

**RDEC-MIS-100-002(委託研究報告)**

**電子化跨域整合管理第三階段：  
五都與周邊區域之服務資訊  
匯流、整合及挑戰**

**行政院研究發展考核委員會委託研究  
中華民國 100 年 12 月**



**RDEC-MIS-100-002(委託研究報告)**

**電子化跨域整合管理第三階段：  
五都與周邊區域之服務資訊  
匯流、整合及挑戰**

受委託單位：電子治理研究中心

研究主持人：曾冠球

協同主持人：胡龍騰、莊文忠

研究助理：張智凱、張鏡文、羅之良、張正享

行政院研究發展考核委員會委託研究

中華民國 100 年 12 月



## 目次

目次 .....	i
表次 .....	iii
圖次 .....	vii
提要 .....	ix
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與目的 .....	1
第二節 進度說明 .....	4
第二章 文獻回顧 .....	7
第一節 實體和電子化跨域治理之理論發展 .....	7
第二節 雲端運算與區域政府服務資訊匯流 .....	16
第三節 五都免書證免謄本系統及區域服務資訊整合現況 .....	29
第三章 研究方法 .....	55
第一節 研究方法 .....	55
第二節 研究架構 .....	61
第三節 測量工具及其操作化 .....	62
第四節 問卷調查抽樣設計 .....	71
第四章 研究分析 .....	73
第一節 五都免書證免謄本系統問卷結果分析 .....	73
第二節 深度訪談資料分析 .....	93
第三節 專家焦點團體座談分析 .....	106
第五章 研究結論與建議 .....	135
第一節 研究結論 .....	135
第二節 政策建議 .....	149
參考文獻 .....	155
附錄一：訪談提綱 .....	163
附錄二：焦點座談提綱 .....	173
附錄三：本研究問卷題目初稿 .....	177

附錄四：第一次修正後問卷題目 .....	189
附錄五：第二次修正後問卷題目 .....	199
附錄六：本研究臺北市、新北市版本問卷題目 .....	209
附錄七：本研究臺中市、臺南市、高雄市版本問卷題目 .....	219
附錄八：期中報告審查意見回覆表 .....	231
附錄九：期末報告審查意見回覆表 .....	235
附錄十：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-01) .....	239
附錄十一：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-02) .....	243
附錄十二：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-03) .....	247
附錄十三：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-04) .....	251
附錄十四：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-05、IO-06).....	255
附錄十五：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-07) .....	261
附錄十六：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-08) .....	265
附錄十七：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-09、IO-10、IO-11).....	269
附錄十八：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-12) .....	273
附錄十九：專家焦點團體座談逐字稿摘要重點(北部).....	277
附錄二十：專家焦點團體座談逐字稿摘要重點(中部).....	283
附錄二十一：專家焦點團體座談逐字稿摘要重點(南部).....	287
附錄二十二：專家焦點團體座談逐字稿摘要重點(政府雲端應用).....	291

## 表次

表 2-1 縣市改制原因 .....	33
表 2-2 五都納入免書證免謄本系統相關局處列表 .....	38
表 2-3 臺北市政府推動免書證免謄本之業務機關與申請項目 .....	41
表 2-4 臺北縣政府推動免書證免謄本之業務機關與申請項目 .....	44
表 2-5 臺中縣政府推動免書證免謄本之情形 .....	45
表 2-6 臺中市政府推動免書證免謄本之情形 .....	46
表 2-7 臺南市政府推動免書證免謄本之情形 .....	47
表 2-8 高雄縣政府推動免書證免謄本之情形 .....	48
表 2-9 高雄市政府推動免書證免謄本之情形 .....	49
表 2-10 區域合作機制與地方雲端生活區之比較表 .....	52
表 3-1 深度訪談名單 .....	57
表 3-2 專家焦點團體座談與會名單 .....	60
表 3-3 專家座談會參與名單 .....	64
表 3-4 系統使用者對問卷題目的修改建議 .....	65
表 3-5 五都問卷回收數 .....	72
表 4-1 免書證免謄本中有關科技技術面向的看法 .....	75
表 4-2 免書證免謄本中有關法規制度面向的看法 .....	77
表 4-3 免書證免謄本系統中有關組織運作面向的看法 .....	79
表 4-4 免書證免謄本系統中有關協力條件面向的看法 .....	81
表 4-5 受訪者對免書證免謄本系統設立目標的瞭解程度 .....	82

表 4-6 免書證免謄本中有關協力意願面向的看法 .....	83
表 4-7 受訪者採用免書證免謄本系統的情形 .....	84
表 4-8 免書證免謄本中有關組織成員行為改變的看法 .....	86
表 4-9 免書證免謄本中有關專業網絡擴大的看法 .....	87
表 4-10 免書證免謄本中有關協力互動的看法 .....	88
表 4-11 免書證免謄本中有關效率的看法 .....	89
表 4-12 免書證免謄本中有關效能的看法 .....	90
表 4-13 有關免書證免謄本系統使用者滿意度的看法 .....	90
表 4-14 免書證免謄本中有關課責的看法 .....	91
表 4-15 免書證免謄本中有關決策模式改變的看法 .....	92
表 5-1 受訪者對科技技術面向的綜合評價 .....	136
表 5-2 受訪者對法規制度面向的綜合評價 .....	137
表 5-3 受訪者對組織運作面向的綜合評價 .....	138
表 5-4 受訪對協力條件面向的看法 .....	139
表 5-5 受訪者對免書證免謄本系統設立目標的瞭解程度 .....	140
表 5-6 受訪者對協力意願面向的綜合評價 .....	141
表 5-7 受訪者採用免書證免謄本系統的情形 .....	141
表 5-8 受訪者對組織成員行為改變的綜合評價 .....	142
表 5-9 受訪者對專業網絡擴大的綜合評價 .....	143
表 5-10 受訪者對協力互動的綜合評價 .....	143
表 5-11 受訪者對效率的綜合評價 .....	144
表 5-12 受訪者對效能的綜合評價 .....	145
表 5-14 受訪者對課責的綜合評價 .....	145



表次

表 5-15 受訪者對決策模式改變的綜合評價 .....146

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 圖次

圖 2-1 電子化政府推動歷程 .....	30
圖 2-2 各縣市行政機關的整體數位表現分數 .....	51
圖 3-1 研究架構 .....	62

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 提要

關鍵詞：跨域治理 (Boundary-spanning Governance/ Governance Across Boundaries)、電子化跨域整合管理 (Electronic Cross-boundary Governance)、後端組織(Back Offices)、電子化協力(E-Collaboration)、虛擬組織(Virtual Organization)、五都(Five New Metropolises)、資訊匯流(Information Convergence)、雲端運算(Cloud Computing)

### 一、研究緣起

本研究針對原本分屬不同縣市政府之為民服務資訊系統(如免書證免贖本系統)，在五都合併後，彼此間於系統和資料整併上可能遭遇和待解決之重要問題，以作診斷與評估，亦俾就解決方式和經驗相互參照。其次，本研究亦將探討挾豐沛資源之五都政府，將如何於區域中與周邊城市利用資通科技，帶動區域之資訊共享及發展？相關政府首長和主管是否有其藍圖規劃？最後，針對我國第四階段電子化政府規劃中有關地方雲之計畫，探討五都及其周邊城市對於發展地方雲之觀點和看法，並特別著重於由電子化跨域整合管理跨越至雲端運算技術其間之困難與挑戰進行分析和檢視，以為未來地方雲之發展及其可行性預作評估。

### 二、研究方法及流程

為達前述之研究目的，本研究以電子化跨域整合管理發展為核心，探討五都及其周邊都會區域的服務資訊匯流與整合的成效，並就政府改造後推動地方政府雲端計畫所可能遭遇到的挑戰預作評估。據此，在研究對象方面，本研究選擇五都實施免書證免贖本系統之機關使用者，及五都與其周邊都會區域之業務和資訊主管或人員；在研究方法上，本研究係以文獻檢閱法、問卷調查法、深度訪談法及焦點團體座談法為主。

### 三、重要發現

針對國內外雲端運算技術之當前發展，及是類技術於政府部門應用之現況、效益、風險和挑戰，透過廣泛性文獻檢閱進行分析和探討，不僅對雲端運算之概念獲致深入之瞭解外，更能掌握公部門於採納這樣新穎技術時所需謹慎以待之重點，將有助於本研究轉化關鍵議題於後續地方雲預評估之討論架構，使所獲發現更能回饋於現今政府於雲端運算應用之計畫。

## 第一章 緒論

### 第一節 研究背景與目的

面對快速變遷的外部環境及日益增多的大眾需求，公共管理者在治理上面臨著三大挑戰，即(一)愈來愈多公共事務與議題之處理須靠政府機關跨部門協調合作方能有效解決，(二)民眾對於政府服務品質和效率之要求日漸增高，「政府為一體」的概念已非主政者之口號，而是公眾和利害關係人對於公部門的認定和要求，(三)對政府而言，前述二項挑戰儼然已由地方、區域，延燒至中央，迫使政府上下必須盡早導入「全觀型治理」之理念，並尋求得以有效協助的解方。

上述公共治理的嚴厲挑戰早已襲向我國政府部門。舉例而言，為回應全球及在地的跨域或區域治理新趨勢，我國地方制度已發生重大改變，自2010年12月25日起，臺中、臺南、高雄等縣市將合併改制升格為直轄市，臺北縣則單獨升格為直轄市且同時改稱為「新北市」，而與臺北市並列為新「五都」。然縣市之合併並非僅是人員與辦公廳舍之整併如是單純，原縣市政府所擁有之公務和民眾資訊亦將納歸統攝於新直轄市(如大臺中、臺南、高雄市)之服務與資訊系統下，且地方政府之合併亦將同時涉及內部組織結構及人員之重整；但政府為民之服務不可或有一日間斷，依此，這些改制升格、甚或合併之縣市政府如何現有之為民服務資訊系統予以無縫整合，避免民眾奔波於「合而分治」機關之間，便顯其中挑戰之處。再者，在後五都的地方新制下，五個直轄市不僅可擁有更多的預算資源和組織人員編制，在國家發展政策上，更因直轄市長可參與行政院院會代表地方爭取權益和資源，使得五都政府及其首長在地方治理的議題，扮演較過去更為舉足輕重的角色；換句話說，本研究認為，在五都掌握豐沛資源和優勢政治地位的條件下，五都政府必須承擔起周邊區域發展火車頭的重要責任與角色。

為因應上述公共治理發展趨勢，及我國在地系絡的治理挑戰，在有效工具的尋覓思考中，除機關部門間透過協調會報進行溝通協力，或經組織合

併等實際整合外，運用資通科技(Information and Communication Technologies, ICTs)由e化途徑進行跨機關資訊系統的聯結，進行資料的交換甚至是整合，似乎是一可供採納的有力工具。而除以資通科技加速組織合併的機關間之資料整併效率，另一個重要的思考面向則是，五都政府如何運用資通科技加速其與周邊都會區域之合作，如何透過資訊與資源的分享和共享，帶動周邊區域發展，以回應在全球化趨勢下區域治理和區域競爭的挑戰。

隨著數位科技(Digital Technologies)與數位內容(Digitized Contents)運用之日益普遍，資訊載具(Information Device)和資訊近用管道(Information Access)的多元化，觸發了跨域資訊整合及資訊匯流(Information Convergence)的可能。如今，不僅民眾與私部門之間的資訊流通頻繁，民眾亦可透過筆記型電腦、PDA、智慧型手機(Smart Phone)等行動載具接收和近用政府資訊；而在此背後，所憑藉的是政府部門後端平臺的跨域整合。為能進一步提供「行動便民」的資訊悠遊環境，行政院研考會不僅將運用「雲端運算技術」(Cloud Computing)打造中央政府層級之「政府雲」，更將於地方政府層級建立七朵「地方雲」，而此七朵雲則是包含北北基宜、桃竹苗、中彰投、雲嘉南、高屏、花東、澎金馬等七大生活圈領域。在此其中，北北基宜、中彰投、雲嘉南、高屏等四個區域便包含了臺北市、新北市、臺中市、臺南市、高雄市等五都。但在這發展趨勢中有幾項議題值得吾人事先給予深入思考者，包括：第一，合併升格之幾個直轄市(即臺中市、臺南市、高雄市)於原本縣市政府架構下之各部門業務所採資訊架構、標準、設備、平臺，是否存有落差？新合併之部門彼此間於資訊系統和資料上能否順利介接、交換、匯流與整合，以提供民眾無縫接軌的新地方服務型態？第二，作為區域發展火車頭之五都，能否利用合併升格後所獲資源，運用資通科技與周邊都會區域共享資訊平臺，帶動周邊城市的資訊與應用發展？第三，電子化跨域整合管理的終極發展，便是運用雲端運算技術，將不同機關、部門、區域的資料彙整儲存於雲端之上，以便澈底解決各機關資訊標準和系統間不一致的問題。但若欲從跨部門的電子化跨域整合管理進展至雲端整合，當中是否存有必須事先解決之重大障礙和門檻？從區域發展的角度來看，五都政



府是否能扮演帶領者和資源提供者的角色，以整合並提升周邊都會區域的資訊能力？

爰此，本研究以五都升格後所涉及各縣市政府之電子化跨域整合管理發展為研究焦點。首先，針對原本分屬不同縣市政府之為民服務資訊系統(如免書證免謄本系統)，在五都合併後，彼此間於系統和資料整併上可能遭遇和待解決之重要問題，以作診斷與評估，亦俾就解決方式和經驗相互參照。期望從使用者的觀點對這些系統中資料與資訊的交換、分享與彙整進行瞭解，以對這些系統於現行運作上不足之處，提出改善其效能之建議。其次，本研究亦將探討於五都合併升格後，挾豐沛資源之五都政府，將如何於區域中與周邊城市利用資通科技，帶動區域之資訊共享及發展？相關政府首長和主管是否有其藍圖規劃？最後，本研究針對我國第四階段電子化政府規劃中有關地方雲之計畫，探討五都及其周邊城市對於發展地方雲之觀點和看法，並特別著重於由電子化跨域整合管理跨越至雲端運算技術其間之困難與挑戰進行分析和檢視，以為未來地方雲之發展及其可行性預作評估。

基於上述，本研究主要目的有四：

- 一、 探究合併改制為直轄市後之三都，原分屬不同地方政府的「免書證免謄本系統」等為民服務資訊系統之整併情形與阻礙。
- 二、 探討影響五都「免書證免謄本系統」等為民服務資訊系統有效運作的關鍵因素，及其運作結果與影響。
- 三、 探討五都以區域發展觀點，運用資通科技帶動周邊城市資訊發展和資訊共享之意願、策略、規劃與方法。
- 四、 探究五都及其周邊都會區域透過電子化跨域整合管理，進而朝向地方雲端運算技術發展所可能遭遇之困難與挑戰，並對此一施政方向之可行性預作評估分析。

## 第二節 進度說明

本研究流程共可分為三個階段：第一階段的任務是「篩選個案」、「修訂評估架構」、「修訂調查問卷」及「探詢雲端運算技術於公部門應用之可能性」。首先，本階段研究目的與焦點之一，係著重於五都中部分直轄市於升格合併後，在免書證免贍本政策之執行及相關系統之整併介接上影響因素之分析。換言之，即欲了解進入五都階段後，合併升格之直轄市在推動服務資訊匯流與整合的努力上，可能遭遇的困難為何。唯由於五都中各直轄市升格或合併情況不同，且各直轄市在合併升格前於免書證免贍本政策上之投入程度亦有所差異，因此，必須先針對五都(尤其是臺中、臺南、高雄三都)現有免書證免贍本服務之發展程度有所了解，並尋找彼此共有之交集項目，俾使後續研究獲得相同的比較基礎。其次，由於此階段所擇研究標的—免書證免贍本系統—有別於上階段之全國商工服務行政系統及國稅系統，因此，在評估架構和測量調查問卷設計上，都需因個案之不同而有對應之調整與修正。故為使本研究之評估架構與測量問卷皆能符合要旨，遂需進行專家焦點團體座談，針對本研究之電子化跨域整合管理成效評估架構，就問卷調查的重點與方向、衡量指標的設計等，從使用者的觀點(User-driven)提出討論，並評估衡量指標及調查問卷的效度。復次，為對本研究另一重點項目—地方雲之預評估—建立基礎，在第一階段中，需針對目前世界各國，同時包含聯合國、歐盟、OECD等國際組織，於雲端技術在政府部門應用之討論有深入的了解和清晰的圖像，希冀藉由文獻回顧建構相關知識基礎，以利在後續階段中，得以從中轉化為具體、切中核心之預評估架構。

而本研究第二階段的重要任務有二：一是針對五都免書證免贍本政策之相關系統內部使用者，進行大規模的問卷調查；擬採取普查的形式對於各個符合母體的公務人員進行問卷調查。然而在母體尚未確定前，期能獲行政院研考會的協助，協助協調各系統主管機關之同意，計算具有使用該類系統權限之員工總數，俾建立所需之母體清冊以利後續研究之進行。爾後，進行第一次的問卷發放，並於第一波問卷回收後進行二至三次的問卷催收，使研究結果更具代表性。最後，對於回收經過編碼處理後的問卷，利用統計軟體進行統計分析，並依各項衡量指標的衡量尺度選擇適當的統計分析方法。另一重要任務則是，針對五都中與為民服務業務有關之業務、資訊、研考主管

及人員，以地方雲之建構及由五都為核心帶動周邊區域城市資訊整合及發展之意願、規劃和挑戰為主題，進行深度訪談和焦點團體座談，作為中央政府未來推動是類資訊政策與計畫之預評估。

最後階段的任務則是將前述資料分析成果撰寫成初步個案報告，並再次與過去文獻、經驗性研究進行對話，及提出電子化跨域整合管理成效評估結果及地方雲計畫預評估之實務建議。最後，上述修改後個案報告將可進一步製作成臺灣電子治理的個案教材，從而發揮本研究的最大效益。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 第二章 文獻回顧

### 第一節 實體和電子化跨域治理之理論發展

#### 一、組織間之協力治理

受1980年代以來公部門改革風潮的影響，英、美等國普遍採取了「分權化」(Decentralization)、「市場化」(Marketization)、「機關化」(Agencification)、「誘因化」(Incentivization)等措施，可謂是造成當今組織或官僚割裂(Bureaucratic Fragmentation)問題(Flinders, 2002: 53, 57; Kjær, 2004: 4; Lowndes & Skelcher, 1998: 316)日趨嚴重的重要解釋因素<sup>1</sup>。晚近更有部分學者疾呼跨域協力治理在實務上的必要性與重要性(Dodge, 2010: 148-150)，因此必須正視政府機關間協力治理所面對的困難與挑戰，並同時重視跨域績效的衡量模式和指標架構上的設計(Kahn, 2009: 19)。

1997年工黨政府執政後，過去公部門改革的有效性就開始受到檢討，其中關鍵改變乃重新審視「市場」的功能定位(Entwistle & Martin, 2005: 233-235)。從治理哲學來看，工黨政府揭示以「合作」取代「競爭」模式作為公共服務輸送的指導綱領(Entwistle & Martin, 2005: 235; Jupp, 2000: 14-17)，這樣的宣示性主張不僅落實在政府與民間組織的夥伴關係，同時也體現在政府改革的相關課題上。事實上，斯時工黨政府的組織改革策略，是欲針對組織割裂現象所提出的一劑處方，該策略途徑被稱為「全觀型政府」(Holistic Government; 6 et al., 2002)。基本上，全觀型政府旨在促進「跨部門組織間協力」(Cross-departmental Inter-organizational Collaboration)。換言之，全觀型政府之對比是所謂的「割裂式政府」(Fregmented Government)。以割

---

<sup>1</sup> 以英國為例，過去「西敏寺模型」(The Westminster Model)強調層級控制、穩定與和諧等理念，在80年代保守黨執政時期推動的「續階改革」(Next Steps)計畫中卻出現了大幅轉變，此即創造出許多「執行機關」(Executive Agencies)。這些機關乃自原有中央部會中獨立出來，而其背後假定是：原有部會仍可藉此發揮如臂指使般關係。不過，從組織間協力角度觀察，機關化產生了為數眾多之服務輸送組織，同時增加不少協調成本，特別是激化這些機關在資源與服務對象上的衝突 (Peters, 1998: 304)。

裂式政府作為一種隱喻，其實是當今各國政府功能運作上之普遍寫照。表面上，機關或組織間或有一相互強化的目標存在，但在工具層次上卻充滿著毀滅性之競爭。

事實上，「割裂式政府」問題根源不宜單純地歸咎於功能分工或專業主義(Specialization)使然，主要仍是不同專業之間的關係，並未進行良好設計所造成。相對地，全觀型政府的訴求，則是致力於改善工具之間的關係，即以相互強化的手段來促成目標的達成<sup>2</sup> (6 et al., 2002: 30-33)。當政府組織結構日益朝殊化與專業化方向發展，組織間通常無法清楚地瞭解彼此的任務關係，故容易出現計畫之間的矛盾或重覆(Redundant)現象(Peters, 1998: 295)。爰此，功能割裂之結果，自當造成以下問題的出現，如目標衝突、資源浪費、負功能外部化等問題(6 et al., 2002: 37-38)，此亦為典型組織理論或組織設計關注的議題。

功能割裂背後的意涵是：機關在結構設計上係以提供某項「功能」或「服務」而存在，但並非根據「問題」而加以組織的。故而，除非公共問題夠單純，同時界限夠具體，且正好落至特定功能或專業範圍之內，否則各組織在「部門主義」(Departmentalism)心態作祟下(Flinders, 2002: 52; Sullivan & Skelcher, 2002: 15)，自無意願撈過界處理。然而這樣的假設與期待，顯然有悖於當今政策學者(e.g. Dunn, 1994: 140)對多數政策問題本質所作的觀察與分析，特別是指出了這類問題的「互依性」特質，造成時下多數技術分析不易派上用場之原因。從政策角度而言，功能割裂的後果乃無法有效緩解當前公共管理普遍面臨的棘手議題，嚴重阻礙了政府效能的發揮。

到底哪些因素阻礙政府部門跨域合作？傳統公共組織與管理文獻可以給予我們什麼啓示？前述P. 6 等人(2002: 122)指出阻礙公部門全觀型運作的組織間結構因素如下：(1)權威：如欠缺法律權力；(2)合法性：如欠缺地位賦予的權威；(3)能力：如資源不足；(4)優先性：如耗費太多時間；(5)惰性、喪失控制權：如政治或專業上畏懼喪失權力、預算、決策的控制；(6)

---

<sup>2</sup> 例如，以強化市民健康作為一種施政目標為例，所有機關(如衛生、社會、教育、交通、警察等)都應設法從自己專業的角度出發提出診斷與處方，並在手段上盡力達成某種協調與整合，而非狹隘地從「部門主義」觀點，主張政策應由特定機關(如衛生)負單獨之責，從而持冷眼旁觀的態度與立場。

交易：指除非答應某種條件(如預算、決策權)，否則缺乏意願；(7)風險性：如威脅穩定性、生存、大眾接受度；(8)剛愎、無濟於事：如整合與政策目標無關，或可能會造成傷害；(9)困難度：如無法克服法律問題。

M. Flinders(2002: 55-57)曾檢視英國政府爲了回應棘手的社會問題，致力於所謂「跨部門組織間協力」(cross-departmental inter-organizational collaboration)之努力。其指出當前社會的棘手議題(wicked issues)橫跨了部門界線，使得既有的政府系統無法有效的因應這類複雜的議題。不僅如此，相關阻礙因素還包括：預算配置是以部門爲基礎，並不利於跨部門的運作；欠缺中央統御機制特別是內閣委員會體系，來調和衝突的部門目標及跨部門的政策規劃；實際問題如成本與效益的分擔、法律問題，及不相容的資訊科技與電腦系統；尤有甚者，官員奉獻所屬部會的忠誠度，在文化上是根深蒂固的，益加導致他們缺乏誘因關注於跨部門的議題，以上種種都不利於跨部門的運作，也是阻礙聯合式政府(Joint-up Government)有效實踐的原因。

國內學者黃榮護(2000)的研究，則是針對影響臺北市政府多部門協力的相關問題，如現況、形廓、管理技能、效能，及策略與建議等進行調查與訪談，其分析結果如下(pp. 51-62)：(1)上級長官命令是動力來源與支持力量；(2)推動協力工作不常受到獎勵；(3)各協力機關間互動情況仍有待改善；(4)各機關成員缺乏參與決策的權力；(5)協力人員並不會視協力爲首要任務；(5)協力文化仍有待建立；(6)檢討組織結構；(7)權責與工作任務的釐清；(8)跨部門與跨功能的協力工作能力待加強；(9)強化協力機制與流程的設計；(10)提昇資源整合；(11)法規規範不清；(12)建構資訊傳遞管道；(13)釐清權責；(14)加強人員配合度。

Bardach(1998)對於影響政府部門跨域合作的因素也有一番看法。Bardach透過個案訪談的資料蒐集方式試圖發展出一套概念架構，亦即所謂「工匠精神的理論」(Craftsmanship Theory)，以闡釋機關間合作能力的建立，對於最終合作成敗之影響<sup>3</sup>。有關機關間合作能力，意指「工匠的技能與

---

<sup>3</sup> 這類影響因素大致可分爲主、客觀層面，其中主觀層面如協力者對彼此執行任務能力的期待，此期待引發的效應，很可能衝擊後續彼此任務執行上的信任關係；客觀層面如正式協定、資源、授權與課責，及支持所有協力工作的各種行政服務。

企圖和擁有素材(Materials) 品質之間互動，及工匠力抗潛在破壞性環境力量(如人員流動率與政治聯盟瓦解)之函數」(p.49)。換言之，機關間合作問題的處理沒有固定模式，管理者必須審視情勢需要，伺機推展「聰明實務」(Smart Practice)(如彈性化措施、激勵團隊合作、發放績效獎金等)，化解協力困境(特別是官僚文化的阻礙)，提昇參與者貢獻資源(如地盤、自主性、預算、人力、資訊等)的意願，促進合作過程得以良性發展(如建立共識、信任關係、營造成功氣勢等)，在此之餘，也要思患預防、減低罩門(如流動率問題)威脅。

組織間協力有一非常大障礙，此即「地盤」(Turf) 問題。機關不僅內部單位間有地盤爭議，機關間也有地盤勢力。基本上，前者來自「專業化邏輯」(Logic of Specialization)，即各單位會設法維持任務執行上所必須的資源與權威，不容其他單位有所侵犯(Ashkenas et al.,2002: 115)；後者也隱含類似概念，泛指「排他性的活動與資源領域，機關對其享有施行運作或政策上責任的權力或特權」(Bardach, 1996: 177)。傳統行政學教科書中曾指出官僚體系有「建立王國」(Empire-building) 心態，即高層官僚人員欲以地盤擴張來提昇其責任與權力領域，背後暗指了機關間地盤爭奪戰其實是造成彼此間不易合作的根源(Bardach, 1996; Peters, 1998: 304)。由於機關間地盤爭奪、部門主義的權力政治現象，執政當局若無法透過行政改革與組織再造途徑加以調整(如問題導向的組織設計)，很可能會導致這樣的惡果：「只要問題不完全落入功能範圍內，即無法有效啟動對策機制」。官僚之間競爭的結果，很可能限制了政府的一致性與連貫性。B. G. Peters (1989: 189) 有感而發地表示：「官僚並非整合性的公共工具，毋寧是一個次政府群，每一個次政府所服侍的是政治生存賽局中重要的服務對象群。...隨著機關間競爭程度愈演愈烈，眼前所呈現的可能是許多的官僚政府，而非一個完整的官僚政府」。在此情形下，無怪乎一般民眾始終感覺到，政府在公共問題之處理上，似乎欠缺一套完善的模式(Leach & Percy-Smith, 2001: 191)。



## 二、電子化跨域整合管理之趨勢與發展

本研究將「電子化跨域整合管理」定義為：「以資通科技之技術與架構，針對兩個或兩個以上的不同部門或單位間，因彼此之間業務或功能相接及重疊，導致資源及流程重複配置、無人管理，或需跨部門協調處理之問題，進行後端組織、流程、功能、平臺，及資料庫之整合，以提供民眾完整、無縫的(Seamless)電子化服務」。電子化跨域整合管理之執行，除需各機關組織間達到資訊及其平臺的整合外，還需要進行各組織間流程的整合(Scholl & Klischewski, 2007)。進一步來說，為達成組織間的資訊分享，需要的是組織系統間的相互可操作性，但為達成流程間的整合，則更是需要各組織職能要項(Functional Components)的相互接軌與配合，以形成一套「一體化流程」(Overarching Process)。而將既有作業流程改造、並接軌成一體化流程，需要比系統整合更密切的整合作為(Scholl & Klischewski, 2007)。

如前所述，為導正割裂式政府所造成行政協調與合作的困境，遂有「全觀型政府」(6 et al., 2002)或協力治理(collaborative governance)概念之興起，期望能由人民日常生活中的問題，作為政府治理的起點；而電子化政府的建構與發展趨勢，則在治理實務上提供了促進跨域整合與資訊共享的有效觸媒。

Brown & Brudney (2001: 1) 認為電子化政府作為包涵三個主要範疇，即：政府對政府(G2G)、政府對公民(G2C)，及政府對企業(G2B)；聯合國(2008)則於一份近期報告改以「鏈結」(Connected) 來描述電子化政府終極發展階段(p.16)。基本上，「鏈結政府」概念源自於政府一體途徑(the whole-of-government approach)。政府一體途徑的獨特性，在於政府機關和組織分享跨組織界線的目標，有別於在一個組織內部單獨作業 (p.xv)。整體而言，儘管部分論者認為電子化政府發展未必有時序或線性的 (Yildiz, 2007: 652; Coursey & Norris, 2008: 533)，但可以肯定的是，上述模型大抵上都強調電子化政府終將邁入「整合」、「無縫隙」、「聯合」或「鏈結」政府目標。

事實上，「線上一站式政府」(Online One-stop Government) 或謂「政府單一窗口」體現了公共權威當局之間相互連結，而服務對象可以在單點存取公共服務，縱使這些服務是由許多不同公共權威當局或私人服務提供者提供

(Wimmer, 2002: 94)。整合的一站式政府平臺應該滿足以下要求：1. 傳統流程要能順應現代科技；2. 經由單一入口提供公共服務存取機會，即便這些服務實際上是由不同部門或權威當局提供；3. 可以透過不同媒體管道與裝置進行存取；4. 確保應有的安全性、真實性，及網絡溝通與交易隱私，特別是具有高度敏感的個人資料與資訊；5. 同時調整內部( workflow、資料庫、內網等)與外部(公民資訊與溝通服務、財貨與服務的網路交易)公共活動的變革請求；6. 協調內部與外部公共活動以促進跨界運作；7. 顧客毋需了解個別公共權威當局的專業分工，便能根據「生活事件」或「業務情況」存取公共服務；8. 允許顧客接近或監測不同階段服務績效；9. 在各種不同階段與各種不同深度提供顧客前資訊(Pre-information)；10. 協助填寫線上表格；11. 釐清與更新隱含的法律議題、法律與規則；12. 將公民或企業的服務需求轉變為行政行話，反之亦然；13. 線上公共服務能與管轄權結構相互匹配，並將公民需求傳遞給相關後端辦公室；14. 流程追蹤、處理「資訊自由」請求，及其他「正當程序」之請求(Wimmer, 2002: 94-95)。綜合上述，行政機關如何透過技術、流程、組織、法律與政策等層面調整，以迎合外部顧客的需求與期待，自然是推動電子化跨域整合管理的重要議題。

自從美國於1993年提出「利用資訊科技再造政府」(Reengineering Through Information Technology) 報告，並推動國家資訊基礎建設(NII)，有關電子化政府的推動逐漸在全球政府之間蔚為一股風潮，並歷經如下發展階段 (UN, 2008: xvi)：1. 基礎建設建立：在公部門內部和整個社會中，創造一個在既定轄區內，公民、企業和所有利害關係人皆可依賴和有能享受的網路連結資訊架構；2. 資訊和服務整合：利用公部門內部這項新的基礎建設，使對內和對外有更好的資訊分享，及透過包含多元輸送管道在內的更有效率和公民中心的治理模式來整合和輸送服務；3. 轉型：透過一個特定轄區政府內部，橫跨不同政府層級，及所有部門之間更為網絡化的治理模式，俾追求服務創新及擴及社區和民主發展的電子化政府。基本上，電子化政府可以促進政府轉型，使其邁向一個更為精簡與更具有成本效益的政府，而透過電子化跨域整合管理之落實，便是其提昇民眾滿意、降低成本支出的核心關鍵。大致上可以從行政流程途徑，及資訊系統整合兩大面向，探討政府部門如何推動與進行電子跨域整合管理之工程。

(一) 行政流程途徑

電子化政府日益重要，但如果政府機構內部的業務流程沒有改變就很難執行成功 (Stemberger and Jaklic, 2007)。充分實現一個整合的電子化政府服務，需要在政府機構中進行大規模的業務流程再造與支援的軟體應用。V. Weerakkody 等人(2006)個案研究發現，諸如需要整合企業流程與橫跨不同政府機關的科技，此等技術複雜性是執行整合的電子化政府服務之主要挑戰。因此，提供適當技術基礎建設及地方與跨機關流程的再設計，被認為是電子化政府成功的關鍵要素。換言之，當電子化政府基礎建設發展良好，卻忽略流程變革，將無法稱之為真正的公民中心平臺(Hughes, Scott and Golden, 2006: 85)。

所謂的「業務流程再造」(business process reengineering)是針對業務流程進行根本且激進的再設計，以便在關鍵的當代績效測量上，如成本、品質、服務與速度上，達成大幅度改善(Hammer and Champy, 1993)。私部門應用業務流程再造來提升效率與競爭力(績效改善)，但公部門似乎沒有這樣的誘因。不過，「顧客導向」這類管理哲學的改變，可能促使公部門有更多師法私部門的思考與行動(Hughes, Scott and Golden, 2006: 76)。

儘管如此，既有流程通常無法適用在電子化政府。如欲發展公部門資訊系統平臺，應先調查公部門特殊的流程本質(Hughes, Scott and Golden, 2006: 86)。公部門在業務流程與組織結構上能進行變革之空間有限，因此業務流程變革通常是指：經營流程統一、某些活動自動化，及減少某些不必要的活動(Stemberger and Jaklic, 2007: 222)。公部門流程再造計畫必須認清以下事實：首先，組織結構非常僵化、專案資源稀少、高層管理承諾很難達成，及許多流程早已是內部功能的(Intra-functional)、文化支持現狀等，這些特徵意味著激進變革將帶來高風險。其次，許多流程部分是半結構的或缺乏結構的，且和企業比較起來有很大不同，如某些專業活動與判斷。最後，顧客導向是公部門進行業務流程變革的主要動機，但這個目標並不是要吸引新顧客及留住現有顧客，顧客經常是基於義務而使用這些服務，如報稅或更換駕照等(Stemberger and Jaklic, 2007: 224)。

J. Y. L. Thong等人(2000)指出，公私部門業務流程再造的特徵並不相同，公部門的流程再造特徵如下：(1)多數公共組織高度抗拒變革，除非是社會與政治變革迫使其進行流程再造；(2)高層管理者的支持很重要；(3)再造團隊應該由中立的幕僚官員組成，以克服利害關係人的抗拒；(4)適度將私部門服務品質指標作為標竿學習對象；(5)公共服務改善程度難以量化，小規模的試驗結果可以顯示公共服務改善的績效，並爭取後續的執行經費。然而，沒有資訊系統可以解決政治、組織，或管理問題，或衝突與競爭性目標的問題，或專業實務的問題。資訊科技應該是整體努力的一環，以便處理這類問題。換言之，在發展、孕育及維繫公部門知識網絡上，適當科技是必要但非充分之條件(Dawes, Cresswell and Pardo, 2009: 400)。

## (二) 資訊系統整合

電子化跨域治理的概念，正如同實體世界中的跨域治理一般，超越了傳統指揮命令關係與運作觀點，轉而強調業務相關聯之機關或組織間的合作與協調<sup>4</sup>。相關論述與研究中，一派學者即從跨組織系統(Interorganizational System, IOS)之觀點，討論如何整合政府部門之e化服務。所謂跨組織系統(Interorganizational System, IOS)，係指由兩個或兩個以上的獨立組織，所共享的一套以科技為基礎的資訊通訊系統(Schooley & Horan, 2007: 756)。針對跨組織系統之研究，初始多探討此類系統對於私部門組織所能帶來的競爭優勢與地位，及運作效率的提升能力(Volkoff, Chan, & Newson, 1999)，而漸漸地，愈來愈多的研究開始探討將是類系統引進公部門的可能，及其所能創造的公共價值(Schooley & Horan, 2007)。

針對跨組織系統的概念，Fedorowicz等人(2007: 786)將跨組織系統定義為「提供連結的基礎建設(包括電腦化與網路化的硬體設備、軟體應用與資料庫)，以支援持續不斷的跨域資訊交換。」而此類的資訊分享建置則需透過系統與正式交換標準建立、作業流程改變等基礎建設，方能促成組織間的資料與資訊的共享(Gil-Garcia, Chengalur-Smith, & Duchessi, 2007)。當然，這樣的

---

<sup>4</sup> 其概念就像 Kumar & van Dissel (1996: 279)所說：”The boundary-spanning aspect implies a level of cooperation and coordination well beyond that of the traditional arms-length relationship that exists between organizations acting as free-agents in a market.”

概念亦可應用於當前電子化跨組織治理的概念上，用以形容透過跨組織系統所結合形成的相互合作網絡組織系統(Volkoff, Chan, & Newson, 1999: 64)。

當政府部門之各機關、各部會透過跨組織系統將彼此資訊系統、資料庫、業務流程等相互嵌合後，未來的電子化政府發展將快速朝向跨組織整合(Inter-organizational Integration)，及需求驅動、同步行動政府(Demand-driven, Joined-up Government)等兩種未來型E化政府發展(Klievink & Janssen, 2009)<sup>5</sup>。對於建立在跨組織系統而發展的電子化跨域型政府，Kumar & van Dissel(1996)曾借用J. Thompson於1967年所提出「相互依賴性」(interdependence)的三種觀點，發展出三種電子化跨域模式，包括：(1)合股式資訊資源跨組織系統(Pooled Information Resource IOS)：基於合股式互賴性概念(Pooled Interdependency)，組織間擁有共同的資訊資源(如：共同的資料庫、溝通網路平臺、應用介面等)，但各自獨力運作；(2)價值/供應鏈式跨組織系統(Value/Supply-chain IOS)：基於接續性互賴概念(Sequential Interdependency)，多個組織共同完成一連串的活動，某組織的產出將為他組織的投入；(3)網絡式跨組織系統(Networked IOS)：基於交互互賴性概念(Reciprocal Interdependency)，組織相互提供資源與協助，藉以產生互補作用。吾人不難發現，目前公、私部門所發展之跨組織系統大多不脫此三種原型模式。

但事實上，推動像跨組織系統這樣的創新，它並不是單純的只是技術性的問題解決方案而已，其中包含了許多政治與經濟面向的利益等考量的糾結(Boonstra & de Vries, 2005)。誠如系統論的觀點，跨組織系統之建置如同許多組織管理一般，絕無法自外於其本體、與其內外部環境互動之相互影響

---

<sup>5</sup> 依據 Klievink & Janssen(2009)兩位學者的分類架構，電子化政府的發展可分為五種階段模式，亦即：(1)煙囪型政府(stovepipes)：各機關間資料未分享、獨立運作，民眾前往個別機關網站洽公。(2)整合式組織(integrated organizations)：資訊化單一窗口僅提供機關內服務與資訊的整合，但不涉及跨機關整合。(3)全國單一入口網(nationwide portal)：建置全國性單一的電子化服務入口網，透過單一入口網，民眾可連結至各機關申辦線上服務。(4)跨組織整合(inter-organizational integration)：將跨機關的資訊與服務整合在一起，透過入口網整合形成單一服務，使民眾不會感覺正在申辦多項服務。(5) 需求驅動、同步行動政府(demand-driven, joined-up government)：以需求導向而非供給導向的方式運作，民眾或企業不需自行尋找所需申辦的服務，入口網將自動搜尋相關服務並提供建議。

概念(Fedorowicz, Gogan, & Williams, 2007)。Scholl & Klischewski(2007)更剴切指出，大多數影響跨組織資訊整合與共享的挑戰與限制，其實都不是資訊科技的問題！舉例而言，學者Schooley & Horan(2007)曾從運作(Operational)、組織(Organizational)，及治理(Governance)三個層面，針對緊急醫療服務(Emergency Medical Services, EMS)的跨組織系統進行研究。二人發現，在如緊急醫療服務此類跨組織系統運作中，時間壓迫性、資訊正確性、組織互動、多元合作組織間的資訊交換、系絡因素、流程內及流程間的績效矩陣與測量等因素，都會影響電子化跨域整合管理的經驗(Schooley & Horan, 2007)。

## 第二節 雲端運算與區域政府服務資訊匯流

### 一、問題背景

電子化政府的發展是循序漸進的，而資通科技不斷進步無疑扮演關鍵角色。聯合國一份近期報告 (UN, 2010: 95) 指出，線上服務發展有四個階段，分別是：「新興資訊服務」(Emerging Information Services)、 「進階資訊服務」(Enhanced Information Services)、 「交易服務」(Transactional Services)，及「鏈結服務」(Connected Services)。大致來說，前兩階段公民可以連結政府網站獲悉新資訊，或者政府和民眾之間可以進行簡易的雙向溝通(如表單下載)，第三階段民眾則可與政府網站進行廣泛的雙向溝通，以至於完成線上財務交易，然而，直至第四階段電子化服務與電子化解方以無縫隙方式跨越了各部會與局處，亦即，資訊、資料與知識透過來自政府機關的整合應用途徑加以傳遞。換言之，政府將從原先「政府中心」轉換為「公民中心」途徑，在此脈絡下，電子化服務將透過生命週期事件與分眾化方式提供量身訂製服務。

邁向跨越政府層級的、公民導向的整合服務輸送系統，早已躍昇為全球公共管理的重要改革議程之一。這背後深受兩種相關思潮與改革之流所驅動，並在過去十五年開始匯聚，第一是公民導向治理與服務哲學的影響，其

強調結果與績效更勝於過程；第二是受網路與新興數位科技的興盛，其支持電子化政府，並拓展了電子化服務輸送的契機(Roy & Langford, 2008: 12-13)。協力來自於資訊分享，及調校不同來源服務提供的重要契機，但欲成功整合跨域(不論是同一政府層級內部或跨越不同政府層級)的公民導向服務輸送卻不免遭遇若干瓶頸。

何以言之？電子化政府旨在所需時間提供所需使用者所需的服務。電子化政府系統應以有效率及有效能方式選擇服務並提供服務，甚至還必須滿足其他非功能屬性(如節能減碳)。不幸的是，儘管擁有許多資源與科技，但發展與執行電子化政府系統經常面臨到諸多挑戰(Pokharel & Park, 2009)。舉例而言，Fedorowicz (2006) 等三位學者，選擇五個屬性不一的個案進行分析，歸納出電子化政府跨組織協力共同遭遇的政治、行政與技術層面之挑戰。再以臺灣電子化政府的建置與推動經驗為例，有官員呼應表示：「在電子化政府發展的過程中，經常面臨各機關資訊系統不相容、跨機關整合不易、共同性行政資訊系統重複開發建置、民眾期望政府提供更即時與更多元的服務等問題」(宋餘俠等，2010: 6)，類似發現不一而足，已如前節所述，足可證明這是政府部門有待克服的困境。

幸運的是，拜資通科技日興月異之賜，新興協力途徑有機會成功取代舊有運用層級式途徑進行服務的設計與輸送。Roy和Langford(2008: 8-9)根據跨國比較研究結果，指出成功的整合服務輸送系統往往必須建立若干策略<sup>6</sup>，其中便包含「建立共同的科技架構」(Create A Common Technology Infrastructure)，意指建立一個能夠被所有政府層級使用的服務架構，該架構特色是所有的政府層級盡可能地使用開放標準與互通的資訊系統。

## 二、電子化政府導入雲端運算概念

申言之，隨著電子化政府的發展演進，電子化政府必須能夠達成整合的跨機關服務，然而，不同行政機關所提供電子化服務之眾多系統往往缺乏

---

<sup>6</sup> 其他策略包括：建立協力的、網絡導向治理架構；促進公民與社區參與設計服務輸送，及對於正式化治理結構建立共識。

相容性。反過來說，「互通性」(Interoperability) 很自然成為電子化政府進階發展的主要障礙，這背後意味著欠缺互通性公部門勢將無法動態地創造出足以涵蓋完整的顧客流程之「複合式服務」(Compound Services, Cellary & Strykowski, 2009: 5)，而此等服務當然包含本研究所聚焦的跨機關水平式整合服務。基此，Cellary和Strykowski(2009)進一步表示，有關執行電子化政府策略方面，我們固然需要來自中央政府的強勢 IT 領導，以發展出電子化政府的全觀性觀點，亦須仰賴適當的商業與技術模型與架構之支持。對此，上述兩位學者特別強調公部門領導者應該關注並善用「雲端運算」(Cloud Computing) 及與其高度相關的「服務導向架構」(Service-oriented Architecture, SOA) 這類科技，方能突破現有電子化政府的發展瓶頸，本研究進一步闡述如下。

有關雲端運算的定義，目前尚無具體共識，但現階段較為普遍接受的敘述方式，大致將雲端運算描述為「分布性電腦的集群(大規模的資料中心及伺服器基地)，透過網路媒介以提供隨選的(On-demand) 資源和服務」(Sultan, 2010: 110)。依據美國國家標準暨科技局對雲端運算之定義，雲端運算係一種提供便利、隨選的網路以近用共享的運算資源配置(如網路、伺服器、儲存空間、應用與服務)模式，俾以最低管理投入，快速提供資源及與服務提供者間之互動(Zissis & Lekkas, 2011: 241)，可謂為資訊科技下的新典範(Ruiter & Warnier, 2011)。也有學者表示，「『雲端運算』等於『網路』、等於『網路運算』。『雲端運算』不是『新技術』或『技術』，而是一種『概念』，代表的是利用『網路』使電腦間能夠彼此合作或使服務更無遠弗屆。」(黃重憲，2009)<sup>7</sup>。雲端運算名稱之靈感來自於雲的符號，通常用來代表網際網路的流程圖與圖表。但近年來，雲端發生一個明顯的變化，即末端使用者透過某個網絡可在遙遠的伺服器上取得個人資料如書籤、照片及音樂文件等。這些雲端便是一個容易使用且取得虛擬化資源(如硬體、開發平臺或服務)的大型共用物，同時可以動態地配置這些資源，以調整為因應多變化的負載(規模)，也允許更有效的利用資源(Vaquero, Caceres, Lindner, & Rodero-Merino, 2009)。基本上，雲端運算的理念是由中央運算中心安裝與運

<sup>7</sup> 黃重憲(2009)。淺談雲端技術。國立臺灣大學計算資訊網路中心電子報，第八期，發行日：2009/3/20。網址：[http://www.cc.ntu.edu.tw/chinese/epaper/0008/20090320\\_8008.htm](http://www.cc.ntu.edu.tw/chinese/epaper/0008/20090320_8008.htm)。



作實際使用的軟體，而軟體使用者必須透過網路瀏覽器加以連結使用(ICMA, 2010: 4)。雲端運算服務是經由網路、根據需求來自遠端提供，而非透過我們自身所有的桌上型電腦、筆記型電腦、移動裝置，以至於組織伺服器而提供，也就是說，雲端運算基本理念是運算將不受地點與裝置所限制(Location-and-device-independent)—只要能夠成功上網，任何時候、任何地點及任何裝置都可遂行任務運算與擷取資訊(Wyld, 2009: 6)。

事實上，歐盟及包含日本、中國、泰國在內的亞洲各國正逐步推動雲端運算施為，而美國歐巴馬政府已決定大規模採用雲端運算技術，以作政府資料儲存和資料運算之支持(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 246)，其將雲端於政府部門之應用，規劃分為三個層次：(1)民意採納(Citizen Adoption)，包含Wikis、部落格、社群網絡和協作平臺工具；(2)政府生產力提升(Government Productivity)，即電子郵件、自動化之應用；及(3)政府業務應用(Government Enterprise Applications)，包含公務應用和核心任務應用等(Zissis & Lekkas, 2011: 243)。在美國聯邦政府首席資訊長Vivek Kundra的領導下，各部會(當中以國防部為最先使用雲端運算的機關)業已啟用雲端運算架構、平臺與應用來提供服務，並滿足不同支持者需求，其對雲端運算的應用，較多為資訊分享和傳播層面，反而較少涉及資料的處理(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 247-248; Wyld, 2009, 2010)。直言之，目前美國聯邦政府於雲端運算之應用，僅限於非敏感性資料之處理(Zissis & Lekkas, 2011: 242)。此外，最新官方報告也顯示，英國政府致力於推動更有智慧、廉價且環保的ICT策略，其聚焦在「共同基礎設施」(Common Infrastructure)、「共同標準」(Common Standard)與「共同能力」(Common Capability)三個層面，運用包括「公部門網絡」(Public Sector Network)、「政府雲」(Government Cloud)，及「共同服務」(Shared Service)在內策略，預期藉由跨部會ICT的簡化與標準化，促成互通性與資料分享的目標，公民與企業將因此享受更有品質的公共服務(Cabinet Office, 2010)，這些是傳統割裂的基礎設施無法達成的目標。

### 三、雲端運算的佈署與服務模式

雲端運算技術可分為四種佈署服務之模式(Jackson, 2009: 2; Kerr & Teng, 2010: 4; Jin, Ibrahim, Bell, Gao, Huang, & Wu, 2010: 337-339; Zissis & Lekkas, 2011: 242; Ruitter & Warnier, 2011: 4)：

- (一) 公共雲(Public Cloud)：或稱「外部雲(External Cloud)」，此特點為客戶端藉由網際網路從第三方服務提供者中，取得公共雲端服務。該雲端基礎設施開放給一般大眾或某大型產業群體，而此基礎設施則由雲端服務提供者所擁有(Zissis & Lekkas, 2011: 242)。惟注意的是，公共雲不意味著使用者的資料是公開可見的，對此供應商通常會為使用者提供一個管道控制的機制。簡言之，公共雲乃是提供一個具有彈性靈活且成本效益之方式來佈署解決方案的模式。
- (二) 私有雲(Private Cloud)：或稱「內部雲(Internal Cloud)」，與公共雲不同的是，以私有雲為基礎的雲端服務、資料及流程都是在特定組織內部在沒有網路頻寬、安全曝露及法律規定的限制下，所自行架設的雲端服務環境。此特點是提供個別組織的雲端基礎設施，可由該組織或第三方進行管理，採取「內部佈署」(On Premise)或「外部佈署」(Off Premise)的方式建構(Zissis & Lekkas, 2011: 242)。此外，私有雲服務因為限制指定使用者管道與網絡的使用，因此，該服務提供供應商與使用者擁有更大的雲端基礎架構之控制，藉以提高安全性與彈性。
- (三) 社群雲(Community Cloud)：來自網格運算(Grid Computing)與志願運算(Volunteer Computing)典範的想法，即係由一群具有共同利益(如具體安全要求或共同使命)的組織所控制和使用。此特點是雲端基礎設施由數個組織共享，用以支援特定社群的使用，可由使用的數個共同管理組織或由第三方代為管理，同樣可採取「內部佈署」或「外部佈署」的方式建構(Zissis & Lekkas, 2011: 242)，其社群成員在雲端中分享取得資料與應用軟體服務之管道。
- (四) 混合雲(Hybrid Cloud)：乃上述任兩種形式的混合體(Zissis & Lekkas, 2011: 242)，但較為常見的是指互相操作公共雲和私有雲之結合體，在此模式中的使用者通常會外包公共雲重大且必須處理的非業務性質之應用，同時也在它們控制下保持關鍵服務與資料的業務。

雲端運算主要目的是以共同基礎設施並集合眾多系統來提供ICT服務；其主要哲學是把所有需要提供的事物當作是一種服務(Pokharel & Park, 2009: 409)，因此，雲端運算包含一系列的服務(Wyld, 2010: 3)，諸如：「軟體即服務」(Software as a Service，簡稱SaaS)、「平臺即服務」(Platform as a Service，簡稱PaaS)，及「基礎設施即服務」(Infrastructure as a Service，簡稱 IaaS)。換言之，雲端運算傳送服務的模式有三種(Lin, Fu, Zhu & Dasmalchi, 2009: 10; Jackson, 2009: 1-2; Kerr & Teng, 2010: 4; Zissis & Lekkas, 2011: 242)：

- (一) 以軟體為服務：或稱「雲端應用(Cloud Application)」，即在雲端平臺或基礎設施上所提供的網路服務(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 246)。這是常見的各種網路應用服務，指顧客使用應用軟體服務，但不控制操作系統，該硬體或網絡基礎架構則會在其上面運作。舉例而言，顧客可以非常方便地使用供應商所提供之應用介面(如網路電子信箱)，以獲取所需的服務。此外，軟體的供應和應用服務，皆透過網際網路提供，不必自行擁有相關的軟體和相符合之硬體設備，涵蓋範圍可從辦公室應用、顧客管理系統(Customer Relationship management, CRM)，乃至企業資源管理(Enterprise Resource Management, ERM) (Sultan, 2010: 110)。
- (二) 以平臺為服務：或稱「雲端平臺(Cloud Platform)」，即電腦平臺介面或軟體的提供(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 246)；更具體地來說，所有的操作平臺、介面及其所需之軟硬體，皆由遠端方式提供 (Sultan, 2010: 110)。指顧客利用一個群眾環境來打造其應用程式，他們控制運作環境中的應用軟體服務，但卻不控制操作系統，該硬體或網絡基礎設施則會在其上面運作，而這種平臺便是以雲端方式提供顧客導向的應用介面，乃是一個非常典型的應用架構。
- (三) 以基礎設施為服務：或稱「雲端基礎設施(Cloud Infrastructure)」，包含電腦運算資源和儲存之基礎設施提供(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 246)；更具體地來說，利用網際網路提供完整電腦基礎設施之遠端輸送或服務(如虛擬電腦、伺服器或儲存空間)，及提供完整資料處理、儲存、網路和其他基礎電腦資源 (Sultan, 2010: 110)。指顧客利用「基本運算資源」(如處理能力、儲存、網絡要素或中介軟體)，

可控制操作系統、儲存、佈署應用軟體服務及網絡要素(如防火牆、負荷平衡器)，但卻不是在雲端基礎架構下所控制。

#### 四、雲端運算的要素與特徵

雲端運算包含八大基本要素，分別是：隨處連結、開放存取、可靠性、互通性與使用者選擇、安全性、隱私、經濟價值，及永續性 (Wyld, 2009: 11)。根據 Jackson (2009: 2-3) 提到雲端運算的五個基本特徵，分別為：快速伸縮性、已測量的服務、隨選提供的自助式服務、無所不在的網絡管道，及資源共享。當今，雲端運算被視為最有前途的技術之一，且本身也能夠解決許多議題。因此，綜合學者們地指出，雲端運算具有九種特徵，整理如下(Buyya, Yeo, & Venugopal, 2008; Buyya, Yeo, Venugopal, Broberg, & Brandic, 2009; Mell & Grance, 2009; Reese, 2009; Sun Microsystems, 2009; Mell & Grance, 2011; Zissis & Lekkas, 2011)：

- (一) 具有彈性／靈活性(Flexibility/Elasticity)：使用者能夠依照所需而不假他人之互動，快速地提供運算資源。在某些情況下，這項功能會自動快速且彈性地提供運算資源，以便迅速向外擴展。
- (二) 規模可伸縮性(Scalability)：新節點可以從物理服務器添加或刪除網絡，用有限的修改方式來安裝基礎運算架構與軟體套件。
- (三) 廣泛的網路近用(Broad Network Access)：透過異構平臺(如行動電話、筆記型電腦及 PDA)的使用所促進的標準機制，在網絡上可供利用並取得此項功能。
- (四) 地域獨立性(Location Independence)：因為顧客一般無法控制或了解雲端運算所提供的確切資源位置。
- (五) 可信賴性(Reliability)：即能透過多個冗餘站點的使用來提高可信賴性，讓雲端運算得以適用於業務連續性及災難回復。
- (六) 經濟規模和成本效益：雲端執行，不論其佈署模式為何，往往都是盡可能地利用規模經濟。因為大型雲端佈署往往可以利用廉價的電力站，及中低價位的地點以降低成本。
- (七) 永續性(Sustainability)：透過已提高的資源利用和更加效率的系統來

達到永續性。

- (八) 開放的免費軟體：開放性與互通性之需求，乃是設計並執行雲端基礎運算架構的驅動力，且逐步朝向開放資源軟體的解決方案。許多大規模的雲端結合若干軟體的認證，鼓勵使用者在雲端基礎運算架構底下使用免費軟體。而為防止被廠商套牢(Vendor Lock)，透過開源參考模式來執行 APIs、資料格式及標準的開放乃是重大的要求。
- (九) 先進的安全技術：雲端執行通常包含先進的安全技術，這是因為資料集中和普遍的運算架構，所以大部分的安全技術可以用得到。就同質性而言，雲端資源共用物的本質能夠讓供應商集中所有其相關保護雲端運算結構的安全資源。同時，在一雲端內的自動功能結合大型集中的安全資源，通常會導致安全功能的提升與強化。

## 五、雲端運算的挑戰、風險與效益

雲端運算係建立於現有科技和途徑的產物，包括：公用服務運算(Utility Computing)、分散式運算(Distributed Computing)及集中統一管理的資料中心(Centralized Data Centers)(Sultan, 2010: 111)，儘管雲端運算意謂著資訊和運算資源的集中化趨勢(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 246)，但對於雲端技術的採用仍存有許多疑慮和顧忌，諸如管控、被廠商套牢、績效、潛在因素(Latency)、資安、隱私，及可信賴度(Reliability)(Sultan, 2010: 113)。因此，公部門領導者若欲將雲端運算整合至IT策略上很可能會遭遇到不少挑戰(Wyld, 2009: 33-48)，其中根據 Forrester Research報告進一步指出，雲端運算可能涉及的安全挑戰問題(轉引自 Yang, 2009: 12)，包括：(1)多重租賃可能會造成安全、隱私及法規要求的衝突；(2)承購者的費用經濟可能不會產生節省成本；(3)被廠商套牢；(4)可能會降低可信賴度與控制性；(5)雲端 Automatic Parts Programming System(簡稱 Apps)的整合也將會是困難且昂貴的；及(6)選擇應用模式、模型和架構將會受到限制。由此觀之，政府領導者若欲將雲端運算應用至IT策略上，首當注意的是安全與隱私等典型的風險管理議題(張瑞雄，2010；Paquette, Jaeger & Wilson, 2010)。

而雲端運算中明顯且可預知的風險，包括(1)在遠端、分散儲存、同時運算的模式下，形同開放多個資料侵入點；(2)儲存和運算伺服器之可得性和中斷或超載風險；(3)基礎設施和介面的可信賴性；(4)供應商軟硬體系統之完整性(Integrity)，及資料保全之風險(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 248-250)。但更令人擔憂的是，即便是美國聯邦政府目前亦未有相對於上述風險預防的明確的政策(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 250)。有鑒於此，在政府系絡下，雲端運算的應用可能除了顯而易見的風險，包括：非授權的資料近用、基礎設施失靈，或設施之無法使用等之外；尚有潛在的無形風險，例如大眾對科技能力或公共資訊近用的信任程度(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 245)。另外，雲端運算中亦有其他潛在風險議題需要關注，包括：(1)雲端供應商或第三方於資料近用、擷取限制之欠缺；(2)雲端技術的可信賴性；(3)服務中斷的風險；(4)對非授權之使用者於大規模敏感性資料近用之安全限制之欠缺；(5)安全機制之不足；(6)對可識別之個人資料和具機敏性企業資料之保密性和隱私性措施缺乏；(7)資料與文獻的保存期限；(8)當重大失誤發生時之責任義務的清楚描述；(9)智慧財產權之保護；(10)運用雲端服務所創造、修訂之資訊的管制；(11)科技技術之互用性；(12)不同雲之間資料和資源的可移動性 (Portability)及不同政府機關間透過雲端互動協力的可能性；(13)審核監察之能力；(14)當機關對雲端供應商提出爭議或訴訟時當地法律管轄權(Location of Legal Jurisdiction)之認定(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 251)。

當政府將資料搬上雲端後，最大的挑戰在於難以對身處政府之外的雲端供應商進行全然之管理和控制(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 252)。因此，許多資訊主管不願意將資源的管控權力交出給廠商，使其得以在未獲得委託者同意的狀況下便全面更改了相關技術標準和設定。其次，許多組織在雲端概念下仍將資安風險和隱私揭露風險視為首須克服的挑戰；因而傾向等待政府透過立法過程將雲端技術中之隱私和資料保護議題妥善處理後，再朝雲端邁進。復次，為避免因採用雲端技術而被廠商套牢，目前許多組織傾向採用屬開放資源(Open Source)標準之應用系統，以避免因廠商出錯或失誤而使大型資料中心無法運作，損及組織利益(Sultan, 2010: 114)。從美國聯邦政府制定雲端政策中可見，其對於雲端運算技術的擁抱似乎是走在嚴謹的政策

分析及完善並確保安全的規劃作業之前，其中，以隱私權、資料可得性與安全、資料近用管控、適當的授權和服務協議、廠商的穩健性等，皆是在雲端技術採納時必須納入考量之重點議題(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 248)。尤其是，雲端運算採用之風險管理計畫便顯得格外重要；於此其中，對系統和技術的定期界定、監測、評估和管理，需有詳盡之規劃，以便能降低危機發生時所造成的衝擊；此外，更包含額外的系統風險所可能造成的成本損失，亦需一併納入考量(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 248)。綜覽上述，學者們紛紛都在提醒政府部門若採用像雲端技術如此規模龐大的計畫，事前所需的縝密規劃將是遠超過所預期的(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 247)。

儘管如此，雲端運算仍可謂是近期發展的正確模型與新興典範，許多研究主張雲端運算可以被視為電子化政府與電子治理的解方(Cellary & Strykowski, 2009; Pokharel & Park, 2009; IIIT-Hyderabad, 2010)。基本上，雲端運算的潛力在於：其能夠提高政府在傳送服務時的效率問題。雲端運算模式能夠大幅幫助各政府機關儘管因為資源受限而努力提供高度可靠且創新服務的需求，且亦提供政府一個嶄新的機會，透過更有效的使用 IT 能夠變得更具效率、靈活及創新的全新政府。因為任何政府機關若欲推出新的創新方案，它可以藉由利用雲端基礎運算架構來很快地完成通過，進而降低佈署的時間成本障礙。於此其中，在 2008 年至 2009 年的經濟衰退，促使歐巴馬政府期望運用雲端技術以其擷節成本、近用彈性的特色，提供大眾隨選即用之服務，並期降低該技術於資訊安全、隱私和可信賴度等層面上的風險(Paquette, Jaeger & Wilson, 2010: 247)。從美國聯邦政府制定的雲端運算策略中可見，值得為我國政府擬訂雲端運算帶動區域電子化發展之借鏡參考。雲端運算能夠讓 IT 系統變得更加具有可擴展性及彈性，而末端使用者也不用再確定其確切的運算資源需求，反而是根據使用者的需求來提供運算資源。也就是說，雲端運算在資訊科技底下，乃是一個根本性的移轉。另外，雲端運算能夠大幅提升公部門使用資訊科技的能力。何以言之？許多政府機關逐漸採用雲端技術，並且了解到其帶來的可觀效益。舉例而言，美國太空總署透過雲端運算的採用，讓許多研究者在取得資訊科技服務方面相對無須耗費太多時間。鑒於此，現在整個聯邦政府應用雲端科技在效率、靈活及創新等方面能夠產生巨大的效益(Kundra, 2011: 6-9)。

政府雲提供電子化政府裡的各種利害關係者廣泛提供服務的基礎，而雲端運算則是透過公共雲和私有雲重要技術(像是系統途徑、分散式系統、系統導向的結構、網格運算及虛擬化)的幫助，提供服務。然而，目前政府所採用的途徑或技術是不足以管理這些實體。因此，在這種方式下，政府雲潛在的使用與應用是如此龐大的，以致雲端運算底下新的創新途徑及新興技術都有可能在線上公共服務系統領域中扮演著重要的角色。政府雲視所有這些實體為一種能夠在公共服務系統中使用的服務。政府雲有助於電子治理服務能夠更快、更便宜，從而加速採用及利用資訊科技的線上公共服務(Bhisikar, 2011)。最後，所有電子治理的潛在效益，政府雲都有可能導致產生顯著的節省成本、效率且迅速採用最低限度的客製化服務。政府雲較適用於線上公共服務，例如使用者付費的模式能夠具方便性且按需求所提供網絡管道之模式，可以用最少的管理工作或服務提供者的互動來快速供應並釋放出一種組態運算資源的共用物。雲端途徑旨在為共享與再利用的資料系統功能提供共同作用與新機會，尤其是在處理跨政府／機關運作的效率與效能，雲端運算能夠讓執行單位僅集中於實際業務上所帶來的價值創新，而不是平臺的架設或整合相關的工作。基此，基礎運算架構即服務(IaaS)的佈署將會對資本與運算資源有關的經常性支出帶來成本的節省，這是因為可以靈活動態地配置工作量並減少可以使用的軟硬體設備，這也表示，政府在減少整體碳足跡(Carbon Footprint)對環境所造成影響的示範作用(Digital 21 Strategy Advisory Committee, 2011: 4)。

廣泛地說，雲端運算具有如下效益，包括：快速可擴充性與佈署能力；減少維護與升級；改善資源運用—靈活、彈性、效率；改善規模經濟；使用導向的定價模式，使運算成爲一種變動支出；減少資訊科技基礎設施需求；提供隨需基礎設施和運算的能力；環保；改善災害復原能力，同時也具備改善協力能力(Wyld, 2009: 6-7)。對政府部門而言，鑒於資訊科技不斷變化的需求及充滿挑戰的經濟條件，政府雲的價值命題是特別具有吸引力的。事實上，政府雲已經成爲一種公共服務的轉型典範(Wyld, 2009)。政府雲提供無限制的基礎運算架構，得以存取及執行顧客的資料與程序。因此，政府雲的潛在效益包括最低資本支出、位置與載具的獨立、效用與效率的提高、高度擴展性、消除高運算能力的資本支出，及政府可以從雲端中僱用基礎運



算架構，以大幅降低ICT的行政負擔。政府雲在線上公共服務下，可以獲得的預期效益為(Bhisikar, 2011: 27-28)：增加彈性、隨時隨地存取、彈性可擴展性與隨收隨付、易於執行、服務品質、非關鍵應用軟體服務的代表、軟體更新的可得性(即保持軟體最新性)、共享文件資料與團體協力(即公私合夥)、資料回復及分散式的資料中心。

根據Forrester Research報告指出，雲端運算具有五個顯著效益，分別為(轉引自Yang, 2009: 9)：(1)提高佈署應用軟體服務的時間；(2)調準資訊科技應用軟體需求的預算；(3)提供「安全閥(Safety Valve)」，以應資料中心容量高峰的需求；(4)提供無需增加預算的應用軟體服務；(5)分享沒有位處資料中心風險的資訊。此外，Das等人(2011: 169-170)指出電子化政府採用雲端運算服務的效益表現在八個層面上，茲分別簡述如下：

- (一) 成本：當我們正在考慮維護系統所需的硬軟體及人力資源時，雲端運算作為一項結構上的解決方案通常是較為便宜的。
- (二) 網絡：雲端運算結構可以被表示為網際網路的意思。
- (三) 績效：當我們全都集中在某一特定系統時，雲端可以表現得很出色。
- (四) 可擴展性：從組織觀點來看，不需要額外增加硬體與軟體設備。我們可以擴大資源來處理某一實例內的資料。
- (五) 執行速度：由於我們不需要購買任何硬體來安裝操作系統，所以每一項任務的取得都直接在資料中心採取其某一部分。
- (六) 綠能運算：由於我們正在使用非常少量的硬體資源及軟體，所以雲端運算對環境而言是良好的。
- (七) 可攜性：當使用者想要連結網路索取資料與工具時，即可隨時隨地進入該雲端管道的能力。
- (八) 簡易設備：由於使用者的資料及其使用的軟體都存取在雲端上，所以他們不需要使用強大的電腦。

OECD 中的資訊、電腦暨通訊政策委員會(Committee for Information, Computer, and Communications Policy, ICCP)曾在2009年召開「科技前瞻論壇」(Technology Foresight Forum)便以「雲端運算：下一個運算典範？」(Cloud

Computing: The Next Computing Paradigm?)為題<sup>8</sup>，召集各成員國家的學者與實務人士共同討論雲端運算的核心定義、技術創新、平臺建立、隱私保障、課責確認。其中Nelson (2009)針對「雲端運算與公共政策」(Cloud Computing and Public Policy)發表引言。他認為雲端運算在運用上有以下幾點優勢(2009: 3-4)：(1)無限的彈性擴充(Limitless Flexibility)；(2)優質的可信安全(Better Reliability and Security)；(3)強化的跨域共享(Enhanced Collaboration)；(4)便利的資訊可近；(5)簡化的應用裝置(Simpler Devices)。也因為這些應用上的優勢，將雲端運算技術引入電子化政府的推動，以發揮其降低執行藩籬、減少時間延誤、降低成本、強化跨機關合作的優勢，合理可預見的趨勢(Nelson, 2009: 9)。

## 六、以雲端運算帶動區域電子化發展

雲端運算技術之採用可以提供全國一致的電子化政府解方，最主要的原因在於其大多可彈性且降低營運成本(Sultan, 2010: 111)，不論地方行政機關財政能力和電子化服務提供能力是否有所落差。不僅如此，雲端運算技術有其當代系絡下的優點，最明顯的便是藉由虛擬服務將可大幅減少碳足跡和能源成本(Sultan, 2010: 115)。雲端運算也允許大幅減少公部門IT成本，這經常是電子化政府解方佈署的主要障礙。而前述的服務導向架構則促進了複合式服務之提供，其涵蓋了顧客—公民或企業—完整的流程(Cellary & Strykowski, 2009: 5)。有學者呼應表示，雲端運算具有轉變IT的潛力，這未必透過對機關核心業務系統產生之影響，而是透過對諸如電子郵件、網路伺服器，及資料儲存等例行服務商品化之方式進行。此外，雲端運算亦可以輕易提供跨政府的共同服務，諸如會計、採購與協力工具(Wyld, 2009: 5)。總結前述，政府運用資訊科技提供電子化服務體現的效益向來是緩慢漸進的，而以雲端與服務導向架構為基礎所建立的電子化服務基礎設施，將成為未來重要發展趨勢，其對公部門影響力絲毫不亞於早些年網際網路的發明與普及，故若缺乏此一體認，現有跨機關資訊分享與 workflow 之瓶頸勢將難以有效

---

<sup>8</sup> 本次論壇相關資料來源：OECD 網站。網址：  
[http://www.oecd.org/document/38/0,3746,en\\_2649\\_34223\\_43921574\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/document/38/0,3746,en_2649_34223_43921574_1_1_1_1,00.html)。

突破，進而也無法提供民眾所謂的無縫隙服務(IIIT-Hyderabad, 2010: 3)。展望未來，雲端運算將帶來重大影響。因此，政府機關如果想要應用雲端運算來推動各項電子化政府服務，則有四個步驟是需要經過深思熟慮且分階段的方式，得以觸發各項政府服務之資訊匯流(Eggers, 2011)：第一，制定適合我國的雲端策略；第二，展開小規模的非關鍵任務性質之應用；第三，逐步擴大利用雲端運算；第四，將其他各政府機關帶進雲端。本研究將運用雲端服務這樣的新興概念與典範，深入探究與評估臺灣五都內部個別行政機關及其周邊都會區域的接受意願與考量。

### 第三節 五都免書證免謄本系統及區域服務資訊整合現況

前述章節著重於說明電子化跨域整合管理及雲端運算科技之相關內涵，及如何在電子化跨域治理過程中應用雲端技術；然而，雲端科技之應用必須仰賴一定程度之資訊科技基礎建設，才能發揮雲端技術之效能，就此而論，過去我國電子化政府的發展歷程，已經替雲端運算科技奠定相當程度之基礎，並逐步將雲端科技應用在治理過程中，其中，以免書證免謄本系統之建置最具代表性，值得吾人進一步分析與討論。

#### 一、我國電子化政府發展與雲端運算科技

我國從1996年開始推動電子化政府，迄今已經超過十餘年，按照相關推動的方案而言，我國的電子化政府的發展歷經「電子化/網路化政府中程方案」(1998年至2000年)、「電子化政府推動方案」(2001年至2004年)、「數位臺灣：e化政府計畫」(2002年至2007年)、「優質網路政府計畫」(2008年至2011年)等階段(李國田，2007；宋餘俠、盧志山，2009；朱斌好、李洛維，2009)，期間不僅多次榮獲國際評比之肯定，亦獲得民眾之支持。時至今日，我國電子化政府已經正式邁入第四階段，即「智慧政府計畫」(2011年至2015年)，希冀透過更多資訊科技的應用，如各種可攜式行動裝置(Smart Phone、PDA、PDA Phone等)、無線寬頻網路技術(Wi-Fi、WiMAX)及

Web2.0等，以強化政府的治理的能力，促使電子化政府除了能夠延續前面三階段「運作效率」(Efficiency)、「民眾服務」(Equality)、「政策成效」(Equity)的三E目標之外，進一步達成資訊改造、創新服務、績效評估、分眾服務、主動服務、持續服務及紮根服務的目標(宋餘俠、盧志山，2009)，如圖2-1所示。

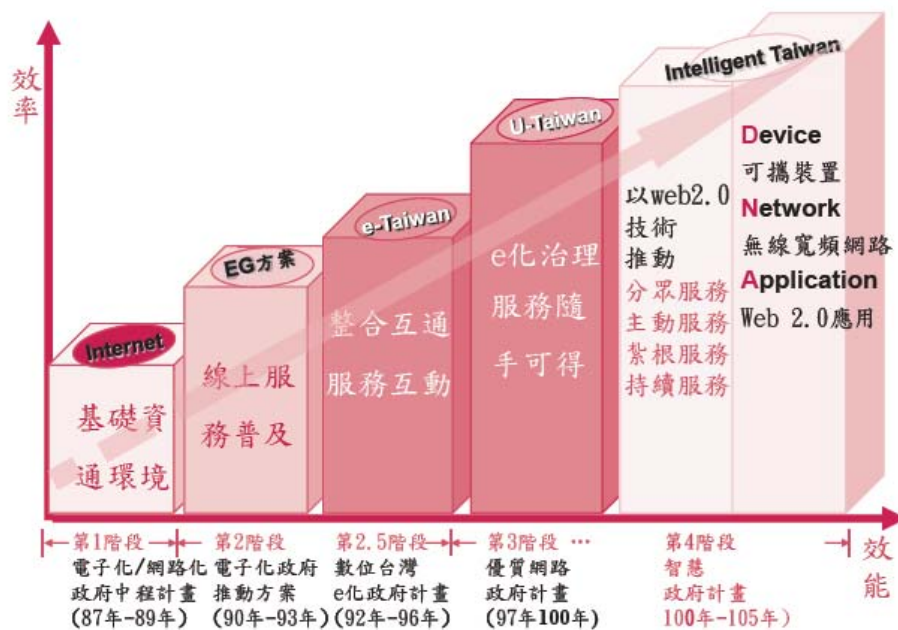


圖 2-1 電子化政府推動歷程

資料來源：轉引自宋餘俠、盧志山(2009：20)。

準此而言，第四階段的電子化政府的目標，主要係奠基於過去電子化政府發展計畫成果之上，進一步強化政府治理的能力，以提升行政的效能與效率為目標，其規劃重點在於針對可攜式行動裝置提供服務(Device)、應用無線寬頻網路技術(Network)，及透過網路技術與民眾進行互動(Application)；換言之，就是以DNA(Device, Network, Application)策略作為未來電子化政府發展規劃之主軸(宋餘俠、盧志山，2009)。其中，設備(Device)方面，主要在透過各式各樣的行動裝置，讓民眾可以隨手獲得政府

所提供的線上服務，達到「電子化政府隨身帶著走」的境界；而網路(Network)方面，則是希望利用無線高速網路來強化政府與民眾的溝通，不再侷限於文字，而是可以透過影音的方式來互動；最後，在應用(Application)方面，藉由Web2.0的相關技術，則是澈底轉化政府既有的服務提供之思考模式，例如透過社群網路平臺與民眾進行互動、設置虛擬市政廳(SeconLife)讓民眾討論公共議題，此外，亦透過資訊技術改善服務的遞送管道(宋餘俠、盧志山，2009)。

由此可見，未來的電子化政府將植基於更強大資訊科技之上，將能有效提升政府對民眾服務之品質與效率。然而，若要大幅提升電子化政府的效能，就不能忽視行政組織資訊系統整合之問題(宋餘俠，2006；李國田，2007；宋餘俠、盧志山，2009；朱斌好、李洛維，2009；宋餘俠等，2010；張玲星、游佳萍、洪智源，2010；廖麗娟、呂雅雯，2010)，同時，我國目前正面臨組織重組的過渡時期，因此，如何因應行政流程的變動，進一步整合各機關之間的資訊系統，更是發揮電子化政府綜效之迫切問題。行政院政務委員張進福在接受專訪時，剴切指陳目前電子化政府發展的最大阻礙，在於資訊系統無法整合的困境，包括各機關資訊系統不相容、跨機關整合不易、共同性行政資訊系統重複開發建置等問題(宋餘俠等，2010：6)。李國田(2007)亦指出「電子化政府不光是把個別機關的作業服務放上網，如何進一步整合各機關既有的資訊與服務.....，是現階段必須持續努力的方向」(p. 47)。

是以，如何從宏觀面向來整合電子化政府的各項資訊系統，實為未來電子化政府發展的關鍵因素。機關間資訊系統有效整合之優點在於，能夠讓資訊科技之應用更為集中，並且促進不同單位間的協力合作，連結機關間所提供的服務，主動為民眾創造更多價值(宋餘俠，2006：40)，打造無縫隙的政府服務。爰此，行政院在99年4月29日通過「雲端運算產業發展方案」<sup>9</sup>。

<sup>9</sup> 計畫包含雲端運算科技與產業技術發展計畫、研發實驗與公益用途資料中心、雲端運算旗艦公司計畫、跨國企業研發中心及六大新興產業雲端服務旗艦計畫、雲端運算產業應用計畫、建構政府雲網路基礎服務、防救災業務雲端服務、教育雲端服務、全國路網車速資訊交通雲計算基礎建設、推動中小企業雲端服務、推動貿易便捷安全雲端服務服務計畫、電子發票雲端服務、賦稅資訊系統整合再造更新整體實施計畫、優質經貿網絡-關港貿單一窗口計畫、科技研發雲端運算服務平臺計畫等 15 項。資料來源：經濟部(99)，

其中，「建置政府雲端網路基礎服務」計畫的目的，主要配合地方縣市改制及行政院組織改造期程，逐步建構政府雲端網路基礎架構，以作為後續機關發展雲端應用之基礎磐石。換言之，政府已經注意到雲端運算科技所能夠帶來的效益，並著手規劃政策方案，以建構相關雲端網路基礎架構，為未來的電子化政府發展奠定基礎。

## 二、 電子化跨域整合管理：免書證免謄本系統之建置

如前所述，機關間資訊系統如何進行整合的問題，已經是未來電子化政府發展的核心議題，我國除了因應行政組織重組而進行的必要調整之外，更面臨到2010年縣市改制後資訊系統交接的困境。爰此，如何應用資訊科技突破機關之間資訊系統的藩籬，將是攸關電子化政府服務能否整併的重要關鍵。本小節內容分為兩大部分：首先，針對縣市改制對電子化政府發展帶來的衝擊進行說明；接著，闡述五都的資訊匯流與免書證免謄本系統之關聯。

### （一） 縣市改制對電子化政府發展帶來的衝擊

面對全球化趨勢及亞太地區經濟整合的壓力，我國政府遂提出「三都十五縣」的國土規劃概念，將「提升國家競爭力」、「區域均衡發展」作為提升國家競爭力的目標，並於民國97年3月25日舉行「國土空間發展策略規劃會議」，邀請產官學界的專家進行討論與規劃，希望透過漸進的方式，逐步推動臺灣北、中、南三大生活圈的整體發展，同時鼓勵地方能夠發展各自的特色<sup>10</sup>。此外，在民國98年2月3日「地方制度法」完成修正後，11個縣市政府分別向內政部申請改制，嗣後，行政院院會在民國98年7月2日正式通過臺北縣、臺中縣(市)、高雄市(縣)所提改制計畫，並考量到臺南地區為臺灣歷史文化重鎮，亦通過臺南縣(市)合併改制計畫。最後，由內政部公告定於民國99年12月25日，臺北縣改制為「新北市」，臺中(縣)市合併改制為「臺中市」，

---

雲端運算產業發展方案，頁 24-25。網址：[www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=8418](http://www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=8418)，查詢日期：2010/11/21。

<sup>10</sup>資料來源：行政院全球資訊網(2009)。縣市改制說明，網址：<http://www.ey.gov.tw/ct.asp?xItem=55730&ctNode=2313&mp=1>。查詢日期：2010/11/22。

臺南(縣)市合併改制為「臺南市」，高雄縣市合併改制為「高雄市」<sup>11</sup>。以下則是本次縣市改制的個別原因，請詳見表2-1。

表 2-1 縣市改制原因

各縣市	改制原因
臺北縣	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺北縣土地幅員廣闊，依山傍水，擁有豐沛的自然資源，地理位置緊鄰臺北市、基隆市，形成大臺北都會區的重要腹地。</li> <li>● 臺北縣目前尚有大部分的土地待開發，而正進行整體開發的地區即達 1,500 公頃，並將藉由中山高及北二高兩條重要產業軸線貫穿其間的優勢，加以四通八達的陸海空交通網絡，以臺北縣為軸心，連結大臺北都會區及桃園縣形成「北臺科技軸帶」。</li> <li>● 就政治、經濟、文化及都會區域發展而言，臺北縣改制直轄市實屬加速大臺北都會區發展，強化城市競爭力，與國際社會接軌所刻不容緩<sup>12</sup>。</li> </ul>
臺中縣、市	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中臺灣位居臺灣南來北往綿密的交通路網中心，不但是兩岸直航及國際經貿的重要基地，同時也是苗栗以南、雲林以北，六百萬居民的政治、經濟、文化、生活重心，亦是穩定臺灣政經發展最重要的基礎，但過去因政府長期在財政及建設上的傾斜，導致中臺灣長期處於南北雙峰社會的低點，臺中縣(市)合併改制為直轄市不但是區域均衡發展的重要指標，亦是臺中縣(市)民眾的共識及殷殷期盼。</li> <li>● 臺中縣(市)合併改制直轄市後，將成為中臺區塊就學、就業、消費、醫療最重要的樞紐，配合中部科學園區的開發</li> </ul>

<sup>11</sup>資料來源：政府入口網，[http://www7.www.gov.tw/policy/city/info\\_2.html](http://www7.www.gov.tw/policy/city/info_2.html)。查詢日期：2010/11/24。

<sup>12</sup>資料來源：行政院內政部民政司(2009)。臺北縣改制計畫-內政篇。行政院公報，第 15 卷，第 170 期，頁 26449。

各縣市	改制原因
	<p>及兩岸通航，更將躍升為擁有國際性海、空港的國際級都會城市，區域性人流與物流營運站之潛力不容小覷<sup>13</sup>。</p>
臺南縣、市	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺南縣(市)合併改制直轄市的要件，首基於人口密度、交通可及性、生活圈、族群分布及都會區域發展上的特殊需要。再則依法律規定，臺南縣(市)人口總和，已超過人口聚居達125 萬人以上規定門檻。綜就臺灣歷史定位論之優越性及平衡南北、城鄉差距的使命感，臺南縣(市)都有充足之理由主張合併改制為直轄市。</li> <li>● 臺南縣(市)合併改制，能營造「風華再現臺灣歷史首府，打造大臺南國際新都會」之必要性與願景，更可透過合理改善相關制度的設計，讓縣(市)民獲得更圓滿之照顧，落實地方自治精神亦使地方自治從形式上之發展達到實質上之建設，並能帶動政府體制之正常化，創造臺南縣(市)更美好的未來<sup>14</sup>。</li> </ul>
高雄縣、市	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在全球化競爭的時代，城市競爭日益激烈，身為臺灣第二個直轄市的高雄市，雖擁有一流的港口與國際空港，在金融、物流、產業能量等條件亦均已齊備，卻因腹地、人口規模不夠，難以與亞洲其他國際級城市相互競爭，而環繞其四周的高雄縣，雄厚的產業基礎與充足的土地資源，正可補其不足，加上高雄縣市早已是一個共同生活圈，合併改制已是必然趨勢。</li> <li>● 高雄縣市過去囿於縣市界線，無法共同解決部分問題，才會發生高雄縣仁武焚化廠與高雄市中區焚化爐直線距離只有三公里的情形。若未來縣市合併改制，不僅能解決許多共同問題，亦將大幅提升整體區域競爭力。</li> </ul>

<sup>13</sup>資料來源：行政院內政部民政司(2009)。臺中縣(市)合併改制計畫-內政篇。行政院公報，第15卷，第170期，頁26503。

<sup>14</sup>資料來源：行政院內政部民政司(2009)。臺南縣(市)合併改制計畫-內政篇。行政院公報，第15卷，第170期，頁26557。



各縣市	改制原因
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據高雄縣政府於 97 年 1 月所做的民意調查顯示，大高雄地區約有 6 成 4 的民眾，支持高雄縣市合併改制，其中，高雄市民支持的比率有 58.33%，高雄縣民則有 71.63%。另據高雄市政府於 97 年 12 月 5 日至 7 日所做調查亦顯示，高雄市民有 65.3% 同意縣市合併<sup>15</sup>。</li> <li>● 對於民國 99 年完成合併改制，高雄縣、市政府團隊均有高度共識。高雄縣議會亦於民國 96 年 6 月第 16 屆第 3 次定期會，通過議案督請高雄縣政府推動大高雄縣市行政區域改制，以利城市競爭力之提升與促進地方繁榮。</li> </ul>

資料來源：本研究整理。

鑑此，我國目前的地方自治體制已經變為「五都十七縣」，本次縣市改制是我國自 1949 年來最大規模的區域重新劃分，對於我國地方的未來發展將具有決定性的影響(朱景鵬、吳松林，2010)。然而，若要從制度轉變落實到治理層面，尚有若干的問題需要處理，包括治理能力的建構問題、層級權力的分配問題、整併調整的過渡問題、合併之後的爭議問題、民眾期待的落差問題、城鄉差距的擴大問題及北部都會的分合問題等<sup>16</sup>。此外，朱景鵬與吳松林(2010)更指出，從過去地方政府的跨域合作經驗中，由於彼此的發展、資源落差過大，或者欠缺有效合作機制，導致區域合作的效果有限，其中，與電子化政府未來發展密切相關的議題，實屬縣市改制後機關的資訊系統應該如何整合最為重要。

<sup>15</sup>資料來源：行政院內政部民政司(2009)。高雄縣(市)合併改制計畫-內政篇。行政院公報，第 15 卷，第 170 期，頁 26632。

<sup>16</sup>資料來源：華夏經緯網，"五都"選後的區域治理課題。網址：<http://big5.huaxia.com/thpl/sdfx/2309047.html>。查詢日期：2011/06/20。

## (二) 五都的資訊匯流：免書證免謄本系統

21世紀將是城市崛起的時代，如何透過城市發展帶動區域成長，成為全球化時代下提升國家競爭力的策略之一，是以，「城市—區域」(City-region)的概念將是未來治理的重點(朱景鵬、吳松林，2010)。因之，在縣市改制之後的五都(臺北市、新北市、臺中市、臺南市與高雄市)，將成為未來帶動區域發展的火車頭，然而，在縣市改制或合併為直轄市之後，直轄市內機關的資料交換、資訊整併的議題就顯得格外重要。職是之故，政府亟欲透過資訊科技來改善未來機關間資訊匯流的問題。在行政院「雲端運算產業發展方案」中，規劃三個階段逐步完成政府雲端網路建設<sup>17</sup>：(1)第1階段：資料中心減量：集中整併政府資料中心，透過資料中心之減量，達成資源共享、節能減碳之目的；(2)第2階段：資料中心雲端化：各資料中心內運用網路、伺服器及儲存系統之虛擬化、自動化標準技術，建構架構靈活、資源彈性調配之雲端服務基礎架構；(3)第3階段：資料中心相互備援：於各資料中心已建構完成之雲端基礎架構之上，各資料中心因地理位置之差異，可進一步分享資源，達成相互備援之目標。

在雲端運算技術的協助之下，將能有助於改善我國行政機關資訊系統無法介接的問題，提升各機關在資料查詢、交換、分享等效能，不僅讓服務機關的後端資料庫有效即時連結之外，同時達到跨機關、跨部門資料的整合(廖麗娟、呂雅雯，2010：19)，提供民眾無縫隙的服務。而政府雲端服務的最大特色就是，能夠讓民眾享受到政府經由網路系統所提供的服務，政府利用資訊科技傳遞公共服務、與民眾互動，讓公共服務具有無線性、多樣性、互動性、全時性及一站性等特質，達成「資源共用、資訊集中、資料共享」的政策目標(廖麗娟、呂雅雯，2010：19)，這也是第四階段電子化政府所欲達到的願景。準此，目前第四階段電子化政府的願景可以分為外部管理、內部管理及公平參與等3大面向(宋餘俠等，2010)，其中，外部管理是以「e管家」、「e幫手」及「e公務」作為政府提供的基礎平臺；而內部管理則是運

---

<sup>17</sup> 資料來源：經濟部(99)，雲端運算產業發展方案，頁42。網址：[www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=8418](http://www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=8418)，查詢日期：2010/11/21。

用雲端科技，支援機關資料應用與管理；公平參與指透過雲端科技來強化政府資訊公開、透明，促使民眾參與公共事務。

此外，為有效連結各機關之資訊系統，讓各機關在互通架構及資訊安全無虞下，順利進行跨機關跨轄區資料交換、查詢或查驗，達到書證謄本減量目的，自民國89年起，行政院研考逐步推動電子閘門技術來進行資訊交換。同時，為加速推動各機關資訊系統互通與安全，行政院研考會更應用 Web Services 技術建立整體互通架構，並於民國93年9月啓用e政府服務平臺，將逐年建置跨機關一站式服務，其中每項服務均需串聯多個機關的業務與系統。於是，免書證免謄本系統的概念，便是在這樣的脈絡中催生，主要是鑒於過去機關在處理民眾申辦案件時，常需要民眾自行出示文件以證明身分資格，造成民眾必須在不同的機關之間來回奔波，才能完整取得相關證明文件，而免書證免謄本系統建置的目的，就是要減少民眾自行提供相關證明的文件的程序，經由跨機關間的資料串連與互通，機關臨櫃人員可以自行透過線上資料庫查詢民眾的相關資料(宋餘俠、徐嘉臨，2010：12)。在中央機關的部分，目前包括戶政、地政、建管、土地安全及消防均已納入免書證免謄本系統中，而各縣市政府亦積極推動「免書證、免謄本」措施，目前五都中於免書證免謄本相關系統之建置情形或有快慢，其中以臺北市因最早開發是類系統，因此相關系統建置較多且完善，其次則是臺中市和高雄市，臺南市在免書證免謄本的推動上則最為緩慢，五都政府所推動免書證免謄本系統之相關局處現況，如表2-2所示。

表 2-2 五都納入免書證免贍本系統相關局處列表

	地政處	民政發展局	都市發展局	原住民委員會	區公所	財政局	產業發展局	教育局	勞工局	消防局	衛生局	自來水處	備註
臺北市	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	臺北市免書證免贍本的相關網站為： 臺北市民 e 點通 <a href="http://goo.gl/5HKN5">http://goo.gl/5HKN5</a>
新北市	✓	✓				✓							新北市免書證免贍本的相關網站為： 網路 e 櫃臺 <a href="http://goo.gl/o1TXb">http://goo.gl/o1TXb</a> 新北市地政業務負責的機關為地政局
臺中市	✓	✓			✓	✓							臺中市政府免書證免贍本便民服務系統 <a href="http://goo.gl/9Y6Xe">http://goo.gl/9Y6Xe</a> 臺中市地政業務負責的機關為地政局； 臺中市稅務業務負責機關為地方稅務局。
臺南市	✓	✓											
高雄市	✓	✓				✓	✓						高雄市政府創新服務網 高雄市地政業務負責機關為地政局； 高雄市產業發展業務負責機關為經發局。

	地政處	民政發展局	都市發展局	原住民委員會	區公所	財政局	產業發展局	教育局	勞工局	消防局	衛生局	自來水處	備註
五都共同	✓	✓											由於是以臺北市政府組織架構作為調查五都運用免書證免謄本的依據，然其他四都的局處名稱與臺北市並不一定相同，因此在備註欄說明其他四都業務的負責機關。地政使用免書證免謄本的系統有一專屬系統：全國地政電傳 E 網通

資料來源：本研究。

免書證免謄本政策已經成為目前政府機關用以進行跨機關資料整合、交換、分享及共用的機制。然而，截至目前為止，各縣市政府的免書證免謄本之整合性介面尚未建置完備，因此，免書證免謄本系統在運作上，仍然欠缺整合性的入口網站可以連結到相關業務資訊系統，這也是未來免書證免謄本系統必須努力的方向之一。然而，在五都合併或升格之後，面臨最大的問題與挑戰，便是原本互不隸屬的縣市政府(如臺中縣市、臺南縣市，及高雄縣市政府)在合併之後，勢必須將原本之服務資訊平臺和介面加以介接甚至整併，俾以提供市民如縣市合併前般完整、便利的公共服務；反之，若縣市政府之間的公共服務資訊系統無法有效整併，需由市民自行往返於幅原廣闊的市政機關之間，當無法使市民享受到縣市合併升格的效益、甚至心生埋怨。

由於五都內各直轄市過去於免書證免謄本政策之推動進度不一，實有必要究其現況做一瞭解，以下就五都政府推動免書證免謄本政策的情形，分述如下：

## 1、臺北市

臺北市政府為因應數位化的全球發展趨勢，88年即著手推動網路新都計畫，歷經2階段8年的時間，第1階段以「多用網路，少用馬路」為理念，加強電子化政府服務及提升市民數位生活應用，第2階段以「數位城市、行動臺北」為願景，致力於建設全市公眾無線區域網路，8年努力，獲得國際肯定，95年榮獲美國ICF組織頒發2006年智慧社區(城市)首獎殊榮。未來4年以智慧城市(Intelligent)及無所不在(Ubiquitous)之整合服務為主軸，以「UI-Taipei 2010」為計畫名稱，「智慧城市、優質生活」為願景，提供24小時全年無休政府服務，讓所有市民，均能透過各種容易操作的智慧設備，隨時隨地享受貼心的政府服務。

臺北市府為加強便民服務，簡化各項行政作業程序，並進行業務電腦化作業，於90年7月啟用「市政資料庫」，提供市民「免書證、免謄本」之服務。為建立臺北市府各機關資訊交流與共享機制，於95年8月建置完成「市政整合服務平臺」，作為不同資訊系統介接服務，並配合推動人民申請案件全程網路申辦服務，提供市民單一服務窗口，讓市民可運用各種網路設備，隨時隨地辦理各項申辦服務<sup>18</sup>。以下是臺北市政府推動免書證免謄本之業務機關與申請項目，請見表2-3。

---

<sup>18</sup>資料來源：臺北市政府資訊處，網址：  
<http://www.doit.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=47008&CtNode=5616&mp=121001>。查詢日期：  
2010/11/23。

表 2-3 臺北市政府推動免書證免謄本之業務機關與申請項目

業務機關	推動情形／屬免書證免謄本之申請項目
臺北市地政處	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 為配合市府「免書證，免謄本」政策，自九十二年四月起提供「臺北市地政 e 網通」服務入口，民眾至市府各合署辦公機關申辦案件時，可要求該機關透過地政 e 網通線上查詢及列印相關地政資料，不必再附繳地籍登記謄本資料<sup>19</sup>。</li> </ul>
臺北市民政局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺北市政府民政局推動「免書證、免謄本」簡化作業項目，自 95 年 7 月 31 日起增加改名、從母姓、門牌證明、門牌編釘等服務項目<sup>20</sup>。</li> </ul>
臺北市都市發展局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請項目：一般戶申請等候承租國宅、身心障礙戶申請等候承租國宅、原住民戶申請等候承租國宅、低收入戶申請等候承租國宅、榮民申請等候承租國宅、單親家庭申請等候承租國宅三代同堂家庭申請等候承租國宅、臺北市國民住宅轉售、出典、贈與、交換申請--國宅貸款本息未全部清償等項目。</li> </ul>
臺北市原住民委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請項目：原住民貸款利息補貼、原住民職業訓練學費及材料費補助、原住民兒童托育補助、原住民公寓出租、中低收入戶原住民建購或修繕住宅補助原住民意外傷亡慰問金、原住民婦女補助及優先扶助、原住民急難特別慰問金、原住民機構、法人或團體證明書核發、臺北市原住民醫療補助、原住民職業訓練生活津貼補助等項目。</li> </ul>
臺北市區公所	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請項目：原住民子女就學交通補助費、臺北市宗教團體以自然人或自然人以外名義登記之不動產辦理更名登記為寺廟教堂(會)所有等項目。</li> </ul>

<sup>19</sup> 資料來源：行政院研究發展考核委員會(2003)。電子化政府報告書(92 年度)，頁 76。

<sup>20</sup> 資料來源：<http://www.casub.taipei.gov.tw/civil/attdoc/epaperdoc/1158714826714/3.html>。查詢日期：2010/11/23。

業務機關	推動情形／屬免書證免謄本之申請項目
臺北市財政局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請項目：申請地價稅自用住宅用地、申請地價稅減免自用住宅土地增值稅申報、申請農業用地不課徵土地增值稅、房屋新、增、改建籍及使用情形申報一般各稅申請更正、申請地價稅工業(廠)用地稅率、申請地價稅加油站、停車場用地稅率等項目。</li> </ul>
臺北市產業發展局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請項目：特定工廠設立許可、特定工廠登記、工廠登記、工廠變更登記、自來水管承裝商申請籌設許可、自來水管承裝商變更營業許可、電器承裝業變更登記、地下水鑿井業籌設許可及登記、地下水鑿井業變更許可及登記、用發電設備設置許可、申請獸醫診療機構開業執照、地下水用水登記申請、農藥販賣業執照申請、種苗業登記證申請、農場登記、牧場登記、非保安林範圍之查察無固定基礎之臨時性與農業生產有關設施證明書等項目。</li> </ul>
臺北市教育局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請項目：私立幼稚園申請立案、遷址、私立幼稚園負責人變更、補習班申請籌設立案、補習班增設班舍、補習班申請遷址等項目。</li> </ul>
臺北市勞工局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請項目：求職交通補助金、臨時工作津貼人員申請、就業推介媒合津貼、臺北市特定對象創業貸款利息補貼、新雇主申請承接外籍看護工、外籍家庭幫傭、聘僱外籍家庭幫傭申請求才證明、勞工職業災害死亡重殘及職業病慰問金申請等項目。</li> </ul>
臺北市消防局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請項目：辦理消防設備竣工查驗(含使用執照、變更使用執照、室內裝修)、辦理消防設備會審等項目。</li> </ul>
臺北市衛生局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請項目：醫療(事)機構開業及遷址登記之申請、醫療機構登錄事項變更登記之申請、精神復健機構開業、變更負責人及遷址登記之申請、五〇〇平方公尺以上護理機構許可及開業之申請(設置、擴充或</li> </ul>



業務機關	推動情形／屬免書證免謄本之申請項目
	遷移)、五〇〇平方公尺以下護理機構許可及開業之申請(設置、擴充或遷移)、民間救護車機構籌設、開業及遷址、展延之申請、心理治療(諮商)所開業、變更負責人及遷址登記之申請等項目。
臺北市自來水處	● 申請項目：接水申請、軍眷水費優待等申請。

資料來源：臺北市民 e 點通。

## 2、 新北市(原臺北縣改制)

為配合行政院於86年11月13日經第2553次院會審議通過「電子化／網路化政府中程推動計畫」，減少民眾往返奔波，並進而整合跨機關行政資訊作業流程，促進政府再造，邁向電子化政府「一處收件、全程服務」、「免書證、免謄本」之簡政便民目標。臺北縣政府研考會自97年3月份起即訂定「臺北縣政府所屬各機關處理人民申請案件作業要點」建立各機關人民申請案件管理機制，定期檢討修訂臺北縣政府所屬各機關受理人民申請案件項目、應備證件、處理時限、及申請書表等，經核定後即公告施行，以便於民眾在申辦各項業務時能有所依循。

為落實「免謄本、免書證」之便民施政理念，臺北縣各地政事務所自即日起推行土地鑑界案件免附土地登記謄本、地籍圖謄本與身分證明文件。臺北縣政府地政局表示，以往民眾申請土地鑑界需檢附土地登記謄本與地籍圖謄本供審查核對申請之不動產標示、權屬與地籍資料是否相符，因當時作業限於土地登記簿與地籍圖為提供產權異動審查，校對、登簿及謄本印發所需，且不可攜離地籍資料庫，故為案件審查快速，避免民眾久候，有隨案檢附之必要。然目前實施電腦化作業下，臺北縣各地政事務所之土地登記與地籍圖資料庫已建置完成，審查人員可直接於地政整合系統內查詢，免由申請人檢附相關文件影本。另倘鑑界案件為申請人本人至地政事務所申請，經核對身分無誤後，也不需檢附其身分證明文件影本。此便捷作法實施後可完全免除民眾需先申請土地登記謄本及地籍圖謄本耗費之時間及金錢，同時可

實踐免 謄本、免書證之施政理念，更因減少申請書附件而減輕檔案庫存壓力，可謂一舉三贏之便民措施<sup>21</sup>。

此外，臺北縣政府提供縣民只要透過網路就可直接申請戶籍謄本及13個縣市的土地登記謄本等資料，另可以線上申辦7類簡易土地登記案件。未來民眾申辦相關業務時，均可由業務單位主動上網查詢地籍資料，免再由民眾往返地政機關申領<sup>22</sup>。以下是臺北縣政府推動免書證免謄本之業務機關與申請項目，請見表2-4。

表 2-4 臺北縣政府推動免書證免謄本之業務機關與申請項目

業務機關	推動情形／屬免書證免謄本之申請項目
臺北縣地政局	<ul style="list-style-type: none"><li>● 地政資訊網 際網路服務作業系統自民國 95 年 2 月 10 日起實施，提供公務機關免費查詢全國地籍資料，以達電子化政府、謄本減量之目的。為加強網際網路安全性，使用本作業均需使用自然人憑證登入。</li><li>● 免書證免謄本便民服務系統延時服務率先自 98 年 2 月 16 日起延長「地政資訊網際網路服務」之地籍資料查詢時間，週一到週五延長至夜間 8 時、及週六為上午 9 時至 12 時，供各公務機關協助 民眾免費查證使用。</li><li>● 申請項目：所有權人查詢、他項權利人查詢、管理者查詢、新舊地建號查詢、門牌查詢、土地／建物登記資料、地籍圖資料、建物測量成果圖資料、地價資料與異動索引資料等項目。</li></ul>

資料來源：臺北縣地政局。

<sup>21</sup>資料來源：網址：

<http://www.3gstar.com.tw/%E4%B8%8D%E5%8B%95%E7%94%A2%E6%B3%95%E4%BB%A4%E8%A8%8A%E6%81%AF/%E9%A0%AD47.htm>。查詢日期：2010/11/23。

<sup>22</sup>資料來源：行政院研究發展考核委員會(2003)。電子化政府報告書(92 年度)，頁 76。

## 3、大臺中市(原臺中縣、市合併)

臺中縣政府於民國94年施政計畫當中提及，為配合行政院電子化政府共通作業平臺，積極進行「民眾申請案免書證免謄本便民服務系統」建置事宜；整合戶政、地政應用系統，達成「一處收件，全程服務」提高為民服務品質作業，民眾不需再至戶政、地政事務所申辦相關資料，承辦人員利用網路即可取得該民眾戶政、地政相關資料，相對提高了臺中縣行政效率並實際達到了便民服務<sup>23</sup>。以下是臺中縣政府推動免書證免謄本之業務機關與申請項目，請見表2-5。

表 2-5 臺中縣政府推動免書證免謄本之情形

業務機關	推動情形
臺中縣政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺中縣政府為落實便民服務，開發「臺中縣政府免書證免謄本便民服務」應用系統，利用自然人憑證，辦理 371 項為民服務事項，參加內政部舉辦「自然人憑證應用系統評比獎勵作業」公務應用系統組。經內政部評定獲得公務應用系統組優良獎。</li> </ul>

資料來源：<http://tw.myblog.yahoo.com/jw!1J6GNRGRGBT4bYsRRIQ-/article?mid=2146>。

由於機關對於整合性資訊平臺，並無所謂之主管單位存在，而缺乏單位組織進行各項資訊系統綜合查詢界面之推動，使用者需由經不同資訊系統始能取得相關資訊；因資訊分置於各系統，使用者難以在單一介面上進行查詢。從政府資源應用的角度分析，各單位各自建置的資訊系統，是因應不同業務目標建立，亟待開發跨平臺查詢資訊界面，以取得各分散之資訊資源，整合各資訊化的便民服務系統，並具備未來系統擴充性，配合政府施政整合，透過此服務，即可查詢到各相關資訊，邁向整合式平臺管理，以減少機關間或民眾申辦事項時之往返奔波，便於進行決策與便民服務。是故，臺中

<sup>23</sup>資料來源：臺中縣政府資訊處，網址：[http://www.taichung.gov.tw/infor/plan/plan\\_2.asp?bull\\_id=15895](http://www.taichung.gov.tw/infor/plan/plan_2.asp?bull_id=15895)。查詢日期：2010/11/23。

市政府對於數位化應用方面提出具體措施改善此一問題，即規劃免書證免謄本的應用，提供單一窗口一站式的服務(臺中市政府計畫處，2006)。以下是臺中市政府推動免書證免謄本之業務機關與申請項目，請見表2-6。

表 2-6 臺中市政府推動免書證免謄本之情形

業務機關	推動情形／屬免書證免謄本之申請項目
臺中市政府地政處 <sup>24</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地政電子閘門服務為配合內政部辦理「地政電子閘門」業務，減少民眾往返奔波，以網路代替馬路。</li> <li>● 服務項目：電子謄本申領服務。</li> <li>● 申辦簡易登記案件：住址變更、住址更正、建物門牌整編、姓名變更、姓名更正、出生日期更正、統一編號更正。</li> <li>● 線上複丈案件申辦：土地鑑界、地目變更勘測及登記、土地流失勘測、建物門牌勘查及登記、建物基地號勘查及登記、建物滅失勘查及登記。</li> <li>● 地價申報作業。</li> <li>● 維運行政機關間地政資訊系統網際網路平臺，係提供臺中市各行政機關及單位查詢全國地籍資料，可節省公文往返調閱地籍資料時間，提升行政效率。原行文至各地政事務所申請地籍謄本(含公文往返)需 2 至 4 日，利用此平臺查詢地籍資料可縮短為 5 分鐘。</li> </ul>
臺中市 中興地政事務所 <sup>25</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請謄本免下車服務作業實施計畫：為提升服務品質，解決民眾停車不便之問題，本所率先於臺</li> </ul>

<sup>24</sup> 資料來源：臺中市政府地政處 99 年度施政計畫，網址：<http://plan.tccg.gov.tw/internet/main/docDetail.aspx?uid=6422&docid=38506>，頁 10-8。查詢日期：2010/11/23。

<sup>25</sup> 資料來源：[http://www.tcjs-land.gov.tw/gist03\\_1.html](http://www.tcjs-land.gov.tw/gist03_1.html)。查詢日期：2010/11/23。

業務機關	推動情形／屬免書證免謄本之申請項目
	<p>中市提供民眾謄本預約申請免下車之便捷服務，期能縮短民眾停車及等候時間，達到簡政便民之服務目標。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 受理之謄本項目：土地建物登記謄本、地價謄本、地籍圖謄本、建物測量成果圖謄本、人工登記簿謄本。</li> </ul>

資料來源：臺中市地政處、中興地政事務所。

#### 4、大臺南市(原臺南縣、市合併)

臺南市政府於92年2月正式上線「地政電子謄本」，民眾只要在家裡上網，即可申領到證明用的地籍電子謄本。在臺南市各地政事務所也已推動了「跨縣市謄本」受理申請的服務，並推動各相關行政單位「線上查驗」的功能<sup>26</sup>。以下是臺南市政府推動免書證免謄本之業務機關與申請項目，請見表 2-7。

表 2-7 臺南市政府推動免書證免謄本之情形

業務機關	推動情形
臺南市民政處	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 為建置完整個人資料之政府資訊，以期能便利民眾在向戶政事務所申請「親系關係」或「家譜」時，戶政事務所能在最短的時間利用「戶役政資訊系統」之電腦檢索、核對功能後，即能馬上提供民眾所需之「親系關係圖」等相關戶籍資料，以利民眾辦理財產分配、繼承登記、近親聯婚禁止證明、族譜之建置等用途，不但可簡化資料調閱之程序與時間，更可以加強其正確性與公示性，努力達到電子</li> </ul>

<sup>26</sup>資料來源：行政院研究發展考核委員會(2003)。電子化政府報告書(92 年度)，頁 76。

業務機關	推動情形
	<p>化政府免書證謄本之願景。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 臺南市各區戶政事務所自 97 年 11 月起，即致力於臺南市現戶人口親等資料之查詢、抄錄、繕打與核校之工作，迄 98 年 6 月底即可全部完成臺南市民眾親等資料建置之前置作業，等到親等資料建置作業電腦化 99 年全面建置完成後，市民如果需要申請親等相關資料，就可以找最近的戶政事務所辦理了，可說戶政電子 e 化之服務也更上層樓<sup>27</sup>。</li> </ul>

資料來源：臺南市政府新聞稿。

#### 5、大高雄市(原高雄縣、市合併)

高雄縣政府目前正在推行免書證免謄本的機關有高雄縣岡山地政事務所，其推動情形與申請項目，請見表2-8。

表 2-8 高雄縣政府推動免書證免謄本之情形

業務機關	推動情形
高雄縣岡山地政事務所 <sup>28</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 行政院研考會推動電子化政府，為達成地籍謄本減量及無紙化目標，經內政部會同直轄市及各縣市政府發展「地政電子謄本」，即針對地政事務所產製之地政電子文件，使用政府憑證管理中心所核發之 GCA 憑證加以電子簽章，以維持資料完整性，達到防止被竄改目的，其與地政事務所核發之紙本謄本具有同等文書證明效</li> </ul>

<sup>27</sup>資料來源：臺南市政府新聞稿 (2009)，網址：  
<http://www.tncg.gov.tw/news.asp?id={1BDEFD95-B19E-4317-B24A-000037496D22}>。查詢日期：2010/11/23。

<sup>28</sup>資料來源：高雄縣岡山地政事務所政策宣導，網址：  
<http://www.gs-land.gov.tw/xiaoxi/zxzz.asp?id=47>。查詢日期：2010/11/23。

業務機關	推動情形
	<p>力。如有辦理業務需檢附地籍謄本者，請以電子謄本取代紙張謄本，以達 e 化政府提昇便民服務之效益。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為響應「政府節能減碳」之環保政策，未來申辦各項業務需檢附地籍謄本時，將逐步推動透過使用「地政資訊網際網路服務作業」取得地政資訊，期能達成免書證、免謄本」之目標。</li> </ul>

資料來源：高雄縣岡山地政事務所。

高雄市政府目前正在實施免書證免謄本的機關有高雄市政府民政局，其推動情形，請見表2-9：

表 2-9 高雄市政府推動免書證免謄本之情形

業務機關	推動情形
<p>高雄市政府 民政局</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 配合電子化政府免書證謄本目標，方便民眾請領、調閱親等關聯數位資料，各區戶政事務所於 97 年 11 月起進用短期促進就業措施人員 102 人，於 98 年 6 月底建置完成高雄市 948,542 筆親等及曾經婚配資料。另依內政部「強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫」之「增置戶籍電腦資料」工作項目，自 98 年 7 月 1 日起至 98 年 12 月 31 日止，進用短期就業人力 88 人，協助各區戶政事務所辦理「親等資料」及「日據時期戶口調查簿資料」增置及核校查驗等工作<sup>29</sup>。</li> </ul>

資料來源：高雄市政府民政局業務報告。

<sup>29</sup>資料來源：黃昭輝 (2009)。高雄市政府民政局業務報告。高雄市會議公報，第 56 卷，第 8 期，頁 32-59。

### 三、區域政府服務資訊整合之挑戰與機會：地方雲之建置

儘管我國中央政府之電子化政府屢獲國際組織評比之肯定，但在地方政府的層級上，各地於電子化政府建置，及數位科技資訊的發展和應用，彼此間仍存有顯著差距，而呈現「資訊優勢vs.資訊弱勢」的地方分化情況。由行政院研考會所公布「2006年地方政府數位應用調查」報告中顯示，針對我國地方政府的資訊能力進行評比，以「資訊環境」、「資訊素養」及「資訊服務與溝通」等三項構面，評估地方政府的數位表現，並綜合國內產官學界專家之意見後給予適當權值，發現在縣市差異方面，各縣市政府(含所屬及所轄機關)的數位應用表現，在25縣市中，臺北市、高雄市及臺中市名列前茅，得分介於56.1分至59.2分之間；澎湖縣、雲林縣、連江縣與屏東縣則敬陪末座，而五都中合併升格的高雄縣、臺南縣、臺南市、臺中縣則仍有進步的空間(行政院研究發展考核委員，2006)，相關排名如圖2-2所示。而張玲星、游佳萍、洪智源(2010)則針對電子化政府整合的議題進行研究，亦發現過去政府對於電子化政府發展中「資料水平整合」、「創新系統功能」與「單一窗口」等面向較不重視。由此可知，不同縣市之間數位能力落差的問題仍然存在，而機關之間資訊系統整合亦尚未落實，這些問題都將成為電子化政府發展的絆腳石，如何消弭縣市之間的數位能力落差，促使機關之間資訊系統匯流，及思考如何由資源較豐的核心都市扮演領頭羊，透過資源共享帶動周邊城市的資訊發展，則是刻不容緩之要務。



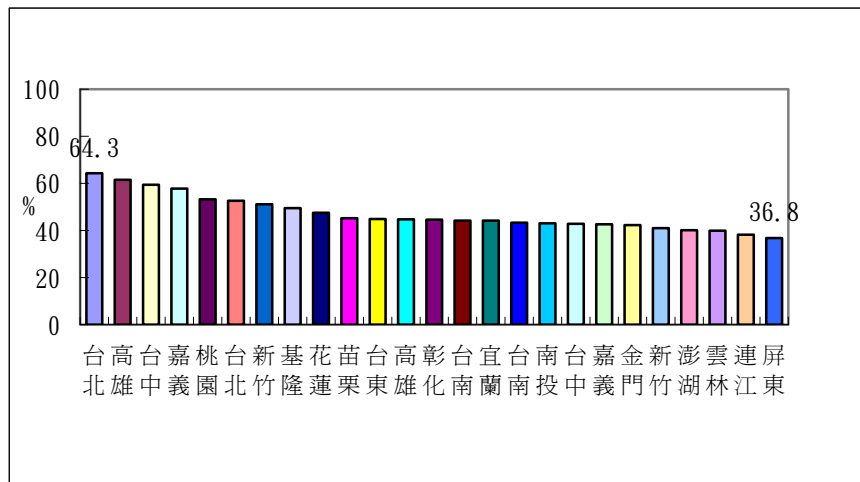


圖 2-2 各縣市行政機關的整體數位表現分數

資料來源：行政院研究發展考核委員會(2006)。

尤其，在我國面臨行政院組織改造及縣市合併升格的雙重壓力之下，如何改善上述之問題，在在考驗政府施政的能力。鑑於雲端運算技術的優點，行政院研考開始建構政府部門的雲端運算服務環境，分為中央與地方雙軌同時進行(宋餘俠等，2010；廖麗娟、呂雅雯，2010)。在中央的部分，主要是希望建立以「部」為中心的共構機房，提供資料共享及服務共用的功能，並減少資訊設備重複建置的問題；在地方部分，則是期待設置以「縣(市)」為中心的資訊服務整體架構，逐步推動以7大區域為核心的政府雲端服務，建構北北基宜、桃竹苗、中彰投、雲嘉南、高屏、花東及澎金馬等地方雲。然而，儘管目前國內於地方政府層級，已有北臺及高高屏兩項區域合作機制之運作，然跨域治理的成形，尚需一定的條件才能觸發合作行為的發生，包括合作成員彼此的信任感、共識感、互賴感等條件，尤其在涉及更深層的政治運作時，成員政黨屬性的一致性(曾淑娟，2008)，更直接影響結盟合作的成敗。主要原因在於合作縣市成員的政黨屬性，將攸關成員間的信任與共識，特別是民選縣市首長的政黨勢力消長，往往替區域合作的可能增添更多不確定(曾淑娟，2008)，且就上述兩項區域合作機制組成縣市來看，與目前行政院研考會所規劃之地方雲不甚相符，甚至在數個地方雲的規劃區域，尚未有區域合作之平臺或協力經驗。爰此，未來我國七大地地方雲端生活圈的形

成，除了要克服縣市合併升格後的資訊系統整併之外，如何促使不同政黨屬性的縣市首長，屏除各自的政黨成見，願意採取區域合作發展的策略，強化區域治理的能力，將是促進區域均衡發展、提升國家競爭力的不二法門。區域合作機制與地方雲端生活圈之比較表，如表2-10所示。

表 2-10 區域合作機制與地方雲端生活區之比較表

區域合作機制	縣 市	地方雲端生活圈	
<b>北臺區域合作機制</b> 於 2003 年初，由臺北市規劃聯合北部區域縣市簽署合作備忘錄，推動區域聯盟的合作。	宜蘭市	<b>北北基宜區域地方雲</b> 以臺北市、新北市兩大直轄市為首，帶動區域之雲端服務發展。	
	基隆市		
	臺北市		
	新北市		
	N/A	桃園縣	<b>桃竹苗區域地方雲</b>
		新竹市	
		新竹縣	
		苗栗縣	
N/A	臺中市	<b>中彰投區域地方雲</b> 以臺中市直轄市為首，帶動區域之雲端服務發展。	
	彰化縣		
	南投縣		
N/A	雲林縣	<b>雲嘉南區域地方雲</b> 以臺南市直轄市為首，帶動區域之雲端服務發展。	
	嘉義市		
	嘉義縣		
	臺南市		
<b>高高屏區域合作機制</b> 於 1999 年，由高雄市重啟「高高屏首長會議」，並發表聲明。	高雄市	<b>高屏區域地方雲</b> 以高雄市直轄市為首，帶動區域之雲端服務發展。	
	屏東縣		
N/A	花蓮縣	<b>花東區域地方雲</b>	
	臺東縣		
N/A	澎湖縣	<b>澎金馬區域地方雲</b>	
	金門縣		
	連江縣		

資料來源：本研究自行整理自宋餘俠等(2010)及曾淑娟(2008)。

整體而言，解決機關資訊整合的問題，已是未來電子化政府發展的共識，如何應用以「城市」帶動「區域」的概念，更是提升電子化政府綜效的關鍵(宋餘俠等，2010；廖麗娟、呂雅雯，2010；朱景鵬、吳松林，2010)。因之，本研究所關注的焦點在於，如何將縣市合併升格後之五都，促使其內部的資訊系統進行統整，並且將整合後的成果與周邊區域再次連結、匯流，以達成區域治理的願景，將會是我國電子化政府的嶄新階段。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究方法

為達前述之研究目的，本研究以電子化跨域整合管理發展為核心，探討五都及其周邊都會區域的服務資訊匯流與整合的成效，並就政府改造後推動地方政府雲端計畫所可能遭遇到的挑戰預作評估。據此，在研究對象方面，本研究選擇五都實施免書證免膳本系統之機關使用者，及五都與其周邊都會區域之業務和資訊主管或人員；在研究方法上，本研究係以文獻檢閱法、問卷調查法、深度訪談法及焦點團體座談法為主，以下分別針對此四種方法之運用作一說明。

#### 一、文獻檢閱法

本研究賡續前一年度的文獻分析成果，持續蒐集組織間跨域協力治理、電子化跨域治理、跨組織資訊系統、流程再造、雲端運算技術於政府部門應用等相關之最新學術文獻資料，及世界各國(包含聯合國、歐盟及OECD)於推動是類作法之最新經驗文獻，以瞭解當前電子化跨域整合管理之重要發展趨勢及關注焦點，作為修改調查問卷題目之參考。此外，針對本研究所選定之研究個案，即免書證免膳本系統與政府雲端計畫，亦利用文獻檢閱法蒐集相關資料，藉以對此一系統之成立宗旨、目的，使用者範圍、功能提供及推廣情形等主要面向，及雲端計畫的規劃目標、計畫內容與實施策略，進行瞭解和分析，以作為設計問卷調查題目與擬定深度訪談提綱之參考。

#### 二、問卷調查法

在五都免書證免膳本系統方面，本研究以問卷調查法為主要之資料蒐集方法。問卷調查之主要對象係為各系統之使用者，本研究期望從使用者的

觀點(user perspective)針對是類系統於電子化跨域整合管理之成效予以評估。其次，在問卷架構上，主要依循前一年度所建構之研究架構為主要施測面向，並針對此一系統進行必要的修正。此架構中主要共分三大面向，即：影響因素面向、使用者行為面向，及成效評估面向。

- (一) **影響因素面向**：主要探討和檢視過去國內外電子化跨域整合管理文獻和實務經驗中所提及之重要影響因素，於本研究之個案中是否仍具顯著影響力，其中包含系統特性、科技技術、法規制度、組織運作，及協力條件等不同層面(胡龍騰等，2009)。而在此當中的科技技術面向內，亦包含 DeLone & McLean (2003)之資訊品質、系統品質，和服務品質等測量變項。
- (二) **使用者行為面向**：此部分主要採納 DeLone & McLean (2003)模式之概念，探討使用者是否會受到前述關鍵因素之作用，而影響其與其他機關相互協力之意願和實際使用行為。因此，主要著重於使用者之協力意願和實際使用行為之測量。
- (三) **成效評估面向**：此部分主要企圖由使用者之觀點，檢視納入分析之電子化跨域整合管理是否產生預期的成效。於此之中，聯合國(UN, 2008)與歐盟(EU, 2006)之電子化政府報告所昭示電子治理應達成之效果和影響，DeLone & McLean (2003)模式中之淨效益，及實體和電子化跨域整合管理文獻中所提及的預期成效等重要概念，皆有所含括。爰此，在此面向中包含了組織成員的行為改變、效率、專業網絡擴大、效能、協力互動、課責、決策模式改變、系統目的達成度等評估層面。

### 三、深度訪談法

為了解五都對於與周邊城市進行資訊共享，或扮演領頭羊帶領夥伴都市一同提升資訊服務品質，並進而發展地方政府雲端計畫之意願和規劃，本研究採立意抽樣，以五都之資訊和研考主管為對象進行深度訪談。期從政府內部的主要利害關係人(stakeholder)觀點，探討地方新制上路後，五都扮演區域資訊發展火車頭之意願，及利用雲端運算技術進行資訊匯流與整合所可能遭遇到的挑戰及解決之道，加以深入探討。

在訪談提綱的設計上，主要依循本計畫之研究目的規劃三大訪談主軸，包括：

- (一) 地方政府內各機關間的資料交換、流通和共享之現況為何？
- (二) 五都與周邊城市間進行區域內跨域資料交換和共享之意願和困難為何？
- (三) 五都與周邊城市參與地方雲的意願和挑戰又是為何？

各訪談主軸下之詳細訪談提綱與內容，請見附錄一。此外，由於本計畫訪談對象，皆為各直轄市政府之機關首長，因此，在訪談執行上，皆由計畫主持人及協同主持人親自邀約訪談，以提高邀訪成功率<sup>30</sup>。共計完成12位資訊和研考主管之深度訪談（如表3-1所示）。

表 3-1 深度訪談名單

受訪單位	代碼
臺北市政府資訊處	IO-01
臺北市政府研考會	IO-02
新北市政府資訊中心	IO-03
新北市政府研考會	IO-04
臺中市政府資訊中心	IO-05
臺中市政府資訊中心	IO-06
臺南市政府資訊中心	IO-07
臺南市政府研考會	IO-08
高雄市政府資訊中心	IO-09
高雄市政府資訊中心	IO-10
高雄市政府資訊中心	IO-11
高雄市政府研考會	IO-12

<sup>30</sup> 除臺北市政府研考會、臺中市政府資訊中心及高雄市政府研考會等三個機關，因首長公務行程繁忙及受研究團隊之執行期限等限制因素下，委由副首長或高階主管代為受訪外，其餘皆由機關首長或單位主管親自受訪。

#### 四、專家焦點團體座談法

在專家焦點團體座談部分，在執行上，本研究進行了兩個面向的焦點團體座談。其一，由於此次問卷調查主要係針對五都免書證免謄本系統為關注個案，與上一年度所選擇之研究個案並不相同，儘管本研究所採用之調查問卷，不僅參採過去文獻之理論基礎及其中代表性實證研究所施測之調查題項，具有理論性意涵，且問卷題項之設計已盡可能貼近系統使用者的實際經驗，轉化成符合國內系統環境和系絡之敘述方式，提高問卷工具於國內採用的效度；唯考量兩年度間個案之差異性，本研究仍先以專家焦點團體座談之方式，邀請臺北市和新北市實務界之免書證免謄本系統使用者，針對研究團隊所擬調查問卷提供修改建議。

其二，為深入了解五都和周邊城市對於彼此資訊流通和共享，甚至是未來發展地方雲的意願、想法和期待，本研究以跨域資訊共享為議題主體，同時選取與民眾福祉需求和滿意感受程度最為攸關的衛生和社福二類業務機關，參考行政院研考會於地方雲之規劃架構，以立意抽樣方式，進行北、中、南三場焦點團體座談，邀請五都的資訊人員，及五都和周邊城市之衛生或社福業務機關中之資訊人員，參與專家焦點團體座談之討論。在討論提綱的設計上，與前述深度訪談提綱相互呼應，亦環繞三大主軸議題：

- (一) 所屬地方政府內各機關間的資料交換、流通和共享之現況為何？
- (二) 五都與周邊城市間進行區域內跨域資料交換和共享之意願、問題和挑戰為何？
- (三) 五都與周邊城市對地方雲的瞭解程度為何？參與地方雲的意願和挑戰又是為何？

個別主軸下之詳細討論提綱與內容，請見附錄二。除此之外，本研究亦針對政府雲端運算議題，邀請世新大學資訊管理學系之專家學者進行座談，藉以瞭解政府外部專家對於目前政府雲端推動現況之觀點與建議<sup>31</sup>。在討論提綱的設計上，主要圍繞三大主軸議題：

---

<sup>31</sup> 本研究之所以邀請世新大學資管系之學者進行座談與對話，除因受邀學者中具有多位對



- (一) 對於各地方政府內各機關間的資料交換、流通和共享現況之觀察。
- (二) 對於由五都與周邊城市間進行區域內跨域資料交換和共享的問題和挑戰之診斷。
- (三) 對於五都與周邊城市推動地方雲所可能遭遇之挑戰及可行性評估。

詳細討論提綱與內容，請見附錄二。而本研究之專家焦點團體座談與會名單如表3-1所示。

---

雲端議題熟稔之專家外，更因受邀學者們多年來協助我國戶役政系統之精進作業並為主要諮詢對象，因此就其專業而言，與本研究計畫中所關切之免書證免謄本服務與雲端運算皆至為相關，故特別邀請就此二專業性議題予以交流和請益。

表 3-2 專家焦點團體座談與會名單

單位	職稱	編碼
臺北市政府衛生局	主任	EX-01
臺北市政府資訊處	組長	EX-02
新北市政府衛生局	科長	EX-03
新北市政府社會局	管理師	EX-04
臺中市政府資訊中心	分析師	EX-05
彰化縣政府衛生局	技士	EX-06
臺中市政府社會局	科員	EX-07
雲林縣政府計畫處	科長	EX-08
嘉義縣政府衛生局	技士	EX-09
嘉義市政府社會處	科員	EX-10
臺南市政府資訊中心	組長	EX-11
臺南市政府社會局	科員	EX-12
臺南市政府衛生局	科長	EX-13
高雄市政府資訊中心	分析師	EX-14
高雄市政府社會局	研究員	EX-15
內政部	科長	EX-16
世新大學資管系	副教授	EX-17
世新大學資管系	副教授	EX-18
世新大學資管系	教授	EX-19
世新大學資管系	副教授	EX-20

## 第二節 研究架構

綜合本研究之目的、所欲探詢之問題，及各理論與實務要素，茲建構研究架構如圖3-1所示。在此研究架構中，明確框架本研究之探討系絡為五都升格或合併後，在五都治理範疇下，及五都和其周邊城市間之區域互動；再者，於此系絡中，本研究主要關切面向共分三大區塊，即：電子化跨域整合管理實行現況評估、地方雲概念之預評估，及由電子化跨域治理朝向地方雲發展之際，五都及其周邊城市如何進行系統與平臺的整合？如何進行資訊匯流與共享？及在這些議題上的影響因素與困難挑戰。由此架構可以清楚瞭解，本研究之核心議題主要在探究，於五都升格或合併後，原各不隸屬之縣市政府的免書證免謄本系統將如何介接？將如何持續進行跨部門之資訊整合管理？及，在邁向地方雲構築之際，如何由跨域整合管理進一步將為民服務之資訊送上雲端，使資訊和資料庫獲得更完整的整合？並且，在地方雲的概念下，五都政府能否肩負起帶領地方區域資訊發展及整合之領導角色，並與周邊城市共享資訊資源？當然，其最終目的無非是希望我國各地方政府之電子治理，能朝向資訊共享、匯流及系統整合之目標。

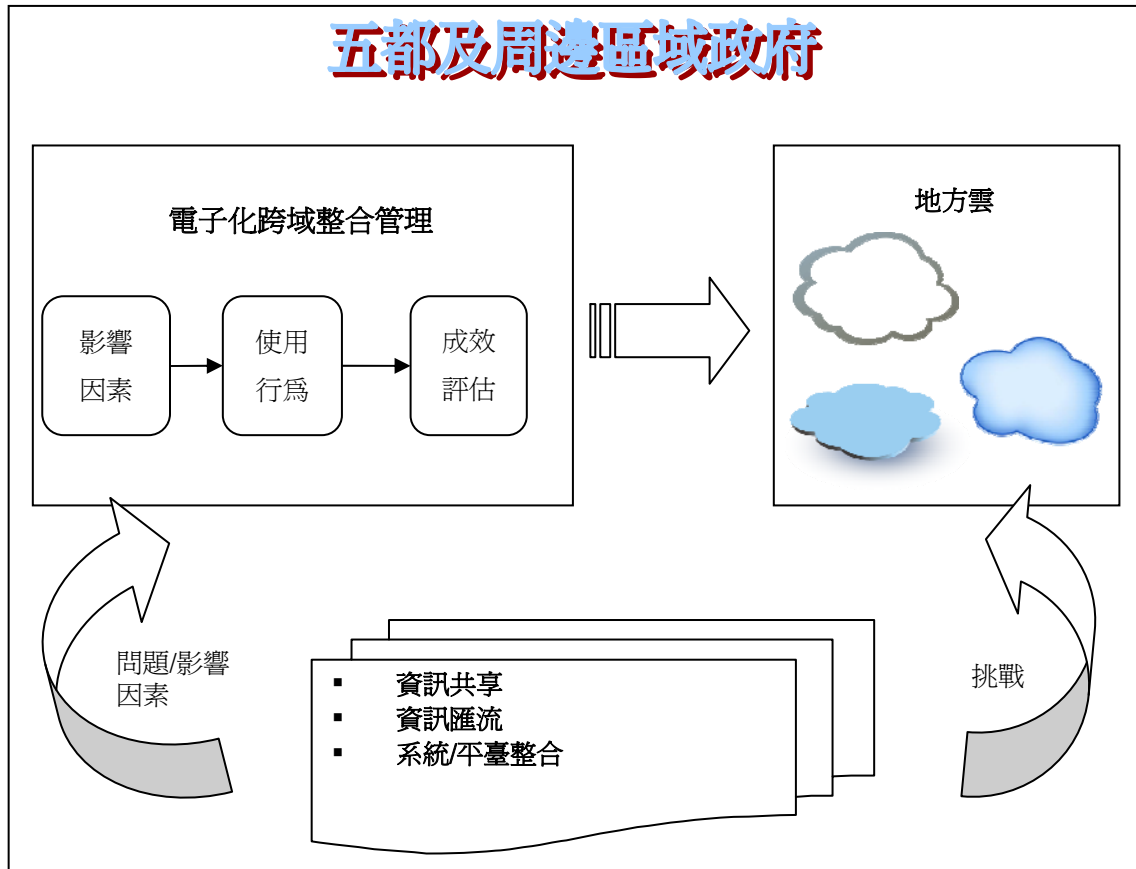


圖 3-1 研究架構

資料來源：本研究

### 第三節 測量工具及其操作化

本研究在量化的問卷調查架構方面，主要是延續去(2010)年的研究設計，從使用者的觀點，針對免書證免謄本系統的電子化跨域整合管理成效予以評估；在問卷架構上，也是依循前一年度所建構之研究架構為主要施測面向；在選項設計方面，同樣採取李克特(Likert)七點量表進行測量，去年度的全國商工系統調查問卷題目詳見附錄三。不過，因為本次的研究個案與去

年不同，為確保問卷題目的效度與信度，本研究團隊並針對此一評估架構與問卷內容進行必要的修正。

### 一、研究團隊內部會議討論

首先，本研究團隊召開三次內部會議，從相關理論與概念內涵的觀點，針對問卷題目的設計進行討論，主要的討論重點包括：(1)因應研究個案與調查對象的不同，本研究的問卷題目是否有明顯不適用，應予以刪除之題項？(2)因應研究個案與調查對象的不同，本研究的問卷題目內容的用語是否易於為受訪者所認知與理解？是否有需要修正之處？(3)因應研究個案與調查對象的不同，本研究的問卷題目是否有明顯不足，應予以增加之題項？

綜合這三次的討論意見，本研究並未更動主要的評估構面，不過，在問卷題目內容方面，提出以下幾個修正的重點：

- (一) 由於本次研究的焦點在於「免書證免謄本系統」之使用者，而非之前的「工商」、「財稅」系統的使用者，即本次評估的焦點不同機關的承辦人員使用單一系統後，對跨機關資料交換成效的評價，而非不同機關的承辦人員使用不同機關資料系統後，對跨機關資料交換成效的評價。是以，本研究將原本「採用電子化跨機關資料交換」等標題用語，修改為「使用免書證免謄本系統，查詢或使用其他機關資料來處理本身業務」，以符合本次研究之目的。
- (二) 由於原本問卷中的若干題項使用「資料交換」之語句，可能造成受訪者誤解題目之用意，經討論之後，本研究決定將「資料交換」的敘述由「採用電子化跨機關資料交換」等標題用語，修改為「查詢或使用其他機關資料來處理本身業務」，避免受訪者誤解題意。
- (三) 關於原本問卷中的若干題項，如法規制度面向等，根據去年的正式調查結果發現，題目的信度不甚理想，是否適用於詢問「免書證免謄本系統」之使用者尚存疑慮，經內部會議討論後，仍決定先暫時保留，在邀請此一系統的使用者參與焦點團體座談會時提出，借助他們的實務經驗作一判斷，以釐清相關疑問，提高問卷內容設計之效度。

問卷題目的詳細修改情形請參閱附錄四的研究團隊修正後問卷題目。

## 二、專家焦點團體座談會

其次，本研究團隊在6月14日下午邀請臺北市與新北市的免書證免謄本系統的五位使用者(如表3-2所列)，從使用者的觀點，針對本研究團隊修正後的問卷題目逐一進行檢視與討論，主要的討論重點包括：(1)針對「免書證免謄本」系統的使用現況，本研究的問卷題目是否有明顯不適用，應予以刪除之題項？(2)針對「免書證免謄本」系統的使用現況，本研究的問卷題目內容的用語是否易於為受訪者所認知與理解？是否有需要修正之處？(3)針對「免書證免謄本」系統的使用情形，本研究的問卷題目是否有明顯不足，應予以增加之題項？

表 3-3 專家座談會參與名單

編號	機關	職稱
PE-01	臺北市內湖區公所	主任秘書
PE -02	臺北市中正區戶政事務所	課員
PE -03	新北市深坑區區公所	
PE -04	新北市深坑戶政事務所	戶籍員
PE -05	臺北市都市發展局	科員

綜合參與者的討論意見，本研究的評估構面仍屬有效，惟在問卷題目內容方面，他們也分別提出以下幾個修正的重點：

- (一) 受訪者囿於業務接觸範圍或使用權限的限制，以致於對本研究的部分題目認知有限，以致於難以回答有效的選項，例如第 5 題、第 10 題、第 11 題、第 46 題等。
- (二) 本研究有部分題目的題意較為不清楚，以致於可能引起受訪者的誤解，例如第 6 題、第 16 題等。

- (三) 本研究的部分題目所詢問之內容，非受訪者所能決定，以致於所回答之選項不是主觀臆測之結果，即是回答「無法判斷」，例如第 25 題、第 52 題等。
- (四) 由於本次研究之對象為單一系統的使用者，以致於本研究的部分題目並不適用，例如第 36 題、第 37 題、第 51 題等。

除了這些較為重大的修正意見外，參與座談人員亦針對部分題目提供文字上的修正或潤飾，本研究依據受訪者在座談會中所提供之問卷題目修改建議，做成表3-4的修改意見表。值得提出說明的是，雖然各個評估構面仍然保留，但由於題目的增刪將涉及構面的完整性及理論架構的調整，因之，本研究綜合參考這些意見後，先就相關問卷題目的文字進行小幅度的修正，本研究團隊將在期中報告後再次召開問卷設計討論會議，最後確認相關問卷題目的增修，目前修正後的問卷題目請參閱附錄四。

表 3-4 系統使用者對問卷題目的修改建議

原內容	專家建議
<p>親愛的公務先進，您好：</p> <p>我們是行政院研考會委辦電子治理研究中心的研究團隊，目前正進行五都「免書證免謄本系統」之成效評估研究。本研究目的在於瞭解您處理業務過程中，以「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料來處理本身業務的經驗與看法，作為政府部門未來提昇資訊系統整合效能的參考。</p>	<p>第一段</p> <p>「免書證免謄本系統」<b>建議更改為</b>「免書證免謄本系統其中包括地政 e 點通系統、市政資料庫系統...等」</p> <p>QEX-02：免書證免謄本系統一詞會有認知上的差異。</p> <p>QEX-04：像門牌系統就有專有名詞的一套系統，並非免書證免謄本。</p> <p>QEX-02：免書證免謄本一詞對我而言就是只要可使民眾方便，就是免書證免謄本。</p> <p>QEX-05：建議將免書證免謄本所包含的系統列出，並於填答人作答前先看清楚，如此填答者才知道要問的是什</p>

原內容	專家建議
	麼，不然不知道免書證免謄本系統是什麼。
<p>壹、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。</p>	
原題目	專家建議
2. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的正確資料。	QEX-02：正確性的話會與使用機關上有差別，和機關承辦業務有關，因此會覺得有疑慮。
6. 透過免書證免謄本系統查詢所得資料，與本機關業務所需資料格式完全相符。	<p>QEX-05：資料格式不太可能相符，例如，戶政與地政，地政想要的資料戶政沒有提供，或項目太少。</p> <p>QEX-02：沒有格式上的問題，而是只要獲得需要的資料即可。</p> <p>QEX-05：第一題資料完整性，即可問到這方面的問題。</p>
7. 共同使用免書證免謄本系統的機關彼此資料交換相當頻繁。	<p>資料交換建議改為資料使用</p> <p>QEX-04：新北市門牌系統不用帳號，使用次數會很多。</p> <p>QEX-02：交換的概念有問題，基層人員會不知道，建議改為“資料使用”。</p>
9. 我在處理案件時，需長時間使用免書證免謄本系統。	QEX-05：長時間是指多長？
<p>貳、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於提升該系統資料交換有效運作條件之看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。</p>	



原內容	專家建議
原題目	專家建議
10. 因不同機關間法規制度不一致，使透過免書證免贍本系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題。	QEX-02：承辦人不知道法規面上的問題，10 和 11 皆是。
11. 為使免書證免贍本系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。	QEX-02：承辦人不知道法規面上的問題，10 和 11 皆是。
16. 各機關的既有行政流程，與免書證免贍本系統的運作具有高度相容性。	QEX-02：相容性無法判斷，看不懂意思。
18. 我在使用免書證免贍本系統查詢其他機關資料時會有很多不好的經驗。	QEX-05：地政人員因某機關不提供資料，因此如果是我們的話都會填非常同意。
20. 本機關期望透過免書證免贍本系統的使用提供更有效的民眾服務。	QEX-02：會有兩種不同認知，會覺得是在問公務員與民眾兩種認知。
23. 即使採用免書證免贍本系統，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	QEX-05：自主權會有疑問，會不知道如何回答。
參、以下題目想請教您個人使用「免書證免贍本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於您自身與不同機關同仁間業務互動上所產生之影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	專家建議
31. 相較於使用免書證免贍本系統，我還是比較習慣要求民眾自行檢附資料。	QEX-02：有裁量權才能回答，否則答不出來，而且有心安的問題。
35. 使用免書證免贍本系統已增加了	QEX-02：只是透過系統提供資料，沒

原內容	專家建議
機關間專業知識的分享。	有知識分享。 QEX-05：稅務和戶政上不懂時，不會打去問，會先問機關內資深的人員，知識分享較少。
36. 使用免書證免謄本系統已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	QEX-02：不會溝通，只有使用。
37. 使用免書證免謄本系統已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	QEX-02：不會溝通，只有使用。 QEX-01：弱化溝通。
39. 使用免書證免謄本系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	QEX-02：是強制性的問題。
40. 使用免書證免謄本系統已提高了不同機關成員間的信任程度。	QEX-02：沒有信任程度的問題，會回到資料正確性問題上。
肆、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於該系統之效率與效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	專家建議
41. 使用免書證免謄本系統已減少了資料重複登打的成本。	QEX-02：系統獨立，沒有重複登打的問題。 QEX-01：與登打沒什麼關係。
44. 使用免書證免謄本系統已減少了行政作業流程。	QEX-02：須看承辦人員辦什麼業務。
46. 使用免書證免謄本系統已減少了機關經費支出。	QEX-02：看是否有列印，或是系統上和紙本上的開支情況。 QEX-03：編預算時，並不會知道是否減少。 QEX-01：只要便民，成本不是問題。

原內容	專家建議
49. 使用免書證免謄本系統已提升了機關彼此間的資訊透明程度。	資訊透明建議改為資訊公開 QEX-02：覆核機制，非透明度，建議改為資訊公開。
50. 使用免書證免謄本系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。	QEX-02：查詢時，都是一次查完，不須追蹤。 QEX-03：兵役的話就會有追蹤。 QEX-05：地政不需要追蹤。
51. 使用免書證免謄本系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。	QEX-02：回答者不知道，或沒有責任上的問題，只有使不使用的問題。
伍、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於業務決策方式改變的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	專家建議
55. 使用免書證免謄本系統已減少了水平機關間會簽核章的數目。	QEX-05：不知道如何填，基層人員的話不會有此問題。 QEX-02：戶役政系統調的到資料，則和核章會減少。而且行文才是重點，我們都會行文的方式，不須核章。
56. 使用免書證免謄本系統已減少水平機關間會簽核章的比例：	QEX-05：不知道如何填，基層人員的話不會有此問題。 QEX-02：戶役政系統調的到資料，則和核章會減少。而且行文才是重點，我們都會行文的方式，不須核章。
57. 使用免書證免謄本系統已減少了垂直機關間陳核核章的數目。	QEX-05：不知道如何填，基層人員的話不會有此問題。 QEX-02：戶役政系統調的到資料，則和核章會減少。而且行文才是重點，我們都會行文的方式，不須核章。

原內容	專家建議
58. 使用免書證免謄本系統已減少垂直機關間陳核核章的比例：	QEX-05：不知道如何填，基層人員的話不會有此問題。 QEX-02：戶役政系統調的到資料，則和核章會減少。而且行文才是重點，我們都會行文的方式，不須核章。
陸、以下題目想請教您個人對於免書證免謄本系統設立之目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	專家建議
59. 您對免書證免謄本系統中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？	所欲達成建議修改為所欲達成 QEX-03：建議應該粗標底線所欲達成。
59-3. 減少民眾須自行檢附謄本之情形。	QEX-02：不適用於戶政機關。 QEX-01：建議可問，因不同機關會有不同答案。
59-5. 整合跨機關資料。	資料建議修改為資料查詢 QEX-01：後面應加上查詢，改為資料查詢，否則看不懂。
捌、以下題目想請教您個人使用免書證免謄本系統後對於系統目的達成度的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。	
原題目	專家建議
63. 我每天平均使用免書證免謄本系統的次數：_____次	每天建議修改為每週 QEX-01：建議改每週使用次數。 QEX-05：業務與系統使用次數有關。
64. 為進行資料查詢，在免書證免謄本系統中我最常使用的子系統是：	子系統建議修改為系統 QEX-02：改成系統，不要子系統，並問使用什麼系統 1.____系統；2.____系統；3.____系統。並且 64 題先問，再問 63 題。

#### 第四節 問卷調查抽樣設計

在個案的挑選上，本研究基於比較分析的考量，係以五都已經推動免書證免贖本系統之機關使用者為主，在計畫執行之初，原已選定之市政府一級機關包括民政、地政、財政及二級機關區公所之人員為研究母體，採取分層集群抽樣方法，五都各至少完成400份有效樣本，但經與該系統的使用者在座談會中交換意見後發現，各個機關人員若因業務處理而需要使用免書證免贖本系統，必須依規定申請使用權限，並非每個人都獲授權使用該系統。因之，市政府各個機關有使用權限之人員數目並不多，本研究若依原先規劃之抽樣設計執行，恐將抽選到許多實際上未使用該系統的人員，這些人由於較為缺乏跨機關資料交換的行為與經驗，難以回答本研究的多數問卷題目，影響本研究的效度及導致無效樣本數增加。

職是之故，本研究團隊重新構思抽樣設計，在調查範圍方面，改以市政府各機關有使用「免書證免贖本」系統權限之人員為研究母體，亦即由「免書證免贖本」系統所含資料庫，反向界定權限使用者，而非以「機關」來界定使用者，亦不限於民政、地政、財政及區公所之人員。此作法的優點是在使用者的界定上較具合理性，且同時可增加調查對象的異質性，對系統成效的評估更具有代表性；缺點則是，有效樣本可能散布在各個機關，因樣本規模大小不一而不利於進行跨機關的比較分析。

爰此，本研究以五都免書證免贖本服務相關應用系統（其中包括免書證免贖本便民服務系統、戶役政資訊系統、地政整合資料庫、市政資料庫、地方稅資訊應用系統，及其他市府內資訊查詢系統等）之具權限使用者為調查對象進行普查。然經與各直轄市中上述資料庫管理者進行聯繫後，皆表達僅願協助轉發問卷而無法提供具系統查詢權限者之名冊及人數，在此情況下，本研究只得採兩階段問卷發放方式，即第一階段以執行單位之名義行文至五都各資料庫主管單位，請求協助轉發問卷予權限同仁，並施以普查；而第二

階段委請委託單位以其名義再次發文予前述單位進行問卷催收<sup>32</sup>。經上述程序，最終共計回收問卷823份，剔除無效及兩波中重複填答之間卷108份，計有715份有效問卷。惟如前述，無法取得各資料庫中具權限者之人數，故無法得知母體規模及問卷發放總份數，而無法計算回收率。而各都問卷回收數詳見表3-5。

表 3-5 五都問卷回收數

	回收問卷數	無效問卷數	有效問卷數
臺北市	322	55	267
新北市	39	7	32
臺中市	148	13	135
臺南市	160	19	141
高雄市	152	12	140
總數	821	106	715

<sup>32</sup> 在問卷公文發放對象上，臺北市為臺北市政府資訊處、臺北市稅捐稽徵處；新北市為新北市政府民政局、新北市政府地政局、新北市稅捐稽徵處；臺中市為臺中市政府資訊中心、臺中市政府地方稅務局；臺南市為臺南市政府民政局、臺南市政府地政局、臺南市政府稅務局；高雄市為高雄市政府民政局、高雄市政府地政局、高雄市政府經濟發展局、高雄市西區稅捐稽徵處、高雄市東區稅捐稽徵處。

## 第四章 研究分析

### 第一節 五都免書證免謄本系統問卷結果分析

本研究欲以使用者的觀點(user perspective)針對五都之免書證免謄本系統的電子化跨域整合管理之成效予以評估，採問卷調查法針對該系統之使用者為調查的主要對象。以下將問卷架構所涉及的三大面向，即：影響因素面向、使用者行為面向，及成效評估面向的各項調查結果進行分析。

#### 一、影響因素構面

國內外電子化跨域整合管理文獻和實務經驗中所提及之重要影響因素，在本研究之個案中是否仍具顯著影響力？包含科技技術、法規制度、組織運作，及協力條件、系統特性等不同層面(胡龍騰等，2009)。以下針對各面相的調查結果進行分析。

##### (一) 科技技術面向分析

在科技技術面向包含資訊品質、業務服務品質、科技接受程度、資料庫整合程度、資料交換標準，及資料交換頻率等變項，研究結果如表4-1所示。

首先，在「資訊品質」方面，受訪者對於「透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的完整資料」此種看法的同意程度，有超過七成六的受訪者表示同意(包含非常同意11.0%、很同意16.9%、同意48.8%)，但同時亦有17.7%的受訪者表示不同意；另外，受訪者對於「透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的正確資料」此種看法的同意程度，有超過八成的受訪者表示同意。

其次，在「業務服務品質」方面，有超過八成的受訪者同意「透過免書證免謄本系統能滿足不同機關間的業務合作需求」此種看法。

第三，在「科技接受程度」方面，受訪者對於「免書證免謄本在操作上相當便利」此種看法的同意程度，有超過七成一（包含非常同意8.4%、很同意17.6%、同意45.4%）的受訪者表示同意，亦有20.7%（包含不同意達16.4%）的受訪者表示不同意。

第四，在「資料庫整合程度」方面，受訪者對於「免書證免謄本能串聯業務上所需的資料庫」此種看法的同意程度，有近八成的受訪者同意此種看法，僅有少數(13.1%)的受訪者表示不同意。

第五，在「資料交換標準」方面，受訪者對於「透過免書證免謄本所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符」此種看法的同意程度，僅有有近五成九的受訪者同意此種看法，但亦有27.7%的受訪者表示不同意(包含不同意23.5%、很不同意2.7%)。

最後，在「資料交換頻率」方面，受訪者對於「共同使用免書證免謄本的機關彼此資料交換相當頻繁」此種看法的同意程度，僅有六成七的受訪者同意此種看法。

綜合上述，多數受訪者對於免書證免謄本中的科技技術面向抱持正面的看法，其中受訪者對業務服務品質(80.5%)與資訊品質中的資訊正確性(80.5%)較認同，其次是資料庫整合程度(79%)、資訊品質中的資訊完整性(76%)、資料交換頻率(67%)、科技接受程度(71%)、最低則是資料交換標準(59%)。



表 4-1 免書證免謄本中有關科技技術面向的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
1.透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的完整資料。 N=715	11 (15%)	20 (28%)	96 (134%)	349 (488%)	121 (169%)	79 (110%)	39 (55%)
2.透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的正確資料。 N=714	10 (14%)	8 (11%)	72 (101%)	372 (521%)	117 (164%)	86 (120%)	49 (69%)
3.透過免書證免謄本系統能滿足不同機關間的業務合作需求。 N=714	10 (14%)	5 (07%)	71 (99%)	363 (508%)	125 (175%)	87 (122%)	53 (74%)
4.免書證免謄本系統在操作上相當便利。 N=714	18 (25%)	13 (18%)	117 (164%)	324 (454%)	126 (176%)	60 (84%)	56 (78%)
5.透過免書證免謄本系統能方便地聯結業務上所需的 不同資料庫。 N=715	6 (08%)	12 (17%)	76 (106%)	363 (508%)	124 (173%)	78 (109%)	56 (78%)
6.透過免書證免謄本系統查詢所得資料，與本機關業務所需資料格式完全相符。 N=715	11 (15%)	19 (27%)	168 (235%)	289 (404%)	90 (126%)	40 (56%)	98 (137%)
7.共同使用免書證免謄本系統的機關彼此資料使用相當頻繁。 N=713	14 (20%)	10 (14%)	133 (187%)	324 (454%)	102 (143%)	57 (80%)	73 (102%)

## (二) 法規制度面向分析

在法規制度面向包含「制度不一致」、「修訂一致化」與「個資保障」等變項，研究結果如表4-2所示。

在「制度不一致」方面，受訪者對於「因各個機關間法規制度不一致，使透過免書證免謄本系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題」此種看法的同意程度，有55.4%的受訪者同意此種看法，僅有兩成(28.5%)的受訪者表示不同意。

在「修訂一致化」方面，受訪者對於「為使免書證免謄本系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致」此種看法的同意程度，僅有四成八(包含非常同意2.4%、很同意6.2%、同意39.8%)的受訪者同意此種看法，亦有三成一的受訪者表示不同意。特別注意的是此部分有高達21.5%的受訪者表示無法判斷。

在「個資保障」方面，受訪者對於「免書證免謄本系統的運作已滿足法律上保護個人資訊隱私的要求」此種看法的同意程度，亦僅57.3%的受訪者同意此種看法，僅有二成一的受訪者表示不同意。

綜合上述，有五成五左右的受訪者認為，免書證免謄本系統在法規制度面上由於各個機關間法規制度不一致，使透過此系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題，並且受訪者對相關法律規範都已同步調整修訂使其一致，亦僅有四成八表示同意，顯示有超過半數的受訪者認為法律規範上的不一致，對於透過免書證免謄本系統解決業務問題確有疑慮，而且當前的調整修訂亦仍有持續推動的必要與進步空間，以利系統效能的發揮。

唯在「個資保障」上，有57.3%的受訪者同意系統的運作已滿足法律上保護個人資訊隱私的要求。

表 4-2 免書證免謄本中有關法規制度面向的看法

題項	非常 不同意	很 不同意	不 同意	同 意	很 同意	非常 同意	無 法 判 斷
10.因各個機關間法規制度不一致，使透過免書證免謄本系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題。 N=713	11 (15%)	13 (18%)	203 (285%)	318 (446%)	52 (73%)	25 (35%)	91 (128%)
11.為使免書證免謄本系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。N=713	12 (17%)	18 (25%)	185 (259%)	284 (398%)	44 (62%)	17 (24%)	153 (215%)
12.免書證免謄本系統的運作已滿足法律上保護個人資訊隱私的要求。N=713	10 (14%)	26 (36%)	146 (205%)	330 (463%)	49 (69%)	29 (41%)	123 (173%)

### (三) 組織運作面向分析

組織運作面向包含信任、對變革的抗拒、組織結構、行政流程、合作關係、互賴性，及組織文化等變項，研究結果如表4-3所示。

首先，在「信任」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本的機關成員彼此間具有信任基礎」此種看法的同意程度，有七成五的受訪者同意此種看法，僅有14.9%(包含很不同意2.2%、不同意11.9%)的受訪者表示不同意。

其次，在「對變革的抗拒」方面，受訪者對於「本機關業務承辦人員很排斥採用免書證免謄本系統」此種看法的同意程度，有六成八的受訪者表示不同意此種看法，僅有約二成的受訪者表示同意。換句話說，大多數的受訪者不認為業務承辦人員排斥採用免書證免謄本系統。

第三，在「組織結構」方面，受訪者對於「進行免書證免謄本系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換」此種看法的同意程度，有近四成五的受訪者表示同意，有三成九的受訪者表示不同意。

第四，在「行政流程」方面，受訪者對於「各機關的既有行政流程，與免書證免謄本系統的運作具有高度相容性」此種看法的同意程度，有近六成二(61.5%)的受訪者同意此種看法，僅有兩成三的受訪者表示不同意。此外，有65.4%的受訪者同意「免書證免謄本系統的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力」的看法，但亦有近二成七(26.6%)的受訪者表示不同意。

第五，在「合作關係」方面，有超過三成六以上(36.3%)的受訪者同意「我在使用免書證免謄本系統時曾有很多不好的經驗」的看法，另外有超過五成一(51.2%)的受訪者表示不同意。換句話說，受訪者認為過去進行免書證免謄本系統的經驗良好的比例仍較多。

第六，在「互賴性」方面，受訪者對於「採用免書證免謄本系統的機關間在業務上具有高度的互賴性」此種看法的同意程度，有71.8%的受訪者同意此種看法。

第七，在「組織文化」方面，受訪者對於「本機關期望透過免書證免謄本系統提供更有效的民眾服務」此種看法的同意程度，有近八成五的受訪者表示同意。另外，受訪者對於「本機關將免書證免謄本系統視為一種組織創新的表現」此種看法的同意程度，亦有七成九的受訪者同意此種看法。

綜而觀之，多數受訪者認同免書證免謄本系統中組織運作面向的看法，其中值得注意的是三成六的受訪者同意「使用免書證免謄本系統時曾有很多不好的經驗」。

表 4-3 免書證免謄本系統中有關組織運作面向的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
13.使用免書證免謄本系統系統的機關成員彼此間具有信任基礎。N=715	6 (08%)	16 (22%)	85 (119%)	399 (558%)	98 (137%)	43 (60%)	68 (95%)
14.本機關業務承辦人員很排斥使用免書證免謄本系統。N=713	58 (81%)	70 (98%)	359 (504%)	103 (144%)	28 (39%)	14 (20%)	81 (114%)
15.使用免書證免謄本系統系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於對其他機關資料的查詢。N=713	18 (25%)	30 (42%)	237 (332%)	262 (367%)	43 (60%)	15 (21%)	108 (151%)
16.各機關的既有行政流程，與免書證免謄本系統的運作具有高度相容性。N=715	8 (11%)	13 (18%)	144 (201%)	345 (483%)	59 (83%)	35 (49%)	111 (155%)
17.免書證免謄本系統的使用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。N=711	24 (34%)	19 (27%)	146 (205%)	318 (447%)	96 (135%)	51 (72%)	57 (80%)
18.我在使用免書證免謄本系統查詢其他機關資料時會有很多不好的經驗。N=715	8 (11%)	42 (59%)	316 (442%)	201 (281%)	36 (50%)	23 (32%)	89 (124%)
19.使用免書證免謄本系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。N=711	10 (14%)	8 (11%)	106 (149%)	383 (539%)	81 (114%)	46 (65%)	77 (108%)
20.本機關期望透過免書證免謄本系統的使用提供更有效的民眾服務。N=714	10 (14%)	11 (15%)	43 (60%)	376 (527%)	111 (155%)	118 (165%)	45 (63%)
21.本機關將免書證免謄本系統的使用視為一種組織創新的表現。N=714	13 (18%)	10 (14%)	59 (83%)	383 (536%)	101 (141%)	81 (113%)	67 (94%)

#### (四) 協力條件

在協力條件面向包含共同目標、資料庫的擁有權、主管的支持、需放棄原有權威的程度、參與者所需承擔的與責任，及參與者的角色等變項，研究結果如表4-4所示。

首先，在「共同目標」方面，有高達八成二的受訪者同意「使用免書證免贍本系統的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標」此種看法，僅有少數(10.1%)的受訪者表示不同意。

第二，在「資料庫的擁有權」方面，受訪者對於「即使採用免書證免贍本系統，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力」此種看法的同意程度，有近八成一的受訪者同意此種看法。

第三，在「主管的支持與領導」方面，受訪者對於「本機關首長鼓勵員工多加利用免書證免贍本系統處理業務」此種看法的同意程度，有八成的受訪者同意此種看法，僅有7.3%的受訪者表示不同意。

第四，在「需放棄原有權威的程度」方面，受訪者對於「為能提升免書證免贍本系統的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關查詢使用」此種看法的同意程度，僅有近五成五(54.8%)的受訪者同意此種看法，有17.9%的受訪者表示不同意。但值得注意的是，有27.3%的受訪者表示無法判斷。

第五，在「參與者所需承擔的責任」方面，受訪者對於「我很清楚自己在免書證免贍本系統運作過程中所需承擔的責任」此種看法的同意程度，有近八成二的受訪者同意此種看法，僅有7%的受訪者表示不同意。在「機關角色與責任」部分，亦有78.4%的受訪者同意「在使用免書證免贍本系統過程中，本機關的角色與責任是很明確的」。

綜合以上，在免書證免贍本系統中的協力條件面向，有高達八成以上的受訪者表示同意共同目標、資料庫擁有權、主管的支持與領導、參與者所需承擔的責任。然而在「需放棄原有權威的程度」的認同度(54.8%)則明顯為低。

表 4-4 免書證免謄本系統中有關協力條件面向的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
22.使用免書證免謄本系統的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。N=714	8 (1.1%)	5 (0.7%)	59 (8.3%)	378 (52.9%)	110 (15.4%)	108 (14.4%)	51 (7.1%)
23.即使採用免書證免謄本系統，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。N=715	3 (0.4%)	9 (1.3%)	39 (5.5%)	399 (55.8%)	106 (14.8%)	73 (10.2%)	86 (12.0%)
24.本機關首長鼓勵員工多加利用免書證免謄本系統處理業務。N=713	8 (1.1%)	9 (1.3%)	35 (4.9%)	390 (54.7%)	96 (13.5%)	84 (11.8%)	91 (12.8%)
25.為能提升免書證免謄本系統的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關查詢使用。N=708	12 (1.7%)	10 (1.4%)	105 (14.8%)	296 (41.8%)	62 (8.8%)	30 (4.2%)	193 (27.3%)
26.我很清楚自己在免書證免謄本系統使用過程中所需承擔的責任。N=709	7 (1.0%)	2 (0.3%)	56 (7.9%)	412 (58.1%)	81 (11.4%)	85 (12.0%)	66 (9.3%)
27.在使用免書證免謄本系統過程中，本機關的角色與責任是很明確的。N=710	7 (1.0%)	6 (0.8%)	57 (8.0%)	400 (56.3%)	85 (12.0%)	72 (10.1%)	83 (11.7%)

#### (五) 系統特性面向分析

在系統特性面向包含對系統設立目標的瞭解程度，調查結果如表4-5所示。

在「系統設定目標」方面：(1)有七成八的受訪者瞭解免書證免謄本系統設立「減少紙本文件之使用量」的目標。(2)有89%的受訪者瞭解免書證免謄本系統設立「減少民眾於申辦案件時之往返奔波」的目標。(3)有87.6%的受訪者瞭解免書證免謄本系統設立「減少民眾須自行檢附謄本之情形」的目標。(4)有八成二的受訪者瞭解免書證免謄本系統設立「縮短各機關處理受理案件之時程」的目標。(5)有85.4%的受訪者瞭解免書證免謄本系統設立「整合跨

機關資料查詢」的目標。(6)有82.7%的受訪者瞭解免書證免謄本系統設立「整合跨機關行政資訊作業流程」的目標。

綜合上述，受訪者對於免書證免謄本中系統特性面向的看法，在「系統設定目標」方面，除了僅七成八的受訪者瞭解免書證免謄本系統設立「減少紙本文件之使用量」的目標外，其餘均有超過八成的瞭解程度。

表 4-5 受訪者對免書證免謄本系統設立目標的瞭解程度

題項	非常 不瞭 解	很不 瞭解	不瞭 解	瞭 解	很瞭 解	非常 瞭解	無法 判斷
59-1.您對免書證免謄本系統中所 欲達成下列目標的瞭解程度為何？ 減少紙本文件之使用量。N=714	17 (24%)	5 (07%)	95 (133%)	394 (552%)	91 (127%)	77 (108%)	35 (49%)
59-2.您對免書證免謄本系統中所 欲達成下列目標的瞭解程度為何？ 減少民眾於申辦案件時之往返奔 波。N=715	9 (13%)	5 (07%)	35 (49%)	410 (573%)	108 (151%)	119 (166%)	29 (41%)
59-3.您對免書證免謄本系統中所 欲達成下列目標的瞭解程度為何？ 減少民眾須自行檢附謄本之情形。 N=715	13 (18%)	5 (07%)	41 (57%)	382 (534%)	132 (185%)	112 (157%)	30 (42%)
59-4.您對免書證免謄本系統中所 欲達成下列目標的瞭解程度為何？ 縮短各機關處理受理案件之時程。 N=715	10 (14%)	5 (07%)	67 (94%)	378 (529%)	132 (185%)	82 (115%)	41 (57%)
59-5.您對免書證免謄本系統中所 欲達成下列目標的瞭解程度為何？ 整合跨機關資料查詢。N=715	9 (13%)	4 (06%)	55 (77%)	392 (548%)	119 (166%)	100 (140%)	36 (50%)
59-6.您對免書證免謄本系統中所 欲達成下列目標的瞭解程度為何？ 整合跨機關行政資訊作業流程。 N=711	9 (13%)	6 (08%)	63 (89%)	396 (557%)	105 (148%)	87 (122%)	45 (63%)



## 二、使用者行為面向：

此部分以DeLone & McLean (2003)模式所揭示之概念，調查使用者是否會因前揭各項關鍵因素之作用，而影響與其他機關相互協力的意願及實際使用行為。以下分別分析使用者之協力意願和實際使用行為的實證調查結果。

### (一) 協力意願面向分析

協力意願面向包含「合作意願」與「資料分享意願」等面向，研究結果如表4-6所示。在「合作意願」方面，受訪者對於「我很樂意透過免書證免謄本協同其他機關解決業務問題」此種看法的同意程度，有七成九的受訪者同意此種看法；另外，在「資料分享意願」方面，受訪者對於「我很樂意藉由免書證免謄本系統將自身登打的資料與其他機關共享」此種看法的同意程度，則僅六成七的受訪者同意此種看法，不同意者則亦有21.8%。

由此可知，雖然有七成九以上的受訪者同意免書證免謄本中的合作意願，然而相較合作意願(79%)的同意程度，與自行登打之資料與他機關分享之「資料分享意願」(67%)兩者有不小的差距。

表 4-6 免書證免謄本中有關協力意願面向的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
28.我很樂意透過免書證免謄本系統協同其他機關解決業務問題。 N=708	10 (14%)	11 (16%)	66 (92%)	412 (582%)	88 (124%)	66 (93%)	56 (79%)
29.我很樂意藉由免書證免謄本系統將自身登打的資料與其他機關共享。N=710	21 (30%)	9 (13%)	124 (175%)	348 (490%)	80 (113%)	52 (73%)	76 (107%)

### (二) 組織成員的實際行為面向分析

組織成員的實際行為面向分析包含「使用頻率」與「使用強度」等面向，研究結果如表4-7所示。

在「使用頻率」方面，受訪者對於「我經常使用免書證免謄本系統」此種看法的同意程度，有五成九的受訪者表示同意，但也有約三成受訪者表示不同意。

在「使用強度」方面，受訪者對於「我在處理案件時，需長時間使用免書證免謄本系統」此種看法的同意程度，受訪者不同意(44.5%)略低於同意(49.6%)此種看法。

表 4-7 受訪者採用免書證免謄本系統的情形

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
8.我經常使用免書證免謄本系統。 N=715	32 (45%)	35 (49%)	185 (259%)	286 (400%)	82 (115%)	54 (76%)	41 (57%)
9.我在處理案件時，需長時間使用免書證免謄本系統。 N=714	31 (43%)	36 (50%)	251 (352%)	241 (338%)	67 (94%)	46 (64%)	42 (59%)

### 三、 成效評估面向：

此部分主要企圖由使用者之觀點，檢視分析免書證免謄本系統的使用是否產生預期的成效。含括在此面向中包含了組織成員的行為改變、效率、專業網絡擴大、效能、協力互動、課責、決策模式改變、系統目的達成度等八個面向，研究結果分述如下：

(一) 組織成員的行為改變面向分析

組織成員行為改變包含合作面擴張、固化效果、增強效果等面向，研究結果如表4-8所示。

首先，在「合作面擴張」方面，受訪者對於「透過免書證免謄本系統，讓我能同時與更多機關進行資料分享」此種看法的同意程度，有七成八的受訪者表示同意。

其次，在「固化效果」方面，受訪者對於「相較於使用免書證免謄本系統，我還是比較習慣要求民眾自行檢附資料」此種看法的同意程度，有49.9%的受訪者同意此種看法，其中更有高達6.2的受訪者表示「非常同意」，僅有約四成三(43.4)的受訪者表示不同意的看法。另外，受訪者對於「我已經很習慣採用免書證免謄本系統來處理業務」此種看法的同意程度，有67.3%的受訪者同意此種看法，僅有二成四的受訪者表示不同意。

這似乎顯示即便有67.3%的使用者表示已經習慣此系統，但仍有近五成的文官表示更偏好民眾自行檢附資料。

第三，在「增強效果」方面，受訪者對於「我很相信透過免書證免謄本系統來處理業務已是未來的趨勢」此種看法的同意程度，有高達近八成八的受訪者同意此種看法。

由此可知，受訪者對於免書證免謄本中的組織成員行為改變面向的看法，有八成以上的受訪者認同「增強效果」(88%)與「合作面擴張」(78%)，然而在「固化效果」中的「比較習慣要求民眾自行檢附資料」竟亦有49.9%的受訪者同意此種看法。

表 4-8 免書證免謄本中有關組織成員行為改變的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
30.透過免書證免謄本系統，讓我能同時與更多機關進行資料分享。N=714	10 (14%)	14 (20%)	58 (81%)	425 (595%)	85 (119%)	51 (71%)	71 (99%)
31.相較於使用免書證免謄本系統，我還是比較習慣要求民眾自行檢附資料。N=714	25 (35%)	31 (43%)	254 (356%)	251 (352%)	61 (85%)	44 (62%)	48 (67%)
32.我已經很習慣使用免書證免謄本系統來處理業務。N=714	12 (17%)	11 (15%)	147 (206%)	353 (494%)	86 (120%)	42 (59%)	63 (88%)
33.我很相信透過免書證免謄本系統這種資料共享平臺來處理業務已是未來的趨勢。N=713	9 (13%)	5 (07%)	38 (53%)	395 (554%)	129 (181%)	104 (146%)	33 (46%)

## (二) 專業網絡擴大面向分析

專業網絡擴大包含「專業互補」與「知識分享」等變項，研究結果如表 4-9 所示。首先，在「專業互補」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已提升了機關間不同專業的互補效果」此種看法的同意程度，有近八成的受訪者同意此種看法。

其次，在「知識分享」方面，受訪者對於「採用免書證免謄本已增加了機關間專業知識的分享」此種看法的同意程度，亦有近七成七（76.8%）的受訪者同意此種看法。

整體而言，有近八成的受訪者同意免書證免謄本的專業網絡擴大看法，且專業互補(79.7%)略高於知識分享的認同度(76.8%)。

表 4-9 免書證免謄本中有關專業網絡擴大的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
34.使用免書證免謄本系統已提升了機關間不同專業的互補效果。N=713	8 (11%)	11 (15%)	57 (80%)	397 (557%)	106 (149%)	71 (100%)	63 (88%)
35.使用免書證免謄本系統已增加了機關間專業知識的分享。N=713	11 (15%)	10 (14%)	76 (107%)	381 (534%)	104 (146%)	63 (88%)	68 (95%)

### (三) 協力互動面向分析

協力互動面向包含更好的協調與溝通、機關間的資料分享、組織自主性，及信任程度改變等變項，研究結果如表4-10所示。

首先，在「更好的協調與溝通」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已增強了相同層級機關間的橫向溝通」此種看法的同意程度，有七成八；另外，本研究亦詢問受訪者對於「使用免書證免謄本系統已增強了不同層級機關間的垂直溝通」此種看法的同意程度，亦有七成一的受訪者同意此種看法。

其次，在「機關間資料分享」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已增加了機關間資料分享的程度」此種看法的同意程度，有84%。

第三，在「組織自主性」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重」此種看法的同意程度，有78.8%的受訪者同意此種看法。

最後，在「信任程度的改變」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已提高了不同機關間的信任程度」此種看法的同意程度，有74.6%的受訪者同意此種看法。

表 4-10 免書證免謄本中有關協力互動的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
36.使用免書證免謄本系統已增強了相同層級機關間業務上的橫向溝通。N=714	10 (1.4%)	7 (1.0%)	65 (9.1%)	385 (53.9%)	116 (16.2%)	57 (8.0%)	74 (10.4%)
37.使用免書證免謄本系統已增強了不同層級機關間業務上的垂直溝通。N=712	8 (1.1%)	15 (2.1%)	75 (10.5%)	359 (50.4%)	104 (14.6%)	47 (6.6%)	104 (14.6%)
38.使用免書證免謄本系統已增加了機關間資料分享的程度。N=707	6 (0.8%)	11 (1.6%)	44 (6.2%)	424 (60.0%)	111 (15.7%)	59 (8.3%)	52 (7.4%)
39.使用免書證免謄本系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。N=703	6 (0.9%)	6 (0.9%)	43 (6.1%)	409 (58.2%)	99 (14.1%)	46 (6.5%)	94 (13.4%)
40.使用免書證免謄本系統已提高了不同機關間的信任程度。N=704	9 (1.3%)	8 (1.1%)	51 (7.2%)	392 (55.7%)	85 (12.1%)	48 (6.8%)	111 (15.8%)

#### (四) 效率面向分析

效率面向包含減少浪費、降低交易成本、簡化官僚程序、效率提升，及預算成本降低等變項，研究結果如表4-11所示。

首先，在「減少浪費」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已減少了資料重複登打的成本。」此種看法的同意程度，有近七成一(70.9%)的受訪者同意此種看法。

其次，在「降低交易成本」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已降低了資料搜尋成本。」此種看法的同意程度，有79.6%%的受訪者同意此種看法。另外，受訪者對於「採用免書證免謄本已降低了資料查證成本。」此種看法的同意程度，有80.1%的受訪者同意此種看法。

第三，在「簡化官僚程序」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已減少了行政作業流程。」此種看法的同意程度，有高達超過七成八的受訪者同意此種看法。

第四，在「效率提升」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已縮短了行政處理時間」此種看法的同意程度，有高達77.6%的受訪者同意此種看法。

最後，在「預算成本的降低」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已減少了業務經費的支出」此種看法的同意程度，有70%的受訪者同意此種看法；有11.6%的受訪者表示無法判斷，亦有18.4%的受訪者表示不認同減少業務經費支出。

表 4-11 免書證免謄本中有關效率的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
41.使用免書證免謄本系統已減少了資料重複登打的成本。N=715	12 (1.7%)	13 (1.8%)	111 (15.5%)	347 (48.5%)	88 (12.3%)	72 (10.1%)	72 (10.1%)
42.使用免書證免謄本系統已降低了資料搜尋成本。N=715	10 (1.4%)	13 (1.8%)	74 (10.3%)	388 (54.3%)	101 (14.1%)	80 (11.2%)	49 (6.9%)
43.使用免書證免謄本系統已降低了資料查證成本。N=714	11 (1.5%)	9 (1.3%)	72 (10.1%)	387 (54.2%)	96 (13.4%)	89 (12.5%)	50 (7.0%)
44.使用免書證免謄本系統已減少了行政作業流程。N=715	9 (1.3%)	13 (1.8%)	86 (12.0%)	369 (51.6%)	107 (15.0%)	85 (11.9%)	46 (6.4%)
45.使用免書證免謄本系統已縮短了行政處理時間。N=714	15 (2.1%)	16 (2.2%)	85 (11.9%)	362 (50.7%)	95 (13.3%)	97 (13.6%)	44 (6.2%)
46.使用免書證免謄本系統已減少了業務經費的支出。N=715	14 (2.0%)	9 (1.3%)	108 (15.1%)	326 (45.6%)	94 (13.1%)	81 (11.3%)	83 (11.6%)

#### (五) 效能面向分析

效能面向包含工作品質、改善服務品質，及使用者滿意度等變項，研究結果如表4-12所示。

首先，在「工作品質」方面，受訪者對於「採用免書證免謄本已減少了業務處理時出錯的機會」此種看法的同意程度，有72.8%的受訪者同意此種看法。

第二，在「改善服務品質」方面，受訪者對於「採用免書證免謄本時已改善了對民眾服務的品質。」此種看法的同意程度，有83.1%的受訪者表示同意。

表 4-12 免書證免謄本中有關效能的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
47.使用免書證免謄本系統已減少了業務處理時出錯的機會。N=715	13 (18%)	4 (06%)	95 (133%)	349 (488%)	112 (157%)	59 (83%)	83 (116%)
48.使用免書證免謄本系統時已改善了對民眾服務的品質。N=713	9 (13%)	5 (07%)	51 (72%)	390 (547%)	123 (173%)	79 (111%)	56 (79%)

整體來說，受訪者對於「使用免書證免謄本系統的滿意程度」，有77.4%的受訪者表示滿意。如表4-13所示。

表 4-13 有關免書證免謄本系統使用者滿意度的看法

題項	非常不滿意	很不滿意	不滿意	滿意	很滿意	非常滿意	無法判斷
60.整體而言，我對使用免書證免謄本系統的滿意程度是：N=713	12 (1.7%)	12 (1.7%)	81 (11.4%)	399 (560%)	103 (14.4%)	50 (7.0%)	56 (7.9%)

#### (六) 課責面向分析

課責面向包含提高透明性、可追蹤性，及清楚的責任分工等變項，研究結果如表4-14所示。

首先，在「提高透明性」方面，有83.3%的受訪者同意「使用免書證免謄本系統已提升了機關彼此間的資訊透明程度」的看法。



其次，在「可追蹤性」方面，有75.1%的受訪者同意「採用免書證免謄本已提高了作業流程進度的可追蹤性」的看法。

最後，在「清楚的責任分工」方面，僅有62.5%的受訪者同意「採用免書證免謄本系統已使機關間的業務責任劃分更清楚」的看法，有17.4%的受訪者表示不同意，甚至有高達20.1%的受訪者表示無法判斷。

由此可見，在免書證免謄本中有關課責的看法，受訪者對於提高透明性與可追蹤性方面的同意度均高，而「清楚的責任分工」則是較低。

表 4-14 免書證免謄本中有關課責的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
49.使用免書證免謄本系統已提升了機關彼此間的資訊公開程度。 N=713	7 (10%)	4 (06%)	45 (63%)	399 (560%)	115 (161%)	80 (112%)	63 (88%)
50.使用免書證免謄本系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。 N=714	10 (14%)	6 (08%)	70 (98%)	366 (513%)	106 (148%)	64 (90%)	92 (129%)
51.使用免書證免謄本系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。 N=711	13 (18%)	12 (17%)	99 (139%)	326 (459%)	76 (107%)	42 (59%)	143 (201%)

#### (七) 決策模式改變面向分析

決策模式改變面向包含授權、授能、自我效能、水平層次、垂直層次等變項，研究結果如表4-15所示。

首先，在「授權」方面，受訪者對於「採用免書證免謄本已增加了業務承辦時的行政裁量空間」此種看法的同意程度，只有近61.1%的受訪者同意此種看法。

第二，在「授能」方面，受訪者對於「使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力」此種看法的同意程度，僅有68.1%的受訪者同意此種看法。

第三，在「自我效能」方面，有74%的受訪者同意使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員的裁決時效」的看法。

第四，在「水平層次」方面，僅有66%的受訪者同意「使用免書證免謄本系統已減少了水平機關間會簽核章的數目」的看法。

第五，在「垂直層次」方面，亦僅有近57.2%的受訪者同意「使用免書證免謄本系統已減少了垂直機關間陳核核章的數目」的看法。

特別一提的，在「水平層次」和「垂直層次」兩題中，分別有18.1%和23.0%的受訪者表示無法判斷。

表 4-15 免書證免謄本中有關決策模式改變的看法

題項	非常不同意	很不同意	不同意	同意	很同意	非常同意	無法判斷
52.使用免書證免謄本系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。 N=714	17 (24%)	15 (21%)	142 (199%)	342 (479%)	64 (90%)	30 (42%)	104 (146%)
53.使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。N=712	14 (20%)	16 (22%)	116 (163%)	366 (514%)	75 (105%)	44 (62%)	81 (114%)
54.使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員的裁決時效。 N=709	12 (17%)	10 (14%)	87 (123%)	387 (546%)	81 (114%)	57 (80%)	75 (106%)
55.使用免書證免謄本系統已減少水平機關間會簽核章的比例： N=712	14 (20%)	5 (07%)	94 (132%)	342 (480%)	72 (10.1%)	56 (79%)	129 (181%)
57.使用免書證免謄本系統已減少了垂直機關間陳核核章的數目。 N=665	27 (41%)	11 (17%)	94 (141%)	289 (435%)	60 (90%)	31 (47%)	153 (230%)

## 第二節 深度訪談資料分析

在深度訪談與後續焦點座談資料資料分析上，本研究依序針對（一）地方政府內各機關間的資料交換、流通和共享的現況；（二）五都與周邊城市間進行區域內跨域資料交換和共享的意願和困難；（三）五都與周邊城市參與地方雲的意願和挑戰等三大面向加以探討。茲將與會者之觀點和看法分述如下：

### 一、 地方政府內各機關間的資料交換、流通和共享之現況

受訪五都在資料交換與共享的進展並不相同。光譜之一端，地方政府當局（如臺北市、新北市）業已著手進行open data 的研究與規劃，試圖整合相關局處的資料，以提供使用者（如民眾、企業）有意義的資訊與增值應用服務，由此可見一斑。撇開這個不談，臺北市早些年推動的免書證免謄本服務，也是著眼於便民服務的需要—強調屬於臺北市市政資料庫（戶役政、地政、建管、都市發展、消防安檢等五類）或其他查詢管道可取得業務所需資料者（如內政部戶役政電子門系統），應主動執行免書證免謄本簡化作業，從而民眾得免檢附相關申請文件。儘管有這項建置，但其效益未必明顯，蓋市政資料庫僅能查詢臺北市市民資料，降低公務同仁的使用意願。換言之，這背後涉及到單一政府的資料庫建置縱使非常多元，但查詢結果的正確性或有效性仍會受限於既有管轄區域的限制，這部分有待中央介入或以修法方式處理權限開放問題。

那現在就是臺北市政府有做市政資料庫，那確實這個資料庫只是我們臺北市政府的一個資料、一個範疇而已，……但現在有一個問題是說，因為市政資料庫我們是滿早就建立了，因為我們可能那個時候在推電子化的時候，我們就會覺得說我這樣的需求，民眾有這樣的需求，那我們也願意開發這樣的市政資料庫，讓同仁來去抓這個

資料，那後來就是有衍伸的一些問題，譬如說這個資料好像不太夠，因為這個可能要牽涉到一些外縣市的資源，那這個就要透過中央到中央的系統上去抓，所以有可能就是如果在這個使用上來講的話，中央有沒有那套系統會比較周全一點。(IO-02)

新北市也有類似免書證免謄本的服務—只要建置了資料庫可供查詢，大體上行政人員不會額外要求民眾提供紙本資料，基層人員則端視其業務需求而被授權使用這類資料庫(IO-03、IO-04)。高雄市政府的跨機關便民服務系統情況亦大致如此，提供了通報、查詢和傳遞三大功能(受訪者IO-12)。儘管如此，上述兩者府內跨機關(如戶政、地政、財稅)的資料分享與交換仍有努力空間，其核心問題大體上與行政機關的法令(如業務法令、個資法)限制、資料財產權觀念，及試圖規避資料出錯風險和責任歸屬最具相關(IO-04、IO-12)。

至於臺中市政府刻正從事這類免書證免謄本的建設，期能早日提供單一窗口的建置使用(IO-05)。光譜之另一端是臺南市政府，也許因為地域特性(如數位落差嚴重)，受訪官員明確表示目前沒有從事這類建置的必要，亦即當民眾沒有這方面需求，政府當局也就不會積極推動這類平臺建置。

其實我覺得最主要的還是說是需求的問題，有沒有那個急迫性的問題...只要讓民眾說到窗口就可以辦理好的話，一定要縮短流程時間我想能夠要求的，他不會去介意說你後臺有沒有去...(IO-07)

綜合上述，以免書證免謄本服務為例，五都在跨機關資料交換的表現顯然是有相當差異的。當進一步追問縣市合併後，地方政府內各機關間(如合併前鄉鎮市公所與直轄市政府之間、合併前的縣、市政府相關局處之間)的相關系統(如社政資料庫)整合，其效率取決於能否由相關長官儘速確立整合版本(如使用合併前高雄市的或高雄縣的)(IO-12、IO-07)。至於這段過渡期有多長，若以條件較好的新北市升格而言，受訪者表示除了少數例

外（如公文系統），這類問題的處理可能要長達一至兩年，才能轉化為一致化的標準格式。（IO-03）

過去聽到那種資料不互通的情況也會在新北市現在第一年喔展露無遺，那大概過去的情況跟我們現在前半年的情況都一模一樣，這個除了戶政以外，大概是沒有任何資料交換的這件事情。（IO-04）

業務資料的有效度是整合過程難以迴避的問題，情況更糟的臺南市政府，特定資料本身可能迄今尚未完成電子化，顯然這是非常嚴肅的問題。換言之，備齊資料變成是當前首要努力的工作（IO-08）。此外，機關間業務流程的整合也是一大考驗—業務機關間原先作業程序不同，因而影響資料介接的進行，這部分需要一點時間來溝通磨合。

在整併前我不曉得它們怎麼運作的，但是在整併後我們以這樣的方法解決這樣的問題，所以我才說全面性的E化或者是甚至談到要做資訊的交換恐怕會是下一步，因為現在第一階段第一個動作是先確認資料的有效度跟確實有被整合進來，因為很多地方它甚至資料的本身就還沒有E化。（IO-08）

譬如說像社福，我們上個月才發現社福這些資料居然沒有電子化，居然是以人工手工操作謄本的方式進行，所以我們當場傻眼想說這麼大的量，這麼多事務的工作效率一直沒有辦法做有效的提升，因為你們光人去抄出這個名單就可能要抄一個月才抄得完，所以就很震驚啊，局長也很震驚想都沒想過這件事情是沒有被電子化的，我們遇到的問題是這麼基礎的。（IO-08）

等首長就定位之後他們又會有一段時間是在磨合，就是討論到底哪個縣市的業務要去做一些取捨，也許是二擇一，那也許就是說找一個再來修一修變成兩個可以共通使用的一個新的作業流程，那等到這個都出來的時候才能夠去談說後面後續他們原先兩邊資料庫如何去做整合。(IO-07)

## 二、五都與周邊城市間進行區域內跨域資料交換和共享之意願和困難

目前受訪的五都政府當局大致表示，其樂意與周邊城市進行區域內跨域資料的交換與共享，其中稍有進展的大概是臺北市與新北市之間，在所謂的「黃金雙子城」概念下，針對雙方資料交換與電子化服務（如1999、無線網路）進行一些初步磋商（IO-03）；高雄市政府也從過去高屏跨域整合系統經驗中，相對樂觀表達這樣的意圖（IO-12），儘管如此，五都也共同指出區域內跨域資料交換和共享的困難如下：

### （一）資訊基礎建設落差

「資訊落差」可能是合作的主要困難所在。縱使地方政府當局在資訊基礎建設方面達於某種水準，但若要進一步觸及資料交換與共享，則涉及到資訊落差的問題。撇開中央一條鞭建置的資料庫（如戶政、地政、財稅）不談，某些地方政府獨立建置的資料庫（如地理資訊系統、市場菜價、停車資訊、治安熱點等）往往與民眾生活息息相關，基於生活圈與資訊規模經濟的理由，這些資訊其實非常值得開放共享；然而，一個銅板拍不響，除非鄰近城市也同步投入資源從事相關資料庫的建置工作，否則區域內跨域資料交換和共享也無從達成。以縣市合併後的臺中市、臺南市為例，不僅區域內跨域（如臺中市與彰化縣）資料交換和共享有此困難，縱使是合併前的縣、市資料庫整合也有類似困難，亦即，系統整合並不是主要問題，然而，雙方已建置的資料庫與資訊落差毋寧是主要挑戰，而這卻是要經連累月的努力才能看得出成果。從這個線索可以論證，縱使五都與周邊城市之間資料交換和共享意願的確存在，遺憾的是，各地方政府可以實際互惠的內容（資料與資料庫）卻可能寥寥可數。

臺北有 data base 他有一個很完整的臺北市的 data base，包括所有的像紅線能不能停車；能不能上班上課；像什麼我要去故宮博物院我要怎麼走，之類的，有一萬多個 data base，那這些 data base 別的縣市是不見得能用的。所以別的縣市就必須要去慢慢的累積。(IO-01)

很早就在談這個資訊整合的問題，不過落差大也不是說在談的過程中就能解決，譬如剛剛講說資料，臺中八區本來資料就做的很完整，那臺中縣 21 區有些完整有些不完整，但是在談的過程中，雖然知道這種現象，可是你沒有時間去要求他們把這一塊補上來。(IO-05)

我們也還沒到授權跨機關的資訊交流，可是我就是說其實我們最大的問題恐怕還是在這，因為除了你可以想到的稅政、地政、戶政是你較完整的建置，因為從以前到現在一直是這樣之外，其它的資料庫可能都並不完整，因為連資料庫本身的建置都還不完整，所以根本沒有... (IO-08)

## (二) 缺乏在地需求

地方需求決定政府當局資源配置的多寡，某些受訪者明確表示，當這樣的需求並不是自然產生，抑或尚有其他更重要的實體問題（如產業發展、觀光發展）有待解決，地方政府當局自然不傾向投注資源從事這類建設。

你在一個合作的環境跟平臺沒有被建立的情況下這一類的資料的開放對你來說你會懷疑這很大的不安全感，就是說現在好，如果我們假設嘉義可以隨時知道我們這邊國土規劃的資料、知道我們的戶政資料、知道我們的市民稅收資料？那所以他要幹嘛，比如說需求

是什麼，不然我會很困惑說查這筆資料幹嘛？...短期內我覺得大家還是拼命想發展產業啊，因為對於整個經濟基礎的不安全感。  
(IO-08)

自己要做的事情還很多。...其實要由內而外啦，現在縣市合併才不到一年，各方面的一個頭兩個大這個內部的，今年可以整併而且第一個，另外一個就是經費，你要有相當的一個經費啦，第二個你效益，是不是跨縣市的整併你互相資料一個互通性的達不到那麼大，達不到那麼大當然是我自己先試裡面自己的整合，...當然臺灣不是很大啦，中央的一個資料庫的整體的東西你本身是我要去取其他的縣市資料，我就很方便，不要各自去發展，各自發展現在就是說現在合併兩個系統很多都不一樣的東西整併那就很累。(IO-09)

五都本來先天的條件基礎都不平，所以我們說越往南部或是越往北部或東部那個數位的區位就不一樣，...高雄今天他重點就不是在資訊，坦白講他重點根本不在資訊，我先把觀光這個重工業產業一起轉型，把他做成觀光業就好，...如果說北部也許他國際化已經到一個階段它的資訊化有必要去接觸他就會去，你這如果拿到比較我們講偏遠，拿到臺南拿到屏東根本不可思議，他們對這資訊根本就是一種懷疑，因為他們不需要去做這種，我還是簡單就可以啦，所以這個就是一個整合上面更大的一個。(IO-11)

### (三) 法令限制

除了前述地方政府資料庫建置程度不一，導致可以共享的資訊受限外，對於一些典型、共同建置的資料庫（如財稅），則受限於公務同仁對於個資法或相關業務法令的顧忌，也影響跨域資料交換或共享的行為表現。



資料其實是一條鞭制，像地政其實也是，地政也以中央的主管機關，然後地政E化其實是地政司在負責，這些其實是這樣，如果說中央有一條鞭制業務的話，那中央應該去訂定一些相對的這種開放措施。(IO-05)

#### (四) 資源限制

雖然沒有明確反對，但不少直轄市政府當局（特別是中南部）主張：跨縣市資料交換平臺的建置宜由中央相關部會統籌處理，亦即中央統籌資料的介接，這樣可以省去不少麻煩。事實上，這背後的主要理由在於，區域內跨域資料交換和共享這項議題縱使理論與實務上很重要，但基於財政與人力資源的限制，恐非任一直轄市政府當局有率先推動之意願。整體而言，有關區域內跨域資料交換與共享是項議題似乎不具有政策優先性。

地方的那個資源，特別是財政的資源總是比較欠缺的，那如果有牽涉到說跨縣市的這個業務整合的需要的話，那其實大家都會認為說那其實就是建議中央統籌來辦理就好了，如果真的有需要招收跨縣市業務，我們地方政府來講都會希望說希望中央來統籌，主要是跨縣市有需要，民眾所需要的是跨縣市的，那就希望是由中央統籌。(IO-07)

你與其每個地方政府自己在做這方面資料庫介接，那因為你中央要求地方他資料庫都一定往中央做嘛，它一定是有一個全國完整性的資料庫在那邊...說實在的，你整個便民服務或者是說針對便官的一些查詢，就幾個系統戶政系統嘛，然後就是地政嘛，然後稅務等等，還有社政嘛，像社政這個東西全國都有這個已經完整的資料庫，那如果能夠介接我們每個機關就不要再重複去做，無謂的時間跟浪費金錢了。(IO-10)

我覺得真正的關鍵是在財源不足，所以如果真的有心要做，就勢必要得到中央的一些幫助，當然不是百分之百，但是要有一定的比例，這個區域性的整合平臺才比較有成功的機會。(IO-12)

### 三、五都與周邊城市參與地方雲的意願和挑戰

基本上，目前受訪的五都政府當局都不約而同地表示：其非常樂意參與地方雲的建設，但是，其普遍存在以下的問題：

#### (一) 地方政府當局對於地方雲概念陌生

基本上，五都政府當局對於地方雲的概念頗為陌生，其中，資訊部門受訪者或許相對了解雲端運算技術的基本精神在於強化業務資訊分享或整合，然而，對於地方雲建設的概念或實際內涵則不甚了解，甚至對於現有七朵雲的規劃方案也有不同看法，這似乎意指未來中央政府在推動電子化政府續接計畫方面，可能要針對地方政府相關當局（特別是研考或業務機關）加強地方雲概念的行銷。

#### 1、地方雲不是地方迫切需求

延續前述地方民眾需求的角度來看，當地方政府間的資料交換迫切需求都尚未產生，何以必須另外建立所謂的「地方雲」，這是受訪者的最大質疑。進言之，除非地方政府當局體認到地方雲建設本身，直接牽動到地方民眾生活福祉，否則其在執行誘因上是非常薄弱的。

如果我們連資訊交流都沒有發生的需求，那請問到底什麼要丟在地方雲，...政府是為什麼要投資去做這種事，我其實搞不太清楚，可不可以先告訴我需求在哪裡？才來回答說那我們要不要去利用和怎麼樣去利用，因為如果需求都沒有誕生的時候，我其實不太清楚說為什麼要去做這件事情。(IO-08)

我覺得雲端這種東西，我個人啦他是比較商業化的產品，那你在地方政府在使用上來講或者中央政府在設計上來講，必須要比較謹慎，不要說我們為了趕這個時髦，我一定要做雲端什麼的，其實有很多東西我們已經落實在這樣子的概念。(IO-03)

如果真從民生的部分做好的話，地方政府其實也會感受到民眾給他的壓力，他也得推他那個層級該做的服務，所以慢慢會變成說地方政府其實受制於民眾反應的壓力會比中央的壓力來的大，因為我們很現實得講選票還是在人民手上，不是在中央手上。(IO-04)

大家意識到這麼做(雲端)真的會有更大的便利性，大家才會比較積極得去配合，譬如我這樣做之後，能澈底改善我的流程或是我可以解決法令上的一些矛盾，那你不用講大家也會朝這個方向去做，不然就算中央訂定了一定的方向、策略、方法，大家不見得會這麼快的跟上。(IO-12)

其次，即使建立了地方雲，應該放置什麼資料是區域政府共同需要的，而且實體上確實可以互通的、無涉資安疑慮者，也尚有討論餘地。舉例而言，既然資訊科技無遠弗屆，臺灣有必要建立這麼多朵地方雲嗎？比較激進的看法甚至主張，縱使有建立雲端運算服務的需要，政府部門有沒有必要「自行建立」亦也疑問，這樣觀點背後認為政府應該和私部門進行策略合作較佳。

雲喔，既然叫雲喔，分成七朵跟分成一朵有意義嗎？我的看法其實沒差，...因為現在是地理位置在那個，在資訊的世界裡面根本不是問題阿，那地理有問題都是因為實體的問題阿。...地理上應

該是全臺灣應該每一個地方都可以申辦任何一個縣市的任何一個區域的資料，這樣比較有意義阿。...雲本來的概念就是透通阿，把它放在一起嘛，只是說有些安全考量不一樣，才会有私有雲跟公有雲，因為私有雲有它 security 或其他考量，...所以這是我們對整體的概念我比較持不要用地理的方式，而是從業務的方式，你今天報稅會分哪一個生活圈嗎？(IO-04)

以需求面來講我不認為說我們需要設這麼多朵雲。...其實如果你要的話可以區分兩種嘛！不是共通性的那就是一朵雲，因地制宜的就是另一朵雲。(IO-07)

我覺得說雖然像雲端預算這種我們民間商業機制會去建立啊，我們政府不須參一腳，我們技術再怎麼樣，資本跟技術都不可能超越現有的科技公司，那是為什麼要去做？那它們一定會為了獲利去做這件事，所以一個 google map 開發出來多方便啊？現在所有跟地圖的事情我們不再要花預算去開發程式了，我們全部用 google map 下去改就好了，對我們來說就是免費的、超好用的一個 open soft，這樣就夠啦。(IO-08)

## 2、資源限制

由於五都（尤其是臺南市）普遍面臨到資訊部門的人力或預算資源有限，因此在推動地方雲建設過程，可能迫切需要中央提供相關補助。反過來說，受限於地方政府當局的資源限制，如果沒有中央政府當局提供明確努力方向，或者提供相關資源協助，五都（尤其是臺北市以外的四都）可能並無多大意願將資源優先投注在地方雲的建設議題。簡言之，在地方雲的建設議題上，地方政府當局傾向被動地觀望中央政府當局的態度與建議，甚至樂意中央政府積極介入。

譬如說，同樣在辦使建照，辦理使、建照的這個系統、這個平臺可不可以以雲的概念，……大家一起來共同 share 這樣的平臺來使用，來做我使、建照的業務，這個是可以談的，那針對這個東西其實大家也都不會有什麼樣的，應該不會站在排拒的立場，應該直覺反應會想到的是這件事是誰做？我做的話會不會變成我的負擔，然後錢誰出？然後什麼什麼之類的。尤其當我們現在很多非資訊單位的機關幾乎都沒有資訊人員的狀況下，他們多半對於這樣的東西就會比較排斥，因為對他來說是他本業以外的負擔。（IO-06）

如果是這一塊要做的話，哪你中央至少那些 guideline 要出來，應該要怎麼定，從哪個面向，剛剛講的意思從資料面向、組織面向、制度面向，那些去同意之後，然後再訂出一些 guideline 出來，那我們這個單位有一些想法，然後在互相的做 match，然後慢慢來做。（IO-05）

把這個遊戲規則訂出來，叫各地方提供，霸在你手上，對不對，那你這樣的話這些便民的東西就出來了，那另外有一個跨平臺，就是當你有這個跨縣市的時候，你怎麼去做交換怎麼控管，這你擬定的，對不對！我們沒辦法訂。（IO-01）

共通性還是希望說由中央來統一來建設，譬如說社會福利，那這社會福利的話中央來統一建設可以啦！那他可以做一些基礎建設，基礎建設的部分就由中央統一來做，那基本的應用服務也是由中央來建制一套就好了，各地方政府就來應用就可以了啊！那至於地方，地方當然就是他真的是因地制宜，他要做一些自己加值應用的部分，那各縣市政府的做法不見得會一樣，那這個是真的要因地制宜，那這一方面我們再來稍微做加值應用，那當然資料還是由各地方政府來透過那個平臺來輸入來做為內容。（IO-07）

就是我們講的垂直整合有，但是水平的整合中央反而讓地方自己去做水平的整合。(IO-11)

### 3、如有必要，地方政府當局期望中央主導地方雲的建設

地方政府當局對於地方雲的概念頗為陌生，但原則上都樂意配合中央政府施政需要投入地方雲的建設，然而，對於如何推動地方雲的建設，他們則異口同聲地表示：中央政府應該率先提出一套架構，好讓地方政府當局有明確依循的方向，特別是貢獻的資訊內涵。

那些 guideline 都出來之後，那才有辦法去談說那我地方到底應該後面要去進行怎麼樣的一個配合，否則現在來講就只是一種概念而已。也許說各自表述還是怎麼樣，可是中間有太多太多這些點要去釐清之後，你才有可能真的說那我們到底是能不能推。(IO-05)

其次，五都中多數受訪者也表示，對於扮演資訊整合「領頭羊」的角色並非其一廂情願的問題，而是要從城市競爭的角度，顧及周邊城市的觀感。換言之，多數受訪地方官員似乎不認為他們適合扮演這樣的領導角色，反倒是中央政府較具有主導建設的正當性。有趣的是，這個期待由中央介入處理的看法，其實與實體的跨域合作障礙排除有非常高的相似性。

我主要強調的意思是說，其實不同都之間它存在著某一種競合關係。(IO-01)

我個人的感覺是，其實如果你這個領頭羊的角色是中央政府的話，各縣市去配合大家都比較不會有話講，可是如果說你是要哪一個縣市當頭的話，很現實的問題就是成績是誰的，就會有這個問題。(IO-06)

我們不能說我們沒有期待成為領頭羊，可是我覺得每次再講到這個區域發展的問題的時候，中央就相對的一廂情願的想這個問題，...擔任領頭羊或者是產業發展的先驅角色這件事情，不是升格成直轄市它就會變成的。(IO-08)

我覺得地方雲要做困難度很高耶，就是像我們講這種差距性，不然就北北基、桃竹苗這個，你這個要做你這個已經是跨到不同的地方政府在執行這件事，你要讓誰來出頭處理這個東西，那你中央在上面要扮演什麼樣的角色？你的計畫怎麼樣來規劃它怎麼寫出來？(IO-03)

整體而言，類似地方雲這類電子化政府建設，中央與地方應該建立良好的夥伴關係，了解雙方彼此的政績或業務需求與資源限制，特別是在議題設定與規劃方式上，盡量避免過度「由上而下」，才能提高政策執行力 (IO-08)，這是多數五都受訪者的共同心聲，大概也是中央與地方電子化政府施政計畫推動的通病。

參加過很多大型的系統，那其實感受是這樣子的，上級他們在策略擬定的過程來講，他們並沒有讓地方的人士有充分的參與，有很多東西他們都是自己找學者、專家，然後就開幾個會、幾場會議，他們就擬定下來了，擬定下來了你地方想當然爾你就可以配合，甚至說我給你一點錢你就給我做，你不要問那麼多，這樣子的感受我是有，經常有很多中央型的計畫幾乎都是這樣子做出來。(IO-03)

### 第三節 專家焦點團體座談分析

爲了解五都及周邊城市對於彼此在區域內進行資訊流通和共享之意願，及其對朝向此目標推進困難，本研究除邀請五個直轄市政府之資訊中階主管提供電子化跨域治理執行面上的考量和看法外，爲使焦點團體座談更具焦點、彼此更能相互對話，本研究進一步選擇與民眾福祉及感受息息相關之衛生與社福業務，邀請五都及周邊城市之衛生、社福機關中階主管一同參與座談，俾使與會者的討論不會僅限於技術面的探究，而更能與業務機關實際的資訊需求相扣合，以期研究發現愈能滿足業務機關與人員在實務推動上的需求。又，爲使與會者之討論更能聚焦、且具感受性，本研究在討論提綱設計上，特別增加引言一節，以多年前之邱小妹妹人球案，及雲林縣性侵累犯對國二女學生性侵殺害的案件，作爲引導情境，使與會者更能從實際案例中感受在自身業務上跨機關、跨區域資訊共享的重要性。

除邀請公部門實務工作者參與座談外，本研究亦邀請資訊管理之專家學者，從學術界的觀察角度，探討在政府部門應用雲端運算技術的應行之道。

#### 一、 地方政府內各機關間的資料交換、流通和共享之現況

##### (一) 機關間資料交換與共享之現況

觀諸焦點團體座談與會者所屬地方政府於跨機關資料共享之現況，實有縣市間數位落差之感。例如，臺北市和高雄市政府有其免書證免謄本服務外，臺北市政府亦有其自身的市政服務資訊系統，據以整合各項市政業務資料與資訊，高雄市政府亦有其通報傳遞系統，整合與民眾服務相關之業務機關，免除市民奔波於各機關進行資料更新的辛勞。此外，電子公文系統和線上簽核系統，亦已多於直轄市政府建置。但相對於此，在大多數非直轄市的地方政府中，因欠缺足夠的經費預算和人力資源，在資料庫和系統的運用上，仍多仰賴中央各業務主管機關所建置的資料庫和系統，無力進行內部機關間的資料整合。甚有與會者表示，因府內一級主管資訊素養不足，仍偏好傳統紙本作業方式，以致許多跨機關的資料交換作業，仍以人工方式爲之。



臺北市這邊其實有一項服務啦，叫做市政整合服務平臺，那目前的話其實這個服務平臺是一個有彈性的一個構造，他可能有不同的資料，如果機關之間有需求就可以掛上去，那目前的話有是有包含像戶役政、地政、建管、土地使用分區跟消防安檢，那目前這些都有上線，那其實呢，就技術來講其實這個我覺得個人來講比較不是問題，因為基本上只要有機關願意release資料出來，然後有共通的出來，然後有共通的需求就可以掛上平臺讓各個機關來商量使用。(EX-02)

我們有跟社會局，那其實跟社會局也是那其實跟社會局也是這兩年來持續在有一些資料的交換，其實他需要的不是在緊急救護這一塊，它反而是在醫療跟服務...所謂的社會福利的這一塊的一些資訊的交換，那當然這個也慢慢在做，只是說還沒有達到那個目標。(EX-01)

中心這邊是沒有這一套系統，那我們也順便統編整個就是，第一個我們有跨領域這個資料庫，那剛剛其實講到的是戶政，那戶政第一個就是他還是中央的。(EX-05)

是沒有，因為他之所以社政來講的話，我們現在幾乎都是使用中央的。中央的系統，對，那我們自己的，原來開發的系統就是說，未來有在構想說直接繼承中央的，直接連他們的資料庫.....(EX-07)

我是覺得說很多長官他不會善用資訊很可惜，太可惜了。(EX-15)

## (二) 機關本位主義仍待破除

絕大多數的與會者基本上皆能認同跨機關資料共享甚至整合的理念，但多位中階主管仍指出機關之間的本位主義，吝於將自身機關所建置之資料庫提供他機關使用或查詢，擔心一旦資料提供給他機關使用，而引發誤用或濫用等問題，甚至衍生出後續的責任問題，以致多抱持「多一事不如少一事」的保守心態。亦有與會者論及機關間的「法律本位主義」，即故守機關業務相關法律條文，而不願從地方政府整體服務角度重新思考機關彼此間合作的必要性，凡此皆是我國地方政府多年來無法有效各機關資料、提升服務效率的主要原因。

這個個資法怎麼樣確實要落實到我們相互都能夠信賴、信任的這個程度我想才有辦法啦！(EX-01)

有關跨機關整合部分，其實資料各個單位都有，但是現在問題是出在於各個單位願不願意放出來，那放之後出來他擔心我這邊不用，其實我一直有個觀念是說你自然資料銷給我，那保存的責任就在我這邊，而不是在原機關上面，可是現在有很多機關還是認為說我資料給你的話，責任還是在我身上，所以他們就不願意把資料放出來，那只要不願意把資料放出來橫向整合就會有問題，就是這樣子。(EX-15)

這是大家在各機關就它自己所執掌的法律層面非常concern的一個地方，像以前我們在衛生局的時候很想要去跟健保局跨機關，健保局的資料庫可能不能跟它做一個連結，那他就是跟你講依照健保法不可以給，反正就是不能給……，各機關就它自己法律本身的本位，這個應該是要去克服的，不然的話可能就像剛剛提到就是說可能就是在各地方政府自己可以處理的地方戶政、地政、衛生也只會有一點點，那這些資料在各地方政府它自己整合，那其實更需要的是中央

各機關自己所掌有的資料，那當然現在大家都怕那個個人資料保護法一旦施行之後大家都很害怕，一筆好像是要賠2000塊還是多少 最多到十億還是多少，那大家都很害怕，所以大家對於這個法律上本位的這種保護，我覺得才是推動這樣一個系統最大的障礙。(EX-03)

### (三) 垂直整合過度有礙地方政府之水平整合

如前所述，多數中央業務主管機關依其業務屬性，於業務範圍內建立全國性的整合資料庫，供中央和地方業務機關使用；且多年發展下來，資料庫的整合程度亦日趨完整。然而此一發展現況，卻對部分具有跨機關資訊整合概念且積極推動的地方政府造成困擾。換言之，多年來各中央機關持續推動業務內資料垂直整合目標之達成，卻成爲各地方政府（甚至在部分中央政府機關間亦然）欲推動橫向的機關資料交換和整合的阻礙。

大部分的國家都一樣都先進行垂直整合在進行橫向整合，那個勢必大部分的國家都這樣進行，那其實臺北市的狀況也是有點接近這個樣子，就是很多的系統它可能垂直整合了，那這個垂直整合的高度呢，有可能是從中央一直到地方，那也有可能呢，只是地方的某一個層級到它的基層所屬，當然這樣的垂直整合建立起來之後就常常會導致橫向整合的困難。(EX-02)

舉例而言，全國稅務人員所使用之財稅資訊系統乃是國內少數極爲完整的資訊整合系統，且因財稅資料多涉及民眾個人隱私和權益，除受個資法之保障外，稅務人員亦基於「稅捐稽徵法第三十三條」對於稅務人個人稅務資料保障之規定，而使相關資訊和資料庫無法與地方政府自行開發的整合系統進行介接和有效整合。然對地方政府而言，地方政府對民眾的服務，及民眾對於地方政府的抱怨，通常都具一體性、相互連動，需要跨機關的資訊共享或透過資料支持才得以進行整體問題分析和解決。面對例如像財稅系統如此高度垂直整合且排斥與其他水平機關資料進行介接的情況，從地方政府施

政角度來看，著實因水平機關間資訊無法有效整合，而影響其服務品質和回應效率。

像我們現在就會碰到一個狀況像稅捐稽徵處，像稅捐的體系它們是有高度的，它們原來就有一個高度的垂直整合的傾向，現在變成說，它們如果在他們的系統裡面要加入臺北市政府之間橫向的整合就勢必會產生困難，例如說他們有某些系統它們沒辦法跟我們的公共系統介接.....(EX-02)

在稅捐稽徵來講它們就會希望說它們的某些東西它們希望能夠不要走共通的平臺，不要走臺北市這個橫向整合的平臺.....(EX-02)

其實這種在垂直整合跟橫向整合之間的扞格其實應該要透過一個更高層的關係，例如說透過（行政院）研考會或透過中央才有辦法解決掉這樣子。(EX-02)

#### （四） 期待由中央協助進行橫向整合

由於目前由各中央業務主管機關所進行的資訊整合極為豐富且完整，又多數無力自行整合之地方政府大幅度仰賴中央既有之資料庫，在此現況下，若欲談地方政府內部跨機關資訊整合，絕大多數與會者仍殷切期盼能由行政院層級出面主導，進行各業務主管機關間資訊之橫向整合，而不必再由地方政府各自花費預算進行成本高但成效低的整合工作。與會者大多認為，這樣的作法較能獲致實質之成效。

所以我覺得未來中央它應該是要考慮的是說有沒有可能就是針對某些比較好的，它們覺得這個比較有效益的，同樣的模式，或者是說

乾脆就中央它直接來做一個完全的橫向整合，這樣才可以避免縣市間的界限。(EX-02)

此外，亦有與會者指出，雖然目前中央各業務主管機關皆有完整的資料庫與系統，但隸屬同一部會之內部業務資料庫，例如，同屬內政部之民政司、戶政司、社會司等所擁有之各項資料庫，卻未能有效整合；而此些業務在地方基層的實際執行上，卻又多是相互關聯。因而與會者直指，中央部會應對自己內部所擁有之資料庫加以介接和整合，以便於基層行政機關之資料運用。不過，針對此一議題，本研究團隊已於第一階段之期末報告中予以指陳，顯迄今仍未獲致有效重視和解決。

其實我是覺得中央和中央之間就比如說像社會司和其他戶政他們之間要先整合好，然後才能夠跟我們垂直做整合，如果它們都還沒整合就先跟我們做垂直整合，其實我們地方會有抗拒，因為其實我們地方已經橫向大部分都在做整合了，那如果說它沒又做整合那怎麼可能會去用中央的東西？(EX-04)

行政院可能各部會之間，你自己去看他們有沒有水平整合的機會？(EX-06)

#### (五) 中央所擁資料應有效釋放

延續前述觀點，焦點團體座談與會者主張，既然全國最為完整的資料皆掌握於各業務主管機關中，行政院應出面協調各部會將所擁有之資料予以釋放，供各級行政機關有效利用，亦可免去各地方政府因需個別投入資源和努力進行資料整合所造成的資源浪費。甚者，亦有與會者指出，目前許多社政、衛政資料庫，係多由地方政府人員提供建置而成；然地方機關在實際的使用上，卻因這些資料庫的介面設計或權限之設限，使得許多地方行政人員業務執行所需資料，僅能於資料庫進行查詢但卻無法下載使用，形成公務資

料「取之於地方」，卻無法「用之於地方」的奇特現象。與會者因而主張，中央各業務主管機關應重新檢討資料使用權限之限制問題，以授與各地方政府合理的使用權。

那目前就是中央這邊目前還沒辦法把這東西給放出來，就是說其實中央有很多資料沒有辦法放出來，我們就沒有辦法取得，那相對的地方政府在執行這些業務的時候就會卡卡的，就是這樣子.....(EX-15)

所以說下放給使用者使用是最方便的，因為他個案來的話，你可以當場，就是說他的那個戶政資料直接印下來，那直接把他所申請的申請書，直接訂好的話，那馬上就可以處理了。(EX-07)

然後剛剛講的衛生局資料庫，甚至於行政的資料庫，其實都是在中央統一的，但是這個東西如果能開放出來的話，那其實我們地方這邊能夠取得有關於自己該縣市的資料，我們就可以去做一些相關的比對，那就比較不會去發生像這次邱小妹事件這種事情。(EX-08)

我是覺得我還是建議行政院研考會可以幫我們做一些資料的整合，因為畢竟我們地方政府的層級比較低，所以資料庫的建置比較困難，有時候人家根本不提供給你，我是覺得由中央來提供整合的話這樣會比較好。(EX-14)

但是像社政這一塊是因為有因地制宜的問題，所以各地方政府有開發，但是我們大家都把資料放上去就會有共享的部分，那只要能夠共享，那要中央願意把像這樣資料庫開放出來，那其實說一句很好笑的事情是中央那些資料都是地方打上去的啊！為什麼我們不能把它拿回來？！我就覺得很奇怪啊！對啊！本來那些資料也是地方的承辦一筆一筆打上去的，可是為什麼我們自己要把他要回來要不回來我就覺得很奇怪！(EX-15)

## 二、五都與周邊城市間進行區域內跨域資料交換和共享之意願和困難

本研究所關注的焦點之一，即是共同生活圈中的地方政府間，是否有資料交換、共享之經驗？或是在五都形成後的地方制度架構下，彼此間是否有意願透過資訊的互通與整合，提高區域內民眾服務的品質？然而，非常遺憾的是，經由焦點團體的對話，本研究發現，絕大多數的地方政府就自身內部局處間資訊整合便有其困難，更遑論跨出己身管轄範疇，與其他地方政府進行資料共享。此外，在如傳染病通報等少數衛政業務，因其特殊業務屬性，部分相鄰地方政府開始展開資訊交流和共享的計畫，但就其餘大多數業務而言，仍是各自為政的情況。以下分就主要結構性問題加以論述：

### (一) 政府機關間資料交換仍受個資法之侷限

多位與會者表示，若所交換之資料不涉個人資料，則機關間的合作並不成問題；相反地，倘涉及個資之資料交換，公務同仁受限於個資法的規範和罰則，仍多所顧忌，形成地方政府間資料交換與共享的重大且未解的問題。

有關於跨域或者是跨機關整合的話大概，我認為大概是分為兩個部分，一個部分是屬於公務的部分，就是不涉及個人資料這一塊的部分。那其實這個部分說句比較那個的話，只要有錢都可以處理，這部分其實不是大問題，其實我在公務部門做這麼久，我們發覺只要錢能夠處理的問題都不是大問題。現在的問題是出在於牽扯到個資的部分這一塊才是大問題。(EX-15)

假如說以這種所謂的一開始談到的垂直整合這一塊其實就沒有所謂個資問題，最重要的還是在橫向的這一部分，大家還是會針對自己所擁有的比較會有滿大的疑慮啦，那我覺得這個整個其實有必要啦！(EX-01)

其實我是覺得主要是個資那一塊很多機關不願意放出來，因為他們會擔心說，因為我們的個資不是只有單純個資，每個區域就除了個資後面都會附帶他在職的機關、他的屬性，那只要他們不放出來其實沒有用，因為其實我們拿到個資也沒有用，像我們社會局、以我們社會局來講有衛生局跟我講說他們要辦那個有小孩，一歲以下兒童打預防針的業務，低收入戶不用錢的，他就跟我要資料啊。那如果我說這是我們的資料不給，那他們就不用做事情了啦，其實簡單來就是這樣子。但是其實為什麼個資只是一部分，後面低收入戶就是讓我附加上去的，那其實我們需要各局處必須把他附加得這一塊放出來，我們才有辦法去做勾稽、做整合的工作，橫向的部分才能做得起來，要不然其實永遠都做不起來。那但是這一塊又牽扯到每個機關的承辦他們的長官們到底對於說我知不知道私報出去這件事情他覺得安不安心？他會不會怕？他如果覺得說我資料釋放出去給人家的話我會有事情，那他就永遠不會釋放出來，他就沒有辦法做，無解。其實簡單講就是只要各局處願意把資料釋放出來，其實在資訊科技這一塊其實是很簡單的事情，是這樣的。(EX-15)

尤其現在個人資料保護法要出來。這是一個最大的問題，所以，我舉這一個當例子是說，以戶役政這種像我們這種出生狀況很重要的業務，都沒有辦法這樣子先即時線上交換，而是用很傳統的、一線的備份方式，那怎麼辦，你要怎麼做雲端，這是一個問題。(EX-06)

然而，亦有與會者認為，在目前多數作業都會上系統處理的現況下，許多的業務處理和經手皆會在系統上留下記錄和資料，事實上是可以不必過度擔心公務人員洩漏個資的問題，即使發生個資外洩情事，亦可透過系統記錄進行追蹤調查。因此，便有與會者建議，若中央政府欲推動跨機關資料交換，則應由行政院向司法院大法官會議提出個資法之解釋要求，藉以鬆綁個資法於公務範圍之適用原則。



那純粹以IT的角度來看的話，這一塊撇開不談純粹IT角度，各自開發的系統一定會有公務人員的記錄，那每一筆資料裡面都會有記錄，這樣其實我們目前在調財稅也好，我們每一筆資料都會記錄是誰登打進去的，哪時候調的財稅那會有記錄。那其實在記錄以後再透過中央那邊的機房，內部的機房，就可以保證基本上這個資料一定是有被授權才能被調閱，是這樣子的。我們是覺得透過自然廉政的方法或是透過市公所機制教育我們的同仁說你不能隨便去做這些事情，這個會比你去做任何的一些那個規定會有效，因為他一旦他就知道這事不能做的，那一定...做的話，所有的記錄都會留在裡面不可能會被刪除的，那這樣他們就比較不會、不可能去做一些違法的事情。因為我一直認為是系統的自動機能會比人工的系統有效，是這個樣子。(EX-15)

## (二) 地方政府受限於預算和人力不足的長久問題

座談過程中，可以明顯感受到，不僅是非直轄市之地方政府深受預算與人力編制不足等長久問題所擾，即便是部分以升格之直轄市政府，面臨縣市合併後治理範疇之擴大，預算和公務人力並未明顯連動調整的現況，再加上受到地方政府財政收支劃分法及政府公債法等法規限制，對於多項應行之建設，顯得心有餘而力不足，更遑論資通訊此類在鄉里間「能見度」不高的施政領域，更受到預算和施政優先順序排列上的排擠效應。

當然現實的角度我們談到最後還是要錢、還是經費，中央可以支持的大概是錢。(EX-01)

所以這一塊在預算上，第一個就是一個大問題。假如，如果行政院這邊的資源沒有，就是說分配下來的話喔，要縣市政府大膽去推，應該是不可能。(EX-05)

在我們縣是五都旁邊的縣府可能比較沒有錢，我認為就是說像通報、線上簽核的部分我們老實講，我們是今年編到明年的錢，所以在明年的錢我們在線上簽核的一些概念，甚至預算都還沒有，那現在甚至是縣，但也要等到明年才有錢才去做這樣子的事情，所以我的意思是說經費其實對我們來講是一個問題，雖然說我們要整合，研考會也是要求我們一百零一年線上簽核功能要完成，那對我們來講其實是一個比較遙不可及的夢想，是真的是這樣。(EX-09)

我們臺南縣市就是變成臺南市變成直轄市，那是一個領頭羊的角色，當初要提案希望能夠合併，也是一個從觀光的一個角度，去做一個領頭羊這樣子的一個角色，所以除了中央的一個角色之外，那另外就是領頭羊的一個角色要凸顯出來，但是因為很可惜就是說我們臺南是剛合併，財政支劃、分劃、公債法都還沒有通過很多立法，所以我們市長一直講說明年度的預算一百零一年的預算幾乎是沒有辦法編列，編列起來也是有很多問題存在.....(EX-11)

那在行政資源的整合這塊是大問題。那這一塊，各地方縣市政府沒辦法主導啊！我們是被主導。(EX-05)

所以跨縣市的這一塊比較看不出一個大的那個目標！(EX-05)

假如說要跨縣市的話，幾乎是比較，比較少的.....，所以說資訊交流這一塊倒還好，那業務上面就倒比較少。(EX-07)

### (三) 縣市間之數位落差猶待解決

承接上述因素，透過從北到南的焦點團體座談舉辦及與各地方政府業務或資訊同仁們親身對話後，發現臺灣一座小島不僅在一般社會大眾間因教

育、社經地位等因素而存有數位落差，即便是在地方政府之間，亦因前述政府財務及人力資源之差距，同樣存有地方政府的數位落差；甚至，五都之間亦有彼此之落差存在。而這樣的問題也直接衝擊到未來無論是電子化跨域治理，或是地方雲的規劃和實際執行成效。

你要跨到彰化、南投，中彰投這一塊，就是說落差。就是說臺中市跟那個彰化縣，對不對，或是南投縣，南投縣市那這個，整個一個數位的落差。(EX-05)

我們市政府喔，我們市政府跟臺北縣市的那有瞭解過，我們那個，資訊的那個，那個預算間落差相當大。(EX-05)

光五都那個差距就很大了。臺北市政府的資訊預算是我 20 倍以上，差異這麼大。(EX-05)

#### (四) 由行政管理角度打破藩籬、以專案計畫逐步推動

多位與會者認為，儘管少數地方政府仍有意願協助推動地方層級的電子化跨域整合，在現有法律條文的限制，及各機關本位主義的抗拒下，此一目標之推動仍有其難度。與會者表示，區域內地方政府間的資料合作，在現有技術可得的條件下，應是相對容易的環節；但為解決上述法規和機關本位等態度問題，則應由行政管理的方式打破各地方政府間的藩籬，亦即從行政業務需求面著手，靈活運用目前地方五都合併改制、中央組改亦將上路的組織調整契機。在實際推動執行上，與會者則建議應以設立專案計畫的方式，由各業務主管機關出面，挑選部分核心業務，由此展開整合工作，逐步推動資料庫的介接和整合，採「先業務、後資訊」的策略，從喚起各地方政府於業務需求上的認知開始，進而朝向資訊的共享與整合，並漸次擴展推動範圍。

所以我說這個就是怎麼樣從行政管理的層面去打破這個迷思，它們會擔心說 server 在我這，所有資料我都擁有，那我會不會拿去做其他的任何用途？大家擔心的還是這一塊.....(EX-01)

我們北北基宜既然是一個共同生活圈，其實怎麼樣去談這個合作的部分，資訊我覺得是最容易的部分，那要達到資訊這一塊，你說資訊做好了，可是我想行政管理這業務的角度切不進來、不願意，那我想這個我們談了很多都沒有用啦！(EX-01)

那這個事實上要做一個很好的整合的話，必須要由上而下，由上而下這個是必然必須要去做的，那如果說這幾的縣市首長沒有行政院協助的話，這個會可能不一定開的成.....(EX-11)

其實我覺得假如中央願意站出來，先 focus 專業，不要全面啦，以一個地方政府來說它的局處機關那麼多，30 個以上，你說要一下子整個相互整合沒這麼容易，可是從專業的角度，一個專業、找一個很好的議題，比如說我剛剛說的失智症就是一個議題，這個或許來切入也可以達到所謂的這一個共同生活圈的合作目標。(EX-01)

事實上，每個縣市的使用方式，系統事實上因為沒有整合，幾乎都是適用在譬如說我們臺南市這種開發系統，比較適合臺南市政府的一個模式，並沒有去比較寫就是活用、可以適用在各個縣市的可以擴展的模式。那如果要使用的話，剛開始因為我剛有提到就是說必須要業務面先來做整合。比如說資料庫，現在要去做哪些欄位、哪些資料庫，這些都必須要先規劃好，那欄位名稱怎麼列，就是適用到幾個縣市、政府的需要，那這樣後面再來去分析，分析完再汰換再去做程式設計，這樣的話才會比較能夠符合大多數的相關機構，比如說雲嘉南縣市政府業務上的一個需求。(EX-11)

那行政管理層面其實我剛剛講的，要突破就是從這個角度先做，再來當然就是要能夠持續，那個計畫一定要很明確的專案計畫出來，那有這個專案成員……(EX-01)

應該是用專案的方式。用專案的方式來，來架構、規劃那個資料的方式，或是用全面性的探討。(EX-05)

#### (五) 具全國一致性或共通性質者由中央出面整合

雖然地方層級的與會者多希冀能由中央政府出面進行跨機關、跨區域的資訊整合，但卻也不是將所有的責任都往中央推去。多位與會者指出，在跨機關或跨區域的資訊共享和整合工作上，凡具有全國一致性、或業務共通性質者，應由中央政府負責出面推動整合；而不具上述特質之資訊，則由各地方政府視實際需求個別處理。

那為什麼目前的那個整個中央的系統裡面為什麼獨獨會缺增設這一塊？其實主要的原因是因為設增這一塊的地域性很強，那每個縣市政府都有它自己獨特的福利項目，它有可能跟其他中央自辦的會互斥，所以為什麼我們這一塊一直沒辦法做到統一一套社政計畫，那其實目前中央有做一套社政，可是大概應該目前所知應該有一半不適用，加上目前五都來講的話幾乎像新北市、高雄市、臺北市、還有臺中市也算一半，幾乎都不是用中央的系統。那為什麼會這樣？因為我們的自辦項目很多，會有這個問題。(EX-15)

我是覺得就說合作的業務要比較能夠有共通性才有辦法啦，比如說像剛剛那個主持人講的像失智，它這種業務是比較有相關的才比較有辦法。(EX-04)

全國一致性的由中央統一來做，同質性高也應該由中央來做，那因為中央經費多地方經費少。那至於系統方面的比如說作業流程、申請案件什麼的，那個因地制宜的東西當然政府可以自行規劃。  
(EX-10)

有些是全國一致性的東西比如說戶政、財稅這些全國一致性的他沒有其他像我們因地制宜的問題，這種系統其實全國做是最方便的，所以地方政府不用花錢再去開發這個東西。(EX-15)

可是這個起步假如說假設你們這個議題，中央假如能夠樂意的來協助，那我覺得我們可以配合做一個類似試辦單位，跨出去，就不要只做臺北市，既然是中央能夠站出來我覺得北北基宜就可以做。  
(EX-01)

那由衛生署統籌做這樣類似資料的流通跟共享，我覺得在推動上面會比較輕鬆一點，比較不會受到政黨輪替或者政黨的干擾，那當然現在目前我們各局處的資料的交流都很頻繁，但只是都用紙本的啊，你來我就發文給你、資料就給你，那當然在效率上是非常的差啦！(EX-03)

與會者們進一步建議，針對具全國一致性或共通性質之資訊整合推動，應著重於資料庫的建立和整合，而非進行系統面的整合。換句話說，亦即期望能由中央政府主導將各地方政府具共通業務需求之資料庫格式與欄位標準予以統一即可，個別地方政府機關所需之業務欄位，則由個別地方政府自行規劃設計並登打補充，由此一來，各地方政府便可在統一的資料格式下，各自取用所需的資料，藉以提昇全國各地方政府的行政效率。

我比較建議的做法是說中央這邊其實應該要做一個資料庫，但是不是系統，這個資料庫只是把各縣市政府要求的欄位列出來，然後比如說有些東西其實中央已經有了地方就不需要跟地方要，比如說像戶籍資料、退撫的資料，像這些中央已經有統一系統的資料其實不用跟地方要，那他跟地方要的東西是目前它這些人口裡面譬如說它的屬性，比如他是低收入戶、他是身心障礙者，他的執照別等，這些他們拿不到的再由地方提供，那其實這欄位就很短。(EX-15)

那其實只要你達到控制在一定的長度裡面，比如說這些東西是中央拿不到只有地方會有，報這一項上去，那中央就可以統合全國的資料，它要做統計分析也好、它要做什麼也好，都很好、很方便，那資料也比較不會有問題。(EX-15)

那其實中央要做的是把資料庫開版開出來，然後各縣市依照這個部分把資料報上去，那報上去以後後續的部分我們就可以做這些資料的交換，那其實全國的資料大家都有，大家都可以做交換。(EX-15)

#### (六) 由中央制訂共通資料標準利用 App 下載應用

座談過程中，亦有與會者建議，在App技術日趨成熟之今日，可考慮仿照美國地方政府之經驗，由中央政府制訂共通資料交換標準，建立各城市間的共通交換介面，授與各地方政府利用App下載應用所需資料，且在這樣的作法下，各地方政府可直接進行廣泛擴散應用，而不必再自行投入經費開發系統或軟體，更可有效弭平前述各地方政府間於資源和資訊技術上的落差，極具實質效益。

在美國它們，包含像紐約、芝加哥、華盛頓，現在應該是七個還八個城市我記不太清楚，那它們這7、8個城市其實都不完全是在位在同一個州，譬如說像芝加哥跟紐約其實是跑很遠，那它們整合的方式是

怎麼樣進行的？它們這幾個...它們最早有七個城市啦，所以它們自己也自稱那七個城市是 G7，不過當然是...這個 G7 跟那個 G7 是不一樣的，然後它們那個 G7 就成立了一個 ADI，就是一個應用程式介面，它們把它叫做 open 311 API 那因為在美國的話 311 就相當於臺灣的 1999，就每個縣市都有 1999，那在美國的話每個州都有 311，那它們做法就是它們把它們共通性的資訊喔，這幾個城市來訂定出一個共通的標準，共通的城市交換介面，那這個做有什麼好處呢？其實這個除了生活圈的共通之外，另外一個很大的利基是可以擴大規模，例如說像在美國你會發現有一些犯罪公開的網站，它們可以開發出一些商業性的網站因為它們知道每個城市都會放出同樣的東西出來，所以對於這樣子的東西呢就是一個就是這個業界它可以去開發出一個商業模式。(EX-02)

當後來這 G7 來還有一些比較小的州或城市加進去，那變成說它們的東西變成現成，因為這七個城市呢根據它們各自的業務需求它們可能開發了一些 APP 出來，那這些 APP 可以無痛的轉移給其他它可能沒有去做件事的州，因為它只要根據這個 API 來去供應它們的資料那基本上它們的 APP 是可以很無痛的來做轉移。(EX-02)

如果說中央能夠針對整個全臺灣它可能有資料交換需求的這個業務，能夠制定出一個共通的資料交換標準，然後讓大部分的這些有整合需求的這些 APP 能夠根據這些 API 來做開發，那不管是哪一個城市先做，那就有可能讓 23 個縣市都共享，這樣大概可以比較快速的來弭平這個中間的落差，這是一個可慮的方向。(EX-02)

所以如果這樣的交換介面由中央來制定一個共通的標準，甚至於是說在這個標準上面由雲...就是地方政府直接把這些資料提供到雲當中，然後呢 IT 業界或者是...就是廠商它可能就直接從這個雲就抓資料，那政府機關我就直接把這些資料丟上這個雲，那一個城市就是一



個 APP 可能就 10 個縣市都可以分享到，這樣可能可以快速的來弭平這個落差。(EX-02)

### 三、五都與周邊城市參與地方雲的意願和挑戰

隨著議題討論逐漸深入，研究團隊深覺在目前各地方政府既已無力推促內部機關間之資訊交換與共享之後端整合，或已存有各地方政府間之落差現象，以鄰近區域為範疇作為地方政府資訊流通與分享之概念，對多數縣市政府而言更仍是一有待追求的目標，而更遑論將跨域的合作推向雲端運算的層次。甚至，更有專家學者針對目前政府部門所推動的雲端計畫方向存有質疑。儘管如此，與會者仍對未來可能朝向的「地方雲」概念提出看法和建議，應可供作有關機關之參考。

#### (一) 地方機關對「地方雲」議題多顯陌生

藉由焦點團體座談之討論過程，本研究發現，各地方政府除資訊部門人員對於「地方雲」此一名詞稍具概念外，其餘來自業務部門的與會者對此一新名詞多表示未曾聽過與陌生。甚者，就連資訊業務人員亦表示對於行政院研考會目前於地方雲之規劃內容並不清楚。由此顯見，若政府欲將雲端運算設為我國第四階段電子化政府之重要施政項目，則對於基層公務機關與人員之教育宣導部分，仍有許多進步的空間。

比如說第一個小點地方雲的計畫了解程度如何？老實說我個人是不太了解，因為之前有聽到，可是有沒有透過什麼比較好的模式來跟大家做一個宣導？沒有的話就會跟我一樣啦，我不太了解它到底地方雲要做些什麼？(EX-01)

地方雲這個名詞的話，我也是有收到這份資料我才知道。(EX-07)

我昨天收到這個資料的時候先看題目然後這些事情我就先問我社會處的部分同仁，沒有人知道地方雲是什麼，包括我自己也不知道，是看了整個資料以後我才知道。那問企劃處的同仁，企畫處的接電話的同仁不曉得什麼叫地方雲，那就寄給他們科長，他們科長知道，那大部分的人都不知道什麼叫地方雲.....(EX-10)

儘管部分具資訊專業的與會者較能深入瞭解雲端運算之概念，及目前持續進行之機房共構、虛擬主機等主要方向，惟部分與會者對於現行雲端計畫之規劃與執行方向，存有疑慮；甚至認為就現況來講，跨縣市的資料交換需求並不大的情況下，且在各地方政府內部基礎工作都尚未完備成熟前，便要推動區域內的雲端計畫，似有過於倉促的現象。

這倒是另外一個思考的方向，建立一個大型的主機房，資訊中心，這個幾個縣市合併建一個，然後通用，他原來各縣市都必須自己做的，那集中的雲。集中的雲，就像有些縣市比較沒有預算的，那就是可以分享這個成果。(EX-05)

我的想法是，就像我們衛生局的體系，我想臺中市的狀況也一樣。他不可能輕易的把他們的主機，全部移到市府的資源中心。這是不可能的事情，因為有，除非是府內單位，就是有說府內共同，在同一棟建築。這樣可能不會有風險，那如果在府外，一般講府外，或者是跟縣，那個搬到這個縣政府的相關單位一樣，就是獨立，有一棟建築的話，那就有頻寬的問題，那我們現在自己在內部用區域網路連的方式，就已經不是那麼快了，那如果又把機器搬到那邊，那又更麻煩了！(EX-06)

其實很多時候，跨縣市的需求沒那麼大啦。所以你整合起來的意義只是在於說，把機器放在一起而已。如果只是這樣子，那我想我們

這邊業務單位當然也不願意。而且到時候，而且有時候像單一縣市，單一的縣市政府都沒辦法整合的時候，我想這個步驟要先講好，單一縣市的有辦法去做的時候，我們再去談3個合在一起。單一的還沒辦法談的時候，我想，談五都會不會太早.....(EX-06)

儘管如此，臺北市政府目前已於教育和交通等重要施政領域上，開始藉由機房共構和虛擬主機方式，逐步推動政府雲建設；而高雄市政府亦已有初步規劃，並編列預算將於明年起展開雲端建設。但就來自其他地方政府的與會者來說，未有參與雲端計畫的積極意願，甚至質疑是否有必要在臺灣建構七朵地方雲？

以臺北市這邊來講已經開開慢慢朝向虛擬化、機房共構，這個方向已經在走，我相信中央部會很多像資訊中心、像新北市的資訊中心應該像林主任講的，是個高度集中的狀態，那我相信這個部分它們應該都有在進行.....(EX-02)

我們資訊中心已經有先編列一百零一年，五百三十萬的預算要先建設我們內部、自己的內部雲，加個機房、網路還有主機虛擬化。(EX-14)

我們是有這個意願但是還是缺經費啦、計畫啦！人也不多，那當然人力不足的部分也是要解決。那我們目前已經在做的就是先虛擬化，先將各個比較重要的主機包含公文、全球資訊都先用虛擬主機的方式來讓這個資源能夠有效的來利用。那過去當然這個地方雲的這個部分會全力配合中央的規劃啦！那當然...希望中央能夠有所經費補助，那這個部分是也是樂觀其成。(EX-11)

那對於說我們有沒有意願來參加這地方雲，我想我們不是很願意啦，因為還有責任。如果以五都的話，那市府當然也扮演這種角色，當然是有，有這個責任啦！只是說我們早先，最早也有提到說，我們要有一個規範啦，我們沒有那個公權力的規範，那也可以從一些比較共通性的，不是牽涉一些比較，牽涉到比較難處理的這些領域，可以先試著規劃看看。(EX-05)

對呀，其實我蓋一朵，蓋大這樣就好。全國本島跟離島這樣就好啦！(EX-05)

## (二) 透過資料權限下放及依「工作地」概念設計績效指標以提升資訊共享意願

與會者表示，對於以地方雲方式促進區域內各地方政府資訊共享之目標應予支持，但如同前述垂直與水平機關間資料共享之問題，中央機關必須優先處理資料權限下放與否之問題，授予地方政府資料近用和處理的權限。再者，目前在許多業務機關的實際規範上，多以被服務對象之「戶籍所在地」設計績效指標，但在生活圈的概念下，許多業務機關的績效評量應改以「工作地」而非「戶籍地」據以設計績效指標，方能藉以激勵各基層機關資訊共享之協力意願。

針對地方雲的部分我們是...還是一樣老問題就是說，接下來是資料權限下放的問題，這個因為到時候資料還會屬於一個局處的資料，那這筆資料到底願不願意放出來？只要願意放出來的話這東西才有辦法成立，後面的東西才有辦法往下做。那資料的權限比如說民政局的資料他的戶政資料願不願意提供出來給共享？(EX-15)

因為我們最近就是常常為了它到底是居住地、戶籍地的問題，就常常為了這個問題爭吵不休啦，因為中央去訂這個績效都會用你所謂戶籍

地來訂績效，所以我們地段同仁都會用我到底 care 了多少我臺北市設籍的個案來作成績，可是很多它都是設籍在臺北市可是他不住臺北市，那我們常常去服務，服務我們的同仁變成他那個績效就沒有，所以造成它工作量很大實質上計算的時候就很少，那中央定成績的時候一比你就輸人家，那常常為了這些問題，所以我說怎麼樣來從這個角度，雲能夠把它做得好，而中央也要跟著做一些修正，我要服務的對象通通是中華民國的國民，那為什麼要分你是臺北市、你是新北市、你是宜蘭縣呢？(EX-01)

### (三) 應由中央扮演「牧羊人」而非由五都扮演「領頭羊」

在部分縣市政府合併升格後，形成我國五個直轄市之新地方制度，而此五都亦因占有地位與資源上之優勢，被期待能扮演帶領區域發展之領頭羊的角色。但多位與會者於座談中表示，雖然地方政府多能體認到現今為一講求區域競爭的時代，需要區域內各政府之攜手合作方能提升整體的區域競爭力；然而關照到國內的地方情勢時，不得不承認區域內的地方政府間仍存有相互競爭的關係，因此，在國內的政治環境下，是否適合由五都來扮演領頭羊實是一值得深究的議題。

可是講現實一點，我們是希望中央能夠來幫我們做這些事情.....(EX-09)

有關領頭羊的這件事，以新北市跟臺北市來講目前雖然是算同一個執政黨可是我相信還是有某種程度的競爭存在，這個大概是避免不了，那現在變成是說領頭羊的話，我覺得另外一個要先確認的是說誰要來確認誰要來當這個牧羊人，誰要來跟牧羊人跟領頭羊說？現在如果只有一頭羊就沒有問題，那如果有兩頭羊的話就應該有個牧羊人要來跟羊說你要往哪邊走，我覺得這個是在領頭羊之前要先確認誰是牧羊人？(EX-02)

那由中央做督導，那地方再來配合，這樣做反而是比較理想的。這樣子才能夠達到資料跟資訊的一個共享跟整合。(EX-07)

申言之，與會者認為，中央政府應先清楚規劃地方雲之定位，究竟是IaaS、PaaS、或是SaaS之架構？之後，由中央出面扮演牧羊人的角色，引領各地方政府應行之發展方向，而非主觀地期望由五都來擔任領頭羊的角色，徒增五都的壓力和區域內的緊張關係。

其實像資訊處目前都一直在做虛擬化的部分，現在未來如果中央也要建一個北北基的雲，那可能需要的是先跟地方說這個雲要做什麼？(EX-02)

那現在可能要先跟地方說中央的雲會是哪一種？會是IAAS、PAS、SAS，那這還是牧羊人的問題，牧羊人要跟中央說我們要建雲，我相信有中央要提供服務地方都不會說不好啦，反正有人出錢、有人肯提供大概都是會贊成，可是牧羊人要跟地方說我們要做到IAAS、PAS、SAS我三層全包了。或者說沒有，我未來建置的就是IAAS，我就是只提供基礎服務，那你們的platform、你們的service可以移過去，或者說不是，就是中央目前它們規劃的就是做三層全包，那我們可能才有辦法來評估未來地方怎麼樣去加入...(EX-02)

#### (四) 以異地備援作為跨域合作開端、以議題為導向推動資源共享

在電子化跨域整合及地方雲端運算的推動和建設上，多位與會者建議，在發展初期，可先以區域內不同城市互為彼此異地備援基地作為跨域合作之開端，並建立地方政府間之信任關係。而就中、長程雲端建設的推動上，則應以「議題」或「業務」為導向，推動地方政府間的資源共享；依各

地方政府的「特色」或「長項」尋找領頭羊，互相承擔責任、帶領區域內各政府，而非由直轄市來扮演此一不討喜的角色。

至少我覺得可以先做到是備份、備援，因為以新北市的狀況...以臺北市的狀況如果要符合一個標準的備援機房要超過三十公里啦，因為如果真的發生大型災難會需要一個完整的備援機房，一般的規範是要三十公里以上，臺北市做不到這一點啦，我臺北市你說翻遍我的整個轄區我也是找不到一個三十公里外可以建機房的地方，所以變成沒有可能，那至少這一點上面是可以先做，如果說中央可能有一個北北基宜的宜蘭，搞不好在臺北市就可以做到，它可能就有兩地的機房可以來做，不過這當然是最低程度的整合啦！(EX-02)

或者是這個區域裡面需不需要一個領頭羊，我相信今天我們也找了基隆市跟宜蘭縣來，說不定它也不會認為說它就是要當被人家領頭的，尤其像宜蘭縣在是不同的執政黨所以它搞不好認為說它在樂活這方面它是領頭羊，它可以吸引這個新北市跟臺北市的遊客去那邊觀光，那臺北市跟新北市應該跟它學習，所以我覺得應該是要各自的區域各自發展的特色喔，這樣子的領頭角色才不會因為執政黨關係的改變而一直變化，才有可能長存下來，例如宜蘭它就在樂活或者觀光導覽或者在某一方面的資訊系統它始終就是有比較進步的發展，那臺北市可能有某個方向，新北市能有某個方向。(EX-02)

#### (五) 政府雲端建設應從「平臺面」、「服務面」思考，而非「基礎設施」之建立

儘管部分對雲端運算推動仍具期待的公部門與會者建議未來地方雲之規劃，可從異地備援、或採議題導向專案式由不同的直轄市政府帶領周邊城市共同推動等不同思維途徑；惟外部的專家學者則對現今政府所推動的雲端建設方向提出質疑。

專家學者認為，目前政府的作法，僅是從機房共構之「基礎建設」(infrastructure)的角度，亦即IaaS的層次，來規劃和推動我國政府部門的雲端計畫；學者們指出，從私部門的成功經驗來看，真正具有效益的雲端建設應是著重服務面的SaaS，進言之，主張政府應從「希望藉由雲端提供什麼樣的『服務』？」此一問題出發，來思考我國公部門的雲端計畫。甚者，若中央政府在地方雲此一議題上，欲尊重地方政府自行發展其服務，則至少仍應從「平臺面」(platform)，亦即PaaS的層次，來構思地方雲的建設；亦即由中央政府打造雲端平臺，開放各業務或地方部門在此平臺上建構其雲端服務，方有其實質意義與價值，而非僅侷限於基礎設施的低階層次。

雲端這件事情，整個政府在推雲端這件事情，我覺得目前為止比較看到的是在這個infrastructure services這一塊啦，那透過這段去思考的時候就會有地方雲，或是什麼什麼雲這樣子，因為它會有一個區域性的一種狀況，就是我們這一區再一起通通這樣子，會比較省資源、省什麼。其實它思考是從IS來思考，但是我們再看一些例如像是Google，其實它們思考都不是從IS的方向思考，他們是從譬如說PaaS或是SaaS，這樣的程度去思考，尤其是PaaS整個政府對這一塊居然是比較缺乏。(EX-17)

政府在規劃這個雲的時候，它一直落在IS的一個框框裡面而已啦，像是建機房，把機房集中在一起，就是在講這件事情而已，沒有講到其他東西了，這是我覺得好像有點可惜，跟一般我們能夠理解的雲，不是我們常見Google的雲，層級好像都不太一樣的感覺。(EX-17)

其實它只是共構啊，所以說機房共構，這樣的話就講說是雲，那我覺得這樣子其實好像離我們瞭解的雲差距太大了一點。(EX-17)



就剛剛有提到說現在偏重infrastructure，為什麼？因為比較簡單，政府花錢大家都可以用，你提到platform那個層次時，那個菜就出來了，我覺得滿好的，我覺得戶役政就可以在platform那個層次去扮演一個角色。(EX-18)

現在看起來就是，因為我覺得剛剛一直提到地方雲，這種都是一種IS的想法啦，所以說重點不是它那裡的問題，重點是你提供什麼服務的問題，我覺得這個是我比較care的。(EX-17)

我個人認為的情形是很多情形只能逐步去走，所謂逐步去走的話中央規劃是infrastructure整個vision，實際上還是去走理想、理想的情形，所以理想大概...的情形，但實際上真正要做的過程裡面的話是屬於是地方local部分逐步去推動，才有它的可行性。(EX-19)

#### (六) 或可深入思考究竟臺灣是否需要「雲」？

與會學者們主張，政府部門若僅從「降低成本」或追趕流行的口號角度思考雲端建設，則實無其必要性，因為許多隱藏的無形成本可能未被計算或納入考量；更重要的是，學者們反思，在臺灣這樣幅員狹小的土地上，是否真的需要雲端運算技術？甚者，原本期待運用「雲端」建設所帶來的目的或效益，其實過去早已達成，或是不需要談「雲」一樣可以做到，卻又何必在「雲端」的口號下大張旗鼓地投入重複性的資源？申言之，若政府部門欲持續推動中央或地方的雲端計畫，則需重新思考並提出更翔實及更說服力的規劃藍圖和成本效益計算。

所以說他們基本上比較起一般企業是不願意，不願意把自己的data放在一個可能需要委託別人管理的地方，這種情形，所以這個部分可能跟那個文化特色比較有關係吧。反觀你看國外在推這一塊，看起來你覺得他們比較安全嗎？我覺得不見得是，因為在technique層

次我覺得是差不多的，但是在trust這個層次上就差很多啊，這是我的感覺，當然也不能強迫人家trust啊，所以怎麼去把這樣子去引發...等等，去把他建出來讓人家可以trust的話我覺得是重要的，譬如說發生資安的比例...等等啊，是不是一些數據是讓人家信任的，甚至包含一些認證，像是說標準認證、資安的認證...等等，這些是不是可以去更加的保證，尤其他去做委託的時候他是可以信任的，這個是我覺得他可以去思考的。(EX-17)

其實我剛第一個是說臺灣好像不需要雲，為什麼需要雲？如果說臺灣這麼小的話，他現在有雲跟沒雲到底差在哪裡？可能搞不好就沒有差啊，那沒有差的話他幹嘛需要雲？所以今天去思考這件事情，他當然層面可能很多，現在大部分應該就我知道就是省錢，那真的省到錢嗎？我覺得也是要去思考一下的。不過我個人覺得是，因為在省錢方面因為我們不管是建置成本而已的話，就可能看到他的成效對不對。那可能還一些無形的成本可能不知道，例如說維護....等等。(EX-17)

我要challenge你一個地方就是，這個跟雲有什麼關係，共用、共構、分享、交換但是這跟雲的關係在哪裡？我覺得似是而非，現在提到的好處都是雲嗎？No，現在提到的好處不見得是雲。(EX-17)

我想實際上真正在想的情形是一樣，還是會為了未來能夠cost down，我想大概很多都在想這個問題。在企業裡面想的也是一樣同一個問題，政府層級最後還是想這個問題，因為大概每個政府都缺錢，企業是為了競爭力等等的情形，所以他基本上都是在想這個問題，整併後cost down。(EX-19)

#### 第四章 初步研究結果與後續執行重點



## 第五章 研究結論與建議

本研究以縣市升格合併後的五都為研究範圍，主要的研究焦點有三：一是以「免書證免謄本系統」個案為例，利用本研究在前一年度以使用者觀點為核心所設計之跨機關資料交換成效評估架構與問卷題目為基礎，針對本次所調查之系統特性進行適度的修正後，將問卷發放給五都的免書證免謄本系統使用者，以瞭解彼此間於系統和資料整併上可能遭遇及待解決之重要問題進行診斷與評估。其次，本研究亦利用深度訪談和焦點團體座談之質性方法，探討五都政府如何於區域中與周邊城市利用資通科技，帶動區域之資訊共享及發展，並評估可能出現的困難與挑戰。第三，本研究同樣利用深度訪談和焦點團體座談，針對我國第四階段電子化政府規劃中有關地方雲之計畫，探討五都及其周邊城市的資訊主管及資訊人員對於發展地方雲之觀點和看法，並特別著重於由電子化跨域整合管理跨越至雲端運算技術其間之困難與挑戰進行分析和檢視，以為未來地方雲之發展及其可行性預作評估。以下分別就本研究初步獲得之研究發現與對策建議作一說明。

### 第一節 研究結論

#### 一、影響五都「免書證免謄本系統」運作的關鍵因素及其運作結果與影響

本研究在前一年度的研究計畫中，為瞭解政府部門人員對使用電子化跨機關資料交換後的成效，特別參考國內外有關G2G電子跨域治理的文獻，建構一套有系統的評估架構及相關問卷題目，分別針對影響因素、使用者行為面，及成效評估面向三大部分進行調查。本次調查沿用此一評估架構，但在調查對象方面，則是以五都的「免書證免謄本系統」使用者為母體範圍，採取自填式問卷調查方式，有效問卷共計715份，茲將本次調查之重要研究發現，依其評估構面整理陳述如下，至於相對應之政策建議將在下一節作一討論。

(一) 影響因素構面

1、科技技術面向分析

使用免書證免謄本系統的受訪者在科技技術面向的評價差異頗大。首先，對資料的正確性和業務服務品質（包括滿足需求和連結其他資料庫）等指標給予正面評價的比例約為八成左右，負面評價的比例在一成五以下；其次，資料的完整性和科技接受程度等指標給予正面評價的比例約為七成至七成五，負面評價的比例約為二成左右；第三，資料交換頻率指標給予正面評價的比例約為六成八，負面評價的比例超過二成；至於資料交換標準指標的正面評價比例不到六成，接近三成的比例給予負面評價（如表5-1所示）。由此可知，大多數使用者對跨機關資料交換的品質及對業務上的幫助有較高信心，但對資料庫的格式未能有效的整合與統一表示有待改進的比例明顯高於其他指標。

表 5-1 受訪者對科技技術面向的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
1.透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的完整資料。	17.8%	76.8%	5.5%	715
2.透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的正確資料。	12.6%	80.5%	6.9%	714
3.透過免書證免謄本系統能滿足不同機關間的業務合作需求。	12.0%	80.5%	7.4%	714
4.免書證免謄本系統在操作上相當便利。	20.7%	71.4%	7.8%	714
5.透過免書證免謄本系統能方便地聯結業務上所需的資料。	13.1%	79.0%	7.8%	715
6.透過免書證免謄本系統查詢所得資料，與本機關業務所需資料格式完全相符。	27.7%	58.6%	13.7%	715
7.共同使用免書證免謄本系統的機關彼此資料使用相當頻繁。	22.0%	67.7%	10.2%	713

## 2、法規制度面向分析

一方面，約五成五使用免書證免謄本系統的受訪者認為電子化跨機關資料交換無法發揮預期效能的主要原因是，各機關的法規制度不一致，成為資料交換的限制或障礙，有三成多的受訪者認為法規制度的問題不大；另一方面，半數左右的受訪者認為相關法律規範已同步修正，以發揮此一系統的功能，但有三成左右的受訪者認為法律規範的落差仍大，有待改善，另有超過二成的比例表示對此一問題「無法判斷」；此外，超過五成五的受訪者認為，電子化跨機關資料交換已有周全的資料保護措施，不必擔心個人隱私外洩的風險，但仍有四分之一左右的受訪者認為對個人資訊隱私的保護仍有所不足（如表5-2所示）。由此可知，法律規範的限制仍是跨機關使用免書證免謄本系統的主要障礙之一，在修法的腳步上仍有加快的空間。

表 5-2 受訪者對法規制度面向的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
10.因各個機關間法規制度不一致，使透過免書證免謄本系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題。	31.8%	55.4%	12.8%	713
11.為使免書證免謄本系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。	30.2%	48.4%	21.5%	713
12.免書證免謄本系統的運作已滿足法律上保護個人資訊隱私的要求。	25.5%	57.2%	17.3%	713

## 3、組織運作面向分析

使用免書證免謄本系統的受訪者對對組織文化中的客服文化和組織創新等指標，表示認同的比例為最高，分別有八成五和八成左右，持負面評價的比例不及一成；其次是組織間的信任基礎和組織間的互賴性等指標，約有七成至七成五的比例給予正面的評價，負面評價的比例不到二成；第三是科

技接受程度、工作壓力的降低和行政流程的相容性等指標，有六成至六成八表示認同，持負面評價的比例約占二成至二成五；最後，是組織結構的隸屬關係和不好使用經驗等指標，各有四成五和三成六的比例表示認同，但也有四成和五成一的比例表示不認同（如表5-3所示）。由此可知，就使用者的觀點來看，絕大多數的人認同此一系統不但能提升為民服務的效能，也是一種組織創新的表現。

表 5-3 受訪者對組織運作面向的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
13.使用免書證免謄本系統系統的機關成員彼此間具有信任基礎。	15.0%	75.5%	9.5%	715
14.本機關業務承辦人員很排斥使用免書證免謄本系統。	68.3%	20.3%	11.4%	713
15.使用免書證免謄本系統系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於對其他機關資料的查詢。	40.0%	44.9%	15.1%	713
16.各機關的既有行政流程，與免書證免謄本系統的運作具有高度相容性。	23.1%	61.4%	15.5%	715
17.免書證免謄本系統的使用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	26.6%	65.4%	8.0%	711
18.我在使用免書證免謄本系統查詢其他機關資料時曾有很多不好的經驗。	51.2%	36.4%	12.4%	715
19.使用免書證免謄本系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	17.4%	71.7%	10.8%	711
20.本機關期望透過免書證免謄本系統的使用提供更有效的民眾服務。	9.0%	84.7%	6.3%	714
21.本機關將免書證免謄本系統的使用視為一種組織創新的表現。	11.5%	79.1%	9.4%	714



## 4、協力條件

使用免書證免謄本系統的受訪者，超過八成的比例對各機關提升彼此業務效率的目標、個人與所屬機關在跨機關資料交換中所扮演的角色與承擔之責任十分清楚，及對自身資料庫擁有權等表示認同，表示不認同的比例僅有一成左右；有近八成的比例對各機關在跨機關資料交換中所扮演的角色與承擔之責任表示認同，表示不認同的比例僅有一成左右；其次，相較於有近八成的受訪者認為該機關主管鼓勵員工使用免書證免謄本系統，但僅有五成五的使用者認為該機關的主管很樂意將自身的資料庫釋出給其他機關使用，二者的落差約二成五左右（如表5-4所示）。由此可知，在協力條件面向，各機關主管願意放棄原有權威的程度，可能是影響電子化跨機關資料交換成效的重要因素，而且值得注意的是，另有超過四分之一的受訪者並不清楚主管開放該機關之資料庫與其他機關分享的意願，也可能是導致員工在此跨機關資料交換的問題上較為保守的原因。

表 5-4 受訪對協力條件面向的看法

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
22.使用免書證免謄本系統的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	10.1%	82.8%	7.1%	714
23.即使採用免書證免謄本系統，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	7.1%	80.8%	12.0%	715
24.本機關首長鼓勵員工多加利用免書證免謄本系統處理業務。	7.3%	79.9%	12.8%	713
25.為能提升免書證免謄本系統的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關查詢使用。	17.9%	54.8%	27.3%	708
26.我很清楚自己在免書證免謄本系統使用過程中所需承擔的責任。	9.2%	81.5%	9.3%	709
27.在使用免書證免謄本系統過程中，本機關的角色與責任是很明確的。	9.9%	78.5%	11.7%	710

## 5、系統特性面向分析

使用免書證免謄本系統的受訪者對免書證免謄本系統設定目標的瞭解程度，以「減少民眾於申辦案件時之往返奔波」和「減少民眾須自行檢附謄本之情形」的比例為最高，將近九成，其次是「整合跨機關資料查詢」、「縮短各機關處理受理案件之時程」、「整合跨機關行政資訊作業流程」，比例介於八成至八成五之間，其他如「減少紙本文件之使用量」等，瞭解的比例稍低，接近八成，此外，除了「減少紙本文件之使用量」目標的不瞭解比例超過一成五之外，其他目標的不瞭解比例均低於一成二（如表5-5所示）。由此可知，絕大多數的使用者對此一系統的各項目標均有所瞭解，也顯此一系統的宣傳有其明顯的效果存在。

表 5-5 受訪者對免書證免謄本系統設立目標的瞭解程度

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
59-1.減少紙本文件之使用量。	16.4%	78.7%	4.9%	714
59-2.減少民眾於申辦案件時之往返奔波。	6.9%	89.1%	4.1%	715
59-3.減少民眾須自行檢附謄本之情形。	8.3%	87.6%	4.2%	715
59-4.縮短各機關處理受理案件之時程。	11.5%	82.8%	5.7%	715
59-5.整合跨機關資料查詢。	9.5%	85.5%	5.0%	715
59-6.整合跨機關行政資訊作業流程。	11.0%	82.7%	6.3%	711

### （二）行為者使用構面

#### 1、協力意願面向分析

使用免書證免謄本系統的受訪者中，有八成左右在電子化跨機關資料交換的「合作意願」方面表示認同，不認同的比例僅有一成多；另一方面，有超過六成五的比例願意將個人所登打之資料與「他人分享」表示認同，不認同的比例超過二成（如表5-6所示）。此一結果顯示絕大多數的使用者具有協力意願，此應是推展電子化跨機關資料交換有利條件。

表 5-6 受訪者對協力意願面向的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
28.我很樂意透過免書證免謄本系統協同其他機關解決業務問題。	12.1%	79.9%	7.9%	708
29.我很樂意藉由免書證免謄本系統將自身登打的資料與其他機關共享。	21.7%	67.6%	10.7%	710

## 2、組織成員的實際行為面向分析

在實際使用免書證免謄本系統的行為方面，在「使用頻率」方面，有近六成的受訪者表示經常使用此一系統，有三成五的比例表示不認同的看法；另一方面，在「使用強度」方面，有五成左右的使用者認為他需要長時間使用此一系統，但有四成五的受訪者表示並非是長時間使用此一系統（如表5-7所示）。由此可知，免書證免謄本的使用頻率和時間雖不算低，但應仍有不小提升的空間，如何強化此一系統的使用頻率與強度，避免使用者僅是以查詢和查證為主，應是主管機關未來在提升系統效能上可以思考的方向。

表 5-7 受訪者採用免書證免謄本系統的情形

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
8.我經常使用免書證免謄本系統。	35.2%	59.0%	5.7%	715
9.我在處理案件時，需長時間使用免書證免謄本系統。	44.5%	49.6%	5.9%	714

(三) 成效評估構面

1、 組織成員的行為改變面向分析

受訪者認為使用免書證免謄本系統對組織成員行為所造成的改變，以增強效果的認同比例為最高，認為這是未來趨勢的比例將近九成，其次是合作面擴張，有將近八成的受訪者認同透過此一系統可以同時和其他機關進行資料分享，也有超過六成五的受訪者表示已習慣使用免書證免謄本系統來處理業務。不過，值得注意的是，尚有四成多的受訪者表示還是習慣要求民眾自行檢附資料，此或許是由傳統的文書作業模式走向電子化途徑的必須設法克服的問題（如表5-8所示）。

表 5-8 受訪者對組織成員行為改變的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
30.透過免書證免謄本系統，讓我能同時與更多機關進行資料分享。	11.5%	78.6%	9.9%	714
31.相較於使用免書證免謄本系統，我還是比較習慣要求民眾自行檢附資料。	43.4%	49.9%	6.7%	714
32.我已經很習慣使用免書證免謄本系統來處理業務。	23.8%	67.4%	8.8%	714
33.我很相信透過免書證免謄本系統這種資料共享平臺來處理業務已是未來的趨勢。	7.3%	88.1%	4.6%	713

2、 專業網絡擴大面向分析

八成左右的受訪者認為使用免書證免謄本系統對各機關的專業互補是有所助益的，超過七成五的比例認為此一系統有助於知識分享，對這兩者表示不認同的比例均在一成五以下（如表5-9所示）。此一結果顯示專業網絡的擴大是使用免書證免謄本系統的重要效益之一，也獲得多數使用者的肯定。

表 5-9 受訪者對專業網絡擴大的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
34.使用免書證免謄本系統已提升了機關間不同專業的互補效果。	10.7%	80.5%	8.8%	713
35.使用免書證免謄本系統已增加了機關間專業知識的分享。	13.6%	76.9%	9.5%	713

### 3、協力互動面向分析

使用免書證免謄本系統的受訪者中，對提高機關間資料分享的認同度最高，約占八成四；其次是維持組織自主性和增強水平的協調與溝通的認同度，約為七成八；第三是對提高組織的信任程度的認同度，比例約為七成五左右；增強垂直的協調與溝通則是較低，認同的比例僅有七成一；至於受訪者對這些項目的不同認度均在一成五以下（如表5-10所示）。

表 5-10 受訪者對協力互動的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
36.使用免書證免謄本系統已增強了相同層級機關間業務上的橫向溝通。	11.5%	78.2%	10.4%	714
37.使用免書證免謄本系統已增強了不同層級機關間業務上的垂直溝通。	13.8%	71.6%	14.6%	712
38.使用免書證免謄本系統已增加了機關間資料分享的程度。	8.6%	84.0%	7.4%	707
39.使用免書證免謄本系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	7.8%	78.8%	13.4%	703
40.使用免書證免謄本系統已提高了不同機關間信任程度。	9.7%	74.6%	15.8%	704

#### 4、 效率面向分析

整體言之，除了減少機關的業務經費支出和減少了資料重複登打外（認同的比例約為七成），大多數受訪者對使用免書證免謄本系統在效率面向各項指標所達成的效果均表示肯定，認同比例均接近八成（如表5-11所示）。此一結果亦顯示，使用免書證免謄本系統在效率面向的達成度普遍受到使用者的認可，也是使用者最能直接感受到成效的面向，對提升使用者支持使用免書證免謄本系統的認知與行為，應有極大的助益。

表 5-11 受訪者對效率的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
41.使用免書證免謄本系統已減少了資料重複登打的成本。	19.0%	70.9%	10.1%	715
42.使用免書證免謄本系統已降低了資料搜尋成本。	13.6%	79.6%	6.9%	715
43.使用免書證免謄本系統已降低了資料查證成本。	12.9%	80.1%	7.0%	714
44.使用免書證免謄本系統已減少了行政作業流程。	15.1%	78.5%	6.4%	715
45.使用免書證免謄本系統已縮短了行政處理時間。	16.2%	77.6%	6.2%	714
46.使用免書證免謄本系統已減少了業務經費的支出。	18.3%	70.1%	11.6%	715

#### 5、 效能面向分析

在「工作品質」和「服務品質」方面，有超過八成的受訪者認為使用免書證免謄本系統已改善了對民眾服務的品質，七成三的受訪者認為此一作法可以有效減少了業務處理時出錯的機會；在「使用者滿意度」方面，超過四分之三的受訪者對免書證免謄本系統的整體評價表示滿意，表示不滿意的比例約有二成（如表5-12所示）。

表 5-12 受訪者對效能的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法判 斷	有效樣 本數
47.使用免書證免謄本系統已減少了業務處理時出錯的機會。	15.7%	72.7%	11.6%	715
48.使用免書證免謄本系統時已改善了對民眾服務的品質。	9.1%	83.0%	7.9%	713
60.整體而言，我對使用免書證免謄本系統的滿意程度是：	14.7%	77.4%	7.9%	713

#### 6、課責面向分析

就三種不同的課責指標而言，在使用免書證免謄本系統中，受訪者對「提高資訊透明性」的認同度為最高，超過八成；其次是「流程可追蹤性」，約有七成五，至於「清楚的責任分工」的評價則是較低，僅有六成多的受訪者表示認同，另有二成的比例表示對此一問題「無法判斷」(如表5-14所示)。此一結果反映了免書證免謄本系統在課責方面的成效落差較大，尤其是各機關的業務責任之間是否能夠透過此一系統而有效地釐清，應是未來改善的方向。

表 5-14 受訪者對課責的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法判 斷	有效樣 本數
49.使用免書證免謄本系統已提升了機關彼此間的資訊公開程度。	7.9%	83.3%	8.8%	713
50.使用免書證免謄本系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。	12.0%	75.1%	12.9%	714
51.使用免書證免謄本系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。	17.4%	62.4%	20.1%	711

### 7、 決策模式改變面向分析

在使用免書證免謄本系統中，受訪者對「提升了業務承辦人員的裁決時效」的認同為最高，接近七成五；其次是「提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力」、「增加了業務承辦時的行政裁量空間」和「減少水平機關間會簽核章的數目」，認同比例介於六成至七成之間；至於「減少垂直機關間陳核核章的數目」所獲得的同意度為較低，不到六成的受訪者表示同意，有超過二成的比例表示對此一問題「無法判斷」；此外，受訪者對這些項目的不同認度均在一成五至二成五之間（如表5-15所示）。由此可知，相較於效率目標的達成，此一系統在效能目標的達成略低一些，也是未來值得檢討與改善的地方。

表 5-15 受訪者對決策模式改變的綜合評價

題項	「負面」 評價	「正面」 評價	無法 判斷	有效樣 本數
52.使用免書證免謄本系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。	24.4%	61.1%	14.6%	714
53.使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。	20.5%	68.1%	11.4%	712
54.使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員的裁決時效。	15.4%	74.0%	10.6%	709
55.使用免書證免謄本系統已減少水平機關間會簽核章的比例。	15.9%	66.0%	18.1%	712
57.使用免書證免謄本系統已減少了垂直機關間陳核核章的數目。	19.8%	57.1%	23.0%	665



## 二、原分屬不同地方政府的「免書證免謄本系統」之整併情形與阻礙

本研究發現，各地方政府在資訊條件上存有明顯的數位落差；而也因此，當論及地方政府內部跨機關資料共享時，同樣呈現縣市間數位落差的嚴重問題。例如，臺北市早些年推動的免書證免謄本服務，只要屬於臺北市市政資料庫，各機關即應配合執行免書證免謄本簡化作業，民眾得以免檢附相關申請文件。相對地，在過去非直轄市、而如今升格為直轄市的地方政府中，則因長期以來欠缺足夠的經費預算和人力資源，在資料庫和系統的運用上，仍多仰賴中央各業務主管機關所建置的資料庫和系統，無力進行內部機關間的資料整合。本研究亦發現，在現今五都之中，臺南市政府所面臨的落差情況最為嚴重，實需中央行政與立法部門的正視與關切。

其次，在跨機關資料共享層面上，各機關仍有其本位主義，對釋出之資料運用不放心，及由中央至地方於業務資料所形成的垂直整合，造成個別資料庫間與地方政府水平整合所產生的扞格問題，皆是當前推動跨機關資料分享時必須首先解決的難題。復次，在縣市合併後，原分屬不同地方政府的「免書證免謄本系統」之整併持續進行中，然而，此一工程相當耗時，或許一至二年皆尙未能達成；而其中最主要的問題並不在於技術或系統整合，而是雙方原先便已存在的資料落差，甚至是資訊條件落差。以臺南市為例，甚至許多與政府運作或為民服務相關之基本資料亦尙未能電子化，而欲達到原縣市之資料整合，似乎仍有漫長的路要走。

## 三、五都運用資通科技帶動周邊城市資訊發展和資訊共享之意願與困難

訪談與座談過程發現，五都原則上並不排斥運用資通科技帶動周邊城市資訊發展和資訊共享，然而，現實的問題包括：在推動區域資訊共享的同時，如何兼顧鄰近城市的觀感？個別城市之間是否現存可以交換的資料？彼此間於資料與資訊基礎建設之落差如何克服？相關法令限制，包括個資法及個別業務法令間的隔閡，應如何突破？五都自身人力和預算等資源的限制如何平衡與克服？整體而言，五都或許皆有與其他城市資訊共享或服務共享的意願，然而，多數城市成員認為，在自身問題或條件獲得克服或提升之前，跨域資料交換此一議題不具優先性。此外，五都並不傾向主動扮演領頭羊的

角色，而是主張中央應該積極主導地方政府資訊共享的建設（如開放地方政府廣泛查詢資料庫的權限），設定資料交換基本標準，提供所需資源，並依據不同區域優勢擬定發展方向與遊戲規則，扮演「牧羊人」的角色。

#### **四、五都及其周邊都會區域朝向地方雲端運算技術發展遭遇之困難與挑戰**

訪談與座談過程發現，各地方政府除資訊部門人員對於「地方雲」此一名詞稍具概念外，其餘來自業務部門的與會者對此一名詞多表陌生，這顯示若中央政府有意推動政府雲或地方雲，則有關當局應該多進行觀念推廣，使更多公務同仁瞭解此一概念與趨勢。其次，如同前一議題，五都及周邊政府彼此間仍存有競爭關係，及需顧慮周邊城市觀感，因此在中央未有明確規劃與要求前，並不傾向扮演積極角色；但部分資訊條件較豐的直轄市，已著手進行自己城市內的基礎雲端建設。復次，本研究亦發現，各地方政府對地方雲的需求甚低，且對於「是否需要多朵雲？」，甚至「是否需要雲？」等根本問題提出質疑，而多抱持被動觀望的態度。再復次，受訪學者亦指出，政府在規劃與推動雲端運算時，應以服務（SaaS）為思考導向，至少需為「平臺」提供（PaaS）導向，而非以基礎設施（IaaS）為構思。換言之，就現階段看來，推動地方雲之可行性並不高，地方參與意願低落，且中央在地方雲議題的推動上，需提出更詳細的規劃與說服理由，並先協助地方排除前述各項重要問題，方有可能逐步付諸實現。

除此之外，多數受訪者共同表示，應該由中央出面扮演規劃指導和資源提供的牧羊人角色，並期許中央若欲推動地方雲計畫，應先瞭解各地方政府之需求、明確定位地方雲之發展層次或形式（係IaaS，PaaS，或SaaS）、訂定資料交換標準、下放資料權限，並提供相關資訊建設補助，引領各地方政府應行之發展方向，以免徒增五都與周邊城市之間的緊張關係。

## 第二節 政策建議

針對五都於內部進行為民服務系統之跨機關資訊整合，及五都與周邊城市進行資訊交換與共享，甚而朝向建置地方雲之目標等議題，基於經問卷調查、深度訪談和焦點團體座談所得研究發現，本研究提出以下政策建議事項，供行政院研考會及各地方政府參考：

### 一、短期立即可行之政策建議

#### (一) 擴大免書證免謄本系統涵蓋範疇，減輕民眾洽公奔波之苦

本研究發現，五都之中，除臺北市外，其餘四都目前涵蓋於免書證免謄本政策下之資料庫系統並不廣泛，尚存極大的進步和擴充空間。蓋新北市、臺中市、臺南市和高雄市皆屬幅原遼闊之直轄市，在許多政府已有資料庫尚未相互聯結或納入免書證免謄本平臺之情況下，民眾洽公勢必得來往奔波於多個市政府機關間，不僅造成民眾的不便，在合併的縣市間，更有許多業務與行政流程尚未整合完成，更肇使民眾困惑，當然，民眾之怨言必將由之而生。爰此，本研究建議上述四直轄市應加快免書證免謄本政策之推動腳步，搭配合併縣市間業務整合之便，協調已堪完整的政府資料庫納入免書證免謄本平臺之中，以減輕民眾為檢附文件來往奔波於不同行政機關間之辛苦。

#### (二) 給予五都免書證免謄本系統建置專案補助

承上所述，目前五都中有四都的免書證免謄本系統建置仍處落後階段；為加速各直轄市公共服務資訊之匯流與整合，提高由資料整合邁向地方雲期程的進展效率，本研究建議可由行政院研考會以專案方式補助五都(尤以臺北市外之四都為主)行政資料庫之整合與介接，希冀以重點引導的方式，縮短各直轄市自行進行系統整合的效率。

(三) 利用行政院組織改造契機，整合各部會內部所屬共通資料庫

明年1月1日起，我國中央政府將邁入組改新猷，於此之際，部分部會將進行組織和業務之整併。另，本研究發現，地方政府於為民服務上多仰賴中央所建置之整合系統；由電子化跨域治理和雲端運算發展趨勢來看，未來電子治理將再度朝向集權化(centralization)的方向發展，爰此，無論就地方政府資訊能力與條件，或地方行政運作實況，甚或未來發展趨勢觀之，由中央政府承擔起大部分的資訊整合工作應是合理且務實的推測方向。

因此，本研究建議，中央政府及各部會應妥善利用此次組改機會，將新部會內業務相關之資料庫加以整合，並授權地方政府使用，俾以解決目前同一部會內部分共通資料庫仍未能有效整合的陳舊問題。

(四) 審視中央現有資料庫，整合具全國一致性或共通性質者，並重新檢討鬆綁資料釋放之權限

如前述由中央業務主管機關負責推動相關業務資料庫整合之建議可被接受，則建議應由行政院研考會（或是未來的國發會）盤點具全國一致性或共通性質之資料庫數量，並建立清單，責成各業務主管機關納入施政計畫據以推動共通性資料庫之整合，以利各地方政府廣泛應用。

誠然，絕大多數中央政府目前所擁有之資料係來自於各地方政府和基層機關之輸入與上報，理當秉持「取之於地方、用之於地方」的使用原則，在適當的範圍內，授權地方政府合理運用，以提升服務效率。依此，本研究建議應由行政院研考會（或是未來的國發會）要求各部會重新審視所擁有之資料庫，是否有與地方行政機關業務執行直接相關者，由中央制訂基本資料格式或共通標準，地方配合提供補充欄位之資料，提升資料供給和共享之效率；並檢討現行資料釋放程度與權限，予以適度鬆綁及擴大資料釋放程度。

(五) 評估提出個資法適用解釋之可行性

由於《個人資料保護法》對民眾個人資料所提供之保護，一旦公務機關不慎將民眾個資洩漏或受不當使用，承辦業務同仁將受重罰，造成公務同仁於機關間資料交換與共享之壓力與限制。然而，跨機關資料交換或整合的推動過程中，免不了遭遇許多業務機關對是否可能觸犯個資法之疑慮，而對電子化跨域合作產生畏懼。依此，本研究建議，若電子化跨機關資料交換與整合為未來政府施政必走的道路，則中央行政機關便須拿出足夠的勇氣，面對此一難題妥善處理。甚至，或可參考基層同仁之建議，審慎評估由行政院向司法院大法官提出個資法解釋之要求，重予釐清適用因公務使用個人資料之解釋範圍，還給公務同仁合理使用和交換公務資料之空間。

(六) 業務機關績效指標改以「工作地」或「居住地」為評量依據

以生活圈概念推動區域發展已是當前全球趨勢，因此，政府對民眾的服務，亦應以其活動區域範圍，包含工作與居住地，作為規劃依據。相同的道理，若欲以績效工具促使各行政機關提升為民服務品質，則評量指標的設計上，亦應與機關的服務邏輯相契合，方能發揮激勵效果。準此，本研究建議，針對部分具有強烈地域性特色之服務領域，如社政、衛政、交通、警政等，重新檢視其績效評量標準，將傳統以「戶籍地」為考核依據之指標，修正為以「工作地」或「居住地」為基準之指標，據以提供機關間資料共享之制度性誘因。

(七) 加強地方雲概念之宣導

由本研究團隊親身接觸地方公務同仁後發現，雲端運算，甚至是地方雲之名詞或概念，對於許多地方基層機關而言，甚為陌生；且多數行政人員對於中央政府於地方雲之規劃內容，毫無了解和認識。因此，本研究建議，行政院研考會除應公布地方雲之詳細規劃內容外，更應以研習會、工作坊、

宣講團等方式，向地方行政機關加強宣導，建立其基本概念，以利後續建置工程之溝通，降低學習和協調成本。

#### (八) 以異地備援做為地方雲推動起點

由於大多數地方政府仍未有雲端運算和政府雲或地方雲之基本概念，而對跨區域資料共享難免仍存有疑慮。為能有效化解各地方政府間對未來地方雲推動之疑慮和困惑，建議可參採本研究與會者之意見，以區域內地方政府依有效範圍為選擇標準，相互提供彼此作為異地備援之基地，以此互惠性模式，逐步建立地方政府對藉由地方雲共享資料之信任關係。

## 二、 中長期政策建議

### (一) 雲端政策之採行宜先「停、看、聽」，並思考相關法令之因應修正

儘管目前民間業者大力鼓吹雲端運算之優點與必然性，且歐美各國也開始採行雲端技術於政府部門業務之中，然而，即便像美國這樣的創新先驅採納者，亦僅將雲端技術之應用侷限於非敏感性資料之儲存和處理，仍以「試點」方式進行雲端運算之試驗計畫，而非大幅度的採納。且觀諸各地方政府，大多對地方雲此一議題抱持較為消極、保守、觀望的態度。依此，本研究建議相關機關於雲端運算之採行上，仍可稍持保守態勢，從以下五方面先行著手，以求規劃之完善性：

- 1、 深入蒐集各方報告和資訊，並分析歸納雲端運算技術之優點、效益和風險，俾以進行完整的規劃評估和可行性評估。
- 2、 觀察歐美各先行採納者之實行成效及所遭遇之挑戰與風險，甚派員前往實地觀摩了解，以增評估分析之具體經驗與資料。
- 3、 邀請產、官、學各方，尤其是規劃導入雲端技術之相關機關人員，共同商議、分析和評估，雲端運算採行的必要性、合宜性、適時性，以從利害關係人角度探詢不同的需求或批判觀點。
- 4、 鑑乎美國在尚未檢討相關法令政策前，便已積極採用雲端技術而遭致批評或質疑，建議政府於規劃階段一併檢視國內相關法令，預先

設想若將採行是類技術，需要修正和調整之法令為何，預作規劃和商議修訂方向，不僅可做法律可行性之評估，亦可對需要修改之方向能有清晰的圖像。

- 5、暫緩雲端運算推動腳步，重行思考我國政府雲或地方雲之定位，明確勾勒政府部門雲端建設之發展層次或形式，採 IaaS，PaaS，或 SaaS？抑或是三者全包？但無論其定位如何，皆須提供各級政府部門明確之說明與規範。

## （二） 擇訂適當議題輔導區域推動地方雲

為避免電子化跨域治理的良善目標，因區域內各地方政府間相互競爭關係，而成敏感議題，甚成推動之阻礙；本研究建議可由中央政府於各區域，邀請區域內地方政府，商討挑選區域內感興趣之服務議題，並由區域內各地方政府代表自行推舉適合領導者，主責帶領其他各地方政府，透過電子化資料共享或地方雲之建置，提升整體服務效能。同時，中央政府必須扮演輔助者之角色，補助適當經費和人力，協助各區域中「特色」地方雲之推動，俾使地方雲概念得以順利推展。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰



## 參考文獻

### 一、中文部分

- 朱斌妤、李洛維(2009)。電子治理的發展與挑戰。**研習論壇月刊**，**107**，1-13。
- 朱景鵬、吳松林(2010)。我國區域治理發展脈絡與展望。**研考雙月刊**，**34(6)**，12-22。
- 行政院研究發展考核委員會(2006)。九十五年地方政府數位應用調查報告。行政院研究發展考核委員會委託之專題研究成果報告。臺北：行政院研究發展考核委員會。
- 宋餘俠(2006)。重組行政組織及資訊系統提供整合服務。**研考雙月刊**，**30(6)**，35-43。
- 宋餘俠、徐嘉臨(2010)。電子化政府與綠能科技。**研考雙月刊**，**34(4)**，9-19。
- 宋餘俠、盧志山(2009)。策略規劃第四階段電子化政府。**研考雙月刊**，**33(6)**，19-34。
- 宋餘俠、簡宏偉、蔡世田、耿詩婷、官明穎、侯聰慧(2010)。專訪行政院張政務委員進福 電子化政府與雲端科技應用。**研考雙月刊**，**34(4)**，1-8。
- 李國田(2007)。電子化政府創新與整合服務。**研考雙月刊**，**31(1)**，38-48。
- 張玲星、游佳萍、洪智源(2010)。臺灣電子化政府資訊系統的挑戰—利益關係人的觀點。**資訊管理學報**，**17(2)**，201-231。
- 張瑞雄(2010)。綠色雲端計算。**研考雙月刊**，第34卷第4期，68/72。
- 曾冠球、胡龍騰、莊文忠(2010)。電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估。行政院研考會委辦電子治理研究中心(編號 0992460052)，未出版。
- 曾淑娟(2008)。北臺與高高屏區域合作機制比較。**研考雙月刊**，**32(5)**，69-84。
- 黃榮護(2000)。以議題管理途徑形塑臺北市政府多部門協力關係策略。**臺北市政府研考會委託研究計畫**。
- 廖麗娟、呂雅雯(2010)。提升政府服務品質策略之探討。**研考雙月刊**，**34(5)**，12-23。

## 二、英文部分

- 6 P., Leat, D., Seltzer, K. & Stoker, G. (2002). *Towards holistic governance: The new reform agenda*. New York: Palgrave.
- Ashkenas, R. N., Ulrich, D., Jick, T., & Kerr, S. (2002). *The boundaryless organization: Breaking the chains of organizational structure*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Bardach, E. (1996). Turf barriers to interagency collaboration, in D. F. Kettl and H. B. Milward (eds.), *The state of public management*, pp.168-192. London: The Johns Hopkins University Press.
- Bardach, E. (1998). *Getting Agencies to Work Together: The Practice and Theory of Managerial Craftsmanship*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.
- Bhisikar, A. (2011). G-Cloud: New paradigm shift for online public services. *International Journal of Computer Applications*, 22(8), 24-29.
- Boonstra, A., & de Vries, J.(2005). Analyzing inter-organizational systems from a power and interest perspective. *International Journal of Information Management*, 25, 485-501.
- Brown, M. M. & Brudney, J. L. (2001). *Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective*. Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN.
- Buyya, R., C. S. Yeo, & S. Venugopal (2008). *Market-oriented cloud computing: Vision, hype, and reality for delivering IT services as computing utilities*. Proceedings of the 10<sup>th</sup> IEEE International Conference on High Performance Computing and Communications, 5-13.
- Buyya, R., C. S. Yeo, S. Venugopal, J. Broberg, & I. Brandic (2009). Cloud computing and emerging IT platforms: Vision, hype, and reality for delivering computing as the 5<sup>th</sup> utility. *Future Generation Computer Systems*, 25(6), 599-616.

- Cabinet Office (2010). Government ICT Strategy: Smarter, Cheaper, Greener. Retrieved Nov 24, 2010, from [http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/317444/ict\\_strategy4.pdf](http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/317444/ict_strategy4.pdf)
- Cellary, W. and Strykowski, S. (2009). *E-Government Based on Cloud Computing and Service-Oriented Architecture*. Proceedings of The 3rd International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV 2009), Bogota, Columbia, 5-10.
- Coursey, D. & D. F. Norris (2008). Models of e-government: Are they correct? An empirical assessment. *Public Administration Review*, **68**(3), 523-536.
- Das, R. K., S. Patnaik, & A. K. Misro (2011). Adoption of cloud computing in e-governance. *Communications in Computer and Information Science*, **133**(2), 161-172.
- Dawes, S. S., Cresswell, A. M. and Pardo, T. A.(2009). From Need to Know to Need to Share: Tangled Problems Information Boundaries and the Building of Public Sector Knowledge Networks. *Public Administrative Review*, **69**(3), 392-402.
- Digital 21 Strategy Advisory Committee (2011). Adoption of cloud computing model in government. Retrieved June 09, 2011, from [http://www.ogcio.gov.hk/eng/pubpress/download/D21SAC%20Paper%20on%20Cloud%20Computing%20\(Eng\).pdf](http://www.ogcio.gov.hk/eng/pubpress/download/D21SAC%20Paper%20on%20Cloud%20Computing%20(Eng).pdf).
- Dodge, W. (2010). Practitioner's Perspective-Regional Charters: The Future of Local Government. *Public Administration Review*, **70**, 148-150.
- Dunn, W. (1994). *Public Policy: An Introduction*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Eggers, W. D. (2011). Cloud computing in government explodes. Retrieved June 14, 2011, from [http://www.governing.com/templates/gov\\_print\\_article?id=114825854](http://www.governing.com/templates/gov_print_article?id=114825854).
- Entwistle T. & Martin, S. (2005). From competition to collaboration in public service delivery: *A new agenda for research*, *Public Administration*, **83**(1), 233–242.

- Fedorowicz, J., Gogan, J. L. and Williams, C. B. (2006). *The E-Government Collaboration Challenge: Lessons from Five Case Studies*. IBM Center for the Business of Government.
- Fedorowicz, J., Gogan, J. L., & Williams, C. B. (2007). A collaborative network for first responders: Lessons from the CapWIN case. *Government Information Quarterly*, *24*, 785-807.
- Flinders, M. (2002). Governance in whitehall. *Public Administration*, *80*(1), 51-75.
- Gil-Garcia, J. R., Chengalur-Smith, I., & Duchessi, P.(2007). Collaborative e-government: Impediments and benefits of information-sharing projects in the public sector. *European Journal of Information Systems*, *16*, 121-133.
- Hammer, M. and Champy, J.(1993). *Reengineering the Corporation*. Nicholas Brealy, London.
- Hughes, M. and Scott, M. and Golden, W.(2006). The role of business process redesign in creating e-government in Ireland. *Business Process Management Journal*, *12*(1), 76-87.
- ICMA (2010). Using Free, Open-Source Software in Local Governments: Streamlined Internal Computing for Better Performance and Record Keeping. Retrieved Nov 24, 2010, from <http://icma.org/Documents/Document/Document/301522>
- IIIT-Hyderabad (2010). Cloud Computing for E-Governance. Retrieved Nov 24, 2010, from <http://search.iiit.ac.in/uploads/CloudComputingForEGovernance.pdf>
- Jackson, K. (2009). Government Cloud Computing. Retrieved June 09, 2011, from <http://image.lifeservant.com/siteuploadfiles/VSYM/99B5C5E7-8B46-4D14-A53EB8FD1CEEBC/FAC06829-C29A-8FCE-4991C22C016833AB.pdf>.
- Jin, H., S. Ibrahim, T. Bell, W. Gao, D. Huang, & S. Wu (2010). Cloud types and services. In B. Furht, & A. Escalante (Ed.), *Handbook of Cloud Computing* (pp.335-355).

- Jupp, B. (2000). *Working together: Creating a better environment for cross-sector partnerships*. London: Demos.
- Kahn, L. (2009). Coordinating Cross-Boundary Performance at the FAA. *Public Manager*, 38(2), 19-24.
- Kerr, J., & K. Teng (2010). Cloud computing: Legal and privacy issues. Retrieved June 14, 2011, from [http://www.g-casa.com/conferences/vietnam/paper/JDK\\_CLOUDING\\_9\\_21\\_10\\_Paper-1%5B11%5D.pdf](http://www.g-casa.com/conferences/vietnam/paper/JDK_CLOUDING_9_21_10_Paper-1%5B11%5D.pdf).
- Kjær, A. M. (2004). *Governance*. Malden, MA: Polity.
- Klievink, B., & Janssen, M.(2009). Realizing joined-up government: Dynamic capabilities and stage models for transformation. *Government Information Quarterly*, 26, 275-284.
- Kumar, K., & van Dissel, H. G.(1996). Sustainable collaboration: Managing conflict and cooperation in interorganizational systems. *MIS Quarterly*, 20(3), 279-300.
- Kundra, V. (2011). Federal cloud computing strategy. Retrieved June 16, 2011 from <http://www.cio.gov/documents/Federal-Cloud-Computing-Strategy.pdf>.
- Leach, R. & Percy-Smith, J. (2001). *Local governance in Britain*. New York: Palgrave.
- Lin, G., D. Fu, J. Zhu, & G. Dasmalchi (2009). Cloud computing: IT as a service. *IT Professional*, 11(2), 10-13.
- Lowndes, V. & Skelcher, C. (1998). The dynamics of multi-organizational partnerships: An analysis of changing models of governance, *Public Administration*, 76(2), 313-333.
- Mell, P., & T. Grance (2009). Effectively and securely using the cloud computing paradigm. Retrieved June 14, 2011, from [http://csrc.nist.gov/organizations/fissea/2009-conference/presentations/fissea\\_09-pmell-day3\\_cloud-computing.pdf](http://csrc.nist.gov/organizations/fissea/2009-conference/presentations/fissea_09-pmell-day3_cloud-computing.pdf).
- Mell, P., & T. Grance (2011). The NIST definition of cloud computing (draft). Retrieved June 14, 2011, from

- [http://csrc.nist.gov/publications/drafts/800-145/Draft-SP-800-145\\_cloud-definition.pdf](http://csrc.nist.gov/publications/drafts/800-145/Draft-SP-800-145_cloud-definition.pdf).
- National Institute of Standards and Technology (2009). US Federal cloud computing initiative RFQ (GSA). Retrieved June 14, 2011, from <http://www.scribd.com/doc/17914883/US-Federal-Cloud-Computing-Initiative-RFQ-GSA>.
- Paquette, S., Jaeger, P. T., and Wilson, S. C. (2010). Identifying the Security Risks Associated With Governmental Use of Cloud Computing. *Government Information Quarterly*, 27, 245-253.
- Peters, B. G. (1989). *The Politics of Bureaucracy*. New York: Longman.
- Pokharel, M. and Park, J. S. (2009). Cloud Computing: Future solution for e-Governance. Proceedings of the 3rd International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV 2009), Bogota, Columbia, 409-410.
- Rastogi, A. (2010). A model based approach to implement cloud computing in e-governance. *International Journal of Computer Applications*, 9(7), 15-18.
- Reese, G. (2009). Cloud application architectures: Building applications and infrastructure in the cloud. Sebastopol, CA: O'Reilly Media.
- Roy, J. and Langford, J. (2008). *Integrating Service Delivery Across Levels of Government: Case Studies of Canada and Other Countries*. IBM Center for the Business of Government.
- Ruiter, J., & M. Warnier (2011). Privacy regulations for cloud computing: Compliance and implementation in theory and practice. Retrieved June 14, 2011, from <http://homepage.tudelft.nl/68x7e/Papers/spcc10.pdf>.
- Scholl, H. J., & Klischewski, R. (2007). E-government integration and interoperability: Framing the research agenda. *International Journal of Public Administration*, 30, 889-920.
- Schooley, B. L., & Horan, T. A. (2007). Towards end-to-end government performance management: Case study of interorganizational information integration in emergency medical services(EMS). *Government Information Quarterly*, 24, 755-784.

- Stemberger, I. M. and Jaklic, J.(2007). Towards E-government by business process change: A methodology for public sector. *International Journal of Information Management*, **27**, 221–232.
- Sultan, N. (2010). Cloud computing for education: A new dawn? *International Journal of Information Management*, **30**, 109-116.
- Sun Microsystems (2009). Introduction to cloud computing architecture. Retrieved June 14, 2011, from [http://webobjects.cdw.com/webobjects/media/pdf/Sun\\_CloudComputing.pdf](http://webobjects.cdw.com/webobjects/media/pdf/Sun_CloudComputing.pdf).
- Thong, J. Y. L., Yap, C. S. and Seah, K. L. (2000). Business process reengineering in the public sector: The case of the housing development board in Singapore. *Journal of Management Information Systems*, **17**(1), 245-270.
- UN (2008). UN e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. Retrieved Dec 12, 2008, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>
- UN (2010). United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis. Retrieved Nov 24, 2010, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan038855.pdf>
- Vaquero, L., J. Caceres, M. Lindner, & Rodero-Merino (2009). A break in the clouds: Towards a cloud definition. *ACM SIGCOMM Computer Communication Review*, **39**(1), 50-55.
- Volkoff, O., Chan, Y. E., & Newson, E.F. P.(1999). Leading the development and implementation of collaborative interorganizational systems. *Information & Management*, **35**, 63-75.
- Weerakkody, V., Baire, S. and Choudrie, J.(2006). *E-Government: The Need for Effective Process Management in the Public Sector*. Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Wimmer, M. A. (2002). A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project. *Electronic Commerce Research and Applications*, **1**, 92–103.

- Wyld, D. C. (2009). *Moving to the Cloud: An Introduction to Cloud Computing in Government*. IBM Center for the Business of Government.
- Wyld, D. C. (2010). The Cloudy Future of Government It: Cloud Computing and the Public Sector around the World. *International Journal of Web & Semantic Technology*, 1(1): 1-20.
- Yang, M. (2009). Cloud computing: Facts, security & legal challenges. Retrieved June 16, 2011 from [http://www.aipath.com/mchowdhury\\_law447b.pdf](http://www.aipath.com/mchowdhury_law447b.pdf).
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24, 646–665
- Zissis, D., & Lekkas, D. (2011). Securing e-government and e-voting with an open cloud computing architecture. *Government Information Quarterly*, 28, 39-251.



## 附錄一：訪談提綱

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

深度訪談提綱

(臺北市)

- 一、 首先，想請教您的是，目前臺北市政府各機關之間以電子化方式進行跨機關資料交換的情形為何？同仁們對此做法的接受程度如何？
- 二、 其次要請教的是，目前臺北市政府在推動免書證免謄本服務上，所進行資訊或系統整合的現況是如何？站在第一線提供民眾服務的同仁們對這些系統使用的反映情況又是如何呢？
- 三、 在部分地方政府合併升格形成五都之後，五個直轄市被期待能扮演區域發展領頭羊之角色。因此，想請教您的是，目前臺北市政府在為民服務項目上，是否有與周邊城市(例如：新北市、基隆市、宜蘭縣等)進行資料與資訊系統的共享或是整合等相關作法？如果有的話，請問是在哪幾項為民服務的業務區塊上呢？目前的推展和執行現況又是如何？如果沒有的話，就您的觀察，您認為這當中最主要的困難或障礙是什麼呢？
- 四、 目前行政院研考會正在積極規劃採用雲端運算技術，進行「地方雲」

的建置，想請教您兩個問題：

- (一) 就您所知，地方政府對這項地方雲計畫的瞭解程度為何？
- (二) 就您的觀察，臺北市政府是否有意願參與這項地方雲計畫，並扮演資訊和資源提供者的角色？如果沒意願的話，您認為可能的原因是什麼呢？

- 五、 在行政院研考會目前的規劃方案中，北北基宜將是其中一朵地方雲，就您的觀點，請問您認為在地方雲的推動過程中，可能會遭遇到哪些困難與挑戰？此外，您認為中央與地方應採取什麼樣的策略來推展區域資訊共享與整合，甚至是地方雲端運算的建設？
- 六、 最後，對於地方政府於區域內進行資訊的跨域整合及共享，以提供更好的為民服務品質，您尚有哪些具體建議？

## 行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

### 「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之 服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

#### 深度訪談提綱

#### (新北市)

- 一、 首先，想請教您的是，目前新北市政府各機關之間以電子化方式進行跨機關資料交換的情形為何？同仁們對此做法的接受程度如何？
- 二、 其次要請教的是，目前新北市政府在推動免書證免謄本服務上，所進行資訊或系統整合的現況是如何？站在第一線提供民眾服務的同仁們對這些系統使用的反映情況又是如何呢？
- 三、 在部分地方政府合併升格形成五都之後，五個直轄市被期待能扮演區域發展領頭羊之角色。因此，想請教您的是，目前新北市政府在為民服務項目上，是否有與周邊城市(例如：臺北市、基隆市、宜蘭縣等)進行資料與資訊系統的共享或是整合等相關作法？如果有的話，請問是在哪幾項為民服務的業務區塊上呢？目前的推展和執行現況又是如何？如果沒有的話，就您的觀察，您認為這當中最主要的困難或障礙是什麼呢？
- 四、 目前行政院研考會正在積極規劃採用雲端運算技術，進行「地方雲」的建置，想請教您兩個問題：

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

- (一) 就您所知，地方政府對這項地方雲計畫的瞭解程度為何？
  - (二) 就您的觀察，新北市政府是否有意願參與這項地方雲計畫，並扮演資訊和資源提供者的角色？如果沒意願的話，您認為可能的原因是什麼呢？
- 五、 在行政院研考會目前的規劃方案中，北北基宜將是其中一朵地方雲，就您的觀點，請問您認為在地方雲的推動過程中，可能會遭遇到哪些困難與挑戰？此外，您認為中央與地方應採取什麼樣的策略來推展區域資訊共享與整合，甚至是地方雲端運算的建設？
- 六、 最後，對於地方政府於區域內進行資訊的跨域整合及共享，以提供更好的為民服務品質，您尚有哪些具體建議？

## 行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

### 「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之 服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

#### 深度訪談提綱

#### (臺中市)

- 一、 首先，想請教您的是，目前臺北市府各機關之間以電子化方式進行跨機關資料交換的情形為何？同仁們對此做法的接受程度如何？
- 二、 其次要請教的是，目前臺中市政府在推動免書證免謄本服務上，所進行資訊或系統整合的現況是如何？站在第一線提供民眾服務的同仁們對這些系統使用的反映情況又是如何呢？
- 三、 此外想請問您的是，在臺中市與臺中縣合併升格為大臺中市後，於免書證免謄本服務所需的相關資料和資訊系統的介接與整合上，目前是否能順利接軌？有沒有哪些仍待克服和解決的問題？能否請您為我們做些舉例說明呢？那麼在其他的 e 化服務上呢？是否也遇到類似情形？
- 四、 在部分地方政府合併升格形成五都之後，五個直轄市被期待能扮演區域發展領頭羊之角色。因此，想請教您的是，目前臺中市政府在為民服務項目上，是否有與周邊城市(例如：彰化縣、南投縣等)進行資料與資訊系統的共享或是整合等相關作法？如果有的話，請問是在哪幾項為民服務的業務區塊上呢？目前的推展和執行現況又是如何？如果沒有的話，就您的觀察，您認為這當中最主要的困難或障礙是什麼呢？

- 五、 目前行政院研考會正在積極規劃採用雲端運算技術，進行「地方雲」的建置，想請教您兩個問題：
- (一) 就您所知，地方政府對這項地方雲計畫的瞭解程度為何？
  - (二) 就您的觀察，臺中市政府是否有意願參與這項地方雲計畫，並扮演資訊和資源提供者的角色？如果沒意願的話，您認為可能的原因是什麼呢？
- 六、 在行政院研考會目前的規劃方案中，中彰投將是其中一朵地方雲，就您的觀點，請問您認為在地方雲的推動過程中，可能會遭遇到哪些困難與挑戰？此外，您認為中央與地方應採取什麼樣的策略來推展區域資訊共享與整合，甚至是地方雲端運算的建設？
- 七、 最後，對於地方政府於區域內進行資訊的跨域整合及共享，以提供更好的為民服務品質，您尚有哪些具體建議？

## 行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

### 「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之 服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

#### 深度訪談提綱

#### (臺南市)

- 一、 首先，想請教您的是，目前臺南市政府各機關之間以電子化方式進行跨機關資料交換的情形為何？同仁們對此做法的接受程度如何？
- 二、 其次要請教的是，目前臺南市政府在推動免書證免謄本服務上，所進行資訊或系統整合的現況是如何？站在第一線提供民眾服務的同仁們對這些系統使用的反映情況又是如何呢？
- 三、 此外想請問您的是，在臺南市與臺南縣合併升格為大臺南市後，於免書證免謄本服務所需的相關資料和資訊系統的介接與整合上，目前是否能順利接軌？有沒有哪些仍待克服和解決的問題？能否請您為我們做些舉例說明呢？那麼在其他的 e 化服務上呢？是否也遇到類似情形？
- 四、 在部分地方政府合併升格形成五都之後，五個直轄市被期待能扮演區域發展領頭羊之角色。因此，想請教您的是，目前臺南市政府在為民服務項目上，是否有與周邊城市(例如：雲林縣、嘉義市、嘉義縣等)進行資料與資訊系統的共享或是整合等相關作法？如果有的話，請問是在哪幾項為民服務的業務區塊上呢？目前的推展和執行現況又是如何？如果沒有的話，就您的觀察，您認為這當中最主要的困難或障礙

是什麼呢？

- 五、 目前行政院研考會正在積極規劃採用雲端運算技術，進行「地方雲」的建置，想請教您兩個問題：
- (一) 就您所知，地方政府對這項地方雲計畫的瞭解程度為何？
  - (二) 就您的觀察，臺南市政府是否有意願參與這項地方雲計畫，並扮演資訊和資源提供者的角色？如果沒意願的話，您認為可能的原因是什麼呢？
- 六、 在行政院研考會目前的規劃方案中，雲嘉嘉南將是其中一朵地方雲，就您的觀點，請問您認為在地方雲的推動過程中，可能會遭遇到哪些困難與挑戰？此外，您認為中央與地方應採取什麼樣的策略來推展區域資訊共享與整合，甚至是地方雲端運算的建設？
- 七、 最後，對於地方政府於區域內進行資訊的跨域整合及共享，以提供更好的為民服務品質，您尚有哪些具體建議？



## 行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

### 「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之 服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

#### 深度訪談提綱

#### (高雄市)

- 一、 首先，想請教您的是，目前高雄市政府各機關之間以電子化方式進行跨機關資料交換的情形為何？同仁們對此做法的接受程度如何？
- 二、 其次要請教的是，目前高雄市政府在推動免書證免謄本服務上，所進行資訊或系統整合的現況是如何？站在第一線提供民眾服務的同仁們對這些系統使用的反映情況又是如何呢？
- 三、 此外想請問您的是，在高雄市與高雄縣合併升格為大高雄市後，於免書證免謄本服務所需的相關資料和資訊系統的介接與整合上，目前是否能順利接軌？有沒有哪些仍待克服和解決的問題？能否請您為我們做些舉例說明呢？那麼在其他的 e 化服務上呢？是否也遇到類似情形？
- 四、 在部分地方政府合併升格形成五都之後，五個直轄市被期待能扮演區域發展領頭羊之角色。因此，想請教您的是，目前高雄市政府在為民服務項目上，是否有與周邊城市(例如：屏東縣等)進行資料與資訊系統的共享或是整合等相關作法？如果有的話，請問是在哪幾項為民服務的業務區塊上呢？目前的推展和執行現況又是如何？如果沒有的話，就您的觀察，您認為這當中最主要的困難或障礙是什麼呢？

- 五、 目前行政院研考會正在積極規劃採用雲端運算技術，進行「地方雲」的建置，想請教您兩個問題：
- (一) 就您所知，地方政府對這項地方雲計畫的瞭解程度為何？
  - (二) 就您的觀察，高雄市政府是否有意願參與這項地方雲計畫，並扮演資訊和資源提供者的角色？如果沒意願的話，您認為可能的原因是什麼呢？
- 六、 在行政院研考會目前的規劃方案中，高屏將是其中一朵地方雲，就您的觀點，請問您認為在地方雲的推動過程中，可能會遭遇到哪些困難與挑戰？此外，您認為中央與地方應採取什麼樣的策略來推展區域資訊共享與整合，甚至是地方雲端運算的建設？
- 七、 最後，對於地方政府於區域內進行資訊的跨域整合及共享，以提供更好的為民服務品質，您尚有哪些具體建議？

## 附錄二：焦點座談提綱

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之

服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

專家焦點團體座談討論提綱

### 【引言】

透過電子資料庫、網路、資通介面建立資訊交流互通的平臺，是政府邁向電子跨域治理時代滿足民眾需求、提升服務績效、加強緊急應變能力的關鍵機制與實踐作為。然而，近年來幾個喧騰爭議的新聞事件，如「邱小妹妹轉院不當人球案」和「雲林國二女學生被性侵殺害案」，均凸顯了上述電子跨域治理下資訊交流互通平臺的建立，對於跨縣市管轄、跨業務領域的民眾需求滿足與政策問題解決的重要性。

六年前，需要緊急救治的邱小妹，竟然從堪稱醫療資源最豐沛的臺北市，遠送至一百多公里外的臺中縣進行急救，甚至在此種亟需緊急轉院救治的情況下，不論是轉出醫院，或甚是形式上應掌握各醫院之病床狀況的災難應變中心（EOC），在為病患找空床位時，同樣得人工打電話的方式一一詢問各家醫院，而無法直接藉由整合的資訊系統於第一時間解決轉院問題。

今年，在雲林發生一名性侵累犯對國二女學生性侵殺害的案件，因性侵案件入獄九年的加害人，甫出獄兩個月左右，竟在安排報到再評估與輔導的2個月空窗期中，再犯下此一案件，震撼全國。倘若地方政府能針對轄區內列管的重大治安人口進行相關資料的交流與彙整，即時掌握回報，社會、衛生、警政等各單位便能藉此有效監控、輔導及防處，或可減少此類憾事發生的機會。

此值五都改制的重要時刻，政府重要業務作為，特別是在衛生、社福等與民攸關的領域，能否善用我國於電子化政府之發展優勢，透過區域內各

縣市政府間電子資訊的跨域整合與共享，提升五都與周邊縣市在整體業務推動的效率與治理績效，為本次焦點團體座談討論的核心。希望各位公務先進提供您在公務上寶貴的經驗與建議，透過需求的提出、實務的互動經驗，討論跨域電子資料交換和共享的可能性，及相關作法於推動上可能面對的問題。

### **【討論議題】**

- 一、 在您所服務的地方政府中，目前各機關之間以電子化方式進行跨機關資料交換的情形為何？同仁們對此做法的接受程度如何？
- 二、 在前述的引言中，凸顯了政府機關間、或地方政府間於相關業務上進行資料共享與整合的重要性，甚至是急迫性。因此，欲達成前述區域內各地方政府間電子化跨域資料流通與共享的目標，您認為其可能性如何？又，若為達成前述目標，您認為目前首先必須要解決的問題是什麼？而又可能會面臨什麼樣的挑戰呢？
- 三、 部分地方政府合併升格為五都之後，五個直轄市被期待能扮演區域發展領頭羊之角色。因此，想請教的是，您認為是否有可能由五都協同區域內周邊城市一起來進行資料與資訊系統的共享或整合等相關作法？就您所知，目前是否已有初步的作法或規劃？如果有的話，請問是在哪幾項業務區塊上呢？目前的推展和執行現況又是如何？或者，如果這樣的設想是有困難的話，您認為這當中最主要的困難或障礙是

什麼？

四、 目前行政院研考會正在積極規劃採用雲端運算技術，進行「地方雲」的建置，想請教您三個問題：

（一） 就您所知，地方政府對這項地方雲計畫的瞭解程度為何？

（二） 就您的觀察，您所服務的地方政府是否有意願參與這項地方雲計畫？如果沒意願的話，您認為可能的原因是什麼呢？

（三） 您認為中央與地方當局應該各自扮演什麼角色，或採取什麼具體作為與策略以推展區域資訊共享與整合，甚至是地方雲端運算的建設？

五、 最後，對於地方政府於區域內進行資訊的跨域整合及共享，以提供更好的為民服務品質，您尚有哪些具體建議？

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 附錄三：本研究問卷題目初稿

### 「電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估」 全國商工行政服務資訊系統版 調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是行政院研考會委辦電子治理研究中心的研究團隊，目前正進行電子化跨機關資料交換成效評估的研究。本研究目的在於瞭解您在業務處理過程中，對於以電子化方式進行跨機關資料交換(例如商工與稅務機關間、不同地方政府之商工單位間、或不同資料庫間的資料交換)的情況與看法，作為政府部門未來提昇系統整合效能的參考。

本研究中所指「電子化跨機關資料交換」，是指不同政府機關間為提升業務處理效能，採取電子化方式(即非紙本方式)進行跨機關資料交換與查詢，例如商工與稅務機關間、不同地方政府之商工單位間、或不同資料庫間的資料交換，使各機關間達到資料分享之目的。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。因為您的寶貴意見與經驗分享，本研究才能順利完成且更具價值。

最後，為感謝您的悉心填答與支持，本研究團隊特舉辦「摸彩活動」作為酬謝。

**【獎項】頭獎：iPod-2G(價值 1,700 元)，名額 6 名！**

**一獎：新光三越禮券 500 元，名額 80 名！**

**二獎：新光三越禮券 300 元，名額 120 名！**

在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您

順心如意！

臺灣電子治理研究中心

計畫主持人 曾冠球 助理教授

協同主持人 胡龍騰 副教授

莊文忠 副教授

敬上

聯絡人：黃榮志先生

聯絡電話：(02)2236-8225 ext.63477

E-mail：teg99g2g@gmail.com

壹、以下題目在請教您個人對於電子化跨機關資料交換中有關科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
1. 透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的完整資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 透過電子化跨機關資料交換可獲得業務處理所需的正確資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 電子化跨機關資料交換能滿足不同機關間的業務合作需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 電子化跨機關資料交換在操作上相當便利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 電子化跨機關資料交換能串聯業務上所需的 不同資料庫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 透過電子化跨機關資料交換所取得資料，與本機關所需資料格式完全相符。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 共同使用電子化跨機關資料交換的機關彼此資料交換相當頻繁。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我經常使用電子化跨機關資料交換。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我在處理案件時，需長時間使用電子化跨機關資料交換。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



貳、以下題目在請教您個人對於促使電子化跨機關資料交換有效運作相關條件的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
10. 因不同機關間法規制度不一致，使電子化跨機關資料交換無法發揮效能。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 電子化跨機關資料交換的運作已滿足法律上個人資訊隱私保護的要求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 進行電子化跨機關資料交換的機關彼此間具有信任基礎。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 本機關業務承辦人員很排斥採用電子化跨機關資料交換。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 進行電子化跨機關資料交換的機關間無直接隸屬關係時，不利於資料的交換。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 各機關的既有行政流程，與電子化跨機關資料交換的運作具有高度相容性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 電子化跨機關資料交換的採用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 本機關進行電子化跨機關資料交換時曾有很多不好的經驗。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 採用電子化跨機關資料交換的機關間在業務上具有高度的互賴性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 本機關期望透過電子化跨機關資料交換提供更有效的民眾服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 本機關將電子化跨機關資料交換視為一	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

種組織創新的表現。

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 21. 採用電子化跨機關資料交換的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. 即使採用電子化跨機關資料交換，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. 本機關首長非常鼓勵員工進行電子化跨機關資料交換。                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. 為能提升電子化跨機關資料交換的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關使用。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. 我很清楚自己在電子化跨機關資料交換運作過程中所需承擔的責任。               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. 本機關在電子化跨機關資料交換運作過程中的角色與責任是很明確的。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. 我很樂意透過電子化跨機關資料交換協同其他機關解決業務問題。                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. 我很樂意與其他機關進行資料交換與共享。                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

參、以下題目在請教您個人採用電子化跨機關資料交換後，在和不同機關同仁間業務互動上所產生影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- |                                   | 非<br>常<br>不<br>同<br>意    | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 非<br>常<br>同<br>意         | 無<br>法<br>判<br>斷         |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 29. 透過電子化資料交換方式，讓我能同時與更多機關進行資料分享。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. 相較於採用電子化跨機關資料交換，我還            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

是比較習慣用公文來交換資訊。							
31. 我已經很習慣採用電子化跨機關資料交換來處理業務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 我很相信透過電子化跨機關資料交換來處理業務已是未來的趨勢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 採用電子化跨機關資料交換已提升了機關間不同專業的互補效果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間專業知識的分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 採用電子化跨機關資料交換已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 採用電子化跨機關資料交換已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 採用電子化跨機關資料交換已增加了機關間資料分享的程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 採用電子化跨機關資料交換仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 採用電子化跨機關資料交換已提高了不同機關間的信任程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

肆、以下題目在請教您個人於使用電子化跨機關資料交換後對效率和效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
40. 採用電子化跨機關資料交換已減少了資料重複登打的成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. 採用電子化跨機關資料交換已降低了資料搜尋成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. 採用電子化跨機關資料交換已降低了資料查證成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. 採用電子化跨機關資料交換已減少了行政作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. 採用電子化跨機關資料交換已縮短了行政處理時間。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. 採用電子化跨機關資料交換已減少了機關經費支出。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 採用電子化跨機關資料交換已減少了業務處理時出錯的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. 採用電子化跨機關資料交換時已改善了對民眾服務的品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. 採用電子化跨機關資料交換已提升了機關彼此間的資訊透明程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. 採用電子化跨機關資料交換已提高了作業流程進度的可追蹤性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. 採用電子化跨機關資料交換已使機關間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

的業務責任劃分更清楚。

伍、以下題目在請教您個人於採用電子化跨機關資料交換後對決策模式的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
51. 採用電子化跨機關資料交換已增加了業務承辦時的行政裁量空間。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. 採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. 採用電子化跨機關資料交換已提升了業務承辦人員的裁決時效。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. 採用電子化跨機關資料交換已減少了水平機關間會簽核章的數目。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. 採用電子化跨機關資料交換已減少水平機關間會簽核章的比例：	_____ %						<input type="checkbox"/>
56. 採用電子化跨機關資料交換已減少了垂直機關間陳核核章的數目。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. 採用電子化跨機關資料交換已減少垂直機關間陳核核章的比例：	_____ %						<input type="checkbox"/>

陸、以下題目在請教您個人對於全國商工行政服務資訊系統設立目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 瞭 解 1	很 不 瞭 解 2	不 瞭 解 3	瞭 解 4	很 瞭 解 5	非 常 瞭 解 6	無 法 判 斷
58. 您對 <u>全國商工行政服務資訊系統</u> 中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？							
58-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58-7. 擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58-8. 普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. 您對 <u>全國商工行政服務資訊系統</u> 中所設計之下列功能的瞭解程度為何？							
59-1. 工廠登記	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-2. 財團法人業務監督、績效評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-3. 商業登記	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

附錄三 本研究問卷題目初稿

59-4. 公司登記	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-5. 特定目的事業管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-6. 攤販管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-7. 公司名稱及所營事業預查	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-8. 公示查詢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

柒、以下題目在請教您個人於採用電子化跨機關資料交換後的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 滿 意 1	很 不 滿 意 2	不 滿 意 3	滿 意 4	很 滿 意 5	非 常 滿 意 6	無 法 判 斷
60. 整體而言，我對採用電子化跨機關資料交換的滿意程度是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. 整體而言，我對全國商工行政服務資訊系統所能提供業務所需資料的滿意程度是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. 整體而言，我對稅務入口網所能提供業務所需資料的滿意程度是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

捌、以下題目在請教您個人使用全國商工行政服務資訊系統後對於系統目的達成度的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	大 完 全 沒 達 到 1	部 分 沒 達 到 2	沒 達 到 3	大 部 分 達 到 4	大 部 分 達 到 5	完 全 達 到 6	無 法 判 斷
63. 在 <u>全國商工行政服務資訊系統</u> 中，線上資料庫的使用，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
63-1. 建立一致性工商登記管理資料庫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63-2. 加速縣(市)政府工商管理業務電腦化，減輕人力負荷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63-3. 縮短行政作業流程，提高工作效率，以資便民。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63-4. 資料分散處理、資訊共同使用，節省重複處理成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63-5. 藉工商管理資訊之整合及透明化，維護交易之安全。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63-6. 建立全國工商網路傳輸架構，促進各單位資訊交流。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63-7. 擴大線上服務管道，減輕民眾往返奔波的時間與人力成本	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63-8. 普及商工資訊服務，商工資訊垂手可得。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. 當您所屬的機關與其他機關資料分享時，會符合既定的政策目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



玖、以下題目在請教您個人實際採用電子化跨機關資料交換的情形。

65. 我<sup>每天</sup>平均進行電子化跨機關資料交換的次數：\_\_\_\_\_次

66. 為進行資料查詢，我最常使用的系統是：

(1)全國商工行政服務資訊系統

無

有，處理每個案件時平均所需使用的時間：\_\_\_\_\_分鐘

(2)稅務入口網

無

有，處理每個案件時平均所需使用的時間：\_\_\_\_\_分鐘

(3)戶役政系統

無

有，處理每個案件時平均所需使用的時間：\_\_\_\_\_分鐘

(4)地政系統

無

有，處理每個案件時平均所需使用的時間：\_\_\_\_\_分鐘

(5)其他，請說明：\_\_\_\_\_

無

有，處理每個案件時平均所需使用的時間：\_\_\_\_\_分鐘

拾、開放題

67. 請問您對於以下這些系統有無任何改進意見？或是，您認為這些系統有無其他可創新突破之處？

67-1. 【全國商工行政服務資訊系統】

無

有，請簡要說明：\_\_\_\_\_

67-2. 【稅務入口網】

無

有，請簡要說明：\_\_\_\_\_

**拾壹、個人基本資料**

68. 性別： 男  女
69. 年齡：\_\_\_\_\_ (煩請務必填寫)
70. 教育程度： 高中/職以下  大專/大學  碩士  博士
71. 您是否為正式人員： 正式人員  約聘僱 (煩請務必填寫)
72. 目前合格實授職等：\_\_\_\_\_ 職等
73. 現職機關： 中央機關  地方政府
74. 現職機關所在地：\_\_\_\_\_ 縣/市
75. 職務： 非主管  主管
76. 目前職務年資：\_\_\_\_\_ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
77. 進入公務機關總年資：\_\_\_\_\_ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
78. 除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過：\_\_\_\_\_ 個
- 本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！**

如您願意參加本研究所舉辦的「摸彩活動」，請留下您的電子郵件信箱，以供摸彩及通知得獎訊息之用 e-mail: \_\_\_\_\_

## 附錄四：第一次修正後問卷題目

### 「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊 匯流、整合及挑戰」 免書證免謄本系統成效評估調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是行政院研考會委辦電子治理研究中心的研究團隊，目前正進行五都「免書證免謄本系統」之成效評估研究。本研究目的在於瞭解您處理業務過程中，以「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料來處理本身業務的經驗與看法，作為政府部門未來提昇資訊系統整合效能的參考。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。因為您的寶貴意見與經驗分享，本研究才能順利完成且更具價值。

在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您  
順心如意！

臺灣電子治理研究中心

計畫主持人 曾冠球 助理教授

協同主持人 胡龍騰 副教授

莊文忠 副教授

敬上

聯絡人：張正享先生

聯絡電話：(02)2236-8225 ext.63477

手機：0937-538-451

E-mail：teg100g2g@gmail.com

壹、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
1. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的完整資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的正確資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 透過免書證免謄本系統能滿足不同機關間的業務合作需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 免書證免謄本系統在操作上相當便利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 透過免書證免謄本系統能串聯業務上所需的 不同資料庫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 透過免書證免謄本系統查詢所得資料， 與本機關業務所需資料格式完全相符。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 共同使用免書證免謄本系統的機關彼此 資料交換相當頻繁。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我經常使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我在處理案件時，需長時間使用免書證 免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於提升該系統資料交換有效運作條件之看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
10. 因不同機關間法規制度不一致，使透過免書證免謄本系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 為使免書證免謄本系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 免書證免謄本系統的運作已滿足法律上保護個人資訊隱私的要求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 使用免書證免謄本系統的機關成員彼此間具有信任基礎。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 本機關業務承辦人員很排斥使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 使用免書證免謄本系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於對其他機關資料的查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 各機關的既有行政流程，與免書證免謄本系統的運作具有高度相容性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 免書證免謄本系統的使用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我在使用免書證免謄本系統查詢其他機關資料時曾有很多不好的經驗。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

19. 使用免書證免謄本系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 本機關期望透過免書證免謄本系統的使用提供更有效的民眾服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 本機關將免書證免謄本系統的使用視為一種組織創新的表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 使用免書證免謄本系統的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 即使採用免書證免謄本系統，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 本機關首長鼓勵員工多加利用免書證免謄本系統處理業務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 為能提升免書證免謄本系統的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關查詢使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我很清楚自己在免書證免謄本系統使用過程中所需承擔的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 在使用免書證免謄本系統過程中，本機關的角色與責任是很明確的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 我很樂意透過免書證免謄本系統協同其他機關解決業務問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 我很樂意藉由免書證免謄本系統將自身登打的資料與其他機關共享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

參、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於您自身與不同機關同仁間業務互動上所產生之影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意	1	2	3	4	5	6	非 常 同 意	無 法 判 斷
30. 透過免書證免謄本系統，讓我能同時與更多機關進行資料分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 相較於使用免書證免謄本系統，我還是比較習慣要求民眾自行檢附資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 我已經很習慣使用免書證免謄本系統來處理業務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 我很相信透過免書證免謄本系統這種資料共享平臺來處理業務已是未來的趨勢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 使用免書證免謄本系統已提升了機關間不同專業的互補效果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 使用免書證免謄本系統已增加了機關間專業知識的分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 使用免書證免謄本系統已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 使用免書證免謄本系統已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 使用免書證免謄本系統已增加了機關間資料分享的程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 使用免書證免謄本系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. 使用免書證免謄本系統已提高了不同機關成員間的信任程度。

肆、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於該系統之效率與效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
41. 使用免書證免謄本系統已減少了資料重複登打的成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. 使用免書證免謄本系統已降低了資料搜尋成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. 使用免書證免謄本系統已降低了資料查證成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. 使用免書證免謄本系統已減少了行政作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. 使用免書證免謄本系統已縮短了行政處理時間。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 使用免書證免謄本系統已減少了機關經費支出。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. 使用免書證免謄本系統已減少了業務處理時出錯的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. 使用免書證免謄本系統時已改善了對民眾服務的品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. 使用免書證免謄本系統已提升了機關彼此間的資訊透明程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



50. 使用免書證免謄本系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。
51. 使用免書證免謄本系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。

伍、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於業務決策方式改變的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- |                                    | 非<br>常<br>不<br>同<br>意<br>1 | 很<br>不<br>同<br>意<br>2    | 不<br>同<br>意<br>3         | 同<br>意<br>4              | 很<br>同<br>意<br>5         | 非<br>常<br>同<br>意<br>6    | 無<br>法<br>判<br>斷         |
|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 52. 使用免書證免謄本系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 53. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 54. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員的裁決時效。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 55. 使用免書證免謄本系統已減少了水平機關會簽核章的數目。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 56. 使用免書證免謄本系統已減少水平機關會簽核章的比例：      | _____ %                    |                          |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> |
| 57. 使用免書證免謄本系統已減少了垂直機關陳核核章的數目。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 58. 使用免書證免謄本系統已減少垂直機關陳核核章的比例：      | _____ %                    |                          |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> |

陸、以下題目想請教您個人對於免書證免謄本系統設立之目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 瞭 解	1	2	3	4	5	6	非 常 瞭 解	無 法 判 斷
59. 您對免書證免謄本系統中所欲達成下列目標的瞭解程度為何？									
59-1. 減少紙本文件之使用量。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-2. 減少民眾於申辦案件時之往返奔波。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-3. 減少民眾須自行檢附謄本之情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-4. 縮短各機關處理受理案件之時程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-5. 整合跨機關資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-6. 整合跨機關行政資訊作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

柒、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 滿 意	1	2	3	4	5	6	非 常 滿 意	無 法 判 斷
60. 整體而言，我對使用免書證免謄本系統的滿意程度是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

捌、以下題目想請教您個人使用免書證免謄本系統後對於系統目的達成度的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	大 完 全 沒 達 到 1	部 分 沒 達 到 2	沒 達 到 3	大 部 分 達 到 4	大 部 分 達 到 5	完 全 達 到 6	無 法 判 斷
61. 在免書證免謄本系統中，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
61-1.減少紙本文件之使用量。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-2.減少民眾於申辦案件時之往返奔波。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-3.減少民眾須自行檢附謄本之情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-4.縮短各機關處理受理案件之時程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-5.整合跨機關資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-6.整合跨機關行政資訊作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. 整體而言，免書證免謄本系統的使用已符合既定的政策目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

玖、以下題目想請教您個人實際使用免書證免謄本系統的情形。

63. 我<sup>每天</sup>平均使用免書證免謄本系統的次數：\_\_\_\_\_次
64. 為進行資料查詢，在免書證免謄本系統中我最常使用的子系統是：

拾、開放題

65. 請問您對於免書證免謄本系統有無任何改進意見？或是，您認為這個系統有無其他可創新突破之處？
- 無
- 有，請簡要說明：\_\_\_\_\_

66. 就您的使用經驗，您認為哪一些子系統最需要被納入現有的免書證免謄本系統中？ \_\_\_\_\_

**拾壹、個人基本資料**

67. 性別： (1)男  (2)女
68. 年齡：\_\_\_\_\_ (煩請務必填寫)
69. 教育程度： (1)高中/職以下  (2)大專/大學  (3)碩士  (4)博士
70. 您是否為正式人員： (1)正式人員  (2)約聘僱 (煩請務必填寫)
71. 目前合格實授職等：\_\_\_\_\_ 職等
72. 現職機關： (1)區政  (2)戶政  (3)地政  (4)財稅
73. 現職機關所在地： (1)臺北市  (2)新北市  (3)臺中市  (4)臺南市  (5)高雄市
74. 職務： (1)非主管  (2)主管
75. 目前職務年資：\_\_\_\_\_ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
76. 進入公務機關總年資：\_\_\_\_\_ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
77. 除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過：\_\_\_\_\_ 個

**本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！**

## 附錄五：第二次修正後問卷題目

### 「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊 匯流、整合及挑戰」 免書證免謄本系統成效評估調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是行政院研考會委辦電子治理研究中心的研究團隊，目前正進行五都「免書證免謄本系統」之成效評估研究。本研究目的在於瞭解您處理業務過程中，以「免書證免謄本系統」(其中包括地政e點通系統、市政資料庫系統...等)查詢或使用其他機關資料來處理本身業務的經驗與看法，作為政府部門未來提昇資訊系統整合效能的參考。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。因為您的寶貴意見與經驗分享，本研究才能順利完成且更具價值。

在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您

順心如意！

臺灣電子治理研究中心

計畫主持人 曾冠球 助理教授

協同主持人 胡龍騰 副教授

莊文忠 副教授

敬上

聯絡人：張正享先生

聯絡電話：(02)2236-8225 ext.63477

手機：0937-538-451

E-mail：teg100g2g@gmail.com

壹、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
1. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的完整資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的正確資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 透過免書證免謄本系統能滿足不同機關間的業務合作需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 免書證免謄本系統在操作上相當便利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 透過免書證免謄本系統能串聯業務上所需的 不同資料庫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 透過免書證免謄本系統查詢所得資料， 與本機關業務所需資料格式完全相符。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 共同使用免書證免謄本系統的機關彼此 資料使用相當頻繁。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我經常使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我在處理案件時，需長時間使用免書證 免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於提升該系統資料交換有效運作條件之看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
10. 因不同機關間法規制度不一致，使透過免書證免謄本系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 為使免書證免謄本系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 免書證免謄本系統的運作已滿足法律上保護個人資訊隱私的要求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 使用免書證免謄本系統的機關成員彼此間具有信任基礎。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 本機關業務承辦人員很排斥使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 使用免書證免謄本系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於對其他機關資料的查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 各機關的既有行政流程，與免書證免謄本系統的運作具有高度相容性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 免書證免謄本系統的使用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我在使用免書證免謄本系統查詢其他機關資料時曾有很多不好的經驗。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

19. 使用免書證免謄本系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 本機關期望透過免書證免謄本系統的使用提供更有效的民眾服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 本機關將免書證免謄本系統的使用視為一種組織創新的表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 使用免書證免謄本系統的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 即使採用免書證免謄本系統，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 本機關首長鼓勵員工多加利用免書證免謄本系統處理業務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 為能提升免書證免謄本系統的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關查詢使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我很清楚自己在免書證免謄本系統使用過程中所需承擔的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 在使用免書證免謄本系統過程中，本機關的角色與責任是很明確的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 我很樂意透過免書證免謄本系統協同其他機關解決業務問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 我很樂意藉由免書證免謄本系統將自身登打的資料與其他機關共享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



參、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於您自身與不同機關同仁間業務互動上所產生之影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
30. 透過免書證免謄本系統，讓我能同時與更多機關進行資料分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 相較於使用免書證免謄本系統，我還是比較習慣要求民眾自行檢附資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 我已經很習慣使用免書證免謄本系統來處理業務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 我很相信透過免書證免謄本系統這種資料共享平臺來處理業務已是未來的趨勢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 使用免書證免謄本系統已提升了機關間不同專業的互補效果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 使用免書證免謄本系統已增加了機關間專業知識的分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 使用免書證免謄本系統已增強了相同層級機關間的橫向溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 使用免書證免謄本系統已增強了不同層級機關間的垂直溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 使用免書證免謄本系統已增加了機關間資料分享的程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 使用免書證免謄本系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 使用免書證免謄本系統已提高了不同機	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

關成員間的信任程度。

肆、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於該系統之效率與效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
41. 使用免書證免謄本系統已減少了資料重複登打的成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. 使用免書證免謄本系統已降低了資料搜尋成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. 使用免書證免謄本系統已降低了資料查證成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. 使用免書證免謄本系統已減少了行政作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. 使用免書證免謄本系統已縮短了行政處理時間。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 使用免書證免謄本系統已減少了機關經費支出。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. 使用免書證免謄本系統已減少了業務處理時出錯的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. 使用免書證免謄本系統時已改善了對民眾服務的品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. 使用免書證免謄本系統已提升了機關彼此間的資訊公開程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. 使用免書證免謄本系統已提高了作業流	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

程進度的可追蹤性。

51. 使用免書證免謄本系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。

伍、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於業務決策方式改變的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- |                                    | 非<br>常<br>不<br>同<br>意<br>1 | 很<br>不<br>同<br>意<br>2    | 不<br>同<br>意<br>3         | 同<br>意<br>4              | 很<br>同<br>意<br>5         | 非<br>常<br>同<br>意<br>6    | 無<br>法<br>判<br>斷         |
|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 52. 使用免書證免謄本系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 53. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 54. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員的裁決時效。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 55. 使用免書證免謄本系統已減少了水平機關會簽核章的數目。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 56. 使用免書證免謄本系統已減少水平機關會簽核章的比例：      | _____ %                    |                          |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> |
| 57. 使用免書證免謄本系統已減少了垂直機關陳核核章的數目。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 58. 使用免書證免謄本系統已減少垂直機關陳核核章的比例：      | _____ %                    |                          |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> |

陸、以下題目想請教您個人對於免書證免謄本系統設立之目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 瞭 解 1	很 不 瞭 解 2	不 瞭 解 3	瞭 解 4	很 瞭 解 5	非 常 瞭 解 6	無 法 判 斷
59. 您對免書證免謄本系統中 <u>所欲達成</u> 下列目標的瞭解程度為何？							
59-1. 減少紙本文件之使用量。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-2. 減少民眾於申辦案件時之往返奔波。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-3. 減少民眾須自行檢附謄本之情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-4. 縮短各機關處理受理案件之時程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-5. 整合跨機關資料查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-6. 整合跨機關行政資訊作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

柒、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 滿 意 1	很 不 滿 意 2	不 滿 意 3	滿 意 4	很 滿 意 5	非 常 滿 意 6	無 法 判 斷
60. 整體而言，我對使用免書證免謄本系統的滿意程度是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

捌、以下題目想請教您個人使用免書證免謄本系統後對於系統目的達成度的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	大 完 全 沒 達 到 1	部 分 沒 達 到 2	沒 達 到 3	大 部 分 達 到 4	大 部 分 達 到 5	完 全 達 到 6	無 法 判 斷
61. 在免書證免謄本系統中，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
61-1.減少紙本文件之使用量。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-2.減少民眾於申辦案件時之往返奔波。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-3.減少民眾須自行檢附謄本之情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-4.縮短各機關處理受理案件之時程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-5.整合跨機關資料查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-6.整合跨機關行政資訊作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. 整體而言，免書證免謄本系統的使用已符合既定的政策目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

玖、以下題目想請教您個人實際使用免書證免謄本系統的情形。

63. 為進行資料查詢，在免書證免謄本系統中我最常使用的系統是：

\_\_\_\_\_系統 我每週平均使用的次數：\_\_\_\_\_次

\_\_\_\_\_系統 我每週平均使用的次數：\_\_\_\_\_次

\_\_\_\_\_系統 我每週平均使用的次數：\_\_\_\_\_次

拾、開放題

64. 請問您對於免書證免謄本系統有無任何改進意見？或是，您認為這個系統有無其他可創新突破之處？

無

有，請簡要說明：\_\_\_\_\_

65. 就您的使用經驗，您認為哪一些子系統最需要被納入現有的免書證免謄本系統中？ \_\_\_\_\_

### 拾壹、個人基本資料

66. 性別： (1)男  (2)女

67. 年齡：\_\_\_\_\_ (煩請務必填寫)

68. 教育程度： (1)高中/職以下  (2)大專/大學  (3)碩士  (4)博士

69. 您是否為正式人員： (1)正式人員  (2)約聘僱 (煩請務必填寫)

70. 目前合格實授職等：\_\_\_\_\_職等

71. 現職機關： (1)區政  (2)戶政  (3)地政  (4)財稅

72. 現職機關所在地： (1)臺北市  (2)新北市  (3)臺中市  (4)臺南市  (5)高雄市

73. 職務： (1)非主管  (2)主管

74. 目前職務年資：\_\_\_\_\_年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)

75. 進入公務機關總年資：\_\_\_\_\_年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)

76. 除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過：\_\_\_\_\_個

**本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！**

## 附錄六：本研究臺北市、新北市版本問卷題目

### 「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊 匯流、整合及挑戰」 免書證免贖本系統成效評估調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是行政院研考會委辦電子治理研究中心的研究團隊，目前正進行五都「免書證免贖本服務相關應用系統」之成效評估研究。本研究目的在於希望瞭解您處理業務過程中，以「免書證免贖本服務相關應用系統」（其中包括免書證免贖本便民服務系統、戶役政資訊系統、地政整合資料庫、市政資料庫、地方稅資訊應用系統...等）查詢或使用其他機關資料來處理本身業務的經驗與看法，作為政府部門未來提昇資訊系統整合效能的參考。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。因為您的寶貴意見與經驗分享，本研究才能順利完成且更具價值，因此懇請於**9/16(五)24:00**以前撥冗填寫問卷，填答方式如下：

- (1)開啓PDF問卷檔案直接填答。
- (2)問卷檔填寫完畢後，將PDF檔案按[儲存]即完成存檔作業。
- (3)將PDF問卷檔案以email寄至**teg100g2g@gmail.com**信箱。

在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您  
順心如意！

臺灣電子治理研究中心

計畫主持人 曾冠球 助理教授  
協同主持人 胡龍騰 副教授  
莊文忠 副教授  
敬上

聯絡人：張正享先生  
聯絡電話：0937-538-451

壹、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
1. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的完整資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的正確資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 透過免書證免謄本系統能滿足不同機關間的業務合作需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 免書證免謄本系統在操作上相當便利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 透過免書證免謄本系統能方便地聯結業務上所需的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 透過免書證免謄本系統查詢所得資料，與本機關業務所需資料格式完全相符。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 共同使用免書證免謄本系統的機關彼此資料使用相當頻繁。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我經常使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我在處理案件時，需長時間使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



貳、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於提升該系統資料交換有效運作條件之看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
10. 因各個機關間法規制度不一致，使透過免書證免謄本系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 為使免書證免謄本系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 免書證免謄本系統的運作已滿足法律上保護個人資訊隱私的要求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 使用免書證免謄本系統的機關成員彼此間具有信任基礎。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 本機關業務承辦人員很排斥使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 使用免書證免謄本系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於對其他機關資料的查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 各機關的既有行政流程，與免書證免謄本系統的運作具有高度相容性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 免書證免謄本系統的使用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我在使用免書證免謄本系統查詢其他機關資料時曾有很多不好的經驗。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

19. 使用免書證免謄本系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 本機關期望透過免書證免謄本系統的使用提供更有效的民眾服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 本機關將免書證免謄本系統的使用視為一種組織創新的表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 使用免書證免謄本系統的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 即使採用免書證免謄本系統，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 本機關首長鼓勵員工多加利用免書證免謄本系統處理業務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 為能提升免書證免謄本系統的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關查詢使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我很清楚自己在免書證免謄本系統使用過程中所需承擔的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 在使用免書證免謄本系統過程中，本機關的角色與責任是很明確的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 我很樂意透過免書證免謄本系統協同其他機關解決業務問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 我很樂意藉由免書證免謄本系統將自身登打的資料與其他機關共享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

參、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於您自身與不同機關同仁間業務互動上所產生之影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
30. 透過免書證免謄本系統，讓我能同時與更多機關進行資料分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 相較於使用免書證免謄本系統，我還是比較習慣要求民眾自行檢附資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 我已經很習慣使用免書證免謄本系統來處理業務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 我很相信透過免書證免謄本系統這種資料共享平臺來處理業務已是未來的趨勢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 使用免書證免謄本系統已提升了機關間不同專業的互補效果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 使用免書證免謄本系統已增加了機關間專業知識的分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 使用免書證免謄本系統已增強了相同層級機關間業務上的橫向溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 使用免書證免謄本系統已增強了不同層級機關間業務上的垂直溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 使用免書證免謄本系統已增加了機關間資料分享的程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |                                      |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 39. 使用免書證免謄本系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. 使用免書證免謄本系統已提高了不同機關間的信任程度。        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

肆、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於該系統之效率與效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- |                               | 非<br>常<br>不<br>同<br>意<br>1 | 很<br>不<br>同<br>意<br>2    | 不<br>同<br>意<br>3         | 同<br>意<br>4              | 很<br>同<br>意<br>5         | 非<br>常<br>同<br>意<br>6    | 無<br>法<br>判<br>斷         |
|-------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 41. 使用免書證免謄本系統已減少了資料重複登打的成本。  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. 使用免書證免謄本系統已降低了資料搜尋成本。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. 使用免書證免謄本系統已降低了資料查證成本。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. 使用免書證免謄本系統已減少了行政作業流程。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. 使用免書證免謄本系統已縮短了行政處理時間。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. 使用免書證免謄本系統已減少了業務經費的支出。    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. 使用免書證免謄本系統已減少了業務處理時出錯的機會。 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. 使用免書證免謄本系統時已改善了對民         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

眾服務的品質。

- |                                 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 49. 使用免書證免謄本系統已提升了機關彼此間的資訊公開程度。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 50. 使用免書證免謄本系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 51. 使用免書證免謄本系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

伍、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於業務決策方式改變的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- |                                    | 非<br>常<br>不<br>同<br>意<br>1 | 很<br>不<br>同<br>意<br>2    | 不<br>同<br>意<br>3         | 同<br>意<br>4              | 很<br>同<br>意<br>5         | 非<br>常<br>同<br>意<br>6    | 無<br>法<br>判<br>斷         |
|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 52. 使用免書證免謄本系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 53. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 54. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員的裁決時效。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 55. 使用免書證免謄本系統已減少了水平機關會簽核章的數目。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 56. 使用免書證免謄本系統已減少水平機關會簽核章的比例：      | _____ %                    |                          |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> |
| 57. 使用免書證免謄本系統已減少了垂直機關陳核核章的數目。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 58. 使用免書證免謄本系統已減少垂直機關陳核核章的比例：      | _____ %                    |                          |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> |

陸、以下題目想請教您個人對於免書證免謄本服務相關應用系統設立之目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 瞭 解	1	2	3	4	5	6	非 常 瞭 解	無 法 判 斷
59. 您對免書證免謄本系統中 <u>所欲達成</u> 下列目標的瞭解程度為何？									
59-1. 減少紙本文件之使用量。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-2. 減少民眾於申辦案件時之往返奔波。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-3. 減少民眾須自行檢附謄本之情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-4. 縮短各機關處理受理案件之時程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-5. 整合跨機關資料查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-6. 整合跨機關行政資訊作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

柒、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 滿 意	1	2	3	4	5	6	非 常 滿 意	無 法 判 斷
60. 整體而言，我對使用免書證免謄本系統的滿意程度是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

捌、以下題目想請教您個人使用免書證免謄本服務相關應用系統後對於系統目的達成度的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	完 全 沒 達 到 1	大 部 分 沒 達 到 2	沒 達 到 3	沒 達 到 4	大 部 分 達 到 5	完 全 達 到 6	無 法 判 斷
61. 在免書證免謄本系統中，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
61-7.減少紙本文件之使用量。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-8.減少民眾於申辦案件時之往返奔波。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-9.減少民眾須自行檢附謄本之情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-10.縮短各機關處理受理案件之時程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-11.整合跨機關資料查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-12.整合跨機關行政資訊作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. 整體而言，免書證免謄本系統的使用已符合既定的政策目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

玖、以下題目想請教您個人實際使用免書證免謄本服務相關應用系統的情形。

63. 為進行資料查詢，在免書證免謄本系統中我最常使用的系統是：

\_\_\_\_\_系統 我每週平均使用的次數：\_\_\_\_\_次  
 \_\_\_\_\_系統 我每週平均使用的次數：\_\_\_\_\_次  
 \_\_\_\_\_系統 我每週平均使用的次數：\_\_\_\_\_次

拾、開放題

64. 請問您對於免書證免謄本服務相關應用系統有無任何改進意見？或是，您認為這個系統有無其他可創新突破之處？

無

有，請簡要說明：\_\_\_\_\_

65. 就您的使用經驗，您認為哪一些子系統最需要被納入現有的**免書證免謄本服務相關應用**系統中？ \_\_\_\_\_

### 拾壹、個人基本資料

66. 性別： (1)男  (2)女

67. 年齡：\_\_\_\_\_ (煩請務必填寫)

68. 教育程度： (1)高中/職以下  (2)大專/大學  (3)碩士  (4)博士

69. 您是否為正式人員： (1)正式人員  (2)約聘僱 (煩請務必填寫)

70. 目前合格實授職等：\_\_\_\_\_ 職等

71. 現職機關： (1)區政  (2)戶政  (3)地政  (4)財稅  (5)其他，請說明：

\_\_\_\_\_

72. 現職機關所在地： (1)臺北市  (2)新北市  (3)臺中市  (4)臺南市  (5)高雄市

73. 職務： (1)非主管  (2)主管

74. 目前職務年資：\_\_\_\_\_ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)

75. 進入公務機關總年資：\_\_\_\_\_ 年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)

76. 除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過：\_\_\_\_\_ 個

**本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！**



## 附錄七：本研究臺中市、臺南市、高雄市版本問卷題目

### 「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊 匯流、整合及挑戰」

#### 免書證免贖本系統成效評估調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是行政院研考會委辦電子治理研究中心的研究團隊，目前正進行五都「免書證免贖本服務相關應用系統」之成效評估研究。本研究目的在於希望瞭解您處理業務過程中，以「免書證免贖本服務相關應用系統」（其中包括免書證免贖本便民服務系統、戶役政資訊系統、地政整合資料庫、市政資料庫、地方稅資訊應用系統...等）查詢或使用其他機關資料來處理本身業務的經驗與看法，作為政府部門未來提昇資訊系統整合效能的參考。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。因為您的寶貴意見與經驗分享，本研究才能順利完成且更具價值，因此懇請於**9/16(五)24:00**以前撥冗填寫問卷，填答方式如下：

- (1)開啓PDF問卷檔案直接填答。
- (2)問卷檔填寫完畢後，將PDF檔案按[儲存]即完成存檔作業。
- (3)將PDF問卷檔案以email寄至**teg100g2g@gmail.com**信箱。

在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您  
順心如意！

臺灣電子治理研究中心

計畫主持人 曾冠球 助理教授

協同主持人 胡龍騰 副教授

莊文忠 副教授

敬上

聯絡人：張正享先生

聯絡電話：0937-538-451

E-mail：teg100g2g@gmail.com

壹、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
1. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的完整資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的正確資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 透過免書證免謄本系統能滿足不同機關間的業務合作需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 免書證免謄本系統在操作上相當便利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 透過免書證免謄本系統能方便地聯結業務上所需的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 透過免書證免謄本系統查詢所得資料，與本機關業務所需資料格式完全相符。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 共同使用免書證免謄本系統的機關彼此資料使用相當頻繁。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我經常使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我在處理案件時，需長時間使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於提升該系統資料交換有效運作條件之看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
10. 因各個機關間法規制度不一致，使透過免書證免謄本系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 為使免書證免謄本系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 免書證免謄本系統的運作已滿足法律上保護個人資訊隱私的要求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 使用免書證免謄本系統的機關成員彼此間具有信任基礎。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 本機關業務承辦人員很排斥使用免書證免謄本系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 使用免書證免謄本系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於對其他機關資料的查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 各機關的既有行政流程，與免書證免謄本系統的運作具有高度相容性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 免書證免謄本系統的使用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我在使用免書證免謄本系統查詢其他機關資料時曾有很多不好的經驗。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. 使用免書證免謄本系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 本機關期望透過免書證免謄本系統的使用提供更有效的民眾服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 本機關將免書證免謄本系統的使用視為一種組織創新的表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 使用免書證免謄本系統的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 即使採用免書證免謄本系統，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 本機關首長鼓勵員工多加利用免書證免謄本系統處理業務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 為能提升免書證免謄本系統的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關查詢使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我很清楚自己在免書證免謄本系統使用過程中所需承擔的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 在使用免書證免謄本系統過程中，本機關的角色與責任是很明確的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 我很樂意透過免書證免謄本系統協同其他機關解決業務問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 我很樂意藉由免書證免謄本系統將自身登打的資料與其他機關共享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

參、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於您自身與不同機關同仁間業務互動上所產生之影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

附錄七：本研究臺中市、臺南市、高雄市版本問卷題目

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
30. 透過免書證免謄本系統，讓我能同時與更多機關進行資料分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 相較於使用免書證免謄本系統，我還是比較習慣要求民眾自行檢附資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 我已經很習慣使用免書證免謄本系統來處理業務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 我很相信透過免書證免謄本系統這種資料共享平臺來處理業務已是未來的趨勢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 使用免書證免謄本系統已提升了機關間不同專業的互補效果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 使用免書證免謄本系統已增加了機關間專業知識的分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 使用免書證免謄本系統已增強了相同層級機關間業務上的橫向溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 使用免書證免謄本系統已增強了不同層級機關間業務上的垂直溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 使用免書證免謄本系統已增加了機關間資料分享的程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 使用免書證免謄本系統仍能保有其他機關對本機關資料開放程度的尊重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 使用免書證免謄本系統已提高了不同機關間的信任程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

肆、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於該系統之效率與效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
41. 使用免書證免謄本系統已減少了資料重複登打的成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. 使用免書證免謄本系統已降低了資料搜尋成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. 使用免書證免謄本系統已降低了資料查證成本。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. 使用免書證免謄本系統已減少了行政作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. 使用免書證免謄本系統已縮短了行政處理時間。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 使用免書證免謄本系統已減少了業務經費的支出。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. 使用免書證免謄本系統已減少了業務處理時出錯的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. 使用免書證免謄本系統時已改善了對民眾服務的品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. 使用免書證免謄本系統已提升了機關彼此間的資訊公開程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. 使用免書證免謄本系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

51. 使用免書證免謄本系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。

伍、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於業務決策方式改變的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

- |                                    | 非<br>常<br>不<br>同<br>意<br>1 | 很<br>不<br>同<br>意<br>2    | 不<br>同<br>意<br>3         | 同<br>意<br>4              | 很<br>同<br>意<br>5         | 非<br>常<br>同<br>意<br>6    | 無<br>法<br>判<br>斷         |
|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 52. 使用免書證免謄本系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 53. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 54. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員的裁決時效。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 55. 使用免書證免謄本系統已減少了水平機關會簽核章的數目。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 56. 使用免書證免謄本系統已減少水平機關會簽核章的比例：      | _____%                     |                          |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> |
| 57. 使用免書證免謄本系統已減少了垂直機關陳核核章的數目。     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 58. 使用免書證免謄本系統已減少垂直機關陳核核章的比例：      | _____%                     |                          |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> |

陸、以下題目想請教您個人對於免書證免謄本服務相關應用系統設立之目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 瞭 解	1	2	3	4	5	6	非 常 瞭 解	無 法 判 斷
59. 您對免書證免謄本系統中 <u>所欲達成</u> 下列目標的瞭解程度為何？									
59-1.減少紙本文件之使用量。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-2.減少民眾於申辦案件時之往返奔波。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-3.減少民眾須自行檢附謄本之情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-4.縮短各機關處理受理案件之時程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-5.整合跨機關資料查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59-6.整合跨機關行政資訊作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

柒、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 滿 意	1	2	3	4	5	6	非 常 滿 意	無 法 判 斷
60. 整體而言，我對使用免書證免謄本系統的滿意程度是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



捌、以下題目想請教您個人使用免書證免謄本服務相關應用系統後對於系統目的達成度的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	完 全 沒 達 到 1	大 部 分 沒 達 到 2	沒 達 到 3	沒 達 到 4	大 部 分 達 到 5	完 全 達 到 6	無 法 判 斷
61. 在免書證免謄本系統中，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
61-1.減少紙本文件之使用量。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-2.減少民眾於申辦案件時之往返奔波。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-3.減少民眾須自行檢附謄本之情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-4.縮短各機關處理受理案件之時程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-5.整合跨機關資料查詢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-6.整合跨機關行政資訊作業流程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. 整體而言，免書證免謄本系統的使用已符合既定的政策目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

玖、以下題目想請教您個人實際使用免書證免謄本服務相關應用系統的情形。

63. 為進行資料查詢，在免書證免謄本系統中我最常使用的系統是：

\_\_\_\_\_系統 我每週平均使用的次數：\_\_\_\_\_次

\_\_\_\_\_系統 我每週平均使用的次數：\_\_\_\_\_次

\_\_\_\_\_系統 我每週平均使用的次數：\_\_\_\_\_次

拾、開放題

64. 請問您對於免書證免謄本服務相關應用系統有無任何改進意見？或是，您認為這個系統有無其他可創新突破之處？
- 無
- 有，請簡要說明：\_\_\_\_\_
65. 就您的使用經驗，您認為哪一些子系統最需要被納入現有的免書證免謄本服務相關應用系統中？ \_\_\_\_\_

拾壹、以下題目想請教您個人對於縣市合併後，原本縣、市雙方於「免書證免謄本服務相關應用系統」整合成效的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
66. 在縣市合併後，免書證免謄本系統之相關 <u>資料庫</u> 已達到完全的整合。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. 在縣市合併後，免書證免謄本系統之 <u>使用介面</u> 已完全地整合與銜接。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. 在縣市合併後，透過免書證免謄本系統處理之 <u>業務流程</u> 明顯縮短。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. 在縣市合併後，透過免書證免謄本系統之業務 <u>處理時效</u> 明顯縮短。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70. 整體而言，我對縣市合併後免書證免謄本系統的整合成效感到十分滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**拾貳、個人基本資料**

71. 性別： (1)男  (2)女
72. 年齡：\_\_\_\_\_ (煩請務必填寫)
73. 教育程度： (1)高中/職以下  (2)大專/大學  (3)碩士  (4)博士
74. 您是否為正式人員： (1)正式人員  (2)約聘僱 (煩請務必填寫)
75. 目前合格實授職等：\_\_\_\_\_職等
76. 現職機關： (1)區政  (2)戶政  (3)地政  (4)財稅  (5)其他，請說明：  
\_\_\_\_\_
77. 現職機關所在地： (1)臺北市  (2)新北市  (3)臺中市  (4)臺南市  (5)高雄市
78. 職務： (1)非主管  (2)主管
79. 目前職務年資：\_\_\_\_\_年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
80. 進入公務機關總年資：\_\_\_\_\_年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
81. 除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過：\_\_\_\_\_個

**本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！**

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 附錄八：期中報告審查意見回覆表

計畫名稱：電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

審查意見	回覆意見
<p>一、本研究同時使用文獻研究、專家座談及問卷調查，質、量兼顧，若可在訪談中多加實際操作者會更理想。</p>	<p>感謝審查委員之意見。本研究在後續的兩場專家焦點團體座談中，將邀請五都及其周邊城市之業務、資訊、研考人員及專家學者；另在後續的深度訪談執行中，亦將邀請五都及其周邊城市之業務、資訊、研考主管受訪，必可納入實務者之觀點於研究中。</p>
<p>二、參考文獻偏重於書證免謄本資料蒐集，而整合是本計畫的核心重點，雲端運算應聚焦在應用服務方面，建議再補強相關文獻資料的蒐集。</p>	<p>感謝審查委員之意見。後續研究將針對雲端運算之應用服務，及相關系統與資料整合之文獻進行更深入之蒐集與整理，強化文獻與主題的連結性。</p>
<p>三、研究計畫標題是「五都…服務資訊匯流、整合及挑戰」，惟從研究方法的問卷建構與附錄的問卷初稿和修訂稿來看，缺少「五都」的地域性特點，也只侷限在</p>	<p>感謝審查委員之意見。本研究的研究焦點之一，即在於針對五都於合併升格後，在提供免書證免謄本服務上所面對資訊匯流和整合之挑戰。因此，在後續的問卷調查施測上，將以五都免書證免謄本服務主</p>

審查意見	回覆意見
<p>從公務人員使用者的角度來看「電子資料交換」、「工商行政系統」及「書證免謄本」方面。看不出能涵蓋服務資訊匯流、整合的標題。</p>	<p>要提供者為調查對象，以做執行層面的成效評估和問題診斷。除此之外，本研究亦將更進一步透過深度訪談及專家焦點團體座談會等方法，針對後五都階段各地方政府未來如何打造地方資訊雲，進行資訊匯流與整合等結構性議題進行資料蒐集、問題診斷和分析。</p>
<p>四、 期中報告的建議，主要是從「服務」提供者的角度，進行書證減量，各個機關即便內部效率再怎麼提升，都未必能產生具體效果；而許多服務都是 end-to-end 的，建議可從民眾接受服務的角度，探討如何達到跨域流程整合，才能真正達成整合管理的成果。</p>	<p>感謝審查委員之意見。本研究之目的主要在探討五都及其周邊都會區域的服務資訊匯流與整合之成效，並就政府改造後推動地方政府雲端計畫所可能遭遇到的挑戰預作評估。希冀透過系統實際使用者的角度，來檢視系統目前之成效，並診斷目前系統可能遭遇的問題為何。故在研究對象選擇上，主要針對五都實施免書證免謄本系統之機關使用者，及五都與其周邊都會區域之業務和資訊主管或人員進行調查。且，就五都內部服務流程和資訊整合角度來看，本團隊認為「攘外必先安內」，內部系統使用者和業務規劃者，似乎應較外部使用者更能了解目前政府內部所面臨的困難和挑戰，因此才期望透</p>

附錄八：期中報告審查意見回覆表

審查意見	回覆意見
	過內部「消息靈通者」(informers)給予具有價值之資訊。
<p>五、 本研究所提出之初步建議，偏重於免書證免謄本方面的政策建議(免書證免謄本僅是五都整併過程所探討的個案系統)，與本研究原始研究目的略有出入；建議於期末報告就跨域整合、都會區域的服務資訊匯流與整合等面向提出具體政策建議。</p>	<p>感謝審查委員之意見。誠如委員所言，關於後五都階段，五都內合併升格之地方政府間於跨域整合，及都會區域的服務資訊匯流與整合等面向，皆是本研究既定於期中報告後將處理之主要議題；因此，本研究必將於期末報告中針對上述議題提出具體政策建議。</p>
<p>六、 本研究初步建議，地方雲端政策宜先「停、看、聽」，建議在期末報告中可進一步結合資訊改造資源向上集中、共用共享的政策，提出具體可行的政府雲端服務政策建議。</p>	<p>感謝審查委員之意見。將依委員之建議，於後續之政策建議中，針對結合資訊改造資源向上集中、共用共享的政策，提出具體可行的政府雲端服務政策建議。</p>

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰



## 附錄九：期末報告審查意見回覆表

計畫名稱：電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

審查意見	回覆意見
<p>一、 團隊透過深度訪談的方式，藉以瞭解五都擔任區域資訊共享領頭羊的角色，是可以找出問題，惟研究進度稍有落後，僅有臺北市與臺中市的訪談內容，新北市、臺南市與高雄市訪談部分尚未納入，無法看到五都帶動區域資訊整合問題的全貌。</p>	<p>非常感謝審查委員之意見和指正！在期末報告初稿階段後，研究團隊持續進行量化問卷資料之催收工作，及質化之深度訪談和焦點團體座談。在此修訂報告中，不僅問卷回收數以達相對合理程度，且新北市、臺南市與高雄市之資訊和研考首長或主管之訪談皆已完成；另亦增加一場次專家學者之焦點團體座談。因此，在本研究所關切之議題及資料蒐集上，皆已完全，應能提供充分且豐富的資訊與內容。</p>
<p>二、 文獻部分僅整理五都免書證免謄本系統的現況，但研究目的第4頁所提問題診斷的部分並未呈現出來。問題既然未能明確臚列，僅修改前一年的問卷，是否能真正了解使用者的觀點，值得注意。</p>	<p>非常感謝審查委員之意見和指正！除針對五都免書證免謄本系統現況進行瞭解與分析外，本研究亦希冀能對五都內跨機關資料共享及區域內城市間資料分享等問題一併進行問題診斷，因此，結論一章中之研究發現係為前述議題之綜合性診斷與討論。</p>

審查意見	回覆意見
<p>三、 本研究描述了「地方雲」的概念與現行地方區域合作機制的落差，或許地方雲的建置能夠改善部分縣市資訊弱勢，並增進區域合作的機會；惟第 119 頁有關資訊共享與地方雲參與之意願與困難之陳述不夠明確，建議強化地方不願之論述，並說明中央、地方如何協力較能促成資訊共享。</p>	<p>非常感謝審查委員之意見和指正！關於委員所提論述不足的部分，在期末報告的修訂版本中，業已針對相關議題進行更為深入的探討，應可提供適切之補充。</p>
<p>四、 本研究對於電子化跨域治理之理論、雲端運算、資訊匯流乃至研究個案—免書證、免謄本皆有詳細描述，惟頁 59 研究架構各變項報告若能略加描述，較容易閱讀。另第 56-57 頁有關深度訪談與焦點團體之提綱宜略加說明。</p>	<p>非常感謝審查委員之意見和指正！在期末報告修訂版中，業已於研究架構之小節，針對研究架構進行補充說明。至於，量化問卷之指導架構，由於今年此部分之架構係延續去年之內容，且架構體系甚為龐大，又僅為此案研究設計之其中部分，故不再佔用篇幅詳述。還請委員不吝撥冗參見本研究團隊前一年之研究報告。另，深度訪談和焦點團體座談之討論提綱，亦於研究方法一節加以補充。</p>
<p>五、 問卷題項集中於免書證、免謄本之個案，有關其跨域整合之影響因素行為與成</p>	<p>非常感謝審查委員之意見和指正！本研究所採問卷調查部分，主要係延續前一年度之分析架構，針</p>

審查意見	回覆意見
<p>效，然深度訪談與焦點團體集中於資訊分享之現況、意願與參與地方雲的意願與挑戰，量、質兩種方法所得之研究結果較難進行交互檢驗，較為可惜。</p>	<p>對不同系統系絡進行資料蒐集，以期能確立測量量表與架構之穩定性。而本研究質化方法中之深度訪談和焦點團體座談較具互補性，關切面向亦同，較適加以交互驗證。惟量化與質化資料間，仍可以成效面中效率、效能、決策行為、課責等面向，據以瞭解跨機關資料整合之成效，而與質化資料中所發現之問題，相互映證。</p>
<p>六、 第五章研究結論部分，有關問卷結果，建議簡要敘明重要發現，特別是“成效”面向，而挪移相關表格至第四章可能較為恰當。</p>	<p>非常感謝審查委員之意見和指正！由於本計畫案為第三年之延續性計畫，因此在章節安排與格式設計上，仍沿襲去年之樣式，尚祈見諒！但於本團隊後續發表中，便將針對資料之發現進行更為深入之討論，同時亦會在格式上予以調整。</p>
<p>七、 建議事項立即可行建議之(三)、(四)、(六)項似可合併；中、長期建議部分，有關地方雲之推動，似可建議推動的主題，及如何推動、由誰推動、如何關注利弊得失等。</p>	<p>非常感謝審查委員之意見和指正！由於建議(三)之用意，乃在於「提醒」有關機關應善加利用組改時機，將過往資料庫未能有效整合之陳年問題一併解決。至於建議(四)和(六)，則已依委員之建議予以合併。</p>

審查意見	回覆意見
<p>八、 地方雲的概念，是否能增進電子化跨域整合管理的效用，又五都是否帶動周邊縣市發展資訊共享，建議補充說明。</p>	<p>非常感謝審查委員之意見和指正！委員所提疑問甚是，同時亦是本研究最初期望能有所瞭解的問題之一。然而，本研究發現，五都及周邊城市於府內機關間資料分享變遭遇多項困境與挑戰，亟待解決，更遑論區域內資料共享及地方雲之參與或推動，大多期待中央政府出面整合與協助；爰此，就現階段而言，實在無法針對委員所提疑問做出確切的回答，且這同時也是本團隊仍感焦慮之處。</p>
<p>九、 另本研究延續前一年的研究基礎，在探討電子化跨域整合管理發展現況，及成效評估的結果如何，建議補充說明。</p>	<p>非常感謝審查委員之意見和指正！由於本研究並未企圖進行跨年比較分析，且前後二年所觀察系統之系絡不同，仍需再做一些變項可比較性的確認。因此，在本研究報告中暫不處理此一問題，尚祈委員見諒！</p>

## 附錄十：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-01)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

### 逐字稿重點紀錄

一、訪談者：胡龍騰

二、受訪者：IO-01

三、訪談重點：

問：府內跨機關的資料交換或是資訊的交換或者資訊的共享或者分享的情況，大概是怎麼樣？

答：臺北有 data base，他有一個很完整的臺北市的 data base，包括所有的像紅線能不能停車；能不能上班上課；像什麼我要去故宮博物院我要怎麼走，之類的，有一萬多個 data base，那這些 data base 別的縣市是不見得能用的。所以別的縣市就必須要去慢慢的累積。

問：像 1999 他現在在就是剛處長提到的這個背後的資料庫裡面的整合，他是有一個平臺的名稱嗎？還是他有一個平臺的架構，他是介接還是整合？

答：就是說我們現在有一個叫做 1999 市政資料庫，專門 for 1999，那其實就是所有的市政問題，那市政問題他是放在我們這邊，我們再做 maintain，但是那個鎖有的這些我們稱做 FAQ，就是 free answer and Question 那這裡面叫做 FAQ 是各個相關局處要去 maintain，那所有局處要去檢討說現在的市民問這些問題。就必須要把它變成一個標準的答案，這答案它就放在資料庫裡面，那就建檔，然後就放在 FAQ 裡面，然後將來 1999 的人他一看，就這已經有 FAQ 了，他就直接回答，所以他這也是這樣的流程，所以這個就是我們建立 data base 的一個 SOP，所以你要定這樣的一個 SOP。那就是說像譬如說那個什麼塑化劑問題，那剛開始這個可能就

是因為局處馬上要成立一個專門去回答這些問題的 team，那我們當初本來設計說，它就變成 1999 的 remote site，那這些人就專門來回答減輕 1999 的負擔。

問：您覺得那誰要 charge 去負責這個雲呢？應該內政部嗎？還是地方區域？

答：所以你要叫各個都跳出來整合事實上有困難，因為它存在某種競爭的關係，我主要要強調的意思是說，其實不同都之間它存在著某一種競合關係。然後地政像那個電子謄本，其實五年前臺北市就在做了，那現在新北市說他們全國首創，什麼電子謄本，所以我臺北市如果跳出來我說我來分享你，我比你還那個，我為什麼要你來分享，類似，所以你說都跟都之間，就區之間，一定要是在高的那個中央，但是中央有困難，因為所有的面對市民的業務都是地方在處理，所以他插不上手。把這個遊戲規則訂出來，叫各地方提供，擺在你手上，對不對，那你這樣的話這些便民的東西就出來了，那另外有一個跨平臺，就是當你有這個跨縣市的時候，你怎麼去做交換怎麼控管，這你擬定的，對不對！我們沒辦法訂。

問：因為跨域或者跨區域的整合，大概會是一個大趨勢了啦！那不管是未來幾年近期要做，或者是更長的未來要達到，可是總是一個目標了，那您會有什麼樣的建議？

答：比較簡單的做法就是說假定說你先，假定說我們要做一個區域整合，三個都要整合成一個地方，那其實可以先看一下就是這三個都各有哪些特色，這三個都你一定各有長短，對不對！那截長補短，然後把這些併起來，拉到中央就是這三個都的共通的這些什麼優點的東西拉到這個所謂的地方雲，然後以這個為規模發展，把這幾個整合起來，大概是這樣子。

問：那像臺北目前在市府的這個管轄範圍裡面自己有在做自己的雲，一些小雲自己有在做，那有針對這部分有沒有什麼樣的規劃呢？目前？貴機關這邊，譬如說幾年幾年達到什麼樣的一個？

答：統一採購，像那個那個集中治安啦！控管啦！等等我們都集中起來，所以以前的個別採購的時候，你看每一個都要去採防毒軟體什麼，結果也做得不好，然後問題也是一大堆，經常被入侵什麼的，所以我們現在集中起來其實這些問題都做更好的一個控管這樣，錢也花的更少，控管更大，那其實這就是雲的概念，對不對！就是其實我們是那個治安雲，類似這樣子，這也是省了很多錢。

問：您會不會覺得就是雲端得這個概念就是過去大家當然就是各機關各部門自己做資料庫做 server 後現在我們這個時期談的是跨域、跨部門、跨區域，然後接下來又談雲端，其實就是您會不會覺得跨域這個概念只是一個過度期，因為如果最終他達到一個雲端的話他本來就是一個跨部門的這個資料的整合了？

答：就是說我剛剛提到的就是說你有規模，你有量你才會去那個做那整合，那因為有整合了以後才会有雲出來，因為大家共用，所以雲的出來量要夠大，像 google 全世界多少人在用，所以他有很大的量。所以如果他做雲的話他就會有他的價值在，那你如果說量都少少的，去做雲我覺得效果其實也看不出來，所以我是覺得像我們覺得教育機制跟我們一起推的是所謂的那個雲端教學這一段，包括我剛剛講的那個校務行政系統的那個就是教材的電子化，那個學校跟家長之間互動的平臺，這些都可以達到一個平衡。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰



## 附錄十一：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-02)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

### 逐字稿重點紀錄

一、訪談者：曾冠球

二、受訪者： IO-02

三、訪談重點：

問：請教您在過去為民服務的項目上面，如何感覺得到說我們有必要去跟北北基宜擴大資料庫共享的情況，在我們提供這些免書證免謄本跟業務機關的互動過程當中，他們會多少會提到說他要解決某項問題，要進到市政資料庫去查但是資料庫可能沒辦法解決他很多的問題，那這些東西他可能不在臺北市的管轄範圍內的資料庫，有沒有類似這種情況發生？

答：目前來講就是說，像我們民眾申請案件的話，涉及到那種戶政的那個資料其實是滿多，尤其是在社政、醫療的這一塊，那現在就是臺北市政府有做市政資料庫，那確實這個資料庫只是我們臺北市政府的一個資料、一個範疇而已，那如果說我們有一些案件要涉及到一些譬如說像補助案啦，要去探討身分資料，就是要透過內政部的戶役政系統去，所以你變成是說其實市政資料庫當時的用意是說，能夠減輕我們機關之間往返的一個...但現在有一個問題是說，因為市政資料庫我們是滿早就建立了，因為我們可能那個時候在推電子化的時候，我們就會覺得說我這樣的需求，民眾有這樣的需求，那我們也願意開發這樣的市政資料庫，讓同仁來去抓這個資料，那後來就是有衍伸的一些問題，譬如說這個資料好像不太夠，因為這個可能要牽涉到一些外縣市的資源，那這個就要透過中央到中央的系統上去抓，所以有可能就是如果在這個使用上來講的話，中央有沒有那套系統會比較周全一點，那我們的部分的話就是因為只限

於我們自己臺北市政府的一個範疇，所以一來是因為你的資源裡面限縮了，然後二來就是說可能我們在這個使用上就是，因為中央他一直會做擴充，所以他整個連結的速度就非常的快速，那我們這邊的話，我們同仁會來反映是說市政資料庫的速度比較面一點，就是比較上來講啦，因為可能我們的使用率不高。

問：現在已經完全線上簽核了嗎？還是到某個層級？

答：在我們，我們臺北市政府推動電子化的政府應該是滿早的，我們現在跟外機關都是透過那個電子交換系統，我們自己的部分，本身在推公文線上簽核。現在我們今年是要推一級的機關，針對那種比較有那種，應該說逐步來推，我們會先推那種主管決行，然後慢慢推首長決行的公文線上簽核。他現在有一個時間性，好像秘書處他是排到年底，現在已經陸陸續續再推了，大概在年底的話都可以。我們也有一些很多像是很多資訊都是在上面流通，現在人事還有一些公務上的運作全部都電子化了，所以其實同仁在這一塊接受度應該是滿高的，只是說有時候他們覺得這樣的一個系統都是在幫助整個業務推動，更能簡化業務跟紙本運作，只是說項有時候在業務交接的時候，我們常有時候會流動嘛，在整個對操作系統他不熟悉的時候，可能就有一些問題，所以我們就常會透過一些像教育訓練或指導的方式，來解決他們的問題，所以其實在我們電子化推動這麼多年來的話，感覺上就是同仁的接受都滿高的，就像是公文線上簽核他們會有一個抗拒性，其實他們了解這是政府的走向。

問：抗拒是？

答：關於線上簽核的話就是比較老一輩的人，因為我們很多同仁。現在就是有一些老一輩的也比較習慣去運用電腦，所以也還 ok 這樣。

答：現在就是我們沒有一個溝通的平臺，所以現在我們都透過會議或是交流(參訪交流)。像新北市就來跟我們交流 1999，我們有一個單一申訴系統，就是市長信箱裡面有一個單一申訴系統，還有就是網路申辦案件，我們之前有在推動全程是網路申辦跟非全程網路申辦，所以雖然我們現在臺北市政府對外的話也是一個電子的一個運作，像市長信箱跟網路身分系統，那新北市曾經，還未改制之前，他們是臺北縣的時候就有來我們臺北市政府，那我們機關跟資訊處也提供一些相關運作給他們，但是就是我們是那種紙本資料交換跟會中經驗分享。那他們的部分的話，就是說

他們像在 1999 來講的話就是他們都有上線，基隆還在規劃，就是新北市就是來我們這邊參訪之後推動網路申辦跟單一申訴那個結果我們不太知道，因為那個單一申訴的話我們就是把市長信箱。

問：那最後您有沒有對於這個我們最後一題有提到地方政府在區域內進行跨域整合共享？

答：這就是我剛才所講的 1999 這一塊，我們是覺得是說可以整合變成一個整合性的服務網，然後讓中央他可以了解全國民眾的生活問題需求，也可以來督考我們整個各縣市政府 1999 他的服務的品質，這個平臺的話是一個完整虛擬的共享平臺，那就是我們是希望中央可以來做這樣一個統整跟建立。那另外就是說對地方政府，他的一個區域性的問卷調查我們是覺得滿需要的。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 附錄十二：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-03)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

### 逐字稿重點紀錄

一、訪談者：胡龍騰

二、受訪者： IO-03

三、訪談重點：

問：過去之前做比較多是對內的，現在開始做比較多對外的，這樣子對外的資訊的建設方面來講，那因為新北市變成直轄市之後，五都是不是願意扮演資訊領頭羊的角色，在整個區域裡面，譬如說北北基宜，這樣的區域裡面扮演一個資訊資源提供者的角色，這樣講，不曉得主任您對於這個...

答：非常樂意有這個機會，或者是榮幸來擔任這種領頭羊的角色，那我們當然願意把我們的資源做一些分享，我們現在對民眾，其實我們就是把資源釋出，以前很多資源，或者說這個不能給啊，這個會有問題啊...怎樣怎樣，現在沒有啊，我們透過這些行動載具我們都提供啊，甚至我們現階段也在規劃所謂的 open data 的部分，我們現在也在整合我們舉例盤點過我們的系統，我們要把我們的系統整合出來，哪一些資料可以提供出來給民眾給企業來使用，那這個案子可能是在明年 2、3 月就會做出來。

問：周邊的城市，就是在區域內的周邊城市，目前有沒有一些共享或者主動分享給其他城市的一些做法？

答：跟這個臺北市在講一個黃金雙子城，這裡面就包含了各種面向服務的可能性。那當然資訊也不例外，那我們現在看得到的服務就是所謂的 1999 的這種服務，因為很多民眾，臺北市跟新北市的那條線是很模糊的，他

電話會打錯啊，像這種部分我們都會有一個轉接過去，類似這樣子的我們已經有在做這樣子的服務。譬如說官方的景點什麼的，地緣要把它做一種結合嘛，那這些資料就是要互相交換、互相共享嘛，那這種部分已經在談，還沒有談得很清楚。只知道這個方向絕對要朝著這個方向來做，像無線網路一樣，就不要搞成說帳密要搞兩套、三套，這個都是我們希望能解決的，再來在一些資源的共享，其他資源公共資源的共享也是希望能有，那這個就牽涉到主政機關你們要怎麼去做，譬如說教育的問題，教育的資源你們要怎麼去共同，你要有東西告訴我們，我們資訊單位也許可以幫你再去鋪成設計，這個應該是整個來看。

問：那剛您有提到虛擬主機的這個部分？

答：現在是因為我們各局處都會開發一些系統，系統我們就不希望你再去買 server 這種東西，這個時候就應該要申請資料庫，可以提供給你用。

問：可是貴機關有在提供這個服務？

答：你只要開帳號要使用，網路可以通的到，我就開給你用，那你資安的問題也有包障，你防毒也不需要擔心，你維護也不需要煩惱。我想現在中央也是一樣，新的組改之後，這個機關的層級是扁平的，所以這個資訊的這種架構來講，你像地方政府的話，希望一個機關來 Control 所有的，像三級機關以後之下資訊所有通通裁撤掉，沒有了。我覺得雲端這種東西，我個人覺得它是比較商業化的產品，那你在地方政府在使用上來講或者中央政府在設計上來講，必須要比較謹慎，不要說這個時髦，我一定要做雲端什麼的，其實有很多東西我們已經落實在這樣子的概念，可是有些設備你還是要必需你自己能掌握住，不然你的東西流到哪裡去了，是不是能真正的不會產生以後的災難我們不知道，一旦這個部分出了問題了，該括承受的是政府或是政府管理資訊的這些單位。

問：您對地方雲的看法？

答：我覺得地方雲要做困難度很高，你這個要做你這個已經是跨到不同的地方政府在執行這件事，你要讓誰來出頭處理這個東西，那你中央在上面要扮演什麼樣的角色？你的計畫怎麼樣來規劃它，怎麼寫出來？如果說我們今天以服務民眾的角度來看，我倒認為把你的資訊都公開，你多提供一些好的服務，設計出來這些軟體，因為行動載具這東西未來絕對就是趨勢，我覺得這是民眾感受的到，民眾不會管你什麼雲不雲的啦，

對他來講他管你什麼雲，可是你把他資料洩漏出去你試試看。

問：那從新北市的角度，因為某種程度電子化跨域治理的概念，那它的跨的概念除了跨部門之外，更會涉及到跨區域，那在這樣的雙層意涵概念下面，就主任您從新北市的角度來看，您認為不管是未來中央在推這樣子的一個電子化跨域治理的概念、計畫下面，主任您有什麼建議？那

答：我以前也在中央待過。其實也參加過很多大型的系統，感受是上級他們在策略擬定的過程來講，他們沒有讓地方人士有充分的參與，有很多東西他們都是自己找學者、專家，然後就開幾個會、幾場會議，他們就擬定下來了，擬定下來了你地方想當然爾你就可以配合，經常有很多中央型的計畫幾乎都是這樣子做出來。地方政府它也不見得會那麼主動，長官交辦的這是一個來源，第二個就是中央規劃的，可是你中央規劃的，你要尊重地方。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰



## 附錄十三：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-04)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

### 逐字稿重點紀錄

一、訪談者：胡龍騰

二、受訪者： IO-04

三、訪談重點：

問：請教您關切的是從鄉鎮市那經過升格後變成區，就我們先就市府內部的各局處之間的跨部門的整合或者說系統的介接或者資料庫的共享，這個目前新北市的現況狀況是如何？

答：我現在也可以跟你報告您過去聽到那種資料不互通的情況也會在新北市現在第一年展露無遺，那大概過去的情況跟我們現在前半年的情況都一模一樣，這個除了戶政以外，大概是沒有任何資料交換的這件事情，我現在鎖定的資料交換我的定義是他們彼此資料可以丟進去。

答：我們第一波先把狀況縮短，第二波我們就是希望未來的確可以用主政單位資料交換的方式，你處理完以後更新以後應該要拋過來，不過我是說未來，這一部分推動是沒問題的，這個我們希望明年可以順利來推動。

問：已經有哪些 e 化服務已經可以跟其他縣市作共享？那或者是未來有沒有什麼規劃？

答：臺北市和新北市的生活圈實在太密切，所以工作、生活、娛樂其實他的不能用縣市的定義來區隔，所以這一塊我們準備跟臺北市合作非常重要，尤其是某一些特定民生資訊的分享，所以這一塊要以大臺北地區來設計和規劃這個整個市政建設，公共交通工具尤其是公車，這一塊我們

就必須跟臺北市的交通局還有捷運處一起來合作，因為臺北市的公車可以透過 E 化或者透過比較便利的方式來查詢，所以這塊我們透過大臺北黃金雙子城的計畫，那交通局會要求，那當然他們自己也知道該做，所以現在交通路網我們就要跟臺北市完全結合起來，所以這一塊在交通部分，那再來就是即時路況，那個這塊今年已經處理好了，就我們現在在講哪一段哪一段塞車，這一段兩邊是通起來的，因為臺北市要進新北市、新北市要進臺北市都預先要知道哪邊塞車，這一塊今年介面已經處理好，所以這個即時交通路況這塊今年接上，那當然要分享這塊靠這個月最近正在測試，那另外就是剛提到交通網，那個在明年也會陸續上線，因為那個還要跟公車公司來處理一下，所以資訊兩邊都會知道，那這個就是以一個生活圈，因為民眾的生活是兩邊互動，我不能說我是新北市我就只給新北市資訊，因為我如果這樣服務新北市民眾，我得把臺北市某些資訊給他才叫服務，那我也得把我們這邊資訊給現在在臺北市某些人知道，這件事情需要來透通，所以像周邊城市的部分，我們跟臺北市的關係非常密切，所以我們現在先作當然是從這種交通，那之後陸續也許導覽系統，就是層次導覽還有一些可能是觀光景點等這種也會開始來做透通，所以目前我們所設定階段是從民生資訊來做合作，那其他有關申請案我們就目前還沒有做直接的，因為內部還有一些沒處理好，那再來是做臺北市就可以申請新北市某些特定，那當然戶籍資料那個沒問題，那個本來戶政系統就在做，因為也會有很多臺北市的民眾基於工作項目的關係，他可能會申請新北市的地籍資料，那目前他得是來新北市來做，那像這一類我們放在第二階段，我們先把民生資訊做好，因為那是一定會發生的。

問：關於地方雲的這個部分，請教您對於目前行政院所規劃地方雲這個概念這個計畫，就您目前的了解是有多少？那再來是說新北市這邊有沒有什麼樣的計畫要推展所謂的地方雲的部分，而且再來就是說因為從僅有的行政院研考會關於地方雲規劃的內容看起來，北北基宜已經是一朵雲，那所以換句話說未來可能很多北北基宜的類似的公務的東西希望能夠上雲端去，請教您看法？

答：的確是分成七個生活圈，那今天地方雲分成七朵，比較像以前各區域都有一個網路中心的概念，他就是負責他們那塊網路的安定穩定，然後再

上面教育部建安中心來主導。雲喔，既然叫雲喔，分成七朵跟分成一朵我的看法其實沒差，其實只是說今天這個資料是不是這七個區域先討論一下，那如果這個地方做得起來，這個 model 可不可以擴充，因為我比較是從你可以從一朵雲開始找，而不是七朵雲同時，因為如果七朵雲同時之間最後不通？因為現在是地理位置在資訊的世界裡面根本不是問題阿，那地理有問題都是因為實體的問題。我現在馬上想到的是北北基宜在同一朵雲，所以資料假設還是暫時有排他性的話，因為既然叫七朵應該就是中間要交換還是要透過某個，如果北北基宜在一起，新北市的外縣市人口有百分之七十五以上，或是外縣市人口說他從中南部搬上來住，有一些戶籍在這裡，那當然有一些戶籍遷到這邊，真的在地就是你從小到大在這邊，所以有一些人那種駕照什麼還是在臺南、雲林，那當然現在這個比較方便，所以我要說這朵雲如果只有北北基宜，他家裡收到的那些資料都還是在臺南，那請問北北基宜這朵雲跟臺南這個資料，所以地理上應該是全臺灣應該每一個地方都可以申辦任何一個縣市的任何一個區域的資料，這樣比較有意義阿。那其實不用七朵阿，那如果真的說彼此之間有點不一樣，那這其實跟雲的概念事實上是有點衝突的，所以這是我們對整體的概念我比較持不要用地理的方式，而是從業務的方式，你今天報稅會分哪一個生活圈嗎？當然那是比較中央業務啦，但中央業務某種程度也都地方在協助嘛，像這一種的他不用分七朵阿，難道他會把報稅資料先丟到地方雲嗎？

問：推雲的過程裡面，您認為中央跟地方他應該要有什麼樣的分工嗎？或者就是有某一個部分來扮演主導的角色？

如果說從中央的角度大概我會建議啦，因為地方雲一定是先看中央的態度嘛，那中央如果有一些中央業務，我覺得現在那個什麼財稅相關報稅推廣的越來越好，那再來是有關一些公營事業，比方說臺電、水電這些對應的服務，如果真從民生的部分做好的話，地方政府其實也會感受到民眾給他的壓力，他也得推他那個層級該做的服務，所以慢慢會變成說地方政府其實受制於民眾反應的壓力會比中央的壓力來的大，因為我們很現實得講選票還是在人民手上，不是在中央手上，所以我認為第一個中央可以先做一個 model 出來，那地方政府會發現可行，那再來就是民眾當對企業跟中央政府弄的差不多或用到習慣的時候，他一定會強力要求

### 電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

地方政府要做到，那這一塊地方政府要準備啦，因為大部分跟民生直接接觸相關的都還是在地方政府，那回歸到最後，最大的狀況還是各地方的某一些制度跟流程做法是那個各自為政的，那這一塊你說要用一個共同性的 AP 是有點困擾。

## 附錄十四：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-05、IO-06)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

### 逐字稿重點紀錄

一、訪談者：莊文忠

二、受訪者：IO-05、IO-06

三、訪談重點：

問：那像您剛剛提到可能都是臺北市、新北市這幾個，那我不知道中部這邊有沒有自己有一個類似平臺或是整合？

答(IO-05)：像這種跨都市、跨區域的這種，裡面的資訊整合裡面的問題好像還不少，我剛剛提到過，可能從制度面去想，從資料面去想，因為資料一定有權責問題，譬如說現在給他推動地方雲，那這個雲裡面、假設跨區域裡面他裡面有這些分工的狀況是怎麼去規劃，也許中央不是讓地方政府個別自己去規劃，應該是中央有人要轉任下來，如果要規劃以某一個區域為主，譬如我們中彰投雲這幾個縣市在一起，那在資料面下應該要怎麼去做一些整合規劃，那分工又如何分工，那未來在預算上面等等怎麼去做支援，所以這幾個面向如果能夠面面俱到的話，他在執行面就比較容易落實。那時候想做一個公用性軟體給各個縣市來用，本來是說希望一個版本推到各個縣市政府去，後來發現說一個版本到了縣市政府可能要變成五個版本，然後縣市政府又用到...，因為所有的社會福利最後發出去的都是區公所，鄉鎮市區公所，到了鄉鎮市區公所又變十個版本。

問：我比較好奇就是說您剛剛提到，譬如像彰化有提說希望有類似這樣的一個平臺來運作，那他們的出發點是希望譬如可以跟臺中這邊做整合，還是說只是想搭個便車？

答(10-05)：除了臺中市以目前來講經費算是 ok 以外，其他幾個縣市確實應該是比我們情況更糟，雖然我們經費還沒有完全到位，所以說如果有個系統已經成形了。如果以一個很簡單的方式，然後 cost 不會很高的方式來引用的話，那當然他們很願意這樣子做。

問：那我想這跟我們剛提到可能在免書證免謄本政策這一塊，如果比較基層像現在可能公務員也開始熟悉說這個資料跨機關資料交換，一般公務員在使用這些跨機關資料的時候，他們對這個的接受度，或是說他們常抱怨的可能是偏那個面向？

答(10-05)：然後就像免書免謄這個東西，因為其實免書免謄各機關、各縣市政府在做的大概都是不外乎介接、地政、戶政、稅務這樣的資料，因為以往都是，因為他都是比較屬於個人隱私性的東西，那以往要的話都是要跟權責機關去公文往返，那我們資訊單位協助做一個中介系統，然後同時考慮調一些資安的機制，讓大家透過這樣的平臺可以去直接在線上查詢，對所有業務承辦單位來說其實是一個正面的，那對於資料主管機關的部分，其實他主要 care 的是資料整個使用的安全性跟保全性的問題，其實他並不在意他的東西給其他的機關用，因為本來就要給其他機關用，只是方式不同而已，所以這一塊其實坦白講在我們臺中市沒有什麼困擾。

答(10-06)：其實針對這一類的東西大概定期都會跟各機關做一些座談交流檢討等等，也不是只有免書免謄，像我們從市長信箱，因為像市長信箱進來的案件都跟各機關有關，怎麼分辦、怎麼承辦、怎麼列管等等，這些都跟各機關有關，或這甚至是我們一個區政管理系統，向區政管理系統面對的是各區公所，等於是所有的查報案件都是各區公所去承辦，也可能是區公所查報要我們各機關承辦，譬如說路燈哪裡有問題，或是道路哪裡有問題，那這其實都是跨機關之間的一些協調整合，那像這樣的運作多半都是我們站在技術協助的立場，然後協助業務主管單位看整個流程怎麼運作，那在我們臺中市這整塊其實大家坦白講運作起來都滿順的。

問：那現在政府轉換過程會不會他們有一些比方說對於一些比較資深的公務員，這個對他來講好像增加一個新的負擔，他還要去熟悉這個系統，然後又增加一個工作，而不是像以前他只要把公文過去其他人就把資料...

答(10-05)：這種應該是早期比較多，現在經過地政電腦化以後，這種比較公

用性的這種推動那麼久以後，現在的公務員已經很少有那種說會排斥運用資訊這一方面，愈來愈少了，比較有可能說將來有人推動其他屬於首長方面的資訊，他們不是說排斥，他們真的沒時間學，那種也許將來要透過特別的...

答(IO-06)：我覺得以現在的公務環境跟公務要求來看的話，我覺得沒有願不願意用這個問題，反而是在於說對於我們來說，我覺得我們要面對的問題是，因為我們其實是資訊單位，但是我們所有的資訊系統都要符合某一個業務需求、業務目的，不管你是要便民還是要提昇效率，那就是我們跟實際上負責這個業務的機關之間怎麼合作，然後做到讓系統就像我們主管常講的，系統要可用、好用、喜歡用這幾個近程，對我們來說我們要考慮的反而是這一塊，我們其實不需要去擔心人家願不願意用，因為基本上你沒有條件說不願意用。

問：像在推動整個平臺建置的過程裡面，最大的挑戰、最大的困難點是在哪部分？是在 raw data 那一塊嗎，還是地區，還是說整個...

答(IO-05)：資料面的取得目前倒不是太擔心，各局處有的資料如果要請他們提供，以目前的階段其實是本來就有機制提供，擔心的是說，這個資料能不能很落實到全市所有的資料，都能夠在他的權責單位裡面做完。

答(IO-05)：他們很早就談這個資訊整合的問題，不過落差大也不是說在談的過程中就能解決，譬如剛剛講說資料，臺中八區本來資料就做的很完整，那臺中縣 21 區有些完整有些不完整，但是在談的過程中，雖然知道這種現象，可是你沒有時間去要求他們把這一塊補上來，就是從資料跟制度還有系統，當然系統方面可能要去選擇說到底用臺中市的系統還是用臺中縣的系統，這些在他們談的過程中裡面，其實花很多精神，那接下來就是實質整合的問題，像現在我們從臺中市這邊在實質整合過程中裡，我覺得有很多將來可以做為其他縣市真正要去執行的時候的一些參考，這一塊將來我們會在慢慢不同的地方去披露這一些，也許在研討會上面，也許在雜誌上面，也許在其他的這種不管是平面媒體還是網路媒體去發布這樣的一些經驗。

問：在免書免膳整個系統還有一些版權問題或是挑戰還需要再去克服？

答(IO-05)：因為免書免膳這一套系統上面主要有三個來源，資訊中心是協助來建構這個資訊平臺，主要資訊來源就是民政、戶政、地稅，那在戶政

跟地政的部分其實現在都已經有辦法做到線上及時更新，就是整個介接部分都沒有問題。在地稅的部分因為這個其實在當初就已經有，等於說縣市合併前就已經有開過會做過討論，因為地稅的資料，其實目前在臺中市政府的免書免謄系統上面，只能讓各個使用機關單位只能查到房屋稅，其實整個地方稅務局所管的稅務資料其實是有很多種，房屋稅、所得稅等等，很多稅級資料，可是他們只提供房屋稅給其他單位作查詢，因為當初是有個資的考量，尤其當初又還沒實施個資法，現在又實施個資法，所以當初也是因為這樣子的考量，所以他們目前提供給我們資訊中心的方式，就是把那個資料匯入的方式，他們每個月都會在月中的時候提供上個月整個月份的資料，提供給我們，然後是由我們再把他轉進那個系統上面，那我們會希望說在明年，明年也會有一個擴增，系統維護還有擴增的部分，我們也希望說由我們資訊中心還有地方稅務局來針對這一部分來克服資安的部分，能夠比照說像戶政的資料、地政的資料，做到線上的介接，直接線上介接這樣。

答(10-06)：其實對我們來說在整併的過程中，坦白講我覺得沒有系統整合的問題，有的問題其實是出現在資料整合，因為系統的部分其實我們很早、很快就決定了，因為其實整併不外乎就是要用縣的、用市的重新開發，那我們很快的就決定好我們每一個項目要用哪一套系統，所以我們其實沒有系統整合的問題，但是資料整合坦白講，我們花了很多時間，就像剛剛講的免書免謄，坦白講免書免謄我們扮演的是一個系統中介，可是資料來源是戶地稅，那戶地稅要能給人家查，其實當時我們等的是什麼，我們在等的是戶地稅縣市資料的整合，戶政要先把縣市資料用在一起，地政也是一樣，要先用在一起，才有辦法提供給大家查詢臺中市的資料，所以大多碰到的問題，還有很多很多時間都是在資料整合上面。

問：有些時候各地方也不敢自己做決定說我要把資料提供給...

答(10-05)：資料其實是一條鞭制，像地政其實也是，地政也以中央的主管機關，然後地政 E 化其實是地政司在負責，這些其實是這樣，如果說中央有一條鞭制業務的話，那中央應該去訂定一些相對的這種開放措施。

問：類似我們剛剛講的領頭羊的角色，臺中市先把自己做好就好，因為這個區域的發展一定還是要有一個類似火車頭的角色。

答(10-05)：先安內在攘外，其實沒有錯，一開始難免當然一些內部的這種先



處理，現在還不滿一年，還在處理這些問題，那對於對外的問題倒也不是說光有企圖心就好，其實要看現有的現實條件。如果是這一塊要做的話，哪你中央至少那些 guideline 要出來，應該要怎麼定，從哪個面向，剛剛講的意思從資料面向、組織面向、制度面向，那些去同意之後，然後再訂出一些 guideline 出來，那我們這個單位有一些想法，然後在互相的做 match，然後慢慢來做。

答(IO-06)：我個人的感覺是，其實如果你這個領頭羊的角色是中央政府的話，各縣市去配合大家都比較不會有話講，可是如果說你是要哪一個縣市當頭的話，很現實的問題就是成績是誰的，就會有這個問題。

問：那我想可能資訊，可是像一般公務員對這個議題的瞭解，就是會不會討論到這樣的一個東西會提到這樣，我不知道就你對他們的接觸，他們對...

答(IO-06)：譬如說史建照，我臺中市的史建照的資料，彰化縣會不會想用到，其實坦白講不太多，那比較會多用到的可能會是一些戶地稅，真的還是戶地稅，因為即便是社福，除非有法律明定說你在臺中市領的這些津貼，你到其他縣市不能重複領，除非有這樣的現象，不然其實大家都是各領各的。那這些也沒有互相 compete 的問題，所以這些可能要看啦，看到底是什麼樣的屬性。大家一起來共同 share 這樣的平臺來使用，那針對這個東西其實大家也都不會有什麼樣的，應該不會站在排拒的立場，應該直覺反應會想到的是這件事是誰做？我做的話會不會變成我的負擔，然後錢誰出？然後什麼什麼之類的。尤其當我們現在很多非資訊單位的機關幾乎都沒有資訊人員的狀況下，他們多半對於這樣的東西就會比較排斥，因為對他來說是他本業以外的負擔。

答(IO-05)：那些 guideline 都出來之後，那才有辦法去談說那我地方到底應該後面要去進行怎麼樣的一個配合，否則現在來講就只是一種概念而已。也許說各自表述還是怎麼樣，可是中間有太多太多這些點要去釐清之後，你才有可能真的說那我們到底是能不能推。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 附錄十五：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-07)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

### 逐字稿重點紀錄

一、訪談者：曾冠球

二、受訪者：IO-07

三、訪談重點：

問：臺南市現在也沒有免書證謄本？

答：本身都沒有，縱使是縣市合併之後到目前為止也還沒有，那之所以會沒有的原因，大概就就是剛有提到過就是說封閉式的架構，有一些法規沒有鬆綁，那再來就是說可能戶政地政這些經辦的人也許他們本身心態上面也有一些自我保護的一個心態，所以你說要他們開放出來那他們也許不是那麼樂意說要把它開放出來，不會說因為這個法規鬆綁了有一些比較配套的措施比較完善的情況之下那當然才願意做這方面的突破！所以到目前為止的話，雖然我們都有設所謂的單一窗口，這個離免書證免謄本系統還有一段距離。

答：因為第一所謂便民不便官，那便官的話就是第一個你要讓公務人員要這樣做，除非第一個，法規鬆綁，上面的人沒有，就是說同意這個將來這個地政戶政的資料不必要做過度的保護或限制，可以釋放出來，透過一些協商做一些資料的介接交換，同意這樣子來做，否則的話這樣子的心態，就像我講的，那民眾如果到單一窗口來辦的話，其實他是不會在意說你的後端資料流是怎麼流，民眾只在乎說我到窗口去的時候我不用跑這麼多的地方我要申辦的業務只要在這個單一窗口就可以服務了，像我們現在也有聯合服務中心的成立，那這些其實的概念就是說讓民眾不用跑好幾個單位，甚至說你還不用來之前我們就事先幫你準備一些那個不

用說還要再等很久的申請，頂多就是做這樣子而已，但是後臺有沒有去做交接的資料交換其實都不會在意這個，所以承辦人員上面也不會有說資料庫要做交接的整合的一個急迫性的動作。

答：當然地方雲是也 ok 啦！因為有些時候是因地制宜嘛！地方政府也許每個人的管理方式不一樣嘛！所以變成說因地制宜的話政府各需求不同他可以做自己的一種加值運用，可是你的那個整個的基礎建設整合資料庫他可以統一集中建制在中央跟地方，在一個共通雲上面，那地方政府是把資料建入的工作，資料發出去嘛！資料建出去，那不是地方政府這邊我們建資料、維護資料，但是基本的一些那個應用服務，中央如果來那個統一來開發，那以各地方去開發那可以省很多成本啊！譬如說舉一個例子，社會福利啊！社會福利的政策那這個資料都要地方政府去建，也是要匯到資料交換到中央那邊那為什麼不一些應用持續就是照那朵共通雲上面就好了。

問：那我可不可以這樣問，我們沒有推免書證免謄本的重要因素是因為成本的問題？

答：其實也應該不是預算的問題，因為就算我們中間預算都到位了，可是中央法規還沒有鬆綁，他們願不願意戶政地政願受這種封閉式的平臺，願不願意釋放出來，其實我覺得最主要的還是說是需求的問題，有沒有那個急迫性的問題。只要讓民眾說到窗口就可以辦理好的話，一定要縮短流程時間我想能夠要求的，他不會去介意說你後臺有沒有去。

問：那這個部分您觀察是構成一個很大的整併之後在資料庫上面運用上面有一些障礙嗎？

答：因為就是剛開始合併首長還沒到位，那當然就是政策性就沒有明確，到底要採用原來的那些做法還是採用什麼做法這個總是要有一些首長出來或者是說有一些可以去主導的人出來作協調才會是這樣子，那是剛開始，那等首長就定位之後他們又會有一段時間是在磨合，就是討論到底哪個縣市的業務要去做一些取捨，也許是二擇一，那也許就是說找一個再來修一修變成兩個可以共通使用的一個新的作業流程，那等到這個都出來的時候才能夠去談說後面後續他們原先兩邊資料庫如何做整合。

答：而且地方的那個資源，特別是財政的資源總是比較欠缺的，那如果有牽涉到說跨縣市的這個業務整合的需要的話，那其實大家都會認為說那其

實就是建議中央統籌來辦理就好了，如果真的有需要招收跨縣市業務，我們地方政府來講都會希望說希望中央來統籌，主要是跨縣市有需要，民眾所需要的是跨縣市的，那就希望是由中央統籌。

問：您覺得說像新建設這種地方雲，那雲嘉南這邊是一塊，您覺得以臺灣來講有沒有可能分成這樣好幾朵雲？雲嘉南是一塊，然後北臺灣這邊是一塊，然後。

答：其實分成七朵雲跟分成五朵雲或是三朵雲其實我覺得這個意義都不大。如果是說以資安的角度就是當這朵雲有問題的時候還可以到另外一朵雲去，那這樣只要兩朵雲就好了為什麼要建造七朵雲？那你說因地制宜為什麼只有雲嘉南才算是因地制宜，是政治的環境或是地理的環境或是其他的什麼環境所以才需要建這一朵雲，我不太了解啦！我個人是不太了解說為什麼要建，為什麼要分這樣的區塊。個再去爭說地裡位置不一樣我覺得意義不大，因為資訊科技假如距離的話就都不是問題，反而是他的安全性他的那個信賴度，他的那個安全性，他的便利性，他的層級性，這一些可攜性這一些東西比較是我們會關注的，那至於幾朵雲。

問：就是說有些東西是因為因地制宜他才到地方雲，那會不會分成七朵雲這個是差異性，它的概念是這個樣子，從資訊人員的角度來看這個有沒有意義？

答：這樣子分我覺得我不太清楚說當初設計這七朵雲也好或是幾朵雲也好，是要跟什麼來做一個契合啦？這我是不太了解，因為以需求面來講我不認為說我們需要設這麼多朵雲。其實如果你要的話可以區分兩種嘛！不是共通性的那就是一朵雲，因地制宜的就是另一朵雲。共通性還是希望說由中央來統一來建設，譬如說社會福利，那這社會福利的話中央來統一建設可以啦！那他可以做一些基礎建設，基礎建設的部分就由中央統一來做，那基本的應用服務也是由中央來建制一套就好了，各地方政府就來應用就可以了啊！那至於地方，地方當然就是他真的是因地制宜，他要做一些自己加值應用的部分，那各縣市政府的做法不見得會一樣，那這個是真的要因地制宜，那這一方面我們再來稍微做加值應用，那當然資料還是由各地方政府來透過那個平臺來輸入來做為內容。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 附錄十六：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-08)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

### 逐字稿重點紀錄

一、訪談者：曾冠球

二、受訪者：IO-08

三、訪談重點：

問：所以第一步我們後面問題會提到資料交換，甚至會提到雲端的部分，但這樣看起來第一步的資料建置本身就是一個問題？

答：這是一個大問題啦，就是幾乎是整個在臺灣其實資源不平衡的現象是遠大於中央想像的嚴重，那不過也還好臺南這次有跨進直轄的行列，那不然臺南連整理的機會都沒有。

問：沒有整合性的資料，那獨自的資料庫呢？各自的這些資料庫？

答：現在從來到整理到現在，我覺得它的狀況都比你想得更糟，就是說他認為它有，那個號稱它有的也許是有，可是沒有你想的那麼好用跟完整，或者是說熟悉的。最典型的嘛就是原來像臺南市的部分就是區公所嘛，可是原來臺南縣的部分是鄉鎮公所，所以像現在不要說 E 化資料，我們進鄉鎮公所發現連公文檔案都是有問題的。你並沒有開放全面說你可以自行去讀取對方的東西，沒有到這個階段，所以其實資料庫隸屬各機關對我們來說並不是問題，重點是各機關自己內部的資料是不是完成整合跟一個好的查詢狀態，它是不是有辦法讓那個資料是一個可運用的狀態。

問：臺北市它一些重要的局處喔，它們本身也有先建立好資料庫，那它們把這個資料庫共通放在一個平臺上面，那這一些平臺它會允許某一些的人有權限可以進去查詢。

答：譬如說像社福，我們上個月才發現社福這些資料居然沒有電子化，居然

是以人工手工操作謄本的方式進行，所以我們當場傻眼想說這麼大的量，這麼多事務的工作效率一直沒有辦法做有效的提升，因為你們光人去抄出這個名單就可能要抄一個月才抄得完，所以就很震驚啊，局長也很震驚想都沒想過這件事情是沒有被電子化的，我們遇到的問題是這麼基礎的。我們也還沒到授權跨機關的資訊交流，可是我就是說其實我們最大的問題恐怕還是在這，因為除了你可以想到的稅政、地政、戶政是你較完整的建置，因為從以前到現在一直是這樣之外，其它的資料庫可能都並不完整，因為連資料庫本身的建置都還不完整，所以根本沒有...

問：資料庫的建置都還不完整？

答：社福自己的發放的資料什麼樣的種類、什麼樣的不管是身心的障礙或不同的社福條件它們並沒有一個總合的資料庫在管理它們這些資料，所以它們也沒有發生在它跟別人交流資料的問題。

問：那這樣子講起來的話感覺上...感覺上那剛才我問問題的背景主要是來自於單一的、就是還沒有整併前的臺南市，那現在整併之後縣市之間當然可以想像過去臺南市可能本身在這方面就還沒有達到跨機關，那整併之後的議題變得更複雜？

答：在整併前我不曉得它們怎麼運作的，但是在整併後我們以這樣的方法解決這樣的問題，所以我才說全面性的E化或者是甚至談到要做資訊的交換恐怕會是下一步，因為現在第一階段第一個動作是先確認資料的有效度跟確實有被整合進來，因為很多地方它甚至資料的本身就還沒有E化。

問：那假設說是能夠有意願成爲一個領頭羊的話，那看來這個題目也就沒有意義了，譬如說跟臺南市是不是有跟周邊的城市會有進行資料與資訊系統的共享或整合的這種做法？

答：我們不能說我們沒有期待成爲領頭羊，可是我覺得每次再講到這個區域發展的問題的時候，中央就相對的一廂情願的想這個問題，事實上在區域產業發展裡面最典型的就區域平臺嘛，像臺南就是雲嘉南區域合作平臺嘛，那南部有高高屏，北部有北北基。我們在自己的所謂的這個區域合作平臺上面當然合併升格後所有的都希望你擔任領頭羊，擔任區域發展，可是我們的問題就是說擔任領頭羊或者是產業發展的先驅角色這件事情不是升格成直轄市它就會變成的，它一樣需要產業政策的配合啊，就是說你在有一些問題是地方也許可以透過坐下來談解決的，譬如



說區域產業分工如果順利的話可以解決，我們可以跟雲嘉南的商量說，假設我們舉一個具體的產業例子我們說紡織，那我們可以從原料端到布料的製作端一直到前端，可能有一個...建構出一個產業鏈，也許可以和平的建立一個所謂的區域產業平臺，但可是很多事情它是協調不來的。

答：你在一個合作的環境跟平臺沒有被建立的情況下這一類的資料的開放對你來說你會懷疑這很大的不安全感，就是說現在好，如果我們假設嘉義可以隨時知道我們這邊國土規劃的資料、知道我們的戶政資料、知道我們的市民稅收資料？那所以他要幹嘛，比如說需求是什麼，不然我會很困惑說查這筆資料幹嘛？除非我們有一個具體的譬如產業平臺那它可以開放針對真正特定的產業的內容、產業發展的產值，除非有這種東西啦，不然你不會沒事去問這個問題啊。短期內我覺得大家還是拼命想發展產業啊，因為對於整個經濟基礎的不安全感，還是關切。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 附錄十七：深度訪談逐字稿摘要重點(10-09、10-10、10-11)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之

服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

逐字稿重點紀錄

一、訪談者： 莊文忠

二、受訪者： 10-09、10-10、10-11

三、訪談重點：

問：資訊分享，各機關的資訊分享那年其實有一部分是延續去年各機關之間它的資訊分享的意願跟程度。

答(10-09)：：五都的基礎設施我們南部兩個都喔還是比較差一點，差一點的基礎設施，所以上網率都比較偏低，沒有中北部的高，那可能是民眾的意願可能有點關係啦。

問：高雄市跟原來高雄縣來講會不會又有更大的落差？

答(10-09)：這個東西啊，兩個一平均我們就變成不到七十啦，變成是很大一塊的一個落差，但是科技的東西就要經費啊，經費的話縣市合併以後整個的一個財政人口把這個東西所以有時候，每一個都要做每一個是要都有落差，社會福利一定是優先的。

答(10-10)：資訊化的整合應該分成兩大部分一個是便官一個是便民嘛，對對，那便民就是服務民眾啊，便官就是內部我們在承辦業務的時候，盡量給它單純化簡單化嘛，縮短他那個辦那個時間嘛，那我們先講到高雄市政府目前資料庫的介接應該是沒有，目前我們從縣市合併之後我們從今年開始才有在做一個整個高雄市政府有關各個局處有關資料庫介接這方面的一個計畫。所以說是從介接開始。那合併之後當然就是你剛剛講的高雄縣市整個資料庫異質性有相對的一個落差，那個免書證免謄本除了

MIS 之外當然包括 GIS 的部分，那 MIS 間接絕對是沒問題我們這個平臺介接都沒問題，那 GIS 的部分沒有提到說，目前遇到的問題是高雄縣的部分跟高雄市，原來高雄市他本身 GIS 資料的一個本來具有很大的落差，那我們今年要接，發現原來高雄縣是用，譬如說假設像那個地籍圖啦像那個建物測量這類的話，它原來都是用 image 的方式然後透過網路放，那高雄縣還是維持這樣子啦，那高雄市他是從 93 年之後它整個這個資訊就是變成向量的方式，就不是用 image 的方式，而且他爲了資安考量就不用網路芳鄰的結構，所以我們今年發生就哇網路芳鄰用 FTP 的方式，變成我們一定要再去找這個 solution，所以說這部分我們在介接的過程最大的問題就是有關一些圖製。

答(IO-10)：其實機關跟機關資料庫整合並不是困難，重點是說你市首長願不願意。

系統當初剛開始沒有規劃好，這個我們走了三十幾年我們發現始終都是這樣，但是沒有關係，你盡量能夠朝一個宏觀的角度去看，但是走的時候會有一些狀況，但是後來的整合階段是最重要的，答 IO-11：因爲會各走各的，各走各的並不代表很亂，亂是常態，但是要怎麼整合，要抓一個方向，要有一個帶領的，才是整合是最重要的。

問：目前這一塊高雄市政府在哪些方面其實跟整合已經整合得滿成功的？

答(IO-10)：其實我們內部都有啦，像內部他監理的資料或者是說他社政系統裡面。我們每個局處他有自己一個中心的業務啊，他如果是只有單一的本身自己業務的話，我們就不管他，因爲每個局他自己去做資訊化的一個推展嘛，那我們資訊中心扮演的角色，就是針對業務有跨機關的這部分才需要做整合。局處剛剛縣市合併，他自己的業務都搞得已經都搞得不很順暢了，那你再叫他做這個當然她們心態上會有...不過，我們是有我們是慢慢朝這方面去做啦。

問：那戶政系統？

答(IO-10)：戶役政這邊我們 OK，因爲戶役政我們有建立，因爲他現在我們按照內政部它一個譬如說他要介接到戶政資料庫的時候，它有訂了非常嚴謹的辦法，你要提什麼申請書它比較嚴謹

問：中央政府它還有一個期待就是在地方發展上五都要扮演類似領頭羊的角色，就是需要做區域的整合，所以我不知道說像以高雄來講，可能跟屏

東啦周圍的縣市是不是要再做進一步的整合嘛，那我不知道說這如何，往這方面發展的話不知道高雄市在這部分的那個。

答(10-09)：本身自己內部的都還沒有，這個越來越少。現在縣市合併才不到一年，各方面的一個頭兩個大這個內部的，今年可以整併而且第一個，另外一個就是經費，你要有相當的一個經費啦，第二個你效益，是不是跨縣市的整併你互相資料一個互通性的達不到那麼大，達不到那麼大當然是我自己先試裡面自己的整合，地方需求還是一樣，就是錢的問題。

答(10-10)：針對個別的一些像這個地政系統，他們可能已經做到這樣子了，我們快速整合之後而且運做很 ok 的話再跨出去沒問題，如果有哪些因為我們在一個系統的話一定是推廣出去之後，你要經過使用者回饋機制之後才有辦法把系統做一個程度的修改，我是覺得如果說你自己縣市做得 ok 的話，那你跨縣市政府你出去的話才不會再遇到很多額外的問題啦。

問：所以他不完全是在說由資訊中心這邊來？

答(10-09)：資訊職掌的每一個角度賦予他的責任不會有不同，所以剛剛來說這個地方有沒有，以我們高雄市，目前我們還沒有這東西會由業務來導向，資訊技術再來後面的支援。

問：從各位的角度來看的話，目前地方政府對所謂的雲端計畫或是所謂地方大蓋了解程度是多還是少？

答(10-09)：不多，因為地方雲什麼叫地方雲現在雲你有好幾種啊，資料的雲或是基礎設施的雲各方面的，那我們也不知道說行政院研考會他的角度是怎樣，現在中央整個一個雲的發展趨勢，所以我們不知道。

答(10-11)：今天這因為一個電子化資訊化網路化的時代，其實這個政府的組織架構就可以非常的不要那麼複雜，你每個縣市都設一個地政局，都設一個戶政局，那個沒有什麼意義在，你要整個國家政策，如果政策把資訊導入，那個應該可以從這個去考慮，這個是所以你看現在過一段時間又發現單位不適合，他又開始在改變他的職責職掌，架構一定會出的問題，剛好這一點我們如果做資訊的這一點是可以考量我們整個的思索方向，不然你現在一直問我們雲端，坦白講都可行但是沒有一個做到啦

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 附錄十八：深度訪談逐字稿摘要重點(IO-12)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

### 逐字稿重點紀錄

一、訪談者： 莊文忠

二、受訪者： IO-09、IO-10、IO-11

三、訪談重點：

答：我們研考會有另外的業務職掌，就是督導各個機關做為民服務的工作，其實，這個層面有關電子化資訊交換的部分，我們都會比較著眼在為民服務這個區塊。所以目前做的比較成功的，大概都是由上而下做一個大系統整合之後的成果，這樣的結果都會比較理想一些，那比較不理想的就會是涉及到一些法令，譬如說稅捐的資料，他的法令限制是某些情況下你才准予去查詢，其實戶役政系統也有這樣的限制，你要在某種情況之下、符合法令才能去查詢，所以遇到最大的障礙是在法令的部分。我們府裡面，這個部分做的最完整大概就是地政局這邊了，成果相當豐富，如果有機會的話，我會建議你們可以去看地政局的東西，還有可以看一下稅捐方面的東西。

問：所以大家不是在技術面？

答：因為技術面絕對有辦法克服，但是在責任釐清的部分，有時候我們開這樣資料整合的會議，你會聽到好多同仁都在講責任歸屬問題，我覺得這是最大的關鍵，也是在跨機關的整合最容易遇到的問題。

問：有些人會覺得說與其我自己判斷去決定說准不准許，有些還是寧願用傳統公文的方式，他的考量就是說我不要再有太多行政責任，所以現在這種狀況還有嗎？

答：我認爲這一定要靠行政指揮去解決，譬如某個層級的首長出來做某個決定的時候，大家就是照辦，所以這個就考驗到行政首長的意志，這件事你到底認不認爲是一個重要的意志，也會對推動的成效有滿關鍵的影響，不過我想在這方面的推動應該是沒有太大的問題啦，我想之前應該有提到一個跨機關便民服務系統，那這個系統在全國的各縣市政府裡面，其實這是當初行政院研考會當初扶植成立的一個平臺，爲什麼那個時候做的起來，其實就是因爲他們的縣長指派了一個副縣長，然後就把相關的機關都找來，然後去幫忙每個機關，才確定了一個平臺的雛形，所以那個時候如果不是當時的縣長跟副縣長有那樣的一個意志去貫徹的話，就會有一堆問題，有這個意志之後，就會有解決的方法出來了。

問：目前市政府在應用這個系統來做資訊的整合，把這個當一個平臺來做一個增值應用，這邊推動的情況是？

答：大概中央政府要我們跟他銜接的話，我想大概都銜接的上啦，我剛剛也講了跨機關便民服務平臺，他至少有三項重點，通報、查詢、傳遞，通報就是譬如今天我搬家，更改名字，所以要到地政機關、稅捐機關等等更改通訊地址，之前有三聯單，填說你要順便通報哪些機關，然後拷貝一張給你，這樣你就不用每個機關都跑，在這個系統裡面他就再簡化這個程序，民眾填完我就直接掃描，然後經過加密，就傳到監理處，然後監理處打開申辦，辦完之後就會有簡訊給民眾說你的申請已經完成了，對民眾就相當方便，其實這是最沒有爭議的部分；查詢的話就譬如說我是一個低收入戶，一般都會先查一下我有多少所得，然後查一下有多少戶，然後上報給社會局查核，這就是查詢的一個作業，這個作業最大的困難就是在個資，財稅中心就可能說，我不能隨便讓你查，他可能只能給你最後需要的，或是你符合或不符合，傳遞的話就是有些申辦案件他在甲機關做完之後送到乙機關再做下一個作業，下一個單位再依他的權責去核定他申請的事項是否符合，所以跨機關便民服務系統，就是中央的幾個建制的資料庫做延伸性的應用，這樣他才有更大的發揮效果，在縣市合併之後，在原高雄縣的跨機關便民服務系統我們就是先擴充，第一個階段就是先擴充到 38 個行政區，讓每一個行政區都能運用。

問：所以一般同仁在用這個系統，他們最常反應的問題會是在哪一方面？

答：跨機關便民服務系統來舉例的話，我們在幾次會議之中，我覺得最關鍵



的還是在法令的問題，再來會提到一些設備，你要從高雄市政府的高度去要求，那你有沒有補助相關的經費，如果都沒有當然會也一些抱怨阿。

問：所以縣市合併之後，資訊人員他最主要扮演的角色是什麼？

答：我們的期待是他去扮演政策主導的角色，因為傳統的資訊人員會停留在技術性的角色，你講好了之後我去執行，但是縣市合併之後他們最大的課題也在這個地方，我就舉一個簡單的例子，譬如高雄市政府所屬機關的網站，在縣市合併之後，我們做了一個總清查，這六百個網站常常會出包阿，所以我們就下定決心做了網站查核，這個任務我們就直接請資訊中心來主導，所以我們就訂定了一定的網站查核的計畫，這個計畫做出來之後，他們就必須提高到市府的高度去看待。

問：資訊只是在配合或支援，其實他很難去主導資料的交換，最後就會變的比較分散在處理這個問題，最後可能又回到各機關各自為政的方案。中央研考會的期待來講，五都有點在扮演領頭羊的角色，他有點想要做區域的整合，就您的瞭解，在高雄市在區域整合這塊，在發展的方向上面是不是也有一個導向，還是他先做內部的整合為主？

答：這也是縣市合併之後，我們主委最期待能夠調整的角色。我覺得可以從短期跟長期來看，短期之內勢必我們要先做好內部整合，就意圖上的話我覺得是沒有問題，在實際的做法上，我會比較覺得是 case by case，有可能是中央發展成熟的某些東西，困難度比較低的項目我們就會優先辦理，像戶役政系統，他已經有一定的成效，大家也有一定的信任，或是他的接受度比較高的這種東西，我想未來優先處理的可能性就比較高。

問：地方對雲端到底要做什麼，好像很多同仁對這個並不是很熟悉，高雄這邊呢？

答：我知道資訊中心那邊有對他做了一個基礎的研究，譬如鴻海就很有興趣發展企業雲嘛，他就會講說政府可以來用我的企業雲來當做你們的雲的一部分，但是畢竟是公私機關嘛，他還是會有一些不同的差異，也許私人機關以營利為最大目的，但是我公機關就是以服務公益為最大目的，他基本的目的會有一些差異，所以兩邊能不能湊在一起還有一些討論的空間，但是我只能講說對市長或是我們在做政策擬訂的時候這部分是沒有被拒絕的，還是會被廣泛性的討論，可是有沒有到下決定這麼走，我覺得還早。

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

## 附錄十九：專家焦點團體座談逐字稿摘要重點(北部)

### 行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

#### 「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之 服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

#### 逐字稿重點紀錄

一、主持人：胡龍騰

二、與會者： EX-01、EX-02、EX-03、EX-04

三、座談重點：

問：臺北市府裡面的各局處的，新北市政府裡面各局處，這樣子的一個電子化的方式進行跨機關，資料交換或者互享的情況大致上是如何？大致上是如何？

EX-01：我們有跟社會局，那其實跟社會局也是那其實跟社會局也是這兩年來持續在有一些資料的交換，其實他需要的不是在緊急救護這一塊，它反而是在醫療跟服務...所謂的社會福利的這一塊的一些資訊的交換，那當然這個也慢慢在做，只是說還沒有達到那個目標。臺北市府來說，因為我跟社會局最近業務上比較多的聯繫，它有時候會有落差，因為我們跟戶政資料的交換不是那麼的，所以當然會有落差，比如說縣政府的出生登記，那我們可能接到縣政府登記的...實際的登記資料可能會一個月以後，那我們提供的福利是不是就要靠人工來做？那所謂的老人搬家或者是死亡，尤其是死亡，我們常常碰到的快困難就是說明明他已經過世了我們還去訪問他，造成家屬更大的不滿，那這個是在所謂的這個即時性的可能這個就會有需求，那其實我們臺北市，我們處裡面資訊處這邊一直在協助其實這個部分已經慢慢拉近距離，所以在交換的部分其實應該要能夠實際上確實有那個必要性。

EX-01：這個個資法怎麼樣確實要落實到我們相互都能夠信賴、信任的這個程度我想才有辦法啦。

EX-02：臺北市這邊其實有一項服務啦，叫做市政整合服務平臺，那目前的話其實這個服務平臺是一個有彈性的一個構造，他可能有不同的資料，如果機關之間有需求就可以掛上去，那目前的話是有包含像戶役政、地政、建管、土地使用分區跟消防安檢，那目前這些都有上線，其實這個我覺得個人來講比較不是問題，因為基本上只要有機關願意 release 資料出來，然後有共通的出來，然後有共通的需求就可以掛上平臺讓各個機關來商量使用。

EX-02：大部分的國家都一樣都先進行垂直整合在進行橫向整合，那個勢必大部分的國家都這樣進行，那其實臺北市的狀況也是有點接近這個樣子，就是很多的系統它可能垂直整合了，那這個垂直整合的高度呢有可能是從中央一直到地方，那也有可能呢只是地方的某一個層級到它的基層所屬，當然這樣的垂直整合建立起來之後就常常會導致橫向整合的困難。像我們現在就會碰到一個狀況像稅捐稽徵處體系，它們原來就有一個高度的垂直整合的傾向，現在變成說，如果在它們的系統裡面要加入臺北市政府之間橫向的整合就勢必會產生困難，例如說他們有某些系統它們沒辦法跟我們的公共系統介接。其實這種在垂直整合跟橫向整合之間的扞格其實應該要透過一個更高層的關係，例如說透過研考會或透過中央才有辦法解決掉這樣子。

EX-03：像以前我們在衛生局的時候很想要去跟健保局跨機關，健保局的資料庫可能不能跟它做一個聯結，那他就是跟你講依照健保法不可以給，反正就是不能給。各機關就它自己法律本身的本位，這個應該是要去克服的，不然的話可能就像剛剛組長提到就是說可能就是在各地方政府自己可以處理的地方戶政、地政、衛生也只是一點點，那這些資料在各地方政府它自己整合，那其實更需要的是中央各機關自己所掌有的資料，那當然現在大家都怕那個個人資料保護法一旦施行之後大家都很害怕，一筆好像是要賠 2000 塊還是多少 最多到十億還是多少，那大家都很害怕，所以大家對於這個法律上本位的這種保護，我覺得才是推動這樣一個系統最大的障礙。

EX-04：其實我是覺得中央和中央之間就比如說像社會司和其他戶政它們之

間要先整合好，然後才能夠跟我們垂直做整合，如果它們都還沒整合就先跟我們做垂直整合，其實我們地方會有抗拒，因為我們地方其實我們地方已經橫向大部分都在做整合了，那如果說它沒又做整合那怎麼可能會去用中央的東西？

問：未來地方雲的區塊就是這樣分，北北基宜是一塊，那在這個區域裏面大家資料的共享有沒有可能？或者大家可以預見的困難或挑戰會是什麼？

EX-01：所以我說這個就是怎麼樣從行政管理的層面去打破這個迷思，它們會擔心說 server 在我這，所有資料我都擁有，那我會不會拿去做其他的任何用途？大家擔心的還是這一塊。我們北北基宜既然是一個共同生活圈，其實怎麼樣去談這個合作的部分，資訊我覺得是最容易的部分，那要達到資訊這一塊，你說資訊做好了，可是我想行政管理這業務的角度切不進來、不願意，那我想這個我們談了很多都沒有用。可是這個起步假如說假設你們這個議題，中央假如能夠樂意的來協助，那我覺得我們可以配合做一個類似試辦單位，跨出去，就不要只做臺北市，既然是中央能夠站出來我覺得北北基宜就可以做。

EX-02：在美國它們，包含像紐約、芝加哥、華盛頓，那它們這 7、8 個城市其實都不完全是在位在同一個州，那它們整合的方式是怎麼樣進行的？它們這幾個...它們最早有七個城市啦，所以它們自己也自稱那七個城市是 G7，然後它們那個 G7 就成立了一個 ADI，就是一個應用程式介面，它們把它叫做 open 311 API 那因為在美國的話 311 就相當於臺灣的 1999，就每個縣市都有 1999，那在美國的話每個州都有 311，那它們做法就是它們把它們共通性的資訊喔，這幾個城市來訂定出一個共通的標準，共通的城市交換介面，那這個做有什麼好處呢？其實這個除了生活圈的共通之外，另外一個很大的利基是可以擴大規模，例如說像在美國你會發現有一些犯罪公開的網站，它們可以開發出一些商業性的網站因為它們知道每個城市都會放出同樣的東西出來，所以對於這樣子的東西呢就是一個就是這個業界它可以去開發出一個商業模式。當後來這 G7 來還有一些比較小的州或城市加進去，那變成說它們的東西變成現成，因為這七個城市根據各自的業務需求它們可能開發了一些 APP 出來，這些 APP 可以無痛的轉移給其他它可能沒有去做的州。

問：您剛剛講它們不處理有高度敏感個資的議題？

EX-02：如果這樣的交換介面由中央來制定一個共通的標準，甚至於是說在這個標準上面由雲...就是地方政府直接把這些資料提供到雲當中，然後呢 IT 業界或者是...就是廠商它可能就直接從這個雲就抓資料，那政府機關我就直接把這些資料丟上這個雲，那一個城市就是一個 APP 可能就 10 個縣市都可以分享到，這樣可能可以快速的來彌平這個落差。

EX-03：衛生署統籌做這樣類似資料的流通跟共享，我覺得在推動上面會比較輕鬆一點，比較不會受到政黨輪替或者政黨的干擾，那當然現在目前我們各局處的資料的交流都很頻繁，但只是都用紙本的啊，你來我就發文給你、資料就給你，那當然在效率上是非常的差啦

EX-04：我是覺得就說合作的業務要比較能夠有共通性才有辦法啦，比如說像剛剛那個主持人講的像失智，它這種業務是比較有相關的才比較有辦法，如果說地方機關和地方機關它有些業務其實它們是幾乎都沒有相互往來，那實際上要把他們整在一起是會覺得很奇怪，是有相關的。

問：個資法在譬如說我們臺北市裡面或者新北市政府裡面它本身個局處的資料交換本身就是一個障礙了，可是現在更要跨到不同的縣市的話，大家覺得有沒有一個可能解脫的方法，或者可不可以透過資訊平臺讓他可以化解這個問題？有可能嗎？

EX-01：垂直整合這一塊其實就沒有所謂個資問題，最重要的還是在橫向的這一部分，大家還是會針對自己所擁有的比較會有疑慮，因為我們最近就是常常爲了它到底是居住地、戶籍地的問題，就常常爲了這個問題爭吵不休啦，因爲中央去訂這個績效都會用你所謂戶籍地來訂績效，所以我們地段同仁都會用我到底 care 了多少我臺北市設籍的個案來作成績，可是很多它都是設籍在臺北市可是他不住臺北市啊，那我們常常去服務，服務我們的同仁變成他那個績效就沒有，所以造成它工作量很大實質上計算的時候就很少，那中央定成績的時候一比你就輸人家，那常常爲了這些問題，所以我說怎麼樣來從這個角度，雲能夠把它做得好，而中央也要跟著做一些修正，我要服務的對象通通是中華民國的國民，那爲什麼要分你是臺北市、你是新北市、你是宜蘭縣呢？

問：直轄市願不願意扮演領頭羊這樣的角色？

EX-02：有關領頭羊的這件事，以新北市跟臺北市來講目前雖然是算同一個執政黨可是我相信還是有某種程度的競爭存在，這個大概是避免不了，

那現在變成是說領頭羊的話，我覺得另外一個要先確認的是說誰要來確認誰要來當這個牧羊人，誰要來跟牧羊人跟領頭羊說？現在如果只有一頭羊就沒有問題，那如果有兩頭羊的話就應該有個牧羊人要來跟羊說你要往哪邊走，我覺得這個是在領頭羊之前要先確認誰是牧羊人。那現在可能要先跟地方說中央的雲會是哪一種？會是 IAAS、PAS、SAS，那這還是牧羊人的問題，牧羊人要跟中央說我們要建雲，我相信有中央要提供服務地方都不會說不好啦，反正有人出錢、有人肯提供大概都是會贊成，可是牧羊人要跟地方說我們要做到 IAAS、PAS、SAS 我三層全包了。或者說沒有，我未來建置的就是 IAAS，我就是只提供基礎服務，那你們的 platform、你們的 service 可以移過去，或者說不是，就是中央目前它們規劃的就是座三層全包，那我們可能才有辦法來評估未來地方怎麼樣去加入。或者是這個區域裡面需不需要一個領頭羊，我相信今天我們也找了基隆市跟宜蘭縣來，說不定它也不會認為說它就是要當被人家領頭的，尤其像宜蘭縣是在不同的執政黨所以它搞不好認為說它在樂活這方面它是領頭羊，它可以吸引這個新北市跟臺北市的遊客去那邊觀光，那臺北市跟新北市應該跟它學習，所以我覺得應該是要各自的區域各自發展的特色喔，這樣子的領頭角色才不會因為執政黨關係的改變而一直變化，才有可能長存下來，例如宜蘭它就在樂活或者觀光導覽或者在某一方面的資訊系統它始終就是有比較進步的發展，那臺北市可能有某個方向，新北市能有某個方向。

EX-01：比如說第一個小點地方雲的計畫了解程度如何？老實說我們知道... 我不知道它們，我個人是不太了解，因為之前有聽到，可是有沒有透過什麼比較好的模式來跟大家做一個宣導？沒有的話就會跟我一樣啦，我不太了解它到底地方雲要做些什麼。其實以議題的角度來切入地方是願意站出來協助啦，不是說什麼都中央，中央其實有部分...當然現實的角度我們談到最後還是要錢、還是經費，中央可以支持的大概是錢。跟所謂的站出來做一個說明看什麼樣的角度互相去合作，因為剛剛特別提到誰願意去當領頭羊，臺北市絕對願意可是其他縣市願不願意接受？所以你說哪一個人當領頭羊，假如其中有一個不接受你就不用做了啦，所以應該以議題為主就沒有所謂的這個誰當領頭羊的問題。

EX-02：世界各國裡面也有發展得很好，資訊發展很好可是它是分散處理，

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

那也有一些國家市發展得很好可是它的資訊組織是集中化，其實兩種都有。這個我相信不會有標準答案啦，這可能還是要回歸到當地的政治文化跟制度面的運作方式才是決定的關鍵。



附錄二十：專家焦點團體座談逐字稿摘要重點(中部)  
行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案  
「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案  
逐字稿重點紀錄

一、主持人：莊文忠

二、與會者： EX-05、EX-06、 EX-07

三、座談重點：

問：臺中市未來的那個定位來談，那這次我們可能比較偏向是這種，所謂資訊分享，或是跨縣市的這種資訊分享，那從這些業務的角度來看，推動的過程裡面，會不會有一些困難...

EX-05：事實上雲端計畫的概念，已經大概從去年就已經在談了嘛！像業務的這個範圍，大部分是預算的範圍，都是非常簡。非常簡，所以這一塊在預算上，第一個就是一個大問題。假如，如果行政院這邊的資源沒有，就是說分配下來的話喔。要縣市政府大膽去推，應該是不可能。那在行政資源的整合這塊是大問題。那這一塊，各地方縣市政府沒辦法主導阿！我們是被主導。市合併之後，整個資訊中心，就是由我們直接來統籌，就是沒有問題。這塊是沒問題，只是說你哪些分業，你要跨到彰化、南投，中彰投這一塊，就是說落差。就是說臺中市跟那個彰化縣，對不對，或是南投縣，南投縣市那這個，整個一個數位的落差。這也是要調查，調查清楚，那，我們主管是有，也有跟我們提過，就是說在權責上啦，怎麼去發揮。如果說，由集中到市，臺中市，臺中市這邊來，來主辦的話。將來這個權責，跨縣市這塊權責，你的機房建設這當然是比較小問題。對，可是將來營運的權責，就這一塊也要怎麼去分，因為，沒有法，

沒有法去追尋。

問：有何困難？

EX-05：現在個人資料保護法要出來。這是一個最大的問題，所以，我舉這一個當例子是說，以戶役政這種像我們這種出生狀況很重要的業務，都沒有辦法這樣子先即時線上交換，而是用很傳統的、一線的備份方式，那怎麼辦，你要怎麼做雲端，這是一個問題。

EX-06：他們好像就是兩種方式，一種是備份磁帶的，一種是我給你一個帳號密碼，阿我給你權限就進去看，那是不可能的，因為有時候這麼多人，我怎麼可能一筆，一個敲進去系統，不可能。

EX-07：所以說下放給使用者使用是最方便的，因為他個案來的話，你可以當場，就是說他的那個戶政資料直接印下來，那直接把他所申請的申請書，直接訂好的話，那馬上就可以處理了。

EX-05：中心這邊是沒有這一套系統，那我們也順便統編整個就是，第一個我們有跨領域這個資料庫，那剛剛其實講到的是戶政，那戶政第一個就是他還是中央的。

問：那像彰化這邊就我剛剛提到的，就比如說像臺北市政府這種所謂自己，彰化縣政府這種資訊的這種整齊這樣。或者有推動，或許你們有，像剛剛其實那個許分析師大概有稍微提到了。然後他們是沒有這樣的一個...

EX-07：是沒有，因為他之所以社政來講的話，我們現在幾乎都是使用中央的。中央的系統，對，那我們自己的，原來開發的系統就是說，未來有在構想說直接繼承中央的。直接連他們的資料庫，那我們自己本身在運作的，比如說乘車，老人乘車、愛心乘車這個區塊的話，直接跟他做交接，看他這個，有沒有這個可能，直接把他交接過去。

問：那一個政府的施政，市長，臺中市的市長跟南投縣的縣長，他們得做法...

EX-05：那若以考量就是說，建置硬體的成本太高，可以集中建置，這倒是另外一個思考的方向，建立一個大型的主機房，資訊中心，這個幾個縣市合併建一個，然後通用，他原來各縣市都必須自己做的，那集中的雲。集中的雲，就像有些縣市比較沒有預算的，那就是可以分享這個成果。

EX-06：我的想法是，就像我們衛生局的體系，我想臺中市的狀況也一樣。他不可能輕易的把他們的主機，全部移到市府的資源中心。這是不可能的事情，因為有，除非是府內單位，就是有說府內共同，在同一棟建築。

這樣可能不會有風險，那如果在府外，一般講府外，或者是跟縣，那個搬到這個縣政府的相關單位一樣，就是獨立，有一棟建築的話，那就有頻寬的問題，那我們現在自己在內部用區域網路連的方式，就已經不是那麼快了，那如果又把機器搬到那邊，那又更麻煩了！

問：跨縣市這種需，業務這種需求，資料交換這種需求大不大？

EX-06：以我們衛生，衛生單位來說，其實不大，因為那個資料根本不在地方，因為就像我在彰化縣衛生局，我幹嘛去管他南投縣的。有啦，有幾個東西，比如像說像那個藥物，藥物的檢驗報告，但是我們都有自己系統在做互通。只要那邊有結果，就像傳染病通報。

EX-07：因為假如說要跨縣市的話，幾乎是比較，比較少的，因為戶役政自己本身都已經，整個都架構做起來了。那地方自己本身，甚至於會有想要創新。業務都想要創新，那所以說就有比較有，所以說資訊交流這一塊倒還好，那業務上面就倒比較少。

問：資料交換跟審核的話，那各位覺得說，最需要解決的困難，或是說最有可能發生的挑戰會是什麼樣的問題，須要先去考量的？

EX-05：其實應該是權責的問題。就是我們還是又回到原來的時候，應該是用專案的方式。用專案的方式來，來架構、規劃那個資料的方式，或是用全面性的探討，全面性的探討應該就是很多人...但我想也許你們這個，這些有需要先瞭解到底困難在哪裡。才能夠後續在走下去，那我們資訊中心的角度，角度就是會比較開放，就是比較贊成開放的，因為站在五都，這種資訊集中，行政院研考會負責的那個架構，就是走這個方式。

EX-06：其實很多時候，跨縣市的需求沒那麼大啦。所以你整合起來的意義只是在於說，把機器放在一起而已。如果只是這樣子，那我想我們這邊業務單位當然也不願意。而且到時候，而且有時候像單一縣市，單一的縣市政府都沒辦法整合的時候，我想這個步驟要先講好，單一縣市的有辦法去做時候，我們再去談 3 個合在一起。單一的還沒辦法談的時候，我想，談五都會不會太早...你這到行政院可能各部會之間，你自己去看他們有沒有水平整合的機會，因為很多的系統...很多系統其實，他們都幫我們建，我們只是跟著用而已。

EX-07：那由中央做督導，那地方再來配合，這樣做反而是比較理想的。這

樣子才能夠達到資料跟資訊的一個共享跟整合。地方雲這個名詞的話，我也是有收到這份資料我才知道。

EX-05：那對於說我們有沒有意願來參加這地方雲，我想我們不是很願意啦，因為還有責任。如果以五都的話，那市府當然也扮演這種角色，當然是有，有這個責任啦！只是說我們早先，最早也有提到說，我們要有一個規範啦，我們沒有那個公權力的規範，那也可以從一些比較共通性的，不是牽涉一些比較，牽涉到比較難處理的這些領域，可以先試著規劃看看。以目前我不知道行政院這邊是放下來的分工的情況是怎麼樣？若說以，由地方來主導，我是覺得這可能會有一個本末...這個在執行面上一定是有些困難的。

EX-06：其實雲端很早就開始講了，大家都在講地方雲，然後再來，到後來才分公有雲跟私有雲嘛，那私有雲大概，開始有人講私有雲之後就說，其實那個政府機關要建地方雲。反正就是，反正就是這個一層一層的下來，所以其實交易程序都知道啦，那只是說承辦人員他對這個東西，他因為沒有興趣。所以你說他瞭不瞭解，所以他在沒有興趣才不想去瞭解。我們彰化那邊會要不要做，看起來目前是，不曉得，我也不確定，因為我沒有去問啦，不過公文是，我們今年是，他們今年在推線上簽核。

EX-05：我們市政府喔，我們市政府跟臺北縣市的那有瞭解過，我們那個，資訊的那個，那個預算間落差相當大。光五都那個差距就很大了。臺北市政府的資訊預算是我們 20 倍以上。差異這麼大。

## 附錄二十一：專家焦點團體座談逐字稿摘要重點(南部)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之

服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

逐字稿重點紀錄

一、主持人：胡龍騰

二、與會者： EX-08、EX-09、EX-10、EX-11、EX-12、EX-13、EX-14、  
EX-15

三、座談重點：

EX-08 衛生局資料庫，甚至於行政的資料庫，其實都是在中央統一的，但是這個東西如果能開放出來的話，那其實我們地方這邊能夠取得有關於自己該縣市的資料，我們就可以去做一些相關的比對，那就比較不會去發生像這次邱小妹事件這種事情，其實我們知道已經做了這個東西，只是現在沒有外部資料，讓我們去做一些相關部分的工作，甚至於向勞保局的資料，勞工局的部分，他如果有失業資料的話，那我簡單講今天我的系統裡面，我有五千張服務人口資料，那我只要得到我今天假想如果我都拿到衛生局的那個要求與資料的話，那我是不是可以跟我的服務人口去比對，這些人哪些人是不是要處理的部分，然後這些可能就是針對跟風險的部分，可是現在目前是出在這一塊資料很難取得，那至於內部資料已經有了，就是這樣子。

EX-09 當然公文也是會用一個交辦的系統 XML 的交換系統下去做，那我現在比較了解的是說，在縣府的公文交換系統是有程式性的，那程式系統一發布之後他會發出 E-mail，甚至會送出簡訊立即來通知你，那這是在資料共享的部分，那因為很多資料是還沒有整合的，所以其實它在一些時間上會有延遲，就是說我在送什麼緊急資料的時候，他可能只有部分

才會去取件，可是有些人並沒有來去取件，所以可能要透過另外一個科，他可能又是比如說出差或是什麼的，可能就有一些 lose 的資料，那這是我看到的，那基本上我們的通話系統幾乎都管制，就像是大家講的，大部分是中央的單位所去管轄的，那這個部分還有另外一個問題，在我們嘉義縣是我們五都旁邊的縣府可能比較沒有錢，我認為就是說像通報、線上簽核的部分我們老實講，我們是今年編到明年的錢，所以在明年的錢我們在線上簽核的一些概念，甚至預算都還沒有，那現在甚至是縣，但也要等到明年才有錢才去做這樣子的事，所以我的意思是說經費其實對我們來講是一個問題，雖然說我們要整合，研考會也是要求我們一百零一年線上簽核功能要完成，那對我們來講其實是一個比較遙不可及的夢想，是真的是這樣。

EX-10 嘉義縣政府跟臺南市政府還是高雄市政府彼此資訊的交換，這種面臨的困境，所以大家觀念是跨域到一、二、三、四層的地方，第一個問題，那剛才各位先進講的問題大家都一樣，那我們嘉義市是一個比較小型的城市，所以我們在資訊的傳遞跟整合方面應該就屬於比較沒有那麼困難，所以在公文交換的方面，到現在應該是沒有問題，可是因為我們的首長還是一級主管，比較屬於決策層的，所以他們是我想不太使用這個資訊，他們應該是不曉得這個資訊，不曉得這個各縣是不是也是這樣，所以公文我們只要是電子方面你遇到第一層的，第一層就是縣市首長，當然我們這必須要用人工的方式做交換，不曉得別的縣市怎樣不知道，那這也是我覺得這也是一種電子資訊的浪費，沒有充分到利用這樣，那在資訊系統方面我們其實就是說各單位而言，大家做的到現在都滿熟練的。

EX-11 跨域或者是跨機關整合，一個部分是屬於公務的部分，就是不涉及個人資料這一塊的部分。那其實這個部分說句比較那個的話，只要有錢都可以處理，這部分其實不是大問題，其實我在公務部門做這麼久我們發覺只要錢能夠處理的問題都不是大問題。現在的問題是出在於牽扯到個資的部分這一塊才是大問題。那為什麼目前的那個整個中央的系統裡面為什麼獨獨會缺增設這一塊？其實主要的原因是因為設增這一塊的地域性很強，那每個縣市政府都有它自己獨特的福利項目，它有可能跟其他中央自辦的會互斥，所以為什麼我們這一塊一直沒辦法做到統一套社

政計畫，那其實目前中央有做一套社政，可是大概應該目前所知應該有一半不適用，加上目前五都來講的話幾乎像新北市、高雄市、臺北市、還有臺中市也算一半，幾乎都不是用中央的系統。那爲什麼會這樣？因爲我們的自辦項目很多，會有這個問題。我比較建議的做法是說中央這邊其實應該要做一個資料庫，但是不是系統，這個資料庫只是把各縣市政府要求的欄位列出來，比如說有些東西其實中央已經有了地方就不需要跟地方要，比如說像戶籍資料、退撫的資料，像這些中央已經有統一系統的資料其實不用跟地方要，那他跟地方要的東西是目前它這些人口裡面譬如說它的屬性，比如他是低收入戶、他是身心障礙者，他的執照別等，這些他們拿不到的再由地方提供，那其實這欄位就很短。

EX-15 那其實中央要做的是把資料庫開版開出來，然後各縣市依照這個部分把資料報上去，那報上去以後後續的部分我們就可以做這些資料的交換，那其實全國的資料大家都有，大家都可以做交換。那目前就是中央這邊目前還沒辦法把這東西給放出來，就是說其實中央有很多資料沒有辦法放出來，我們就沒有辦法取得，那相對的地方政府在執行這些業務的時候就會卡卡的。

EX-15 各自開發的系統一定會有公務人員的記錄，那每一筆資料裡面都會有記錄，這樣其實我們目前在調財稅也好，我們每一筆資料都會記錄是誰登打進去的，哪時候調的財稅那會有記錄。那其實在記錄以後再透過中央那邊的機房，內部的機房，就可以保證基本上這個資料一定是有被授權才能被調閱。所有的記錄都會留在裡面不可能會被刪除的，那這樣他們就比較不會、不可能去做一些違法的事情。因爲我一直認爲是系統的自動機能會比人工的系統有效，是這個樣子。

EX-08 我們有一個長官說他的，他整個會議系統，很多很多會議嘛！結果他也沒辦法記錄，他要我們把他弄一個小系統而且對我們很好，這也都滿好的，這也是他們善用資訊啊！所以我是覺得說很多長官他不會善用資訊很可惜，太可惜了。

EX-15 有關跨機關整合部分各個單位都有，但是現在問題是出在於各個單位願不願意放出來，那放之後出來他擔心我這邊不用，其實我一直有個觀念是說你自然資料銷給我，那保存的責任就在我這邊，而不是在原機關上面，可是現在有很多機關還是認爲說我資料給你的話，責任還是在我

身上，所以他們就不願意把資料放出來，那只要不願意把資料放出來橫向整合就會有問題。有些是全國一致性的東西比如說戶政、財稅這些全國一致性的他沒有其他像我們因地制宜的問題，這種系統其實全國做是最方便的，所以地方政府不用花錢再去開發這個東西。但是像社政這一塊是因為有因地制宜的問題，所以各地方政府有開發，但是我們大家都把資料放上去就會有共享的部分，那只要能夠共享，那中央願意把像這樣資料庫開放出來，那其實說一句很好笑的事情是那些資料，中央那些資料都是地方打上去的啊！為什麼我們不能把它拿回來？！我就覺得很奇怪啊！

EX-10 我昨天收到這個資料的時候先看題目然後這些事情我就先問我社會處的部分同仁，沒有人知道地方雲是什麼，包括我自己也不知道，是看了整個資料以後我才知道。那問企劃處的同仁，企畫處的接電話的同仁不曉得什麼叫地方雲，那就寄給他們科長，他們科長知道，那大部分的人都不知道什麼叫地方雲。全國一致性的由中央統一來做，同質性高也應該由中央來做，那因為中央經費多地方經費少。那至於系統方面的比如說作業流程阿、申請案件什麼的，那個因地制宜的東西當然政府可以自行規劃。

EX-08 有這個意願但是還是缺經費啦、計畫啦！人也不多，那當然人力不足的部分也是要解決。那我們目前已經在做的就是先虛擬化，先將各個比較重要的主機包含公文、全球資訊都先用虛擬主機的方式來讓這個資源能夠有效的來利用。那過去當然這個地方雲的這個部分會全力配合中央的規劃啦！那當然...希望中央能夠有所經費補助，那這個部分是也是樂觀其成。

EX-15 針對地方雲的部分我們是...還是一樣老問題就是說，接下來是資料權限下放的問題，這個因為到時候資料還會屬於一個局處的資料，那這筆資料到底願不願意放出來？只要願意放出來的話這東西才有辦法成立，後面的東西才有辦法往下做。那資料的權限比如說民政局的資料他的戶政資料願不願意提供出來給共享。

EX-09 可是講現實一點，我們是希望中央能夠來幫我們做這些事情。



## 附錄二十二：專家焦點團體座談逐字稿摘要重點(政府雲端應用)

行政院研考會委辦電子治理研究中心 100 年委外服務計畫案

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之  
服務資訊匯流、整合及挑戰」研究案

### 逐字稿重點紀錄

一、主持人：胡龍騰

二、與會者：EX-16、EX-17、EX-18、EX-19、EX-20

三、座談重點：

EX-17：雲端這件事情，整個政府在推雲端這件事情，我覺得目前為止比較看到的是在這個 *infrastructure services* 這一塊啦，那透過這段去思考的時候就會有地方雲或是什麼什麼雲這樣子，因為它會有一個區域性的一種狀況，就是我們這一區再一起通通這樣子，會比較省資源、省什麼。其實它思考是從 *IS* 來思考，但是我們再看一些例如像是 *Google*，其實它們思考都不是從 *IS* 的方向思考，他們是從譬如說 *PaaS* 或是 *SaaS*，這樣的程度去思考，尤其是 *PaaS* 整個政府對這一塊居然是比較缺乏。政府在規劃這個雲的時候，它一直落在 *IS* 的一個框框裡面而已啦，像是建機房，把機房集中在一起，就是在講這件事情而已，沒有講到其他東西了，這是我覺得好像有點可惜，跟一般我們能夠理解的雲，不是我們常見 *Google* 的雲，層級好像都不太一樣的感覺。

EX-17：其實它只是共構啊，所以說機房共構，機房共構講這樣的話就講說是雲，那我覺得這樣子其實好像離我們瞭解的雲差距太大了一點，對，這是我的理解啦。

EX-18：現在偏重 *infrastructure*，為什麼？因為比較簡單，政府花錢大家都可以用，你提到 *platform* 那個層次時，那個菜就出來了，我覺得滿好的，

我覺得戶役政就可以在 platform 那個層次去扮演一個角色。

問：戶役政它自己就可以成爲一朵雲啦。

EX-18：戶役政我猜它比較在 platform，SaaS 那個層次 maybe 多樣化或怎樣，我在講一個我在一般碰到雲端的問題叫做 security 的問題，我不知道你們有沒有碰到這樣的問題？

EX-17：就像我剛提到，不管是國情還是民情，這個叫做 trust 這件事情，變成是比較缺乏的。所以說他們基本上比較起一般企業是不願意，不願意把自己的 data 放在一個可能需要委託別人管理的地方，這種情形，所以這個部分可能跟那個文化特色比較有關係吧。反觀你看國外在推這一塊，看起來你覺得他們比較安全嗎？我覺得不見得是，因爲在 technique 層次我覺得是差不多的，但是在 trust 這個層次上就差很多啊，這是我的感覺，當然也不能強迫人家 trust 阿，所以怎麼去把這樣子去引發...等等，去把他建出來讓人家可以 trust 的話我覺得是重要的，譬如說發生資安的比例...等等阿，是不是一些數據是讓人家信任的，甚至包含一些認證，像是說標準認證、資安的認證...等等，這些是不是可以去更加的保證，尤其其他去做委託的時候他是可以信任的，這個是我覺得他可以去思考的。

EX-19 中央弱地方強，所以要中央整個推動這樣子，所以我覺得實際上困難度可能一下子滿難，也許說整體規劃。李老師有整個非常大的理想，臺灣實際上這部分是有點難，所以我個人認爲的情形是很多情形只能逐步去走，所謂逐步去走的話中央規劃是 infrastructure 整個 vision，實際上還是去走理想、理想的情形，所以理想大概...的情形，但實際上真正要做的過程裡面的話是屬於是地方 local 部分逐步去推動，才有它的可行性。

EX-16：雲端我也是看很多報導啦，可是我很難想像，因爲我使用個人行動機具有沒有很頻，可能有些資料有些檔案在雲端，容易做備份、可以做同步，同步是很重要的。可是政府的服務先不論國內，就國外有哪些政府的服務像是雲端，能夠給我一點聯想啦，因爲我很難聯想政府的服務有哪些可作爲雲端的蓋難的，那如果能夠給我幾個概念，那我比較能夠想像到戶役政系統能夠變成這雲端做後續，那真的這個概念對我來講真的很模糊，那可是我使用個人行動機具我知道有那些，可是對政府的服務，到底有哪些是可以屬於雲端讓民眾來使用，是不是能夠舉幾個例子，那

我將來在戶役政系統搞不好就有這些範例，知道後就可以把那些服務放上去，真的我真的是有一點概念都沒有很難想像。

EX-17：現在看起來就是，因為我覺得剛剛一直提到地方雲，這種都是一種 IS 的想法啦，所以說重點不是它那裡的問題，重點是你提供什麼服務的問題，我覺得這個是我比較 care 的。

問：為什麼會想要從那個 infrastructure 開始？

EX-17：應該是省錢，對對對，那些集中化應該都是省錢，因為現在都太分散了，例如說分散到鄉鎮，所以他第一步可能是先到縣來，現在你剛講說北北基，再進一步的提升這樣子，因為有很多東西它事實上可以集合再一起提供服務。

EX-20：我覺得說雲端是爲了省錢，我倒不是這麼認同，我覺得雲端是爲了提供服務啦，更好的服務啦，不一定要省錢。

EX-17：其實我剛第一個是說臺灣好像不需要雲，爲什麼需要雲？如果說臺灣這麼小的話，他現在有雲跟沒雲到底差在哪裡？可能搞不好就沒有差啊，那沒有差的話他幹嘛需要雲？所以今天去思考這件事情，他當然層面可能很多，現在大部分應該就我知道就是省錢，那真的省到錢嗎？我覺得也是要去思考一下的。不過我個人覺得是啦，因爲在省錢方面因爲我們不管是建置成本而已的話，就可能看到他的成效對不對。那可能還一些無形的成本可能不知道，例如說維護....等等。

EX-19：我想實際上真正在想的情形是一樣，還是會爲了未來能夠 cost down，我想大概很多都在想這個問題。在企業裡面想的也是一樣同一個問題，政府層級最後還是想這個問題，因爲大概每個政府都缺錢，企業是爲了競爭力等等的情形，所以他基本上都是在想這個問題，整併後 cost down。

EX-17：我要 challenge 你一個地方就是，這個跟雲有什麼關係，共用、共構、分享、交換但是這跟雲的關係在哪裡？我覺得似是而非，現在提到的好處都是雲嗎？no，現在提到的好處不見得是雲。大家現在把雲當形容詞 OK 啦。

EX-19：現在大部分企業也搞不太清楚啦，因爲這個實際是是這兩三年的時冒名詞，那接下來怎麼推，也是從民間企業什麼推推推以後，政府才去 follow 這一塊。

EX-17：例如說我舉個例子，因爲 google 提到什麼叫雲，其實你一聽就懂了，

電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊匯流、整合及挑戰

他說 facebook 就是雲，他說 facebook 在臺灣沒有一個人，他沒有辦公室，但是他可以運行，他說這個就叫做雲。所以我們講得差太多了吧，我們從來沒去提到說不需要人。