

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学 号: 13920071150669

UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

西方政府办公自动化系统比较与思考

Comparison and Thinking of Western Government

Office Automation System

洪 伟

指导教师姓名: 卓 越 教授

专 业 名 称: 行 政 管 理

论文提交日期: 2010 年 5 月

论文答辩日期: 2010 年 6 月

学位授予日期: 2010 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2010 年 5 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（）课题（组）的研究成果，获得（）课题（组）经费或实验室的资助，在（）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

内容摘要

高效合理的政府办公自动化系统（OA）是当前政府科学决策的基础，是改善公共服务的重要条件，是政府服务能力的集中体现。只有在实现了真正意义上的办公自动化之后，才能使政府信息化的其他各项应用效果得以充分发挥，企业和公众才能够享受到电子政府提供的高质量的公共服务。本文首先通过文献研究总结了办公自动化和电子政府的相关理论，在前人研究的基础上借鉴西方政府较为成熟的办公自动化系统的成功实践经验，对电子文化管理、电子邮件管理、内部信息管理、工作流程管理等功能性需求进行比较分析和梳理归纳，力图得出一些有益的经验总结，为政府办公自动化系统走入科学化、制度化、合理化提出一点思路。

本文大致分为五个部分，首先叙述了研究背景与意义，再界定了研究问题与范围，并通过文献探讨，构建了西方政府办公自动化系统的基本概况，再对西方政府办公自动化系统的比较，进行实证研究，最后给出结论与建议。

第一部分是绪论。详述西方政府办公自动化系统研究的背景、相关概念、国内外研究综述、研究内容以及研究方法等。

第二部分是西方政府办公自动化系统的一些基本问题。主要从西方政府办公自动化系统的制度分析、基本特征、对传统政府的促进作用等三个方面进行深入探讨。

第三部分是比较分析。从电子文件管理、电子邮件管理、内部信息管理、工作流程管理等四个方面的功能性需求进行实证分析。

第四部分是经验借鉴。对上一章比较分析结果进行回顾，并根据研究结论提出借鉴西方政府办公自动化系统的政策建议。

第五部分是总结。对本文进行归纳总结，并提出研究不足和对进一步研究的建议。

关键词：西方政府；办公自动化；比较与思考

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

Efficient and reasonable government office automation system is the basis of government scientific decision, is the important requirement to improve public services, is the embodies of government services capacity. Only really achieve office automation can improve the effective of government information, what's more, the enterprises and public can share the high—quality public service. This passage summarizes the theory of office automation and E-government through literature review, and then reference to the successful experience of western government's mature automation systems, compares and arranges the functional requirement of E-cultural management, E-mail management, internal information management, workflow management to some useful conclusion, put forward some ideas about scientific, institutional and rational government office automation systems.

This passage is divided into five parts, first of all, narrating the study background and range, and through review investigation, constructing the basic of western government's office automation systems, and the comparing the western government's office automation systems, have go on the empirical study, last come into the conclusion and proposal.

The first part is the introduction, details about the background, concept, reviews, study and research methods of western government's automation systems.

The second part is about some basic problems about western government's office automation systems, discussing the institution analysis, basic feature and the promotion to traditional government.

The third part is comparison analysis, empirical study on the function of electronic document management, E-mail management, internal information management and workflow management.

The fourth part is the reference to experience, reviews the previous chapter on the comparison result, and basing on the study conclusion puts forward the political proposals of western government's office automation systems.

The fifth part is the conclusion, concludes this passage and points out the deficiency and puts forward the further proposals of study.

Key words: western government; office automation; comparison and thinking.

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目 录

一、绪 论	1
(一) 研究的背景	1
(二) 相关概念界定	2
(三) 研究综述	5
(四) 主要内容与研究方法	6
二、西方政府办公自动化系统的若干基本问题	8
(一) 西方政府办公自动化系统的生态分析	8
(二) 西方政府办公自动化系统的基本特征	11
(三) 西方政府办公自动化系统的促进作用	12
三、西方政府办公自动化系统的功能比较	15
(一) 电子文件管理比较	15
(二) 电子邮件管理比较	19
(三) 内部信息管理比较	21
(四) 工作流程管理比较	23
四、西方政府办公自动化系统的经验借鉴	27
(一) 明确定位, 以用户为中心建设办公自动化系统	27
(二) 整合资源, 引入外包机制确保安全	28
(三) 突出服务, 完善信息发布功能和互动功能	29
(四) 加强领导, 建立权责清晰、分工明确的管理体系	29
(五) 完善标准, 做好办公自动化系统的个性化设计	30
五、结 语	32
参考文献.....	33
致谢语.....	35

厦门大学博硕士学位论文摘要库

CONTENTS

一、 Introduction	1
(一) Background of the study	1
(二) Definition of related concepts	2
(三) Current research	5
(四) Main contents and methods	6
二、 Some basic problems of western government office automation systems	8
(一) The Ecological Analysis of western government office automation systems	8
(二) The basic features of western government office automation systems.....	11
(三) The promotion of western government office automation systems.....	12
三、 Comparison of the function of western government office automation systems	15
(一) Comparison of electronic document management.....	15
(二) Comparison of e-mail management	19
(三) Comparison of internal information management	21
(四) Comparison of workflow management.....	23
四、 Learning from the experience of western office government office automation systems	27
(一) A clear position in order to build user-centric system	27
(二) Integrating the resources and introducing the outsourcing mechanism to ensure safety.....	28
(三) Outstanding services and improving the information dissemination and interaction functions	29
(四) Strengthening leadership, establishing the management systems of clear responsibilities and clear division of labor.....	29
(五) Improving the standard and personalizing the design of office automation systems.....	30
五、 Conclusion	32
References	33
Thanks language	35

厦门大学博硕士学位论文摘要库

一、绪论

随着信息技术的迅猛发展和网络的普及应用，一场全球性的信息化浪潮正在推动着整个社会向着信息文明时代迈进。作为衡量一个国家竞争力水平的重要标志之一的办公自动化发展水平，也发生了日新月异的变化，正不断受到了世界各国的普遍重视。美国、加拿大、欧盟、英国和日本等西方发达国家走在了世界的前列。西方政府办公自动化的不断发展，使得办公途径和手段也不断得以更新，办公网络化，政府公文化使政府的职能不断完善，西方政府首当其冲的进入了整个信息社会时代。西方政府办公自动化系统的研究对于推动政府信息化、为政府OA推广提供决策支持等方面都将起到非常重要的作用。但由于办公自动化系统与身俱来的复杂性和多变性使得在国内还处于起步阶段，虽然如此，相信越来越多的研究者将会关注这个领域，并向这个方向进行开拓和发展，希望本文对该领域的研究起到抛砖引玉的作用。

（一）研究的背景

21世纪是一个以计算机、网络技术和现代通信技术为核心的信息时代，信息技术日新月异，引发了人类生产方式、生活方式的不断转型和升级。政府作为社会主体的一员，同样受到这些信息技术变革的影响和冲击。而政府作为掌握公共资源、行使公共权力的唯一主体，承担着重大管理责任和社会发展义务，这些都要求政府面对信息技术的迅猛发展和应用，必须积极适应，主动求变，借助信息技术改进升级政府管理和行为方式，推动组织变革。而政府信息化的基础是政府内部办公自动化（OA），只有在实现了真正意义上的办公自动化之后，才能将电子政务的其他各项应用发挥得淋漓尽致，企业和公众才能够享受到电子政府提供的高质量的服务。

如何推动社会信息化的发展已经成为西方各国政府关注的重要内容之一。早在上世纪七八十年代他们就已经意识到发展办公自动化系统的重要性，并把健全完善办公自动化系统作为政府管理的重要措施，并在实践中取得显著成效。最近

几年，西方政府信息化建设不断在政府办公自动化方面着力，具体内容包括：加强政府业务的应用建设，其中涵盖了政府内部的应用系统、公文、信息无纸化传输系统、多媒体应用系统以及办公决策服务系统的建设；加强政府办公业务网和办公业务资源网网络建设；加强对公务员的相关培训工作等等。办公自动化系统是实现机关内部各级部门之间以及机关内外部之间办公信息的收集与处理、流动与共享、实现科学决策的具有战略意义的信息系统。它的大力推广有利于大幅度改进政府工作，整合政府职能，规范政府行为，提升政府形象，提高政府工作效率，降低政府管理成本，深化政府服务理念，提升政府工作人员的管理理念及综合素质，以及为公众提供更多更优质的服务，为建立高效的、服务型的政府提供了有利的条件。

总体来说，办公自动化在西方发达国家从理论到实践都已经取得了一定的成果，得到迅速发展并进入成熟期，正向数字化、智能化、无纸化、综合化办公系统的方向发展。西方政府办公自动化系统的不断丰富、发展和扩大，都为本文研究的主题铺垫了翔实的素材和资源。但西方政府办公自动化建设的水平和效果离决策者的预期和公众的需求还有不小的差距。要想成功地建设电子政务，既需要促进信息技术的广泛应用，也需要深化政府内部的改革，包括体制和文化等多方面的改革。因此，在目前国内信息化建设的热潮中，对于西方政府办公自动化系统的比较和思考显得更为迫切和重要。

（二）相关概念界定

办公自动化系统作为新生事物，其理论的研究和实践的探索不过二十年，随着办公自动化系统在西方各国政府的深入推广和应用，办公自动化系统引发的一些新的政治、社会现象又孕育了新的概念和研究课题，如电子政府、电子政务、电子治理等。这些都容易给与办公自动化系统有关的研究造成干扰和理解上的困惑。因此，本文在分析研究前，有必要对所使用中概念进行解释和说明，阐明本文对相关重要概念的理解和使用中遵循的规范。

1. 办公自动化

早在 20 世纪四十年代，在美国的部分企业就开始使用机器来处理办公室的

业务，当时美国人把这种手段叫做办公自动化（Office Automation），简称 OA。随着技术和经济的发展，办公自动化早已超出了狭窄的办公室的概念，成为当前世界新技术革命中一个非常活跃，且具有很强生命力的技术应用领域。它是一门正在发展的综合性科学技术，涉及到计算机科学、通信技术、行为科学、系统工程学、人机工程学和管理科学等多个学科的知识。办公自动化的内涵和外延在不断地扩大，但在目前尚未形成一个严格、统一的定义。人们试图从几种不同的角度对它作定性的说明，有文字记载的定义也有多种，以下列举出其中三种：

（1）利用先进的科学技术，不断地使人们的一部分办公业务物化于人以外的各种现代化的办公设备中，以达到提高办公效率的目的。

（2）所谓办公室自动化就是把计算机技术，通信技术，系统科学及行为科学等应用于传统的数据处理技术难以处理的、数量庞大且结构不明确的包括非数值型信息处理的办公事务上。

（3）借助于各种现代化的办公设备，并由这些设备和办公人员共同构成服务于某种目标的人机信息系统。

虽然这些定义的内容不尽相同，但它们都有某些主要的共同点，即强调利用有关综合的科学技术，或现代化的办公设备；强调办公人员和办公设备构成人机信息系统；目的是要提高办公效率，改进办公质量。一般认为，比较权威的是美国麻省理工学院 M.C 季斯曼教授的定义：“办公自动化就是将计算机技术、通信技术、系统科学、行为科学应用到传统的数据处理技术难以处理的，量非常大而结构又不明确的那些业务上的一项综合技术，这个定义基本上涵盖了办公自动化所包含的本质，即它是以计算机技术为中心的若干新技术在特定环境（即特定对象—办公业务，特定方向—数据处理）下的运用。“量非常大而结构又不明确的那些业务”，包括了我们通常提到的办公活动内容，这主要是指办公活动中所要处理的信息是变化不定的，人的思维也是变化的，这就构成了办公业务中有很大的不确定性。对此，用传统的数据处理方法很难进行处理，必须借助于一套新的基于软科学理论的综合方法和手段。我国学者对于办公自动化的看法，倾向于认为：办公自动化是利用先进的科学技术，不断使人的部分办公业务活动物化于人以外的各种设备中，并且由这些设备与办公室工作人员构成服务于某种目标的人机信息处理系统。其目的是尽可能的充分利用信息资源，提高生产效率、工作效

率和质量，辅助决策，以求得更好的经济效率和社会效益。^①

笔者认为，办公自动化系统就是以先进成熟的计算机和通信技术为主要手段，建成一个覆盖政府办公部门的办公信息系统，提供政府与其他专用计算机网络之间的信息交换，建立高质量、高效率的政府信息网络，为领导决策和机关办公提供服务，实现机关办公现代化、信息资源化、传输网络化和决策科学化。

2. 与电子政务之间的关系

电子政务的原文是 electronic government，实译为电子政府（也有一些场合称之为网络政府），electronic government 简称 e-Government，另有 e-gov, digital government, online government 以及 transformational government 等相关词汇。通常使用的是 e-Government，电子政府这一称谓基本成为国际社会的主流，华语地区，台湾、香港就使用电子政府作为中文名。^②电子政务与办公自动化系统既紧密相关，又在理念、范畴以及采用的技术等方面有所差异。从性质上看，两者都是运用现代信息技术（以网络和通信等技术为主体）改造政府，完善公共服务，提升办公和服务效率，都是对信息技术变革和社会经济发展要求的积极响应。^③区别主要表现在：

(1) 理念差异。办公自动化的主要目标与核心的价值在于政府以信息化技术为工具为社会公众提供更加方便快捷和完善的公共服务。而电子政务更追求一种双向互动的结果，促进公众参与、完善政府服务，达到公众满意的局面，这种信息化的结果除了实现了业务处理机制的网络化和电子化外，更导致政府体系的扁平化、网格化、分权化，通过网络构造一个无缝隙的政府。

(2) 侧重不同。办公自动化不仅停留在机制层面，而且必须构建出一个操作实体，基本内容集中在政府内部办公、政府之间的行政事务联系、政府面向社会提供的管理和 service 等方面。电子政务更偏重程序、机制层面。电子政府是一个理想化的整体目标，而办公自动化系统是一个动态的过程，具有阶段性特征。

(3) 范畴不同。办公自动化系统着重于运用计算机、网络技术和电子化外设，实现政府内部业务事务处理的信息化、自动化、联网化，局限于政府内部运行，是电子政务内网建设的组成部分。电子政务建设包涵了政府上网工程和办公

^① 管从勇：《潍坊市政府协同办公系统的设计与实现》[M]，山东大学硕士毕业论文，2008。

^② 丛培科：《电子政务背景下政府与社会公众信息互动研究》[M]，山东大学硕士毕业论文，2009。

^③ 王海涛：《电子政务与办公自动化刍议》[J]，哈尔滨市委党校学报，2008，(11)：34。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库