

◎ 高等学校公共管理专业精品教材

电子政务理论与实践

傅荣校◎主编

中国社会科学出版社

014033901

◎ 高等学校公共管理专业精品教材

D035.1-39

109

电子政务理论与实践

傅荣校◎主编



北航

C1721629

中国社会科学出版社

D035.1-39
109

图书在版编目 (CIP) 数据

电子政务理论与实践 / 傅荣校主编. —北京: 中国社会科学出版社,
2014. 2

ISBN 978 - 7 - 5161 - 3421 - 4

I. ①电… II. ①傅… 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(2013)第 243861 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 王 茵
责任校对 胡新芳
责任印制 王炳图

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 (邮编 100720)
网 址 <http://www.csspw.cn>
中文域名: 中国社科网 010 - 64070619
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京君升印刷有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2014 年 2 月第 1 版
印 次 2014 年 2 月第 1 次印刷

开 本 787 × 1092 1/16
印 张 23.5
插 页 2
字 数 410 千字
定 价 42.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社联系调换
电话: 010 - 64009791
版权所有 侵权必究

高等学校公共管理专业精品教材编委会

主 编：胡税根 浙江大学

副主编：周志忍 北京大学

蓝志勇 中国人民大学

倪 星 中山大学

编 委：周志忍 北京大学

燕继荣 北京大学

赵成根 北京大学

邓国胜 清华大学

杨永恒 清华大学

蓝志勇 中国人民大学

孙柏瑛 中国人民大学

唐亚林 复旦大学

朱春奎 复旦大学

顾建光 上海交通大学

朱正威 西安交通大学

吴建南 西安交通大学

林闽刚 南京大学

孔繁斌 南京大学

朱新力 浙江大学

胡税根	浙江大学
傅荣校	浙江大学
徐 林	浙江大学
谭 荣	浙江大学
米加宁	哈尔滨工业大学
杨 龙	南开大学
孙 涛	南开大学
倪 星	中山大学
岳经纶	中山大学
何艳玲	中山大学
丁 煌	武汉大学
张贤明	吉林大学
黄新华	厦门大学
姜晓萍	四川大学
张 毅	华中科技大学
王佃利	山东大学
沙勇忠	兰州大学
金太军	苏州大学
张长立	中国矿业大学
周亚越	浙江工业大学

主 编	傅荣校	
编委会	赵国俊	中国人民大学
	傅荣校	浙江大学
	周 毅	苏州大学
	王少辉	武汉大学
	王丽华	上海大学

前 言

电子政务是一个涉及领域广泛、介入角度多元，集管理、技术与法律标准规范于一体，并关联政府管理创新、公众和企业服务全覆盖的复合系统与复杂工作机制。电子政务在国外发达国家出现差不多也只是 20 年时间左右，在我国更只有短短的十几年时间，显然，这是一个认识需要不断深化、建设实践需要不断完善的新事物。

近年来，有关电子政务的教材已有数十种之多，从早期的偏重工程、技术或者偏重理论阐述的单视角的内容组织，到当今注重管理与技术结合、理论与实践相结合的内容组织，无疑是一种进步。但由于电子政务建设有关内容的时效性极强，管理创新提升、流程优化、应用系统更新、信息通信技术新运用等，都会导致电子政务建设内容的深化，因而，电子政务教材的相关内容具有动态性的特征，需要不断地进行“更新换代”，适时地反映当前电子政务发展的最新动向。因而，在这一背景之下，我们组成电子政务编委会与编写小组，进行总体建构，确定电子政务的核心内容，阐述电子政务的基本理论、中外电子政务的发展历程、政府管理创新与政府流程再造、电子政务应用系统、电子政务关键技术、政府网站与政务微博的建设与管理、政府信息资源管理、电子政务绩效评估体系及实证运用等。内容覆盖同类教材的各方面，并在我国电子政务现状描述、政府流程再造、政务微博、电子公文系统、专用政务系统介绍、政府信息资源管理、电子政务绩效评估方面，有新增内容或者深化内容，运用了最新的材料。

全书由傅荣校修订、统稿，并负责撰写第二、七章。章燕华（浙江大学）负责撰写第一、三章，潘有能（浙江大学）负责撰写第四、五章，王丽华（上海大学）负责撰写第六章，周毅（苏州大学）负责撰写第八章。赵国俊

(中国人民大学)、王少辉(武汉大学)基于书稿的四级目录基础上负责书稿的结构性审查,提出了很多非常中肯的意见与建议。教材结合当前理论与实践发展的最新情况,旨在阐述中外电子政务发展的共同规律和政府管理创新、描述电子政务建设方案、技术路径与效益评估。本教材适合用于公共管理、信息管理等有关专业本科生、研究生及 MPA 学员的教材或参考材料。

本教材在写作过程中,借鉴和参考了国内外许多专家学者的观点,并引用了一些网站相关材料,如国家行政学院电子政务研究中心网站、赛迪网、国脉电子政务网、联合国电子政务调查报告官方网站、布朗大学、新泽西州立大学纽瓦克分校、埃森哲(Accenture)咨询公司、高德纳(Gartner)咨询公司网站等,尽可能在教材的脚注与参考文献中列出,但难免有所疏漏,在此我们谨向那些提供有益材料与观点的专家学者、有关电子政务网站的辛勤建设者们表示感谢与敬意。

电子政务是一个庞大的学科群汇集领域,领域之间的跨度非常大,知识交叉与团队写作的要求非常高。由于我们时间、精力和知识所限,本教材中有些内容难免有谬误之处,敬请亲爱的读者谅解。

本教材在出版过程中,得到了浙江大学胡税根教授的大力支持,得到了中国社会科学出版社编辑王茵博士的大力帮助,在此表示衷心感谢。在写作与校稿过程中,胡蕾、罗琛、罗文武、陈琿夏、张永强等浙江大学研究生付出了不少心血,在此表示诚挚的谢意。

目 录

第一章 电子政务概述	(1)
第一节 电子政务的基本概念	(1)
一 电子政务的定义及理解	(1)
二 电子政务的主要内容	(7)
三 电子政务与其他相关概念	(9)
第二节 电子政务的产生与发展	(13)
一 电子政务产生的背景	(13)
二 电子政务的发展阶段	(17)
第三节 电子政务的基本原理	(19)
一 电子政务的应用模式	(19)
二 电子政务的基本理念	(24)
三 电子政务的主要功能	(32)
第二章 中外电子政务发展	(36)
第一节 发达国家电子政务发展历程	(36)
一 美国	(37)
二 英国	(40)
三 加拿大	(41)
四 新加坡	(42)
五 韩国	(44)
六 日本	(46)
第二节 中国电子政务发展历程	(47)

一	发展阶段	(47)
二	我国电子政务总体建设框架	(51)
三	取得成就	(55)
第三节	发达国家电子政务发展经验及其对我国的启示	(62)
一	发达国家电子政务的发展经验	(63)
二	发达国家电子政务建设经验对我国的启示	(72)
第三章	电子政务与政府创新	(78)
第一节	电子政务与政府创新的关系	(78)
一	政府创新概述	(78)
二	电子政务与政府创新的关系	(83)
三	电子政务推动政府创新的内容	(85)
第二节	电子政务与政府流程再造	(88)
一	政府流程	(88)
二	政府流程设计	(90)
三	政府流程再造	(97)
四	电子政务与政府流程再造的关系	(101)
第三节	政府流程再造的实现	(103)
一	政府流程再造工作内容	(103)
二	选择政府流程再造的模式	(108)
三	电子政务与政府流程再造案例——××市××区建设网上 办事大厅	(111)
第四章	电子政务应用系统	(118)
第一节	电子政务应用系统概述	(118)
一	电子政务应用系统的特点	(118)
二	电子政务应用系统的设计与建设	(120)
三	电子政务应用系统的发展方向与重点	(123)
第二节	通用电子政务应用系统	(125)
一	电子公文系统	(126)
二	日常工作管理系统	(131)

三 电子政务应用集成	(137)
第三节 专用电子政务应用系统例举	(140)
一 海关电子政务系统	(141)
二 税务电子政务系统	(144)
三 审计电子政务系统	(148)
四 质检电子政务系统	(151)
五 劳动和社会保障电子政务系统	(154)
第四节 “一站式”电子政务服务系统	(156)
一 “一站式”电子政务服务概述	(157)
二 “一站式”电子政务服务系统的总体架构	(158)
三 “一站式”电子政务服务系统的主要功能模块	(160)
 第五章 电子政务关键技术	(164)
第一节 XML 技术	(164)
一 XML 的发展与特点	(164)
二 XML 文档的结构	(168)
三 DTD 和 Schema	(171)
四 Namespace	(172)
五 CSS、XSL 与 XPath	(173)
第二节 数据库及数据仓库技术	(175)
一 数据库技术的产生与发展	(175)
二 数据模型	(177)
三 数据库管理系统	(180)
四 数据仓库	(183)
五 联机分析处理	(186)
第三节 数据挖掘技术	(190)
一 数据挖掘的对象与功能	(190)
二 数据挖掘方法	(193)
三 文本挖掘技术	(196)
四 数据挖掘应用案例	(201)
第四节 决策支持技术	(201)

一	决策支持系统的产生与发展	(202)
二	决策支持系统的定义与特点	(203)
三	决策支持系统的结构	(204)
四	决策支持系统的分类	(207)
第五节	信息安全技术	(209)
一	反病毒技术	(209)
二	防火墙技术	(210)
三	VPN 技术	(212)
四	加密技术	(213)
第六节	云计算技术	(215)
一	云计算技术概述	(216)
二	云计算在电子政务中的应用	(219)
第六章	政府网站与政务微博的建设与管理	(224)
第一节	政府网站概述	(224)
一	政府网站的类型	(224)
二	政府网站的功能	(233)
三	政府网站的作用	(236)
第二节	政府网站的建设	(239)
一	政府网站的建设原则	(239)
二	政府网站的建设过程	(240)
三	政府网站的建设重点	(250)
第三节	政府网站的管理	(253)
一	政府网站的管理机制	(253)
二	政府网站的管理制度	(257)
第四节	政务微博及管理	(260)
一	政务微博的含义与类型	(260)
二	政务微博的功能	(263)
三	我国政务微博的基本情况	(265)
四	我国政务微博的发展趋势与管理策略	(271)

第七章 政府信息资源及其管理	(275)
第一节 政府信息资源概述	(275)
一 政府信息资源的狭义理解	(275)
二 政府信息资源的广义理解	(277)
三 政府信息资源的基本类型	(278)
第二节 政府信息资源管理概述	(280)
一 政府信息资源管理演变发展	(280)
二 政府信息资源管理框架	(282)
三 政府信息资源管理与电子政务发展	(284)
第三节 我国政府信息资源管理	(285)
一 我国政府信息资源管理体制	(285)
二 我国电子政务环境下的政府信息资源管理缘起	(286)
三 电子政务与政府信息资源的开发利用	(287)
四 我国政府信息资源管理存在的问题	(289)
第四节 政府信息资源管理的基本环节	(290)
一 政府信息资源采集	(290)
二 政府信息资源组织	(294)
三 政府信息资源集成管理	(300)
四 政府信息资源共享利用	(302)
第五节 政务信息资源目录体系与交换体系	(305)
一 概念与标准制定	(305)
二 目录体系	(306)
三 交换体系	(309)
第八章 电子政务绩效评估	(313)
第一节 电子政务绩效评估概述	(313)
一 电子政务绩效与电子政务绩效评估基本认识	(313)
二 电子政务绩效评估的作用	(316)
三 国外电子政务绩效评估发展趋势	(319)
四 国外电子政务绩效评估经验对我国的启示	(321)
第二节 电子政务绩效评估指标体系与评估流程	(323)

一	电子政务绩效评估原则	(323)
二	电子政务绩效评估指标体系	(325)
三	电子政务绩效评估流程	(327)
第三节	国外典型电子政务绩效评估指标体系介绍	(330)
一	联合国电子政务评估指标体系	(330)
二	美国、加拿大政府电子政务绩效评估指标	(333)
三	大学电子政务绩效评估体系	(337)
四	国际咨询公司电子政务绩效评估指标体系	(339)
第四节	中国电子政务绩效评估指标体系	(344)
一	政府自评的电子政务绩效指标体系	(344)
二	第三方他评的电子政府绩效指标体系	(347)
三	政府网站评估例举	(355)
主要参考文献		(361)

第一章

电子政务概述

电子政务是信息化的产物，它起着引擎作用，推动着国家与社会其他信息化领域的建设与发展。电子政务实践在发展之中，对于电子政务的认识，包括有关概念定义、类型、阶段、应用模式、理念和功能，也是我们基于电子政务当前发展的理解，这些认识也必然会进一步深化。

第一节 电子政务的基本概念

一 电子政务的定义及理解

（一）电子政务的定义类型

电子政务源于“E - government”一词。“E - government”最早由美国前总统克林顿提出，当时主要是指电子政府。1993 年，克林顿提出了实施“永久改变美国人生活、工作和沟通方式”的“国家信息基础设施计划”（National Information Infrastructure, NII），期望运用信息技术提升人们的生活质量、提高企业的工作效率与改善政府的服务水平等。但随着 E - government 建设的推进和在政府业务中的广泛运用，电子政务逐渐成为 E - government 的主要用词了。

由于电子政务涉及诸多领域，这一概念被提出以来，国内外形成了对电子政务的不同理解，至今也没有确切、统一的电子政务含义表述。以下列举几种流行的电子政务定义。

1. 国际组织对电子政务的定义

(1) 联合国经济社会理事会 (United Nations Economic and Social Council) 将电子政务定义为, 政府通过信息通信技术的密集性和战略性的应用来组织公共管理的方式, 它旨在提高效率、增强政府的透明度、改善财政约束、改进公共政策的质量和决策的科学性, 建立良好的政府之间、政府与社会、社区以及政府与公民之间的关系, 提高公共服务的质量, 赢得广泛的社会参与度。

(2) 世界经济合作与发展组织 (Organization for Economic Cooperation and Development, OECD) 将电子政务定义为, 政府将新的信息通信技术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力来改革政府的结构和运行。

(3) 世界银行 (The World Bank) 将电子政务定义为, 政府机构使用信息技术 (广域网、互联网、移动通信) 改造政府与公众、与企业和其他政府机构的关系, 这些技术可以服务于更好地向公众提供公共服务、改进政府与产业界的互动关系、通过使公众更方便地获得信息来增加公民权利、实现更效率的政府管理。

2. 发达国家政府对电子政务的定义

(1) 美国政府将电子政务定义为, 为了更好地为企业、公众、其他政府部门和机构提供政府信息和服务, 为了改进政府的运作 (包括效益、效率、服务质量及改革), 应用互联网和其他信息通信技术的过程。

(2) 加拿大政府将电子政务定义为, 利用信息通信技术, 使加拿大人能够在任何时间、任何地点、用任何一种官方语言获取以用户为中心的、整合的服务。

(3) 日本政府将电子政务定义为, 通过在行政领域内灵活运用信息通信技术改进相应的业务和制度, 达到提高国民生活便利性、实现行政运营的简便化、高效化以及提高可信度、透明度等目标的建设行为。

(4) 韩国政府将电子政务定义为, 通过灵活应用信息通信技术, 实现行政服务的电子化, 从而使行政机构能够有效提供机构间的行政服务和面向企业和公众的服务。

(5) 新加坡政府将电子政务定义为, 应用技术提高政府服务的接入和提供水平, 从而使所有公众和企业能够从中受益。

3. 我国对电子政务的定义

2001年,国家信息化领导小组第一次会议指出,中央各部门和各级政府都要高度重视电子政务建设工作,“电子政务”这一概念在我国开始普遍运用。我国对于电子政务的定义可以分为两类:一是标准规范的定义,二是学者在论著、教材中的学术定义。

(1)《电子政务术语》(GB/T 25647—2010)将电子政务定义为,政务部门为实现政府与公民、企事业之间的信息交互,向社会提供优质、高效、透明的管理和服务,对自身的管理结构和业务流程进行梳理,运用信息技术所构建的技术系统和形成的服务体系。

(2)学术定义。学术定义比较有代表性的主要有以下几种。

电子政务是指高效、开放的政府凭借计算机技术、现代通信技术等高新技术在安全可靠的网络平台上全方位行使管理职能、开展政务活动。^①

电子政务是指国家公共部门为了提高公共事务管理效能和公共服务水平,通过运用网络信息技术与开发信息资源、重组组织结构、创新公共管理模式、优化业务流程有机结合的方式,为公共事务管理和公共服务提供新型管理模式与运行机制。^②

电子政务是政府部门利用信息通信技术行使公共服务的方式,从而挖掘政府部门的潜能,提高效率,使得政府服务不受时间、空间的限制,更好地发挥不同社会主体的权利和义务的过程,其目标是促进政府与公民、政府与企业 and 政府机构之间更加友好、便捷、透明和低廉互动。^③

电子政务是公共管理组织在政务活动中,全面运用现代信息技术和管理理论,将管理和服务通过网络技术进行集成,在互联网上实现政府组织结构和 workflows 的优化重组,超越时间、空间和部门之间的分隔限制,向社会提供优质和全方位、规范而透明、符合国际水准的管理与服务。^④

4. 本教材的定义

综合国内外的电子政务定义的内涵,本教材对电子政务的定义,做以下表

① 赵国俊:《电子政务》,电子工业出版社2009年版,第4页。

② 蔡立辉:《电子政务》,清华大学出版社2009年版,第2页。

③ 孙宇:《电子政务》,北京师范大学出版社2011年版,第26页。

④ 徐晓林、杨兰蓉:《电子政务》,科学出版社2010年版,第23页。