

● 高等学校教材



电子政务导论

● 覃 征 陈俊英 王 昱



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等学校教材

电子政务导论

覃 征 陈俊英 王 昱

高等教育出版社

内容提要

全书共分为9章,分别介绍了电子政务基本概念、国内外电子政务发展概况、电子政务与相关学科、电子政务的相关技术、电子政务信息处理技术平台、电子政务的框架结构、电子政务的管理、电子政务的应用类型与案例分析及电子政务发展趋势。

书中语言文字叙述流畅,内容选取适中,并附有相关案例进行说明,适合教学使用。

本书既可作为高等院校电子政务导论性课程教材,也可供信息化学习的人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务导论 / 覃征, 陈俊英, 王昱. —北京:

高等教育出版社, 2005. 6

ISBN 7-04-017351-4

I. 电… II. ①覃…②陈…③王… III. 电子政
务—高等学校—教材 IV. D035.1-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第056665号

策划编辑 耿芳 责任编辑 耿芳 封面设计 王凌波 责任印制 杨明

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市西城区德外大街4号

邮政编码 100011

总 机 010-58581000

购书热线 010-58581118

免费咨询 800-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

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

经 销 北京蓝色畅想图书发行有限公司

网上订购 <http://www.landaco.com>

印 刷 北京市联华印刷厂

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

开 本 787×960 1/16

版 次 2005年6月第1版

印 张 17.75

印 次 2005年6月第1次印刷

字 数 330 000

定 价 26.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 17351-00

作者简介

覃 征 清华大学信息学院、软件学院教授, 计算机科学与技术系博士生导师; 西安交通大学计算机科学与技术系教授、博士生导师; 赴美高级访问学者。担任清华大学软件工程与管理研究所所长、西安交通大学电子商务研究所所长等职, 兼任国家科技奖励评审专家、教育部科技奖励评审专家组评委。主要研究方向为数据融合、软件项目管理、电子政务、电子商务等。作为第一完成人, 先后获国家教育部科技进步一等奖 1 项、二等奖 3 项、军队科技进步奖 3 项、省级科技进步奖 1 项。在国内外重要期刊和会议发表论文数十篇, 出版著作多部。已指导博士后、博士生、硕士生数十人。

Dr. Qin Zheng Professor of the school of software and college of information, doctoral mentor of department of computer science and technology, Tsinghua University. He is also professor and doctoral mentor of department of computer science and technology, Xi'an Jiaotong University. He has been entitled the associate dean of school of software in Tsinghua University, chair of the institute of software engineering and management, chair of the institute of E - commerce in Xi'an Jiaotong University. At the present, he is member of the national scientific award evaluation group of the ministry of education. He is also a reviewer for some key journals at home and abroad. His major research interest includes data synthesis, software project management, E - administration and E - commerce. As the prime executive, he was awarded the scientific progress award from the ministry of education for several times, once for the first level, 3 times for the second level. He was awarded the military scientific progress award for 3 times, and provincial scientific progress award once. He has published dozens of research papers on key journals and conferences both at home and abroad, and some books as well. There are dozens of students who has been masters, Ph. Ds, or post - docs under his indoctrination.

陈俊英 毕业于西安建筑科技大学自动化系,获学士学位。2004年毕业于西安交通大学自动控制研究所,获硕士学位。现在西安交通大学计算机软件研究所和电子商务研究所攻读博士学位。研究方向:计算智能、数据挖掘、图形检索技术、电子政务。

Chen Junying She graduated from the Department of Automatic Control of Xi'an University of Architecture & Technology with Bachelor's degree. And she received her master's degree from Automatic Control Institute of Xi'an Jiaotong University in 2004. Now she is a doctoral candidate of E-commerce Research Institute and Computer Software Research Institute of Xi'an Jiaotong University. Her research orientations are computation Intelligence, data mining, shape retrieval techniques, and E-Government.

王 昱 清华大学计算机科学与技术系博士后,北京航空航天大学工学博士,国际项目管理资质 IPMP 认证 B 级,多年从事国家重点科研项目研制和管理工作,长期开展系统工程理论和投资效益分析研究,在国内外重要期刊发表论文 5 篇,出版合著 1 本,译本(合译)2 本。

Wang Yu Ph. D of Beijing University of Aeronautics and Astronautics, post-doc of Tsinghua University. He is qualified Class B of the IPMP (International Project Management Professional) Certificate, with dozens of years' experience in project management in various national key projects. He has also been doing system engineering theory research and investment benefit analysis for long. He has 5 papers in journals both at home and abroad, co-publishes one book, and translates two.

前 言

信息化是当今世界经济和社会发展的的大趋势,积极利用信息技术,尽快建立办事高效、运转协调、行为规范的电子政务,促进决策科学化和管理现代化,已成为政府适应形势发展的迫切需要和前提。电子政务,一方面实现在互联网上建立起开放的交互式管理和服系统,向全社会提供高效优质、规范透明和全方位的管理和服务;另一方面,实现政府内部自动化、无纸化办公,实现办公现代化、业务规范化、信息资源化、决策科学化,树立高效、廉洁、公正、开放的政府形象。近年来,我国对电子政务的重视程度越来越高,将电子政务作为一门课程来学习逐渐成为一种需要,本书则是根据这种教学需要编写的。

全书共分9章。第1章讲述电子政务的基本概念;第2章介绍国内、外电子政务发展概况;第3章介绍和电子政务相关的学科;第4章介绍电子政务的相关技术;第5章介绍电子政务中的信息处理技术平台;第6章介绍电子政务的结构框架;第7章重点讲述电子政务中遇到的管理问题以及电子政务的管理方法和管理模式;第8章从具体的应用实例出发,介绍电子政务的成功案例;第9章在说明电子政务发展过程中遇到的重要问题的基础上,展望了电子政务的发展趋势。

本书由覃征教授确定内容的选取和组织。覃征、陈俊英、王昱负责统稿、定稿。陈俊英负责全书的资料整理和主要写作。韩毅、刘宇、马骥、史哲文、卢江参与了大量修改工作。此外,在书稿的整理过程中还得到清华大学软件工程与管理研究所、西安交通大学电子商务研究所许多教师的帮助,同时还得到高等教育出版社的大力支持,在这里对他们表示深深的感谢。本书编写参考了大量的文献和网站资料,我们对所有这些文献著作者、网站版权所有表示衷心的感谢。

由于本书涉及的学科广、技术多,再加上书稿撰写者水平有限,书中难免有疏漏或错误,欢迎广大读者批评指正。

编 者

2005年5月

目 录

第1章 电子政务基本概念	(1)	2.2.1 我国政府信息化回顾	(33)
1.1 电子政务的定义	(1)	2.2.2 我国电子政务发展现状 及相关问题	(35)
1.1.1 电子政务的不同定义 方式	(1)	2.2.3 我国电子政务面临的机 遇与挑战	(41)
1.1.2 电子政务与电子商务	(4)	2.3 电子政务的发展步骤	(43)
1.1.3 电子政务与电子政府	(7)	思考题	(47)
1.1.4 电子政务与政府上网	(8)	参考文献	(48)
1.2 电子政务的特点	(9)	第3章 电子政务与相关学科	(49)
1.3 电子政务的应用类型	(12)	3.1 电子政务与管理学科	(49)
1.3.1 政府对政府的电子政务 ..	(13)	3.1.1 管理学概述	(49)
1.3.2 政府对企业的电子政务 ..	(14)	3.1.2 管理学科对电子政务的 影响	(51)
1.3.3 政府对公众的电子政务 ..	(15)	3.2 电子政务与信息学科	(54)
1.4 电子政务的作用与意义	(16)	3.2.1 信息学科概述	(54)
思考题	(18)	3.2.2 计算机学科对电子政务的 影响	(55)
参考文献	(19)	3.2.3 通信学科对电子政务的 支持	(58)
第2章 国内外电子政务发展概况 ..	(21)	3.3 电子政务与法律	(59)
2.1 国外电子政务的发展概况	(21)	3.3.1 电子政务的政策法律环境 建设的必要性	(59)
2.1.1 美国电子政务	(21)	3.3.2 电子政务的政策法律建设 现状	(60)
2.1.2 加拿大电子政务	(23)	思考题	(70)
2.1.3 欧盟电子政务	(24)	参考文献	(70)
2.1.4 英国电子政务	(25)	第4章 电子政务的相关技术	(71)
2.1.5 法国电子政务	(26)	4.1 计算机网络技术	(71)
2.1.6 德国电子政务	(27)		
2.1.7 新加坡电子政务	(28)		
2.1.8 韩国电子政务	(29)		
2.1.9 日本电子政务	(30)		
2.1.10 澳大利亚电子政府	(31)		
2.2 我国电子政务的发展概况	(32)		

4.1.1 计算机网络的组成基础 … (71)	5.2 电子政务与事务处理系统 … (141)
4.1.2 网络体系结构与网络 协议 …………… (74)	5.2.1 事务处理系统概述 …… (141)
4.1.3 电子政务的网络互联 方式 …………… (77)	5.2.2 事务处理系统的基本 结构 …………… (142)
4.1.4 电子政务网络的组建 …… (79)	5.2.3 事务处理系统对电子政 务的支持 …………… (144)
4.2 信息处理技术 …………… (83)	5.3 电子政务与管理信息系统 … (145)
4.2.1 电子政务中的信息构成 及其特征 …………… (83)	5.3.1 管理信息系统概述 …… (145)
4.2.2 基于数据仓库的信息处 理技术 …………… (85)	5.3.2 管理信息系统的结构 … (147)
4.2.3 知识发现技术 …………… (89)	5.3.3 管理信息系统对电子政务 的支持 …………… (149)
4.3 数据库技术 …………… (90)	5.4 电子政务与决策支持系统 … (149)
4.3.1 数据库技术概述 …… (90)	5.4.1 决策支持系统的基本 概念 …………… (150)
4.3.2 数据库技术在电子政务系 统中的应用 …………… (96)	5.4.2 决策支持系统的结构 … (152)
4.4 电子政务的安全技术 …… (98)	5.4.3 决策支持系统对电子政务 的支持 …………… (157)
4.4.1 信息加密技术 …… (99)	5.5 电子政务与智能决策支持 系统 …………… (160)
4.4.2 信息隐藏技术 …… (102)	5.5.1 智能决策支持系统的基本 概念 …………… (160)
4.4.3 安全认证技术 …… (105)	5.5.2 智能决策支持系统的 结构 …………… (161)
4.4.4 防火墙技术 …… (110)	5.5.3 智能决策支持系统对电子 政务的支持 …………… (163)
4.4.5 病毒防护 …… (113)	5.6 电子政务与群决策支持 系统 …………… (164)
4.4.6 入侵检测技术 …… (116)	5.6.1 群决策支持系统的基本 概念 …………… (164)
4.4.7 VPN 技术 …… (121)	5.6.2 群决策支持系统的 结构 …………… (165)
4.4.8 电子政务的安全设置 … (126)	5.6.3 群决策支持系统对电子 政务的支持 …………… (168)
4.5 政务信息的发布技术 …… (132)	思考题 …………… (169)
4.5.1 政府信息发布系统 …… (132)	
4.5.2 政府网站的建设 …… (133)	
思考题 …………… (137)	
参考文献 …………… (137)	
第5章 电子政务信息处理技术	
平台 …………… (139)	
5.1 电子政务的信息处理技术 框架 …………… (139)	

参考文献	(170)	7.1.2 电子政务的管理基础:先进的管理理念	(208)
第6章 电子政务的框架结构	(171)	7.1.3 电子政务的核心在于管理创新	(209)
6.1 电子政务的基本结构	(171)	7.2 电子政务的管理方法	(211)
6.1.1 传统政府的金字塔组织结构	(171)	7.2.1 政府的传统管理方法	(212)
6.1.2 电子政务的扁平化辐射结构	(172)	7.2.2 电子政务的基本管理方法	(214)
6.1.3 电子政务垂直化层次结构	(173)	7.2.3 基于信息技术的管理方法	(216)
6.2 电子政务的框架体系	(176)	7.3 电子政务管理模式	(222)
6.2.1 电子政务的框架体系	(176)	7.3.1 政府的传统管理模式	(222)
6.2.2 电子政务的网络体系	(177)	7.3.2 电子政务环境下的政府管理模式	(224)
6.2.3 电子政务的资源体系	(181)	7.3.3 电子政务管理模式的特点	(227)
6.2.4 电子政务的应用体系	(183)	7.3.4 电子政务管理模式的建立	(229)
6.2.5 电子政务的安全体系	(186)	7.3.5 电子政务的公共管理目标模式	(231)
6.2.6 电子政务建设的标准化体系	(189)	思考题	(233)
6.3 我国电子政务的基本框架	(192)	参考文献	(234)
6.4 电子政务框架整合解决方案	(194)	第8章 电子政务的应用类型与案例分析	(235)
6.4.1 “网驰”电子政务软件基础平台解决方案	(194)	8.1 办公自动化系统应用案例	(235)
6.4.2 联想电子政务总体应用解决方案	(196)	8.1.1 无锡政协办公自动化系统应用案例	(235)
6.4.3 安信天元:电子政务安全应用整体解决方案	(198)	8.1.2 河北省政府办公自动化系统应用案例	(239)
6.4.4 “三网一库”架构解决方案	(201)	8.2 电子政务的政府门户网站应用案例	(242)
思考题	(203)	8.2.1 宁波市政府门户网站建设案例	(242)
参考文献	(204)		
第7章 电子政务的管理	(206)		
7.1 电子政务的管理问题	(206)		
7.1.1 政务管理方式面临的挑战	(207)		

8.2.2 山西长治市政府门户网站 应用系统建设案例 ····· (244)	思考题 ····· (256)
8.3 电子政务的公众服务系统应用案例——广东南海电子政务应用示范工程案例 ····· (247)	参考文献 ····· (257)
8.4 北京顺义区政务综合资源库 建设案例 ····· (248)	第9章 电子政务发展趋势 ····· (258)
8.5 电子政务的智能化分析与辅助决策系统应用案例——广东国家税务局税务分析与决策支持系统成功案例 ····· (251)	9.1 电子政务发展中的若干重要问题 ····· (258)
8.6 整合应用案例分析——南昌市电子政务应用案例分析 ····· (253)	9.2 电子政务未来发展趋势 ····· (259)
	9.2.1 我国电子政务未来发展趋势 ····· (260)
	9.2.2 国外电子政务未来发展趋势 ····· (263)
	思考题 ····· (266)
	参考文献 ····· (266)
	专业术语中英对照 ····· (268)

第1章 电子政务基本概念

信息化是当今世界经济和社会发展的趋势,积极利用信息技术,尽快建立办事高效、运转协调、行为规范的电子政务,促进决策科学化和管理现代化,已成为政府适应形势发展的迫切需要和前提。电子政务是政府在国民经济和社会信息化的背景下,综合运用先进的网络技术和现代数字技术,以提高政府办公效率和透明度,实现协同工作、信息共享和决策支持为目标,将政府的信息发布、管理、服务、沟通功能向互联网上迁移的系统解决方案,实现在互联网上建立起开放的交互式管理和服务系统,向全社会提供高效优质、规范透明和全方位的管理和服务;同时,实现政府内部自动化、无纸化办公,实现办公现代化、业务规范化、信息资源化、决策科学化,树立高效、廉洁、公正、开放的政府形象。

1.1 电子政务的定义

最初,是政府推动了互联网并推动了网络的蓬勃发展。互联网本身是起源于美国国防部的一个研究项目,各国政府最初也只是认为自身的职责是为互联网经济创造良好环境,而不是积极地投入互联网本身。其实政府自身的定位就是推动电子政务的最终理由,政府内在压力迫使它努力要跟上互联网的步伐,并利用互联网推行政府改革。可以说,政府和互联网总是处于一个互动的过程中。

在社会信息化不断推进过程中,各级政府的办公自动化需求也在不断升级。“无笔办公”、“无纸办公”、“电子政府”等的提出基本上概括了当今政府办公自动化工程的方向与内涵。原有的各种办公自动化系统越来越难以适应网络时代政府办公的高标准要求,电子政务就是在这种背景下应运而生的。

电子政务发展到目前为止,还没有统一的定义,本节总结了几个不同的定义方式,并对各种定义方式进行了分析,此外,为了更清晰地理解电子政务的定义,本节将电子政务与电子商务、电子政府、政府上网几个概念进行了比较分析。

1.1.1 电子政务的不同定义方式

20世纪,以互联网为代表的信息科技得到了飞速的发展,信息技术几乎成为各个领域的重要推动力。在这种情况下,整个世界都面临着与信息技术相适应的社会转型,进而实现领域信息化。传统的政府管理当然也不例外。互联网的冲击

使政府行政的社会环境发生了变化,政府管理面临着历史上从未有过的、来自多方位的压力,创新已成为惟一的出路。电子政务成为当前政府创新的有效途径。通过电子政务的实现,提高政府办事效率和工作的透明度,增强人民的满意度。随着互联网的不断发展以及信息全球化进程的不断加快,电子政务已成为国民经济信息化建设的重要组成部分,并已对世界各国传统的政府运作模式产生了革命性影响。

电子政务作为一个新兴概念,其定义尚未获得统一的认识。当前对电子政务的定义存在不同的方式。

(1) 狭义的电子政务专指国家各级行政机关运用计算机技术、现代通信技术、网络技术进行行政事务管理和服务的活动。

(2) 广义的电子政务泛指各类行政机关运用计算机技术、现代通信技术、网络技术进行管理和活动。广义的电子政务定义与狭义的电子政务定义不同之处在于,它将活动的主体范围扩大到国家权力机关,司法机关,甚至一些社会团体等具有公共管理职能的组织。这种定义从管理活动范围上对电子政务进行了说明。

(3) 从政府的角度来定义,电子政务是以互联网为依托,以信息技术为手段,将传统的政府管理工作移植到网络化、数字化的环境中的一种政府工作方式。这种定义强调了电子政务的运行环境、主要依赖的技术手段,说明了电子政务是政府的一种工作方式,但定义中没有突出电子政务对政府管理模式、管理体制的变革性影响和其实施所能带来的重大作用。另外一种定义方式是,所谓电子政务是指利用信息网络技术和其他相关技术构造的政府结构和运行方式。通俗地说,电子政务就是通过互联网建立政府网站,组成虚拟政府,其重要内涵就是通过信息网络技术的应用和整合信息资源,打破政府部门之间和政府与社会之间的界限,使得公众可以方便快捷地通过政府网站获取政府的信息和服务。这种定义重点强调电子政务的本质是网络化的虚拟政府,内涵是政府工作的无缝连接,宗旨是公众服务的方便快捷。

(4) 电子政务的开创者以及很多大型企业也对电子商务进行了定义。美国是电子政务的开创者,在美国,电子政务是这样定义的:电子政务是政府利用技术手段(特别是以 Web 为基础的互联网技术)更有效地为市民、企业、政府职员以及其他社会团体和政府部门提供信息和服务。同时,也使得这些个人和团体能更便捷地取得政府所提供的信息和服务。在这个定义里,强调的是服务,电子政务的主要目的是服务大众。一是通过技术手段主动地为大众提供服务,二是通过技术手段使大众能够方便地从政府索取服务。两者加在一起形成了政府与人民大众之间的双向互动。联想指出,电子政务是政府机构运用现代计算机和网络技术,将其管理和服务职能转移到网络上去完成,同时实现政府组织结构和 workflows 的重组优化,

超越时间、空间和部门分隔的制约,向全社会提供高效优质、规范透明和全方位的管理与服务。这个定义在指出电子政务的支撑技术的基础上,还包含了电子政务的建设要与政府职能转变相结合,以及政务实施的目的是提高办事效率和管理水平,促进政务公开和廉政建设。

关于电子政务的定义有很多种,本书只罗列以上几种。以上定义从不同角度对电子政务进行了理解,其中各个定义之间有重复的内容。综合以上定义,本书认为,电子政务是国家各级政府部门综合运用现代信息网络与现代数字技术,将其内部和外部的管理和 service 职能通过精简、优化、整合、重组后到网上实现,彻底转变传统工作模式,打破时间、空间以及部门分隔的制约,为社会公众以及自身提供一体化的高效、优质、廉洁的管理和服务。电子是手段,政务是目的。这个定义包含了以网络体系为支撑、以用户为中心、以服务和管理为双重目的,从而使得政府运作效率能够提高、降低成本,提升人民的满意度。

但是,并非所有的电子信息技术与政务活动相结合,都能被称为电子政务。例如,政府部门通过传真来传递信息,就不能算是电子政务,因为电话在这里只是一个传递信息的途径和手段,而不能对政务活动的内容和开展方式产生根本性的影响,电子政务真正作为一个独立的概念出现,是在计算机网络技术相对成熟和普及之后,大量政务信息的实时共享和双向交流在技术上成为可能,从而使传统的政务开展方式发生根本性的改革。从这个意义上说,电子政务的物质基础是计算机网络。

电子政务主要包括三类:

- (1) 政府部门内部的电子化和网络化办公;
- (2) 政府部门之间通过计算机网络而进行的信息共享和实时通信;
- (3) 政府部门通过网络与民众之间进行的双向信息交流。

具体地说,目前各级政府部门所广泛使用的办公自动化系统,属于第一类电子政务的范畴;国家完成的“三金”工程和电子口岸执法系统是第二类电子政务的典型例子;政府部门通过自己的网站发布政务消息,进行网上招标、网上招聘、接受网上投诉等,则属于第三类电子政府的范畴。一个完整的电子政务系统,应当是这三类系统的有机结合。

电子政务与传统政务相比,为人民和政府之间提供了更直接的双向交流途径。在工业时代,人民与政务是迂回沟通的;在信息时代,人民将与政府“直接沟通”。人民和政府之间,将形成真正的“鱼水关系”,这就是电子政务的深层含义。电子政务与传统政务之间有着如下明显的区别:

传统政务管理模式呈现的是金字塔式的层级模式,命令是从最高一层直通到最低一层,削弱了下级的创造力和活力;而电子政务的管理模式是扁平化的网络结

构,集中式管理和分散控制相结合,有利于增强辅助决策的能力。

从本质上讲,传统政务是一种粗放管理方式,粗放的标志就是高成本、低效率。管理的粗放,突出表现在官僚主义现象上。官僚主义通过单纯缩编是不能治本的,这种管理容易疏远政府和群众的关系,还容易使中间环节发生腐败。电子政务管理模式是一种精细式管理,通过先进的计算机网络技术来解放管理能力,在降低成本的同时提高管理效率。电子政务有两个基本点,一是政务手段的演进;一是政务内涵的演进。前者是“用”上的变革,后者是“体”上的变革。从更根本的意义上说,电子政务是在现代化的新形势下对“为人民服务”的新理解。

电子政务借助网络手段,打破了传统政务模式下地区、部门限制,减少部门和地区之间的冲突,实现政府组织、智能和信息资源的高度优化整合,让政府的信息实现低成本共享。

电子政务以服务历年为政府行为的准则,在这种理念支配下,公众、企业和社会团体成为政府机构的客户,政府要确定服务标准,向客户做出承诺,从而使政府由控制型转变为服务型。

在电子政务模式下,公众、企业与社会团体利用网络与政府打交道,改变了必须通过一定的组织结构进行书面审核的传统工作方式,政府可以直接通过网络行使职能与权力,还可以通过网络收集、分析社会信息以及公众的需求意见等,从而做出更科学的决策。

传统政务活动是以日常事务为主的执行过程;电子政务是贯穿着知识理念和创新精神的政务活动,要求政府管理者必须不断地更新和学习。

传统政务是社会化任务越重,管理范围越大,相应的管理成本越高;电子政务则是社会任务越重,管理范围越大,相对的管理成本越低。

电子政务在今天大多数还停留在政务上网阶段,还只是政府建立网站,把一些可以公开的信息资源发布出去,而电子政务的更高阶段将是政府对群众的要求进行更快捷的反映,更直接地对人民服务。

以下从电子政务与其他概念的对比中进一步理解电子政务的概念以及与其他发展领域的关系。

1.1.2 电子政务与电子商务

电子商务是指人们利用电子手段进行商业、贸易等商务活动,是商务活动的电子化。电子手段是指电子技术、工具、设备及系统,包括最早的电话、电报、电视、传真、电子邮件、电子数据交换、电子计算机、通信网络以及现在的信用卡、电子货币和互联网。商务活动包括询盘、报价、磋商、签约、履约、支付等经济活动。电子商务主要是网上的商务活动,它使信息流、资金流和物流三者融为一体。电子商务

是一种新的商业运作模式。

电子政务和电子商务一样是一个广泛的概念,政府与市场是当今社会发展的两大动力,电子政务和电子商务一起,成为政府与企业推动社会进步的重要工具。自电子商务发展以来,作为国家管理部门的政府为了适应电子商务的发展和对电子商务的有效管理,不得不加快电子政务的建设,电子商务促进了电子政务的发展,二者相辅相成,互相促进。下面从几个方面对两者之间的区别与联系进行说明。

1. 电子政务与电子商务的实施主体和其服务的用户不同

开展电子政务的前提是政府实现信息化;开展电子商务的前提是企业实现信息化。因而,电子政务的实施主体是政府机构;而电子商务的实施主体是发起交易的经济实体。电子政务是政府对政府部门内部、其他政府部门、企业与公众进行管理和服务的电子化、网络化政务活动,所以电子政务的用户群体主要是政府工作人员和社会公众;电子商务是企业对企业内部、其他相关企业、政府机构以及普通消费者(公众)进行管理和服务的电子化、网络化商务活动,所以电子商务的用户主要是对企业商务活动感兴趣的用户。

2. 电子政务与电子商务的建设思想和应用目的不同

电子政务是政府机构信息化的产物,它主要强调信息技术和政府管理体制变革的有机结合,意在借助信息技术对传统的政府模式进行根本性变革,改善管理机制和管理模式,提高政府管理效率;电子商务是企业等经济实体信息化的产物,它强调信息技术和企业经营模式的有机结合,旨在通过信息技术拉近交易双方的距离,拓宽买卖双方的交易通道,创造良好的经营交易环境。

3. 电子商务的结构模式引导电子政务结构模式的划分

从电子政务与电子商务的组成结构来看,按照活动双方的主体对象来划分,电子商务包括四种类型:一是企业与企业之间的电子交易(B2B);二是企业与政府之间的电子交易(B2G),如政府采购、税收、商检;三是企业与消费者(公众)之间的电子交易(B2C);四是消费者(公众)与消费者(公众)之间的电子交易(C2C)。按照类似的划分原则,电子政务包括三种类型:政府对政府的电子政务(G2G)、政府对企业的电子政务(G2B)、政府对公众的电子政务(G2C)。

4. 电子商务发展中的概念与技术可以为电子政务的建设所鉴戒

电子商务自发展以来,已有不少成熟的技术可以应用在电子政务的建设上,节省了电子政务在技术上的探索 and 开发时间,加快了电子政务的建设。电子政务与电子商务的交集就是政府与企业的信息接口。电子政务的开展离不开电子商务的支持,反过来,电子商务的开展也离不开电子政务的支持。因此,电子政务与电子

商务是相辅相成的。

(1) 在电子商务环境下,企业为了提高市场竞争力,要求对企业内部和外部的所有可用资源进行优化配置,以加快对市场的反应,也就是企业资源规划;同样,政府为了节约运转成本,提高政务的处理效率,也要考虑如何对政府的资源进行优化配置,即政府资源规划。

(2) 企业为了在信息社会和市场经济条件下更好地运作,对以前的业务流程进行重新组合和更新改造,也就是商务流程再造;同样,政府为了利用信息技术提高办事效率和社会服务水平,也对传统政府行政管理和服务流程进行重新组合和更新改造,即政务流程再造。

(3) 企业为了方便与外界的互动式信息交流,以便快速获取外界信息以及提高企业的办事效率,要建立企业信息的门户网站,这就是企业信息门户;同样,政府为了方便与外界的互动式信息交流,以便快速获取外界信息以及提高政府的办事效率,要建立政务信息的门户网站,这就是政府信息门户。

(4) 企业为了在市场销售中吸引顾客、留住顾客、不断升级顾客,提供个性化的服务,就要利用信息技术对企业与企业的客户之间的关系进行维护、管理和更新,这就是客户关系管理;虽然政府与企业的实际情况差异很大,但是政府的重要职能就是对社会进行管理和提供公共服务。政府要树立良好的政府形象,也要采用信息技术提升对社会进行管理和提供公共服务的能力,这就是政府关系管理。

5. 电子政务为电子商务提供有效的管理与服务

电子政务拓宽了政府部门和企业间的交流渠道,加速关键信息的反馈。借助强大的网络技术,把更多的时间和精力投入到社会公众服务中去。如果政府使用电子政务手段开展管理和服务,那么这种管理和服务就会变得简单而易于操作,可以减少政府行政的成本费用。从这个角度来说,电子政务为政府与企业 and 公众的信息交流打开了方便之门。

电子政务把政府的管理职能和服务功能整合在一起,系统、有效地管理和服务于电子商务。首先,是为电子商务创造一个开放、宽松的政策环境。例如,富于竞争的电信市场、安全的数字签名系统、较轻的赋税、保护网上个人隐私以及网上购物的消费者保护措施等。其次,是为政府部门存储大量宝贵的信息资源。虽然企业包括银行和保险公司可能会对它们的客户了解颇深,但惟有政府机构大范围地掌握着企业和公民的详细资料,当这些资料能安全完整地在网上得以保证时,政府通过实施电子政务又大规模地对互联网加以应用,这无疑会对电子商务的发展提供安全和信任的基石。最后,是政府部门服务质量的改善。有了电子政务,以消费者为本和人性化的优质公共服务不但会让人们的生活更加轻松,而且还会从根本上推动电子商务的发展。

电子政务对电子商务的这种管理不是控制,不是干预,而是以开放的合作态度来促进它们的同步发展,这就是制定管理规则和开放服务标准,但是这些规则和标准必须是灵活的,必须随着网络世界的变化而动态变化,只有坚持这种管理和服务的原则,才能保证电子商务稳定发展。

此外,电子政务还有利于扩大电子商务的潜在市场,政府的网上交易就是一笔很大的电子商务。电子政务将促进中小型企业向电子商务的方向发展。政府作为社会结构中的一个重要枢纽,其电子政务的实施,必然推动、促进电子商务的发展,带动社会与经济发展的信息化。

总的来说,电子政务与电子商务之间有着不可忽视的联系和相互作用。在两者的实施过程中,应将两者有机地结合起来。电子政务可以借鉴相对成熟的电子商务中的方法、技术等,同时也应注意电子政务对电子商务的拉动作用。两者共同发展实现政府和企业的全面信息化,为信息化建设做出巨大贡献。

1.1.3 电子政务与电子政府

电子政务和电子政府的英文翻译都是“E - Government”,在一般情况下,人们容易混淆这两个概念。“电子政府”原意是指利用网络技术来构建一个“虚拟政府”,从而使民众能够随时随地地享受各类政府服务。1993年,美国开始研究重塑美国的政府系统问题。为了使系统的运行更为合理和高效,同时使其能为民众提供更为便捷的服务,美国为此发起了一场名为“国家绩效考察”(National Performance Review)的运动,用以检视美国政府在管理和提供服务方面所存在的弊端,并提出相应的改革建议。在这场运动中,构建“电子政府”被作为一个重要的改革方向提出来。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。在北美、欧洲、日本等IT业非常发达的国家,他们将通过网络进行的政务活动称为电子政府,而不是称为电子政务。发达国家在定义电子政府时,涵盖了政府这个角色应该做的所有事情。

本书认为“电子政府”的提法缺乏一套客观的衡量标准。例如,一个政府究竟要把多大比例的服务放在网上进行,才算是已经建成了“电子政府”?国内人士在探讨“电子政府”这一概念的时候,常偏重于政府服务的电子化,而很少涉及几乎同等重要的部门内部和部门之间的电子政务活动。这种倾向之所以出现,主要是“政府”这个词本身就有实体的含义,而且政府作为一个整体出现,经常是与社会相对而言的。在这种情况下,人们更多地是从民众接受服务的角度来探讨“电子政府”。

电子政务与电子政府的概念不同,电子政务是指基于网络技术和信息技术构建的,符合互联网技术标准的面向政府机关内部、其他政府机构、企业以及社会公