



普通高等教育“十一五”国家级规划教材
高等学校信息管理示范教材

电子政务 (第2版)

■ 赵国俊 主编

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



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

普通高等教育“十一五”国家级规划教材
高等学校信息管理示范教材

电 子 政 务

(第2版)

赵国俊 主编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书主要介绍电子政务的原理与方法。全书共分 12 章,分别讨论了电子政务概要、电子政务与政府管理理念和方式的变革、电子政务与信息技术、政府机关内部公务处理的电子化、政府公共服务的电子化、政府信息资源的开发利用与管理、电子政务安全保障、电子政务系统及其规划设计与实施、政府流程的设计与优化、中国电子政务的发展基础、中国电子政务的发展战略和国外电子政务发展概览等内容。

通过本教材,读者可学习电子政务的基本理论知识,了解我国电子政务的基本情况和发 展线索,了解世界有代表性的国家和地区电子政务发展的基本情况,熟悉我国电子政务的运作机制和运作方式,掌握电子政务系统规划设计、电子政务安全保障体系建设,以及相应政府流程设计与优化的方法。

本书既可作为高等学校信息管理与信息系统专业本科生的基础教材,也可以作为高等学校公共事业管理、行政管理、计算机应用技术、档案学等专业本科生的教材,同时还可以作为国家公务员的培训用书,对电子政务系统的开发和管理人员同样具有一定的参考价值。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务/赵国俊主编. —2 版. —北京:电子工业出版社, 2009.2
普通高等教育“十一五”国家级规划教材. 高等学校信息管理示范教材
ISBN 978-7-121-08223-8

I. 电… II. 赵… 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(2009)第 013625 号

策划编辑:刘宪兰

责任编辑:张燕虹

印 刷:北京市天竺颖华印刷厂

装 订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:20 字数:474 千字

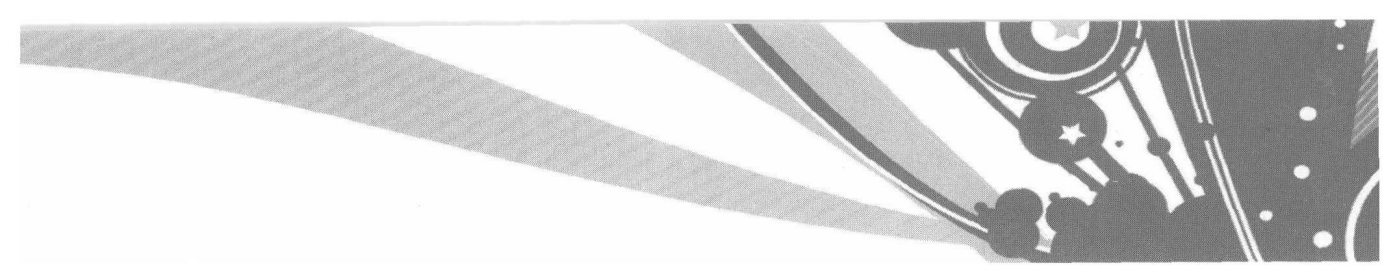
印 次:2009 年 2 月第 1 次印刷

印 数:4000 册 定价:32.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。



修 订 说 明

本书出版 5 年多来，无论是在我国范围内，还是在世界范围内，电子政务都有了长足的发展，人们对电子政务的认识也在同步深化。我们也在这其中不断发现了书中的一些错漏，包括一部分不成熟、不适当的认识，甚至有些部分已经被实践检验证明是错误的认识，以及部分已经是失去时效的资料。为了纠正错漏，补充新的材料，反映电子政务发展的最新成果，反映社会对电子政务的发展变化的新的认识，以有利于教学，我们对本书进行了一次修订。

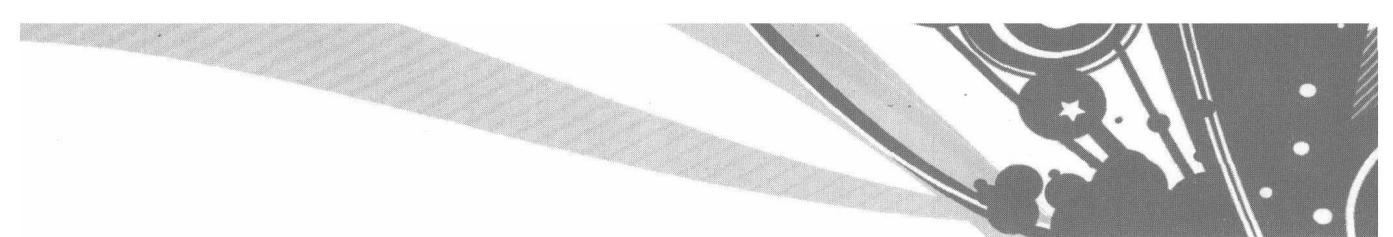
修订本力求更加准确地反映电子政务发展的实际状况，更加准确地反映电子政务发展的规律性，因此，主要吸取了近年来国内、外电子政务研究中的一部分新成果；同时，考虑到教学的需要和要求，保持了基本内容体系的相对稳定性。

根据近年来本书主要读者的意见，以及我们在高等学校教学实践中的体会，修订本对全书的结构安排做出了一些调整，试图使本书更加适合人们系统学习电子政务知识的一般规律性，适合高等学校专业教育的规律性。

对参加本书编写的人员进行了调整，主要是增补了几位在教学一线从事电子政务相关教学工作的高等学校教师。王健、王丹、李传军、崔鹏、夏天、钱毅、王立清、刘越男、王应解、赵国俊、刘丁君、侯卫真、褚峻、张璋、武月英、叶晗分别参与编写了本书的有关章节，赵国俊统筹了全书。

本书虽经修订，但限于水平，缺点错误仍在所难免，恳望读者批评指正。

作 者



第 2 版 序

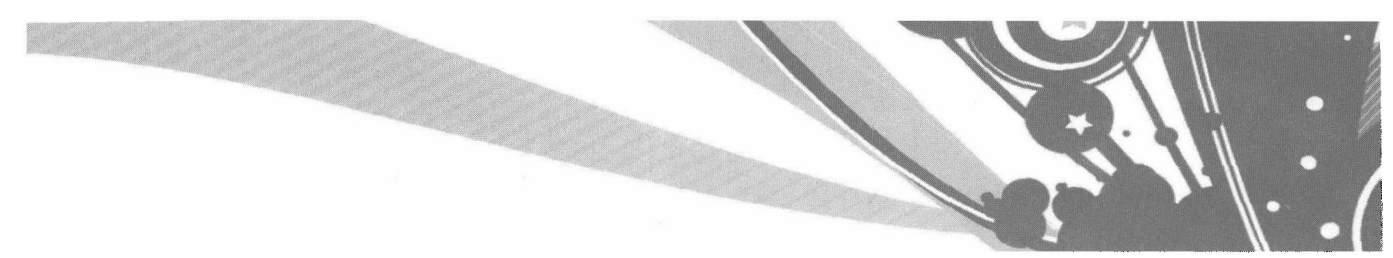
管理作为有效实现目标的社会活动，自古有之。古代的中国人、巴比伦人、苏美尔人、古埃及人、希伯来人、古希腊人和古罗马人，都创立了许多管理思想。但是现代西方管理的基本思想是与近代大工业生产及科学技术的发展紧密联系在一起的，例如亚当·斯密的管理思想是与第一次工业革命联系在一起的；从此开始，管理思想不断发展，如泰罗、吉尔布雷斯、甘特、福特等人的科学管理，法约尔、韦伯等人的组织管理；梅奥等人的行为管理等，马斯洛的需求层次理论，赫茨伯格的双因素理论等。随着计算机的出现，人类处理信息的能力得到极大的提高，也同时认识到信息资源的能动作用，管理的核心随之转移到了信息之上——信息管理应运而生。随着世界性的信息化浪潮的迅速推进，信息管理扩展到了各行各业，又形成电子商务、电子政务、企业信息化、医院信息化……多个子领域，迅速形成一个庞大而独立的专业领域和学科范畴，仅 2005 年初步统计，我国信息管理本科专业已经有 500 多个布点。这套教材就是为满足这样的教学要求，于 2001 年以“新编信息管理与信息系统核心教材”为名开始组织编写的。

从目前看，信息管理专业大致可以分为两个大的方向：信息系统建设与管理与信息资源建设与管理。在具体教学中各个学校大都采取了以其中一个方向为主兼顾另一个方向的做法。所以，我们从一开始，就把这套书定位在二者兼顾上。

教学是一个严肃的过程，教材的质量是教学的生命线。为了保证这套教材的质量，每本书的作者都是在充分调研的基础上确定的，在编写过程中编者、作者和编辑反复沟通。与此同时，我们还聘请了这个领域有代表性的知名学者——黄梯云、陈禹、马费成作为顾问，并聘请有关专家参加编辑委员会的工作，层层把关。在大家的共同努力下，这套书的质量得到了社会的肯定，在 2006 年公布的国家“十一五”规划教材中，这套书的大部分都被列入其中。这一结果鼓舞我们把这套书编写得更好。我们也把这个结果作为一个新的起点，并按照大家的建议，把这套教材更名为“信息管理示范教材”。

“示范”就是抛砖引玉，希望通过我们的努力，把信息管理专业教材的质量提高到一个新的高度。同时，也希望广大读者提出批评、建议和予以指导。

编 委 会



第 1 版 序

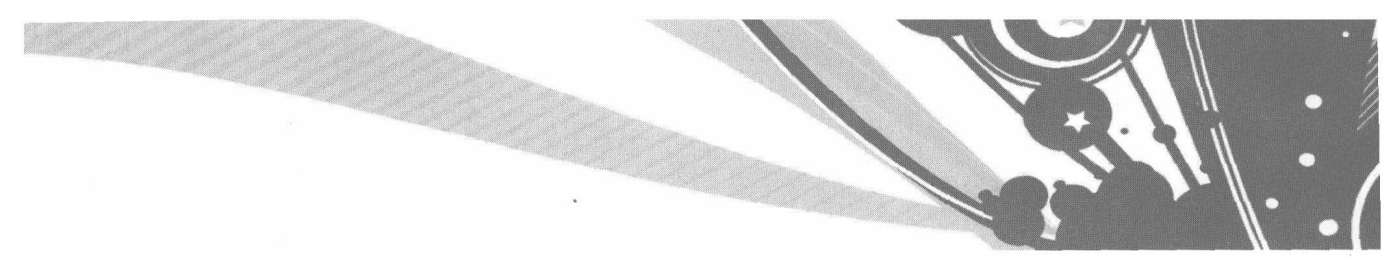
20 世纪 70 年代,当强大的信息化巨潮还蕴藏在大洋深处,我们的陆地只有一阵微风吹来之时,有识之士们就开始推动信息化专业人才的培养计划,为迎接即将到来的信息化巨潮扩军备战。他们一方面推动着信息技术的普及;另一方面根据不同领域的需求,从不同的角度创办了不同类型的信息化专业,这就是管理信息系统专业、经济信息管理专业、科技信息管理专业、医学信息管理专业、林业信息管理专业、农业信息管理专业……实际上,这些专业培养目标可以概括为:为各行业、各部门培养以 CIO 为目标的信息化专门人才。从这一点上看,这些专业的课程设置应当具有相当大的共同性。1996 年,出于多种考虑,教育部将这些专业合并为一个——信息管理与信息系统专业。

以 CIO 为目标的信息化专门人才是一类管理人才。但是他们所管理的主要对象是信息。这样的知识需求,将信息管理与信息系统专业定位于管理学科,与信息学、经济学、法学等学科交叉。这样的学科特点,给课程建设和教材建设带来不少困难。近 30 年来,尽管我们和许多同行已经进行了不懈的努力,把信息管理与信息系统专业的课程建设和教材建设向前推进了一大步,但是仍然不尽如人意,许多课程和教材还没有体现信息管理专业的特色和需要。在多次有关的研讨会上,大家一致呼吁编写一套真正体现信息管理与信息系统专业特色的教材。

新编和出版一套专业教材是要冒风险的,而编写和出版一套以瞬息万变的信息和信息技术为管理对象的专业教材就要冒更大的风险。国内信息业界著名的出版商——电子工业出版社,以超人的胆略愿意同我们一道承担这一风险,组织编写出版一套新的信息管理与信息系统专业核心教材。这套教材冠以“新编”二字,是试图在其体系上能比已有教材更体现信息专业的特色,同时,在内容上要能反映最新信息技术的进步及最新信息管理思想和方法。

目前,国内开设信息管理与信息系统专业的高等院校已经超过 200 所。这样一个数字一方面表明信息化已经深入人心,信息化队伍的规模正在急速扩大,信息化队伍的素质正在不断提高;另一方面,也给我们增加了巨大的压力,使我们深感责任重大。特别是在国内本领域的三位知名学者——黄梯云、陈禹、马费成,以及其他一批著名专家和后起之秀愿意与我们共担风险,鼓舞了我们挑起这副重担的勇气。同时,我们也把这套教材的不断精化寄希望于广大同仁,愿我们把这套教材越改越好,永改永新。

编委会



第2版前言

近些年来,电子政务已经成为世界许多国家和地区政府追求的目标和关注的焦点。我国电子政务同样也得到党和国家的高度重视,并成为国家信息化建设的中心环节,发展电子政务已经成为我国政治体制改革、行政管理体制改革和政府管理现代化进程中的重要战略安排。江泽民同志于2002年11月8日在中国共产党第十六次全国代表大会上所做的题为《全面建设小康社会开创中国特色社会主义事业新局面》的报告中就明确指出:深化行政管理体制改革,要“进一步转变政府职能,改进管理方式,推行电子政务,提高行政效率,降低行政成本,形成行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的行政管理体制。”

电子政务是指高效、开放的政府凭借计算机技术、现代通信技术等高新技术在安全可靠的网络平台上行使管理职能、开展政务活动。电子政务的本质是政府管理的一场革命性变革,是事关政治体制改革与行政管理体制改革大局的体制创新工程。它的建设和发展反映了现代政府管理的客观发展要求,反映了信息社会发展的规律和特点,因而具有强烈的时代特征。顺应时代发展的需要和要求,大力推动电子政务的健康发展是我国政府的必然选择。

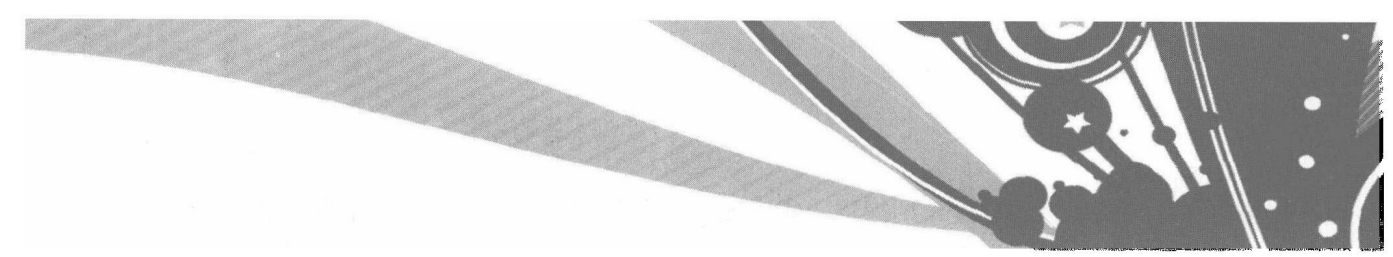
今天,电子政务已经成为信息化事业极为重要的组成部分,已经成为涉及范围广、由多门类学科知识支持的新兴学科领域。为了帮助读者了解和掌握电子政务的基本原理与方法,我们编写了这部教材。

本书分12章,分别讨论了电子政务概要、电子政务与政府管理理念和方式的变革、电子政务与信息技术、政府机关内部公务处理的电子化、政府公共服务的电子化、政府信息资源的开发利用与管理、电子政务安全保障、电子政务系统及其规划设计与实施、政府流程的设计与优化、中国电子政务的发展基础、中国电子政务的发展战略、国外电子政务发展概览等内容。

“电子政务三分技术,七分管理”、“电子政务的核心是政务,而不是电子”已成为世界各国在电子政务建设中达成的共识。为此,本书在内容安排上,以很大的篇幅讨论了与电子政务相关的政府管理问题。虽然也讨论了一些技术问题,但未具体介绍技术细节。

电子政务是一个尚处于高速生长期的新鲜事物,对于它的内在规律性,我们还知之不多。甚至有人说,我们人类目前对电子政务客观规律性的认识可能还远远达不到“冰山一角”的程度。我们觉得这种说法确有一定的道理。对于电子政务方面的许多内容,还需要我们持续不断地进行长期探索,本书充其量只能算是在这不懈探索长河中的一朵小小浪花而已。由于作者的水平有限,本书肯定存在不少错漏,恳望专家和广大读者批评指正。

编 著 者



第 1 版前言

近些年来,电子政务已经成为世界许多国家和地区政府追求的目标和关注的焦点。我国的电子政务同样得到党和国家的高度重视,并成为国家信息化建设的中心环节,发展电子政务已经成为我国政治体制改革、行政管理体制改革和政府管理现代化进程中的重要战略安排。江泽民同志 2002 年 11 月 8 日在中国共产党第十六次全国代表大会上所做的题为《全面建设小康社会开创中国特色社会主义事业新局面》的报告中就明确指出:深化行政管理体制改革,要“进一步转变政府职能,改进管理方式,推行电子政务,提高行政效率,降低行政成本,形成行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的行政管理体制。”

电子政务是指高效、开放的政府凭借计算机技术、现代通信技术等高新技术在安全可靠的网络平台上行使管理职能、开展政务活动。电子政务的本质是政府管理的一场革命性变革,是事关政治体制改革与行政管理体制改革大局的体制创新工程。它的建设和发展反映了现代政府管理的客观发展要求,反映了信息社会发展的规律和特点,因而具有强烈的时代特征。顺应时代发展的需要和要求,大力推动电子政务的健康发展是我国政府的必然选择。

今天,电子政务已经成为信息化事业极为重要的组成部分,已经成为涉及范围广阔、由多门类学科知识支持的新兴学科领域。为了帮助读者了解和掌握电子政务的基本原理与方法,我们编写了这本教材。

本书分 9 章,分别讨论了电子政务概要,电子政务的运营理念与管理方式,政府机关公务处理的电子化,政府公共服务的电子化,电子政务的技术基础,政府流程的设计与优化,电子政务系统的安全保障,电子政务系统及其规划设计与实施,中国电子政务的发展基础与发展战略等内容。

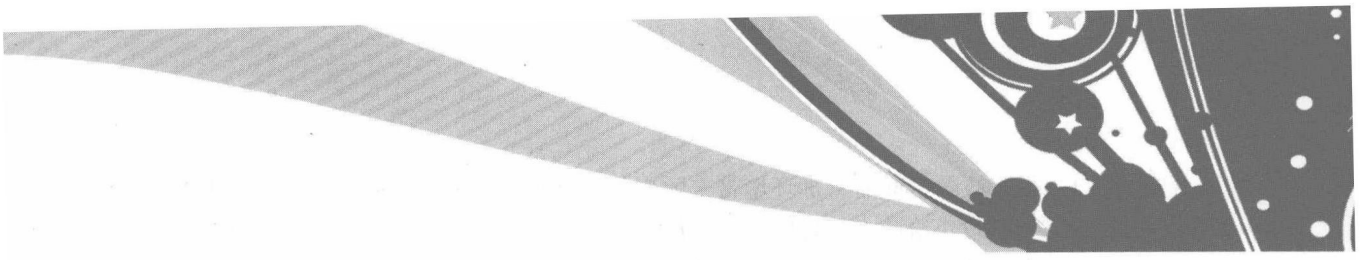
“电子政务三分技术,七分管理”、“电子政务的核心是政务,而不是电子”已经成为世界各国在电子政务建设中达成的共识。为此,本书在内容安排上,以很大的篇幅讨论与电子政务相关的政府管理问题,虽然也讨论一些技术问题,但没有具体介绍技术细节。

参加本书编写工作的主要是中国人民大学政务信息管理系的教师,王健、王丹、李传军、王立清、刘越男、于丽娟、钱毅、赵国俊、侯卫真、褚峻、张璋、武月英分别参与编写了本书的有关章节,赵国俊统纂了全书。

电子政务是一个尚处于高速生长期的新鲜事物,对于它的内在规律性我们应当说知之不多。甚至有人说,我们目前对电子政务客观规律性的认识可能还远远达不到“冰山一角”的程度。我们觉得这种说法确有一定的道理。在电子政务方面,许多东西还

需要我们持续不断地进行长期探索，本书充其量只能算是在这不懈探索长河中的一朵小小浪花而已。由于作者的水平有限，本书肯定存在不少错漏，恳望专家和广大读者批评指正。

编 著 者



目 录

第 1 章 电子政务概要	(1)
1.1 “电子政务”的内涵	(2)
1.2 电子政务的动因	(5)
1.2.1 建设高效的政府	(5)
1.2.2 信息化、民主化的需求与发展趋势	(6)
1.2.3 信息技术的应用与普及	(7)
1.3 电子政务的基本应用模式	(7)
1.3.1 G2G——政府对政府的电子政务	(7)
1.3.2 G2B——政府对企业的电子政务	(8)
1.3.3 G2C——政府对公民的电子政务	(8)
1.4 电子政务的功能	(9)
1.4.1 电子政务可以有力地促进政府职能转变	(9)
1.4.2 电子政务可以促进政府提高办事效率	(10)
1.4.3 电子政务可以有力地促进整个国家的信息化建设	(10)
1.4.4 电子政务可以为社会公众提供更多优质的公共服务	(11)
1.4.5 电子政务可以促进政务公开和廉政建设的发展	(12)
1.5 电子政务的效益	(12)
1.5.1 降低了政府管理成本	(13)
1.5.2 密切了政府与社会公众的关系	(13)
1.5.3 推进了社会主义民主化进程	(14)
1.5.4 带动基础设施建设和 IT 业的发展	(15)
1.5.5 提高了行政监管的有效性	(16)
1.6 中国电子政务的主要目标与任务	(16)
1.7 中国电子政务的指导原则	(18)
1.8 中国电子政务的基本进程	(19)
1.8.1 “办公自动化”(OA)——20 世纪 80 年代至 90 年代中期	(21)
1.8.2 “三金工程”——始于 20 世纪 90 年代初期	(22)
1.8.3 “政府上网工程”——始于 20 世纪 90 年代末期	(23)
1.8.4 “三网一库”——始于 21 世纪初期	(24)
思考题	(25)
第 2 章 电子政务与政府管理理念和方式的变革	(26)
2.1 电子政务给政府管理带来的变化与挑战	(27)

2.1.1	电子政务给政府管理环境带来的变化	(27)
2.1.2	电子政务给政府管理职能的发展带来的变化	(28)
2.1.3	电子政务给政府组织结构形式带来的变化	(29)
2.1.4	电子政务给政府组织规模带来的变化	(30)
2.1.5	电子政务给政府机关工作人员带来的变化	(30)
2.2	电子政务环境下的政府管理理念	(30)
2.2.1	民主理念	(31)
2.2.2	法治理念	(33)
2.2.3	公平理念	(33)
2.2.4	科学理念	(34)
2.2.5	责任理念	(34)
2.2.6	服务理念	(35)
2.2.7	效能理念	(36)
2.2.8	系统理念	(37)
2.2.9	创新理念	(37)
2.2.10	安全理念	(38)
2.3	电子政务环境下的政府管理方式及其特征	(38)
2.3.1	电子政务环境下的政府管理在控制方式方面的特征	(39)
2.3.2	电子政务环境下的政府管理在关系模式方面的特征	(40)
2.3.3	电子政务环境下的政府管理在管理类型方面的特征	(40)
2.3.4	电子政务环境下的政府管理在服务方式方面的特征	(41)
2.3.5	电子政务环境下的政府管理在办公模式方面的特征	(41)
	思考题	(41)
第3章	电子政务与信息技术	(42)
3.1	电子政务与信息技术发展的关系	(43)
3.1.1	信息技术发展概述	(43)
3.1.2	信息技术发展与电子政务建设的关系	(45)
3.2	信息技术在电子政务中的应用	(46)
3.2.1	计算机信息系统	(47)
3.2.2	网络与通信技术	(56)
3.2.3	数据库技术	(64)
3.3	电子政务部分核心技术及其应用	(68)
3.3.1	网络和信息安全技术	(68)
3.3.2	智能办公技术	(70)
3.3.3	中间件技术	(74)
3.3.4	XML 技术	(77)
	思考题	(79)

第4章 政府机关内部公务处理的电子化	(80)
4.1 政府机关内部公务处理的电子化是电子政务的核心与基础	(81)
4.1.1 政府机关内部公务处理的电子化及其地位	(81)
4.1.2 电子化公务处理是对政府办公自动化的发展	(84)
4.2 政府机关电子化公务处理系统概述	(86)
4.2.1 电子化公务处理系统的目标	(86)
4.2.2 电子化公务处理系统的功能特性要求	(86)
4.2.3 电子化公务处理系统的基本类型	(89)
4.3 通用电子化公务处理系统的应用	(90)
4.3.1 公文处理	(90)
4.3.2 视频会议	(93)
4.3.3 事务处理	(96)
4.3.4 日程管理	(97)
4.3.5 流程监控	(98)
4.3.6 档案管理	(99)
4.3.7 信息服务	(100)
4.3.8 决策支持	(100)
4.3.9 信息资源管理	(102)
4.3.10 知识管理	(104)
4.4 专用电子化公务处理系统的应用	(106)
4.4.1 专用电子化公务处理系统概述	(106)
4.4.2 专用公务处理系统应用举要	(107)
4.5 专用公务处理系统与通用公务处理系统的集成	(111)
思考题	(112)
第5章 政府公共服务的电子化	(113)
5.1 政府公共服务及其电子化	(114)
5.1.1 政府公共服务的电子化及其与电子政务的关系	(114)
5.1.2 电子化公共服务的特点	(116)
5.1.3 推动公共服务电子化的积极意义	(118)
5.2 电子化公共服务的种类	(119)
5.2.1 按服务对象划分	(119)
5.2.2 按职能领域划分	(120)
5.2.3 按行政行为的类型划分	(121)
5.2.4 按服务提供方式划分	(122)
5.3 政府网站的公共服务功能	(124)
5.3.1 政府电子化公共服务的窗口——政府门户网站	(124)
5.3.2 政府网站公共服务内容	(127)
5.4 政府网站公共服务功能的实现	(128)
5.4.1 政府网站公共服务功能的设计与开发原则	(128)

5.4.2	政府网站公共服务功能规划及实现	(129)
5.5	电子化公共服务的发展	(135)
5.5.1	电子化公共服务的发展趋向	(135)
5.5.2	积极促进我国电子化公共服务的发展	(138)
	思考题	(144)
第6章	政府信息资源的开发利用与管理	(145)
6.1	政府信息资源概述	(146)
6.1.1	资源、信息资源	(146)
6.1.2	政府信息资源及其特点	(147)
6.1.3	政府信息资源的类型	(147)
6.2	政府信息资源规划与建设	(148)
6.2.1	政府信息资源规划	(148)
6.2.2	政府信息资源建设的原则	(149)
6.2.3	政府信息资源建设的模式	(150)
6.2.4	政府信息资源建设的主要内容	(152)
6.3	政府信息资源开发利用	(154)
6.3.1	信息采集	(154)
6.3.2	信息组织	(155)
6.3.3	信息检索	(156)
6.3.4	政府信息公开	(157)
6.3.5	政府信息服务提供	(158)
6.3.6	政府信息资源社会化增值开发利用	(158)
6.4	政府信息资源管理	(158)
6.4.1	政府信息资源管理体制	(159)
6.4.2	政府信息资源管理的基本职能	(160)
6.4.3	政府信息资源管理职能实现方式的特点	(161)
6.5	政府信息资源目录系统	(163)
6.5.1	政府信息资源目录建设依据的元数据标准	(163)
6.5.2	GILS 的起源	(163)
6.5.3	GILS 的含义和构成	(164)
6.5.4	GILS 的目标和实施	(165)
	思考题	(166)
第7章	电子政务安全保障	(167)
7.1	电子政务的安全问题	(168)
7.1.1	日益突出的安全威胁	(168)
7.1.2	电子政务安全问题的实质	(168)
7.1.3	电子政务的安全需求	(169)
7.1.4	电子政务的安全保障	(170)
7.2	电子政务安全技术保障体系	(171)

7.2.1	电子政务安全技术核心	(171)
7.2.2	电子政务安全技术防范系统	(173)
7.3	电子政务安全管理保障体系	(177)
7.3.1	技术安全管理	(177)
7.3.2	运行安全管理	(179)
7.3.3	组织安全管理	(180)
7.4	电子政务安全服务保障体系	(182)
7.4.1	信息安全管理服务	(182)
7.4.2	信息安全测评认证	(183)
7.4.3	安全事件应急服务	(184)
7.4.4	信息安全培训服务	(185)
7.5	电子政务安全基础设施保障	(186)
7.5.1	PKI 平台	(186)
7.5.2	信息安全法规建设	(189)
7.5.3	信息安全标准建设	(190)
	思考题	(191)
第 8 章	电子政务系统及其规划设计与实施	(192)
8.1	电子政务系统的基本性质与基本结构	(193)
8.1.1	电子政务系统的基本性质	(193)
8.1.2	电子政务系统的基本结构	(197)
8.2	电子政务系统规划	(202)
8.2.1	电子政务系统规划的基本概念	(202)
8.2.2	电子政务系统规划的基本规则	(204)
8.3	电子政务系统的设计与实施	(208)
8.3.1	电子政务系统设计的基本要求	(208)
8.3.2	电子政务系统设计与实施过程	(211)
	思考题	(213)
第 9 章	政府流程的设计与优化	(214)
9.1	政府流程与电子政务	(215)
9.1.1	传统职能管理模式特征与缺陷	(215)
9.1.2	流程管理模式概述	(215)
9.1.3	政府管理与流程	(216)
9.1.4	电子政务对流程的特殊依赖性	(217)
9.1.5	流程管理模式在电子政务环境中的应用	(218)
9.2	政府流程的特性与种类	(220)
9.2.1	政府流程及其特性	(220)
9.2.2	政府流程的种类	(221)
9.3	政府流程设计的原则与方法步骤	(222)
9.3.1	政府流程设计的基本原则	(222)

9.3.2	政府流程设计的主要任务	(224)
9.3.3	政府流程设计的程序	(224)
9.4	政府流程优化的方法技巧	(225)
9.4.1	流程优化前的准备工作	(225)
9.4.2	流程优化中认识改进必要性的方法技巧	(226)
9.4.3	流程优化中观察分析问题的方法技巧	(226)
9.4.4	流程优化中解决问题的基本方法	(227)
9.5	政府管理常用流程图的绘制	(229)
9.5.1	流程图的功能与种类	(229)
9.5.2	流程图绘制步骤	(232)
9.5.3	流程图绘制要点	(233)
9.5.4	流程图的常用符号标记	(234)
	思考题	(235)
第 10 章	中国电子政务的发展基础	(236)
10.1	电子政务发展的法律政策基础	(237)
10.2	电子政务发展的管理基础	(239)
10.2.1	树立反映时代发展要求的全新管理理念	(240)
10.2.2	熟悉并正确运用新的管理方式	(240)
10.2.3	全面实施管理的规范化	(240)
10.3	电子政务发展的信息资源基础	(248)
10.4	电子政务发展的信息基础设施	(251)
10.5	电子政务发展的技术基础	(253)
	思考题	(254)
第 11 章	中国电子政务的发展战略	(255)
11.1	电子政务发展战略及其主要模式	(256)
11.1.1	以电子行政 (E-Administration) 为核心的战略模式	(256)
11.1.2	以电子服务 (E-Service) 为核心的战略模式	(258)
11.1.3	以电子社会 (E-Society) 为核心的战略模式	(259)
11.2	电子政务在国家信息化战略的重要地位	(260)
11.3	中国电子政务发展战略的出发点与体系框架	(261)
11.3.1	带动信息产业化: 我国电子政务发展战略的现实出发点	(261)
11.3.2	电子政务发展战略体系	(263)
11.4	中国电子政务发展战略的实施	(264)
11.4.1	电子政务发展战略的实施策略	(264)
11.4.2	中国电子政务发展战略实施的主要措施	(268)
11.4.3	中国电子政务发展战略实施的制度安排	(269)
	思考题	(271)
第 12 章	国外电子政务发展概览	(272)
12.1	世界代表性国家电子政务发展的历程	(273)

12.1.1	美国	(273)
12.1.2	加拿大	(275)
12.1.3	俄罗斯	(277)
12.1.4	英国	(278)
12.1.5	德国	(279)
12.1.6	日本	(280)
12.1.7	新加坡	(282)
12.1.8	韩国	(283)
12.2	国外电子政务发展的基本经验	(285)
12.2.1	加强组织机构建设,明确统一的领导与协调推进体系	(285)
12.2.2	及时制定电子政务发展战略,明确阶段性行动计划	(285)
12.2.3	规范和优化政府业务流程,避免重复建设	(286)
12.2.4	重视绩效评估,明确存在的问题和下一步工作重点	(286)
12.2.5	重视公务员的信息技术培训,提高公务员的能力和素质	(286)
12.2.6	建立公共服务接入点,促进电子政务的推广应用	(287)
12.2.7	加强法律法规和标准化建设,推动电子政务健康有序发展	(287)
12.3	国外电子政务发展趋势与面临的挑战	(288)
12.3.1	国外电子政务发展的趋势	(288)
12.3.2	国外电子政务发展面临的挑战	(289)
	思考题	(291)
	参考文献	(293)

第1章

电子政务概要

■ 电子政务之所以成为当今世界许多国家追求的目标和关注的焦点，这主要是因其代表了信息社会政府管理的正确方向，因其有着不可替代的功能和效益。

■ 电子政务有着特定的实施对象和应用领域，有着特有的发展规律，经过一个时期的初步发展，电子政务已经形成了 G2G、G2B、G2C 三种基本应用模式。

■ 中国的电子政务已经起步，在过去 10 多年的时间里，走过了一条有一定特色的发展道路。

本章旨在帮助读者建立有关电子政务的基本概念，主要包括：

- 电子政务的内涵、动因以及电子政务的基本应用模式
- 电子政务的功能与效益
- 中国电子政务的主要目标和任务
- 中国电子政务的指导原则
- 中国电子政务的基本发展进程