

# 《电子政务系统的需求分析》

## 图书基本信息

书名：《电子政务系统的需求分析》

13位ISBN编号：9787111317463

10位ISBN编号：7111317467

出版时间：2011-1

出版社：机械工业出版社

页数：216

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《电子政务系统的需求分析》

## 前言

信息技术的飞速发展引发了一场深刻的生产和生活方式变革，极大地推动着经济和社会的发展。作为信息高速公路五个应用领域中的首要应用，电子政务在全球范围内受到广泛的重视，可以说政府信息化是经济信息化和社会信息化的基础与支柱，电子政务是未来国家核心竞争力的重点要素之一。本书的章节结构如下：第1章，介绍电子政务的内涵与发展，对国内外电子政务的发展进行评述，随后结合电子政务的特点和问题进行讨论，得出结论：由系统分析师主动获取需求，用户被动提供需求的做法，是造成“需求表达不清、分析不透”的主要原因。第2章，论述了需求分析的基本概念和电子政务需求分析的特点后，针对目前需求分析中的需求获取方法和需求分析方法的不足，提出由用户直接提供需求方案解决电子政务需求问题的思路。第3章，用系统科学理论对电子政务的复杂性进行了分析和解释，对研究面向用户的电子政务需求分析方法所涉及的关键成功因素理论、组织符号学、灰色系统理论等主要理论方法进行了论述。

# 《电子政务系统的需求分析》

## 内容概要

《电子政务系统的需求分析》对电子政务系统的需求分析方法进行研究与论述。首先概述电子政务的内涵与发展，然后对电子政务系统需求分析的基本概念和基础理论与方法以及当前需求分析方法存在的问题进行讨论，随后分析电子政务的服务对象与服务体系，阐述基于客户关系管理（CRM）理念的电子政务服务体系和个性化服务模型，提出面向用户的电子政务需求分析方法，讨论电子政务的需求模型及建模方法，分析需求的关键成功因素，对需求方案的编写、评价与管理进行了论述，最后应用《电子政务系统的需求分析》提供的方法介绍了一个电子政务系统建设的案例。《电子政务系统的需求分析》面向电子政务系统建设的理论与实际工作者，亦适用于相关专业的高年级大学生与研究生和教育、培训工作者。

# 《电子政务系统的需求分析》

## 书籍目录

前言第1章 电子政务的内涵与发展1.1 电子政务概述1.1.1 电子政务建设的重要意义1.1.2 电子政务与传统政务1.1.3 电子政务的内涵及其演变1.1.4 电子政务的实现方式1.1.5 电子政务系统的特点1.2 国际电子政务的发展1.2.1 国际电子政务发展状况1.2.2 国际电子政务总体特征1.2.3 国际电子政务发展评述1.2.4 国际电子政务研究进展1.3 中国电子政务的发展1.3.1 中国电子政务的发展历程1.3.2 中国电子政务的发展现状1.3.3 中国电子政务的发展评述1.3.4 中国电子政务的研究进展1.4 本章小结第2章 电子政务系统的需求分析2.1 需求分析2.1.1 需求和需求分析2.1.2 需求分析的阶段2.1.3 需求分析面临的问题2.2 电子政务需求分析的任务和阶段2.2.1 电子政务需求分析的任务2.2.2 电子政务需求分析的各阶段2.3 电子政务系统需求分析的意义2.3.1 需求问题对电子政务的影响2.3.2 电子政务需求分析的重要性2.3.3 电子政务需求研究述评2.3.4 面向用户的电子政务需求分析研究的意义2.4 本章小结第3章 电子政务需求分析的理论方法3.1 电子政务需求分析的理论基础3.1.1 一般系统理论3.1.2 复杂适应系统理论3.1.3 组织符号学方法3.2 电子政务需求分析的方法3.2.1 需求获取方法3.2.2 需求分析的结构化方法3.2.3 需求分析的面向对象方法3.2.4 面向过程和面向对象方法的区别和联系3.2.5 其他的需求分析方法3.2.6 需求分析的新方法3.3 电子政务需求分析的相关技术3.3.1 关键成功因素法3.3.2 灰色关联分析方法3.4 当前需求分析方法存在的问题3.4.1 社会行为理论与需求偏差3.4.2 当前需求分析研究的不足3.5 本章小结第4章 电子政务的服务对象与服务方式4.1 服务与电子服务4.1.1 服务4.1.2 电子服务及其类型4.1.3 电子服务的特点4.2 电子政务的服务4.2.1 电子政务的基本功能4.2.2 电子政务的服务对象和服务模式4.2.3 电子政务服务对象的特点4.2.4 电子政务的服务体系4.2.5 电子政务的服务内容研究4.3 面向公众服务的电子政务系统4.3.1 建设“以公众需求为中心”的电子政务的必要性4.3.2 面向公众服务的电子政务的全新内涵4.3.3 面向公众服务的电子政务的具体功能4.3.4 面向公众服务的电子政务的设计理念和原则4.3.5 面向公众的“一站式”服务框架4.4 基于CRM的电子政务服务方式4.4.1 CRM的概念4.4.2 电子政务实施CRM的可行性分析4.4.3 电子政务建设中的CRM思想4.4.4 基于CRM的电子政务概念模型4.4.5 CRM在电子政务中的应用领域4.4.6 基于CRM理念的电子政务发展对策4.4.7 基于CRM服务观念研究电子政务需求的意义4.5 基于CRM的电子政务服务体系构建4.5.1 基于CRM的电子政务服务的内涵与功能4.5.2 基于CRM的电子政务服务体系结构4.5.3 面向公众服务的政务流程再造4.5.4 面向公众服务的政务信息资源整合4.5.5 面向公众服务的政府门户网站建设4.6 基于CRM的电子政务个性化服务模型4.6.1 个性化信息服务的内涵与特征4.6.2 个性化电子政务信息服务体系结构4.6.3 基于CRM的电子政务个性化服务模型4.6.4 基于CRM理念的电子政务服务要点4.7 本章小结第5章 面向用户的电子政务需求分析5.1 电子政务系统的用户需求分析5.1.1 用户需求分类5.1.2 用户需求分析5.1.3 面向用户的需求分析方法5.2 电子政务系统的开发流程5.2.1 一般信息系统开发流程5.2.2 系统开发流程的改进5.3 面向用户的电子政务需求分析概念框架5.3.1 需求分析概念框架5.3.2 概念框架的说明5.3.3 概念框架的应用5.4 本章小结第6章 电子政务需求模型设计6.1 电子政务模型综述6.1.1 不同角度的电子政务模型6.1.2 现有电子政务模型的不足6.2 电子政务需求表示的主要任务6.2.1 需求表示的概念及方法6.2.2 需求内容定义6.3 需求相关因素分析方法研究6.3.1 需求层次分析6.3.2 层次关联分析方法6.4 需求建模过程6.4.1 确定系统的利益相关者6.4.2 选取初始相关因素并打分6.4.3 需求相关因素分析6.4.4 画需求模型图6.5 本章小结第7章 电子政务需求的关键成功因素分析7.1 电子政务需求的关键成功因素分析的主要任务7.1.1 分析的目的7.1.2 分析过程设计7.2 F包电子政务需求的目标分析7.2.1 目标的分类及制定原则7.2.2 系统目标分解7.2.3 电子政务系统的需求目标模型设计7.3 电子政务需求的角色分析7.3.1 理解角色7.3.2 角色模型7.4 基于语用分析的关键业务流程分析7.4.1 语用分析概述7.4.2 扛务流程分析7.4.3 基于角色的业务流程视图7.5 电子政务的系统结构分析7.5.1 实体一关系模型7.5.2 系统的组织结构7.6 电子政务需求分析的主要任务分析7.6.1 电子政务项目的任务组成模型7.6.2 规范分析7.6.3 基于规范的角色一任务分析7.7 电子政务需求的成本估计.....第8章 电子政务系统需求方案的编写、评价与管理第9章 应用案例分析第10章 总结与展望 参考文献

# 《电子政务系统的需求分析》

## 章节摘录

插图：（2）以增进服务满意度为标准确认政务流程一个面向客户的最佳政务流程应该涉及到哪些相关部门的活动？这几个部门之间相互关系是什么？每个部门处理与其相关的业务需要多长时间？这些问题需要有一个权威的机构进行识别、梳理、审查并最终确认。流程识别和确认通常是围绕政务流程中的价值链展开的，也就是识别政务流程经过哪些环节或活动实现了价值增值。由于政府提供公共产品的特殊性，政务流程的价值判断标准可以从组织的内部价值和用户的外部价值来设定。从政府内部价值来看，主要的依据是信息的增值和行政效率。一般来说，信息在流程中是通过聚合、组织、选择、合成和分配等方式产生新价值的。如果信息经过该环节没有发生变化，那么这个环节就属于非增值环节，应该予以清除；如果信息经过该环节发生“正向”变化，也就是实现了信息的增值，那么就要考虑如何优化以降低行政成本，力求价值链的活动以最小的人力、物力、财力和时间消耗，创造最大的价值。从外部价值创造方面考虑，面向公共服务的政务流程可以看作是政府面对一个用户“订单”完成生产的过程。用户的满意度高低是判断政务流程外部价值的核心标准，用户满意度主要涉及流程的可视性、信息共享程度、流程持续的时间、人性化、及时反馈、获取结果的便捷程度等。

# 《电子政务系统的需求分析》

## 编辑推荐

《电子政务系统的需求分析》由机械工业出版社出版。

# 《电子政务系统的需求分析》

## 精彩短评

- 1、因为要上电子政务这课，本想买来做为参考备课的书，然而实在没有值得学习的内容。哎。
- 2、可以翻翻，内容不多，书挺薄
- 3、喜欢，还不错，正是我想看的书

# 《电子政务系统的需求分析》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)