

# 公众政府信息获取渠道的选择

## ——基于网络渠道与传统渠道的对比分析

朱红灿 陈星星 (湘潭大学公共管理学院 湖南 411105)

**摘要** 文章通过借鉴国外的公众公共服务渠道选择模型,结合我国政府信息获取渠道的特点,分别构建公众选择政府网站、电子邮箱等网络渠道与政府接待厅、电话等传统渠道获取政府信息的渠道选择模型,最后采用 Logistic 非线性回归方法实证分析我国公众政府信息获取渠道选择的现象。研究表明,传统渠道的政府接待厅和网络渠道的政府网站是我国公众选择的获取政府信息的最主要的渠道,每天上网的人更偏向于选择网络渠道。

**关键词** 公众政府信息获取 渠道选择 非线性回归分析

Public Access to Government Information Channel Selection:

Based on Comparative Analysis of the Network Channel and Traditional Channel

Zhu Hongcan Chen Xingxing (Public Administration School of Xiangtan University, Hu'nan, 411105)

**Abstract** Based on foreign citizens' public service channel choice model and combining the characteristics of channel of access to government information in China, the paper builds the model of citizens' public channel choice of electronic channel and traditional channel. Then, the model is analyzed through statistical description and logistic regression. Finally, the results show that government office and government websites are the most commonly used, while those citizens that used the internet daily preferred to use websites to access government information.

**Keywords** access to government information, channel choice, logistic analysis

### 1 引言

近年来,随着互联网技术的迅猛发展,出现了以互联网为核心载体的电子政务,加上传统的公众政府信息获取渠道,我国形成了电话、政府网站、电子邮箱、政府接待厅等多样化的公众政府信息获取渠道。了解和分析公众政府信息获取渠道选择规律,有助于政府寻找改善政府信息服务的途径。

公众政府信息获取渠道选择是指由公众发起的,在两个或两个以上的由政府提供相同或相似政府信息服务的渠道中选取合适渠道的行为,是公众评价某一政府信息服务渠道、信息服务的属性,对渠道进行理性选择,并能满足生产生活中某一特定需要的主观

衡量和决策过程。国外学者对公共服务渠道选择的理论与实践进行了有益的探讨, Pieterse 等<sup>[1]</sup>学者通过定性研究深入分析了公众公共服务渠道选择的主要影响,包括习惯、渠道特点、工作特点、情境等因素,并通过实证研究,从电子的和传统的渠道角度,深入分析了荷兰公众如何选择和偏爱某种公共服务渠道<sup>[2]</sup>。Marige 等<sup>[3]</sup>学者提出了一种由渠道选择—渠道使用—渠道评价构成的渠道行为模型,认为渠道评价会影响下一轮的渠道行为选择。Christopher 等<sup>[4]</sup>学者对加拿大公众的传统和电子政务渠道选择进行了比较,结论是电话是解决问题更有效的渠道,网络是获取信息更有效的渠道。而在国内,李平<sup>[5]</sup>立足政府视角,从电子政务渠道管理入手,分析公共服务渠道管理的内容框

本文系湖南省软科学研究计划项目“基于渠道选择行为的湖南省政府信息公开渠道管理创新研究”(编号:2012ZK3093)、湖南省教育厅社科项目“湖南省地方政府信息公开公众满意度测评研究”(编号:12A139)和湘潭大学政府绩效评估与管理创新研究基地项目(编号:12gg001)的研究成果之一。

架,文章对渠道是公众与政府进行信息沟通与获取服务的接触点予以关注。陈云<sup>[6]</sup>通过对澳大利亚的电子政务多渠道案例的分析,提出了对我国公共服务领域的电子政务建设的借鉴和启示。总之,国内的公众政府信息获取渠道选择的相关研究侧重网络渠道的建设和发展,较少针对公众政府信息获取渠道选择进行深入的研究,缺乏公众政府信息获取渠道选择模型的相关研究。本文以 Christopher 等<sup>[4]</sup>学者提出的公众电子政务渠道选择模型为基础,结合我国政府信息服务渠道的特点,构建我国公众获取政府信息的渠道选择模型,并通过 Logistic 非线性回归方法分析我国公众政府信息获取渠道选择的现象,以期提升政府信息服务质量提供借鉴。

## 2 公众政府信息获取渠道选择模型的构建

构建我国公众获取政府信息的渠道选择模型,以 Christopher 等<sup>[4]</sup>提出的公众公共服务渠道选择模型为基础,影响因子的选取不仅要考虑模型构建的理论依据,还要考虑相应国情及政府信息服务渠道的现状、特点等因素。

### 2.1 影响因子的选取

(1) 数字鸿沟和人口统计特征。数字鸿沟是指不同的社会群体或不同地区间互联网的普及和使用上的差别,数字鸿沟在一定程度上会影响公众政府信息获取渠道的选择。侯艳辉等<sup>[7]</sup>学者在研究中发现,经济水平、教育水平和信息资源丰富程度是数字鸿沟最重要的影响因素,高收入、高学历、大城市、机关工作的公众偏向于选择政府网站、电子邮箱等网络渠道获取政府信息;每天上网的公众、男性公众、年龄相对小的公众更偏向于政府网站和电子邮箱等渠道获取政府信息。另外,尽管我国是少数民族大融合的国家,但与移民国家加拿大不同,不存在欧洲白人人群体和“可见少数民族群体”(Visible Minorities)之分,因而无需考虑“少数族裔”对渠道选择的影响。

综上所述,对于公众选择政府网站、电子邮箱等网络渠道获取政府信息时,数字鸿沟和人口统计特征中的男性、月收入、居住区域、受本科以上学历、政府机关工作人员、每天上网等影响因子与其呈正相关,年龄与其负相关;相对而言,对于公众选择政府接待厅、电话等传统渠道获取政府信息时,月收入、居住区域、受本科以上学历、政府机关工作人员、每天上网等影响因子与其负相关,女性、年龄与其正相关。(2) 交互实质。交互实质即公众与政府联系的内容本质,分为信息查询和解决问题两个方面。周亮等<sup>[8]</sup>学者在研究中发现,网站是老百姓获取政府信息的重要渠道。对于以简单信息查询为目标的政府信息获取,公众偏向选择政府网站、电子邮箱等网络渠道获取政府信息;而以解决问题为目标的政府信息获取,公众倾向于通过电话或到现场与服务人员面对面的交流,获取解决相关问题的政府信息。交互的实质可能影响公众政府信息获取渠道的选择,对于公众选择政府网站、电子邮箱等网络渠道获取政府信息时,信息查询目标

与其正相关,解决问题目标与其负相关;相对而言,对于公众选择政府接待厅、电话等传统渠道获取政府信息时,信息查询目标与其负相关,解决问题目标与其正相关。(3) 积极的公共服务价值观。积极的公共服务价值观即公众对能够为其提供良好服务的渠道的价值认可。如果公众相信某渠道能够提供良好的服务,他们就会选择这种服务渠道。由于我国电子政务还处于不断建设和完善过程中,网站政府信息服务还不完善和全面,公众积极的公共服务价值观可能影响他们偏向于选择访问政府接待厅或打电话。这与文献<sup>[4]</sup>公共服务渠道选择模型中的假设“积极的公共服务价值观,与选择网站或电子邮箱和政府联系正相关”不一致。对于公众选择政府网站、电子邮箱等网络渠道获取政府信息时,积极的公共服务价值观与其负相关;相对而言,对于公众选择政府接待厅、电话等传统渠道获取政府信息时,积极的公共服务价值观与其正相关。

### 2.2 模型构建

通过以上各节的分析,本文得出数字鸿沟和人口统计特征、交互实质、积极的公共服务价值观与公众政府信息获取渠道选择的关系,并由此得出公众选择政府网站、电子邮箱等网络渠道获取政府信息的渠道选择模型(见图1),以及公众选择政府接待厅、电话等传统渠道获取政府信息的渠道选择模型(图2)。其中,“+”代表因素与渠道选择正相关,“-”代表因素与渠道选择负相关。

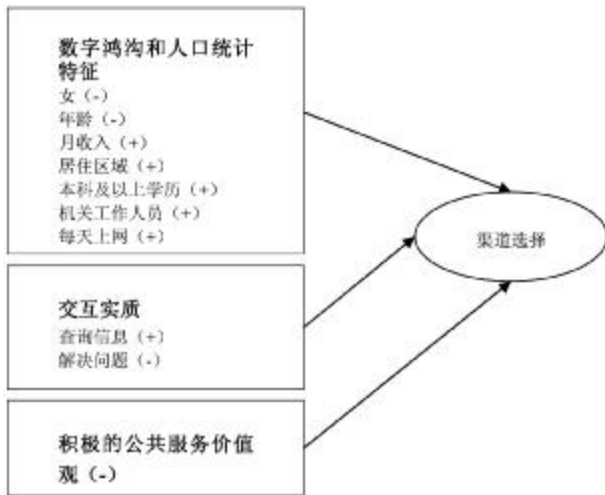


图1 公众选择政府网站、电子邮箱等网络渠道获取政府信息的渠道选择模型

## 3 研究方法与数据分析

### 3.1 方法遴选

由于本文的公众政府信息获取渠道选择的研究是立足公众角度,所以采用了问卷调查法收集相关数据。数据模型分析方法采用了非线性模型 Logistic 回归分析,它是对因变量为定性变量的回归分析,优势在于对多实例标签包分类问题的研究。选取的 Logistic 回归分析方法分析公众政府信息获取渠道选择的分

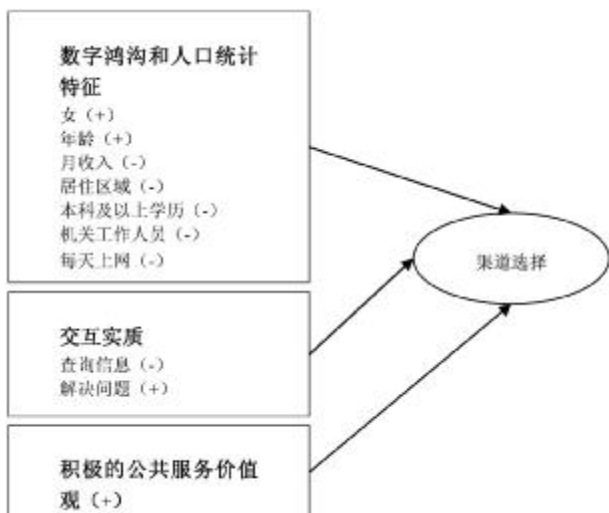


图2 公众选择政府接待厅、电话等传统渠道获取政府信息的渠道选择模型

类问题,通过 Logisic 非线性回归来分析数字鸿沟和人口统计特征、交互实质、积极的公共服务价值观三个影响因子对渠道选择的影响,并使用 stata12.0 软件来进行运算和分析。

### 3.2 数据分析

#### 3.2.1 问卷设计与数据收集

依据图1和图2设计制作好调查问卷并实施问卷调查,调查问卷主要包括公众的基本情况,选择哪种渠道获取政府信息情况以及对政府信息服务的评价。研究对象为湖南省x市不同行业的民众,采用当面调查法并现场回收问卷,数据收集时间从2014年7月至2014年9月,收回了258份有效问卷调查。

#### 3.2.2 统计描述

通过统计描述得出了数据的观测样本值、均值、标准差、最大值和最小值。从 stata 软件中导出的统计描述如表1所示。

由表1可以得知,四种供公众选择的政府信息服务渠道中,将近49%的公众选择访问政府接待厅方式获取政府信息;其次是33%的公

表1 统计描述结果

变量	max	min	mean	sd
因变量				
电话	1	0	0.151	0.359
政府接待厅	1	0	0.492	0.501
政府网站	1	0	0.326	0.470
电子邮箱	1	0	0.0310	0.174
自变量				
数字鸿沟和人口统计特征				
女	1	0	0.488	0.501
每天上网	1	0	0.496	0.501
本科及以上学历	1	0	0.430	0.496
年龄	5	1	2.826	1.1285
居住区域	5	1	3.027	0.923
机关工作人员	1	0	0.236	0.426
月收入	5	1	2.248	0.979
交互实质				
查询信息	1	0	0.531	0.500
解决问题	1	0	0.469	0.500
积极的公共服务价值观	10	0	5.736	1.992

众选择访问政府网站方式,接下来是大约15%的公众选择打电话方式,最不被公众喜欢的渠道是通过发电子邮件获取政府信息,仅有3%的公众选择这种方式。从结果可以看出,我国公众偏向于与服务人员面对面的交流,以便能够更加详细地获得自己所需政府信息,更加快捷地解决问题;另一方面,我国政府网站的政府信息服务还不够全面,因而,对网站上没有提供的某类政府信息,公众只能选择政府接待厅获取相关政府信息,而不能通过网络渠道办理。由于发送电子邮件这种交互方式可能得不到及时的响应,而被我国公众放弃。这些结论与文献[4]的研究结论——电话是加拿大民众选择的更有效的渠道存在明显的不同。

交互实质方面,53%的公众以简单信息查询为目标获取相关政府信息,47%的公众以解决问题为目标获取相关政府信息。

公共服务价值观方面,我们设计了11个选项来让公众对政府信息服务结果进行评分,0~10分。平均得分为5.73,其中最低分只有2人,最高分只有3人,大部分的评分为5分。从这个结果我们可以看出公众对政府信息服务的评分处于中等水平,这也要求政府部门进一步提高政府信息服务质量和改善服务态度。

#### 3.2.3 Logistic 非线性回归分析与结果

运用 stata12.0 对数据进行 Logistic 回归分析,得出的结果如表2所示,表中给出了P值、OR值。

由表2可知,数字鸿沟和人口统计特征对公众政

表2 Logistic 回归分析结果

	(1) 政府网站		(2) 电话		(3) 电子邮箱		(4) 政府接待厅	
	OR	pro	OR	pro	OR	pro	OR	pro
女	1.33	0.32	1.39	0.40	0.43	0.36	0.77	0.35
年龄	0.90	0.48	0.89	0.53	2.96*	0.07	1.08	0.56
每天上网	3.78***	0.00	0.47*	0.06	3.77	0.18	0.40***	0.00
月收入	1.12	0.46	2.26***	0.00	3.16*	0.07	0.53***	0.00
本科及以上学历	1.43	0.23	0.56	0.16	0.66	0.70	1.03	0.91
居住区域	1.14	0.70	0.73	0.49	0.05*	0.06	1.26	0.48
机关工作人员	0.73	0.39	2.19*	0.07	1.19	0.86	0.84	0.63
查询信息	2.83***	0.001	1.12	0.77	0.67	0.65	0.39***	0.00
解决问题	1.04	0.60	0.79	0.03	0.78	0.28	1.15*	0.06
cons	0.08***	0.0	0.14**	0.02	0.0***	0.00	4.16**	0.02
	*p<0.10,		**p<0.05,		***p<0.01			

注:\*p、\*\*p、\*\*\*p 分别表示在 10%、5%和 1%的水平下显著。

府信息获取渠道选择有一定的影响,每天上网的人偏向于选择政府网站获取政府信息(OR= 3.78),而性别、年龄、学历等因素对公众是否选择网络渠道并没有显著的影响。可能由于我国电子政务还处于发展与完善中,政府网站还不是公众首选的政府信息获取渠道,因而性别、年龄、学历的影响不显著。说明我国政府网站的政府信息服务水平还远不能满足公众的需求,应逐步完善和提升政府网站的信息服务质量,并在完善的过程中,通过一些措施的制定引导公众逐步转向网络渠道。对于电话渠道,收入高的公众则偏向于选择电话渠道(OR= 2.26),这与假设中高收入人群会更喜欢选择政府网站不一致,可能的原因是由于政府网站的信息服务存在不够全面和可用性不高等问题,这类人群工作忙,因时间不够而不会选择政府接待厅,所以有更大可能选择电话这种便捷、快速的渠

道获取政府信息。另外,每天上网的人则很少使用电话渠道获取政府信息( $OR=0.47$ );机关工作人员相对于非机关工作人员来说,也偏向于使用电话渠道,这与假设也不一致,可能是因为机关工作人员更熟悉政府信息业务流程,使用电话渠道操作起来更加快捷、方便。这些说明公众政府信息获取渠道中电话渠道也是必不可少的,对政府部门公布的对外联系电话,有必要通过必要的训练提高电话渠道服务人员的业务素质。对于电子邮箱渠道,高收入人群( $OR=3.16$ )喜欢这种方式,可能是高收入人群由于工作忙没有太多时间,觉得这种方式便捷、表述清楚,又具有互动性。而生活在城市的人,相对于乡村人群,不太会选择发电子邮件( $OR=0.05$ ),这与假设不一致,主要可能是因为我国现阶段的电子邮件响应效率低,不能解决他们的问题。说明我国政府信息服务对电子邮箱这种快捷的、具有互动性的渠道重视不够,将电子邮箱渠道纳入政府信息服务绩效评估,有助于提高电子邮件的响应效率和响应质量,提高公众的关注度。对于政府接待厅渠道,每天上网的人会很少选择该渠道获取政府信息( $OR=0.40$ ),高收入人群也很少选择该渠道获取政府信息( $OR=0.53$ )。

其次,交互本质对公众政府信息获取渠道选择有一定的影响,公众偏向于通过政府网站获取以简单信息查询为目标的政府信息( $OR=2.94$ ),网络渠道具有大数据量、方便、迅捷的优点,无疑是公众获取相关政府信息的最佳渠道,因而,我国政府网站的政府信息服务需提升质量以满足公众对政府信息服务的需求。而以解决问题为目标的政府信息获取,通过面对面的政府接待厅渠道交流有助于复杂信息的明晰和歧义信息的厘清。

最后,积极的公共服务价值观对公众政府信息获取渠道选择有一定的影响,公众如果有积极的公共服务价值观,会选择政府接待厅渠道获取政府信息( $OR=1.15$ )。在我国电子政务系统还不是公众首选的情况下,公众相信政府接待厅能够解决相应的问题,积极的公共服务价值观会促使公众选择政府接待厅渠道获取相关政府信息。

#### 4 结论

(1) 传统渠道的政府接待厅和网络渠道的政府网站是我国公众选择的获取政府信息的最主要的渠道,将近81%的公众会选择这两种渠道。选择政府接待厅稍高于政府网站,主要是我国政府网站的信息服务质量水平总体水平不高,还存在着信息不准确、不客观、不完整、有用性不高的问题。另外,公众常常处于信息不对称的境况,并不确定哪种渠道能提供所需的政府信息。同时,这也反映我国的公众政府信息获取渠道比较单一。因此,为提高公众获取政府信息的满意度,首先应完善政府网站政府信息的准确性、客观性、完整性、有用性,并对逐步完善的政府网站的政府信息服务,通过宣传手段和降低网络渠道的成本等经济手

段引导公众选择网络渠道。其次应推进电子邮箱、电话等其他政府信息获取渠道并行发展,使公众有更多的选择机会选择合适的渠道获取政府信息。

(2) 数字鸿沟在公众政府信息获取渠道选择中具有一定的影响。每天上网的人更偏向于选择网络渠道,高收入人群偏好电子邮箱渠道。随着网络的普及,上网方式的多样化,更多的人愿意选择网络渠道来获取政府信息,因而政府部门应该采取措施缩减数字鸿沟,同时提高网络渠道的政府信息服务质量,并进一步通过整合政府信息服务,方便公众获取所需的政府信息。

(3) 与政府交互实质影响着公众对渠道的选择。如果公众以简单的查询信息为目标,会选择上网、打电话,但如果以解决问题为目标获取政府信息,则会选择访问政府接待厅,因而政府部门提供的信息在多种渠道方式下应保持准确性和一致性。最后积极的公共服务价值观影响公众政府信息获取渠道选择,所以政府部门应该提高每个服务渠道的政府信息服务的内容质量和服务质量。

总之,我们应该充分考虑国情,充分发挥电话、信件、互联网等渠道的信息服务递送功能,并逐步整合多种服务渠道,使各种渠道在政府信息服务中发挥更大的作用。由于本研究处于探索性阶段,提出的公众政府信息获取渠道选择理论模型尚需进一步的分析,相关的分析结果应进一步的验证、调整。

#### 参考文献

- [1] Pieterse W, Ebbens W. The use of service channels by citizens in the Netherlands: Implications for multi-channel management[J]. International Review of Administrative Sciences, 2008, 74(1): 95-111.
- [2] Pieterse Willem, Dijk van Jan. Channel choice determinants: An exploration of the factors that determine the choice of a service channel in citizen initiated contacts[J]. 8th Annual Conference of the Digital Government Society, 2007(2): 20-23.
- [3] Marije L Teerling, Pieterse Willem. Multichannel marketing: An experiment on guiding citizens to the electronic channels[J]. Government Information Quarterly, 2010, 27(1): 98-107.
- [4] Christopher G Reddick, Michael Turner. Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to traditional service delivery[J]. Government Information Quarterly, 2012, 29(1): 1-11.
- [5] 李平. 基于SE与CSM的电子政务公共服务渠道管理研究[J]. 东岳论丛, 2010, 31(6): 1-3.
- [6] 陈云. 电子政务多渠道递送公共服务——对澳大利亚Centrelink的案例研究[J]. 云南行政学院学报, 2011(1): 132-135.
- [7] 侯艳辉, 郝敏. 基于DEMATEL的数字鸿沟影响因素辨识[J]. 统计与决策, 2013(14): 15-17.
- [8] 周亮, 张少彤, 张向宏. 2008年中国政府网站绩效评估工作及结果说明[J]. 电子政务, 2009(1): 18-24.

[作者简介] 朱红灿,女,1971年生,湘潭大学公共管理学院副教授,硕士生导师。

陈星星,女,1990年生,湘潭大学公共管理学院硕士研究生。

收稿日期:2014-11-04