

省级疾控机构网站评测

郑 环 万 明 王 巍 金丽珠 杜雪杰 曹 煜 苏雪梅

(中国疾病预防控制中心公共卫生监测与信息服务中心 北京 102206)

〔摘要〕 通过科学的评测方法和专业的评估指标,全面了解 30 个省级疾控网站建设现状,发现和分析存在的主要问题。结果显示疾控系统网站建设整体处于发展阶段,信息公开和网上服务具备一定基础,但互动交流和网站设计较薄弱,有较大提升空间。

〔关键词〕 网站评价;指标体系;疾病预防控制中心

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2017.05.010

Evaluation on Websites of Provincial Centers for Disease Control ZHENG Huan, WAN Ming, WANG Wei, JIN Li-zhu, DU Xue-jie, CAO Yu, SU Xue-mei, National Center for Public Health Surveillance Services and Information Services, Chinese Center for Disease Control and Prevention, Beijing 102206, China

〔Abstract〕 The paper comprehensively understands the current construction situation of 30 provincial disease control websites through scientific evaluation methods and professional evaluation indexes, and finds and analyzes the major problems. The result shows that the website construction of disease control system is in the development phase generally, information publication and online service is provided with certain foundation, but the mutual communication and website design are relatively weak links which can be greatly improved.

〔Keywords〕 Website evaluation; Index system; Centers for disease prevention and control

1 引言

随着互联网、云计算和移动互联网等新技术的发展以及政府改革步伐的不断加快,各单位对门户网站的重视程度逐渐加强。国家层面也出台了一系列文件规范和指导政府网站发展,特别是《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》(国发〔2016〕55号)^[1]中指出,要强化考核

监督,建立“互联网+政务服务”工作绩效考核制度,纳入政府绩效考核体系,加大考核权重,列入重点督查事项,定期通报并公开工作进展和成效。在此背景下,“政府网站评测”在我国电子政务领域掀起了一股热潮,很多地方政府开始花费较大的精力来组织和开展各种形式的网站评测,有的地方政府建立了一年两次的网站评测制度,自行建立了一套评测体系及标准,将评测结果与绩效挂钩,从而有力地促进了政府网站的完善与发展。

通过评测,找到问题,提出建议,提高水平,这是政府网站在新的发展阶段的需要,也是网络建设和运营的一个重要环节。在医学领域,中国疾控中心高度重视省级疾控机构网站建设,持续多年开展了省级疾控机构网站绩效评估工作^[2-3],通过评

〔修回日期〕 2017-01-11

〔作者简介〕 郑环,初级职称;通讯作者:曹煜,副编审;苏雪梅,研究馆员,发表论文 30 余篇,参编著作 6 部。

测的规范和引导,各省级疾控机构网站建设水平大幅提升,成效明显。为了解省级疾控网站建设现状,进一步推进其网站建设,中国疾控中心开展了 2016 年省级疾控机构网站评测工作。通过对省级疾控机构网站开展评测工作,全面掌握和分析疾控机构网站的运行现状与不足;梳理和总结疾控部门网站的建设特征;从疾控机构中选出优秀网站建设案例,供行业交流和学习。

2 评测范围

本次评测数据采集时间段为 2016 年 9 月 11 日-10 月 31 日,评测对象为 30 个省级疾控机构网站(西藏自治区疾控中心网站未开通,新疆兵团疾控中心无网站,港澳台未列入),具体省份名称(网址)如下:北京(www.bjcdc.org)、天津(cdetj.com.cn)、河北(www.hebeicdc.com)、山西(www.sxcdc.cn)、内蒙古(www.nmcdc.com)、辽宁(www.lncdc.com)、黑龙江(www.hljcdc.org)、吉林(www.jlcdc.com.cn)、上海(www.scdc.sh.cn)、江苏(www.jscdc.cn)、浙江(www.cdc.zj.cn)、安徽(www.ahcdc.cn)、福建(www.fjcdc.com.cn)、江西(www.jxcde.cn)、山东(www.sdcdc.cn)、河南(www.hncdc.com.cn)、湖北(www.hbecdc.cn)、湖南(www.hnecdc.com)、广东(www.cdep.org.cn)、广西(www.gxcde.com)、海南(www.hnecdc.cn)、重庆(www.cqcdc.org)、四川(www.sccdc.cn)、贵州(www.gzscdc.org)、云南(www.yncdc.cn)、陕西(www.sxcde.com)、甘肃(www.gscdc.net)、青海(www.qhcdc.org.cn)、宁夏(www.nxcde.com.cn)、新疆(www.xjcdc.com)。

3 评测方法

3.1 专家评测法

由中国疾控中心领导及网站评测专家根据网站的实际情况,共同制定指标,使评测指标符合行业网站实际情况,根据指标体系对各省疾控机构网站

实施评测。

3.2 文献研究法

搜集、整理相关文献资料,通过对文献材料的分析研究,为评测指标的设计提供参考^[4-7]。

3.3 邮件模拟测试法

向各网站提供的领导信箱、联系信箱或咨询信箱发送测试邮件,跟踪并记录网站互动交流栏目的处理反馈情况。

4 评测指标

4.1 评测指标设计思路

4.1.1 符合国家信息化建设的方针政策 以国家信息化建设的方针政策和相关文件为依据,如《中华人民共和国政府信息公开条例》^[8]、《互联网医疗保健信息服务管理办法》^[9]等,尽可能地构造出反映疾控系统网站发展程度和水平的评估指标体系。

4.1.2 符合疾控行业特征及职能定位 以省级疾控机构职能定位为基础,充分考虑疾控行业特征,突出疾控工作重点和专业服务。

4.1.3 量性和可操作性 在设计网站评测指标时,尽量做到在定性的基础上用定量的方式来衡量网站的运作状况。本次指标设计充分考虑所用指标的可操作性、在采集过程中的可获得性。

4.1.4 导向性和延续性 为使网站评测指标体系有较长的生命力,除总结提炼和继承近年来有关评测指标体系外,还选择反映传统、现实的网站发展水平的指标,增加未来发展趋势的创新型指标^[10]。

4.2 评测指标体系

本次指标体系包括信息发布、网上服务、互动交流、网站设计与管理等附加项共 5 个 1 级指标,着重体现疾控机构特征和网站的应用绩效,结合参评网站建设现状及未来网站发展趋势而制定,见表 1。

表 1 2016 年省级疾控机构网站评测指标

1 级指标（权重）	2 级指标（权重）	3 级指标（权重）
1 信息发布（25）	1.1 机构信息（6）	1.1.1 机构简介（2）、1.1.2 领导信息（2）、1.1.3 组织机构（2）
	1.2 动态信息（5）	1.2.1 工作动态（2）、1.2.2 通知公告（1）、1.2.3 党群建设（1）、1.2.4 预警信息（1）
	1.3 工作重点（7）	1.3.1 政务信息（2）、1.3.2 热点回应（1）、1.3.3 法定传染病（2）、1.3.4 突发事件处置（2）
	1.4 信息保障（7）	1.4.1 信息更新量（3）、1.4.2 信息规范性（2）、1.4.3 信息时效性（2）
2 网上服务（35）	2.1 健康教育（9）	2.1.1 热点专题（5）、2.1.2 健康主题（4）
	2.2 办事服务（18）	2.2.1 公共信息服务（5）、2.2.2 服务指南（5）、2.2.3 下载服务（3）、2.2.4 查询服务（5）
	2.3 专业服务（8）	2.3.1 技术标准（2）、2.3.2 法律法规（2）、2.3.3 科研工作（2）、2.3.4 培训交流（2）
3 互动交流（15）	3.1 在线咨询（4）	3.1.1 渠道设立（3）、3.1.2 渠道便捷性（1）
	3.2 渠道反馈（4）	3.2.1 反馈查询（1）、3.2.2 反馈情况（3）
	3.3 其他渠道（7）	3.3.1 新媒体（3）、3.3.2 征集调查（3）、3.3.3 服务热线（1）
4 网站设计与管理（25）	4.1 页面展示（3）	4.1.1 页面设计（2）、4.1.2 信息呈现多样性（1）
	4.2 辅助功能（7）	4.2.1 检索功能（2）、4.2.2 网站导航（1）、4.2.3 辅助信息（2）、4.2.4 网站使用帮助（2）
	4.3 网站亲密度（3）	4.3.1 可用性（2）、4.3.2 页面相关度（1）
	4.4 人性化设计（6）	4.4.1 社交媒体分享（2）、4.4.2 无障碍浏览（2）、4.4.3 移动应用（2）
	4.5 运行管理（6）	4.5.1 人力（1）、4.5.2 资金（1）、4.5.3 制度（2）、4.5.4 安全（2）
5 附加项（5）	5.1 加分项（5）	5.1.1 特色服务（5）

5 评测结果

对 30 个省级疾控机构网站的评测结果，见表 2，综合平均得分为 61.56 分。网站整体发展趋势较好，各单位建设水平较以往评测结果提升明显。各

1 级指标项中，网上服务的得分率最高，为 67.21%，信息发布次之，为 62.71%，除特色加分项外，1 级指标的得分率均在 50% 以上。特色加分项是调查各单位的网站服务创新情况，得分率为 26.60%，各单位在建设网站基础功能和服务的同时，已具有一定的创新服务意识，见图 1。

表 2 省级疾控机构网站各项指标平均得分情况

指标名称	权重	平均得分	平均得分率（%）	高于平均分的网站数量（个）	低于平均分的网站数量（个）
综合得分	105	61.56	58.63	13	17
信息发布	25	15.68	62.71	14	16
网上服务	35	23.52	67.21	18	12
互动交流	15	8.31	55.38	16	14
网站设计与管理	25	12.72	50.88	14	16
特色加分项	5	1.33	26.60	11	19

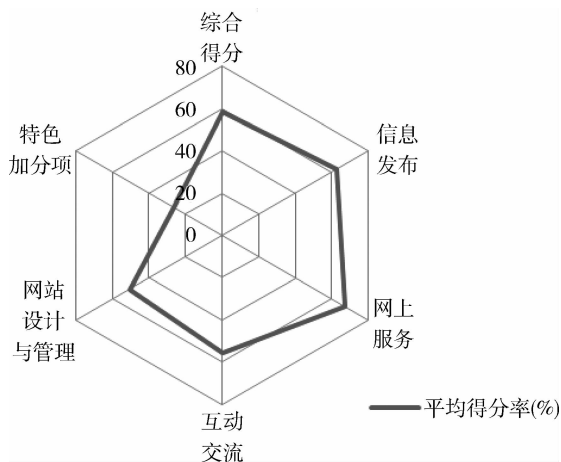


图 1 省级疾控机构网站各 1 级指标平均得分率

6 讨论

6.1 网站群建设总体处于发展阶段，部分网站进步突出

随着“互联网+”的快速普及，新技术、新应用不断发展，政策文件与行业要求不断规范，用户需求不断提升，本年度考核指标深度与广度随之提升，考核难度有所加大。评估结果显示，参评的 30 个省级疾控机构网站平均得分为 61.56 分，网站整体处在发展阶段。但网站间发展不平衡，最高分 85 分，最低分 35.9 分，服务水平存在较大差距。另外，本次评测发现部分单位紧跟最新政策文件与行业要求，顺应新技术、新应用发展，通过改版、提升运维能力等方式提升网站的服务能力。

6.2 信息公开具备一定基础，但公开范围及发布深度仍需提高

从评估结果来看，信息发布指标整体平均得分率为 62.71%。机构简介、工作动态、通知公告等基本信息公开较完整，各指标得分率均处于 80% 以上；组织机构、预警信息、政务信息、热点回应指标得分率均低于 65%，信息的发布深度不够，网站动态信息的更新量和时效性有待进一步提高。由此可见，省级疾控机构网站仍需加大信息公开发布力度，落实信息公开有关文件要求。

6.3 网上服务领先其他指标，但在线服务能力仍需提升

由评估结果可知，各单位对网上服务较为重视。与其他功能模块相比，网上服务得分率最高，指标平均得分率为 67.21%，已有一定的基础。其中热点专题、健康主题、法律法规指标得分率已达到 80% 以上，科研工作、服务指南、培训交流等指标得分率达到 70% 以上，但查询服务、下载服务指标平均得分率未达到 60%，部分单位网站未集中罗列常见问题解答。由此可见，网上服务已完成基础性的信息服务，在线服务的深化仍有较大的提升空间。

6.4 互动交流渠道多样，但反馈机制仍需完善

省级疾控机构网站互动交流指标得分率为 55.38%。从单项指标得分率来看，新媒体、渠道设立指标得分率较高，分别为 73.89%、72.22%；反馈查询、反馈情况、征集调查指标得分率均处于 50% 以下。由此可见，大部分网站顺应新技术发展和政策要求，加强互动渠道建设的同时，应注重对渠道的日常维护，发挥渠道的真正作用，使其成为与公众沟通的有效桥梁。此外，大部分网站未能结合本单位重点工作、公众关心的社会热点组织开展网上调查、征集活动。

6.5 网站设计与管理较薄弱，需提升网站服务效果

根据评估结果可以看出，网站设计与管理指标平均得分率为 50.88%，是本次评测中发现的最薄弱环节。从单项指标来看信息呈现多样性，运行管理制度、安全等方面实现程度较好，得分率均在 80% 以上。但网站辅助功能及人性化设计方面的建设较薄弱，其中无障碍浏览、移动应用指标得分率相对最低。需加强网站的安全防范力度，规范网站建设，逐步向实用化、人性化、安全性方向靠拢。

6.6 特色服务有所提高，需结合实际推陈出新

2016 年省级疾控机构网站特色服务指标分值为 5 分，平均得分为 1.33 分，得分率为 26.67%，30 家单位中特色服务加分的单位有 11 家，约占

36.67%。整体上看,各单位已具创新服务意识,但服务效果有待提升。随着我国政府行业网站的快速发展,其个性化、特色化服务对于加强和完善网站的服务功能,将发挥越来越重要的作用。

7 结语

随着互联网的发展和普及,网络已成为用户获取信息的重要途径。疾控网站在科普宣传、应急响应、教育培训等方面的作用越发凸显,因此,对疾控网站建设水平的研究也越发重要。通过 2016 年度对省级疾控机构网站的评测分析和对以往评测结果的比较,发现多个网站进行了改版,新媒体应用层出不穷,疾控机构网站整体服务水平稳步提升。本文总结了疾控机构网站发展建设的成绩和不足并提出发展建议。疾控机构网站建设是一个动态发展的过程,推动其快速发展需要多维度全面、持续地分析和研究。

参考文献

- 1 国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见(国发〔2016〕55号)[EB/OL]. [2016-12-18]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2016-09/29/content_5113369.htm.
- 2 张群,万明,陈强,等. 2011 年省级疾病预防控制中心网站评测[J]. 医学信息学杂志,2012,33(10):22-26.
- 3 张群,朱丹燕,万明,等. 2009 年省级及计划单列市疾病预防控制中心网站评测及调查研究[J]. 医学信息学杂志,2009,30(11):9-12,25.
- 4 中国软件评测中心. 2008 年中国政府网站绩效评估指标体系解读[J]. 电子政务,2008,(7):79-85.
- 5 谢人强,陈燕玉. 政府门户网站评价研究综述[J]. 重庆科技学院学报:社会科学版,2015,(9):97-99,105.
- 6 周慧,魏幼苓,谭启明. 网络医学资源信息评价指标体系设计之探讨[J]. 河北职工医学院学报,2006,23(4):59-60.
- 7 张永艳. 应用层次分析法确定政府网站绩效评估指标的权重[J]. 现代商贸工业,2010,22(2):239-241.
- 8 中华人民共和国政府信息公开条例(中华人民共和国国务院令 492 号)[EB/OL]. [2016-12-18]. http://www.gov.cn/flfg/2007-04/24/content_593403.htm.
- 9 互联网医疗保健信息服务管理办法(卫生部令第 66 号)[EB/OL]. [2016-12-18]. <http://www.moh.gov.cn/mohbgt/s3580/200906/41403.shtml>.
- 10 刘密霞,王益民,丁艺. 处于转型期的我国电子政务研究[J]. 科技管理研究,2016,36(2):234-239.

关于《医学信息学杂志》启用 “科技期刊学术不端文献检测系统”的启事

为了提高编辑部对于学术不端文献的辨别能力,端正学风,维护作者权益,《医学信息学杂志》已正式启用“科技期刊学术不端文献检测系统”,对来稿进行逐篇检查。该系统以《中国学术文献网络出版总库》为全文比对数据库,可检测抄袭与剽窃、伪造、篡改、不当署名、一稿多投等学术不端文献。如查出作者所投稿件存在上述学术不端行为,本刊将立即做退稿处理并予以警告。希望广大作者在论文撰写中保持严谨、谨慎、端正的态度,自觉抵制任何有损学术声誉的行为。

《医学信息学杂志》编辑部