

中国政府网站发展 数据报告（简本）

2013



国家信息中心

State Information Center

网络政府研究中心



中国信息协会

电子政务专业委员会

目录

一	报告介绍		
		工作背景	2
		研究方法	3
二	政府网站用户来源		
		用户来源渠道分布	5
		搜索引擎来源渠道分布	7
三	政府网站用户的访问特征		
		平均停留时长	10
		访问时间特征	11
		系统环境特征	12
四	政府网站用户需求特征		
		用户需求分布	15
五	政府网站首页的访问情况		
		首页访问质量	18
六	政府网站三大功能模块的访问情况		
		信息公开访问情况	21
七	网站技术功能可用性		
		网站导航效能	23
		网站链接有效性	24
		网站站内搜索使用率	25

报告介绍

工作背景

2

研究方法

3

- 为全面掌握政府网站发展现状，推动政府网站“升级”发展，国家信息中心网络政府研究中心（简称“网研中心”）和中国信息协会电子政务专业委员会于2013年12月，联合编写《中国政府网站发展数据报告（2013）》。
- 本报告旨在从政府网站用户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。本报告分别从政府网站用户来源、政府网站用户的访问特征、政府网站用户需求、政府网站重要页面访问情况、技术功能可用性、移动终端用户访问情况、微博用户访问情况等八个方面，用详实的一手数据描述政府门户网站的总体发展状况，反映出我国各级政府网站的总体服务效能与实际发展水平，为政府网站管理工作转型提供客观的数据参考，借此引导我国各级政府网站向更加关注用户需求、回应社会热点和切合技术发展趋势的大方向发展，最终通过改进政府网站管理工作，逐步提高政府互联网治理能力现代化的水平。
- 本报告为中国政府网站发展数据报告简本，欲了解详细内容，请参见《中国政府网站发展数据报告（2013）》详本。

本数据报告主要采用数据抽样、比较研究、语义分析等研究方法。

数据抽样



本研究主要从国家信息中心网络政府研究中心政务网站智能分析云平台（Government Web Dissector, GWD）汇集的940家政府网站中随机选取82家政府网站，具体包括10家部委网站、8家省级门户网站、22家省级部门网站、32家市区县门户网站和10家市区县部门网站的用户访问基础数据。数据分析时段为2013年1月1日至2013年9月30日。原始数据采集总量约5000万条。

比较研究



包括四类比较分析：一是将政府网站分为中央部委网站、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等5个类别进行比较分析；二是对2012年政府网站用户体验基础数据进行对比分析；三是将政府网站与商业网站进行比较分析；四是将特殊用户群体（如移动终端用户）与一般用户群体进行比较分析。

语义分析



对政府网站用户搜索关键词使用自动分词等技术进行语义分析，将所有关键词分为公务公文类、办事服务类、政府机构名称、人名和职务类等7类，分别对每一类关键词的访问人次、停留时间等访问质量进行专项分析。

本报告所有数据采用汇总或均值方式描述，报告内容不涉及任何具体机构和网民个体的敏感信息或隐私信息。

政府网站用户来源

用户来源渠道分布

5

搜索引擎来源渠道分布

7

政府网站用户有三大来源渠道，分别为**直接来源**、**搜索引擎来源**和**导航来源**。

- 政府网站中直接来源比例最高，占41.70%。搜索引擎来源和导航来源占比分别为29.13%和29.17%。图2-1

- 部委网站来源流量最高的渠道为直接来源，占比40.12%，其次为搜索引擎来源，占比30.08%，导航来源占比为29.80%。图2-2

- 省级部门网站直接来源比例最高，为40.60%，搜索引擎来源占比为34.91%，为各级别政府网站中搜索引擎来源最高的网站类型。导航来源占比为25.31%。图2-3

- 省级门户网站导航来源比例最高，为40.05%，直接来源与搜索引擎来源分别为36.09%、23.85%。图2-4

- 市区县部门网站直接来源为流量最高的来源类型，占比为49.11%，搜索引擎来源与导航来源分别为27.50%、23.39%。图2-5

- 市区县门户网站直接来源为流量最高的来源类型，占比为45.91%，搜索引擎来源与导航来源分别为33.69%、20.40%。图2-6

(数据来源: 国家信息中心网络政府研究中心)

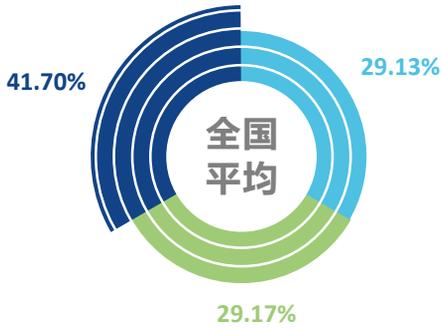
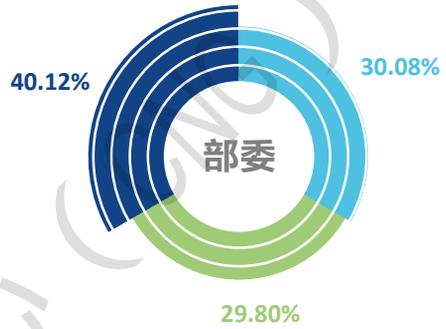


图2-1 ▶



◀ 图2-2

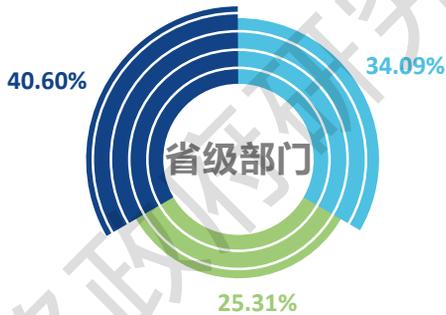
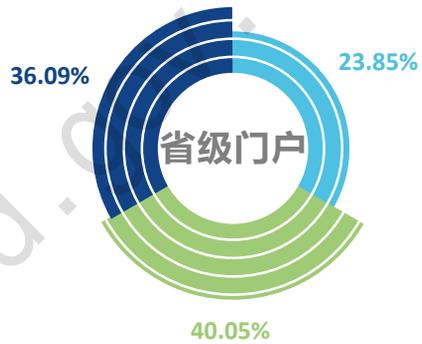


图2-3 ▶



◀ 图2-4

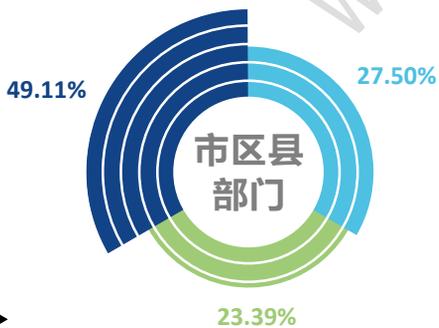
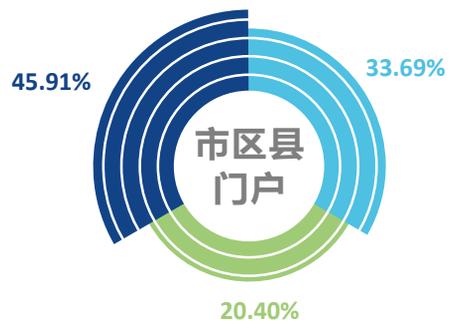


图2-5 ▶



◀ 图2-6

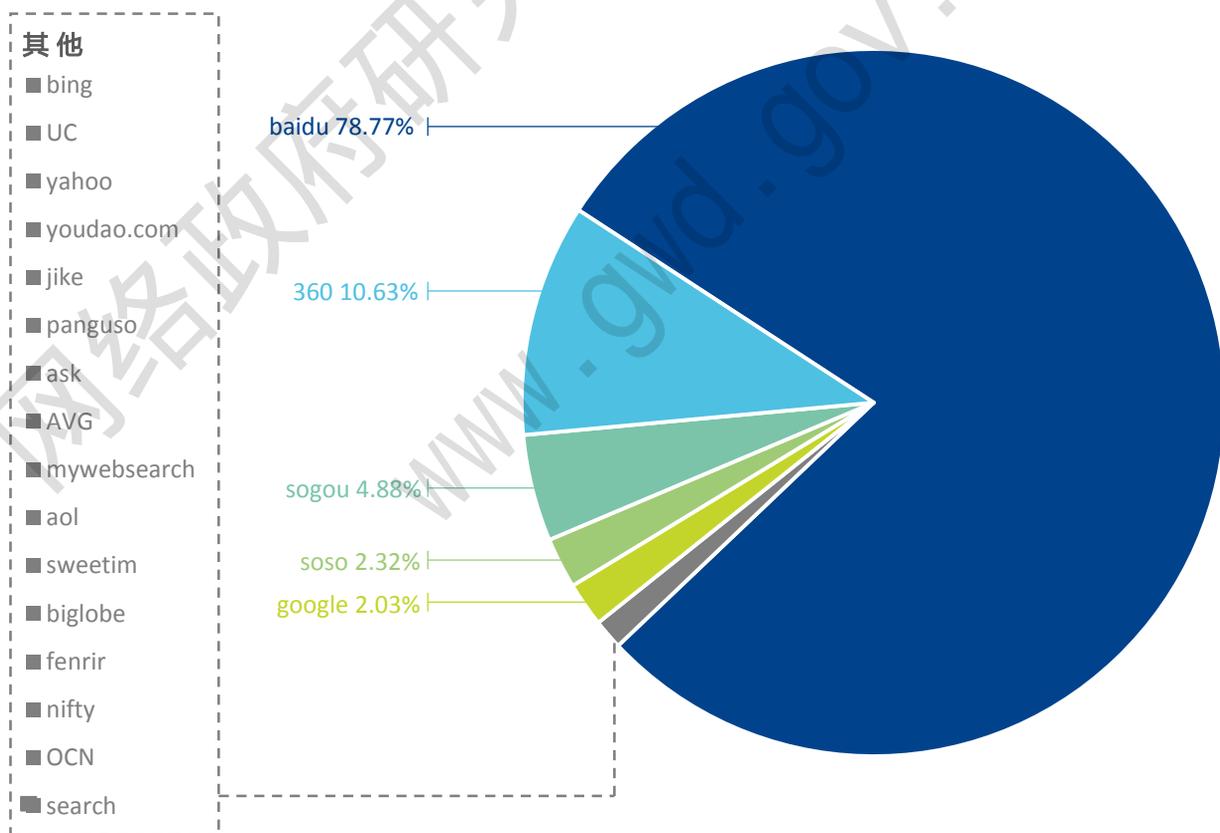
● 直接来源 ● 搜索引擎来源 ● 导航来源

2 搜索引擎来源渠道分布

- 政府网站搜索引擎来源中，百度占比达到78.77%，为政府网站第一大搜索引擎来源。360搜索为第二大搜索引擎来源，占10.63%。搜狗、搜搜、谷歌搜索引擎位列三到五位。即刻与盘古两个搜索引擎带来的流量之和约占搜索引擎来源的0.40%。
- 在商业网站中，百度来源占搜索引擎来源的比例为77%，其次为360、谷歌、搜狗、搜搜。与政府网站情况相似。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

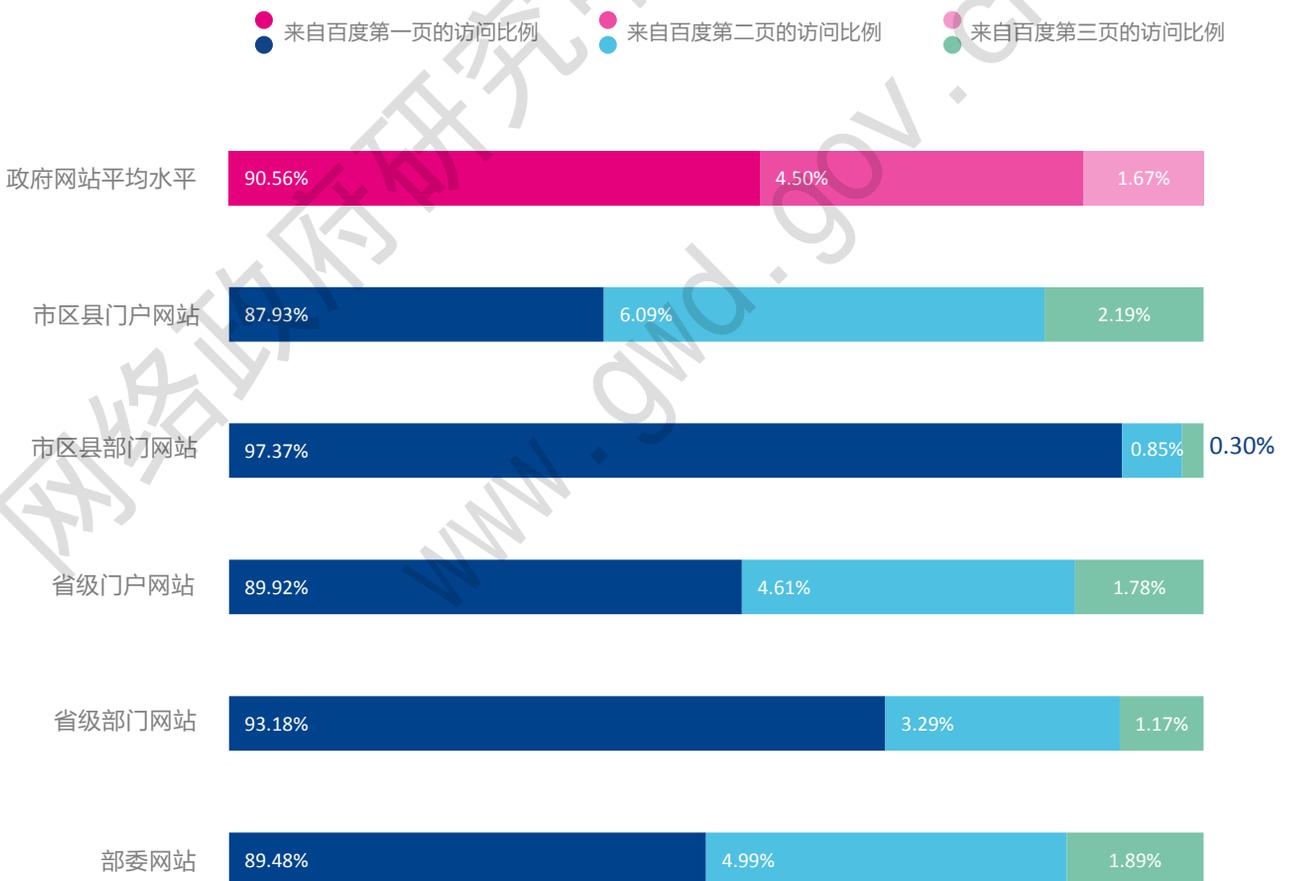
图2-7 政府网站搜索引擎分布



- 政府网站百度用户从第一页来到政府网站的比例为90.56%，第二页占比4.50%，第三页占比1.67%。前三页用户来源比例占百度总流量的96.73%。
- 市区县部门网站百度第一页来源占比最高，达97.37%。市区县门户网站最低，为89.73%。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图2-8 百度搜索来源页数分布



政府网站用户的访问特征

平均停留时长 10

访问时间特征 11

系统环境特征 12

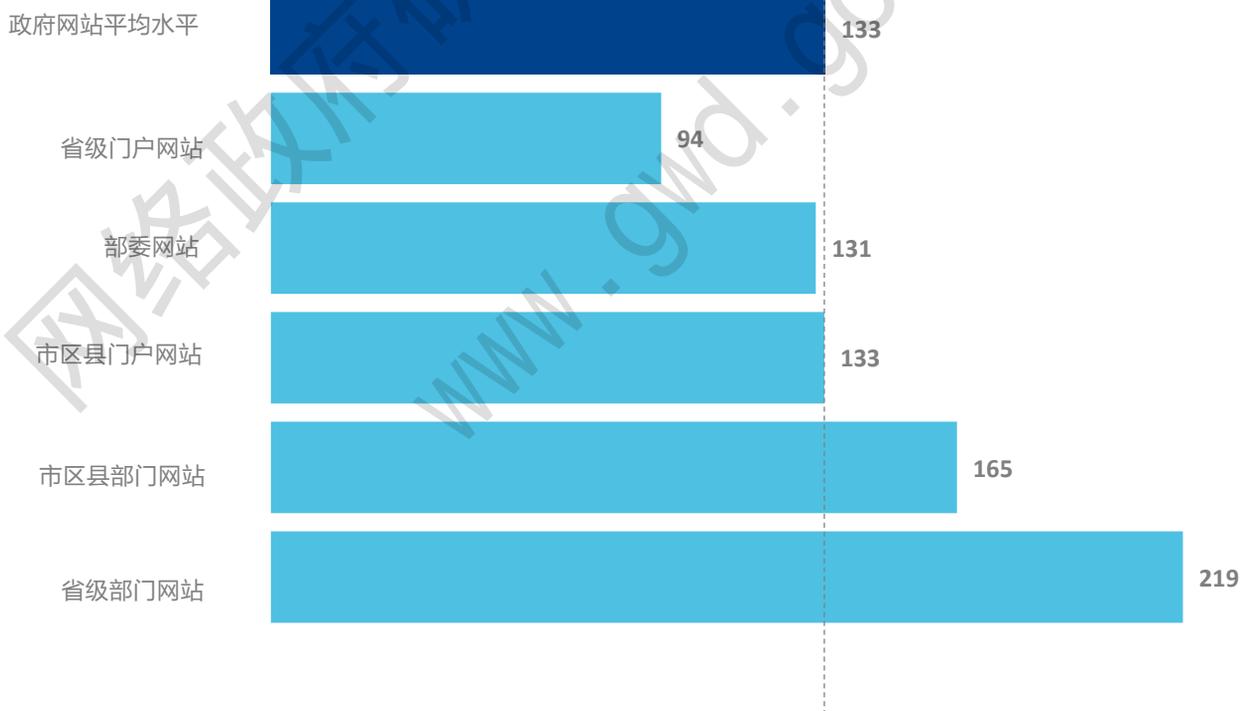
1

平均停留时长

政府网站用户平均停留时长为2分13秒。省级部门网站用户访问平均停留时间较长，为3分39秒，省级门户网站用户访问平均停留时间较短，为1分34秒。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图3-1 政府网站用户平均停留时长（秒）

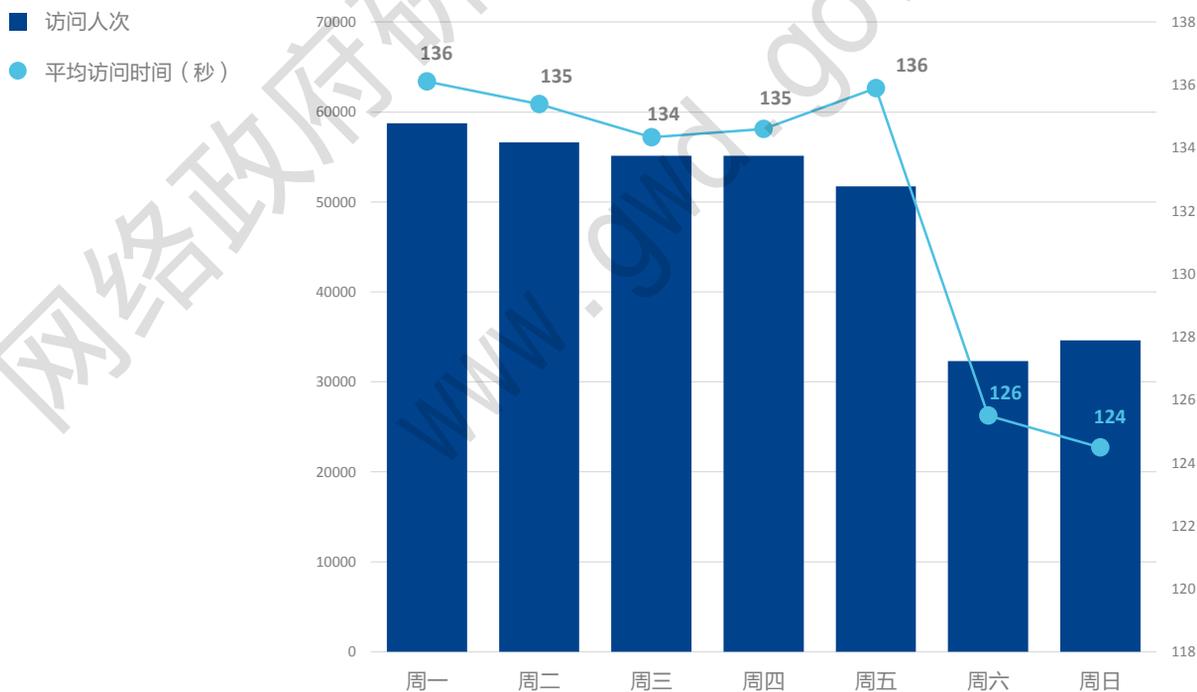


2 访问时间特征

政府网站用户周一访问量最高，其次为周二。周五访问人次开始下滑，周末访问人次最低，为工作日的60%左右。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图3-2 政府网站一周访问时间分布



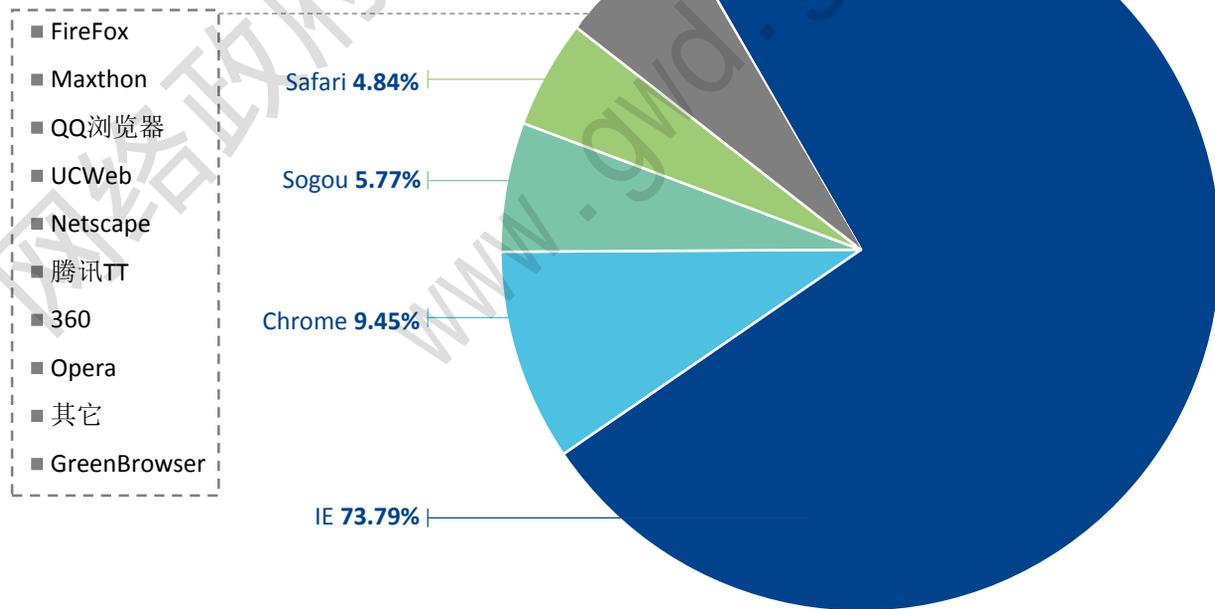
3.1 浏览器使用特征

我国政府网站使用最多的浏览器类型是IE浏览器，占比高达73.79%。其他类型浏览器使用比例由高到低依次为Chrome、Sogou、Safari、FireFox、Maxthon等。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图3-3

政府网站浏览器占比



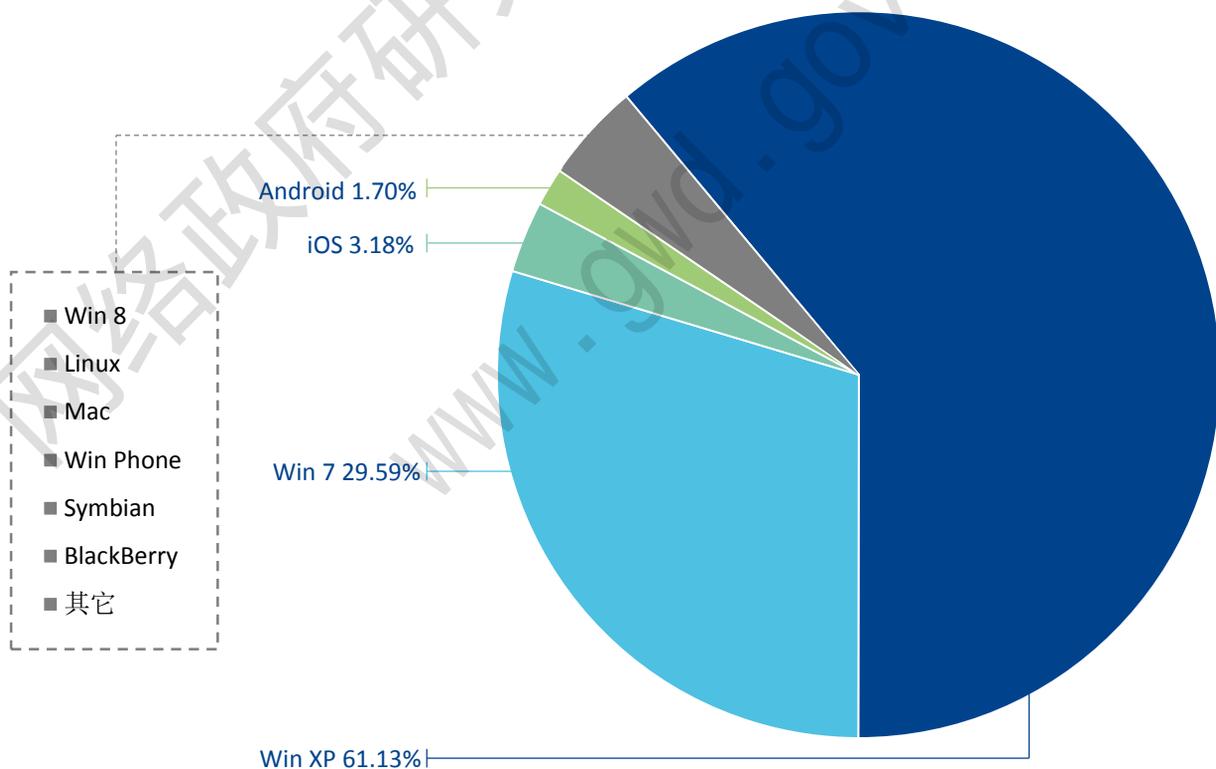
3.2 操作系统使用特征

政府网站用户使用的操作系统达到100多种，呈现多元化的趋势。Windows系列操作系统从用户量上占据绝对优势，特别是Windows XP，用户使用量占61.13%，成为政府网站用户使用操作系统的主流。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图3-4

政府网站操作系统分布



政府网站用户需求特征

1 用户需求分布

1.1 用户需求总体分布情况

- 搜索关键词能够直接反应用户的需求，通过梳理全国政府网站用户站外搜索关键词，可将用户需求大致分为服务类和区域类。服务类需求包括公务公文类、办事服务类、人名和职务类、文化旅游类；区域类需求包括政府机构名称类、其他机构名称类，地名区划类。政府机构名称类包括厅、局等机构，其他机构名称类，如公司、学校等，地名区划类，如市、区、街道等。
- 政府网站用户各类需求占比为服务类占53%、区域类占38%及其他需求占9%。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图4-1

政府网站用户需求情况分布

服务类 53%

区域类 38%

其他 9%

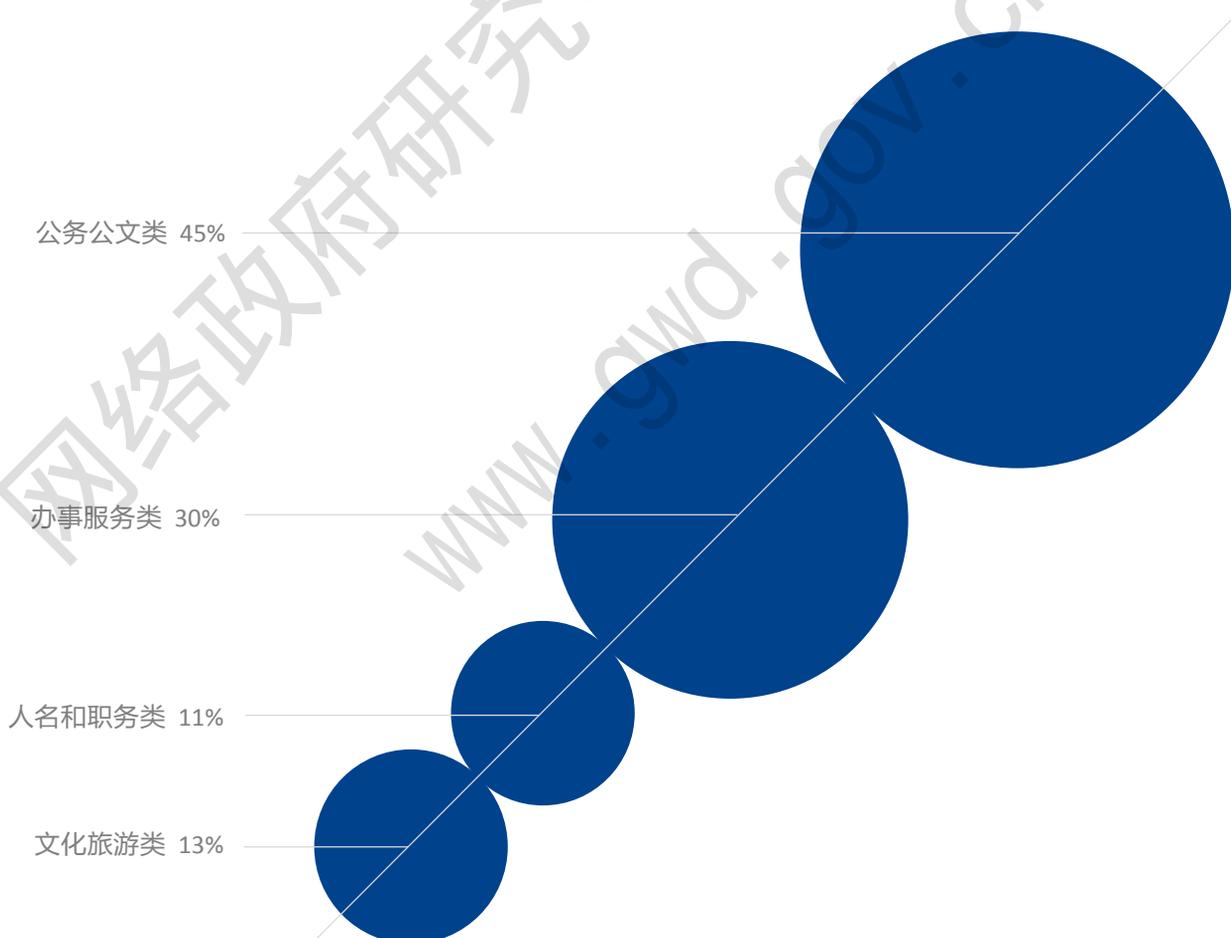
注：该图表为“比例圆饼图”，以相对之间面积的大小，呈现不同百分比值。

服务类需求中，公务公文类需求占比最高，为45.28%；其次为办事服务类，占30.19%；文化旅游类、人名和职务类的占比分别为13.21%、11.32%。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图4-2

政府网站服务类用户需求情况分布



注：该图表为“比例圆饼图”，以相对之间面积的大小，呈现不同百分比值。

政府网站首页的访问情况

1 首页访问质量

- 首页访问质量通过首页着陆比、首页停留时间、首页跳出率三个基础指标来反映。首页着陆比是指着陆页为首页的访问人次占全部访问人次的比例。
- 目前普遍认为，用户都是由首页开始访问政府网站，首页代表政府网站的形象，无论网站设计还是改版多是以首页为主。数据统计发现，政府网站着陆页为首页，即到达网站第一页为首页的比例为43.73%，大部分用户通过搜索引擎、导航等方式绕过首页直接着陆到内容页。首页着陆比最低的为部委网站的31.86%。市区县部门网站的首页着陆比高达65.96%，首页的影响力较大。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图5-1

首页着陆人次占比



网站的首页平均停留时间约为47.37秒。市区县部门网站的首页停留时间最长，约为55.40秒；部委网站的首页停留时间最短，约为37.70秒。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图5-2

首页平均停留时间 (秒)



政府网站三大功能模块的访问情况

1 信息公开访问情况

1.1 信息公开内容访问质量

政府网站信息公开栏目的平均访问时间为6分33秒。其中市区县部门网站的平均访问时间最长，为7分51秒；其余依次为市区县门户网站与省级部门网站，平均访问时间分别为7分17秒与7分05秒。部委网站略低于平均水平，为5分30秒。省级门户网站最低，平均访问时间2分55秒。

(数据来源: 国家信息中心网络政府研究中心)

图6-1 信息公开内容平均访问质量



网站技术功能可用性

网站导航效能 23

网站链接有效性 24

网站站内搜索使用率 25

1 网站导航效能

网站导航系统包括面包屑导航、网站地图、页面间相关链接等，它有助于提高网民浏览网站更多网页资源的便捷度。政府网站导航系统平均导航页面数为1.57页，即，网民在登录政府网站时，通过导航系统浏览了其他1.57的页面。这一功能表现中，市区县部门网站的值最高，约为2.19页。省级门户网站导航页面数仅为0.63页。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图7-1 全站导航功能平均导航页面数

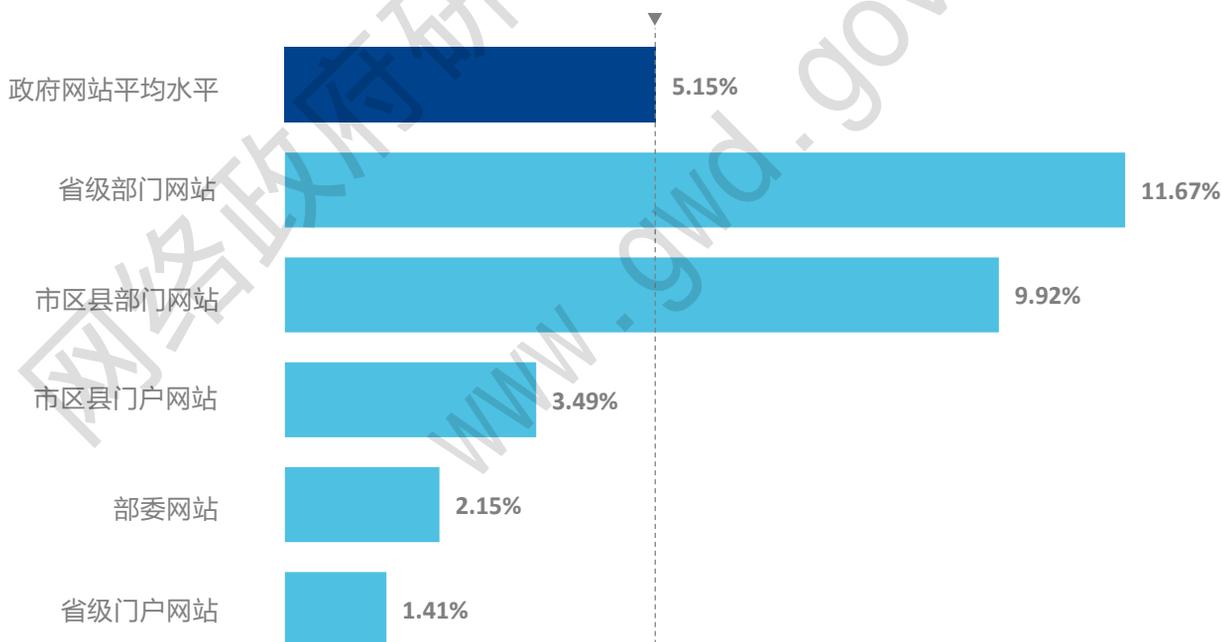


2 网站链接有效性

- 网站的错链断链是指链接指向的页面为请求错误页面、服务器错误页面、请求超时页面、异常页面等。如请求错误页面包括404错误页面，即请求的资源不存在。
- 网站内的错链与断链会直接影响用户的使用体验。政府网站的错链断链页面占比平均约为5.15%。省级部门网站以及市区县部门网站的错链断链的比例分别为11.67%、9.92%。省级门户网站的错链断链比例最低，为1.41%。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图7-2 网站错链断链数占比

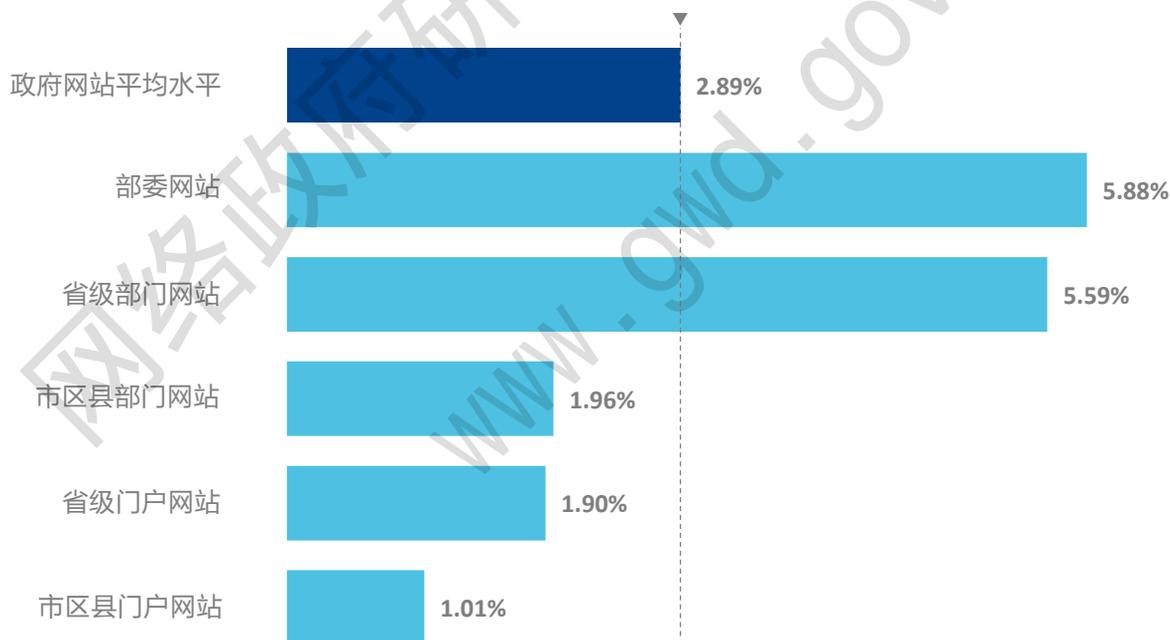


3 网站站内搜索使用率

站内搜索使用率指站内搜索使用人次占全站访问总人次的比例。政府网站的站内搜索使用率平均值为2.89%，使用比例较高的省级部门网站与部委网站使用率分别为5.59%、5.88%。

(数据来源：国家信息中心网络政府研究中心)

图7-3 站内搜索使用率



附录：术语解释

访问人次

访问网站的用户人数。从访问者打开网站页面开始，到用户离开网站为止，计算为一个访问人次。

访问人数

访问目标网站的用户人数。本报告中，访问人数以访问网站的电脑客户端数据作为计算标准。

跳出率

用户仅仅访问了一个页面后就离开了网站，称之为跳出，网站用户中“跳出”的比例即为跳出率。

平均访问时间

监测期内用户在网站停留的平均时长。

平均访问页数

监测期内用户在网站平均访问过的页面数。

直接来源用户

用户通过直接输入网址或点击收藏夹中的网站标签到达网站，这种用户称之为直接来源用户。

导航来源用户

用户通过点击其他网站上的导航链接到达网站，这种用户称之为导航来源用户。

搜索引擎来源用户

通过在搜索引擎中输入关键词，点击搜索结果的链接到达网站，这种用户称之为搜索引擎来源用户。

搜索引擎可见性

指网站信息在搜索引擎上被用户发现的可能性。目前，搜索引擎已经成为绝大多数互联网用户查找获取信息的主渠道，搜索引擎可见性高度，直接决定了网站信息的互联网影响力能否得到充分发挥。

可见性优化

是指通过综合运用各种技术手段，提升网站上海量信息被互联网用户通过搜索引擎准确、快捷找到可能性的一种技术服务项目。

搜索引擎收录数

网站被某搜索引擎收录的页面总数。

国家信息中心网络政府研究中心简介

2012年3月16日，国家信息中心正式成立国家信息中心网络政府研究中心，致力于利用大数据提升党和国家治理社会的能力，实现政府公共服务的技术创新、管理创新和服务模式创新，全面提升政府网上服务水平，为我国电子政务发展和服务型政府建设做出贡献。

网研中心下设实验室、咨询一部、咨询二部、培训认证部、合作交流部、工程技术部、综合管理部等七个业务部门，现拥有近六十位专职研究人员。是国内第一家基于大数据技术，从事政务网站及互联网治理研究咨询的权威机构。网研中心以全国各级各类政务网站和重要业务应用系统为服务对象，以提升政务部门网上服务能力为目标。网研中心基于具有自主知识产权的政务网站智能分析云平台，为各级政府网站和互联网管理部门提供规划咨询、报告发布和决策支持三大类服务。

目前，网研中心已为国家发改委、农业部、交通部、国家林业局等中央有关部委以及北京、四川、江西、海南、成都等省市近千家政府网站提供数据服务。

报告编委会

专家顾问

汪玉凯 中国信息协会电子政务专业委员会专家委主任，中国行政体制改革研究会副会长，教授、博士生导师，国家信息化专家咨询委员会委员

宁家骏 中国信息协会电子政务专业委员会专家委副主任，国家信息中心专家委员会主任，研究员，国家信息化专家咨询委员会委员

王安耕 中国信息协会电子政务专业委员会专家委委员，国家信息化专家咨询委员会委员，中国中信集团公司原总工程师，教授级高工

曲成义 中国信息协会电子政务专业委员会专家委委员，中国航天系统工程研究院科技委委员，研究员，原国家信息化专家咨询委员会委员

组长

于施洋 国家信息中心信息化研究部副主任，国家信息中心网络政府研究中心副主任，中国信息协会电子政务专业委员会常务副会长兼秘书长，博士，副研究员

副组长

续扬 国家信息中心网络政府研究中心副主任，中国信息协会电子政务专业委员会专家委委员，国际搜索营销专业组织SEMPO大中华区主席

张勇进 国家信息中心信息化研究部电子政务研究室副处长，国家信息中心网络政府研究中心主任助理，博士

主要成员（按姓氏笔画排序）

王建冬 王璟璇 刘合翔 吴茜 余德乐 何鑫

张宁 张明波 杨道玲 赵敏 胡立芳 钦滨杰

曹攀 董楠楠

政府系统专用社会化分享软件和政务网站智能分析系统通用版下载地址

政府系统专用社会化分享软件“阳光分享”下载地址

<http://share.gwd.gov.cn>

政务网站智能分析系统通用版申请地址

<http://www.gwd.gov.cn/>

中国政府网站发展数据报告（2013）详本目录

一	报告介绍		
	工作背景		2
	研究方法		3
	报告摘要		4
二	政府网站用户来源		
	用户来源渠道分布		8
	搜索引擎来源渠道分布		10
	导航来源渠道分布		24
	百科类网站来源分布		46
三	政府网站用户的访问特征		
	平均停留时长		50
	访问时间特征		51
	系统环境特征		55
	语言种类特征		79
	回访情况		82
	用户粘度		84
四	政府网站用户需求特征		
	用户需求分布		86
	用户每月需求热点变化情况		94
	用户地域需求热点变化情况		97
	搜索引擎收录效益		103
五	政府网站首页的访问情况		
	首页访问质量		106
	首页访问分布规律		109
	首页三大功能版块关注度		112
	首页站内搜索功能完善度		113
	首页导航板块有效度		114

中国政府网站发展数据报告（2013）详本目录

六	政府网站三大功能模块的访问情况		
		信息公开访问情况	116
		在线办事栏目访问时长	120
		政民互动栏目访问时长	121
七	网站技术功能可用性		
		网站导航效能	124
		网站链接有效性	125
		网站页面加载性能	126
		网站站内搜索使用率	128
八	移动终端用户专题		
		移动终端用户占比变化趋势	134
		移动终端用户使用操作系统分布规律	135
		移动终端用户访问时间规律	138
		移动终端用户访问质量	140
		移动终端用户站外搜索需求特征	141
		移动终端用户站内搜索需求特征	143
		移动终端技术兼容度	145
九	微博用户专题		
		微博用户来源渠道分布	150
		微博用户访问时间规律	152
	附录：术语解释		155
	国家信息中心网络政府研究中心简介		156
	报告编委会		157
	政府系统专用社会化分享软件和政务网站智能分析系统通用版下载地址		158



国家信息中心
State Information Center

网络政府研究中心



中国信息协会
电子政务专业委员会

技术支持：



国双数据中心
GRIDSUM DATA CENTER

本报告版权归国家信息中心网络政府研究中心所有。
如需引用或转载，请注明来源。