

# 数字背景下政务信息共享发展现状与对策

## ——以新疆人民政府网站为例

严心悦

扬州大学社会发展学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2024年11月12日; 录用日期: 2024年11月22日; 发布日期: 2024年12月26日

### 摘要

数字背景下, 各种信息纷沓而至, 互联网成为大众获取信息的主要渠道。其中常会夹杂不真实的各类信息, 包括政策法规信息。虚假的信息会误导大众的思考和决策, 使他们失去本有的判断力。因此, 政务信息的公开与共享尤为重要。“一网通办”等政策的实施让多数政府网站政务信息共享的建设已逐渐完善, 但不可避免的还存在综合性和联动性不足的问题。文章以新疆政府官网为研究对象, 探究其政务信息公开现状及面临困境, 并寻找针对性的发展路径。

### 关键词

数字背景, 政务信息, 共享服务, 数字政府

# The Current Status and Countermeasures of Government Information Sharing Development in the Digital Background

## —A Case Study of the Xinjiang People's Government Website

Xinyue Yan

College of Social Development, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Nov. 12<sup>th</sup>, 2024; accepted: Nov. 22<sup>nd</sup>, 2024; published: Dec. 26<sup>th</sup>, 2024

### Abstract

In the digital background, all kinds of information are pouring in, and the Internet has become the main channel for the public to obtain information. It often contains various types of untrue information, including policy and regulatory information. False information can mislead the public's

thinking and decision-making, causing them to lose their original judgment. Therefore, the disclosure and sharing of government information are particularly important. The implementation of policies such as "One Stop Online Service" has gradually improved the construction of government information sharing on most government websites, but inevitably there are still problems of insufficient comprehensiveness and linkage. The article takes the official website of the Xinjiang government as the research object, explores the current situation and challenges of government information disclosure, and seeks targeted development paths.

## Keywords

Digital Background, Government Information, Shared Services, Digital Government

Copyright © 2024 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. 引言

历史上, 掌权者通常持有这样的观点: 法律和政府决策的神秘性或不可知性能增加其权威性和威力, 他们常选择对公众隐瞒相关信息。在数字化转型的趋势和普及下, 技术发展、社会需求等多个层面的因素共同推动了政务信息共享的发展和深化。

信息技术的进步使得大量数据的收集、存储和处理成为可能, 为政务信息共享提供了技术基础。大数据、云计算等技术的应用, 使得政府能够更有效地管理和利用信息资源, 提高决策的科学性和服务的精准性。公众对信息的需求日益增长, 对政府透明度和服务质量的期望也不断提高, 要求政府提供更多的开放数据, 以满足知情权和参与权。政务信息共享不仅能够增加政策的透明度, 还能够促进公众对政府工作的理解和支持, 增强政府的公信力。同时, 随着社交媒体和移动应用的兴起, 公众获取信息的渠道更加多样化, 政务网站需要通过信息共享与这些新兴平台竞争, 以保持其作为官方信息发布渠道的权威性和吸引力。政务网站作为政府与公众互动的重要平台, 其信息共享功能成为推进政府治理现代化的关键。

## 2. 数字背景下政务信息共享的重要性

在数字化时代, 政务网站作为政府与公众沟通的桥梁, 其信息共享的重要性日益凸显。一方面, 它提升了政府透明度, 使政策制定和执行过程更加公开, 增强了公众对政府工作的信任。同时, 政务信息共享提高了政府服务效率, 通过在线提供服务, 减少了民众办事的时间和成本, 提升了办事便利性。另一方面, 信息共享还促进了政策的有效传达和公众参与, 使民众能够及时了解并参与到政策讨论中, 增强了政策的社会适应性和公众满意度。此外, 它有助于构建开放协作的社会环境, 通过信息共享, 不同政府部门之间能够更好地协同工作, 提高决策的科学性和精准性。在应对突发事件, 如公共卫生危机时, 政务网站的信息共享能力显得尤为重要, 它能够快速传递关键信息, 指导公众采取正确的应对措施。同时, 政务信息的开放共享也是推动社会创新的重要动力, 为企业和个人提供了丰富的数据资源, 激发创新思维和商业模式的发展。

在数字背景下, 政务网站信息共享对于提高政府治理能力、满足公众需求、推动社会进步具有不可替代的作用。它不仅关系到政府形象和公信力, 也是实现国家治理体系和治理能力现代化的关键环节。

### 3. 新疆人民政府网站政务信息共享发展现状

#### 3.1. 取得成就

公民都有权利平等地获取政府信息，政府信息的开放性和透明度不断增强。在数字化治理的背景下，为了便于公众便捷、迅速和精确地获得政务信息，新疆政府除了使用图书馆、档案馆等多种渠道提供服务，其中着重发展的是利用网络平台开放政务信息[1]。

2012年，新疆政府网站发展评估报告显示，新疆87%的政府网站还处于起步发展阶段[2]，2013年这个比例只降低了5个百分点到83%，电子政务网整体发展水平仍然不高[3]。2018年，联合国经济和社会事务部发布了《2018年电子政务报告》，根据报告显示：一国的收入水平与其电子政务排名之间存在正相关关系[4]。在大数据和互联网背景推动下，在2019年召开的党的十九届四中全会中，明确提出要完善利用互联网、大数据和人工智能等技术手段进行行政管理的相关制度和规则，推动数字政府的建设，并加强数据的有序共享[5]。2020年，新疆建立了统一的数字政府服务门户，这标志着新疆政府网站建设应用水平迈上新台阶，为新疆全面推进数字政府的建设打下了坚实的基础。至2024年，随着上海“一网通办”的不断迭代升级，新疆政府更加努力推进数字政府的建设和向公众共享政务信息，向更加高效的信息共享服务靠近。十年间，新疆持续优化政府网站的管理和信息提供的质量，一直致力于构建一个协调一致、高效便民的数字政府体系，确保教育、社会保障、就业、医疗保健、住宅、交通以及工商税务等关键领域的热门信息能够及时与公众和企业共享。同时，政府也注重及时回应和处理公众的疑问和问题，以解决公众和社会各界的关注点。

#### 3.2. 信息共享服务内容优势

##### 3.2.1. 内容全面：一站式信息服务

在新疆人民政府网站的首页，可以进行一站式地搜索，可以在这个网站上查找例如教育厅、宗教事务局等疆内各个部门的最新政务消息或和民众相关的信息。此外，网页底部还设有指向国家、各省、自治区、直辖市以及地区级别的政府网站的链接。通过此页面去其他想获取信息的官方网站，了解不同地方的政策或将不同地方政策做对比时，能方便公众的搜索。例如，各州招商政策各有不同，企业可以通过官网提供的官方信息来做不同的选择。

##### 3.2.2. 重点明确：重大民生

新疆人民政府网站目标明确，设立了重点领域的信息检索，因为掌握大众的需求，才知道公众关注的问题和困难所在领域。在政府信息公开栏中，能直接找到重大民生板块，这些板块覆盖了从幼儿教育、青少年成长到老年关怀的全年龄段服务，内容涵盖了公益服务、商业活动、就业信息、健康保障等多个方面。用户进入网站，可获得所需要的综合信息及所关注的领域的相关内容。

##### 3.2.3. 个性资源推介：地域风采

新疆是一个旅游城市，以自然风光优美著称。同时，新疆资源也丰富，新疆人民政府网站抓住特色，特设“走进新疆”板块，把新疆的自然地理、历史人文、人口、自然资源汇聚成一个板块，主动将其介绍给网站的用户，例如投资者和旅游者。个性化信息资源的展示，方便了招商工作的进行，将疆内的优势资源和特色产业及相关数据陈列在此板块中，投资企业可直观地了解当地的产业优势。

##### 3.2.4. 信息精准：时效性强

政府门户网站必须保证其发布内容的准确性和及时更新。为避免用户因个别信息链接失效得不到所需信息，网站还拓展了信息获取的渠道，提供了政府公众号、微博等其他方式，方便用户及时向其反映

失效的信息链接。同时新疆政府网站一直保持着更新率，每天都会发布新的政策或信息，以满足用户对最新信息的需求。这有助于覆盖用户可能遇到的各种问题，并及时为他们提供解决方案。

### 3.3. 面临的困境

近年来，新疆政务信息化建设虽在稳步推进，政务信息服务效能也显著提升，但仍有一些问题需要改进。

#### 3.3.1. 通知型信息冗余，缺乏深度

当前的新疆政府官网信息发布中，存在着对动态信息的过度依赖，如各单位的重大活动、领导决策和工作进展等，这些信息虽然能够及时反映政府的当前工作状态，但它们往往缺乏前瞻性和深入的分析，具有预见性的超前性的信息量较少。大多数情况下，这些信息仅仅告诉公众“发生了什么”以及“事情进展到什么程度”，属于通知型信息，公众是“被动获取和接受”，而对于“将会有什么影响”和“一定时期内有什么效果”等深层次问题则缺乏科学的讨论。这种状况导致政府网站的信息发布多停留在表面，未能充分发挥其在促进公众理解、支持政府工作方面的潜力。

此外，政府网站在信息的归纳和提炼方面也存在不足。信息的发布往往过于冗长和复杂，缺乏凝练和精简，使得用户需要花费大量时间自行筛选和总结有用信息。这种现象在一定程度上降低了政府网站的用户体验和信息的有效传播。

#### 3.3.2. 对反馈关注缺失，联动性不足

通过调研和视察可以发现，新疆政府网站中的大多数信息局限于报道和宣传各类会议的召开情况、工作任务的布置、各类活动的组织以及国家层面的具体指示和要求。这些内容通常以新闻报道、公告通知或政策解读的形式呈现，旨在向公众传达政府或组织的最新动态和决策。但是对这些工作、活动和政策举措的反馈信息较少。换言之，虽然公众能够通过网站了解到某项工作或活动已经启动，但关于这些工作或活动实施后的效果、影响以及公众的反馈却鲜有报道。这种信息的不对称性，无法形成有效的信息闭环，不仅限制了公众对政策执行情况的全面了解，也影响了政策制定者对政策效果的评估和调整。

#### 3.3.3. 内容单一，缺乏综合性

在当前的信息时代，官方网站作为信息发布的重要渠道，其主要职能是为领导决策和满足用户需求提供信息服务。然而，新疆人民政府官网中的信息往往呈现出单一化的特点，大多是简单的罗列。这些信息虽然对于了解政府或组织的最新动态具有一定的参考价值，但它们往往缺乏深度和广度，不足以支撑复杂决策过程。

官网中的信息虽更新频繁，但很多情况下，这种更新似乎只是为了更新而更新，缺乏对信息背后深层次意义的挖掘和分析。信息的发布往往停留在表面，未能提供足够的背景、影响、效果评估以及与其它相关信息的关联等，导致信息的参考价值大打折扣。同时，网站内综合性信息的缺乏，也使得用户难以从单一的信息点扩展到全面了解与之相关的一系列情况，很难为有需求的人提供有参考价值的信息。

## 4. 新疆人民政府网站政务信息共享提升路径

在以庞大数据量和尖端网络技术为标志的大数据时代，政府的信息服务体系正在经历一场不论是速度还是深度都前所未有的变革。政府门户网站是面向公民的信息平台，其内容广泛，涵盖政策资讯等，核心宗旨在于提供一个不受时空限制的信息查询环境，让公众能够迅速且方便地获取他们所需的资讯。由于信息庞杂且有些网站提供的信息检索点不够明显，因此新疆人民政府网站在提供权威、高质量的政务信息的同时，还注重满足公众实际检索需求。具体体现在如下方面：1) 信息的分类既要科学合理，又要贴近生活。这意味着分类既要全面，涵盖所有政务信息，又要简洁明了，便于用户理解和搜索。2) 信

息内容易于理解，有无障碍模式、老年模式等。3) 经过简化与模糊，公众无需输入精确的语言，就可以准确而高效地获得所需信息；4) 政务信息全面，小到疆内地级市的部门，大到国务院政策，务求满足公众一切信息需求。尽管我们地区的政务信息化已经取得了一定的进展，但在当前数据迅猛增长的环境下，仍有显著的提升空间。

#### 4.1. 强化政务新媒体互动，协同优化服务

在移动设备广泛使用和通信网络环境持续优化的背景下，移动互联网应用正日益成为人们日常工作和生活中不可或缺的一部分。用户对于通过智能手机、平板电脑等移动终端来获取、处理和分享信息的需求正在急剧增长。相应地，政府通过微博、微信等新型社交媒体向公众提供信息服务和处理业务的趋势也愈发显著。与政府网站相比，政务微博和微信在信息传播的广度和速度上展现出独特的优势[6]。

新疆人民政府在其官方网站上展示了微博和微信公众号的二维码，旨在更有效地优化政务服务，将政务信息传播至公众面前。此外，建立政务微博与微信之间的协同机制也至关重要。通过微博和微信公众号的广泛传播优势以及深度渗透特性，可以和官方网站在传播渠道、内容提供和服务功能上实现互补，相互促进。为此，需要在同一地区或同一部门内实现政务微博与官方网站之间的互动和链接，以构建有效的沟通桥梁。通过政策讨论、话题开设、相互推送与转发、联合开展活动等策略扩大影响力，形成集群效应，以实现信息资源的共享和传播效果的叠加[7]。

#### 4.2. 利用网络功能，提升公众认知

当前我区仍有部分公众对政府网站的功能认识不足，对如何通过政府网站获取信息、咨询和办理事务缺乏了解，这反映出公众对政府网站的认知度有限。政府网站应加强宣传推广，增加公众对政府网站的了解，提高公众对政府网站的认知度。另外，政务微博和微信公众号也可以强化公众对使用政府网站的意识。通过定期发布政府网站的最新动态、服务更新和操作指南等内容，引导公众了解和使用政府网站。未来，政府可以制作和发布教学视频或图文教程，指导公众如何使用政府网站获取信息和服务，在线解答公众对信息共享服务的疑问，提高公众的参与度。将政务微博和微信公众号作为政府网站的有效补充，提供更加及时、互动的信息交流渠道。

#### 4.3. 加强政府公众互动，深化信息服务

当前，信息公开程度已相对较高，基本上能够迎合大众的日常信息搜寻诉求。然而，在线服务和互动交流模块的响应性还尚待提升。政府门户网站需在确保信息公开更加透明化及信息服务更加迅速、全面的基础上，进一步强化互动交流和在线服务功能，以促进网站的均衡发展，并达到构建服务型政府的目标。

同时，政务信息共享的建设过程中存在内容广泛但缺乏聚焦的倾向，这不仅是新疆政府网站的问题，也是全国范围内政府网站普遍面临的问题。因此，政府网站在满足普通用户的基本需求时，也应为特定的主要用户群体提供更加深入和细致的服务。对用户进行细分，识别不同用户群体的具体需求，如企业、居民、游客等；考虑到新疆是多民族聚居的大家园，提供多语言服务，满足不同语言用户的需求是必要的，提供详细的用户指南和在线帮助，降低多民族群众政务信息服务的使用门槛。最终形成信息双向流通的良好局面。

### 5. 总结

综上所述，数字化背景下的信息政府建设是一项周期很长的工作，成功的信息化政府建设会带来很好的社会效益和经济效益。新疆政府对建设信息化政府仍有较高期待和要求，目前新疆人民政府网站的

政务信息服务功能和内容较为完善，信息服务的形式和内容也具有本地的特色。“一网通办”等类似政务信息共享的持续优化让我们看到了政府和全部公众的共赢以及为社会公众提供最大化的便利服务的更多可能性，从而实现政务服务的效率最大化。

## 参考文献

- [1] 杨潇, 王丛彦. 政府信息搜集、利用渠道实证分析——以上海地区大学生为例[J]. 图书馆理论与实践, 2016(10): 29-32.
- [2] 张新军. 新疆 87% 的政府网站还处于起步发展阶段[Z]. 天山网.
- [3] 乌鲁木齐晚报. 新疆八成政府网站处于起步阶段[EB/OL]. <http://www.e-gov.org.cn/article-146371.html>, 2024-10-12.
- [4] 丁利. 电子政务对提高政府执行力的作用和影响[J]. 现代情报, 2007, 27(10): 54-57.
- [5] 马忠法, 吴璇. 论数字政府建设中的法治问题[J]. 贵州省党校学报, 2023(1): 110-120.
- [6] 彭剑君, 白海琦, 曹鸿飞. 促进河北省电子政务发展完善政府数字基础设施[J]. 河北青年管理干部学院学报, 2021, 33(2): 50-54.
- [7] 刘佳奇. 黑龙江省推进“互联网 + 政务服务”对策研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 哈尔滨商业大学, 2017.