

文化·组织·IT 治理智库

IT治理丛书

政府服务评价

中国电子政务发展水平测评

杨云飞 著

ITGov中国IT治理研究中心 审校



GB

CULTURE·ENTERPRISE·IT
GOVERNANCE

0.1-39

1



清华大学出版社

文化·组织·IT 治理智库—IT 治理丛书

政府服务评价

——中国电子政务发展水平测评

杨云飞 著
ITGov 中国 IT 治理研究中心 审校

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

如何评价政府工作绩效?如何评价电子政府的工作绩效?本书从电子政务发展水平的视角出发,剖析了近十年来国际电子政务评价体系研究实践的演变进程,探讨了具有普遍意义的政府生存基础理论,结合国家电子政务总体框架,提出了以“电子集中、电子安全、电子管理、电子服务、电子决策”为基本框架的电子政务评价指标体系,并利用该套指标体系对2006年全国电子政务发展水平进行了实证测评,取得了重要成果。

本书以翔实丰富的第一手资料、前所未有的理论高度、波澜壮阔的行文布局、华彩绮丽的实战案例,向读者展现了当前国际电子政务评价体系的发展前沿和我国电子政务建设应用的发展水平,为我国政府服务评价提供了一种全新的视野、全面的手段和全息蓝图,对我国正在推进的政府体制转型具有重大参考价值,是一部在政府绩效评价领域理论高度与实践深度兼备的力作。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

政府服务评价——中国电子政务发展水平测评/杨云飞 著.ITGov 中国IT治理研究中心 审校.

—北京:清华大学出版社,2010.6

(文化·组织·IT治理智库—IT治理丛书)

ISBN 978-7-302-21168-6

I. 政… II. ① 杨… ② I… III. 电子政务—评价—中国 IV. D630.1-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第177772号

责任编辑:况淑芬

封面设计:朱迪

版式设计:康博

责任校对:胡雁翎

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地址:北京清华大学学研大厦A座

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

邮编:100084

社总机:010-62770175

邮购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印刷者:清华大学印刷厂

装订者:三河市新茂装订有限公司

经销:全国新华书店

开本:180×250 印张:14 字数:234千字

版次:2010年6月第1版 印次:2010年6月第1次印刷

印数:1~4000

定价:32.00元

“文化·组织·IT治理智库 —IT治理丛书” 专家委员会

(排名不分先后)

陈拂晓 国务院办公厅秘书局原局长、中国信息化推进联盟专家委员会副主席

李兆熙 国务院发展研究中心企业研究所副所长、研究员

杨立杰 中国人民银行内审司副司长

王智玉 审计署计算机中心主任

柳纯录 工业和信息化部电子科技委员会副秘书长

张 滨 国务院国有资产监督管理委员会信息中心副主任

王东岩 劳动和社会保障部信息化工作领导小组副组长

苏国平 新疆维吾尔自治区信息产业厅党组副书记、厅长

李沁芳 中国计算机学会金融专委会秘书长

陈秀万 北京大学数字中国研究院副院长

胡克瑾 同济大学经济与管理学院教授、博士生导师

刘 健 上海市经济和信息化委员会副主任

童腾飞 北京市信息化工作办公室发展计划处处长

陈少媚 广东省信息产业厅电子政务处处长

汤大马 澳门大丰银行 CIO

丁 震 中国电信集团企业信息化部总监、博士

孟秀转 ITGov 中国 IT 治理研究中心副主任，国务院国资委全面风险管理专家

孟庆麟 ITGov 中国 IT 治理研究中心资深顾问、注册 ISMS 主任审核员

金磐石 中国建设银行股份有限公司监事、注册信息系统审计师

仲安妮 中国工商银行稽核监督局副总经理
张 艳 中国工商银行信息科技部副总经理
邹珊珊 中国光大银行稽核部副总经理
金 峰 泛华保险服务集团副总裁兼首席信息官
于锡强 恒丰银行科技发展部总经理
李德芳 中国石油化工股份有限公司信息系统管理部主任、教授级高工
朱宏玲 中国人寿保险(集团)公司信息技术部总经理
王 悦 振华石油控股有限公司总会计师
马卫国 中国北方工业公司信息资源部主任
文欣荣 中国铝业股份有限公司信息部副总经理
王继业 国电信息中心副主任
黄剑雄 中国国际航空公司信息管理部副总经理
杜爱贞 中国电子绿色制造联盟秘书长
孙 强 ITGov 中国 IT 治理研究中心主任、注册信息系统审计师
王军民 奇正藏药集团信息管理部部长
李开祥 深圳市西乡人民医院信息科主任
胡丹露 中国人民解放军军事地理学会副秘书长
吕本富 中国科学院研究生院管理学院副院长、教授
赵晓光 财政部信息网络中心运行维护处处长、高级工程师
苏 彤 北京信息空间文化经济研究院首席顾问
王岚生 北京市高级人民法院技术处副处长
李莞菁 中国联合网络通信有限公司电子渠道中心副总经理
吴正宏 中国石油化工股份有限公司信息系统管理部教授级高工
陈淑平 中国联合网络通信有限公司业务支撑系统部经理
李 东 北京大学光华管理学院教授、博士生导师, 信息系统与物流管理系主任
董 焱 北京联合大学管理学院副院长、博士、教授
郝亚斌 中国电子视像行业协会副秘书长
刘 勤 上海国家会计学院信息部部长、教授
石宇良 中国行政管理学会电子政务首席专家

宋 敏 陕西省国家税务局信息中心主任

罗汉军 财政部信息网络中心综合处副处长

朱战备 上海贝尔阿尔卡特股份有限公司首席信息官、博士

王若讯 中国海洋石油总公司信息技术中心主任

彭劲松 中国中化集团信息化部总经理

李 红 中国中钢集团公司信息管理部总经理

封军雷 深圳发展银行稽核部高级经理

张明文 上海纽荷兰农机公司信息系统部经理

孙振鹏 VHP 出版集团中国地区首席代表, EXIN 中国区首席代表

郭晓英 挪威船级社工业部大中华区总经理

隋成岩 思科系统(中国)公司战略合作官

Jan van Bon 国际 IT 服务管理门户网站(ITSMPORTAL.NET)首席主编、IT 服务管理专家

“文化·组织·IT治理智库 —IT治理丛书”编委会

(排名不分先后)

主 编

孙 强 ITGov 中国 IT 治理研究中心主任

副主编

孟秀转 ITGov 中国 IT 治理研究中心副主任、注册 BS 15000 咨询师

郝晓玲 上海财经大学讲师、博士，ITGov 中国 IT 治理研究中心绩效评估研究员

屈玉阁 中国联合网络通信有限公司河北省分公司高级工程师

戴志宏 上海市电信有限公司

李海风 北京大学国际会计与财务研究中心审计部主任

郑利强 北京华深科技发展有限公司监理咨询部经理、博士

阎振平 中国光大银行稽核部信息系统审计专家 注册信息系统审计师

姜晓阳 中国石油化工股份有限公司信息管理系统管理部副处长、高级工程师

刘松林 渤海银行操作风险部操作风险经理

杨 峰 电子科技大学信息管理与信息系统博士

王东红 ITGov 中国 IT 治理研究中心信息系统风险管理专家

李长征 ITGov 中国 IT 治理研究中心 IT 服务管理专家

孟秀艳 ITGov 中国 IT 治理研究中心信息安全管理专家、博士

俞 静 ITGov 中国 IT 治理研究中心信息化绩效评价专家

马志颖 ITGov 中国 IT 治理研究中心 IT 服务管理专家

刘 峥 ITGov 中国 IT 治理研究中心信息系统审计专家

冯海鹏 ITGov 中国 IT 治理研究中心信息化绩效评价专家

侯文芳 ITGov 中国 IT 治理研究中心信息化绩效评价专家

彭细正 ITGov 中国 IT 治理研究中心信息化绩效评价专家

翟耀钢 ITGov 中国 IT 治理研究中心 IT 服务管理专家

王姝娟 ITGov 中国 IT 治理研究中心信息系统内控专家

客观总结信息化实践，深入探索 信息化理论(代序)

信息技术及其应用的飞速发展已将技术革命演变为产业革命和社会革命，由此带来的变革以及由这种变革造成的影响，已经超过以蒸汽机、电气化为代表的工业革命。信息产业已经成为规模最大、渗透性最强的支柱产业和战略产业。从冲绳宪章到罗马宣言，走向信息社会成为世界各国的共识。信息网络正成为最重要的基础设施，与信息技术、信息资源相结合，构成了最活跃的生产力。以信息技术创新能力、信息技术应用和信息资源开发利用广度和深度为标志的信息化能力，成为国家竞争力的主要标志。电子政务、电子商务、电子社区、远程教育和医疗成为广泛的实践。许多国家制定了应对这一历史变革的国家战略。

党中央、国务院对信息化发展做出了一系列重大战略决策和部署。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十个五年计划的建议》中指出：信息化是当今世界经济和社会发展的趋势，也是我国产业优化升级和实现工业化、现代化的关键环节，明确要求在“十五”计划中把推进国民经济和社会信息化放在优先位置，并于2001年成立了由国务院总理任组长，中央、国务院和军队主要领导任副组长的国家信息化领导小组，同时成立了国务院信息化工作办公室作为其办事机构，以加强对推进信息化的领导和协调。随即，党的十六大报告提出，要以信息化带动工业化，以工业化促进信息化，走新型工业化道路。国家信息化领导小组随即对一系列信息化发展的重大任务做出了决策和部署，于2005年11月审议通过了《2006—2020年国家信息化发展战略》。党的十七大报告更进一步提出要全面认识工业化、信息化、城镇化、市场化、国际化深入发展的新形势和新任务，要大力促进工业化和信息化融合。2007年全国人大审议通过《政府机构改革方案》，决定组建工业和信息化部，

主要职责包括指导推进信息化建设、协调维护国家信息安全等。

我国在数十年信息化发展中，各方面都取得了十分显著的成绩，但也存在不容忽视的困难、矛盾和问题。实践促进理论研究、理论促进实践的成熟。面对信息技术进展快、信息资源增长快、信息产业发展快、信息网络扩散快、信息技术应用渗透快、信息化环境变化快的形势，迫切需要客观总结实践经验、深入探索具有中国特色的发展规律，引导信息化走上科学、健康的轨道。

信息技术在经济和社会领域的应用过程中逐渐改变着组织结构、管理制度和业务流程，并为制度创新和管理创新提供新的工具和平台，从而对建立现代企业制度、完善公司法人治理结构产生着不可忽视的重要作用。

文化·组织·IT 治理智库，引进经典专著和邀请专家学者编著相结合，从总结信息化经验、指导信息化实践，以及通过信息技术应用完善公司治理结构两个方面，繁荣着我国信息化学术园地，将对我国信息化发展起到积极的引导作用。更希望，有更多的专家学者投身到信息化理论研究和实践总结，为我国信息化发展奠定坚实的理论基础。

是以为序。

工业和信息化部副部长 杨学山

2008年6月12日

21 世纪以来, IT 技术的迅猛发展, 已经重构人类社会的图景, 有效的 IT 治理是竞争优势的源泉, 是管理创新和构建组织核心竞争力的决定因素之一, 也是保证组织创新发展和基业常青的关键所在。IT 治理正在成为各国政府、行业组织、学术界和产业界等共同关注、研究的一个全球性课题。

一、IT治理的背景

IT 治理的提出, 一方面是因为信息已经成为我们最宝贵的资产之一, IT 在组织中已经扮演一个影响到上层建筑、组织全局、治理层面的角色, 信息技术不仅仅是生产力, 也在生产关系中发挥重要作用。另一方面, IT 治理与全球瞩目的焦点难题——政府治理——亦有着深刻的渊源。

政府治理在我国目前主要表现为行政管理体制改革, 电子政务在推进行政体制改革中发挥着至关重要的作用。建设“电子政府”也已经成为世界新一轮政府治理创新和衡量国家及城市竞争力水平的标志之一。

那么, 什么是 IT 治理呢? 为什么说它与政府治理密切相关呢?

ITGov 中国 IT 治理研究中心认为: IT 治理是指设计并实施信息化过程中各方利益最大化的制度安排, 其内容包括业务与信息化战略融合的机制, 权责对等的责任, 担当框架和问责机制, 资源配置的决策机制, 组织保障体系, 绩效评估体系以及覆盖信息化全生命周期的风险管控体系。该制度安排的目的是实现组织的业务战略, 促进管理创新, 合理管控信息化过程的风险, 建立信息化可持续发展的长效机制。目前, 许多国家已经开始研究 IT 治理理论, 并开发了 IT 治理的实践模型, 在政府和企事业等单位得到良好的应用。

2001 年 1 月, 英国 BIS 发布了关于“重要支付系统核心准则(CPSS43)”的报告, 指出系统治理对于增强对市场和管理者的信心尤为重要。美国信息系统审计与控制

协会于 1999 年成立了 IT 治理研究所,专门研究 IT 治理,并提供了信息及其相关技术的管理体系模型和最佳实务,帮助组织领导层认识有效实施 IT 治理的必要性与益处,从而保证组织的可持续发展,并且增强利益相关者的价值。

2006 年 6 月,国务院国有资产监督管理委员会出台《中央企业全面风险管理指引》;2006 年 11 月,中国银行业监督管理委员会发布《银行业金融机构信息系统风险管理指引》;2008 年 9 月,中国证券业协会和中国期货业协会共同发布《证券期货经营机构信息技术治理工作指引(试行)》。

可见,IT 治理已成为国内外政府治理关注的新领域。

二、中国 IT 治理的发展历程

ITGov 中国 IT 治理研究中心从 IT 治理和组织治理出发,结合中国源远流长的文化思想,创造性地提出信息社会统筹治理新范式,即 G3 框架。G3 框架以文化治理为核心,研究信息社会文化治理、组织治理和 IT 治理综合治理的新范式理论(理论范式和方法论范式),贯彻东方文化的整体性思维、关系性思维、复杂性思维、系统性思维和非线性思维的思想,把关于对象系统发生、发展的各个要素,直接因素和间接因素,要素之间的直接联系和间接联系分析清楚。在这个基础上为管理学家及实际管理工作提供价值观念、思维方式、评价标准、方法论和具体方法。

G3 框架的提出,起源于我们对 IT 治理的研究,IT 治理的研究起因于我们长期在思考信息化建设中深层次的体制与机制问题。在互联网泡沫破灭之后,我们开始认识到:推动信息化可持续发展同样是“制度创新重于一切”,例如,建造一个信息系统是容易的,让这个系统有效地运转起来则是现实的难题。反过来,我们也非常清楚地看到在公司治理、政府治理过程中 IT 治理的重要作用。推进可持续发展的中国信息化建设,需要“解决信息化建设中深层次的体制与机制问题,建立一整套明确决策权归属和责任承担的制度安排”,并且鉴于中国和西方完全不同的世界观、文化及治理思想,中国需要走有中国特色的 IT 治理之路。在此基础上,ITGov 中国 IT 治理研究中心成立。

2002 年,ITGov 中国 IT 治理研究中心开启走有中国特色 IT 治理之路的伟大征程。同年 3 月我们起草了《关于建立我国信息系统审计制度的建议》,并向时任国

务院信息化工作办公室领导做了汇报。同时，我们发起成立了中国信息系统审计与控制专业委员会筹备组，并积极倡导在我国信息化建设中引入信息系统审计，开启了我国 IT 治理和信息系统审计研究的先河。同年 7 月，我们发表《信息系统监理与信息系统审计：中国的实践与美国的经验》，首开我国信息系统监理与信息系统审计比较研究的方向。2002 年 10 月，ITGov 专家团队(孙强、郝晓玲、孟秀转)联合发表《IT 治理：中国信息化的必由之路》，首次在中国提出并倡导“IT 治理”的理念。该份宣言式的文件在互联网上引发极大反响，被广泛地转载和讨论，这是中国 IT 治理发展史上的第一个里程碑。同年，ITGov 专家团队(孙强等)又发表了《信息安全治理：创造新的战略竞争机遇》，首次在中国提出“信息安全治理”理念并倡导治理层面(高管层和董事会)必须履行对信息安全管理职责。

2003 年 2 月，围绕着 IT 治理这一核心理念，我们首开信息系统审计与监理、信息安全管理、IT 项目管理、IT 服务管理、信息化战略规划、管理信息化六大领域培训与推广工作，首次在国内从制度、战略、标准和体系的高度，大规模成系列地开展信息化管理研究、培训、会议等工作，在政府、行业用户、媒体及专家学者的共同推动下，IT 治理、信息化管理、绩效评估、信息系统工程监理、IT 服务管理、信息化战略规划、IT 风险管理等成为 2003 年的热门关键词。此后，ITGov 在探索中前行，创下了许多中国第一，如：中国第一套 IT 治理丛书，中国第一个 IT 治理咨询项目，中国第一个电子政务绩效评估项目，中国第一个“三位一体(战略实施、项目管理、风险管控)”的企业信息化绩效评价模型，中国第一个企业信息化管理控制体系咨询项目(荣获 2005 年度国家级管理创新奖)，中国第一个 IT 治理暨全面风险管理人才培养计划，中国第一家开展 COBIT、ISO 17799、ITIL、COSO、SOX、ISO 20000、PRINCE2、ITPMBOK、信息化工程监理标准等多个国内外标准体系之间的整合研究工作。同时还参与制订国务院国有资产监督管理委员会出台的《中央企业全面风险管理指引》，承担财政部“金财工程 IT 服务管理体系研究”、“电子政务运维费预算标准及外包管理规范研究”、“北京市 IT 外包服务业调研”、“北京市电子政务项目(甲方)运维管理知识体系和管理规范研究”、“中国光大银行信息系统审计体系研究”、“中国人民银行 IT 治理与信息系统审计标准研究”(2004 年央行重点研究课题)、国务院国有资产监督管理委员会“电信运营业信息化与管理创新调研”、国际 IT 治理学会“IT 控制框架标准”，并推动研究制定我国的信息

系统审计、IT 服务管理行业标准。

2005 年末，正值中国在美上市企业距离 SOX 法案合规的最后期限已经很近的关键时刻，由 ITGov 主办的中国公司治理暨 IT 治理年会(简称 G2 峰会)在北京开幕，为中国企业寻找全球风险时代的“航海图”，并同期成立了 G2 俱乐部，旨在建立推动公司治理和 IT 治理的长效机制。

目前，ITGov 致力于成为非营利性质的世界级的 IT 治理研究机构，以“参与国际信息化治理与管理标准制定，推动信息化建设的高效可持续发展为己任”为共同使命，正在成为凝聚海内外优秀专家的资源平台。

正是在各方的努力倡导和积极推动下，短短数年，我们迎来了探索和实践适合中国政府和企业的 IT 治理机制的新时代。

三、IT治理的研究与实践

近年来，在 IT 治理研究与推广方面，我们以信息时代的文化治理、组织治理和 IT 治理为研究方向，依托 ITGov 中国 IT 治理研究中心的资源平台优势，开展了基础性、应用性的重大理论和现实问题研究，形成了与国内外紧密合作的网络优势，承担了国家自然科学基金、中国人民银行等部委的重点研究课题，已经初步建成了我国第一个开放式的 IT 治理科学研究平台。

在 IT 治理理论体系建设上，探索内延以信息时代的文化治理、组织治理和 IT 治理为核心范畴，外延涵盖 IT 服务管理、IT 管控体系、信息系统审计、信息安全管理、业务持续管理体系、信息化绩效评估、IT 风险管理、IT 领导力等理论体系。在国内较早地针对 CIO 的制度框架、管理框架和能力框架这三大框架，进行开创性研究，为我国引入 CIO 制度、发挥信息技术优势、推动管理创新提供了一些理论支持。

在 IT 治理实践与应用研究方面，我们坚持为政府决策和企业实践服务，重视将理论研究付诸实际应用，在 IT 治理原则、政府部门与集团企业 IT 治理和 IT 治理评价体系方面，针对重大现实问题展开研究，先后进行了近百家公司的实证调查，承担多项与大型企业合作的横向课题，取得的系列成果为政府或监管部门制定政策、监管制度，以及企业的 IT 治理决策提供了咨询支持。已经完成或正在进行的研究

如下：

第一，中国 IT 治理应用研究。

第二，文化治理、公司治理、IT 治理和中国企业国际竞争力研究。

第三，中国信息化管理控制体系研究。

第四，中国企业 IT 治理评价体系研究。

第五，中国信息系统审计研究。

第六，中国信息安全管理体制研究。

第七，中国 IT 服务管理体系构建研究。

第八，IT 领导力研究。

第九，合规时代的信息安全治理研究。

第十，电子政务绩效评估体系研究。

ITGov 中国 IT 治理研究中心

孙强

2009 年 7 月 21 日

前言

随着我国电子政务建设规模的不断加大，电子政务建设和应用效果的评价工作日益重要。对电子政务建设和应用效果的评价角度很多，作者主要关注电子政务发展水平和电子政务应用绩效的评价工作。

电子政务发展水平是指政务信息化的建设水平，电子政务应用绩效是指信息化政务的应用水平，发展水平是应用绩效实现的基础，应用绩效是发展水平的直接体现，二者相辅相成，互为因果。关联这二者的研究成果和文献资料散见于全球各种研究报告。从目前获得的资料和研究成果来看，电子政务绩效评价问题比较复杂，各国国情不一，价值观差异较大，各大研究机构也众口难调，目前，全球尚未形成一致看法；电子政务发展水平评价方面相对来说容易一些，评价指标和评价结果能够获得大多数同行认可，这方面的研究成果和文献很多，自 1999 年以来，一些国家、国际组织、跨国公司、大学/研究机构(如欧盟、加拿大、英国、联合国、OECD、Accenture 公司、TNS 公司、Brown 大学、New Jersey-Newark 州立大学/Sungkyunkwan 大学和国内的时代财富科技公司、新浪网、计世资讯、赛迪等)在密切跟踪全球电子政务发展动态的同时，发展出了各自的一套电子政务评价指标体系，一些国家的电子政务负责机构也推出了自己的一套评价方法。这些电子政务评价体系均具备相对规范的指标框架结构，经历过 6~7 个年度的案例评价检验，并且在互联网上被各种研究论文和电子刊物广泛引用。

但事实上，目前国际上对电子政务的评价工作大多既涵盖了发展水平，又包括了部分绩效的内容，也有一些纯粹测评发展水平或者应用绩效的研究成果，以及一些对单个电子政务投资项目进行评估的研究文献。但总的来说，除了一致认同“以公众或用户为核心的测评视角”外，诸子百家的评价指标体系千差万别，很多评价体系存在理论基础缺失、理论基础不完备、测评思想混乱、杂质指标较多、多测评视角等问题。

目前，国内外一般把电子政务评估划分为政府外评估和政府内评估(易小国，2005)两个方面。政府外评估主要是由第三方组织、咨询公司以及学术机构开展的评估，如埃森哲、Gartner 等知名咨询公司以及大学等研究机构；政府内评估顾名思义

就是由政府自身开展的评估，如联合国、欧盟、美国、加拿大、澳大利亚等许多政府组织都开展了对自身电子政务建设效果的全面评估。

作者认为，电子政务评价应该以测评“政务”为核心，以公共管理理论为基础，特别是以“新公共服务”理论为基础，兼顾其他公共管理理论；信息技术只是实现电子政务的手段，而非目的。从评价方的身份来划分，有内评估和外评估之分；从被评价方的社会覆盖范围来划分，有项目评估、行业评估和地区评估之分；从评价内容的深度来划分，有网站评估、电子政务发展水平评估、电子政务绩效评估之分，等等。总之，不同的划分尺度均基于同一个标的，侧重点不同而已。

评价指标体系设计方面一般要求一级指标的各项权重在理论上等同，次优选择是保持同一量级，因为这样可以尽量降低人为因素或者随机因素在具体测评过程中引起并放大的测评误差。作者在设计电子政务发展水平评价指标体系时充分采用了这一原则。作者认为，电子政务发展水平评价关注的是政务的信息化水平，反映的是信息化政务创造公共价值的能力，本书基于这一理论假设全面展开。

本书成稿除了包含作者多年来的工作积累外，还凝聚着作者许多同事、领导和导师的心血，在此一并致谢！

文中不妥之处，敬请读者批评指正。

杨云飞

2009年8月

目 录

第 1 章 基本概念	1
1.1 电子政务的定义	1
1.2 电子政务评价的意义	2
思考题	2
第 2 章 国际/国内电子政务进展	3
2.1 国际电子政务进展	3
2.1.1 国际电子政务发展总论	3
2.1.2 发达国家电子政务一览	4
2.2 国内电子政务进展	14
2.2.1 国内电子政务发展水平	14
2.2.2 国内重要城市电子政务一览	14
2.3 国内与国际电子政务发展水平的差距及根源	23
思考题	25
第 3 章 全球电子政务评价体系研究进展	26
3.1 国际电子政务评价指标体系的研究现状	26
3.1.1 联合国	26
3.1.2 Accenture 公司	34
3.1.3 Brown 大学	42
3.1.4 TNS 公司	44
3.1.5 New Jersey-Newark 州立大学/Sungkyunkwan 大学	48
3.1.6 国际电子政务评价体系总结报告	54
3.2 我国电子政务评价指标体系研究现状	58
3.2.1 时代财富科技公司	58