

The background of the cover is a complex network diagram. It consists of numerous small purple dots connected by thin, light gray lines, forming a web-like structure. There are also several larger, solid blue circles scattered throughout the network, acting as hubs or nodes. A large, thin black circle is centered on the page, partially overlapping the network diagram. Inside this circle, there is a dark blue horizontal band containing the title text.

互联网时代的 电子政务政民互动与评价体系

| 李勇◎著 |

中国社会科学出版社

互联网时代的 电子政务政民互动与评价体系

| 李勇◎著 |



中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

互联网时代的电子政务政民互动与评价体系/李勇著. —北京:
中国社会科学出版社, 2017. 7

ISBN 978 - 7 - 5203 - 0606 - 5

I. ①互… II. ①李… III. ①电子政务—民政工作—评价—
中国 IV. ①D63 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 148614 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 刘晓红
责任校对 李 莉
责任印制 戴 宽

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京明恒达印务有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2017 年 7 月第 1 版
印 次 2017 年 7 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 18.5
插 页 2
字 数 296 千字
定 价 88.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社营销中心联系调换
电话: 010 - 84083683

版权所有 侵权必究

前 言

党的十八大明确提出我国行政体制改革的目标是“建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府”。电子政务运用现代信息技术，打破传统政府的组织边界和时空限制，构建更高效、更便捷的信息传播和政民互动新模式，是建设服务型政府的重要手段。政民互动是电子政务系统的核心功能之一，通过互联网、移动通信、社交网络平台、数字广播电视网等先进技术，采用信息公开、民意征集、咨询问答、在线访谈、在线求助、在线投诉等多种互动方式，构造一个全新的政民互动交流平台。我国对于电子政务中政民互动的建设非常重视，总体发展呈现出良好的态势。但是，政民互动的参与广度、深度和效果等还处于较低水平，各地发展不平衡的现象也比较明显。因此，针对电子政务中的政民互动及其评价体系问题进行系统深入的研究，对于促进电子政务中政民互动的持续健康发展，具有重要的理论和实践意义。

在对电子政务和政民互动领域的相关理论和国内外研究文献进行全面调查、梳理总结和借鉴的基础上，课题组主要开展了“电子政务中政民互动度评价体系的构建”和“电子政务中政民互动度的实证评价”两方面的研究工作。具体如下：

(1) 政民互动度评价体系的构建。首先，通过理论借鉴与讨论，科学合理界定电子政务、政民互动、政民互动度等关键术语的概念与内涵，分析电子政务中政民互动的主要渠道和基本模式，构建了电子政务中的政民互动度评价问题研究的理论框架。其次，采用分层抽样的方法，对我国电子政务中政民互动发展现状进行了比较全面的调研。再次，采用 UTAUT 模型和案例研究法，分析研究了电子政务中政民互动公众接受度和服务满意度的影响因素。最后，在前述研究基础上，采用层次分析法和专家评分法，构建了政民互动度评价指标体系和评价方法，包括针对政府门户网站和政务社交平台（以政务微博为例）两大类互动渠道的

评价体系。

(2) 政民互动度的实证评价。首先,根据调研结果和前述理论分析,明确了以政府门户网站和政务微博作为实证评价的对象。其次,确定了与现状调查相同的分层抽样方案,采用与现状调研相同的样本进行实证评价。再次,采用管理学实验的方法进行实证评价;通过对参与主体的定向招募、充分培训、入口测试和出口测试,保证参与主体的认知一致性;通过标准计算机实验室的选择和设备配置,保证了评价实验环境与条件的一致性;通过无效问卷剔除、问卷数据统计检验等方法,保证评价实验的信度和效度。最后,通过评价结果的分析,发现和总结我国电子政务中政民互动方面的主要特征和存在的问题。

研究发现,我国电子政务中政民互动的主要特点与问题如下:

(1) 我国电子政务中政民互动发展的总体态势良好,各级政府越来越重视政民互动平台的建设,但呈现出明显的“中间好、两头差”的现象,即省会城市、省(直辖市、自治区)两级政府在互动平台的表现,明显好于国家部委和地县级政府的表现。其中,地县级政府的表现两极分化比较严重,相当比例的地县级政府在政民互动平台的总体表现处于较差的水平。

(2) 政府门户网站方面,存在重“功能建设”轻“互动过程和互动管理”的现象。实证评价结果表明,“网站性能、界面易用、功能完备”等指标得分高,“互动参与度、互动时效性、公共服务有效性、公共服务时效性”等指标得分低。开设有独立网络问政平台的地区,政民互动度总体评价优良,表明其代表了政民互动平台的一种良好发展趋势。

(3) 政务微博方面,存在重“平台建设”轻“互动有效”的现象。实证评价结果表明,“界面易用、经验等级、功能完备”等功能性指标得分高,“互动参与度、互动有效性、互动管理水平”等指标得分低。特别需要指出的是,基层政府的政务微博开通率仅为34.3%,且评价结果总体处在较差等级。

(4) 现有的电子政务中政民互动管理政策方面,政策目标定位尚存在不清晰、不准确的情况;存在重“系统建设”轻“互动管理”的政策制定倾向;关于政民互动平台运营机制、政民互动活动组织管理、政民互动和服务的满意度评价与考核等方面的政策内容非常不足;针对社交网络平台中的政民互动新模式,政府的规范性管理文件还比较缺乏。

根据研究发现的特点和问题，课题组从进一步明确政民互动发展的政策目标、制定更加完善的互动平台建设规划、研究制定科学可行的政民互动平台运营管理机制、逐步建立以公众为中心的互动平台评价与考核机制、促进基层政府政民互动平台建设五大方面，分别提出了针对性的具体政策建议。

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究的问题与背景	1
第二节 研究目标	2
一 电子政务中政民互动度评价研究的理论框架	2
二 我国电子政务中政民互动的发展现状分析	3
三 电子政务中政民互动的影响因素分析	3
四 电子政务中政民互动度评价体系的建立	3
五 电子政务中政民互动度评价体系的实证检验	3
六 提高我国电子政务政民互动效果的政策建议	4
第三节 研究思路与方法	4
一 研究的总体思路	4
二 研究方法	4
第四节 研究内容	5
第二章 电子政务中政民互动问题的理论基础与研究综述	8
第一节 新公共服务理论	8
一 新公共服务理论的发展历程	8
二 新公共服务理论的主要观点	10
第二节 公民参与理论	11
一 公民参与的概念	11
二 公民参与理论三种派别的主要观点	12
三 公民参与在我国的发展状况	13
第三节 互动性理论	15
一 互动性的概念	15

2 | 互联网时代的电子政务政民互动与评价体系

二	互动的概念及其与其他相关概念的关系	16
第四节	综合评价理论	17
一	综合评价的概念	17
二	综合评价基本步骤	18
三	评价指标体系构建的方法	18
四	综合评价的常用方法	19
第五节	国内外相关研究综述	20
一	电子政务问题的研究现状与评述	20
二	政民互动问题的研究现状与评述	24
第六节	本章小结	28
第三章	电子政务中政民互动度评价的理论框架	30
第一节	电子政务中政民互动度的概念界定	30
一	电子政务的概念	30
二	电子政务中政民互动的概念	31
三	电子政务中政民互动度的概念	32
第二节	电子政务中政民互动的主要渠道	32
一	基于传统互联网的政民互动渠道	32
二	基于移动互联网的政民互动渠道	34
三	基于广电网的政民互动渠道	36
四	电子政务中政民互动的主流渠道	37
第三节	电子政务中政民互动的基本模式	37
一	管理型互动模式	38
二	协商型互动模式	38
三	参与型互动模式	39
第四节	政民互动度评价体系及实证研究的理论框架	39
第五节	本章小结	41
第四章	我国电子政务中政民互动的发展现状调查	42
第一节	我国电子政务发展历程回顾	42
一	OA 建设阶段	42
二	“三金”工程建设阶段	43

三	政府上网建设阶段	44
四	电子政务系统建设阶段	44
五	电子政务全面发展阶段	45
第二节	我国电子政务中政民互动的发展现状调查	45
一	调研方案设计	45
二	政府门户网站政民互动的发展现状分析	57
三	政务社交平台政民互动的发展现状分析 (以政务微博为例)	77
第三节	我国电子政务及政民互动的相关管理政策调查	92
一	调查方案	93
二	政策特征分析	94
第四节	本章小结	99
第五章	影响电子政务中政民互动的因素研究	101
第一节	分析政民互动影响因素的基本思路	101
第二节	政民互动的接受度影响因素(以政务微博为例)	102
一	问题背景	102
二	UTAUT 模型介绍	103
三	研究设计	105
四	实证研究	109
五	分析与讨论	111
六	研究结论	113
第三节	政民互动的服务满意度影响因素(以政务微博为例)	115
一	问题背景	115
二	研究设计	115
三	实证研究	119
四	分析与讨论	125
五	研究结论	127
第四节	本章小结	128
第六章	电子政务中政民互动度的评价体系研究	130
第一节	指导思想和基本原则	130

一	指导思想	130
二	基本原则	132
第二节	评价指标体系框架	133
一	总体框架	133
二	政府门户网站的政民互动度评价指标体系框架	134
三	政务微博的政民互动度评价指标体系框架	135
第三节	指标描述与说明	136
一	指标总体说明	136
二	政府门户网站的政民互动度指标描述与说明	137
三	政务微博的政民互动度指标描述与说明	139
第四节	指标权重设计与一致性检验	141
一	政府门户网站的政民互动度评价指标体系的权重设计	142
二	政务微博政民互动度评价指标体系的权重设计	147
第五节	指标标准分值确定	151
第六节	数据分析与评价结果计算方法	152
第七节	本章小结	154
第七章	政府门户网站政民互动度评价体系的实证研究	156
第一节	概述	156
第二节	研究方法	157
第三节	评价过程	159
一	评价样本的选择	159
二	评价实验参与主体的选择	163
三	评价实验场地选择与设备配置	163
四	评价实验参与主体的培训与测试	163
五	预评价	165
六	正式评价	167
七	评价结果	168
第四节	评价结果分析	174
一	评价结果总体分析	174
二	渠道完整性准则得分情况分析	175

三	公众参与性准则得分情况分析	176
四	服务全面性准则得分情况分析	177
五	表现优良与表现较差的样本对比分析	179
六	综合表现优良的指标分析	181
七	综合表现较差的指标分析	181
第五节	本章小结	182
第八章	政务微博政民互动度评价体系的实证研究	184
第一节	概述	184
第二节	研究方法	185
第三节	评价过程	187
一	评价样本选择	187
二	评价实验参与主体选择	189
三	评价实验场地选择与设备配置	189
四	评价实验参与主体的培训与测试	190
五	预评价	191
六	正式评价	194
七	评价结果	195
第四节	评价结果分析	201
一	评价结果总体分析	201
二	渠道完整性准则层得分情况分析	201
三	公众参与性准则层得分情况分析	204
四	服务全面性准则层得分情况分析	206
五	表现优良与表现较差的样本对比分析	208
六	综合表现优良的指标分析	210
七	综合表现较差的指标分析	210
第五节	本章小结	211
第九章	研究结论与政策建议	213
第一节	研究结论	213
一	影响电子政务中政民互动的主要因素	213
二	我国电子政务中政民互动发展的现状调查结论	214

三	电子政务中政民互动度评价体系及实证研究的结论	215
第二节	政策建议	217
一	进一步明确政民互动发展的政策目标	217
二	制定更加完善的政民互动平台建设规划	218
三	制定科学可行的政民互动平台运营管理机制	220
四	逐步建立以公众为中心的政民互动评价与考核机制	224
五	促进基层政府电子政务中政民互动的发展	227
第三节	研究展望	228
一	研究局限	228
二	研究展望	229
附 录		231
参考文献		272

第一章 绪论

第一节 研究的问题与背景

党的十八大明确提出了我国行政体制改革的目标是“建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府”。服务型政府的打造，要以为全社会提供必要和优质的公共服务为目的，以政府自身职能的科学定位、结构的优化组合、施政的廉洁高效为手段，以人民群众能够有效地行使表达权、参与权、评价权和选择权为前提，以人民群众满意为最终目标和归宿。

电子政务运用现代信息通信与网络技术，打破了传统政府的组织边界和时空限制，构建了新型的基于互联网的信息传播途径，以及更高效、更便捷的政民互动模式，是建设服务型政府的重要内容和手段。电子政务的迅速发展，促进了政府治理与公共服务模式的创新，对经济社会的持续健康发展产生了重要的影响，已经成为社会进步的重要推动力量。

我国从 20 世纪 90 年代启动“三金”工程、政府上网工程等建设项目以来，逐步建成了中央政府、国务院各部门、地方各级政府及其所辖部门的政府门户网站体系；在此基础上，近年来还着重建设了大量的以在线办事为主要功能的各类政务信息化系统；电子政务在我国已经取得了长足的发展，成为了政府治理和公共服务改革的重要战略支撑。截至 2013 年底，地市级以上政府部门的门户网站建设覆盖率为 100%，县级地方门户政府网站的建设覆盖率超过 80%；省级以上政府部门的政务信息化系统建设覆盖率达 100%；地市、区县政务部门的政务信息化系统建设覆盖率分别达到 80% 和 39%；特别地，教育、卫生、交通、环保、质量监督、食品药品监管、公安、税务、财政、统计等重要部门的政务信息化系统建设和应用更是受到重视；基层政府的政务信息化系统建设也取

得了较快的发展^①。电子政务在经济社会管理、保障改善民生等领域的应用成效明显。近年来,随着移动互联网和社交媒体平台的迅猛发展,政务微博、政务微信等新型的以社交平台为载体的政务服务模式也得到了迅速的发展。截至2014年6月,各级政府开设的政务微博账号已经达到19.61万个(其中新浪微博账号8.44万个,腾讯微博账号11.17万个);截至2014年底,全国政务微信账号已经达4.09万个;^{②③}政务社交媒体已经逐渐成为了政府与民众沟通交流的重要途径。

政民互动是电子政务系统的核心功能之一,通过互联网、移动通信、社交网络平台、数字广播电视网等先进技术,采用信息公开、民意征集、咨询问答、在线访谈、在线求助、在线投诉等多种互动方式,构建了一个全新的政民互动交流平台;对于促进和改善政府与公众的互动交流,保障人民对公共事务的知情权、参与权、表达权和监督权,具有重要的积极作用。我国各级政府对于电子政务中政民互动的建设非常重视,总体发展呈现出良好的态势,但是,在政民互动参与的广度、深度和效果等方面还处于较低的水平,各地发展不平衡的现象也比较明显。这些问题的存在制约了政民互动平台服务功能的有效发挥,影响到服务型政府建设目标的实现,因此,针对电子政务中的政民互动及其评价体系问题进行系统深入的研究,有助于政府和公众的交流,提高公众的政治参与能力,促进政府信息透明化,增强政府公共服务能力,具有十分重大的理论和实际意义。

为此,课题组以“电子政务中的政民互动度评价体系及实证研究”为题,申报了项目并被批准立项。

第二节 研究目标

一 电子政务中政民互动度评价研究的理论框架

在对相关理论和已有研究文献进行梳理总结的基础上,界定电子政

① 洪毅、杜平、王益民:《电子政务蓝皮书:中国电子政务发展报告》(2014),社会科学文献出版社2014年版。

② 人民网舆情监测室:《政务微博影响力报告》,2015年。

③ 人民网舆情监测室:《2014上半年度腾讯政务微博发展研究报告》,2014年。

务、政民互动、政民互动度等关键术语的概念与内涵,分析电子政务中政民互动的主要渠道和基本模式,构建电子政务中的政民互动度评价问题研究的理论框架。

二 我国电子政务中政民互动的发展现状分析

对我国电子政务和电子政务中政民互动的总体发展状况,进行全面调查和分析,梳理总结我国政民互动平台发展的特征与存在的问题,为建立政民互动度评价体系和提出政策建议提供依据。调查分析的重点包括以下几个方面:一是各级政府门户网站中的政民互动版块(含网络问政平台);二是政务微博、政务微信等新型政民互动模式的发展现状(以政务微博为例);三是各级政府制定的与政民互动有关的管理政策现状调查。

三 电子政务中政民互动的影响因素分析

从电子政务中政民互动的接受度和满意度两个视角,以政民互动渠道中最具代表性的政务微博为例,分析影响公众参与政民互动交流的关键因素,分别采用 UTAUT 模型和多案例研究法,对影响电子政务中政民互动参与和互动效果的主要因素进行研究,为建立政民互动度的评价体系提供理论依据。

四 电子政务中政民互动度评价体系的建立

电子政务中的政民互动度评价,反映公众对电子政务互动交流平台接受和使用的程度及效果。在理论分析、现状调研和影响因素研究的基础上,确定政民互动度评价体系的指导思想和建立原则;应用层次分析法(AHP)建立评价指标体系;采用专家评分法,构建判断矩阵,确定指标体系权重分配方案;研究确定评价数据采集与标准化处理方法,以及评价结果的计算方法。

五 电子政务中政民互动度评价体系的实证检验

从电子政务中政民互动的主流互动渠道中,选择政府门户网站和政务微博作为研究对象;在全国范围内,采用分层抽样法,确定实证研究的评价对象;应用管理学实验法,招募和培训评价实验参与主体,选择和配置标准计算机实验室作为评价实验场所;按照政民互动度评价体系,对抽取的样本进行政民互动度实证评价;通过评价结果分析,从政民互动度的视角总结梳理电子政务中政民互动发展的特征和存在的问题。

六 提高我国电子政务政民互动效果的政策建议

在理论分析、现状调研和实证评价结果分析的基础上,以我国当前电子政务中政民互动发展的特征和存在的具体问题为依据,从政策目标、建设规划、运营管理机制、评价与考核机制、促进基层政府政民互动建设等不同的角度,提出针对性的政策建议。

第三节 研究思路与方法

一 研究的总体思路

课题研究框架设计如图 1-1 所示。

二 研究方法

课题组遵循“理论剖析与数据实证”相结合的原则开展研究工作,具体的理论分析和实证研究方法如下:

(1) 描述统计法:对政府门户网站、政务社交媒体中政民互动交流平台的使用情况进行深入调查,对采集到的调查数据进行基本的描述统计分析,对样本数据基本特征与分布特点进行总结。

(2) 案例研究法:在广泛调查的基础上,筛选电子政务政民互动平台典型案例,对部分个人、企业用户进行访谈,对案例进行深入分析,研究电子政务中政民互动的影响因素。

(3) 结构方程模型(SEM):采用结构方程模型(SEM)和UTAUT模型,通过实证研究找出影响政民互动的内生潜在变量和外生潜在变量,并判断各影响因素的路径系数及其影响方向,为政策分析与建议提供直接帮助。

(4) 层次分析法(AHP)和专家评分法:在理论分析和影响因素研究的基础上,采用层次分析法设计评价指标体系;运用专家评分法,建立判断矩阵,确定权重分配方案;确定评价数据采集与标准化处理方法,以及评价结果的计算方法。

(5) 管理学实验法:采用管理学实验法进行评价实证研究;通过对实验进行事前事中控制,保证实验对象和实验过程处在可控范围内;通过实证评价,检测评价指标体系的合理性和可行性;通过实证评价结果分析,发现实际存在的问题,为提出政策建议提供依据。

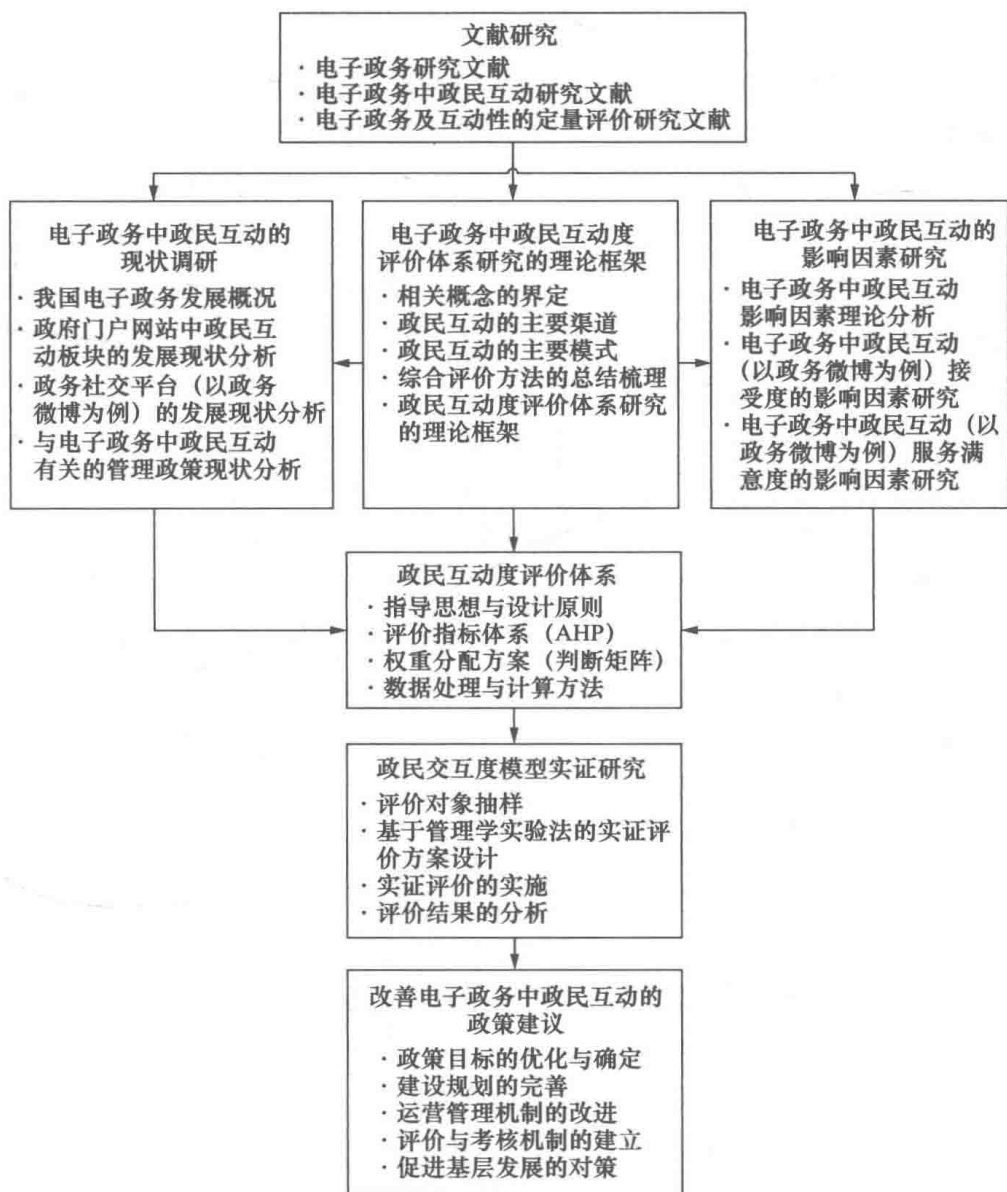


图 1-1 课题研究总体思路示意图

第四节 研究内容

本书由九章构成，具体章节安排与研究内容如下：

第一章，绪论。主要介绍本研究的选题背景和意义、研究的问题与