

计算机文化和应用技术系列教材

BANGONG ZIDONGHUA

陆 铭 主编

办公自动化

(第五版)

上海大学出版社

计算机文化和应用技术系列教材

办公自动化

(第五版)

陆 铭 主 编

上海大学出版社

· 上 海 ·

内 容 提 要

本书概要地介绍了办公自动化的基本条件及其发展,介绍了办公事务处理软件的主要功能,详细介绍了微软的 Word、Excel、PowerPoint、Access 等经典软件的应用,同时也简要介绍了 Office 套装软件中其他组件如 Outlook、Project、SharePoint 等的功能和应用。全书各章以案例为导向,着重介绍软件功能在办公事务处理中的应用,尤其强调了网络环境下协同工作的应用。

本书可作为高等学校非计算机专业的计算机应用技能课程教材,也可供有一定计算机基础的自学人员和应用计算机进行事务处理的人员参考,可提高学习者应用 Office 软件的能力,并获得一定的电子政务基础知识。

图书在版编目(CIP)数据

办公自动化/陆铭主编. —5 版. —上海: 上海大学出版社, 2007. 11

(计算机文化和应用技术系列教材)

ISBN 978-7-81118-117-3

I. 办… II. 陆… III. 办公室-自动化-应用软件-教材 IV. TP317.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 152319 号

责任编辑 曹 杨 孙国亮 江振新

封面设计 柯国富

技术编辑 金 鑫

计算机文化和应用技术系列教材

办公自动化(第五版)

陆 铭 主 编

上海大学出版社出版发行

(上海市上大路 99 号 邮政编码 200444)

(<http://www.shangdapress.com> 发行热线 66135110)

出版人: 姚铁军

*

南京展望文化发展有限公司排版

上海市印刷七厂印刷 各地新华书店经销

开本 787×1092 1/16 印张 23.75 字数 562 千

2007 年 11 月第 5 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

印数: 1~7 100 册

ISBN 978-7-81118-117-3/TP·043 定价: 32.80 元

计算机文化和应用技术系列教材
编委会名单

主 任 陆 铭

编 委 (按姓氏笔画排序)

马剑锋	马骄阳	王 文	庄伟明
许华虎	严颖敏	余 俊	邹启明
宋兰华	陆 铭	单子鹏	侯庆祥
夏骄雄	徐 琳	高 钰	谢建华

序 言

20 世纪最伟大的科技成就之一是电子数字计算机的诞生及其普及应用。信息技术的快速发展和广泛应用,引发了一场新的全球性产业革命,信息化成为当今世界经济和社会发展的新趋势,信息化水平已成为衡量一个国家和地区现代化水平的重要标志。党的“十六大”把大力推进信息化作为我国在新世纪头 20 年经济建设和改革的一项主要任务,要求“坚持以信息化带动工业化,以工业化促进信息化”。大力推进国民经济和社会信息化,是我国加快实现工业化和现代化的必然选择,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。高等学校肩负着培养人才、服务社会的责任,就是要培养符合国家信息化战略要求的建设人才。

上海大学作为一所国家 211 重点建设的大学,以实现国家和地区发展战略为己任,以培养适应社会发展战略需要的人才为目标。毫无疑问,信息化基础知识和基本技能的教学对每个上海大学的学子来说都是至关重要的。按照钱伟长教育思想,我们培养的学生不但要能用计算机来获取信息,分享他人的经验,更重要的是能够把信息化技术应用到各自的专业中去进行知识创新,为祖国的现代化建设作贡献。

“计算机文化和应用技术系列教材”从 1994 年起出版第一版至今,不断修订改版。在改版的过程中,我们可以看到信息化技术的发展轨迹和“计算机文化和应用技术系列教材”与时俱进的步伐,也只有不断进取和发展,“计算机文化和应用技术系列教材”才能逐步打磨成优秀教材。本版教材更多地介绍了信息技术发展历程中先辈们作出的杰出贡献,以其让学生了解科学技术发展规律以及技术形成的历程;同时,也更多地强调了信息技术在各个领域的应用,以其让学生感受信息技术对学科发展的影响;更多地融合了教师的科学研究成果,以其使学生体验信息技术的最新应用。

学习信息技术、应用信息技术,在信息技术迅速发展、互联网越来越成为知识承载和传播工具的今天,书本出版的周期也许太长了,由编著者收集的资料面也许太窄了,教师过度地依赖教科书的方式已经不能适应信息技术课程的教学需要了,而最好的学习方式就是在教师的指导下,让学生学会收集和归纳所需要的材料,然后借助于老师和互联网的帮助完成研究型的学习过程,在这过程中教学相长,教师起到一个领航员的作用,引导学生有目的地学习相关的知识,也许只有在这时候我们所追求的教育目标才能实现。

计算中心在“计算机文化和应用技术”的课程建设中已经对新的教学模式作了一些尝试:提供教师教学空间网上发布课件、提供学生作业空间网上提交作业、开通了用于在线答疑的师生互动讨论论坛等,且取得了一些成果和经验,这些都可以作为进一步开展网络化辅助教学的借鉴。

“计算机文化和应用技术”是我校一门面广量大的基础课,每年要面对 6 000 名左右的学

生,因此建设好这门课程意义重大。计算中心要按照学校内涵建设和学科发展的要求,以建设精品课程为目标,进一步加强科学研究和教学研究工作的,为上海大学的计算机基础教育不断作出新的贡献,使上海大学的计算机基础教育始终走在前列。



上海大学副校长

2007年7月5日

前 言

20 世纪诞生的电子数字计算机及其普及应用,引发了一场新的全球性产业革命,宛如当年蒸汽机的发明和应用引发的工业革命一样,信息化已经成为当今世界经济社会发展的大趋势。《2006~2020 年国家信息化发展战略》中明确提出:大力推进信息化,是覆盖我国现代化建设全局的战略举措,是贯彻落实科学发展观、全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会和建设创新型国家的迫切需要和必然选择。作为一所以实现国家和地区发展战略为己任、以培养适应社会发展战略需要的人才为目标的高等学校,要为国家 and 地区培养符合国家信息化战略要求的合格的建设人才。

遵循钱伟长教育思想,“计算机文化和应用技术系列教材”从 1994 年起出版第一版至今,每隔 2~3 年就会根据技术的发展和社会的需求进行一次修订改版。在不断修订改版的过程中,我们可以看到信息技术的发展轨迹和“计算机文化和应用技术系列教材”与时俱进的步伐。本版教材更多地介绍了信息技术发展历程中先辈们作出的杰出贡献,这些杰出人物的杰出贡献启发我们不断追求真理、探索科学真谛;教材更多地强调了信息技术在各个领域的应用,从实际案例入手让学生能真切感受到信息技术对学科发展的影响;教材也更多地融合了教师的科学研究成果,希望让学生了解到信息技术的最新应用。教材编写的重点是培养学生的计算机应用能力,因此与之配套的实践指导教材给学生进一步提高应用计算机的能力提供了广泛的空间。

鉴于学生来源的多样性、学科门类的广泛性,为了满足不同院系学生的不同需要,本版教材根据教育部教学指导委员会和全国高等院校计算机基础教育研究会的建议,提出了多个可选模块,可以供学生们在学习时依据自己的基础和需要进行选择。

本册《办公自动化》(第五版)概要地介绍了办公自动化的基本条件及其发展,介绍了办公事务处理软件的主要功能,详细介绍了微软的 Word、Excel、PowerPoint、Access 等经典软件的应用,同时,也简要介绍了 Office 套装软件中其他组件如 Outlook、Project、SharePoint 等的功能和应用。各章以案例为导向,着重介绍了软件功能在办公事务处理中的应用,尤其强调了网络环境下协同工作的应用。希望通过本册内容的学习,使学生既增强对 Office 套装软件中常规软件的操作和应用能力,为进一步学习和今后的工作奠定良好的基础,同时,还能了解办公自动化应用中的其他功能,获得进一步扩展应用、提高办公事务处理效率的技能。

参与本册教材编写的有陆铭(第一章、第四章)、谢建华(第二章)、徐琳(第三章)、庄伟明(第五章)和马剑锋(第六章),全书由陆铭负责统稿。

编 者

2007 年 8 月于上海大学

目 录

第一章 办公自动化概述.....	1
1.1 办公自动化基本概念	1
1.1.1 办公自动化概述	1
1.1.2 办公自动化的硬件条件	2
1.1.3 办公自动化的软件基础	3
1.1.4 电子政务概述	3
1.2 Office 套装软件概述	5
1.2.1 Office 组件简介	5
1.2.2 Office 统一的工作界面	6
1.2.3 Office 剪贴板的应用	7
1.2.4 Office 助手的应用	8
1.2.5 Office 的联机帮助	9
习题	10
第二章 Word	11
2.1 Word 简介	11
2.2 文档的创建.....	16
2.2.1 启动 Word	16
2.2.2 Word 的工作界面	16
2.2.3 大纲视图	19
2.3 文档操作.....	19
2.3.1 创建新文档	19
2.3.2 输入文本	20
2.3.3 保存文档	21
2.3.4 关闭和打开文档	22
2.3.5 在文档之间切换	23
2.3.6 发送文档	23
2.3.7 模板和向导	24
2.4 文档的编辑和排版.....	26
2.4.1 编辑文档.....	26

2.4.2 字符格式化	30
2.4.3 段落格式化	33
2.4.4 文档格式化	37
2.4.5 样式	41
2.5 图形和绘图操作	43
2.5.1 图形和图像的编排	43
2.5.2 绘图工具栏的使用	48
2.6 表格和图表的操作	60
2.6.1 创建与编辑表格	60
2.6.2 修改表格	63
2.6.3 表格格式的编排	66
2.6.4 表格和图表	72
2.7 文档的最后处理	75
2.7.1 管理文档结构	75
2.7.2 添加页眉和页脚	76
2.7.3 添加页码	78
2.7.4 添加脚注和尾注	79
2.7.5 添加批注和题注	79
2.7.6 登录文档信息	81
2.7.7 保护文档	82
2.7.8 打印文档	82
2.8 Word 的高级功能	84
2.8.1 语音输入	84
2.8.2 手写输入	88
2.8.3 宏的使用	89
2.8.4 邮件合并	91
习题	94
第三章 Excel 应用	99
3.1 Excel 简介和案例	99
3.1.1 Excel 简介	99
3.1.2 应用案例	99
3.2 工作表的创建	100
3.2.1 认识 Excel	101
3.2.2 工作表的制作	102
3.2.3 工作表中数据的运算	106
3.2.4 保存工作表	113

3.2.5 退出 Excel	114
3.3 工作表的编辑和格式设置	114
3.3.1 工作表的编辑	114
3.3.2 工作表的格式设定	118
3.3.3 自动套用格式	127
3.4 工作簿的操作	127
3.4.1 建立工作簿	127
3.4.2 管理工作簿	131
3.4.3 工作表和工作簿间数据的链接	132
3.4.4 工作簿中数据的保护	135
3.4.5 窗口的拆分和冻结窗格	138
3.4.6 保存工作簿	139
3.5 Excel 图表	140
3.5.1 创建图表	140
3.5.2 编辑图表	143
3.5.3 打印数据表和图表	149
3.6 管理和分析数据	151
3.6.1 筛选	151
3.6.2 排序	155
3.6.3 分类汇总	159
3.6.4 数据透视表和数据透视图	161
3.6.5 决策与预测	165
3.7 共享 Excel 数据	173
3.7.1 共享 Excel 数据	173
3.7.2 发布工作表	176
习题	177
第四章 PowerPoint 应用	183
4.1 PowerPoint 概述	183
4.1.1 PowerPoint 简介	183
4.1.2 PowerPoint 应用案例	184
4.2 演示文稿的创建	184
4.2.1 使用模板创建演示文稿	184
4.2.2 选择合适的幻灯片版式	189
4.2.3 在幻灯片上添加对象	190
4.2.4 模板设计与演讲稿制作	191
4.3 演示文稿的色彩与动画效果	196

4.3.1 配色方案的选用	196
4.3.2 动画方案的选用	198
4.3.3 自定义动画效果	199
4.4 演示文稿的放映设置	200
4.4.1 放映参数的设置	201
4.4.2 演讲时查看幻灯片备注	204
习题	204
第五章 Access 数据库技术及应用	206
5.1 数据库的基本知识	206
5.1.1 数据库的基本概念	206
5.1.2 Access 2003 简介	212
5.2 表与关系	215
5.2.1 表的结构设计	215
5.2.2 表的创建	222
5.2.3 表的管理与操作	225
5.2.3 数据的导入与导出	229
5.3 查询	231
5.3.1 查询的简介	231
5.3.2 选择查询	232
5.3.3 参数查询	239
5.3.4 交叉表查询	241
5.3.5 操作查询	242
5.3.6 SQL 查询	245
5.4 窗体	252
5.4.1 窗体的概念	252
5.4.2 快速创建窗体	255
5.4.3 使用设计视图创建窗体	256
5.4.4 使用数据透视表向导创建数据透视表	257
5.4.5 窗体高级设计	258
5.4.6 窗体实例	270
5.5 数据报表	275
5.5.1 报表的组成	275
5.5.2 报表的设计	276
5.6 宏	285
5.6.1 宏的概念	285
5.6.2 宏的创建	285

5.6.3 宏的运行	288
5.6.4 常用的宏操作	293
5.7 数据库应用系统开发	295
5.7.1 软件开发的一般方法	295
5.7.2 需求分析	296
5.7.3 系统设计	297
5.7.4 系统实现	303
5.7.5 系统测试	304
5.7.6 运行维护	305
5.7.7 系统安全	305
习题	307
第六章 Office 其他组件的使用简介	311
6.1 Outlook 2003 的使用	311
6.1.1 启动 Outlook 2003 和设置电子邮件账户	311
6.1.2 用 Outlook 2003 收发邮件	313
6.1.3 方便的邮件信息管理与查看	315
6.1.4 用 Outlook 2003 禁止垃圾邮件	316
6.1.5 安排工作日程	317
6.2 Project 2003 的使用	319
6.2.1 项目管理的基础知识	319
6.2.2 使用 Project 2003 简化项目管理	321
6.2.3 创建 Project 2003 项目	321
6.3 SharePoint 的使用	322
6.3.1 SharePoint 系统要求及安装	323
6.3.2 SharePoint 2003 的协同办公简介	324
6.3.3 用微软的 SharePoint 2003 进行文档协作	324
实验一 文档的创建	326
实验二 文档的编辑	328
实验三 表格的制作	329
实验四 图表和图形操作	331
实验五 文档的最后处理	333
实验六 综合练习	334
实验七 数据表的创建	339
实验八 数据表的格式化	340
实验九 Excel 工作簿的操作	342

实验十 创建以及编辑图表	344
实验十一 管理和分析数据(一)	346
实验十二 管理和分析数据(二)	348
实验十三 数据共享	350
实验十四 演示文稿制作的基本操作	351
实验十五 多媒体演示文稿的制作	352
实验十六 创建和管理数据库	354
实验十七 查询	355
实验十八 窗体	357
实验十九 数据报表与宏	359
实验二十 Access 综合实验	362
教学进度表	363

第一章 办公自动化概述

1.1 办公自动化基本概念

1.1.1 办公自动化概述

据有关资料记载,术语办公自动化(Office Automation,简称 OA)最早是由美国通用汽车公司于 1936 年提出的。20 世纪 70 年代美国麻省理工学院教授 M. C. Zisman 给出了办公自动化的定义:“办公自动化就是将计算机技术、通信技术、系统科学及行为科学应用于传统的数据处理难以处理的数量庞大且结构不明确的、包括非数值型信息的办公事务处理的一项综合技术。”

办公自动化是一门综合性的学科,涉及行政管理、电子、文秘、机械、物理等多个学科;办公自动化是一个人机信息系统,它能不断地使人们的部分办公业务活动物化于人以外的各种设备,并由这些设备与办公人员构成服务于某种目标的人机信息系统;一个完整的办公自动化系统应包括信息的采集、加工、改造、传递、存储、销毁等环节,为各级行政办公人员提供各种所需的信息。办公自动化具有文字处理、数据处理、图像处理、声音处理和通信等功能,办公自动化的任务包括事务处理、信息管理、辅助决策。

办公自动化一般分为三种类型:事务处理型、管理控制型和辅助决策型。事务处理型办公自动化是最基本的应用,包括文字处理、日程安排、函件处理、文件资料管理、编辑排版、电子报表、人事管理、财物管理以及其他事务处理。事务处理型办公自动化由计算机配置基本的办公设备、简单的通信网络、具备基本功能的软件等组成。管理控制型办公自动化主要是管理信息系统,包含事务处理型的全部功能,并利用各业务管理环节提供的基础数据,提炼出有用的管理信息,提高经营效率,降低经营风险。辅助决策型办公自动化以事务处理型和管理控制型办公系统的大量数据为基础,辅以其自有的决策模型为支持,运用科学的数学模型,以单位内外部的信息为条件,为单位领导提供决策参考和依据。

办公自动化有两种模式:个人办公自动化和群体办公自动化。个人办公自动化是指支持个人办公的计算机应用技术,包括文字处理、数据处理、电子报表处理以及图像处理技术等,一般通过使用通用的桌面办公软件,在单人单机状态下实施。群体办公自动化是支持群体间动态办公的综合办公自动化系统,其主要特征表现为网络化和智能化。

办公自动化在 20 世纪 70 年代中期随着微型机的问世得到飞速发展,逐渐形成了以计算机为中心、辅以多种办公自动化设备的人机信息系统。网络技术的普及,一些超前的、探索性的新技术不断应用在办公管理系统中,欧美等发达国家的办公自动化系统已基本实现智能化,

并以网络为基础将全球范围的信息系统结合起来,形成统一的大型信息管理系统。我国的办公自动化技术是 20 世纪 80 年代以后发展起来的,大致经历了三个阶段:第一阶段以探讨适合我国的办公自动化模式,制定办公自动化的发展规划为目标,联合生产复印机、中文文字处理机等办公设备,解决汉字的输入输出等问题。第二阶段在全国范围内有计划地开展办公自动化试点,建立起了一批国家级的办公自动化系统,办公自动化产品生产布局逐步趋于合理,同时对全国通信网进行大规模的改造,办公自动化的标准化工作也取得重大进展。第三阶段建立起了自上而下的办公自动化系统,办公自动化进入快速发展期,这一阶段出现了两大办公自动化群体,一个群体是国家投资建设的经济、科技、银行、铁路、交通、气象、邮电、电力、能源、军事、公安及国家高层领导机关等 12 类大型信息管理系统,体系完备、具有相当的规模,使中央、省(市)、中心城市基本实现了办公自动化。另一个群体是各企业、各部门自行开发或一些软件公司推出的商品化的办公自动化软件,能满足用户的特殊需要,在一些中小型单位有较大的市场。

随着技术的不断进步,新的办公自动化设备将不断涌现,人机界面将更加友好,办公自动化系统的集成技术将更加强大,多媒体技术的应用将更加普遍。可以预言,办公自动化的发展趋势将是:办公自动化设备向高性能、多功能、复合型和系统化方向发展;办公系统向数字化、智能化、无纸化、综合化方向发展;多媒体技术在办公自动化领域中的应用得到进一步扩展;网络通信在办公自动化系统中的地位进一步加强。

1.1.2 办公自动化的硬件条件

办公自动化的硬件条件是指在传统的办公用品基础上添加的现代化办公设备。传统的办公用品以笔、墨、纸、砚文房四宝和记事本、电话、钢笔、蜡版等为主;现代化的办公设备主要包括计算机、打字机、扫描仪、电话、传真机、复印机等。现代办公设备的水平与成熟程度,直接影响办公自动化系统的应用与普及。

一、现代办公设备的种类

现代办公设备主要包括下列一些类型:

1. 信息复制设备

信息复制设备主要有复印机、速印机、轻印刷系统等,可以快速产生原稿的复制品,满足一定量的原稿复制要求。这类设备具有操作简便、复制快捷、忠实原稿的特点。

2. 信息处理设备

信息处理设备包括计算机、文字处理机、打印机、图形图像处理系统等,信息经过这类设备的处理后,可以产生人们需要的、有用的结果。

3. 信息传输设备

信息传输设备主要由各种局域网和广域网、计算机、电话机、传真机等设备组成,通过信息传输设备的使用,可以加快信息传输的速度,实现资源共享,提高办公质量和效率。

4. 信息存储设备

信息存储设备包括磁盘存储系统、光盘存储系统、微缩胶片系统、摄录像设备、网络存储技术等,现代信息存储具有信息容量大、存取速度快、使用方便、保存时间长等特点,在相应的软件环境下,可以快速实现信息的检索、浏览、统计、备份等工作。

5. 其他办公辅助设备

办公辅助设备是指为了保证上述这些设备正常工作必需的设备,如稳压电源、不间断电源、碎纸机、空气调节器等辅助设备。

二、办公自动化设备的发展趋势

随着技术的进步,办公自动化设备不断向数字化、智能化、无纸化和综合化方向发展。文字、数字、声音、图形和图像等各种信息媒体都可以通过计算机及其外部设备进行处理,形成数字化的信息,这些数字化的信息为信息管理和决策支持提供了保障。办公设备的智能化主要体现在办公过程的智能化和设备自身的智能化。数字化的信息使得信息的处理、传送、保管和使用绝大多数都处在磁介质或光介质环境下,可以大量压缩信息载体的体积,降低管理成本。办公设备的综合化主要体现在,通过计算机以及网络连接各种现有的独立设备,在网络技术的支持下,充分发挥每个设备的作用,并且随着制造技术的发展,集各种功能于一身的办公设备将会逐步取代那些功能单一的设备,最为典型的案例是近年来逐步推广应用的集打印、扫描、复印、传真等多种功能于一体的多功能一体机的流行。

1.1.3 办公自动化的软件基础

办公自动化设备为信息的获取、存储和传输提供了保障,办公自动化软件则为办公信息的加工、处理,实现智能化办公、提高办公效率提供了可能。

依据不同类型、不同模式的办公自动化实现,办公自动化软件的品种各不相同,事务处理型办公自动化需要的软件有:文字处理、日程安排、函件处理、文件资料管理、编辑排版、电子报表、人事管理、财物管理等,通常可以直接利用微软或金山公司生产的 Office 套装软件,或在此基础上进行二次简单开发。管理控制型办公自动化需要在事务处理型软件的基础上,增加管理信息系统类软件,常用的通用管理信息系统有 SAP 和 ERP 软件等,特殊行业的管理信息系统还需要在通用软件的基础上进行功能扩充。辅助决策型办公自动化则以事务处理型和管理控制型办公系统的大量数据为基础,辅以特有的决策模型和相应的数学模型作支持,主要通过系统开发的方式实现,需要综合运用人工智能技术、数据库技术、地理信息技术等多种技术。

1.1.4 电子政务概述

电子政务是近年来伴随互联网的发展和运用而产生的新概念,这个概念源自美国前总统克林顿在 1992 年提出的,美国将依托信息技术使其政府成为“电子政府”(Electronic Government, E-Gov)一词。电子政务是一个广义的概念,字面上的含义是指运用电子手段实现各项政务活动。关于电子政务目前还没有统一的定义,一般认为,电子政务是指运用信息与通信技术,打破行政机关之间的界限,改进行政组织,重组公共管理,实现政府办公自动化、政务业务流程信息化,为公众和企业提供广泛、高效和个性化服务的过程。核心内容是将政府的管理和服务借助信息化手段进行集成,实现更高效、更廉洁、更务实的政府监管和服务。

电子政务内容十分广泛,简单概括为两个方面:一是政府部门内部利用先进的网络信息技术实现办公自动化、管理信息化、决策科学化;二是政府部门与用户(包括企业和公众)利用网络信息平台充分进行信息共享与服务、加强群众监督、提高办事效率、促进政务公开。依据政府工作形式可以将电子政务分为四个发展阶段:① 公文电子化;② 内部办公自动化,建立政府部门

内部办公自动化系统,达到业务流程化;③ 行政管理网络化,实现在线信息交互和网上交互式办公;④ 部门间协同工作,以业务为中心,多个政府机构利用网络平台进行协同工作。依据政府与用户交互的角度,电子政务有四种形式:① 网上信息发布,用户可以在线获取法规、办事程序条例等政务信息;② 网上信息单向流动,用户可以下载办事表格等;③ 网上信息双向互动,实现信息交互,如网上登记、信息咨询、上传表格、政府采购、招标投标等;④ 在线事务处理,涉及多个部门的业务借助网络完成处理,如网上政府审批、证照办理等。电子政务工作模式如图 1-1-1 所示。

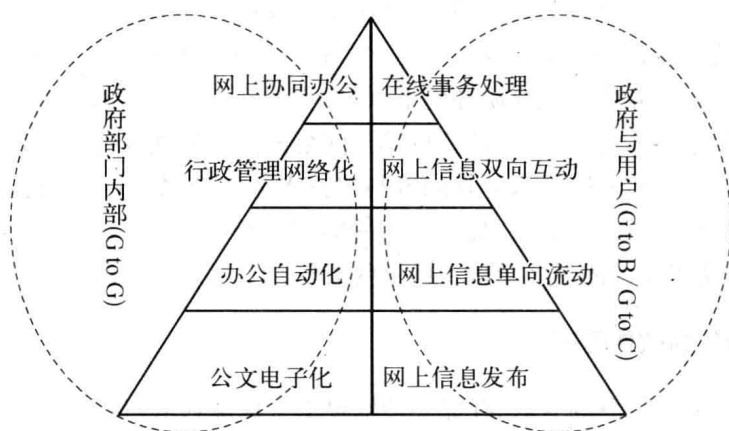


图 1-1-1 电子政务的工作模式和发展阶段

传统政务处理事务的方式是以政府各部门的职能为中心,为社会公众提供面对面的政府服务,如图 1-1-2 所示;电子政务处理事务的流程是以社会的需求为中心,政府以“政府就是

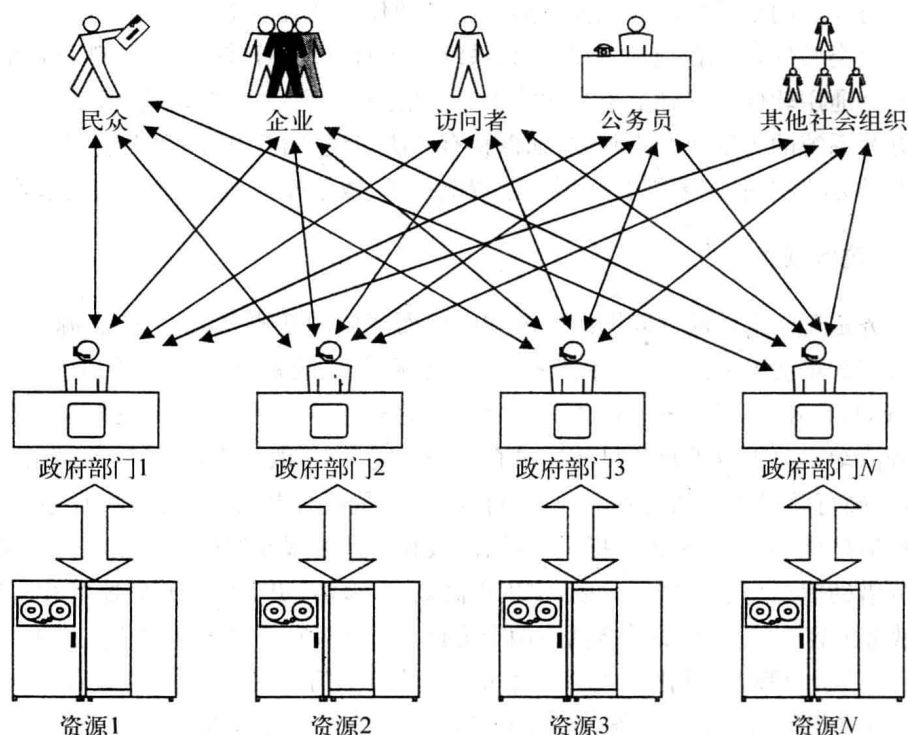


图 1-1-2 传统政务提供服务的逻辑简图