

用户视域下“互联网 + 政务服务”网络载体的优化机制探究

郑 懿

重庆大学, 重庆

收稿日期: 2022年11月14日; 录用日期: 2022年12月19日; 发布日期: 2022年12月26日

摘 要

“互联网 + 政务服务”作为新时代政府由传统治理模式向智慧治理、协同治理转变的转换器, 对于政府增强服务效能、提升服务质量、提高公众满意度具有重大意义。网络载体在“互联网 + 政务服务”的建设与推进过程中承担着主要作用, 然而地方政府的网络载体建设与使用情况存在明显差异。本文从用户视域出发, 以重庆市九大主城区为例, 探究“互联网 + 政务服务”网络载体建设情况。研究发现, 当前政务平台建设普遍存在办事流程复杂、政府网络僵尸化、一窗办理困难、咨询回复不及时等问题。根据研究设立的网络载体满意度体系, 提出其优化路径为: 注重用户需求、完善平台功能、整合信息资源、加强服务宣传等。

关键词

互联网 + 政务服务, 公众满意度, 用户需求, 网络载体

Exploring the Optimization Mechanism of “Internet + Government Service” Network Platform under the User’s Perspective

Yi Zheng

Chongqing University, Chongqing

Received: Nov. 14th, 2022; accepted: Dec. 19th, 2022; published: Dec. 26th, 2022

Abstract

As a converter of the government’s transformation from traditional governance mode to intelli-

gent and collaborative governance in the new era, "Internet + government service" is of great significance to the government in enhancing service efficiency, improving service quality and increasing public satisfaction. Network carriers play a major role in the construction and promotion of "Internet + government services", but there are obvious differences in the construction and use of network carriers by local governments. This paper explores the construction of "Internet + government service" network carriers from the perspective of users, taking the nine main urban areas of Chongqing as an example. It is found that the current government affairs platform construction generally has problems such as complex office processes, government network zombification, difficulties in one-window processing, and untimely consultation responses. According to the satisfaction system of the network carrier established by the study, the optimization path is proposed to focus on user needs, improve platform functions, integrate information resources, and strengthen service publicity.

Keywords

Internet + Government Services, Public Satisfaction, User Needs, Network Platform

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 问题的提出

在数字化经济时代,信息高速路上承载的已经不仅仅是经济发展,还有政府服务。在全球范围内,随着互联网媒介在公众之间的广泛运用,原有的政府信息传播渠道和服务方式已经不能满足公众随时时代变化的需求。“互联网 + 政务服务”成为我国实现治理现代化的重要举措,不仅“顺应了提升政府效能和信息化发展的趋势,也是我国政府向服务型政府和智慧政府转型的必然选择”[1]。十九大以来,为推动政务服务平台建设改革,我国于2018发布关于政务服务中心建设三项国家标准[2] [3] [4]和《国务院关于进一步加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》[5],对于深化政务服务平台便捷化、标准化,促进简政放权和政府职能转变,规范和提升政务服务水平提出具体要求。目的在于加强全国一体化的“互联网 + 政务服务”技术和服务体系整体设计,为“互联网 + 政务服务”提供良好的制度环境。

政务服务平台建设的顶层设计不断加强,但公众对“互联网 + 政务服务”平台的使用率和满意度却并不太高。据中国青年报社会调查中心调查结果显示,在调查的群体中使用网络的公众有85.6%曾访问过政府网站,但在这85.6%的人群中,仅有28.3%的人经常访问,57.3%的人偶尔访问,还有14.4%的人访问一次后几乎不再访问[6]。国外研究人员也指出“公众目前仍倾向使用传统的政务服务方式,不愿选择访问政府门户网站办理”[7]。政府门户网站作为“互联网 + 政务服务”的主要平台使用率尚且如此,其他网络载体的使用率甚至处于更不乐观的情况。网络载体作为“互联网 + 政务服务”实施与评价的关键媒介,直接影响着公众对政府政务服务的满意程度和持续使用意愿。在公众使用率低的情况下,该如何提高公众满意度和使用意愿、促进政府政务网络载体的持续优化?

研究以重庆市九大主城区为例,旨在发现当前“互联网 + 政务服务”网络载体实际建设与已出台相关政策要求间的差异与不足,并根据存在的问题,从用户视角出发,以满足公众需求、提升公众满意度为服务目标,探索“互联网 + 政务服务”网络载体建设的优化路径。

2. 相关概念界定

2.1. 互联网 + 政务服务

周义程认为,“‘互联网 + 政务服务’指的是按照互联网‘开放、平等、互动、协作、共享’的特点去思维,重视用户需求、行业规范及质量标准,实现机关无纸化办公,研究项目网上招标等,政府应积极主动地思考如何利用互联网作为新型工具服务于自己的创造性劳动”[8]。徐玉益认为,“‘互联网 + 政务服务’就是指将互联网的技术应用到政务服务领域中,实现政务服务线上线下相结合的一站式服务,提高政府服务智能化。互联网 + 政务服务不仅是在技术方面的实现,同时在体制、管理等方面也需要变革”[9]。倪克兴认为,“‘互联网 + 政务服务’是指政府根据法律规范,利用互联网技术对政府、群众、社会团体、企业等给予相关服务,以全面推进政府政务服务的发展,建立互联网政府服务平台”[10]。

本文认为,“互联网 + 政务服务”是指政府以传统电子政务为基础,以新兴互联网技术为依托,按照需求向社会提供的高效便捷的创新型政务服务方式。

2.2. 网络载体

刘祺等人认为“‘互联网 + 政务’有‘数、云、网、端’四大载体:一是门户网站;二是跨部门协同政务云平台;三是数据库与数据交换共享系统;四是移动客户端”[11]。王虹、陈朋伟等人认为,网络载体是“电子政务中极为重要的一大部分,即政府提供线上服务的网络平台,目前常见的网络载体有政务微信、政务微博、政务网站、网络直播 + 政务以及政务 APP 等”[12]。李云新等人认为网络载体是“以事项办理为切入点,形成政府网站与职能机构纵横交错、网络机构与实体大厅遥相呼应的网络体系”[13]。

本文比较赞同刘祺等人对“互联网 + 政务服务网络载体”的定义,但是又不完全与其相同,本文认为的“互联网 + 政务服务网络载体”是指以线上服务平台(即政府门户网站、政务微信、政务 APP、政务微博)为依托,提高政府政务服务水平、满足公众需求为目的的政务服务平台。

2.3. 公众满意度

公众满意度最开始源于顾客满意度,“顾客满意度被认为是一种情感上的衡量,反映出顾客在购买一种产品或享受一种服务后所获得的一种感觉,实际经验比原先预计的要好时,就会产生正面的态度;实际经验未达到预期时,就会产生认知失调,进而影响顾客对下次购买商品或使用服务的意愿”[14]。“满意是人的一种感觉状况水平,是在比较人的期望与现实状况后的感觉”[15],也就是指“一个人通过对一种产品的可感知的效果或结果与他的期望相比较后形成的一种失望或愉悦的感觉状态”[16]。彭国甫指出,“公众满意度是政府绩效现有水平与公众对其期望值的比较,直接揭示出政府绩效水平与政府威望的高低”[17]。“互联网 + 政务服务的公众满意度就是指公众对互联网 + 政务服务效果的感知与他们的期望值相比较后形成的一种满意程度”[18]。

本文认为“互联网 + 政务服务”公众满意度就是指公众按照自身需求,使用政府通过“互联网+”载体提供的公共产品或服务之前的心理预期和使用后的实际效果之间差距的认知。当实际感知与预期一致时,公众将得到满足;当与预期不一致时,公众将会产生不满或抱怨。并且这会是一种持续性的满意程度,进而影响今后公众对政务服务的使用意愿。

3. 重庆九大主城区“互联网 + 政务服务”网络载体建设现状

从全国整体情况来看,“互联网 + 政务服务”水平仍处于中等偏低水平,并且存在着较大的发展不平衡情况,36个主要城市 OSI 平均值明显高于全国均值(重庆排第 20 名),有着较高的在线服务水平[19]。

重庆市的在线服务水平较高，其网络载体的使用现状是否与其匹配呢？研究在问卷中设计了关于政务服务载体使用满意度的李克特量表，评估值分别为“非常不满”（0分）、“不太满意”（30分）、“一般满意”（60分）、“比较满意”（80分）、“非常满意”（100分），以便测量当前公众的满意度情况（注：由于没有通用的政务服务公众满意度测评公式，研究采用顾客满意度国际通用指标计算方法 $CSI = \sum C_i W_i$ ，其中 C_i 为指标评分， W_i 为权重）。经 SPSS 分析后的情况见表 1。

3.1. 网络载体建设力度加强

国务院印发《指导意见》后，重庆市提出不断推动线上与线下、网络与实体审批的深度融合，逐步推进“互联网 + 政务服务”向基层延伸，出台了《重庆市加快推进“互联网 + 政务服务”工作方案》。在全国互联网政务服务平台检查中，重庆市人民政府表现良好达成网站总访问量 44,024,883 人次，在网站发布信息 112,591 条，可全程在线办理数量达 527 项，网上总办件量达 3,992,744 件，留言办理比率达 67%，进行安全检测 10 次，微博关注量 164,132，发布微博 1096 条，微信订阅数 383，发布 69 条信息，成就仅次于北京、辽宁、上海、广东、浙江、福建。重庆市着重推进服务平台建设便捷化，力求实现“一号申请”“一窗受理”，让群众能办事、办好事、办成事。在 2018 年推出的“渝快办”APP，在系统优化、功能完善、新兴科技应用、用户导向识别、办事流程简化、时间成本节约等方面做出了全新的改善，为实现“城乡一体、一网通办、同城通办、线上线下无差别”目标跨进了一步。

Table 1. Public satisfaction with the use of online platforms

表 1. 公众使用网络载体满意度情况

网络载体类别	使用率	CSI(%)
政务大厅	0.931	63.85
政府网站	0.881	60.85
政务微信	0.675	47.11
政务 APP	0.557	38.16
政务微博	0.451	30.97

3.2. 网络载体使用率不高

虽然重庆市在政策、基础设施方面都做出较大努力，但就重庆市九大主城区“互联网 + 政务服务”网络载体的使用率来看（如表 1），政府网站的使用率最高达 88%，政务微信使用率次之为 68%，政务 APP 和微博的使用率均较低，在 50% 左右。可见重庆市当前线上政务服务主要载体是网站和微信，虽然全城线下行政服务大厅都在为“渝快办”宣传，但政务 APP 的使用率仍处于不理想的状态。而在问卷调查的“您通过什么途径了解到政府网络办事”一题的数据显示，群众知晓“互联网 + 政务服务”的渠道主要是相关政府部门的告知（占比 68%），有少部分是他人推荐（占比 19.9%），可见公众在使用网络载体上不具有主动性，从另一方面来说，也是政府部门没有做好相关的宣传与介绍，笔者发现，在行政大厅摆放海报或者宣传册的老式宣传方法是政府宣传“互联网 + 政务服务”的主流宣传方式，其效果不尽人意。“互联网+政务服务”的全民知晓程度不高，使用率自然呈较低状态。

3.3. 网络载体使用满意度不高

第 39 次《中国互联网络发展状况统计报告》的数据显示，用户对在线政务服务的满意率只有 48.5%，其中非常满意的占 15.6%，比较满意的占 32.9%，一般的占 29.5%，比较不满意和非常不满意的分别占

4.7%和 3.5% [20]。在线下大厅与公众开展访谈时，笔者就发现群众对于“互联网 + 政务服务”网络载体使用的认可度和满意度不高，这一点在问卷调研中也体现出来了。据数据显示，重庆市除政务网站的满意率在全国平均值之上外，其余政务网络载体的满意率均未达平均值(如表 1)。而公众愿意使用“互联网 + 政务服务”网络载体办公的仅占受访总人数的 27%，且其中大部分是使用网络频率较高的 90 后。其余不愿意使用的公众选择不愿意使用的原因，选择率较高的是“没有工作人员指导”、“卡顿闪退”、“操作复杂”、“服务器兼容问题”等。由此可见，“互联网 + 政务服务”网络载体的优化目前还存在障碍，要想提高公众满意度，必须在平台优化和人性化措施方面下重功夫。

4. 重庆市“互联网 + 政务服务”网络载体建设存在的问题

4.1. 政府重视硬件设施，忽视网络运维服务与公众体验

重庆市九大主城区的基础硬件设施均较完善，基本所有政务大厅都提供了完备的智能化基础设施，甚至有大厅还应用了人工智能机器人，可见政府对政务服务硬件设施的重视程度很高。但是政府在不断提升硬件条件的同时，却没有足够重视网络载体的运维服务。据问卷数据显示(如表 2)有 35.8%的公众“在使用政府网络的过程中遇到过卡顿、闪退问题”，占比仅次于“办事流程不清晰”(37.4%)成为现行政务服务网络载体运行存在的第二大问题。此外，公众还反映目前使用政府网络办事还存在服务器不兼容、网络常崩溃、资料在线填写易丢失、操作复杂难理解、办事流程繁琐等问题，这些问题的存在会极大地影响公众的办事效率，使公众产生不满意的情绪。网络载体后期使用过程中的运维情况很大程度上会影响公众的使用体验感，从而降低公众的持续使用意愿。

Table 2. Problems with government online platforms

表 2. 政府网络载体存在的问题

	个案百分比	
卡顿、闪退	35.8%	
页面复杂、找不到办理事项的位置	28.2%	
无法找到办理事项所需文件或者所需表格无法下载	21.8%	
操作复杂	12.4%	
您在使用政府网络过程中遇到过哪些问题	办事流程不够清晰	37.4%
	栏目功能无法使用	9.7%
	信息滞后、没有及时更新	16.3%
	咨询无人回复	28.9%
	功能不够完整，某些事项无法办理	29.5%

4.2. 政务服务平台单一，网络载体运行僵尸化严重

研究发现，重庆市政府部门的官方账号都有不少的粉丝和订阅量，但实际传播与服务能力却较差。就重庆市当前的政务微博为例，粉丝数量排名较前的“重庆发布”、“重庆市文化旅游局”、“重庆交巡警”等微博账号，其粉丝量在 90 万到 200 万之间，日均阅读量 10 万+，但是其发布的微博下面的转发、评论、点赞数却平均每条不会超过 10 次。而在政务微博重庆市总榜(根据微博账号的传播力、互动力、服务力和认同度进行综合排名)上排名第一的“潼南检察”，其转发、评论、点赞数保持在 30 以上(远不及非政务微博大 V 的互动与传播力)，但是与其互动的均是其他地区的政务微博账号并不是公众，由此可

见政务微博使用的僵尸化问题严重。重庆市政务服务平台的单一化，呈现出办事政务大厅为主、政府网站为辅、其他平台基本虚设的规律。

4.3. 建设标准和流程不够科学，部门协同性较差

网络载体没有统一的建设标准：一是信息资源的不统一。信息资源的整合一直以来都是政府工作的难点，由于信息的广泛性、复杂性、重合性及隐私性等特点，信息难以做到全面整合与公开，这也导致了公众获得信息与政府持有信息的不对称，加之政府没有对网络载体上公开的信息按照相同的标准进行整合，也加大了公众使用网络载体准确搜索获取正确信息的难度，极大地降低了办事的效率，出现办事慢甚至办不成事的情况。二是政务平台的不统一。虽然国务院出台了《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》，加强顶层设计，对政务平台设立了统一的建设标准，但到了地方政府实施时，各个层级不同部门齐出手，忽视了平台的统一性建设，导致平台建设泛滥。由于整体规划不够和有些部门本就职能存在交叉的情况，公众办理有些事项时既可以在市级政务平台办理，也可以在具体部门的平台上办理，出现了服务内容同质化。三是数据分割，难以促进部门之间的协同办事。当前部门与部门之间数据不兼容，标准参差不齐，前文的信息资源不统一和平台入口的不统一再加上网络平台的建设机制与运行模式的不统一，导致跨部门、跨地域之间的业务协同较困难。部门协同性差导致的最直接的结果就是当办理如并联审批等需要多部门协作的事项时，公众需要重复提交材料。目前要实现“一窗办理”、“统一入口”、“一网通办”还有很大的距离。

4.4. 功能和可办事项不完善，线上线下衔接松散

从具体数据看，在 2017 年全国互联网政务服务平台检查中，重庆市政务服务事项共 1099 项，可全程在线办理的事项 527 项，可在线办理率约 50%，相比全国各省市处于较高水平，但距离“全部事项可在线办理”还有较大的提升空间。调研数据也显示，受访群众中有 29.5% 的公众遇见过因功能不完善导致某些事项无法办理的情况(如表 2)办事所需表格无法下载、无法在线打印等)，有 49.9% 的公众选择线下大厅办事原因是因为网上无法办理(如表 3)。此外，有 39.5% 的群众还反映当前的网上办事实用性不高，除了多数事项不能再网上办理外，还存在能办的事需要二次到政务大厅去重新办理，即网上办事只实现了办事流程中的某一个环节可网上办理，但其他环节则需要到政务大厅办理，并且还同时存在线上线下所需资料不统一、衔接不流畅的问题。

Table 3. Advantages of the physical hall presence

表 3. 实体大厅存在的优势

	个案百分比	
面对面交流且有工作人员指导	78.0%	
相比于政府网络，您认为政务大厅存在哪些优势	网上有些事项不可以办理，但线下可以办理	49.9%
	现场投诉处理快且能看到处理结果	19.0%

4.5. 线上咨询回复不及时，公众需求难以满足

研究发现，重庆市当前的网络咨询功能并不能满足公众的使用需求，一方面体现在咨询功能弱化，(如表 2)有 28.9% 公众表示在网上办事时遇到困难无人解决，咨询客服无人回应。相比网上办事，政务大厅似乎更能满足公众的双向交流需求，调研数据显示，78% 的公众认为实时与工作人员面对面交流并且及时解决遇到的问题是线下政务服务大厅较网上办事的优势(如表 3)。另一方面体现在在投诉举报无结果，

公众拨打热线电话咨询办事相关事宜却得不到回应。在调研过程中有工作人员回复热线电话无人接听现象时，认为政府工作人员不是淘宝客服，自己手上也有工作要处理，不可能做到上班时间所有电话都接听。可见当前政府在与公众互动交流版块上的精力投入并不足，政府工作人员的服务公众观念还未完全转变。

5. 优化“互联网 + 政务服务”网络载体的路径

基于前面对相关概念的界定以及大量文献的查阅，本研究设立了“互联网 + 政务服务”网络载体使用的公众满意度指标体系(如表 4，指标体系分为一、二、三级指标，由于三级指标较多，本文未一一作解释)，并在对全国各省市级门户网站、重庆市主城相关政务 APP、微信平台等进行初步试用分析的前提下，根据指标体系设立了调研问卷。同时，本研究也从满意度指标体系出发，结合调研结果及分析，得出了以下优化“互联网 + 政务服务”网络载体的路径。

Table 4. Government services indicator system

表 4. 政务服务指标体系

一级指标	二级指标
平台建设	技术环境
	平台功能
	平台互动
政务信息	信息公开
	信息质量
	信息管理
服务质量	使用效率
	服务一体化
	服务人性化
感知信任	人员服务质量
	政府信任度
	平台可靠性
	网络信任度

5.1. 以需求为导向，提升公众满意度

公众对“互联网 + 政务服务”网络载体的看法和使用意愿是判别“互联网+”政务成功的重要指标。“任何一项电子政务工程的成败的决定因素并不是技术上的，而是在于是否有效解决了用户的需求等方面的问题” [21]。网络载体的建设应从内容导向转化为公众需求导向，在不断丰富网上可办事项的种类和数量的同时，也应不断促进网络载体公众使用意向、认知度及满意度的全方位提升。一是做好市场调研，根据用户上网及办事的频率、习惯精准识别用户需求，高效、准确、全面地向不同用户提供服务，从而提升用户的获得感。二是加强服务平台页面的优化设计，合理对政务服务事项分类，提高信息搜索的快捷性、准确性，尽可能地减少公众为获取政务信息或服务所花费的时间和投入的精力，提升用户使用的体验感。三是建立以公众满意度为主要内容的政府网络载体建设绩效评估体系，定期在政务网站、微信、终端等载体上发布问卷调查，了解公众满意度并将其纳入政府绩效考核，定期整理数据在平台上

进行公布。

5.2. 整合信息资源，实现“一网通办”

“互联网 + 政务服务”不是实体政务服务中心的简单上网，而是“要以互联网的思维构造一体化、全过程、无缝隙的政务服务体系”[22]。政府应主动对各层级、各部门掌握的信息资源进行整合，做到统一服务主题分类、统一服务事项流程、统一服务平台和平台接口、统一使用技术框架，并充分利用大数据建立起政务资源共享的云端网络。一是要打破当前各部门以部门为中心的政务格局，转变服务理念，建立起以公众为中心的办事理念，完善信息公开，打破信息孤岛，促进多部门协同办理，努力构建线上线下一体化办公环境。二是建立主题式与场景式二合一的服务模式。按照服务型政府的理念，“主题式与场景式相结合的体系框架应为未来架构的发展方向，即在线办事模块以主题式为主体框架，同时按照办理量大、程序复杂的标准设置个别的场景式服务”[23]。三是以电子证件照为导向，建立起公众个人信息库，减少办理时间，并实现行政事项文书的电子化，推进电子印章等技术的运用，真正实现“一网通办”。

5.3. 借鉴 O2O 模式，保证线上线下衔接顺畅

随着互联网的普及，电子商务 O2O 模式迅猛发展，这给“互联网 + 政务服务”带来了新的发展机遇。《指导意见》指出，“要推进实体政务大厅与网上服务平台融合发展，形成线上线下功能互补，切实解决企业和群众办事在政务大厅与部门之间来回跑腿的问题。”一方面要做到“软硬兼施”，尽可能地减少以硬件建设为指标的绩效评估政策，在不断完善政务大厅基础设施的同时，注重线上平台的服务优化，同时确保线上线下的服务标准一致，做到线上线下无缝衔接，切实解决“线上服务不实用”的问题。另一方面要加强新时代政务网络人才的培养，组织定期培训，建立具备网络思维和技能精通的专业化队伍。此外还要强调的是，从单纯的线下一服务模式到线上线下融合服务模式的转变不是一蹴而就的事情，应当将其纳入政府政务建设的重要环节，建立起线上线下融合发展的政策体系。

5.4. 完善平台功能，优化在线咨询服务

当前政府“互联网 + 政务服务”网络载体的功能并不能满足群众的使用需求，好比一家网店里没有足够多的商品供顾客选择，顾客自然不会经常光顾。要提高政务网络平台的使用率，就必须率先完善网络平台的人性化和个性化功能，一方面要做好基础功能的维护，保证信息公开、在线办事、预约查询、表格下载、在线邮寄、咨询投诉等功能正常运转，尤其是要做好线上咨询回复功能的优化。政府可根据自身情况，设立专门的政务网络客服部，满足公众的互动要求，提高互动效率，切实解决公众使用网络载体办事遇到的困难。另一方面，也要注重新功能的开发，尽可能紧随时代和技术的发展，创新功能板块，注重功能使用的人性化和个性化。例如加强与微信、支付宝等第三方平台的融合，实现在线支付与信息安全的保障，强化政务服务平台的实用性和易用性。

5.5. 创新政策宣传，注重扩大平台用户群

“互联网 + 政务服务”的平台建设应呈现出多元化发展的趋势，促进政务微信、政府门户网站、政务 APP、政务微博等载体之间的融合与联动，以增强“互联网 + 政务服务”网络载体的渗透率，扩大使用“互联网 + 政务服务”网络载体的用户群，提升各项网络载体的使用率。一方面，要提高公众对“互联网 + 政务服务”的认知度，就要创新宣传方式，不应仅仅局限于实体大厅的展架宣传和政府部门工作人员的告知等方式，要善于利用互联网传递信息的快速性和广泛性，达到更好的宣传效果。另一方面，要努力提升公众的体验感，善于利用有效的服务资源，鼓励有能力的企业参与到“互联网 + 政务服务”

网络载体资源创新与宣传环节，不断拓展政务网络载体的新用户。

6. 结语

“政务服务平台已成为提升政务服务水平的重要支撑，对深化‘放管服’改革、优化营商环境、便利企业和群众办事创业发挥了重要作用”[24]，已成为我国实现治理现代化的重要抓手[25]。本文将各类网络载体视作一个整体，以重庆市为例，从用户需求视角出发，分析当前“互联网 + 政务服务”建设现状、存在的问题及对策。本文不期望从理论角度进行创新，主要具有实践意义：有利于精准解决公众使用“互联网 + 政务服务”网络载体意愿降低的问题，进一步提升公众获得感，解决社会问题和化解利益矛盾。同时也能更好地实现资源的整合利用，进一步提升政府网上公共服务效能，改善公共服务质量，提高公共服务满意度，使公众逐渐融入到政府的互联网公共服务体系，增强公众与政府的交互性，实现国家治理体系和治理能力现代化目标。此外，由于本文仅构建公众满意度测评指标，没有构建完整的满意度测评模型，仍需在后续研究中进一步发展与完善。

参考文献

- [1] 张育雄. “互联网 + 政务服务”发展现状及服务模式浅析[J]. 运营关注, 2016(4): 56-60.
- [2] 中国国际标准化管理委员会. GB/T36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范[S]. 北京: 中国标准出版社, 2018.
- [3] 中国国际标准化管理委员会. GB/T36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范[S]. 北京: 中国标准出版社, 2018.
- [4] 中国国际标准化管理委员会. GB/T36113-2018 政务服务中心服务投诉处置规范[S]. 北京: 中国标准出版社, 2018.
- [5] 国务院于 2018 年 7 月 25 日发布的《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》(国发〔2018〕27 号)[Z].
- [6] 程霞. 电子政务环境下提高公众互动性的策略分析[J]. 中国市场, 2009(31): 55-57.
- [7] 王涛. 公众对政府门户网站持续信任的形成机制研究[J]. 安徽农业科学, 2011, 39(6): 3745-3748.
- [8] 周义程, 朱茂董. 全面把握“互联网 + 政务服务”的推进措施[J]. 中国行政管理, 2016(11): 140-141.
- [9] 徐玉益. 基于互联网+思维创新浙江政务服务应用的研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 江西财经大学, 2016.
- [10] 倪克兴. “互联网 + 政务服务”创新发展研究——以重庆市荣昌区为例[J]. 全国流通经济, 2016(33): 51-52.
- [11] 刘祺, 彭恋. “互联网 + 政务”的现实困境及其优化策略——以广东省为例[J]. 福建论坛(人文社会科学版), 2018(2): 173-178.
- [12] 王虹, 陈朋伟, 刘邦凡. 电子政务信息安全问题及策略研究[J]. 电子商务, 2018(3): 38-39.
- [13] 李云新, 吕明煜. “互联网 + 政务服务”平台建设的特征、动因与绩效: 一个多案例分析[J]. 电子政务, 2017(5): 118-125.
- [14] 赵楠. 以公众满意度为导向的政府绩效评估研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 郑州大学, 2011.
- [15] 刘贵忠, 杨畅. “顾客导向”: 政府绩效管理的新理念[J]. 湘潭大学学报, 2004(6): 103.
- [16] 范云峰. 客户不是上帝[M]. 北京: 京华出版社, 2003: 109.
- [17] 彭国甫. 地方政府公共事业管理绩效评价研究[M]. 长沙: 湖南人民出版社, 2004: 201-203.
- [18] 吕品, 丁郁. “互联网 + 政务服务”公众满意度评价的几点思考[J]. 中国经贸导刊, 2016(24): 72-73.
- [19] 丁艺, 刘彬芳, 刘越男. 我国电子政务在线服务发展现状评估——基于中国 338 个城市的实证研究[J]. 情报杂志, 2017(1): 136-141.
- [20] 第 39 次《中国互联网络状况统计报告》[EB/OL]. <http://www.cnnic.cn/n4/2022/0401/c88-1121.html>, 2017-01-22.
- [21] 朱旭峰, 黄珊. 电子政务、市民特征与用户信息行为——基于天津市市民调查的实证研究[J]. 公共管理学报, 2008, 5(2): 49-57.
- [22] 陈涛, 董艳哲, 等. 以平台化思维推进“互联网 + 政务服务”建设[J]. 电子政务, 2016(8): 1-5.

-
- [23] 丁艺, 刘密霞, 黄铭建. 关于在线政务服务规范化问题的思考[J]. 电子政务, 2014(8): 119-129.
- [24] 中国人民政府网. 国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见(国发〔2018〕27号)[Z].
- [25] 宁家骏. “互联网+”行动计划的实施背景、内涵及主要内容[J]. 电子政务, 2015(6): 32-33.