

电子政务系统的需求分析

DIANZI ZHENGWU XITONG DE XUQIU FENXI

甘明鑫 曹菁 编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

电子政务系统的需求分析

甘明鑫 曹 菁 编著



机械工业出版社

本书对电子政务系统的需求分析方法进行研究与论述。首先概述电子政务的内涵与发展, 然后对电子政务系统需求分析的基本概念和基础理论与方法以及当前需求分析方法存在的问题进行讨论, 随后分析电子政务的服务对象与服务体系, 阐述基于客户关系管理(CRM)理念的电子政务服务体系 and 个性化服务模型, 提出面向用户的电子政务需求分析方法, 讨论电子政务的需求模型及建模方法, 分析需求的关键成功因素, 对需求方案的编写、评价与管理进行了论述, 最后应用本书提供的方法介绍了一个电子政务系统建设的案例。

本书面向电子政务系统建设的理论与实际工作者, 亦适用于相关专业的高年级大学生与研究生和教育、培训工作者。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务系统的需求分析/甘明鑫, 曹菁编著. —北京: 机械工业出版社, 2010. 8
ISBN 978-7-111-31746-3

I. ①电… II. ①甘… ②曹… III. ①电子政务—研究 IV. ①D035.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 171245 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 李万宇 责任编辑: 李万宇

责任校对: 唐海燕 封面设计: 路恩中

责任印制: 李 妍

北京诚信伟业印刷有限公司印刷

2011 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

169mm×239mm·14.25 印张·273 千字

0001-3000 册

标准书号: ISBN 978-7-111-31746-3

定价: 36.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

编辑热线:(010)88379732

社服务中心:(010)88361066

网络服务

销售一部:(010)68326294

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649

教材网:<http://www.cmpedu.com>

读者服务部:(010)68993821

封面无防伪标均为盗版

前 言

信息技术的飞速发展引发了一场深刻的生产和生活方式变革,极大地推动着经济和社会的发展。作为信息高速公路五个应用领域中的首要应用,电子政务在全球范围内受到广泛的重视,可以说政府信息化是经济信息化和社会信息化的基础与支柱,电子政务是未来国家核心竞争力的重点要素之一。

本书的章节结构如下:

第1章,介绍电子政务的内涵与发展,对国内外电子政务的发展进行评述,随后结合电子政务的特点和问题进行讨论,得出结论:由系统分析师主动获取需求,用户被动提供需求的做法,是造成“需求表达不清、分析不透”的主要原因。

第2章,论述了需求分析的基本概念和电子政务需求分析的特点后,针对目前需求分析中的需求获取方法和需求分析方法的不足,提出由用户直接提供需求方案解决电子政务需求问题的思路。

第3章,用系统科学理论对电子政务的复杂性进行了分析和解释,对研究面向用户的电子政务需求分析方法所涉及的关键成功因素理论、组织符号学、灰色系统理论等主要理论方法进行了论述。

第4章,讨论电子服务的概念、类型、特点与形式,以及电子政务的服务对象,引出“以公众需求为中心”的电子政务理念和建设框架,并阐述了基于 CRM 理念的电子政务服务方式、服务体系构建和个性化服务模型。

第5章,对电子政务系统的需求进行了分类,将其中的需求分析分解为用户需求分析和系统需求分析两部分。对一般信息系统的开发流程进行了改进,增加了用户提供需求方案的环节,说明了增加该环节的必要性和可行性。参考需求分析过程和组织符号学框架,给出了面向用户的电子政务需求分析概念框架。

第6章,通过对需求的层次分析,结合电子政务的特点,将灰色关联分析方法分层改进为层次关联分析方法,并用改进后的层次关联分析方法,选择与目标关联度最大的因素,建立电子政务需求模型。

第7章,采用组织符号学语用、语义、规范相结合的方法,结合传统的需求分析方法,对影响电子政务系统需求的目标、角色、流程、结构、任务、成本、进度七个关键成功因素进行了详细分析,给出了相应的分析视图。

第8章,对本书论述的方法所涉及的需求方案编写、评价和管理进行了扼要论述。对问题表示层和需求分析层的研究结果进行整理,用可视化的方法和工具,形成符合利益相关者要求的可交付的需求方案,并对形成的需求方案进行质量和效益评价。作为参考模板,给出了面向用户的电子政务需求方案编写提纲。



第9章,实例验证。以烟台市数字化城市管理信息系统的需求方案编写为实际案例,对本书提出的方法进行了验证。

本书由北京科技大学经济管理学院甘明鑫博士和烟台市综合信息中心曹菁博士合作编著。书中内容反映了作者的部分研究成果,同时也参阅和引用了大量国内外文献,其中重要的已列入本书参考文献目录中。在此谨向这些文献的作者表示诚挚的谢意。烟台综合信息中心和北京科技大学经济管理学院对本书的编著给予了大力支持与帮助,北京理工大学甘仞初教授对本书的内容提出过宝贵的意见与建议,本书的出版得到工业与信息化部《电子信息产业发展基金重点招议标项目——基于国产软硬件的区县级电子政务解决方案应用示范项目》的资助和北京国研软件数通技术有限公司的支持,谨此一并表示衷心的感谢。

本书面向电子政务系统建设的理论与实际工作者,亦适用于相关专业的高年级大学生与研究生及教育、培训工作者。我国电子政务正处在全面推进阶段,电子政务系统是规模庞大、结构复杂的社会—技术系统,需求问题的复杂性是系统建设面临的严重挑战之一。本书的出版目的在于与同行交流研究与应用经验,在电子政务需求分析的研究与应用方面起到抛砖引玉的作用。限于作者理论水平和经验,加之编写时间仓促,本书的缺陷和不足,希望读者批评指正。

编 者

目 录

前 言

第1章 电子政务的内涵与发展	(1)
1.1 电子政务概述	(1)
1.1.1 电子政务建设的重要意义	(1)
1.1.2 电子政务与传统政务	(2)
1.1.3 电子政务的内涵及其演变	(4)
1.1.4 电子政务的实现方式	(7)
1.1.5 电子政务系统的特点	(10)
1.2 国际电子政务的发展	(12)
1.2.1 国际电子政务发展状况	(12)
1.2.2 国际电子政务总体特征	(15)
1.2.3 国际电子政务发展评述	(15)
1.2.4 国际电子政务研究进展	(16)
1.3 中国电子政务的发展	(19)
1.3.1 中国电子政务的发展历程	(19)
1.3.2 中国电子政务的发展现状	(22)
1.3.3 中国电子政务的发展评述	(24)
1.3.4 中国电子政务的研究进展	(26)
1.4 本章小结	(30)
第2章 电子政务系统的需求分析	(31)
2.1 需求分析	(31)
2.1.1 需求和需求分析	(31)
2.1.2 需求分析的阶段	(31)
2.1.3 需求分析面临的问题	(35)
2.2 电子政务需求分析的任务和阶段	(35)
2.2.1 电子政务需求分析的任务	(36)
2.2.2 电子政务需求分析的各阶段	(37)
2.3 电子政务系统需求分析的意义	(41)
2.3.1 需求问题对电子政务的影响	(41)
2.3.2 电子政务需求分析的重要性	(42)



2.3.3 电子政务需求研究述评·····	(44)
2.3.4 面向用户的电子政务需求分析研究的意义·····	(45)
2.4 本章小结·····	(46)
第3章 电子政务需求分析的理论方法 ·····	(47)
3.1 电子政务需求分析的理论基础·····	(47)
3.1.1 一般系统理论·····	(47)
3.1.2 复杂适应系统理论·····	(48)
3.1.3 组织符号学方法·····	(48)
3.2 电子政务需求分析的方法·····	(54)
3.2.1 需求获取方法·····	(54)
3.2.2 需求分析的结构化方法·····	(56)
3.2.3 需求分析的面向对象方法·····	(57)
3.2.4 面向过程和面向对象方法的区别和联系·····	(58)
3.2.5 其他的需求分析方法·····	(58)
3.2.6 需求分析的新方法·····	(59)
3.3 电子政务需求分析的相关技术·····	(60)
3.3.1 关键成功因素法·····	(60)
3.3.2 灰色关联分析方法·····	(61)
3.4 当前需求分析方法存在的问题·····	(63)
3.4.1 社会行为理论与需求偏差·····	(63)
3.4.2 当前需求分析研究的不足·····	(65)
3.5 本章小结·····	(66)
第4章 电子政务的服务对象与服务方式 ·····	(67)
4.1 服务与电子服务·····	(67)
4.1.1 服务·····	(67)
4.1.2 电子服务及其类型·····	(68)
4.1.3 电子服务的特点·····	(69)
4.2 电子政务的服务·····	(70)
4.2.1 电子政务的基本功能·····	(70)
4.2.2 电子政务的服务对象和服务模式·····	(71)
4.2.3 电子政务服务对象的特点·····	(74)
4.2.4 电子政务的服务体系·····	(75)
4.2.5 电子政务的服务内容研究·····	(76)
4.3 面向公众服务的电子政务系统·····	(77)
4.3.1 建设“以公众需求为中心”的电子政务的必要性·····	(77)
4.3.2 面向公众服务的电子政务的全新内涵·····	(78)
4.3.3 面向公众服务的电子政务的具体功能·····	(78)



4.3.4 面向公众服务的电子政务的设计理念和原则	(78)
4.3.5 面向公众的“一站式”服务框架	(83)
4.4 基于 CRM 的电子政务服务方式	(84)
4.4.1 CRM 的概念	(84)
4.4.2 电子政务实施 CRM 的可行性分析	(86)
4.4.3 电子政务建设中的 CRM 思想	(89)
4.4.4 基于 CRM 的电子政务概念模型	(90)
4.4.5 CRM 在电子政务中的应用领域	(91)
4.4.6 基于 CRM 理念的电子政务发展对策	(93)
4.4.7 基于 CRM 服务观念研究电子政务需求的意义	(95)
4.5 基于 CRM 的电子政务服务体系构建	(97)
4.5.1 基于 CRM 的电子政务服务的内涵与功能	(97)
4.5.2 基于 CRM 的电子政务服务体系结构	(99)
4.5.3 面向公众服务的政务流程再造	(100)
4.5.4 面向公众服务的政务信息资源整合	(107)
4.5.5 面向公众服务的政府门户网站建设	(109)
4.6 基于 CRM 的电子政务个性化服务模型	(112)
4.6.1 个性化信息服务的内涵与特征	(112)
4.6.2 个性化电子政务信息服务体系结构	(115)
4.6.3 基于 CRM 的电子政务个性化服务模型	(117)
4.6.4 基于 CRM 理念的电子政务服务要点	(119)
4.7 本章小结	(120)
第 5 章 面向用户的电子政务需求分析	(121)
5.1 电子政务系统的用户需求分析	(121)
5.1.1 用户需求分类	(121)
5.1.2 用户需求分析	(122)
5.1.3 面向用户的需求分析方法	(124)
5.2 电子政务系统的开发流程	(125)
5.2.1 一般信息系统开发流程	(125)
5.2.2 系统开发流程的改进	(126)
5.3 面向用户的电子政务需求分析概念框架	(129)
5.3.1 需求分析概念框架	(129)
5.3.2 概念框架的说明	(130)
5.3.3 概念框架的应用	(131)
5.4 本章小结	(131)
第 6 章 电子政务需求模型设计	(132)
6.1 电子政务模型综述	(132)



6.1.1	不同角度的电子政务模型	(132)
6.1.2	现有电子政务模型的不足	(136)
6.2	电子政务需求表示的主要任务	(137)
6.2.1	需求表示的概念及方法	(137)
6.2.2	需求内容定义	(139)
6.3	需求相关因素分析方法研究	(140)
6.3.1	需求层次分析	(140)
6.3.2	层次关联分析方法	(142)
6.4	需求建模过程	(144)
6.4.1	确定系统的利益相关者	(144)
6.4.2	选取初始相关因素并打分	(145)
6.4.3	需求相关因素分析	(146)
6.4.4	画需求模型图	(149)
6.5	本章小结	(152)
第7章	电子政务需求的关键成功因素分析	(153)
7.1	电子政务需求的关键成功因素分析的主要任务	(153)
7.1.1	分析的目的	(153)
7.1.2	分析过程设计	(153)
7.2	电子政务需求的目标分析	(154)
7.2.1	目标的分类及制定原则	(154)
7.2.2	系统目标分解	(156)
7.2.3	电子政务系统的需求目标模型设计	(158)
7.3	电子政务需求的角色分析	(159)
7.3.1	理解角色	(159)
7.3.2	角色模型	(160)
7.4	基于语用分析的关键业务流程分析	(161)
7.4.1	语用分析概述	(161)
7.4.2	业务流程分析	(162)
7.4.3	基于角色的业务流程视图	(165)
7.5	电子政务的系统结构分析	(166)
7.5.1	实体—关系模型	(167)
7.5.2	系统的组织结构	(168)
7.6	电子政务需求分析的主要任务分析	(171)
7.6.1	电子政务项目的任务组成模型	(171)
7.6.2	规范分析	(172)
7.6.3	基于规范的角色—任务分析	(176)
7.7	电子政务需求的成本估计	(177)



7.7.1 成本估计要素	(178)
7.7.2 成本估计方法	(180)
7.7.3 成本估计过程	(180)
7.8 进度分析	(182)
7.8.1 总体进度要求	(182)
7.8.2 基于规范的角色—任务—进度分析	(183)
7.9 本章小结	(184)
第8章 电子政务系统需求方案的编写、评价与管理	(185)
8.1 电子政务系统需求方案编写方法	(185)
8.1.1 编写原则	(185)
8.1.2 形式化方案说明方法	(186)
8.1.3 电子政务系统需求方案编写模板设计	(187)
8.2 电子政务系统需求方案评价方法研究	(192)
8.2.1 评价指标设计	(192)
8.2.2 网络分析方法	(194)
8.2.3 基于 ANP 的评价过程设计	(197)
8.3 需求分析过程管理	(198)
8.4 本章小结	(199)
第9章 应用案例分析	(200)
9.1 案例介绍	(200)
9.2 案例的需求模型设计	(200)
9.3 关键成功因素分析	(202)
9.3.1 角色模型设计	(202)
9.3.2 角色—业务流程视图设计	(204)
9.3.3 系统的概念视图设计	(206)
9.3.4 基于规范的角色—任务视图设计	(206)
9.3.5 系统预算分析	(208)
9.3.6 系统的角色—进度视图设计	(210)
9.4 本章小结	(211)
第10章 总结与展望	(212)
参 考 文 献	(214)

电子政务的内涵与发展

1.1 电子政务概述

1.1.1 电子政务建设的重要意义

政府在一个社会系统中居于核心地位，它肩负着对整个社会导向、协调、控制、管理和服务的功能。实现经济的发展、社会的进步、文化的繁荣、人民生活质量的提高等，都离不开政府的主导作用。在一个高度数字化的社会中，政府执行上述功能的基本途径是通过广泛收集自然、社会、经济等复杂系统中的各类信息，在进行加工整理后向公众发布，同时能够快速有效地收集到社会反馈的广泛信息。

无论是经济信息领域还是社会公共领域、医疗卫生以及教育信息化，都需要开发、利用信息资源，发挥信息资源的价值，促进社会生产力的发展和提高。由于政府部门拥有全社会 80% 的信息，政府部门的信息资源开发显得尤为重要和迫切，其水平制约着其他领域信息资源开发的深度、广度和质量。

政府部门应当成为宏观经济、政治、文化等信息和微观领域信息的加工者、搜集者、使用者。政府与社会各主体之间的相互关系决定着它在整个社会发展过程中的重要地位，也就预示着电子政务在整个国家信息化建设中处于关键和核心地位。电子政务建设引发的一系列领域的信息化正朝着纵深方向发展，在世界范围内掀起了信息化的建设热潮。从 1999 年开始，联合国经济社会理事会连续两年都把通过信息化改造发展中国家的政府组织、重组公共管理、最终实现信息资源共享作为其工作重点，并在全世界积极倡导“信息高速公路”建设的五个领域中（电子政务、电子商务、远程教育、远程医疗、电子娱乐），将建设电子政务一直列为第一位。无论是发达国家还是发展中国家的政府，都应站在战略的高度，通过政府信息化全面推进各领域的信息化建设。可以说电子政务是社会信息化的基础，是其他各项社会信息化的龙头。



2006年提出的《2006-2020年国家信息化发展战略》是我国信息化发展的重要文件。文件明确指出,我国信息化发展的战略重点之一是推行电子政务。现从以下几个方面进行阐述:

1. 改善公共服务

逐步建立以公民和企业为对象、以互联网为基础、中央与地方相配合、多种技术手段相结合的电子政务公共服务体系。重视推动电子政务公共服务延伸到街道、社区和乡村。逐步增加服务内容,扩大服务范围,提高服务质量,推动服务型政府建设。

2. 加强社会管理

整合资源,形成全面覆盖、高效灵敏的社会管理信息网络,增强社会综合治理能力。协同共建,完善社会预警和应对突发事件的网络运行机制,增强对各种突发事件的监控、决策和应急处置能力,保障国家安全、公共安全,维护社会稳定。

3. 强化综合监管

满足转变政府职能、提高行政效率、规范监管行为的需求,深化相应业务系统建设。围绕财政、金融、税收、工商、海关、国资监管、质检、食品药品安全等关键业务,统筹规划,分类指导,有序推进相关业务系统之间、中央与地方之间的信息共享,促进部门间业务协同,提高监管能力。

4. 完善宏观调控

完善财政、金融等经济运行信息系统,提升国民经济预测、预警和监测水平,增强宏观调控决策的有效性和科学性。

1.1.2 电子政务与传统政务

按照现代行政学理论,政务是指各级政府的业务、事务、会务等具体政府工作,通过这些具体政务,政府得以履行其对社会、公众所承担的各项公共行政管理和服务职能。

电子政务的基本内涵是运用信息及通信技术打破行政机关的组织界限,构建一个电子化的虚拟机关,使得人们可以从不同的渠道获取政府的信息及服务,而不是传统的经过层层关卡书面审核的作业方式;政府机关之间及政府与社会各界之间的信息互通也是经由各种电子化渠道进行的。

电子政务与传统政务的区别主要有以下四点:

1. 办公手段不同

信息资源的数字化和信息交换的网络化是电子政务与传统政务最显著的区别。传统政务办公模式依赖于纸质文件作为信息传递的介质,办公手段落后,效率低。人们到政府部门办事,要到各管辖部门的所在地,如果涉及不同的部门,



更是费时费力。信息时代网络在发挥政府职能和实施政府管理方面均能起到非常积极的作用。政府通过计算机存储介质或网络发布的信息，远比以往通过纸质介质发布的信息容量大、速度快、形式灵活。

2. 行政业务流程不同

实现行政业务流程的集约化、标准化和高效化是电子政务的核心，是与传统政务的重要区别。传统政务的机构设置是金字塔型的垂直机构，决策与执行层之间信息沟通的速度较慢，费用较多，信息失真率较高，往往使行政意志在执行与贯彻的过程中发生不同程度的偏离，从而影响了政府行政职能的有效发挥。电子政务的构建是以社会服务为驱动力，在网上实现跨组织部门的流程重组，形成扁平的网络结构，如图1-1所示。

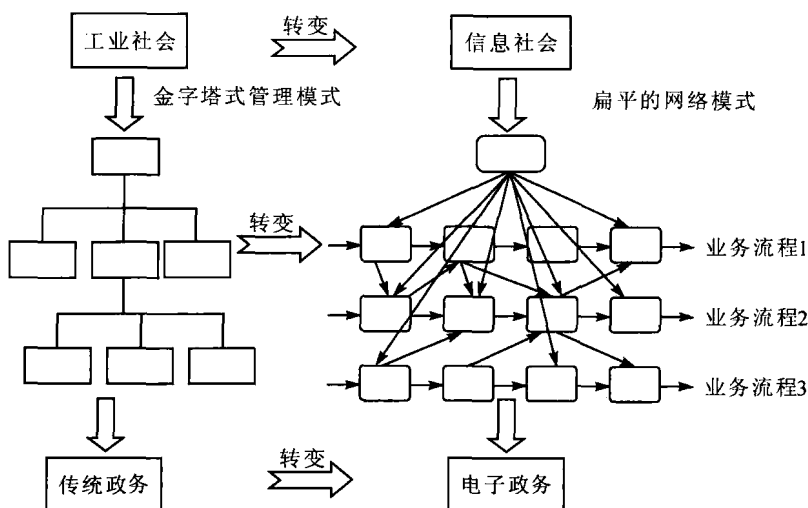


图1-1 传统政务与电子政务的业务流程比较

3. 与公众沟通方式不同

直接与公众沟通是实施电子政务的目的之一，也是与传统政务的又一重要区别。传统政务容易疏远政府与公众的关系，也容易使中间环节缺乏有力的民主监督，以致发生腐败现象。而电子政务的根本意义和最终目标是政府对公众的需求反应更快捷，更直接地为公众服务。

4. 政府决策方式不同

传统政务与电子政务的比较可以概括成如表1-1所示。

表1-1 传统政务与电子政务

对比项目	传统政务	电子政务
政府机构的存在形式	物理实体存在	网络虚拟化



(续)

对比项目	传统政务	电子政务
用户参与区域	有地域要求（地域性）	无地域要求（超地域性）
政务办理方式	面对面	跨越地理限制
政务办理时间	指定的工作时间	7 天 × 24 小时
政府组织结构	金字塔型垂直机构	网络型扁平辐射结构
政府管理方式	集中管理	分权管理
政务生效标志	公章等	数字签名等
政务处理程序	前后串行作业	协同并行作业
政府工作重心	以管理、审批为中心	以服务、指导为中心
政府主要议事方式	会议等	网络会议等
政府决策参与范围	主要集中在政府内部	政府内部与外部相统一
政府决策方式	决策依靠经验判断	信息化决策支持工具
政务边际成本	政务边际成本递增	政务边际成本递减

1.1.3 电子政务的内涵及其演变

“电子政务”是近几年伴随着互联网、电子商务等新生事物而出现的新概念，它是由英文“Electronic Government (E-Government)”翻译而来。

目前，国际和国内还没有一个统一的电子政务定义，但多数学者认为：电子政务是指政府机构运用现代网络通信与计算机技术，将政府管理和服务职能通过精简、优化、整合、重组后在互联网络上实现，以打破时间、空间以及条块分割制约，从而加强对政府业务运作的有效监管，提高政府的运作效率，并为社会公众提供高效、优质、廉洁的一体化管理和服务。

电子政务的内涵在某种程度上决定着电子政务研究与实践的发展方向。正确理解电子政务的概念、流程及功能是非常重要的。对电子政务的概念进行研究，可以说是整个电子政务研究的基石，它在一定程度上揭示了电子政务的走向。关于电子政务的内涵，许多组织和研究者给出了不同的看法。从其演变过程，大概可以看出电子政务研究方向的转变。主要从信息与交流技术、政府管理与变革、用户关系及服务以及综合性等几个角度对电子政务进行界定。

1. 技术角度

从技术的角度对电子政务的概念进行定义，主要是来自于 20 世纪初电子政务实施的初期，电子政务刚刚起步阶段。这个阶段的主要认识如下：

1) 电子政务是一个在网络中进行连接的政府，它把新技术与旧的内部系统



连接,作为回报,它把政府的信息基础设施与所有数字化的东西相连接,与所有的群体(如供应商、商业客户、选民)、所有别的社会机构(学校、实验室、医院以及其他层面的政府机构)以及世界上别的国家相连接。通过网络连接,政府可以超越时间与距离的障碍,提供质量更高、成本更低的公共服务。

2) 根据美国 IBM Lotus 公司技术白皮书中的描述,“电子政务是电子商务应用体系中,基于网络的符合因特网技术标准的面向政府机关内部、其他政府机构、企业以及社会公众的信息服务和信息处理系统。

3) 电子政务是政府办公自动化系统在深度和广度的延伸,即从内部办公延伸到对外服务,从内网延伸到政府机关间交换网乃至因特网”。电子政务是利用成熟的计算机和通信技术为主要手段,完成办公日常事务性工作,全面提高政府办公效率、决策效能和政府形象。

4) 电子政务是基于互联网,符合互联网经济的特征并且面向社会公众的办公自动化系统。

5) 电子政务是指从根本上改变传统的政府行为方式,使政府运作和管理业务计算机化、网络化、信息化,从而大幅提高政府工作效率。

6) 电子政务是一种基于因特网的政务,狭义地讲,是指在信息交流技术的驱动下,对政府事务(流程、运作交易)的变革管理与变革,是指政府机构使用信息技术(如因特网、移动计算机等),改变它与公民、企业以及其他政府机构的关系。

7) 国内也有许多研究者从技术的角度对电子政务进行了界定。有学者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进行办公、管理和为社会提供公共服务,其实质就是政务工作信息化。

8) 有学者指出电子政务就是政府职能上网,在网上成立一个虚拟政府,在因特网上实现政府的职能。还有人认为是应用现代化的电子信息技术和理论,对传统政务进行持续不断的革新和改善,以提高政府管理和服务的效率。

9) 电子政务就是运用电子信息技术和网络技术来改造传统落后的办公、管理和决策的方式,建立办事高效的政务公开、决策科学、行为规范、全天候服务的现代行政管理系统。

2. 政府管理与变革的角度

也有许多的研究者认为电子政务不仅仅是信息与交流技术在政府中的应用,他们从电子政务为政府所带来的变化——政府管理与变革的角度对电子政务的定义进行了界定。

1) 电子政务是指在信息交流技术的驱动下,对政府事务(流程、运作交易)的变革。这种变革不仅是外部的(通过在线服务与政府的客户进行互动,从而不再局限于传统固定的办公时间和实体性的办公空间),而且是内部的(通

过无缝政府管理流程实现更高的效率)。

2) 电子政务是指公共机构为了推动政府流程变革,鼓励公民参与,从而使用信息与交流技术,如因特网传递给所有的公民高质量的服务、可靠的信息以及大量的知识。

3) 世界经济合作与发展组织 OECD 认为,电子政务是将新的信息和通信技术 (ICTs) 运用到政府的全部职能中,特别是利用互联网及相关技术的网络化潜能来改变政府的结构和运作。

4) 联合国经济社会理事会认为,电子政务是指政府通过信息通信技术手段的密集性和战略性运用,组织公共管理的方式。

5) 电子政务是指运用信息和通信技术,打破行政机关的组织界限,改进行政组织,重组行政管理,实现政府办公自动化、政府业务流程的信息化,为公众和企业提供广泛、高效和个性化服务的一个过程。

6) 电子政务是为了促进政府服务的传递、公民的参与,通过基于网络的运作和信息交流技术,变革公共部门的内部以及外部关系。

3. 从用户关系与服务的角度

从用户关系与服务的角度,电子政务的提出主要是由于服务型政府的提倡,以及公众对于政府服务期望的提高。

1) 电子政务就是指政府把电子商务的工具及技术应用在政府工作中,这些工具和技术是为了服务政府及其公民。

2) 从互动的角度,电子政务是指政府、社会公众(公民与企业)以及政府雇员之间的电子互动(交易与信息交流)。

3) 从政府与电子政务用户的关系角度,电子政务是指政府运用信息交流技术来变革它与公民、私营企业以及别的政府机构之间的关系,从而促进公民授权,提高服务传递,加强信息与服务的可获得性,增加透明度,促进政府效率。

4) 美国硅谷国际研讨会的报告——《发展中国家电子政务建设指南》则指出,电子政务是利用信息通信技术来提高政府的效率和效能,使公众更容易得到政府的服务,让更多的公众可获得信息,使政府对公众更负责任。

5) 电子政务是指政府利用因特网和信息通信技术来改善其对内和对外的关系,从而实现政府服务的优化和连贯性,增加公众的参与程度,达到改善质量的目的。

6) 联合国 2003 年报告——《处在十字路口的电子政务》则认为,电子政务是指政府部门应用现代信息通信技术以实现政府部门内部以及外部之间的关系的转型。

4. 综合性定义

除了从技术的角度、管理与变革的角度、用户关系及服务进行定义以



外,还有研究者总结了以上种种定义,对电子政务进行了综合性的界定。

1) 从广义的角度来讲,政府电子化 = 电子商务 + 客户关系管理 + 供应链管理 + 知识管理 + 商业智能 + 协同技术。

2) 电子政务最重要的内涵是运用现代信息及通信技术打破行政机关的组织界限,建构一个电子化、信息化的政务机关,使公众摆脱传统的层层关卡及书面审核的作业方式;政府机关之间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,并依据人们的需求、可以获取的形式、要求的时间及地点等,向人们提供各种不同的服务选择,从应用、服务及网络通道三个层面进行电子化政府基本架构的规划。

3) 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技术集成,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分隔的限制,全方位向全社会提供优质、规范、透明、符合国际水准的管理和服务。

综上所述,电子政务的内涵至少应包括以下三个方面内容:

1) 电子政务处理的是与公共权力行使相关的业务,或者为了提供高效的公共服务而快速处理公共部门内部事务,这决定了电子政务有广泛的内容。

2) 电子政务必须借助现代信息技术、数字网络技术和办公自动化技术,同时也离不开信息基础设施和相关的软件技术发展的支撑。

3) 电子政务并不是将传统的政府管理和运作简单地搬上互联网,而是对现有的政府组织结构、运行方式、行政流程进行重组和再造,使其在信息技术的支持下,加强对政府业务运作的监管,更加高效地运行,并实现政府为公众提供更加优质服务的目的。

从以上对于电子政务的定义可以看出,除了从上述角度进行界定以外,还有一个重要的转变,就是从电子政务服务的提供方——政府,逐渐向服务的需求方进行转变。从技术以及政府管理与变革的角度对电子政务进行界定,主要是基于电子政务服务的提供方,即政府的角度,而从用户关系及服务角度则逐渐转向电子政务服务的需求方——公民、企业及非赢利性机构等。这种转变反映出了电子政务研究与实践方向的演变。

1.1.4 电子政务的实现方式

电子政务的实施将使政府工作达到更高的效率和透明度,增强政府的责任心。因为电子政务运用信息及通信技术打破行政机关的组织界限,构建一个电子化的虚拟机关,使得人们可以通过不同的渠道取得政府的信息和服务,而不是采用需要经过层层关卡进行书面审核的传统方式。政府机关之间及政府与社会各界之间也是通过各种电子化渠道进行相互沟通,并依据群众的需求、群众可以使用