

## 摘 要

当前社会正处于数字技术快速迭代的时代，推进政府数字化转型成为众多国家推进全社会数字化的战略选择。我国也在《“十四五”规划纲要》中提出要提高数字政府建设水平，进一步推动政府数字化转型。2023年10月，习近平总书记在江西考察时强调要发展壮大数字经济，而数字政府建设正是引领驱动数字经济发展的必然要求。因此，数字政府建设不仅是应对时代挑战的需求，更是实现国家治理体系和治理能力现代化的重要途径。

我国各地数字政府建设在中央顶层设计指引下已经形成了相互借鉴、竞相发展的良好局面。南昌市作为江西省省会，其数字政府建设也在如火如荼地进行，为了追赶上其他高水平城市并刻画一个合乎人们期望的优秀的“南昌模板”，我们有必要客观切实地了解和评判南昌市数字政府建设的现状，进一步探索出切实可行的优化路径。

本文通过文献研究、案例分析、访谈研究和问卷调查等方法，从公共价值理论出发，对南昌市数字政府建设进行研究。首先，归纳公共价值理论的核心理念、实现模式以及其与数字政府建设的关联。其次，通过对南昌市2006年至2023年的政府工作报告、《南昌市数字政府规划建设方案》和南昌市数字政府建设实际工作内容等相关资料的整理，总结了南昌市数字政府的建设历程和建设成果。接着，将南昌市与其他城市进行横向对比、调研访谈南昌市数字政府运行情况以及针对南昌市常住居民的问卷调查，归纳出南昌市数字政府建设现状存在组织机构不完备、政策文件不完善、运行体系不流畅和治理效果不显著的问题，通过分析得出，造成问题的因素有政府注意力分配不均、技术水平不足、专业人才缺乏和公民需求不突出。同时研究发现，公共价值理论与数字政府建设存在着理念、组织和技术上的高度契合。基于公共价值理论与我国数字政府建设理念的融合角度，本文认为通过公共价值理论的识别、创造和评价，以公共价值理论中的“满足公众期望”“多元主体协作”“强调公平公正”等核心内容要素为依据，结合南昌市政府实际情况，提出了以公共价值为服务导向的理念、提升公共价值创造能力和利用工具进行有效性评估的三个优化路径。

**关键词：**公共价值理论；政府数字化转型；数字政府

## Abstract

The current society is in the era of rapid iteration of digital technology, and promoting the transformation of government digitalization has become a strategic choice for many countries to promote the digitalization of the whole society. In China's "14th Five-Year Plan Outline", it was proposed to improve the level of digital government construction and further promote the transformation of government digitalization. In October 2023, General Secretary Xi Jinping stressed that we should develop the digital economy, and the construction of a digital government is an inevitable requirement for leading and driving the development of the digital economy. Therefore, the construction of digital government is not only a response to the challenges of the times but also an important way to realize the modernization of the national governance system and governance capacity.

Under the guidance of the top-level design of the central government, the construction of digital government in various parts of China has formed a good situation of mutual reference and competitive development. As the capital of Jiangxi Province, the construction of digital government in Nanchang is also in full swing, to catch up with other high-level cities to portray an excellent "Nanchang template" that meets people's expectations, it is necessary for us to objectively and effectively understand and evaluate the current situation of digital government construction in Nanchang City, and further explore a feasible optimization path.

Through literature research, case analysis, interview research, and questionnaire survey, this thesis studies the construction of digital government in Nanchang from the perspective of public value theory. Firstly, this thesis summarizes the core concept, implementation mode, and relationship between public value theory and the construction of digital government. Secondly, through the collation of the 2006-2023 government work report of Nanchang City, the Planning and Construction Plan of Nanchang Digital Government, and the actual work content of Nanchang Digital Government Construction, the construction process and achievements of Nanchang Digital Government are summarized. Then, by comparing Nanchang with other cities, investigating and interviewing the operation of Nanchang digital government, and the questionnaire survey of permanent residents in Nanchang City, it is concluded that the current situation of digital government construction in Nanchang City has the problems of incomplete organizational structure, imperfect policy documents, unsmooth operation system, and insignificant governance effect. At the same time, it is found that there

is a high degree of concept, organization, and technology between the public value theory and the construction of digital government. Based on the perspective of the integration of public value theory and the concept of digital government construction in China, this thesis argues that through the identification, creation, and evaluation of public value theory, based on the core content elements of public value theory such as "meeting public expectations", "multi-subject collaboration" and "emphasizing fairness and justice", combined with the actual situation of Nanchang municipal government, three optimization paths are proposed: taking public value as the service orientation, improving the ability to create public value and using tools for effectiveness evaluation.

**Key Words:**Public value theory; Digital transformation of government; The Digital Government

目 录

1	绪论	1
1.1	研究意义及背景	1
1.1.1	研究背景	1
1.1.2	研究意义	2
1.2	文献综述	2
1.2.1	国外研究现状	2
1.2.2	国内研究现状	5
1.2.3	文献述评	7
1.3	研究思路与方法	7
1.3.1	研究思路	7
1.3.2	研究方法	7
1.4	创新与不足	8
1.4.1	研究创新	8
1.4.2	研究不足	8
2	相关概念及理论基础	10
2.1	相关概念	10
2.1.1	公共价值	10
2.1.2	数字政府	10
2.1.3	政务服务平台	11
2.2	理论基础	12
2.2.1	数字治理理论	12
2.2.2	公共价值理论	13
3	南昌市数字政府建设的现状	16
3.1	整体建设进入快速发展期	16
3.2	基础设施迈向集约化	21
3.3	重点应用支撑能力初显	21
4	南昌市数字政府建设存在的问题与原因分析	23
4.1	南昌政务服务平台使用的问卷调查	23
4.1.1	问卷设计	23
4.1.2	样本的选择与发放	23
4.1.3	南昌市政务服务平台使用情况	24

4.2	南昌市数字政府建设存在的问题	27
4.2.1	组织机构和配套制度不完善	28
4.2.2	数字运行体系不流畅	30
4.2.3	治理效果不显著	31
4.3	南昌市数字政府建设存在问题的原因分析	32
4.3.1	政府注意力分配不均	32
4.3.2	数字技术支撑能力不强	33
4.3.3	公民需求不突出	34
5	基于公共价值对南昌数字政府建设的建议	35
5.1	加强公共价值为服务导向的理念	35
5.1.1	明确技术服务于公共需求的思想	35
5.1.2	贯彻以人民为中心的理念	35
5.2	提升数字政府创造公共价值的的能力	36
5.2.1	统一内部价值观	36
5.2.2	整合运行流程	36
5.2.3	重塑服务边界	37
5.2.4	促进多主体协同合作	37
5.3	利用工具进行有效性评估	38
5.3.1	评价体系价值导向	38
5.3.2	顶层设计评价指标	38
5.3.3	运行流畅度评价指标	39
5.3.4	治理效果评价指标	41
6	结论	43
	参考文献	44
	附录	48
	致谢	53

## 图目录

图 3.1	南昌市数字政府规划建设的总体架构 .....	20
图 4.1	南昌市数字政府政务服务平台的建设情况 .....	25
图 4.2	南昌市数字政府政务服务平台的使用情况 .....	25
图 4.3	南昌市数字服务平台互动渠道的调查情况 .....	26
图 4.4	南昌市数字政务服务平台的满意度 .....	27
图 4.5	南昌市武汉市广州市政数据机构分布图 .....	29
图 4.6	南昌市数字政府规划建设主要指标表（2022 年—2025 年） .....	31

## 表目录

表 3.1	南昌市政府工作报告中有关数字政府建设的描述（2006 年—2023 年） .....	17
表 4.1	问卷调查对象特征分布 .....	24
表 4.2	南昌市数字政务服务平台提供政务的完整度、完成度调查情况 .....	26
表 4.3	2022 中国数字政府发展指数报告中南昌市排名情况 .....	27
表 5.1	顶层设计评价指标表 .....	39
表 5.2	运行流畅度评价指标表 .....	40
表 5.3	治理效果评价指标表 .....	41





# 1 绪论

## 1.1 研究意义及背景

### 1.1.1 研究背景

《“十四五”规划纲要》提出要提高数字政府建设水平，将数字技术广泛应用于政府管理服务，推动政府治理流程再造和模式优化，不断提高决策科学性和服务效率<sup>[1]</sup>。2022年，中国共产党第二十次全国代表大会隆重召开，大会报告提出要加强建设网络强国、数字中国。而加强数字政府建设正是建设网络强国、数字中国的基础性、先导性工程，是创新政府治理理念和方式，形成数字治理新格局，推进国家治理能力现代化的重要举措，对于加快转变政府职能，建设法治政府，适应新一轮科技革命和产业变革趋势，引领带动数字和数字社会建设，营造良好数字生态，加快数字化发展的必然要求，具有十分重要的意义。

2022年6月我国发布了《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（以下简称《意见》），为数字政府长远发展指明发展方向和路径。《意见》中提出我国数字政府建设的主要目标是，到2025年，与政府治理能力现代化相适应的数字政府顶层设计更加完善、统筹协调机制更加健全，政府数字化履职能力、安全保障、制度规则、数据资源、平台支撑等数字政府体系框架基本形成，政府履职数字化、智能化水平显著提升，政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化取得重要进展，数字政府建设在服务党和国家重大战略、促进经济社会高质量发展、建设人民满意的服务型政府等方面发挥重要作用<sup>[2]</sup>。《意见》详细阐述了我国政府数字化转型的目标形态，包括如何构建一个高效协同的政府数字化履职能力体系、全面的数字政府安全保障体系、科学和规范的数字政府建设制度规则体系、开放和共享的数据资源体系、智能和集约的平台支持体系，以及如何通过数字政府建设来全面推动数字化发展。

为了达成建设目标，建立数字政府评价体系作为衡量政府数字化转型水平的工具，对反映数字政府建设现状与发展成果有着重要意义，对进一步改进数字化政府治理能力具有很强的指导意义。《意见》中强调要始终把满足人民对美好生活的向往作为数字政府建设的出发点和落脚点，这一系列决策部署表明数字政府的建设方向逐渐明晰，且呈现出以人民为中心、满足公众需求的价值导向。本研究拟立足于国情，根据《意见》和数字政府的公共价值创造为立足点，搭建一个基于公共价值理论的地方数字政府评价体系，对南昌市目前数字政府建设进行评价与研究，并在此基础上对南昌市数字政府建设改进给出相应的建议。

### 1.1.2 研究意义

本文研究的意义可以分为理论意义和实践意义两个部分。

理论意义：对公共价值理论的关注及将公共价值理论置于中国语境下的本土化研究。在国内，关于公共价值理论的研究相较于西方而言起步较晚，早期研究也主要集中在对西方理论的引进与介绍。如今越来越多的学者将公共价值理论应用于完善数字政府发展理念，但对结合数字地方政府具体建设的研究较少，此外现阶段对数字政府建设的评估对象较为单一，如对网络安全的评估。本文通过分析公共价值理论的识别、创造和评估三方面，将公共价值理论结合当前中国数字政府建设的现状，为中国地方数字政府细化具体指标进而搭建一个符合我国国情的地方数字政府评价体系，并提出地方数字政府现阶段优化路径。为公共价值理论在中国具体应用以及本土化提供参考。

实践意义：以案例的形式对中国地方数字政府建设的实践进行观察和研究。我国已经踏上了全面建设社会主义现代化国家的新阶段，为了适应人民对更好生活的不断增长的需求，如今我国正在推动国家治理体系和治理能力的现代化，这也对数字政府的建设提出了更高的标准。目前，我国各级政府的数字化转型早已如火如荼地展开，从中央到地方都出台了对应的数字政府建设方案和具体实践。深圳、上海、杭州、北京等东北沿海城市的数字政府建设成果更是成为全国的标杆，而大部分中西部地区却不尽如人意，已经出现了地方政府数字化转型不均衡发展。本研究通过对文献研究和南昌市数字政府实际现状的调查，寻找出导致东西部地区数字政府建设水平差异背后存在的问题和原因。通过搭建地方数字政府评价指标体系和进一步为南昌市数字政府提出可行性建议作为参考，以助于南昌市数字政府建设水平的提高，并促进南昌市数字政府建设的发展。

## 1.2 文献综述

### 1.2.1 国外研究现状

#### (1) 国外关于公共价值理论的研究

在 20 世纪 80 年代的尾声，为了应对 70 年代西方国家的“新公共管理运动”所带来的不良影响，治理的理念开始崭露头角，并在全球范围内引发了一场改革的浪潮。随着公共服务提供和公共政策执行日益复杂化，“公共价值”概念引起公共管理学者的重视，并逐渐形成了三大主流研究途径：

一是以 Moore 为代表的创造公共价值。“公共价值”一词最早由 Moore (1995) 在其著作中提出。他认为公共价值创造是公共管理者通过公共组织创造的增值活动<sup>[41]</sup>。为了概念化公共价值创造，Moore (1995) 提出了公共价值战略三角模型，即目的是否具

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/348137053065007006>