

## “互联网 + 政务服务”视角下的 社区公共服务平台现状及优化对策研究

——以连云港市 A 社区为例

樊 听

南京工业大学，南京

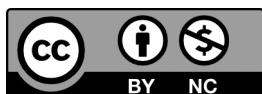
**摘 要** | 随着现代信息技术的快速发展，“互联网+政务服务”已成为提升政务服务水平和管理效率的关键途径。2016年以来，我国持续推进“互联网+政务服务”工作，电子政务服务的发展逐步加快，互联网的普及和信息技术的不断发展也推动着我国电子政务建设不断优化更新。在当前形势下，基层政务服务平台的建设和发展决定了我国整体电子政务服务的综合实力和水平。本文以连云港市A社区“互联网+政务服务”社区服务平台建设和运行现状作为切入点，结合调查分析结果，找出了存在的问题，从提高用户体验感，优化平台信息资源共享互通，提高工作人员技术能力，提高平台使用便利性，加强平台安全保护等方面提出了优化路径，旨在为社区公共服务平台提供优化对策。

**关键词** | “互联网+政务服务”；公共服务；社区服务

Copyright © 2025 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



### 1 引言

在数字化浪潮席卷全球的当下，“互联网 + 政务服务”已成为提升政府服务效能、优化公共服务供给的关键路径，国内外学者对此展开了广泛且深入的研究。国外学者聚焦于电子政务服务的技术应用与用户接受度，从信息系统理论、技术接受模型等角度，深入剖析影响用户使用电子政务平台的因素，为提升平台用户体验提供了理论支撑。国内学者则更侧重于结合本土政务环境，研究政务服务平台的建设模式、运行机制以及区域发展差异，探索适

合我国国情的政务服务数字化转型之路。

然而，现有研究多从宏观层面进行探讨，针对基层社区公共服务平台的微观研究相对较少。本文与其他研究成果的不同之处在于，选取连云港市A社区这一微观样本，深入挖掘基层“互联网 + 政务服务”社区公共服务平台在实际运行中的状况。

本文旨在通过对连云港市A社区“互联网 + 政务服务”社区服务平台的研究，找出其存在的问题并提出优化对策。研究采用问卷调查法，以在A社区服务中心窗口办事的群众为样本，随机发放问卷收集数据。对问卷结

作者简介：樊听，南京工业大学2024届公共管理专业学生。

文章引用：樊听. “互联网+政务服务”视角下的社区公共服务平台现状及优化对策研究——以连云港市A社区为例 [J]. 社会科学进展, 2025, 7 (1): 51-54.

<https://doi.org/10.35534/pss.0701009>

果进行系统分析,从网站便利满意度、使用感受满意度等多维度深入剖析平台现状。

研究结果显示,A社区服务平台存在用户体验不佳、信息更新不及时、工作人员能力不足、办理事项不全面、平台缺乏数据安全保障等问题。基于此,本文针对性地提出提升用户体验、优化数据平台信息资源共享、完善工作人员培训制度、提高服务平台使用便利性、加强平台安全保护等优化对策,期望为基层社区公共服务平台建设提供有益参考,推动“互联网+政务服务”在基层社区的高质量发展。

## 2 连云港市A社区群众对服务平台使用情况调研

### 2.1 连云港A社区公共服务平台基本情况概述

连云港市12345在线政务服务平台于2011年7月29日正式运营,并于2012年9月率先在全省实现了12345平台的市县两级全覆盖。政府公共服务中心在工作体系中,它涵盖79家二级网络成员单位(包括各县区和市有关部门)以及486家三级网络成员单位(包括各县区乡镇、街道办、市有关部门下属单位)。通过这些单位的努力,连云港市在线服务平台实现了政务服务平台工作范围全覆盖、空间全覆盖、时间全天候、处置及时化、管理精细化的工作要求。

### 2.2 连云港社区服务网络平台现状问卷调查结果分析

此次问卷调查采用不记名书面填写的形式,以在连云港市A社区服务中心窗口办事的群众为样本,随机发放问卷150份,共收回135份。参与问卷调查的办事群众中,男女占比分别为42%和58%,年龄层大部分在18~55岁,占比88%;56岁以上占比7.4%。

#### (1) 网站便利满意度分析

当政务服务平台的设计能够满足被调查者需求,平台页面清晰、操作易懂时,公众和企业表示能够在网上平台“足不出户”办理所需业务,在政务服务平台办理过的被调查者表示,对政务平台的办理体验呈基本满意态度,但是对于办理事项是否全面以及办理事项满足日常需求中分别有38和30的居民认为不满意,占总人数的28%和22%。

#### (2) 网站使用感受满意度分析

根据公众对于网站使用感受满意度的调查结果分析,有115人对于“板块分类明确”这一项评价为一般满意及以上,占总人数的85.2%;关于“网站使用流畅度”这一项,其中非常满意的人有73人,占总人数的54%,一般满意的人数为42人,占总人数的31%;在“平台导航清晰”这一项,一般满意及以上人数占总人数的85%;在“申请流程便利”这一项,评价为一般满意及以上的人数共有105人,其中不满意和不了解共有30人;最后一项是“平台投诉服务”,评价为一般满意及以上的人数共

有115人,其中不满意和不了解共有20人。

## 3 连云港市社区服务平台存在的问题分析

### (1) 用户体验不佳

在连云港市A社区服务平台中,其中有部分用户反映服务平台存在的问题包括界面设计不友好、功能操作繁琐、响应速度缓慢,这些都直接影响了用户的体验。服务供给平台办事内容仍然较为繁琐,导致事务办理不够顺利。这表明需要进一步简化办事流程、优化服务环节、提高线上办事效率,这是平台建设提升改革的重中之重。

### (2) 信息不及时更新

连云港市社区服务平台存在信息更新不及时、内容陈旧等问题,导致用户难以获得最新的社区服务信息。信息公开的时效性是社区信息更新的关键,关乎信息的全面性、公开程度和信息解释的清晰度。在实践中,信息公开往往无法做到“第一时间”,同时信息发布存在集中上传、集中更新的情况,这影响了信息公开的及时性,形成表面化、形式化的情况。

### (3) 工作人员能力不强

目前,部分相关工作人员的服务理念滞后,一些领导干部思想观念守旧,对社区服务供给缺乏足够的认识和重视,尚未意识到服务供给平台的诸多优势。他们仅将电子政务视为传统服务模式的变种,而非一种与人民利益紧密相关的服务形式。在观念转变方面,他们未能从“管理者”“监管者”向“服务者”转变,导致服务供给缺乏“为人民服务”的理念。

### (4) 办理事项不全面

社区服务平台随着网络技术的飞速进步,得到明显改善,越来越多社区开始使用,提供诸如信息公开、电子缴费、医疗预约等便捷服务。但是总体而言,我国社区服务平台建设水平仍有待提高,具体表现为服务设施不完善、服务质量不佳、服务层次单一、服务范围狭窄等方面。这就需要连云港市提升政务服务能力和水平,持续强化连云港市政务服务一体化平台,拓展业务范围,创新功能模块和优化服务流程以推动数字化进程,全方位提高服务水平,最大限度方便企业和民众。

### (5) 平台缺乏数据安全保障

在“互联网+政务服务”时代下,我们需特别关注公共服务平台的安全问题,网络信息传播迅速,不经意间可能引发混乱,甚至危及个人隐私,并且公共服务平台上的网络设施也很容易被黑客或者病毒攻击,可能会导致系统崩溃,给用户带来很大的不便。

## 4 连云港市社区服务平台存在问题的原因分析

### (1) 办理流程及审批不完善

目前,政务服务一体化平台的办理流程尚待全面简

化,审批过程中仍存在冗余环节和关卡,这在实际申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、办理时限、发证方式以及收费标准等多个方面均有所体现。办事流程没有完全简化,有很多多余的环节和关卡,居民没法真正享受到它带来的便利。

#### (2) 信息共享不充分

政务服务一体化平台的功能未能充分发挥,导致线上线下业务融合不够顺畅。业务系统数据需多次录入,信息分散,企业和群众办事时在线上和线下难以方便切换,依然需要两头奔波的现象仍较为突出。连云港市A社区服务供给平台内部信息传递存在问题,导致部分居民对社区提供的服务内容和方式知之甚少,从而影响服务的有效利用率。

#### (3) 缺乏专业技术人才支撑

在连云港市A社区中,存在着工作人员年龄偏大、文化水平不高、网络技术水平较低等情况。即使接受过计算机专业培训,他们在实际操作中仍然常常遇到信息平台故障后不知如何解决等问题,这给信息平台的正常运行和发挥功能带来了不利影响。没有专业人才队伍支持的信息平台容易出现各种弊端,难以维持正常运转。

#### (4) 平台办理易用性不强

政府在建设社区服务供给平台的过程中把重点和精力过多地放在了面向政府内部的电子政务信息系统开发,忽略了面向民众的公共服务平台的开发和建设,没有充分考虑到民众在应用服务平台时是否容易操作,导致目前的政务服务平台在建设运行阶段的易用性不强,社区服务平台对居民需求的识别不准确,导致开展的服务与居民实际需求不匹配。平台流程过于复杂、受理要求不明确、指导材料不清晰等问题都会变相提高平台使用的入门门槛,导致使用者无法明确感知到平台的易用性。

#### (5) 法制保障体系不健全

由于相关法律法规和标准尚未完善,依然存在信息共享、网络平台建设、应用开发、信息安全和隐私保护等领域的法律空白,这无疑增加了政务服务的风险。因此,建立一套完善的监督机制对于提升政务服务质量与效率具有至关重要的意义,为了加强政务大数据的安全管理,需要制定完善的平台数据安全管理办法,并加强对信息数据的保护和管理。

## 5 连云港市社区服务供给平台的优化对策

#### (1) 提高用户体验感

推进数字化社区公共服务发展的核心在于为人民提供更高质量、更便捷的服务。为了提高用户体验,推进即时办理,实现政务服务事项“马上办”,需要进一步推进行政审批程序化、标准化和精细化管理。同时,持续推进政务服务事项减少办理时间、所需材料和办理环节,努力实现更多事项“交就办”。全面推行政务公

开,加强推行“24小时不间断”网上政务服务一体化平台,不断提升政务服务水平,积极运用新技术来创新政务服务一体化平台。

#### (2) 优化数据平台信息资源共享

通过公共数据开放平台,推动政务数据在各部门间的共享,不仅能提升民众办理相关事项的效率,还能提高政府服务的效能,优化服务流程并且提升服务质量。连云港市政府应增强各部门的信息资源共享水平,完善数据共享与开放平台并实现对信息资源系统的集中管理;并且及时地进行信息资源共享,发布最新的事项办理流程是“一网通办”平台的重要功能之一,还提供模板展示、咨询方式等政务信息;在明确办理时限和承诺时限的基础上,需显示当前业务办理进度,并利用发送短信或在移动端发布办理结果的方式,引导用户获取证照。

#### (3) 完善工作人员培训制度

为了加强工作人员的基础工作能力培训,政府可有序为内部人员提供业务技能培训,应在考核中强调电子政务服务质量,工作人员的培训对于确保任务的完成至关重要。在培训中,重点应放在树立服务理念,如何更好地进行运行管理与监督;通过这样的培训,可以增加窗口工作人员的归属感,同时也能确保任务的顺利完成。此外,需根据具体工作内容选择适宜方式,并围绕需掌握的信息应用技术展开;培训不应仅停留于理论演讲,更应关注提升公务员个人信息网络技术应用能力,以真正提高解决实际问题的能力。

#### (4) 提高服务平台使用便利性

为了提升服务品质,我们需要拓展信息服务平台的架构,全面加快智慧化建设的步伐。因此,重中之重是开发多元化的软件应用,应当充分利用互联网技术,丰富信息服务平台的层级,优化服务品质,从而为居民打造细致入微的服务平台,并且信息平台的服务内容也需向多元化和智能化转变。我们应优先聚焦在便民和惠民服务上,引入并推广低保管理、住房保障、医疗救助、安全保护等社区服务,同时考虑到操作难题,简化操作流程,提供贴合实际需求的多层次、高质量服务,确保居民能够充分体验新型信息平台所带来的便捷与舒适。

#### (5) 加强平台安全保护

为确保信息安全,公共服务平台必须建立健全监管机制,负责日常的安全巡检与监督,严防因数据库故障导致的信息遗漏或泄露。建立这一机制需要平台配备专业的技术团队,进行定期的检测和维护,以保障平台正常运营;同时信息服务平台也应积极开展宣传教育活动,提高用户对信息保护的重视程度,增强其辨别信息真伪的能力,从而在源头上预防信息安全风险。

## 6 结语

在当下社会,“互联网+政务服务”战略不仅促进了

各行业结构优化和产业升级，也是国家治理现代化的核心支柱。本论文主要结合当前连云港市在“互联网+政务服务”时代下社区公共服务供给平台的现状中，对连云港市政务服务平台建设中存在的主要问题进行了分析研究，并针对这些问题提出了相应的对策分析。本论文主要结论如下：

第一，揭示了目前连云港市服务平台运行管理体系存在的主要问题，即用户体验不佳、信息更新不及时、工作人员能力不强、办理事项不全面、平台缺乏数据安全保障五个方面，指出办理流程 and 审批不完善、信息共享不充分、缺乏专业技术人才支撑、平台办理事项易用性不强、法制保障体系不健全是造成这些问题的主要原因。这五大类问题限制和阻碍了连云港市社区公共服务供给平台效率的提升，未能真正推动连云港市服务供给模式向全面数字化政府转型推进。

第二，针对解决目前平台的主要问题，通过实证研究梳理归纳得出要解决现存问题，应紧紧围绕以下几个方面：提高用户体验感、优化数据平台信息资源共享、提高工作人员技术能力、增强服务平台易用性、加强平台安全保护等方面提出了优化路径。

希望通过本论文的研究，可以为连云港市社区公共

服务平台建设提供切实可行的对策，持续推动连云港市政务服务一体化平台建设，并为日后他人研究提供可分享的数据和经验。

### 参考文献

- [1] 张丽捷. 浅谈公共服务型政府网站建设[J]. 辽宁经济, 2023(5).
- [2] 卿滢, 唐莹, 张渝, 等. 成都市政务网站建设评价指标体系的构建及评价[D]. 劳动保障研究会议论文集, 2022.
- [3] 徐明. 以未来社区建设推进社区治理精细化转型[J]. 国家治理, 2024(3).
- [4] 杨英法. 智能化公共健康服务平台的构建研究[J]. 邢台学院学报, 2024(1).
- [5] 于鹏飞, 朱钟裕, 邱林远. “苏商通”政务数字化创新技术驱动与服务优化[J]. 无线互联科技, 2024(2).
- [6] 黄翊琳, 郑文丰, 张学波. 数字科普服务平台受众需求分析及平台建设建议——以广东省“粤科普”公共服务平台为例[J]. 广东第二师范学院学报, 2023(6).

## Research on the Current Situation and Optimization Countermeasures of Community Public Service Platform from the Perspective of “Internet + Government Services” —Taking Community A in Lianyungang City as an Example

Fan Ting

Nanjing Tech University, Nanjing

**Abstract:** With the rapid development of modern information technology, “Internet + Government Services” has become a key approach to enhancing the level of government services and improving management efficiency. Since 2016, China has continuously promoted the work of “Internet + Government Services”, and the development of e-government services has gradually accelerated. The popularization of the Internet and the continuous development of information technology have also driven the continuous optimization and update of China’s e-government construction. Under the current situation, the construction and development of grassroots government service platforms determine the overall comprehensive strength and level of China’s e-government services. This paper takes the construction and operation status of the “Internet + Government Services” community service platform in Community A of Lianyungang City as the entry point, combines the results of investigation and analysis, identifies existing problems, and proposes optimization paths from aspects such as improving user experience, optimizing the sharing and intercommunication of platform information resources, enhancing the technical capabilities of staff, improving the convenience of platform use, and strengthening platform security protection, aiming to provide optimization countermeasures for community public service platforms.

**Key words:** “Internet + government services”; Public services; Community services