

基于大数据治理的政务服务系统绩效评价研究

王晓宇

浙江工商大学公共管理学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2025年2月27日; 录用日期: 2025年4月4日; 发布日期: 2025年4月16日

摘要

近年来, 随着国家治理能力的提升和治理体系现代化的发展, 政务服务系统进行了数字化改革与建设, 在加快数字政府建设的大背景下, 政务信息化的内涵有了进一步拓展, 数据安全、数据开放与共享以及数据治理得到了更多的重视。电子政务的出现, 使得政府和企业得工作效率进一步提高, 并且成为现代化办公的重要标志之一。基于大数据治理的政务服务系统更加强调对于政务服务进行数字化绩效评价, 而过去局限于公共部门服务质量的绩效评估体系不能够全面反映政府服务的整体面貌, 数字治理的发展趋势应融合管理和服务两个系统, 对公共部门的各项活动进行全过程和全数据的分析, 更加突出经济性趋势, 强调预测功能。“浙里办”作为全国政务服务的标杆, 通过数据共享、智能化应用和用户参与机制, 显著提升了服务效率与用户体验, 但在区域发展平衡性、老年人数字鸿沟和数据共享壁垒等方面仍存在一定问题。本文通过对浙江省“浙里办”政务服务系统运营模式进行研究, 总结其成功经验与不足, 并提出优化建议, 为其他地区政务服务系统的建设提供了有益借鉴。

关键词

数字政府, 绩效评价, 政务服务

Research on the Performance Evaluation of Government Affairs Service System Based on Big Data Governance

Xiaoyu Wang

School of Public Affairs, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou Zhejiang

Received: Feb. 27th, 2025; accepted: Apr. 4th, 2025; published: Apr. 16th, 2025

Abstract

In recent years, with the improvement of the country's governance capacity and the development of

the modernization of the governance system, the government affairs service system has undergone digital reform and construction. Against the backdrop of accelerating the construction of a digital government, the connotation of government affairs informatization has been further expanded, and more attention has been paid to data security, data openness and sharing, as well as data governance. The emergence of e-government has further improved the work efficiency of both the government and enterprises, and has become one of the important symbols of modern office work. The government affairs service system based on big data governance places more emphasis on the digital performance evaluation of government affairs services. However, the performance evaluation system that was previously limited to the service quality of public sectors cannot comprehensively reflect the overall picture of government services. The development trend of digital governance should integrate the management and service systems, conduct whole process and full data analysis of various activities in public sectors, highlight the economic trend more prominently, and emphasize the predictive function. As a benchmark for national government services, "Zhejiang Li Ban" has significantly improved service efficiency and user experience through data sharing, intelligent applications, and user participation mechanisms. However, it still faces certain challenges in terms of regional development balance, the digital divide for the elderly, and data sharing barriers. This paper studies the operational model of the "Zhejiang Li Ban" government service system in Zhejiang Province, summarizes its successes and shortcomings, and proposes optimization recommendations, providing valuable insights for the development of government service systems in other regions.

Keywords

Digital Government, Performance Evaluation, Government Affairs Service

Copyright © 2025 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. 研究背景与意义

随着国家治理体系和治理能力现代化的进一步推进,党中央、国务院严格把握全球数字化、智能化、网络化趋势,围绕数字中国、网络强国及数字政府建设体系化推进重大战略部署[1]。随着数字政府建设在理论与实践层面的持续深化创新,其项目绩效评价体系面临新的发展要求。政策层面,《关于开展国家电子政务工程项目绩效评价工作的意见》明确要求建立电子政务工程绩效评价机制。根据文件要求,评价体系主要涵盖两个维度:一是项目建设的实际应用效能,包括政务服务质量与运行效率;二是信息系统的基础支撑能力,重点评估计算资源配置、存储容量优化、网络传输效能等技术指标及其系统适配性。

数字政府绩效评价有助于政府更好地了解自身在数字化建设方面的投入和产出情况,从而优化资源配置。根据绩效评价结果,政府可以对资源进行合理配置,从而避免资源浪费,达到提高资源利用率的目的。数字政府绩效评价要求政府公开相关信息和数据,接受公众监督。这有助于增强政府透明度,增强公众对政府的信任度以及满意程度。同时,公众也可以通过评估结果了解政府的工作情况和成效,提出建设性的意见和建议。数字政府绩效评价鼓励政府探索新的管理模式和服务方式,推动政府创新。政府可以通过引入新技术、新方法,提升服务质量与效率,满足人民群众日益增长的期望和需求。同时,评估结果也可以为政府提供创新思路和方向,推动政府不断发展和进步。

2. 研究目的

数字政府绩效评价能够提供客观、全面的数据支持,帮助政府做出更加科学、合理的决策。政府可

以根据评估结果，了解自身在数字化建设方面的优势和不足，制定更加符合实际的发展战略和政策措施。本课题研究的目的是通过构建政务服务系统的绩效评估体系，使数字治理和电子政务相结合，为实现政府组织结构的优化重组和提高办事效率起到推动作用，能够通过绩效评估结果改进政府服务方式，提高服务水平，为公众提供安全的、多渠道的政务信息资源，实现政务信息资源的共享，从而使政务服务绩效评估体系朝着便捷化高效化的未来发展，成为政府提供公共服务的新型网络化平台，以加快我国服务型政府的构建，其研究具有重要的理论意义和现实意义。

3. 国内外研究综述

3.1. 国内研究现状

第一，关于大数据治理的研究。姜涛认为通过税收大数据深度挖掘广大纳税人信息，可以为治理对象精准画像，便于政府部门采用精细化分类管理，制定差异化政策措施，智能匹配适用对象，提高公共政策的针对性和有效性[2]。赵雨韩发现在社会治理功能方面，档案大数据能够为加强和创新社会治理提供有益参考，通过对人口、法人、信用、社保等档案数据的关联分析，可对主体行为特征形成精准的画像，健全完善覆盖全民的信用体系，创新“互联网+基层治理”的新模式[3]。黄徐亮等人分析了大数据治理对数字产业发展的驱动作用，认为大数据治理促进了数字产业发展，数字技术和信息资源的流动和扩散对相邻城市和经济联系较为紧密的城市产生了空间溢出效应，大数据治理对中部地区城市和城市群城市数字产业的作用更为显著[4]。

第二，关于政务服务系统的研究。陈波等人在分析自然资源业务管理需求后，提出了一体化政务服务系统及数据融合的建设思路，认为一体化政务服务系统作为政务服务应用体系的重点建设内容，也是落实自然资源管理“两统一”职责的重要支撑[5]。李英等人研究发现“一站式”电子政务系统架构主要是通过信息发布、协作交流及办公管理等服务平台，为公众用户和政务专网用户分别提供接入工作流引擎、电子政务构件、个性化管理及服务集成等基本服务功能，使公众、企业通过具有统一入口的服务平台，简单快捷地获得全程电子政务服务的同时也使政府公务人员可以在不同的信息系统间平滑切换，实现协同办公，提高办公效率[6]。

3.2. 国外研究现状

第一，关于大数据治理的研究。数据作为推动经济体系与治理体系现代化的关键要素，已成为全球各国提升综合国力的核心战略资源。当前，各国将数据控制权、资源调配能力及其战略威慑作用纳入国家安全体系的关键维度，以此强化国家主权保障能力。未来学家阿尔文·托夫勒在《第三次浪潮》中首次提出“大数据”这一概念，并将其称为“第三次浪潮的华彩乐章”[7]。美国学者艾伯特·拉斯洛·巴拉巴西在《爆发：大数据时代预见未来的新思维》中指出大数据具有很强的流动性，传播媒介扩展到每一个人，因此大数据也具备社会属性[8]。

第二，关于电子政务的研究。最早开始进行电子政务的美国，作为电子政务的领军者，当前美国政府已经建立了比较完善的电子政务系统，美国电子政务以公民需求为导向，通过高度信息化和数字化的公共服务平台，实现政府数据开放共享、跨部门协同高效运作，同时注重隐私保护和网络安全，推动政府透明化与公众参与，全面提升治理效能和服务质量。英国电子政务以“数字政府即平台”为核心，注重统一技术标准和数据共享，通过 Gov.uk 平台整合公共服务，强调用户体验和效率，同时推动开放数据政策，促进公私部门协作与创新。新加坡电子政务以“智慧国家 2025”战略为引领，强调数据驱动和人工智能应用，通过 SingPass 和 MyInfo 等平台提供一站式政务服务，注重网络安全和隐私保护，致力于打造高效、便捷、智能的数字化政府。韩国电子政务以“政府 3.0”为核心理念，强调开放、透明和参与，

通过整合大数据、云计算和物联网技术，提供个性化、智能化的公共服务，同时注重数字包容性，缩小城乡数字鸿沟。

3.3. 研究述评

近年来，随着大数据技术的快速发展，国内外在政务服务系统领域的研究取得了显著进展。国外研究主要集中在以下几个方面：一是以美国、英国为代表的发达国家，注重通过数据开放和共享提升政府透明度与公众参与度，例如美国的“开放政府计划”和英国的“数字政府即平台”战略；二是以爱沙尼亚、新加坡为代表的数字化先锋国家，强调数据驱动和智能化应用，构建高效、安全的电子政务体系；三是以印度为代表的发展中国家，通过大数据技术推动普惠性服务，缩小数字鸿沟。国内研究则聚焦于大数据技术在政务服务中的应用场景，如“互联网+政务服务”模式的推广、数据共享平台的构建以及“一网通办”等创新实践，旨在提升政府治理能力和公共服务效率。

然而，现有研究仍存在以下不足：一是对大数据技术驱动下政务服务系统的绩效评估研究较为薄弱，缺乏系统性的评价框架和指标体系；二是对数据治理、隐私保护与政务服务效能之间的平衡关系探讨不足；三是对不同区域、层级的政务服务系统绩效差异及其成因的分析不够深入。本研究的创新在于聚焦政务服务系统的绩效评估，构建基于大数据的多维度评价模型，结合定量与定性分析方法，从效率、质量、用户满意度、数据安全等维度全面评估政务服务系统的运行效能。同时，本研究将深入探讨数据治理与政务服务绩效之间的内在关联，提出优化路径，为提升政务服务系统的智能化、精准化和普惠性提供理论支撑与实践指导。

4. 研究方法

4.1. 实地调研法

在社会治理的实践中，实地走访政务服务大厅，了解基层电子政务的具体情况，并做好记录，为后期论文撰写提供珍贵的材料。

4.2. 访谈法

通过访谈政府工作人员、公众等相关人员，评估政务服务系统的使用体验与满意度，重点关注服务便捷性、数据安全性、系统稳定性等维度。在访谈过程中，通过访谈不同受访者，力图获取不同主体多角度的观点。设计访谈大纲，明确访谈目的、要获得的关键信息，明确访谈的内容和问题，及时做好访谈记录。

4.3. 案例分析法

案例分析法是通过对有代表性的事物进行深入研究从而获得总体性认识的一种方法。本文通过广泛阅读学术期刊、硕博论文、国内外名著、会议记录等，充分掌握数据治理、电子政务等学术概念以及政务服务领域的相关理论，选取浙江省“浙里办”政务服务系统作为案例进行研究分析，为电子政务建设路径选择提供经验支撑，并通过对不同案例的对比分析得出普遍性与特殊性结论。

5. 大数据下政务服务系统绩效评价的历程与评价

20世纪90年代，数字化政务服务系统开始建设。起初，该系统的目标是实现“服务数字化”，而如今已向“数字治理”方向发展。为了确保政务服务系统的评价结果能够有效的反映政府绩效和促进政府改革，政务服务系统绩效评价指标的选择与设立，不仅要与政府改革的目标相符，同时要体现政府服务的数字化、智能化特征。

5.1. 数字化政务服务的发展

随着全球数字化网络化智能化发展，各级政府为了提高公共部门服务的效率和质量，提高公众对于政府的满意度，积极开展了一系列电子政务服务行动，实现公共部门服务的电子化改革。我国各级地方政府在 20 世纪 90 年代末陆续成立了各类政务服务中心[9]，由此开启了政务服务系统数字化的进程。发展至今，几乎所有服务项目都已实现线上电子化办理。各部门依托数据网络，用数据链接各部门各层级，将政务服务平台的全流程进行一体化建设，并且整合各项政务服务资源和信息，拓宽信息咨询与服务模式，畅通用户线上线下办事渠道，为用户提供了一站式便捷政务服务系统，实现了便捷高效的政务服务系统。

5.2. 政务服务系统的绩效评价方法

对政务服务进行绩效评价有利于政府部门更好改进服务方式，提高群众满意度，改善公共部门形象，而数字网络下的绩效评价以大数据云网络为基础，对各类政府数据进行采集分析，对政府角色重新界定，根据用户需求衡量政府工作的效率，对政务服务流程进行全方位的评价。

早期对政务服务系统的绩效评价，主要基于整体性治理理念，其目的在于推动各级利益主体相互协作，进而为公众提供全面、完整的服务，并且聚焦用户需求，根据政府职能的不同设置绩效评价的各项指标和评价因子，以提高民众满意度为价值取向。近年来，越来越多的人开始构建政务服务系统的绩效评价模型，主要对政府的任务和业务结果、业务流程及活动、技术、人力资本等进行评价，绩效评价的基础是政府职能定位，绩效评价的价值取向是满足公众的需求，整合评价主体和评价客体等层次，对公共部门的服务绩效进行更客观更全面的考察和评价。

6. 基于大数据治理的政务服务系统绩效评价的内在逻辑

基于大数据的政务服务系统绩效评价以提升政府服务效能等目标为导向，通过量化和定性分析来衡量系统建设成效；评价指标间相互关联，技术指标支撑业务指标，业务指标影响公众体验指标；评价体系需随数字技术、政务需求及政府改革动态调整，及时更新指标和标准；评价结果用于发现问题并优化系统设计与服务流程，形成“评价-反馈-优化”的良性循环，以此确保系统建设不偏离目标，更好地服务公众。基于数十年来政务服务改革积累的经验，针对改革过程中出现的问题，在重新构建数字化政务服务系统绩效评价体系时，可以尝试在重点领域实现进一步突破。

6.1. 对政务服务的全过程评价

政务服务整合化，是对政务服务的全过程进行整合，让用户在一个部门就能完成所有要办理的事项。从本质上来说，这是通过一站式服务的推动来实现的，将原先碎片化的部门重新整合，“一站式服务”指的是组织可以做任何必要的事情通过单一方法消除以前“分散”的公共服务，通过重新整合部门简化整个流程[10]。推动组建公共部门和组织的合作政府，通过充分的沟通与合作可以实现有效的协调与整合。这是一个连贯的公共政策目标，政策的实施意味着为了实现持续“全面治理”的目标而创建协调，因此，数字政府服务系统绩效评估应以行政服务中心为基础，并结合相关调查展开。在整个管理服务系统运行过程中，将业务范围向后拓展至综合管理领域，其目的是为建设服务型政府提供支持性服务。

聚焦政务服务的每一个环节，及时更新公众意见，并绩效评价改进意见改进，争取将每个项目每条建议落实到位，促进流程整体化建设，围绕绩效评估目标，严格设立考评功能，吸收重点城市政务服务一体化经验，评估各级主体，吸纳多个指标，提高服务标准从而更加规范便利，不仅在国家设计中发挥主导作用，而且与“行政和服务合理化”改革相关的地方实践可以有效地相互关联，还可以通过评估政

府级别来改善服务绩效。

6.2. 对政务服务的全数据评价

由于政务服务的多样性与复杂性，对于政务数据信息的搜集和整理存在一些问题，部门之间界限分离和碎片化，加之存在体制和法律等方面的阻碍，仅仅依靠体制的改革并不能解决这些难题。为此，公共部门需要打破功能与部门界限分割的现状，将各部门连接起来，整合各类资源，从而为公众提供更全面、高效的信息和服务。通过数字化网络，建立共享数据库，一键式整理数据，重塑政府内部结构，实现各机构各部门协调合作治理。

数字时代的数据流给整体性治理和整体政府建设带来了革命性变革，数据逻辑呈现了政府变革的逻辑[11]，依托数字治理，对政务服务的数量和质量进行全方位的整理和分析，建立数据回落机制，实时掌握各类事项运行进展，将样本数据扩大至全样本框，以确保评估数据的真实有效和评估结果的准确性。申请政府数据服务的中央研发平台，定期审查和实时验证数据，以清除不正确和重复的数据明确的数据处理基于一组分类规则自动注入计算单元在该模型中，系统可以自动计算结果并实现智能化并实时感官评估。

7. 大数据下的电子政务实践——浙江省“浙里办”政务服务系统的绩效评价

7.1. 浙江省“浙里办”政务服务系统基本情况

浙江省“浙里办”政务服务系统是浙江省政府基于大数据治理理念打造的综合性政务服务平台，旨在通过数字化、智能化手段实现“一网通办”“掌上办”“指尖办”，全面提升政务服务的效率与质量。作为国家“互联网+政务服务”试点省份的重要成果，“浙里办”自2014年上线以来，逐步整合了全省各级政府部门的数据资源和服务事项，覆盖社保、医疗、教育、交通、税务等多个领域，成为全国政务服务领域的标杆。

“浙里办”的建设目标主要包括以下几个方面：第一，提升服务效率。通过数据共享与流程优化，缩短事项办理时间，实现“最多跑一次”甚至“零跑腿”。第二，优化用户体验。利用大数据和人工智能技术，提供个性化、智能化的服务推荐与办理指引。第三，强化数据安全。通过区块链、加密技术等手段，保障用户数据隐私与系统安全。第四，推动政府治理现代化。通过数据驱动决策，提升政府治理的透明度和精准性。截至2023年，“浙里办”注册用户数已突破5000万，日均访问量达数百万次，服务事项覆盖率达95%以上，在全国政务服务评估中多次名列前茅。

7.2. 大数据治理在“浙里办”中的应用模式

1) 数据整合与共享机制

“浙里办”通过建立统一的数据共享平台，打破了传统政务服务中部门之间的信息孤岛，实现了跨部门、跨层级的数据互联互通。例如，用户在办理社保业务时，系统可以自动调取公安部门的身份信息、税务部门的收入数据等，减少了用户重复提交材料的繁琐流程。据统计，通过数据共享，“浙里办”将平均事项办理时间缩短了60%以上。

2) 智能化服务应用

“浙里办”利用人工智能技术，推出了智能客服、智能推荐等功能。例如，用户可以通过语音或文字与AI客服互动，快速获取所需服务信息；系统还能根据用户的历史行为数据，智能推荐相关服务事项。此外，“浙里办”还引入了区块链技术，确保数据的安全性与不可篡改性，特别是在医疗、社保等敏感领域，有效保障了用户隐私。

3) 用户参与与反馈机制

“浙里办”注重用户参与，通过用户评价、意见反馈等功能，实时收集用户对服务的满意度与改进建议。这些数据不仅用于优化服务流程，还为政府决策提供了重要参考。例如，针对用户反映较多的“操作复杂”问题，“浙里办”推出了简化版界面，显著提升了老年用户的使用体验。

7.3. “浙里办”政务服务系统的绩效评价

为全面评估“浙里办”的绩效，本研究从效率、质量、用户满意度和数据安全四个维度展开分析。

1) 效率维度

效率是衡量政务服务系统绩效的核心指标之一。通过对比“浙里办”上线前后的数据，可以发现其显著提升了服务效率。在事项办理时间上，平均办理时间从原来的5个工作日缩短至2个工作日以内，部分事项实现“秒批秒办”，2022年，“浙里办”的办结率达到98.5%，较传统服务模式提升了20个百分点，除此之外，“浙里办”的用户覆盖率也在不断提升，截至2023年，“浙里办”已覆盖全省95%以上的常住人口，服务事项覆盖率达98%。

2) 质量维度

服务质量是用户感知的重要指标。“浙里办”利用大数据分析用户需求，提供个性化服务推荐，例如，系统会根据用户的地理位置、历史行为等，推荐附近的政务服务网点或在线办理事项，节约了用户时间，大大提升了办事效率。平台整合了超过1000项高频服务事项，涵盖民生、企业、公共服务等多个领域，满足了用户的多样化需求，同时通过云计算技术，“浙里办”实现了高并发处理能力，日均处理业务量超过100万笔，系统稳定性达99.9%。

3) 用户满意度维度

用户满意度是衡量政务服务系统绩效的重要主观指标。根据2022年浙江省政府发布的用户满意度调查报告显示，用户对“浙里办”的总体满意度达到92%，较传统服务模式提升了25个百分点，85%的用户认为“浙里办”操作简便，能够快速找到所需服务，90%的用户对智能客服、在线咨询等功能表示满意，认为其有效提升了服务体验。

4) 数据安全维度

数据安全是大数据治理下政务服务系统的关键绩效指标。“浙里办”通过采用先进的加密技术和区块链技术，确保用户数据在传输和存储过程中的安全性，严格遵循《个人信息保护法》，对用户数据进行分级分类管理，确保敏感信息不被滥用，建立实时安全监控系统，对数据访问行为进行全程记录与审计，防范数据泄露风险。

7.4. 浙江省“浙里办”政务服务系统存在的问题

“浙里办”政务服务系统在提升政务服务效率、优化用户体验和保障数据安全方面取得了显著成效，但在实际运行中仍存在一些问题。这些问题不仅影响了部分用户的使用体验，也制约了“浙里办”进一步发挥其潜力。

1) 区域发展不平衡

浙江省内各地区经济发展水平和信息化基础设施存在较大差异，导致“浙里办”在不同地区的服务效果不均衡。经济发达地区如杭州、宁波由于网络覆盖率高、用户数字化素养较高，能够充分利用“浙里办”的各项功能；而经济欠发达地区如丽水、衢州的部分山区由于网络基础设施薄弱、用户数字化能力不足，使用“浙里办”的体验较差。通过调查发现部分偏远山区网络信号不稳定，导致用户无法顺畅访问“浙里办”平台，并且经济欠发达地区的用户对数字化工具的接受度和使用能力较低，难以充分利

用“浙里办”的智能化功能，因此在经济发达地区，“浙里办”的宣传和推广力度较大，用户知晓率和使用率较高；而在欠发达地区，宣传力度不足，部分用户甚至不了解“浙里办”的存在。这种区域发展不平衡不仅限制了“浙里办”在全省范围内的普及和应用，还可能导致政务服务资源的分配不均，进一步加剧区域间的数字鸿沟。

2) 老年人数字鸿沟

“浙里办”推出了简化版界面和适老化改造措施，但老年用户在使用过程中仍面临诸多困难。老年人由于对数字化工具的接受度较低、操作能力有限，难以充分利用“浙里办”提供的便捷服务。部分老年用户反映，“浙里办”的界面设计仍不够直观，操作步骤较多，容易迷失在复杂的菜单中，老年人对智能化功能(如智能推荐、在线咨询)的理解和使用存在障碍，难以独立完成操作，尽管“浙里办”提供了在线服务，但部分老年人更倾向于线下办理业务，而线下服务网点的覆盖范围和效率仍有待提升。老年人数字鸿沟问题不仅影响了老年用户的服务体验，还可能导致部分老年人无法享受到“浙里办”带来的便利，甚至被排除在数字化服务体系之外。

3) 数据共享壁垒

尽管“浙里办”在数据共享方面取得了显著进展，但部分部门由于数据安全顾虑或利益分配问题，仍未完全实现数据共享，导致部分服务事项的办理仍需用户重复提交材料或跨部门跑腿。特别是部分部门如公安、税务由于数据敏感性较高，未能完全开放数据接口，导致“浙里办”无法实现真正的“一网通办”。不同部门的数据格式和标准不一致，增加了数据整合的难度，影响了服务效率，更有甚者部分部门担心数据共享后自身利益受损，对数据共享持保留态度。这种数据共享壁垒不仅限制了“浙里办”服务效率的进一步提升，还可能导致用户对平台的信任度下降，影响其使用体验。

8. 基于大数据治理的政务服务系统绩效评价的建设路径

通过对“浙里办”政务服务系统的案例研究，可以发现大数据治理在提升政务服务绩效方面具有显著作用。然而，仍需在区域均衡发展、适老化改造和数据共享机制等方面进一步优化。本研究为其他地区政务服务系统的建设提供了有益借鉴，也为后续研究提供了新的方向。

数字政府服务绩效评估的目的是促进政府从管理转向治理，促使政府服务不断提高其效率、效能和可持续性。随着大数据的进一步发展强化，如何抓住未来数据发展趋势，充分利用数据的智能预测帮助政府更好做出决策，提高国家治理效益，是评估数字公共服务系统性能亟需突破的瓶颈。同时，只有绩效评估系统覆盖政务服务的全过程，才能够准确体现政府改革的逻辑。

8.1. 强化数据逻辑支撑，优化决策效能

当前，公共服务数字化改革的趋势愈发显著。大型模型数据系统所使用的数据规模庞大且涵盖面广，通过大数据整合，能够对事物进行更清楚地数据评估和预测，帮助政府进行决策，从而降低服务成本、提高政府的决策效率。我国目前的政务服务系统大多是在大数据环境下运用数字手段来提升政府公共服务水平和效率，实现对政务服务的动态监测。未来，应当更加关注各类问题的预测以及减少类似问题的产生，力求在问题出现前消除隐患。作为最大的数据资源持有者和产出者，政府应该通过更深入的数据挖掘，将整理后的信息和数据资源应用于政府决策，以此降低公共部门成本，减少开支，提高治理效率与效能，最终提升公众满意度，实现公共利益的最大化。

8.2. 注重经济效能的绩效评估强化

我国大多数绩效评估体系的建立侧重于对于服务的便捷性和群众的满意度，往往忽视了对于绩效评估体系的投入和产出的效益比的重视，导致政府公共部门入不敷出，遭受财政压力。英国在政府改革的

过程中提出了经济性、效率性和效益性的“3E”评估方案[12]，该方案逐渐成为实施公共部门绩效评估的基本模型，由此可见经济性在绩效评价中的重要程度。未来在设立政务服务绩效评估的指标时应该关注代表财务层级的经济性指标，用经济性衡量政府服务的有效程度，同时对接财务预算，计算成本，将政务服务的开支严格控制在预算内，进一步实施负面清单管控，促进数字化政务服务的连续性和可持续性。

8.3. 顺应未来数字治理的发展趋势

数字治理的发展经历了两个阶段，第一阶段数字治理侧重于整合公共服务，力图重构政府各部门，简化办事流程，为用户提供便捷的数字化服务。第二阶段则是对第一阶段的查漏补缺，减少重复事项使得项目更加集中，要求政府直接和公众联系，实现互联网模式下的面对面交流，通过用户授权和网上互动，真正做到零距离交易。未来对政务服务系统进行绩效评价时，评价标准必须契合数字治理的各项指标，顺应数字治理的发展趋势。同时，要着重关注政府业务流程的重新设计以及组织结构的变革，借助物联网、大数据等前沿技术，强化对政务服务的实时监测、动态分析、统筹协调、指挥监督与综合评价，突出数字平台的整体性和整合性，最终将改革的绩效体现在为公民提供更好服务上去。

参考文献

- [1] 钟杰, 康起明, 孙丽. 数字政府建设项目绩效评价研究[J]. 信息通信技术与政策, 2023, 49(8): 47-56.
- [2] 姜涛. 税收大数据服务城市治理的路径探析[J]. 税务研究, 2024(12): 41-47.
- [3] 赵雨寒. 档案大数据支撑政府治理决策的理论模型研究[J]. 山西档案, 2024(7): 39-42.
- [4] 黄徐亮, 徐海东, 倪鹏飞. 大数据治理对数字产业发展的影响研究[J]. 经济体制改革, 2024(1): 97-104.
- [5] 陈波, 崔蓓, 丁鑫. 自然资源一体化政务服务系统及数据融合建设——以南京为例[J]. 测绘通报, 2020(12): 75-78.
- [6] 李英, 蒋录全. 电子政务与政府的知识管理[J]. 华东理工大学学报: 社科版, 2005(1): 22-23.
- [7] 阿尔文·托夫勒. 第三次浪潮[M]. 北京: 中信出版社, 2016: 78-93.
- [8] 艾伯特·拉斯洛·巴拉巴西. 爆发: 大数据时代预见未来的新思维[M]. 马慧, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2010: 35-36.
- [9] 胡冕. 行政服务中心建设的组织行为学分析[J]. 市场周刊·管理探索, 2005(1): 154-156.
- [10] Wimmer, M.A. (2002) Integrated Service Modelling for Online One-Stop Government. *Electronic Markets*, **12**, 149-156. <https://doi.org/10.1080/101967802320245910>
- [11] 吴伟强, 周进涛, 陈燕红. 数字化政务服务系统绩效评价的内在逻辑和发展趋势——以杭州市萧山区行政服务中心数智评价体系为例[J]. 浙江工业大学学报(社会科学版), 2023, 22(1): 18.
- [12] 梁萍, 吕丽娜, 李新. 发达国家公共部门绩效管理的经验探析[J]. 中国农业银行武汉培训学院学报, 2009(4): 54-55.