

<<电子政务教程>>

图书基本信息

书名：<<电子政务教程>>

13位ISBN编号：9787560840581

10位ISBN编号：7560840582

出版时间：2009-11

出版时间：白庆华 同济大学出版社 (2009-11出版)

作者：白庆华 编

页数：301

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

公共管理是以政府为核心的公共部门，运用管理学、经济学、法学、社会学、政治学、系统科学等多学科理论与方法，对公共组织和公共事务进行有效治理的管理活动。

它与工商管理一起，被认为是推动现代社会进步的两个“车轮”。

现代公共管理的教育和研究于20世纪初在西方兴起，迄今已有100多年的历史。

它来源于现代机器工业大生产对政府管理科学化、专业化的需要。

当代公共管理学呈现出一种多层次和多方向发展的趋势。

其核心理论与研究思维正在向复杂、系统、综合集成的科学方向发展，关注解决复杂的公共管理、社会治理和公共政策问题。

经过近20多年稳定的持续发展，中国已从内向型为主的经济体系向全球性经济体系转变，从乡村 - 农业化社会向城市 - 工业化社会转变，从社会主义计划经济体制向社会主义市场经济体制转变。

经济社会的发展与转型，特别是以人为本、树立全面协调可持续发展的科学发展观推动着公共管理变革。

管理复杂、多变、动荡的全球性公共事务、城市事务、经济和社会事务，需要公共组织的再造、公共治理体系的转变和政府管理质量的持续提高，而良好的公共治理则是建设和谐社会的要素之一。

巨大的社会需求促进了公共管理教育和研究的发展。

在短短的几年内，我国公共管理的学科和专业建设逐步完善，研究队伍激增，研究机构日益庞大，研究成果数量大幅增加。

但与社会需求相比，目前我们的公共管理理论还不能有效地指导改革实践、引导管理改进；本土管理经验提升到理论层次的还比较少；在国际公共管理学界尚未形成中国流派；公共管理专业的教育还不能满足社会的要求等。

这也表明，我们的公共管理教育和研究有着相当大的发展空间。

同济大学本着“唱国际歌，走同济路”的理念，注重国际化和本土化有机结合，积极推进公共管理教育和研究的发展。

同济大学是中国公共管理专业硕士（MPA）教育第一批试办院校之一。

经过几年的努力，同济大学的公共管理教育和研究逐步形成了自身的特色和优势。

其战略目标是立足上海、服务长三角、辐射全国、影响亚太地区，打造具有中国特色的、专业化的公共管理教育培养体系。

其特色是以经济学和管理学为学科基础，注重理论与实务相结合，注重本土管理经验的挖掘和提升。

本套公共管理系列教材体现了“同济特色”，管理实务能力培养和思维训练相结合，重视应用性和能力培养，注重在案例分析过程中进行管理思维的训练。

在充分吸纳国际最前沿的管理理论基础，进行本土化转化，满足中国发展的需要。

本系列教材的读者对象，首先是那些从事公共管理学习的大学生、研究生，特别是那些渴望在理论上和能力上都有显著提高的MPA研究生；其次是从事公共管理教学和研究人员；再次是从事公共管理实践的领导和公务员；最后是对公共管理领域最新的理论、方法感兴趣、关注中国公共管理改革的相关人士。

我真切希望本系列教材能够带来学以致用理论思考和实务工具，提供国际化的眼光和本土化的经验，为中国公共管理的改革实践和理论建设作出应有的贡献。

## <<电子政务教程>>

### 内容概要

《电子政务教程》从MPA学员和政府公务员实际需求出发，对电子政务的主要方面进行了系统介绍，全书分七大部分，共26章，分别阐述了电子政务的基本概念，我国电子政务的发展现状、存在问题，电子政务的规划，电子政务的实施，电子政务的运行与服务，电子政务中用到的主要技术，电子政务的管理等。

全书注重理论联系实际、国外先进经验和我国国情相结合，抓住电子政务的核心——政务，重点介绍在信息技术支持下政务随之发生的变革和政府职能的转变。

《电子政务教程》是为MPA学员、公共管理专业学员编写的教材，也适于做政府公务员以及从事电子政务的专业技术人员的培训用书。

## 作者简介

白庆华，江苏省镇江市人，毕业于天津大学，大学毕业后曾在国内大、中型企业和政府机构从事信息技术和管理工作17年，熟悉企业及政府，积累了丰富的实践经验；1987年后，在英国Stretclyde大学、加拿大Alberta大学、Calgary大学等的管理科学和信息系统系进修和担任过高级访问学者多年。

现任同济大学经济与管理学院教授、博士生导师、同济大学城市发展与战略研究院副院长、同济大学城市管理和城市信息化研究所所长。

白庆华教授从1996年起至今，致力于城市管理系统工程研究，运用系统工程方法和信息系统方法的交融来研究城市这一大系统，主要研究内容为：电子政务、数字城市、城市信息化、政府应急管理、政府治理和流程再造等。

已在国内外学术期刊上发表论文80余篇，主编或参编专著多部，如《系统集成与信息集成》、《计算机辅助管理和决策》、《系统分析与项目管理》、《现代城市管理》等，多年来，承担了大量国家、省部级有关电子政务和城市信息化研究项目，获得丰硕成果，这些项目针对政府和城市发展实际需求，辅助政府领导人形成正确决策，因而，获得了政府高度重视，个人也因此积累了这方面丰富的知识和经验。

同时，白庆华教授也一直工作于教学一线和培养研究生上。

## 书籍目录

总序前言第一部分 电子政务导论第1章 电子政务基本概念和发展历程1.1 电子政务的定义1.2 电子政务的基本内容与基本特征1.3 电子政务的产生背景1.4 电子政务的发展阶段第2章 电子政务与政府管理2.1 电子政务与“阳光政府”2.2 电子政务与政府客户管理2.3 电子政务与政府知识管理第3章 电子政务总体框架及其内容和形式3.1 国家电子政务总体框架3.2 电子政务服务的对象、内容和形式第4章 国外电子政务现状及发展趋势4.1 美国电子政务4.2 加拿大电子政务4.3 英国电子政务4.4 新加坡电子政务第二部分 我国电子政务发展现状与存在问题第5章 我国电子政务发展的历程和取得的成绩5.1 我国政府电子政务建设历程5.2 中国电子政务中的基础设施和环境建设情况5.3 重点业务系统建设开始发挥作用5.4 政府上网工程已具规模5.5 电子政务取得的成效第6章 我国电子政务发展中存在的问题6.1 对电子政务的认识仍然存在误区6.2 电子政务系统“条块分割”形成信息孤岛6.3 信息化发展失衡6.4 电子政务公共服务较为薄弱6.5 安全保障缺乏整体统筹和资金6.6 缺乏总体规划和相关标准6.7 缺乏全面的评价、监督体系6.8 复合型信息化人才欠缺,普及和培训仍待加强6.9 资金瓶颈6.10 多头管理和职能缺位第三部分 电子政务的规划第7章 从政府模型到电子政务模型7.1 政府的定义、范式和职能7.2 政府模型7.3 电子政务总体模型7.4 电子政务中的子模型第8章 政府信息资源规划和共享模式8.1 GIRP的概念和作用8.2 GIRP的基本工作步骤8.3 政府信息资源共享路径和模式第9章 政府业务流程再造9.1 政府的目标、职能、流程和业务活动9.2 GPR的概念和目标9.3 GPR的起源9.4 GPR与电子政务的关系9.5 GPR中的流程识别9.6 GPR的步骤9.7 GPR的优化9.8 实施GPR的风险和对策9.9 GPR案例第10章 电子政务技术平台规划和一站式服务规划10.1 统一的安全电子政务平台规划10.2 一站式电子政务服务规划第四部分 电子政务的实施第11章 电子政务项目的外包11.1 电子政务项目外包的模式11.2 外包项目的招标11.3 外包项目的合同11.4 政府在外包项目中的主要任务第12章 电子政务项目的项目管理12.1 电子政务项目管理的全过程12.2 电子政务项目的特性12.3 电子政务项目管理中存在的问题12.4 组织管理12.5 计划管理12.6 范围管理12.7 进度管理12.8 成本管理12.9 质量管理第13章 电子政务项目的监督与审计13.1 电子政务工程监理13.2 电子政务工程监理的基本框架13.3 监理的阶段实施13.4 信息系统审计13.5 电子政务审计13.6 电子政务审计的方法第五部分 电子政务的运行与服务第14章 政务门户网站的运行14.1 政务门户网站概述14.2 政务门户网站的运行管理14.3 政务门户网站的维护14.4 政务门户网站的安全管理第15章 政府对内部雇员服务的电子政务15.1 G2E电子政务的内容15.2 G2E电子政务的业务类型15.3 电子公文流转15.4 网上办公15.5 电子培训15.6 绩效评估15.7 知识管理15.8 决策支持第16章 政府对市民服务的电子政务16.1 G2C电子政务定义16.2 电子化社会保障服务16.3 电子化个性服务16.4 电子化社会服务第17章 政府对企业服务的电子政务17.1 G2B电子政务定义17.2 电子采购与招标17.3 电子税务17.4 电子证照办理17.5 综合信息服务17.6 中小企业电子服务第18章 政府及政府部门之间的电子政务18.1 G2G电子政务定义18.2 电子法规政策系统18.3 电子司法档案系统18.4 电子财政管理系统18.5 城市网络管理系统18.6 办公自动化系统第六部分 电子政务的主要支撑技术第19章 web及相关技术19.1 Web2.0技术19.2 SOA / Webservice / XML19.3 Portal19.4 其他web技术第20章 数据库技术20.1 电子政务系统的数据管理20.2 数据库环境下的数据组织20.3 数据模型20.4 关系模式规范化20.5 数据视图概念20.6 虚拟存储技术20.7 政府数据资源的基础设施建设第21章 数据仓库与数据挖掘21.1 数据仓库与数据挖掘发展的背景21.2 数据仓库21.3 联机分析处理21.4 数据挖掘21.5 电子政务与商务智能的融合第22章 计算机网络22.1 计算机网络概述22.2 计算机网络体系结构22.3 网络传输介质和网络互联设备22.4 TCP / IP协议22.5 Internet、Intranet与Extranet22.6 网络通信结构模式22.7 中国电子政务网络模型22.8 电子政务网络新技术第23章 工作流技术23.1 工作流技术概述23.2 基于工作流技术的电子政务系统23.3 常用的工作流管理系统第七部分 电子政务的管理第24章 电子政务的绩效评价24.1 电子政务绩效评价的意义24.2 电子政务绩效评价的原则24.3 绩效评价的过程24.4 典型的电子政务绩效评价的方法24.5 电子政务绩效评价的指标体系24.6 电子政务的内部绩效评价第25章 电子政务的安全管理25.1 电子政务的安全管理体系25.2 安全技术体系25.3 安全组织体系25.4 安全制度体系25.5 电子政务安全风险管理25.6 社会化安全服务第26章 电子政务的人才培养与CIO26.1 电子政务给政府工作人员带来的变化26.2 电子政务对政府工作人员的信息素养要求26.3 政府工作人员的电子学习与培训26.4 美国政府CIO制度简介26.5 CIO的职责26.6 对政府CIO要求26.7 我国电子政务中的CIO参考文献



## 章节摘录

插图：（1）政府管理目标的实现需要CRM 政府管理的目标是经济发展、社会稳定，而该目标的实现取决于企业的正常运转和发展、民众对政府工作的满意度。

随着经济发展和社会进步，公众对政府的服务能力和水平提出了更高的要求，政府应当努力做好一切为企业、为民众服务的工作，完成从“管理企业、百姓”的管制型政务向“服务企业、民众”服务型政府的职能转变。

这就需要政府将服务对象“企业、民众”看作是自己的“客户”，应随时了解“客户”的需求，随时为“客户”提供快捷和满意的差异化服务。

这就需要政府能够利用CRM技术来提升自身的服务能力。

例如，利用CRM可以了解：企业在其生产经营中需要哪些支持？

市民在其生活中有哪些需求？

哪些企业为何原因离开本地？

问题是否得到解决？

当这些问题妥善解决后，政府能更好地服务于公众。

（2）CRM为电子政务发展注入新的动力 埃森哲公司的调查显示，现在大部分国家电子政务取得的进步主要集中在网络和基础设施建设上、政府自己的信息发布上，而不是在电子政务服务的质量上。

相当大比例的公众并不知道电子政务的服务，并且很少有人使用这种电子政务提供的服务，由于一些服务的质量和方便程度都不令人满意，公众应用的积极性受到挫伤。

因此，一些国家的政府官员已经认识到问题出在电子政务和公众的关系管理上。

CRM给电子政务的发展注入新的力量，如今不少政府在实施电子政务方案时已经注意到让公众更好地得到服务，让电子政务系统更易于访问，利用多渠道为公众提供服务，更大限度地提高办事效率，这正是CRM的核心所在，电子政务也因此得到公众的喜爱。

（3）降低公众和政府成本、提高行政效率的迫切需要传统的政府管理等级森严，层次繁多，导致一些常规日常管理代价很高。

一方面，公众为办理某项如许可事务，要在政府部门内部几经周折，要在许可证上扣上几十个公章，造成公众办事成本的升高和公众的不满；另一方面，造成政府办事效率低下和行政成本的升高，如政府的采购，层层审核与批准，信息的缺失等，使政府常常得不到所需要的资源和设备，得到的资源质量不高或代价太大，甚至发生腐败行为。

## <<电子政务教程>>

### 编辑推荐

《电子政务教程》：公共管理系列教材。



版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>