]. Proceedings of the 23rd Internal Conference on Conceptual Modeling: Conceptual Modeling for Advanced Application Domains, First International Workshop on Digital Government: Systems and Technologies, 2004, 3289: 601–612.
- [10]Nava A S, Dávila I L. M-Government for Digital Cities: Value Added Public Services[C]. Proceedings of the 1st European Mobile Government Conference(Euro mGov 2005), 2005: 304–312.
- [11]宋刚, 李明升. 移动政务推动公共管理与服务创新[J]. 办公自动化, 2006(11): 10–13.
- [12]Davy S, Barrett K, Jennings B, et al. On the Use of Policy Based Management for Pervasive M-Government Services[C]. Proceedings of the 1st European Mobile Government Conference(Euro mGov 2005), 2005: 110–121.
- [13]Reuver M D, Stein S, Hampe J F. From eParticipation to Mobile Participation: Designing a Service Platform and Business Model for Mobile Participation[J]. Information Polity, 2013, 18(1): 57–73.
- [14]Rodrigues H, Ariza C, Pascoe J. On the Development of an Open Platform for M-Government Services[C]. Mobile Information Systems II: Proceedings of the IFIP International Working Conference on Mobile Information Systems(MOBIS), 2005: 79–90.
- [15]Michal Zálešák. M-Government: More than a Mobilized Government[C]. 2003.
- [16]Napoleon A E, Bhuiyan M S H. Contemporary Research on Mobile Government[EB/OL]. [2014-08-15]. <http://www.mgovworld.org/libra/mgovernance/papers/contemporary-research-on-mobile-government>.
- [17]Kuscu M H, Kushchu I, Yu B. Introducing Mobile Government[M]//Anttiroiko A V. Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. Hershey, USA: IGI Global, 2008: 227–235.
- [18]Al Thunibat A, Zin N A M, Sahari N. Identifying User Requirements of Mobile Government Services in Malaysia Using Focus Group Method[J]. Journal of E-Government Studies and Best Practices, 2011: 1–14.
- [19]Al Thunibat A, Alrawashdeh T A, Muhairat M. The Acceptance of Using M-Government Services in Jordan[C]. Proceedings of the 11th International Conference on Information Technology: New Generations, 2014.
- [20]Song G. Transcending E-Government: a Case of Mobile Government in Beijing[C]. Proceedings of the First European Conference on Mobile Government, 2005: 1–9.
- [21]Song G, Cornford T. Mobile Government: Towards a Service Paradigm[C]. Proceedings of the 2nd International Conference on E-Government, 2006: 1–12.
- [22]Kumar M, Hanumanthappa M, Reddy B L. Security Issues in mGovernment[J]. Global E-Security, 2008, 12: 265–273.
- [23]Karadimas N V, Papatzelou K, Papantoniou A N. M-Government Services in Greece[C]. Proceedings of the 22nd European Conference on Modelling and Simulation, 2008: 135–139.
- [24]Ishmatova D, Obi T. M-Government Services: User Needs and Value[J]. Journal of E-Government Policy and Regulation, 2009, 32(1): 39–46.
- [25]Hellström J. Mobile Governance: Applications, Challenges and Scaling-up[M]// Poblet M. Mobile Technologies for Conflict Management: Online Dispute Resolution, Governance, Participation, Law, Governance and Technology Series 2. Switzerland: Springer Netherlands, 2011: 159–179.
- [26]Yu C C. Value Proposition in Mobile Government[C].

- Electronic Government, Proceedings of the 12th IFIP WG 8.5 International Conference, 2013: 175–187.
- [27]Georgiadis C K, Stiakakis E. Extending an E-Government Service Measurement Framework to M-Government Services[C]. Proceedings of the 9th International Conference on Mobile Business/2010 9th Global Mobility Roundtable, 2010: 432–439.
- [28]Rossel P, Finger M, Misuraca G. “Mobile” E-Government Options: Between Technology-driven and User-centric[J]. The Electronic Journal of E-Government, 2006, 4(2): 79–86.
- [29]Cáceres C, Fernández A, Ossowski S, et al. Agent-Based Semantic Service Discovery for Healthcare: An Organizational Approach[J]. IEEE Intelligent Systems, 2006, 21(6): 11–20.
- [30]Firoozy-Najafabadi H R, Pashazadeh S. Mobile Police Service in Mobile Government[J]. Proceedings of the 5th International Conference on Application of Information and Communication Technologies, 2011.
- [31]Susanto T D, Goodwin R. Factors Influencing Citizen Adoption of SMS-Based E-Government Services[J]. Electronic Journal of E-Government, 2010, 8(1): 55–71.
- [32]Costa P D, Pires L F, Sinderen M V, et al. Towards a Services Platform for Mobile Context-Aware Applications[D]. Enschede, The Netherlands: the University of Twente, 2003.
- [33]Aloudat A, Michael K. Toward the Regulation of Ubiquitous Mobile Government: A Case Study on Location-based Emergency Services in Australia[J]. Electronic Commerce Research, 2011, 11(1): 31–74.
- [34]Reuvera M D, Stein S, Hampe J F. From eParticipation to Mobile Participation: Designing a Service Platform and Business Model for Mobile Participation[J]. Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age, 2013, 18(1): 57–73.
- [35]Susanto T D, Goodwin R. User Acceptance of SMS-Based eGovernment Services[J]. Electronic Government, 2011, LNCS 6846: 75–87.
- [36]Bremer A A, Prado L A L. Municipal m-Services Using SMS[C]. Proceedings of the 2nd European Conference on Mobile Government, 2006: 45–50.
- [37]Wang F, Zhang H, Xu G. Design and Realization of Mobile Government Information Services Platform Based on SMS[C]. Proceedings of the 6th International Conference on Networked Computing & Advanced Information Management(NCM), 2010.
- [38]Lorenzi D, Vaidya J, Chun S, et al. Enhancing the Government Service Experience through QR Codes on Mobile Platforms[J]. Government Information Quarterly, 2014, 31(1): 6–16.
- [39]腾讯发布中央机构微信影响力观察 国家税务总局微信位列第二[EB/OL]. [2014–10–21]. <http://www.gaodun.com/cta/279147.html>.
- [40]Al-Hujran O. Toward the Utilization of M-Government Services in Developing Countries: an Qualitative Investigation[J]. International Journal of Business and Social Science, 2012, 3(5): 155–160.
- [41]Al-Khamayseh S, Lawrence E, Zmijewska A. Towards Understanding Success Factors in Interactive Mobile Government[C]. Proceedings of the 2nd European Conference on Mobile Government, 2006: 11–19.
- [42]Antovski L, Gusev M. M-GOV: The Evolution Method[C]. Proceedings of the 2nd European Conference on Mobile Government, 2006: 26–35.
- [43]Papastergiou S, Polemi D, Douligeris C. SWEB: An Advanced Mobile Residence Certificate Service[C]. Next Generation Society, Third International Conference, e-Democracy 2009: 421–430.

- [44]Shareefa M A, Dwivedi Y K, Stamatic T. SQ mGov: A Comprehensive Service—Quality Paradigm for Mobile Government[J]. Information Systems Management, 2014, 31(2): 126—142.
- [45]Aker J C, Mbiti I M. Mobile Phones and Economic Development in Africa[J]. Journal of Economic Perspectives, 2010, 24(3): 207—232.
- [46]Ojo A, Janowski T, Awotwi J. Enabling Development through Governance and Mobile Technology[J]. Government Information Quarterly, 2013, 30(S1): 32—45.
- [47]Al Thunibat A, Zain N A M, Ashaari N S. Modelling the Factors that Influence Mobile Government Services Acceptance[J]. African Journal of Business Management, 2011, 5(34): 13030—13043.
- [48]Aloudat A, Michael K, Chen X, et al. Social Acceptance of Location—based Mobile Government Services for Emergency Management[J]. Telematics and Informatics, 2014, 31(1): 153—171.
- [49]Wu H, Ozok A A, Gurses A P, et al. User Aspects of Electronic and Mobile Government: Results from a Review of Current Research[J]. Electronic Government, An International Journal, 2009, 6(3): 233—251.
- [50]Zefferer T, Tauber A, Zwattendorfer B. Harnessing Electronic Signatures to Improve the Security of SMS—Based Services[C]. Web Information Systems and Technologies, 8th International Conference, 2012: 331—346.
- [51]Brod T, Lan J, He J. How to Improve Mobile Service by Regulating Spam: Perspectives of Customers, Governments, Organizations and Operators[C]. Proceedings of the 6th International Conference on Service Systems and Service Management, ICSSSM, 2009: 295—299.

作者简介:

刘新萍, 博士, 上海理工大学管理学院讲师复旦大学数字与移动治理实验室研究员。研究方向: 电子治理、跨部门协同、公共服务提供。

李重照, 博士, 云南财经大学公共管理学院讲师, 研究方向: 电子公共服务、移动政务。

邓峰, 复旦大学国际关系与公共事务学院博士研究生, 复旦大学信息办工程师, 数字与移动治理实验室研究助理, 研究方向: 网络时代的社会资本、网络化治理等。

EG资讯

中国信息化百人会召开“如何推动中国公共数据开放的政策环境和安全保障建设”公共政策双周圆桌会议

2014年11月1日, 中国信息化百人会在上海召开2014年第六次公共政策双周圆桌会议, 围绕“如何推动中国公共数据开放的政策环境和安全保障建设”这一主题, 与会嘉宾就公共数据开放的基本方针和战略、如何完善我国公共数据开放的政策环境、公共数据开放的可行性与路径、如何加强公共数据开放的安全保障等议题展开了热烈讨论。来自政府部门、研究机构与企业的40余位代表参加了研讨。

上海市信息化专家委主任吴启迪在发言中指出, 在推动公共数据开放过程中, 当前的确存在有些部门出于部门利益的考虑而不愿意开放的问题, 这就需要开展国家层面的研究, 明确哪些信息是必须公开的。在公开的基础上, 对数据的深度挖掘和应用, 则要充分发挥企业及其他社会力量的作用。尤其是在医疗卫生、交通等与百姓生活关系密切的领域, 公共数据开放和挖掘利用潜力非常大, 对推动经济转型具有重要意义。

上海联通总经理蔡全根认为, 在公共数据开放领域, 政府的作用主要体现在三个方面: 提供数据、提供政策保障和带头使用数据。在加强公共数据安全和隐私保护方面, 政府需要制定相关政策, 明确数据公开的范围、对象和领域, 界定公开使用和商业使用的界限, 避免“不用”和“滥用”两个极端。电信运营商是智能管道的提供者、是平台运营的主导者, 可以在未来公共数据开放领域扮演更重要的角色。

复旦大学数字与移动治理实验室主任郑磊在发言中指出, 开放政府数据是实施国家大数据战略的关键条件。开放政府数据是一个生态系统, 从数据的生成, 到开放、利用、产生价值, 直至反馈, 形成一个循环回路, 涉及到各方面的利益相关者, 要以系统的、动态的视角来分析问题和开展工作。

上海交通大学安全工程学院院长李建华认为, 在推进公共数据开放过程中, 要高度重视网络空间安全保障体系建设。要坚持以信息安全为中心, 以多层次安全手段为基础, 以流程化管控为抓手, 以贯穿信息系统的生命周期为管理范畴, 采用等级化的思想, 努力构建手段纵深、级别纵深、流程纵深的网络安全防御与保障体系。