

中图分类号: D035 文献标识码: A 文章编号: 1009-3176(2011)03-023-(8)

# 电子政务环境下移动政务发展研究

朱琳

(华东理工大学, 上海 200237)

**摘要:** 随着移动电话、掌上电脑等移动设备的普及率增加, 3G在中国的推广, 移动政务已经成为未来电子政务的发展趋势。本文基于相关利益人分析, 认为政府、运营商和公众存在博弈, 具有一定直接和间接的相互作用和利益, 实现公共价值最大化, 获得产业利益。从宏观和微观的角度分析了移动政务发展中的阻力, 提出以点带面, 以中心带动周边, 建设无线信号发射设施; 通过各种媒体加大移动政务宣传力度; 增开服务; 完善身份验证和相关法律法规; 加强信息技术教育和培训; 增加人性化服务, 控制成本等建议。

**关键词:** 移动政务; 电子政务; 公共价值; 3G

随着电子政务建设和信息化的不断推进, 移动政务, 作为政府为公民提供公共服务的新途径, 有利于推进服务型政府的建设, 成为必然的发展趋势。移动政务 (Mobile Government, 缩写为M-Government) 是无线通讯技术和电子政务的结合, 在国家机关、事业单位、工商企业、社会服务等部门运用移动通讯技术和设备进行管理和提供服务, 提高部门绩效, 提供更好、更有效、更广泛的公共服务。如今, 国内外学者积极进行移动政务的研究, 提倡从电子政务向移动政务转型。学者研究的角度有分析移动政务产生的动因, 有从宏观角度分析移动政务建设的意义, 有从宏观角度或者纯技术层面分析移动政务建设的问题等。本文研究在移动政务发展中, 基于相关利益人分析, 提出政府、运营商和公众存在博弈, 存在一定直接和间接的相互作用和利益。从微观和宏观两个角度去分析推动移动政务发展中存在的阻力, 然后基于利益人分析的角度提出政府、运营商和公众三维推动移动政府发展的对策。最终实现公共利益最大化, 同时保证产业利益的获得。

## 一、移动政务发展背景

随着电子信息技术和互联网的发展, 我国的电脑用户和互联网普及率不断增加, 截止2009年

收稿日期: 2011-2-14

作者简介: 朱琳, 女 (1975—), 华东理工大学MPA教育中心主任, 博士

底,中国网民规模达到3.84亿人,较2008年增长28.9%,在总人口中的比重从22.6%提升到28.9%,互联网普及率在稳步上升。

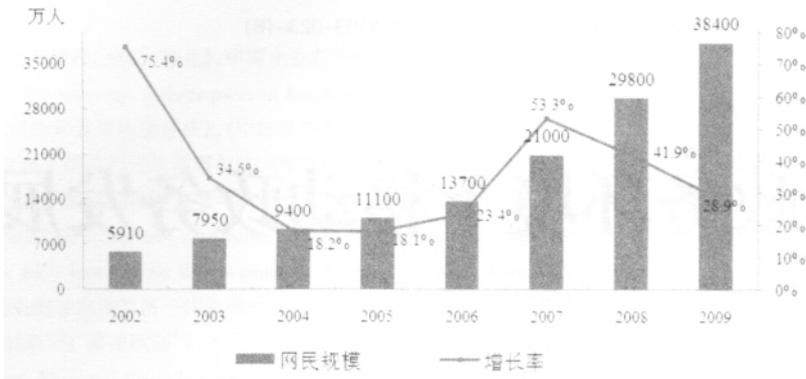


图1 2000-2009年中国网民规模与增长率

(来源:中国互联网络中心《第25次中国互联网络发展状况统计报告》2010,1)

从图1中看出,中国网民规模依然保持快速增长之势。电子化和网络化程度的提高,对政府的要求也不断提高。政府为了提高自己的办事效率,为公民提供更多更好的服务,电子政务的需求越来越高。电子政务平台建设、电子政务安全和电子政务绩效评估等各个方面确实改善了政府的工作效率和服务质量。2003年以后我国的电子政务发展速度不断加快,从“一窗式、一站式、一网式”到电子社区、数字城市等,已经初具规模。

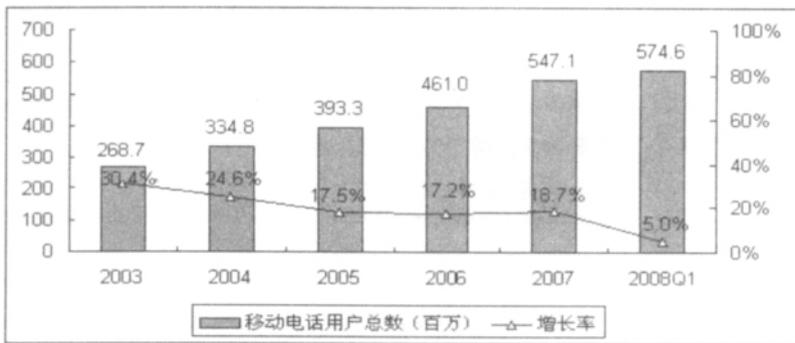


图2 2003-2008中国手机用户数量及增长

(来源:中国互联网络中心《中国互联网络发展状况统计报告》2009,1)

从图2中可以看出,随着手机普及率的不断增加,无线网络和无线技术的不断完备,人员的流动性的增加,固定电子设备的局限性逐渐体现出来。虽然我国电脑普及率不断增加,但是依然是少数人才能拥有,使得“数字鸿沟”的问题越来越凸显,增加了用户获取政府服务的成本,限制了政府有效提供服务。信息获取的渠道的单一,内部办公的不够便捷。

随着中国手机网民呈现迅速增长态势,据中国互联网络中心统计,截至2009年12月底手机网民规模2.33亿,占网民总体的60.8%。移动网络、手机终端在中国互联网发展中起着更加重要的作用,移动政务应运而生。通过无线网络和移动设备来获取信息和所需的服务。现在我国的手机用户达到6亿多,普及率远远高于电脑的普及率,并且移动设备的移动性,克服了以前固定电子设备的局限性,可以实现任何时间,任何地点都能获取信息和服务。对于政府内部办公,也能实现任何地点任何时间办公。这就解决了“数字鸿沟”的移动性和部分成本问题。

移动政务实现了“U”(Ubiquitous,无处不在)的服务。世界很多发达国家,都把信息化的战略由E转向了U的发展模式,都充分意识无处不在的服务需求,移动政务的发展正是抓住了这个契机。国内很多省会城市和直辖市都开始开展移动政务的建设。北京、上海、广东等地区已率先起步。移动政

务的建设势在必行,但是决不能盲目发展,各个城市有各个城市的不同情况,不同问题,一定要根据自身的情况来建设移动政务,才能适应发展。

## 二、移动政务建设的意义

移动政务的建设与发展与电子政务不相分离,是电子政务的补充与发展。移动技术的发展和逐步成熟,为政府部门进一步改善对公民的服务提供和提高政府管理水平提供了新的条件,对社会发展来说具有重大的意义。

电子政务环境下,建设移动政务主要有以下作用:

### 1. 节约成本

节约成本主要包括两方面,一个是政府机构运营成本,另一个是用户获得信息成本。

对于政府,如果移动政务建设良好,政府部门及其工作人员可以通过手机等无线设备进行移动办公,对固定的台式计算机的依赖性减弱,这样可以减少计算机的购置和维护费用。在平时办公中,需要用固定电话进行信息的交流,有些信息交流完全可以通过一条短信就能完成,成本肯定小于固定电话资费。通过电子化移动化的办公,也能减少人力成本。

对于用户,如果移动政务建设完善了,用户仅仅通过手机就能获得所需的一些相关信息,通过短信的形式完成办理的业务,通过手机缴费来完成一些费用的缴纳,大大降低了用户原来所要花费的人力和物力。

### 2. 信息传递的便捷及时

移动政务的一大特点就是移动性灵活性。这点在信息发布和搜集上体现得最为明显,尤其是在紧急突发事件状况中。当发生一些突然的自然灾害或是人为灾难时,群众会处于慌乱之中,手机的便捷性作用显示出来,通过短信就可对群众进行通知和指引,在预防和事后救援能起巨大作用。这对于非常规危机事件的应对具有现实意义。

在信息的搜集,及时性也体现得比较明显。以往政府在搜集信息的时候,通过纸张问卷分发、热线或是通过网上搜集,时效上比较低。但是通过短信信息的搜集,便可以快速及时地得到群众的回应。

### 3. 促进进行SP手机增值服务业的发展

SP(Service Provider,服务供应商)指的是在电信运营商提供的平台下通过提供短信息、彩信等手机增值服务盈利的机构,负责根据用户的需求开发和提供适合用户使用的服务。对于政府而言,在法律、法规允许的范围内,开放信息资源供SP使用,可以获得适当的经济回报以更好地推动政府信息化项目。例如,北京开通了机动车违章短信查询系统。司机可以发送特定信息查询自己的违章信息,从而避免逾期不交导致罚款。政府在为司机及时了解违章信息、减少损失的同时,也促使SP获得了利润。

### 4. 提高政府与群众间的互动,增加了社会满意度

管制型政府的特点是政务的业务是由政府决定,单向信息流动多,和百姓之间的互动非常缺少。但随着管理体制的改革,政府由管制型转为服务性政府,增加了与百姓的互动。现在逐渐出现了短信投票、短信投诉和短信参政等活动,百姓可以通过手机发短信给政府,轻松便捷。由于百姓对手机的熟悉和了解,通过短信的这种方式也深得人心,大大地增加了互动的行为,群众的满意度也随之提高。

### 三、移动政务发展中阻力分析

随着各地移动政务建设的展开,全国掀起了一股移动政务热潮。公众的对移动政务的建设发展热情比较大。但是在推进过程中,还是存在宏观和微观方面的阻力。

#### 一、宏观方面

宏观方面主要包括五个方面:基础设施不健全、政府宣传力度不够、开设业务少、个人隐私和安全保障的不健全和群众参与意识不强。

##### 1.基础设施不健全

基础设施不健全是指无线网络设施和移动政务平台建设的覆盖面不够。在北京、上海、广州等经济发达的城市,城市中的一些主要地区会有无线网络的覆盖,在这个区域中可以用掌上电脑、便携式电脑等移动设备连接无线网进行信息的接受发送等办公事物,这要比用手机处理的信息量大很多,为真正在外移动的商务人士提供了方便快捷的办公方式。而对于很多城市来说,城市中还没有无线网络的覆盖或者覆盖面很小,在无线网络支持方面非常的缺乏。

##### 2.政府的宣传力度不够

政府在移动政务的宣传方面确实力度不够,使得了解移动政务的公民并不多。一个产品的问世必然伴随着相关的宣传,如果想让此产品的销量增加,那就要加大宣传力度。移动政务也是一种产品,政府可以通过一些媒体来对移动政务进行宣传,增加群众对此的相关了解。

##### 3.开设的服务少

移动政务平台初期建设阶段完成的时候,主要包含的功能有意见建议、短信投诉、短信评议、短信投票和会议短信群发。这些只是一些信息的单向传递的服务,而且在实际生活中的应用范围也很狭小。移动政务的建设发展目的之一就是要惠民,让百姓能感受到政府工作效率的提高,生活中所需要办理的一些政务能够快速有效的办理。但是现在所开设的服务少之又少,根本满足不了百姓日常生活的需要。

##### 4.个人隐私和安全保障体系不健全

现今社会中,个人隐私和安全保障的问题日益严重,总有一些不法分子趁机获取非法的利益。这也就给人们心中增设了很多的防线,对新兴事物尤其是信息技术产品更多采取保守的态度,不敢轻易使用和尝试。产生这个问题主要是两个方面的原因:技术层面和法律法规层面。

从技术层面来说,移动政务属于新兴的信息技术的产品,对于一般的信息产品,采用了诸如个人身份验证、数字密钥、物理层隔离等技术增强安全性。但是在移动政务的建设中,技术层面的安全保护措施仍然在发展中,这为未来的发展埋下了安全隐患。

从法律层面来说,我国的法律法规体系虽然在不断地完善,但是在很多方面依然缺少相关的法律法规的建立和完善。在移动政务方面至今还没有什么相关的法律法规的提出。没有法律法规的保障,对未来移动政务的健康发展会是重要的制约因素。

##### 5.群众参与意识不强

现在提倡服务性政府、透明政府,政府积极地进行体制改革,与百姓进行互动,打破以前那种管制型的形象。但是对于公众,更多的是习惯被动地接受政务的管理和服务,主动参与的意识还是很缺乏的。

#### 二、微观方面

##### 1.大部分的人把计算机作为操作首选

主要的原因是因为移动设备主要是手机的屏幕小,传输速度慢。现在的移动政务还是主要集中

于应用于手机上。但是手机屏幕与电脑屏幕相比小了很多,对于信息量多的信息,在阅读方面会造成很大的困难。然后手机无线上网的信息传输速度与电脑相比也确实慢了很多,在信息的发送和接受的时候会需要消耗更多的时间和精力。这对于获取相关政务信息的时候会产生很多麻烦,会消耗更多的时间和精力。

在工作环境中,人们更习惯使用电脑。这点体现了人们的一种生活工作中习惯方面的问题。习惯对于人们来说是很难改变的,想要改变习惯需要耗费相当大的精力、物力、财力。在日后移动政务覆盖范围拓广中,人们的习惯将会成为阻碍因素。即使人们接受了移动政务,在工作中,应用无线设备工作,也会出现因为操作等习惯问题,而导致工作效率的下降,这都会影响移动政务未来的发展。

## 2.移动政务收费问题

手机主要的收费标准是每条短信1角。大多数人还是认为政务方面的服务属于惠民措施,应该免费。但是在移动政务这项大工程的建设中需要很多的财力物力,这对政府来说还是比较重的负担。不过收费标准的确需要谨慎的斟酌,如果收取的费用过高,或是超出百姓可接受的程度,自然就会对移动政务的开展产生负面影响。

微观层面问题并不像宏观层面问题那样影响范围那么广泛。不过一些因素的关键程度不能仅仅就此来评论,有些比较关键的细节问题,会决定一件事情的成败,所以不能轻视这些细节的问题。对于移动设备屏幕小的问题来说,这对未来移动设备设计发展和人性化服务都具有指导意义,以后随着移动政务的普及,移动设备可能都会加大屏幕的尺寸,而一些文本信息的设计也会注意到屏幕的限制,而变得更适合用户的阅览和接收。对于个人习惯偏好问题来说,这点是比较难以改变的,会影响移动政务应用的情况。不过,可以通过日常的宣传和接触等方面的因素,逐渐的改善。对于移动政务收费问题,应该是免费的,不过这对政府财政状况和增值业务的发展都会带来很大压力,所以适当的收费还是比较正确的选择,而收费的标准问题便孕育而生。如果妥善的制定,会产生积极的影响。

以上这些问题都是在移动政务发展中客观存在的,并且都是公众亲身所遇到的问题,而公众是移动政务的最大使用群体,如果能够妥善地解决这些问题,对移动政务未来的发展会起到重要的推动作用。

## 四、移动政务发展对策建议

移动政务建设中从宏观和微观两方面存在的问题,从公共政策角度、法律角度、技术层面到应用层面都需要解决和改善。从移动政务发展中,从相关利益人分析角度,政府、运营商和公众存在博弈,存在一定直接和间接的相互作用和利益,达到公共利益最大化,获得产业利益。为此,三者之间存在三维动力,共同推动移动政务发展。

一、政府需要从基础建设规划中进行战略性调整,并且要加大宣传力度和培训力度,加大公众的参与度和普及度

### 1.以点带面,以中心带动周边,加强信息技术基础设施的建设,形成一个发散型网络模式

虽然移动政务是比较灵活的,不像其他信息媒体,受到一些固定设施的限制。但是移动政务是电子政务的特殊形式,与电子政务是互补的,所以移动政务基础设施的发展与电子政务基础设施的发展是息息相关的。因此,在发展建设移动政务之中也要同时加强电子政务基础设施的建设,也就是增强基础信息平台的建设,使之成为一个信息处理中心。然后将其他的一些信息平台与其相连,形成一个发散型的网络模式,这样其他的信息平台可以将实时信息发送到信息港中,人们可以通过访问信息港就可以得到所有的信息。

以点带面,以中心带动周边,建设无线信号发射设施,逐步增加无线网络的覆盖面,最终达到真

正在任何时间、任何地点都能感受到无线网络的存在。先集中建设城市中心区域的设施,这个区域主要集中了一些政府部门、商业中心,人流量也是比较大的,尽快实现城市区域中心无线网络完全覆盖,这样能很快地使人们感受到无线技术带来的快捷方便与灵活。然后再以城市中心区域为中心,向四周扩散,在每个区的中心地域建设无线网络,以点带面,再扩大覆盖范围,最后达到完全覆盖,这样无论在地下室、电梯、郊区等地方都能接受到无线信号,实现真正的任何地点都能应用移动政务。

### 2. 运用多种渠道,加强政府宣传力度

尽管手机的普及率和拥有率要高于电脑,电子政务确实有很多限制性因素,不适应移动中的应用,而移动政务正是应此趋势而产生的,人们对移动政务的支持率也很高。但是,如果想让移动政务在以后应用达到一个比较高的比率,使之成为生活工作中必不可少的工具,那必须要让更多的人知道、了解移动政务,只有人们知道了,了解了移动政务的好处,能给他们带来更多的益处,这才会让百姓在以后的生活工作中选择移动政务。

在宣传的过程中,可以采用多渠道的方式进行宣传,如通过电视、广播、报刊、宣传广告牌、短信和网络等媒体渠道,每天接触这些渠道的人会占很大一部分,这也是比较方便快捷的宣传方式。但是这些宣传方式还是属于一种单项的广告形式,只能让人们了解移动政务的表面层面上的东西,印象不深。因此可以由政府部门组织一些相关宣传人员到社区或人群密集中心进行人与人当面的宣传交流活动,人们可以与宣传人员相互沟通,不明白的地方还可以得到宣传人员比较专业的解释,加强了人们对移动政务的深入了解,也让人们能够感受到政府的积极与热情,也提升了政府在群众心中的地位。

### 3. 重视公众普及型教育和相关专业培训

由于信息技术发展速度非常迅速,而大多数的人对之了解懂得的速度一般跟不上其发展的速度。移动政务是建立在先进的无线通信技术之上的产品,如果想让用户能轻松应用移动政务,必然要先对无线通信技术有所了解。为此应该加强信息技术的教育程度,从基础教育开始,增加信息技术方面课程的时间和次数,教科书的内容也要加快更新步伐,让人们能了解更多比较新的内容,与时俱进。通过教育上的增强,可以提高总体的知识水平,对于以后移动政务的发展也建立了良好的人力基础。

除了加强信息技术教育,还要对一些在职人员进行相关的培训。由于移动政务的出现,很多业务的办理会采用移动技术,必然会出现一些相关的技术软件、操作系统和操作平台,这些是需要实际的操作和应用才会尽快掌握的。所以,如果引进了相关的技术,应该加强人员的培训,尽快使操作人员熟练地应用,这样就能在短时间内看到效率的提升。平时还要增加员工学习的机会,可以组织定期进行信息技术知识普及,或是组织员工出外观摩考察,这些都是为移动办公的可持续发展打下坚实基础。

二、政府和运营商之间,公众和运营商之间,要达到公共利益最大化,能够实现信息化产业利益,推动整体国民经济发展,需要对服务内容和范围进行调整,控制服务成本

### 1. 加强人性化服务,控制成本费用

一般的移动设备如手机和掌上电脑,屏幕都是比较小的,对信息长度有所限制。所以要加强终端服务的人性化。手机屏幕的限制、短信长度的限制以及无线通信稳定性的限制,系统设计者应该充分考虑,系统发给用户的文字、图片应该进行优化,以方便阅读。此外,如果采用短信方式提供服务,用户发送短信格式错误的时候应该发送帮助信息,引导用户正确使用,操作界面要简单易懂,因为服务对象是不受文化限制的。

对成本费用的控制也非常重要,这对一项产品的应用会产生很大的影响。费用问题主要包括两个方面,移动设备的成本和移动增值服务费用。对于移动设备成本来说,如果未来移动政务普及了,

那么移动设备必然也要普及,这个普及率很大程度是受移动设备价格的影响。移动设备如手机和掌上电脑等价格需要控制,要保证大部分人都能消费得起,能享受到移动政务带来的无处不在的服务。

对于移动增值服务费用来说,公众普遍认为是应该收费。但是,移动政务的发展不是政府自己发展的,是要通过移动、联通等服务商的帮助来发展,这也可以带动增值业的发展,对国家经济发展有所帮助。并且政府财政还是有限的,移动政务发展的资金对政府来说也是比较大的压力,还是可以适当的收费,来缓解此压力。但一定要做到适当。可以对于一些特殊的服务进行不收取费用,如短信举报、短信建议等,这些都是对政府建设发展来说很有意义的,不收取费用会促进百姓多举报,多建议,有利于社会的良好发展。

## 2. 增加业务开设的范围

目前移动政务的主要业务大多数都是开设在手机平台上,这是手机的灵活性、随身性和熟悉性所决定的。使人们会更多的使用手机来在任何地点、任何时间完成所需业务。这是最理想的一种情况,但是现在由于移动政务处于起步状态,所开设的服务还是相当少的,所以只能是达到完成某个事情的程度,将移动政务的便捷性大打折扣。

在国内的发达城市如北京、广州,以及国外的一些发达国家,都开设了很多涉及人们生活各方面的服务,诸如2002年11月,奥地利内务部与西门子合作利用手机短信给手机用户发送国会选举结果。2003年7月,英国负责劳动就业的部门开始尝试用手机短信为失业人员提供就业信息。2004年8月,荷兰政府在全球率先投资建立基于GSM网络小区广播的预警系统,这一系统可以向特定区域居民发送自然灾害预警、有害气体泄漏以及烟雾预警等信息。2004年10月,奥地利宣布在6个城市为期一年进行的“移动缴纳停车费”试验取得成功,有五万驾驶员使用了这一服务利用短信缴纳停车费。2006年1月,北京市东三环京广桥附近路面出现塌陷,北京政府利用手机短信向全体北京手机用户发送预警信息。2006年1月,北京市居民收到北京市政府拜年短信。

对于人们主要想开设的一些便民惠民的服务,政府应该尽快开设,使之效用最大化。在未来的发展,应该将服务覆盖到各个行业,各个领域,真正让人们感到移动政务无处不在。

## 三、加强身份鉴别验证,保护信息安全,完善法律法规

个人隐私和信息的安全性对用户来说是相当重要的,尤其是在现在这个危机无处不在的社会,人们都会时时保持着警惕。如果安全问题不解决,必然会对移动政务未来的发展有所阻碍。对于安全保证,需要政府、运营商和公众联合起来共同保证。

### 1. 加强身份鉴别验证

身份鉴别问题在信息收集方面至关重要,移动政务是通过无线接入获取信息的,辨别信息真实性是关键。存在虚假信息传递现象,正是因为移动终端的身份无法鉴别。我国存在大量的预付费手机用户,这使得很多用户的身份无法有效识别。此外,远程办公上利用手机操作后台系统时,单凭手机号码不足以鉴别操作者的身份,这包括SIM卡复制问题,也有手机借用问题。信息收集时,可考虑到用户信用等级管理,可以和已经成熟的信息安全技术结合,开发更适合移动特色的信息安全技术,例如生物识别技术等。

### 2. 保护政府和公众信息安全

同传统政务系统比较,移动政务系统在信息安全方面需要特别注意的是无线数据通道的安全以及终端设备的安全问题。CDMA网络比GSM网络安全,但是无线信号在公共空间传播这一特性,导致其安全方面天然的较为脆弱性。国外在此方面采取的措施主要是采取VPN方式加以控制。移动政务的开展提高了手机的重要程度,用户需要培养安全使用的习惯,充分利用各种密码保护信息安全。信息在传输过程中要注意加密传输等,防止中途被窃听、篡改。

### 3. 完善相关的法律法规

与移动政务相关的法律法规问题,包括短信的有效性问题和短信警报系统的操作流程问题。由于移动政务不受时间、空间的束缚,因此领导不在现场的时候发送短信传递信息是否有效,需要界定。同时加强对发布来源的控制,对民众主动发出的信息也要出台相关的法规。

实际问题的解决过程中可能还会遇到一些问题,问题总会不断地更新。不过如果把这些现存的问题妥善地解决了,一定会对未来移动政务的发展起到促进作用。

#### 注释:

宋刚,李明升.《移动政务推动公共管理与服务创新》,《办公自动化》2006年第9期,第11-13页。

#### 参考文献:

- [1] 黄依林. 基于无线网络技术的移动政务个性化信息服务模式[J]. 图书馆学刊, 2008, (5): 130-132.
- [2] 李诺娃. 我国移动政务建设研究[D]. 大连: 大连理工大学, 2007.
- [3] 宋刚. 移动技术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.
- [4] 宋刚, 李明升. 移动政务推动公共管理与服务创新[J]. 办公自动化, 2006, (9): 10-13.
- [5] 施建忠. 长春让政务动起来[J]. 信息系统工程, 2006, (11): 88-91.
- [6] 张芸. 短信政务及其在移动电子政务中的应用[D]. 北京: 对外经济贸易大学, 2005.
- [7] 中国互联网络信息中心. 中国互联网络发展状况统计报告[R], 2009.1.
- [8] 中国互联网络信息中心. 中国互联网络发展状况统计报告[R], 2010.1.
- [9] 赵文晶. 长春信息港移动政务平台建设[J]. 中国信息界, 2006, (13): 25-26.
- [10] 赵蓉. 移动政务关键成功因素研究[A]. 上海行政学院学报, 2008, (5): 28-34.
- [11] Jennie Carroll. **Risky Business: Will Citizens Accept M-government in the Long Term?** EURO mGOV, 2005: 77-87.
- [12] Ben Chaabane Mohamed Amine, Khaddar Yosra. **M-Government: The Convergence Between E-Government and Wireless Technology.** <http://medforist.grenoble-em.com/Contenus/Conference%20Tunisia%20IEBC%202005/papers/June25/12.pdf>, 2005.
- [13] Imraan Patel, Glenda White. **M-government: South African Approaches and Experiences.** EURO mGOV, 2005: 313-323.
- [14] Geoffrey A Sandy, Stuart McMillan. **A Success Factors Model For M-Government.** EURO mGOV, 2005: 349-358.
- [15] Ibrahim Kushchu, M. Halid Kuscü. **Mobile Government.** <http://www.mgovernment.org/resurces/MgovforEncyclopedia.pdf>, 2005.
- [16] Betty Yu, Ibrahim Kushchu. **The Value of Mobility for E-Government.** [http://mgovernment.alfabes.com/resurces/mgov-lab\\_byik.pdf](http://mgovernment.alfabes.com/resurces/mgov-lab_byik.pdf), 2004.
- [17] Tarek El-Kiki, Dr. Elaine Lawrence. **Emerging Mobile Government Services: Strategies for Success.** [http://ecom.fov.uni-mb.si/proceedings.nsf/0/f4258640a7bed92bc12572ee006f2ffb/\\$FILE/Paper1.pdf](http://ecom.fov.uni-mb.si/proceedings.nsf/0/f4258640a7bed92bc12572ee006f2ffb/$FILE/Paper1.pdf), 2007.

## A Study on the Mobile Government Affair Development in the Context of E-government Affair

Zhu Lin

**Abstract:** Mobile government affair has become the trend of future E-government affair with the increase of mobile phone, PC and 3G. The paper argues that government, operation business and the public are game playing and possess interaction and mutual interest. The author analyzes the blocks in the mobile government affair development from the macro and micro perspectives and finally gives several proposals in the aspect.

**Key Words:** Mobile Government Affair; E-government Affair; Public Value; 3G

(责任编辑 谭力)