

学术篇

基于KANO-SPD矩阵的政府电子化公共服务公众需求分析模型

赵生辉¹, 汤志伟²

1、西藏民族学院管理学院; 2、电子科技大学政治与公共管理学院

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要

政府电子化公共服务是电子政务的重要组成部分, 是电子政务应用与发展水平的主要标志。公众需求是政府电子化公共服务存在的逻辑前提, 政府电子化公共服务的核心价值在于对公众需求给予充分的回应。围绕政府电子化公共服务的公众需求分析问题, 构建了基于KANO-SPD矩阵的分析模型, 并通过实例验证了该模型的有效性。实践证明, 按照该模型思想对公众需求特征进行的分类, 比传统方法更具有实践指导意义。同时, 该模型具有传统方法所不具备的按照需求特征识别公众群体的功能, 因而可以作为公众需求分析的有效工具。

关键词 [电子政务](#) [政府电子化公共服务](#) [公众需求分析](#) [KANO-SPD矩阵](#)

分类号

DOI:

通讯作者:

作者个人主页: [赵生辉¹](#); [汤志伟²](#)

扩展功能

本文信息

▶ [Supporting info](#)

▶ [PDF](#) (1905KB)

▶ [\[HTML全文\]](#) (0KB)

▶ [参考文献\[PDF\]](#)

▶ [参考文献](#)

服务与反馈

▶ [把本文推荐给朋友](#)

▶ [加入我的书架](#)

▶ [加入引用管理器](#)

▶ [引用本文](#)

▶ [Email Alert](#)

▶ [文章反馈](#)

▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

▶ [本刊中 包含“电子政务 政府电子化公共服务 公众需求分析 KANO-SPD矩阵”的 相关文章](#)

▶ 本文作者相关文章

· [赵生辉](#)

· [汤志伟](#)