

A.1995

B.1996

C.1997

D.1998

4.美国数学家_____于 1940 年代末提出了“信息就是信息，不是物质也不是能量”的著名论断，指出信息在客观世界中的地位将变得越来越重要。()

A.申农

B.维纳

C.阿伦·图灵

D.约翰·毛赫利

5.美国_____成功地研制出了世界上第一台电子数字集成计算机。()

A.耶鲁大学

B.哈佛大学

C.普林斯顿大学

D.宾夕法尼亚大学

6.从时间上来看，_____是信息革命的起点。()

A.20 世纪初期

B.20 世纪中期

C.20 世纪末期

D.21 世纪初期

7.日本政府于_____年正式启动“电子政务工程”。()

A.1998

B.1999

C.2000

D.2001

8.下列技术与方法中，_____属于传统政府信息组织的技术与方法。()

A.主题树组织

B.索引组织

C.文件组织

D.数据库组织

9.下列技术与方法中，_____属于现代政府信息组织的技术与方法。()

A.文件组织

B.引用组织

C.词汇控制组织

D.分类组织

10.我国第一个严格意义上的政府网站“青岛政务信息公众网”于_____年正式亮相。()

A.1995

B.1996

C.1997

D.1998

二、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分)

1.政府信息资源规划

2.霍顿的信息生命周期理论

3.政府信息检索

4.政府信息组织

5.政府信息公开制度

三、简答题(本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分)

1.简述政府变革对政府信息资源管理的主要影响。

2.简述政府信息资源管理的未来走向。

3.简述政府信息资源建设的实现途径。

4.简述政府信息公开的措施。

5.简述信息政策的基本规律。

四、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 12 分, 共 24 分)

1.试论述当前我国政府信息服务中存在的问题及其根源。

2.试论述政府信息资源管理的经济学意义和作用。

五、案例分析题(本大题共 2 小题, 每小题 8 分, 共 16 分)

1. [案例 1] 江苏省档案局信息化建设案例

随着互联网技术的发展和在各行各业中的普及利用, 系统内的信息共享、以及互连互通, 在新时期将更加突显江苏省档案局网站群建设的重要作用。目前江苏省档案局以在前期的信息化建设中采用大汉公司的门户网站信息管理系统(版通 BX) 完成了门户网站的搭建, 现阶段则需要以省档案局门户网站为基础平台, 运用版通 BX 的强大功能采用添加 license 方式完成江苏省档案局网站群子站的建设。为了更好地树立江苏省档案系统的整体形象, 为广大用户提供更加满意的服务, 更好地完成各档案部门的基本任务, 也为了满足其规模和多样性不断增长的网络发展需要, 江苏省档案局将通过专业化的网站管理应用软件系统, 构建江苏省档案局网站群子站。在结构更加合理, 层次更加清晰, 信息资源更加丰富的基础上, 实现网站群的整体建设。通过对网站严格的权限设置, 使得省档案局总网站成为一个基础性的综合平台, 具有最高权限, 门户中的其他地、市级子网站构建在该基础平台之上, 又具有独立的信息发布和管理功能, 这将使得江苏省档案局网站群中的信息更新更加快捷, 网站管理更加方便、灵活, 在实现网站现阶段建设目标的同时, 具有良好的扩展性和安全的应用接口, 满足今后不断拓展的需要。

鉴于对江苏省档案局网站发展规模、建设规划以及实际需求的分析后, 大汉公司将采用大汉网络有限公司自行研发并具有知识产权的——大汉版通 BX 子站生成系统进行建设, 为江苏省档案局网站群的整体化、规范化管理, 实现对无限级相互独立、样式各异的网站进行自动化、科学化管理提供技术支持, 最终实现江苏省档案局网站群的整体建设目标。

江苏省档案局网站群是服务于整个江苏省档案系统以及社会公众的综合网络信息管理系统, 是一个信息上传下达的渠道和功能完善、互联互通、信息共享、安全统一的总平台, 以江苏省档案局网站群为依托, 实现省局以及十个地市局的连接, 并逐步实现跨部门、跨地区的现代化信息管理、共享和查询。

江苏省档案局网站群将以目前建成的省档案局门户网为基础实现整个平台的搭建和基本的信息管理、发布功能。大汉版通 BX 系列应用于整个网站的搭建, 包括系统设置、模板设置、信息编辑、网站生成及发送等方面, 大汉版通 BX 系列并可实现多平台、多网站、多子媒体之间的信息共享编辑、协同处理, 系统支持多客户端协同编辑处理、维护, 使信息、资源的共享方便而简单, 网站的管理与维护控制直接。从而帮助用户充分整合利用资源, 实现网站群的制作。

大汉版通 BX 标准版软件提供了维护管理一个网站系统所必需的基础技术平台, 每增加对一个子网站系统支持只需购买一个 License, 大大降低了网站群制作成本。江苏省档案局网站群可以采用原有大汉版通 BX 软件加十个

License 的方式来实现一个主站和十个子站的网站规划。

基于大汉版通 BX 系列的江苏省档案局网站群建设与传统网站建设模式有着本质的不同，主要优势体现如下：

(1)从系统设置、网站管理、信息管理、模版管理到网站生成、发布提供了一体化技术工具，成功实现信息整合，实现政府网站精品化建设

(2)支持多网站、多平台构建，可进行多个子网站拓展，降低网站制作成本

(3)分布式维护，集中式管理。各部门各工作人员各司其职，计算机科、信息中心实现从开发部门到管理部门的转型

(4)多角色权限分配，实现个性化操作和协同维护的统一

(5)异地协同工作，提高网站维护效率

(6)网站信息维护所见即所得，网页及时更新

(7)网页模板自定义网站风格，网站表现形式多元化

(8)树状网站栏目结构自由设定，灵活扩展

(9)方便集成多种应用

[问题] 请结合案例谈谈江苏省档案局在信息资源管理中的成功经验。

2. [案例 2] 北京建委呼叫中心成功案例

北京市建设委员会呼叫中心信息系统建设的目标是使用统一的接入号码，使市民能够通过电话、传真、邮件联系到呼叫中心，进行业务咨询、信息查询、投诉等各类业务，由呼叫中心统一的受理、调度、办理、回复，并利用电话的主动服务方式主动向市民发布办理结果。市民通过电话、传真接入呼叫中心信息系统，方便地进行咨询、查询等各项业务，节约市民和建委相关处室的时间。

通过呼叫中心信息系统还可以方便地接受市民的投诉，并通过闭环的工作流系统将信息分发到相关职能部门进行处理，最后将处理结果反馈到呼叫中心信息存档或向市民回复。密切市民与建委机关的关系，提升政府的形象。

利用呼叫中心信息系统在与市民交流时所收集的数据进行统计分析，得到有价值的统计数据，可为各级政府部门在进行决策时提供参考。

呼叫中心信息系统建成后，在北京市建委和市民之间建立了一个方便、快捷的联系通道，而且还规范了服务流程，建立了一整套“规范、统一的服务体系”，从而树立了一个更加亲和高效的建委服务形象。

呼叫中心信息系统为市民提供用户电话、传真、留言的接入、IVR/IFR、全程录音服务、人工座席的转接服务，并在 B/S 方式下，为工作人员提供咨询、投诉的处理、查询和统计功能。

本系统的具体功能包括：

按业务划分包括：咨询、投诉、业务查询、紧急事件处理；

按对外功能划分包括：人工处理和自动处理，其中人工处理包括咨询、投诉受理，受理来源包括电话、网络、邮件等；自动处理包括语音自动应答、发送传真、留言录音、接收传真、全程录音、系统对外呼叫、紧急会议通知、重大事件通知；

按系统功能划分包括：系统管理、业务流程控制、查询、统计分析、知识库管理。

本软件开发项目涉及：

Avaya IPO 406 交换机的接口，采用 TAPI 接口进行连接。

整个系统基于 B/S 三层架构，使用 Java 语言开发，架构在 TOMCAT 中间件平台上，数据库使用 SQL Server 2000。

系统采用 CTI/IVR 中间件，具有良好可移植性和扩展性，并支持接近千万量级的数据容量。IVR 流程修改基于通用的可视化流程设计工具，功能先进，便于维护和扩展，性能优良，在国内同类软件中处于前列。系统提供全程录音的功能，软电话的功能，既方便座席员的使用，又便于工作人员的管理和考虑。系统提供的 CRM（客户关系管理）系统，实现信息登记、按角色的各类功能的处理、信息的查询、统计、知识库处理、流程的跟踪和预警等，有效地提高了建委的工作效率和市民的满意度。

[问题] 请结合案例谈谈北京建委在政府信息资源管理中的成功经验。

自考365
www.zikao365.com

