



复旦大学国际关系与公共事务学院
School of International Relations & Public Affairs
Fudan University

中国城市治理现代化

复旦国务智库报告系列之七

中国城市治理现代化

——电子治理与民众满意度

“国务智库”编

复旦大学国际关系与公共事务学院

2016年12月31日



目录

内容提要	1
一、 前言	3
二、 电子化公共服务的用户需求与使用行为	8
三、 电子化公共服务需求影响因素	15
四、 电子化公共服务感知质量与价值	34
五、 整体性公共服务满意度	56
六、 结论与对策建议	65



内容提要

电子治理是指运用信息通讯技术来支撑公共服务、政府管理、民主程序、并改善公民、社会、私有部门与国家之间的关系。整体性服务型政府建设强调政府的整合型治理方向以及主动积极的公共服务，强调建立政府与民众的互动机制，以及向民众提供高质量的服务。随着信息技术的发展，政府机关部门间资源的整合、在线便民服务、网络行政已成为政府公共服务改革的重点，电子化治理已经成为整体性服务型政府建设的一个重要组成部分。

该项成果以开展综合配套改革试点的上海浦东新区、天津滨海新区、深圳、成都、重庆、武汉、长沙、沈阳市八个城市（区）为调研对象，通过大规模的问卷调查，从政府接触方式偏好、电子治理发展项目偏好、政府网站使用意愿、电子化公共服务使用状况、使用态度、感知行为控制、主观规范、感知服务质量、感知服务价值与公众满意度等方面系统总结并深入分析八个城市（区）电子化公共服务的需求偏好、服务质量与整体满意度情况，从整体性公共服务满意度的视角对公共服务改革与创新的成效进行初步评价，并在此基础上提出相应的对策建议。

整体来看，八个城市（区）受访者最为青睐网络或电子邮件的方式与政府接触，对电子治理发展项目显示出了较高的偏好，对政府网站的使用意愿较好，在实际使用过程中，对在线信息查询和线上申报功能使用度较高，但在线讨论的使用频率相对不高。八个城市（区）受访者对电子政府的知晓度和相容性评价较低，对政府网站功能优势的评价不高。八个城市（区）受访者对政府网站信任、可靠性、隐私保护、主观规范评价较低，对政府网站的有用性和易用性评价不高。八个城市（区）受访者对政府网站的系统品质、信息质量、服务能力、可得性、安全性、可靠性、回应性、互动性评价较低。八个城市（区）受访者对政府网站的服务价值评价不高，对政府的服务表现与服务形象、优质便民服务、信息服务的满意度较低，对政府网站的创新便民服务满意度不高。

十三五期间，电子治理与公共服务创新已采取如下对策：

一是要加强网络基础环境建设，为电子治理发展保驾护航。网络基础环境建设主要有三个方面：法制环境建设、信息基础设施建设和网络信息安全。网络基



础环境建设既要重视硬件基础设施建设，更要重视软件环境的完善。因此，这三个方面的网络基础环境建设，彼此息息相关、缺一不可。当务之急则是要完善电子政务法制环境，提升电子政务安全性与可靠性；加强信息基础设施建设，改善电子政务系统质量与服务能力；加强网络信息安全建设，强化政府信息安全责任。

二是推动透明治理，提升政府整体性治理能力。透明治理旨在建立一个公开、参与、协作政府形态，通过结合政府社会力量，提高公共服务质量和满意度，建设人民满意的服务型政府。透明治理的实现，依赖于政府数据开放、电子参与以及数字政府服务三者相互协同配合。政府信息公开、数据开放透明，以增进社会对公共事务的了解、信任及监督，并促进民主参与及提高政府管理透明度。电子参与可以促进政府与社会良性互动沟通，以电子化的方式改善民主响应性，促进各界参与政策制定；数字政府服务依赖于信息公开与公众参与，以民为本，满足公众需求。

三是打造智慧生活，促进基本公共服务均等化。智慧生活将以智能健康照护、数字学习、网络文化娱乐与智慧体验服务为重点，应用科技改善生活、解决问题，实现老有所养、学有所教、病有所医，以电子化服务的方式提升公众生活质量，实现基本公共服务均等化。

四是实施电子化公共服务质量提升工程，建设人民满意的电子化服务型政府。电子化公共服务质量提升工程需要以公众需求为导向，提高电子化政府的公共服务能力，着力提升政府网站互动性与回应性，强化政府网站服务能力，建设人民满意的电子化服务型政府。



一、前言

当前,积极运用先进的信息与通信技术发展电子政务以提高政府公共部门的工作效率及服务水平已经成为世界各国的共识。Web2.0、移动技术以及云计算等新兴信息通讯技术运用给各国电子治理带来了新的机遇,这些技术的使用有助于降低技术应用的成本,提高技术应用的覆盖面和普及面程度,从而使更多公众可以在任何时间以多种方式获得高水平的公共信息和服务。网络信息技术为公共行政的变革提供了新的契机和挑战,为政府转型提供了基础技术条件,成为服务型政府转型的一种行之有效的使能器。

服务型政府建设不仅需要组织结构的变化,还需要辅以流程再造、一站式服务、公私合作、网络简化等多种改革措施,而这一切都有赖于信息技术的支持。经过20余年的发展,中国电子治理已由以推进政府信息化、普及政府网站为特征的起步阶段和普及阶段,逐步跨入以深化应用、注重成效为重点的集成整合阶段,电子政务发展取得了长足进步。在2014年联合国电子政务调查中,中国的电子政务发展指数排名由2012年的第78名上升至2014年的第70名,位列193个参评国中上水平。与此同时,随着信息通信技术的飞速发展和日益普及,电子治理服务潜在使用群体不断扩大。截至2015年6月,中国网民规模达6.68亿,互联网普及率为48.8%,互联网对个人生活方式的影响进一步深化,从基于信息获取和沟通娱乐需求的个性化应用,发展到与医疗、教育、交通等公用服务深度融合的民生服务¹,电子化公共服务存在着巨大的发展空间。

在电子治理取得快速发展的同时,也面临着诸多问题与挑战。其中,最突出的问题是政府网站使用率与公众满意度普遍较低,许多政府网站长期处于“休眠”状态,一批有名无实的“僵尸”网站占用并浪费了大量的公共资源。此外,长期以来我国的电子治理发展的用户需求导向严重缺位,相关各项政策规划常常忽视了对公众电子治理服务需求的关注。同时,在电子治理绩效评估中也未能对公众满意度评价给以足够的重视,导致电子化公共服务偏离或无法满足公众实际需求,电子化服务质量与公众需求存在较大差距,政府网站公众使用率与公众满意度普遍较低。近年来,中国电子治理顶层设计的焦点由原先仅注重工程建设和软件开

¹中国互联网信息中心(2015).第36次中国互联网络发展状况统计报告.<http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwxbzg/hlwztjbg/201507/P020150723549500667087.pdf>.



发逐渐转向强化电子治理实际应用、实现电子治理服务潜在价值。2011 年《国家电子政务“十二五”规划》将深化应用、注重成效作为中国电子治理发展的根本要求，力争使电子治理从变革政府理念、转变政府职能、优化政府组织结构、再造政务流程、改善政府决策、促进民主参与等方面为行政体制改革提供全方位的技术支撑，打造一个“职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意”服务型政府。

从公众需求的角度出发，探究公众对电子化公共服务的需求情况及其影响因素，评价公众对电子化公共服务的满意程度并识别其影响因素，帮助电子治理服务供给者更好地了解公众需求行为，对激励公众使用电子化公共服务，提升政府电子化服务质量，改善政府电子治理绩效，推进中国电子治理发展的发展无疑具有十分重要的理论价值和现实意义。

本研究拟在借鉴国内外相关研究成果基础上，将公众对电子化公共服务的需求情况及其影响因素、电子化公共服务质量与公众满意度整合进同一分析框架，以国家八大综合配套改革实验区为调查对象，通过大规模的问卷调查，系统研究并分别描述上海浦东新区、深圳、天津滨海新区、成都、重庆、武汉、长沙、沈阳八个城市（区）政府网站服务公众需求情况及其影响因素，政府网站服务公众满意程度及其影响因素，系统分析中国电子化公共服务现状与存在问题，并提出相应的对策建议，为完善电子化公共服务提供了科学的决策依据。

（一）数据收集与样本统计描述

本研究问卷调查时间为 2015 年 4 月—2015 年 7 月，调查地区涵盖了上海浦东新区、深圳、天津滨海新区、成都、重庆、武汉、长沙与沈阳 8 个城市（区），调查对象为长期在当地工作、学习和生活的居民。各地区问卷发放的数量以当地人口数量为基础合理配比，问卷发放采取随机抽样的方式。由于问卷题项较多，为了保证问卷质量，提高问卷回收率和有效率，调查员在选定受访者后，基本采用一对一的调查方式，并采取了一定的激励措施，即对每位受访者提供礼品奖励。整个调查共发放问卷 3960 份，回收问卷 3770 份，问卷回收率为 95.2%。除去常规缺失值（由于部分题目没有作答）、个人基本信息缺失（指在基本情况回答中漏答题目较多或者同一样本存在自身



矛盾的回答)，并进行样本筛选（某一样本所有题目回答均为同一答案，或被筛选题目所甄别），最终回收有效问卷 3120 份，有效问卷率为 82.8%。

（二）数据质量与可靠性分析

本研究在问卷设计过程中运用反向题项设计以消除同源误差，提高调查数据质量。然而，由于一份问卷的所有题目均由同一位受访者完成，仍然很难避免预测变量与校标变量之间的共变性，有必要对调查数据进行同源误差进行检测。学术研究中，较为常用的同源误差检测方法是哈曼单因素检测法（Aulakh and Gencturk, 2000），即将问卷中所有题项得分进行因子分析，若在未旋转时只能提取一个因子或者所提取的第一个因子能够解释大部分（50%以上）的变异，则存在同源误差。因此，在正式研究之前，将问卷中的所有题项进行因子分析，在未旋转时第一个方差贡献率为 30.27%，未达到多数，故本调查数据并不存在同源误差问题。

数据可靠性，也称同质性信度，是指一组题项是否测量了相同的内容或特质，是判断数据质量的重要指标。学界通常使用内部一致性信度检验数据可靠性。当内部一致性系数大于 0.7 时，表示数据可靠性较高，当测量题项的数目小于 6 时，内部一致性系数大于 0.6，即可判断数据具有可靠性。在本次研究中，就各维度来看，所有维度的内部一致性系数均高于 0.8，其中，使用者需求、主观规范、态度、感知行为控制、感知服务质量、感知服务价值、公共服务满意度的内部一致性系数分别为 0.932、0.96、0.899、0.895、0.968、0.825、0.944，表明各测量尺度比较可靠。就各子维度来看，除了隐私认知与功能认知之外，所有测量尺度的内部一致性系数在 0.726 和 0.945 之间，其中，电子治理发展项目偏好、使用意愿、人际影响、外部影响、相容性、知晓度、感知易用性、感知有用性、功能优势、形象优势、政府信任、可靠性、隐私认知、系统品质、信息质量、服务能力、可得性、安全性、可靠性、回应性、互动性、服务表现与服务形象、便民服务质量与电子化服务满意度的内部一致性系数分别为 0.914、0.944、0.857、0.772、0.825、0.793、0.869、0.93、0.547、0.84、0.903、0.833、0.726、0.549、0.858、0.869、0.879、0.777、0.861、0.844、0.809、0.899、0.825、0.908、0.945，表明各测量尺度可靠性较高，相关题项之间均具有较高一致性。



（三）样本统计描述

1. 城市分布

本次调查共回收有效问卷 3120 份,其中,浦东新区 376 份,占比 12.1%; 深圳市 425 份,占比 13.6%; 滨海新区 314 份,占比为 10.1%; 成都市 399 份,占比 12.8%; 重庆市 411 份,占比 13.2%; 武汉市 415 份,占比 13.3%; 长沙市 335 份,占比 10.7%; 沈阳市 425 份,占比 13.6%。

2. 户籍类型、性别与年龄

在受访者的户籍类型方面,3120 位受访者中,本市户籍 2087 人,占比 66.9%,非本市户籍 1033,占比 33.1%。

在受访者的性别分布方面,在 3120 位受访者中,男性 1595 人,占比 51.1%; 女性 1525 人,占比 48.9%。

在受访者的年龄分布方面,3120 位受访者中,20 岁以下的 73 人,占比 2.3%; 20-29 岁的 1393 人,占比 44.6%; 30-39 岁的 973 人,占比 31.2%; 40-49 岁的 386 人,占比 12.4%; 50-59 岁的 215 人,占比 6.9%; 60 岁以上的 80 人,占比 2.6%。

3. 职业类型

3120 位受访者中,政府公务人员 384 人,占比 12.3%; 事业单位工作者 443 人,占比 14.2%; 企业、公司工作人员 1112 人,占比 35.6%; 商业服务人员 157 人,占比 5%; 个体经营人 274 人,占比 8.8%; 离退休人员 133 人,占比 4.3%; 在校学生 286 人,占比 9.2%; 其他从业人员 294 人,占比 9.4%; 待业下岗人员 37 人,占比 1.2%。

4. 受教育程度

3120 位受访者中,具有研究生及以上学历的受访者为 449 人,占比 14.4%; 具有本科学历的受访者为 1339 人,占比 42.9%; 具有大专学历的受访者为 678 人,占比 21.7%; 具有高中学历的受访者为 438 人,占比 14%; 初中及以下学历的受访者为 216 人,占比 6.9%。

5. 月收入情况

3120 位受访者中,月收入超过 20000 元的 50 人,占比 1.6%; 15001-20000 元的 66 人,占比 2.1%; 10001-15000 元的 167 人,占比 5.4%; 8000-10000



元的 224 人，占比 7.2%；5001-8000 元的 469 人，占比 15%；3001-5000 元的 970 人，占比 31.1%；1001-3000 元的 725 人，占比 23.2%；1000 元以下的 70 人，占比 2.2%；无固定收入的 379 人，占比 12.1%。

6. 平均每天使用网络时间

3120 位受访者中，平均每天使用网络 2 小时以下的 502 人，占比 16.1%；2-4 小时的 1141 人，占比 36.6%；5-7 小时的 879 人，占比 28.2%；8 小时以上的 598 人，占比 19.2%。

7. 接触网络时间

3120 位受访者中，接触网络时间一年以下的 114 人，占比 3.7%；1-5 年的 593 人，占比 19%；6-10 年的 1157 人，占比 37.1%；接触网络的时间在 10 年及以上的 1256 人，占比 40.3%。

8. 政府接触经验

过去一年，3120 位受访者中，曾亲自申请或接受过的 360 人，占比 11.5%；曾亲自申请或接受过医药卫生服务的 931 人，占比为 29.8%；曾亲自申请或接受过社会保障服务的 1110 人，占比 35.6%；曾亲自申请或接受过劳动就业服务的 360 人，占比 11.5%；曾亲自申请或接受过教育文化服务的 620 人，占比 19.9%；曾亲自申请或接受过户籍身份服务的 823 人，占比 26.4%；曾亲自申请或接受过住房保障服务的 486 人，占比 15.6%；曾亲自申请或接受过基本社会服务的 275 人，占比 8.8%；曾亲自申请或接受过证照申领服务的 818 人，占比 26.2%；曾亲自申请或接受过公用事业服务的 880 人，占比 28.2%；曾亲自申请或接受过申报纳税服务的 494 人，占比 15.8%；曾亲自申请或接受过法律服务的 232 人，占比 7.4%；曾亲自申请或接受过交通运输与观光旅游服务的 438 人，占比 14%；曾亲自申请或接受过民族宗教服务的 32 人，占比 1%。



二、电子化公共服务的用户需求与使用行为

（一）最为八个城市（区）受访者所青睐的政府接触方式为网络或电子邮件

如表 1 所示，在八个城市（区）3120 位受访者中，最为受访者所青睐的向政府申请或办理事情的三种方式依次为网络或电子邮件、亲自前往以及电话或传真。其中，偏好使用网络或电子邮件的 1196 人，占比 38.3%；偏好亲自前往的 1094 人，占比 35.1%；偏好打电话或传真的 590 人，占比 18.9%。

表 1 八个城市（区）受访者对政府接触方式的偏好

	打电话 或传真	亲 自 前 往	网 络 或 电 子 邮 件	写信	通过民 意代表	通过社 会团体	其它	合计
您最喜欢用哪一种方 式向政府申请或办理 事情？	590 18.9%	1094 35.1%	1196 38.3%	25 0.8%	41 1.3%	33 1.1%	141 4.5%	3120 100%
您最喜欢用哪一种方 式了解与政府有关的 信息或获得相关资 料？	433 13.9%	540 17.3%	1910 61.2%	27 0.9%	42 1.3%	57 1.8%	111 3.6%	3120 100%
您最喜欢用哪一种方 式向政府表达意见？	511 16.4%	497 15.9%	1612 51.7%	54 1.7%	119 3.8%	81 2.6%	246 7.9%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

最为受访者所青睐的了解政府信息或获取资料的三种方式依次为网络或电子邮件、亲自前往、打电话或传真。其中，偏好使用网络或电子邮件的 1910 人，占比 61.2%；偏好亲自前往的 540 人，占比 17.3%；偏好打电话或传真的 433 人，占比 13.9%。

最为受访者所青睐的向政府表达意见的三种方式依次为网络或电子邮件、电话或传真、亲自前往。其中，偏好使用网络或电子邮件的 1612 人，占比 51.7%；偏好打电话或传真的 511 人，占比 16.4%；偏好亲自前往的 497 人，占比 15.9%。

（二）八个城市（区）受访者对电子治理发展项目需求较高

八个城市（区）3120 位受访者当中，对“政府通过网络提供在线政务



服务是十分重要的”这一说法，表示同意的 2453 人，占比 78.6%，不同意的 204 人，占比 6.6%（见表 2）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府通过网络提供在线服务的重要性评价的平均得分为 4.149，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为深圳（4.281）、滨海新区（4.271）、浦东新区（4.181）、长沙（4.179）、武汉（4.166），重庆（3.745）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）的受访者在政府网站政务服务重要性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区、滨海新区、深圳、武汉、长沙、成都、沈阳与重庆受访者对政府网站政务服务重要性的评价差异显著，前后两者的均差分别为 0.436、0.526、0.536、0.436、0.378、0.526。

表 2 八个城市（区）受访者对电子治理发展的需求偏好程度

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
政府通过网络提供在线政务服务是十分重要的。	93 3.0%	111 3.6%	463 14.8%	1023 32.8%	1430 45.8%	3120 100%
政府通过网络进行政务公开，提供各种相关数据资料是十分重要的。	61 2.0%	114 3.7%	451 14.5%	912 29.2%	1580 50.7%	3120 100%
政府通过网络与民众进行互动交流是十分重要的。	62 2.0%	82 2.6%	478 15.3%	940 30.1%	1558 49.9%	3120 100%
政府通过网络让民众参与投票（如选举或公投）是十分重要的。	74 2.4%	109 3.5%	547 17.5%	954 30.6%	1436 46%	3120 100%
当政府有新的规定或服务时，我希望政府主动通知我。	55 1.8%	96 3.1%	574 18.4%	921 29.5%	1474 47.2%	3120 100%
对于所有民众需要去政府机关办理的业务，政府都应该提供在线的政务服务。	59 1.9%	102 3.3%	497 15.9%	898 28.8%	1564 50.1%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“政府通过网络进行政务公开，提供各种相关数据资料是十分重要的”这一说法，表示同意的 2492 人，占比 79.9%，不同意的 175 人，占比 5.7%（见表 2）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政务信息公开服务重要性评价的平均得分为 4.231，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为沈阳（4.362）、深圳（4.346）、滨海新区（4.299）、武汉（4.28）、长沙（4.236），重庆（3.939）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）



的受访者在政务信息公开服务重要性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区、滨海新区、深圳、武汉、长沙、成都、沈阳与重庆受访者对政务信息公开服务重要性的评价上存在着显著差异,前后两者的均差分别为 0.283、0.37、0.417、0.35、0.306、0.251、0.433。

对“政府通过网络与民众进行互动交流是十分重要的”这一说法,同意的 2498 人,占比 80%,不同意的 144 人,占比 4.6% (见表 2)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政民互动服务重要性评价的平均得分为 4.234,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(4.319)、深圳(4.346)、浦东新区(4.215)、沈阳(4.306)、武汉(4.289),重庆市(3.949)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)的受访者在政民互动服务重要性的评价方面差异显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区、滨海新区、深圳、武汉、长沙、成都、沈阳与重庆的受访者对政民互动服务重要性的评价上存在着显著差异,前后两者的均差分别为 0.267、0.37、0.397、0.34、0.272、0.282、0.357。

对“政府通过网络让民众参与投票(如选举或公投)是十分重要的”这一说法,同意的 2390 人,占比 76.6%,不同意的 183 人,占比 5.9% (见表 2)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站民主参与功能重要性评价的平均得分为 4.144,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(4.233)、深圳(4.207)、沈阳(4.184)、长沙(4.18),重庆市(3.985)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)的受访者在政府网站民主参与功能重要性的评价方面差异显著。值得注意的是,虽然八个城市(区)受访者的评价价值在整体上存在着显著性差异,但是多重比较结果表明,任意两个地区之间的受访者在政府对网站使用经历的评价上并不存在显著性差异。

对“当政府有新的规定或服务时,我希望政府主动通知我”这一说法,同意的 2395 人,占比 76.7%,不同意的 151 人,占比 4.9% (见表 2)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府服务主动性重要程度的评价均值为 4.174,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为沈阳(4.304)、深圳(4.234)、滨海新区(4.207),重庆市(4.002)在八个城市(区)中



得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）的受访者在政府服务主动性重要程度的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，沈阳与重庆的受访者对政府服务主动性重要程度的评价上存在着显著差异，前后两者的均差为 0.301。

对“对于所有民众需要去政府机关办理的业务，政府都应该提供在线的政务服务”这一说法，同意的 2462 人，占比 78.9%，不同意的 161 人，占比 5.2%（见表 2）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府在线服务完备性重要程度的评价均值为 4.22，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为深圳（4.306）、沈阳（4.271）、滨海新区（4.248），重庆市（4.075）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）的受访者在政府在线服务完备性重要程度的评价方面差异显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）受访者的评价在整体上存在着显著性差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间的受访者在政府在线服务完备性重要程度的评价上并不存在显著性差异。

（三）八个城市（区）受访者对政府网站的使用意愿较高

八个城市（区）3120 位受访者当中，愿意使用政府网站的 2075 人，占比 66.5%，不愿意使用政府网站的 211 人，占比 6.8%（见表 3）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站使用意愿的平均得分为 3.86，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.955）、浦东新区（3.944）、成都（3.91）、武汉（3.904）、深圳（3.892）、长沙（3.881），重庆市（3.603）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者的评价在政府网站的使用意愿方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区、滨海新区、深圳、武汉、长沙、成都与重庆的受访者在政府网站使用意愿上差异显著，前后两者的均差分别为 0.341、0.352、0.289、0.3、0.277、0.303、0.222。这意味着，重庆市受访者对使用政府网站的意愿较其他七市低。



表 3 八个城市（区）受访者对政府网站使用意愿

	完全 不同 意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
我愿意使用政府网站。	68 2.2%	143 4.6%	834 26.7%	1187 38.0%	888 28.5%	3120 100%
我愿意使用信息浏览或查询、表格下载服务。	45 1.3%	126 3.5%	697 21.3%	1305 41.9%	947 32.1%	3120 100%
我愿意使用民意调查、网上咨询、政府网上论坛服务。	38 1.2%	161 5.2%	836 26.8%	1227 39.3%	858 27.5%	3120 100%
我愿意使用网上交税、网上审批、网上办证服务。	42 1.3%	157 5%	696 22.3%	1208 38.7%	1017 32.6%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

在八个城市（区）3120 位受访者当中，愿意使用信息浏览或查询、表格下载服务的 2252 人，占比 74%，不愿意使用的 171 人，占比 4.8%（见表 3）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站信息查询服务使用意愿的平均得分为 3.956，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（4.076）、武汉（4.007）、成都（4）、浦东新区（3.992）、长沙（3.979），重庆市（3.781）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站信息查询服务的使用意愿方面差异非常显著。多重比较检验分析结果显示，滨海新区与重庆的受访者在政府网站信息查询服务使用意愿上存在着显著差异，前后两者的均差为 0.295。

在八个城市（区）3120 位受访者当中，愿意使用民意调查、网上咨询、政府网上论坛服务的 2085 人，占比 66.8%，不愿意使用的 199 人，占比 6.4%（见表 3）。以五分量表计，八个城市（区）受访者的政府网站在线交流服务使用意愿的平均得分为 3.867，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.978）、长沙（3.94）、浦东新区（3.912）、成都（3.9），重庆市（3.764）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者的评价价值在政府网站在线交流服务的使用意愿方面差



异显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）受访者的评价在整体上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间的受访者在政府网站在线交流服务使用意愿上并不存在显著差异。

在八个城市（区）3120 位受访者当中，愿意使用网上交税、网上审批、网上办证服务的 2225 人，占比 71.3%，不愿意使用的 199 人，占比 6.3%（见表 3）。以五分量表计，八个城市（区）受访者的政府网站在线申办服务使用意愿的平均得分为 3.962，其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（4.178）、深圳（4.058）、长沙（4.009）、浦东新区（3.981），重庆市（3.82）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站在线申办服务的使用意愿方面差异极其显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）受访者的评价在整体上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间的受访者在政府网站在线申办服务使用意愿上并不存在显著差异。

（四）八个城市（区）受访者在线信息查询和线上申报功能的使用程度较高，但在线讨论服务的使用频率较低

如表 4 所示，八个城市（区）3120 名受访者，在过去一年里，为了查询信息和下载数据而使用过政府网站的有 2789 人，占比 89.4%。其中，经常使用的有 452 人，占比 14.5%；有时使用的 1250 人，占比 40.1%；很少使用的 1087 人，占比 34.8%。曾经在政府网站上发表对公共政策的看法或参与政治讨论的有 1385 人，占比 44.4%。其中，经常发表看法的 50 人，占比 1.6%，有时发表看法的 398 人，占比 12.8%，很少发表看法的 937 人，占比 30%。值得注意的是，从没发表看法的 1735 人，占比 55.6%。为了办理事务（如缴税办证等），曾使用过政府网站的线上申报功能的有 2402 人，占比 77%。其中，经常使用的 378 人，占比 12.1%，有时使用的 1125 人，占比 36.1%，很少使用的 899 人，占比 28.8%。



表 4 八个城市（区）受访者对政府网站服务的使用程度

	经常	有时	很少	从来没 有	合计
过去一年中，您是否为了查询信息和下载数据而使用过政府网站？	452 14.5%	1250 40.1%	1087 34.8%	331 10.6%	3120 100%
过去一年中，您是否曾经在政府网站，发表对公共政策的看法或是参与政治讨论？	50 1.6%	398 12.8%	937 30%	1735 55.6%	3120 100%
过去一年中，您是否为了办理各项事务（如网上缴税，网上办证）而使用过政府网站？	378 12.1%	1125 36.1%	899 28.8%	718 23.0%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。



三、电子化公共服务需求影响因素

（一）八个城市（区）受访者电子政府知晓度较低

在八个城市（区）的 3120 位受访者中，对“据我所知，我国各级地方政府都开设了政府网站”这一说法，表示同意的 2004 人，占比 64.2%，表示不同意的 295 人，占比 9.4%（见表 5）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对地方政府网站知晓度的平均得分为 3.806，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.880）、成都（3.88）、滨海新区（3.857）、重庆（3.82），深圳市（3.73）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在地方政府网站的知晓度感知方面差异极其显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）受访者的评价价值在整体上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间的受访者对地方政府网站知晓度的评价上并不存在显著差异。

表 5 八个城市（区）受访者对电子政府的知晓度

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
据我所知，我国各级地方政府都开设了政府网站。	69 2.2%	226 7.2%	821 26.3%	1129 36.2%	875 28.0%	3120 100%
我了解使用政府网站的好处。	133 4.3%	328 10.5%	1119 35.9%	938 30.1%	602 19.3%	3120 100%
我曾接受过有关如何使用政府网站的培训。	979 29.1%	702 21.3%	748 23.1%	431 15.3%	260 11.3%	3120 100%
据我所知，政府为了推广政府网站的使用，曾开展过一些宣传活动。	396 12.7%	669 21.4%	1011 32.4%	683 21.9%	361 11.6%	3120 100%
我了解政府网站服务的功能。	287 9.2%	598 19.2%	1259 40.4%	630 20.2%	346 11.1%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“我了解使用政府网站的好处”这一说法，表示同意的 1540 人，占比 49.4%，表示不同意的 461 人，占比 14.8%（见表 5）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站优势的认知度平均得分为 3.496，其中，受访者评价价值高于均值



水平的城市(区)依次为成都(3.609)、浦东新区(3.598)、滨海新区(3.596)、重庆(3.565),而沈阳市(3.329)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站优势的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,成都与沈阳的受访者在政府网站优势的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.28。

对“我曾接受过有关如何使用政府网站的培训”这一说法,表示同意的691人,占比26.6%,表示不同意的1681人,占比50.4%(见表5)。以五分量表计,八个城市(区)受访者政府网站培训评价的平均得分为2.452,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为重庆(2.791)、成都(2.584)、滨海新区(2.57)、浦东新区(2.535)、沈阳(2.504),而深圳(2.106)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站培训的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区、滨海新区、成都、重庆、沈阳与深圳的受访者在政府网站培训的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为0.429、0.464、0.478、0.685、0.398;重庆与长沙的受访者在政府网站培训的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.474。

对“据我所知,政府为了推广政府网站的使用,曾开展过一些宣传活动”这一说法,表示同意的1044人,占比33.5%,表示不同意的1065人,占比34.1%(见表5)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站的宣传评价的平均得分为2.982,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为浦东新区(3.12)、重庆(3.331)、成都(3.065)、沈阳(3.042)、滨海新区(2.99),而深圳市在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站宣传的评价方面差异显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区、滨海新区、成都、重庆、沈阳与深圳的受访者在政府网站宣传的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为0.474、0.356、0.42、0.686、0.397;重庆与武汉的受访者在政府网站宣传的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.512;重庆与长沙的受访者在政府网站宣传的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.465。

对“我了解政府网站服务的功能”这一说法,表示同意的976人,占比



31.3%，表示不同意的 885 人，占比 28.4%（见表 5）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站功能的认知程度平均得分为 3.048，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.212）、浦东新区（3.17）、成都（3.12）、滨海新区（3.099）、沈阳（3.064），而武汉（2.911）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站功能的认知度方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，重庆与武汉、场的受访者在政府对网站功能的认知程度上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.308、0.301。

（二）八个城市（区）受访者对电子政府相容性的评价较低

在八个城市（区）的 3120 位受访者中，对“使用政府网站符合我收集信息的方式”这一说法，表示同意的 1572 人，占比 50.4%，不同意的 480 人，占比 15.4%（见表 6）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站与自身信息收集方式相容性评价的平均得分为 3.485，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.631）、沈阳（3.574）、浦东新区（3.567）、成都（3.526）、深圳（3.488），重庆（3.333）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站与自身信息收集方式相容性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，滨海新区与重庆的受访者对政府网站与自身信息收集方式相容性的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.297。

表 6 八个城市（区）受访者生活方式与电子政府的相容性

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
使用政府网站符合我收集信息的方式。	121 3.9%	359 11.5%	1068 34.2%	1029 33.0%	543 17.4%	3120 100%
与面对面的真实交流相比，我更喜欢通 过网络的虚拟交流。	166 5.3%	639 20.5%	1003 32.1%	903 28.9%	409 13.1%	3120 100%
使用政府网站符合我与人交流的方式。	137 4.4%	540 17.3%	1126 36.1%	969 31.1%	348 11.2%	3120 100%
使用政府网站服务符合我的生活方式。	113 3.6%	417 13.4%	1124 36.0%	1047 33.6%	419 13.4%	3120 100%



资料来源：作者自行整理所得。

对“与面对面的真实交流相比，其更喜欢通过网络的虚拟交流”这一说法，表示同意的 1312 人，占比 42%，不同意的 805 人，占比 25.8% (见表 6)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对网络虚拟交流偏好程度的平均得分为 3.24，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.369）、长沙（3.254）、重庆（3.251），重庆（3.333）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在网络虚拟交流的偏好程度方面差异不显著。同时，多重比较检验分析结果显示，任意两个地区之间的受访者在网络虚拟交流偏好程度上也不存在显著差异。

对“使用政府网站符合我与人交流的方式”这一说法，表示同意的 1317 人，占比 42.3%，不同意的 677 人，占比为 21.7% (见表 6)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站与自身交流方式相容性评价的平均得分为 3.273，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.414）、浦东新区（3.314）、成都（3.286）、沈阳（3.282）、重庆（3.275），武汉（3.181）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站与自身交流方式相容性的评价方面差异不显著。同时，多重比较检验分析结果显示，任意两个地区之间的受访者对政府网站与自身交流方式相容性的评价上也不存在显著差异。

对“使用政府网站服务符合我的生活方式”这一说法，表示同意的 1466 人，占比 47%，不同意的 530 人，占比 17% (见表 6)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站与自身生活方式相容性评价的平均得分为 3.398，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.455）、滨海新区（3.554）、深圳（3.405）、重庆（3.399），长沙（3.305）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站与自身生活方式相容性的评价方面差异不显著。同时，多重比较检验分析结果显示，任意两个地区之间的受访者对政府网站与自身生活方式相容性的评价上也不存在显著差异。

（三）八个城市（区）受访者对政府网站功能优势的评价不高

如表 7 所示，在八个城市（区）3120 位受访者当中，对“与前往政府



部门相比,使用政府网站获得政府服务的成本更低”这一说法,同意的 1224 人,占比 39.2%,不同意的 931 人,占比 29.9%。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站成本优势评价的平均得分为 3.335,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为深圳(3.557)、沈阳(3.391)、武汉(3.451)、长沙(3.427),重庆(3.015)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站成本优势的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区、滨海新区、深圳、武汉、长沙、成都、沈阳与重庆受访者对政府网站成本优势的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.377、0.329、0.715、0.603、0.485、0.354、0.537。

表 7 八个城市(区)受访者对政府网站功能优势的评价

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
与前往政府部门相比,使用政府网站获得政府服务的成本更低。	626 20.1%	305 9.8%	965 30.9%	431 13.8%	793 25.4%	3120 100%
与政府部门的现场服务相比,政府网站提供了更多样的服务功能。	132 4.2%	353 11.3%	1031 33.0%	1019 32.7%	585 18.8%	3120 100%
与前往政府部门相比,使用政府网站有助于缩短办事时间。	79 2.5%	202 6.5%	718 23.0%	1121 35.9%	1000 32.1%	3120 100%
与前往政府部门相比,使用政府网站办理公务更加方便。	45 1.4%	159 5.1%	750 24.0%	1173 37.6%	993 31.8%	3120 100%

资料来源:作者自行整理所得。

对“与政府部门的现场服务相比,政府网站提供了更多样的服务功能”这一说法,同意的 1604 人,占比 51.5%;不同意的 485 人,占比 15.5%(见表 7)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站功能多样性评价的平均得分为 3.504,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.621)、沈阳(3.518)、重庆(3.513)、成都(3.511)、浦东新区(3.505),武汉(3.361)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站服务功能多样性的评价方面差异不显著。同时,多重比较检验分析结果显示,任意两个地区之间的受访者对政府网站服务功能多样性的评价上也不存在显



著差异。

对“与前往政府部门相比,使用政府网站有助于缩短办事时间”这一说法,同意的 2121 人,占比 68%;不同意的 281 人,占比 9%(见表 7)。以五分量表计,八个城市(区)受访者政府网站效率性评价的平均得分为 3.885,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(4.022)、深圳(3.948)、长沙(3.931)、沈阳(3.908),重庆市(3.749)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站办事效率的评价方面差异显著。值得注意的是,虽然八个城市(区)的受访者对政府网站效率性的评价上存在着显著差异,但是多重比较结果表明,任意两个地区之间却不存在显著差异。

对“与前往政府部门相比,使用政府网站办理公务更加方便”这一说法,同意的 2166 人,占比 69.4%,不同意的 204 人,占比 6.5%(见表 7)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站便利性评价的平均得分为 3.933,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(4.057)、沈阳(4.04)、深圳(3.993)、长沙(3.979)、成都(3.91),重庆(3.711)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站便利性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区、滨海新区、深圳、长沙、沈阳与重庆存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.347、0.283、0.269、0.199、0.33。

(四) 八个城市(区)受访者政府网站信任度较低

在八个城市(区)的 3120 位受访者中,对“整体来说,目前的互联网环境是安全”这一说法,同意的 1105 人,占比 35.4%;不同意的 875 人,占比 28.1%(见表 8)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对互联网环境安全性评价的平均得分为 3.073,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为浦东新区(3.202)、滨海新区(3.153)、成都(3.135)、重庆(3.112)、沈阳(3.089),深圳(2.894)在八个城市(区)中的得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在互联网环境安全感知的的评价上方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区与深圳的受访者对互联网环境安全感知的的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为



0.308。

表 8 八个城市（区）受访者对政府网站的信任度

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
整体来说，目前的互联网环境是安全的。	221 7.1%	654 21.0%	1140 36.5%	887 28.4%	218 7.0%	3120 100%
在政府网站上办理与钱财有关的事项是安全的。	123 3.9%	538 17.2%	1210 38.8%	1001 32.1%	248 7.9%	3120 100%
政府网站具有充分的安全保障措施。	83 8.7%	367 11.8%	1295 41.5%	1082 34.7%	293 9.4%	3120 100%
我感觉使用政府网站服务不会有太大的风险。	70 2.2%	272 8.7%	977 31.3%	1242 39.8%	559 17.9%	3120 100%
总的看来，我感觉政府网站服务是安全可靠的。	57 1.8%	239 7.7%	961 30.8%	1277 40.9%	586 18.8%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“在政府网站上办理与钱财有关的事项是安全的”这一说法，同意的 1249 人，占比 40%，不同意的 661 人，占比 21.1%(见表 8)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站的财务安全性评价的平均得分为 3.229，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区(3.385)、浦东新区(3.274)、武汉(3.272)，长沙(3.158)在八个城市（区）中的得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站财务安全性的评价方面差异显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对政府网站财务安全性的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。

对“政府网站具有充分的安全保障措施”这一说法，同意的 1375 人，占比 44.1%，不同意的 450 人，占比 20.5%(见表 8)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站安全措施感知度的平均得分为 3.364，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区(3.513)、浦东新区(3.426)、沈阳(3.414)、重庆(3.377)、成都(3.376)，长沙(3.209)在八个城市（区）中的得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站安全措施的评价方面差异



极其显著。多重比较检验分析结果显示,滨海新区与长沙受访者在政府对网站安全措施的感知度上存在着显著差异,前后两者均差为 0.304。

对“感觉使用政府网站服务不会有太大的风险”这一说法,同意的 1801 人,占比 57.7%,不同意的 342 人,占比 10.9%(见表 8)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站风险性评价的平均得分为 3.624,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.787)、沈阳(3.744)、浦东新区(3.649),深圳(3.512)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站风险性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,滨海新区与深圳的受访者对政府网站风险性的评价上存在着显著差异,前后两者均差为 0.274。

对“总的看来,政府网站服务是安全可靠的”这一说法,同意的 1863 人,占比 59.7%,不同意的 296 人,占比 9.5%(见表 8)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站的安全可靠性评价的平均得分为 3.672,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.857)、浦东新区(3.7)、成都(3.677)、沈阳(3.805),深圳(3.528)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站的安全可靠性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,滨海新区与深圳的受访者在政府网站的安全可靠性的评价上存在着显著差异,前后两者均差为 0.328。

(五) 八个城市(区)受访者对政府网站服务可靠性评价较低

在八个城市(区)的 3120 位受访者中,对“与前往政府部门相比,在政府网站上办理事务更加可靠”这一说法,同意的 1306 人,占比 41.9%,不同意的 575 人,占比 18.4%(见表 9)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站相对可靠性感知度的平均得分为 3.318,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.497)、浦东新区(3.372)、重庆(3.355),深圳(3.202)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站相对可靠性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,滨海新区与深圳的受访者对政府网站相对可靠性的评价上存在着显著差异,前后两者均差为 0.295。



表 9 八个城市（区）受访者对政府网站可靠性的评价

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
与前往政府部门相比，在政府网站上办理业务更加可靠。	73 2.3%	502 16.1%	1239 39.7%	972 31.2%	334 10.7%	3120 100%
法律和技术政策可以充分保护我在使用互联网过程中免受各种不安全因素的困扰。	103 3.3%	467 15.0%	1218 36.6%	1012 39.0%	320 10.3%	3120 100%
如果我使用政府网站的过程中，出现了任何不安全的情况，政府都会对此负全责。	242 7.8%	625 20.0%	1003 32.1%	816 26.2%	434 13.9%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“法律和技术政策可以充分保护我在使用互联网过程中免受各种不安全因素的困扰”这一说法，同意的 1332 人，占比 49.3%，不同意的 570 人，占比 18.3%（见表 9）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站法律和技术政策充分性评价的平均得分为 3.314，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.5446）、重庆（3.47）、浦东新区（3.399），深圳（3.153）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站法律和技术政策充分性评价方面差异极其显著。根据多重比较检验分析结果显示，滨海新区与深圳、武汉、长沙、成都、沈阳的受访者在政府网站法制保障性方面存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.392、0.272、0.315、0.284、0.302。

对“如果我使用政府网站的过程中，出现了任何不安全的情况，政府都会对此负全责”的说法，同意的 1250 人，占比 40.1%，不同意的 867 人，占比 27.8%（见表 9）。以五分量表计，八个城市（区）受访者在政府部门保障政府网站安全能力方面进行评价的平均得分为 3.184，其中，受访者评价价值高于均值水平的市（区）依次为重庆（3.472）、滨海新区（3.309）、沈阳（3.205）、浦东新区（3.192），深圳（2.980）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府部门保障政府网站安全能力的评价方面差异极其显著。根据多重比较检验分析结果显示，滨海新区与深圳的受访者对政府部门保障政府网站安全性能力的评价上存在着显著差异，前后两者均差为 0.329；重庆与深圳、武汉、长



沙、成都的受访者在政府部门保障政府网站安全性能的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.492、0.327、0.454、0.302。

（六）八个城市（区）受访者对政府网站隐私保护评价较低

如表 10 所示，在八个城市（区）的 3120 位受访者中，对“愿意向政府网站提供个人信息”这一说法，同意的 593 人，占比 19%，不同意的 1345 人，占比 43.1%。以五分量表计，八个城市（区）受访者在向政府网站提供个人信息意愿方面的平均得分为 2.926，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为深圳（3.076）、长沙（2.985）、浦东新区（2.942）、滨海新区（2.93）、成都（2.93），沈阳（2.746）在八个城市（区）的得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在向政府网站提供个人信息的意愿方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，深圳市受访者与滨海新区、武汉、成都、重庆、沈阳市受访者在向政府网站提供个人信息的意愿上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.277、0.221、0.251、0.264、0.418。

表 10 八个城市（区）受访者对政府网站保护隐私的认知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
我愿意向政府网站提供个人信息。	865 27.7%	480 15.4%	1182 37.9%	135 4.3%	458 14.7%	3120 100%
政府网站能够保护我的个人隐私。	168 5.4%	546 17.5%	1189 38.1%	863 27.7%	354 11.3%	3120 100%
政府网站不会向其它网站泄露我的 个人信息。	203 6.5%	512 16.4%	1187 38.0%	798 25.6%	420 13.5%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“政府网站能够保护我的个人隐私”这一说法，同意的 1217 人，占比 39%，不同意的 714 人，占比 22.9%（见表 10）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站保护个人隐私主动性的评价均值为 3.221，其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.355）、沈阳（3.313）、滨海新区（3.299）、浦东新区（3.274），深圳（3.023）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站主动保



护个人隐私的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，重庆、沈阳与深圳的受访者在政府网站主动保护个人隐私的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.333、0.29。

对“政府网站不会向其它网站泄露我的个人信息”这一说法，同意的 1218 人，占比 39.1%，不同意的 715 人，占比 22.9% (见表 10)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站保护个人信息评价的平均得分为 3.231，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为沈阳（3.348）、重庆（3.341）、滨海新区（3.331），深圳（3.097）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站对个人信息保护能力的评价方面差异显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对政府网站保护个人信息的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。

（七）八个城市（区）受访者对政府网站的主观规范感知较低

在八个城市（区）的 3120 位受访者当中，对“据我观察，使用政府网站服务的用户很多”这一说法，同意的 1103 人，占比 35.3%，不同意的 719 人，占比 23% (见表 11)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站使用者人数感知度的评价均值为 3.175，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.36）、重庆（3.319）、成都（3.248）、浦东新区（3.266）、深圳（3.198），长沙（2.916）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站使用者人数的感知度方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，滨海新区与武汉、沈阳的受访者对政府网站使用者人数的感知度上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.314、0.303。浦东新区、滨海新区、成都、重庆与长沙的受访者对政府网站使用者人数的感知度上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.35、0.443、0.281、0.332、0.402。



表 11 八个城市（区）受访者对人际影响感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
据我观察，使用政府网站服务的用户很多。	145 4.6%	574 18.4%	1298 41.6%	796 25.5%	307 9.8%	3120 100%
我的亲朋好友经常使用政府网站服务。	219 7.0%	787 25.2%	1200 38.5%	658 21.1%	256 8.2%	3120 100%
我认为有很多网络用户经常使用政府网站服务。	160 5.1%	630 20.2%	1151 36.9%	868 27.8%	311 10.0%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“我的亲朋好友经常使用政府网站服务”这一说法，表示同意的 914 人，占比 29.3%，不同意的 1006 人，占比 32.2%(见表 11)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对周边人群使用政府网站服务频繁程度的评价均值为 2.982，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.282）、滨海新区（3.159）、浦东新区（3.04），长沙（2.699）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在周边人群使用政府网站服务频繁程度的感知方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区、滨海新区与长沙受访者在周边人群使用政府网站服务频繁程度的感知上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.362、0.417；浦东新区、滨海新区、重庆与武汉受访者对周边人群使用政府网站服务频繁程度的感知上也存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.291、0.345、0.35。

对“我认为有很多网络用户经常使用政府网站服务”这一说法，表示同意的 1179 人，占比 37.8%，不同意的 790 人，占比 25.3%(见表 11)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对网络用户中政府网站使用者情况认知度的平均得分为 3.173，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.363）、滨海新区（3.357）、浦东新区（3.303），沈阳（3.085）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在网络用户中政府网站使用者情况的评价上方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与长沙的受访者对网络用户中政府网站使用者情



况的评价上存在着显著差异，前后两者均差为 0.341；滨海新区与武汉、长沙的受访者对网络用户中政府网站使用者情况的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.34、0.461；重庆与深圳、武汉、长沙、成都、沈阳的受访者对网络用户中政府网站使用者情况的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.32、0.463、0.584、0.305、0.362。

在八个城市（区）的 3120 位受访者中，对“我所认识的人认为我应该使用政府网站”这一说法，同意的 1306 人，占比 41.9%，不同意的 687 人，占比 22%（见表 12）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对周边人群使用政府网站的意愿方面的评价平均得分为 3.268，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.38）、滨海新区（3.376）、重庆（3.319）、成都（3.296），长沙（3.119）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在周边人群使用政府网站意愿的评价方面差异非常显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对周边人群使用政府网站的意愿的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。

表 12 八个城市（区）受访者对外部影响因素的感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
我所认识的人认为我应该使用政府网站。	151 4.8%	536 17.2%	1127 36.1%	939 30.1%	367 11.8%	3120 100%
新闻媒体认为公众应该使用政府网站。	80 2.6%	264 8.5%	991 31.8%	1172 37.6%	613 19.6%	3120 100%
新闻媒体对使用政府网站持正面看法。	76 2.4%	222 7.1%	980 31.4%	1160 37.2%	682 21.9%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“新闻媒体认为公众应该使用政府网站”这一说法，同意的 1785 人，占比 57.2%，不同意的 344 人，占比 11.1%（见表 12）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对新闻媒体影响力评价的平均得分为 3.633，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.78）、重庆（3.667）、浦东新区（3.665）、沈阳（3.659），深圳（3.548）在八个城市（区）中的评价价值得分最低。方差分析



结果表明,不同城市(区)受访者在新闻媒体影响力的评价上差异显著。多重比较检验分析结果显示,沈阳与深圳的受访者对新闻媒体影响力的评价上存在着显著差异,前后两者均差为 0.418。

对“新闻媒体对使用政府网站持正面看法”这一说法,同意的 1842 人,占比 59.1%,不同意的 298 人,占比 9.5%(见表 12)。以五分量表计,八个城市(区)受访者在新闻媒体对政府网站所持态度方面的平均得分为 3.689,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.777)、沈阳(3.765)、浦东新区(3.758)、重庆(3.735)、成都(3.717),长沙(3.564)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在新闻媒体对政府网站持正面看法的评价上差异非常显著。值得注意的是,虽然八个城市(区)的受访者在新闻媒体对政府网站所持态度方面的评价上存在着显著差异,但是多重比较结果表明,任意两个地区之间却不存在显著差异。

(八) 八个城市(区)受访者对政府网站的有用性评价不高

在八个城市(区)的 3120 位受访者中,对“政府网站有助于促进公众意见的形成”这一说法,同意的 1946 人,占比 62.4%,不同意的 308 人,占比 9.8%(见表 13)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站形成公众意见功能认知的平均得分为 3.698,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为沈阳(3.955)、滨海新区(3.768)、武汉(3.716),重庆(3.484)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站促进公众意见形成的功能认知上差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,沈阳与浦东新区、深圳、武汉、长沙、成都、重庆的受访者在政府网站促进公众意见形成的功能认知上存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.309、0.292、0.305、0.259、0.471。



表 13 八个城市（区）受访者对政府网站有用性的评价

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
政府网站有助于促进公众意见的形成。	73 2.3%	235 7.5%	866 27.8%	1334 42.8%	612 19.6%	3120 100%
政府网站有助于促进民众间的互动交流。	54 1.7%	203 6.5%	851 27.3%	1385 44.4%	627 20.1%	3120 100%
政府网站有助于政府响应民众需求。	62 2.0%	188 6.0%	825 26.4%	1361 43.6%	684 21.9%	3120 100%
民众通过政府网站可以更容易地监督政 府施政。	73 2.5%	242 7.8%	838 26.9%	1292 41.4%	675 21.6%	3120 100%
政府网站可使民众更容易地参与政府的 决策制定。	91 2.9%	284 9.1%	876 28.1%	1213 38.9%	656 21.0%	3120 100%
政府网站可以增加民众与政府的互动交 流。	61 2.0%	189 6.1%	797 25.5%	1351 43.3%	722 23.1%	3120 100%
政府网站可以提供更多公开透明的信息。	58 1.9%	174 5.6%	760 24.4%	1298 41.6%	830 26.6%	3120 100%
政府网站可节省民众参与公共事务的成 本。	32 1.0%	132 4.2%	705 22.6%	1363 43.7%	888 28.5%	3120 100%
政府网站可以增进民众对公共事务的了 解。	45 1.4%	142 4.6%	763 24.5%	1333 42.7%	837 26.8%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“政府网站有助于促进民众间的互动交流”这一说法，同意的 2012 人，占比 64.5%，不同意的 257 人，占比 8.2%(见表 13)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站促进民众互动功能认知的平均得分为 3.746，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为沈阳（3.925）、滨海新区（3.796）、成都（3.772）、武汉（3.757）、长沙（3.752），重庆（3.574）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站促进民众互动的功能认知方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，沈阳与深圳、重



庆的受访者在政府网站促进民众互动的功能认知方面存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.255、0.351。

对“政府网站有助于政府响应民众需求”这一说法,同意的 2045 人,占比 65.5%,不同意的 250 人,占比 8%(见表 13)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站促进政府回应性评价的平均得分为 3.775,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为沈阳(3.962)、武汉(3.834)、滨海新区(3.825)、成都(3.777),重庆(3.574)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站促进政府回应性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,武汉、沈阳与重庆的受访者在政府网站促进政府回应性的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.26、0.388。

对“政府网站可使民众更容易地参与政府的决策制定”这一说法,同意的 1869 人,占比 59.9%,不同意的 375 人,占比 12%(见表 13)。以五分量表计,八个城市(区)受访者在政府网站促进民众参政功能认知上的平均得分为 3.66,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.736)、沈阳(3.72)、武汉(3.694)、浦东新区(3.692)、长沙(3.675),深圳(3.535)。在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站促进民众参政功能的评价方面差异不显著。同时,多重比较检验分析结果显示,任意两个地区之间的受访者对政府网站促进民众参政功能的评价上也不存在显著差异。

对“政府网站可以增加民众与政府的互动交流”这一说法,同意的 2073 人,占比 66.4%,不同意的 250 人,占比 8.1%(见表 13)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站促进政民互动功能认知的平均得分为 3.796,其中,滨海新区(3.866)、浦东新区(3.875)、武汉(3.815)、长沙(3.821)、沈阳(3.878),重庆(3.657)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站促进政民互动功能的认知方面差异非常显著。值得注意的是,虽然八个城市(区)的受访者对政府网站促进政民互动功能的认知上存在着显著差异,但是多重比较结果表明,任意两个地区之间却不存在显著差异。



对“政府网站可以提供更多公开透明的信息”这一说法,同意的有 2128 人,占比 68.2%,不同意的 232 人,占比 7.5%(见表 13)。以五分量表计,八个城市(区)受访者在政府网站政务信息公开功能的认知上的平均得分为 3.855,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为沈阳(4.002)、浦东新区(3.907)、长沙(3.905)、滨海新区(3.863),重庆(3.698)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站促进政务信息公开功能的认知方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,沈阳与重庆的受访者在政府网站政务信息公开功能的认知上存在着显著差异,前后两者均差为 0.304。

对“政府网站可节省民众参与公共事务的成本”这一说法,同意的 2251 人,占比 72.2%,不同意的 164 人,占比 5.2%(见表 13)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站节省民众参与成本功能的评价均值为 3.943,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为沈阳(4.042),滨海新区(4.019)、成都(3.962)、浦东新区(3.960)、武汉(3.959)、深圳(3.951),重庆(3.749)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站节省民众参与成本功能的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,滨海新区、沈阳与重庆的受访者对政府网站节省民众参与成本功能的评价上存在着显著差异,前后两者均差为 0.27、0.293。

对“政府网站可以增进民众对公共事务的了解”这一说法,同意的 2170 人,占比 69.5%,不同意的 187 人,占比 6%(见表 13)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站增进民众公共事务认知度的评价均值为 3.889,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为沈阳(3.96)、武汉(3.935)、滨海新区(3.933)、长沙(3.931)、浦东新区(3.91)、深圳(3.899),重庆(3.711)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在府网站增进民众公共事务认知度的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,沈阳与重庆的受访者对政府网站增进民众公共事务认知度的评价上存在着显著差异,前后两者均差为 0.25。

(九) 八个城市(区)受访者对政府网站的易用性评价不高

在八个城市(区)3120 位受访者中,对“我具备使用政府网站的知识和技能”这一说法,同意的 1747 人,占比 56%,不同意的 387 人,占比 12.4%(见表



14)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对使用政府网站熟练度的平均得分为 3.624，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区滨海新区(3.713)、沈阳(3.689)、深圳(3.688)、(3.678)、武汉(3.639)，重庆(3.484)在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在使用政府网站熟练度的评价方面差异非常显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对使用政府网站熟练度的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。

表 14 八个城市（区）受访者对政府网站使用难易程度感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
我具备使用政府网站的知识和技能。	92 2.9%	295 9.5%	986 31.6%	1068 34.2%	679 21.8%	399 100%
对我来讲，学习使用政府网站是十分容易的。	78 2.5%	245 7.9%	892 28.6%	1195 38.3%	710 22.8%	3120 100%
即使没有用过类似的网络服务，我也有信心使用政府网站服务。	79 2.5%	247 7.9%	849 27.2%	1205 38.6%	740 23.7%	3120 100%
即使没有他人的帮助，我也有能够学会使用政府网站服务	72 2.3%	271 8.7%	864 27.7%	1173 37.6%	740 23.7%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“学习使用政府网站是十分容易的”这一说法，表示同意的 1905 人，占比 61.1%，不同意的 323 人，占比 10.4%(见表 14)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对学习政府网站的难易程度感知的平均得分为 3.71，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区(3.841)、深圳(3.798)、浦东新区(3.729)、沈阳(3.758)、成都(3.722)，重庆(3.511)在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在学习政府网站的难易程度的感知方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，滨海新区、深圳与重庆的受访者对学习政府网站的难易程度的感知上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.33、0.287。

对“即使没有用过类似的网络服务，我也有信心使用政府网站服务”这



一说法,同意的 1945 人,占比 62.3%,不同意的 326 人,占比 10.4%(见表 14)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站使用信心感知的平均得分为 3.731,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.892)、重庆(3.628)、浦东新区(3.761)、成都(3.747),重庆(3.628)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站使用信心的感知方面差异非常显著。值得注意的是,虽然八个城市(区)的受访者对政府网站使用信心的感知上存在着显著差异,但是多重比较结果表明,任意两个地区之间却不存在显著差异。

对“即使没有他人的帮助,我也有能够学会使用政府网站服务”这一说法,同意的 1913 人,占比 61.3%,不同意的 343 人,占比 11%(见表 14)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对独立学习使用政府网站能力评价的平均得分为 3.717,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.819)、浦东新区(3.729)、长沙(3.788)、成都(3.724)、沈阳(3.722),重庆(3.545)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在独立学习使用政府网站能力的评价方面差异非常显著。值得注意的是,虽然八个城市(区)的受访者对独立学习使用政府网站能力的评价上存在着显著差异,但是多重比较结果表明,任意两个地区之间却不存在显著差异。



四、电子化公共服务感知质量与价值

（一）八个城市（区）受访者对政府网站的系统品质评价较低

在八个城市（区）3120 位受访者当中，对“我每次都能正常打开政府网站首页”这一说法，同意的 1270 人，占比 40.7%，不同意的 713 人，占比 22.9%(见表 15)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站首页可访问性评价的平均得分为 3.241，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.43）、浦东新区（3.399）、重庆（3.246），沈阳（3.165）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站首页可访问性的评价方面差异极其显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对政府网站首页可访问性的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。

表 15 八个城市（区）受访者对政府网站系统品质感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
我每次都能正常打开政府网站首页。	130 4.2%	583 18.7%	1137 36.4%	946 30.3%	324 10.4%	3120 100%
我每次都能成功访问政府网站首页提供的相关链接。	130 4.2%	567 18.2%	1170 37.5%	959 30.7%	294 9.4%	3120 100%
当我进入政府网站时，图片和文字会迅速出现。	95 3.0%	519 16.6%	1271 40.7%	938 30.1%	297 9.5%	3120 100%
政府网站的各项功能操作起来很方便。	123 3.9%	505 16.2%	1267 40.6%	887 28.4%	338 10.8%	3120 100%
政府网站的导览介绍，能让我很清楚的知道各部门负责的业务。	126 4.0%	399 12.8%	1213 38.9%	999 32.0%	383 12.3%	3120 100%
政府网站提供了详细的办事指南。	76 2.4%	364 11.7%	1228 39.4%	1057 33.9%	395 12.7%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“我每次都能成功访问政府网站首页提供的相关链接”这一说法，同



意的 1253 人, 占比 40.1%, 不同意的 697 人, 占比 22.4%(见表 15)。以五分量表计, 八个城市(区)受访者对政府网站相关链接可访问性评价的平均得分为 3.231, 其中, 受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.462)、浦东新区(3.407)、重庆(3.263), 沈阳(3.085)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明, 不同城市(区)受访者在政府网站相关链接可访问性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示, 浦东新区与深圳、沈阳在对政府网站相关链接可访问性的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.281、0.322; 滨海新区与深圳、武汉、沈阳受访者对政府网站相关链接可访问性的评价上也存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.336、0.298、0.377。

对“当我进入政府网站时, 图片和文字会迅速出现”这一说法, 同意的 1235 人, 占比 39.6%, 不同意的 614 人, 占比 19.6%(见表 15)。以五分量表计, 八个城市(区)受访者对政府网站反应速度评价的平均得分为 3.264, 其中, 受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为浦东新区(3.431)、滨海新区(3.382)、重庆(3.363), 武汉(3.152)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明, 不同城市(区)受访者在政府网站反应速度的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示, 浦东新区与武汉的受访者对政府网站反应速度的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.279。

对“政府网站的各项功能操作起来很方便”这一说法, 同意的 1225 人, 占比 39.2%, 不同意的 628 人, 占比 20.1%(见表 15)。以五分量表计, 八个城市(区)受访者对政府网站功能操作便利性评价的平均得分为 3.26, 其中, 受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.452)、重庆(3.363)、沈阳(3.261), 武汉(3.111)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明, 不同城市(区)受访者在政府网站功能操作便利性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示, 浦东新区与深圳、武汉的受访者对政府网站功能操作便利性的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.269、0.293; 滨海新区与深圳、武汉的受访者对政府网站功能操作便利性的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.317、0.341。

对“政府网站的导览介绍, 能让我很清楚的知道各部门负责的业务”这一说法, 同意的 1382 人, 占比 44.3%; 不同意的 525 人, 占比 16.8%(见表 15)。以



五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站导览介绍实用性评价的平均得分为 3.357，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.513）、滨海新区（3.481）、成都（3.441）、浦东新区（3.407），深圳（3.155）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站导览介绍实用性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，滨海新区与浦东新区、成都、重庆的受访者对政府网站导览介绍的实用性的评价存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.326、0.286、0.358。

对“政府网站提供了详细的办事指南”这一说法，同意的 1452 人，占比 46.6%，不同意的 440 人，占比 14.1%（见表 15）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站办事指南详细性评价的平均得分为 3.427，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）仅有浦东新区（3.537），而武汉（3.318）、长沙（3.337）、深圳（3.324）在八个城市（区）中评价得分值较低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站办事指南详细性的评价方面差异非常显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对政府网站办事指南详细性的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。

（二）八个城市（区）受访者对政府网站信息质量评价较低

在八个城市（区）3120 位受访者中，对“每次访问政府网站首页，都能发现新的信息”这一说法，同意的 1323 人，占比 42.5%，不同意的 610 人，占比 19.6%（见表 16）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站信息更新及时性评价的平均得分为 3.307，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.504）、浦东新区（3.481）、滨海新区（3.462）、成都（3.371），武汉（3.14）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站信息更新及时性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与深圳、武汉、沈阳的受访者对政府网站信息更新及时性的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.288、0.342、0.331；滨海新区与武汉、沈阳受访者对政府网站信息更新及时性的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.322、0.311；深圳、武汉、长沙与重庆受访者对政府网站信息更新及时性的评价上存在着



显著差异，前后两者均差分别为 0.31、0.364、0.298。

表 16 八个城市（区）受访者对政府网站信息质量感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
每次访问政府网站首页，都能发现新的信息 （如最新的政府公告与市政新闻）。	131 4.2%	479 15.4%	1187 38.0%	947 30.4%	376 12.1%	3120 100%
我可以随时进入政府网站，快速找到所需的 信息或服务。	135 4.3%	589 18.9%	1245 39.9%	818 26.2%	333 10.7%	3120 100%
政府网站提供的信息资料有经过整理，不会 杂乱没有条理。	101 3.2%	425 13.6%	1207 38.7%	1043 33.4%	344 11.0%	3120 100%
我觉得政府网站所提供的信息内容能满足我的 需求。	130 4.2%	550 17.6%	1293 41.4%	836 26.8%	311 10.0%	3120 100%
我能在政府网站上下载到所有办事所需的表 格、文件附件等资料。	82 2.6%	333 10.7%	1073 34.4%	1175 37.7%	457 14.6%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“我可以随时进入政府网站，快速找到所需的信息或服务”这一说法，同意的 1151 人，占比 36.9%，不同意的 724 人，占比 23.2%（见表 16）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站信息可得性评价的平均得分为 3.2，其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.356）、重庆（3.355）、滨海新区（3.354）、成都（3.238），武汉（3.022）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站信息可得性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与深圳、武汉的重庆受访者对政府网站信息可得性的评价存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.293、0.335；滨海新区与深圳、武汉的受访者对政府网站信息可得性的评价存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.291、0.332；重庆与深圳、武汉的受访者对政府网站信息可得性的评价存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.292、0.334。

对“政府网站提供的信息资料有经过整理，不会杂乱没有条理”这一说法，同意的 1387 人，占比 44.4%，不同意的 526 人，占比 16.8%（见表 16）。以五分



量表计，八个城市（区）受访者对政府网站信息条理性评价的平均得分为 3.354，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.489）、浦东新区（3.481）、滨海新区（3.465）、成都（3.411），长沙（3.233）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站信息条理性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，重庆与深圳、武汉的受访者对政府网站信息条理性的评价存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.251、0.255。

对“我觉得政府网站所提供的信息内容能满足我的需求”这一说法，同意的 1147 人，占比 36.8%，不同意的 680 人，占比 21.8%（见表 16）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站信息满足公众需求能力评价的平均得分为 3.208，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.359）、重庆（3.359）、滨海新区（3.299）、成都（3.268），武汉（3.029）的评价价值得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站信息满足公众需求的能力的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与深圳、武汉的受访者对政府网站信息满足公众需求的能力存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.267、0.33。

对“我能在政府网站上下载到所有办事所需的表格、文件附件等资料”这一说法，同意的 1632 人，占比 52.3%，不同意的 415 人，占比 13.3%（见表 16）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站资料可得性评价的平均得分为 3.51，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.662）、浦东新区（3.654）、重庆（3.601）、成都（3.544），长沙（3.371）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站资料可得性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与长沙、沈阳的受访者对政府网站资料可得性的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.278、0.257；滨海新区与长沙受访者对政府网站资料可得性的评价上存在着显著差异，前后两者均差为 0.286。

（三）八个城市（区）受访者对政府网站服务能力的评价较低

在八个城市（区）3120 位受访者中，对“政府网站能够提供政务咨询



服务”这一说法，同意的 1324 人，占比 42.5%，不同意的 540 人，占比 17.3%（见表 17）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站是否够提供政务咨询服务评价的平均得分为 3.338，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.513）、浦东新区（3.473）、成都（3.386）、滨海新区（3.369），武汉（3.137）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站提供政务咨询服务能力的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与武汉的受访者对政府网站提供政务咨询服务能力的评价上存在着显著差异，前后两者均差为 0.336；重庆与深圳、武汉的受访者对政务咨询服务能力的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.275、0.376。

表 17 八个城市（区）受访者对政府网站服务能力的感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
政府网站能够提供政务咨询服务。	119 3.8%	421 13.5%	1256 40.3%	935 30.0%	389 12.5%	3120 100%
我可以在政府网站找到常见问题或问题讨论区，提供我一般常遇到的问题与解答。	141 4.5%	497 15.9%	1253 40.2%	870 27.9%	359 11.5%	3120 100%
政府网站的政务咨询服务系统能满足我的使用需求。	146 4.7%	458 14.7%	1318 42.2%	852 27.3%	346 11.1%	3120 100%
政府网站能够在我同意的情况下主动完成不同机关中相关的业务。	132 4.2%	512 16.4%	1223 39.2%	912 29.2%	341 10.9%	3120 100%
我每次都能正常访问政府网站的在线申报系统和查询系统。	105 3.4%	444 14.2%	1285 41.2%	943 30.2%	343 11%	3120 100%
政府网站能以电子邮件通知我事务办理的进展状况。	245 6.5%	604 18.3%	1154 40.9%	787 20.3%	330 14.0%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“我可以在政府网站找到常见问题或问题讨论区，提供我一般常遇到的问题与解答”这一说法，同意的 1229 人，占比 39.4%，不同意的 638 人，占比 20.4%（见表 17）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站线上答疑服务能力评价的平均得分为 3.259，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为



重庆 (3.436)、浦东新区 (3.391)、滨海新区 (3.344)、成都 (3.333), 武汉 (3.089) 的评价得分最低。方差分析结果表明, 不同城市 (区) 受访者在政府网站线上答疑服务能力的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示, 浦东新区与深圳、武汉的受访者对政府网站线上答疑服务能力的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.27、0.302。重庆与深圳、武汉的受访者对政府网站线上答疑服务能力的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.314、0.346。

对“政府网站的政务咨询服务系统能满足我的使用需求”这一说法, 同意的 1198 人, 占比 38.4%, 不同意的 604 人, 占比 19.4%(见表 17)。以五分量表计, 八个城市 (区) 受访者对政府网站政务咨询能力评价的平均得分为 3.255, 其中, 受访者评价价值高于均值水平的城市 (区) 依次为重庆 (3.453)、滨海新区 (3.401)、浦东新区 (3.37)、成都 (3.321), 武汉 (3.027)。方差分析结果表明, 不同城市 (区) 受访者对政府网站政务咨询能力的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示, 浦东新区、滨海新区、成都、重庆与武汉的受访者对政府网站政务咨询能力的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.341、0.375、0.294、0.426; 重庆与深圳、沈阳的受访者对政府网站政务咨询能力的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.32、0.293。

对“政府网站能够在我同意的情况下主动完成不同机关中相关的业务”这一说法, 同意的 1253 人, 占比 40.1%, 不同意的 644 人, 占比 20.6%(见表 17)。以五分量表计, 八个城市 (区) 受访者对政府网站服务主动性评价的平均得分为 3.262, 其中, 受访者评价价值高于均值水平的城市 (区) 依次为重庆 (3.467)、滨海新区 (3.42)、浦东新区 (3.386)、成都 (3.276), 武汉 (3.142) 的评价得分最低。方差分析结果表明, 不同城市 (区) 受访者在政府网站服务主动性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示, 滨海新区与深圳、武汉的受访者对政府网站服务主动性的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.364、0.278。重庆与长沙的受访者对政府网站服务主动性的评价上存在着显著差异, 前后两者均差分别为 0.303。



对“每次都能正常访问政府网站的在线申报系统和查询系统”这一说法,同意的 1286 人,占比 41.2%,不同意的 549 人,占比 17.6%(见表 17)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站在线申办系统和查询系统稳定性评价的平均得分为 3.313,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为重庆(3.479)、浦东新区(3.455)、滨海新区(3.443),深圳(3.162)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站在线申办系统和查询系统稳定性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区与深圳、武汉的受访者对政府网站在线申办系统和查询系统稳定性的评价存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.27、0.302;浦东新区、滨海新区、重庆与深圳的受访者对政府网站在线申办系统和查询系统稳定性的评价存在着显著差异,其均差分别 0.293、0.281、0.318。

对“政府网站能以电子邮件通知我事务办理的进展状况”这一说法,同意的 1117 人,占比 34.3%,不同意的 849 人,占比 24.8%(见表 17)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站信息回馈的评价均值为 3.113,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为浦东新区(3.274)、重庆(3.411)、成都(3.17)、滨海新区(3.124)、沈阳(3.115),深圳(2.901)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站信息回馈持续性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区与深圳、武汉的受访者对政府网站信息回馈持续性的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.373、0.339;重庆与深圳、武汉、长沙、沈阳的受访者对政府网站信息回馈持续性的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.51、0.476、0.423、0.256。

(四) 八个城市(区)受访者对政府网站的可得性评价较低

在八个城市(区)3120 位受访者中,对“政府网站的影像导览介绍操作简单,不用别人指导我就会使用查询”这一说法,同意的 1448 人,占比 46.4%,不同意的 508 人,占比 16.3%(见表 18)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站的影像导览操作性评价的平均得分为 3.404,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为浦东新区(3.479)、长沙(3.457)、沈阳(3.457)、滨海新区(3.423)、深圳(3.405),武汉(3.393)在八个城市(区)中得分最



低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站的影像导览操作性的评价方面差异显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与重庆的受访者对政府网站影像导览操作性的评价上存在着显著差异，前后两者均差为0.253。

表 18 八个城市（区）受访者政府网站服务可得性感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
政府网站的影像导览介绍操作简单，不用别人指导我就会使用查询。	99 3.2%	409 13.1%	1164 37.3%	1029 33.0%	419 13.4%	3120 100%
对我来说，要找到电子设备连上政府网站不会有困难。	59 1.9%	290 9.3%	1014 32.5%	1184 37.9%	573 18.4%	3120 100%
政府有通过新闻、广告等方式，告诉我有政府网站可以提供在线服务。	142 4.6%	440 14.1%	1145 36.7%	969 31.1%	424 13.6%	3120 100%
我觉得我和别的民众有一样的机会使用政府网站的服务。	45 1.4%	216 6.9%	890 28.5%	1328 42.6%	641 20.5%	3120 100%
政府网站的主管机关有教学活动，协助我使用政府网站服务。	221 7.1%	621 19.9%	1167 37.4%	757 24.3%	354 11.3%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“对我来说，要找到电子设备连上政府网站不会有困难”这一说法，同意的 1757 人，占比 56.3%，不同意的 349 人，占比 11.2%(见表 18)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对电子设备与政府网站相容性评价的平均得分为 3.616，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为长沙（3.671）、武汉（3.670）、滨海新区（3.662）、深圳（3.661）、浦东新区（3.646）、成都（3.644），重庆（3.416）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在电子设备与政府网站相容性的评价方面差异非常显著。多重比较检验分析结果显示，深圳、武汉与重庆的受访者对电子设备与政府网站相容性的评价上存在着显著差异，前后两者均差为 0.245、0.254。

对“政府有通过新闻、广告等方式，告诉我有政府网站可以提供在线服



务”这一说法，同意的 1393 人，占比 44.7%，不同意的 582 人，占比 18.7%（见表 18）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府在提供在线服务方面的主动性、积极性的评价均值为 3.350，其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.481）、重庆（3.472）、滨海新区（3.455）、成都（3.416），深圳市（3.155）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府提供在线服务方面的主动性、积极性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与重庆的受访者对政府提供在线服务方面的主动性、积极性的评价上存在着显著差异，前后两者均差为 0.253；浦东新区、滨海新区、重庆与深圳的受访者对政府提供在线服务方面的主动性、积极性的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.326、0.3、0.317。

对“我觉得我和别的民众有一样的机会使用政府网站的服务”这一说法，同意的 1969 人，占比 63.1%，不同意的 261 人，占比 8.3%（见表 18）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对公众使用政府网站公平性的评价均值为 3.739。其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.817）、长沙（3.806）、滨海新区（3.803）、武汉（3.769），重庆（3.650）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在公众使用政府网站公平性的评价方面差异不显著。同时，多重比较检验分析结果显示，任意两个地区之间的受访者对公众使用政府网站公平性的评价上也不存在显著差异。

对“政府网站的主管机关有教学活动，协助我使用政府网站服务”这一说法，同意的 1111 人，占比 35.6%，不同意的 842 人，占比 27%（见表 18）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站提供教学活动感知度的评价均值为 3.129，其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.472）、浦东新区（3.258）、成都（3.223）、滨海新区（3.1947），深圳（2.805）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站提供教学活动感知度的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与深圳、武汉的受访者对政府网站提供教学活动感知度的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.453、0.306；滨海新区、成都、重庆、沈阳与深圳受访者对政府网站对政府网站提供教学活动感知度的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.39、0.419、0.668、0.29。



（五）八个城市（区）受访者对政府网站的安全性评价较低

在八个城市（区）3120 位受访者中，对“政府网站确认身份与密码的设计能让我安心输入个人资料”这一说法，同意的 1340 人，占比 42.9%，不同意的 541 人，占比 17.3%(见表 19)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站安全性认知的评价的平均得分为 3.284，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.442）、重庆（3.384）、滨海新区（3.338）、沈阳（3.318），深圳（3.173）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站安全性认知的评价方面差异非常显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与深圳的受访者对政府网站安全性认知的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.283。

表 19 八个城市（区）受访者对政府网站安全性的感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
政府网站确认身份与密码的设计能让我 安心输入个人资料。	113 3.6%	428 13.7%	1239 39.7%	930 29.8%	410 13.1%	3120 100%
我在政府网站上办理事务时不会担心个 人资料被别人盗用。	132 4.2%	532 17.1%	1234 39.6%	876 28.1%	346 11.1%	3120 100%
政府网站具有足够的安全保护措施。	107 3.4%	494 15.8%	1291 41.4%	862 27.6%	366 11.7%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“政府网站具有足够的安全保护措施”这一说法，同意的 1228 人，占比 39.3%，不同意的 601 人，占比 19.2%(见表 19)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站安全措施的充分性评价的平均得分为 3.119，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.247）、成都（3.145）、滨海新区（3.127），深圳（2.946）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站安全措施的充分性的评价方面差异显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与深圳的受访者对政府网站安全措施的充分性的评价上存在着显著差异，前后两者



均差分别为 0.268。

对“我在政府网站上办理事务时不会担心个人资料被别人盗用”这一说法，同意的 1222 人，占比 39.2%，不同意的 664 人，占比 21.3%(见表 19)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站保障个人资料安全能力评价的平均得分为 3.289，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.412）、重庆（3.394）、滨海新区（3.379）、沈阳（3.289），武汉（3.186）在八个城市（区）中评价得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站保障个人资料安全能力的评价方面差异非常显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对政府网站保障个人资料安全能力的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。

（六）八个城市（区）受访者对政府网站的可靠性评价较低

在八个城市（区）3120 位受访者中，对“在政府网站上登记要办理的事务，我不会担心政府可能没有收到我的登记”这一说法，同意的 1334 人，占比 42.8%，不同意的 643 人，占比 20.6%(见表 20)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站登记办理事务详尽性评价的平均得分为 3.289，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.412）、滨海新区（3.379）、重庆（3.375）、沈阳（3.278），深圳（3.207）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站登记办理事务详尽性的评价方面差异非常显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对政府网站登记办理事务详尽性的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。

表 20 八个城市（区）受访者政府网站可靠性感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
在政府网站上登记要办理的事务，我不会担 心政府可能没有收到我的登记。	138 4.4%	505 16.2%	1143 36.6%	985 31.6%	349 11.2%	3120 100%
我在使用政府网站的过程中遇到问题时，相 关工作人员会积极采取措施。	200 6.4%	590 18.9%	1279 41.0%	742 23.8%	309 9.9%	3120 100%
在我使用的过程中，政府网站上所有的功能 和服务项目都能够正常操作。	106 3.4%	443 14.2%	1323 42.4%	913 29.3%	335 10.7%	3120 100%
政府网站的网络稳定，不会突然断线。	129 4.1%	513 16.4%	1241 39.8%	886 28.4%	351 11.3%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“我在使用政府网站的过程中遇到问题时，相关工作人员会积极采取措施”这一说法，同意的 1051 人，占比 33.7%。不同意的 790 人，占比 25.3%（见表 20）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站在公众使用问题解答积极性方面评价的平均得分为 3.119，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.355）、浦东新区（3.247）、成都（3.145）、滨海新区（3.127），深圳（2.946）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站对公众使用问题解答积极性的评价方面差异极其显著。根据多重比较检验分析结果显示，浦东新区与深圳的受访者对政府解答公众问题积极性的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.301。

对“在我使用的过程中，政府网站上所有的功能和服务项目都能够正常操作”这一说法，同意的 1248 人，占比 40%，不同意的 549 人，占比 17.6%（见表 20）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站功能稳定性评价的平均得分为 3.297，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.297）、滨海新区（3.44）、重庆（3.36）、成都（3.333），深圳（3.128）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站功能稳定性的评价方面差异极其显著。多重比较检



验分析结果显示,浦东新区、滨海新区与深圳的受访者对政府网站功能稳定性的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.316、0.311。

对“政府网站的网络稳定,不会突然断线”这一说法,同意的 1237 人,占比 39.7%,不同意的 642 人,占比 20.5%(见表 20)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站的网络稳定性评价的平均得分为 3.262,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为浦东新区(3.45)、重庆(3.375)、滨海新区(3.268)、成都(3.238),深圳(3.146)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站网络稳定性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区、滨海新区与深圳的受访者对政府网站网络稳定性的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.316、0.311。

(七) 八个城市(区)受访者对政府网站的回应性评价较低

在八个城市(区)3120 位受访者中,对“当我有疑问与抱怨时,可以在政府网站上表达”这一说法,同意的 1146 人,占比 36.7%,不同意的 846 人,占比 27.1%(见表 21)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对公众在政府网站上自由评论满意度的评价均值为 3.137,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为浦东新区(3.253)、成都(3.231)、沈阳(3.184)、滨海新区(3.15),武汉(2.916)的评价得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站提供在线疑问与抱怨渠道方面的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,滨海新区与深圳、武汉受访者对公众在政府网站上自由评论满意度的评价上存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.298、0.337。

表 21 八个城市（区）受访者对政府网站回应性的感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
当我有疑问与抱怨时，可以在政府网站上表达。	229 7.3%	617 19.8%	1128 36.2%	789 25.3%	357 11.4%	3120 100%
我在政府网站上表达的疑问与意见，会有服务人员为我处理。	249 8.0%	647 20.7%	1108 35.5%	746 23.9%	370 11.9%	3120 100%
我参与互动访谈活动时发表的观点，可以得到及时的回应。	332 10.6%	803 25.7%	1155 37.0%	588 18.8%	242 7.8%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“我在政府网站上表达的疑问与意见会有服务人员为我处理”这一说法，同意的 1116 人，占比 35.8%，不同意的 896 人，占比 28.7%（见表 21）。以五分量表计，八个城市（区）受访者在政府网站服务人员对公众疑问与意见回应性方面评价的平均得分为 3.109，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为浦东新区（3.221）、沈阳（3.193）、成都（3.17）、滨海新区（2.927），武汉（2.916）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站服务人员在公众疑问与意见回应性方面的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区、滨海新区、成都、重庆、沈阳与深圳的受访者在政府网站服务人员对公众疑问与意见的回应性方面存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.34、2.29、0.491、0.312；重庆与武汉、长沙的受访者在政府网站服务人员在在该方面存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.457、0.345。

对“我参与互动访谈活动时发表的观点，可以得到及时的回应”这一说法，同意的 830 人，占比 26.6%，不同意的 1135 人，占比 36.3%（见表 21）。以五分量表计，八个城市（区）受访者在政府网站对公众观点的回应性方面评价的平均得分为 2.873，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为成都（2.993）、浦东新区（2.976）、重庆（2.873）、沈阳（2.871），深圳（2.573）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站对公众观点的回应性方面的评价方面差异极其显



著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与深圳、武汉的受访者在政府网站对公众观点的回应性的评价方面存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.403、0.325；滨海新区与深圳的受访者在该方面也存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.354。

（八）八个城市（区）受访者对政府网站的互动性评价较低

在八个城市（区）3120 位受访者中，对“政府网站设有专门的调查征集类栏目”这一说法，同意的 1264 人，占比 40.5%，不同意的 533 人，占比 17%（见表 22）。以五分量表计，八个城市（区）受访者在政府网站服务人员对政府网站调查征集栏目设置评价的平均得分为 3.307，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为成都（3.421）、浦东新区（3.394）、重庆（3.382）、沈阳（3.362）、滨海新区（3.338），深圳（3.157）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站调查征集栏目设置的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区与深圳、武汉的受访者对政府网站调查征集栏目设置的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.34、0.305。重庆与深圳、武汉、长沙的受访者对政府网站调查征集栏目设置的评价上存在着显著差异。



表 22 八个城市（区）受访者政府网站互动性感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
政府网站设有专门的调查征集类栏目。	126 4.0%	407 13.0%	1323 42.4%	912 29.2%	352 11.3%	3120 100%
政府网站经常开展调查征集活动。	114 3.5%	557 16.5%	1320 39.3%	813 27.6%	316 13%	3120 100%
我经常参与政府网站经常开展的调查征集活动。	302 9.7%	794 25.4%	1197 38.4%	601 19.3%	226 7.2%	3120 100%
政府网站设有专门的互动访谈类栏目。	139 4.5%	605 19.4%	1334 42.8%	779 25.0%	263 8.4%	3120 100%
政府网站能够经常开展互动访谈活动。	183 5.9%	676 21.7%	1302 41.7%	701 22.5%	258 8.3%	3120 100%
我经常参与政府网站上开展的互动访谈活动。	420 13.5%	866 27.8%	1103 35.4%	527 16.9%	204 6.5%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“政府网站经常开展调查征集活动”这一说法，同意的 1129 人，占比 40.6%，不同意的 671 人，占比 20%(见表 22)。以五分量表计，八个城市（区）受访者在政府网站调查征集活动开展频率评价的平均得分为 3.212，其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.341）、浦东新区（3.306）、沈阳（3.306）、成都（3.301）、滨海新区（3.248），武汉（3.041）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站调查征集活动开展的频率的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，成都与深圳的受访者对政府网站调查征集活动开展频率的评价上存在着显著差异，前后两者均差为 0.264。

对“我常参与政府网站经常开展的调查征集活动”这一说法，同意的 827 人，占比 26.5%，不同意的 1096 人，占比 35.1%(见表 22)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站调查征集活动的公众参与程度评价的平均得分为 2.889，其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为



重庆(3.233)、成都(3.03)、浦东新区(2.973)、滨海新区(2.94),深圳(2.569)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站调查征集活动的公众参与程度的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区与深圳、武汉的受访者对政府网站调查征集活动开展的频率的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.263、0.265;成都、重庆、沈阳与深圳的受访者对政府网站调查征集活动开展的频率的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.258、0.298、0.26。

对“政府网站设有专门的互动访谈类栏目”这一说法,同意的1042人,占比33.4%,不同意的744人,占比23.9%(见表22)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站互动访谈类栏目设置评价的平均得分为3.135,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为重庆(3.367)、浦东新区(3.285)、滨海新区(3.217)、成都(3.145),深圳(2.969)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站互动访谈类栏目设置的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区、滨海新区、成都、重庆、沈阳与深圳的受访者对政府网站互动访谈类栏目设置的频率的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.405、0.371、0.462、0.665、0.288。

对“政府网站能够经常开展互动访谈活动”这一说法,同意的959人,占比30.8%,不同意的859人,占比27.6%(见表22)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站互动访谈活动开展频率评价的平均得分为3.056,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为重庆(3.301)、浦东新区(3.17)、滨海新区(3.147)、成都(3.098),深圳(2.798)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者在政府网站互动访谈活动开展的频率的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区与深圳、武汉的受访者对政府网站互动访谈活动开展的频率的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.316、0.277。

对“经常参与政府网站上开展的互动访谈活动”这一说法,同意的731人,占比23.4%,不同意的1286人,占比41.3%(见表22)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站互动访谈类活动的公众参与水平评价的平均得分为2.753,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为重庆(3.093)、



成都（2.885）、浦东新区（2.875）、滨海新区（2.819），深圳（2.429）在八个城市（区）中得分最低的。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站互动访谈类活动的公众参与水平的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区、滨海新区、成都、重庆与深圳的受访者对政府网站互动访谈活动开展的评价上存在着显著差异，前后两者均差为 0.372、0.349、0.3、0.504。

（九）八个城市（区）受访者对政府网站的服务价值评价不高

在八个城市（区）3120 位受访者中，对“政府网站为我提供了有用的信息”这一说法，同意的 1800 人，占比 57.7%，不同意的 303 人，占比 9.7%（见表 23）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站信息有用性评价的平均得分为 3.623，其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.72）、浦东新（3.7）、沈阳（3.692），长沙（3.484）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站信息有用性的评价方面差异显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对政府网站政府网站信息有用性的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。



表 23 八个城市（区）受访者政府网站服务价值感知

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
政府网站为我提供了有用的信息。	75 2.4%	228 7.3%	1017 32.6%	1277 40.9%	523 16.8%	3120 100%
政府网站为我提供了有价值的服务。	67 2.1%	255 8.2%	1071 34.3%	1185 38.0%	542 17.4%	3120 100%
政府网站提高了我的办事效率。	87 2.8%	205 6.6%	948 30.4%	1264 40.5%	616 19.7%	3120 100%
政府网站为我提供了表达意见、建议的渠道。	129 4.1%	382 12.2%	1122 36.0%	1015 32.5%	472 15.1%	3120 100%
整体来说，我认为政府网站可以取代传统的机关人员服务。	292 9.4%	686 22.0%	863 27.7%	856 27.4%	423 13.6%	3120 100%
整体来说，我觉得政府网站是一项很好的服务。	40 1.3%	187 6.0%	816 26.2%	1212 38.8%	865 27.7%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

对“政府网站为我提供了有价值的服务”这一说法，同意的 1727 人，占比 55.4%，不同意的 322 人，占比 10.3%(见表 23)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站服务价值评价的平均得分为 3.603，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区(3.726)、浦东新区(3.638)、沈阳(3.638)，长沙(3.466)在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者对政府网站服务价值的评价方面差异显著。值得注意的是，虽然八个城市（区）的受访者对政府网站服务价值的评价上存在着显著差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间却不存在显著差异。

对“政府网站提高了我的办事效率”这一说法，同意的 1880 人，占比 60.2%，不同意的 292 人，占比 9.4%(见表 23)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站提供高效服务评价的平均得分为 3.679，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区(3.768)、浦东新区(3.761)、深圳(3.764)、重庆(3.732)，武汉(3.571)在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表



明,不同城市(区)受访者对政府网站提供高效服务价值的评价方面差异非常显著。受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为滨海新区(3.768)、浦东新区(3.761)、深圳(3.764)、重庆(3.732),武汉(3.571)的评价价值得分最低。值得注意的是,虽然八个城市(区)的受访者对政府网站提供高效服务价值的评价上存在着显著差异,但是多重比较结果表明,任意两个地区之间却不存在显著差异。

对“政府网站为我提供了表达意见、建议的渠道”这一说法,同意的1487人,占比47.6%,不同意的511人,占比16.3%(见表23)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站民主参与评价的平均得分为3.423,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为重庆(3.589)、浦东新区(3.513)、沈阳(3.501)、成都(3.471)、滨海新区(3.427),深圳(3.232)的评价价值得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者对政府网站民主参与评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示,浦东新区、重庆、沈阳与深圳的受访者对政府网站民主参与的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.282、0.357、0.27。

对“政府网站可以取代传统的机关人员服务”这一说法,同意的1279人,占比41%,不同意的978人,占比31.4%(见表23)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站服务对传统机关服务可替代性的平均得分为3.139,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为重庆(3.273)、滨海新区(3.242)、沈阳(3.212)、浦东新区(3.173),武汉(2.957)在八个城市(区)中评价价值得分最低。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者对政府网站服务对传统机关服务可替代性的评价方面差异非常显著。多重比较检验分析结果显示,重庆与武汉的受访者对政府网站服务对传统机关服务可替代性的评价上存在着显著差异,前后两者均差为0.316。

对“政府网站是一项很好的服务”这一说法,同意的2077人,占比66.5%,不同意的227人,占比7.3%(见表23)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站服务的整体评价的平均得分为3.857,其中,受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为沈阳(4.054)、浦东新区(3.957)、长沙(3.86),重庆(3.691)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,不同城



市（区）受访者对政府网站服务整体感知的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，浦东新区、沈阳与重庆的受访者对政府网站服务整体感知的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.266、0.363；沈阳与深圳的受访者对政府网站服整体感知的评价上存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.243。



五、整体性公共服务满意度

（一）八个城市（区）受访者对政府的服务表现与服务形象的满意度较低

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府服务质量表示满意的 1186 人，占比 38%，不满的 614 人，占比 19.7%（见表 24）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府服务质量满意度评价的平均得分为 3.199，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.341）、沈阳（3.287）、浦东新区（3.245），长沙市（3.021）在八个城市（区）中得分处于最低水平。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府对服务质量的评价方面差异非常显著。多重比较检验分析结果显示，滨海新区与长沙受访者对政府服务质量的评价上存在显著差异，前后两者均差为 0.32。

表 24 八个城市（区）对政府服务形象与服务表现满意度

	十分 不满意	不太 满意	一般	比较 满意	十分 满意	合计
整体而言，您满不满意政府服务的质 量？	184 5.9%	430 13.8%	1320 42.3%	954 30.6%	232 7.4%	3120 100%
整体而言，您满不满意政府在服务创新 与便民（如电子政府、网上缴税等）方 面所作的努力？	110 3.5%	392 12.6%	1123 36.0%	1159 37.1%	336 10.8%	3120 100%
整体而言，您满不满意政府危机处理 的能力？	185 5.9%	547 17.5%	1286 41.2%	860 27.6%	242 7.8%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府在服务创新与便民（如电子政府、网上缴税等）方面所作的努力，表示满意的 1495 人，占比 47.9%，不满意的 502 人，占比 16.1%（见表 24）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府服务创新能力的满意度评价的平均得分为 3.391，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为沈阳（3.529）、滨海新区（3.522）、重庆（3.423）与浦东新区（3.404），长沙市（3.164）在八个城市（区）中得分处于最低水平。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府对服



务创新能力的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示, 滨海新区、沈阳与长沙受访者对政府服务创新与便民服务的评价上存在显著差异, 前后两者均差分别为 0.358、0.266。

在八个城市(区)3120 位受访者中, 对政府危机处理的能力, 表示满意有 1102 人, 占比 35.4%, 不满意的 732 人, 占比 23.4%(见表 24)。以五分量表计, 八个城市(区)受访者对政府危机处理能力满意度评价的平均得分为 3.137, 其中, 受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次为重庆(3.28)、滨海新区(3.233)、浦东新区(3.218)、沈阳(3.207), 长沙市(2.955)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明, 不同城市(区)受访者在政府危机处理能力的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示, 滨海新区、浦东新区、重庆与深圳受访者对政府危机处理能力的评价上存在显著差异, 前后两者均差分别为 0.275、0.26、0.322; 重庆与深圳受访者对政府危机处理能力的评价上也存在显著差异, 前后两者均差为 0.324。

(二) 八个城市(区)受访者对政府的便民服务满意度较低

在八个城市(区)3120 位受访者中, 对政府部门人员服务态度的表示满意的有 1075 人, 占比 34.5%, 不满意的 866 人, 占比 27.8%(见表 25)。以五分量表计, 八个城市(区)受访者对政府部门服务态度满意度评价的平均得分为 3.079, 其中, 受访者评价价值高于均值水平的城市(区)依次滨海新区(3.238)、重庆(3.212)、浦东新区(3.189)、沈阳(3.169)、成都(3.113), 长沙市(2.89)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明, 不同城市(区)受访者在政府部门人员服务态度的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明, 重庆与深圳、武汉、长沙受访者对政府部门人员服务态度的评价上存在显著差异, 前后两者均差分别为 0.301、0.274、0.322; 浦东新区与深圳、长沙受访者对政府部门人员服务态度的评价上也存在显著差异, 前后两者均差分别为 0.278、0.299; 浦东新区与深圳、长沙受访者对政府部门人员服务态度的评价上也存在显著差异, 前后两者均差分别为 0.325、0.298、0.346。



表 25 八个城市（区）受访者对优质便民服务满意度

	十分 不满意	不太 满意	一般	比较 满意	十分 满意	合计
您满不满意政府部门服务人员的服务态度？	231 7.4%	635 20.4%	1179 37.8%	807 25.9%	268 8.6%	3120 100%
您满不满意政府部门服务人员的专业性？	153 4.9%	469 15.0%	1253 40.2%	950 30.4%	295 9.5%	3120 100%
您满不满意政府部门的服务流程？	226 7.2%	674 21.6%	1226 39.3%	750 24.0%	244 7.8%	3120 100%
您满不满意政府部门对老、弱、病、残、孕、婴、幼等特殊群体提供的服务？	150 4.8%	490 15.7%	1046 33.5%	1028 32.9%	406 13.0%	3120 100%
您满不满意政府部门服务人员处理事情的速度？	344 11.0%	829 26.6%	1077 34.5%	679 21.8%	191 6.1%	3120 100%
您满不满意政府部门处理群众投诉的方式？	278 8.9%	749 24.0%	1234 39.6%	666 21.3%	193 6.2%	3120 100%
您满不满意政府部门的环境设施的便利性？	143 4.6%	409 13.1%	1208 38.7%	1011 32.4%	349 11.2%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府部门服务人员专业性表示满意的 1245 人，占比 39.9%，不满意的 622 人，占比 19.9%（见表 25）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府部门服务专业性满意度评价的平均得分为 3.245，其中，受访者评价高于均值水平的城市（区）依次重庆（3.406）、浦东新区（3.402）、滨海新区（3.392），长沙（3.069）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府部门服务人员专业性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明，重庆与深圳、长沙受访者对政府部门人员服务态度评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.323、0.337；浦东新区与深圳、长沙受访者对政府部门人员服务态度评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.318、0.332；滨海新区与深圳、长沙受访者对政府部门人员服务态度评价上存



在显著差异，前后两者均差分别为 0.308、0.323。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府部门服务流程表示满意的有 994 人，占比 31.8%，不满意的 900 人，占比 28.8%(见表 25)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府部门服务流程满意度评价的平均得分为 3.036，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次重庆（3.263）、滨海新区（3.233）、浦东新区（3.136）、沈阳（3.064）与成都（3.053），长沙市（2.821）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府部门服务流程的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果显示，重庆与深圳、武汉、长沙受访者对政府部门服务流程的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.431、0.342、0.442；浦东新区与深圳、长沙受访者对政府部门服务流程的评价上也存在显著差异，前后两者均差分别为 0.304、0.314；滨海新区与深圳、武汉、长沙对政府部门服务流程的评价上也存在显著差异，前后两者均差分别为 0.401、0.312、0.411。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府部门对老弱病残孕婴幼等特殊群体提供服务满意的 1434 人，占比 45.9%，不满意的 640 人，占比 20.5%(见表 25)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对弱势群体服务满意度评价的平均得分为 3.337，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次重庆（3.572）、浦东新区（3.436）、滨海新区（3.401）、沈阳（3.346）、成都（3.381），长沙市（3.113）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府部门对弱势群体服务满意度的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明，重庆与深圳、武汉、长沙受访者在政府部门对老弱病残孕婴幼等特殊群体提供服务的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.387、0.316、0.458；浦东新区与长沙受访者在政府部门对老弱病残孕婴幼等特殊群体提供服务的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.322。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府部门服务人员办事效率的满意的 870 人，占比 27.9%，不满意的 1173 人，占比 37.6%(见表 25)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府部门服务人员办事效率满意度评价的平均得分为 2.854，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.129）、滨海新区（3.01）、浦东新区（2.987）、沈阳（2.875），长沙市（2.642）在八个



城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府部门服务人员办事效率的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明，重庆与深圳、武汉、长沙、成都受访者对政府部门服务人员办事效率的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.46、0.42、0.487、0.294；浦东新区与深圳、长沙受访者对政府部门服务人员办事效率的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.317、0.345；滨海新区与深圳、武汉、长沙受访者对政府部门服务人员办事效率的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.34、0.301、0.368。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府部门处理群众投诉的方式满意的 859 人，占比 27.5%，不满意的 1027 人，占比 32.9%（见表 25）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府部门处理群众投诉的方式满意度评价的平均得分为 2.919，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.197）、沈阳（3.012）、浦东新区（3.003）、滨海新区（2.981），深圳（2.649）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府部门处理群众投诉的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明，重庆与深圳、武汉、长沙、成都受访者对政府部门对政府部门处理群众投诉的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.547、0.31、0.471、0.295；浦东新区、滨海新区与深圳受访者对政府部门处理群众投诉的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.353、0.331。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府部门环境设施便利性，表示满意的 1360 人，占比 43.6%，不满意的 552 人，占比 17.7%（见表 25）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府部门环境设施便利性满意度评价的平均得分为 3.331，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.528）、滨海新区（3.51）、浦东新区（3.508）与成都（3.326），长沙（3.179）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府部门环境设施便利性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明，重庆与深圳、武汉、长沙、沈阳受访者在政府部门处理群众投诉的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.344、0.304、0.349、0.337；浦东新区与深圳、武汉、长沙、沈阳受访者在对政



府部门处理群众投诉的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.324、0.284、0.329、0.317；滨海新区与深圳、武汉、长沙、沈阳受访者在政府部门处理群众投诉的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.325、0.285、0.33、0.319。

（三）八个城市（区）受访者信息服务满意度较低

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府网站的便利性表示满意的 1260 人，占比 40.4%，不满意的 616 人，占比 19.7%（见表 26）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站便利性评价的平均得分为 3.286，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.382）、浦东新区（3.378）、重庆（3.504）、成都（3.331），长沙（3.17）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站便利性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明，重庆与深圳、武汉、长沙、沈阳受访者在政府网站便利性的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.358、0.316、0.333、0.32。

表 26 八个城市（区）受访者对信息服务满意度

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
我十分满意政府网站的便利性。	145	471	1244	867	393	3120
	4.6%	15.1%	39.9%	27.8%	12.6%	100%
我十分满意政府网站信息的完整性。	149	507	1239	859	366	3120
	4.7%	16.3%	39.7%	27.5%	11.7%	100%
我十分满意政府网站信息的丰富度。	153	492	1263	866	346	3120
	4.9%	15.8%	40.5%	27.8%	11.1%	100%
我十分满意政府网站信息的准确性、 信息更新的及时性。	149	516	1237	846	372	3120
	4.8%	16.5%	39.6%	27.1%	11.9%	100%
我十分满意政府网站对我的需求或意 见的回应	207	590	1281	719	323	3120
	6.6%	18.9%	41.1%	23.0%	10.4%	100%
我十分满意政府网站提供的网上办理 服务。	128	446	1191	918	437	3120
	4.1%	14.3%	38.2%	29.4%	14.0%	100%

资料来源：作者自行整理所得。



在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府网站信息完整性表示满意的 1225 人，占比 39.2%，不满意的 656 人，占比 21%（见表 26）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站信息完整性满意度评价的平均得分为 3.252，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.511）、浦东新区（3.37）、滨海新区（3.373）与成都（3.256），深圳（3.085）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府对政府网站信息完整性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明，重庆与深圳、武汉、长沙、沈阳受访者在政府对政府网站信息完整性的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.426、0.397、0.362、0.318；浦东新区、滨海新区与深圳受访者在政府对政府网站信息完整性的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.284、0.287。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府网站信息丰富度表示满意的 1212 人，占比 38.9%，不满意的 645 人，占比 20.7%（见表 26）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站信息丰富度满意度评价的平均得分为 3.244，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.513）、滨海新区（3.395）、浦东新区（3.356）与成都（3.226），深圳（3.045）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府对政府网站信息丰富度的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明，重庆与深圳、武汉、长沙、成都、沈阳受访者在政府对政府网站信息丰富度的评价上存在显著差异，前后两者均差分别为 0.468、0.488、0.393、0.288、0.304；滨海新区、浦东新区与受访者在政府对政府网站信息丰富度的评价上也存在着显著差异，前后两者均差分别为 0.35、0.311。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府网站信息准确性、信息更新及时性表示满意的 1218 人，占比 39%，不满意的 665 人，占比 21.3%（见表 26）。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站信息准确性与信息更新及时性意度评价的平均得分为 3.249，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.489）、滨海新区（3.452）、浦东新区（3.367）与成都（3.251），深圳（3.056）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，受访者在政府对政府网站信息准确性、信息更新及时性的评价方面差



异极其显著。多重比较检验分析结果表明,重庆与深圳、武汉、长沙、沈阳受访者在政府网站信息准确性、信息更新及时性的评价上存在显著差异,前后两者均差分别为 0.433、0.405、0.358、0.275;滨海新区与深圳、武汉、长沙受访者在政府网站信息准确性、信息更新及时性的评价上也存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.396、0.368、0.321;浦东新区与深圳、武汉受访者在政府网站信息准确性、信息更新及时性的评价上也存在着显著差异,前后两者均差分别为 0.311、0.283。

在八个城市(区)3120 位受访者中,对政府网站回应性表示满意的 1042 人,占比 33.4%,不满意的 797 人,占比 25.5%(见表 26)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站回应性评价的平均得分为 3.116,其中,受访者评价高于均值水平的城市(区)依次为重庆(3.453)、浦东新区(3.197)、滨海新区(3.188)、沈阳(3.158),深圳(2.917)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,受访者在政府网站回应性的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明,重庆与深圳、武汉、长沙、成都、沈阳受访者在政府网站回应性的评价上存在显著差异,前后两者均差分别为 0.536、0.494、0.503、0.337、0.295;浦东新区与深圳受访者在政府网站回应性的评价上存在显著差异,前后两者均差为 0.28。

在八个城市(区)3120 位受访者中,对政府网站提供的网上办理服务表示满意的 1355 人,占比 43.4%,不满意的 574 人,占比 18.4%(见表 26)。以五分量表计,八个城市(区)受访者对政府网站提供的网上办理服务评价的平均得分为 3.349,其中,受访者评价高于均值水平的城市(区)依次为重庆(3.54)、滨海新区(3.487)、浦东新区(3.447)、成都(3.328),武汉(3.2)在八个城市(区)中得分最低。方差分析结果表明,受访者在政府网站在线申办服务的评价方面差异极其显著。多重比较检验分析结果表明,重庆与武汉、沈阳受访者在政府网站在线申办服务的评价上存在显著差异,前后两者均差分别为 0.34、0.272;滨海新区与武汉受访者在政府网站在线申办服务的评价上存在显著差异,前后两者均差分别为 0.287。

(四) 八个城市(区)受访者对政府网站的创新便民服务满意度不高

在八个城市(区)3120 位受访者中,对推行政府网站所带来的便民实效表示



满意的 1535 人，占比 49.2%，不满意的 481 人，占比 15.4%(见表 27)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站所带来的便民实效评价的平均得分为 3.473，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为重庆（3.603）、滨海新区（3.596）、浦东新区（3.513）、沈阳（3.513），武汉（3.357）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，受访者在政府网站便民实效性的评价方面差异非常显著。值得注意的是，虽然在整体上八个城市（区）受访者的评价价值存在着显著性差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间的受访者在政府网站便民实效性的评价上并不存在显著性差异。

表 27 八个城市（区）受访者对政府网站创新便民满意度

	完全 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	完全 同意	合计
我十分满意推行政府网站所带来的便民实效。	128 4.1%	353 11.3%	1104 35.4%	985 31.6%	550 17.6%	3120 100%
我对使用政府网站的经历感到满意。	108 3.5%	295 9.5%	1256 40.3%	1022 32.8%	439 14.1%	3120 100%

资料来源：作者自行整理所得。

在八个城市（区）3120 位受访者中，对政府网站使用经历表示满意的 1461 人，占比 46.9%，不满意的 403 人，占比 13%(见表 27)。以五分量表计，八个城市（区）受访者对政府网站使用经历满意度评价的平均得分为 3.445，其中，受访者评价价值高于均值水平的城市（区）依次为滨海新区（3.592）、重庆（3.567）、浦东新区（3.527），长沙（3.334）在八个城市（区）中得分最低。方差分析结果表明，受访者在政府网站使用经历的评价上差异非常显著。值得注意的是，虽然在整体上八个城市（区）受访者的评价价值存在着显著性差异，但是多重比较结果表明，任意两个地区之间的受访者在政府网站使用经历的评价上并不存在显著性差异。



六、结论与对策建议

（一）结论

本报告基于八大城市（区）3120 受访者问卷调查的数据分析结果，从受访者基本情况、政府接触方式偏好、电子治理发展项目偏好、政府网站使用意愿、电子化公共服务使用状况、使用态度、感知行为控制、主观规范、感知服务质量、感知服务价值与公众满意度等方面深入分析并系统总结了中国电子化公共服务的需求偏好、服务质量与整体满意度情况。研究表明，八大城市（区）在电子化公共服务用户需求与使用行为、需求影响因素、感知服务质量、感知服务价值与满意度方面呈现出以下特征：

1. 用户需求与使用行为

在政府接触方式偏好方面，受访者最为青睐的申请或办理事情的三种方式依次为网络或电子邮件（38.3%）、亲自前往（35.1%）以及电话或传真（18.9%），受访者最为青睐的了解政府信息或获取资料的三种方式依次为网络或电子邮件（61.2%）、亲自前往（17.3%）、打电话或传真（13.9%），受访者最为青睐的向政府表达意见的三种方式依次为网络或电子邮件（51.7%）、电话或传真（16.4%）、亲自前往（15.9%）。

八个城市（区）受访者对电子治理发展项目显示出了较高的偏好，对电子化治理发展项目整体评价的平均得分为 4.184。其中，公众对政府网站服务重要性的评价值为 4.149，对政务信息公开服务重要性的评价值为 4.231，对政民互动服务重要性的评价值为 4.231，对政府网站民主参与功能重要性的评价值为 4.144，对政府服务主动性重要程度的评价值为 4.174，对政府在线服务完备性重要程度的评价值为 4.22。方差分析结果表明，不同城市（区）的受访者对政府网站政务服务重要性、政务信息公开服务重要性、政民互动服务重要性的评价上存在极其显著的差异，对政府网站民主参与功能重要性的评价上存在显著性差异。

八个城市（区）受访者对政府网站的使用意愿较好，对政府网站使用意愿的整体平均得分为 3.911。其中，受访者对政府网站使用意愿的测量值为 3.86，对政府网站信息查询服务使用意愿的测量值为 3.956，对政府网站在线交流服务使



用意愿的测量值为 3.867，对政府网站在线申办服务使用意愿的测量值为 3.962。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者的评价在政府网站的使用意愿、政府网站信息查询服务的使用意愿、在线交流服务使用意愿方面、在线申办服务使用意愿方面，存在不同程度的显著差异。

实际使用过程中，受访者对政府网站在线信息查询和线上申报功能的使用频率较高，在线讨论的使用频率相对不高。89.4%的受访者表示曾使用过政府网站的信息查询功能，77%的受访者使用过线上申报功能，但使用政府网站进行公共政策讨论的受访者则较少，仅有 44.4%的受访者表示曾在线讨论过公共政策。

2. 需求影响因素

八个城市（区）受访者对电子政府的知晓度较低，对电子政府知晓度整体评价的平均得分为 3.157。其中，受访者对地方政府网站知晓度评价的得分为 3.806，对政府网站优势认知度评价的得分为 3.496，对政府网站培训的评价得分为 2.452，对政府网站宣传力度评价的得分为 2.982，对政府网站功能认知度评价的得分为 3.048。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者除了政府网站服务功能多样性的评价并差异不显著外，对政府网站成本优势、政府网站办事效率政府网站便利性的评价上存在不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对电子政府相容性的评价较低，对电子政府相容性整体感知的平均得分为 3.349。其中，受访者对政府网站与自身信息收集方式相容性的评价得分为 3.485，对网络虚拟交流偏好程度的评价得分为 3.240，对政府网站与自身交流方式相容性的评价得分为 3.273，对政府网站与自身生活方式相容性的评价得分为 3.398。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者除了在政府网站与自身信息收集方式相容性的评价方面差异极其显著外，在网络虚拟交流偏好程度、政府网站与自身交流方式相容性、政府网站与自身生活方式相容性的评价方面差异不显著。

八个城市（区）受访者对政府网站功能优势的评价不高，对政府网站功能优势整体评价的平均得分为 3.664。受访者对政府网站成本优势的评价得分为 3.335，对政府网站功能多样性的评价得分为 3.504，对政府网站效率



性的评价得分为 3.885，对政府网站便利性的评价得分为 3.933。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者的评价在地方政府网站的知晓度、政府网站优势的认知度、政府网站培训、政府网站的宣传、政府网站功能的认知度上存在着不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对政府网站信任评价较低，对政府网站信任整体感知的平均得分为 3.392。受访者对互联网环境安全性的评价得分为 3.073，对政府网站的财务安全性的评价得分为 3.229，对政府网站安全措施的评价得分为 3.364，对政府网站不具有风险性的评价得分为 3.624，对政府网站的安全可靠性的评价得分为 3.672。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者对互联网环境安全性感知、政府网站财务安全性、政府网站安全措施、政府网站风险性、政府网站的安全可靠性的评价上存在不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对政府网站服务可靠性评价较低，对政府网站服务可靠性整体评价的平均得分为 3.272。受访者对政府网站可靠性的评价得分为 3.318，对政府网站法律和技术政策充分性的评价得分为 3.314，对政府部门保障政府网站安全能力的评价得分为 3.184。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者对政府网站相对可靠性、政府网站法律和技术政策充分性、政府部门保障政府网站安全能力的评价上存在不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对政府网站隐私保护评价较低，对政府网站隐私保护整体评价的平均得分为 3.126。受访者向政府网站提供个人信息意愿的得分为 2.926，对政府网站主动保护个人隐私的评价得分为 3.221，对政府网站保护个人信息能力的评价得分为 3.231。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在向政府网站提供个人信息的意愿、政府网站主动保护个人隐私、政府网站对个人信息保护能力的评价上存在不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对政府网站的主观规范感知较低，对政府网站主观规范整体感知的平均得分为 3.32。在人际影响方面，八大城市（区）受访者对政府网站使用者人数感知得分为 3.175，对周边人群使用政府网站服务频繁程度感知得分为 2.982，对网络用户中政府网站使用者情况认知度评价得分为 3.173；在外部影响方面，八个城市（区）受访者对周边人群使用政府网站意愿的评价得分为 3.268，对新闻媒体影响力的评价得分为 3.633，在新闻媒体对政府网站所



持态度方面的评价得分为 3.689。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者对政府网站使用者人数、周边人群使用政府网站服务频繁程度、网络用户中政府网站使用者情况、周边人群使用政府网站意愿、新闻媒体影响力、新闻媒体对政府网站所持态度的感知度上存在不同程度的显著性差异。

八个城市(区)受访者对政府网站的有用性评价不高,对政府网站有用性整体评价的平均得分为 3.787。受访者对政府网站促进公众意见形成功能的评价得分为 3.698,对政府网站促进民众互动功能的评价得分为 3.746,对政府网站促进政府回应性的评价得分为 3.775,对政府网站加强政务监督功能的评价得分为 3.722,对政府网站促进民众参政功能的评价得分为 3.66,对政府网站促进政民互动功能的评价得分为 3.796,对政府网站促进政务信息公开功能的评价得分为 3.855,对政府网站节省民众参与成本功能的评价得分为 3.943,对政府网站增进民众公共事务认知度的评价得分为 3.889。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者除了对政府网站促进民众参政功能的评价上并不存在显著差异外,在政府网站促进公众意见形成、促进民众互动、促进政府回应性、加强政务监督功能、促进政民互动、促进政务信息公开、节省民众参与成本增进民众公共事务认知度的评价上存在不同程度的显著性差异。

八个城市(区)受访者对政府网站的易用性评价不高,对政府网站易用性整体评价的平均得分为 3.696。受访者对自身具备使用政府网站知识和技能的评价得分为 3.624,对学习政府网站使用技能的难易程度的评价得分为 3.71,对政府网站使用信心的评价得分为 3.731,对独立学习使用政府网站能力的评价得分为 3.717。方差分析结果表明,不同城市(区)受访者对学习政府网站的难易程度、政府网站使用信心、独立学习使用政府网站能力的感知上存在不同程度的显著性差异。

3. 服务质量

八个城市(区)受访者对政府网站的系统品质评价较低,对政府网站系统品质整体评价的平均得分为 3.297。受访者对政府网站首页可访问性的评价得分为 3.241,对政府网站相关链接可访问性的评价得分为 3.231,对政府网站反应速度的评价得分为 3.264,对政府网站功能操作便利性的评价得



分为 3.26，对政府网站导览介绍实用性的评价得分为 3.357，对政府网站办事指南详细性的评价得分为 3.427。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者对政府网站首页可访问性、政府网站相关链接可访问性、对政府网站反应速度、政府网站功能操作便利性、政府网站导览介绍实用性、政府网站办事指南详细性评价，存在不同程度的显著差异。

八个城市（区）受访者对政府网站信息质量评价较低，对政府网站信息质量整体评价的平均得分为 3.316。受访者对政府网站信息更新及时性的评价得分为 3.307，对政府网站信息可得性的评价得分为 3.2，对政府网站信息条理性的评价得分为 3.354，对政府网站信息满足公众需求能力的评价得分为 3.208，对政府网站资料可得性的评价得分为 3.51。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府网站信息更新及时性、政府网站信息可得性、政府网站信息条理性、政府网站信息满足公众需求能力、政府网站资料可得性的评价上，存在不同程度的差异。

八个城市（区）受访者对政府网站服务能力的评价较低，对政府网站服务能力整体评价的平均得分为 3.257。受访者对政府网站提供政务咨询服务能力的评价得分为 3.338，对政府网站线上答疑服务能力的评价得分为 3.259，对政府网站政务咨询能力的评价得分为 3.255，对政府网站服务主动性的评价得分为 3.262，对政府网站在线申办系统和查询系统稳定性的评价得分为 3.313，对政府网站信息回馈持续性的评价得分为 3.113。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者对政府网站提供政务咨询服务能力、政府网站线上答疑服务能力、政府网站政务咨询能力、政府网站服务主动性、政府网站在线申办系统和查询系统稳定性、政府网站信息回馈持续性方面，存在着不同程度的显著差异。

八个城市（区）受访者对政府网站的可得性评价较低，对政府网站可得性整体评价的平均得分为 3.448。受访者对政府网站影像导览操作性的评价得分为 3.404，对电子设备与政府网站相容性的评价得分为 3.616，对政府在提供在线服务方面的主动性、积极性的评价得分为 3.35，对公众使用政府网站公平性的评价得分为 3.739，对政府网站提供教学活动的的评价得分为 3.129。方差分析结果表明，除了在公众使用政府网站公平性的评价上，不同城市（区）受访者对政府网站的影像导览操作性、电子设备与政府网站相容性、政府提供在线服务方面



的主动性与积极性、政府网站提供教学活动感知度的评价上存在着不同程度的差异。

八个城市（区）受访者对政府网站的安全性评价较低，对政府网站安全性整体评价的平均得分为 3.230。受访者对政府网站安全设计的评价得分为 3.284，对政府网站保障个人资料安全能力的评价得分为 3.289，对政府网站安全保护措施充分性的评价得分为 3.119。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者对政府网站安全性认知、政府网站保障个人资料安全能力、政府网站安全措施的充分性评价上存在着不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对政府网站的可靠性评价较低，对政府网站可靠性整体评价的平均得分为 3.241。受访者对政府网站登记办理事务可靠性的评价得分为 3.289，对政府网站解决公众使用问题积极性的评价得分为 3.119，对政府网站功能稳定性的评价得分为 3.297，对政府网站网络稳定性的评价得分为 3.262。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者对政府网站登记办理事务详尽性、政府网站对公众使用问题解答积极性、政府网站功能稳定性、政府网站网络稳定性的评价上存在着不同程度显著的差异。

八个城市（区）受访者对政府网站的回应性评价较低，对政府网站回应性整体评价的平均得分为 3.04。受访者对公众在政府网站上表达疑问与抱怨的评价得分为 3.137，对在线表达疑问与意见的回应性的评价得分为 3.109，对互动访谈的回应性的评价得分为 2.873。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者对公众在政府网站上自由评论、政府网站服务人员公众疑问与意见回应性、政府网站对公众观点的回应性方面的评价上存在着不同程度的显著差异。

八个城市（区）受访者对政府网站的互动性评价较低，对政府网站互动性整体评价的平均得分为 3.120。八个城市（区）受访者对政府网站调查征集栏目设置的评价得分为 3.307，对政府网站调查征集活动开展频率的评价得分为 3.212，对政府网站调查征集活动的公众参与程度的评价得分为 2.889，对政府网站互动访谈类栏目设置的评价得分为 3.135，对政府网站互动访谈活动开展频率的评价得分为 3.056，对政府网站互动访谈类活动的公众参与程度的评价得分为 2.753。方差分析结果表明，不同城市（区）受



访者对政府网站调查征集栏目设置、府网站调查征集活动开展频率、政府网站调查征集活动的公众参与程度、政府网站互动访谈类栏目设置、政府网站互动访谈活动开展频率、政府网站互动访谈类活动的公众参与水平的评价上存在着不同程度的显著性差异。

4. 服务价值与满意度

八个城市（区）受访者对政府网站的服务价值评价不高，对政府网站服务价值整体评价的平均得分为 3.554。受访者对政府网站信息有用性的评价得分为 3.623，对政府网站服务价值的评价得分为 3.603，对政府网站提高办事效率的评价得分为 3.679，对政府网站拓展在线意见与建议表达渠道的评价得分为 3.423，对政府网站服务对传统机关服务可替代性的评价得分为 3.139，政府网站服务整体感知的评价得分为 3.857。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者对政府网站服务价值、政府网站提供高效服务价值、政府网站民主参与、政府网站服务对传统机关服务可替代性、政府网站服务整体感知的评价上存在着不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对政府的服务表现与服务形象的满意度较低，对政府的服务表现与服务形象整体满意度的平均得分为 3.242。其中，受访者对政府服务质量的满意度得分为 3.199，对政府服务创新能力的满意度得分为 3.391，对政府危机处理能力的满意度得分为 3.137。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府服务质量、政府服务创新能力、政府危机处理能力的评价上存在着不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对政府的优质便民服务满意度较低，对政府优质便民服务整体满意度的平均得分为 3.114。其中，受访者对政府部门人员服务态度的满意度得分为 3.036，对政府部门服务人员专业性的满意度得分为 3.079，对政府部门服务流程的满意度得分为 3.245，对弱势群体服务的满意度得分为 3.337，对政府部门服务人员办事效率的满意度得分为 2.854，对政府部门处理群众投诉的满意度得分为 2.919，对政府部门环境设施便利性的满意度得分为 3.331。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在政府部门人员服务态度、政府部门服务人员专业性、政府部门服务流程、政府部门对弱势群体服务、政府部门服务人员办事效率、政府部门处理群众投诉、政府部门环境设施便利性的评价上存在着



不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对于信息服务的满意度较低，对信息服务整体满意度的平均得分为 3.249。受访者对政府网站便利性的满意度得分为 3.286，对政府网站信息完整性的满意度得分为 3.252，对政府网站信息丰富度的满意度得分为 3.244，对政府网站信息准确性、信息更新及时性的满意度得分为 3.249，对政府网站回应性的满意度得分为 3.116，对政府网站在线申办服务的满意度得分为 3.349。方差分析结果表明，不同城市（区）受访者在对政府网站便利性、政府网站信息完整性、政府网站信息丰富度、政府网站信息准确性、信息更新及时性、政府网站回应性、政府网站在线申办服务的评价上存在着不同程度的显著性差异。

八个城市（区）受访者对政府网站的创新便民服务满意度不高，对创新便民服务整体满意度的平均得分为 3.459。其中，受访者对政府网站所带来的便民实效性的满意度得分为 3.473，对政府网站使用经历的满意度得分为 3.445。方差分析结果表明，受访者在政府对网站便民实效性、政府网站使用经历的评价方面差异非常显著。

（二）对策建议

1. 网络基础环境建设，为电子治理发展保驾护航

网络基础环境建设主要有三个方面：法制环境建设、信息基础设施建设和网络信息安全。网络基础环境建设既要重视硬件基础设施建设，更要重视软件环境的完善。因此，这三个方面的网络基础环境建设，彼此息息相关、缺一不可。

（1）完善电子政务法制环境，提升电子政务安全性与可靠性

公共服务的电子化发展，必须建立完善的法制环境，以规范其建设与运行。加强电子政务法制化建设，有助于提高公共服务的规范性，提升公共服务质量。

虽然我国也积极加强电子政务的立法保障，但目前还只是一个初步的法律法规体系，对于涉及面广、复杂性高的电子化公共服务法制化建设还非常不足。这就要求在电子化公共服务法制化建设过程中，注重与人民生活密切相关的基本公共服务方面的法治建设。在电子化服务流程方面，要完善与政



府信息和数据开放、电子化参与、网上申办服务等相关的法律法规。完善和落实政府数据开放制度,研究当前政务信息开放的体制机制,完善信息开放与获取的渠道与方式,提高信息公开的准确性与及时性,降低公众通过电子化方式获取信息的成本。加强公众电子化参与法治建设,完善公众参与机制相关条文修订。健全电子政务信息安全与隐私保护法制,提升网络信息安全性与可靠性。在具体的公共服务领域方面,要加强远程教育、远程医疗、电子政务信息安全与隐私保护等基本公共服务方面的法治建设。同时,还要修订与公众劳动就业、基本教育、医疗卫生、社会保障、文化体育相关的法律法规,以适应公共服务电子化发展的要求。

(2) 加强信息基础设施建设,改善电子政务系统质量与服务能力

作为政府的门户网站,是服务大众、联系公众的桥梁和纽带。除了要在内容上改进,不断追求更加准确、及时、全面信息的同时,还要在网站的服务方式和功能上下功夫。因此,要加强信息基础设施建设,以解决政府网站的品质与质量满意度不高的问题。加强网络基础设施建设,一方面要提高对政府服务网站建设投入,持续提高网站服务稳定性和可靠性,不断提升政府网站的服务质量和服务品质,另一方面要加强用户端的网络基础设施建设,提高网络宽带的覆盖率。

政府部门应该要深入研究用户的类型和需求,全面梳理政府业务事项,提高“一站式”的服务水平,结合用户使用习惯,不断改进和创新服务功能,方便公众在线获取政府服务。统一政务网站服务标准,降低电子化公共服务获取的网络成本,缩小不同区域的间的数字鸿沟,保障公众享有均等化的电子化公共服务。建构智慧生活环境,建设智能系统整合平台,发展电子化公共服务智慧服务架构。完善大数据应用环境,规划分析重点领域应用,运用政务服务网站获取的数据,提高分析和利用水平,以提高公共服务质量。最后,还要培育信息化人才及创新力,提高公共服务人员的基本素养和专业能力,充分保障先进的信息技术得到有效利用。

(3) 加强网络信息安全建设,强化政府信息安全责任

通过加强网络信息安全建设,解决当前公众对政府网站的安全性、隐私保障等方面的不满。为确保公众能够安全放心的使用电子化公共服务,必须着力提高当前政务服务网站的安全性和隐私保障,使信息安全成为政府责任的重要一环,



充分保障公众的合法权益不受侵害。健全信息安全法制建设，建立电子化公共服务的安全标准与管理规则。建立安全防范措施，提高政府工作人员和公众的防范意识，严厉打击各类利用政府网站漏洞的各类犯罪活动。建立职业化、专业化的电子化公共服务安全保障人才队伍，在网站服务的各个环节及时发现安全问题，并有效的进行专业化处理，将损失降到最低，维护公众的合法权益。

2. 推动透明治理，提升政府整体性治理能力

透明治理旨在建立一个公开、参与、协作政府形态，通过结合政府社会力量，提高公共服务质量和满意度，建设人民满意的服务型政府。透明治理的实现，依赖于政府数据开放、电子参与以及数字政府服务三者相互协同配合。政府信息公开、数据开放透明，以增进社会对公共事务的了解、信任及监督，并促进民主参与及提高政府管理透明度。电子参与可以促进政府与社会良性互动沟通，以电子化的方式改善民主响应性，促进各界参与政策制定；数字政府服务依赖于信息公开与公众参与，以民为本，满足公众需求。

（1）政府数据开放

政府信息的最大利用者是社会公众，政府应该营造良好的信息环境，满足公众对政府信息日益增加的需求。借助社会公平共享政府信息，一方面可以增进社会对公共事务的了解、信赖及监督，另一方面可以汇集群众智慧与创意，改善政府公共服务质量与管理效能。各级政府部门应要将数据开放工作融入日常业务运作流程，制定数据开放行动策略，以加速政府数据开放。

建立政府信息分级标准，将政府数据分为“开放”与“不可开放”二级。可开放大众利用的数据须确保合法性，避免产生法律问题；不可开放的数据，需由业务单位阐明相关法律规定及理由，并予以公开。

确立数据开放优先次序，对社会查询或使用较高的信息，应优先开放。结合本地实际情况、资源有限性及社会公众的建议，针对公众需求确立优先开放项目，并持续追踪数据开放推动进程。

建立健全信息公开法制环境，坚持“开放为原则，不开放为例外”，兼顾隐私保护。明确保障公众的知情权和使用权，细化和落实《政府信息公开条例》。简化数据开放申请程序，优化信息公开机制和渠道，降低公众获取



公共信息的难度和成本。

建立政府数据标准规范，优化数据质量。建立符合国际规范的“数据标准规范”、“共通性数据存取应用程序编程接口规范”等，以便公众快速了解、获取及应用政府开放数据。政府部门要充分考虑公众的反馈意见，定期检查数据质量准确性及完整性，并按照数据周期定期更新。

建立跨部门数据整合机制，将分散于各部门的数据开放平台开放的数据集，集中于政府统一的数据开放平台。推动政府与社会合作模式，政府与公民协同合作发掘及应用政府数据，并与社会数据中心建立合作模式，由社会汇集、整理政府开放数据，融合不同领域的政府与社会数据及专业知识，提供跨域整合的创新服务，建立数据开放、运用及回馈模式。

（2）电子参与

借助电子化平台，推动公众参与，有利于扩大政府与公众沟通互动，以解决当前政府网站回应性与互动性不足的问题。因此，政府应当从公民与政府的良性互动入手，通过政民互动来增进公众对政府的信任，而这这就要求政府不仅要根据公众的需要提供公共服务，还必须以公众信赖的方式去提供服务，让公众切身体验到服务型政府的民众本位价值取向和为人民服务的执政理念。

优化网站信息，保障公众的知情权。以数据开放方式，满足公众获取政府信息的需求。对公众广泛关心的社会问题，如教育、社保、就业、医疗、环境等，以规范化、整合式的方式，让公众及时取得政府信息。

在政策制定过程中，经过公开、透明等程序，通过电子化方式参与到意见征集中来。扩大公众的电子化参与渠道，让多元化的意见得到充分表达。建立政社双向互动平台，引导参与者在平台上进行讨论，以公众力量及智慧共同产出政策意见与想法。充分利用微信、微博等新媒体客户端，以创新模式，提高公众参与、信任，提升政策执行效益及质量。

完善网络参与法律和程序，建立优质的网络民主基础。建立网上座谈会、咨询会、说明会、公听会及听证会等网络参与规范和机制。探索网上投票、网络意见表达、网上意见征集等电子化参与方式。

（3）数字政府服务

数字政府服务的旨在建立一个信息公开、多元参与以及协同合作的政府形态，



并且强调公共服务的整体性和可持续性,以满足公众对电子化公共服务的需求。打造以人为本的数字政府,通过主动多元服务取代被动单一服务,完善电子化公共服务一站式服务模式。运用数据科学,以跨域大数据分析,主动挖掘公众需求;有效简化信息流程,提升服务效能。实现公平完善的服务形态,兼顾非数字设备用户,推动一致性全程服务。

完善公共服务需求分析机制,可从年龄、性别、居住区域、就学信息、工作状态、各机关过去受理的申办信息,以及对医疗卫生、社会保障、劳动就业、公共文化、环境保护等方面数据进行分析、筛选,针对公众关心议题,主动提供公共急需的公共服务。加强网上服务流程整合,提升公共价值。制定电子化公共服务绩效评估标准,评估各部门的公共服务,以整合式整体性的模式,提供一站式的服务,简化申办作业流程,整合跨部门业务与信息,提升政府公共服务价值。

提供电子化公共服务的公平性,简化电子公共服务的操作流程。提高政务网站的可操作性和简洁性,缩小不同人群及年龄层的数字鸿沟,培养其正确网络信息操作与网络使用安全技能,提升公众使用电子化公共服务的能力。提供多元化公共服务供给渠道,无差别供给政府公共服务。应用现代信息技术,协助基层公务人员和其他公共服务供给者,主动迅速提供政府便民服务,直接面对弱势公众,完成政府与公众最后一公里的服务连结。

3. 打造智慧生活,促进基本公共服务均等化

智慧生活将以智能健康照护、数字学习、网络文化娱乐与智慧体验服务为重点,应用科技改善生活、解决问题,实现老有所养、学有所教、病有所医,以电子化服务的方式提升公众生活质量,实现基本公共服务均等化。

(1) 智慧健康照护

整合医疗卫生服务相关数据,发展公共健康管理系统,将公众个人健康及生活管理与政府电子化公共服务紧密结合。推动智慧医疗与医院,将传统医疗服务实施网络化管理,提升医院与病人的间的医疗信息链接。

通过信息科技将医疗延伸至各个社区,建立病人健康需求与医疗网络间的信息链接,落实医嘱及病后照顾,让医院成为病人及家属的后盾,加强公众健康、医疗资源及医疗人员三者的家你的互动。运用物联网科技,以扩大



医疗照顾模式的应用，增加病人的自我照顾能力，减少病人再住院比率、缩短住院天数。

通过网络科技的应用，从公众食衣住行育乐等生活方面的需求，提供智慧人性化的电子化公共服务，享受智慧生活的便利性，强化其社会支持体系。此外，发展智慧健康管理与照顾服务等，可以完善身体障碍人士与独居老人的智慧服务网络。

通过电子化服务的方式，加强食品安全管理工作。建立追溯追踪系统以便管理，发生食品安全问题时，能快速查明问题来源。强化食品追溯追踪电子化，结合跨部门数据，运用大量分析科技，提高电子化监管能力，提供便捷高效的食品安全服务。

（2）数字学习

数字学习以网络为基础，运用先进的软硬件信息技术，实现从环境、资源、到灵活的数字化教学与学习，以突破时间和空间限制，改善传统教育的方式。通过促进网络多元学习，提高教学与学习效率，实现数字时代的普及、开放学习的理念。强化校园数字学习建设，加快教学设备持续更新，包括计算机教室、应用软件、网络设备及其他外围设备等。推动校园云端与信息安全环境建设，优先支持落后区域学校参与数字学习示范学校，提升网络学习环境。

优化云端资源与服务。持续整合数字资源及教学、学习等各类信息系统或平台，优化教育数字资源与服务，并强化各项资源与服务的相互连结与应用联系，有效整合及管理电子基础设施服务，以妥善配置资源，发挥整体效益。提供多元且充分的优质数字学习内容，建立个性化学习系统。运用大数据分析，改进学习、教学及考核考试等纪录，增进对学生学习困难了解与辅导，以及教师教学策略的改进，实现因材施教。建设智慧校园，推动以学习、社群、行政、保健、绿色、管理等校园智能服务，并与大数据系统整合，通过推动纵向整合与水平扩散的智慧校园，发展校园智慧化创新应用服务，如学习管理、校园能源管理、校园保健、安全与防灾等智能化系统。

（3）提供电子化公共文化服务

随着数字科技与新媒体的发展，公众对于电子化的文化公共服务需求度越来越高。必须进一步推动电子化公共服务的发展步伐，以满足公众日益多元的公共



文化服务需求。健全数字出版环境，升电子出版物的质量及数量、致力创造附加价值，提高出版业对数字出版的信心与实力。协助出版产业建构新的营运模式，加快产业转型，并培养数字出版人才。

优化艺文信息云端服务、开放政府艺文数据。优化艺文整合与文物典藏服务。成立数据开放咨询小组，制定数据开放行动策略，优化政府数据开放数量与质量。发展智慧型博物馆，整合 RFID、QR Code、NFC 与 iBeacon 等主动及被动推送技术与微定位功能，建设智慧型博物馆设施与 APP。建设公共艺术网络平台，拉近公众与艺术距离。将公共艺术成果公开在网络上，建立网络流通机制，以简单、容易协作的网络平台，达到与公众良好的互动效果。整合公众提供的数据，对其进行针对性的结果分析，提升公众对文化公共服务的满意度。

此外，大力发展智慧体验服务，鼓励地方政府与创新团队在公共领域合作，打造地域性生活应用服务。推动阅读与试听数据整合，优化电子化公共文化服务的内容，以服务为导向完善电子化公共服务建设，满足公众对公共服务的基本需求。

4. 实施电子化公共服务质量提升工程

（1）以公众需求为导向，提高电子化政府的公共服务能力

构建电子化政府的最终目标是通过体制和技术的革新来重塑一个电子化、数字化的虚拟政府，从而满足公民对公共服务的需求。因此，建设电子化政府的首要任务就是要弄清公众的需求，探索满足这些需求的方式。针对政府网站政务信息公开不足、公众应用率低、政民互动能力差的情况，政府可以利用调查研究、信息收集、网络论坛等方式对公众的需求进行分析，制定相应的决策方案，把需求和服务结合起来，通过电子化政府各级网络平台的的不同服务功能来满足用户的需求，不断提高政府网站的使用率和公众满意度。此外，政府应当进一步强化重点领域的电子化公共服务供给重点公共服务领域，如教育、医疗卫生、社会保障等，覆盖公众面广，需求量大，政府应当从优化办事流程、整合信息资源、提升服务的易用性和实用性等方面入手，提升整体的政府服务能力与公众满意度。

（2）着力提升政府网站互动性与回应性



关注公众诉求，经常开展民意征集工作，增加政府网站与公众的互动性和回应性。因此，为了增加政府网站与公众的互动性，提升公众对政府网站的满意度，要充分利用各种信息技术，努力拓宽民意征集渠道，提高民意征集的丰富程度，围绕社会关注的教育、环保、拆迁、交通、市政、价格等热点问题，邀请相关部门通过政府网站做出回应，阐明政策，理顺情绪，防止对涉及公众重大利益的事务避而不谈，或言不及义。同时，对涉及本地区、本部门的重大突发事件、应急事件，要在第一时间发布权威信息，根据事件发展和工作进展跟踪发布动态信息。有计划的开展网上调查与评议工作，及时分析汇总调查结果，为政府决策提供参考。此外，在进行民意调查之前，政府机构应利用各种媒体加强对民意征集的宣传力度，以取得广大民众的理解和支持，增加公众参与公共事务的积极性。

（3）强化政府网站服务能力，建设服务型政府

提升政府网站信息的丰富度、准确性、信息更新的及时性，满足公众信息需求。调查显示，政府网站的信息完整性、丰富性、准确等方面还存在一定问题，需要强化公众关注的信息内容，适当增加与公众密切相关的板块，提高服务信息的准确性和实用性，让公众获得的政府信息服务更加容易、方便和有用，不断提高政府网站性能和网站易用性及网站有用性。调查显示，大多数受访者对政府部门的服务流程、从政府部门人员的服务态度、政府部门服务人员处理事情的速度、政府部门处理群众投诉的方式、政府危机处理能力等不满意，这意味着服务型政府的建设还有很长的路要走，门难进、脸难看、事难办的作风还没有从根本上得到扭转，需要进一步转作风、提效率，打造人民满意的服务型政府，并将服务型政府的理念落实到政府网站的服务提供中



复旦大学国际关系与公共事务学院
School of International Relations & Public Affairs
Fudan University