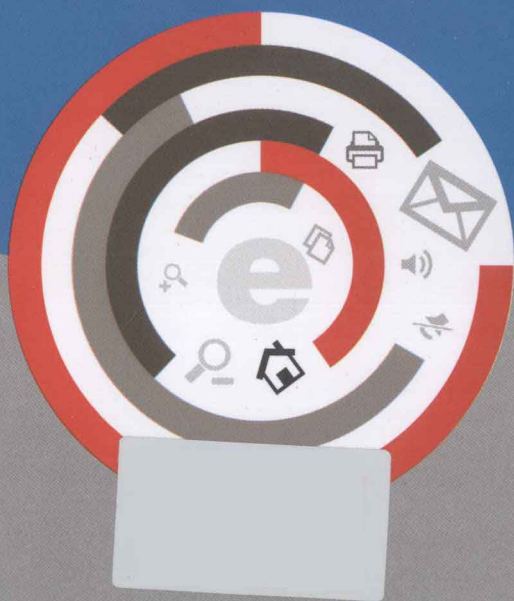


中国地市级政府 网站信息计量研究

ZHONGGUO DISHIJI ZHENGFU
WANGZHAN XINXI JILIANG YANJIU

张会平 / 著



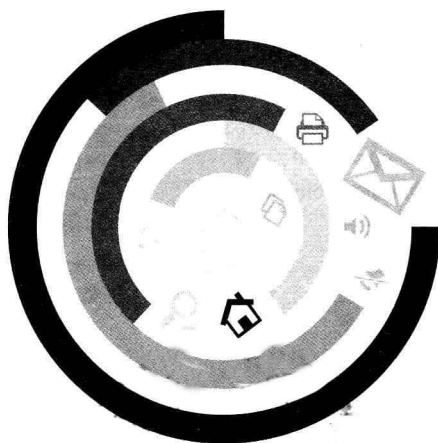
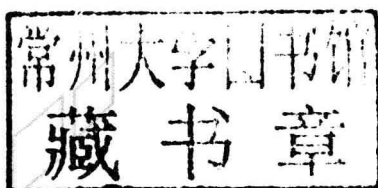
电子科技大学出版社

本书由中央高校基本科研业务费专项

中国地市级 网站信息订量研究

ZHONGGUO DISHIJI ZHENGFU
WANGZHAN XINXI JILIANG YANJIU

张会平 / 著



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国地市级政府网站信息计量研究 / 张会平著.
—成都: 电子科技大学出版社, 2013.1
ISBN 978-7-5647-1448-2

I. ①中… II. ①张… III. ①地方政府—互联网络—
网站—文献计量—研究—中国 IV. ①
TP393.409.2②G350

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 316484 号

中国地市级政府网站信息计量研究

张会平 著

出 版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产
业大厦 邮编: 610051)
策划编辑: 万晓桐
责任编辑: 杨仪玮
主 页: www.uestcp.com.cn
电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn
发 行: 新华书店经销
印 刷: 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸: 140mm×203mm 印张 9.75 字数 253 千字
版 次: 2013 年 1 月第一版
印 次: 2013 年 1 月第一次印刷
书 号: ISBN 978-7-5647-1448-2
定 价: 18.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83201495。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

前 言

随着信息技术在人类工作、学习与生活中的日益普及，数字化、网络化已经渗透到政治、经济、社会、文化、军事等人类生存的各个领域。作为数字世界的重要组成部分，电子政务的兴起与蓬勃发展，提高了政府管理效率、改善了政府工作质量、提高了公共服务水平。特别是在中国政府正努力迈向服务型政府的关键时期，电子化工具和手段为中国政府提供了强有力的保障。政府不仅能够运用电子化手段提高决策的科学化水平，而且能够让公众和企事业单位通过网络平台在任何时间、任何地方获取公共服务，而不再受时间和空间条件的限制。

2006年1月1日，作为我国政府网站的中心节点，“中央人民政府门户网站”正式开通，标志着我国政府网站体系基本形成，我国政府网站建设取得重要进展。作为政府网站的重要组成部分，地市级政府网站经过十几年的建设，也取得了较大成果，实现了高普及、高覆盖、高知晓，并得到了公众的认可。然而，地市级政府网站建设还不能适应经济社会发展的变化，与公众的实际需求还存在一定距离，地市级政府网站的满意度还不尽理想。

如何提高地市级政府网站的认知度以及用户满意度和黏度，成为地市级政府网站建设面临的重要课题。解决这一课题的关键，在于深度开发和利用政府信息资源，企业和公众提供更为优质的政府信息资源；而要深度开发利用政府信息资源，首先应调研政府网站信息资源开发利用中存在的问题，才能“对症

下药”。

正是基于此，本人开展了“中国地市级政府网站信息计量研究”，并受到中央高校基本科研业务费专项资金（编号：ZYGX2009J122）资助。该书将网络信息计量学的研究方法引入政府网站信息资源开发利用的评估当中，以中国地市级政府网站作为考察对象，构建中国地市级政府网站信息计量模型和评价指标体系，并开展实证研究，深入分析中国地市级政府网站信息资源开发利用的现状，为中国地市级政府网站信息资源深度开发提供理论指导，从而提高中国地市级政府网站的公共服务质量。

本书重点考察了内容分析法、链接分析法、网络影响因子在中国地市级政府网站评价中的应用，分别从内容视角、结构视角、效率视角审视了中国地市级政府网站的建设状况。三项核心研究内容——中国地市级政府网站信息内容计量、中国地市级政府网站链接信息计量、中国地市级政府网站网络影响计量，按照从理论研究到实证分析的基本思路展开，理论研究为实证分析提供理论基础，实证分析进一步佐证理论研究成果。其中，实证研究采集了一系列数据，这些数据采集工作由电子科技大学2010级信息管理与信息系统专业本科生刘婷和艾琪琪完成，感谢她们辛苦而认真的工作！

本书的出版离不开电子科技大学出版社的大力支持，特别是编辑在排版、校对、审稿等过程中付出了大量辛苦的工作，非常感谢！在本书的撰写过程中，参阅了大量国内外文献，在此一并表示衷心的感谢！

由于网络计量学还处于探索之中，中国地市级政府网站也在不断发生着变化，针对中国地市级政府网站开展信息计量还是一项新课题，本研究提出的理论模型、指标体系，开展的实证研究还待进一步完善。同时，由于作者水平有限，书中疏漏和不足之处在所难免，恳请读者批评、指正！

最后，对电子科技大学政治与公共管理学院领导和同事、我亲爱的妻子和可爱的女儿，以及所有关心和支持我的亲友，表示感谢！因为你们，我走到了现在；还是因为你们，我会继续走下去，快乐地去从事科学研究工作。

张会平

2012年深秋于成都

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景和问题	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 问题的提出	7
1.2 相关研究述评	9
1.2.1 基于内容分析法的政府网站评价	10
1.2.2 基于链接分析法的政府网站评价	14
1.2.3 基于网络影响因子的政府网站评价	16
1.2.4 基于专家评分法的政府网站评价	18
1.2.5 基于问卷调查法的政府网站评价	21
1.2.6 基于层次分析法的政府网站评价	24
1.2.7 基于模糊综合评价法的政府网站评价	26
1.2.8 基于 DEA 的政府网站评价	28
1.2.9 相关研究简评	30
1.3 研究目标和意义	33
1.3.1 研究目标	33
1.3.2 研究意义	35
1.4 研究内容和方案	39
1.4.1 研究内容	39
1.4.2 研究方案	41
第 2 章 中国地市级政府网站信息内容计量	44
2.1 中国地市级政府网站信息内容计量及其意义	44
2.1.1 中国地市级政府网站信息内容计量的含义	44

2.1.2	中国地市级政府网站信息内容计量的意义.....	46
2.2	中国地市级政府网站信息内容计量模型.....	51
2.2.1	中国地市级政府网站信息内容的完备度.....	52
2.2.2	中国地市级政府网站信息内容的活跃度.....	53
2.2.3	中国地市级政府网站信息内容的有用度.....	55
2.3	中国地市级政府网站信息内容计量指标.....	57
2.3.1	中国地市级政府网站信息公开计量指标.....	57
2.3.2	中国地市级政府网站在线办理计量指标.....	60
2.3.3	中国地市级政府网站互动交流计量指标.....	62
2.4	中国地市级政府网站信息内容计量流程.....	65
2.4.1	确定计量目标	65
2.4.2	制定计量方案	67
2.4.3	实施计量方案	69
2.4.4	撰写计量报告	70
2.5	部门动态日均信息量实证分析.....	71
2.5.1	部门动态日均信息量数据采集与处理.....	71
2.5.2	部门动态日均信息量数据计算与结果.....	73
2.5.3	部门动态日均信息量数据解释与讨论.....	82
2.6	区县动态日均信息量实证分析.....	84
2.6.1	区县动态日均信息量的数据采集与处理.....	84
2.6.2	区县动态日均信息量数据计算与结果.....	86
2.6.3	区县动态日均信息量数据解释与讨论.....	96
2.7	市长信箱日均信息量实证分析.....	97
2.7.1	市长信箱日均信息量的数据采集与处理.....	98
2.7.2	市长信箱日均信息量数据计算与结果.....	99
2.7.3	市长信箱日均信息量数据的解释与讨论.....	107
2.8	数据相关分析、解释与讨论.....	109

2.8.1 国脉电子政务网得分与信息计量实证数据的 相关分析、解释与讨论	109
2.8.2 三组信息计量实证数据间的相关分析、解释 与讨论	115
第3章 中国地市级政府网站链接信息计量	120
3.1 中国地市级政府网站链接信息计量及其意义	120
3.1.1 中国地市级政府网站链接信息计量的含义	120
3.1.2 中国地市级政府网站链接信息计量的意义	122
3.2 中国地市级政府网站链接信息计量模型	126
3.2.1 中国地市级政府网站链接的丰富性	127
3.2.2 中国地市级政府网站链接的有效性	129
3.2.3 中国地市级政府网站链接的关联性	131
3.3 中国地市级政府网站链接信息计量指标	133
3.3.1 中国地市级政府网站链接丰富性计量指标	133
3.3.2 中国地市级政府网站链接有效性计量指标	136
3.3.3 中国地市级政府网站链接关联性计量指标	139
3.4 中国地市级政府网站链接信息计量流程	142
3.4.1 方案设计	142
3.4.2 数据采集	144
3.4.3 加工处理	145
3.4.4 数据分析	147
3.4.5 解释讨论	148
3.5 中国地市级政府网站链接丰富性实证分析	149
3.5.1 链接丰富性数据的采集与处理	149
3.5.2 总链接量及排名	150
3.5.3 外部链接量及排名	162
3.5.4 内部链接量及排名	173

3.6	数据的相关分析、解释与讨论.....	185
3.6.1	国脉电子政务网得分与总链接量实证数据的 相关分析、解释与讨论.....	185
3.6.2	国脉电子政务网得分与外部链接量实证数据的 相关分析、解释与讨论.....	187
3.6.3	国脉电子政务网得分与内部链接量实证数据的 相关分析、解释与讨论.....	189
第4章	中国地市级政府网站网络影响计量.....	191
4.1	中国地市级政府网站网络影响计量及其意义.....	191
4.1.1	中国地市级政府网站网络影响计量的含义.....	191
4.1.2	中国地市级政府网站网络影响计量的意义.....	194
4.2	中国地市级政府网站网络影响计量模型.....	198
4.2.1	中国地市级政府网站的网络空间影响效率.....	199
4.2.2	中国地市级政府网站的经济网络影响效率.....	201
4.2.3	中国地市级政府网站的社会网络影响效率.....	203
4.3	中国地市级政府网站网络影响因子.....	205
4.3.1	中国地市级政府网站网络空间影响因子.....	205
4.3.2	中国地市级政府网站经济网络影响因子.....	208
4.3.3	中国地市级政府网站社会网络影响因子.....	213
4.4	中国地市级政府网站网络影响计量流程.....	217
4.4.1	明确计量目标与要求.....	217
4.4.2	选择计量因子与样本.....	218
4.4.3	组织数据采集与处理.....	219
4.4.4	开展数据分析与解释.....	220
4.4.5	讨论整理与撰写报告.....	221
4.5	中国地市级政府网站网络影响计量实证.....	221
4.5.1	网络影响计量数据采集与处理.....	221

4.5.2	外部网络影响因子 (WIFe) 及排名	223
4.5.3	GDP 网络影响因子 (WIFg) 及排名	234
4.5.4	人口网络影响因子 (WIFp) 及排名	246
4.6	数据的相关分析、解释与讨论	259
4.6.1	国脉的电子政务网得分与 WIFe 实证数据的 相关分析、解释与讨论	259
4.6.2	国脉电子政务网得分与 WIFg 实证数据的相关 分析、解释与讨论	260
4.6.3	国脉电子政务网得分与 WIFp 实证数据的相关 分析、解释与讨论	262
第 5 章	关于中国地市级政府网站信息计量的建议	265
5.1	关于中国地市级政府网站信息计量机构的建议	265
5.1.1	政府主管部门应充分发挥指导和监督作用	265
5.1.2	地市级政府网站主管部门应积极参与配合	267
5.1.3	第三方测评机构坚持以科学性为第一原则	268
5.2	关于中国地市级政府网站信息计量指标的建议	270
5.2.1	不仅要选反映现状的指标, 还要选能引领未来 的指标	270
5.2.2	要选数据易于获取的指标, 也要选数据难获取 的指标	271
5.2.3	主选反映绝对水平的指标, 兼选反映相对水平 的指标	273
5.3	关于中国地市级政府网站信息计量数据的建议	275
5.3.1	慎重选择数据来源, 提升数据采集质量	275
5.3.2	科学使用分析方法, 提升数据分析质量	276
5.3.3	广泛追寻理论支撑, 提升数据解释质量	278
5.4	关于中国地市级政府网站信息计量技术的建议	280

5.4.1 构建以政府网站为核心索引源的搜索引擎平台 ...	280
5.4.2 建立统一的地市级政府网站信息计量技术标准 ...	281
5.4.3 资助地市级政府网站信息计量技术的专题研究 ...	283

参考文献	285
------------	-----

附录	290
----------	-----

附录 1 2010 年全国地市级政府门户网站绩效评估得分 排名	290
附录 2 地市级政府网站样本地址	295

第 1 章 绪 论

1.1 研究背景和问题

1.1.1 研究背景

互联网的出现,为政府管理和公共服务提供了一个便捷性高、跨越时空、交互力强的工具和渠道。1998 年 5 月 8 日,“青岛政务信息公众网”正式开通,标志着我国第一个严格意义上的政府网站出现;1999 年 1 月 22 日,由中国邮电电信总局和国家经贸委经济信息中心等 40 多家部委(办、局)信息主管部门联合策划发起的“政府上网工程启动大会”在京举行,标志着我国政府网站建设正式拉开序幕;2006 年 1 月 1 日,作为我国政府网站的中心节点,“中央人民政府门户网站”正式开通,标志着我国政府网站体系基本形成。

作为政府网站的重要组成部分,地市级政府网站经过十几年的建设,也取得了较大成就,实现了高普及、高覆盖、高知晓,并得到了公众的一定认可。不过,地市级政府网站建设还不能适应经济社会发展的变化,与公众的实际需求还存在一定距离。因此,在未来一段时间内,地市级政府网站建设还应不断加以完善。

1. 地市级政府网站普及率高,但满意度还有待进一步提高

在各地市级政府的持续努力下,地市级政府普及率不断提高。据工业和信息化部网站消息:截至 2008 年年底,地市级政府网站

普及率达到 99.1%。同时，地市级政府网站的功能覆盖也在不断完善之中。地市级政府网站的功能是通过其栏目加以体现的，目前栏目设计主要是包括四个方面：一是市情介绍，对本市基本情况概述，包含地理位置、自然资源、人文风光、经济社会发展等方面，采用静态网页或图片的方式呈现；二是政务公开，对市属各部门、各区县提供的新闻动态、机构设置、法规公文等进行展示，包含政务动态、政府机构、政府公报、法规公文等方面，采用分类目录+动态新闻页面的方式呈现；三是在线办理，面向个人、企业提供在线办理服务，包含行政审批、社会保障、求职就业、医疗卫生、经营纳税、证件办理等方面，采用分类目录+动态编辑页面的方式呈现；四是互动交流，面向公众提供互动交流渠道，包含市长信箱、网络发言人、行政投诉、民意征集等方面，采用留言板或问卷调查方式呈现。地市级政府网站的栏目设计，基本上覆盖了地市级政府应提供功能的各个方面，为各种类型的个人或企业需求提供了回应渠道。因此，地市级政府网站不仅从无到有实现了站点建设普及，而且按照功能需求从点到面实现了功能覆盖普及，地市级政府网站建设在过去十几年中取得了较大成就。地市级政府网站建设，不仅能够让观众从任何地方没有时间限制地了解相应地市的基本情况、办理一定的行政事务、获取一定的公共服务，而且为观众提供了一个没有现实环境羁绊的意见表达渠道。地市级政府网站的高普及率，加强了地市级政府与社会之间的沟通，同时提高了公众监督政府工作的效果，在一定程度上推动了我国社会的民主化进程。

然而，在地市级政府网站得到普及的同时，其满意度还不尽理想。在 2009 年 1 月 11 日举行的第七届中国政府网站绩效评估结果发布暨经验交流会上，工业和信息化部副部长杨学山表示，尽管近年来政府网站建设取得了长足的进步，但网民对政府网站的不满意度依然超过 60%。结合四个主要栏目来看，“市情介绍”

能够较好地满足公众需要，但也有部分地市存在信息更新不及时的问题，如在2011年时还采用2008年经济数据指标；“政务公开”按照《政府信息公开条例》要求，对应予公开的政府信息进行了公开，但公开的范围还不尽理想，公开的效果还不尽如人意，如对于公众而言，面对大量的法规公文会感到无所适从，找不到重点，而政府又没有进行深入浅出地解读；“在线办理”地区差异还非常大，有些地市非常领先，在线办理事务超过百项，而一些地市还刚刚开始，甚至还没有展开；“互动交流”存在诉求与回应之间的矛盾，回应越及时，诉求就越多，回应压力就变大，而一旦由于回应压力过大，回应不及时，诉求就会很快减少。事实上，越是问题大的栏目，越具有公众需求强烈的功能。大量问题栏目的存在，造成公众不满意度上升；长时间不解决，会加剧公众的不满意度，甚至对地市级政府网站建设进行言语攻击，形成不良循环，严重阻碍地市级政府网站的广泛应用和水平的提高。目前，地市级政府网站中的佼佼者还为数不多，从低水平向高水平过渡还需要做大量工作。可见，地市级政府网站处于“拥塞”阶段：一方面大部分地市级政府网站处于低水平发展阶段，主要满足信息公开与传递；另一方面，由低水平向高水平阶段过渡的渠道不畅，在线办理和互动交流功能还很不理想，改进又较为困难（张维迎，2007）。

2. 政府职能转变加快，地市级政府网站应向服务型转变

知识经济兴起、经济全球化、全球信息化对政府管理提出全新要求。知识经济意味着知识在经济发展中的作用越来越大，“科学技术是第一生产力”，地市级政府希望本地区在知识经济趋势下占据有利位置，就必须在高新技术产业扶植、高新技术转化应用、新兴产业培育等方面承担更多责任，而这些工作更多是以服务为主，而不再是以管制为主。地市级政府必须改变工作意识和方式，在提高区域竞争力和创新能力上给予制度保障与支持，才可能更

好地推动本地区知识经济的起步与发展。经济全球化使得世界各国的经济联系越来越密切，各国经济之间的相互渗透、相互依赖越来越强，这就要求区域经济发展能够适应全球化要求，更加开放、更为灵活。作为服务经济发展的主体，政府配置资源的方式也应相应发生转变，政府的管理方式和制度也应随着改变，地市级政府只有合理调整自身的经济职能，着力提高自身的应变能力和竞争能力，才能在招商引资、秩序维护、宏观调控中发挥应有作用，才有可能推动区域经济可持续发展。全球信息化改变了人们生活、工作和学习方式，手机、计算机、网络的作用越来越明显，运用网络获取信息、发布信息成为人们的基本习惯。地市级政府在经历了办公自动化、上网工程、信息公开之后，运用计算机和网络的范围、频率也日益加大，无纸化办公、数字化服务在地市级政府部门中的应用也越来越广，公众和政府部门信息化应用水平的提高，要求地市级政府建立灵活、高效、透明的工作机制、流程和模式。

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》指出：“进一步转变政府职能，深化行政审批制度改革，加快推进政企分开，减少政府对微观经济活动的干预，加快建设法治政府和服务型政府……健全科学决策、民主决策、依法决策机制，推进政务公开，增强公共政策制定透明度和公众参与度，加强行政问责制，改进行政复议和行政诉讼，完善政府绩效评估制度，提高政府公信力。”为了尽快建设服务型政府，必须加快政府职能转变。政府职能转变与服务型地市级政府网站建设之间具有相互促进、相互支持的作用。一方面，加快政府职能转变，要求地市级政府在行政审批、信息公开、行政投诉等方面更加关注公众需求，更能从公众角度开展网站建设，包括网站功能定位、网站功能呈现、网站设计理念、网站设计风格等均要能体现服务的本质与理念，能促进地市级政府向服务型转变；另一方面，服务型地

市级政府网站建设,对地市级政府在信息公开、信息发布、信息共享、信息传递、信息检索等方面均提出更高要求——地市级政府信息公开的范围要更广、更及时,地市级政府信息发布要在第一时间,地市级政府信息共享机制要更灵活、手段要更多样,地市级政府信息传递要更快捷、更准确,地市级政府信息检索方式要更便捷、结果要更相关,这些政府信息开发与利用新要求在很大程度上要与政府职能转变相配合,从而推动地市级政府职能转变。因此,地市级政府在加快职能转变的同时,应将服务型政府网站建设作为一项重要内容和手段,二者相互配合、相互促进,做到事半功倍。

服务型地市级政府网站建设应体现“服务为本”“需求导向”“特色创新”三大理念(颜海,朱群俊,汲宇华,2011)。“服务为本”理念应体现在政务公开、在线办理、互动交流三个核心功能之上。首先,应扩大政务公开的深度与广度,增强信息公开时效性、获取便捷性;其次,在线办理则应在多元化、一站式方面做足工作,通过“一站式”服务窗口面向公众提供多元化主体的公共服务平台;最后,互动交流应强调反馈及时性、可用性,不仅要做到及时反馈,而且反馈内容应能切实解决公众提出的问题,而不是推脱、流于形式。“需求导向”理念要求地市级政府网站建设应切实从公众角度出发,全面获取公众需求、合理细分公众需求、真正满足公众需求,实现在线办理、互动交流的双向性。“特色创新”理念要求地市级政府网站通过不断创新提供个性化服务、特色化服务来吸引公众,提高用户黏性和满意度。

3. 网络应用深化,地市级政府网站信息公开力度仍需加强

根据 CNNIC 历次报告显示,2000 年年末,我国网民规模仅为 2250 万人;2005 年年末,我国网民规模超过 1 亿人,达到 11 100 万人;2011 年年末,我国网民规模已经达到 51 310 万人,如图 1-1 所示。另据 CNNIC《第 29 次中国互联网络发展状况统计报告》