目　录

摘　要 I
ABSTRACT III
目　录 V
表目录 VIII
一、绪 论 1
（一）研究背景与意义 1
（二）国内外研究综述 3
1.国内研究现状 3
2.国外研究现状 7
3.国内外研究评述 9
（三）研究思路和方法 10
1.研究思路 11
2.研究方法 12
（四）创新点与不足之处 13
二、相关概念及理论基础 14
（一）地方政务服务平台数据资源概念阐释 14
1.政务服务平台 14
2.政务数据资源 15
（二）政务服务平台数据资源应用理论依据 16
1.数字治理理论 16
2.整体性治理理论 18
三、A 市政务服务平台数据资源应用现状 21
（一）A 市政务服务平台数据资源应用概况 21
（二）A 市政务服务平台数据资源应用机制 22
（三）A 市政务服务平台数据资源应用效果 23
四、A 市政务服务平台数据资源应用存在的问题剖析 30
（一）A 市政务服务平台数据收集分散化 30
1.信息交互窗口数据杂糅 30
2.服务信息数据收集零散 31
（二）A 市政务服务平台数据使用碎片化 32
1.跨部门流程优化推进缓慢 32

2.数据跨部门流转不通畅 33
（三）A 市政务服务平台数据存储零散化 34
1.数据资源准确性不足 34
2.数据资源关联推送功能缺失 35
（四）A 市政务服务平台数据应用评价单一化 36
1.数据应用考核项目不全面 36
2.数据应用评价主体单一 37
五、A 市政务服务平台数据资源应用的阻碍因素分析 38
（一）数据资源应用公民需求导向不充分 38
1.理念的转变不到位 38
2.公民需求分析不到位 40
（二）数据资源应用组织机制不完善 41
1.部门协同机制不完善 41
2.利益协调机制不健全 43
（三）数据资源应用信息技术保障不全面 44
1.数据资源应用智能审核不足 44
2.政务服务平台主动服务性能较低 46
（四）数据资源应用协同监管不到位 47
1.绩效评估体系不健全 47
2.一体化监督体系缺乏 48
六、推进 A 市政务服务平台数据资源应用的优化建议 49
（一）立足数据资源应用顾客目标 49
1.转变政务治理理念 49
2.强互动信息分析处置 50
（二）整合数据资源应用组织架构 51
1.构建部门协同治理体系 51
2.建立跨部门利益协调制度 53
（三）加强数据应用信息技术支撑 54
1.提升数据资源智能审核能力 54
2.提升数据资源主动推送性能 56
（四）构建数据资源应用评价体系 57
1.优化绩效评估机制 57
2.完善监督问责体系 58
参考文献 60

附录一 关于政务服务平台使用体验的问卷调查 63
附录二 访谈提纲 66
致 谢 67
攻读学位期间取得的研究成果 68
浙江师范大学学位论文诚信承诺书 69
浙江师范大学学位论文独创性声明 70
学位论文使用授权声明 70

表目录

表 1.1 访谈对象一览表.....12
表 3.1 2020 年-2022 年 A 市政务服务平台信息发布数量.....22
表 3.2 调查人员年龄分布情况.....25
表 3.3 调查人员你工作分布情况.....26
表 3.4 调查人员学历分布情况.....26
表 3.5 调查人员平台使用情况与年龄的关系.....27
表 4.1 政务服务事项办理渠道选择.....32
表 4.2 平台业务申请所需材料数量.....35
表 5.1 政务服务平台业务办理时长.....40
表 5.2 政务服务平台使用目的.....46
表 5.3 政务服务事项全面性.....47

一、绪 论

互联网信息技术的高速发展与政务服务平台的搭建，是对数据资源应用的挑战，同时也是挖掘数据资源的契机。只有持续优化数据资源应用，才能更好的提升政务服务平台性能，实现“为人民服务”的根本目标。本章是本文的开篇布局，从研究背景与意义、研究思路与方法、相关文献综述等角度对政府服务平台数据应用优化进行阐述。

（一）研究背景与意义

高速发展的互联网信息技术，让“互联网+”概念的浪潮席卷全球，给政务服务、消费模式、文化体育等行业带来重大改革，互联网技术借助其对数字的大容量存储、高速度运算、高频次读取，成为行业发展不可或缺的助力。A 市政务服务平台在互联网浪潮的冲击下应运而生，借助数字化手段集成多部门信息数据，从信息发布、线上服务申请、数字化审批等多个角度提升政务服务能力，为市民生产生活提供全新服务体验。党的二十大报告指出，要加快建设网络强国、数字中国，在中共中央、国务院印发了《数字中国建设整体布局规划》中，围绕数字化建设下的体系建设与整体布局，提出了“2522”数字中国建设整体框架。在此情况下，围绕数据资源应用的研究逐步拓宽深入，政务服务平台的创新发展呈现新路径。如何突破数据孤岛效应，如何提升数据应用认可度，如何提高数据应用公众参与度，这既是政府在数据时代实现治理创新的前提，也是充分挖掘数据价值的关键。因此，建立完善监管考评机制，不断完善部门结构与数据架构，提升公民对于政务服务平台满意度，对优化地方政务服务平台数据资源应用具有重要的研究意义。

（1）理论意义

本文研究政府建设政务服务平台过程中，应用数字治理和整体性治理的理论，通

过问卷调查与访谈的方式，深入挖掘 A 市政务服务平台数据资源应用存在的问题，从如何充分应用平台数据、优化数据应用方式、挖掘数据价值等多个角度入手，对 A 市政务服务平台数据应用情况进行深入浅出的分析与数字化的探究，就数据应用中存在的碎片化问题进行剖析，形成一个职责明确、流程清晰、密切协作的有机整体，为建设成为服务型政府搭建可靠平台，为基层政务服务平台的建设与完善提供理论及经验的借鉴。

（2）现实意义

本文从 A 市着手，应用数字治理理论与整体性治理理论分析 A 市政务服务平台中数据资源应用情况，主要具有以下三方面的意义。

一是通过整体性理论，分析当前政务服务平台数据资源应用情况以及相应的需求走向，深入调研市民对政务服务平台的期待与实际应用中存在的平台问题。深入分析问题存在的原因与解决思路，从建设统一数据规范要求与建设统一平台管理措施为切入点，不断提升平台的可操作性，进而提升其在公众中的接受度与实用度。

二是深入了解数据资源优化应用过程中存在的问题，通过访问、问卷调查等形式，归纳政务服务平台内数据应用中存在的问题。充分掌握一线工作人员与平台使用人员对于平台业务办理、信息反馈、诉求解决方面的意见与建议，从而实现从公众的角度出发更充分的了解问题。

三是建立政务服务平台数据应用的新格局，通过对问题的原因分析与影响因素总结，研究政务平台数据资源应用的途径与范围，为政务服务平台数据资源优化应用提供可靠的渠道。通过本文的研究，一方面能够通过政务服务平台的数据应用优化，最大程度挖掘政府、市场、社会数据资源背后的价值，使其应用程度更深、针对性更强；另一方面促进政务服务平台的建设、维护与发展，通过地方政务服务平台数据资源应用的优化，进一推动政务服务平台的建设发展。本文从数字治理与整体性治理的角度研究政务服务平台数据资源应用中存在的问题，并针对问题提出数据资源应用优化的新思路，有利于构建多元化协同治理的新格局，为公共服务能力的提升提供新思路。

（二）国内外研究综述

目前对于政务服务平台的应用研究不断扩大和深入，国内外的理论研究成果对于进一步推进我国政务服务平台数据资源应用的优化研究具有重大的借鉴意义和参考价值。

1. 国内研究现状

在政务服务平台在我国建设起步时间较晚，在互联网信息技术高速发展的浪潮下，公民对公共服务的数字化水平要求不断提高，与我国建设起步晚，发展不完全的政务服务平台形成新的矛盾，受制于平台数据资源应用问题平台运行不能充分满足市民需求。对政务服务平台中的数据资源应用优化问题研究多集中在三个方面，即数据资源的汇聚、流通、治理问题。

（1）政务服务平台数据资源汇聚问题研究

对政务服务平台的建设优化问题。李征坤认为地方政务服务发展转型出现的新契机是政务服务平台的搭建[①]。谭必勇等人认为上海市“一网通办”改革是对政务服务平台优化转型的一种积极探索，全链条服务平台通过多维度统筹建设信息管理平台，优化化数据资源应用方式[②]。王俊飞、韦姗泉提出针对政务服务平台集约化改造过程中，技术建设框架和优化策略提出新思路，为数据资源应用提供技术支持[③]。市民的意见与建议是提升政务服务平台服务能力的一大抓手，不断推动市民参与平台建设的积极性，有利于更广泛的接受市民的意见与建议，为平台数据资源应用水平的提升奠定基础。国家信息中心网络政府研究中心课题组 2014 提出，政务服务平台的改版规划与设计实践需要进一步提高对市民需求的响应水平[④]。汤志伟等提出为提升市民对政务服务平台的使用意愿，应不断能提升平台在感知易用性和服务质量等方面的水平

[①]李征坤.互联网+政务服务:开启智慧型政府新时代[M].北京:中国铁道出版社，2017
[②]谭必勇，刘芮.数字政府建设的理论逻辑与结构要素——基于上海市“一网通办”的实践与探索[J].电子政务，2020，8:60-70.
[③]王俊飞.省级数字政府网站集约化平台技术建设探讨[J].数字技术与应用，2020，9:124-125.
[④]国家信息中心网络政府研究中心课题组.中国政府网改版的理念与实践[J].电子政务,2014,3:2-7.

[①]。段晓倩、乔祥杰提出可以通过不断完善政务服务平台的视觉设计水平，如网站界面设置、功能分区等，进一步塑造服务型政府形象[②]。孙铭丽等人为提升政务服务平台的设计，提出了独创的心智模型分析[③]。孟庆国等人建议从市民需求出发完善政务服务平台搜索功能[④]。随着政务服务平添数据量的不断累积以及对接的业务平台不断扩增，网站的多级导航已无法为市民提供便捷的服务渠道，提供“站内搜索”和“高级搜索”等搜索工具获取信息成为更多人的选择。

对政务服务平台的数据资源共享问题。曹雨佳对国内政务服务平台数据开放的实际情况开展了调研分析，发现受地域有效，我国不同地区对数据资源应用的认识和水平存在较大差异[⑤]。黄如花从政务服务平台入手，开展了多维度开展的研究分析，并就政务服务平台的数据资源的开放共享模式提出了可行性方案[⑥]。殷明、杨颖、席晓认为政府部门需要构建数据共享平台和交互体系，以适应互联网技术高速发展背景下，政府部门内部数据互通共享、数据共治互联的要求[⑦]。徐晓林、明承瀚、陈涛认为基于我国国情的数据共享平台建设至关重要，只有推动全国各级省市县政府主动构建数据资源库，才能推动全国数据资源的开放共享水平提升[⑧]。

（2）政务服务平台数据资源流通问题研究

对数据资源应用中的数据孤岛问题。孔德润指出导致我国信息数据孤岛出现的主要原因是，跨部门的沟通协调机制并未完全建立，政府部门还处于相对独立的状态[⑨]。赵国俊指出在我国政务服务平台建设推广过程中，不同层级、不同部门数据资源库搭建建设标准是不一样的，这也使得跨部门、跨层级的数字平台本身就难以实现真正的融合[⑩]。金江军、潘懋指出不同部门与不同层级政府部门的观念和意识存在差异，也

[①]汤志伟,郭雨晖,翟元甫.社会-技术框架下的政务服务在线办理能力探究-基于 334 个地级行政区的数据分析[J].中国行政管理,2019,1:37-44.
[②]乔祥杰.政府网站视觉设计对提升政府形象的重要性[J].科技情报开发与经济,2012,17:70-71.
[③]孙铭丽,吴鹏,张红.基于用户心智模型的政府网站可访问性研究[J].情报理论与实践,2012,10:75-80.
[④]孟庆国,王友奎,田红红.政务服务中的智能化搜索:特征、应用场景和运行机理[J].电子政务,2020,2:21-33.
[⑤]曹雨佳.政府开放数据生存状态：来自我国 19 个地方政府的调查报告[J].图数情报工作，2016,60（14）:94-101.
[⑥]黄如花，王春迪.我国政府数据开放平台现状调查与分析[J].情报理论与实践，2016，39（7）:50-55.
[⑦]殷明，杨颖，席晓.大数椐时代,数据共享“倒逼”政府治理改革[J].通信世界，2016，700（10）:37-38.
[⑧]徐晓林，明承瀚，陈涛.数字政府环境下政务服务数据共享研究[J].行政论坛，2016，025（001）:50-59.
[⑨]孔德润.信息标准化视角下电子政务信息资源共建共享探究[J].信息技术与信息化，2015:24-26.
[⑩]赵国俊.电子政务[M].北京:电子工业出版社，2013:53.

是产生信息孤岛的原因[①]。高波指出信息孤岛的产生，加大了信息资源再利用的成本，为了提升数据资源的共享利用水平，需要投入更大的成本，这使得政府服务平台建设给政府部门带来更大压力的同时，也给市民带来了负面影响，数据资源自身价值没有得到有效的开发利用[②]。徐双敏认为导致信息孤岛问题的重要因素是，在政务服务平台建设初级没有从顶层设计入手[③]。何振等通过对数字政府建设发展历程的分析，信息孤岛问题的解决可以借助政务服务平台的发展得到解决，平台单一信息发布功能的打破，信息资源库的建设，都有利于孤岛问题的解决[④]。朱次平认为，政务服务平台信息资源应用程度受制于各地政务服务网站的建设情况，通过政务服务网站集约化的建设与改造，可以实现数据资源的集约化，提高数据资源应用能力，进而有效解决数据孤岛问题[⑤]。

对于数据资源应用中部门碎片化的问题。陈勇跃,夏火松指出，整体性治理理论已经在外国政府的改革中得到了很好的运用，国外的发展经验可以成为国内改革的借鉴[⑥]。郑跃平,黄博涵系统性的对扩部门合作与共赢做了阐释，整体性政府的构建有利于推动政府公共管理事务的公开透明性，提升公共事务处置的公平公正性[⑦]。整体性治理理论的提出是对我国传统政府体制结构的挑战，同时也是促进我国政府内部体制机构搞个的契机，部门内部结构的整合与优化有利于政府部门成为一个有机整体，更为高效的开展日常政务服务工作。李莉，薛琛认为新公共管理理论的诞生，推动了西方国家的政府部门的结构调整改革，不断推动整体性服务型政府的构建[⑧]。王巍指出新公共管理理论的提出，为更全面的推动政府履行公共管理职责，提升公共管理效率奠定了基础。整体性治理理论是将政府是为一个管理主体，弱化部门管理的独立性，从而实现数据资源跨部门协调共享模式的落地，提升数据资源共建共享程度，推动服务型政府建设[⑨]。何俊丽认为相较于碎片化政府，整体性政府通过构建跨部门跨层级

[①]金江军，潘懋.电子政务高级教程[M].北京:中国人民大学出版社，2015:183-194.
[②]高波.网络时代的资源共享—中日文献信息资源共享比较研究[M].北京:北京图书馆出版社，2013:163-172.
[③]徐双敏.电子政务概论[M].北京:科学出版社，2016.
[④]何振等.电子政务信息资源共享:模式选择与优化[M].北京:高等教育出版社，2014.
[⑤]朱次平，周燕.政府网站集约化建设和运维研究[J].计算机应用，2020，3:30-31.
[⑥]陈勇跃，夏火松.跨部门政府信息资源共享标准构建研究[J].理论与探索，2020(12):25-28,36.
[⑦]郑跃平,黄博涵.“互联网+政务”报告——移动政务的现状与未来[J].电子政务,2020(9):16-31.
[⑧]李莉,薛琛.大数据时代对我国电子政府的挑战及完善路径[J].山东社会科学,2016(1):89-90.
[⑨]王巍.大数据背景下镇海政务信息资源中心建设探索[J].宁波经济(三江论坛),2016(04):6-8.

的沟通渠道与数据共享机制，提升了政府公共服务效率，有利于一步推动我国政府改革，构建高效协调共赢的服务型政府。顾大伟认为整体性政府，是对碎片化政府在管理机制与机构建设中做出的优化提升，改变了碎片化政府运营模式，改变了各部门各自为战，数据资源、业务开展、服务模式各自独立，缺乏共建共赢的历史状态[①]。贺军指出整体性治理理论对政府部门提高公共管理方面的治理水平有较大的推动作用，但是在机制建设方面需要不断强化数据资源的整合、利用[②]。

对政务服务平台中数据应用安全防护的问题。陈兰杰等认为政务服务平台对政务信息公开提出了更高的要求，但在此过程中的信息泄漏问题难以避免，面临的数据资源安全防护挑战等级不断提升，平台建设过程中安全防护技术的植入必不可少[③]，陈美提出优化数据应用的前置条件就是要保障国家和个人数据资源的安全性，确保涉密文件、个人信息等重要数据资源不被盗取、不出现泄露[④]。苗国厚等提出可以借鉴英国的经验，通过不断推进技术革新，建立监管系统，设置隐私保护机构，确保政府服务平台数据资源的安全性[⑤]。

（3）政务服务平台数据资源管理问题研究

对政务服务平台的绩效标准和指标体系。针对政府服务平台绩效评价体系目前并没有达成统一，在评价主体方面，目前有以政府部门为主体和地方机构参与两种评价模式。学者们也开展了一系列研究与认证，基于政务服务平台完善程度、平台安全性能、公民参与度等方面分别提出了政务服务平台绩效评估的标准和框架结构。杨杨等采用空间探索性分析方法，以中国 327 个城市的政务服务网站为样本，开展实证取证与数据分析，研究影响绩效评估体系的空间因素[⑥]。李燕提出政务服务平台绩效评估应加入众包式评价模块，主要是参照英国的评价模式[⑦]。一些学者设计绩效评价指标

[①]顾大伟,“十二五”电子政务建设的有关思路[J].信息系统工程,2010,3:45
[②]贺军.电子政务信息资源整合的障碍分析[J].现代情报.2017,2:70-98.
[③]陈兰杰,唐潇潇,崔鹏举.政务信息共享模式及推进策略研究[M].北京:科学出版社,2019.
[④]陈美.政府开放数据的隐私风险评估与防控:英国的经验[J].中国行政管理,2020,5:153-159.
[⑤]苗国厚,陈璨.在线政务服务平台建设的沿革与前瞻[J].中国行政管理，2020，2:157-159.
[⑥]杨杨,傅广宛.地方政府网站绩效的动态演变格局及其影响因素的空间建模——基于 12 年 327 个城市的数据[J].电子政务,201,11:83-92
[⑦]李燕.众包体验式政府网站服务质量评价:来自英国“市政网站可用性指示板”的经验[M].武汉科技大学学报(社会科学版),2019,5:550-558.

体系是以政治参与要素为核心。曲甜等认为公民政治参与度是评价政务服务平台数字应用水平的首要标准[①]。汤志伟等构建政务服务平台评价体系，对中国 334 个地级行政区的政务服务平台进行评测[②]。

2. 国外研究现状

国外学者对数据资源应用研究开始较早，可以看出国外在对于政务服务平台数据资源应用的优化进行了多维度的研究，尤其是对于政务服务平台的价值、数据孤岛的解决和数据资源应用制度与法律的完善方面。

（1）国外政务服务平台数据应用的研究

对政务服务平台数据优化应用影响因素的问题。埃文斯（Evans D）等认为，信息技术的高速发展决定了政务服务投入的积极开展[③]。修（Chou T C）等发现，部门间沟通渠道的畅通性直接取决于公职人员素质的高低，也就影响着跨部门数据资源应用的难度[④]。卢克（Luk S C Y）认为政务服务平台作为政务服务的媒介与渠道，应该更多的考虑公民需求导向，特别是在顶层的设计、资源的整合、系统的维护方面[⑤]。对数据应用过程中数据孤岛解决的问题。即便西方国家在政务服务平台的推行比我国要早很多，其发展进程也较我国快，但信息数据孤岛的问题仍无法避免。巴贾吉（Akhilesh Bajaj）、苏达（Sudha Ram）指出信息孤岛的现象是广泛存在的，在政府治理领域的存在是不容忽视且亟待解决的。克伦·雷恩（Karen Layne）、李（Jungwoo Lee）指出消除政务服务平台数据资源应用过程中数据信息资源不对称问题，可以有效的提升政府服务水平[⑥]。莫利纳（Molina）指出信息孤岛问题的存在需要真实，其问题的解决需要充分结合其表现形式和存在的原因，进行深层次分析寻找解决措施。

[①]曲甜,田华.政府治理视域下的互联网政治参与:基于省级政府门户网站的评估[J].电子政务,2018,10:60-75.
[②]汤志伟,韩啸,吴思迪.政府网站公众使用意向的分析框架基于持续使用的视角[J].中国行政管理,2016,4:27-33.
[③]Evans D,Yen D C.E-Government:Evolving Relationship of Citizens and Government.Domestic.and International Development[J].Government Information Quarterly,2006,23(2):207-235.
[④]Chou T C,Chen J R,Pu C K.Exploring the Collective Actions of Public Servants in E-Government Development[J].Decision Support Systems,2008,45(2):251-265.
[⑤]Luk S C Y.The Impact of Leadership and Stakeholders on the Success/Failure of E-Government Service:Using the Case Study of E-Stamping Service in Hong Kong[J].Government Information Quarterly,2009,26(4) :594-604.
[⑥]Karen Layne, Jungwoo Lee. Developing fully functional E-government: a four stage mode [J].Government Information Quarterly, 2011,18: 122-136.

而维克托·梅耶尔·勋伯格（Viktor Mayer-Schonberger）、库克耶·库克耶（Keneth Cukier）认为，信息技术是破除信息孤岛的正确途径。但在研究的过程中形成了各种形式的解决方案，用于应对数据孤岛问题。劳伦斯·奥利维亚（Laurence Olivier）认为要解决信息孤岛问题，必须要统筹考虑社会各层面各种影响因素，全方位思考并解决信息孤岛问题。比如加拿大设立了首席信息官制度，数字政府的建设提升至国家高度，其主要负责两方面的工作，一是对流程进行搭建与优化，不断推动一体化流程的建设；二是对平台数据资源精进行整合。借助首席信息官制度的高效运营，促成了跨部门的高效协作模式。无独有偶，在政务服务平台建设过程中，美英等国也在国家的层面设立了专业部门，其主要应对政务服务平台数据来源范围广、表现形式多样、保密等级复杂的状况，负责完成政务服务平台数据资源的管理和整合。钱德勒（Chandler S）、伊曼纽尔（Emanuel S）认为，法律的支撑是实现政务服务平台数据资源高效共享的必要手段，法律法规的缺失是造成数据孤岛的原因之一[①]。彼得森（Peterson）指出在服务型政府模式中，公众参与也是解决信息孤岛的手段之一，然而目前公众在政府治理中所扮演的角色并不是重要，政府仍然让自己处于数据的绝对领导地位，这使得公众在信息数据获取中缺乏有效的措施与手段[②]。彼特森（W Pieterson）、埃贝斯（Ebbers W）、迪克（Dijk J V）指出信息需求水平的高低决定了孤岛问题解决的迫切程度，对信息的需求越高，政府部门才会更好的围绕公众需求完善自身服务能力，提升公共服务水平。

（2）国外政务服务平台数据资源管理的研究

就政务服务平台数据资源应用立法研究方面的问题。美国为进一步提高服务能力，提升服务效能，真正实现以公众需求为导向，将电子信息技术运用到传统的政务服务中，构建先进的技术模型与管理模式，2001 年 5 月《电子政府法》通过，次年 2 月《电子政府战略》公布。瑞典提出政务服务平台的建设目的是为公众提供更为优质高效便捷的服务，为保障政务服务平台的高效建设，2005 年瑞典出台了一系列法律并

[①]Chandler S,Emanuel S.Transformation Not Automation. Proceedings of 2nd European Conference on E-Government[C].St Catherine's College Of oxford,UK,2012.
[②]Akhilesh Bajaj,Sudha Ram：Amethodology to enable interagency Information sharing in e-Government.Journal of Database Management,2013,14(4):59-80.

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/605213232211011244