

中国地方政府 外语网站建设策略

——河北省政府外语网站案例研究

张尚莲 著

南开大学出版社

中国地方政府外语网站建设策略

——河北省政府外语网站案例研究

张尚莲 著



南开大学出版社

天津



GD 01570213

图书在版编目(CIP)数据

中国地方政府外语网站建设策略：河北省政府外语
网站案例研究 / 张尚莲著. —天津：南开大学出版社，
2011.7

ISBN 978-7-310-03727-8

I. ①中… II. ①张… III. ①地方政府—外语—网站
—研究—中国 IV. ①TP393.092

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 117509 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人：肖占鹏

地址：天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码：300071

营销部电话：(022)23508339 23500755

营销部传真：(022)23508542 邮购部电话：(022)23502200

*

河北昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 3.875 印张 150 千字

定价：20.00 元

如遇图书印装质量问题，请与本社营销部联系调换，电话：(022)23507125

序

我国政府外语网站建设的终极目标是“以网络为工具，以用户为中心；以应用为灵魂，以便民为目的”，为地方社会经济和人文发展助力。读完张尚莲同志的著作《中国地方政府外语网站建设策略——河北省政府外语网站案例研究》之后，我深受启发，作者以河北省政府外语网站建设为案例，在以下几个方面进行了积极的探索：

1. 对目前我国地方各级政府外语网站的建设现状进行了摸底。在对现有外语网站的建设程度进行分类基础上，找出了存在的主要问题。

2. 对我国地方政府外语网站建设所需的资源进行调查和论证，包括各类高等学校外语专业的设置，以翻译为专长的外语人才分布，以及河北省有关翻译组织和社团的资源等。

3. 提出我国地方政府外语网站的具体建设方案，具体包括项目招标、外语语言服务团队组成原则、栏目设置与信息内容由本土向国际惯例的转化、外语网站的日常维护与改善等。

4. 对我国地方政府外语网站的运行质量进行了评估，具体包括政府外语网站功能、内容、互动化程度、自身特色等质量监控观测点的研究，以及网站点击率和社会效益评估研究等。在应用上达到了国际化、便捷化、本土化的效果。

从研究的理论意义上来看，我认为本研究拓展了外语界的研究视角，即从一般的外语理论研究拓展到外语实践应用研究，这一点也符合当前应用外语研究要与社会经济建设相结合的要求。另外，作者较为成功地将管理学、统计学、网页设计、跨文化交际与外语学科进行了成功接轨，实现了跨学科研究。

从研究效果上看，对省级政府外语网站进行建设策略研究在国内尚属首例。其研究成果对我国地方各级政府外语网站建设具有实质性

的启发意义，对地方政府在招商引资、便民服务、信息公开、电子政务等多个方面都起到重要的促进作用。在不断变幻的国际交往环境中，本研究成果对提升地方政府知名品牌形象、加强地方政府对外政治、经济、文化等多领域合作方面尤为必要。

总之，我认为本研究结果具有较好的应用前景，对国际人士更好地了解我国地方社会经济文化发展，促进我国对外文化交流，增强我国国际竞争力与引导力均具有较好的推进作用。

河北工业大学外国语学院
李文军教授
2011年5月10日

前 言

在全球信息化迅速发展的今天，信息网络正在成长为“第四媒体”，成为人们获得信息和实现社会各种功能的主要载体。在这种背景下，政府面临挑战，政府角色也正在发生着深刻变化。在国内，我国政府正在由“监管型”政府向“服务型”政府转型。而提升自身对国际事务的交流、参与、引导和学习能力，重塑政府形象，增强政府在全球的竞争力，也已成为各国政府的当务之急。放眼国际，政府的观念、视觉和做法都在日趋国际化。因而抓住时机，实施政府上网，可以改变我国信息化建设领域长期以来在硬件、软件和信息服务业投资方面比例严重失调的状况，丰富网上的信息资源，可以树立中国各级政府在国际互联网上的形象，提高政府工作的透明度，降低办公费用，提高办事效率，有利于勤政、廉政建设，同时大幅提高政府工作人员的信息化水平。

由于地域、文化和语言的障碍，过去的地方政府通常并不被国外人士所知悉，而今天，互联网已经跨越时空，突破障碍，各个地方政府也迫切需要加快整合全球的信息资源来发展自己。体现在具体事务中，则是政府的服务也需要国际化。设立我国政府门户网站的外语版，涵盖我国对外交流几大语种，是政府网站国际化的第一步，也是提升我国政府国际化形象的重要举措之一，其国际化程度在很大程度上反映了地方政府（或城市）的对外开放水平。政府网站国际化，是将政府网站作为对外展示的窗口、对外交流的桥梁、对外服务的渠道。在这个平台上，政府和城市形象直接进入国际舞台，与世界接轨，增进交流和了解，吸引更多社会群体为城市建设出谋划策，增强城市国际吸引力和竞争力；提高城市和政府的对外开放程度，优化涉外服务环境；提高政府公共服务能力，有利于招商引资，推动城市文化、旅游、

经济等方面的发展。

近年来,地方政府对政府外语门户网站的制作越来越重视,政府外语网站在国际环境中的宣传交流,对外服务功能正在不断加强。在增强政府对外信息的透明度,展现具有政府权威、社会凝聚力和良好行政环境的政府形象等方面,政府外语网站的作用已不可或缺。一些著名的政府外语网站,如“首都之窗”主网站中文版月均点击数接近7000万次,国际门户月均点击数超过150万次。另外,外交部网站日访问量达320余万次。这些网站在对外宣传工作中的作用举足轻重。随着电子政务的不断成熟,全国各省市政府外语门户网站将发挥越来越重要的作用,意义深远。

首先,这是自身发展的需求。中国经济的快速发展受到世界的瞩目,通过政府网站对外推销政府品牌不失为一个大好时机。政府应该意识到政府外语网站建设是政府对外沟通的桥梁,是为境外人士服务的主要渠道,是实现全球沟通互动的载体。

其次,这是外在环境推动的结果。随着全球化进程的不断推进和我国国际竞争力的不断加强,外商在中国投资、海外学生到中国学习和外籍人士到中国定居等首先要了解中国这样一个大国的政策环境,政府外语网站就是他们最好的选择。政府网站外语版的主要服务对象,是在城市长期居住或短期居住的求学、工作、旅游、商务投资等外国人士,以及境外关心我国城市发展和建设的外籍人士。因此,在语种和内容设置方面要根据城市的具体情况各有侧重。比如上海、宁波等沿海经济发达城市以及沈阳、成都等大型城市,地理优势使得这些城市很早就与世界各国经济贸易往来频繁,城市外籍居民众多,在外语网站建设方面已经先行一步,积累了一定的建设经验。

河北省具备了较多的资源和区位优势,如何抓住网络条件下信息化工作发展的新机遇,突出河北省特色所在,充分发挥网络优势,宣传河北、推介河北,积极探索一条具有河北特点、时代特征的网络媒体新路;如何建设具有自身特色,更好地同国际接轨,提升国际化的形象,更多地吸引国际游客和国际投资的门户网站,对于打造特色河北、提升河北国际知名品牌形象均十分必要。设立河北省政府外语网

站,是政府网站国际化的第一步,也是提升河北省政府国际化形象的重要举措之一。河北省政府外语网站建设具有以下几方面的重要作用:

- (1) 塑造向国际化方向发展的地方政府形象。
- (2) 建设地方企业国内外市场的英文网上交易和信息发布平台,建立超越传统模式的竞争优势,拉动地方经济。
- (3) 促进不同地域、文化背景下的客户、供应商、合作伙伴之间便捷有效地沟通和交流。
- (4) 节省政府的人、财、物等资源。

根据文献检索,笔者发现有关政府外语网站的研究主要有以下两方面:

第一,政府外语网站外语翻译质量研究。

从事这一方面的研究主要来自外语界。毛东辉(2008)专门讨论了政府网站英文版若干翻译问题。他认为随着“政府上网工程”的启动,我国各级政府上网工程主网站正式启动,各地政府门户网站相继推出了外语版。但在浏览和拜读各级政府网站以后,发现英语语言表达不规范的现象非常严重。刘忠(2009)针对内蒙古自治区盟市政府门户网站英文版进行了细致的研究。在内蒙古自治区的12个盟市中,呼和浩特市、包头市、鄂尔多斯市、巴彦淖尔市、乌海市、乌兰察布市网站有英文版,呼伦贝尔市、兴安盟、通辽市、赤峰市、阿拉善盟、满洲里市网站没有英文版。在这些英文版中,不同程度地存在这样或那样的问题,他分析并归纳总结了出现这些问题的原因。刘忠发现这些网站英文版的内容错误较多,一方面影响了当地政府的形象,另一方面也影响了外商的旅游意向或投资意向,从而使这些地方失去商机,失去发展的机会。他在论文中指出相关网页内容中的错误,以期引起有关政府的重视,建设好自己的外语门户网站,达到深化对外开放和吸引外商外资的目的,在经济发展中起到积极的作用。

第二,政府外语网站设计与效果研究。

北京大学网络经济研究中心主任杨冰之(2007)推出了《中国政府网站国际化程度评估报告》。从政府外语网站的拥有率来看,省会城市及计划单列市的政府外语网站建设情况最好,地级市的建设情况普

遍较差。在我国 31 个省（自治区、直辖市）中，有 12 家建设了外语网站，拥有率为 38.7%，比例明显偏低。此外有 6 家仅建立了繁体中文版本。从地域分布上看，建立了外语网站的省市覆盖了我国多数的地区。从政府外语网站的发展程度来看，目前我国省级政府的外语网站整体处于建设起步阶段，此类网站还有很大的成长空间。网站内容比较丰富，基本信息介绍较为全面，网站以信息展示功能为主；网站设计和功能只具备初步雏形，网站导航功能不足，不支持或很少支持网络服务的开展。各地网站建设质量存在较大的差异，沿海城市和经济发达地区的建设水平明显领先于其他地区。从政府外语网站的互动性来看，我国政府外语网站建设的软肋之一是互动功能欠缺，加强互动功能是未来政府网站建设工作的重点，也是当前政府网站建设需要重点强化的内容之一。

笔者通过对以往政府网站质量评估体系的相关研究进行检索，发现许多学者在如何评估政府网站的质量方面持有不同的观点。

Lan 和 Falcone (1997) 提出了影响网站公众接受程度的因素。这些因素包括信息技术、用户偏好、界定、管理和限制供应商/用户关系的体制以及影响信息处理的心理因素。Hwang 和 Chao (2001) 提出了评估政府网站的三大指标：定义、设计和产出。然而，这一系统相对过于笼统，实用性不太明显。Stower (1999) 使用内容分析的方法评估网站质量，以区别于以往以用户数据如用户资料、资源下载等为依据的评估方法。Eschenfelder、Beachboard、Wyman 和 McClure (2001) 提出了另一个政府网站评估框架，即以美国联邦政府网站为例，他们提出从网站内容、时效性、准确度、提供的服务、与用户的互动和信息反馈等方面建立网站质量评价机制。这一框架更加具体，更具有适用性。政府网站应该服务于民众，因此，公众满意度应该成为评价一个政府网站的质量标准。Cullen 和 Houghton 在此方面做出很大成就。Cullen 和 Houghton (2000 年) 进行了一项评估新西兰政府网站的有效性研究。他们对 52 个政府网站进行评估之后，发现了以下三个影响网站质量的因素：内部效率、公众满意度和员工的满意度。其中内部效率是指组织内部工作程序和流程，其中包括电子数据交换、

无纸化办公、流程再造和及时操作等；公众满意度包括可获取性、透明度、电子化服务等。Gupta 和 Jana（2003）认为目前存在的体系都是不完善的。通过对印度网站的研究，他们发现了可用五个标准来衡量政府网站的质量。该系统包括信息资源管理、WWW 的管理、准标记、成本效益分析和硬软件措施等。不同国家评估政府网站质量的标准各不相同，不同国家之间应相互借鉴以完善自己的制度。刘丽群和刘淑芬（2007）在其论文中也系统地比较了中国和美国不同的政府网站质量评估体系。

就河北省而言，根据崔丽娟（2009）的实际调查，河北省政府外语网站建设当中也存在不少问题，主要表现为大量的政府网站并没有外语版，现有的政府外语网站也存在着大量拼写错误、语用错误、句法错误以及机械的机器翻译现象等。因此，开展河北省政府外语网站建设策略研究非常急迫。

目 录

序

前言

第一章 河北省政府外语网站现状调查	1
一、网站的现状	1
二、网站建设取得的成绩	14
三、网站建设存在的问题	18
四、结论	25
第二章 河北省政府外语网站建设可行性研究	27
一、网站建设的翻译机构现状	28
二、网站建设中翻译人才问题	33
三、网站建设的可行性方案	37
第三章 河北省政府外语网站建设方案	45
一、网站结构设计基本原则	46
二、网站设计需求	47
三、网站设计风格	48
四、网站建设技术要求	49
五、网站内容国际惯例的转化	56
六、栏目设置	60
七、网站的翻译策略	69
八、外语语言服务团队组成原则	76
九、网站的日常维护与改善	77
第四章 河北省政府外语网站效益评估	79
一、网站评估对于电子政务网站的主要作用	79
二、网站评测通常采用的方法	80

三、政府外语网站重点参考点	83
四、评估流程	84
五、评估指标	86
六、诊断检测平台每月撰写运行报告	89
七、河北省政府外语网站语言评析	89
八、河北省政府外语网站内容评析	91
九、河北省政府外语网站建设的障碍分析	93
十、建设性意见与国内外可借鉴的政府门户网站	96
第五章 结语	102
参考文献	107

第一章 河北省政府外语网站现状调查

随着河北省改革开放的不断深入和政府上网工程的开展,河北省市县区各级政府都开通了自己的政府网站。政府门户网站是国家行政机关建立在国际互联网上的一个信息发布、办公互动、数据交换的窗口,是政务公开的载体和舞台,是政府与社会、企业、民众沟通的桥梁。建设并维护好政府门户网站,对于全面推动政务信息化建设,加快电子政务事业发展步伐,具有非常重要的意义。政府门户网站在招商引资、便民服务、信息公开、电子政务等多个方面也都起到重要作用。随着国际化程度的提高和电子政务发展的不断成熟,政府网站外语版也将发挥越来越重要的作用。但是,与此同时,河北省各级政府门户网站一个常见问题也逐渐显现:网站少有外语页面,已有外语页面外语质量也有待提高。这种状况完全不能满足不懂汉语的国外访问者的需求,也严重影响了河北省的对外宣传特别是面向外商的招商引资工作。鉴于以上情况,本研究将重点探索河北省政府外语网站的建设策略,本章首先对河北省各级政府的外语网站现状做一调查研究。

一、网站的现状

1. 河北省政府外语网站的建设程度

在本研究中,笔者就河北省各级政府门户网站及其外语网站的建设程度做了详细的调查。调查的范围涉及河北省人民政府网站、省政府60个下属机构的政府网站和省11个设区市的政府网站。从河北省政府外语网站的建设程度来看,目前河北省政府外语网站整体处于建

设起步阶段, 此类网站还有很大的成长空间。网站内容比较丰富, 基本信息介绍较为全面, 网站以信息展示功能为主; 网站设计和功能只具备初步雏形, 网站导航功能不足, 不支持或很少支持网络服务的开展。全省各地网站建设质量存在较大的差异, 整体水平与我国经济发达地区、沿海城市的政府外语网站相比还有较大差距。从政府外语网站的互动性来看, 河北省政府外语网站建设的软肋之一是互动功能欠缺, 加强互动功能是未来政府网站建设工作的重点, 也是当前政府网站建设需要重点强化的内容之一。

虽然河北省政府外语网站建设处于起步阶段, 整体水平与我国经济发达地区、沿海城市的政府外语网站相比还有较大差距, 但是河北省政府门户网站建设有着一定的历史和不少经验, 并取得了突出成绩。笔者首先关注的是河北省人民政府外语网站, 该网站于 2009 年正式开通。而早在 2001 年, 省政府办公厅根据国务院办公厅一系列文件精神 and 省政府主要领导同志关于抓紧筹建省政府公众信息网(即政府门户网站)的重要批示, 开始着手筹建河北省政府门户网站。在考察借鉴兄弟省市政府门户网站建设经验的基础上, 按照高起点、高标准, 确保建成国内政府系统一流网站的目标(具体目标为页面设计、技术水平、运行机制“三个一流”), 确定了“中国河北”门户网站的三个功能定位:

一是构建政府门户, 即建成全省最大的、最具代表性、最具权威性的公众信息平台;

二是着力宣传河北, 展示河北京畿大省的公众形象和河北人民的精神风貌、风土人情等地方特色;

三是推进网上办事, 实行政务公开, 倡导求真务实、执政为民的思想作风, 建立“一站式”服务, 提高效率, 方便群众。

2003 年 10 月, “中国河北”门户网站正式开通。“中国河北”作为河北省重点打造的精品网站, 曾屡获殊荣。2003 年 12 月, “中国河北”门户网站在全国“最佳社会公众服务政府网站调查”活动中获得省级政府网站第二名; 2004 年 4 月, “中国河北”门户网站在全国政府门户网站调查中再次进入前十名即排名第四; 2004 年 8 月, “中

国河北”门户网站在“第三届中国电子政务技术与应用大会”上荣获省级政府门户网站评比第一名；2005年12月，“中国河北”门户网站在第四届中国政府网站绩效评估中荣获第五名。可是说，“中国河北”门户网站结合河北实际，着力突出网站的个性和地方特色，页面新颖，内容丰富，更新及时，维护方便，运行顺畅，管理规范。

为了进一步说明河北省政府外语网站的建设程度，笔者以河北省人民政府外语网站（即“中国河北”英文版）为例，从以下五个方面分析“中国河北”中英文网站的建设程度及其可以提高之处。

1.1 中文网站内容丰富，英文网站内容相对简单

“中国河北”门户网站主站点目前完成了6大类260个栏目的制作。主要包括：河北概况、河北经济、河北政务、社会生活、科技文化、网上办事等。这些栏目内容丰富，信息量大，涉及了省政府部门等43个省直单位的工作，较全面地反映了河北省各个方面的最新动态。英文网站的信息主要包括：河北概况、河北政务、河北经济、对外开放、旅游、文化。从内容上看，中文网站内容比较丰富，基本信息介绍较为全面，但英文网站仍以信息展示功能为主，比如对于河北省旅游、文化等信息介绍详细，并配以图片，图文并茂，以便外国友人了解河北省悠久的文化历史和丰富的旅游资源。虽然中英文网站都涉及“中国河北”，但内容信息存在较大差距，中文网站内容丰富、翔实、广泛、全面，英文网站内容相对简单，概况介绍较多，具体内容较少，这体现出当前英文网站建设还处于起步阶段，有较大的成长空间。

1.2 中、英文网站配合政府中心工作，开辟特色专题栏目

每年“两会”期间，为及时反映人大、政协的提案、议案和两会热点问题，网站开辟了“两会专题”，在宣传报道两会精神方面发挥了作用。在抗击非典期间，与省“防非办”密切配合适时推出了“抗击

非典专题”，及时向社会发布河北省非典疫情和防治非典的政策措施，在围绕中心工作、服务防治非典方面发挥了重要作用。此外，“中国河北”还紧密配合中心工作相继开辟了“防治禽流感”、“地方特色经济”、“网站评议”、“网上招商”等多个具有鲜明特色的专题栏目，受到了社会各界的广泛关注和好评。这方面英文网站同样出色，在英文网站首页明显的位置可以看到红色的专栏“**Hebei Provincial Annual Sessions in 2010**”。专栏详细介绍了2010年1月11日至15日省政协十届三次会议的情况（见图1.1），及时反映了政协的提案、议案，凸显了人民政协在社会主义民主政治建设中所具有的不可替代的作用，也反映了人民政协委员积极通过建议和批评履行民主监督职能的高度热情。

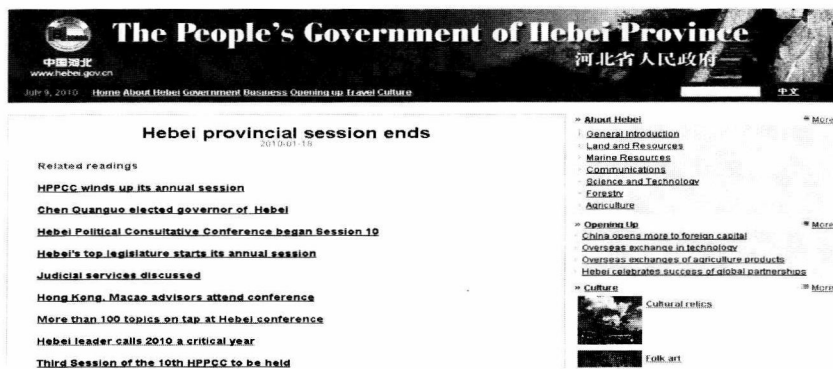


图 1.1

图片来源：“中国河北”英文网站 <http://english.hebei.gov.cn/2010-01/18/content>。

1.3 中文网站协助开发分站点，促进数据资源共享，而英文网站尚有欠缺

“中国河北”中文网站为人防办、法制办等单位开发了分站点。并根据需要以此为蓝本，为一些尚未建立网站的省直部门提供自助式网站模版；同时，集成了省教育厅、气象局、国税局等 38 个单位的网

上数据,在促进政务信息资源共享方面迈出了扎实的一步。而英文网站在这方面尚有欠缺,网站仍以信息展示功能为主,没有形成系统的网上数据链。河北省人民政府的 60 个下属机构大多没有自身的英文网站,信息资源共享更无从谈起,因此目前的当务之急是加快促进河北省政府外语网站的建设。在提高普及率的前提下,才能提高外语网站的建设质量,使其成为中文网站的有益补充,并向外国友人积极宣传河北省在政治、经济、文化各方面的最新动态和发展趋势。

1.4 中文网站积极开发网上办事流程并进行试点,英文网站尚留空白

在开发网上办事流程的过程中,网站设计者首先选择了省教育厅的“教师资格证认证”,省信息产业厅的“计算机软件资质认证”、“计算机系统集成资质认证”等项目作为试点,陆续有 5 个项目开发完成;同时,集成了省项目审批中心开发的“设立外商独资企业”等 4 个项目投入试点,均取得了良好的运行效果。图 1.2 是中文网站“办事平台”(即网上办事系统)板块,设计者将用户分为“个人”和“企业”两大类,既方便了广大人民群众的日常生活的需要,又为河北省企业各类事务的处理提供了便利,大大提高了企业的办事效率,也体现出服务型政府的功能和优势。

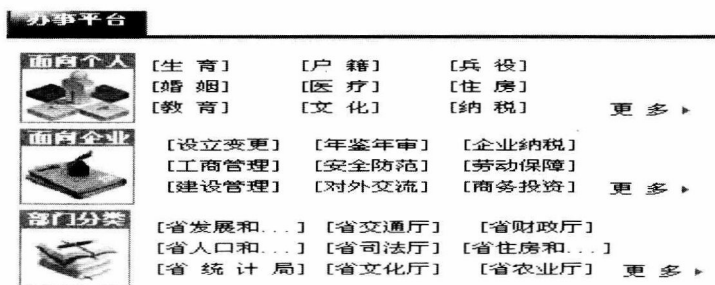


图 1.2

图片来源:“中国河北”门户网站 <http://www.hebei.gov.cn/index.htm>。