



Government Online

Opportunities and Challenges

政府在线：机遇和挑战



M. P. 古普塔 (M. P. Gupta)

[印度]

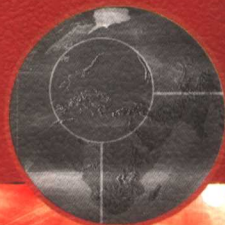
普拉波哈特·库马 (Prabhat Kumar)

著

扎伊基特·布哈特塔卡亚 (Jaijit Bhattacharya)

李红兰 张相林 林 峰 译 张相林 校

北京大学电子政务研究院与甲骨文公司组织翻译和推介



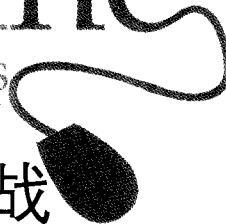
Government Online



Government Online

Opportunities and Challenges

政府在线：机遇和挑战



M. P. 古普塔 (M. P. Gupta)

[印度]

普拉波哈特·库马 (Prabhat Kumar)

著

扎伊基特·布哈特塔卡亚 (Jaijit Bhattacharya)

李红兰 张相林 林峰 译 张相林 校

北京大学电子政务研究院与甲骨文公司组织翻译和推介



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

北京市版权局著作权合同登记号:图字 01 - 2005 - 0776 号

图书在版编目(CIP)数据

政府在线:机遇和挑战/(印)古普塔,库马,布哈特塔卡亚著;李红兰,张相林,林峰译. —北京:北京大学出版社,2007.11

(未名社科·公共管理译丛)

ISBN 978 - 7 - 301 - 12906 - 7

I. 政… II. ①古… ②库… ③布… ④李… ⑤张… ⑥林… III. 电子政务 IV. D035.1 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 166897 号

M. P. Gupta, Prabhat Kumar, Jaijit Bhattacharya

Government Online: Opportunities and Challenges

ISBN: 0 - 07 - 058323 - 4

Copyright © 2004, Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited

Original language published by Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited. All Rights Reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and Peking University Press.

本书中文简体字翻译版由北京大学出版社和美国麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司合作出版。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签,无标签者不得销售。

书 名: 政府在线:机遇和挑战

著作责任者: [印度] M. P. 古普塔 普拉波哈特·库马 扎伊基特·布哈特塔卡亚 著
李红兰 张相林 林 峰 译

责任编辑:都 娟

标准书号: ISBN 978 - 7 - 301 - 12906 - 7/D · 1896

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765016/62753121
出版部 62754962

电子邮箱: ss@pup.pku.edu.cn

印刷者: 北京宏伟双华印刷有限公司

经销者: 新华书店

730 毫米×980 毫米 16 开本 35.25 印张 637 千字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

定 价: 65.00 元

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

举报电话:010 - 62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

电子化治理时代终于到来了。世界各地为此组织了大量的专题研讨会和会议来学习其他国家或政府的经验,借以提高自己的对具有高工作效率的电子化治理模式的适应能力。在起步阶段,人们满怀热情地采取了一系列措施来实现传统政府向数字政府的转变。为了提高政府管理的质量及转变服务公众的方式,政府机关正处于改革和创新的压力之下。

在这一运动如火如荼地开展的时候,我们深入到学校、政府及工业领域,目的是写一本详尽的关于电子化治理方面的书。本书将不仅涉及技术方面的问题,也涉及管理方面的问题。M. P. 古普塔联系了另外两位作者,结合各自的想法和经验,共同完成了这本书。这本书不仅适合普通的读者,也适合那些从事政府电子化治理研究的专家。对写作的方法我们进行过几次认真的讨论,也查阅了大量的有关该主题的资料。

虽然电子化治理的研究水平还处在不断上升的阶段,但这一课题现在已经变得相当前沿。我们决定建立一系列新的职业道德标准,那就是:用户或顾客将成为共享信息的中心。本书通过分析印度和其他几个国家的成功案例,来帮助人们思考电子化治理方面很多事情的可能性。本书的第一部分将讨论策略问题,第二部分讲述技术处理问题。与此同时,我们也意识到本书需要有单独的一部分来对电子化治理进行整体论述,以便了解实现电子化治理所需要的必要条件。

电子化治理为我们提供了一种通过改变船桅以改变航向的机会。但是,真的要实行电子化治理,则取决于政治家和政府如何看待这一机会,以及他们如何看待导致行政体制变化的各种内外压力。人类是有惰性的,除非在某种社会重压之下才会产生某些变化,否则,所有的事情都会按照原有的方式进行,并且革新的速度会非常地缓慢。因此,就需要各种利益相关者,如用户、公民、非政府组织及其他人积极地参与到电子化治理的工作中,这样就形成了一种压力集团,可

以迫使政府机构进行改革。

我们可以想象,一旦政府工作人员和非政府人员都可以自由地操作这种新型的、功能强大的互联网技术,那么,几年或几十年后,政府工作就将发生巨变。毕竟,电是在被发明 40 年之后才重组了我们的工作环境。可以确定,总有一天我们将会理解“一个政府”这一观念,在“一个政府”之下,公民与政府之间、政府与政府之间及其他的社会关系都会融入一个统一的工作框架内。数据集合将会是其中一部分,它可以在一个安全的环境中进行使用、传递及修正,并且整个价值链条是前后相连的。举例来说,纳税人按照要求填写好一系列信息后,就可以立即了解到中央、邦(州)及市政府税收政策及其在不同的法律体系下的功能和作用。但是,政府需要花费几年时间,才能打破现存的心理障碍以及各部门之间的壁垒,并开始从新的角度来看待电子化治理。技术的不断进步,将使“一个政府”的理想成为现实;除此之外,互联网的容量和数据传输速度的进一步提高,也促进了整个管理决策的制定过程;还有,政府组织的结构和设计也会发生革新,并最终变成“学习型组织”;专业的数据采集者会利用这些技术或更高级的方式把数据更准确地进行整合。

这本书所涉及的案例、阐释以及业务模式有可能很快就会过时。但是,它们变化得越快,我们会越满意;诚如是,那就意味着电子政府的来临要比我们预测的更加迅速。在新加坡和韩国等互联网最为普及的国家,他们与世界各国联系的宽带比例相当高。这些国家的实际情况表明,电子政务的建设的确可以在很短的时间内取得丰硕成果。这种情形在印度并没有同步发生,印度也没有形成全国统一的电子政务建设机制。但是印度毕竟是一个 IT 业大国,我们希望那些能够改变这一切的领导人早点出现,希望他们推动人们更为广泛地运用这些技术,给政府的管理质量带来某些起色。

最后,我们衷心希望广大读者能够把你们的意见反馈给我们,无论建议或批评我们都将欣然接受,以便我们在再版时有所改进。

M. P. 古普塔

普拉波哈特·库马

扎伊基特·布哈特塔卡亚

序 言

在过去的四十年里,数字技术极大地改变了我们的生活、思想、行为和做事方式。数字技术使信息技术(IT)成为可能,而信息技术的使用又提高了生产力、效率和透明度。

数字技术另一个方面的表现是通信和网络系统的无处不在。IT与通信技术的结合使我们能够超越距离的限制以实时的模式进行通信和联络。

数字技术也促进了政府管理在很多方面的进步。我们把数字技术和政府管理的这种结合称为“电子化治理”。电子化治理使政府工作人员能够更好地为民众提供服务并满足他们的愿望。

由 M. P. 古普塔、普拉波哈特·库马和扎伊基特·布哈特塔卡亚编写的《政府在线:机遇和挑战》一书非常及时,该书对于那些试图实践电子化治理的人们将大有裨益。这本书提出了电子化治理的不同策略、技术和某些基本的要求,其中的案例分析和举例有助于人们更好地理解书中提出的各种概念和解决方案的合理性。这本书所描述的未来政府的前景和发展道路的确是令人激动的。尽管这一前景不可能一蹴而就,但是如果能够做到精心筹备、科学规划、技术合理、过程得当,更为重要的是得到公众的广泛参与,那么,这一美好的未来就不会很遥远。

现在有很多东西值得政府学习,在确保全球化合作过程的通畅、保障所有的利益相关者之间的联络、降低生产成本以及提高政府对民众的服务质量以求实现政府管理的“善治”等许多方面,无一例外地,都越来越依赖信息与通信技术(ICT)。ICT使医疗保健、保险和银行等很多行业受益匪浅。ICT对政府同样重要,政府通过运用这一技术,一方面可以为更多的公民服务,为他们及时地提供他们所需要的信息;另一方面,又可以降低政府的工作成本。任何一个企业的宗旨都是降低成本并为尽可能多的顾客服务,政府部门也是如此。

然而,仅凭这一点,我还不足以建议所有的政府都逐步推广这一技术。因为

电子政务尽管需要尽快推进,但更为重要的是,政府必须同时建立一种体制或制度以确保各行各业的人们能够有平等的机会和获得平等的教育,因为实现电子政务建设的美好明天需要最大多数的公民参与。

我绝对相信,在是否应该加强电子政务建设或者是否继续维持现行体制的问题上,人们已经没有什么争议。现在的问题是如何尽快推进电子政务建设,以便尽快发挥科技进步在改善人民生活条件和提高人民生活质量上的极大优势。

最后,我衷心祝愿世界上的所有政府都能够成为成功的“电子政府”。

F. C. 考理

塔塔咨询服务中心

中文版序言(一)

中国古代哲人孔子曾言：“邦有道，贫且贱焉，耻也；邦无道，富且贵焉，耻也。”这一两千多年前的哲言在今天依然适用。

正是那些过于繁杂的治理模式阻碍了一些国家的发展，也导致了国家的落后。事实上，因为管理国家的复杂程度与国家的规模是成正比的，因此，人们普遍认为小的国家与大的国家相比更易于统治。

但是，我们怎样才能确定在几千年的发展中政府的治理能力是不断进化和不断完善呢？我们又怎样才能确定政府会利用工业技术造福于民，为其提供更好的生活条件和投资发展环境呢？

当然，技术仅仅是问题的一个方面，我们不能盲目地把企业的组织体制和业务流程搬到政府管理当中来，因为政府的驱动力及描述其成果产出的尺度与以利润为导向的工业是大不相同的。那么我们怎样才能找到一个合适的政府体制呢？

纵观世界各国行政改革的实践，我们可以看出，打造一个良好的适应本国经济发展及政治环境的政府体制以及电子政务架构是非常有必要的。

政府管理中所采取的某些措施可以提高不同行业的竞争力，电子政务对本地 IT 业的影响就是例子。中国的基础设施建设带动了钢铁业和建筑业的发展，而这些工业又反过来帮助中国依靠自身能力建造一流的基础设施。电子政务也是一项基础设施工程。如果精心发展的话，必将带动一个更大的 IT 产业，使中国的数字经济迈入世界一流水平。

除此以外，电子政务可以有效地瞄准其受益人，使经济上处在社会底层的人们也可以成为 IT 业重要的消费者。比如，对于一个农民来说，如果网络可以帮他分析出他的庄稼有什么问题，并及时建议他使用哪种杀虫剂来解决问题的话，这样就实现了 IT 业与农民的联系，也将农民带到了信息时代。这种社会技术型基础设施还可以用来向农民出售粮食保险，提供小额贷款或最新的消费品，同时

为农民出售其农作物开辟更大的市场。

事实上,中国刚引进铁路时就是这种状况。铁路为整个国家的经济面貌带来了根本性的变化,它打开了国内市场并将其联系起来,农民及手工艺人等可以将其产品投放到更大的市场。发展数字经济也是一样的道理。正如上文所述,中国的农民现在就具备了这样的能力,他可以把腰果卖给远在巴西的顾客,甚至可以通过购买期货为其正在生长的庄稼保值,以确保其粮食的最低收入。这样的体系还可以帮助农民选择肥料和杀虫剂,而无需担心浮动价格。

电子政务使人们很多这样的梦想不再遥远,它引领的数字经济带给我们以前根本无法想象的巨大机遇。打个比方,我们可以在网上建立建筑商的名单库,并公开他们的等级和以往的施工项目。这对于那些想寻找建筑商来建造房子的人来说将获益匪浅。我们还可以在网上发布城市各处每天闲置劳动力的名单,帮助承包商快速找到合适的劳工。借助于电子政务,承包商不需任何中间环节就可以把薪金从其公司账户上直接转到劳工的账户上;借助于电子政务,劳工工作期间其子女也可以接受良好的教育。

在数字时代,一切都是可能的,数字经济将使所有人受益。当然,同其他变革一样,它也会有消极的影响。比如在印度,铁路的出现就曾造成疟疾的肆意传播,因为铁路两旁挖掘的深沟是蚊虫天然的栖息场所。这些深沟伸展至全国各地,导致了疟疾的蔓延。同样,我们在数字经济的初期如果不注意安全和隐私问题的话,数字病毒将殃及我们的经济。

如今中国各级政府已经意识到IT可以更好地提升政府的行政管理能力,并正以满腔的热情来使用和发展信息技术。各级政府热衷于利用IT来进行电子政务新机制的试验。目前,政府正在实施更基础性的变革,例如整合政府后端以实现政府服务窗口的单一化。

然而,这一巨大的工程是没有经验可以借鉴的。问题涉及技术选择、技术管理、操作模式、技术变化以及IT资产的最大回报等。这是中国政府必须面对的令人困惑的问题,现有的资料对他们的帮助微乎其微。

中国政府进行电子政务建设将有可能把高质量的公共服务带给民众,无论民众是贫是富;也将为政府管理带来高水平的透明度、速度、信任度以及政府业务的协调与统一;最为重要的是,它将降低政府的交易成本。

政府的目标当然是希望在所有部门内都实施电子政务。但是,政府是一个庞大繁杂的系统,要想建设有效的电子政务,必然要系统规划,制定明确的发展战略。电子政务的建设重点应该是简化步骤,使流程合理化,并在必要时进行机构重组。相对而言,购买大量的软件和硬件绝非难事,但要改变政府管理者的

思维,进行有效的政府改革就绝非易事了。

现在的问题不是数字经济是否会发生,而是它会在什么时候、以多快的速度发生。经济向完全的数字经济转型越快,就越具有竞争优势。

本书深入探讨了传统政府转型为电子政府可持续发展的各个方面,探讨了能力建设以及保证政府成功转型的领导者素质等问题,本书讨论的问题对全面发展数字经济以求惠及社会各阶层是具有一定意义的。

非常感谢北京大学电子政务研究院、北京大学出版社以及北京大学—甲骨文电子政务联合研究室(COE)把本书介绍到中国,并且我们要特别感谢主持本书翻译的张相林先生及其夫人李红兰女士。我们热切地希望,我们的研究能够对中国的学者和改革者有所帮助,对中国的电子政务建设有所裨益。

扎伊基特·布哈特塔卡亚

甲骨文公司印度葛冈 COE 主任

2006 年 5 月 20 日

中文版序言(二)

20 世纪 90 年代,在世界范围内,各国都在推动改革,与以往不同的是,这次改革重点是政府自身的改革,这是一次全方位、全新模式的政府行政手段的革命。由美国开始,电子政务建设在世界各国迅速蔓延开来。2003 年底,联合国发布了对成员国电子政务的测评结果。结果显示,中国在 191 个成员国中排名第 74 位,位居中上水平。中国电子政务工程正式启动于 1993 年的“三金工程”,至 2002 年进入到全面发展时期。

时至今日,电子政府与传统政府的电子化已经有了质的不同。它是一种制度创新,是在信息技术的支持下,对传统政府进行面向服务模式的改造和变革,对传统政府的行政职能、组织结构和业务流程进行重组和优化。许多地方政府也纷纷提出“以民为本、敢于创新、注重服务、强化绩效”的指导思想作为新时代电子政务发展的新目标。

通过信息化的手段,以电子政务为牵引,强化政府服务的实用性,带动政府及有关产业在一个信息化连接的大环境下,通过各种实际的应用,提高 G2G、G2B、G2C 间的互动,建立信息化社会所需的“民本位”大环境。重点推动建设简洁、高效和透明的电子政府;提高党政机关工作效率和政府公共服务水平,通过职能转变、流程优化和重组,实现从目前以部门为中心的服务模式逐步转变为以公众需要为中心的服务模式;使民众感受到信息化带来的便利。

《政府在线》一书,很好地介绍了传统政府升级为“在线政府”所涉及的相关理论基础、技术标准及具体应用,探讨了传统政府转型为可持续发展的电子政府、电子政府的能力建设以及保证政府成功转型的领导者素质等问题。解决好这些问题对于全面发展数字经济以求惠及社会各阶层无疑是具有一定意义的。虽然本书背景主要以印度电子政务发展为蓝本,但同时对中国的电子政府发展来说也是他山之石,具有借鉴意义。



衷心祝贺《政府在线》一书中文版的发行,并同时期待该书能获得广大读者的认同。

严 旋

甲骨文公司政府事务及业务开发部 副总裁

中文版序言(三)

摆在大家面前的《政府在线：机遇和挑战》一书凝聚了印度学者、美国甲骨文公司和北京大学学者的心血。印度与中国、大学与技术先进公司，通过这本书偶然但也奇妙地结合在了一起。印度与中国，都是文化深厚、历史悠久但发展落后的大国。文明古国而落后于现代世界，是两国面临的共同命运。在既定的世界经济、技术格局条件下，落后国家赶上先进国家通常是一个难以成真的美梦。但当世界进入信息时代，信息技术、信息化在人们面前展现出有一个有可能使落后国家赶上先进国家的前所未有的可能性。抓住这个机会，实现更快的发展，对中国、印度这样的国家，具有极大的诱惑力。中国、印度在信息技术、信息化应用领域所取得的突飞猛进的进展，就是这种历史机遇感的生动的反映。各自所取得的经验和体会，具有相互启发性。

落后国家对信息化的高度期待，尤其体现在政府领域。在利用信息技术、信息化加快发展、改造传统的生产、生活和社会方面，如何将信息通信技术应用到政府领域，逐渐成为突出而关键的问题。好的政府自然会对社会作出更多、更合理的贡献，会给公众创造更大的价值和福利，但一个政府想变得更好，不是不需要条件的，而很多情况下，政府管理的失措、政府行为的混乱，事实上主要是政府管理和服务的技术及手段落后的结果。因此，对公众而言，政府的良化意味着政府管理和服务技术的改进。在这里，电子政务应运而生，并在某种程度上被有意无意地定义为政治体制改革的本身和有效政府管理的灵丹妙药，并不是偶然的。

发展电子政务，需要技术进步和观念更新同时并举，只有这样推动产生的电子政府才是“政府”而不是“电子”。在电子政务的理论和实践方面，先进而适用的信息通信技术与对政府认识的深化，二者同样不可偏废。要做到这一点，寻找、到先进的技术和具有强大社会生命力的观念，并将二者结合起来，是关键。这一点已经在各国电子政府建设的实践中得到了证实。显然，要做到这一点，必须实行产学研的分工合作。

北京大学电子政务研究院自成立以来,一直注重寻找能够真正推动电子政务建设和应用发展的“真”技术、“真”理论和“真”知识。一些在各自的领域术业有专攻的研究机构、企业和政府部门成为研究院的关注对象和合作伙伴,为此,北京大学电子政务研究院与这些机构建立了各种各样的联系和合作。2004年,北京大学电子政务研究院与甲骨文公司共同建立的“北京大学—甲骨文电子政务联合研究室”(COE)就是这种合作的产物。

本书是北京大学电子政务研究院与甲骨文公司共同策划、组织,北京大学—甲骨文电子政务联合研究室具体承担翻译的。《政府在线:机遇和挑战》全面介绍了目前世界各国、地区的电子政务建设状况,介绍了传统政府升级为“在线政府”所涉及的理论基础、技术标准、管理模式及具体应用情况,探讨了传统政府转型为可持续发展的电子政府、电子政府的能力建设,以及保证政府成功转型的领导者素质等问题。这些问题对于我国信息社会的建设和发展具有借鉴意义。

本书适用于从事电子政务、电子商务、计算机网络设计与建设等方面的专业和技术人员阅读,也可以作为高等院校电子政务、电子商务、信息系统、计算机等相关专业的教材或教学参考书。

该书由李红兰、张相林、林峰三位老师主持翻译,北京大学出版社给予了大力支持和帮助。在此,谨向他们表示敬意和衷心的感谢。

杨凤春

北京大学电子政务研究院

2007年10月12日

致 谢

首先,我们要向那些以各种方式鼓励本书写作的人们致以诚挚的感谢。作为印度总理的 IT 特别小组副组长、德里印度理工学院的董事会主席 MGK Menon 教授,他是在背后鼓励我们的主要人物。我们也要感谢德里印度理工学院的 R S Sirohi 教授,他希望我们通过本书传达一条简单而又重要的信息——让技术的进步惠及大众。

其次,我们还要向下面的人表示特别的感谢,他们是:德里印度理工学院的 FC Kohli 博士(塔塔咨询服务中心)、Prem Vrat(罗尔基印度理工学院主任)、RS Agarwal 教授、Vinay Gautam 教授、DK Banwet 教授、Sushil 教授、RK Baisya 教授、SS Yadav 教授、PK Jain 教授、Subhash Wadhawa 教授、Kiran Momaya 博士和 Ravishankar 博士,以及 TH Chaudhary 博士(安德拉邦政府的 IT 顾问)、Shishir K Dube 教授(Kharagpur 印度理工学院的系主任)、Ashok Jhunjhunwala 教授(马德拉斯印度理工学院)、Pankaja 和 Yogesh Khanna、SV Ramanan (CMC 教育集团)、Suryakant (塔塔咨询服务中心)以及 Shivraj Kanungo 教授(乔治·华盛顿大学)。

特别感谢德里印度理工学院的 Nipun、Vimal 和 Ashu 为本书所做出的不懈努力。德里印度理工学院的毕业生 Gaurav Kanda、Soumen Bhattarya 和 Anueag Pande 为本书的资料收集、文档整理作出了巨大贡献。我们还要感谢 GP Sahu、Saxena、Bibhusan、Ravi、Sanjay Nayyar、Meenakshi 等学者以及德里印度理工学院管理研究院的 Binoo、Manik、Vikash、Surjo 等 MBA 同学。

我们感谢总经理(已退休)Dalbir Singh 先生,感谢他鼓励我们接受这项工作。我们要感谢关税与国产税务局的官员们,感谢副局长 Jogenra Singh 先生和 Arun Sahu 先生,感谢他们牺牲宝贵的时间阅读了这本书的部分章节。

我们也要特别感谢甲骨文——惠普追求卓越政府的电子治理研究中心(COE)所提供的帮助和支持,感谢甲骨文印度公司的经理 Shekhar Dasgupta 和执行总监 Asheesh Khaeja 先生给予我们其中一位作者的鼓励和支持。向 COE 的 Ajit



Krishnamohan、Shikha Choudhary 和 Divakar Mehta 先生的支持表示诚挚的感谢。我们要感谢 Arunava Dutta、Somesh Bhagat、Mathew Thomas、Anand Mohan、Atik Farroqi 以及 Prabhjeet Singh 先生为收集相关印度案例所作的贡献,感谢勒克瑙印度理工学院的学生 Afsal Salu 和 Tarini Das 等同学,他们对这些资料进行了剪辑。

我们的爱人和子女,他们容忍了我们通宵达旦的工作并在家中给予我们感情上的支持。我们在此表示真诚的感谢。

最后,尤其感谢塔塔(Tata)麦格劳—希尔出版发行有限公司全体人员所提供的专业帮助并感谢他们出版该书。

M. P. 古普塔

普拉波哈特·库马

扎伊基特·布哈特塔卡亚

译者前言

20 世纪 90 年代,是西方公共部门发生静悄悄革命的时代。这场革命的标志是三个重大变化:机构之间的战略同盟、组织内部的“柏林墙”的倒塌以及在为顾客提供服务时对速度的强调。安东尼·卡恩维尔提出了未来十年内检验组织的六个标杆:质量、效率、种类、用户化、便利和及时。^①这也是电子政务建设的目标。

西方国家的电子政务建设正是为了适应这场变革的需要,其“本质上是某种形式的‘政府再造’,绝不是一般意义上的设备和技术条件的‘更新换代’”。随着网络技术和信息技术的快速发展,即便传统的政府模式在过去运行如何良好,人们还是希望现代政府具有更好的管理体制、更快的危机处理能力,可以提供更多的服务方式,对公民或者企业的要求做出迅速反应,满足他们更多的期望和提供更多的机会。电子政务可能对不同人有不同的意义,但是至少在以下几点是相同的:

- 公民或企业可以更方便地获取相关信息。
- 提高政府管理的透明度。
- 监督政府及其工作人员的行为,预防和揭露腐败。
- 公民可以更容易地到政府部门进行投诉。
- 提升政府反应能力。

纵观世界各国行政改革的实践,我们可以看出,政府通过提供组织完善、运转高效的在线服务,“在任何时间和任何地点都可以通过电子手段来提供政府机构的信息、服务或产品,所有的在线公民或机构从而可以获得额外的好处。为了提高效率,这种政府模式为政府网站的访问者提供了不同登陆方式。在这里,政府与公民、政府与企业、政府与其他政府(州政府)之间通过电子途径实现了

^① 拉塞尔·M.林登:《无缝隙政府——政府再造指南》,中国人民大学出版社 2002 年版,第 14 页。