

政务APP个人信息保护评价指标体系研究及实证分析

雷蕾 王瑞 丁红发

贵州财经大学信息学院
贵州省高等学校数据要素流通安全创新团队

2023年7月12日 @长沙

01

研究背景与现状

02

指标体系设计

03

实证研究分析

04

研究建议



研究背景及现状

政务APP价值

提高利企便民的数字化服务是检验政府数字化转型成效的重要标准，为此，各地政府推出各种政务APP，以拓宽与公众互动交流渠道，作为新的服务平台，政务APP实现了“数据多跑路、群众少跑腿”



安全政策

我国出台的《数据安全法》、《个人信息安全法》等多部法律彰显着“安全”在数字化发展中占据重要地位。《关于加强数字政府建设的指导意见》，将“安全可控”作为数字政府持续推进的基本原则



隐私政策视角探讨

研究方法	主要采用内容分析法、比较分析法、层次分析法和文本编码
应用领域	应用类别为综合性、图书馆、阅读、社交、健康等
研究内容	基本涵盖个人信息的收集、使用、存储、安全管理、权利等方面

基于隐私政策的移动APP个人信息保护研究已有众多成果，但现有多数研究尚未形成完整的移动APP个人信息保护评价指标体系，因大多数未确定各指标权重。此外，现有研究缺乏对政务APP隐私政策进行量化分析研究。

为此，本文依据个人信息保护相关法规政策和标准要求，分析现有研究维度不足，完善政务APP个人信息保护评价指标，对隐私政策进行深入的整体性分析。



指标体系设计



在应用市场（**Andriod**）下载并安装**31**款省级政务**APP**，剔除在调查期间已停止对外服务的“广东政务服务”，最终确定**30**款省级政务**APP**，并获取相应的隐私政策进行实证研究。

省份	政务APP名称	省份	政务APP名称	省份	政务APP名称
北京	北京通	吉林	吉事办	海南	椰省事
天津	津心办	黑龙江	黑龙江省政府	四川	天府通办
上海	随申办市民云	江苏	江苏政务服务	贵州	云上贵州多彩宝
重庆	重庆市政府	浙江	浙里办	云南	办事通
湖北	鄂汇办	安徽	皖事通	西藏	西藏政务
湖南	湖南省政府门户网站	福建	闽政通	陕西	秦务员
河北	冀时办	江西	赣服通	甘肃	甘快办
山西	三晋通	山东	爱山东	青海	青松办
内蒙古	蒙速办	河南	豫事办	宁夏	宁夏通
辽宁	辽事通	广西	广西政务	新疆	新疆政务服务



Step 1

梳理近年我国个人信息保护
相关法规政策和标准要求

评价依据和指标体系选取综合考虑了《网络安全法》、《数据安全法》和《个人信息保护法》等法律宏观要求，还考虑了《APP违法违规收集使用个人信息自评估指南》、《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》等具体要求

Step 2

分析现有研究维度

在我国移动APP个人信息保护相关法规政策和标准的基础上，通过分析现有研究，发现评价维度差异不大，评价体系不够细化，不能对隐私政策进行深入的整体性分析，或评价维度不紧贴用户新需求和时代趋势，以及缺乏对政务APP个人信息保护的深入研究

Step 3

形成我国政务APP个人
信息保护评价指标体系

针对上述问题，本文确定政务APP个人信息保护评价指标体系聚焦于外部特征和文本内容两方面，最终形成我国政务APP个人信息保护评价指标体系，包含了20个一级指标和56个二级指标，并采用均分权重的方法划分指标权重。

附

目标层	权重	一级指标	权重	二级指标	权重	依据
外部特征	1	是否有专门的隐私政策	0.1	有专门的隐私政策	0.1	在APP界面能够找到隐私政策
				没有专门的隐私政策	0	
		隐私政策便捷性	0.1	访问隐私政策点击次数在4次以内	0.1	进入APP主界面通过4次以内的点击访问到隐私政策
				其他	0	
		隐私政策时效性	0.1	更新时间在2021年之后	0.08	应明确标识隐私政策发布、生效或更新日期，结合法规政策及时更新
				更新时间在2021年之前	0.02	
				未标注更新时间	0	
		隐私政策展现形式	0.1	超链接多文本	0.08	超链接多文本在内容上更加专业和全面
				单文本	0.02	
		隐私政策获取途径	0.1	隐私政策可分享	0.04	可分享的隐私政策更易传播，有这三种更能反映对用户权益的重视
				隐私政策可下载	0.03	
				隐私政策可复制	0.03	
		隐私政策阅读友好性	0.1	标记重点内容	0.04	标记重点内容相比其他更为重要
				具有目录索引	0.03	
				具有注释说明	0.03	
		隐私政策用户互动性	0.1	可主动选择是否同意隐私政策	0.1	不能以默认选择同意隐私政策等非明示方式征求用户同意
				不可主动选择是否同意隐私政策	0	
		隐私政策的可见性	0.1	首次打开APP弹出隐私政策	0.1	在APP首次运行时通过弹窗等方式展示隐私政策
				首次打开APP未弹出隐私政策	0	
		隐私政策修订告知	0.1	隐私政策变动通知	0.05	
				有不接收信息的处理情况	0.05	
		联系方式的提供	0.1	提供电子邮箱、联系电话等有效联系方式	0.05	
				运营者基本情况	0.05	

附

目标层	权重	一级指标	权重	二级指标	权重
文本内容	1	关键概念的界定	0.1	个人信息	0.05
				个人敏感信息	0.05
		个人信息的收集	0.1	信息收集方法	0.02
				信息收集目的	0.02
				信息收集范围	0.02
				信息收集功能	0.02
				特殊情况	0.02
		个人信息的存储	0.1	保证信息存储安全	0.02
				信息存储时限	0.02
				信息存储地域	0.02
				敏感信息的传输和存储	0.02
				去标识化处理	0.02
		个人信息的使用	0.1	保证信息使用安全	0.025
				信息使用目的	0.025
				个性化使用	0.025
				特殊情况的信息使用	0.025
		个人信息主体权利的实现	0.1	信息查询权	0.0125
				信息更正权	0.0125
				信息删除权	0.0125
				撤回授权同意	0.0125
				注销权	0.0125
				获取个人信息副本	0.0125
				响应请求保证	0.0125
				操作方式说明	0.0125
		未成年人个人信息保护	0.1	未成年人权利保障	0.1
		个人信息的委托处理、共享、转让与公开披露	0.1	与附属机构共享信息	0.02
				与第三方共享信息	0.02
				保证共享信息安全	0.02
				出售信息	0.02
				特定情形下的信息共享说明	0.02
		第三方技术使用	0.1	Cookie及同类技术的使用	0.1
		个人信息安全事件处置	0.1	信息安全事件	0.1
		组织的个人信息安全管理需求	0.1	针对个人信息控制者的要求	0.1



实证研究分析



总体分析

重点指标

政务APP下载量情况

政务APP数目（款）占比（%）			
下载量 (万次)	[0,1)	2	6.67
	[1,50)	6	20
	[50,1000)	7	23.33
	[1000,2000)	6	20
	[2000,5000)	4	13.33
	[5000,+∞)	5	16.67
合计		30	100

通过统计政务APP下载量，发现70%低于2000万次，超1/4低于50万次，下载量普遍较低，还需进一步提升用户信任。

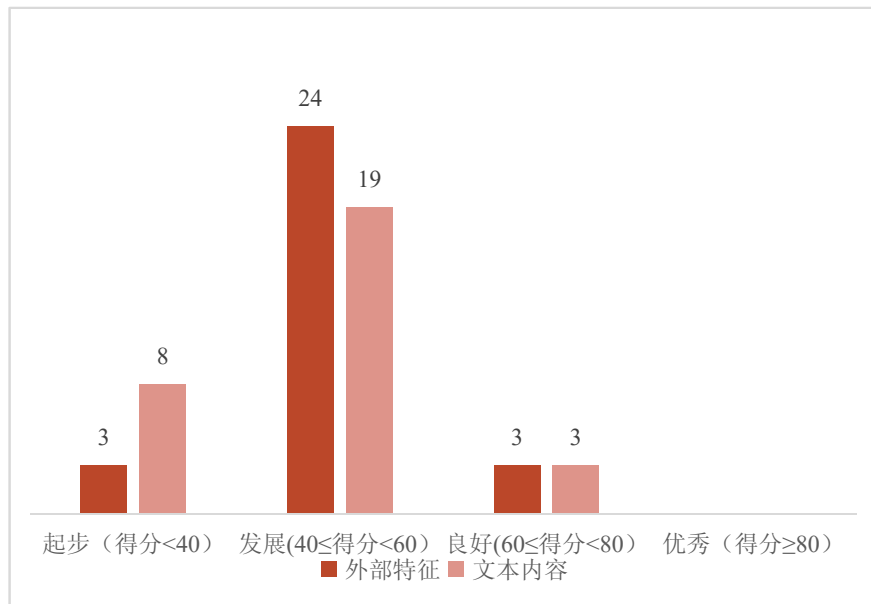
政务APP隐私政策文本长度

政务APP数目（款）占比（%）平均数（个）			
文本 长度	[0,5000)	3	10
	[5000,10000)	17	56.67
	[10000,20000]	10	33.33
	合计	30	100
			8944.87

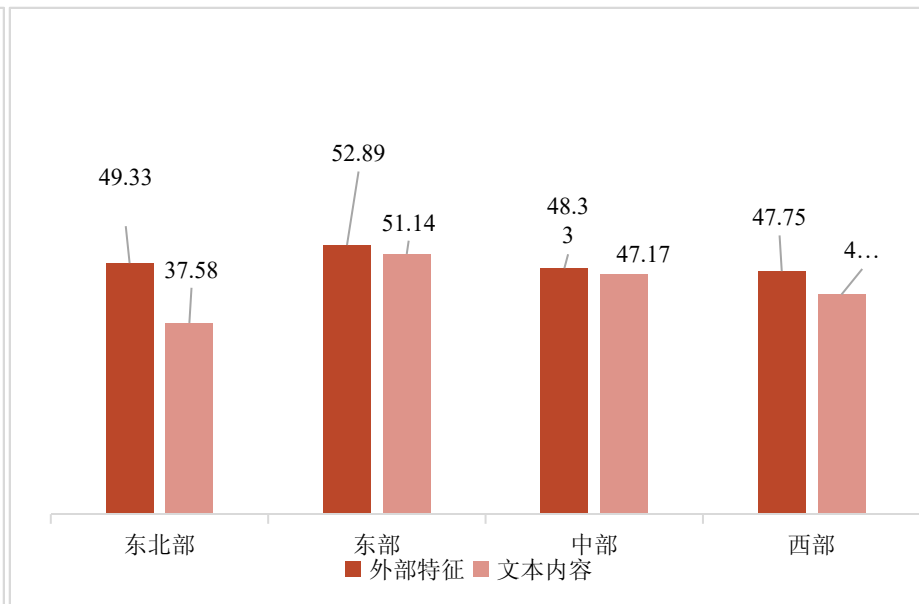
通过统计隐私政策字数，均值为8944个，90%字数过五千，内容较详实

总体分析

重点指标



个人信息保护评估等级图



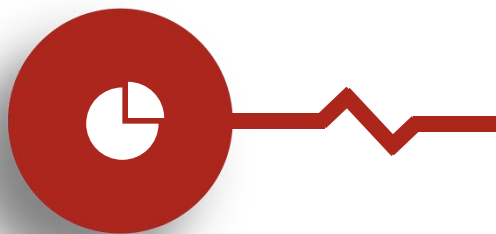
东北部、东部、中部、西部地区平均得分图

采用内容分析法，基于评价指标体系进行打分，发现我国政务APP个人信息保护整体水平较差。若将得分情况划分为起步、发展、良好和优秀4个等级，仅10%位于良好阶段；按经济区域划分看，各地区得分均未高于60，其中文本内容得分差异较大，东部与东北部地区分数差值达到13.58，可见，我国政务APP个人信息保护还存在发展不平衡问题。



总体分析

重点指标



下载量可反映推广程度和用户规模，政务APP下载量普遍较低

隐私政策字数过少，内容覆盖不全，造成内容缺失；字数过多，加之有专业术语，给用户造成阅读障碍，影响阅读兴趣。政务APP隐私政策内容较为详实。

政务APP个人信息保护表现整体一般、存在发展不平衡问题



在外部特征上，可见性、便捷性较为理想，阅读友好性和时效性尚待提高

- 可见性：大多数在用户首次运行时弹出隐私政策
- 便捷性：超过93%从首页点击4次以内即可获取隐私政策
- 阅读友好性：大多数虽标注重点内容，但仅1/6对专业术语进行解释
- 时效性：大多数更新时间早于《个人信息保护法》实施时间，且与生效时间仅间隔2天



在文本内容上，内容全面、用户权利和信息安全管理等方面亟需加强

大多数告知收集使用个人信息的方法、目的等内容，超半数用户不能得知信息是否用于特定的目的和充分的必要性的条件下，加之部分未提供退出个性化定制服务选项。



研究建议



政务APP个人信息保护整体表现一般

我国省级政务APP个人信息保护水平还有待提升，隐私政策内容虽较为详实，但对文本内容深入分析后发现，在用户权利、安全管理、规范性等诸多方面还存在问题。

阅读友好性和时效性仍待提高

大多数虽标注重点内容，但仅1/6对专业术语进行解释，影响用户深入理解内容。此外，通过记录其更新时间和生效时间，大多数更新时间早于《个人信息保护法》实施时间，且与生效时间仅间隔2天，用户不能及时提出反馈意见，权益尚未得到保障。

用户权利和信息安全管理亟需加强

大多数告知收集使用个人信息的方法、目的等内容，超半数用户不能得知信息是否用于特定的目的和充分的必要性的条件下，加之部分未提供退出个性化定制化服务选项。可见，运营者重自身利益忽视用户权益。

政务APP个人信息保护建议体系

APP运营者

政务APP运营者进一步优化隐私政策设计

- 提高隐私政策的可见性、阅读友好性和用户互动性
- 提高隐私政策的有效性和全面性
- 注重保障用户权利

监管机构

加强政务APP的规范性、实操操作性测评和监管力度

- 加强政务APP隐私政策的规范性和实操操作性测评,提高隐私政策的制定和落地规范性
- 加强政务APP个人信息保护监管力度,提高监管机构的协同性

应用分发平台

应用分发平台提高政务APP上架门槛和常态化监督

- 严格审查隐私政策等内容,提高政务APP上架门槛
- 落实政务APP日常巡查,强化已上架政务APP常态化监督

用户

用户提升政务APP个人信息保护素养

- 提高个人信息保护意识
- 善用合法的反馈途径

2023年情报学年会



欢迎大家批评指正！

雷蕾 王瑞 丁红发

贵州财经大学信息学院
贵州省高等学校数据要素流通安全创新团队

2023年7月12日 @长沙