

基于公众视角的政府电子信息服务质量概念阐释^{*}

高洁¹ 钱蔚蔚² 米国伟¹ (1天津师范大学管理学院;2天津师范大学图书馆 天津 300387)

摘要 文章在梳理政府电子信息服务与相关概念之间关系的基础上,界定政府电子信息服务的概念边界,基于对公众利用政府电子信息服务过程的分析和政府电子信息服务质量的相关研究,阐释基于公众视角的政府电子信息服务质量的概念,从公众获取政府电子信息服务的信息行为出发,提出政府电子信息服务质量评价的研究维度,为后续实证研究提供研究框架。

关键词 公众视角 政府电子信息服务 政府电子信息服务质量

Concept Interpretation of Public Perspective-based Government Electronic Information Service Quality

Gao Jie¹ Qian Weiwei² Mi Guowei¹

(¹Management School of Tianjin Normal University; ²Library of Tianjin Normal University, Tianjin, 300387)

Abstract By combing the relationship between Government Electronic Information Service(G-EIS) and relevant concepts, this article has defined the concept of G-EIS, based on the analysis on the process of public using G-EIS, and some relational researches on the quality of G-EIS, it has also raised up the concept of government electronic information service quality, puts forward research dimension of G-EIS quality evaluation from information behavior of public acquiring G-EIS, so that it can provide a research framework for subsequent empirical study.

Keywords public perspective, Government Electronic Information Service (G-EIS), government electronic information service quality

1 引言

电子政务环境下政府信息服务的深入发展,带来了公众信息观念的深刻变化,公众体验成为影响其对于政府信息服务满意并持续利用的主导因素,公众体验亦成为衡量政府电子信息服务质量的重要标准,这种变化直接影响政府电子信息服务质量的优化及控制策略。本研究从公众体验视角对其信息需求、信息利用行为中政府电子信息服务质量评价指标要素做全面、系统的概括与归纳,发现各因素间系统动力关系,并用可表述、可操作、可衡量的指标构建形成政府电子信息服务质量评价体系,提出提升政府电子信息服务质量的策略。政府电子

信息服务质量是本研究的核心概念,因此,正确理解其内涵是深入研究并解决上述问题的重要基础。

2 理解政府电子信息服务

政府电子信息服务是电子服务的一种,是相对于传统政府信息服务的新型服务方式,随着电子政务环境的日益完善,又与电子政务服务有着密切关联。从目前相关研究看,可以从政府信息服务、电子服务、电子政务服务几方面理解政府电子信息服务的内涵。

2.1 从传统政府信息服务到政府电子信息服务是互联网与电子信息发展的必然结果

就其本质而言,政府的计划、组织、协调、监督、执

^{*} 本文系国家社会科学基金重点项目“基于公众视角的政府电子信息服务质量评价及优化研究”(编号:13ATQ006)的研究成果。

行等工作环节既是信息处理过程,也是政府信息流的直接体现,政府职能的履行依赖于准确可靠的政府信息服务。传统政府信息服务研究对政府的信息流处理过程进行了全面的概括,强调政府的特定信息需求,注重信息资源的收集、加工、整理、传播与交流^[1]。传统政府信息服务主要借助于政府出版物以及大众传媒等进行政策解读和新闻发布。随着互联网的发展及电子政务环境的日益完善,基于电子政务平台的政府网络信息服务成为政府信息服务的主要形式,学术界将这种服务形式称为电子政务信息服务,这是当前政府电子信息服务的主体形式。但政府电子信息服务不仅限于此,其他非互联网形式的电子信息服务,如通过手机向公众提供灾情预警、进行重大突发事件通报等手机短信服务也是一种政府电子信息服务形式,比借助于互联网通过电子政务平台发布的政府信息服务效果更好,且更加及时、覆盖面更广。

2.2 政府电子信息服务是电子服务在电子政务领域的应用

随着互联网和电子通信技术的发展,传统服务中人与人面对面的接触方式逐渐被电子服务环境下虚拟站点之间的沟通方式所取代,电子服务开始占据主导地位,并广泛应用于电子商务、电子政务等领域。Rust等^[2]认为电子服务是借助于电子媒介传递的交互式服务;Fassnacht等^[3]认为电子服务是以因特网及ICT(信息通信技术)为依托,基于电子交互界面这一媒介,以满足用户需求为目标的服务。他们基于客户视角和用户界面类型两个维度对广义电子服务进行分类,将基于客户视角的电子服务分为独立服务和支持性服务。独立服务是客户最需要的电子服务,支持性电子服务本质上是促进传统服务的使用或完成商品购买,支持性电子服务只是使传统服务更加便利化;他们进一步将独立服务区分为内容服务和纯服务,将用户界面类型分为互联网和声控系统、电视或特殊终端(如自动柜员机)等其他类型,如表1所示。

由此可见,电子服务是基于网络及电子信息技术的自助式服务,互联网是电子服务的主要平台,自助终端、手机等也是电子服务不可或缺的电子媒介。上述电子服务概念有助于我们更好地理解政府电子信息服务的内涵,本研究认为,政府电子信息服务是电子服务在电子政务领域的应用,政府电子信息服务既可以借助互联网又可以通过其他电子平台进行。早期的政府信

息服务研究重视政府管理目标多于公众需求,强调对信息本身的研究而非公众体验。从电子服务的内涵与外延看,政府电子信息服务不仅要注重对政府信息本身和信息服务的研究,更要从公众视角出发,重视对公众需求和公众体验的研究。

2.3 政府电子信息服务是以满足公众信息需求为目的的电子政务服务

多数学者把电子政务服务看作是狭义的电子政务,即电子政务在提供公共服务方面的应用可称之为电子政务服务,因为电子政务不仅包括提供公共服务,还包括政府管理、经济调节、社会监管等职能。电子政务是政府部门应用信息技术面向公众、企业及其他社会组织提供公共服务的新型服务方式。电子政务是政府部门应用IT,在对业务流程、组织结构、信息资源进行优化重组的基础上,在政府组织内部建立办公网络系统和数据库,在政府组织之间及政府组织与市场组织、社会组织之间建立协同办公网络,为公众、企业提供高效率、高品质公共服务的政务模式。从服务内容看,电子政务服务包括公共信息服务、公共事务服务与公共参与服务^[4]。

国际数据资讯公司(International Data Corporation, IDC)和埃森哲(Accenture)^[5]、高德纳(Gartner)咨询公司^[6]及Layne^[7]等主张将电子政务发展分为信息发布、互动交流、在线政务处理、政务全面整合4个阶段,这一划分方法得到业界的广泛认可。在信息发布阶段,政府网站只能为公众提供办公指南、联络方式、政府职能等基础性信息,数量有限且缺乏经常性更新;在互动交流阶段,政府部门与公众间实现广泛的信息互动,公众通过政府网站可下载表格,与政府工作人员进行信息交流,如进行预约和信息咨询等;进入在线事务处理阶段,公众通过政府网站可以实现为某些服务付费,如纳税、签证、护照及驾照办理等;在全面整合阶段,政府网站可提供超越政府部门界限的服务功能,实现政府网上服务的全面整合。从公众视角看,电子政务发展的前两个阶段主要是借助于电子政务平台获取电子化的政府信息服务(即政府电子信息服务),后两个阶段才是通过电子政务平台获取真正的电子政务服务;从信息服务视角看,政府电子信息服务是以满足公众信息需求为目的的电子政务服务,是实现真正的电子政务服务的基础,政府电子信息服务贯穿于电子政务服务各阶段。

2.4 政府电子信息服务与电子政务服务的关系

政府电子信息服务与电子政务服务都是基于互联网及信息通讯技术为公众提供电子化服务、满足公众需求的新型电子服务方式,两者区别在于所提供的政府服务是否以满足公众信息需求为目的,以及是否需要其他辅助服务的支持才能完成服务过程^[8],两者关系如下页表2所示。

首先,以网上纳税服务为例,如果公众以查询纳税数额为目的,则可将此服务界定为政府电子信息服务;

表1 电子服务分类

		用户界面类型	
		互联网	其他
基于客户视角的服务	独立服务	·内容服务:如新闻和体育报道、VOD、在线学习 ·纯服务:如网上银行、虚拟主机和电子邮件、价格比较代理、网络组织者	·自动柜员机 ·手机移动定位服务 ·电视点播 ·手机银行
	支持性服务	·航空公司网站的时间表和票务信息 ·在线书店和其他种类在线购物 ·在线预订电影票	·机场的自助终端 ·移动支付服务(paybox) ·电影院的声控预订票系统

表2 政府电子信息服务与电子政务服务

		基于不同服务界面的电子政务服务	
		基于互联网的电子政务服务	非互联网形式的电子政务服务
基于公众视角的电子政务服务	独立的政府电子信息服务	独立的政府电子信息服务是以满足公众信息需求为目的的政府信息浏览、查询和交流服务。如:公众查询缴税数额、围绕在线缴税服务向相关部门进行在线咨询等都是以满足公众信息需求为目的的政府电子信息服务 ^[9] 。	非互联网形式的政府电子信息服务,如: —政务大厅信息显示屏公告服务 —移动终端的政务信息查询服务 —电视等媒体的宣传和点播服务 —固定电话声讯点播、咨询服务
	支持性的政府电子信息服务	支持性的政府电子信息服务只是政府事务办理的一个环节,政府网站提供的信息只是方便线下的业务办理,包括政府部门工作时间信息、相关政府业务部门信息及受理服务时间信息、服务办理所需资料查询、在线预约服务办理。如:政府网站提供的缴税服务所需相关资料的信息,依据上述信息,需要线下的辅助服务才能完成电子政务服务等 ^[9] 。	非互联网形式的电子政务服务的支持性服务,如: —自动柜员机支付功能 —移动终端支付功能 —声讯服务预约系统 —声讯服务咨询系统 再如:通过自动柜员机缴纳税款等

如果公众以实现纳税这一行为为目的,则此服务就属于电子政务服务范畴。其次,从服务是否需要其他辅助服务支持的角度看,政府电子信息服务属于纯内容服务,不需要其他辅助服务的支持即可独立完成;而电子政务服务则需要线下的辅助服务支持才能完成整个服务过程。尽管如此,政府电子信息服务往往贯穿于电子政务服务全过程,因为公众要在了解电子政务服务的具体操作流程及方法等方面信息的基础上才能进一步获取电子政务服务^[9]。借鉴 Fasnacht 和 Koese 对电子政务服务的研究,本研究认为,可以从是否满足公众的信息需求出发,基于公众视角和服务界面来区分政府电子信息服务与电子政务服务。

国内电子政务发展可划分为政府信息发布、公众参与、事务处理三个阶段。从国内电子政务发展实践看,虽然已由政府信息发布进入政府与公众互动阶段,但尚未实现在线事务处理以及政务全面整合,可见,我国现阶段电子政务服务仍然属于政府信息服务范畴。基于国情,本研究主要从公众视角出发,重点关注基于政务网站的政府电子信息服务,目前主要研究基于互联网电子政务平台的政府信息浏览、查询及咨询、交流等独立的和支持性的政府电子信息服务。

3 政府电子信息服务质量的相关研究

国内外对政府电子信息服务质量的相关研究归纳起来可以概括为三个方面:一是服务质量研究;二是电子服务质量研究;三是电子政务服务质量研究。

3.1 服务质量内涵

服务质量是一种可以符合所设定服务结果的标准^[9]。对服务质量的研究可以归纳为态度论、差距论、体验论。Gronroos^[10]提出服务质量是一个主观范畴,提出了顾客感知服务质量概念,认为它取决于期望服务质量同其实际体验的服务质量的对比;Bateson^[11]将服务质

量定义为顾客通过对服务提供者的整体评价而形成的主观态度。Parasuraman 等^[12]是差距论的代表,认为服务质量是一种主观的质量,只有顾客的满意程度可以评判服务质量的优劣,顾客对服务前的期望质量与服务时的感知质量的差距就是服务质量;Cronin 和 Taylor^[13]认为服务质量是顾客对实际感受服务质量水平的一种体验。可见,服务质量研究的态度论、差距论、体验论都强调应该从顾客的角度来理解服务质量,只有这样才能使顾客满意^[14]。态度论强调顾客可感知的质量是一种整体可感知质量,是顾客对服务的期望质量和实际感受到的质量的综合;差距论强调用顾客期望服务质量与感知服务质量的差距评价服务质量的优劣;体验论突出强调顾客对所感受服务质量水平的“体验”。

3.2 电子服务质量内涵

任何基于电子网络传递服务的过程都是电子服务,由于网络环境下,服务过程、服务特点、服务对象均发生了变化,因此,电子服务质量的内涵不同于传统服务质量。Zeithaml 等^[15]提出的电子服务质量概念获得了学术界的广泛认可,他们认为电子服务是顾客利用互联网高效地浏览信息、查询信息、购物消费的服务,电子服务质量是可以使顾客享受到便利服务的程度。Zeithaml 等^[16]认为,购物网站提高了选购商品、支付货款、传递产品等购物环节的效率和效果,电子服务质量就是对这种效率和效果的具体测度。Gummerus 等^[17]提出了一个广义的电子服务质量定义,他们认为,顾客可以通过不同类型服务提供商构建的电子渠道进行交互,电子服务质量就是顾客评价交互过程质量和结果质量的最终结果。Fasnacht 和 Koese^[18]认为,电子服务质量就是要衡量电子服务的效率、效果满足顾客需求的程度。

3.3 电子政务服务质量内涵

从电子政务服务内容出发,Waller 等^[19]认为,电子政务可以向公众提供更加便利的公共信息和公共服务,提供更加宽泛的服务媒介选择和更加个性化的公共信息服务,提供基于公众需求视角而不是基于管理便利视角的服务,提供快捷的交互界面和更低交易成本的服务,可以拓展和深化公众参与,提高服务质量。根据 Schedler 等^[20]对瑞士不同城市的调查数据显示,不同城市政府的电子政务服务在对公众需求了解程度方面存在巨大差异,那些掌握公众需求的政府网站能够为公众提供高质量的电子政务服务。

从电子政务服务对象出发,Klischewski 等^[21]认为,所有的电子政务服务参与者(政府公众人员、公共部门管理人员、软件开发商、网站设计人员等)都应具有服务理念,这将有助于形成一个所有参与者具有更多选择的服务环境,以提高政府电子服务质量。Barnum 等^[22]提出基于电子政务服务系统为公众提供个性化服务的思想,并通过实证方法分析论证了几种技术手段在提供个性化服务及提升服务质量中的可行性。Pieterse 等^[23]指出,电子政务服务的个性化将为政府提供发展机遇,使得政府与公众的互动交流更高效和更有效,可以更好地

预测公众行为,进而影响公众行为,提高服务质量。

上述政府电子信息服务质量的相关研究为我们界定基于公众视角的政府电子信息服务质量奠定了良好的基础。

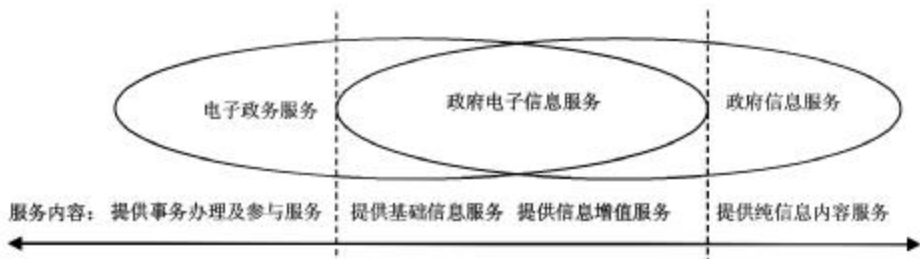


图1 政府电子信息服务的边界范围

4 基于公众视角的政府电子信息服务质量的内涵分析

本研究认为,理解基于公众视角的政府电子信息服务质量的内涵,既要借鉴以往的相关研究,又要以政府电子信息服务的概念及服务过程为基础。

4.1 政府电子信息服务的概念边界

为科学把握研究边界及研究对象,本研究认为,清楚界定政府电子信息服务的概念边界和服务内容是进一步具体分析基于公众视角的政府电子信息服务质量概念内涵的重要基础。基于上述对政府电子信息服务与传统政府信息服务、电子服务、电子政务服务关系的分析,给出政府电子信息服务的定义:政府电子信息服务(Government-Electronic Information Service, G-EIS)是指基于互联网及信息通讯技术,政府部门通过电子政务系统、移动客户端、手机、固定电话声讯系统以及信息公告显示屏等电子渠道为公众提供的电子化信息服务。政府电子信息服务的出现是互联网与信息通讯技术发展的必然结果,是电子服务在电子政务领域的应用,它是电子政务服务的一部分,是以满足公众信息需求为目的的电子政务服务。

从概念边界范畴看,政府电子信息服务是政府信息服务的重要组成部分,但并不是全部,因为并非所有政府信息服务都可以通过计算机网络提供;政府电子信息服务也是电子政务服务的子集,因为电子政务服务不仅为公众提供信息服务,还要提供公共事务服务与公共参与服务。可见,政府电子信息服务是电子政务服务与传统政府信息服务的交集,如图1所示。

从服务内容看,考虑政府部门的公共服务职能、公众需求及发展变化趋势、信息技术应用能力等,电子政务服务内容可分为公共信息服务、公共事务服务与公共参与服务^[4]。电子政务环境下的公共信息服务是典型的政府电子信息服务,但政府电子信息服务也贯穿于公共事务服务和公共参与服务中,例如,进行事务办理过程中要借助于电子政务平台在线查询或咨询事务办理流程及事务办理中的相关信息;在线投票、公共论坛、在线调查等公共参与服务也必然伴随信息交互过程。可见,政府电子信息服务是电子政务服务的基础性服务(为公共事务服务与公共参与服务提供基础信息),是政府提高电子政务服务质量和效率的保证。

4.2 公众利用政府电子信息服务的过程分析

基于公众视角的政府电子信息服务质量评价强调

以公众获取政府电子信息服务的整个过程为依据。目前我国政府电子信息服务中,政务网站是政府为公众提供政务信息、在线服务以及与公众交流的主要途径,政务信息公开、在线事务办理和公众参与互动是政府网站的三大功能。电子政务环境下,政府与公众的交互方式转变为基于虚拟网络的沟通,公众要基于虚拟网络满足自己的信息需求,这就使得满足公众需求和优化公众体验成为政府电子信息服务所面临的最大挑战。本研究认为,从公众信息需求满足过程的视角出发,可以将政府电子信息服务划分为信息浏览服务、信息查询服务、信息交互服务。通过信息浏览服务公众可以随时浏览各级政府部门通过政务网站发布的各种公共信息,包括机构设置、部门概况、办公邮箱及联系电话等静态信息(基本信息)和政务新闻、政策公告、招标采购等政府日常工作方面的动态信息,还可以浏览政务网站的信息目录及网站导航等信息服务架构;通过信息查询服务公众可以了解办事指南、业务办理流程、证照申办程序等事务办理方面的相关信息,为完成线上或线下的公共事务办理提供信息服务支持,提高政府部门办事效率;通过信息交互服务可以实现政府与公众之间的实时信息交流互动,政府部门通过留言板、公共论坛、在线民意调查、在线投票等参与工具,为公众参与政策制定和行政决策提供信息服务支持,以提高决策质量和公众满意度。公众还可以通过信息交互服务进行事务办理等方面的相关咨询。

基于上述分析和政府电子信息服务质量的相关研究,本研究认为,基于公众视角的政府电子信息服务是政府根据公众需求和电子政务(政府公共)服务的目标,将政府业务流、信息流优化重组,借助于电子政务系统等电子渠道与公众进行交互,通过为公众提供信息浏览服务、信息查询服务、信息交互服务等电子化的政府信息服务来提高电子政务(政府公共)服务的效率和效果并优化公众体验。基于公众视角的政府电子信息服务质量就是公众对感知到的上述信息浏览服务质量、信息查询服务质量、信息交互服务质量等做出的整体性评价。

5 基于公众视角的政府电子信息服务质量的测量维度

在确定基于公众视角的政府电子信息服务质量评价维度和具体指标时,必须站在公众视角而非设计者的视角,因此,应基于公众体验的过程即公众的具体信

息行为^[26],从公众获取政府电子信息服务的信息行为出发来分析政府电子信息服务质量的测量维度。因此,借鉴信息行为的相关研究^[22-25]及上述对政府电子信息服务过程的划分,将电子政务环境下的公众信息行为划分为:信息浏览行为、信息查询行为和信息交互行为,相应地,基于公众视角的政府电子信息服务质量评价也包括信息浏览服务质量、信息查询服务质量、信息交互服务质量三个维度。

5.1 信息浏览服务质量测量维度

信息浏览行为是指公众在使用政府网站过程中,无明确的信息需求、信息目标或难以清楚表达信息需求的一种信息行为,如公众对政府网站信息的无目的性浏览。在此过程中,公众主要关注两个方面的信息服务质量,一是网站界面设计质量^[26-27],如政府网站的界面设计、导航布局清晰合理,文字大小适中、图片色彩恰当等,可以优化公众对政务信息的浏览、阅读体验;二是网站信息组织质量^[28-29],政务信息包含社会生活的方方面面,政府网站信息分类排列有序、主题划分符合公众认知习惯,能够使公众在浏览政府网站过程中快速准确地浏览相关信息内容,将给公众带来良好的体验。

5.2 信息查询服务质量测量维度

信息查询行为是指公众通过使用政府网站,利用网站提供的搜索功能查找特定信息,满足公众特定信息需求的行为。与信息浏览行为相比,信息查询行为的目的性较强。公众通过信息查询行为主要是对政务公开信息和事务办理方面所需信息的查询,公众对政务公开信息的查询包括对政策法规、相关文件、财务信息等符合国家法定法规的公开政务信息的查询;事务性政务信息查询包括公众对政府办事流程、资格申请预约等事务性政府信息的查询。在上述行为过程中,一方面,公众主要关注信息检索质量^[30]、信息内容质量^[31]和信息表达质量^[31-32]等,如所查询信息的易获取性、信息内容的有用性和准确性等;另一方面,公众对申请预约办理个人事务的个人信息、账号信息的安全性同样十分关注,即系统保障^[33-34]和安全性^[26,35]等。

5.3 信息交互服务质量测量维度

信息交互行为是指政府部门和公众将政府网站作为交流平台,以数字内容为对象进行的信息交流、互动答疑等信息行为。公众可以利用信息交互行为,在政府网站这一虚拟空间中通过文字、图片、视频等方式,随时随地与政府进行沟通互动,区别于传统的信息发布平台,在信息交互行为中,政府不再仅仅作为信息交互的发布方,而要参与到与公众间的信息交流、疑问解答等互动性较强的活动中,如何打通双方的信息沟通渠道,真正做到公众和政府部门的沟通顺畅以及如何针对不同的对象、不同的问题提供有针对性的个性化服务就显得尤为重要。信息交互行为中公众主要关注信息互动服务质量^[30,36]和个性化信息服务质量^[26,37]等方面内容,后者包括个性化信息服务^[26,37]和帮助支持^[38]。

结合电子政务环境下公众信息行为的特点和对电

子信息服务质量测量维度的相关研究,本研究基于公众的三种信息行为构建政府电子信息服务质量的测量维度,并对各维度进行定义,如表3所示。

表3 政府电子信息服务质量评价维度及定义

政府电子信息服务质量维度	测量维度	维度定义
信息浏览服务质量	网站界面质量	网站界面整体设计、布局、文字图片适合程度;网站导航清晰直观
	信息组织质量	网站的信息分类合理清晰、易理解;网站信息组织明确、主题分类符合用户认知习惯
信息查询服务质量	信息检索质量	站内检索方式及有效程度
	信息内容质量	网站提供信息全面、完整、形式多样
	信息表达质量	信息的表达清晰及形式多样性
	技术保障性	信息系统技术运作良好,链接正常打开
信息交互服务质量	安全性	保障查询信息过程中个人信息、账号的安全
	信息互动质量	通过多种方式实现公众与政府之间互动交流
	个性化信息服务质量	对用户的关怀性和提供个性化的信息服务
	帮助支持	为公众提供帮助,以便解决公众的问题

在理论层面上构建的基于公众视角的政府电子信息服务质量的测量,为后续运用实证分析方法从公众需求、期望、感知等视角对政府电子信息服务质量进行评价提供了研究思路和实践指导。

6 结语

伴随着电子政务的深入发展和以 Web2.0 为代表的新型网络服务技术的应用,公众的个性化意识和参与度不断提高,对政府信息服务的期望越来越高,公众信息需求的满足及对政府电子信息服务的体验直接影响公众对政府电子信息服务质量的客观、全面和系统评价。公众的信息需求和期望、满意和信任以及持续利用行为与政府电子信息服务质量之间的关系是可描述、可测度的。基于以上观点,本课题的后续研究将基于上述测量,从公众视角出发研究公众需求、期望、满意及持续利用行为中影响政府电子信息服务质量评价的主要因素,构架政府电子信息服务质量评价体系,研究政府电子信息服务质量的提升策略。

参考文献

- [1] 马费城,夏义堃.我国政府信息服务的现状与创新[J].图书情报工作,2003(12):19-23.
- [2] Rust R T, Oliver R L. Service Quality: New Directions in Theory and Practice[M]. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. 1993:1-19.
- [3] Fassnacht M, Koese I. Quality of electronic services conceptualizing and testing a hierarchical model[J]. Journal of Service Research, 2006, 9(1):19-37.
- [4] 胡广伟,等.电子政务服务及其应用层次模型探讨[J].情报杂志,2010,29(3):125-131.
- [5] 党秀云,张 晓.电子政务的发展阶段研究[J].中国行政管理,2003(1):21-23.
- [6] Christopher H B, Andrea D M. Gartner's Four Phases of E - Government Model[EB/OL]. [2015-01-08]. <http://www.gartner.com/id=317292>.

- [7] Layne K, Lee J. Developing fully functional e-government: A four stage model[J]. Government Information Quarterly, 2001, 18(2): 122-136.
- [8] 朱娜. 基于公众体验的电子政务信息服务质量影响因素研究[D]. 天津: 天津师范大学, 2014: 36-48.
- [9] Levitt T. Production-line approach to service[J]. Harvard Business Review, 1972, 52(5): 41-52.
- [10] Gronroos Christian. A service quality model and its marketing implications[J]. European Journal of Marketing, 1984, 18(4): 36-44.
- [11] Bateson J E G. Self-service consumer: An exploratory study[J]. Journal of Retailing, 1985, 61(3): 49.
- [12] Parasuraman A, et al. SERVQUAL: A multiple-item scale measuring consumer perceptions of service quality[J]. Journal of Retailing, 1988, 64(1): 12-40.
- [13] Cronin J J, Taylor S A. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality[J]. Journal of Marketing, 1994, 58: 125-131.
- [14] Zeithaml V A, Parasuraman A, Malhotra A. E-Service Quality: Definition, Dimensions and Conceptual Model[D]. Marketing Science Institute, Cambridge, 2000.
- [15] Zeithaml V A, et al. Service quality delivery through Web-sites: A critical review of extant knowledge[J]. Journal of the Academy of Marketing Science, 2002, 30(4): 362-375.
- [16] Gummerus J, et al. Customer loyalty to content-based Web-sites: The case of an online service health-care[J]. Journal of Services Marketing, 2004, 18(3): 175-186.
- [17] Waller P, Livesey P, Edin K. E-Government in the Service of Democracy[EB/OL]. [2015-01-12]. <http://www.egov.gr/localism-egov/resources-egov/ICA%20-%20eGovernment%20in%20the%20Service%20of%20Democracy.pdf>.
- [18] Schedler K, Summer M L. Customer orientation in electronic government: Catives and effects[J]. Government Information Quarterly, 2007, 24(2): 291-311.
- [19] Klischewski R, Wetzel I. Service flow management: Caring for the citizen's concern in designing e-government transaction processes[C]. Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Science, 2002: 1637-1646.
- [20] Barnum G, et al. Availability, access, authenticity and persistence: Creating the environment for permanent public access to electronic government information[J]. Government Information Quarterly, 2002(19): 37-43.
- [21] Pieterse W, Ebbens W, Dijk J V. Personalization in the public sector: An inventory of organization and user obstacles towards personalization of electronic service in the public sector[J]. Government Information Quarterly, 2007, 24(1): 148-164.
- [22] 陈建龙. 信息市场经营与信息用户[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 1994.
- [23] 岳剑波. 信息管理基础[M]. 北京: 清华大学出版社, 1999.
- [24] 胡昌平. 信息服务与用户研究[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 2005.
- [25] 邓小昭, 等. 网络用户信息行为研究[M]. 北京: 科学出版社, 2010.
- [26] Alanezi M A, Kamil A, Basri S. A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality[J]. International Journal of e-Service, Science and Technology, 2010, 3(4): 1-18.
- [27] Kuo Y F, Wu C M, Deng W J. The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services[J]. Computers in Human Behavior, 2009, 25: 887-896.
- [28] Santos J. E-service quality: A model of virtual service quality dimensions[J]. Managing Service Quality, 2003, 13(3): 233-246.
- [29] Hasan L, Abuelrub E. Assessing the quality of Web sites[J]. Applied Computing and Informatics, 2011, 9(1): 11-29.
- [30] Parasurama A, Zeithaml V A, Malhotra A. E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality[J]. Journal of Service Research, 2005, 7(3): 213-233.
- [31] Loiacono E, Richard T W. WebQual: A Web site quality instrument[D]. Worcester Polytechnic Institute, 2000.
- [32] Barnes, Vidgen T. WebQual: A exploration of Website quality[C]. Proceeding of the Eighth European Conference on Information Systems, 2000: 298-305.
- [33] Yoo Donthu. Developing a scale to measure the perceived quality of all Internet shopping site(SITEQUAL)[J]. Quarterly Journal of Electronic Commerce, 2001, 2(1): 31-47.
- [34] Wolfinbarger M, Gilly M C. eTailQ: Dimensionalizing, measuring and predicting e-tail quality[J]. Journal of Retailing, 2003, 79(3): 183-198.
- [35] Papadomichelaki X, Mentzas G. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality[J]. Government Information Quarterly, 2012, 29: 98-109.
- [36] Yang Z L, et al. Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals[J]. Information & Management, 2005(42): 575-589.
- [37] Adam F. Investigating the non-linear effects of e-service quality dimensions on customer satisfaction[J]. Journal of Retailing and Consumer Services, 2011, 18(1): 27-37.
- [38] Kuo T, et al. Measuring users' perceived portal service quality: An empirical study[J]. Total Quality Management, 2005, 16(3): 309-320.

[作者简介] 高洁, 女, 1962年生, 天津师范大学管理学院教授, 硕士生导师。

钱蔚蔚, 女, 1981年生, 天津师范大学图书馆馆员。

米国伟, 男, 1982年生, 天津师范大学管理学院助理研究员。

收稿日期: 2015-09-26

