



电子政务

(第2版)

◎ 杨路明 等著



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

电子政务

(第2版)

杨路明 吴彦艳 著
邓 崧 杨竹青 罗裕梅

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书从电子政务的概念、原理方法以及电子政务对政府管理的影响入手进行讨论, 然后对电子政务的总体框架以及评价系统, 基础技术与基础应用进行了深入的分析并提出了解决的方法。主要内容包括电子政务的概念及发展、电子政务对政府管理的影响、电子政务系统的总体框架、电子政务中的政府内部办公处理系统、电子政务中的政府电子化公共服务系统、政务信息资源管理、政府决策支持系统、电子政务中的客户关系管理、电子政务系统的评价、电子政务与政府流程、电子政务系统的安全保障和电子政务法律法规。本书结合目前国内外电子政务发展的实际情况, 对电子政务的基础和应用进行了比较详细的分析与讨论, 具有很强的系统性。

本书可以作为高等院校公共事业管理、行政管理、计算机应用技术及档案学管理等学科的专业教材, 并可以作为大专院校电子商务、信息管理等专业的本科及研究生教材, 也可以作为国家公务人员学习电子政务的培训教材, 对电子政务系统的开发和管理人员也具有参考价值。

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有, 侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务 / 杨路明等著. —2 版. —北京: 电子工业出版社, 2010.9
ISBN 978-7-121-11665-0

I. ①电… II. ①杨… III. ①电子政务 IV. ①D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 163027 号

责任编辑: 赵 平

印 刷: 北京市天竺颖华印刷厂

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 24.5 字数: 627.2 千字

印 次: 2010 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 38.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

近年来,随着计算机技术和通信技术的快速发展,特别是 Internet 的飞速发展,使人类社会进入了一个全新的、以信息化为特征的社会。网络改变生活,网络改变社会,网络改变人们的空间和时间观念。在网络的促进下,新的社会组织形式,正在改变着传统的社会形态,改变着政府的管理。以网络为基础的社会结构正在向高度动态、开放的体系推进。使得全球经济、政治、文化、生活等方面向着新的结构调整,旧的体系和格局也以信息技术为导向进行新的组合与变革。全球化、网络化、信息化、权力分散化与个性化成为新的历史时期世界各国政府管理的新特点。

从政府管理角度来看,政府部门的信息化已经成为国家信息化的基础,而信息技术的渗透正在对行政管理模式带来重大的变革与冲击。电子政务已经成为世界各国积极倡导的信息高速公路的首要应用。特别是信息技术在政府的行政管理中的应用,使得政府实现高效、公开和开放的政府功能成为现实,而政府依靠网络平台行使管理职能实现服务型政府,形成一个高效率、低成本、规范行为、运转协调、公正透明、廉洁、服务型的行政管理体制成为可能。

电子政务涉及范围广,系统复杂。它是由多学科知识支持的新兴的学科领域。因此,不能单纯把电子政务看成只是政务与电子的结合。实际上,电子政务的核心是政务,而不是技术,技术只是手段,关键还是电子政务的理论、认识与实现。目前,我国各地都在积极开展电子政务的建设,而重技术轻管理的思想仍然比较严重,从理论去研究和认识电子政务的比较少。使得电子政务的研究明显落后于电子政务的实践,无论是对电子政务的概念和范畴,还是电子政务的应用和内容等都存在着模糊的认识,这在一定程度上影响了电子政务的正常发展,并在建设上存在一定的盲目性。

在本书中,我们对电子政务的基本内容进行了讨论,以帮助读者了解和掌握电子政务的基本原理与方法。为了使读者能通过学习本书对电子政务的评价体系进行一般性认识,并对电子政务管理模式的转变有一个比较深入的了解,本书也对电子政务评价指标、管理方式、政府的客户关系管理及流程重组进行了比较深入的讨论。

本书分为十二章,第一章:电子政务的概念及发展,主要介绍了电子政务的概念及作用;电子政务的特点、分类及应用;电子政务发展的现状与趋势;电子政务与政府信息化的关系。第二章:电子政务对政府管理的影响,电子政务与政府管理创新及给政府管理带来的变化,并讨论了电子政务环境下政府管理方式的转变。第三章:电子政务系统的总体框架,主要从网络基础层、数据资源层、信息交换层及应用系统层的框架基础进行了讨论,并对电子政务系统标准及安全保障体系进行了说明。第四章:电子政务中的政府内部办公处理系统,主要介绍了政府内部电子化办公处理系统概述、政府内部电子化办公处理系统的结构与构成以及政府内部电子化办公处理系统的应用。第五章:电子政务中的政府电子化公共服务系统,主要介绍了政府公共服务的概念及分类,政府公共服务及电子化以及政府电子化公共服务系统的构建,电子化公共服务的应用及发展。第六章:政务信息资源管理,通过对政务

信息的介绍,对政务信息资源管理、组织及功能进行了分析与讨论,对政务信息资源管理系统的构建进行了说明。第七章:政府决策支持系统,对决策支持系统的概念、特点、功能及组成和发展进行了介绍,对政府决策支持系统的结构与功能、知识管理与决策等内容进行了讨论。第八章:电子政务中的客户关系管理,提出了电子政务与政府“企业”化改革的概念,引入了客户关系管理及其应用的内容,说明了电子政务公众数据库的构建与应用,并讨论了电子政务客户关系管理系统的实施与评价。第九章:电子政务系统的评价,从电子政务系统评价的必要性及国内外对电子政务评价的研究进行了说明,对电子政务投入产出的评价、电子政务的职能评价进行了讨论,并提出了一些新的思想与理念。第十章:电子政务与政府流程,主要从政府流程的概念、特点及功能进行了讨论,政府业务流程的再造,以及电子政务、流程再造与行政改革的相互影响进行了分析与讨论。第十一章:电子政务系统的安全保障,通过对电子政务系统的安全问题和安全保障体系的介绍,对电子政务系统的安全性和系统的保障,管理系统的安全运行,以及基础设施的建设进行了讨论与分析。第十二章:电子政务法律法规,对国外电子政务法律与政策、我国电子政务法律规范的构建、我国电子政务相关法律规范进行了比较详细的说明与讨论。

IV 本书由杨路明教授具体策划和构思,杨路明教授对全书内容进行了确定、选取、组织、写作及修改,并进行最终统稿和定稿。参加写作的还有:邓崧博士(云南大学公共管理学院)、吴彦艳博士(哈尔滨商业大学)、杨竹青博士(云南大学工商管理与旅游管理学院、复旦大学管理学院)和罗裕梅(云南大学)。

本书的出版得到了教育部电子商务专业指导委员会副主任李琪教授的支持与指导,在此表示诚挚的感谢。另外,对其他参与本书编写工作的云南大学(2008级)研究生付伟艺、杨雪娇和云南大学2009级研究生黎涛、季宁和曹卫美表示谢意。本书在写作过程中参阅了大量中外文的专著、教材、论文、报告及网上的资料,由于篇幅所限,未能一一列出,在此,向各位作者表示敬意和诚挚的感谢。本书的PPT由季宁、曹卫美和黎涛完成,在此表示感谢。

电子政务是一项复杂的系统工程,也是一个不断完善发展的动态过程。因此,尽管本书已经出版,但由于自身知识的欠缺,时间的仓促也使得本书存在各种问题和不足,在此,请各位读者、同行专家指正,敬请提出宝贵意见及批评。

谨以此书献给为我国电子政务、电子商务而努力工作、研究、学习的科研人员、教师、学生及公务员。

杨路明

2010年4月18日于云南大学龙泉小区

Lmyang@ynu.edu.cn

目 录

第一章 电子政务的概念及发展	1
第一节 电子政务的概念及其作用	1
一、电子政务概念的起源和内涵	2
二、电子政务与相关概念	4
三、电子政务的作用	6
第二节 电子政务的特点、分类及应用	9
一、电子政务的特点	9
二、电子政务的分类	10
三、电子政务的应用	12
第三节 电子政务发展的现状与趋势	13
一、电子政务发展的前提条件	13
二、国外电子政务的发展	17
三、国内电子政务的发展及现状	19
四、电子政务的发展趋势	21
第四节 电子政务与政府信息化	22
一、我国信息化的发展	22
二、我国信息化的机遇与挑战	23
三、电子政务与政府信息化的关系	25
本章案例：海淀区跨部门网上协同办公	26
一、跨部门的网上协同办公	26
二、小荷才露尖尖角	27
案例思考题	28
本章小结	28
关键词汇	29
本章思考题	29
第二章 电子政务对政府管理的影响	30
第一节 电子政务与政府管理创新	31
一、政府职能的变革	31
二、电子政务环境下政府管理与组织结构的变革	32
三、电子政务公共管理和社会服务创新	34
第二节 电子政务给政府管理带来的变化	35
一、电子政务环境下政府管理的特点	36
二、电子政务对管理人员素质的要求	37
三、电子政务实现政府管理的民主化	39

四、电子政务对政府管理能力的提升	40
第三节 电子政务环境下政府管理方式的转变	43
一、政府决策方式和目标的转变	44
二、政府管理方式的信息化	45
三、公务员激励机制的转变	46
本章案例: 区县信息办职能演变“三级跳”	47
一、从“维修办”到“工程办”与“总体办”	47
二、职能不同“抓手”各异	48
案例思考题	49
本章小结	49
关键词汇	49
本章思考题	49
第三章 电子政务系统的总体框架	51
第一节 电子政务系统总体框架概述	51
一、电子政务系统的基本概念	52
二、电子政务系统的设计目标及原则	53
三、电子政务系统的总体设计框架	55
第二节 网络基础层	57
一、政府内网	57
二、政府专网	58
三、政府外网	59
第三节 数据资源层	60
一、数据库技术	60
二、数据仓库技术	65
三、数据挖掘技术	67
第四节 信息交换层	68
一、工作流	69
二、中间件	71
第五节 应用系统层	73
一、办公自动化系统	74
二、公共服务系统	74
三、信息资源管理系统	75
四、决策支持系统	75
五、一站式服务系统	76
第六节 电子政务系统标准及安全保障体系	76
一、电子政务系统标准体系	77
二、电子政务安全保障体系	81
本章案例: 慧点科技构建广西南宁市电子政务系统	84
一、项目概述	84

二、系统建设内容	84
三、系统建设的目标	84
四、系统框架与系统功能	84
五、系统特点	86
六、系统应用效果	86
案例思考题	86
本章小结	86
关键词汇	87
本章思考题	87
第四章 电子政务中的政府内部办公处理系统	88
第一节 政府内部电子化办公处理系统概述	88
一、政府内部电子化办公处理系统的目标	88
二、政府内部电子化办公处理系统的功能	89
三、政府内部电子化办公处理系统的类型	91
第二节 政府内部电子化办公处理系统的结构与构成	92
一、政府内部电子化办公处理系统的结构及核心技术	92
二、政府内部电子化办公处理系统的构成	95
第三节 政府内部电子化办公处理系统的应用	97
一、公文处理	97
二、视频会议	99
三、事务处理	100
四、日程管理	101
五、流程监控	102
六、档案管理	103
七、信息服务	103
八、电子签章	104
九、决策支持	105
本章案例：新津县政府政务协同办公系统	106
一、背景介绍	106
二、办公系统应用网络拓扑图	107
三、实施目标与应用	107
四、应用效果评测	110
案例思考题	110
本章小结	110
关键词汇	111
本章思考题	111
第五章 电子政务中的政府电子化公共服务系统	112
第一节 政府公共服务的概念及分类	112
一、政府公共服务的概念	112

二、政府公共服务的特殊性	114
三、政府公共服务的分类	115
第二节 政府公共服务的电子化	117
一、政府公共服务电子化的内涵及性质	117
二、电子化公共服务的特点	119
三、政府电子化服务与传统服务的流程比较	120
四、推动公共服务电子化的意义	122
第三节 政府电子化公共服务系统的构建	123
一、电子化公共服务系统的功能	123
二、电子化公共服务系统的设计与开发	125
三、电子公共服务系统的重要窗口——政府门户网站	130
第四节 电子化公共服务的应用及发展	134
一、电子化公共服务的应用	134
二、国外电子化公共服务的发展趋势	139
三、积极促进我国电子化公共服务的发展	140
本章案例: 深圳市行政审批电子监察系统	145
一、系统概况	145
二、行政审批电子监察系统的组成和功能	145
三、行政审批电子监察系统的应用效果和意义	147
案例思考题	147
本章小结	147
关键词汇	148
本章思考题	148
第六章 政务信息资源管理	149
第一节 政务信息资源	149
一、政务信息的内涵	149
二、政务信息资源及特征	151
三、政务信息资源的价值	152
四、政务信息资源的类型	153
五、政务信息资源的开发与建设	157
第二节 政务信息的管理	163
一、政务信息管理的内涵	163
二、政务信息管理的作用	164
三、政务信息管理的基本原则	165
四、政务信息管理机制	166
第三节 政务信息的组织	168
一、信息组织的原理	169
二、政务信息组织的基本方法体系	172
三、政务信息组织方法	173

第四节 政务信息资源管理系统的构建	176
一、政务信息资源管理系统的总体框架	176
二、数据的来源与采集	177
三、数据的结构化	179
四、数据的规范化	180
五、数据库的构建与更新	181
本章案例：昆山市政府政务信息交换平台	185
一、项目背景	185
二、选型考虑	186
三、解决方案	186
四、实施效果	187
案例思考题	188
本章小结	188
关键词汇	188
本章思考题	188
第七章 政府决策支持系统	189
第一节 决策支持系统	189
一、决策支持系统的概念和特点	189
二、决策支持系统的基本模式和功能	191
三、决策支持系统的组成	192
四、决策支持系统的发展	194
第二节 政府决策支持系统	197
一、建立政府决策支持系统的必要性	197
二、政府决策支持系统的结构	198
三、政府决策支持系统的功能	200
四、决策支持系统在政府中的应用	202
第三节 政府的知识管理与决策支持	204
一、政府的知识管理	204
二、知识管理对政府决策支持系统的作用	207
三、建立学习型政府	209
本章案例：北京市海淀区政府决策支持系统	211
一、体系结构	211
二、应用成果	213
案例思考题	214
本章小结	214
关键词汇	214
本章思考题	215
第八章 电子政务中的客户关系管理	216
第一节 电子政务与政府“企业化”改革	217

一、当代西方政府改革的主要内容	217
二、企业型政府的主要思想	219
三、企业型政府管理的内容和方式	220
四、电子政务与政府改革的关系	221
第二节 客户关系管理及其应用	222
一、客户关系管理的内涵与核心思想	222
二、客户关系管理与电子政务的适应性	223
三、客户关系管理在电子政务中的作用	224
四、客户关系管理在政府和企业中应用的区别	225
第三节 电子政务公众数据库的构建与应用	226
一、公众数据库的构建	227
二、公众数据库的更新与维护	228
三、公众数据的挖掘	229
四、公众数据的应用	231
第四节 电子政务客户关系管理系统的实施与评价	231
一、电子政务客户关系管理系统的实施原则	232
二、政府客户关系管理系统的实施过程	234
三、电子政务中客户关系管理水平的评价	235
本章案例：从出生到死亡政府的服务我们能享受多少	236
一、惠及全民，“保姆式”服务现雏形	236
二、服务成为可能，“条块结合”平台功不可没	237
三、数据共享，让服务更有效	238
四、数据共享后，大大提高了居民的办事效率	239
五、暗礁壁垒，“保姆式”服务还能走多远	239
案例思考题	240
本章小结	240
关键词汇	241
本章思考题	241
第九章 电子政务系统的评价	242
第一节 电子政务系统评价概述	242
一、系统评价的概念	243
二、电子政务系统评价的必要性	248
三、电子政务项目建设的系统评价	249
四、国内外对电子政务系统评价的研究	251
第二节 电子政务的投入与产出评价	256
一、电子政务的投入成本评价	256
二、电子政务的产出效益评价	258
第三节 电子政务的政府职能评价	273
一、公共服务评价	273

二、市场监管评价	275
三、社会管理评价	276
四、经济调节评价	277
本章案例：A 市某区电子政务系统评价案例	278
一、系统简介	278
二、评价过程与结果	279
案例分析题	281
本章小结	281
关键词汇	282
本章思考题	282
第十章 电子政务与政府流程	283
第一节 政府流程	283
一、政府流程产生的背景	283
二、政府流程的概念	285
三、政府流程的特点	286
四、政府流程管理的功能	287
第二节 电子政务与政府流程再造（GPR）	288
一、政府流程再造的背景	288
二、政府流程再造的概念	289
三、政府流程再造的意义	290
四、业务流程再造（BPR）与政府流程再造	291
五、电子政务环境下政府流程再造的途径	292
第三节 电子政务、流程再造与行政改革的相互影响	294
一、电子政务对行政组织的影响	294
二、流程再造对行政办公的影响	298
三、基于信息集成、业务集成的电子政务服务模式相关影响分析	299
本章案例：舞钢市政府流程再造的经验	304
案例分析题	305
本章小结	305
关键词汇	306
本章思考题	306
第十一章 电子政务系统的安全保障	307
第一节 电子政务系统的安全问题和安全保障体系	308
一、电子政务安全问题的提出	308
二、电子政务安全面临的威胁	309
三、威胁电子政务安全的原因	311
四、电子政务系统的安全及其特征	313
五、电子政务安全保障体系的架构	315
第二节 电子政务安全技术保障	318

一、安全技术评估标准	318
二、数据加密技术	320
三、信息隐藏技术	324
四、安全认证技术	325
五、防火墙技术	326
第三节 电子政务安全基础设施	329
一、基本服务设施的安全保障	329
二、公钥基础设施(PKI)	330
三、入侵检测系统	332
四、物理隔离系统	333
第四节 电子政务安全运行管理体系	335
一、管理是保障电子政务安全的关键	336
二、电子政务安全运行管理体系的结构	337
三、电子政务安全的行政管理	337
四、电子政务安全的技术管理	338
本章案例:某市电子政务工程信息网络系统实施的网络安全整体解决方案	339
案例思考题	341
本章小结	341
关键术语	341
本章思考题	341
第十二章 电子政务法律法规	342
第一节 国外电子政务法律与政策	342
一、国外电子政务法规建设概况	343
二、美国《2002年电子政务法》介绍	348
三、发达国家电子政务立法的主要范围与启示	350
第二节 我国电子政务法律规范的构建	353
一、完善电子政务法规的必要性	353
二、我国电子政务立法现状	355
三、我国电子政务法律体系中需要完备的方面	356
四、我国电子政务法律体系的构建原则	359
第三节 我国电子政务相关法律法规介绍	360
一、网络安全法规	360
二、网络信息服务法规	365
三、部门和地方法规	368
四、电子签名法与行政许可法	369
五、电子政务法	370
本章案例:《中华人民共和国电子政务法(专家建议稿)》(以下简称专家 建议稿)简介	370
一、经过	370

二、起草专家建议稿的基本原则	371
三、专家建议稿的结构	372
案例思考题	372
本章小结	372
关键术语	373
本章思考题	373
参考文献	374

第一章

电子政务的概念及发展

本章导读:

电子政务的发展越来越受到世界各国政治家的重视。一方面是因为政府是全社会中最大的信息拥有者、处理者和最大的信息技术用户。有效地利用信息技术,可以极大地提高政府业务的有效性和工作效率,有助于建立一个更加勤政、廉政、精简和有竞争力的政府。另一方面也是因为信息技术确实向各级政府提供了一个极好的机会来建立一个能够更好地为居民和企业服务的政府,能够使人民更好地参与各项决策活动的政府,从而在整体上促进政治、经济和全社会的进步。

本章从电子政务的定义和作用入手,分析电子政务的特点和主要的应用领域,并从电子政务产生和发展的条件,国内外电子政务发展的现状出发,讨论电子政务未来的发展趋势,以便为我国电子政务的发展提供相应的建议。电子政务与政府信息化建设是我国政府目前重点实施的改革工程,两者存在相辅相成的关系。因此,本章专门用一节的内容对我国信息化建设的历程和现状做了介绍,并分析了电子政务与政府信息的相互关系。

学习目标:

- 掌握电子政务的定义,理解电子政务与相关概念的区别与联系。
- 理解电子政务的作用与意义。
- 理解电子政务的特点与分类,了解电子政务应用的领域。
- 了解国内外电子政务发展的现状,理解电子政务发展的趋势。
- 掌握电子政务与政府信息化的相互关系。

经济全球化和信息技术的快速发展正深刻地改变着我们工作和生活的方方面面,同时也改变着我们的政府、企业和各类组织。如同电子商务深刻地影响全球企业的生产经营模式一样,电子政务给传统的政府管理模式带来了一场革命,并对政府的组织结构、运转方式、工作机制和行为模式,以及政府和其他组织间的相互关系产生重大而深远的影响。

当前世界各国高度重视发展电子政务,电子政务发展程度已经成为世界新一轮公共行政管理改革和衡量国家及城市竞争力水平的标志之一。

第一节 电子政务的概念及其作用

本节重点: 本节从电子政务概念的起源和广义、中义、狭义三个层次讨论了电子政务

的内涵,并在此基础上给出了本书的定义:电子政务是政府部门运用先进的电子信息技术和网络技术,以服务型和企业型政府为核心,并借助先进的企业管理思想和公共管理、行政管理理念,以实现政务信息化、公开化、高效化和服务网络化等目标的过程。为了更好地阐述这一概念,本节还着重讨论了电子政务与电子政府、政府上网、办公自动化和电子商务等概念的区别与联系。最后,给出实施电子政务的作用和意义。

一、电子政务概念的起源和内涵

电子政务是各国政府和研究人员在探索信息技术对政府管理带来的变革过程中提出的新概念。电子政务也是一个发展中的概念,其含义是随着信息技术的发展和政府信息化的成熟而不断拓展的。因此,电子政务的概念自产生之日起,其内涵和外延一直都在不断地发展和演变。

(一) 电子政务概念的起源

最初,电子政务(Electronic Government, EG)是相对于电子商务(Electronic Commerce, EC)而提出来的新概念,它起源于20世纪七八十年代的办公自动化(Office Automation, OA),即利用计算机技术和设备来对办公室的文件资料进行的处理、存储和传输等业务,以提高政府行政工作效率,降低办公成本。

20世纪80年代之后,对组织业务的控制和处理成为了人们关注的焦点,因此,管理信息系统引起了人们极大的重视。管理信息系统的特点是在大量处理信息的基础上引入决策机制,应用数学模型进行优化处理,大量应用以微型机为主的计算机网络,采用数据库达到资源共享的目的。20世纪80年代中后期,管理信息系统已成为发达国家政府部门应用的主流,绝大多数发展中国家也开始逐步采用。因此,这一时期电子政务的内涵深化到增强政府管理的数据处理能力和解决复杂问题的决策能力。

20世纪90年代后,随着互联网技术的发展及其在政府管理中的应用,美国、欧盟、澳大利亚和新西兰等国开始全面着手建设国家电子政务工程,并在建设过程中逐步提出了电子政务概念。

在我国,人们对电子政务的关注最早主要始于政府上网工程。1998年10月18日,中国电信策划出台政府上网工程实施方案,并提出实施政府上网工程优惠政策和其他配套措施,与政府上网的相关话题第一次引起社会各界的广泛关注。1999年后,我国学者开始广泛关注电子政务的发展。与此同时,关于电子政务的各种各样提法,如电子政府、计算机化政府、政府信息化、网络政府、数字政府、政府-公民电子商务、政府-企业电子商务等也开始出现。这些提法从不同角度揭示了电子政务的概念与特征。

2007年在澳门召开的第一届电子政务理论与实践国际大会提出,目前全世界都已接受“电子政务”这一概念,并将其作为政府改革的方向。同时,各国政府在实践中普遍意识到,如果缺乏对政府协作、人力资源管理及公众舆论等因素的重视,而仅一味依赖技术,“电子政务”发挥的作用将非常有限。因此,今后的重点应该从由技术驱动的“电子政务”(Electronic Government)转向更加关注政府间协作、关注非政府部门作用的“电子治理”(Electronic Governance)。这一提法吸取了公共行政管理领域的最新研究成果,大大拓宽了电子政务的内涵。

（二）电子政务的定义

由于电子政务是一项复杂的系统工作，涉及政策、制度、组织和技术多方面的因素，因此，不同的组织强调了电子政务不同的层面，对其定义也各有侧重。

世界经合组织（OECD）对电子政务的定义为：“电子政务是政府将新的信息和通信技术运用到政府的全部职能中，特别是利用因特网及相关技术的网络潜能来改革政府的结构和运行。”

世界银行对电子政务的定义是：“政府机构使用信息技术，改造政府与公众、企业和其他政府机构的关系。这些技术更好地向公众提供公共服务、改进政府与产业界的互动关系、通过使公众更方便地获得信息来增加公民权利、实现更有效的政府管理。通过电子政务的构建，政府可以实现减少政府腐败、提高政府透明度、增加政府收入和节约成本等目标。”

联合国公众经济管理处和美国公共管理协会（ASPA）强调了电子政府的概念：“一个使用最新的信息通信技术，即从简单的传真机到无线手持设备等多方面来进行日常管理的政府。”

迄今为止，除了上面三个组织的定义外，各国政府和一些国际性组织、研究电子政务的学者及参与电子政务的企业等对电子政务的认识和理解还有很多，其中较系统、全面且有代表性的观点有广义、中义和狭义三个层次。

广义的电子政务概念认为电子政务实质上就是把工业化模型的大政府转变为新型的管理体系，以适应虚拟的、全球性的、以知识为基础的数字经济。同时，也适应社会的根本性转变。

中义的电子政务概念认为电子政务最重要的内涵，是运用信息以及通信技术打破行政机关的组织界限，构建一个电子化的虚拟机关，使得公众摆脱传统的层层关卡的限制以及书面审核的作业方式。而政府机关之间以及政府与社会各界之间也是经由各种电子化渠道进行相互沟通，并依据人们的要求，人们可以获取的形式、要求的时间及地点等，向人们提供各种不同的用户选择，从应用、服务及网络通道三个层面进行电子化政府基本框架的规划。

狭义的电子政务概念认为电子政务就是各级政府机构的政务处理电子化，主要包括政务电子化和公众服务电子化等在计算机网络上进行的政府管理活动。

综合上面的几种观点，本书认为电子政务是政府部门运用先进的电子信息技术和网络技术，以服务型和企业型政府为核心，借助先进的企业管理思想和公共管理、行政管理理念，以实现政务信息化、公开化、高效化和服务网络化等目标的过程。电子政务的技术基础主要有计算机技术、网络通信技术、数据库技术和人工智能技术等，其中的政务则指与政权有关的公共事务，包括行政事务和政治事务两类。

实质上，电子政务是对现有的、工业时代的政府形态的一种改造，即利用先进的管理思想、信息技术及其他相关理论和技术来构造更适合信息时代的政府结构和运行方式。现有的政府组织形态是工业革命的产物，与工业化的行政管理的需求和技术经济环境相适应，已经存在了二百年以上。随着网络时代和网络经济的来临，管理正由传统的金字塔模式走向网络模式。政府的组织形态也有可能由金字塔式的垂直结构向错综复杂的、水平的网状结构转变，减少管理的层次，以各种形式通过网络与企业 and 居民建立直接的联系。因此，许多国家的政府和学者将电子政务发展的过程看做是对原有的政府形态进行信息化改造的过程，希望通过不断地摸索和实践，最终构造出一个与信息时代相适应的政府形态。