

## 單元五

---

# 電子治理



# 電子治理的發展與挑戰

朱斌妤 李洛維

## 摘要

自 1993 美國政府提出的「經由資訊科技再造政府 (Reengineering Through Information Technology)」報告後，電子化政府服務由政府單向提供有限靜態資訊，到內容更新充實、下載電子表單、返向與政府聯繫，至跨部門提供線上申辦服務等，至今已超過 15 年並在世界各國形成風潮。因應這股潮流，我國自 1996 年啓動一系列的電子化政府計畫，目前正邁入「優質網路政府計畫」的整合階段。

隨著公民社會的萌芽、成長，以及對於政府課責 (accountability) 的需求，電子化政府的最新發展則是「電子治理 (e-governance)」的提出。電子治理的 5 大工作面向，包括：e-基礎建設 (e-infrastructure)、e-法制規範 (e-regulation)、e-政府行政 (e-administration)、e-政府服務 (e-service)、e-公民參與 (e-participation)。依照參與其中的利害關係人，則分成：政府對公民 (Government to Citizens, G2C)、政府對公共服務者 (Government to Employees, G2E)、政府對企業組織 (Government to Businesses, G2B)、政府對政府 (G2G, Governments to Governments, G2G)、政府對非營利組織 (Government to Non-profit Organization, G2N) 5 類。

在電子治理的5大工作面向以及5類型利害關係人的交互作用下，當前電子治理所面臨的挑戰為：前瞻願景規劃、法令完備性、跨域治理、web 2.0與民眾參與以及績效與影響評估。本文的目的即在於釐清上述電子治理的定義、範疇以及未來挑戰。

## 壹、前言

### 一、電子化政府的緣起

電子化政府（Electronic Government）緣起於美國政府1993年所提出的「經由資訊科技再造政府（Reengineering Through Information Technology）」報告，至今已超過15年，電子化政府的發展，從早期推動國家資訊基礎建設（National Information Infrastructure），進一步運用資訊通訊科技（Information Communications Technologies, ICTs）提供各類政府服務，再到強調行政服務的效率與整合、網路公民參與等，目前已在世界各國形成風潮。全球性的電子化政府運動，實際上已成為各國勵行政府再造、提升行政機關的服務效能，以及改善決策品質的重要策略動力，各國莫不將電子化政府的推動成就，視為國家發展與提升競爭力的重要指標。近年來國際上也陸續出現不少關於電子化政府服務的評比調查，包括聯合國、世界經濟論壇、國際電信聯盟ITU、美國布朗大學公共行政中心（Brown University Taubman Center for Public Policy）、Accenture顧問公司以及Taylor Nelson Sofres公司等的調查（黃朝盟等，2008）。

因應這股潮流，我國自 1996 年啓動電子化政府計畫，先後推行「電子化/網路化政府中程計畫（1998-2000）」、「電子化政府推動方案（2001-2004）」、「挑戰 2008 國家發展重點計畫」、「數位臺灣（e-Taiwan）計畫」（2002-2007），完成政府資訊基礎建設、服務上網等主要任務。目前我國電子化政府計畫正邁入整合的階段，主要進行「優質網路政府計畫（2008-2011）」，結合 web 2.0 的理念，以民眾與企業的需求為導向，跨機關橫向與縱向的整合，提供一站式服務，達成行動臺灣（M-Taiwan）與服務無所不在優質網路社會（ubiquitous-Taiwan; u-Taiwan）的政策目標（行政院研究發展考核委員會，2007）。同時目前業已進入第四期（2011~2015）電子化政府計畫規劃階段。

## 二、電子化政府的發展

早期聯合國與美國公共行政學會（2002）研究報告「標竿電子化政府：全球觀點（Benchmarking e-Government: A Global Perspective）」，將電子化政府的發展軌跡，區分為新興（emerging）、強化（enhanced）、互動（interactive）、交易（transactional）與整合（seamless）等 5 個階段，電子化政府服務由政府單向提供有限靜態資訊，到內容更新充實、下載電子表單、返向與政府聯繫，至跨部門提供線上申辦服務等，同時執行調查，將世界各國電子化政府依其發展程度分類。隨著民眾導向（citizen-centric）、跨域整合的電子化服務需求，聯合國（2008）研究報告「從電子化政府到連結治理（The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Con-

ected Governance)」，指出隨著政府提供各項服務上網，各國電子化政府計畫應促進後端行政作業（back office）的整合，如此一來，對內可避免重複（avoidance of duplication）、降低交易成本（reducing transaction costs）、簡化官僚程序（simplifying bureaucratic procedures）、提高效率（greater efficiency）、促進溝通協調（greater coordination and communication）、提升透明度（enhanced transparency）、機關間資訊分享（information sharing between agencies）、安全資訊管理（security of information management）；對外可更快速傳遞服務（faster service delivery）、更大的效力（greater efficacy）、增加服務使用的彈性（increased flexibility of service use）、服務傳遞革新（innovation in service delivery）、更多參與（greater participation）、更多公民授權（greater citizen empowerment）與公民參與（citizen participation）。

隨著公民社會的萌芽、成長，以及對於政府課責的需求，電子化政府的最新發展則是「電子治理（e-governance）」的提出。強調在數位時代的公共事務治理，政府不再是唯一的價值權威分配者，單一的政府部會或機關也不再是唯一承擔公共服務控制權及政治責任的機構，而是依據不同的公共政策或服務議題，由政府、公民、企業及非政府組織等不同角色共同組成政策或服務的治理網絡，共同參與公共事務的建立與管理（Tapscott & Agnew, 1999）。

## 貳、電子治理

## 一、良善治理

要對電子治理下定義，首先要先了解何謂良善治理（good governance）。世界銀行 Daniel Kaufmann 帶領的團隊，透過分析 199 個國家與地區橫跨 1996、1998、2000、2002 等 4 年的資料，從 18 個不同組織所建立的 25 個獨立的資料資源中，綜合了數百個變數來衡量治理的感知指數，進而形成全球治理指標（Worldwide Governance Indicators），包括民意表達和課責性（voice and accountability）、政治穩定和無暴力（political stability and absence of violence）、政府效能（government effectiveness）、管制品質（regulatory quality）、法治（rule of law）和貪腐控制程度（control of corruption）等 6 大面向，表 1 列出這 6 大指標與其測量要素（Worldwide Governance Indicator, 2007）。

聯合國亞太經濟社會理事會（United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, UNESCAP, 2004）則指出良善治理（good governance）應具備參與性（participatory）、共識導向（consensus oriented）、課責性（accountable）、透明性（transparent）、回應性（responsive）、效能效率（effective and efficient）、平等包容（equitable and inclusive）以及遵守法治原則（follows the rule of law）等 8 項特質。若能達到這些標準，意味貪污將減少到最小程度、少數群體的觀點可被採納、社會上最弱勢的聲音可以納入決策過程，以及對社會當前和未來的需要給予足夠的回應。此外，亞太經濟合作會議（Asia Pacific economic Cooperation, APEC）亦指出，良善治理

必須要符合 7 大要件，包括：法治（rule of law）、課責性（accountability）、績效（performance）、回應性（responsiveness）、倫理與廉潔（ethics and probity）、完善結構（well-designed structures）與風險管理（risk management）等。

表 1 全球治理 6 大指標

指 標 群	指 標 測 量 的 要 素
民意表達和課責性	政治過程
	公民自由
	政治權利
	媒體的獨立性
政治穩定和無暴力	國內暴力
	恐怖主義
政府效能	公共服務供給的品質
	官僚品質
	公務員能力
	公務員免於政治壓力的獨立性
	政府執行政策承諾的可信度
管制品質	價格控制或不當的銀行監管
	對過多規制而產生負擔的感知
法 治	犯罪的影響範圍
	司法機構的效能和可預測性
	合同的可執行能力
貪腐控制	為做好事情而額外支付的頻度
	腐敗對商業環境的影響
	政治領域的重大腐敗
	菁英參與掠奪國家行爲的傾向

資料來源：Kaufmann, Daniel and Aart Krray (2003). Governance and Growth, World Bank Working Paper。



綜合文獻發現，良善治理必須具有的要素包括：效率與效能（efficiency & effectiveness）、透明與課責（transparency & accountability）、平等與法治（equity & rule of law）、民主與參與（democracy & participation），以獲得民眾的信任與滿意（public trust & satisfaction）。

## 二、電子治理的定義

Grönlund（2002）認為「電子治理是有效的協調知識與權力散布的環境；無論是正式、非正式、有效或是無效的組織均建立於治理基礎上，而 ICTs 使公部門在新的實體下重新分配知識與權力而產生新的合作過程」；Marche & McNiven（2003）則認為「電子治理強調制定決策的方法，而電子化政府強調實現決策，傳遞政府服務。」Sakowicz（2004）具體提出電子治理的 4 個面向，包含 e 化服務（e-service）、e 化管理（e-management）、e 化商務（e-commerce）以及 e 化民主（e-democracy），其中服務與民主是對民眾（Government to Citizen, G2C），商務是對企業界（Government to Business, G2B），管理主要是對機關組織內部（Government to Government, G2G）。此外，根據聯合國教科文組織（United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organizations, UNESCO, 2007）的定義，電子治理是指政府部門運用 ICTs 以達成：（一）改善資訊和服務的傳遞；（二）鼓勵公民參與決策制定過程；與（三）使政府更具課責性、透明度和有效率等 3 項目的。也就是電子化政府是例行性的規定（政府以電子化達到目的、資訊、交易），而在一個逐漸多元彈性的社會中，電子治理是以網際



網路作為政府與公民的技術媒介，透過政策的演化表現公民的意志，代表新的政策規劃、新的公民參與形式、新的公民與政治的鏈結方法。

我國行政院研究發展考核委員會體認電子治理的重要性，於 2009 年成立臺灣電子治理研究中心（Taiwan e-Governance Research Center, TEG, <http://www.teg.org.tw>），由國立政治大學社會科學學院臺灣治理與科技中心受託營運。黃朝盟等（2008）在「電子治理成效調查評估與分析」報告指出，TEG 研究團隊綜合相關文獻、2 場專家會議學者意見與多次內部會議討論，提出完整電子治理規範性定義<sup>1</sup>，如下（參見圖 1）：

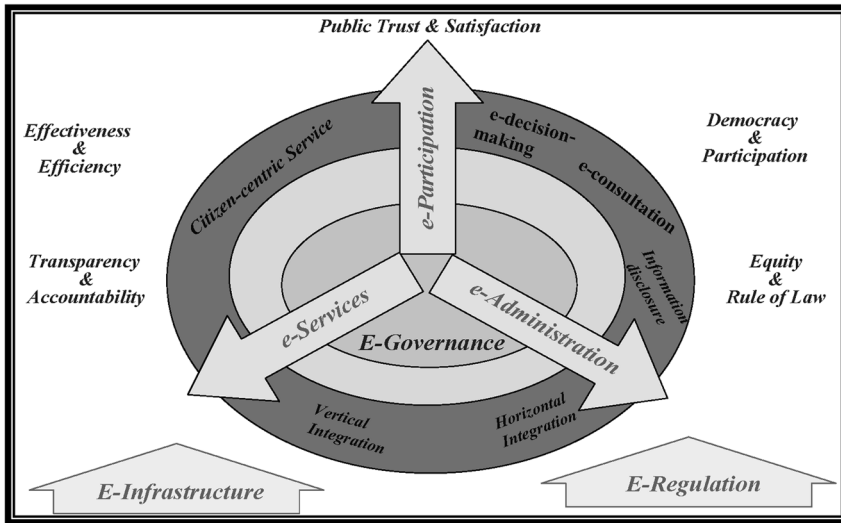


圖 1：電子治理規範性定義

資料來源：黃朝盟等（2008），電子治理成效調查評估與分析報告，臺北：行政院研考會。

1 TEG 任務在於：(一) 執行電子治理前瞻政策研究、(二) 促進國際接軌與交流合作、與(三) 建立電子治理評估指標與資料庫。本文作者為「電子治理成效調查評估與分析」計畫協同主持人。

「政府大量引進資訊與通訊科技於社會價值權威性分配的過程，透過基礎建設（e-infrastructure）、法制規範（e-regulation）、政府行政（e-administration）、政府服務（e-service）與公民參與（e-participation），以達成民主、效率與效能良善治理目標，包含效率與效能（efficiency & effectiveness）、透明與課責（transparency & accountability）、平等與法治（equity & rule of law）、民主與參與（democracy & participation）以及信任與滿意（public trust and satisfaction）。」

## 參、電子治理範疇

### 一、電子治理工作面向

電子治理 5 個工作面向，概述如下：

#### (一) e-基礎建設（e-infrastructure）

基礎建設為電子治理發展最根本且不可或缺的工作，政府必須先建置好相關軟硬體建設，並注重網路安全與隱私，才能為吸引政府內外部顧客長久使用。

#### (二) e-法制規範（e-regulation）

資訊科技的普及，促使人類生活形態改變，許多習慣及法律也會隨著資訊科技的擴散而變更。政府組織不管是對內部顧客或是外部顧客，資訊科技的普及與運用，衝擊了政府相關法治規範的執行。e-法制規範的基本概念在於「藉由資訊和傳播技術，國家在什麼程度上應該、可以更好的管制公共服務。例如：價格品質及取得性等。」是以政府應持續檢討現行法令的適用性、研擬推行前瞻法令，

以利電子治理達良善治理之目標。

### (三) e-政府行政 (e-administration)

近年來因資訊科技的發展與網際網路的普及，行政機關藉由資訊化與網路化可提高政府機關行政效率、簡化行政流程，及減少紙本等資源浪費。e-政府行政基本概念在於「由資訊系統來提供公共機構的管理和行政功能，包含管理不同類型的工作，乃至於內部慣例等」。e-政府行政應該強調因應電子治理關係的改變，以簡化官僚程序、共享行政機構間資訊，並持續推動跨機關水平 (horizontal) 與垂直 (vertical) 的整合。

### (四) e-政府服務 (e-service)

提供使用者所需的服務，藉由網際網路的方式與單一入口網站的建立，使民眾能夠省時省力獲得政府的服務，並提供加值的服務與弱勢族群發聲的管道。幾個重要觀念包括：

1. 使用者需求導向：單一入口網站的出現，切中使用者需求，實現單一窗口服務理想。
2. 創新整合加值服務：政府網站可提供相關資訊，來滿足使用者的需求，提供網站的使用率及服務的便利性，以推動車路動態資訊服務為例，民眾可透過網站了解目前全臺灣公路交通狀況。
3. 弱勢團體需求：由於資源的缺乏，弱勢團體往往很難在傳統的大眾傳播工具發聲，政府網站可以提供弱勢民眾單一窗口客服，任何弱勢族群，都可透過此窗口得到政

府之協助。

#### (五) e-公民參與 (e-participation)

公民參與是保障人民知的權利，並且提供安全及多元的發聲管道，這樣才能促進人民對公共事務的瞭解、信賴與監督，讓不具專業知識的公眾，能夠具有充分的資訊來進行公共討論，以提高一般公民對公共政策的參與。包括：

1. 資訊分享 (e-information sharing)：政府為了保障人民知的權利，促進民主參與，有責任提供政府資訊給人民，並且應該公開且公正。例如政府資訊公開法確立了行政機關除了具有機密、緊急等政府資訊外，依法必須公開資料。
2. 意見諮詢 (e-consultation)：民眾可以透過政府所提供的資訊相互諮詢服務表達民意，越來越多網站提供相關功能，以臺北市長電子信箱為例，民眾除了傳統管道表達民意，亦可透過電子郵件直接向市長表達民意，達到意見諮詢的效果。
3. 參與決策 (e-decision making)：政府可以藉由網路投票、公共議壇、web 2.0 技術等形式來瞭解民眾的意見，彙整民意，使民眾得以參與決策。

## 二、電子治理利害關係人

Esteves & Joseph (2007) 指出電子化治理的利害關係人包括：

- (一) 公民：公民常藉由使用公共服務去行使公民權、並參與民主的過程。

- (二) 公共服務者：所有的公共組織的雇員，包括政治人物與各類型的公務人員。
- (三) 企業/社會組織：與政府互動的營利與非營利公司，透過稅賦、補助、社會性與法律性責任與政府產生關聯。
- (四) 政府組織：在層級體系中，政府組織間的互動形式包括垂直的中央與地方層級間、以及水平機關間的互動交流。
- (五) IS/IT 的人員：電子化政府運行的提供者，來自企業與公部門。為解決方案的提供者、具備技術導向、建議提供技術性對策、軟硬體攸關等專業知識等。
- (六) 特殊利益團體：整合或組織社會公民到地區性社群，以型塑或壯大公眾聲音與主張，此組織包括政府組織、公民服務性組織、世界經貿組織等。

上述多元利害關係人可依其在電子化治理中的關係形式，簡單被歸類為以下 5 大類：

- 一、政府對公民 (Government to Citizens, G2C)
- 二、政府對公共服務者 (Government to Employees, G2E)
- 三、政府對企業組織 (Government to Businesses, G2B)
- 四、政府對政府 (Governments to Governments, G2G)
- 五、政府對非營利組織 (Government to Non-profit Organization, G2N)

依照對象特性又可分為組織與個人 2 類型。組織類型包括 G2B、G2G 與 G2N。其中 G2B 以企業為重心，透過電子服務以協助企業之發展，G2B 代表性的服務包括建立政府採購服務網、推動電子工商服務及電子通關等；G2G 主要藉由各政府機

關跨機關資料的分享與業務的協同合作，以增進網路政府效能與效率，並得以對民眾、企業與政府單位提供高附加價值、整合式主動性之電子服務。G2G 代表性的服務包括：免書證免謄本的服務、電子公文交換計畫；G2N 主要是以非營利組織為重心，透過電子服務以協助非營利組織之發展，代表性服務：政府入口網站關於 NPO 提供的服務等。個人類型包括 G2C 與 G2E。其中 G2C 主要以民眾需求為重心，除提供民眾質量俱佳的網路申辦服務，更應以提升公民參與 (e-participation) 為目標；G2E 以政府機關員工為重心，跟 G2G 一樣都是組織內部的網絡，協助組織員工有關工作業務及工作職位所提供的服務。

## 肆、電子治理發展與挑戰

### 一、前瞻遠景規劃

因應科技發展不斷精進的發展，電子治理的相關政策需要前瞻願景 (foresight) 的引領，因此，各國政府無不針對未來進行政策願景的規劃工作，以掌握 ICTs 改革的政策先機，例如：英國、瑞典、歐盟等均有相關前瞻遠景規劃。但是，過去由於 ICTs 相關政策具有高度的專業需求，我國政府決策常採由上到下的菁英決策模式，如何因應民眾參與 (civic engagement) 的需求以及技術的成熟，發展電子治理前瞻遠景規劃，為當今重要工作<sup>2</sup>。

2 陳敦源等 (2008) 從政府組織「遠景規劃」的步驟要求下，結合審議式民主中「願景工作坊」的實際操作，讓專家與民眾共聚一堂，一同擘畫出 2020 年臺灣電子治理的 9 項願景與 27 項行動方案，提供政府建構 2020 電子治理願景的正當性來源以及專業參考 (<http://www.teg.org.tw/Project/view.do?id=34&language=zh>)。

## 二、法令的完備性

電子化政府的推動，除了技術層面的規劃推動外，亦需有完善的法制作為配套，方能使政策推動順利有效（行政院研究發展考核委員會，2007）。目前世界各國在電子化政府的事務上，都已有相關法規的建立。在推動電子化政府成效卓著的國家中，如美國有電子化政府法（E-Government Act），韓國有電子化政府法案，都已有一套整合性的法案，藉以將電子化政府工作的相關業務範圍統籌規劃。其餘國家如加拿大、芬蘭、日本、英國等，雖仍未有一套電子化政府法案，但也已有相關法案的建立，如資訊自由法、個人資料保護法、政府資訊公開法、電子通訊資料保護法、電子交易（採購）法等。

綜上可知，各國在電子簽章、電子交易、電子文件等電子化政府的範疇上都已有相關法案。我國電子化政府相關法規，則有政府資訊公開、機關電子公文交換、電子稅務、電子票證、電子簽章等，與世界各國立法趨勢相同，但與世界電子化政府排名頂尖的國家，如美國以及韓國相比，則仍缺少了一套整合性的電子化政府法規，且當前我國電子化政府的相關法規多半以規則、辦法、條例等方式訂定，故制定一套可統籌規劃電子化政府事務的法案，使政府各機關在明確的法律規範下為人民提供服務，確有其必要性。

## 三、跨域治理的挑戰

傳統政府組織，是因應社會一般性功能需要而建構，從預設的功能面分工來分配資源以及管理績效，然而，因為社會環境的變遷，行政管理與服務的問題本質上都具有「跨域



(boundary-spanning)」的內涵，也就是這些問題既不依政府現有職能分工發生，民眾面對政府亦不需瞭解政府內部的業務區分，日趨朝向政府內部跨職能處理、簡化民眾端之辦理程序、提供多元服務接觸管道，並結合企業或非營利組織，合夥提供公共服務之趨勢。如何運用 ICTs 解決政府部門跨域事務的問題，雖為電子治理重要議題，然目前仍困難重重，相關影響因素仍需要克服 (Bryson, Crosby, & Stone, 2006；胡龍騰等，2009)，包括：

- (一) 發起條件—包括環境、部門因素。
- (二) 過程要素—包括領導、規劃、正當性、信任、衝突等因素。
- (三) 結構與治理—包括結構配置、權力平衡等問題。
- (四) 結果—包括公共價值、績效與課責。

此外，跨域治理很重要的因素在於後端系統 (back office) 的整合，也就是聯合國 (2008) 強調的鏈結治理 (connected governance)，國際政府資訊科技理事會 (International Council for Information Technology in Government Administration, ICA) 主席 Frank Leyman 指出，歐盟致力於整合基礎後端系統的架構，而我國很重視前端的服務提供，雖各有其優點，但如欲做到跨域治理，後端的整合無可避免，是以，我國應加速突破現有障礙。此外，除了行政單位跨域治理的挑戰外，跨國合作 (cross national collaboration) 更是電子治理未來方向。

#### 四、web 2.0 與民衆參與

在代議民主的發展過程中，部分公民對民主程序抱持著冷

漠的態度，而如何降低公民的政治疏離感，是各國在民主政治的發展過程中都必須思索應對的課題（Fraunholz & Unnithan, 2008）。而 Web 2.0 的概念正好能提供政府與民眾之間的溝通管道，提供民眾對政府政策的開放討論，落實民主政治的核心理念。從 Kohut（2008）的研究中可看出 Web2.0 對民眾政治參與的影響力已經逐漸成熟且顯而易見，Web2.0 概念的廣泛推廣，公部門也逐漸將 Web 2.0 的概念應用在電子化政府的發展中（引自陳敦源等，2009）。我國於 95 年國家建設計劃中規劃建置「國家政策網路智庫」，提供民眾電子化服務，提升政府效能。許多立法委員、下至村里長也都建立起專屬的個人部落格與民眾分享、交流對政府政策的看法。2009 年莫拉克颱風期間，臺灣數位文化協會、twitter Taiwanfloods 的整合，在在都顯示，這股 web 2.0 民眾參與的趨勢。然而相關挑戰仍然存在。

Mckinsey（2009）研究報告指出，從「出版（publishing）」到「分享（sharing）」這樣一個定見的轉變，將會使得 web 2.0 在更多的政府部門中開始發酵。在創造 web 2.0 內涵與應用上，商務營運與資訊科技的部門領導者，都必主動積極地獲得民眾、企業以及其他組織的支持。這些領導者也必須與他們的部屬溝通，告訴他們這些努力將得到何種利益，鼓勵他們承擔風險並增進他們實行 web 2.0 的概念所必要的能力。

## 五、績效與影響評估

目前聯合國、世界經濟論壇、國際電信聯盟 ITU、美國布朗大學等電子化政府調查與評比內容多強調基礎建設（infra-

structure)、整備度(readiness)、洞察度(penetration)、網站呈現(web presence)等技術面向及降低成本、經費影響等財務面向與使用人數與次數、民眾認知與意見調查、公職人員生產力等使用者面向,這些都相當重要,但是多偏重於產出(output)的衡量,評估內容上較缺少以下面向的績效評估:

(一) 電子治理的公共價值(public value)面向:電子治理在政治效能感、公眾信任(public trust)、社會包容(social inclusion)、社區安適(community well being)、永續(sustainability)等價值面向的績效應該要能夠加以評估。

(二) 電子治理影響評估(impact assessment):本文前述效率、效能、透明、課責、平等的良善治理面向,是否有所精進,舉例來說,公共採購貪腐是否因電子化,透明化而消弭?民眾對政府貪腐的觀感是否有改變?廠商送往迎來的行為是否改變等。

(三) 創新政策與服務面向:創新面向的評估應該著重在政府治理面向,不單是電子治理,例如什麼樣的創新可以增進政府與民眾的關係?什麼樣的組織創新可以導致更好的政府與治理?什麼樣的創新可以增進民主價值與公民參與?什麼樣的創新可以增進整體生活品質?相關議題像是客製化服務、高齡化社會、跨國合作等都需要創新的政策與服務。

此外,電子治理政策績效與影響評估在實務面向仍有面臨以下挑戰:

(一) 評估目標、目的等不明確;

(二) 欠缺合理評估架構、工具與方法;

(三) 評估經費不足；

(四) 資料取得等挑戰—即便有政府資訊公開法，相關施行細則闕如，受訪個人與機關單位顧及個人基本資料保護不願積極配合，造成資料取得困難重重。

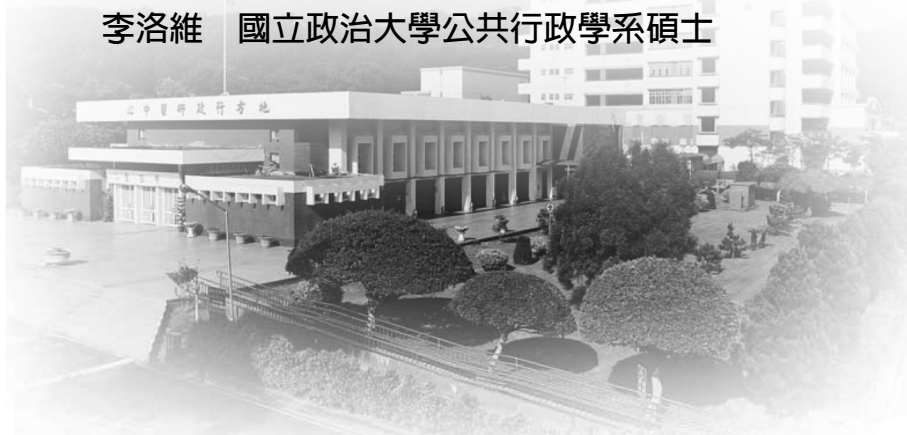
## 伍、結論

過去 10 幾年在政府大力推動電子化政府的努力下，相關成效已獲得世界電子化政府評比的肯定。在 10 多年後的今日，分析電子治理的 5 個工作面向中，當前努力的方向已從 e 基礎建設，轉向提供更好的 e 政府行政、e 政府服務，建立更完備的 e 法制規範，鼓勵更多元的 e 公民參與。

在轉變的階段當中，政府必須要對電子治理有前瞻遠景規劃，並建立一系列完整的電子化政府基本法，深化電子治理的內涵；同時致力於跨域電子治理整合，並結合 web 2.0 的理念，鼓勵公民參與，並從績效的追求轉向公共價值的尋求，達成效率與效能、透明與課責、平等與法治、民主與參與以及信任與滿意等電子治理的目標。

作者：朱斌好 國立政治大學特聘教授

李洛維 國立政治大學公共行政學系碩士



## 參考文獻

- 行政院研究考核發展委員會（2007）。優質網路政府計畫（97年至100年），臺北：行政院研考會。取自：<http://www.rdec.gov.tw/lp.asp?ctNode=8977&CtUnit=1072&BaseDSD=7>
- 行政院研究考核發展委員會（2007）。電子化政府報告書（96年度），臺北：行政院研考會。取自：<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4087193&ctNode=12862&mp=100>
- 黃朝盟、朱斌妤、黃東益（2008）。電子治理成效調查評估與分析報告，臺北：行政院研考會。取自：<http://www.teg.org.tw/Project/view.do?id=33&language=zh>
- 陳敦源、胡龍騰、曾冠球（2008）。2020年臺灣電子治理願景與方向：情境規劃的應用，臺北：行政院研考會。取自：<http://www.teg.org.tw/Project/view.do?id=34&language=zh>
- 陳敦源、潘競恆（2009）。Web 2.0與電子治理的實踐：以「國家政策網路智庫」為例之評估與實驗研究，臺北：行政院研考會。取自：<http://www.teg.org.tw/Project/view.do?id=16&language=zh>
- 胡龍騰、曾冠球（2009）。電子治理下的跨域整合管理：個案評估，臺北：行政院研考會。取自：<http://www.teg.org.tw/Project/view.do?id=20&language=zh>
- Baumgarten, Jason & Chui, Michael（2009）。E-Government 2.0。Mckinsey Quarterly, 取自：[http://www.mckinseyquarterly.com/Public\\_Sector/Management/E-government\\_20\\_2408](http://www.mckinseyquarterly.com/Public_Sector/Management/E-government_20_2408)

- Bryson, Crosby, & Stone (2006) . The Design and Implementation of Cross-Sector Collaborations: Propositions from the Literature. *Public Administration Review*, 66:44-55.
- Esteves, Jose & Joseph, Rhoda C. (2007) . A comprehensive framework for the assessment of e-Government projects. *Government Information Quarterly*, 25 (1) : 118-132.
- Fraunholz, B. and Unnithan, C. (2008) . E-Governance: Enabling the French Web 2.0 Revolution? ICEG book chapter, 取自 : [http://www.iceg.net/2007/books/1/36\\_363.pdf](http://www.iceg.net/2007/books/1/36_363.pdf), accessed at 2009/1/18.
- Gronlund, Ake (2002) . *Electronic Government: Design, Applications & Management*. USA: Idea Group Press.
- Kohut (2008) . Social Networking and Online Videos Take Off: Internet'S Broader Role In Campaign 2008. 取自 : [http://www.pewinternet.org/pdfs/Pew\\_MediaSources\\_jan08.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/Pew_MediaSources_jan08.pdf)
- Marche, Sunny & McNiven, James D. (2003) . E-Government and E-Governance : The future isn't what it used to be. *Canadian Journal of Administration Science*. 20 (1) : 74-86.
- Sakowicz, Marcin (2004) . How Should e-Government be evaluated? Different Methodologies and Methods. *NISPAcee occasional papers*, 5 (2) , 18-26.
- Tapscott, D. & Agnew, D. (1999). *Governance in the Digital Economy, Finance & Development*, Washington, 36 (4) , 34-37.
- United Nations & American Society for Public Administration (

- 2002) . Benchmarking e-government: A global perspective. New York, NY: U.N. Publications.
- United Nations (2008) . The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. New York, NY: U.N. Publications.
- UNESCAP (2004) . What is Good Governance? <http://www.unescap.org/huset/gg/governance.html>, 1 March 2004
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2007) . E-Governance Capability Building. [online]. Available: [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=2179&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=2179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html), June 19, 2008.
- Worldwide Governance Indicator (2007) . Retrieved from <http://info.worldbank.org/governance/wgi2007/>





