

<<电子政务服务管理>>

图书基本信息

书名：<<电子政务服务管理>>

13位ISBN编号：9787305072628

10位ISBN编号：7305072621

出版时间：2010-7

出版时间：南京大学出版社

作者：胡广伟

页数：476

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

随着社会信息化的迅速发展,信息管理领域所涉及到的理论、方法和技术也发生了巨大的变化,网络的广泛渗透和信息技术的日新月异,以不可思议的速度改变着人们的学习、工作和生活方式,也给信息管理学科带来严峻的挑战和前所未有的机遇。

信息管理的理论需要创新、方法有待突破、技术亟需引进和改造。

正是基于这样背景,我们组织了《信息管理学术前沿文库》,期望能够推出一批适应时代需求的信息管理研究新作。

长期以来,图书馆学、情报学、档案学的学科地位的讨论一直是信息管理领域的热门话题之一。虽然这个学科在其发展过程中已经产生了很多理论成果,但在把其他学科大量理论移植到本学科时,也具有了某种程度的依附性。

我们认为,一门基于信息资源保障和服务于其他行业的学科,它在学科之林中的地位并非也是依附性的。

换言之,独立的学科体系,应在学术界和社会上具有一定的影响力和辐射力。

高等学科教育是以学科理论为基础建立系科专业的,学科建设的重要任务是建立一个有内在逻辑联系的、充实的学科理论体系,并以此为依托,生长出面向社会需要的方方面面。

因此,我们要做的不再仅仅为图书情报学科的各个分支寻找适用的理论,而是将现有理论整合,将经验性的、仍处于“潜学”的知识归纳起来,将已经产生一定影响力的理论成果和技术方法进行系统地总结和阐释,上升为学科理论。

这套文库的推出,正是从弘扬本学科最新研究成果,推出最新理论和方法为指导思想而策划的。

我们清楚所面临的任务的艰巨性,这对作为文库主要作者群的南京大学信息管理系的中青年教师既是一个挑战,也是一个机遇,因为完成这套文库不仅对本系的学科建设具有重要的意义,对提升教师们的学习能力和研究能力也将是一次宝贵的磨练机会。

图书馆、情报与档案业界和学界的同仁们已经在这片土壤中进行了卓有成效的开垦,在基础理论、信息描述、信息获取、信息传递、信息处理与重构、信息控制、信息组织、信息利用和吸收、信息预测、信息评价等领域的理论探索方面打下了坚实的基础,成为文库作者们汲取理论养分的巨大资源。

## <<电子政务服务管理>>

### 内容概要

本书的各章节主要内容如下：第一章阐述电子政务服务的定义、发展演变、理论范畴、管理对象等；第二章讨论电子政务战略与管理，包括理论演变、战略应对、战略管理过程与方法；第三章讨论电子政务服务内容的规划问题，基于电子政务服务战略，以用户为导向，从需求预测到服务内容的确定，进而讨论了电子政务服务内容的选择方法及开发与设计问题；第四章讨论电子政务参与服务的管理问题；第五章讨论电子政务服务系统的管理，包括系统的建设管理、外包管理、项目管理等；第六章讨论电子政务服务能力管理，涉及电子政务服务能力的定义、业务能力管理、服务能力管理、资源能力管理等；第七章基于服务管理理论，阐述电子政务服务外包管理的相关问题与方法；第八章讨论电子政务服务运营管理的相关问题与方法。

#### 作者简介

胡广伟(1975-),男,汉族,河南濮阳人,毕业于东南大学,获管理学博士学位。  
南京大学信息管理系(国家保密学院)教师,副教授、硕士研究生导师、青年骨干。  
已发表学术论文30余篇,发表期刊包括《International Review of Administrative Sciences》(IRAS)、《管理科学学报》、《管理学报》、《情报学报》、《中国软科学》等。  
主持国家自然科学基金、教育部人文社科项目、江苏省信息产业厅项目等6项,参与省部级项目7项,项目成果获省部级以上奖励3项。  
现为JSSM编委、中国情报学会会员、江苏省情报学会会员、中国密码学会会员。

## &lt;&lt;电子政务服务管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 电子政务服务 1.1 网络化世界 1.2 电子商务 1.3 电子政务 1.4 电子政务服务 1.5 电子政务服务管理  
第二章 电子政务服务战略与管理 2.1 战略与战略管理 2.2 公共部门战略管理 2.3 电子政务服务战略及管理 2.4 电子政务服务战略策应 2.5 电子政务服务战略管理过程 2.6 基于“纳巴”模式的电子政务服务战略管理方法  
第三章 电子政务服务内容管理 3.1 电子政务服务适用的领域 3.2 电子政务服务的特性 3.3 电子政务服务内容分析 3.4 电子政务服务供给的条件 3.5 电子政务服务内容规划的过程与方法  
第四章 电子政务参与服务管理 4.1 电子参与 4.2 公共参与的内涵、方式与决策模式 4.3 电子参与的内涵、方式与决策模式 4.4 电子参与决策模式的选择方法 4.5 电子参与方法的分类 4.6 电子参与的决策模式与参与方法的匹配  
第五章 电子政务服务系统管理 5.1 电子政务服务系统管理概述 5.2 电子政务服务系统运行模式 5.3 电子政务服务系统框架 5.4 电子政务服务系统基础设施 5.5 电子政务服务系统应用管理 5.6 电子政务服务系统规划与运维管理  
第六章 电子政务服务能力管理 6.1 电子政务服务能力管理概述 6.2 电子政务服务能力 6.3 电子政务服务能力管理 6.4 电子政务服务能力管理的流程与主要活动 6.5 电子政务服务能力管理流程控制 6.6 电子政务服务可用性管理 6.7 电子政务服务安全管理 6.8 电子政务服务能力的持续管理 6.9 成本和可能产生的问题 6.10 电子政务服务能力成熟度模型(EGS-CMM)  
第七章 电子政务服务系统外包管理 7.1 IT服务外包 7.2 电子政务服务系统外包  
第八章 电子政务服务运营管理 8.1 电子政务服务需求与预测 8.2 电子政务服务的开发与设计 8.3 电子政务服务的供给 8.4 电子政务服务营销管理 8.5 送达与队列管理 8.6 供应关系管理 8.7 成本与效益管理  
附录一 案例附录二 图表目录附录三 书后索引附录四 参考文献总目

## &lt;&lt;电子政务服务管理&gt;&gt;

## 章节摘录

2.评价公共服务战略、政府环境及外部服务需求 电子政务服务战略规划要充分考虑政府目前和将来的环境。

这一步的主要工作包括： 1) 明确部门公共服务战略； 2) 识别环境的影响； 3) 识别公共服务需求。

战略管理小组首先要做的工作是了解部门的公共服务战略，从而了解提供公共服务的总体方向和长远目标，确定电子政务服务战略规划的立足点。

可是，许多政府部门都没有制定公共服务战略，也有一些部门出于保密不让战略管理小组了解公共服务战略。

由于没有或不了解部门的公共服务战略，战略管理小组很难有效进行电子政务服务战略规划。

如果出现这种情况，电子政务服务战略规划的质量会受到严重影响。

战略管理小组要仔细了解和分析部门现有的公共服务内容、提供方式、组织结构和业务流程，即管理小组须仔细分析部门内与将服务带给企业和公众有关的所有重要活动。

战略管理小组要特别重视部门内的一些重要方面，如信息技术是如何提高其服务能力和效率的；信息技术的应用对部门业务流程及组织结构的影响等。

同时，战略管理小组要研究政府的外部环境，明确政府现在和未来提供公共服务方面的机会与威胁。

外部环境分析的对象包括政治、经济、技术与人力资源、文化、通信基础设施等。

政治环境包括国际与国内两个方面，国际政治环境主要包括国际上公共服务的发展趋势、应用电子政务服务的趋势等；国内政治环境主要包括诸如国家电子政务战略、相关的法律法规等。

经济环境是电子政务服务战略管理的重要影响因素，地区经济发展水平对电子政务服务的需求、消费等有直接影响，分析内容主要包括经济发展水平、人们的消费水平等。

技术与人力资源为建设与应用电子政务服务系统提供技术人才，比如，电子政务服务系统平台开发、技术支持、系统维护等方面的技术人才，可以从社会的信息技术服务力量、企业的科技力量以及科研院所的科技力量等方面进行分析。

通信设施为电子政务服务的发布、传输与消费提供了必要的物质条件，直接影响着政府的服务水平与人们的消费水平，可以从通信网络基础设施发展水平、通信网络消费水平、互联网服务能力等方面分析。

从上述分析中可以充分了解政府外部环境对发展与应用电子政务服务的有利因素与不利因素，电子政务服务战略规划应充分利用有利因素，并改造不利因素。

## <<电子政务服务管理>>

### 编辑推荐

《电子政务服务管理》通过八个章节，系统阐述与讨论电子政务服务管理的主要问题，包括电子政务服务战略管理、服务内容规划、服务内容管理、服务系统管理、服务能力管理、服务外包管理、服务运营管理等，基本涵盖了电子政务服务管理的核心内容。

每一部分内容均从目前领域内最新研究视角与观点切入，从理论、方法与应用的角度展开，紧扣理论前沿与现实应用中的热点问题。

如，在论述电子政务服务战略规划、电子参与服务管理、服务能力管理等方面引入著者最新研究成果，在服务系统管理、服务外包管理及服务运营管理等方而则抓住政府部门在电子政务服务应用逐步深入背景下所面临的现实问题进行讨论。

<<电子政务服务管理>>

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>