

新居民获得政府网站服务分析

——基于浙江省新居民的调查数据

李宝杨

(浙江理工大学经济管理学院, 杭州 310018)

摘要: 为提高政府公共服务质量,通过问卷调查考察浙江新居民获得政府提供信息服务的基本情况,运用因子分析发现政府网站性能、易用性、有用性、信任度和安全性对政府网站服务质量有重要影响。通过回归方法发现政府网站满意度的影响因素,结果表明政府网站易用性、安全性、有用性、性能和信任度都对政府网站满意度有正向显著影响关系,新居民的性别和年龄也是显著地正向影响政府网站满意度的因素,进而为提高政府网站服务提出相关对策建议。

关键词: 新居民; 政府网站; 公共服务; 信息服务; 服务质量

中图分类号: F328

文献标志码: A

现代信息技术的飞速发展,为服务型政府提供公共服务带来新的发展机遇。以政府网站为主要代表的电子政务为现代服务型政府提供服务改革的新方式和新手段,公众对政府网站服务质量的认知和满意度关系到政务信息化发展,对消除“信息孤岛”和“数据鸿沟”具有重要意义。

我国很重视信息化和电子政务建设,《2006—2020年国家信息化发展战略》中就将电子政务建设作为信息化战略重点之一,《国家电子政务“十二五”规划》(2011)指明了电子政务的发展目标、发展方向和应用的重点,《国务院关于大力推进信息化发展和切实保障信息安全的若干意见》(2012)明确提出加强电子政务顶层设计,提升电子政务服务能力。浙江省非常重视发展电子政务,浙江省率先在全国建成统一的政务网络平台,省、市、县三级政府综合门户网站开通率达到100%,基本实现省级各部门网络的负载均衡,强化办公决策和管理服务系统建设

等重点业务应用系统建设,出台了《浙江省电子政务网络技术规范》、《省长信箱邮件处理工作规范》等一系列政策文件,电子政务建设工作机制不断完善。这些都为浙江省电子政务的发展和推广提供了良好的政策环境和坚实的硬件基础。

以农民工为主体的新居民占浙江流动人口比重较大,2010年第六次人口普查数据显示,浙江省外净外来人口达997万人,占浙江省常住人口的18.3%,与2000年相比年均增长27%。新居民由于受自身教育水平和职业流动等因素影响使得他们在接触和使用电子政务方面还不够深入,这个群体如果在融入城市生活和城市工作过程中能有效地使用电子政务,获得更多更深入的政府信息服务,将有利于他们更多地了解和接受最新信息,提升生活品质和工作竞争力。

一、文献综述

服务质量是近来营销理论前沿和企业实践的热

收稿日期: 2014-02-26

基金项目: 国家自然科学基金青年项目(71303219);浙江省自然科学基金青年科学基金项目(LQ12G03018);浙江省自然科学基金一般项目(LY12F02044);浙江省社科规划办项目(13NDJC087YB);浙江省高校人文社会科学重点研究基地浙江理工大学应用经济学基地(2013YJYB02);浙江理工大学攀登计划(13096048-Y)

作者简介: 李宝杨(1979—),女,黑龙江人,讲师,主要从事产业经济学、区域经济学等方面的研究。

点领域,是实现服务差异化获得竞争优势的重要途径。20世纪80年代Gronroos^[1]率先把质量引入服务领域,并于1984年提出总感知质量模型,认为营销传播、销售绩效等会影响消费者对服务质量的预期水平,而服务的技术质量和功能质量会通过企业形象间接对顾客的服务体验产生影响。Parasuraman等^[2]提出服务质量10要素,1988年整合为服务质量评价5要素模型:即有形性、可靠性、响应性、安全性和移情性;开发出包含评价质量服务5个要素22个衡量项目的SERVQUAL量表。这三位学者在1988年提出服务质量差距模型,分析了服务企业与顾客之间对于服务质量的感知存在顾客期望与对服务实际感知之间等5个方面都存在差距。董政刚^[3]应用服务质量差距模型分析了中国政府网站服务质量的差距,并提出相应改进策略。日本教授狩野纪昭和他同事深化了双因素理论,提出对质量认知也采用使用者主观感受和服务客观表现的二维模式,即Kano模型,通过该模型能了解顾客不同需求层次,进而确定改进服务方向。

政府网站是政府与公众进行沟通的交流平台,其服务质量的高低直接影响到公共服务效果。Parasuraman等^[4]在服务质量模型基础上,结合网络服务特点开发了电子服务质量的E-SERVQUAL模型,从效率(efficiency)、可靠性(reliability)、履行性(fulfilment)、隐私性(privacy)、响应性(responsiveness)、补救(compensation)和联系(contact)7个方面衡量电子服务质量。Gil-García等^[5]从信息与数据、信息技术、组织与管理、法律与规范、制度与环境方面论述了获得电子政务成功的因素。Wang等^[6]运用DeLone and McLean信息系统成功模型,采用结构方程方法,实证分析了信息质量、系统质量、服务质量、使用、用户满意度和感知的净效益对电子政务系统成功的影响。Bélanger等^[7]指出信任对电子政务服务使用意愿有重要影响,并通过结构方程具体分析了互联网信任和对政府的信任的具体作用。Venkatesh等^[8]发现有用性、计算资源要求、技术支持和安全支持是影响政府服务的主要要素。确保信息系统安全是电子政务的重要的基本责任,Lambrinoudakis等^[9]详细论证了电子政务系统所需的各项服务安全要求及解决方案。

电子政务绩效评估方面,Gupta等^[10]提出衡量电子政务成功的因素应以用户的体验为主,建立一个灵活的评估框架,分析成本收益、发展阶段等多层次评估了印度电子政务。Shinjo等^[11]用成本收益

法对美日两国用于IT的投资效率进行了比较分析,他们都是从宏观层面进行的分析,没有对微观使用者展开分析。Benchmarking方法(Kaylor等^[12]) 在评估电子政务方面有广泛运用,但这种方法也是从供给方出发进行的评估。

De Róiste^[13]主张从使用者角度评估电子政务,着重考察了可使用性在评估电子政务中的作用。Magoutas等^[14]认为尽管政府是电子政务的唯一提供者,但仍应该关注并不断提高电子政务的服务质量和使用者满意度,原因是政府从传统线下提供公共服务转变为通过互联网的线上服务能够节约成本的同时,使用者会把电子政务服务与原来传统服务模式进行对比。通过构造了由交互性、服务可信赖、支持机制、使用性、安全性和信息质量组成的电子政务服务质量模型,并用SALT系统对电子政务使用者的满意度进行了评估。Verdegem等^[15],主张从使用者满意度出发考察电子政府服务的大规模采纳和使用,依据信息沟通技术接受理论,运用结构方程发现可达性、适用性和功能性对使用者满意度有显著影响。Bournaris等^[16]采用多标准满意度分析模型(MUSA)从网站导航、网站设计、网站可获得性、网站交互、网站内容5个方面分析了农业电子政务网站的用户满意度。

国内相关研究主要侧重两方面,一方面是从政府网站供给视角,何彦彬等^[17]利用支付意愿建立电子公共服务建设的成本效益模型,徐晓斌等^[18]从政府网站主要基本功能(政务公开、网上办公和互动交流)入手,论述我国政府网站存在的问题并提出解决对策。韩冬梅等^[19]运用层次分析法从宏观层面建立我国的电子政务评估指标体系。另一方面是从公众视角,考察电子政务用户满意度。邓茜等^[20]从电子服务质量4个影响因素(效率、可靠性、隐私、用户满意度)构建评价指标体系,对杭州市政府门户网站、区政府网站和各部门网站等三类网站分别进行了测评。周华等^[21]建立了公民满意度、政治效益和门户网站评估多维立体的电子政务绩效评估双棱柱模型。李枫林等^[22]以商务部网站为对象研究,从网络技术质量、信息内容质量和人机交互质量三方面,构建网络公共商务信息服务质量评价模型。

总的来说,目前国内已有相关电子政务研究多为定性,定量研究较少,少数量化电子政务的研究也没考虑新居民这个特殊群体。因此,研究向公众提供良好政府信息服务为核心的电子政务,有必要从新居民的需求出发,考察其需求偏好及满意度。

二、数据来源与样本情况

本文的数据来源于2013年浙江大学和浙江理工大学暑期社会实践调查《浙江新居民电子政务使用情况调查》数据。调查主要依据浙江省各地经济发展和以农民工为主体的新居民分布情况,以杭州、嘉兴、宁波、温州、台州等10个地市为调查区域,按企业规模和行业性质分类抽取曾经使用过浙江省各级各类政府网站的280名新居民发放调查问卷,其中有效回收新居民问卷257份,剔除信息失真和不完整问卷获得有效分析问卷共238份。

从样本的基本情况来看,男性占63%,女性占37%;婚姻状态方面未婚占51.7%,已婚占比为47.1%;调查对象的教育水平高中组和高中以上组人数居多,初中及初中以下组人数较少;调查对象年龄在1980—1989年出生组所占的比重最大,其次是1990年后出生组,占比人数最少的是1980年前出生组;个人月平均收入在3000元以上者居多,1500~3000元的人数次之,个人月平均收入小于1500元的最少;上网工具以电脑为主,手机上网方式超三成(见图1);调查对象工作所在行业方面,纺织服装和餐饮环卫这两种都在19%左右,电子机械等制造业紧随其后占比17.6%,建筑业和交通运输业不足10%,其他行业有25.2%(见图2)。

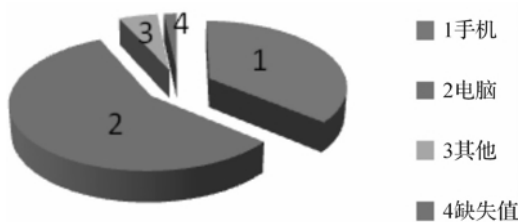


图1 新居民主要的上网工具

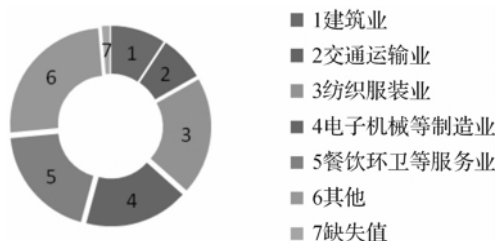


图2 新居民的职业分布

新居民获得政府网站地址的途径方面:占比最大的是通过“搜索引擎”查找达到57.8%，“电视、广播等”媒体和“亲戚朋友等”占比相近,分别为15.5%和14.6%。位居第四位的是通过“其他网站链接”,占到8.7%。占比最小的是通过“报刊、报纸等”为3.4%(见图3)。由此可以发现,通常新居民

有政府服务需求时通过搜索引擎找到相关政府网站,这反映出培养新居民使用电子政务的主动意识很重要,对尚未使用政府网站的新居民来说可以通过现代多媒体方式传递信息,扩大对政府网站的了解和使用。

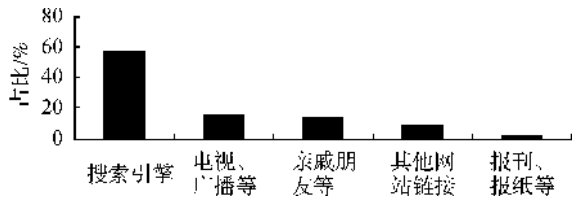


图3 新居民获得政府网站地址的途径

在使用政府网站过程中,新居民对其提供具体服务内容方面,认为最有帮助的信息类别是“政策法规”,占到有效回答样本205人次的19.7%(见图4),其次是“政府、社会新闻”占到17.1%,紧随其后是占比为13.6%的“教育、医疗等服务信息”,对“用工信息”和“天气预报”等常用信息占比很接近,都超过了10%，“投诉与维权”类占到7.4%，“租房信息”7.2%，居住证等证件办理达到6.1%，“网络学堂”只有1.9%。政府相关新闻和政策法规等政策类信息占比超过生活服务类信息,互动类服务占比较小,这样的排序结果反映出新居民通过政府网站获得到的信息服务符合政府网站服务的独特性,并对提升政府网站服务指出方向。

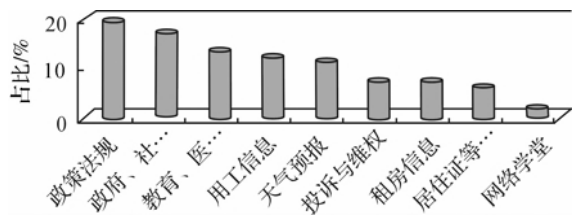


图4 新居民认为有帮助的政府网站信息类别

三、实证结果与分析

(一)政府网站服务质量因子分析

新居民获得政府网站提供的服务过程中,多种因素尤其是直接的服务体验对其服务质量评价会有不同影响。本文针对新居民使用电子政府网站服务的使用体验感受设置了11个调查问题,分别是(1)网站板块设计的命名易懂;(2)网站板块内容设置合理;(3)网站内容实用;(4)网站覆盖面广;(5)使用步骤容易掌握;(6)与政府的信息传递畅通;(7)能够解决实际问题;(8)网站内容更新及时;(9)网站可靠性程度高;(10)对反映的问题受理及时;(11)个人信息安全保密性高。新居民根据实际使用情况给予“非常符合、比较符合、不太符合、非常不符合”的选择。

各调查问题从多方面考察新居民的对政府网站使用情况,各题目的相关性较高,Cronbach's α 系数为 0.58,大于 0.5 可以采用因子分析方法考察网站服务质量。样本的 Bartlett's 球形检验 Approx.

Chi-Square 为 307.918,显著性为 0.000,问卷的信度和效度通过检验。正交旋转后得到 5 个特征值大于 1 的因子,累积的方差贡献率 62.865%,如表 1 所示。

表 1 因子的累积方差贡献率

成分	初始特征值			提取平方和载入			旋转平方和载入		
	合计	方差的/%	累积/%	合计	方差的/%	累积/%	合计	方差的/%	累积/%
1	2.152	19.564	19.564	2.152	19.564	19.564	1.671	15.194	15.194
2	1.345	12.227	31.791	1.345	12.227	31.791	1.440	13.095	28.289
3	1.327	12.066	43.857	1.327	12.066	43.857	1.387	12.612	40.900
4	1.070	9.731	53.588	1.070	9.731	53.588	1.315	11.951	52.851
5	1.020	9.277	62.865	1.020	9.277	62.865	1.101	10.014	62.865
6	0.947	8.609	71.473						
7	0.853	7.758	79.231						
8	0.783	7.119	86.350						
9	0.730	6.638	92.988						
10	0.493	4.483	97.471						
11	0.278	2.529	100						

按照旋转后因子得分系数大于 0.5 的题项整理得到因子得分系数矩阵(见表 2)。根据上述文献分析把由题项(2)、(3)、(7)、(8)得到的因子 F_1 命名为政府网站性能;由题项(1)和(9)得到的因子 F_2 命名为政府网站易用性;由题项(11)和(6)得到的因子 F_3 命名为政府网站有用性;由题项(5)和(10)得到的因子 F_4 命名为政府网站信任度;由题项(4)得到的因子 F_5 命名为政府网站安全性。

表 2 旋转后因子得分系数矩阵

题项	因子				
	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5
(2) 板块设计的命名易懂	0.724				
(3) 板块内容设置合理	0.623				
(7) 内容实用	0.569				
(8) 覆盖面广	0.594				
(1) 使用步骤容易掌握		0.713			
(9) 信息传递畅通		0.794			
(11) 能够解决实际问			0.753		
(6) 更新及时			0.756		
(5) 可靠性程度高				0.76	
(10) 受理及时				0.726	
(4) 个人信息安全保密性高					0.942

(二)新居民政府网站服务满意度回归分析

为分析政府网站服务质量对新居民使用政府网站满意度的作用,本文将“您对浙江政府网站服务满意吗?”作为因变量 y 。“ $y=0$ ”表示新居民对获得政府网站服务不满意,“ $y=1$ ”表示新居民对获得政府网站服务满意。构建回归方程模型如式(1)所示:

$$y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \beta_5 F_5 + \beta_6 getway + \beta_7 edu + \beta_8 gender + \beta_9 marriage + \beta_{10} age + \beta_{11} income \quad (1)$$

式(1)中: F_1 表示网站性能因子, F_2 表示网站易用性因子, F_3 表示网站有用性因子, F_4 表示网站信任度因子, F_5 表示网站安全性因子。 $getway$ 表示新居民通常获得政府服务方式,以面对面方式为参照组,分为通过电视、电话、报刊等传统多媒体方式,和通过网络等现代多媒体方式。新居民个人特征方面 edu 表示教育水平,以所受教育为高中水平的作为参照组,分为初中及以下和高中。 $gender$ 表示性别, $marriage$ 表示婚姻状况, age 表示年龄,以 1980—1989 年出生为参照组,分为 1980 年以前出生和 1990 年以后出生。 $income$ 表示月均收入水平,以月均收入 1 500~3 000 元为参照组分为月均收入 1 500 元以下和月均收入 3 000 元以上。

利用 SPSS18 统计软件对数据进行处理,得出模型估计结果详见表 3。从表 3 来看,模型 Hosmer and Lemeshow Test 的 P 值为 0.624,大于显著性水平 0.1,表明模型的估计较好地拟合了数据。

表3 回归估计结果

变量	系数	标准误	Wald 检验	显著性水平	Exp(B)
F ₁ 网站性能	0.317**	0.160	3.936	0.047	1.373
F ₂ 网站易用性	0.425**	0.158	7.247	0.007	1.530
F ₃ 网站有用性	0.353**	0.155	5.187	0.023	1.423
F ₄ 网站信任度	0.248*	0.154	2.589	0.108	1.281
F ₅ 网站安全性	0.407**	0.155	6.887	0.009	1.502
通常获得政府服务方式	(面对面为参照组)		1.777	0.411	
传统多媒体	0.479	0.462	1.075	0.300	1.614
现代多媒体	0.590	0.445	1.759	0.185	1.805
教育水平	(高中为参照组)		0.885	0.642	
初中及以下	-0.504	0.558	0.814	0.367	0.604
高中以上	-0.169	0.352	0.229	0.632	0.845
性 别	0.647**	0.327	3.920	0.048	1.910
婚 姻	-0.309	0.419	0.543	0.461	0.735
年 龄	(1980—1989 年出生为参照组)		6.075	0.048	
1980 年以前出生	0.328	0.480	0.467	0.494	1.388
1990 年以后出生	1.014**	0.423	5.754	0.016	2.756
月均收入	(1 500~3 000 元为参照组)		0.724	0.696	
1 500 元以下	-0.485	0.609	0.634	0.426	0.616
3 000 元以上	-0.219	0.377	0.337	0.562	0.804
常数	-0.559	0.580	0.929	0.335	0.572

注: *、**、*** 分别表示在 10%、5% 和 1% 的统计水平上显著

网站服务质量方面,5 个因子都通过了显著性检验,对满意度都有正向的影响关系。从表 3 结果中可以发现,政府网站是否容易操作和使用,沟通交流方式的方便和易用是新居民而言最为关注的,网站易用性对满意度的影响最大。其次是网站安全性,新居民对个人信息安全非常重视,对网站的安全性提出较高要求。网站有用性方面,反映出新居民对网站提供的信息服务内容质量和结果的关注。网站性能对政府信息服务满意度有显著正向的影响,网站板块的命名越易懂合理,内容范围越广且越实用,越容易获得高的满意度。网站信任度也对政府信息服务满意度有正向的显著影响,新居民获得政府网站服务的基础是对政府机构的信任,信任是影响获得政府网站服务满意的关键要素,对政府信任程度越高,获得政府服务时满意度越高。

通常获得政府服务方式没有通过显著性检验,这反映出新居民获得政府服务的通常方式对满意度没有显著影响,行为方式习惯不是影响政府服务满意度的主要因素。习惯的偏好没有体现出显著地影响作用。

新居民个人特征方面,性别对满意度有显著的正向影响关系,相对女性而言,男性对政府网站满意的发生比率要高出 0.91 倍。可能的原因是中国传统家庭的性别分工有关,男性外出打工的居多,女性

在新居民所占比例较小。再者家庭的重大事项多为男性决策和处理,与政府打交道,使用政府网站的机会也较多。新居民的年龄对其满意度有部分的显著正向影响,与参照组 1980—1989 年出生的新居民而言,1980—1989 年出生的新居民满意的发生比率要高出 2.756 倍。可能的原因是年龄较小的新居民接触新事物较快,平时接触和使用网络更为频繁,与年龄较大的新居民相比更容易接受网络服务,使用的体验更好,更容易满意。其他个人特征都没有通过显著性检验,这在一定程度上反映出以政府网站为代表的电子政务对公众的平等性,新居民的教育水平、婚姻状况和月均收入这些个体特征不会对政府网站服务质量产生影响。

四、结论与建议

综上所述,调查中超过 50% 新居民使用电脑上网,超三成新居民使用手机上网,移动新互联时代为政府信息服务提供了更广阔的空间;新居民获取政府网站地址的途径以通过搜索引擎连接到政府网站为主;认为网站提供服务内容中政策法规信息是最有帮助。政府网站的性能、易用性、有用性、信任度和安全性对获得政府网站服务满意度有显著的正向影响。反映个体特征的性别和年龄也是影响新居民对政府网站服务满意度的因素。

为促进政府网站服务质量的提高和有效发展,让更多新居民参与到政府网站的建设和使用当中,未来工作应着眼于以下方面:第一,加大电子政务宣传力度,多种渠道开展宣传,提高新居民使用政府网站服务意识。只有新居民知道政府网站提供相关政府服务,增加对政府网站服务了解,才能当需要出现时主动登录政府网站,获得相关政府服务。可以通过手机 APP 增强对移动信息服务的覆盖。第二,强化新居民关注的信息内容,适当增加与新居民密切相关的板块,提高服务信息的准确性和实用性,让新居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。第三,加强信息安全建设,增强对政府网站服务的信任。既要提高“硬件”服务质量,确保政府网站各项硬件运行良好,满足网站安全运行要求;又要提升“软件”服务水平,做好涉及访问者个人信息的保密工作,不断提高政府网站安全性和新居民对政府网站服务的信任度,进而提高政府网站服务质量和满意度。

参考文献:

- [1] Gronroos C. A service quality model and its marketing implication[J]. *European Journal of Marketing*, 1983, 9(12): 36-44.
- [2] Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. A conceptual model of service quality and its implication for future research[J]. *Journal of Marketing*, 1985(49): 41-50.
- [3] 董政刚. 基于服务质量差距模型的政府网站服务改进策略研究[J]. *电子政务*, 2013(6): 60-64.
- [4] Parasuraman A, Zeithaml V A, Malhotra A. ES-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality[J]. *Journal of Service Research*, 2005, 7(3): 213-233.
- [5] Gil-García J R, Pardo T A. E-government success factors: mapping practical tools to theoretical foundations [J]. *Government Information Quarterly*, 2005, 22(2): 187-216.
- [6] Wang Y S, Liao Y W. Assessing eGovernment systems success: a validation of the DeLone and McLean model of information systems success[J]. *Government Information Quarterly*, 2008, 25(4): 717-733.
- [7] Bélanger F, Carter L. Trust and risk in e-government adoption[J]. *The Journal of Strategic Information Systems*, 2008, 17(2): 165-176.
- [8] Venkatesh V, Chan F K Y, Thong J Y L. Designing e-government services: key service attributes and citizens' preference structures[J]. *Journal of Operations Management*, 2012, 30(1): 116-133.
- [9] Lambrinoudakis C, Gritzalis S, Dridi F, et al. Security requirements for e-government services: a methodological approach for developing a common PKI-based security policy [J]. *Computer Communications*, 2003, 26(16): 1873-1883.
- [10] Gupta M P, Jana D. E-government evaluation: a framework and case study[J]. *Government Information Quarterly*, 2003, 20(4): 365-387.
- [11] Shinjo K, Zhang X. Productivity analysis of IT capital stock: the USA - Japan comparison[J]. *Journal of the Japanese and International Economies*, 2003, 17(1): 81-100.
- [12] Kaylor C, Deshazo R, Van Eck D. Gauging e-government: a report on implementing services among American cities [J]. *Government Information Quarterly*, 2002, 18(4): 293-307.
- [13] De Róiste M. Bringing in the users: the role for usability evaluation in eGovernment[J]. *Government Information Quarterly*, 2013, 30(4): 441-449.
- [14] Magoutas B, Mentzas G. SALT: a semantic adaptive framework for monitoring citizen satisfaction from e-government services[J]. *Expert Systems with Applications*, 2010, 37(6): 4292-4300.
- [15] Verdegem P, Verleye G. User-centered E-Government in practice: a comprehensive model for measuring user satisfaction[J]. *Government Information Quarterly*, 2009, 26(3): 487-497.
- [16] Bournaris T, Manos B, Moulogianni C, et al. Measuring users satisfaction of an e-government portal[J]. *Procedia Technology*, 2013, 8: 371-377.
- [17] 何彦彬, 白庆华. 从公共产品视角分析电子政务建设的成本效益[J]. *情报杂志*, 2007(11): 97-100.
- [18] 徐晓斌, 宋俊华, 唐木涛, 等. 我国政府网站服务品质的分析与思考[J]. *信息技术与信息化*, 2007(6): 39-40.
- [19] 韩冬梅, 曹 坤. 基于层次分析法的电子政务测评研究及设计[J]. *情报科学*, 2006, 24(7): 980-997.
- [20] 邓 茜, 易凌志. 政府门户网站及其子网站群的电子政务绩效实证研究[J]. *情报科学*, 2008(10): 1535-1539.
- [21] 周 华, 李成智. 我国电子政务绩效评估的双棱柱模型探讨[J]. *电子政务*, 2006(11): 63-68.
- [22] 李枫林, 黄 燕. 基于 SERVQUAL 的网络公共商务信息服务质量的调查分析[J]. *情报杂志*, 2010, 29(8): 169-173.

Analysis on Government Website Services for New Residents ——Based on Survey Data of New Residents in Zhejiang Province

LI Bao-yang

(School of Economics and Management, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: In order to improve public service quality of the government, this paper investigates basic situations about new residents in Zhejiang gaining government information services through questionnaire survey and finds property, usability, credibility and security of government website impose great influences on government website service quality through factor analysis. The factors influencing government website satisfaction are found through regression method. The results show that usability, security, usefulness, property and credibility of government website have significant positive effects on government website satisfaction; gender and age of new residents are also the factors positively influencing government website satisfaction. Besides, this paper puts forward corresponding suggestions on improving government website services.

Key words: new resident; government website; public service; information service; service quality
(责任编辑: 陈和榜)

(上接第 287 页)

On Research Course of China's Private Financial Industry in Recent 100 Years: Case Study of Shanghai Native Banks

LIU Mei-ying

(School of Marxism, Zhejiang Sci-tech University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: The rise and decline history of China's private financial industry in recent 100 years is a miniature of Chinese economic development course. According to the changes in the financial system and the rise and decline of financial industry, the study of Shanghai native banks is divided into three stages: 1) study startup in the booming period of private financial industry since the Republic of China; 2) study depression stage in the decline period of private financial industry in the process where unified financial system formed after new China founded; 3) study prosperity in perfection period of market-based financial system since the reform and opening up. The changes in political and economic environment in different periods make Shanghai native banks present distinct characteristics of times and stage characteristics. Especially since the reform and opening up, the researches about the nature, rise and fall, causes and institutional arrangement of Shanghai native banks as well as the relationship with social economy have achieved outstanding performance. Deepening the research on Shanghai native banks has important academic value and practical value for rational and legal utilization of private financial form for economic development in the process of market-based financial system reform.

Key words: privately-operated; financial industry; reform of the financial system; Shanghai native banks; institutional change

(责任编辑: 张祖尧)