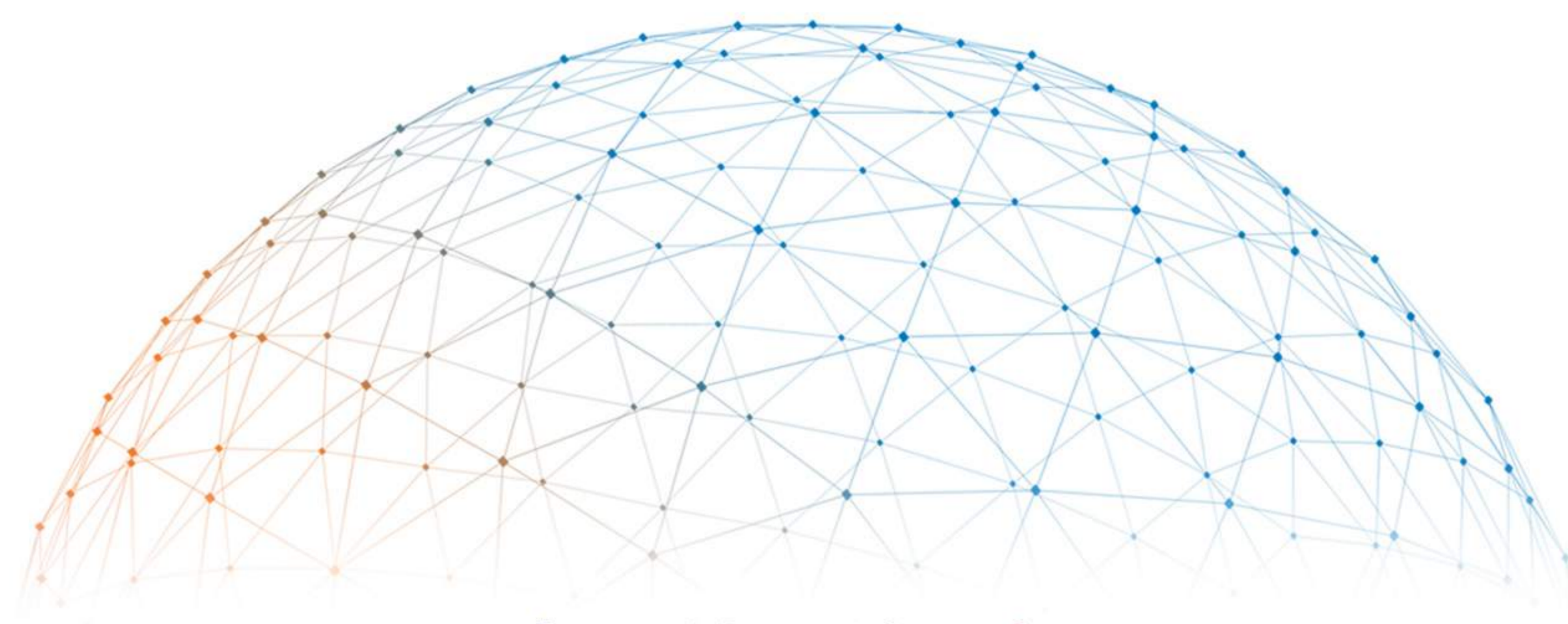


2017

# 中国政府网站发展数据报告

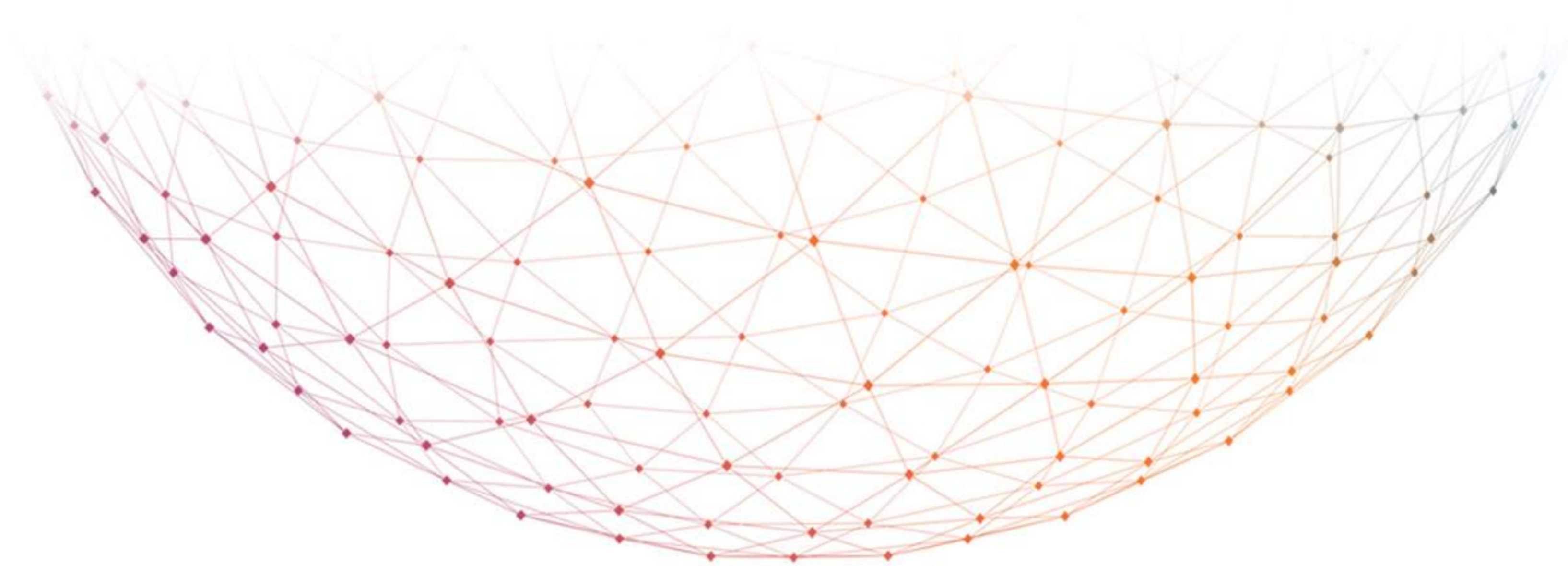
The Statistical Report on the Development of Chinese Government Websites



与您分享

# 2017 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6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。

# 政策关键词

2017 年国务院办公厅发布了《政府网站发展指引》《指引》说明了什么是政府网站 政府网站的功能 政府网站如何管理 政府网站开设整合流程和标准 并提供了政府网站的发展方向。

政府网站发展方向（个性化服务、千人千面、定制服务、开放式架构、大数据支撑、智能推荐 ...）

政府网站的管理

政府网站的功能

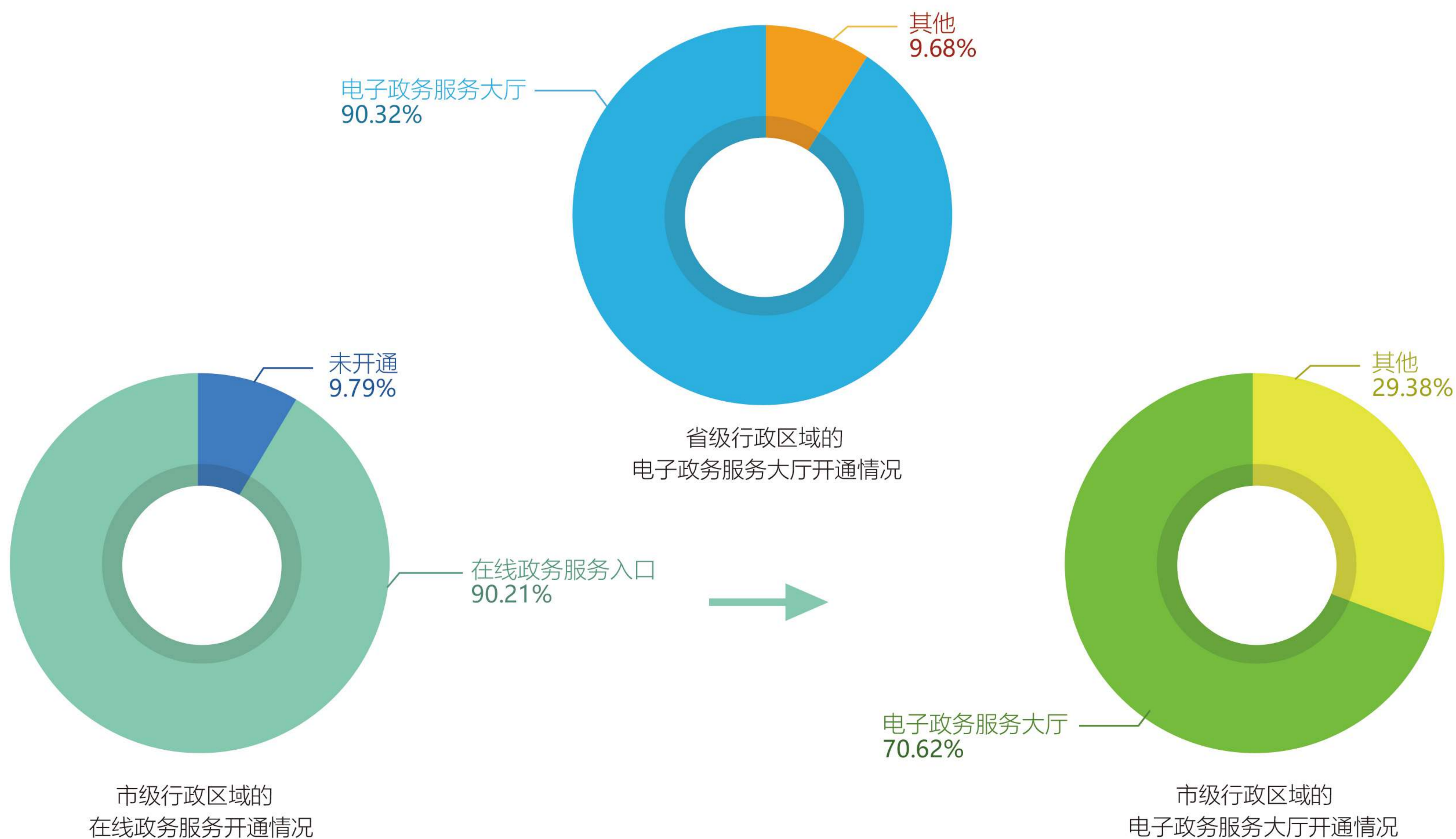
政府网站开设和整合

政府网站的定义



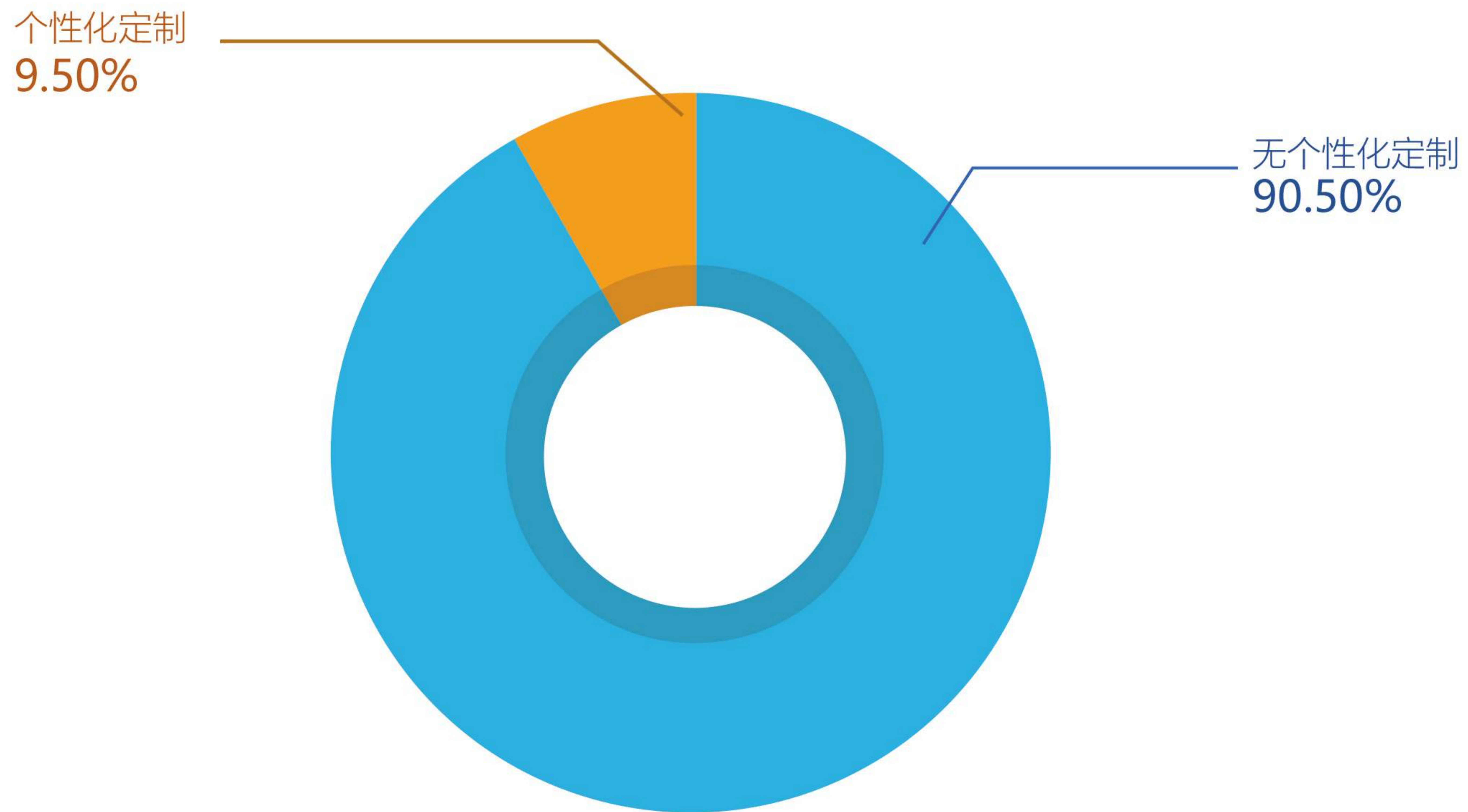
# 在线政务服务平台

提高在线政务服务能力是政府网站的发展目标之一。2016年《政府网站发展数据报告》统计结果显示，中国所有省级行政区域均开设了在线政务服务入口，其中，90.32%的省级行政区域建立了电子政务服务大厅。2017年，报告针对337个市级行政区域门户网站统计发现，90.21%的市级行政区域开通了在线政务服务入口，其中，有70.62%的市级行政区域建立了电子政务服务大厅。



# 大数据支撑“个性化服务”

2017年,337个市级行政区域门户网站中,仅有9.5%的门户提供了“个性化定制”服务,这一比重亟待提高。《政府网站发展指引》中提出,用“大数据支撑”是政府网站未来的发展方向。建议政府网站积极利用大数据技术,支撑网站服务能力的优化提升。



“个性化服务”在市政府门户网站的分布情况

# 主要观点

## 1 访问概览

2017年政府网站用户的访问质量和用户忠诚度达到近六年最高，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。

## 2 社交媒体影响力

通过社交媒体渠道访问政府网站的用户占比仍然较小，但用户数量呈现上升趋势，这也是政府网站近期重视“两微一端”建设的结果。此外，2017年，微信首次跃居社交媒体来源渠道第一位，且比重远超其他社交媒体渠道。

## 3 用户需求

政府网站用户的搜索需求热点主要体现在办事服务和民生热点话题上。2017年，“办事服务”占据各级政府网站的搜索热点首位，这体现出政府在过去的一年中，重视加强“互联网+政务服务”的结果。

# 目录

## 1

### 访问概览

- 用户访问质量
- 用户体验
- 用户忠诚度

## 2

### 访问来源

- 来源类型概览
- 搜索引擎来源
- 导航来源渠道分布
- 社交媒体来源

## 3

### 访问特征

- 跨周访问特征
- 跨日访问特征





4

## 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



5

## 移动设备访问

用户占比  
访问特征  
操作系统



6

## 国际影响力

国外用户占比  
各级政府网站的国际影响力对比

# 1

## 访问概览

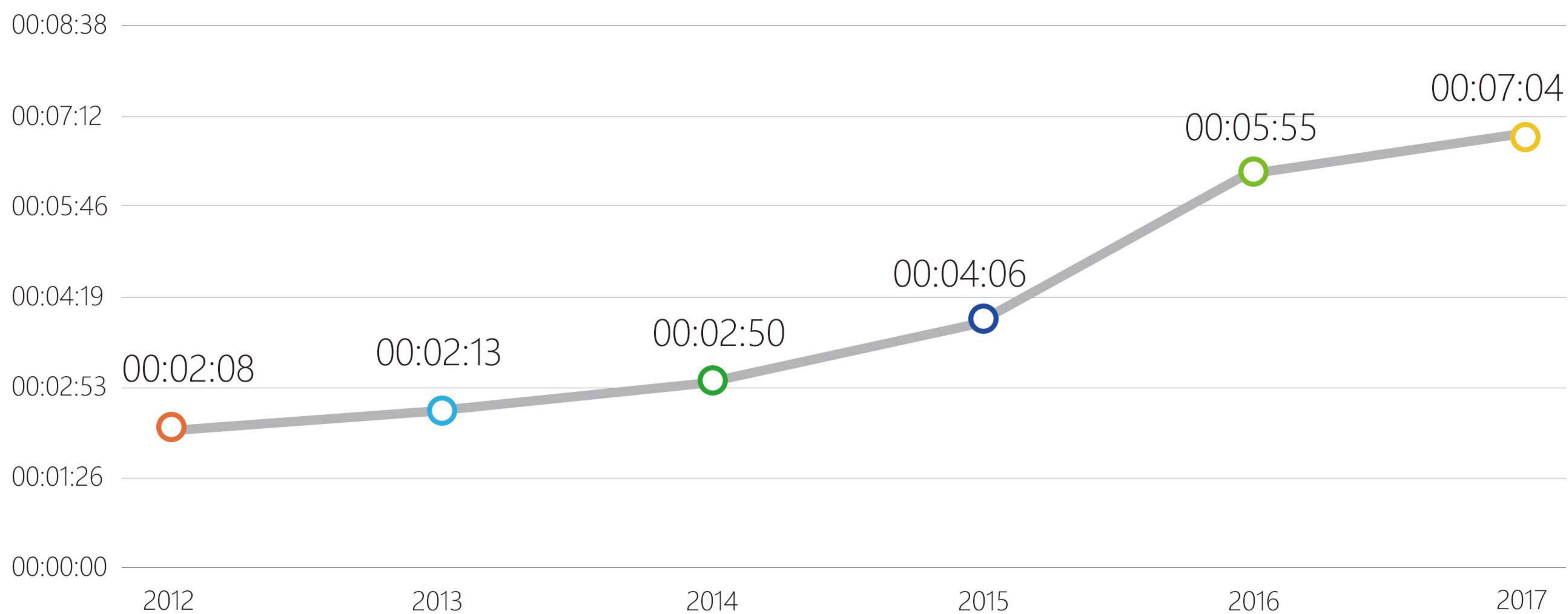
用户访问质量

用户体验

用户忠诚度

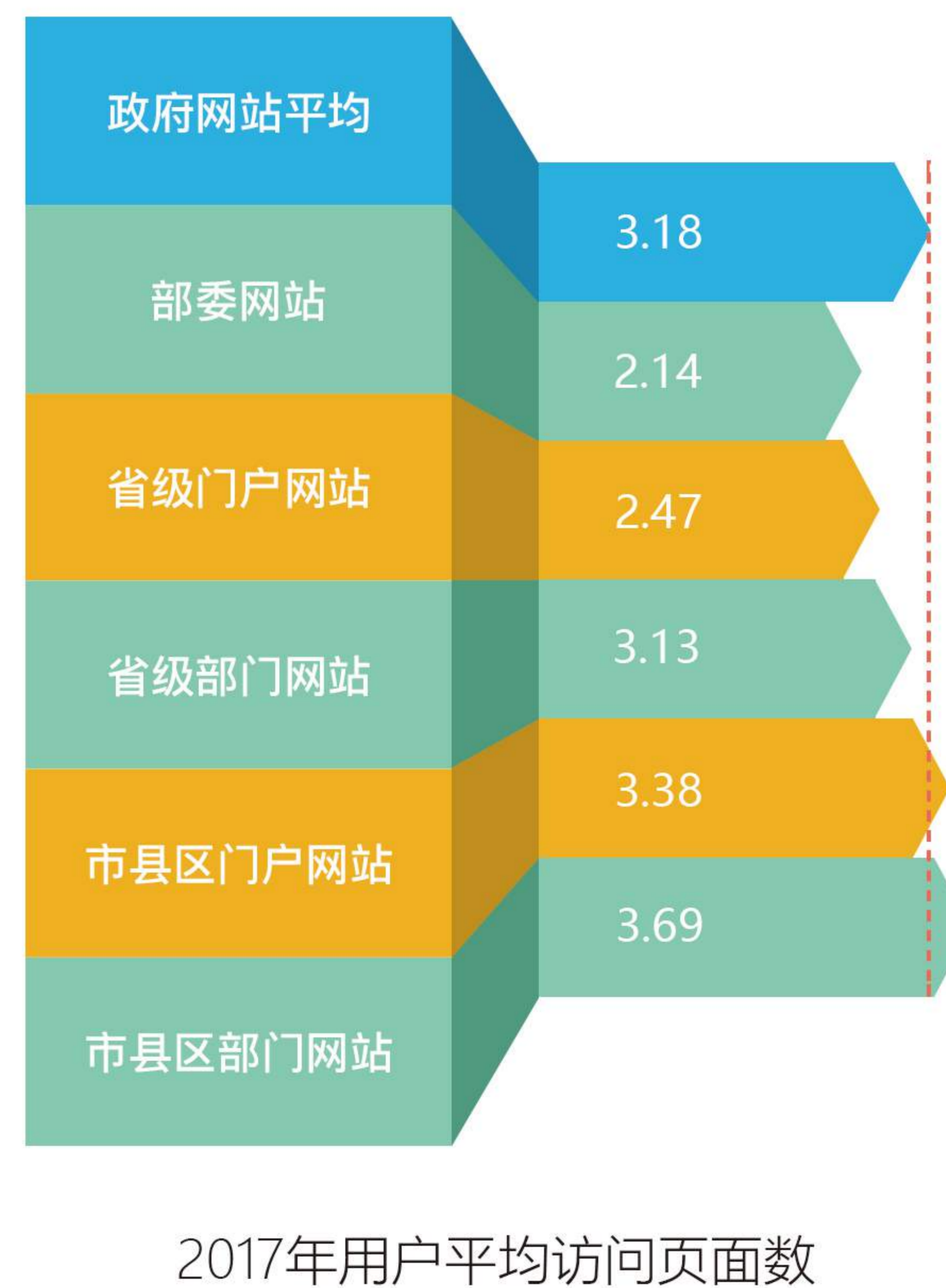
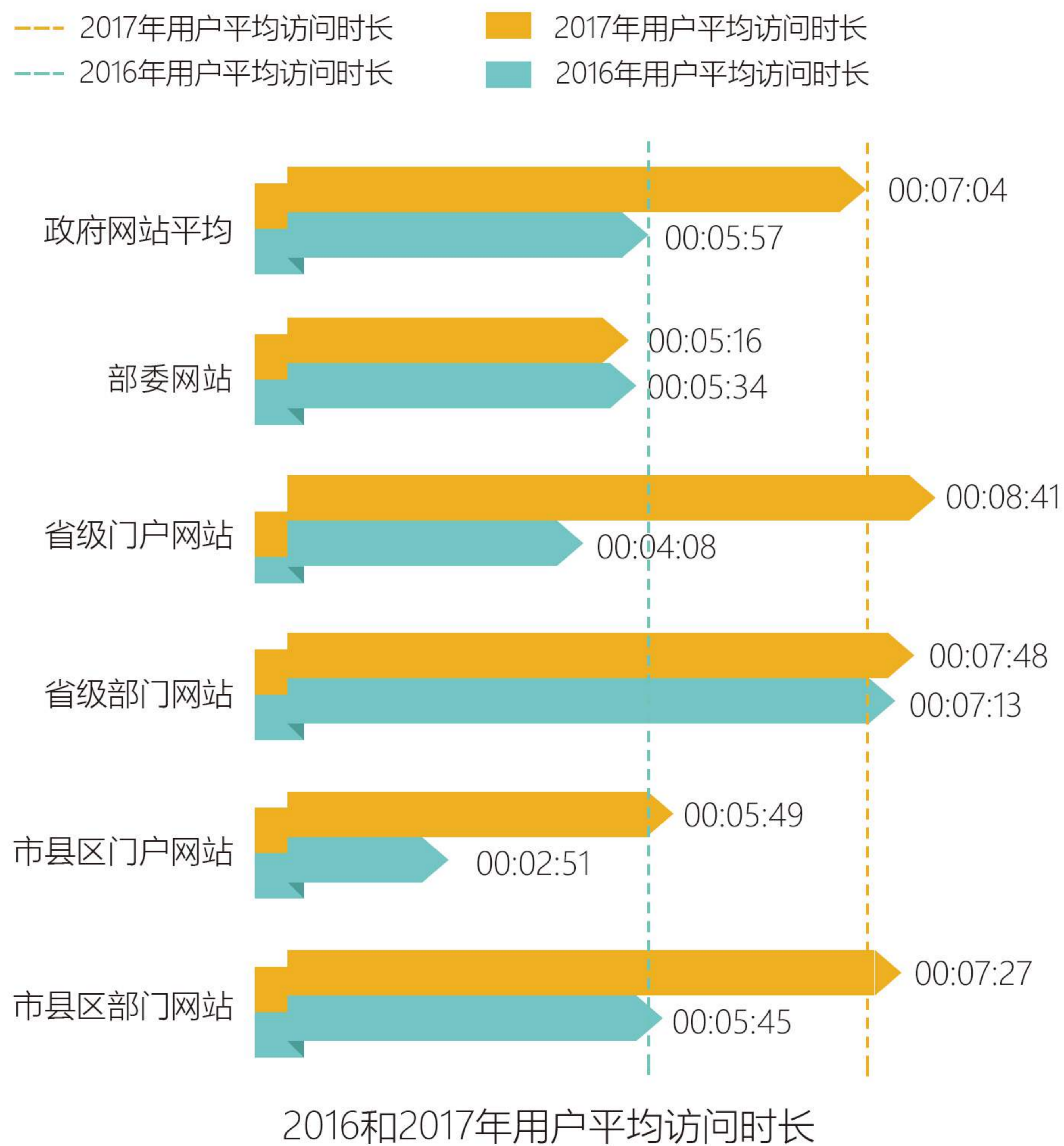
## 用户访问质量

网站的用户平均访问时长是衡量用户访问质量的常用参考标准之一。近六年来，政府网站用户平均访问时长逐年提高，2017年国政府网站的用户平均访问时长较2016年增长了45%，从侧面反映了政府网站的用户访问质量在相应程度上有所提高。



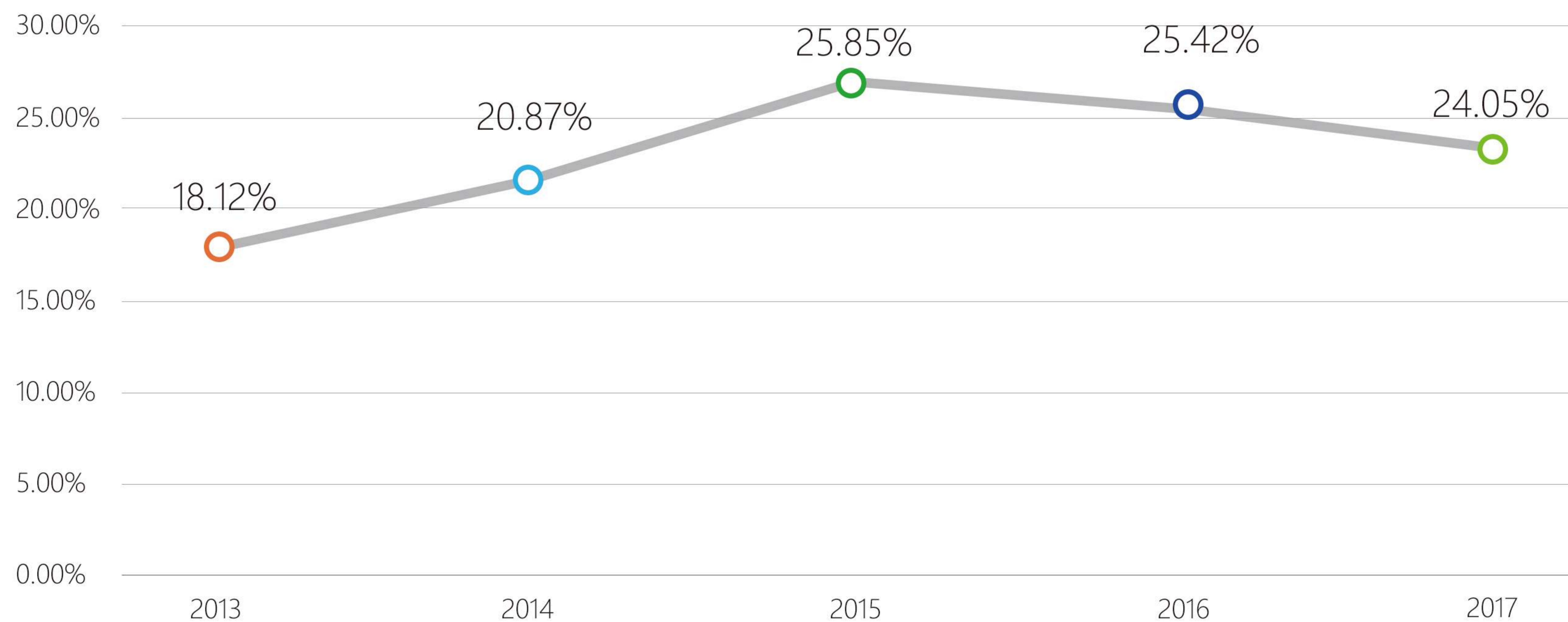
政府网站用户平均访问时长逐年变化图表

与2016年相比，除部委网站之外，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。省级政府网站的用户平均访问时长高于市县政府网站的用户平均访问时长。就用户平均访问页面个数而言，市县区级政府网站高于省级政府网站，省级政府网站高于部委网站，其中，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。



## 用户体验

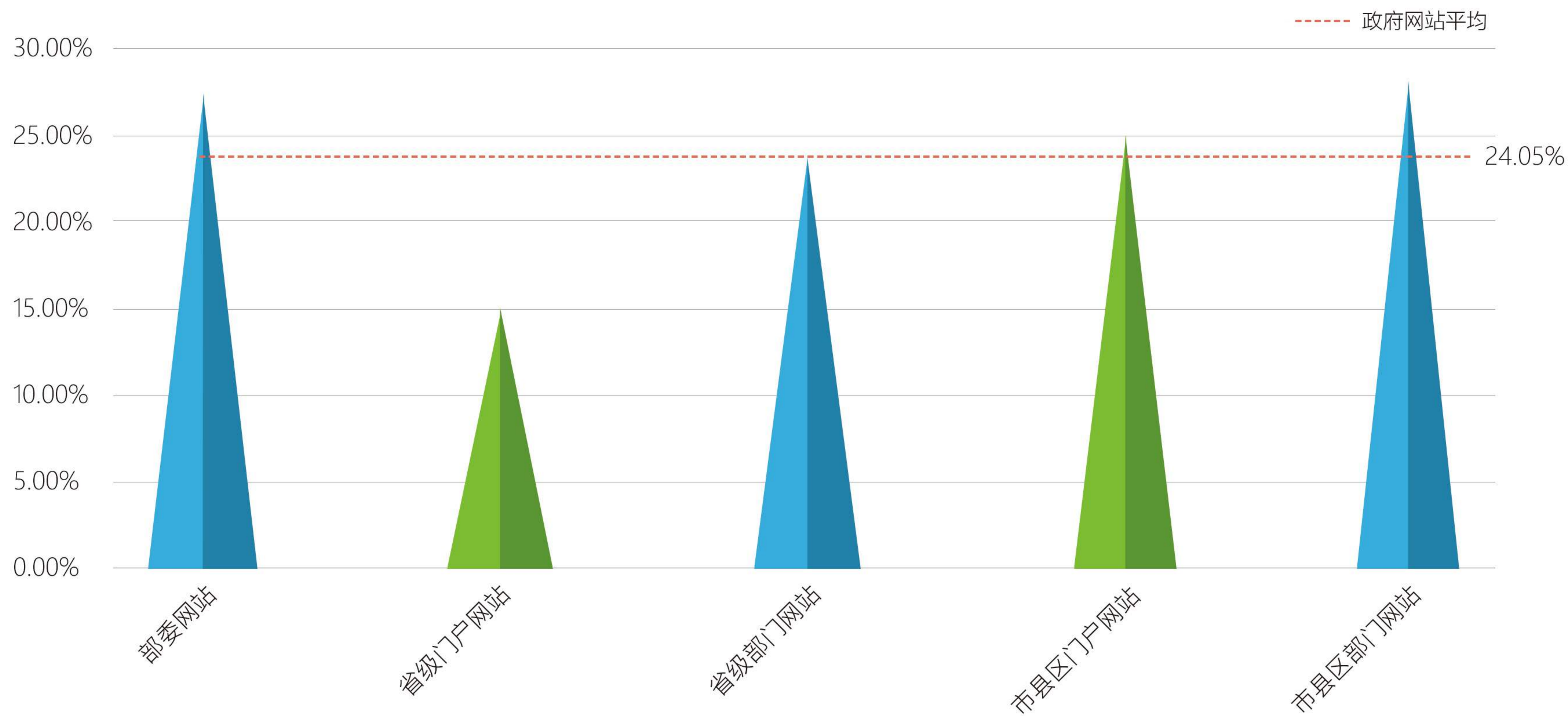
网站的站内搜索点击率是判断网站用户体验的一项常用指标。2017年政府网站站内搜索点击率较2016年略有下降。



2013-2017年政府网站站内搜索结果点击率图表

注：站内搜索结果点击率=点击搜索结果的搜索次数/总搜索次数

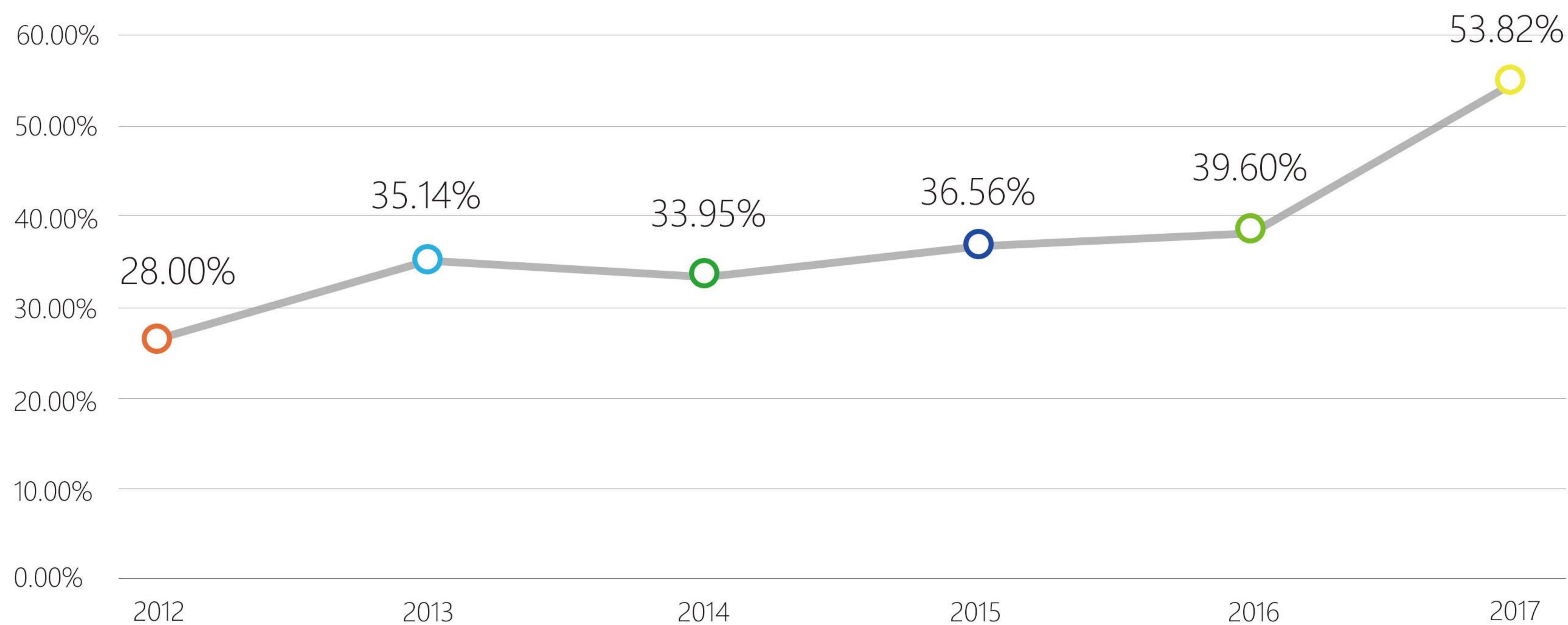
在各级政府网站中，部委网站的站内搜索功能体验最佳，其次是市县政府部门网站。整体对比来看，市县政府网站用户的站内搜索功能体验普遍优于省级政府网站的用户体验；而针对同级别的政府网站，部门网站用户的站内搜索功能体验要比门户网站的用户体验好。



各级政府网站搜索结果点击率图表

## 用户忠诚度

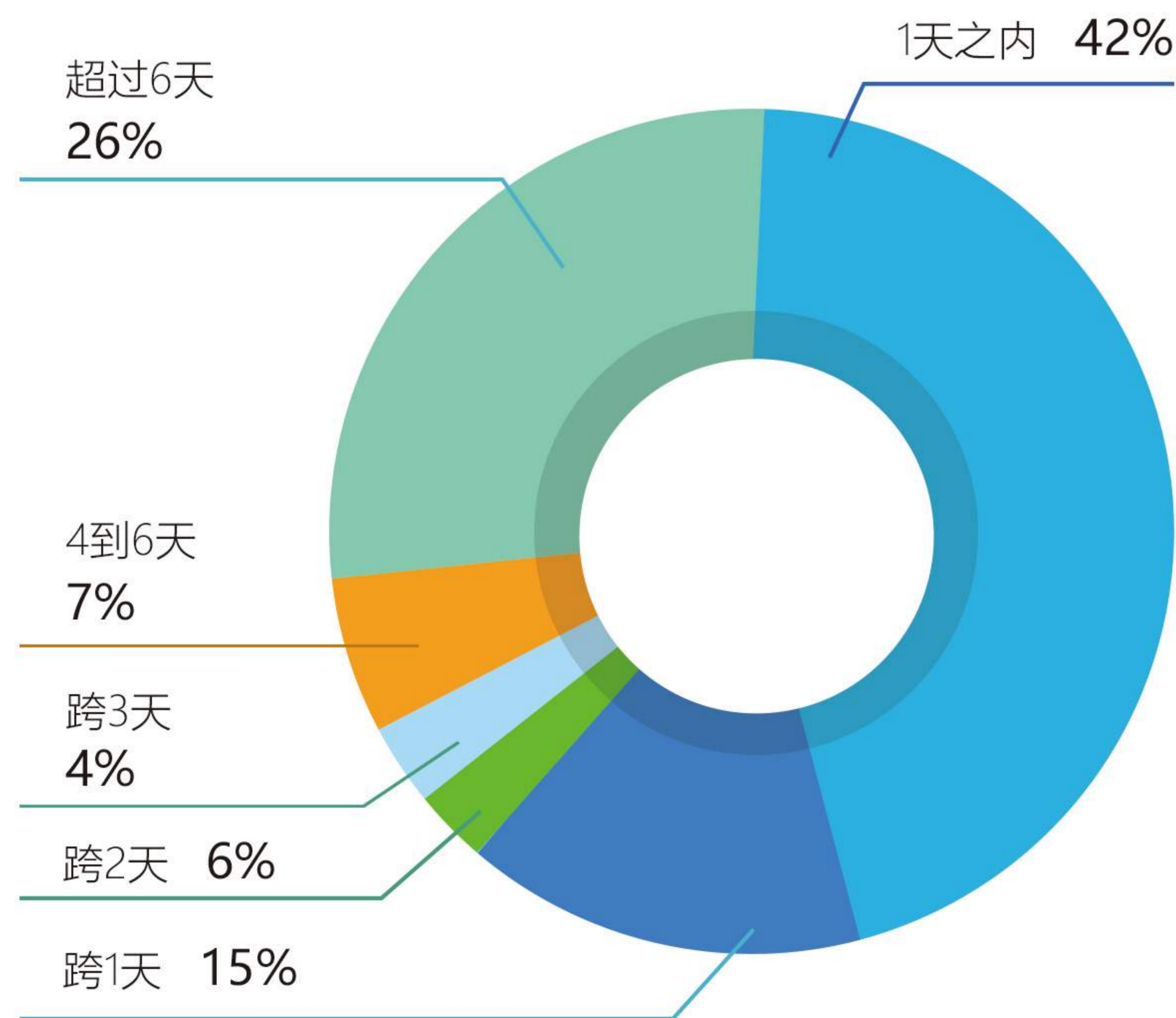
网站的用户忠诚度通常采用“用户回访率”这项指标来表示。从2014年到2017年，政府网站用户忠诚度不断提升。2017年政府网站的平均用户回访率达到近六年最高，为53.82%，即每100个人访问网站，其中有53个人会再次回访网站。



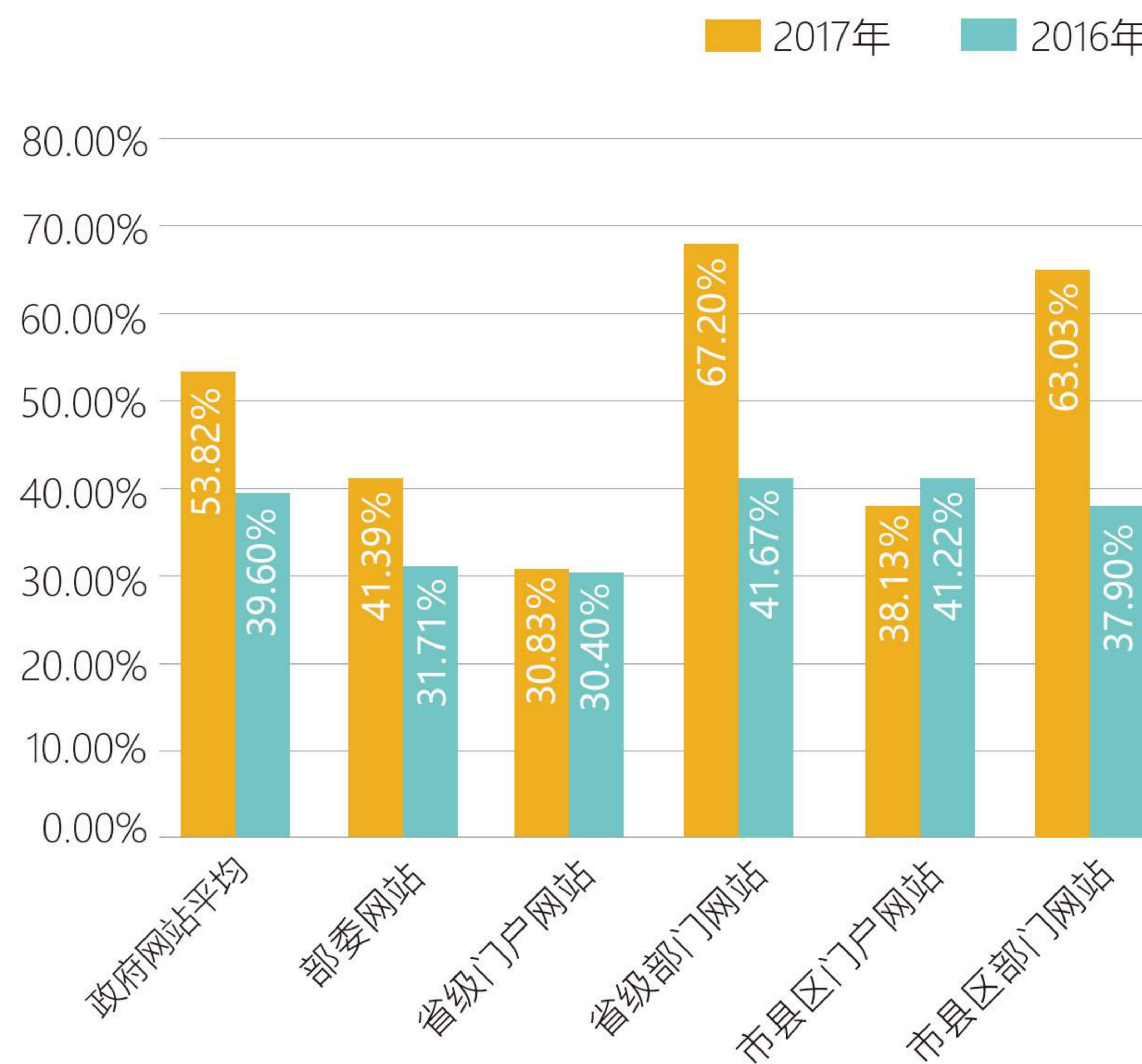
2012-2017年政府网站用户回访率图表

注：用户回访率=老用户访问量/总访问量

与2016年相比，2017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。除了市县区门户网站外，部委网站、省级门户网站、省级部门网站、市县区级政府网站的用户回访率都有普遍增长。



2017年政府网站用户回访时间分布图表



2017年和2016年政府网站用户回访率分布情况图表



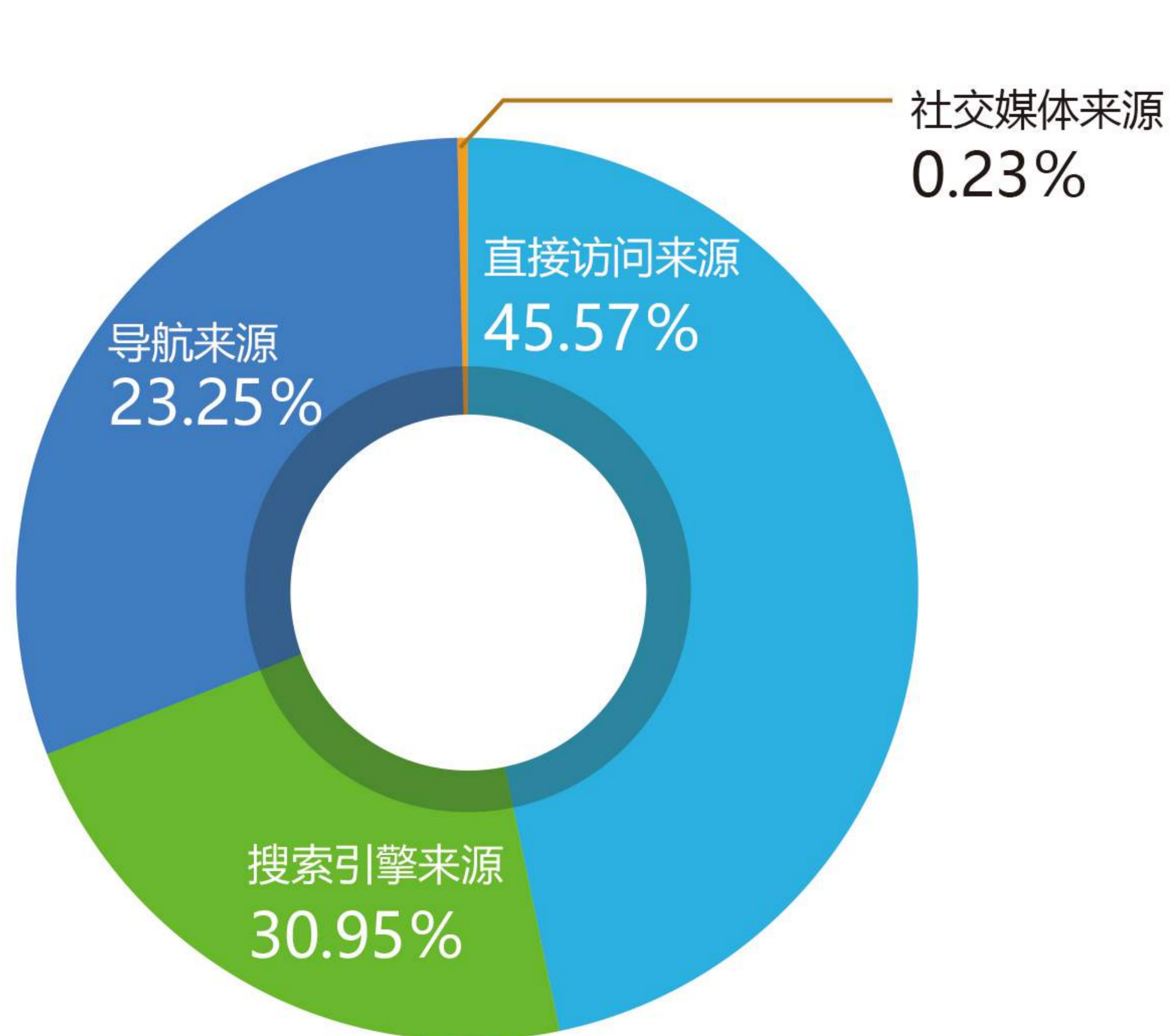
# 访问来源

来源类型概览  
搜索引擎来源  
导航来源渠道分布  
社交媒体来源



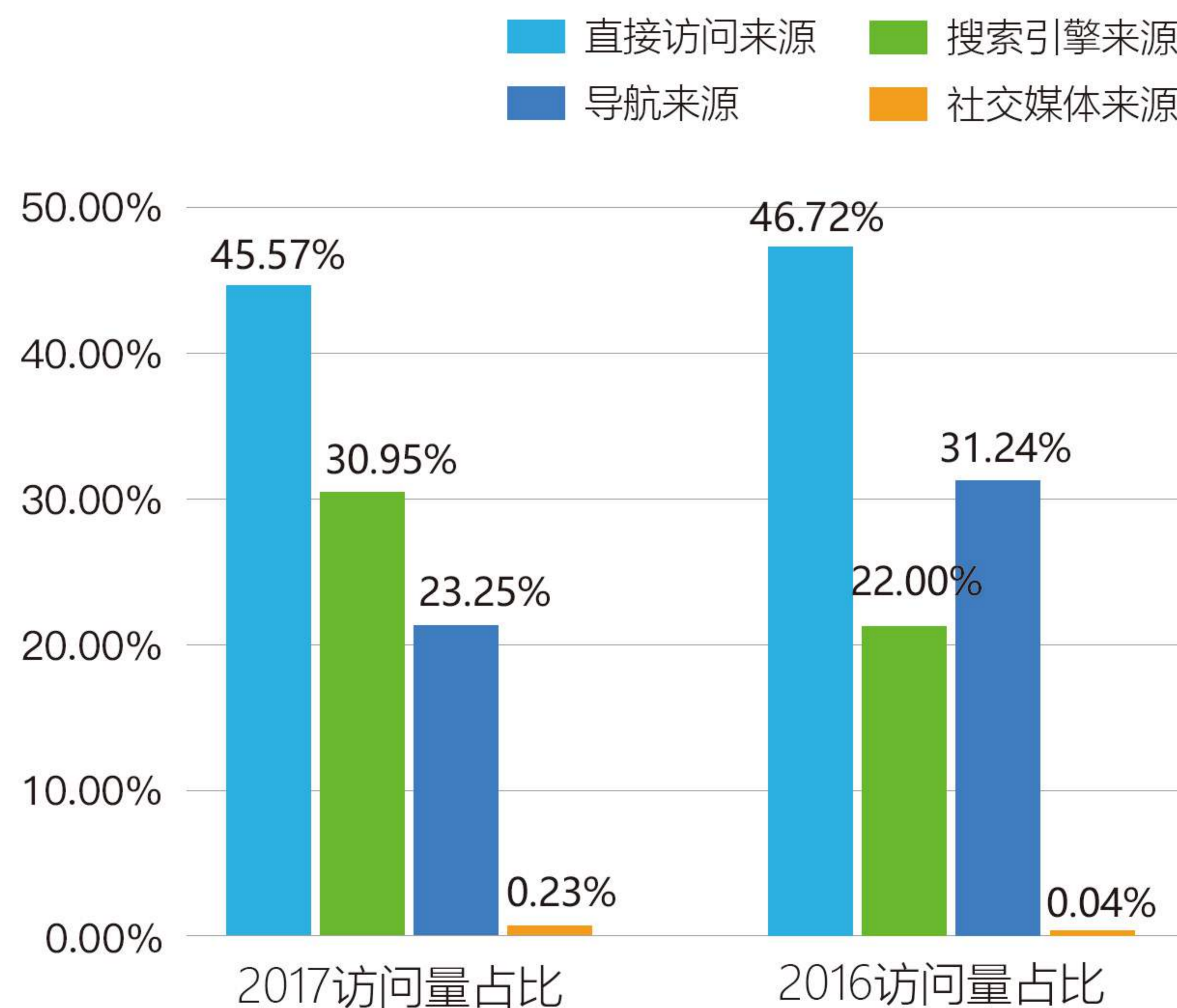
## 来源类型概览

来源类型即用户的来源类型，是指用户进入网站的方式，包括直接访问、搜索引擎来源、导航来源和社交媒体来源。2017年，直接访问来源仍是政府网站用户最主要的来源类型，搜索引擎来源排名第二，导航来源排名第三。与去年不同的是，2017年搜索引擎来源类型的访问比重跃升至第二名。



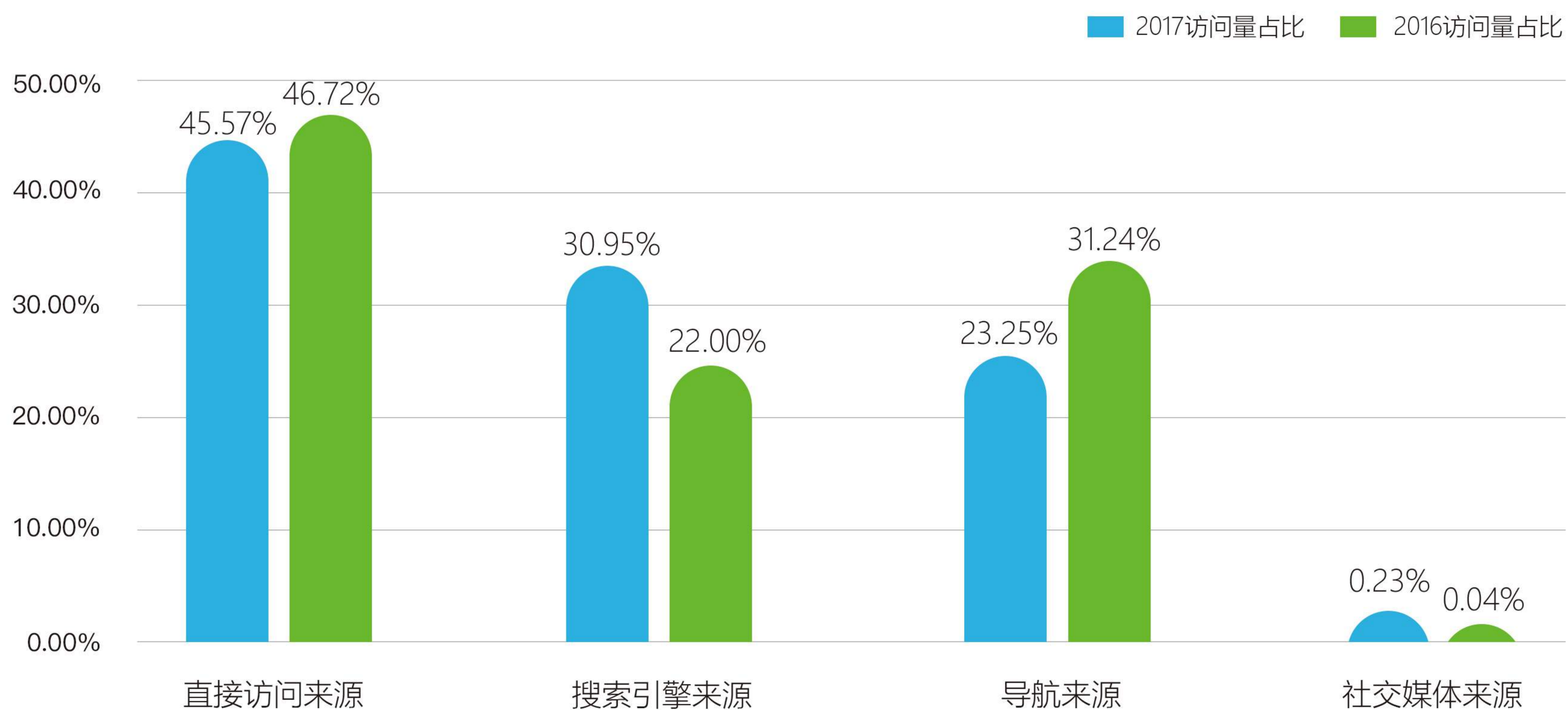
政府网站用户来源类型分布图表

注：直接访问来源：用户通过输入网址或点击收藏夹地址进入网站进行访问；  
搜索引擎来源：用户通过搜索引擎进入网站进行访问；  
导航来源：用户通过其他推介网站上的链接进入网站进行访问；  
社交媒体来源：通过微博、微信、论坛等社交媒体平台进入网站进行访问。



17年与2016年用户来源类型访问排名图表

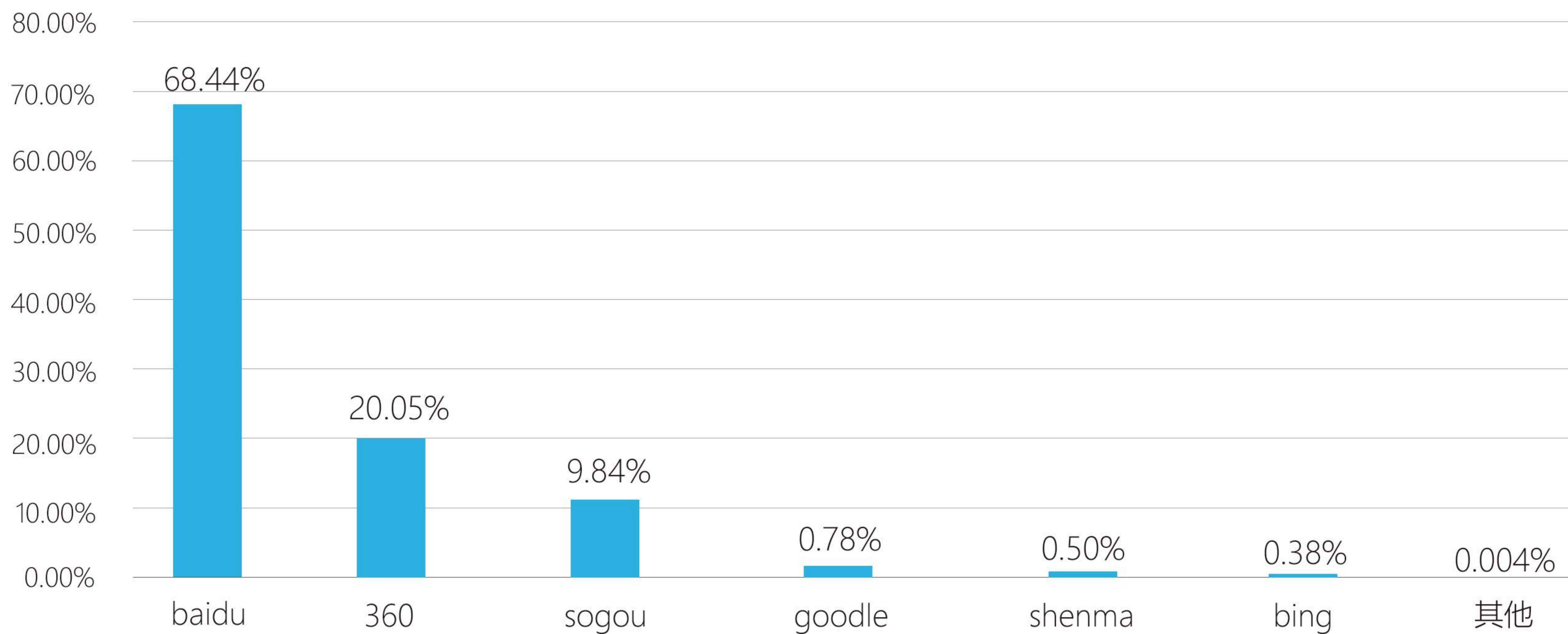
与2016年相比，2017年用户来源渠道的访问量比重有较为明显的变化。2017年，搜索引擎来源和社交媒体来源用户访问比重有所增加，搜索引擎来源访问比重增长了40.68%，社交媒体来源用户访问比重增长了475%，而导航来源用户访问比重却减少了34.37%。这组数据一方面体现出用户访问习惯的改变，另一方面侧面印证了政府网站在搜索引擎和社交媒体平台上的影响力在不断提升。



2017年与2016年用户来源类型访问比重图表

## 搜索引擎来源

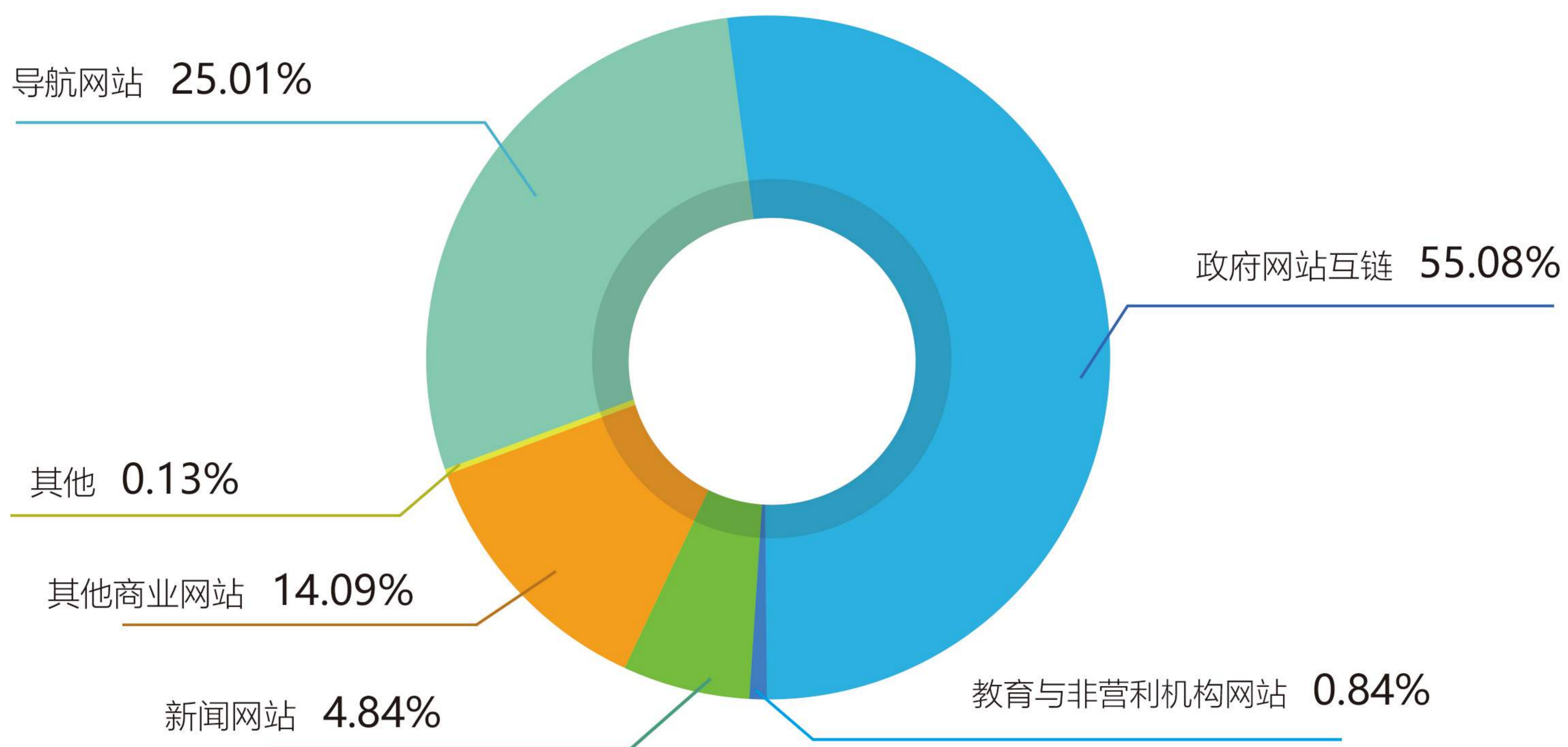
与去年相比，各个搜索引擎的排名情况整体变化不大，百度搜索引擎依然位列政府网站搜索引擎来源的第一位，占有所有搜索引擎访问量的68.44%；360搜索引擎排名第二，占有所有搜索引擎访问量的20.05%；搜狗搜索引擎排名第三，占有所有搜索引擎访问量的9.84%。排名前三的搜索引擎访问量占有所有搜索引擎访问量的98.34%。



政府网站搜索引擎来源渠道排名图表

## 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政府网站带来最多的访问量，其次是导航网站。

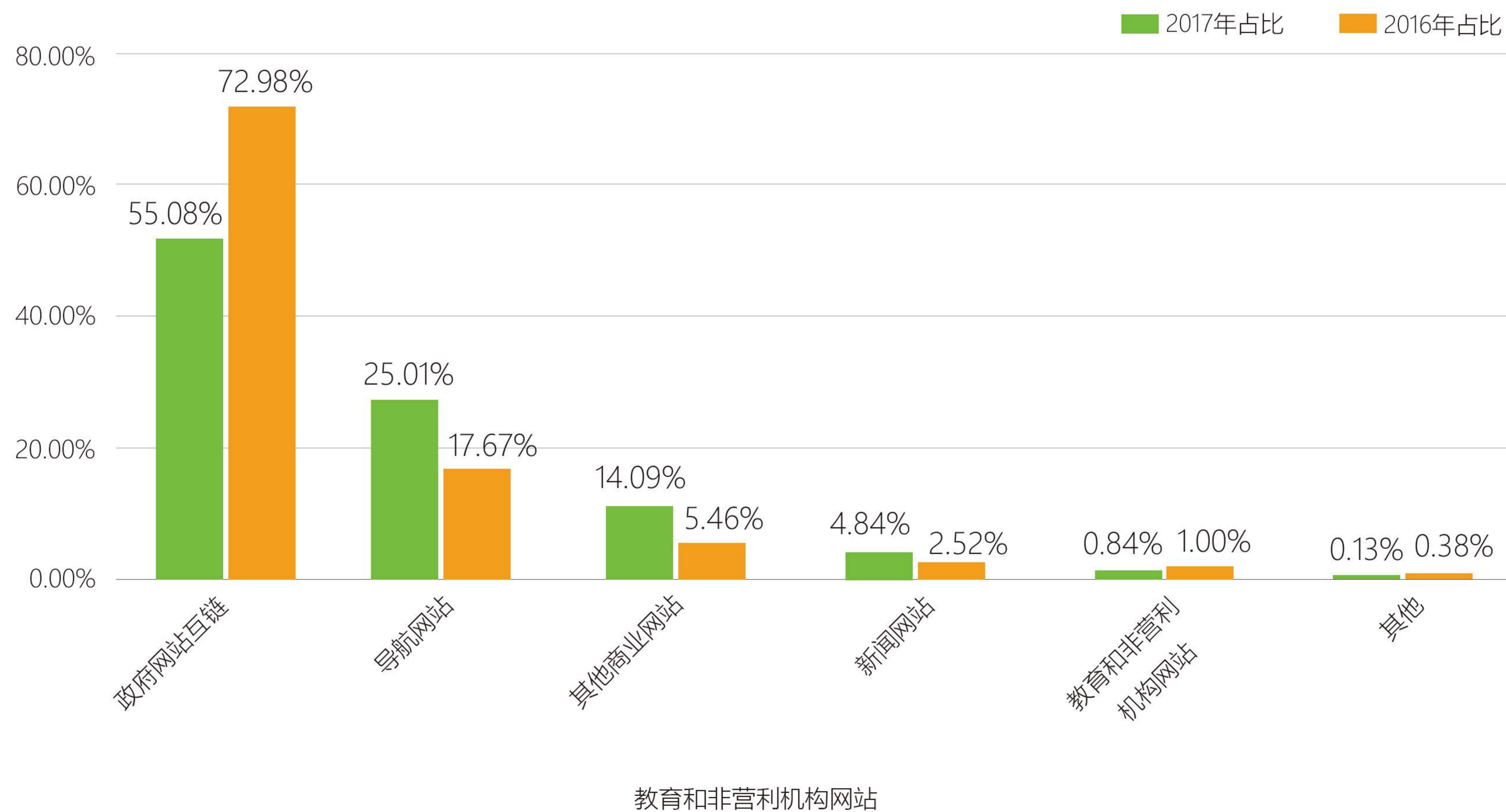


政府网站导航来源流量分布图表

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。

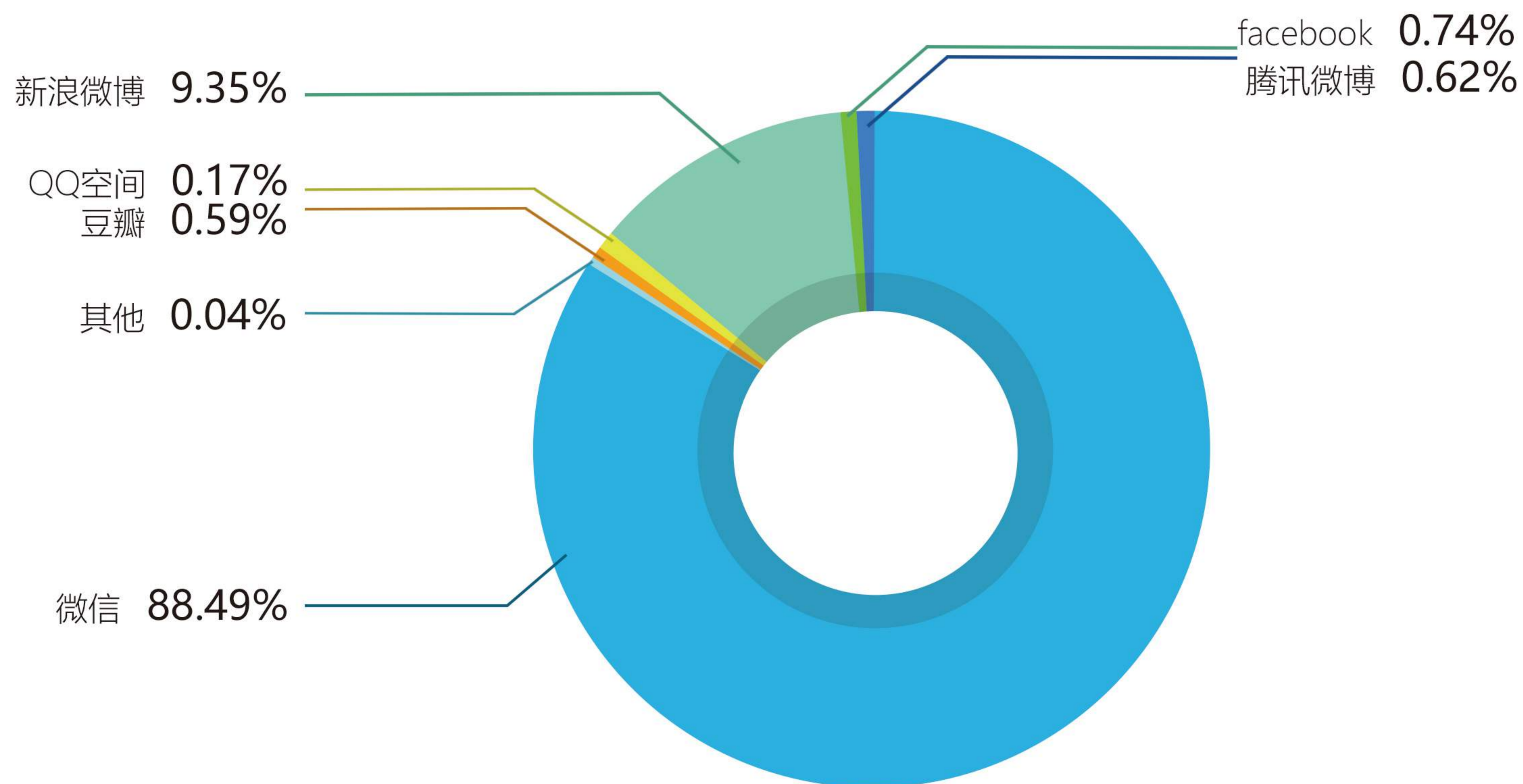
导航网站，是指集合较多网址，并按照一定条件进行分类的网站，如hao123.com, 2345.com等。

与去年相比，2017年导航来源渠道的流量占比情况发生明显变化，政府网站互链带来的流量占比减少，而导航网站、其他商业网站、新闻媒体网站、教育和非营利机构网站的引流比重逐渐凸显，这说明政府网站的互联网影响力逐渐渗透到互联网各个媒体平台。



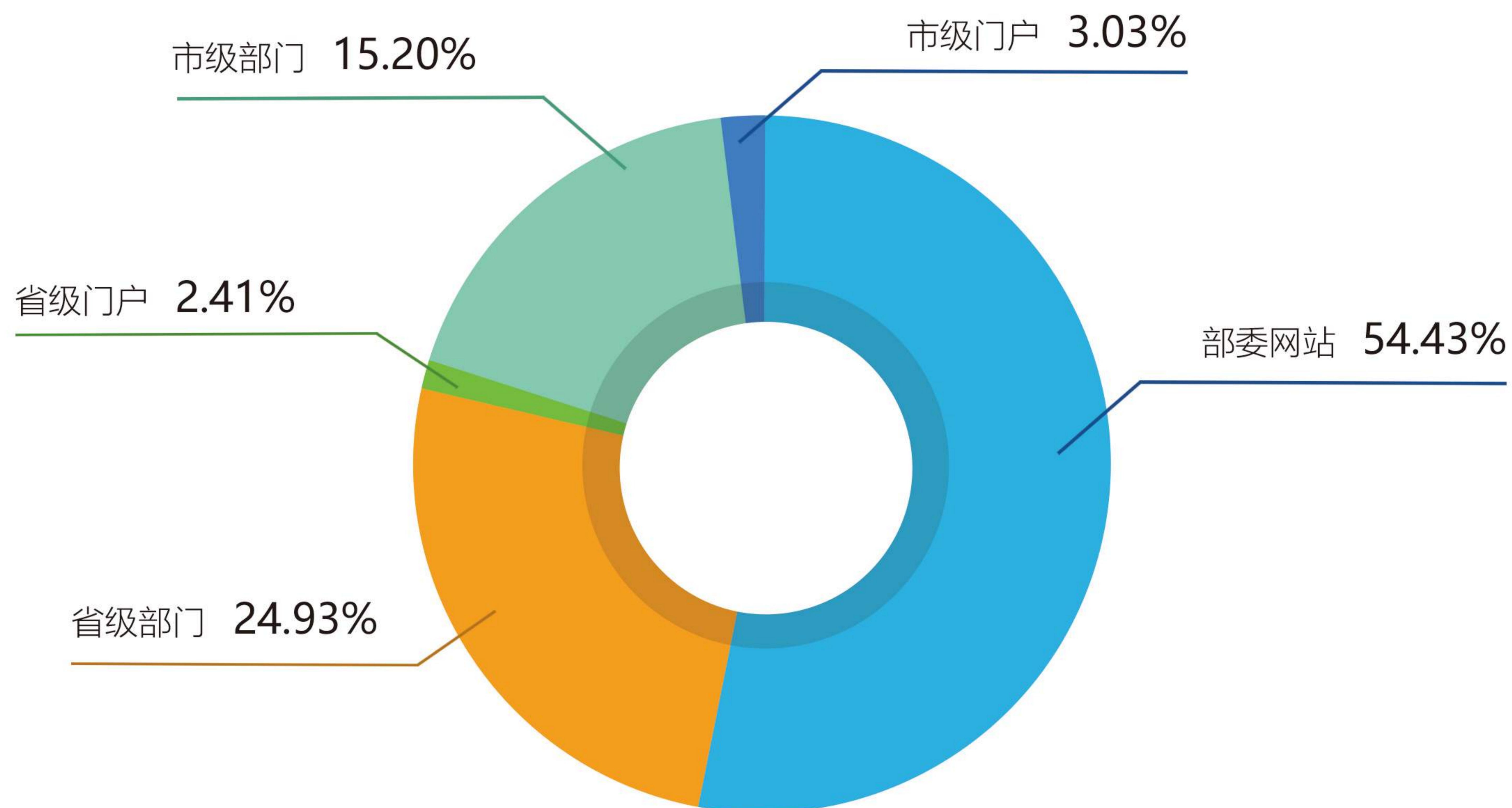
## 社交媒体来源

2017年，政府网站的用户访问来源类型中，社交媒体来源占比最低，为0.23%。与前六年相比，2017年社交媒体来源渠道的流量占比发生了巨大的改变。2012年至2016年，新浪微博、腾讯微博的访问量连续六年依次位列第一、第二，但从下图中可以看出，2017年微信跃居社交媒体来源第一位，成为政府网站社交媒体流量最主要的来源渠道。



政府网站社交媒体来源渠道分布图表

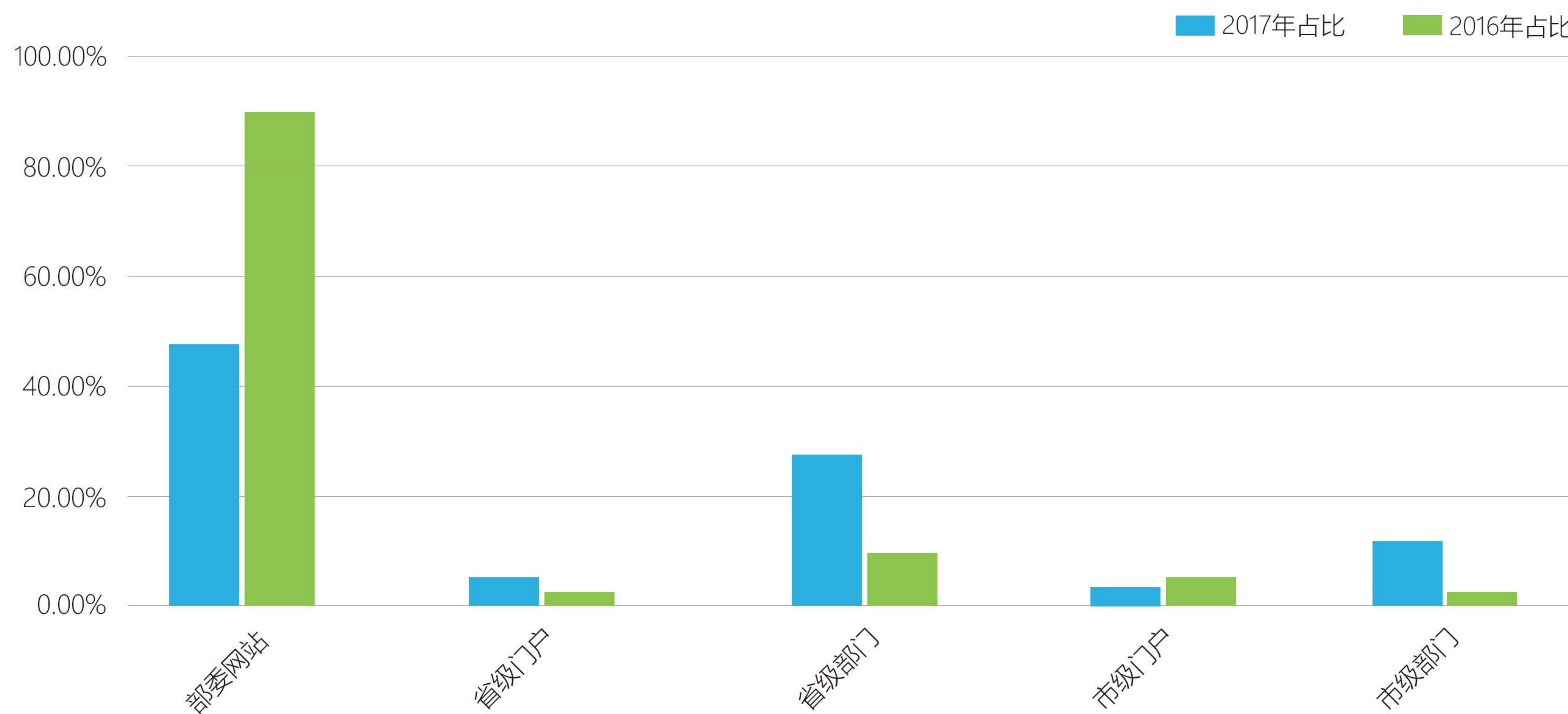
政府网站社交媒体来源用户中，访问部委网站的人数最多，其次是省级政府网站，最后是市县区政府网站。这种占比情况和不同级别政府网站在社交媒体平台的影响力成正比，部委级政府网站在社交媒体的影响力比省市级大，省级政府网站在社交媒体的影响力比市县区级大。



社交媒体来源中各类政府网站的访问占比情况图表



对比2016年的数据发现，2017年政府网站社交媒体来源用户访问省级门户、省级部门、市级部门网站的比重均有不同程度的增加，说明省级政府网站和市级政府网站在社交媒体平台的影响力相对去年有所提升。



社交媒体来源中各类政府网站的访问占比变化图表

# 3

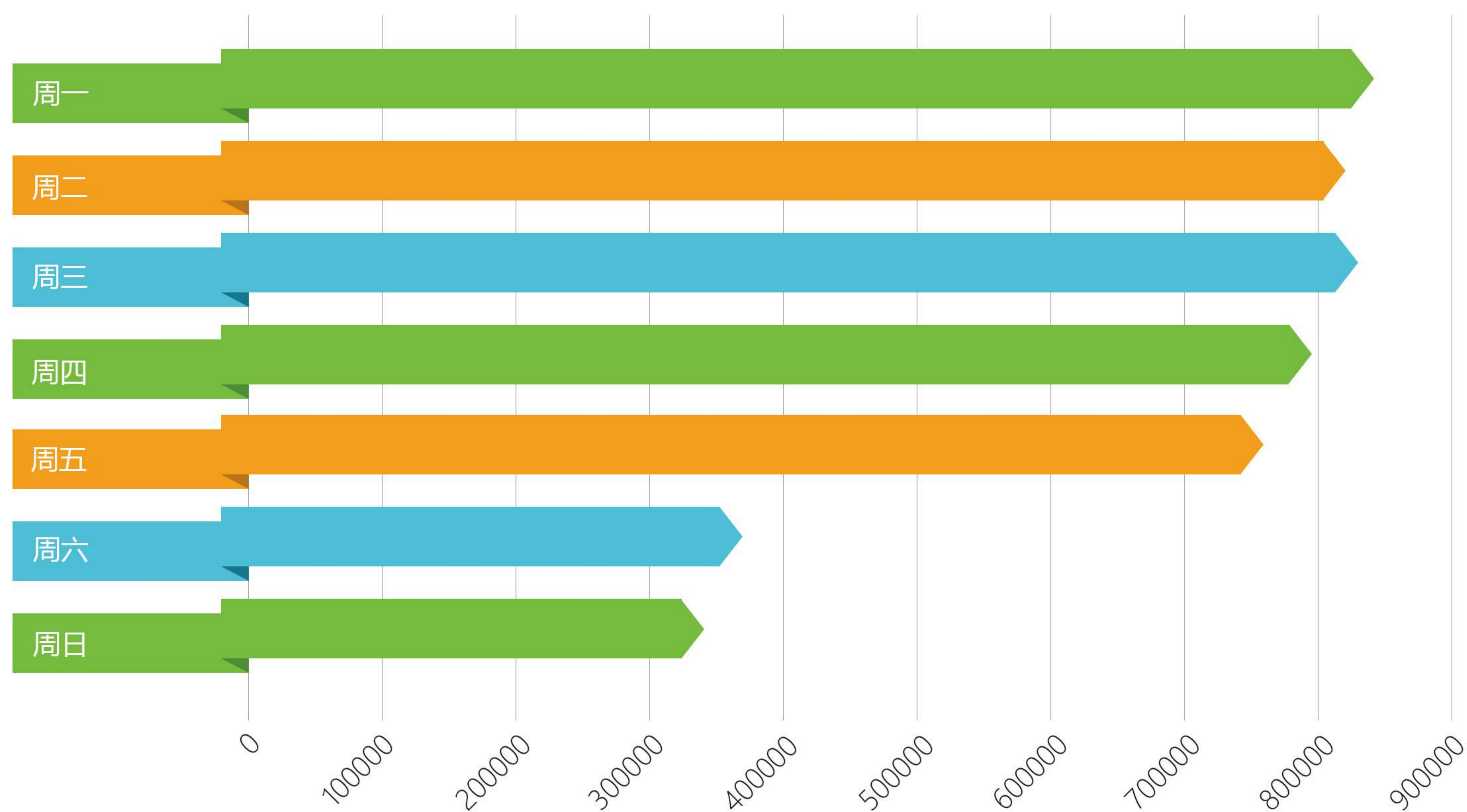
## 访问特征

跨周访问特征

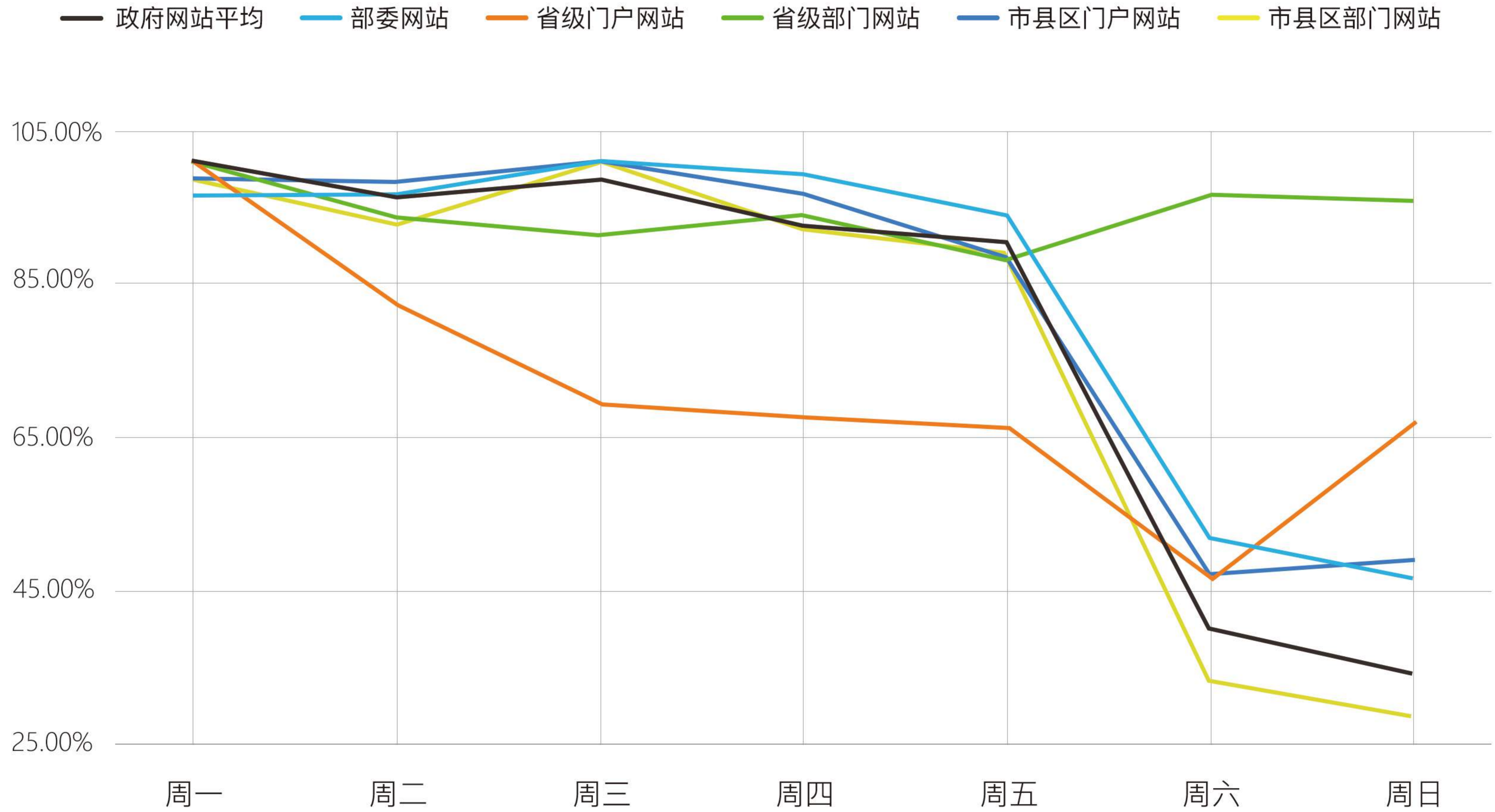
跨日访问特征

## 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，访问量最高峰出现在周一，次高峰出现在周三。各级政府网站的跨周访问量均符合这一分布特征。



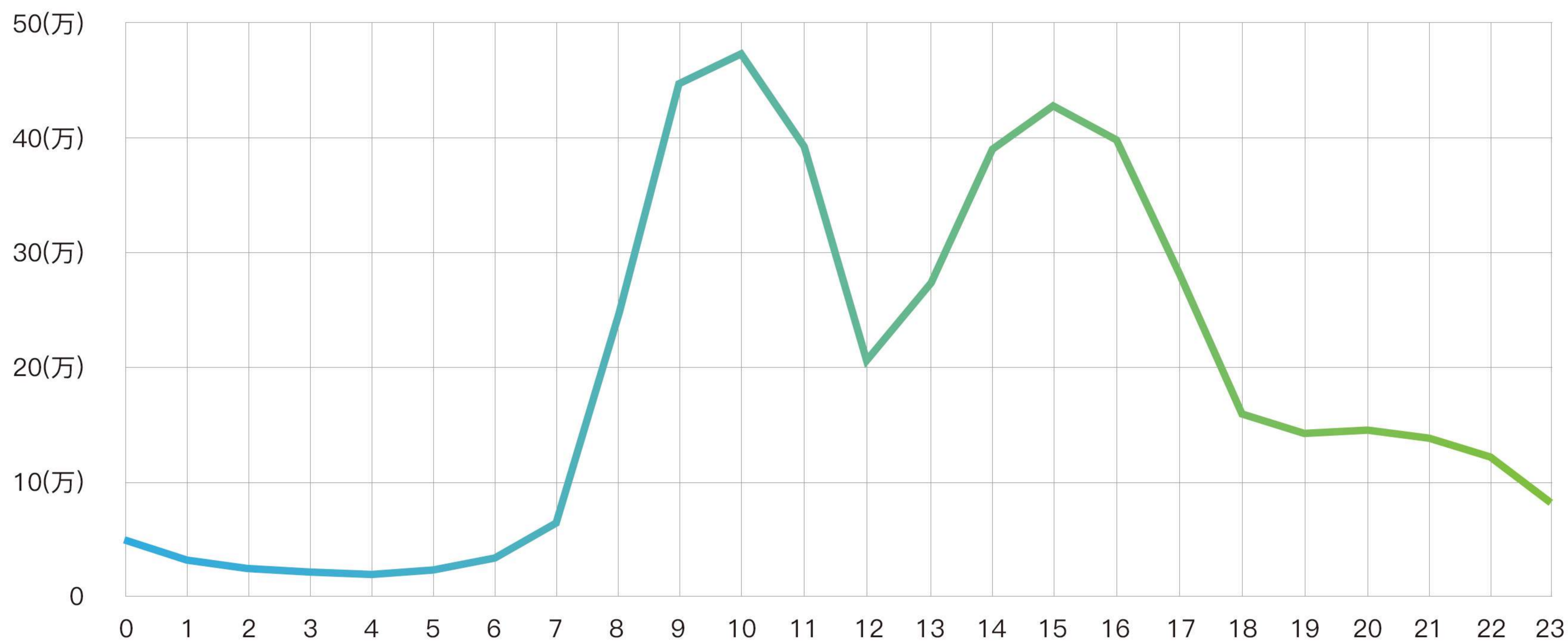
政府网站跨周访问量分布图表



各级政府网站跨周访问趋势图表

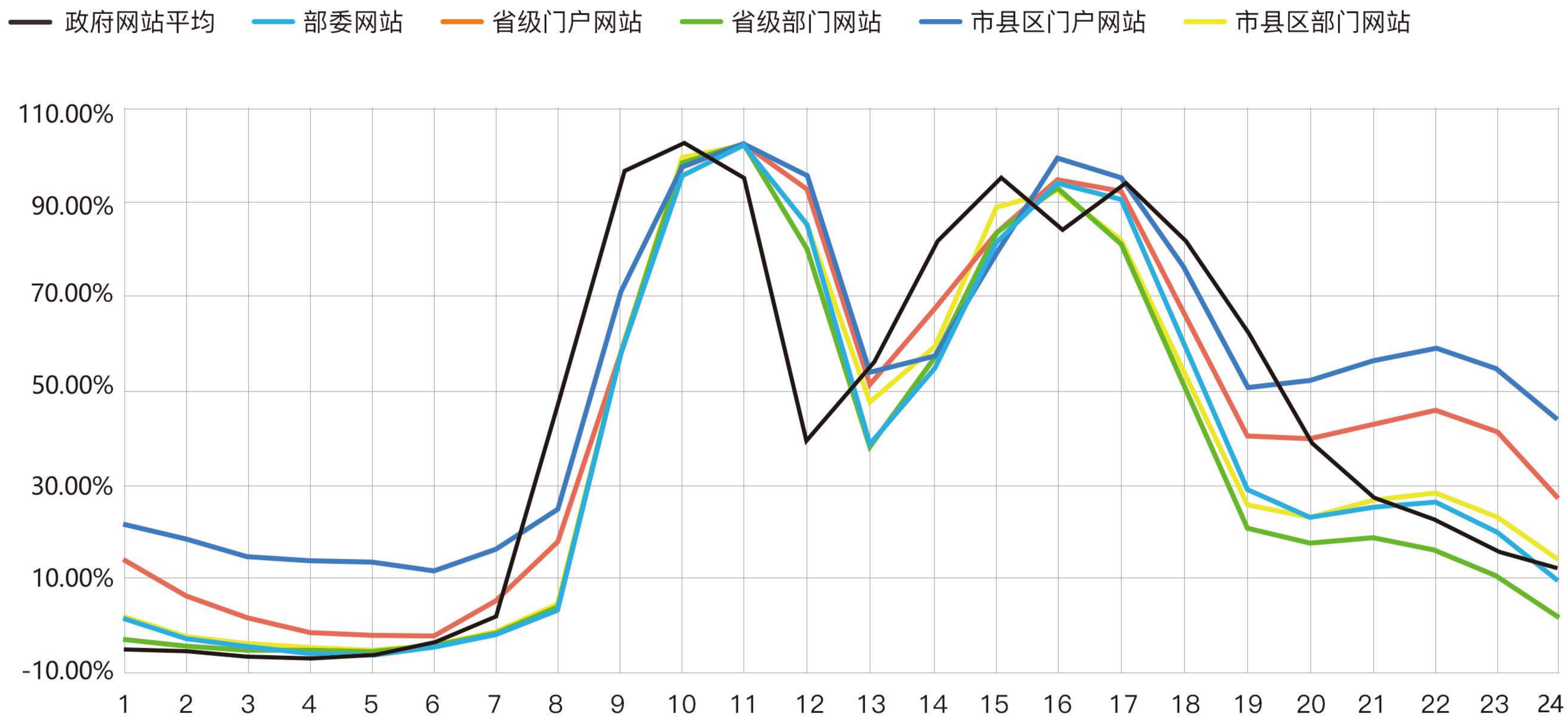
## 跨日访问特征

政府网站的跨日访问量呈现双驼峰曲线。用户访问高峰出现在9点和10点之间，次高峰出现在15点左右，访问低谷出现在凌晨1点至6点之间。



政府网站跨日访问量分布图表

各级政府网站的跨日访问量呈现双驼峰曲线，访问高峰出现在10点和15点左右。



各级政府网站跨日访问趋势图表



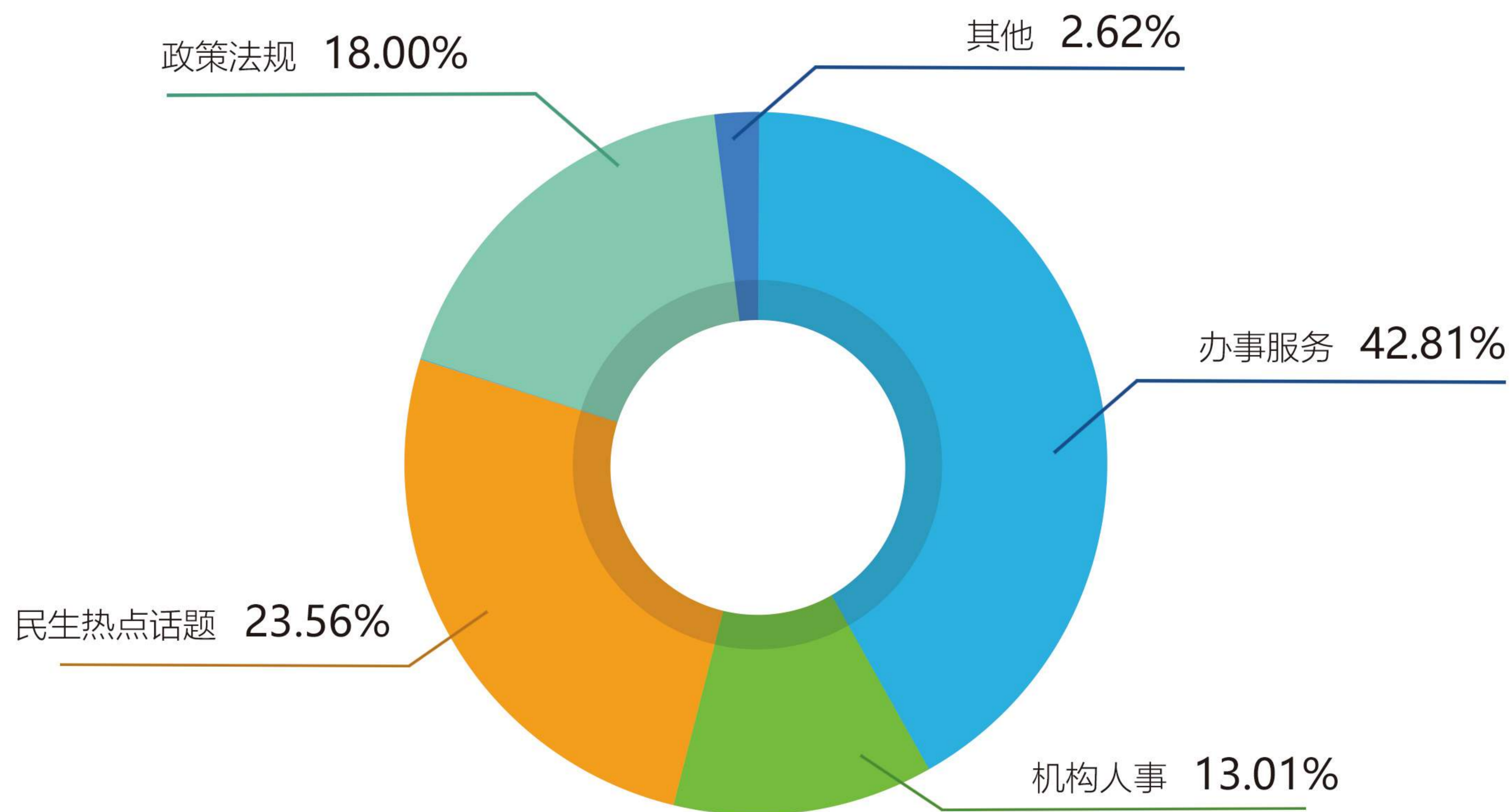
# 网民搜索需求

站内搜索关键词聚类结果  
各级政府网站搜索热点分布

# 4

## 站内搜索关键词聚类结果

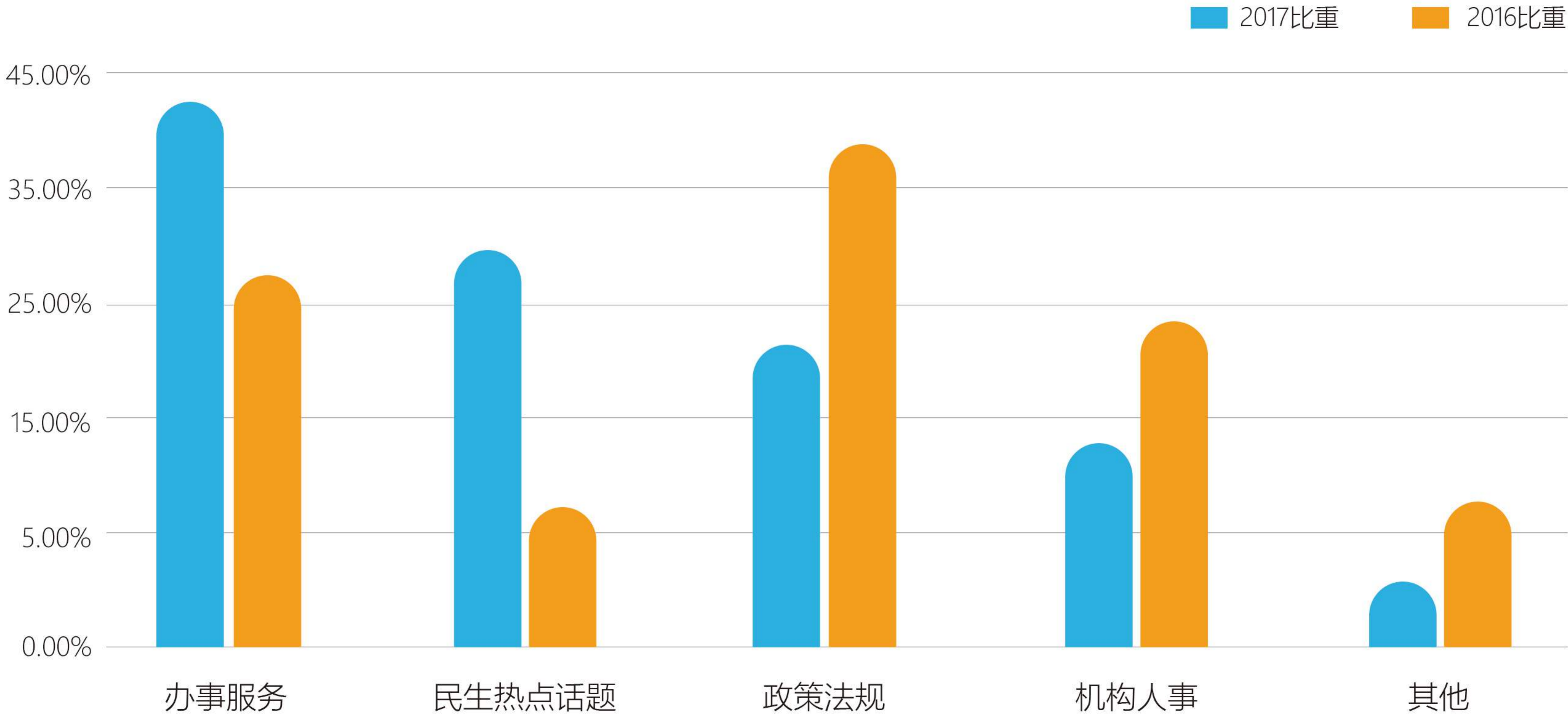
政府网站用户的站内搜索的关键词聚类结果显示，大量用户比较关注办事服务与民生热点话题这两大类信息。



政府网站站内搜索关键词聚类图表



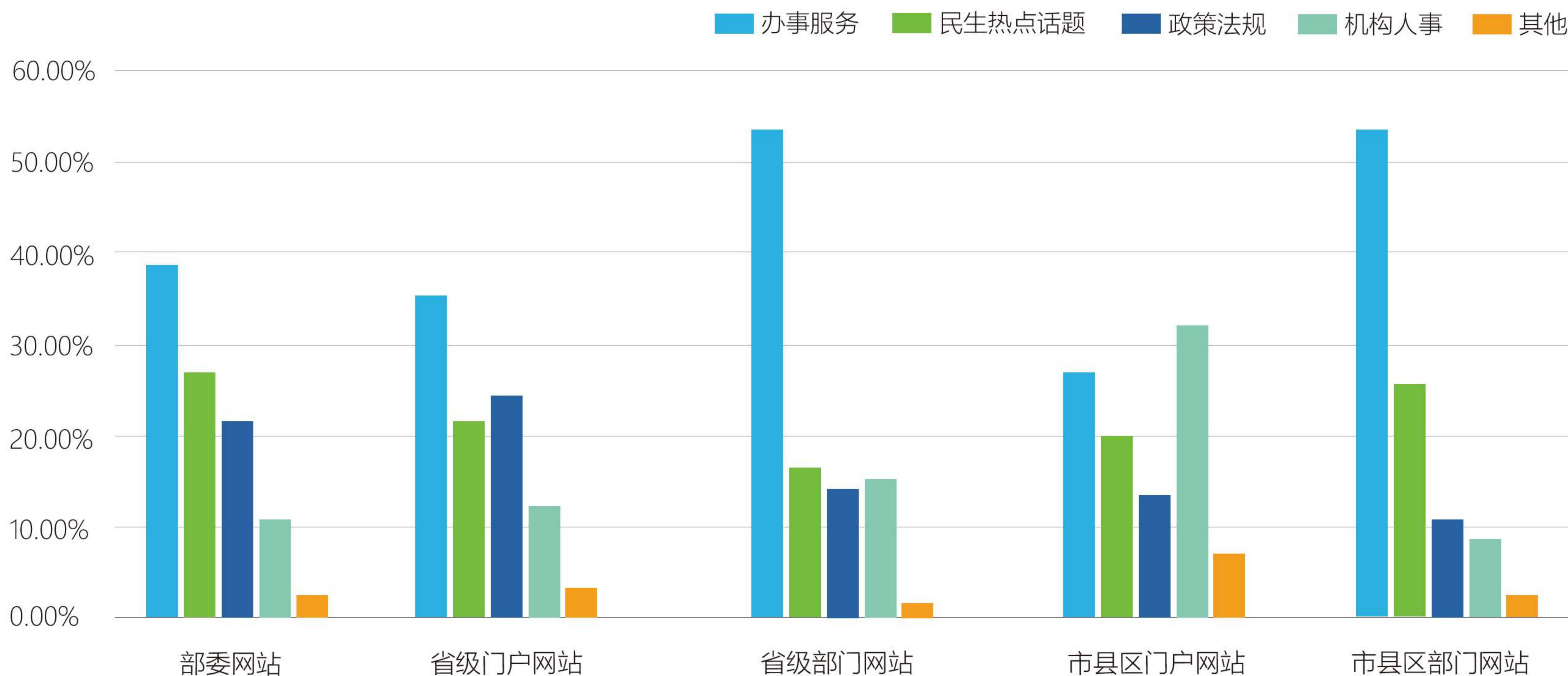
与去年相比，2017年政府网站的搜索热点分布出现了明显的变化：办事服务的搜索热点跃居第一位，搜索比重增幅为89.00%；民生热点话题的搜索热度也大幅上升，搜索比重增幅为227.21%。



政府网站的搜索热点对比图表

## 各级政府网站搜索热点分布

通过各级政府网站之间的搜索热点分布对比，可以发现，2017年办事服务类搜索关键词在各级政府网站中的搜索比重都是最高的，这体现了政府“互联网+政务服务”的深入影响。其次，在各级部门类网站中，办事服务类搜索关键词的搜索比重远超其他话题关键词，这和政府部门类网站本身的定位有关，政府部门类网站更注重提供在线办事服务。此外，“机构人事”和“民生热点话题”在各级门户类网站的搜索需求中比重要普遍高于部门类网站，这符合政府门户类网站的服务定位，提供了更多综合性的政府信息。



各级政府网站的搜索热点分布对比图表

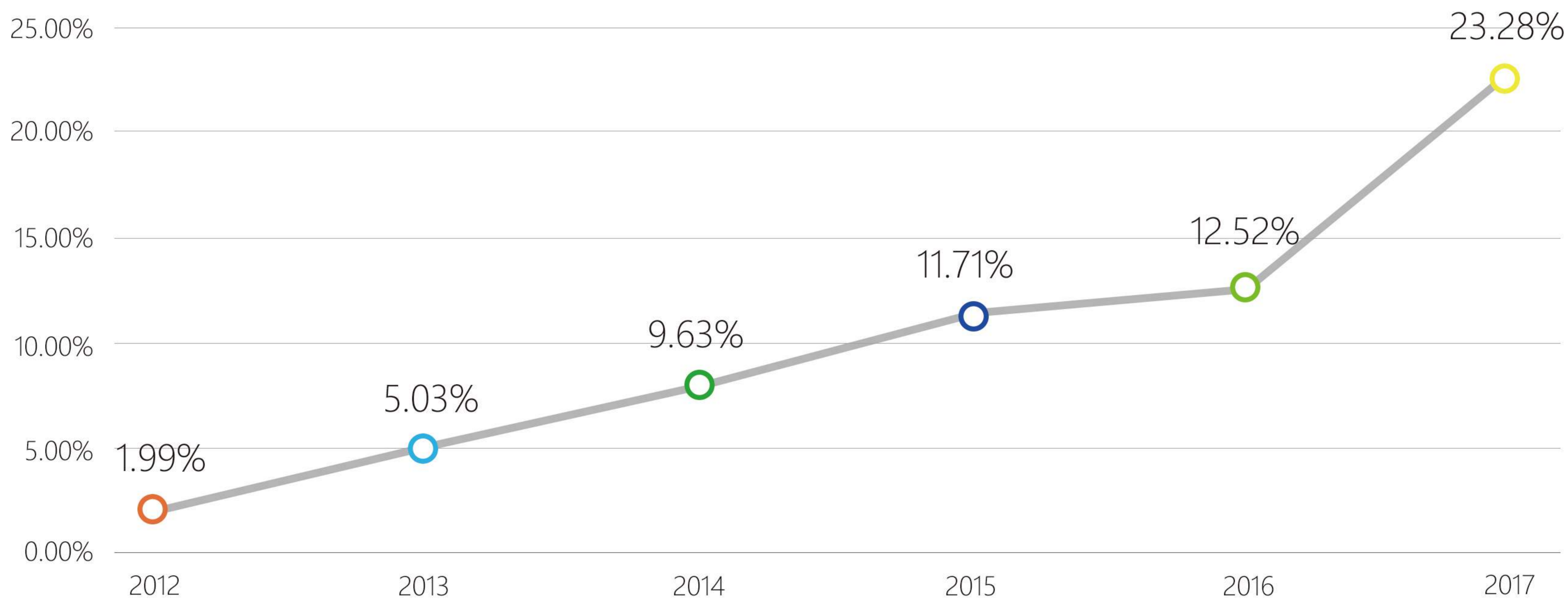
5

## 移动设备访问

用户占比  
访问特征  
操作系统

## 用户占比

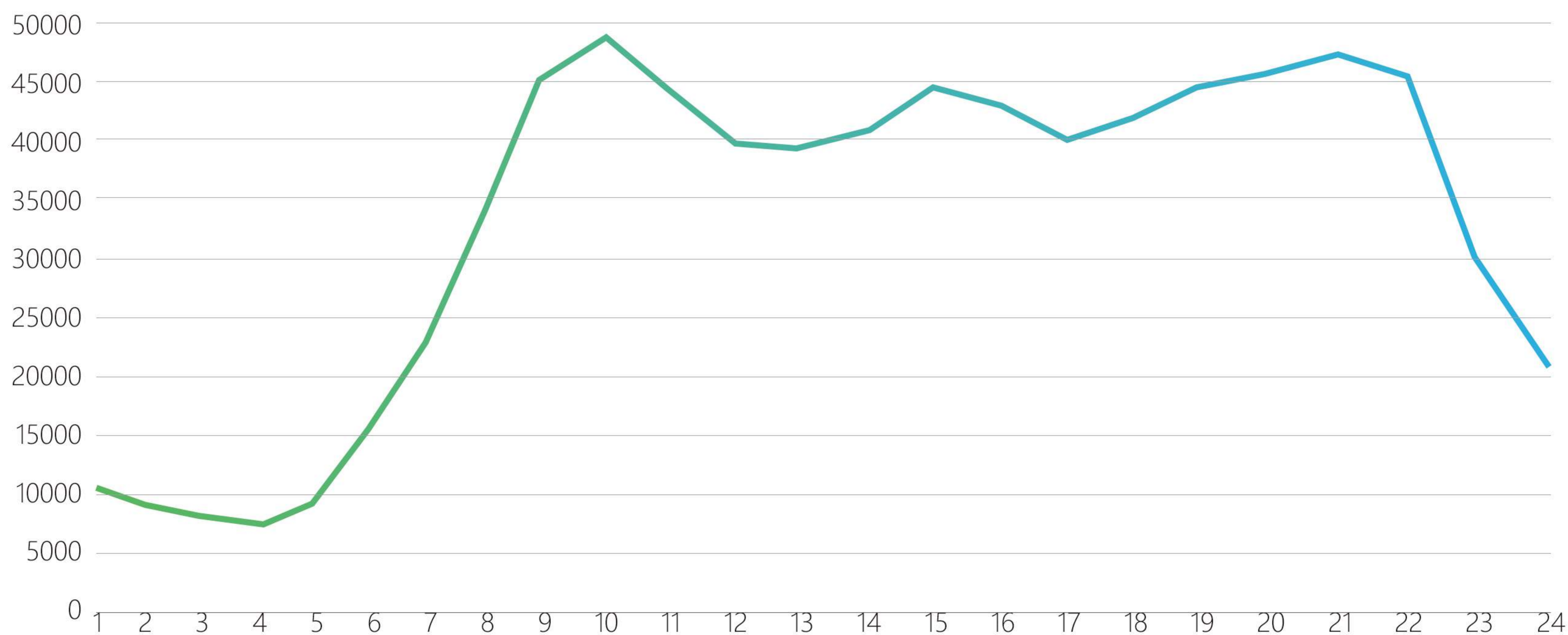
近六年来，移动设备为政府网站带来越来越多的访问量，移动用户占比也不断增加。2017年，移动设备用户的占比为23.28%，增幅为86.03%，是近六年移动用户流量增幅最大的一年。



2012-2017年政府网站移动用户的占比情况图表

## 访问特征

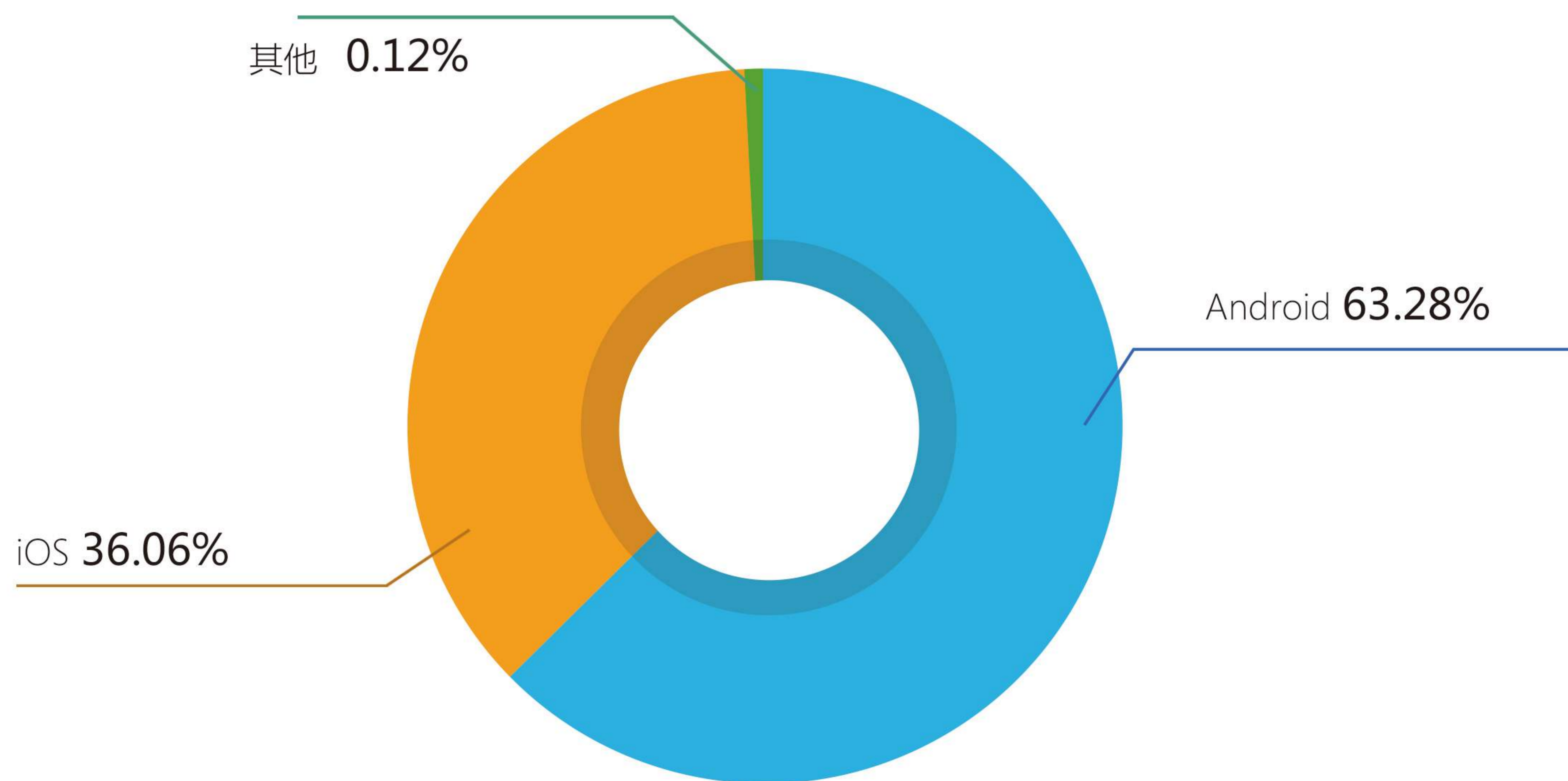
移动设备与PC端用户的跨日访问分布特征不同，移动设备用户的访问量呈现出三驼峰曲线。访问量高峰出现在10点、15点和21点左右。与PC端用户的跨日访问趋势不同，移动端用户在22点到0点之间仍有较高访问量。



政府网站移动设备跨日访问量分布图表

## 操作系统

安卓系统是政府网站移动用户使用最多的移动设备操作系统，其次是IOS系统。这两大移动端操作系统带来的流量占有所有移动端访问量的99.88%。



移动设备操作系统分布情况图表

# 国际影响力

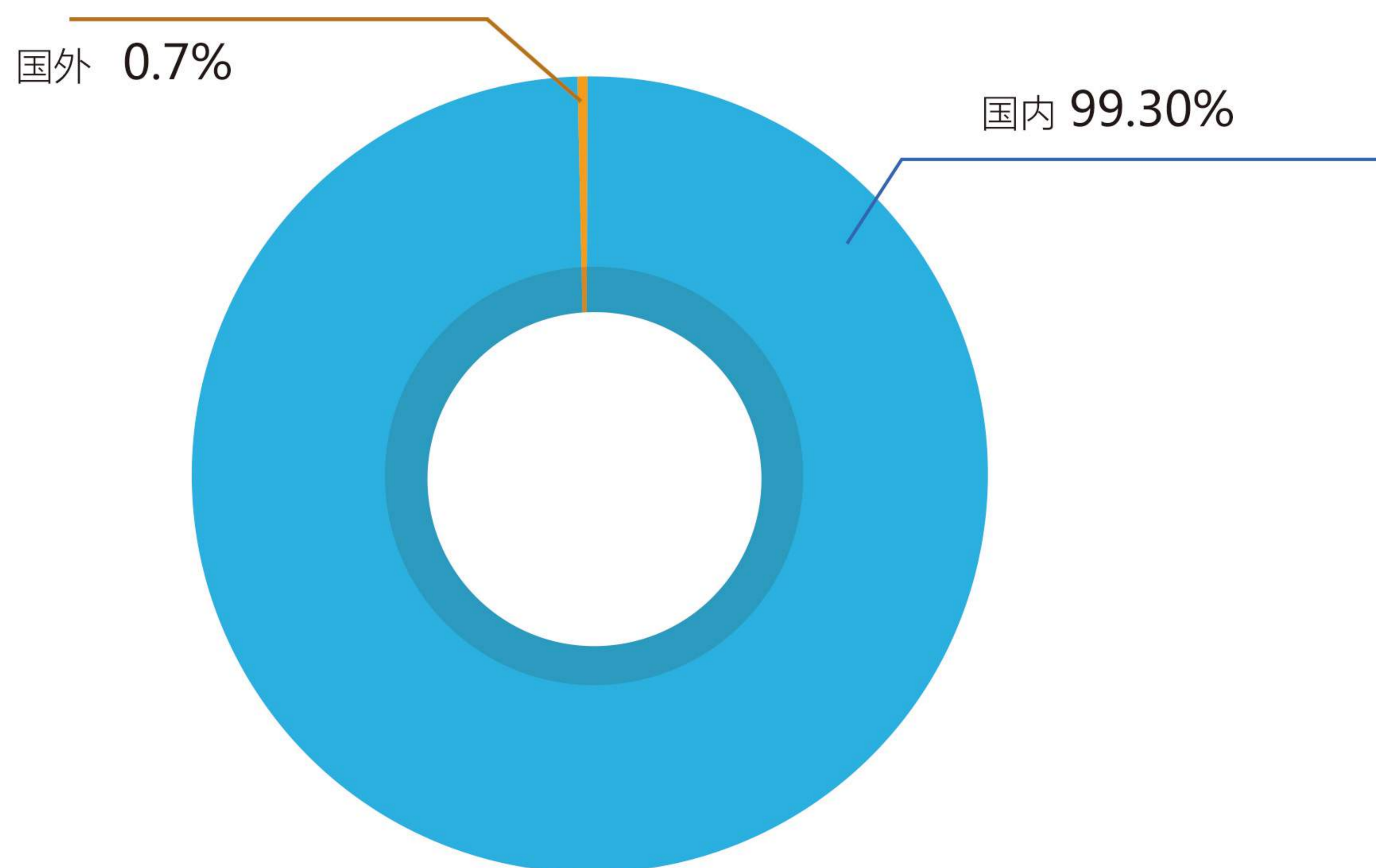
国外用户占比

各级政府网站的国际影响力对比



## 国外用户占比

2017年政府网站的国际用户平均比重为0.7%。

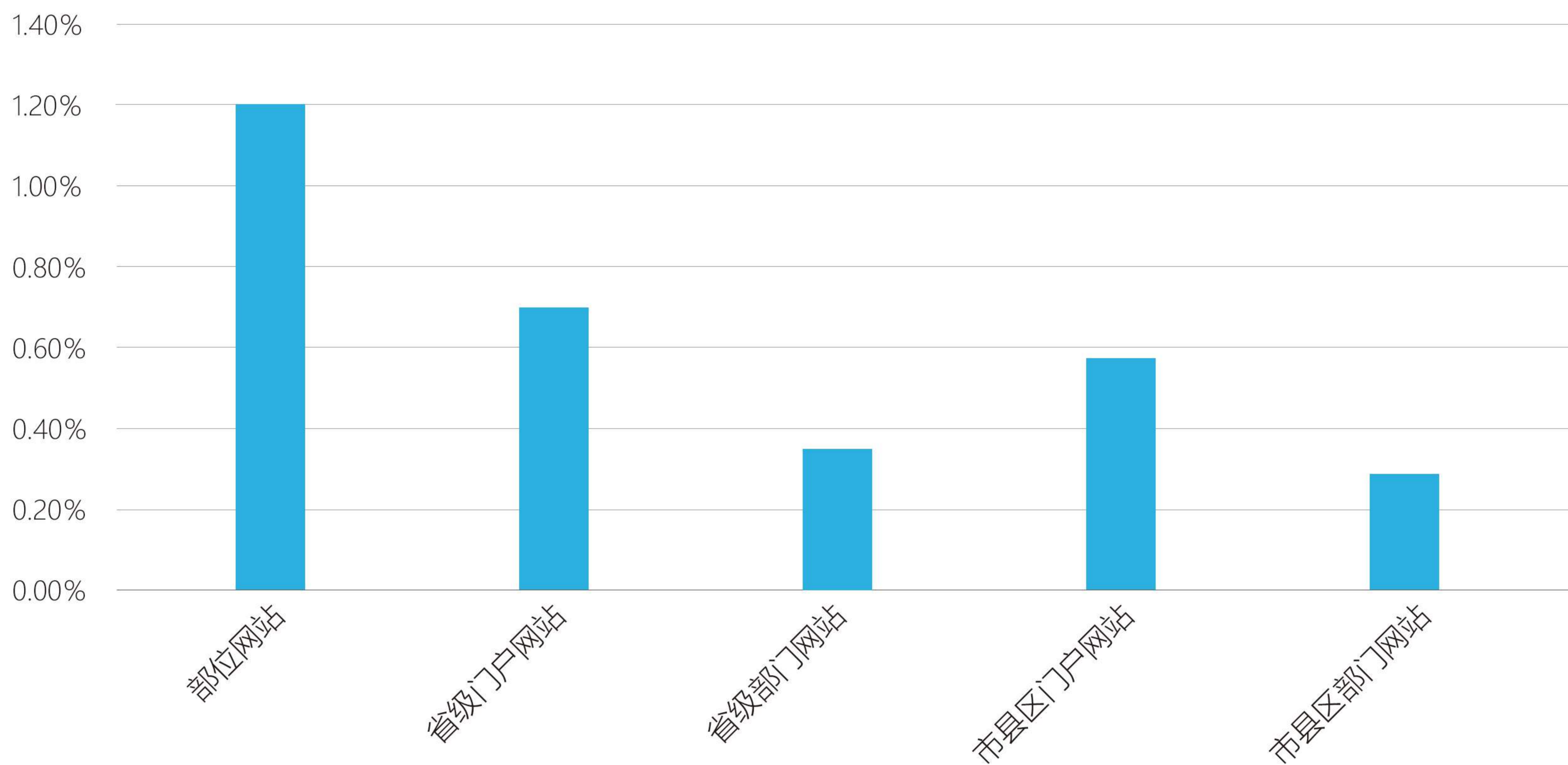


政府网站国际用户占比图表



## 各级政府网站的国际影响力对比

2017年，部委网站的国际用户比重是各级网站中最高的，其次是省级政府网站，最后是市县区政府网站，这说明网站的国际影响力同网站的层级成正比。此外，政府门户网站的国际影响力比政府部门网站的国际影响力高。



各级政府网站国际用户比重对比图表