赛迪评估白皮书

2018年英文版政府网站建设情况调查报告

北京赛迪工业和信息化系统评估中心

二〇一八年十二月

调查报告编写组

组　长：	崔雪峰
副组长：	王庆蒙
	王　强
成　员：	赵子琴
	杨　帅
	韩　颖
	宋建伟
	檀　阳

刊首语

随着综合国力不断提升，我国面临着由全球化参与者到塑造者身份的转变。转变过程中，国家形象是与他国交往的名片，它能够为国家政治、经济、文化交流带来附加利益，也在一定程度上反映本国在国际社会中的地位。政府网站作为政府宣传窗口与名片，精美与否直接影响着国家形象。

其次，随着国家机构改革，国家移民管理局设立，来华工作生活的外国人口不断增加，对做好移民管理和服务工作提出新要求。同时，与中国政府网站的在线服务水平提升相对应，也应为来华外国人员提供便捷的在线服务渠道，外文版网站成为这一庞大新增服务的重要依托。

为客观评价各政府门户网站外文版本的发展水平，赛迪评估通过制定评价体系，将重点城市的国际通用语言版本—英语版本作为采集对象，发布2018年中国政府网站英文版本建设情况调查报告，考量政府网站在塑造地方国际形象过程中价值理念的传播水平、国家形象与姿态的展现水平，形象构建取得的实质性进展，为政府网站的外文版本建设提供参考。

此次调查分析发现，英文版政府网站逐渐由信息发布向服务提供转变，在凸显地方优势的前提下，不断优化传统服务，但仍存在内容保障滞后、功能保障不全、互动渠道较少等问题。

2018年12月

目 录

一、 政府网站英文版本发展水平评价指标体系 1

（一）调查范围 1

（二）调查原则 1

（三）政府网站英文版本发展水平评价指标体系 1

（四）调查内容 2

二、 政府网站英文版本建设情况总体概览 3

三、 政府网站英文版本建设结果分析 5

（一）信息发布 5

（二）服务提供 7

（三）内容保障 14

（四）功能保障 15

（五）互动渠道 17

（六）多语言版本 19

四、 政府网站英文版本发展趋势及多语言版本建设建议 19

（一）政府网站英文版本发展趋势 19

（二）政府网站多语言版本建设建议 24

一、 政府网站英文版本发展水平评价指标体系

(一)调查范围

我国31个省、自治区、直辖市政府门户网站及下辖442个地方政府网站的英文版本。

(二)调查原则

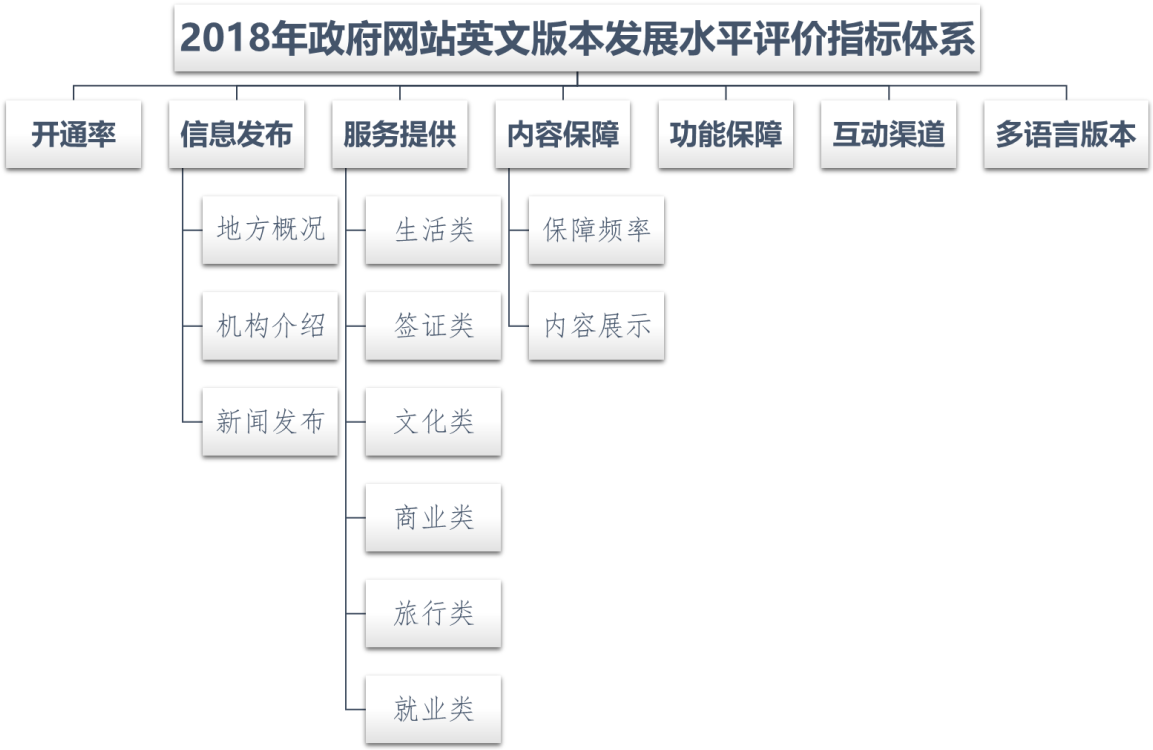
本次调查基于“易于理解,便于操作;结合实际,突出重点”的原则开展。

——易于理解,便于操作。本次调查主要基于前期调研,根据中国政府网站多语言版本的建设实际,以国际通用语言英语版本为采集对象,筛选部分具有代表性、易于理解的内容转化为调查指标,调查方式方法注重可操作性,调查数据采集可量化,确保调查结果客观公正。

——结合实际,突出重点。本次调查对象覆盖区域广,基础建设情况差异较大,故全面考虑影响环境、经济、社会系统的诸多因素,进行综合分析和评价,从不同侧面反映各指标的主要特征和状态。

(三)政府网站英文版本发展水平评价指标体系

结合我国政府网站英文版本建设的现状与特点,政府网站英文版本发展水平评价体系共包括7个一级指标,11个二级指标。



（四）调查内容

本次调查主要从“开通率、信息发布、服务提供、内容保障、功能保障、互动渠道、多语言版本”七个方面分析政府网站英文版本的建设情况。

“开通率”以省级为单位对下辖地市政府网站的外文版本建设情况进行统计。

“信息发布”主要从地方概况、机构介绍、重要新闻发布等方面开展调查。

“服务提供”主要从网站提供的签证类、生活类、商业类、文化类、旅行类、就业类办事服务等方面开展调查。

“内容保障”主要考察网站的搜索功能是否可实现英文信息检索。

“互动渠道”主要调查网站是否提供畅通的互动交流渠道。

此外，除英文版建设外，还将其他语言版本的建设情况作为加分指标进行调查分析。

二、 政府网站英文版本建设情况总体概览

截止 2018 年 11 月底，我国 31 个省、自治区和直辖市政府网站中，开设英文版本的共有 18 个，开通率为 58.06%；442 个地市级政府中，建立了政府英文版的共计 152 个，建设率为 34%。此外，部分地区虽然未开设英文版网站，但根据自身实际情况，建设了其他语言版本。

图 1 各省、自治区和直辖市下辖地区外文版网站开通情况

（图片来源：赛迪评估）

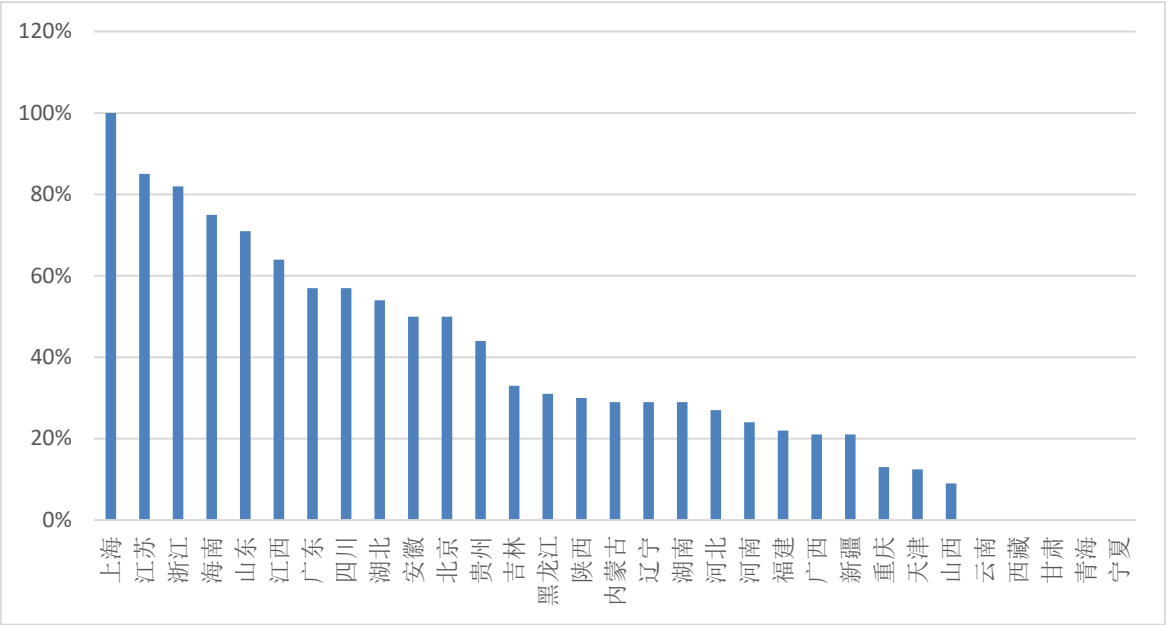


图 2 各省、自治区和直辖市下辖地区政府网站英文版本开通率

（图片来源：赛迪评估）

如表 1 所示，北京、上海、江苏、浙江、安徽、江西等地区整体情况较好，开通率超过 50%；河北、内蒙古、辽宁、吉林等 12 个地区开通率在 20%～50%之间，天津、山西、重庆、云南等 8 个地区开通率低于 20%。

表 1 各省、自治区和直辖市政府网站英文版本开通情况

得分水平	建设情况
Ⅰ级	北京、上海、江苏、浙江、安徽、江西、山东、湖北、广东、海南、四川
Ⅱ级	河北、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、福建、河南、湖南、广西、贵州、陕西、新疆
Ⅲ级	天津、山西、重庆、云南、西藏、甘肃、青海、宁夏

注：每级排名顺序为行政区划顺序，非分数高低排名，Ⅰ级开通率为 50%～100%，Ⅱ级开通率为 20%～50%，Ⅲ级开通率为 0%～20%。

从总体来看，我国政府网站英文版建设情况存在较大的地

区差异，开设率呈现出从沿海向内陆递减，从边缘向中心递减的趋势、从东南向西北递减，东部沿海地区及东北西南地区建设情况较好，中部地区仍有较大的提升空间。

三、 政府网站英文版本建设结果分析

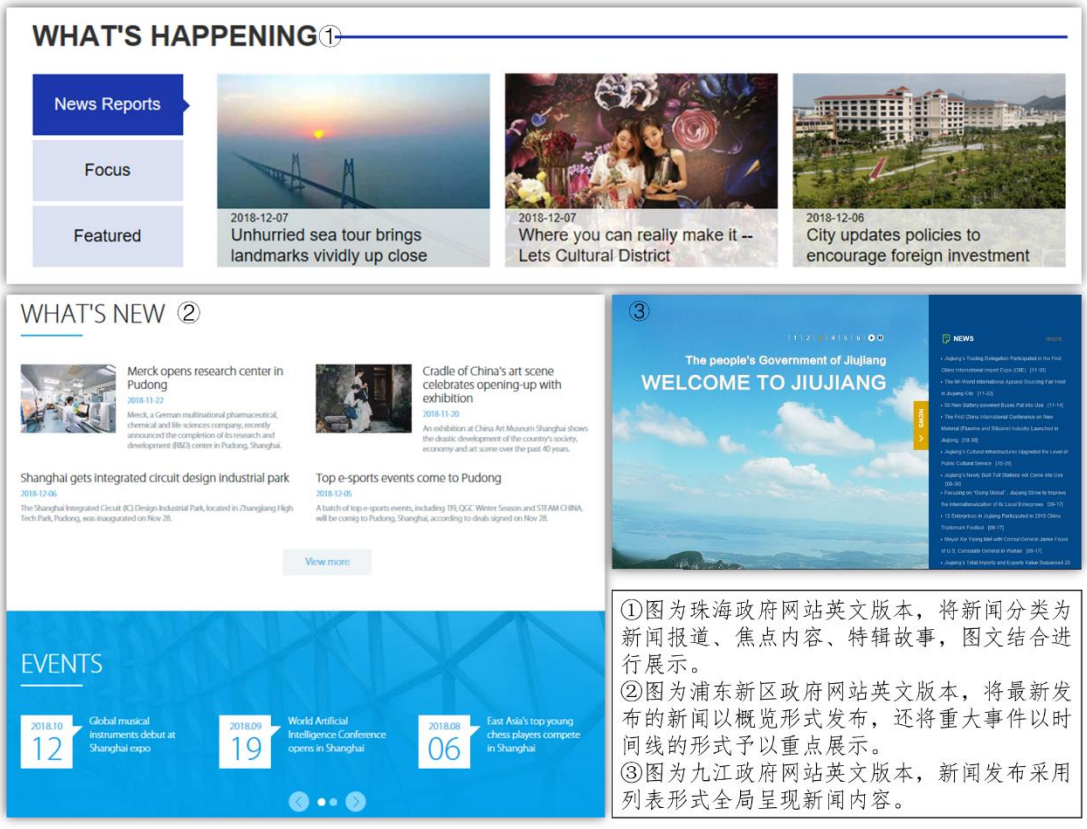
442个地市级政府网站中，开设了英文版本网站的共计152个，开设率为34%，许多地方除开设英文版本外，同时建设了的其他语言版本，如广西、三亚、大连、呼和浩特、南宁等。此外，部分地方虽未建设英语版本，但结合自身区位因素，开设了其他语言版本的网站，如内蒙古自治区门户网站建设了蒙文版本、新疆伊犁哈萨克自治州、博尔塔拉蒙古自治州、巴音郭楞蒙古自治州门户网站开设了维文、哈文版本。

(一)信息发布

目前政府网站英文版本基本实现了“信息发布”这一功能，对地方概况、机构介绍、重要新闻等信息更新发布。其中，绝大多数的网站对地方概况进行了详尽的介绍，大部分的网站可对重大新闻及时发布，仅38.84%的网站公开了政府机构介绍类信息，公开水平有待进一步提高。

德州政府网站英文版本将地方概况进行了详尽的介绍，涵盖了宣传视频、政策法规、历史文化、经济发展、政府工作报告、城市相册等信息。

图 3 地方概况的发布形式



①图为珠海政府网站英文版本，将新闻分类为新闻报道、焦点内容、特辑故事，图文结合进行展示。
②图为浦东新区政府网站英文版本，将最新发布的新闻以概览形式发布，还将重大事件以时间线的形式予以重点展示。
③图为九江政府网站英文版本，新闻发布采用列表形式全局呈现新闻内容。

图 4 新闻发布主要展现形式

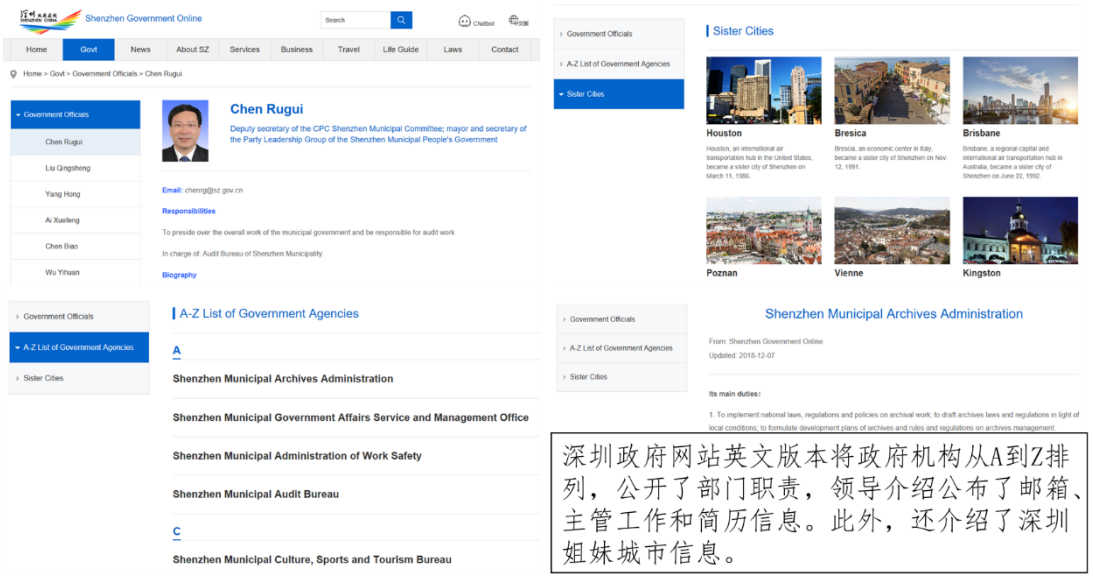


图 5 机构介绍优秀案例

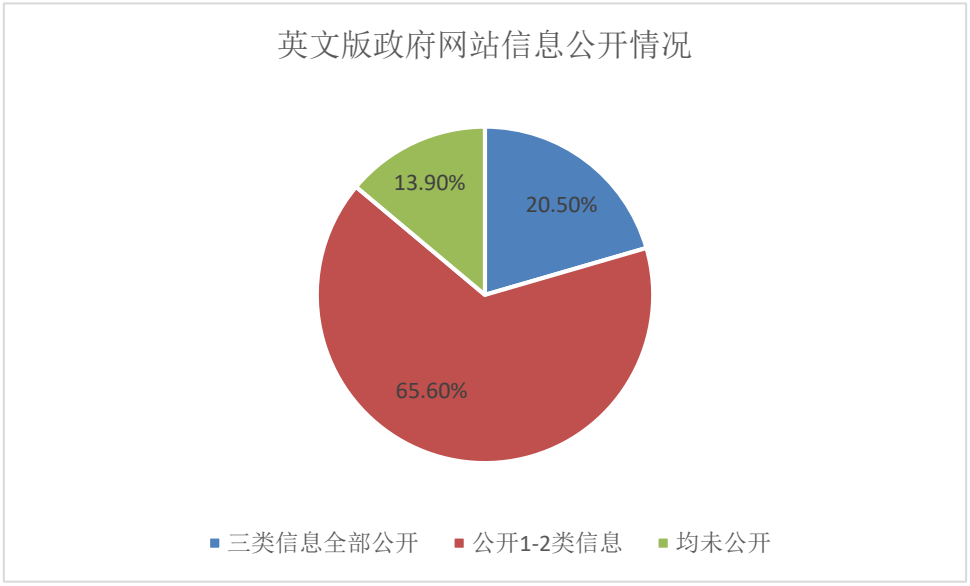


图 6 英文版政府网站信息公开情况（图片来源：赛迪评估）

20.5%网站全面公开“地方概况”、“机构介绍”、“重要新闻”，65.6%网站公开了其中一到两类信息，13.9%的网站以上三类信息均未公开。

(二)服务提供

首先从调查结果来看，仅 32%的网站可提供服务类信息，多

数网站未能向用户提供服务。其次，政府网站英文版本提供的服务水平整体偏低，目前网站服务内容仍然以办事指南类信息为主，提供在线办理或提供相关服务链接的的网站数量极少。

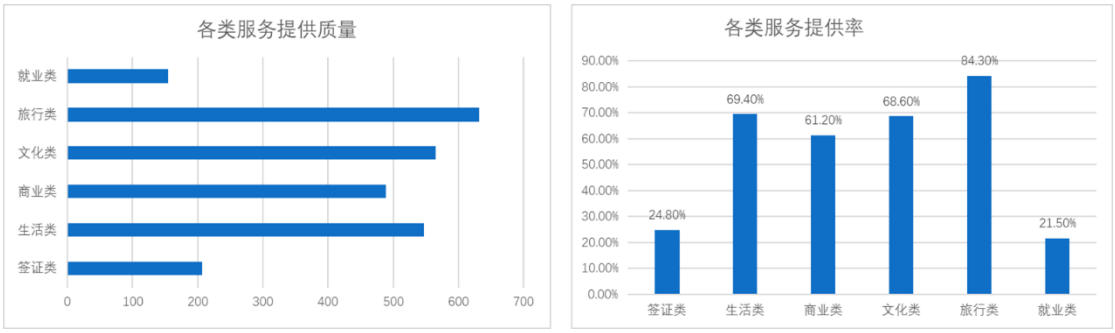


图 7 各类服务提供质量与提供率对比（图片来源：赛迪评估）

其中，各类服务的提供质量与各类服务的提供率成正比，旅行类信息提供率较高，提供质量较好。相比之下，就业类、签证类的服务提供表现稍弱。

签证类信息：24.8%的网站提供了签证类服务信息，主要提供签证申请、居留证、护照丢失、永久居留等相关信息及服务。如长春提供了申请签证、移民服务指南信息；上海提供了签证申请、居留证办理、永久居留证明、护照丢失等办理指南，并根据不同的办事对象如新生儿、投资者、雇员提供针对性的服务内容。

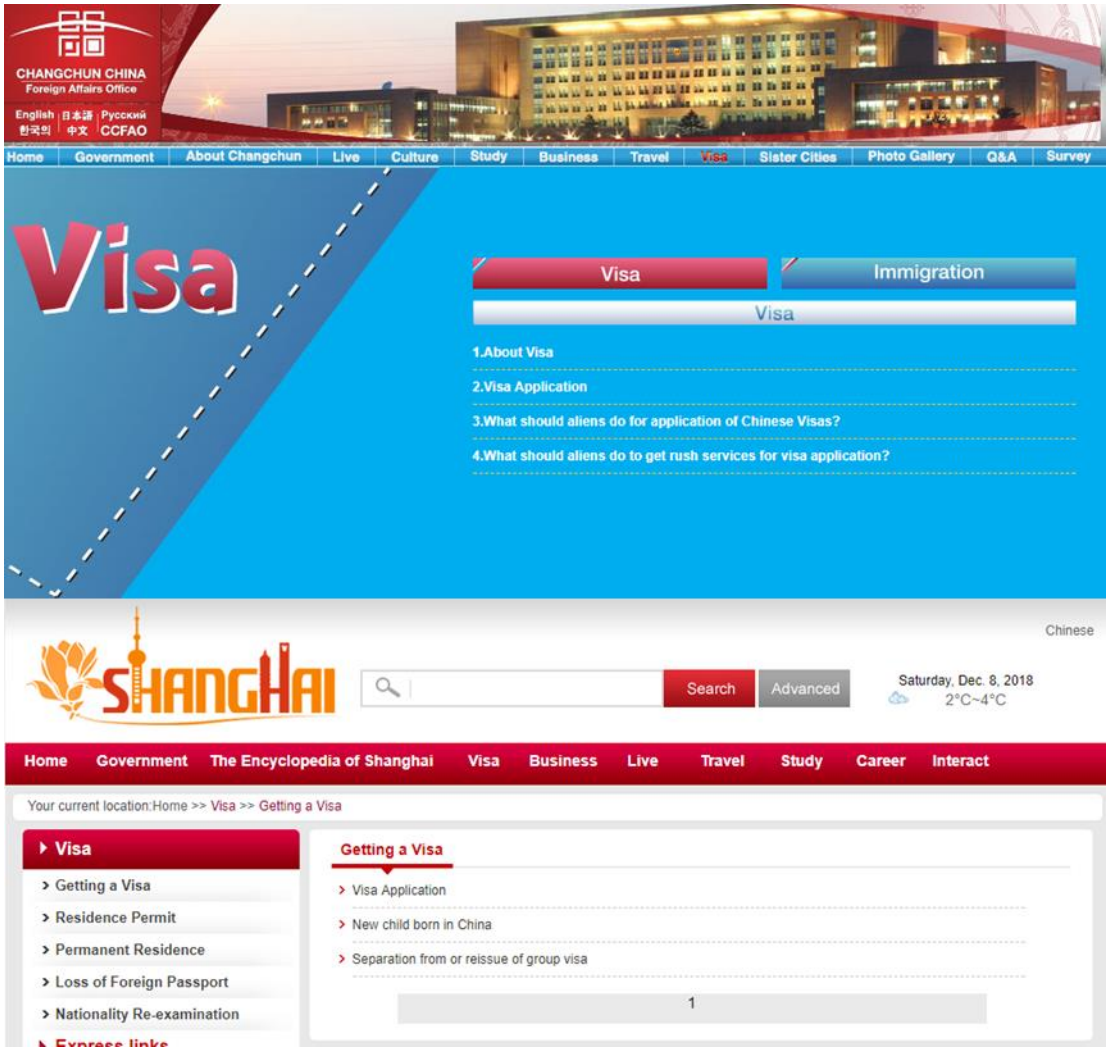


图 8 签证类服务提供示例

生活类信息：69.4%的网站提供了生活类服务信息，主要提供与生活相关的交通、住宿、健康、教育等服务。例如大连对生活服务信息进行了细致的分类，提供了社会保障、环境保护、通讯邮电、卫生保健、移民定居、婚姻关系、健康服务、交通运输、就业求职、购物、餐厅、娱乐等服务内容；岳阳根据用户的实际需求将生活服务按照定居岳阳前、生活在岳阳两个时间段提供相对应的生活服务信息，如在选择定居岳阳之前，提供了出入境管理服务、居住信息，生活在岳阳时提供医疗服务、婚姻登记、

出生证办理等服务类型。

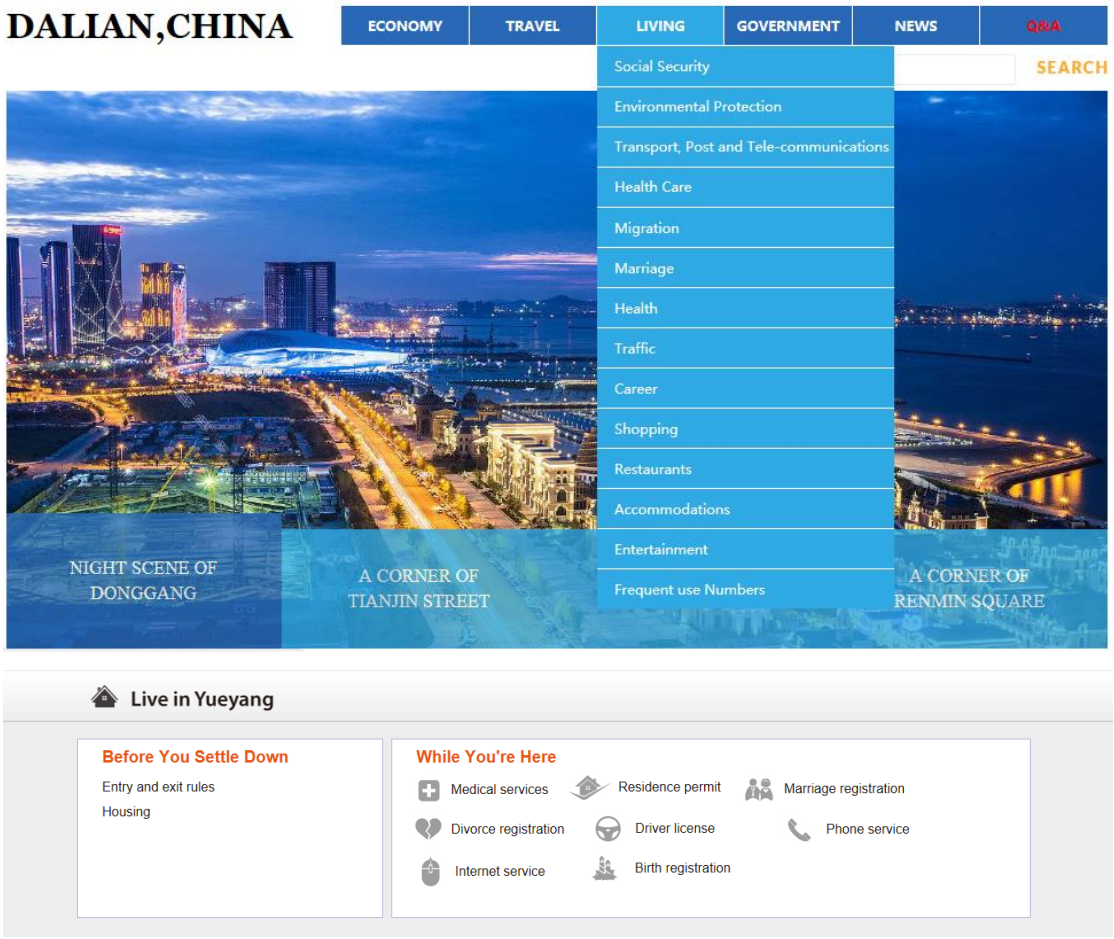


图 9 生活类服务提供示例

商业类信息：61.2%的网站提供了商业类服务，主要提供外资企业注册、投资、年检、产业介绍等服务。如六盘水提供了服务机构信息、重大项目信息、产业园信息、投资成本信息等商务服务内容，厦门提供了投资环境、投资服务、人力资源、投资程序、企业名单等相关介绍。

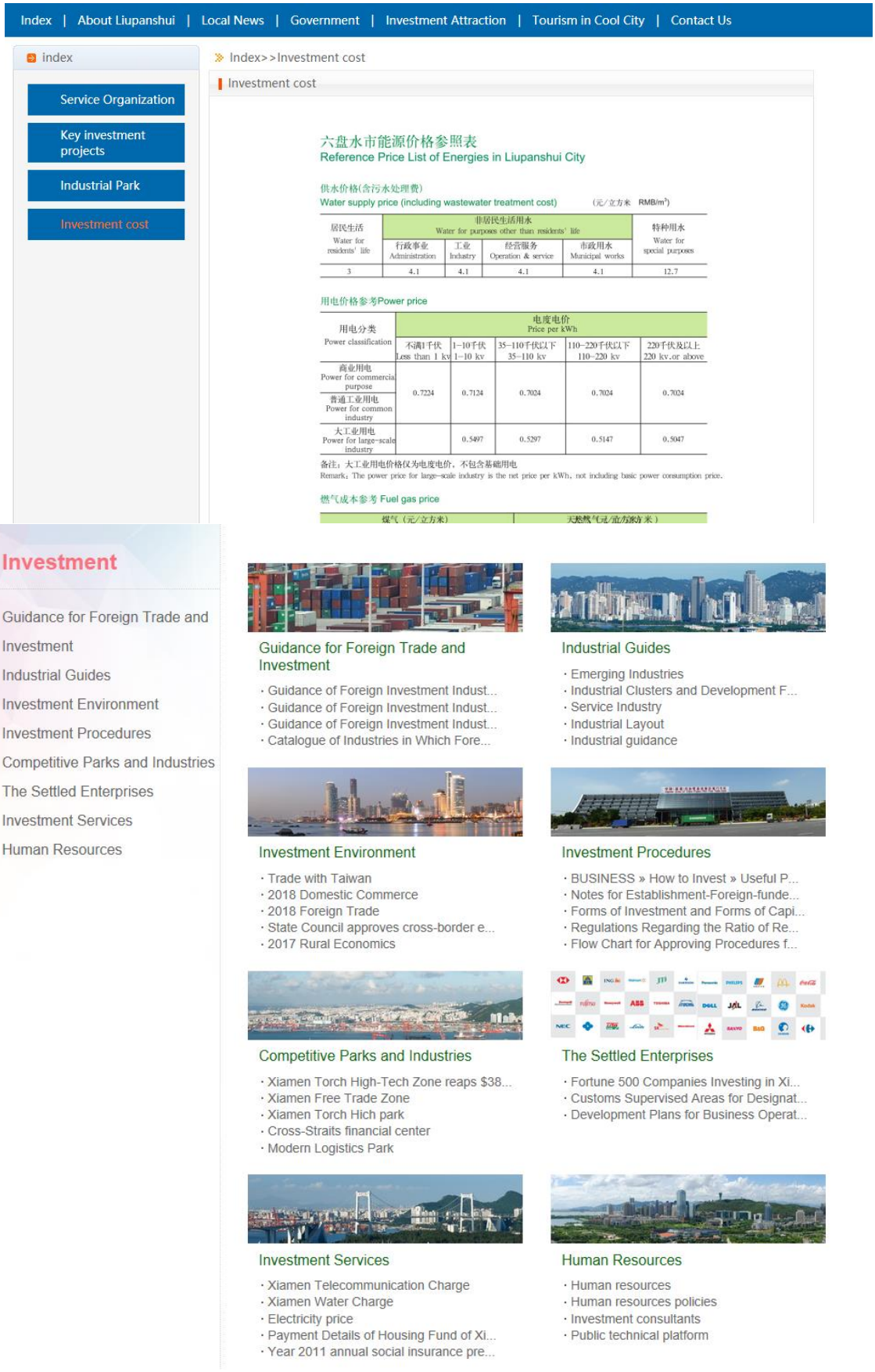


图 10 商业类服务提供示例

文化类信息：68.6%网站提供了文化类服务，主要提供文化信息及文化服务如沙龙、展览、科技馆、书店、剧院介绍信息等。例如东莞除提供历史文化、民间艺术、文化活动、体育活动、重大节日服务外，还提供了摄影征集、口语大赛等特别活动信息。

图 11 文化类服务提供示例

旅行类信息：84.3%的网站提供了旅行类服务信息，主要发布旅游信息、旅游攻略等观光信息，提供酒店预定、景点预约、票务订购等服务。例如，三亚政府网站英文版本以三亚旅游为主题，详细介绍了可在三亚进行的各类活动如温泉、购物、美食、娱乐、高尔夫、水上运动、低空观光旅游、婚礼与蜜月、游艇和

划船等信息，并根据出游前、旅行计划、旅行中的不同阶段设计服务内容。

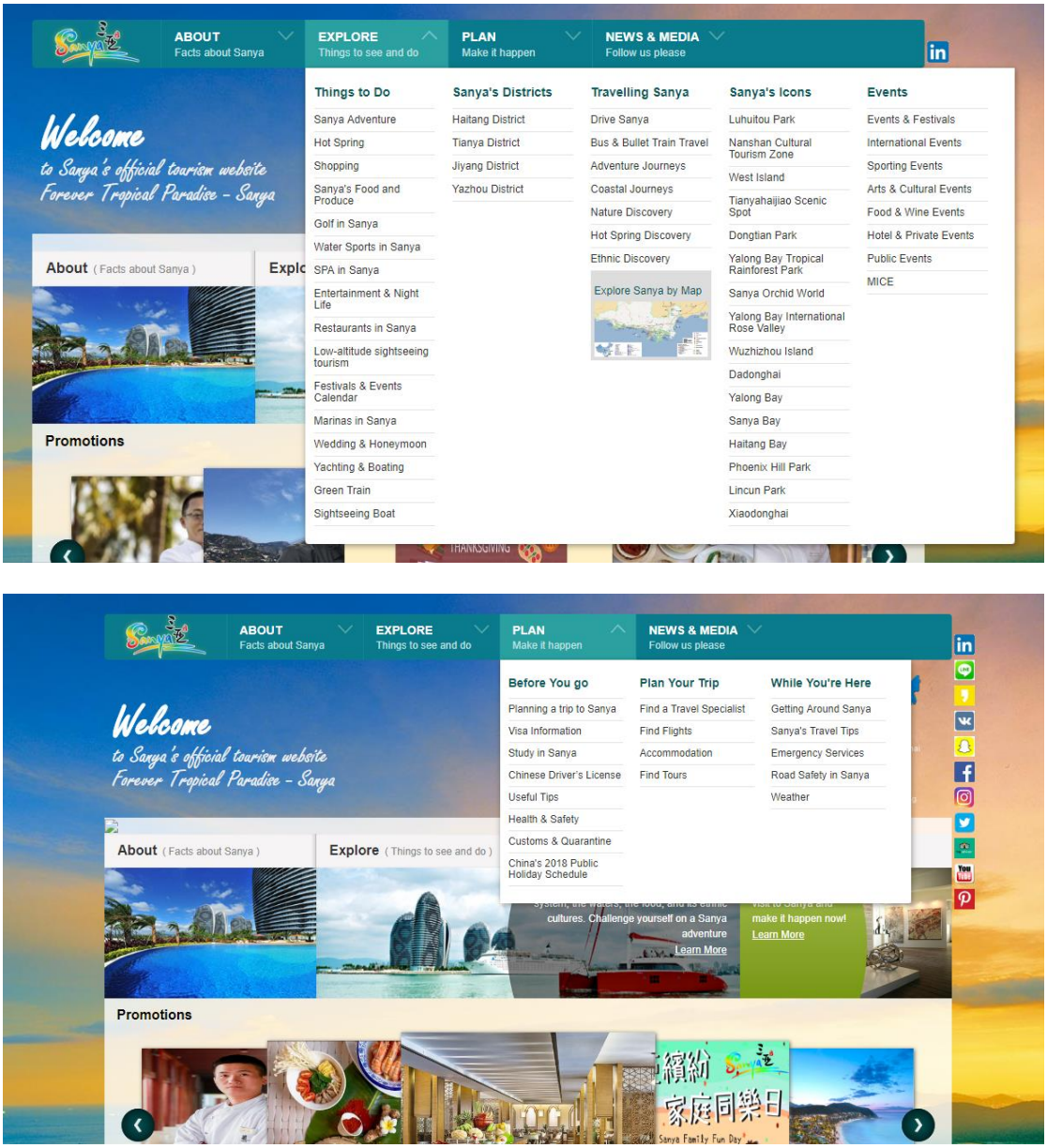


图 12 三亚旅行类服务提供示例

就业类信息：21.5%的网站提供了就业类服务信息，主要提供外国专家证书、外国人就业许可证等服务信息。

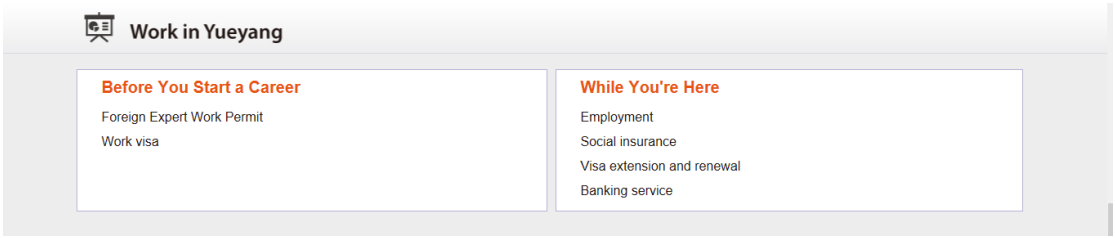


图 13 岳阳就业类服务提供示例

(三) 内容保障

内容保障是网站运维的基础，英文版本建设中仍然存在更新不及时、空白栏目等问题。在网站内容保障频率上，45.5%的网站动态类信息近半年有更新，且更新情况良好，但超过半数的网站更新情况不佳，存在大量陈旧的栏目未更新。在网站内容展示上，多数网站语言表达规范合理，未出现明显错误，翻译符合英文表达习惯,但仍有 19%网站页面展示还不完善甚至出现页面混乱（空白栏目、栏目与内容不符、中英混杂、页面显示效果不佳）等情况。

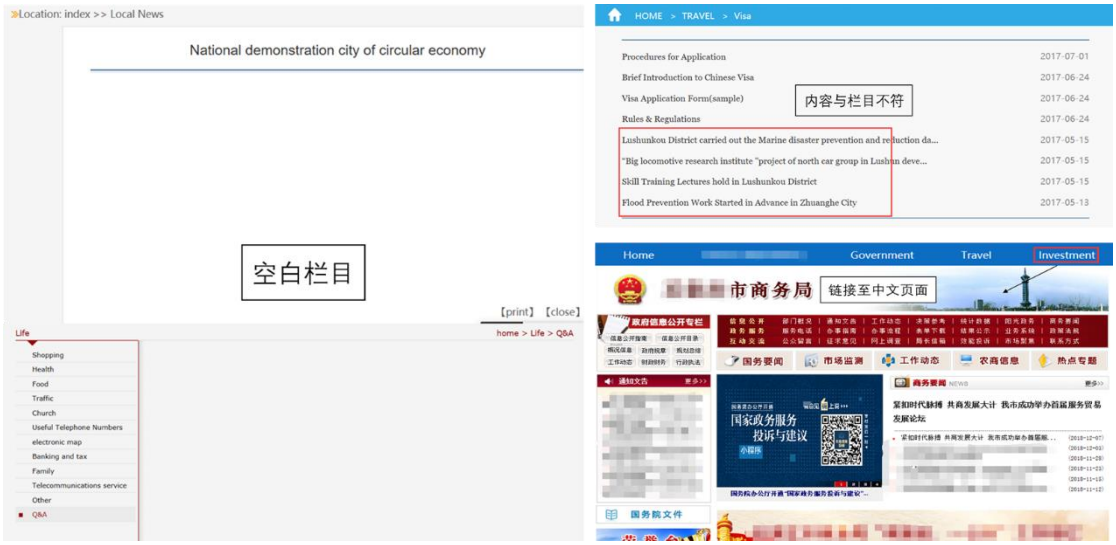


图 14 内容保障存在的主要问题

(四)功能保障

在功能保障上，本次调查主要考察搜索功能的完善程度，此次调查的 152 家网站中，仅 36.06%实现搜索功能，63.94%的网站无搜索功能，搜索功能亟待进一步完善，此外，部分网站建设了搜索功能但无法使用，存在虚假功能的情况。

图 15 搜索选项为图片，无法点击

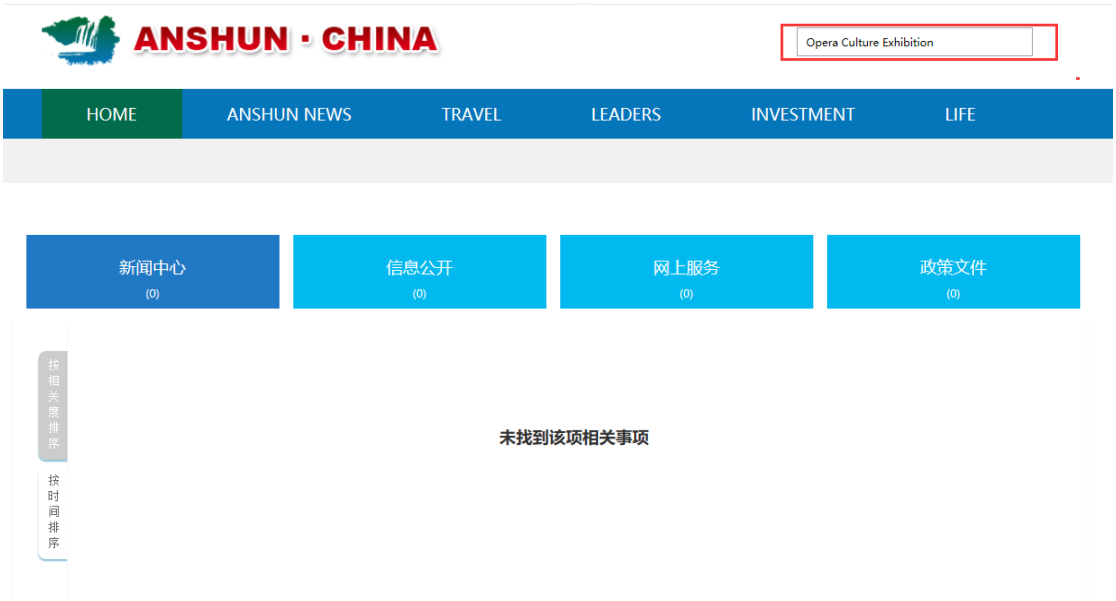


图 16 搜索功能对应中文资源库，无法使用

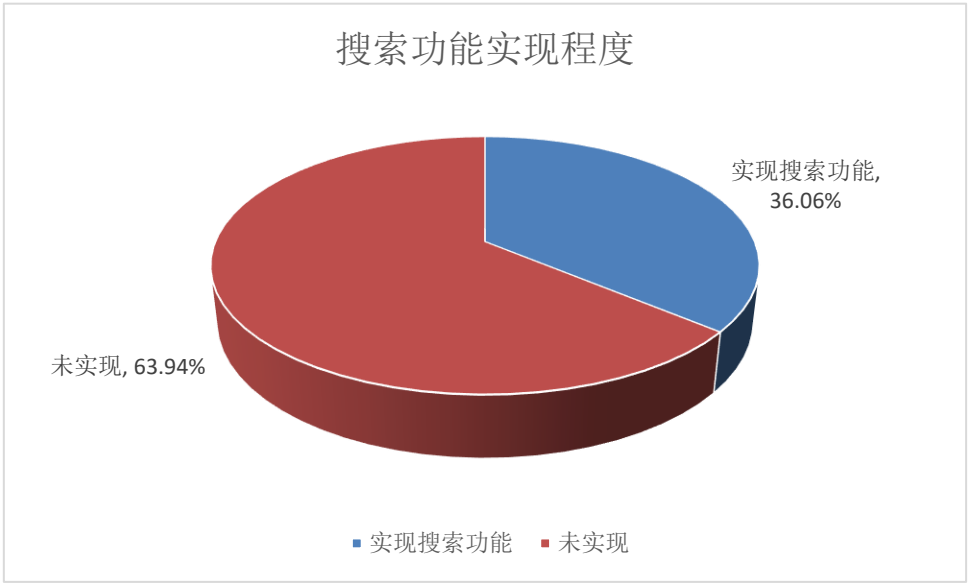


图 17 搜索功能实现程度统计情况（图片来源：赛迪评估）

部分网站的外文版网站无法访问，出现资源删除、内部服务器错误等情况，极少数政府网站的英文版本建设了入口，但仅放置图片，无任何实质内容。

图 18 英文版网站无法访问

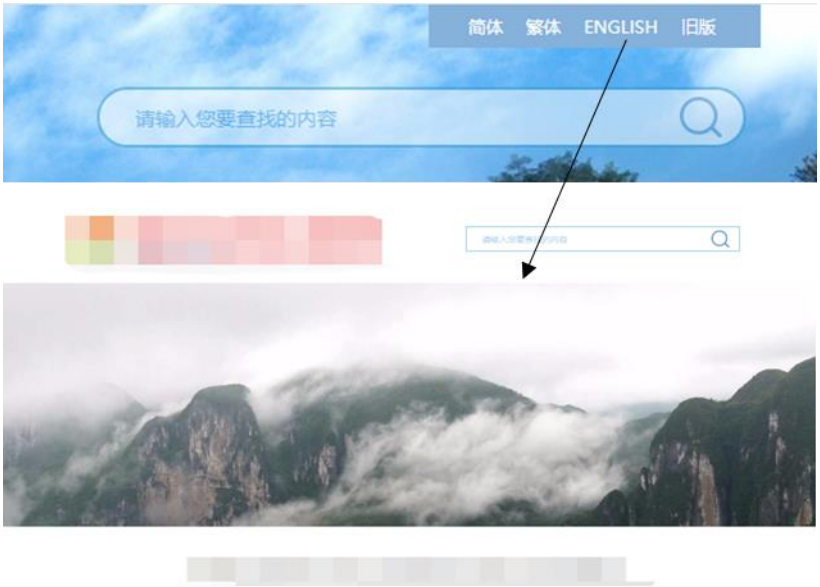


图 19 英文版网站无实质内容

(五)互动渠道

当前英文版网站与用户互动方式主要以提供电子邮箱、联系电话、新媒体渠道等方式为主，少数网站建设了在线互动渠道，如通过常见问题进行在线咨询、利用即时通讯工具进行在线交流，然而只有 35.5%网站提供上述互动交流渠道，可实现在

线提交的仅为 3.3%，绝大多数网站未注明互动渠道。

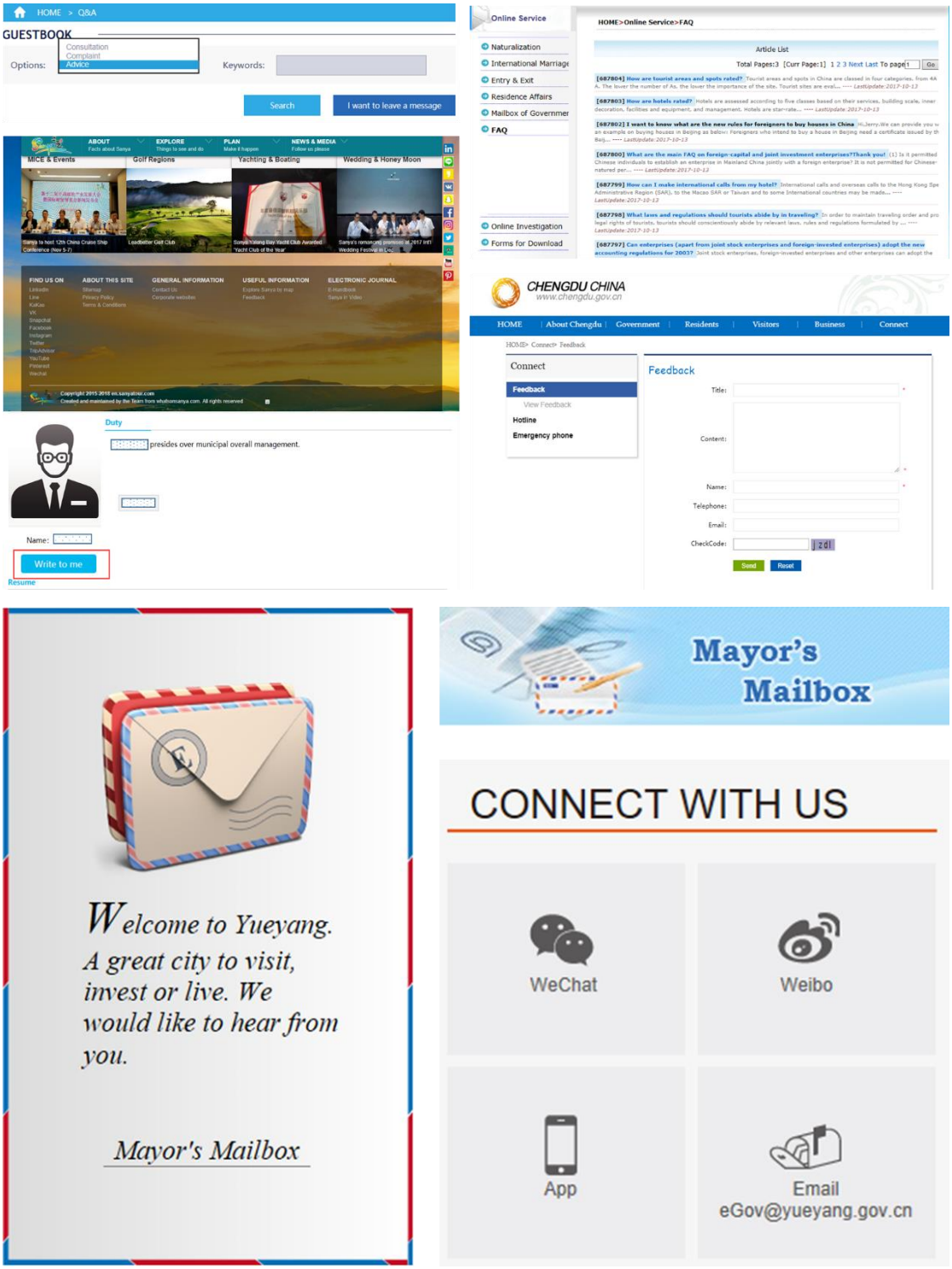


图 20 多种类型的互动渠道

(六) 多语言版本

除英文版本外，其他语言版本建设以法语、日语、韩语等语言为主。28.8%的网站建设了两种以上语言的外文版网站，少数地区如宁波、武汉、襄阳、三亚、牡丹江、临沂等地建设了 3 种或 3 种以上的语言版本。此外在部分地区还呈现出明显的地域特点，如广西柳州还建设了泰语、越南语版本、黑龙江牡丹江市建设了俄语、韩语、日语版本。

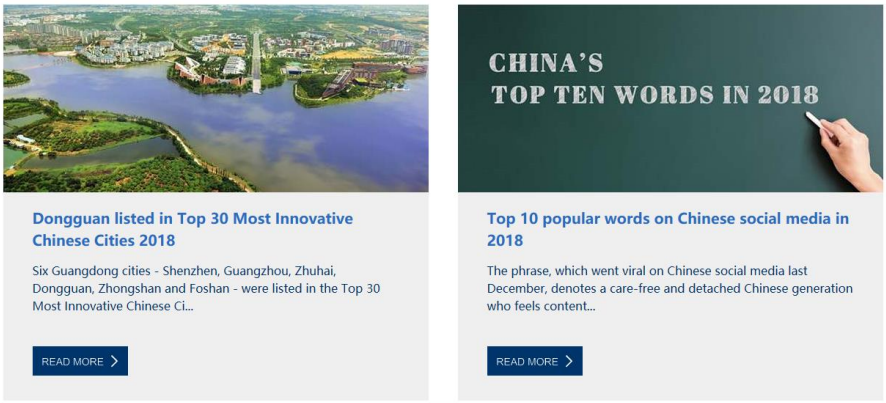
图 21 部分网站多语言版本建设示例

四、 政府网站英文版本发展趋势及多语言版本建设建议

(一) 政府网站英文版本发展趋势

趋势一：外文版政府网站由信息发布向服务提供转变

1. 信息发布从简单的新闻发布、地区概况等介绍类信息，逐渐扩展为政府事务、城市建设、政府工作报告、法律法规、科学与技术等，信息类型日趋丰富，展现方式图文结合，尊重国外用户的阅读习惯，更加生动形象，宣传功能逐渐增强。



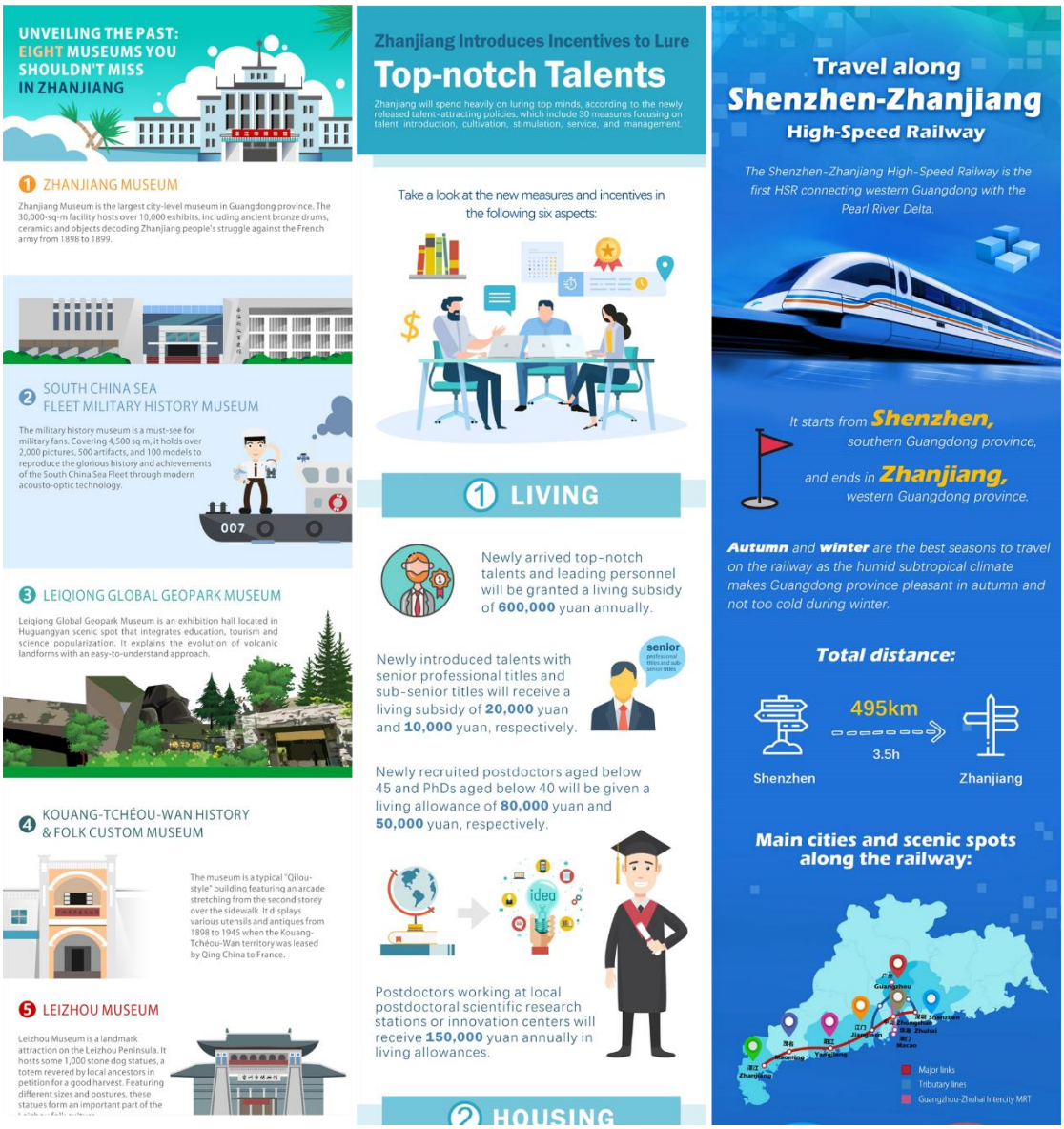


图 22 图文结合的信息发布方式

2. 服务功能从提供简单的办事指南逐步到多样化、个性化、

实用化转变，网站更加注重为外国用户提供便利的服务。

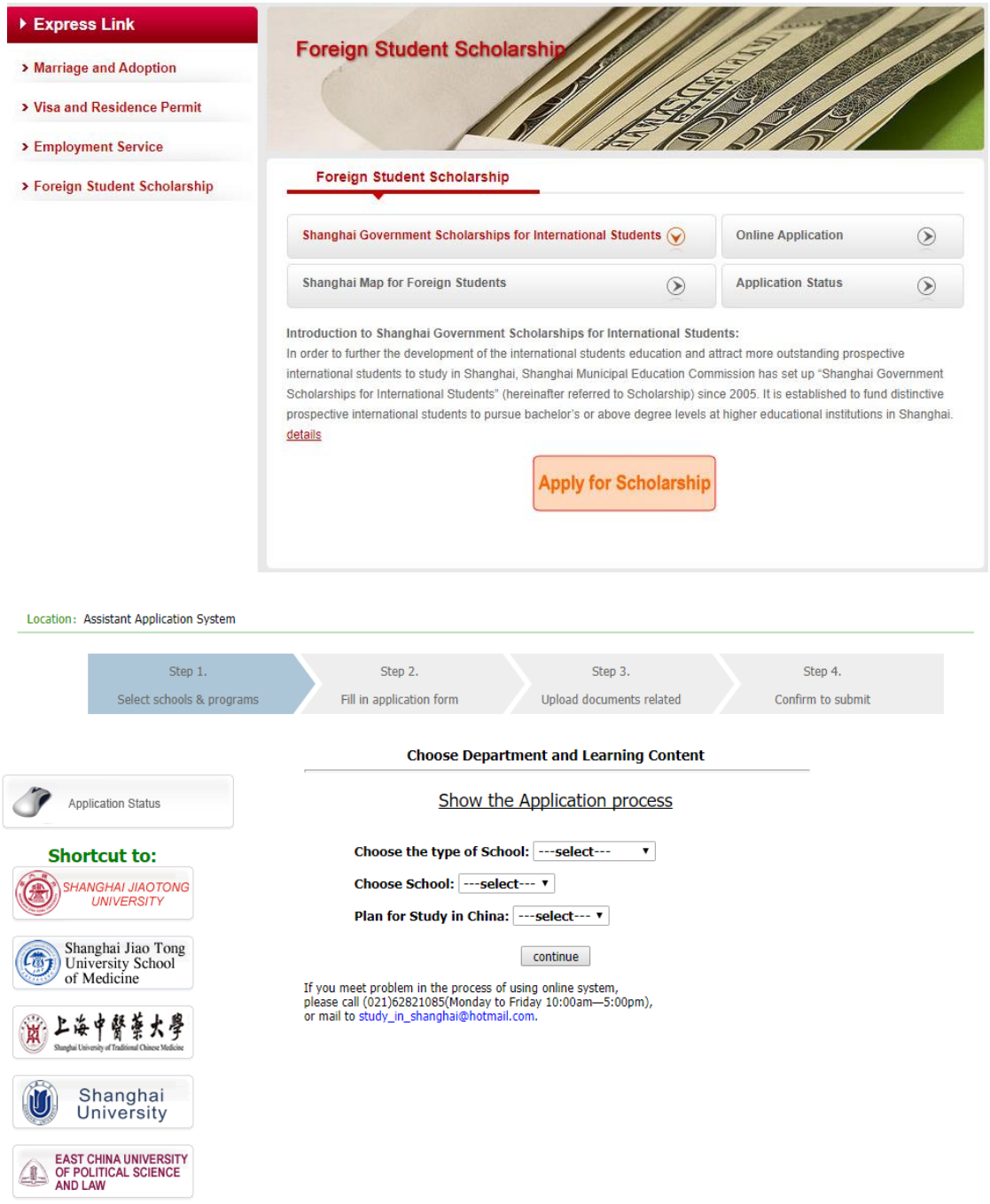


图 23 教育服务在线申请功能

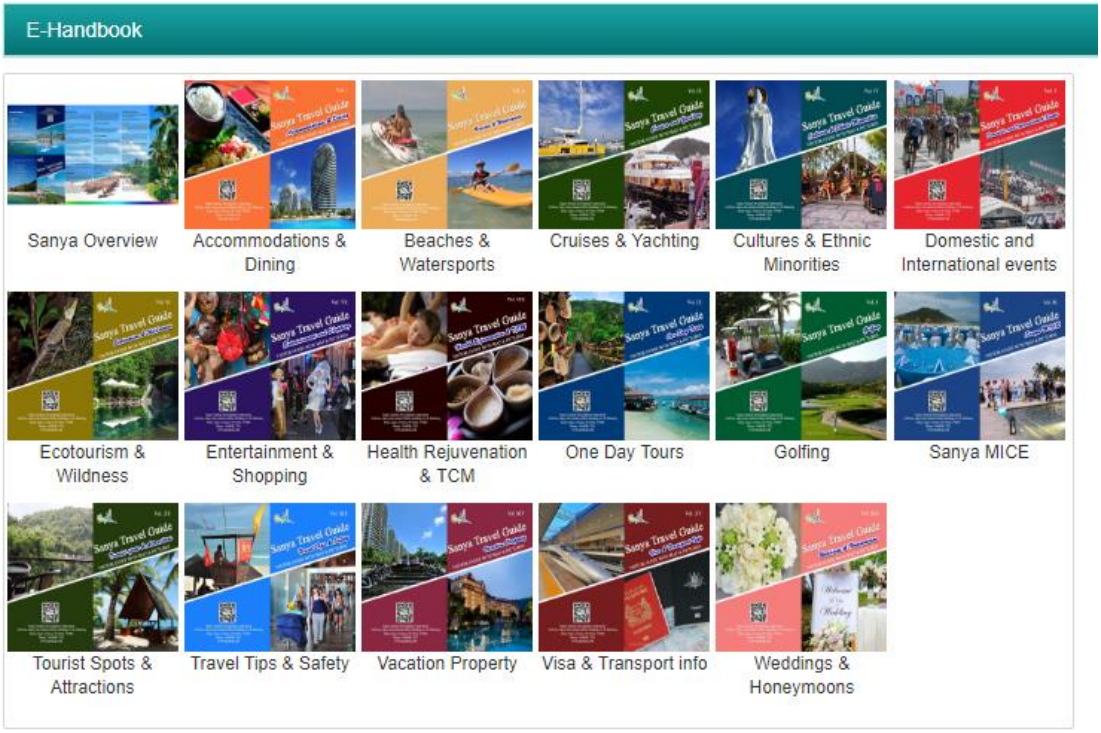


图 24 三亚提供电子手册下载服务

趋势二：地方特色明显，注重服务导向

1. 结合地方特色，打造宣传窗口。在语种设置上，体现出浓重的区域特色，促进了与周边国家的交流。

图 25 语言版本体现地域特色

2. 凸显地方优势，优化传统服务。在服务功能设置上，结合本地的优势资源，如旅游资源丰富城市的网站注重其旅游服务导向，教育资源丰富的城市提供教育相关服务，经济发达地区注重提供投资、就业服务资源。

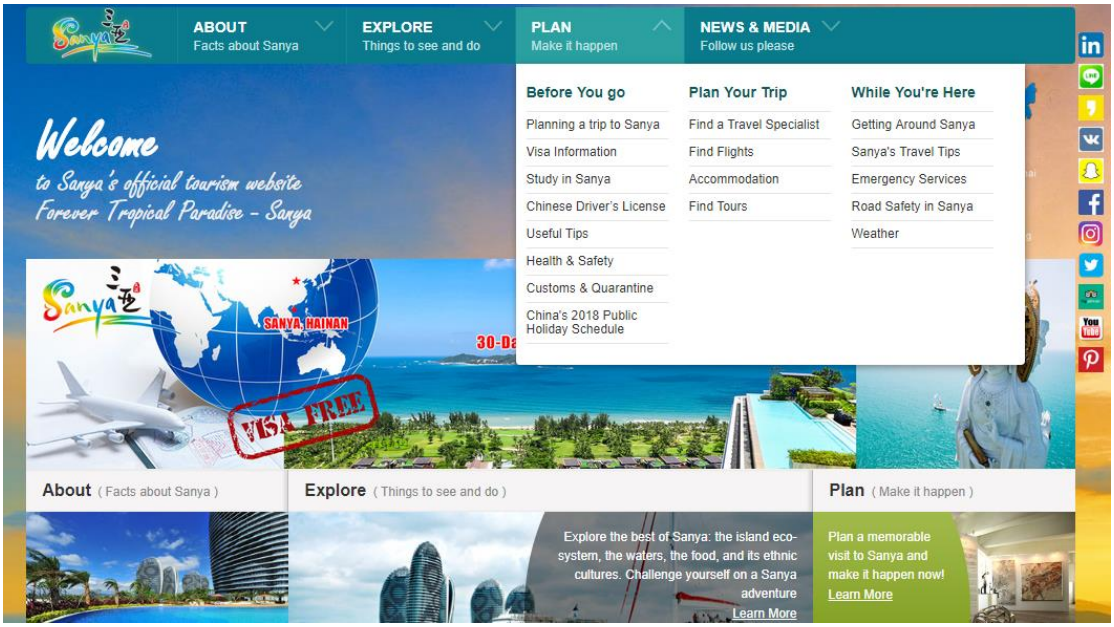


图 26 海南旅游服务

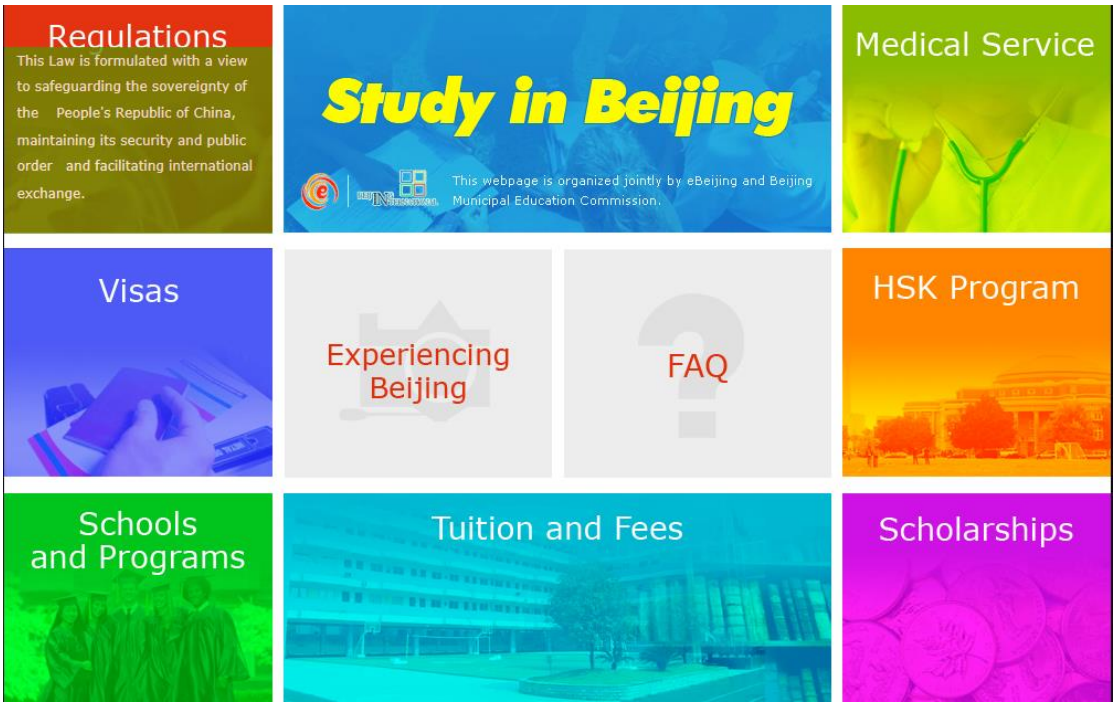


图 27 北京教育服务

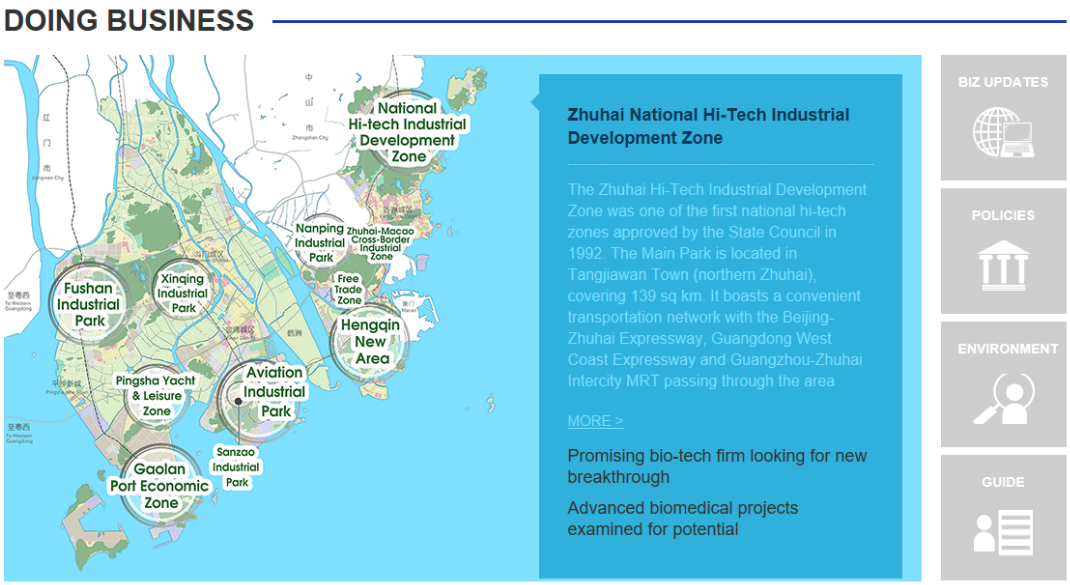


图 28 珠海商业服务

(二)政府网站多语言版本建设建议

建议一：强化运维保障，杜绝底线问题

强化内容保障，杜绝多年不更新的陈旧栏目或空白栏目；保障基础功能可用，拓展互动渠道，杜绝出现功能不可用、咨询无渠道等问题；规范页面设计，创新展现形式，杜绝出现页面布置混乱、显示效果极差等情况；探索运维模式，加强人员培训，杜绝出现内容与栏目不符、翻译不准确等错误。

建议二：夯实基础定位，强化特色服务

在“为在华、来华外国人服务”的总体服务理念下，夯实基础定位，结合本地实际情况，强化特色服务，达到最佳的宣传和服务效果。

首先英文版政府网站需符合两大基础功能定位：信息发布和服务提供。在满足基础功能定位的基础上，逐步提升网站的

特色服务功能。因此在建设网站之前，应做好充分的调查和研究，明确政府网站外文版的总体定位和个性定位，其中个性定位应结合本地实际，根据政府发展规划、城市定位、本地资源等因素注重实用，量力而为。

建议三：以用户为中心，尊重用户习惯。

尊重用户对网站实用性的需求：国外用户对网站的实用性和便利性要求较高。

注重用户对网站安全性的要求：国外用户非常注重个人隐私，所以网站设计对于个人信息和隐私保护的要求较高。

适应用户对语言表达的要求：因语种和使用环境的不同，造成了中、英文表达差异，优化网站的语言表达方式，避免出现中式英语。

赛迪官网二维码　　赛迪评估微信号

北京赛迪工业和信息化系统评估中心

联系人：徐胜男

电　话：0086-10-88559252

传　真：0086-10-88559252

官　网：http://www.ccidegov.cn/

邮　件：wzpg@cstc.org.cn

地　址：北京市海淀区紫竹院路 66 号赛迪大厦 14 层（100048）