

第一章 电子政务概要

关键术语：

1. 电子政务（P6）
2. 技术进步
3. 信息技术应用（P7-8）
4. 政府结构（P18-19 图）
5. 电子政务基本模式（P26）
6. 电子政务发展模式（P21）
7. 分组模式（P27）
8. 集成（整合）模式（P28）
9. 知识应用模式（P32）
10. 国外电子政务发展（P33）

复习思考题：

1. 对电子政务概念的认识存在着哪些更具实际价值的认识角度？
2. 为什么我国习惯称“电子政务”而不称“电子政府”？（P3-4）
3. 电子政务的实质是什么？（P8）
4. 电子政务的社会技术进步背景是什么？（P10）
5. 电子政务的政府发展背景是什么？（P11）
6. 电子政务的基本发展路径是怎样的？（P24 图）
7. 电子政务建设主要依据的政务结构是怎样的？（P26）
8. 电子政务的基本模式对电子政务建设与发展的意义何在？（P28、P32、P33）
9. 世界主要国家发展电子政务的基本经验是什么？（P33-52）
10. 国外电子政务发展的基本趋势是什么？（P52）

第二章 中国电子政务及其发展历程

关键术语：

1. 中国电子政务历程（P54-55）
2. 中国电子政务目标（P66-67）
3. 中国电子政务总体框架（P65-73）
4. 中国电子政务发展策略（P68-70）
5. 政府信息资源开发利用（P70）
6. 信息基础设施建设（P71）
7. 电子政务功能（P56-60）
8. 电子政务效益（P61-64）

复习思考题：

1. 中国电子政务的发展历程对你有哪些理论和认识上的启发？
2. 你对中国电子政务发展目标和发展要求的产生条件和背景有什么分析结论？
3. 中国电子政务的基本功能是什么？怎样认识这些功能？怎样才能真正实现这些功能？（P56-60）
4. 中国电子政务的效益主要体现在哪些方面？怎样才能进一步提高电子政务的经济效益和社会效益？（P61-64）
5. 你是如何理解中国电子政务总体框架中“以服务为导向”的思想的？（P67-68）
6. 电子政务建设为什么要以政务信息资源开发利用为主线？（P70）

第三章 电子政务与政府管理模式的变革

关键术语：

1. 行政决策 (P77)
2. 行政组织 (P78)
3. 知识化 (P79)
4. 信息化 (P80)
5. 虚拟化 (P81)
6. 数字化 (P81)
7. 全球化 (P83)
8. 政府权力体系 (P86)
9. 政府组织结构 (P86)
10. 政府管理方式 (P87)
11. 政府管理模式 (P85) —— 政府不断调整自身的管理范围和管理方法，从而形成不同的政府管理类型或“模式”。

复习思考题：

1. 电子政务对政府管理模式的影响主要表现在哪些方面？为什么会有这样的影响？ (P74-79)
2. 电子政务条件下政府管理的特征是什么？ (P79-84)
3. 电子政务促发了政府管理模式在哪些方面的变革？为什么会发生这样的变革？ (P86-87)
4. 电子政务促发的政府管理模式的变革给我们带来什么机遇和挑战？
5. 有人说，电子政务是一场深刻的政府管理革命。你怎样评价这种说法？ (P85)
6. 你怎样认识“电子政务是信息化潮流下有效的政府形态之一”的观点？

第四章 电子政务的运营理念

关键术语：

1. 民主理念 (P91)
2. 法治理念 (P91)
3. 公平理念 (P92)
4. 科学理念 (P93)
5. 责任理念 (P94)
6. 效能理念 (P96)
7. 系统理念 (P97)
8. 创新理念 (P97)
9. 安全理念 (P98)
10. 行政环境 (P99)
11. 行政职能 (P100)
12. 行政组织 (P78)
13. 行政人员 (P102)

复习思考题：

1. 电子政务运营的基本理念是什么？ (P90-99)
2. 电子政务运营理念的时代特征体现在哪几个方面？ (P90-99)
3. 为什么电子政务运营理念与传统政府管理的理念有所不同？ (P90-99)
4. 电子政务运营理念对传统政府管理提出了哪些挑战？ (P99-102)
5. 电子政务运营理念的核心价值是什么？ 服务

第五章 政府内部的电子化公务处理

关键术语：

1. 电子化公务处理 (P105)
2. 政府通用事物处理的电子化 (P106)
3. 政府通用管理活动的电子化 (P112)
4. 政府业务处理与管理活动的电子化 (P125-126)
5. 政府通用公务处理系统 (政府决策支持系统、专家系统、政府信息资源管理系统、政府知识管理系统)
6. 政府专用公务处理系统 (P126)
7. 办公自动化系统 (P106)
8. 事物型办公系统 (P108)
9. 管理型办公系统 (P108)
10. 决策型办公系统 (P108)
11. 政府决策支持系统 (P112)
12. 政府信息资源管理 (P118)
13. 政府信息资源管理系统 (P119-120)
14. 数据仓库 (P115)
15. 原始数据层 (P115)
16. 数据仓库层 (P115)
17. 数据集市 (P115)
18. 专家系统 (P117)
19. 知识管理 (P121)
20. 政府知识管理系统 (P123)
21. 公务处理系统集成 (P131)

复习思考题：

1. 什么是政府内部电子化公务处理？ (P105)
2. 政府办公自动化系统的特点与基本功能是什么？ (P110-111)
3. 试述政府办公自动化系统的建设目标。 (P109)
4. 政府决策支持系统有哪些特点？基本的发展方向是什么？ (P113)
5. 什么是专家系统？政府专家系统有哪些特殊需要和要求？ (P117-118)
6. 政府信息资源管理系统的基本结构和功能是什么？ (P119-120)
7. 政府知识管理系统的管理职能是什么？ (P123-124)
8. 政府电子化专用公务处理系统有哪几种主要类型？它们各自有什么特点？ (P126-127)
9. 政府公务处理系统的集成应用的特点是什么？今后的主要发展趋势是什么？ (P132)

第六章 政府电子化公共服务

关键术语：

1. 电子化公共服务 (P136)
2. 公共服务 (P136)
3. 非营利性服务 (P136)
4. 行政职能 (P139)
5. 行政行为 (国家行政机关、法律法规授权的组织、行政机关委托的组织以及这些组织中的工作人员，在行政管理活动中行使行政职权，针对特定的公民、法人或其他组织，就特定的具体事项，作出的有关该公民、法人或其他组织权利义务的单方行为)

6. 电子采购 (P143)
7. 电子税务 (P143)
8. 电子邮政 (电子邮政是一个涵盖面很广、具有鲜明邮政特色的概念。从宏观上看,它是邮政电子信息业务的总称,是中国邮政新型品牌;从具体内容来看,电子邮政的核心是开展邮政电子商务,但它有别与目前市场上炒作的电子商务概念:它是基于市场的需求,从市场要求和中国特点出发建设的具有中国邮政特色的电子商务;它既包含现实条件下初级的电子商务,也包含理想条件下完善的电子商务。“从初步到完善”是电子商务发展的必然过程,电子邮政涵盖了发展的全过程和全部内容。电子邮政的基础是邮政实物投递网、邮政综合计算机网和邮政储汇网。发展“电子邮政”就是为客户提供更好的服务,为邮政发展创造更好的商机,丰富和拓宽邮政的信息传递,物品运送,资主流通三项基本功能。)
9. 电子资料库 (P143)
10. 电子化公文 (P143)
11. 电子认证 (P143)
12. 公共服务管理系统
13. 应急联动服务 (P144)
14. 政府网站 (P145)
15. 政府门户网站 (P147)
16. 服务特性
17. 电子化公共服务发展趋向 (P152)
18. 数字鸿沟 (P159)

复习思考题:

1. 电子化公共服务的内涵是什么?它与电子政务是什么关系? (P135-137)
2. 电子化公共服务有哪些种类?中国的电子化公共服务的现状如何? (P138-142)
3. 政府网站在政府公共服务实现与发展方面有什么作用?怎样才能充分发挥这些作用? (P146-147)
4. 电子化公共服务的发展趋向是怎样的? (P152-P156)
5. 怎样才能促进中国电子化公共服务的发展? (P157-P164)

第七章 政府信息资源开发利用与管理

关键术语:

1. 信息资源建设 (P172)
2. 信息资源规划 (P174)
3. 元数据管理 (P175)
4. 信息资源分类 (P175)
5. 信息资源目录 (P176-177)
6. 信息资源库 (P178)
7. 信息资源开发 (P179)
8. 信息资源利用 (P179)
9. 政府信息公开 (P182)
10. 政府信息资源社会化增值服务 (P185)
11. 政府信息资源共享 (P186)
12. 政府信息资源管理体制 (P190)
13. 政府信息资源管理职能 (P191)

复习思考题：

1. 信息资源对经济社会发展和政府管理的改革与发展有哪些基本价值？（P167-170）
2. 如何理解政府信息资源与电子政务的关系？（P172）
3. 政府信息资源建设的原则是什么？（P173-174）
4. 政府信息资源建设的基本内容是什么？（P174-178）
5. 政府信息资源开发利用的原则是什么？为什么需要坚持这些原则？（P180-181）
6. 政府信息资源开发利用的内容有哪些？怎样才能完成政府信息资源开发利用的任务？（P181-190）
7. 阻碍政府信息资源共享的主要因素是什么？（P188）
8. 我国政府信息资源管理的体制优势是什么？怎样继续优化发展这一体制？（P190-191）
9. 政府信息资源管理只能实现的方式有什么特点？为什么会形成这样的特点？（P192-193）

第八章 电子政务安全管理

关键术语：

1. 电子政务安全

电子政务涉及对国家秘密信息和高敏感度核心政务的保护,设计维护公共秩序和行政监管的准确实施,涉及到为社会提供公共服务的质量保证。电子政务是党委、政府、人大、政协有效决策、管理、服务的重要手段,必然会遇到各种敌对势力、恐怖集团、捣乱分子的破坏和攻击。尤其电子政务是搭建在基于互联网技术的网络平台上,包括政务内网、政务外网和互联网,而互联网的安全先天不足,互联网是一个无行政主管的全球网络,自身缺少设防和安全隐患很多,对互联网犯罪尚缺乏足够的法律威慑,大量的跨国网络犯罪给执法带来很大的难度。所有上述分子利用互联网进行犯罪则有机可乘,使基于互联网开展的电子政务应用面临着严峻的挑战。

2. 电子政务信息资源安全

3. 电子政务安全威胁（P197）

4. 电子政务安全需求（P196）

5. 电子政务安全保障（P200）

6. 电子政务安全等级保护（P202）

7. 电子政务安全目标（P199）

8. 电子政务安全管理（P201）

9. 电子政务安全策略（P201）

10. 电子政务安全保障技术（P209）

复习思考题：

1. 保障电子政务安全管理的基本思路是怎样的？
2. 电子政务安全的威胁主要来自哪些方面？（P197-198）
3. 电子政务安全需求有哪些？（P298）
4. 电子政务的安全保障目标是什么？（P199-200）
5. 电子政务安全等级保护的基本含义和原则是什么？（P202）
6. 电子政务安全保障技术有哪几类？具体包括哪些技术？（P209-210）

第九章 电子政务法制建设

关键术语：

1. 法制环境

“法制”一词有多种含义。一种是指一个国家的法律和制度,这种意义上的法制,实际上

是静态意义上的法律制度，即一个国家的法的整体；第二种含义是指立法、执法、司法、守法和对法律实施的监督等活动和过程。这是指动态意义上的法制，即将法制看作是一个立体式的系统。人们通常讲的法制系统工程就是这种法制环境的含义。

法制环境侧重于对法律和制度方面的建设，而法治环境则侧重于整体概念，如还包括法治氛围等。

2. 信息犯罪

信息犯罪是指针对信息系统的正常运行或者信息本身实施的犯罪行为。实际上，目标是针对信息系统的正常运行的犯罪行为，目的仍然是信息本身。

3. 国家安全保障

4. 国家利益保障

5. 公民合法权益保障

6. 电子政务法制体系

复习思考题：

1. 全球在发展电子政务时面临着哪些法律困境？为什么？（P214-215）

2. 各国关于电子政务法规建设的情况如何？（P217-220）

3. 如何建设我国电子政务法制体系？（P229）

第十章 政府流程的设计与优化

关键术语：

1. 流程（P232）

2. 政府流程（P232-233）

3. 职能管理模式（P238）

4. 流程管理模式（P239-240）

5. 自由裁量权

自由裁量权，是指税务机关或其他其他行政机关及其工作人员在法律事实要件确定的情况下，在法律授权范围内，依据立法目的和公正、合理原则，自行判断行为条件、自行选择行为方式和自由做出行政决定的权力，其实质是行政机关依据一定的制度标准和价值取向进行行为选择的一个过程。

6. 工作活动单元

7. 时间顺序的规定性

8. 强制性流程（P236）

9. 选择性流程（P236）

10. 内部流程（P236）

11. 外部流程（P236）

12. 立法性流程（P236）

13. 执法性流程（P236）

14. 司法性流程（P236）

15. 一般流程（P236）

16. 作业流程（P237）

17. 动作流程（P237）

18. 串联型流程（P237）

19. 并联型流程（P237）

20. 复合型流程（P237）

21. 政府流程的设计 (P243-246)
22. 政府流程优化 (P246-251)
23. 取消 (P249)
24. 增加 (P249)
25. 压缩 (P249)
26. 扩展 (P249)
27. 合并 (P249)
28. 分开 (P249)
29. 均衡 (P249)
30. 侧重 (P250)
31. 替代 (P250)
32. 换位 (P250)
33. 变序 (P250)
34. 时间优化 (P250)
35. 资源优化 (P250)
36. 成果的优化 (P250)
37. 空间优化 (P250)
38. 代码图 (P251-252)
39. 程序流程图 (P251-252)
40. 规划流程图 (P251-252)
41. 系统流程图 (P251-252)
42. 工作活动流程图 (P252)
43. 事物分析流程图 (P253)
44. 文件流程图 (P253)
45. 流程图符号 (P257)

复习思考题：

1. 政府流程的主要特征是什么？ (P234)
2. 政府流程的基本功能是什么？ (P235-236)
3. 电子政务与政府流程的关系是怎样的？为什么？ (P242-243)
4. 政府流程设计的基本原则是什么？ (P243-244)
5. 政府流程设计需要履行怎样的程序？ (P245-246)
6. 怎样才能实现政府流程的时间优化、资源优化、空间优化和成果优化？ (P240-251)
7. 怎样才能使政府流程化繁为简？ (P248-251)
8. 政府流程优化的基本方法都包括哪几方面？怎样才能正确运用这些方法？ (P249-251)
9. 政府管理常用流程图有哪几种？ (P252-253) 绘制流程图要遵循什么规则？ (P256)

第十一章 中国电子政务发展战略

关键术语：

1. 国家战略
2. 电子政务战略 (264)
3. 电子政务发展战略的基本模式 (P264-269)
4. 国家信息化发展战略 (P269)
5. 电子政务战略实施
6. 电子政务战略实施阶段策略 (P278-283)

7. 制度安排 (P283)

复习思考题：

1. 怎样评价电子政务发展战略的各种主要模式？（P265-268）
2. 电子政务在国家信息化发展战略中的地位是什么？（P272-274）
3. 我国电子政务发展战略的现实出发点是什么？（P274）
4. 我国电子政务发展战略体系的框架是怎样的？（P276-278）
5. 我国电子政务战略实施阶段的原则是什么？（P283）
6. 怎样认识电子政务战略实施中的制度安排问题？（P284）

第十二章 中国电子政务的发展基础

关键术语：

1. 政务信息公开法
2. 知情权（P290）
3. 政府重塑
4. 管理流程（P292）
5. 间接控制（P293）
6. 直接控制（P293）
7. 结果控制（P293）
8. 过程控制（P294）
9. 管理成本（P294）：是指为组织和管理生产活动发生的材料、人工、劳动资料等的耗费。为制造产品发生的管理费用与生产产品的产量没有直接关系，不计入产品的制造成本，而作为期间费用直接冲减企业当期的收益。
10. 简单反馈控制（P293）
11. 前馈控制（P294）
12. 正金字塔结构（P294）
13. 扁平化（P294）
14. 信息孤岛（P294）
15. 服务型管理（P295）
16. 一网式办公（P296 小注①）
17. 一表式办公（P296 小注②）
18. 一城式办公（P296 小注③）
19. 一站式办公（P296 小注④）
20. 管理的规范化（P296）
21. 实体性规范（P297 小注①）
22. 管理程序（P298）
23. 标准（P298）
24. 标准化（P298）
25. 信息资源（P301-302）
26. 信息源（P301-302）
27. ISP（P303）
28. ICP（P303）
29. 信息资源共享（P303）
30. 条块关系：垂直管理部门和地方政府之间的关系
31. 信息基础设施（P305）

32. 电子化信息技术 (P306)

复习思考题:

1. 电子政务的发展基础是什么? 电子政务的发展为什么需要这些基础? (P289、291、301、304)
2. 对我国而言, 加强电子政务发展基础建设的客观必要性表现在哪些方面? (如 1)
3. 怎样才能完成我国电子政务发展基础建设的任务?
4. 你认为还有哪些方面可以构成电子政务的发展基础? 为什么? (P307-308)
5. 你认同“电子政务的发展基础, 实际上就是一个国家国民经济与社会信息化的基础”的观点吗? 为什么?
6. 有人说, 电子政务的成败, 三分在技术, 七分在管理。你怎样评论这个观点? 为什么?