



## 经济及社会理事会

Distr.: General  
16 January 2004  
Chinese  
Original: English

### 公共行政专家委员会

#### 第三届会议

2004年3月29日至4月2日，纽约

临时议程\* 项目3

#### 恢复公共行政的活力

### 公共部门在推动知识社会方面的作用

#### 秘书处的报告

#### 摘要

知识社会及公共部门在知识社会发展方面的作用是一个关键的研究领域。知识发展作为施政重要内容的看法其实并非新鲜事物。然而，随着知识经济和社会的到来和深入发展，知识的相关性更强，具体表现也有所不同。以联合国《千年宣言》作为知识社会的框架，各国政府和国际社会必须设法确定增加公共价值并导致整个社会有意义地利用知识的那些与知识有关的活动和政策决定。但必须将这些一般目标和建议变为更简明但灵活的理性框架、可执行的政策和具体行动。如何做到这一点仍不太清楚，当然也最复杂。因此必须进一步阐明和明确知识社会的概念和实用性。公共部门对这项工作极为重要。本文件反映2003年9月4日和5日在联合国举行的知识系统促进发展特设专家组会议的讨论情况以及《2003年世界公共部门报告：十字路口上的电子政府》内所载有关知识的关键信息。

\* E/C.16/2004/1。



## 一. 背景

1. 在联合国公共行政问题专家委员会 2002 年创始会议上，审议了涉及公共部门以下二方面能力的专题：获得知识革命、创新和技术的好处；制订政策和创造条件，在社会营造有利的环境。委员会在报告中确认，收集和传播数据和信息——主要与电子政府倡议有关——是实现此目标的第一步，但为了真正受益于更广阔的知识社会，还应做更多工作。因此，建议“进一步努力，更加明确国家在增进和使用知识方面的作用……以支助和鼓励公共行政和全社会的创新”。<sup>1</sup>

2. 由于任务范围扩大，在经济和社会事务部秘书处公共行政和发展管理司设立了知识管理处，除继续进行有关电子政府的工作之外，还专门负责审查与知识社会和公共部门知识有关的问题。这表明 21 世纪公发司正深入进行善政工作：公共部门产生、交流和利用知识的情况有所改进，这不仅是革新方面而且是学习、制订更切实有效政策和提供公共服务方面的重要因素。此外，在社会一级实行健全的知识施政有助于更大程度的融入、参与和人权表达，所有这些都是善政框架的核心方面。

3. 2003 年 9 月，该司召开知识系统促进发展特设专家组会议，<sup>2</sup> 处理公共行政专家委员会提出的问题，以及知识施政问题和知识对施政的影响。该会议还反映出新设立的知识管理处就此问题进行的第一次活动，以及专门处理这些重要问题的广泛方案的开始。此外，《2003 年世界公共部门报告：十字路口上的电子政府》中考虑了公共部门知识问题。<sup>3</sup> 本文件反映特设专家组会议的讨论情况以及《2003 年世界公共部门报告》内所载有关知识的关键信息。

## 二. 导言

4. 知识社会和公共部门在知识社会发展方面的作用是一个关键的研究领域。知识发展作为施政重要内容的看法其实并非新鲜事物。然而，随着知识经济和社会的到来和深入发展，知识的相关性更强，具体表现也有所不同。有多种因素促成这一现象，其中包括社会日益变得复杂、不可预测，无论是在积极还是挑战意义上。可举例说明这种变化：全球化、思想的经济价值、全球生产链、青年人口统计、对政治制度的挑战及包括信息和通信技术在内的科学技术最近的迅速发展。

5. 必须对这些新的要求做出更有创造性、更创新、更明智的回应，同时应更积极地利用知识。但我们往往拥有大量信息，却显然缺少知识，或至少缺乏创造、利用和有意义地应用知识的能力。

6. 以《千年宣言》作为知识社会的框架，各国政府和国际社会必须设法确定增加公共价值并导致整个社会有意义地利用知识的那些与知识有关的活动和政策决定。《千年宣言》的哲学及其具体基准还迫使我们审查诸如“如何能使所有人得益于知识社会”和“如何能够在多领域感受到知识社会的影响”等问题。

7. 但必须将这些一般目标和建议变为更简明但灵活的理性框架、可执行的政策和具体行动。如何做到这一点仍不太清楚，当然也最复杂。鉴此，应进一步阐明和明确知识社会的概念和实用性，特别是考虑到全世界试图实现知识社会潜力者迄今吸取的经验教训。在这种情况下，特设专家组会议把重点放在4个主要专题上：知识社会的理论和历史基础、国家知识体系、衡量知识资产和公共部门知识。虽然未提出处理办法，但提出了新问题，建议改变讨论重点，注重公共部门在知识社会中的作用和进一步研究的基础。《世界公共部门报告》同样强调网络政府、信息管理和创造知识是电子政府今后最重要的工作。

### 三. 知识社会新观点

8. 每个社会都是知识社会，一直在经济增长和社会发展中正式和非正式地使用知识。但二十世纪末发生的信息和通信技术革命改进了创造、获得、集中、合并、使用、增进和交流知识的方式。这提高了在经济增长和发展中使用知识的效率和效果，知识正成为市场经济中增加价值和创造财富的主要因素。在当前知识时代，智慧和有创造性的创新思想成为主要的优势来源。这些因素还有可能极大促进人类发展，提高生活质量。

9. 与此同时，虽然创造和利用知识的速度加快，但道德却很难跟上。除非在由共同道德价值观支撑的理想社会（人类发展）环境中创造和利用知识，否则为自己议程或特定市场议程或特定政治议程服务、影响力增加的知识将形成自己的社会环境。从各地所有人的生活质量角度看，这种情况可产生相反效果。随着向全球知识社会迈进，提出关于以下方面的问题：知识社会的道德基础；知识社会当前的特点和属性；应用知识的目标；文化和价值转变；社会参加形成知识议程的能力；主要框架在多大程度上符合《千年宣言》框架。

10. 特设专家组会议审议了其中许多问题，基本上认为目前的概念和框架不足，并总结出需要知识社会新观点。

11. 关于知识社会的许多讨论往往集中在多维但仍很重要的知识经济。历史上在西方，主要通过经济发展和增加生产力来看知识社会的进展。这实际上漏掉了知识的其它方面及其在社会中的应用，以及“人的方面”。此外，有人认为按照传统经济学解释知识社会有局限性，没有适当考虑到知识有别于标准货物和服务的独特动态和特征。知识基本上不服从为工业化时代制订的经济模式。知识和因素加思想的价值急剧增加，但不是横向增加（1个头脑加1个头脑不等于2个头脑，而可等于数百个新思想）。实际上，极需新定义和理论解释多学科性的知识社会。

12. 当谈到知识社会时，人们往往听到“过渡”到知识发展的某种状态和从这种状态“过渡”。但知识作为一个整体不是存在和不存在某些地方的事物。知识不

为北方或西方独占。知识社会虽然有“路标”，但没有明确的“球门柱”。实际上，不是国家过渡到知识。

13. 显然，这些非常普遍的框架未完全准确地说明社会中知识能力的状态，也未反映出知识社会的深度、广度和复杂性。建议应采纳另一种基于以下价值观、原则和理解的知識社会观点：

- 所有社会都是知识社会。
- 知识社会应设法最大限度促进人类发展。
- 知识社会应注重开放、多样化、容忍和包容，尊重创造性等价值并接受一定程度的不稳定性。
- 知识社会生机勃勃。
- 应在“我”（促进自我）和“我们”（促进集体）之间找到共同点，促进知识社会发展。
- 知识社会应最大限度地增加公共价值（与之相对的是公共部门中的寻租或纯私人价值）。
- 知识社会依靠来源不同、类型和形式各异的知识。
- 社会知识和经济或生产知识同等重要。
- 应认识到知识是政治性的。
- 知识社会施政和政策都很重要。
- 应更好地处理道德问题，努力防止误用和滥用的情况。

据此重新确定知识社会辩论的内容，注重讨论人的方面，以及说明我们打算如何落实《千年宣言》的更全面观点，这肯定对采取实际步骤实现目标产生影响。

#### 四. 知识社会中的公共部门

14. 2002年提交专家委员会第一次会议题为“公共部门支助建立和应用知识、创新和技术促进发展的能力”的文件，<sup>4</sup>其中概述了公共部门在促进知识、创新和技术方面的许多作用。知识系统促进发展特设专家组会议提供了深入考虑这些作用并审查所采取的具体办法的机会。由于这些审议工作，以及考虑到《2003年世界公共部门报告》中的各项研究成果和建议，公共部门作用有所加强，包括建立有效施政机制和知识发展公共空间；制订加速知识发展的政策；在公共部门更明确地利用知识。此外，公共部门和决策者现在还负责消化吸收和宣传知识社会新观点，确保国家议程和目标符合这一框架。

## A. 知识社会施政

15. 在试图从泛泛的道德框架转到具体现实的过程中，必须从创造、交流和使用知识的角度处理知识社会施政问题。由于“普遍适用”的模式不适于一般发展，特别是知识社会的发展，必须建立各种适应当地要求和条件的知识施政机构，确定全国适当的政策和优先事项。

16. 专家组会议强调，知识社会必须建立健全的施政制度，适当允许表达和遵循有冲突的价值观并将其纳入官方政策。这一点至关重要，因为可能很难达成共识，社会各界对宝贵价值的构成有不同观点。施政框架还应对下列问题做出答复：能够并应管理知识社会的哪些方面（例如：经济、文化和社会因素）；谁确定优先事项；参加渠道；如何确定社会交易价值；如何分配资金等。但此类知识施政框架的另一职能将有助于确保获得与私人价值或精英公共价值相对的公共价值。

17. 虽然会议未深入讨论知识施政的具体问题，但强调指出若干因素，今后应加强对这些因素的研究。曾提到体制在知识施政过程中至关重要。体制可以是正式或非正式及政治和社会性质。正式和政治体制发挥许多作用，包括发展基础设施；制订有利政策、条件和奖励制度；提供公共信息站；投资于研究、发展和教育。但这些传统职能是否足以满足当前和新兴知识社会的需要仍成问题。实际上，已经出现新的要求：这些体制应更加灵活并增强反应能力。如上所述，随着出现新的多学科知识理论，根据多部门知识政策经验，显然应努力建立新的或加强现有体制协调和合作体制。此外，在全球化世界中，必须更加努力使国家和国际施政制度和体制相结合。应进一步探讨满足这一新现实的体制；这些体制取得成功的条件；现有和新的社会和非正式体制如何支助和指导知识社会的发展。

18. 除必要的体制发展和能力建设之外，还必须注重个人和民间社会在知识社会施政方面的作用。普遍认为，大多数知识存在于个人。此外，在根据人类发展框架确定知识社会方向方面，公共参与不可或缺。知识进程应通过界定、审查、挑战并如有可能调整目标，支助人民的需要，而不是有利于单个分部门的需要。因此，应努力寻找新的渠道，让作为社会公民的个人参加，发挥各种作用，如生产者、最终用户、调解员和决策者等的作用。这就提出以下问题：知识社会民主化；必须建立公共空间，让公民能够为“政治上有用的知识”做出贡献。

19. 已经提议，将知识网络作为一种施政形式，应付体制上和参加方面的挑战，并在理念上同拟议的知识社会观点保持一致。网络被视为一种手段，让地方和基层参与；交流隐性知识；鼓励民主辩论；最终建立新的伙伴联盟和合作条件。这可能代表一种包容模式，更好地捕捉知识发展、利用和传播的社会和文化进程。网络实例很多，但问题仍然是如何使之与决策和执行相结合。但关于知识传播和教育，特别是在基础设施尚不支持网络时，不应使传统媒介边缘化。



20. 归根结底，社会如何组织自己及如何发展这些体制和建立包容性的施政结构有可能归结为政治进程和决定并最终取决于关键利益有关者的意愿。但不容忽视法制、信任政府和善政其他基本原则的问题。

## B. 加速知识社会发展的政策

21. 假定所有社会都是知识社会，那么就可以根据各社会创造、传播和利用（显性和隐性）知识的速度对其加以区分，粗略地划分为倒退的——此类社会的组织方式使其无法获取知识；停滞的——此类社会的组织混乱、无序或不规则；以及进步的——此类社会的组织方式使其可以加速发展。近来，由于信息和通信技术的应用，这种加速率已经有了大幅提高，导致求知（并利用知识）型社会和其他社会之间出现了实质性的差距。虽然还很难具体界定，但是此类社会已经开始展现不同的面貌和行为方式，因此给人一种幻觉，似乎仅仅这些社会才是“知识社会”，或者在向知识社会“转变”的过程中仅仅它们才是“进步的”。然而，所谓知识社会，并不是一个有待实现的发展阶段，一个成功的标志，也不是一种应加以维护的东西。知识社会应当是一个基于人类创造力的过程，一个能不断向前发展，甚至加速发展的过程。

22. 知识的生产、传播和利用速度总是可以通过采用适当的政策和措施来进行局部调控。此类政策界定了创造力繁荣的空间。在这一空间里，公认的知识成本较低或者可以降低。各项政策可以扩大这一空间，也可以缩小这一空间。在国家一级，在各类行为者、目标、机构、伙伴关系、进程以及系统或动力关系当中，也可以找到知识社会的身影。<sup>5</sup> 另外，还有一些学科也可归入知识领域：教育、科技、研发、创新、经济学、信息政策、人权、文化推广、以及作为知识的基础并能够支持或阻碍知识社会实质性发展的社会及政治制度。最终，在为妥善解决这些问题创造环境方面，各国政府将发挥重要作用。

23. 公共部门制定和实施战略、政策、方案以及建立各种伙伴关系，将在很大程度上决定一个国家能否成功地创造并有目的地利用知识。一个国家的知识财富必须放进一个具有创造性和不断促进发展、且能增值的环境，如商业、政治、以及整体社会生活的环境之中。另外，一个社会制造、获取、传播、分配、采用、改造以及驾驭知识的能力有大有小，这一点必须加以考虑，并要采取适当行动，实现这些目的。在这方面可以采取的一个步骤就是，为获取知识促进发展效益而制定各种战略和制度。这些战略包含对“知识促进发展”这一概念、各项目标、政策、方式以及资源分配问题的共识。各项政策必须深深地扎根于社会和文化环境，并且必须与各项目标相吻合，并具有实际意义。例如，如果某些网络具有关键意义，那么就必须考虑为它们设立的技术和管理环境。各系统、过程和机构属于方式范畴，必须确保在特定的政策或管理框架内努力切实且高效率地实现既定目标。

24. 迄今为止，各国在知识社会方面采取的举措可谓成败参半，而且在国家知识战略的制定方面也确实还没有一个科学的理论可供参考。这次专家组会议着重讨论了有助于加快知识社会发展的各类政策和措施。例如：

- 要采取一个囊括知识社会方方面面的统一知识战略，现在仍然难以做到，而且或许也不切实际。政策和战略应当脚踏实地，并且与一个强有力的实施计划配套。
- 同部门政策的制定和实施相比，理解不同部门及政策之间通过综合框架形成的动态关系，也同样重要。
- 向面临类似情况的其他国家学习一而不是照搬照抄，这是至关重要的，而有针对性地进行知识生产，以及结合具体环境来制定实施各项知识政策及措施，也同样重要。
- 除了考虑知识对经济生产的促进，各项政策还应当将重点放在有助于其他形式的创造和创新的部门及行业上。
- 与知识有关的政策有一些需要兼顾的因素（稳定性与灵活性、知识获取与隐私），应当加以处理，并减轻消极影响。
- 应当进一步明确知识获取、使用以及有效使用方面的政策。
- 知识的获取成本高低，无论是技术、体制、文化或者其他性质的成本，在一定程度上决定着知识社会的进步大小。
- 个人、私营部门以及公共部门创造、传播和使用知识以及制定和执行知识政策的能力应当成为重中之重。
- 促进创造性思维及学习，至关重要。
- 前瞻性政策以及对未来知识需求的预见对加速发展具有重要意义。

需要进一步研究大多数国家采取的办法在多大程度上实际实现这些目标。

25. 在讨论可能构成一国知识体系要件的各种可变因素时，会议还探讨了可否衡量国家一级知识财富的问题，并就一个社会加速发展的起点达成共识。通过为国家知识财富及知识能力制定基准和对其进行衡量，可以为制定政策和采取措施提供更好的指导，以实现加速发展。

26. 有很多方法可以用来衡量知识财富，有些试图确定知识社会在国家一级以及公共部门的体现，其中许多方法是从公司或私营部门的角度来进行考察的。然而，如果要推行一种新的知识社会形式以及提出新理论和新定义，那么在衡量方法中就应当反映这些框架。按照知识社会中人类发展的规则，各种方法应当首先确定哪些可变因素值得衡量以及哪些能够衡量（例如，隐性知识和知识动态可否衡

量)。各种方法可试图评估能否衡量社会的加速率以及知识创造所需的公共空间等关键的进步指标。

### C. 公共部门中的知识

27. 政府是一个组织。它具有具体的功能，其中包括加强和表达统治者的共同观点；就这种共同观点中所包含的需求、要求和提议作出反应，解决问题；以及向统治者可以接受的监督机构实现自身的透明化。同时，政府消费国民生产总值的20%至50%。而其行动及行为对人民的生活及工作方式有着深刻的影响。另外，政府是一个巨大的知识消费者和生产者。在过去的十年中，政府已经开始在其行动中采用信息和通信技术。这些应用过程的重点主要是，提高内部行政管理效率和效力；疏通向公共服务消费者提供服务的过程；以及具体来说，对商业活动提供公共行政管理支持。虽然对其初衷以及所取得的初步成效应当予以褒奖，但是这些新出现的情况与各国政府的自我感觉相差甚远，各国政府认为自己是实际上的或者潜在的“知识组织”，其主要职能就是收获，创造及使用知识（有别于信息），以促进其履行三大主要功能。虽然公共部门和工商界目标不同，但是各级公共行政管理部门——同商业组织类似——认为需要调整其内部结构，并找出行政管理部门内外的隐性以及显性知识来源。一个能够将知识引入其行动，包括决策、政策制定与实施、改善和提供跨学科服务等行动的政府，若要完全形成，还有待时日，但现在可能已觉察出这方面所面临的挑战和机遇，以及根本原则和基本方向。有一些政府，其中包括许多经济合作与发展组织成员国的政府，已开始更加重视知识与传统的政府决策及知识和信息之间的区别问题，以及如何最好地获取、传递和使用知识的问题。

28. 从各国政府的观点出发，在公共部门提高知识使用效果和进行知识管理所得到的益处包括在下列方面的改善：全组织对专门知识的保管、学习和转让；融汇外部（包括来自公民的）信息；规划；决策；公共服务；增强公务员能力；效率；透明度；横向合作；以及公共组织的吸引力。

29. 然而，在实施方面遇到了一些挑战，许多预期目标还没有实现。迄今为止的经验提供了一些教训，也提出了一些挑战：

- 应当将公共部门的管理同知识管理结合起来考虑。
- 就知识管理达成共同理解，并且确定知识不同类型、以及政府的不同职能和进程——例如经常性的行政、个人决策及民主议事——以及如何对这些因素加以综合。这对知识管理方案来说具有根本意义。
- 信息和知识应当被视作一种公共资源。
- 政府机构似乎对自己具有的丰富知识不甚了了，也没有认识到政府工作人员是知识工作者。



- 许多政府机构没有从总体上把知识当作一种财富。
- 在执行方面，对管理的支持，充足的资金以及问责制具有至关重要的作用。通常，在全政府范围实施的知识管理行动效果更好。
- 据发现，一个组织越稳定，就越有利于知识管理。
- 知识管理不是一个技术问题。
- 应研究解决知识管理涉及的隐私和安全问题。
- 将知识转化为行动，仍是一个重大的挑战。
- 同标榜知识管理相比，创造一种文化、做出长期承诺以及积极适应更为重要。

30. 《世界公共部门报告》在探讨知识管理问题，以及探讨增加知识流动对施政过程和功能的影响时指出：

“每当无法了解问题的背景情况，也无从得知确切的后果时，决策者一般会依赖于隐性的、直觉知识。在现今大多数社会里……生活和工作环境不了解因果关系或不能确定因果……，这样一种环境……造成……许多无从得知的可变因素，所有这些原因导致了对知识的长久需求……。知识的供应不足一定会对人们的生活水平产生消极的影响。反过来，知识供应的增多便是一项非常重要的公共价值。

“……各国政府必须组织进行知识的创造和共享。这就要涉及变革，因为任何官僚机构都垄断和集中控制着知识，并倾向于在组织内部向上提供，而不是向全组织广泛提供知识……。人们必须信赖政府会做正确的事。而知识为此类决定提供了信息参照。

“在组织变革方面，政府可以利用信息和通信技术来组织创造和提供知识……。这也是电子政务的又一重要应用。

“……

“知识创造和传播方面的文献目前能提供的最好办法就是，可以制定若干宽泛的原则，供愿意创造知识的政府采用或参照行动。政府应当：

- 承认人是知识的储存媒介
- 承认知识创造有其自身的运动规律——不能强下指令或进行行政干预
- 创造一个组织环境，即建立有时空边界的公共共享空间（有形和/或虚拟空间），让人们愿意——并怀有足够的信任来在其中进行全新的思考，跳出通常的思维轨道。虽然这种参与不能排除个人的因素（因为天真与

好奇是向旧智慧挑战的关键技巧)，但是，为了有利于创造公共价值，须拒绝私人利益的介入。

- 让知识的创造在公共问题的解决过程中占据一席之地。这就要通过对知识创造的全过程予以鼓励和促进，从而使知识创造的公共空间活跃起来……
- 最后，为了增强效果，将这些知识创造的公共空间彼此连接起来（即形成网络）

“从逻辑上讲，知识创造的最大化需要共用空间的倍增、互联以及最大数量的知识载体的参与，即人的参与。从组织的角度讲，这将形成一个网络化的政府。在政治领域中，这将形成真正意义上的人人参政局面。”<sup>6</sup>

31. 从其他一些方面来说，在公共部门中有效创造和利用知识，也会导致政府的工作方式的变革。有人已经提出，如果要成功地利用知识来改善政策的制定与实施，就需要在更广泛的“知识领域”实行更多的协作性和多学科的管理机制。这也许会进而要求采用新的施政架构，如多部门论坛或理事会。

32. 然而，虽然知识在公共部门的发展及其效力方面起着多种作用，但是如果这些举措不是基于公共部门的改革以及对善政的承诺，知识的潜力就将受到严重制约。

33. 知识社会对施政的另一个间接影响是，如上文呼吁的那样，为具有政治效益的知识创造公共交流空间的过程中，通过提倡参与和包容，在国家一级维护言论自由等人权，甚至提倡信息权等国际人权规范，善政议程本身也得到了推动。

知识极具有地方性，也极具特定背景。从这一意义上讲，要以有意义的方式恰当地获取或利用及传播知识，就需要更多地考虑权力下放问题——这是善政改革的一个重要部分。另外，通过从公众中积极获取关于各种发展问题的知识，各国政府或许可以更好地，更有效地实现社会经济方面的千年发展目标。

## 五. 结论/建议

34. 为了加速建立一个人人参与和以人为本的知识社会，各国政府和联合国系统各实体可采取一些步骤。

**各国政府应当积极地：**

- **在人类发展和《千年宣言》的框架内考虑和推动知识社会**
- **积极奉行与知识有关的适当战略及政策**
- **在制定其知识议程时，最大限度地创造公共价值**
- **为人人参与知识社会创造公共空间及机制**

- 在政府进程中更有效地使用知识，并将知识的创造、管理及利用同公共部门的改革及电子政务举措结合起来

35. 在知识社会的广阔天地里，在知识施政以及知识对施政的影响这两个领域，经济和社会事务部公共行政和发展管理司都希望对目前正在进行的辩论做出贡献。因此可以进行下列活动，以便为联合国会员国创造有用的分析框架及工具：

- 研究下列因素的性质和普及范围：加速知识社会发展的政策措施；能起加速作用的做法及工具（机构、伙伴关系、诊断性评估、学习过程）；以及起加速作用的技巧
- 研究在下列方面起促进作用的公共部门知识措施：教学机构；新的协作机构和多学科的政策制定及实施；权力下放；以及参与问题

## 注

<sup>1</sup> 《经济及社会理事会正式记录，2002年，补编第24号》(E/2002/84)，第23段。

<sup>2</sup> 知识系统促进发展特设专家组会议的报告、背景文件和个别文稿见 [www.unpan.org/dpepa-kmb-ksranda.asp](http://www.unpan.org/dpepa-kmb-ksranda.asp)，报告本身由经济和社会事务部公共行政和发展管理司印发（ST/ESA/PAD/SER.E.58）并可在线查阅：[http://www.unpan.org/intradoc/aroups/public/documents/un/unpan\\_014138.pdf](http://www.unpan.org/intradoc/aroups/public/documents/un/unpan_014138.pdf)。

<sup>3</sup> 《世界公共部门报告：十字路口上的电子政府》在线只读本和出版信息见 [www.unpan.org/dpepa\\_worldpareport.asp](http://www.unpan.org/dpepa_worldpareport.asp)。

<sup>4</sup> E/C.16/2002/5。

<sup>5</sup> 详见 E/C.16/2002/5，以及促进发展的知识系统问题特设专家组会议报告。

<sup>6</sup> 《2003年世界公共部门报告》第82和83页。