

# 基于CiteSpace的移动政务服务研究热点与主题演化

吴 私

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2023年9月8日; 录用日期: 2023年10月18日; 发布日期: 2023年10月30日

## 摘要

本文利用CiteSpace可视化软件, 选取Web of Science核心合集数据库的来源期刊, 对移动政务服务研究相关文献进行知识图谱分析。结果发现, 移动政务服务研究热点集中在面向用户的移动政务服务、基于技术创新的移动政务服务、作为桥梁的移动政务服务等方面, 揭示了未来研究将聚焦于基于用户需求的移动政务服务、基于技术创新的移动政务服务、移动政务服务质量全面提升等方面。

## 关键词

移动政务服务, 研究热点, 主题演化, 知识图谱

# Research Hotspots and Theme Evolution of Mobile Government Services Based on CiteSpace

Si Wu

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 8<sup>th</sup>, 2023; accepted: Oct. 18<sup>th</sup>, 2023; published: Oct. 30<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

In this paper, we use CiteSpace visualization software to select the source journals of Web of Science core ensemble database to analyze the knowledge mapping of the literature related to mobile government service research. The results found that the hotspots of mobile government service research focus on user-oriented mobile government service, mobile government service based on technological innovation, mobile government service as a bridge, revealing that future research

will focus on mobile government service based on user needs, mobile government service based on technological innovation, and comprehensive improvement of mobile government service quality.

## Keywords

Mobile Government Service, Research Hotspot, Topic Evolution, Knowledge Map

Copyright © 2023 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

移动互联网技术的快速发展和智能手机的普及,正在深刻地改变着我们的生活方式和社会交往方式。在这个信息化时代,政府也必须跟上时代的步伐,利用信息通信技术改善公共服务、提高政府效能。移动政务作为一种新兴的电子政务方式,正逐渐成为政府提供公共服务和管理公共事务的重要手段。移动政务是电子政务领域的一种创新服务模式,特别是政府部门与企业第三方平台合作提供移动政务,是“互联网+政务服务”的重要方式之一[1]。通过移动应用程序,政府可以向公众提供各种在线服务,如办理公共事务、缴纳税费、申请证件等。公众可以随时随地通过智能手机或平板电脑访问政府的移动应用程序,享受便捷的公共服务[2]。

移动政务具有许多优势,首先,它提供了更加便捷和灵活的服务方式,公众无须亲自前往政府机构,只需使用移动设备即可完成各种事务。Wenshan Guo 等学者从改良版的移动政务提供方面研究了老年人使用移动政务时的内在需求满足和改善老年人价值共创行为[3]。其次,移动政务实现了政府与公众的即时互动,公众可以通过移动应用程序向政府提出问题、反馈意见,政府也可以即时回应和解决问题。Li Xiong 等学者从感知质量和感知价值等方面研究移动政务持续性使用的影响因素[4]。第三,移动政务利用移动设备收集数据,并进行分析,为政府决策提供参考,提高政府的决策水平。Zicheng Zhang 等学者提出了一种基于舆论识别与预警模式的系统实时识别和预测市民投诉的舆论热点,准确识别周期性和群体性事件,提升城市管理效率[5]。然而,移动政务也面临着一些挑战。首先是技术挑战,包括移动互联网的普及程度、网络安全技术和隐私保护等问题[6]。其次是政策和法律挑战,需要制定相关的数据安全和隐私保护的法律法规,同时还需要解决跨境数据传输的问题。最后是社会接受和使用挑战,包括数字鸿沟和个体能力等问题[7]。

随着研究成果的积累,学界亟需对相关文献分布情况、研究热点,未来的研究方向进行归纳分析并总结。基于此,本文利用 CiteSpace 文献计量软件对国际移动政务研究文献的发文量、高被引文献、核心作者及发文机构分布情况进行梳理,归纳当前的研究内容、研究热点和主题演化,以期移动政务研究的深化和移动政务的应用实践提供参考。

## 2. 数据来源与研究方法

WOS 是基于 Web 开发的数据库产品,涵盖多学科期刊,收录了一万多中世界权威的学术期刊。学术界普遍认为由 WOS 获得的指标对研究对象具有科学的洞察力[8]。本文以 web of science (WOS)核心合集数据库为文献来源,以 TS = (Mobile government affairs OR electronic government)为检索条件,语言为英文,文献类型限定为论文,文献时间不受限,共检索文章 5960 篇。经人工筛选,剔除不相关文献,最

终得到 2008 年到 2023 年 323 篇有效英文文献作为本文研究分析样本。将文献记录的标题、作者、摘要和参考文献等内容以 txt 文本格式导入 CiteSpace 可视化软件等待处理分析。

### 3. 实证分析与讨论

#### 3.1. 年度发文量趋势

由图 1 可以看出, 移动政务研究英文文献发文量总体呈现逐年递增趋势, 2015 年之后发文量有了质的提升, 这与“互联网 + 政务服务”的工作不断成熟息息相关。2020 年发文量短暂回落, 2021 年后相关研究持续增长, 在 2022 年发文量共计 42 篇, 预计在 2023 年末总发文量将持续增长。这是由于移动互联网的持续发展, 不仅改变了人们的生活, 深受人们喜爱, 还促进了政务服务模式的变革, 因此, 移动政务服务当之无愧成为研究焦点主题。

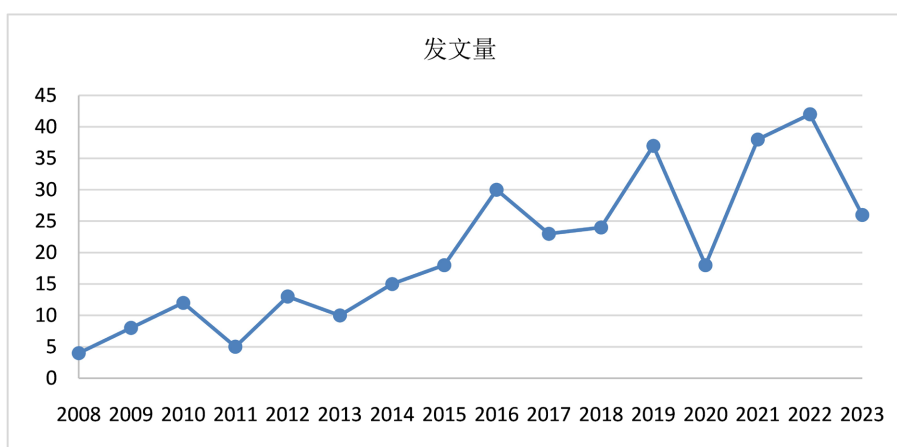


Figure 1. Distribution of English literature issued in mobile government research, 2008~2023

图 1. 2008~2023 年移动政务研究英文文献发文量分布图

#### 3.2. 文献作者与发文机构分析

##### 1) 核心作者的引领作用及其研究视角分析

由图 2 可见作者合作图谱共有节点 300 个, 连线 243 条, 网络密度 0.0055。本文由普莱斯定律可知被认定为某领域的核心作者为发文量 3 篇以上的作者。因此, 本文通过对发文作者的姓名作区分统计可知, 有 10 位核心作者, 共计发文量 40 篇, 占发文总量的 12.4%。主要有 Dwivedi, Yogesh K、Weerakkody, Vishanth、Rana, Nripendra P、Irani, Zahir 等。从作者研究视角和合作情况来看, 国际学者在政务服务领域研究方面以团队性研究为主, 科研合作覆盖面较广, 如以 Dwivedi, Yogesh K 为主的团队合作网络拓展最宽。对部分核心作者进行统计, 其中, Dwivedi, Yogesh K 团队从公民对政务的信任、采用政务服务的影响因素、数字政务服务的可信度、政务服务质量等方面开展了多项研究[9]。Weerakkody, Vishanth 团队侧重于从用户视角探索电子政务服务持续性使用、采用政务服务方面的认知与文化差异[10]。Rana, Nripendra P 团队主要从实证分析的角度分析公民数字政务系统的影响因素、理论基础及模型框架等[11]。Irani, Zahir 团队主要从实证和理论角度阐述了电子政务服务转型的分析管理框架以及电子政务实施的机会成本、收益和风险等研究内容[12]。

##### 2) 机构发文量

对作者发文机构进行合作网络分析, 得到图谱(图 3)。国际研究机构合作网络图中共有 256 个节点, 连线 185 条, 网络密度为 0.0057。国际移动政务服务研究发文量最多的机构为 Brunel University (布鲁内尔大学),

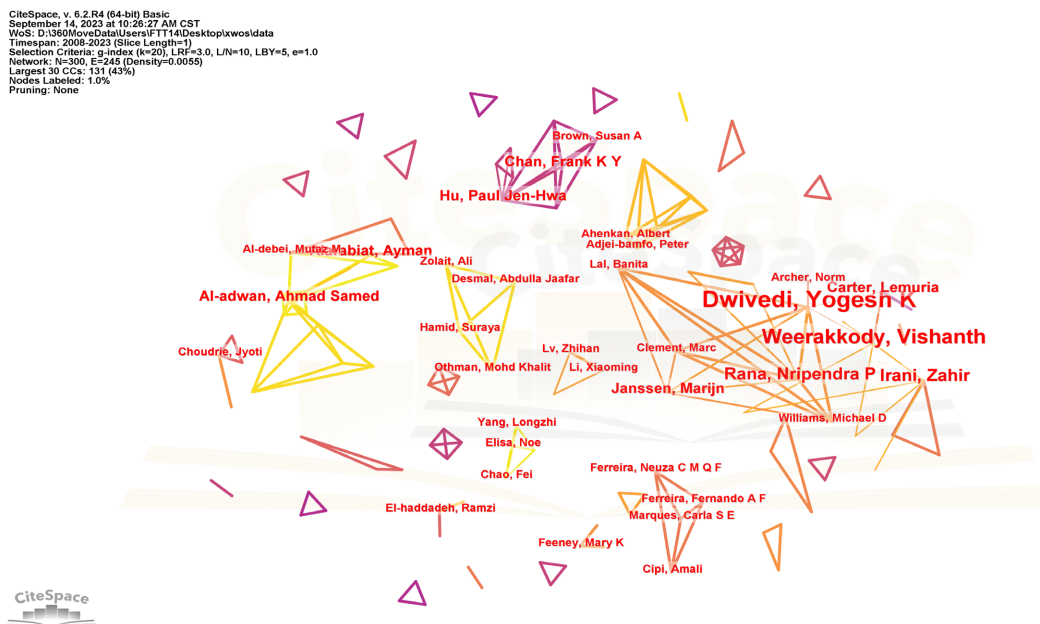


Figure 2. Mapping of author collaboration networks  
 图 2. 作者合作网络图谱

其次为 Indian Institute of Management (IIM System) (印度管理学院(IIM 体系))、Swansea University (斯旺西大学), 其余较多的机构为 Delft University of Technology (代尔夫特理工大学)、Qatar University (卡塔尔大学)、Al-Ahliyya Amman University (安曼大学)、University of Bradford (布拉德福德大学)、University of Twente (特温特大学)。从合作强度和主要连接点来看, 机构间形成了以布鲁内尔大学、斯旺西大学、印度管理学院(IIM 体系)、安曼大学为中心的紧密合作团体。

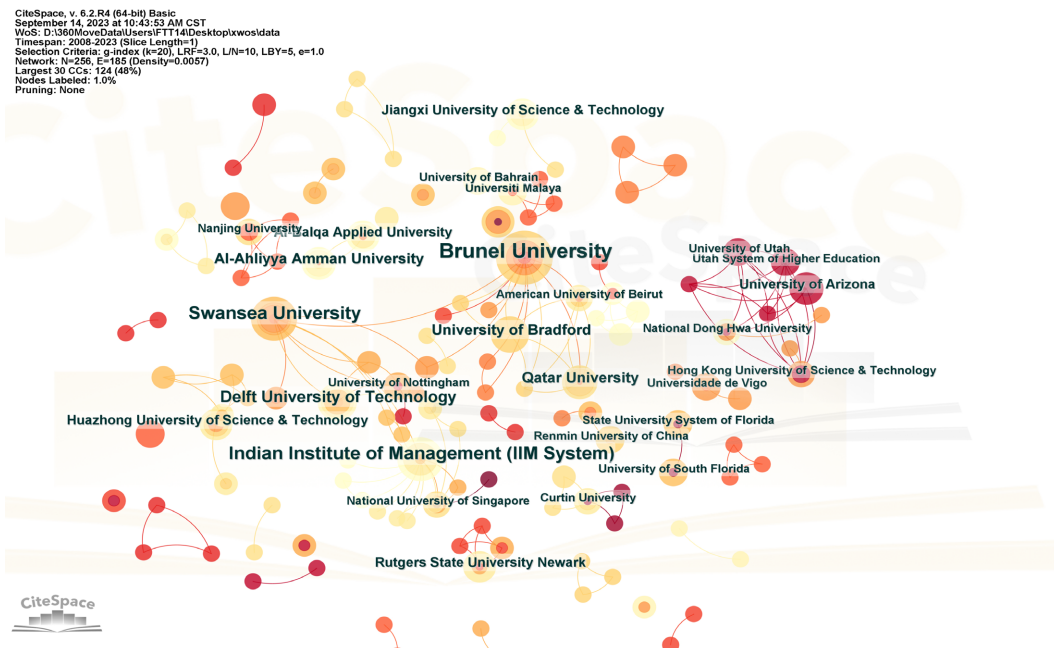


Figure 3. Institutional cooperation networks  
 图 3. 机构合作网络

### 3.3. 研究热点

#### 3.3.1. 关键词共现

关键词往往高度概括文章的基本要义，反映文章的核心要点，对其进行分析可以解释该领域的热点主题[13]。本文选取每个时间切片(1年)中出现频数最高的部分关键词，由表1可知，在样本文献中，关键词共现频次最高的是“electronic government (电子政务)”，共现频次高达82次，可知政务研究依然是国际研究的热点。其次是“adoption (采用)”“information technology (信息技术)”“user acceptance (用户接受度)”“trust (信任)”“model (模型)”等关键词的频次均出现在30次以上，有较高的出现频率，能大致体现移动政务服务的研究侧重点。

**Table 1.** High-frequency keyword statistics in international sample literature, 2008~2023

**表 1.** 2008~2023 年国际样本文献高频关键词统计

关键词	频次	中心性	年份	关键词
1	82	0.22	2008	electronic government
2	63	0.19	2010	adoption
3	41	0.11	2008	information technology
4	39	0.12	2010	user acceptance
5	37	0.07	2010	trust
6	35	0.12	2011	model
7	25	0.09	2010	technology
8	23	0.05	2008	determinants
9	23	0.07	2008	acceptance
10	21	0.07	2015	services
11	18	0.02	2011	information
12	16	0.1	2009	framework
13	16	0.04	2015	mclean model
14	16	0.05	2009	e government
15	15	0.06	2008	information systems success

#### 3.3.2. 关键词聚类

关键词聚类展示了该研究领域不同的关注点，如图4所示，图中有8个标签，代表了8个聚类。这聚类显示了移动政务服务研究的重点领域，分别是：0#digital government (电子政务)，1#service quality (服务质量)，2#technology management (技术管理)，3#open archival information system (开放式档案信息系统)，4#information privacy concern (信息隐私问题)，5#citizen relationship management (公民关系管理)，6#e-government services (电子政务服务)，7#government websites (政府网站)。这八个聚类大致分为这三个部分：

1) 面向用户的移动政务服务。随着移动互联网技术的普及，使用移动通讯设备，尤其是智能手机已成为必需品。对于政府服务来说，在网络连接和公共服务掌中可访问的背景下，通过移动设备访问政府服务将越来越受欢迎。移动政务已成为当前政务管理的主流，公民或组织采用移动政务意愿的重要性日益凸显[14]。



2) 基于技术的移动政务服务。随着在线通信的兴起,传统的公共管理系统已经现代化,政府服务变得更加容易获得和透明[15]。大多数现有的电子政务系统,如网站和电子身份管理系统(eID)都在重复的服务器和数据库中。这样的系统容易遭受病毒攻击成为恶意网站。但是,随着技术的不断发展,目前大多政务系统都是基于区块链技术的,每个电子政务系统都保证了服务的机密性、完整性和可用性[16]。

3) 作为桥梁的移动政务服务。移动政务服务涉及通过互联网、物联网和其他传统模式向利益相关者提供信息和服务[17],它是公民与政府之间的桥梁。移动政务提供正向的、有利于公民的环境、经济、政治或者社会信息时,公众信任度会增多,公民与政府之间关系得到改善,提高公民对政府的满意度。另一方面,移动政府正在迅速成为公民管理的有效工具,政府利用移动政务服务更加迅速的得到海量用户反馈,促进政府转型,改善移动政务服务。鼓励用户通过此类在线平台获取信息和服务,从而促进数字化进程并减少服务提供商和最终用户的成本和工作量。

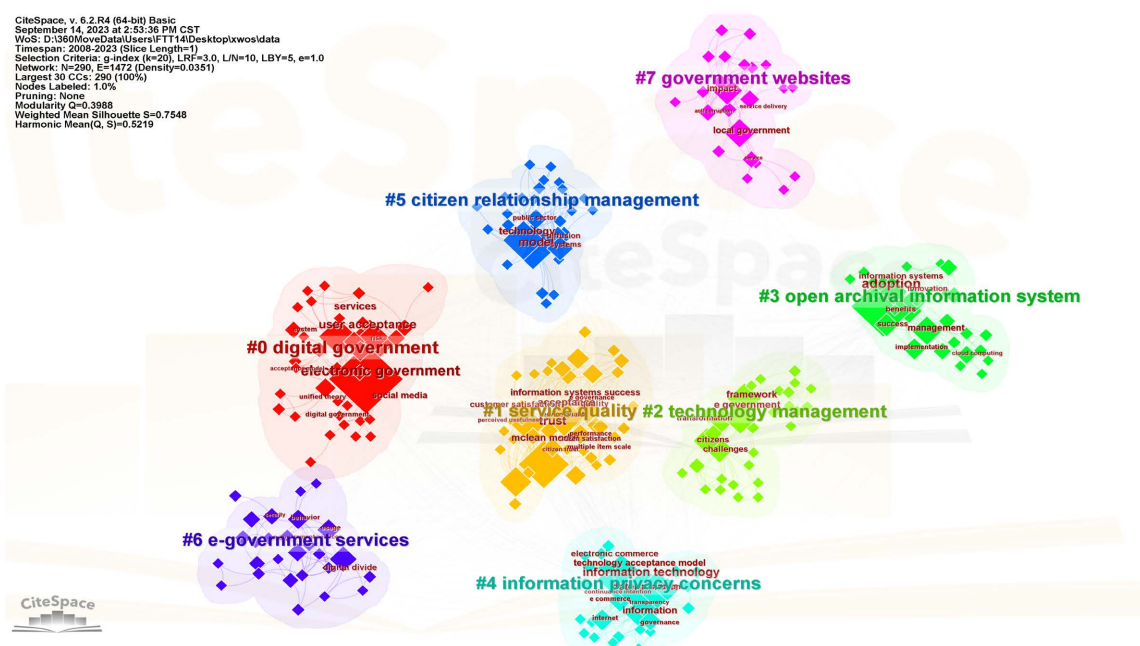


Figure 4. Keyword clustering map  
图 4. 关键词聚类图谱

### 3.4. 研究主题演化与前沿分析

#### 3.4.1. 研究主题演化

一个领域的研究热点及其保持的时段范围,对该领域的研究趋势以及发展变化具有重要研究价值[18]。对该领域的演化路径进行分析可以对主题的演化趋势进行分析预测,样本文献关键词聚类结果按时间线图显示如图5所示。所有关键词聚为8类,除第一个聚类为总结性聚类外,其余7个聚类都是移动政务服务的重要研究分支,详见表2。图5中还可以看出各个研究分支的活跃年份,表现为移动政务服务研究主题的变迁。

聚类1为 service quality (服务质量)。其时间跨度为2008年~2023年,表明在移动政务服务研究中,服务质量从移动政务服务研究之处一直是非常重要的主题。李阳晖等学者通过统计分析得出国外政务服务一直关注着服务质量的影响因素,注重电子政务的服务管理与服务传递等[19]。该聚类下的关键词主要有: digital government (数字政府)、trustworthiness (可信度)、culture (文化)、utaut (综合性技术接受模型)、

electronic government (电子政务)。

聚类 2 为 technology management (技术管理)。其时间跨度也是 2008~2023 年，随着大数据不断受到业内重视，科学技术也随之不断发展，因此技术管理尤为重要。由于国际重视数据的应用与发展比国内要早，因此相关研究与实践经验都较为成熟。该聚类下的关键词主要有 Technology management (技术管理)、authorization (授权)、electronics city (智慧城市)、innovation and challenges (创新与挑战)。

聚类 3 为 open archival information system (开放式档案信息系统)。该聚类的时间跨度为 2010 年~2021 年，在提供移动政务服务时，政务系统用电子计算机收集、存储和处理有关公民、员工、客户、产品、研究、财务状况等的大量机密信息，因此一个可靠的信息系统也尤为重要。该聚类下的关键词主要有：digital preservation (数字存储)、cloud computing (云计算)。

聚类 4 为 information privacy concern (信息隐私问题)。其时间跨度为 2008 年~2022 年，由于智能设备的日益普及，政府服务提供和公众之间需要一个安全的智能环境，政府机构通过移动设备提供在线服务，但此类服务的成功和失败取决于用户的满意度和感知安全感。与政府合作的企业应对这种情况及时做出了战略性的调整，提出一种从隐私信息传播的角度保护移动终端隐私数据的方法，将上下文完整性的概念移植到隐私保护领域[20]，让用户可以使用应用程序的同时，不用担心终端上的隐私泄露。该聚类下的关键词有：information privacy concerns (信息隐私问题)、electronic commerce (电子商务)、perceived risk (感知风险)、unified model (统一模型)、adoption (采用)。

聚类 5 为 citizen relationship management (公民关系管理)，其时间跨度为 2010~2023 年，表明公民关系管理在移动政务服务中一直扮演着重要的角色，公民对政府的信任被广泛认为是促进民主制度中良好政府的关键因素[21]。该聚类下的关键词有：institutional theory (制度理论)、customer relationship management (客户关系管理)、welfare administration (福利管理)。

聚类 6 为 e-government services (电子政务服务)，该聚类的时间跨度为 2012~2023 年，数据与数字创新的结合为电子政务服务领域与开辟了道路，电子政务已成为改变公共管理以符合高效现代国家绩效的趋势[22]。移动政务是电子政务的一部分，还包括向公众提供政府服务。该聚类下的关键词有：social proof (社交证据)、e-tax filing and payment system (电子报税和支付系统)、digital (数字化)。

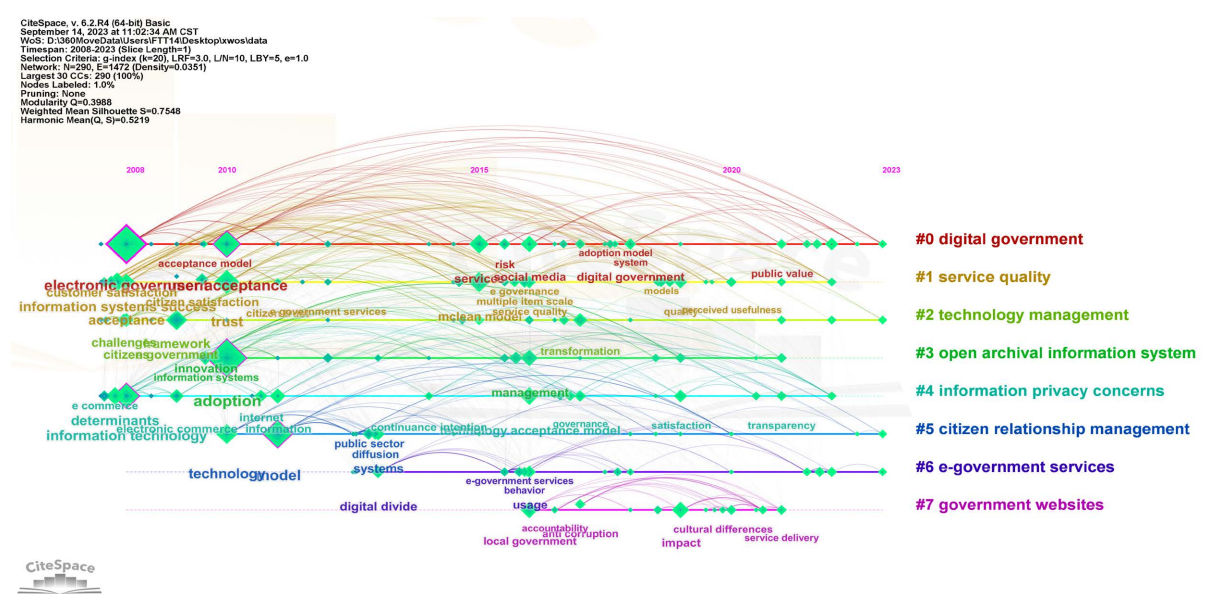


Figure 5. Timeline mapping of mobile government service keyword clustering  
图 5. 移动政务服务关键词聚类时间线图

聚类 7 为 government websites (政府网站), 其时间跨度为 2015~2021 年, 腐败会导致公民信任恶化, 而透明度被认为是腐败的“解药” [23], 在线政务服务的提供一定程度上提高了政府透明度。互联网和基于 Web 的应用程序为公民提供了更好质量, 更快, 更容易和更有效的信息、服务交付, 并提高其组织效率 [24]。随着互联网的普及与发展, 政府与公民之间的互动方式也发生了新的变化。作为传播和信息共享的媒介和平台, 政府的网站在改善访问、提供服务以及转变与公民、政府其他部门、企业和其他利益相关者之间的关系方面发挥着重要作用。该聚类下的关键词有: Monitoring (监控)、government social media (政府社交媒体)、corruption (腐败)、cultural differences (文化差异)。

**Table 2.** Keyword clustering map and labeling information

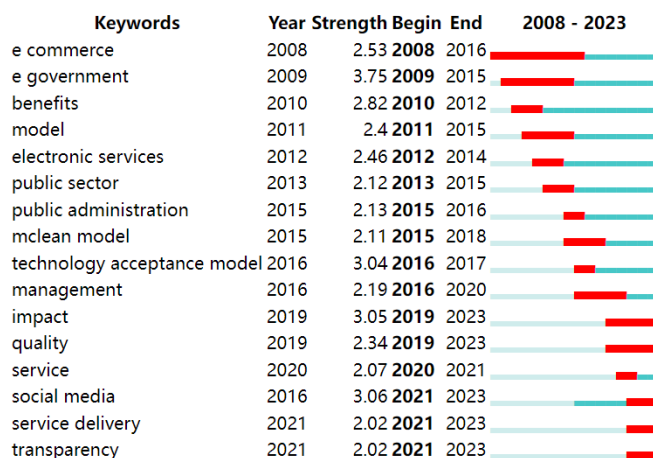
**表 2.** 关键词聚类图谱及标签信息

序号	尺寸	轮廓值	平均年份	标签词(LLR)
0	41	0.749	2015	digital government; trustworthiness; culture; utaut; electronic government
1	40	0.739	2015	service quality; internet of things; public administration; information systems success; citizen trust
2	31	0.817	2012	Technology management; authorization; electronics city; innovation and challenges
3	30	0.851	2014	digital preservation; cloud computing
4	30	0.762	2014	information privacy concerns; electronic commerce; perceived risk; unified model; adoption
5	29	0.778	2015	institutional theory; customer relationship management; welfare administration
6	27	0.818	2018	social proof; e-tax filing and payment system; digital
7	23	0.751	2019	government websites; monitoring; government social media; corruption; cultural differences

### 3.4.2. 研究前沿

使用 CiteSpace 软件对移动政务服务研究领域的关键词进行突变分析, 得到相关主题词及其对应的凸显强度。如图 6 所示, 共列举了 16 个凸显关键词, e commerce (电子商务)、e government (电子政务)、benefits (利益)、model (模型)、electronic services (电子服务)、public sector (公共部门) 等是移动政务服务早期比较受关注的主题。而 impact (影响)、quality (质量)、social media (社交媒体)、service delivery (服务交付)、

## Top 16 Keywords with the Strongest Citation Bursts



**Figure 6.** Keyword emergence mapping of the sample literature

**图 6.** 样本文献的关键词突现图谱



transparency (透明度)等是近年来关注的主题,也是目前的研究热点。突现强度较高的关键词有 e government (电子政务)出现于 2009 年,结束于 2015 年; technology acceptance model (技术接受度模型)出现于 2016 年,结束于 2017 年; quality (质量)突现时间为 2019 年至今; service delivery (服务交付)突现时间为 2021 年至今,以上突现强度均大于 3.0。通过 e government、technology acceptance model、quality、service delivery 等关键词可以发现,移动政务正在通过改变公共服务提供来改变世界各地公共机构和官僚机构的格局[25]。移动政务是电子政务的继承与发展,并在此基础上充分利用移动通信技术,为用户服务。但如果用户在日常生活中不使用它,那移动政务几乎发挥不了作用,因此,提高服务质量,吸引用户接受和持续使用移动政务是移动政务服务研究的重点关注主题。

#### 4. 研究结论及未来展望

经过多年的探索和发展,移动政务研究与应用正处于一个迅速发展的黄金时期。虽然近两年会出现对数据隐私的担忧,但相应的解决办法也层出不穷,因此相关研究的热度持续高居不下。移动政务服务需要根据用户需求、技术发展和政策法规变化进行迭代和优化,确保服务的稳定性和适用性。总的来说,移动政务研究从面向用户、基于技术以及链接用户和政府等方面来说都取得了一定的成绩。移动政务研究旨在探讨如何利用移动技术改进政务服务,提高政务效率,满足公众的需求。未来管理者和研发者应该遵循时代发展的规律,对于移动政务的研究可以从以下三个方面投入更多精力,为政府机构提供有益的参考,推动移动政务服务的进一步发展:

1) 基于用户需求的移动政务服务。随着智能手机的普及和移动互联网的发展,移动政务服务在全球范围内得到了广泛应用。越来越多的政府机构开始开发和推广移动政务服务,为民众提供便利。移动政务服务的设计应以用户需求为导向,提供个性化、高效率的服务。关注用户体验,根据用户反馈持续优化服务,以提高用户满意度。

2) 基于技术创新的移动政务服务。技术是移动政务服务的关键,云计算、大数据、人工智能等先进技术的应用对于移动政务服务的发展至关重要。利用技术手段创新政务服务模式,提高服务质量和效率。技术的发展方面也会促发隐私问题的担忧,由于移动政务服务涉及到大量的个人信息和隐私数据,保障用户信息安全是移动政务服务发展的前提。应采取有效的安全措施,防止数据泄露和恶意攻击。

3) 移动政务服务质量的全面提升。移动政务服务的发展需要政府部门之间的紧密协作,实现数据共享和业务协同。整合政务服务资源,避免重复建设,提高政务服务效率。一方面,移动政务服务需要遵循一定的标准和规范,确保服务之间的互操作性和兼容性。制定统一的技术标准和数据标准,有利于移动政务服务的可持续发展。另一方面,鼓励企业、第三方开发者和社会力量参与移动政务服务建设,发挥各自优势,提高政务服务创新能力和市场竞争力。

#### 参考文献

- [1] 马亮. 需求驱动、政府能力与移动政务合作提供: 中国地级市的实证研究[J]. 公共管理评论, 2018(1): 23-45.
- [2] Hertzum, M. (2022) Citizens' Information Behavior in Relation to Electronic-Government Services: A Systematic Review. *Journal of Documentation*, **78**, 1437-1456. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2021-0212>
- [3] Guo, W.S., Chen, T. and Wei, Y.M. (2023) Intrinsic Need Satisfaction, Emotional Attachment, and Value Co-Creation Behaviors of Seniors in Using Modified Mobile Government. *Cities*, **141**, Article ID: 104529. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104529>
- [4] Xiong, L., Wang, H.C. and Wang, C.W. (2022) Predicting Mobile Government Service Continuance: A Two-Stage Structural Equation Modeling-Artificial Neural Network Approach. *Government Information Quarterly*, **39**, Article ID: 101654. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101654>
- [5] Zhang, Z.C., Lin, X.Y. and Shan, S.N. (2023) Big Data-Assisted Urban Governance: An Intelligent Real-Time Moni-

- toring and Early Warning System for Public Opinion in Government Hotline. *Future Generation Computer Systems*, **144**, 90-104. <https://doi.org/10.1016/j.future.2023.03.004>
- [6] 袁文蔚, 李重照, 刘淑华. 发展中国家移动政务的机遇与挑战[J]. 电子政务, 2011(6): 19-25.
- [7] Fidel, R., 袁文蔚, 郑拓, 等. 移动政务野外作业: 基于技术、组织及社会挑战的初步探讨[J]. 电子政务, 2011(6): 56-64. <https://doi.org/10.16582/j.cnki.dzzw.2011.06.001>
- [8] Chavarro, D., Ràfols, I. and Tang, P. (2018) To What Extent Is Inclusion in the Web of Science an Indicator of Journal "Quality"? *Research Evaluation*, **27**, 106-118. <https://doi.org/10.1093/reseval/rvy001>
- [9] Rana, N.P., Dwivedi, Y.K., Lal, B., et al. (2017) Citizens' Adoption of an Electronic Government System: Towards a Unified View. *Information Systems Frontiers*, **19**, 549-568. <https://doi.org/10.1007/s10796-015-9613-y>
- [10] Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B. and Dwivedi, Y.K. (2016) Citizen Adoption of E-Government Services: Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, **33**, 124-140. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948>
- [11] Dwivedi, Y.K., Rana, N.P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M.D. and Clement, M. (2017) An Empirical Validation of a Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, **34**, 211-230. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001>
- [12] Elnaghi, M., Alshawi, S.N., Kamal, M.M., Weerakkody, V. and Irani, Z. (2019) Exploring the Role of a Government Authority in Managing Transformation in Service Re-Engineering-Experiences from Dubai Police. *Government Information Quarterly*, **36**, 196-207. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.011>
- [13] 傅柱, 王曰芬, 陈必坤. 国内外知识流研究热点: 基于词频的统计分析[J]. 图书馆学研究, 2016(14): 2-12, 21.
- [14] Zhang, M., Zhao, X., Xue, Y., Yang, J. and Zhang, Y. (2023) A Meta-Analysis of How the Culture and Technical Development Level Influence Citizens' Adoption of m-Government. *International Review of Administrative Sciences*, **89**, 129-144. <https://doi.org/10.1177/00208523211057358>
- [15] Balsa-Barreiro, J., Ambühl, L., Menéndez, M. and Pentland, A. (2019) Mapping Time-Varying Accessibility and Territorial Cohesion with Time-Distorted Maps. *IEEE Access*, **7**, 41702-41714. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2907687>
- [16] Elisa, N., Yang, L., Chao, F. and Cao, Y. (2023) A Framework of Blockchain-Based Secure and Privacy-Preserving E-Government System. *Wireless Networks*, **29**, 1005-1015. <https://doi.org/10.1007/s11276-018-1883-0>
- [17] Osman, I.H., Anouze, A.L., Irani, Z., Lee, H.B., Medeni, T.D. and Weerakkody, V. (2019) A Cognitive Analytics Management Framework for the Transformation of Electronic Government Services from Users' Perspective to Create Sustainable Shared Values. *European Journal of Operational Research*, **278**, 514-532. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2019.02.018>
- [18] 谭章祿, 彭胜男, 王兆刚. 基于聚类分析的国内文本挖掘热点与趋势研究[J]. 情报学报, 2019, 38(6): 578-585.
- [19] 李阳晖, 罗贤春. 国外电子政务服务研究综述[J]. 公共管理学报, 2008, 5(4): 116-121, 128.
- [20] Wu, F., Li, H., Fan, W.H., Tang, B.H. and Liu, Y.N. (2020) Contextual Integrity Based Android Privacy Data Protection System. *IEICE Transactions on Fundamentals of Electronics Communications and Computer Sciences*, **E103.A**, 906-916. <https://doi.org/10.1587/transfun.2019EAP1128>
- [21] Clark, J.R. and Lee, D.R. (2001) The Optimal Trust in Government. *Eastern Economic Journal*, **27**, 19-34.
- [22] Hochstetter, J., Díaz, J., Diéguez, M., Espinosa, R., Arango-López, J. and Cares, C. (2022) Assessing Transparency in eGovernment Electronic Processes. *IEEE Access*, **10**, 3074-3087. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3137799>
- [23] Bauhr, M. and Grimes, M. (2017) Transparency to Curb Corruption? Concepts Measures and Empirical Merit. *Crime, Law Social Change*, **68**, 431-458. <https://doi.org/10.1007/s10611-017-9695-1>
- [24] Verkijika, S.F. and De Wet, L. (2020) Accessibility of South African University Websites. *Universal Access in the Information Society*, **19**, 201-210. <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0632-6>
- [25] Konsti-Laakso, S. (2017) Stolen Snow Shovels and Good Ideas: The Search for and Generation of Local Knowledge in the Social Media Community. *Government Information Quarterly*, **34**, 134-139. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.10.002>