


教育部人文社会科学重点研究基地  
中山大学行政管理研究中心 学术文库

# 电子政务：信息时代的政府再造

蔡立辉 著



 中国社会科学出版社

# 电子政务：信息时代的 政府再造

蔡立辉 著

中国社会科学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

电子政务:信息时代的政府再造/蔡立辉著. —北京:  
中国社会科学出版社, 2006.4

(教育部人文社会科学重点研究基地中山大学行政管理研究中心学术文库)

ISBN 7 - 5004 - 5614 - X

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 033297 号

特约编辑 何 力  
责任编辑 易小放  
责任校对 李小冰  
封面设计 诚 信  
版式设计 王炳图

---

出版发行 **中国社会科学出版社**

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010 - 84029450 (邮购)

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京奥隆印刷厂

装 订 三河鑫鑫装订厂

版 次 2006 年 4 月第 1 版

印 次 2006 年 4 月第 1 次印刷

开 本 710 × 980 1/16

印 张 28

插 页 2

字 数 530 千字

定 价 48.00 元

---

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换  
版权所有 侵权必究

## 《文库》编委会成员

顾问 夏书章 王惠岩

主任 王乐夫

委员 (按姓氏笔画为序)

王乐夫	王浦劬	马 骏	刘 恒	刘德厚
朱立言	任剑涛	陈振明	陈瑞莲	肖 滨
郭小聪	郭正林	夏书章	曹沛霖	薛 澜
蔡 禾	蔡立辉	廖为建		

## 夏书章教授题词

“文库”，其实也是“武库”，因为其中贮存的是思想、理论“武器”。全面建设小康社会，开创中国特色社会主义事业新局面，需要在邓小平理论和“三个代表”重要思想指导下的中国特色社会主义政治与公共管理理论密切结合实际的研究，去促进社会主义民主的健康发展，社会主义政治文明的顺利建设，科学民主决策的成功实行，以及行政管理体制的有效改革，等等。相信有关专家、学者必将共同积极努力，为此作出应有的贡献。

——书贺《中山大学行政管理研究中心学术文库》开始出版

夏书章

2004年3月

（夏书章教授，男，江苏人。全国著名行政管理学家、中国行政管理学会第一副会长、全国公共管理硕士（MPA）专业学位教育指导委员会顾问、中山大学行政管理研究中心名誉主任、博士生导师）

# 总 序

## 一

自 20 世纪 80 年代中国恢复行政学教学与研究以来，至今不过 20 多年历史。然而，就是在这短短的 20 多年中，中国行政管理的研究与实践取得了令人瞩目的辉煌成就。它表现在：第一，学科建设蒸蒸日上，学科门类日益齐全，目前已经形成包括一级学科、二级学科等在内的学科体系和涵盖行政管理、社会医学与卫生事业管理、教育经济与管理、社会保障、土地资源管理等不同学科方向的研究与教育体系。第二，教学科研层次逐步提高，形成了以博士后、博士、硕士及学士培养为主干的多层次教学科研体系。第三，科研取得了丰硕成果，出版了一大批优秀教材、专著，发表了大量学术论文，其中不乏在国内外较有影响的力作。第四，实现了范式转换，由此提出了许多新观点，形成了较多有价值的思想，提炼出不少带有规律性的研究成果。行政管理学基础理论的研究也已深入到行政管理的各个方面，对行政管理分支学科进行系统研究。而且，在基本理论以及行政管理各个研究领域和研究方法方面，更多地与政治学、法学、社会学、经济学、管理学、心理学等相关学科的研究进一步紧密地结合起来，互相借鉴与渗透，有中国特色的社会主义行政学学科体系与学科建设在探索中获得了更进一步的发展。1997 年后，随着公共管理一级学科的建立，行政管理的定位进一步得到明确与加强，有关行政管理理论研究成果也更加丰富起来，进而大大促进了行政管理学科建设和教学水平的提高。当然，相对于纷繁复杂的行政改革实践来说，理论的建构还有许多未尽之功，这就为今后进一步加强行政管理理论与实践研究提供了广阔的空间。

在行政管理领域异军突起的队伍中，中山大学行政管理研究中心于 2000 年 12 月成为教育部人文社会科学重点研究基地，在把其建设成为全国惟一的行政管理科学研究、人才培养、学术交流、咨询服务、体制改革等“五个建设标准”的目标的驱动下，全体专、兼职人员不辱使命，努力拼搏，为中国行政管理发展尽心尽力，并且取得了较丰硕成果。展现在读者面前的这套《文库》，就是中心几年来主要科研成果的结晶。过去三年里，聚集在中山大学行政管理研究中心周围的专家、学者都各自承担了一些国家级、省部级等研究项目，经过几年的潜心研究，成果陆续孵出。与此同时，在我们培养的博士生中，一部分博士论文也具有相当创见。为了更好地向社会汇报并接受检验，特决定把这

些研究成果通过出版《文库》的形式郑重推出。这套《文库》有30多部著作。我们期望通过这一形式,一方面总结并反映本中心过去三年在行政管理领域研究的基本成果,另一方面也为国内行政管理理论与实践的发展和 innovation 做出一点应有的奉献。作为全国行政管理学的国家级重点学科研究基地,中心一直把中国行政管理的发展视为自己的责任,也一直把本中心的发展视为中国行政管理不断开拓创新的一面缩影。我们相信,《文库》的陆续出版,将是行政管理学界的一件实事。

## 二

中山大学行政管理学科研究与教育传承久远,最早可以追溯到1906年广东法政学堂的行政本科。1924年,孙中山创办广东大学时将法政学堂并入,使之成为后来中山大学的政治学系,直至1952年“院系调整”才告中断。孙中山先生倡导“天下为公”,并从公共管理视阈解读“政治”,他丰富的政治与行政管理理论与实践,是中山大学行政管理学科建设的宝贵财富。著名行政管理学家夏书章教授在中山大学执教半个多世纪,为中国行政管理学科的建设与发展作出了显著的贡献,也为中山大学行政管理学科学术地位的确立起着奠基性的作用。20世纪80年代,中山大学行政管理学科重建以来,在国内同仁的关心和支持下,经过广大教师的共同努力,获得了快速的发展:1998年,行政管理专业获得行政管理专业博士学位授予权,成为全国首批拥有行政管理博士学位授予权的三个单位之一;2000年12月,“中山大学行政管理研究中心”被评定为教育部人文社会科学重点研究基地;2001年8月,行政管理专业被评定为国家级重点学科并获得公共管理硕士(MPA)专业学位的办学权;2002年,行政管理本科专业被评为广东省名牌专业;2003年,获得公共管理一级学科博士学位授予权。

本中心作为行政管理学科的国家级研究基地,在上级领导的精心指导和学界同行的鼎力支持下,自建立起就确定了可持续发展的目标。进入21世纪,我们将秉承传统,与时俱进,依托既有的成果,以《文库》出版为契机,经过不懈努力,力求把本中心建成名副其实的国家人文社科重点研究基地。值此《文库》出版之机,我尚望国内学界同行像昔日那样,继续对中山大学行政管理研究中心予以关爱和支持,把它办成全国行政管理领域中令人瞩目的学术园地!

## 三

公共管理学的研究包括本中心的建设必须坚持以下几项根本原则:一是借鉴国外理论与中国实际情境相结合。目前而言,国内公共管理的一个研究重点

还是对国外理论的挖掘与应用,这就需要我们在学习借鉴别人的理论时坚持突出特色,为我所用,既要吸收,又要鉴别,更要创新,始终把建立中国特色的公共管理理论体系作为己任。二是理论研究与实际应用相结合。缺乏理论指导的实践是盲目的行为,远离实践需求的理论研究是空洞的文字游戏。对于公共管理来说,其理论与实践的完善结合尤其至关重要。在《文库》中,既要反映出近年来公共管理领域内重大基础理论的研究成果,又要能体现围绕若干现实问题而作的理性思考与对策研究。三是专业化与多元化相结合。现代公共管理综合了政治学、管理学、经济学、社会学、法学等相关学科,是一门地地道道的多元化综合性学科,有鉴于此,各个系列的编著者来自于一个或几个不同学科,他们具备各自学科的专门知识与技能,又整合于公共管理这个大领域之内,从而使其成果具有专业理念和跨学科的综合性、互补性特色。四是注重传统与发展创新相结合。现代公共管理学科的迅速发展并不意味着它对传统理论的抛弃,我们应该重视从传统理论中获得宝贵营养;与此同时,更要认识到创新是一切事物生存和发展的基础。离开对未来环境的分析把握,公共管理就会沦为为实践行为的诠释者而不是先导者的地位。从这个意义上说,在公共管理理论与学科发展中,也必须保持与时俱进的品质。

#### 四

本套《文库》包括五大系列 30 多部著作,内容涵盖公共管理基础理论与实践、地方政府管理、区域公共管理、政府行为与依法行政等多个领域。

在“公共管理理论与实践研究”系列中,各位作者努力探索公共管理的基础理论和具体的管理领域,并力图为公共管理建构新的学科体系尽一点努力。该系列包括《中国公共管理理论前沿》、《西方公共行政学理论前沿》、《公共管理基础理论及体系》、《国际公共管理》、《政府公共管理》、《社会公共管理研究》、《国家公共管理》、《比较公共管理》、《电子政务:信息时代的政府再造》、《让渡空间与拓展空间——政府职能转变中的半官方社团研究》等。

在“地方政府与区域公共管理研究”系列中,各位研究者努力探索地方政府和区域公共管理的前沿问题和热点问题。该系列包括《区域公共管理研究》、《珠江三角洲公共管理模式研究》、《中国城市公共管理与公共政策比较》、《港澳特别行政区公共管理研究》、《中国地方政府制度创新研究——政府、产权、市场三维互动的透视》(已由高等教育出版社出版)、《制度变迁与城市管理》、《亚太地区合作的理论与实践》、《中国—东南亚区域合作与公共治理》、《都市边缘的村庄——广州北郊蓼江村的实地研究》等。

在“政府行为与依法行政研究”系列中,各位研究者研究了政府行为与依法行政方面亟待解决的热点问题。该系列包括《地方政府与就业政策》、《中国



行政监督研究》、《中国乡村权力结构》、《政府信息公开制度》、《行政复议制度改革研究》、《财政管理体制创新研究》、《腐败与反腐败的经济学研究》等。

“行政管理学专业博士学位论文”系列则是本中心近两年毕业的博士生学位论文选。包括《当代中国政府与非营利组织互动关系研究》、《乡镇公共物品制度外供给分析》、《中西古代政府制度及其近代转型路径约束比较》、《公共行政理论范式演变研究》、《当代中国地方政府间横向关系协调研究》等。

行政管理学是一门古老而又年轻的学科,其发展既有深厚的历史积淀,也有源源不断的后进勃发之势。为此,中山大学行政管理研究中心将和国内外同仁一道,携手并进,共同迎来行政管理学全面发展的新春天。在此,我们希望这套《文库》能够成为中国行政管理学领域百花齐放之中的一朵亮丽奇葩。

王乐夫

2004年4月6日

(王乐夫系中山大学校务委员会副主任、国务院学位委员会公共管理评议组第二召集人、全国高等学校公共管理类学科教学指导委员会主任委员、全国公共管理硕士(MPA)专业学位教育指导委员会副主任委员、国家社科重点研究基地中山大学行政管理研究中心主任)

# 目 录

绪 言 .....	( 1 )
一 本项研究成果的意义 .....	( 1 )
二 本项研究成果的主要内容 .....	( 2 )
三 本项研究成果的主要观点与对策 .....	( 3 )
四 本项研究成果的价值及其社会影响 .....	( 5 )

## 上篇 电子政务理论:概念、理念与发展

第一章 导论 .....	( 9 )
一 电子政务在政府再造中孕育 .....	( 9 )
二 研究文献综述 .....	( 19 )
三 研究方法 .....	( 26 )
第二章 电子政务的基本原理 .....	( 28 )
一 电子政务的内涵 .....	( 28 )
二 电子政务的内容及其运行模式 .....	( 49 )
三 政府再造与电子政务功能价值的实现 .....	( 63 )
第三章 电子政务与当代政府再造 .....	( 79 )
一 从企业再造到政府再造的发展 .....	( 80 )
二 电子政务与政府再造的关联性 .....	( 104 )
三 电子政务与政府业务流程再造的实现 .....	( 113 )
第四章 发达国家电子政务与政府再造 .....	( 130 )
一 美国电子政务与政府再造 .....	( 130 )
二 英国电子政务与政府再造 .....	( 147 )
三 日本电子政务与政府再造 .....	( 157 )
四 发达国家电子政务建设与应用的特点分析 .....	( 168 )
第五章 中国电子政务与政府再造 .....	( 177 )
一 中国电子政务建设的历史进程 .....	( 177 )
二 当代中国电子政务建设的指导思想、原则和任务 .....	( 186 )
三 中国电子政务建设与应用评估 .....	( 191 )
四 当代中国电子政务建设与政府再造的策略选择 .....	( 209 )

## 下篇 基于电子政务的政府管理与服务及其创新

<b>第六章</b>	<b>电子政务应用系统</b> .....	(221)
一	电子政务应用系统的特性与总体结构 .....	(222)
二	电子政务应用系统的总体设计 .....	(234)
三	电子政务应用系统的集成整合 .....	(248)
四	“一站式”电子政务应用系统 .....	(257)
<b>第七章</b>	<b>基于电子政务的信息化政府管理</b> .....	(269)
一	信息化管理的内涵与特征 .....	(269)
二	信息化管理的构成与政府管理创新 .....	(273)
三	信息化管理的应用内容 .....	(284)
四	信息化管理的组织形式:虚拟政府 .....	(297)
<b>第八章</b>	<b>基于电子政务的“一站式”政府服务</b> .....	(314)
一	“一站式”网上行政许可服务系统 .....	(315)
二	网上工商管理应用系统 .....	(332)
三	网上海关应用系统 .....	(346)
四	网上税务应用系统 .....	(357)
五	公共财政管理信息系统 .....	(369)
<b>第九章</b>	<b>电子政务实现政府再造的技术支撑</b> .....	(381)
一	数据库技术 .....	(381)
二	信息资源管理技术 .....	(393)
三	电子政务业务应用系统的开发技术 .....	(410)
四	电子政务安全技术 .....	(418)
<b>参考文献</b> .....		(433)
<b>后记</b> .....		(437)

## 绪 言

从行政生态学的观点来说,信息化、经济全球化、管理民主化以及 WTO 的加入,构成了当代我国政府公共管理环境变迁的一个日益显著的特征。在这种社会环境条件下,随着现代科学技术的推动和城市化进程的加快,各个国家之间在市场、信息、技术、人才、资本和其他经济资源方面的争夺日趋明显,竞争日益激烈。原来表现为分散的、以企业为主体的竞争正在逐步发展成为集中的、以政府为主体的竞争。因此,要使国家利益、区域利益最大化,使一个国家、一个地区在国际市场上经常处于有利地位,最重要的就是要建设一个让公众充满信心的、既富有高效率又负责任的政府;而要建设一个既富有高效率又负责任的政府,就必须提高政府的竞争能力,提高政府的管理效能和对社会的服务质量,提高政府政策操作的技能和水平,核心就是要实现政府管理创新。正是基于这一认识,国家社会科学规划课题“信息时代、WTO 与中国政府管理对策研究”的研究成果,除了系列学术论文、研究报告之外,主要专著成果确定为《电子政务:信息时代的政府再造》,以期集中研究、系统分析和充分体现如何通过电子政务手段实现政府管理创新。

### 一 本项研究成果的意义

政府管理是中国现代化建设中的一个关键问题,是中国加入 WTO 后必须引起高度重视的问题,也是政治学、公共行政学应用研究的重要问题。2001 年 12 月 11 日中国已正式成为 WTO 成员国;信息化、经济全球化和民主化,已成为时代发展的趋势。这对中国来说,既是机遇,又是严峻的挑战。一方面,时代发展迫使中国必须融入到一体化经济中来,否则,中国就不会有发展,甚至被淘汰;另一方面,当前经济市场化的市场和全球一体化的经济,都是发达资本主义国家的市场与经济。信息时代、WTO 和经济全球化成为了中国政府管理环境变迁的一个日益显著的特征,也对中国政府管理的诸多方面提出了前所未有的挑战。中国政府采取何种对策措施才能既获得发展的机遇、融入全球经济一体化中、顺应政府管理国际化的发展潮流,同时又能保持中国管理的特点、维护本国的利益;如何通过现代科学技术的应用与政府行政改革的有机结合实现政府管理创新,这是政府管理实践为政治学、公共行政学应用研究提出的前沿性理论问题,也是中国所面临的亟待解决的现实问题。

然而,从政治学、公共行政学恢复特别是从 20 世纪 90 年代提出建立社会

主义市场经济体制以来,尽管我国政治学、公共行政学对因国内环境的变迁而带来的一系列政府管理问题进行了富有成效的研究,但对信息时代社会环境变迁对我国政府管理之影响的研究却非常薄弱,尤其是缺乏系统地对信息时代社会环境变迁对我国政府管理提出的挑战进行对策性研究。这不能不说是我国政治学、公共行政学应用研究的一大缺憾。与此相反,国际学术界早就开始了信息时代(Information Age)与电子政务(E-Government)的研究与实践,并提出建立电子化政府、实现政府在线管理与服务的政府改革目标;提出了“国际公共行政”(International Public Administration)的新概念。吸收西方“新公共管理运动”(the movement of new public management)的实践经验和国际学术界的有益成果,采用跨学科相互渗透与融合的研究方法系统地研究我国政府面对挑战所应采取的对策和政府管理创新途径,是这个时代赋予政治学、公共行政学理论工作者义不容辞的责任。

本项研究成果的理论意义在于有助于拓展我国政治学、公共行政学应用研究的空间与视野,进而将管理信息系统(MIS)、流程再造(BPR)、客户关系管理(CRM)等理论方法引入到政府管理实践中来,解决政府管理实践中出现的重大现实问题;其实践意义在于为实现政府管理创新,优化政府职能配置与行政业务流程,形成行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的行政运行方式,推进我国政府管理模式与服务范式的转变,提供了有益的咨询。

## 二 本项研究成果的主要内容

电子政务作为一种理念,作为政府管理创新、政府职能转变、行政业务流程再造和政府信息化有机结合起来的一项极为复杂的、系统的公共治理工程,是在现代信息技术的推动和政府再造理论的指导下孕育和产生的。从西方发达国家的经验来看,电子政务作为一场行政革命,是政府再造(Reengineering Government)的同义语,它在相当程度上带来了西方国家政府管理效率的提高和管理能力的增强,使各种社会危机和矛盾都得到了相对缓和,并把政府部门从低效率和高成本中解脱出来,为提高政府部门的公共治理能力提供了一种全新的管理范式(administrative paradigm),为政府部门加强与企业和公众的沟通提供了应用平台和手段。我国也同样面临着西方发达国家曾经面临的政府管理低效率、财政负担沉重、公众对政府服务不尽满意和现代科学技术飞速发展等社会现实条件,因此,从理论上说,电子政务也必将有利于我国按照市场经济体制和WTO规则的要求促进政府职能转变、提高效率、降低行政成本和提高政府服务质量,并为政府管理创新提供有力的手段。

研究成果根据“发现的程序”,从西方国家电子政务孕育和发展的历史进程中,发现电子政务的建设规律;根据验证的逻辑,从我国推进电子政务建设

的理想和现实的矛盾冲突以及中国与西方国家推进电子政务建设的比较中,探究原因、揭示规律、寻找途径。电子政务作为一种手段,对推动政府组织结构和政府管理从现有的、工业时代的政府形态和官僚结构向以信息技术等现代科学技术建构的、适应以互联网为主要特征的网络化政府组织结构和运行方式转变,有着十分重要的意义。

为此,本项研究成果以信息时代和我国加入 WTO、处于社会转型时期为背景,以政府管理实践中的效率、行政能力、业务流程再造和服务质量等基础性问题的研究为导向,以揭示问题、分析论证问题和探索具有可操作性的解决问题的对策途径为主要内容和鲜明特点,以构建中国特色的政府管理创新理论和方法、提高政府管理效能与服务质量为目的。具体来说,研究成果的主要内容包括:

第一,在基本理论层面上,研究成果系统研究了电子政务的基本内涵,综合评述了以往电子政务的理论研究,评估了电子政务的建设实践,特别是通过电子政务内含的网络信息技术的运用与政府再造关联性的研究,揭示了电子政务在实现政府管理创新、再造行政业务流程、重组行政结构、合理配置行政职能和实现科学决策等方面的重要作用及其实现途径,研究了电子政务在管理和服务方面的功能价值,进一步丰富和拓展了我国政治学的理论研究。

第二,在基本方法层面上,研究成果注重跨学科的渗透与交叉,以规范研究与实证研究相结合,通过案例分析方法、调查研究方法、文献资料研究方法和比较分析方法等实证研究方法,坚持以吸收国外先进经验与本国国情相结合的原则为指导,坚持方法论范式关于方法范式论、模式范式论和主体观念范式论三个层面的统一性和关联性,注重价值理性与工具理性的有机统一。这些研究方法的运用,有效地支持了西方国家与我国在电子政务建设和政府再造关联性上的系统研究,并分析和论证了以社会需求为导向的电子政务,其推行和应用的程度都应与社会经济发展的程度相联系,分步实施、逐步推进。

第三,在基本应用和操作层面上,研究成果系统研究了网络信息技术等现代科学技术与政府再造有机结合的具体途径和技术支撑。研究成果通过系统研究电子政务理论以及基于电子政务模式的电子化政府管理和“一站式”政府服务等具体应用,提出了更新政府管理理念、创新政府管理方式、再造行政业务流程、规范行政行为、提升行政能力、提高政府服务质量以适应信息时代和 WTO 的挑战,使政府管理更加透明,使政府管理更加具有科学性、协调性和民主性,使政府服务更加优质、高效和便利的对策性建议和解决方案。

### 三 本项研究成果的主要观点与对策

研究成果围绕电子政务实现政府管理创新这个主题,提出了如下主要观点

和对策建议:

第一,提出并论证了电子政务是一场行政革命,是政府再造的同义语的观点。研究成果从本质上揭示了在电子政务环境下,政府部门对网络信息技术等现代科学技术的使用不只是为了追求自动化技术水平的提高,而是为了提高为公民、法人和其他组织办事的工作效率和改善行政绩效;也不是只为了解决本部门内部的业务需求、形成自动化的孤岛,而是要能够加强与其他各部门的协作,形成跨部门的网络化协同办公环境;提出了政府再造是使网络信息技术有效发挥作用的现实途径的观点。

在上述观点的基础上,研究成果提出了运用现代科学技术的力量对政府组织结构、运行方式、服务范式和行政业务流程进行优化重组和再造,从现有的、工业时代的政府形态和官僚体制结构向以信息技术等现代科学技术建构的、适应以互联网为主要特征的信息化政府组织结构和运行方式转变的具体对策建议和解决方案。

第二,系统地揭示了电子政务建设过程中的三组关系:(a)技术(电子)与政务的关系。揭示了电子政务建设过程中网络信息技术的运用与政府再造的关联性:信息时代的政府再造是使现代网络信息技术最大限度发挥作用的体制条件,是电子政务产生良好绩效的前提;网络信息技术是电子政务的物质基础和重要支撑。电子政务的核心问题是政务问题;技术运用与传统管理体制之间的冲突,不是让现代网络信息技术去适应传统行政管理体制,而是要通过网络信息技术再造传统的行政管理体制;电子是载体,政务才是根本。(b)建设与整合的关系。电子政务建设中的“建设”一词不能只是技术的运用,或者说不能只是建网站、拉光纤、建平台和各个部门建自己的业务系统,这些内容只是建设的一部分,更主要的内容则是如何打破部门鸿沟,消除自动化孤岛和信息孤岛,进行行政业务流程的优化重组,实现跨部门的业务、信息与服务的集成整合,形成跨部门的网络化协同办公环境,造就无缝政府。(c)概念与应用的关系。概念是应用的指导,应用则是概念所包含的理念的实现;应用如果离开了正确概念的指导就会迷失方向,概念如果不应用于实践就变成了纸上谈兵。由此强调了电子政务建设应坚持以应用为主导,突出应用的观点。

在上述观点的基础上,研究成果提出了电子政务避免“三重三轻”(重电子轻政务、重建设轻整合、重概念轻应用)的对策建议和具体解决方案。

第三,提出了电子政务是一项综合的公共治理工程的观点。网络信息技术之于政府公共行政的影响和对公共行政所造成的挑战,以往的研究都有论及;但如何使网络信息技术与政府公共行政有机结合,通过政府再造发挥网络信息技术的作用,则是少有论及。

基于这一理论观点,研究成果呼吁理论研究者对公共行政背景与网络化环

境之间的相互渗透进行重新思考。不仅要研究网络信息技术之于政府公共行政的影响,而且更要研究工业经济时代形成的官僚制度、管理理论、管理体制之于网络信息技术有效发挥作用的障碍。网络信息技术等现代科学技术并不会自动地导致政府公共行政深刻的结构变化,因为,不管网络信息技术的变化多么巨大、影响多么深远,公共管理者在理解技术力量的同时仍然还会继续追求他们自己的利益,传统的管理体制、管理理念和公共管理者本身的“经济人”特性还会影响技术发生作用的方向和程度。政府行政组织在许多方面影响着公共政策的发展和执行,结果也影响到社会中“价值的权威性分配”。

第四,研究成果突出以信息化、经济全球化和我国加入WTO为环境条件,注重从中国实际国情出发,强调电子政务功能完善的程度与社会经济发展之间的内在关联性,提出和论证了我国现阶段强调电子政务的政府管理功能和对社会的服务功能并重的必要性。研究成果吸收和借鉴西方国家的相关研究成果,注重构建中国特色的电子政务理论和方法论体系,在推动我国电子政务理论与方法论及其创新方面的深入研究、推进政府公共管理方式方法的变革以及切实提高各级政府部门科学行政、民主行政、依法行政的能力,解决我国社会转型过程中出现的公共管理实践问题等方面提出了具体对策建议和解决方案。

研究成果着眼于电子政务理论的运用、着眼于电子政务建设与应用实践的理论思考、着眼于电子政务新的实践和新的发展,从而把电子政务的研究、建设与应用同解决我国市场化、城市化进程中面临的各类公共管理问题结合起来。

第五,研究成果将管理信息系统(MIS)、流程再造(BPR)、客户关系管理(CRM)等理论方法引入政府管理实践中来,系统研究了电子政务理论以及基于电子政务模式的电子化政府管理和“一站式”政府服务等具体应用;研究成果特别强调了实现跨政府部门的业务、信息与服务的集成整合,形成无缝隙政府,以整体的而不是分散的、各自为政的方式提供公共服务的电子政务建设路径和具体实现方案;提出了现代网络通信技术的运用与政府行政改革、行政业务流程再造、政府职能转变有机结合,形成行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的行政运行方式的对策建议和解决方案。

#### 四 本项研究成果的价值及其社会影响

第一,学术价值。研究成果在研究方法和学科取向上,坚持多学科的研究取向并进行了交叉研究。研究成果从公共行政学、管理学、计算机科学、信息科学的视野对电子政务建设过程与政府再造的内在联系、网络信息技术应用与政府行政改革的内在联系、电子政务的政府公共管理功能与社会服务功能的内在联系以及电子政务的核心价值进行了深入研究,打破了以往电子政务研究单



一的学科取向,使电子政务的理论研究、建设与实际应用走向多学科化,从基本理念上展示了电子政务不只是计算机学科的事和IT人员的事,更涉及到管理,与政务密切相关。研究成果关于现代网络通信技术的运用与政府行政改革、行政业务流程再造、政府职能转变有机结合的观点,进一步拓展了制度研究和公共管理研究,为教育部重大攻关项目“信息技术与大都市政府管理体制创新研究”提供了研究基础。

第二,应用价值。研究成果所阐发的概念内涵,所提出的理论观点、对策建议和具体解决方案,对政府管理创新提供了有效的理论支持和咨询。研究成果提出的电子政务理念、理论观点、对策建议和解决方案,先后被“广东省‘一站式’电子政务指导意见”、“肇庆市‘一站式’网上行政许可服务平台建设项目”、“广州市工商行政管理局信息化规范与标准建设”、“广州市番禺区‘一站式’网上行政许可服务系统建设和开发项目”和“郑州市‘一站式’网上行政许可服务系统建设和开发项目”等采纳与应用。

第三,社会影响和效益。研究成果具有良好的学术价值和应用价值,产生了重大的社会影响和效益。研究成果作为应用研究、对策性研究的成果,揭示问题、分析论证问题和探索具有可操作性的解决问题的对策途径的鲜明特点,使电子政务建设和推进的思路更加清晰,将有效解决我国社会转型过程中出现的公共管理实践问题,包括政府部门实现资源共享的问题;行政现代化不仅要充分运用信息技术,而且还要科学地重组政府架构与职能、统一处理过去由部门各自处理的共通性事务、减少职能重叠与重复操作的情况,从而使各部门的分工更加合理、相互间的合作更加顺畅、使整个政府功能配置更加科学、行政管理更加统一;减少资源投入,简化行政程序、优化行政业务流程和提高行政效率。电子政务的应用,为这些方面的行政现代化提供了充分的技术保障。