

档案管理
图书情报

创新丛书

胡广伟 吴云 著

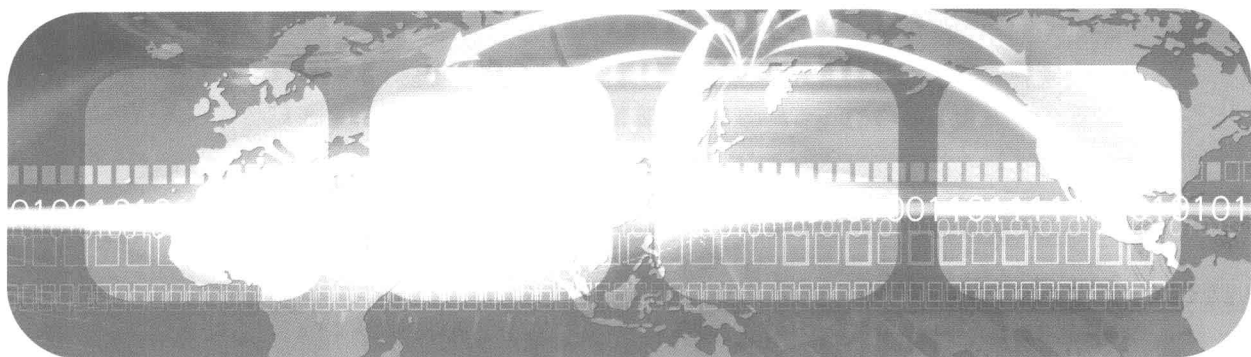
电子政务服务能力 管理理论与方法



 科学出版社

图书情报与档案管理创新丛书

电子政务服务能力 管理理论与方法



胡广伟 吴云 著

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书共由4篇17章(其中含5个案例)组成。第1篇为电子政务服务能力篇,讨论电子政务、电子政务服务、电子政务服务能力的概念、内涵、特征、结构等,并基于我国地方政府职能部门的大样本调研数据,首次报道了我国部分地区电子政务服务的发展情况。第2篇为电子政务服务能力管理的理论研究篇,讨论电子政务服务能力管理研究的基本问题、内容、方法与思路。随后从管理、环境、人力资源以及运营等方面梳理了影响电子政务服务能力的主要因素,为其服务能力管理工作明确了对象;路径分析则通过数理方法明确了影响要素之间的逻辑关系,为制定科学的管理方法提供了参考。第3篇为电子政务服务能力管理的方法及工具篇,主要是对电子政务服务能力管理的国际实践进行系统梳理,并基于国际实践研究了适合我国管理文化的电子政务服务能力管理相关的概念、活动、流程及构建了基于能力成熟度的电子服务能力管理方法与工具。第4篇为案例篇,开发了5个典型案例,对电子政务服务能力管理方面的具体应用进行示范性研究,试图为研究与实践者提供更为鲜活的素材。

本书适合信息管理、公共管理、电子政务、电子商务等相关专业本科、研究生参阅,也适合学术与实践界从事科学研究、系统开发以及业务管理等相关工作的人士参考。

图书在版编目(CIP)数据

电子政务服务能力管理理论与方法 / 胡广伟, 吴东著. —北京: 科学出版社, 2014. 1

(图书情报与档案管理类)

ISBN 978-7-03-039026-4

I. ①电… II. ①胡… ②吴… III. ①电子政务-社会服务-能力-行政管理-研究 IV. ①D035. 1-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第257761号

责任编辑: 李 敏 刘 超 / 责任校对: 鲁 素

责任印制: 钱玉芬 / 封面设计: 王 浩

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码: 100717

http://www.sciencep.com

双青印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2014年1月第一版 开本: 787×1092 1/16

2014年1月第一次印刷 印张: 24 1/4 插页: 2

字数: 600 000

定价: 128.00元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

总 序

图书情报与档案管理作为独立的一级学科，如何在激烈的竞争环境中生存、扬弃、发展、创新，探索出一条既符合学科发展规律，又与社会、经济、科技和文化发展与时俱进的学科发展道路，是一代又一代图书情报与档案管理人光荣而神圣的使命。

南京大学信息管理系作为我国图书情报与档案管理学科的重要教学和研究阵地，从20世纪20年代创建伊始就一直以培养人才、创新科研、服务社会为历史使命。80多年来，已毕业的6000多名南京大学信息管理系学子遍及海内外图书资讯服务机构，以及文教、传播及其他行业。

图书情报与档案管理学科的发展承载着先辈的学术寄托，从创建图书馆学科肇始，学科先辈就在为争取独立学科地位、构建自身核心理论及扩大教育规模而努力。图书情报与档案管理获得一级学科地位后，仍然面临“大学科观”与“小学科观”、“图书馆业务中心论”与“情报分析与服务中心论”等不同的学科发展路径争论。20世纪90年代以来，又面临紧跟计算机科学、互联网技术发展，适应工商管理需求的巨大挑战。

走向国际化、建成世界一流大学是南京大学的既定战略目标。南京大学信息管理系近日被批准加入国际iSchools图书情报教育联盟，这是我系推进国际化战略所迈出的坚实一步。从国际上看，2000年美国图书情报教育联合会就指出，图书情报教育的服务场景和核心技能正发生深刻蜕变，以数字环境和学科融通为特征的创新更为显著；美国图书馆学会也发现，美国所有图书情报学院开设的课程越来越多地围绕信息科学的前沿展开，充分体现了图书情报与档案管理学科的创新特征；2002年在意大利帕尔玛召开的“图书馆和情报研究国际化”研讨会和在赛萨洛尼基达成的“欧洲图书情报学教育重整和适应标准”，以及2003年在波茨坦召开的“应对变化——图书情报学教育管理变革”研讨会和随后推进的“博洛尼亚进程”均反映了学科内涵的跨学科发展与融合发展趋势。

国内外同行皆认为图书情报与档案管理学科目前仍然属于学科范式急剧“转型”阶段。因此，在学科范式和探索中，必须以学科创新为前提和己任。南京大学信息管理系历来致力于学科前沿与社会服务的有机融合，其学科与期刊评价、数字图书馆技术、数字出版教育、数字人文阅读、信息系统采纳、信息用户行为、保密科技、档案信息资源建设等领域在国内外具有重要影响力。

含英咀华悟真知，南京大学信息管理系汇集了全系最新、最具影响力的一批科研成果，通过编写出版《图书情报与档案管理创新丛书》，既向国内外学者汇报南京大学信息

管理系的科研进展，也想与国内外同行相互切磋，共同为图书情报与档案管理学科的发展贡献绵薄之力。创新是一个持续的过程，我们也希望通过国家“985”工程等平台的支持，以《图书情报与档案管理创新丛书》为载体，催生更多学术成果，将图书情报与档案管理学科的学术创新精神延续传承。

古曰：“周虽旧邦，其命维新”^①。仅以创新为旨向，以《图书情报与档案管理创新丛书》为形式，诉予大家同仁，是为志，亦以为序。

孙建军

2011年8月于南京大学

^① 引自《诗经·大雅·文王》

前 言

经过近三十年的发展，世界各国政府电子政务的应用已从一种创新型的、战略性的选择转变为日常工作手段，也为公众、企业以及其他组织获取公共服务构建了一条低成本、高效率的途径。联合国经济和社会事务部（UNDESA）、世界银行（WB）、世界经济合作与发展组织（OECD）等国际权威机构的研究均指出，电子政务服务是电子政务应用的核心，也是政府信息化深度应用的核心目标之一。

在我国，基于构建“服务型政府”的战略导向，各级政府相继出台了相应的政策文件来推进与规范电子政务服务的发展，特别是2006年《国家电子政务总体框架》（国信〔2006〕2号）的发布，2008年《政府信息公开条例》、《政务信息资源目录体系》、《政务信息资源交换体系》的实施，以及2012年《国务院关于大力推进信息化发展和切实保障信息安全的若干意见》（国发〔2012〕23号）文件的导向，均把电子政务服务系统建设列为电子政务发展的重点任务，力倡“应用下移、服务落地”，将政府服务职能建设落到实处。

2006年，监察部开始在各级政府行政服务领域全面推行电子监察系统，以全面促进地方政府电子服务效能的提升。在应用实践上，自2007年始，江苏省基于“顶层设计”的指导思想，自省级政府职能部门到各区、县乃至村、镇、社区，以“权力阳光”为落脚点，建立了行政权力网上公开透明运行系统。至2012年，该系统通过“事实说话，数据为证”的考核机制，有效地将行政权力置于“阳光编制的樊笼”之内，既起到了公开透明的作用，又规范了权力行使的空间，为“应用下移、服务落地”做好了数据上的准备。上海、北京、香港等城市正不断尝试最新技术成果，如虚拟现实技术、移动政务技术、电子社区模式技术等，通过更形象、更人性化的方式，提供了便捷、实用的电子服务。

但就国际横向比较而言，我国电子政务服务水平的排位还比较靠后。联合国2012年统计报告显示，我国电子政务服务水平在其193个成员国中列第62位。中国互联网信息中心2010年报告亦显示，与我国网民数量急剧增长的态势不相适应，仅有少量（0.3%）的互联网用户使用电子政务服务。大多实证研究也表明，公众和企业是否愿意使用电子政务服务，主要取决于电子政务服务能力（效率、安全、权威、互动性、可见性等）的高低。我们在2008年进行问卷调查时也发现：人们不使用电子政务服务的主要原因是认为其服务水平仍劣于传统服务方式，如办事流程不完整、操作复杂、访问困难、安全隐患等问题广泛存在。

与此同时，随着信息与通信技术（ICTs）的发展，第三代移动通信、虚拟现实、云计算、物联网等技术的应用日臻成熟，为电子政务服务的应用注入了新的活力。随之而来的是，公众对政府公共服务需求的日益增加与服务能力供给不足之间的矛盾变得更加突出。这对电子政务服务能力的研究工作提出了迫切的要求，也体现了我国政府部门电子服务水

平不断提高的内生性需求。另外，在国际上日益重视通过发展与应用电子政务来提高政府服务能力以及我国大力促进服务型政府建设的背景下，通过研究影响我国地方政府职能部门电子政务服务能力形成、培育与提升的因素，是电子政务服务能力管理的基础性研究工作。并在此基础之上，研究电子政务影响因素的控制方法，制定培育、提升电子政务服务能力的路线。而后，建立评价、培育和提升电子政务服务能力的工具，形成具有理论与现实价值的电子政务服务能力管理理论与方法。在科学应用的基础上，使电子政务服务能力服务得以持续提升，让巨额投资形成的信息化能力得以释放。

本书共由4篇17章（含5个案例）组成。第1篇为电子政务服务能力篇，包含3章内容，按照概念由宽到窄、由抽象到具体的逻辑组织。第1章讨论电子政务相关的内容，包括发展动力、概念、内涵、类型以及研究进展，是后续各章内容的基础。第2章介绍了电子政务服务的概念、应用模型、适用领域、特性、内容、供给条件、规划方法，以及研究进展。第3章更进一步、也更加具体地对电子政务服务能力的概念、结构进行了讨论，并基于我国地方政府职能部门的大样本调研数据，首次报告了我国部分地区电子政务服务的发展现状。

第2篇为电子政务服务能力管理的理论研究篇，共由6章内容组成。第4章提出了电子政务服务能力管理研究的诸多问题，并基于此概括出主要的研究内容、研究方法，梳理出一条研究思路，为推动本领域的研究抛砖引玉。随后的数章重点对第4章中有关影响因子的问题进行较为系统的探讨，从公务人员感知到的面向公众、企业的服务能力，即“外显服务能力”的视角构建电子政务服务能力的测评模型，为测评电子政务服务能力构建了一套工具。基于此，第6章研究了战略管理对电子政务服务能力的影响与影响路径，为制定服务能力战略管理工作的思路提供了实证基础。第7章和第8章研究了人因要素和业务整合对电子政务服务能力的影响与影响路径。第9章则应用多种统计分析方法，从多个视角对电子政务服务能力的影响因子进行了分析，与相应专题的探索相互支持、相互印证。本篇的工作，从管理、环境、人力资源以及运营等方面梳理了影响电子政务服务能力的主要因素，为其服务能力的管理工作明确了对象；路径分析则通过数理方法明确了影响要素之间的逻辑关系，为制定科学的管理方法提供了参考。

第3篇为电子政务服务能力管理的方法及工具篇，包括3章内容，主要是对电子政务服务能力管理的国际实践，以及基于国际实践构建的管理方法进行讨论。第10章通过导入目前最典型的IT管理框架与管理模型，对有关电子政务及服务能力描述、测量、提升的主流方法进行梳理，并在后续章节提出相应的管理方法。第11章主要基于信息技术基础设施库（ITIL）思想与方法对电子政务服务能力管理相关的概念、活动、流程进行概要阐述。第12章通过归纳理论与实践界有关电子政务服务能力管理实践工作经验，从面向政府部门内部（内生、内隐）的、基础的能力评估与管理，以及面向社会服务（外部、公共）的、应用层面的外显能力的评估与管理两个视角，对基于成熟度的电子服务能力管理方法与工具进行详细阐述。

第4篇为案例篇，选择5个案例，对电子政务服务能力管理方面5个典型的应用进行系统整理与分析，试图为研究与实践者提供更为鲜活的素材。

电子政务的建设与应用正处在突破体制瓶颈的关键时刻。以江苏为例，通过“权力阳

光”的应用，初步建立起以“三个全覆盖”、“三个融合”为标志的行政权力、业务数据资源交换平台，为下一步服务型政府的落地做好了数据准备。不管学术界还是实践界，均蓄势待发，为电子政务服务的实质性应用献计献策。在此背景下，著者希望通过本书的推出，为电子政务服务能效的管理与提升提供一些思路。本书从理论到应用系统讨论了电子政务、电子政务服务以及电子政务服务能力管理的相关理论、方法与案例，适合信息管理、公共管理、电子政务、电子商务等相关专业本科生、研究生参阅，也适合学术与实践界从事科研、开发及管理等相关工作的人士参考。

本书的完成得到南京大学苏新宁教授、沈固朝教授、孙建军教授以及清华大学孟庆国教授的指导与帮助；在研究数据收集工作上，得到江苏省发展和改革委员会、江苏省信息中心、江苏省科技厅及南京大学、中国科学技术大学、浙江大学、北京大学、厦门大学、四川大学、武汉大学、新疆大学等 28 所大学 MPA 教学单位专家、学者、教师的大力支持，著者在此表示诚挚的谢意！对丁锐、王婷、王婧、官佳琪、蒋婉洁、陈元水、吴夙慧等同学在相关研究工作中付出的努力与辛勤的工作表示感谢！

本书的出版得到南京大学“985”三期工程的资助，还得到国家自然科学基金青年基金（编号：70803018）、江苏省社会科学基金项目（编号：12TQB008）、江苏省教育厅高校哲学社科重点项目（编号：2010ZDIXM019）以及教育部“新世纪优秀人才支持计划”的资助。特此致谢！

胡广伟

2013 年 6 月于南大逸夫馆

目 录

总序
前言

第1篇 电子政务服务能力

第1章 电子政务	3
1.1 电子政务发展的动力	3
1.1.1 社会环境变化的要求	3
1.1.2 政府自身发展的需要	6
1.1.3 信息技术的发展为其提供了条件	8
1.2 电子政务的概念与内涵	8
1.3 电子政务的模式	9
1.4 电子政务的研究范畴与进展	9
1.4.1 电子政务概念的界定	10
1.4.2 电子政务相关模型的研究	11
1.4.3 电子政务管理方法方面的研究	13
1.4.4 电子政务应用对政府组织变革影响的研究	14
1.4.5 电子政务在政治领域应用情况的研究	15
1.4.6 电子政务相关法律与政策的研究	15
1.4.7 电子政务应用安全的研究	16
1.4.8 电子政务应用绩效的研究	16
1.4.9 电子政务评价方法的研究	17
1.5 本章小结	19
第2章 电子政务服务	20
2.1 电子政务服务的概念	20
2.2 电子政务服务应用模型	20
2.3 电子政务服务适用的领域	22
2.3.1 按公共服务属性分析电子政务服务的应用领域	22
2.3.2 我国电子政务服务的应用领域	24
2.4 电子政务服务的特性	25
2.4.1 从公共服务的角度看电子政务服务特性	25

2.4.2	从电子角度看电子政务服务特性	26
2.5	电子政务服务的内容	28
2.5.1	电子政务服务内容分析框架	28
2.5.2	电子政务服务的内容	31
2.6	电子政务服务供给的条件	37
2.6.1	信息服务实现所需具备的基本条件	37
2.6.2	事务服务实现需要具备的基本条件	38
2.6.3	参与服务实现需要具备的基本条件	40
2.7	电子政务服务内容规划的过程与方法	41
2.7.1	明确部门应提供的公共服务类型及内容	41
2.7.2	明确部门可以提供的电子政务服务类型及内容	42
2.7.3	制定提供电子政务服务内容的具体方案	43
2.8	电子政务服务的研究范畴与进展	43
2.9	本章小结	47
第3章	电子政务服务能力	48
3.1	电子政务服务能力的概念	48
3.1.1	能力	48
3.1.2	服务能力	50
3.1.3	电子政务服务能力	52
3.2	电子政务服务能力的结构	53
3.2.1	外部视角的电子政务服务能力	53
3.2.2	内部视角的电子政务服务能力	54
3.3	电子政务服务能力现状	56
3.3.1	总体情况	57
3.3.2	信息服务能力 (ISC) 现状	59
3.3.3	事务服务能力 (TSC) 现状	59
3.3.4	参与服务能力 (PSC) 现状	60
3.3.5	服务提供能力 (SDC) 现状	61
3.3.6	按需应变能力 (ODC) 现状	62
3.3.7	电子政务服务能力 (EGSC) 现状	63
3.4	本章小结	64

第2篇 电子政务服务能力管理的理论研究

第4章	电子政务服务能力管理的研究方法	69
4.1	电子政务服务能力管理研究的问题	69
4.1.1	电子政务服务能力的内涵	69
4.1.2	电子政务服务能力的结构	70

4.1.3	电子政务服务能力的影响因素	71
4.1.4	对电子政务服务能力进行识别、测量、诊断与评估	71
4.1.5	电子政务服务能力的获得、培育与提升	73
4.1.6	构建电子政务服务能力评估、认证标准与工具	74
4.2	我国电子政务服务能力研究的内容	74
4.2.1	主要内容	74
4.2.2	关键环节	75
4.3	电子政务服务能力管理的相关研究方法	76
4.3.1	领域主要研究视角	76
4.3.2	研究方法	78
4.4	电子政务服务能力管理的研究思路	79
4.5	本章小结	81
第5章	电子政务服务能力测评模型研究——专题研究之一	83
5.1	电子政务服务能力测评模型的构建	83
5.1.1	服务内容维	84
5.1.2	服务方法维	85
5.1.3	应变能力维	86
5.2	数据收集与整理	87
5.2.1	问卷设计	87
5.2.2	数据收集	87
5.2.3	数据整理	88
5.3	电子政务服务能力测评模型的结构检验	88
5.3.1	模型的探索性检验	89
5.3.2	观测模型的验证	90
5.3.3	结构模型的验证	91
5.4	电子政务服务能力组分之间的关系分析	93
5.4.1	五个部分间的关系分析	93
5.4.2	三个维度间的关系分析	94
5.5	本章小结	94
第6章	战略管理对电子政务服务能力的影响路径研究——专题研究之二	96
6.1	研究模型及假设	97
6.1.1	电子政务服务能力测评模型	97
6.1.2	电子政务战略管理对服务能力的影响路径模型及假设	98
6.2	数据收集与整理	99
6.2.1	问卷设计	99
6.2.2	数据收集	99
6.2.3	数据整理	100

6.3	模型的检验与路径分析	101
6.3.1	测量模型的检验	101
6.3.2	结构模型的检验	103
6.3.3	路径分析	103
6.4	本章小结	104
第7章	人因要素对电子政务服务能力的影响机制研究——领导、团队、下属的视角： 专题研究之三	105
7.1	理论回顾	105
7.1.1	领导意愿	105
7.1.2	团队认同与下属认同	106
7.2	研究假设推演及相应模型	106
7.2.1	电子政务服务能力测评模型	106
7.2.2	领导意愿、团队认同、下属认同对电子政务服务能力的影响关系及假设	107
7.2.3	领导意愿、团队认同、下属认同对电子政务服务能力的影响路径模型	109
7.3	数据收集与整理	109
7.3.1	数据收集	109
7.3.2	数据整理	110
7.4	模型的检验与路径分析	110
7.4.1	测量模型的检验	111
7.4.2	结构模型的检验	112
7.4.3	路径分析	113
7.5	分析与讨论	114
7.6	本章小结	116
第8章	业务整合对电子政务服务能力的影响路径研究——专题研究之四	118
8.1	业务整合及其类型	118
8.2	业务整合测评模型	120
8.2.1	横向整合与纵向整合	120
8.2.2	协作意愿	121
8.2.3	协作程序	121
8.2.4	信息资源共享就绪度	122
8.2.5	组织协作就绪度	122
8.3	业务整合对电子政务服务能力的影响	123
8.3.1	纵向整合与电子政务服务能力	123
8.3.2	横向整合与电子政务服务能力	124
8.4	模型的检验与路径分析	125
8.4.1	测量模型的检验	125
8.4.2	结构模型的检验	126
8.4.3	路径分析	126

8.5 本章小结	127
第9章 电子政务服务能力影响因素全模型研究——探索性分析的视角：研究专题之五	129
9.1 数据来源	129
9.2 数据分析方法	129
9.3 组织管理因素	129
9.3.1 描述性分析	129
9.3.2 探索性因子分析	130
9.3.3 聚类分析	133
9.3.4 回归分析	133
9.4 组织环境因素	135
9.4.1 描述性分析	135
9.4.2 探索性因子分析	138
9.4.3 聚类分析	140
9.4.4 回归分析	141
9.5 电子政务服务能力管理的必要性与可行性分析	143
9.6 本章小结	144

第3篇 电子政务服务能力管理的方法及工具

第10章 电子政务服务能力管理的国际实践	147
10.1 国际相关实践	147
10.2 软件能力成熟度模型	148
10.2.1 软件能力成熟度模型 (CMM)	148
10.2.2 软件能力成熟度模型集成 (CMMI)	150
10.3 IT架构模型	153
10.3.1 信息技术基础设施库 (ITIL)	153
10.3.2 信息及相关技术控制目标 (COBIT)	154
10.4 政府总体框架	156
10.4.1 电子政务互操作框架 (E-GIF)	156
10.4.2 联邦企业架构 (FEA)	159
10.4.3 澳大利亚政府互操作框架 (AGIF)	162
10.4.4 服务提供能力模型 (SDCM)	163
10.5 电子政务能力模型、管理方法与工具	167
10.5.1 加拿大电子政务能力自查工具	167
10.5.2 美国IT架构能力成熟度模型	168
10.5.3 智利电子政务成熟度模型	170
10.5.4 联合国电子政务成熟度模型	175

10.6	本章小结	178
第 11 章	基于 ITIL 的电子政务服务能力管理方法	180
11.1	电子政务服务能力管理概述	180
11.1.1	相关概念	180
11.1.2	相关活动	182
11.2	电子政务服务能力管理	190
11.2.1	电子政务服务能力管理的内涵	190
11.2.2	电子政务服务能力管理的过程	191
11.2.3	电子政务服务能力管理的目标	193
11.2.4	电子政务服务能力管理的效益	193
11.3	电子政务服务能力管理的流程与主要活动	194
11.3.1	管理流程	194
11.3.2	主要活动	197
11.4	电子政务服务能力管理流程控制	200
11.4.1	关键成功因素和绩效指标	200
11.4.2	管理报告	200
11.4.3	职责和角色	201
11.5	电子政务服务可用性管理	201
11.5.1	可用性管理概述	201
11.5.2	可用性管理流程	203
11.5.3	可用性管理活动	205
11.5.4	可用性管理控制	209
11.6	电子政务服务安全管理	209
11.6.1	安全管理概述	209
11.6.2	安全管理的活动	213
11.6.3	安全管理的流程控制	216
11.7	电子政务服务能力的可持续性管理	217
11.7.1	可持续性管理概述	217
11.7.2	持续性管理的活动	218
11.7.3	持续性管理的流程控制	224
11.8	成本和可能产生的问题	224
11.8.1	成本	224
11.8.2	可能产生的问题	226
11.9	本章小结	228
第 12 章	面向能力成熟度的电子政务服务能力管理方法与工具	229
12.1	管理目标与管理工具	229
12.2	电子政务服务能力成熟度模型	230
12.2.1	成熟度模型的结构	230

12.2.2	成熟度等级的划分	231
12.2.3	组织维及其关键要素	232
12.2.4	成熟度作用域	233
12.2.5	成熟度关键变量	233
12.3	电子政务服务能力管理的战略	233
12.3.1	战略、运营需求和项目组合	233
12.3.2	项目复杂度和组织能力	237
12.3.3	项目复杂度与组织能力之间的映射	237
12.4	能力成熟度评估	239
12.4.1	能力成熟度评估机制	239
12.4.2	评级概要图	239
12.5	结果计算及校验	239
12.5.1	能力成熟度评估结果计算	239
12.5.2	能力成熟度评估结果的校验	240
12.5.3	成熟度属性	241
12.5.4	推荐行动的逻辑	242
12.5.5	外包的能力要求及其对评估的影响	243
12.5.6	机会综述表	245
12.5.7	机会进度表	245
12.6	评估结果报告	245
12.7	部门 ICT 路线评估	246
12.8	项目组合管理框架	247
12.8.1	项目组合管理概要	247
12.8.2	项目组合管理过程	248
12.8.3	项目组合管理战略	249
12.8.4	项目组合管理的组织	251
12.8.5	项目组合的信息资源	252
12.8.6	项目组合分析	252
12.9	项目群管理	253
12.9.1	项目群管理概要	253
12.9.2	项目群的范围与管理	254
12.9.3	项目群规划	256
12.9.4	项目群执行管理	258
12.9.5	项目群绩效控制	259
12.9.6	项目群终止	260
12.10	本章小结	260

第4篇 电子政务服务能力管理的典型案例剖析

第13章 案例1：香港电子签章服务绩效——领导和利益相关人的影响 ·····	265
13.1 香港电子签章服务的建设背景·····	265
13.1.1 香港政务信息化发展历程·····	265
13.1.2 香港电子政务平台·····	266
13.1.3 香港电子签章服务·····	268
13.2 香港电子签章服务的组织影响因素·····	273
13.2.1 香港电子签章服务组织影响因素的理论框架·····	273
13.2.2 香港电子签章服务绩效影响因素模型·····	275
13.2.3 研究设计和数据分析方法·····	276
13.2.4 案例分析结果·····	277
13.3 香港电子签章服务影响因素研究的意义·····	279
第14章 案例2：“中国上海”——透明、亲民的服务窗口 ·····	281
14.1 “中国上海”服务窗口的建设背景·····	281
14.2 “中国上海”服务窗口优化管理方案·····	281
14.2.1 “中国上海”平台的系统环境·····	281
14.2.2 平台运维中面临的问题·····	282
14.2.3 运维优化的解决方法·····	282
14.2.4 运维方案的优点·····	282
14.2.5 方案的具体实施·····	283
14.2.6 运维方案的运行效果·····	283
14.3 “中国上海”网上服务窗口的主要功能·····	284
14.3.1 网上办实事·····	284
14.3.2 网上促实效·····	284
14.3.3 网上听实话·····	285
14.4 “中国上海”服务窗口的四大核心任务·····	285
14.4.1 政务：拓展网上办事·····	285
14.4.2 服务：提供便民服务·····	286
14.4.3 公开：发布权威消息·····	286
14.4.4 沟通：构建互动渠道·····	287
14.5 “中国上海”服务窗口的不足与建议·····	287
14.5.1 加大宣传推广，提高社会公众认知度和认可度·····	287
14.5.2 进一步研究和完善评估方法·····	288
14.5.3 加强资源整合，提高服务能力·····	288
14.6 “中国上海”服务窗口的应用经验·····	289

第 15 章 案例 3：跨部门信息共享和业务协同的试点——长春市	290
15.1 长春市跨部门信息共享和业务协同试点的背景	290
15.2 长春市政务信息资源目录体系的系统架构	291
15.2.1 信息库系统	291
15.2.2 目录内容服务系统	291
15.2.3 跨部门信息共享系统功能实现	292
15.2.4 政务信息资源目录体系的建设及应用	293
15.3 长春市政务信息资源目录体系的应用实例	294
第 16 章 案例 4：国内外贸易服务的门户——中国商务部网站	296
16.1 中国商务部服务门户的建设背景	296
16.1.1 中华人民共和国商务部	296
16.1.2 公共商务信息服务建设	296
16.2 中国商务部服务门户的建设概况	297
16.2.1 网站功能和定位	297
16.2.2 网站内容组织模式	300
16.2.3 内容发布模式	303
16.2.4 管理、运营分离	305
16.3 中国商务部服务门户的项目进展	305
16.3.1 改版情况	305
16.3.2 建设与应用成果	308
16.4 中国商务部服务门户建设的问题和建议	310
16.4.1 应用中发现的主要问题	310
16.4.2 改进服务能力的建议	311
16.4.3 商务服务网站的推广	311
第 17 章 案例 5：三级联动的社会保障服务电子化——“金保工程”	313
17.1 电子社会保障服务工程的建设背景	313
17.1.1 金保工程	313
17.1.2 金保工程的实施背景	313
17.1.3 金保工程的重要意义	313
17.1.4 金保工程的指导思想	314
17.1.5 金保工程的建设目标	314
17.2 电子社会保障服务系统的建设过程	314
17.2.1 金保工程的建设要求	314
17.2.2 电子社会保障服务系统的主要任务	316
17.2.3 电子社会保障服务系统的总体构架	317
17.3 金保工程进展情况	324
17.3.1 2003 年金保工程进展情况	324
17.3.2 2005 年金保工程进展情况	325