

● 文献信息资源开发与研究丛书

电子政务概论

王 晋 编著

DIANZI ZHENGWU GAILUN



中国社会科学出版社

014040515

● 文献信息资源开发与研究丛书

D035-39
72

电子政务概论

王 晋 编著

DIANZI ZHENGWU GAILUN



北航

C1727782

中国社会科学出版社

D035-39
72

图书在版编目 (CIP) 数据

电子政务概论 / 王晋编著. —北京: 中国社会科学出版社, 2014. 4
ISBN 978 - 7 - 5161 - 3246 - 3

I. ①电… II. ①王… III. ①电子政务—概论 IV. ①D035.1 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 223574 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 许 琳
责任校对 李 莉
责任印制 王炳图

出 版 **中国社会科学出版社**
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 (邮编 100720)
网 址 <http://www.csspw.cn>
中文域名: 中国社科网 010 - 64070619
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京奥隆印刷厂
装 订 北京市兴怀印刷厂
版 次 2014 年 4 月第 1 版
印 次 2014 年 4 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 22
插 页 2
字 数 375 千字
定 价 66.00 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联系调换

电话: 010 - 64009791

版权所有 侵权必究

《文献信息资源开发与研究丛书》

编委会

主 编 张昌山

副主编 郑 文 万永林 华 林 周 铭

编 委 杨 勇 罗茂斌 陈子丹 杨 毅

胡立耘 马自坤

编 务 侯明昌 陈海玉 甘友庆

丛书总序

文献是文明的结晶，也是文明的载体。人类创造文献，积累文献，开发利用文献信息资源，不断推动文明的进程。

中国乃人类文明古国。中华文明史也可以说是文献的历史。其文献类型之多样，内容之丰赡，数量之巨大，正所谓“浩如烟海”、“汗牛充栋”。而今，由于新技术的广泛使用，信息时代的迅速来临，文献已呈“爆炸”之势；尤其是互联网的出现，使人类社会又进入了一个崭新的时代。

与此同时，我们亦面临诸多的问题与挑战，比如：传统文献怎样才能在保护中得到更好的开发利用，现代文献在充分传播利用的同时又怎样才能得以有效传承，人类文献资源如何才能更好地实现共享，而对于按几何级数增长的文献，怎样才能真正管好用好，怎样才能处理好文献的多样性与一体化的关系，等等。这些都需要文献学者和实际工作者进行更广泛更深入的调查与研究，努力探求并切实遵循“文献之道”，以文献积淀文化，以文献创新文化，进而实现中华文化的伟大复兴。

云南地处祖国的西南边疆，中原文化很早就在这里传播，大量的汉文典籍源源不断地传入并积累，成为云南文化的主流与传统。而其地方、民族与边疆诸特色亦在云南文献中得以彰显。以地方特色而言，编史修志从来都是文化胜业，且成绩斐然。专著、文集不断被创制和保存，民国年间辑刻的《云南丛书》，“初编”、“二编”即达二百零五种一千六百三十一卷及不分卷的五十册。其后更有数千种图书文献问世。从民族特色来说，云南民族众多，文化多元，民族典籍文化源远流长，傣族的贝叶文献、彝族的毕摩文献、纳西族的东巴文献、藏族文献、白族文献等，早已产生了国际性影响，是人类共同的文化财富。就边疆特色来看，记载或论述边

地、边境、边界、边民、边防及边贸等内容的边疆文献,种类多,价值高,历来都受重视;尤其是在西部大开发、中国面向西南开放重要“桥头堡”的建设及文化强省的建设中,云南文献的研究与建设被赋予了神圣的文化使命,推进到了新的发展阶段。

云南大学是西南地区建立最早的综合性大学之一。其前身东陆大学奠基于云南贡院故地,承续着悠久深厚的历史文化,而今日云南大学的步伐正向着她的第一个百年迈进。建校之初即已呈现出“西学”、“国学”以及“滇学”并重的特质,而文献的研究、整理与开发利用,一直被视为学术的根基,袁嘉谷、方树梅、刘文典、钱穆、顾颉刚、姜亮夫、吴晗、向达、白寿彝、徐嘉瑞、方国瑜、江应樑、谢国桢、李埏等诸多学术泰斗、文献大家都曾执教于斯,他们的学术著述多已成为传世之作,他们的文献学成就早已名垂青史。特别是自20世纪80年代以来,相继建立了档案学、图书馆学、信息资源管理等专业,经过一代代学者的努力,继承传统,开拓创新,文献学科获得长足发展。培养出的学士、硕士和博士,多已成为业务骨干;培育出的学术成果,已显现出自身的优势和特色。更可喜的是,资深学者不断推出自己的力作,学术新秀正在脱颖而出。

为促进文献学科的发展,繁荣学术文化,进一步做好文献工作,在云南大学的大力支持下,我们组织出版这套《文献信息资源开发与研究丛书》。我们的初衷,概而言之就是求真求新、继承创造。求真是科学研究的本义,无论是文献学学术研究,还是文献资源的整理实践,定当以求真为基本原则,否则,绝无科学可言。求新是我们的学术追求,没有独到的见解,没有新意,不足以言学术贡献。继承是学术创造的源泉,创造是学者永恒的使命。这是我们的学术心愿。古人说,取法乎上,仅得其中,虽不能至,心向往之。我们秉承这种精神,朝着这个方向,努力前行。

是为序。

张昌山

2013年9月于云南大学会泽院

前 言

信息时代的全球竞争是政府软实力之间的竞争，世界范围里的电子政务是信息化和全球化的产物。电子政务作为一个新兴的研究领域，我们对电子政务的认识仍处于不断的发展之中。我国的电子政务的建设不仅极大地提高了政府的工作效率，改进了公共服务、促进了政务公开，而且有力地促进了政府职能转变、机构改革和政务流程重组，并成为国家信息化建设的中心环节。近年来我国越来越多的高校为本科生开设了《电子政务》课程，在这样的背景下，我们在为本科生开设《电子政务》课程7年的基础上，总结了近年来的教学和实践经验，撰写了这本《电子政务概论》。

本书在内容编排上力求科学合理，本书共分十章，分别介绍了电子政务概述、国内外电子政务发展概况、电子政务的治理理念、电子政务相关技术、电子政务规划与系统总体框架、政府内部电子政务处理系统、政府电子公共服务系统、电子政务的标准体系、电子政务的法律法规、电子政务的绩效评估等内容。

本书结构清晰、内容全面、深入浅出、可读性强，我们力求反映国内外最新的学术研究成果，力求结合电子政务的实践案例，理论联系实际，加深读者对电子政务的理解。我们在每章后面设置了本章的复习题和案例思考，通过复习题和新颖的实践案例帮助读者更好地学习和掌握相关理论知识。

本书由王晋主持撰写，负责提出并拟定撰写大纲，王晋撰写了第一、三、四、五、六、七、八、十章；舒宝淇（云南大学图书馆）撰写了第二、九章。各章均由王晋修改审稿并最后定稿。

本书在写作过程中借鉴和参考了国内外许多专家学者的观点，使用了

大量案例，并应用了一些相关的资料，作者尽可能在参考文献中列出，但难免有遗漏。在此，谨向那些提供了有益观点和理论的学者表示感谢，并敬请谅解。

王晋

2013年5月于昆明

目 录

前言	(1)
第一章 电子政务概述	(1)
第一节 电子政务的兴起	(1)
一 信息技术的应用与普及	(2)
二 信息化、民主化的社会趋势	(2)
三 建设高效政府的自身需求	(2)
第二节 电子政务的概念	(3)
一 电子政务的定义	(3)
二 电子政务与相关概念	(5)
第三节 电子政务的特点	(10)
一 电子政务与传统政务的区别	(10)
二 电子政务的特点	(14)
第四节 电子政务的类型	(16)
一 G2G——政府对政府的电子政务	(16)
二 G2B——政府对企业的电子政务	(18)
三 G2C——政府对公众的电子政务	(20)
第五节 电子政务的发展模式	(21)
一 政府信息网上发布	(22)
二 政府与用户单向互动	(22)
三 政府与用户双向互动	(22)
四 网上事务处理	(23)
五 集成整合阶段	(24)

复习题	(24)
案例与思考 技术创新推动政务创新,彰显“青岛模式”成效	(25)
第二章 国内外电子政务发展概况	(30)
第一节 国外电子政务的发展概况	(30)
一 国外电子政务发展战略与发展趋势	(30)
二 美国电子政务	(35)
三 加拿大电子政务	(38)
四 英国电子政务	(41)
五 新加坡电子政务	(44)
六 澳大利亚电子政务	(48)
第二节 我国电子政务的发展概况	(51)
一 我国电子政务的发展历程	(51)
二 我国电子政务发展应注意的问题和未来发展规划	(58)
复习题	(66)
案例与思考 “十二五”我国电子政务发展趋势	(66)
第三章 电子政务的治理理念	(70)
第一节 电子政务的基本理念	(70)
一 民主理念	(70)
二 法治理念	(71)
三 公平理念	(71)
四 科学理念	(71)
五 责任理念	(72)
六 服务理念	(72)
七 效能理念	(73)
八 系统理念	(73)
九 创新理念	(73)
十 安全理念	(74)
第二节 客户导向理念的电子政务	(74)
一 客户导向的服务型政府	(74)
二 客户关系管理理论	(75)

三 客户关系导入电子政务信息服务的原则	(77)
四 客户关系管理系统	(78)
五 CRM 理念在电子政务中的应用	(79)
第三节 GRP 理念的电子政务	(81)
一 企业资源规划 ERP 理论及发展	(82)
二 GRP 的概念	(83)
三 ERP 与 GRP	(85)
第四节 绩效驱动理念的电子政务	(89)
一 政府绩效与政府绩效评估	(89)
二 政府信息化与绩效评估	(90)
三 电子政务与绩效评估系统	(91)
第五节 EG2.0 理念的电子政务	(92)
一 Web2.0 简述	(92)
二 Web2.0 应用于电子政务的必要性和可行性	(94)
三 Web2.0 在电子政务中的应用	(95)
复习题	(97)
案例与思考 2011 年网络问政特点	(97)
 第四章 电子政务相关技术	(101)
第一节 电子政务技术基础	(101)
一 计算机网络技术	(101)
二 操作系统	(109)
三 数据库技术	(113)
第二节 电子政务的信息处理技术	(115)
一 电子政务中的信息构成及其特征	(115)
二 数据仓库技术	(117)
三 数据挖掘技术	(122)
四 联机分析处理技术	(126)
五 决策支持系统	(128)
第三节 电子政务的安全技术	(132)
一 防火墙技术	(132)
二 VPN 技术	(134)

三 入侵检测技术	(136)
四 加密技术	(139)
五 数字认证技术	(144)
六 电子政务系统安全保障体系	(146)
第四节 电子政务的协同工作技术	(148)
一 协同工作技术	(148)
二 工作流技术	(152)
三 协同政务	(156)
第五节 电子政务的网格技术	(156)
一 网格的概念	(156)
二 网格技术的功能	(158)
三 网格技术与电子政务	(160)
复习题	(162)
案例与思考 网络新技术助推电子政务	(162)
第五章 电子政务规划与系统总体框架	(167)
第一节 电子政务规划	(167)
一 电子政务规划的涵义	(167)
二 电子政务规划的基本原则	(168)
三 电子政务规划的主要步骤	(169)
第二节 电子政务系统的总体框架	(172)
一 IT 基础设施平台	(172)
二 信息资源服务层	(174)
三 应用服务支持层	(175)
四 应用业务层	(178)
五 表现层	(179)
第三节 “三网一库”基本框架	(179)
复习题	(181)
案例与思考 上海电子政务顶层设计的探索与实践	(182)
第六章 政府内部电子政务处理系统	(189)
第一节 政府内部电子政务处理系统概述	(189)

一 政府内部电子政务处理系统的目标与功能	(189)
二 政府内部电子政务处理系统的基本类型	(192)
第二节 政府内部电子政务处理系统应用	(194)
一 公文处理	(194)
二 会议管理	(197)
三 行政事务管理	(200)
四 日程管理	(201)
五 个人办公	(202)
六 档案管理	(202)
七 信息服务	(205)
八 流程监控	(206)
第三节 移动政务系统	(207)
一 移动政务的涵义	(207)
二 建设移动政务的意义	(208)
三 移动政务的主要模式	(209)
四 移动政务系统	(211)
第四节 网上审批系统	(213)
一 建设网上审批系统的意义	(213)
二 网上审批系统应用的制约因素	(215)
三 网上审批系统的总体框架	(216)
复习题	(217)
案例与思考 厦门市行政电子监察业务系统上线	(218)
 第七章 政府电子化公共服务	(222)
第一节 政府电子化公共服务概述	(222)
一 政府电子化公共服务的涵义	(222)
二 电子化公共服务的特点	(225)
三 电子化公共服务的业务流程	(228)
四 政府电子化公共服务的价值	(228)
第二节 政府电子化公共服务的分类	(230)
一 按照服务性质划分	(230)
二 按照领域划分	(231)

三 按照行政行为划分	(232)
四 按照服务对象划分	(233)
第三节 电子化公共服务的窗口——政府门户网站	(237)
一 政府门户网站概述	(237)
二 政府门户网站的功能	(238)
三 政府门户网站的信息构建	(246)
第四节 电子化公共服务的典型应用	(249)
一 政府电子化采购系统	(249)
二 电子税务系统	(253)
三 电子工商行政管理系统	(256)
复习题	(259)
案例与思考 政府主导构建社区综合服务信息平台 ——宁波 81890 求助服务热线的实践	(260)
第八章 电子政务的标准体系	(266)
第一节 电子政务标准概述	(266)
一 电子政务标准的含义	(266)
二 电子政务标准的重要性	(268)
三 电子政务标准的基本要求	(269)
四 电子政务标准发展现状	(270)
第二节 我国电子政务标准体系	(275)
一 我国电子政务标准体系框架	(275)
二 我国电子政务标准的主要内容	(280)
复习题	(282)
案例与思考 河南省推进应急数据标准建设提升政府 应急管理的能力	(282)
第九章 电子政务的法律法规	(288)
第一节 电子政务法律法规概述	(288)
一 电子政务法律法规的内涵	(288)
二 电子政务法律法规的价值	(289)
三 电子政务立法的基本原则	(291)

第二节 国内外电子政务立法情况	(293)
一 国外电子政务立法情况	(293)
二 国内电子政务立法情况	(295)
复习题	(299)
案例与思考 小心 APP 让你成为“透明人”	(299)
 第十章 电子政务的绩效评估	(302)
第一节 电子政务绩效评估概述	(302)
一 绩效与电子政务绩效	(302)
二 电子政务绩效评估的含义及其内容	(304)
三 电子政务绩效评估的原则	(305)
第二节 电子政务绩效评估的模式	(307)
一 聚焦政府网站的电子政务绩效评估模式	(307)
二 注重基础设施技术的电子政务绩效评估模式	(308)
三 兼顾软硬件指标的综合电子政务绩效评估模式	(308)
四 聚焦电子政务社会效益的电子政务绩效评估模式	(309)
五 强调公共价值与服务导向的电子政务绩效评估模式	(310)
第三节 电子政务绩效评估的指标体系	(311)
一 电子政务绩效评估体系概述	(311)
二 电子政务门户网站的评估指标	(312)
三 电子政务绩效评估的参考性指标	(315)
复习题	(319)
案例与思考 2012 年我国地方政府网站评估结果分析	(320)
 主要参考文献	(335)

第一章

电子政务概述

本章内容提要：

本章主要介绍电子政务的基本问题，包括：电子政务的兴起、电子政务的概念、电子政务的特点、电子政务的类型、电子政务的发展模式。

第一节 电子政务的兴起

20 世纪 70 年代以来，在经济全球化、信息网络化和新公共管理理论的推动下，西方国家纷纷掀起了以市场导向为价值取向，以权力下放、规章制度精简、管理层次压缩、公务员队伍裁减为手段的政府改革运动。进入 90 年代，随着信息技术的不断发展和信息技术在政府部门应用的不断深入，“以电子政务求发展”成为了一个全球性趋势，并将其列为国家级重要事项。在全球倡导的“五大信息高速公路”建设中，电子政务位居首位。由于西方发达国家的信息化基础比较好，再加上政府体制的特点，因此美、欧等国家的电子政务起步比较早、发展较快，而其他国家也不甘落后。

实际上，电子政务是政府部门利用信息技术实现高效、透明、规范电子化、网络化的内部办公和对外服务的整个过程，总的来说，它的兴起是信息技术的普及与应用，是信息化、民主化的需要，是政府改革的需要，总体来看包括技术因素、社会因素和政府自身因素三个方面。

一 信息技术的应用与普及

20 世纪 90 年代,随着互联网的出现,基于互联网的电子政务创造了政府部门与企事业单位和社会公众的全新联系方式,可以说,互联网的出现为电子政务奠定了基本的网络基础。瑞典前首相卡尔·比尔特曾经说过:“政府要做应用新技术的先锋。”^① 随着电子化浪潮的来临,各国政府都开始把利用信息技术改进传统管理方式看作是新世纪政府改革的重大机遇和挑战。同时,电子政务的发展对带动国民经济和社会信息化发展,对促进信息产业的整体繁荣都有着十分深远的意义。

二 信息化、民主化的社会趋势

政府部门掌握着全社会 80% 的信息资源,是社会最大的信息拥有者,也是最强有力的指挥者,只有政府部门才具有调配、调节、引导信息资源的充分权威和管理职能,使得电子政务成为了国民经济和社会信息化的中心环节。但是,现代社会中,政府信息具有公共产品的性质,随着全社会民主意识的提升,公众要求参政、议政,要求政府实施民主化管理的呼声高涨。而电子政务能够满足人民更好地参与政府的各项决策活动,创造社会的满意度,进而提高公众的生活质量与社会协调的程度,从而促进了全社会的进步。与此同时,互联网的出现也引发了全社会对政府行为模式和政府流程甚至政治体制改革的期盼。

三 建设高效政府的自身需求

电子政务与电子商务不同,具有深刻的政治内涵和国家色彩,关系到数字时代政府机构的工作绩效,关系到国家新世纪的宏观发展战略。众所周知,现有的政府组织形态是工业革命的产物,已经存在了 200 年以上。随着网络时代和网络经济的来临,政府管理正由传统的金字塔模式走向网络模式。政府的组织形态也可能由金字塔式的垂直结构向错综复杂的、水

^① 王立华:《电子政务概论》,西安交通大学出版社 2011 年版。