

信息化指导与培训丛书

电子政务导论

DIAN ZI ZHENG WU DAO LUN

金江军 潘 懋 编著

北京大学出版社

<http://cbs.pku.edu.cn>

信息化指导与培训丛书

电子政务导论

金江军 潘 懋 编著

北京大学出版社

• 北 京 •

内 容 简 介

本书阐述了电子政务的基本概念,总结了国外电子政务建设经验,探讨了电子政务与政府改革、与信息化建设、与电子商务之间的相互关系,并且从电子商务领域中引申出了协同政务与政务智能的概念。针对中国电子政务发展的实际情况,探讨了电子政务产业及其建设规划与组织管理,论述了电子政务业务系统建设、数据资源的开发利用和保障体系,同时建立了中国电子政务评价指标体系。还讲述了如何实施电子政务工程,包括实施过程中的项目管理、项目开发和软件工程。本书有助于纠正目前社会上存在的一些对电子政务的模糊或片面的认识,使读者正确地理解电子政务,掌握其领域的最新动态。

本书理论分析深入、实际可操作性非常强,适合从事电子政务领域教学与科研的大专院校的本科生、研究生、教师以及科研机构的研究人员阅读与参考;同时也非常适合从事电子政务领域研发的 IT 公司的广大员工、部门经理和领导阅读与参考;还适合那些正在或准备开展电子政务建设的政府部门决策人员阅读与参考。此外,对于负责政府信息化与电子政务规划、管理和决策的官员也有一定的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务导论/金江军,潘懋编著. —北京:北京大学出版社,2003.12
(信息化指导与培训丛书)

ISBN 7-301-06766-6

I. 电... II. ①金… ②潘… III. 电子政务 IV. D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 107721 号

书 名: 电子政务导论

著作责任者: 金江军 潘 懋 编著

责任编辑: 黄庆生 汉 明

标准书号: ISBN 7-301-06766-6/TP·0745

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn> <http://www.macrowin.net>

电 话: 发行部 62750672 编辑部 62750581 邮购部 62752015

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn, macrowin@macrowin.net

排 版 者: 北京东方人华北大彩印中心 电话: 62754190

印 刷 者: 北京大学印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 15.75 印张 327 千字

2003 年 12 月第 1 版 2003 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 23.00 元

总 序

在 2003 年 7 月 22 日召开的国家信息化领导小组第三次会议上,温家宝总理着重指出:“大力推进国家信息化是党中央顺应时代进步潮流和世界发展趋势做出的重大决策,是我国实现工业化、现代化的必然选择,是促进我国生产力跨越式发展、增强综合国力和国际竞争力、维护国家安全的关键环节,是覆盖现代化建设全局的战略举措。”温家宝总理要求各级政府一定要认真贯彻“三个代表”重要思想和党的十六大精神,坚持以信息化带动工业化、以工业化促进信息化,采取更加有力的措施,努力开创我国信息化建设新局面。

在党中央、国务院领导下,我国信息化建设取得了重要进展。信息技术得到广泛应用,信息产业持续快速增长,信息立法、标准、培训等基础性工作也不断得到加强。同时也要看到,我国信息化进程与发达国家相比仍然存在较大差距,信息化建设中还存在一些不容忽视的问题。对此,作为信息化领域的科技人员,有责任也有义务为国家信息化建设做出应有的贡献。

2002 年 7 月 3 日,国家信息化领导小组第二次会议讨论通过了《国民经济和社会发展的第十个五年计划信息化重点专项规划》(以下简称《专项规划》)。这是“十五”期间我国国民经济和社会发展的 10 个重点专项规划之一,是我国编制的第一个国家信息化规划,是一份规范和指导全国信息化建设的纲领性文件,是贯彻落实党中央、国务院关于大力推进国民经济和社会信息化战略部署的行动指南。为此,金江军、潘懋等学者经过多年的理论研究和实践工作,紧密围绕国家信息化领导小组制定的《专项规划》,配合信息产业部、科技部、商务部、建设部、农业部、国土资源部、国家发展与改革委员会等部委的信息化推进工作,及时推出了《信息化指导与培训丛书》,目的是为我国信息化方面的工程实施和人才培养提供一套基本的参考资料或教学参考书。

《信息化指导与培训丛书》包括《电子政务导论》、《现代物流》、《城市信息化》、《企业信息化与现代电子商务》、《人居环境信息化》5 本,从政府信息化、领域信息化、企业信息化和社会信息化 4 个方面比较全面地论述了国家信息化及其建设问题。

目前电子政务已经成为我国信息化的主导领域,《电子政务导论》紧密结合国务院信息化办公室制定的《关于中国电子政务建设的指导意见》,全面阐述了电子政务产业、电子政务建设规划与组织管理、电子政务业务系统建设、政务数据资源的开发利用和电子政务保障体系等问题,还探讨了电子政务与政府改革、电子政务与信息化建设、电子政务与电子商务之间的相互关系。

物流已经被公认为是企业的“第三利润源泉”,同时也是提升其他产业的发展水平,促

进国民经济发展的重要手段。电子商务在网络泡沫破灭之后开始走向务实,也对物流提出了更高的要求,即现代信息技术在整个物流活动中广泛应用。《现代物流》论述了物流的基本理论、概念和类型划分,探讨了现代物流与电子商务以及电子政务的相互关系,阐述了对企业物流、城市物流、区域物流、国际物流、物流结点及其规划问题,以及如何进行物流信息化建设,如何建立促进现代物流发展的保障体系等问题。

以信息化带动工业化是城市发展的重要战略,城市信息化建设已经成为国家信息化建设的重要内容。《城市信息化》提出了数字城市的理论模型和技术框架,分析了数字城市与数字区域的关系,探讨了数字城市的产业带动效应,阐述了数字城市发展规划问题,论述了数字城市建设的主要内容、现状、问题和对策,以及城市信息基础设施建设、城市数据资源开发利用、数字城市业务系统建设、城市信息门户建设。并对城市信息化的组织领导、经营管理、投融资、项目运作和项目实施,以及城市信息化建设的保障体系等也进行了深入的讨论。

企业是国民经济建设的主体,企业信息化是国家信息化的核心内容之一。电子商务是新型的企业商务活动模式,而企业信息化是企业开展电子商务的基石。《企业信息化与现代电子商务》论述了企业资源规划、业务流程再造、供应链管理、客户关系管理、企业信息门户、协同商务系统、商务智能系统等现代企业管理思想和管理软件系统,以及如何进行企业信息化规划建设等问题,全面阐述了电子商务的支撑体系、电子商务的保障体系、电子商务产业、移动电子商务、电子商务项目建设、企业数据资源的开发利用等问题。

国民经济信息化和社会信息化是国家信息化的两大主题,国家信息化的目标就是促进经济发展和社会进步。社会信息化是江泽民同志在党的十六大提出的“全面建设小康社会”的必然要求,也是解决农业、农村和农民“三农”问题的重要出路之一。《人居环境信息化》从家庭、社区、城市、区域、国家、全球6个层次,从政府信息化、领域信息化、企业信息化和社会信息化4个方面论述了人居环境信息化问题。着重对区域信息化、村镇信息化、社区信息化和家庭信息化进行了全面、深入的阐述。

《信息化指导与培训丛书》在比较深入的理论分析的基础上,结合中国的实际情况,并通过大量案例分析,初步构建了我国信息化建设的方法体系,使广大读者在阅读本套丛书之后能够获得系统且具有可操作性的信息化知识结构体系。

《信息化指导与培训丛书》可以作为从事信息化教育培训与研究开发的政府机构、公司/企业、大专院校、科研院所以及各种信息化专业培训机构的教材,也可以作为信息化领域的研究与开发人员、主管信息化工作的政府管理人员的参考读物。

作者

2003年12月

序

随着信息技术的广泛应用和互联网的迅猛发展，国民经济和社会信息化水平的高低已经成为衡量一个国家综合实力的重要标志。近 10 年来，世界范围内实施电子政务的热潮此起彼伏。根据联合国教科文组织的调查，89% 的国家都在不同程度上着手推动电子政务的发展，并将其列为国家级的重要事项。虽然它们采取的措施各不相同，但目标都是对准运用信息技术尤其是互联网技术来大力实施电子政务，塑造一个办事更有效率、服务更为直接的电子政府。

政府是全社会中最大的信息拥有者、最大的信息技术的用户，有效地利用信息技术，可以建立一个更加勤政、廉政、精简和有竞争力的政府。温家宝总理指出，大力推进信息化，是党中央顺应时代进步潮流和世界发展趋势做出的重大决策，是我国实现工业化、现代化的必然选择，是促进生产力跨越式发展、增强综合国力和国际竞争力、维护国家安全的关键环节，是覆盖现代化建设全局的战略举措。政府作为信息社会国家的中心信息节点，电子政务已经成为带动国家信息化发展的重要力量。

江泽民同志曾经明确指出，“四个现代化，哪一化也离不开信息化”。我国政府的现代化同样离不开信息化。在信息时代，电子政务已经成为国家治理不可缺少的重要工具。朱镕基同志也曾经指出：“信息化是当今世界发展的总体趋势，推行电子政务建设对于提高国民经济总体素质、提高现代化管理水平、加强政府监管、提高行政效率、开展反腐倡廉等都具有重要作用。”电子政务的建设对我国的经济和社会发展，特别是信息产业的发展将起着十分重要的影响，还将对我国各个行业信息化的发展起着示范作用。

物质、能量和信息已经成为当今社会三大重要的资源。信息资源只有通过不断的开发和利用，才能实现其自身的价值，发挥更大的作用。政府信息资源的开发利用是政府信息化建设的核心内容，是政府信息化建设取得实效的关键。2003 年 7 月召开的国家信息化领导小组第三次会议提出了“以政府信息资源开发利用为突破口，带动全社会信息资源的开发利用”。政务数据资源开发利用应该以“统筹规划、国家主导，统一标准、联合建设，互联互通、资源共享”的 24 字方针为指导，积极开展政府数据库建设，建立政府数据库的数据资源体系、政府数据库的库体系、政府数据库的管理体系、政府数据库的评价体系、政府数据库的规范标准体系、政府数据库的共享体系、政府数据库的服务体系、政府数据库的技术体系、政府数据库的运行体系、政府数据库的政策体系。

目前电子政务已经成为我国信息化的主导领域，各个地方、各级政府部门都在积极开展电子政务建设，同时在建设过程中也出现了各种不同的问题，迫切需要一本能够全面、系统、深入地阐述电子政务建设的理论、方法、技术与工程组织和实施等方面的著作。北京大学金江军、潘懋等专家学者根据电子政务实践经验以及系统的理论研究，及时地编著此图书出版发行，为我国电子政务的建设做了一件非常有意义的工作。

本书不仅分析了电子政务产生的历史背景，阐述了电子政务的基本概念，建立了电子政务理论模型，总结了国外电子政务建设的经验和启示，提出了中国电子政务发展的对策，讨论了电子政务与政府改革、电子政务与信息化建设之间的关系以及中国电子政务产业发展，而且还研究了电子政务建设规划与组织管理、电子政务业务系统建设、政务数据资源的开发利用、电子政务保障体系建设以及电子政务工程实施过程中的项目管理、项目开发和项目监理等问题。有助于读者全面地、系统地、综合地理解电子政务，掌握电子政务领域的最新知识。本书旁征博引、求实创新、深入浅出，推出这部电子政务好教材，是非常难能可贵的，所以，我非常乐意向广大读者推荐。同时，由于电子政务建设是一项复杂的系统工程，虽然国际上有一定的经验可以借鉴，但任何国家都有自己的国情，希望广大读者在阅读本书和自己实践的基础上，结合我国的国情和各个部门的特点，不断总结经验，从而进一步充实电子政务建设的理论、方法、技术与组织管理。

中国工程院院士 孙九林

2003年9月

前 言

目前电子政务已经成为我国信息化的主导领域，各个地方、各级政府部门都在开展声势浩大的电子政务建设，但也不可否认，在电子政务建设过程中出现了各种不同的问题，包括各界人士对电子政务认识的分歧，所以迫切需要一本能够全面、系统地阐述电子政务的著作。本书的观点就是在这种形势下，对中国电子政务如何建设进行深入探讨的过程中逐渐形成的，期望对广大读者有所帮助。

目前电子政务方面的书籍，有些属于科普性质，介绍性内容很多，研究性内容很少；有些书籍属于专题研究性质，侧重在某个方面进行深入探讨。本书一方面考虑内容的广度，另一方面又兼顾内容的深度，力争把电子政务领域最新的研究成果在本书中有所反映，并把经过深入研究形成的一些观点介绍给广大读者。本书运用了复杂性科学的观点和研究方法，全面、系统、综合地对电子政务进行了深入的理论探讨，并就中国电子政务具体应该如何建设提出了建议。

本书的第一篇总论篇（第1章~第9章），首先分析了信息时代的公共管理与公共服务（这是电子政务产生的历史背景），阐述了电子政务的基本概念，提出了电子政务理论模型。并且从电子商务领域中引申出了协同政务与政务智能的概念，为政府部门进行科学的决策提供了工具。然后介绍了国内外电子政务进展情况，总结了国外电子政务建设的经验和启示，提出了中国电子政务发展的对策。接着讨论了电子政务与政府改革、电子政务与信息化建设、电子政务与电子商务之间的关系。最后针对中国电子政务发展的实际情况，探讨了中国电子政务发展思路。

本书的第二篇建设篇，（第10章~第14章）首先探讨了对电子政务建设如何进行规划与组织管理，然后紧密围绕国务院信息化办公室2002年17号文件，论述了电子政务业务系统建设、电子政务数据资源的开发利用和电子政务保障体系建设，同时建立了中国电子政务评价指标体系。最后讲述了电子政务工程实施过程中的项目管理、项目开发、软件工程以及项目监理等。

本书有助于纠正目前社会上存在的一些对电子政务的模糊或片面的认识，使读者全面地、系统地、正确地理解电子政务，掌握电子政务领域的最新动态，为促进中国电子政务快速、健康地建设与发展贡献一份力量。

本书有些观点是受到一些专家学者的启发形成的，在此谨对他们表示衷心感谢。对于书中的不足之处，恳请广大读者批评指正，同时欢迎广大读者与我们进行学术交流，共同为中国电子政务建设努力。

金江军

2003年8月于北京大学

目 录

第 1 章 绪论	(1)
1.1 信息时代的政府管理	(1)
1.1.1 国外公共管理信息化发展情况	(2)
1.1.2 国内公共管理信息化发展情况	(2)
1.2 信息时代的公共服务	(4)
1.2.1 国外公共服务信息化发展情况	(4)
1.2.2 国内公共服务信息化发展情况	(7)
1.3 电子政务的基本概念	(9)
1.3.1 电子政务的定义	(9)
1.3.2 电子政务的特点	(10)
1.3.3 电子政务的由来	(12)
1.3.4 电子政务的发展	(13)
1.4 与电子政务相关的几个概念	(14)
1.4.1 办公自动化	(14)
1.4.2 电子政府	(15)
1.4.3 政府上网	(16)
1.4.4 政府信息化	(16)
1.5 发展电子政务的意义	(16)
第 2 章 电子政务理论模型	(20)
2.1 电子政务的理论研究	(20)
2.1.1 电子政务的研究队伍	(20)
2.1.2 电子政务的基本内容和主要功能	(21)
2.2 电子政务应用模式	(23)
2.2.1 政府部门内部的电子政务 (E2E)	(23)
2.2.2 政府之间的电子政务 (G2G)	(23)
2.2.3 政府与企业之间的电子政务 (G2B、B2G)	(24)
2.2.4 政府与公众之间的电子政务 (G2C、C2G)	(25)
2.3 电子政务网络模型	(26)

2.3.1 电子政务网络结构	(26)
2.3.2 统一政务网络平台	(28)
2.4 电子政务业务模型	(28)
第3章 协同政务与政务智能	(32)
3.1 协同商务与协同政务	(32)
3.1.1 协同商务	(32)
3.1.2 协同政务	(33)
3.1.3 开展协同政务的迫切性	(34)
3.2 协同政务的关键技术	(36)
3.2.1 CSCW 技术	(36)
3.2.2 workflow 管理技术	(38)
3.3 商务智能与政务智能	(40)
3.3.1 商务智能	(40)
3.3.2 政务智能	(43)
3.4 政府决策支持系统	(44)
第4章 国外电子政务进展与启示	(47)
4.1 北美电子政务进展	(47)
4.1.1 美国电子政务进展	(47)
4.1.2 加拿大电子政务进展	(50)
4.2 欧洲电子政务进展	(50)
4.2.1 英国电子政务进展	(50)
4.2.2 德国电子政务进展	(52)
4.2.3 法国电子政务进展	(53)
4.3 亚洲电子政务进展	(53)
4.3.1 日本电子政务进展	(53)
4.3.2 新加坡电子政务进展	(55)
4.3.3 韩国电子政务进展	(56)
4.3.4 一些其他亚洲国家电子政务发展状况	(57)
4.4 国外电子政务建设经验与启示	(57)
第5章 中国电子政务进展与思考	(59)
5.1 中国电子政务的历史背景	(59)
5.2 中国电子政务发展情况	(61)
5.2.1 中国电子政务的总体状况	(61)

5.2.2 中央部委电子政务进展	(62)
5.2.3 一些省份电子政务进展	(63)
5.2.4 一些城市电子政务进展	(63)
5.3 中国电子政务思考	(67)
5.3.1 目标明确、分步实施	(67)
5.3.2 资源整合、建设门户	(68)
5.3.3 应用主导、注重实效	(69)
5.3.4 基础扎实、保障有力	(70)
5.4 一些具体的电子政务发展对策	(70)
5.4.1 走市场化、产业化之路	(70)
5.4.2 发展电子民主、繁荣公众服务	(72)
5.4.3 充分发挥社会中间组织的作用	(72)
5.4.4 跨越数字鸿沟、关注弱势群体用户	(73)
第6章 电子政务与政府改革	(75)
6.1 政府改革是开展电子政务的必由之路	(75)
6.1.1 西方发达国家政府再造运动	(75)
6.1.2 电子政务是一场深刻的革命	(76)
6.2 电子政务与政府机构改革	(77)
6.2.1 电子政务对政府机构改革的推动作用	(78)
6.2.2 政府机构改革对电子政务的促进作用	(79)
6.2.3 电子政务与政府改革相互结合	(80)
6.3 电子政务与政府管理体制创新	(81)
6.3.1 开展电子政务必须进行政府管理体制创新	(81)
6.3.2 政府管理体制创新的内容和实施步骤	(83)
6.4 电子政务与政府廉政建设	(84)
6.4.1 电子政务与反腐败	(84)
6.4.2 杜绝新型腐败现象	(85)
第7章 电子政务与信息化建设	(87)
7.1 电子政务与国家信息化	(87)
7.1.1 国家信息化及其发展对策	(87)
7.1.2 电子政务与国家信息化的关系	(90)
7.2 电子政务与企业信息化	(90)
7.2.1 企业信息化的定义与发展背景	(90)
7.2.2 电子政务与企业信息化的关系	(91)

7.3 电子政务与行业信息化	(92)
7.3.1 行业信息化	(92)
7.3.2 行业信息化与电子政务的关系	(92)
7.4 电子政务与家庭信息化	(93)
7.4.1 家庭信息化与家庭上网工程	(94)
7.4.2 电子政务与家庭信息化的关系	(96)
第8章 电子政务与电子商务	(98)
8.1 电子政务与电子商务的关系	(98)
8.2 政务流程再造与商务流程再造	(100)
8.2.1 商务流程再造	(100)
8.2.2 政务流程再造	(101)
8.3 企业资源规划与政府资源规划	(103)
8.3.1 企业资源规划	(103)
8.3.2 政府资源规划	(104)
8.4 客户关系管理与政府关系管理	(105)
8.4.1 客户关系管理	(105)
8.4.2 政府关系管理	(105)
8.5 企业供应链管理与政府供应链管理	(108)
8.5.1 企业供应链管理	(108)
8.5.2 政府供应链管理	(110)
8.6 企业信息门户与政府信息门户	(112)
8.6.1 企业信息门户	(112)
8.6.2 政府信息门户建设意义	(113)
8.6.3 政府信息门户建设进展	(115)
8.6.4 政府信息门户建设方法	(116)
第9章 电子政务产业	(119)
9.1 电子政务产业模式	(119)
9.1.1 电子政务建设要走产业化之路	(119)
9.1.2 电子政务产业模式分析	(121)
9.2 电子政务市场分析	(122)
9.2.1 中国电子政务市场规模	(122)
9.2.2 电子政务市场细分	(123)
9.2.3 中国电子政务市场竞争	(124)
9.2.4 中国电子政务市场潜力	(124)

9.3 电子政务软件产业	(126)
9.3.1 电子政务软件市场现状	(126)
9.3.2 电子政务软件市场分析	(127)
9.4 电子政务硬件产业	(129)
9.4.1 网络硬件设备市场	(129)
9.4.2 其他硬件设备市场	(130)
9.5 电子政务咨询服务产业	(131)
9.5.1 IT 服务及其市场前景	(131)
9.5.2 电子政务 IT 服务及其市场分析	(131)
第 10 章 电子政务建设规划与组织管理	(134)
10.1 国外电子政务建设规划与组织管理	(134)
10.1.1 国外电子政务建设规划	(134)
10.1.2 国外电子政务组织管理	(135)
10.2 电子政务建设指导意见	(137)
10.2.1 电子政务建设的指导思想和原则	(137)
10.2.2 电子政务建设的主要目标和任务	(138)
10.2.3 加快电子政务建设的主要措施	(139)
10.3 电子政务建设规划	(140)
10.3.1 电子政务建设规划方法	(140)
10.3.2 电子政务建设规划实例	(142)
10.4 电子政务建设组织管理	(144)
10.4.1 电子政务是“一把手”工程	(144)
10.4.2 电子政务建设的组织机构和管理制度	(145)
第 11 章 电子政务业务系统建设	(147)
11.1 电子政务业务系统建设的意义和内容	(147)
11.1.1 电子政务业务系统建设的意义	(147)
11.1.2 电子政务业务系统建设的内容	(148)
11.2 系统核心层	(149)
11.2.1 办公业务资源系统	(149)
11.2.2 宏观经济管理系统	(149)
11.3 系统支撑层	(150)
11.3.1 金税工程	(150)
11.3.2 金关工程	(151)
11.3.3 金财工程	(152)

11.3.4 金融监管(含金卡)工程	(153)
11.3.5 金审工程	(154)
11.4 系统基础层	(155)
11.4.1 金盾工程	(155)
11.4.2 金保工程	(156)
11.4.3 金农工程	(157)
11.4.4 金水工程	(157)
11.4.5 金质工程	(158)
第 12 章 电子政务数据资源开发利用	(161)
12.1 政务数据资源开发利用的意义、原则和方法	(161)
12.1.1 政务数据资源开发利用的意义	(161)
12.1.2 政务数据资源开发利用的原则	(163)
12.1.3 政务数据资源开发利用的方法	(163)
12.2 政务数据交换中心建设	(165)
12.2.1 政务数据资源共享机制	(165)
12.2.2 政务数据交换中心方案	(166)
12.3 政务数据仓库建设	(168)
12.3.1 政务数据仓库的提出	(168)
12.3.2 数据仓库的体系结构	(169)
12.3.3 分布式政务数据库	(170)
12.4 电子政务数据挖掘	(171)
12.4.1 数据挖掘技术概述	(171)
12.4.2 分布式数据挖掘	(173)
12.4.3 数据挖掘技术在电子政务中的应用	(173)
12.5 政务元数据标准	(174)
12.5.1 政务元数据的构成	(175)
12.5.2 政务元数据的特征	(175)
12.5.3 政务元数据的内容	(176)
第 13 章 电子政务保障体系	(177)
13.1 电子政务安全保障体系	(177)
13.1.1 电子政务“安全第一”	(177)
13.1.2 电子政务信息安全对策	(178)
13.2 电子政务标准规范体系	(180)
13.2.1 电子政务标准化对策	(180)

13.2.2 中国电子政务标准化情况	(181)
13.3 电子政务教育培训体系	(183)
13.4 电子政务法律法规体系	(185)
13.4.1 国内外电子政务立法情况	(185)
13.4.2 电子政务立法对策	(187)
13.5 电子政务试点示范体系	(187)
13.5.1 中国电子政务应用示范工程	(188)
13.5.2 电子政务试点示范工程	(189)
13.6 电子政务评价指标体系	(190)
13.6.1 建立电子政务评价指标体系的意义	(190)
13.6.2 国外电子政务评价指标体系	(191)
13.6.3 中国电子政务评价指标体系	(192)
第 14 章 电子政务的项目实施	(199)
14.1 电子政务工程项目管理	(199)
14.1.1 项目管理概述	(199)
14.1.2 项目管理过程	(203)
14.1.3 项目管理内容	(207)
14.1.4 电子政务呼唤项目管理	(211)
14.2 电子政务项目开发	(213)
14.2.1 Web 服务基本概念	(213)
14.2.2 Web 服务技术	(215)
14.2.3 Web 服务解决方案	(218)
14.3 电子政务的软件开发	(222)
14.3.1 电子政务软件需求分析	(222)
14.3.2 电子政务软件系统设计	(224)
14.3.3 电子政务软件代码编写	(225)
14.3.4 电子政务软件测试	(226)
14.4 电子政务项目监理	(229)
参考文献	(233)

第1章 绪 论

电子政务是信息时代的产物，因此要求它必须与信息时代的政府管理制度创新和组织再造相适应，这对政府提出的不仅仅是运作手段的变化、将原有服务简单网络化的问题，而且是重新设计和定位政府职能、重组政府部门、再造其运作流程、创新并整合其公共服务，从而适应信息技术发展的问题。

1.1 信息时代的政府管理

每种行政管理理念与行政管理范式都是以相应的技术为支持的。如果说工业社会推动政府管理发展的是以电话、电视和广播、报刊为主导的信息传播技术，那么，信息社会推动政府管理发展的主导力量无疑是以计算机网络为主的信息技术。信息技术的发展会给政府内部运作和部门重组带来新的要求和内容，即政府管理理念、政府管理制度、信息技术三者互动，同时也带来新的发展契机。信息技术的飞速发展不仅仅对传统政府管理理念有着强大的冲击，同时也势必会造成新一轮的政府管理制度创新和组织重组。

归结起来，信息技术冲击下的新的政府管理模式包括政府服务行政范式、政府民主行政范式、政府虚拟行政范式和政府大众行政范式4种。

(1) 政府再造的目标之一是塑造一个具有公共服务精神的政府。西方国家大多主张实行政府管理，并以此作为政府再造的重要环节。

(2) 民主行政之要旨就是视政府行政管理为手段，政府行政服务为目的。这就是说，政府是公共利益的代表而非特殊之利益集团；政府占有的行政资源是社会的公共财富，故应重视公共服务的公平性；政府政策应具有开放性，通过公众的参与，以实现权力共享。

(3) 由于没有时空限制的网络空间打破了以往的部门限制，使虚拟政府应运而生。一方面，虚拟政府让具有虚拟身份的网络用户更加强烈地感受到民主的氛围，“民主、参与、平等”是虚拟政府最为典型的特征。另一方面指进行在线政务处理，以前需要去政府办公室才能做的工作，现在通过网络就可以轻松完成。

(4) 大众行政是建立在新的信息技术与服务理念支持基础上的政府管理新形式，是对传统政府管理形式的挑战。在专业化和科技化程度越来越高的时代，由于需要依靠专家判断的事物数量大大增多，使代议制受到前所未有的挑战，公众参与式民主的必要性由此显