

# 政府网站满意度评估体系构建及实证研究

谢丽彬<sup>1</sup>, 李 民<sup>2</sup>

(1. 福州外语外贸学院 管理学院, 福建 福州 350202;

2. 福建商业高等专科学校 信息管理工程系, 福建 福州 350018)

**[摘要]** 政府网站的建设和完善, 需对网站服务的客户满意度进行准确评估。在全面、开放、可操作及实效性原则的要求下选择评估指标, 利用专家赋值法及层次分析法来确定各项指标权重。并基于这些原则和方法所建立的评估体系, 对福建省泉州市政府网站满意度进行了调查和研究。建议各级政府要加强服务型政府网站的建设, 完善服务内容, 提高网站服务人员的素质, 并重视公众服务。

**[关键词]** 政府网站; 满意度; 评估体系

**[中图分类号]** D63-69

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1674-117X(2013)06-0041-07

## Empirical Study on Building Government Website Satisfaction Evaluating System

XIE Libin<sup>1</sup>, LI Min<sup>2</sup>

(1. School of Management, Fuzhou College of Foreign Studies and Trade, Fuzhou 350202, China;

2. Department of Information Management Engineering, Fujian Commercial College, Fuzhou, 350018, China)

**Abstract:** The construction and optimization of government website require to make accurate evaluation of its clients' satisfaction. The evaluation indexes should be selected under the principle of "being comprehensive, open, operable and effective" and the weight of each index should be determined by using the expert assignment method and analytic hierarchy process. Based on this evaluation system, the paper investigates and studies the satisfaction degree of the municipal government website of Quanzhou city in Fujian province, and suggests that the governments at all levels should strengthen the construction of service-oriented government websites, perfect the service content, improve the quality of website staff and emphasize public service.

**Key words:** government website; degree of satisfaction; evaluation system

电子政务是政府机构运用现代电子信息和通信技术, 将管理和服务通过网络技术进行集成, 在互联网上实现政府组织结构和工作流程的优化重组, 从而提高政府的科学决策能力, 全方位地为社会公众提供优质、规范、透明的管理和服务。目前, 我国正处于转变政府职能、构建“服务型政府”的关键时期, 推动政府管理方式与管理理念的创新, 建

立起一个透明、高效、回应力强的政府尤为重要<sup>[1]</sup>, 电子政务建设正是政府完成这种转变不可多得的一条途径。只有通过推进电子政务建设, 才能使政府更好地适应经济社会发展的现实需要, 从而提升政府的效能和竞争力<sup>[2]</sup>。

那么, 电子政务的建设应该如何管理呢? 本着“不可衡量, 则无法管理”的公共管理理念<sup>[3]</sup>, 有必

收稿日期: 2013-10-06

基金项目: 福建省教育厅社会科学资助项目“基于模糊层次分析的电子政务满意度测评研究”(JB12365s)

作者简介: 谢丽彬(1985-), 女, 福建南平人, 福州外语外贸学院助教, 硕士, 主要从事行政管理、公共管理研究; 李民(1985-), 男, 江西吉安人, 福建商业高等专科学校中级经济师, 硕士, 主要从事产业经济研究。

要对电子政务建设的成果及建设过程中存在的问题等进行科学评估,这既是保证电子政务建设取得预期效果的重要手段,也是电子政务建设后续发展的一大动力。那么,电子政务建设的评估应该从何入手呢?电子政务建设包含的内容很多,最基本也是最首要的攻击就是在互联网络上搭建政府的网上门户,即政府网站。“鉴于电子政务建设成果更多地是以政府在互联网站上提供公共服务为表象展现在公共领域和公众视野之中,而且,作为企业和社会公众获取政府信息和服务的一个重要渠道,政府网站的绩效的确能够透视和体察电子政务后台的应用系统、信息资源、网络基础设施、安全系统及制度保障等各个要素的建设水平”。<sup>[4]</sup>可见,通过对政府网站绩效评估来衡量电子政务建设成果具备一定的可行性和有效性,因此,本文将以政府网站评估作为电子政务建设评估的切入点和突破口。

### 一 评估体系的构建

对于政府网站的评估需要有一套专门的政府网站评估体系,该评估体系的设计是否科学合理直接影响到其适用性,也决定了对网站评估结果的准确性,将直接影响政府网站的行为选择与其未来发展方向。一般应按照以下程序构建评估体系:

首先,确定评估指标选取的基本原则,这是评估体系准确适用的基本保障。

其次,在基本原则的指导下通过专家讨论法及文献研究法选择评估指标。选取服务型政府网站的评估指标,要秉持创建现代服务型政府的理念,考虑到政府自身职能、政策文件、公众需求和法律法规等客观要求,使得政府网站能够在这些评估指标的引导下,为不同的服务对象提供多样化的服务产品,真正使政府网站成为政府服务创新的平台。

第三,量化评估体系中各项指标的权重。服务型政府网站满意度评估体系反映的是政府网站提供的服务质量水平和特征,而每一指标的变化对用户满意度变化的影响程度是不同的,衡量这种影响程度的重要尺度就是权重。权重反映了各个指标在整个评估体系中所占的地位或所起的作用,将直

接影响到后期评估的结果。因此,构建政府网站的服务性评估指标体系,指标权重的量化确定是至关重要的一环。

#### (一)基本原则

在构建科学合理的服务型政府网站评价指标体系时,应坚持以下基本原则<sup>[5]</sup>:

1. 全面性原则。首先,评估指标要能系统、真实地反映和再现及评价政府网站建设各方面的情况,因此指标不能只是局限于网站的某个问题或者某个方面,要能切实涵盖政府网站涉及到的方方面面;其次,要考虑政府网站服务对象的差异化需求,针对个人用户和企业用户调整评估指标。

2. 开放性原则。开放性即灵活性,评估指标应该随着政府网站的发展变化及用户对政府网站的需求变化而做相应调整。例如指标数量的调整,以及指标层次和权重的调整等,使指标体系更有利于政府网站的服务型转变。

3. 可操作性。评估指标体系建立的最终目的是要将难以测量的政府网站建设状况通过可以量度、计量和比较的数字、数据和符号反映出来。因此,评价指标应该是具体的,对于评价主体来说是在实际操作中能够理解并被观察和评价的。要容易理解,避免出现晦涩、难懂的表述,这样才能为后期网站建设的完善发挥更好的指导性作用。

4. 实效性。评价指标要有强烈的用户体验性,突出实效。服务型政府网站的评估不只是网站建设本身的问题,更重要的是站在用户的角度来考虑其在使用过程中的真实感受。因此,评估指标体系中必须要有用户体验性的指标。

#### (二)指标选取

在广泛借鉴前人工作的基础上<sup>[4]</sup>,根据上文确定的基本原则对已有的评估指标体系进行适当取舍后,本文针对个人和企业两种用户设计了两个评估指标体系,主要从以下四个维度来评估服务型政府网站的实现范围和深度。

1. 网站设计。政府网站是电子政务工作的基础,电子政务工作的顺利进行需要政府网站提供完善的辅助功能,而网站设计与性能是政府网站服务性的重要保障。政府网站的设计必须要突出政府门户网站的功能定位:首先政府网站页面风格应当

美观庄重,而网站导航要尽可能符合各种各样的公众的使用习惯;还应当提供完善的辅助功能,例如集成功能强大的搜索引擎,帮助其用户便捷的获取信息和服务。最终,在反复的思考与论证的基础上,选取了“网页设计、访问速度、网站导航、信息查询”这四个二级指标。

2. 信息公开。本项指标具体衡量的是政府信息的公开程度。信息公开是指政府和各种组织机构向公众公开或开放自己所拥有的信息,使其他组织机构和公众个人可以基于任何正当的理由和采用尽可能简便的方法获得上述信息。信息公开是建设透明政府的基础性工作。我国于2008年5月1日起施行的《中华人民共和国政府信息公开条例》,在基本原则、公开的范围、公开的方式和程序、监督和保障等方面有明确的规定;同时要求各级政府把电子政务作为信息公开的重要载体,按照“统筹规划、资源共享、面向公众、保障安全”的要求,在加强电子政务建设的同时,构建网上信息公开平台。政府门户网站作为信息公开最重要的平台,其公开信息应该注重全面性和实效性。全面性,即政府门户网站实现全面共享政府所掌握的各类经济社会信息资源。实效性,即政府必须注意信息的维护与更新。考虑到公众及企业所需的信息侧重点不同,其二级指标也要有所不同。个人所需信息一般可以通过“服务信息、政府公告、财务公开和法规公文”等二级指标来体现,而企业所需的信息不仅局限于这些,其通过“招商项目信息、企业政策信息、本地企业信息”来体现。

3. 在线办事。本项指标具体衡量的是政府网站为用户提供的在线服务质量。2011年《中共中央办公厅、国务院办公厅印发〈关于深化政务公开加强政务服务的意见〉》,指出要“充分利用现有电子政务资源,逐步实现网上办理审批、缴费、咨询、办证、监督以及联网核查等事项……重视和加强政府网站建设,完善门户网站功能,扩大网上办事范围”,从而明确了政府网站办事服务的范围。在线办事服务是政府网站面向企业和社会公众提供公共服务的核心内容。政府门户网站应最大程度地方便个人及企业获取各种服务。根据对象的不同最后确定为个人服务的二级指标为“办事指南、网

上咨询、网上办公、表格下载”;为企业服务的二级指标为“网上咨询、表格下载、一站式服务平台、企业在线”。

4. 公众参与。随着社会的发展,政府管理工作日益复杂,政府要提高公共政策的质量需要公民的参与,公共参与成为政府提高管理水平、提升公民满意度的新途径。公众参与也是保障公民享有参与权和监督权的重要手段,是政府网站服务性建设的重点,对政府门户网站的建设来说同样举足轻重。只有建立健全政府门户网站的公众参与渠道,才能保障公民享有参与权和监督权;只有通过评估政府网站的公众参与指标,才能够知道政府是否能够保证用户的意见和建议得到及时处理与反馈。公众参与目标定位的实现,不仅要强调政府网站公众参与栏目本身的建设,还更应当注重企业和社会公众与政府交流沟通的效果。目前来看,我国政府网站主要通过建立网上投诉、在线调查、领导信箱公众论坛等频道来实现公众参与。本人在测评时主要选取了“建言献策、民意调查、领导信箱和投诉维权”四个二级指标来对政府网站公众参与渠道建设质量进行评测。

### (三) 指标权重确定

上述网站评估指标体系内各项指标是相互制约、相互影响的,但是这些指标之间的比较往往无法用定量的方式描述,此时需要其转化为定量计算问题。常见确定权重的方法有很多,例如专家赋值法、主观判断法、层次分析法、系数法、用户赋权法和因子分析等。专家赋值法通常凭借专家经验给出权重,能够在一定程度上反映实际情况,层次分析法能够通过逐层比较各种关联因素的重要性来为分析、决策提供定量的依据<sup>[6]</sup>。因此,本文在对专家进行咨询并在由专家赋值比较的基础上,进一步选择层次分析法来确定各项指标权重。同时,考虑到各项指标权重确认工作过程的一致性,本文的指标权重确定过程仅以个人评价体系中的一级指标为例,其他指标权重同理可得。

1. 确定权重集。设个人评价体系中一级指标的权重集为 $Z$ ,因为 $Z$ 有4个二级指标,则有 $Z = (z_1, z_2, z_3, z_4)$ 。同理,设二级指标的权重集分别是 $A, B, C, D$ ,则有

$$A = (a_1, a_2, a_3, a_4)$$

$$B = (b_1, b_2, b_3, b_4)$$

$$C = (c_1, c_2, c_3, c_4)$$

$$D = (d_1, d_2, d_3, d_4)$$

2. 确定判断矩阵。笔者邀请了20位研究信息化的专家共同确定了各级评估体系中对应因素的两两相对重要性,运用成对比较法和1-9比较尺度(Saaty教授等人提出的1-9比较尺度,尺度 $a_{ij}$ 的取值范围是1,2,3,...,9及其互反数1,1/2,...,1/9, $a_{ij}=1$ 表示元素 $i$ 与元素 $j$ 重要性相同, $a_{ij}=3$ 表示元素 $i$ 比元素 $j$ 略重要,以此类推, $a_{ij}=9$ 表示元素 $i$ 比元素 $j$ 及其重要。)[7]构造成对比较阵,再根据专家给定的赋值对各个指标进行平均值运算,得出判断矩阵。由于篇幅限制,下文仅以个人评估体系中的一级指标及其下的二级指标“网页设计”演示计算过程。

以个人评估体系中的一级指标为例,诸位专家赋值平均结果如表1:

表1 一级指标专家赋值结果

Z	网站设计	信息公开	在线办事	公众参与
网站设计	1	1/4	1/5	1/3
信息公开		1	1/2	2
在线办事			1	3
公众参与				1

则有个人评估体系的一级指标的判断矩阵为:

$$F_z = \begin{vmatrix} 1 & \frac{1}{4} & \frac{1}{5} & \frac{1}{3} \\ 4 & 1 & \frac{1}{2} & 2 \\ 5 & 2 & 1 & 3 \\ 3 & \frac{1}{2} & \frac{1}{3} & 1 \end{vmatrix}$$

对该矩阵进行一致性检验:  $CR_1 = \frac{CI}{RI} =$

$0.0191 < 0.10$  ( $CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$ ,  $\lambda_{\max}$  为矩阵最大特征根值,  $n$  为矩阵阶数,  $RI$  的取值则参照 Saaty 给出的平均随机一致性指标), 可见该矩阵有满意的一致性。

3. 确定指标权重。对该矩阵进行归一化处理, 得:  $W_A = (0.0725, 0.2854, 0.4723, 0.1697)^T$

由此得出, 在服务型政府网站个人指标体系中, 各一级指标权重分配为[8]:

网站设计 7.25%, 信息公开 28.54%, 在线办事 47.23%, 公众参与 16.97%。

同理, 通过计算可得出指标体系中其他指标的权重, 最终确定个人及企业评估指标体系中各项指标权重如表2:

表2 各项指标权重分配

一级指标 (权重)	二级指标 (个人)	二级指标权重 (个人)	二级指标 (企业)	二级指标权重 (企业)
网页设计 (0.0725)	网页设计	0.0053	网页设计	0.0053
	访问速度	0.0347	访问速度	0.0347
	网站导航	0.0176	网站导航	0.0176
	信息查询	0.0148	信息检索	0.0148
信息公开 (0.2854)	政府公告	0.0470	招商项目信息	0.0466
	服务信息	0.0835	企业政策信息	0.0848
	法律公文	0.1368	本地企业信息	0.1540
	财政信息	0.0181	办事指南	0.0281
在线办事 (0.4723)	办事指南	0.0641	网上咨询	0.1682
	网上咨询	0.2222	表格下载	0.0461
	网上办公	0.1321	一站式服务平台	0.1333
	表格下载	0.0539	企业在线	0.0966
公众参与 (0.1697)	建言献策	0.0137	建言献策	0.0137
	民意调查	0.0263	民意调查	0.0263
	市长信箱	0.0489	领导信箱	0.0489
	投诉维权	0.0809	投诉维权	0.0809

## 二 评估体系的实证运用——以福建省泉州市为例

### (一) 建立评价集

设评价集为  $V$ ,以“很满意、满意、一般、不太满意、很不满意”5 个等级的程度来评价指标,为了更好地进行比较,本文将其分别赋值为 9,8,7,6,5,这样就形成了量化评价集。则有

$$V = (9, 8, 7, 6, 5)$$

### (二) 数据的取得

为保证获得数据的科学准确性,本文作者在 2013 年 3 月 3 日-5 月 3 日间进行了大量问卷调查,调研范围为整个大泉州,即鲤城、丰泽、洛江、泉港 4 个区,晋江、石狮、南安 3 个县级市,惠安、安溪、永春、德化 4 个县和泉州经济技术开发区。同时,作者在调查问卷设计和问卷发放及回收上着力剔除变动因素(如市民流动性,企业信息保密性等)的影响,最大化地提高了调查效度和信度,两份问卷的调研情况如下:

《个人满意度调查表》共发放 500 份,回收 432 份,有效率为 95%。

此次调查中,调查问卷的发放范围涉及大泉州

所有区域,其中,市民卷考虑到市民的工作与生活区域分化性,于丰泽区、石狮市、鲤城区和晋江市等发放密度较高。通过回收问卷统计来看,以上各区受访人口比例分别为 21.1%、19.5%、16.5% 和 17.3%,占全部受访人群的 74.4%;企业卷的发放范围同样涉及大泉州不同区域,但从问卷回收量来看,集中于丰泽、晋江和石狮,这与这些区域的企业数量紧密相关。考虑到政府网站服务的区域微差异性,问卷效度受影响几率较小。

本次调查的市民对象在性别、职业、学历和文化程度等方面结构比较合理。从问卷反馈信息来看,性别比(男/女)为 1.38/1,男性略高于女性;职业集中于企业人员、事业单位工作人员和公务员,比重分别为 77.7%、5.3% 和 5.3%;年龄段以 18-30 周岁为主,占 51.9%,30 到 40 周岁以及 40 到 50 周岁人群,比例分别为 22.6%、22.1%;相应的,学历结构集中于本科、专科和高中,分别占全部受访人群的 36.1%、30.1% 和 25.6%;总体来说,问卷标本分布频率与泉州市区市民总体特征非常相符,从而能够满足大数定律条件,保证少量样本的代表性。

个人满意度各指标的百分比如表 3 所示:

表 3 《个人满意度调查表》调研结果

一级指标	二级指标	满意度(%)					指标得分
		很满意	满意	一般	不太满意	很不满意	
网页设计	网页设计	2.4	32.9	64.6	0	0	7.37
	访问速度	7.3	32.9	57.3	2.4	0	7.444
	网站导航	1.2	25.6	51.2	22.0	0	7.060
	信息查询	2.4	19.5	43.9	31.7	2.4	6.871
信息公开	政府公告	6.1	15.9	48.8	28.0	1.2	6.977
	服务信息	6.1	15.9	61.0	15.9	1.2	7.105
	法律公文	4.9	28.0	50.0	17.1	0	7.207
	财政信息	6.1	13.4	45.2	32.9	2.4	6.879
在线办事	办事指南	6.1	26.8	51.2	13.4	2.4	7.201
	网上咨询	1.2	20.7	46.3	25.6	6.1	6.846
	网上办公	4.9	12.2	57.3	20.7	4.9	6.915
	表格下载	9.8	41.5	34.1	14.6	0	7.465
公众参与	建言献策	4.9	12.2	54.8	26.8	1.2	6.921
	民意调查	9.8	7.3	43.9	26.8	12.2	6.757
	市长信箱	6.1	9.8	41.4	34.1	8.5	6.702
	投诉维权	7.3	15.9	45.1	14.6	17.1	6.817

《企业满意度调查表》共发放 100 份,回收 89 份,有效率为 100%,企业方面,依照泉州地区企业规模总体分布规律,样本规模分别选择了 500 人以上、100 - 500 人、50 - 100 人、20 - 50 人和 20 人以下。统计显示,各类规模企业所占比重分别为 14.8%、33.3%、22.2%、18.5 和 11.1%;

同时各类企业行业分布为纺织服装业 18.5%,食品饮料业和日常用品业均为 11.1%,其他行业为 59.3%。不难看出,无论是企业规模和企业行业分布都基本上与泉州地区企业现状相符,从而增强了样本效度。

企业满意度各指标的百分比如表 4 所示:

表 4 《企业满意度调查表》调研结果

一级指标	二级指标	满意度(%)					指标得分
		很满意	满意	一般	不太满意	很不满意	
网页设计	网页设计	7.4	33.3	59.3	0	0	7.481
	访问速度	7.4	48.1	33.3	3.7	7.4	7.437
	网站导航	7.4	18.5	70.4	3.7	0	7.296
	信息检索	3.7	14.8	55.6	22.2	3.7	6.926
信息公开	招商项目信息	0	29.6	55.6	11.1	3.7	7.111
	企业政策信息	3.7	25.9	40.7	22.2	7.4	6.956
	本地企业信息	3.7	44.4	37.0	11.1	3.7	7.326
在线办事	办事指南	0	29.6	51.9	11.1	7.4	7.037
	网上咨询	11.1	14.8	37.0	37.0	0	6.993
	表格下载	14.8	59.3	22.2	3.7	0	7.852
	一站式服务平台	3.8	23.1	61.5	7.7	3.8	7.147
	电子商务服务平台	3.8	30.8	61.5	3.8	0	7.339
公众参与	建言献策	0	11.5	50.0	34.6	3.8	6.686
	民意调查	3.8	3.8	69.2	15.4	7.7	6.799
	市长信箱	3.8	3.8	69.2	19.2	3.8	6.832
	投诉维权	0	29.2	54.2	8.3	8.3	7.043

综合前文各指标权重及各指标得分情况,可计算出网站综合得分情况,以个人评分为例,网站综合得分为:

$$S_z = (0.005\ 3, 0.034\ 7, 0.017\ 6, 0.014\ 8, 0.047, 0.083\ 5, 0.136\ 8, 0.018\ 1, 0.064\ 1, 0.222\ 2, 0.132\ 1, 0.053\ 9, 0.013\ 7, 0.026\ 3, 0.048\ 9, 0.080\ 9) * (7.37, 7.444, 7.06, 6.871, 6.977, 7.105, 7.207, 6.879, 7.201, 6.846, 6.915, 7.465, 6.921, 6.757, 6.702, 6.817)^T = 7.005$$

同理,网站企业综合得分  $S_z = 7.1499$

### (三)结果分析

由上可知,最终公众的综合量分为 7.005,企业的综合量分为 7.1499。可见公众与企业都认为泉州市政府门户网站建设基本令人满意,但同时也存在着一些问题:第一,网站建设不尽人意。从问卷反馈信息来看,除网站访问速度有超过五成的被访

者认为满意或很满意外,其他方面都乏善可陈;企业和个人的满意差别较大,如访问速度、检索便捷度和网站导航等方面,企业满意度均高于个人,说明政府网站建设在服务集中度上“重企业轻个人”,当然,部分原因可能是企业网络功能优于公众。总之,目前的政府网站建设现状还无法很好地满足所有服务对象的需求。第二,服务内容不够丰富。调查结果显示,受访者对政府信息和企业信息公开满意度差异较大,多数受访者对企业信息公开和非竞争性政府信息(如政府公共政策、法律法规等)公开满意度较高,对政府信息特别是涉及到财务和招标等敏感内容的信息公开度满意度较低。同时,企业与公众满意度也有所差别,各种类型的信息公开,个人满意度普遍低于企业。信息反馈和交流方面,被访者满意度普遍不高,其中政府信箱、投诉热线和网上咨询的满意或很满意度尤为低下。针对企

业,一站式服务平台和企业电子商务平台满意度较高,不满意和很不满意度分别为 11.5% 和 3.8%。第三,服务人员素质有待提高。政府网站的服务人员素质主要体现在网站服务人员的责任心和服务技能上,由于网站操作的日益友好化和服务人员网站操作技能的不断提升,服务人员素质越来越集中体现于其工作责任心上。工作责任心主要表现在服务和服务信息反馈提供的及时性和高效性上。调查显示,各种类型的信息反馈满意度均不高,网上咨询效率满意率针对企业仅为 1/4,针对个人还不到 1/4。同时,各种信息的公开一方面与信息透明度相关,一方面也跟信息更新速度有紧密关系,被访者对信息公开的不满也从一个侧面部分反映了服务人员的素质问题。

综上所述,完善服务型政府网站的建设应从以下几个方面着手<sup>[9]</sup>:首先,要加强政府网站建设。政府网站建设必须从软硬件两个方面展开,在考量网站收益与成本的基础上加大政府网站建设投资预算,全面提高网站硬件处理传输能力和软件的使用效率及友好化程度。网站建设过程中,需要杜绝单方面发展奇高奇低现象,确保两者协调发展,减少浪费。目前,地方政府各部门也非常重视构建执法公众评价体系,尤其是老百姓反应强烈的城管执法,其评价体系的构建更应该加强。<sup>[10]</sup>其次,要完善政府网站服务内容。一方面,完善政府企业信息公开制度,防范有选择的信息公开;条件允许时,可以根据国家和省级相关规定,制定合乎实际的信息公开法规、条例,使信息公开制度化。另一方面,提高信息交流反馈效率,结合网站软硬件建设,尽可能地提高信息质量。最后,总结当前政府对企业网上服务经验,特别是先进部门和区域经验,在不同部门和区域广泛开展学习和质量评比活动,促进各部门政府网站服务协调发展。再次,提高网站服务人员素质。在继续加强网站服务人员技能培训的基础上,加大对其服务意识教育和激励力度,如服务质量定期评估、服务对象参与评估等。最后,要

重视公众服务。政府网站服务对象除企业外,还包括众多市民,政府对企业与市民不应当存在服务歧视。重视公众服务要求在不断保持和提高企业服务质量的同时,加强对涉民领域政府部门(如教育局、民政局等)的网站建设投资。更为关键的是,政府要修正传统的 GDP 政府绩效观念,把市民对政府服务的满意度纳入其绩效考评体系中去。

#### 参考文献:

- [1] 胡锦涛. 高举中国特色社会主义伟大旗帜,为夺取全面建设小康社会新胜利而奋斗——在中国共产党第十七次全国代表大会上的报告[EB/OL]. (2007-10-16). [http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2007-10/16/content\\_25225214.html](http://paper.people.com.cn/rmrb/html/2007-10/16/content_25225214.html).
- [2] 张锐昕,杨国栋. 电子政务与政府职能转变的逻辑关联[J]. 甘肃社会科学, 2012(2):220-223.
- [3] 彼得·F·德鲁克,等. 公司绩效测评[M]. 北京:中国人民大学出版社,2000:3-4.
- [4] 杨国栋,张锐昕. 基于职能的政府网站绩效评估实证研究[J]. 电子政务,2012(12):59-68.
- [5] 刘连生,王 萍. 基于层次分析法的我国保险电子商务网站评价研究——以太平洋保险为例[J]. 生产力研究,2013(5):63-66.
- [6] 陈衍泰,陈国宏,李美娟. 综合评价方法分类及研究进展[J]. 管理科学学报,2004(2):69-79.
- [7] Saaty T L. A scaling method for priorities in hierarchical structures[J]. Journal of Mathematical Psychology, 1977(15):234-281.
- [8] 张吉军. 模糊层次分析法(FAHP)[J]. 模糊系统与数学,2000(2):80-88.
- [9] 张少彤,董政刚,张连夺. 基于用户需求的服务型政府网站建设思路[J]. 电子政务, 2013(3): 105-109.
- [10] 刘士平,刘 娜,钟 雄. 长沙市城管执法公众评价体系的构建与应用[J]. 湖南财政经济学院学报,2013(5):134-141.

责任编辑:骆晓会