

理论视域

电子政务与基于顾客关系管理的政府流程再造

张波

华中科技大学公共管理学院

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 电子政务的一个显著特征是技术背后服务驱动政府流程再造,这也是电子政务成功与否的关键。公民、企业作为公共服务或产品的受众,却往往被排除在传统政府流程再造的范围外。本文提出基于顾客关系管理理论作为政府流程再造的核心思想,为电子政务的建设和实施提供了理论思想,即以公民为导向,通过网络和信息技术将公民的需求转变成让公民满意的公共服务或产品,以促成电子政务环境下实现传统政府向服务型政府的转型。

关键词

分类号

DOI:

通讯作者:

作者个人主页: 张波

扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [PDF\(1002KB\)](#)
- ▶ [\[HTML全文\]\(0KB\)](#)
- ▶ [参考文献\[PDF\]](#)
- ▶ [参考文献](#)

服务与反馈

- ▶ [把本文推荐给朋友](#)
- ▶ [加入我的书架](#)
- ▶ [加入引用管理器](#)
- ▶ [引用本文](#)
- ▶ [Email Alert](#)
- ▶ [文章反馈](#)
- ▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

- ▶ [本刊中 无 相关文章](#)
- ▶ 本文作者相关文章
- [张波](#)