**电子政务复习**

**题型：单选（2\*10个）、名词解释（3\*5个）、简答（7\*5个）、论述（15\*2个） 小题主要分布于一二章**

1. **办公自动化平台（P52+PPT）**

**OA定义：**利用先进的科学技术，使部分办公业务活动物化于人以外的各种现代化办公设备中，由人与技术设备构成服务于某种办公业务目的的人一机信息处理系统。

**OA发展的三个阶段：**抓硬件环境建设、解决安全保密问题、实现OA辅助决策

企业通信平台：建立本企业范围内的企业电子邮局系统，使企业内部通信与信息交流快捷流畅，并且与Internet邮件互通。

信息发布平台：为企业的信息发布、交流提供一个有效的场所，使企业的新闻简报、技术交流、公告事项及时传播，使企业员工能及时感知企业发展动态。

工作流转平台：改变了企业传统纸质公文办公模式，企业内外部的收发文、呈批件、文件管理、档案管理、报表传递、会议通知等均采用电子起草、传阅、审批、签发、归档等电子化流转方式，真正实现无纸化办公。

移动办公平台：改变了传统的集中办公室的办公方式，扩大了办公区域，用户可在家中、城市各地甚至世界各个角落通过网络连接随时办公。

知识管理平台：实现对企业知识信息的收集、整理、发布，从而帮助企业迅速构架“知识管理链”，建立企业知识管理工程和平台。

1. **三金工程(P52+PPT)**

所谓“三金工程”，即金桥工程、金关工程和金卡工程。

金桥工程，即国家公用经济信息网络。它是国民经济信息化的基础设施，直接为国家宏观经济调控和决策服务，为经济和社会信息资源共享和建设电子信息市场创造条件。金桥工程为金卡工程、金关工程、金税工程等国民经济信息化工程提供网络支持服务和网络增值服务。  
　 金卡工程，即电子货币工程。它是一项推广信用卡及其应用的社会工程。中国金融电子化装备和业务正在迅速普及，金卡工程计划:到2000年，中国沿海地区和全国大城市、专业银行要实现跨地区的全民信用卡消费。各专业银行的计算机网络要通向饭店、商场等一切消费场所。使中国的金融体系与发达国家当代金融体系的距离逐步缩小。  
　 金关工程，即对外贸易的电子数据交换工程。金关工程是外贸部门的专用网，即对海关总署、对外经贸合作部、外汇管理局、国家税务总局等十个机构实现电子联网。金关工程是金桥工程(国家公用经济信息通信网)的一期工程。

1. **电子政务特点(P5)**

电子政务的核心是实现行政业务流程的集约化、标准化和高效化。特点：

1.无缝隙联结的实体虚拟化。公众接触到的政府是政府部门门户网站，公众根据需求，通过网络将资料交给一个虚拟政府，通过后台运作，也就是政府部门内部业务管理平台的处理，完成公共事务的处理。

2.管理资源高度集成和共享。单位的人力资源、客户资源、知识资源、经验资源、硬件资源、制度资源、文化资源等集成在一个平台上进行管理使用，能实现各种资源的互相促进和增值。

3.政府与民众的互动模式。电子政务的公开形式有利于政府之间、政府与社会以及企业、公民之间建立沟通网络，体现网络民主，优化政府决策。打破时空及层级间限制，扩大公民对政务管理的参与，提高政府治理的反应能力和社会回应力。

4.无纸化的一站式公共服务。无纸化办公将人从繁琐、无序、低端的工作中解放出来从事核心事务。一站式”服务就是整合政府职能，借助互联网建立政府网上窗口，使得公民不用奔波于政府办事机构，只需要通过网站上的窗口指示就可以获得全程服务。

1. **三网一库(P55+PPT)**

概念：指内网、专网、外网、政务资源数据库

内网：办公业务网。政府的内部办公业务信息网（Intranet）,处理涉密信息，完成各项业务工作的分析、处理，公文办理、流转审批和运行本单位业务等工作，是一个内部局域网，一个完整的政府办公自动化环境。

专网：办公业务资源网。在内网建设的基础上，通过上下左右互联而成的政府机关办公业务资源网（Extranet）。根据机构职能，在业务范围内与内网有条件互联，并以之为基础建立无纸化办公平台，以及实现政府涉密信息共享，是由多个局域网组成的广域网。目前建设的政府办公业务资源网和其它部门专网（如金财、金锐、金盾等）都属于这一范畴。

外网：政府公众信息网。政府对外服务的业务专网（Internet），主要运营政府部门面向社会的专业性服务和不需要在内网运行的业务。

一库是指:政务资源数据库。

1. **电子政务信息孤岛及其表现(P258、259)**

**含义：**我国电子政务中的信息孤岛是指我国在建设电子政务的过程中，因各级政府对一定宏观范围内的电子政务建设缺乏统一规划，政府各部门在建设政务信息系统时多采取各自为政的做法，各行政机关和事业单位对自有信息采取封闭策略，相关部门之间的信息不能共享与交换，无法实施有效的信息资源整合，导致大量相互封闭与相对独立的政务信息系统的出现。这些信息系统无法协同工作，犹如一个个分散、独立的岛屿。

**表现：**

（一）数据孤岛

数据孤岛是信息孤岛中最为普遍也是数量最多的孤岛形式，其广泛存在于大量需要进行数据共享与交换的信息系统间。

随着计算机信息技术在政府业务中的广泛应用，不同的部门应用大量的异构软件，这些软件的数据信息不能直接共享，各系统设计、产生和管理的数据无法进行交换。

这种形式的信息孤岛，使得政府单位在进行对内管理和对外服务工作时不得不对同一类型信息多次重复输入，导致了信息冗余量激增，产生了大量垃圾信息，也无法保证信息交流的一致性。

（二）系统孤岛

系统孤岛是指在一定的范围内，需要集成的信息系统之间相互孤立的现象。

在政府信息化过程中，长期各自为政思想影响下的局部信息系统建设创建了大量的彼此独立、信息无法共享的信息孤岛，这势必影响单位整体信息化效率的提高，如果当前信息化能力无法满足单位更高层次的业务需求，单位不得不投入资金对已有的信息系统进行重新设计与升级，升级后的系统一般会在信息共享能力上有一定的提升。但是，随着信息化的继续发展，新信息系统陆续上马，结果却发现信息系统所需数据无法从旧有系统中自动提取，新的系统孤岛效应又出现了。

（三）业务孤岛

业务孤岛表现为政府业务无法在一个逻辑上统一的网络系统中进行系统化执行处理。信息化的目标之一是要实现政府工作的高效化发展，其前提是政府业务在统一的内部网络系统或网络环境下，各政府部门能够实现业务的协同处理。而业务孤岛则表现为本来是密切相连的业务流程被人为分隔在不同的网络系统中，无法满足政务协同处理的需要。

（四）管控孤岛

管控孤岛指管理系统与控制设备或控制系统之间的脱节，从而影响控制系统发挥应有的作用。

政府部门从上级接收各种计划和指令，向上级主管单位汇报工作情况，政府部门的管理层利用信息系统提供的信息资源进行决策支持，但是信息孤岛则阻碍了支持完成上述工作的信息共享的提供。在我国，信息孤岛已严重阻碍了政府信息化建设的发展进程，使各级政府部门在进行新的信息化建设投入时，难以决策。

1. **信息技术与公共管理关系(P17)**

（一）现代信息技术的发展对公共管理的影响

信息技术对传统意义上的行政管理的模式已经产生了很大影响，主要表现在：

（1）能够实现低成本、大范围信息传递，使公众以很低的成本了解信息，影响他们的认知、判断及情感体验方式。

（2）信息技术强调了对企业和公众的服务，公务员必须完成角色转换，从过去自上而下对企业和公众的领导地位，变成为他们服务的地位，其相应的行政模式也要改变，变被动为主动，把服务建立在用户所需要的项目上。

1. 信息技术的发展推动了虚拟组织的发展。
2. 信息技术对传统的行政组织结构造成冲击。
3. 现代信息技术在公共管理中的应用

随着现代信息技术的飞速发展，开展电子政务的技术基础越来越成熟和完善。

例如，传统政府管理信息系统不具备形象、直观的特点，空间信息技术在电子政务中的应用使政府信息系统具有地理可视化的功能；移动通信技术的应用，使电子政务系统摆脱了网线的束缚；新兴的为大型电子政务系统提供了强有力网格计算、云计算技术的技术支持；射频识别（RFID）技术的应用，使广大公务员从繁琐的输入中解放出来；政府部门对电子政务集成应用的需求日趋强烈，面向服务架构（SOA）技术在这方面具有极大的优势。

1. **基于技术方案的电子政务信息孤岛解决策略(P270)**
2. 统一技术标准和制定战略规划

国家应根据电子政务的特性来建设电子政务，梳理政府运作流程，实施整体规划，然后循序渐进，制定阶段性发展目标，逐步实现全面信息化。同时，网络基础设施、操作系统、应用服务系统、安全技术、数据格式等方面也要加快推行标准化工作，制定统一技术标准，可以考虑开发电子政务的标准化应用系统。

1. 构建统一的电子政务应用平台

构建电子政务统一应用平台，其中包括用户、资源和权限等的管理，公文传递、辅助决策和行政审批等功能，提供合适的接口，连接一系列的业务系统，如财政、税务、交通、公安、通信等，实现业务技术的无关性。在平台构建中应用到的技术：XML技术、中间件技术、网络技术。

1. 建立开放的数据共享交换中心

建立专门的电子政务数据交换中心，加快系统中大量数据信息的处理，实现系统间数据的无缝交换，提高整个电子政务系统的运行效率。这样的数据交换中心，可利用接口集成到电子政务的应用平台中，充当平台的数据处理核心，双向实时地传递信息，连接内外网络。数据交换中心要全面解决好内网、专网和外网的数据交换。

（四）建设信息资源数据库

电子政务系统的信息资源数据库应该包括国家的基础数据库，以及在此之上的政府部门间的公共数据库、公众数据库和部门的特有数据库。

国家现已经提出建立人口、法人、自然资源和空间地理和宏观经济四大基础数据库，这些基础数据库的建立，可以有效地规划和整合信息资源，为政府部门提供最全面的数据资源。

政府部门间的数据库用以存储部门间的业务流程的交换信息，同时将供居民和企业用户查询的信息存入公众数据库。

对于属于部门特有的不便对其它部门和公众公开的信息，则可由相关部门根据实际需要自行建立本部门特有的数据库。

（五）实现与其他系统互联互通

电子政务系统实质上是基于内部应用体系的面向全社会的信息系统。因此，在建设电子政务系统时，还应当考虑如何实现与其它各类信息系统，如电子商务系统、非政府组织信息系统等的互联互通。

1. **网络社会三部曲的内容(P54+PPT)**

通过启动“政府上网工程”及相关的一系列工程，实现我国迈入“网络社会”的“三步曲”：

第一步曲：实施“政府上网工程”，在公众信息网上建立各级政府部门正式站点，提供政府信息资源共享和应用项目。

第二步曲：政府站点与政府的办公自动化网联通，与政府各部门的职能紧密结合。政府站点演变为便民服务的窗口，实现人们足不出户完成与政府部门的办事程序，构建“电子政府”。

第三步曲：利用政府职能启动行业用户上网工程，如“企业上网工程”、“家庭上网工程”等，实现各行各业、千家万户联入网络，通过网络既实现信息共享，又实现多种社会功能，形成“网络社会 ”。

1. **电子政务的功能需求与体系结构(P10)**

**体系结构：**

（一）电子政务网络基础设施体系。包括电子政务网络平台和电子政务数据资源平台。

（二）电子政务支撑体系。电子政务支撑体系为各领域的应用提供最为基础的底层公共平台框架。主要实现对数据资源的充分利用，利用数据协助政府工作、决策。

（三）电子政务应用体系。该体系在政府部门间的应用应该集中在各级政府信息传递和同级政府信息交换上，而在政府部门内部之间的应用则应该集中在政府部门内部公文流转、审核、处理，领导事务管理等方面。

（四）电子政务门户。电子政务门户是整个电子政务对外的一个窗户，是电子政务系统向最终用户开放的交互界面。公众通过访问电子政务门户，可以享受政府向公众、企业、社会提供的服务。

（五）电子政务安全体系。电子政务安全体系由贯穿网络系统层安全、网络层安全、物理层安全、应用层安全的多项安全模块构成。

（六）电子政务标准体系。电子政务标准体系能够有效保障信息资源的共享，促进政务的互联互通。

**功能需求：**

（一）基于网络基础层的功能需求

电子政务系统的网络基础层由政务内网和政务外网构成。政务内网主要是为政府内部办公系统服务，政务外网则主要是为政府间相互的业务往来与政府对外业务服务。基于网络基础层的电子政务系统功能需求主要是电子政务系统各网间横向与纵向的互联互通，达成政府之间、政府与外部之间的业务协同。

电子政务系统网络基础层的功能需求一是以业务流量与流向为依据，确定网络互联的分级和分区。二是恰当的选择技术路线。

（二）基于政务系统应用层的功能需求

政务系统应用层是电子政务的对内服务层，对实现政府信息资源数字化、业务处理网络化、管理决策科学化等具有重要的推进作用。政务系统应用层主要包括为各级政府及部门提供各类业务处理系统、公文流转处理系统和办公自动化系统等。

1. 基于应用支撑层的功能需求

应用支撑层为公众服务门户层和政务应用层功能的实现提供多种服务以及运行环境，并且能有效地保证各级政府之间、政府各部门之间以及政府与公众之间的信息共享，彻底解决信息孤岛问题。

1. 基于公众服务门户层的功能需求

公众服务门户层是电子政务系统软件平台的对外应用层，是面向公众的门户。通过此门户向市民以及其他区域的公众提供多种层次的公众化服务，可以实现经济调节、市场监管、社会管理、公共服务等政府服务的电子化、网络化。

**十、电子政务与电子政府(P8)**

电子政府是指运用信息及网络技术，对现有的政府组织结构和工作流程进行优化重组之后，所重新构造的新型政府管理形态，是实体政府利用信息网络技术构建的一个虚拟政府。电子政府是一个与传统政府相对应的概念，是通过电子化来实现政府业务优化的模式。

电子政务的完整概念需要包括政府部门内部，政府部门之间以及政府与民众之间的所有政务业务的电子化，在内容和范围方面都比电子政府要丰富。

从根本上来看，电子政务和电子政府都意味着信息时代政府行政和管理的信息化，数字化和电子化，促进了政府组织结构和功能的创新和改造。

**十一、国外电子政务建设的基本内涵与价值（课件+自己归纳升华）**

**十二、电子政务信息孤岛本质与成因(P261、262)**

**本质：**

信息孤岛是信息化进程中表现较为突出的问题，尤其在“新的信息与通信技术普及应用导致的信息传递时空阻碍性的消失，在信息基础设施到达的地方信息可获得性趋同”的今天，这一问题表现得更为引人关注。

从本质上说，信息属于生产资料，这一生产资料所具有的特点之一就是传递性，其价值是在传递过程中得以实现和增加，生产力的提高建立在信息得以按需传递的基础上。

信息技术是生产工具，作为当今科学技术领域最具前沿特色的组成部分之一，具备“科学技术是第一生产力”的特征。在信息孤岛环境下，信息的传递性受到了较大程度的限制，信息技术的应用又表现为严重的失衡，因此信息孤岛问题的本质是生产力受限的表现，解放信息孤岛，也是解放生产力。

另一方面，生产关系对生产力具有一定的适应性。根据广义价值规律，生产关系的价值率围绕生产力的平均价值率上下波动。当生产关系的价值率大于生产力的价值率时，该生产关系就会促进生产力的发展，它就会不断扩展其存在规模；当生产关系的价值率小于生产力的价值率时，该生产关系就会阻碍生产力的发展，它就会不断缩小其存在规模。

信息化的进程能反映这一规律。当信息化过程中的生产关系的价值率大于作为生产力主要因素的信息和信息技术的价值率时，这种生产关系就会促进信息化生产力的发展，并不断扩展其存在规模——即不断吞并信息孤岛，实现信息整合；反之，当信息化过程中的生产关系的价值率小于作为生产力主要因素的信息和信息技术的价值率时，它就会阻碍信息化生产力的发展，并不断缩小其规模——即信息孤岛的不断增加。因此，信息孤岛的本质之二就是现有生产关系中的部分组成对信息化生产力的不适应性。

**成因：**

（一）传统管理体制的落后

1.我国政府部门的条块分割

建国以后，我国长期实行高度集中的经济、政治管理体制，政府各部门工作直接受中央统一管辖，政府部门之间缺乏稳定、规范的横向联系，而在部门工作中出现的职能交叉时也是通过中央进行协调，因此我国的体制实际是一种条块分割的格局。

改革开放后，中央政府虽然采取了诸多调控措施试图扭转这一局面，但总体框架并没有根本转变。受此大环境影响，我国各级政府和部门经过多年信息化建设，虽然拥有了大量信息资源，但是这些资源不仅存在异构存储、结构分散等问题，而且多数都只适用于某些局部范围的信息化应用；政府信息资源长期来大都处于低级粗放的管理状态，不能彼此进行交流，在部门间、地区间、行业间形成了信息壁垒，成为信息资源有效开发利用的瓶颈。

2.信息化建设的阶段性

电子政务的建设是一个从低级向高级演化的发展过程，从最初人们使用计算机进行文字处理、报表打印，拉开办公自动化的序幕，到围绕具体业务开发或引进计算机信息系统。这些独自进行或分散开发的工作，一般不会统一考虑数据互访或交换标准，也就谈不上信息共享问题。另外，在信息化建设初期，通讯骨干网络的分布和带宽有限也难以实现政务网络之间的互连互通，这些都导致了今天信息孤岛现象的出现。

3.政府官员的政治激励与个人利益

解决信息孤岛，亦或说信息间的互连互通并不只是政府部门内部和政府部门之间能够进行互联互通，更重要的是政府与公众、政府与企业之间能够互联互通。但长期以来存在的“官本位”思想和官员选拔体制存在的弊端，使得一些政府官员在考虑问题时会先将关注点投向自己的上级，而很少会去先考虑民众的需求，很少考虑他们应该为老百姓做些什么。由于长期以来“以民为本”和“为人们服务”思想意识的淡薄，因此在信息化建设过程中，政府官员并没有设身处地为民众的利益考虑过，他们只想到了个人、部门利益，而把整个国家的利益置于一边而不予考虑，从而导致了一块块信息孤岛的出现。

（二）对电子政务建设的认识不足

1.电子政务建设重硬件轻软件，重建设轻整合

我国电子政务的建设最初是从硬件建设开始的，时至今天，许多地方政府仍然把电子政务与政府上网同等看待，并未深刻认识到电子政务不仅仅需要网络硬件建设，更是一项更加复杂的系统工程。我国电子政务建设至今已有20多年，期间投入了大量的资金、物力和人力，也取得了可观的成效，如骨干光纤网络、大容量网络交换设施、光纤入小区、宽带入户等等，但是由于各级政府过于强调或重视硬件网络等的建设，而没有在信息资源整合和利用方面着力推进，因此造就了大量的信息孤岛，并且这些孤岛的负效应随着数据资源的增长而加大。

2.政府部门对电子政务、信息资源共享存在认识误区

电子政务的基本内涵是充分运用信息技术打破政府部门的组织界限，构建一个电子化、网络化的虚拟政府，使社会大众可以通过多种渠道获取政府的信息和服务；而政府部门间及政府与社会大众间通过电子化渠道予以沟通，政府依据人们的需求，提供多种不同或个性化的服务供选择。但是，不少政府部门认为将政府事务“搬到”互联网上去就是搞电子政务，把信息化这一过程、手段当成了电子政务的终极目标。

（三）标准规划的缺失以及法律法规的不健全

1.电子政务建设缺乏统一标准

标准化是电子政务建设的基石，它将各业务环节有机连接起来，并为相互间的协同工作提供了技术准则。通过标准化的协调优化功能，能够保证电子政务建设少走弯路，降低成本，提高效率，确保系统安全可靠。标准统一是互联互通、信息共享和业务协同的基础。

世界各国电子政务的建设实践表明，电子政务建设必须要有相应的工程标准化的支持，特别是要发挥标准化的导向作用，以确保政务系统在技术上的可相互响应和整体效能的实现。只有根据标准建设的数据源，才能够低成本、无障碍、不失真地进行传输交换和跨系统共享。

2.电子政务建设缺乏宏观规划，领导机构不健全

我国在发展电子政务过程中，由于各级政府部门缺乏对电子政务建设的宏观规划和长远的发展目标，也没有制定明确的发展规划，因此各单位在电子政务系统的建设往往各行其是，基本上采取各自为政的传统模式。

机构不健全，作用有限。主要表现在:一是体制不顺。二是职能不清。

3.法律法规的不健全

法规不健全及政府部门以“寻租”为目的的信息垄断是信息孤岛现象产生的另一深层次原因。

当前，我国电子政务立法相对严重滞后，诸多方面基本处于空白，缺少具体详细的法律法规。

信息存在潜在价值，在国家相关法律体系不健全的情况下，就会存在以信息“寻租”谋取不当利益的可能性。

“信息寻租”是某些政府部门或工作人员利用行政管制和法律等方面的手段人为限制信息的自由流动，借以谋取不当利益，或维护其既得利益。

出现“信息寻租”的主要原因是传统行政管理体制存在弊端，如部门权力利益化、政府权力部门化、获利途径审批化。在我国传统行政管理体制下，政府根据拥有职能和权力，将整个政府体系划分成条块分割的部门结构，这些各自分割独立的部门独占了大量信息，并往往将之成为这些部门“寻租”的基本来源。

4.信息安全问题

信息安全问题也是产生信息孤岛的原因之一。来自政务网络内外部的各种攻击频频出现，电子信息安全问题面临着严重的威胁。这种状况不但严重制约了政府上网和信息共享，更严重的是造成了政府部门在互联互通中的巨大心里障碍，使得很多政府部门为了保证网络系统的安全而选择了封闭运行模式，从而造成大量孤岛信息的存在。此外，在信息孤岛的产生中也有一些技术方面的原因，如早期的网络互连、数据访问、数据交换等技术原因，但这些问题目前随着技术的进步基本都可以很好地解决了，因此也不应成为信息孤岛产生的主要原因。