

doi:10.3969/j.issn.1674-117X.2017.03.012

# “互联网+”时代我国电子政务发展特点及趋势

王 鹏<sup>1</sup>, 刘彦辰<sup>2</sup>

(1. 国家行政学院 电子政务研究中心, 北京 100089; 2. 中国人民大学 公共管理学院, 北京 100872)

[摘 要] 随着“互联网+”技术更为普遍的应用及发展,我国电子政务实现与社会经济全方位融合,推动了互联网经济发展并提升社会信息化水平;应用大数据技术加强电子政务的信息共享与统筹;应用智能化技术促使电子政务服务更加精确合理;应用虚拟现实技术提高电子政务的即时性和服务效率。

[关键词] “互联网+”; 电子政务; 大数据技术; 智能化技术; 虚拟现实技术

[中图分类号] D63 [文献标识码] A [文章编号] 1674-117X(2017)03-0063-04

## Characteristics and Tendency of China's E-Government Development in the Era of Internet Plus

WANG Peng<sup>1</sup>, LIU Yanchen<sup>2</sup>

(1. E-Government Research Center, Chinese Academy of Governance, Beijing 100089, China;  
2. School of Public Administration and Policy, Renmin University of China, Beijing 100872, China)

**Abstract:** With the universal application and development of Internet plus technology, our e-government has comprehensively integrated into the economic and social development, which has promoted the development of Internet economy and social informatization. Technology of big data will strengthen information sharing and coordination of China's e-government. Intelligent technology will improve the accuracy and rationality of e-government service. And the technology of virtual reality will improve the timeliness and efficiency of e-government.

**Key words:** Internet plus; e-government; technology of big data; intelligent technology; technology of virtual reality

党的十八届三中全会明确提出了实现国家治理体系和治理能力现代化的目标。建立基于互联网的、为社会公众提供一体化公共服务的在线政府,要求着力改善政府管理过程中信息资源难以互联互通的问题,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。“互联网+”时代电子政务运行模式的变革不仅有利于提高人民政府的履职效能,而且事关全面深化改革开放的现代化总体战略规划。2016 年,国家行政学院电子政务研究中心开展调查评估工作,<sup>[1]</sup>在联合国电子政务调查评估框

架下保持以往调查评估框架,全面评估了我国城市电子政务发展水平,系统分析了电子政务发展的新问题和新情况,旨在促进我国电子政务持续、健康、均衡、有序发展。

### — “互联网+”技术推动我国电子政务发展

电子政务作为“互联网+”技术的优先覆盖领域,不仅创新了政府便民利民的工作方式,而且优化了行政资源,提高了行政效率,为我国传统的行政服务模式注入了新的活力。新时期的电子政务将与“互联网+”技术实现更为创新与具有突破性

收稿日期: 2017-01-23

作者简介: 王 鹏(1983-),男,北京人,国家行政学院博士生,研究方向为经济社会信息化、电子政务与政府治理;  
刘彦辰(1996-),女,湖南株洲人,中国人民大学学生,研究方向为公共政策。

的结合,赋予电子政务发展更为全新的内涵,推进“互联网+公共服务”,促进部门间信息共享,对深化简政放权、放管结合、优化服务改革起到重要推动作用。

### (一)电子政务发展的政策新背景

目前,信息化水平已经成为衡量一个国家综合国力的重要标志。《十三五规划纲要》<sup>[2]</sup>提出,要牢牢把握信息技术变革趋势,实施网络强国战略,加快建设数字中国,推动信息技术与经济社会发展深度融合,加快推动信息经济发展壮大。

1. “互联网+公共服务”是推进实现供给侧改革目标的重要步骤。“互联网+公共服务”为解决我国公共服务供给总量不足、供给不平衡和供给效率不高的难题,实现社会治理和公共服务现代化提供了良好契机。首先,依托于信息技术,特别是综合运用互联网和以移动互联网、云计算、物联网、大数据等新一代信息技术,可以实现公共服务的优化升级和共同享有。通过建设发展基于互联网的在线公共服务一体化平台和移动服务平台,可以逐步实现涉及医疗、教育、养老、卫生等民生领域的基本公共服务办理事项的全面化扩展、服务质量的人性化提升和办理方式的一体化服务。

2. “互联网+公共服务”是促进政府改革与简政放权的重要路径。自“大部制”改革吹响政府简政放权的改革开始,我国政府在公共服务方面愈发重视程序的简洁性与服务的高效性。互联网与公共服务的结合实际上恰恰为电子政务赋予了新的活力,成为了政府简政放权的重要依托与重要抓手。为了解决群众在政府公共服务中遇到的具体问题,“十三五”期间将进一步运用互联网、大数据等手段,推进“互联网+公共服务”,增强政务服务的主动性、精准性、便捷性,提高群众办事的满意度。充分利用已有设施资源,推动平台资源整合和多方利用,避免分散建设、重复投资。

### (二)电子政务发展的理念新背景

要发展服务型电子政务,政府网站是最佳的载体。不仅因为网站本身所具有的“实时性”“交互性”“超越地理界限”<sup>[3]</sup>等传统行政手段所不具备的优点,更是因为网站是一座联结政府与公众的桥梁,既可以宣传政务信息,也可以听取网络民意。

1. “需求导向”推动电子政务服务的个性化发展。基于互联网、能够为社会公众提供一体化公共服务的在线政府,其模式创新的设计和提供务必以

公众的需求为核心,唯有如此才能提高服务的使用效率。政府需要提供能够满足不同用户特定需求的政府在线政务服务。为实现这一目标,政府需要提高自身能力,积极获取、监测并整合用户的反馈,及时了解公众的需求,提高其满意程度。尤其需要注意的是提供“具有定制化、个性化的在线政务服务”。<sup>[4]</sup>明确在线政务供给方和需求方的差距,从不同的社会群体中收集分散的信息,分析并监测用户具体的服务使用模式,然后与公众进行数据共享。这种模式应该成为资源配置以及个性化、定制化和全天候的在线政务服务的基础,以便提供更多更具有个性化、定制化,更能满足公众不同需求的全天候在线政务服务。

2. “共享共建”促进公共服务均等化供给。电子政务以“互联网”作为载体,首先强调的就是通过互联网让社会和公众享受到便捷、高效、高质量、个性化的政务服务。当前,由于各部门间的信息交流与共享制度存在较多弊病,缺乏有效的权威机构以及较为健全的法制建设来协调各部门间的基本工作,导致政府部门间信息共享水平依然偏低。由于共享共建程度不足,“数字鸿沟”问题日益突出,越来越成为影响政府管理效能、效果乃至整体发展的重要问题。我国的“数字鸿沟”不仅存在于网络基础设施、通信技术设备等方面,在社会经济因素、特殊群体的发展需求和公共服务领域也广泛存在着各种形式的“数字鸿沟”。<sup>[5]</sup>数字鸿沟将进一步加剧东西部之间、城乡之间、脑体之间的差距,并可能带来严重社会问题。因而,发展基于互联网的政府公共服务需要不断突破壁垒,真正达到政府与服务对象之间的“互联”状态。电子政务系统可以在一定程度上实现政府组织的扁平化,减少政府信息传递过程中的信息失真,提高政府文件上传下达的效率。

3. “整体服务”推动一体化公共服务政府的形成。建立基于互联网的能够为社会公众提供一体化公共服务的在线政府,着力提升教育、医疗、社保等关系国计民生领域的信息化水平,能够有效提升公共服务效率,改善政府管理过程中遇到的信息资源难以互联互通的问题,提高政府部门的运行效能,提升政府部门对于互联网的管理和应用能力,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,并有助于公共服务集中整合式的提供和管理。因此,更需要将分散于各个与国计民生紧密相关的政府部门、业务大厅、部门门户网站和应用之上的

公共服务加以系统性整合,使公共服务以更加方便、直观的方式向群众提供,有利于对关系国计民生领域的公共服务实施标准化、统一化、严格化的依法管理和监督,有利于促进以行政审批制度改革和权力下放为代表的全面深化改革的不断发展。<sup>[6]</sup>

## 二 “互联网+”赋予电子政务发展新理念

“互联网+”电子政务服务在国家大战略的指导之下,不仅实现了在服务供给、满足用户个性化需求等方面的理念更新,而且表现出了一系列服务的新特征。这些特征着重体现在实现电子政务服务能够与社会经济发展更加全面的融合作用,与此同时,有利于持续推动社会的整体信息化水平提高,进一步优化先进的网络安全与舆论环境。

### (一) 电子政务发展促进社会经济全方位提升

“互联网+”催生了新的商业业态和商业模式,但它并不是简单的两个行业的叠加,它的实质是最终“加出”传统行业的优势,从而形成更强大的生产力。经济发展模式与产业的不断更新对我国政府履行职能提供了全新的要求,一方面,行政成本因电子政务的发展大幅减少,避免了以往程序的复杂繁琐;同时,通过与大数据技术相结合,借助于电子信息化硬件系统、数字网络技术和相关软件技术的综合服务系统,促进了在“大数据”技术背景下全社会各个领域的资源的整合,实现资源共享,双赢互通。另一方面,政府能更好地履行对经济社会的监督职能与服务职能。互联网时代下的行政治理模式注定与传统时代完全不同,特别是在互联网联接各个领域的大背景下,行政职能在审批、沟通、监察等不同事项上也会呈现出不同于传统形式的工作特点。

### (二) 电子政务推动互联网经济发展

在大数据时代,国家战略需要在“互联网+”状态下实现创新,实现进一步的优化。在网络环境下实现国家战略的优化,有助于完善国家治理体系和治理能力的现代化发展,进一步落实“互联网+”行动计划,更好地满足居民、企业和社会组织的服务需求,适应经济社会新常态发展,创新互联网的发展和治理方式,实现我国互联网战略与供给侧改革的完美统一。同时,随着互联网技术的发展,我国网民的数量首先呈现出明显增长,目前,我国网民规模接近7亿人,互联网普及率超过50%。换言之,在信息技术发展的大背景下其习惯、生活方式产生了巨大的变革,与之相应,政府的治理模式也

应作出相应的调整。政府可以充分利用现有电子政务的先进技术,并结合社会发展的一系列新变化,提高政府信息化水平,更加明确、更具导向性的优化自身职能,以期更有效率地实现“为人民服务”的宗旨。

(三) 电子政务发展进一步优化网络安全与网络舆论环境

“互联网+”时代的到来给网络舆论的发展带来了挑战,同时,也带来了巨大的机遇。进入Web3.0时代后,互联网技术大大实现了信息传播的即时性,有利于在信息发布主体与接受者之间形成一种良性的互动与反馈关系。信息化时代一方面加强了互联互通,突破了沟通与交流的空间限制,实现了交流的便利性,真正实现了古人“天涯若比邻”的梦想。然而,不可否认的是,网络上往往充斥着许多良莠不齐的信息,网民们也往往难以对这些信息进行分辨,容易受其影响。在以往的非网络时代,政府获得舆情可能还是通过传统的问卷调查、走访等方式,但在电子政务的新时代,政府可以通过手段与技术的更新,更加有的放矢、更有把握与准确及时地掌握舆论动态,与此同时,民众的诉求也能够更有效地反馈给政府。通过及时的沟通与交流,能更好的了解舆情、优化网络环境,同时促进网络便民服务水平提升。

## 三 电子政务发展的趋势展望

新时期电子政务发展在新政策与新理念的指导下,体现出了与社会经济现状相融合的发展,在节约行政资源的同时也更好地增进了社会福祉。随着生产力水平的提高与信息技术的飞速发展,新时期的电子政务发展将进一步与云计算、移动互联网、大数据、智慧经济等先进技术与先进产业紧密结合,更好地实现其服务功能。比如云计算就具有超强的计算能力和低成本、高安全性等特性,将其应用于电子政务信息资源共享领域具有十分重要的价值和意义。

(一) 大数据技术加强电子政务的信息共享与统筹

要建立真正覆盖全面、履职完全的电子政务,离不开政府各部门与各级政府之间的信息共通与信息共享。在以往的电子政务服务模式中,由于主要通过人力进行服务,在处理庞杂的数据以及用户的有关需求时往往会出现效率低、履职慢的现象。如今,伴随着电子政务服务在全球与全国的普遍开展,行

政服务的效率与方式呈现出了质的变化。尤其是随着近几年大数据技术的产生与发展,更是为电子政务的运行模式带来了新鲜的血液。要想进一步提高电子政务的服务效率,离不开不断挖掘政府部门的大数据潜能。就目前的电子政务服务状况来看,仍然存在着一系列“信息孤岛”的状况,即各部门与各部门之间、各级政府之间尚且不能实现充分的信息共享、信息交流,<sup>[7]</sup>因而,当一些公民办理有关服务时,往往存在不便利、不快捷的情况。我国应该进一步打破这种“信息孤岛”的状况,加强有关大数据标准体系的建立,设立涵盖各个领域、不同类型,且能实现不断动态更新的数据库,从而有利于各级信息系统的信息互联、网络互通与资源共享。

## (二)智能化技术应用促进电子政务服务精确合理

实现智慧电子政务是建立智慧政府的重要前提。我国互联网的发展实践证明,以物联网、云计算、智慧城市、社交网络以及移动互联网为代表的新技术新思想的出现和普及对于经济社会的发展有着巨大的推动作用。而将这些新技术新思想应用到政府管理创新领域中,将对提高政府决策水平、提高政府运行效率、增强政府过程透明度、加强政民互动、提升国家治理水平和治理能力有着重要的促进作用。因此,技术创新与政府管理创新的结合将成为下一步政府管理创新和电子政务发展的主要趋势。要建立智慧政府,必须以发展信息经济和智慧经济为突破口,大力推进智慧应用,提高科学决策、民主决策、依法决策的能力和水平,建成智能化、信息化、网络化的智慧城市。在智慧电子政务建设方面,积极推进政务云建设,建立综合数据库,构建政务大数据云平台,彻底打破条块分割,加快实现跨层级、跨部门的信息共享和业务协同。

## (三)虚拟现实技术提升电子政务的建设成效

新技术的出现为电子政务赋予了全新的活力。信息化时代下电子政务的发展要求积极利用新技术促进政府管理创新。电子政务的更新发展与虚拟现实世界的不断融合密切相关。虚拟现实技术将虚拟和现实世界信息进行融合,模拟仿真后再叠加,使虚拟的信息应用到现实世界,从而使用户达到超越现实的感官体验,该技术能够同时展现虚拟和现实世界的信息。目前,虚拟现实技术已经广泛地被应用于工程、影视、建筑、军事等领域,而且近

年来发展迅速,虽然仍然是新事物,但其大众化与普及化程度已经有了很大的提高。信息化时代下VR技术、可穿戴技术、生物识别、深度学习等技术的发展,<sup>[8]</sup>可以被迁移运用到电子政务服务当中,从而进一步加强政府与民众的“互动性”与“连接性”,提高政府服务的即时性与服务效率。

进入21世纪,我国的电子政务已经实现了大跨步式的显著发展,无论是从服务理念还是从服务平台等一系列设施建设上而言,以电子政务为代表的在线公共服务发展不仅响应了党和国家有关经济社会建设的施政方略,而且真正实现了“为人民服务”的核心宗旨,大大推动了政府的履职与人民需求的满足。随着“十三五”规划期间各项社会建设的稳步推进,我国的电子政务发展已经深入到了经济社会的各个部门,为各级政务部门的履职与运转奠定了不可或缺的基础。要实现“两个一百年”奋斗目标与中华民族伟大复兴的重大战略选择,更加离不开作为现代化建设中的电子政务这一关键部分。

## 参考文献:

- [1] 国家行政学院电子政务研究中心. 2016中国城市电子政务发展水平调查报告[EB/OL]. [2016-03-18]. [http://wenku.baidu.com/link?url=O\\_y0TGiPImiARRNg5rIY-T9kKo8t5-0CrGGNTJvQgahBWwr-kDFRY](http://wenku.baidu.com/link?url=O_y0TGiPImiARRNg5rIY-T9kKo8t5-0CrGGNTJvQgahBWwr-kDFRY).
- [2] 中国网信办.“十三五”规划纲要:实施网络强国战略加快建设数字中国[EB/OL]. [2016-03-18]. [http://www.cac.gov.cn/2016-03/18/c\\_1118372649.htm](http://www.cac.gov.cn/2016-03/18/c_1118372649.htm).
- [3] 吴昊,孙宝文.当前我国电子政务发展现状、问题及对策实证研究[J].国家行政学院学报,2009(5):123-127.
- [4] 佚名.全球电子政务的前沿趋势及启示[EB/OL]. [2016-03-16]. <http://www.ii.gov.cn/html/news/cszz/dzzwyxxzye/tszsl/2016-03/36776.html>.
- [5] 曹红柳,张延林.我国电子政务面临数字鸿沟瓶颈的发展对策[J].企业经济,2011(1):140-144.
- [6] 倪海东,安秀梅.政府组织规模与行政成本的财政思考[J].中国行政管理,2008(1):17-20.
- [7] 佚名.电子政务云建设迈进智慧政府[J].信息系统工程,2012(8):6.
- [8] 陈浩磊,邹湘军,陈燕,等.虚拟现实技术的最新发展与展望[J].中国科技论文在线,2011(1):1-5.

责任编辑:李珂