

高洁 ● 著

政务信息 资源共享研究

Zhengwu Xinxì Ziyuan Gongxiang Yanjiu

中国社会科学出版社

高洁 著

政务信息

资源共享研究

Zhengwu Xinxi Ziyuan Gongxiang Yanjiu

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

政务信息资源共享研究/高洁著. —北京: 中国社会科学出版社, 2011. 4

ISBN 978-7-5004-9607-6

I. ①政… II. ①高… III. ①电子政务—信息管理: 资源管理—资源共享—研究—中国 IV. ①D630.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 044637 号

责任编辑 王 茵
责任校对 周 昊
封面设计 格子工作室
技术编辑 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 北京君升印刷有限公司 装 订 广增装订厂

版 次 2011 年 4 月第 1 版 印 次 2011 年 4 月第 1 次印刷

开 本 710×1000 1/16

印 张 18 插 页 2

字 数 290 千字

定 价 39.00 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

前 言

随着政府职能的转变和电子政务应用的不断深化,以面向企业和公众服务为中心,实现政府部门间的信息资源共享和业务协同,成为当前电子政务建设最为迫切的需求。伴随电子政务信息资源整合和协同服务需求的提高,政府部门之间对协同过程的服务质量、智能化管理和协调及个性化主动服务等提出了更高的要求,如何降低信息共享过程中的“语义”障碍而引起的代价,如何将隐性的协作、个性知识处理和个性化服务需求协调起来成为电子政务信息资源共享研究需要解决的问题。因此,电子政务信息资源共享的理想目标是实现基于共同语义体系的知识共享,政务信息资源共享向政务知识共享发展成为必然。电子政务知识共享的基础是对共享信息的语义内容理解,进而实现电子政务知识共享和重用,不仅是知识内容的静态共享和重用,还包括知识内容的动态共享和重用。正是在这样的背景下,经全国哲学社会科学规划办公室批准,国家社会科学基金项目“基于知识管理思想的电子政务信息资源共享体系研究”获得立项,本书是在该项目最终成果的基础上修改完成的。

本书的主要目的是通过对现有研究成果的梳理,总结电子政务与知识管理的发展成就,吸取最新的研究成果,以知识管理理论及语义、本体等技术为基点从多个角度对基于语义的政务信息资源共享体系进行全面深入的探索。本书运用演绎推理、文献分析、专家访谈、案例分析、系统分析等方法,对基于语义的政务信息资源共享展开研究,主要对基于语义的政务信息资源理论、基于语义的政府知识门户、基于语义的政务信息资源分类、基于语义的政务流程集成系统、基于语义的政务信息资源整合等问题进行了深入研究。

本书共分7章。第1章理论回顾与文献综述,分别对知识管理、电子政务、电子政务信息资源共享及语义技术的相关理论和文献进行综述,对

基于语义的电子政务研究现状进行评述。第2章基于语义的政务信息资源理论,分析基于万维网的电子政务的不足和基于语义的政务信息资源共享的需求与障碍,构建基于语义的政务信息资源共享体系框架。第3章基于语义的政府知识门户设计,分析基于万维网的政府信息门户案例及不足和基于语义的政府知识门户的优势,设计基于语义的政府知识门户系统结构。第4章基于语义的政务信息资源分类,分析现有政务信息资源分类方法的不足及基于使用者分类逻辑的政务信息资源分类的需求,提出基于主题词表构建电子政务领域本体的方法。第5章基于语义的政务流程集成系统设计,在分析语义 Web 服务对基于语义的政务流程集成的技术优势的基础上,构建基于语义 Web 服务的政务流程集成系统架构,通过协同政务审批案例验证基于语义 Web 服务的政务流程集成系统的可行性。第6章基于语义的政务信息资源整合,分析现有政务信息资源整合技术及其不足,提出基于语义的政务信息资源整合方法的优势,提出基于本体的语义中介模式在电子政务信息资源整合中的应用框架。第7章研究展望,概括了研究成果的主要内容,阐述了研究成果的重要观点及特色,分析了研究成果的局限,提出今后的研究方向。本书内容较为系统、全面、深入,既有理论阐述,又有案例分析及系统模拟,使本书不仅具有新颖性、学术性、系统性和实用性,而且还具有前瞻性和较广泛的应用价值。

本书得以完成,感谢全国哲学社会科学规划办公室及图书馆、情报与文献学学科规划评审组各位专家的大力支持,感谢天津市社会科学规划办公室和天津师范大学社科处的关怀与帮助。还要感谢对本项目进行鉴定并提出宝贵意见的同行专家;感谢中国社会科学出版社编辑王茵博士的支持与辛勤付出。正是各方的支持、指导、帮助、建议和参与,本书才得以顺利出版。

本书撰写过程中,参考了大量中外文文献资料,主要参考文献已集中列于本书之后。在此向所有参考文献的作者表示诚挚的谢意!

由于基于语义的政务信息资源共享研究是一个较新的研究领域且涉及面广,限于学识、能力与水平,有些问题的研究还不够全面与深入,对于不足与疏漏之处,敬请各位专家及同仁不吝指教。

高洁

2011年3月

目 录

绪论	(1)
第一节 研究背景	(1)
一 现实背景	(1)
二 技术背景	(8)
三 政务信息资源共享存在问题分析	(14)
四 问题的提出	(16)
第二节 研究意义	(19)
一 政府部门可持续发展的内在需求	(19)
二 提升政府能力的重要手段	(20)
三 促进政府向服务型政府转变	(20)
四 促进政府向知识型政府转变	(21)
第三节 研究框架	(23)
一 研究目标	(23)
二 研究方法	(23)
三 研究思路	(24)
四 研究内容	(24)
第一章 理论回顾与文献综述	(27)
第一节 知识管理理论	(27)
一 知识管理的流派	(28)
二 知识管理的发展	(30)
三 电子政务知识管理	(39)
第二节 电子政务理论	(42)

2 / 政务信息资源共享研究

一	电子政务的实质	(43)
二	电子政务的体系框架	(49)
第三节	电子政务信息资源共享研究	(56)
一	电子政务信息资源	(56)
二	电子政务信息资源共享	(58)
三	电子政务信息资源整合与共享的关系	(60)
四	电子政务信息资源共享研究现状	(63)
第四节	语义技术及相关研究	(67)
一	语义网	(67)
二	本体技术	(72)
三	政务信息资源元数据标准	(83)
四	政务信息资源领域本体研究	(90)
第五节	基于语义的电子政务及相关研究	(94)
一	基于 Web 服务技术的电子政务研究	(94)
二	基于语义 Web 服务技术的电子政务研究	(98)
三	基于语义的电子政务相关研究	(101)
第二章	基于语义的政务信息资源共享理论分析	(105)
第一节	基于语义的政务信息资源共享需求与障碍	(105)
一	基于万维网的电子政务的不足	(105)
二	基于语义的政务信息资源共享的需求	(107)
三	基于语义的政务信息资源共享的技术障碍	(109)
第二节	基于语义的电子政务实践	(111)
一	发达国家电子政务知识管理实践	(112)
二	我国香港的“生活易”网站和新加坡的“电子公民中心”	(114)
三	基于语义的电子政务项目	(116)
第三节	基于语义的政务信息资源共享体系构建	(117)
一	实施电子政务知识管理的必要性	(118)
二	知识管理对提升电子政务信息资源价值的作用	(119)
三	知识管理设计思想在政务信息资源共享体系中的 应用框架	(121)

第三章 基于语义的政府知识门户设计	(124)
第一节 政务信息共享平台及其结构	(125)
一 构建政务信息共享平台的目的	(125)
二 政务信息共享平台的结构	(127)
三 政务信息共享平台的基础——应用集成、 信息集成、流程集成	(130)
第二节 政务信息共享平台的核心——门户集成与 政府信息门户	(132)
一 门户集成的概念及特征	(132)
二 政府信息门户的概念及功能	(133)
三 政府信息门户的分类及其作用	(135)
四 政府信息门户的目标	(136)
第三节 基于万维网的政府信息门户	(137)
一 基于万维网的政府信息门户案例分析	(138)
二 基于万维网的政府信息门户的不足	(140)
第四节 基于语义的政府知识门户	(141)
一 基于语义的政府知识门户的需求	(142)
二 基于语义的政府知识门户及其优势	(143)
第五节 基于语义的政府知识门户系统结构	(151)
一 基于语义的政府知识门户的特点	(151)
二 基于语义的政府知识门户系统结构设计	(154)
三 实现语义互操作的基础设施	(156)
四 本体概念模型的构建	(158)
五 系统的实施	(167)
第四章 基于语义的政务信息资源分类	(168)
第一节 现有政务信息资源分类方法及其不足	(168)
第二节 基于语义的政务信息资源分类	(170)
一 基于语义的政务信息资源分类的需求	(170)
二 基于语义的政务信息资源分类的优势	(172)

三	基于语义的政务信息资源分类的相关理论	(173)
第三节	基于主题词表的电子政务领域本体构建	(176)
一	基于主题词表的领域本体构建	(176)
二	电子政务主题词表	(180)
三	基于主题词表构建电子政务领域本体的方法	(184)
四	基于主题词表构建电子政务领域本体的模拟	(185)
第五章	基于语义的政务流程集成系统的设计	(191)
第一节	政务流程集成系统的发展	(192)
一	基于中间件的政务流程集成系统	(192)
二	基于 Web 服务的政务流程集成系统	(196)
三	基于网格环境的政务流程集成系统	(198)
四	基于语义的政务流程集成系统的提出	(200)
第二节	基于语义的政务流程集成系统的体系结构	(205)
一	基于语义的政务流程集成系统架构	(205)
二	workflow 模型设计——流程与语义 Web 服务的结合	(208)
三	服务代理层设计	(212)
四	业务过程集成层设计	(213)
第三节	基于语义的政务流程集成系统的模拟	(216)
一	应用背景	(216)
二	系统结构	(217)
三	实现技术	(218)
四	系统实现	(220)
五	试验分析	(227)
第六章	基于语义的政务信息资源整合	(229)
第一节	政务信息资源整合及其发展	(229)
一	现有政务信息资源整合方法及其不足	(230)
二	基于语义的政务信息资源整合的优势	(233)
第二节	基于目录体系的政务信息资源整合模式	(235)
一	政务信息资源目录体系及其作用	(235)

二	政务信息资源目录体系的关键技术	(239)
三	基于目录体系的政务信息资源整合的特点与模式	(243)
第三节	基于语义的政务信息资源整合模式	(247)
一	基于语义的政务信息资源整合的技术基础—— SOA 与 Web Service	(248)
二	SOA 对电子政务信息资源共享的适用性分析	(250)
三	基于本体的语义中介模式在政务信息资源 整合中的应用	(252)
第七章	研究结论与研究展望	(260)
第一节	研究结论	(260)
一	研究成果的主要内容	(260)
二	研究成果的重要观点	(261)
三	研究成果的特色	(262)
第二节	研究展望	(262)
参考文献		(265)

绪 论

随着电子政务的纵深发展和对政务信息资源共享需求的提高，如何降低政务信息资源共享过程中的“语义”障碍而引起的代价，如何将隐性的协作、个性知识处理和个性化服务需求协调起来等，都成为电子政务信息资源共享研究领域需要解决的问题。因此，电子政务信息资源共享向基于语义的电子政务信息资源共享发展成为必然趋势。

第一节 研究背景

一 现实背景

（一）信息共享与业务协同是我国电子政务的发展趋势

电子政务建设的主要目的是通过网络提高政府服务与监管水平，提高行政效率，促进政府信息和决策透明化，促进社会监督，建立一种适应网络社会的“一站式”的政府办公新模式。推行这种新模式旨在将管理与服务通过网络实现有机集成，也必然要求对电子政务信息资源进行整合与共享。《2006—2020 年国家信息化发展战略》把政务信息资源整合列为电子政务建设的首要战略行动。政务信息资源整合将在未来若干年内持续成为电子政务的战略重点和建设热点^①。但是，政务信息资源的整合与共享从认识、技术实现到操作实施都有相当难度。就政务信息

^① 参见黄以宽《信息资源整合实现政务协同》（http://media.ccidnet.com/art/2615/200611-12/947661_1.html）。

资源整合的程度而言,既有“界面”的整合、信息和技术的整合、业务的协同,也有全面的信息资源整合与共享体系的构建。当前电子政务建设中的信息资源整合,还大多停留在较浅层次。如很多政府门户网站和“办事大厅”,只是一种“界面”层次的整合。一些重要的电子政务项目建设,虽然在项目伊始提出要“统一规划”、“整合资源”,但在实际运行中,使系统能运行起来成为实际上的最高甚至是唯一的目标。为了使系统尽快运行起来,往往无暇顾及周围的信息资源环境,如无法协调与相关部门信息资源的共享,造成信息重复采集;未进行业务流程集成和优化,造成业务协同不顺畅,形成效率瓶颈。这样的信息资源整合程度不高,使得最初的信息资源共享成为一句空话。

2006年5月,经国家信息化领导小组第5次会议审议通过由中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《2006—2020年国家信息化发展战略》(以下简称《战略》)正式向社会发布。《战略》指出了我国信息化发展的指导思想和战略方针、战略目标、战略重点、优先实施的行动计划和保障措施,发展电子政务是其中一个很重要的方面。《战略》提出了使“电子政务应用和服务体系日臻完善,社会管理与公共服务紧密结合,网络化公共服务能力显著增强”的战略目标和改善公共服务、加强社会管理、强化综合监管、完善宏观调控等四项战略重点,并且把电子政务列为重点行动计划。^①

2006年3月,国务院信息化工作办公室正式印发了《国家电子政务总体框架》,指出进入“十一五”我国电子政务建设将进入以深化应用为显著特征的发展阶段,明确了电子政务建设的总体要求。《国家电子政务总体框架》要“着力推进跨部门信息共享和业务协同”,“十一五”期间,我国电子政务建设的主要目标是:到2010年,基本建成覆盖全国的统一的电子政务网络,初步建立信息资源公开和共享机制。政府门户网站成为政府信息公开的重要渠道,50%以上的行政许可项目能

① 参见于施洋《中国电子政务：2006 进展与 2007 趋势》（<http://scholar.lib.illib.cn/A-QCode-zgxxj20-0713005.html>）。

够实现在线处理。^①

电子政务要在提高公共服务水平和监管能力、降低行政成本等方面发挥更大的作用。要实现“十一五”电子政务建设目标,关键是促进五个转变,一是要从电子政务重建设、轻应用向注重深化应用转变;二是要从信息网络分散建设向资源整合利用转变;三是要从信息系统独立运行向互联互通和资源共享转变;四是要从信息管理偏重自我服务向注重公共服务转变;五是要从信息网站自建自管向发挥社会力量转变。当前和今后一个时期,推进电子政务建设要着力抓好七项工作,一是深化电子政务应用,进一步扩大政务公开的范围和内容,及时准确地发布政务信息;二是推动应用系统互联互通,充分发挥电子政务效能;三是推进信息共享和业务协同,提高电子政务应用水平;四是建立全国统一的电子政务网络,统筹规划,整合资源;五是做好信息安全保障工作,贯彻“积极预防、综合防范”的方针;六是完善法律法规体系,加强人才培养;七是建立有利于电子政务合理建设、科学管理、有效运行及维护的良性运行机制。加快电子政务信息资源整合,已经成为当前电子政务建设的重要任务。^②

由于跨部门信息平台的搭建、整合和信息共享机制的建立,提高了政务协同的能力,加快了政务信息资源的开发利用,让电子政务的建设见到了实实在在的效益。因此,国家下一阶段电子政务建设将不再鼓励新建信息业务系统,而是强调以政务信息资源开发利用为主线,规范信息采集和更新,力促信息共享和信息公开。^③

随着政府职能转变和电子政务的不断深化,公共服务在电子政务中的地位逐步提升。我国电子政务提供的服务包括五个类型:网上政府、事务服务、信息服务、功能服务、决策服务。“十一五”期间,我国信息化建设将更加注重实际效益,使全社会都能共享信息化建设的成果。电子政务建设“以客户为中心”的思路逐步受到重视,越来越多的政府

① 国家信息化领导小组:《国家电子政务总体框架》(www.qj.gov.cn/upload/11776580-92262.Doc)。

② 于施洋:《中国电子政务:2006 进展与 2007 趋势》(scholar.ilab.cn/A-QCode-zgxxj20-0713005.html)。

③ 胡虎:《我国电子政务进入整合时代》(http://www.cnii.com.cn/2005080/ca350512.htm)。

网站能够从公众实际需求和习惯出发规划网站架构,将各网站上的服务资源按照应用需求主体进行重新梳理和整合,统一提供给用户。

整合应用和优化服务将是“十一五”期间电子政务建设的一个主导趋势,渗透于规划、平台、政务、技术、流程等各环节中。随着我国行政体制改革步伐的明显加快,打造阳光式政府、服务型政府理念得到各级政府的广泛重视,推进电子政务建设的行政、法制、技术、安全、标准化环境正在得到逐步改善。电子政务将继续沿着“以服务对象为中心、寓管理于服务之中”的方向推进,更加关注其社会管理和公共服务职能,按照用户对对象整合信息资源、信息应用和接入手段,提供覆盖用户全生命周期的“一站式”信息服务,提高政府办事效率和服务质量,增强用户满意度。

当前,我国电子政务建设正处在一个新的发展起点上。2010年是全面完成“十一五”规划目标的决战之年,也是制定“十二五”发展规划的关键之年。2010年6月12日,由国家行政学院电子政务专家委员会主办、浪潮集团协办的“新型电子政务建设与发展研讨会”在山东济南召开。国家行政学院电子政务专家委员会汪玉凯副主任在会议上谈到,从政策环境、体制环境、社会环境、技术环境四个方面影响来分析,未来中国电子政务的发展,整体上用10个字概括:整合、互联、共享、重构、效率。整合是指对已有电子政务系统要深入整合,实现重点业务领域的跨部门协同。互联是指克服条块分割、信息孤岛,加快实现互联互通。共享是指在整合、互联、协同的基础上,提高资源共享的水平。重构是指按照政府组织体系的调整,重构一些重大综合应用项目。效率是指提高电子政务的应用服务水平和资金使用效率。^①

(二) 整合与系统互联是全球电子政务的发展方向

由于互联网技术的广泛应用,电子政务系统正在为政府创造一种新的运营方式和管理模式,它不仅加强了政府机构与社会各层面的互动,而且在提高政府运营效能的同时,更好地满足公众日益增长的服务需求。

^① 计世网:《“十二五”期间电子政务发展趋势》(http://www.southcn.com/jsfw/dzzw/content/2010-09/17/content_15986361.htm)。

从世界范围电子政务的应用实践观察,推动政府机构的办公系统网络化、自动化及电子化,实现政府机构之间的信息共享和业务协同,已成为电子政务的发展趋势。电子政务的发展有特有的规律,只有从宏观上正确把握电子政务发展的阶段划分,才能从微观上更好地认识和明确当前电子政务建设中所面临的实际问题和关键难点。以电子政务研究领域颇具权威的五家机构(联合国、世界银行、Gartner集团、埃森哲、IBM公司)^①对电子政务发展阶段论的划分为基础,电子政务的发展历程分为以下四个阶段:

第一阶段:政府信息发布阶段。政府信息发布是电子政务发展早期的一种普遍应用模式。这个阶段,政府的相关法律法规、办公指南、联络方式、政府职能、政府职责、政府主要负责人介绍等静态信息通过政府的网站向公众予以发布,以便于公众和其他政府机构的查询。该阶段,政府网站主要提供静态的信息服务,少数政府网站提供了“常见问题解答”等服务,其服务主要是采取政府将相关信息“推”向公众的方式,政府机构和公众、政府机构之间在电子政务应用上没有互动。

第二阶段:政府机构与公众之间的互动阶段。在互动阶段,从信息发布和信息服务角度看,政府机构开始通过政府网站发布各类与政府服务相关的动态信息,公众和其他政府机构可以通过登录政府网站的方式及时地获取相关动态信息;同时,公众也可以通过政府网站向政府机构更好地表达自己的意见和要求,公众的服务请求通过电子政务系统很简单地加以表达和传递。从政府服务角度看,政府机构通过政府网站提供相关动态服务;公众通过政府网站,根据服务内容和政府机构的服务规程,完成相关政府服务,实现了政府机构和公众之间的业务互动。该阶段的服务,已不是政府简单地向公众“推”信息,而变成了信息的双向交流和服务的双向互动。

第三阶段:在线政务处理阶段。在线政务处理阶段是电子政务发展的高级阶段,在政府各机构之间信息资源共享的前提下,以信息整合为目标,实现政府机构之间的互操作和协同作业,向公众提供“一站式”

^① APEC: “E-Government from a User's Perspective” (<http://egov.sonasi.com/repository/e-government-from-a-user2019s-perspective/view>).

服务。在这个阶段,电子政务系统能够提供整套的安全要求极高的服务,同时公众也可通过电子政务服务实现安全的在线支付。在这个阶段,基于信息整合的政府机构之间的互操作和协同作业已经成为电子政务系统的重要特征。

第四阶段:全集成阶段。全集成阶段是电子政务发展的理想目标和终极方向。在全集成阶段,电子政务系统实现了全社会资源的无缝整合,政府部门之间、上下级之间、公务员之间的界线彻底消失,公众通过单一的服务系统可以随时随地获取任何政府相关服务,政府的电子政务服务表现出“服务个性化”、“按需服务”、“及时响应”等特点。

从电子政务发展的阶段划分可以清楚地看出,电子政务发展的趋势主要表现为:以信息资源整合为目标,通过政府机构之间基于信息资源共享的互操作和业务协同,跨越部门障碍,实现政府服务的个性化、及时化和按需服务,为公众提供高质量的服务,满足公众不断增长的服务需求。

20世纪70年代末以来,公共行政改革在以英、美等国为代表的发达国家率先开始,随后,以公共行政改革为目标,以“新公共管理”理念为基础的政府改革席卷全球。自20世纪90年代以来,以新公共管理理念为指导,以政府再造运动为契机,美国、英国、加拿大等发达国家,以信息整合为目标的电子政务建设成为政府信息化建设的主流。美国的联邦政府组织架构(Federal Enterprise Architecture, FEA)模型和英国的电子政务互操作框架(e-Government Interoperability Framework, e-GIF)是目前电子政务应用领域实现信息资源整合和业务互操作最成熟且最有代表性的框架模型。

美国2002年提出的联邦政府组织架构模型,其目标在于实现联邦政府建立以公众为中心、目标导向和市场化运作的政府运营体系,简化政府业务运营、整合跨部门协同工作。FEA体系架构由5个参考模型组成(业务参考模型BRM、服务构件参考模型SRM、绩效参考模型PRM、数据参考模型DRM、技术参考模型TRM),它们共同提供了美国联邦政府的业务、绩效与技术的通用定义和架构。^①

^① OMB, “E-Government Strategy” (<http://www.whitehouse.gov/omb/inforeg/egovstrategy>).

英国电子政务系统信息资源整合及互操作的标准规范及相关政策被定义为“电子政务互操作框架”(e-GIF)。e-GIF 定义了详细的技术规范和标准,以实现英国公共服务机构的信息整合和互操作。e-GIF 详细阐述了英国电子政务整合的基础架构,注重实效,致力于降低政府系统整合所需的费用和风险,并且紧密跟踪互联网相关技术的发展,及时调整相关技术内容和政策规范。^①

从全球范围来看,电子政务已经成为世界各国和地区的经济及社会发展的重要推动力量。联合国经济和社会事务部所发布的调查报告——《联合国电子政务 2008 年度调查——从电子政务到互联治理》(*United Nations e-Government Survey 2008—From e-Government to Connected Governance*) (以下简称《联合国报告》)对全球电子政务的发展状况作了较为全面的揭示。一些国家电子政务发展的经验表明,后台办公作业必须无缝集成到一个系统之中,只有这样才能真正实现高效的治理。如北欧一些国家通过将中央政府和各部委的电子政务站点实现有机整合,对改进政府的服务和信息的传递发挥了十分显著的作用。^②

《联合国报告》从全球电子政务发展的调查以及对未来发展方向的判断,提出了“互联治理”(Connected Governance)的新概念。这一概念源自于“全能政府”(Whole-of-Government)的思想,它把技术看做是一种促进公共服务创新和生产力提升的战略工具和使能器。《联合国报告》认为,“互联治理”以政府的集体行动以及政府与社会各个方面的共同努力为路径,从而全面提升公共利益。“互联治理”的主要目标在于加强政府机构之间、政府与公民之间以及政府与其他各种类型的利益相关者之间的合作,以构筑一种新型的内外关系。

《联合国报告》认为,如果没有整合性的后台政务系统做支撑,那么要提供高质量的政府服务是不可能的。世界各国早期电子政务的发展都把重点集中在前台的网络服务上,而忽略了后台系统的整合。电子政

① UK, “Office of the e-Envoy”, *e-Government Interoperability Framework* (Version 6.0), April 30, 2004.

② 《全球电子政务发展现状与趋势》(<http://www.bjyouth.gov.cn/llwz/dzxxh/284853.shtml>)。