

数字治理评论

第1辑

DIGITAL GOVERNANCE REVIEW Vol.1

郑跃平 主编



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

DIGITAL GOVERNANCE

REVIEW Vol.1

数字治理评论

第1辑

郑跃平 主编



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

数字治理评论. 第1辑 / 郑跃平主编. -- 北京: 社会科学文献出版社, 2017. 12

ISBN 978 - 7 - 5201 - 2057 - 9

I. ①数… II. ①郑… III. ①公共管理 - 数字化 - 研究 IV. ①D035 - 0

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 317130 号

数字治理评论 第1辑

主 编 / 郑跃平

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 谢蕊芬

责任编辑 / 杨 阳

出 版 / 社会科学文献出版社·社会学编辑部(010)59367159

地址: 北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编: 100029

网址: www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心(010)59367081 59367018

印 装 / 三河市尚艺印装有限公司

规 格 / 开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 11.75 字 数: 167 千字

版 次 / 2017 年 12 月第 1 版 2017 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5201 - 2057 - 9

定 价 / 59.00 元

本书如有印装质量问题, 请与读者服务中心(010-59367028)联系

 版权所有 翻印必究

本集刊获得教育部人文社会科学重点研究
基地重大项目“新技术革命与公共治理转型”
(项目批准号: 16JJD630013) 的资助与支持

编委会成员

(按姓氏首字母为序)

陈 涛 (华中科技大学)

樊 博 (上海交通大学)

葛蕾蕾 (国际关系学院)

胡广伟 (南京大学)

黄 璜 (北京大学)

李 燕 (大连理工大学)

刘红波 (华南理工大学)

刘淑华 (复旦大学)

刘文静 (暨南大学)

马 亮 (中国人民大学)

孟天广 (清华大学)

宋 煜 (中国社会科学院)

孙 宇 (北京师范大学)

谭海波 (湖南大学)

王 芳 (南开大学)

王少辉 (武汉大学)

于文轩 (南洋理工大学)

张 楠 (清华大学)

张会平 (电子科技大学)

张 毅 (华中科技大学)

章燕华 (浙江大学)

曾润喜 (重庆大学)

郑 磊 (复旦大学)

郑跃平 (中山大学)

朱 琳 (华东理工大学)

学术委员会成员

(按姓氏首字母为序)

蓝志勇 (清华大学)

孟庆国 (清华大学)

徐晓林 (华中科技大学)

张锐昕 (吉林大学)

Chen, Yu-Che (University of Nebraska-Omaha)

Holzer, Marc (Rutgers University-Newark)

Manoharan, Aroon (University of Massachusetts-Boston)

Medaglia, Rony (Copenhagen Business School)

Reddick, Christopher G. (University of Texas-Austin)

Skoric, Marko (City University of Hong Kong)

创刊词

过去三十年间，信息技术的快速发展为公共治理创新注入了新的动力。在 20 世纪 90 年代一系列信息化工程的推动下，各级政府逐步利用信息技术提升运作效率并向公众提供信息和服务，带来了电子政务的兴起。从信息公开的窗口，到数字化服务提供及政民互动平台，政府网站的功能逐步完善，成为重要的服务渠道。同时，移动互联网的进步重构了服务内容及方式，为数字化政务服务的变革带来了新的机遇。一些地方政府开始探索利用移动互联网改善服务供给，促进了移动政务创新和发展。与基于 PC 端的传统电子政务不同，移动政务服务更强调“以用户为中心”的理念以及对个性化需求的满足。

近几年，多样化智能终端的应用将人们的行为“数据化”，物联网的普及进一步让非生命物体被感知和记录，加速了数据的累积并呈指数级的态势增长，这让整个社会迈入了大数据时代。和传统互联网及移动互联网阶段相比，大数据时代的公共治理更强调精准性和协同性。在云计算等相关技术的支持下，海量的非结构化数据得以采集、分析和利用，帮助政府部门更加精准地识别公共需求及公共问题，部门之间的协同也更加科学和合理，从而推动了政务服务和决策质量的提升。

然而，数字化公共服务及治理在不断发展和创新的同时，也存在诸多问题并面临多种挑战。例如，个人隐私和信息安全保护依旧不足，不

同地区及人群之间的数字鸿沟问题依然严峻，大数据及相关技术在公共部门的应用有待改善和提高，共享经济存在的问题缺乏有效监管，智慧城市规划及建设水平需要进一步提升，等等。而这些问题和挑战制约了信息技术在公共治理中价值的发挥，也带来了许多潜在的风险。

进一步推动该领域的学术研究及交流，以及更好地应对当前实践层面面临的挑战，成为创办《数字治理评论》的缘由。如何更好地利用信息技术来提升公共服务及治理能力是电子政务研究者不断探索的问题，而我们将在这一探索的道路上携手同行，共同推动电子政务理论与实践的发展。

目 录

政府网站公众使用行为研究

——基于技术接受与使用整合理论的拓展分析……李 燕 朱春奎 / 1

政务微博的绩效及其影响因素

——中国地级市的实证研究……………马 亮 / 26

全球网络空间治理的理论反思：一种尝试性的

分析框架……………宋 煜 张影强 / 46

非正式的组织变迁：微信群中的中国地方政府及其

组织过程……………黄佳圳 / 75

共享经济的发展及其监管模式的探索……………傅 晓 / 104

公民网络参与的文献综述

——基于 CiteSpace 的图谱量化

分析……………赵金旭 伍诗瑜 郑珍珍 / 125

国内智慧城市的研究现状及展望……………葛蕾蕾 侯为刚 / 147

征稿启事 / 168

稿件体例 / 170

政府网站公众使用行为研究

——基于技术接受与使用整合理论的拓展分析*

李 燕 朱春奎**

【摘要】 公众的普遍接受和实际使用是电子政务价值实现的必要前提。本文基于技术接受与使用整合理论，并融合创新扩散理论、信任理论的核心变量构建概念模型，以重庆、武汉与天津三个城市的普通公众为调研对象，探索分析电子政务公民使用意愿的影响要素。研究发现：相容性、绩效期望、便利条件与政府信任对政府网站公众使用意愿具有显著正向影响，其中，绩效期望的积极作用最强；而努力期望则会明显抑制公众使用意愿；社会影响、便利条件与使用意愿对公众使用行为具有显著促进作用。

【关键词】 政府网站；使用意愿；使用行为；技术接受与使用整合理论

* 项目资助：自然科学基金青年项目“用户使用行为视角下‘互联网+政务服务’公民获得感提升机制研究”（71704018）

** 李燕，大连理工大学人文与社会科学学部讲师，研究方向为电子政务、科技政策。
朱春奎，复旦大学国际关系与公共事务学院教授、博导，研究方向为公共政策、科技政策、公共财政、电子政务。

一 引言

公众使用率较低是目前世界各国电子政务发展面临的巨大挑战,即使是在电子政务建设较为完善的发达国家,情况也是如此,经济合作与发展组织(OECD)成员国的电子政务使用率平均仅为50%,而发展中国家的情况则更令人担忧。

从20世纪90年代初的政府机关内部办公自动化到21世纪初的政府全面上网工程,经过20余年的发展,中国电子政务已由以推进政府信息化、普及政府网站为特征的起步阶段和普及阶段,逐步跨入以深化应用、注重成效为重点的集成整合阶段。截至2015年7月7日,全国共开设政府网站85890个,其中地方政府网站82674个,国务院部门网站3216个,网站内容不断丰富,政府网站服务功能逐步增强。然而,据第38次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,中国政府网站使用率仅为12.4%。许多政府网站长期处于“休眠”状态,一批有名无实的“僵尸”网站占用并浪费了大量的公共资源,严重制约了电子治理绩效的提升。

本文基于技术接受与使用整合理论,并融合创新扩散理论、信任理论的核心变量构建概念模型,以重庆、武汉与天津三个城市的普通公众为调研对象,探索分析电子政务公众使用意愿的影响要素,以期帮助电子政务服务供给者更好地了解公众需求行为,激励公众使用电子政务服务。首先,我们将在梳理相关文献的基础上提出本文的概念框架与研究假设;其次,通过结构方程模型对概念模型进行检验;最后,对实证研究结果进行总结,并提出相关政策建议。

二 概念模型与立论依据

(一) 技术接受与使用整合理论

费施本与阿基森(Fishben & Ajzen, 1975)的理性行为理论认为,

个体是否执行某项行为取决于其行为意愿，而行为意愿又取决于个体的行为态度和主观规范。理性行为理论对个体行为的解释和预测基于个体意志力的控制程度，但实践中，个体对信息技术的接受行为还受到许多非意志力因素的影响，有必要增加一个能够考察个体行为控制的变量。基于此，阿基森（Ajzen, 1991）拓展了理性行为理论，提出计划行为理论，认为“自我控制”是影响行为的重要因素，所以在理性行为理论的基础上增加了第三个维度——“感知行为控制”，即个体所感知到的完成某项行为的难易程度。戴维斯等人（Davis et al., 1992）以理性行为理论为基础，结合信息系统使用的具体情境，提出了技术接受模型，以较为全面地解释外部因素对个体内部信念、行为态度与使用意愿的影响，并使之成为能够用于分析大部分技术接受行为的一般化框架。激励理论与技术接受理论的结合源于戴维斯、博哥兹与瓦沙（Davis, Bagozzi & Warshaw, 1992）对感知愉悦在技术接受行为中影响作用的关注，激励理论将感知有用性视为外在激励因素，而愉悦为内在激励因素，两者会对用户接受意愿产生影响。计划行为理论中的行为态度、主观规范和感知行为控制三变量都采用单一维度的概念结构，这使得人们无法对信念的形成获得较为完整的认知。针对计划行为理论的这一缺陷，学者泰勒与托蒂（Taylor & Todd, 1995）整合了创新扩散理论、计划行为理论与技术接受模型，对计划行为理论中的行为态度、主观规范和感知行为控制进行了解构，将其各自分解为多维度的信念变量，以增加解构式计划行为理论对个体信息技术行为意愿和实际使用行为的解释力。

此外，作为信息技术接受研究的基础理论之一，创新扩散理论主要关注使用者“接受”某项创新的影响因素，即创新扩散的动力机制。康培与黑格金斯（Compeau & Higgins, 1995）最早运用“自我效能”与“结果预期”概念将社会认知理论融入信息技术接受问题研究之中，发展出了关注结果期望的技术接受理论。

文凯特施等人（Venkatesh et al., 2003）整合了理性行为理论（TRA）、

技术接受模型 (TAM)、激励理论 (IT)、计划行为理论 (TPB)、技术接受与计划行为整合理论 (C-TAM-PBT)、个人计算机使用模型 (MPCU)、创新扩散理论 (IDT) 及社会认知理论 (SCT) 八大主要理论/模型中的相关变量, 发展出了技术接受与使用整合理论 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT)。该理论由绩效期望、努力期望、社会影响与便利条件四个内生变量, 性别、年龄、经验与使用自愿性四个调节变量, 以及行为意向与使用行为两个结果变量构成。绩效期望、努力期望与社会影响通过影响行为意愿而间接作用于使用行为, 便利条件则可以直接对使用行为产生影响, 四个调节变量则分别对不同的内生变量影响效应起到调节作用 (见图 1)。其中, 绩效期望是指个体认为通过使用该系统/技术能够帮助其实现工作绩效目标的程度, 该变量对应于感知有用性 (TAM、C-TAM-PBT)、工作匹配度 (MPCU)、相对优势 (IDT)、结果期望 (SCT)。努力期望是指个体对使用该系统/技术难易程度的认知, 对应于感知易用性 (TAM)、复杂性 (MPCU) 与易用性 (IDT)。社会影响是指个体所感知到的对其较为重要的其他人认为其应该使用某个系统/技术的程度, 对应于主观规范 (TRA、TPB/DTPB 与 C-TAM-TPB)、社会因素 (MPCU) 与形象 (TRA)。便利条件是指个体相信现有的组织和技术设施能够支持其使用某系统/技术

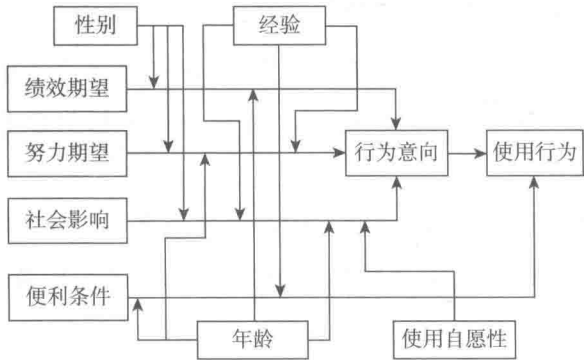


图 1 技术接受与使用整合模型

资料来源: Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425 - 478.

的程度。

学者在运用技术接受与使用整合理论开展实证研究的过程中,通常在完全保留该四个核心变量的基础上,根据研究需要增加其他变量进行拓展。黄英勋、王一顺与周森(Hung, Wang & Chou, 2007)运用244位中国台湾民众调查数据,以技术接受与使用整合理论为基础,对影响台湾民众政务信息平台服务的因素进行了实证研究,结果表明,绩效期望、社会影响与付出期望对行为意愿具有显著正向影响(且影响依次减弱),而行为意愿与便利条件对使用行为具有显著正向影响。这一结论也得到了许多其他研究的实证支持(Al-Shafi & Weerakkody, 2010; Alawadhi & Morris, 2008)。但有学者对社会影响的作用得出了不同结论,认为该变量对行为意愿并无显著影响(Alshehri, Drew, Alhussain & Alghamdi, 2012)。

此外,还有学者在原模型基础上增加了信任因素、网站质量等相关变量,结果显示,网站质量的改进(Alshehri, Drew, Alhussain & Alghamdi, 2012)与公众电子化公共服务信任度的增加(Al-Sobhi, Weerakkody & El-Haddadeh, 2011)能够显著提升公众对电子化公共服务的使用意愿。

吴云、胡广伟(2014)对技术接受与使用整合理论进行了拓展,根据政务社交媒体的特征,增加了焦虑、感知可信性与社会评价三个变量构建出移动政务公众接受模型,并运用南京市500位中青年公众的问卷调查数据对模型进行实证检验。结果表明,仅有社会影响对使用意愿具有显著的正向作用,而绩效预期与感知可信性则通过社会评价间接影响使用意愿。

(二) 研究假设

1. 绩效期望

根据技术接受与使用整合理论,绩效期望是个体相信使用某系统会增加其工作绩效的程度(Venkatesh et al., 2003)。许多相关研究表

明,公众对电子政务的绩效期望对其使用意愿具有显著正向影响 (Gefen et al., 2002; Wu & Chen, 2005; Belanche, Casaló & Flavián, 2012)。绩效期望在概念内涵上等同于感知有用性,相比其他因素,感知有用性对电子政务公众行为意愿的促进作用得到的实证支持最多,其变量间关系也最为稳定 (Nripendra et al., 2015)。李燕 (2016) 对相关中文文献的权重分析结果也表明,在 15 项涉及感知有用性对电子化公共服务行为意愿影响的国内研究中,13 项研究结果显示两者具有显著的正相关关系,权重系数高达 0.87,感知有用性已成为电子化公共服务公众接受度研究最为重要的变量之一。

综上所述,我们提出以下假设:

H1 绩效期望对电子政务公众使用意愿具有显著正向影响。

2. 努力期望

努力期望是指个体对使用该系统/技术难易程度的认知,与技术接受模型中的感知易用性内涵具有反向的高度一致性。若在公众看来,自身具备使用电子化公共服务的知识和技能,使用电子政务服务系统是容易的,或即使从未使用过类似服务,也相信自己能够学会独立地使用电子化公共服务,那么其就愿意尝试使用此类服务 (Liang & Lu, 2000; Rana & Dwivedi, 2015)。研究表明,在电子化公共服务发展的初级阶段,电子化公共服务普及的最大障碍之一就是公众对使用电子政务系统所需的努力期望过高 (Van, Jan, Peters & Ebbers, 2008)。根据以上论述,我们假定:

H2 努力期望对政府网站公众使用意愿具有显著负向影响。

3. 社会影响

社会影响是指个体所感知到的他人对其是否应执行某项行为的看法,对应理性行为理论、计划行为理论中的主观规范这一概念。本研究将政府网站的社会影响定义为公众所感知到的他人对其是否应该使用政府网站服务的期望。社会影响的强化能够直接提升个体的行为意愿。当个体人际网络中的重要主要群体 (亲人、朋友、同事与领导等) 正

在使用电子政务服务,而大众媒体与社会舆论对电子政务也持正面评价时,个体在人际互动与社会交往过程中,会自觉或不自觉地效仿他人行为,形成并增加对政府网站的使用意愿(李燕、朱春奎、李文娟,2016)。综上所述,我们假设:

H3 社会影响对政府网站公众使用意愿具有显著正向影响。

4. 便利条件

便利条件是指个体相信现有的组织和技术设施能够支持其使用某系统/技术的程度(Venkatesh & Davis, 2003)。在电子政务情景中,便利条件是指使用者对其能够获得电子化公共服务所必需的基础设施和各种资源可利用性与可得性的感知,包括资源便利条件和技术便利条件。个人计算机与互联网的普及是电子化公共服务扩散的硬件条件和基本前提。公众在很少接触、使用算机,或无法获得网络连接的情况下,是很难在实际生活中通过政府网站获得政务服务的。综上所述,我们提出以下假设:

H4 便利条件对政府网站公众使用行为具有显著正向影响。

5. 相容性

相容性主要是指电子化公共服务与公众自身生活方式、信息获取方式和人际交流方式的匹配程度。根据创新扩散理论,相容性是影响一项新技术或系统普及应用的关键因素(Rogers, 1983)。吉尔伯特等人(Gilbert, Balestrini & Littleboy, 2004)指出,电子化公共服务能够使公众在不与政府工作人员直接接触的条件下获得公共服务,这使得公众在获得服务过程中不会受到政府公务人员情绪态度的消极影响。实证分析显示,公众如果偏好面对面的直接沟通,其对电子化公共服务的接受意愿就可能较低;而公众如果喜欢虚拟空间的在线人际互动,其对电子化公共服务的采纳意愿就相对较高(Carter & Bélanger, 2005; Sha-reef et al., 2009; Liang & Lu, 2000; 王华, 2006; 史达, 2011; 靳俊洪, 2009; 廖敏慧、严中华、廖敏珍, 2015)。综上所述,我们假定:

H5 政府网站与公众生活方式的相容性对公众使用意愿具有显著正

向影响。

6. 电子政务信任

信任因素是影响电子政务公众使用意愿与使用行为的关键变量。作为政府管理创新的重要技术载体,以政府网站为主要平台的电子政务系统在扩散过程中面临的巨大挑战之一就是公众信任度过低,导致公众不愿使用电子政务系统服务。信任是电子政务扩散与成功的催化剂(Wu & Chen, 2005)。就电子政务使用者来讲,其信任包括两个方面:一是对服务提供者的信任,二是对服务提供方式的信任(Carter & Bélanger, 2005)。具体到电子政务情境中,政府作为公共服务的提供者,通过以互联网等信息技术为主的电子服务提供方式,为公众提供信息查询、在线申办、在线讨论等多种类型的公共服务。因此,公众在形成对电子政务服务的使用意愿过程中,所涉及的信任因素由政府信任与网络信任(互联网信任)两个维度构成。

政府信任是公民对政府部门按照民众期待行使公共权力进行公共管理、提供公共服务活动的预期,反映了公民对政府行为确当性的心理认同。在信息技术的支撑下,电子政务系统能快速采集和分析各种数据,这使得以政府部门为主的公共服务提供者能更加容易地运用公共权力获取个人隐私信息。公众作为服务潜在需求方,更加希望与一个能够尊重和保护其个人数据的机构进行互动交流。公众只有相信政府机构提供电子政务服务的目的在于为百姓谋福利,而非监控社会,并且能够确保电子政务系统安全、正常运行,才会愿意使用该类服务(Belanger & Carter, 2008)。政府部门及其官员在履职行为中所展现出的公益导向与正直诚信,将增强公众对政府执政为民的信任,有助于形成民众对政府的积极态度,提升公众使用电子政务服务的意愿。作为信息技术领域内较早研究信任因素影响作用的学者,沃肯廷等人(Warkentin et al., 2002)最先倡导通过建立并强化政府信任来推动电子政务服务的扩散与普及,四位学者将信任因素与计划行为理论加以整合,通过对1000位美国、拉美、非洲国家在线报税用户调查数据的实证分析表明,