

《电子政务系统的需求分析》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2011年01月01日

开本：12k

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787111317463

内容简介

本书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 and 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，最后应用本书提供的方法介绍了一个电子政务系统建设的案例。本书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。

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—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—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

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)