

DIANZI ZHENGWU ZHISHI GUANLI

电子政务知识管理

张建华◎著



科学出版社
www.sciencep.com

DIANZI ZHENGWU ZHISHI GUANLI

国家自然科学基金项目(70271034)

上海市教育委员会项目(05AS106)

河南省教育厅人文社会科学研究项目(2008-GH-091)

郑州大学引进高层次人才科研启动项目

电子政务知识管理

张建华◎著

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书将知识管理(KM)理念与方法融入电子政务研究领域,从“社会-技术”双视角分析电子政务知识管理的基本原理及其系统架构,全面而深入地讨论了电子政务“生态”环境的培育以及政务知识的获取与表示、存储、集成与整合、传播与共享、创新、进化、应用辅助等相关子系统的结构与功能,同时阐释了电子政务知识管理的系统自组织与绩效测度机制。本书结构完备合理,内容翔实丰富,理论和实践相结合,管理与应用相呼应,问题分析视野宽阔、启迪性强。

本书适合高校电子政务、知识管理、管理系统工程、信息系统与管理、计算机应用、行政管理、公共事业管理、非营利组织管理等相关专业的高年级本科生、研究生、教师以及相关领域的科研工作者阅读,也可供从事电子政务系统规划、分析与设计工作的人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务知识管理 / 张建华著. —北京: 科学出版社, 2010. 6

ISBN 978-7-03-027884-5

I. ①电… II. ①张… III. ①知识经济-应用-电子政务-研究
IV. ①D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 107610 号

责任编辑: 侯俊琳 陈 超 潘继敏 / 责任校对: 张 琪

责任印制: 赵德静 / 封面设计: 无极书装

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2010 年 6 月第 一 版 开本: B5 (720 × 1000)

2010 年 6 月第一次印刷 印张: 25 1/2

印数: 1—2 500

字数: 493 000

定价: 58.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

序

经典管理学诞生于工业经济时代，并伴随工业经济的发展与成熟而逐步完善。它作用于工业经济的管理实践，其管理效益是显著的。用德鲁克的话讲，它将体力工作者的生产效率提高了 50 倍之多。不过，在知识经济时代，知识已经超越人、财、物，上升为社会生产的主导资源；同时，知识工作者的社会地位也越来越重要。面对新经济时代的崭新特征，仍简单套用经典管理学的理论和方法解决社会生产中的现实问题，其效果可能会大打折扣。显然，包括政务管理在内的管理各领域，应针对上述新特征，对其管理理念与模式做出适度调整与创新。

自 20 世纪 80 年代中“知识管理”概念被首次提出以来，对知识管理的理论研究与应用实践取得的成就斐然，基于“社会－技术”双重视角下的知识管理的学科体系日臻完善。当前，知识管理的实施，已成为在知识经济背景下企事业单位重塑其核心竞争力的有效途径。自 90 年代起，电子政务在西方发达国家成功实施的案例不断涌现，切实提升了这些国家政务管理的效率与有效性。在信息化与全球化的大背景下，各信息主体的信息摄入速度与广度得到了极大提高与拓展。在目标效益导引下，在中央和地方政府的大力倡导与积极推动下，我国的电子政务也在千年交替时期迎来了建设热潮。从国家机关、省部机构到街道社区，电子政务建设可谓如火如荼，方兴未艾。

电子政务是对传统政务管理理念与模式的创新。“电子”是实现上述创新的技术支撑，位于方法与手段的辅助层面；“政务”是实现上述创新的业务领域，是电子政务的核心，位于目标与内容的主导层面。政务资源及其所对应的相关活动，是政务管理的基本范畴。对“政务”内涵的准确认知与把握、对政务资源的科学开发与利用、对政务活动的有效组织与创新，是提升电子政务实施效益的基础保障。

在诸多类型的政务资源中，政务知识资源处于核心地位，同时也是政务管理活动实施的基础要素。对政务知识的准确识别，有效组织、管理、应用与创新，是确保政务管理效率和有效性的基础要件。相对于传统政务，电子政务的创新不仅在于依托代表先进生产力的“电子”平台，更要依赖于代表先进管理理念与模式、与知识经济相适应的知识管理思想与方法。两条腿走路，双管齐下，方能最大可能地挖掘政务知识资源价值、有效实现政务管理活动创新，进而切实提升电子政务的实施效益。

此外，政府作为社会知识资源的最大拥有者，其知识管理的有效实施将对辖区内企事业单位、家庭乃至个人的知识管理产生强大的激励与促进作用，改善社会各层主体知识交流与共享局面，进而提高其知识应用与创新水平。显然，这对于提升一个国家或地区的综合竞争力是十分有益的。

同其他学科一样，电子政务的发展需要理论与实践的有效融合、相互促进。在国内电子政务建设热火朝天的背景下，自2002年以来，国内有关电子政务方面的图书不断问世，出版数量呈持续增长态势。学术研究需要百家争鸣，百花齐放。这些图书从不同层面、不同视角诠释电子政务，很好地丰富了电子政务的学科体系。张建华先生基于其多年的研究积累，将知识管理的理念与方法引入电子政务研究领域，探讨通过有效的政务知识管理切实提升电子政务的实施效益。他的新作《电子政务知识管理》研究角度新颖、思路清晰、结构合理、内容丰富、资料翔实，实现了电子政务与知识管理的融合，是一部难得的论述电子政务知识管理的创新之作。它作为电子政务图书百花园中的一朵奇葩，定将绽放出绚丽的光彩！我作为第一位读者，对于这部佳作的正式出版表示衷心的祝贺！

邱均平*

2010年3月于武汉大学

* 邱均平，系武汉大学信息管理学院和教育科学学院教授、博士生导师、中国科学评价研究中心主任、《评价与管理》杂志主编；华中师范大学特聘教授、博士生导师。他是我国著名情报学家和评价管理专家、有突出贡献中青年专家和享受国务院政府特殊津贴专家。

前 言

纵观全球电子政务的演变历程，以美国为代表的西方发达国家走过了蜿蜒曲折的发展之路。自 20 世纪 90 年代中期以来，这些国家的电子政务理论研究取得了巨大进步，其应用实践亦获得了良好的社会效益与经济效益。分析与总结这些国家的成功经验后发现，其电子政务建设充分借鉴了企业管理现代化、信息化的优秀成果，并且随着工业经济逐步向知识经济转型，西方各国纷纷引入企业知识管理（knowledge management KM）的理念与方法，营建知识管理型的电子政府，从而开创了电子政务理论研究与应用实践的新局面。

20 世纪 80 年代中期，中国的电子政务建设发端于政府内部的办公自动化工程。1992 年中国政务信息化建设正式启动，1993 年底“三金工程”启动，1999 年中国电信与国家 40 多个部委（局、办）共同发起了“政府上网工程”，加速了中国电子政务建设的进程。在国家“十一五”规划期间，中央和各级地方政府仍然把推进电子政务建设作为重点工作，并将其放在了突出位置。在中央的大力倡导下，在各级地方政府的积极配合下，中国电子政务建设如火如荼。以“gov. cn”结尾的注册域名从 1997 年 10 月的 323 个逐年迅速增加到 2008 年 12 月的 45555 个。然而，相对于美英等西方发达国家，中国电子政务起步较晚，当前的电子政务建设尚不够成熟、面临诸多问题。例如，重“电子”轻“政务”现象比较突出，欠缺对政务信息、知识及政务管理流程的有效管理方法与策略，缺乏全国统一、内容完善的实施规划与标准体系，电子政务的安全机制还不够完善，电子政务平台设施建设整体上仍落后于发达国家，政企合作尚不够充分，项目管理有待进一步提高，等等。对上述问题进行分析与归纳后不难发现，这些问题集中表现在电子政务硬件设施平台建设以及对政务内容的科学认识与有效管理方面（包括电子政务形式与内容之间的关系、政务内容的执行、政务整合与集成以及政务安全等）。前者是“电子”依托、是形式，可以通过加大投入力度在相对较短的时间内得到改善；后者是“政务”内容、是根本、是问题的核心所在，解决的难度相对较大。

电子政务，“电子”是形式、是手段，“政务”是内容、是核心，而“政务”的核心又在于对政务知识的承载、管理与应用。提高对政务知识资源管理的效率和有效性，是解决电子政务发展瓶颈、切实提升其实施效益的基础保障。西方发达国家在电子政务方面的成功实践表明，知识管理是电子政务成功的利器。知识

管理通过对知识经济时代的主体生产资料——“知识”的有效组织与管理，已成为企业在知识经济时代打造新型核心竞争力的有效途径。政府作为国家经济的调控者、服务者以及社会信息与知识资源的最大拥有者，需要认识、借鉴和运用知识管理来打造其新型业务模式——电子政务知识管理。电子政务知识管理通过将“知识管理”的理念与方法融入电子政务，谋求打造知识管理型电子政府。它基于完备知识链结构，研究对电子政务完整、有效的知识支撑，实现政府内部各部门之间、各级政府之间、政府与社会各实体（包括法人与自然人）之间安全有效的信息共享与知识交流；基于对政务知识的有效组织与管理，提升政府内部办公效益，实现政务管理决策的知识化、智能化，确保政务管理横向各部门之间以及纵向各级政府之间协同工作，提高政府的公共服务水平、改善政府形象。

本书是笔者对近十年来“知识管理”研究成果的总结与集成，其中部分内容也是笔者参与或主持研究的国家自然科学基金项目“企业知识管理系统柔性评价及柔性决策模型研究”（70271034）、上海市教育委员会项目“基于知识管理的电子政务模型研究”（05AS106）、河南省教育厅人文社会科学研究项目“基于KM的企业知识创新机制研究”（2008-GH-091）以及郑州大学引进高层次人才科研启动项目“以KM提升电子政务的实施效果”的研究成果。

在内容结构上，本书包括绪论、电子政务知识管理系统框架、电子政务生态环境、政务知识获取与组织、政务知识集成与整合、政务知识传播与共享、政务知识创新与进化、政务知识应用辅助与系统自组织、电子政务知识管理绩效测度九大部分。全书由浅入深、由整体到细节，分析了电子政务知识管理的基本原理及其系统架构，从“社会-技术”双视角全面而深入地讨论了电子政务生态环境的培育以及政务知识的获取与表示、存储、集成与整合、传播与共享、创新、进化、应用辅助等相关子系统的结构与功能，同时阐释了电子政务知识管理的系统自组织与绩效测度机制。

书稿完成，掩卷而思，感慨良多。近10年的研究工作，所付出的、收获的、感动的、顿悟的实在太多。切实的付出带给我生命的充实，不过让我感触更多、收获更多的是那些给予我启发、勇气与力量，如灯塔般指引我前进的朋友们。没有他们的关爱与付出，此刻的我不知会在哪里徘徊，也就不会有这本书的完成。在此，向包括本书参文作者、郑州大学管理工程系的同事在内的所有给予我启示与帮助的朋友们表示感谢。感谢我的夫人杨岚女士，她对我的研究工作给予了极大理解、配合与支持。我的研究生温丹丹同学参与了书稿的部分校对工作，科学出版社侯俊琳、陈超等对本书的出版给予了大力支持与帮助，一并向他们表示感谢。特别地，感谢武汉大学信息管理学院邱均平教授在百忙之中为本书作序，感

谢同济大学经济与管理学院刘仲英教授对我研究工作给予启迪与帮助。

科学的发展永不停息，没有止境。由于笔者水平所限，书中难免有不妥之处，敬请读者批评指正。

张建华

E-mail: tjzhangjianhua@163.com

2010年3月于郑州大学

目 录

序 (邱均平)

前言

第一章 绪论	1
1.1 电子政务内涵分析	1
1.1.1 电子政务的概念	1
1.1.2 电子政务的本质与核心	2
1.1.3 相关概念辨析	3
1.2 电子政务的发展历程	4
1.2.1 全球电子政务的发展历程	4
1.2.2 中国电子政务的发展简况	6
1.3 实施电子政务的意义	9
1.4 国外实施电子政务的成功案例	12
1.4.1 美国的电子政务	12
1.4.2 新加坡的电子政务	15
1.4.3 国外电子政务成功经验总结	21
1.5 国内实施电子政务的典型案例分析	24
1.6 国内电子政务实施中的问题与对策	30
1.6.1 国内电子政务实施中的问题归纳	30
1.6.2 因应反应——电子政务知识管理	32
本章小结	37
本章思考题	38
第二章 电子政务知识管理系统框架	40
2.1 知识管理概要	40
2.1.1 知识管理的诞生背景	40
2.1.2 知识管理发展历程与基本观点	41
2.2 电子政务知识管理系统要素	42

2.2.1 电子政务知识资源	43
2.2.2 电子政务实施主体	49
2.2.3 电子政务实施受众	52
2.2.4 电子政务知识链	54
2.2.5 电子政务技术子系统	55
2.2.6 电子政务生态环境	56
2.3 电子政务知识管理系统定位与建模方法论	59
2.3.1 电子政务知识管理系统定位	59
2.3.2 电子政务知识管理系统建模方法论	60
2.4 电子政务知识管理系统框架结构	69
2.4.1 电子政务知识管理系统的结构与功能	69
2.4.2 对电子政务知识管理系统框架的若干说明	71
本章小结	73
本章思考题	73
第三章 电子政务生态环境	76
3.1 电子政务生态环境内涵	76
3.2 政府组织内部环境	78
3.2.1 行政理念	78
3.2.2 行政文化	79
3.2.3 行政规划	83
3.2.4 行政规程	84
3.2.5 行政领导	84
3.2.6 组织结构	86
3.2.7 人力资源	90
3.2.8 激励机制	92
3.3 政府组织外部环境	99
3.3.1 文化环境	100
3.3.2 法律环境	104
3.3.3 经济环境	115
3.3.4 科技环境	117
3.3.5 市场环境	118
3.3.6 信息资源环境	120
3.3.7 国际综合环境	122

本章小结	123
本章思考题	125
第四章 政务知识获取与组织	128
4.1 政务知识辨识	128
4.1.1 知识辨识的意义与内涵	128
4.1.2 知识辨识指导方法	129
4.1.3 知识辨识原则	130
4.1.4 知识可得度测度模型	132
4.2 政务知识获取	133
4.2.1 政务知识源	134
4.2.2 政务知识获取集成化策略	135
4.2.3 政务知识获取智能化策略与技术	141
4.3 政务知识表示	153
4.3.1 显性知识的表示	153
4.3.2 隐性知识的表示	162
4.4 政务知识求精	168
4.4.1 基于 GA 的知识求精	169
4.4.2 基于 ANN 的知识求精	171
4.5 政务知识存储	173
4.5.1 政务知识存储策略	174
4.5.2 编码化政务知识的存储	177
4.5.3 非编码政务知识的存储	190
本章小结	194
本章思考题	196
第五章 政务知识集成与整合	199
5.1 内涵分析	199
5.2 政务知识集成与整合策略	202
5.2.1 “面向应用层次”的政务知识集成	202
5.2.2 “面向对象层次”的政务知识集成	206
5.3 政务知识集成相关技术	208
5.3.1 基于知识本体的公共知识模型	209
5.3.2 共同通信语言	210

5.3.3 异构知识间转化技术	213
5.4 政务管理流程优化与再造	215
5.4.1 政务管理流程概述	215
5.4.2 流程优化与再造	216
5.5 政务主体协同	219
5.5.1 政务主体协同的内涵	219
5.5.2 政务主体协同策略	219
本章小结	222
本章思考题	224
第六章 政务知识传播与共享	226
6.1 知识传播与共享概述	226
6.1.1 知识传播与共享内涵	226
6.1.2 知识传播与共享意义	227
6.1.3 知识传播与共享障碍	229
6.2 政务知识安全	230
6.2.1 组织知识安全框架	230
6.2.2 政务知识安全技术与策略	232
6.3 政务知识传播与共享策略分析	252
6.3.1 个体知识传播与共享	252
6.3.2 团队知识传播与共享	254
6.3.3 组织知识传播与共享	255
6.4 政务知识推送系统与政府知识门户	258
6.4.1 政务知识推送系统	258
6.4.2 政府知识门户	261
本章小结	263
本章思考题	265
第七章 政务知识创新与进化	268
7.1 政务知识创新	269
7.1.1 知识创新内涵	269
7.1.2 知识创新类型	270
7.1.3 知识创新意义	271
7.1.4 经典知识创新模型	272

7.1.5 知识链支撑下的 SECI 模型	274
7.1.6 政务知识创新子系统	281
7.2 政务知识进化	290
7.2.1 知识进化内涵	290
7.2.2 知识进化意义	292
7.2.3 知识活性测度	293
7.2.4 知识进化策略	299
7.2.5 政务知识进化子系统	302
本章小结	303
本章思考题	305
第八章 政务知识应用辅助与系统自组织	307
8.1 政务知识检索	307
8.1.1 政务知识相似度模型	308
8.1.2 政务知识检索算法	315
8.2 政务知识适配与修正	321
8.2.1 政务知识适配的策略与技术	321
8.2.2 政务知识修正的策略与途径	323
8.3 政务知识决策	326
8.3.1 知识决策的内涵	326
8.3.2 政务知识决策系统模型	328
8.4 电子政务系统自组织	329
8.4.1 知识管理中的“干中学”思想	329
8.4.2 电子政务系统自组织策略与技术	330
8.5 政务知识应用辅助子系统模型	333
本章小结	334
本章思考题	335
第九章 电子政务知识管理绩效测度	337
9.1 电子政务知识管理绩效概述	337
9.1.1 从“政府绩效”到“电子政务知识管理绩效”	337
9.1.2 企业知识管理绩效测度的经验与启示	342
9.1.3 电子政务知识管理绩效测度的完备架构	343
9.1.4 电子政务知识管理绩效测度系统要素与结构	347

9.1.5 电子政务知识管理绩效测度的意义	348
9.2 电子政务知识管理绩效测度策略、原则与步骤	349
9.2.1 电子政务知识管理绩效测度策略	349
9.2.2 电子政务知识管理绩效测度原则	352
9.2.3 电子政务知识管理绩效测度步骤	354
9.3 电子政务知识管理绩效测度指标体系	357
9.3.1 “结果”型测度的经济效益指标	357
9.3.2 “结果”型测度的社会效益指标	361
9.3.3 “过程”型测度的项目阶段评价指标	363
9.3.4 “过程”型测度的知识链结点评价指标	367
9.3.5 完备意义上的绩效测度指标体系	371
9.4 电子政务知识管理绩效整合计算	371
9.4.1 权重配置方法	371
9.4.2 绩效整合计算方法	376
本章小结	378
本章思考题	379
参考文献	381

第一章 绪 论

本章将对电子政务的内涵、本质及相关的基本概念进行分析，同时总结全球电子政务的发展历程、特征及中国电子政务发展现状，介绍国内典型电子政务的实施方案，并对国内电子政务实施过程中存在的问题进行剖析与归纳。在此基础上提出，电子政务知识管理是解决国内电子政务实施过程中面临的主要问题、有效提升电子政务实施水平、确保电子政务实施跃上新台阶的有效途径。这是学习和研究电子政务知识管理的领域背景，是后续内容讨论的基础和前提。

1.1 电子政务内涵分析

自 20 世纪 90 年代起，电子政务以其强大的魅力风靡全球，成为世界各国政府改进行政方式、提高行政效率的主要途径。有关电子政务具体内涵的讨论，一直是电子政务理论研究人员和业务实施者关注的焦点。只有对电子政务的具体内涵有了清晰、准确、全面的把握，实践环节上的电子政务实施才能够方向明确、重点突出、有序有度，进而切实确保电子政务实施的效率和有效性。

1.1.1 电子政务的概念

IBM 公司的“Lotus 电子政务解决方案技术白皮书”指出，“电子政务（E-government，即电子政府）是电子商务（E-commerce/E-business）应用体系中，基于网络且符合互联网（Internet）技术标准的，面向政府机关内部、其他政府机关、企业及社会公众的政务信息服务与政务信息处理系统”。

一般而言，电子政务是对传统政务的电子化实施与优化，是各级政府职能部门利用计算机技术与现代通信技术等高新技术，在公共计算机网络平台上有效实现行政、服务及政府内部管理等全方位政务管理功能，从而在政府各职能部门之间、社会与公众之间建立有机服务的系统集成。简单地讲，电子政务即电子信息技术与政务管理活动的交集，是各类行政管理活动的信息化、电子化、自动化与网络化。

就其实施层次而言，电子政务主要由三部分构成，如图 1-1 所示。其一，政府部门内部基于内联网（Intranet）的电子化与网络化办公；其二，政府各部门之间基于外联网（Extranet）的信息共享、实时通信与协同办公；其三，政府与

社会各实体（如企业与居民）之间基于互联网的双向信息交流。上述三个层面，实际上蕴涵了政府内部核心政务电子化与政府决策的科学化、政务信息公布与发布的电子化、信息传递与交换的电子化、公众服务电子化等内容。

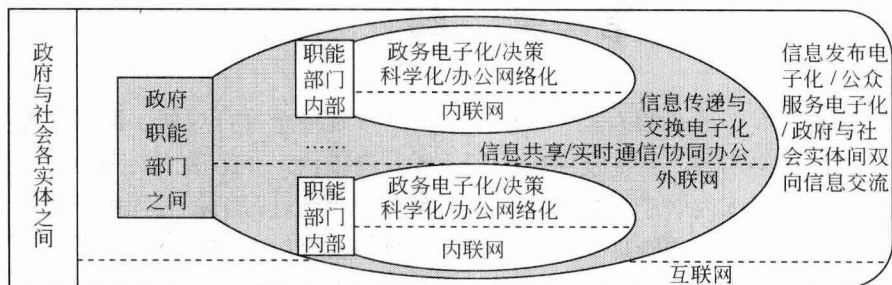


图 1-1 电子政务的含义层次

电子政务的实施主体是各级政府机关。广义上的政府机关涵盖所有行政机构与部门，如党的机关、国家行政机关、立法机关、司法机关等。对应于这一理解，广义上的电子政务则既包括政府行政机关行使行政职能，也包括国家立法、司法机关以及其他一些公共组织管理活动的开展和事务的处理。狭义的政府机关通常专指国家权力的执行机关，即国家行政机关。这也是目前我国电子政务的主要实施机关。

电子政务的实施对象（客体）主要是包括企事业单位和社会居民在内的各级社会实体。值得注意的是，当电子政务发展到相对成熟阶段，即有效地实现了政务系统内各要素之间的双向信息互动，则电子政务主体在一定条件下也可以转化为客体。也就是说，一个行政部门可能会成为另一个行政部门（一般是更高级）电子政务的实施对象。

电子政务的职能范畴涵盖政府机关内外的管理与服务工作，即在政府内部主要表现为各级政府之间、政府各部门之间以及各公务员（政务知识拥有者和提供者）之间的互动（G2G），承担政府的决策和管理职能；在政府外部主要表现为政府与企业、居民之间实现互动（G2B、G2C），承担政府对外服务和监管职能。电子政务是对两个职能领域的集成。电子政务要求在提高政府机关内部管理绩效（政务管理组织内部软环境的优化与培育）的基础上，借助先进的计算机技术和现代通信技术，全方位、高效率地开展政府机关自身、机关之间以及面向其他社会组织和公众的行政管理与服务工作。

1.1.2 电子政务的本质与核心

“电子政务”就其本质而言，仍然是“政务”而非“电子”，“电子”只是

“政务”施行的新型途径与方式。当然，相对于传统政务而言，电子政务的实施离不开计算机网络平台，需要先进的电子信息技术作为支撑，其实施效率与安全有赖于信息技术设施、信息系统以及相关软硬件技术的发展；但是，必须认识到信息技术只是“电子政务”的辅助手段而非主角。混淆了“主角”与“配角”的电子政务，将会华而不实，造成不必要的经济浪费，却仍然无法实现电子政务实施的预期目标。

电子政务以面向社会各层实体的公共服务为出发点，将政府各个行政部门统一起来。这一模式下的目标样态是，政府各级行政机关以“提高公共服务与管理效率”为核心，重新审视和再造传统行政管理与服务流程，从而提高彼此间协同办公的效率和有效性，改善行政系统的整体序，使得社会公众通过单一的政府门户提交一次业务请求就能够高效获得所需的全部服务。要实现上述目标，仅仅依靠先进的“电子”手段是远远不够的，必须对“政务”这一核心内容进行深入分析与改进。如同基于现代信息技术的现代企业管理相对于传统企业管理一样，不仅仅是管理方式的变化，更主要的是对深层意义上的管理理念和模式的根本变革。引进并应用先进的信息技术与设施很容易，对传统行政管理的理念与模式进行根本意义上的优化与变革则要困难得多。然而，这又是不得不做的，否则电子政务相对于传统政务只是“换汤不换药”、穿了一身华丽外衣的原有“故人”，自然不会在“结果”层面产生本质的变化。

因此，有效的电子政务实施需要一个过程，一个围绕“政务”本身的深入调研、分析、改进乃至变革的过程。实施电子政务要求行政主体将适合农业社会、工业社会的政府工作流程转换为适合知识经济发展的信息化、知识化的工作流程，实现政府职能转变、工作方式创新。这就要求政府机关从系统高度出发，强化系统内各行政部门之间的资源整合与协同效应，以提高全局行政效率与有效性为目标、以先进的信息技术及其相应设施为依托，审视、分析原有组织结构及工作流程，并进行合理优化与再造，从而建立起高效合理的行政审批管理机制、审批监督机制，使电子政务真正成为面向公众、全民参与、立体推动的便利、及时、公正、高效的新型社会管理和公共服务体系。

1.1.3 相关概念辨析

(1) 电子政务与政府办公自动化。在具体实践应用方面，政府办公自动化(government office automation, GOA)要早于电子政务。可以认为，政府办公自动化是电子政务的早期形式与萌芽状态；电子政务则是政务办公自动化的延伸与更高状态。电子政务是互联网时代更加广义的政府办公自动化，并拓展为“面向社会的政府全方位办公自动化”；电子政务的有效实施需要以高效的政务办公自动