 公共管理前沿译丛

 **Routledge**  
Taylor & Francis Group


# 电子治理：管理还是治理？

e-Governance: Managing or Governing?

主编◇（英）莱斯利·巴德（Leslie Budd）

（英）丽莎·哈里斯（Lisa Harris）

译◇张熹珂

 华中科技大学出版社  
<http://www.hustp.com>



公共管理前沿译丛



Routledge  
Taylor & Francis Group

# 电子治理：管理还是治理？

## e-Governance: Managing or Governing?

主编◇(英)莱斯利·巴德 (Leslie Budd)  
(英)丽莎·哈里斯 (Lisa Harris)  
译◇张熹珂



华中科技大学出版社  
<http://www.hustp.com>

中国·武汉

Copyright © 2009 Leslie Budd and Lisa Harris; individual chapters, the contributors.

Authorized translation from English language edition published by Routledge, part of Taylor & Francis Group LLC; All rights reserved.

本书原版由 Taylor & Francis 出版集团旗下, Routledge 出版公司出版, 并经其授权翻译出版。版权所有, 侵权必究。

Huazhong University of Science and Technology Press is authorized to publish and distribute exclusively the Chinese (Simplified Characters) language edition. This edition is authorized for sale throughout Mainland of China. No part of the 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.

本书中文简体翻译版授权由华中科技大学出版社独家出版并限在中国大陆地区销售。未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

湖北省版权局著作权合同登记图字: 17-2018-282 号

#### 图书在版编目(CIP)数据

电子治理: 管理还是治理? / (英) 莱斯利·巴德(Leslie Budd), (英) 丽莎·哈里斯(Lisa Harris) 主编; 张熹珂译. — 武汉: 华中科技大学出版社, 2019. 6

(公共管理前沿译丛)

ISBN 978-7-5680-4798-2

I. ①电… II. ①莱… ②丽… ③张… III. ①电子政务 IV. ①D035-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 052879 号

### 电子治理: 管理还是治理?

Dianzi Zhili: Guanli Haishi Zhili?

(英) 莱斯利·巴德(Leslie Budd)

(英) 丽莎·哈里斯(Lisa Harris)

主编

张熹珂 译

策划编辑: 周晓方

责任编辑: 苏克超

封面设计: 原色设计

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

武汉市东湖新技术开发区华工科技园

电话: (027)81321913

邮编: 430223

录 排: 华中科技大学惠友文印中心

印 刷: 湖北恒泰印务有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 13.75 插页: 2

字 数: 262 千字

版 次: 2019 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 98.00 元

责任校对: 李 琴

责任监印: 周治超



华中出版

本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换  
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务  
版权所有 侵权必究

◎ 公共管理前沿译丛

## 编委会

主编 朱春奎（复旦大学）

编委 （以姓氏拼音首字母为序）

陈振明（厦门大学）

姜晓萍（四川大学）

李俊清（中央民族大学）

麻宝斌（首都经济贸易大学）

孟 激（华东师范大学）

倪 星（武汉大学）

尚虎平（南开大学）

孙 萍（东北大学）

唐 莉（复旦大学）

王学军（兰州大学）

燕继荣（北京大学）

杨开峰（中国人民大学）

叶 林（中山大学）

于文轩（厦门大学）

朱旭峰（清华大学）

丁 煌（武汉大学）

敬义嘉（复旦大学）

孔繁斌（南京大学）

马 骏（中山大学）

米加宁（哈尔滨工业大学）

彭宗超（清华大学）

石晓平（南京农业大学）

孙 涛（南开大学）

王佃利（山东大学）

徐晓林（华中科技大学）

颜佳华（湘潭大学）

杨立华（北京大学）

郁建兴（浙江大学）

章文光（北京师范大学）

朱亚鹏（中山大学）

# 内容提要

Abstract

本书是关于电子治理的论文集,收录了多位专家学者和业界人士对于电子治理的精辟分析,从不同视角探讨电子治理的理论与实践。本书所收录的论文主要针对电子治理在欧洲各国的实践应用,运用案例研究等方法,客观地分析了电子治理在欧洲各国推行的经验、绩效和实践困境,为我们全方位地展示了数字时代的治理。

全书内容涵盖了互联网全球治理、欧洲知识经济发展、移动政务的愿景、远程教育的崛起、残障人士的互联网使用以及转型经济体的电子治理等重要议题。全书共分为三个部分,系统论述了电子治理的理论、技术基础和功能领域等问题。

阅读本书,能帮助读者了解电子治理在欧洲各国的发展状况和实践领域,并从中总结可供我国借鉴与参考的经验。本书适宜高等院校行政管理、电子政务等相关专业的学生阅读,也适宜爱好电子政务、电子治理的研究者阅读参考。

# 总序

INTRODUCTION

近40年来,席卷世界各国的政府改革和我国全面深入的改革开放,促使人们不断地思考“政府到底应该做什么”和“政府到底应该怎么做”。在世界各国经济社会发展的进程中,政府的作用很重要也很微妙。政府的作用之所以重要是因为,政府愈来愈成为经济和社会发展的必要条件甚至决定性因素。政府的作用之所以微妙是因为,在一些国家和一些时候,政府对经济和社会的发展起着积极、有效的保证和促进作用;而在另一些国家和另一些时候,政府对经济和社会的发展又起着消极、无效甚至破坏的作用。正如世界银行推出的1997年世界发展报告《变革世界中的政府》开篇所指出的:“在世界各地,政府正成为人们瞩目的中心。全球经济具有深远意义的发展使我们再次思考关于政府的一些基本问题:它的作用应该是什么,它能做什么和不能做什么,以及如何最好地做这些事情。”

中国是一个具有五千年悠久文明、十几亿人口的超大规模国家,以“四大发明”为代表的科学技术,曾经为人类文明的发展和进步做出过巨大贡献,促进了世界文明的发展。目前,我国正处在国家发展转型的重要时期,经济发展已进入一个增速逐渐趋缓与结构加快调整的过程,社会发展则开始进入一个参与主体多元、诉求表达多样的新阶段,中国的公共管理正面临着前所未有的新挑战,也面临着大踏步发展的新机遇。超大规模人口的现实国情、曾经的历史教训以及国际发展的通例昭示我们:良好的政府不是奢侈品,而是必需品。没有一个有效的政府,经济和社会的可持续发展都是不可能的。

理论研究和实践经验表明,政府公共行政与公共管理体系在创造和提升国家竞争力方面有着不可替代的作用。“治大国若烹小鲜”,小鲜如何烹?是门大大学问。历朝历代政治家、学者都提出过自己的“烹鲜学”。当代的中国,无论是执政者,还是普通民众,抑或主流民意,都清醒地认识到问题所在,并形成了最大公约数共识——全面深化改革、推进国家治理现代化是解决各种问题的总钥匙。

推进国家治理体系和治理能力现代化,标志着中国改革进入整体推进制度创新、制度建设的新阶段。治理现代化是一个连续不断地发生由低级到高级的突破性变革的过程。在这个过程中,无论是从加强深化公共管理研究、构建中国

公共管理话语体系来看，还是从推动我国公共管理创新与国家治理现代化来看，都需要我们以开放的态度了解、学习和借鉴国外发达国家公共管理研究和实践的成果，都需要我们以开放的态度对待发达国家在公共行政与公共管理方面的经验和教训，通过比较、鉴别、有选择地吸收，发展中国自己的公共管理理论。诚然，中国的公共管理研究已经取得了长足的进步，但是，拓宽中国公共行政与公共管理的国际视野、提升与世界前沿研究对话的水平，仍然是中国政治学与公共管理学的当务之急。

有鉴于此，复旦大学上海市科技创新与公共管理研究中心和华中科技大学出版社共同策划了公共管理前沿译丛。我们希望本套译丛的推出，有助于推动公共行政与公共管理的知识传播和理论研究，有助于推进公共管理创新与国家治理现代化。同时，也衷心感谢学术界同行和出版方对此次翻译、出版工作的支持与协助！

复旦大学国际关系与公共事务学院教授、博士生导师



2019年3月于复旦大学



# 作者简介

INTRODUCTION TO THE AUTHOR

莱斯利·巴德(Leslie Budd), (英国)开放大学(Open University)商学院社会企业系公共讲师。莱斯利·巴德是一名著作颇丰的经济学家,其研究领域主要包括国际金融市场背景下的区域和城市经济学,以及公共领域的管理与治理。其最新研究成果有:与丽莎·哈里斯(Lisa Harris)合编的《电子经济:华丽辞藻还是商业现实?》(*e-Economy: Rhetoric or Business Reality?*),与马克·戈特迪纳(Mark Gottdiener)合编的《城市研究中的关键概念》(*Key concepts in Urban Studies*),与 M. 贝克(M. Baker)、P. 贝尼沃斯(P. Benneworth)和 I. 哈迪尔(I. Hardill)合编的《英语地区的崛起?》(*The Rise of the English Regions?*),以及与 J. 查尔斯沃斯(J. Charlesworth)和 R. 佩顿(R. Paton)合编的《如何推动政策运行?》(*Making Policy Happen?*)。莱斯利·巴德是社会科学院院士,并曾经担任过区域研究协会主席,后者是十分著名的国际学术社团。莱斯利目前担任开放大学“创新知识和创业能力区域分析”研究交流主任,同时还是资本经营战略公司的合伙人之一。

丽莎·哈里斯(Lisa Harris),南安普顿大学(University of Southampton)市场营销学系高级讲师。在担任布鲁内尔大学(Brunel University)商学院 MBA 课程主任期间,丽莎·哈里斯创设并主管了跨学科本科学历学位项目——电子商务专业。她同时还是营销学课程的注册导师,并曾在德国魏恩加滕大学(University of Weingarten)和瑞士苏黎世大学(University of Zurich)负责营销学课程。最近,丽莎获得了利物浦大学(University of Liverpool)在线 MBA 课程的网络教师资格。现阶段,丽莎·哈里斯的研究重点主要是关注小型企业对新的在线技术的使用、在线网络在商业发展中的作用以及移动营销策略的发展。目前,丽莎正致力于一项被称为“超水平发挥实力”(Punch Above Your Weight)的研究项目,该项目主要研究小型企业如何利用 Web 2.0 技术来实现自我提升并发展业务。在劳特里奇出版社已出版的电子商务系列丛书中,丽莎·哈里斯参与了其中三本著作的编写。





芬坦·克利尔(Fintan Clear),布鲁内尔大学商学院教师,主要讲授电子媒介贸易相关课程,其研究包括小型企业或中小型企业对信息和通信技术的采用和运用。芬坦·克利尔的学科背景是地理学和通信政策,曾先后在意大利有线电视、欧洲航天局、BBC国际广播公司和塞恩斯伯里超市等单位工作,这些工作经历使芬坦在大型供应链信息系统方面积累了丰富的经验。重返高等教育工作之后,芬坦致力于帮助各高校设计电子商务等课程,并承担了许多与信息通信技术相关的研究项目,其中一项称之为“电子距离”的泛欧洲项目,重点研究法国、意大利、匈牙利、芬兰和英国的小型企业中促进和阻碍远程办公的各种因素。现阶段,芬坦·克利尔参与了“西部重点”研究项目的工作(该项目是由来自布鲁内尔大学、皇家霍洛威学院(Royal Holloway)和金斯頓大学(Kingston University)的研究者们共同参与的合作项目,主要研究信息通信技术在英格兰东南部中小型企业中的应用),主要负责运行该项目(对378家企业进行电话访问调查)所收集的定量数据,同时负责考核各企业应对电子交易所提出的数据安全问题的管理措施。芬坦·克利尔已发表了一系列与信息通信技术相关的学术论文、研究报告,并参与相关专著的写作。

约翰·克拉克(John Clarke),开放大学社会政策系教授。克拉克教授的主要研究领域是有关社会福利的政治与意识形态转型,基于这一研究领域,克拉克教授在多个研究方向均有建树。其中之一便是英国福利国家的解构与重构以及相关比较研究。他特别关注社会福利中与管理主义相关的政治、文化和组织变迁的交叉领域,这方面的研究成果主要包括以下一系列著作:与艾伦·科克伦(Allan Cochrane)和尤金·麦克劳克林(Eugene McLaughlin)合编的《管理社会政策》(*Managing Social Policy*);与詹妮特·纽曼(Janet Newman)合编的《管理型国家》(*The Managerial State*);以及与莎伦·格维尔茨(Sharon Gewirtz)和尤金·麦克劳克林合编的《新管理主义、新福利?》(*New Managerialism, New Welfare?*)。

克拉克教授最近参与了一项名为“创造公民消费者:改变关系和认同”的研究项目,主要研究消费主义对公共服务的影响。该项目的成果:《创造公民消费者:改变公众并改变公共服务》(*Creating Citizen-Consumers: Changing Publics and Changing Public Services*)一书已由塞奇出版公司于2007年1月出版。

“社会政策中的‘社会’一词,指的是什么?”对于这一问题的理解又是如何构建和争论的?克拉克教授对这一问题十分感兴趣,尤其是涉及关于公众和公共

利益的主流政治与管理理念方面。在重塑社会福利及社会关系和治理体系过程中,国家、国际和跨国进程之间相互交叉的方式,克拉克教授也很有兴趣,将上述研究兴趣联系在一起,这也就是《改变福利、改变国家:社会政策的新方向》(*Changing Welfare, Changing States: New Directions in Social Policy*)一书的研究重点,该书已由塞奇出版公司于2004年出版。

理查德·柯林斯(Richard Collins),英国开放大学传媒学系教授,曾作为民间社会代表参与了互联网治理工作组并受到广泛支持和认可。柯林斯教授曾经担任电信协会总干事的顾问,主要针对广播业以及广播与电信的汇流等问题提供相关咨询,他也曾就BBC执照审查等问题担任上议院的顾问。柯林斯教授的著作涉猎广泛:与尼古拉斯·加纳姆(Nicholas Garnham)和加雷思·洛克斯利(Gareth Locksley)合著的有《电视经济学:英国的例子》(*The Economics of Television: The UK Case*)、《西欧卫星电视》(*Satellite Television in Western Europe*)、《文化交流与国家认同:以加拿大电视台为例》(*Culture Communication and National Identity: The Case of Canadian Television*);与克里斯蒂娜·莫洛尼(Cristina Murrone)合著的有《新媒体、新政策》(*New Media, New Policies*)、《从卫星到单一市场:新卫星技术与欧洲公共服务电视1982—1992》(*From Satellite to Single Market: New Communication Technology and European Public Service Television 1982-1992*),以及《当代欧洲的媒体与认同:全球融合的影响》(*Media and Identity and Identity in Contemporary Europe: Consequences of Global Convergence*)。

查尔斯·丹尼斯(Charles Dennis),曾获选为英国特许营销协会会员,近年来致力于提升该学科的教学现代化水平。查尔斯·丹尼斯是英国布鲁内尔大学市场营销与零售管理的高级讲师和注册营销师。2005年,查尔斯因在提升学生互动学习经验方面的出色表现而获得“副校长卓越教学奖”。自1993年开始,查尔斯·丹尼斯成为布鲁内尔大学的专职教师。此前他曾是一名注册化学工程师,曾在技术岗位上服务了好几年,并将“营销”作为技术服务的重点。在随后的7年间,查尔斯·丹尼斯又担任了营销协会的顾问,主要提供“营销方法”方面的咨询。他的博士论文主要研究消费行为,以及“为什么人们在那里购物”。他承认自己着迷于这一研究课题,尤其是关于人们为什么在网上商城购物,并已出版了大量研究成果。其中与丽莎·哈里斯合著的教科书《营销电子商务》(*Marketing the E-business*)和参与撰写的研究型著作《网络零售》(*E-retailing*)已由劳特里奇出版社出版;研究专著《欲望的目标:在购物中心选购的消费行为》



(*Objects of Desire: Consumer Behaviour in Shopping Centre Choice*) 已由帕尔格雷夫出版社出版。查尔斯·丹尼斯关于购物方式的研究已经受到了媒体的广泛关注和报道。

柯林·格雷(Colin Gray),英国开放大学商学院教授,自1987年起在开放大学商学院任教,主要研究企业发展问题。1990—2003年,柯林·格雷教授领导下的开放大学中小型企业研究小组重点研究了小型企业的组织管理能力、管理发展和技术采用等课题。此外,格雷教授还主持或参与了一系列横向资助的项目,包括关于小型企业采用信息和通信技术与管理发展的欧盟列奥纳多项目,小型企业学习支持的ADAPT项目,研究微型企业网络宽带的欧盟IST NEWTIME项目,英法企业家俱乐部“小型企业电子商务”项目,以及全国研究生创业协会在2004年的范围界定研究。此后,柯林·格雷教授的研究被作为开放大学跨学科创新、知识和发展研究中心的一部分。他还是小型企业研究小组(以该校研究人员为基础的独立非营利研究机构)理事会主席和《小型企业与创业发展杂志》的编辑委员会成员。此外,柯林·格雷教授是“小型企业和创业精神研究所”前任主席,该研究所是英国研究小型企业和创业精神的学者、研究者、决策者等主要会员组织成立的。除此之外,格雷教授也常常为英国、意大利、法国、德国和埃及等各行业领域的公司企业担任顾问或撰稿人。

西蒙蕾·格雷瓦(Simran Grewal),现为巴斯大学(University of Bath)管理学院人力资源管理及组织行为学系讲师。在担任现职之前,西蒙蕾曾在布鲁内尔大学布鲁内尔商学院任教多年。西蒙蕾·格雷瓦曾与丽莎·哈里斯共同获得布鲁内尔大学杰出教学联合奖项。她的博士论文主要研究英国高等教育中电子媒介学习技术的传播,最新研究方向则包括创新扩散理论、电子媒介学习技术在高等教育中的作用以及师生间的社会关系。西蒙蕾在上述领域的研究成果曾在很多国际会议上宣读并出版。

珍妮丝·墨菲特(Janice Morphet),在2000—2005年期间曾任英国社区与地方发展部地方政府现代化与电子政务高级顾问。珍妮丝·墨菲特曾担任过地方政府高级职务,如拉特兰郡首席执行官、沃金市技术服务总监等。1986—1990年间,珍妮丝在中英格兰大学(University of Central England)担任规划和景观发展教学主管。珍妮丝在规划、电子政务和地方政府研究方面已经发表了一系列研究成果。其最新研究成果包括:《现代地方政府》(*Modern Local Government*)和《了解电子政务:原则与实践》(*Understanding E-Government: A*

*Guide to Principles and Practice*);此外,她还曾在1993年出版了一本有关地方政府首席执行官的专著。2006年,珍妮丝·墨菲特担任了RMJM建筑设计集团咨询主管,同时还担任了多家咨询公司的合伙人,并被任命为2012年伦敦奥运会筹备委员会成员。珍妮丝正在伦敦大学学院(UCL)进行访学,与德勤公司(Deloitte)合作从事一项由皇家城市规划学会资助的课题研究,即研究空间规划的有效实践;除此之外,珍妮丝还是2008年英国研究评估考核规划委员会成员。最近,珍妮丝获选为皇家城市规划学会会员,并曾在2006年加盟由该学会举办的暑期学校。

埃兰·雷(Alan Rae),埃伊咨询公司(Ai Consultants)管理合伙人,埃伊咨询公司专营与小公司的电子商务相关的研发与培训项目发展。该公司旗下网站www.howtodubusiness.com和www.1manBrand.co.uk提供一系列小公司培训产品。在获得生物化学博士学位之后,埃兰·雷的第一份工作开始于一家为钢铁厂制造起重机的公司。他在该公司前后工作了4年,在离职时已经是销售经理。该公司共有4家分厂,约1200名员工,埃兰主要负责拟定公司计划、重新设计和推出相关产品以及就授权协议进行协商谈判等。在离开这家公司之后的15年间,埃兰·雷经营了两家专门从事CAD设计的IT公司,公司雇员人数为25名左右,先后开发并推出了3款软件产品。1996年,他受委托负责在伦敦西区建立执行工作室(Executive Studio),设立这一现代化机构的目的主要在于证明IT技术是如何被用于支持公司成长的。埃兰担任了该工作室的运营总监,并在2001年组织了管理层收购,成立并发展工作室,为商业联合会提供电子商务和IT方面的教学内容与培训项目,并为英国贸易工业部(DTI)的“英国在线”网站(UK online)提供商业课程。在此期间,埃兰·雷撰写了《网络经济MD指南》与《电子商务成功快车道》。自2004年以来,他主要致力于创设市场营销、IT与领导能力方面的培训项目,同时进行相关领域的科学研究并提供咨询。埃兰·雷的最新发表成果有:《1个人的品牌》(1 Man Brand)——针对小型企业的完整销售和市场营销课程,以及《网络营销!》(Market On-Line!)——关于网络宣传和推广的电子书。他的客户包括了惠普、电脑世界、“一伦敦”党、维珍大西洋航空公司、SBS、威尔士政府以及众多规模更小的机构。埃兰还是注册营销师、技术型企业认证顾问以及市场研究协会(Market Research Society)的会员。

安托艾达·瑟吉伊娃(Antoaneta Serguieva),布鲁内尔大学商学院管理科学与商业计算讲师,主要从事智能系统、信息处理、知识表达方面的研究并已出版相关研究成果,同时还承担了英国工程与自然科学研究理事会在上述相关领



域的研究工作。安托艾达是电气电子工程师学会计算智能协会计算金融和经济技术委员会的成员，并担任了爱思唯尔(Elsevier)旗下决策科学部4份期刊的评审工作。

卡门·斯巴斯伏(Kamen Spassov)，保加利亚索菲亚大学(Sofia University)电子商务系讲师。卡门是联合国开发计划署和保加利亚内阁“信息沟通和管理技术中心”的协调员，并作为协调员参与了电子政务战略的评估与执行。卡门·斯巴斯伏也曾致力于研究欧共体第六框架计划(FP6)中有关身份管理的项目，并曾在各国针对身份管理的问题向公务员发表演讲。

简·文森特(Jane Vincent)，数字世界研究中心(Digital World Research Centre)研究员。自从1998年起，简·文森特就与数字世界研究中心进行广泛合作，并于2002年正式加盟。简·文森特在英国移动通信产业工作了20余年，曾先后任职于英国电信(BT)、mmO2等公司，其业务专长为业务转型、产品营销和战略发展。她的工作经历跨越了移动通信发展的三个时代，在此期间，她参与了整个价值链中各环节的技术和商业设计与开发。简·文森特毕业于莱斯特大学(University of Leicester)社会科学专业，现阶段的学术兴趣主要是与移动通信有关的用户行为。她对于情感与手机问题特别感兴趣，这也是她的博士论文研究主题，并已发表数篇相关的学术论文。简·文森特也曾向通用移动通信系统论坛(UMTS Forum)提交两份研究报告，主要研究3G/UMTS产品与服务的社会形塑问题，并在最近发表了关于11~16岁青少年使用手机的研究报告。简经常在学术会议和行业大会上发表演讲，并曾在2004—2008年间担任GSM协会决赛奖项的评审员。

/1	导论	
/4	一、治理场景的设定	
/8	二、技术的启用与管理	
/12	三、电子治理的功能领域	
/16	四、反思	
	<b>第一篇 治理场景的设定</b>	<b>/19</b>
/21	第一章 治理的难题	
/21	一、引言	
/22	二、治理的多重性	
/27	三、治理如何得以普及?	
/30	四、“一定有解决难题的办法吗?”——电子治理与治理的难题	
/40	第二章 电子治理与全球互联网治理	
/40	一、引言	
/41	二、网络系统与贝尔电话系统	
/42	三、互联网名称与数字地址分配机构(ICANN)	
/45	四、网络化治理的失灵?	
/46	五、全球治理与信息社会世界高峰会议	
/48	六、民间社会	
/49	七、成果	
/50	八、结论	
/55	第三章 后里斯本时代欧盟治理的限制	
/55	一、引言	

- /57 二、构建电子治理的模块
- /58 三、“里斯本议程”的承诺及可能出现的失败
- /61 四、使欧洲信息社会成为现实？
- /63 五、欧盟电子政府向电子治理转型？
- /66 六、欧盟电子治理交易空间的前景
- /69 七、结论：是否能够超越零和结果？

◀ **第二篇 技术的启用与管理**

/73

/75 **第四章 公民与政府间有效移动通信“早期用户”的  
案例研究**

- /75 一、引言
- /75 二、关于移动政务服务的说辞与现实
- /78 三、技术的社会形塑
- /80 四、技术采纳的相关理论
- /81 五、案例分析
- /86 六、讨论与结论

/93 **第五章 被遗忘的英雄：信息通信技术业务支持的下滑**

- /93 一、引言
- /93 二、英国对小型企业信息通信技术支持的兴与衰  
——对生产力的追求
- /99 三、采用电子技术的各阶段
- /103 四、中小型企业应用信息通信技术的实践
- /106 五、解决之道
- /111 六、结论

/113 **第六章 间接伤害？ 政府政策对英国高等教育的影响**

- /113 一、引言
- /113 二、市场力量
- /114 三、私营部门的相关经验介绍
- /115 四、20世纪80年代后的英国高等教育
- /119 五、案例研究
- /120 六、研究发现及讨论

/126 七、结论

## ◀ 第三篇 电子治理的功能领域

/131

## /133 第七章 中小型企业电子治理问题

/133 一、引言

/134 二、欧盟的中小型企业部门

/135 三、英国中小型企业表现

/138 四、主要问题

/138 五、管理与治理问题

/140 六、中小型企业网络的类型和影响

/148 七、结论

## /152 第八章 电子治理与地方政府

/152 一、引言

/153 二、地方政府的电子政务交付策略

/154 三、获取电子服务

/156 四、支持公民参与和提供服务

/156 五、电子服务

/158 六、关于促进电子民主的争论

/159 七、地方政府的电子政务是否已然成功?

/160 八、欧盟的做法

/161 九、结论

## /166 第九章 电子政务、残障和社会融入

/166 一、引言

/166 二、残障,以及社会建构主义的兴起

/167 三、立法:《残障歧视法案》

/170 四、数字平等

/172 五、适用性

/173 六、万维网联盟的网络无障碍指南

/175 七、验证和测试

/176 八、英国的无障碍网站:理论与实践的融合

/180 九、结论



/187	<b>第十章 转型经济体的电子治理</b>
/187	一、引言
/187	二、信息和通信技术发展概况
/190	三、电子治理：背景和战略
/193	四、实施：保加利亚参与相关国际活动的表现
/196	五、实施：案例研究
/201	六、未来的挑战和结论
/206	<b>译后记</b>