

# 数字政府背景下政务服务质量评价：以浙江省为例

刘梦娟 秦芳\*

(中国计量大学经济与管理学院)

**摘要：**提升数字政务服务质量是推进服务型政府建设和智慧化治理水平的重要工具。文章基于WSR方法论构建以信息质量、政务协同质量等10个维度为二级指标的政务服务质量指标体系，采用AHP-FCE模型进行指标体系的综合评价。以浙江省为例综合评价其政务服务质量为“良好”，其中物理和人理维度均为“较好”，事理维度为“一般”。依此提出“创新-反馈-优化-共创”的政务服务质量循环提升路径，以期明晰数字政府政务服务质量本质构成以及推动服务型数字政府建设提供理论依据和实践参考。

**关键词：**数字政府，政务服务质量，指标体系，WSR方法论，AHP-FCE模型

**DOI编码：**10.3969/j.issn.1674-5698.2023.05.018

## A Study on Evaluation of Government Service Quality in Digital Governance : Taking Zhejiang Province as an Example

LIU Meng-juan QIN Fang\*

(College of Economics & Management, China Jiliang University)

**Abstract:** Improving the digital government services quality is an important tool for promoting the construction and smartness of service-oriented government. Based on the WSR (Wuli-Shili-Renli system) methodology, this study constructs a government service quality index system with 10 dimensions such as information quality and government collaboration quality as secondary indicators, and adopts the AHP-FCE model for the comprehensive evaluation of the index system. Taking Zhejiang province as an example, the comprehensive evaluation of its government service quality is “excellent”, while Wuli and Renli dimensions are “good”, Shili dimension is “average”. Accordingly, a circular improvement path of government service quality of “innovation-feedback-optimization-co-creation” is proposed. The research results provide the theoretical basis and practical reference for clarifying the essential components of the quality of digital government services and promoting the construction of service-oriented digital government.

**Keywords:** digital government, government service quality, index system, WSR methodology, AHP-FCE model

**基金项目：**本文受浙江省自然科学基金探索项目“电商直播背景下零售企业服务质量测评与改进研究”（项目编号：LQ21G020006）；浙江省属高校基本科研业务费专项资金项目“服务主导逻辑下电商直播体验质量构成维度、影响机理及改进策略”（项目编号：2021YW58）；浙江省社会科学界联合会研究课题“助农直播驱动浙江省农产品区域公用品牌建设的机制与路径研究”（项目编号：2023N035）资助。

**作者简介：**刘梦娟，硕士研究生，研究方向为服务质量、电子政务。

秦芳，通信作者，管理学博士，中国计量大学经济与管理学院讲师，研究方向为服务质量、电子政务。

## 1 引言

随着数字时代的来临,数字技术已经成为推动经济社会发展、提升治理现代化水平的重要手段和工具。“十四五”规划和2035年远景目标纲要明确提出“提高数字化政务服务效能”。当前我国数字政府进入深化探索、稳步推进的快速发展时期,各级地方政府积极探索如何有效借助数字信息技术加快变革政务服务方式、完善服务环节进而提升政务服务质量。例如:浙江、上海、江苏、贵州等地区分别推出“最多跑一次”“一网通办”“不见面办理”和“一窗通办”等政务改革策略。截至2021年底,全国一体化政务服务平台用户超过8亿人,国家政务服务平台总用量338.9亿次,政务服务取得了阶段性成效。

提高数字化政府服务质量,有助于缓解公众办事“急难愁盼”等问题,对提升公众公共服务信任感和满意度具有重要意义<sup>[1]</sup>。然而,我国数字化政务建设不断完善的同时,也存在重管理需求、轻用户体验,重单渠道推进、轻多渠道协同等现象<sup>[2]</sup>,尚未形成明晰的数字化整合服务模式,与“放管服”改革要求尚有一定差距。如何有效改进政务服务质量,成为当前各级政府工作的重点。而对政务服务质量进行全面、科学地评价,是精准提升数字政府背景下政务服务质量的的前提。现有政务服务质量的相关研究大多探讨理论创新模式、营商环境等因素的优化机制等,缺乏针对信息技术支持和多渠道整合模式下政务服务水平的全面评价。因此,本研究拟基于物理-事理-人理(WSR)理论框架构建数字政府服务质量评价指标体系,利用探索性因子分析(EFA)确定指标体系构成,并以浙江省为例,通过层次分析法和模糊综合评价法(AHP-FCE)对其政务服务质量进行综合评价。

## 2 政务服务相关文献回顾

### 2.1 政务服务质量评价体系研究

政务服务质量是用户对政务部门提供的多渠道服务内容的整体感知与主观评价。学者对政务服务质量的评价大多从用户角度构建以政府门户网站、政府、技术、组织和环境为主体的评价模型。例如:

张辉<sup>[3]</sup>从数字政务服务过程出发,强调政府参与的重要性,构建以网站、公众和政府为主体的政务服务质量评价模型;丁依霞和郭俊华<sup>[4]</sup>从体验质量的角度,强调政务服务环境中用户体验和服务环境的重要性,认为网上政务服务平台的运行环境、运行速度、页面布局和政务平台与用户之间的互动反馈是影响政务服务体验质量的重要因素;汤志伟和周维<sup>[5]</sup>提取了技术、组织和环境的具体维度,构建了包含移动应用端、政策重视程度、市场化环境、公共需求规模等因素的政府服务能力提升路径框架。此外,服务过程体验和结果履行情况也是政务服务中的重要构成维度,Shareef等<sup>[6]</sup>的研究表明电子政府服务质量包括交互的便利性、履行性、可信度和客户服务。廖福崇<sup>[7]</sup>认为服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度和在线服务成熟度是数字政府的主要构成要素。

### 2.2 政务服务质量的影响因素研究

制度环境和数字技术对提升政务服务质量起重要推动作用。制度环境能够显著提升政府互联网服务能力,具有智能化和移动化特征的数字技术为政务服务创新提供有效的技术支撑<sup>[8]</sup>。陆敬筠和朱晓峰<sup>[9]</sup>侧重数字政务的技术、结果、功能和过程,依据卡诺模型得出网站质量、信息服务过程、事物服务过程和参与服务过程是影响政务服务质量的4个要素。张晓娟等<sup>[10]</sup>从用户满意度角度构建政务服务质量评价模型,认为公众的感知成本、综合评价、服务方式等因素会影响政务服务质量。韩娜娜<sup>[11]</sup>通过对省级政府网上政务服务能力的生成路径分析,发现省级政府的网上服务能力受到技术、组织、环境因素的共同作用。韩啸和汤志伟<sup>[12]</sup>指出数字政务服务的低使用意愿和失败因素主要取决于系统质量、可靠性、安全性、信息质量、交互性和响应能力。

## 3 基于WSR框架的数字政府服务质量维度探索

### 3.1 WSR方法论

“物理-事理-人理”系统方法论(Wuli-Shili-Renli system approach, WSR)是中国学者顾基发研

究员和朱志昌博士共同研讨提出的一种东方系统方法论<sup>[13]</sup>,其实践准则是懂物理、明事理、通人理<sup>[14]</sup>。管理学领域中WSR被广泛用于关键因素确定和评价模型构建的研究中。金占勇等<sup>[15]</sup>利用WSR方法论,构建了包含网络空间、数据资源、制度建设、服务实现等维度的智慧校园可持续发展综合评价指标体系。杨洋洋和谢雪梅<sup>[16]</sup>在构建政府舆情治理评价状态分析框架时,提出物理维度和人理维度是提高政府舆情治理水平的关键指标。

### 3.2 WSR框架下数字政府服务质量评价体系构建

数字治理背景下,政务运行是政府部门和用户通过政务平台进行良好互动的复杂过程,需要基础平台构建(物理)、政府部门科学运作(事理)和用户感知服务水平(人理)达到协调统一。WSR框架有助于从技术、组织和用户体验角度全面评价我国数字政务服务水平。

物理维度强调事物的客观性和科学性,侧重政务服务的基础网络设施测评。安全稳定的网络系统、高效便捷的操作界面、智能便民的搜索设计等是政府提供数字政务服务的必要条件。然而,在建设数字政府的过程中,政务部门在硬件配置上追求高性能,忽视网站基础建设,致使数字政务平台信息更新滞后、信息检索未能精准满足用户实际需求。因此,本研究将系统质量、界面设计质量、信息质量和检索质量作为政务服务质量评价体系的物理因素。

事理维度强调逻辑分析,注重从系统管理角度出发,研究政务服务的多渠道整合、政策制定以及组织内部政务协同运行机制等问题。以往文献对政务服务质量的测评多以网站质量和公众持续使用意愿作为研究对象,对政府参与作用的研究鲜有涉及。然而,研究表明政府特征对政务服务质量发挥重要影响<sup>[17]</sup>。政府政策脱离用户现实需求、评价渠

道不畅和业务办理协作机制缺乏等问题会严重降低公众对政务服务质量的感知<sup>[18]</sup>。因此,本研究将渠道整合质量、制度环境质量和政务协同质量作为政务服务质量评价体系的事理因素。

人理维度注重人文分析,侧重从用户感知视角评价政务服务成效,考察服务提供过程中服务人员基于情感和态度与用户的互动情况、服务实现效果以及后续问题跟进情况。政务部门服务能力的专业性水平、对于用户需求的响应速度、承诺事项的履约比例、投诉渠道的便利程度等方面是用户评价政务服务质量的重要组成部分。然而,当前数字政务服务对用户隐私安全、投诉反馈意见等问题的重视程度不足,难以及时有效地兑现承诺事项,致使政府公信力面临严重挑战。因此,本研究将互动质量、结果质量和补救质量作为政务服务质量评价体系的人理因素。

综上,本研究基于WSR方法论构建以物理、事理、人理3个维度为一级指标的数字政府服务质量评价模型(如图1所示)。

### 3.3 初始量表设计

为了获得原始评价指标,本研究首先整理服务质量、政务服务、WSR等相关文献,结合数字政务的特点,建立了包含67个题项的数字政府服务质量原始评价体系指标库,并参照WSR方法论对初始题项进行整理,形成包含三级指标的多维多层数字政府服务质量评价模型;其次,邀请公共服务研究领域的3位学者和2位具有丰富经验的政府部门工作人员进行面对面访谈,对上述数字政府服务质量测评指标体系进行审查,剔除不符合实践背景的指标、增加重要但遗漏的指标及对每个指标进行定义;最后,为了保证指标体系的内容效度,邀请5位政务网站的资深用户和2位管理学博士对题项的语义进行修改。最终本研究保留了67项指标中的42项用于后

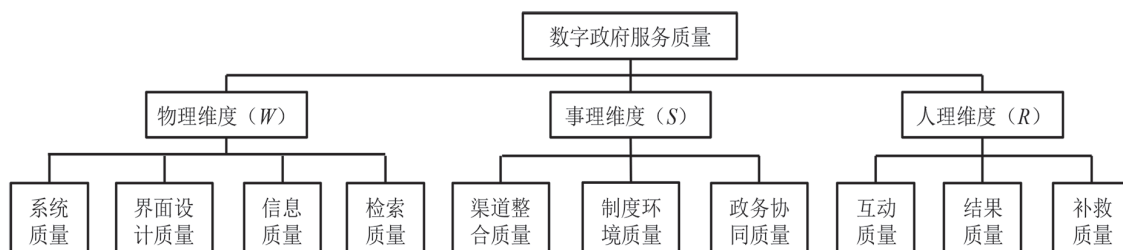


图1 政务服务质量评价模型



续的探索和净化(见表1)。

### 3.4 量表简化

基于上述评价模型设计数字化政务服务质量调研问卷,将“您是否有访问/使用数字化政务服务的经历”作为筛选问题,排除不具有该经历的参与者,并通过设置答题次数防止重复回答。采用Likert七分打分法进行测量,其中1分代表非常不同意,7分代表非常同意。调查于2022年6月至2022年8月进行,采用问卷星平台和微信等社交媒体对全国范围内的政务服务用户展开线上调研,共发放1,500份问卷,回收856份,剔除无效问卷后得到可用于后续分析的有效问卷594份。在594名参与者中,男性326人(54.88%),女性268人(45.12%);70%以上的参与者年龄在20~35岁,54.92%拥有学士学位,67.56%的工作性质为企事业单位员工。

利用SPSS软件进行探索性因子分析(EFA),结果显示KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)的值为0.861, Bartlett球形度检验卡方值为15,898.4,说明适合进一步做EFA分析。进而对42个变量进行Varimax正交旋转主成分分析,10个因子的特征值均大于1,总方差为78.947%。经过10次因子分析和信效度分析迭代,共剔除系统流畅性、界面设计专业性、检索操作易用性、检索结果全面性、内容相关性、渠道结合成熟度6个因子载荷小于0.5的指标,最终保留36项题项。此外,与初始评价指标对比,属于系统质量维度的“用户需求响应性”,经过旋转后载荷到互动质量维度上、属于信息质量维度的“内容覆盖度”和属于互动质量维度的“服务推送智能性”,经过旋转后分别载荷到检索质量和系统质量维度上,最终形成包含10个二级指标和36个一级指标的政务服务质量测量量表(见表2)。

## 4 基于AHP-FCE模型的政务服务质量评价

本研究借助Yaahp软件,采用层次分析法和模糊综合评价法(Analytic Hierarchy Process - Fuzzy Comprehensive Evaluation, AHP-FCE)对数字政府服务质量评价指标体系进行评价。

### 4.1 基于AHP法的评价指标权重确定

邀请8位专家,通过两两比较的方法确定相同层次指标之间的相对重要性,对各级指标进行1~9打分,计算各级指标相应权重并进行一致性检验,得到数字政府服务质量各级评价指标权重(见表3)。

### 4.2 基于模糊综合评价法的评价过程

本研究首先以国际标准中的平均主观意见分(Mean Opinion Score, MOS)所划分的五级评语“差”“较差”“一般”“较好”“好”作为评价集,分别对应1~5分,根据用户对评测表打分结果建立评语集。

其次,采用多级模糊评价法逐层计算各级指标的模糊隶属度。三级指标模糊隶属度通过百分占比统计法获得;二级指标模糊隶属度由三级指标权重和三级指标模糊隶属度结合计算获得;相同方法可获得一级指标的模糊隶属度。

## 5 浙江省政务服务质量模糊综合评价

### 5.1 对象选取与测评

浙江省近年来以“互联网+政务服务”为抓手,以“最多跑一次”改革为总牵引,以一体化数据平台为关键支撑,政府数字治理取得显著成效,具有很好的代表性。此外,浙江省因其地理位置优势,在经济

表1 政务服务质量初始评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
物理A1	系统质量B1	系统稳定性、系统可访问性、系统安全性、系统流畅性、用户需求响应性
	界面设计质量B2	界面设计专业性、界面设计简洁性、界面设计美观性、界面设计友好性
	检索质量B3	检索操作易用性、检索结果易处理性、检索结果全面性、检索结果精准性
	信息质量B4	更新及时性、内容有用性、内容准确性、信息透明性、内容覆盖度、内容相关性
事理A2	渠道整合质量B5	渠道多样性、多渠道结合成熟度、多渠道合作可链接性、多渠道使用可得性
	制度环境质量B6	政府支持力度、公众支持力度、组织氛围、规章制度建设、制度压力
	政务协同质量B7	资源共享程度、联合办公程度、联合办公协调性
人理A3	互动质量B8	互动沟通时效性、业务技能专业性、服务定制个性化、服务推送智能性
	结果质量B9	服务结果保证性、承诺事项履约性、服务主体可靠性
	补救质量B10	问题处理主动性、处理进度反馈性、用户处境同理心、用户投诉直达性

表2 探索性因子分析结果

题项	因子									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
系统稳定性C1	0.855									
系统可访问性C2	0.923									
系统安全性C3	0.858									
服务推送智能性C4	0.694									
界面设计友好性C5		0.838								
界面设计美观性C6		0.868								
界面设计简洁性C7		0.820								
内容覆盖度C8			0.864							
检索结果易处理性C9			0.831							
检索结果精准性C10			0.841							
更新及时性C11				0.786						
内容有用性C12				0.781						
内容准确性C13				0.840						
信息透明性C14				0.840						
渠道多样性C15					0.758					
渠道合作可链接性C16					0.863					
多渠道使用可得性C17					0.869					
政府支持力度C18						0.778				
公众支持力度C19						0.831				
组织氛围C20						0.783				
规章制度建设C21						0.835				
制度压力C22						0.804				
资源共享程度C23							0.902			
联合办公程度C24							0.896			
联合办公协调性C25							0.773			
互动沟通时效性C26								0.869		
用户需求响应性C27								0.902		
业务技能专业性C28								0.897		
服务定制个性化C29								0.765		
服务结果保证性C30									0.839	
承诺事项履约性C31									0.876	
服务主体可靠性C32									0.809	
问题处理主动性C33										0.735
处理进度反馈性C34										0.808
用户处境同理心C35										0.845
用户投诉直达性C36										0.830

发展、政治改革上取得了显著成果,在全国具有一定的示范作用。因此,本研究以浙江省为例,对其数字政府政务服务质量进行综合评价。

确定三级指标模糊隶属度。利用50名具有浙江省数字政务服务体验的用户对各级指标的打分,计算各三级指标对应打分人数与总打分人数的百分比确定其模糊隶属度(见表3)。

确定二级和一级指标模糊隶属度。基于得到的三级指标模糊隶属度和相应指标权重体系构成各模糊隶属度矩阵,利用模糊算子,计算出二级指标的模糊隶属度。同理得出一级指标模糊隶属度(见表4)。

数字政府政务服务质量综合评价。由一级指标模糊隶属度及相应指标权重得出政务服务质量的综合评价结果。由结果可知,“差”的隶属度为0.0353,“较差”的隶属度为0.1689,“一般”的隶属度为0.3654,“较好”的隶属度为0.3743,“好”的隶属度为0.0561。根据加权平均原则,对评价结果按照1~5分进行赋分,得出浙江省政务服务质量的量化分数为3.2469(满分为5分)。

## 5.2 结果分析

根据AHP-FCE评价结果,浙江省数字政府服务质量整体较好,但仍存在一定的提升空间。按照最

表3 评价指标体系权重和三级指标模糊隶属度评价表

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	评价集				
						差	较差	一般	较好	好
A1	0.2376	B1	0.0409	C1	0.010	0.02	0.04	0.22	0.28	0.44
				C2	0.011	0.04	0.08	0.12	0.22	0.54
				C3	0.017	0.02	0.06	0.18	0.32	0.42
				C4	0.004	0.04	0.22	0.38	0.28	0.08
		B2	0.0330	C5	0.019	0.02	0.06	0.2	0.24	0.48
				C6	0.006	0	0.06	0.22	0.26	0.46
				C7	0.008	0.02	0.12	0.24	0.36	0.26
		B3	0.0596	C8	0.009	0.04	0.14	0.36	0.46	0
				C9	0.014	0	0.10	0.4	0.5	0
				C10	0.037	0.24	0.44	0.16	0.16	0
		B4	0.1040	C11	0.016	0	0.08	0.24	0.68	0
				C12	0.037	0.02	0.16	0.3	0.5	0.02
				C13	0.040	0	0.10	0.38	0.52	0
				C14	0.010	0.02	0.12	0.48	0.36	0.02
A2	0.4424	B5	0.0880	C15	0.019	0.04	0.16	0.42	0.36	0.02
				C16	0.037	0.08	0.24	0.32	0.34	0.02
				C17	0.032	0.04	0.18	0.34	0.42	0.02
		B6	0.1341	C18	0.037	0.02	0.24	0.36	0.34	0.04
				C19	0.016	0.04	0.18	0.44	0.34	0
				C20	0.021	0.08	0.14	0.32	0.46	0
				C21	0.028	0.04	0.08	0.52	0.32	0.04
				C22	0.033	0.06	0.06	0.48	0.38	0.02
		B7	0.2202	C23	0.055	0.02	0.2	0.48	0.28	0.02
				C24	0.068	0.02	0.24	0.5	0.24	0
				C25	0.098	0.02	0.14	0.46	0.38	0
A3	0.3201	B8	0.0406	C26	0.010	0.02	0.18	0.32	0.42	0.06
				C27	0.012	0.02	0.14	0.26	0.54	0.04
				C28	0.014	0.04	0.14	0.32	0.48	0.02
				C29	0.004	0.04	0.14	0.44	0.32	0.06
		B9	0.2154	C30	0.086	0	0.1	0.34	0.46	0.1
				C31	0.078	0.02	0.2	0.32	0.42	0.04
				C32	0.052	0.04	0.18	0.34	0.38	0.06
				C33	0.016	0	0.2	0.42	0.36	0.02
		B10	0.0641	C34	0.019	0.08	0.14	0.34	0.4	0.04
				C35	0.008	0.06	0.14	0.36	0.42	0.02
				C36	0.021	0.06	0.38	0.34	0.22	0

表4 一级和二级指标模糊隶属度评价表

一级指标	一级指标模糊隶属度评价集					二级指标	二级指标模糊隶属度评价集				
	差	较差	一般	较好	好		差	较差	一般	较好	好
A1	0.0495	0.1551	0.2732	0.3863	0.1359	B1	0.0269	0.0743	0.192	0.2806	0.4262
						B2	0.0163	0.0751	0.2138	0.274	0.4208
						B3	0.1538	0.3155	0.2462	0.2845	0
						B4	0.0092	0.1204	0.3395	0.5217	0.0092
A2	0.0351	0.1751	0.4359	0.3401	0.0138	B5	0.0568	0.201	0.3485	0.3737	0.02
						B6	0.0455	0.1406	0.4253	0.3643	0.0243
						B7	0.02	0.1857	0.4773	0.312	0.005
A3	0.0252	0.1705	0.3364	0.4127	0.0552	B8	0.0292	0.1496	0.3145	0.4669	0.0399
						B9	0.0168	0.1552	0.3328	0.4264	0.0688
						B10	0.0509	0.2352	0.3625	0.3322	0.0193

大隶属原则,浙江省数字政务物理维度和人理维度的服务质量评价均为“较好”,而事理维度的服务质量评价为“一般”。本研究从物理维度、事理维度和人理维度对此次评价结果分析如下。

**物理维度:**总体来看,浙江省在数字政府服务平台建设方面得到绝大多数测评用户的高度认可,表明浙江省在打造数字政府的过程中,十分重视网站基础建设,善于运用先进技术提高政务服务质量。只是在智能化服务推送、透明化政务信息和精准检索信息方面的服务还需进一步提高;**事理维度:**从权重来看,事理维度虽占据重要地位,而在实际生活中,其服务质量还远不能达到用户的期望。无论是政府支持力度、规章制度建设、制度压力,还是资源共享程度、联合办公程度,一半以上的受访用户认为其表现均为“一般”,这说明浙江省政府未能从组织和系统管理的角度出发,研究组织制度的制定以及组织内部政务协同运行等问题;**人理维度:**浙江省数字政府政务服务在人理维度的服务质量总体较高。八成左右的测评用户对互动沟通时效性、用户需求响应性、用户处境同理心等评价指标表示满意,表明政府更多的是站在用户立场提供服务,注重提高与用户的有效互动及加强对政务服务事项结束后用户满意度的回访调查,而认为在问题处理主动性和用户投诉直达性上表现一般,说明浙江省政务服务还存在服务意识不足、未能切实简化用户投诉建议渠道的非必要环节等问题。

## 6 基于WSR方法论的数字政府服务质量提升路径

针对上述评价,基于物理事理人理之间的协同关系,本研究提出了数字政府政务服务的动态循环系统(如图2所示)。一方面,在物理事理人理因素的共同作用下,形成“创新-优化-反馈”的数字政府政务服务的外在循环路径:首先,政府部门基于自身内部建设,从线上线下渠道融合、制度环境改善、政务

协同等方面,推进政务公开渠道建设、培养具有创新意识的政务人才、加快实现地方之间信息的互联互通,为更好地建设数字政务平台提供支持;其次,构建智慧化政务服务平台,应注重从系统运行与维护、满足用户检索信息的需求出发,持续优化用户政务服务体验;最后,在政民互动的过程中,用户对政府提供的服务给予评价,根据用户反馈,政府部门也更有针对性地展开政务工作。依此路径,可达到数字政府政务工作的良性循环,最终形成政府和公众的价值共创。

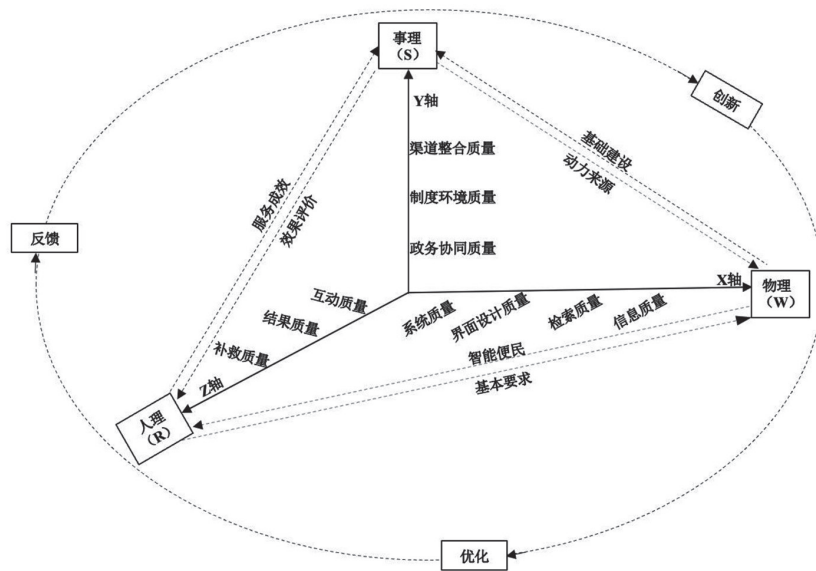


图2 数字政府政务服务的WSR动态循环系统

另一方面,政务服务中的物理、事理、人理内部也存在相互作用关系:(1)事理和物理维度形成S-W面。政府部门通过提供资金、技术以及政策支持,为建设政府数字化服务的物理空间提供动力,而高水平政务服务平台的成功建设及创新又为政府部门便捷地开展各项服务业务、提升“智慧化政府服务”形象提供了条件;(2)物理和人理维度形成W-R面,为了更好地服务人民群众,政务服务平台建设成果应切实落到实处,并提供实质上的便利。反之则是用户评价政务服务的客观标准;(3)人理和事理维度形成R-S面。用户对政务工作的评价,为政府部门了解用户实际需求,实现用户反馈与针对性地开展政务工作的良好对接提供依据,进而逐步提升数字政府服务质量。

基于此,本研究分别从物理、事理、人理维度提



出政务服务质量提升策略。

从物理维度,应提高数字政府政务服务平台建设水平。政府部门应该在现有政务平台建设的基础上,侧重从系统智能推送服务、精准检索信息和透明化政务服务事项等方面进行改进和提高,充分利用网络通信、大数据等技术提升政务信息收集与发布的高效快捷性,为打造数字政府、培育数字经济以及构建数字型社会搭建基础应用平台。

从事理维度,建设数字型政府应从协同角度出发,实现政府服务的多角度协调运行:(1)渠道整合方面:统一线上线下办理的服务标准,实现政务服务整体联动、全流程在线,推动政务服务的多渠道深度融合;(2)制度环境建设方面:实施驱动型业务转型战略,深化各部门对政务数字化转型的认识、重塑政府部门业务流程,构建扁平化和并行化的组

织结构;(3)政务协同方面:政府部门应该打破传统数字政务数据存在的“信息孤岛现象”,充分利用一体化政务平台以实现政务跨地区、跨部门、跨层级的互联互通与业务协同办理。

从人理维度,政府部门要从树立政府形象的可靠性、提高业务技能的专业性和处理问题的主动性等服务型政府建设的基本要求上,逐步提升到为用户定制个性化服务、及时响应用户需求以及畅通政务服务投诉渠道等可提高政务服务价值和服务实现的高要求、高标准上。同时,要调动政府部门和政务人员的积极性和提高服务意识,坚持以用户需求为导向,简化企业和用户办事的繁琐手续,降低办事成本,为激发社会创造力、优化营商环境提供动力,积极与公众保持沟通交流,最大程度地满足公众的期望与要求,真正落实政府的本职工作。

#### 参考文献

- [1] 吕维霞,钟敬红. 论信息公开对政府公共服务质量的影响[J]. 情报科学, 2010(11): 1616-1619, 1624.
- [2] 邓理,王中原. 嵌入式协同:“互联网+政务服务”改革中的跨部门协同及其困境[J]. 公共管理学报, 2020(4): 62-73.
- [3] 张辉. 基于服务过程的电子政务服务质量评估模型研究[J]. 图书情报工作, 2010(11): 116-119, 115.
- [4] 丁依霞,郭俊华. 网上政务服务体验质量的层次分析及综合模糊评价[J]. 图书馆, 2020(09): 117, 13.
- [5] 汤志伟,周维. 地方政府政务微信服务能力的提升路径研究[J]. 情报杂志, 2020(12): 1261133, 163.
- [6] Shareef M A, Archer N, Dwivedi Y K. An empirical investigation of electronic government service quality: from the demand-side stakeholder perspective[J]. Total Quality Management & Business Excellence, 2015(3-4): 3391354.
- [7] 廖福崇. “互联网+政务服务”优化了营商环境吗?——基于31省的模糊集定性比较分析[J]. 电子政务, 2020(12): 99-109.
- [8] 谭海波,范梓腾,杜运周. 技术管理能力、注意力分配与地方政府网站建设——一项基于TOE框架的组态分析[J]. 管理世界, 2019(09): 81-94.
- [9] 陆敬筠,朱晓峰. 基于卡诺模型的电子政务服务质量要素研究[J]. 电子政务, 2012(01): 75-80.
- [10] 张晓娟,刘亚茹,邓福成. 基于用户满意度的政务微信服务质量评价模型及其实证研究[J]. 图书与情报, 2017(02): 41-47, 83.
- [11] 韩娜娜. 中国省级政府网上政务服务能力的生成逻辑及模式——基于31省数据的模糊集定性比较分析[J]. 公共行政评论, 2019(04): 82-100, 191-192.
- [12] 韩啸,汤志伟. 理解在线政务服务失败的成因与影响:一项探索性研究[J]. 情报杂志, 2021(01): 171-177, 188.
- [13] Gu J F, Zhu Z C. Knowing Wuli, Sensing Shili, Caring for Renli: Methodology of the WSR Approach[J]. Systemic Practice and Action Research, 2000(1): 11-20.
- [14] 顾基发,唐锡晋. 物理-事理-人理系统方法论:理论与应用[M]. 上海:上海科技教育出版社, 2006: 12-20.
- [15] 金占勇,邱霄慧,魏楚元. 基于WSR方法论和改进AHP-FCE模型的智慧校园可持续发展综合评价[J]. 现代教育技术, 2020(07): 73-80.
- [16] 杨洋洋,谢雪梅. 基于WSR方法论的政府舆情治理评价研究[J]. 东北大学学报(社会科学版), 2021(03): 62-70.
- [17] Bao H, Hu X, Si L. New business models and government features: an example from china[J]. Asia Pacific Business Review, 2020(2): 1-13.
- [18] Weerakkody V, El-Haddadeh R, Sivarajah U, et al. A case analysis of e-government service delivery through a service chain dimension[J]. International Journal of Information Management, 2019(AUG): 233-238.