

发展中国公共部门人力资源管理事务 网上公开的建议

文 / 乔立娜 · 中国人事科学研究院

摘要：从四个方面对中国公共部门人力资源管理事务网上公开工作提出了具体建议：一是确立基本原则，明确网上公开的发展定位；二是加强网站内容建设，满足日益增长的网上公开需求；三是优化网站形式建设，提高公众获取网上信息的效率；四是强化保障机制建设，营造网上公开的良好环境。

关键词：人事管理 人力资源管理 信息公开 电子政务

美国联邦政府人事管理署网上政务公开的实践表明，要搞好公共部门人力资源管理事务¹网上公开，关键是要弄清楚公开什么，即公开的内容，怎样公开，即公开网站的形式建设，如何为公开营造良好环境等一系列问题。在中国，公共部门人力资源管理事务网上公开的内容主要包括信息公开、办事公开和决策公开三类，其载体主要是各级公共人力资源管理部门网站，其保障机制主要包括技术、管理体制、法规制度等方面。发展中国公共部门人力资源管理事务网上公开，就是要以政务公开和电子政务的相关政策法规为依据，以不断加强公共人力资源管理部门网站建设和相关保障机制建设为途径，逐步拓展公共部门人力资源管理事务公开的广度和深度，提高公共人力资源管理部门政务公开的效率与效能。

一、确立基本原则，明确网上公开的发展定位

根据公共人力资源管理部门进一步推行政务公开和电子政务建设的相关规定，发展公共部门人力资源管理事务网上公开应明确以下几项基本原则。

以公开对象为中心

坚持以服务对象为中心是发展公共部门人力资源管理事务网上公开的根本要求。首先，强化以对象为中心符合公共行政改革的一般规律。当前，强化政府的公共服务职能，建设以公众为导向的服务型政府是世界公共行政改革的潮流，也是中国进一步深化行政体制改革的努力方向和重要任务。因此，公共人力资源管理部门也必须加快职能转变，强化其服务取向和对象取向，为建立“服务型政府”提供强有力的公共人力资源保障。其次，强化对象取向是发展公共人力资源管理部门信息化的必然选择。电子政务相对于传统政务的突出优势就是其管理与服务的个性化、实时性和便捷性，其最终目标是为公众提供基于网络的“一站式”管理与服务。再次，坚持对象取向是推进公共部门人力资源管理事务网上公开的根本要求。公共部门人力资源管理事务网上公开的根本目的是落实服务对象的知情权、参与权与监督权，为此，推行公共部门人力资源管理事务网上公开必须从服务对象出发，从其能切实履行民主权利的角度公开公

¹ 一般认为，公共部门人力资源管理是指对从事公共事务管理的人员从招聘、录用、培训、升迁、调动、评价直至退休的全过程管理，目的是通过科学管理，谋求人与人、人与事、人与组织、人与环境之间的协调，达到事得其人、人适其事、人尽其才、事竟其功。目前，理论界对公共部门人力资源的范围界定存在多种理解和认识。本文认为，中国的公共部门人力资源主要包括两大类：一是符合国家《公务员法》规定的公务员（包括参照实施的“准公务员”）；二是属于国家财政负担其薪酬待遇、纳入事业编制的公职人员。

共部门人力资源管理事务。

总之,发展现代公共行政、推进公共部门人力资源管理事务网上公开与建设公共部门人力资源管理信息化在发展取向上具有一致性,即都以服务对象为中心。在发展公共部门人力资源管理事务网上公开的过程中,应着重从以下几方面体现以公开对象为中心的原则:

公共部门人力资源管理事务网上公开要从公开对象的实际需要出发,围绕公开对象的利益关联程度、公开对象的关心程度等,来设定网上公开内容的优先次序,把过去那种“政府认为应公开什么,就提供什么”的观念转变为“服务对象需要什么,政府就应该提供什么”。

公共部门人力资源管理事务网上公开的形式建设要本着信息有用、分类与展示清晰、易理解和易获得、对象有良好心理体验等理念进行设计,树立公开对象在政务公开中的主体地位。

公共部门人力资源管理事务网上公开的效果要接受广大服务对象的评价和监督,公开对象的满意度是衡量网上政务公开效果最具说服力的评价指标。

简言之,在公共部门人力资源管理事务网上公开中,以公开对象为中心就是要充分提升公开对象在政务公开中的主体作用和优先地位,并促使其成为网上政务公开工作的出发点和落脚点。

统筹协调,系统推进

公共部门人力资源管理事务网上公开是一项复杂的系统工程,必须协调推进。

公共部门人力资源管理事务网上公开要与现行的公共人力资源管理部门政务公开政策、制度和管理体制相适应。公共人力资源管理部门政务公开的有关政策、制度和管理体制是公共部门人力资源管理事务网上公开得以健康发展的基本依据。因此,公共部门人力资源管理事务网上公开要在公共人力资源管理部门政务公开的大框架下进行,要遵循其基本原则,服从其总体目标和发展战略,要与已有公共部门人力资源管理事务公开的管理体制相适应,搞好衔接。

公共部门人力资源管理事务网上公开要与全国整体的网上政务公开水平相适应。这是发展公共部门人力资源管理事务网上公开的大趋势。目前,中国网上政务公开已经成为政务公开的一种重要形式,并且发展势头迅猛,地位与日俱增。因此,公共部门人力资源管理事务网上公开也应顺应形势,抓住机遇,加大其网上政务公开的力度。

公共部门人力资源管理事务网上公开要与公共人力资源管理部门自身的电子政务发展程度相适应。政府网站建设只是电子政务建设的一部分,除此之外,电子政务还包括内网、数据库、业务应用系统等方面的建设。实践证明,政府网站建设、网上政务公开的发展水平要与电子政务建设的整体水平相适应,既不能过于超前,以受到其他电子政务发展条件的制约;也不能相对滞后,而影响网上政务公开向纵深发展。

公共部门人力资源管理事务网上公开发展的协调性要求,使其在建设和发展过程中,必须秉承系统推进的建设理念,立足全局,加强配套,协调发展。

突出重点,以点带面

任何事物的发展从总体上看都是系统全面的,但从具体发展阶段上看又都是有所侧重的。坚持突出重点、以点带面的发展路径符合事物发展的一般规律,也是当前发展公共部门人力资源管理事务网上公开的理性选择。首先,从公共部门人力资源管理事务网上公开的现状来看,它正处于全面发展的起步阶段,技术、制度、管理等保障机制等都还有待进一步完善。因此,在建设过程中,采取突出重点、以点带面的发展方式是较为现实的选择。其次,从公共部门人力资源管理事务网上公开的内容来看,它基本涵盖了公共人力资源管理部门的所有职能和业务。基于成本和管理等方面的考量,各级公共人力资源管理部门不可能在短时间内把所有的业务信息都在网上公开。在发展初期,抓住重点,进而以点带面,不断拓展网上政务公开的广度和深度是一种可行的发展策略。最后,从公共人力资源管理部门服务对象的偏好

来看,大多数人都只关心与切身利益密切相关的事情,而对其他则缺乏兴趣。因此,公共部门人力资源管理事务网上公开必须根据服务对象的偏好来确定公开的重点,并采用各种方式和手段加以突出,以最大限度地满足服务对象的需求。

对于如何确定公共部门人力资源管理事务网上公开的重点,应从总体上着重考虑以下两方面因素:一是必须与公共部门人力资源管理事务网上公开的重点保持高度一致,即要以服务对象普遍关心、涉及服务对象切身利益的问题作为公开的重点。二是必须与服务对象中网民群体的关注点保持高度一致。具体而言,现阶段公共部门人力资源管理事务网上公开的重点主要包括:

政务公开的重点。从网上公开的内容建设来看,在继续发展信息公开的基础上,要着力发展办事公开和决策公开。从网上公开的努力方向来看,要逐步实现信息公开、办事公开与决策公开的均衡发展。

信息公开的重点。从网上信息公开的内容建设来看,一是公共人力资源管理方面的政策法规信息;二是公共人力资源考录与选拔配置信息;三是公共人力资源薪酬待遇信息;四是各类公共人力资源考试培训信息;五是具体办事信息。从网上信息公开的努力方向来看,不断提高信息公开的全面性、丰富性和及时性是今后一段时期的重要任务。

办事公开的重点。从网上办事公开的内容建设来看,应尽快实现各类公共人力资源管理与服务事项的在线办理。从网上办事公开的努力方向来看,要不断提高在线办事的程度与透明度,最终实现“一站式”办公。

决策公开的重点。从网上决策公开的内容建设来看,一是与公众切身利益密切相关的公共人力资源管理与服务重大事项,应公开向社会征询意见;二是建立健全社会各方面意见的汇集和分析系统;三是建立政策执行的反馈通道。从网上决策公开的努力方向来看,要不断拓展决策公开范围,完善决策公开过程,逐步提升决策的科学化和民主化水平。

追求效能,优化网站建设

公共部门人力资源管理事务网上公开是最高效的公共人力资源管理部门政务公开模式。发展公共部门人力资源管理事务网上公开,核心目标是实现公共部门人力资源管理事务网上公开的高效率与高效能。这种高效特征源于其网络属性,源于对既定公开内容的合理管理与高效开发。因此,发展公共部门人力资源管理事务网上公开必须确立网站在政务公开中的重要地位,并不断优化网站的内容供应机制和形式建设水平。为此,应注重以下几方面:

加强公共人力资源管理部门网站建设,使其逐步成为公共部门人力资源管理事务网上公开的重要渠道。

突出公开内容的公共人力资源管理部门职能属性,并在保证公开内容全面、丰富、深入的基础上,追求公开的时效性,充分发挥电子政务的超时空优势。

优化网站的信息组织、标识、导航与搜索功能,使网上政务公开的内容有用、清晰、易理解,并使公开对象在获取公开内容时具有良好的心理体验。

二、加强网站内容建设,满足日益增长的网上公开需求

就公共部门人力资源管理事务网上公开而言,网站内容建设应着力解决公开内容定位以及公开内容全面性、丰富性、深入性和时效性等方面的问题。

不断健全公开项目,丰富和拓展公开范围

不断完备公共部门人力资源管理事务网上公开的具体项目。目前,网上政务公开主要包括信息公开、办事公开和决策公开三大类。完备公开政务的具体项目,主要是指完善三类公开中的具体公开项目,其重点是围绕公共人力资源管理部门的职能工作,增设机构运行状况与成效等信息公开专栏;逐步实现全部办事职能上网;重大或专业性决策全部实现网上征询意见。要充分发挥网络优势,提升公共人力资源管理部门的管理、服务能力与水平。

丰富网上公开的信息量。在逐步完备政务公开具

体项目的基础上,严格按照公共人力资源管理部门公布的信息公开目录,梳理政务信息,查缺补漏。一方面,力求将能公开的都要在网上公开,另一方面,增加网站链接,整合相关信息,扩充同类信息容量。通过不断增加网上公开的信息数量,使网站上公开的公共人力资源管理与服务信息尽可能丰富。

逐步挖掘公开内容的深度,突出公开重点

不断挖掘公共部门人力资源管理事务网上公开的深度,以实现信息公开的高延展性、办事公开和决策公开流程的完整性为目标。

对于信息公开,一是加强相关信息的背景链接;二是充分整合办事公开与决策公开信息,加强相关信息分析,适时发布综合开发信息。

对于办事公开,要紧密围绕办事的整个流程提供相应信息服务,实现从办理告知、具体办理、进程追踪、结果反馈、总体分析等各个环节都能在网上实现。

对于决策公开,要紧密围绕决策出台的全过程提供相应的信息服务,包括决策的需求调查、决策方案意见征集、决策公示、执行结果反馈等环节都能在网上进行。

对于信息公开、办事公开和决策公开中的热点和重点问题组织公开专题,加强背景、环境与历史演进等方面的信息供应。

及时更新内容,保证公开时效性

目前,中国的人事制度改革正处于深化时期。这是新问题、新观念、新政策不断出现的时期,也是公共人力资源服务诉求急剧增加的时期。此时,提高公共部门人力资源管理事务网上公开的及时性尤为必要。

从网上政务公开的内容更新来看,应尽快建立公共部门人力资源管理事务网上公开优先级机制,设置信息更新的硬性指标,以加快信息更新速度。

从网上政务公开的内容跟踪管理来看,及时更新或替换公众点击率比较低的信息,或将其放在网站相对不重要的位置。

从网上政务公开的内容补充来看,加强新业务、新政策、新动态方面的信息补充,以保证公众能够及时了解和掌握公共人力资源管理部门的最新动态和政策走向。

三、优化网站形式建设,提高公众获取网上信息的效率

优化网站形式建设,就是要通过优化网站的信息组织系统、标识系统、导航系统和搜索系统等的设计,将信息组织好;通过清晰的结构、良好的界面展现信息,使公开对象用尽可能少的步骤和时间,找到目标信息,完成所要办理或参与的业务。具体来说,要达到上述目标,应着重做好以下几方面工作。

进一步合理组织信息

要在网上公开的公共人力资源管理信息十分丰富,如何使这些信息在网站上得以有序展现,关键在于信息组织的合理有效。

尽量简化首页信息,充分体现其网站信息入口和管理与服务窗口的定位。一是尽量明确首页功能分区,确定政务公开内容的核心位置。二是整合首页公开内容,简化公开模块设置。其中,公开模块设置可有不同分类标准,如可参照美国联邦政府人事管理署的方式设置最新工作安排、当前工作专题、综合业务浏览与办理、机构运行情况等模块。三是将公共部门人力资源管理事务网上公开的重点内容放在首页显著位置,以便于公开对象浏览、使用和参与,在具体实践中,可根据服务对象的点击率和关注程度来确定公开内容的重要程度和放置位置。目前,应将在线办事和在线参与的内容放在重要位置,而不是新闻类信息。四是增加网站的相关链接。

网站首页与二三级页面的内容按照分级分类相结合的原则进行组织,页面的层级设置最好不超过三层。一是每层页面最多可平铺显示三级信息;二是可采用多级分类菜单与快捷按钮相结合的方法,也可采用快速搜索与分类菜单显示相结合的方法展示信息;三是信息纵向层次架构划分标准要统一。

网站的页面布局要尽可能舒适。一是页面布局要条块直观、清楚,易于阅读;二是同级页面,其设计要具有一致性;三是页面信息尽可能分区安排,分为功能区、浏览区等;四是页面的信息密度要适中,留有适当空白;五是页面中要尽量减少图片信息,多使用文本信息,以提高浏览速度;六是页面的布局、色彩、构图等要与公共人力资源管理部门业务内容、对象特点、实现目标等相符合。

进一步规范信息标识

信息标识的作用是给每一个公开信息与事务的类别以合适的名称,规范、准确、一致是其基本要求。为了使服务对象能够准确找到信息模块包含的公开内容,公共人力资源管理部门网站应建立一套统一的标识系统,并对信息标识的基本含义进行明确界定和规范。

关于标题标识。标题标识的确定要符合大众的日常生活语言习惯,避免出现线上语言与线下语言的差异造成的理解障碍,也避免出现名实不符的现象和空模块。标题标识还要能准确涵盖该类别下所有项目的内容,并能与其他标识有所区别。标题信息标识尽可能用文字来表示,以提高其可理解性。同时,文字标识要尽量用词汇,以避免因使用语句标识而导致信息内容表达不清、形式不规范等弊端。

关于链接标识。要为标题标识设计导航链接方式,以使服务对象能够清楚了解网站上某一符号、图形、文字等所代表的内容。

进一步明了信息导航路径

信息导航的基本作用是使使用者在浏览网站过程中不迷失,并且可以方便地回到网站首页以及进入其他相关页面,即回答使用者在访问网站时,“我在哪”、“我去过哪”和“我能去哪”等问题。目前,完善公共人力资源管理部门网站的导航系统,重点应从以下两方面入手:

提供多种导航手段。目前,实际应用较为普遍的导航形式主要有三种:一是设置主导航条,通常是在网

站的栏目上设置链接,使用者通过点击某一栏目就可进入相应的页面。这种形式可以回答“我能去哪”的问题,因此,主导航条的设计要遵循明显、有吸引力、可扩展等原则。二是通过在各个栏目的主菜单下设置一个辅助菜单来说明服务对象目前所在网页在网站中的位置。其表现形式比较简单,一般形式为:首页→一级栏目→二级栏目→三级栏目→内容页面。这种形式可以回答“我在哪”的问题,并且可以随时返回上几级页面。三是采用颜色来区分是否曾经浏览过该信息,未被点击的是一种颜色,点击过的则是另一种颜色。这种形式可以回答“我去过哪”的问题。除此之外,其他导航手段,如站点地图、索引、目录等,都有助于使用者在网站中保持良好的方向感。公共人力资源管理部门在设计网站的导航系统时,应提供多种导航手段,尤其是随着网站信息量的不断增多,多种导航手段并用则更为必要。

导航的路径要明了。如果要查找的内容隐藏过深,可能会使使用者没有耐心访问,也可能导致其漫无目的地浏览,因此,有必要对公共人力资源管理部门网站的导航系统进行优化,减少打开页面的层次,尽可能使页面递进,以避免使用者“迷航”。

进一步强化信息搜索

搜索功能是确保网站使用者快速获取所需信息的一个重要途径。目前,搜索功能不足是公共人力资源管理部门网站的通病,强化公共人力资源管理部门网站的搜索功能,应主要从以下两方面入手:

在关键词搜索的基础上,增设高级搜索功能,力求提供多种搜索通道。

根据页面具体情况,增设页面搜索功能。

四、强化保障机制建设,营造网上公开的良好环境

在中国,公共部门人力资源事务网上公开的发展水平和程度往往受两种因素的制约:一种是硬条件,主要是指网站前台和后台建设;另一种是软条件,主要是指制度、管理体制和机制等方面的建设。这两种因素都

会对公共部门人力资源管理事务网上公开的发展产生重要影响,但相比较而言,前者的影响往往是直观的、效果是立竿见影的;而后者的影响则相对隐蔽,效果显现需要一定的过程,但影响通常是更为关键和深远的。因此,发展公共部门人力资源管理事务网上公开,不仅要利用信息化手段构建网上政务公开的载体——网站,更要重视和加强保障机制建设,以更深入地推动公共部门人力资源管理事务网上公开的发展。

加强信息化建设,提供网上公开技术保障

发展公共部门人力资源管理事务网上公开必须根据相关方针政策的有关规定,一是加强各级公共人力资源管理网站,保证有条件的地市级以上公共人力资源管理网站都建立起自己的部门网站;二是加强基础数据库建设;三是逐步健全基于网站的应用软件开发。

加强组织建设,提供网上公开管理体制保障

实行首长负责制,强化公共部门人力资源管理事务网上公开的领导体制。应赋予政务公开领导小组以专门的网上政务公开决策职能,并以一定形式加以强调,如在其中设置专门职位或由专人负责该项工作的决策和协调工作,以充分提升网上政务公开在领导决策中的地位。

整合信息资源管理与开发机构,优化公共部门人力资源管理事务网上公开的职能配置。一是将政务公开领导小组和信息化领导小组的职能进行整合,可考虑建立网上政务公开办公室之类的机构,变多头管理为统一管理;二是理顺现行公共人力资源管理政务公开工作办公室、公共人力资源管理信息化办公室、信息化技术保障部门及其他信息资源管理与开发责任机构之间的职能关系,避免出现职能真空与职能交叉。如政务公开工作办公室主要是围绕政务公开的内容供应,进行载体选择、制度建设等。信息化工作办公室则应为信息化责任部门,在公共部门人力资源管理事务网上公开领域主要围绕网站管理与形式建设等工作开展。信息化技术保障部门则主要负责网站的日常管理与维护。

加强协调,优化公共部门人力资源管理事务网上公开的责任关系。一是本部门内部的信息化与政务公开责任机构都应向政务公开领导小组负责,彼此之间的事务合作与责任协调工作由政务公开领导小组的专门领导承担。二是明确本机构内各部门在公共部门人力资源管理事务网上公开中的责任分工。三是各级公共人力资源管理网站的政务公开领导小组中专门负责网上政务公开的领导对下一级机构的网上政务公开有业务指导关系。

加强运行机制建设,提供网上公开管理机制保障

完善内容供应和形式建设制度。建立公共部门人力资源管理事务网上公开调查、预先审查和依申请公开制度;进一步完善网站建设与管理、电子政务项目管理等制度;完善公共部门人力资源管理事务网上公开目录;确定公共部门人力资源管理事务网上公开内容优先级别;建立具体业务工作与政务公开、公共部门人力资源管理事务网上公开之间的联动关系;健全公共人力资源管理网站建设标准;完善公共部门人力资源管理事务网上公开的形式建设框架与规范;建立公共部门人力资源管理事务网上公开的工作程序与工作流程。

建立绩效评估制度。公共部门人力资源管理事务网上公开绩效评估制度包括评估主体、内容、指标体系、评估周期、评估程序、结果运用等内容。评估应从推动公共部门人力资源管理事务网上公开的角度,而不是从发展电子政务的角度进行,即评估强调的是公共部门人力资源管理事务网上公开在提高公共人力资源管理政务公开效率与效能方面的作用与效果。评估的指标体系应围绕网上公开内容建设、网站形式建设、保障能力建设等维度来设计,其中公开的内容包括信息公开、办事公开和决策公开。与一般网站评估相比,公共部门人力资源管理事务网上公开的绩效评估更关注网上政务公开内容的全面、丰富、深入与及时程度,更关注网站形式建设,更关注公开对象的体验和感受。评估责任主体应是上一级公共人力资源管理网站的信息管理与开发机构,评估主体是网上政务公开对象和第三方机构,评估

周期可为每个年度一次,评估可采取问卷调查、网上监测等方式进行。

建立行政责任追究制度。应根据公共部门人力资源管理事务网上公开责任制和绩效评估结果进行相应的责任追究,这主要是行政惩戒层面的制度安排。责任追究制度关键是要解决责任追究主体与对象、责任范围及其情节判定、责任处理程序、责任追究结果运用等方面的问题。责任追究行为主要应依据以下三种情况产生:一是机构内履行行政监督职能的人员与机构的监督;二是各类公开对象的监督,主要通过举报、信访、质询、行政复议、行政诉讼等方式进行;三是有关职能主管部门的工作监督,主要通过工作检查等方式进行。责任追究的处理结果应包括责令改正及各种行政处分。责任追究的主体是本机构的责任部门,责任追究的对象是公共人力资源管理部门网上公开的责任人员与机构。

建立司法救济制度。主要通过行政诉讼或刑事诉讼进行。司法救济行为的产生与行政责任追究行为的产生一致,主要针对严重侵害公开对象权益行为和违法犯罪行为进行。司法救济行为的主体是司法机构,司法救济行为的对象是公共人力资源管理部门网上公开的责任人员与机构。

加强政策法规建设,提供网上公开制度保障

健全政策法规体系。从横向上看,公共部门人力资源管理事务网上公开的政策法规体系主要由与公共人力资源管理部门相关的政务公开和电子政务两方面的法规和政策组成,包括公共部门人力资源管理事务网上公开的内容、主体、对象、载体、程序、管理体制、运行机制、约束机制等方面的规定。从纵向上看,各级公共人力资源管理部门都应制定相应的网上政务公开政策,从而形成公共部门人力资源管理事务网上公开从宏观到微观各个层次的具体规定,建立合理的政策法规内容层次。目前,中国公共部门人力资源管理事务网上公开的一些规定,基本上处于“元规定”与“元标准”阶段,亟待细化。根据公共部门人力资源管理事务网上公开发展

的需要,各级公共人力资源管理部门应尽快健全关于公共部门人力资源管理事务网上公开的内容供应、形式建设、安全保障、制度约束、管理体制等方面的规定,填补相关政策法规空白。

提升政策法规的有用性。一是政策法规的制定要有的放矢,提高政策法规的针对性;二是注重明确责任、细化程序、规范流程,提高政策法规的可操作性。

提高政策法规的法律层次。在国家层面政务公开与电子政务法律法规建设的大框架下,针对公共部门人力资源管理事务网上公开的规定法律层次低、多为规范性文件现状,应尽快将公共部门人力资源管理事务网上公开规定上升为行政法规,逐步形成从中央到地方公共部门人力资源管理事务网上公开法律、行政法规、规范性文件分布相对合理的政策法规位阶层次。

参考文献:

- [1] 周晓英.政府网站的信息构建[EB/OL]. [2008-07-28]. <http://new.echinagov.com/echinagov/yanjiu/2006-5-8/4216.shtml>
- [2] 黄欢.人事政务公开普写华章[J].中国人才,2007(11)
- [3] 王菁.基于公众价值的政府电子化公共服务评价模式研究[D].成都:电子科技大学政治与公共管理学院,2007
- [4] 我国人事政务公开迈入规范化科学化和法制化阶段[EB/OL]. (2007-09-26)[2008-07-28]. http://www.gov.cn/gzdt/2007-09/26/content_762129.htm
- [5] 姚国章.政府电子化服务的国际经验及借鉴[J].科技与经济,2004(4)

作者简介:

乔立娜,女,中国人事科学研究院助理研究员,电子政务方向博士生,主要研究方向为电子政务、公共行政。

(本文责编:张建辉)