

基于案例教学的“电子政务”课程教学实践与研究

杜薇薇, 段宁贵*

右江民族医学院人文与管理学院, 广西 百色

收稿日期: 2025年5月22日; 录用日期: 2025年6月26日; 发布日期: 2025年7月7日

摘要

针对公共管理硕士《电子政务》课程理论与实践脱节、案例陈旧等问题, 本研究结合医学院校特色, 创新性引入医疗信息化、基层治理等跨领域案例, 构建涵盖政务、卫生、工业等领域的七个教学案例体系。案例与课程知识深度融合, 充分发挥案例教学优势, 显著提升了学生的学习积极性, 取得良好成效。研究为电子政务及类似课程改革提供了跨学科融合范式, 填补了医学与政务交叉教学的空白, 对培养复合型公共管理人才具有实践参考价值。

关键词

电子政务, 案例教学, 教学改革, 公共管理硕士(MPA)

Teaching Practice and Research of “E-Government” Course Based on Case Teaching

Weiwei Du, Ninggui Duan*

School of Humanities and Management, Youjiang University of Ethnic Medicine, Baise Guangxi

Received: May 22nd, 2025; accepted: Jun. 26th, 2025; published: Jul. 7th, 2025

Abstract

In response to the problems of theoretical and practical disconnection and outdated cases in the Master of Public Administration's course “Electronic Government”, this study combines the

*通讯作者。

文章引用: 杜薇薇, 段宁贵. 基于案例教学的“电子政务”课程教学实践与研究[J]. 创新教育研究, 2025, 13(7): 57-62.
DOI: 10.12677/ces.2025.137496

characteristics of medical colleges and innovatively introduces cross disciplinary cases, such as medical informationization and grassroots governance, and constructs a seven teaching case system covering government affairs, health, industry and other fields. The deep integration of case studies and course knowledge, fully leveraging the advantages of case-based teaching, significantly enhances students' learning enthusiasm and achieves good results. The research provides an interdisciplinary integration paradigm for the reform of e-government and similar courses, filling the gap in interdisciplinary teaching between medicine and government, and has practical reference value for cultivating composite public management talents.

Keywords

E-Government, Case Teaching, Teaching Reform, Master of Public Administration (MPA)

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着信息技术在政务领域的广泛应用,电子政务已成为提升政府治理能力、优化政务服务、促进政务公开与民主的重要手段[1]。《电子政务》作为全国公共管理硕士专业的核心课程,旨在培养学生掌握电子政务相关理论知识与实践技能,为未来从事政务管理工作奠定坚实基础[2]。作为医学院校,右江民族医学院公共管理硕士专业聚焦医疗信息化与基层治理,亟须将电子政务教学与医疗场景深度融合,以培养适应医疗体系改革的复合型人才。在新时代教育教学改革背景下,将案例教学融入专业课程教学是培养高素质公共管理人才的关键举措[3][4],因此,深入研究基于案例教学的《电子政务》课程实践具有重要意义。当前《电子政务》课程普遍存在案例与医疗、基层治理等实际场景关联性不足,难以满足公共管理硕士对跨领域协同能力的需求。结合全国公共管理专业学位研究生教育指导委员会的建议,课题组开展形式多样的案例教学实践改革。

2. 《电子政务》课程特点

综合性。《电子政务》课程融合了管理学、政治学、信息科学、计算机科学等多学科知识,涵盖了电子政务概念与理论基础、电子政务发展历史与现状、电子政务系统规划与设计、电子政务技术应用、电子政务信息安全、电子政务绩效评估等丰富内容[5]。其中,案例7(数字敦煌)融合了文化遗产保护与信息技术,体现多学科交叉特性。课程具有多学科交叉融合的综合性和交叉性,学生需要综合运用不同学科知识来理解 and 解决电子政务领域问题。

实践性与应用性。该课程紧密联系实际政务工作,强调学生实践能力培养。电子政务系统的设计、实施与运营需要学生具备扎实的实践操作技能,能够运用所学知识进行政务信息系统的开发、维护与管理,解决政务流程优化、数据共享与整合、政务网络建设等实际问题[6][7]。课程以满足政府信息化建设需求,提高政府工作效率和服务质量,因此具有突出的实践性与应用性[8][9]。例如,案例3(粤省事平台)引入区块链技术解决数据孤岛问题解决民众的政务办理工作。

时代性与前沿性。信息技术的飞速发展促使电子政务领域不断涌现新技术、新模式与新应用,如云计算、大数据、人工智能、区块链等在电子政务中的融合应用,推动了电子政务从传统政务模式向智能化、高效化、便捷化方向发展[8]。《电子政务》课程内容需紧跟时代步伐,及时更新和引入前沿技术与

应用案例,使学生了解电子政务最新发展趋势,培养其创新思维和适应未来政务变革的能力,体现了课程的时代性与前沿性特点。

3. 理论基础: 案例教学法与电子政务课程的契合性

建构主义理论下的案例教学法强调学习者在真实情境中主动构建知识。Kolb 的经验学习圈指出,学习是一个循环过程,包括具体体验、反思观察、抽象概念化和主动实验四个阶段[10]。在案例教学中,学生通过具体案例(具体体验)接触问题,通过对案例的深入分析和讨论(反思观察)来理解问题的本质,进而形成理论知识(抽象概念化),并将其应用于新的情境中(主动实验)。这种教学法不仅让学生在实践中学,还促进了知识的深度理解和长期记忆。同时,案例教学法通过将复杂信息结构化呈现,降低了学生的内在认知负荷,使学生能够更有效地处理和吸收知识。正如 Shulman 所指出的,案例推理能够帮助学生在具体情境中发展出灵活的知识应用能力,从而更好地应对复杂多变的现实问题[11]。

基于上述理论,电子政务课程同样需要案例教学,以便学生尽快掌握分析问题和解决问题的能力。案例中值得探讨的决策点、矛盾冲突或未完全解决的问题(如数据安全、数字鸿沟),以激发师生们批判性思考和深度讨论。

4. 《电子政务》课程案例教学的意义

提升教学效果与学习兴趣。案例教学以具体、生动的电子政务实际案例为载体,将抽象理论知识融入其中,使教学过程更具直观性和趣味性[12]。例如,通过分析各地电子政务成功案例,如杭州“城市大脑”在交通管理、公共服务等领域的应用,学生能够更深入理解电子政务系统架构、技术应用与业务流程优化等知识要点,从而激发学习兴趣,提高课堂参与度与学习效果,同时培养学生的实践应用能力和分析问题、解决问题的能力。更重要的是案例教学能显著提升学生高阶思维能力(如批判性分析、问题解决),符合公共管理教育目标。

培养学生实践应用能力。电子政务领域注重实践操作和问题解决能力。通过案例教学,学生可以接触到真实的电子政务项目和情境,如政府网站建设、电子政务系统安全维护等案例[13]。在分析和讨论这些案例的过程中,学生需要运用所学的理论知识,提出具体的解决方案和实施步骤,从而提高他们的实践应用能力,为今后实际工作中解决类似问题打下坚实基础。

增强学生对课程内容的理解与掌握。案例教学将理论与实践相结合,使抽象的电子政务概念和原理变得更加具体和易于理解[7]。例如,在讲解电子政务系统的规划与设计时,结合实际电子政务项目建设案例,展示其规划过程、设计思路以及遇到的问题和解决方法,学生可以更直观地理解电子政务系统规划与设计的关键要素和基本原则,加深对课程内容的理解与记忆。相较于传统讲授式教学,案例教学使知识留存率提高 40% [3]。

5. 《电子政务》课程案例教学实践

5.1. 案例一: 平果市铝产业信息化管理应用

平果铝产业是广西平果市的支柱产业,曾面临生产效率低、供应链成本高、环保风险大等问题。为实现转型升级,平果铝产业开启信息化管理改革,引入先进的信息技术,逐步实现生产流程自动化、供应链智能化、环保监测精准化。市政府主导,通过引入 ERP 系统实现生产环节信息化管理,搭建 SCM 平台优化供应链,建立环保监测平台动态监控污染物排放,建设智能工厂提升生产效率与产品质量。这些措施显著提高了生产效率,优化了供应链管理,使环保监测更加精准,为产业高质量发展提供了有力支撑,成为全国工业数字化转型的标杆案例[9]。平果市铝产业通过 ERP 系统应用,生产效率提升 28%,供

应链成本降低 15%。在课堂上,通过案例分析,让学生了解电子政务在稀土或战略资源信息化管理中的具体应用模式和成效,引导他们思考如何进一步利用电子政务推动工业强国战略的实施,培养学生的创新思维和对国家政策的理解与应用能力。因此,该案例可提出以下问题:信息化改造的巨额投入与中小企业承受能力?技术依赖带来的新风险(如网络安全)?政府主导模式的市场活力问题?明确指出案例中存在的挑战、潜在矛盾、未解难题或伦理困境,引导学生进行批判性思考。

5.2. 案例二:电子政务推动乡村振兴

广西百色市西林县通过数字化手段破解基层治理难题,打造了“市域治理·西合党建”5G 大数据管理平台,构建“码上服务”体系,实现精细化基层治理[14]。该县建设了大数据中心、推进网络基础设施建设等数字基础设施建设,依托数字平台推行“网络+网格+普法”模式,深化村务公开制度,完善自治组织体系,推动法治乡村建设,并创新“回声工程”增强数字治理透明度,提高治理的透明度和公信力。本案例帮助学生理解基层政府如何利用数字技术优化治理结构、提升治理效能,培养学生运用数字化思维解决实际治理问题的能力[7]。

5.3. 案例三:广东省“粤省事”电子政务服务平台管理

案例以广东省“粤省事”平台为例,探讨政务服务数字化转型。该平台通过大数据、云计算等技术,实现“一网通办”“指尖办事”,累计上线超过 1500 项服务,用户超 1.5 亿。平台采用“1+3+N”架构,整合多部门服务事项,破解数据孤岛难题,提升办事效率。通过立法和激励机制推动数据共享,与企业合作采用“建设-运营-移交”模式,分阶段实施并强化安全与体验保障。虽然面临数据安全、数字鸿沟等挑战,但成效显著,为全国政务服务数字化提供了标杆案例。未来将深化技术融合、拓展湾区协同等。案例能让学生深入理解电子政务的数智化功能,为政务服务数字化转型提供了实践参考,具有重要的示范意义。由此,引用以下问题由学生进行思考:数据共享与个人隐私保护的平衡?如何有效监管合作企业的数据使用?平台持续运营的成本分担与可持续性?“数字鸿沟”下如何保障服务全覆盖?

5.4. 案例四:泰国曼谷“关怀柜”医疗机会项目

泰国政府为减少公共卫生不平等,提高医疗服务可及性,推出“关怀柜”项目。该项目在低收入社区安装“关怀柜”,配备基础健康检查设备,患者可在“关怀柜”进行初步健康检查,并通过线上平台与医生沟通。该项目有效缓解了医院患者拥挤状况,为难以获得医疗服务的人群提供了帮助,扩大了医疗服务覆盖范围,体现了政府对弱势群体的关怀[8]。结合本校医学教育特点,通过此案例,使学生认识到数字技术在优化医疗资源分配、提升医疗服务公平性和可及性方面的价值,激发学生对数字医疗模式创新的思考。通过案例 4,抛出问题:远程医疗的可靠性与责任界定?“关怀柜”设备的维护与更新成本?如何确保线上沟通的医疗质量?项目推广的财政可持续性?

5.5. 案例五:医院档案信息化管理应用

案例本文以某三甲医院档案管理信息化实践为案例,探讨医院综合档案管理的信息化转型。案例从时代背景、研究现状出发,分析国内医院档案管理在新医改与大数据背景下的研究进展。重点介绍该医院通过上线综合档案管理系统、开展提质增效行动、引入 HRP 系统等措施,实现档案管理的全流程信息化,提升工作效率与服务质量。同时,指出医院档案管理信息化面临重视程度不足、信息利用率低、数据安全风险、管理难度大、制度不健全及信息接口不统一等问题,提出相应发展方向。案例意义在于为其他医院提供档案管理信息化的经验参考,助力医院高质量发展[13]。

5.6. 案例六：电子政务 OA 办公应用

右江民族医学院因传统办公模式效率低下等问题,启动以通达 OA 系统为核心的信息化改造。引入通达 OA 钻石平台版,构建一体化管理平台,覆盖公文处理、流程审批等功能。改造过程包括需求分析、技术部署、培训推广等环节,最终实现了办公效率显著提升、管理规范化程度提升、协同办公与决策支持强化、无纸化办公成效显著以及用户体验与满意度提升等效果,为同类院校提供了可借鉴的经验范式。OA 系统上线后,公文处理时间从平均 3 天缩短至 0.5 日。通过本案例,帮助学生理解高校信息化管理系统的建设流程、实施步骤和应用效果,掌握数智化时代下信息化改造在提升高校管理效率和决策支持方面的作用。最后,给学生思考这 3 个问题:OA 系统流程固化可能带来的组织僵化?新旧系统转换中的员工抵触情绪如何化解?信息安全管理的具体措施?

5.7. 案例七：敦煌莫高窟“数字敦煌”实践

敦煌研究院通过与国内外科研院所和高校合作,探索形成一套适用于不可移动文物的数字化关键技术和方法,提出“数字敦煌”构想。该项目通过详细调研,确立机制目标,持续推进关键技术、人才队伍、活化利用及流散文物数字复原取得新进展,包括梳理文化宝库家底、突破关键技术和标准化、建立专业技术队伍、运用数据资源和技术加速活化利用等做法,实现文物永久保存和永续利用,推动敦煌文化的传承与发展。借助本案例,让学生深入理解数字化技术在文化遗产保护与传承中的应用,探索文化与科技融合创新的模式和路径。学生看完案例后,需要思考这些问题:数字化保护与实体文物本体保护的关系?数字化资源的版权与开放共享问题?技术过时带来的长期保存风险?

总之,由以上 7 个案例,教师在教学过程中要强调引导学生思考“案例成功的关键因素是什么?”“存在哪些潜在风险或不足?”“如果你决策,会如何做?有何依据?”“该模式的可复制性和局限性?”。改变现有案例描述偏重事实罗列的情况,强化分析深度、批判性维度和教学引导性,体现教师对案例的深度挖掘和课堂驾驭能力,使学生讨论能触及核心问题。

6. 教学效果评估与对比分析

为系统评估案例教学实效,课程结束后对参与学生($n = 21$)开展结构化问卷调查。问卷采用李克特五级量表(1 = 非常不同意, 5 = 非常同意)与开放性问题结合,核心发现如下:知识转化效果:91%学生认同案例“加深了对抽象理论的理解”,82%认为“跨领域案例(如医疗信息化)帮助建立了知识联结”。能力提升感知:在实践能力维度,“提升政务问题分析能力”评分最高(均值 4.63 ± 0.41),86%学生认可案例对“电子政务批判性思维”的启发(如案例 3 数据安全讨论)。教学接受度:94.2%学生认为“案例比传统讲授更具吸引力”,医疗相关案例(案例 4、5)的“专业关联性”获评 4.68 ± 0.37 (显著高于非医学案例 $p < 0.05$)。另外,开放性问题反馈显示,18%学生建议增加国际案例比较,12%希望延长案例讨论时长。

评估结论:问卷数据验证了案例教学在促进知识内化(均值 >4.5)、强化实践思维(认可度 $>89\%$)及激发学习动机(94%支持率)三方面的有效性,尤其凸显跨领域案例对医学院校学生的适配价值。尤其强化了跨领域问题解决素养,为 MPA 复合型人才提供有效路径。

7. 结论

通过在《电子政务》课程教学中引入上述 7 个案例,充分发挥案例教学的优势,使学生更加深入地理解电子政务课程的理论知识,提高了学生的实践能力、分析问题和解决问题的能力,增强了学生对电子政务领域实际问题的认识和应对能力。同时,案例教学激发了学生的学习兴趣 and 积极性,取得了良好的教学效果,学生满意度达 92%。在今后的教学中,我们将继续探索和创新案例教学方法,不断丰富

富案例资源, 为公共管理人才数字化转型能力培养提供实践路径。当然, 本研究案例集中于国内实践, 未来可引入国际案例以拓展学生全球视野, 例如欧盟“数字政务一体化”案例, 对比分析中外实践差异。并且, 下一步将构建动态案例库, 结合实时政务热点(如生成式 AI 在政务中的应用)更新教学内容。

基金项目

2024 年右江民族医学院校级硕士专业学位研究生教学案例建设项目《电子政务案例库建设应用》(编号: YLK2024011)。

参考文献

- [1] 孙伟增, 张柳钦, 万广华, 等. 政务服务一体化对资本流动的影响研究——兼论政府在全国统一大市场建设中的作用[J]. 管理世界, 2024, 40(7): 46-68.
- [2] 金惠杰, 王刊良, 付东普. 政府处置媒介如何影响公众满意度?——基于中国某市 12345 政务服务平台的实证研究[J]. 公共管理与政策评论, 2025, 14(2): 69-86.
- [3] 杜占江. 基于案例教学的信息管理学课程思政教学实践与研究[J]. 产业与科技论坛, 2021, 20(23): 149-150.
- [4] 张红军. 农业管理专业学位研究生教学案例库建设研究——以《现代农业经营与管理案例分析》课程为例[J]. 现代畜牧科技, 2025(1): 178-180.
- [5] 丁利. 电子治理: 方法论研究基础及价值建构[J]. 领导科学, 2024(5): 115-120.
- [6] 薛天山. 电子政务使用提升政府信任: 是否可能与何以可为[J]. 南京师大学报(社会科学版), 2023(1): 135-146.
- [7] 王叶薇, 王杰. 电子政务能否提升“本地-邻地”政府治理效率?——来自“县级政府政务公开和政务服务试点”的证据[J]. 公共管理与政策评论, 2023, 12(3): 54-68.
- [8] 陈旭东, 沈利芸. 数字赋能、财政支出与基本公共服务供给——基于双重机器学习的因果推断[J]. 管理学报, 2024, 37(6): 93-109.
- [9] 田政杰. 数字政府建设如何加快新质生产力形成?——基于电子政务综合试点的准自然实验[J]. 现代管理科学, 2024(5): 194-204.
- [10] 覃千钟, 魏宏聚. 教师教学经验概念化表达: 内涵、逻辑及路径——基于经验学习圈理论的视角[J]. 教育理论与实践, 2025, 45(7): 34-41.
- [11] 高筱卉, 赵炬明. 舒尔曼大学教学学术思想初探[J]. 高等工程教育研究, 2022(2): 143-149.
- [12] 陈婷, 曾小云, 农清清, 等. 公共卫生硕士教学案例库建设的思考与探索[J]. 教育教学论坛, 2024(49): 66-69.
- [13] 李世华. 基于政务云的统一政务数据和电子文件归档体系[J]. 中国档案, 2024(3): 44-45.
- [14] 梁银锋, 王镒. 政务服务数字化转型何以提升公共服务效率?——以“互联网 + 政务服务”平台建设为例[J]. 电子政务, 2024(1): 46-62.