

我国政府门户网站的问题与对策

文 / 郑爱军 · 北京国脉互联信息顾问有限公司

政府门户网站是政府实施电子政务的一个基础平台和主要载体。建立政府门户网站是提高行政管理效率、加强政府与企业和公民关系的有效手段。日前，中国社会科学院信息化研究中心对电子政务实施及应用情况进行了问卷调查，该调查以各类电子政务业务的用户为受访者，调查的数据有助于我们更全面地认识我国当前电子政务及门户网站的实施及应用状况。

一、问题

1. 我国的政府门户网站和国外的政府门户网站存在着巨大的差异

我们的政府门户网站往往以形象展示、自我宣传为主，而国外政府网站主要是从政务公开和公共服务的角度出发的；我们做网站的一个重要评价原则是领导是否满意，而国外的评价原则是老百姓是否满意。在此次调查中，受访者对我国政府门户网站发展阶段的主要评价是处于“起步阶段”和“信息单向发布阶段”，而选择“双向互动、在线政务处理、一站式服务”的加起来仅占22%。

2. 人们对当前电子政务建设与应用的实效评价不高

受访者对G2B的正面评价低于负面评价，在调查中“收效不大”、“目前没有实效”和“得不偿失”等选项被选择的比例较大。受访者对G2C实效的总体评价则更低。此外，政府门户网站内容分类较乱，服务对象不明确也是一个突出问题。从我们国家地级、县级政府门户网站服务内容分类情况来看，按照以用户对象提供服务的分类还比较少，尤其是县级政府门户网站。由于网站的定位不准确，从而导致用户往往不知道这个网站的建设宗旨是什么，要体现什么作用。

3. 我国政府门户网站服务层次低，服务种类太局限，反映到深层次就是办公流程、资源整合的问题等

这与发达国家的门户网站相比具有很大的差距。除了服务的范围比较单一，服务内容也非常狭窄，主要表现是：

- 在线政务能力薄弱，许多网站的功能模块应用效果差；
- 点击率低、用户的认知度几乎为零，缺乏正确的引导和宣传；
- 政务改革不配套，缺乏项目建成后运作、维护管理的后续安排；
- 存在很大程度的重复建设和资源浪费。

4. 用户认为当前电子政务发展的主要问题集中在“应用项目发展滞后”上，很多已建成的电子政务应用项目与用户实际需求脱节，满足不了企业和个人用户的需要

我国政府门户网站的客户意识不高，个性化服务很弱。目前的情况是用户很被动，政府门户网站是做成什么样，用户就接受什么样的网站。

另外，在电子政务与行政改革的关系方面，还存在“条块协调不力、政务改革方案不够清晰”等问题。

二、几项对策

一个能留住“访客”的政务门户网站的设计与建设着重要从以下几方面来考虑。

1. 政府门户网站的建设必须要有一个明确的定位，除了要政务公开与信息透明外，还要重点强调公共服务

首先要考虑到底为公众、为企业能提供什么样的服务；其次是公众的参与意识和参与程度。电子政务工程服务网(www.echinagov.com)的调查数据显示，有97.4%的公众希望政府门户网站能提供信息和相关服务，有一半多的调查者希望能与政府网站进行互动交流。其中，意见投诉、社会保障、在线咨询、在线办事是老百姓在政府门户网站上最想得到的服务。如果一个政府门户网站根本没有反映公众的参与程度、不能体现对公众的服务程度的话，这个政府门户网站就谈不上成功。反过来，能够实现互动交流的政府门户网站，往往会吸引更多的公众积极参与。例如我国商务部的网站，定期都会有一位主管司长在线解答问题，这种制度坚持了很长时间，现在很多网友会根据预先发布的名单提前预定，然后到时通过网络进行虚拟的面对面交流，有些参与者甚至是远在异国的华侨与商家。

2. 必须将“以人为本、以服务对象为中心”的思想贯穿到整个政府门户网站中

去，政府门户网站一定要以为居民、企业、投资者、旅游者等用户服务为宗旨

上海的政府门户网站，虽然首页设计有点局促，但上面除了有政府信息的发布外，市民办事、企业办事、投资及旅游者几乎所有的相关信息都可以在这个网站上找到，包括衣、食、住、游、购、娱。不管是你要找哪一个餐厅，还是查餐厅电话号码等，都可以直接通过这个网站得到满足。笔者有一要事“查找领事馆的信息”，结果国内大的政府网站几乎都没有相关内容，只有在上海门户网站中能如愿以偿。

3. 要始终按照需求导向，优先建设公众最迫切需要的服务

大型城市应该将交通问题、环境问题等摆在重要的位置，而中小城市、县可能要把如何通过政府门户网站发展地区经济、解决农民实际问题等放在显著位置。要从需求导向出发，以服务对象为中心，规划网站栏目和界面，深入到服务对象中去，了解公民、企业、投资者、旅游者、农民需要什么样的内容，政府就要在网上提供什么样的服务。例如宁波政府网体现了电子政务的核心理念，融合G2C（政府对公民）、G2B（政府对企业）、G2G（政府对政府）模式，有针对性地服务对象进行了区划，分别从公民、企业、政府三类群体的角度，设置栏目和组织内容，建立“公民站”、“企业站”、“政府站”三个站，提高了网站可访问性。三个子网站服务对象明确，功能清晰，内容丰

富，用户只需要按照不同的需求导向，便可获取不同的服务，一目了然，极大地提高了网站的服务效率。

三、几点建议

1. 加强对电子政务应用效果的量化考评

一位多年从事政府机构信息化的某部委信息中心负责人说，许多政府官员都不上网，怎么能指望他在网上给市民答疑解惑。目前，在国家把信息化提到战略高度的情况下，大部分政府领导都对信息化工作重视起来了，但这种重视并不一定是发自内心的自发重视，也不等于就能把信息化工作有效推进。对电子政务的重视，现在更多是停留在口头上、停留在概念上。如果只是把电子政务看作面子工程、技术性工程、锦上添花工程，如果缺乏对电子政务应用效果的量化考评机制，那么电子政务虚有其表的情况就会屡屡发生。国脉互联政府网站评测研究中心，针对电子政务的应用实效进行了近两年的探索、总结并积累了一些经验。以政府网站评测作为切入点，将模块化的组合评测工具从能力测评延伸到了应用和效果；从外评估方式逐渐深入到内评估中，使被评测网站从追求功能建设逐步重视应用的价值，这种整体全面的、模块化的评测方法还是值得各地政府借鉴的。

2. 深入探索网上审批模式

在建好政府门户网站、规范其运行机

制的同时，要充分利用政府门户网站，选定某个部门的某个行政许可事项，积极探索网上审批模式，解决新工作模式同传统工作模式之间的矛盾，为全面推进网上审批，利用信息技术，打造廉洁高效、运转协调的“阳光政府”积累经验。

3. 借鉴先进经验

今年广东电子政务建设的一些做法值得借鉴。广东省政府提出了“一站式”电子政务建设的主要目标：采用先进的信息技术和行政管理理念，建设标准规范、入口统一、功能完善、高效快捷、安全可靠的“一站式”电子政务应用系统和基础平台；利用网络信息技术，整合信息资源，简化公共服务程序，优化业务流程，提高行政管理效能；把面向社会公众的业务，尤其是行政许可事项，逐步通过互联网提供跨部门的“一站式”电子化服务，提高政府的公共服务能力和社会公众的满意程度。

政府作为受人民委托从事社会管理的行政机构，公开信息、为民服务是对政府的一种法定要求。电子政务只有真正做到“以用户为中心、以应用为导向”，才能提高实效。加强对我国电子政务实施与应用的调查，更多地掌握用户端的各种反映和评价，有助于我们更全面和客观地掌握当前电子政务的发展现状。不仅如此，我们应该进一步了解用户对电子政务实施与应用中存在的主要问题，积极探索改进电子政务的举措，稳步推进电子政务的健康发展。□□