

移动政务利益相关者研究

王芳¹, 王俊平²

(1. 南开大学商学院信息资源管理系, 天津 300071; 2. 天津中医药大学第二附属医院人力资源部, 天津 300071)

摘要: 移动政务是电子政务的重要组成部分, 在政府管理创新和职能转变中发挥着重要作用。对于移动政务利益相关者的识别, 有助于加强移动政务项目的建设, 提高其服务效率。本文通过多案例分析研究, 识别出移动政务的利益相关者, 分析各利益相关者的角色任务及其相互关系, 并在此基础上构建移动政务利益相关者模型, 为移动政务理论研究和实践发展提供借鉴。

关键词: 移动政务; 利益相关者; 电子政务; 案例研究

中图分类号:

文献标识码:

1 前言

21 世纪以来, 移动政务成为电子政务领域的一个新兴应用领域。联合国经济社会理事部 (UNDESA) 2010 年电子政务调查报告显示, 发达国家和地区的宽带接入及发展中国家和地区的移动应用是当前的趋势, 在浏览公共服务、行政授权等方面, 移动电话的应用体现为一种更为动态的模式。2012 年 1 月, 中国移动电话用户累计净增 1034.5 万户, 达到 9.97 亿户。其中, 3G 用户净增 817.6 万户, 达到 1.37 亿户, 占 13.7%^[1]。根据 CNNIC 《第 29 次中国互联网络发展状况统计报告》, 截至 2011 年 12 月底, 中国网民规模达到 5.13 亿, 中国手机网民规模达到 3.56 亿, 同比增长 17.5%^[2]。手机网民的迅速增加加速了移动政务的发展。目前, 美国、加拿大、瑞典、丹麦、新加坡、中国等国家及香港地区都相继投资建设了一批移动政务服务项目。根据服务对象的不同, 目前的移动政务的应用模式包括面向政府内部办公的移动政务平台; WAP 版政府网站——也称为“移动政务平台”, 专门为手机用户登录访问政府网站设计, 目前我国北京、重庆、广东、陕西、福建等许多省份的政府网站都开通了手机版; 信息发送平台; 同时服务政府与社会公众的移动政务系统; 尤其引人注目的是政务微博在近两年发展迅速, 目前我国各省级政务及其下属机构都开通了政务微博, 在政府信息公开、政民互动等方面发挥了重要作用。与有线电子政务有所不同的是, 移动政务涉及到了更多的利益相关者, 为移动政务项目的目标决策、价值评估带来了新的影响。揭示移动政务的利益相关者及其相互关系, 有助于移动政务服务的深入开展。本文将运用案例分析方法, 对我国移动政务项目的利益相关者进行分析, 以期对未来移动政务项目的立项、实施和应用提供参考和借鉴。

2 研究回顾

移动政务是通过移动平台提供的电子政务服务, 是使用各种无线与移动技术、服务、应用和设备的战略及其实现, 其目的是提升电子政务各参与方——市民、商务与所有政府单位的收益^[3]。具体地, 移动政务就是应对移动性诉求及移动交互提供的机遇, 响应公共服务一线及公众本身的信息及服务需求, 利用手机、PDA 及其他移动和无线设备, 通过无线接入基础设施为政府工作人员、社会单位和公众提供信息和服务^[4]。政府可以通过移动政务向公民提供许多种服务, 包括移动医疗、移动选举、移动农业、信息广播等(Napoleon 和

Bhuiyan)^[5]。

移动政府是把电子政府的部分功能从固定网转移到移动网上来实现^[6]，是一个可供选择的提供政府信息和服务渠道^[7]，是电子政务必不可少的基本组成部分^[8]，是电子政务的子集^[9]，政策制定者和IT专业人员要充分发挥移动政务和电子政务的协同作用^[10]。

移动政务的发展面临着基础设施的发展、移动网络的普及性和可接入性、立法、隐私和安全等四个方面的挑战^[11]。Tarek El-Kiki 通过对 19 个国家的专家和学者进行在线调查，认为移动政务发展的主要障碍可以分为四类：（1）组织：缺乏领导、经济财政问题、立法问题等；（2）技术：互操作性、开放源代码、可伸缩性、可靠性等；（3）政府：问责制、开放性、透明度、可获取性、参与度等；（4）社会：意识、价格、隐私、安全、信任、可用性等^[12]。上述研究不仅揭示出移动政务发展面临的挑战，也揭示出移动政务各利益相关者之间的价值冲突。

关于利益相关者的研究最早出现于企业管理领域。1984 年，弗里曼提出了利益相关者管理理论，认为除股东之外，公司的发展需要各利益相关者的投入，企业的利益相关者包括企业的股东、债权人、雇员、消费者、供应商等交易伙伴，也包括政府部门、本地居民、本地社区、媒体、环保主义等的压力集团，甚至包括自然环境、人类后代等受到企业经营活动直接或间接影响的客体¹³。目前，该理论也广泛应用于包括电子政务在内的公共管理领域。Scholl 以纽约市电子政务项目为例，研究了利益相关者理论在公共领域应用的优点和局限性，认为尽管这一理论有些不足和局限，但是在私营和公共部门，它对管理决策产生着越来越大的影响^[14]。

目前，利益相关者理论正越来越多地被用于分析电子政务项目的建设、实施、风险分析与评价。Chan 等针对新加坡某部门的一站式公共休闲许可中心（One-Stop Public Entertainment Licensing Center, OSPEC），发现这一电子政务项目的利益相关者包括一般公众、潜在公共用户、现有用户、不同的政府组织、合作伙伴等^[15]。杨宝军分析了电子政务建设中利益相关者的构成、含义及相互关系，并具体分析了中央及各级政府、IT 企业、行业协会、社会公众和企业等利益相关者的具体定位^[16]。Scott 等人的研究发现，电子政务实施面临的最主要的障碍不是技术，而是社会和文化，因此实施策略应该包括协调利益相关者关系的过程，以减少利益相关者之间相互冲突的风险^[17]。达建华与彭庚则提出了基于相关者理论电子政务风险评估框架^[18]。

根据文献情况来看，目前在利益相关者的研究中，大多通过定性推理分析来确定利益相关者，有些研究建议用头脑风暴法与专家建议法，较少关注项目利益相关者的识别过程。丁荣贵建议用一个三维模型来识别项目利益相关者，包括角色维（受益者、执行者、影响者、决策者、信息传递者），任务维（规划活动、操作活动与维护活动），与过程维（启动、计划、实施、收尾），对于识别项目管理中的利益相关者及其需要具有重要的启发意义^[19]。但是这个模型局限于项目管理周期的分析，对于尚处于发展初期的、许多潜在相关者及其关系尚不明朗的移动政务，尤其是非项目管理范式的移动政务的考察仍显不足。

3 研究方法

本文拟采用多案例研究方法，选取天津市滨海新区塘沽区管委会移动政务服务系统、手机报信息发送平台和警务通三个移动政务的典型案例分析。目前，管理学领域的案例研究一般分为两种：一种最早由 Yin 等人提出，旨在对现有理论进行经验检验的案例研究，提倡根据现有理论提出假设或分析框架，然后通过案例分析进行理论检验。但是也存在不少探索性案例分析，并不基于理论前提，而是通过案例分析发现、总结出相关的规律。第二种是旨在进行理论生成的案例研究，由 Glaser 和 Strauss 最早提出的扎根理论（Grounded theory）方法，其主要过程是通过的案例资料的分析编码和不断补充，不断重复直到饱和，

逐层归纳抽象出新的核心概念，然后通过核心概念之间的联系建构相关的理论。这是一种基于阐释主义的、自下而上的理论归纳方法，要求不受已有理论的影响。

本文的研究目的是识别移动政务项目的利益相关者及其关系，而并非构建移动政务的一般性理论。尽管目前已经有一些关于移动政务利益相关者识别的研究，但都没有基于实证分析的过程。为此，本文拟运用案例分析方法，通过案例资料的分析、编码与归纳，识别移动政务项目案例中的利益相关者及其相互关系。采用多案例研究方法的原因是通过多案例研究结果之间的相互对比，可以使研究结果更具有普遍性和可信度。

4 移动政务项目利益相关者分析

4.1 移动政务项目案例介绍

4.1.1 案例一：天津市滨海新区塘沽区管委会移动政务服务系统

为了具体了解政府部门内部应用移动政务平台办公的情况，我们对天津市滨海新区塘沽区管委会信息化办公室负责人及有关人员进行了访谈，并对访谈资料整理如下：

天津市滨海新区塘沽区管委会移动政务信息平台是一个初步整合的移动政务系统，利用现有的互联网和移动网资源，主要为区政府及区委直属单位提供内部办公短信服务应用。该系统是中国移动通信公司专门针对政府办公开发的移动办公系统，塘沽区政府与公司签订协议，政府向移动通信公司付费后可使用该系统，其中短信平台发送短信数量有最高限额。政府人员申请账号和密码后，可以通过该系统向科室或所辖区的药监局、统计局等单位群发短信，发布会议通知等信息。但是，群发对象限定在中国移动的手机号码，不能发送到中国联通和中国电信号段的手机用户。在访谈中我们也得知，此系统的应用和功能开发除了受到未能融合三家电信运营商的技术限制外，也受到区政府主管领导的重视程度和政府主动服务意识的影响。

在应急管理方面，塘沽区管委会也充分发挥了移动通信的优势。该区应急事件管理直接通过移动电话联系有关负责人，并计划未来建设垂直领域或针对专门群体的移动政务服务体系，充分发挥移动政务的优势，更好的为社会公众和企业提供政务服务。

我们对案例资料进行初步编码分析，识别出所涉及到的利益相关者，包括：塘沽区管委会、区委直属单位、中国移动通信公司、塘沽区政府、政府人员、科室、中国联通（利益负相关者，用“-”表示）、中国电信（-）、区政府主管领导、应急事件有关负责人、垂直领域、专门群体、社会公众、企业。

4.1.2 案例二：手机报信息发送平台

在信息发送平台这一应用模式中，本文选取手机报这一案例对此类服务进行介绍。

手机报（Mobile Newspaper）是依托手机媒介，由报纸、移动通信商和网络运营商联手搭建的信息传播平台，用户可通过手机浏览到当天发生的新闻。手机报的应用可以分为政府手机报、企业手机报、校园手机报等。政府手机报是专门为政府部门量身定制的手机宣传媒体，将国家政策、法律法规、国计民生、区域经济、政府规划、廉政教育等制作成彩信的形式发送给政府工作人员或者接受群众监督，意于增强政府服务职能和群众监督职能，使政府服务更加公开、公平、公正。

目前，不少城市都有市一级手机报。近年来，针对区县尤其是农村地区的具体情况，区县手机报成为手机报业发展的新方向。济南日报报业集团旗下“舜网”首先提出了区县手机报的思路。济阳手机报是该网推出的山东省内第一家县级手机报，它通过整合区县新闻、国内外新闻、日常生活服务信息、文体娱乐资讯等信息，更多、更好、更便捷地带给

区县百姓。根据资料显示，区县手机报由各区县委宣传部、地市移动、舜网公司三方合作推出，由区县委宣传部主管，定名为“某某区县手机报”，其合作模式是：区县宣传部门每日提供相关的区县新闻，移动公司提供手机报服务平台及技术支撑，舜网利用媒介资源以及新闻资质，负责编辑手机报内容，向用户提供权威的新闻资讯。手机报每天发送区县手机早报和区县手机晚报两期，其中早报侧重于报道区县当地新闻和时政类新闻，晚报注重娱乐与休闲性。

除专门的政府手机报以外，其他类型的手机报在一定程度上也承担着传播政府信息和政策的作用。目前移动用户收到的手机报是中国移动与国内主流媒体单位合作的一项自有增值业务，它以彩信通信方式为主，以 WAP 方式辅助浏览，向客户提供新闻时事、财经、教育、法治、军事、科技等 12 类资讯服务。2011 年两会期间，手机报开辟“两会聚焦”每日发布两会新闻，“两会互动”专栏选登当日部分精彩留言，移动用户可登录手机报天下网发表两会建言或编辑短信发送至 106580007810，并且参与活动将有机会获得话费或数码 U 盘。手机报开拓的这一业务让公众更多的了解和参与到国家政治生活中。

2011 年 4 月 24 日新华网“第八次全国国民阅读调查”十大结论^[20]中报道，调查显示，手机阅读在各类数字阅读方式中的接触率上升最大，2010 年进行过手机阅读的群体占 18 至 70 岁国民的 23%，这一群体中有 52% 是农村居民，这一群体通过手机进行的与阅读相关的行为中，排在第一位的是“阅读手机报”，占到 55.3%。

手机报业务的推广，间接地反映了信息发送平台在移动政务中起到的关键作用，通过信息发送平台，政府主动向公众推送服务，社会公众也可以更便捷地享用各种信息和服务。

依据案例一的分析方法，初步识别出在此类移动政务系统中涉及到的移动政务利益相关者主要包括：济南日报报业集团、区县百姓、各区县委宣传部（新闻内容）、地市移动（技术平台）、舜网公司（内容编辑与发送）、中国移动、国内主流媒体、“两会”建言、国民、农村居民、政府、社会公众。

4.1.3 案例三：警务通

警务通是警察用来执法的移动执法系统，它包括移动终端、后台处理平台以及相应的网络安全机制。适用于民警、交警、巡警、刑警、治安警等各类警务人员。目前已经列入《公安单警装备配备标准》。以下分别选取宁波市移动警务通和广东省江市交警应用警务通的案例进行具体介绍。

宁波市移动警务通是在宁波交通管理现代化建设工程的整体规划指导下推出的。宁波市公安局交通警察支队为路面执勤民警配备了具备无线联网、综合查询、现场执法、指挥调度等功能的无线手持警用终端，通过该终端可以进行交通违法处理，对车辆信息、人口信息、在逃人员、盗抢车辆、警务信息、公共信息等迅速地进行查询比对，随时随地获得公安业务信息的支持，同时也解决了交通民警在执勤中执法文书无法现场打印等问题。宁波市移动警务通由移动终端、移动通信网络、移动接入网、网络安全隔离层、公安信息网等五大部分组成。该系统各个层次分别为公安信息移动应用的使用者，移动通信网络，移动应用接入平台，在移动接入网内的移动应用服务平台，网络安全隔离层，在公安信息网内的移动应用服务平台，应用支撑平台，系统运行环境。同时安全保障体系、运行管理体系和标准规范体系始终贯穿于该系统的各个层面。

广东省江门市区曾发生一起轻微交通事故，面对盘查，肇事车司机显得格外慌乱，执勤交警通过手机登陆移动警务通查询网站，核对车主身份与车辆资料，证实这是一部被盗车辆，后经审查确认该司机是一个盗车惯犯。

根据案例资料和宁波市的警务通系统简介，可以识别出此类移动政务系统涉及到的利

益相关者包括：宁波市公安局交通警察支队、路面值勤民警、市公安局等主管单位、终端设备提供商、传统网站支持、平台管理员、安全入侵者（一）、电信运营商等。

4.2 利益相关者总结及其角色分析

在案例分析的基础上，对以上识别出的移动政务利益相关者进行总结和角色分析。移动政务利益相关者主要涉及以下几类：

表 1 移动政务利益相关者的角色分析

利益相关者	角色及任务	
国家主管部门	工业和信息化部，国务院信息化办公室，参与实施移动政务的国家部委如公安部、交通运输部	制定国家信息化发展规划、政策，推动建设； 出台法律、规章制度，规范建设。
地方移动政务主管部门	各省市县区的信息化办公室、经济和信息化委员会、电子政务中心、宣传部等主要负责所负责区域移动政务建设的单位	根据地方需求，制定移动政务建设规划； 了解各利益相关者需求，统筹建设； 监管移动政务的建设和应用。
移动政务应用部门	各级省市县区政府、交通、教育、警务、税务等部门	实施移动政务的建设，明确部门需求； 应用移动政务，实现移动办公、主动服务； 在实践中推广移动政务。
移动政务服务用户	社会公众、企业、应用该平台服务的政府部门及其职员	政府部门和公务员，应用和推广移动政务； 企业和社会公众作为政务服务的对象，通过移动政务服务满足信息需求，与政府互动。
移动系统集成商	系统设计人员、系统开发商，数据库资源提供者等	设计、开发移动政务平台，完善功能； 协助移动政务建设主管部门和政府。
平台保障人员	移动政务平台运行维护人员、平台管理人员、平台安全维护人员	负责帐号申请，信息更新等工作； 保障平台正常运行及安全； 为政务服务提供可靠稳定的环境。
电信运营商	主要是中国移动、中国联通、中国电信三家运营商	提供移动政务系统所需业务； 提供信息发送平台和移动通信网络环境。
设备提供商	手机或便携式 PC、无线网络提供商、移动政务系统设备提供商	提供设备，提升设备功能

通过表 1，各类利益相关者在移动政务建设中所扮演的角色及其任务已经非常明确，为构建利益相关者模型奠定了基础。

4.3 利益相关者之间的关系

4.3.1 移动政务利益相关者的类别及其内部关系

在识别出的利益相关者中，我们又可以将其分为以下几个主要类别：

第一，政府部门。这一部分包括国家工业和信息化部、国务院信息化办公室等政策引

导单位；地方信息化办公室、宣传部等移动政务建设主管单位；各委办局即政府部门。该部分中利益相关者的关系如图 1 所示：

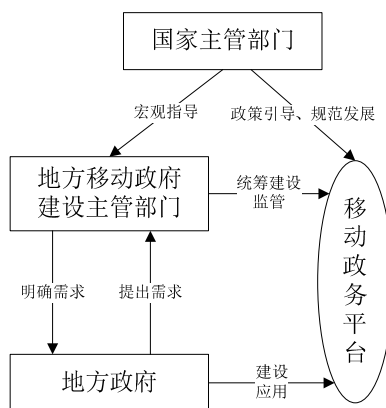


图 1 移动政务管理部门关系图

由图 1 可以看出，以移动政务平台为目标，国家主管部门通过政策引导推动各省市区县移动政务服务的发展，同时，通过制定法律法规和监督其发展，防止出现形象工程、信息安全隐患等不利于移动政务发展的现象。各省市地方的移动政务建设主管部门首先要明确本地方政府部门的移动政务需求，以确定政务平台的功能设计，统筹移动政务平台的建设工作。其它政府部门既是一个管理者，协助移动政务平台的建设，同时也是移动政务平台的用户。同时，结合案例资料也可以看出，由于移动政务的建设发展在我国尚未形成体系，因此尚未有明确的监管部门对移动政务的应用效果等进行监督和检测。

第二，第三方保障部门。这一部分是保障移动政务平台正常运行服务的利益相关者的群体的集合，包括：系统设计、开发等系统集成商；移动政务平台运行、维护、安全保障等平台管理员；中国电信、中国移动、中国联通等移动运营商；手机等手持终端设备、移动政务平台设备等设备提供商。这一部分利益相关者的关系如图 2 所示：

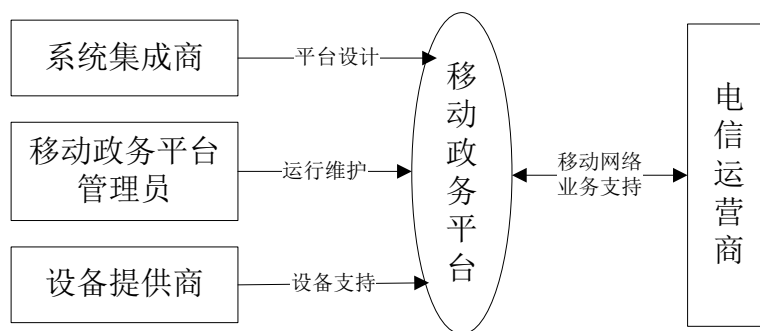


图 2 第三方保障部门关系图

由图 2 可以看出，此类利益相关者关系中，以移动政务平台为核心，系统集成商、平台管理员、设备提供商均按照相应要求为平台建设和运行服务。电信运营商通过短信、WAP/WEB 接入等方式将政府办公、业务系统和公共服务延伸到个人携带的终端设备上，实现语音、文字、视频和图像的实时传输和管理。在向移动政务平台提供移动通信网和相应业务的同时，也承担着将移动政务平台的向用户“推送”政务信息。需要特别注意的是，平台管理员中的安全保障部门对平台有至关重要的作用。

第三，信息资源保障和平台内容建设者。根据案例分析这一类主要包括：提供传统政

府网站信息内容的政府部门（如宣传部门）、平台信息资源提供与更新人员与数据库资源提供者。值得注意的是，在信息公开和共享的网络环境中，政府网站的内容建设者已经不仅仅局限于政府部门及其职员，Web2.0的兴起让用户也参与到了网站的建设中。在Web2.0时代，用户可以通过网站论坛、微博留言等途径参与到移动政务平台内容建设中，对政务信息进行评价和意见反馈，激励和监督政府部门改善公共服务。移动政务平台与各类信息资源及内容建设者的关系如图3所示：

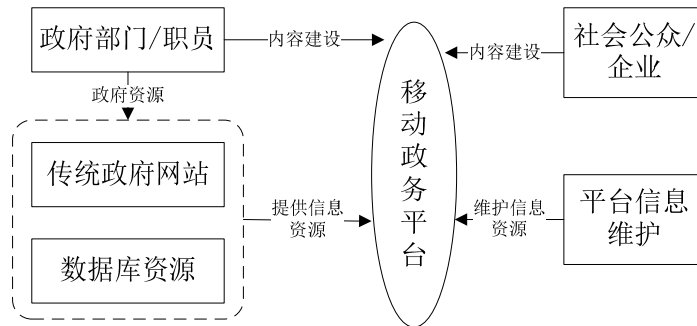


图3 移动政务各种信息资源关系图

由图3可以看出，传统政府网站是移动政务平台重要的信息来源。苏州市WAP手机用户登录界面就是把政府网站的内容转换成支持手机用户访问的网页形式。数据库资源如案例三中“警务通”系统所需的公安系统数据库，是深化和实现移动政务服务的必要条件。充分利用已有的数据库资源和传统政府网站资源，有利于实现信息资源共享和业务的规范化与统一化，避免条块分割、重复建设、资源浪费。第三类信息内容来源于专职人员与社会公众的内容建设工作。这一部分信息内容往往具有动态更新、及时发送的特点。

第四，用户。用户作为移动政务的服务对象，在移动政务利益相关者中是非常重要的一个群体。主要包括政府部门、政府职员、社会公众、企业。这一部分利益相关者之间的关系图4所示

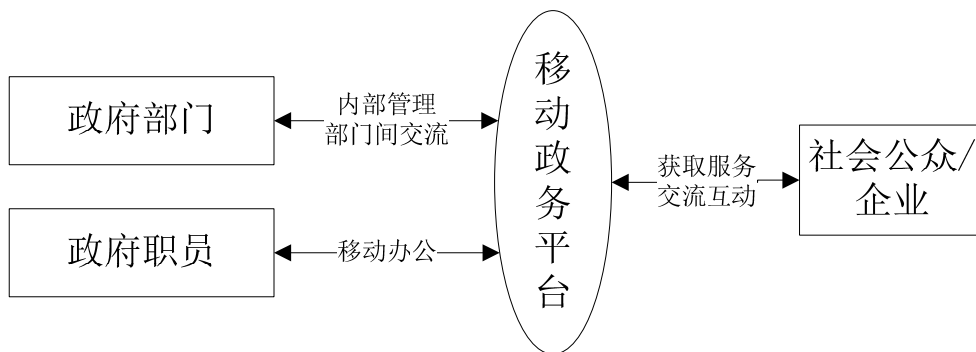


图4 移动政务用户关系图

通过图4可以看出，政府部门、政府职员、社会公众、企业均与移动政务平台之间形成了双向关系。一方面，政府部门通过移动政务平台实现移动办公，各个部门之间实现信息资源共享，政府职员之间建立有效的沟通和联系，社会公众和企业也可以应用移动政务平台随时随地的查询各种政务信息，了解政府和政策动态，办理部分手续等。另一方面，政府部门和社会公众/企业之间，以移动政务平台为中介，进行有效互动。建设“充分告知的社会”是信息社会的一个目标，而被充分告知的个体，有责任做出自己的反馈，对政府的决策发表自己的意见，参与社会公共事务。移动政务系统提供的交流互动功能恰恰满足了这一需求。

4.3.2 移动政务利益相关者之间的关系

如上所述，政府部门在管理部门、平台内容建设和资源保障方、用户这三类利益相关者中分别扮演了不同的角色，这一点恰恰体现了政府部门在移动政务建设中至关重要的作用，突出了移动政务中的“政务”。现阶段政府与电信运营商之间的合作在移动政务的发展中占据重要地位，同时用户使用移动设备获取政务服务，充分体现了移动政务中的“移动”特色。

由此可见，围绕移动政务平台的建设，各类利益相关者之间存在着紧密的合作关系，环环相扣，共同推动移动政务的发展。各大类利益相关者之间的关系如图 5 所示：

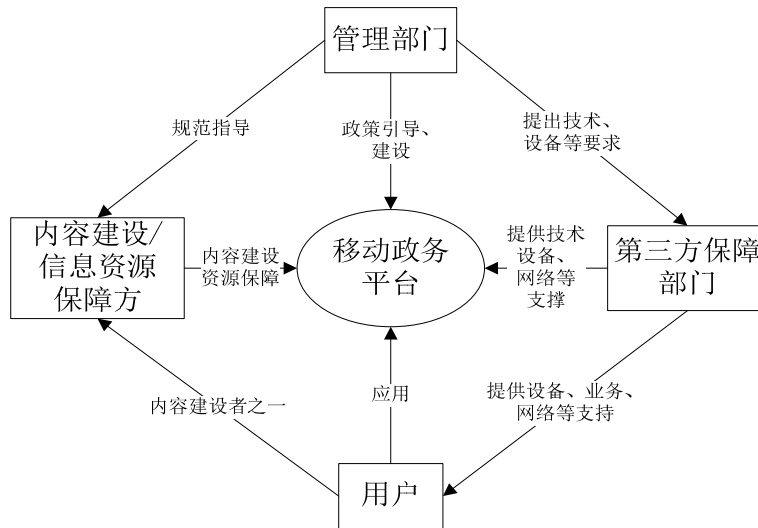


图 5 移动政务利益相关者关系图

综合上述分析，我们构建了细化的移动政务利益相关者模型，如图 6 所示：

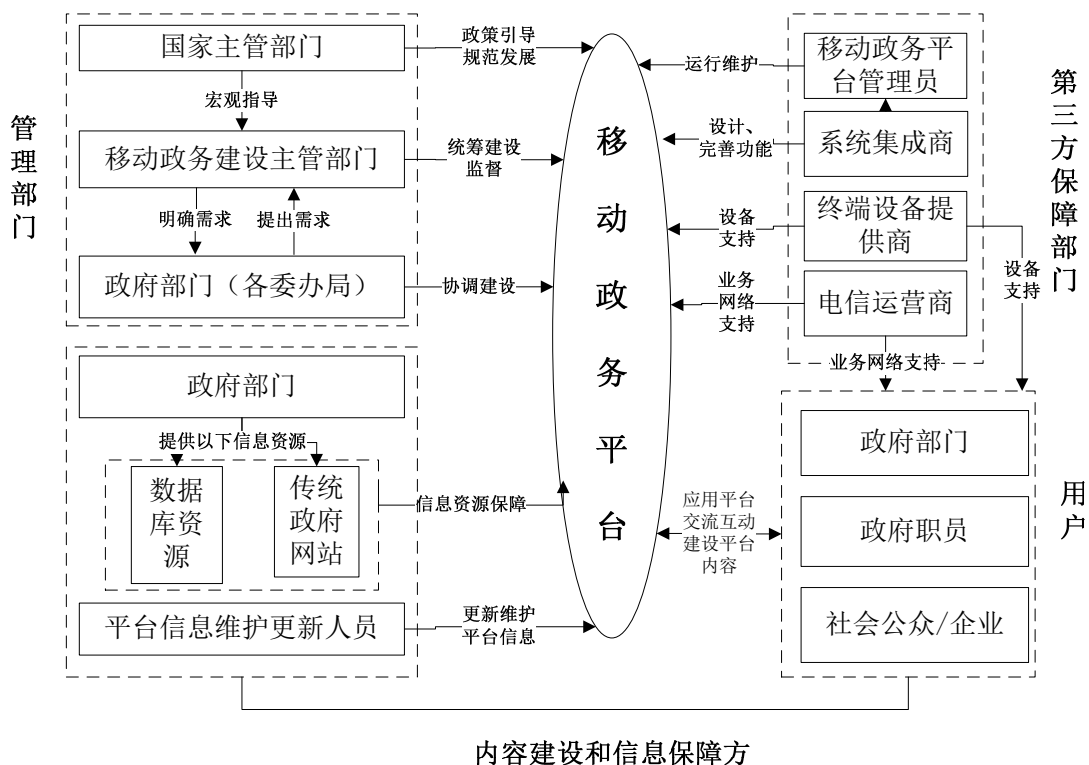


图 6 细化的移动政务利益相关者模型

上述分析有助于我们进一步分析各类利益相关者的价值诉求，帮助决策部门进行电子政务项目的利益相关者管理，从而更好地进行移动政务项目的决策、实施、管理、维护与评价。但是我们也要看到，三个案例中都显现出监管者模糊或缺位的问题，这意味着在建设初期，政府和社会公众还没有充分意识到移动政务监管的重要性，为保证未来我国移动政务的顺利发展，政府应当对监管者给予明确的定位，设立专职的监管机构，并充分发挥新闻媒体、社会公众的监督作用。

5. 结论

移动政务正在成为电子政务的重要力量，在扩大政务受众面、引导网络舆情、缩小电子政务鸿沟方面具有重要作用。本文通过多案例分析研究，识别出移动政务的利益相关者，在一系列分析之后，构建了移动政务的利益相关者模型。这一模型对于移动政务项目的决策、实施、管理、维护与评价具有参考价值，也是我们后续的电子政务利益相关者价值焦点分析的基础。

通过对于我国移动政务利益相关者的分析，我们也发现，目前我国的移动政务的发展虽已逐步成熟，但仍然存在诸如监管者模糊、社会公众参与度不高等问题。在未来，在移动政务服务监管、Web2.0的应用方面，应当加强力度，进一步推动我国移动政务的发展。

参考文献：

- [1] 2012 年 1 月中国移动电话用户统计情况. [中商情报网](http://www.askci.com/news/201202/27/17828_86.shtml) [OL], [2012-03-03], http://www.askci.com/news/201202/27/17828_86.shtml.
- [2] 第 29 次中国互联网络发展状况统计报告发布. 人民日报 [OL], [2012-03-03]. <http://www.chinalaw.gov.cn/article/xwzx/szcx/201201/20120100359808.shtml>
- [3] Kushchu, I. & Kuscu, M. H.. From E-government to M-government: Facing the Inevitable [C]. In the 3rd European Conference on e-Government, 2003: 253-260..
- [4] 宋刚. 移动政务在城市管理中的应用——英国游牧项目及其启示 [J]. 城市管理与科技, 2005 (3): 103-106..
- [5] Napoleon, A. E. & Bhuiyan, M. S. H. Contemporary Research on Mobile Government [OL]. <http://www.mgovworld.org/libra/mgovernance/papers/contemporary-research-on-mobile-government..>
- [6] 雷震洲. 从电子政府到移动政府 [J]. 世界电信, 2003(4): 8-11 ..
- [7] Ntaliani, M., Costopoulou, C., Karetos, S.. Mobile government: A challenge for agriculture [J]. [Government Information Quarterly](http://www.governmentinformationquarterly.com), 2008(4): 699-716..
- [8] Misra, D. C. Make M-government an Integral Part of E-government: An Agenda for Action [C]. Compendium: 78-86, National Forum on Mobile Applications for Inclusive Growth and Sustainable Development, 2010, April 7-8, New Delhi. .
- [9] EI-Kiki, T., Lawrence, E., Steele, R. A Management Framework for Mobile Government Services [OL]. [2011-10-10] <http://epress.lib.uts.edu.au/research/password-login..>

[10] Ibrahim Kushchu, Kuscu,M.H.. From E-government to M-government: Facing the Inevitable[OL].[2011-11-10] <http://www.mgovlab.org>..

[11] 同[3].

[12] El-Kiki, T. (2007). mGovernment: A Reality Check[C]. ICMB 2007: International Conference on the Management of Mobile Business :37-37..

[13] Freeman, R. E., Strategic management: a stakeholder approach [B]. Harpercollins College Div, 1984..

[14] Scholl, H. J. Applying stakeholder theory to e-government: benefits and limits [C]. 1st IFIP Conference on E-Commerce, E-Business, and E-Government (I3E) , 2001, pp. 735-747. .

[15] Chan, C.; Pan, S.; Tan, C., Managing Stakeholder Relationships in an E-Government Project [M]. AMCIS 2003 Proceedings,2003. Paper 98..

[16] 杨宝军. 电子政务建设中的利益相关者的角色定位[J]. 行政论坛, 2003 (3): 29-31.

[17] Golden, W.; Scott, M.; Hughes, M. Implementation Strategies for E-government: a Stakeholder Analysis Approach [C]. In the 12th European Conference on Information Systems, Turku, Finland, 2004: 203-215.

[18] 达建华,彭庚.基于相关者理论的电子政务风险评估框架[J]. [工业技术经济](#), 2008 Vol.27 No.3 P.38-41.

[19] 丁荣贵.项目利益相关方及其需求的识别 [J].项目管理技术, 2008(1):73-76.

[20] “ 第八次全国国民阅读调查 ” 十大结论 [OL]. 新华网 [OL]. [2011-04-25]. http://news.xinhuanet.com/book/2011-04/24/c_121341147.htm..

Research on the Stakeholders of Mobile Government

WANG Fang¹, WANG Jun-ping²

(1.Department of Information Resource Management, Business School of Nankai University; 2. HR Department, Second Affiliated Hospital of Tianjin University of TCM)

Abstract: Mobile government, as an important part of e-government, is playing an active role in the process of transforming the management and function of the government. The identification of various stakeholders helps to strengthen the construction of mobile government projects. This paper identifies the stakeholders of mobile government by a multi-case study, analyzes their different roles and the relationships between them, and then builds a stakeholder model for mobile government, which maybe a reference for the further study and practice of mobile government in the future.

Key Words: Mobile Government; Stakeholder; E-government; Case Study

收稿日期: 2012-09-30;

项目基金: 本文系教育部社科规划基金项目“基于多利益相关者价值焦点分析的电子政务整体性评价研究”的阶段性研究成果,项目号: 10YJA870021.

作者简介: 王芳, (1970-),女,宁夏人,博士,南开大学商学院信息资源管理系教授、博士生导师。研究领域: 电子政务,情报学理论。发表论文 70 余篇,著作 10 部。通信地址: 天津市南开区卫津路 94 号南开大学商学院信息资源管理系, 300071。E-mail: wangfang70@vip.163.com.

王俊平, (1986-)女,河北人,硕士,南开大学商学院信息资源管理系毕业,现任职于天津中医药大学第二附属医院人力资源部。研究领域: 电子政务,医疗档案。发表论文 2 篇。E-mail: wpfriend@126.com.