

# “2007 年中国政府网站评估”网络专题设计

## 一、项目背景介绍及研究方法

2002 年，受国务院信息化办公室(国信办)的委托，计世资讯（CCW Research）在国内首家推出政府门户网站评估指标体系，并首次在全国范围内对政府门户网站进行了综合评估，在各级政府的电子政务建设中产生了重大影响。此后，计世资讯（CCW Research）每年都对中国政府门户网站评估进行评估，目前已连续进行六年，本报告就是第六次全国政府网站评估的主要成果之一。

计世资讯（CCW Research）第六次全国政府网站评估采用先进的 PIT-EEE 指标体系，对我国 31 个省级政府门户网站和 32 个省会及副省级城市的政府网站进行了综合评估，评估时间是 2007 年 9-11 月。

本次评估综合运用专家评估法、软件评估法和公众调查法。

(1) 专家评估是本次评估最重要的方法，由计世资讯（CCW Research）专业分析师具体实施。

(2) 软件评估法由计世资讯（CCW Research）和国内领先的网站评估软件提供商——北京太浩企软软件技术有限公司合作，从平均出错率、平均响应速度、平均图片率、平均冗余率等方面对网站建设的相关质量进行评测。评估工作由计世资讯（CCW Research）整体负责，具体实施由太浩企软负责。

(3) 公众调查法由计世资讯（CCW Research）专业调研员实施，对我国六大城市 2600 多个市民进行了政府网站应用现状的调查。

## 二、2007 年中国政府网站评估主要结论（主要结论部分再拨高一下）

一、我国省级和省会及副省级城市政府网站正处于从交互期向处理事务期过渡阶段。目前面临的最重要的问题有两个：一是如何向处理事务期过渡，即如何实现完全的在线事务处理；二是扩展信息服务平台，为实现普遍服务做好准备，即提供包括 PC、手机、信息亭等多种接入渠道，使得用户可以随时随地通过手机、电脑等各种设备享受政府提供的服务，提高政府网站使用的方便性和扩大覆盖面。

二、2007 年我国政府网站建设取得了很大成绩，得分进步较快，出现了众多优秀网站，在省会及副省级城市政府网站中尤为明显。并且，我国电子政务发展低水平趋同的“拥塞”现象得到一定程度的解决。

三、在三大功能定位中，我国省级和省会及副省级城市政府网站信息公开做得比较优秀，

基本满足了公众需求，而交流互动和在线办理实现程度不足，今后我国政府网站的建设重点将是交流互动和在线办理。

四、在三级指标中，初级指标、中级指标、高级指标得分依次递减，并且差距很大，反映了我国政府网站的服务深度不足。

五、政府网站建设呈现很强的区域差异，总体来说，在我国七大区域中，华东地区的政府网站的建设质量最高，华南、华中次之，之后是华北、东北，而西南、西北地区较为落后。

六、应用现状调查表明，在我国访问过政府网站的公众还不足一半，仅有 42.5%，其中 38.5%的只是偶尔访问，经常访问的仅有 4.0%。没访问过政府网站的公众中有 29.0%的表示从没听说过政府网站。我国政府网站的认知度和影响力有待进一步提高。

### 三、政府网站评估的指标体系介绍

本次评估沿用 2006 年计世资讯（CCW Research）与北京大学联合推出的指标体系——PIT-EEE 体系。基于中国电子政务现实阶段的需要与特征，PIT-EEE 体系借鉴并参考了国外优秀的电子政务评价体系，是一种双维度、多层级的网站测评体系。

#### 1、指标体系的设计理念

PIT-EEE 评测体系是以建立服务型政府的目标与方向为出发点，按照 PIT-EEE 电子政务发展阶段理论设计的。政府网站具体的服务功能分为三大类，信息公开（Presence）、互动交流（Interaction）和在线办理（Transaction），这三大类功能按照从低到高发展阶段，依据所提供的电子政务典型服务的难易程度与重要程度，又相应给出了初级（Emerging）、中级（Enhanced）和高级（Expert）三种发展水平。

PIT-EEE 电子政务发展阶段理论

服务功能 发展水平	信息公开 (Presence)	互动交流 (Interaction)	在线办理 (Transaction)
高级水平 (Expert)	基于已有成熟平台，结合多种其他渠道，将便捷、安全、以人为本的信息服务推向全社会，惠及城市与农村减小数字鸿沟，促进和谐社会，实现真正意义上的普遍服务。	确保互动交流渠道的畅通、高效，真正发挥实际作用，吸引广泛民众参与，从而成为政府与民众交流的主要窗口，以沟通和理解换取社会和谐发展。	以网上办事为基础推进政府职能整合，实现网上协同办事，从而优化政府办事流程，从根本上提高政府的运行效率和服务水平，抓住信息技术革命的机遇，提高政府竞争力。
中级水平 (Enhanced)	提升网站信息发布的时效性，推进普遍服务，以编制政务公开目录为契机，实现政务信息	变被动交流为主动沟通，问政于民，融智于民，接受民众监督，听取民意反馈，从	将政府的行政审批事项与其他服务事项实现在线申报、在线办理、在线完成，

	发布的规范化，将公共信息的提供上升为一种服务，实现服务的周到化和细致化。	而提升民主水平，强化政府为民服务的角色定位。	把电子政务变成一种实实在在的政府服务资源。
<b>初级水平 (Emerging)</b>	完成政府门户网站的基本功能建设，实现政务信息上网和基本的公共信息发布。	建立政府信箱，从功能上实现网站的互动交流，开辟信息双向流通的渠道	基于网下政府的传统业务模式，并为之服务，为网下业务的顺利办理提供便利和支持。

PIT-EEE 评测体系有网站建设维护、政务信息上网、公共信息服务、互动交流平台、个人网上办事、企业网上办事等六大类指标，通过进一步深化，逐步构成细化指标纵向层次。对于各个细化指标，按照电子政务发展阶段理论分为初级指标、中级指标、高级指标三类。其中，初级指标主要考察基本的信息上网，中级指标在信息提供的基础上强调了带有服务性质的功能，高级指标主要考察了基于网络的服务功能。这样的划分，有助于对网站目前发展的细化判断和对评测结果的具体分析。如下图所示，在对应的二级指标中，按照三级指标考察的属性，即具体发展阶段功能的成熟程度，划分了初级、中级和高级指标近百个，从纵深细致入手考察电子政务发展的各个方面。这样横向、纵深安排的指标体系是符合电子政务发展 PIT-EEE 理论的。

PIT-EEE 评测指标体系

权重	10%	15%	20%	25%	15%	15%
<b>一级指标</b>	网站建设维护	政务信息上网	公共信息服务	互动交流平台	个人网上办事	企业网上办事
<b>二级指标</b>	导航搜索	公告公示	本地概览	政府信箱	办事指南	办事指南
	相关链接	政策法规	便民信息	民主监督	业务咨询	业务咨询
	普遍服务	新闻信息	实用服务	交流论坛	申报审批	申报审批
	及时有效	机构设置	招商信息	参政议政	部门协同	网上缴纳
	美观实用		旅游信息			招标采购
	安全隐私					部门协同
<b>三级指标</b>	1. 每个二级指标下设三级指标，共 95 个，按照实现的难度和对应的水平分为初级、中级、高级三类指标，其中初级指标 32 个，中级指标 36 个，高级指标 27 个。 2. 三级指标的权重根据其级别的高低确定，并保持初、中、高级化指标整体上权重的平衡，三者整体权重比为 28%：39%：33%。					

政府门户网站测评指标体系从横向的六个指标来看，分别是网站建设维护、政务信息上网、公共信息服务、互动交流平台、个人网上办事和企业网上办事。按照 PIT-EEE 电子政务发展阶段理论，六大项之间存在着严密的逻辑递进关系：网站建设维护、政务信息上网、公共信息服务是信息公开阶段（Presence）；互动交流平台是互动交流阶段（Interaction）；个人网上办事和企业网上办事是在线办理阶段（Transaction）。三级指标按照实现的难度和对应的水平分为初、中、高三类，从纵向深度上，按照电子政务发展阶段功能的成熟程度分别对应初级水平（Emerging）、中级水平（Enhanced）；和高级水平（Expert）。

通过评估信息公开、互动交流、在线办理等一系列电子政务的服务绩效，有助于考察政府门户网站在不同服务功能上的实现程度，又可以对每种功能的成熟水平和发展程度给出明确而清晰的判断。从而把握中国电子政务在现阶段发展的状态、性质和程度，为各地方与各部门电子政务的深入发展提供科学的依据。

#### 四、2007 年中国政府网站评估得分排名

2007 年中国省级政府网站评估得分排名

总体得分排名	政府名称	得分	较 06 年名次变化	初级指标排名	中级指标排名	高级指标排名
1	上海	6.9	+1	8	2	1
2	北京	6.7	-1	3	1	2
3	广东	6.1	+2	17	9	4
4	山东	5.9	0	5	6	3
5	浙江	5.8	+1	7	12	6
5	海南	5.8	+2	3	4	8
7	安徽	5.7	-4	12	6	4
7	湖北	5.7	+5	1	4	14
9	湖南	5.6	+1	19	6	21
10	吉林	5.4	0	15	12	10
11	天津	5.3	+12	12	2	9
11	福建	5.3	+5	22	10	7
11	江苏	5.3	-3	2	18	12
14	黑龙江	5.2	+2	14	16	18
15	河北	5.1	+3	25	14	14
16	陕西	5.0	-4	17	19	11
16	河南	5.0	+2	10	10	18
18	云南	4.7	-10	19	20	16
18	重庆	4.7	+4	6	14	23
20	辽宁	4.5	+6	23	23	16
20	江西	4.5	0	10	22	12
20	四川	4.5	+7	8	20	23
23	贵州	4.0	-9	19	24	18
24	内蒙古	3.9	0	25	16	23
24	山西	3.9	+1	24	29	26
26	宁夏	3.6	+5	29	25	21
27	青海	3.5	-13	27	26	29
28	广西	3.2	+2	15	26	27
29	新疆	3.0	-9	28	28	30
30	甘肃	2.4	-2	30	30	27

31	西藏	1.3	-2	31	31	31
----	----	-----	----	----	----	----

数据来源: 计世资讯(CCW Research) 2007/11

2007 年中国省会及副省级城市政府网站评估得分排名

总体得分排名	政府名称	得分	较 06 年名次变化	初级指标排名	中级指标排名	高级指标排名
1	广州	7.7	+1	1	3	1
2	宁波	7.5	+1	3	2	11
3	杭州	7.4	-2	3	1	3
4	厦门	7.3	+2	8	6	6
5	成都	7.2	-1	16	6	4
6	青岛	7.1	0	19	6	2
7	合肥	7.0	-3	12	6	5
8	深圳	6.9	+3	3	6	8
9	南京	6.7	+9	12	3	16
10	武汉	6.5	-2	21	14	8
10	哈尔滨	6.5	+5	1	19	14
12	济南	6.3	-4	7	11	12
13	海口	6.2	+4	6	11	8
13	南昌	6.2	+9	8	16	18
15	西安	6.1	-7	11	13	12
16	南宁	5.7	-4	16	3	7
16	大连	5.7	-2	16	15	22
18	乌鲁木齐	5.3	-5	25	19	14
18	长春	5.3	+4	27	22	18
18	郑州	5.3	-2	10	16	21
21	福州	5.2	+7	26	25	17
21	兰州	5.2	+4	28	18	18
21	沈阳	5.2	+5	19	19	24
24	石家庄	5.1	-5	23	22	23
25	长沙	4.8	+4	12	22	25
26	西宁	4.7	+4	21	25	25
27	贵阳	4.6	-7	12	27	30
28	太原	4.0	-8	24	29	25
29	昆明	3.7	-5	31	27	28
30	银川	3.4	+1	30	30	29
31	呼和浩特	3.2	-5	29	31	31
32	拉萨	2.5	0	32	32	32

数据来源: 计世资讯 (CCW Research) 2007/11

## 五、问题与建议

电子政务作为行政管理中的新生事物，在全球范围内是不可回避、不可阻挠和不可扭转的大势所趋。当前我国电子政务的应用与发展正处于关键时期，如何推动服务型电子政务建设，切实体现政府网站中的以人为本，需要各方的高度重视和大力推进。基本的共识是，电子政务的发展不能流于形式，必须发挥出实际效果，为民服务，才能真正达到电子政务最后也是最重要的目标与目的。

近几年我国各级政府付出了很大努力，网站建设质量获得了较大提升，初步形成了你追我赶的良性局面。但是，目前我国政府网站建设还存在一系列问题，主要体现在政府网站的发展方向不够明确，定位不够清晰，“重投入，轻服务”，“重建设，轻维护”，“重前台，轻后台”，缺乏规范指导，有些成为面子工程与应付项目。同时，除了一些传统项目如信息发布外，真正体现电子政务发展中高级阶段的网上办公和互动交流并未全面启动。这些问题的存在必然导致门户网站建设激励不足、服务意识淡化、人力财力不到位等一系列问题。

针对我国政府网站的现状和存在的问题，计世资讯（CCW Research）认为，现阶段我国政府网站发展的指导思路为：立足服务型电子政务，以人为本，以服务为导向，整合资源，加强组织建设和体制创新，使政府网站走出一条高绩效、可持续发展的健康之路。

具体来说，计世资讯（CCW Research）对我国政府网站下一步的建设和发展提出了以下建议：

#### 建议一：以人为本，树立服务型电子政务理念

作为政府部门提供公共服务的窗口，政府网站应树立服务型电子政务理念，以人为本，站在用户的角度，充分为用户思考，增强交互性，满足公众的人性化和个性化需求，改变以往单向的以宣传形象为主的观念。唯有这样才能把握好政府网站的发展方向，达到政府网站建设最根本的目标。

#### 建议二：促进政府网站三大功能的协调发展

目前，我国政府网站的三大功能呈现出“一强二弱”的特点，信息公开建设质量较高，基本满足了公众需求，而互动交流和在线办理实现程度不足，用户满意度不高，是目前我国政府网站建设的两块短板。计世资讯（CCW Research）认为，我国政府网站应在保证信息公开更透明、更及时、更全面的同时，下大力气，加强互动交流和在线办理的建设，以保证我国政府网站的全面协调发展，满足建设服务型政府的要求。

另外，目前我国政府网站建设存在求大求全的误区，它的内容包罗万象，但重点不够突出，栏目利用率较低。计世资讯（CCW Research）通过多年的研究跟踪发现，政府网站的用户往往有特定的人群，这在职能部门网站中体现的更为明显。政府网站应在满足一般用户需求的同时，重点设计为主要目标用户提供深度服务的功能，以提高用户满意度和网站建设效益。

#### 建议三：提高政府网站的运行效率

公众进行网上互动和在线办事主要是看中了其方便性和高效性，但目前我国政府网站大多达不到这种要求，对互动环节公众所提问题答复不及时，甚至无答复，网上办事效率低下，人性化不足，这造成了用户的流失，也偏离了进行互动和网上办事建设的初衷。政府网站唯有提高效率，对互动问题及时有效的解答，提供便捷可信的网上办事服务，才能提高我国政府网站的满意度，进而促进政府网站三大功能的协调发展。

#### 建议四：加强配套体制建设和制度创新

我国政府网站目前正处于从交互期向处理事务期过渡的阶段，这对政府网站的可信性、及时性和人性化都提出了更高的要求，政府网站必须适应电子政务的发展和为民服务的要求，加强配套体制建设，进行制度创新，提高办事效率和运行成本。

计世资讯（CCW Research）建议制度创新从信息反馈机制、执行机制和监督考核机制入手，构建闭环的能够持续改进的体系，逐步达到构建服务型电子政务和服务型政府的目的。

#### 建议五：推进政府网站纵深化发展，逐步实现前后台一体化

随着网络技术和软件技术的飞速发展，采用“B/S”或“B/S+C/S”混合结构的业务系统逐渐增多。建议政府门户网站把滞留在各部门的信息和各种业务系统整合起来，用户注册后通过前台的统一界面登陆，政府工作人员在后台进行办理，然后把结果反馈给前台用户。改变“重前台，轻后台”的现状，逐步实现前后台的一体化。

#### 建议六：加强对政府网站的宣传推广

计世资讯（CCW Research）2007 年政府网站应用现状调查发现，目前我国有 17% 的公众从未听说过政府网站，另外还有部分公众不知道在政府网站上可以进行办事服务和问题咨询投诉，这说明我国政府网站的认知度不足。政府网站应加强宣传推广，增加公众对政府网站的了解。

## 六、新闻观点

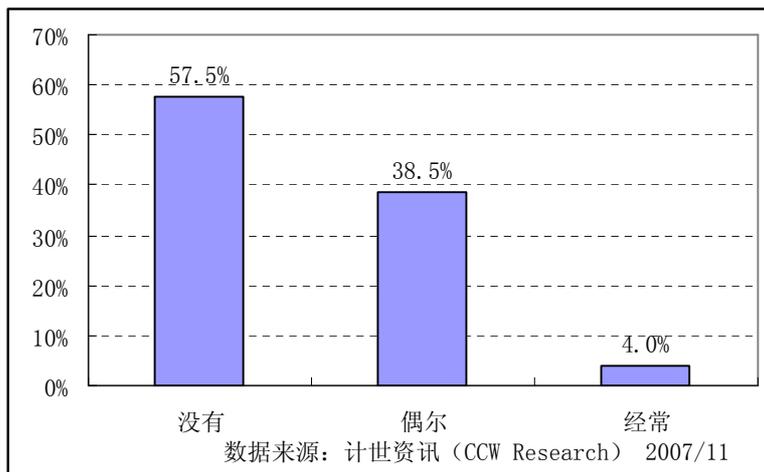
### 57.5%的公众从未访问过政府网站

2002 年，计世资讯（CCW Research）在我国首家推出了政府网站的评估指标体系，并首次在全国范围内对政府网站进行了综合评估，这对我国电子政务的建设和发展产生了重大影响。此后，计世资讯（CCW Research）每年都对全国政府网站进行评估，目前已连续进行六年。作为第六次全国政府网站评估的一部分，计世资讯（CCW Research）于今年 9~11 月对政府网站的应用现状进行了调查。调查数据显示，有 57.5% 的公众从未访问过政府网站，上过互联网的人中也仅有 54.6% 的访问过政府网站，我国政府网站的普及率和影响度尚待提高。

本次应用现状调查选取了北京、广州、杭州、成都、南昌和哈尔滨等六个城市，收回有效样本数 2628 个，采用随机调查的方式，调查对象涉及各行各业，主要有企事业单位从业人员、自由职业者、科研教育人员、文艺体育人员、卫生专业人员、个体工商户、小摊主、学生、农民工和离退休人员。

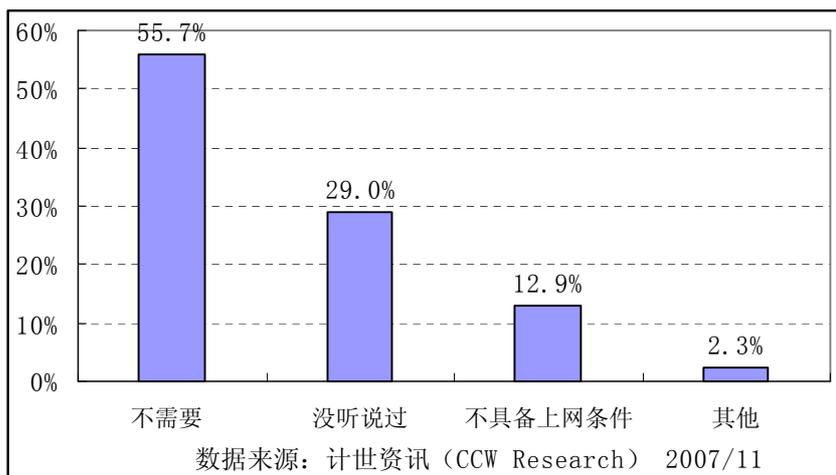
本次调查结果显示，有 77.8% 的受访者上过互联网。较高的上网率表明，互联网已走进大多数人的生活，并成为人们获取信息的重要方式。而与此形成鲜明对比的是，在我国访问过政府网站的公众还不足一半，仅有 42.5%，其中 38.5% 的只是偶尔访问，经常访问的仅有 4.0%（如图 1 所示）。

图 1 访问政府网站的频率情况



没有访问过政府网站的原因方面，“不需要”是最重要的因素，占 55.7%（如图 2 所示）。值得注意的是，没访问过政府网站的公众中有 29.0% 的没听说过政府网站。这表明，我国政府网站的认知度较低，还有数量较多的潜在用户。

图 2 没访问过政府网站的原因



计世资讯 (CCW Research) 认为，在我国上过政府网站的比例和访问政府网站的频率都较低，反映了公众对政府网站了解较少、对政府网站的关注程度不高。各级政府应在加强网站建设、提升服务质量的同时，加大宣传，增强可信度，增加公众对政府网站的认知程度，把政府网站打造成为民服务的窗口。

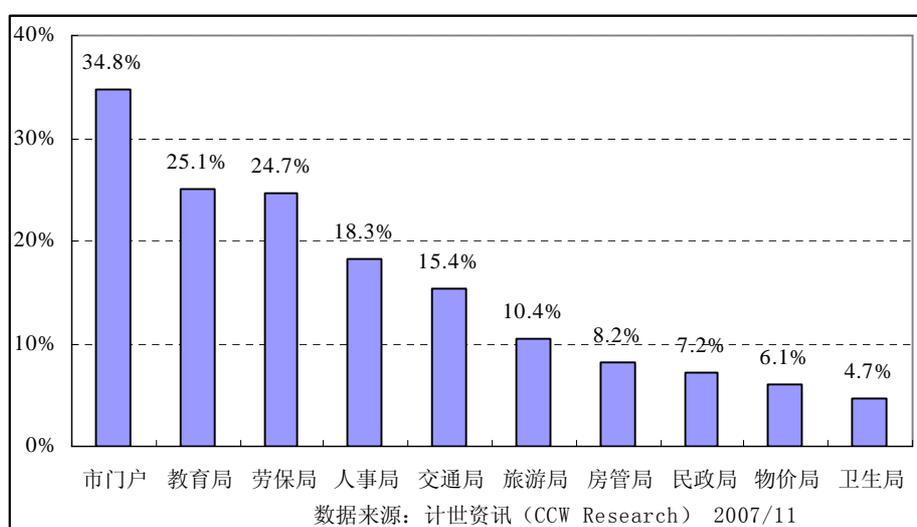
### 调查数据表明教育局网站是职能部门网站中公众访问过最多的网站

2002 年，计世资讯 (CCW Research) 在我国首家推出了政府网站的评估指标体系，并

首次在全国范围内对政府网站进行了综合评估,这对我国电子政务的建设和发展产生了重大影响。此后,计世资讯(CCW Research)每年都对全国政府网站进行评估,目前已连续进行六年。作为第六次全国政府网站评估的一部分,计世资讯(CCW Research)于今年9~11月对政府网站的应用现状进行了调查。调查数据表明门户网站是公众访问过最多的政府网站,职能部门中访问过最多的网站是教育局网站。

门户网站是一个地区最重要的政府网站,是提供“一站式”公共服务和整合区域内职能部门网站资源的窗口。本次调查显示,访问过最多的政府网站是市政府门户网站,上过政府网站的公众中有34.8%的访问过所在城市的市政府门户网站(如下图所示)。

上过政府网站的公众中访问过各网站的比例(前十名)



职能部门网站的访问情况呈现出很强的规律性,跟人们生活联系越密切的网站,访问过的公众就越多。教育、就业、交通是国计民生最基本的几个方面,也是人们最为关注的几大事项,而与此相关的政府网站的访问量就很高。职能部门网站中访问过的最多的就是教育局网站,上过政府网站的公众中有25.1%的访问过,第二至第四名分别是劳动与社会保障局、人事局和交通局,上过政府网站的公众中分别有24.7%、18.3%、15.4%的访问过。而跟人们生活联系不够密切的网站却少有问津,仅有少量的特定人群访问过。

鉴于我国职能部门网站的访问情况不一,计世资讯(CCW Research)认为,我国政府网站建设不能平均用力,更不能把每一个政府网站建设成大而全的网站。政府网站应根据服务对象进行合理的定位,满足普通用户信息需求和功能需求的同时,为主要用户提供深度服务,借以提高网站的公众满意度。

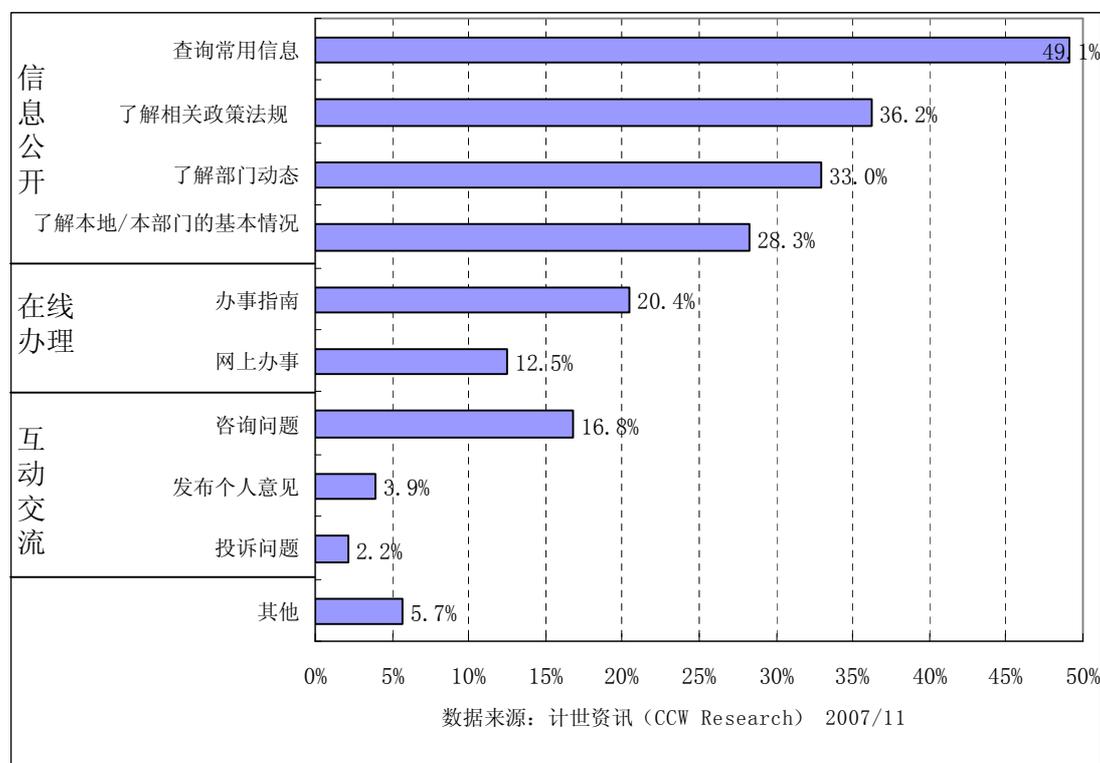
调查数据表明我国政府网站的互动交流和在线办理实现程度不足

2002年，计世资讯（CCW Research）在我国首家推出了政府网站的评估指标体系，并首次在全国范围内对政府网站进行了综合评估，这对我国电子政务的建设和发展产生了重大影响。此后，计世资讯（CCW Research）每年都对全国政府网站进行评估，目前已连续进行六年。作为第六次全国政府网站评估的一部分，计世资讯（CCW Research）于今年9~11月对政府网站的应用现状进行了调查。调查数据表明我国政府网站目前的主要应用是信息公开，而互动交流和在线办理的应用程度有待进一步提高。

本次应用现状调查选取了北京、广州、杭州、成都、南昌和哈尔滨等六个城市，收回有效样本数2628个，采用随机调查的方式，调查对象涉及各行各业，主要有企事业单位从业人员、自由职业者、科研教育人员、文艺体育人员、卫生专业人员、个体工商户、小摊主、学生、农民工和离退休人员。

目前我国政府网站的三大功能定位是信息公开、互动交流和在线办理，这三大功能涵盖了我国政府部门的主要职能，是建设服务型政府的基本要求。但是，目前三大功能的实现程度差异较大。调查结果显示，公众访问政府网站主要是为了获取信息服务，其中，查询升学、水电费、车辆违章、列车时刻等常用信息的比例最多，有49.1%，上网了解相关政策法规、部门动态、部门基本情况的比例也很高。但是，以进行在线办理和互动交流为主要目的的公众不多，比如上网办理事务的仅有12.5%，网上投诉的仅有2.2%。

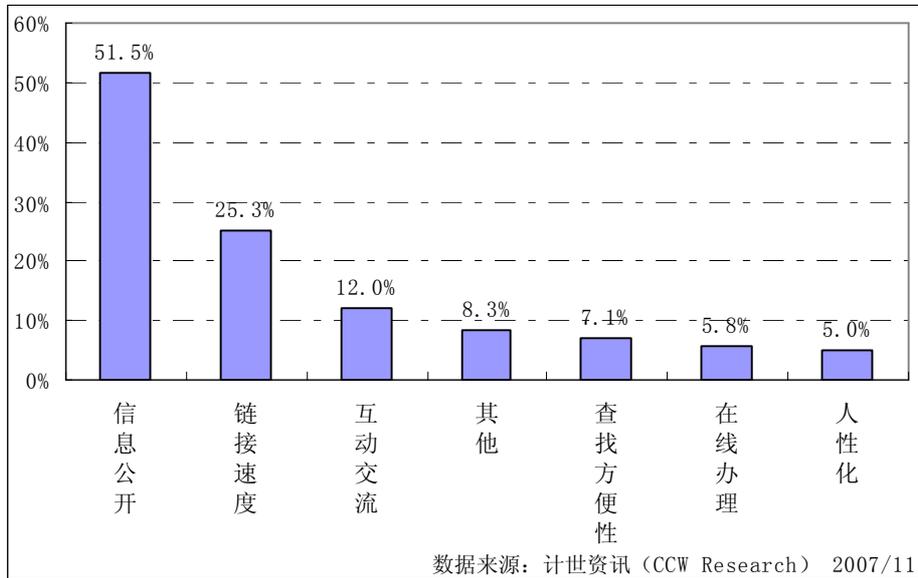
公众访问政府网站的主要目的



相应地，公众对我国政府网站建设所提的意见和建议也以信息公开方面的最多，占到全

部意见的 51.5%。意见和建议主要体现在信息的全面性、准确性和更新的及时性等方面。而互动交流和在线办理方面的意见不多，分别有 12.0%和 5.8%。但所提意见都希望能够提供更加可信有效的办事服务以及进一步增强互动性。

公众对政府网站的意见和建议的比例分布



计世资讯 (CCW Research) 认为，公众以进行在线办理和互动交流为主要目的的不多，对互动交流和在线办理的意见较少，原因有二：一是相对于信息公开，我国政府网站在互动交流和在线办理两方面的建设力度还不够，为民服务意识不强，对公众所提问题的答复不够及时，甚至没有答复，从而造成了用户的流失；二是部分公众对政府网站不够了解，甚至有的表示不知道在政府网站上可以办理事项、进行互动。

针对我国政府网站目前的发展现状，计世资讯 (CCW Research) 分析师建议，我国政府网站一要增强服务意识，切实做到“以用户为中心”，为公众提供便捷有效的服务；二要扩大宣传力度，增加公众对政府网站的了解。

### 数据表明我国政府网站的服务深度不足

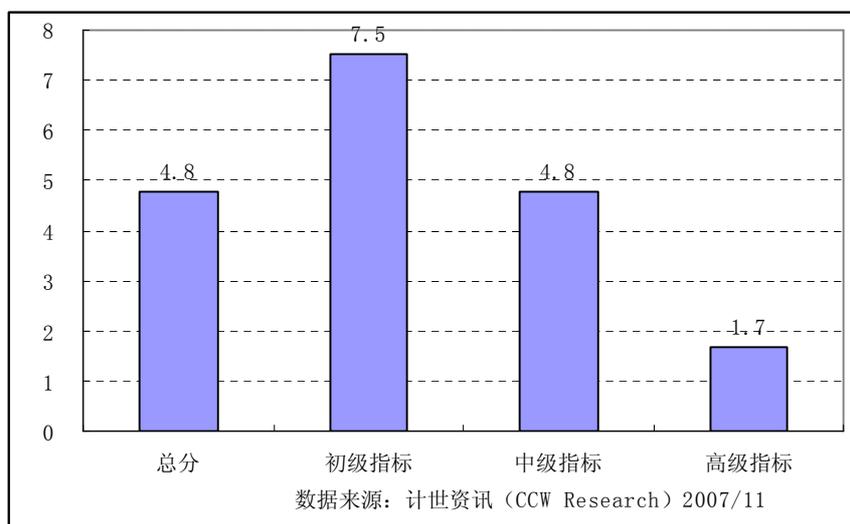
2007 年 9-11 月，计世资讯 (CCW Research) 对我国政府网站进行了全面的绩效评估，这也是 2002 年计世资讯 (CCW Research) 在国内首次对我国政府网站进行评估来的连续第六次全国评估。评估结果表明，我国政府网站的服务深度不足，尚需进一步提高。

按照电子政务的发展阶段理论，2007 年我国政府网站评估指标体系可分为初级指标、

中级指标和高级指标三类。初级指标主要考察政府网站在政务公开和便民服务信息发布上的全面性和条理性，中级指标主要考察政府网站对热点的关注程度、网上办公的基本状况以及互动交流的渠道建设，高级指标主要考察政府网站网上办公的实现程度、互动交流的有效性和服务质量以及电子政务平台的延伸情况等。各级指标也分别代表着我国政府网站的服务深度，初级指标考察的是基础的服务，高级指标考察的是全面的“一站式”服务，而中级指标介于两者之间。

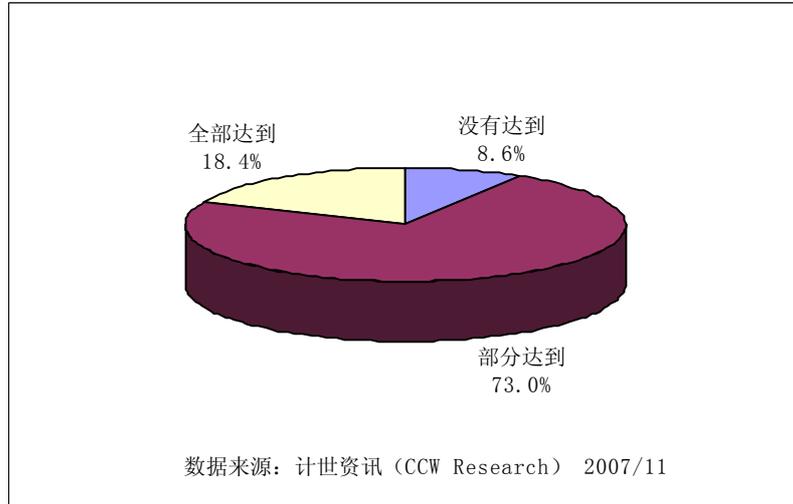
由下图可以看到，我国省级政府网站评估中，初级指标得分最高，达 7.5 分；中级指标次之，为 4.8 分，跟总平均分持平；高级指标最差，仅为 1.7 分。省级政府网站各级指标得分差距明显表明，我国政府网站在基础服务方面做得较好，能满足公众的基本需求，而在深度服务方面比较薄弱。在省会及副省级城市的网站评估中，也有类似的结论。

省级政府网站各级指标平均得分



作为本次评估的一部分，计世资讯 (CCW Research) 还对北京、杭州、广州、南昌、哈尔滨和成都六个城市进行了政府网站的应用现状调查。本次调查共收回有效样本 2628 个，其中有 1116 人访问过政府网站，占 42.5%。在访问过政府网站的公众中，有 8.6% 的表示访问政府网站的目的没有达到，73.0% 的表示仅达到一部分，而访问目的全部达到的还不足两成，仅有 18.4% (如下图所示)。

访问政府网站目的的实现程度



我国公众访问政府网站的实现程度不足，主要是因为我国政府网站正处于建设深化期，能为公众提供一定的信息服务，但尚不能提供“一站式”的解决方案。计世资讯 (CCW Research) 认为，我国政府网站经过了十年的发展，已经具备了基本功能，下一步网站建设重点已不是“有无”问题，而是如何优化内部流程，以用户为中心，为公众提供便捷实用的

#### 附录：计世资讯 (CCW Research) 电子政务研究中心介绍

在 2007 年全国政府网站评估中，计世资讯 (CCW Research) 还分别与北京市、广东省、广州市、深圳市、珠海市、成都市、青岛市等地方政府进行深入合作，对他们的职能部门和区县的门户网站进行综合评估。此外，计世资讯 (CCW Research) 还在电子政务绩效评估方面展开了深入研究，在国内外电子政务绩效评估的方法与理论方面有较深积累。目前，计世资讯 (CCW Research) 已有 30 多人的专业研究人员，是国内电子政务研究的权威机构。