

doi: 10.15936/j.cnki.1008-3758.2019.02.009

# 省级政府“互联网+政务服务”能力的影响因素

## ——基于 30 个省级政府样本的定性比较分析

王 法 硕

(华东师范大学 经济与管理学部, 上海 200062)

**摘 要：**我国各地开展了形式多样的“互联网+政务服务”实践,但效果存在较大差异。运用定性比较分析的方法从政府资源与支持、社会需求及地区经济发展三个层面选取六个解释变量对我国省级政府“互联网+政务服务”能力的影响因素进行分析。研究结果表明,省级政府“互联网+政务服务”能力受到多元复杂因素影响,电子政务基础与领导重视是其中较为关键的因素,实现较高的“互联网+政务服务”能力有三种条件组合。对于经济社会发展水平和财政资源不同的地区,政府要采取适合本地区特点的路径和措施提升“互联网+政务服务”能力。

**关 键 词：**“互联网+政务服务”; 电子政务; 定性比较分析  
**中图分类号：**D 035      **文献标志码：**A      **文章编号：**1008-3758(2019)02-0173-07

# Influencing Factors of Provincial Government's “Internet Plus Government Services” Ability

## —— A Qualitative Comparative Analysis Based on 30 Provincial Government Samples

WANG Fa-shuo  
(Faculty of Economics and Management, East China Normal University, Shanghai 200062, China)

**Abstract:** Diverse forms of “Internet Plus Government Services” practices have been carried out in various parts of China, but the effects are quite different. From the three levels of government resources and support, social demand and regional economic development, six explanatory variables are selected to analyze the factors influencing the “Internet Plus Government Services” ability of China’s provincial government through qualitative comparative analysis. The results show that the provincial government’s “Internet Plus Government Services” ability is influenced by multiple complex factors. The most important factors are the foundation of E-government and the attention from the senior leaders. There are three combinations of conditions to achieve high level “Internet Plus Government Services” ability. For areas with different economic and social development levels and different financial resources, the government should adopt the paths and measures appropriate to the characteristics of the region to enhance the “Internet Plus Government Services” ability.

**Key words:** Internet Plus Government Services; E-government; qualitative comparative analysis

随着新一代信息技术的发展,互联网在提高政务服务水平方面发挥了越发重要的作用,能够有效促进政府深层次体制机制的变革<sup>[1]</sup>。2016年李克强总理所做的《政府工作报告》首次提出了要推进“互联网+政务服务”建设。至今,我国各地方政府按照中央要求、结合自身特点和需求开展了形式多样的“互联网+政务服务”创新实践探索。值得关注和警惕的问题是当前各地“互联网+政务服务”工作推进程度和效果存在较大差异。根据国务院办公厅《关于全国互联网政务服务平台检查情况的通报》(国办函〔2017〕115号),截至2017年8月底,29个已建成的省级政府一体化互联网政务服务平台中16个平台实现了省、市、县三级全覆盖,浙江“最多跑一次”、江苏“不见面审批”等创新实践取得较好成效。然而,该文件同时指出:有的办事平台入口不统一,26%的平台未与本级政府门户网站整合;有的平台功能不完善,38%的平台对用户咨询问题超过5个工作日未作答复;还有的服务信息不准确,41%的平台未提供办事表格下载,48%的平台未提供表格填写说明。2018年6月国务院办公厅印发的《进一步深化“互联网+政务服务”,推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》(国办发〔2018〕45号)在肯定改革成效的同时,指出不少地区困扰企业群众的“办证多、办事难”等现象依旧存在。

上述现象引发的思考是,为什么各地“互联网+政务服务”实施现状存在较大差异?哪些因素影响地方政府“互联网+政务服务”能力?从学界研究来看,尽管近年来国内学者对于“互联网+政务服务”这一主题高度关注,对“互联网+政务服务”的内涵与逻辑<sup>[2]</sup>、实践探索<sup>[3]</sup>与改进路径<sup>[4]</sup>等问题进行了较为全面的研究,但已有研究并未对地方政府“互联网+政务服务”能力影响因素进行深入细致的解释。因此,为了丰富和拓展“互联网+政务服务”研究视角,加深对地方政府“互联网+政务服务”能力的理解,进一步推动地方政府“互联网+政务服务”工作取得实效,本文尝试利用定性比较分析的方法对省级政府“互联网+政务服务”能力的影响因素进行初步探索。

## 一、国内外相关研究综述

“互联网+政务服务”在国外研究中被称为电子政务服务(E-government services),属于电子

政务(E-government)研究领域。国外学者从政府内部视角、外部视角及综合视角对各类电子政务影响因素开展了丰富的实证研究。

一些学者认为政府内部因素对电子政务发展构成重要影响。对美国新泽西州四个政府部门的研究显示,政府战略规划、信息系统整合、人员配置等因素与电子政务绩效具有显著相关性<sup>[5]</sup>。与此类似,对美国市政府的研究表明,政府电子政务创新受到财政能力、技术能力及政府规模等因素影响<sup>[6]</sup>。另外一些研究表明政府外部因素对电子政务发展同样起到重要作用。有研究认为,应对复杂外部环境和寻求合法性对政府发展电子政务产生重要影响<sup>[7]</sup>。基于瑞士的研究表明,以客户需求为导向的电子政务服务更利于产生较高绩效<sup>[8]</sup>。对联合国的研究发现,一国信息技术水平和人的发展与电子政务发展显著相关<sup>[9]</sup>。还有研究发现文化、宗教和种族因素也会对电子政务实施产生重要影响<sup>[10-11]</sup>。相对于内部与外部视角,更多的学者从综合视角全面识别影响电子政务发展的各类因素。被学者纳入考察的因素包括政府能力、财政情况、教育水平、IT行业从业人数、电子政务发展时长、工商业发展水平、辖区人口数量等<sup>[12-13]</sup>。Gil-García & Pardo在综合大量前人研究的基础上,将影响电子政务成败的关键因素归纳为信息技术、信息数据质量、组织管理及法律规制四个主要维度<sup>[14]</sup>。

与国外相比,国内电子政务影响因素的研究起步较晚。从研究范式上看,大多沿袭西方研究思路,通过大样本回归分析识别影响政府电子政务发展的主要因素。覆盖全国各级政府的研究表明,政府治理能力、内部环境支持及外部环境就绪程度与电子政务成效显著相关<sup>[15]</sup>。马亮的研究显示,府际竞争、上级政府压力、政府资源与能力、区域环境特征、公众需求等因素对电子政务水平构成显著影响<sup>[16-17]</sup>。胡广伟等人的研究发现领导意愿、团队认同、下属认同与电子政务发展水平显著正相关<sup>[18]</sup>。2016年以来,国内学者聚焦“互联网+政务服务”开展了诸多研究,但其中涉及“互联网+政务服务”影响因素的研究较少,其主要关注点在于分析阻碍“互联网+政务服务”取得良好成效的因素。学者发现,目前面临的制约因素既包括系统互通难、信息共享难、业务协同难等长期影响我国电子政务发展的瓶颈问题<sup>[19]</sup>,也包括政府数据不兼容、统计口径不一致、数据失准等

“互联网+政务服务”发展基础性问题<sup>[20]</sup>,还包括政府互联网思维与能力不足、科层组织协同与整合不力、资源获取不均衡等政府治理深层次问题<sup>[21]</sup>。

总的来看,国外相关研究已经较为成熟,存在的不足是不同研究结论差异较大,不少结论存在彼此矛盾与互斥,这一方面表明电子政务影响因素的复杂性,另一方面也亟需更换研究策略展开更有解释力的研究。对此,国外学界尚没有有效的回应和令人信服的成果出现。国内研究则较多复制与借鉴国外研究思路,虽有积极探索,但本土化理论框架尚未形成,特别是关于当前各地政府“互联网+政务服务”能力影响因素的分析还比较薄弱。

基于以上认识,我们认为,一个地区“互联网+政务服务”发展水平是多元复合因素影响和作用的结果,单独强调某一个或一类因素都会存在挂一漏万的弊端,不同因素和条件可能通过彼此组合共同影响和形塑地方政府“互联网+政务服务”能力。因此,本文借助定性比较分析方法,以30个省级政府互联网政务服务平台为研究样本,通过对各类影响因素和条件进行组合分析,寻找实现较高“互联网+政务服务”能力的路径,借此对我国省级政府“互联网+政务服务”能力影响因素进行初步解释。

## 二、研究设计

### 1. 研究方法:定性比较分析

定性比较分析是产生于20世纪80年代的一种针对中小样本案例的研究方法。美国社会学家查尔斯·拉金(Charles C. Ragin)在1987年出版的专著《比较方法:在定性和定量策略之外》中最早介绍了该方法。经过三十余年的发展,这一方法已经广泛应用于政治学、经济学、社会学研究中<sup>[22]</sup>。定性比较分析关注多个原因(变量)与某特定结果之间的复杂因果关系,旨在找到能导致某特定结果的条件组合方式,在中小样本分析中具有突出优势,尤其适合案例数量在10~60之间的研究<sup>[23]</sup>。在分析技术上,清晰集分析、模糊集分析与多集值分析是目前较为成熟的三种分析技术。近年来,模糊集定性比较分析在比较政治学研究中应用比较广泛<sup>[24]</sup>。因此,本文采用模糊集定性比较分析。基本的分析逻辑是将试图解释的

结果界定为“结果变量”,将导致这一结果的原因界定为“条件变量”,研究人员可以通过用0至1区间的任何数字来表达变量的隶属值,这个标准化各个变量隶属值的过程称之为校准<sup>[25]</sup>。校准完成后,研究者可以利用相关分析软件(如拉金等人开发的fs/QCA 2.0)构建包含结果变量、条件变量和案例信息的真值表(truth table)并进行精简运算,进而分析影响结果变量的必要条件及条件组合,最后报告研究发现。

本文选择定性比较分析作为研究方法主要基于两个理由:首先,本文研究对象是我国省级政府“互联网+政务服务”能力,目前我国大陆共有31个省级(包括自治区、直辖市)政府,样本数量不适合大规模统计分析,恰好符合定性比较分析中小样本要求。其次,地方政府实施“互联网+政务服务”是一个涉及方方面面诸多因素的系统过程,影响省级政府“互联网+政务服务”能力的内外部因素很多,并且不同因素之间可能会彼此影响,定性比较分析在处理这种复杂的因果关系方面具有优势。

### 2. 案例选择

本文选择30个省级政府互联网政务服务平台作为研究案例,这主要基于两个方面考虑:一是研究省级政府“互联网+政务服务”更具代表性和现实意义。省级政府作为地方层面负责统筹“互联网+政务服务”工作的最高层级决策主体,其能力和作用的发挥对地方各级政府“互联网+政务服务”工作的推进与成效起到决定性和引领性作用。二是省级政府“互联网+政务服务”案例信息较为全面。截至2018年6月,除西藏自治区外,全国30个省(自治区、直辖市)均建立了一体化互联网政务服务平台。与此同时,各省级政府官网及地方媒体对当地“互联网+政务服务”建设进展情况进行了较为详细的介绍和报道。

### 3. 变量及赋值

本文要解释的结果变量为省级政府“互联网+政务服务”能力。目前对地方政府“互联网+政务服务”能力的评估主要由第三方研究机构实施。经综合比较多个评估报告的权威性、时效性及是否针对省级政府进行了专门评估,本文将国家行政学院电子政务研究中心发布的《省级政府网上政务服务能力调查评估报告(2018)》作为主要依据对结果变量进行赋值。根据该报告中除西藏自治区外30个省(自治区、直辖市)互联网政务服务平台总体能力排名对结果变量进行赋值。排名前



1~15 名的省份视为“互联网+政务服务”能力较强,赋值为 1,排名 16~30 名的省份视为“互联网+政务服务”能力较弱,赋值为 0。

本文的条件变量为省级政府“互联网+政务服务”能力的影响因素。根据定性比较分析研究的惯例,条件变量的数量最好是 4~7 个<sup>[26]</sup>。本文在借鉴既有研究的基础上,从政府资源与支持、社会需求及地区经济发展三个层面确定政府财力、领导重视、电子政务基础、公众需求、企业需求和人均 GDP 等六个变量。需要说明的是,由于模糊集定性比较分析要求在变量赋值过程中进行校准。本文参考唐睿和唐世平<sup>[27]</sup>等研究中变量校准的方式,将连续变量的客观分布作为赋值的依据,具体操作方式是以连续变量平均数作为分界点,得分高于平均数的省赋值为 1,低于平均数的省赋值为 0。

政府资源与支持维度包括政府财力、领导重视和电子政务基础三个变量。一个地区“互联网+政务服务”建设需要投入大量人力、物力、财力,经费来源主要依赖政府财政投入。因此,地方政府财力对“互联网+政务服务”能力产生影响。本文根据《中国统计年鉴 2017》中 2017 年人均财政收入作为衡量省级政府财力指标,高于 30 个省份人均财政收入均值的省赋值为 1,低于均值的赋值为 0。地方政府主要领导的重视和支持程度会对“互联网+政务服务”建设成效产生重要影响。研究表明,领导干部所发挥的“领导驱动”作用在政府创新过程中占据突出位置<sup>[28]</sup>。本文采取两种方式识别省级政府主要领导对于“互联网+政务服务”工作的重视程度。一是省级政府“互联网+政务服务”工作领导小组是否由省长或副省长担任组长。二是省长或副省长是否曾出席“互联网+政务服务”工作会议并发表讲话。通过搜索省级政府官网和其他官方新闻来源,发现两个条件满足其一即认为该省政府主要领导对“互联网+政务服务”工作比较重视,赋值为 1,两个条件均不满足赋值为 0。地方政府实现较高“互联网+政务服务”能力还需要一定条件和基础。电子政务阶段模型认为向客户提供整合的一站式政务服务是电子政务发展的高级阶段<sup>[29]</sup>。因此,地方政府原有的电子政务基础也是影响“互联网+政务服务”能力的重要因素之一。对于省级政府电子政务基础的测量本文依据中国社会科学院信息化研究中心发布的《2017 年中国政府网站发展研

究报告》中省级政府网站绩效评估分数,得分在均值以上的省赋值为 1,均值以下的赋值为 0。

社会需求维度包括公众需求与企业需求两个变量。“互联网+政务服务”的服务对象和用户是广大网民。如果辖区人口中网民占比较大,对政府网上政务服务的需求较强,政府提供网上政务服务的意愿和能力就较强。研究表明,互联网普及率(网民比例)与我国省级政府电子政务发展水平显著正相关<sup>[16]</sup>。对于互联网普及率的赋值本文依据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《第 39 次中国互联网络发展状况统计报告》中分省互联网普及率的数据,位于均值以上的省赋值为 1,均值以下的赋值为 0。除了网民,企业是“互联网+政务服务”的另一类重要服务对象。一般认为,辖区企业的数量越多,政府面临的改善政务服务需求的需求和压力就越大。因此,政府“互联网+政务服务”的能力与辖区企业数量具有一定相关性。本文根据《中国统计年鉴(2017)》中分地区年末人口数及分地区企业法人单位数计算得出 30 个省份每万人企业数量,高于均值的省赋值为 1,低于均值的赋值为 0。

“互联网+政务服务”的发展不仅取决于决策主体的意愿和能力,还要具备一定的经济基础。西方学者发现,经济发展水平较高的地区更加倾向于接纳新事物,电子政务发展水平也较高<sup>[30]</sup>。因此,辖区经济发展水平也是政府“互联网+政务服务”能力的重要影响因素。本文依据《中国统计年鉴 2017》中人均 GDP 作为衡量地区经济发展的指标,高于 30 个省份均值的省赋值为 1,低于均值的赋值为 0。

### 三、定性比较分析及结果

定性比较分析包括必要条件分析与充分条件组合分析两个步骤。前者用来衡量单一条件变量对结果变量的解释程度,后者分析除必要条件外条件变量组合对结果变量的解释程度。分析结果用一致性(consistency)与覆盖率(coverage)两个指标来衡量。前者表示条件变量对结果变量的解释程度,后者表示条件变量可以解释的案例数量<sup>[31]</sup>。本文使用 fs/QCA 2.0 软件作为分析工具完成计算过程。

#### 1. 必要条件分析

表 1 呈现了必要条件分析结果。一致性大于

0.9 的条件变量被视为必要条件,表明该指标可以独立解释结果变量。小于 0.9 表明该指标要与其他变量一起才能解释结果变量。根据表 1,六个条件变量中领导重视与电子政务基础一致性为 0.8,说明领导重视和电子政务基础具有较强解释力,虽未达到但是接近实现较高“互联网+政务服务”能力的必要条件。

表 1 必要条件分析结果		
变 量	一致性	覆盖率
政府财力	0.600 000	0.600 000
领导重视	0.800 000	0.750 000
电子政务基础	0.800 000	0.800 000
公众需求	0.466 667	0.466 667
企业需求	0.666 667	0.666 667
地方经济发展	0.600 000	0.600 000

2. 条件组合分析

由于没有任何一个变量达到 0.9 的一致性水平,需要进一步对条件变量进行组合分析。软件输出结果分为复杂方案、吝啬方案及中间方案三种。考虑到方案的精简性与覆盖率,一般采取中间方案。根据中间方案结果,一共存在三种条件组合可以对省级政府高“互联网+政务服务”能力进行解释(见表 2),三种条件组合总覆盖度为 0.8,表示这些条件组合覆盖了 80%的案例。

表 2 高“互联网+政务服务”能力的条件组合				
条 件	组合 1	组合 2	组合 3	
电子政务基础	●	●	●	
政府财力	○	●	●	
领导重视	●	●		
公众需求	○		●	
企业需求		●	●	
地区经济发展	○	●	●	
原覆盖率	0.333	0.333	0.400	
净覆盖率	0.333	0.667	0.133	
一致性	1.000	1.000	1.000	

注：“●”表示该条件出现，“○”表示该条件不出现，空白表示该条件对于结果变量无关紧要。原覆盖率表示该条件组合导致结果发生的案例数占总案例数的比例；净覆盖率表示该条件组合导致结果发生、同时其他条件组合不导致结果发生的案例数占总案例数的比例

分析结果表明,电子政务基础在三种条件组合中全部出现,说明电子政务基础因素对省级政府“互联网+政务服务”能力最为重要,这与上文必要条件分析结论一致。从条件组合来看,三种条件组合路径代表当前三种省级政府“互联网+政务服务”发展模式。

第一种模式为高位驱动型,对应表 2 中组合 1。该组合表示一个省份如果具备较好的电子政务基础,加之政府主要领导对“互联网+政务服务”工作较为重视,即使不具备较强的财政收入、经济发展水平和对“互联网+政务服务”的公众需求,也能产生较高的“互联网+政务服务”能力。这一路径的代表省份是贵州省、黑龙江省和四川省。例如,贵州省经济发展水平和政府财政收入在全国排名均比较靠后,但近年来贵州抓住新一代信息技术带来的机遇,在全国率先实施大数据战略,推动政府信息化建设取得显著成效,具备了较好的电子政务基础。2017 年贵州在全国省级政府网站绩效评估中排名第二。同时,贵州省委省政府高度重视“互联网+政务服务”工作,政府主要领导多次参加全省政务服务工作会议和“互联网+政务服务”专题会议,在两年时间内省级行政许可事项实现 100%网上可申请,成为名副其实的“不打烊政府”。

第二种模式为内外联动型,对应表 2 中组合 2,这一组合的净覆盖率最高。该组合表示一个省份如果具有较好电子政务基础、财政收入和经济发展水平,同时政府主要领导对“互联网+政务服务”工作较为重视,企业对“互联网+政务服务”工作存在较高需求,则会产生较高的“互联网+政务服务”能力。这一路径的代表省份是上海市、浙江省、江苏省和广东省。例如,浙江省在经济发展和政府财政收入上均位列全国省级政府前列,且具备较好的电子政务基础,2017 年在全国省级政府网站绩效评估中排名第四。与此同时,浙江省活跃的民营经济对政府互联网政务服务水平提出了较高需求。在此背景下,浙江省自 2013 年起就将“四张清单一张网”作为深化“放管服”改革、优化政务服务的主要抓手和省政府重点工作。浙江省委省政府自始至终对此高度重视,政府主要领导亲自推动落实,早在 2014 年就开通了全国第一个覆盖省、市、县三级政府的统一网上政务服务平台——浙江政务服务网。2016 年浙江省又率先实施“最多跑一次”改革,省长亲自担任改革协调小组组长,实现线上线下政务服务的有机融合,打造了“互联网+政务服务”的升级版。

第三种模式为水到渠成型,对应表 2 中组合 3。该组合表示一个省份如果具备较好的电子政务基础、较高的财政收入和经济发展水平,同时企业和公众对“互联网+政务服务”工作存在较高

需求,即使不考虑主要领导重视的因素,也会产生较高的“互联网+政务服务”能力。这一路径的代表省份是北京市、福建省和山东省。例如,首都北京经济发展和政府财政收入方面在全国名列前茅,且具备良好的电子政务基础,2017年在全国省级政府网站绩效评估中排名第一。与此同时,无论是互联网普及率还是注册企业数量在全国均遥遥领先,公众和企业对于政府提供优质的互联网政务服务提出了较高的需求和期待。在这一背景下,北京市稳步推进“互联网+政府服务”工作。2015年11月,北京市政务服务网上大厅与实体大厅同步上线试运行,上线一年多时间内网上政务服务大厅面向公众和法人提供了涵盖行政审批及服务事项在内的40家单位700余项政务服务<sup>[32]</sup>。

此外,进一步对比组合2与组合3发现,当一个省份具有较好电子政务基础、政府财力和经济发展水平等条件,领导重视因素与公众需求因素存在替代效应,二者具备其一就可以实现较高政府“互联网+政务服务”能力。

### 3. 稳健性检验

为了避免赋值方式影响分析结果的准确性,要对上述结果进行稳健性检验。本文对结果变量的赋值方式进行调整,适当提高“互联网+政务服务”能力较强的判定标准,将排名1~12名的省份赋值为1,排名13~30名的省份赋值为0。必要条件分析检验结果与原结果变化不大,电子政务基础一致性水平由0.8上升到0.83,但仍未达到0.9的必要性条件标准。进一步对条件组合分析进行检验,结果与此前结果相比总覆盖率有所降低,但三种影响路径依然存在。据此可以判断表2中的条件组合对省级政府“互联网+政务服务”能力的影响是稳健的。

## 四、结论与讨论

本文运用定性比较分析方法从政府资源与支持、社会需求及地区经济发展三个层面选择六个解释变量考察省级政府“互联网+政务服务”能力的影响因素。研究发现,省级政府“互联网+政务服务”能力受到电子政务基础、政府财力、领导重视、地区经济发展、公众与企业需求等内外部多元复杂因素影响,其中电子政务基础和领导重视是较为关键的因素。从不同因素的组合效应来看,

实现较高的“互联网+政务服务”能力存在三种条件组合,本文将其称为高位推动型、内外联动型与水到渠成型。相对于发达地区,领导重视因素对于经济社会欠发达地区尤为重要,而在某些经济社会发展水平较高地区,领导重视因素与公众需求因素存在一定替代效应。

本研究政策启示在于省级政府获得较高的“互联网+政务服务”能力要有针对性地选择适合自身社会发展水平与资源禀赋特点的路径和措施。一是要高度重视电子政务基础建设。本文发现电子政务基础对省级政府“互联网+政务服务”能力影响最为显著。因此,发展“互联网+政务服务”首先要筑牢电子政务基础,特别是要进一步完善和提升政府门户网站的功能和用户体验度。二是要切实加强组织领导。本文发现,对于经济社会发展相对薄弱省份,如果政府主要领导对于“互联网+政务服务”工作足够重视和支持,可以有效消解不利因素,产生较好的绩效。因此,广大中西部地区政府要将“互联网+政务服务”建设作为“放管服”改革和推进政府职能转变的有力抓手,使之真正成为“一把手”工程与政府中心工作,政府主要领导要亲自挂帅、靠前指挥,通过持续推动取得实效。三是要积极回应社会需求。本文研究表明,公众和企业的需求是影响政府“互联网+政务服务”能力的重要外部驱动要素。对于发达地区,公众需求与领导重视在实现较高“互联网+政务服务”能力中存在相互替代效应。省级政府积极有效回应和满足社会需求,不仅有利于推进“互联网+政务服务”建设持续化、常态化与制度化发展,还能避免领导个人推动可能带来的创新持续性不足的弊端。

当然,本研究还存在一些不足。第一,影响政府“互联网+政务服务”能力的因素众多,受制于研究方法和数据可获得性,本文选择的条件变量可能尚不全面。第二,对于结果变量和某些条件变量的赋值及校准由于主客观因素影响可能存在不合理之处。未来,一方面可以结合个案研究、深度访谈与问卷调查等多种研究方法,更为准确地识别和分析省级政府“互联网+政务服务”能力的影响因素与机制;另一方面可以通过考察地市级政府和国务院部委“互联网+政务服务”能力的影响因素,进一步修正与丰富研究结论。

### 参考文献:

[1] 杜宝贵,门理想.推进“互联网+政务服务”中应处理好八



- 种关系[J]. 中国行政管理, 2016(7):9.
- [2] 翟云. “互联网+政务服务”推动政府治理现代化的内在逻辑和演化路径[J]. 电子政务, 2017(12):2-11.
- [3] 张佳慧. 整体性治理视角下“互联网+政务服务”模式创新的实践探索与深化路径——以浙江省嘉兴市为例[J]. 电子政务, 2017(10):20-27.
- [4] 顾平安. “互联网+政务服务”流程再造的路径[J]. 中国行政管理, 2017(9):28-31.
- [5] Melitski J. Capacity and E-government Performance: An Analysis Based on Early Adopters of Internet Technologies in New Jersey[J]. Public Performance & Management Review, 2003,26(4):376-390.
- [6] Moon M J, Norris D F. Does Managerial Orientation Matter? The Adoption of Reinventing Government and E-government at the Municipal Level [J]. Information Systems Journal, 2005,15(1):43-60.
- [7] Jun K, Weare C. Institutional Motivations in the Adoption of Innovations: The Case of E-government[J]. Journal of Public Administration Research and Theory, 2011,20(3):495-519.
- [8] Schedler K, Summermatter L. Customer Orientation in Electronic Government: Motives and Effects [J]. Government Information Quarterly, 2007, 24 (2): 291-311.
- [9] Siau K, Yuan Long. Factors Impacting E-government Development [J]. Journal of Computer Information Systems, 2009,50(1):98-107.
- [10] Evans D, Yen D C. E-government: An Analysis for Implementation; Framework for Understanding Cultural and Social Impact [J]. Government Information Quarterly, 2005,22(3):354-373.
- [11] Choudrie J, Zamani E D, Umeoji E, et al. Implementing E-government in Lagos State: Understanding the Impact of Cultural Perceptions and Working Practices [J]. Government Information Quarterly, 2017, 34 (4): 646-657.
- [12] Tolbert C J, Mossberger K, McNeal R. Institutions, Policy Innovation, and E-government in the American States[J]. Public Administration Review, 2008,68(3):549-563.
- [13] Manoharan A. A Study of the Determinants of County E-government in the United States[J]. American Review of Public Administration, 2013,43(2):159-178.
- [14] 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.
- [15] 王天梅,孙宝文. 电子政务实施成效关键影响因素的实证研究[J]. 经济管理, 2010(9):162-171.
- [16] 马亮. 政府创新扩散视角下的电子政务发展——基于中国省级政府的实证研究[J]. 图书情报工作, 2012,56(7):117-124.
- [17] 马亮. 电子政务发展的影响因素:中国地级市的实证研究[J]. 电子政务, 2013(9):50-63.
- [18] 胡广伟,石进,顾日红. 人因要素对电子政务服务能力的影响机制研究——领导、团队、下属视角的实证[J]. 情报学报, 2013,32(4):428-438.
- [19] 杨道玲. 我国电子政务发展现状与“十三五”展望[J]. 电子政务, 2017(3):53-60.
- [20] 张丽丽. 新常态下推进“互联网+政务服务”建设研究——以浙江省政务服务网为例[J]. 浙江学刊, 2016(5):169-174.
- [21] 费军,贾慧真,王荣荣. 国家治理现代化背景下“互联网+政务”思维与路径策略性研究[J]. 电子政务, 2016(8):111-118.
- [22] 毛湛文. 定性比较分析(QCA)与新闻传播学研究[J]. 国际新闻界, 2016,38(4):6-25.
- [23] Bennett A, Elman C. Qualitative Research: Recent Developments in Case Study Methods [J]. Annual Review of Political Science, 2006,9(1):455-476.
- [24] 何俊志. 比较政治分析中的模糊集方法[J]. 社会科学, 2013(5):30-38.
- [25] 刘丰. 定性比较分析与国际关系研究[J]. 世界经济与政治, 2015(1):90-110.
- [26] Rihoux B, Ragin C. Configurational Comparative Methods: Qualitative Comparative Analysis(QCA) and Related Techniques [M]. Thousand Oaks: Sage, 2009:28.
- [27] 唐睿,唐世平. 历史遗产与原苏东国家的民主转型——基于26个国家的模糊集与多值QCA的双重检测[J]. 世界经济与政治, 2013(2):39-57.
- [28] 陈雪莲,杨雪冬. 地方政府创新的驱动模式——地方政府干部视角的考察[J]. 公共管理学报, 2009,6(3):1-11.
- [29] Layne K, Lee J. Developing Fully Functional E-government: A Four Stage Model [J]. Government Information Quarterly, 2001,18(2):122-136.
- [30] Tolbert C J, Mossberger K, Mcneal R S. Institutions, Policy Innovation, and E-government in the American States[J]. Public Administration Review, 2008,68(3):549-563.
- [31] 迟永. 美国介入领土争端的行为——基于模糊集定性比较分析的解釋[J]. 世界经济与政治, 2014(10):56-80.
- [32] 北京市人民政府办公厅. “互联网+政务服务”工作交流材料[EB/OL]. [2018-05-13]. [http://www.gov.cn/zhengce/2017-01/25/content\\_5163221.htm](http://www.gov.cn/zhengce/2017-01/25/content_5163221.htm).

(责任编辑:付示威)