



中国信息经济学会电子商务专业委员会 推荐用书

高等院校电子商务专业系列教材

电子政务

熊 励 梁 曜 编著



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>

内容提要

本书系统地梳理了电子政务的理论、方法与案例,分为三大篇,分别是基础篇、技术篇和应用篇。具体分为十章,即电子政务概述,电子政务下的政府改革,电子政务的公共服务,电子政务实现的技术支撑,电子政务系统实现过程,电子政务的安全管理,电子政务与政府内部管理,电子政务的外部环境建设,典型领域电子政务应用,电子政务与智慧城市,并辅以大量电子政务案例。使读者在阅读此书后对电子政务的理论、技术、方法、案例有一个清晰完整的理解。

本书可以作为高等院校电子商务、工商管理、公共管理等相关学科专业本科生和研究生的教学用书,也可作为相关领域经营管理者和科研工程技术人员的参考用书及培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务/熊励,梁曜编著. —重庆:重庆大学出版社,
2017. 1

高等院校电子商务专业系列教材
ISBN 978-7-5689-0035-5

I. ①电… II. ①熊…②梁… III. ①电子政务—高等学校—
教材 IV. ①D035. 1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 177631 号

高等院校电子商务专业系列教材

电子政务

熊 励 梁 曜 编著

策划编辑:尚东亮

责任编辑:文 鹏 万 正 版式设计:尚东亮

责任校对:关德强 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆芸文印务有限公司印刷

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:18.25 字数:433 千

2017 年 1 月第 1 版 2017 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5689-0035-5 定价:39.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

高等院校电子商务专业系列教材编委会

顾问

- 乌家培

国家信息中心专家委员会名誉主任,中国数量经济学会名誉理事长,中国信息经济学会名誉理事长,博士生导师。
- 祝家麟

中国计算数学学会常务理事,国家级有突出贡献的中青年专家,重庆市工业与应用数学协会会长,重庆大学原党委书记、教授、博士生导师。
- 孟卫东

新世纪百千万人才工程国家级人选,全国哲学社会科学领军人才,教育部新世纪优秀人才,首届教育部高等学校电子商务专业教学指导委员会委员,重庆大学副校长、教授、博士生导师。

总主编

李 琪

常务编委(以姓氏笔画为序)

王学东 陈德人 彭丽芳

编委(以姓氏笔画为序)

于宝琴	王 晔	王伟军	王学东	王喜成	孔伟成
帅青红	司林胜	刘四青	刘业政	孙细明	李 明
李 琪	李志刚	李洪心	李陶深	杨坚争	杨路明
吴明华	张小蒂	张仙锋	张宽海	张耀辉	陈德人
赵紫剑	钟 诚	施敏华	党庆忠	秦立崴	秦成德
谢 康	琚春华	彭丽芳	董晓华	廖成林	熊 励
魏修建					

第3版修订和新版序

重庆大学出版社“高等院校电子商务专业系列教材”出版10多年来,受到了全国众多高校师生的广泛关注,并获得了较高的评价和支持。随着国内外电子商务实践发展和理论研究日新月异,以及高校电子商务专业教学改革的深入,促使我们必须把电子商务最新的理论、实践和教学成果尽可能地反映和充实到教材中来,对教材内容进行全面修订更新,增补新选题,以适应新的电子商务教学的迫切需要,做到与时俱进。为此,我们于2015年启动了本套教材第3版修订和增加新编教材的工作。

从2010年以来,中国的电子商务进入新的发展阶段:规模发展与规范发展并举。电子商务三流规范发展与中国电子商务法制定同步进行:①商流:网上销售实名制由国家工商总局负责管理;②金流:非金融支付服务资质管理由中国人民银行总行负责管理;③物流:快递业务规范管理由国家邮政局负责管理;④电子商务立法:中国电子商务法起草工作由全国人大财经委负责组织。中共中央、国务院及多个部委陆续出台了一系列引导、支持和鼓励发展电子商务的法规和政策,极大地鼓舞了已经从事和将要从事电子商务活动的企业、行业和产业,从而推动了电子商务在我国的稳步发展。特别是李克强总理提出:自开展“互联网+”行动计划以来,电子商务在拉动内需、促进就业和促进创业的作用正空前显现出来。全国从中央到地方多个层面和行业对电子商务的认识逐步提高,电子商务这一先进生产力正在成为我国经济社会新的发动机。

2015年7月28日人民日报报道:全国总创业者1000万,大学生占618万,其中应届毕业生占第一位,回国留学生占第二位,在校大学生占第三位。2016年5月5日中央电视台新闻报道:全国大学生就业20%由创业带动;全国就业前十大行业中互联网电子商务排名第一。中国的大学正在为中国的崛起提供源源不断的人力支持、智力支持、创新支持和创业支持,互联网、电子商务正成为就业创业的领头羊。

在教育部《普通高等学校本科专业目录(2012年)》中已经把电子商务作为一个专业类给予定义,即在学科门类:12管理学下设1208电子商务类,120801电子商务(注:可授管理学或经济学或工学学士学位)。2013年教育部公布了第二届高等院校电子商务类专业教学指导委员会(2013—2017年),共由39位委员组成,是第一届21名委员的近两倍,主要充实了除教育部直属高校以外的地方和其他部委所属高校的电子商务专家代表。

截止到2015年底,全国已有400多所高校开办电子商务本科专业,1136所高职院校开办电子商务专科专业,几十所学校有硕士培养,十几所学校有博士培养。全国电子商务专业在校生人数达到60多万,规模全球第一,为我国电子商务产业和相关产业发展奠定了坚实的基础。

重庆大学出版社 10 多年来一直致力于高校电商教材的策划出版,得到了“全国高校电子商务专业建设协作组”“中国信息经济学会电子商务专业委员会”和“教育部高等学校电子商务类专业教学指导委员会”的大力支持和帮助,于 2004 年率先推出国内首套“高等院校电子商务专业系列教材”,并于 2012 年修订推出了系列教材的第 2 版,2015 年根据教育部“电子商务类专业教学质量国家标准”和电子商务的最新发展启动了本套教材的第 3 版修订和选题增补,增加了新编教材 14 种,集中修订教材 10 种,电子商务教指委有 14 名委员参与编写,2016 年即将形成一个近 30 个教材品种、比较科学完善的教材体系。这是特别值得庆贺的事。

我们希望此套教材的第 3 版修订和新编能为繁荣我国电子商务教育事业和专业教材市场、支持我国电子商务专业建设和提高电子商务专业人才培养质量发挥更好更大的作用。同时我们也希望得到同行学者、专家、教师和同学们更好更多的意见和建议,使我们能够不断地提高本套教材的质量。

在此,我谨代表全体编委和工作人员向本套教材的读者及支持者表示由衷的感谢!

总主编 李 琪

2016 年 5 月 10 日

第 1 版总序



从教育部 2000 年首次批准电子商务本科专业开始,到 2003 年年底为止,已有近 200 所高校获得开办电子商务本科专业的资格,该专业全国在校学生也已达几万人。但纵观电子商务本科专业的教材建设,尚有不尽如人意之处。虽然自 2000 年以来,国内不少出版社已出版了单本的或系列的电子商务本科教材,但由于教学大纲不统一,编者视角各异,许多高校在电子商务教材的选用中颇感困惑,教学效果令人不甚满意。

教育部从 2001 年以来,先后在南京审计学院、西安交通大学、华中师范大学和浙江大学等地召开过全国高校电子商务专业建设工作会议和联席会议,并于第一次全国高校电子商务专业建设工作会议和联席会议上成立了全国高校电子商务专业建设协作组,旨在通过协作组实现教育部与全国高校中开办电子商务本科专业的单位的紧密联系,在专业建设、教材建设、师资培训、学生学习和实习等多方面起到组织、引导和互助的作用。教育部高教司对电子商务本科专业的师资培训、教材建设等问题给予了极大的关注和指导。2003 年 3 月底,全国高校电子商务专业建设协作组在福建泉州的华侨大学,召开了电子商务专业本科教学大纲研讨会,集思广益,基本形成了电子商务本科教学大纲。

重庆大学出版社在 2002 年的首届电子商务联席会议上,就与协作组常务理事会联系,提出要组织力量编写一套电子商务本科专业的教材。到 2003 年 3 月,经协商决定:由全国高校电子商务专业建设协作组、中国信息经济学会电子商务专业委员会和重庆大学出版社三家,联合组织编写以讨论后的本科电子商务教学大纲为基础的电子商务本科专业系列教材。

从 2003 年 3 月到 2004 年 4 月,在重庆大学出版社、全国高校电子商务专业建设协作组和中国信息经济学会电子商务专业委员会的共同努力下,成立了电子商务本科系列教材编写委员会,继而从众多自愿报名和编委会推荐的学校和教师中,选出主编,采取主编负责制。召开写作大纲研讨会,反复征求各方面意见,群策群力,逐步编写出本套电子商务专业系列教材。

该系列教材有如下几点特色:

1. 在专家、学者对教学大纲进行研讨的基础上,吸收了众多学者和学校的意见,使系列教材具有较强的普遍适用性。
2. 集中了协作组和专业委员会内外在电子商务专业教学方面有丰富经验的许多教师、研究人员的宝贵意见,使系列教材有较好的系统性、科学性和实用性。
3. 从教学大纲研讨到编写大纲的讨论,再到按主编负责制进行的编写、审核等,经过一系列较为严格的过程约束,使整套教材趋向严谨和规范。

4. 注重电子商务的理论与实践相结合,教学与科研相结合,课堂教学与实验、实习相结合,把最新的科研成果、实务发展同教学内容有机地结合起来,以促进教学水平的提高。

5. 较全面地包含了我国电子商务教学中的各种课程。不仅把电子商务教学大纲中的各门必修专业课纳入了编写计划,而且把一些选修课程也纳入了编写计划,从而使开设电子商务本科专业的学校具有更多的选择余地。

应当承认,在全国范围组织编写电子商务新学科的系列教材,碰到的各种困难确实不少。在各方的共同努力下,有些主要困难已被克服,作为系列教材的丛书即将面世,但仍有待于逐步完善。我们相信各教学单位和教师们,在具体授课过程中是会根据教学大纲更好地把握教学内容的。当然,希望本套系列教材的出版,能给开办电子商务本科专业的学校提供尽可能好的教学用书,在这一过程中,还需得到用书单位的宝贵意见,使编者与时俱进,不断修改和完善这套系列教材。

乌家培

2004 年 3 月 5 日于北京

前言



电子政务是指国家各级公务机关为了提高公共事务管理效能和服务水平,通过广泛运用现代信息技术,实现开发信息资源、重组组织结构、创新公共管理模式、优化政务流程等,向公众提供优质、规范、高效、透明的新型管理模式与服务的过程。

本书详细介绍了电子政务的理论基础,构建了电子政务的知识体系;在理论和实践方面作了最大融合,强化了案例教学和能力训练。全书分为三大篇,分别是基础篇、技术篇和应用篇,共十章内容,系统地梳理了电子政务的相关理论与方法,具体如下:

第一篇:基础篇。包括电子政务概述,电子政务下的政府改革,电子政务的公共服务三章内容。其中,电子政务概述从电子政务的基本概念,电子政务的核心功能,电子政务的服务模式,国际电子政务发展和我国电子政务发展等方面系统梳理了电子政务的基本理论。电子政务的政府改革从电子政务下政府管理新要求,电子政务下政府管理新特征,电子政务下政府管理新能力,电子政务下政府管理新模式以及电子政务与数据开放等方面说明了电子政务下的政府改革情况。电子政务的公共服务从电子政务的公共服务体系,电子政务的公共服务类型和电子政务的公共服务功能等方面阐述了电子政务下的公共服务特点。

第二篇:技术篇。包括电子政务实现的技术支撑,电子政务系统实现过程,电子政务的安全管理三章内容。其中,电子政务实现的技术支撑从电子政务中的网络构建技术,电子政务中的数据处理技术,电子政务中的网站建设技术,电子政务中的协同办公技术,电子政务中的大数据技术,电子政务中的云计算技术以及电子政务中的其他互联网技术等方面系统解释了电子政务实现的相关技术支撑。电子政务系统实现过程从电子政务系统的内涵特征,电子政务系统的需求分析,电子政务系统的规划设计,电子政务系统的设计开发,电子政务系统的项目实施以及电子政务系统的评价与监管等方面系统展示了电子政务系统的实现过程。电子政务的安全管理从电子政务的安全需求,电子政务的安全技术,电子政务的安全管理和电子政务的安全实施等方面解释了电子政务的安全管理。

第三篇:应用篇。包括电子政务与政府内部管理,电子政务的外部环境建设,典型领域电子政务应用,电子政务与智慧城市四章内容。其中,电子政务与政府内部管理从政府内部管理电子化流程,电子政务下内部管理能力,政府办公自动化系统,政府决策支持系统,政府支持管理信息系统和政府内部管理其他相关系统等方面系统展示了电子政务下的政府内部管理。电子政务的外部环境建设从电子政务信息资源环境,电子政务标准化管理,电子政务人才建设和电子政务的法律环境等方面完整梳理了电子政务的外部环境建设。典型领域电子政务应用主要展现了审计电子政务,税务电子政务,工商电子政务,政府电子采购和公安电

电子政务等相关应用。电子政务与智慧城市从智慧城市内涵,电子政务与智慧社区,电子政务与智慧交通,电子政务与智慧医疗等方面完整展示了电子政务下的智慧城市。

由于水平有限,时间仓促,书中难免有疏漏、不当之处,恳请广大读者批评指正,并真诚希望能将意见反馈给我们。本书在编写过程中,参考并引用了大量文献,我们已尽可能在参考文献中列出,在此对这些专家和作者表示诚挚的谢意!有些资料在引用时可能出现疏忽而没有指明出处,我们对此深表歉意!

编 者
2016 年 9 月



第一编 基础篇

第一章 电子政务概述	2
1.1 电子政务的基本概念	4
1.2 电子政务的核心功能	8
1.3 电子政务的服务模式	11
1.4 国际电子政务发展	16
1.5 我国电子政务发展	27
第二章 电子政务下的政府改革	44
2.1 电子政务下政府管理新要求	46
2.2 电子政务下政府管理新特征	48
2.3 电子政务下政府管理新能力	50
2.4 电子政务下政府管理新模式	53
2.5 电子政务与数据开放	55
第三章 电子政务的公共服务	64
3.1 电子政务的公共服务体系	66
3.2 电子政务的公共服务类型	71
3.3 电子政务的公共服务功能	76

第二编 技术篇

第四章 电子政务实现的技术支撑	84
4.1 电子政务中的网络构建技术	86
4.2 电子政务中的数据处理技术	92
4.3 电子政务中的网站建设技术	99
4.4 电子政务中的协同办公技术	106
4.5 电子政务中的大数据技术	110
4.6 电子政务中的云计算技术	114

4.7 电子政务中的其他互联网技术	116
第五章 电子政务系统实现过程	124
5.1 电子政务系统的内涵特征	125
5.2 电子政务系统的需求分析	128
5.3 电子政务系统的规划设计	130
5.4 电子政务系统的设计开发	132
5.5 电子政务系统的项目实施	136
5.6 电子政务系统评价与监管	139
5.7 电子政务系统的运行维护	142
第六章 电子政务的安全管理	151
6.1 电子政务的安全需求	152
6.2 电子政务的安全技术	154
6.3 电子政务的安全管理	160
6.4 电子政务的安全实施	164
 第三编 应用篇 	
第七章 电子政务与政府内部管理	172
7.1 政府内部管理电子化流程	173
7.2 电子政务下内部管理内容	175
7.3 政府办公自动化系统	185
7.4 政府决策支持系统	190
7.5 政府知识管理系统	194
7.6 政府内部管理其他相关系统	198
第八章 电子政务的外部环境建设	204
8.1 电子政务信息资源环境	205
8.2 电子政务标准化管理	214
8.3 电子政务的人才建设	219
8.4 电子政务的法律环境	222
第九章 典型领域电子政务应用	228
9.1 审计电子政务	229
9.2 税务电子政务	237
9.3 工商电子政务	240
9.4 政府电子采购	244



9.5 公安电子政务	249
第十章 电子政务与智慧城市	257
10.1 智慧城市内涵	259
10.2 电子政务与智慧社区	262
10.3 电子政务与智慧交通	267
10.4 电子政务与智慧医疗	271
参考文献	277

第
一
编
基础篇

第一章

电子政务概述

【学习要求】

- 电子政务的基本概念;
- 电子政务的核心功能;
- 电子政务的服务模式;
- 国际电子政务发展情况;
- 我国电子政务发展情况。

【学习指导】

掌握电子政务的基本概念,包括电子政务的定义、内涵与实质;使学生理解电子政务的核心功能;能区分电子政务的服务模式;使学生了解国际电子政务发展现状;掌握我国电子政务发展历程和电子政务总体框架。

【导入案例】

“互联网+政务”打造智慧型政府

在2015年全国两会(中华人民共和国全国人民代表大会、中国人民政治协商会议)上,李克强总理在政府工作报告中首次提出“互联网+”行动计划。“互联网+”实际上是互联网发展新时期的新形态,是互联网生态演变的结果。“互联网+”已经不断地渗透到我们的生产生活中。淘宝、京东、亚马逊等电商平台是互联网+传统零售实体的产物,微博、微信则是互联网+通信行业的结果。信息化水平已成为衡量一个国家综合国力和竞争力的重要标志,利用信息技术推动电子政务也已成为实现国家治理体系和治理能力现代化目标的重要条件。互联网+政务在提高政府行政效率,提升政府公共服务能力方面已起到越来越重要的作用。

提高政府行政效率

互联网+政务主要是借助云计算、大数据技术推动政府搭建智慧城市平台,让百姓享受信息技术带来的便捷服务。2015年新浪与阿里巴巴集团联合,将在全国50多个城市搭建智慧城市服务平台,约1亿市民有望在淘宝、支付宝、新浪微博上进行违章查询、缴纳罚款、预约挂号、缴纳社保、结婚登记等多项政务服务。简单地说,大家只需通过手机就可以完成出

入境证件、社保、户籍、营业执照办理等事项,这样就减轻了政府窗口的工作压力,工作效率也更高。

互联网+政务与以往提出的搭建政府网站、政府平台完全不同。有一些政府网站,信息更新滞后,而且各个职能部门间的数据互不来往,单打独斗。“证明你妈是你妈的闹剧”其实就是信息不透明、不共享的结果。“互联网+”的落地,不仅要把所有信息打通,而且让政府随时随地为个人提供政务服务成为可能,这将彻底改变政府的工作效率和节奏。

提升政府公共服务能力

互联网+政务创新是政府管理创新的先导。互联网+政务,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,而是在流程优化的基础上,用全新的方法和程序去完成原有的业务功能。

传统的政府机构条块分割,政务流程复杂且地方分散,整个业务数据流不得不按地理位置和人力分配被分割在多个部门,从一个部门转到另一个部门,增加了交接环节和复杂程度。互联网+政务将打破政府部门的条块式划分模式、地域、层级和部门限制,为政府业务流程的重组和优化提供全新的平台,使得提供更完备、全面、无边界的服务成为可能。

市民只需通过移动终端便可获得政府的相关信息和相关服务,只需要通过点击屏幕就能获得全程服务,即通常所称的“一站式”服务。互联网+政务能够摆脱时间、空间条件的限制而获得政府的线上服务。政府扮演着服务者的角色,而不再是从前的管理者、控制者,公众则从被管制者转变为被服务者,成为“用户”。

互联网+政务的实现还将不断改变政府的组织结构,最终将建构出适合信息时代发展需要的政府组织形态。

2015年6月18日,中央纪委监察部在其官方网站手机客户端上开通“反‘四风’一键通”举报窗口,主要受理违规公款吃喝、公款旅游、违规配备使用公务用车、违规发放津补贴或福利、违规收送礼品礼金、大办婚丧喜庆等问题的举报。用户只需下载安装手机客户端,就可通过手机照片、视频和文字说明举报身边的“四风”问题。这是互联网+政务有利于增加政府工作的透明度,促进建设廉政政府的一个例证。

互联网可以向公众公开办事程序,提高政府工作效率和透明度,树立政府的公信力。而且政府可随时了解公众的意见和要求,也能提高公众对政府决策的理解度和支持率。

对于地方政府来说,线下服务能力滞后、线上服务架构不完善,对公众来说,对政府线下服务不满,对线上服务需求呼声强烈,这两对矛盾在互联网时代越来越突出。

包括BAT(百度公司 Baidu、阿里巴巴集团 Alibaba、腾讯公司 Tencent)在内的中国互联网公司巨头通过自有的云计算服务正在为地方政府搭建政务数据的后台,将原本留存在政府各个部门互不连通的数据归集在一张网络上,形成了统一的数据池,实现了对政务数据的统一管理。

这只是互联网+政务的第一步,真正的挑战在于如何通过互联网+政务的结合,建立一套完整的体系,整合原本割裂在不同部门的数据,并加以分析,生成政务数据,把数据转化成生产力,用于改善公共服务,指导决策。

(案例来源:河南日报,2015-06-26)

1. 联系生活实际,分析“互联网+”环境下电子政务的新内容。
2. 结合本章案例,分析互联网+政务有何显著特征。

1.1 电子政务的基本概念

1.1.1 电子政务的定义

电子政务是指运用计算机、网络和通信等现代信息技术手段,实现政府组织结构和工作流程的优化重组,超越时间、空间和部门分隔的限制,建成一个精简、高效、廉洁、公平的政府运作模式,以便全方位地向社会提供优质、规范、透明、符合国际水准的管理与服务。

电子政务(Electronic Government,简称 E-Government)也称为电子政府,最早是由美国提出,1993年9月,时任美国总统的克林顿提出了“国家咨询基础建设”(National Information Infrastructure, NII)和构筑以顾客为导向的电子化政府、走向在线服务的政府发展目标。经过多年的不断发展和创新,电子政务作为信息时代的政府组织形态和治理模式,已成为世界各国政府改革的重要方向和趋势。随着电子政务实践的不断推进和相关科学研究的不断深入,电子政务的定义也不断更新,基于不同的视角,人们对电子政务有着多元化的认识。电子政务主要涵盖以下几种定义:

①侧重于从信息技术应用的角度认识电子政务,认为电子政务是基于网络或其他信息技术手段的应用,实现政务活动的数字化、自动化和网络化,以改善政务活动的效率水平。即“电子政务是运用信息技术使信息自由流动以打破传统纸张和物质的界限的系统”。

②侧重于从互联网对政务方式的变革角度认识电子政务,认为电子政务是政府在互联网上建设政府网站,并通过政府网站改善政府与社会之间的联系方式和服务模式。政府通过互联网可以公开政务、发布信息,开展网上行政审批、提供网上服务项目和网络化社会管理等活动,即“电子政务是通过运用信息技术以建设高效的通道,提高政府服务能力,以更好地服务于公众、商业机构和公务人员”。

③侧重于从改革政务方式、进行政务重组的角度认识电子政务,认为电子政务就是应用现代信息技术改进传统的政府职能活动方式,通过对社会管理和公共服务方式的信息化过程,改善政府的管理和服务,以支持高效率的政府运行,即“电子政务是使得基于纸质文件的业务过程实现自动化或计算机化,从而创造政府新型领导方式、新型商议和战略决策方式、新型业务办理方式、新型与公民和社区交流的模式,以及组织并提供信息的新途径”。

④侧重于从网络化的整体型政府角度认识电子政务,认为电子政务是基于网络技术等现代信息技术的政府运作方式。网络化的重要特征是广泛联系性以及由此引起的平面化,网络技术应用这一特征,使得电子政务的发展经历了由政府各自建设网站到进行政府网站整合,建设电子政务门户网站的过程。政务门户网站的建设和应用促进了面向社会的政府组织结构和工作流程的优化重组和业务集成,继而发展成超越时间和空间障碍,打破部门之间的分隔,具有资源应用统一、服务方式统一、管理一体化和网络支撑平台统一等特征的整体型政府,即“电子政务是整体型的、数字化的政府新形态”。

⑤侧重于从社会信息化各领域全面融合发展的角度认识电子政务,认为电子政务不仅包含政府运作过程的信息化,还包含政府决策管理领域的信息化;不仅包括政务业务流程的

信息化,还包括政府服务过程的信息化;不仅是政府的行政过程的信息,还是民主决策过程的信息;不仅要在政府活动范畴内进行信息化,还要推动电子政务与社会信息化相融合,发展社会信息化,即“电子政务是政府社会管理的新方式,而不仅仅是一个在确定的范围内集中提供服务的信息系统”。

综上所述,本书中将电子政务定义为:

电子政务是指国家各级公务机关为了提高公共事务管理效能和服务水平,通过广泛运用现代信息技术,实现开发信息资源、重组组织结构、创新公共管理模式、优化政务流程等,向公众提供优质、规范、高效、透明的新型管理模式与服务过程。

1.1.2 电子政务的内涵

电子政务内涵包括公务机关在网络环境下运用网络信息技术履行职能,处理业务、提高公共服务和实现公共服务管理目标的新型管理方式,是电子的政务,是“电子”与“政务”的统一体,“电子”是载体、是手段;“政务”是根本、是核心。因此,电子政务建设应从业务处理的实际与公众需求出发,利用网络信息技术改善政务处理、提高公共服务水平和管理效能,实现公共管理创新,主要包含以下几个方面:

①电子政务的主体是国家公务机关,电子政务涉及和处理的是与国家公共权力行使有关的公共事务——国家公共事务、公共部门自身事务、社会公共事务,涉及公共服务的提供。因此,为了高效处理公共事务和提供公共服务,电子政务需要改变运行机制而进行组织结构重组和业务流程优化,需要打破部门分割而进行跨部门、跨领域、跨行业的资源共享、业务与服务集成整合。

②电子政务是在现代公共管理理念指导下,主要以电子数据交换(EDI)和互联网为基础,借助网络、计算机和通信等技术进行公共事务管理与公共服务供给,以实现业务流程优化、组织结构重组、部门间关系改善和公共服务水平的提高。因此,网络信息技术是电子政务的物质基础,电子政务离不开信息化基础设施及其相关软、硬件技术的发展。

③电子政务不仅仅是网络信息技术和政务的简单组合,它不是简单地将公共事务处理原封不动地搬到网络上,也不是运用计算机技术去模拟旧的办事方式;而是要将计算机网络技术与新的公共管理理念、公共服务范式、公共管理价值与目标有机结合,对组织结构、运行方式、业务流程进行优化重组,以构建一种新型的管理组织形式和运行机制。因此,电子政务通过信息技术的应用,形成了工作流和信息流,使政务活动中信息共享和双向交互成为可能;打破了部门分割、条块分割,使跨部门业务协同成为可能;实现了业务在线办理和在线服务,从而为公众在任何地点、任何时间提供多种形式的电子政务公共服务成为可能,提高了政务处理的透明度和公众的满意度。

④电子政务建设不能只停留在技术应用这个层面,而必须注重组织结构的调整、跨部门业务与信息的集成整合、业务流程的优化和公共管理理念的转变。只有组织和管理体制的发展与电子政务的统一性、开放性和交互性特征相一致,网络信息技术才能真正发挥优势,才能实现以政务信息化加强部门之间的协作互动和资源共享,并推动和加速整个国家和社会的信息化发展。