

· 理论探索 ·

# 服务主导逻辑下的电子政务服务

## ——概念模型、关键要素及特征分析

王咏<sup>1,2</sup> 胡广伟<sup>1,2\*</sup>

(1. 南京大学信息管理学院, 江苏 南京 210023; 2. 南京大学政务数据资源研究所, 江苏 南京 210023)

**〔摘要〕** 电子政务服务 (E-Government Service, EGS) 是政府和公共部门运用信息通信技术向公众、企业和其他利益相关者提供公共服务的过程, 也是社会公众参与资源整合、实现价值共创的重要途径。在信息技术推动和用户需求拉动的双重力作用下, 电子政务服务遵循的逻辑前提已经改变, 导致电子政务服务的内涵随之变化, 有必要对其进行重新梳理。从公共服务主导逻辑的演变入手, 对基于服务主导逻辑的电子政务服务的概念进行界定; 结合政治—行政系统理论和活动理论, 构建反映电子政务服务内涵的框架体系, 包含输入、内输入、输出和反馈等关键要素, 并对关键要素和基本特征进行分析。指出未来电子政务服务研究可能的研究方向, 以期对电子政务服务的理论研究和政府实践提供启示。

**〔关键词〕** 互联网+; 电子政务服务; 服务主导逻辑; 价值共创

DOI:10.3969/j.issn.1008-0821.2018.05.003

**〔中图分类号〕** D035-39 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 1008-0821 (2018) 05-0017-08

## E-Government Service Based on Service Dominant Logic

### ——Conceptual Model, Key Elements and Feature Analysis

Wang Yong<sup>1,2</sup> Hu Guangwei<sup>1,2\*</sup>

(1. School of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210023, China;

2. Institute for Government Data Resources, Nanjing University, Nanjing 210023, China)

**〔Abstract〕** E-Government Service (EGS) is an innovative application of information communication technology on public service provided by the authorities to the citizen, enterprises and other stakeholders, and also an important approach for the public to participate in resource integration and realize value co-creation. Driven by the dual forces of information technology and citizen's demand, the logical premise and further, the meaning of EGS has changed. Therefore, it is necessary to renew the concept. Taking the matter from the evolution of dominant logic on public service, this study proposed the EGS' concept based on the service dominant logic. Combining with political-administrative system and activity theory, this study built a conceptual model of EGS, including the key elements: input, inner input, output and feedback. These key elements and EGS' basic features were analyzed. The possible future research direction was pointed out, hoping to offer inspirations and references for theoretical study and social practice.

**〔Key words〕** Internet plus; e-government service; service dominant logic; value co-creation

《2016年联合国电子政务调查报告》指出, 电子政务已经成为衡量国家和地区可持续发展的关键指标, 电子政务水平的提升能够有效推动公共服务的发展<sup>[1]</sup>。根据《政府电子服务能力指数报告》, 目前我国各级政府各部委都

在不同程度地推行“互联网+政务服务”, 政务服务的信息化水平是判断地区综合竞争力的重要指标之一<sup>[2]</sup>。截至2017年8月底, 全国已有29个省(区、市)建成一体化互联网政务服务平台, 其中16个平台实现了省、市、县三

收稿日期: 2018-02-13

基金项目: 国家自然科学基金面上项目“电子政务价值共创机制及实现模式实证研究”(项目编号: 71573117)。

作者简介: 王咏(1986-), 女, 博士研究生, 研究方向: 信息管理, 电子政务。

通讯作者: 胡广伟(1975-), 男, 所长, 教授, 博士, 博士生导师, 研究方向: 数字资源管理、电子政务、政务大数据等。

级全覆盖<sup>[3]</sup>。“互联网+政务服务”，是政府和公共部门运用互联网思维和技术实现资源融合创新的过程，其本质是通过政府与社会间更深层次的“化学反应”，重构政府和公共部门的组织模式、办事流程和工作方式，重塑公共产品/服务的内容和供给方式，使之适应并融入以知识为基础的数字经济发展环境，从而提升国家的整体竞争实力。

在2016年两会上，“互联网+政务服务”被首次以国家战略的高度提出，党中央、国务院高度重视相关工作的部署和推进，先后发布《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》、《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》、《关于全国互联网政务服务平台检查情况的通报》等重要文件。各地各部门都在积极响应国家号召，建设政务门户网站，开发移动应用客户端，以及借助微博、微信等现有社交平台推出政务服务（微博、微信、客户端简称“两微一端”），涌现出一大批电子政务优秀实践，如福建省人民政府政务网（网站）、北京发布（微博）、首都之窗（微信）和云南通（APP）<sup>[2]</sup>。以福建省人民政府政务网（<http://www.fujian.gov.cn>）为例，它是在物理办事大厅的基础上，通过互联网这种更为便捷的数字化渠道将服务传递给用户，在政企互动和市民参与方面表现出色，允许用户直接反映问题、提出建议和表达诉求，为用户带来多元化、更优质的体验。借助数字化渠道，用户需求的满足不再受时空限制，政务服务人员的工作更加便捷，政府和公共部门的决策与举措更加高效，这些都是传统物理政务服务所无法比拟的。

随着社会公众参与意识的不断增强，电子政务服务已不仅仅是既有公共服务简单的电子化、在线化，更强调政府的思维转变和服务的升级重塑，其服务内容已由单方面的信息公开，扩展到交互性更强的事务服务和参与服务<sup>[4]</sup>，未来还将产生更多全新的公共产品和服务。同时，先进信息技术的运用为电子政务服务的发展提供了巨大的推动力。大数据、云计算等数据技术为供需双方交互方式的改变提供了数据支撑，基于网站、两微一端等电子渠道的沟通互动成为主流，而传统物理渠道的交流退为补充，这在很大程度上使得政务服务摆脱时空局限。Hassan H S等指出，如同商业领域从商品经济向服务经济转变，公共部门同样在经历从管理导向向服务导向的转变，这种转变将拉近政府和公众的关系<sup>[5]</sup>，带来政务服务供给方式和价值创造的巨大变革。简言之，在信息技术推动和用户需求拉动的双重力量作用下，电子政务服务所遵循的主导逻辑正在变化，电子政务服务的内涵也随之改变。

目前，专门讨论电子政务服务概念的研究并不多见。胡广伟等较早地通过对比电子政务与电子政务服务，提出电子政务服务的定义，认为电子政务服务应以公共服务为中心<sup>[6]</sup>。杨菲等认为电子政务服务属于电子服务范畴，是政府服务提供渠道由实体向电子渠道的转变<sup>[7]</sup>。构建一个能够较为全面反映电子政务服务内涵的框架体系，将为深

刻理解这一概念提供思路，从而推动电子政务服务研究的发展<sup>[8]</sup>。因此，本文在系统回顾现有电子政务服务领域学术成果的基础上，从公共服务逻辑前提的演变入手，提出服务主导逻辑下的电子政务服务概念框架模型，阐释其中的关键要素，并识别出基本特征，希望能为今后电子政务服务的学术研究和实践活动提供理论指导。

## 1 研究回顾

近年来，学术界非常关注电子政务服务在各场景中的应用，对它的现实意义已经达成共识。不同学者从各自独特的视角对电子政务服务进行研究和诠释。Heeks R等在电子政务顶级期刊中抽取了相关文献，发现研究视角主要集中在技术决定论和社会宿命论，表明技术和社会需求的变迁导致了电子政务服务的内涵变化<sup>[9]</sup>。李阳晖等通过对电子政务服务的研究内容进行分类整理，发现除了一般性论述和综述性文章外，大体分布在服务作用、服务发展的影响因素、服务管理、服务传递工具等方面<sup>[10]</sup>。李文娟等借助知识图谱方法对SSCI中收录期刊的1492篇电子治理（Electronic Governance）相关文献进行关键词聚类分析，发现研究成果主要集中在3个核心知识区域、6个热点主题，指出电子治理领域的研究主题大体经历了电子政务平台的建设技术应用（1994–2004年）、电子政务的组织管理与运行架构（2004–2010年）和用户需求及行为研究（2010年至今）这3个阶段<sup>[11]</sup>。由此可见，电子政务服务领域的研究，正在逐步从聚焦服务本身和服务提供方（主要指政府和公共部门），向聚焦公众、企业等用户转变。笔者认为，在电子政务服务产生的作用、电子政务服务发展影响因素、电子政务服务工具及电子政务服务管理等方面能够体现这种转变。

针对电子政务服务作用的研究，其作用对象从政府和公共部门逐渐向公众转变。对政府和公共部门的作用方面，Parent M等指出借助互联网开展政务服务可以增加公民对政府的信任<sup>[12]</sup>；Indihar S M等认为电子政务服务的实施过程包含了政府部门内部的流程优化和组织重构，即推动着组织变革<sup>[13]</sup>；Evans D等研究了电子政务服务对美国公共领域的积极作用，认为有必要转变公众和政府的沟通方式<sup>[14]</sup>。对公众的作用主要集中在对“政—民”关系的影响，Bonson E等学者多次探讨政府当局采用社交媒体与民众开展沟通对“政—民”关系的影响，认为政府部门应深入思考如何借助技术手段推动与公众的持续对话，如活动发起方式、官方信息呈现形式和语气等对公众参与度的影响<sup>[15–16]</sup>。

对电子政务服务发展影响因素的讨论，逐步从信息技术、政府组织内部管理运营层面迁移到公众层面。Evans D等认为政府愿意采用更加及时、高效的方式开展政务服务，得益于信息技术的有效运用<sup>[14]</sup>。Chou T C等发现公务员信

息素养的高低水平与部门间合作意愿成正比,进而影响开展电子政务服务的意愿<sup>[17]</sup>。Luk S C Y认为考虑更多利益相关者的利益,将非常有助于公众的采纳,但他将公众放在了政府和公共部门的对立面,公众仅仅是电子政务服务的接受者<sup>[18]</sup>。John F A等提出了电子政务服务战略管理框架,认为电子政务服务的实施应采用差异化战略,充分利用电子政务服务中的价值,使得服务系统和战略在价值创造上得以统一<sup>[19]</sup>。

学者对电子政务服务工具的认识,逐步从工具是服务传递者向工具是价值传递者转变。Gant J P等提出政府门户网站是传递电子政务服务的重要途径<sup>[20]</sup>。Kim S等提出将组织制度化运用到反腐系统设计运行中的思路,并探讨了该思路的可复制性<sup>[21]</sup>。而Ebberts W E等将视线投向政府与公众的交互渠道选择上,提出政府应提供多种电子政务服务渠道,以便公众能根据需求和任务特点进行选择,体现出服务价值共创的理念<sup>[22]</sup>。Linders D探讨社交媒体对服务供需双方关系的影响,并依据双方合作模式和参与程度的不同,将电子政务服务价值共创模式分为平台模式、众包模式和自助模式,指出社交媒体已经成为电子政务服务中价值传递的工具<sup>[23]</sup>。

电子政务服务管理相关研究中,主题从对服务本身和工具/系统的管理,逐步向对用户的管理转变。在服务本身和工具/系统管理方面,Klischewski R等提出以服务流管理(SFM)理念来构建事务服务,为所有参与者提供更加透明、灵活的交互环境<sup>[24]</sup>;Papadomichelaki X等通过对政务网站的实证研究,提出了包含4个评估维度的电子政务服务质量模型<sup>[25]</sup>。在用户管理方面,King S F认为运用客户关系管理(CRM)等商业理念将有助于政府提供更优质服务,提高公众满意度,发展更为持久的双方关系<sup>[26]</sup>;Linders D则从政府与用户的合作入手,对3种电子政务服务价值共创模式进行细分,按照规划设计、执行传递、监督评估提出了更为具体的模式和途径<sup>[23]</sup>。

通过上述回顾,笔者发现,学者在电子政务服务各方向上的重心转变实际上是核心要素资源的转变。Constantin J A等在探讨商业领域中产品和服务的关系时,把资源分为对象性资源(Operand Resources)和操作性资源(Operant Resources)。对象性资源主要指商品等有形资源,操作性资源主要包括知识、技能等无形资源,两者在商业实践活动中的地位有所不同:前者往往处于被动地位,而后者通常处于主动地位<sup>[27]</sup>。对两种资源的重视程度不同,形成了两种主导逻辑的理论根基:产品主导逻辑将对象性资源视为核心要素,主张服务是产品的次优产出;服务主导逻辑以操作性资源为核心要素,主张政府和公众之间应建立持久的合作关系,通过服务来共同发掘和创造价值<sup>[28]</sup>。在电子政务服务领域的研究中,一些学者以对象性资源为核心研究对象,如文献[12, 17, 20],将电子政府服务价值嵌入到服务系统等对象性资源中,政府和公共部门通过生

产和控制对象性资源来创造价值,公众仅仅是对对象性资源的接受者;而另一些学者则以操作性资源为主,如文献[19, 22, 23],认为电子政务服务的价值创造在于吸引公众主动参与到服务中来,通过运用技能和知识共同创造价值。笔者认为,在电子政务服务价值共创中,对象性资源和操作性资源并不是完全对立的,而是紧密联系的:操作性资源创造价值,对象性资源传递价值。

随着“资源开放共享”理念和信息技术在电子政务领域的不断融合应用,以及用户态度从被动接受到主动参与的转变,电子政务服务的内涵也随之改变。学者们对用户参与、资源整合、价值共创等关键因素的考量逐渐增加,对电子政务服务的服务过程及其价值供给模式的认识,以及所基于的逻辑前提正在发生改变。因此,非常有必要对电子政务服务的概念进行界定,尤其是基于体现价值共创意义的服务主导逻辑对其重新认识,不能只是简单概括性地描述,而应深刻认识其“服务”的本质。

## 2 基于服务主导逻辑的电子政务服务概念界定

### 2.1 主导逻辑演变

主导逻辑的产生和演变最先发生在商业领域。产品主导逻辑来源于工业时代的新古典经济学,对业界和学术界有非常深远地影响。在进入信息时代后,业界对产品和服务的认识发生改变,认为企业的产出不再仅仅是产品或服务,服务不再是产品的副产品,而应将服务和产品整合为一套解决方案。Vargo S L等从价值创造的视角出发,提出服务主导逻辑来指导企业经营战略的制定<sup>[29-30]</sup>。该理论认为,顾客不只是“消费”价值,而是参与了创造价值,产品则是传递和利用价值的工具,企业的关注点应由产品的交换价值向使用价值转移,由产品制造和营销向服务过程转移。李雷等从资源观视角探究主导逻辑的重构,认为组织核心能力的构建和价值的创造在于对知识和技能等操作性资源的把握,产品是操作性资源的传递者,价值不是嵌入在产品中,而是由掌握知识和技能的顾客所感知并最终决定<sup>[28]</sup>。

从公共服务发展历程来看,也存在逻辑前提的转变。公共服务是相对于私人服务而言的一个概念,是为了直接满足公民公共需要而提供公共产品和服务;相比而言,公共服务处于较低程度的竞争环境之中<sup>[8]</sup>。古典经济学代表学派认为应由政府对公共产品/服务的供给进行干预,以缓解市场失灵问题,政府是推动公共效率、市场调节和社会公平发展的主要责任者。但由于政府参与程度较高,引发了效率低下、“看不见的手”干预过多、信任危机等一系列问题。20世纪70年代兴起的新公共管理理论,主张用市场的力量改革政府,将市场机制引入公共服务供给,将社会公众视为“顾客”,服务的提供是以“顾客满意”为导向,实现公共服务的市场化。在这一阶段,政府逐渐认



认识到了服务的价值，但政府和公众在价值创造上是隔离的，政府是公共产品及其价值的主要生产者和供给者，而公众作为“顾客”是价值的消耗者，服务依然被看作“产品”，遵循单向的“提供—接受”模式。因此，新公共管理理论是一种典型的产品主导逻辑，信息对称性差、信息开放程度低、以及沟通渠道尚未完全打通，是这一时期价值单向供给的主要原因。20 世纪 90 年代，Stephen P O 等提出了

新公共服务理论，认为社会公众应有权利更大程度地参与公共服务的供给，政府应转变角色，通过服务创新降低社会公众参与的门槛，由此实现公共服务由“产品主导逻辑”向“服务主导逻辑”的转变<sup>[31]</sup>。依据 Vargo S L 等的研究成果<sup>[29-30]</sup>，结合公共服务的特点，笔者总结了两种逻辑前提的不同之处。

表 1 公共服务领域产品主导逻辑和服务主导逻辑的比较

对比维度	产品主导逻辑	服务主导逻辑
描述工具	价值链	服务生态系统
价值创造者	政府和公共部门	政府和公共部门、公众、企业、非政府组织等
价值创造过程	政府将价值嵌入公共产品/服务中	政府提出价值主张，公众通过互动来共同创造价值
价值目的	提高管理的便利性	满足公众需求，增强服务质量和能效，促进服务生态系统的良性发展
价值测量	以政绩来表现	服务质量和能效、服务生态系统的零星发展水平
所用资源	对象性资源为主，如政府门户、自助机等；通过生产、拥有、控制对象性资源来创造价值	操作性资源为主，如知识和技能等，有时通过对对象性资源传递服务；通过对专业知识和技能的应用来创造价值
政府的作用	生产和分配价值	提出价值主张，共同创造价值
用户的作用	“用尽”政府创造的价值	通过共享、整合资源，与政府共同创造价值

## 2.2 服务主导逻辑下的电子政务服务概念界定

伴随着大数据、云计算等信息技术和两微一端等新媒体渠道的广泛应用，原有的公共服务供给和运营模式发生了相应的改变。有数据表明，目前我国 4 个直辖市和 27 个省所辖地级市/自治州中绝大多数已在网站、微博、微信、APP 4 个渠道布局电子政务服务，但呈现出“信息服务强，办事服务弱”的特点，服务主导逻辑所倡导的公众参与和“政—民”互动程度不高<sup>[2]</sup>。因此，深刻揭示服务主导逻辑下电子政务服务的概念，将对服务型政府建设实践和理论研究具有重要意义。

通过对电子政务服务和服务主导逻辑相关研究的梳理和分析，笔者认为服务主导逻辑下的电子政务服务应该具备以下五方面的含义：

- 1) 电子政务服务是公共服务的数字化和电子化，属于公共服务范畴，与电子政务所属的行政管理范畴相区隔<sup>[6,8]</sup>；
- 2) 电子政务服务的参与主体包括政府、公共管理机构、社会公众、企业、非政府组织、媒体、第三方合作伙伴、投资者、智囊等，形成多主体参与的服务生态系统；
- 3) 服务生态系统中的成员通过资源共享，共同提出针对某一公共需求的解决方案；
- 4) 电子政务服务过程是一个价值共创的过程；
- 5) 电子政务服务的最终目的是提高公共服务的质量与能效，促进服务生态系统良性发展。

据此，本文将电子政务服务界定为：政府及公共部门、社会公众、第三方合作伙伴等作为服务参与主体，通过数

字化渠道开展对话合作，构建一个面向公共服务的服务生态系统，通过整合和共享资源共同提出一整套数字化解决方案，从而不断提高公共服务质量和效能、促进服务生态系统良性发展的价值共创过程。

## 3 基于服务主导逻辑的电子政务服务概念模型及关键要素

### 3.1 服务主导逻辑下的电子政务服务概念模型

基于本文所界定的电子政务服务概念，本文创新性地结合政治—行政系统（Political-Administrative System）和活动理论（Activity Theory），提出系统性描述电子政务服务关键要素及相互关系的概念模型，见图 1。

政治—行政系统是 Torfing J 等在吸收 Stephen P O 等观点<sup>[31]</sup>后提出的新公共服务关键要素的分析框架<sup>[32]</sup>，阐明了从输入服务需求和动员参与的资源，到服务决策过程（内输入）中的角色、价值、规范和程序，进而输出政策、管制和公共服务，并在规范标准基础上进行服务绩效评估和反馈的逻辑；提倡通过网络结构和伙伴关系来促进公共利益与私人利益相关者的互动合作，以便交换和共享公、私部门的资源，建立共同所有的解决方案。由此可见，政治—行政系统遵循服务主导逻辑。活动理论产生于黑格尔和康德的古典哲学，认为人类活动的过程是人类个体、群体与所处环境之间双向交互的过程，为我们从多层次、多维度认识电子政务服务的实践活动提供了理论依据<sup>[33]</sup>。结合活动理论研究电子政务服务，将有助于以用户为中心的电子政府服务的系统构建，并便于考察服务生态系统中各关

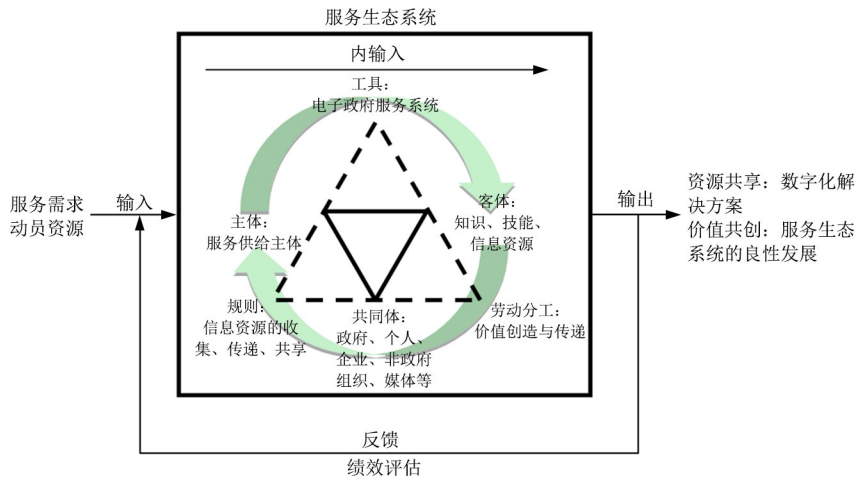


图 1 电子政务服务概念模型

键要素之间的交互关系。

如图 1 所示，电子政务服务的概念模型中，输入被理解为政府和公共部门动员社会公众参与公共服务，并由此产生的扩大化的服务需求，包括政府和公共部门的需求、社会公众的需求。主体（服务供给主体）、客体（信息、知识、技能等操作性资源）和共同体组成电子政务服务的活动中心，与工具（电子政务服务系统等对象性资源）、规则（信息资源的收集、传递、共享）和劳动分工（价值创造与传递），共同构成一个开放的有机的服务生态系统。在这个服务生态系统中，服务供给主体和服务对象互为条件、互为依存，分别整合自身及相关网络伙伴所掌握的资

源，藉由数字化渠道进行交流互动和资源共享，从而实现价值共创（内输入）。资源共享的输出是一套针对服务需求的数字化解决方案，价值共创的输出是整个服务生态系统的良性发展。

3.2 服务主导逻辑下的电子政务服务关键要素

基于政治—行政系统理论和活动理论构建的电子政务服务概念模型，揭示模型的关键要素及其关系。关键要素包括：输入、内输入、输出、反馈，其中内输入是由服务生态系统所包含的主体、客体、共同体、工具、规则和劳动分工。对关键要素的具体阐述见表 2。

表 2 电子政务服务概念模型关键要素

关键要素	具 体 内 容
输 入	电子政府服务的输入：输入包括服务需求和动员资源；在服务主导逻辑下，电子政务服务提倡更直接、更便捷的公众参与，在政府与公众的持续对话中扩大公众的参与程度和范围；服务需求不仅局限于公众的需求，也包含了政府和公共部门的需求，即电子政务服务提供了让公众得知政府需求的渠道；公众参与使服务过程中能动员更多的私人资源、能力和思想，目的是提高最终输出的合理性和合法性。
内输入	电子政务服务的内输入：内输入揭示了从输入到输出的“黑箱”，即服务生态系统的运作机理；在服务主导逻辑下，电子政务服务的核心过程是合作；电子政务服务能增进多层次、多条线政府和公共部门之间的协作，并通过网络渠道来促进公共利益与私人利益相关者的互动；服务生态系统能够传递和共享公—私资源，进而提高公共服务的内部效率和外部效益；最终目标是促进价值的共同创造，提出公—私共有的解决方案。
	主 体 电子政务服务供给主体：主体不仅限于政府和公共部门，也包括企业、非政府组织等；主体具有多元化、动态性和多层次的特征；在电子政府服务的开展过程中，主体的角色可能发生改变；主体所参与的服务层次或服务内容可能发生改变。
	客 体 电子政务服务所需操作性资源：包括信息、知识和技能；信息形式包括数据、音频、图像、视频等，信息来源有政府和公共信息、个人信息、企业信息等；知识和技能是服务提供者和服务接受者在电子政务服务过程中为有效实现价值共创而必须掌握的经验 and 技能，包括准确解析需求的技能、有效使用电子政务系统的技能等。
	共同体 电子政务服务共同体：包括政府和公共部门、个人、企业、非政府组织、媒体等；借助电子政务服务系统，共同体将有机会获得更广泛、低冗余的信息资源；在电子政务服务过程中，共同体和电子政务服务供给主体的身份和角色可能发生互换，共同体可能同时成为电子政务服务的服务对象或参与者。
工 具	电子政务服务系统：电子政务服务系统包括门户网站和两微一端，与政府和公共部门内部系统对接，为电子政务服务提供信息资源、技术支持和知识积累；电子政务服务系统将不同来源的信息和数据进行收集、整合、分析，并生成知识，为数字化解决方案的制定提供支持。

表 2 (续)

关键要素	具 体 内 容
规 则	电子政务服务信息规则：不同类型、不同层级参与者的服务需求不同，进而信息需求也不同；不同参与者对信息的使用权限和使用方式不同；当电子政务服务供给主体发生转移时，不同电子政务服务系统之间应该能够通信顺畅，无缝对接；电子政务服务系统应能够实现相关信息资源的共享。
内输入	电子政务服务参与者分工：由于电子政务服务供给主体的动态性和多元化，以及供给主体与共同体的角色转换，主体和共同体之间的分工存在重合，故能实现价值的共同创造和解决方案的共同制定；电子政务服务供给主体主要负责：历史信息的组织和公开、新信息的监控和整合、解决方案的实施和效果的评估与反馈；电子政务服务共同体主要负责：解决方案提出的相关信息的获取、解决方案效果评估与反馈。
输 出	电子政府服务的输出：包括数字化的解决方案（公共服务的供给、禁令、许可等），以及服务新工具的配置，目的是提高利益相关者参与解决方案共同制定的程度，提高服务的质量和能效，有效促进服务生态系统的良性发展。
反 馈	电子政务服务的反馈：反馈的内容是数字化解决方案的质量和绩效评估，反馈机制包括法律和行政责任、规范和标准，以及纵向、横向的问责程序。

4 基于服务主导逻辑的电子政务服务基本特征

一些学者对服务主导逻辑在不同服务领域的适用性进行了研究，并基于研究成果提出了该逻辑下所具备的特征。Zeithaml V A 等认为传统服务具有 IHHP 特征，即不可分离性（Inseparability）、无形性（Intangibility）、异质性（Heterogeneity）和易逝性（Perishability）<sup>[34]</sup>。李雷等在这一研究成果上发展，对商业领域电子服务的特征进行深入分析，认为其在服务主导逻辑下具备传递成本、信息反馈、服务改进、外包模式等方面的优势<sup>[35]</sup>。Stephen P O 等解析了服务主导逻辑下的公共服务所具备的 3 个特征：服务是无形的；服务的生产和消费同时发生；服务使用者参与共同生产<sup>[31]</sup>。杨坤等分析了公共服务领域实施价值共创理念的关键要素，同样也是对服务主导逻辑下公共服务的特征揭示<sup>[36]</sup>。随着数字经济的发展和社会公众参与意识的日益强烈，公共服务正在发生巨大的变化，电子政务服务成为公共服务领域中符合时代趋势的、不可代替的服务形式。因此，有必要认真剖析电子政务服务的基本特征。基于本文提出的电子政务服务概念模型和关键要素分析，我们认为电子政务服务具备以下四方面的特征。

4.1 角色转换

电子政务服务的参与主体至少应包括供需双方，也有第三方的参与。在有些公共领域，只有政府和公共部门是唯一服务提供者，公众和企业是服务接受者，比如证照审批和办理；而在另一些领域，政府和公共部门可以被看作是服务接受者，而公众转变为服务提供者，比如，“交通违章随手拍”服务中，公众提供违章信息，交管部门接收违章信息。供需双方的边界变得模糊，角色和权利发生动态转换，为价值共创提供了基础。

4.2 信息透明

有效的价值共创需要双方提供决策所需的信息并建立

信任。在电子政务服务过程中，网络环境使得政府信息的公开披露和用户信息的传递共享更加透明。用户可以通过网络渠道把信息传递给服务供给者，不受到时空限制，其他参与者也可以迅速获取并处理这些信息，为共同制定解决方案提供决策依据，提高决策效率。信息透明对供需双方都是有利的：服务提供者可以全面掌握需求信息和服务反馈，为自身制定服务策略、改善服务流程提供依据；服务接受者可以在接受服务之前，结合既有信息和自身情况，做出更加理性的服务采纳决策，并能够给予有效的服务反馈，进而加快服务流程和质量不断优化。

4.3 持续对话

对话是贯穿价值共创始终的关键环节，是价值共创参与者之间的频繁互动和深度参与<sup>[37]</sup>。在电子政务服务过程中，参与主体围绕同一个问题展开对话，其目的是为了共同提出解决方案。对话是持续进行的，从问题的提出，到解决方案的提出和实施，再到实施效果的评估和反馈。对话借由多种渠道展开，包括政务微信、政务微博、政务论坛、政府门户网站的交流互动专栏等。

4.4 持续迭代

在商业领域中，服务只有持续迭代，不断改进，才能保持和提高核心竞争力<sup>[38]</sup>。电子政务服务凭借信息透明和持续对话的特性，通过网络渠道可在短时间内获知由服务生态系统共同提出的解决方案的实施绩效。结合新的服务需求，电子政务服务供给主体能够对服务进行优化改进。用户的参与度越高，对电子政务服务的要求越高，这就要求电子政务服务供给主体持续、快速地开展优化升级活动，从而更好地满足更多的服务需求。同时，电子政务服务供给主体需要紧跟信息技术发展趋势，不断创新，与用户共同创造出更优的数字化解决方案。

5 结 语

电子政务服务是“互联网+”时代政府和公共部门在



公共服务供给模式上的巨大变革,伴随着组织流程重构和公共产品/服务重塑。电子政务服务已经受到社会各界的高度重视,其内涵也随着信息技术的发展和公众需求的提高而逐渐改变,这为学者开展进一步研究提供了大量的机会。本文从公共服务领域的逻辑前提演进入手,对服务主导逻辑下电子政务服务的内涵进行阐述,结合政治—行政系统和活动理论,提出包含输入、内输入、输出和反馈等关键要素的电子政务服务概念模型,并具体分析了概念模型的关键要素和基本特征;将服务生态系统的运作视为电子政务服务体系持续发展的核心,这一服务生态系统是主体、客体、共同体、工具、规则和分工六个部分的有机结合,为资源共享和价值共创提供了动力和源泉。未来,需要进一步加强电子政务服务理论体系构建,在此基础上,探索将更广泛的信息系统应用于电子政务服务中开展价值共创的可能性和影响机理<sup>[39-40]</sup>,如人工智能(AI)、虚拟现实(VR)、微视频等,应用案例研究等实证方法探讨电子政务服务领域出现的新现象和新问题。

#### 参 考 文 献

- [1] 联合国经济和社会事务部. 2016年联合国电子政务调查报告[R]. 2016.
- [2] 胡广伟, 司文峰, 杨金龙. 政府电子服务能力指数报告(2016)[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2017.
- [3] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于全国互联网政务服务平台检查情况的通报[EB/OL]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-11/03/content\\_5236744.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-11/03/content_5236744.htm), 2017-11-03.
- [4] 胡广伟. 电子政务服务管理[M]. 南京: 南京大学出版社, 2010.
- [5] Hassan H S, Shehab E, Peppard J. Recent Advances in E-Service in the Public Sector: State-of-the-Art and Future Trends[J]. Business Process Management Journal, 2011, 17(3): 526-545.
- [6] 胡广伟, 潘文文, 顾日红. 电子政务服务及其应用层次模型探讨[J]. 情报杂志, 2010, (3): 125-130.
- [7] 杨菲, 高洁. 电子政务信息服务公众持续使用研究综述[J]. 现代情报, 2014, (8): 170-176.
- [8] 汤敏轩, 李习彬. 政府公共服务职能的科学界定[J]. 国家行政学院学报, 2004, (5): 21-24.
- [9] Heeks R, Bailur S. Analyzing E-Government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods, and Practice[J]. Government Information Quarterly, 2007, 24(2): 243-265.
- [10] 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, (4): 116-121, 128.
- [11] 李文娟, 李燕, 朱春奎. 基于知识图谱的国际电子治理研究回顾及热点透析[J]. 电子政务, 2017, (2): 37-49.
- [12] Parent M, Vandebeek C A, Gemino A C. Building Citizen Trust Through E-Government[J]. Government Information Quarterly, 2005, 22(4): 720-736.
- [13] Indihar S M, Jaklic J. Towards E-Government by Business Process Change—A Methodology for Public Sector[J]. International Journal of Information Management, 2007, 27(4): 221-232.
- [14] Evans D, Yen D C. E-Government: Evolving Relationship of Citizens and Government, Domestic, and International Development[J]. Government Information Quarterly, 2006, 23(2): 207-235.
- [15] Bonson E, Royo S, Ratkai M. Facebook Practices in Western European Municipalities: An Empirical Analysis of Activity and Citizens' Engagement[J]. Administration & Society, 2014.
- [16] Bonson E, Royo S, Ratkai M. Citizens' Engagement on Local Governments' Facebook Sites. An Empirical Analysis: The Impact of Different Media and Content Types in Western Europe[J]. Government Information Quarterly, 2015, 32(1): 52-62.
- [17] Chou T C, Chen J R, Pu C K. Exploring the Collective Actions of Public Servants in E-Government Development[J]. Decision Support Systems, 2008, 45(2): 251-265.
- [18] Luk S C Y. The Impact of Leadership and Stakeholders on the Success/Failure of E-Government Service: Using the Case Study of E-Stamping Service in Hong Kong[J]. Government Information Quarterly, 2009, 26(4): 594-604.
- [19] John F A, Khalid S S. E-Government: A Strategic Operations Management Framework for Service Delivery[J]. Business Process Management Journal, 2006, 12(1): 13-21.
- [20] Gant J P, Gant D B. Web Portal Functionality and State Government E-Service[C] // Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2002: 1627-1636.
- [21] Kim S, Kim H J, Lee H. An Institutional Analysis of an E-Government System for Anti-Corruption: The Case of OPEN[J]. Government Information Quarterly, 2009, 26(1): 42-50.
- [22] Ebbers W E, Pieterse W J, Noordman H N. Electronic Government: Rethinking Channel Management Strategies[J]. Government Information Quarterly, 2008, 25(2): 181-201.
- [23] Linders D. From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media[J]. Government Information Quarterly, 2012, 29(4): 446-454.
- [24] Klischewski R, Wetzel I. Service Flow Management: Caring for the Citizen's Concern in Designing E-Government Transaction Processes[C] // Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2002: 1637-1646.
- [25] Papadomichelaki X, Mentzas G. e-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality[J]. Government Information Quarterly, 2012, 29(1): 98-109.
- [26] King S F. Citizens as Customers: Exploring the Future of CRM in

- UK Local Government [J]. Government Information Quarterly, 2007, 24 (1): 47-63.
- [27] Constantin J A, Lusch R F. Understanding Resource Management [M]. Oxford, OH: The Planning Forum, 1994.
- [28] 李雷, 简兆权, 张鲁艳. 服务主导逻辑产生原因、核心观点探析与未来研究展望 [J]. 外国经济与管理, 2013, (4): 2-12.
- [29] Vargo S L, Lusch R F. Service-Dominant Logic: Continuing the Evolution [J]. Journal of the Academy of Marketing Science, 2008, 36 (1): 1-10.
- [30] Vargo S L, Lusch R F. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing [J]. Journal of Marketing, 2004, 68 (1): 1-17.
- [31] Stephen P O, Zoe R, Greta N. A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach [J]. The American Review of Public Administration, 2012, 43 (2): 135-158.
- [32] Torfing J, Triantafillou P. What's in a Name? Grasping New Public Governance as a Political-Administrative System [J]. International Review of Public Administration, 2013, 18 (2): 9-25.
- [33] Karanasios S. Framing ICT4D Research Using Activity Theory: A Match Between the ICT4D Field and Theory? [J]. Information Technologies & International Development, 2014, 10 (2): 1-17.
- [34] Zeithaml V A, Parasuraman A, Berry L L. Problems and Strategies in Services Marketing [J]. Journal of Marketing, 1985, 49 (2): 33-46.
- [35] 李雷, 赵先德, 简兆权. 电子服务概念界定与特征识别——从商品主导逻辑到服务主导逻辑 [J]. 外国经济与管理, 2012, (4): 2-10.
- [36] 杨坤, 高鑫, 杨海龙. 公共服务价值共创概念与有效实施 [J]. 管理观察, 2014, (1): 117-119, 121.
- [37] Prahalad C K, Ramaswamy V. Co-Creation Experiences: The Next Practice in Value Creation [J]. Journal of Interactive Marketing, 2004, 18 (3): 5-14.
- [38] Hipp C, Grupp H. Innovation in the Service Sector: The Demand for Service-Specific Innovation Measurement Concepts and Typologies [J]. Research Policy, 2005, 34 (4): 517-535.
- [39] Agrawal A K, Kaushik A K, Rahman Z. Co-Creation of Social Value through Integration of Stakeholders [J]. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2015, 189: 442-448.
- [40] Uppström E, Lönn C-M. Explaining Value Co-Creation and Co-Destruction in E-Government Using Boundary Object Theory [J]. Government Information Quarterly, 2017, 34 (3): 406-420.
- (责任编辑: 孙国雷)

=====

(上接第10页)

- [16] 杨柱才. 周敦颐《太极图说》儒道解之比较研究 [J]. 南昌大学学报: 人社版, 2001, (1): 4-11.
- [17] 郭焜. 物质思维·能量思维·信息思维——人类科学思维方式的三次大飞跃 [J]. 学术界, 2002, (2): 60-91.
- [18] 三存臻, 严春友. 宇宙全息统一论 [M]. 济南: 山东人民出版社, 1995: 49-95.
- [19] 欧阳镇. 华严学与江西禅宗 [J]. 地方文化研究, 2013, (2): 99-106.
- [20] 李存山. 从“两仪”释“太极” [J]. 周易研究, 1994, (2): 15-22.
- [21] 武茂昌. 《谈谈辩证法问题》要义解析 [J]. 前线, 2016, (5): 41-44.
- [22] 毛泽东. 党内团结的辩证方法 (毛泽东选集第5卷) [M]. 北京: 人民出版社, 1991: 498.
- [23] 黎红雷. 儒家的和谐哲学及其在当代中国的运用 [J]. 现代哲学, 2006, (3): 52-55.
- [24] 郝岳才. 太极图与“6·9”哲学 [J]. 晋阳学刊, 1990, (1): 30-32.
- [25] 潘存娟. 《淮南子》与《老子》“道生万物”模式之比较 [J]. 陕西教育学院学报, 2007, (1): 16-18.
- [26] 苗东升. 突变论的辩证思想 [J]. 自然辩证法通讯, 1995, (3): 14-20.
- [27] 勒内·托姆. 突变论: 思想和应用 [M]. 上海: 上海译文出版社, 1989: 2.
- [28] 陈鼓应. 易传与道家思想 [M]. 北京: 商务印书馆, 2007: 187.
- [29] 朱俊瑞. 梁启超与近代“国学”概念的提出——兼论中国近代国学思想形成的几种分析路径 [J]. 杭州师范大学学报: 社会科学版, 2010, (2): 19-26.
- [30] 吴彤. 自组织方法论研究 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2001: 3-108.
- [31] 刘艳梅, 姜振寰. 熵、耗散结构理论与企业管理 [J]. 西安交通大学学报: 社会科学版, 2003, 23 (1): 88-91.
- [32] 朱熹. 四书集注 [M]. 南京: 凤凰出版社, 2005: 111.
- [33] 艾根. 超循环论 [M]. 上海: 上海译文出版社, 1990: 10-43.
- (责任编辑: 孙国雷)