

湖北省社会科学基金项目“中国政府网站服务体系重构研究”(2015131)研究成果

陈美◎著

中国政府网站 服务体系重构研究

Zhongguo Zhengfu Wangzhan
Fuwu Tixi Chonggou Yanjiu



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

湖北省社会科学基金项目

“中国政府网站服务体系重构研究”(2015131)研究成果

中国政府网站服务体系 重构研究

陈美 著



中国水利水电出版社

www.waterpub.com.cn

· 北 京 ·

内 容 提 要

本书以政府职能理论、客户关系管理理论、新公共服务理论为基础,运用文献调研、案例分析、比较分析、专家访谈、思辨与实证相结合的方法,提出了政府网站服务体系重构框架,分别从政府网站服务需求分析改进、政府网站服务内容重组、政府网站服务主体变革、政府网站服务渠道拓宽四个方面对政府网站服务体系重构框架进行展开阐述。

本书适合各级政务部门信息化分管领导、信息系统研发人员、电子政务从业人员、高校相关专业师生阅读。

图书在版编目(CIP)数据

中国政府网站服务体系重构研究 / 陈美著. — 北京:
中国水利水电出版社, 2018. 4
ISBN 978-7-5170-6405-3

I. ①中… II. ①陈… III. ①国家行政机关—互联网—
网站—网络服务—研究—中国 IV. ①TP393.409.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第074418号

书 名	中国政府网站服务体系重构研究 ZHONGGUO ZHENGFU WANGZHAN FUWU TIXI CHONGGOU YANJIU
作 者	陈美 著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京智博尚书文化传媒有限公司
印 刷	三河市佳星印装有限公司
规 格	170mm×240mm 16开本 14.5印张 225千字
版 次	2018年4月第1版 2018年4月第1次印刷
印 数	0001—2000册
定 价	69.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

前言

政府网站是电子政务建设的一个重要组成部分，也是各级政府向社会公众提供公共服务的窗口。从 1999 年中国政府上网年到现在，中国政府网站从无到有、从小到大，取得了较大成就，而这一发展过程与政府改革有重要关系。与我国行政改革的需求相似，我国政府网站还需进行改革与完善。在此背景下，我国政府网站发展也呈现出一些问题，即政府网站公共服务定位模糊以及政府网站公共服务公民接受度和满意度偏低。究其原因在于：第一，缺乏以公共服务为主旨的政府网站顶层设计。尽管有大量针对电子政务设计的指导框架，但这些研究的对象多为普适意义的框架（如电子政务互操作框架、电子政务顶层设计）或特定理论下的架构（如基于信息构建理论从组织系统、导航系统、标识系统、搜索系统探讨政府网站构建），但它们并没有针对政府网站公共服务提出的整体规则，导致政府缺乏一套针对政府网站提供公共服务的框架，因而各个政府在进行网站公共服务定位时无据可循。第二，缺乏对用户需求的了解。在当前的大数据环境下，政府很难了解广大网民的真实服务需求，往往基于自身业务来提供政府网站服务，从而导致“提供的服务不需要，需要的服务找不到”的局面。因此，如何重构政府网站服务体系，更好地满足用户不断增长的服务需求，成为政府需要认真研究并积极推进的一项重要工作。

本书以“中国政府网站服务体系重构研究”为研究主题，以政府职能理论、客户关系管理理论、新公共服务理论为基础，运用文献调研、案例分析、比较分析、专家访谈、思辨与实证相结合的方法，提出了政府网站服务体系重构框架，分别从政府网站服务需求分析改进、政府网站服务内容重组、政府网站服务主体变革、政府网站服务渠道拓宽四个方面对政府网站服务体系重构框架进行阐述。

笔者借助于参与国家信息中心和国务院办公厅政府信息公开办公室的一些

政府网站改版以及顶层设计的课题，与政府网站设计的资深专家进行交流，不仅能弥补纯理论研究的缺陷，而且对本书写作具有极大的启发作用。笔者在写作本书的过程中重视吸收和借鉴已有的研究成果，并力求在理论上有所创新。具体而言，突出的特点和创新之处包括几个方面：一是构建了我国政府网站服务体系重构框架，并在此基础上提出优化建议；二是论证了政府网站服务内容的要素，并提出政府网站服务内容重组路径；三是提出了政府网站服务主体变革策略。

陈 美

2018年1月

目 录

导论	1
0.1 研究背景与意义	1
0.1.1 研究背景	1
0.1.2 研究意义	6
0.2 国内外研究现状	7
0.2.1 国外研究现状	7
0.2.2 国内研究综述	14
0.3 研究思路与研究内容	21
0.3.1 研究思路	21
0.3.2 研究内容	22
0.4 研究方法与研究难点	24
0.4.1 研究方法	24
0.4.2 研究难点	25
0.5 创新点	26
第1章 基本概念与理论基础	28
1.1 基本概念界定	28
1.1.1 政府	28
1.1.2 政府网站	28
1.1.3 政府网站服务	31
1.1.4 体系	33
1.2 理论基础	33
1.2.1 政府职能理论	34
1.2.2 客户关系管理理论	36
1.2.3 新公共服务理论	40

1.3 本章小结	43
第2章 我国政府网站服务体系的现状研究	44
2.1 我国政府网站服务体系的现状调查与分析	44
2.1.1 调查对象和调查方法	44
2.1.2 调查结果与分析	47
2.2 我国政府网站服务体系的不足	59
2.2.1 政府网站服务需求分析缺乏深度	59
2.2.2 政府网站服务内容建设无序	61
2.2.3 政府网站服务主体不顺	62
2.2.4 政府网站服务渠道有限	63
2.3 我国已有的政府网站服务体系重构	65
2.3.1 数字东城网站	65
2.3.2 国家发改委网站	68
2.3.3 广东农业信息网	70
2.4 我国政府网站服务体系重构的基本框架	73
2.5 本章小结	76
第3章 政府网站服务需求分析方式改进	77
3.1 面向需求分析的政府网站服务对象的识别与分类	77
3.1.1 政府网站服务对象识别方式	77
3.1.2 政府网站服务对象细分	79
3.2 政府网站服务需求及其分析方式的比较和优化	81
3.2.1 政府网站服务需求的特征	82
3.2.2 现有的政府网站服务需求分析方式	84
3.2.3 适应大数据管理的政府网站服务需求分析方式改进	90
3.2.4 影响政府网站服务需求分析方式改进的成功因素	92
3.3 应用案例：政府网站代码加载分析	97
3.3.1 国外应用	97
3.3.2 国内应用	101

3.4	本章小结	103
第4章	政府网站服务内容重组	104
4.1	我国政府网站服务内容要素	104
4.1.1	信息公开服务	105
4.1.2	在线办事服务	106
4.1.3	互动交流服务	106
4.2	国外政府网站服务内容重组	107
4.2.1	美国	108
4.2.2	英国	114
4.2.3	加拿大	117
4.3	我国政府网站服务内容重组路径	125
4.3.1	政府职能框架下政府网站服务业务界定	125
4.3.2	已有政府网站服务业务梳理	129
4.3.3	面向用户的政府网站服务内容优化	132
4.3.4	应用案例: 中国政府网	134
4.4	我国政府网站内容重组的实现保障	136
4.4.1	政府网站运行机制	137
4.4.2	政府网站内容保障机制	138
4.5	本章小结	139
第5章	政府网站服务主体变革	141
5.1	政府网站服务主体分析	141
5.1.1	单一型政府网站服务主体	141
5.1.2	混合型政府网站服务主体	142
5.2	政府网站服务主体的变革策略	146
5.2.1	完善政府自身组织结构	146
5.2.2	注重政府网站服务主体建设	150
5.3	政府网站服务主体变革的保障机制	154
5.3.1	激励与约束机制	155

5.3.2	利益协调机制.....	156
5.3.3	政策法律规制.....	157
5.4	本章小结.....	159
第6章	政府网站服务渠道拓宽.....	160
6.1	政府网站服务渠道构成.....	160
6.2	政府网站服务渠道拓宽的影响因素.....	161
6.2.1	搜索引擎.....	162
6.2.2	社交媒体.....	164
6.2.3	移动互联网应用.....	166
6.3	政府网站服务渠道拓宽的举措.....	168
6.3.1	搜索引擎优化.....	168
6.3.2	政府网站服务渠道组合.....	174
6.3.3	应用案例：中国政府网.....	182
6.4	本章小结.....	185
第7章	总结与展望.....	186
7.1	研究总结.....	186
7.2	研究不足与展望.....	187
7.2.1	研究不足.....	187
7.2.2	研究展望.....	188
附录	政府网站服务体系重构调研方案及访谈记录.....	189
	关于政府网站服务体系重构的调研方案.....	189
	政府网站服务体系重构的访谈方案.....	190
参考文献		203

导 论

0.1 研究背景与意义

0.1.1 研究背景

电子政务是 20 世纪 90 年代首先在欧美兴起并很快在世界各国普及的一种全新政府管理模式,是适应信息时代和知识经济发展要求而产生的现代化政务运行方式。政府网站是电子政务建设的一个重要组成部分,也是各级政府向社会公众提供公共服务的窗口。1999 年 1 月 22 日,由中国电信和国家经济贸易委员会经济信息中心牵头、联合 40 多家部委(办、局)信息主管部门在北京召开“政府上网工程启动大会”,开通政府上网工程主网站 www.gov.cn,成为我国政府上网的服务中心,揭开了 1999 年“政府上网年”的第一幕^①。2006 年 1 月 1 日,中央人民政府门户网站正式开通,初步形成了以中央政府门户网站为龙头,各地区、各部门政府网站为支撑的全国政府网站体系;同年,国家信息化领导小组在北京召开“全国电子政务工作座谈会”,提出了到 2010 年,政府门户网站成为政府信息公开的重要渠道,50%以上的行政许可项目能够实现在线处理^②。进入新世纪,特别是 2007 年《中华人民共和国政府信息公开条例》颁布施行以来,我国政府网站发展得到各级政府高度重视,经历了网站服务内容从少到多的快速发展期,取得了辉煌成绩^③。据统计,截至 2014 年 12 月,中

^① 转引自:汪徽志,岳泉.国内省级政府网站信息构建状况分析[J].情报科学,2006(8):1188-1193.新华网.新闻背景:政府上网工程大事回顾[EB/OL].[2014-06-30].

http://news.xinhuanet.com/newscenter/200302/24/content_741590.htm.

^② 国家信息化领导小组.国家电子政务总体框架[EB/OL].[2014-06-30].

http://www.shuicheng.gov.cn/art/2012/3/6/art_22307_464872.html.

^③ 国家信息中心网络政府研究中心课题组.中国政府网改版的理念与实践[J].电子政务,2014(3):2-7.

国.CN 域名总数为 1 109 万个,其中全国以 gov.cn 结尾的政府网站达到 57 024 家,占 CN 域名总数的 0.5%^①。以中国政府网为总窗口,覆盖省、市、县各级政府部门的全国政府网站服务已经形成,网站服务内容不断丰富^②。从 1999 年中国政府上网年到现在的 19 年时间,中国政府网站从无到有、从小到大,取得了较大成就,而这一发展过程与政府改革有着重要关系。

从行政生态学的角度来审视,行政生态环境对行政管理有着重大的影响。所谓行政生态环境,是指处于特定行政系统边界之外,能够对该系统的存在、运行与发展产生直接或间接影响的各种实体、情势与事件的总和^③。因此,政府网站所出现的演变和进展必须放在所处的行政生态环境中进行考虑。一方面,我国正在进行行政改革。十八届三中全会在提到转变政府职能以及行政改革时,明确提出要把简政放权、改革行政审批作为整个改革的突破口和抓手。2002 年国务院有 4 300 多项行政审批事项,而经过十年的六次改革,其中绝大多数都已下放。2013 年 3 月 17 日李克强总理在“两会”中公开承诺本届政府在国务院各部门 1 700 多项行政审批事项中三分之一以上都将会得到下放。2014 年 8 月 19 日,李克强总理主持召开国务院常务会议,决定推出进一步简政放权新措施,再取消下放 87 项审批事项,持续扩大改革成效^④;2014 年 9 月 10 日,在国新办新闻发布会上,国务院行政审批制度改革工作领导小组办公室新闻发言人李章泽表示,新一届政府成立以来,先后取消和下放 7 批共 632 项行政审批等事项,今年将再取消和下放 200 项以上行政审批事项^⑤。这一改革需要政府信息化的支持,尤其是强化政府网站的服务功能。另一方面,党中

① 中国互联网络信息中心.第 35 次中国互联网络发展状况统计报告(2014 年 12 月)[R/OL]. [2014-02-07]. <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwxyzbg/hlwjtjbg/201502/P0201502035488526-31921.pdf>.

② 国家信息中心网络政府研究中心课题组.中国政府网改版的理念与实践[J].电子政务, 2014(3): 2-7.

③ 张磊.德国行政生态环境发展状况及其对中国的启示[J].中国集体经济, 2014(16): 126-128.

④ 中国政府网.李克强:简政放权要啃“硬骨头”[EB/OL].[2014-08-22]. http://www.gov.cn/xinwen/2014-08/20/content_2737652.htm.

⑤ 熊丽,张伟.简政放权仍将持续深入推进[N].经济日报, 2014-09-11(001).

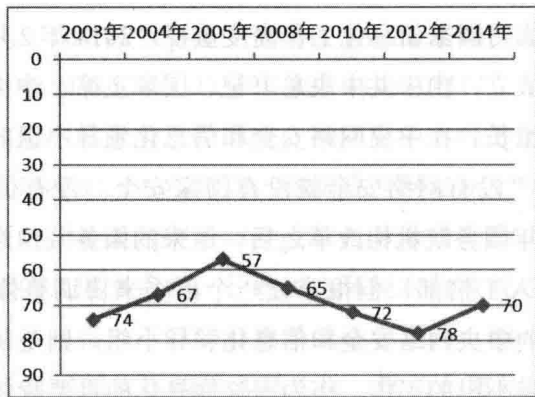
中央和国务院领导同志对国家信息化工作高度重视。2014年2月,中央网络安全和信息化领导小组成立,由中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平亲自担任领导小组组长。在中央网络安全和信息化领导小组的第一次会议上,习近平深刻指出,“没有网络安全就没有国家安全,没有信息化就没有现代化”^①。经过2008年国务院机构改革之后,原来的国务院信息化工作办公室被撤销,将其职能并入工信部,但很难让一个部委来协调整体的国家信息化工作,而此次新成立的中央网络安全和信息化领导小组,则是从更高层面强化了之前国家信息化领导小组的工作。作为国家信息化的重要载体,以中国政府网为代表的政府网站建设面临了新机遇。

为支持我国的行政改革以及加强公共服务,我国政府网站需进行改革与完善。自2002年以来,联合国经济与公共管理局就发布以联合国成员国为测评对象的电子政务测评报告,旨在引导全球电子政务发展^②。2014年6月25日,联合国经济与公共管理局发布题为“2014年联合国电子政务调查报告:面向未来的电子政务”^③的报告,该报告对成员国的电子政务进行了评估,其评估指标包括三个方面:在线服务的范围和质量、电信基础设施的发展状况、人力资源开发,在线服务指标主要测量国家网站的技术特征以及国家在服务供给方面所采取的电子政务政策和战略。通过对中国历年电子政务排名(见图0-1)进行梳理,可以看出,2005年时候我国电子政务排名达到最高,尽管2014年相对2012年而言上升8个名次,但2005年至2014年期间总体处于下滑的趋势。这其中的部分原因就是,尽管我国政府也在不断推动网站建设,但中国政府网站的服务水平相对于欧美发达国家进步较慢。我国政府网站在最近十年里面的建设虽然取得了较大进步,但是与公众的要求相比、与电子政务总体发展相比、与其他国家相比,依然存在一定差距。

^① 余飞. 网络安全治理频出重拳[N]. 法制日报, 2015-01-08(004).

^② 于施洋, 杨道玲. 对电子政务绩效评估的再认识: 国际视角[J]. 电子政务, 2007(7): 7-14.

^③ United Nations Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want[EB/OL].[2014-07-11]. http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.

图 0-1 历年联合国电子政务排名中中国排名情况^①

这主要体现在如下两个方面：

(1) 从政府网站服务供给的角度来看，我国少数政府网站服务定位较为模糊，服务功能定位混乱。例如，一些城市政府门户网站越来越像一张“报纸”，充满海量转载的社会性和娱乐性新闻；更多的政府门户网站则成了政府机构的“宣传栏”，主要围绕政府机构和当地社会进行宣传；还有大量的政府门户网站至今没有确定服务对象的分类^②。中国软件评测中心于2011年12月发布的报告显示，79.45%的部委网站、87.5%的省级网站、91.5%的地市网站、92.44%的区县网站都存在信息和服务失效等问题^③。在2014年12月发布的中国政府网站绩效评估报告中显示，当前多数服务内容比较原则、共性，实用性普遍不强^④。

(2) 从政府网站服务对象接受的角度来看，我国政府网站公众满意度不高。由中国软件评测中心、人民网和腾讯网联合开展的“2010年中国政府网站

^① 根据联合国发布的历年电子政务调查报告整理而成。

^② 刘渊，易凌志. 政府门户网站信息服务与用户价值感知——以“中国浙江”政府门户网站及其用户服务为例[J]. 情报学报, 2009(3): 431-436.

^③ 于施洋，杨道玲. 基于用户体验的政府网站优化：总体思路[J]. 电子政务, 2012(8): 2-7.

^④ 中国软件测评中心. 第四节 围绕民生需求，整合业务资源，提供实用化服务，是政府网站建设的重要内容[EB/OL]. [2015-03-20]. <http://2014wzpg.cstc.org.cn/zhuant/zbh2014/zbhg/1-4.html>.

绩效评估用户调查”结果显示：少数网民对政府网站“很不满意”^①；在 2013 年 10 月 25 的第三届中国政府门户网站发展论坛上，专家提出：“提供的服务不需要，需要的服务找不到。”^②中国软件评测中心则在 2013 年 11 月举行的“第十二届（2013）中国政府网站绩效评估结果发布会暨电子政务高峰论坛”上发布的中国政府网站绩效评估结果显示，超过 80% 的政府网站现有的服务内容与服务需求之间存在较大的差距^③。公众对政府网站的不满意已经倒逼政府来改革政府网站，如 2015 年 3 月 24 日，国务院决定开展第一次全国政府网站普查，有效解决一些政府网站存在的群众反映强烈的“不及时、不准确、不回应、不实用”等问题^④。

政府网站公共服务定位模糊以及公共服务公民接受度和满意度偏低的原因在于：第一，缺乏以公共服务为主旨的政府网站顶层设计。尽管有大量针对电子政务设计的指导框架，但这些研究的对象多为普适意义的框架（如电子政务互操作框架、电子政务顶层设计）或特定理论下的架构（如基于信息构建理论从组织系统、导航系统、标识系统、搜索系统探讨政府网站构建），但它们并没有针对政府网站公共服务提出的整体规则，导致缺乏针对政府网站公共服务供给的具体导向及具体要求，由此导致各个政府在进行网站公共服务定位时无据可循。第二，缺乏对用户服务需求的了解。当前的大数据环境下，政府很难了解广大网民的真实服务需求，往往基于自身业务来提供政府网站服务，从而导致“提供的服务不被公众需要，公众需要的服务找不到”的局面。

因此，如何重构政府网站服务体系，以满足用户不断增长的服务需求，成

① 转引自：于施洋，杨道玲．基于用户体验的政府网站优化：总体思路[J]．电子政务，2012(8)：2-7．第九届（2010 年）中国政府网站绩效评估结果总报告：第二节 服务型政府网站的体系框架和重点内容[EB/OL].[2012-07-10].

<http://2010wzpg.cstc.org.cn/fbh2010/pgbg/pgzbg/1908.shtml>.

② 新华网．部分政府网站不准确不实用 公众满意度差[EB/OL].[2014-07-08].

<http://news.sina.com.cn/c/2013-10-25/171428532817.shtml>.

③ 新华网．2013 年政府网站绩效评估结果发布 五大方面须提高[EB/OL].[2014-07-08].

http://news.xinhuanet.com/zgjj/2013-11/29/c_132927872.htm.

④ 中国政府网．政府网站不休眠，公共服务方不断档[EB/OL].[2015-03-31].

http://www.gov.cn/zhengce/2015-03/30/content_2840294.htm.

为政府需要认真研究并积极推进的一项重要工作。奥斯本和盖布勒在《改革政府：企业家精神如何改革着公营部门》中说：政府是我们使用的一种工具，一旦这个工具过时了，重新发明的过程就开始了^①。同样，对于政府而言，政府网站是政府对外服务的重要平台与工具，当这一工具过时则需要进行重构。本书旨在结合国内外政府网站服务的相关研究与实践成果，面向我国政府网站服务定位模糊和公众满意度低的问题，提出政府网站服务体系重构，以期为我国政府网站规划和设计提供建议。

0.1.2 研究意义

对政府网站服务体系重构进行研究，以提升政府网站服务水平与公众满意度，具有以下意义：

(1) 对于充实政府网站研究具有理论意义。政府网站在提供公共服务上的作用，日益受到世界许多国家的重视。一方面，国际上政府网站服务研究已经越来越受到广泛关注；另一方面，我国在理论研究方面还显得比较薄弱，尽管有学者关注政府网站服务，但大多处于国外政府网站服务理论介绍阶段，尚未对其进行深入探讨，也未从我国本土角度出发来进行研究。此外，现有研究较多从技术角度或政府自身角度来探讨政府网站公共服务问题。从本质上而言，政府网站服务在技术上已经不存在问题，但如何全面、正确地理解和把握政府网站服务，还有很多有待研究的问题。本书以提升政府网站服务为目的，提出政府网站服务体系的优化建议，有助于充实政府网站服务理论。

(2) 对于促进政府网站发展和电子化公共服务建设具有现实意义。尽管国务院办公厅先后发布的 31 号、40 号、57 号、100 号文件，为开展政府网站服务工作提供了政策依据，但这些文件并没有给出服务体系重构的具体方案。政府网站服务体系重构从研究服务主体、服务需求分析方式与服务内容等多个方面给出了政府网站服务的解决方案，对于正在进行的公共服务建设具有现实意义。此外，与我国服务体系重构强烈的需求相比，目前我国政府网站服务体

^① [美] 奥斯本，盖布勒. 改革政府：企业家精神如何改革着公营部门[M]. 周敦仁等，译. 上海：上海译文出版社，1996：23.

系重构的相关工作还缺乏深度,导致过于依赖或模仿国外经验。本研究有利于政府发现政府网站及其公共服务中存在的不足,并为政府制定政府网站公共服务推进策略提供参考。

0.2 国内外研究现状

0.2.1 国外研究现状

基于现有文献,笔者认为国外学术界对政府网站服务的相关研究主要体现在如下几个方面。

0.2.1.1 政府网站服务对象分析研究

通过对服务对象进行分析,有利于政府网站服务内容的供给以及服务质量的提升,国外学者在此方面进行了大量研究。

有学者强调服务对象分析的重要性,如 Lee、Tan, Trimi^①认为在进行流程建模研究之前,有必要确立以何种方式来分析和选取地方行政部门面向公民和企业的服务,从而以完整以及确切方式来分配那些通过门户网站能自动化的流程。Bertot 和 Jaeger^②认为,形成一个普遍可用、易用和具有强大功能的政府网站服务,政府网站应当具有用户导向性,参与用户导向型评估活动,评估政府网站服务资源,理解政府网站服务的用户需求。Farhan 和 Sanderson^③以定量方式来对科威特政府门户网站进行测评,关注网站是否能以满足用户信息需求和契合用户信息搜寻偏好的方式来组织信息,以及用户对网站的信息检索系统效

^① Lee S, Tan X, Trimi S. Current Practices of Leading E-government Countries[J]. Communications of the ACM Archive,2005, 48(10):99-104.

^② Bertot JC, Jaeger PT. User-centered E-government: Challenges and Benefits for Government Web Sites[J]. Government Information Quarterly,2006,23(2):163-168.

^③ Farhan HR, Sanderson M. User's Satisfaction of Kuwait E-Government Portal: Organization of Information in Particular[A]. In: Janssen M, Lamersdorf W, Pries-Heje J, Rosemann M. E-Government, E-Services and Global Processes[C]. Berlin: Springer, 2010: 201-209.

果的看法。

在政府网站服务对象分析方法上, Dijk、Peters 和 Ebbers^①认为, 政府互联网服务的接受和利用是一个“学习过程”, 需要以动态的方式来进行分析, 并建议政府采取服务跟踪技术来监测用户, 以用户需求导向来提供政府互联网服务。Chau、Fang 和 Sheng^②则通过对 2003 年 3 月 1 日至 2003 年 8 月 15 日期间在 Utah.gov 政府网站上的 1 895 689 个搜索日志进行分析, 建议通过搜索日志分析法来确定用户搜索行为并监控他们的信息请求, 并将请求频繁的信息放置在政府网站首页或者创建醒目的导航链接。Klaassen、Karreman 和 Geest^③将公民信息需求、访谈数据以及服务器的日志文件分析作为构建用户友好型政府门户网站的基础。

在政府网站服务对象需求保障方面, Verma、Mishra 和 Thangamuthu^④以印度国家门户网站为例, 强调在通过政府网站提供公共服务时应建立一些渠道来接受用户的反馈和建议, 从而理解并满足用户的服务需求。

在政府网站服务对象内容需求方面, Torres、Pina 和 Acerete^⑤对欧盟国家 33 个有影响力的大城市政府网站进行研究, 发现这些城市共提供 67 种公共服务, 其中用户用得最多的网上服务是地方税收的网上办理——85%的受访城市开展了这一应用, 而且绝大多数公共服务都具有大众性, 并与文化、体育、娱

^① Dijk J, Peters O, Ebbers W. Explaining the Acceptance and Use of Government Internet Services: a Multivariate Analysis of 2006 Survey Data in the Netherlands[J]. Government Information Quarterly, 2008, 25(3): 379-399.

^② Chau M, Fang X, Sheng O. What Are People Searching on Government Web Sites?[J]. Communications of the ACM, 2007, 50(4): 87-92.

^③ Klaassen R, Karreman J, Geest T. Designing Government Portal Navigation Around Citizens' Needs [C]. In: Wimmer MA, Scholl HJ, Grönlund Å, Andersen KV. Electronic Government[C]. Berlin: Springer, 2006: 162-173.

^④ Verma N, Mishra A, Thangamuthu P. One-Stop Source of Government Services through the National Portal of India[C]. In: Sahu GP. Delivering E-government [C]. New Delhi: GIFT Publishing, 2006: 88-95.

^⑤ Torres L, Pina V, Acerete B. E-government Developments on Delivering Public Services among EU Cities[J]. Government Information Quarterly, 2005, 22(2): 217-238.