

## 新时代政府网站建设与发展

《指导意见》指出，党的十八大以来，经过各方面共同努力，各级政府业务信息系统建设和应用成效显著，数据共享和开发利用取得积极进展，一体化政务服务和监管效能大幅提升，“最多跑一次”、“一网通办”、“一网统管”、“一网协同”、“接诉即办”等创新实践不断涌现，数字技术在新冠肺炎疫情防控中发挥重要支撑作用，数字治理成效不断显现，为迈入数字政府建设新阶段打下了坚实基础。《指导意见》明确了在构建协同高效的政府数字化履职能力体系方面，强化经济运行大数据监测分析，大力推行智慧监管，积极推动数字化治理模式创新，持续优化利企便民数字化服务，强化生态环境动态感知和立体防控，加快推进数字机关建设，推进政务公开平台智能集约发展，创新行政管理和政务服务方式，全面提升政府履职效能。可见，为了全面开创数字政府建设的新局面，我国数字政府建设要从便民、利民逐步走向经济调节、社会治理的纵深，通过全面推进政府履职和政务运行数字化转型全面提升经济调节能力、市场监管能力、社会管理能力、公共服务能力、生态环境保护能力、政务运行效能和政务公开水平。因此，作为数字政府建设成果重要载体的政府门户网站也要与时俱进适应数字政府建设的新阶段，在继续发挥政务公开平台、政策发布解读和舆论引导平台、回应关切和便民服务平台的基础上，依托政府网站集约化平台统一信息资源库汇聚融合经济监测预警、“互联网+监管”、数字化社会治理、数字化生态环境保护、“互联网+督查”、公共数据开放等政务资源，逐渐将政府门户网站建设成全新的“数字化孪生政府”，促进政府门户网站逐渐走向“数字政府综合服务平台”的发展方向。

### 第一节 新时代政府门户网站的显著特点

进入 21 世纪，伴随着我国政府上网工程的正式启动，政府网站建设也进入快车道，我国政府门户网站的发展先后经历了技术导向建设阶段、内容导向建设阶段和服务导向建设阶段，从 2018 年国办启动政府网站集约化建设试点以来，我国政府门户网站开启集约融合建设的新阶段，基础设施集约、技术平台集约已经初步实现，伴随着新时代数字政府建设的深入推进，政府门户网站集约融合建设也开始向纵深发展，数据驱动、场景牵引的资源集约融合成为政府门户网站的发展方向，集约融合建设新阶段的政府门户网站表现为六个方面的显著特点。

#### （一）内在要求

1. 汇聚化。基于政府网站集约化平台统一信息资源库，稳妥有序做好政府门户网站和各类平台、系统的对接，不断丰富政府门户网站信息资源存量，让政府门户网站信息资

源与其他各类平台、系统资源相互融合，推动跨网站、跨系统、跨层级、跨地域、跨部门的信息资源相互调用和共享互认，加强信息资源的融合、开发、利用，让信息资源用起来、持续产生价值。

2. 标准化。标准是全生命周期质量控制的机制与制度保障，贯穿采集、存储、治理、分析、应用全过程。建立一套完备的标准体系，可以破除各部门、各系统间的数据壁垒，实现高质量的数据资产管理，支撑更高层面的应用。

3. 数据化。海量信息资源的汇聚与共享是基础，从大数据中挖掘出有价值信息，进而形成服务能力才是大数据应用的关键。此前，政府门户网站主要通过改版优化栏目结构、美化前端页面、加强内容保障，实现提质升级，今后政府网站优化提质的主要途径应全面转变为日常性的、小步快跑式的数据产品开发和功能应用优化。

## （二）外在表现

1. 场景化。集约融合的目标是要给用户 provide 高品质的服务体验，因此，信息和服务的场景化是政府门户网站集约融合发展的外在体现之一，要从用户视角，设计出最客观、最贴切，能够模拟出真实用户使用流程的情景式、沉浸式服务场景，保证所有用户都能够通过服务场景了解、熟悉信息资源，进而进行在线查询和在线办理。

2. 融合化。政府门户网站汇聚了政务公开、互动交流、政务服务、开放数据、经济监测预警、“互联网+监管”等各类信息资源，但这些资源大多是独立提供，缺乏逻辑关联，为了提升用户体验，网站应依托情景式、沉浸式服务场景按照一定使用逻辑融合不同类型的信息资源。

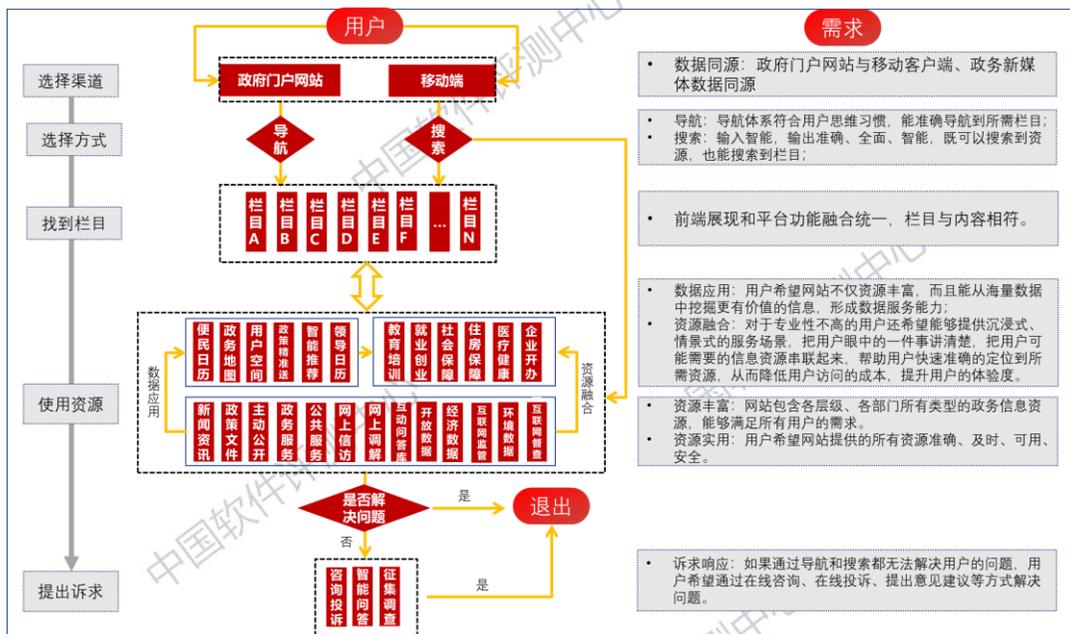
3. 智能化。区块链、人工智能、大数据挖掘等技术促进服务模式的创新，表现为外在的智能化，包括智能问答、智能搜索、智能推送、智能审批、无感办事、智能秒办等，也是提升用户体验的重要手段。

## 第二节 新时代政府门户网站的用户需求分析

《指导意见》指出坚持以人民为中心，始终把满足人民对美好生活的向往作为数字政府建设的出发点和落脚点，着力破解企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁问题，坚持数字普惠，消除“数字鸿沟”，让数字政府建设成果更多更公平惠及全体人民。按照“以人民为中心”的基本原则，从用户需求出发，模拟用户访问政府门户网站的流程环节，分析用户每个环节的真实需求，进而分析集约融合发展阶段数字政府门户网站为了更好的满足用户真实需求需要开展哪些工作，显著提升哪些能力。

根据第一性原理，用户访问政府门户网站的根本目的是“便捷、准确的获取信息，解决用户的问题”，因此，如何让用户便捷、准确的获取信息，如何让用户通过获取的信息解决问题就是政府门户网站面临的核心课题。基于以上判断，我们通过分解用户的访问

环节，定位每个环节中用户的真实期望，如下图所示：



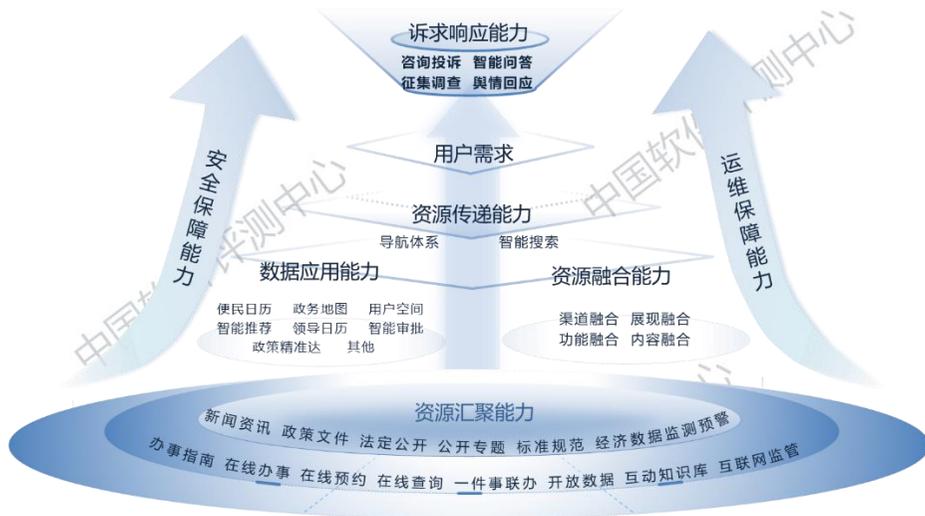
在选择渠道环节中，用户希望政府门户网站与移动客户端、政务新媒体数据同源；在选择方式环节中，用户通常通过导航体系和搜索两种方式查找资源，在导航方面，用户的期望是网站导航体系符合用户的思维和使用习惯，能准确导航到所需的栏目。在站内搜索方面，用户希望网站能够提供智能化的输入体验，能够纠正错别字、提示关键词、识别通俗语言等，搜索结果准确无误，能够覆盖网站群所有信息资源，能够聚合相关联的资源并逻辑化、场景化展现。

在找到栏目环节中，用户希望各层级、各频道的栏目前端展现和平台功能融合统一，栏目名称与栏目内容相符。

在使用资源环节中，所有用户都希望在网站中找到所需的资源，因此政府门户网站应包含辖区内各层级、各部门所有类型的政务信息资源，并且内容准确、更新及时、功能可用。同时，用户不仅希望网站资源丰富，而且希望能从海量数据中挖掘出更有价值的信息。对于专业性不高的用户还希望网站能够提供沉浸式、情景式的服务场景，把用户眼中的一件事讲清楚，把用户可能需要的信息资源串联起来，帮助用户快速准确的定位到所需资源，从而降低用户访问的成本，提升用户的体验度。

在提出诉求环节中，如果通过导航和搜索仍无法解决用户的问题，用户希望能够通过在线咨询、在线投诉等方式获得回应，最终解决问题。

基于以上用户需求分析，结合当前互联网用户对“综合类”互联网服务平台偏好，我们认为集约融合建设阶段的政府门户网站应充分发挥数字政府综合服务平台的作用，通过持续不断提升七大能力建设来满足用户的真正需求。政府门户网站七大能力建设模型如下图所示：



**一是夯实资源底座，持续提升网站资源汇聚能力。**牢牢把握信息资源核心要素不放松，不断夯实政府门户网站融合发展的基础，持续提升政府门户网站信息资源汇聚能力。后台，依托统一信息资源库和共享运行机制形成完整数据链，实现全省、全市政务信息资源跨网站、跨系统、跨层级、跨地域、跨部门汇聚共享共用，通过各类型数据库分类汇聚新闻资讯、政策文件、政府信息公开、互动知识库、政务服务、个性化应用系统、开放数据及接口、经济数据及监测预警、互联网+监管、互联网+社会治理、互联网+生态环境保护等各类型政务信息资源。前端，要加强对政府重点业务工作和社会关注热点资源的展现，按照政策要求和用户需求以人民群众喜闻乐见的形式和逻辑关系设计栏目体系展示实用资源，提升用户的满意度。

**二是加强数据挖掘，有效提升网站数据应用能力。**海量数据的汇聚与共享是基础，从大数据中挖掘出有价值信息，进而形成服务能力才是大数据应用的关键。要探索建立“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的政府网站数据治理体系。首先制定统一信息资源库标准规范，坚持标准先行，夯实信息资源质量基础，其次依托统一信息资源库，建立共享共用机制，最后，紧扣政府领导、政府网站工作人员、企业、群众的不同需求，从实际运用场景出发，精准开发、制作、提供、推送数据产品，有效提升政府网站对内辅助决策、对外服务企业 and 群众的能力，逐步将政府网站的运营运维模式从“发布信息”向“开发数据应用”转变。

**三是注重协同融合，不断提升网站的资源融合能力。**物理意义上的融合是指熔成或如熔化那样融成一体，几种不同的事物合成一体。政府门户网站的融合是指将原本相对比较独立的公开、服务、互动、开放等不同种类的信息资源按照一定的场景聚合在一起，实现不同网站、不同平台、不同系统从形式、到功能和资源的深度融合，用户无需关心资源的类型、来源、功能，只需按照场景的引导就可以快捷的完成信息的查询、服务的办理、诉求的响应等过程。因此除了实现平台功能、前端展现的融合外，最重要的是实现内容资源的深度融合，关键要做好三个方面，一是内容资源要整合政策通知、政务公开、办事服务、查询服务、标准规范、互动交流等各类信息资源，而不仅仅是政务服务；二是逻辑体系要符合用户的使用习惯，围绕群众眼中的一件事、一类事，通过沉浸式、情景式的故事描述，将各类资源融合起来；三是建立“主题>子主题>孙主题>一件事”的导航体系。

**四是优化导航搜索，提升网站资源传递的能力。**海量的信息资源、丰富的主题场景都需要优质的导航和搜索服务才能快速、准确的传递给用户。首先，要建立完善地图导航、“频道-栏目导航”、主题领域导航等导航体系，并随着资源融合的深度推进，网站应逐步建立“主题-子主题-孙主题-集成服务”的主题领域导航体系，确保用户能够快捷获取主题集成服务。其次，搜索已经成为用户获取信息资源的第一渠道，除了分类搜索、关键词搜索、精准搜索、模糊搜索、关联度和时间排序等基础性功能外，通俗语言搜索、自动纠错、搜索结果可视化、搜索结果场景化、搜索结果聚合化是提升网站搜索智能化水平的主要内容。

**五是完善互动功能，持续提升用户诉求响应能力。**如果通过导航和搜索还未解决用户的问题，用户可以通过网站互动功能提出诉求。网站首先应融合政府网站、政务服务、政务热线等渠道建立统一的咨询投诉平台，提升诉求受理能力。其次，不断完善诉求回应机制，持续完善互动知识库，充分利用人工智能、语义理解等技术手段建立智能问答平台，提升网站诉求的反馈能力。同时，社会舆情作为用户诉求的集中体现，网站既要及时捕捉社会舆情，更要在显著位置通过通知公告、新闻发布会、政务新媒体、专题专栏等不同形式及时回应广大用户的舆情关切。

**六是促进健康发展，持续做好网站运维保障能力。**政府门户网站资源众多、栏目众多、保障单位众多，网站日常运维情况直接影响政府的权威形象和用户的满意度，进而影响其他能力的提升。因此，集约融合建设阶段政府门户网站依然要做好网站的日常运维保障工作，杜绝出现更新不及时、链接不可用、服务不实用、内容不准确、互动不回应等问题，持续促进网站健康发展。

**七是守好安全底线，不断提升网站的安全保障能力。**牢牢把握网站安全这一绝对底线，构建安全保障稳定的防护闭环，为政府网站的长期可持续发展提供稳定可靠的基础环境，实施精细化的安全策略和高效的安全应急处置，强化政府网站自主安全防护能力。不断完善政府网站隐私保护政策措施实施情况，增强互联网个人隐私保护能力。