

E-Government
Performance Management

电子政务绩效管理



于施洋 杨道玲/著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

电子政务绩效管理

E-Government Performance Management

于施洋 杨道玲/著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

电子政务绩效管理/于施洋, 杨道玲著. —北京: 社会科学文献出版社, 2011. 6

ISBN 978 - 7 - 5097 - 2321 - 0

I. ①电… II. ①于… ②杨… III. ①电子政务 - 研究 - 中国 IV. ①D630.1 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 066980 号

电子政务绩效管理

著 者 / 于施洋 杨道玲

出 版 人 / 谢寿光

总 编 辑 / 邹东涛

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路甲 29 号院 3 号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029

责任部门 / 皮书出版中心 (010) 59367127

责任编辑 / 桂 芳

电子信箱 / pishubu@ssap.cn

责任校对 / 贺拥军

项目统筹 / 邓泳红 桂 芳

责任印制 / 董 然

总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部 (010) 59367081 59367089

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 北京季蜂印刷有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

印 张 / 16.25

版 次 / 2011 年 6 月第 1 版

字 数 / 279 千字

印 次 / 2011 年 6 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 2321 - 0

定 价 / 45.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社读者服务中心联系更换

 版权所有 翻印必究

序 言

新世纪头十年是中国电子政务快速发展的十年。电子政务建设的很多领域都实现了从无到有、从小到大、从起步向深入发展的重要突破。我国电子政务发展的软硬件基础环境已经发生了重大变化，以大规模基础设施建设为重点、以重要核心业务系统为突破口的电子政务应用已经取得了阶段性成果。国家信息化基础设施建设为中国电子政务发展提供了强有力的保障。以行业为代表的电子政务业务系统建设取得了重大突破，经济和社会效益日益显著。政府内部办公、对外管理和服务整体上对电子政务应用系统的依赖度越来越高，电子政务已经成为政府行政不可或缺的工具。政府公务员的理念、管理行为以及社会公众信息能力的快速提升对电子政务发展产生了深刻影响。总体而言，电子政务已经成为治国理政的重要手段。

在总结回顾我国电子政务十年发展取得巨大成就的同时，我们也要清醒地看到发展过程中存在的问题。我认为最大的问题是投入和产出不成比例，国家在电子政务建设上的高投入在很多领域取得了良好的经济和社会效益，但是在有些领域中的效果并不明显。从影响电子政务发展的主要因素的角度看，我认为，首先，对电子政务的顶层设计需要进一步明确和规范。可以说，电子政务建设得比较好的地方和部门都有良好的顶层设计。其次，管理体制问题比较突出，已经严重影响到电子政务效益的发挥。历史经验表明，体制运行比较顺畅的时候，电子政务的发展就比较快、比较好，一旦管理体制上出现问题，电子政务的发展就会付出比较大的代价。最后，当前电子政务效益主要还是体现在政府内部办公效率提高上，而在对外公共服务和社会管理方面仍旧薄弱，电子政务建设的公众满意度还比较低。

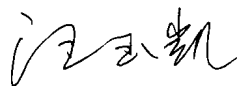
未来十年，是中国行政体制改革加速推进的十年，电子政务围绕服务型政府和法制政府建设在发展重点和建设思路上都将发生重大变化。第一，电

电子政务建设的重心将下移，在推进城乡一体化战略和省直管县方面将发挥重要作用；第二，以建设服务型政府为目标，重点发展以公众为中心的服务型电子政务；第三，基层大力发展基于互联网的电子政务，提升基层政府的公共服务能力；第四，围绕基本公共服务均等化，构建一些全国性的重大电子政务应用项目；第五，以行政服务中心为重点的电子政务审批等服务的水平将提升；第六，更加注重电子政务的投入产出比，注重经济效益和社会效益。

电子政务发展到今天，我们一直在思索中国电子政务建设的道路，我始终强调九个字——“低成本、集约化、见实效”。要走出这样一条发展道路，我们还有很多工作要做。从欧美电子政务发展较为成熟的国家和我国部分电子政务发展水平较高的地区来看，加强绩效管理是保障电子政务发展走上这条道路的重要手段。因此，于施洋和杨道玲两位博士在构建适应我国国情的电子政务绩效管理体系和方法上作出的积极探索就具有很重要的价值。

于施洋既是我在北京大学所带的博士生，也是我工作上的同事。近八年来，他在信息化和电子政务领域孜孜不倦，参与了不少国家级重要规划和政策出台的研究工作。特别是近三年来，围绕建设高效益的电子政务，于施洋和他的助手杨道玲博士做了大量研究工作，较为完整地提出了适合我国现阶段电子政务发展特点的绩效管理体系和具体的评估方法、工具，可以说在这个领域做了一些开创性的工作。他们在研究中注重理论与实践相结合，提出的电子政务绩效管理体系和方法在部分省市已经得到应用，并收到了较好的效果，这使得这部专著具有了很强的实践性。虽然，这部专著在理论框架构建和指标体系完备性等方面还有很多需要进一步研究和改进的地方，但是瑕不掩瑜，希望他们以此为起点，把当前的研究更深入地与行政体制改革和经济发展方式转变有机结合起来，为更好地发挥电子政务建设成效作出贡献。

在本书即将出版之际，作者希望我能说几句话，我很乐意地接受，并借此对中国电子政务的建设和发展发了一点感慨，是为序。



2011年1月4日于国家行政学院

前言

电子政务在全球的兴起和迅猛发展是自 20 世纪 70 年代以来声势浩大的全球性政府改革运动与世界信息技术革命融合发展的必然结果，特别是进入 90 年代后，互联网的飞速发展发达国家元首倡导和推进电子政务提供了最佳契机，电子政务已经进入所有工业化国家的政治日程。而到了 21 世纪初，电子政务已经在全世界普及，现代信息技术与各国政府改革创新融合发展的特征越来越明显。电子政务已成为推动行政体制改革、提高政府办事效率和促进服务型政府建设的重要工具。在电子政务快速发展的同时，电子政务建设初期的高投入与各国都面临的居高不下的项目失败率为“电子政务绩效管理”创造了展示其作为战略管理工具的发展空间，绩效管理已经成为世界各国提高电子政务发展成效的管理手段。当前大多数启动了电子政务建设的国家，都在积极探索科学的绩效管理方法。美国、加拿大等国在电子政务发展初期就进行了相关理论研究和绩效管理实践，为提高电子政务绩效、促进电子政务良性发展发挥了重要作用。本书的研究目的就是要对近十年来国内外电子政务绩效管理理论和实践进行一次较为全面、系统的总结，在此基础上研究提出适应我国现阶段国情的电子政务绩效管理理论体系、管理流程和评估方法。

一 当代政府管理体制改革的兴起

提高政府绩效，是公共管理始终追求的基本目标之一。从 20 世纪 70 年代末开始，西方发达国家经历了一场声势浩大的政府改革运动。这场运动发源于英国的撒切尔改革和美国的里根改革，很快扩展到整个北美、澳洲和欧洲，从而形成了 20 世纪 80 年代全球范围的政府改革浪潮。进入 1990 年代，

这一改革进程丝毫没有减弱，英国梅杰政府推动“公民宪章运动”，美国克林顿政府启动“政府重塑计划”，加拿大政府提出“公共服务 2000 计划”。进入新世纪，这一旨在提高公共服务质量和效率的全球性政府改革运动仍在继续。

电子政务是 20 世纪 90 年代首先在欧美兴起并很快在世界各国普及的一种全新政府管理模式，是适应信息时代和知识经济发展要求而产生的现代化政务运行方式。在信息技术革命迅猛发展，特别是互联网应用快速普及的大背景下，基于电子政务在政府改革及提升政府绩效过程中所显示出的种种优势，为有效提高政府行政效能和公共服务水平，发达国家都把推行电子政务作为政府改革的战略重点，并由各国元首积极倡导和推行。

1993 年，克林顿就任伊始，就在全球率先倡导发展“电子政府”^①，把推行“电子政府”作为美国“政府重塑计划”的重要战略工具，并委派副总统戈尔具体负责实施。1999 年 12 月，克林顿签署电子政府备忘录，副总统戈尔宣布了新的电子政府计划，制定了到 2000 年 12 月 50% 的政府服务可以经由网上获取的目标，美国联邦政府电子政府的构筑由此进入了快速发展的阶段。在美国的影响下，加拿大、英国、法国、德国、澳大利亚、新西兰等国家都提出了各自的电子政务发展战略，电子政务在世界范围内迅速普及。英国政府于 1996 年发表政府直通车（government, direct）绿皮书，提出了通过电子手段提供政府服务的计划。1999 年，英国政府发表政府现代化（modernizing government）白皮书，推出“英国在线”计划，制定了到 2008 年所有政府服务都可以经由网上提供的目标。1999 年加拿大政府启动“政府在线”项目，希望通过发展电子政务提高公众对政府的满意度。1995 年新加坡政府网站宣告启用，1996 年开始了“新加坡一体”（Singapore One）行动，1998 年新加坡政府承诺到 2001 年主要的政府公共服务可以由网上获取，而 2000 年的“电子政府行动计划”（eGovernment Action Plan）希望能够使电子政府为数字和知识经济时代下的国家发展提供更好的服务。1999 年日本小渊首相直属的政府产业竞争力会议提出，在 2003 年构筑世界

① 电子政府是从英文“e-government”直译过来的，是世界多数国家使用的概念。我国政府提出采用“电子政务”的概念主要出于两点考虑：一是要突出“业务”的重要性，更加突出电子政务的本质；二是要考虑党委、人大、政协等部门的信息化，用“政务”一词具有更好的适用性，更能体现中国的实际情况。因此，我国目前普遍采用“电子政务”的提法，与英文“e-government”概念大致相同。

最高水平的电子政府的目标^①。此外，斯堪的纳维亚半岛的一些国家、大洋洲的澳大利亚等一些国家也都相继在 20 世纪 90 年代初期或中期启动了电子政府计划。

这些国家在推进电子政务过程中都提出了以用户为中心、以服务为导向的发展理念，通过不断提高电子政务服务质量，公众对政府满意度都有了不同程度的提高，电子政务在促进政府改革方面的成效十分明显。在这些国家的示范带动影响下，世界各国普遍推进电子政务建设。联合国教科文组织在 2000 年对 62 个国家（39 个发展中国家，23 个发达国家）进行了调查，89% 的国家都在不同程度上着手推动电子政务，并将电子政务的发展列为国家级重要项目，电子政务已经进入了所有工业化国家的政治日程^②。2005 年，联合国对 191 个成员国家和地区的调查显示，已经有 179 个国家和地区开展了政府上网工作，这些国家的电子政务建设都取得了不同程度的进展^③。可以说，到 21 世纪初，发展电子政务已经普遍成为世界各个国家和地区提高政府效率、改进公共服务的重要手段，现代信息技术与各国政府改革融合发展的趋势越来越明显。

二 电子政务效益危机与电子政务绩效管理

很多国家在推进电子政务过程中不断加大投入力度，推进建设了一大批电子政务工程项目。在大规模投入和建设后，电子政务能否真正取得预期成效已成为各国政府所必须关注的问题。

（一）全球电子政务效益危机

从全球范围看，电子政务建设成效问题受到越来越多的关注，请看下面的数据。

根据全球最大的咨询公司埃森哲 2004 年度的电子政务发展报告，在 23 个被评价的国家和地区中，除了排在第一的加拿大，其电子政务成熟度达到了 80%，排在第二和第三的新加坡和美国达到了 67% 以外，其他国家都在

① [日] 白井均等著《电子政府》，陈云、蒋昌建译，上海人民出版社，2004，第 36 页。

② 周宏仁、唐铁汉主编《电子政务的理论与实践——电子政务知识读本》，国家行政学院出版社，2002，第 8 页。

③ 王长胜：《中国电子政务发展报告 No. 4》，社会科学文献出版社，2007，第 5 页。

60% 以下^①。

国际信息咨询机构 Gartner 公司 2002 年 5 月的一项研究指出, 大约 60% 的全球电子政务项目均告失败或部分失败^②。

2003 年 11 月, 联合国在《处于十字路口的电子政务》报告中把电子政务划分为三类: 浪费型的电子政务——“有投入, 无产出”; 无目标型的电子政务——“有产出, 无效益”; 有意义的电子政务——“有产出, 有效益”。报告特别强调, 无论是发达国家还是发展中国家, 普遍存在电子政务整体效益不高的现象, 其中, 发展中国家表现尤为突出, 其项目失败率高达 60% ~ 80%^③。

美国审计总署 2004 年 3 月发布的绩效评估报告表明, 多数电子政务项目未能达到预期目标, 在政府确定的 25 项电子政务优先项目、91 项具体项目中, 只有 33 项完全或大部分达到了预定目标^④。同月, 负责美国电子政务建设的最高决策机构美国政府管理与预算办公室 (OMB) 发布的 2003 年度报告称, 仅 5 个联邦政府部门完全符合成功电子政务的建设标准, 有 9 个联邦政府部门甚至连及格分数都未达到^⑤。

2004 年 11 月, 世界银行高级官员、首席信息专家罗伯特·施瓦尔 (Robert Schwart) 表示, 据估算, 发展中国家的电子政务项目大约有 35% 完全失败, 而 50% 的项目部分失败, 仅 15% 的项目可以看做是完全取得了成功。该官员同时表示, 即使是美国和欧洲的情况亦不容乐观。

2007 年, 世界银行发布的报告《中国的信息革命: 推动经济和社会转型》指出, 中国电子政务重复建设现象导致的投资回报率过低的问题日渐

① Accenture, E-Government Leadership: High Performance, Maximum Value [EB/OL]. [2004 - 05]. <http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/65FE6FFB-0778-47FC-B63A-FD16239FA3CD/0/egovernment.pdf>.

② Gartner Corporation. The Gartner Framework for e-Government Strategy Assessment, Strategy Analysis Report [EB/OL]. 2002 [2007 - 05 - 24]. <http://www.gartner.com/>.

③ United Nations and American Society for Public Administration. UN World Public Sector Report 2003: E-Government at the crossroad [EB/OL]. [2003 - 08 - 28]. <http://www.unpan.org/egovernment2.asp>.

④ Koontz, Linda D. Electronic Government: Initiatives Sponsored by the OMB have Made Mixed Progress. Government Accounting Office [EB/OL]. [2004 - 03]. <http://www.gao.gov/highlights/d04561thigh.pdf>.

⑤ OMB FY2003 Report to Congress on Implement of the E-Government Act [EB/OL]. [2004 - 03]. http://www.whitehouse.gov/omb/egov/fy03_egov_rpt_to_congress.pdf.

显著，电子政务应用系统建设工程投资回报差别巨大。

从联合国对各国电子政务准备度的 5 次调查结果也可看出（见表 1、图 1），中国得分总体上略高于全球平均水平，其电子政务准备度排名呈现“先前进，再后退”的局面。电子政务准备度排名在 2003、2004、2005 年连续 3 年持续提升，排名依次为第 74 名、第 67 名、第 57 名，但 2008 年和 2010 年则连续后退，排名分别降至第 65 位、第 72 位^①。

表 1 全球电子政务准备度情况

电子政务准备度	2003 年	2004 年	2005 年	2008 年	2010 年
最高得分国家	美国 0.927	美国 0.9132	美国 0.9062	瑞典 0.9157	韩国 0.8785
全球平均得分	0.402	0.4217	0.4657	0.4514	0.4473
中国得分	0.416	0.4356	0.5078	0.5017	0.47
中国排名	74	67	57	65	72
样本数	191	178	191	182	189

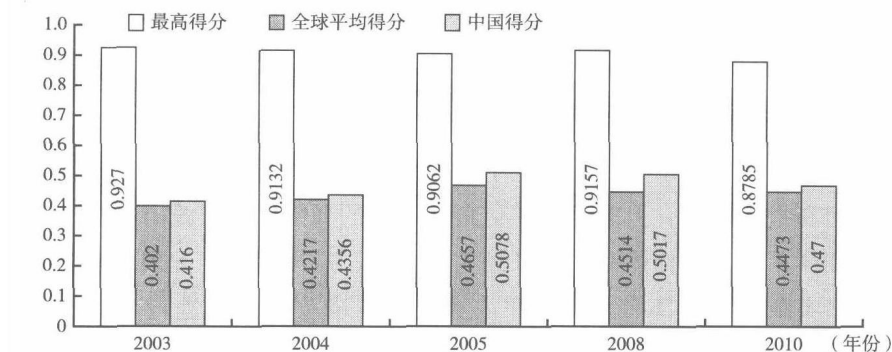


图 1 电子政务准备度得分情况

近年来，国内一些评估机构对政府网站的满意度调查显示，公众对政府网上服务的满意度往往不高。一些国内知名专家、学者甚至提醒要警惕“电子政务投资黑洞”现象，防止电子政务建设陷入“IT 生产率悖论”^②。这些情况表明，对电子政务发展绩效的担忧和考量是当前的热点话题。如何

① 图表数据来源：联合国 2003 年、2004 年、2005 年、2008 年、2010 年的电子政务准备度评估报告。

② 黄以宽：《电子政务黑洞是怎样“炼”成的》[EB/OL]．[2006-08-26]．<http://eroad.alai.net/egov/2006-08-26/2904.html>．

衡量和大幅提高电子政务绩效正在成为全球电子政务工作者面临的共同挑战。

（二）电子政务绩效管理的必要性和可行性

从西方发达国家的实践来看，在政府责任和绩效日趋公开的情况下，电子政务项目由于财政约束硬化和公民知情权的声张，失败的成本不仅是项目的终止，还包括公众对政府信任度与支持力的下降^①。为了及时发现和解决电子政务建设过程中存在的问题，电子政务绩效管理成为各国推动电子政务持续健康发展的有效手段。美国、加拿大等电子政务发展较快的国家，都在电子政务建设中同步引入绩效管理，为提高电子政务建设成效发挥了关键作用。

从总体上看，经过 21 世纪初的快速发展，我国电子政务发展的软硬件基础环境都已经发生了根本性的变化，以大规模基础设施建设为重点、以重要核心业务系统为突破口的电子政务建设已经取得了阶段性成果。当前，我国电子政务已经进入以深化应用、突出实效为显著特征的新阶段，新的发展阶段对建设绩效提出了更高的要求。相比而言，我国电子政务绩效管理总体上处于起步阶段，无论在理论还是在实践上都还很成熟。从理论研究来看，尽管已经有很多学者认识到电子政务绩效管理的重要性，也有人提出了评估模型和指标体系，但多是从评估角度进行的局部探讨，没有构建统一的绩效管理体系，其指标体系多数未经实践检验；从国内已经开展的电子政务绩效评估实践来看，目前大多数评估实践是围绕政府网站进行功能性的评估，而非真正意义上的电子政务绩效管理。评估的结果多是网站排名，往往为评估而评估，结果流于形式，没有把电子政务绩效评估看成电子政务发展全过程的战略管理工具，缺少对管理机制的研究设计。此外，不仅评估过程缺乏政府部门以及公众的直接参与，而且评估结果也不能真正起到激励引导电子政务发展的目的，不利于电子政务发展模式创新，绩效管理的战略导向作用得不到充分发挥。部分省市在电子政务工程项目绩效评估方面进行了有益的尝试，但这些评估多是围绕财政资金使用合规性进行，很少把评估重点放在建设成效上。

我国电子政务建设在整个管理过程中实际上处于绩效管理缺失的状态。

^① 张成福、唐钧：《电子政务绩效评估：模式研究与中国战略》，《探索》2004 年第 2 期。

这种情况导致各级政府在连续多年的高额投入后，难以说清电子政务建设到底是否达到了预期效果。随着我国电子政务发展向新阶段迈进，当前亟须建立能够捕捉电子政务发展新阶段的特征与规律、能够衡量电子政务发展成效、能够引导电子政务发展方向的新型绩效管理理论框架与管理体系，将单一的评估上升到管理机制的战略层面，切实把绩效评估上升到绩效管理的战略高度。

当前我国行政管理体制改革已经进入全面、深入推进的新阶段，中央已经明确提出把电子政务作为推进服务型政府建设的重要手段。在这样的历史背景下，研究电子政务绩效管理具有非常重要的理论意义和实践价值。

第一，开展电子政务绩效管理是贯彻落实党的十七大精神的实际行动，是促进深化行政体制改革的重要措施。电子政务已成为信息时代政府实现其职能转变的重要方式，成为政府行政体制改革的新方向，而电子政务绩效管理正以其特有的方式为这种变革提供理论上的支持和技术上的帮助。因此电子政务绩效管理对于促进政府行政体制改革、建设服务型政府都具有十分重要的现实意义。

第二，科学的绩效管理方法是测度电子政务发展水平和建设成效的依据。由于目前我国电子政务绩效管理无论是在理论研究还是实际应用上，都还存在着很大的不足，现有评估体系与方法难以对我国电子政务建设进行全面、客观、科学的测定及评价。电子政务绩效管理研究不仅能够丰富公共管理理论，同时对于评估电子政务建设成效，及时发现和纠正电子政务发展中的不足，总结电子政务建设得失，引导电子政务步入良性发展轨道也具有重要的实践指导意义。

第三，合理设置电子政务绩效目标并配合相应的绩效管理制度，可以使政府部门产生内在的激励约束机制，有助于在深层次上解决电子政务建设中的突出矛盾与问题。电子政务的产生和发展本身即以提升政府绩效为目的，通过建立电子政务绩效管理体系，能够提高政府及其工作人员的绩效意识，同时有利于进一步强化行政活动中的服务理念和责任意识，将公众满意作为政府工作的使命和宗旨，树立公众取向亦即“民本主义”的绩效文化观。反过来，良好的绩效文化也可以促进电子政务绩效管理工作的长期化、规范化和制度化。

现阶段在我国开展电子政务绩效管理工作的条件已基本具备。第一，近年来，我国政府行政体制改革取得了重大进展，为政府电子政务绩效管理的

顺利实施提供了基本的政治环境。第二，西方各国日渐成熟的政府绩效管理理论和实践为我们提供了很好的借鉴。西方国家政府绩效管理已有 20 多年的发展历史，在理论和实践上都取得了很大进展，有些国家已经用立法形式确立了绩效管理制度。第三，开展电子政务绩效管理的社会环境正在形成。广大群众希望通过互联网参与国家管理的积极性日益增强，电子政务绩效问题也越来越引起公众关注。第四，国内已经初步开展了电子政务绩效管理方面的理论研究与实践探索，在政府网站评估、电子政务工程项目评估和电子政务发展水平评估等方面积累了成功经验，为进一步开展绩效管理奠定了基础。

三 本书主要内容框架

本书的研究对象是电子政务绩效管理体系与方法的构建问题，即把电子政务绩效管理的流程、环节、要点、方法等按照一定的内在逻辑关系进行分类组合，提出电子政务绩效管理体系的各子体系和各子体系内各环节的管理目标、管理要点和管理手段。

本书研究的主要内容分成三个大的部分：理论研究、体系构建和实证分析。理论研究由两个部分组成，一是通过对当代公共管理主流理论的研究，为电子政务绩效管理提供理论依据，二是对绩效管理和电子政务绩效管理相关理论和实践的分析。对当代公共管理主流理论的研究，重点是研究了新公共管理理论和治理理论。这两个理论对当代政府改革影响大，理论的系统性也比较强。电子政务绩效管理也应当体现新公共管理理论和治理理论的成果，特别是在指标设定中应当体现分权化、责任机制、结果为本和顾客导向的思想，着眼于构建新型政府与社会关系的治理。对绩效管理和电子政务绩效管理理论与实践的研究，重点是为构建电子政务绩效管理体系提供直接的依据和经验，以便于提炼电子政务绩效管理的要素、环节和相关的管理要点。本书重点研究了美国联邦业务架构（FEA）中的绩效参考模型（PRM，Performance Reference Model）及基于公共价值框架的电子政务绩效管理、基于平衡计分卡的电子政务绩效管理和标杆管理的相关理论模型。

电子政务绩效管理体系设计思路的核心是如何理解“体系”的含义，本书试图从过程、要素（子体系）和环节三个方面来理解和构建这个“体系”。绩效管理首先是一个过程，要构建一个完整的全过程循环系统，从而

可以按照一定的周期和规则进行周而复始的管理。绩效管理同时要具备管理的基本要素，这些要素有的体现在管理过程的不同阶段（比如评估指标体系），有的体现在管理的全过程（比如沟通和协调）。这些最重要的绩效管理要素按照一定的时序和逻辑组合形成绩效管理体系的各个子体系。在各个子体系内部，又可以相对自成系统，子体系按照其功能定位，由相应的各个绩效管理工作环节组成。简言之，从管理过程和要素的关系看，电子政务绩效管理体系就是围绕管理全过程从管理要素的角度构建电子政务绩效管理体系的各个子体系及各子体系内的管理环节。

正是基于这样的研究思路，本书提出电子政务绩效管理的五个子体系，这五个子体系分别是：战略规划体系（Strategic System）、评估指标体系（Indicator System）、评估流程体系（Evaluation System）、结果应用体系（Application System）和基础保障体系（Support System）。这五个子体系组合在一起形成一个绩效管理的循环过程。取这五个子体系英文名称的第一个字母，本书将电子政务绩效管理体系简称为 SIEAS。

从各子体系内绩效管理环节看，电子政务绩效管理各子体系又是由相关工作关键节点，即环节构成，要通过明确子体系及其各环节的功能定位来体现和具体化绩效管理的战略思想，在保证有效控制电子政务绩效管理工作质量的同时，确保绩效管理的效率。对各子体系的分析主要包括三个方面：一是子体系的功能定位；二是子体系的主要管理环节和管理要点；三是对各管理环节和要点进行有效实施和执行的管理手段、方法。

在完成理论综述、体系构建和子体系管理环节剖析后，本书将研究的重点转向实际应用，将研究成果应用到 J 省和 H 市电子政务绩效管理试点工作的具体实践中，在研究与实践之间形成一个互动，通过理论研究来指导实践，通过实际操作来完善理论体系。

目 录

CONTENTS

1 基本概念

1.1 绩效与绩效管理	1
1.2 政府绩效管理	4
1.3 电子政务绩效管理	9

2 国内外电子政务绩效管理的理论与实践述评

2.1 政府绩效管理研究综述	11
2.2 电子政务绩效管理理论综述	16
2.3 电子政务绩效管理实践述评	25
2.4 启示与借鉴	38

3 电子政务绩效管理的相关理论

3.1 科学发展观与服务型政府理念	45
3.2 新公共管理理论与电子政务绩效管理	51
3.3 治理理论与电子政务绩效管理	56
3.4 电子政务绩效管理的相关理论模型	60

4 电子政务绩效管理体系的总体架构

4.1 电子政务发展的阶段性对构建电子政务绩效管理体系的需求 71

4.2 电子政务绩效管理体系的逻辑架构 80

4.3 电子政务绩效管理体系各子体系要点分析 90

5 电子政务绩效管理的战略规划体系

5.1 电子政务绩效管理战略规划体系概述 98

5.2 电子政务绩效管理规划的流程和内容 104

5.3 深度发展阶段电子政务绩效管理规划的思路和重点 109

6 电子政务绩效管理的评估指标体系

6.1 电子政务绩效评估指标体系概述 113

6.2 指标体系设计的方法和步骤 118

6.3 评估指标权重的设计 123

6.4 基于平衡计分卡的指标体系设计 129

6.5 基于 KPI 的指标体系设计 136

7 电子政务绩效管理的评估流程体系

7.1 电子政务绩效管理评估流程体系概述 139

7.2 评估准备 140

7.3 评估实施	144
7.4 编制评估报告	149

8 电子政务绩效管理的结果应用体系

8.1 电子政务绩效管理结果应用体系概述	151
8.2 电子政务绩效反馈	154
8.3 电子政务绩效激励	157
8.4 电子政务绩效申诉	161

9 电子政务绩效管理的基础保障体系

9.1 电子政务绩效管理基础保障体系概述	167
9.2 电子政务绩效管理的组织保障	168
9.3 电子政务绩效管理的制度保障	173
9.4 电子政务绩效管理的沟通机制	178
9.5 电子政务绩效管理信息系统建设	181

10 J省电子政务发展水平评估实践

10.1 J省开展电子政务发展水平评估的背景和基础	184
10.2 J省电子政务发展水平评估战略规划的制订	188
10.3 J省电子政务发展水平评估指标体系的构建	191
10.4 J省电子政务发展水平评估流程	200
10.5 J省电子政务发展水平评估结果应用	201
10.6 J省电子政务发展水平评估综合保障	204