

电子政务理论导引

An Introduction to the Theory of E-government-affairs

刘邦凡 编著

香港新闻出版社

电子政务理论导引

In Introduction to the Theory of E-government-affairs

本书是河北省社会科学基金项目“河北电子政府与电子政务发展与对策研究”（主持人：吴勇）和河北新世纪高等教育教学改革工程项目“文法类核心课程建设与教学、管理模式创新研究”（主持人：吴勇）成果之一。

刘邦凡 编著

香港新闻出版社

2004年8月

中國人民共和國香港特別行政區圖書註冊

電子政務理論導引/劉邦凡編著. —香港：香港新聞出版社，2004.8

ISBN 962-8753-11-8/W · 1

I.電… II. …劉… III.政務：理論 IV.D630.1-39

書 名：電子政務理論導引

著 者：劉邦凡

出 版 社：香港新聞出版社

督 印 人：古劍鋒

社 長：古廣祥

責任編輯：師慧青 寧立紅

社 址：香港元朗青山道 99-109 號元朗貿易中心 24 字樓

電 話：00852-24750083 95530133

傳 真：00852-24751618

E-mail : kou@hktmc.com

國際書號：ISBN 962-8753-11-8/W · 1

承 印 人：香港新聞出版社

規 格：889mmx1194mm 1/16 12.5 印張

字 數：30 萬字

版 次：2004 年 8 月第一版第一次印刷

定 價：港幣 28 元（人民幣 30 元）

本書已向香港政府註冊 版權所有 翻印必究

理论是思维的工具，帮助我们决定知识的方向和结构，提出有意义的问题，并指导我们安排研究项目的轻重缓急，制定出研究方案。理论使我们能够有条不紊地应用科学的调查方法。理论越来越全面，就能使我们把本领域的知识同其它领域的知识结合起来，这样就能使我们更好地理解 and 说明现实。

……在论述科学哲学的著作中，理论一词有特殊的含义。

理论的定义是：它是一个符号结构，是一系列相互联系的假设，并有定义、定律、定理和公理。理论提出一系列具体说明各种现象各种因素之间的关系的命题或假设，借此系统地阐述对各种现象的观点，从而对这些现象提出说明或作出预测。

理论一词在一般社会科学和国际关系这门具体学科中，却有几种不同的涵义。理论可以是：

(1) 一种演绎系统，其中包含若干命题，并应具有自身的逻辑一致性。虽然这种国际体系可以同现实世界没有直接的联系，但却可以与现实世界相比较。卡普兰的系统模式就是这一理论概念的例证。

(2) 一种命析系统，即分类方法或概念框架，通过它对资料进行有条理的编排和研究。可以把从现实世界搜集来的资料命成各个范畴或类别，置入概念框架之中。帕森斯的社会系统，阿尔蒙德和伊斯顿的致治系统，以及斯奈德的决策框架就是这种分类方法的例证。

(3) 一系列关于政治行为的命题。它们或者是从经验研究中归纳出来的，或者是从过去的实例材料的比较研究中归纳出来的。多伊奇机器助手对于北大西洋地区诸国家单位的遗体化历史所作的比较性研究，是就各种形式的遗体化的必要条件提出一系列命题的一种尝试。

(4) 对在权力大于主导动机的基础上谁发生理性行为提出的一系列陈述。这种理论表述理性行为者的政治行为。然后，可以把这种行为模式同一个或一个以上历史时期中的现实加以比较。例如摩根索就提倡这样一种理论，它“描绘出一幅政治情境的理性图画，显示出实际的政治情境与似将出现、但绝不可能完全实现的政治情境之间的差别。”

(5) 一组表明政治行为者行为应当如何的规范或准则；即从“合乎道德的迫切需要性”的角度研究国际关系。大部分传统的政治哲学都是这种理论组成的。规范性理论规定出一组准则，可以用来衡量现实行为，并为政治行为规定力求达到的目

标。

(6) 一组为政治家提出的行动建议。这些建议一般是(a)关于国际体系的假设,如假设存在势力均衡,根据这些假设,政治行为者要采取这样或那样的行动路线,以期实现某种目标;或(b)在对某一特定政治行为的一个或若干实例进行研究之后,根据研究结果提出的政策建议。

也有人说理论来源于问题,“大问题产生大理论”¹。中国现今面临的最大问题是如何保持持续性的发展,发展理论就必然是一个当代中国的最大理论。电子政务面临众多问题,也就面临众多理论的创新。

说到理论创新,毛泽东主席很值得我们学习。

毛泽东理论创新的途径,从总体上说,就是解放思想,破除迷信,在突破旧的理论框框中开创理论新路,具体表现在三个方面:第一,抛弃旧的理论概念,树立新的理论观点,从对理论本质的深入开掘中开创理论新路。第二,摒弃教条主义,端正思想路线,从理论内容的开拓中开创理论新路。第三,抛弃洋八股,吸收中国传统文化精华,从理论形式的开拓中开创理论新路。毛泽东理论创新总的特点就是一切从实际出发,实事求是,把马克思主义基本原理与中国革命和建设的具体实际结合起来。具体表现为:实践性、批判性、群众性、对代性、预见性。

毛泽东理论创新的途径与特点,对于我们建构电子政务的理论具有重要的参考价值。我们这样认为,不是出于毛泽东是伟人,而是出于他的论断十分正确。

不论是一般民众,还是手有权或学有所成的公众人物,电子政务都是一个新鲜事物。我们没有较长时间的实践、没有较长时间的经验总结,在短时间内,要建构关于电子政务的基本理论或基本原理,实属不易。尽管本书也许存在相当多的错误与遗漏,值我们的尝试应该说是值得肯定的,这就算我们的自我破励吧。同时,我们也希望我们建构的理论或多或少能指导实践,并从实践得到创新。

该书的内容一方面是为了满足较学需要,另一方面也想有点学术追求。但要把这二者结合起来,却不容易。初稿完成后,吴勇教授建议删去“实现论”、“方法论”两部分,但这两部分却是教学所必须的,因此只删减一些内容,而没有整体删除。

2004年8月于燕山大学寓所

¹ 锥树刚,不断推进马克思主义中国化,人民日报,2001.11.8.

目 录

前言.....	1
第一章 电子政务知识论.....	1
导言.....	1
第一节 “电子政务”的内涵.....	3
第二节 电子政务的分层.....	9
第三节 电子政府与电子政务及相关概念.....	15
第四节 电子商务与电子政务.....	24
第五节 电子政务系统构成.....	35
第二章 电子政务价值论.....	39
导言.....	39
第一节 政务价值论.....	41
第二节 社会价值论.....	48
第三节 经济价值论.....	50
第四节 政治价值论.....	55
第五节 学术价值论.....	68
第三章 电子政务实现论.....	72
导言.....	72
第一节 电子政务建筑工程设计.....	73
第二节 电子政务硬件平台建设.....	77
第三节 电子政务的解决方案.....	82
第四节 电子政务的制度保障.....	85
第四章 电子政务方法论.....	94
导言.....	94

第一节 电子政务的研究方法	95
第二节 电子政务操平台	102
第三节 电子政务网络实践	108
 第五章 电子政务立法论	124
导言	124
第一节 电子政务法的价值、体系、基础与立法原则	126
第二节 我国电子政务立法	137
第三节 国外电子政务立法	144
 第六章 电子政务发展论	150
导言	150
第一节 电子政务系统的建设原则	152
第二节 电子政务发展阶段论	158
第三节 政府门户网站的建设	162
第四节 电子政务平台建设评估	168
第五节 中国电子政务建设总体设想	174
附录：部分中国电子政务经典案例	178
第六节 国外电子政务建设与发展	184
附录：部分国外电子政务典型案例	189
参考文献	192
后记	195

第一章 电子政务知识论

导言

在进入电子政务的知识讨论前，我们先来讨论一下“知识”的问题。

知识，不论是作为日常语言词汇，还是作为一个严肃的学术概念，不论是在人文社会科学中，还是自然科学中，都是一个最普遍的概念。围绕“知识”的内涵（意义）与外延（表示）而展开的话题，是一个久远而未有定论的话题。

最先考虑这一话题的是哲学家。从人类最初的思考开始，人类总是在遇到一个又一个的问题，对这些问题的回答，不论是正确的或错误的，还是准确的或近似的，这些回答都是知识。

进入上个世纪，一些社会科学家（如社会学家、经济学家等）、甚至一些自然科学家（数学家、科学史家、人工智能专家等）加入了这个行列，产生了诸如社会知识学、知识经济学、科学学、人工智能学这样的学科。

那么，什么是知识？对此，人们还没有没有达成一致意见。不过最为流行的一个定义是“知识是4个W”。

国际经济合作组织组编的《知识经济》（knowledge based economy, 1996）中对知识的定义，采用了西方20世纪60年代以来一直流行的说法：知识就是知道了什么（Know-what）、知道为什么（Know-why）、知道怎么做（Know-how）、知道谁（Know-who）。即所谓知识就是“4个W”。

这一定义从20世纪90年代以来在我国也很流行，并为人们所普遍接受，甚至有的学者还主张加上：知道什么时间（Know-when）、知道什么地点（Know-where）、知道多少（Know-quantity）。即是说知识就是6个W一个Q。

但不论是“知识是四个W”也好，还是“知识是六个W一个Q”也好，都指明“知识”这一概念的外延是极其宽广的，可以说人类或个人过去、现在、将来的一切所知、所识都属于知识，也就是人之智力至今所能达到的认知范畴、认知内容、认知形式都在知识的范畴。

可以从不同的角度、不同的层次对知识进行分类。如，从知识的学科领域，知识被分为自然科学知识、社会科学知识和思维科学知识；从知识的表示，知

识又可以分为三种知识：事实型知识、规则型知识和控制型知识¹。

但我们必须说明的是，我们在这里所谈的知识基于本书的要求，更具有“认识”的含义。汉语“知识”一词在英文中有 episteme、information、knowledge、lore、reading 等词汇相对应，不过还是 knowledge 更能体现汉语“知识”一词的含义。我们所说的“知识论”与哲学上的认识论 (epistemology) 不等同。我们在这里的“知识论”更多的是指“关于知识之理的论述”。关于这一定义，我们更多的取自金岳霖先生的观点。金岳霖先生在《知识论》中对此作了十分透彻的分析：知识论是“以知识为对象而又作理论的陈述”，“它不是指导我们怎样求知识的学问”，“它的主旨是理解知识”，“知识底对象大致说来有两种，一是普遍的，一是特殊的；前者是普遍所谓理，后者是普遍所谓‘事实’”，“知识论底对象是知识底理”²。

因此，我们所谓的“电子政务知识论”就是“关于电子政务的知识之理的论述”。

本章主要分析电子政务及其相关概念、特点，以及电子政务及其相关概念辨析等等。

¹ 事实型知识，即描述(陈述)性知识，用来说明现实世界的一个具体事物、事件、对象等。例如，“北大方正是一个高科技技术产业公司”，“今年4月1日起，部分物价上涨”。规则型知识，即陈述性知识，通常用来说明现实世界中的因果关系，或说明带有普遍性的常识。例如，“所有的县级以上政府机关都必须实现电子政务”、“有的国家已经全面实现电子政府与电子政务”等。控制型知识，即过程性知识，通常用来控制对问题的求解过程，即这类知识用于说明如何使用已有知识解决何题，因此这类知识也称之为元知识，也就是关于知识的知识。

² 金岳霖，知识论，北京：商务印书馆，1996.1-2.

第一节 “电子政务”的内涵

一、什么是电子政务

电子政务，目前有很多种说法。例如：电子政府、网络政府、政府信息化管理等。真正的电子政务绝不是简单的“政府上网工程”，更不是为数不多的网页型网站系统。“电子政务”一词是相对于传统政务和电子商务而言的。

简单地讲，电子政务就是指政府机构的政务处理电子化，即运用电子化手段实施的国家管理工作，应该是 Electronic Government Affair¹ 或 Electronic Governmental Affairs，简称为 E-government Affair。

严格地说，所谓电子政务，就是政府机构应用现代信息和通信技术，将管理和服务通过网络技术进行集成，在互联网上实现政府组织结构和工作流程的优化重组，超越时间和空间及部门之间的分隔限制，向社会提供优质的和全方位的、规范而透明的、符合国际水准的管理和服务。

事实上，目前关于电子政务的概念界定是众说纷纭、莫衷一是、没有定论，有社会人士的意见，也有官方人士的意见，更有学界同仁的意见。在此，为便于读者更深入理解这一概念，将几个学界同仁的意见转载如下。

李成言先生在《现代行政领导学》²中讨论指出：

一些国内学者认为，电子政务是指运用信息以及通信技术打破行政机关的组织界限，建构一个电子化的虚拟机关，依据人们的不同偏好，向人们提供各种不同的服务选择，实现政府与公民之间有效的交互式沟通；而政府内部以及政府与社会各界之间也是经由各种电子化渠道进行相互沟通，从应用、服务及网络通道等三个层面进行电子化政府基本架构的规划，从而提高政府的工作效率。

另一些国内学者则认为，电子政务其实就是各级政府机构的政务处理电子化，主要包括政务电子化、信息公布与发布电子化、信息传递与交换电子化、公众服务电子化等等。

还有学者将其界定为，所谓的电子政务是面向政府机构的流程优化和服务扩展的基于 Internet 技术的综合信息系统。电子政务的目的正是以网络技术为基本手段，面向政府机构的业务模式、管理模式和服务方式的优化和扩展，将信息技术在政府机构的应用从简单的取代手工劳动提高到工作方式优化的新层次。

我们认为，在界定电子政务时不应只局限于技术层面，电子政务不仅包括各级政府机

¹ 有些书上“电子政务”的英文是 Electronic Governance 或 E-governance，我们以为不妥。E-Business、E-Commerce 已经统一翻译成电子商务，我们现在的“电子政务”的概念最初取源于美语的 E-Government 一词。事实上，英文中 E-governance 更应该对应于汉语的“电子治理”一词。

² 转引自：李成言，现代行政领导学，北京大学出版社，2002.446.

机构和部门的政务处理电子化,而且应包括传统政府为适应这一趋势而进行的变革。关于电子政务,就是以提高政府办公效率和公事透明度,改善决策和投资环境为目标,以信息技术和网络为基础平台,实现政府与公民、政府与企业和其他社会组织、政府内部各不同部门之间进行有效沟通的一种方式以及由此方式而产生的政府管理体制的变革。它有助于提高政府的工作效率和政府决策的科学化。

有学者¹也认为:

电子政务是指国家机关在政务活动中,全面应用现代信息技术、网络技术以及办公自动化技术等进行办公、管理和为社会提供公共服务的一种全新的管理方式。电子政务实际上就是平常我们所说的政务工作信息化。在中国,电子政务既包括各级行政机关系统的政务工作信息化,也包括执政党以及国家权力机关、司法机关、政协等机构的政务工作信息化。从这个意义上说,政务信息化在中国特定的管理体制下,有着更为广泛的含义。

有学者²也认为:

电子政务(e-Government Affairs)是指国家各级政府部门综合运用现代信息网络与现代数字技术,彻底转变传统工作模式,实现公务、政务、商务、事务的一体化管理与运行。电子政务将实现政务“四化”:办公信息化、政务公开化、管理一体化、决策科学化。电子政务的两层含义是:政务电子化,利用电子数字手段把政府各部门的工作用电脑和网络连接起来,并通过网络进行交流和处理;电子政务化,电子政务不只是将服务放到网上而已,其主要意义在于,在虚拟空间里,政府能跨越各部门间的限制,进行再造,随时随地向人民提供完整而便利的服务。

有学者³还认为:

电子政务一词是相对传统政务和电子商务而言的,是飞速发展的现代电子信息技术与政府改革相结合的产物。所谓政务,是与政权相关的公共事务。它不但包括政府行政机关的行政事务,而且包括立法、司法部门,政党,社会团体以及其他各种公共组织的管理事务,如监督检查、审批核实、社区服务性管理等等。

狭义地理解,电子政务就是政治事务的电子化,是指各级政府机构的政务处理电子化,包括信息公布与发布的电子化、信息传递与交换的电子化、内部核心政务的电子化、公众服务的电子化等。针对政府所辖的不同行业机构,电子政务系统包括社会保险电子政务系统、电子医务系统、电子税务系统、电子邮务系统等。

从广义上讲,电子政务就是指政府利用网络从事的一切事务,当然包括政府与企业间的电子商务和政府的网上采购和招投标等。综上所述,所谓电子政务是指政府动用现代

¹ 汪玉凯,中国政府信息化与电子政务,中国网,2003.2.26.

² 孙玉芳,安全操作系统与电子政务,未刊文稿,2001.6.

³ 鲁兴启、叶淇榕,对电子政务、电子政府与政府上网的多视角思考,今日科技,2003.3.34-35.

电脑、网络技术和管理理论，进行连续不断地革新和改善，以实现高效率的政府管理和服 务。电子政府也称电子化政府、虚拟政府、电子秘书等等，但无论怎么称谓，其基本含义的表述无外乎以下几种：其一，所谓电子政府是指政府 通过现代信息技术与各种公用信息服务设立（如电话、网站等），在更加便捷的时间、地点、方式等条件下，对政府部门、企业、社会组织和个人提供自动化的信息及其他服务，从而组建一个富有效率、高度责任、服务品质更优化的政府。此定义要点是强调构建电子政府的技术条件、电子政府的性质和实现电子政府的目的。其二，电子政府是指运用信息 和通信技术，构建一个电子化的虚 拟政府机构，在政府、企业和民众三者之间快速高效地互换信息，即推进政府部门办公自动化、电子化、网络化，实现信息全面共享、交流和处理。此定义的侧重点与上面基本相同，只是表述上稍有差异。其三，电子政府事实上就是把工业化模式的政府集中管理、分层结构、在物理经济中的运作，变成新型的管理系统，即以适应全球性的、虚 拟的、以知识为基础的数字经济，顺应社会的根本转变的政府。

我们赞成电子政务有广义、中义与狭义之分¹。

广义的电子政务是指一个国家的各级政府机关或有关机构以电子化的手段处理各类政府事务，以及其它组织与组织、机关与机关、机构与机构之间的管理事务的交互处理，包括：（1）政府机构及其工作人员通过电子方式或从网上获取信息；（2）政府信息资源形式的数字化、管理的自动化和发布的网络化；（3）政府机关内部办公自动化（含电子公文管理、会议与领导活动管理自动化、机关事务管理自动化、决策支持系统的应用）；（4）政务的网上交互式处理（含网上公文传递，网上项目申请、审批和注册，网络会议，电子福利支付，电子税务，公民参与公共决策，网上选举，网上民意调查，公务员网上招聘，网上公共事业服务等）；（5）政府网上采购；（6）组织（机关、机构）管理事务的交互式处理。

广义的电子政务不仅包括电子政府主要工作内容，而且也包括企业之间、社会组织之间的政务处理。

中义的电子政务是指采用电子方式进行的政府管理工作，主要包括政府机关内部办公自动化和政务的网上交互式处理。但由于现代政府的管理越来越依赖于信息资源的开发与利用，政府信息发布也是政府管理中必不可少的工作，因此，中义的电子政务还可以包括政府部门以电子方式获取、管理和发布信息。

狭义的电子政各仅仅指在计算机网络上进行的政府管理活动，即在计算机网络上进行的政务交互式处理。

二、“电子政务”是什么

电子政务是一个系统工程，应该符合三个基本条件：

第一，电子政务是必须借助于电子信息化硬件系统、数字网络技术和相关软件技术的

¹ 主要参考：姜策群，电子政务与电子商务的关系，华中师范大学学报(人文社会科学版)，2002.2.54-59.

综合服务系统。

硬件部分：包括内部局域网、外部互联网、系统通信系统和专用线路等。

软件部分：大型数据库管理系统、信息传输平台、权限管理平台、文件形成和审批上传系统、新闻发布系统、服务管理系统、政策法规发布系统、用户服务和管理系统、人事及档案管理系统、福利及住房公积金管理系统等等数十个系统。

第二，电子政务是处理与政府有关的公开事务，内部事务的综合系统。

包括政府机关内部的行政事务以外，还包括立法、司法部门以及其他一些公共组织的管理事务，如 检务、审务、社区事务等；

第三，电子政务是新型的、先进的、革命性的政务管理系统。

电子政务并不是简单地将传统的政府管理事务原封不动地搬到互联网上，而是要对其进行组织结构的重塑和业务流程的再造。因此，电子政府在管理方面与传统政府管理之间有显著的区别。

进一步分析“电子政务”的概念，需要特别注意以下几点。

如前所述，电子政务对我们来说还是一项崭新的事业，因此无论在认识上还是实践中都难免存在一些误区，需要我们廓清思路，准确把握。

A. “电子政务”中的“政务”是核心，“电子”是手段

国内外电子政务建设实践充分表明：“电子政务”中的关键是“政务”，而非“电子”，电子仅仅是手段。因为，电子政务是一场政革，在某些方面甚至是一场革命。没有强有力的政治领导，个人和集体利益就无法触动，利益冲突就无法协调，标准规范无法统一，系统无法一体化，资源无法共事，重复建设就无法避免。那种把电子政务建设仅仅当做是技术人员的事，认为给了钱、物、人，开发一个信息系统，事情就可以办成的认识和做法是达不到预期目的或者说根本就不会成功的。

B. 电子政务不仅仅是政府业务的全面“无纸化”

实施电子政务可以实现政府工作的“少纸化”，从而降低政府业务运行的成本。这是电子政务建设众多目标之一，电子政务建设还有诸如加强对政务的监管、政务流程的优化、提高企业和公众的满意度等重要的目标。此外，我国特殊的国情（农村人口众多）决定了人人上网在我国存在巨大的困难，这就是所谓的“数字鸿沟”问题。因此，在我国实现政务业务全面“无纸化”是不符合实际的，只能是“少纸化”。

C. 电子政务不只是政府现有业务的电子化、网络化

目前，在电子政务中存在以下两种认识：（1）电子政务就是把现行政府职能进行电子化、网络化，用计算机信息系统去模仿传统的手工政务处理模式（这就等于固化和强化了现有政府结构，从而不利于政府业务流程的优化和改造。）（2）电子政务就是政府上网，只要把政府的政策、法规和条例搬上网络就万事大吉了。上述两种认识都没有把政府信息化与政府职能转变有机结合起来，只注重信息手段而忽视了政府业务流程的改进，而电子政务建设的核心是对政务流程通过电子化、网络化手段实现现代化。

D. 电子政务不是包治百病的“灵丹妙药”

电子政务是当前我国政府信息化的主要方面，但它不是万能的，不可能解决所有的问题。一方面由于部分政府业务的特点和来自信息技术发展水平的制约，有些政府部门业务还不可能做到完全电子化；另一方面电子政务不可能解决政府在以往工作过程中存在的所有问题。因此，更加重要的是在所有政府工作人员中牢固树立为人民服务的观念，完善各种法规制度，在此基础上的电子政务建设才能实现预定的目标。

三、电子政务的基本特征

相对于传统政务而言，电子政务具有如下基本特征。

1. 电子政务是以改革政务流程为基础的人机结合的信息系统

电子政务是一个在政府业务流程优化的基础上包含计算机网络软硬件、政府工作人员、社会公众和企业在内的一个完整的人机结合的应用系统和社会系统工程，没有政府业务流程的优化，没有政府工作人员、社会公众和企业参与的由计算机和网络软硬件组成的系统都不可能成为完整的电子政务系统。

2. 电子政务以互联网络为其运行环境

随着信息技术和互联网络的发展，政府机构与众多的企业和社会公众能够通过方便、快捷、低成本的互联网进行沟通和协同工作。互联网本身具有开放性、全球性、低成本、高效率等特点，而这些特点也成为电子政务的内在特征，并使电子政务大大超越了作为一种政务运行平台所具有的价值，它不仅会改变政府本身的业务活动过程，促进政府业务流程的重组，而且对整个社会及其机关的运行模式都将产生积极的作用。

3. 电子政务要以安全为保障

对于电子政务而言，信息安全是一个需要特别关注的问题。在享受网络带给我们便利的同时，严格控制信息的访问权限、保证信息的完整性对于政府来说是首先要解决的问题。政府是国家管理机构，政府部门拥有的信息具有经济、政治和军事等多方面的不同价值，同时政府机构又是行使国家行政权力的部门，电子政务系统的安危决定了政府机构的业务、权力能否正常开展和执行。因此，安全是电子政务最重要的基石。电子政务的安全保障体系包括两个方面：一方面是通过技术手段保证网络安全和信息安全；另一方面是安全管理制度建设和政府工作人员安全意识的培养和树立。

4. 电子政务以政府、企业和社会公众为行为主体

电子政务的行为主体主要包括政府机构（包括政府工作人员）、企业和社会公众。为此，政府的业务活动也主要围绕这三个行为主体展开，即包括政府与政府之间的互动，政府与企业之间的互动，以及政府与居民的互动。

5. 电子政务将实现新经济条件下企业和公众对政府的新要求

(1) 电子政务的实施, 将提高政府的决策理性和公共政策的品质。

政务电子化可使政府运用所获取和掌握国家政治、经济、社会发展诸领域的准确的、可靠的信息, 以制定正确的决策, 做出理性的判断及采取必要的行动, 进而提升政府决策和公共政策的水准和质量。

(2) 电子政务的实施, 将提高政府的反应能力和社会回应力, 并最终建立政府与民众之间的良性互动回应机制。

政府信息化使政府机关可以借助现代信息和通信技术建立政府组织间、政府与社会、政府与企业、政府与公民之间的沟通网络。这种网络可以打破时间、空间及行政组织部门与层级之间的限制, 提高政府内外的沟通效率, 及时传达政府的要求和呼声, 从而提高政府治理反应能力和社会回应力。同时, 政府可以借助因特网、电子邮件、电子布告栏等新兴的方式, 与民众建立一个迅速、有效的沟通途径和意见反馈机制, 从而实现和扩大公民对政府公务管理的参与。

(3) 电子政务的实施, 将促进政府重视节约行政成本, 提高政府效率。

实施电子政务, 必将使实体政府的组织结构和运作方式发生变革和受到冲击, 使传统的科层组织朝着网络组织方向发展, 打破地域、层级、部门的限制, 促使政府组织和职能的整合; 节约人力、物力和财力资源, 提高政府机关的办事效率。

总之, 实行电子政务将使一个多层次、多部门的“管理型”政府向一个职能化、高效、公开、透明、低成本运行的“管理访问型”政府转变, 这是新经济时代企业及社会公众对政府的主要要求之一, 而电子政务将满足这种要求。

6. 电子政务是渐进发展的

从世界各国电子政务建设与发展来看, 电子政务呈现渐进式的发展特征。

尽管电子政务的主要内容是: 政府间的电子政务(Government Government, G2G); 政府对企业的电子政务(Government Business, GtB); 政府对公民的电子政务(Government Citizen, GtC)。但上述业务内容并不是一出现时就具备了, 而是在电子政务从简单(建立政府网页)到复杂(电子社区或数字城市, 同时提供上述多种业务)的发展过程当中逐步建立和完善起来的。