

09640D002503（委託研究結案報告）

電子治理成效調查評估與分析報告

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國九十七年十一月

09640D002503（委託研究結案報告）

電子治理成效調查評估與分析報告

受委託單位：電子治理研究中心
研究主持人：黃朝盟
協同主持人：朱斌好
黃東益

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國九十七年十一月

目次

目次.....	I
表次.....	III
圖次.....	VII
提 要.....	XI
第一章 緒論.....	1
第一節 背景與主旨.....	1
第二節 研究目標.....	7
第三節 步驟與流程.....	8
第二章 文獻檢閱.....	11
第一節 治理（governance）指標.....	11
第二節 電子治理的範疇.....	19
第三節 電子治理與公部門.....	27
第三章 研究設計.....	31
第一節 研究方法.....	31
第二節 電子治理的定義與架構.....	34
第三節 郵寄問卷設計——關於政府、政府對政府（G, G2G）問卷架構之建立與定稿.....	44
第四節 線上問卷設計——關於政府內部公務人員（G2E）問卷架構之建立與定稿.....	50
第四章 研究結果.....	57
第一節 關於政府與政府對政府間（G, G2G）之調查結果.....	57
第二節 關於政府對政府內部工作人員間（G2E）之調查結果.....	81
第五章 結論與建議.....	111
第一節 對政府、政府與政府間（G, G2G）之發現與建議.....	111
第二節 對政府與政府內部人員間（G2E）之發現與建議.....	118
附錄.....	131

電子治理成效調查評估與分析報告

表次

表 1	電子化政府之國際評比摘要	2
表 2	綜合治理的六大指標群	12
表 3	電子化政府&電子治理相關定義文獻	19
表 4	電子化政府與電子治理之對照	26
表 5	電子治理利害關係人	39
表 6	G2G impact assessment: 政府本身面向	46
表 7	G2G impact assessment: 政府與政府之間面向	48
表 8	電子治理影響指標與 G2E 影響面向	52
表 9	問卷架構	53
表 10	問卷回收狀況	57
表 11	為民服務與管理面向調查結果	58
表 12	各政府今年度針對資訊科技所編列經費	63
表 13	中央與地方兩類政府機關目前已提供之線上服務	65
表 14	線上採購活動面向調查結果	68
表 15	地理資訊系統面向調查結果	70
表 16	中央/地方政府地理資訊系統利用狀況	71
表 17	內部網路面向調查結果	72

表 18	財務面向調查結果	74
表 19	機關整合面向調查結果	77
表 20	中央與地方政府機關在利用地理資訊系統幫助分析上的 差異	80
表 21	填答人數情形	82
表 22	性別(加權前).....	83
表 23	官職等(加權前).....	83
表 24	年資(加權前).....	84
表 25	性別(加權後).....	84
表 26	官職等(加權後).....	85
表 27	年資(加權後).....	85
表 28	受訪者背景	86
表 29	受訪者背景 (續)	87
表 30	受訪者工作業務性質分析.....	88
表 31	受訪者工作業務性質分析 (續)	89
表 32	個人資訊素養與近用	90
表 33	平常工作需要電腦的使用量	92
表 34	工作外使用電腦等相關資訊設備的平均時數.....	93
表 35	認知題目之描述性統計	94

表 36	對電子治理認知次數分配.....	96
表 37	新技能要求次數分配	98
表 38	時間緊迫性次數分配	98
表 39	壓力次數分配	99
表 40	對電子治理的態度次數分配	100
表 41	主動學習次數分配	101
表 42	行政與決策品質次數分配.....	103
表 43	服務品質次數分配	105
表 44	專業分工與整合次數分配.....	106
表 45	控制幅度次數分配	107
表 46	有無學習機制次數分配	108
表 47	知識分享與管理次數分配.....	109

電子治理成效調查評估與分析報告

圖次

圖 1 本案今年度工作項目	8
圖 2 本(97)年度專案計畫研究進度甘特圖.....	9
圖 3 良善治理的特性	14
圖 4 電子治理定義.....	35
圖 5 UN 電子治理所欲達到的成效.....	40

電子治理成效調查評估與分析報告

摘要

爲因應我國電子化政府、資訊社會發展與國際接軌，本專案計畫企圖從文獻、國內外評比、專家學者座談等多元的研究方法，以掌握電子治理的意義和範疇，建構我國電子治理成效調查之評估架構和指標，並據此進行年度的各項調查，以瞭解和掌握我國在相關指標上的努力成效。本專案今年度調查計畫，是政府本身、政府對政府，以及政府機關內部工作人員（G, G2G, G2E）部分，分析調查所得資料，擬定政策建議，並建置調查結果的資料庫，以供我國政府未來關於電子治理規劃和成效調查的評估與追蹤之參考。

關鍵詞：資訊與通信科技、電子化政府、電子治理

Abstract

For advancing e-government and deepening information society in Taiwan, this project plans to review literatures and related reports, and take place a discussion meeting of experts and scholars, in order to know and grasp the meaning and category of e-governance. And then this project will construct an assessment dimension and index of e-governance for an annual survey in Taiwan. The subjects of the annual survey this year is for G, G2G, and G2E. This year survey's purpose is to investigate and analyze the materials and construct to the database, and draft policy recommendations for our government to assess and track the e-governance in the future.

Keyword: Information and Communication Technologies, ICTs, e-government, e-governance

提要

關鍵詞：資訊與通信科技、電子化政府、電子治理

一、研究緣起

自從美國在1993年提出「經由資訊科技再造政府」報告，並推動國家資訊基礎建設（NII），利用資訊科技革新政府的概念就逐漸在世界各國政府間形成一股風潮，以提高國際競爭優勢。由於這波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。聯合國曾將電子化政府的發展軌跡，區分為五個階段，而隨著公民社會的萌芽、成長，電子化政府的最新發展則是「電子治理」的提出，政府不再是社會唯一的價值權威分配者，單一的政府部會或機關不再是唯一承擔公共服務控制權的及政治責任的社會機構，而是依據不同的公共政策或服務議題，由政府、公民、非政府組織及企業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。是以今（2008）年聯合國所提出的電子化政府調查報告，正式將主題訂為「從電子化政府到連結治理」（The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance），並指出電子治理不應該被視為艱深晦澀、難以理解的原則，它應仍以提供更為便捷優質的公共服務傳遞為努力的目標。因此，電子治理必須建立在電子化政府之上為其重要的一步，實因電子治理是電子化政府發展的延續，而非憑空想像不可操作的概念而已。本專案計畫的目的即是建構和發展充分符合我國民眾需求、服務導向式的電子治理指標，並據此進行年度的各項調查，以瞭解和掌握我國在相關指標上的努力成效。

二、研究方法及過程

本專案計畫預計採用之研究方法，包括以文獻、次級資料分析與專家座談建構評估指標，繼之採取量化調查方式進行G, G2G、G2E之電子治理成效調查評估與分析。茲將相關研究方法詳述如下：

(一) 文獻與次級資料分析法

本研究透過相關的國際評比報告與研究文獻的分析，草擬初步的調查構面與指標，並於97年5月23日與97年9月16日，分別舉行「我國電子治理成效評估構面之探討」與「我國電子治理定義」兩場專家學者座談會，藉此確定出本專案計畫關於電子治理的定義、範疇與構面，以利於展開後續相關評估指標的建立與進行實際評估調查的工作。

(二) 專家座談

本專案計畫分為兩個階段舉辦三場次專家座談會。首先，第一階段的專家座談會之目的希望根據文獻分析所得之初步評比指標架構，進一步發展和擬定符合我國需求、服務導向式的電子治理指標，以便進行年度評估調查和分析。預計專家座談會的具體工作項目包含：尋找學者專家、使用者（heavy users）等，對於初步調查指標內容設計進行座談，提供建議，並據此建構出本專案執行的實際調查指標。關於第一階段「我國電子治理成效評估構面之探討」專家座談已於97年5月23日（星期五）下午於行政院研考會召開，會議議程請參閱附錄四。

其次，第二階段專家座談則與「2008台灣電子治理國際研討會」合併辦理，目的在獲取最多人數參與的意見，邀請的與會來賓涵蓋電子治理、資訊社會等背景的國內外學者專家，以及政府和產業界相關人士，針對我國第一次舉辦的電子治理成效調查進行意見交換，此次專家學者座談會已於97年9月12日（星期五）下午於台大醫院國際會議廳召開會議議程請參閱附錄五。

最後，期末專家座談會議的目的於凝聚「電子治理」定義的共識，並根據今（97）年度我國電子治理成效調查所獲得之結果進行討論，

蒐集專家學者之意見，提供政府未來制定相關政策之建議，以及中心後續成效調查之改進。期末專家座談會議已於97年9月16日（星期二）下午於臺北大學召開，會議議程請參閱附錄六。

（三） 郵寄問卷調查法

今（97）年度本專案的調查主題之一是涵蓋我國中央與地方政府電子化發展的程度（G, G2G），調查對象包含中央政府部會與地方政府電子化政策推動的相關負責主管。本研究的主要資料蒐集方法為郵寄調查問卷，除正式郵寄發送問卷外，並輔以行政院研考會電子公文方式發送，期間並進行催收，以提高回收率。回收問卷後，將進行資料的整理、編碼，以及後續的處理與分析。

（四） 線上問卷調查法

本專案另一調查主題是關於政府內部公務人員（G2E）之電子治理成效調查方面，將採「eCPA公務人員人事服務網問卷調查功能」進行問卷的施測，該系統為行政院人事行政局於eCPA公務人員人事服務網所建置之問卷調查機制，對象涵蓋全國公務人員，符合本研究調查之所需。本研究以此為母群體進行抽樣架構之建立，隨機抽樣9,000位，並輔以行政院研考會電子公文方式進行催收。本研究將於問卷回收後，隨即進行資料的歸納與整理，同時並進行相關統計解析等。

三、重要發現

根據今年所進行的G,G2G與G2E調查，可以獲致兩大類型的主要發現如下：

（一） 對政府、政府與政府間（G, G2G）郵寄問卷調查結果之主要發現基礎建設已漸趨成熟。

整體而言，依據今年度我國政府與政府對政府間（G, G2G）的調查，可以發現幾乎所有的政府機關皆架設有網路系統（100%）、建置機關網站（100%）和內部網路（97.4%），其中多數的政府機關並由

專責的部門或單位來進行處理資訊科技事務(包括電子化政府的服務)(89.7%)和管理機關網站，顯示我國關於電子化政府的基礎建置已達至相當成熟的境地。

1、E化服務過於單向

調查顯示，目前已提供之線上服務的普及程度，中央政府以「法令」的95.7%、「表格下載」的82.6%，以及「政策報導電子報」的82.6%佔前三名；而不約而同的，地方政府也以這三項分佔前三名，在「法令」與「表格下載」方面為100.0%，「政策報導電子報」則為87.5%，但是這些已提供的E化服務卻都屬於單向資訊的給予。

2、專責單位與人員已普遍設立，但人才培訓還有努力空間

資料顯示，即使多數的政府機關設有專責部門進行處理資訊科技事務(89.7%)，且普遍設置有6至20人的專職人員(54.3%)，但在推動電子化的過程中曾遭遇到的困難中，「科技/網路人才的不足」佔了近半(48.7%)的比例，而「缺少科技/網路的專家」也超過兩成(23.1)，且尚有三成(30.8%)的受訪機關仍未提供足夠的資訊科技訓練給有關的政府機關人員，表示我國在資訊專才的招募與在職的教育訓練仍可再多下功夫。

3、E化已然發揮資訊交流功能，但政府亦怕因此增多受批評之可能

資料顯示，66.7%受訪機關的資訊系統有和其他機關共享；並有84.6%的受訪機關因之而增強與其他機關橫向的聯繫，以及彼此間的專業合作或交流；但同時亦有53.8%的受訪機關因電子化後對外分享資料而增加民眾或其他社會人士批評的機會。

4、E化資金來源以一般歲入或上級政府的補助款為主

資料顯示，66.7%的受訪政府機關，其推動相關E化的資金來源不是以一般歲入就是上級政府的補助款為主，缺少其他途徑的資金的挹注，顯示政府機關仍未有更創新的思考方式開拓經費。

5、政府缺乏資訊科技發展整體策略

近五成（48.7%）的受訪機關未有完備的資訊科技整體策略；而組織結構的調整更未納入其中一起考量，從調查資料來看，92.3%的受訪機關並未因電子化而使得組織層級有所改變；而組織層級因此有改變的不到一成（7.7%），顯示ICT的引進，以政府現有服務電子化為原則，缺乏整體全面的策略。

6、地理資訊系統建置和運用不夠普及

資料顯示，56.4%的受訪政府機關並未利用地理資訊系統來幫助分析，而且中央政府機關的應用更低於地方政府機關，其中以建置地理資訊系統的政府機關更有近四成（38.5%）未將其提供給民眾或企業，突顯出地理資訊系統在政府推動E化的過程中，是建置和運用較為薄弱的一環。

（二）對政府與政府內部人員間（G2E）線上調查結果之主要發現

1、大部分公務人員擁有資訊倫理觀念：

資料顯示，受訪公務人員對於資訊倫理的認知普遍很高，大致都有九成左右的受訪者了解資訊倫理的重要性，其中有95.3%受訪公務人員認同隱私權的看法；94.3%受訪公務人員認同存取權；有84.9%的受訪公務人員認同正確性的看法；有89.9%的受訪公務人員認同財產權的看法，顯示資訊倫理的推動已獲得相當成效。

2、公務工作高度資訊化後，公務人員普遍認同資訊化所帶來個人成長與組織績效上的正面成果：

資料顯示，大部分的公務人員肯定現今電子化政府的績效，不論是在個人工作上的專業知識、行政知識、個人發展，或是組織績效上的決策效率效能、知識管理、對民眾回應性、快速提供民眾服務、快速處理民眾需求上，都有超過八成或將近八成的受訪者，認同資訊化所帶來的正面效益，滿意資訊及通訊科技在公務上所帶來的協助，並認為政府機關在未來應該要持續推動資訊及通訊科技來推動公務。

3、資訊化帶來個人知識與能力成長、以及組織績效成長的同時，卻也增加工作上的負擔：

雖然資料顯示大部分公務人員認同資訊科技所帶來個人與組織的正面成長，但相對而言，卻也有超過四成的受訪者表示，資訊科技間接造成工作分量的增加、將近三成的受訪者表示資訊科技增加自己的工作壓力。

4、公務工作已高度資訊化，但公務人員的資訊能力過於單一且進階能力並不普及：

資料顯示，目前公務體系內部的工作，幾乎所有的工作都與電腦或甚至網路相關，只有不到一成工作不需要電腦或網路來完成，顯示電子化政府已經有相當的成果出現。然而，對於高度資訊化的工作內容，調查結果卻發現，大多數受訪者的資訊能力，都集中在上網查詢資料與收發 e-mail，有超過五成的公務人員不懂得電腦的基本知識、將近七成的受訪者在電腦當機或故障時不會基本的障礙排除。

5、資訊化的結果，組織內部的權力配置與監控受到改變：

資料顯示，有超過五成的受訪者表示，資訊科技的應用之下，雖然讓業務單位與資訊單位的工作責任劃分更為清楚，但卻也同時讓資訊單位的權力增加。此外，有四成左右的受訪者表示，透過資訊與通訊科技，上級長官可以更有效的監控下屬人員的作為，也容易監督下屬的工作進度。從正面來看，這些監控行為的增加，可能減少行政疏忽或怠惰的可能，但另一方面，卻也可能造成公務人員工作上的壓力。

6、資訊化的結果，雖然增加了公務人員之間、組織之間的訊息傳遞和溝通，但卻也減少人與人面對面接觸的機會：

資料顯示，資訊科技在工作上方便了公務人員與同事間資訊的分享，有超過七成的受訪者表示資訊科技讓溝通協調更方便、可以快速的討論業務，但卻也有超過四成的受訪者表示與同事面對面接觸的機會變少了，而這一方面可能是因為前面所提工作量因此而增加，另一

方面也可能是因為大部分的溝通都已經可以透過電子傳遞方式來完成。

四、主要建議意見

本研究根據今年所進行的G,G2G與G2E調查，分別提出以下建議，以供政府為未來政策設計與改進的參考：

(一) 對政府、政府與政府間（G, G2G）之建議

1、政府機關應主動更貼近民間需求，營造治理環境

首先，政府機關應更重視民眾與企業需求，打造治理環境。多數（超過七成）的政府機關並未主動進行民調以瞭解民眾或企業對線上服務的需求，由是觀之，可以發現多數政府機關在推動電子化政府服務時，僅是將現有業務電子化，未能積極掌握民眾或企業需求，以進一步促成電子治理的發生。其中由少數曾進行民調的統計還可以發現，供給與需求的強大落差。調查顯示民眾或企業最想要的E化服務是線上申請和線上申訴，但根據政府機關目前已提供的服務來看，不論是中央政府還是地方政府，卻都以下載申請表格和法令公告等單向資訊給予的服務佔多數，明顯與民眾或企業需求的優先順序不一致。

2、強化政府科技人才的招募與教育訓練

其次，政府機關應重視相關人才的招募培訓，並強化資訊安全隱私。根據調查結果發現，政府機關在推動電子化的過程中所遭遇到的困難以科技與網路人才的不足、關於安全性的問題，以及關於隱私保護的問題為首。由於多數政府機關面臨科技與網路人才不足的問題，因此各政府機關在開發電子化政府服務的方式就以「委外」的型態為最多，但卻也增加了政府被廠商牽著鼻子走的可能，以及安全與隱私保護等議題的風險。尤其是多數政府機關的內部網路都以「自行管理」為主的情形，則關於資訊科技人才的徵募和培養訓練就更顯得極為重要。未來政府對於相關專業人才招募以及教育訓練上，或可以強化取得相關證照作為人才徵補和晉升之依據。

3、傾聽公務人員心聲，以免發生潛藏性的變革抗拒退化現象

在推動E化過程，應傾聽內部顧客心聲，掌握隱性的負面成本。電子化政府的實施，的確方便了公務員在人與人之間的訊息傳遞和溝通，但根據調查結果發現，內部顧客對於E化帶來改變的抗拒成爲推動E化困難的另一主因。又一項有趣的發現，雖然多數的政府機關（七成以上）同意因電子化而增強機關間之的聯繫，並整合了多種公共服務的提供和解決多面向的公共問題，但超過半數的政府機關卻認爲電子化後因對外分享資料而增加民眾或其他社會人士批評的機會。因此，政府在推動E化的同時，也需多關注內部顧客對受責難的承受力，因爲如何解決資訊公開致使政府受批評機會增多，因而產生對電子化卻步的反效果，才有促使電子治理實現的可能。這也正是組織變革（organizational change）時，成員往往會因安全需求、習慣、誤解、可能的經濟損失、沈入成本、權力平衡、控制的怨恨及可能的社會損失而生抗拒，政府或可採用讓員工參與意見、彼此之間的溝通、增加員工認同與支持、針對員工加強教育訓練、增加對管理者的信任、採取物質與精神獎勵方式、採取諮商方式、採取循序漸進方式、變革的績效標準應合理可行，以及應用諮詢分析方式等十種方法來減少抗拒。（吳定，1996）是以深入瞭解組織成員的態度與其可能遭受到的影響，化解內部人員的抗拒，有效協調各部門，是政府機關在推動E化時所必須慎重以對之處。

4、多方位擴充財源，以賡續 E 化建設

在財務預算方面，政府機關應加強相關E化工作的成本效益評估，並努力開拓資源。調查結果顯示，缺乏財務資源與難以確定相關的投資報酬等兩項，亦是政府機關在推動電子化過程中所遭遇到的兩大困難。調查發現，多數的政府機關，在推動相關E化的資金來源都是以一般歲入或上級政府的補助款爲主，缺少其他途徑的資金的挹注，顯示政府機關可以更彈性的作法來開拓經費。不過，多數政府機關的E化有獨立的預算項目，且近五成的政府機關表示在下一個會計年度中

所欲編列的經費，以最高級距新台幣1,000萬以上為最多，顯示出在接下來的年度裡，各機關極對相關E化工作仍極為重視。

5、政府再造應與電子治理發展相結合

電子治理可使得公部門簡化官僚程序、避免重複、提昇效率，因此，組織結構勢必有所因應與調整，以配合行政程序的縮減、簡少行政負擔。但相較於機關間普遍共享與使用資訊系統，以及增強與其他機關橫向聯繫的情形，政府機關卻未因電子化而促使組織層級改變，顯示政府機關雖然大力引進資訊科技並積極推動電子化，但政府的組織結構卻未能跟上E化的腳步而進行調整再造。在推動電子化後，在政府組織上最明顯的改變就是多數（近九成）的政府機關成立有一個專門負責處理資訊科技事務（包括電子化政府的服務）的部門或單位，配置人員數以一至十位為主。除此之外，絕大多數的政府機關都未因電子化而改變組織層級。當然這原因牽涉的層面極廣，並且具有高度的政治意涵，非純粹因電子化而能夠即刻促成。但相對來說，既然要投入大筆經費和人力推動電子化的發展，政府在調整組織層級的動作與速度則應該加快，以有效發揮資訊科技的效用，提升政府國際競爭力。

6、推動資訊科技發展策略

自1980年代初期，策略規劃已逐漸在政府中發展運用和普及，以解決公共管理者為人所詬病總是忙著進行昨日就需要的行動，以致於無法從事明日所需要的規劃的炒短線情況。然根據調查的結果顯示，近一半的政府機關並沒有完整的資訊科技發展策略，突顯政府機關現階段仍缺乏長期發展和落實電子治理政策的準備。建議我各政府機關應構建資訊科技發展策略，以妥善運用資訊科技，有效發揮其無限潛能。

7、充分運用地理資訊系統

關於我國政府、政府與政府間（G, G2G）的成效調查方面，政府機關幾乎百分百的建置有網路系統、網站，以及內部網路，僅地理資

訊系統是較缺乏的，顯示我國在資訊基礎建設方面頗具成效。然政府機關應充分發展地理資訊系統之功能，以創新政府服務。其實在國外早從一九六〇年代開始，就已經有許多研究發現地理資訊系統對於公共政策的規劃與分析有著正面效益，並普受各國重視。然我政府機關的地理資訊系統建置及應用卻仍舊不夠普及，調查發現僅約四成左右的政府機關建置有地理資訊系統，運用率更是偏低，實有必要逐漸強化地理資訊系統的應用。

8、加強資訊共通平台與相關法制配套

若排除電子公文系統，根據調查結果發現，我國政府機關在共通平台（電子閘門）的建置和運用上比例偏低，僅約佔三成左右，顯示政府機關間在資料庫的統合、傳輸與流通上仍存在著一定門檻，這背後潛藏著重複、浪費與無效率的可能性。建議未來能夠在戶役政、地政、工商、財稅及公路監理五大行政資訊系統的基礎上，加強各機關間的業務整合，並推動相關立法工作，以使共通平台的建設更行順利。

(二) 對政府與政府內部人員間（G2E）之建議

1、建構公務人員的資訊核心能力：

建構公務人員的資訊核心能力，在未來公務人員需要何種資訊的核心能力，除了透過專家學者討論來界定核心能力之外，必須依照實際不同的工作性質來建構，因此每個單位內的公務人員所需要的核心能力不同，同時配合訓練課程加強所需要的核心能力。

2、加強單位內部教育訓練的深度與廣度：

資料顯示，絕大部分的公務人員僅會使用網路查詢資料以及收發 e-mail，卻甚少懂得電腦基本知識，因此資訊素養的再進修顯得重要，以提升公務人員的資訊技能。現在絕大部分的公務人員進修的管道除了自修之外，有一半的公務人員曾在單位內部受過教育訓練，因此如何加強單位內部再進修的品質為重要課題，透過講師訓練與金費補助提升教育訓練的品質。

3、建構資訊安全政策：

在政府全面推動電子化措施之際，政府的機密資訊容易因科技的發達外洩至外部，有心人士容易窺視與竊取部份的機密資訊，經由調查顯示，仍有公務人員認為可以私自變更機關資料庫的檔案以及將資料透露給他人，未來政府必須制定資訊安全基本法，來界定財產權的問題，以保護資訊安全。

4、重新檢討資訊化後組織內部工作的流程與配置：

最新的聯合國電子化政府調查報告中指出，未來電子化政府的推動，必須特別注意前端資訊化與後端行政作業（back office）之間的結合。而就本次的研究發現，組織工作結構與權力配置已經悄悄的受到資訊化的影響，資訊科技所帶來的除了工作成果的正面產出之外，應該減低工作量而不是增加工作量；業務單位與資訊單位之間應該是權力責任分工明確恰當，而不是資訊單位權力逐漸增加，因此，本研究建議，應該引進策略性規劃思維，整體思考政府內部在引進資訊化科技之後，行政流程或組織結構是否應該進行改變。

第一章 緒論

第一節 背景與主旨

一、背景分析：

自從美國在1993年提出「經由資訊科技再造政府」報告，並推動國家資訊基礎建設（NII），利用資訊科技革新政府的概念就逐漸在世界各國政府間形成一股風潮，以提高國際競爭優勢。由於這波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。因此，近年來在國際上也陸續出現不少關於電子化政府服務的評比調查，其中最著名的包括聯合國、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，內容摘要請見表1。

表1 電子化政府之國際評比摘要

研究機構	指標	評估內容
聯合國 UN	全球電子化政府能力調查 Global e-Government Readiness Survey	政府電子化整備度、政府參與的意願與能力
世界經濟論壇 WEF	網路整備度指標 Networked Readiness Index, NRI	政府電子化整備度及使用度
國際電信聯盟 ITU	全球數位機會指標 Digital Opportunity Index, DOI	國家基礎資訊通信指標，包括可負擔性及覆蓋率、可取得通路及連網設備、基礎建設及連線品質
美國 Brown University	電子化政府調查 e-Government Survey, GES	網站線上內容的成熟度
Accenture 顧問公司	電子化政府成熟度領先指標	網站線上服務內容成熟度、顧客關係管理成熟度
Taylor Nelson Sofres 公司	線上政府評量指標 Government Online: An International Perspective	網路與電子化政府使用度
美國 N.J University 公共行政所 (GDPA) 的 Marc Holzer 與韓國 Sungkyunkwan 大學的合作	全球百大市政府網站調查 Digital Governance in Municipalities Worldwide	針對聯合國會員國最大城市等政府入口網站之功能評估

聯合國曾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）等五個階段，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，以至於跨部門提供線上申辦服務等。而隨著公民社會的萌芽、成長，電子化政府的最新發展則是「電子治理」的提出。根據Tapscott與Agnew的看法（1999），關於數位時代的公共事務治理，政府不再是社會唯一的價值權威分配者，單一的政府部會或機關不再是唯一承擔公共服務控制權的及政治責任的社會機構，而是依據不同的公共政策或服務議題，由政府、公民、非政府組織及企業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。是以今（2008）年聯合國所提出的電子化政府調查報告，正式將主題訂為「從電子化政府到連結治理」（The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance），並指出電子治理不應該被視為艱深晦澀、難以理解的原則，它應仍以提供更為便捷優質的公共服務傳遞為努力的目標。據此，電子治理可使得公部門提高對政府內部、外部的效率，樽節成本、簡少行政負擔，包括：

（二）內部（Internally）：

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）

更高的效率（Greater efficiency）

最佳的溝通協調（Greater coordination and communication）

提升透明度（Enhanced transparency）

機關間的資訊分享 (Information sharing between agencies)

資管的安全性 (Security of information management)

(三) 外部 (Externally):

更快速的服務傳遞 (Faster service delivery)

更大的效力 (Greater efficacy)

增加服務使用的彈性 (Increased flexibility of service use)

服務傳遞的革新 (Innovation in service delivery)

更多的參與 (Greater participation)

更多的公民授權 (Greater citizen empowerment)

公民參與 (Citizen participation)

因此，電子治理必須建立在電子化政府之上為其重要的一步，實因電子治理是電子化政府發展的延續，而非憑空想像不可操作的概念而已。然而上述有關世界經濟論壇、國際電信聯盟ITU、美國布朗大學公共行政中心、Accenture顧問公司以及Taylor Nelson Sofres公司等對於電子化政府服務發展的評估各有不同的偏重面向，因此指標不盡相同。本專案計畫的目的即是希望能有效整合各項國際相關評比指標，並進一步建構和發展充分符合我國民眾需求、服務導向式的電子治理指標，並據此進行年度的各項調查，以瞭解和掌握我國在相關指標上的努力成效。

二、 研究主旨：

根據聯合國教科文組織（UNESCO）的定義，電子治理（e-Governance）是指政府部門運用資訊與通信科技（Information and Communication Technologies, ICTs）以達成三項目的，包括：（一）改善資訊和服務的傳遞；（二）鼓勵公民參與決策制定過程；（三）以及使政府更具課責性、透明度和有效率。

Sakowicz（2004）則更進一步具體提出電子治理的四個面向，其中包含e化服務、e化管理、e化商務、以及e化民主，其中的管理部分主要是針對機關組織內部（G2G），商務則是針對與企業界的關係（G2B），而服務與民主則是對民眾而言（G2C）。Sakowicz認為當要對於政府部門進行e化治理的評估時，就不能忽略其中任何一個，必須同時包含對政府、企業與民眾，唯有如此才能建構一個完整的評估架構。因此，本專案計畫將以「顧客導向」途徑進行對於我國電子治理進行評估，其中包含「內部顧客」的政府機關工作人員（G2G, G2E），以及「外部顧客」的企業（G2B）、民眾（G2C）與社團協會（G2A），並依此分為四期辦理評估調查，預計每年一次，從民國97年度起至100年度共舉辦四次的電子治理成效調查評估與分析。各年度的調查內容及期程規劃如下：

- （一） 97 年度政府與政府（G, G2G, G2E）之電子治理成效調查評估與分析：

是指對政府本身的電子化程度，以及政府內部公務人員因應用數位科技提昇行政效率等兩大面向所進行的評估調查，例如：內部網路的應用成熟度、電子公文交換、公務人員組織行為改變等。

電子治理成效調查評估與分析報告

(二) 98 年度政府與企業 (G2B) 之電子治理成效調查評估與分析：

是指電子化政府服務對企業效率所做的評估，包含：從執行電子化政府專案計畫的計畫負責人（承包廠商）角度，以及企業使用者的角度來進行評估調查。

(三) 99 年度政府與民眾 (G2C) 之電子治理成效調查評估與分析：

是指電子化政府服務對一般民眾所進行的評估調查。

(四) 100 年度政府與社團協會 (G2A) 之電子治理成效調查評估與分析：

是指新興的電子化政府對社團協會之間新互動模式的評估。

第二節 研究目標

根據前述對於過去相關研究或調查的觀察、發現後，本研究之目標包括下列數項：

一、蒐集彙整電子治理相關文獻，並分析電子治理發展及趨勢，定義電子治理範疇和意涵。

二、依據電子治理文獻，整合相關評比指標，考量我國發展需求，建構電子治理評估架構。

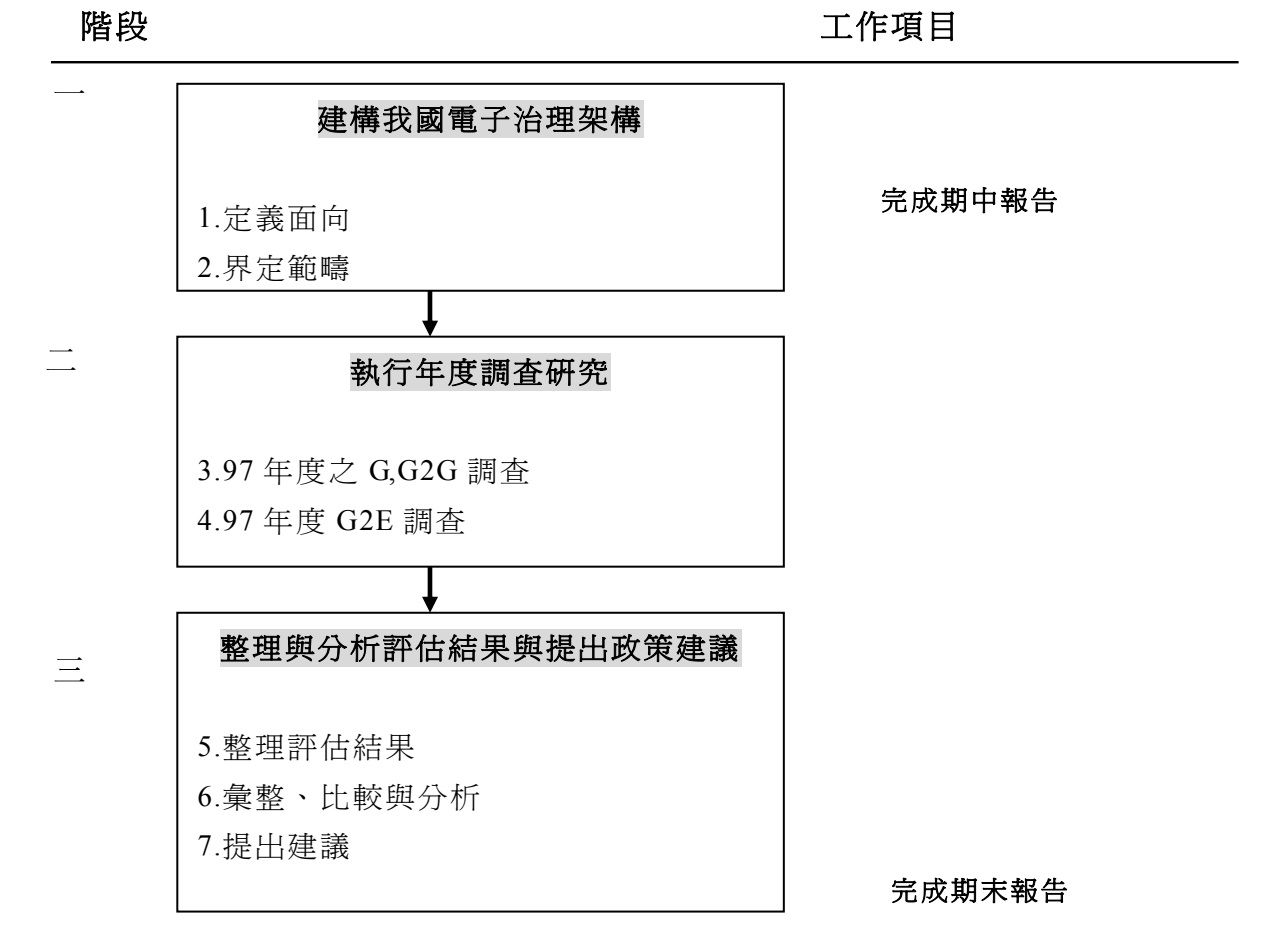
三、根據所建構的電子治理指標進行各年度相關評估調查，以提供政府相關績效參考，今（97）年度之調查為政府、政府與政府，以及政府內部公務人員（G, G2G, G2E）。

四、所建立之電子治理評估指標與資料庫，可供我國政府未來關於電子治理規劃和成效調查的評估與追蹤之參考。

第三節 步驟與流程

由於電子治理的範圍極廣，本專案預計從今（97）年起至民國100年每年進行一次電子治理成效調查評估與分析，共舉辦四次。今年度的計畫涵蓋三大部分三大階段，如圖1，分述如下：

圖1 本案今年度工作項目



如圖1所示，本研究計畫總共分為三階段研究流程，每個研究階段與方法都有不同的重要議題與研究對象。

本研究期程共計10個月，主要的具體工作項目及進度甘特圖如圖2。本（97）年度專案期程規劃如下：

- 一、調查指標於6月前完成確認。
- 二、7月份辦理實際調查。
- 三、9月30日前提出分析報告初稿。
- 四、11月30日前完成報告。

圖2 本(97)年度專案計畫研究進度甘特圖

月次 工作項目	第1月	第2月	第3月	第4月	第5月	第6月	第7月	第8月	第9月	第10月
相關文獻與資料之蒐集分析	■	■								
建構評估構面、指標		■								
執行第一階段專家座談			■							
完成評估指標			■	■						
草擬問卷調查內容				■	■	■				
問卷調查與分析						■	■			
執行第二、三階段專家座談								■	■	
結案報告撰寫								■	■	
報告初稿									■	■
報告定稿驗收										■

電子治理成效調查評估與分析報告

第二章 文獻檢閱

電子治理的提出與「治理」(governance)概念之間相當的關聯性，以下先就治理概念進行剖析，萃取出治理的真義，以對電子治理內涵有更深刻的把握。

第一節 治理 (governance) 指標

一、 世界銀行之全球治理指標 (Worldwide Governance Indicators)

世界銀行Daniel Kaufmann (2003) 帶領的研究團隊，透過分析199個國家與地區橫跨1996、1998、2000、2002等四年的資料，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，進而形成治理的六大指標群，包括民意表達和課責性、政治穩定和無暴力、政府效能、管制品質、法治和貪腐控制程度¹ (參見表2)。

1 Website for Worldwide Governance Indicator,
<http://info.worldbank.org/governance/wgi2007/>

表2 綜合治理的六大指標群

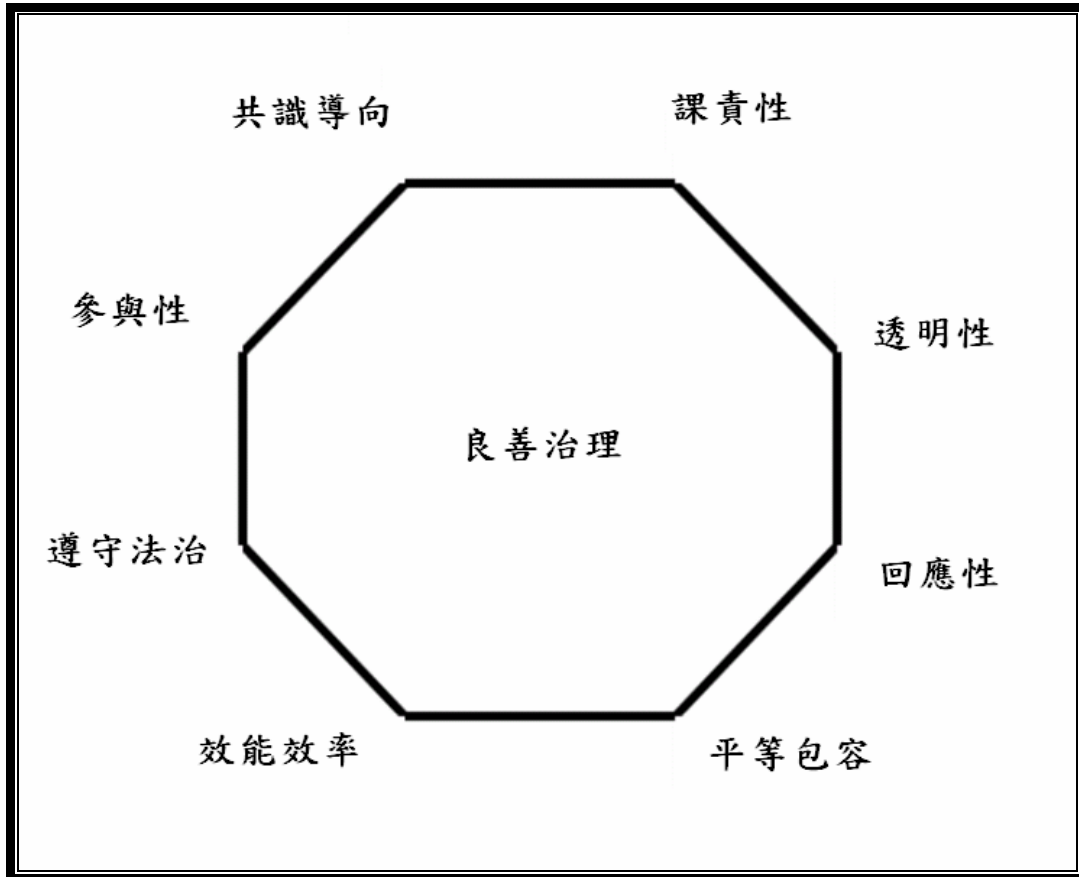
指標群	指標測量的要素
民意表達和課責性 (Voice and Accountability)	政治過程
	公民自由
	政治權利
	媒體的獨立性
政治穩定和無暴力 (Political Stability and Absence of Violence)	國內暴力
	恐怖主義
政府效能 (Government Effectiveness)	公共服務供給的品質
	官僚品質
	公務員能力
	公務員免于政治壓力的獨立性
	府執行政策承諾的可信度
管制品質 (Regulatory Quality)	價格控制或不當的銀行監管
	對由過多規制而產生的負擔的感知
法治 (Rule of Law)	犯罪的影響範圍
	司法機構的效能和可預測性
	合同的可執行能力
貪腐控制 (Control of Corruption)	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
	精英參與掠奪國家行為的傾向

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

二、 聯合國亞太經濟社會理事會 (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific)

聯合國亞太經濟社會理事會 (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, UNESCAP) 指出良善治理(good governance)應具備8項特質(參見圖3)，包括參與性(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)。若能達到這八項標準，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。

圖3 良善治理的特性



資料來源：UNESCAP, “What is Good Governance?” Poverty and Development Section, United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, Bangkok, Thailand
<http://www.unescap.org/pdd/prs/projectactivities/ongoing/gg/governance.asp>

三、 亞太經濟合作會議(Asia Pacific economic Cooperation, APEC)

亞太經濟合作會議(Asia Pacific economic Cooperation, APEC)指出，良善治理必須要有以下要件：

- (一) 法治(Rule of law)
- (二) 課責性(Accountability)
- (三) 績效(Performance)
- (四) 回應性(Responsiveness)
- (五) 倫理與廉潔(Ethics and Probity)
- (六) 完善結構(Well-designed Structures)
- (七) 風險管理(Risk Management)

四、 英國行政學者 R. A. W. Rhodes 全球治理觀

英國行政學者Rhodes (2000:55-63) 歸納出七種治理概念(引自劉坤億, 2002)：

- (一) 將治理視為公司治理 (Governance as Corporate Governance)

英國「公共財政暨會計特許協會」(Chartered Institute of Public Finance and Accountancy)建議政府應該採取更具商業化形式的管理方法，來改善傳統行政部門的組織文化和氣候。該協會也確認了三項公、私部門均可適用的基本原則，包括：1.資訊公開或開誠布公；2.誠實或坦率的態度； 3.明確的責任制度。

- (二) 將治理視為新公共管理 (Governance as the New Public Management)

新公共管理涉及到治理的議題，係因為在政府改革的過程，必然會觸及到政府角色職能的重新檢討；新公共管理論者大多主張政府應

該發揮「引導」或「領航」(steering)的作用，而「治理」即是「引導」的同義字。新公共管理最初具有兩項意義：公司化管理和市場化。公司化管理意味著把私部門的管理方法引進到公部門，這些方法包括績效測量、結果導向的管理、強調預算支出的效益以及視人民為顧客。市場化則意味著經由簽約外包、準市場，以及消費者選擇等方式，將市場機制的誘因結構引進公共服務的供給體系。

(三) 將治理視為「善治」(Governance as “Good Governance”)

治理係「行使政治權力以管理國家事務」；而善治則應該具備五項特質：1.有效率的文官、獨立的司法和法律制度，以確保契約之履行；2.妥善、負責地運用公共資金；3.能向國會機關負責且立場超然獨立的審計人員；4.各級政府都能夠尊重法律和人權；5.多元的制度與言論自由。

(四) 將治理視為國際間之相互依賴 (Governance as International Interdependence)

有兩個研究議題與此概念的用法有直接的相關：國家的空心化 (hollowing-out) 與多層次的治理結構 (multi-level governance)。由於國際間相互依賴的關係日益密切，在生產和金融交易的國際化、國際組織和國際法的規範，以及國際霸權和權力聯盟的影響下，國家的權威已經遭到侵蝕；同時，在各類國際組織向上拉抬、各種次國家機制向下牽引的兩股力量作用下，民族國家的治理職能亦被削弱。國家已經退居為憲政秩序的守護者，僅能憑藉有限的公共權力來維繫內部權威體系的完整。以歐盟為例，即是透過跨國的政策網絡，將歐盟的委員會與國家的部會機關、地方政府和地區機關整合成一個多層次的治理結構。

(五) 將治理視為社會操縱系統 (Governance as a Socio-Cybernetic System)

此一用法是荷蘭行政學者Kooiman (1993) 的觀點，在其他國家也有越來越多的學者採用這個途徑來分析政府的治理結構。這個觀點強

調社會操縱途徑明顯地限制了中央政府所掌控的治理行動，要求不再有單一的主權權威。在每個政策領域，都是由眾多不同的行動者共同參與決策，他們彼此之間的資源相互依賴，經由互動而形成新的治理型態。政府不再獨占最高的統治權威，政治系統已經成爲一個多中心的社會。

(六) 將治理視爲新政治經濟 (Governance as the New Political Economy)

新政治經濟論者運用治理的概念，重新檢證經濟體制變遷下的政府角色，以及公民社會、國家和市場經濟三者之間，在界限日趨模糊下的新關係。抱持此一觀點的論者認爲，治理是「各個經濟行動者在政治經濟的過程中的協調活動」。他們認爲不能將國家化約爲另一種治理機制，應視其爲各類治理機制的看守人 (gate keeper)，因爲國家能夠協助、也能夠抑制生產和交易。Jessop (1998) 認爲，在全球化的社會中，治理是引導多重機關、機構和系統的複雜技術。他反對一般馬克思主義論者將治理與管制混爲一談，他認爲不能將治理視爲只是國家的管制活動；但同時，他也強調治理不可能完全取代國家和市場的功能。

(七) 將治理視爲網絡 (Governance as Networks)

網絡是治理概念運用到社會科學研究的主要分析重點。有權力依賴論和理性選擇理論兩派學者試圖解釋網絡行爲。在權力依賴論方面，Stoker (1998) 指出，治理作爲一組機構和行動者，雖然出自於政府，卻也超越了政府統理的範圍，這些機構彼此間是權力依賴的，並且形成各類自主和自我治理的政策網絡。在理性選擇學派方面，論者認爲，促使組織間相互依賴的元素不是權力，而是各類資源。論者強調網絡比市場和層級節制更具優勢，因爲在日趨複雜和動態的環境中，層級節制的協調機制難以發揮作用，而在市場失靈的情況下，解除過度管制的作用也有限，惟有政策網絡才能成爲治理的主要工具，爲各類資源互賴的行動者提供有效的水平協調機制。

電子治理成效調查評估與分析報告

綜合文獻發現，良好治理的定義，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)，以獲得民衆的信任與滿意 (Public Trust and Satisfaction)。

第二節 電子治理的範疇

正如先前所述及聯合國將電子化政府的發展從基本的單向提供資訊到跨部門提供線上申辦服務等區分為五大階段，而最新的趨勢則是「電子治理」的出現。「治理」隱含政府不再是社會唯一的價值權威分配者，而是依據不同的公共政策或服務議題，由政府、公民、非政府組織及企業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。表3詳列攸關電子化政府與電子治理的定義與範疇的相關文獻。

表3 電子化政府&電子治理相關定義文獻

學者/機構	時間	電子化政府/電子治理定義
Gore	1993	e化政府係以資訊科技達到再造政府行政業務流程，使政府行政在電腦科技輔助下改善政府內部工作效率，對外能更快更有效服務民眾。
Milward & Snyder	1996	e化政府係以科技鏈結公民與政府之間的服務，減少或是刪去與政府互動的機會下獲得服務。
Hernon	1996	e化政府是透過網際網路所設立之虛擬政府網站，以創新服務的方式，將傳統的服務直接在網路上提供。

表 3 電子化政府&電子治理相關定義文獻（續一）

學者/機構	時間	電子化政府/電子治理定義
World Bank	2000	e化政府係指使用資訊通訊技術提昇政府行政效能與效率，促進政府資訊的透明化，強化政府的責任，更進一步轉變政府與民眾、企業與其他政府部門間的關係，提供較佳的政府服務給民眾、增進政府與企業間的互動以及加強政府管理的效率，而其獲得的直接利益包括減少政府的腐化、增加行政透明度、較大的便民性、收益的增加與成本的降低。
United Nations	2002	廣義的e化政府泛指所有被用於公部門之虛擬的資訊通信科技平台與其應用，依據”Benchmarking E-government : A Global Respect”研究報告所定義的e化政府係為利用網際網路與全球資訊網（WWW）以傳遞政府資訊與服務給民眾。
Schedler & Scharf	2001	電子化政府包括電子民主與參與、電子生產網絡、和電子公共服務。 電子化治理包含正式機關和民間社會的互動。 電子化治理為社會使用能力、權力及影響力的一個過程，同時也可制定有關公眾生活和提昇社會的政策和決定。

表 3 電子化政府&電子治理相關定義文獻（續二）

學者/機構	時間	電子化政府/電子治理定義
<i>Grönlund</i>	2002	政府的產出與服務透過科技技術建設而呈現多樣性，整體而言，對於公眾所關心與質疑的e化政府均有許多助益。其最大特色是不包括經濟交易的電子商務。廣義的定義隱含多種面向間的關係，始於要求官僚組織提供資訊，讓個人得以透過網際網路參與立法機關的選舉與參與國家的各種權力運作。電子化政府的程序在彼此關係開始前，需要清楚明確的定義公民與公共實體，否則將無法以電子化方式管控政府，導致傳遞訊息給公民時呈現單一之公共制度與程序。
Riley	2003	電子化政府 包括電子化服務傳遞、電子流程、線上投票、電子化生產力。 電子治理 包括電子諮詢、數位控制、電子參與、網絡社會。
Finger & Pécoud	2003	電子化政府 基本上是一些國家運作活動數位化的同義詞。例如：電子入口網站、線上繳稅、電子表單、電子化投票等。 電子化治理 ：包含電子化政府、電子化管制及電子化民主，其中： <u>電子化政府</u> －國家在什麼程度上可以使用資訊和傳播技術以提供更好的服務，通常伴隨著和私部門及公民社會組織的合作。 <u>電子化管制</u> －藉由資訊和傳播技術，國家在什麼程度上可以更好的管制公共服務。例如：價格品質及取得性。 <u>電子化民主</u> －國家如何使用資訊和傳播技術去增強制定規則的功能，例如在決策過程中包含更多不同的社會角色。

表 3 電子化政府&電子治理相關定義文獻（續三）

學者/機構	時間	電子化政府/電子治理定義
Okot-Uma	2004	<p>電子化治理：包括電子化政府、電子化民主與電子商務，其中：</p> <p><u>電子化政府</u>－包括電子化行政（政府行政）與電子化服務（傳遞服務給大眾）。</p> <p><u>電子化民主</u>－包括</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 連結公民－電子化公民連結 2. 鼓勵公民投票－電子化參與/線上投票 3. 代表公民－電子化代表/電子化民主 4. 公民參與－電子化合作/電子化社群/電子化參與 5. 公民諮商－電子化溝通/電子化聲音/電子化諮商 <p><u>電子商務</u>－以供應鏈處理商業活動，即合夥人、客戶及市場。</p>
Torres, Pina, & Royo	2005	<p>電子化政府，包括</p> <p><u>電子化服務</u>－描述政府資訊、計劃、策略及服務的電子化傳遞。</p> <p><u>電子化行政</u>－指藉由資訊系統來提供公共機構的管理和行政功能。</p>
Janssen	2005	<p>電子化政府，包括</p> <p><u>電子化社會</u>－供應資訊和傳播技術的公共建設，以及在資訊社會中，此技術增加公民的參與度。</p> <p><u>電子自動化</u>－政府內部程序的自動化。</p> <p><u>電子化行政</u>－資訊和傳播技術提供公民有效能及有效率的服務傳遞。</p> <p><u>電子化參與</u>－資訊和傳播技術讓公民更主動參與政策的制定。</p> <p><u>電子化知識</u>－資訊和傳播技術的使用改變政治和行政部門間的關係。</p> <p>電子治理，包括</p> <p><u>服務層面</u>－包含所有電子化服務的傳遞。</p> <p><u>行政層面</u>－包含管理不同類型工作、內部慣例等。</p> <p><u>民主層面</u>－聚焦政治程序及選民與政府間互動。</p>

表 3 電子化政府&電子治理相關定義文獻（續四）

學者/機構	時間	電子化政府/電子治理定義
Saxena	2005	<p>電子化政府，包括</p> <p><u>電子化服務</u>— 政府資訊、計劃及服務的數位傳遞。</p> <p><u>電子商務</u>— 以錢換取物品和服務的電子化交換，例如公民繳稅和設備賬單以換新車輛註冊及休閒計畫、或政府買辦公用品和拍賣多餘器具。</p> <p><u>電子化管理</u>— 使用資訊和傳播技術精進政府的管理（從現代化政府程序到增強政府機構間的資訊流動）。</p> <p>電子治理包括電子化政府、電子化民主、電子參與（公民參與電子網絡的政策程序）、電子化諮商（指公僕、公民和利益團體間的互動）與電子化控制（包含成本管理、成果和電子化組織服務的能力）。</p>
Pacific Council on International Policy	2002	<p>電子化政府是經由資訊通訊技術提昇政府的效率與效能，促進政府的便民服務，方便民眾大量的取得政府相關資訊，強化政府對公民之責任，而e化政府涉及所有的傳遞政府資訊服務的管道，包括網際網路、電話、無線傳輸設備與其他通訊系統。</p>

表 3 電子化政府&電子治理相關定義文獻（續五）

學者/機構	時間	電子化政府/電子治理定義
UNESCO	2007	電子治理指政府運用 ICT 改變其與民眾之間的關係，已達到良善治理目標。包括改進資訊與服務提供、鼓勵民眾參與決策制定過程以及促使政府更為課責、透明與有效。
Rahman	2007	電子化政府指藉由使用資訊和傳播技術，使政府更有效率、成本效能及參與度，加速更多方便的政府服務，使更多的大眾有接收資訊的管道，且讓政府對公民來說更加具課責性。 電子治理指以電子化的方式支持並促進良善治理。電子化管理的策略性目標是支持並簡化各方的管理，包含政府、公民及企業。
RDEC (行政院研考會)	2008	電子治理的 Transparency, Accountability, Participation 與 Efficiency (TAPE)目標包括 電子服務－提供更有效率與透明的服務。 電子行政－更課責的行政。 電子參與－更好的政策制定。

其中Grönlund (2002) 定義「e化治理是有效的協調知識與權力散佈的環境；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「e化治理強調制定決策的方法，而e化政府強調實現決策，傳遞政府服務。」且在一個逐漸多元彈性的社會中，二者能夠在某一面向上整合，區分的方式為e化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。對國際e化治理而言，則是代表新的政策規劃、新的公民參與形式、新的公民與政治的鏈結方法，e化政府則是的例行性的規定（政府以電子化達到目的、資訊、交易）。

國內江明修等（2004）則提出「電子治理應是應用資訊與通訊科技，將政府運作視為社會資源整合與合作發展的關鍵平台，以平等、透明、效率、法制與民主等五項原則，發展基礎建設、資訊公開、服務提供、公民諮詢、與決策參與等五項主要工作。」近期UN（2008）的報告視以科技為策略工具以及創新公共服務與提升生產力促成者（enabler），進而強調從鏈結整合的政府（connected government）的重要。

本研究進一步透過專家會議討論，同時與行政院研考會委託「電子治理關係之調適」計畫團隊形成共識，共同引用Calista & Melitski（2007）看法，也就是透過探討資訊科技理論與電子化政府、電子治理之間的關係，說明了電子化政府與電子治理本質上的差異（參見表4），電子化政府是系統設計師基於系統理論（Systems Theory）之啓發，認為可以將ICT運用至官僚組織，藉由大量接觸資訊、自動操作與系統整合以改善效率；相對的，電子治理則是與社會科技理論（Socio-technical Theory）相關聯的，相較於電子化政府，電子治理反映了更多的行動主義者理論，其試圖藉由提供公民作為一個網絡行動者而扮演更多的參與角色，來促成效率。由此可知，雖然電子化政府與電子治理在最終目標上都是達成效率，不過在電子化政府概念中，公民與官僚是被動接受資訊通訊科技服務的；而在電子治理的概念下，效率的促成，是需要公民的主動參與才能達成的。整體而言，電子化政府與電子治理可就幾個重要面向予以對照，如表4所示。

表4 電子化政府與電子治理之對照

	電子化政府	電子治理
定義	是一種以服務、效率為導向，以滿足利害關係人需求為目標的虛擬型態政府	利用資訊通訊科技進行治理其廣泛的與組織變革、產生促進公共服務的新技能、提供法制規範平台、民主過程與公共政策相結合
規範性 (與資訊科技理論關係)	系統理論 (Systems Theory): 透過自動化，工程師與設計者準備科技透過系統整合達成官僚效率	社會科技理論 (Socio-technical Theory): 資訊通訊科技視為增加參與與促進社會公平，將資訊科技視為透過網絡利害關係人來調和社會與經濟的差異
目的	達成更好更有效率的行政；促成更有效率的內部行政及行政與企業關係；使用者授權服務和讓公民在政策制定過程中更透明的取得資訊	是讓政府與公民能夠建立互動；促進服務關係整合；與建立政府與商業公司間更有效率的關係。

第三節 電子治理與公部門

自從美國在1993年提出「經由資訊科技再造政府」(Reengineering Through Information Technology)報告開始,利用資訊科技革新政府的電子化政府(e-Government)概念就逐漸在世界各國政府間形成一股風潮,並成為國家發展與提升競爭力的重要指標。我國為提高政府施政績效,行政院曾參考管理理論及引進先進國家施政管理作法,建置網路化管理機制列為政府E化的重點工程,並於2005年完成計畫管理全程網路化作業系統(GPMnet, Government Project Management Network),推動行政院所屬各機關全面實施網路作業,此一網路化運作經驗與模式也成為各級政府學習的範本(陳海雄,2007)。

近年來有鑑於各國對於電子化政府的投資金額逐年提升、計畫施行層面也不斷地擴大,許多相關的研究與評比調查陸續出籠。首先,以跨國性的評比調查為例,其中最著名的有聯合國、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。這些國際間的評比調查,其面向和指標是以政府電子化整備度與服務提供項目作為調查重點,包括網路的覆蓋率、可取得的通路、連網設備、連線品質、政府參與的意願與能力、線上服務內容成熟度等等;也就是說,國際評比調查主要是針對各國政府機關在推動E化成效上關於硬體的建設和普及,以及服務的提供和推廣所進行的相關評量。

其次,也許多學者紛紛投入電子化政府相關領域的研究,希冀開啓新的視野來評估電子化政府的發展,如:Kaylor、Deshazo與Eck(2001)三人即試圖從「電子商務」(E-commerce)、「註冊和許可」(Registration and permits)、「顧客服務」(Customer service)、「溝通與檔案資訊公開」(Communication, documents & information),以

及「參與」(Participation)等五大功能面來評量全美市級地方政府電子化的成效，並給予評分(e-score)。

然而上述不論是國際評比還是以功能導向為主的評估調查，皆從政府的角度出發，以提供電子化服務為考量重點。可以理解的是，在政府引進ICT之初，相關硬體的建置和電子化政府服務的提供絕對是必要的，但在相關電子化政府建設陸續推展普及的同時，政府所要思考扮演的角色就不會僅是單純的服務提供者而已，而是與民一體的雙向連動。因此，後繼有學者企圖藉由將服務功能面的調查轉而以議題(issue)為導向，探討在推動電子化過程中，政府在各個議題層次所可能遭遇的困難；例如：紐西蘭學者Deakins與Dillon(2002)曾針對美國對電子化政府的相關研究整理出十六項議題，並以此瞭解紐西蘭的地方政府電子化及相關政策施行的過程中可能會面對的議題。Shackleton、Fisher與Dawson等三位學者，則分別在2004年與2006年依據電子化政府發展階段論建立電子化成熟度模型，包含「電子化管理」(e-Management)、「電子化服務」(e-Service)、「電子商務」(e-Commerce)、「電子化公共決策」(e-Decision making/e-Democracy/e-Governance)等面向的相關議題，並以此模型探討對地方政府的適用程度。Griffin與Halpin(2005)則從「治理」概念的重要議題—「課責」(Accountability)切入，建立一套評估地方電子化政府的架構，用以檢視英國地方政府電子化服務的課責性問題，而「主要利害關係人」(Principal stakeholders)是其五大組成元素中一個重要的構面。

而我國有關政府部門以及相關領域的專家學者，亦參考國際研究及其指標發展出各種關於政府E化的評比方式與評估指標。目前已發表的研究包括針對網站內容的項目(項靖，2000；黃朝盟、李仲彬，2001；陳敦源、黃東益、蕭乃沂，2001)、或民眾的滿意度調查(楊明璧、詹淑文，2005；楊明璧、謝培仁、陳世偉，2002；項靖、翁芳怡，2000)、針對特定政府資訊系統所做的評估研究(如：蕭乃沂等，2002；黃朝盟、余雅瑛，2004；劉兆明、邱皓政，2000；蔣麗君，2004)，

以及一些嘗試觀察政府入口網站的經營與組織改造的實踐等議題研究（如：陳冠位等，2007）。

此外，官方主管單位如行政院研究發展考核委員會，為落實電子化政府各項措施所辦理的「行政機關網站評獎活動」、「行政機關數位應用調查」、「電子化政府入口網及服務品質調查」、「電子化政府服務品質調查」，以及「數位落差」等，也多是參考國際的指標內容而對政府所進行的相關評估活動。

然而，儘管政府推動電子治理的政策目標在於幫助公共管理者提高公共服務效率、效能與回應性，但檢視我國電子治理的相關文獻卻可發現，多數研究的內容仍侷限於政府的資訊基礎建設程度、政府機關網站內容分析，以及局部的網路功能（如公共論壇、報稅）等；少有關於電子治理中政府的管理經驗和成果調查，即使其中有部份文獻考慮到政府E化的影響，但相關的研究也多僅進行單純的使用者滿意度調查，至於政府推動電子化的設計、執行困難、相關人事與財務的安排，以及管理層面的影響等等，文獻中可謂付之闕如。

國際城市管理協會（The International City/County Management Association, 以下簡稱ICMA）自2000年開始，針對全美政府所進行的電子化政府調查，此項調查有別於以往只重視「產出評估」且欠缺「影響評估」中的實然面，全面性地涵蓋顧客服務（customer services）與管理（Management）、線上採購（online procurement）、地理資訊系統（GIS），以及內部網路（Intranet），以及電子化政府的財務管理（financing）等面向。ICMA調查特別值得借鏡之處有下列三點：

首先，此項調查是一個針對全美國系統化的政府E化調查，自2000年以來已定期累積出相當可觀且深具比較價值的實證資料，值得我國在評估政府E化工作時做為衡量的基準；

第二，ICMA調查的面向，除了多數相關調查包含的產出之外，更將許多研究者已經確認的關鍵因素，包括組織管理、內部網路，以及財務預算等項目作為探討的主題；

第三，ICMA調查所得資料是來自於推動政府E化工作的資訊主管之第一手寶貴經驗，因此，不同於以往相關的評估調查，ICMA的調查方式提供更為直接和豐富的有關E化管理實務的資訊。

因此，本專案對於政府本身電子治理的評估將以ICMA的問卷為藍本，針對我國政府資訊部門主管進行調查，主要目的在於：

- 一、掌握我國各級政府E化的程度以及線上公共服務的內涵；
- 二、了解我國政府E化工作的管理方式、組織架構、人事與財務預算，以及運作的困難或挑戰；
- 三、以比較研究方式分析我國政府E化成果與ICMA之調查結果，了解我國的優缺點，並尋求改進之道。

第三章 研究設計

第一節 研究方法

本專案計畫根據聯合國今年提出的「從電子化政府到連結治理」的調查報告，將電子治理評估分為對內G2G, G2E與對外G2B, G2C, G2A兩大構面。由於資訊與通信科技（ICTs）在政府部門的運用已有相當長的歷史，起初的目的只是為了將原本大量的業務進行電子資料的處理，而後開始了「辦公室自動化」、「政府業務電腦化」等的應用，並逐步發展出「決策支援」（DSS）、「知識管理」，以及「提供電子化服務」等多樣的資訊化運用。這些應用都與公務人員的工作本身密切相關，亦使得公務人員的工作型態，以及政府機關間的溝通方式等產生了極大的變化，是以電子化政府的推動對於公務人員的影響，其實更早於一般民眾。當主管機關大力推動電子化政府的過程中，負責執行公務的公務人員本身所受到的衝擊，實需給予一定的關注，因為這些公務人員正是攸關政策能否成功的第一線，只有瞭解並掌握公務人員所受到的影響，才能有效推展電子治理。故本（97）年度專案計畫將分別針對政府本身電子化程度，以及政府內部公務人員因應用數位科技提昇行政效率兩部分進行評估調查。首先，關於電子化對於工作的改變，尤其是對公務人員方面的影響上，一般學者咸認為在工作型態、組織結構、人際關係等層面會產生比較明顯及重大改變（Kling,1978），本研究將會試以此三個層面來進行探討，並建立相關指標；其次，在政府本身電子化程度的調查方面，本研究將參考ICMA針對地方政府所進行電子化程度調查的方式為基礎進行問卷的設計與從事調查，調查的內容將涵蓋電子治理的供給與需求面，以及政府內部網路的運用等，以掌握我國中央與地方機關的電子化程度，並瞭解台灣與世界各國相較在電子治理方面的成熟度。

而本專案計畫預計採用之研究方法，包括以文獻、次級資料分析與專家座談建構評估指標，繼之採取量化調查方式進行G, G2G、G2E之電子治理成效調查評估與分析。茲將相關研究方法詳述如下：

一、 文獻與次級資料分析法

本研究透過相關的國際評比報告與研究文獻的分析，草擬初步的調查構面與指標，並於97年5月23日與97年9月16日，分別舉行「我國電子治理成效評估構面之探討」與「我國電子治理定義」兩場專家學者座談會，藉此確定出本專案計畫關於電子治理的定義、範疇與構面，以利於展開後續相關評估指標的建立與進行實際評估調查的工作。

二、 專家座談

本專案計畫分為兩個階段舉辦三場次專家座談會。首先，第一階段的專家座談會之目的希望根據文獻分析所得之初步評比指標架構，進一步發展和擬定符合我國需求、服務導向式的電子治理指標，以便進行年度評估調查和分析。預計專家座談會的具體工作項目包含：尋找學者專家、使用者（heavy users）等，對於初步調查指標內容設計進行座談，提供建議，並據此建構出本專案執行的實際調查指標。關於第一階段「我國電子治理成效評估構面之探討」專家座談已於97年5月23日（星期五）下午於行政院研考會召開，會議議程請參閱附錄四。

其次，第二階段專家座談則與「2008台灣電子治理國際研討會」合併辦理，目的在獲取最多人數參與的意見，邀請的與會來賓涵蓋電子治理、資訊社會等背景的國內外學者專家，以及政府和產業界相關人士，針對我國第一次舉辦的電子治理成效調查進行意見交換，此次專家學者座談會已於97年9月12日（星期五）下午於台大醫院國際會議廳召開會議議程請參閱附錄五。

最後，期末專家座談會議的目的於凝聚「電子治理」定義的共識，並根據今（97）年度我國電子治理成效調查所獲得之結果進行討論，蒐集專家學者之意見，提供政府未來制定相關政策之建議，以及中心

後續成效調查之改進。期末專家座談會議已於97年9月16日（星期二）下午於臺北大學召開，會議議程請參閱附錄六。

三、 郵寄問卷調查法

今（97）年度本專案的調查主題之一是涵蓋我國中央與地方政府電子化發展的程度（G, G2G），調查對象包含中央政府部會與地方政府電子化政策推動的相關負責主管。本研究的主要資料蒐集方法為郵寄調查問卷，除正式郵寄發送問卷外，並輔以行政院研考會電子公文方式發送，期間並進行催收，以提高回收率。回收問卷後，將進行資料的整理、編碼，以及後續的處理與分析。

四、 線上問卷調查法

本專案另一調查主題是關於政府內部公務人員（G2E）之電子治理成效調查方面，將採「eCPA公務人員人事服務網問卷調查功能」進行問卷的施測，該系統為行政院人事行政局於eCPA公務人員人事服務網所建置之問卷調查機制，對象涵蓋全國公務人員，符合本研究調查之所需。本研究以此為母群體進行抽樣架構之建立，隨機抽樣9,000位，並輔以行政院研考會電子公文方式進行催收。本研究將於問卷回收後，隨即進行資料的歸納與整理，同時並進行相關統計解析等。

第二節 電子治理的定義與架構

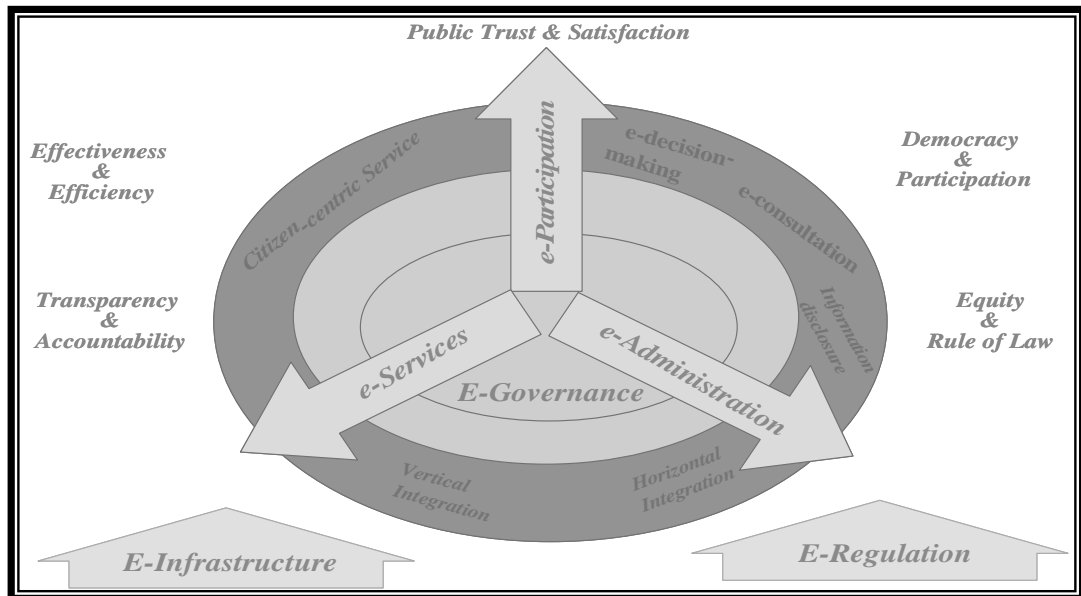
本章首先界定電子治理的意涵與評估架構，其次，進行專案今年度關於政府、政府與政府，以及政府與內部人員（G, G2G, G2E）之電子治理成效評估指標的建立。在過程中，除文獻探討，為求電子治理的定義與面向之精確與充實，更舉辦專家學者座談。茲將現階段研究發現敘述如下：

一、 電子治理定義

綜合相關文獻與兩場專家會議學者意見（參見附錄四、附錄五），本研究描述電子治理為「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」，而完整電子治理規範性定義，則為：（參見圖4）

「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)。」

圖4 電子治理定義



電子治理五個面向的工作概述如下：

(二) 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使用者的長久使用。

(三) e-法制規範 (e-regulation)

資訊科技的普及，促使人類生活形態改變，人類許多習慣及法律也會隨著資訊科技的擴散而跟著變更。政府組織不管是對內部顧客或是外部顧客，資訊科技的普及及運用，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。

(四) 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。

(五) 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。

- 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：政府網站可以提供相關資訊，來滿足使用者的需求，提供網站的使用率及服務的便利性，例如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台灣公路交通狀況。
- 3、弱勢團體需求：弱勢團體由於資源上的缺乏，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，不管是處於何種弱勢族群，都可透過此窗口來得到政府之協助。

(六) e-公民參與 (e-participation)

公民參與是就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。

- 1、資訊分享：政府爲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的三讀通過，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：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，以台北市長電子信箱爲例，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：政府可以藉由舉行網路投票或公共議壇發聲的形式，來讓政府瞭解民眾的意見，並藉由線上調查的方式，彙整民意，使民眾得以參與決策。

二、 電子治理利害關係人

本研究進一步透過專家會議討論，同時與行政院研考會委託「電子治理關係之調適」計畫團隊形成共識，共同引用Esteves & Joseph (2007)的分類，即是在電子治理的架構下去討論電子化政府，指出電子化治理的利害關係人，包括：

- (二) 公民：公民與公共行政攸關，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。
- (三) 公共服務者：泛指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。
- (四) 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。
- (五) 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。
- (六) IS/IT 的人員：電子化政府運行的提供者，可來自私企業或是公部門。其爲解決方案的提供者、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。

- (七) 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，形式上透過如非政府組織 (NGOs)、公民服務性組織、甚至國際性組織，如歐盟會議、聯合國 (UN)、世界經貿組織 (OECD)。

上述多元利害關係人通常依據其在電子化治理中的關係形式，可被歸類為五大類：

- (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 (G2G, 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兩類型。

組織類型包括政府對企業 (G2B)、政府對政府 (G2G)與政府非政府與非營利組織 (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。

個人類型包括政府對民眾 (G2C)與政府對員工 (G2E)。其中G2C主要以民眾需求為重心，除了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。

參酌Lee et al. (2005)的電子化政府與企業對應的架構，表5整理描述電子治理利害關係人、其所對應的企業模式以及政府實務。

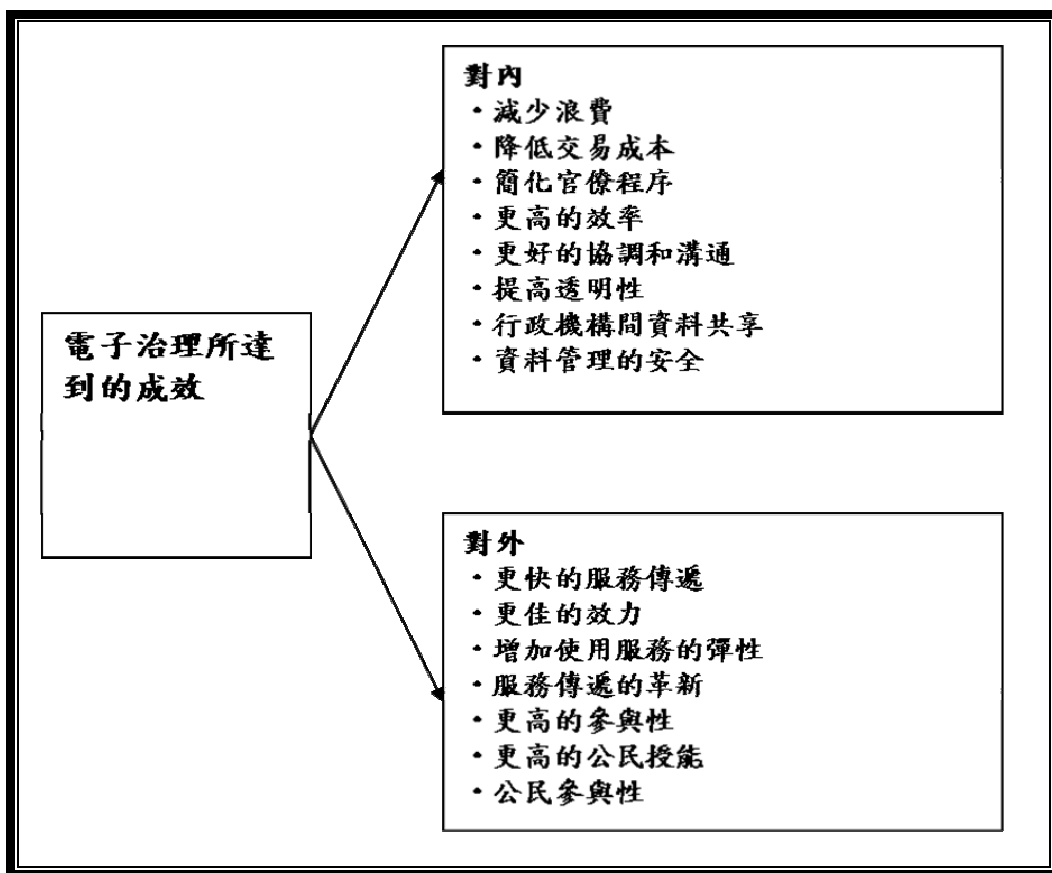
表5 電子治理利害關係人

電子治理利害關係人	以商業技術來比喻	內容闡述	實例
政府對人民	客戶關係管理(CRM)	為更多的人民提供與政府進行互動的機會。	電子投訴；電子諮詢；電子投票；電子決策等。
政府對內部員工	客戶關係管理(CRM)與企業資源規劃(ERP)	關注於內部的效率與效能。	電子薪俸系統；電子化檔案管理；線上論壇等。
政府對商業部門	客戶關係管理(CRM)	尋求與商業部門更有效的運作模式。	電子稅務；電子化檔案管理；電子採購等。
政府對政府	供應鏈管理(SCM)	使不同層級的政府部門更容易合作。	電子化檔案管理；電子閘口；資料庫共享等。
政府對非政府部門	客戶關係管理(CRM)與企業應用系統整合(EAI)	促進各種業務的可互通性。	電子化檔案管理；電子諮詢等。

三、 電子治理成效評估指標

依據UN（2008）將電子治理成效分為對內（internal）與對外（external）兩個面向（請參見圖5）。其中，電子治理對內所達到的成效包括：

圖5 UN 電子治理所欲達到的成效



資料來源：UNESCAP, “United Nations e-overnment Survey 2008” Poverty and Development Section, United Nations Economic and Social affairs, New York, U.S.

- (二) 減少浪費：由於網際網路的出現，利用電腦及網路可以減少不必要的成本。以電子公文化為例，一年光是郵資就可以省下一億元，如果加上紙張及人工處理成本則為十億。
- (三) 降低交易成本：電子化政府採購使原來由政府代表與廠商代表的直接接觸轉化為政府代表與網絡的互動，這不僅提高了政府採購的效率和透明度，也降低了政府對企業的交易成本。
- (四) 簡化官僚程序：降低行政機關處理公文的程序，也促使資訊的公開及易取性。
- (五) 增加效率：網路的快速及方便，電腦的快速讀取性及儲存性，兩者相輔相成幫助行政機關增加行政效率。
- (六) 更好的協調和溝通：政府可以透過電子共同平台來減少溝通與協調的時間及溝通成本。例如數位台灣 e 化政府計畫，就是建立共同服務平台促此跨機關有更好的協調與溝通。
- (七) 提高透明性：網際網路促使資訊的公開及易取性，促使行政機關在行政與決策的透明程度，以便行政人員的獎勵與課責。
- (八) 行政機構間資料共享：建立共同的資料庫，以知識管理的方式來促使跨機關資料的共享及使用效益最大化。
- (九) 資料管理的安全：提高資料在存儲及運用上使用的安全，並且藉由備份來確保資料的保存。

電子治理對外所達到的成效包括（參見圖5）：

- (一) 更快的服務傳遞：網際網路的方便促使政府可透過網際網路傳遞公共服務，民眾只需登入或閱讀網頁資訊，即可與政府服務連結。
- (二) 更佳的效力：政府直接與民眾透過網站等網際網路連結，減少以訛傳訛的錯誤資訊出現。
- (三) 增加使用服務的彈性：民眾可透過網站來選擇是否接受此項服務。
- (四) 服務傳遞的革新：民眾不僅可透過新聞媒體、政府文宣品及民意代表獲取政府服務訊息，也可自行透過網路來瀏覽資訊。
- (五) 更高的參與性：由於政府行政資料取得的方便性，可提升民眾參與討論的程度。
- (六) 更高的公民授能：人民可透過網路來獲得相關政府資料，而不需透過新聞媒體、政府文宣品及民意代表，人民有知的能力，並可透過網路發聲，公民意識也隨之提高
- (七) 公民參與性：電子治理不是單一向的流通，公民與政府處在水平地位，政府有義務公開資訊，公民亦可發聲來參與政府決策。

此外，Marcin Sakowicz於NISPACEe的Occasional Papers in Public Administration and Public Policy中所發表的“*How should e-Government Be Evaluated? Different Methodologies and Methods*” (2004: 18-26) 一文，便清楚整理比較了現今評估e化政府評鑑報告中所著重的分析面向與指標。該文指出，現今評鑑指標大多著重技術面的分析居多，然更重要的是，e化政府的建設，是否能促成民眾對公共事務的參與，並為公平的政治參與提供一個縮短落差的機制與平台。

綜合治理、以及電子化政府相關文獻，本研究提出電子治理成效評估應可以「利害關係人 (Stakeholder)」為經、「議題 (Issue)」為緯，建構電子治理成效調查面向與指標，其中利害關係人包括兩群，

一為組織（G2G, G2B, G2N），一為個人（G2E, G2C）。議題面向包括基礎建設(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)。電子治理目標為達成良善治理，故成效指標應為效率與效能(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)。然而需要補充說明的是，此乃規範理想性的良善治理目標，不代表我國目前電子治理已達此成效，可具體衡量。

第三節 郵寄問卷設計——關於政府、政府對政府（G, G2G）問卷架構之建立與定稿

由於資訊與通信科技（ICTs）在政府部門的運用已有相當長的歷史，起初的目的只是為了將原本大量的業務進行電子資料的處理，而後開始了「辦公室自動化」、「政府業務電腦化」等的應用，並逐步發展出「決策支援」（DSS）、「知識管理」，以及「提供電子化服務」等多樣的資訊化運用。這些應用都與政府本身、政府與政府間，以及政府的公務人員密切相關，亦使得公務人員的工作型態，以及政府機關間的溝通方式等產生了極大的變化，電子化政府的推動對於政府本身以及公務人員的影響，其實更早於一般民眾。因此，電子治理必須建立在電子化政府之上為其重要的一步，實因電子治理是電子化政府發展的延續，而非憑空想像如同空中樓閣般不可操作的概念而已。是以本專案今（97）年度「內部顧客」的政府機關及工作人員（G, G2G, G2E），包括：對政府本身的電子化程度，以及政府內部公務人員因應用數位科技提昇行政效率等兩大面向所進行的評估調查，例如：內部網路的應用成熟度、公務人員組織行為改變等。調查對象包含中央政府部會與地方政府電子化政策推動的相關負責主管。本研究的主要資料蒐集方法為郵寄調查問卷，除正式郵寄發送問卷外，並輔以行政院研考會電子公文方式發送，期間並進行催收，以提高回收率。回收問卷後，將進行資料的整理、編碼，以及後續的處理與分析。

在政府與政府（G, G2G）之電子治理成效調查的評估面向上，主要分成兩個部份：政府本身與政府對政府兩大面向，前者是評估政府機關本身電子化的影響，本研究以ICMA關於美國政府E化年度調查的問卷做為設計藍本，進行我國政府E化調查問卷之設計；後者則是評估政府與政府之間的影響。

首先，電子治理對政府機關本身的評估調查方面，根據ICMA的研究架構，政府E化的主要內涵包括下列面向：

一、顧客服務及管理

顧客服務及管理面向調查的項目包含兩大類。第一類項目旨在調查各政府的網路服務項目，內容涵蓋線上報稅、水電費繳交、服務申請、公共設施使用報名、求職求才以及地政服務等。第二類項目則在針對政府管理E化工作的組織管理方式進行調查，內容包括資訊工作所屬部門、資訊管理政策、預算規模、運作挑戰，以及對組織日常管理架構與管理風格的影響等。

二、線上採購

線上採購面向調查的項目包含線上檢閱產品資訊、購買產物/責任保險、申請設備以及辦公用品等。

三、地理資訊系統

地理資訊系統面向調查的項目包含政府是否已具備能夠創建地圖的系統以及以空間的形式顯示資料的GIS程式來幫助分析資訊、政府是否有提供線上的GIS 資料給人民或企業、政府是否有對人民或企業收取任何的相關費用，以及由什麼部門來管理GIS功能等。

四、內部網路

政府是否有內部網路、內部網路如何管理、使用或計劃如何使用（包括提供新聞或資訊、刊登內部徵才資訊、提供員工福利表格、分享機構間和機構內的資料及資訊等等）。

五、資訊預算與財務管理

資訊預算與財務管理包含電子化政府預算程序、每個部門可以自行發展及提交的電子化政府相關預算項目、政府發展及提交電子化政府相關預算的程序、會計年度中政府計劃安排多少預算額度等等。

關於政府本身的評估構面及相關指標請參見表6。

表6 G2G impact assessment: 政府本身面向

構面	次面向	評估項目	
為民服務與管理	基礎建設 (行政管理)	軟硬體	我所任職的政府機關是否有架設網路系統 我任職的政府機關所架設的網路是採用何種系統 (撥接 DSL 電纜寬頻) 我所任職的政府機關是否有建置網站 我所任職的政府機關網站是由哪一單位負責管理 我所任職的政府機關明年是否會建置網站 我所任職的政府機關是否設置有一個專門負責資 處理訊科技事務部門單位 這個專責部門單位內建置有多少位專職人員 我所任職的政府機關今年度針對資訊科技編列的 預算 我任職的政府機關目前所提供的電子化政府服務 是如何開發出來的 我任職的政府機關是否使用網站內容管理系統
	民眾服務	民意 多元服 務管道	我所任職的政府機關是否曾為了瞭解民眾與企業 對線上服務的需求進行民調 我任職的政府機關的網站目前的實際狀況及未來 的服務 我所任職的政府機關對於線上服務是否也有郵寄 或臨櫃的方式可供選擇

	政策依據	隱私權 安全性	我任職的政府機關是否遵循下列政策要求（網站隱私權、網路無障礙空間網站的安全性、網站的多語環境、刊登付費網路廣告、企業連結）
線上採購	線上型錄 及採購	普及性	我任職的政府機關可以線上完成的採購活動有下列哪些項目（產物/責任保險、設備、辦公用品）
地理資訊系統		創新	我所任職的政府機關是否有利用地理資訊系統來幫助分析 我所任職的政府機關是否有提供地理資訊系統的資料給民眾或企業 我所任職的政府機關提供地理資訊系統的資料給人民或企業時，是否有收取任何費用 我所任職的政府機關是由哪個部門來管理 GIS
內部網路		內部管理	我所任職的政府機關是否有建置內部網路（只有內部員工能夠進入的網路服務，也稱做「portal」） 我任職的政府機關所建置的內部網路是如何管理（自行管理、委外） 我所任職的政府機關已經或預計運用哪些內部網路功能
財務	資金預算	成本與收入	所任職政府機關對於 E 化預算編列的方式 我所任職的政府機關關於 E 化預算如何預估成本 我所任職的政府機關推動電子化的資金來源（政府的補助款、線上服務所收取的手續費、一般歲入、風險分擔、政府債券所籌措的資金、線路費用、公共事業基金或收入、營業基金、網站廣告收入）

其次，在評估政府與政府之間的影响方面，主要分成組織的溝通協調（Organization communication & Collaboration）、工作品質（Work Quality），以及組織結構（Organization Structure）三大構面。在組織的溝通協調面向中又細分為水平溝通與垂直溝通次面向；在工作品質面向又分成行政品質與政策品質次面向，包括電子治理對政府與政府

之間的專業性、整合合作、效能提升和課責、透明等有關正面意義；在組織結構面向則分成水平整合與垂直整合次面向。關於政府與政府之間構面及相關次面向和指標請參見表7。

表7 G2G impact assessment: 政府與政府之間面向

構面	次面向	評估項目	
組織的 溝通協 調	水平溝通	效率(Efficiency)	我認為機關電子化可以增強橫向的聯繫。
	垂直溝通		我認為機關電子化可以縮短溝通層級。
工作品質	行政品質	專業性 整合合作 (Collaboration & Integration) 效能 (Effectiveness)	我認為機關電子化有助於提高資料整理效率。 我認為機關電子化確實有減少大量書面紙張的成本與空間。 我認為機關電子化的確可加強彼此間專業合作。 我認為機關電子化有助於整合多種公共服務的提供。 機關間的電子化有助於解決多面向公共問題。
	政策品質	透明與課責 (Transparency & Accountability)	我覺得如果再加強機關間的電子化會讓我們機關更快速地回應民眾需求。 我認為機關間的電子化會使得外界對本機關電子化的要求超出機關原本可以負荷的能量。 機關電子化後對外分享資料無異是自己增加被不瞭解狀況的民眾或其他社會人士批評的機會。
組織結構	水平整合	創 新 (Innovation)	請問貴機關的資訊系統是否有和其他機關共同分享與使用的情況？
	垂直整合		我認為機關間的電子化會使得組織層級改變。

在政府與政府對政府之間（G, G2G）之電子治理成效調查的評估面向上，主要分成兩個部份：政府本身與政府對政府兩大面向，前者是評估政府機關本身電子化的影響。本研究根據上述研究架構發展出問卷初稿，共計六大部分、31題。

為進一步使問卷初稿的設計能夠更為周延與精確，並兼收相關專業意見與實務資訊之效，特請兩位學者專家進行問卷內容之審查，完成問卷定稿。完整問卷共計29題，包括：「為民服務與管理」、「線上採購」、「地理資訊系統」、「內部網路」、「財務」，以及「機關整合」六個部分。完整問卷以及兩位學者專家建議與意見回覆整請參見附錄八。

第四節 線上問卷設計——關於政府內部公務人員（G2E）問卷架構之建立與定稿

電子治理的施行對於各類不同利害關係人的影響，整合在五個指標當中：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)，而這五個指標是衡量我國整體電子治理的成效，包含G2G、G2C、G2B等不同的關係利害人，故有些指標的性質並不適合個別評估G2E的部份，換句話說，上述本研究所有的影響面向，基本上都是建立在五個指標的基礎上，然因應G2E的特性，評估的面向會有些許的不同，以下即針對兩者的連結進行說明（參見表8）。

首先，效率(Efficiency)指標，意指在短時間內能夠運用各種不同的資源與能力，包括人力、物力以及時間，並將這些資源與能力作出最妥善的配置。對於G2E的面向來說，公務人員的相關工作知覺，包含工作的成就感、工作本身的複雜性、以及工作壓力等，都會受到電子治理環境的影響，例如人事縮減、新工作的創造與流程再造，而這些影響所間接造成的，即整體行政效率的改變。換句話說，由於資訊通訊科技的輔助，公務運作將要求比以前更為快速的工作時程，機關長官透過資訊科技督促員工縮短處理公務的時間，重視處理民眾需求的時效性，強調服務的回應性與即時性，要求公務人員利用資訊科技快速處理民眾的各種要求。

其次，所謂的效能(Effectiveness)，依據Daniel Kaufmann and Aart Kray (2003)對政府效能的定義，包括五個要素：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與政府執行政策承諾的可信度。意指政府效能的維持必須有賴於良好的服務品質，優良的官僚品質與公務員能力。在本研究的G2E影響架構中，包

含電子治理環境對公務人員專業知識、行政知識、資訊素養、資訊倫理與利用客觀數據資料討論（有力之辯論基礎）等之影響，都是屬於導致政府效能改變的面向。

第三，在透明性與課責指標部分，依據聯合國亞太經濟社會理事會（United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, UNESCAP）對透明性（transparency）與課責（accountability）的定義，意指一個組織或是機構所做的決定會影響某一部分的行為者，此時這個組織與機構必須向這些行為者負責。由於政府部門的政策影響範圍廣泛，公務行為與決策對外需向社會大眾負責，對內也必須為本身的單位負責，因此電子治理之G2E影響，在透明性與課責指標之下，可從兩個方面討論。首先，對外部顧客而言，為了確保公務運作的透明性與課責性，政策制定與行為都必須依循相關的法律與規範，也必須隨時保持政策過程的資訊透明，換言之，在電子治理環境所帶來資訊性、便利性、與互動性等影響，將是公務人員能否保持課責性與透明性的重要因素。其次，在對內部而言，電子治理環境的科技特性影響了政府組織內部結構或控制幅度，使得資訊單位與業務單位之權力配置、單位自主性、官僚層級監控能力改變，而這些都是影響公務人員能否為其本身的行為負責，以及能否對其本身機關負責的重要因素。

第四，在民主與參與(Democracy & Participation)部分，意指民眾可以接觸到政府的資訊，政府機關必須將資訊公諸於大眾，除了具有機密、緊急等政府資訊外，需依照政府資訊公開法必須公開資料。在機關內部，員工在決策過程中參與並表達意見，因此透過資訊及通訊科技增加同事之間的討論，並且更容易與其他單位溝通。

總之，電子治理的影響評估研究，依據不同型態的利害關係人（如G2C, G2E, 或G2G...等），必須因為關係人之特性差異而有不同的影響評估面向，如此才能在影響標的、分析層次與分析單位上取得一致。

表8 電子治理影響指標與 G2E 影響面向

影響面向		成效指標	效率 Efficiency	效能 Effectiveness	透明與課責 Transparency & Accountability	民主與參與 Democracy & Participation
理性行爲	認知	<ul style="list-style-type: none"> • 成就感 • 工作複雜性 • 壓力 • 時間緊迫性 • 疏離感 	<ul style="list-style-type: none"> • 專業知識 • 行政知識 • 資訊素養 • 資訊倫理 • 個人發展 • 新技能要求 			
	態度		<ul style="list-style-type: none"> • 未來期許 		<ul style="list-style-type: none"> • 滿意度 	
	行爲		<ul style="list-style-type: none"> • 主動學習 			
工作成果	行政與決策品質	<ul style="list-style-type: none"> • 效率 • 短時間蒐集更多人的意見 	<ul style="list-style-type: none"> • 效能 • 辯論基礎 		<ul style="list-style-type: none"> • 決策過程更多的意見交換 	
	服務品質	<ul style="list-style-type: none"> • 回應性 • 即時性 		<ul style="list-style-type: none"> • 資訊性 • 便利性 • 互動性 		
組織結構與學習	專業分工與整合	<ul style="list-style-type: none"> • 人事縮減 • 創造新工作 • 流程再造 				
	控制幅度			<ul style="list-style-type: none"> • 自主性 • 權力 • 課責 • 監控 		
	學習型組織		<ul style="list-style-type: none"> • 知識分享與管理 • 有無學習機制 			

在G2E的評估面向上，主要分成三個部份：個人行爲、工作成果與組織結構與學習。在個人行爲構面中分成認知、態度與行爲次面向；工作成果包含行政與決策品質以及服務品質；組織結構與學習則包含專業分工與整合、控制幅度與學習型組織三個次面向。（參見表9）

表9 問卷架構

構面	次面向	評估項目	問卷題目
個人行爲	認知	1. 成就感	1-1. 結合資訊及通訊科技來工作，會增加您工作的成就感。
		2. 個人發展	1-2. 工作上使用資訊及通訊科技，對您個人未來的發展有幫助。
		3. 專業知識	1-3. 資訊及通訊科技在業務上的運用，會強化您在業務上的專業知識。
		4. 行政知識	1-4. 資訊及通訊科技在業務上的運用，會強化您的行政能力。
		5. 資訊素養	1-5. 資訊及通訊科技在業務上的運用，會強化您的資訊技能。
		6. 工作複雜性	1-6. 工作上運用資訊及通訊科技，會增加您工作的份量。
		7. 新技能要求	1-7. 工作上運用資訊及通訊科技，讓您未來必須學習更多的技能。 1-8. 工作上運用資訊及通訊科技，您未來的工作有被電腦取代的可能。
		8. 疏離感	1-9. 工作上運用資訊及通訊科技，未來您和同事間面對面的互動會變少。
		9. 壓力	1-10. 工作上運用資訊及通訊科技，會增加您工作的壓力。 1-11. 工作上大量資訊及通訊科技的應用，會讓您產生逃避工作的念頭。

電子治理成效調查評估與分析報告

構面	次面向	評估項目	問卷題目	
		10. 時間緊迫性	1-12. 工作上運用資訊及通訊科技，使得長官對您工作進度的要求更緊迫。 1-13. 因為資訊及通訊科技的輔助，讓您會有更多的時間來思考工作任務。	
		11. 資訊倫理	隱私權	1-14. 未經當事人同意，將政府資料庫的民眾資料透露給他人，是不道德的。
			財產權	1-15. 如果機關已採購具有智慧財產權的電腦軟體，同仁可拷貝回家供自己使用。
			存取權	1-16. 非工作所需的情況，不可存取辦公室資料庫的資料。
		正確性	1-17. 可以任意私自變更辦公室的電腦檔案資料。	
	態度	1. 滿意度	1-18. 對資訊及通訊科技為公務所帶來的協助，您是否感到滿意。 1-19. 對資訊及通訊科技所帶來工作能力的成長，您是否感到滿意。	
		2. 未來期許	1-20. 是否同意機關持續應用資訊及通訊科技來推動公務。	
	行爲	1. 主動學習	1-21. 您是否經常主動學習與您業務相關的資訊及通訊科技方面的技能？	
	工作成果	行政與決策品質	1. 效率	2-1. 工作上運用資訊及通訊科技，讓您可以更快做出決定。 2-2. 資訊及通訊科技對於提升公務處理的效率有幫助。 2-3. 資訊及通訊科技的運用降低了公務處理的成本。
			2. 效能	2-4. 工作上運用資訊及通訊科技，讓您做出正確的判斷。 2-5. 工作上運用資訊及通訊科技，提昇了您工作成果的品質。
3. 辯論基礎			2-6. 工作上運用資訊及通訊科技，使您更容易利用數據	

構面	次面向	評估項目	問卷題目	
			資料參與公務的討論。	
		4. 短時間蒐集更多人的意見	2-7. 工作上運用資訊及通訊科技,使您在短時間內可以收集到更多的意見。	
		5. 決策過程更多的意見交換	2-8. 工作上運用資訊及通訊科技,方便您與同事共同討論業務。 2-9. 工作上運用資訊及通訊科技,使您容易與其他機關的同事溝通協調更方便。	
		1. 資訊性	2-10. 政府部門運用資訊及通訊科技,方便提供更多的資訊給民眾。	
		2. 便利性	2-11. 我覺得機關提供的線上申辦服務,方便提供服務給民眾。	
	服務品質	3. 互動性	2-12. 公務員工作上運用資訊及通訊科技,方便政府直接與民眾溝通。	
		4. 回應性	2-13. 我覺得工作上運用資訊科技,使我更能夠有效回應民眾的需求。	
		5. 即時性	2-14. 工作上運用資訊科技,使我可以快速處理民眾的需求。	
		組織結構與學習	1. 人事縮減	3-1. 任職的單位是否曾因資訊及通訊科技的運用而進行人事精簡。
			2. 創造新工作(資訊人員或部門等)	3-2. 您的單位因資訊及通訊科技的運用增加新的工作。
3. 流程再造(單位界線改變、跨	3-3. 因資訊及通訊科技的運用,有助於單位間業務的整合。			

電子治理成效調查評估與分析報告

構面	次面向	評估項目	問卷題目
		機關業務)	
	控制 幅度	1. 自主性	3-4. 工作上運用資訊科技，讓您能保有工作的自主性。
		2. 權力	3-5. 工作上運用資訊科技，讓資訊單位的權力逐漸增加。
		3. 課責	3-6. 工作上運用資訊科技，使得單位的責任劃分更清楚。
		4. 監控	3-7. 工作上運用資訊科技，使您受到更多長官的監督。
	學習型 組織	1. 有無學習 機制	3-8. 請問您的機關，是否有線上學習(e-learning)方案。 3-8a 線上學習方案的使用是否列為您個人的考績評比項目。 3-8b 線上學習方案對您個人的成長有幫助。
		2. 知識分享 與管理	3-9. 工作上運用資訊及通訊科技，方便您和同事分享工作訊息。 3-10. 工作上運用資訊及通訊科技，有助於個人進行檔案管理工作。 3-11. 工作上運用資及通訊訊科技，有助於機關保留歷史資料。

第四章 研究結果

第一節 關於政府與政府對政府間（G, G2G）之調查結果

此次郵寄問卷發放的對象包含中央政府部會與地方政府E化政策推動的相關負責資訊主管，總共寄發66份問卷。問卷於今（97）年八月四日正式寄出，至當月二十四日止，共計回收39份有效問卷，回收率約六成（59%）。其中，中央政府機關計有23份，佔59%；地方政府機關計有16份，41%，請見表10。

表10 問卷回收狀況

機關為中央政府或地方政府

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效 的	中央政府	23	59.0	59.0	59.0
	地方政府	16	41.0	41.0	100.0
	總和	39	100.0	100.0	

茲將回收問卷資料整理、編碼後所得的初步結果分述如下：

一、 為民服務與管理

在顧客服務及管理面向調查項目主要包含各政府的網路服務項目與E化工作的組織管理方式等，調查的結果如表11：

表11 為民服務與管理面向調查結果

第一部份：為民服務與管理			
問題	選項	次數	百分比
機關是否有架設網路系統	是	39	100.0%
	否	0	0.0%
機關是否有建置網站	是	39	100.0%
	否	0	0.0%
機關網站是由下列哪一個單位負責管理	資訊部門	25	64.1%
	跨部門組成的網站管理團隊	4	10.3%
	研考部門	3	7.7%
	主計單位	2	5.1%
	秘書處(室)	1	2.6%
	企劃部門兼辦	1	2.6%
	綜合處	1	2.6%
	臨時編組	1	2.6%
	新聞文化司	1	2.6%
是否設置有一個專門負責處理資訊科技事務的單位	是	35	89.7%
	否	4	10.3%
專責部門單位內建置有多少位專職人員	6-10 人	11	31.4%
	1-5 人	9	25.7%
	11-20 人	8	22.9%
	21-25 人	6	17.1%
	50 人以上	1	2.9%
機關今年度針對資訊科技共編列多少經費	100 萬以下	2	5.1%
	超過 100 萬-1,000 萬以下	13	33.3%
	超過 1,000 萬-1 億以下	19	48.7%
	超過 1 億	2	5.1%
	不知道/拒答	3	7.7%

第一部份：為民服務與管理			
是否曾爲了瞭解民眾或企業對線上服務的需求而進行民調	是	11	28.2%
	否	28	71.8%
受訪者最想要的線上服務（回答次數：11）	線上申請	8	72.7%
	線上申訴	8	72.7%
	政策報導的電子報訂閱	4	36.4%
	線上金錢交易	2	18.2%
	求才求職資訊的提供	2	18.2%
	線上登記民眾活動	1	9.1%
	會議紀錄的提供	1	9.1%
	提供豐富易用之資訊	1	9.1%
	僅針對滿意度進行調查	1	9.1%
目前已提供之線上服務	提供法令服務	38	97.4%
	提供申請表格下載服務	35	89.7%
	提供政策報導電子報	33	84.6%
	提供串流影音	26	66.7%
	提供求職求才資訊服務	21	53.8%
	提供議程與會議記錄服務	21	53.8%
	提供線上申請服務	19	48.7%
	線上提供政府機關各項記錄	18	46.2%
	提供地理資訊系統服務	16	41.0%
	提供與政務官的線上溝通服務	12	30.8%
	提供線上索取政府機關各項記錄服務	9	23.1%
	提供線上註冊休閒設施服務	8	20.5%
	提供線上申請許可證服務	5	12.8%
	提供線上繳稅服務	3	7.7%
提供線上申請/更新營業證照服務	3	7.7%	

第一部份：為民服務與管理			
上列線上服務是否也有郵寄或臨櫃的方式可供選擇	是	26	66.7%
	否	9	23.1%
	不知道/拒答	4	10.3%
推動電子化的過程中曾遭遇到哪些困難	科技/網路人才的不足	19	48.7%
	關於安全性的問題	19	48.7%
	同仁對可能產生的改變的抗拒	15	38.5%
	缺乏財務資源	15	38.5%
	關於隱私保護的問題	15	38.5%
	欠缺跨部門的合作	14	35.9%
	難以確定相關的投資報酬	13	33.3%
	缺少科技/網路的專家	9	23.1%
	民眾或企業不感興趣或沒有需求	7	17.9%
	首長不夠支持	6	15.4%
	線上交易服務費的相關問題	6	15.4%
	頻寬的問題	5	12.8%
	缺乏電子化政府應用的相關資訊	4	10.3%
	軟硬體的升級	4	10.3%
	網站未採用信用卡線上付款機制	3	7.7%
	民眾對改變的反對	2	5.1%
機關本位主義	1	2.6%	
機關因電子化政府的應用產生了哪些改變	增進政府機關與大眾間的溝通	24	61.5%
	業務流程變得更有效率	23	59.0%
	業務流程再造	21	53.8%
	人員角色任務的改變	19	48.7%
	降低行政成本	18	46.2%
	改善客戶服務	18	46.2%
	增加民眾與民選首長間的接觸機會	10	25.6%

第四章 研究結果

	對人員的要求增加	8	20.5%	
	對人員時效要求的減少	5	12.8%	
	人事精簡	2	5.1%	
	增加服務費和廣告等的非稅基收入	0	61.5%	
機關目前所提供的電子化政府服務是如何開發的	委外	37	94.9%	
	同仁自行研發	9	23.1%	
	專業顧問與同仁共同開發	5	12.8%	
	購置廠商程式並與內部資料庫作整合	5	12.8%	
機關是如何處理下列事宜	網站的虛擬主機	自行處理	19	48.7%
		委外處理	17	43.6%
		自行委外兼有	1	2.6%
		不知道/拒答	2	5.1%
	網站的設計	自行處理	2	5.1%
		委外處理	35	89.7%
		自行委外兼有	2	5.1%
	網站的營運與管理	自行處理	29	74.4%
		委外處理	7	17.9%
		自行委外兼有	3	7.7%
	網站和政府的資料庫整合	自行處理	15	38.5%
		委外處理	23	59.0%
自行委外兼有		1	2.6%	
機關是否使用網站內容管理系統	是	18	46.2%	
	否	20	51.3%	
	不知道/拒答	1	2.6%	
機關是否計畫引進網站內容管理系統	是	4	20.0%	
	否	14	70.0%	

		不知道/拒答	2	10.0%
第一部份：為民服務與管理				
機關是否遵循下列政策要求	網站隱私權	是	39	100.0%
		否	0	0.0%
	網路無障礙空間	是	39	100.0%
		否	0	0.0%
	網站的安全性	是	39	100.0%
		否	0	0.0%
	網站的多語環境	是	38	97.4%
		否	1	2.6%
	刊登付費網路廣告	是	1	2.6%
		否	35	89.7%
		不知道/拒答	3	7.7%
	企業連結	是	12	30.8%
否		24	61.5%	
不知道/拒答		3	7.7%	

在「為民服務與管理」方面，受訪的政府機關表示皆有架設網路系統和建置網站，超過六成（64.1%，25人）的受訪政府機關網站是由資訊部門所管理；其餘表示「跨部門組成的網站管理團隊」者佔10.3%（4人）；表示「研考部門」者佔7.7%（3人）；表示「主計部門」者佔5.1%（2人）；表示「秘書處（室）」者佔2.6%（1人）；另有7.8%（3人）表示「其他部門」，各為「企畫部門」、「綜合處」及「臨時編組」。

另外，約九成（89.7%）的受訪政府機關有一個專門負責處理資訊科技事務（包括電子化政府的服務）的部門或單位，表示「否」者佔10.3%（4人）。對於有設置一個專門負責處理資訊科技事務（包括電子化政府的服務）的部門或單位之政府機關，35位受訪者中回答最

多者為「6-10人」佔31.4%（11人）；其次為回答「1-5人」佔25.7%（9人）；「11-20人」佔22.9%（8人）；再次為「21-50人」佔17.1%（6人）；另外「50人以上」佔2.9%（1人）。

針對受訪者所任職的政府機關今年度針對資訊科技所編列之經費，在回收的39份問卷中有3份「不知道/拒答」外，36位受訪者所提供之數據，如下：以1,000萬至1億元之間的比例最高，佔48.7%；其次是過100萬至1,000萬之間，佔33.3%；至於在100萬元以下和超過1億兩者皆各佔5.1%。其中，預算標列最高的金額是新台幣330,000,000元，最低金額是新台幣879,000元，平均金額是約新台幣40,093,692元，請參見表12。

表12 各政府今年度針對資訊科技所編列經費

平均數	40,093,692
中間值	11,800,000
眾數	30,000,000
最小值	879,000
最大值	330,000,000
總和	1,443,372,934
個數	36

調查顯示僅接近三成（28.2%，11人）的政府機關為瞭解民眾或企業對線上服務的需求而進行民調；而多數（71.8%，28人）的政府機關並未進行此類民調。而進一步根據曾針對民眾或企業對線上服務需求而進行民調的十一個機關分析，其調查結果顯示民眾與企業最想要的服務為「線上申請服務（如修補道路）」（回答次數8次）及「線上申訴」（回答次數8次）；次為「政策報導的電子報訂閱」（回答次數4次）；再次為「線上金錢交易（如線上繳費）」（回答次數2次）及「求才求職資訊的提供」（回答次數2次）；另外有「線上登記民眾

活動（休閒活動、里民講習、長青學苑等）」（回答次數1次）及「會議紀錄的提供」（回答次數1次）；尚各有1位受訪者表示「僅針對滿意度進行調查」與「提供豐富易用資訊之服務」為民眾最想要之線上服務。

各政府機關在目前已提供之線上服務方面，超過一半提供有的E化服務依序為：「提供法令服務」（97.4%）、「提供申請表格下載服務」（89.7%）、「提供政策報導電子報」（84.6%）、「提供串流影音」（66.7%）、「提供求職求才資訊服務」（53.8%），以及「提供議程與會議記錄服務」（53.8%）等六項；其次是「提供線上申請服務」（48.7%）、「線上提供政府機關各項記錄」（46.2%）、「提供地理資訊系統服務」（41.0%），以及「提供與政務官的線上溝通服務」（30.8%）等四項超過三成以上；最後，則是三成以下的部分，包括：「提供線上索取政府機關各項記錄服務」（23.1%）、「提供線上註冊休閒設施服務」（20.5%）、「提供線上申請許可證服務」（12.8%）、「提供線上繳稅服務」（7.7%）、「提供線上申請/更新營業證照服務」（7.7%），以及「提供線上財產登記服務」（5.1%），「查詢訴願進度」則最少（2.6%）。

進一步分析，法令、表格下載，以及政策報導電子報是中央與地方兩類政府機關目前已提供之線上服務的前三項，詳細內容請見表13：

表13 中央與地方兩類政府機關目前已提供之線上服務

目前已提供之線上服務(中央政府)	法令	22	95.7%
	表格下載	19	82.6%
	政策報導電子報	19	82.6%
	串流影音	15	65.2%
	議程與會議記錄	13	56.5%
	政府機關各項紀錄	12	52.1%
	線上申請	9	39.1%
	求職求才資訊	8	34.8%
	與政務官線上溝通	6	26.0%
	線上索取政府機關各項紀錄	4	17.4%
	地理資訊系統	4	17.4%
	申請許可證	3	13.0%
	註冊休閒設施	2	8.7%
	線上繳稅	1	4.3%
申請/更新營業證照	1	4.3%	
目前已提供之線上服務(地方政府)	表格下載	16	100.0%
	法令	16	100.0%
	政策報導電子報	14	87.5%
	求職求才資訊	13	81.3%
	地理資訊系統	12	75.0%
	串流影音	11	68.8%
	線上申請	10	62.5%
	議程與會議記錄	8	50.0%
	政府機關各項紀錄	6	37.5%
	註冊休閒設施	6	37.5%
	與政務官線上溝通	6	37.5%
	線上索取政府機關各項紀錄	5	31.3%
	線上繳稅	2	12.5%

	申請許可證	2	12.5%
	申請/更新營業證照	2	12.5%
	財產登記	2	12.5%
	查詢訴願進度	1	6.3%

此次調查結果亦顯示，我國各政府機關在推動電子化的過程中曾遭遇到最多的困難為「科技/網路人才的不足」（19次）及「關於安全性的問題」（19次）；「同仁對可能產生的改變的抗拒」（15次）；「缺乏財務資源」（15次）；『關於隱私保護的問題』（15次）；「欠缺跨部門的合作」（14次）；「難以確定相關的投資報酬」（13次）；「缺少科技/網路的專家」（9次）；「民眾或企業不感興趣或沒有需求」（7次）；「線上交易服務費的相關問題」（6次）；「首長不夠支持」（6次）；「頻寬的問題」（5次）；「缺乏電子化政府應用的相關資訊」（4次）；「軟硬體的升級」（4次）；「網站未採用信用卡線上付款機制」（3次）；「民眾對改變的反對」（2次），另外尚有1位受訪者表示「機關的本位主義」亦是在推動電子化過程中的困難處。

受訪者任職的政府機關因電子化政府的應用產生最多的改變為「增進政府機關與大眾間的溝通」（24次）；其餘依次為「業務流程變的更有效率」（23次）；「業務流程再造」（21次）；「人員角色任務的改變」（19次）；「改善客戶服務」（18次）；「降低行政成本」（18次）；「增加民眾與民選首長接觸的機會」（10次）；「對人員的要求增加」（8次）；對人員時效要求的減少（5次）；「人事精簡」（2次），而「增加來自服務費和廣告等的非稅基收入」則沒有人勾選（0次）。

機關在目前所提供的電子化政府服務開發上有幾種分佈情況，絕大多數受訪機關表示超過六成（94.9%，37人）以委外廠商參與開發的情況最多；其次，「同仁自行研發」的情況佔23.1%；其餘尚有各5

個（8.9%）機關在開發服務時有「專業顧問與同仁共同開發」與「購置廠商的程式並與內部資料庫作整合」的情況。

如果更進一步瞭解可以發現，在「網站的虛擬主機」、「網站的設計」、「網站的營運與管理」，以及「網站和政府的資料庫整合」等方面處理方式亦有不同。首先，絕大多數（89.7%）的機關「網站的設計」是委外處理，超過大多數（74.4%）機關「網站的營運與管理」則是自行處理，而有超過六成（59.0%）的機關「網站和政府的資料庫整合」是委外處理；至於機關「網站的虛擬主機」部分，則自行處理為48.7%，與委外處理的43.6%接近。

不過，在使用網站內容管理系統（Web Content Management System，CMS）方面，超過五成（51.3%，20人）的受訪政府機關並未使用網站內容管理系統；另外則有46.2%（18人）的受訪政府機關有使用，另尚有2.6%（1人）表示「不知道/拒答」；更進一步調查發現，在未使用網站內容管理系統的受訪機關中，亦有七成（70.0%，14人）的受訪機關也無計畫引進使用，僅20.0%（4人）表示計畫引進使用；另外尚有10.0%（2人）表示「不知道/拒答」。

受訪政府機關在「網站隱私權」、「網路無障礙空間」、「網站的安全性」、「網站的多語環境」四項政策上幾乎100%遵循，而「刊登付費網路廣告」政策上將近九成機關表示未能依循，「企業連結」政策上則六成沒有遵循。詳述如下：關於受訪機關是否遵循「網站隱私權」、「網路無障礙空間」、「網站的安全性」、「網站的多語環境」、「刊登付費網路廣告」、「企業連結」六項政策要求事項中，在回收的39份問卷中，「網站隱私權」部分：100%（39人）表示「是」，「網路無障礙空間」部分：100%（39人）表示「是」，「網站的安全性」部分亦有100%（39人）表示「是」，「網站的多語環境」部分則有97.4%（38人）表示「是」；2.8%（1人）表示「否」，「刊登付費網路廣告」部分：2.6%（1人）表示「是」；89.7%（35人）表示「否」；尚有7.7%（3人）表示「不知道/拒答」，「企業連結」部分：30.8%

(12人)表示「是」；61.5% (24人)表示「否」；另有7.7% (3人)表示「不知道/拒答」。

二、 線上採購活動

線上採購活動面向調查包含線上型錄與線上採購等，調查結果如表14：

表14 線上採購活動面向調查結果

第二部分：線上採購活動				
問題		選項	次數	百分比
機關可以線上完成的採購活動有下列哪些項目	產物/責任保險	線上型錄	是	2 5.1%
			否	28 71.8%
			不知道/拒答	9 23.1%
		線上採購	是	4 10.3%
			否	29 74.4%
			不知道/拒答	6 15.4%
	設備(含資訊科技設備)	線上型錄	是	10 25.6%
			否	23 59.0%
			不知道/拒答	6 15.4%
		線上採購	是	15 38.5%
			否	22 56.4%
			不知道/拒答	2 5.1%
	辦公用品	線上型錄	是	8 20.5%
			否	23 59.0%
			不知道/拒答	8 20.5%
線上採購		是	15 38.5%	
		否	21 53.8%	
		不知道/拒答	3 7.7%	

關於線上採購活動，依據「產物/責任保險」、「設備（含資訊科技設備）」，以及「辦公用品」等分述如下：

首先，在「產物/責任保險」項目上，是否可以完成線上型錄的動作一項，多達七成（71.8%，28人）的政府機關表示未能完成線上型錄，僅有5.1%（2人）的受訪者所任職表示可以完成線上型錄的動作；不過，亦有23.1%（9人）拒答或不知道；同樣在「產物/責任保險」項目上，能夠線上採購者僅有一成（10.0%，4人）；其餘不是無法進行線上採購（74.4%，29人）就是拒答或不知道（15.4%，6人）。

其次，在「設備（含資訊科技設備）」項目上，無法完成線上型錄動作的受訪機關近六成（59.0%，23人），而有超過五成56.4%（22人）無法完成線上採購。

最後，在「辦公用品」項目上，近六成（59.0%，23人）的受訪機關無法完成線上型錄的動作，超過五成無法完成線上採購（53.8%，21人）。

三、 地理資訊系統

地理資訊系統面向調查的項目包含是否已建置系統和提供服務等，調查結果如表15：

表15 地理資訊系統面向調查結果

第三部分：地理資訊系統			
問題	選項	次數	百分比
機關是否有利用地理資訊系統（GIS）來幫助分析	是	17	43.59%
	否	22	56.41%
機關是否有提供地理資訊系統的資料給民眾或企業（回答次數：17）	是	15	88.24%
	否	2	11.76%
機關提供地理資訊系統的資料給民眾或企業時，是否有收取任何費用（回答次數：15）	是	4	26.67%
	否	10	66.67%
	不知道/拒答	1	6.67%
機關是由哪個部門來管理 GIS（回答次數：15）	資訊部門	9	60.00%
	業務部門	5	33.33%
	地政部門	1	6.67%

根據調查結果顯示，超過五成（56.4%，22人）的受訪政府機關並未利用地理資訊系統來幫助分析；有利用地理資訊系統來幫助分析的受訪政府機關約佔四成（43.6%，17人）。若進一步分析，可以發現這17個使用地理資訊系統來幫助分析的受訪政府機關，有12個是屬於地方政府機關，佔了七成左右（70.6%），多過中央政府機關所佔的三成左右，請參見表16。

表16 中央/地方政府地理資訊系統利用狀況

機關為中央政府或地方政府 * 我所任職的政府機關是否有利用地理資訊系統的程式來幫助分析 交叉表					
			我所任職的政府機關 是否有利用地理資訊 系統的程式來幫助分 析		總和
			是	否	
機關為中央政 府或地方政府	中央政府	個數	5	18	23
		總和的 %	12.8%	46.2%	59.0%
	地方政府	個數	12	4	16
		總和的 %	30.8%	10.3%	41.0%
總和		個數	17	22	39
		總和的 %	43.6%	56.4%	100.0%

在這17個使用地理資訊系統來幫助分析的政府機關中，有超過八成（88.2%，15人）將地理資訊系統資料提供給民眾或企業，僅約一成（11.8%，2人）表示未將地理資訊系統資料提供給民眾或企業。

在這15個將地理資訊系統資料提供給民眾或企業政府機關中，有超過六成（66.7%，10人）的政府機關並未收取任何費用，表示有收取費用者佔26.7%（4人）；其中，六成（60.0%，9人）的政府機關是由資訊部門（單位）所管理地理資訊系統；有33.3%（5人）則表示是由「業務部門/單位」管理負責，另有1個是「地政部門」負責管理。

四、 內部網路

在政府內部網路面向上，包括是否建置、如何管理等議題，調查結果請見表17。

表17 內部網路面向調查結果

第四部分：內部網路			
問題	選項	次數	百分比
機關是否有建置內部網路	是	38	97.4%
	否	1	2.6%
機關所建置的內部網路是如何管理的 (回答次數：38)	自行管理	29	76.3%
	委外管理	8	21.1%
	自行/委外管理兼有	1	2.6%
機關已經運用哪些內部網路功能	提供新聞和資訊	37	94.9%
	線上發佈文件以減少印刷成本	36	92.3%
	單位內部以及跨部門的資訊分享	33	84.6%
	提供員工福利表格	29	74.4%
	提供線上訓練	28	71.8%
	刊登內部徵才資訊	27	69.2%
	提供同仁能夠遠距工作的入口	24	61.5%
	線上支援服務	24	61.5%
	協調團隊合作	22	56.4%
	工作日誌	19	48.7%
	財務報告	15	38.5%
	地理資訊系統	14	35.9%
	提供線上報告產生器	12	30.8%
提供線上採購工具	10	25.6%	

根據調查結果顯示，將近100%（97.4%，38人）的受訪政府機關有建置內部網路，只有2.6%（1人）的受訪者表示未建置內部網路。

且在這群有建置內部網路的受訪機關中，有超過七成76.3%（29人）是「自行管理」內部網路；有21.1%（8人）表示是「委外管理」；另有2.6%（1人）表示是「自行/委外管理兼有」。

至於政府機關已經運用的內部網路功能，絕大多數機關都有「提供新聞和資訊」（94.9%，37）與「線上發佈文件以減少印刷成本」（36，92.3%）；其次，提供「單位內部以及跨部門的資訊分享」（84.6%，33）、「提供員工福利表格」（74.4%，29）、「提供線上訓練」（71.8%，28）、「刊登內部徵才資訊」（69.2%，27）、「提供同仁能夠遠距工作的入口」（61.5%，24）、「線上支援服務」（61.5%，24），以及「協調團隊合作」（56.4%，22）都超過五成；最後，則是「工作日誌」（48.7%，19）、「財務報告」（38.5%，15）、「地理資訊系統」（35.9%，14）、「提供線上報告產生器」（30.8%，12），以及「提供線上採購工具」（25.6%，10）等，比例約在兩成五至五成間。

五、 財務

關於預算與財務管理為一切建設之基礎，過去對於電子化政府的調查，往往缺乏相關預算財務安排的明確調查，今將調查結果呈現如表18：

表18 財務面向調查結果

第五部分：財務			
問題	選項	次數	百分比
下列哪一項描述最接近所任職政府機關對於 E 化預算編列的方式	E 化並沒有獨立的預算項目	8	20.5%
	E 化有獨立的預算項目，各部門可以自行編列 E 化相關預算	15	38.5%
	E 化有獨立的預算項目，由資訊部門統籌編列相關 E 化預算	15	38.5%
	不知道/拒答	1	2.6%
如果可以獨立編列相關 E 化預算，預計在下一個會計年度中將編列多少預算呢	超過 1,000 萬	19	48.7%
	100 萬-200 萬	4	10.3%
	900 萬-1,000 萬	3	7.7%
	600 萬-700 萬	3	7.7%
	400 萬-500 萬	2	5.1%
	50 萬以下	2	5.1%
	500 萬-600 萬	1	2.6%
	200 萬-300 萬	1	2.6%
	50 萬-100 萬	1	2.6%
	不知道/拒答	3	7.7%
機關關於 E 化預算是如何預估成本	大部分 E 化成本是我們自行預估的	20	51.3%
	成本資訊主要是由相關業者提供	9	23.1%
	成本資訊主要是來自其他執行同樣 E 化服務的政府機關	6	15.4%
	綜合業者提供及自行評估	1	2.6%
	參考相關業者及其他政府類似服務之成本資料再自行預估	1	2.6%
	綜合參考市政.其他機關類似案例	1	2.6%
	不知道/拒答	1	2.6%

機關推動電子化的資金來源為何	政府的補助款	26	66.7%
	一般歲入	26	66.7%
	風險分擔(委由企業提供服務應用並收取一定比例的權利金)	1	2.6%
	公共事業基金或收入	1	2.6%
	營業基金	1	2.6%
	其他機關之專案分攤款	1	2.6%

根據調查結果發現，各有近四成的受訪機關其E化預算編列方式為：「E化有獨立的預算項目，而且每個部門(單位)可以自行編列自己的E化相關預算」(38.5%，15人)或是「電子化政府有獨立的預算項目，但由資訊部門(單位)統籌編列相關E化預算」(38.5%，15人)；約兩成(20.5%，8人)表示「E化並沒有獨立的預算項目」；另有2.6%(1人)表示「不知道/拒答」。

在如果可以獨立編列相關E化預算的前提下，近半(48.7%，19人)的受訪機關表示預計在下一個會計年度中將編列1,000萬以上的預算；10.3%(4人)表示「100萬~200萬」；7.7%(3人)表示「900萬~1,000萬」；7.7%(3人)表示「600萬~700萬」；5.1%(2人)表示「400萬~500萬」；5.1%(2人)表示「50萬以下」；2.6%(1人)表示「500萬~600萬」；2.6%(1人)表示「200萬~300萬」；2.6%(1人)表示「50萬~100萬」；另有7.7%(3人)表示「不知道/拒答」。

至於相關的E化預算政府機關是如何進行預估方面，在回收的39份問卷中，有過半的(51.3%，20人)的政府機關表示「大部分E化成本是我們自行預估的」；有23.1%(9人)表示「我們的成本資訊主要是由相關業者提供」；15.4%(6人)則表示「我們的成本資訊主要是來自其他執行同樣E化服務的政府機關」；還有的政府機關是「綜合業者提供及自行評估」(2.6%，1人)、「參考相關業者及其他政府類似服務之成本資料再自行預估」(2.6%，1人)，以及「綜合參考

市政或其他機關類似案例」(2.6%，1人)；另有2.6%(1人)表示「不知道/拒答」。

近半的政府機關推動電子化的資金來源為「一般歲入」(46.4%，26人)或是「政府的補助款」(46.4%，26人)；其餘經費的來源尚有「營業基金」(1.8%，1人)、「公共事業基金或收入」(1.8%，1人)、「風險分擔(委由企業提供服務應用並收取一定比例的權利金)」，或「其他機關之專案分攤款」(1.8%，1人)。

六、機關整合

最後，在政府對政府（G2G）方面，調查統計資料呈現如表19：

表19 機關整合面向調查結果

第六部分：機關整合			
問題	選項	次數	百分比
機關的資訊系統是否有和其他機關共同分享與使用的情況	是	26	66.7%
	否	13	33.3%
機關是否因電子化而增強與其他機關橫向的聯繫	是	33	84.6%
	否	6	15.4%
機關運用電子化增強與其他機關橫向聯繫的方式有哪些	電子公文	32	82.0%
	電子郵件	30	76.9%
	電子布告欄	17	43.6%
	共通平台（電子閘門）	15	38.5%
	線上討論區	9	23.0%
	即時通訊	8	20.5%
	視訊會議	1	2.5%
機關是否因電子化使得組織層級改變	是	3	7.7%
	否	36	92.3%
機關因電子化使得組織層級改變的情形（回答次數：3）	縮短溝通層級	3	100.0%
機關是否因電子化而整合多種公共服務的提供	是	29	74.4%
	否	10	25.6%
機關與其他機關間是否因電子化而解決多面向的公共問題	是	28	71.8%
	否	10	25.6%
	不知道/拒答	1	2.6%
機關是否因電子化後對外分享資料而	是	21	53.8%

增加民眾或其他社會人士批評的機會	否	17	43.6%
	不知道/拒答	1	2.6%
機關與其他機關間是否因電子化而加強彼此間的專業合作或交流	是	33	84.6%
	否	6	15.4%
機關是否提供足夠的資訊科技訓練給有關的政府機關人員	是	27	69.2%
	否	12	30.8%
機關是否有完備的資訊科技整體策略	是	20	51.3%
	否	19	48.7%
機關的資訊科技整體策略是否會定期檢討	是	18	90.0%
	否	2	10.0%

根據調查結果顯示，超過六成（66.7%，26人）的受訪機關，其資訊系統是和其他機關共同分享與使用；未和其他機關共享與使用者佔33.3%（13人）。超過八成（84.6%，33人）的受訪機關因電子化而增強與其他機關橫向的聯繫；僅有15.4%（6人）表示未因電子化而增強與其他機關橫向的聯繫。在增強與其他機關之橫向聯繫的方式中，各有七成以上的受訪機關運用「電子公文」（82.0%，32人）或「電子郵件」（76.9%，30人）來強化增強橫向聯繫；其次，有43.6%（17人）表示是運用「電子布告欄」、有38.5%（15人）運用「共通平台（電子閘門）」、有23.0%（9人）運用「線上討論區」；有20.5%（8人）運用「即時通訊」；另外尚有有一受訪者（2.5%）表示該機關因運用「視訊會議」增強與其他機關的橫向聯繫。超過八成（84.6%，33人）的受訪機關與其他機關間有因電子化而加強彼此間的專業合作或交流；表示「否」者僅佔15.4%（6人）。

不過，絕大多數（92.3%，36人）的受訪機關並未因電子化而使得組織層級有所改變；組織層級因此有改變的僅佔7.7%（3人）。在這7.7%同意「電子化使得組織層級改變」的受訪機關，皆同意是發生了「縮短溝通層級」的情形（100%，3人）。

在針面對公共服務、公共問題的社會面向上，有超過七成（74.4%，29人）的受訪機關因電子化而整合多種公共服務的提供；僅有25.6%（10人）則表示未因電子化整合多種公共服務。同樣的，也超過七成（71.8%，28人）的受訪機關表示與其他機關間因電子化而解決多面向的公共問題；僅有25.6%（10人）則表示並未如此。過半的（53.8%，21人）的受訪機關亦因電子化後對外分享資料而增加民眾或其他社會人士批評的機會；不過，尚有43.6%（17人）則表示未因此增加。

約七成（69.2%，27人）的受訪機關有提供足夠的資訊科技訓練給有關的政府機關人員；另有30.8%（12人）則表示「否」。五成左右（51.3%，20人）的受訪機關有完備的資訊科技整體策略；另有48.7%（19人）則表示「否」。有完備資訊科技整體策略的受訪機關中，九成（90.0%，18人）的資訊科技整體策略會定期檢討；有10.0%（2人）表示「否」。

七、 交叉分析

依據政府機關是屬於中央政府機關與地方政府機關之區別，進一步與各單選題目進行交叉分析，發現僅關於「是否有利用地理資訊系統來幫助分析」一項有其統計上之顯著差異（表20）。

表20 中央與地方政府機關在利用地理資訊系統幫助分析上的差異

類型 \ 題目		是否有利用地理資訊系統來幫助分析			χ^2
		是	否	總和	
中央政府機關	%	21.7%	78.3%	100.0%	$\chi^2=10.886^b$ P<0.001
	調整後殘差	-3.3	3.3		
地方政府機關	%	75%	25%	100.0%	兩者有顯著差異
	調整後殘差	3.3	-3.3		

在政府機關為中央或地方與有否利用地理資訊系統幫助分析間，根據卡方獨立性檢定(test of independence)得到卡方值 $\chi^2=10.886^b$ 、 $P<0.001$ ，顯示兩者間存有顯著差異；換句話說，中央政府機關與地方政府機關對於是否利用地理資訊系統幫助分析有著顯著不同。進一步分析發現，對於利用地理資訊系統幫助分析，地方政府機關是顯著高於中央政府機關，或許是地方政府機關在業務執掌上特別與地域密切相關所致。

第二節 關於政府對政府內部工作人員間（G2E） 之調查結果

一、 執行過程

本研究從人事服務網的公務人員資料庫中抽出9,000人，扣除2位測試帳號，共有8,998人，本次調查除了以電子郵件的方式個別通知受訪者之外，輔以電子公文的方式通知，電子公文的方式分為兩種管道，一由行政院研考會的管道發送電子公文；另一管道由政治大學發送。電子公文發送的對象為受訪者所屬機關單位，再由機關單位轉為通知受訪者上網至人事服務網填答問卷。

（一） 填答人數

調查日期從8月8日(五)起至8月27日(三)截止，總共有4,737人填答問卷(回收率52.64%)。在催收過程方面，問卷調查的第一天先以電子郵件的方式通知受訪者，並於8月20日(三)再次催收，8月15日(五)由政治大學發送電子公文通知，8月21日(四)由行政院研考會發送電子公文通知（表24）。

表21 填答人數情形

日期	填答人數(累計)	通知方式
8/8(五)	2 人	電子郵件方式通知
8/9(六)	13 人	
8/10(日)	13 人	
8/11(一)	47 人	
8/12(二)	60 人	
8/13(三)	96 人	
8/14(四)	109 人	
8/15(五)	124 人	政治大學發電子公文通知
8/16(六)	138 人	
8/17(日)	145 人	
8/18(一)	334 人	
8/19(二)	506 人	
8/20(三)	652 人	電子郵件方式催收
8/21(四)	1,086 人	研考會發送電子公文通知
8/22(五)	1,880 人	
8/23(六)	1,923 人	
8/24(日)	1,955 人	
8/25(一)	2,959 人	
8/26(二)	3,930 人	
8/27(三)	4,737 人	

(二) 樣本代表性檢定

以下分別就行政院人事行政局eCPA公務人員人事服務網所提供之性別、官職等以及服務年資統計資料予以檢定：

表22 性別(加權前)

	樣本		母體		檢定結果
	個數	百分比	個數	百分比	
男	2,103	44.4%	124,567	47.59%	卡方值=19.09297 p < 0.05 樣本與母體在性別比例上有顯著差異
女	2,634	55.6%	137,160	52.41%	
總數	4,737	100%	261,727	100%	

表23 官職等(加權前)

	樣本		母體		檢定結果
	個數	百分比	個數	百分比	
簡任	127	2.68%	9,628	3.68%	卡方值=1,127.47 p < 0.05 樣本與母體在官職等比例上有顯著差異
薦任	2,448	51.68%	107,641	41.12%	
委任	1,599	33.76%	71,973	27.5%	
約聘僱	536	11.32%	21,507	8.22%	
其他	27	0.57%	51,002	19.48%	
總數	4737	100%	261,751	100%	

表24 年資(加權前)

	樣本		母體		檢定結果
	個數	百分比	個數	百分比	
0-4 年	740	15.62%	44,424	16.97%	卡方值=10.23184 p < 0.05 樣本與母體在年資比例上有顯著差異
5-9 年	582	12.29%	34,476	13.17%	
10-14 年	879	18.56%	43,432	16.59%	
15-19 年	1043	22.02%	53,672	20.51%	
20-24 年	724	15.28%	32,394	12.38%	
25 年以 上	769	16.23%	53,326	20.37%	
總數	4,737	100%	261,724	100%	

由表22至表24的樣本代表性檢定之結果顯示：本研究的樣本與母體在性別、官職等與服務年資有不一致的現象。為避免資料分析時造成推論的偏差，本研究決定針對每一樣本，施以「多變數反覆加權（raking）」的方式進行成功樣本統計加權。

經過加權處理後，顯示成功樣本在性別、官職等以及服務年資的分佈上，均與母體分佈無差異。表25至表27為加權後的樣本代表性檢定結果，顯示加權後的樣本結構和母體並無顯著差異。

表25 性別(加權後)

	樣本		母體		檢定結果
	個數	百分比	個數	百分比	
男	2,237	47.23%	124,567	47.59%	卡方值=0.242111 P > 0.05 樣本與母體在性別比例上沒有顯著差異
女	2,499	52.77%	137,160	52.41%	
總數	4,737	100%	261,727	100%	

表26 官職等(加權後)

	樣本		母體		檢定結果
	個數	百分比	個數	百分比	
簡任	174	3.67%	9,628	3.68%	卡方值=0.000447 p > 0.05 樣本與母體在官職等比例 上沒有顯著差異
薦任	1,948	41.13%	107,641	41.12%	
委任	1,302	27.49%	71,973	27.5%	
約聘僱	389	8.21%	21,507	8.22%	
其他	923	19.49%	51,002	19.48%	
總數	4,737	100%	261,751	100%	

表27 年資(加權後)

	樣本		母體		檢定結果
	個數	百分比	個數	百分比	
0-4 年	819	17.3%	44,424	16.97%	卡方值=0.522305 p > 0.05 樣本與母體在年資比例上 沒有顯著差異
5-9 年	630	13.31%	34,476	13.17%	
10-14 年	793	16.75%	43,432	16.59%	
15-19 年	976	20.61%	53,672	20.51%	
20-24 年	579	12.23%	32,394	12.38%	
25 年以 上	938	19.81%	53,326	20.37%	
總數	4,737	100%	261,724	100%	

二、 統計結果

(一) 受訪者基本背景分析

1、基本資料

根據表28與表29，此次調查對象所屬單位的分佈比例，在性別方面，受訪公務人員的男女性別比例分別為47.2%與52.8%。年齡分佈的狀況「40-49歲」佔最多為40.6%，其次是「30-39歲」佔25.9%，再其次是「50-59歲」佔22.6%。在教育程度方面「專科大學」就佔了67.1%，其次是「碩士」佔18.4%。服務年資以「15-19年」，佔20.6%，其次是「25年以上」，佔19.8%，再其次是「0-4年」與「10-14年」者分佔17.3%與16.7%。在官職方面，「薦任」和「委任」各佔41.1%與27.5%，「簡任」佔3.7%，「約聘僱」則佔8.2%。「中央政府機關」和「地方政府機關」各佔37.9%與佔46.5%，其他如「國營事業單位」佔2%，「學校單位」佔12.5%。地方政府比例最高，約佔5成，其次是中央政府約佔3成7。有17.8%的受訪公務人員擔任「主管職」，而「資訊人員」僅佔4.3%。

表28 受訪者背景

項目	選項	人數 (%)
性別	男	2,237 (47.2%)
	女	2,499 (52.8%)
	總數	4,736 (100%)
年齡	20-29 歲	410 (8.7%)
	30-39 歲	1,227 (25.9%)
	40-49 歲	1,921 (40.6%)
	50-59 歲	1,073 (22.6%)
	60 歲以上	105 (2.2%)
	總數	4,736 (100%)

教育程度	高中職（含）以下	620（13.1%）
	專科大學	3,179（67.1%）
	碩士	869（18.4%）
	博士	68（1.4%）
	總數	4,736（100%）

表29 受訪者背景（續）

項目	選項	人數（%）
服務年資	0-4 年	819（17.3%）
	5-9 年	630（13.3%）
	10-14 年	793（16.7%）
	15-19 年	976（20.6%）
	20-24 年	579（12.2%）
	25 年以上	938（19.8%）
	總數	4,735（100%）
官職	簡任	174（3.7%）
	薦任	1,948（41.1%）
	委任	1,302（27.5%）
	約聘僱	389（8.2%）
	其他類	923（19.5%）
	總數	4,736（100%）
政府層級	中央政府機關	1,796（37.9%）
	地方政府機關	2,202（46.5%）
	國營事業單位	96（2%）
	學校單位或研究機構	593（12.5%）
	其他	49（1%）
	總數	4,736（100%）

主管職	是	844 (17.8%)
	否	3,892 (82.2%)
	總數	4,736 (100%)
資訊人員	是	203 (4.3%)
	否	4,532 (95.7%)
	總數	4,735 (100%)

在受訪者工作性質方面，工作性質為「各項幕僚輔助性」為最多，佔18.6%，其次為「其他」，佔14.1%，第三為「工程、交通建設與維護」，佔12.9%，第四為「教育與社教設施、活動」，佔9.7%，這四項共佔55.3%。（表30、表31）

表30 受訪者工作業務性質分析

工作業務性質	人數	百分比 (%)
各項幕僚輔助性 (例如：秘書、公關、法制、政風等...)	882	18.6
其他	669	14.1
工程、交通建設與維護	612	12.9
教育與社教設施、活動	461	9.7
其他一般性民眾服務	357	7.5
醫護院所	275	5.8
稅務	256	5.4
戶政	191	4
地政	186	3.9
檢察法務	123	2.6
社會福利或榮民機構	121	2.6
檢查、稽查、檢驗	120	2.5
治安執法、調查、消防	113	2.4

表31 受訪者工作業務性質分析（續）

工作業務性質	人數	百分比 (%)
研究性	100	2.1
社會保險與津貼核發	63	1.3
文化設施、活動	48	1
一般民間、產業輔導性	38	0.8
觀光和公園設施、活動	36	0.8
證照發放	36	0.8
金融保險	31	0.7
法規制度研議與解釋	18	0.4
總數	4736	100

2、個人資訊素養與近用

根據表32的結果顯示，在網路能力方面，有19.5%的受訪公務人員「懂得自行設定個人電腦上網」；「HTML應用」與「建置網路資料庫」僅分別佔6.5%與4.5%。經由網路從事的相關活動中，則有高達96.6%的受訪公務人員「瀏覽網頁、查詢資料」，89.4%的受訪公務人員會「收發e-mail」，32.2%的受訪公務人員會使用「msn messenger、skype等即時通訊」，15.4%的受訪公務人員會「FTP等方式的上傳下載資料」，而「撰寫個人網誌或部落格」佔11.1%。公務人員對於網路能力方面，大多數都懂得利用網路瀏覽網頁和查詢資料，並且使用電子郵件。

除了工作所需的電腦技能之外，對於電腦軟硬體的認識與能力方面，有34%的受訪公務人員表示瞭解電腦程式的基本概念以及32.2%會基本的電腦當機或故障的排除，24.8%的受訪公務人員會自行重灌作

業系統，至於會硬體更換能力的受訪公務人員則佔19.9%；整體來說，有超過半數（55.5%）的受訪公務人員表示不大接觸其他的電腦知識和運用。

有關電腦技能主要的學習管道，最多的是「自修」，佔66.4%，其次是「單位內部會自行教育訓練」，佔49.6%，「政府其他單位舉辦的教育訓練」也有36.3%，「自費至民間教育機構學習」則佔11.7%，至於「政府補助至民間教育機構學習」與「電腦相關科系畢業」都不到一成，分別佔6.8%與4.4%。

表32 個人資訊素養與近用

項目	選項	填答人數/總樣本數	百分比 (%)
會從事的 上網相關 活動（複 選題）	瀏覽網頁、查詢資料	4,571 / 4,732	96.6
	收發 e-mail	4,235 / 4,732	89.4
	msn messenger、skype 等即時通訊	1,524 / 4,732	32.2
	懂得自行設定個人電腦上網	926 / 4,732	19.5
	FTP 等方式的上傳下載資料	727 / 4,732	15.4
	撰寫個人網誌或部落格	526 / 4,732	11.1
	HTML 應用(如網頁設計)	309 / 4,732	6.5
工作外具 備的電腦 知識和運 用能力 （複選 題）	建置網路資料庫	212 / 4,732	4.5
	我不大接觸其他的電腦知識和運用	2,630 / 4,732	55.5
	我也瞭解電腦程式基本概念	1,608 / 4,732	34
	我還會電腦當機或故障的基本排除	1,525 / 4,732	32.2
	我還會重灌作業系統	1,173 / 4,732	24.8
	我還會更換硬體	944 / 4,732	19.9

電腦技能 的主要學 習管道 (複選 題)	自修	3,146 / 4,732	66.4
	單位內部自行教育訓練	2,351 / 4,732	49.6
	政府其他單位舉辦的教育訓練	1,721 / 4,732	36.3
	自費至民間教育機構學習	554 / 4,732	11.7
	由政府補助至民間教育機構學習	321 / 4,732	6.8
	電腦相關科系畢業	208 / 4,732	4.4

3、平常工作需要電腦的使用量

關於個人資訊近用方面，以平常工作的電腦資訊使用量來看，先觀察內部網路的使用情形，有六成（60.1%）的受訪公務人員表示一半以上的工作需要使用內部網路，大部分的工作需要連上內部網路來完成佔41.8%，表示一半的工作需要連上內部網路來完成者也有18.3%，少部分工作需要或不需要者則各佔24.6%與8.8%，有6.4%的受訪公務人員表示不需要使用電腦工作。

其次在工作中外部網路的使用情形來看，有高達41.9%的受訪公務人員表示只有少部分的工作需要使用全球資訊網路，大部分與一半的工作需連上全球資訊網路分別佔11.3%與21.8%，只有三成（33.1%）的受訪公務人員表示一半以上的工作需要連上全球資訊網路。（表33）

表33 平常工作需要電腦的使用量

項目	選項	次數	百分比 (%)
您的工作有多大部分需要連上內部網路 (Intranet) 來完成?	大部分的工作需要連上內部網路來完成	1,977	41.8
	約一半的工作需要連上內部網路來完成	866	18.3
	少部分的工作需要連上內部網路來完成	1,164	24.6
	我的工作需要使用電腦來完成,但不需要連上內部網路	418	8.8
	我的工作不需要使用電腦	304	6.4
	總數	4,729	100
	您的工作有多大部分需要連上全球資訊網路 (外部網路) 來完成?	大部分的工作需要連上全球資訊網路來完成	536
約一半的工作需要連上全球資訊網路來完成		1,034	21.8
少部分的工作需要連上全球資訊網路來完成		1,983	41.9
我的工作需要使用電腦來完成,但不需要連上全球資訊網路		834	17.6
我的工作不需要使用電腦		339	7.2
總數		4,726	100

根據表34，從工作以外的電腦資訊使用量來看，超過半數（64.6%）的受訪公務人員表示每天除工作之外，平均有1-2小時還使用電腦等相關資訊設備；有15%的受訪公務人員每天工作外平均有3-4小時使用電腦等資訊相關設備；有10.9%的受訪公務人員表示每天除工作之外還使用電腦等相關資訊設備的平均時數不到1小時；有9.5%的受訪公務人員則是在每天工作外使用電腦等資訊相關設備平均超過5小時。

表34 工作外使用電腦等相關資訊設備的平均時數

選項	次數	百分比 (%)
1 小時以下	514	10.9
1-2 小時	3,061	64.6
3-4 小時	710	15
5 小時以上	450	9.5
總數	4,735	100

三、 電子治理對公務人員的影響

（一） 理性行為面向

1、對電子治理的認知

表35為認知構面中所有題目的描述性統計表，為5點尺度，最高為5分，最低為1分，分數越高代表越認同，平均數最高為「資訊倫理」，顯示受訪公務人員對於資訊倫理的認知最高，其次為「資訊素養」、「專業知識」與「個人發展」，最低的認知為「主動學習」、「壓力」與「疏離感」。

表35 認知題目之描述性統計

題目	個數	平均數	標準差
成就感	4,731	3.89	.780
個人發展	4,722	4.00	.733
專業知識	4,709	4.01	.730
行政知識	4,706	3.99	.735
資訊素養	4,712	4.04	.704
工作複雜性	4,700	3.20	1.002
新技能要求	4,646	3.48	.70343
疏離感	4,709	3.15	.949
壓力	4,689	2.66	.76774
時間緊迫性	4,689	3.32	.56226
資訊倫理	4,673	4.41	.59894
滿意度	4,644	3.90	.59796
未來期許	4,709	3.68	.701
主動學習	4,715	2.63	.754

公務人員對電子治理的認知是屬於評估電子治理精進效果的重要評估面向，而根據表36結果顯示，超過七成的受訪公務人員對於「資訊倫理」、「資訊素養」、「專業知識」、「行政知識」、「個人發展」以及「成就感」等認知持有正面看法。

整體而言，受訪公務人員對於資訊倫理的認知最高，平均有近九成（平均92.5%）的受訪者認同資訊倫理，其中有95.3%受訪公務人員認同隱私權的看法（包括非常同意67.3%、同意28%）；94.3%受訪公務人員認同存取權（包括非常同意51.9%、同意42.4%）；有84.9%的受訪公務人員認同正確性的看法（包括非常不同意59%、不同意25.9%）；有89.9%的受訪公務人員認同財產權的看法（包括非常不同意51.3%、不同意38.6%）。

其次為對資訊素養的認知，有八成（85.8%）的受訪者認同資訊素養，有22.1%的受訪公務人員非常同意資訊及通訊科技在業務上的運用會強化資訊技能，有六成（63.7%）同意。

第三為對專業知識中的認知，有八成（83.8%）的受訪者對專業知識有正面看法，有二成（21.5%）的受訪公務人員非常同意資訊及通訊科技在業務上的運用會強化在業務上的專業知識，有六成（63.7%）同意。

在行政知識的認知中，八成（83.5%）的受訪者持有正面看法，有20.3%的受訪公務人員非常同意資訊及通訊科技在業務上的運用會強化行政能力，有63.2%同意。

在個人發展的認知中，八成（83.4%）的受訪者持有正面看法，有21.1%的受訪公務人員非常同意資訊及通訊科技在業務上的運用對個人未來的發展有幫助，且有62.3%同意。

對於成就感的認知，有七成（77%）的受訪者持有正面看法，有18.1%的受訪公務人員非常同意資訊及通訊科技在業務上的運用會增加工作的成就感，而且有58.9%同意。

在疏離感與工作複雜性的認知中，存有較多的差異性。在疏離感方面僅有43.3%的受訪公務人員感受到和同事間面對面的互動會變少（包括非常同意4.2%、同意39.1%），30.1%的受訪公務人員感受不到疏離感；有四成（41.9%）的受訪公務人員認為工作上運用資訊及通訊科技會增加工作的份量，其中同意佔33.5%，有二成多（26.5%）認為不會帶來更多的工作量。

表36 對電子治理認知次數分配

		非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)	非常同意 與同意 (%)
資訊倫理	1-14 未經當事人同意，將政府資料庫內的民眾資料透露給他人，是不道德的。	3,169 (67.3%)	1,319 (28%)	115 (2.5%)	11 (0.2%)	93 (2%)	95.3
	1-16 非工作所需的情況，不可存取辦公室資料庫的資料。	2,449 (51.9%)	2,002 (42.4%)	178 (3.8%)	36 (0.8%)	53 (1.1%)	94.3
	1-17 可以任意私自變更機關內部資料庫檔案資料。	302 (6.4%)	306 (6.5%)	104 (2.2%)	1,221 (25.9%)	2,782 (59.0%)	12.9
	1-15 如果機關採購具有智慧財產權的電腦軟體，同仁可拷貝回家供自己使用。	49 (1%)	191 (4.1%)	236 (5%)	1,823 (38.6%)	2,423 (51.3%)	5.1
資訊素	1-5 資訊及通訊科技在業務上的運用，會強化您的資訊技能。	1,042 (22.1%)	3,000 (63.7%)	546 (11.6%)	73 (1.5%)	52 (1.1%)	85.8
專業知識	1-3 資訊及通訊科技在業務上的運用，會強化您在業務上的專業知識。	1,018 (21.5%)	2,948 (62.3%)	586 (12.4%)	101 (2.1%)	56 (1.2%)	83.8
行政知識	1-4 資訊及通訊科技在業務上的運用，會強化您的行政能力。	954 (20.3%)	2,976 (63.2%)	609 (12.9%)	105 (2.2%)	62 (1.3%)	83.5

個人發展	1-2 工作上使用資訊及通訊科技，對您個人未來的發展有幫助。	998 (21.1%)	2,952 (62.3%)	606 (12.8%)	113 (2.4%)	53 (1.1%)	83.4
成就感	1-1 結合資訊及通訊科技來工作，會增加您工作的成就感。	858 (18.1%)	2,789 (58.9%)	879 (18.6%)	129 (2.7%)	75 (1.6%)	77
疏離感	1-9 工作上運用資訊及通訊科技，和同事間面對面的互動會變少。	200 (4.2%)	1,839 (39.1%)	1,253 (26.6%)	1,318 (28.0%)	99 (2.1%)	43.3
工作複雜性	1-6 工作上運用資訊及通訊科技，會增加您工作的份量。	393 (8.4%)	1,576 (33.5%)	1,484 (31.6%)	1,075 (22.9%)	171 (3.6%)	41.9

在「新技能要求」中，受訪公務人員多認為工作上運用資訊及通訊科技在未來必須學習更多的技能，而卻不認為未來的工作會被電腦所取代。有八成（86.4%）的受訪者認為未來必須學習新技能，其中同意佔67.8%；在未來工作是否會被電腦取代，受訪者有較多的紛歧，37.7%的受訪者認為會被取代（包括非常同意7.3%、同意30.4%），44.5%的受訪者認為不會被取代（包括非常不同意7.7%、不同意36.8%）。（表37）

表37 新技能要求次數分配

	非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)	非常同意 與同意 (%)
1-7 工作上運用資訊及通訊科技，讓您未來必須學習更多的技能。	876 (18.6%)	3,188 (67.8%)	542 (11.5%)	57 (1.2%)	42 (0.9%)	86.4
1-8 未來的工作有被電腦取代的可能。	343 (7.3%)	1,421 (30.4%)	831 (17.8%)	1,717 (36.8%)	359 (7.7%)	37.7

根據表38，在「時間緊迫性」中，受訪者大致上認為資訊與通訊的運用會使得長官對工作進度要求更緊迫，以及有更多時間來思考工作任務。有四成（42.3%）的受訪者贊同長官對工作進度要求更緊迫（包括非常同意5.6%、同意36.7%），卻有23.1%不同意；有五成（54.1%）的受訪者贊同有更多時間來思考工作任務（包括非常同意3.7%、同意50.4%）。

表38 時間緊迫性次數分配

	非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)	非常同意 與同意 (%)
1-13 因為資訊及通訊科技的輔助，讓您有更多的時間來思考工作任務。	176 (3.7%)	2,371 (50.4%)	1,538 (32.7%)	562 (11.9%)	60 (1.3%)	54.1
1-12 工作上運用資訊及通訊科技，使得長官對您工作進度的要求更緊迫。	263 (5.6%)	1,729 (36.7%)	1,550 (32.9%)	1,087 (23.1%)	83 (1.8%)	42.3

在「壓力」方面，大多數受訪者不認為資訊與通訊的運用未增加工作壓力與逃避工作。僅有近三成（29.7%）的受訪者有工作上的壓力（包括非常同意4%、同意25.7%），卻有23.1%不同意，有36.5%的受訪者沒有工作上的壓力（包括非常不同意2.8%、同意33.7%）；只有一成（10.5%）的受訪者有逃避工作的念頭，65.1%的受訪者沒有逃避工作的念頭，不同意佔56.2%。（表39）。

表39 壓力次數分配

	非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)	非常同意 與同意 (%)
1-10 工作上運用資訊及通訊科技，會增加您工作的壓力。	186 (4%)	1,212 (25.7%)	1,594 (33.9%)	1,584 (33.7%)	131 (2.8%)	29.7
1-11 工作上運用資訊及通訊科技，會讓您產生逃避工作的念頭。	43 (0.9%)	452 (9.6%)	1,148 (24.4%)	2,647 (56.2%)	420 (8.9%)	10.5

2、對電子治理的態度

雖然只有六成的受訪者滿意資訊及通訊科技的協助，但有近九成的受訪者認為政府應持續以資訊及通訊科技來推動公務。有87.2%的受訪者認為同意政府機關應持續以資訊及通訊科技來推動公務，持反對意見僅佔1.4%；有66.2%的受訪者非常滿意與滿意資訊及通訊科技的協助，只有7.6%的受訪者非常不滿意與不滿意；有65.2%的受訪者非常滿意與滿意資訊及通訊科技所帶來工作能力的成長，只有4.7%的受訪者非常不滿意與不滿意。雖然受訪者的滿意度只有六成，然兩者非常不滿意與不滿意的比例偏低。（表40）

表40 對電子治理的態度次數分配

	非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)	非常同意 與同意 (%)
1-18 是否同意政府機關應持續以資訊及通訊科技來推動公務。	1,353 (28.7%)	2,754 (58.5%)	539 (11.4%)	33 (0.7%)	31 (0.7%)	87.2
	非常滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	非常不滿意 次數 (%)	非常滿意 與滿意 (%)
1-19 對資訊及通訊科技為公務所帶來的協助，您是否感到滿意。	424 (9.1%)	2,665 (57.1%)	1,221 (26.2%)	324 (7%)	30 (0.6%)	66.2
1-20 對資訊及通訊科技所帶來工作能力的成長，您是否感到滿意。	388 (8.2%)	2,686 (57%)	1,413 (30%)	204 (4.3%)	19 (0.4%)	65.2

(三) 行爲方面

在表41中，只有15.1%的受訪者總是主動學習與您業務相關的資訊及通訊科技方面的技能，有34.5%的受訪者經常主動學習，有48.7%的受訪者偶爾主動學習，僅有1.7%的受訪者從來不主動學習。顯示受訪者主動學習的頻率不高。

表41 主動學習次數分配

	總是 次數 (%)	經常 次數 (%)	偶而 次數 (%)	從不 次數 (%)
1-21 您是否經常主動學習與您業務相關的資訊及通訊科技方面的技能?	711 (15.1%)	1,627 (34.5%)	2,298 (48.7%)	79 (1.7%)

(四) 工作成果面向

1、行政與決策品質

在工作成果面向分為兩部份，首先為行政與決策品質，從表42中可看出，受訪公務人員對「短時間收集更多人意見」最認同，有89%的受訪者贊同，其次為「辯論基礎」，有82.5%的受訪者贊同，第三為「效率」，平均有76.1%的受訪者贊同，第四為「效能」，平均有74.6%的受訪者贊同，最低為「決策過程更容易形成共識」，平均有74.3%的受訪者贊同。

大多數的受訪者都贊同在短時間收集更多意見以及更容易利用數據資料參與公務的討論。在「短時間收集更多人意見」中，有72.1%的受訪者贊成可以在短時間內收集到更多的意見，不同意與非常不同意分別僅佔0.8%與0.5%。在「辯論基礎」中，有71.4%的受訪者贊成更容易利用數據資料參與公務的討論，不同意與非常不同意分別僅佔1.2%與0.4%。

在「效率」方面，有87.2%的受訪者贊成資訊及通訊科技對於提升公務處理的效率有幫助，有75.3%的受訪者贊成資訊及通訊科技的運用降低了公務處理的成本，有65.9%的受訪者贊成工作上運用資訊及通訊科技可以更快做出決定。顯示近九成的受訪者都贊同資訊及通訊

科技具有效率，然卻只有六成的受訪者認為資訊及通訊科技可以幫忙更快做出決定。

在「效能」方面，有83.7%的受訪者贊成工作上運用資訊及通訊科技提昇工作成果的品質（包括非常同意12.3%、同意71.4%），有65.5%的受訪者贊成可以幫助做出正確的判斷（包括非常同意7.1%、同意58.4%）。顯示受訪者較贊同可以提升工作成果的品質，較不贊同資訊及通訊科技可以幫忙做出正確的判斷。

在「決策過程更容易形成共識」方面，分別有72.3%與76.3%的受訪者贊成工作上運用資訊及通訊科技可以與同事共同討論業務以及贊成與其他機關的同事溝通協調，分別僅有4.1%與3.1%的受訪者不贊同。

表42 行政與決策品質次數分配

		非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)	非常同意 與同意 (%)
更多人意見	2-7 工作上運用資訊及通訊科技，使您在短時間內可以收集到更多的意見。	798 (16.9%)	3,399 (72.1%)	456 (9.7%)	36 (0.8%)	23 (0.5%)	89
辯論基礎	2-6 工作上運用資訊及通訊科技，使您更容易利用數據資料參與公務的討論。	523 (11.1%)	3,354 (71.4%)	744 (15.8%)	59 (1.2%)	19 (0.4%)	82.5
效率	2-2 資訊及通訊科技對於提升公務處理的效率有幫助。	615 (13.0%)	3,501 (74.2%)	530 (11.2%)	44 (0.9%)	26 (0.6%)	87.2
	2-3 資訊及通訊科技的運用降低了公務處理的成本。	572 (12.1%)	2,983 (63.2%)	813 (17.2%)	308 (6.5%)	43 (0.9%)	75.3
	2-1 工作上運用資訊及通訊科技，讓您可以更快做出決定。	308 (6.5%)	2,803 (59.4%)	1,289 (27.3%)	258 (5.5%)	58 (1.2%)	65.9
效能	2-5 工作上運用資訊及通訊科技，提昇了您工作成果的品質。	582 (12.3%)	3,367 (71.4%)	700 (14.8%)	50 (1.1%)	16 (0.3%)	83.7
	2-4 工作上運用資訊及通訊科技，幫助您做出正確的判斷。	333 (7.1%)	2,730 (58.4%)	1,322 (28.3%)	274 (5.8%)	19 (0.4%)	65.5
共識	2-9 工作上運用資訊及通訊科技，使您與其他機關的同事溝通協調更方便。	417 (8.9%)	3,173 (67.4%)	967 (20.5%)	134 (2.8%)	16 (.3%)	76.3
	2-8 工作上運用資訊及通訊科技，方便您與同事共同討論業務。	408 (8.7%)	2,982 (63.6%)	1,108 (23.6%)	172 (3.7%)	21 (.4%)	72.3

2、服務品質

在服務品質方面，有近八成的受訪者較贊同「便利性」（81.2%）、「資訊性」（80%）以及「即時性」（79%），對於「回應性」與「互動性」的贊同程度較低，分別只有75.2%的受訪者贊成能夠回應民眾的需求與67.1%的受訪者贊成直接與民眾溝通，參見表43。

有81.2%的受訪者贊成機關提供的線上申辦服務，方便提供服務給民眾（包括非常同意12.6%、同意68.6%），有2.3%的受訪者不贊成（包括非常不同意0.7%、不同意1.6%）。

有80%的受訪者贊成工作上運用資訊及通訊科技，方便提供資訊給民眾（包括非常同意11.4%、同意68.6%），有3.4%的受訪者不贊成（包括非常不同意1.2%、不同意2.2%）。

有79%的受訪者贊成工作上運用資訊及通訊科技，可以快速處理民眾的需求（包括非常同意9.2%、同意69.8%），有2.9%的受訪者不贊成（包括非常不同意1.1%、不同意1.8%）。

有75.2%的受訪者贊成工作上運用資訊及通訊科技，能夠有效回應民眾的需求（包括非常同意12.6%、同意68.6%），有4.6%的受訪者不贊成（包括非常不同意1.2%、不同意3.4%）。

有67.1%的受訪者贊成工作上運用資訊及通訊科技，直接與民眾溝通（包括非常同意7.3%、同意59.8%），有6.8%的受訪者不贊成（包括非常不同意1.3%、不同意5.5%）。

表43 服務品質次數分配

		非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)	非常同意 與同意 (%)
便利性	2-11 機關提供的線上申辦服務，使您方便提供服務給民眾。	594 (12.6%)	3,232 (68.6%)	774 (16.4%)	76 (1.6%)	33 (.7%)	81.2
資訊性	2-10 工作上運用資訊及通訊科技，使您方便提供資訊給民眾。	538 (11.4%)	3,224 (68.6%)	779 (16.6%)	105 (2.2%)	56 (1.2%)	80
即時性	2-14 工作上運用資訊及通訊科技，使您可以快速處理民眾的需求。	435 (9.2%)	3,288 (69.8%)	848 (18.0%)	82 (1.8%)	54 (1.1%)	79
回應性	2-13 工作上運用資訊及通訊科技，使您更能夠有效回應民眾的需求。	429 (9.1%)	3,112 (66.1%)	951 (20.2%)	161 (3.4%)	55 (1.2%)	75.2
互動性	2-12 工作上運用資訊及通訊科技，使您方便直接與民眾溝通。	342 (7.3%)	2,811 (59.8%)	1,222 (26.0%)	261 (5.5%)	62 (1.3%)	67.1

(五) 組織結構與學習面向

1、專業分工與整合

在「人事縮減」方面，有22.7%的受訪者表示因資訊及通訊科技的運用而進行人事精簡，大多數（77.3%）沒有進行人事精簡。在「創造新工作」方面，有51.9%的受訪者表示因資訊及通訊科技的運用增加新工作，有14%的受訪者表示沒有增加新工作。在「流程再造」方面，有73.4%的受訪者表示資訊及通訊科技的運用有助於單位間業務的整合，有5.5%的受訪者表示無助於單位間業務的整合。顯示機關甚少因資訊及通訊科技而精簡人事，但卻增加了新工作以及有助於單位間業務的整合。

表44 專業分工與整合次數分配

3-1 您任職的單位是否曾因資訊及通訊科技的運用而進行人事精簡。	是次數 (%)	否次數 (%)			
	1063 (22.7%)	3624 (77.3%)			
	非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)
3-2 您的單位因資訊及通訊科技的運用增加新的工作。	246 (5.2%)	2,203 (46.7%)	1,608 (34.1%)	622 (13.2%)	38 (.8%)
3-3 資訊及通訊科技的運用，有助於單位間業務的整合。	335 (7.1%)	3,130 (66.3%)	997 (21.1%)	230 (4.9%)	28 (.6%)

2、.控制幅度

在控制幅度方面，近五成的受訪者贊成「自主性」與「權力」的看法、僅有近四成的受訪者贊同「課責」與「監控」的看法。在「自主性」方面，有53.1%的受訪者贊同保有工作的自主性，有10.5%的受訪者不贊同。在「權力」方面，有50.7%的受訪者贊同資訊單位的權力逐漸增加，有13.8%的受訪者不贊同。在「課責」方面，有43.8%的受訪者贊同單位的責任劃分更清楚，有17.4%的受訪者不贊同。在「監控」方面，有38.9%的受訪者贊同受到更多長官的監督，有16.4%的受訪者不贊同。

表45 控制幅度次數分配

		非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)	非常同意 與同意 (%)
自主性	3-4 工作上運用資訊及通訊科技，讓您保有工作的自主性。	207 (4.4%)	2,276 (48.7%)	1,698 (36.4%)	460 (9.9%)	29 (.6%)	53.1
權力	3-5 工作上運用資訊及通訊科技，讓資訊單位的權力逐漸增加。	314 (6.7%)	2,059 (44.0%)	1,660 (35.5%)	600 (12.8%)	46 (1.0%)	50.7
課責	3-6 工作上運用資訊及通訊科技，使得單位的責任劃分更清楚。	162 (3.4%)	1,901 (40.4%)	1,824 (38.7%)	718 (15.2%)	105 (2.2%)	43.8
監控	3-7 工作上運用資訊及通訊科技，使您受到更多長官的監督。	171 (3.6%)	1,666 (35.3%)	2,103 (44.6%)	699 (14.8%)	74 (1.6%)	38.9

3、有無學習機制

在表46，有68.6%的機關有線上學習方案，有31.4%的機關無線上學習方案。在回答有線上學習方案中的受訪者中，有62.4%的受訪者表示線上學習會被列為考績中，37.6%則無。有超過七成（76%）的受訪者表示線上學習對個人成長有幫助。

表46 有無學習機制次數分配

3-8 請問您的機關，是否有線上學習（e-learning）方案。	是 次數 (%)	否 次數 (%)			
	3,151 (68.6%)	1,440 (31.4%)			
3-8a 線上學習的使用是否列為您個人的考績評比項目。	1,947 (62.4%)	1,172 (37.6%)			
	非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)
3-8b 線上學習對您個人的成長有幫助。	293 (9.4%)	2,070 (66.6%)	610 (19.6%)	72 (2.3%)	62 (2%)

4、知識分享與管理

有85.1%的受訪者贊同資訊及通訊科技的運用有助於個人進行檔案管理工作。有74.4%的受訪者贊同方便和同事分享工作訊息。有64.3%的受訪者不贊同無助於機關保留歷史資料。

表47 知識分享與管理次數分配

	非常同意 次數 (%)	同意 次數 (%)	普通 次數 (%)	不同意 次數 (%)	非常不同意 次數 (%)	非常同意 與同意 (%)
3-10 工作上運用資訊及通訊科技，有助於您個人進行檔案管理工作。	689 (14.8%)	3,268 (70.3%)	598 (12.9%)	43 (.9%)	49 (1.0%)	85.1
3-9 工作上運用資訊及通訊科技，方便您和同事分享工作訊息。	365 (8.0%)	3,050 (66.4%)	1,051 (22.9%)	76 (1.7%)	51 (1.1%)	74.4
3-11 工作上運用資訊及通訊科技，無助於機關保留歷史資料。	126 (2.7%)	774 (16.6%)	765 (16.4%)	2,327 (50.0%)	664 (14.3%)	19.3

電子治理成效調查評估與分析報告

第五章 結論與建議

第一節 對政府、政府與政府間（G, G2G）之發現與建議

一、 主要發現

以往對電子化政府的調查，都相當偏重在軟硬體的建置和運用推廣成效上，今年度關於我國政府、政府與政府間（G, G2G）電子治理的調查，可以說除了在資訊建設軟硬體方面持續進行調查外，也首次將組織管理、內部網路，以及財務預算等項目進行調查；且調查所得資料是來自於推動政府E 化工作的資訊主管之第一手寶貴經驗，因此，提供更為直接和豐富的有關E 化管理實務的資訊，茲將相關發現歸納如下：

（二）基礎建設已漸趨成熟

整體而言，依據今年度我國政府與政府對政府間（G, G2G）的調查，可以發現幾乎所有的政府機關皆架設有網路系統（100%）、建置機關網站（100%）和內部網路（97.4%），其中多數的政府機關並由專責的部門或單位來進行處理資訊科技事務（包括電子化政府的服務）（89.7%）和管理機關網站，顯示我國關於電子化政府的基礎建置已達至相當成熟的境地。

（三）E 化服務過於單向

調查顯示，目前已提供之線上服務的普及程度，中央政府以「法令」的95.7%、「表格下載」的82.6%，以及「政策報導電子報」的82.6%佔前三名；而不約而同的，地方政府也以這三項分佔前三名，在「法令」與「表格下載」方面為100.0%，「政策報導電子報」則為87.5%，但是這些已提供的E化服務卻都屬於單向資訊的給予。

（四）專責單位與人員已普遍設立，但人才培訓還有努力空間

資料顯示，即使多數的政府機關設有專責部門進行處理資訊科技事務（89.7%），且普遍設置有6至20人的專職人員（54.3%），但在推動電子化的過程中曾遭遇到的困難中，「科技/網路人才的不足」佔了近半（48.7%）的比例，而「缺少科技/網路的專家」也超過兩成（23.1），且尚有三成（30.8%）的受訪機關仍未提供足夠的資訊科技訓練給有關的政府機關人員，表示我國在資訊專才的招募與在職的教育訓練仍可再多下功夫。

（五）E 化已然發揮資訊交流功能，但政府亦怕因此增多受批評之可能

資料顯示，66.7%受訪機關的資訊系統有和其他機關共享；並有84.6%的受訪機關因之而增強與其他機關橫向的聯繫，以及彼此間的專業合作或交流；但同時亦有53.8%的受訪機關因電子化後對外分享資料而增加民眾或其他社會人士批評的機會。

(六) E化資金來源以一般歲入或上級政府的補助款為主

資料顯示，66.7%的受訪政府機關，其推動相關E化的資金來源不是以一般歲入就是上級政府的補助款為主，缺少其他途徑的資金的挹注，顯示政府機關仍未有更創新的思考方式開拓經費。

(七) 政府缺乏資訊科技發展整體策略

近五成（48.7%）的受訪機關未有完備的資訊科技整體策略；而組織結構的調整更未納入其中一起考量，從調查資料來看，92.3%的受訪機關並未因電子化而使得組織層級有所改變；而組織層級因此有改變的不到一成（7.7%），顯示ICT的引進，以政府現有服務電子化為原則，缺乏整體全面的策略。

(八) 地理資訊系統建置和運用不夠普及

資料顯示，56.4%的受訪政府機關並未利用地理資訊系統來幫助分析，而且中央政府機關的應用更低於地方政府機關，其中以建置地理資訊系統政府機關更有近四成（38.5%）未將其提供給民眾或企業，突顯出地理資訊系統在政府推動E化的過程中，是建置和運用較為薄弱的一環。

二、 政策建議

根據今年度我國政府與政府對政府間（G, G2G）問卷調查結果的分析，發現相較於國家資訊基礎建設，關於E化工作的管理、組織整併、人事與財務預算等，仍存在許多的困難或挑戰。因此，我國若欲更進一步構築電子治理環境、實踐電子治理的理想，則尚有許多亟待努力改進的空間。以下則基於這些發現，提出政策建議，以供E化相關主管單位未來相關電子治理政策設計與改進的基礎和參考：

（二）政府機關應主動更貼近民間需求，營造治理環境

首先，政府機關應更重視民眾與企業需求，打造治理環境。多數（超過七成）的政府機關並未主動進行民調以瞭解民眾或企業對線上服務的需求，由是觀之，可以發現多數政府機關在推動電子化政府服務時，僅是將現有業務電子化，未能積極掌握民眾或企業需求，以進一步促成電子治理的發生。其中由少數曾進行民調的統計還可以發現，供給與需求的強大落差。調查顯示民眾或企業最想要的E化服務是線上申請和線上申訴，但根據政府機關目前已提供的服務來看，不論是中央政府還是地方政府，卻都以下載申請表格和法令公告等單向資訊給予的服務佔多數，明顯與民眾或企業需求的優先順序不一致。

（三）強化政府科技人才的招募與教育訓練

其次，政府機關應重視相關人才的招募培訓，並強化資訊安全隱私。根據調查結果發現，政府機關在推動電子化的過程中所遭遇到的困難以科技與網路人才的不足、關於安全性的問題，以及關於隱私保護的問題為首。由於多數政府機關面臨科技與網路人才不足的問題，因此各政府機關在開發電子化政府服務的方式就以「委外」的型態為最多，但卻也增加了政府被廠商牽著鼻子走的可能，以及安全與隱私保護等議題的風險。因此，關於資訊科技人才的徵募和培養訓練就顯得極為重要。未來政府對於相關專業人才招募以及教育訓練上，或可以強化取得相關證照作為人才徵補和晉升之依據。

（四）傾聽公務人員心聲，以免發生潛藏性的變革抗拒退化現象

在推動E化過程，應傾聽內部顧客心聲，掌握隱性的負面成本。電子化政府的實施，的確方便了公務員在人與人之間的訊息傳遞和溝通，但根據調查結果發現，內部顧客對於E化帶來改變的抗拒成為推動E化困難的另一主因。又一項有趣的發現，雖然多數的政府機關（七

成以上)同意因電子化而增強機關間之的聯繫，並整合了多種公共服務的提供和解決多面向的公共問題，但超過半數的政府機關卻認為電子化後因對外分享資料而增加民眾或其他社會人士批評的機會。因此，政府在推動E化的同時，也需多關注內部顧客對受責難的承受力，因為如何解決資訊公開致使政府受批評機會增多，因而產生對電子化卻步的反效果，才有促使電子治理實現的可能。這也正是組織變革(organizational change)時，成員往往會因安全需求、習慣、誤解、可能的經濟損失、沈入成本、權力平衡、控制的怨恨及可能的社會損失而生抗拒，政府或可採用讓員工參與意見、彼此之間的溝通、增加員工認同與支持、針對員工加強教育訓練、增加對管理者的信任、採取物質與精神獎勵方式、採取諮商方式、採取循序漸進方式、變革的績效標準應合理可行，以及應用諮詢分析方式等十種方法來減少抗拒(吳定，1996)。是以深入瞭解組織成員的態度與其可能遭受到的影響，化解內部人員的抗拒，有效協調各部門，是政府機關在推動E化時所必須慎重以對之處。

(五) 多方位擴充財源，以賡續 E 化建設

在財務預算方面，政府機關應加強相關E化工作的成本效益評估，並努力開拓資源。調查結果顯示，缺乏財務資源與難以確定相關的投資報酬等兩項，亦是政府機關在推動電子化過程中所遭遇到的兩大困難。調查發現，多數的政府機關，在推動相關E化的資金來源都是以一般歲入或上級政府的補助款為主，缺少其他途徑的資金的挹注，顯示政府機關可以更彈性的作法來開拓經費。不過，多數政府機關的E化有獨立的預算項目，且近五成的政府機關表示在下一個會計年度中所欲編列的經費，以最高級距新台幣1,000萬以上為最多，顯示出在接下來的年度裡，各機關對相關E化工作仍極為重視。

（六）政府再造應與電子治理發展相結合

電子治理可使得公部門簡化官僚程序、避免重複、提昇效率，因此，組織結構勢必有所因應與調整，以配合行政程序的縮減、簡少行政負擔。但相較於機關間普遍共享與使用資訊系統，以及增強與其他機關橫向聯繫的情形，政府機關卻未因電子化而促使組織層級改變，顯示政府機關雖然大力引進資訊科技並積極推動電子化，但政府的組織結構卻未能跟上E化的腳步而進行調整再造。在推動電子化後，在政府組織上最明顯的改變就是多數（近九成）的政府機關成立有一個專門負責處理資訊科技事務（包括電子化政府的服務）的部門或單位，配置人員數以一至十位為主。除此之外，絕大多數的政府機關都未因電子化而改變組織層級。當然這原因牽涉的層面極廣，並且具有高度的政治意涵，非純粹因電子化而能夠即刻促成。但相對來說，既然要投入大筆經費和人力推動電子化的發展，政府在調整組織層級的動作與速度則應該加快，以有效發揮資訊科技的效用，提升政府國際競爭力。

（七）推動資訊科技發展策略

自1980年代初期，策略規劃已逐漸在政府中發展運用和普及，以解決公共管理者為人所詬病總是忙著進行昨日就需要的行動，以致於無法從事明日所需要的規劃的炒短線情況。然根據調查的結果顯示，近一半的政府機關並沒有完整的資訊科技發展策略，突顯政府機關現階段仍缺乏長期發展和落實電子治理政策的準備。建議我各政府機關應構建資訊科技發展策略，以妥善運用資訊科技，有效發揮其無限潛能。

(八) 充分運用地理資訊系統

關於我國政府、政府與政府間（G, G2G）的成效調查方面，政府機關幾乎百分百的建置有網路系統、網站，以及內部網路，僅地理資訊系統是較缺乏的，顯示我國在資訊基礎建設方面頗具成效。然政府機關應充分發展地理資訊系統之功能，以創新政府服務。其實在國外早從一九六〇年代開始，就已經有許多研究發現地理資訊系統對於公共政策的規劃與分析有著正面效益，並普受各國重視。然我政府機關的地理資訊系統建置及應用卻仍舊不夠普及，調查發現僅約四成左右的政府機關建置有地理資訊系統，運用率更是偏低，實有必要逐漸強化地理資訊系統的應用。

(九) 加強資訊共通平台與相關法制配套

若排除電子公文系統，根據調查結果發現，我國政府機關在共通平台（電子閘門）的建置和運用上比例偏低，僅約佔三成左右，顯示政府機關間在資料庫的統合、傳輸與流通上仍存在著一定門檻，這背後潛藏著重複、浪費與無效率的可能性。建議未來能夠在戶役政、地政、工商、財稅及公路監理五大行政資訊系統的基礎上，加強各機關間的業務整合，並推動相關立法工作，以使共通平台的建設更行順利。

第二節 對政府與政府內部人員間（G2E）之發現與建議

一、 主要發現

在電子化政府推動已經超過十年的今天，政府資訊化對公務人員的影響，一直在我國的學術研究或實證調查上被忽略，經由這次的研究調查結果，希望能夠引起學界與實務界對這個議題的重視。歸納前面的描述統計資料，本研究發現資訊科技應用對公務人員產生的影響同時包含正面與負面，歸納如下：

（二）大部分公務人員擁有資訊倫理觀念

資料顯示，受訪公務人員對於資訊倫理的認知普遍很高，大致都有九成左右的受訪者了解資訊倫理的重要性，其中有95.3%受訪公務人員認同隱私權的看法；94.3%受訪公務人員認同存取權；有84.9%的受訪公務人員認同正確性的看法；有89.9%的受訪公務人員認同財產權的看法，顯示資訊倫理的推動已獲得相當成效。

（三）公務工作高度資訊化後，公務人員普遍認同資訊化所帶來個人成長與組織績效上的正面成果

資料顯示，大部分的公務人員肯定現今電子化政府的績效，不論是在個人工作上的專業知識、行政知識、個人發展，或是組織績效上的決策效率效能、知識管理、對民眾回應性、快速提供民眾服務、快速處理民眾需求上，都有超過八成或將近八成的受訪者，認同資訊化所帶來的正面效益，滿意資訊及通訊科技在公務上所帶來的協助，並認為政府機關在未來應該要持續推動資訊及通訊科技來推動公務。

(四) 資訊化帶來個人知識與能力成長、以及組織績效成長的同時，卻也增加工作上的負擔

雖然資料顯示大部分公務人員認同資訊科技所帶來個人與組織的正面成長，但相對而言，卻也有超過四成的受訪者表示，資訊科技間接造成工作分量的增加、將近三成的受訪者表示資訊科技增加自己的工作壓力。

(五) 公務工作已高度資訊化，但公務人員的資訊能力過於單一且進階能力並不普及

資料顯示，目前公務體系內部的工作，幾乎所有的工作都與電腦或甚至網路相關，只有不到一成工作不需要電腦或網路來完成，顯示電子化政府已經有相當的成果出現。然而，對於高度資訊化的工作內容，調查結果卻發現，大多數受訪者的資訊能力，都集中在上網查詢資料與收發 e-mail，有超過五成的公務人員不懂得電腦的基本知識、將近七成的受訪者在電腦當機或故障時不會基本的障礙排除。

(六) 資訊化的結果，組織內部的權力配置與監控受到改變

資料顯示，有超過五成的受訪者表示，資訊科技的應用之下，雖然讓業務單位與資訊單位的工作責任劃分更為清楚，但卻也同時讓資訊單位的權力增加。此外，有四成左右的受訪者表示，透過資訊與通訊科技，上級長官可以更有效的監控下屬人員的作為，也容易監督下屬的工作進度。從正面來看，這些監控行為的增加，可能減少行政疏忽或怠惰的可能，但另一方面，卻也可能造成公務人員工作上的壓力。

(七) 資訊化的結果，雖然增加了公務人員之間、組織之間的訊息傳遞和溝通，但卻也減少人與人面對面接觸的機會

資料顯示，資訊科技在工作上方便了公務人員與同事間資訊的分享，有超過七成的受訪者表示資訊科技讓溝通協調更方便、可以快速的討論業務，但卻也有超過四成的受訪者表示與同事面對面接觸的機會變少了，而這一方面可能是因為前面所提工作量因此而增加，另一方面也可能是因為大部分的溝通都已經可以透過電子傳遞方式來完成。

二、 政策建議

整體而言，電子化對於公務人員帶來許多正負面影響，然大部分的公務人員對於電子治理的認知皆為正面，認為資訊及通訊科技會帶來極大的幫助，且對於行政與決策的品質抱持著正面的看法，也認為資訊及通訊科技在公務上的應用提升了公務人員對於民衆的服務品質。但進一步分析可發現，政府在推動電子化措施尚有不足之處，本研究提出以下之政策建議，供電子化政府相關主管單位做為未來政策設計與改進的基礎：

(二) 建構公務人員的資訊核心能力

建構公務人員的資訊核心能力，在未來公務人員需要何種資訊的核心能力，除了透過專家學者討論來界定核心能力之外，必須依照實際不同的工作性質來建構，因此每個單位內的公務人員所需要的核心能力不同，同時配合訓練課程加強所需要的核心能力。

（三）加強單位內部教育訓練的深度與廣度

資料顯示，絕大部分的公務人員僅會使用網路查詢資料以及收發 e-mail，卻甚少懂得電腦基本知識，因此資訊素養的再進修顯得重要，以提升公務人員的資訊技能。現在絕大部分的公務人員進修的管道除了自修之外，有一半的公務人員曾在單位內部受過教育訓練，因此如何加強單位內部再進修的品質為重要課題，透過講師訓練與金費補助提升教育訓練的品質。

（四）建構資訊安全政策

在政府全面推動電子化措施之際，政府的機密資訊容易因科技的發達外洩至外部，有心人士容易窺視與竊取部份的機密資訊，經由調查顯示，仍有公務人員認為可以私自變更機關資料庫的檔案以及將資料透露給他人，未來政府必須制定資訊安全基本法，來界定財產權的問題，以保護資訊安全。

（五）重新檢討資訊化後組織內部工作的流程與配置

最新的聯合國電子化政府調查報告中指出，未來電子化政府的推動，必須特別注意前端資訊化與後端行政作業（back office）之間的結合。而就本次的研究發現，組織工作結構與權力配置已經悄悄的受到資訊化的影響，資訊科技所帶來的除了工作成果的正面產出之外，應該減低工作量而不是增加工作量；業務單位與資訊單位之間應該是權力責任分工明確恰當，而不是資訊單位權力逐漸增加，因此，本研究建議，應該引進策略性規劃思維，整體思考政府內部在引進資訊化科技之後，行政流程或組織結構是否應該進行改變。

電子治理成效調查評估與分析報告

參考資料

(一) 中文部分

- 江明修、陳敦源、黃東益、莊國榮、蕭乃沂（2004）。運用資訊通信科技實現「全民參政理想」之規劃與研究。財團法人資訊工業策進會委託研究案，未出版。
- 吳定（1996）。公務管理，台北：華視文化事業公司。
- 陳海雄（2007）。The New Tasks of the Network Management for Government Plans。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂（2001）。資訊與民主：台灣議會網站政治溝通功能之評估。理論與政策，15(3)，19-60。
- 項靖（2000）。線上政府：我國政府WWW網站之內涵與演變。行政暨政策學報，2，41-95。
- 項靖、翁芳怡（2000）。我國政府網路民意論壇版面使用者滿意度之實證研究。公共行政學報，4，259-286。
- 黃東益、陳俊明、黃佳珊（2005）。電子化政府與民主深化——我國行政機關網站『電子參與』的功能評估。政治與資訊研討會，宜蘭佛光大學。
- 黃朝盟、余雅瑛（2004）。以使用者為中心之電子化政府：『人事行政網』好用度評估。中國行政，74。
- 黃朝盟、李仲彬（2001）。電子化政府的網站設計：台灣省二十一縣市政府WWW網站內容評估。中國行政，69，47-74。

電子化政府專刊—數位時代雙週特刊--各位頭家，我把政府變方便了：
電子化政府的願景、策略、行動、機會、挑戰（2002）。台北：
城邦出版。

楊明璧、詹淑文（2005），電子化政府服務服務品質及民眾滿意程度
分析—以臺北市電子化政府入口網站為研究對象。顧客滿意學
刊，第1卷，第1期，3月，頁117-144。

楊明璧、謝培仁、陳世偉（2002），民眾使用政府電子化政府服務滿
意程度分析-以電子化政府入口網站為例。服務創新與譏笑世紀電
子化政府的願景研討會，頁65-89。

劉兆明、邱皓政（2000）。政府電子化對政府組織運作、人員關係及
工作行為之影響——以台北市政府公文電子化系統及戶政系統為
例。統合性政策暨計畫管理國際學術研討會。

劉坤億（2002）。全球治理趨勢下的國家定位與城市發展：治理網絡
的解構與重組。行政暨政策學報，34，57-83。

蔣麗君（2004）。公務人員與行政電子化：高雄市戶政事務人員對行
政電子化認知的調查研究。公共行政學報，10，95-140。

蕭乃沂、盧志山、趙文彬、賴怡君（2002）。民眾使用網路報稅的評
估：計劃行為理論觀點的初探。公共行政學報，6，67-86。

(二) 英文部分

- Calista D. J. & Melitski J. (2007). E-government and e-governance: Converging constructs of public sector information and communications technologies. *Public Administration Quarterly*, 31, 88-120.
- Deakins, E. & S.M. Dillon (2002). E-government in New Zealand: the local authority perspective. *The International Journal of Public Sector Management*, 15(5), 375-398.
- Esteves, José & Joseph, Rhoda C. (2007). A comprehensive framework for the assessment of e-Government projects. *Government Information Quarterly*, 25(1):118-132
- Finger, Matthias, & Pecoud, Gaëlle (2003). From e-government to e-governance? Towards a model of e-Governance, 3rd European Conference on e-government, Trinity College Dublin, Ireland, 3rd.-4th. July.
- Gore, A. (1993). *Creating a Government that Works Better and Cost Less: Reengineering through Information Technology*. Washington, D. C.: Government Printing Office.
- Grönlund, Åke (2002). *Electronic Government: Design, Applications & Management*. USA: Idea Group Press.
- Griffin, D. & Halpin, E. (2005). An exploratory evaluation of UK local e-Government from an accountability perspective. *The Electronic Journal of e-Government*, 3(1), 13-28.

- Hernon, P. (1996). *Government Information Policy in Time of Uncertainty and Change*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation, pp.1-18.
- Janssen, Davy (2005). *Online Forums and Deliberative Democracy*. *Acta Politica*, Vol. 40, No. 3, pp. 317-335.
- Jessop, B. (1998). *The rise of governance and the risk of failure: the case of economic development*, *International Social Science Journal*, No.155, pp.29-45.
- Kaylor, C., Deshazo, R. & Van Eck, D. (2001). *Gauging e-government: A report on implementing services among American cities*. *Government Information Quarterly*, 18, 293-307.
- Kaufmann, D. & Krray, A. (2003). *Governance and Growth*. World Bank.
- Kling, Rob (1978). "The Impacts of Computing on the Work of Managers, Data Analysts, and Clerks. Irvine, CA: Public Policy Research Organization, University of California.
- Kooiman, J. (ed.), (1993). *Modern Governance: New Government-Society Interactions*. London: Sage.
- Lee, S.M., Tan, X. & Trimi, S. (2005). *Current practices of leading e-government countries*. *Communications of the ACM*, 48(10), pp.99–104.
- 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.

- Milward, B. & Snyder, L. (1996). Electronic government: Linking citizens to public organizations through technology. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6, 261-275.
- Okot-Uma, Rogers W'O (2004). The Roadmap to e-Governance Implementation: Selected Perspectives, Occasional Paper Review -17.
- Pacific Council on International Policy (2002). Roadmap for E-government in the Developing World. [online]. Available: www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf, June 25, 2008.
- Rahman, M. Hakikur (ed.), (2007). *Developing Successful ICT Strategies: Competitive Advantages in a Global Knowledge-driven Society*. Hershey, PA: Idea Group Reference.
- Riley, Thomas B. (2003). E-government vs. e-governance, International Tracking Survey Report '03(4)
- Rhodes, R. A. W. (2000). Governance and Public Administration, in Jon Pierre (ed.), *Debating Governance: Authority, Steering and Democracy*. New York: Oxford. pp. 54-90.
- Sakowicz, Marcin (2004). How Should e-Government be evaluated? Different Methodologies and Methods. *NISPAcee occasional papers*, 5(2), 18-26.
- Saxena, K.B.C. (2005). Towards Excellence in e-Governance, *International Journal of Public Sector management*, 18(6): 498-513.
- Schedler, Kuno & Scharf, Maria Christina (2001). Exploring the interrelations between e-government and the New Public

- Management: A Managerial Framework for Electronic Government 2001. IFIP Conference Proceedings; Vol. 202, 775-788.
- Shackleton, P., Fisher, J. & Dawson, L. (2004). Evolution of Local Government E-Services: the applicability of e-business Maturity models. In proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Science, 2004 IEEE. January 5 – 8.
- Shackleton, P., Fisher, J. & Dawson, L. (2006). E-government services in the local government context: an Australian case study. *Business Process Management Journal*, 12(1), 88-100.
- Stoker, G. (1998). Governance as theory: five propositions, *International Social Science Journal*, No.155, pp.17-28.
- Tapscott, D. & D. Agnew (1999). Governance in the Digital Economy, *Finance & Development*, Washington, 36(4), 34-37.
- Torres, Lourdes, Pina, Vicente, & Royo, Sonia (2005). E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms, *Online Information Review*, Vol. 29, No. 5, pp. 531-553.
- UNESCAP. What is Good Governance? Poverty and Development Section, United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, Bangkok, Thailand.
- UNESCAP. “United Nations e-government Survey 2008” Poverty and Development Section, United Nations Economic and Social affairs, New York, U.S.
- United Nations (2002), *Benchmarking E-government: A Global Perspective – Assessing the Progress of the UN Member States*,

參考資料

United Nations Division for Public Economics and Public Administration, New York, NY.

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, June 19, 2008.

World Bank (2000). A Definition of E-Government [online]. Available: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, April 21, 2008.

Worldwide Governance Indicator (2007). Retrieved from <http://info.worldbank.org/governance/wgi2007/>

電子治理成效調查評估與分析報告

附錄

附錄一 歷次討論會議結論與回應

評論者	建議	回覆
A.陳敦源 教授	電子治理的推動需要大量的經費支援，政府在這項工作上所付出的資源如果要能夠持續，必須能夠測量出其成效，特別是提供立法機關參考，以獲取持續穩定的資源供應，本研究的重要性在此。	感謝評審委員的支持鼓勵。
	關於電子治理定義的部份文獻是完整的，但是 G2G 指標的擬定部份，架構的理論基礎較為鬆散，建議將組織理論與行為當作其主要的理論背景，藉此統合各項指標，另外，這部份的理論要如何與 e-governance 的定義與文獻統合，也是一個可以改進的地方。	由於本專案今（97）年度關於 G、G2G 的調查主題是指我國中央與地方政府電子化發展的程度，對象是電子化政策推動的相關負責主管，目的是掌握我國各級政府 E 化的程度、線上公共服務的內涵，以及了解我國政府 E 化工作的管理方式、組織架構、人事與財務預算，以及運作的困難或挑戰等。是以關於以組織理論與行為當作其主要的理論背景的建議有所出入。
	問卷題目的內容有些是知識性的，或許有些員工沒有必要知道，另外，訪談以電子郵件進行，要如何知道樣本代表性的修正方向？應該要有更好的解釋。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 關於此在進行問卷設計時會予以考慮。 2. 本專案並未採取電子郵件調查方式，僅有使用「eCPA 公務人員人事服務網問卷調查功能」進行關於政府內部公務人員（G2E）之電子治理成效問卷的施測，該系統為行

		政院人事行政局於 eCPA 公務人員人事服務網所建置之問卷調查機制，對象涵蓋全國公務人員，可以分層隨機抽樣，符合本研究調查之所需。
	研究架構是以量化指標建構為核心，這個架構的建立，是否有機會進行某種先導的測試，並且修改之，如此指標才能夠更加完整與有效。	關於此在進行問卷設計時會予以考慮。
	本研究將會有重要的貢獻。	感謝評審委員的支持鼓勵。
B.蕭乃沂教授	線上問卷調查法(p.3)透過 eCPA 發送時可以依據研究者需求採取隨機抽樣嗎？行政院研考會電子公文可以用個別公務員為催收單位嗎？請研究團隊確認。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本專案欲用之「eCPA 公務人員人事服務網問卷調查功能」，為行政院人事行政局於 eCPA 公務人員人事服務網所建置之問卷調查機制，對象涵蓋全國公務人員，可以分層隨機抽樣，符合本研究調查之所需。 2. 根據去(96)年度所進行之我國電子化政府之影響評估專案，已曾運用此一方法，是以在技術上應無疑問。
	ICMA 的文獻引用漏掉？M. Jae Moon (2000)是否只用其中一部份？	感謝審查委員的指正，誤植已刪。
	G2E 中個人面向(表 6)的「工作成果」構面的「服務品質」次面向適合問公務員(尤其是資訊部門)嗎？	關於服務品質次面向的相關調查，在調查方法上可以採「兩種方式、多元角度」進行。兩種方式之一是指以成本效能分析法 (cost effectiveness analysis)；另一則是從利害關係人

		<p>(Stakeholder) 的感受出發，本專案採用後法；而多元角度是指從利害關係人的感受進行調查，因此不同的利害關係人就會有不同的觀點，由不同的觀點就可以交織出一幅全像圖。本專案今(97)年度是先調查 G2G 和 G2E，在後續計畫中，將會從不同角度再進行評估，例如：G2B、G2C、G2N 等。</p>
	<p>綜觀表 4-7，其實有些題目更適合問業務單位公務人員，而非資訊單位公務人員，研究團隊可以考慮分別處理。但須確認 eCPA 是否可配合執行此功能。</p>	<p>審查委員之意思應指表 7，關於此在進行問卷設計時會予以考慮。</p>
	<p>整份問卷題目頗多，可能影響回收率與回收時間。如果能取得公務人員名冊，研究團隊可考慮將問卷拆成幾部分，分別針對不同對象發放。</p>	<p>關於此在進行問卷設計時會予以考慮。</p>
	<p>錯別字：應為王國「政」科長 (p.45)。</p>	<p>感謝審查委員的指正，業已更正。</p>
	<p>郵寄問卷與線上問卷的對象不同嗎？問卷內容也不同嗎？</p>	<p>郵寄問卷與線上問卷的對象與內容皆不相同，前者的調查主題是我國中央與地方政府電子化發展的程度 (G,G2G)，對象是包含中央政府部會與地方政府電子化政策推動的相關負責主管；而後者的調查主題是關於政府內部公務人員 (G2E) 之電子治理成效調查，對象是涵蓋全國公務人員，採隨機抽樣方式進行。</p>

附錄二 歷次討論會議結論與回應

會議日期	會議議程	會議結論	期中報告回應
97.03.05	行政院研考會委辦電子治理研究中心委外服務計畫案總綱計畫書及第一階段個案研究議題研究計畫書第三次審查會議	<ol style="list-style-type: none"> 1.本案將聚焦電子治理指標之建構和調查分析。 2.本案將與總綱計畫橫向聯繫、定義出關於電子治理的 scope，並訂出我國邁向電子治理的 milestone。 3.本案將釐清從「電子化政府評估指標」到「電子治理指標」之定義、過程與區別，並完成整體指標建構至第三構面（即提出 dimension），然後進行對 G2G、G2E 的詳細調查。 4.本案的抽樣調查設計已考慮樣本之分層及民眾需求之面向，問卷施測時則將盡量避免代填（答）之情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.本專案今年度擬定電子治理構，並著手 G、G2G、G2E 指標之建構和調查分析。 2.本專案由電子治理中心統籌和其他專案進行連結，以達成各案間對於電子治理、範疇、願景的整合。 3.研究團隊透過相關的國際評比報告與研究文獻的分析，草擬調查構面與指標，並於民國 97 年 5 月 23 日舉行「我國電子治理成效評估構面之探討」專家學者座談會，使得電子治理的定義、範疇與構面更趨完整。 4.除正式郵寄發送問卷外，並輔以行政院研考會電子公文方式發送，期間並進行催收，以提高回收率。

<p>97.04.30</p>	<p>「電子治理成效調查與評估」討論會議</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 團隊所建構的電子治理架構未來必須經得起學術的挑戰。例如：電子民主是置於電子治理之下，還是與之平行？即是一個可能的挑戰。 2. 從所展示的架構來看，組織面向似乎缺少對立法（民意）機關的影響，但是實際上電子治理與直接民主間關係的議題，例如：線上公聽會等，都是電子治理中很重要的一部份。 3. 所謂的「影響」，應該不僅是成本與效益，尚包括：政治、經濟、社會、行政.....等面向，其中資源分配、效率、公平性等都會受到 ICT 的影響。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案團隊透過相關的國際評比報告與研究文獻的分析，草擬調查構面與指標，並於民國 97 年 5 月 23 日舉行「我國電子治理成效評估構面之探討」專家學者座談會，使得電子治理的定義、範疇與構面能更趨於完整，以期獲致較為全面的架構。 2. 電子治理構面中納入 e-rule and law 面向。 3. 「影響」的意義很廣泛，但因以「直接」影響為限，否則將無法進行實際調查。 4. 今年度成效調查以「郵寄」和「線上」調查方式進行，後續年度的調查如 G2C 等可以考慮採用更佳的方式。
-----------------	--------------------------	---	--

<p>97.04.30</p>	<p>「電子治理成效調查與評估」討論會議</p>	<p>4.必須區分除電子治理成效與電子化政府成效間的不同，因此團隊可以不必拘泥於採取大規模問卷的方式做調查，可以採取新的方式來進行評估。</p> <p>5.指標建構需要長時間的發展，建議團隊可以隨著研究的進展進行調整修正。</p> <p>6.我國已有數位落差的調查，因此電子治理調查需重新界定指標，避免與之重複。</p> <p>7.所示的 G2G 和 G2E 的架構中，在內部員工的部分有「組織」面向，而 G2G 部分也代表組織，其中的區別為何？</p> <p>8. 電子治理架構中的 e-commerce 會引起混淆，應改名詞使之界定在公部門治理的範疇，即 G2B。</p> <p>9.研考會許多同仁對相關議題皆有多年的關注和究究，建議團隊未來在舉辦專家座談時可以邀請研考會同仁參與，提供經驗、與之分享。</p> <p>10.未來在施作 ICMA 問卷</p>	<p>5.每年度調查的 Stakeholder 不同，面向和指標亦不相同，本專案將會根據新的趨勢發展進行構面和指標的調整和修正。</p> <p>6.有關數落差的調查，實際上行政院研考會每年已有年度的調查專案在進行，為避免資源的浪費和工作任務重疊，建議有關單位逕行參考年度數位落差調查資訊，本專案將不另做調查。</p> <p>7.G2G 強調的事機關與機關間的垂直與平行整合。</p> <p>8.電子治理範疇極為廣泛，所牽涉到的議題很多，學術上對於各項名詞的定義和使用不盡相同，因此，本專案對於各項專有名詞的界定會採取更為周延精確的用法。</p> <p>9.今年度兩場座談會邀請行政院研考會同仁參與，期中，第一階段座談已於民國 97 年 5 月 23 日舉行，並邀請研考會同仁包括處長在內 5 位專家與會。</p> <p>10.今年度本專案的調查主題之一是涵蓋我國中央與地方政府電子化發展的程度 (G,G2G)，調查對象包含中</p>
-----------------	--------------------------	---	--

		<p>的調查時，應先界定調查的機關和對象。</p>	<p>中央政府部會與地方政府電子化政策推動的相關負責主管。本研究的主要資料蒐集方法為郵寄調查問卷，除正式郵寄發送問卷外，並輔以行政院研考會電子公文方式發送，期間並進行催收，以提高回收率。</p>
97.05.23	<p>「電子治理成效調查與評估」討論會議暨「電子治理研究專家座談會——我國電子治理成效評估構面之探討」</p>	<p>1.有幾項從不同角度的看法提出：第一就是 e-administration 和 e-service 這兩個概念。過去可能把 e-government 重點放在 e-service 上面，因此 e-service 可以說是政府表現在外面的。現在把這個 e-administration 也放進來，等於說是整個供應鏈裡面，它裡面也讓你看到，似乎是做了一些切割，將後端 e-administration 跟前端跟民眾或 e-service 對上的接觸。我在思考這樣的切割會不會有問題。其次，e-rule-of-law 這個概念。rule-of-law 的資訊很大，意思是講一個國家的穩定要以法制為中心、為基</p>	<p>1. 關於 e-administration 和 e-service 在某些面上的確有所謂的內部或外部的關係，研究團隊依據 2008 年聯合國的報告採取的 internal 和 external 觀點。另外一個想法，是所謂的內部顧客跟外部顧客，可是實際上內部顧客和外部顧客之間，中間上一定有一個連結。第二個部分，在 e-rule-of-law 的部份主要談的是關於數位法令應該要健全，以及來自立法部門的影響。第三，指標中確實有創新部份(innovation)，但這部分與 e-learning 有所區隔，創新部份比較傾向在 e-service 部分，指提供的服務有創新具有高附加價值的；e-learning 比較屬於 G2E 中，對於內部顧客透過知識管理</p>

		<p>礎，那此處的 e-rule-of-law 的 e，其意義是不是我們用 e 來強化這些執行，還是只是在轉變政府的法制修改，那如果要講前面的話非常的大，比如說憲法如果要穩定的話，依靠 e 為什麼會穩定？第三，一些 e 的名詞，我覺得也可以想想看要放在那裡，如：e-learning。最後，即是精進的概念應該是包含在 innovation 裡面，為什麼要特別強調，是指用 e 就可以特別從創新當中提升精進嗎？</p>	<p>與學習的環境，不可否認的，知識管理與學習的確在 knowledge creation，不過目前直接衡量透過知識管理與學習所獲得的創新服務(政策)，可能有其困難。</p>
<p>97.05.23</p>	<p>「電子治理成效調查與評估」討論會議暨「電子治理研究專家座談會——我國電子治理成效評估構面之探討」</p>	<p>2.建議團隊可以參考國外關於「資訊架構」的研究。事實上在國外「資訊架構」的指標裡面，跟研究團隊所要展現、要嘗試去建立一個國家電子治理架構是相當符合。我大概把它的架構做一下說明，它在縱座標裡面，包括了目標、業務、技術、工作說明、功能等層次，是從抽象的到具體。橫座</p>	<p>2.資訊架構的概念本來是要做為內部運作執行的參考依據，現階段當做衡量成效的指標有其困難，且成效的衡量必須考慮到客觀指標和主觀指標間的差異。為了能夠實際從事具體的評比工作，按照利害關係人去建構指標的方式實是較為可行的作法。又為了避免切入的角度過於瑣碎，原則上只需要區分為兩大塊，一個是內部顧</p>

		<p>標就是包括了 6W1H。那如果按照 stakeholder 去建構指標，大概只分兩塊，一個是內部顧客，一個是外部顧客。外部顧客當然是指我們 G2B、G2C 還有 G2G 的部份。內部顧客就是我們內部員工的部份。但是不是還有其它的沒有切出來？會造成我們的指標在定位中困難，我擔心這一方面。我覺得由抽象到具體，由內容範圍再去做切割，就沒有人的問題。</p>	<p>客，一個是外部顧客。內部顧客就是政府及內部員工的部份（G、G2G、G2E）；外部顧客則是指在政府跟公民之間的這個關係。這裡的公民是比較廣義的，包含民眾和企業（G2B、G2C），尤其在 Web2.0 的發展，有一定比例的民眾擁有部落格，民眾行為的改變會影響治理；而 NGO、NPO 等所謂 G2N 的部份亦屬於這個面向。本專案預計於後續年度中針對外部顧客進行調查，目前暫訂計畫依序是 98 年度是政府與企業（G2B）之電子治理成效調查評估與分析，包含：從執行電子化政府專案計畫的計畫負責人（承包廠商）角度，以及企業使用者的角度來進行評估調查；99 年度是政府與民眾（G2C）之電子治理成效調查評估與分析，以及 100 年度政府與非營利團體等（G2N）之電子治理成效調查評估與分析，衡量新興的電子化政府對社團協會之間新互動模式的評估。</p>
--	--	---	--

<p>97.05.23</p>	<p>「電子治理成效調查與評估」討論會議暨「電子治理研究專家座談會——我國電子治理成效評估構面之探討」</p>	<p>3. 第一個是在有關於 stakeholder 的部分，不曉得在 G2G 的部分要不要把立法者／立法院的角色帶進來呢？第二部分是關於在 issue 的這個部分，如果我們把治理看成是一個過程、一個網絡的概念，那何以不去討論行動者之間的一個關係呢？比如說，資源依賴或是說他們之間彼此互動的這樣一個關係。最後一個是在有關於指標面向的部分，有一個能力素養或資訊素養的一個觀念，也是蠻重要的。比如說政府有一個遠大的抱負、理想、目標，可是資訊科技發展日新愈異，公務員或是民眾是否有這樣的一個 capacity 去 fit 這樣一個發展。</p>	<p>3.本專案於今年度的調查中，會將公務人員以及組織本身的資訊素養和近用納入指標調查中，以便瞭解我國政府部門與公務人員在資訊能力上的程度，提供未來徵才、育才之參考和軟硬體之更新。</p>
<p>97.05.23</p>	<p>「電子治理成效調查與評估」討論會議暨「電子治</p>	<p>4. 第一個建議，就是在政府跟民眾之間的這個關係。我覺得公民是比較廣義的，可能是民眾也可能是企業。另外一個</p>	<p>4.首先，關於權力分配的可能演變將會影響政府治理的轉變，本專案預計從利害關係人（Stakeholder）的感受出發，以多元角度進行調查，</p>

	<p>理研究專家座談會——我國電子治理成效評估構面之探討」</p>	<p>談政府本身，政府跟公務員之間還是有些狀況，比如政府的政策要轉化成 program，政府的法令也可能就會轉換。第二個建議即是可能是這邊沒有談到的，就是治理到最後是談到一個權力的分配，權力的分配可能在過去是不對等，政府跟公眾、社會跟行政是不對等的。可是 e 化是打破這個不對等，對權力的控制、分配，它會帶來不一樣，這是另一項值得探討的部分。比方說在完全網路化以後，誰去監督政府？誰有能力去監督政府？這個就是一個可以去研究。另一個概念，是在談所謂的 IT 治理的問題。有這麼多的 e 化，怎麼去管理這個成本、績效？怎麼做服務的統合？這是不是有一個標準、架構？</p>	<p>因此不同的利害關係人就會有不同的觀點，由不同的觀點就可以交織出一幅全像圖。本專案今（97）年度是先調查 G2G 和 G2E，在後續計畫中，將會從不同角度再進行評估，例如：G2B、G2C、G2N 等。其次，要如何去管理這個成本、績效？怎麼做服務的統合？本專案將於第二階段專家座談邀請涵蓋電子治理、資訊社會等背景的學者專家和政府相關人士，根據今（97）年度我國電子治理成效調查所獲得之結果進行討論，蒐集專家學者之意見，提供政府未來制定相關政策之建議，以及中心後續成效調查之改進。</p>
--	-----------------------------------	---	--

97.05.23	「電子治理成效調查與評估」討論會議暨「電子治理研究專家座談會——我國電子治理成效評估構面之探討」	5.首先，是關於未來在電子治理中有沒有一個關於地方首長對 ICT 的認知、能力與支持之比較？其次，是 Web2.0 的發展，有一定比例的民眾擁有部落格。民眾行為的改變會影響治理。第三，e-decision making 這裡沒有對應到其他如 G2B 的面向問題。第四，關於數位落差指標的探討，如：中小企業與大型企業在所謂網路應用的落差是否要納入考量；NGO、NPO 運用 ICT 提供服務的比例太低。	5.首長的領導力一直被視為是政府施政良窳之所在。同樣的，在電子治理架構中，政府相關首長對 ICT 的認識與支持的程度為促進電子治理政策的關鍵因素之一，尤其是地方政府的首長對 ICT 的認識與支持。因為地方政府相較於中央政府來說，更是直接面對基層民眾的第一線服務窗口，處理與在地居民自身相關或日常生活密切相關的各項業務。因此，ICT 在地方政府的應用普及性，以及在地居民的參與熱度，都會是電子治理能否發揮成效的重要原因。然若由首長自評分數必然普遍偏高，因此，在今年度的專案調查中，有一項是關於政府本身（G），包含地方政府在內的調查，對象是電子化政策推動的相關負責主管，由他們的角度來掌握我國中央政府到地方政府關於電子治理的成效。而關於民眾的調查會欲後續年度展開。至於所指正 e-decision making 的部分，這是版本上面的問題。至少 e-decision making 做 G2C 跟 G2G 裡頭一定會出現。而關於數位落差的議題，由於今年度
----------	--	--	---

附錄

			<p>的專案調查對象是政府部門，因此，會以公務人員的資訊能力、素養或近用為主，置於下年度及其後續關於民眾和企業的部分，將會另做規劃。例如：經濟部中小企業處應有一些資料可供參考。其次，有關數位落差的調查，實際上行政院研考會每年已有年度的調查專案在進行，為避免資源的浪費和工作任務重疊，建議有關單位逕行參考年度數位落差調查資訊，本專案將不另做調查。</p>
--	--	--	--

附錄三 歷次討論會議結論與回應

審查意見	意見回覆
說明研究背景及預期產出。	於期末報告中呈現。
郵寄問卷及線上問卷均有透過行政院研考會電子公文發送之設計，查電子公文係以機關/單位為收文對象，似未能向個別公務人員催收問卷，有關抽樣調查設計方法建議更清楚述明。	問卷調查原不希望追蹤或催收到個別受訪者，受訪者在填答問卷時若有此疑慮，反而會造成問卷調查的結果不夠準確。為提高回收率一般都採取鼓勵性質的措施，如抽獎活動等。
本計畫旨在建立我國電子治理指標，建議針對之標設計/評估項目上有更多的討論，更多的外部專家參與，再進行調查，並逐年修正。至於期程安排，原則上本會尊重研究團隊設計，惟請配合本中心整體專案期程辦理。	目前已有邀請多位專家參與審查並提供相關意見，待資料蒐集階段完成後會舉辦專家座談會。
第 12 頁(二)電子治理與第 18 頁(三)電子治理與公部門二個章節的區分較不明確。	文獻分析會再詳述以釐清相關事項。
聯合國等其他組織的指標是否有可參照的項目，請一併考量。	研究之初已多方考量與參照各組織發表之研究，如 WEF 的 NRI、ITU 的 DOI、Brown University 的 GES 等，從而篩選出適合國內研究之指標。
評估面向/項目與 ICMA 之差異為何？除國際接軌外，應有符合我國國情的在地化評估項目設計。	ICMA 每年皆有執行電子治理相關調查，引進此問卷的架構與指標來對國內進行研究，目的是與美國的研究結果做對照與比較，且亦有針對國內外政經社環境或制度的不同之處修改問卷的內容以符合國情。
如何確認評估面向與項目的信度與效度？建議安排第二階段的專家訪談或修正。	待資料蒐集階段完成後會舉辦專家座談。
補充說明各份問卷之抽樣對象及預估	以本研究 (G2G) 而言抽樣對象為中央各

<p>抽樣數量(頁 33 至頁 38), 並列出調查受訪者的基本資料項, 俾瞭解產出之交叉分析。</p>	<p>部會與地方政府機關之資訊相關部門。</p>
<p>項目未盡妥適部分, 請再考量: 「資訊人力資源及策略管理」以國土系統舉例似未盡妥當、「流程與組織再造」說明中並未涉及組織再造、「網站內容管理」納入評估的意義為何? G2G 構面納入地理資訊系統如改以知識管理角度是否較為合適?</p>	<p>G2G 的部分中納入「網站內容管理系統」目的是在研究每一個機關在網路服務管理的階段, 探討機關是否已進階到行政管理者能運用這些工具來管理機關內部網路服務的機制。而「地理資訊系統」的採用與否, 在網路服務中亦是一個很重要的階段, 目前國內已有部分機關開始提供此類服務, 此調查能用以評估目前國內機關網路服務之階段。</p>
<p>部分指標可考量運用其他計畫(如數為落差、滿意)調查評估結果, 在本計畫中展現全貌。</p>	<p>本計畫第一年的研究尚未擴及人民的部分, 需至下一階段方能涉及。</p>
<p>調查對象應擴及非 IT 主管/人員。</p>	<p>G2G 的部分因以機關為單位且僅要求一份問卷, 各機關應會由 IT 部門之人員來作答, 因此無擴及非 IT 主管/人員。G2E 的部分已有擴及非 IT 主管/人員。</p>
<p>建議能在今年提出包含 G2B、G2C 及 G2N 整體調查指標架構(至第三層), 俾展現電子治理指標全貌。</p>	<p>依 3/4 和 3/5 的紀錄, 今年度專案僅進行 G2G 和 G2E 兩項調查, 其餘調查於後續年度展開。</p>
<p>可運用多方面資料(包括次級資料), 全面展現我國電子治理進程, 並請提供指標之跨國、跨時比較分析。</p>	<p>引進 ICMA 之問卷目的即在以其指標來做跨國的比較分析。此外由於此計畫目前為第一年的研究, 較無法做跨時的比較。在電子化政府的部分已累積較多樣的研究, 較能施展跨時的比較分析, 但在電子治理的部分目前尚有其困難之處。</p>
<p>電子治理促使三者(第 25 頁)係指哪三者?</p>	<p>已修正。</p>

附錄四 第一場專家學者座談

一、座談主題：我國電子治理成效評估構面之探討

二、座談時間：2008年5月23日星期五下午14：30～16：30時

三、座談地點：10075 台北市中正區濟南路一段2-2號7樓中央聯合辦公大樓北棟7F 行政院研考會7F簡報室舉行

四、主持人：黃朝盟（臺北大學公共行政暨政策學系教授）、朱斌妤（政治大學公共行政學系教授）

五、與會者：陳敦源（政治大學公共行政學系教授）、陳欽春（銘傳大學公共事務學系教授）、王俊元（逢甲大學講師）、何全德（行政院研考會資管處處長）、郭月娥（行政院研究發展考核委員會高級分析師）、王國政（行政院研究發展考核委員會科長）；另包括學生和其他官員代表。

六、討論議題：

（一）關於「電子治理」概念的探討，根據相關研究和調查的檢視，我們認為一項比較持平的看法為「應用資訊與通訊科技，將政府運作視為社會資源整合與合作發展的關鍵平台，以平等、透明、效率、法制與民主等五項原則，發展基礎建設(e-infrastructure)、提升行政效率與效能(effective and efficient

e-administration)、提供整合加值服務(value-added e-service)、健全法制規範(e-rule and law)與鼓勵公民參與(e-participation)」。請問上述對於「電子治理」意涵之界定，您的看法如何？有何建議或補充？

(二) 經由相關文獻的整理與分析，我們認為可以「利害關係人(Stakeholder)」為經、「議題(Issue)」為緯，建構電子治理成效調查面向與指標。有關的電子治理成效調查構面請參考附表並提供意見。

* Stakeholder 包括兩群，一為組織 (G2G, G2B, G2N)，一為個人(G2E, G2C)。

* Issue 面向包括 e-infrastructure, e-administration, e-service, e-rule and law, e-participation。

(三) 經由相關文獻的整理與分析，我們認為可以以下幾個電子治理指標面向來探討電子治理成效，您的看法如何？有何建議或補充？

* 效率(Efficiency)

* 效能(Effectiveness)

* 課責(Accountability)

- * 透明(Transparency)
- * 整合合作(Collaboration & Integration)
- * 平等與法治(Equity & Rule of Law)
- * 參與(Participation)
- * 創新(Innovation)
- * 精進(Continuous improvement)

七、會議重點紀錄：

檢視與會者的發言內容，獲致許多關於建立電子治理評比架構的寶貴建議，茲將意見與回應分別說明如下：

(一) 關於評比面向部分

依據聯合國（UN,2008）將電子治理成效非為對內（internal）與對外（external）兩個層次。例如：電子行政（e-administration）和電子化服務（e-service）兩個概念在過去可能會把電子化政府的重點聚焦在電子化服務上，所以只能看見外在表現，現在把這個 e-administration 也放進來，等於說是整個供應鏈裡面，將後端電子行政跟前端跟電子化服務對上接觸；也就是說，內部顧客和外部顧客之間一定有一個連結，但從事實際調查時，還是需要從內外兩個角度來進行；其次，如：e-rule-making、e-learning、e-skill

等各項電子治理議題如何適切的置於各構面之中，使之更為嚴謹、符合邏輯的系統化建構。

(二) 電子治理的利害關係人 (stakeholder) 角度

依據「人」的角度來進行評比調查的劃分單位，容易陷入顧此失彼的狀況，例如：在政府單位內部建置了一個行政管理資訊網，從內部角度當做政府單位的 KM，但到底是屬於工具一部份還是服務目的？此時即不易切割。因為行政人員可能是看到外部的要求去回應民眾，那就可能屬於後端，但亦有可能是今天開會的要點要寫進去，所以他又是前端，因此它既可以是前端又是後端。故如果用人去切，會有把一個完整的機制切割到破碎的可能。

不過為了能夠實際從事具體的評比工作，按照利害關係人去建構指標的方式實是較為可行的作法。又為了避免切入的角度過於瑣碎，原則上只需要區分為兩大塊，一個是內部顧客，一個是外部顧客。內部顧客就是政府及內部員工的部份 (G、G2G、G2E)；外部顧客則是指在政府跟公民之間的這個關係。這裡的公民是比較廣義的，包含民眾和企業 (G2B、G2C)，尤其在 Web2.0 的發展，有一定比例的民眾擁有部落格，民眾行為的改變會影響治理；而 NGO、NPO 等所謂 G2N 的部份亦屬於這個面向。

本專案預計於後續年度中針對外部顧客進行調查，目前暫訂

計畫依序是 98 年度是政府與企業（G2B）之電子治理成效調查評估與分析，包含：從執行電子化政府專案計畫的計畫負責人（承包廠商）角度，以及企業使用者的角度來進行評估調查；99 年度是政府與民眾（G2C）之電子治理成效調查評估與分析，以及 100 年度政府與非營利團體等（G2N）之電子治理成效調查評估與分析，衡量新興的電子化政府對社團協會之間新互動模式的評估。

（三）各項專有名詞的界定需要更為周延精確

電子治理範疇極為廣泛，所牽涉到的議題很多，學術上對於各項名詞的定義和使用不盡相同，因此，對於各項專有名詞的界定應該需要更採取為周延精確的用法。以 e-rule-of-law 這個概念為例，rule-of-law 的資訊很大，意思是講一個國家的穩定要以法制為中心、為基礎，那此處的 e-rule-of-law 的部份主要談的是關於數位法令應該要建全，以及來自立法部門的影響。關於 e-innovation 與精進，則在於前者是說 idea 是否為創新，而後者是指 continued improvement 想法。指標中確實有創新部份（innovation），但這部分與 e-learning 有所區隔，創新部份比較傾向在 e-service 部分，指提供的服務有創新具有高附加價值的；e-learning 比較屬於 G2E 中，對於內部顧客透過知識管理與學習的環境，不可否認的，知識管理與學習的確在 knowledge creation，不過目前直接衡量透過知識管理與學習所獲得的創新服務（政策），可能有其困難。

(四) 資訊架構的參考運用

在國外，尤其是美國，可以從資訊架構的概念來進行評估面向和指標的建構，亦即運用資訊架構的概念去嘗試展現、建立一個國家電子治理架構。在縱座標是從抽象的到具體的，第一個是最大的，即目標範圍，第二個是業務的類型，然後再到細部的各單位的資訊模型，特別是資訊性的技術架構，以及之下的詳細工作說明與展現功能；橫座標就是包括了 6W1H。資訊架構的概念本來是要做為內部運作執行的參考依據，現階段當做衡量成效的指標有其困難，且成效的衡量必須考慮到客觀指標和主觀指標間的差異。

(五) 評比指標的階段性和延續性

在電子治理成效的評估面向及其指標建構時，或許有一個階段性的問題存在，亦即在建立構面和指標時現階段可能呈現的事一種樣態，然後在第二階段，甚至後續其他演進階段又呈現另一樣態。就例如聯合國曾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) 等五個階段，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，以至於跨部門提供線上申辦服務等。因此，

這是一種方法，從現在開始，去研究然後一直在前進。

實際上，電子治理必須建立在電子化政府之上為其重要的一步，實因電子治理是電子化政府發展的延續，而非憑空想像不可操作的概念而已。根據今（2008）年聯合國所提出的電子化政府調查報告指出，電子治理不應該被視為艱深晦澀、難以理解的原則，它應仍以提供更為便捷優質的公共服務傳遞為努力的目標。據此，電子治理的構面和指標建立當然會適當參酌過去相關的指標，但因應未來的發展趨勢，有關的構面和指標也應會隨技術演進和世界潮流而持續更新。

（六）資訊能力或素養問題

在電子治理的概念裡面，其實有一個 capacity 或是說所謂的能力素養、或資訊素養的議題，這是一個極為重要的觀念。例如：今日政府有一個遠大的抱負、遠大的理想、遠大的目標，可是在資訊科技發展日新愈異的同時，不論是內部顧客的公務員，還是外部顧客的民眾、企業等，都會有面對是否有或充分的資訊能力或素養去配適（fit）這樣一個發展趨勢。因此，在建構相關的面向和指標時應將其納入考慮。本專案於今（97）年度的調查中，將公務人員以及組織本身的資訊素養和近用納入指標調查中，以便瞭解我國政府部門與公務人員在資訊能力上的程度，提供政府

部門未來徵才、育才之參考和組織軟硬體之更新。

(七) 數位落差議題

與上述的資訊能力或素養 (capacity) 有關的是數位落差的議題，但在已建構的面向中似乎缺少數位落差的部分，這部分除了過往較著重的年齡、性別、教育程度的個人資訊落差、都市地區跟偏遠地區的區域數位落差，其實還包括有小企業或微型企業跟中型企業、大型企業間的企業數位落差，以及 NGO、NPO 與其他公私部門間的數位落差等。關於數位落差的議題，首先，由於今 (97) 年度的專案調查對象是政府部門，因此，會以公務人員的資訊能力、素養或近用為主，置於下年度及其後續關於民眾和企業的部分，將會另做規劃。例如：經濟部中小企業處應有一些資料可供參考。其次，有關數落差的調查，實際上行政院研考會每年已有年度的調查專案在進行，為避免資源的浪費和工作任務重疊，建議有關單位逕行參考年度數位落差調查資訊，本專案將不另做調查。

(八) 政府首長的認識與支持是關鍵因素

首長的領導力一直被視為是政府施政良窳之所在。同樣的，在電子治理架構中，政府相關首長對 ICT 的認識與支持的程度為促進電子治理政策的關鍵因素之一，尤其是地方政府的首長對 ICT

的認識與支持。因為地方政府相較於中央政府來說，更是直接面對基層民眾的第一線服務窗口，處理與在地居民自身相關或日常生活密切相關的各項業務。因此，ICT 在地方政府的應用普及性，以及在地居民的參與熱度，都會是電子治理能否發揮成效的重要原因。然若由首長自評分數必然普遍偏高，因此，在今（97）年度的專案調查中，有一項是關於政府本身（G），包含地方政府在內的調查，對象是電子化政策推動的相關負責主管，由他們的角度來掌握我國中央政府到地方政府關於電子治理的成效。

（九）關於權力關係的改變

首先，治理到最後是談到一個權力的分配，權力的分配可能在過去是不對等，政府跟公眾、社會跟行政是不對等的。可是 e 化是打破這個不對等，對權力的控制、分配，它會帶來不一樣，這是另一項值得探討的部分。比方說在完全網路化以後，誰去監督政府？誰有能力去監督政府？關於權力分配的可能演變將會影響政府治理的轉變，本專案預計從利害關係人（Stakeholder）的感受出發，以多元角度進行調查，因此不同的利害關係人就會有不同的觀點，由不同的觀點就可以交織出一幅全像圖。本專案今（97）年度是先調查 G2G 和 G2E，在後續計畫中，將會從不同角度再進行評估，例如：G2B、G2C、G2N 等。

附錄五 第二場專家學者座談

一、座談主題：我國電子治理成效調查結果之初步建議

二、緣由：此次專家會議與中心年度研討會合併辦理，目的在獲取最多人數參與的意見

三、座談時間：2008年9月12日星期五下午15：20～16：50時

四、座談地點：臺大醫院國際會議中心401廳及403室（台北市中正區徐州路2號）

五、與會者：黃朝盟（臺北大學公共行政暨政策學系教授）、Christopher Weare（美國柏克萊大學公共政策博士，現任美國南加州大學政策規畫與發展學院 Civic Engagement Initiative 副主任）、朱斌妤（政治大學公共行政學系教授）、黃東益（政治大學公共行政學系教授）、項靖（東海大學行政管理暨政策學系教授兼系主任）、宋餘俠（行政院研究發展考核委員會副主任委員），以及其他產官學界多位相關人士如下一欄表：

電子治理成效調查評估與分析報告

領域	姓名	單位	職稱
學術 研究 單位	項靖	東海大學行政管理暨政策學系	教授
	黃俊閔	銘傳大學資訊管理學系(所)	助理教授
	陳建文	台北科技大學	助理教授
	蔡偉銑	東海大學行政管理暨政策學系	助理教授
	莊文忠	世新大學行政管理學系	助理教授
	陳勝財	亞洲大學	助理教授
	羅晉	政治大學公共行政學系	博士生
	李仲彬	政治大學公共行政學系	博士生
	田玉珩	世新大學博士班	博士生
	陳昭蓉	台北大學	研究生
	紀人瑋	政治大學公共行政學系	研究生
	郭榮輝	政治大學	研究生
	古明章	文化大學	研究生
	張鑑文	世新大學行政管理學系	研究生
	吳靜萍	世新大學行政管理學系	研究生
	吳曜竹	政治大學公共行政學系	碩士生
	吳嘉純	政治大學公共行政學系	碩士生
	劉嫻吟	政治大學公共行政學系	碩士生
	呂建緯	政治大學公共行政學系	碩士生
	莊千慧	政治大學公共行政學系	碩士生
	曾嘉怡	政治大學公共行政學系	碩士生
	陳序廷	政治大學公共行政學系	碩士生
	黃文琪	政治大學公共行政學系	碩士生
	林俞君	政治大學公共行政學系	碩士生
	謝佳安	政治大學公共行政學系	碩士生
	黃欣儀	政治大學公共行政學系	碩士生
	呂羿潔	政治大學公共行政學系	碩士生
	林語如	政治大學公共行政學系	碩士生
	林宗賢	政治大學公共行政學系	碩士生

	許乃云	政治大學公共行政學系	碩士生
	吳玉雯	成功大學政治經濟學研究所	碩士生
	楊雯雯	中山大學公事所	碩士生
	梁芳瑜	淡江大學公共行政學系	碩士生
	李基嘉	世新大學行政管理學系	碩士生
	鄭詩儒	政治大學公共行政學系	學生
	劉又瑄	世新行管所	學生
	孟慶麟	中國 IT 治理研究中心	副主任
	蘇慈蓮	國立虎尾科技大學	程式員
	陳香君	台灣大學	技士
	林興中	中國文化大學	助理
	陳仁德	國立彰化師範大學 電算中心軟工組	組長
	吳幸錦	國立高雄第一科技大學	技士
	黃孟璇	台灣公共治理研究中心	專員
	高偲凱	中山大學公共事務管理研究所	
政府 單位	林旺主	西濱中工處	工務員
	林燦宏	行政院體育委員會	分析師
	吳志高	行政院主計處	分析師
	楊劍銘	行政院公共工程委員會	分析師
	彭烜廣	金管會證期局	分析師
	饒美玲	國道新建工程局	分析師
	蔡淑瑋	行政院研討會資管處	分析師
	楊秋震	林務局	分析師
	陳莉英	財政部財稅資料中心	分析師
	高誓男	花蓮縣政府計畫室	主任
	蕭祈宏	NCC	主任
	楊正德	經濟部水利署	主任
	戴荏國	救災救護指揮中心	主任
	馬正維	經濟部智慧財產局	主任
	黃銀煌	高雄市政府資訊中心	主任
	城忠志	行政院人事行政局地方行政研習中心	主任

電子治理成效調查評估與分析報告

高蓓蒂	臺北市政府社會局資訊室	主任
李田修	臺北市政府都市發展局資訊室	主任
吳明岩	臺中市西區區公所	主任
賴瑪利	台中市立仁愛之家	主任
侯大昕	經濟部商工行政資訊 CIO 辦公室	主任
許勝豐	高雄市政府研考會	主任
徐啓正	臺北市政府研究發展考核委員會	企劃師
簡珮玲	桃園縣選舉委員會	行政室主任
彭群超	經濟部加工出口區管理處 作業資訊科	科長
林淑慧	救災救護指揮中心	技士
吳佩秋	台中市政府地政處	技士
劉碧惠	台中市政府	技士
陳冠廷	國立中正紀念堂管理處	技正
林晉仲	國立台灣美術館	技正
彭志煒	行政院原子能委員會	技正
蔡淑后	國立臺灣工藝研究所	技佐
謝瓊芬	彰化縣埔鹽鄉公所	村幹事
施尙文	國立故宮博物院	系統分析師
賀國樑	台大醫院資訊室	系統程式員
吳佳津	國家通訊傳播委員會	法律研究員
鄭素娟	台中市地方稅務局	股長
楊麗雲	台北縣政府秘書處	股長
鄭伊雯	財政部臺灣省北區國稅局	股長
李白宮	雲林縣稅務局	股長
楊淑茹	台南市環保局	研考
張祥威	臺北市政府觀光傳播局	研究員
陳妍伶	NCC	研究員
蘇勇吉	國家通訊傳播委員會	科長
譚勵	基隆市政府	科長
黃金福	勞工委員會	科長
邱君萍	臺北縣政府地政局	科長
高莉芳	行政院原子能委員會	科長
吳樺光	桃園縣政府消防局	科長

鄭春光	經濟部國營事業委員會	科長
陳麗美	標準檢驗局	科長
黃耀樑	內政部戶政司	科長
詹淑媛	警政署資訊室	科長
閻俊如	桃園縣政府研發處	科長
李湘玲	交通部鐵路改建工程局	科長
鍾循循	財政部關稅總局資料處理處	科長
傅傳鈞	行政院研考會研展處	科長
蓋銘姿	台北市國稅局	科長
劉建邦	臺北市公共運輸處	科長
凌建銘	雲林縣稅務局	科長
林芳如	行政院研考會	科長
吳翠卿	臺北縣政府	科員
陳瑟理	臺北縣政府體育處	科員
鍾恆德	台北縣政府財政局	科員
蘇卿全	交通部觀光局	科員
原琳	國貿局	科員
邱繼珍	經濟部商業司	科員
李品範	海巡署中部地區巡防局	科員
黃雅茹	桃園縣政府衛生局	約聘人員
吳仲豪	國立國父紀念館	約聘技術員
蘇恩平	桃園縣政府環境保護局	約僱人員
樓基慶	全民健康保險監理委員會	書記
邱玉琬	新竹市北區戶政所	秘書
陳中堅	經濟部國際貿易局	秘書
李雪津	臺灣省諮議會	秘書長
朱槿	經濟部國際貿易局	荐派專員
陳瑜均	台電新事業開發處	財務管理員
張安時	內政部入出國及移民署	高級分析師
蘇玲姿	高雄市政府捷運工程局	高級分析師兼主任
高永煌	臺北縣政府資訊中心	副主任
程家平	中央氣象局 氣象資訊中心	副主任
陳旺儀	勞工安全衛生研究所	副研究員

電子治理成效調查評估與分析報告

謝素琴	漁業署	副研究員
張珩	新光醫院	副院長
程名世	行政院新聞局	副組長
王唯治	行政院原子能委員會	副處長
陳 玄	農委會茶業改良場	副場長
莊素宜	行政院人事行政局	專門委員
鄭玉麟	臺北市政府資訊處	專門委員
黃忠真	行政院研究發展考核委員會	專門委員
羅世錦	行政院農業委員會臺東區農業改良場	專員
陳瑪麗	臺北縣政府教育局	專員
朱盈秋	電子治理研究中心	專員
錢雅清	行政院海岸巡防署企劃處	專員
陳森曜	臺北市政府	專員
呂政樺	內政部建築研究所	專案研究助理
王嫻謙	亞太技術交易股份有限公司	專案研究員
魏安國	臺北縣政府研究發展考核委員會	組長
莊孟杰	高雄市政府資訊中心	組長
王德銘	中醫藥委員會資訊典籍組	組長
劉阿琴	人事行政局地方行政研習中心	組長
洪智能	教育部電算中心	組長
梁元本	人事行政局地方行政研習中心	組長
尤秀美	行政院勞工委員會北區勞動檢查所	組員
陳泉錫	法務部資訊處	處長
張俊鴻	中央銀行資訊處	處長
廖麗娟	行政院研考會研究發展處	處長
林秉毅	新竹縣政府	設計師
謝明憲	財政部臺灣省北區國稅局	設計師
高以文	雲林縣立體育場	場長
陳中基	教育部電算中心	程式設計師
蘇以成	台中市地方稅務局	稅務員
沈正昀	雲林縣消防局	隊員
林祐賢	台灣科技化服務管理協會	會員

	林德芳	臺北市政府研究發展考核委員會	聘用企劃師
	李懿芳	臺北市政府研究發展考核委員會	聘用研究員
	陳幼琴	國家圖書館	管理師
	李俊毅	北縣環保局	管理師
	王美華	國立海洋生物博物館	管理師
	孫意欣	勞委會職訓局北基宜花金馬區就業服務中心	管理師
	盧靜敏	衛生署疾病管制局	管理師
	郭雅美	臺北縣政府教育局	輔導員
	蘇耀文	臺北縣政府	暫僱人員
	蘇倫伸	國立中央圖書館臺灣分館	編輯
	朱娟德	中央氣象局氣象資訊中心	課長
	何木東	臺中市中山地政事務所	課長
	黃龍富	苗栗縣政府	課長
	顏琦龍	苗栗縣政府	課長
	簡碧君	基隆市安樂區公所	課員
	陳瑞雲	苗栗縣政府計畫室	課員
	王昭懿	新竹縣瓦斯管理處	課員
	林修德	台南市警察局	課員
	夏小琪	教育局	辦事員
	何瑞珍	臺北縣政府原住民族行政局	辦事員
	周漢紹	經濟部國際貿易局	辦事員
	邱垂章	公路總局新竹區監理所	幫工程司
	張志豪	臺北市政府都市發展局	幫工程司
	劉欣華	桃園國際航空站	幫工程司
	洪乾元	交通部公路總局第三區養護工程處	幫工程司兼主任
	吳英俊	國家通訊傳播委員會	簡任技正
	黃漢釧	行政院衛生署國民健康局	薦任技士
產業 及其他	Derlin Jinq	eco-ESCO Management	instructor
	陳怡君	台灣自來水公司	工程員
	詹信志	台電和平施工處	工程師
	葉雲靖	台灣電力公司財務處	主管資料分析
	陳國琨	台電公司工安環保處	主管資訊

電子治理成效調查評估與分析報告

李清俊	台灣電力公司	主管資訊
姜魏忠	台灣電力公司企劃處	主管資訊
陳彰仁	台灣電力公司電力調度處	主管電算二
江政財	台電台北南區營業處	主辦計劃專員
黃彥棻	iThome 電腦報週刊	記者
陳瑜均	台電新事業開發處	財務管理員
張珩	新光醫院	副院長
王嫚謙	亞太技術交易股份有限公司	專案研究員
范植正	台灣電力公司	組長
王永芳	台灣電力公司	組長
吳瑞賢	台灣電力公司資訊系統處	組長
薛澄峰	台灣電力公司輸變電工程處	組長
劉敏慧	資策會	組長
蕭耀丕	台灣電力公司	經理
蔡素娥	台電公司綜合研究所	資料組組長
陳可明	台灣電力公司馬祖區營業處	資訊室專員
宋茂深	台灣電力公司核能火力發電工程處	資訊組長
林章文	台電新事業開發處	資訊管理員
梁仁泰	台灣電力公司苗栗區營業處	資訊課長
詹曜榕	台灣電力公司苗栗區營業處	資訊課電算員
李淑慶	資訊工業策進會	資深工程師
黃國熊	資訊工業策進會	資深工程師
李盈昌	資訊工業策進會	資深工程師
謝汶廷	資訊工業策進會	資深工程師
余佩貞	台電台北南區營業處	電算員
吳妙玉	台電基隆營業處資訊課	電算員
林勇銓	台灣電力公司台北北區營業處	電算員
蘇冠華	台灣電力公司桃園區營業處	電算員
羅哲南	台灣電力公司明潭發電廠	電算維護員
劉聲嘉	台電林口發電廠	電算課(二)課長
陳柏良	台灣電力公司	電機工程師

邱榆	台電南投區營業處	電機工程師
連建興	台灣電力公司發電處	儀控資訊組組長
陸順情	台灣電力公司	儀資一組四課課長
黃民雄	台灣電力公司深澳發電廠	儀電工程師
陸兆璟	台灣電力公司秘書處	課長
張幼群	安朵七科技	顧問

六、會議議程：電子治理成效調查報告、專家評論、提問與討論

七、會議重點紀錄：

茲將與會者之建議與意見回應，摘述如下：

(一) 黃朝盟教授之簡報與回應

本研究的目的是針對我國中央與地方政府在電子治理成效方面的調查與分析，並參考「國際縣市管理協會」(ICMA) 針對地方政府所進行電子化程度調查的方式為基礎進行問卷的設計與從事調查，ICMA 調查所得資料是來自於推動政府 E 化工作的資訊主管之第一手寶貴經驗，因此，不同於以往相關的評估調查，ICMA 的調查方式提供更為直接和豐富的有關 E 化管理實務的資訊。而調查的內容包含顧客服務及管理、線上採購、地理資訊系統、內部網路、資訊預算與財務管理等面向。在實際調查時，會注意 IMCA 在我國適用上的相關調查問題，並請專家學者進行問卷的審議。

(二) Dr. Christopher Weare 的建議：

此研究透過調查科技、比較資料、建構資料庫，闡述台灣電子化政府發展進程，實具有貢獻。而測量能力的方法更為原創，目前比較台灣與美國的研究結果，未來還能套用到其他的國家。

在此研究中真正開始變有趣的是使電子化政府成功的動力為何，例如：障礙數量。在穩定的狀態之下，障礙對政策擬定者來說是很重要的，因為挫敗的盲目迷戀性質並不會達到任何需求，事實上反而會威脅到電子化政府的整體運作。

此研究結果的其中一項擁有 CIO 數位計畫的豐富性，可思考如何讓電子化政府服務更邁進的的架構與跨越形式。

建議每年針對相似的調查對象，兩或四年重覆進行此研究。

(三) 其他與會者之提問與回應：

Q1:爲了電子化而電子化是否會增加書面的工作量(paper work)?

例如行政院研考會的GPA，有些人認爲只有增加同仁的工作量卻無實質效益。

A1:在這個系絡下，我們可以執行較全面的調查，去瞭解相關現

況。或許政府部門可以進一步討論是否提供這些電子化的通

路，並研究是否確實有助於無紙化？

Q2.如果要去推行目前成效備受爭議的e化憑證，行政院研考會有無修正的作法？

A2:可以參考電子化政府的網站的模式。其實這就像從事電子商務：若你有網路銀行的帳號，銀行提供你一個e化憑證，讓你能夠進行合法的線上交易。

八、會議照片：



附錄六 期末專家座談會

一、座談主題：電子治理定義與成效調查結果之分析

二、座談時間：2008年9月16日星期二下午14:00~17:00時

三、座談地點：國立臺北大學建國校區（臺北市合江街68號莊敬大樓2樓公行所會議室）

四、主持人：朱斌妤（政治大學公共行政學系教授）、黃朝盟（臺北大學公共行政暨政策學系教授）

五、與會者：黃東益（政治大學公共行政學系教授）、陳敦源（政治大學公共行政學系教授）、吳秀光（臺北大學公共行政暨政策學系教授）、項靖（東海大學行政管理暨政策學系教授兼系主任）、左正東（臺灣大學政治系教授）、李國田（行政院研究發展考核委員會高級分析師）

六、會議議程:

（一）關於「電子治理」概念的探討眾多，然未有共識，請問您對於「電子治理」的定義有何看法？

（二）請您根據今年度針對政府（G）、政府與政府（G2G），以及政府內部公務人員（G2E）所進行的郵寄與線上問卷調查結果，提供我國電子治理在上述相關領域方面的政策建議。

七、會議重點紀錄：

(一) 電子治理定義：

電子治理的定義應從描述性和規範性兩個角度來界定。首先，電子治理的描述性定義為「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」。而完整電子治理規範性定義，則為：「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)。」換句話說，電子治理目標為達成良善治理，故成效指標應為效率與效能(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)。需要補充說明的是，此乃規範理想性的良善治理目標，不代表我國目前電子治理已達此成效，可具體衡量。

（二）調查結果之建議

1. 政府機關應重視相關人才的培訓。根據調查結果發現，政府機關在推動電子化的過程中所遭遇到的困難以「科技/網路人才的不足」為首。但其實各單位配置的相關資訊人員並不算少，可見是對於相關人員於教育或在職訓練上的不夠充足，建議加強本職訓練。
2. 若排除電子公文系統，根據調查結果發現，我國政府機關在共通平台（電子閘門）的建置和運用上比例偏低，僅約佔三成左右，顯示政府機關間在資料庫的統合、傳輸與流通上仍存在著一定門檻，這背後潛藏著重複、浪費與無效率的可能性。建議加強資訊共通平台與相關法制配套，希望未來能夠在五大資訊系統的基礎上，加強各機關間的業務整合，並推動相關立法工作，以使共通平台的建設更行順利。
3. 資訊化的結果，雖然增加了公務人員之間、組織之間的訊息傳遞和溝通，但卻也減少人與人面對面接觸的機會，這一方面可能是因為前面所提工作量因此而增加，另一方面也可能是因為大部分的溝通都已經可以透過電子傳遞方式來完成，建議重新檢討資訊化後組織內部工作的流程與配置。
4. 在未來調查的研究建議上，希望能夠針對單一題目的結果進行

更深入的調查，以便掌握可能發生的原因，謀求未來改善之參考。

附錄七 郵寄問卷 (G,G2G) 審查意見表

一、 東華大學朱鎮教授「電子治理成效調查問卷審查意見」與回覆

審查意見	意見回覆
<p>本項調查既名為「電子治理成效」，因此可以包括「電子化」與「治理成效」，關於「電子化」部份，研究團隊草擬之題目，含括為民服務與管理、線上採購、地理資訊系統、內部網路、財務、機關整合等六大項目，應該已經十分妥適，本人沒有進一步的意見。以下僅就「治理」提供一點意見供參。所謂治理，簡單來說就是利害關係人對於組織運作或政策過程的參與及涉入，而治理成效，也就是瞭解利害關係人他們所感知滿意度或參與的程度、頻率等等。本人過去進行研考會一項地方治理能力評估的研究案時，曾經參考美國雪城大學所做的「政府績效專案」(Government Performance Program, GPP)，GPP是針對地方政府的管理能力，從人資、財管、資管、策略管理等面向，評鑑地方政府的管理能力。</p>	<p>本案關於「電子治理」架構另有探討，其中已將「治理」概念詳加討論與納入。</p>
<p>「利害關係人」面向：從電子化政府或線上服務的角度來看，資訊科技的利害關係人包括外部民眾、內部使用者，甚至還可加上非營利組織。所以，參考題目5，要不要增加對內部使用者的滿意度調查？與機關業務有關的非營利組織使用滿意度調查？或是「我們會邀請民眾或非營利組織協助我們改善線上服務內容？」甚至追問次數頻率、或是上次這項諮詢工作是何時進行的？</p>	<p>本案今(97)年度另有一項調查計畫是針對內部使用者的調查；至於非營利組織的調查或是民眾的部分，將於後續年度展開。</p>

<p>「線上採購」部分：美國GPP曾問到「能否即時採購所需的資訊科技設備？」以及「是否讓內部使用者參與採購流程？」亦可參考。</p>	<p>問卷中第13題的設備已包含資訊科技設備。</p>
<p>「機關整合」部分：在GPP的調查，包括詢問「是否提供足夠的訓練給公民(或是民眾)、內部使用者、其他業務有關的政府機關人員」、「我們的資訊科技可以提供內外使用者足夠且即時的情報支援？」「我們有完備的資訊科技整體策略？」「我們的資訊科技整體策略會定期檢討？」。</p>	<p>參考加入。</p>
<p>GPP所提供的指標內涵，相當豐富，也涵蓋不少「治理成效」的評鑑內容，特別是跨機關標準化(跨域管理與整合)、即時的情報支援(要問內外利害關係人，電子化服務是否符合他們所需)、向外爭取政治支持與關心、要有服務滿意度調查、提供訓練等等，都可以適度參考運用。</p>	<p>本案今(97)年度另有一項調查計畫是針對內部使用者的調查；至於非營利組織、民眾、企業等其他利害關係人部分，將於後續年度展開。</p>

二、 聖約翰大學鄭錫錯教授「電子治理成效調查問卷審查意見」與回覆

審查意見	意見回覆
第2-2A題之我所任職的政府機關明年是否會建置網站？其中特別強調明年有無別的意涵？	強調「明年」此特定時限，較能探知該機關當前運作的客觀事實，而非該機關「未來」是否有建置網站的主觀意願。
第4題之我所任職的政府機關今年度針對資訊科技共編列有多少預算？要注意公部門有無資訊科技之單獨預算科目？否則其可能分散在各項科目。	本題屬開放題，由受訪者針對年度資訊科技預算做一整體性回答。
第5及第14B之問題皆提到民眾與企業，是為兩問項，如果答題機關只有對民眾有此措失，則可能無法確定要答是或否。	此二題的目的是在調查政府相關單位對「民眾」或「企業」是否有提供服務，因此，只需「民眾」或「企業」擇一即可回答。將第5及第14B之用字更正為民眾「或」企業。
第6題之服務項目有「目前網站尚未提供該項服務」及「我們已計畫提供此項服務」兩項是否類似？例如已計畫是否也等同目前尚未提供？	此選項為組合題，先勾選「目前網站尚未提供該項服務」才續答「我們已計畫提供此項服務」。為免受訪者誤解，已經重新設計，並提示中線 左右兩邊「已提供服務」、「尚未提供服務」僅需勾選一邊。
第7題之我所任職的政府機關是否也有郵寄或臨櫃的方式可供選擇？也是為兩問項，如果答題機關只有其中一種措施，則可能無法確定要答是或否。	此題的目的是在調查政府相關單位是否有提供其他選擇方式，因此，只需擇一即可回答。
第9題的問題是電子化政府的應用對我所任職的政府機關產生什麼樣的改變？但提供的答項都是正面影響，無負面影響，此是否為本研究之本意？	本案為電子治理「成效」調查，因此，焦點是放在正面影響。
第12題之我任職的政府機關是否遵循	此題以調查政府相關單位是否瞭解

<p>下列政策要求？其答案可能為程度與認定的差別，但設計為是與否二選一答項是否合適？例如該機關確實有遵循「網站的多語環境」要求，但也許品質並不佳。</p>	<p>並遵循該政策，而非以品質做衡量，且品質問題亦非此類調查問卷形態所能獲得。</p>
<p>第13題之所任職的政府機關可以線上完成的採購活動有下列哪些項目？只提供產物/責任保險、設備、辦公用品三項，是否尚有遺漏？</p>	<p>採購法規定十萬元以上之採購需公開招標，因此，可以線上完成的採購多是小額採購。如工程之定作、不動產之承租或買受、勞務之委任或僱傭此種金額較大之採購，較無可能線上完成。因此僅舉保險、設備及辦公用品等小額採購為例。</p>
<p>第16B題之我所任職的政府機關已經或預計運用哪些內部網路功能？其中提供目前及未來計畫兩選項，但未來也許是明年也許是五年，有無需要答題者明確說明之必要？</p>	<p>此題與第6題相同，旨在調查該政府機關是否施行或計畫施行。</p>
<p>第31題之貴機關的資訊系統是否有和其他機關共同分享與使用的情況？其答案可能為程度與認定的差別，但設計為是與否二選一答項是否合適？例如該機關確實有和其他機關共同分享與使用，但也許只具形式，但效果並不佳。</p>	<p>此題旨在調查該政府機關是否有和其他機關共同分享與使用的情況。</p>

附錄八 我國電子治理成效的調查——郵寄問卷內容

您好：

我們是行政院研究發展考核委員會委辦之電子治理中心的研究團隊，目前正在進行一項關於我國電子治理成效的調查。本份問卷的目的是為了瞭解貴機關資訊科技的運用情況，以便提供未來我國電子治理環境營造的改進基礎。

您寶貴的意見，對於政府後續發展電子治理會有極大的助益。所有調查的資料，僅會做為累積後的統計處理與分析，並不會以單一個別的答案做為引述，而您個人的基本資料以及問卷相關的填答，基於研究倫理，亦將予以保密，請放心填寫。內並附有掛號回郵信封，煩請於八月十七日前掛號寄回。

感謝您撥冗作答，敬祝身體健康、工作愉快、步步高升！！

行政院研究發展考核委員會委辦之電子治理中心
國立台北大學公共行政暨政策學系兼民意與選舉研究中心主任

黃朝盟 敬上
中華民國九十七年八月

【填答說明】：這份問卷共計 29 題，包括：「為民服務與管理」、「線上採購」、「地理資訊系統」、「內部網路」、「財務」，以及「機關整合」六個部分，請您從每個題目中，填答相符的情況和意見。

【問卷內容】：

第一部份：為民服務與管理

1. 我所任職的政府機關是否有架設網路系統？

是 否（跳答第 2 題）

2. 我所任職的政府機關是否有建置網站？

是（續答 2A） 否（跳答 2B）

2A. 我所任職的政府機關網站是由下列哪一個單位負責管理？（單選，回答後請跳答第 3 題）

- 首長本人 資訊部門 財政單位 秘書處（室）
主計單位 辦事員 法規處（室） 政府顧問
研考部門 義工 跨部門組成的網站管理團隊
其他（請說明）_____

2B.我所任職的政府機關明年是否會建置網站？

- 是 否（請說明原因）_____

3. 我所任職的政府機關是否設置有一個專門負責處理資訊科技事務（包括電子化政府的服務）的部門或單位？ 是（續答 3A） 否（跳答第 4 題）

3A.這個專責部門單位內建置有多少位專職人員？

- 1-5 6-10 11-20 21-50 50 人以上

4. 我所任職的政府機關今年度針對資訊科技共編列多少經費？

新台幣_____元

5. 我所任職的政府機關是否曾爲了瞭解民眾或企業對線上服務的需求而進行民調？ 是（續答 5A） 否（跳答第 6 題）

5A.根據該份調查報告結果顯示，下列哪三項是受訪者最想要的線上服務？

（以三項爲限）

- 線上申請服務（如修補道路）
 線上金錢交易（如線上繳費）
 線上登記民眾活動（休閒活動、里民講習、長青學苑等）
 線上申訴
 會議紀錄的提供
 相關預算文件的提供
 警政報告的提供
 政策報導的電子報訂閱
 求才求職資訊的提供
 申辦證照
 其他，請說明_____

6. 請根據以下各項線上服務，回答我任職的政府機關的網站目前實際狀況：
 （中線 || 左右兩邊為「目前已提供服務」和「尚未提供服務」的題項，僅需回答一邊）

是否已提供服務 服務項目	目前已提供服務		尚未提供服務		
	目前網站上提供該項服務	約有多少百分比的市民(或企業)使用 → (請續答)	目前網站尚未提供該項服務 → (請續答)	目前是否計畫提供此項服務	是，我們已計畫提供此項服務
線上繳稅	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上繳水電費	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上申請許可證	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上申請/更新營業證照	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上索取政府機關各項記錄	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上提供政府機關各項記錄	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上申請服務（如修補道路）	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上註冊休閒設施（如教室、營地）	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上選民登記	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上財產登記（如寵物、車輛）	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
申請表格下載	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
與政務官的線上溝通	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

地理資訊系統	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
求職求才資訊	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
議程與會議記錄	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法令	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
政策報導電子報	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
串流影音	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他，請說明_____	<input type="checkbox"/>	%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. 針對上一題（第 6 題）所列的線上服務，我所任職的政府機關是否也有郵寄或臨櫃的方式可供選擇？ 是 否

8. 我所任職的政府機關在推動電子化的過程中曾遭遇到哪些困難？（複選）

- 科技/網路人才的不足
- 缺少科技/網路的專家
- 缺乏電子化政府應用的相關資訊
- 首長不夠支持
- 線上交易服務費的相關問題
- 欠缺跨部門的合作
- 難以確定相關的投資報酬
- 同仁對可能產生的改變的抗拒
- 關於隱私保護的問題
- 關於安全性的問題
- 缺乏財務資源
- 軟硬體的升級
- 民眾對改變的反對
- 民眾或企業不感興趣或沒有需求
- 網站未採用信用卡線上付款機制
- 頻寬的問題
- 其他，請說明_____

9. 我所任職的政府機關因電子化政府的應用產生了哪些改變？（複選）

- 人事精簡
- 人員角色任務的改變

電子治理成效調查評估與分析報告

- 對人員時效要求的減少
- 對人員的要求增加
- 增加來自服務費和廣告等的非稅基收入
- 增加民眾與民選首長間的接觸機會
- 業務流程再造
- 業務流程變得更有效率
- 降低行政成本
- 增進政府機關與大眾間的溝通
- 改善客戶服務
- 其他，請說明_____

10. 我任職的政府機關目前所提供的電子化政府服務是如何開發出來的？
(複選)

- 同仁自行研發
- 專業顧問與同仁共同開發
- 委外
- 購置廠商的程式並與內部資料庫作整合
- 其他，請說明_____

11. 我所任職的政府機關是如何處理下列事宜？

	<u>自行處理</u>	<u>委外處理</u>
網站的虛擬主機	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網站的設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網站的營運與管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網站和政府的資料庫整合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11A. 我任職的政府機關是否使用網站內容管理系統 (Web Content Management System, CMS)

- 是 (跳答第12題) 否 (續答11B)

11B. 我任職的政府機關是否計畫引進網站內容管理系統 (Web Content Management System, CMS) 以便讓不具資訊專業背景的同仁來管理和維持網站？是 否

12. 我任職的政府機關是否遵循下列政策要求？

	是	否
網站隱私權	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網路無障礙空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網站的安全性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網站的多語環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
刊登付費網路廣告	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
企業連結	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部分：線上採購

13. 我任職的政府機關可以線上完成的採購活動有下列哪些項目？

	<u>線上型錄</u>	<u>線上採購</u>
產物/責任保險	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
設備（含資訊科技設備）	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
辦公用品	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

第三部分：地理資訊系統

14. 我所任職的政府機關是否有利用地理資訊系統（GIS）來幫助分析？

是（續答 14A） 否（跳答第 16 題）

14A. 我所任職的政府機關是否有提供地理資訊系統（GIS）的資料給民眾或企業？ 是（續答 14B） 否（跳答第 16 題）

14B. 我所任職的政府機關提供地理資訊系統（GIS）的資料給民眾或企業時，是否有收取任何費用？ 是 否

15. 我所任職的政府機關是由哪個部門（單位）來管理 GIS？（單選）

- 資訊部門（單位）
- 業務部門（單位）
- 研考部門（單位）
- 其他，請說明_____

第四部分：內部網路

16. 我所任職的政府機關是否有建置內部網路？（只有內部員工能夠進入的網路服務，也稱做「portal」）

是（續答 16A） 否（跳答第 17 題）

16A. 我任職的政府機關所建置的內部網路是如何管理的？

自行管理 委外

16B. 我所任職的政府機關已經或預計運用哪些內部網路功能？（中線 || 左邊「目前已運用」勾選「否」者，請續答中線 || 右邊「未來計劃使用」的題項）

運用項目	是否已運用或計畫運用		目前已運用 (勾「否」者請 續答→)		未來計劃使用	
	是	否	是	否	是	否
提供新聞和資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上發佈文件以減少印刷成本	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
刊登內部徵才資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供員工福利表格	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供線上報告產生器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供線上採購工具	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
協調團隊合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
單位內部以及跨部門的資訊分享	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
財務報告	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供同仁能夠遠距工作的入口	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供線上訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地理資訊系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
工作日誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
線上支援服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他，請說明_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第五部分：財務

17. 下列哪一項描述最接近所任職政府機關對於 E 化預算編列的方式？（單選）

- E 化並沒有獨立的預算項目
- E 化有獨立的預算項目，而且每個部門（單位）可以自行編列自己的 E 化相關預算
- 電子化政府有獨立的預算項目，但由資訊部門（單位）統籌編列相關 E 化預算

18. 如果可以獨立編列相關 E 化預算，我預計在下一個會計年度中將編列多少預算呢？（以新台幣計算）

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 50萬以下 | <input type="checkbox"/> 50萬-100萬 | <input type="checkbox"/> 100萬-200萬 |
| <input type="checkbox"/> 200萬-300萬 | <input type="checkbox"/> 300萬-400萬 | <input type="checkbox"/> 400萬-500萬 |
| <input type="checkbox"/> 500萬-600萬 | <input type="checkbox"/> 600萬-700萬 | <input type="checkbox"/> 700萬-800萬 |
| <input type="checkbox"/> 800萬-900萬 | <input type="checkbox"/> 900萬-1,000萬 | <input type="checkbox"/> 1,,000萬以上 |

19. 我所任職的政府機關關於 E 化預算是如何預估成本？（單選）

- 我們的成本資訊主要是由相關業者提供
- 我們的成本資訊主要是來自其他執行同樣 E 化服務的政府機關
- 大部分 E 化成本是我們自行預估的
- 其他，請說明_____

20. 我所任職的政府機關推動電子化的資金來源為何？（複選）

- 政府的補助款
- 線上服務所收取的手續費
- 一般歲入
- 風險分擔（委由企業提供服務應用並收取一定比例的權利金）
- 政府債券所籌措的資金
- 線路費用
- 公共事業基金或收入
- 營業基金
- 網站廣告收入
- 其他，請說明_____

第六部分：機關整合

21. 我所任職政府機關的資訊系統是否有和其他機關共同分享與使用的情況？

是 否

22. 我所任職的政府機關是否因電子化而增強與其他機關橫向的聯繫？

是（續答 22A） 否（跳答第 23 題）

22A. 我所任職的政府機關運用電子化增強與其他機關橫向聯繫的方式有哪些？（複選）

- 電子公文
- 電子郵件
- 共通平台（電子閘門）
- 電子布告欄
- 即時通訊（如：msn messenger、skype 等）
- 線上討論區
- 其他，請說明_____

23. 我所任職的政府機關是否因電子化使得組織層級改變？

是（續答 23A） 否（跳答第 24 題）

23A. 我所任職的政府機關因電子化使得組織層級改變的情形是：

- 縮短溝通層級
- 反而增加層級
- 其他，請說明_____

24. 我所任職政府機關是否因電子化而整合多種公共服務的提供？

是 否

25. 我所任職政府機關與其他機關間是否因電子化而解決多面向的公共問題？

是 否

26. 我所任職政府機關是否因電子化後對外分享資料而增加民眾或其他社會人士批評的機會？ 是 否

27. 我所任職政府機關與其他機關間是否因電子化而加強彼此間的專業合作或交流？ 是 否

28. 我所任職的政府機關是否提供足夠的資訊科技訓練給有關的政府機關人員？ 是 否

29. 我所任職的政府機關是否有完備的資訊科技整體策略？
是（請續答 29A） 否（作答到此結束）

29A. 我所任職的政府機關的資訊科技整體策略是否會定期檢討？
是 否

本問卷到此結束，最後請檢視有無漏答之處。

並請對折後寄回。

~~再次感謝您的合作，謝謝您！！~~

附錄九 我國電子治理成效的調查——線上問卷內容

您好：

我國推動電子化政府 10 年來，順利完成政府網路基礎建設與應用等中程計畫，已有相當具體的成果。爲了配合下階段「國家資訊通信發展方案」—優質網路社會發展計畫，「行政院研究發展考核委員會」委託「電子治理研究中心」進行「我國電子治理影響評估」的研究。本份問卷的目的是爲了瞭解電子化政府/電子治理對您工作上產生的影響，以便提供未來政策改進的基礎。您寶貴的意見，對於相關政策的後續發展會有極大的助益。

爲了感謝您的費心填寫，凡於 97 年 8 月 24 日 24:00 前填寫完成者，便有機會抽中容量 2G 的 MP3 以及 8G 的隨身碟（獎品各 10 份，共計 20 份，將以隨機方式抽出）。所有問卷的資料，僅會做爲累積後的統計分析，不會以單一個別的答案做爲引述，對於您個人基本資料以及問卷相關的填答，也將絕對保密，請放心填寫。

感謝您撥空作答，敬祝身體健康、工作愉快、步步高陞！！

電子治理研究中心研究員/台北大學公共行政暨政策學系教授 黃朝盟 博士
電子治理研究中心主任/政治大學公共行政學系教授 朱斌好 博士
電子治理研究中心研究員/政治大學公共行政學系副教授 黃東益 博士

聯絡人：呂建緯 95256030@NCCU.EDU.TW
(02)2939-3091 轉 50848

中華民國九十七年八月

您的基本資料（基於研究倫理，均將予以保密，請放心填寫）

1. 您目前所負責的主要工作業務，其性質比較屬於下列中的哪一項：

【表一：業務類別】

<input type="checkbox"/> (01) 稅務 <input type="checkbox"/> (02) 社會保險與津貼核發 <input type="checkbox"/> (03) 檢察法務 <input type="checkbox"/> (04) 地政 <input type="checkbox"/> (05) 戶政 <input type="checkbox"/> (06) 證照發放 <input type="checkbox"/> (07) 金融保險 <input type="checkbox"/> (08) 檢查、稽查、檢驗 <input type="checkbox"/> (09) 治安執法、調查、消防	<input type="checkbox"/> (10) 社會福利或榮民機構 <input type="checkbox"/> (11) 醫護院所 <input type="checkbox"/> (12) 民眾職業訓練 <input type="checkbox"/> (13) 教育與社教設施、活動 <input type="checkbox"/> (14) 文化設施、活動 <input type="checkbox"/> (15) 一般民間、產業輔導性 <input type="checkbox"/> (16) 觀光和公園設施、活動 <input type="checkbox"/> (17) 工程、交通建設與維護 <input type="checkbox"/> (18) 其他一般性民眾服務	<input type="checkbox"/> (19) 各項幕僚輔助性（例如：秘書、公關、法制、政風等…） <input type="checkbox"/> (20) 研究性 <input type="checkbox"/> (21) 法規制度研議與解釋 <input type="checkbox"/> (22) 其他，請說明： _____。
---	---	--

- HTML 應用(如:網頁設計)
 - 懂得自行設定個人電腦上網
 - 建置網路資料庫
 - 其他，請說明：_____
11. 除了工作需要的電腦技能之外，您是否還具備下列電腦的知識和運用的能力：(可複選)
- 在工作所需的電腦操作技巧之外，我不大接觸其他的電腦知識和運用
 - 在工作所需的電腦操作技巧之外，我還會更換硬體
 - 在工作所需的電腦操作技巧之外，我還會重灌作業系統
 - 在工作所需的電腦操作技巧之外，我還會電腦當機或故障時的基本排除
 - 在工作所需的電腦操作技巧之外，我也瞭解電腦程式基本概念
 - 其他，請說明：_____
12. 您的電腦技能主要是來自於何種學習管道？(可複選)
- 自修
 - 單位內部自行教育訓練
 - 政府其他單位舉辦的教育訓練
 - 自費至民間教育機構學習
 - 由政府補助至民間教育機構學習
 - 電腦相關科系畢業
 - 其他，請說明：_____
13. 您的工作有多大部分需要連上內部網路 (Intranet) 來完成?
- 大部分的工作需要連上內部網路來完成
 - 約一半的工作需要連上內部網路來完成
 - 少部分的工作需要連上內部網路來完成
 - 我的工作需要使用電腦來完成，但不需要連上內部網路

電子治理成效調查評估與分析報告

- 我的工作不需要使用電腦
 - 其他，請說明：_____
14. 您的工作有多大部分需要連上全球資訊網路（外部網路）來完成？
- 大部分的工作需要連上全球資訊網路來完成
 - 約一半的工作需要連上全球資訊網路來完成
 - 少部分的工作需要連上全球資訊網路來完成
 - 我的工作需要使用電腦來完成，但不需要連上全球資訊網路
 - 我的工作不需要使用電腦
 - 其他，請說明：_____
15. 您每天除「工作外」還使用電腦相關資訊設備的時間約幾小時：___小時
（請自填）

【填答說明】

這份問卷是有關於在電子化政府/電子治理的環境之下，工作上應用資訊及通訊科技，對於您個人的影響，包括「個人行爲」、「工作成果」、以及「組織結構與個人學習」三個部份，請您從每個題目中，選出最符合您看法的選項。

第一部分、以下是有關於資訊及通訊科技對您個人行爲與工作上的影響					
	非常不同意←→非常同意				
1-1. 結合資訊及通訊科技來工作，會增加您的成就感。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-2. 工作上使用資訊及通訊科技，對您個人未來的發展有幫助。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-3. 資訊及通訊科技在業務上的運用，會強化您在業務上的專業知識。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-4. 資訊及通訊科技在業務上的運用，會強化您的行政能力。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-5. 資訊及通訊科技在業務上的運用，會強化您的資訊技能。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-6. 工作上運用資訊及通訊科技，會增加您工作的份量。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-7. 工作上運用資訊及通訊科技，讓您未來必須學習更多的技能。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-8. 未來的工作有被電腦取代的可能。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-9. 工作上運用資訊及通訊科技，和同事間面對面的互動會變少。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-10. 工作上運用資訊及通訊科技，會增加您工作的壓力。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

電子治理成效調查評估與分析報告

1-11.工作上運用資訊及通訊科技，會讓您產生逃避工作的念頭。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-12.工作上運用資訊及通訊科技，使得長官對您工作進度的要求更緊迫。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-13.因為資訊及通訊科技的輔助，讓您有更多的時間來思考工作任務。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-14.未經當事人同意，將政府資料庫內的民眾資料透露給他人，是不道德的。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
非常不同意←→非常同意					
1-15.如果機關採購具有智慧財產權的電腦軟體，同仁可拷貝回家供自己使用。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-16.非工作所需的情況，不可存取辦公室資料庫的資料。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-17.可以任意私自變更機關內部資料庫檔案資料。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-18.是否同意政府機關應持續以資訊及通訊科技來推動公務。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
非常不滿意←→非常滿意					
1-19.對資訊及通訊科技為公務所帶來的協助，您是否感到滿意。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
1-20.對資訊及通訊科技所帶來工作能力的成長，您是否感到滿意。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
從不 偶而 經常 總是					
1-21.您是否經常主動學習與您業務相關的資訊及通訊科技方面的技能?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	
<p>第二部份、以下是有關於資訊及通訊科技對於您個人工作成果的影響，請依照您實際的工作經驗來填答。</p>					
非常不同意←→非常同意					

2-1. 工作上運用資訊及通訊科技，讓您可以更快做出決定。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-2. 資訊及通訊科技對於提升公務處理的效率有幫助。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-3. 資訊及通訊科技的運用降低了公務處理的成本。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-4. 工作上運用資訊及通訊科技，幫助您做出正確的判斷。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-5. 工作上運用資訊及通訊科技，提昇了您工作成果的品質。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-6. 工作上運用資訊及通訊科技，使您更容易利用數據資料參與公務的討論。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-7. 工作上運用資訊及通訊科技，使您在短時間內可以收集到更多的意見。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
非常不同意 ← → 非常同意					
2-8. 工作上運用資訊及通訊科技，方便您與同事共同討論業務。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-9. 工作上運用資訊及通訊科技，使您與其他機關的同事溝通協調更方便。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-10. 工作上運用資訊及通訊科技，使您方便提供資訊給民眾。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-11. 機關提供的線上申辦服務，使您方便提供服務給民眾。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-12. 工作上運用資訊及通訊科技，使您方便直接與民眾溝通。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-13. 工作上運用資訊及通訊科技，使您更能夠有效回應民眾的需求。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2-14. 工作上運用資訊及通訊科技，使您可以快速處理民眾的需求。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

第三部份、以下是有關於資訊及通訊科技對組織結構與個人學習的影響	
3-1. 您任職的單位是否曾因資訊及通訊科技的運用而進行人事精簡。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
非常不同意←→非常同意	
3-2. 您的單位因資訊及通訊科技的運用增加新的工作。	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3-3. 資訊及通訊科技的運用，有助於單位間業務的整合。	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3-4. 工作上運用資訊及通訊科技，讓您保有工作的自主性。	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3-5. 工作上運用資訊及通訊科技，讓資訊單位的權力逐漸增加。	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3-6. 工作上運用資訊及通訊科技，使得單位的責任劃分更清楚。	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3-7. 工作上運用資訊及通訊科技，使您受到更多長官的監督。	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3-8. 請問您的機關，是否有線上學習（e-learning）方案。 【若 3-8 填答是者，續答 3-8a 3-8b，其餘跳答 3-9】	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
3-8a.線上學習的使用是否列為您個人的考績評比項目。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
非常不同意←→非常同意	
3-8b.線上學習對您個人的成長有幫助。	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3-9. 工作上運用資訊及通訊科技，方便您和同事分享工作訊息。	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3-10.工作上運用資訊及通訊科技，有助於您個人進行檔案管理工作。	1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

3-11.工作上運用資訊及通訊科技，無助於機關保留歷史資料。	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

※若欲參加「2G MP3 和 8G 隨身碟」抽獎活動者，必須填以下資料，始能參加抽獎：(以下您所填寫的個人資料，僅做為此次抽獎活動之用，請放心填寫)

1. 您的姓名：_____ (請自填)
2. 您的聯絡電話是：_____ (請自填)
3. 您的電子信箱是：_____ (請自填)

註：此次「2G MP3 和 8G 隨身碟」抽獎活動將於問卷調查活動結束後一週內進行，預計抽出 20 名，得獎者將以電子郵件或電話進行通知。為利得獎通知作業，請務必填寫清楚，本活動主辦單位保有最後更動獎項之權利。再次提醒您，請於 97 年 8 月 20 日 24：00 前填寫完成，才有機會參加抽獎。

本問卷到此結束，最後請檢視有無漏答之處。

～～再次感謝您的合作，謝謝您！！～～

附錄十 電子治理中心第一階段研究計畫期末報告

內外審查意見表暨回覆說明

計畫名稱: 電子治理成效調查評估與分析報告

外審委員審查意見	研究團隊回覆說明
<p>一、概念要嚴謹：成效調查評估 vs. 成效評估調查 這兩個名詞在報告中交互使用，概念混淆，以致報告所有頁首有如下錯誤： 「電子治理成效評調查估與分析報告」。 衍生的兩個問題： Q1：「成效調查評估」與「成效評估調查」二個概念，是一樣還是不一樣？ Q2：研究的題目名稱，「電子治理成效調查評估與分析」是否要修飾得更嚴謹？</p> <p>二、結論與目標要前後呼應：研究目標 vs. 結論建議 本研究預期分四年辦理評估調查(或稱調查評估)，最重要的是第一年所建立的「評估架構」及「問卷設計」是否有信度和效度？否則未來三年的研究結果就值得存疑，因為它沿用第一年沒有信度和效用的「評估架構」及「問卷設計」，請思考降低此項錯誤的風險。例如，在最後的「結論建議」要回去檢視與是否答達成原先所設的「研究目標」，其中當然包括「評估架構」及「問卷設計」信度和效度的檢討修訂。</p> <p>三、基本功要更紮實 研究人員功力都很棒，可能是資源(人力時間預算)調配問題，在本研究所花的基本功實在</p>	<p>此更名意見可列入下一階段研究計畫名稱之參考。</p> <p>G2E 問卷除了研究團隊的規劃，測量之前參照焦點團體座談與兩位專家審查意見，經過表面效度與專家效度的檢驗，問卷施測前亦請8位公務人員進行前測後完成修改。G2E 線上問卷中的概念多由單一題目測量，沒有複合指標信度的問題。</p>

<p>不夠：</p> <p>(一) 報告格式</p> <p>p1 目次中的「背景分析」、「研究主旨」後面，不應有「：」。</p> <p>pp4-6 請「先圖後表」。既然是「表」，其抬頭最後一個「表」字就不用加了。又圖表後的「：」，請拿掉，例如：表 1：電子化政府之國際評比摘要表</p> <p>pp7-8 中英文摘要的內容差異太大，請修正。既然是中文關鍵詞，為何要放入英文關鍵詞。</p> <p>p9 請將「一、背景分析」左靠。</p> <p>p11 Line 1~10 的文字，與 p28 完全重覆，請修飾。其中的「返向」是否為「反向」的錯別字，請檢視。David Agnew 在參考文獻找不到，請補充。</p> <p>p12 Line -2 「更多的公民授」，是否漏了一個「權」字。</p> <p>p13 請將「二、背景主旨」左靠。 Line -5 「Formation」是否為「Information」的錯別字，請檢視。</p> <p>p19 請將「一、世界銀行之……」左靠。 Line -1 「法治和貪腐控制程度 1」6 其中的阿拉伯字「1」，有特別意義嗎？</p> <p>p21 請將「二、聯合國亞太……」左靠。 Line 6 「負責任性(accountable)」，是否一致改為「課責性」？</p> <p>p22 圖 3 「負責任性」，是否改為「課責性」？ Line -1 「-----」是否為多餘？</p>	<p>已根據審查意見更正。</p> <p>已根據審查意見更正。</p> <p>已根據審查意見修改。</p> <p>已依照審查意見修正。</p> <p>已根據審查意見於第二章第二節中重新修正。</p> <p>已根據審查意見於第 4 頁修正。</p> <p>已根據審查意見於第 5 頁修正。</p> <p>1 代表為註腳。</p> <p>已根據審查意見於第 13、14 頁更正。</p> <p>已根據審查意見於第 13、14 頁更正。</p>
--	---

<p>p23 Line -2 (引自劉坤億)，與 p144 參考資料的格式不一致。Line -3 Rhodes 在在參考文獻找不到，請補充。</p>	<p>已根據審查意見於參考資料中更正。</p>			
<p>p25 Line -3 Kooiman 在參考文獻找不到，請補充。</p>	<p>已根據審查意見於參考資料中補充。</p>			
<p>p26 Line -8 Jessop 在參考文獻找不到，請補充。Line -2 Stoker 在參考文獻找不到，請補充。</p>	<p>已根據審查意見於參考資料中補充。</p>			
<p>pp29-32 表 3 的第一列第三欄，「電子定義」是否為「電子治理」的錯別字？</p>	<p>已根據審查意見於第 19 頁更正。</p>			
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="384 851 534 940">學者/機構</td> <td data-bbox="534 851 678 940">時間</td> <td data-bbox="678 851 965 940">電子化政府/ 電子定義</td> </tr> </table>	學者/機構	時間	電子化政府/ 電子定義	
學者/機構	時間	電子化政府/ 電子定義		
<p>表 3 的第三列第三欄，以科技鏈結公民與政府之「機」的服務，是否為「間」的錯別字？ 更可惜的是：表 3 中幾乎所有的國外學者 (16 位)，在參考文獻找不到，請補充。</p>				
<p>p33 Line 1 Gronlund 與 p30 Line 1 Gronloud 那一個才是正確的？</p>	<p>已根據審查意見於第 21 頁更正。</p>			
<p>Line 4 Marche & McNiven 與 Line -4 江明修，在參考文獻找不到，請補充。</p>	<p>已根據審查意見更正並於參考資料中補充。</p>			
<p>p38 Line 6「項靖」是否應為「項靖、翁芳怡」？ Line 5 楊明璧，在參考文獻找不到，請補充。</p>	<p>已根據審查意見更正並於參考資料中補充。</p>			
<p>p42 Line 1~9 的文字，與 p60 Line 1~8 完全重覆，請修飾。</p>	<p>已根據審查意見修改。</p>			
<p>p43 Line 2 Kling 在參考文獻找不到，請補充。</p>	<p>已根據審查意見於參考資料中補充。</p>			
<p>p46 Line 6 「參建附錄」，是否為「參見附錄」的錯別字？又總共有 10 個附錄，是要參見那個附錄？請補充。</p>	<p>已根據審查意見於第 36 頁更正。</p>			

<p>p48 Line 4 「安全，隱私」是否改為「安全隱私」？</p>	<p>已根據審查意見於第 37 頁重新修正。</p>
<p>Line -2 「三者」是指那三者？</p>	
<p>p49 Line 4 「電子化功能. 建立公平化」是否用中文標點取代英文標點「.」？</p>	<p>已根據審查意見於第 37 頁重新修正。</p>
<p>Line 7 「計畫)例」是否漏了一個「為」字？</p>	
<p>Line 8 「繳少不必要」是否為「較少不必要」的錯別字？</p>	
<p>P50 Line 3 「本研究透過中心會議討論」，請問是那個中心？</p>	<p>已根據審查意見重新修正並於參考資料中補充。</p>
<p>Line 2 Esteves & Joseph 在參考文獻找不到，請補充。</p>	
<p>p51 Line 5 「這其透過稅賦」，請問是否有漏字會錯別字？</p>	<p>已根據審查意見於第 39 頁重新修正。</p>
<p>p53 Line 1 Lee et al 在參考文獻找不到，請補充。</p>	<p>已根據審查意見於參考資料中補充。</p>
<p>p54 表 8 電子治理利害關係人，內含「組織與個人」，為何表頭還要特別括號(組織)。</p>	<p>已根據審查意見於第 41 頁重新修正。</p>
<p>p55 Line 2 「將電子治理成效非為對內(internal)與對外(external)…」，其中的「非」是否為「分」的錯別字？</p>	<p>已根據審查意見於第 42 頁重新修正。</p>
<p>Line 1 英文字的大小寫請格式一致，並在結束時加一個英文結束標點。</p>	
<p>p56 Line 5 「互動這不僅是」，請用標點分開二句話。</p>	<p>已根據審查意見於第 43 頁重新修正。</p>
<p>p58 Line 3 Marcin Sakowicz 在參考文獻找不到，請補充。</p>	<p>已根據審查意見於第 44 頁重新修正並於參考資料中補充。</p>
<p>Line 4~5 英文字的大小寫格式，請一致。</p>	
<p>p64 Line 6 英文字的大小寫格式，請一致。</p>	<p>已根據審查意見更正。</p>
<p>p66 Line 1 一段文章起頭請空二格。</p>	<p>已根據審查意見更正。</p>

<p>p70 表 11 第一欄「影響面向 及 成效指標」，其中「理性行爲」在 p70 之前，從未有文獻或理論分析，在此卻突然冒出其爲「影響面向」，然後其下又有「認知、態度、行爲」等三項做爲「成效指標」。接著就據以「設計問卷」，這樣的「邏輯推理」似乎太快了。這也就是前面所建議：「評估架構」及「問卷設計」的信度和效度，在「結論與建議」需要檢討和修訂，否則以「理性行爲」這種跳脫式的推理，並據以爲「影響面向及成效指標」而設計問卷，其問卷結果再據以做「結論與政策建議」，實在令人擔憂。</p>	<p>問卷架構與問卷設計系延續上次調查而來，已根據審查意見將認知、態度、行爲這三項合併。</p>
<p>p75 請將「一、爲民服務與管理」左靠。 p77 第一欄第二列，「受訪者最想要的線上服務」這項特別註明(回答次數：11)，是否說明爲甚麼不是跟其他項(回答次數：39)的原因？</p>	<p>已根據審查意見更正。 此處爲有曾爲了瞭解民眾或企業對線上服務的需求而進行民調的機關所續答，有 11 個機關曾進行民調，故特別註明。</p>
<p>p81 表 15 的數字請加千位符號，以方便閱讀並提高排版美觀。</p>	<p>已根據審查意見更正。</p>
<p>p82 Line 1 「查詢訴願進度」則最少(2.6%)，但在 pp206~207 附錄九的問卷並無此項問卷題目。</p>	<p>查詢訴願進度爲勾選「其他」選項後所填答之答案，故不在問卷選項之內。</p>
<p>p84 Line 4 『關於隱私保護的問題』，請改爲單括號的「...」。</p>	<p>已根據審查意見更正。</p>
<p>p89 表 18 中的第一欄第三列，同其他，請加入(回答次數：39)。</p>	<p>有標示「回答次數」者是因爲題目爲續答前一題項中回答「是」者，否則所有題目的回答次數都一樣，已於</p>

<p>p99 表 23 請問有這樣的卡方值嗎？「$X^2=10.886^b$」</p>	<p>調查結果中續明，無需特別列出。 已根據審查意見更正。</p>
<p>p103 Line 3 (raking)是否為錯別字？</p>	<p>多變數反覆加權的英文 (raking)並無錯誤。</p>
<p>p104 Line 4 請將「二、統計結果」左靠。根據表 11，是否應該為表 31?</p>	<p>根據審查意見於第 89 頁重新修正。</p>
<p>p107 Line 1 個人資訊素養與近用，是否應該為「進用」或「使用」？</p>	<p>近用為 accessibility 的翻譯，但因此從中發現幾個誤用「進用」的錯誤，業已更正。</p>
<p>p108 Line 1 & Line -1 同一頁的兩個英文字，居然都錯(massger & massager)，p217 附錄九的問卷第 22A 題當然也錯(massger)，請修正。 表 33 個人資訊素養與近用，是否應該為「進用」？</p>	<p>已根據審查意見於第 92 頁與附錄九更正。</p>
<p>p109 Line 5 關於個人資訊近用方面，是否應該為「進用」或「使用」？</p>	<p>近用為 accessibility 的翻譯，但因此從中發現幾個誤用「進用」的錯誤，業已更正。</p>
<p>p111 Line 3 請將「三、電子治理對公務人員的影響」左靠。 Line 2(八)理性行為面向，請依格式一致的原則，改為(一)。以下的請依格式一致性修改。</p>	<p>已依照審查意見進行格式修正。</p>
<p>p118 Line 5 請將「(九)、電子治理對公務人員的影響」左靠。並改(九)為(一)。</p>	<p>已照審查意見進行格式修正。</p>
<p>p126 Line 2 在表 26，是否應為表 46？</p>	<p>已於第 110 頁修正。</p>

<p>p142 Line 1 陳海雄(2007)是否應該給編號？</p> <p>pp142-149 中英文的文獻，請好好校對。又所列文獻很多不在本文內容中提及，相反的，本文內容所提及的很多學者，在參考文獻卻找不到。發生這種現象，實在影響研究的品質。</p> <p>p203 Line 1 問卷第一題，若填□是(續答 1A)但問卷看不到 1A 的題目</p>	<p>已根據審查意見更正。</p> <p>已根據審查意見更正。</p> <p>已根據審查意見更正。</p>
<p>(二) 格式一致性</p> <p>1. 請統一英文字的大小寫格式，不要有時大寫、有時小寫、有時大小寫混用，請選用這三者中的任一格式，從頭到尾的格式都一致。</p> <p>2. 章節下的數字排序，請依如下格式排序： 一、 (一) 1. (1) (2) 2. (二)</p>	<p>已依照審查意見進行格式修正。</p> <p>已依照審查意見進行格式修正。</p>
<p>pp23~27 的數字排序及 pp128~141 結論與建議的(十二)~(三十五)的排序，都是十分令人不解的排序。那有在第五章第一節一、主要發現之下，就出現(十二)基礎建設已漸趨成熟？</p> <p>(三) 圖文整合</p> <p>p47 圖表要與文字內容相整合，突然出現一個</p>	<p>已依照審查意見進行格式修正。</p> <p>感謝審查委員的指正，圖 4</p>

<p>未在文字內容有說明的圖表，是相當意外的。建議只要有圖表，在文字中就要提到該圖表的意義，以期圖文整合。</p>	<p>已附有文字說明。</p>
<p>(四) 文字大小一致 p75 表 13 的文字請與本文同大小，以方便閱讀並提高排版美觀。 p90 表 90 的文字請與本文同大小，以方便閱讀並提高排版美觀。</p>	<p>已根據審查意見更正。</p>
<p>(五) 問卷設計的迷失 p93 表 21 第二個問題「…將編列多少預算呢」，其調查結果的正確性，實在令人懷疑。經查 p215 附錄九的問卷第 18 題： ----<input type="checkbox"/> 50 萬-100 萬 <input type="checkbox"/> 100 萬-200 萬 <input type="checkbox"/> 200 萬-300 萬 請問 100 萬要勾那一個？200 萬要勾那一個？這是問卷最應該避免錯誤的基本功，實在不該在此出錯。這一題的問卷調查結果，要如何補救？</p>	<p>雖在學術上如此的設計並沒有謬誤，但考量到受訪者並不非皆具學術背景，未來在問卷設計的部分會再更貼近受訪者。</p>
<p>(六) 統計數字不能錯 統計數字不能錯，也是基本功，因為錯誤的統計數字會影響分析結果，進而影響研究結論和政策建議。以下的統計錯誤請核對修正： p112Line 5 94.3%是否應為 95.3%？ Line 7 91.3%是否應為 84.9%？ Line -1 63.7%是否應為 62.39%？ p113Line -2 47.3%是否應為 7.3%？</p>	<p>已於第四章第二節中重新更正。</p>

<p>p122 Line 1 「便利性」後面是否加(81.2%)? Line 5 9.1%是否應為 9.2%? 66.1% 是否應為 69.8%? Lin 3 12.6%是否應為 9.1%? 68.6% 是否應為 66.1%?</p>	
<p>研考會同仁審查意見</p>	<p>研究團隊回覆說明</p>
<p>一、標號宜有層次，如 P23 描述各要件的編號宜與上一層標號有所區隔；編號有誤部份請更正，如 P100 的填答人數標號(全文)。</p> <p>二、P76 有關調查專責部門專職人員數目，是否能於結論處提供相人員編配建議或看法？</p> <p>三、P81 表 15 的平均數，建議取至整數即可。</p> <p>四、P89 使用地理資訊系統”的程式來”幫助分析的受訪機關(倒數第 3 行)。</p> <p>五、P102 表 26、27、29、30 檢定結果之說明與表屬性不一致。</p> <p>六、P107 經由網路從事的相關活動中， …96.6%…「瀏覽網頁、查詢資料」，網路從事的活動不屬於「瀏覽網頁、查詢資料」的 0.4%是什麼(倒數第 2 行)。</p>	<p>已依照研考會所要求的格式重新修正。</p> <p>關於組織規模及資訊人力的部分，因各單位所面臨的狀況不同，報告僅能提供目前調查對象的實際狀況供各單位做為決策的參考，無法建議各單位人力配置的理想或合理數字，實際的人力配置各機關應可視其所需進行調整。</p> <p>已根據審查意見重新更正。</p> <p>已根據審查意見重新更正。</p> <p>已根據審查意見重新更正。</p> <p>根據表 33「個人資訊素養與近用」，這些題目被設計為複選題，受訪者勾選該項行為代表有從事此項活動，百分比所代表的是填答人數佔總樣本數的比例，0.4%指的是在總樣本數中，共有</p>

	<p>0.4%的受訪者沒有從事「瀏覽網頁、查詢資料」的行為。</p>
<p>七、 P115 會被取代之非常同意 47.3%，依表 37 之結果似應為 7.3%(倒數第 2 行)。</p>	<p>已根據審查意見於第 100 頁更正。</p>
<p>八、 P206 問卷有調查約有多少百分比的市民(或企業)使用，但文內似未對此結果有論述。</p>	<p>從所回覆的問卷中發現，機關或受訪者本身亦不瞭解民眾使用線上服務的百分比。未來在調查的方法和內容上會再加以調整。</p>
<p>九、 P46 參建(見)附錄</p>	<p>已根據審查意見重新更正。</p>
<p>十、 P48 使所以(有)</p>	<p>已根據審查意見重新更正。</p>
<p>十一、 P48 資訊人力資源及策略管理：例如建置國土資訊基礎資料倉儲供應管理系統（各級控制點資料、各級地形圖、地段地籍圖、都市計畫圖等）。期中審查意見中有提到，未說明資訊人力資源及策略管理之意涵為何，及國土資訊基礎資料倉儲供應管理系統與此構面之關係。</p>	<p>已於第三章第二節中重新修正。</p>
<p>十二、 P48 電子化政府法治：現有相關法令施行檢討，例如電子簽章法、政府資訊公開法，此外，攸關資通安全、政府資訊與人力、跨機關合作等法制作業應儘速推行。此段落應是著重各構面之定義及說明。</p>	<p>已於第三章第二節中重新修正。</p>
<p>十三、 P48 授(受)到挑戰。</p>	<p>已根據審查意見重新更正。</p>
<p>十四、 P49 流程與組織再造：政府採購電子化功能，建立公平化、透明化的政府採購環境，以徹底杜絕圍標。符合政府採購規定，提供多元化的政府採購管道。政府採購流程再造，以提昇採購效率。未說明流</p>	<p>已於第三章第二節中重新修正。</p>

<p>程與組織再造之意涵，並採購電子化僅是流程改造之一環。下同： 跨機關合作：以政府公文交換服務（公文交換 G2B2C 計畫）例，跨機關可透過此平台的建立來交換公文，<u>繳(減)</u>少不必要的浪費與交易成本。 知識管理：以機關檔案服務管理（全國檔案資訊系統）為例，資料庫的建立便於知識管理。</p>	
<p>十五、個人類型包括政府對民眾（G2C）與政府對員工（G2E）。其中 G2C 主要以民眾需求為重心，提供民眾質量俱佳的網路申辦服務…電子治理非主要提供網路申辦服務。</p>	<p>電子治理重視民眾需求，以此為前提而提出網路申辦服務，並不代表電子治理主要僅限於提供網路申辦服務。</p>
<p>十六、兩個構面：利益關係人及 8 個面向，指標的探討與納入架構中？</p>	<p>已根據審查意見重新更正。</p>
<p>十七、G2G impact assessment 問卷之構面及指標，與前面所提之兩個構面關係為何？G2E 問卷同(8 個面向中有些沒被指標評估到，表 11)。</p>	<p>已根據審查意見重新更正與說明。</p>
<p>十八、調查結果有些複選題之百分比加總超過 100%，是否會影響統計分析之計算合理性？</p>	<p>已根據審查意見更正。</p>
<p>十九、問卷可看出線上採購系統、地理資訊系統等使用情形，但本研究主要目的為電子治理評估指標之訂定，將來是否可採用這些指標來評定電子治理之實行成效？或這些指標是否可代表電子治理之成效？</p>	<p>G2G 的部分中納入「地理資訊系統」、「線上採購系統」的調查，係因此類系統的採用與否在網路服務的評估中為一具指標性的階段，目前國內已有部分機關開始提供此類服務，此類調查能</p>

	用以評估目前國內機關網路服務之階段。
二十、建議加強各指標代表性之說明，以透過本研究提供可重複量測之工具，而非描述百分比之現況。	各指標代表性之說明，已於本研究期中報告內容中敘明。
二十一、P111、P128、P131 序號?(同問題 1)。	已依照審查意見進行修正。
二十二、G2E 問卷結果分析中：在個人發展的認知中，八成（83.4%）的受訪者持有正面看法，有 21.1%的受訪公務人員非常同意資訊及通訊科技在業務上的運用對個人未來的發展有幫助，且有 62.3%同意。本研究定義出指標應為評估電子治理之效益評估，非著墨在認知等主觀感受上。建議可補充說明在此項調查結果可代表之「電子治理成效面向」。	感謝審查委員的意見，此一部分是根據研究架構所設計。
二十三、依據主要發現與政策建議章節之內容，可否如原先規劃藉由定期實施問卷，提出一時間序列之調查報告?	本專案是依據年度調查進行，已於報告中詳列各年度之調查對象及重點。
二十四、有關 G,G2G 政策建議第 2 點：“強化政府科技人才的招募與教育訓練” 是否有較明確可行的作法建議以達所建議方向。	已於第五章第一節中重新修正與說明。
二十五、有關 G,G2G 政策建議第 3 點：“是以深入了解組織成員的態度與其可能遭受到的影響，化解內部人員的抗拒，有效協調各部門，是政府機關在推動 E 化時所必須慎重以對之處”，是否於管理學上有較適宜明確的建議。	已於第五章第一節中重新修正與說明。
二十六、有關 G,G2G 政策建議第 4 點：“以營業基金或風險分擔等多元途徑來開拓經費”，能否再明確舉例。	已於第五章第一節中重新修正與說明。

<p>二十七、有關 G,G2G 政策建議第 5 點：”絕大多數的政府機關都未因電子化而改變組織層級”，並未說明其應有改變的原因，且是否有什麼面向之改變建議？</p>	<p>電子化應有精簡組織層級或改變工作流程的現象，但研究發現實際上對機關並沒有影響，因此是值得注意的。</p>
<p>二十八、有關 G,G2G 政策建議第 7 點：”五大資訊系統”，在文中並無明確定義。</p>	<p>已根據審查意見於第五章第一節中補充說明。</p>
<p>二十九、第五章結論與建議第二節似應為 G2E。</p>	<p>已根據審查意見更正。</p>
<p>三十、G2E 主要發現第 5 點：”讓業務單位與資訊單位的工作責任劃分更為清楚”。是否可以舉例說明更清楚的原因。</p>	<p>此發現根據表 45 中的第 3-6 題：「工作上運用資訊及通訊科技，使得單位的責任劃分更清楚。」有 3.4%的公務人員非常同意這項看法，有 40.4%的公務人員回答同意。</p>
<p>三十一、G2E 政策建議第 1 點及第 2 點似乎是相同的。</p>	<p>G2E 政策建議第一點主要是提到加強資訊能力訓練的深度與廣度，第二點主要是談到公務人員核心能力的建構，這兩點是相輔相成的，必須先建構不同單位中公務人員的核心能力，再依據這些不同的核心能力設計出不同的訓練課程。並將原先的政策建議第一點與第二點順序對調。</p>
<p>三十二、G2E 主要發現第 1 點：”資訊倫理觀念充實”及 G2E 政策建議第 2 點：”仍有公務人員認為可以私自變更機關資料庫</p>	<p>透過表 36 得知 9 成的公務人員對於資訊倫理的認知是正面的，但仍有有少部分</p>

<p>的檔案以及將資料透露給他人，未來政府必須制定資訊安全基本法，來界定財產權的問題，以保護資訊安全。”似乎有矛盾的。</p>	<p>的公務人員未有資訊安全的概念，如有1成認為可以私自變更內部資料庫的檔案，雖然大部分的公務人員擁有資訊安全的概念，但是政府仍有需要制定基本的資訊安全法以防止少部分的公務人員竊取內部資料庫的檔案。</p>
---	---