## 移动政务视角下政府数字化转型创新发展研究

### 一、研究背景和意义

#### （一）研究背景

随着计算机、网络和通信等现代信息技术的迅速普及和利用，全球加速进入数字化时代。十九大报告指出，加快建设数字中国、智慧社会与创新性国家正在成为新时代政府的重要使命。浙江省进一步将“数字经济”作为“一号工程”，把数字化转型作为高质量发展的加速器，以坚持全面深化“最多跑一次”改革为契机，全力加快推进政府数字化转型，争创政府治理数字化转型试点省。政府数字化转型正面临重大机遇，同时也对其发展提出了更高要求。

据《中国互联网发展报告2018》显示，截止2017年底，我国移动互联网用户规模达到7.53亿人，基于移动互联网的各类应用迅猛发展，渗透到社会生活的方方面面，深度改变了人们的生活方式、工作方式和办事方式。这些变化进一步为移动政务发展奠定基础，推动政府数字化转型进入深水区，移动互联网与大数据、云计算、人工智能等技术相互融合，将成为政府数字化转型的未来发展方向。

宁波作为我国重要的制造业基地，全国首个“中国制造2025”试点示范城市，承担着中国产业转型升级、城市经济发展转变探索先行的重任，数字化转型是产业升级的重要组成部分和正确方向，为更好的推动“最多跑一次”改革，促进宁波经济高质量发展，宁波政府数字化转型亟待提速。

#### （二）国内外相关研究综述

**1、移动政务发展相关理论**

早在2003年，Kushchu等[1]就将关于政府移动响应模型的研究发表在欧洲E-Gov研讨会上。同年，McCarthy与Mille[2]以移动技术在城市中的应用为主题发表论文，得到了广泛关注。2008年Costopoulou和Karetsos通过对政务移动化的成本进行研究分析，认为就经济效益而言，政务移动化更具优势，尤其针对农业生产者。2009年，Al-Hadidi等[3]通过研究发现，移动政务在不同的生活环境和文化氛围里，采纳和扩散的方式也有着不同之处，还提出了文化程度、信任感、期望值以及容忍程度这些方面也被考虑到移动政务的采纳模型中去。

相比国外，国内关于移动政务的研究起步较晚，但在分析其地位、应用和发展模式上的成果突出。2010年，赵小伟等[4]就国内外的政务移动化在应用和发展上的规律进行了研究与分析。2011年，王芳等[5]在研究中通过总结国内外移动政务的成功案例，分析出政务移动化的社会需求和实现过程，将服务模式分为四种，即手机短信、无线电广播和移动办公，最后提出政务移动化发展需要的条件。2013年，金红军[6]的研究指出了政府APP是移动政务的重要内容，并将在未来很长时期引领全球创新公共服务方式。

**2、政府数字化转型案例**

（1）英国：“政府即平台”[7]

英国提出“政府即平台”模式，政府提供共性服务的跨部门通用平台，部门和民众可在这些应用和服务商贸开发附加应用；云侧提供“政府云”，计划将几百个数据中心整合至10-12个；管侧建立公共部门安全网络，类似政务外网，政府网关通过数字认证方式实现外网互联网数据交换；端侧推行政务APP，在线政务应用程序商店，财政部采购相关应用程序，同时推进公共桌面服务。在数据开放方面，英国采用开放数据五星评价体系，重点不在数据条目数量，而是聚焦数据开放质量，加强开放数据质量评价体系。

（2）韩国：政府3.0[8]

上世纪70年代末，韩国政府开始将资源投入到建设数字政府基础上。通过八十年代初的“五届计算机网络”项目、“韩国信息基础设施建设综合规划”项目和80年代后期的“国家基础信息系统”项目，韩国政府建立了高速通信网络，并以数字形式存储重要的政府记录、居民登记、房地产和车辆记录。2000年和2001年，信息技术在政府中的应用开始扩大。数字政府特别委员会在同一年提出了11项重要的数字政府倡议。自2012年韩国总统大选以来，“政府3.0”一词得到了公众的广泛关注。2013年，韩国政府宣布政府3.0是数字政府一体化的新范式，进一步加强了Web技术，提供了高质量的信息和服务，更好地满足人们的个性化化需求，涉及领域包括就业机会、天气、交通、教育、福利等。韩国政府将“政府3.0”视为一种新的治理手段，将更好的为韩国人民服务。

（3）洛杉矶：全美数字城市冠军[9]

美国洛杉矶市是2017年全美数字城市冠军。2017年，洛杉矶市发布了新的IT指令，涉及数据安全、公共安全、透明性、弹性恢复力、公平性、劳动力恢复等诸多城市管理问题。此外，信息技术管理机构在城市数字化发展方面还去得了不少代表性进展：由官方发起并成立了数据科学联盟，囊括12所大学、155位数据科学家；实现全年1/3的市民请求由网络途径发出；成立全美首个城市级别的网络安全实验室；利用数字化技术，帮助改善城市的气候环境并测量气温变化数据。

（4）上海：建设卓越智慧政府[10]

上海在政府数字化转型方面起步较早，已率先建成法人、人口、空间地理三大基础数据库。从2010年起，“中国上海”门户网站还开通了市级网上政务大厅，并逐步开展部分移动端服务尝试。连续多年，上海将“互联网+政务服务”列为重点工作持续推进，先后印发、出台《关于全面推进政务公开工作的实施意见》《上海市落实<国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见>工作方案》等，在省级政府层面上首先成立“互联网+政务服务”领导小组。上海现已基本形成了“一网（政务外网）、一云（电子政务云）、一窗（网上政务大厅）、三库（人口、法人、空间地理信息库）、N平台、多渠道”的支撑体系，电子政务水平居全国前列。

#### （三）研究意义

**政府数字化转型是数字化背景下政府自身改革的必然路径。**当前, 数字化、网络化、智能化在生产生活各领域深度渗透,深刻改变了政府治理的基础环境。政府必须主动适应时代发展,通过“制度创新+技术创新”,改变传统形态下科层制、条块割裂的低效信息传递模式,推进政务流程优化再造,加强行政权力制约,创新政府服务模式,以政府数字化转型促进审批更简、监管更强、服务更优、治理更有效,最大程度激发市场活力和社会创造力,更好发挥政府作用。

**移动政务是重构政府治理方式的重要手段。**政务移动化促进政府机构从臃肿向精干转变，推动政府职能从管制型向服务型转变，进一步促进了政府内部沟通，使得部门之间配合更好，改善政府服务水平，提高行政效率，树立政府治理新形象。

**移动政务是“最多跑一次”改革向纵深推进的新阶段和必然要求。当前**我省以打破信息孤岛、实现数据共享为抓手, 推进“最多跑一次”改革取得实质性突破。宁波作为浙江省首个行政审批制度改革试点城市，开展了以“最多跑一次”为核心的“体系再造”，逐步实现自我革新、自我提升、自我完善、自我超越。以移动政务为方向深入推进政府数字化转型，打破信息孤岛、实现数据共享，系统性地推进政府履职数字化，对于我是深入推进“最多跑一次”改革，实现治理体系和治理能力现代化的必然要求。

#### （四）参考文献

[1]Kushchu,I. Kuseu,M,H. From e-government to m-government:Facing the inevitable[R].Proceeding of European Conference on E-government，Dublin，2003:253-260

[2]H.McCarthy and P.Miller, London Calling: How Mobile Technologies will Transform Our Capital City[R].London:Demos,2003:77

[3]Al-Badi A H, AlShihi H. Adopting M-Government Services in Oman:Challenges and Opportunities[J].Information Management in the Networked Economy:Issues&Solutions,2007:567-573

[4]赵小伟，葛晓萍.移动电子政务国内外应用现状分析[J].华东交通大学学报，2007,5:125-127

[5]王芳，王俊平.移动政务服务模式及其SWOT分析[J].图书情报工作，2011,55（3）：125-129

[6]金红军.政府APP模式发展对策[J].信息化建设，2013

[7]张晓，鲍静.数字政府即平台：英国政府数字化转型战略研究[J].中国行政管理.2018 3:27-32

[8] 陈畴镛 韩国数字化政府建设启示[J].信息化建设 2018 6：

[9]丛琳. 2017年全美领先的数字城市排行榜[J].城市管理与科技 2018 1:90-91

[10]曹飞，吴頔.上海从电子政务建设到卓越智慧政府[J].计算机与网络 2018 5:4-5

### 二、申报单位情况

#### （一）申报单位主要信息

**1、中共宁波市委宁波市人民政府电子政务办公室**

中共宁波市委宁波市人民政府电子政务办公室为财政全额拨款的社会公益类事业单位，由市委办公厅、市政府办公厅共同管理，以市政府办公厅为主管理，其工作职责是承担全市电子政务的管理、统筹、协调、推进和技术支持工作。具体为：

（1）贯彻执行国家和省有关电子政务工作的方针政策、法律法规、标准规范和规划方案，研究拟定我市电子政务工作的政策法规、标准规范和规划方案，并负责监督执行和推进落实。

（2）负责对各部门、各县（市）区电子政务工作进行综合管理、协调推进、考核评价和业务指导，负责全市政府系统网站考核工作。

（3）负责电子政务建设项目的审核把关、实施监督、竣工验收和绩效评估。

（4）负责市委、市人大、市政府、市政协及全市机关统一的电子政务内网、外网和信息网络安全保障体系、软件体系及其他应用支撑技术体系等电子政务共用基础设施和共性应用系统的规划、设计、建设、管理和运行维护。

（5）负责统一组织推进全市机关共性电子政务应用，协调、推动、指导各部门利用全市统一的电子政务基础设施开发和推进专业应用，提供共性电子政务应用的日常技术和培训等服务。

（6）负责市委、市人大、市政府、市政协内部门户网站和公众门户网站的规划、设计、建设、管理、运行维护和各类网上服务资源的规划、组织、管理、发布。做好政务信息资源交换、整合、共享、开发、利用工作，配合做好政府信息公开工作的推进、指导、协调、监督等工作。

（7）负责新行政中心信息化集中机房（含屏蔽机房）的统一管理和统筹使用，做好屏蔽机房内各党委、政府部门涉密信息系统设备的管理工作，负责新行政中心内各单位电子政务内网和外网的统一管理，做好视频会议控制中心的管理等工作。

近年来，电子政务办的工作取得了显著成效，一是完成了多个电子政务基础和应用项目，其中《宁波市政府计算机专网城域网络平台》、《宁波市政府电子公文传输系统》、《宁波市政府信息公开管理平台》获得市科技进步三等奖。二是撰写了多个调研课题报告，获宁波市政府系统优秀调查报告二等奖。三是研究、制定了国内首个关于政务网站的地方标准《宁波市政务网站建设和管理标准》，填补了国内关于政务网站建设和管理标准的空白，有效促进了地方电子政务的规范化发展，对同类国家标准编制具有重要的示范意义，对全国的政务网站建设和管理具有极佳的参考价值。

我市电子政务工作在全国、全省始终保持领先地位，多次获得省电子政务建设综合考核优秀单位和省政府网站建设优秀单位。浙江政务服务网宁波平台建设成绩显著，在全省考核中位列地市第一名。“中国•宁波”政府门户网站连续多年荣获中国最具影响力政务网站、中国政务网站领先奖、国际化程度优秀奖，入选中国“互联网+政务”优秀实践案例50强。在全国“政府透明度”评选中，我市多年位居副省级城市、计划单列市前列。

通过对电子政务项目的建设和管理、电子政务课题的调研和撰写，电子政务办熟悉电子政务的建设和管理，熟悉政府的工作程序，并与市政府各部门和有关单位的电子政务负责同志建立起良好的协作互动关系，在管理协调和技术能力等方面具备较强的优势和有利的条件。

**2、宁波市科技信息研究院**

宁波市科技信息研究院是宁波市唯一的公益型、综合性科技情报研究服务机构，先后被评为“国家知识产品品牌培育机构”、“国家知识产权分析评议服务示范创建机构”。现有人员76人，其中，高级技术职称人员9人（正高2名），硕士以上学历学位人员28人。

承担了宁波市科技信息网、宁波市科技创新云平台、宁波市科技计划项目申报管理系统、宁波市科技奖励申报管理系统、宁波市发明创新大赛奖励申报管理系统、高新技术企业评审管理系统等一系列政府门户网站、电子政务平台和业务系统的研发、管理和运维工作；建有市十大公共服务平台之一的宁波市科技综合服务及科技文献检索公共服务平台，以及宁波市知识产权服务公共平台等科技公共创新服务平台等；建设运维的宁波市科技政务云计算中心拥有完善的云计算基础架构及超过250T的强大数据容量存储空间。

先后主持了50多个各级科研项目，获各类经费支持1.1亿多元。主持承担促进知识产权和科技评价体系融合问题研究（2012国家软科学研究项目）、长三角城市群综合科技服务平台研发与应用示范（2017年国家重点研发计划重点专项）、宁波市科技创新云服务平台（2016宁波市科技计划项目2016A31005）等各级科技计划项目。2015年以来累计完成调研报告60多篇，执笔、参与《关于进一步强化科技创新、推进国家创新型城市建设的意见》、《关于加快推进科技成果转化的若干意见》、《宁波“科技争投”三年攻坚行动方案》等三十余项科技政策制定，并积极开展创新驱动路径、宁波市科技体制改革等调查研究。

#### （二）项目负责人及主要研究人员基本信息

陈剑波，中共宁波市委宁波市人民政府电子政务办公室主任，教授级高级工程师，在电子政务、信息化建设等方面有丰富经验，为政府信息化和电子政务建设做出了一定贡献。工作能力比较突出，具有较强的专业技术水平和组织协调能力。工作成绩比较显著，科技成果比较丰富，主持或组织完成了多个重要的电子政务项目和课题研究，获得了国家和市有关部门的多项奖励。具有系统、坚实的本专业理论知识，有较高的理论研究和实际工作水平，在全国核心期刊和专业期刊上发表有较高学术水平的论文多篇，并正式出版本专业专著，专业水平达到国内先进水平，部分内容填补国内空白。

潘挺雷，宁波市科技信息研究院研究中心职员，研究方向为科技创新和信息化科技，主要从事科技创新政策研究、政策评估、科技金融和大数据应用等相关研究。参与编写《宁波市创新型城市建设白皮书》、《宁波科技进步报告》等报告，参与《密闭容器漏气自动检测系统研制》、《宁波市交通运输科技管理政策评价》、《宁波科技成果转化的现状、问题与对策》等课题，发表《An improved ant colony algorithm based on vehicle routing problem》等论文，持有《区域配送规划系统V1.0》软件著作权。

余洋，中共宁波市委宁波市人民政府电子政务办公室应用开发科科长，高级工程师，一直从事政府信息化和电子政务建设一线工作，在工作中不断学习提高的同时做出积极贡献。工作能力比较突出，具有较高的专业技术水平和较强的协调沟通能力。工作成绩较为显著，组织或参与完成了多个重要的电子政务项目和课题研究，获得了国家和市有关部门的多项奖励。具有系统、坚实的本专业理论知识，有较高的理论研究和实际工作水平，在专业期刊上发表有较高学术水平的多篇论文。

方侃，中共宁波市委宁波市人民政府电子政务办公室应用开发科职员，工程师，从事政府信息化和电子政务建设一线工作，有多年电子政务应用领域相关工作经验，在工作中努力学习不断进取作出了一定的贡献。工作能力较为突出，具有一定的专业技术水平和较强的协调沟通能力。工作成绩较为显著，参与完成了多个重要的电子政务项目和课题研究，获得了市有关部门的多项奖励。具有系统、坚实的本专业理论知识，有一定的理论研究和实际工作水平。

毛岱波，宁波市科技信息研究院网络中心副主任，从事电子政务建设工作，着重面向信息系统建设和网络管理，在政府门户网站和电子政务建设的设计和规划等方面积累了一定经验。多年来参与了宁波市科技局政务门户网站——宁波市科技信息网的建设、宁波市科技计划申报管理系统（2005年度宁波市科技进步三等奖）、宁波市科技奖励申报管理系统、宁波市科技创新云服务平台等一批电子政务业务系统的研发，以及宁波市知识产权服务平台网站、宁波市科技文献检索服务系统、国家科技支撑计划课题《面向区域优势特色产业集群的协同制造服务平台研究与应用》、《长三角区域综合科技服务云平台建设及示范应用》 等公共服务平台的建设和课题研究工作。

柯伟扬，宁波市科技信息研究院网络中心职员，从事计算机相关工作，具有丰富的网站建设和运维经验，参与宁波市知识产权区域布局项目和宁波市知识产权运营服务平台项目，负责项目需求讨论、问题跟踪、数据下载、分析和管理等工作。

### 三、项目研究内容和方法

#### （一）研究内容

**1、政府数字化转型与移动政务的关系**

阐述政府数字化转型与移动政务的关系。首先通过文献资料，梳理政府数字化转型的内涵与意义，界定移动政务的概念，分析两者之间的关联；其次介绍政府数字化转型的发展历程和阶段特征，定位移动政务在其中所处的位置；最后从顶层谋划角度，梳理关于移动政务、政府数字化转型相关政策的历史演进过程。

**2、国内外政府数字化转型策略和移动政务案例研究**

在宏观层面上，采用SWOT分析方法对英国、韩国、上海等地的政府数字化转型策略进行分析，总结各地的发展侧重点和优势点；在移动政务层面上，从影响力和价值两个维度搭建波士顿矩阵，分析国内外相关移动政务应用平台的情况，发现各自应用的功能特点和不足之处。

**3、浙江省全面推广政务钉钉实例分析**

政务钉钉是一种新型政务移动互联平台，它集即时消息、短信、语音、视频等通讯手段和承载移动协同应用于一体，是省政府统一部署的全省政务即时通讯移动办公平台，是浙江省推进政府数字化转型的重要基础性工作。本课题将对比分析政务钉钉使用前后，各案例地区的成效，结合国内外其他移动政务应用平台情况，剖析其优势和不足，为更好推广政务钉钉提出完善建议。

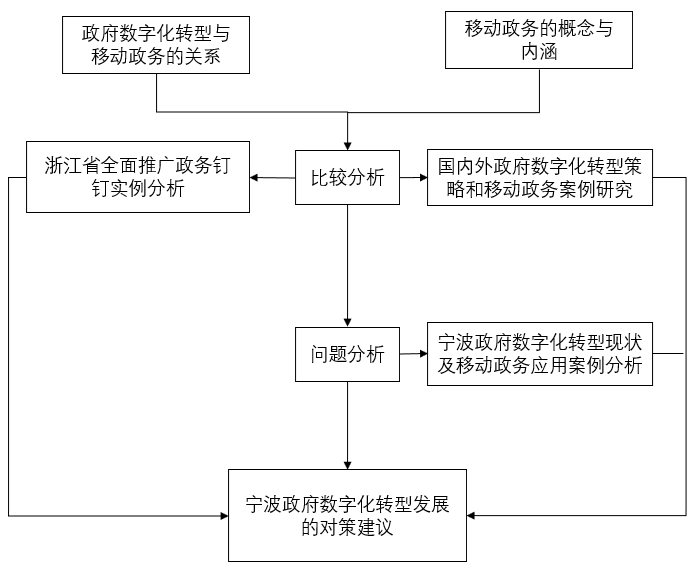
**4、宁波政府数字化转型现状及移动政务应用案例分析**

通过重点部门调研、专家访谈等方式，对宁波政府数字化转型现状，定位宁波在政府数字化转型发展历程中的阶段和主要特征，总结其存在的需求及面临的困境；通过宁波移动政务应用案例分析，总结宁波在移动政务上的举措与成效。

**5、宁波政府数字化转型发展的对策建议**

通过分析宁波市政府在政府数字化转型过程的发展现状、优势和不足以及可能面临的问题，借鉴国内外移动政务建设的成功经验，充分结合政务钉钉平台，从移动政务视角出发，在顶层谋划、组织结构、人才布局、突破点等方面给出宁波政府数字化转型发展的对策建议。

#### （二）技术路线和子课题设置



#### （三）创新之处

本课题的创新之处有如下三点：

一是以比较分析的方法为主，结合SWOT分析、波士顿矩阵等方法，较大范围的研究了国内外政府数字化转型发展策略和移动政务应用案例。

二是以政务钉钉为实证案例，通过各应用地区的使用成效前后对比，分析其优势及不足，为下一步更好发挥政务钉钉等移动政务应用作用提出建设性意见。

三是以宁波为例，从地方政府的角度分析了其政府数字化转型发展现状，并结合政务钉钉等具体应用抓手，从移动政务角度，提出宁波政府数字化转型的发展路径和举措。

#### （四）研究方法

**1、文献调查法**

文献调查法也称资料调查法或历史文献法，就是搜集和分析各种有关文献资料，并从中选取信息，以满足科学研究的社会学研究方法。本课题主要通过知网、网络和书籍等途径，采用文献调研法收集并梳理国内外政府数字化转型和移动政务应用的先进做法。

**2、比较研究法**

比较研究法可以理解为是根据一定的标准，对两个或两个以上有联系的事物进行考察，寻找其异同，探求普遍规律与特殊规律的方法。本课题通过对移动政务各案例之间的多维度比较分析，总结得到先进案例的优势所在。

**3、访谈法**

访谈法是指通过访员和受访人面对面地交谈来了解受访人的心理和行为的心理学基本研究方法。访谈法运用面广，能够简单而叙述地收集多方面的工作分析资料，本课题主要在梳理宁波移动政务发展现状及存在问题时，采用此方法，对相关人员进行访谈实录。

#### （五）本课题预期研究成果

1、研究报告一份；

2、研究报告精要稿1份；

3、发表期刊文章一篇。

### 四、经费预算

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **费用名称** | **金额（万元）** | **内容说明** |
| 1、设备费 |  |  |
| 2、材料费 |  |  |
| 3、测试化验加工费 |  |  |
| 4、燃料动力费 |  |  |
| 5、差旅费、会议费、国际合作与交流费 | 2 |  |
| 6、出版/文献/信息传播/知识产权事务费 | 0.6 |  |
| 7、劳务费 | 0.2 |  |
| 8、专家咨询费 | 1 |  |
| 9、管理费 |  |  |
| 10、激励支出 | 1.2 |  |
| 11、其他 |  |  |
| **合计** | **5** |  |

### 五、年度进度和目标

|  |  |
| --- | --- |
| **起始年月** | **进度目标要求（每栏限80字）** |
| **2018-10 至 2018-1**2 | 课题组成员按各自承担的任务，进行学术调研，设计研究方案，广泛进行文献研究，并整理成文，撰写阶段性研究成果 |
| **2019-01 至 2019-02** | 梳理分析国内外政府数字化转型策略和移动政务案例研究并总结经验启示 |
| **2019-03 至 2019-04** | 梳理浙江省政务钉钉推广应用情况 |
| **2019-05至 2019-05** | 召开课题研讨会、参加各类高级别学术会议以及项目组的讨论，就课题内容展开讨论和交流，按照专家意见对其进行修改完善，形成阶段性研究成果 |
| **2019-06 至 2019-07** | 调研梳理宁波政府数字化转型现状及移动政务应用案例分析并提出对策建议 |
| **2019-08至 2019-08** | 完成课题研究报告初稿，组织专家对研究报告进行研讨，提出修改意见，在此基础上形成终稿 |
| **2019-09 至 2019-09** | 递交研究报告，申请结题 |

### 六、经济、社会效益分析

通过本课题的研究，在一定阶段内，较系统的阐述了政府数字化转型与移动政务关系，梳理了国内外先进案例，结合宁波自身建设发展情况，针对所面临的困境、存在的问题，给出下一步发展的对策建议，结合政务钉钉实证分析，为政府相关决策部门在宏观决策部署、组织框架构建、技术方向把握上提供参考，为以政府数字化为抓手，贯彻落实“最多跑一次”改革提供智力支持，进一步助力区域数字化经济发展，推进经济高质量发展。