

Present Situation and the Characteristics of Government Online Services Development in China

Wang Peng^{1,a*}, Runbin Jiang^{2,b}, and Wei Bi^{3,c}

¹Institute of Management, Beijing Academy of Social Sciences, China

²Chinese Academy of Governance, China

³Department of Social Sciences, University of Chicago, China

^awangpeng@egovernment.gov.cn, ^bjiang_runbin@163.com, ^cbiwei@uchicago.edu

* Corresponding author

Keywords: E-government, Evaluation index, Online service.

Abstract. Government online services can effectively improve the efficiency of public services, with the continuous development of social public affairs, accurate assessment and continuous improvement of government online service capacity is becoming increasingly important. This paper uses AHP analytic hierarchy process to evaluate the government's online service capability in 338 cities in China by designing evaluation index system and establishing online service index. It reflects the good trend of increasing the coverage and depth of e-government online service, diversification of methods, and systematization of one-stop online service in China. It exposes that the gap of online service level is still large, and provides a reference for the further development of online service of our government.

我国电子政务在线服务发展现状与特点

王鹏^{1,a*}, 姜润彬^{2,b}, 魏必^{3,c}

¹北京市社科院管理所, 北京, 中国

²中央党校(国家行政学院), 北京, 中国

³芝加哥大学社会科学部, 北京, 中国

^awangpeng@egovernment.gov.cn, ^bjiang_runbin@163.com, ^cbiwei@uchicago.edu

*通讯作者

关键词: 电子政务; 评价指标; 在线服务

中文摘要. 政府的在线服务能有效提升公共服务效率, 随着社会公共事务不断发展, 准确评估并不断提高政府在线服务能力越来越重要。本文采用AHP层次分析法, 通过设计评估指标体系、建立在线服务指数, 对全国338个城市进行政府在线服务能力评估, 反映了我国电子政务在线服务覆盖广度与深度不断提升、方式多样化、一站式在线服务体系化等良好趋势, 也暴露了在线服务水平的差距仍然较大的不足, 为我国政府在线服务的深入发展提供参考。

1. 引言

本文从用户角度拟制了适用于中国城市电子政务在线服务水平的评估指标体系, 希望弥补现有评估实践的不足, 客观清晰地体现出我国电子政务在线服务发展现状。

2. 评估指标构成

此次评估活动以联合国经社事务部全球电子政务调查报告的评估指标体系和欧盟电子政务评估指标体系为基础，在充分考虑我国电子政务发展实际的情况下，制定了适用于中国的在线服务水平指数评估指标体系。

此次在线服务水平指数从基本公共服务中确定10类，分别是婚育、户籍、教育、社保、医疗、住房、交通、就业、出入境和便民服务。

2.1 指标体系框架

为从整体角度评价我国城市电子政务在线服务水平，本文构建了“在线服务指数”(Online Service Index, OSI)。OSI作为衡量政府在线服务水平的综合指数，能够体现某一特定时期内城市间在线服务的相对水平。

指标体系框架包括横纵两个方向的指标。横向指标覆盖公共服务领域中与民生密切相关的10类基本公共服务。其中，在线服务成熟度主要评估政府在线服务的深入程度，其下设置了在线服务的服务事项透明度、办事文件可得性、交互程度和电子化程度4个二级指标。在线服务用户体验指标主要评估的是用户使用在线服务的感受，衡量用户体验满意度，因此设置政府网站在线服务的服务过程透明度、多渠道服务交付、服务易用性、用户满意度4个二级指标。

2.2 指标权重设定

本次评估采用AHP层次分析法，建立层次结构模型，请权威专家对评估指标进行打分，并将分数按照权重综合处理，得到最终得分。

3. 数据采集与处理

论文本次在线服务发展水平的评估对象为包括直辖市、计划单列市、省会城市和地级市在内的338个城市。

3.1 数据采集方法

3.1.1 神秘客户法

神秘客户即聘请的数据采集员。在对数据采集员进行培训，使其充分了解指标体系与赋值标准后，由采集员通过观察体验在线服务，采集指标数据。

3.1.2 用户调查法

用户是指使用政府在线服务的普通公众。通过设计、发放与统计调查问卷，在随机性原则指导下，对各城市用户使用在线服务的情况进行调查，主要考察在线服务的可靠性、稳定性、方便程度和易用性等方面。

3.2 数据标准化处理

为了保证结果的可靠性，本文对原始指标数据进行了Z-Score标准化处理。

4. 评估结果

4.1 全国36个主要城市在线服务整体情况分析

根据2017年中国城市电子政务发展水平评估成果，全国36个主要城市在线服务指数排名具体如表1所示。

表1 全国36个主要城市在线服务指数排名

城市	在线服务指数	排名	城市	在线服务指数	排名
广州	87.40	1	武汉	48.01	19
成都	66.68	2	福州	47.85	20
深圳	66.59	3	南昌	47.52	21
北京	63.96	4	石家庄	46.60	22
南京	63.83	5	济南	44.52	23
厦门	62.90	6	海口	44.37	24
上海	59.50	7	太原	44.05	25
宁波	58.39	8	郑州	42.46	26
长沙	56.04	9	沈阳	42.04	27
青岛	53.29	10	昆明	40.40	28
杭州	52.85	11	贵阳	36.85	29
哈尔滨	52.20	12	呼和浩特	33.19	30
合肥	52.17	13	乌鲁木齐	33.19	31
西安	51.91	14	南宁	32.36	32
长春	51.40	15	兰州	25.27	33
天津	50.93	16	西宁	24.28	34
重庆	49.62	17	拉萨	22.44	35
大连	49.08	18	银川	22.11	36
平均值	47.95				

广州以其提供较为完善的一站式在线服务和较高的在线服务成熟度以及表现突出的在线服务用户体验，远远领先于成都、深圳、北京等众多城市，占据榜首位置。以上排名情况表明，我国部分主要城市有着较高的在线服务水平，但是存在着较大的发展不平衡情况，尤其是西部等边缘贫穷地区的城市，在线服务水平仍较为落后，亟待提升，全面考虑，使之既能反映我国政府在线服务成熟度，又能反映用户体验情况，还能保证数据的可采集性。

4.2 基于城市行政级别的评估与分析

根据我国现有的行政级别及行政上的职能不同划分为四大类，具体分别为：北京、上海等4个直辖市，广州、成都等15个副省级城市和计划单列市，福州、长沙等17个非副省级省会城市，以及其他各省共302个地级市（含民族自治州、旗和地区）。在全国城市中，直辖市在在线服务方面的内部差异最小，副省级城市和计划单列市以及非副省级省会城市的内部差异也相对较小，发展水平相对均衡，地级市的内部差异较大。尤其是直辖市与副省级城市及计划单列市在在线服务十个领域中得分存在着较为显著的差距，优秀突出领域如出入境、教育等领域的在线服务得分很高，远超全国平均水平，但在医疗、便民等弱势领域的在线服务得分较低，部分城市得分甚至低于全国平均水平；而非副省级省会城市在在线服务的十个领域中除教育领域得分较为突出外，其他各领域得分较为均衡，且均维持在一个较高水平；至于地级市，其在线服务各领域的得分更加均衡，无特别突出与弱势部分，但均处于一个较低水平，可参照优秀城市优秀领域进行着重改进。

5. 我国在线服务的特点

1、在线服务的覆盖广度与深度均有所提升。与此同时，基于互联网的在线公共服务内容不再仅限于信息公开、信息查询等基本的在线服务功能，能够实现在线服务全流程办理，达到整体政府阶段已经成为政府新的目标和要求，包括在线申请、预约、提交、审核、缴费、进度查询等。在拓宽在线服务广度的基础上，挖掘了在线服务的深度，进一步提高了政府公共服务的质量。

2、电子政务的在线服务方式多样化。多元化的在线服务交付发可以让公众随时随地了解信息，目前有不少城市的政务公众号和政务APP已经具有在线办理的功能，可以随时查看办理事项的进度、在线预约、在线提交信息等功能，大大拉近了政府和公众之间的距离，有效地解决了最后一公里的问题。

3、逐步建立一站式在线服务体系。建设基于互联网一体化的公共服务已经成为趋势，能够实现从以“平台政府、信息政府”为核心的政府2.0向以“数据开放，交互服务”为理念的政府3.0的转变，提升国家治理体系和治理能力现代化。

4、在线服务水平的差距仍然较大。这个差距主要体现在不同行政级别、不同地域、不同服务领域三个方面。目前我国政务网站的普及率很高，全国三百多个城市都有自己的政务网站，可是各省市之间的在线为民办事的服务质量和能力一直存在着较大的差距。

6. 结论与展望

从整体上看，政府网上办事大厅仍然是我国当前推行电子政务在线服务的主要方向，具有较高的使用便利性和效率。政府应当以用户为中心，以民众需求为导向，继续完善在线服务工作，力争取得新成就。处于落后阶段的地区政府应当汲取先进经验，完善信息化建设，先进带动后进，潜力领域可向优秀城市优秀领域学习，实现共同发展，共同进步。

致谢

本文系“2018国家行政学院院级科研课题“运用信息技术加强系统性金融风险的监管与防范”(编号:18YJSXM001)研究的阶段性成果；2016国家自科基金面上项目《非均衡概念漂移网路舆情大数据挖掘模型、算法与评价机制研究》(批准号:61672178)的研究成果之一；国家软科学重大课题“新兴技术发展对经济社会的主要影响”(项目编号:2014GXS1B004)研究成果之一。

References

- [1] Pan, Wang, W. Zhao, and Z. Y. Wang, Empirical analysis of E-government performance evaluation, *Business Economy*, vol.3, pp. 30-32, 2018.
- [2] Xiaoxiao, Li, J. Han, and B. F. Liu, Research on public satisfaction of E-government network based on fuzzy comprehensive evaluation method, *E-Business Journal*, vol.2, pp. 47-48, 2018.
- [3] Jian, Li, and R. X. Zhang, Analysis of common problems in government electronic public service supply—based on the survey results of 33 provincial government portals, *E-government*, vol.12, pp. 32-45, 2017.
- [4] Wanlei, Mao, and C. K. Zhu, The Methods and Strategies of Improving Public Trust in Government by Electronic Governance, *Journal of Intelligence*, vol.36, pp. 24-29, 2017.
- [5] Guangsheng, Chen, Inciting the modernization of government governance with "Internet +"——taking Zhejiang province government service network as an example, *Chinese Public Administration*, vol.11, pp. 19-21, 2017.
- [6] Peng, Wnng, and B. Wei, Research on the supply side of online public service in the online service hall of Guangdong province from the perspective of new public service, *China Market Marketing*, vol.5, pp. 134-137, 2017.