

分析电子政务趋势，把握档案服务方向

[摘要] 本文主要针对国内外电子政务建设的发展趋势进行扫描，通过收集各国电子政务的战略规划、学术性文章以及相关预测研究机构的研究报告等各方面的材料，对当今电子政务建设的发展趋势进行了归纳和分析，从而提出在当今电子政务环境下，档案服务工作应该发展的重点与方向。

[关键词] 电子政务 发展趋势 档案服务

随着互联网日益渗透到经济社会的各个领域，发展电子政务已成为各国公共行政管理改革的重要内容。当前，绝大多数国家都在不同程度上着手推动电子政务的发展，并将其列入政治日程。如欧盟的《I2010 电子政务行动计划》，以指导公共服务领域更好地运用信息技术，提出电子政务工作是发掘公共部门潜能的钥匙；韩国“u-Korea”政策规划，要“在全球最好的U化基础设施之上，将韩国建成全球第一个U化社会”；英国强调建设变革型政府；澳大利亚要建成“响应的政府”，以及美国、新加坡、日本等国家也都在为本国电子政务的进一步建设而努力。

作为服务行业的档案馆如何在电子政务这个大环境下进一步提高自身的服务水平，把握服务方向是我们面临的关键问题之一，我们必须了解电子政务的发展水平，掌握电子政务的发展趋势，为档案服务工作的发展找准切入点。

一、电子政务未来模式分析

通过对各国电子政务战略规划的收集、分析，明确了当今电子政务的主要发展模式，下面选取几种主要代表性的发展模式进行分析。

（一）包容型政府（I-government）

提出包容型（Inclusive-government）政府理念的是欧盟。目的是为了促进信息通信技术的包容性，减少数字鸿沟，解决社会的挑战，例如很多市民仍然是数字化文盲。2007年12月3日，也就是在国际残疾人日，欧盟推出了欧洲电子包容政策，强调信息社会是所有人的，每个人都有平等参与的机会，包括那些身体上、精神上、社会或经济上处于不利地位的弱势群体。

案例分析：点字转移机器人服务（RoboBraille），通过电子邮件，可以在文档与盲人点字和合成语音之间自动转译的服务，由欧洲委员会以五十六万英镑成立，交由一个以丹麦国家组织所领导的国际性联盟负责运作，为视障的儿童及青少年提供服务。

这项服务的使用者，不必进行登记，只需将 *.DOC、*.RTF、*.HTML 和 *.TXT 格式的文档以电子邮件附件的方式传送，文档经由专用的软件，可以转译成五种语言的 MP3 格式的语音档案，或按照要求以电子点字版，回复至点字压印机或点字显示器。

（二）移动型政府（m-government）

移动政府（mobile-government）是把电子政府的部分功能通过移动网络实现。现在有移动电话或其它无线终端的人比有 PC 机的人多并且移动通信网已经覆盖全球大部分国家。因此，世界上很多国家在发展电子政务时，都充分考虑和发挥了移动政府的作用。印度政府 DIT 外交国务秘书 R. Chandrasekhar 先生说，“移动技术是唯一快速发展，以足够解决印度需求规模的技术。”

案例分析：印度生命线服务项目（LifeLines India），印度生命线服务是以帮助边缘化群体（主要是农村），改善他们的生活质量为目的的项目，通过语音作为知识传播和交流的主要手段，让边缘化群体有权使用关键性信息。

该项目采用最简单的、最可用的通讯方式—电话，并且用农村当地的语言为他们提供相关的知识和信息。当然，这是由后台成熟的网络技术作为支持的。

最初，印度生命线服务开始于为农村提供基本农业信息的农商部门，目前在横跨印度 4 个州的 700 个村庄使用。农民通过电话呼叫，并使用生命线“交互式语音响应系统（IVRS）”进行登记他们所要咨询的有关问题。随后，农业专家会在 24 小时内给与回答，之后，农民可以再次通过拨号服务得到答案。也就是农业专家通过电话的方式开展服务，提供给农民关心的、不易得到的农业信息。

（三）泛在型政府（U-government）

“泛在”（Ubiquitous）服务的发展在韩国和日本体现的尤为明显，虽然泛在一词最早出现在美国，用以描述泛在计算机技术，但后来被日本、韩国作为电子政务的理念重新发展，即建造泛在的网络环境，提供泛在的公共服务。如韩国的“u-Korea”政策，目标是将韩国建成全球第一个泛在社会，使所有公众受益，实现 4U，即每个人都被热烈欢迎（Universal 普遍），每个人都可以方便、舒适地使用服务，（Usable 实用），各种技术和服务是可用的，并且功能协调（unisonous 和谐），以及新的价值观不断创造（Upgrade 提升）。

案例分析：韩国“U-Home”项目，目的是让韩国公众通过有线或无线的方式控制家电设备，并且在家享受高品质的互动服务，如远程教学、家庭医生、视频定制、家庭购物、家庭银行等。一方面是在原有的IT基础上，开发新的技术与多种服务，寻找新的连网设备（如交互式网络电视机、网络电冰箱等智能家电）；另一方面，在新兴技术（如BcN、USN、IPv6）上开发新的多媒体连网服务，以及易操作的终端设备。

（四）整体型政府（Connected Governance）

随着电子政务的发展，各国政府越来越期待电子政务作为一个整体的概念，强调通过一体化，巩固前端服务，创新后端流程，以实现最大程度的节约成本和改善服务。整体型特

点就是跨越组织界限，实现跨部门无缝整合。

其实，目前很多国家提出的一站式服务（one-stop shops），就是整体型政府的主要体现，即发展单一窗口、一站到底的现代政府电子信息服务方式。

案例分析：韩国“On-nara”，韩国政府计划将每一个机构的“On-nara 业务流程系统”和其他的泛政府管理系统、数字预算会计系统相连接。建立一个能够实时管理所有政府工作的神经网络。（如图 1）

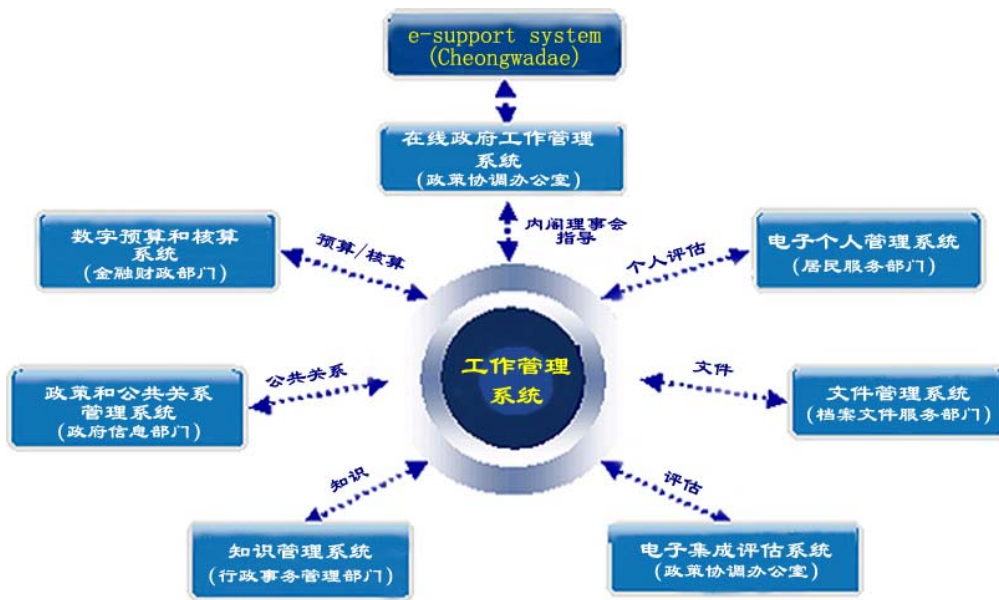


图 1: e-Administration 系统结构

（五）响应型政府（R-Government）

澳大利亚电子政务建设的重点就是建成“响应的政府”（Responsive Government），加强政府收集、存储、处理和应用信息的能力，积极主动地为公众提供所需服务。尤其是借助信息通信技术提高政府决策透明度和参与度，积极响应公众的需求。如，欧盟电子政务门户网站“ePractice”的博客，为欧盟各成员国网上交流提供了一个良好平台。

案例分析：斯洛文尼亚市民论坛（The Citizen’s Forum），该论坛主要是涉及斯洛文尼亚市民、民间组织和欧洲议会代表关于欧洲未来的及时在线对话。对话主题包括一般的欧盟政策咨询（能源，社会事务等）和以及讨论目前的欧盟问题（欧元货币，欧盟宪法等）。相关报告在提交欧洲议会之前由该论坛展开讨论并发送给媒体和斯洛文尼亚国民议会。该论坛注册很容易，并且成立了特殊的定点，鼓励没有互联网的公民的参与。

二、电子政务环境下的档案服务工作

随着电子政务建设的逐步深入，公共服务成为各个国家电子政务建设的重点内容，如何利用当今的信息通讯技术为用户提供高效的、个性化的服务成为近年来电子政务的主旨之

一。作为重要服务行业的档案馆应该适应电子政务的发展趋势，调整服务方向，将档案服务纳入电子政务工作，充分发挥档案馆的资源、人力以及服务条件的优势，为公众提供个性化服务。根据对当今电子政务发展趋势的分析和把握，明确了今后电子政务发展的方向以及公共服务的要求，根据这一趋势，档案服务工作应作以下调整：

（一）注重档案工作和电子政务建设的整合

众所周知，电子文件是电子政务工作中重要的信息流，如果不能很好地保管和保存这些电子文件，电子政务工作将失去依托，甚至造成政府和社会记忆的空白。为此，各个国家在开展电子政务建设的同时也考虑到电子文件的归档和保存问题，如欧盟在《I2010 电子政务行动计划》中明确提出：在推动电子文档相关工作方面，欧盟将与各成员国合作，共同建设一个电子文档鉴定的参考框架。此外，加强在跨境公共电子记录和档案管理方面的合作，并简化相关的利用手续。

可见，作为重要信息资源中心的档案馆将成为电子政务建设的一部分，其服务工作也将随着电子政务的服务性建设而凸现。档案馆应借助这个平台，借助电子政务先进的服务方式（如一站式服务、移动式服务等）来为公众提供无所不在的服务。

（二）提高服务的包容性，特别是弱势群体

电子政务建设的主要目的就是让所有人受益，尤其是一些弱势群体，如老年人、儿童、残疾人等将被包容到电子政务中来，成为电子政务利益的主要获得者。这也正是加强档案馆服务的主要方向之一，一方面档案馆应不断地提高服务的速度和水平，另一方面应加大对档案服务对象的挖掘。那么如何对这些用户进行分类研究，研究他们的需求内容、方式以及趋势，从而提供针对性的、个性化的服务将是档案馆面临的一大课题。就像前面提到的，在各个国家的电子政务建设中，最突出的一点就是提供个性化的针对性服务，例如，供盲人阅读的盲人读物，供儿童浏览的网页等也非常值得我们借鉴。

（三）开展移动服务工作

正如一个学者所说，2014 年，我们将在一个共同的内部局域网上，虽然我们处于不同地方不同机构。可见，档案馆如何让用户通过自身可携带式的移动设备而随时随地的完成查找和利用也将是今后档案馆服务工作的主流方向之一。当今世界电子政务建设的主要目的就是提供通过先进的 ICT 为用户提供无所不在的、高效的服务。如，英国国家档案馆就已经建设了自己的移动网站，用户通过手机或 PDA 就可以连接到该网站并获取有关信息。因此，档案馆应该强化自身建设，通过各种先进的服务方式和手段满足不断增长的用户需求，如，可以提供语音平台，就用户提出的疑问或利用需求进行登记，然后档案员在一定时间内给与专业性的答复，丰富档案馆的服务方式。

（四）提高网站建设，强化一站式服务

电子政务一直强调服务的效率和效能，一站式服务（one-stop shops）的理念已经被纳入到很多国家的电子政务建设之中。如，英国政府直通车（Directgov）可以找到所有的

政府部门的信息和各种公共服务项目；一次性数据供应（one-off data），如当一个孩子出生时，父母不必再提供同样的数据分别到登记办公室、居民登记办公室以及母婴办公室，而是一次性登记即可等。

档案馆可以借鉴这些服务方式提高本单位服务工作的集成性，简化服务手续和环节。一方面，档案馆应该进一步提高本单位的网站建设，发布完整地、集成性的信息资源；另一方面，档案馆应进一步加强资源建设，建立自己的“百货店”和“精品店”，供公众浏览、查阅和利用。

参考文献：

1. European Commission, i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All, 2006. 4
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm
2. UK Cabinet Office, Transformational Government- Implementation Plan,
<http://www.epractice.eu/document/2729>, 2006. 3
3. Marco Meesters and Urszula Jaremba, E-government in Germany, 2007. 10
4. Australian Government Information Management Office, Responsive Government—A New Service Agenda, <http://europa.eu/>, 2006. 3
5. Ministry of Information and Communication Republic of KOREA, u-KOREA Master Plan: To Achieve the World's First Ubiquitous Society, <http://www.ipc.go.kr>, 2006. 5
6. Ministry of Information and Communication Republic of KOREA, ON-NARA—Government Work Process Management System,
http://www.korea.go.kr/eng/Webzine/webzine.jsp?vol=200701&paper=services_01&no=1175062108428, 2007. 2