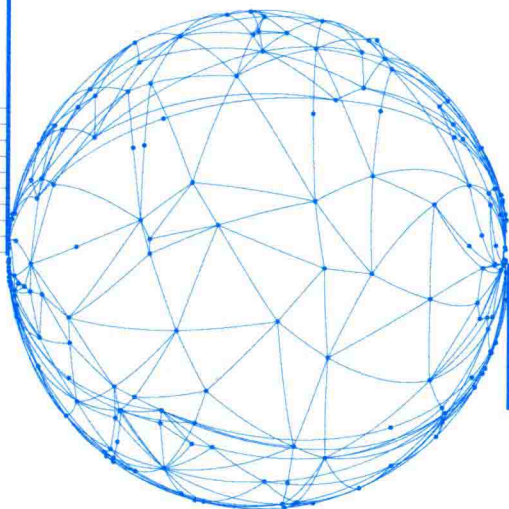


# 电子化公共服务需求偏好、 服务质量与民众满意度：

## 问卷调查数据分析报告

朱春奎 竺乾威 等◎著



中国社会科学出版社

# 电子化公共服务需求偏好、 服务质量与民众满意度： 问卷调查数据分析报告

朱春奎 竺乾威 等◎著



中国社会科学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

电子化公共服务需求偏好、服务质量与民众满意度: 问卷调查数据分析报告 / 朱春奎等著. —北京: 中国社会科学出版社, 2016. 10

ISBN 978 - 7 - 5161 - 8954 - 2

I. ①电… II. ①朱… III. ①数字技术—应用—公共服务—研究—中国  
IV. ①D669.3 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 227474 号

---

出版人 赵剑英  
责任编辑 王 茵  
特约编辑 王 衡  
责任校对 崔芝妹  
责任印制 王 超

---

出 版 中国社会科学出版社  
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号  
邮 编 100720  
网 址 <http://www.csspw.cn>  
发 行 部 010 - 84083685  
门 市 部 010 - 84029450  
经 销 新华书店及其他书店

---

印 刷 北京君升印刷有限公司  
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂  
版 次 2016 年 10 月第 1 版  
印 次 2016 年 10 月第 1 次印刷

---

开 本 710 × 1000 1/16  
印 张 30  
插 页 2  
字 数 498 千字  
定 价 108.00 元

---

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社营销中心联系调换  
电话: 010 - 84083683  
版权所有 侵权必究

# 前 言

创新公共服务体制机制，建设服务型政府，建立并完善惠及全民的基本公共服务体系，是我国全面深化改革与国家治理现代化的必由之路。如何通过横向和纵向协调的改进，使政府从整体的角度跨越政府组织层级和公私部门的界限，以更低的成本来提供更好的公共服务和公共产品，最大限度地解决民生问题，是改革进入深化和攻坚阶段面临的一项重大课题。

建立综合配套改革试验区就是改革进入深化和攻坚阶段后出台的一个具有战略意义的重大举措。国家综合配套改革试验区既是新时期加快完善社会主义市场经济体制的主战场，也是率先推进国家发展战略的先行区和示范区。

国家社科基金重大项目“‘十二五’时期八大综合配套改革试验区公共服务体制机制创新研究”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、沈阳八个城市（区）为调研对象，从大部制改革与跨部门协同、整体性预算体系、政府购买服务、全过程优质监管体系、整体性伦理规范与廉政建设、电子治理等方面系统剖析地方政府推进公共服务改革与创新的主要进展，从强制性政策工具、自愿性政策工具和混合性政策工具三个维度系统剖析地方政府推进公共服务改革与创新的政策工具，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。

该项目的最终成果便是《综合配套改革中的公共服务创新》、《电子化公

共服务需求偏好、服务价值与民众满意度：问卷调查数据分析报告》和《社会组织视角下的政府购买公共服务》三本著作的出版。本项研究的理论成果主要有以下三个方面：

一是构建了一个基于中国国情的政府公共服务治理现代化的理论分析框架，从大部制改革与跨部门协同、整体性预算体系、政府购买服务、全过程优质监管体系、整体性伦理规范与廉政建设、电子治理、整体性公共服务满意度等方面着重论述公共服务改革与创新的组织、财政、制度、伦理、法治、技术保障与价值追求等相关议题。

二是以系统论的理论模型为基础，从公众需求的角度出发，发展出了一个由使用者需求、使用情况、需求影响因素与使用者评价四维度构成的电子化公共服务需求行为分析框架。

三是从合作动机、合作策略与互动关系三个方面构建政社合作提供公共服务的理论分析框架，从合作动机来看，政府与社会组织合作提供公共服务源自于各自的组织性质及合理诉求；从合作策略来看，政府向社会组织寻求公共服务上的合作主要包括公办民营、项目委托、直接补助和志愿服务四种；从关系与现状来看，政府与社会组织地位不平等，社会组织与政府的合作属于“被动合作中存在一定竞争关系”。

本项研究在经验研究层面有以下几个特色：

一是从大部制改革与跨部门协同、整体性预算体系、政府购买服务、全过程优质监管体系、整体性伦理规范与廉政建设、电子治理等方面系统剖析上海浦东新区、天津滨海新区、深圳、成都、重庆、武汉、长沙与沈阳八个城市（区）地方政府推进公共服务改革与创新的主要进展，从强制性政策工具、自愿性政策工具和混合性政策工具三个维度来系统剖析这八个地方政府推进公共服务改革与创新的政策工具，同时基于3120名受访者整体性公共服务满意度调查对这八个地方政府公共服务改革与创新的成效进行了初步评价。

二是基于3120名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系统总结并深入分析了上海浦东新区、天津滨海新区、深圳、成都、重庆、武汉、长沙与沈阳八个城市（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，形成总体统计分析报告和各城市

(区) 统计分析报告。在此基础上, 对不同城市的调查结果进行综合对比分析, 总结当前中国电子治理发展的现状与问题。

三是基于上海、长沙、武汉、成都 397 家受访社会组织问卷调查, 从社会组织参与公共服务供给情况、政府向社会购买公共服务的认知与态度、面临的问题与对策建议等方面, 对我国政府购买服务的现状、问题及对策进行了实证分析。

此外, 本项研究在政策研究层面的主要特色表现在以下三个方面:

一是从大部制改革与跨部门协同、整体性预算体系、政府购买服务、全过程优质监管体系、整体性伦理规范与廉政建设、电子治理等方面提出了全面深化改革推进公共服务治理现代化的战略蓝图与对策建议。

二是从网络基础环境建设, 为电子治理发展保驾护航; 推动透明治理, 提升政府整体性治理能力; 打造智慧生活, 促进基本公共服务均等化; 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等四个方面针对调查城市电子治理服务发展过程中存在的共性问题, 提出改善中国电子治理绩效、推动中国电子治理持续发展的对策建议。

三是从明确政府角色定位, 转变施政观念; 简化行政作业流程, 实施政府流程再造; 建立严格的监管制度, 引入科学的评估制度; 加大财政政策倾斜力度, 扶持社会组织的发展; 提高社会组织竞争意识和运营水平, 培育社会公众参与意识, 提高市民参与积极性, 加强公民的社会监督, 保证公共服务供给过程的公平、公正等方面提出了完善政府向社会组织购买公共服务的对策建议。

该项目的顺利完成得益于课题组全体成员的努力, 受益于国家行政学院薄贵利教授、中国行政管理学会高小平教授等诸多学界同仁的支持, 也是与复旦大学林尚立教授、沈兰芳教授、黄丽华教授、刘杰教授、陈志敏教授、刘季平教授、苏长和教授和陈玉刚教授等人的支持分不开的。在此, 我们深表谢意! 同时也感谢复旦大学文科科研处、复旦大学国际关系与公共事务学院科研与学术服务中心对该项研究的支持和帮助!

竺乾威

复旦大学国际关系与公共事务学院

2016 年 9 月

# 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	(1)
第一节 研究背景与意义 .....	(1)
第二节 研究目的与范围 .....	(3)
第三节 研究思路与篇章结构 .....	(4)
<b>第二章 文献综述</b> .....	(9)
第一节 电子政府与电子治理 .....	(9)
第二节 信息技术接受理论 .....	(15)
第三节 电子化公共服务质量 .....	(22)
第四节 电子化公共服务顾客满意度 .....	(26)
<b>第三章 研究设计</b> .....	(31)
第一节 整体研究框架 .....	(31)
第二节 使用者需求偏好与使用行为 .....	(32)
第三节 感知服务质量与服务价值 .....	(34)
第四节 整体性公共服务满意度 .....	(36)
第五节 需求影响因素 .....	(38)
第六节 受访者个人变量 .....	(41)
<b>第四章 电子化公共服务问卷调查数据分析</b> .....	(43)
第一节 数据收集与样本统计描述 .....	(43)
第二节 电子化公共服务的用户需求与使用行为 .....	(46)

---

第三节	电子化公共服务需求影响因素 .....	(57)
第四节	电子化公共服务感知质量与价值 .....	(92)
第五节	整体性公共服务满意度 .....	(129)
第六节	结论 .....	(145)
<b>第五章</b>	<b>上海市浦东新区电子化公共服务问卷调查数据分析 .....</b>	<b>(153)</b>
第一节	样本统计描述 .....	(153)
第二节	浦东新区电子化公共服务用户需求与使用行为 .....	(155)
第三节	浦东新区电子化公共服务需求影响因素 .....	(159)
第四节	浦东新区电子化公共服务质量与服务价值 .....	(170)
第五节	浦东新区整体性公共服务满意度 .....	(180)
第六节	结论 .....	(184)
<b>第六章</b>	<b>天津市滨海新区电子化公共服务问卷调查数据分析 .....</b>	<b>(190)</b>
第一节	样本统计描述 .....	(190)
第二节	滨海新区电子化公共服务用户需求与使用行为 .....	(192)
第三节	滨海新区电子化公共服务需求影响因素 .....	(196)
第四节	滨海新区电子化公共服务质量与服务价值 .....	(207)
第五节	滨海新区整体性公共服务满意度 .....	(217)
第六节	结论 .....	(221)
<b>第七章</b>	<b>深圳市电子化公共服务问卷调查数据分析 .....</b>	<b>(227)</b>
第一节	样本统计描述 .....	(227)
第二节	深圳市电子化公共服务用户需求与使用行为 .....	(229)
第三节	深圳市电子化公共服务需求影响因素 .....	(233)
第四节	深圳市电子化公共服务质量与服务价值 .....	(243)
第五节	深圳市整体性公共服务满意度 .....	(253)
第六节	结论 .....	(258)
<b>第八章</b>	<b>成都市电子化公共服务问卷调查数据分析 .....</b>	<b>(264)</b>
第一节	样本统计描述 .....	(264)



---

第二节	成都市电子化公共服务用户需求与使用行为 .....	(266)
第三节	成都市电子化公共服务需求影响因素 .....	(271)
第四节	成都市电子化公共服务质量与价值 .....	(281)
第五节	成都市整体性公共服务满意度 .....	(291)
第六节	结论 .....	(295)
<b>第九章</b>	<b>重庆市电子化公共服务问卷调查数据分析 .....</b>	<b>(301)</b>
第一节	样本统计描述 .....	(301)
第二节	重庆市电子化公共服务用户需求与使用行为 .....	(303)
第三节	重庆市电子化公共服务需求影响因素 .....	(307)
第四节	重庆市电子化公共服务服务质量与价值 .....	(317)
第五节	重庆市整体性公共服务满意度 .....	(328)
第六节	结论 .....	(332)
<b>第十章</b>	<b>武汉市电子化公共服务问卷调查数据分析 .....</b>	<b>(338)</b>
第一节	样本统计描述 .....	(338)
第二节	武汉市电子化公共服务用户需求与使用行为 .....	(340)
第三节	武汉市电子化公共服务需求影响因素 .....	(344)
第四节	武汉市电子化公共服务质量与服务价值 .....	(354)
第五节	武汉市整体性公共服务满意度 .....	(364)
第六节	结论 .....	(368)
<b>第十一章</b>	<b>长沙市电子化公共服务问卷调查数据分析 .....</b>	<b>(374)</b>
第一节	样本统计描述 .....	(374)
第二节	长沙市电子化公共服务用户需求与使用行为 .....	(376)
第三节	长沙市电子化公共服务需求影响因素 .....	(380)
第四节	长沙市电子化公共服务质量与服务价值 .....	(390)
第五节	长沙市整体性公共服务满意度 .....	(401)
第六节	结论 .....	(405)

<b>第十二章</b>	<b>沈阳市电子化公共服务问卷调查数据分析</b> .....	(411)
第一节	样本统计描述 .....	(411)
第二节	沈阳市电子化公共服务用户需求与使用行为 .....	(413)
第三节	沈阳市电子化公共服务需求影响因素 .....	(417)
第四节	沈阳市电子化公共服务质量与服务价值 .....	(427)
第五节	沈阳市整体性公共服务满意度 .....	(438)
第六节	结论 .....	(442)
<b>第十三章</b>	<b>结论与建议</b> .....	(448)
第一节	研究结论 .....	(448)
第二节	对策建议 .....	(452)
第三节	研究局限性与未来研究建议 .....	(459)
<b>参考文献</b>	.....	(462)
<b>后 记</b>	.....	(467)

# 第一章

## 绪论

### 第一节 研究背景与意义

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。Web 2.0、移动技术以及云计算等新兴信息通信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,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改变,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多年的发展,中国电子治理已经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<sup>①</sup>，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，长期以来中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予足够的重视，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偏好，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、天津滨海新区、深圳、成都、重庆、武汉、长沙和沈阳八个城市（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

<sup>①</sup> 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/hlwzxbg/hlwtjbg/201507/P020150723549500667087.pdf>。

供了科学的决策依据。

## 第二节 研究目的与范围

本研究旨在探究公众对电子化公共服务的需求情况及其影响因素，同时探究公众对电子化公共服务的满意程度并识别其影响因素，以期从公众需求出发，为提升电子化公共服务质量，改善政府电子治理绩效提供有针对性的、切实可行的政策建议。本研究主要由以下五个方面构成。

(1) 构建电子化公共服务公众需求分析框架。从电子化公共服务需求端出发，在梳理相关文献的基础上，参考并补充完善了相关学者电子治理服务需求供给整合研究架构，建构出本研究所需的电子化公共服务公众使用需求分析框架。该框架以系统论的理论模型为基础，从电子化公共服务公众需求端的角度出发，主要由使用者需求、使用情况、需求影响因素与使用者评价四个维度构成。

(2) 分析电子化公共服务公众需求影响因素与需求偏好。在批判性借鉴国内外相关研究成果基础上，立足中国电子治理实际情况，发掘各种潜在影响因素，探究影响公众使用电子化公共服务的影响因素，了解公众对电子化公共服务的接受程度与使用意愿。根据电子治理的内涵构成与中国电子化公共服务的实际，了解公众对信息查询、在线申办与在线参与三种电子治理发展项目的需求偏好程度。

(3) 分析电子化公共服务质量维度与公众满意度构成，对相关概念、变量进行操作化，设计问卷进行测量。充分借鉴吸收国内外优秀研究成果中的测量工具，对电子化公共服务公众需求影响因素、电子化公共服务质量，以及电子化公共服务公众满意度的相关概念、变量进行操作化定义，并设计相关题项予以测量，最终形成电子化公共服务公众需求与满意度调查问卷。

(4) 调查结果分析与讨论。对上海浦东新区、天津滨海新区、深圳、成都、重庆、武汉、长沙和沈阳八个城市（区）的调查结果进行统计分析，形成总体统计分析报告和各城市（区）统计分析报告。在此基础上，对不同城市的调查结果进行综合对比分析，总结当前中国电子治理发展的现状与问题。

(5) 根据调查结果，提出相关政策建议。根据问卷调查的分析结果，针

对调查城市电子化公共服务发展过程中存在的共性问题，提出改善中国电子治理与公共服务信息化绩效、推动中国电子治理与公共服务信息化持续发展的对策建议。

### 第三节 研究思路与篇章结构

#### 一 研究思路

如图 1—1 所示，本次研究从确定研究问题开始，在了解相关研究背景、明确研究目与内容的基础上，遵循先聚焦理论探讨、后开展实证研究的思路，沿着相关理论探究、构建分析框架、变量定义与操作化、问卷设计与优化、实地调研与数据分析、结论与建议的步骤依次进行。

本次研究主要运用文献分析、专家座谈与问卷调查三种方法收集研究所需资料。

##### (1) 文献分析法

理论探讨阶段，充分运用中国知网、万方数据库、EBSCO、Springlink、Web of Science 等主要中外数据库资源，并聚焦于《情报杂志》、《电子政务》、《中国图书馆学报》、《情报科学》、《系统管理学报》、*Government Information Quarterly*、*MIS Quarterly*、*Information System Journal*、*Information Management Journal of Management Information Systems*、*Information System Research*、*The Electronic Journal of E-Government* 等电子治理研究领域的重点期刊搜集文献资料，并对所收集的文献进行整理、鉴别与系统性的分析，获取研究所需的文献信息。

##### (2) 专家座谈法

在开发研究所需测量工具的过程中，根据主要变量定义与操作化的结果设计调查问卷初稿，邀请电子治理研究领域的专家学者与政府相关部门电子政务实务工作者参加座谈，对问卷初稿提出各自的修改意见与建议，对座谈结果进行汇总，对问卷进行改进。接下来在参与座谈的专家中对问卷进行测试，再次根据测试结果对问卷进行了调整和优化。

### (3) 问卷调查法

运用问卷调查方法获取研究所需的数据信息，调查地区涵盖了上海浦东新区、天津滨海新区、深圳、成都、重庆、武汉、长沙和沈阳八个城市（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。每到一处调查地区，课题组成员 2—3 人一组分别至市政服务大厅、公园、图书馆、社区活动中心等人流密集且电子化公共服务潜在用户较为聚集的地方以随机拦截的方式开展调研。

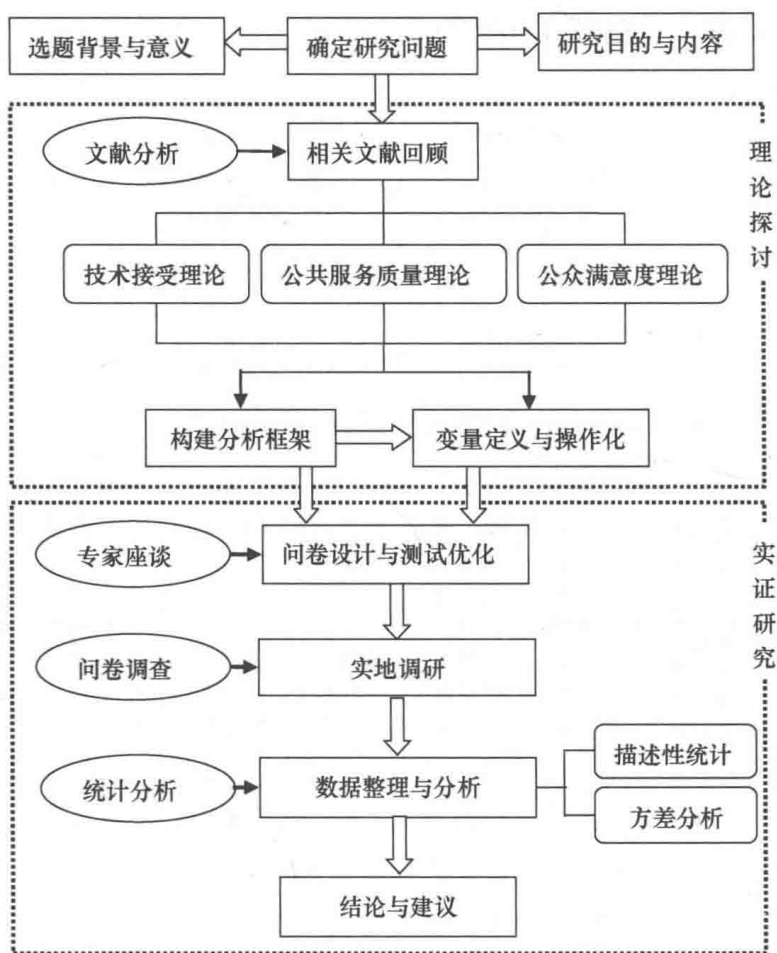


图 1—1 研究思路

资料来源：作者自行整理所得。

本次研究主要运用 SPSS 统计分析软件，按照研究变量操作化方案与问卷问题结构分别对八个城市（区）的问卷调查结果逐一进行描述统计分析，并撰写报告分别呈现不同城市电子化公共服务公众需求影响因素、电子化公共服务质量以及电子化公共服务公众满意度的现状与存在问题。

## 二 篇章结构

本研究共分为十三章（见图 1—2）。第一章为绪论，简述了电子治理与电子化公共服务作为当前公共管理研究前沿和重点的研究背景与研究意义、研究目的与研究范围、研究思路与写作框架。

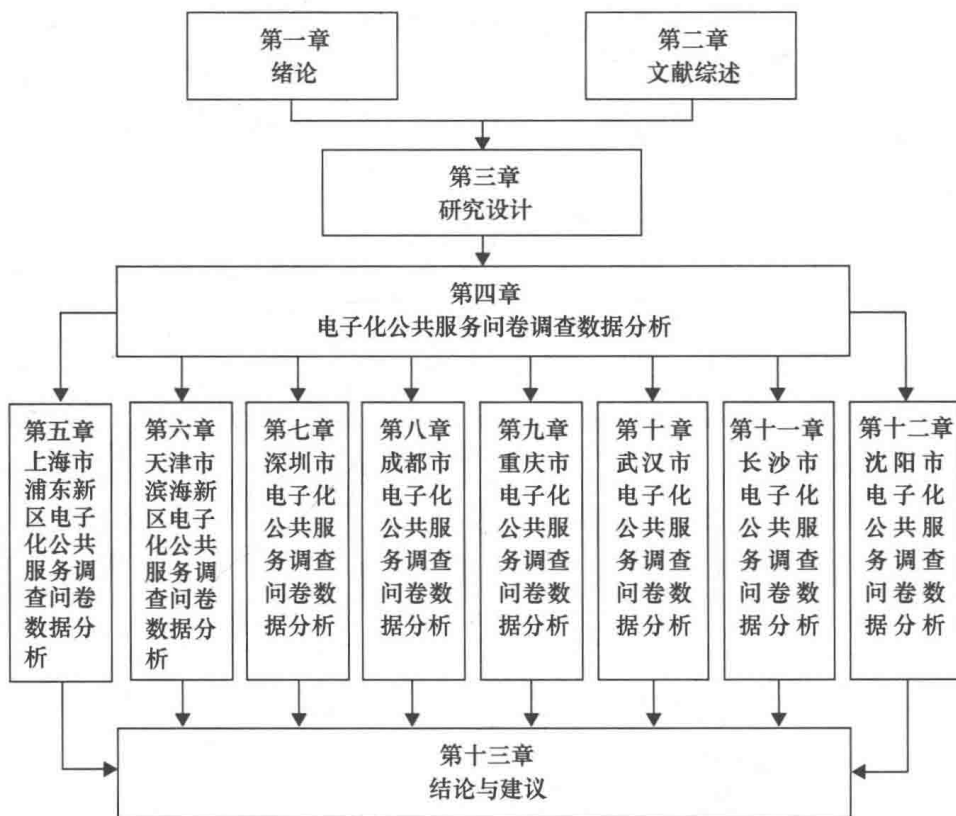


图 1—2 篇章结构图

第二章为文献综述，阐释与辨析了电子政府与电子治理的定义与内涵，系



统回顾与梳理了信息技术接受理论、电子化公共服务质量、电子化公共服务顾客满意度的理论或模型，总结与比较已有研究成果。

第三章为研究设计，从电子化公共服务公众需求端的角度出发，构建了电子化公共服务公众使用需求分析框架，阐述了相关变量的操作化定义与测量，并介绍了数据收集和样本概况。

第四章为电子化公共服务问卷调查数据分析。基于八个城市（区）3120位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我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。

第五章为上海市浦东新区电子化公共服务问卷调查数据分析。基于浦东新区376位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浦东新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。

第六章为天津市滨海新区电子化公共服务调查数据分析。基于滨海新区314位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系统总结并深入分析了滨海新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。

第七章为深圳市电子化公共服务调查数据分析。基于深圳市445位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系统总结并深入分析了深圳市电子化公共服务的需求偏好、服务质量与整体满意度情况。

第八章为成都市电子化公共服务调查数据分析。基于成都市399位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