

政府官员、公务员、软件企业都要读的一本书

电子政务

@.gov eBusiness Strategies for Government

(美) 道格拉斯·霍姆斯(Douglas Holmes) 著

詹俊峰 李怀璋 曹 济 译

北京 SPIN 审校



政府官员、公务员、软件企业都要读的一本书

电子政务

@·gov eBusiness Strategies for Government

(美) 道格拉斯·霍姆斯(Douglas Holmes) 著

詹俊峰 李怀璋 曹 济 译

北京SPIN 审校



机械工业出版社
China Machine Press

Douglas Holmes. eGov: eBusiness Strategies for Government

Copyright © 2001 by Douglas Holmes

All right reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission in writing from the Publisher. Authorized edition for sale in the P.R. China only.

本书中文简体字版由Nicholas Brealey Publishing授权机械工业出版社在中华人民共和国境内独家出版发行, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有, 侵权必究。

本书版权登记号: 图字: 01-2002-4175

图书在版编目(CIP)数据

电子政务 / (美) 霍姆斯 (Holmes, D.) 著; 詹俊峰等译. -北京: 机械工业出版社, 2003.6

书名原文: eGov: eBusiness Strategies for Government

ISBN 7-111-12007-8

I. 电 … II. ①霍 … ②詹 … III. 电子政务 IV. D035.1-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第037060号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑: 李文静 版式设计: 刘永青

山东高唐印刷有限责任公司印刷 · 新华书店北京发行所发行

2003年7月第1版第1次印刷

787mm × 1092mm 1/16 · 16印张

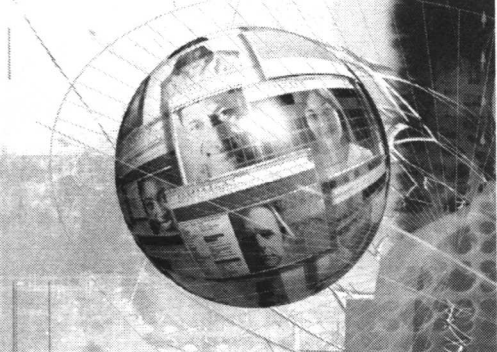
定价: 34.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电子政务的 头条新闻



- ★ 75%的澳大利亚人通过互联网申请缴纳个人所得税。
- ★ 新加坡政府通过一个门户网站提供150项公共服务。
- ★ 迪拜海关每天有8 000件货运单通过在线网络清关。
- ★ 美国联邦政府每年要在线采购400万件商品和服务，价值170亿美元。
- ★ 美国农业部在建立了电子采购系统后，每项事务的管理成本从77美元下降为17美元。
- ★ 斯堪的纳维亚的警务部门只需25秒钟就能把一份指纹图像传至另一处。
- ★ 美国明尼阿波利斯市/圣保罗市的交通网站每天要被点击浏览30万次。
- ★ 在法国每年有10亿份健康保险申请是通过电子方式而非纸质文件办理的。
- ★ 瑞典乌普萨拉市的居民可以通过WAP移动电话在线访问他们的医疗记录。
- ★ 德国的大学生通过无线手持设备实现考试注册和查询图书馆的图书。
- ★ 多媒体移动车在哥斯达黎加全国巡游，为乡村居民提供互联网接入、电子邮件和计算机知识培训服务。
- ★ Monterrey技术公司建成了一套全球地理分布面积最大的教育体系，为墨西哥和拉美地区的43 000名学生提供网上授课。
- ★ 1991年时爱沙尼亚还没有私人电脑，而今天它已经成为全球领先的20个互联网国家之一。
- ★ 苏格兰议会通过网络接受公众撰写和提交的诉状或请愿书。
- ★ 巴西人在全国和地方选举中采用电子方式投票。



译者序

江泽民同志在党的十六大报告中明确指出，要“进一步转变政府职能，改进管理方式，推行电子政务，提高行政效率，降低行政成本，形成行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的行政管理体制。”信息化是当今世界经济和社会发展的趋势。推进电子政务建设，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，都具有重要意义。

电子政务是现代政府管理观念与信息技术融合的产物。面对全球范围内的国际竞争和知识经济的挑战，世界各国政府都把电子政务作为优先发展的战略，建设“电子政务”不仅是世界新一轮公共行政管理改革和衡量国家及城市竞争力水平的标志之一，更是推进中国信息化建设的龙头。许多国家和地区的领导人认识到电子政务不是一个技术项目，而是一个引领变革的工程。美国、加拿大、新加坡、日本等国家在电子政务方面已经走在了世界的前面。

随着改革开放的深入，政府的职能也在改变，由过去的“管制型政府”向“服务型政府”转变。政府的职能主要是服务、管理和保障，为企业和公众提供高质量的公共服务，无疑是政府最重要的职责之一。

电子政务的实施为政府提高为公众服务的能力提供了有力的手段。首先，电子政务从根本上改变了政府与企业、社会、公众的信息不对称状态，企业、公众可以通过网络及时获取政府的各种信息。此外，借助现代信息技术，公众不仅可以享受到政府提供的一站式服务、在线服务等，而且大大加强了与政府之间的互动，从而使政府可以不断提高公共服务的质量。因此，公共服务管理应当成为电子政务建设的一项重要内容。越是基层政府，电子政务的服务功能应越大。

电子政务改变了美国政府与民众打交道的方式。纽约市政府网站提供的

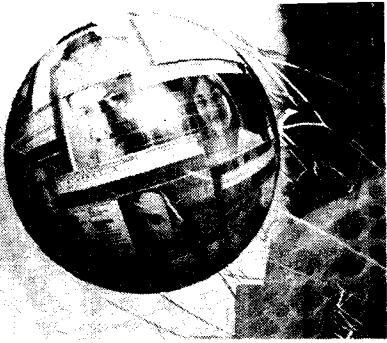
信息既有宏观的大政方针，如市政府的施政纲领、财政预算和市长讲话发言，也包括一些日常生活信息，如某条街道因施工或游行改道、地铁改线和健康卫生标准的变化等。许多纽约人表示，纽约市政府网站如今已经成为他们日常生活的一个重要组成部分。

根据中国互联网络信息中心（CNNIC）最新公布，截至2002年12月31日，中国网民数量仅次于美国排名第二，已经占全球网民的9%，其增长空间还很大。这已经说明由信息技术带来的变革已经成为中国社会发展中的重要组成部分。

我们相信，通过运用现代信息技术，中国政府机构在其管理和服务职能中，实现政府组织结构和工作流程的重组优化，超越时间、空间和部门分隔的制约，必将建成一个精简、高效、廉洁、公平的政府运作模式。同时，信息技术作为一种生产力，正在对社会产生全面的、深刻的变革作用，已使全世界范围的各种融合成为可能并明显地加快，将给中国的政治、经济、社会和文化等方面带来空前的影响和机遇。

李怀璋

2003年3月6日



致 谢

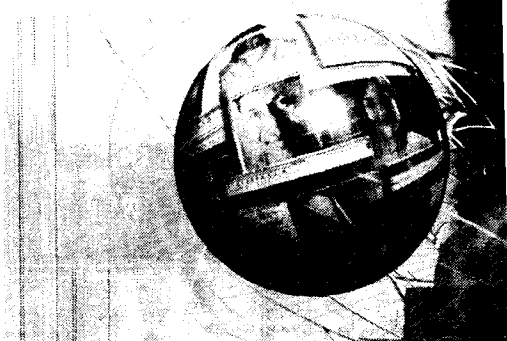
我衷心感谢多年来所采访的众多公共事业部门的人士，感谢他们为本书提供的重要资料。我还要感谢政府计算机图书出版公司、网站以及各种会议，使我保持清醒的头脑，还有许多技术公司富有创新精神的员工，由于他们的努力才产生了电子政务。

我要特别感谢安德鲁·霍金斯所给予的不断支持和鼓励，以及康妮·迪安、迈克·凯西和尼古拉斯·布瑞利出版公司的每一位员工。

最后，谨以此书献给多米尼克女士。

引言

把Web作为推进器



1992年，公共事业部门的经理、政府的承包商、城市改革者以及公众瞩目的企业家们都对大卫·奥斯本（David Osborne）和特德·盖博（Ted Gaebler）合作出版的一本名为《重塑政府》（Reinventing Government）的书表示关注，该书主张把权力从官僚机构中解放出来，交给社区，提高公民的权利，形成所谓的“客户驱动”的政府。这本书既是对官僚政治的一种宣战，也是构建更加有效的公共管理机制的一本指南。作者设想了一种更具企业家意识的任务驱动型政府，由众多提供公共服务的知识员工组成一个团队，关注结果而不是起源。最终人们会认识到：“我们不需要数量更多或更少的政府，我们需要服务更好的政府。”

许多国家都开展了重塑政府的运动，并形成了一些主流的幕后改革：公共服务趋向于竞争招标、外包和私有化，主要目的是为了降低成本。然而却没人关注满足每个公民、企业和政府客户需求的能力。僵化的官僚主义者、长时间的等待以及各种复杂的表格——这些问题依然存在，与政府打交道仍然有很多麻烦。

公共管理之所以变得不重视客户，原因在于政府内部从未试图引入文化变革，使得公务员们难以共享信息、不能像一个团队那样工作或者成为知识员工。处在顶层的政治人物——政治家、新闻出版公司、有影响的集团——也从未过多注意人们对重塑政府的需求，依然停留在陈旧的个人对抗、左派或右派、正确或错误的政治轨道上。人们也不能低估公众热情不高和对政府创新的失望产生的影响，如果没有任何人关心，那为什么要变革呢？

重塑政府急需一种推进器，一种鼓励团队工作和信息共享的东西，一种能够激发政治家和新闻媒体热情的东西，一种对于企业来说是有用的东西，一种关系到公民日常生活、能够满足人们的个性需要和环境的东西，一种类似互联网的东西。

VIII

把新技术当做医治社会百病的灵丹妙药容易引起人们的反感，而且有时难以把互联网同其他技术解决方案区分开来。特别是政府，都有过把信心寄希望于大型 IT 项目的历史，但却发现这些项目时间被延误、预算超支，最终都失败了，甚至动摇了公众对政府的信任。在《重塑政府》一书中，奥斯本和盖博很少提及计算机。但毕竟那是十年前的事，那时人们对电脑世界了解得还很少。互联网是一种特有的事物，它为人们提供了新的交流、工作、购物、学习和娱乐方式，现在它也可以提供一种新的领导方式。

电子化政府或者电子政务，采用信息技术，特别是互联网，以一种更加便捷、面向公众和颇具成本效益的方式提供公共服务。这是一种完全与现有模式不同的更好的服务方式，它将影响政府机关与公众、企业和其他机构之间的行为关系，也将影响到它内部的业务流程和公务员。政府需要推动电子政务的目的是：

- ★ 降低成本，提高效率；
- ★ 满足公众的期望，改善政府和民众的关系；
- ★ 促进经济的发展。

尽管很多政府机关在减少开支方面已经做出了很大努力，但这些往往都是以减少服务项目为代价得到的。今天，政府机关面临着既要节约成本，又要保持甚至提高为公众和企业服务水平的压力。通过采用互联网，可以大大降低事务处理的成本，同时会节约大量的纸张、打印工作、信件以及人员接待。联机事务处理可以保证业务流程的畅通，进一步提高效率，减少人为因素干扰。政府低效率的一个主要原因是因循守旧，保持了工业时代确定的惯例，通过垂直的“烟囱”式上下级渠道为公众提供大量集中式的服务。今天的公民有各种不同的需要，往往涉及各种底层的办事机构，因此，互联网可以作为公务员和各部门之间协作的工具。

互联网能够改善公共事业的最普遍的例子是它能够减少公民和企业遵守政府各项规章制度所花费的时间和努力。随着人们逐步对Web技术的了解，以及它在公共领域提供的良好服务的体验，人们将不再忍受公共领域

中存在的低劣、非个性化的服务。如果通过互联网就能够订购一张火车票，那么人们也将希望采用类似的方式进行车辆登记。如果人们通过互联网就能查询股市行情，那么也同样会希望能通过互联网查询自己的医疗记录。在数字化时代，人们希望无论是在家中还是在办公室，都能全天候地及时得到公共服务。

从根本上来说，电子政务不仅仅是通过互联网行使政府的特权，而且是工业化社会向信息社会转型的一次变革。企业已经或正在转向提供在线服务和事务处理，并且会逐渐选择投资那些在新的知识经济中能成功所需的基础设施和商业环境等领域。通过采用Web技术，政府可以使各地方市、州或乡村对于国内投资来说更具吸引力，并帮助自己的企业走出去，成为全球大市场的一分子，从而为各地区的财政做出贡献。

互联网最初是作为一项政府项目启动的，它的起源可以追溯到1969年美国国防先进研究计划署（US Defense Advanced Research Projects Agency, DARPA）的一个项目，其目的是开发计算机跨网络通信技术。该项目的成果是建成了ARPANET网络，1972年首次对外演示时，它连接了40台电脑。后来，私人企业、大学研究人员、非政府组织和个人爱好者——除政府以外——纷纷推动了众多的随后而来的互联网现象，如电子邮件、新闻组、公告板、WWW、浏览器、网络冲浪、域名、搜索引擎、广告邮件、黑客、内联网、企业网、宽带、视频流、多路广播、门户、电子商务、电子交易、无线互联网和移动电子商务等的发展。ARPANET网络勉强支撑过20世纪80年代，到1990年已经不再存在了。尽管美国政府仍然合法地拥有互联网的根服务器，这些服务器构成了顶级域名的基础，但今天的互联网很大程度上已经成为一片不受政府管制的领地。

很多政府组织也有网站，主要用来宣传某个特定的部门或者为公众提供一般的行政管理信息。这些网站的设计都很简单，并且内容更新也不频繁。这些网站的信息有时只是简单地对文字材料进行扫描而形成的，即所谓的宣传册。有些机构提供了较综合的动态信息，并提供数据库查询和电子邮件回复服务。但几乎很少提供各种交互式事务处理服务。人们很少能够登录到政

府网站上，提交一份表格、与公务人员约定见面时间、查询工作、申请社会福利、购买执照或证明、纳税或缴纳停车罚款等。

尽管在私营企业中，电子交易和电子商务已经把人们带入了21世纪，但到目前为止，大多数政府官员和政治家的头脑里还没有意识到互联网的用途。政府对千年虫（Y2K）问题比任何人都着急，2000年以前大部分原本开发Web基础设施与应用的IT资金和专业人员被抽去解决千年虫问题。但是，即使没有（Y2K）问题，政府机关也不会像私营企业那样热衷于推广Web技术。特别是缺乏促使政府上网的竞争因素，企业必须迅速做出决策，以便领先竞争对手，增加效益，而政府机关缺乏类似的市场压力。在政府机关中，做出正确决策往往要比迅速做决策更加重要。通常政府在适应技术变革方面都比较缓慢，除了是否必要等原因以外，主要是由于政府处在一个不愿冒风险的文化环境中。如果（电子政府）像网络公司那样迅速倒闭，那么对社会的影响将是灾难性的。与私营企业相比，政府在费用开支方面要承担更大的责任，而且要受到更多不同的法律约束，例如在采购领域。政府更加关注公正、透明和公开，它必须为项目寻找政治理由，而且常常涉及到意识形态问题。最后，政府的庞大机构和复杂程度使得最大的私营企业也会变得相形见绌。

政府的电子业务计划

政府机关无法采用和实施私人企业的电子商务计划，因为政府和企业存在着明显的差异。电子化战略是无法包装到一个盒子中的，政府必须制定自己的战略目标，并考虑公众和企业期望的各种提供高质量、具有成本效益的公共服务方式。政府的电子业务计划必须从战略上详细描述互联网将如何用来整合各机构的服务，改变行政事务处理中的思想状态和文化，在公共服务中体现电子商务的“更快、更好、更便宜”的价值。

政府电子业务的第一步应当是政府机关内部的沟通，A2A，即行政机关到行政机关（又称做G2G，即政府到政府）。政府机关的公务员不仅仅要同直接的上下级交流，而且能够通过Web技术与部门中的其他职员、其他部门

的职员、政府的其他各级职员以及其他政府进行交流、共享知识和协同办公。政府电子业务计划的第二步是实现A2B，即政府到企业（又称做G2B）。互联网可以帮助政府改善与企业打交道的方式，与供应商做生意，同私营企业合作提供公共服务等。最后，政府电子业务计划要实现A2C，即政府到公民（又称做G2C），所有的公共事务处理都可以通过互联网来进行。本书的第一部分详细论述了三种模式的信息流，但顺序是颠倒的，因为公众应当首先得到关注。

世界各地的一些比较激进的政府机构已经开始迈上A2A、A2B、A2C的征程，尽管前进的速度不像期望的那么快或者如人所愿，但这些开拓者依然勤奋工作，把组织变革与建立门户、网站、内联网、呼叫中心、一站式商店联系起来。他们不断学习新的技术，并与原有的技术相集成，创建新的同盟和合作伙伴关系，像团队一样共享知识、相互协作。

例如，在澳大利亚有3/4的所得税表格是通过互联网填写的；穿越捷克共和国的卡车司机以及进入迪拜港口的船只都采用了电子化的通关申报方式；美国的联邦政府采购官员通过在线招标，处理价值数10亿美元的电子交易事务；加拿大是第一个把所有学习和公共图书馆互联起来的国家；瑞典还应用Web技术实现了先进的远程医疗；在非洲和印度次大陆，乡村远程计算中心已经成为地方政府接入互联网的重要手段；巴西率先实现的电子投票，帮助这个国家在经受了数十年的军人统治时期后，实现了民主。

改革不会仅限于某一个特定的区域或地区，电子政务也不是有钱人和发达国家专有的东西。尽管美国在互联网的私人和商业应用方面首屈一指，但在公共事业部门的应用与其他国家的情况类似。从发展趋势来看，越是较小的政府和组织机构，越容易接受电子政务的概念。正是由于它们较小，也就越容易实现跨部门协作，而且已经在这方面形成了传统。较小的政府也更趋于以公民为中心。

在波罗的海地区，爱沙尼亚在采用新技术方面已经“超越”了邻近的欧洲工业化大国，成为世界上互联网发展最快的国家之一；哥斯达黎加在学校的计算机和教师的互联网培训方面的人均投入比大多数发达国家还高；比利

时使用新技术保持社会福利院的井然有序；新加坡在为居民提供全方位在线服务方面居于世界领先地位。

在联邦制的国家中，现代化进程一般是在州一级开始的。澳大利亚的维多利亚州和加拿大的新布伦维兹克省是最先启动电子政务的地区。尽管华盛顿特区行动缓慢，但美国其他许多州都走在了前面，纷纷开展了通过政府网站进行出生登记或更新驾驶执照的服务。在教育方面，一些小的学校走在了主流大学的前面，例如北达科他州的梅维尔州立大学和谷城州立大学，都全面实现了网络化。从局部地区看，加拿大遥远的北部城市、拥有17 000人左右的耶洛奈夫市，建设了“智能化社区”项目，它涉及数十家公共、私营和非政府组织以及自愿机构。法国农村地区有一座类似规模的城市帕瑟内市，可以作为示范，向巴黎市传授有关在线公共服务的知识。

每一个典型的例子都代表了一种特有的最优方法。正像本书所做的一样，当你把这些例子放在一起时，就能得到一幅关于未来政府的清晰画面。本书讨论了这些成功的电子政务项目的特点、相互关系以及共有的思想、方法和信念。

从各种电子政务战略和实施过程中可以总结出5个基本原则：

- ★ 把所有信息和服务都放在网上，通过网络完成各项工作。所有表格和文档最初都用数字化形式表现，将来只有在需要时才打印到纸面上。信息都被保存在内联网上或数据仓库中，而不是在文件柜和文件盒中，因为数字化信息的创建和维护更有效，也更易于分析、查询、更新和共享。同样的信息只需输入一次而无需重复录入、政府机关应当建立一个时间表，设定目标日期，把服务都放在网络上，并逐项分析判断每一项因为操作或政策原因而无法放在网络上的业务领域。
- ★ 确保方便、广泛地访问在线信息和服务。政府有义务确保所有公民都能平等享受公共服务，包括在线服务，而不论他们的地位、收入、种族、年龄或受教育程度如何。在信息社会中，互联网访问不应当是件奢侈的事情，而应当是个必需品。公共服务应当在一天24小时

XIII

内都可用，而不管它的地点在哪里，而且这些服务可以通过一个单一的联系点访问，这些联系点无需附加说明且便于使用。服务将被聚集成公共的主题或“生活事件”，而不是通过政府办公室来体现。它们用日常术语，例如“我的汽车”或“登记投票”等，而不是用政府官腔来表达。

- ★ 公务员将成为知识员工。大多数公务员工作勤奋而又敬业，但常常让人感到纪律松散，没有私营企业的服务人员好。因此在行政事务中取得成功的应当受奖，阻碍革新的各种限制应当废除，公务员在其职业生涯中应当有机会学习新的技能。前台的职员为了提供高质量的服务应当触手可及准确且最新的信息。基于Web的技术通过创建一种工作空间而推进了文化变革，数据经过组织整理可以跨越部门界线，便于公务人员直接访问信息、共享信息，并像一个团队一样协作。
- ★ 实现工作上的合作关系。尽管政府不能像一个企业那样运行，但可以向企业学习，采用私营企业的技术。私营企业可以在公共服务领域发挥重要作用，其他团体例如商贸联盟和志愿组织也能发挥指导作用。中央政府和地方政府应当相互协作，而不是一方指挥另一方或一方反抗另一方的关系。通过采取最佳策略和对各种能够提供最佳服务的供应方——政府、私营企业或合作伙伴——采取开放的态度，不同的组织都将各自的技能和知识贡献出来，并在这一过程中相互学习。
- ★ 消除壁垒，示范引导。在信息社会中，政府通过在线提供关键领域的帮助，积极鼓励企业和消费者建立信心。应当建立新经济的法律框架，但应避免强行增加有碍变革的规定和负担，应当增加人的投资——教育和培训、健康、能动性、文化和生活质量，确保新经济中不掺进现有的失业、社会排斥和贫穷等社会问题。总之，政府应当通过在线运行自己的业务起到带头示范作用，包括电子采购、电子填表和电子支付等。

面临的问题

由于政府的电子业务计划所具有的复杂性和规模，要真正实施它是一项艰巨的任务，并且面临着很多变化频繁的组织风险。用IT销售业的话说这就像吃一头大象：应对的惟一方法是一次只吃一口，最终才能完成。

大多数开拓者采取的方法是“从大处着想、从小处起步、快速成长。”大处着想是指设想和计划，从小的项目起步可以控制风险，避免出现大范围的失败，且组织可以更具创新性，尽快看到实际的成果。这有助于赢得政治家、公务员、企业和公民对未来项目的支持。最好是从重复性的事务处理（人们一年要多次重复的任何事情）或者是容易令人失望的事务开始（例如简单的执照更新，现在人们必须到政府机关的办公室排队才能办理）。对于较大的项目而言，最好是在某个地区先进行网络应用的试点，然后再在全国推广。政府应当以互联网的速度找出和利用它的成功之处，一旦示范项目达到了预期的目标，就应快速推广，形成全面的在线服务，还要定期增加新的服务，直到形成整个电子政务。

在发展电子政务过程中，大多数问题是组织和政治问题，而不是技术问题。如果只交给IT部门做，则电子政务只能对已有的业务流程实现自动化处理。政府革新并不是一件技术工作。政府部门需要提出理解Web的核心设想，可惜大多数政府领导人依然没有把技术放在优先地位来考虑。个别人在日常工作中只是私下采用这样的技术，但大多数人都无法想象总统或总理、地方长官或市长在网上冲浪的样子。政策制定者们不认为在线社区有投票选举权，而且认为大部分不需要电子服务，因为国民中只有25%的人拥有Web接入。这已经是过时的数据了，现在这个比例已经达到了30%，不久将达到40%（这是2001年的数据。——译者注），很快互联网就会变得跟电视和电话一样普及。事实上，随着数字电视和第三代移动电话进入人们的生活，互联网将与电视和电话融为一体。

电子政务是超越于党派的，它不会偏爱左派或右派、也不会偏爱某一个政党。但狡猾的政治家们知道谈论技术可以提升支持率，互联网成了任何政府官员描绘现代化理想政府的宏伟蓝图的最好礼物。不久的将来，如果政治

家们在讲话中没有互联网方面的描述，就无法再连任。政府官员——包括选举和任命的——必须主动了解计算机的工作方式，并调整他们的公共职责，以符合当前的发展趋势。

本书的第二部分探讨了早期的领导人是如何利用技术解决传统的政府事务问题，例如环境、健康、社会福利、就业、教育、司法和国防。简单采用互联网技术并不能完全解决这些问题。

数字化时代产生了大量政策制定者必须领会的新问题，以便为选民们做出正确的决策。本书的第三部分讨论了政府面临的新挑战以及采取的相应对策。新出现的问题包括电脑恐怖主义和电脑犯罪、隐私、数据保护、电脑权限、电子商务纳税以及“电子移民”等问题。讨论内容覆盖了社会中的各种数字化划分方法，解释了本地社区如何在日益全球化的趋势中定位。最后，讨论了互联网是如何影响政治家的，Web技术如何把境况不佳的代表型民主形式转变成为更加稳固的参与型民主形式。

互联网对公共领域的影响将比私营企业更显著，因为人们喜欢上街购物，但不愿意去乏味的、陈旧的政府办公室办事，除非是必须的。公民和企业总是非常欢迎能够在任何时候通过网上获得公共服务。今天取得成功的政府机关的先驱将带动其他政府机构，电子政务的长征之路是不会终止的。依然坚持陈旧办事方法的政府将会面临缺乏竞争力和腐败的嘲笑和指责，公众想知道为什么他们为了得到某种服务而必须排队，但附近城镇、地区或邻国的人们却可以在线处理这些事务，并且不会感到大惊小怪。这代人将成为最后一批容忍排队的人，下一代人期待着在线服务。



目 录

电子政务的头条新闻
译者序
致谢
引言：把Web作为推进器

第一部分 电子政务的基础知识

第1章 从A到C：政府到公民	3
第2章 从A到B：政府到企业	18
第3章 从A到A：政府到政府	36

第二部分 电子政务与生活

第4章 社会压力：更好的工作方法	59
第5章 学习：终生学习和在线学习	72
第6章 生活的质量：更加环保和健康的社会	88
第7章 犯罪行为：警察和法院的关联	103
第8章 战争：建立信息优势	122

第三部分 新的挑战

第9章 公共政策：驯服狂热的Web	143
第10章 广泛的接入：在全球普及Web	168
第11章 智能社区：生活和工作的良好环境	188
第12章 计算机化的民主主义：未来的电子选举权	204
参考文献	229
参考网址	238