

政务服务移动APP发展情况研究报告

中国信息通信研究院

广州智慧城市研究院（广州分院）

厚德實學 興業致遠

目录

CONTENTS

01

政务服务移动APP发展背景

02

政务服务移动APP发展现状

03

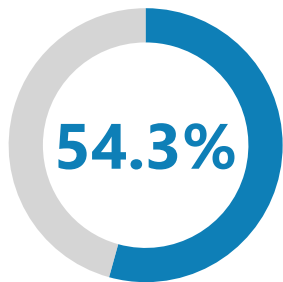
政务服务移动APP面临问题及发展方向

04

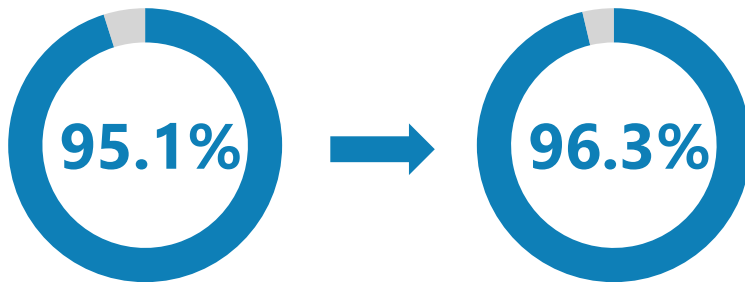
政务服务移动APP发展建议

- 互联网的普及为“互联网+政务服务”发展提供了坚实的技术支撑，手机上网用户持续增长为政务服务移动APP发展提供了庞大的用户基础。

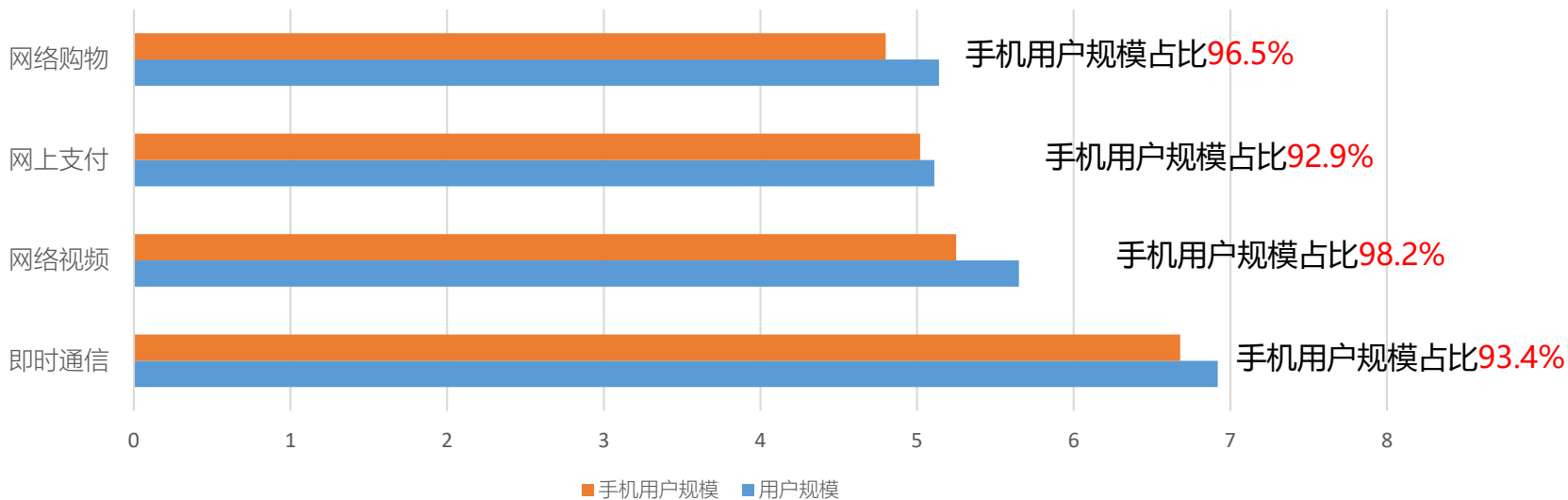
中国网民规模7.51亿
互联网普及率54.3%



手机网民规模7.24亿
网民使用手机上网比例由2016年底的95.1%提升至96.3%



- 移动互联网应用渗透率持续提升，用户习惯逐渐养成，为政务服务移动APP提供了良好的发展环境。



- 移动电子政务建设迈上新台阶，国家层面政策频出，将移动终端作为重要服务载体纳入“互联网+政务服务”体系。



《国务院于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》

“利用统一的政务服务资源，积极推进平台服务向**移动端**、自助终端、热线电话等延伸，为企业和群众提供多样便捷的办事渠道”



《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》

“构建‘互联网+政务服务’平台，整合各类政务服务事项和业务办理等信息，通过网上大厅、办事窗口、**移动客户端**、自助终端等多种形式，结合第三方平台，为自然人和法人（含其他组织）提供一站式办理的政务服务”



《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》

“适应互联网发展变化和公众使用习惯，推进政府网站向**移动终端**、自助终端、热线电话、政务新媒体等多渠道延伸，为企业和群众提供多样便捷的信息获取和办事渠道”

目录

CONTENTS

01

政务服务移动APP发展背景

02

政务服务移动APP发展现状

03

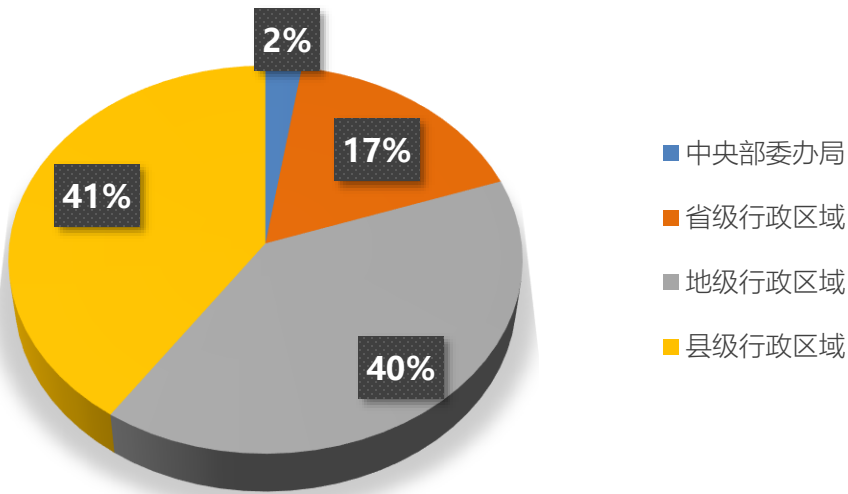
政务服务移动APP面临问题及发展方向

04

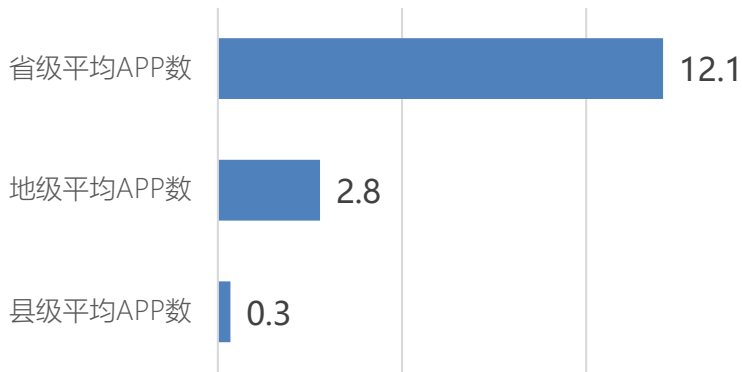
政务服务移动APP发展建议

全国现有政务服务APP共计2393个

政务服务APP多集中在地级、县级行政区
地级、县级政务APP占比分别为**40%**、**41%**

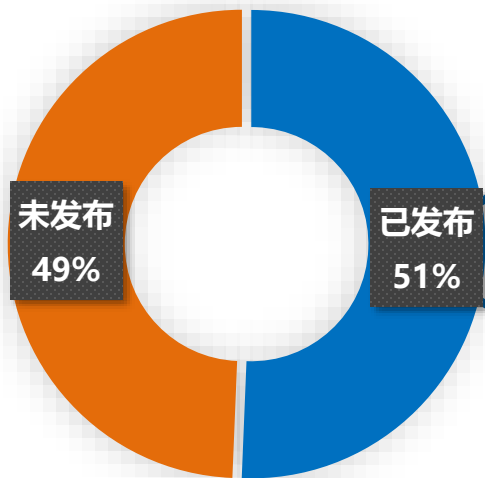


省级行政区注重政务服务APP建设
平均发布数量显著多于地级和县级行政区

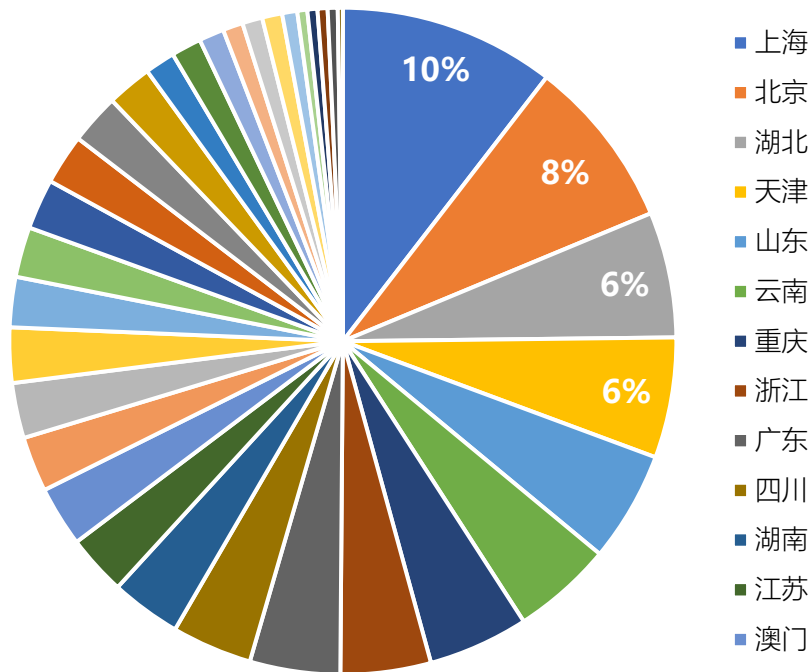


超过半数中央部委办局发布政务服务APP

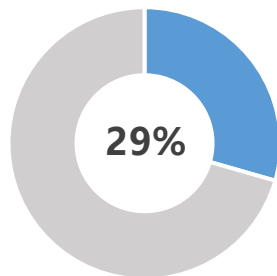
发布政务APP的中央部委办局达**39**个，占比**51%**
国务院直属机构发布APP比例最高，占比达**67%**



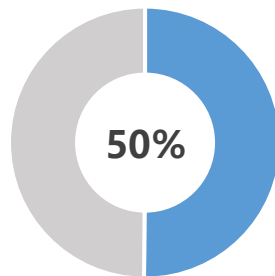
数据来源：中国信息通信研究院移动互联网应用检测平台，数据截至2017年11月底



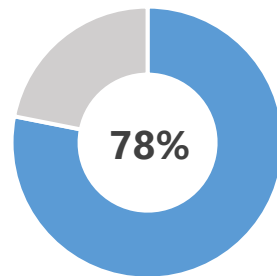
四个直辖市占比接近三分之一
排名前八位的省级行政区占据半壁江山



四个直辖市

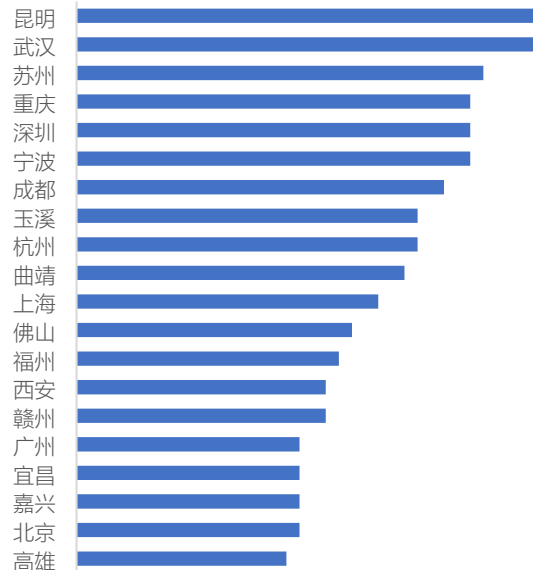
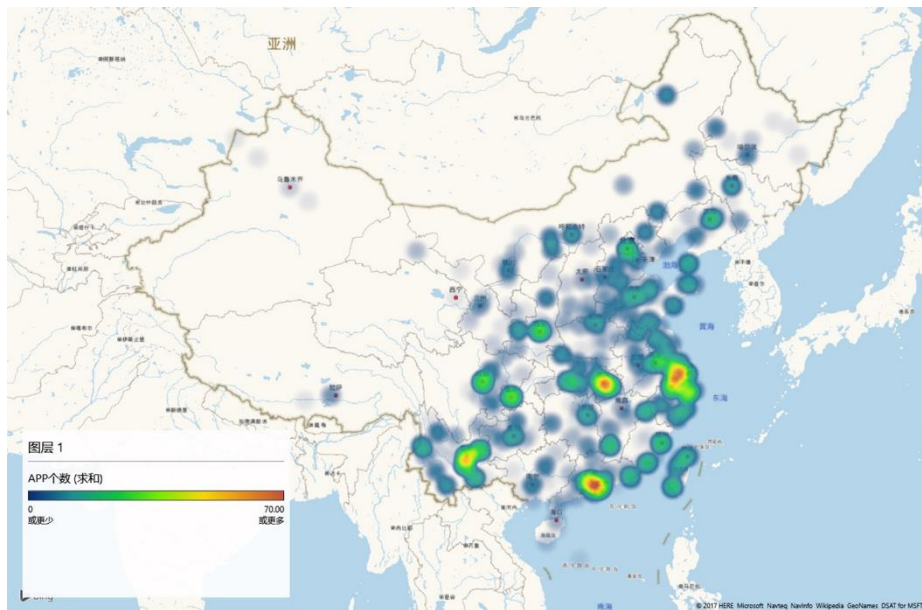


前八位省级行政区



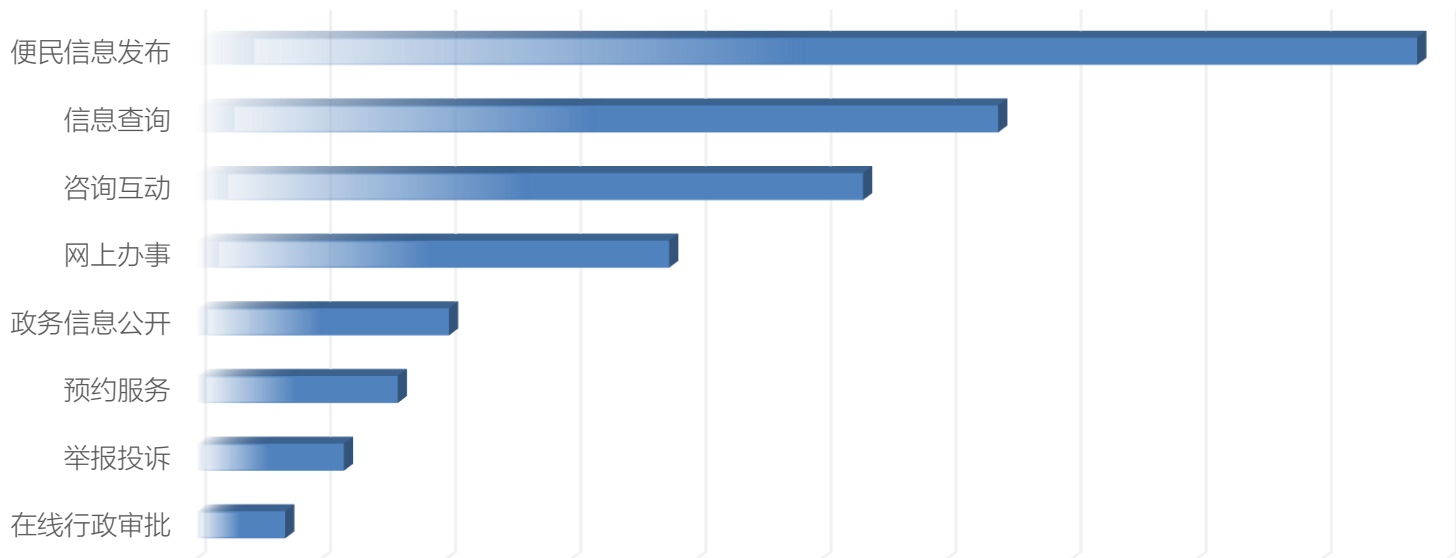
半数省级行政区

地级政务APP集中分布在：苏州、宁波、杭州等长三角城市群，深圳、佛山、广州等珠三角城市群，武汉、宜昌等湖北省城市，昆明、玉溪、曲靖等云南省城市

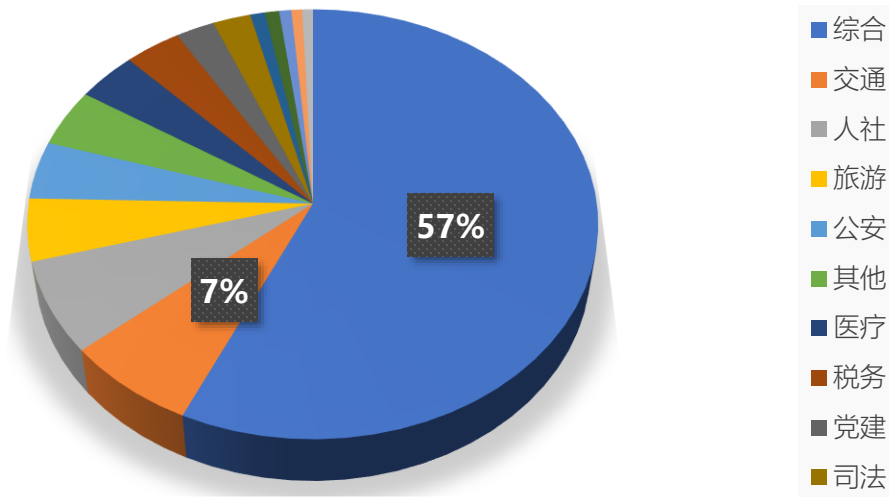


数据来源：中国信息通信研究院移动互联网应用检测平台，数据截至2017年11月底

大部分政务APP仍定位为“宣传阵地”，停留在政府信息发布阶段
仅有15%的政务APP提供办事服务，存在“信息有余、服务不足”的问题



综合服务型政务APP占比超过**57%**，达到**1361个**
交通、人社、旅游等重点应用领域均突破了一百个



目录

CONTENTS

01

政务服务移动APP发展背景

02

政务服务移动APP发展现状

03

政务服务移动APP面临问题及发展方向

04

政务服务移动APP发展建议

大多政务服务APP功能单一，仍以政务信息发布为主，缺乏实用的网上办事和便民服务

- 政务APP应该是实现新型政务服务的重要平台，而不是单纯的资讯发布窗口，宣传属性强服务职能弱、定位于内容发布的APP未来都会因信息过载而被淘汰。
- 如何利用前瞻性的技术应用，做好线上新型服务，确保足够活跃度与黏性，将是关键。

政务APP盲目开发泛滥，用户为了办事需要下载多个APP，成为一种负担

- 政务APP并非日常需求，没有常置必要，用户时间和注意力有限、手机容量有限，过多过滥的APP，不仅占用空间，且可能增加个人隐私泄露风险，使用过程存在诸多不便。
- 多部门协同合作提供综合性的政务APP平台，从而实现“一站式”的公共服务提供，将是未来政务APP的发展方向。

政务APP在进行政务服务接入时，没有结合移动端的访问特性进行移动化改造，用户体验差

- 相当一部分政府部门使用网站思维运营政务APP，对政务APP的定位及运营原则缺乏清晰认识，功能上没有充分利用智能终端的区别优势，突出服务及政务聚合功能，内容上也只是流于形式地把门户网站同步到移动终端，缺乏整合和创新。
- 随着大数据、人工智能等技术的应用场景逐渐成熟，数据化和智能化是未来政务APP产品迭代值得思考和借鉴的发展方向。

政务APP运营维护乏力，版本迭代缓慢，存在大量僵尸应用

- 很多政府部门在开发政务APP时，仍然延续了开发传统电子政务时注重前期建设投入、忽略后期维护的模式，导致政务服务APP版本迭代缓慢，影响用户体验。

目录

CONTENTS

01

政务服务移动APP发展背景

02

政务服务移动APP发展现状

03

政务服务移动APP面临问题及发展方向

04

政务服务移动APP发展建议

1

增强政务服务APP的办事功能

- 推广以保障和改善民生为重点的APP模式，不断增加APP的服务功能
- 强化政务服务APP的场景应用
- 对接群众诉求

2

建设聚合服务类型的政务服务APP

- 突出政务APP的政府数据优势，集中资源，建造一个具有本土特色、统一的政府APP，赢得公众对政府行政效率的认可，形成用户路径依赖

3

提升用户体验

- 开发和设计从用户实际需求出发，准确把握公众需求的变化
- 开设咨询投诉、领导信箱、网上调查、意见征集、智能问答等栏目

4

重视运维保障

- 合理规划，预留标准接口，方便后期补充完善其他服务功能
- 通过APP云平台或政府APP专业公司开发
- 保障后续运维资金，形成可持续良性循环

CAICT 中国信通院

国家高端专业智库 产业创新发展平台

不妥之处 敬请指正
谢谢！

联系方式：020-83256853

