



电子

Electronic Government

杨路明 等编著

政务



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

电子政务

杨路明 胡宏力 杨竹青 邓 崧 李小刚 等编著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书结合目前电子政务发展的实际,对电子政务的基础内容与应用内容进行了比较详细的讲解与讨论。主要内容包括:电子政务的概念及发展、电子政务系统的总体框架、政府内部电子化办公处理系统、政府电子化公共服务系统、政务信息资源管理系统、政府决策支持系统、电子政务系统的评价、电子政务中的客户关系管理、电子政务与政府流程、电子政务对政府管理的影响、电子政务法律法规、电子政务系统的安全保障等。

本书以人文、管理等学科教学为主,兼顾理工类计算机专业本科生的需要,可以作为大专院校电子商务、公共管理、行政管理、计算机应用技术、信息管理等专业的本科及研究生教材,也可以作为公务员学习电子政务的培训教材,并可以作为进行电子政务系统开发和管理人员的参考书。

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/杨路明等编著. —北京:电子工业出版社,2007. 1
ISBN 978-7-121-03634-7

I. 电... II. 杨... III. 电子政务—研究 IV. D035.1-39.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 152264 号

责任编辑:赵 平 吕春晖

印 刷:北京机工印刷厂

装 订:三河市鹏成印业有限公司

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:720 × 1000 1/16 印张:25.5 字数:485.5 千字

印 次:2007 年 1 月第 1 次印刷

印 数:5000 册 定价:36.00 元

凡所购买的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,联系电话:(010)68279077;邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zts@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、通信技术的快速发展，特别是 Internet 的飞速发展，人类社会进入到了一个全新的、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，甚至改变人们的生活。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，网络技术渗透到了几乎所有的领域。而以网络为基础的社会结构正向着高度动态、开放的体系推进，使得全球社会、经济、政治、文化、生活等方方面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重组，全球化、网络化、信息化、权力分散化与个性化可以说是新的历史时期给予世界经济的全新特点。

从政务的角度来看，政府部门的信息化应当说是国家信息化的基础。而信息技术的渗透正在对行政管理模式带来重大的影响与冲击。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，特别是信息技术在行政管理中的应用，使得政府实现高效、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，开展政务活动，使得一个效率高、成本低、行为规范、运转协调、公正透明、廉洁的行政管理体制成为可能。

电子政务涉及面广，系统比较复杂，它是由多学科知识支持的新兴学科。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。目前，我国各地都在积极开展电子政务的建设，对技术手段比较看重，而从理论角度去研究与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，不论是对电子政务的概念、范畴，还是应用、内容都存在着模糊的认识和理解，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。

本书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；同时，为了使读者能对从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，本书也对评价指标、管理方式、流程重组进行了比较深入的讨论与讲解。

本书分为十二章，第一章主要介绍了电子政务的定义、内容、发展与特点等基本内容；第二章主要对电子政务的网络平台、数据资源层、信息交换层、应用系统层进行了讨论；第三章主要对政府内部电子化办公处理系统的结构与构成及应用进行了较为详细的讨论与讲解；第四章主要介绍了电子政务为民服

务的系统结构，从政府公共服务及电子化、公共服务系统的构成进行了讨论；第五章对政务信息管理、信息资源、信息的组织、信息的功能进行了分析与讨论；第六章对政府决策支持系统的概念、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；第七章对系统评价方法、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；第八章引入客户关系管理的思想来对政府利用电子政务获得对公众的有效管理进行了分析与讨论，主要对客户关系管理的思想、电子政务与企业型政府、电子政务中客户关系管理的系统结构与特点、应用及评价进行了较为系统的说明；第九章主要从电子政务对政府的工作流程的影响、政府工作流程的再造及政府转变职能应当考虑的客户服务，对电子政务给政府管理带来的变化与挑战进行了比较理论化的分析与讨论；第十章主要从政府管理职能、电子政务给政府管理带来的变化与挑战、电子政务环境下的政府管理方式等方面进行了分析；第十一章从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介绍等方面进行了比较详细地说明与讨论；第十二章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、系统的保障、管理系统的安全运行及基础设施的建设等进行了讲解。

IV 本书由杨路明教授具体策划、构思，杨路明教授对全书内容进行了确定、选取、组织、写作、修改，并进行最终统稿和定稿。云南省人事厅李小刚先生对本书进行了审定，并提出了修改意见。参加编写的还有胡宏力博士（西安交通大学）、杨竹青（云南大学）、邓崧博士（云南大学公共管理学院）、吴彦艳（哈尔滨商业大学）、罗裕梅（云南大学）、曲钊（云南大学）、曹丽娟（云南大学）、徐春辉（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，在此表示感谢。另外对给予本书内容提出修改意见的张颖（云南省国税局）、崔睿（西安交通大学）、方方（云南大学公共管理学院）表示诚挚的谢意。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。

由于自身知识的欠缺和时间的仓促，对于本书存在的各种问题和不足，敬请各位读者、同行、专家指正，欢迎提出宝贵意见及批评。

谨把此书献给为电子政务、电子商务而努力工作、学习的教师、学生及公务员。

杨路明

2006年7月18日于云南大学浒园

Lmyanga@163.com

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意义	2
一、电子政务的定义	2
二、电子政务与相关概念	4
三、电子政务的作用和意义	7
第二节 电子政务的特点、分类及应用	10
一、电子政务的特点	10
二、电子政务的分类	12
三、电子政务的应用	14
第三节 电子政务发展的现状与趋势	15
一、电子政务产生和发展的条件	15
二、国外电子政务的发展及现状	20
三、国内电子政务的发展及现状	23
四、电子政务的发展趋势	25
第四节 电子政务与政府信息化	27
一、我国信息化的发展	27
二、信息化带给中国的机遇与挑战	28
三、电子政务与政府信息化的关系	30
本章小结	31
思考题	32
第二章 电子政务系统的总体框架	33
第一节 电子政务系统总体框架概述	33
一、电子政务系统的基本概念	34
二、电子政务系统的设计目标及原则	35
三、电子政务的总体设计框架	38
第二节 网络基础层	40
一、政府内网	40
二、政府专网	41
三、政府外网	42
第三节 数据资源层	43
一、数据库技术	44
二、数据仓库技术	49

三、数据挖掘技术	52
四、电子政务中的数据挖掘及应用	53
第四节 信息交换层	55
一、 workflow	56
二、中间件	59
第五节 应用系统层	62
一、办公自动化系统	62
二、公共服务系统	63
三、信息资源管理系统	63
四、决策支持系统	63
五、“一站式”服务系统	64
第六节 电子政务系统标准及保障体系	65
一、电子政务系统标准体系	65
二、电子政务安全保障体系	67
本章小结	68
思考题	69
VI 第三章 政府内部电子化办公处理系统	71
第一节 政府内部电子化办公处理系统概述	71
一、政府内部电子化办公处理系统的目标	72
二、政府内部电子化办公处理系统的功能	72
三、政府内部电子化办公处理系统的类型	75
第二节 政府内部电子化办公处理系统的结构与构成	76
一、政府内部电子化办公处理系统的结构及核心技术	77
二、政府内部电子化办公处理系统的构成	79
第三节 政府内部电子化办公处理系统的应用	81
一、公文处理	81
二、视频会议	83
三、事务处理	85
四、日程管理	86
五、流程监控	87
六、档案管理	88
七、信息服务	89
八、电子签章	89
本章小结	91
思考题	92
第四章 政府电子化公共服务系统	93
第一节 政府公共服务的电子化	93

一、政府公共服务电子化的内涵及性质	94
二、电子化公共服务的特点	96
三、推动公共服务电子化的意义	98
第二节 政府公共服务的分类	99
一、按服务对象划分	99
二、按职能领域划分	100
三、按具体行政行为划分	101
第三节 政府电子化公共服务系统的构建	102
一、政府电子化公共服务系统的功能	102
二、政府电子化公共服务系统的设计与开发	103
三、政府电子化公共服务系统的重要窗口——政府门户网站	105
第四节 电子化公共服务的应用及发展	109
一、电子化公共服务的应用	109
二、国外电子化公共服务的发展趋势	113
三、积极促进我国电子化公共服务的发展	115
本章小结	121
思考题	121
第五章 政务信息资源管理系统	123
第一节 政务信息资源	123
一、政务信息的内涵	123
二、政务信息资源及特征	125
三、政务信息资源的价值	127
四、政务信息资源的类型	128
五、政务信息资源的结构	132
六、政务信息资源的开发与建设	132
第二节 政务信息的管理	139
一、政务信息管理的内涵	139
二、政务信息管理的作用	140
三、政务信息管理的基本原则	141
第三节 政务信息的组织	143
一、信息组织的原理	143
二、政务信息组织的基本方法体系	147
三、政务信息组织方法	148
第四节 政务信息资源管理系统的功能与构建	151
一、数据与信息的概述	151
二、数据的来源与采集	152
三、数据的结构化	154

四、数据的规范化建设	155
五、数据库的构建与更新	156
本章小结	161
思考题	162
第六章 政府决策支持系统	163
第一节 决策支持系统	163
一、决策支持系统的概念和特点	164
二、决策支持系统的基本模式和功能	166
三、决策支持系统的组成	167
四、决策支持系统的发展	170
第二节 政府决策支持系统	173
一、建立政府决策支持系统的必要性	173
二、政府决策支持系统的结构	174
三、政府决策支持系统的功能	177
四、决策支持系统在政府中的应用	179
第三节 政府的知识管理与决策支持	181
一、政府的知识管理	181
二、建立学习型政府	185
三、知识管理对政府决策支持系统的作用	188
本章小结	189
思考题	190
第七章 电子政务系统的评价	191
第一节 电子政务系统评价概述	192
一、系统评价概念	192
二、电子政务系统评价的必要性	198
三、项目建设的系统评价	199
四、国内外对电子政务系统评价的研究	202
第二节 电子政务的投入与产出评价	208
一、电子政务的投入成本评价	208
二、电子政务的产出效益评价	210
第三节 电子政务实现政府职能方面的评价	228
一、公共服务评价	228
二、市场监管评价	230
三、社会管理评价	231
四、经济调节评价	233
本章小结	234
思考题	235

第八章 电子政务中的客户关系管理	237
第一节 电子政务与企业型政府	238
一、当代西方政府改革的主要内容.....	238
二、企业型政府的主要思想.....	241
三、企业型政府管理的内容和方式.....	242
第二节 客户关系管理的主要思想及其应用	243
一、客户关系管理的主要思想.....	243
二、客户关系管理与电子政务的适应性.....	244
三、客户关系管理在电子政务中的作用.....	245
四、客户关系管理在政府和企业中应用的区别.....	247
第三节 电子政务公众数据库的构建与应用	248
一、公众数据库的构建.....	248
二、公众数据库的更新与维护.....	250
三、公众数据的挖掘.....	250
四、公众数据的应用.....	253
第四节 电子政务客户管理系统的实施与评价	254
一、电子政务客户关系管理系统的实施原则.....	254
二、政府客户关系管理系统的实施过程.....	256
三、电子政务中客户关系管理水平的评价.....	259
本章小结.....	260
思考题.....	260
第九章 电子政务与政府流程	261
第一节 政府流程	261
一、政府流程产生的背景.....	262
二、政府流程的概念.....	264
三、政府流程的特点.....	265
四、政府流程的功能.....	267
第二节 电子政务与政府流程再造 (GPR)	268
一、政府流程再造的背景.....	268
二、政府流程再造的概念.....	269
三、政府流程再造的意义.....	270
四、业务流程再造 (BPR) 与政府流程再造.....	271
五、电子政务环境下政府流程再造的途径.....	272
第三节 电子政务、流程再造与行政改革的相互影响	275
一、电子政务对行政组织的影响.....	275
二、流程再造对行政办公的影响.....	280
三、基于信息集成、业务集成的电子政务服务模式分析.....	281

本章小结	287
思考题	287
第十章 电子政务对政府管理的影响	289
第一节 电子政务与政府管理职能	290
一、政府职能与政府管理	290
二、电子政务环境下政府管理职能的特点	291
三、电子政务公共管理和社会服务创新	294
第二节 电子政务给政府管理带来的变化	295
一、电子政务环境下政府管理的特点	295
二、电子政务实现政府管理的民主化	297
三、电子政务对公务员素质的挑战	299
四、电子政务对政府管理能力的提升	302
第三节 电子政务环境下政府管理方式的转变	305
一、政府决策目标和方式的转变	306
二、现代化的政府管理	308
三、公务员激励机制的转变	309
本章小结	310
思考题	311
第十一章 电子政务法律法规	313
第一节 国外电子政务法律与政策	314
一、国外电子政务法规建设概况	314
二、美国《2002年电子政务法》介绍	320
三、发达国家电子政务立法的主要范围与启示	322
第二节 我国电子政务法律规范的构建	326
一、完善电子政务法规的必要性	327
二、我国电子政务立法现状	329
三、我国电子政务法律体系中需要完善的方面	331
四、我国电子政务法律体系的构建原则	334
第三节 我国电子政务相关法律法规介绍	335
一、网络安全法规	336
二、网络信息服务法规	341
三、部门和地方法规	345
四、电子签名法与行政许可法	346
本章小结	348
思考题	348
第十二章 电子政务系统的安全保障	351
第一节 电子政务系统的安全问题和安全保障体系	352

一、电子政务安全问题的提出	352
二、电子政务安全面临的威胁	353
三、威胁电子政务安全的成因	356
四、电子政务系统的安全及其特征	358
五、电子政务安全保障体系的架构	360
第二节 电子政务安全技术保障	364
一、安全技术评估标准	365
二、数据加密技术	368
三、信息隐藏技术	372
四、安全认证技术	373
五、防火墙技术	375
第三节 电子政务安全基础设施	378
一、基本服务设施的安全保障	379
二、公钥基础设施 (PKI)	380
三、入侵检测系统	382
四、物理隔离系统	384
第四节 电子政务安全运行管理体系	386
一、管理是保障电子政务安全的关键	387
二、电子政务安全运行管理体系的结构	388
三、电子政务安全的行政管理	388
四、电子政务安全的技术管理	390
本章小结	391
思考题	391
参考文献	392

第一章

电子政务的概念及发展

课前导读

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和处理者、最大的信息技术的用户，有效地利用信息技术，可以极大地提高政府处理业务的有效性、效率和劳动生产率，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和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目前我国政府重点实施的改革工程之一，二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作介绍，并分析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之间的相互关系。

经济全球化和信息网络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、企业和各种组织。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了重大而深远的影响。

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上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意义

本节重点：本节从广义、中义和狭义三个方面讨论了电子政务的定义，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、电子政务的定义

2

电子政务是一个新事务，全世界都在探索信息技术对政府管理和新经济带来的变革；电子政务也是一个发展中的概念，其涵义随着信息技术的发展和对其认知程度的加深在不断拓展。因此从电子政务的概念引入我国之日起，首先被关注的是电子政务和电子政府的涵义以及国外主要国家电子政府的发展情况。

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 70、80 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，以提高工作效率、降低办公成本。

20 世纪 80 年代之后，控制处理取代事务处理成为人们关注的焦点，因此管理信息系统引起各界的重视。其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。80 年代中后期，管理信息系统成为政府部门应用的主流，绝大多数发展中国家也开始采用。因此，这一时期电子政务的内涵深化成为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 年代之后，随着国际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的概念。

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，与政府上网相关的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。

迄今为止，根据各国政府和一些国际性组织、研究电子政务的学者、参与电子政务的企业等对电子政务的认识和理解，比较系统、全面而且有代表性的观点有广义、中义、狭义三种。

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、人们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、服务及网络通道等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、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，我们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。其技术基础主要有计算机技术、网络技术、数据库技术等。而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。

电子政务实质上是对现有的、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演变为网络模式。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作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。

二、电子政务与相关概念

由于缺乏得到广泛认可的定义，电子政务的概念往往与其相关概念混淆，如电子政府、电子化政府、数字政府、网络政府、虚拟政府等。另外还有办公自动化、政府信息化等类似概念，甚至常常被混为一谈。

1. 电子政务与电子政府

电子政府是由美国副总统戈尔于 1993 年提出的理想政府。在之后的几年中，英国、日本等发达国家也相继提出了构建电子政府的宏伟计划。电子政府又被称为电子化政府、虚拟政府、办公自动化、政府上网、连线政府、电子秘书、政府信息资源管理的电子化甚至是电子政务。国内外关于电子政府有代表性的定义主要有以下几种：

Thurman L. Whitson 和 Lynn Davis (2001) 认为电子政府是政府机构应用信息技术和通信技术，在网络环境中集成管理和服务，实现政府组织结构和 workflows 的优化，超越时空限制，全方位地向企业和社会提供优质的、透明的、规范的管理和服务。电子政府已经成为战略、过程、组织和技术等多层次集成的结果。

陈新忠等 (2002) 认为电子政府主要是指在政府内部行政电子化与自动化的基础上，利用现代计算机和通信技术，建立起网络化的政府信息系统并通过不同的信息、服务设施（电话、网络和公共电脑站等），在其方便的时间、地点及方式下，为企业、社会组织和公民提供政府信息和服务。

涂洪斌等 (2001) 认为电子政府实质上就是把工业化模型的大政府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转变。

前两种定义主要是从构建电子政府的技术条件、电子政府的性质和实现电子政府的目的来表述的，只是语言组织有所差异，而第三种定义着重强调的是电子政府的职能和电子政府与传统政府的区别。

综合各家观点，我们认为电子政府就是以提高效率和服务水平为目标，通过不同的信息服务设施，实现中央政府（各地方政府）与政府、个人、企业之间相互交流的电子化与网络化，从而减少政府与政府、个人、企业之间繁琐的行政程序，实现政府内务的高效化，从而构建一个高效率、高服务水平的政府。

电子政府与电子政务两者的共同点主要有：电子政府与电子政务都是政府信息化进程的具体表现，都是社会信息化对政府发展的必然要求，都是以提高政府办事效率和服务水平为目标，都必须利用信息网络和通信等技术。

电子政府与电子政务的区别在于：电子政府是一个实体概念，电子政务是

一个程序概念。电子政府主要是建立一个新的政府管理形态，电子政务主要是利用信息、技术进行行政活动，着重点在政务。电子政府是一个理想化的目标，即一种以信息和技术为依托，以实现完善的政府服务为目标的“虚拟政府”。电子政务是一个动态的过程，是实体政府利用信息和技术以提高政府效率的一种方式。

电子政府是政府机构在开展电子政务的过程中，对现有的政府组织结构和工作流程进行优化重组之后所重新构成的新的政府管理组织。电子政府是电子政务的发展方向，电子政务是架构在现实政府与电子政府的一座桥梁，是实现电子政府的前奏和基础。

2. 电子政务与办公自动化

办公自动化的概念最早是由 20 世纪 70 年代美国麻省理工学院教授 M. Clisman 提出。他认为，办公自动化是将计算机技术、通信技术、系统科学及行为科学应用于传统的数据处理难以处理的数量庞大且结构不明确的、包哩非数值型信息的办公事务处理的一项综合技术。

20 世纪 80 年代我国国务院电子振兴办公自动化专家会议提出，办公自动化是利用先进的科学技术，不断使人的办公业务活动物化于人以外的各种设备中，并由这些设备与办公室人员构成服务于某种目标的人机信息处理系统。

现代意义上的办公自动化除了信息处理、实时办公、公文流转、文档数据库管理等部分外，还应包括决策支持系统，其目标是实现日常工作无纸化、事务处理自动化和资讯决策智能化的现代办公，从而大幅度提高办公效率。办公自动化还是一个不断发展的概念，随着社会的进步，对办公自动化的解释也会随之改变。

电子政务与办公自动化的联系是两者都需要解决办公信息的处理问题，办公自动化是电子政务的一个主要部分，也是电子政务的一个基础条件，电子政务是办公自动化的必然趋势。可以把电子政务看作是办公自动化系统在功能上的对外延伸，是面向全社会的政府办公自动化。任何电子政务系统都需要从办公自动化开始，它是电子政务发展过程中不可跨越的基础，但是办公自动化并不等于电子政务。

电子政务与办公自动化的区别主要表现在：电子政务侧重于政府部门内部以及跨部门、系统和地区的应用，而办公自动化系统的应用重点一般是在部门内部并且集中于办公人员的个人层面。从业务范围上看，办公自动化涵盖的面更广泛、更具有一般性，广泛应用于几乎所有的党政机关和企事业单位，而电子政务的应用主体主要是各级政府部门，是政务的电子化。办公自动化的用户多为办公人员，而电子政务的用户范围要广得多，除了政府部门的工作人员之外，还包括与这些部门相关的企业和公众。