



2016

2016

中国政府网站发展数据报告

The Statistical Report on the Development of Chinese Government Websites

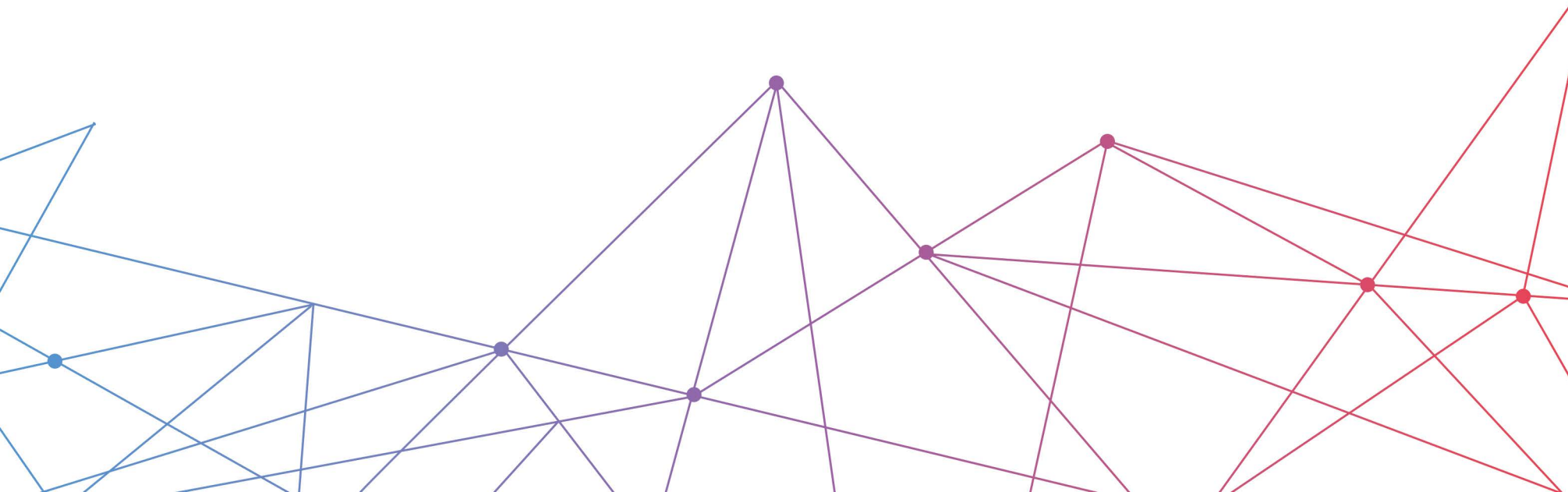
 国家信息中心
State Information Center
网络政府研究中心

 国双数据中心
GRIDSUM DATA CENTER

与您分享

2016 中国政府网站发展数据报告

The Statistical Report on the Development of Chinese Government Websites



前言

为了全面掌握全国政府网站发展现状，促进政府网站建设发展，国家信息中心网络政府研究中心（简称“网研中心”）组织专业团队，自2012年起，连续5年编写《中国政府网站发展数据报告》。报告旨在从政府网站建设发展的政策要求、政府网站用户实际需求和用户体验的角度，建立一套政府网站服务和管理的行业数据标准，为建设和管理好各级政府网站提供数据参照体系。

本期报告从政务网站智能分析系统（GWD）汇集的3000多家国内政府网站中随机抽取了150家网站作为研究对象，覆盖范围包括部委政府网站、省级门户网站、省级部门网站、市区县门户网站和市区县部门网站。报告从政府网站建设发展的政策指引、政府网站的访问概览、访问来源、访问特征、网民搜索需求、移动设备访问6个方面描述了全国政府网站的总体发展方向和状况。

主要观点



政策

2016年有关电子政务领域的国务院文件强调了政府网站的服务功能，既包括办事服务事项，同时重视服务平台的搭建。

访问质量

2016年政府网站用户的访问质量和用户忠诚度达到近五年最高，用户的站内搜索结果点击率与去年基本持平，站内搜索功能还有待完善。

互联网影响力

通过社交媒体渠道访问政府网站的用户占比很小，政府网站应重视在自媒体平台上的传播力和影响力。此外，微博平台是政府网站社交媒体来源用户的主要渠道，因此建议网站开通微信公众帐号，并提供相关办事服务等，更好地提升政府网站的服务效能。

用户需求

政府网站用户的搜索需求主要分布在政策法规、机构人事和办事服务三类信息。其中，部委网站用户对政策法规类信息需求最大，门户类网站(省级门户网站和市县区门户网站)对机构人事类信息需求最大，而部门类网站用户则对于办事服务的需求最大。

目录

1

全国政府网站发展的政策指引

- 07 2016 年电子政务国办政策关键词
- 09 政府政务服务平台
- 10 政府数据开放平台

2

访问概览

- 12 访问质量
- 14 用户体验
- 16 用户忠诚度

3

访问来源

- 19 来源类型概况
- 20 导航来源渠道分布
- 21 搜索引擎来源
- 22 社交媒体来源

4

访问特征

- 25 跨周访问特征
- 27 跨日访问特征

5

网民搜索需求

- 30 站内搜索关键词聚类结果
- 31 各级政府网站搜索热点分布

6

移动设备访问

- 35 用户占比
- 36 访问特征
- 37 操作系统

全国政府网站发展的政策指引

2016年电子政务国办政策关键词

政府政务服务平台

政府数据开放平台

2016年电子政务国办政策关键词

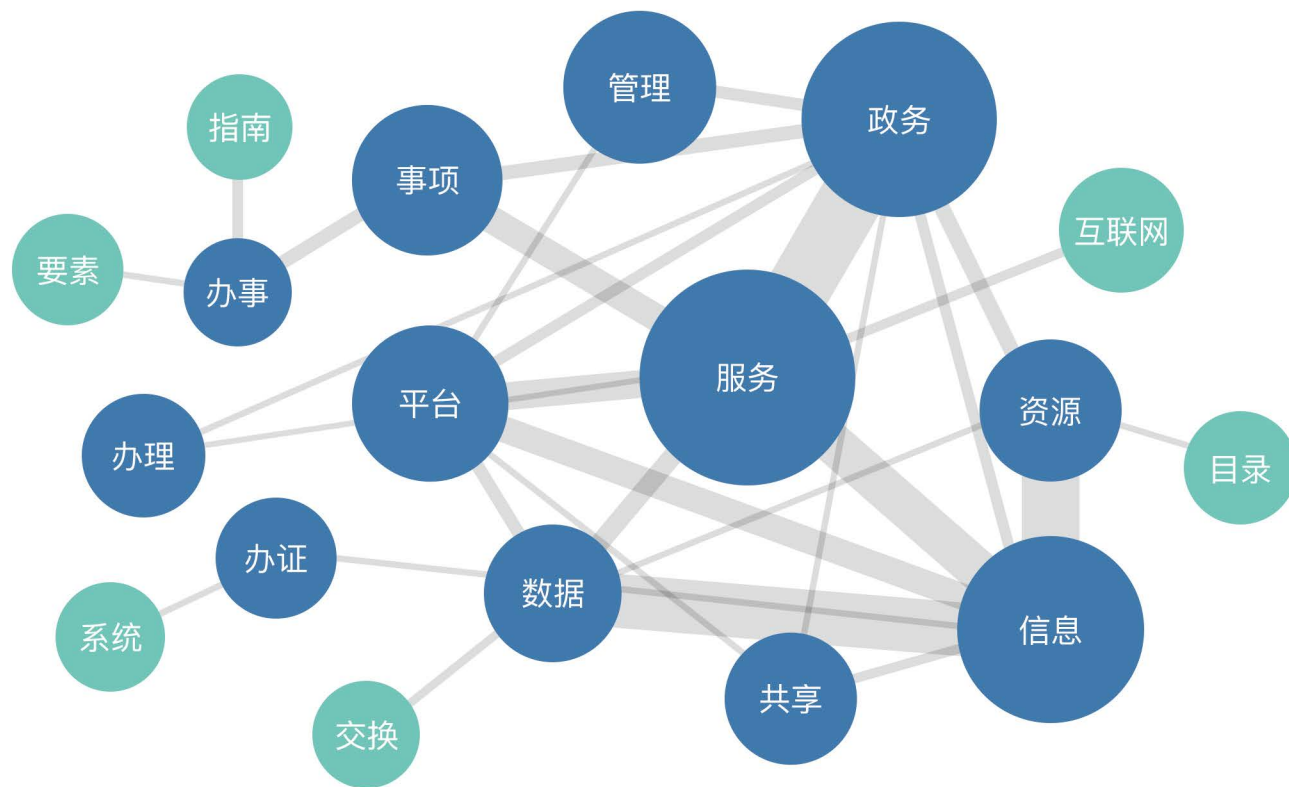
2016年国务院办公厅发布了多项有关电子政务的政策文件，文件中多次提到“服务”，凸显出政府网站的服务功能。此外，政策内容中提及的高频关键词还包括“信息”、“数据”、“平台”等。



注：信息图中的圆形大小对应词语的热度大小。

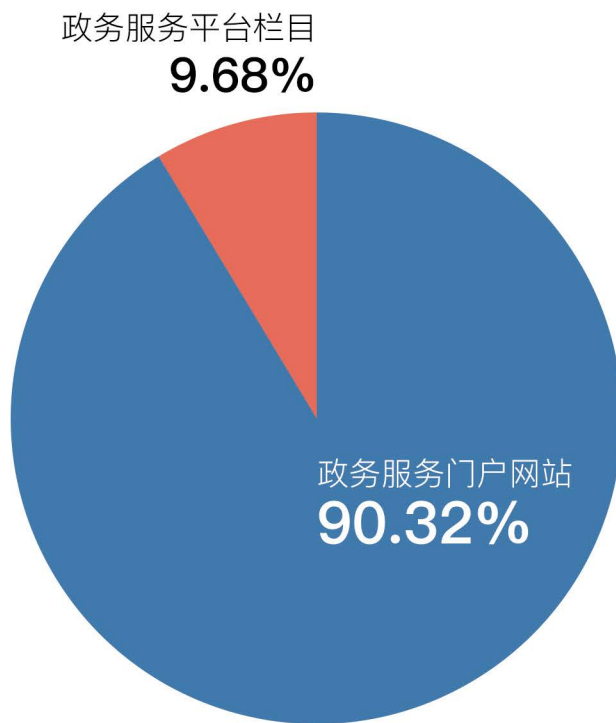
2016年电子政务国办政策关键词

从高频词之间的关联关系可以看出，与“服务”密切相关的领域包括政务服务、信息服务、办事服务；与“数据”紧密联系的领域包括数据平台、数据交换及数据信息共享等。



政府政务服务平台

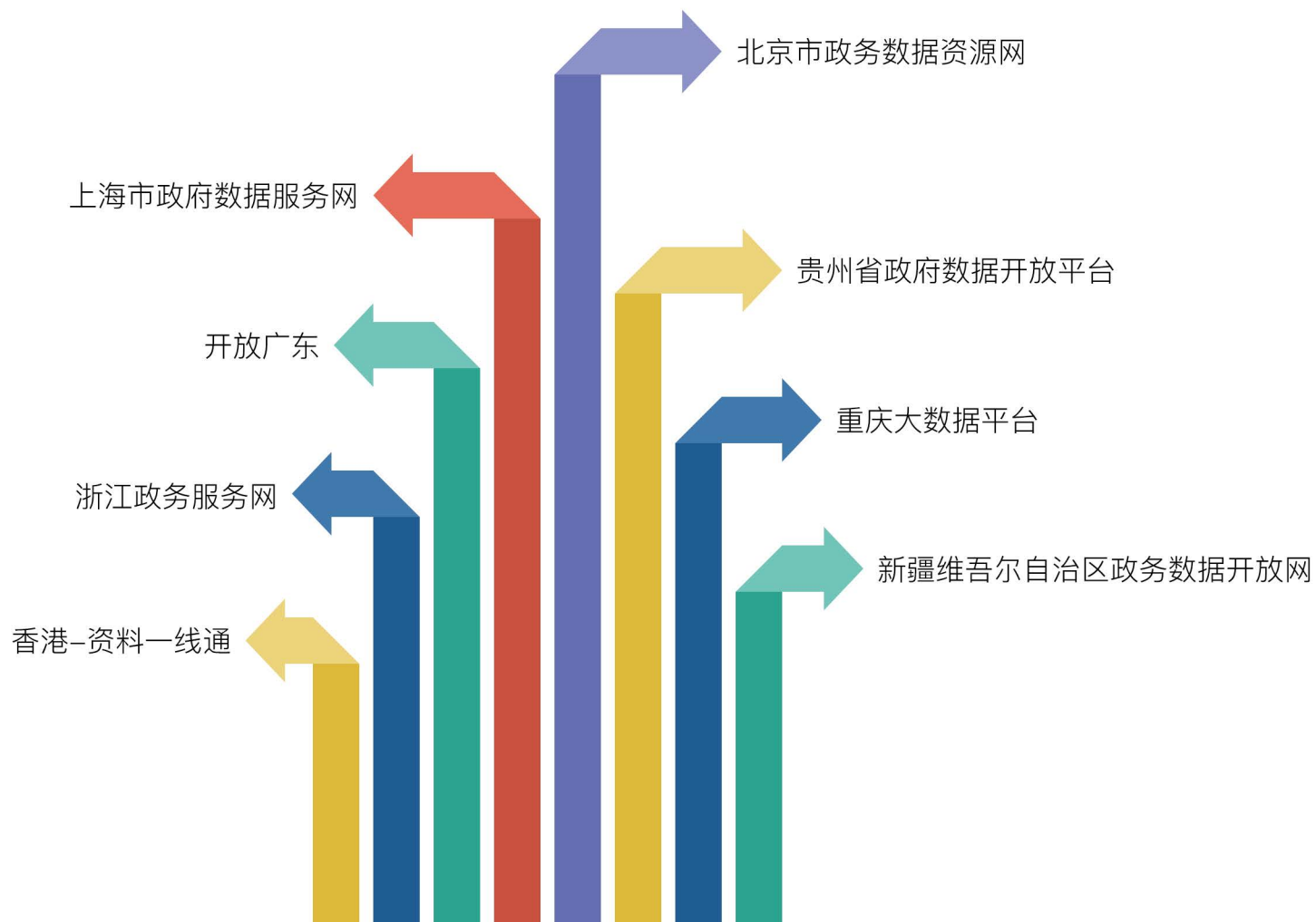
2016年国办发布的有关电子政务的政策文件在强调“政务服务”的同时，多次提到网上政务服务平台的建设。截至报告时间（2017年3月），中国大陆的省级行政区域都已建立各自的网上政务服务平台。其中，有90.32%的省级行政区域建立了政务服务门户网站，其余区域在政府网站中也开设了相应的政务服务平台栏目。



省级行政区域政务服务平台建设情况

政府数据开放平台

国务院印发的《促进大数据发展行动纲要》中提到“在 2018 年底前建成国家统一的数据开放平台”。据统计，截止到报告时间（2017 年 3 月），我国省级行政区域中已有 8 个建立了政府数据开放平台的门户网站。此外，另有 7 个省级行政区域在其政府官网首页增添了数据栏目。





访问概览

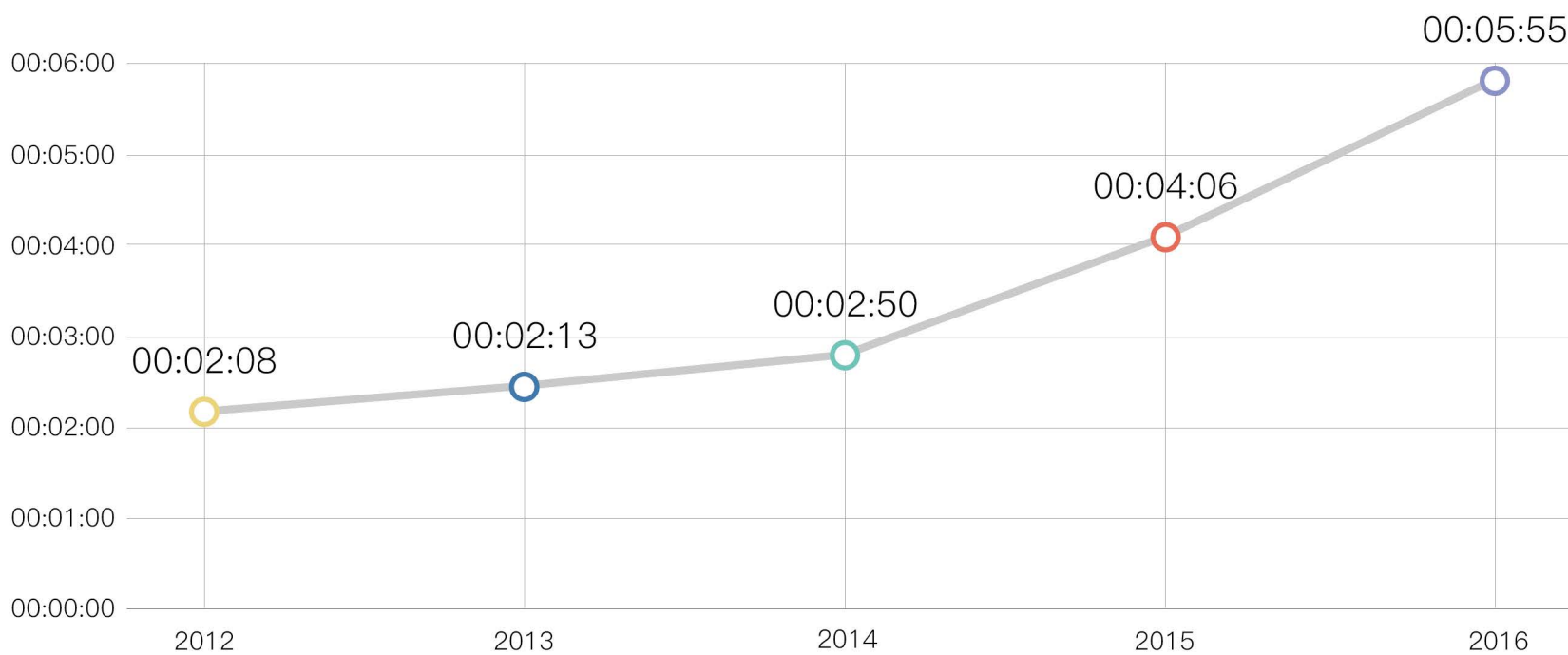
访问质量

用户体验

用户忠诚度

访问质量

2016年，中国政府网站的平均访问时长较2015年增长了45%。近五年来，政府网站用户平均访问时长逐年提高。

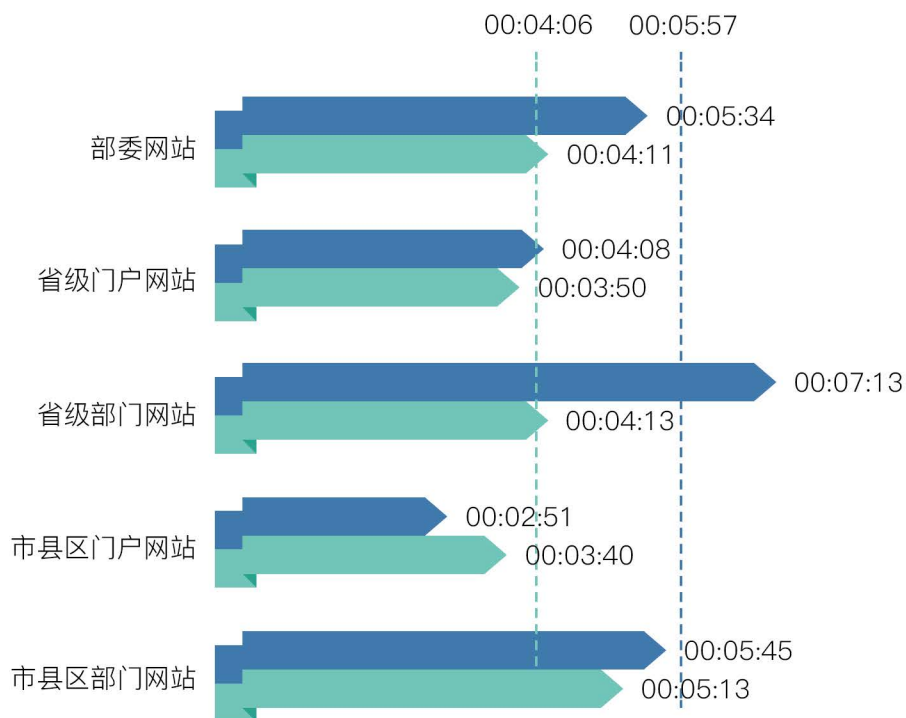


政府网站用户平均访问时长逐年变化

访问质量

与2015年相比，部委网站、省级门户网站、省级部门网站、市县区部门网站的用户平均访问时长均有所增长。此外，部门类网站的用户平均访问时长高于门户类网站。就用户的平均访问页面而言，市县区部门网站的用户平均访问页面数在各级政府网站中最高。

--- 2016年用户平均访问时长 ■ 2016年用户平均访问时长
 --- 2015年用户平均访问时长 ■ 2015年用户平均访问时长



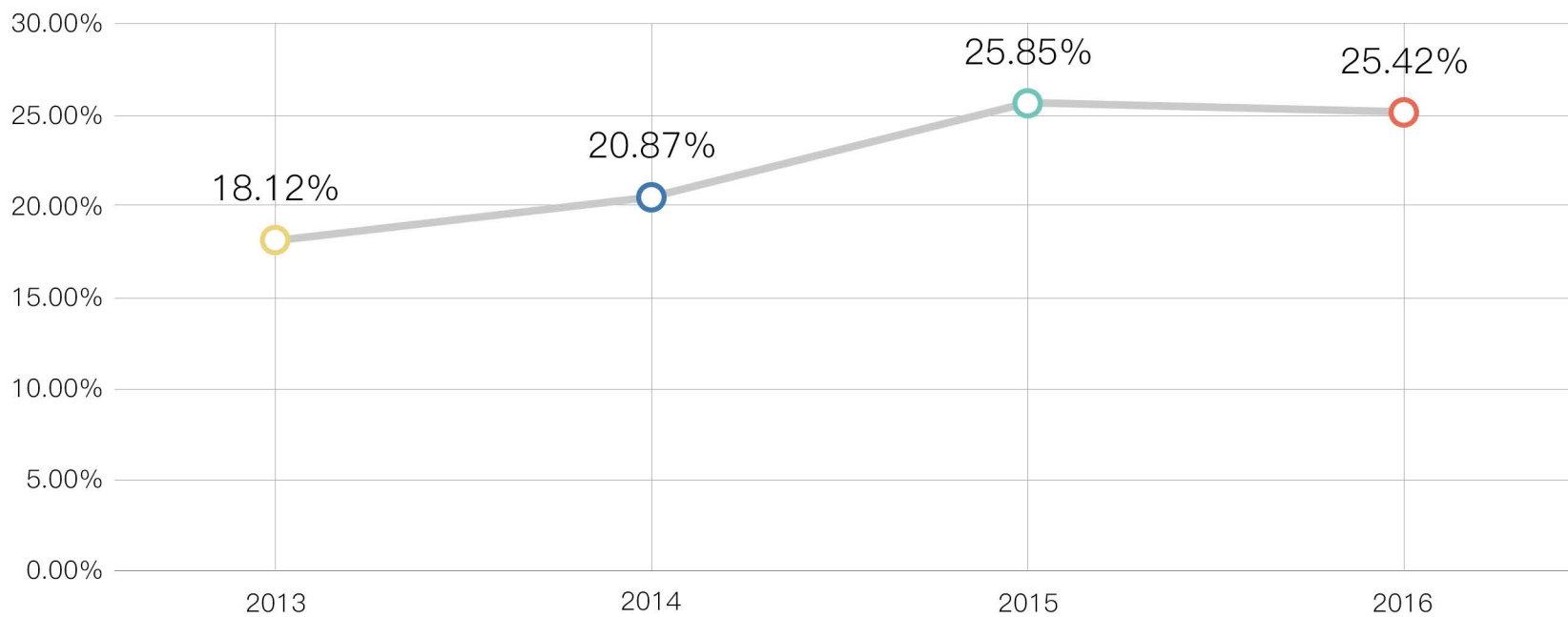
2015和2016年用户平均访问时长



2016年用户平均访问页面数

用户体验

2016年政府网站站内搜索结果点击率与2015年基本持平。

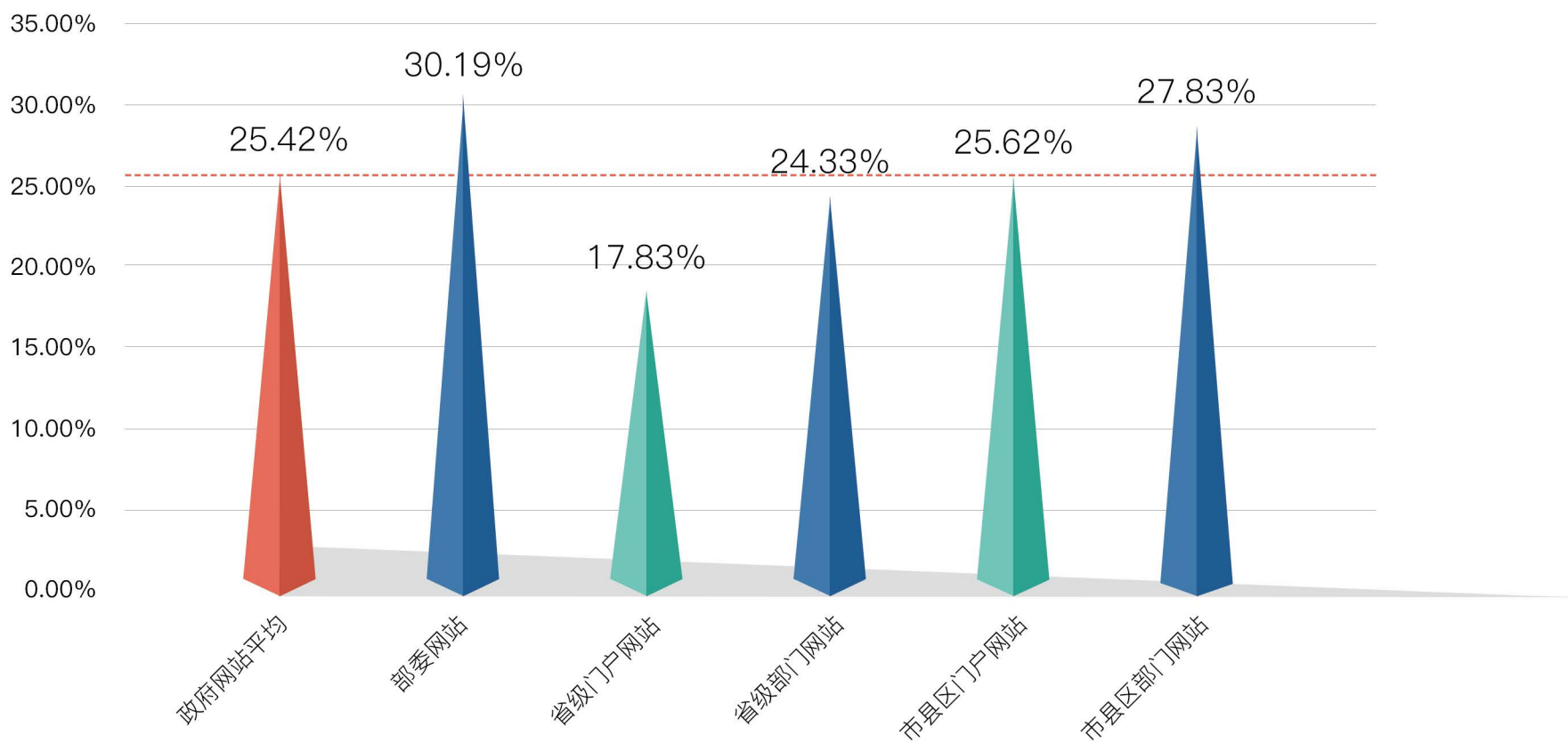


2013-2016年政府网站搜索结果点击率

注：站内搜索结果点击率，一定时间内，点击了搜索结果的搜索次数占总搜索次数的比例

用户体验

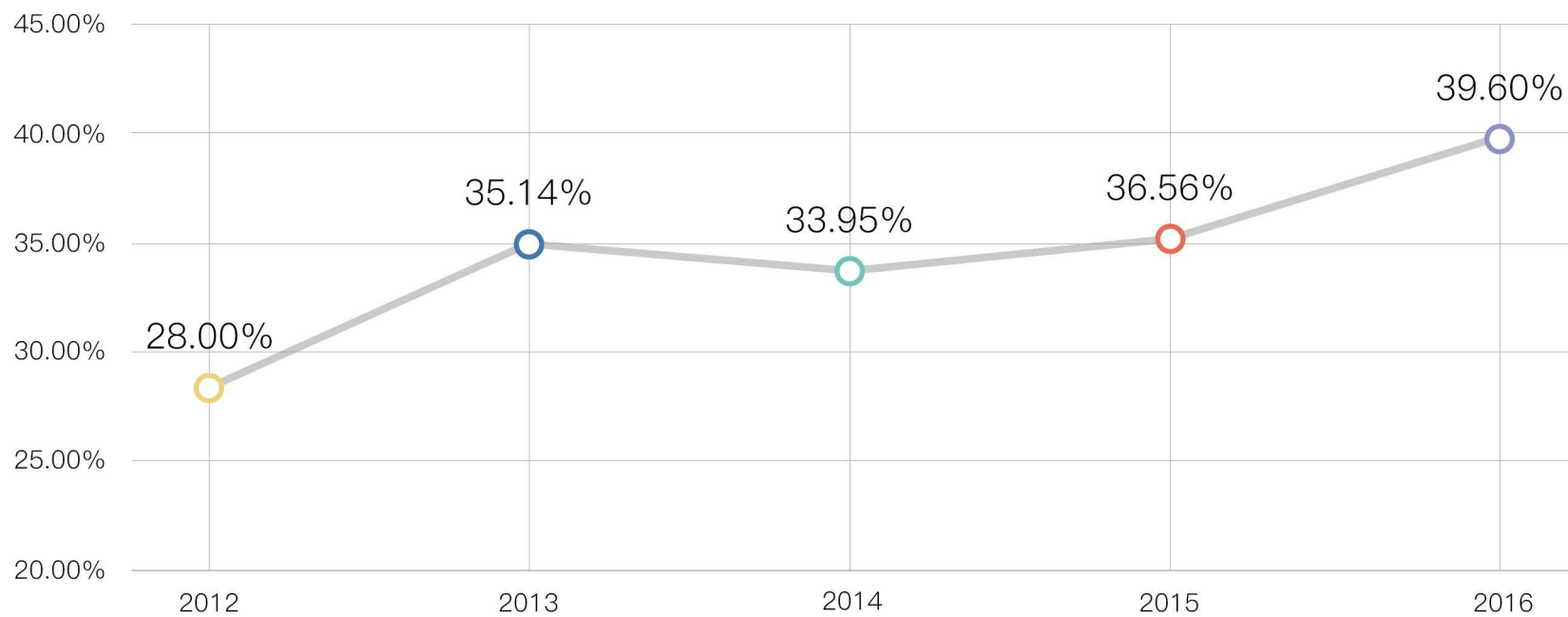
在各级政府网站中，部委网站的站内搜索功能体验最佳。市县区政府网站用户的站内搜索功能体验普遍优于省级政府网站的用户体验，而同级别的部门网站用户的站内搜索功能体验要比门户网站的用户体验要好。



各级政府网站搜索结果点击率

用户忠诚度

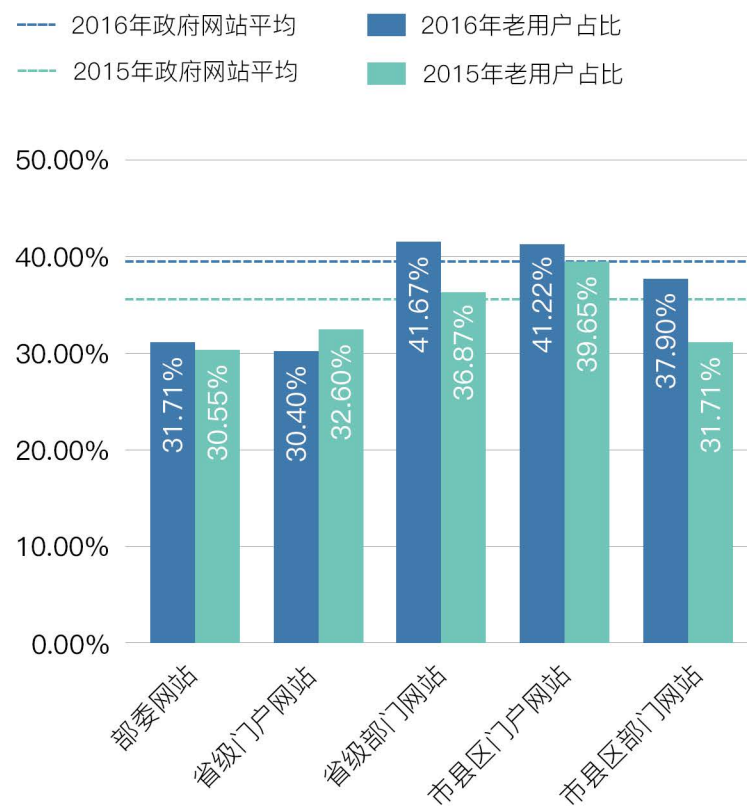
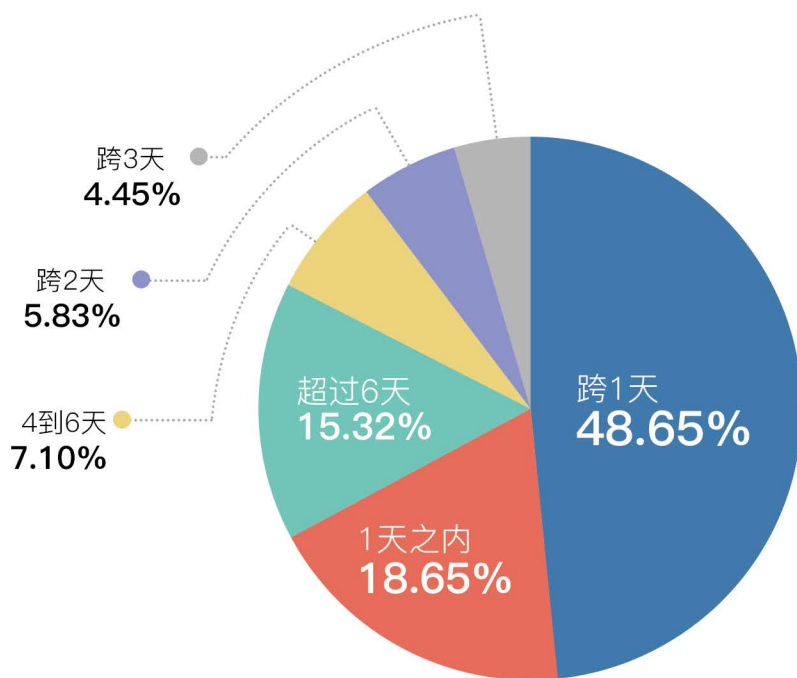
从2014年到2016年，政府网站用户忠诚度不断提升。2016年政府网站的平均用户回访率达到近五年最高。



2012-2016年政府网站老用户占比情况

用户忠诚度

与2015年相比，2016年政府网站的用户忠诚度有明显提高，有73.13%的老用户会在3天内进行回访。部委网站、省级部门网站、市县区级政府网站的老用户占比率都有普遍增长。



政府网站老用户回访时间情况

3

访问来源

来源类型概览

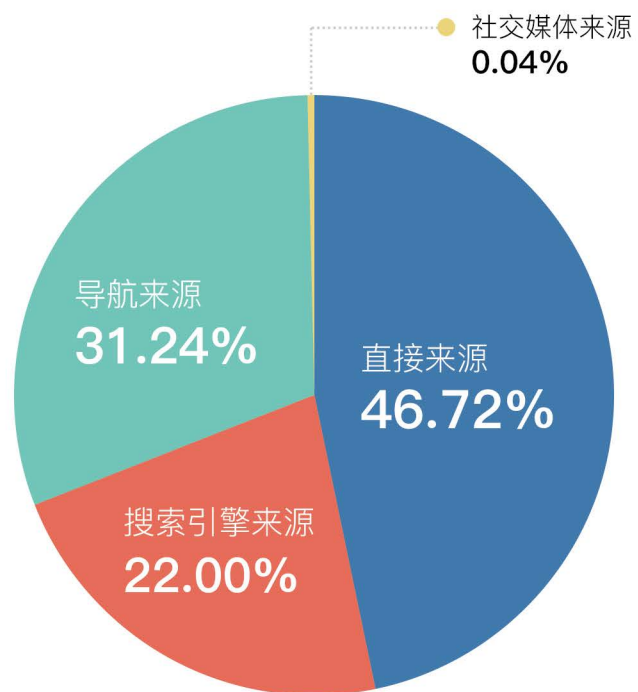
导航来源渠道分布

搜索引擎来源

社交媒体来源

来源类型概览

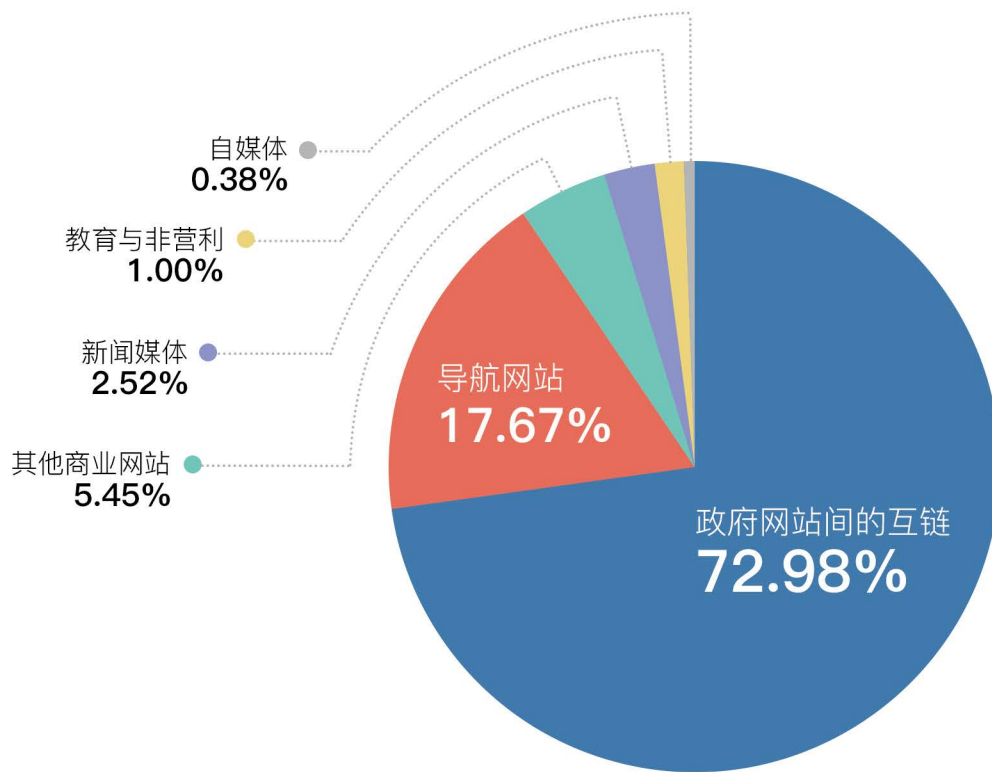
2016年，直接来源仍是政府网站用户最主要的来源类型，导航来源、搜索引擎来源分别是第二、第三大来源途径。与2015年相比，各类来源渠道的访问量比重变化不太明显。



政府网站用户来源类型分布

导航来源渠道分布

在所有导航来源中，政府网站间的互链为网站带来最多的访问量，其次是导航网站。



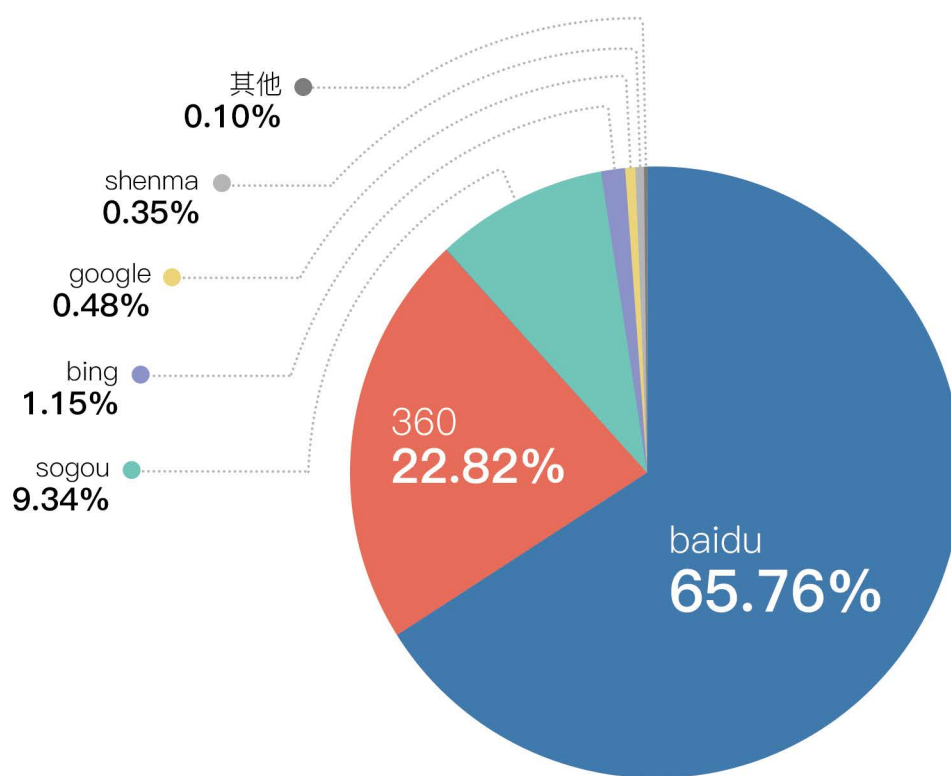
政府网站导航来源渠道分布

注：导航来源，用户通过点击其它网站上的导航链接到达网站，称为导航来源。

导航网站，是指集合较多网址，并按照一定条件进行分类的网站，如hao123.com, 2345.com等。

搜索引擎来源

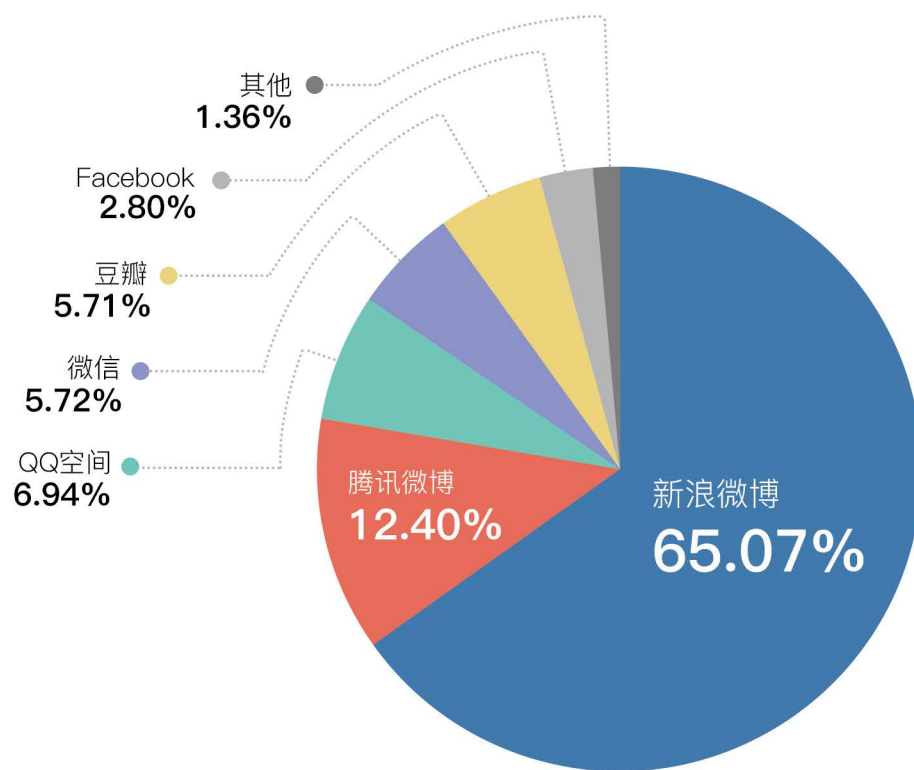
与去年相比，百度搜索引擎依然位列政府网站搜索引擎来源的第一位，但比重有所下降。360搜索引擎由去年的第四位提升至第二位，其访问量占比也有明显提升。百度、360、搜狗搜索引擎为政府网站带来的访问量占有所有搜索引擎来源访问量的97.92%。



政府网站搜索引擎来源渠道分布

社交媒体来源

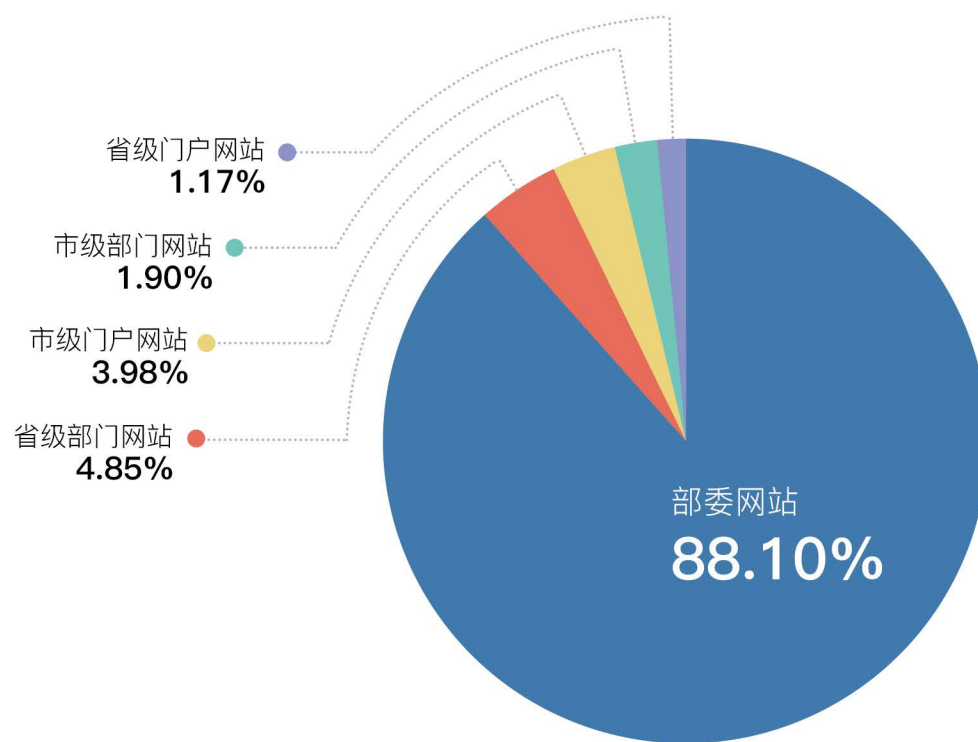
在政府网站访问来源中，社交媒体来源占比最低，仅为0.04%。在社交媒体来源渠道中，新浪微博、腾讯微博的访问量连续五年依次位列第一、第二，是政府网站社交媒体来源的重要途径。



政府网站社交媒体来源渠道分布

社交媒体来源

政府网站社交媒体来源用户中，访问部委网站的人最多，其访问量明显高于其他四类政府网站。



社交媒体来源中各类政府网站的访问占比情况



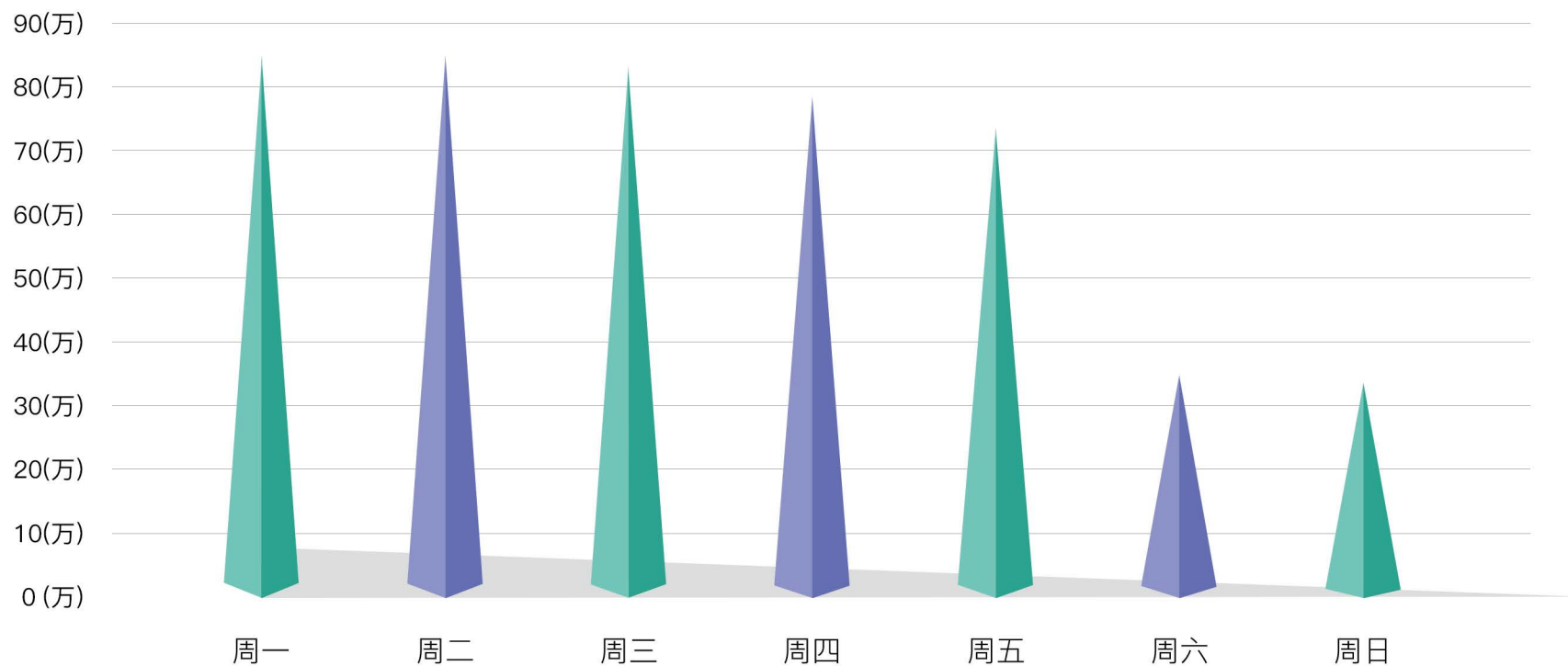
访问特征

跨周访问特征

跨日访问特征

跨周访问特征

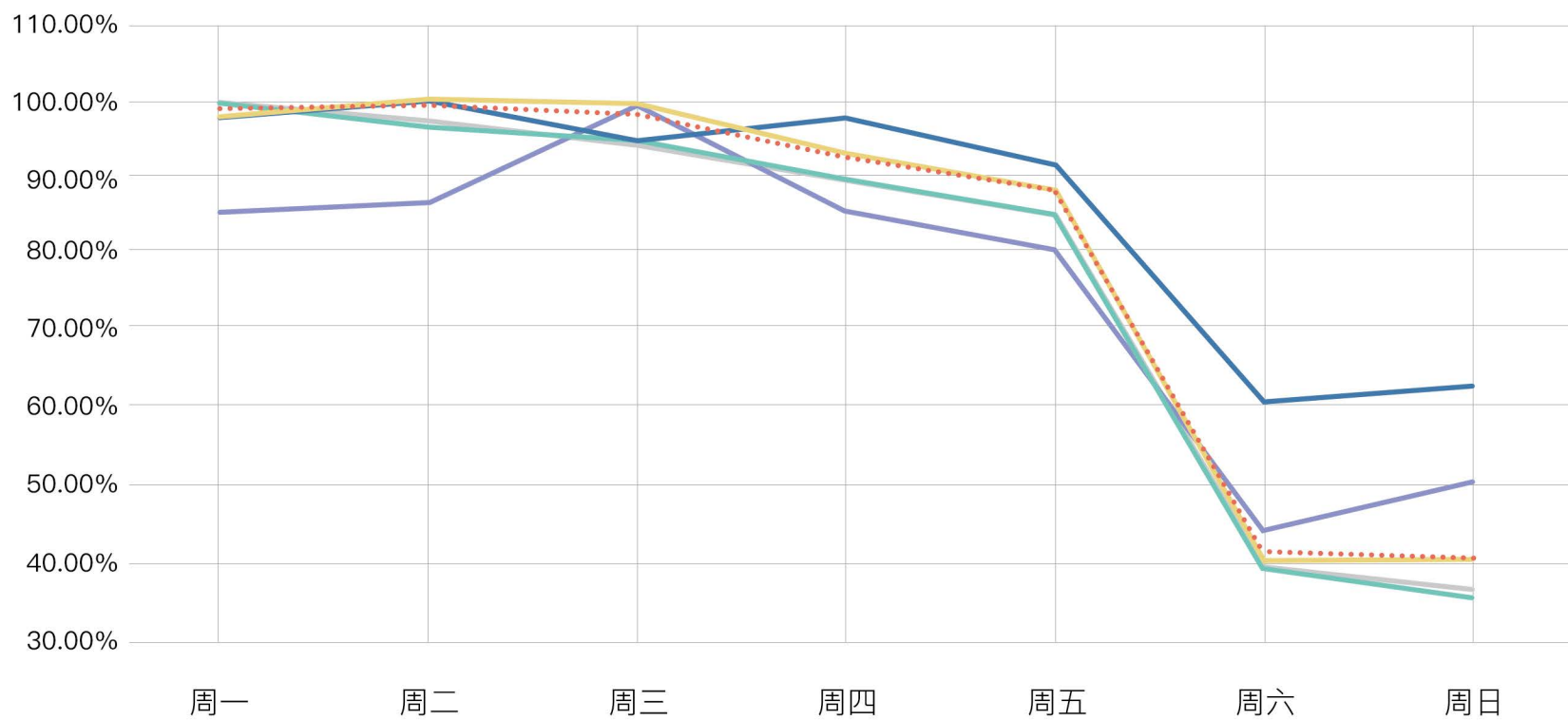
政府网站的跨周访问特征表现为：工作日网站的访问量较大，双休日网站的访问量明显降低，访问量高峰通常出现在周一到周三期间。各级政府网站的跨周访问量均符合这一分布特征。



政府网站跨周访问量分布

跨周访问特征

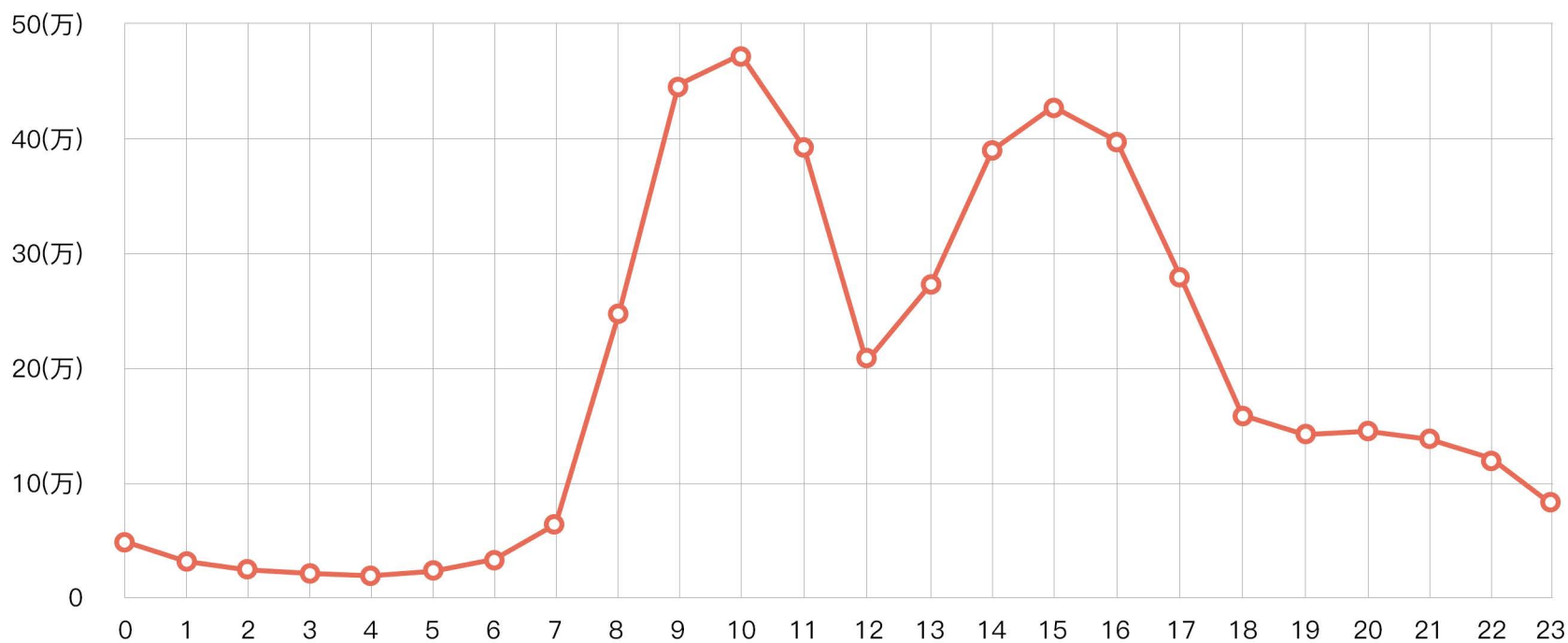
..... 政府网站平均 — 部委网站 — 省级门户网站 — 省级部门网站 — 市县区门户网站 — 市县区部门网站



各级政府网站跨周访问趋势

跨日访问特征

政府网站的跨日访问特征表现为：访问量呈现出双驼峰分布，访问高峰出现在10点和15点左右，访问低谷通常在0点至7点之间。

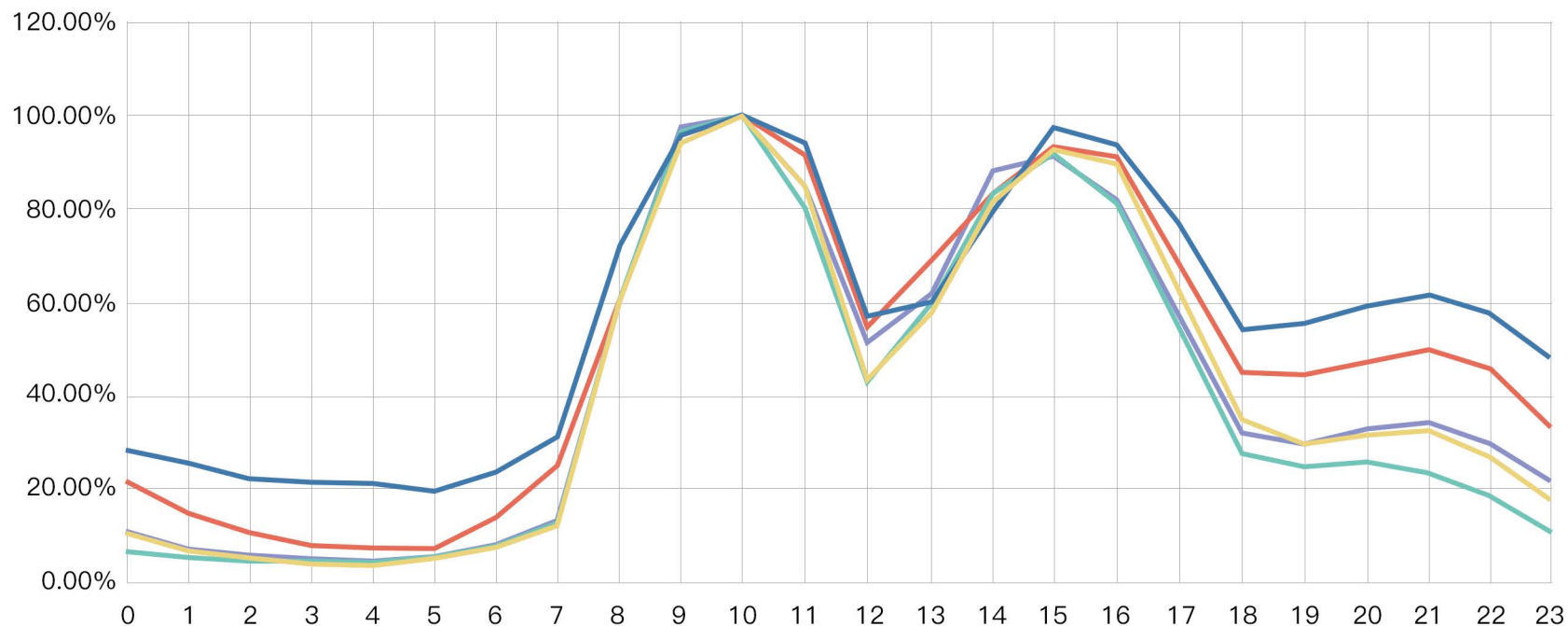


政府网站跨日访问量分布

跨日访问特征

各级政府网站的跨日访问特征分布均呈现双驼峰特点，访问高峰出现在10点和15点左右。

— 部委网站 — 省级门户网站 — 省级部门网站 — 市县区门户网站 — 市县区部门网站



各级政府网站跨日访问趋势

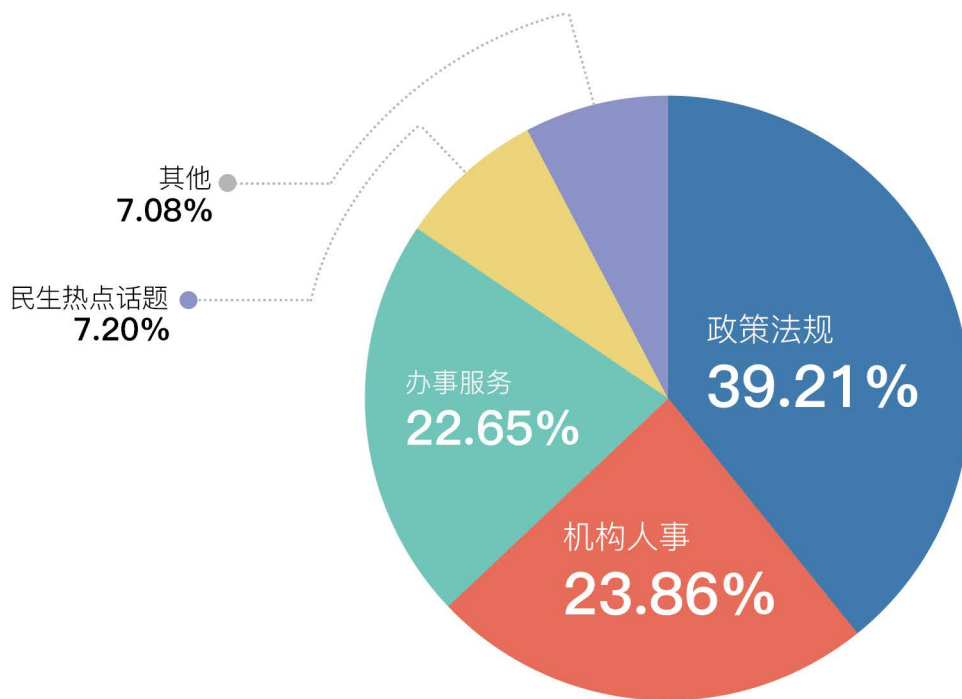


网民搜索需求

站内搜索关键词聚类结果
各级政府网站搜索热点分布

站内搜索关键词聚类结果

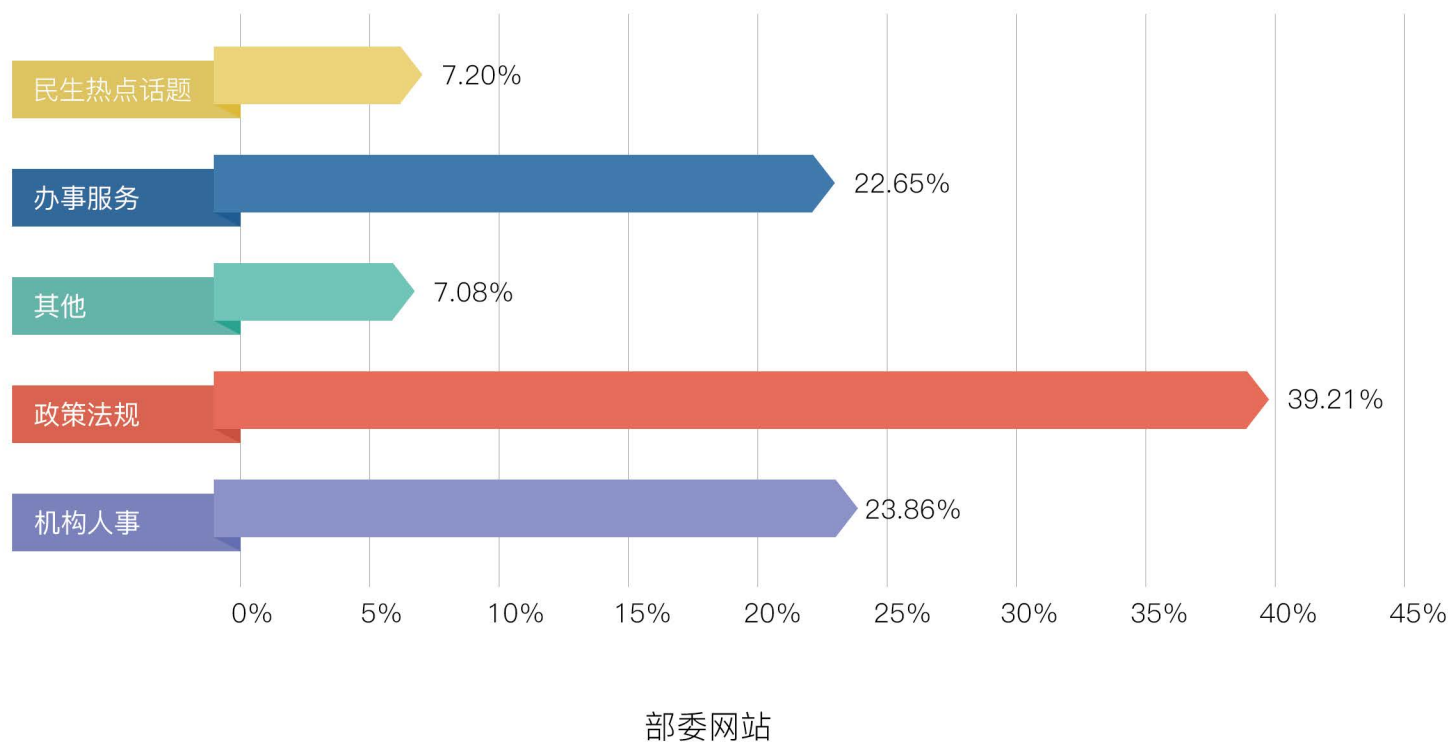
政府网站用户的站内搜索的关键词聚类结果显示，整体而言，用户比较关注政策法规、机构人事、办事服务三大类信息。



政府网站站内搜索关键词聚类

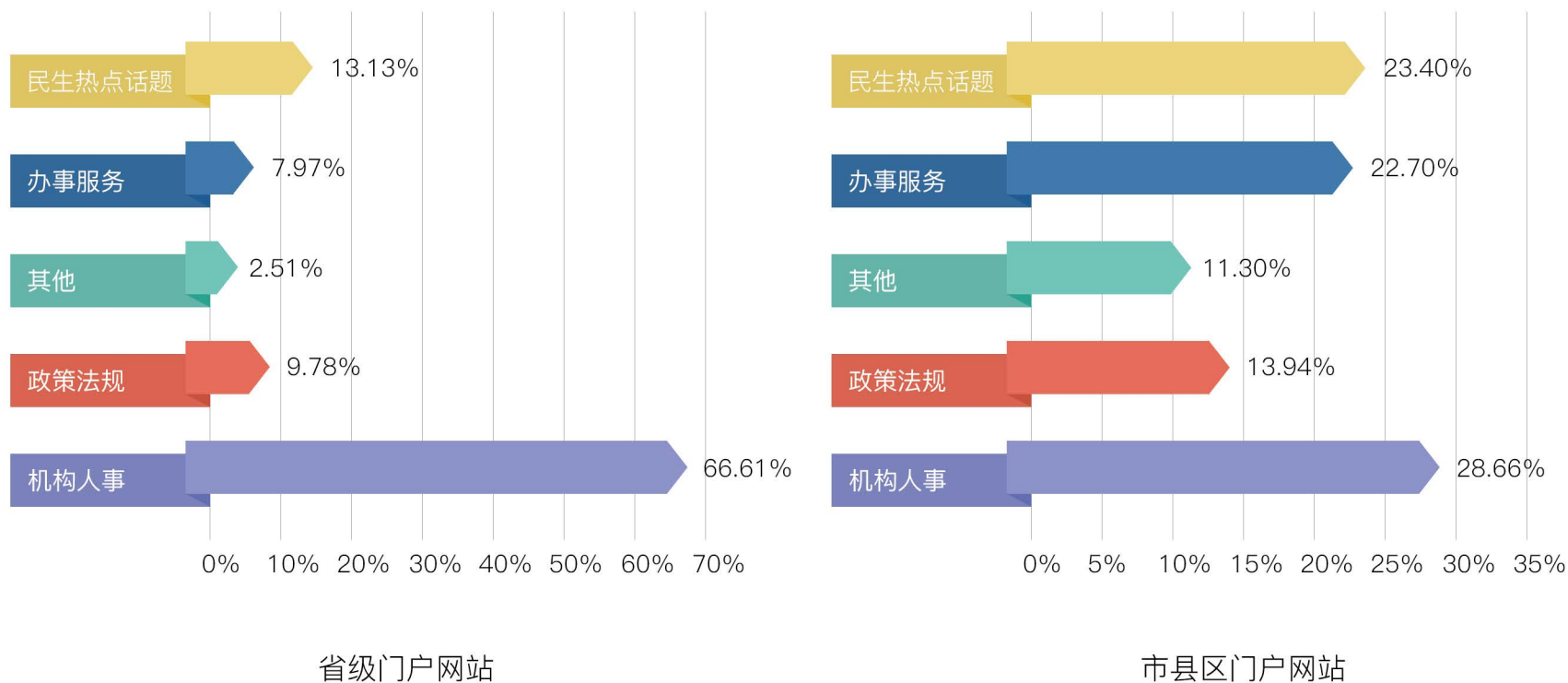
各级政府网站搜索热点分布

部委网站中，用户搜索政策法规类关键词的比重明显高于其他四类关键词。中央部委本身就是政策法规等文件最权威、发布量最大的提供者，用户的搜索关键词聚类结果也体现出部委网站发布文件的主要功能。



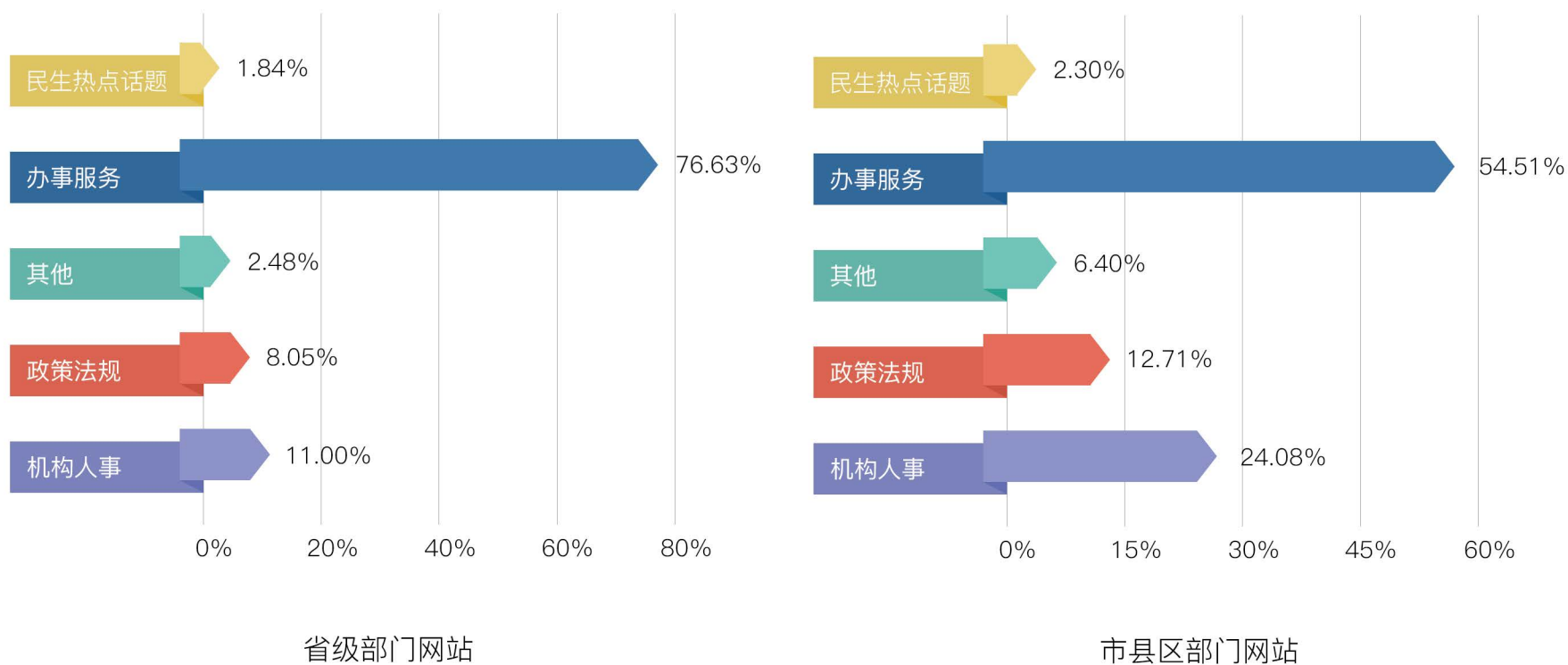
各级政府网站搜索热点分布

省级门户网站和市县区门户网站对于机构人事类信息的站内搜索比重较其他几类信息要高，这一特征在省级门户网站的站内搜索关键词分布中表现的更为明显。此外，门户类网站的民生热点话题类信息的搜索比重，较部门类网站明显偏高。



各级政府网站搜索热点分布

部门类网站中搜索最热的关键词类型为办事服务类，且比重明显高于门户类网站(省级门户网站和市县区门户网站)。这是由于部门类网站和门户类网站的业务职能定位侧重不同，门户类网站提供更多更综合性的政府数据信息，而部门类网站更注重提供在线办事服务。





移动设备访问

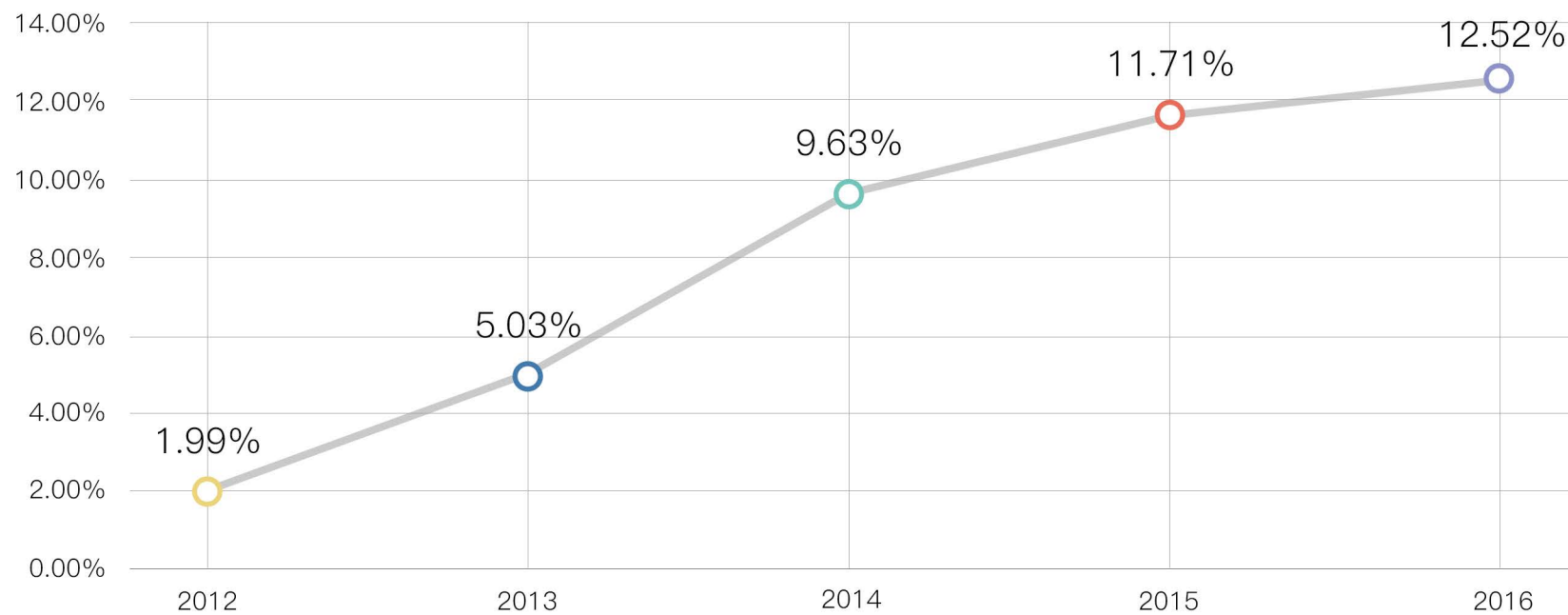
用户占比

访问特征

操作系统

用户占比

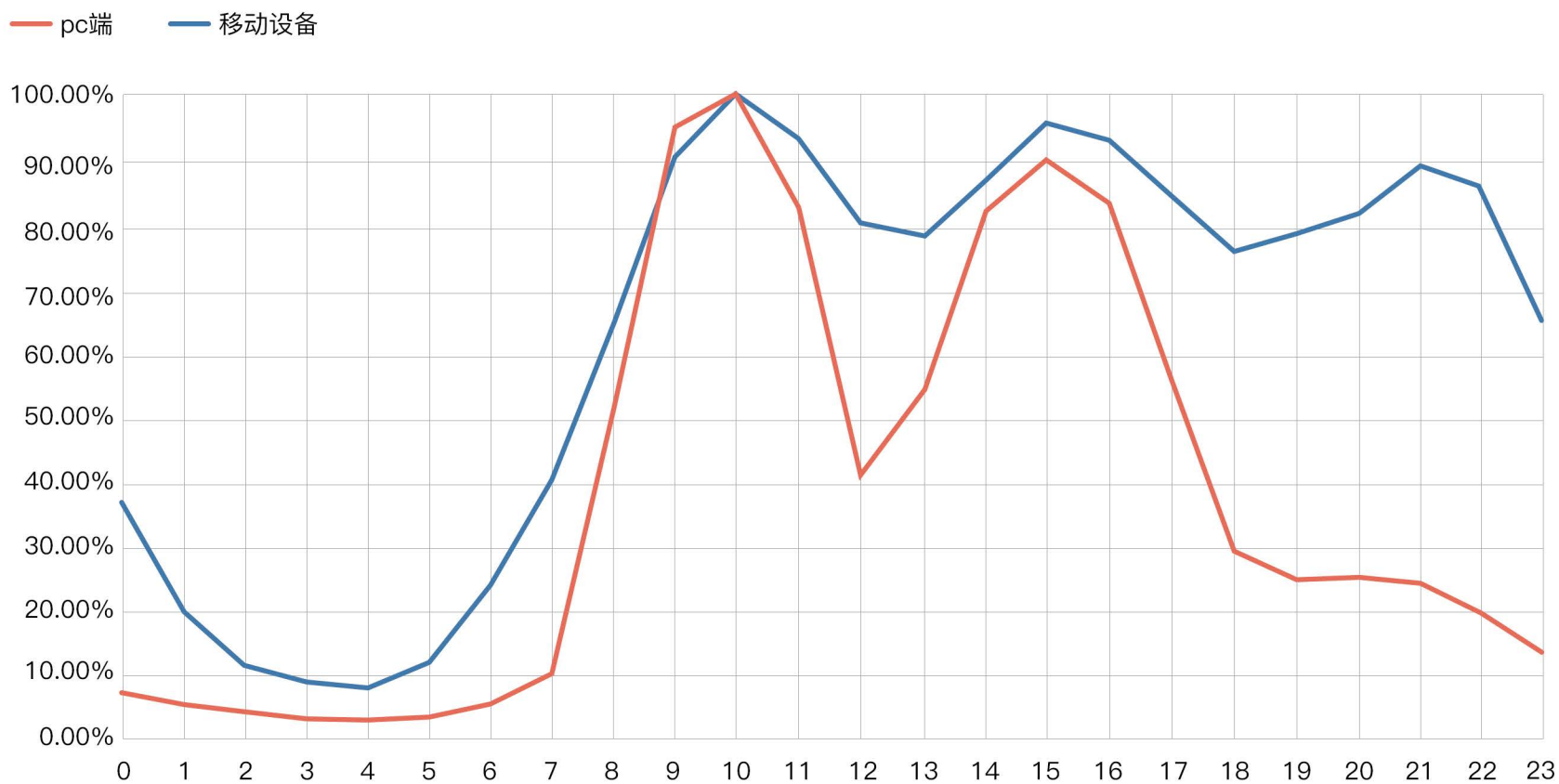
近五年来，移动设备为政府网站带来越来越多的访问量，移动用户占比也不断增加。2016年，移动设备用户的占比为12.52%，比2012年增长了6倍多。



2012-2016年政府网站移动用户的占比情况

访问特征

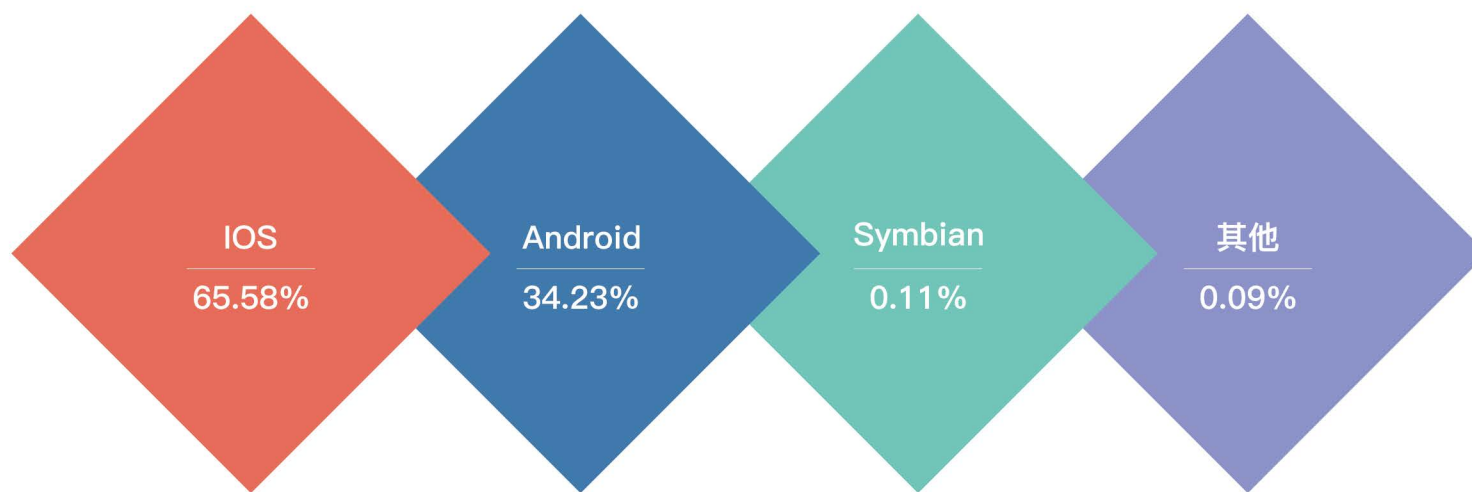
移动设备用户的跨日访问分布特征与PC端不同，移动设备用户的访问呈现出三驼峰分布特征。访问量高峰出现在10点、15点及21点左右。此外，移动用户在22点到0点之间仍有较高的访问量。



政府网站移动设备和PC端跨日访问量分布

操作系统

安卓系统、IOS系统是政府网站移动用户使用最多的移动设备操作系统。使用安卓系统、IOS系统访问政府网站的移动用户占比为99.81%。



移动设备操作系统分布情况

关于我们

为全面提升信息化时代政府互联网治理水平，2012年3月16日，国家信息中心与北京国双科技有限公司签订战略合作协议，联合成立国家信息中心网络政府研究中心(以下简称“网研中心”)。网研中心是国内首家专注于互联网和大数据时代政府网上服务创新的国家级信息化智囊机构，依托合作双方的优势资源，基于大数据理念和技术体系，与各部委、省市和地方政府建立起密切的业务联系，为各级政府提供在线数据服务、研究咨询服务、数据报告服务“三位一体”的服务体系。

目前，网研中心基于国家电子政务外网基础设施建设的“中国政务网站智能分析云中心”，已为包括中国政府网、国家发展改革委、国家税务总局、农业部、国家质量监督检验检疫总局、国家知识产权局、国家林业局等中央有关部委以及北京、上海、四川、江西、海南、成都等省市3000多家政府网站提供大数据分析服务。



国双数据中心

GRIDSUM DATA CENTER

【著作权】

国家信息中心网络政府研究中心和国双数据中心（以下简称：本中心）对本材料凡涉及的内容，包括但不限于文件所载的文字、数据、图形、照片等拥有完全的著作权，受著作权法保护。禁止任何媒体、网站、公司、个人或组织以任何形式或出于任何目的在未经中心书面授权的情况下抄袭、转载、摘编、修改本文件内容，或链接、转帖或以其他方式复制用于商业目的或发行，或稍作修改后使用，前述行为均将构成对本中心之侵权，本中心将依法追究其法律责任。如引用发布，需注明出处为国家信息中心网络政府研究中心和国双数据中心。

【免责声明】

本报告的各项内容和数据仅用于研究或参考，任何第三方对于本报告各项内容和数据的使用或者引用所导致的任何结果，本中心不承担任何的法律责任，请任何第三方在接受该免责声明的前提下，在法律允许和经过授权的情况下，合理使用本报告。

联系我们

北京总部

电话：（86-10） 5236 1686

邮箱：wyzx@gwd.gov.cn

地址：北京市海淀区知春路翠宫饭店写字楼8层B区

广州分中心

电话：（86-20） 28816028- 8058

邮箱：liusiyuan@gwd.gov.cn

地址：广州市天河区林和西路161号中泰国际广场A座33层

