

● 刘玉霞 (宁夏回族自治区图书馆，银川 750001)

西部民族地区政府网站公众服务绩效比较分析

[关键词] 政府网站；公众服务绩效；
西部少数民族地区

[摘要] 政府网站的公众服务绩效集中体现在在线办事和公众参与两个方面。本文从这两个视角，对西部少数民族地区 9 省域间的省级、地市级、县级政府网站公众服务绩效现状进行计量比较分析，在此基础上，对各省域政府网站公众服务综合绩效予以测评与分析。

[中图分类号] D63.39

[文献标志码] A

[文章编号] 1005—8214(2012)01—0042—03

1 西部民族地区省级政府网站公共服务绩效比较分析
省级政府网站是地方政府最高级别的电子政务平台，其公众服务绩效如何，对于省域加速经济社会发展及现代化进程，有着中观影响作用。目前西部民族地区各省域的省级政府网站公众服务绩效情况，详见表 1。

表 1 西部民族地区省级政府网站公共服务绩效指数(以西部民族地区九省区平均值为 100)

地区	在线办事指数		公众参与指数	
	原始值	指数值	原始值	指数值
内蒙古	0.073	85.88	0.072	38.30
甘肃	0.005	5.88	0.210	111.70
青海	0.105	123.53	0.033	17.55
宁夏	0.009	10.59	0.211	112.23
新疆	0.019	22.35	0.217	115.43
广西	0.137	161.18	0.023	12.23
贵州	0.057	67.06	0.359	190.96
云南	0.345	405.88	0.484	257.45
西藏	0.014	16.47	0.080	42.55
西部民族地区	0.085	100	0.188	100

(资料来源：根据中国软件测评中心《中国政府网站绩效评估总报告(2008)》有关数据计算而得)

1.1 西部民族地区省级政府网站在线办事情况比较分析

政府网站的基本职能之一，是服务社会大众，提高行政效率。在线办事指数则是反映这一职能是否取得实效的核心指标。表 1 显现出了目前西部民族地区 9 省域省级政府网站在在线办事绩效方面的主要特点：(1) 绩效最高的是云南省——其指数值高出西部民族地区平均值达 305.88 个百分点之多，与其他 8 个省域相比，以“鹤立鸡群”来形容，亦不为过；(2) 绩效水平高出西部民族地区平均值的，依次是云南、广西、青海 3 省区，水平不及西部民族地区平均值 20% 的是甘肃、西藏、新疆，其中甘肃省的“在线办事指数”仅为西部民族地区平均值的 5.88%，整体上看，西南民族地区的水平高于西北民族地区；(3) 水平最高与最低省域间的指数值差异竟达 400 个百分点，省域间的绩效差距极大。

1.2 西部民族地区省级政府网站公众参与度比较分析

政府网站公众参与度的高低，是反映电子政务绩效大小的主导性指标。表 1 显现出了目前西部民族地区 9 省域省级政府网站在公众参与方面的主要特点：(1) 绩效最高的是云南省——其指数值高出西部民族地区平均值 157.45 个百分点，与其他 8 个省域相比，优势较大；(2) 绩效水平高出西部民族地区平均值的，依次是云南、贵州、新疆、宁夏、甘肃 5 省区，水平不及西部民族地区平均值 20% 的是青海、广西 2 省区，整体上看，西北民族地区与西南民族地区间的水平相差无几；(3) 水平最高与最低省域间的指数值差异为 245.22 个百分点，省域间的绩效差距显著。

2 西部民族地区地市级政府网站公众服务绩效比较分析

地市级政府是处于中观与微观社会公共管理之间的社会公共服务与管理机构，在一个省域内，具有重要的承上启下作用。在此，我们选择 9 个省域地市级(含副省级城市) 绩效总体得分前三名的政府网站为比较分析对象。



表2 西部民族地区地市级政府网站公共服务绩效指数
(以西部民族地区九省区平均值为100)

项目 地区	在线办事指数		公众参与指数	
	原始值	指数值	原始值	指数值
内蒙古	0.29	161.11	0.30	115.38
锡林郭勒	0.30		0.40	
巴音郭楞	0.35		0.21	
巴彦淖尔	0.21		0.30	
甘肃	0.09	50.00	0.20	76.92
白银	0.13		0.24	
兰州	0.11		0.13	
酒泉	0.02		0.24	
青海	0.11	61.11	0.17	65.39
西宁	0.22		0.20	
海西州	0.08		0.04	
玉树州	0.02		0.28	
宁夏	0.14	77.78	0.25	96.15
银川	0.24		0.32	
固原	0.11		0.29	
中卫	0.06		0.13	
新疆	0.18	100.00	0.30	115.38
乌鲁木齐	0.27		0.39	
哈密地区	0.18		0.24	
昌吉州	0.08		0.26	
广西	0.28	155.56	0.34	130.77
南宁	0.35		0.45	
柳州	0.32		0.43	
桂林	0.18		0.15	
贵州	0.25	138.89	0.34	130.77
六盘水	0.28		0.39	
贵阳	0.22		0.38	
遵义	0.24		0.26	
云南	0.24	133.33	0.35	134.62
昆明	0.25		0.30	
德宏州	0.27		0.34	
昭通	0.20		0.41	
西藏	0.05	27.78	0.09	34.62
拉萨	0.09		0.13	
山南地区	0.05		0.13	
日喀则地区	0.00		0.00	
西部民族地区	0.18	100	0.26	100

(资料来源：根据中国软件测评中心《中国政府网站绩效评估总报告(2008.1)》有关数据计算而得)

2.1 西部民族地区地市级政府网站在线办事情况比较分析

由表2可以看出，目前西部民族地区9省域省级政府网站在线办事情效方面的主要特点：(1)绩效最高的是内蒙古自治区——其指数值高出西部民族地区平均值61.11个百分点，与其他8个省域相比，优势显著；(2)绩效水平高出西部民族地区平均值的，依次是内蒙古、广西、贵州、云南4省区，水平不及西部民族地区平均值60%的是甘肃、西藏，整体上看，西南民族地区的水平高于西北民族地区；(3)

水平最高与最低省域间的指数值差异为133.33个百分点，省域间的绩效差距显著。

2.2 西部民族地区地市级政府网站公众参与度比较分析

表2显示，目前西部民族地区9省域省级政府网站在公众参与方面的主要特点是：(1)公众参与度最高的是云南省——其指数值高出西部民族地区平均值34.62个百分点，与其他8个省域相比，优势明显；(2)绩效水平高出西部民族地区平均值的，依次是云南、广西、贵州、内蒙古、新疆5省区，水平不及西部民族地区平均值70%的是西藏、青海2省区，整体上看，西南民族地区的水平高于西北民族地区；(3)水平最高与最低省域间的指数值差异为100个百分点，省域间的绩效差距显著。

3 西部民族地区县级政府网站绩效比较分析

县级政府是我国微观社会公共服务与管理主导性机构。在此，我们选择9个省域县级(含县级城市)绩效总体得分前三名的政府网站为比较分析对象。

3.1 西部民族地区县级政府网站在线办事情况比较分析

由表3看出，目前西部民族地区9省域省级政府网站在线办事绩效方面的主要特点：(1)绩效最高的是新疆维吾尔自治区——其指数值高出西部民族地区平均值165.55个百分点，与其他8个省域相比，优势巨大；(2)绩效水平高出西部民族地区平均值的，依次是新疆、云南、内蒙古、甘肃、广西、宁夏6省区，水平不及西部民族地区平均值20%的是西藏、贵州、青海3省区，整体上看，西北民族地区与西南民族地区的水平差别不大；(3)水平最高与最低省域间的指数值差异达200多个百分点，省域间的绩效差距巨大。

3.2 西部民族地区县级政府网站公众参与度比较分析

表3显示，目前西部民族地区9省域的县级政府网站在公众参与方面的主要特点是：(1)公众参与度最高的是新疆维吾尔自治区——其指数值高出西部民族地区平均值80.12个百分点，与其他8个省域相比，优势显著；(2)绩效水平高出西部民族地区平均值的，依次是新疆、甘肃、宁夏、云南、内蒙古5省区，水平不及西部民族地区平均值70%的是西藏、广西、青海3省区，整体上看，西北民族地区的水平高于西南民族地区；(3)水平最高与最低省域间的指数值差异为131.93个百分点，省域间的绩效差距显著。

4 西部民族地区各省域政府网站公共服务综合绩效比较分析

在此，我们首先对“在线办事指数”“公众参与

表3 西部民族地区县级政府网站公共服务绩效指数
(以西部民族地区九省区平均值为100)

项目 地区	在线办事指数		公众参与指数	
	原始值	指数值	原始值	指数值
内蒙古	0.139	119.83	0.168	101.21
二连浩特市	0.185		0.213	
东乌珠穆沁旗	0.132		0.110	
阿拉善左旗	0.099		0.179	
甘肃	0.129	111.21	0.246	148.19
会宁县	0.175		0.206	
泾川县	0.095		0.217	
庆城县	0.117		0.316	
青海*	0.021	18.10	0.111	68.87
玉树县	0.021		0.111	
宁夏	0.124	106.90	0.198	119.28
永宁县	0.170		0.231	
平罗县	0.202		0.249	
西吉县	0.000		0.114	
新疆	0.308	265.52	0.299	180.12
若羌县	0.351		0.459	
轮台县	0.323		0.351	
和静县	0.249		0.087	
广西	0.129	111.21	0.079	68.10
横县	0.164		0.063	
全州县	0.134		0.094	
武鸣县	0.088		0.080	
贵州	0.023	19.83	0.140	84.34
习水县	0.047		0.112	
福泉市	0.000		0.174	
盘县	0.021		0.134	
云南	0.175	150.86	0.175	105.42
弥渡县	0.349		0.267	
文山县	0.097		0.211	
香格里拉县	0.078		0.048	
西藏	0.000	0.00	0.080	48.19
类乌齐县	0.000		0.196	
洛隆县	0.000		0.000	
林芝县	0.000		0.043	
西部民族地区	0.116	100	0.166	100

* 因青海省被抽样的其他县没有政府网站，故此处数据不是3个县的平均数。

(资料来源：根据中国软件测评中心《中国政府网站绩效评估总报告(2008.1)》有关数据计算而得)

指数”赋以相应的权重，然后依省级、地市级、县级政府网站在面向公共服务方面的重要度，赋以不同的权重，最后根据这些权重测算出西部民族地区各省域政府网站公共服务综合绩效指数。

分析表4可知，目前西部民族地区各省域政府网站公共服务综合绩效状况为：(1) 水平最高的是云南省——其指数值高出西部民族地区平均值118.45个百分点，与其他8个省域相比，优势显著；(2) 水平高出西部民族地区平均值的，依次是云南、新疆、广西、内蒙古4省区，水平不及西部民族地区平均值70%的是西藏、青海2省区，整体上看，西南民族地区的水平略高于西北民族地区；(3) 水平最高与最低

表4 西部民族地区各级政府网站公共服务综合绩效指数(以西部民族地区九省区平均值为100)

项目 地区	省级政府网站关键指标 绩效指数(权重0.4)		地市级政府网站关键指标 绩效指数(权重0.2)		县级政府网站关键指标 绩效指数(权重0.4)		各级政府 网站综合 绩效指数						
	在线办 事指数 权重	公众参 与指数 权重	在线办 事指数 权重	公众参 与指数 权重	在线办 事指数 权重	公众参 与指数 权重							
内蒙古	85.88	0.6	38.30	0.4	161.11	0.6	115.38	0.4	119.83	0.6	101.21	0.4	100.26
甘肃	5.88	0.6	111.70	0.4	50.00	0.6	76.92	0.4	111.21	0.6	148.19	0.4	81.84
青海	123.53	0.6	17.55	0.4	61.11	0.6	65.39	0.4	18.10	0.6	68.87	0.4	60.38
宁夏	10.59	0.6	112.25	0.4	77.78	0.6	96.15	0.4	106.90	0.6	119.28	0.4	82.27
新疆	22.35	0.6	115.43	0.4	100.00	0.6	115.38	0.4	265.52	0.6	180.12	0.4	137.61
广西	161.18	0.6	12.23	0.4	155.56	0.6	130.77	0.4	111.21	0.6	68.10	0.4	107.36
贵州	67.04	0.6	190.96	0.4	138.89	0.6	130.77	0.4	19.83	0.6	84.34	0.4	92.03
云南	405.88	0.6	257.45	0.4	133.33	0.6	134.62	0.4	150.86	0.6	105.42	0.4	218.45
西藏	16.67	0.6	42.55	0.4	27.78	0.6	34.62	0.4	0.00	0.6	48.19	0.4	24.62
西部民族地区	100	0.6	100	0.4	100	0.6	100	0.4	100	0.6	100	0.4	100

省域间的指数值差异为193.83个百分点，省域间的绩效差距显著。

5 比较分析结论

通过对以上数据的比较分析，可以得出以下主要结论：(1) 西部民族地区各省域政府网站公共服务综合绩效水平排名为云南、新疆、广西、内蒙古、贵州、宁夏、甘肃、青海、西藏。(2) 在省级政府网站公共服务综合绩效中，“在线办事”绩效水平排名为云南、青海、广西、内蒙古、贵州、新疆、宁夏、西藏、甘肃；“公众参与”绩效水平排名为云南、贵州、新疆、宁夏、甘肃、西藏、内蒙古、青海、广西。(3) 在地市级政府网站公共服务综合绩效中，“在线办事”绩效水平排名为内蒙古、广西、贵州、云南、新疆、宁夏、青海、甘肃、西藏；“公众参与”绩效水平排名为云南、广西、贵州、内蒙古、新疆、宁夏、青海、甘肃、西藏。(4) 在县级政府网站公共服务综合绩效中，“在线办事”绩效水平排名为新疆、云南、内蒙古、广西、甘肃、宁夏、贵州、青海、西藏；“公众参与”绩效水平排名为新疆、甘肃、宁夏、云南、内蒙古、贵州、青海、广西、西藏。(5) 省域间绩效水平差异最大的是“省级政府网站在线办事指数”，差异最小的是“地市级政府网站公众参与指数”。

[作者简介] 刘玉霞(1958—)，女，陕西渭南人，宁夏回族自治区图书馆副研究馆员，主要研究方向为信息服务，已发表学术论文6篇，合著著作3部。

[收稿日期] 2011-02-11 [责任编辑] 邵晋蓉