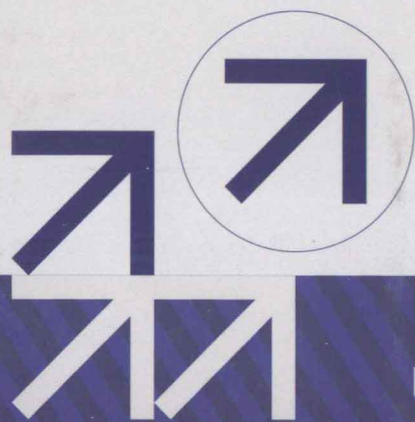


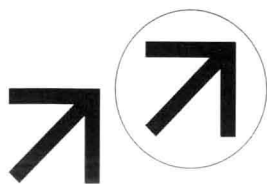


G2G电子政务的 协同效率改进研究

The Improvement on Collaborative
Efficiency of G2G e-Government

樊博 著

清华大学出版社



G2G电子政务的 协同效率改进研究

The Improvement on Collaborative
Efficiency of G2G e-Government

樊博 著

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书从理论和实证两个维度,开展应用导向型的综合研究。针对我国政府管理体制以及电子政务信息资源共享的现实需求,在国内首次从交叉学科的理论视角,研究 G2G 电子政务的动力机制及推进方法。选取国内政府电子政务成功案例开展实证研究,经过大量的调研和计算,科学地归纳分析出 G2G 电子政务的协同效率改进方法。本书主要研究政府信息共享和政务协同的实现方式、推进机制和效率改进,为我国电子政务建设提供参考方案。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

G2G 电子政务的协同效率改进研究 / 樊博著. --北京:清华大学出版社, 2013

ISBN 978-7-302-33475-0

I. ①G… II. ①樊… III. ①电子政务—研究 IV. ①D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 190331 号

责任编辑:周 菁

封面设计:焦 燕

责任校对:王荣静

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

网址: <http://www.tup.com.cn>,

地址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:148mm×210mm 印 张:8 字 数:160 千字

版 次:2013 年 10 月第 1 版 印 次:2013 年 10 月第 1 次印刷

定 价:40.00 元

产品编号:054991-01

摘 要

近年来,我国各级政府纷纷投入巨资,兴建了各自的电子政务系统,然而由于缺乏统一的顶层设计和标准规划,结果导致出现大面积的“信息孤岛”和“重复建设”现象。电子政务的宗旨是要以社会公众的需求为中心,消除由于部门职能信息割据而造成的低质量社会服务和管理,使上下级政府之间、不同政府部门之间能够在信息资源按需共享的条件下,实现跨组织的、高效率的网络政务协同。我国政府的组织架构是纵向层级制和横向职能制的二元矩阵结构,条块分割和部门利益导致政府部门对信息资源的垄断,已经成为推进电子政务的最大障碍。

国内外对于电子政务理论与实践方面已经有了长足的发展,围绕 G2G 电子政务的解决措施,开展了管理学、法学、信息情报学、行政学等多学科、多角度的研究。国外电子政务理论与实践虽然比较成熟,但主要是西方政府体制下的信息资源管理理论。政府运行体制的巨大差异决定着电子政务建设路径的不同,这些成果虽然对我国具有一定的借鉴意义,但不能简单移植到中国。国内虽然初步积累了一批研究文献,但是其广度和深度还存在不足,研究视角也很单一。

本书从理论和实证两个维度,开展应用导向型的综合研究。针对我国政府管理体制以及电子政务信息资源共享的现实需求,在国内首次从交叉学科的理论视角,研究 G2G 电子政务的动力机制及推进方法。选取国内政府电子政务成功案例开展实证研究,经过大量的调研和计算,科学地归纳分析出 G2G 电子政务的协同效率改进方法。

电子政务不是信息技术与传统政务的简单叠加,不是用先进的信息技术去描述落后的政府业务模式,而是一场深远的政府革命。电子政务的实质是基于信息共享的政务协同,产生这场变革的根本动力就是开放式网络带来的政府信息资源共享。因此,本书的研究成果将为我国电子政务建设提供理论依据,为打破信息孤岛,消除重复建设、推进政务协同,实现服务型的电子政务提供可行的解决方案。

关键词: G2G;动力机制;推进方法;电子政务;协同效率

目 录

第一篇 G2G 电子政务的基本研究视角

第 1 章 绪论	3
1.1 研究背景	4
1.1.1 服务型政府的背景	4
1.1.2 电子政务的背景	5
1.2 研究意义	6
1.2.1 政府信息资源共享是产生政务 协同效率的关键	6
1.2.2 政府信息资源共享是构建节约型 政府的关键	6
1.2.3 政府信息资源共享是优化社会 服务的关键	7
1.2.4 政府信息资源共享是科学决策 的关键	7
1.3 文献综述	8
1.3.1 理论研究现状	8

1.3.2 实践发展现状	10
1.4 研究定位	12
1.4.1 G2G 电子政务	12
1.4.2 G2B 电子政务	13
1.4.3 G2C 电子政务	14
1.4.4 本书定位	14
1.5 本书结构	15
1.5.1 研究的总体框架	15
1.5.2 研究的主要内容	15
1.6 本书创新	20
本章参考文献	23
第 2 章 顶层设计视角下的 G2G 电子政务研究	27
2.1 电子政务顶层设计的理论综述	28
2.1.1 顶层设计的基本概念	28
2.1.2 电子政务顶层设计模型的框架	29
2.1.3 顶层设计的驱动模式	32
2.2 顶层设计与 G2G 电子政务研究	39
2.2.1 G2G 电子政务的现实背景	40
2.2.2 电子政务的顶层设计	40
2.2.3 顶层设计视角下的电子政务研究	45
2.3 结论	51
本章参考文献	51

第二篇 G2G 电子政务的动力机制研究

第 3 章 G2G 电子政务的动力机制需求因素研究	57
3.1 引言	57
3.2 研究背景	58
3.2.1 电子政务的成熟度模型	58
3.2.2 中国城市电子政务成熟度的 初步判断	60
3.3 协同型电子政务的动力因素识别	61
3.3.1 理论模型的构建	61
3.3.2 数据的采集	64
3.3.3 模型变量的度量	72
3.4 动力机制模型的实证结果分析	76
3.5 结论	77
本章参考文献	79
第 4 章 面向 G2G 电子政务任务的管理机构 重组研究	87
4.1 引言	88
4.2 利益相关者的模型分析	89
4.3 中国城市信息化管理机构再造的实证分析	98
4.4 结论	103
本章参考文献	104

第 5 章 政府部门电子政务成熟度的评估方法研究 ... 106

5.1 引言	107
5.2 文献综述	110
5.2.1 电子政务发展阶段模型	110
5.2.2 电子政务的绩效标杆法	111
5.3 电子政务发展成熟度模型的设计	113
5.4 电子政务发展成熟度指标的研究方法	118
5.4.1 研究 1:指标的设计开发	118
5.4.2 研究 2:探索性因子分析	120
5.4.3 研究 2:分析结果	122
5.4.4 研究 3:验证性因子分析	125
5.4.5 研究 3:分析结果	125
5.5 电子政务发展成熟度指标的应用研究	128
5.5.1 指标维度的初步评估	129
5.5.2 指标维度的深入分析	132
5.6 结论	135
本章参考文献	137

第三篇 G2G 电子政务的推进方法研究

第 6 章 G2G 电子政务协同效率改进的影响

因素研究	151
6.1 引言	152
6.2 文献综述	154

6.2.1	信息技术、信息共享和流程再造	154
6.2.2	信息技术、信息共享、流程再造 和协同绩效	155
6.2.3	研究框架	155
6.3	投入产出变量的理论建模	156
6.3.1	总体研究框架	156
6.3.2	顶层设计理论视角下的研究框架 ...	157
6.3.3	变量的设计	160
6.4	协同效率改进的实证分析	163
6.4.1	实证案例	163
6.4.2	数据分析	164
6.5	总结与建议	178
	本章参考文献	180
第7章	基于成本收益分析的信息股份设置研究	188
7.1	引言	189
7.2	文献综述	190
7.3	政府信息资源共享的投入产出要素建模	193
7.3.1	总体研究框架	193
7.3.2	基于顶层设计理论的投入产出 要素建模	195
7.3.3	政府信息共享的利益相关者 行为因素分析	197
7.4	基于政府信息股份的成本收益分析	199
7.4.1	利益相关者的成本指标梳理	199
7.4.2	利益相关者的收益指标梳理	200

7.4.3 基于 Pugh 矩阵的信息股份 设置方法	202
7.5 “政府信息股份”的实证案例分析	206
7.5.1 实证案例描述	206
7.5.2 实证数据采集	207
7.5.3 实证案例的博弈验证	210
7.6 结论	213
本章参考文献	215
第 8 章 G2G 电子政务协同过程的行为博弈分析	219
8.1 引言	220
8.2 文献综述与研究方法	221
8.3 模型推演:G2G 信息交换的博弈分析模型 ...	223
8.3.1 G2G 信息交换的博弈模型假定	223
8.3.2 引入主观行为因素的博弈模型	225
8.4 实证研究:构建外部机构监管下的 信息交换行为博弈模型	228
8.4.1 G2G 信息交换的要素梳理	228
8.4.2 实证案例描述	230
8.4.3 筛选应急联动环境下的绩效指标 ...	230
8.4.4 探寻外部机构监管措施	231
8.4.5 构建外部监管下的行为博弈模型 ...	233
8.5 结论	235
本章参考文献	236
全书总结	239

第一篇

G2G 电子政务的基本 研究视角

第1章 绪 论

近年来,我国各级政府纷纷投入巨资,兴建了各自的电子政务系统,然而由于缺乏统一的顶层设计和标准规划,结果导致出现大面积的“信息孤岛”和“重复建设”现象。电子政务的宗旨是要以社会公众的需求为中心,消除由于部门职能信息割据而造成的低质量社会服务和管理,使上下级政府之间、不同政府部门之间能够在信息资源按需共享的条件下,实现跨组织的、高效率的网络政务协同。我国政府的组织架构是纵向层级制和横向职能制的二元矩阵结构,条块分割和部门利益导致政府部门对信息资源的垄断,已经成为推进电子政务的最大障碍。巨大的政府信息资源共享需求与实际共享情况形成鲜明的反差,极大地制约了政府的社会服务效率、协同管理水平和应急响应能力,已经成为阻碍电子政务发展的瓶颈。工业与信息化部以及北京市、上海市经济与信息化委员会在各自的《十二五信息化发展规划报告》中,均将“信息共享”、“政务协同”确立为电子政务发展的目标。探索适合中国国情的政府信息资源共享模式,推进电子政务的建设进程,已经成为我国信息化战略中的焦点问题。

1.1 研究背景

1.1.1 服务型政府的背景

20 世纪以来,在经济全球化、信息网络化、社会顾客化趋势的冲击下,世界各国的行政生态环境发生了巨大的变化。公共管理理念发生了三次演进(传统公共行政—新公共管理—新公共服务),政府组织形态发生了三次转型(科层制政府—企业化政府—服务型政府)。尤其值得关注的是,新公共服务理论的提出以及服务型政府的相关建设实践。当代西方以“新公共服务”为方向的政府改革通常被称为一场追求“经济、效率和效益”(杨瑞龙 & 朱春燕,2004)(Economy, Efficiency, Effectiveness, 3E)目标的政府管理改革运动。它起源于英国、美国、澳大利亚和新西兰,并逐步拓展到其他西方国家乃至全世界,是 20 世纪 70 年代中期以后公共管理领域出现的一种显著的国际性趋势。

传统的官僚政府强调以效率原则作为行政管理的最高标准,运用相对固定的行政程序达到既定的目标,其权力集中、层级分明、职能明确、讲究秩序的特点长期以来备受推崇(陈蓉,2006)。但在信息时代,公共部门和私人组织一样,面临着日益加剧的“顾客、竞争、变化”的压力,刻板僵化的科层组织难以提供社会需要的个性化、柔性化、知识化的公共服务,表现出极大的不适应,造成了严重的财政危机、管理危机

和政府信任危机。为了摆脱困境,从20世纪70年代末开始,以新公共服务理论为核心的当代行政改革逐渐成为主流,西方国家于是掀起了旨在提高政府部门工作效率和公共服务质量的“政府再造运动”。政府再造运动的载体是电子政务,即使用信息技术作为政府效率的优化工具,实现政府组织结构和业务流程的再造。

1.1.2 电子政务的背景

电子政务是指政府机构运用现代网络通信技术与计算机技术,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、空间以及条块分割的制约,从而加强对政府业务运作的有效监管,提高政府的科学决策能力,并为社会公众提供高效、优质、廉洁的一体化管理和服务(樊博,2006)。

电子政务不是信息技术与传统政务的简单叠加,不是用先进的信息技术去描述落后的政府业务模式,而是一场深远的政府革命。电子政务的实质是基于信息共享的政务协同,它最大限度地利用网络技术的开放性和共享性。电子政务以社会服务为中心,突破以职能为中心的、条块分割的政府管理体制,用先进信息技术来推进政府组织机构的重组、政府业务流程的再造,打造流程式的、协同型的电子政务,最终构建服务型的电子政府。可以看出,产生这场变革的根本动力就是开放式网络带来的政府信息资源共享。

1.2 研究意义

1.2.1 政府信息资源共享是产生政务协同效率的关键

所谓协同办公就是指各业务相关职能部门间进行协同的工作模式。政府信息资源共享是实现协同办公模式的基础,只有在政务信息资源共享条件下,政府各职能部门才能有效地实现协同办公模式。我国政府组织结构是条块分割的二元结构,政府部门之间的职能存在部分交叉和重叠,这也就决定了这些部门在处理业务过程中需要的信息有部分是相同的,是可以共建共享的。然而,由于各政府部门利益的条块分割,相互间不能实现合理的信息共享,大多数情况是各政府部门独立地建立自己的信息库和信息系统、各自使用各自的信息,相互之间并不互联互通和共享信息。这种电子政务的建设方式违背了 IT 技术互通共享的本质,它的弊端是公共管理或服务效率的丧失。

1.2.2 政府信息资源共享是构建节约型政府的关键

政府部门之间有大量共享的信息资源,例如人口基础数据库、法人基础数据库、地理空间基础数据库和宏观经济基础数据库。这些信息资源分头采集的成本过高,因此首先应该统一采集、统一加工、统一维护和共同使用,从而降低信息