

电子政务用户价值的文献综述与展望

王德鹏

同济大学经济与管理学院, 上海

收稿日期: 2023年12月31日; 录用日期: 2024年2月23日; 发布日期: 2024年2月29日

摘要

当前电子政务用户价值的相关研究已经引起了学术界较多的关注, 因此有必要对国内外的相关文献进行系统性的回顾和梳理。文章通过在Web of Science和CNKI数据库中收集和筛选了42篇核心文献, 通过系统性的梳理与分析, 发现以往的研究主要集中在信任、安全、透明性、效率、可靠性、互动性、问责制、可访问性、响应性、公平性、民主、隐私和个性化等13种价值上。此外, 文章指出先前的研究主要是通过文献分析来识别这些价值, 因此呼吁未来的研究者能够利用实证数据, 通过探索性分析来识别电子政务情境下用户所关注的更多价值。

关键词

电子政务, 用户价值, 文献综述

Literature Review and Prospects of E-Government User Value

Depeng Wang

School of Economics and Management, Tongji University, Shanghai

Received: Dec. 31st, 2023; accepted: Feb. 23rd, 2024; published: Feb. 29th, 2024

Abstract

Recent research on the user value of e-government has attracted considerable attention in the academic community, making it necessary to systematically review and organize relevant literature from both domestic and international sources. By collecting and filtering 42 core documents from the Web of Science and CNKI databases, a systematic review and analysis revealed that previous studies mainly focused on thirteen values: trust, security, transparency, efficiency, reliability, interactivity, accountability, accessibility, responsiveness, fairness, democracy, privacy, and personalization. Additionally, the article notes that prior research primarily identified these values

文章引用: 王德鹏. 电子政务用户价值的文献综述与展望[J]. 社会科学前沿, 2024, 13(2): 1216-1221.

DOI: 10.12677/ass.2024.132165

through literature analysis and calls for future researchers to use empirical data and exploratory analysis to identify more values of concern to users in the e-government context.

Keywords

E-Government, User Value, Literature Review

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

数字技术的迅速进步，在全球范围内催生了电子政务与数字政府的蓬勃发展。推动电子政务发展，构建数字政府已成为当今世界全球化浪潮中的一股不可逆转的潮流大势。尽管全球电子政务的成就愈发凸显，但是问题与挑战也随之而来。

从实践上来说，尽管用户感知价值是政务服务效能的重要体现，但是以用户价值为导向的高效能政务服务体系尚未完全确定。例如，在由网信办等4部门联合成立的APP违法违规收集使用个人信息专项治理工作组通报的违规名单中，“鄂汇办”、“皖事通”等政务类APP被指存在用户隐私泄露等多项隐患，用户所重视的隐私价值并没有得到重视。再例如，老年人因医院仅允许线上挂号而被拒之门外、因无法出示一码通而无法搭乘公共交通等现象层出不穷，老年人作为电子政务的其中一类重要用户，其关注的可获得性与公平性价值也未得到平台的重视。

从理论上来说，我们通过初步的文献分析，发现过往研究已从多个理论视角对电子政务的用户价值进行了比较多的探索，如从感知收益，感知有用性的维度，从服务价值的维度，从公共价值与价值共创的维度等等。除此之外，大家针对用户价值所采用的识别方法也各有不同，如文献分析法，内容分析法，开放式编码等等。由于理论视角与价值识别方法存在差异性，因此不同研究者所关注的电子政务用户价值也各有侧重，这也进一步导致了目前的电子政务用户价值相关研究相对来说比较分散，对于研究者来说很难厘清重心并探索下一步的研究空间。

因此，基于实践与理论的双重需要之下，我们有必要对电子政务情境中的用户价值相关研究进行系统梳理，总结归纳电子政务用户价值研究的现状，并结合实践视角勾勒出该领域未来可能的研究方向。

2. 文献收集方法

本文的研究对象是电子政务情境下的用户价值相关文献，因此本文选择CNKI数据库和Web of Science数据库，限制文献类型为学术期刊或会议论文，时间范围选取最近20年，主题限制为“电子政务价值”或“数字政府价值”。考虑到早期电子政务研究中，将服务质量视作服务价值的一部分，因此我们也将“质量”主题相关的研究纳入到研究对象之中。最终为了使得文献分析更加聚焦与精准，本文根据研究的相关性进一步筛选，最终获得了42篇核心文献。

3. 电子政务用户价值研究进展

在电子政务情境下，不同研究者对于价值概念的定义尚未统一，有的偏技术接受模型(TAM)中感知有用性的概念，有的类似于技术接受使用统一理论(UTAUT)中的绩效期望的定义，这两者更偏向于个人

效用。也有学者(Li 和 Shang, 2020)指出我们不仅仅要关注电子政务服务所获得的个人效用, 还需要强调电子政务系统所产生的公共利益, 例如更加透明和高效的政府, 以及更加公正和民主的社会[1]。除此之外, 过往的研究对电子政务中的价值与质量的关系也各执一词, 有的研究认为质量是价值的组成维度, 有的研究认为质量和价值是两个相关但是完全不同的概念, 更具体来说质量是价值的前因。考虑到学界目前尚未就电子政务价值的定义, 以及价值与质量的关系达成一致意见, 且本文试图从较宏观的视角去汇总梳理电子政务用户价值的相关文献, 因此本文决定采取 Friedman (2013)对于价值的广义定义, 即: “什么对人们来说是重要的” [2]。

3.1. 识别到的用户价值

用户作为电子政务的重要利益相关方, 其所重视的价值究竟是什么? 这是一个重要的研究问题。本文试图通过文献综述来阐释清楚过往的研究者是如何解答这一关键研究问题的。

本文试图去探究不同的研究者所关注/识别的价值有哪些? 我们发现近十年(2014 年~2023 年)的研究文献整体而言会更加丰富, 所识别的价值也更加多样化。Li 和 Shang (2023)探究 3 个维度(政府廉政、政府绩效和政治效能)来调节电子政务的使用与公民对政府的信任之间的关系。此外, 还考虑了透明性, 效率, 响应性在公民对政府的评价与公众信任之间的关系中的调节作用[3]。Sapraz 和 Han (2021)识别到数字政府协作平台(DGCP)所应有的 15 种人类价值观: 透明性、安全性、普遍可用性、反馈、真实性、公平性、代表性、问责制、合法性、知情同意、自主性、意识、人类福利、态度和信任[4]。Khan 等人(2021)研究隐私、安全、结构保证、信息质量、易用性和有用性对市民参与的影响[5]。Li 和 Shang (2020)重点关注系统质量、可靠性、安全、可访问性、信息质量、服务能力、互动性、响应性、效率、民主和包容性这 11 个价值维度[1]。Nguyen 等人(2020)得出了与电子政务满意度特别相关的 6 个外部变量(效率、信任、可靠性、便利性、公民支持和透明度) [6]。Jaspers 和 Steen (2018)指出公共价值观应包括: 更好的服务(效率、质量满意度、可持续性), 更好的关系(学习、信任、负责任、反应迅速、透明、考虑到客户的能力、互惠互利、个人自由), 更好的民主质量(参与、赋权、包容、社会资本) [7]。王咏和胡广伟(2018)指出信息透明和持续对话有利于实现价值共创[8]。Scott 等人(2017)最终确立了 11 个维度: 成本、时间、沟通、避免个人互动、控制、便利、个性化、信息检索的便捷性、信任、信息灵通和参与决策[9]。Venkatesh 等人(2016)聚焦于准确度、完整性、便利、个性化、透明度和信任这 6 个关键价值之上[10]。庞庆华与陈雨儿(2016)指出应该关注整体性和标准性、数据开放、公众参与性与信息安全[11]。Rose 等人(2014)总结了 4 个维度的价值: 专业维度(持久性、公平性、合法性和问责制), 效率维度(性价比、降低成本、生产率和绩效), 服务维度(公共服务、以公民为中心、服务水平和质量), 参与维度(民主、审议和参与) [12]。

从 2003 年至 2013 年的文献来看, 研究者所识别的价值整体会比较聚集, 大都是围绕着电子政务质量这一核心概念。Qutaishat (2013)指出设计、交互性、安全性、信息性、共鸣、信任和响应性是重要的[13]。Papadomichelaki 和 Mentzas (2012)识别出易用性(导航、个性化、技术效率)、信任(隐私、安全)、互动环境的功能性、可靠性、信息的内容和外观、市民支持(交互性)这 6 类价值[14]。Omar 等人(2011)识别出 3 个维度的因素, 分别是信息质量(完整性、易懂性、个性化和相关性、安全性), 系统质量(适应性、可访问性、可靠性、响应时间和可用性)和服务质量(保证性、同理心和响应性) [15]。Karunasena 等人(2011)提出四个维度的价值、包括提供公共服务(信息、重要性、选择、公平性、节约成本、使用情况、公民满意度), 实现理想的结果, 发展信任(安全和隐私、透明度、信任、参与)和提高公共组织的效率(效率、问责制、公民的看法) [16]。Papadomichelaki 和 Mentzas (2009)提出一个包括 6 个重要价值的体系: 易用性、可靠性、信任度、公民支持、信息内容和外观以及互动环境的功能性[17]。何艳玲(2009)提到需重新定位民主与效率的关系, 解决好效率、责任与公平问题[18]。费军(2008)提出三个重要的指标: 信息公开度,

服务成熟度与公众参与度[19]。Horan 等人(2006)指出用户更关注有效性、生产率、安全性和用户满意度[20]。Glassey 和 Glassey (2004)定义了 6 个抽象的维度: 连通性、真实性、可导航性、可访问性、互动性和透明度[21]。Jansen 和 Ølnes (2004)探究可访问性、用户导向和实用服务的重要性[22]。Barnes 和 Vidgen (2004)从可用性(网站设计), 信息质量(准确性、格式和相关性)和服务质量(信任度和同理心)这三个方面来分析[23]。米平治(2004)指出中国电子政务应注重以下价值: 以公众为中心、高效性、公开性与全面性、协调性与安全性[24]。

为更好的呈现研究结果, 本文将过往研究中所识别出的价值进行了汇总, 见表 1。当某篇文献提到某个价值, 则在表中对应的行与列展示“☑”, 其中最后一行代表提及该价值的文献数目占据总文献数的百分比, 该数据也可作为该价值的研究热度值的参考。值得一提的是, 百分比低于 10%的价值类别并未展示在表格里, 如便利性, 完整性等, 但这并不代表该价值不需要被研究, 相反, 这反而反映出该价值目前的研究较少, 未来可能需要进行更多深入的探索。总的而言, 依据百分比排序, 我们认为在一定程度上过往研究已证明了信任、安全、透明性、效率、可靠性、互动性、问责制、可访问性、响应性、公平性、民主、隐私和个性化这 13 个价值的重要性。

Table 1. E-government value dimensions

表 1. 电子政务价值维度

	透明性	安全	信任	效率	互动性	可靠性	问责制	可访问性	响应性	公平性	民主	隐私	个性化
Li 和 Shang (2023) [3]	☑			☑									
Sapraz 和 Han (2021) [4]	☑	☑	☑				☑			☑			
Khan 等人(2021) [5]		☑										☑	
Li 和 Shang (2020) [1]		☑		☑	☑	☑		☑	☑		☑		
Nguyen 等人 (2020) [6]	☑		☑	☑		☑							
Jaspers 和 Steen (2018) [7]	☑		☑	☑			☑		☑		☑		
王咏和胡广伟(2018) [8]	☑				☑								
Scott 等人(2017) [9]			☑										☑
Venkatesh 等人(2016) [10]	☑		☑										☑
庞庆华与陈雨儿(2016) [11]	☑	☑											
Rose 等人(2014) [12]							☑			☑	☑		
Qutaishat (2013) [13]		☑	☑		☑				☑				
Papadomichelaki 和 Mentzas (2012) [14]		☑			☑	☑						☑	
Omar 等人(2011) [15]		☑				☑		☑	☑				☑
Karunasena 等人(2011) [16]	☑	☑	☑	☑			☑			☑		☑	
Papadomichelaki 和 Mentzas (2009) [17]			☑		☑	☑							
何艳玲(2009) [18]				☑			☑			☑	☑		
Horan 等人(2006) [20]		☑											
Glassey 和 Glassey (2004) [21]	☑				☑			☑					
Jansen 和 Ølnes (2004) [22]								☑					
米平治(2004) [24]	☑	☑		☑									
Barnes 和 Vidgen (2004) [23]			☑										
百分比/%	45	45	41	32	27	23	23	18	18	18	18	14	14

3.2. 用户价值识别方法

从价值识别的方法上, 本文通过系统的梳理与总结, 发现过往的大部分研究会通过总结前人的电子政务相关文献, 或沿用已有的理论模型或框架, 并结合具体研究问题调整其所应关注的价值, 更多的是基于现有文献进行演绎分析, 如 Li 和 Shang (2023) [3]、Khan 等人(2021) [5]、Nguyen 等人(2020) [6]、Almarashdeh 和 Alsmadi (2017) [25]、Venkatesh 等人(2016) [10]、Rose 等人(2014) [12]、Qutaishat (2013) [13]、Karunasena 等人(2011) [16]、Omar 等人(2011) [15]、Horan 等人(2006) [20]、Jansen 和 Ølnes (2004) [22]、Barnes 和 Vidgen (2004) [23]。其次, 少部分研究者会对已有的文献进行深度归纳与二次加工, 更多的是基于现有文献做一些探索性分析, 如 Papadomichelaki 和 Mentzas (2012)通过在广泛的文献调查后概念化模型, 并基于结构有效性和可靠性分析的基础上, 进一步细化项目样本的细化, 最终识别出多个价值维度[14]; Scott 等人(2017)通过三轮文献综述和内容分析, 调查了 600 多篇独立的文章、报告和其他文档, 并进行了迭代完善, 最终确立了 11 个价值维度[9]。最后, 也有少部分研究会基于实证数据, 借助探索性分析去识别价值, 如 Glassey 和 Glassey (2004)通过在六个官方网站的调研, 凭经验定义了 6 个抽象的维度[21]; Li 和 Shang (2020)让三个独立编码者分别去访问中国, 越南和马来西亚的政府网站并基于实际情况编码, 从而完成价值的识别[1]; Jaspers 和 Steen (2018)通过对社会关怀部门合作生产案例的有限受访者群体进行开放式编码, 将文献中未提及但在实证数据中发现的价值观和应对策略纳入其中, 并给出了最终的公共价值观[7]; Sapraz 和 Han (2021)通过价值敏感设计(VSD)方法, 借助半结构化访谈的编码, 识别到数字政府协作平台(DGCP)所应关注的 15 种人类价值观[4]。总而言之, 过往研究大多基于现有文献做演绎分析, 其中基于实证数据的探索性分析相对来说较少, 尽管其往往具有更高的严谨性与说服力。

4. 研究结论与展望

本文通过对电子政务用户价值领域的 42 篇核心文献进行系统分析, 主要取得了两个研究结论, 以及相应的研究展望。

其一, 本文将过往研究中所识别出的价值汇总为表 1, 我们发现过往研究大多聚焦于信任、安全、透明性、效率、可靠性、互动性、问责制、可访问性、响应性、公平性、民主、隐私和个性化这 13 个价值。一方面来说, 这在一定程度上代表了上述 13 种价值的重要性, 未来的研究可更多地基于上述的 13 种价值做深入分析。另一方面, 这也在一定程度上反映出上述 13 种价值已得到较为充分的研究, 因此我们也呼吁更多的研究者去做探索性研究, 尝试挖掘出更多用户注重的价值。

其二, 过往研究主要采取了三类价值识别方法, 第一类沿用前人的理论模型或框架, 并结合具体研究问题调整其所应关注的价值, 如基于当前研究情境略微改编前人的理论模型, 更多的是基于现有文献做演绎分析; 第二类会对已有的文献进行深度归纳与二次加工, 如采用内容分析法等, 更多的是基于现有文献做探索性分析; 第三类会基于实证数据, 借助探索性分析去识别价值, 如对实际调研与访谈的数据做开放式编码等等。其中, 尤其是第三类的研究相对较少。而考虑到基于实证数据的探索性分析可以作为我们选择或者研究某些特定价值的比较充分的依据, 其往往也会更加严谨, 更有说服力, 因此我们建议未来有更多的研究者愿意采用实证数据去做探索性分析, 去更充分地探索价值并阐释清价值的来源。

参考文献

- [1] Li, Y. and Shang, H. (2020) Service Quality, Perceived Value, and Citizens' Continuous-Use Intention Regarding E-Government: Empirical Evidence from China. *Information & Management*, 57, Article 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- [2] Friedman, B., Kahn, P.H., Borning, A., et al. (2013) Value Sensitive Design and Information Systems. In: Doorn, N., Schuurbiens, D., Van De Poel, I. and Gorman, M., Eds., *Early Engagement and New Technologies: Opening up the La-*

- bory, Springer, Dordrecht, 55-95. https://doi.org/10.1007/978-94-007-7844-3_4
- [3] Li, Y. and Shang, H. (2023) How Does E-Government Use Affect Citizens' Trust in Government? Empirical Evidence from China. *Information & Management*, **60**, Article 103844. <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.103844>
- [4] Sapraz, M. and Han, S. (2021) Implicating Human Values for Designing a Digital Government Collaborative Platform for Environmental Issues: A Value Sensitive Design Approach. *Sustainability*, **13**, Article 6240. <https://doi.org/10.3390/su13116240>
- [5] Khan, S., Umer, R., Umer, S., et al. (2021) Antecedents of Trust in Using Social Media for E-Government Services: An Empirical Study in Pakistan. *Technology in Society*, **64**, Article 101400. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>
- [6] Nguyen, T.T., Phan, D.M., Le, A.H., et al. (2020) The Determinants of Citizens' Satisfaction of E-Government: An Empirical Study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, **7**, 519-531. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.519>
- [7] Jaspers, S. and Steen, T. (2018) Realizing Public Values: Enhancement or Obstruction? Exploring Value Tensions and Coping Strategies in the Co-Production of Social Care. *Public Management Review*, **21**, 606-627. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1508608>
- [8] 王咏, 胡广伟. 服务主导逻辑下的电子政务服务——概念模型、关键要素及特征分析[J]. 现代情报, 2018, 38(5): 17-24.
- [9] Scott, M., Delone, W. and Golden, W. (2017) Measuring eGovernment Success: A Public Value Approach. *European Journal of Information Systems*, **25**, 187-208. <https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11>
- [10] Venkatesh, V., Thong, J.Y.L., Chan, F.K.Y., et al. (2016) Managing Citizens' Uncertainty in E-Government Services: The Mediating and Moderating Roles of Transparency and Trust. *Information Systems Research*, **27**, 87-111. <https://doi.org/10.1287/isre.2015.0612>
- [11] 庞庆华, 陈雨儿. 基于服务蓝图理论的电子政务服务价值共创研究[J]. 情报杂志, 2016, 35(11): 151-157.
- [12] Rose, J., Persson, J.S., Heeager, L.T., et al. (2014) Managing e-Government: Value Positions and Relationships. *Information Systems Journal*, **25**, 531-571. <https://doi.org/10.1111/isj.12052>
- [13] Qutaishat, F.T. (2013) Users' Perceptions towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-Government Services in Jordan. *International Business Research*, **6**, 97-105. <https://doi.org/10.5539/ibr.v6n1.p97>
- [14] Papadomichelaki, X. and Mentzas, G. (2012) e-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, **29**, 98-109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- [15] Omar, K., Scheepers, H. and Stockdale, R. (2011) eGovernment Service Quality Assessed through the Public Value Lens. *Proceedings of the Electronic Government: 10th IFIP WG 85 International Conference, EGOV 2011*, Delft, 28 August-2 September 2011, 431-440. https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0_36
- [16] Karunasena, K., Deng, H. and Singh, M. (2011) Measuring the Public Value of E-Government: A Case Study from Sri Lanka. *Transforming Government: People, Process and Policy*, **5**, 81-99. <https://doi.org/10.1108/1750616111114671>
- [17] Papadomichelaki, X. and Mentzas, G. (2009) A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. *Proceedings of the Electronic Government: 8th International Conference, EGOV 2009*, Linz, 31 August-3 September 2009, 163-175. https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6_14
- [18] 何艳玲. “公共价值管理”: 一个新的公共行政学范式[J]. 政治学研究, 2009(6): 62-68.
- [19] 费军, 余丽华. 电子政务绩效评估的模糊层次分析模型——基于公共服务视角[J]. 情报科学, 2009, 27(6): 894-899.
- [20] Horan, T.A., Abhichandani, T. and Rayalu, R. (2006) Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS). *Proceedings of the Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)*, Kauai, 4-7 January 2006, 83b. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2006.66>
- [21] Glassey, O. and Glassey, O.F. (2004) A Proximity Indicator for E-Government: The Smallest Number of Clicks. *Journal of E-Government*, **1**, 5-20. https://doi.org/10.1300/J399v01n04_02
- [22] Jansen, A. and Ølnes, S. (2004) Quality Assessment and Benchmarking of Norwegian Public Web Sites. *Proceedings of the 4th European Conference on E-Government*, Dublin, 6 January 2004, 17-18.
- [23] Barnes, S.J. and Vidgen, R. (2004) Interactive E-Government: Evaluating the Web Site of the UK Inland Revenue. *Journal of Electronic Commerce in Organizations (JECO)*, **2**, 42-63. <https://doi.org/10.4018/jeco.2004010104>
- [24] 米平治. 试论我国电子政务的价值取向[J]. 中国行政管理, 2004(2): 27-29.
- [25] Almarashdeh, I. and Alsmadi, M.K. (2017) How to Make Them Use It? Citizens Acceptance of M-Government. *Applied Computing and Informatics*, **13**, 194-199. <https://doi.org/10.1016/j.aci.2017.04.001>