

第二部分

行政機關數位應用調查

第七章 緒論

壹、研究背景及動機

電子政府其實就有如電子商務的翻版，透過電子化政府的投資，建立起高效能政府，即能進一步與公民、企業用戶形成更緊密的關係。以南韓為例，南韓政府即希望以政府電子化來帶動民間及企業電子化應用，最終促使國家產業升級、提高國家競爭力，並與世界接軌。

世界知名國家從 1999 年以後紛紛開始進行「電子化政府」的建設計畫，例如加拿大的「連繫加拿大國民（Connecting Canadians）」、新加坡的「e-Government Action Plan II（2003~2006）」、英國的「UK online strategy（2000）」；另一方面，研究單位諸如世界市場研究中心（WMRC，2001）、世界經濟論壇（WEF，2002~2003、2003~2004）、美國布朗大學公共行政中心（2003、2003）、美國 McConnell International（MI）顧問公司、Accenture 管理諮詢公司（2000~2004）也都持續落實相關研究、統計和調查，足見「電子化政府」受到重視的程度。

在台灣，政府推行電子化政府歷經三個階段，第一階段是「電子化／網路化政府中程推動計畫」（1998-2000），第二階段是「電子化政府推動方案」（2001-2004），最後則是最近的「數位台灣計畫」（2002-2007），其在 e 化政府的分項中，計畫運用資訊通訊科技，以提供「興利創新」的 e 化重點服務，提高行政效能，提升便民服務品質，支援政府再造，邁向知識型政府，並協助我國電子化政府評比晉升世界經濟論壇（WEF）全球前五名。

在電子化政府實施的成效上，台灣曾於 2001 年世界市場研究中心（World Markets Research Centre, WMRC）的各國電子化政府服務評比中榮登第二名，僅次於美國。2002 年美國布朗大學公共行政中心（Brown University Taubman Center for Public Policy）針對全球 198 個國家電子化政府（e-Government）進行評比，台灣更居於第一名之地位，然 2003 年在評比指標修正下則落居第五名。WEF 於 2004 年發表的全球競爭力排名中，台灣在電子化政府指標的排名則為第六名。唯目前尚無一個衡量政府電子化政策之統一績效指標，如何適時參考國際間各研究機構對於電子化政府之衡量標準，針對我國各級政府機關之實際情況做出評估與實施策略，才能有效提升整體政府效能並與世界接軌。

貳、研究目的

本研究欲從電子化政府與資訊國力的發展趨勢開始，分析世界主要各國電子化政府的實施概況與策略，並說明我國電子化政府之實施現況。最後，參酌比較各研究單位評量電子化政府之指標架構，延續過去相關研究成果，並考量我國政府各級機關現況，修訂指標內容，以期在能與國外和過去研究結果比較的基礎上，針對實際的推動績效與問題提出政策性的建議。

第八章 文獻探討

壹、電子化政府與資訊國力

資訊時代，競爭優勢決定於資訊，其次才是傳統經濟生產要素的人力、土地及資本。資訊本身成為一種資本，資訊的運用成為一種必須的技術，擁有資訊與否也就決定了國家是否具經濟競爭力的重要因素。世界知名國家和研究單位（如EUROSATE，1999；EIU，2000；WEF，2001；UNCTAD，2001；e-ASEAN Measurement，2001）從1999年以後紛紛開始運用高科技之力量來提升國家的整體競爭力與進行「國家資訊化」或「國家電子化」的建設，落實相關研究、統計和調查（NICI，2004）。

另一方面，不論是從發展新興資訊通信產業藉以帶動經濟成長（WEF、OECD），或強調國家資訊應用的能力與深度（EUROSATE，UNCTAD，WEF，IDC，OECD），以及複製過去國家競爭力的架構（EIU）而言，「資訊國力」已成為國家在政府施政、企業經營與人民生活方面，因充分利用資訊通信科技和電子商務所提升之整體競爭力。其中，電子政府其實就有如電子商務的翻版，透過電子化政府的投資，建立起高效能政府，即能進一步與公民、企業用戶形成更緊密的關係。以南韓為例，南韓政府即希望以政府電子化來帶動民間及企業電子化應用，最終促使國家產業升級、提高國家競爭力，並與世界接軌。而丹麥政府導入電子化政府的目的是在於針對公民、企業、政府之間的互動需求推出互動服務，例如納稅、個人文件，以及建立其他環境相關應用。歐盟方面亦將電子化政府視為 e-Europe2005 行動綱領的優先計畫之一，一方面藉以增加政府跨組織之間的行政與溝通效率，另一方面則便捷企業、民眾和政府之間的溝通管道，降低行政交易的成本（e-Europe2005；e-Korea vision 2006；蔡淑如，2003）。

事實上，政府面對資訊科技之滲透，內部組織上，資訊科技的推行一方面可以促使官僚體制的扁平化，另一方面將使得公文往返的速度變快，提高行政效率，並加強全國、地區、地方、社區及地方機關政府之間的聯繫。外部服務的部分，就民眾而言，民眾藉由線上論壇、虛擬討論與電子投票等途徑，可直接監督政策制定者及表達其對公共政策的意見，間接促進公民參與，而政府在民意的搜集上也更為便利；就企業而言，電子化政府可提高產業電子化的品質，並可藉由減少商業交易成本（時間與精力）增進其生產力與競爭力。總體來說，電子化政府（e-Government）是指政府利用資訊及通訊科技（ICT）來改造政府，使政府更能為人民所近用（accessible）、更有效率（effective）、政策更具可靠性（accountable）及透明性（transparency），最終達到實施電子化治理

(e-Governance)的政府改造與晉升(e-Europe 2005; Lanvin, 2002; NICI, 2003)。

InfoDev (2002) 在 E-Government Toolkit 的計畫中，在實施電子化政府的概念上，提供了三種途徑及實施建議：

- 一、公告 (publish) — 利用資訊及通訊科技 (ICT) 來擴增接近使用政府資訊的管道，包括在線上提供政策、法規、文件及表格等資訊。
- 二、互動 (interact) — 讓民眾能與政策制定者及政府各級單位，一同參與政策制定的過程。其互動的形式可包括與政府官員透過 e-mail 來接觸，或讓民眾傳遞對立法或政策計畫的評論。另外，政府也可以在線上開闢政策論壇，開放線上社群交換意見，擴大民眾對公共議題的參與。
- 三、交易 (transact) — 讓政府的便民服務上線，以縮短民眾洽公的時間與成本，更進一步可以提高服務的效率。

一個成功的電子化政府計畫，需要能夠徹底地協助政府運作流程改造，以及改變人民看待政府協助他們的方式。因此實施電子化政府，內部連結 (Interoperability) 不僅強調政府部門之間電腦網路之連結，更包含組織之間的連結以及共同運作之準則；而如何透過加強個人資料與數位交易安全的保護以建立使用者對電子化政府的信心 (user's confidence) 也同樣非常重要。實施電子化政府也沒有一體適用的策略，必須衡量一個國家的政治目標、資源、法規環境，以及能夠使用電子化政府的人口。在電子化政府改造的過程中，政府也必須建立一個以公民為中心的模式 (citizen-centric model)，除政府部門之外也必須包含一些關鍵部門的參與 (商業、交易聯盟、科學家、學術界、非政府組織等) (Lanvin, 2002; e-Europe 2005)。

Ernst 和 Young (2003) 則指出，一個成功的電子化政府策略應包含領導、組織、文化和科技等四個構面，且均衡發展。在領導方面，領導者必須有明確的願景、強而有力的執行力、以及與時俱進的政策和策略。組織方面，強調政府組織的流程再造，做好目標管理與評估機制，並強化政府組織內部的資訊技能和素養。文化方面，政府應從過去「行政導向」的思維逐漸調整為「民眾導向」，主動思考並創造民眾的需求，並做好對內溝通和對外宣傳，並與社會各部門建立良好的合作關係。至於科技方面，則應強化網路之安全機制，思考其他上網設備 (互動電視、行動上網) 的連結性，以及軟硬體的實用性和支援性 (e-Government Benchmark Survey, 2003)。

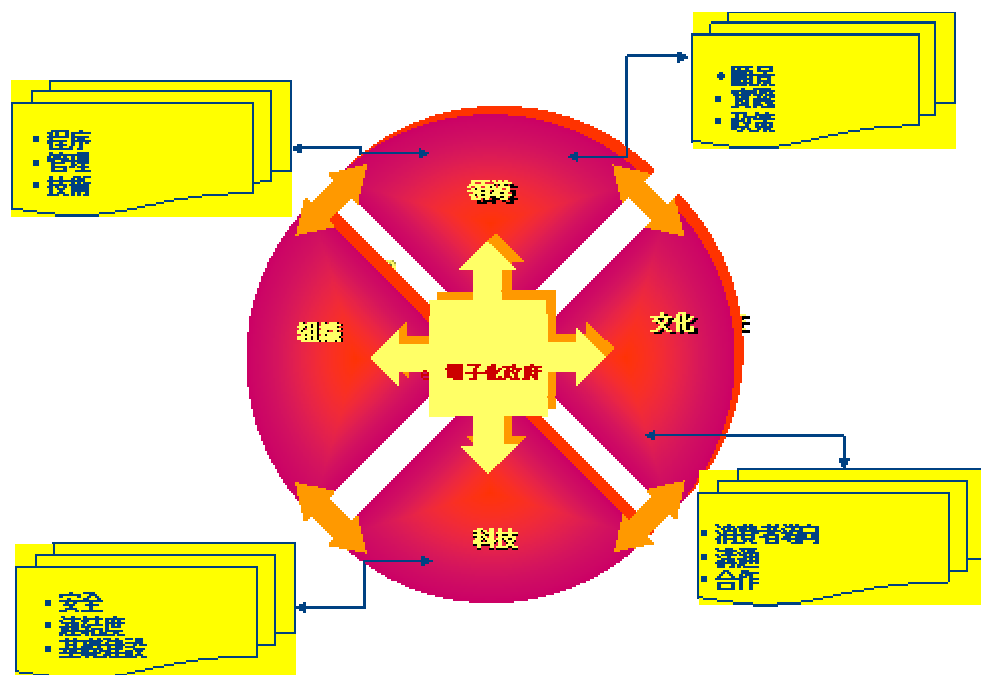


圖 27 電子化政府發展的驅動因素

資料來源：e-Government Benchmark Survey，2003

貳、世界各國電子化政府實施概況

本研究擬列舉加拿大、新加坡、美國、英國和南韓的電子化政府現況和推動策略以供參考。

其中，根據 Accenture 管理諮詢公司在 2004 年 5 月初公佈第五年的電子化政府成熟度²⁴排行，加拿大在該調查中第四度獲冠。Accenture 以五個層級的尺度來衡量電子化政府服務的成熟度，第一層級僅包含電子化政府服務的線上呈現而已，第五層級則是最高層級，包含電子化政府服務的整套流程，而加拿大也是今年唯一被列為第五層級的國家（趙書珣，2004）。此外，新加坡和美國則在此次調查中並列第二。

歐洲方面，英國則提出具體的國家 e 化策略和行動綱領，並成立電子化政府專職機構 E-envoy，領導政府相關部門，推動政府電子化，其政府入口網站之規劃亦值得參考。

²⁴ 此處所指的「成熟度」包括該項電子化政府服務本身的品質、互動功能，以及是否具備線上交易完整功能。

南韓方面，在 1996 年亞洲金融風暴時經濟遭受重挫。但是近幾年來，南韓在不同產業表現突飛猛進，一般認為，南韓電子化政策是促進南韓產業升級與提高民眾深化資訊應用行為的原因，電子化政府從中扮演的角色尤其重要。

一、加拿大

相對於其他資訊通信科技先進國家，加拿大的電子化政府方案特別成功的主要因素在於，加拿大的電子政府經常性地透過處理民眾日常事務的行政機關進行需求與意見調查，因此行動議案往往能切合民眾所需。在電子化政府服務的宣傳方面，加拿大政府也做了很多努力，以增加民眾對新服務的瞭解。最後，加拿大政府的國家 CIO 小組在促進與制定電子化政府業務標準時也頗能掌握新科技腳步，例如加拿大政府即透過手機提供民眾縮短邊境通關時間、政府新聞、經濟指數、郵件與其他個人資訊服務（趙書珣，2004）。

事實上，加拿大在 1998 年提出「連繫加拿大國民 (Connecting Canadians)」的願景之後，即開始積極鋪設網路骨幹，並從社區、校園、商務、政府多管齊下，形成一個完善的網路服務網絡，並養成民眾的使用習慣。2001 年 1 月加拿大推出政府入口網站 (<http://www.canada.gc.ca>)，有鑒於英語和法語皆為加拿大的官方語言，然而加拿大的英文網站卻遠遠多於法文，為了讓使用兩種語言的國民都有平等獲取資訊權利，加拿大政府網站特別以身作則，使網站資訊全部以雙語（英語和法語）呈現，此點足供強調英語政策和母語政策的我國作為學習的依據。加拿大計畫於 2004 年時讓所有的政府資訊和服務都可透過網路取得或申請，使加國人民與外國人隨時隨地都可與加拿大政府取得聯繫。如此一來，不但增加政府效率和民眾便利性，也可以為加拿大帶來更多國際貿易商機（趙書珣，2004；劉芳梅，2002）。

二、新加坡

新加坡電子化政府政策是由高層級的「電子化政府政策委員會 (e-Government Policy Committee, eGPC)」負責執掌和規劃，並由市民服務總署 (Head of Civil Service) 來領導，委員會成員包括各部會之常任秘書。另外，市民服務總署亦領導電子化政府諮詢小組 (e-Government Advisory Panel) 協助政府實施 e 化並掌握電子化政府的世界趨勢，小組成員則來自各公、私部門的代表。

新加坡政府兩階段提出電子化政府行動綱領。第一次是 e-Government Action Plan (2000-2003)，並於 2000 年 6 月開始，投入高達 15 億美元的經費進行電子化政府、電子化治理 (governance) 和管理，主要策略在發展三大目標 Government to

Citizens (G2C)、Government to Businesses (G2B)、Government to Employees (G2E)。成效卓著，包括連續四年（2000-2003）獲得 Accenture 評鑑全球電子化政府第二名，世界經濟論壇網路整備度指標（WEF's Networked Readiness index）中電子化政府項目蟬連冠軍（2002-2003）。第二次則是現階段的 e-Government Action Plan II（2003 - 2006），希望透過「網路政府（Networked Government）」的建置，達成「服務消費者（Delighted Customers）」以及「連結市民（Connected Citizens）」的願景目標。

新加坡財政部（Ministry of Finance, MOF）與資訊通訊發展局（Infocomm Development Authority, IDA）於 1999 年推出電子化政府入口網站—eCitizen (<http://www.ecitizen.gov.sg>)，2001 年 10 月網站改版，目前電子化政府服務有 560 項之多，共分為 14 個類別，目的在讓居民所需的服務在政府網站中一次購足（one stop shop），以收快捷政府效能與便民之效。

新加坡電子化政府服務相當受到國民的歡迎，截至 2001 年 12 月為止，新加坡政府網站每月點選次數超過 100 萬次，其中使用次數最高的前五項電子化政府服務，每月總使用次數更高達 40 萬次以上。此外，2001 年新加坡有 70 萬納稅人（36%）利用網路繳稅。2002 年 1 月時新加坡已將 66% 適合電子化的政府服務上線，新加坡政府期望在 2002 年底之前，將所有適合於網路上提供的政府服務電子化。根據 2003 年 AC Nielsen 的調查，有 75% 的新加坡民眾曾透過電子化政府進行交易，其中八成民眾對於服務品質感到滿意 (<http://www.egov.gov.sg>；劉芳梅，2002)。

事實上，政府網站若能吸引大批的民眾前往進行相關業務的辦理、資訊的查詢等行為，就表示它有一般商業網站的獲利潛力，可以增加國庫收入。以新加坡政府入口網站所提供的運動服務為例，eCitizen 網站協助新加坡居民發展運動生活形態，除了可以在網站上取得運動的相關資訊之外，還可預約運動設施的時間，並進行付款。此外，新加坡政府推出的購物網站—GovMall，提供政府所有的印刷品及政府相關的商品，包括新加坡議會的紀念商品、新加坡都市計畫書，及新加坡健康部所統計的資訊，都可以由該網站購買（江政達，2001；劉芳梅，2002）。

比較特別的是，新加坡政府為了讓不會上網或沒有電腦的國民使用電子化政府服務，成立政府網站「eCitizen 助手聯盟」。eCitizen 助手聯盟由政府發起，民間機構組成。新加坡市民可在 People Association 開設的 22 家 eClubs、19 家富士相片沖印店，以及新加坡全國職工總會評價合作社經營的資訊零售商店 Office One 使用電腦網路設備，或尋求人力協助，以順利辦理各種電子化政府服務，例如申請護照、報稅、公司成立登記等。在報稅方面，新加坡國稅局特別

訓練 400 位線上納稅服務大使 (e-Ambassadors for E-Filing)，在 eClub 協助民眾辦理各種稅務相關事宜。eCitizen 助手聯盟的成員可以依服務的類別和次數得政府補助 (劉芳梅等, 2003)。

三、美國

根據 Accenture 管理諮詢公司 2004 年 5 月份公布的電子化政府成熟度排行顯示，美國政府與新加坡並列第二，報告認為美國政府規模過於龐大，再加上聯邦式管理，很難以單一網路窗口為民眾服務 (趙書珣, 2004)。

美國政府於 2000 年 9 月成立政府入口網站 FirstGov.gov (<http://FirstGov.gov>)，透過政府入口網站中的搜尋引擎，民眾可輕鬆查詢超過 2,700 萬網頁的政府資訊。美國政府的線上服務包羅萬象，國民可透過各種政府網站取得服務，例如稅務(irs.gov)、教育(students.gov)、資深國民(seniors.gov)、醫療保健(medicare.gov)，甚至線上預約露營場地(recreation.gov)等。美國政府期望於 2003 年時將所有適合於網路上提供的政府服務電子化。此外，美國政府著手推動「政府書面文件消除計畫」(Government Paperwork Elimination Act, GPEA)，預計於 2003 年將政府公文檔案全面無紙化，而以電子文件取代，並採用電子簽章 (劉芳梅, 2002)。

美國政府於 2002 年底通過「電子化政府法案」之立法 (Electronic Government Act of 2002)，法案中並於管理預算部門 (the Office of Management and Budget, OMB) 中創設「電子化政府辦公室」 (the Office of Electronic Government) 負責促進聯邦政府電子化事宜。此外，並成立電子化政府基金，由電子化政府辦公室統籌管理，目的在補助各聯邦機構的資訊計畫。目前各聯邦機構都設有一名資訊長 (Chief Information Officer, CIO)，目前由各資訊長組成一個議會，負責為聯邦政府電子化擬定目標和策略。有關電子化政府 2003 會計年度的實施情況報告，已於 2004 年 3 月呈遞國會 (OMB, 2004)。

另一方面，隨著電子化政府法案的通過和目標確立，各個政府單位也開始成立入口網站，其中一些主要的政府網站入口包括：

1. US government jobs: <http://www.usajobs.com/> 提供各聯邦政府工作機會搜尋的網站
2. GovBenefits: <http://www.benefits.gov/> 提供市民社會福利資訊的網站
3. Regulations.gov: <http://www.regulations.gov/>. 提供市民針對政府立法評論的網站
4. GoLearn.gov: <http://www.golearn.gov/index.cfm>. 提供聯邦政府員工職業訓練的教育網站

四、英國

英國政府於 2000 年因應資訊社會的到來，即提出國家 e 化的策略和行動綱領 (UK online strategy、UK online action plan)，包括商務電子化、社會電子化和政府電子化三大範疇。其中政府電子化部份，成立電子化政府專職機構 E-envoy，領導政府相關部門 (The Central IT Unit ,CITU；Public sector organisations) 推動政府電子化。

英國政府於 2004 年 3 月成立 e-Government Unit (<http://e-government.cabinetoffice.gov.uk>) 協助電子化政府專職單位 E-envoy 推動政府電子化事宜，包括電子化政府與使用者需求之間的連結，以及相關資訊的支援。此外 e-Government Unit 建置直效政府之入口網站 (www.direct.gov.uk)，目的在將倫敦官府大道上的行政機關資訊整合至網站內，以更符合使用者需求的設計，使民眾更容易在同一個網站上近用完整的政府資訊。網站上並提供廣泛且清楚的資訊給特定的使用族群，包括汽車駕駛人、家長、障礙人士、看護、僑胞和超過 50 歲的族群等，未來也會增加家庭主婦(夫)、待業人士、成人教育等專屬內容。網站上也設有相關連結，讓使用者亦可連結至其他相關團體網站尋求建議和協助。

目前英國已上線的電子化政府服務還包括 24 小時的遠距醫療資訊和諮詢 (www.nhsdirect.nhs.uk)、工作搜尋和職業訓練 (www.worktrain.gov.uk)、高等教育線上申請與諮詢 (www.ucas.ac.uk)、在地幼兒照顧與稚齡教育 (www.childcarelink.gov.uk)、城鄉發展計畫資訊整合 (www.planningportal.gov.uk)。

五、南韓

時至今日，許多國家已推出相關的電子化政府與國家資訊發展計畫。以南韓為例，南韓電子化應用政策內涵，即是推動電子化政府以帶動民間及企業電子化應用，而南韓政府的電子化，第一階段的措施為政府內部行政流程電子化工作 (intranet)，第二階段工作為利用網際網路提供民眾政府已經完成內部流程電子化之服務 (internet)。目前，南韓已完成第一階段的電子化政府專案，正致力於第二階段的電子化政府專案進行，希望能夠真正實現為公民服務的政府 (Government for Citizen, G4C) (黃翔祺，2003)。

表 122 南韓 e-Government 主要計畫

目標	專案	負責單位
提供民眾及企業創新電子化政府服務	民眾基本服務上網	南韓內政部
	整合四種社會保險資訊系統	南韓衛生部 南韓勞工部
	建立統一政府支付電子系統	公眾付款服務部
	提供網路稅務服務	國稅局
強化國家管理機能	建立國家財政資訊系統	國家經濟財政部
	提供行政區基本資訊	南韓內政部
	發展教育資源系統	南韓人力教育部
	建立國家級人力資源管理系統	國民服務委員會
建立 e-government 核心	建立國家認證系統	南韓內政部
	建立國家電子簽章系統	南韓資訊通訊部 南韓內政部
	建立整合電腦環境	南韓內政部 南韓資訊通訊部 南韓規劃與預算部

資料來源：MIC（南韓資訊化政策），轉引自黃翔祺，2003

表 123 各國資訊政策推動重點與發展計畫

國家	政策願景	政策綱領	重要議題	特色
美國	善用資訊科技提升生活水準掌握數位商機	Global EC Framework 聯邦 EC 小組	數位落差 電子化政府 電子化社會	民間主導 國際合作，建立全球共識 法律規範
英國	建設英國成為全球最佳電子商務發展環境	UK Online 貿工部 (DTI)	電子化政府 電子化企業 領導與評估	階段性發展 (瞭解、應用、信賴) 具創意與企業家精神的政府 流程改善重於電子交易
加拿大	連繫國民 (Connecting Canadians)	國家 CIO 小組	數位落差 電子化政府 電子化社會	切合民眾所需、掌握科技腳步 完善的網路服務網絡 注重族群和語言平等
南韓	建設南韓成為充滿創造力的知識經濟大國	CyberKorea21 資通訊情報部 (MIC)	高速上網 電子化政府 網路產業	民間主導 以網咖與電子公寓提高連網率 願景大、政策少、行動慢
新加坡	發展新加坡為全球第二大資通訊經濟體系	Infocomm21 資通訊發展局 (IDA)	資通訊產業 電子化政府 電子化企業	政府主導，速度快、績效高 產業導向，強調人才素質 .Com Hub，品牌知名度

資料來源：本研究自行整理。(參考高天助，2002)

參、我國電子化政府與資訊國力衡量現況

我國政府在推行電子化政府歷經三個階段，第一階段是「電子化／網路化政府中程推動計畫」(1998-2000)，第二階段是「電子化政府推動方案」(2001-2004)，最後則是最近的「數位台灣計畫」(2002-2007)。

行政院於 2002 年公布「挑戰 2008 國家發展重點計畫」十大建設計畫，其中明定第六分項為「數位台灣 e-Taiwan 計畫」，也是 NICI 方案中最重要的推動工作。其有鑒於以知識為主體的新經濟型態已成為 21 世紀的世界潮流，各國紛紛以政府電子化，服務現代化，引進企業流程再造精神，創新政府服務來厚植國家競爭力，特訂定「e 化政府」，計畫運用資訊通訊科技，以提供「興利創新」的 e 化重點服務，提高行政效能，提升便民服務品質，支援政府再造，邁向知識型政府；公務處理方面，則希望藉由資訊通訊科技大幅改造，使得服務速度更為快捷、時間更為延長、據點更為普及、選擇更為多樣、成本更為降低，並且讓各機關、企業、民眾能在任何時間、地點，透過各種管道方便地取得各項資訊查詢、申辦及創新之服務，如「免書證謄本」、「免填申請書表」、「無紙化申辦」、「單一窗口」、「多據點、多管道、24 小時服務」、「服務到家」等，並協助我國電子化政府評比晉升世界經濟論壇 (WEF) 全球前五名。

表 124 我國電子化政策推動願景

計畫目標項目	92 年	93 年	94 年	95 年	96 年
1. 寬頻上網數	300 萬	380 萬	460 萬	530 萬	600 萬
2. 網路應用排名 (WEF 指標)	9	8	7	6	5
3. 電子化政府排名 (WEF 指標)	7	6	6	6	5
4. 產業電子化排名 (EIU 指標)	19	17	15	14	12
5. 資訊化社會排名 (WEF 指標)	12	9	8	6	5
6. e 化政府民意滿意度	50%	60%	65%	70%	75%

* WEF：世界經濟論壇 (World Economic Forum)

* EIU：英國經濟學人 (Economist Intelligence Unit)

資料來源：高凱聲 (2004)

表 125 數位台灣計畫執行負責分工

計畫內容		召集單位	主辦單位
數位台灣總計畫		科技顧問組	
五大分項	600 萬戶寬頻道家	科技顧問組	交通部、經濟部、科技顧問組
	e 化生活	科技顧問組	經濟部、研考會、農委會、新聞局、文建會、勞委會
	e 化商務	交通部	經濟部、農委會
	e 化政府	研考會	內政部、財政部、交通部、經濟部、研考會、衛生署、災害防救委員會
	e 化交通	交通部	交通部

資料來源：高天助，2002

事實上，根據近年國際發表的指標排名，台灣電子化政府表現頗受各國國際組織的肯定。例如 2001 年世界市場研究中心 (World Markets Research Centre, WMRC) 的各國電子化政府服務評比，台灣榮登第二名，僅次於美國。2002 年美國布朗大學公共行政中心 (Brown University Taubman Center for Public Policy) 針對全球 198 個國家電子化政府 (e-Government) 進行評比，台灣電子化政府在滿分為 100 分的量表中以 72.5 分，居第一名的領先地位；但 2003 年則由新加坡奪冠，其次分別為美國、澳洲及加拿大，台灣則落居第五名，其中待加強的項目包括「無障礙網路服務空間」、「資訊安全政策宣示」、「隱私權政策宣示」、「民眾意見反應處理機制」等。WEF 於 2004 年發表的全球競爭力排名中，台灣在電子化政府指標的排名則為第六名 (<http://www.find.org.tw>)。

表 126 各研究機構電子化政府評估標準

評比項目	發表時間	衡量國家數目	衡量標準	台灣排名
WMRC 電子化政府服務排名	2001 年 9 月	196 國	政府網站是否提供聯絡電話、地址、電子郵件、政府出版品下載、資料庫查詢、網站搜尋功能、與其他網站連結、與政府入口網站連結、有聲資訊、影像資訊、其他外國語、英文網站、隱私權保障、安全性保障、瀏覽目錄、可使用電子簽章、信用卡交易、討論區、政府活動宣傳、發行電子報、政府服務的數目、沒有廣告、沒有斷線、不收使用費	第二名
布朗大學電子化政府排名	2002 年 10 月 2003 年 10 月	198 國	政府網站是否提供聯絡電話、地址、電子郵件、政府出版品下載、資料庫查詢、網站搜尋功能、與其他網站連結、與政府入口網站連結、有聲資訊、影像資訊、其他外國語、隱私權保障、安全性保障、可使用電子簽章、信用卡交易、討論區、政府活動宣傳、發行電子報、個人化網站、沒有廣告、沒有斷線、不收使用費、不收額外費用、沒有限制使用者身份、可直接在線上完成服務的數目	第一名 第五名
WEF 電子化政府排名	2004 年 2 月	75 國	政府推展 ICT 應用的效能 政府服務上線比率(已電子化之服務數/適合電子化之服務數) 政府網站建置程度(已建置網站的部門數/總部門數) 政府和企業透過網路進行互動的比率	第六名
Accenture 電子化政府成熟度排名	2004 年 5 月	22 國	電子化政府服務的顧客關係管理(CRM)成效 成熟度:電子化政府服務本身的品質、互動功能、是否具備線上交易完整功能	N/A(台灣未列入評比)

資料來源:世界經濟論壇(WEF)、世界市場研究中心(WMRC)和美國布朗大學(Brown University)、Accenture 管理諮詢公司,整理自 <http://www.find.org.tw>

然而值得注意的是,根據 TNS Intersearch (2001) 的調查指出,台灣人民使用電子化政府的比率僅約 35%,僅排名第 16 名。Taylor Nelson Sofres 在 2002 年一項橫跨全世界 31 個國家、訪問將近 3 萬人所做的大規模民調中更發現,對政府網站最感到不信任的國家之中,台灣排名第四,大部分民眾認為在政府網站交易並不可靠,對於個人資料的保護也感到不安全 (CyberAtlas, 2002)。顯示政府仍要對此一部分加強宣導及推廣。

事實上，目前尚無一個衡量政府電子化政策之統一績效指標，國際間各研究機構對於電子化整備度之衡量評估方式亦略有不同。一般來說，評估標準多就電信連結度、資訊科技發展、相關人力資源、資訊電信基礎建設以及社會與文化的基礎建設之整體考量做為評估依據，係兼顧國家內資訊通信科技「質」與「量」之研究方式。

以美國 McConnell International (MI) 顧問公司之電子化整備度評比為例，其評比構面即分為連接度(connectivity)、政府與產業領導參與度(e-leadership)、資訊安全(information security)、人力資源(human capital)、和企業電子化成熟度(e-business climate)等五個構面，其中在政府與企業的領導參與度上，電子化政府的進行程度佔了相當重要的地位。

另外，根據世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)的全球競爭力報告指出，各國的競爭力(Global Competitiveness Index, GCI)與其網路整備度(networked readiness)息息相關，而電子化政府更是衡量一國網路整備度的重要指標之一。也就是說，各國推動電子化政府的成效，將影響其網路整備度表現，更進一步影響國家競爭力排名。世界經濟論壇(WEF)網路整備度指標可分為兩大類指標群：其一為「網路使用指標」(Network Use Component Index)，主要衡量各類資訊通信科技之應用普及率，其二為「能耐因素指標」(Enabling Factors Component Index)，衡量各國邁向網路化過程中的潛力，其中包括資訊建設的基礎建設、網際網路政策、網路社會程度、以及網路商業化程度。

至於資訊國力方面，根據 NICI 針對 e-Europe、e-Japan、e-Korea、Connected Singapore、Digital21、UK business online 以及我國之 e-Taiwan 等計畫分析，其主要的政策與指標衡量方向可彙整如圖所示 (NICI, 2004)。

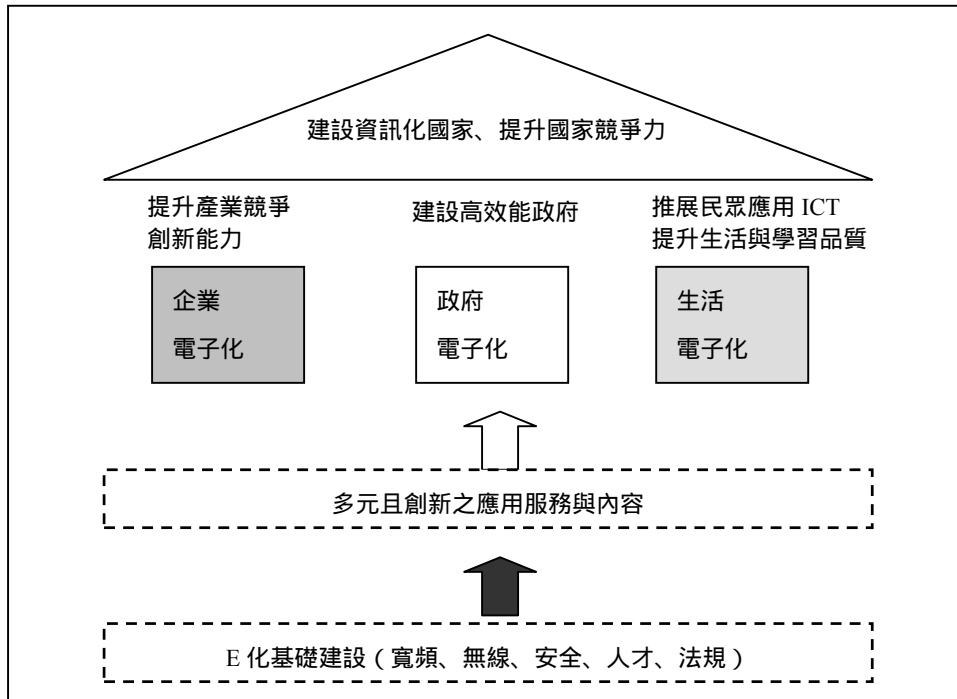


圖 28 各國「資訊國力」主要政策與指標衡量方向 (NICI, 2004)

依據世界經濟論壇(WEF)於 2003 年二月所發佈之全球資訊科技報告(The Global Information Technology Report, 2002~2003)，當中有關網路整備度(Network Readiness Index, NRI)的評比，我國從 2001 年在全球七十五個國家中排名第十五名，躋身為 2002 年全球八十二個國家中的第九名（另前十名的亞洲國家僅有新加坡的排名第三），其中有關電子化政府的「整備度(Readiness)」與「應用度(Usage)」指標，我國亦分居世界第二與第四。然而台灣在 2003-2004 年 NRI 的排名為第 17 名，其中 ISP 產業競爭程度成分指標的排名為第 23 名，遠落後於南韓（第 1 名）、香港（第 4 名）、日本（第 14 名）和新加坡（第 18 名）等鄰近國家，其中原因值得深究。

在未來，如何在政府創造應用與宣導推廣政府網站的過程中，從民眾的生活經驗當中去平衡需求與供給之間的落差，並建立我國電子化政府的評估指標，有系統的調查和累積衡量數據，以直接掌握台灣推動電子化政府的成效，主動瞭解本身的優劣勢，是未來政府電子化的重要課題。

另一方面，WMRC (2001) 認為，為提供民眾統合一致的資訊，並指引民眾尋找各相關機構的網站，建置「政府入口網站」是實施電子化政府不可或缺的一環。我國在行政院研考會的推動之下，於 2002 年 3 月正式推出「我的 e 政府 · 電子化政府入口網」(<http://www.gov.tw/>)，做為政府網路服務的單一窗口，提供各種便捷的目錄服務、生活資訊及網路申辦等服務。在實施的成效上，截至 2003 年，我國各行政機關已全部上網，並在電子化政府入口網提供各類資訊及申辦服

務，各級機關申辦表單可供下載計 1,245 項，網路申辦服務計 235 項，網頁總瀏覽數每月超過 1000 萬次。此外，行政院研考會原預計推動更多政府服務上網，計畫 2003 年完成中央地方 1500 項申辦表單下載，2004 年底完成 400 項的線上申辦服務，也已提前於 2003 年底完成中央機關 1,913 項申辦表單下載服務，以及 687 項網路申辦服務。（電子化政府 CIO 網，http://enable.rdec.gov.tw/e_gov/gov_result.html）

肆、小結

事實上，全面性發展政府、企業與社會之電子化與網路化應用乃是世界性之趨勢，而在加速邁向資訊化社會的同時，也必須一併思考數位落差之問題和政策，以更全面、跨政策的角度來思考國家社會或區域之整體發展。綜觀各國可以發現，推動電子化政府可以加速消弭數位落差，並帶動民間及企業電子化之應用，而唯有從社區、校園、商務、政府多管齊下，才能形成一個完善的資訊社會與網路環境。

第九章 研究方法

壹、調查範圍及對象界定

一、調查範圍

全國各級行政機關。

二、調查對象

全國各級行政機關(不含學校及事業機構)，調查資訊基層建設及電子化服務應用等資料。依機關類別、機關層級、及各地方政府來區分，行政機關母體概況如下：

表 127 行政機關母體概況—依機關類別分

機關類別	機關總數	
	N	百分比
一般行政	1282	30.9
外交僑務	5	0.1
軍警行政	434	10.5
財稅行政	92	2.2
文教行政	370	8.9
司法行政	134	3.2
經建行政	196	4.7
交通行政	123	3
衛生行政	699	16.9
社會福利	399	9.6
事業機構類	337	8.1
衛生醫療機構	73	1.8
總計	4144	100

表 128 行政機關母體概況—依機關層級分

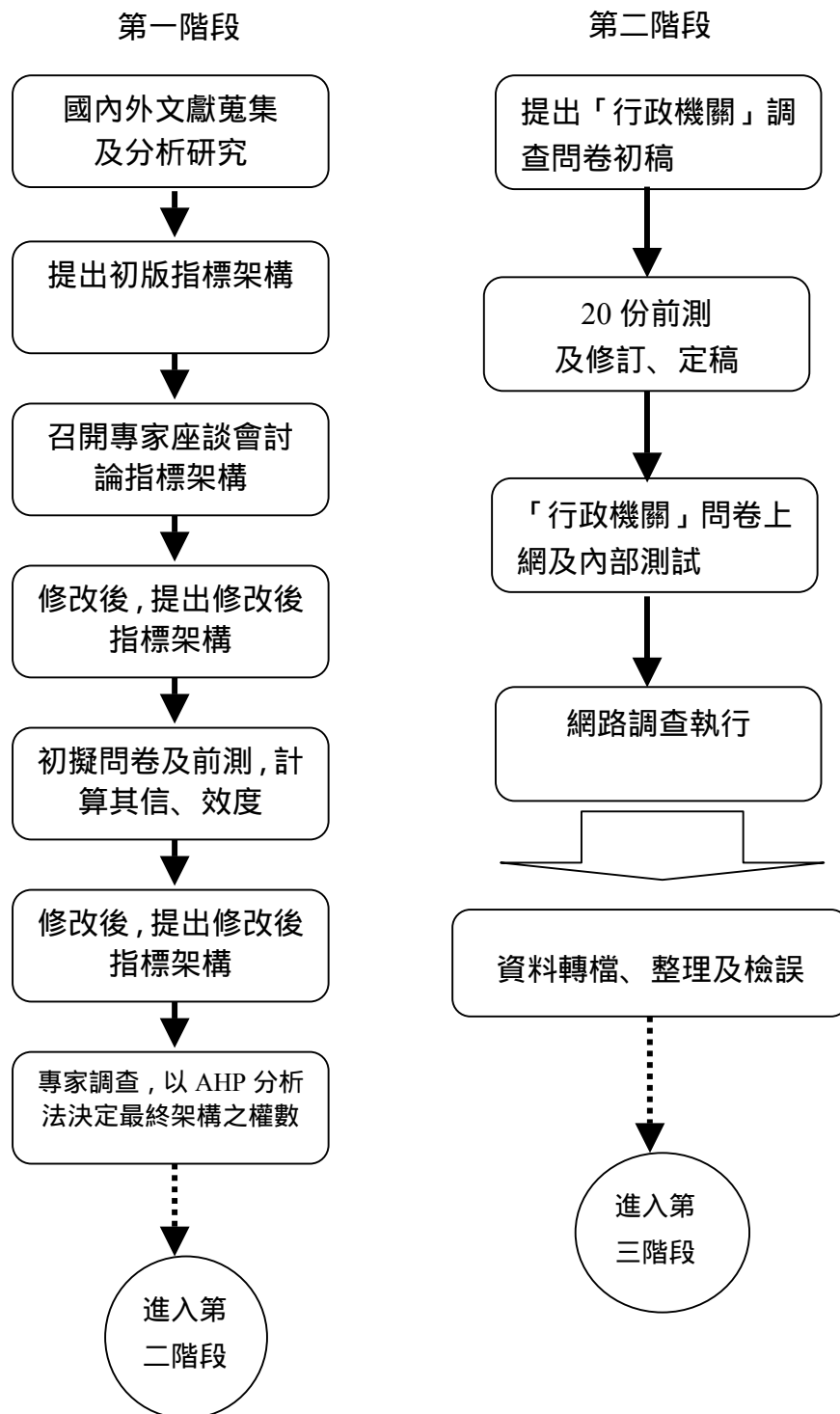
機關類別	母體	
	N	百分比
二級機關	41	1
三級機關	495	11.9
四級機關	1416	34.2
五級機關	2192	52.9
總計	4144	100.0

表 129 行政機關母體概況—依縣市政府分

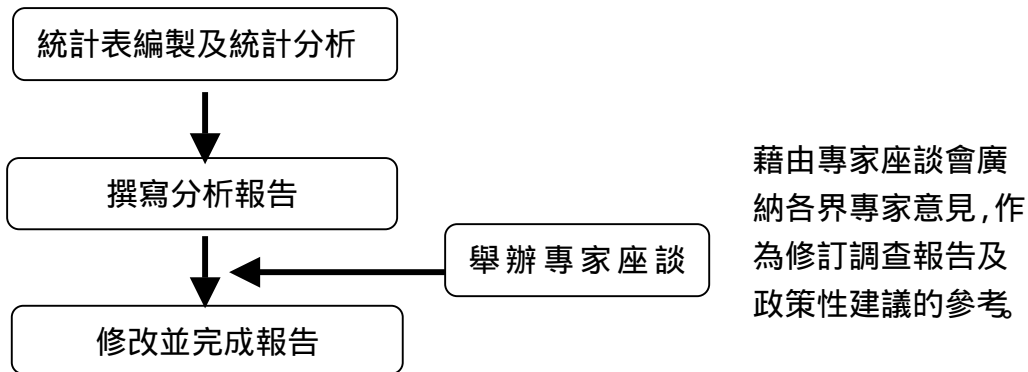
機關類別	母體		機關類別	母體	
	N	百分比		N	百分比
台北縣政府	243	8.0	台東縣政府	109	3.6
宜蘭縣政府	105	3.5	花蓮縣政府	92	3.0
桃園縣政府	128	4.2	澎湖縣政府	54	1.8
新竹縣政府	104	3.4	基隆市政府	61	2.0
苗栗縣政府	139	4.6	新竹市政府	43	1.4
台中縣政府	185	6.1	台中市政府	69	2.3
彰化縣政府	191	6.3	嘉義市政府	29	1.0
南投縣政府	115	3.8	台南市政府	73	2.4
雲林縣政府	174	5.7	台北市政府	188	6.2
嘉義縣政府	132	4.4	高雄市政府	129	4.3
台南縣政府	216	7.1	金門縣政府	43	1.4
高雄縣政府	185	6.1	連江縣政府	25	0.8
屏東縣政府	202	6.7	總計	3034	100.0

貳、調查實施期程

本次調查分三階段進行，各階段執行流程概述如下：第一階段為指標架構及內容修訂；並依據指標架構以及 91 年數位落差調查問卷，擬定今年的調查問卷；第二階段為「行政機關」網路問卷調查。第三階段為資料彙整、檢誤、進行統計分析、並撰寫報告。



第三階段



參、調查項目

一、行政機關調查部分

行政機關調查內容區分為六個部分。

(一) 機關資訊建設狀況

包含各行政機關資訊經費應用狀況、網際網路建置狀況、及機關網站建置與應用狀況。

(二) 機關內部資訊使用情形

包含各行政機關資訊人力配置情形、資訊應用及維護狀況。

(三) 電子化應用服務情形

包含電子化公文管理系統應用狀況、電子公文使用狀況等。

(四) 各機關首長、一級主管之資訊素養。

(五) 村里資訊設備建設、網路建置與資訊應用情形。該部分僅供鄉、鎮、市、區公所填寫，以期瞭解村里資訊建設及數位應用之現況。

(六) 機關及填答者之基本資料。

二、AHP 專家學者調查部分

利用 AHP 層級分析法 (Analytical Hierarchy Process, AHP) 經由專家學者的意見，決定最終的指標架構之權數。本次專家學者調查是採郵寄方式進行，訪問 15 位專家學者。執行方式則是將調查之指標架構採郵寄方式寄給各專家學者，並由各專家學者給予指標架構權數。本次專家學者調查之指標架構如下表：

表 130 行政機關指標架構說明

主構面	次構面	第三構面	指標	說明
資訊環境	資訊設備環境		1. 電腦數量之人/機比例 2. 建置區域網路的比例 3. 無限區域網路之建置 4. 機關是否連接網際網路 5. 連接網際網路的方式 6. 使用固接網路之頻寬 7. 連網電腦數量之比例 8. 視訊會議系統之建置 9. 網際網路電話之建置	衡量機關單位內部資訊相關建設程度
	機關網站的架設		1. 提供便民網站之比例 2. 提供英文版網頁之比例 3. 提供個人資訊保護聲明之比例 4. 提供網路使用安全聲明之比例 5. 提供網站內搜尋功能之比例 6. 提供網站佈告欄功能 7. 無障礙網頁之建置 8. 社群網頁之建置 9. 機關網站之推廣 10. 定期檢查網頁連結之比例 11. 定期更新網頁內容之比例	衡量機關網路相關服務應用建設程度
	電子公文環境		1. 電子公文管理系統之使用比例 2. 安裝機關共用補充字集及機關自用(造)字管理人員比例 3. 電子公文系統之功能	衡量機關中關於電子交換系統、公文管理系統的基礎設施完成度
	資訊政策		數位落差政策實施情形	衡量是否實施縮減數位落差政策
	資訊預算		1. 資訊經費佔總預算之比例 2. 資訊硬體設備經費比例 3. 資訊設備維護經費比例 4. 舉辦資訊教育經費比例 5. 每年有固定經費維護資訊設備之比例	衡量機關內部資訊相關經費情形
資訊素養	員工資訊素養	資訊硬體素養	1. 具操作電腦能力之人數 2. 具簡易維修能力之人數	衡量員工資訊硬體能力
		資訊軟體素養	1. 會使用文書處理軟體之人數	衡量員工資訊軟體能力
		資訊網路近用	1. 會使用瀏覽器的人數 2. 會使用電子郵件的人數	衡量員工使用網路之情形
	機關資訊素養	資訊人力資源	1. 資訊技術人員人數 2. 資訊電腦認證人數比例	衡量機關內部人員電腦使用及資訊應用之人力狀況
		機關系統維護能力	1. 系統及軟體異動之標準作業程序 2. 架設電腦防護安全系統之比例 3. 備援作業程序之建立 4. 資料定期備份之比例 5. 自行建置網站之比例 6. 使用辦公室自動化的比例 7. 辦公室自動化系統開發能力 8. 辦公室自動化系統維護能力 9. 軟體版權作業之建立 10. 知識管理系統之建立	衡量機關內部系統維護及開發相關能力
	資訊訓練	1. 舉辦資訊教育訓練之次數 2. 業務電腦化訓練之人數	衡量機關內部人員接受資訊教育訓練之狀況	

表 130 行政機關指標架構說明（續）

主構面	次構面	第三構面	指標	說明
資訊服務與溝通	內部資訊傳遞		1. 使用電子表單的比例 2. 已上線之電子表單類別 3. 已上線之電子表單數量 4. 第三類公文電子化處理之比例	衡量機關內部電子表單應用程度與第三類公文電子化處理程度
	跨機關資訊傳遞		1. 發文總數 2. 電子發文總數量 3. 實際電子收文總數量	衡量機關對外公文電子收發文各項便民服務使用狀況應用程度
	便民服務使用狀況		1. 網頁上有意見反應管道的比例 2. 有專人處理民眾問題的比例 3. 有提供訂閱電子報的比例 4. 可供民眾下載表單之數量 5. 網路申辦服務項目之數量 6. 平均每月接受網路申辦業務之數量 7. 民眾網路申辦數量增減狀況 8. 利用電子郵件回覆民眾申辦業務之件數	衡量機關提供意見反應管道與處理情形及建置表單下載、線上申訴服務數量與民眾利用程度

肆、調查方法

一、網路調查方法

本次行政機關數位應用調查採網路調查方法進行。由行政院研究發展考核委員會協助發文，函請全國各級行政機關上網填答。

二、AHP 學者專家調查部分

參閱第一部分第三章 肆、調查方法。

伍、抽樣設計

依據台閩地區九十一年數位落差調查報告，行政機關母體數為 4164 個（不含事業機構及教育機構），配合電話催收，預期控制回收率在 50% 以上（去年之回收率為 42.5%），亦即至少回收 2,082 份。且為能正確推估整體行政機關數位落差狀況，將控制各級、不同屬性行政機關皆須有一定比例的回收率（約 30% 左右）。本調查將依據行政機關之功能、層級、及各縣市政府所轄之機關作為區分。在各縣市政府所轄機關部分，則以台閩地區二十五縣市做為劃分依據；依行政機關功能區分，則以人事行政局機關代碼編碼原則為區分依據，並共區分為：一般行政、外交僑務、軍警行政、財稅行政、文教行政、司法行政、經建行政、交通行政、衛生行政、社會福利、生產事業機構、交通事業機構、金融事業機構、及衛生醫療機構等十五個類別。另外，由於一般行政機構所包含之機構類型甚為廣泛，將依據回收問卷數及分析上的需求，再做進一步的區分。而由於本次調查並未將事業機構納為分析單位，因此將生產事業機構、交通事業機構、金融事業機構及衛生醫療機構等四類別合併為「事業機構」。

而有關行政機關之層級區分定義如下：

第一級機關：中央一級（行政院）。

第二級機關：中央二級—府院所屬各部會。

地方一級—省、市政府等。

第三級機關：中央三級—各部會、局、署、處、法院所屬一級機關。

地方二級—各縣市市政府及台北市、高雄市所屬各局處等。

第四級機關：中央四級—各部會、局、署、處、法院所屬二級機關。

地方三級—各縣市市政府所屬一級機關。

第五級機關：中央四級機關—事業機構所屬二級機關。

地方三級—各縣市市政府所屬二級機關。

陸、訪問結果

一、行政機關部分

本次行政機關數位應用調查時間為民國九十三年五月四日起，至民國九十三年六月十五日止，為期三十個工作天，並以民國九十三年六月十八日所下載轉出之問卷資料為分析基礎。整個網路問卷調查過程區分為三個階段：第一階段為發函日起至民國九十三年六月四日止，共二十三個工作天，並且於民國九十三年六月一日起進行電訪稽催；有鑑於各行政機關接獲公函、填寫及呈核的時間差不同，並且為顧及資料內容的品質，故延長問卷填寫時間至民國九十三年六月十五日。第三階段為民國九十三年六月十六日起至六月十八日止，進行線上檢核。在配合電話稽催的狀況下，共計回收有效問卷 2,546 份，回收率為 61.44%（母體為 4,144）。若扣除參與填報之事業單位，則回收有效問卷為 2,423 份，回收率為 63.65%（母體為 3,807）。

二、AHP 學者專家調查部分

本次 AHP 學者專家調查期間為民國九十三年六月三日至民國九十三年六月二十三日。共發出十五份問卷，回收十五份有效問卷，回收率達 100%。參與本次調查之專家學者含括產、官、學三領域。學術界之學者則含括資訊管理(兩名)、社會學(一名)、工業工程(一名)、及行政管理(一名)等領域，共計五名學者；產業界之專家則包含蕃薯藤(一名)、資策會(兩名)、中華電信(一名)、及中華民國軟體協會(一名)等，共計五位產業界專家；公部門則包含行政院研考會、行政院國家資訊通訊發展推動小組(NICI)、教育部電子計算機中心、台北市政府資訊中心、及嘉義縣政府計畫室等，共計五名在公部門學有專精之人士。故合計十五名學者專家參與本次 AHP 學者專家調查。

柒、資料處理

一、樣本概況

本次行政機關數位應用調查共計回收有效問卷 2,546 筆，依機關類型、層級及縣市政府所轄機關區分，有效問卷樣本概況及回收比例如下²⁵：

²⁵ 由於行政機關三種定義不同，在依縣市分類的部分，指的是縣市政府轄下的機關，故在合計機關總數會有不同的情況。另外，外交僑務機關因可能涉及業務及國家機密，在本調查中並未進行催收，故樣本回收率較低。

表 131 行政機關樣本概況—依機關業務分

機關類別	母體		回收樣本數		樣本回收率
	N	百分比	N	百分比	百分比
一般行政	1282	30.9	981	38.5	76.5
外交僑務	5	0.1	4	0.1	80.0
軍警行政	434	10.5	160	6.3	36.9
財稅行政	92	2.2	45	1.8	48.9
文教行政	370	8.9	220	8.6	59.5
司法行政	134	3.2	85	3.3	63.4
經建行政	196	4.7	109	4.3	55.6
交通行政	123	3.0	86	3.4	69.9
衛生行政	699	16.9	466	18.3	66.7
社會福利	399	9.6	215	8.4	53.9
事業機構類	337	8.1	123	4.8	36.5
衛生醫療機構	73	1.8	52	2.0	71.2
總計	4144	100.0	2545	100.0	61.4

註：外交僑務機關數為 132 個，其中 127 個屬駐外機關，未包含於本次調查範圍。

表 132 行政機關樣本概況—依機關層級分

機關類別	母體		回收樣本數		樣本回收率
	N	百分比	N	百分比	百分比
二級機關	41	1.0	35	1.4	85.4
三級機關	495	11.9	355	13.9	71.7
四級機關	1416	34.2	998	39.2	70.5
五級機關	2192	52.9	1158	45.5	52.8
總計	4144	100.0	2545	100.0	61.4

表 133 行政機關樣本概況—依縣市機關分

機關類別	母體		回收樣本數		樣本回收率
	N	百分比	N	百分比	百分比
台北縣政府	243	8.0	150	7.6	61.7
宜蘭縣政府	105	3.5	70	3.6	66.7
桃園縣政府	128	4.2	60	3.0	46.9
新竹縣政府	104	3.4	48	2.4	46.2
苗栗縣政府	139	4.6	87	4.4	62.6
台中縣政府	185	6.1	135	6.9	73.0
彰化縣政府	191	6.3	153	7.8	80.1
南投縣政府	115	3.8	77	3.9	67.0
雲林縣政府	174	5.7	76	3.9	43.7
嘉義縣政府	132	4.4	92	4.7	69.7
台南縣政府	216	7.1	125	6.3	57.9
高雄縣政府	185	6.1	139	7.1	75.1
屏東縣政府	202	6.7	140	7.1	69.3
台東縣政府	109	3.6	87	4.4	79.8
花蓮縣政府	92	3.0	59	3.0	64.1
澎湖縣政府	54	1.8	31	1.6	57.4
基隆市政府	61	2.0	37	1.9	60.7
新竹市政府	43	1.4	21	1.1	48.8
台中市政府	69	2.3	31	1.6	44.9
嘉義市政府	29	1.0	21	1.1	72.4
台南市政府	73	2.4	29	1.5	39.7
台北市政府	188	6.2	164	8.3	87.2
高雄市政府	129	4.3	93	4.7	72.1
金門縣政府	43	1.4	38	1.9	88.4
連江縣政府	25	0.8	7	0.4	28.0
總計	3034	100.0	1970	100.0	64.9

二、比例調整

由於本次行政機關調查採普查形式，為確切反應各類型機關、層級及各縣市所轄機關之特性，乃根據機關類型、層級及各縣市所轄之行政機關母體狀況，進行加權推估，以期精確反映各類型行政機關之數位應用狀況。該加權權數計算公式如下：

$$W2_j = N_j / N * n / n_j$$

其中 N_j 為第 j 層母體數， N 為母體總數， n_j 為第 j 層樣本數， n 為總樣本數， j 代表機關類型層數。

三、AHP 調查權值計算

本次行政機關數位應用調查之 AHP 學者專家調查，調查期間與參與調查之學者專家均與個人/家戶調查相同，同樣在經過 Expert Choice 2000 軟體的計算，產生本次行政機關指標架構之權數。依各構面來看，在「主構面」中，佔指標架構權值最重的是「資訊服務與溝通」(0.459)，高於「資訊環境」(0.280)與「資訊素養」(0.261)。若以跨指標之權值來看，佔指標架構中權值最高的指標為「數位落差政策之實施情形」(0.073)、「電子發文總數量」(0.064)、「電子收文總數量」(0.052)。但由於在本架構下的指標數較多，因此會將各指標的權數稀釋，是故各指標的跨指標權數皆小於 0.1。經過一致性檢定後發現，各構面之 CR 值皆小於 0.1，故可接受其一致性。該權值如下表：

表 134 行政機關指標架構權值

行政機關指標架構				指標架構權重				
I	II	III	IV	主構面 I	次構面 II	第三構面 III	指標 IV	跨指標權重
資訊環境				0.28				
資訊設備環境					0.16			
電腦數量之人/機比例							0.108	0.005
建置區域網路的比例							0.117	0.005
無線區域網路之建置							0.062	0.003
機關是否連接網際網路							0.225	0.010
連接網際網路的方式							0.115	0.005
使用固接網路之頻寬							0.118	0.005
連網電腦數量之比例							0.136	0.006
視訊會議系統之建置							0.061	0.003
網際網路電話之建置							0.058	0.003
機關網站的架設					0.175			
提供便民網站之比例							0.135	0.007
提供英文版網頁之比例							0.037	0.002
提供個人資訊保護聲明之比例							0.103	0.005
提供網路使用安全聲明之比例							0.091	0.004
提供網站內搜尋功能之比例							0.110	0.005
提供網站佈告欄功能							0.073	0.004
無障礙網頁之建置							0.057	0.003
社群網頁之建置							0.064	0.003
機關網站之推廣							0.085	0.004
定期檢查網頁連結之比例							0.106	0.005
定期更新網頁內容之比例							0.138	0.007
電子公文環境					0.172			
電子公文管理系統之使用比例							0.543	0.026
安裝機關共用補充字集及機關自用(造)字管理人員比例							0.129	0.006
電子公文系統之功能							0.328	0.016
資訊政策					0.26			
數位落差政策實施情形							1.000	0.073
資訊預算					0.233			
資訊經費佔總預算之比例							0.343	0.022
資訊硬體設備經費比例							0.137	0.009
資訊設備維護經費比例							0.156	0.010
舉辦資訊教育經費比例							0.204	0.013
每年有固定經費維護資訊設備之比例							0.160	0.010

表 134 行政機關指標架構權值 (續)

行政機關指標架構					指標架構權重					
I	II	III	IV		主構面 I	次構面 II	第三構面 III	指標 IV	跨指標權重	
資訊素養					0.261					
	員工資訊素養					0.523				
	資訊硬體素養						0.165			
		具操作電腦能力之人數						0.740	0.017	
		具簡易維修能力之人數						0.260	0.006	
	資訊軟體素養						0.338			
		會使用文書處理軟體之人數						1.000	0.046	
	資訊網路近用						0.497			
		會使用瀏覽器之人數						0.520	0.035	
		會使用電子郵件之人數						0.480	0.033	
	機關資訊素養					0.477				
	資訊人力資源						0.45			
		資訊技術人員人數						0.751	0.042	
		資訊電腦認證人數比例						0.249	0.014	
	機關系統維護能力						0.262			
		系統及軟體異動之標準作業程序						0.089	0.003	
		架設電腦防護安全系統之比例						0.154	0.005	
		備援作業程序之建立						0.132	0.004	
		資料定期備份之比例						0.130	0.004	
		自行建置網站之比例						0.071	0.002	
		使用辦公室自動化的比例						0.096	0.003	
		辦公室自動化系統開發能力						0.073	0.002	
		辦公室自動化系統維護能力						0.074	0.002	
		軟體版權作業之建立						0.082	0.003	
		知識管理系統之建立						0.100	0.003	
	資訊訓練						0.288			
		舉辦資訊教育訓練之次數						0.536	0.019	
		業務電腦化訓練之人數						0.464	0.017	
	資訊服務與溝通				0.459					
	內部資訊傳遞					0.271				
		使用電子表單的比例						0.319	0.040	
		已上線之電子表單類別						0.219	0.027	
		已上線之電子表單數量						0.226	0.028	
		第三類公文電子化處理之比例						0.237	0.029	
	跨機關資訊傳遞					0.306				
		發文總數						0.179	0.025	
		電子發文總數量						0.454	0.064	
		實際電子收文總數量						0.367	0.052	
	各項便民服務使用狀況					0.423				
		網頁上有意見反應管道的比例						0.108	0.021	
		有專人處理民眾問題的比例						0.212	0.041	
		有提供訂閱電子報的比例						0.053	0.010	
		可供民眾下載表單之數量						0.085	0.016	
		網路申辦服務項目之數量						0.149	0.029	
		平均每月接受網路申辦業務之數量						0.139	0.027	
		民眾網路申辦數量增減狀況						0.128	0.025	
		利用電子郵件回覆民眾申辦業務之件數						0.127	0.025	

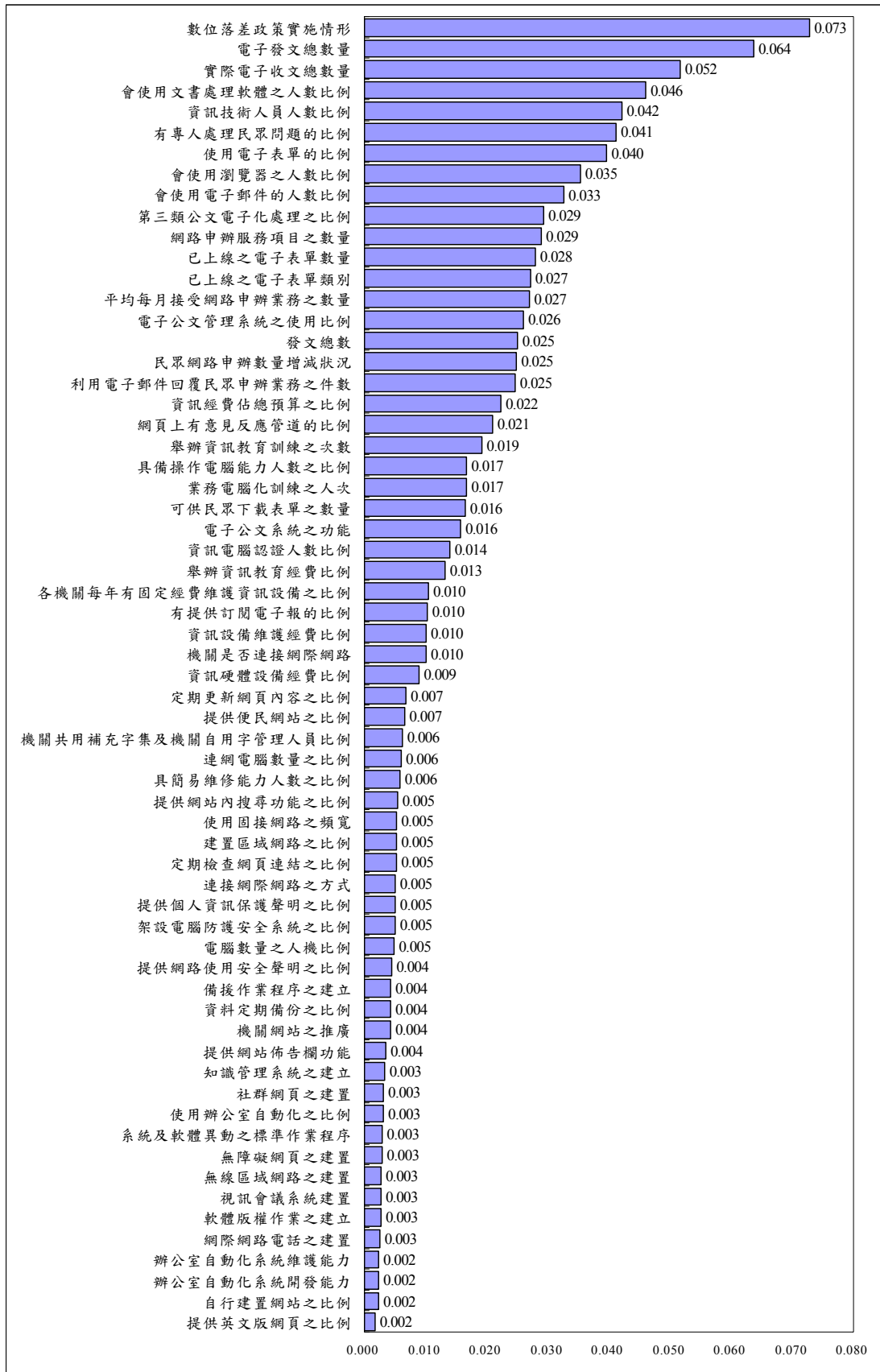


圖 29 行政機關跨指標權數排序

捌、結果分析方法

一、次數分配

根據各題的樣本比例進行比較選項間的差異，用下列 t 一檢定，檢驗兩選項間百分比(P_1 和 P_2)的差異：

$$t^* = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{\frac{1}{n}[P_1 + P_2 - (P_1 - P_2)^2]}}$$

二、交叉分析

以各題與基本資料的交叉表來分析民眾對各議題的看法與他們基本特徵間的相關。交叉表第一步採用卡方檢定，交叉表的卡方顯著水準小於5%時才認定兩變數間並非沒有相關。

$$\chi^{2*} = \sum_i \sum_j \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \quad \begin{cases} O_{ij} \text{ 為第 } i \text{ 列第 } j \text{ 行觀察值} \\ E_{ij} \text{ 為第 } i \text{ 列第 } j \text{ 行期望值} \end{cases}$$

第二步是在有相關的交叉表內，以 t 檢定找出有顯著差異的地方。檢視兩個獨立的次群體(Subgroups)對同一議題看法的百分比間的差異，將採用下列的 t 檢定。

$$t^{*'} = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{\frac{P_1(1-P_1)}{n_1} + \frac{P_2(1-P_2)}{n_2}}}$$

三、平均數分析

在比較次群體，如男女或不同年齡組之間的平均數時，用 t 一檢定來檢定其之間差異的顯著性。兩獨立樣本平均數差異的標準誤估算公式如下：

$$\hat{\sigma}_{\bar{y}_1 - \bar{y}_2} = \sqrt{\hat{\sigma}_{\bar{y}_1}^2 + \hat{\sigma}_{\bar{y}_2}^2}$$

$\hat{\sigma}_{\bar{y}_1}$ 和 $\hat{\sigma}_{\bar{y}_2}$ 是兩樣本平均數的估計標準誤(S. E.)。

當比較數個次群體時，採用變異數分析及的多重比較，以檢定次群體間的差異。本報告中所有統計檢定均採 5%顯著水準。當抽樣調查結果在虛無假設成立的情況下可能發生機率小於 5%(即 p-value 值小於 0.05)時，即拒絕虛無假設。

四、整體數位表現分數計算

在得出各指標的相對權重後，可呈現整體數位表現分數，該計算公式如下：

$$Y = \left[\sum \alpha_i X_i \right] * 100$$

α_i 為各指標之權數； X_i 為各指標之指標分數。

(整體數位表現分數滿分為 100 分。)

第十章 行政機關調查統計分析

壹、樣本結構

本次調查回收樣本數為 2546 筆資料，為求分析數據能真實反映行政機關之數位應用現況，故資料分析以兩母體比例進行加權調整，加權方式以「機關類別」與「機關層級別」進行代疊加權(Ranking Weighting)，加權後樣本數為 2545.48；另縣市政府以縣市政府之比例加權調整，加權後樣本數不變。

表 135 行政機關樣本結構

機關類別	母體		回收樣本數		加權後樣本數	
	N	百分比	N	百分比	N	百分比
一般行政	1282	30.9	981	38.5	774	30.4
外交僑務	5	0.1	4	0.1	2	0.1
軍警行政	434	10.5	160	6.3	260	10.2
財稅行政	92	2.2	45	1.8	50	2.0
文教行政	370	8.9	220	8.6	233	9.2
司法行政	134	3.2	85	3.3	71	2.8
經建行政	196	4.7	109	4.3	105	4.1
交通行政	123	3.0	86	3.4	66	2.6
衛生行政	699	16.9	466	18.3	478	18.8
社會福利	399	9.6	215	8.4	256	10.1
事業機構類	337	8.1	123	4.8	210	8.3
衛生醫療機構	73	1.8	52	2.0	39	1.5
總計	4144	100	2546	100	2545	100
卡方檢定 P 值			0.9099		0.9999	

表 135(續) 行政機關樣本結構

機關層級別	母體		回收樣本數		加權後樣本數	
	N	百分比	N	百分比	N	百分比
二級機關	41	1.0	35	1.4	24	1.0
三級機關	495	11.9	355	13.9	304	11.9
四級機關	1416	34.2	998	39.2	873	34.3
五級機關	2192	52.9	1158	45.5	1344	52.8
總計	4144	100.0	2546	100.0	2545	100.0
卡方檢定 P 值			0.5196		0.9999	

表 135(續) 行政機關樣本結構

縣市政府	母體		回收樣本數		加權後樣本數	
	N	百分比	N	百分比	N	百分比
台北縣政府	243	8.0	150	7.6	158	8.0
宜蘭縣政府	105	3.5	70	3.6	68	3.5
桃園縣政府	128	4.2	60	3.0	83	4.2
新竹縣政府	104	3.4	48	2.4	68	3.4
苗栗縣政府	139	4.6	87	4.4	124	6.3
台中縣政府	185	6.1	135	6.9	75	3.8
彰化縣政府	191	6.3	153	7.8	113	5.7
南投縣政府	115	3.8	77	3.9	86	4.4
雲林縣政府	174	5.7	76	3.9	140	7.1
嘉義縣政府	132	4.4	92	4.7	131	6.7
台南縣政府	216	7.1	125	6.3	71	3.6
高雄縣政府	185	6.1	139	7.1	60	3.0
屏東縣政府	202	6.7	140	7.1	35	1.8
台東縣政府	109	3.6	87	4.4	19	1.0
花蓮縣政府	92	3.0	59	3.0	47	2.4
澎湖縣政府	54	1.8	31	1.6	40	2.0
基隆市政府	61	2.0	37	1.9	90	4.6
新竹市政府	43	1.4	21	1.1	120	6.1
台中市政府	69	2.3	31	1.6	120	6.1
嘉義市政府	29	1.0	21	1.1	28	1.4
台南市政府	73	2.4	29	1.5	45	2.3
台北市政府	188	6.2	164	8.3	122	6.2
高雄市政府	129	4.3	93	4.7	84	4.3
金門縣政府	43	1.4	38	1.9	28	1.4
連江縣政府	25	0.8	7	0.4	16	0.8
總計	3034	100.0	1970	100.0	1970	100.0

貳、資訊環境

一、資訊設備環境

(一) 電腦數量(機/人比例)²⁶

行政機關中之電腦人機比例約為「每 100 人有 64.7 部電腦可供使用」。(參閱表 C-5A、表 C-5B、表 C-5C、表 C-5D)

1. 機關功能別

行政機關中之電腦人機比例約為 64.7，其中人機比較高的為「文教行政」(130.8)、「財稅行政」(114.3)及「交通行政」(105.4)，較低的則為「軍警行政」(42.2)、「衛生行政」(50.1)、「衛生醫療機構」(60.7)及「事業機構」(61.5)。

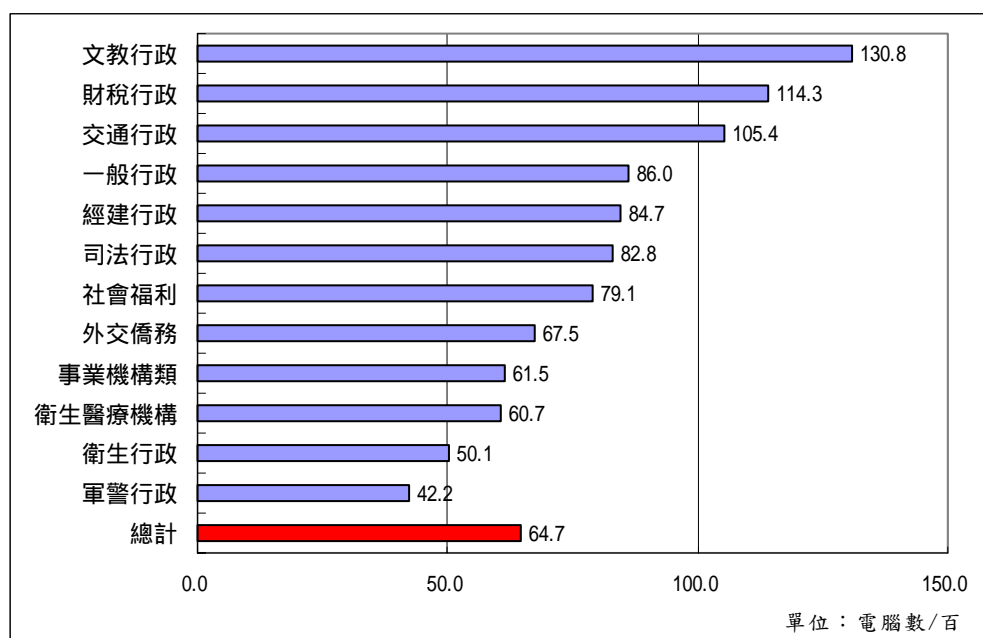


圖 30 電腦數量(機/人比例) — 按機關功能別分

2. 地區別

從地區來看，金馬地區行政機關每 100 人有 73.5 部電腦可供使用，為各地區中最高者，高雄市行政機關每 100 人有 46.6 部電腦可供使用，為最低者。

以縣市來看，人機比最高的縣市為新竹縣(83.7)、宜蘭縣(82.6)及金門縣(81.8)；以高雄市(46.6)、台南市(50.9)、雲林縣(52.2)及台南縣(52.5)較低。

²⁶人機比定義合理性宜再檢討，如軍警行政、衛生行政、事業機構及衛生醫療機構等，其人員輪值(警察、醫護)或無須使用電腦(清潔隊)者，應訂定其電腦配置比例。本項統計係以機關電腦數/機關人數。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關之電腦人機比最高者為二級機關的 115.1，最低的為五級機關之 53.5。

4. 機關次功能別

人機比最高者為就業訓練中心(284.3)、氣象站(181.5)及鄉鎮圖書館(174.9)，人機比低於 40 之機關別有清潔隊(6.1)、收費站(24.0)、托兒所(27.1)、公有零售市場(27.2)、警察分局(隊)(31.5)、警察(巡防)局(37.4)等。

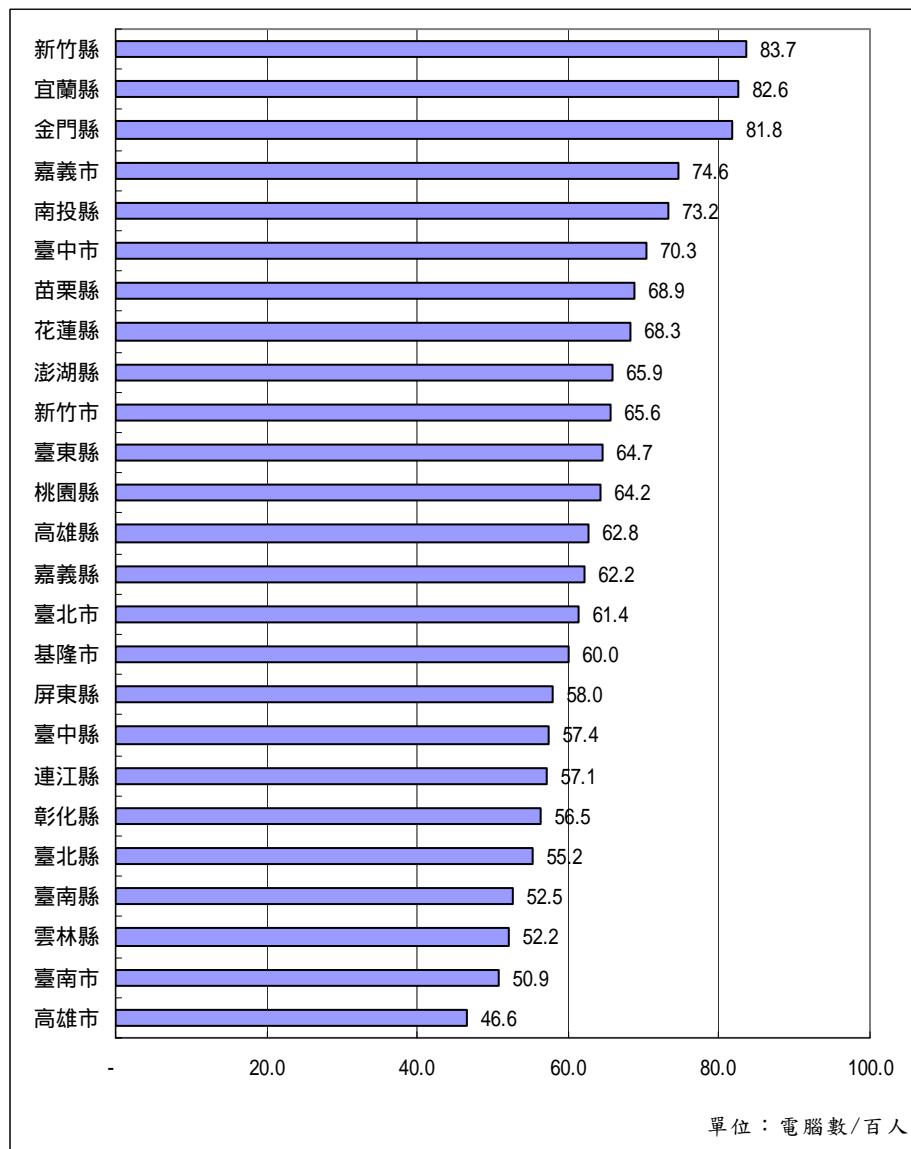


圖 31 電腦數量（機/人比例）—按縣市別分

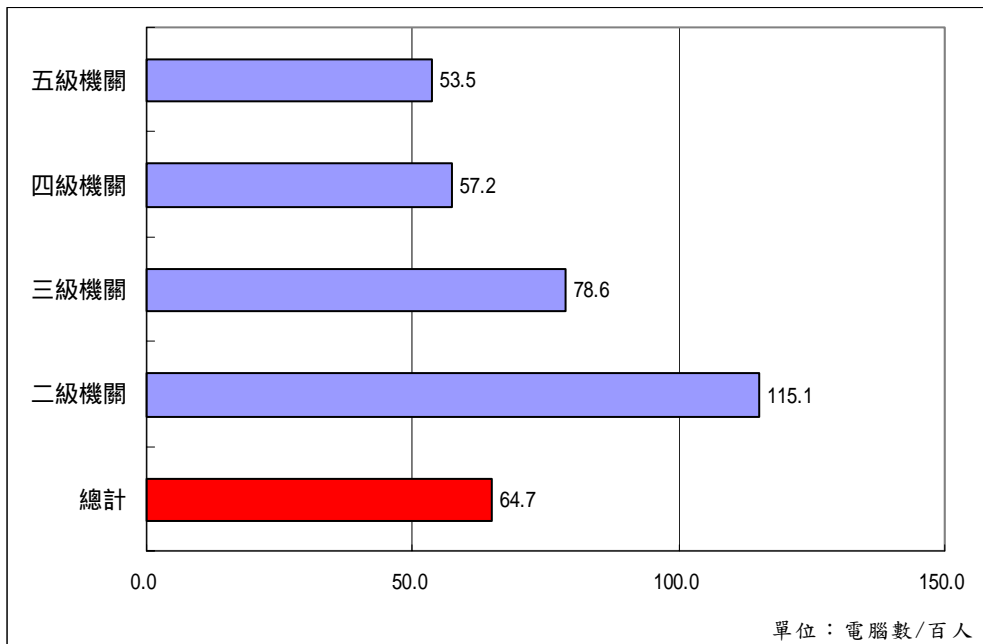


圖 32 電腦數量（機/人比例）—按機關級別分

（二）建置區域網路比例

行政機關中已建置區域網路之比例為 88.3%。（參閱表 C-5A、表 C-5B、表 C-5C、表 C-5D）

1. 機關功能別

各類別行政機關中已建置區域網路之比例以「外交僑務」與「衛生醫療機構」機關最高，已達 100%；最低的為「社會福利」（67.8%），其餘類別機關均在 8 成 5 以上。

2. 地區別

從地區來看，位於北部地區(93.9%)及金馬地區(90.0%)之區域網路建置率高於南部地區(79.0%)與東部地區(84.7%)。25 縣市中有 4 個縣市建置率已達 100%，分別是新竹市、台中市、台南市及連江縣；建置率以嘉義縣(72.8%)最低，其次是台南縣(76.0%)、高雄縣(71.9%)及澎湖縣(74.2%)等南部地區縣市之建置比例較低。

3. 機關級別

機關級別越高，建置區域網路的比例越高，二級機關（100%）最高，五級機關最低，為 80.9%。

4. 機關次功能別

建置區域網路在 45 個機關次功能分類中有 20 個機關別已達 100%；低於 80% 之機關別有公有零售市場(30.4%)、殯儀館(喪、葬管理所)(55.5%)、托兒所(59.6%)、車行事故鑑委會(77.8%)等。

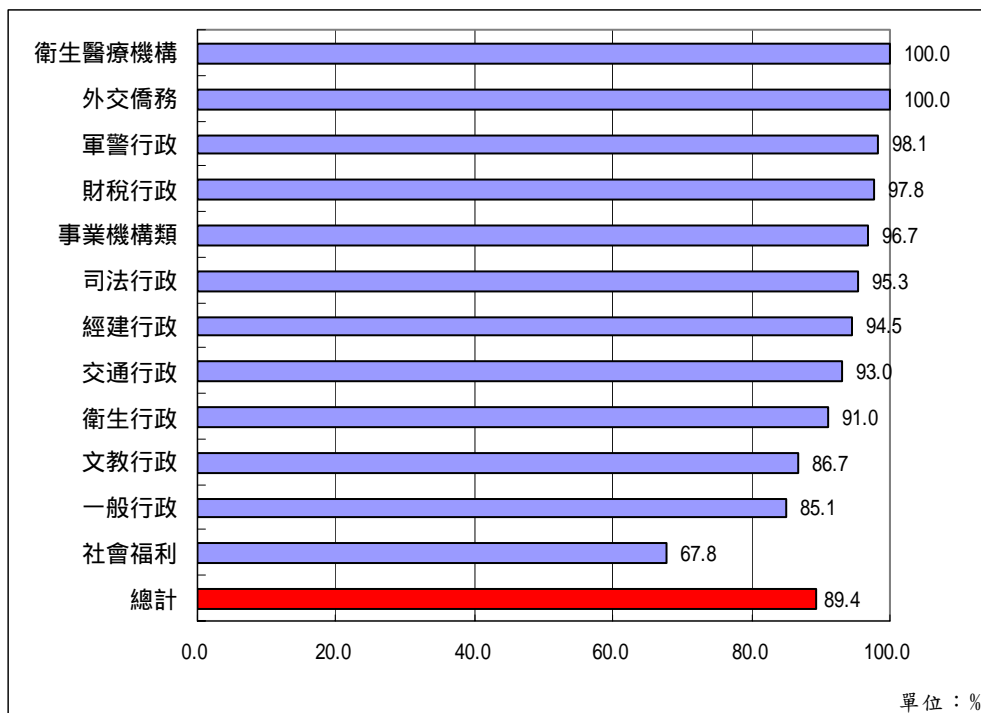


圖 33 建置區域網路比例—按機關功能別分

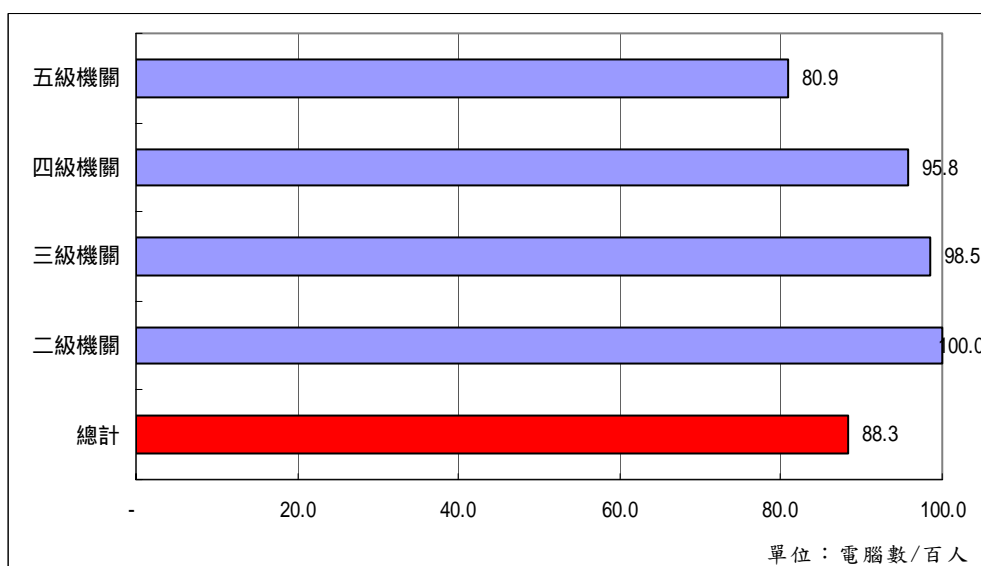


圖 34 建置區域網路比例—按機關級別分

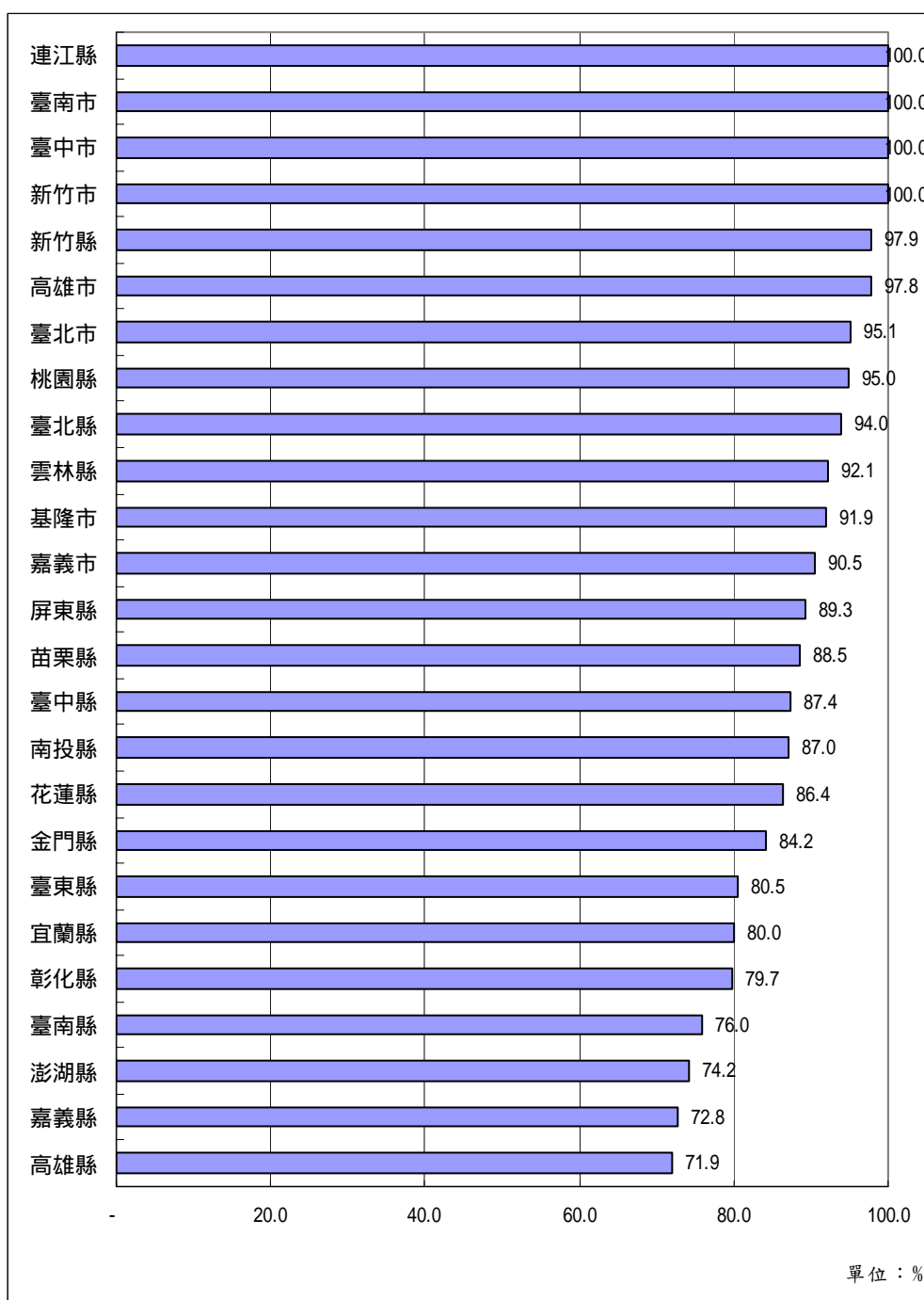


圖 35 建置區域網路比例—按縣市別分

(三) 建置無線區域網路比例

行政機關中已建置無線區域網路之比例為 9.1%，正進行無線區域網路規劃（尚未啟用，預定於 2004 年底前完成建置）之比例為 4.0%，其餘 86.9% 尚未建置無線區域網路。（參閱表 C-5A-1、表 C-5B1、表 C-5C-1、表 C-5D-1）

1. 機關功能別

在各類別行政機關中已建置無線區域網路之比例以「外交僑務」（已建置 22.8%）、「文教行政」（已建置 15.8%、規劃中 6.1%）、「經建行政」（已建置 27.9%、規劃中 3.7%）、「交通行政」（已建置 14.9%、規劃中 10.4%）與「衛生醫療機構」（已建置 20.7%、規劃中 13.9%）較高；較低之機關別為「財稅行政」（已建置 2.2%、規劃中 2.2%）及「司法行政」（已建置 2.3%、規劃中 2.3%）。

2. 地區別

從地區來看，位於中部(5.2%)、南部(5.3%)、金馬地區(3.2%)的行政機關使用無線區域網路的比例-低於東部(12.6%)及北部地區(10.1%)；25 縣市中已使用無線區域網路以宜蘭縣(17.1%)、台北市(17.1%)、花蓮縣(15.3%)、台北縣(14.0%)及高雄市(12.9%)之比例較高；規劃預定於 2004 年底前完成無線區域網路建置以台北市(14.6%)、台東縣(8.0%)及南投縣(7.8%)較高。

3. 機關級別

機關級別越高，建置無線區域網路及規劃建置中的比例越高，二級機關(35.7%, 8.1%)最高，五級機關(5.5%, 2.0%)最低。

4. 機關次功能別

無線區域網路在 45 個機關次功能分類中有 8 個機關別尚未建置使用；已建置比例較高為航空站(44.4%)、公園與林區管理處(42.9%)、美術與博物館(34.0%)；規劃預定於 2004 年底前完成建置以風景區管理處(25.0%)、縣市政府(22.7%)及文化局(中心)(19.2%)等較高。

(四) 機關是否連接網際網路與連網方式

行政機關中已連接網際網路之比例為 97.0%，其中 62.1% 為「直接連上網際網路」，19.4%「使用 VPN 虛擬網路」，15.5%「使用內部網路」。（參閱表 C-5A、表 C-5B、表 C-5C、表 C-5D）

1. 機關功能別

各類別行政機關連網比率未達 9 成的僅「社會福利」機關，為 88.6%，其餘各類機關均已超過 9 成的機關已連上網際網路，其中「外交僑務」、「財稅行政」、

「司法行政」、「交通行政」、「事業機構」及「衛生醫療機構」連結上網率均已達100%。

各類行政機關連接網際網路方式主要以「直接連上網際網路」的方式居多，尤其「財稅行政」(82.7%)、「事業機構」(93.9%)、「衛生醫療機構」(77.2%)以直接連上網際網路的比例較高；「司法行政」則有68.4%使用「VPN 虛擬網路」；「使用內部網路」連結上網則以「交通行政」(32.6%)較高。

2. 地區別

從以縣市來看，台東縣(88.5%)為全部縣市中唯一機關連網路未達9成的縣市，其餘縣市均有9成以上的連網率，25縣市中，有10個縣市連網率已達100%。其餘連網率略低的縣市尚有宜蘭縣(91.4%)、屏東縣(92.1%)及嘉義市(90.5%)。

3. 機關級別

機關級別越高，連網的比例越高，二級機關(100%)最高，五級機關最低，為94.9%。二級機關高達95.1%為「直接連上網際網路」，比例遠高於其他各級機關；「使用VPN 虛擬網路」連上網際網路較高者為四級機關(23.7%)；「使用內部網路」連結上網則以三級機關(16.3%)及五級機關(17.1%)較高。

4. 機關次功能別

在45個機關次功能分類中有37個機關別連網率已達100%；除托兒所(85.4%)、殯儀館(喪、葬管理所)(85.2%)及公有零售市場(55.1%)外，其餘機關別連網率亦超過9成。

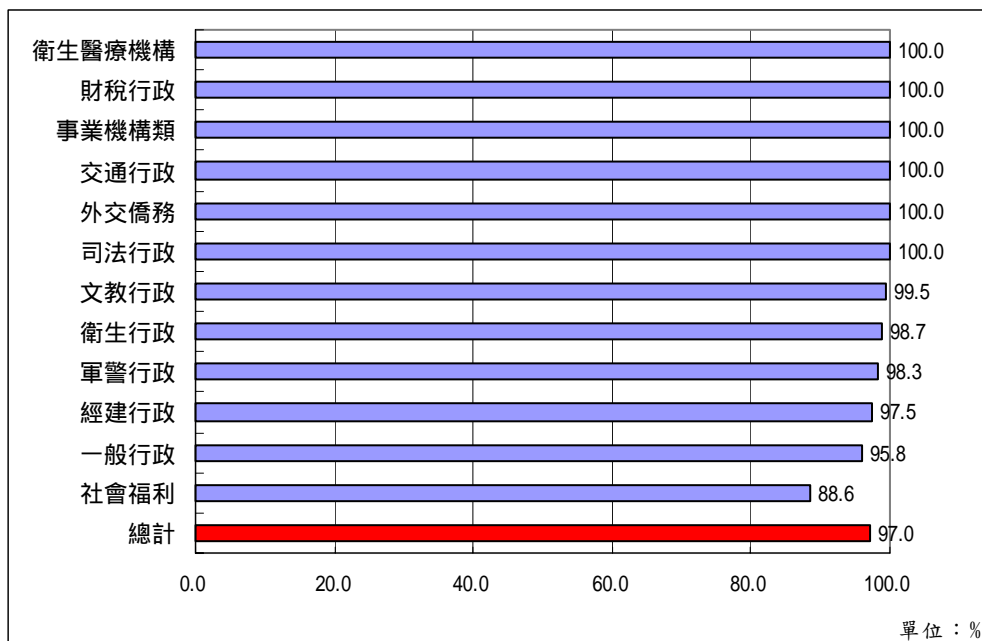


圖 36 機關是否連接網際網路—按機關功能別分

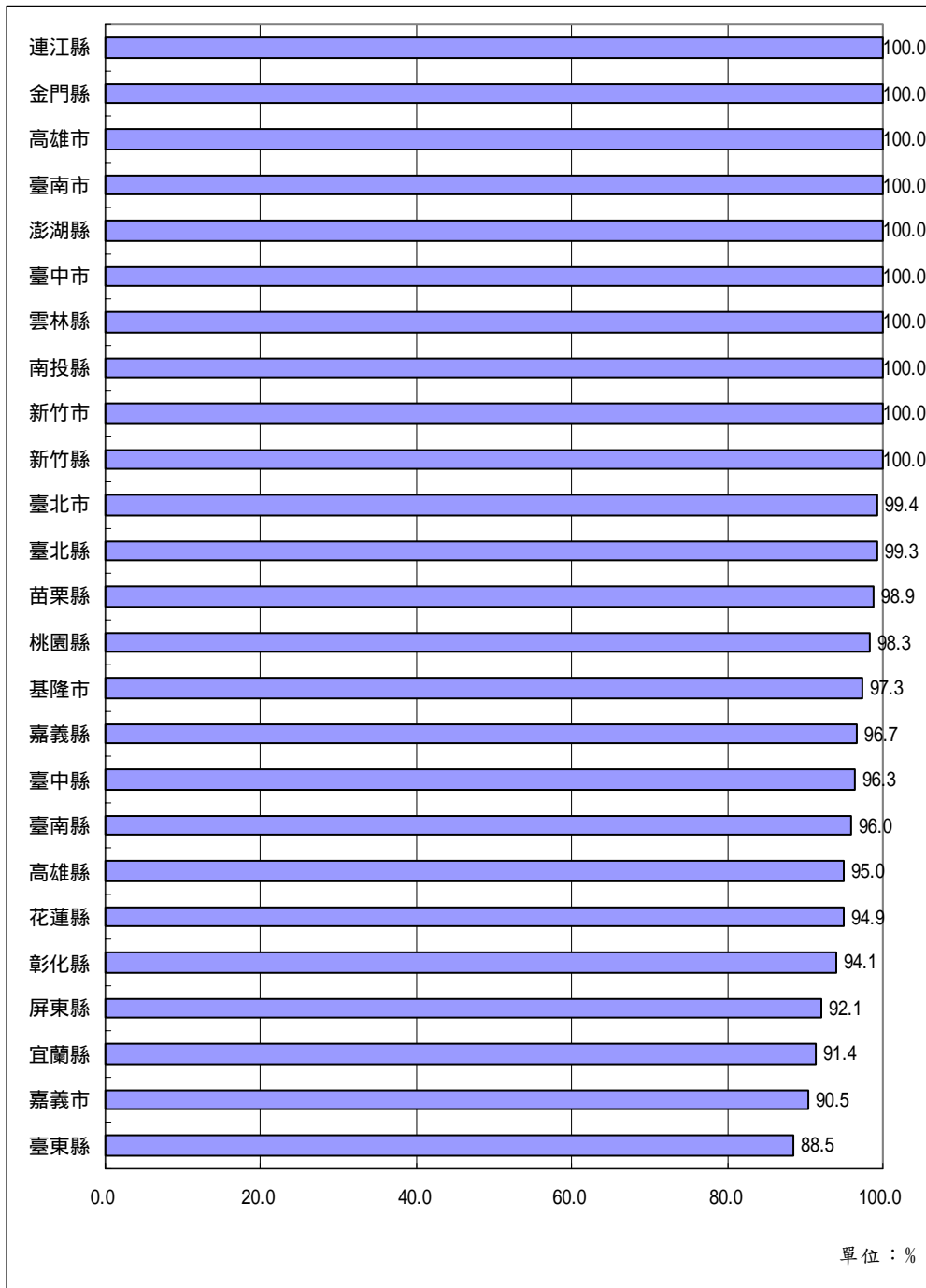


圖 37 機關是否連接網際網路—按縣市別分

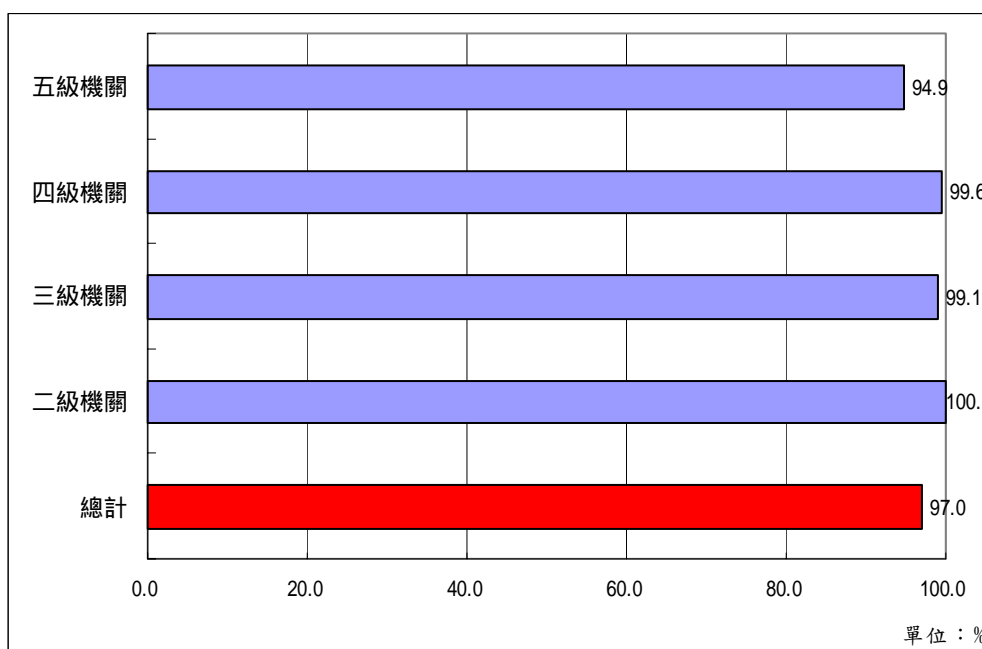


圖 38 機關是否連接網際網路—按機關級別分

(五) 使用固接網路之頻寬

行政機關使用固接專線佔 29.0%，使用 ADSL 佔 71.0%；其中使用固接專線網路的行政機關中，有 20.5% 頻寬在 T1 以上，58.9% 為 512K 至 T1，頻寬在 512K(含) 以下者僅 20.6%；使用 ADSL 頻寬在 512K(含) 以下佔多數(49.1%)，512K 至 1M(含) 最低(11.1%)，1M 以上佔 39.8%。(參閱表 C-5A-1、表 C-5B-1、表 C-5C-1、C-5A-2、表 C-5B-2、表 C-5C-2)

1. 機關功能別

各類別政府使用固接專線最高是「外交僑務」(100%)及「財稅行政」(78.4%)，使用 ADSL 較高者為「司法行政」(89.9%)、「事業機構」(81.6%)及「一般行政」(81.6%)；在固接網路的行政機關當中，以「外交僑務」(62.7%)、「軍警行政」(37.4%)、「經建行政」(34.2%)三類機關使用 T1 以上頻寬的比例較高，而「社會福利」(40.8%)、「一般行政」(34.7%)、「司法行政」(32.3%)及「衛生行政」(29.4%)機關則使用「512K 以下」比例較高；使用 ADSL 頻寬在 512K(含) 以下以「衛生行政」較高(71.8%)，512K 至 1M(含) 以「事業機構」(25.2%)較高，1M 以上以「司法行政」(55.8%)、「經建行政」(54.1%)及「軍警行政」(54.0%)較高。

2. 地區別

從地區來看，中部地區、南部地區、東部地區使用「512K 以下」固接專線頻寬的比例尚在 3 成或以上，為頻寬較不足的地區。

3. 機關級別

機關級別越高，使用固接專線的比例越高，二級機關 74.7% 使用固接專線，而五級機關僅 17.6%；相對的，機關級別越低，使用 ADSL 的比例越高，二級機關 25.3% 使用 ADSL，而五級機關僅 82.4%。

就連網頻寬而言，機關級別越高，連網的頻寬越充裕，使用固接專線者，二級機關有 61.3% 使用 T1 以上之頻寬，而五級機關則僅 12.1%；使用 ADSL 者，二級機關有 67.6% 使用 1M 以上之頻寬，而五級機關則僅 32.7%。

(六) 連網電腦數量比例

行政機關之電腦，約有 93.9%（每百台電腦中有 93.9 台可上網）可連上網際網路，比例相當高。（參閱表 C-5A、表 C-5B、表 C-5C、表 C-5D）

1. 機關功能別

各類別政府機關中，使用的電腦連網比例較低者有「一般行政」（77.3%）、「外交僑務」（79.9%）、「財稅行政」（70.1%）、「司法行政」（70.3%）及「衛生醫療機構」（78.3%），

其他類別機關之電腦連網率皆有 9 成以上。

2. 地區別

從地區來看，金馬地區行政機關之電腦連網率最高（95.4%）、東部地區最低（80.0%）。25 縣市中連網電腦數以台中市（78.2%）、台南市（76.6%）、花蓮縣（79.1%）較低，餘皆超過 8 成。

3. 機關級別

機關級別中，以四級機關擁有 100% 電腦連網率為最高，五級機關之 88.0% 最低。

4. 機關次功能別

電腦連網率在 45 個機關次功能分類中有 24 個機關別超過 9 成；低於 8 成之機關別有 12 個，其中最低的是國稅與財產局（12.5%），其次是地政事務所（33.8%）戶政事務所（54.5%）、監獄（55.5%）。

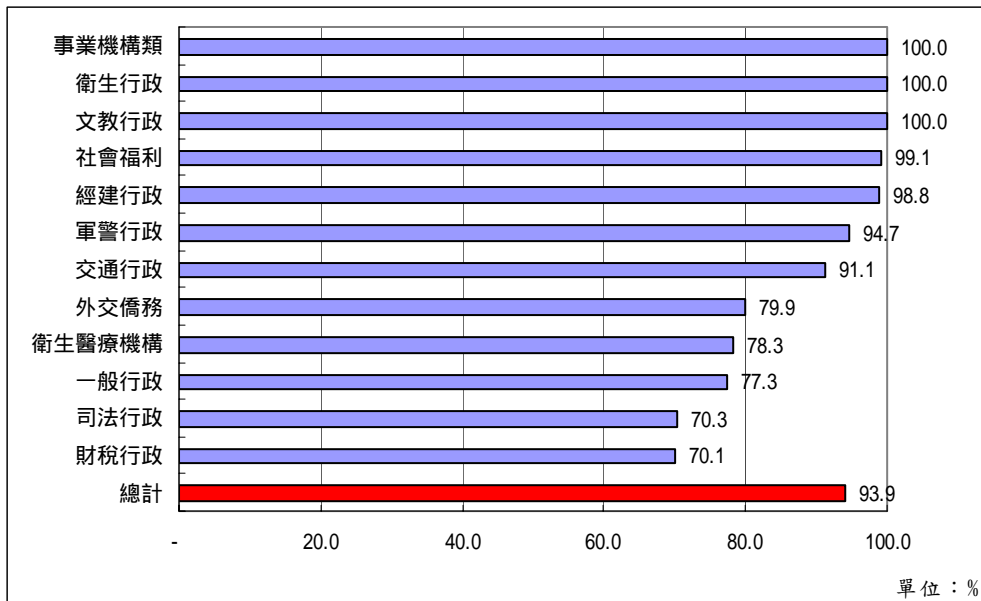


圖 39 連網電腦數量—按機關功能別分

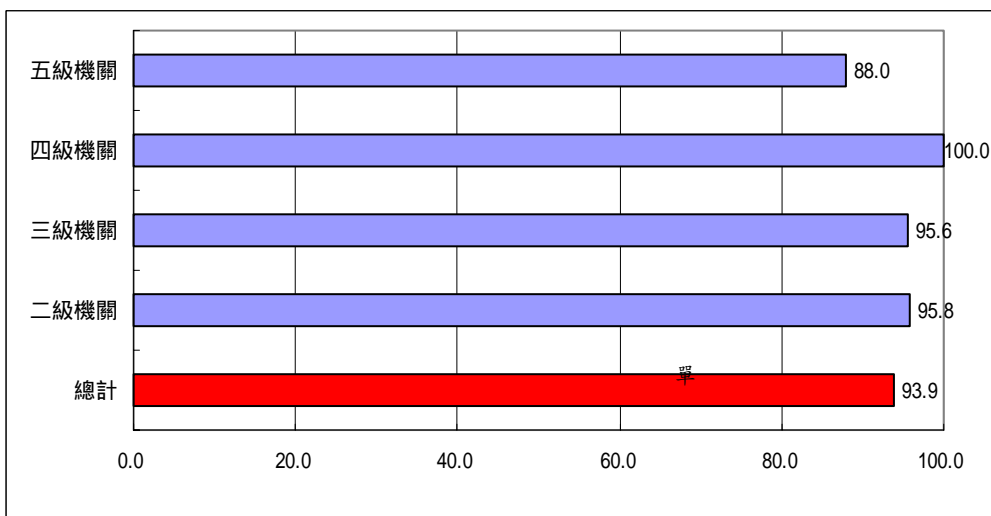


圖 40 連網電腦數量—按機關級別分

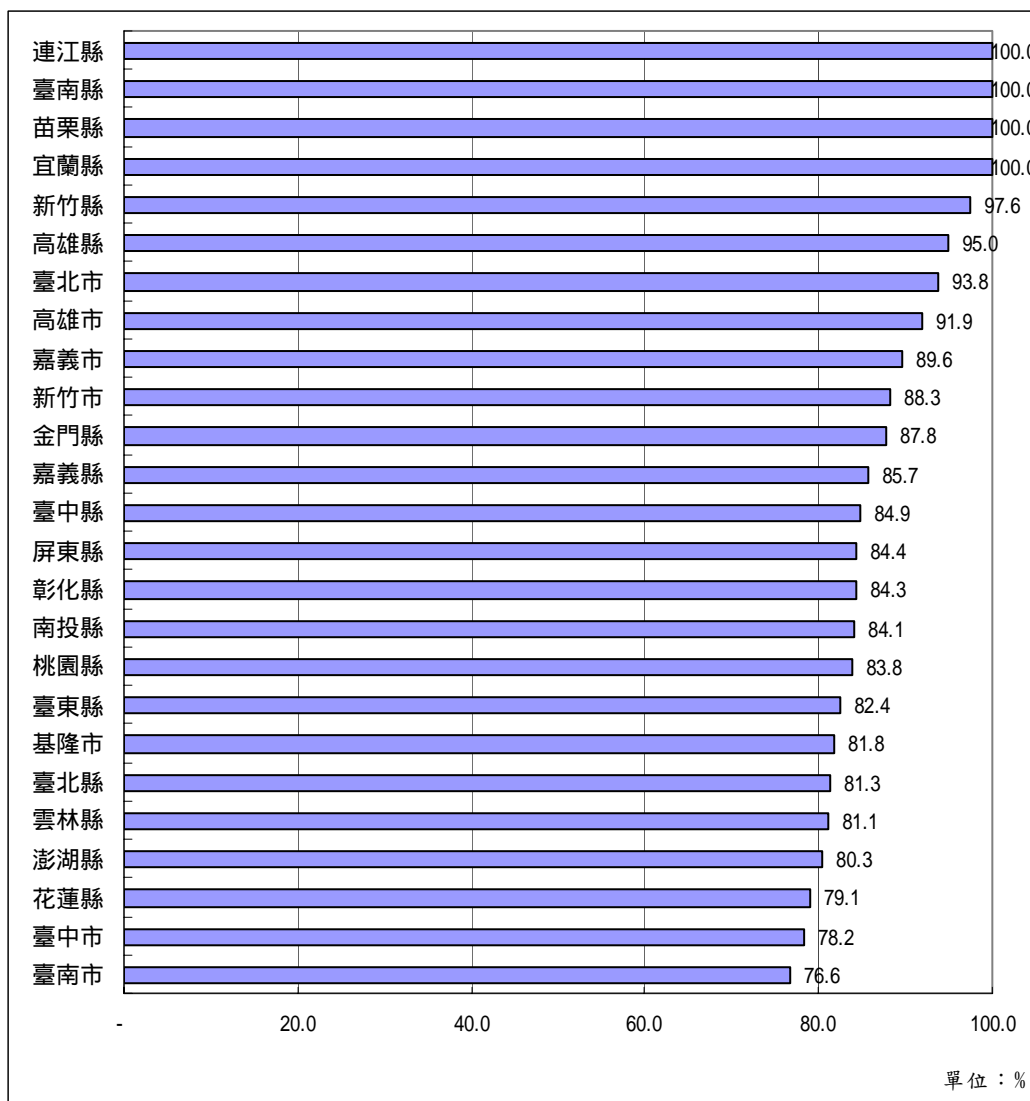


圖 41 連網電腦數量—按縣市別分

(七) 視訊會議系統之建置

行政機關已使用視訊會議系統的機關約為 13.3%，有 1.8%為「規劃中(2004 年底完成建置)」，其餘 84.9%尚未使用亦無此規劃。(參閱表 C-5A-1、表 C-5B-1、表 C-5C-1、表 C-5D-1)

1. 機關功能別

各類別政府機關中，使用視訊會議系統之比例以「衛生醫療機構」(89.9%)最高，其次是「軍警行政」(42.0%)、「經建行政」(27.3%)及「財稅行政」(25.3%)；正規劃建置以為「經建行政」(8.2%)及「財稅行政」(8.0%)最高。

2. 地區別

從地區來看，金馬地區行政機關有 38.7% 已使用視訊會議系統，為各地區中之最高，而中部、南部及東部地區行政機關使用視訊會議系統的比例則相對偏低。25 縣市中已使用視訊會議系統以連江縣(71.4%)、金門縣(28.9%)、台北縣(28.0%) 之比例較高；規劃預定於 2004 年底前完成視訊會議系統建置以澎湖縣(6.5%)、台中市(3.2%)及台北市(3.0%)較高。

3. 機關級別

機關級別中，已使用視訊會議系統及規劃建置中以二級機關(90.7%，4.7%) 比例最高，以五級機關最低(3.8%，0.7%)。

4. 機關次功能別

已使用視訊會議系統在 45 個機關次功能分類中有 5 個機關別超過 8 成，有榮民醫院(100%)、署立醫院(95.8%)、消防局(隊)(86.6%)、縣市政府(86.4%)、警察(巡防)局(81.8%)；規劃預定於 2004 年底前完成視訊會議系統建置以榮民服務處(21.1%)、安養中心(國民之家)(13.1%)及航空站(11.1%)及稅捐稽徵處(10.5%)較高。

(八) 網際網路電話之建置

行政機關已開始使用網際網路電話的機關約為 5.7%(3.1%影音網路電話，2.6%一般網路電話)，有 0.5%為「規劃中(2004 年底完成建置)」，其餘 93.8%尚未使用亦無此規劃。(參閱表 C-5A-1、表 C-5A-1、表 C-5A-1、表 C-5D-1)

1. 機關功能別

各類別政府機關中，使用網際網路電話之比例較高的機關類別有「外交僑務」機關(22.8%影音網路電話)、「軍警行政」機關(13.4%影音網路電話，3.2%一般網路電話)及「衛生醫療機構」(7.5%影音網路電話，9.4%一般網路電話)。

2. 地區別

從縣市來看，有 10 個縣市尚未建置網際網路電話，已建置者只有 3 縣市(台北縣 21.3%、南投縣 1.3%及台北市 6.7%)使用影音網路電話；使用網路電話比例最高為台北縣(24.6%)，其次為台北市(7.3%)；整體而言，建置比例仍相當低。

3. 機關級別

機關級別中，以三級機關有 8.1%(4.8%影音網路電話，3.3%一般網路電話)使用網際網路電話的比例最高，五級機關(5.3%)最低(2.7%影音網路電話，2.6%

一般網路電話)。

4. 機關次功能別

尚未使用網際網路電話在 45 個機關次功能分類中有 18 個機關別；已使用網際網路電話之 27 個機關別中比例最高為榮民服務處(42.1%)，其次為安養中心(國民之家)(30.2%)、署立醫院(29.2%)及警察分局(隊)(24.3%)。已建置網際網路電話之 27 個機關別中為影音網路電話僅 11 個機關別建置，其餘仍以一般網路電話為主。

二、機關網站的架設

(一) 提供便民網站之比例

行政機關中約有 70.1% 已提供便民網站。(參閱表 C-6A、表 C-6B、表 C-6B、表 C-6D)

1. 機關功能別

行政機關中以「衛生醫療機構」已有 100% 已提供便民網站，其次為「司法行政」(98.8%)、「財稅行政」(97.8%)。提供便民網站比例較低者為「衛生行政」(58.9%)、「社會福利」(46.9%)、「事業機構類」(33.9%)。

2. 地區別

從地區來看，位於南部(69.4%)、東部(64.1%)、金馬地區(40.2%)的行政機構提供便民網站的比例較低。25 縣市中已建置網站以新竹市(100%)、台中市(100%)、台北市(99.4%)、高雄市(98.9%)的比例較高；以連江縣(14.3%)、屏東縣(48.6%)、台東縣(50.6%)及金門縣(55.3%)較低。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關提供民眾網站查詢的比例有「層級越高者，比例越高」的現象，最高的為二級機關的 100.0%，最低的為五級機關之 55.5%。

4. 機關次功能別

已提供便民網站在 45 個機關次功能分類中有 16 個機關別已達 100%，以收費站(0%)最低，其次為工務段(2.4%)、車行事故鑑委會(22.2%)、工程處(31.3%)、氣象站(中心)(32.1%)、托兒所(33.6%)及清潔隊(34.9%)較低。

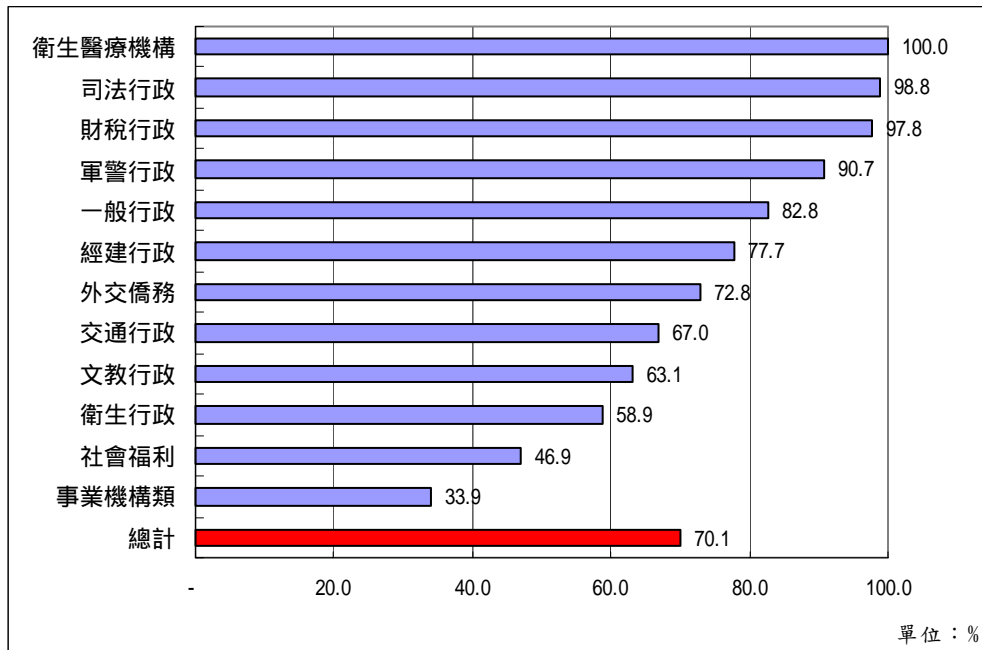


圖 42 提供便民網站之比例—按機關功能別分

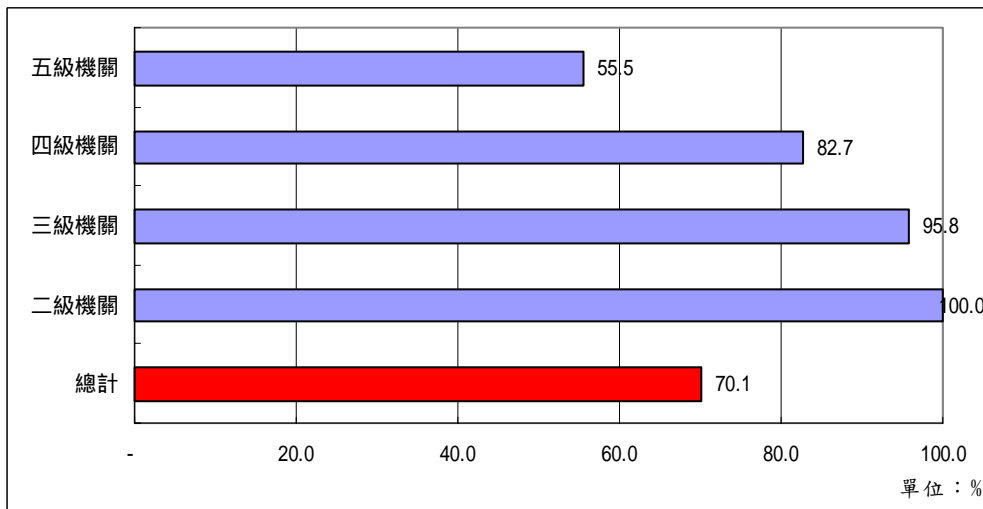


圖 43 提供便民網站之比例—按機關級別分

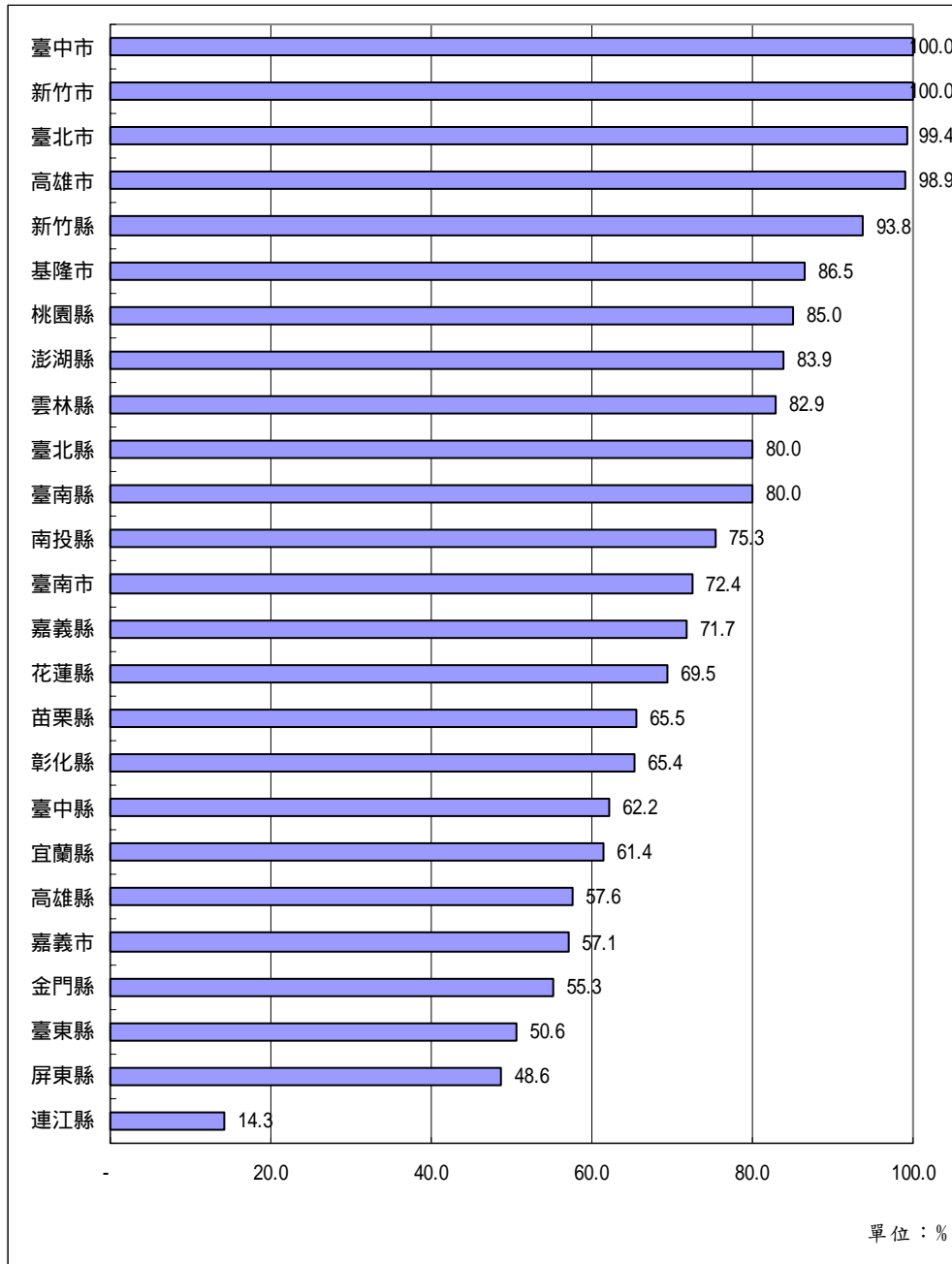


圖 44 提供便民網站之比例—按縣市別分

(二) 提供英文網站之比例

已提供便民網站之行政機關中約有 36.0%提供英文網站。(參閱表 C-6A、表 C-6B、表 C-6C、表 C-6D)

1. 機關功能別

已提供便民網站之行政機關中以「外交僑務」(100%)、「經建行政」(78.4%)

已提供英文網站之比例為最高。提供英文網站比例較低者為「衛生行政」(22.6%)、「社會福利」(27.0%)、「一般行政」(21.7%)。

2. 地區別

從地區來看，位於南部(15.8%)、東部(9.1%)、中部地區(19.5%)的已提供便民網站之行政機構提供英文網站的比例較低。以縣市別而言，低於10%有宜蘭縣(7.0%)、苗栗縣(3.5%)、嘉義縣(9.1%)、台南縣(9.0%)、花蓮縣(6.8%)、屏東縣(7.4%)、台東縣(6.8%)、連江縣(0%)等縣市，以中南部及東部建置的比例較低，最高的縣市是新竹市(90.5%)、其次是台北市(87.7%)。

3. 機關級別

由二級機關至五級已提供便民網站之機關提供民眾英文網站的比例有「層級越高者，比例越高」的現象，最高的為二級機關的94.3%，最低的為五級機關之15.9%。

4. 機關次功能別

提供英文網站以航空站(100%)最高，其次是縣市政府(95.5%)、風景區管理處(87.5%)、美術與博物館(93.2%)；在45個機關次功能分類中有18個機關別提供英文網站低於3成。

(三) 提供個人資訊隱私保護聲明之比例

已提供便民網站之行政機關中僅約有29.7%在網站上提供民眾個人資訊隱私保護之聲明。(參閱表C-6A、表C-6B、表C-6C、表C-6D)

1. 機關功能別

已提供便民網站之行政機關中以「衛生醫療機構」(43.4%)、「軍警行政」(41.0%)、「財稅行政」(48.3%)與「司法行政」(41.5%)已提供個人資訊保護之聲明的比例較高；以「社會福利」(22.5%)、「衛生行政」(26.3%)、「一般行政」(21.2%)較低。

2. 地區別

從地區來看，台北市已提供便民網站的行政機構有54.6%提供個人資訊隱私保護之聲明的比例最高，其次是桃園縣的39.2%；低於10%有雲林縣(7.9%)、台南市(9.5%)。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關提供個人資訊隱私保護之聲明的比例有「層級越高

者，比例越高」的現象，最高為二級機關的 87.1%，最低為五級機關之 21.2%。

4. 機關次功能別

個人資訊隱私保護之聲明以行政執行處(63.6%)最高，其次是國稅與財產局(62.5%)、監獄(59.3%)及署立醫院(58.4%)。

(四) 提供網路使用安全聲明之比例

已提供便民網站之行政機關中僅約有 29.1%在網站上提供民眾網路使用安全之聲明。(參閱表 C-6A、表 C-6B、表 C-6C、表 C-6D)

1. 機關功能別

已提供便民網站之行政機關中以「衛生醫療機構」(37.7%)、「軍警行政」(38.3%)、「財稅行政」(46.1%)、「經建行政」(43.6%)與「司法行政」(43.8%)已提供網路使用安全之聲明的比例較高；以「社會福利」(21.0%)與「一般行政」(20.3%)較低。

2. 地區別

從地區來看，台北市已提供便民網站有 47.2%提供網路使用安全之聲明的比例最高，其次為基隆市(34.4%)、台中縣(34.5%)；以雲林縣(4.8%)、金門縣(9.5%)較低。

3. 機關級別

由二級機關至五級已提供便民網站之機關提供網路使用安全之聲明的比例有「層級越高者，比例越高」的現象，最高為二級機關的 83.8%，最低為五級機關之 22.0%。

4. 機關次功能別

提供網路使用安全聲明的比例以監獄(66.7%)最高，其次是行政執行處(54.5%)、縣市政府(50.0%)、風景區管理處(50.0%)及署立醫院(50.0%)；在 45 個機關次功能分類中，網站提供使用安全之聲明的比例有 22 個機關別低於 3 成。

(五) 提供網站內搜尋功能之比例

已提供便民網站之行政機關中約有 48.0%在網站上提供民眾網站內搜尋功能。(參閱表 C-6A、表 C-6B、表 C-6C、表 C-6D)

1. 機關功能別

已提供便民網站之行政機關中以「財稅行政」(72.6%)、「經建行政」(68.4%)

與「外交僑務」(100%)已提供網站內搜尋功能的比例較高；以「司法行政」(22.4%)較低。

2. 地區別

從地區來看，新竹市已提供便民網站之的行政機構有 71.4%提供網站內搜尋功能的比例最高，其次是台北市 65.0%，再其次為新竹縣(62.2%)、台北縣(65.0%)。

3. 機關級別

由二級機關至五級已提供便民網站之機關提供網站內搜尋功能的比例有「層級越高者，比例越高」的現象，最高為二級機關的 95.3%，最低為五級機關之 44.3%。

4. 機關次功能別

網站內搜尋功能的比例以縣市政府(100%)最高，其次是公園與林區管理處(87.5%)。

(六) 提供網站佈告欄之比例

已提供便民網站之行政機關中約有 89.6%在網站上提供網站佈告欄。(參閱表 C-6A、表 C-6B、表 C-6C)

1. 機關功能別

已提供便民網站之行政機關均有 8 成以上已提供網站佈告欄，其中以「外交僑務」(100%)最高。

2. 地區別

25 縣市中網站有提供網站佈告欄的比例僅雲林縣(63.5%)、屏東縣(73.5%)未及 8 成；超過 8 成之 23 縣市，以新竹市及連江縣最高，已達 100%。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關已提供便民網站之提供網站佈告欄的比例有「層級越高者，比例越高」的現象，最高的為二級機關的 97.6%，最低的為五級機關之 84.7%。

4. 機關次功能別

網站提供佈告欄功能在 45 個機關次功能分類中僅有公有零售市場(66.7%)、氣象站(中心)(44.4%)與鄉鎮市圖書館(77.1%)未及 8 成；18 機關別提

供佈告欄功能已達 100%。

(七) 提供無障礙網頁之比例

已提供便民網站之行政機關中僅約有 14.0%在網站上提供無障礙網頁。(參閱表 C-6A、表 C-6B、表 C-6C、表 C-6D)

1. 機關功能別

已提供便民網站之行政機關中提供無障礙網頁之比例均偏低，但是其中以「經建行政」(24.1%)較高，其餘均低於 20%；以「外交僑務」(0%)最低，其次是「司法行政」(4.5%)、「衛生醫療機關」(7.6%)及「事業機構」(8.9%)。

2. 地區別

從地區來看，北部地區、北高兩直轄市的行政機構提供無障礙網頁的比例較高。25 縣市中，網站符合無障礙設計，以苗栗縣(43.9%)最高，其次是台中市(41.9%)，其餘均未及 3 成，其中有 3 縣市網站符合無障礙設計的比例為 0%，分別是新竹市、嘉義市及連江縣。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關，已提供便民網站之機關網站提供無障礙網頁的比例為「層級越高者，比例越高」，最高的為二級機關的 45.0%，最低的為五級機關之 11.7%。

4. 機關次功能別

提供無障礙網頁的比例以縣市政府(68.2%)最高，其次是風景區管理處(37.5%)，其餘 43 個機關次功能別均未及 3 成，其中有 7 個機關次功能別網站符合無障礙設計的比例為 0%，分別是地方法院檢察署、行政執行處、氣象站(中心)、車行事故鑑委會、殯儀館(喪、葬管理所)、收費陪(未建網站)及工務段。

(八) 建置社群(客製化)網頁之比例

已提供便民網站之行政機關中僅約有 9.5%在網站上建置社群(客製化)網頁。(參閱表 C-6A、表 C-6B、表 C-6C、表 C-6D)

1. 機關功能別

行政機關提供便民網站已建置社群(客製化)網頁之比例，以「衛生醫療機關」(26.3%)最高，其次為「交通行政」(24.3%)、「軍警行政」(23.8%)、「財稅行政」(22.6%)，其餘均低於 2 成。

2. 地區別

從 25 縣市來看，已建置之網站提供社群（客製化）網頁之比例，以連江縣最高(100%)，其次為台中市(25.8%)；其餘 23 縣市提供社群（客製化）網頁之比例均低於 2 成。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關建置社群（客製化）網頁的比例有「層級越高者，比例越高」的現象，最高的為二級機關的 31.2%，最低的為五級機關之 5.9%。

4. 機關次功能別

建置社群（客製化）網頁的比例以航空站(88.9%)最高，其次是風景區管理處(62.5%)、警察巡防局(53.2%)；45 個機關次功能分類中有 19 個機關別為 0%。

（九）機關網頁之推廣

已提供便民網站之行政機關中約有 71.2%進行機關網站的推廣。（參閱表 C-6A、表 C-6B、表 C-6C、表 C-6D）

1. 機關功能別

已提供便民網站之行政機關中以「衛生醫療機構」（88.7%）及「財稅行政」（89.0%）已進行網站的推廣的比例最高，較低的則是「衛生行政」（55.7%）及「司法行政」（51.1%）。

2. 地區別

從地區來看，北部地區(76.7%)、台北市(86.5%)及金馬地區(79.3%)網站推廣的比例較中部(63.4%)及南部地區(69.3%)高。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關已提供便民網站之網站推廣的比例有「層級越高者，比例越高」的現象，最高的為二級機關的 74.2%，最低的為五級機關之 69.1%。

4. 機關次功能別

網站推廣的比例均相當高，不及 6 成者有公有零售市場(55.6%)、榮民服務處(53.3%)、選舉委員會(18.9%)、看守所(41.2%)、地方法院檢察署(52.4%)、行政執行處(45.5%)、衛生所(43.2%)、安養中心(國民之家)(42.3%)。

(十) 定期檢查網頁連結之比例

行政機關中約有 18.7% 未定期進行檢查網頁連結，而有定期進行檢查網頁連結之 81.3% 機關中，其檢查連結的平均週期天數約為 8.4 天。(參閱表 C-6A-1、表 C-6B-1、表 C-6C-1、表 C-6D-1)

1. 機關功能別

行政機關中以「外交僑務」(31.3%)及「衛生行政」(34.6%)未定期檢查網頁連結的比例較高，以「司法行政」(0%)、「軍警行政」(4.1%)、「衛生醫療機構」(5.7%)、「事業機構」(11.6%)未定期檢查連結的比例較低。定期檢查連結的週期最短的是「事業機構」(6.8 天)、其次是「軍警行政」(7 天)，以「外交僑務」(12.9 天)最長。

2. 地區別

25 縣市中未定期檢查網頁連結的比例以台南市及連江縣最低(0%)；以新竹縣(43.2%)及屏東縣(41.8%)較高。定期檢查連結的週期連江縣(1 天)最短，宜蘭縣(10 天)最長。

3. 機關級別

二級機關(13.8%)與五級機關(28.4%)未定期檢查網頁連結的比例較高，三級機關最低，僅 10.1% 未定期檢查；定期檢查連結的週期以二級機關(6.9 天)較短，三級機關(9.1 天)較長。

4. 機關次功能別

未定期檢查網頁連結的比例以車行事故鑑委會及工務段(100%)最高；定期檢查連結的週期小於五天(含)僅有榮民服務處(3.9 天)及美術與博物館(4.2 天)，其餘 43 個次功能別機關均高於五天。

(十一) 定期更新網頁內容之比例

行政機關中約有 73.7% 為「即時更新」，平均更新週期為 2.1 天，9.9% 未定期進行更新網頁內容。(參閱表 C-6A-2、表 C-6B-2、表 C-6C-2、表 C-6D-2)

1. 機關功能別

行政機關中，「即時更新」以「外交僑務」100%最高，以「衛生行政」60.5%最低，且「衛生行政」有 22.3% 未定時更新，亦為各類機關中之最高。更新網頁周期以「一般行政」及「社會福利」(2.6 天)最長。

2. 地區別

25 縣市中即時更新網頁的比例以嘉義市(100%)最高，其次為新竹市(90.5%)、台南市(90.5%)及台中市(90.3%)；以新竹縣(43.2%)及屏東縣(41.8%)較低。未定期更新網頁的比例以屏東縣(38.8%)、新竹縣(31.1%)及雲林縣(30.4%)較高

3. 機關級別

機關層級越高，即時更新網頁的比例越高(二級機關 90.3%，五級機關 64.6%)，更新網頁周期也越短(二級機關 0.9 天，五級機關 2.8 天)。

4. 機關次功能別

即時更新網頁內容的比例達 100%的有縣市政府、美術與博物館、風景區管理處、工程處與工務段；未定期更新網頁內容比例最高為車行事故鑑委會(100%)及公有零售市場(44.4%)。

三、電子公文環境

(一) 電子公文管理系統之使用比例

行政機關中已有 88.4%使用電子公文系統。(參閱表 C-10A、表 C-10B、表 C-10C、表 C-10D)

1. 機關功能別

行政機關中，多數均有近 9 成或以上的比例已使用電子公文管理系統，其中「文教行政」(80.0%)與「社會福利」(76.7%)為其中比例較低者。

2. 地區別

25 縣市中使用電子公文管理系統低於 8 成有 5 個縣市，分別是宜蘭縣(75.7%)、彰化縣(77.8%)、嘉義市(71.4%)、金門縣(69.3%)及連江縣(57.1%)。使用電子公文管理系統之比例以台南市及高雄市最高，已達 100%。

3. 機關級別

二、三、四級機關使用電子公文管理系統之比例均達 9 成以上，五級機關為 82.4%。

4. 機關次功能別

使用電子公文管理系統在 45 個機關次功能分類中有 21 個機關別已達 100%。

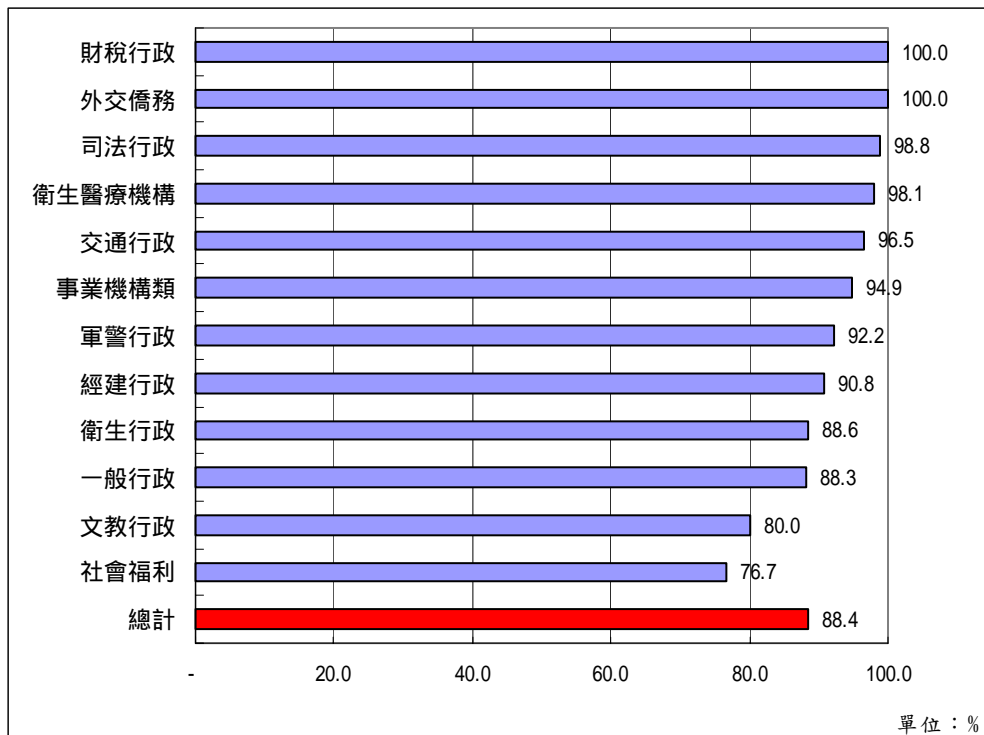


圖 45 電子公文管理系統之使用比例—按機關功能別分

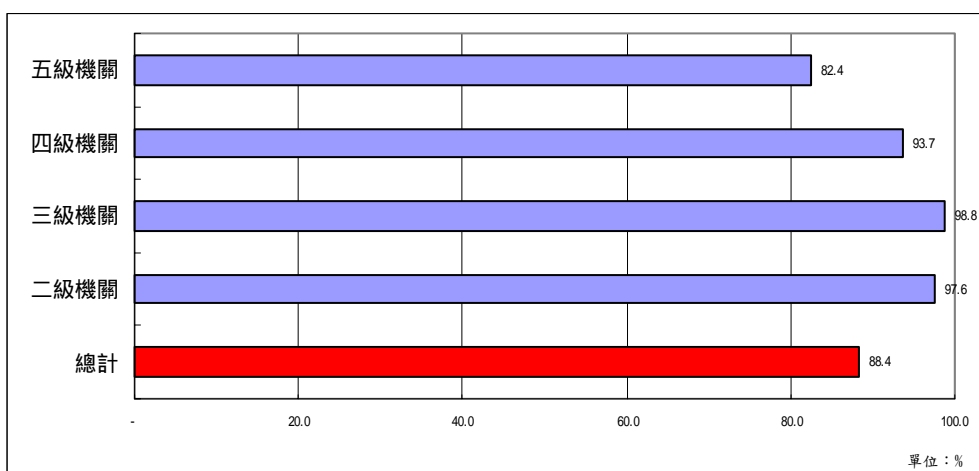


圖 46 電子公文管理系統之使用比例—按機關級別分

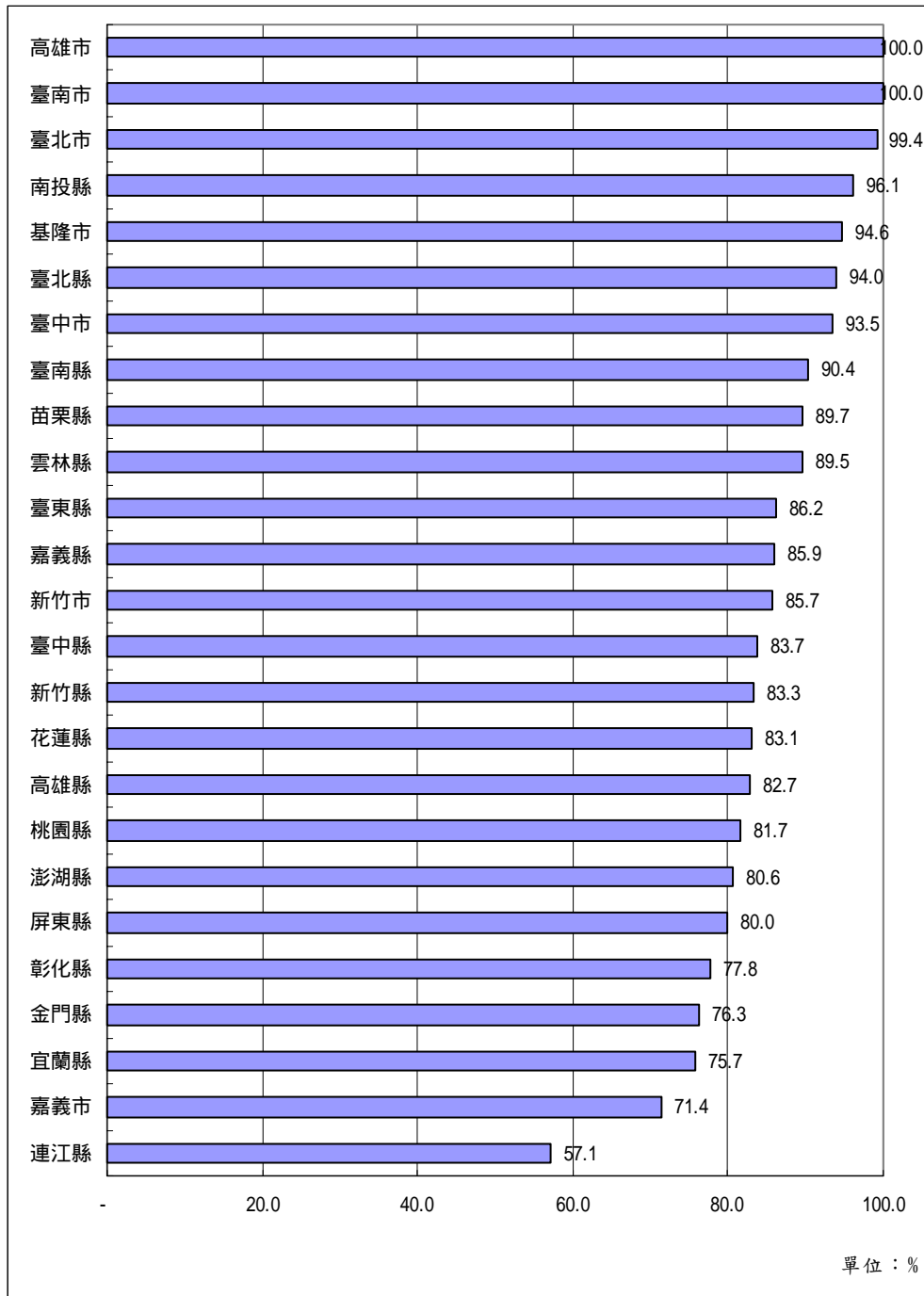


圖 47 電子公文管理系統之使用比例—按縣市別分

(二) 安裝機關共用補充字集及機關自用字管理人員比例

行政機關中，已有 15.0% 安裝機關共用補充字集；而機關指派自用字管理人員之比例為 13.7%。(參閱表 C-10A、表 C-10B、表 C-10C)

1. 機關功能別

行政機關中，指派自用字管理人員比例較低的類別為「衛生行政」(6.3%)與「文教行政」(8.7%)。安裝共用補充字集之比例較低的則是「衛生行政」(6.9%)及「文教行政」(9.6%)。(參閱表 C-10A、表 C-10B、表 C-10C)

2. 地區別

南部、東部、金馬地區的行政機關指派自用字管理人員的比例較低(6.2%、5.3%、1.3%)。南部、東部、金馬地區的行政機關安裝共用補充字集比例亦較低(6.3%、8.3%、2.9%)。

3. 機關級別

機關層級越低，則指派專人造字及安裝共用補充字集之比例越低。

(三) 電子公文管理系統之功能

行政機關中已有 88.4% 使用電子公文系統，而這些已使用電子公文系統的機關中，使用之電子公文系統功能比例最高的是「轉換格式」(81.9%)，其次是「流程管理」(69.6%)、「檔案管理」(69.4%)、「稽催管制」(64.1%)。(參閱表 C-10A、表 C-10B、表 C-10C)

1. 機關功能別

「外交僑務」之機關在具備「轉換格式」及「檔案管理」功能的比例偏低。而「文教行政」則在具備「轉換格式」功能的比例偏低。「衛生行政」機關則在「流程管理」、「稽催管制」及「檔案管理」功能的比例偏低。「社會福利」機關則在「轉換格式」及「稽催管制」功能的比例偏低。

2. 地區別

除了北部地區及台北市、高雄市之外，其餘各地區縣市行政機關之電子公文管理系統功能皆有較不足之處：

中部地區：具「流程管理」、「稽催管制」、「檔案管理」等功能之比例均略低。

南部地區：具「轉換格式」、「流程管理」、「稽催管制」、「檔案管理」等功能之比例略低。

東部地區：具「轉換格式」、「稽催管制」等功能之比例略低。

金馬地區：具四項功能之比例均偏低。

3. 機關級別

五級機關具四項功能之比例均偏低，以二級機關電子公文管理系統之功能較為齊全。

四、資訊政策

(一) 推動縮減數位落差政策情形

行政機關中，有 14.1% 實施縮減數位落差政策。(參閱表 C-12A-2、表 C-12B-2、表 C-12C-2、表 C-12D-2)

1. 機關功能別

行政機關中，以「外交僑務」機關實施縮減數位落差之比例(45.7%)最高，其次是「文教行政」(23.8%)。偏低的機關類別則為「司法行政」(6.9%)與「衛生行政」(8.0%)。

2. 地區別

25 縣市中實施縮減數位落差政策以花蓮縣(25.4%)、台北市(23.8%)較高，低於 10% 有 9 個縣市，分別是基隆市(2.7%)、苗栗縣(4.6%)、雲林縣(9.2%)、嘉義縣(9.8%)、嘉義市(4.8%)、台南縣(6.4%)、台南市(6.9%)、屏東縣(7.9%)及高雄市(9.7%)。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關實施縮減數位落差政策的比例為「層級越高者，比例越高」，最高的為二級機關的 57.5%，最低的為五級機關之 10.1%。

4. 機關次功能別

有實施縮減數位落差政策的次功能分類，以縣市政府(63.6%)最高，其次為以公園與林區管理處(35.7%)、航空站(33.3%)及就業訓練中心(33.3%)，其餘均未超過 3 成。

(二) 設立資訊通信安全處理小組

行政機關中，有 24.0% 單獨設立資訊通信安全處理小組及有 8.7% 的機關併其他編組處理資安相關問題。(參閱表 C-12A、表 C-12B、表 C-12C、表 C-12D)

1. 機關功能別

行政機關中，有任務編組處理資安問題，以「財稅行政」最高(單獨設立資訊通信安全處理小組 83.1%、併其他編組 10.4%)，其次是「司法行政」(59.9%、17.6%)；以「衛生行政」(10.3%、4.1%)及「社會福利」(10.5%、6.8%)最低。

2. 地區別

25 縣市中，有任務編組處理資安問題以台北市最高(單獨設立資訊通信安全

處理小組 32.9%、併其他編組 29.9%)，其次是高雄市(30.1%、14.0%)；相對的，以苗栗縣(6.9%、0%)、南投縣(5.2%、0%)、屏東縣(2.1%、2.1%)最低。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關有任務編組處理資安問題，以二級機關最高(單獨設立資訊通信安全處理小組 60.0%、併其他編組 27.0%)，五級機關最低(10.9%、3.5%)。

五、資訊預算

(一) 資訊經費佔總預算之比例

調查結果顯示，行政機關之資訊經費約佔機關總預算之 2.2%。(參閱表 C-4A、表 C-4B、表 C-4C、表 C-4D)

1. 機關功能別

不同類別行政機關中，以「財稅行政」的資訊預算佔機關總預算 6.1%為最高，以「社會福利」(1.0%)及「事業機構」(1.0%)最低。

2. 地區別

從地區別來看，各地區資訊預算佔總預算之比例均約在 2%左右，僅金馬地區較低(0.8%)。

如以縣市而言，資訊經費比例較低者有南投縣(0.9%)、嘉義市(0.9%)、台南市(0.8%)、金門縣(0.9%)、連江縣(0.6%)；以新竹縣(3.8%)、桃園縣(3.7%)、彰化縣(3.5%)的比例較高。

3. 機關級別

各級機關之資訊預算佔總預算比例最高的是二級機關的 3.5%，較低的是四級機關的 1.6%，差異不大。

4. 機關次功能別

資訊預算佔總預算比例超過 4%之次功能分類，有國稅與財產局(5.7%)、稅捐稽徵處(4.9%)、地政事務所(4.5%)、衛生所(4.3%)及車行事故鑑委會(4.2%)。

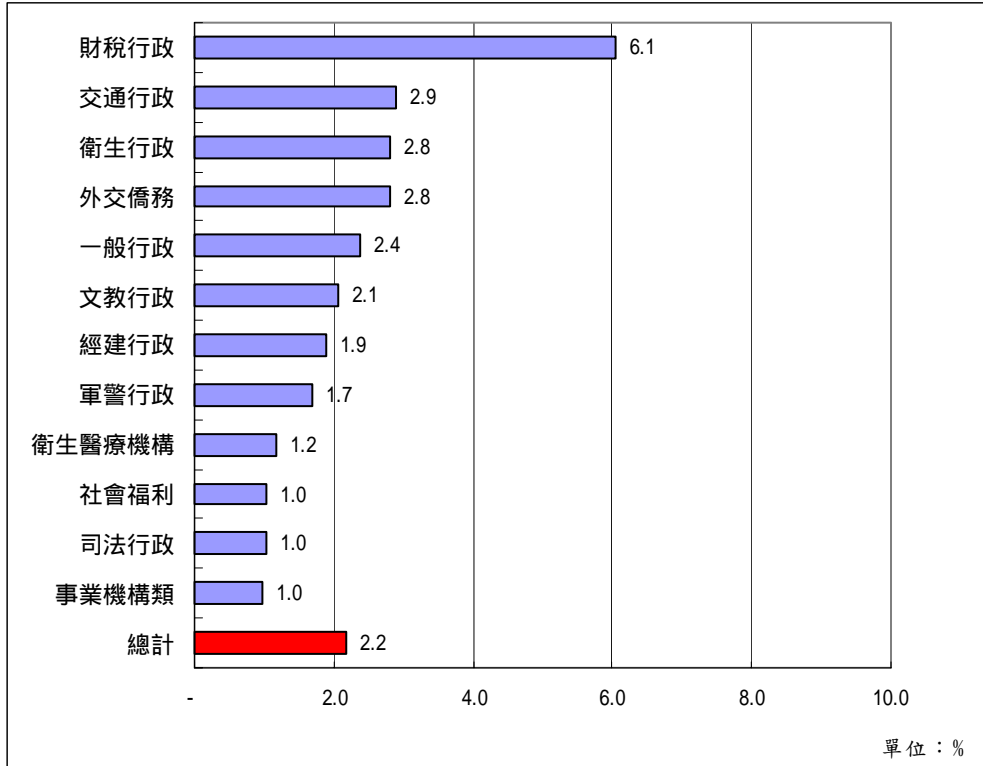


圖 48 資訊經費佔總預算之比例—按機關功能別分

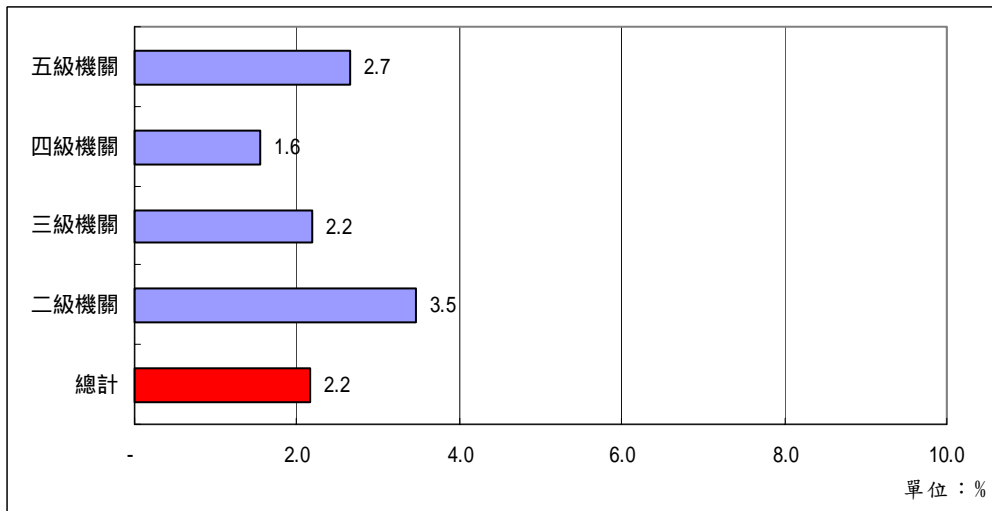


圖 49 資訊經費佔總預算之比例—按機關級別分



圖 50 資訊經費佔總預算之比例—按縣市別分

(二) 資訊預算配置

調查結果顯示，行政機關之資訊經費配置大約 41.1% 使用於硬體設備、使用於系統資訊內容維護的比例約為 37.8%，用於資訊教育的比例僅為 2.0%。(參閱表 C-4A、表 C-4B、表 C-4C)

1. 機關功能別

不同類別行政機關之資訊預算大致均以使用於硬體設備及系統資訊內容維護為主，其中使用於硬體設備的比例最高的為「經建行政」機關之 52.3%，使用於系統資訊內容維護比例最高的則是「司法行政」機關之 49.2%。相對而言，使用於資訊教育比例較高者有「軍警行政」之 4.8%、「事業機構」之 3.5% 及「衛生醫療機構」之 3.6%，最低的是「外交僑務」之 0%。

2. 地區別

從地區別來看，南部地區及東部地區用於資訊教育的經費比例較其他地區高；東部地區、高雄市、金馬地區使用於硬體設備的經費比例相對較高；中部地區及南部地區用於系統資訊內容維護的比例較其他地區高。

3. 機關級別

在系統資訊內容維護的用途上，層級較低之機關用於此用途的比例較高。

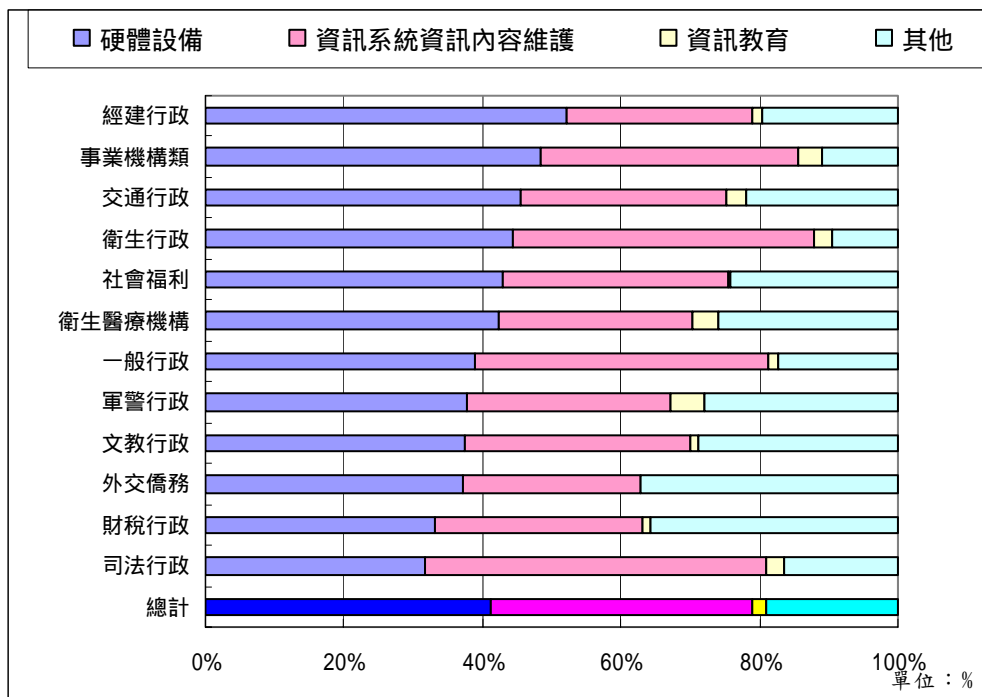


圖 51 資訊預算配置—按機關功能別分

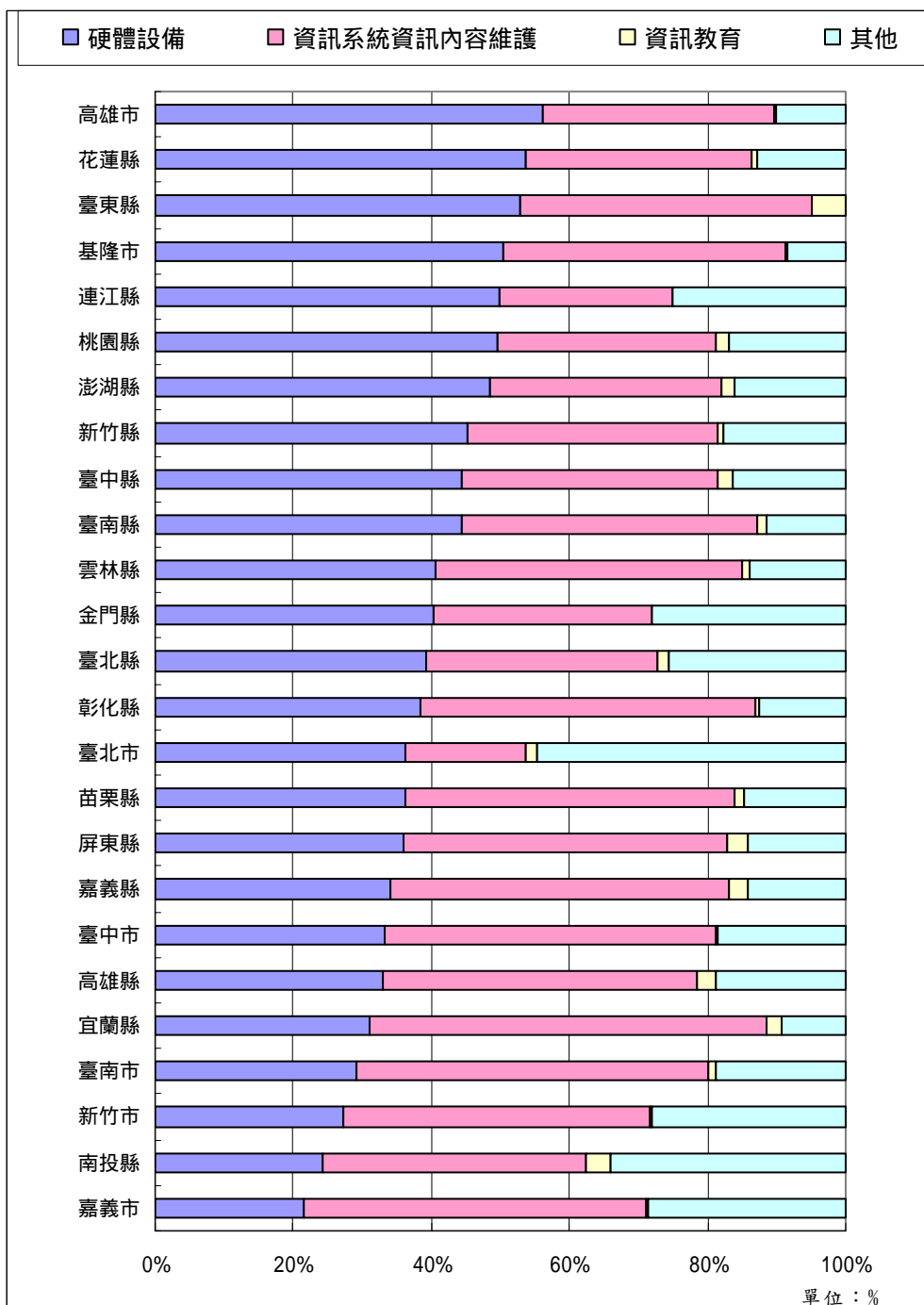


圖 52 資訊預算配置—按縣市別分

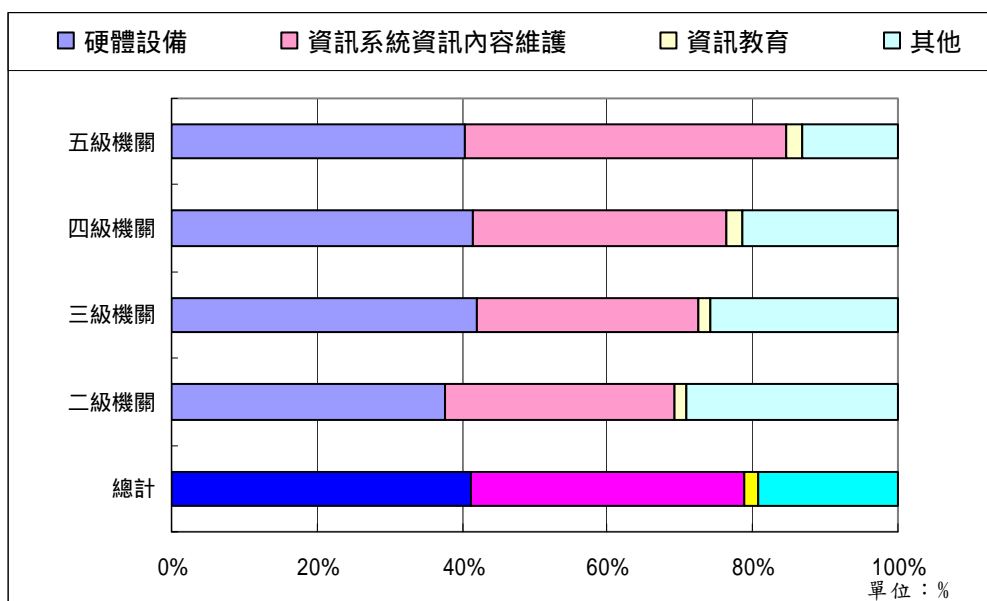


圖 53 資訊預算配置—按機關級別分

(三) 每年固定經費維護資訊設備之比例

行政機關中，有 65.1% 每年編列固定預算維護資訊設備。(參閱表 C-12A、表 C-12B、表 C-12C)

1. 機關功能別

不同類別行政機關中，以「財稅行政」及「衛生醫療機構」機關每年編列固定預算維護資訊設備之比例(97.8%、95.6%)最高，其次是「司法行政」與「經建行政」(85.9%、82.0%)。較低的機關類別則為「社會福利」(50.5%)與「衛生行政」(50.1%)。

2. 地區別

從地區別來看，中部(57.0%)、南部(62.8%)、東部(53.8%)及金馬(53.8%)地區之行政機關每年編列固定預算維護資訊設備的比例較偏低，而比例較高的縣市是台北市(96.3%)、台中市(90.5%)及高雄市(86.0%)。

3. 機關級別

由二級機關至五級機關每年編列固定預算維護資訊設備的比例有「層級越高者，比例越高」的現象，最高的為二級機關的 97.6%，最低的為五級機關之 46.4%。

參、資訊素養

一、員工資訊素養

行政機關不會操作電腦之人數比例為 11.1%；具簡易維修能力（自行排除故障）之人數比例為 17.5%；會使用瀏覽器的人數比例為 80.1%；會使用電子郵件人數比例為 72.8%；會使用辦公室文書軟體之人數比例為 71.1%。

（一）資訊硬體素養

1. 不會操作電腦之人數比例

行政機關之人員不會操作電腦的比例平均約為 11.1%。（參閱表 C-8A、表 C-8B、表 C-8C、表 C-8D）

（1）機關功能別

各類機關中，以「財稅行政」機關人員中僅 2.0%不會操作電腦的比例最為理想，其次是「交通行政」（4.0%）。機關人員不會操作電腦比例較高的為「社會福利」（19.1%）及「衛生行政」（15.6%）。

（2）地區別

從地區來看，金馬地區行政機關人員中有 19.4%不會操作電腦是比例最高的地區，其次是中部地區（14.4%）。25 縣市中不會操作電腦機關人員，以金門縣（23.8%）、苗栗縣（19.2%）、雲林縣（19.1%）及台東縣（16.9%）之比例較高；相對的，以新竹縣（2.2%）、台北市（3.4%）、台南市（3.9%）之比例較低。

（3）機關級別

機關人員不會操作電腦比例有「層級越低者，比例越高」，最理想的是二級機關的 1.7%，最差的為五級機關之 14.3%。

（4）機關次功能別

機關人員不會操作電腦比例超過 20%的次功能分類中有 6 個機關別，分別是清潔隊（62.4%）、殯儀館（喪、葬管理所）（44.1%）、公有零售市場（37.6%）、體育場（26.7%）、安養中心（國民之家）（23.5%）及看守所、少年觀護所（22.8%）。

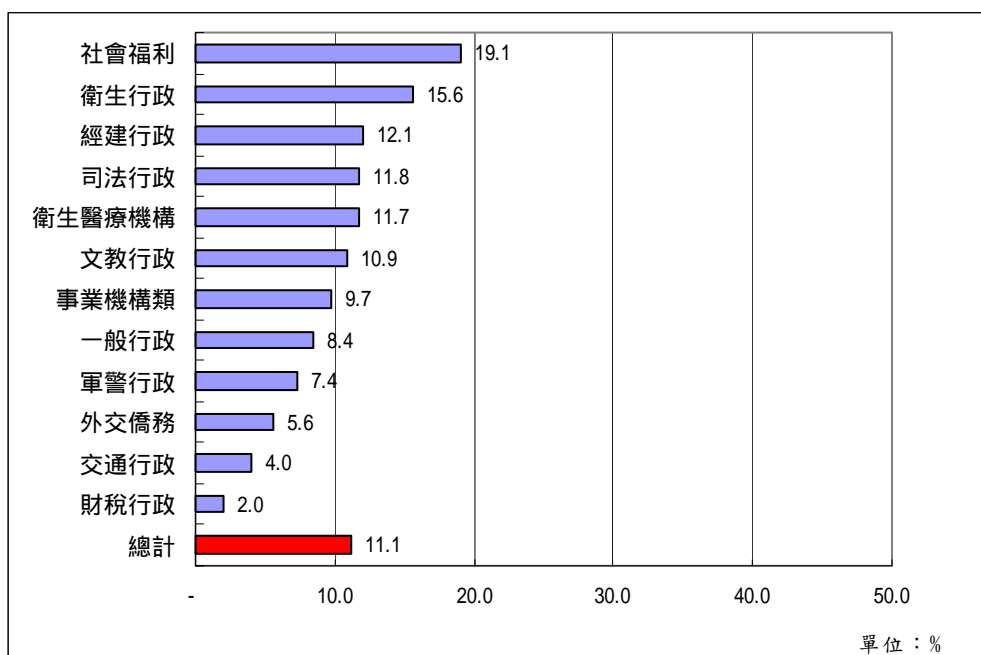


圖 54 不會操作電腦之人數比例—按機關功能別分

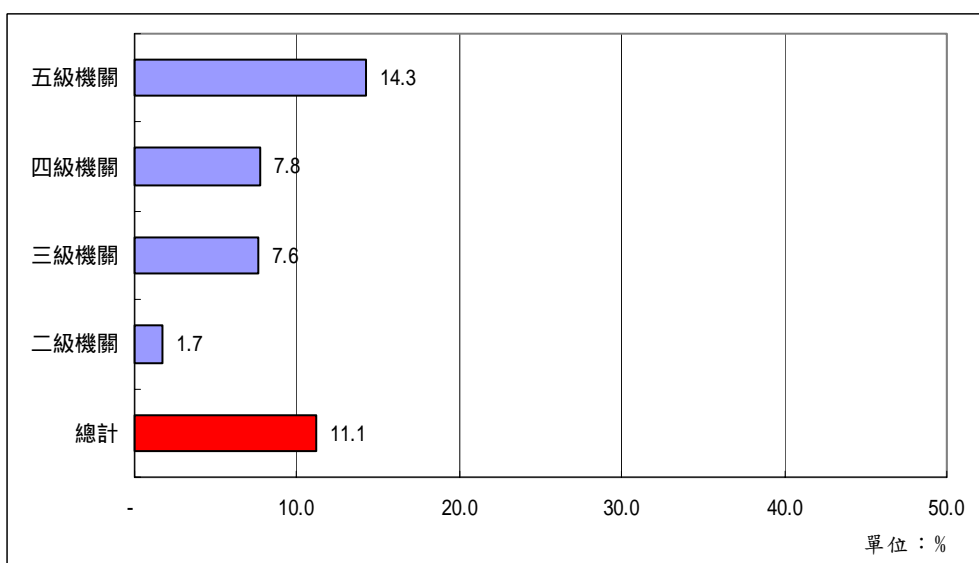


圖 55 不會操作電腦之人數比例—按機關級別分

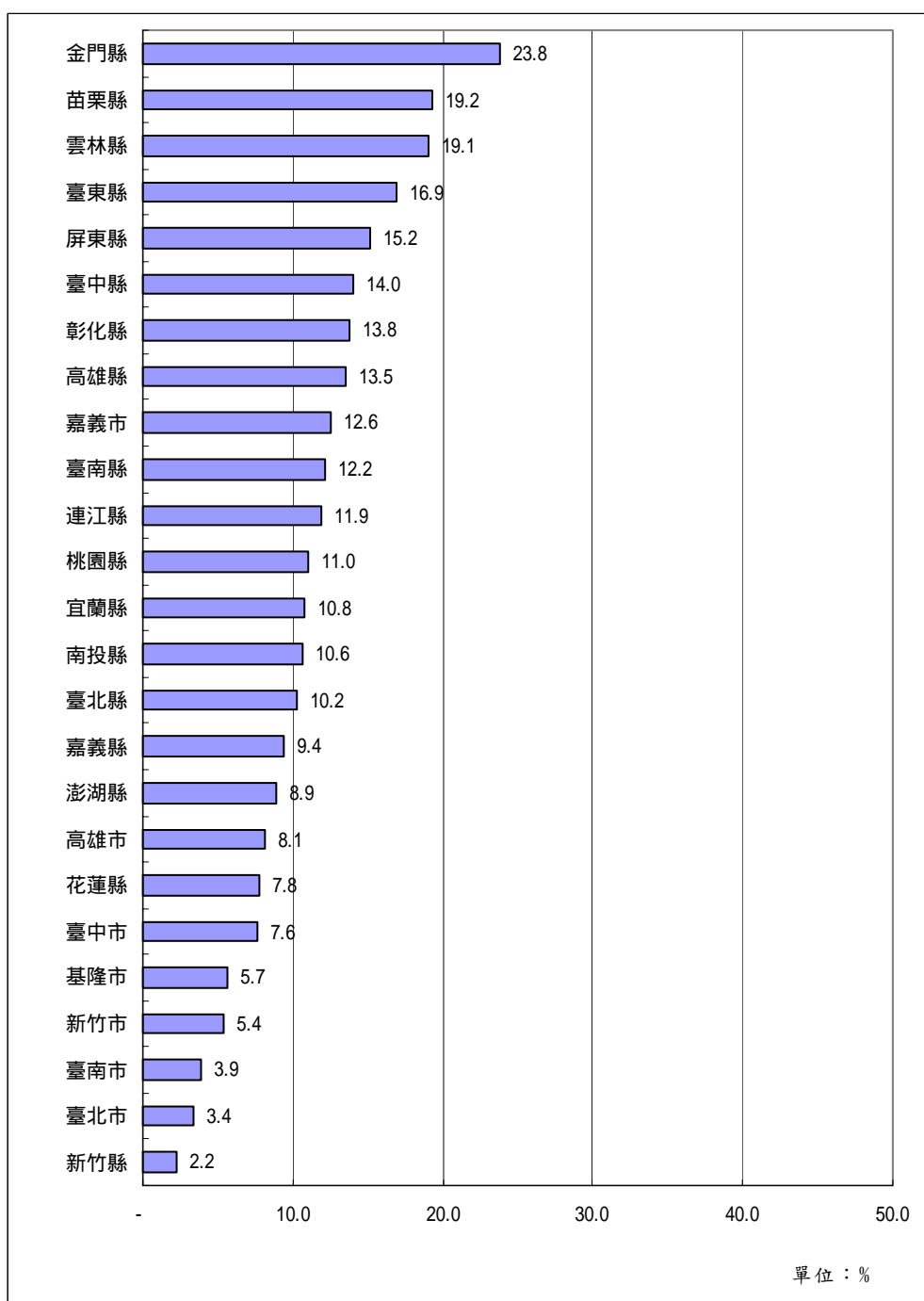


圖 56 不會操作電腦之人數比例—按縣市別分

2. 具簡易維修能力（自行排除故障）之人數比例

行政機關之人員具簡易維修能力平均約為 17.5%。（參閱表 C-8A、表 C-8B、表 C-8C、表 C-8D）

(1) 機關功能別

各類機關中，以「交通行政」機關人員中 33.2% 具簡易維修能力的比例最為理想，其次是「財稅行政」的 22.7%。行政機關人員具簡易維修能力比例較低的為「社會福利」機關的 11.5% 及「外交僑務」機關的 3.7%。

(2) 地區別

從地區來看，金馬地區行政機關人員中有 18.7% 具簡易維修能力比例，是最高的地區。25 縣市中機關人員具簡易維修能力，以新竹市(25.3%)、桃園縣(19.2%)、金門縣(19.1%) 之比例較高；以嘉義市(11.5%)、新竹縣(12.5%)、基隆市(12.5%) 及台東縣(12.5%) 較低。

(3) 機關級別

二級機關至五級機關人員具簡易維修能力比例，最理想的是二級機關的 25.2%，最差的為四級機關之 16.5%。

(4) 機關次功能別

機關人員具簡易維修能力比例最高的是國稅與財產局(60.5%)，其次是氣象站(44.6%) 及航空站(37.8%)。

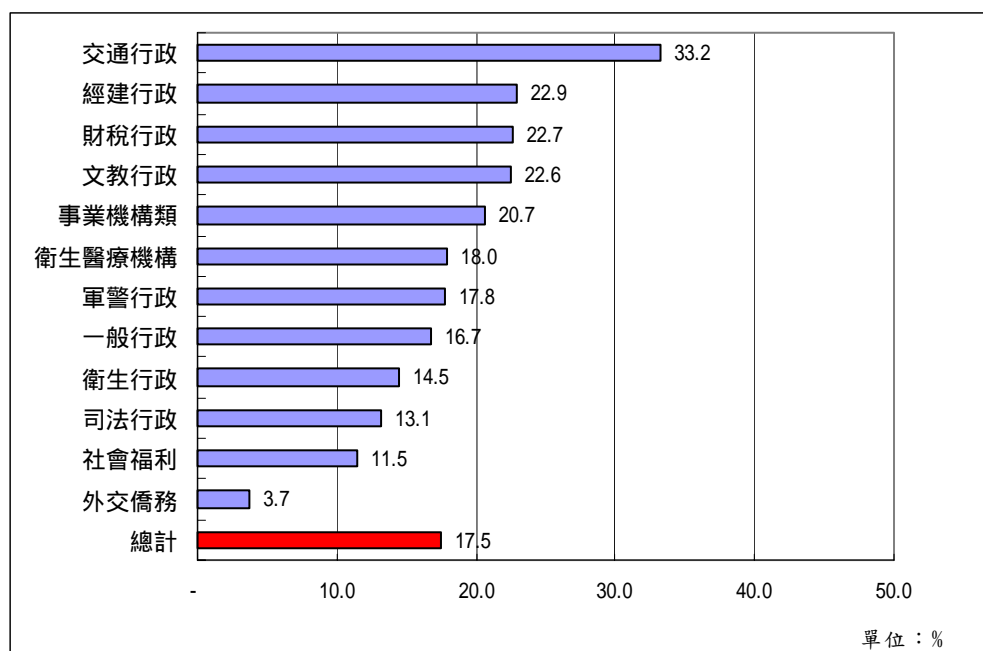


圖 57 具簡易維修能力之人數比例—按機關功能別分

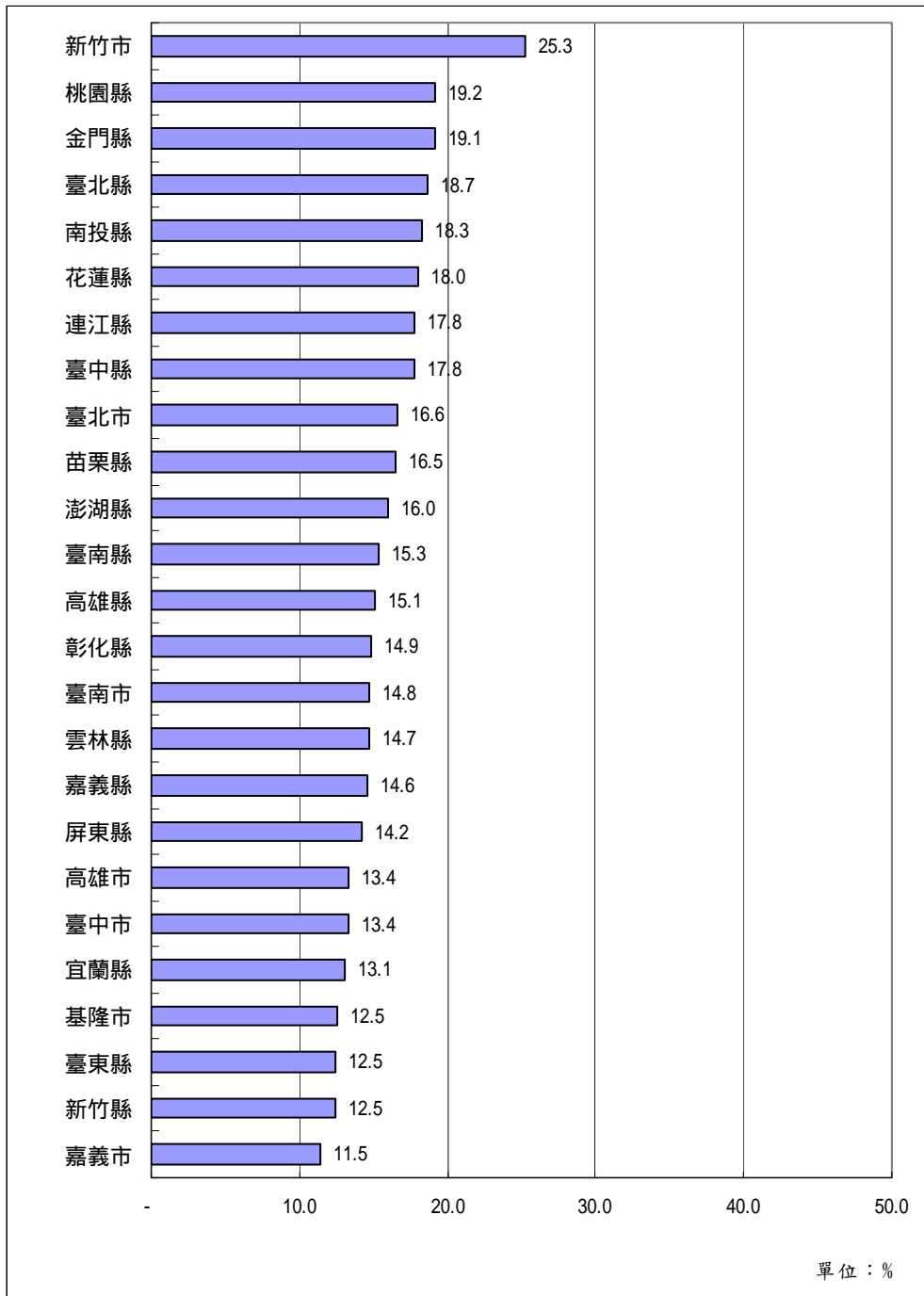


圖 58 具簡易維修能力之人數比例—按縣市別分

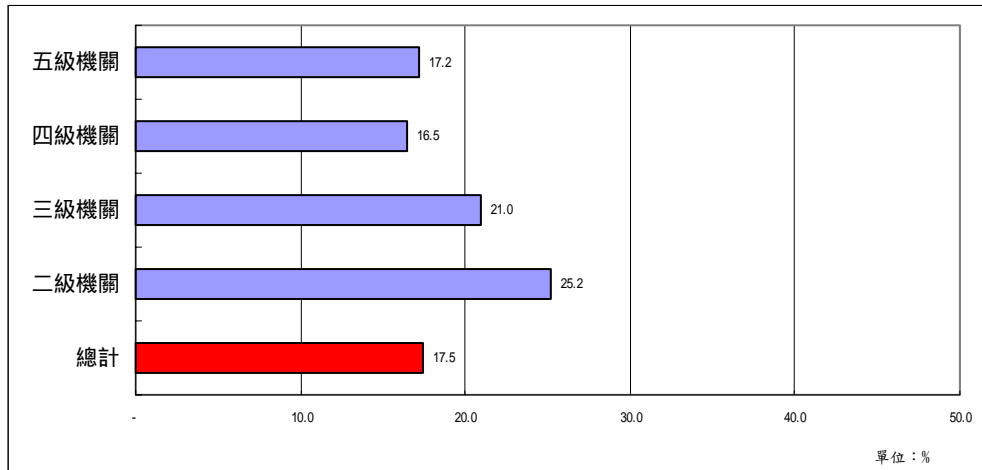


圖 59 具簡易維修能力之人數比例—按機關級別分

(二) 資訊軟體素養

1. 會使用辦公室文書軟體之人數 (人數/百人)

行政機關人員會使用辦公室文書軟體之人數平均約為 71.1 人(每百人)。(參閱表 C-8A、表 C-8B、表 C-8C)

(1) 機關功能別

各類機關中會使用辦公室文書軟體，以「外交僑務」的 81.8 人、「財稅行政」機關的 81.6 人及「交通行政」機關的 88.2 人，為最理想之三類機關。使用比例較低的行政機關為「衛生醫療機構」的 51.7 人、「社會福利」機關的 57.0 人及「司法行政」機關的 64.0 人。

(2) 地區別

從地區來看，金馬地區行政機關人員每百人中僅有 59.6 人會使用辦公室文書軟體，為各地區中最低者，次低者為南部地區的 68.1 人。25 縣市中機關人員會使用辦公室文書軟體，以連江縣(53.8%)最低，其次為苗栗縣(61.3 人)、屏東縣(62.3 人)及台東縣(63.1 人)；以台北市(79.2 人)、花蓮縣(78.2 人)及高雄市(77.1 人)較高。

(3) 機關級別

二級機關會使用辦公室文書軟體的人員數為每百人有 90.8 人，而四級、五級機關分別為 70.9 人與 69.7 人。

(4) 機關次功能別

會使用辦公室文書軟體的人員數低於超過 50 人有 8 個次機關別；分別是公

有零售市場(43.7 人)、監獄(43.3 人)、衛生(環保)局(40.8 人)、清潔隊(10.7 人)、托兒所(49.1 人)、安養中心(國民之家)(45.0 人)、收費站(41.4 人)、署立醫院(48.0 人)。

(三) 資訊網路近用

1. 會使用瀏覽器等數 (人數/百人)

行政機關人員會使用瀏覽器之人數平均約為 80.1 人 (每百人)。(參閱表 C-8A、表 C-8B、表 C-8C、表 C-8D)

(1)機關功能別

各類機關中，會使用瀏覽器等數以「交通行政」的 96.1 人、「財稅行政」機關的 93.7 人，為最理想之兩類機關。較低的行政機關為「衛生醫療機構」的 68.6 人、「社會福利」機關的 63.2 人及「外交僑務」機關的 65.1 人。

(2)地區別

從地區來看，北、中、南、東及金馬地區會使用瀏覽器等數差距不大，約在 8 成左右。從 25 縣市來看，會使用瀏覽器等數比例，以台北市(91.6%)最高，其次是高雄市(86.7%)，以屏東縣(69.6%)及南投縣(74.7%)較低。

(3)機關級別

二級機關會使用瀏覽器的人員數為每百人有 99.9 人，其他三級、四級、五級機關分別為 83.3 人、83.8 人、76.7 人。

(4)機關次功能別

會使用瀏覽器的人員數低於 70 人/百人有 9 個次機關別；分別是公有零售市場(48.4 人)、監獄(54.1 人)、衛生(環保)局(46.4 人)、清潔隊(16.1 人)、托兒所(57.5 人)、安養中心(國民之家)(51.0 人)、殯儀館(喪、葬管理所)(59.9 人)、看守所與少年觀護所(60.2 人)、署立醫院(60.3%)及直轄市與縣市立醫院(67.8 人)。

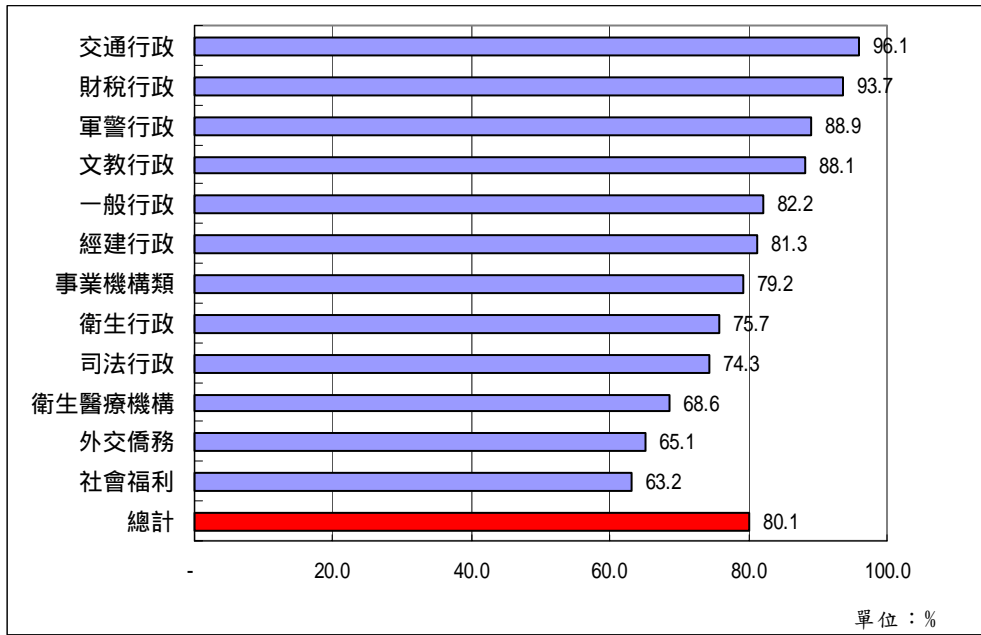


圖 60 會使用瀏覽器人數—按機關功能別分

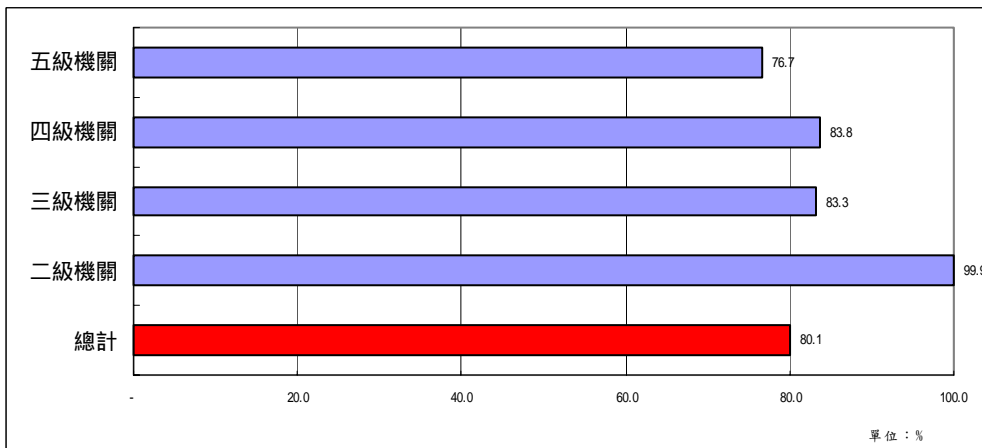


圖 61 會使用瀏覽器人數—按機關級別分

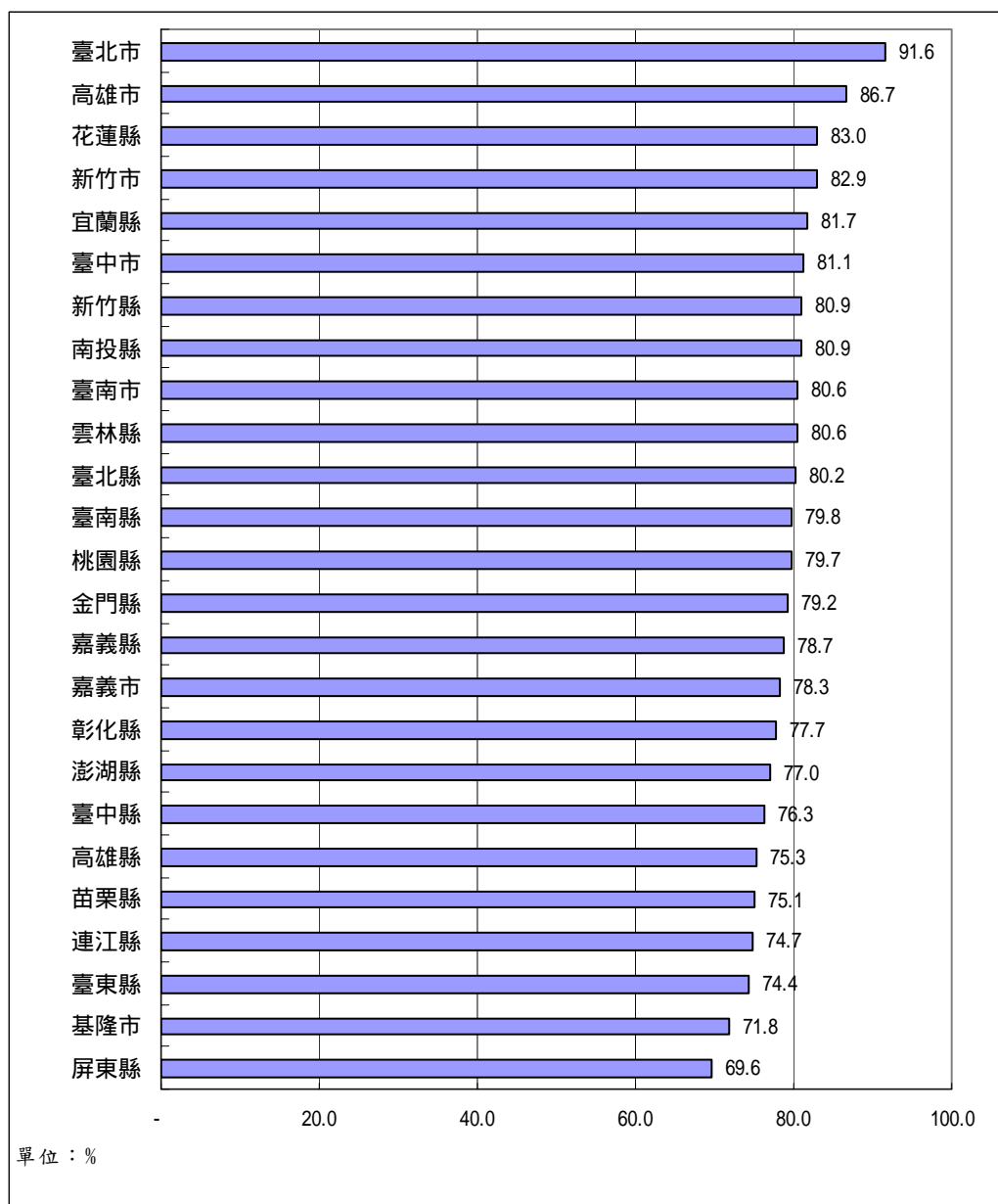


圖 62 會使用瀏覽人數—按縣市別分

2. 會使用電子郵件人數（人數/百人）

行政機關人員會使用電子郵件之人數平均約為 72.8 人（每百人）。（參閱表 C-8A、表 C-8B、表 C-8C、表 C-8D）

(1) 機關功能別

各類機關中會使用電子郵件之人數，平均超過 80 人，有「交通行政」的 93.9 人、「財稅行政」的 82.2 人、「文教行政」的 81.5 人及「軍警行政」的 80.3 人等 4 類機關。會使用電子郵件之人數較低的行政機關為「衛生醫療機構」的 58.6 人及「社會福利」機關的 56.6 人。

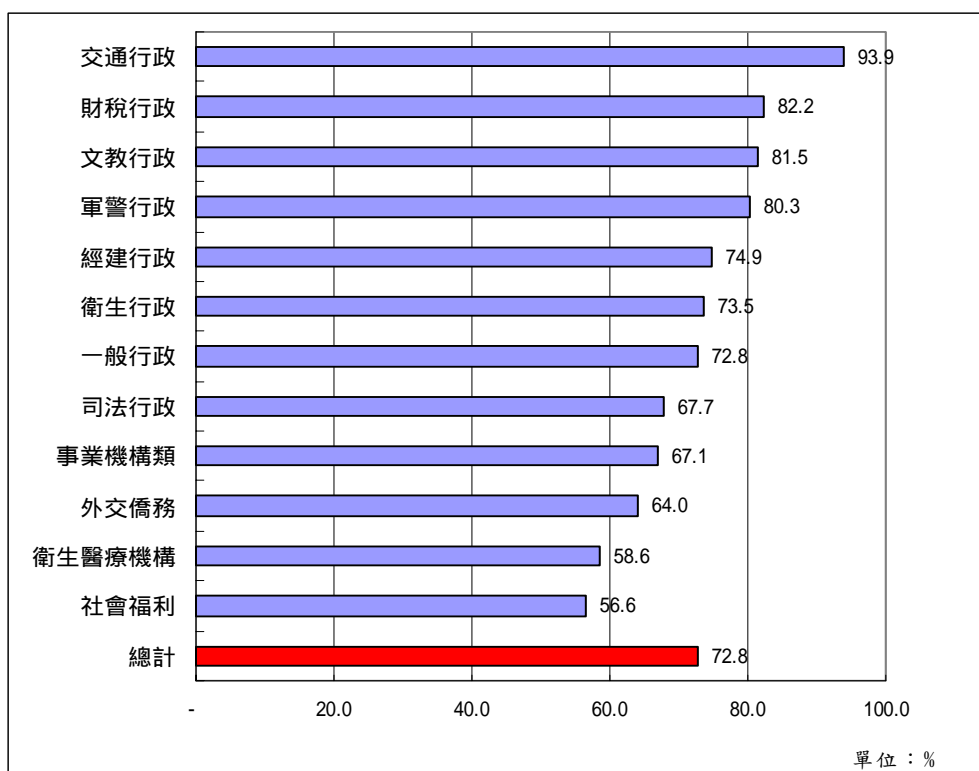


圖 63 會使用電子郵件人數—按機關功能別分

(2)地區別

從地區來看，北、中、南、東及金馬地區會使用電子郵件人數差距不大，約在 7 成左右。從 25 縣市來看，會使用電子郵件人數比例，以台北市(88.7%)最高，其次是高雄市(81.2%)，以屏東縣(61.9%)及苗栗縣(62.8%)較低。

(3)機關級別

二級機關會使用電子郵件的人員數為每百人有 97.1 人，其他三級、四級、五級機關分別為 78.7 人、74.3 人、70.1 人。

(4)機關次功能別

會使用電子郵件的人員數低於 50 人/百人有 8 個次機關別；分別是公有零售市場(36.2 人)、監獄(45.0 人)、衛生(環保)局(46.1 人)、清潔隊(11.3 人)、托兒所(49.3 人)、安養中心(國民之家)(46.7 人)、殯儀館(喪、葬管理所) (48.9 人)、署立醫院(46.5 人)。

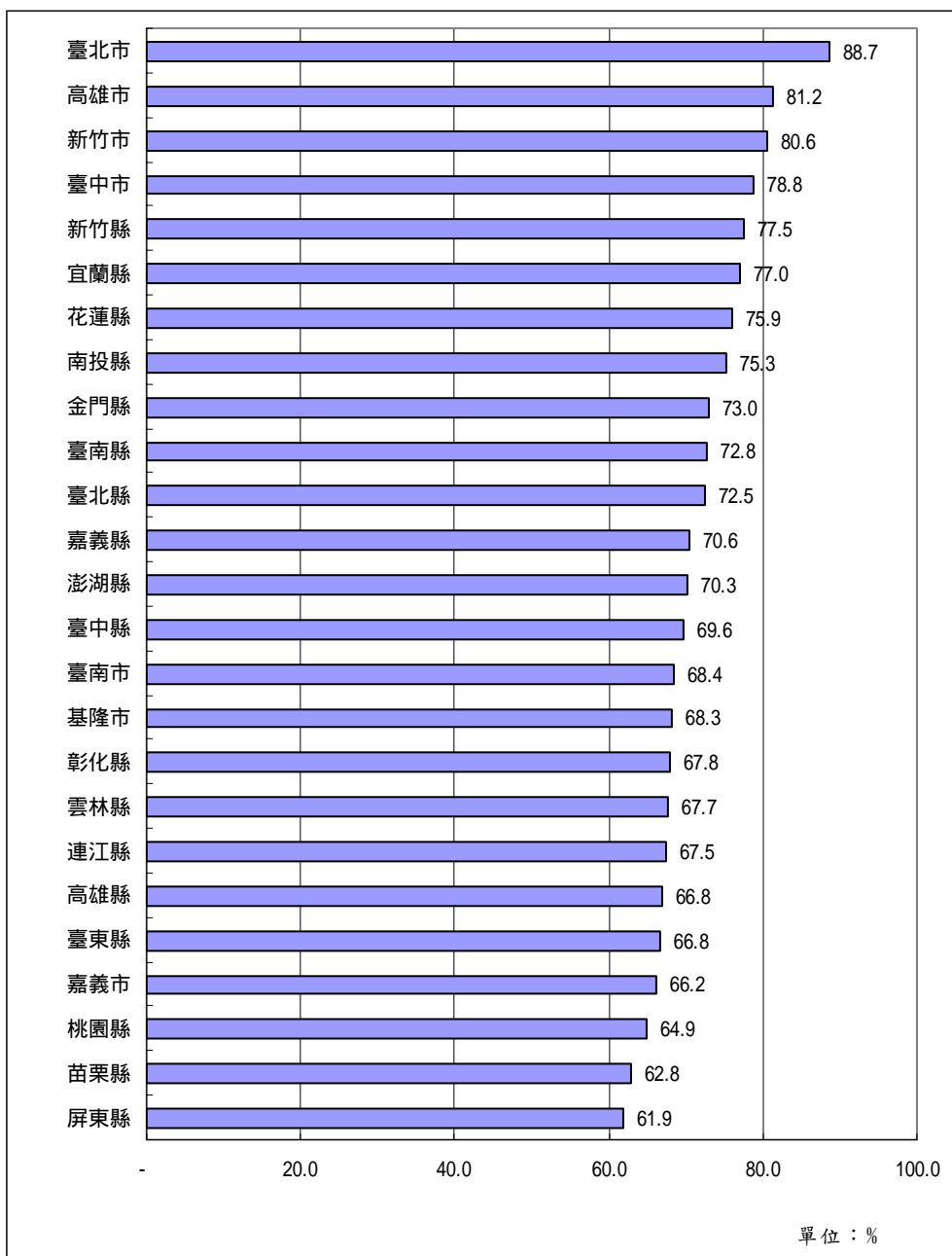


圖 64 會使用電子郵件人數—按縣市別分

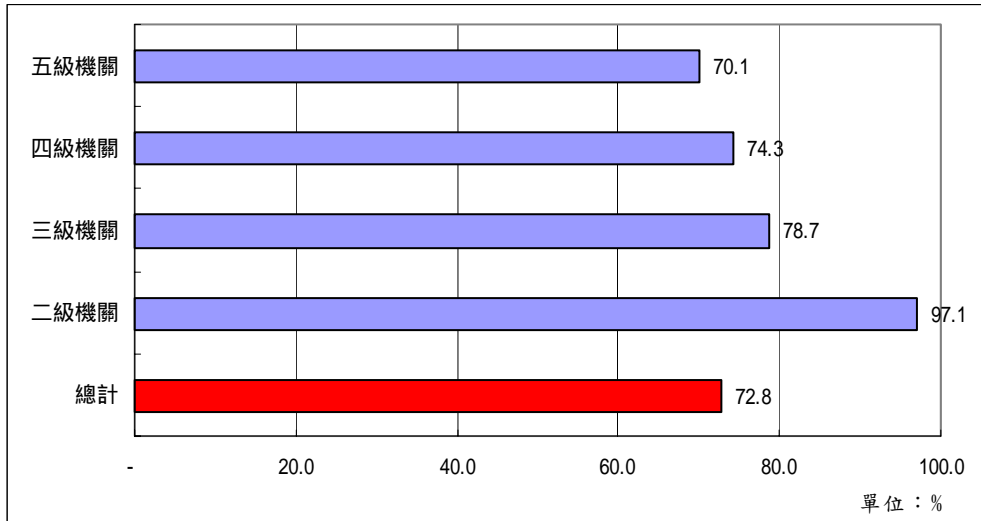


圖 65 會使用電子郵件人數—按機關級別分

二、機關資訊素養

(一) 資訊人力資源

1. 資訊技術人員人數

行政機關人員之資訊人員平均每百人中約有 3.9 人。(參閱表 C-9A、表 C-9B、表 C-9C)

(1) 機關功能別

各類機關中，以「文教行政」機關人員中平均每百人約有 6.2 位資訊人員之比例為最高，其次是「財稅行政」的 5.6 人、「交通行政」的 5.4 人及「事業機構類」之 5.2 人，而以「司法行政」機關之 1.2 人為最低。

(2) 地區別

從地區來看，金馬地區行政機關人員中平均每百人約有 2.4 位資訊人員之比例較低，高雄市有 4.8 位，為各地區最高者。從縣市而言，南投縣(1.1 人)、台中市(1.0 人)、嘉義縣(1.5 人)、澎湖縣(1.5 人)、嘉義市(0.4 人)、台南市(0.8 人)及連江縣(1.9 人)行政機關之資訊人員每百人均不及 2 人較為偏低。

(3) 機關級別

以二級機關的 5.0 人為比例最高者，以三級機關的 3.3 人為比例最低者。

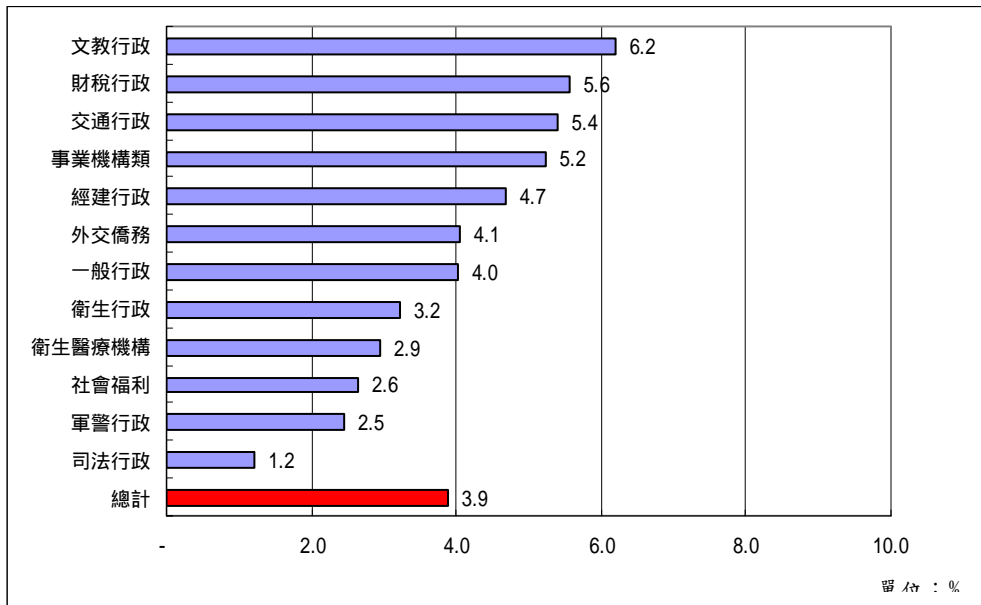


圖 66 資訊技術人員人數—按機關功能別分

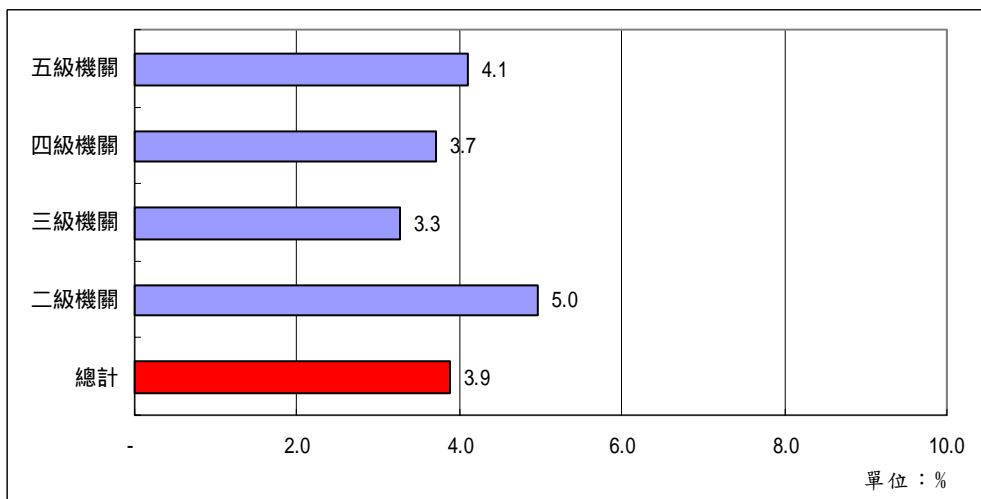


圖 67 資訊技術人員人數—按機關級別分

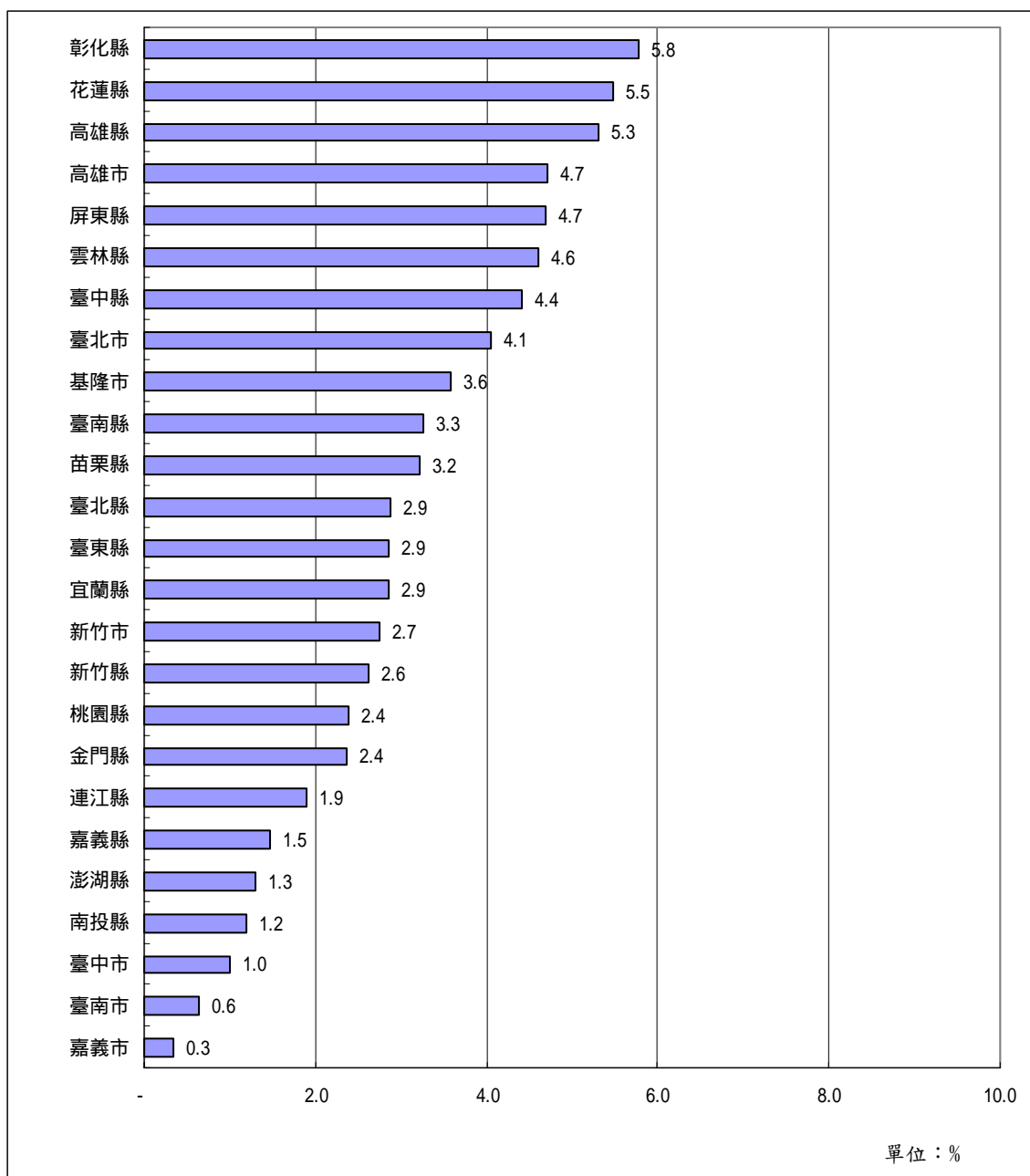


圖 68 資訊技術人員人數—按縣市別分

2. 資訊電腦認證人數比例

行政機關之人員具資訊電腦認證人員比例約為每百人有 1.2 人。(參閱表 C-9A、表 C-9B、表 C-9C)

(1)機關功能別

各類機關中，以「文教行政」機關人員中具資訊電腦認證人員比例最高，為 2.6 人，其次是「交通行政」的 2.2 人。較低者則為「軍警行政」及「財稅行政」的 0.3 人。

(2)地區別

從地區來看，金馬地區行政機關人員中平均每百人約有 3.0 人擁有資訊電腦認證之比例為最高。從 25 縣市來看，擁有資訊電腦認證之比例以台中市(4.4%)最高，其次是金門縣(4%)、台中縣(2.3%)；以嘉義市(0%)及新竹市(0.3%)較為偏低。

(3)機關級別

機關人員擁有資訊電腦認證比例，以二級機關的 2.6 人為比例最高者，以三級機關的 0.9 人為比例最低者。

(二) 機關系統維護能力

1. 使用者系統及軟體權限異動之標準作業程序

行政機關已建立使用者系統及軟體權限異動之標準作業程序之比例約為 46.3%。(參閱表 C-12A、表 C-12B、表 C-12C、表 C-12D)

(1)機關功能別

各類機關中，以「財稅行政」機關有 91.4%已建立使用者系統及軟體異動之標準作業程序之比例最高，其次是「衛生醫療機購」的 83.6%及「司法行政」機關的 83.5%。較低者則為「文教行政」(33.6%)、「衛生行政」(27.5%)及「社會福利」(27.1%)。

(2)地區別

從地區來看，金馬地區行政機關僅 23.8%已建立使用者系統及軟體權限異動之標準作業程序，為各地區中最低，其餘較低之地區尚有中部地區(39.6%)、南部地(39.2%)、東部地區(34.6%)；北部地區為 51.4%。從縣市來看，已建立系統及軟體權限異動之標準作業程序以新竹市(76.2%)、台北市(65.9%)、台南市(55.2%)、高雄市(53.8%)較高；以金門縣(21.1%)、連江縣(28.6%)、澎湖縣(29.0%)、彰化市(29.4%)較低。

(3)機關級別

各級機關已建立使用者系統及軟體權限異動之標準作業程序比例為「層級越高者，比例越高」，最理想的是二級機關的 84.6%，最差的為五級機關之 32.0%。

(4)機關次功能別

已建立使用者系統及軟體權限異動之標準作業程序，以國稅與財產局及榮民醫院最高(100%)；另外以公有零售市場(18.8%)、鄉鎮市圖書館(19.6%)、車行事故鑑委會(11.1%)、衛生所(22.4%)、清潔隊(20.9%)、疾病防治(疫)所(23.0%)、托兒所(17.0%)、殯儀館(喪、葬管理所) (18.5%)等較低。

2. 架設電腦安全防護系統比例

行政機關已架設電腦安全防護系統之比例約為 91.0%。(參閱表 C-12A、表 C-12B、表 C-12C、表 C-12D)

(1)機關功能別

各類機關中，「外交僑務」、「財稅行政」、「交通行政」、「衛生醫療機構」皆 100%已架設電腦安全防護系統。較低者則為「社會福利」機關之 75.2%，其餘機關約在 90%以上。

(2)地區別

從地區來看，南部地區(88.6%)、東部地區(79.2%)、金馬地區(83.1%)行政機關架設電腦安全防護系統之比例較低。

從縣市來看，架設電腦安全防護系統之比例低於 8 成者，僅有台東縣(78.2%)及花蓮縣(79.7%)。

(3)機關級別

各級機關已架設電腦安全防護系統比例為「層級越高者，比例越高」，最理想的是二級機關的 100.0%，最差的為五級機關之 85.3%。

(4)機關次功能別

已架設電腦安全防護系統在 45 個機關次功能分類中有 25 個機關別已達 100%；建置未達 7 成之機關別為公有零售市場(43.5%)、托兒所(68.4%)、殯儀館(喪、葬管理所) (64.8%)等。

3. 系統與資料備援與復原標準作業程序之建立

行政機關已建立備援與復原標準作業程序比例約為 40.2%。(參閱表 C-12A、

表 C-12B、表 C-12C、表 C-12D)

(1)機關功能別

各類機關中，「外交僑務」(72.8%)、「財稅行政」(76.2%)、「司法行政」(81.2%)、「衛生醫療機構」(75.4%)皆是建立備援與復原標準作業程序比例較高者。較低者則為「文教行政」(27.7%)、「衛生行政」(28.6%)及「社會福利」機關之 22.4%。

(2)地區別

從地區來看，南部地區(31.4%)、東部地區(30.2%)、金馬地區(23.8%)行政機關建立備援與復原標準作業程序之比例較低。從縣市來看，建立備援與復原標準作業程序之比例超過 5 成僅有三縣市，分別是以台中市(61.3%)、台北市(57.3%)、新竹市(52.4%)；低於 3 成有 11 個縣市，其中以金門縣(21.1%)最低。

(3)機關級別

各級機關已建立備援與復原標準作業程序比例為「層級越高者，比例越高」，最理想的是二級機關的 82.3%，最差的為五級機關之 27.9%。

(4)機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中僅有 6 個已建立備援與復原標準作業程序之比例超過 8 成，其中以榮民醫院(92.9%)最高，其次為行政執行處(90.9%)；低於 3 成有 10 個機關別，其中以殯儀館(喪、葬管理所)(5.6%)、公有零售市場(8.7%)、榮民服務處(8.8%)最低。

4. 定期備份資料之比例

行政機關電腦定期備份資料之比例為 66.7%，未定期備份之比例約為 33.3%；定期備份之平均週期為 5.2 天。(參閱表 C-12A-1、表 C-12B-1、表 C-12C-1、表 C-12D-1)

(1)機關功能別

各類機關中，「財稅行政」、「司法行政」、「衛生醫療機構」未定期進行資料備份之比例在 10%以下。「文教行政」(57.2%)及「社會福利」(59.6%)則為未定期備份資料比例較高者。

(2)地區別

從地區來看，除了北高兩直轄市之外，其餘地區或縣市行政機關資料未定期備份的比例均略高於全國平均，尤以金馬地區之 61.2%為最高。從縣市來看，未

定期備份資料之比例最低為新竹市(9.5%)，其次是台北市(14.0%)、台中市(16.1%)；以連江縣(71.4%)及金門縣(55.3%)未定期備份資料之比例較高。定期備份平均週期最短為苗栗縣(2.8天)，定期備份之平均週期最長為連江縣(9天)。

(3)機關級別

各級機關定期備份電腦資料之狀況為「層級越高者，定期備份比例越高」，二級機關僅2.4%未定期備份，五級機關則高達49.8%未定期備份；二級機關定期備份之平均週期為2.8天，五級機關定期備份之平均週期為5.4天。

(4)機關次功能別

在45個機關次功能分類中每天定期備份電腦資料之比例最高者為國稅與財產局(100%)，其次為榮民醫院(92.9%)最高，其餘每天備份的比例均小於9成；未定期備份以公有零售市場(88.4%)及鄉鎮市圖書館(82.0%)最高。備份平均周期超過10天者，有4個機關別，分別是鄉鎮市圖書館(11.1天)、氣象站(中心)(12.5%)、收費站(11.7天)及工務段(12.2天)。

5. 自行建置網站之比例

已建置網站的行政機關中，有25.7%為完全自行建置網站，31.0%為「部分自行建置」，完全委外建置之比例為43.3%。(參閱表C-12A、表C-12B、表C-12C)

(1)機關功能別

各類機關中，完全自行建置網站比例以「軍警行政」70%最高；部分自行建置部分委外以「外交僑務」100%最高；完全委外建置以「文教行政」(59.9%)及「社會福利」(59.8%)最高。

(2)地區別

從地區來看，北高兩直轄市、東部地區及金馬地區為自行建置網站比例較高的幾個行政區域，其餘地區或縣市行政機關之網站自行建置與完全委外建置之比例均約各半。從縣市來看，完全自行建置網站比例以連江縣(100%)最高，其次是金門縣(61.9%)；部分自行建置部分委外以嘉義市(50.0%)及新竹市(45.0%)較高；完全委外建置以新竹縣(85.4%)最高。

(3)機關級別

各級機關自行建置網站之狀況為「層級越高者，自行建置比例越低」，二級機關僅約12.0%為完全委外建置，五級機關則高達28.1%；二級機關以部分自建部分委外建置的比例最高(58.2%)，五級機關僅25.2%。

6. 使用辦公室自動化之比例

行政機關中，已有 57.9% 已啟用辦公室自動化設備或系統。(參閱表 C-12A-1、表 C-12B-1、表 C-12C-1)

(1) 機關功能別

各類機關中，「外交僑務」(100.0%)、「財稅行政」(84.8%)、「司法行政」(77.7%) 及「經建行政」(70.5%) 使用辦公室自動化設備或系統比例較高。「衛生行政」(49.3%) 及「社會福利」(37.4%) 則為使用辦公室自動化設備或系統比例較低者。

(2) 地區別

從地區來看，台北市(76.2%)及高雄市(71.0%)兩直轄市行政機關為使用辦公室自動化設備或系統比例較高者，而以金馬地區為最低(33.3%)。

(3) 機關級別

各級機關使用辦公室自動化設備或系統之狀況為「層級越高者，使用比例越高」，二級機關已有 95.3% 已使用辦公室自動化設備或系統，五級機關則僅 48.3%。

7. 辦公室自動化系統開發能力

行政機關中，有 8.3% 具有自行開發辦公室自動化系統之能力。(參閱表 C-12A-1、表 C-12B-1、表 C-12C-1)

(1) 機關功能別

各類機關中，「外交僑務」(50.0%)、「財稅行政」(19.8%)、「交通行政」(21.8%) 及「衛生醫療機構」(22.7%) 自行開發辦公室自動化系統之能力比例較高。「衛生行政」(3.5%)、「一般行政」(5.3%) 及「社會福利」(5.3%) 則為自行開發辦公室自動化系統能力比例較低者。

(2) 地區別

從縣市來看，辦公室自動化系統開發能力比例均偏低，以台北市(16.5%)、連江縣(14.3%)、高雄市(14.0%)及台南市(10.3%)辦公室自動化系統開發能力比例較高外，其他縣市均低於 1 成。

(3) 機關級別

各級機關具辦公室自動化系統開發能力之狀況為「層級越高者，比例越高」，二級機關有 52.5% 具辦公室自動化系統開發能力，五級機關則僅 3.7%。

8. 辦公室自動化系統維護能力

行政機關中，有 25.4%具有自行維護辦公室自動化系統之能力。(參閱表 C-12A-1、表 C-12B-1、表 C-12C-1)

(1)機關功能別

各類機關中，「外交僑務」(50.0%)、「軍警行政」(40.9%)、「財稅行政」(47.2%)、「交通行政」(41.4%)及「衛生醫療機構」(61.7%)自行維護辦公室自動化系統之能力比例較高。「衛生行政」(11.5%)及「社會福利」(17.8%)則為具辦公室自動化系統維護能力比例較低者。

(2)地區別

台北市(42.7%)、台北縣(37.3%)、新竹市(33.3%)及高雄市(31.2%)為具辦公室自動化系統維護能力比例較高者，其他地區則均低於 3 成。

(3)機關級別

各級機關具辦公室自動化系統維護能力之狀況為「層級越高者，比例越高」，二級機關有 65.3%具辦公室自動化系統開發能力，五級機關則僅 15.5%。

9. 軟體版權管理作業

行政機關中，有 44.1%具有軟體版權管理作業。(參閱表 C-12A-1、表 C-12B-1、表 C-12C-1、表 C-12D-1)

(1)機關功能別

各類機關中，「外交僑務」(72.8%)、「財稅行政」(85.2%)、「司法行政」(83.4%)及「衛生醫療機構」(83.5%)為已建立軟體版權管理作業的比例較高。「衛生行政」(34.1%)及「社會福利」(29.2%)則為具軟體版權管理系統比例較低者。

(2)地區別

從縣市來看，已建立軟體版權管理作業的比例超過 5 成僅有 4 個縣市，分別是新竹市(85.7%)、台北市(68.9%)、高雄市(53.8%)及桃園縣(53.3%)，其他縣市則偏低。

(3)機關級別

各級機關已建立軟體版權管理作業之比例為「層級越高者，比例越高」，二級機關為 68.5%，五級機關則僅 31.8%。

(4)機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中已建立軟體版權管理作業之比例最高者為國稅與

財產局(100%)及榮民醫院(100%)，其餘尚有 21 個機關別未超過 5 成。

10. 知識管理系統

行政機關中，有 13.1%已建立知識管理系統。(參閱表 C-12A-1、表 C-12B-1、表 C-12C-1、表 C-12D-1)

(1)機關功能別

各類機關中，「衛生醫療機構」(24.5%)、「事業機構類」(23.5%)及「經建行政」(20.7%)已建立知識管理系統的比例較高。「外交僑務」(0%)則為知識管理系統建置比例最低者。

(2)地區別

從縣市來看，已建立知識管理系統的比例超過 2 成僅有 3 個縣市，分別是台北市(27.4%)、台中市(25.8%)及台北縣(20.7%)，其他縣市則偏低；有 14 個縣市已建立知識管理系統的比例未逾 1 成。

(3)機關級別

各級機關已建立知識管理系統之比例以二級機關最高(24.6%)，五級機關則僅 9.6%最低。

(4)機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中已建立知識管理系統之比例最高者為縣市政府(81.8%)，其次是工務段(31.0%)，其餘 43 個別建立知識管理系統之比例均未超過 3 成。

(三) 資訊訓練

1. 舉辦資訊教育訓練之次數

行政機關在過去一年，曾舉辦人員資訊訓練之機關比例為 32.8%，而這些舉辦訓練活動之機關之平均辦理訓練次數約為 3.9 次。(參閱表 C-9A、表 C-9B、表 C-9C、表 C-9D)

(1)機關功能別

各類機關中，以「外交僑務」(72.8%、7.8 次)、「軍警行政」(70.1%、4.2 次)、「財稅行政」(82.7%、6.2 次)、「經建行政」(59.6%、4.9 次)及「衛生醫療機構」(69.1%、4.6 次)等機關舉辦人員資訊訓練之比例較高。較低者則為「一般行政」(22.1%、3.6 次)、「文教行政」(20.7%、3.8 次)、「衛生行政」(20.4%、3.4 次)及「社會福利」(19.8%、2.9 次)。

(2)地區別

從地區來看，金馬地區行政機關僅 6.7%在過去一年曾舉辦人員資訊訓練，為各地區中之最低。從縣市來看，以台北市(62.2%、4.3 次)舉辦人員資訊訓練比例最高，其次是新竹縣(43.3%、3.2 次)、台南市(41.4%、3.8 次)及台北縣(40.7%、4.2 次)；其餘 21 個縣市在過去一年曾舉辦人員資訊訓練低均於 3 成，其中連江縣未辦理任何訓練(0%)。

(3)機關級別

各級機關舉辦人員資訊訓練比例為「層級越高者，比例越高」，最理想的是二級機關的 86.9%，平均辦理訓練次數約為 6.5 次；最差的為五級機關之 20.3%，平均辦理訓練次數約為 2.8 次。

(4)機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中過去一年舉辦人員資訊訓練比例最高者為國稅與財產局(100%)，其次是警察(巡防局) (93.9%)、縣市政府(90.9%)、稅捐稽徵處(88.2%)、公園與林區管理處(85.7%)及榮民醫院(85.7%)，其餘 39 個機關別未超過 8 成。

2. 業務電腦化訓練人次

行政機關在過去一年人員參加業務電腦化訓練人次比約為 77.5 (人次/百人)。(參閱表 C-9A、表 C-9B、表 C-9C、表 C-9D)

(1)機關功能別

各類機關中，以「衛生行政」的 198.0 人次/百人及「財稅行政」的 102.7 人次/百人為最高。較低者為「軍警行政」(32.4 人次/百人)、「事業機構」(39.2 人次/百人)和「衛生醫療機構」(16.0 人次/百人)。

(2)地區別

從地區來看，南部地區 (77.4 人次/百人) 居各地區之冠，東部地區的 34.3 人/百人最低。從縣市來看，以屏東縣 (478.7 人次/百人) 參加業務電腦化訓練人次比例最高，其次是高雄市 (75.8 人次/百人) 及台中市 (73.7 人次/百人)；有 13 個縣市參與訓練人次低於 50 人次/百人，其中連江縣僅 5.5 人次/百人。

(3)機關級別

各級機關人員參加資訊訓練人次比以二級機關的 160.4 人次/百人為最高，而以四級機關的 44.1 人次/百人為最低。

(4)機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中過去一年人員參加資訊訓練人次比例最高者為衛生所(293.9 人次/百人),其次是稅捐稽徵處(127.1 人次/百人)、縣市政府(106.0 人次/百人)、選舉委員會(104.6 人次/百人)、北高區公所(100.3 人次/百人);有 29 個機關別過去一年人員參加資訊訓練人次比例低於 50 人次/百人。

(四)推動電子化應用之最大障礙

在「人員」、「經費」、「訓練」、「設備」中,40.1%的行政機關認為推動電子化應用的最大障礙為「經費」,比例次高者為「人員」(28.6%),「訓練」為 19.2%,「設備」僅 7.8%。(參閱表 C-12A-2、表 C-12B-2、表 C-12C-2)

(1)機關功能別

各類機關中認為推動電子化應用,多數認為最大障礙為「經費」,不過亦有較特殊之處,如「外交僑務」之障礙集中在「人員」(100%),「衛生醫療機構」亦為「人員」之比例較高(44.6%)。「交通行政」與「事業機構」則分別有 23.3%、32.1%認為障礙來自「訓練」,高於其他類機關。「衛生行政」機關則有 11.1%認為障礙來自「設備」,比例亦高於其他類機關。

(2)地區別

從地區來看,金馬地區行政機關有 52.1%認為障礙主要來自「人員」之比例遠高於其他地區,其餘地區皆以認為「經費」為主要障礙之比例最高。

以各縣市而言,亦多數縣市行政機關認為「經費」為主要障礙。不過,認為「訓練」為主要障礙之比例偏高的縣市有台北縣(29.3%)、桃園縣(25.0%)、台南縣(32.0%)、台東縣(28.7%);認為「人員」為主要障礙之比例偏高的縣市有台北市(38.4%)、雲林縣(36.8%)、澎湖縣(36.7%)、台南市(48.3%)、台東縣(31.0%)、金門縣(65.8%)。

(3)機關級別

二級、三級機關主要障礙以「人員」之比例較高,四級、五級機關則是「經費」。不過,認為障礙來自「訓練」或「設備」之比例則呈現「層級越低者,比例越高」之趨勢,可見在較基層之機關除了「經費」之限制外,設備的汰舊換新及人員的訓練亦是電子化的障礙來源。

(4)機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中認為推動電子化應用最大障礙為「人員」者,以

縣市政府(50.0%)、北高區公所(54.5%)、公園與林區管理處(50.0%)、工程處(56.3%)、榮民醫院(57.1%)較高；認為推動電子化應用最大障礙為「經費」者，以地政事務所(58.8%)、公有零售市場(63.8%)、選舉委員會(56.8%)、警察(巡防)局(57.6%)、稅捐稽徵處(60.5%)、衛生(環保)局(51.5%)、清潔隊(54.7%)、就業訓練中心(66.7%)、直轄市與縣市立醫院(55.6%)較高；認為推動電子化應用最大障礙為「訓練」者，以榮民服務處(42.1%)、行政執行處(45.5%)、航空站(44.4%)、監理所(站)(46.0%)較高。

(五) 對推動電子化政府滿意度

1. 對電子化政府推動後改善或提升機關作業效率之滿意度

行政機關對電子化政府推動後改善或提升機關作業效率之滿意度為64.5%(8.7%非常滿意、55.8%滿意)，不滿意的比例為4.8%(4.3%不滿意、0.5%非常不滿意)，30.6%沒意見。(參閱表C-11A、表C-11B、表C-11C)

(1) 機關功能別

各類機關中，滿意度較高的有「外交僑務」(72.8%)、「財稅行政」(83.0%)、「司法行政」(79.9%)、「經建行政」(76.7%)、「交通行政」(72.0%)及「衛生醫療機構」(76.7%)；不滿意度較高的有「外交僑務」(27.2%)、「衛生行政」(8.5%)。

(2) 地區別

從地區來看，金馬地區行政機關對電子化政府推動後改善或提升機關作業效率之滿意度為45.7%(10.5%非常滿意、35.2%滿意)為各地區中最低；北部地區(65.4%)滿意度較高。

從縣市看，宜蘭縣(51.5%)為北部地區縣市中滿意度最低者，嘉義市(47.7%)為南部地區縣市中滿意度最低者，東部地區則以台東縣之43.7%遠低於花蓮縣之71.2%。整體而言，以台南市(82.8%)、新竹市(81.9%)、台中市(77.4%)、台北縣(72.0%)、台中縣(71.1%)滿意程度較高；以連江縣(28.6%)、澎湖縣(13.3%)、桃園縣(11.7%)、台東縣(11.5%)不滿意程度較高。

(3) 機關級別

各級機關對電子化政府推動後改善或提升機關作業效率之滿意度為「機關層級越高，滿意度越高」，滿意度最高者是二級機關的91.4%，最低的為五級機關之58.1%。

(4) 機關次功能別

在45個機關次功能分類中對電子化政府推動後改善或提升機關作業效率之滿意度最高為國稅與財產局、航空站、榮民醫院為100%；滿意度低於70%有23個機關別，其中最低的是車行事故鑑委會(11.1%)、體育場(36.7%)、公有零售市

場(42.0%)、衛生所(49.6%)。

2. 行政機關人員認為民眾對電子化政府之推動成效滿意度

行政機關人員認為民眾對電子化政府之推動成效滿意度為 54.2%(6.3%非常滿意、47.9%滿意)，不滿意的比例為 2.6%(2.5%不滿意、0.1%非常不滿意)，37.6%沒意見。(參閱表 C-11A、表 C-11B、表 C-11C)

(1) 機關功能別

各類機關中，滿意度較高的有「外交僑務」(72.8%)、「財稅行政」(76.6%)、「經建行政」(64.1%)。認為民眾對電子化政府之推動成效滿意度較低者為「衛生行政」(42.8%)。

(2) 地區別

從地區來看，金馬地區行政機關人員認為民眾對電子化政府之推動成效滿意度為 33.8%(5.3%非常滿意、28.5%滿意)為各地區中最低；北部地區(55.9%)滿意度較高。

從縣市看，宜蘭縣(45.7%)、新竹縣(45.9%)、基隆市(45.9%)為北部地區縣市中滿意度較低者，苗栗縣(43.7%)為中部地區縣市中滿意度最低者，嘉義市(33.3%)為南部地區縣市中滿意度最低者，東部地區則以台東縣之 34.5%遠低於花蓮縣之 59.3%。整體而言，滿意度較高縣市為台南市(79.3%)、桃園縣(68.3%)、台北市(67.7%)；不滿意度最高者為連江縣(14.3%)，其次為澎湖縣(10.0%)。

(3) 機關級別

各級行政機關人員認為民眾對電子化政府之推動成效滿意度為「機關層級越高，滿意度越高」，滿意度最高者是二級機關的 70.9%，最低的為五級機關之 49.8%。

(4) 機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中認為民眾對電子化政府之推動成效滿意度最高的為國稅與財產局、航空站為 100%；滿意度低於 50%有 14 個機關別，其中最低的是車行事故鑑委會(22.2%)、行政執行處(27.3%)。

肆、資訊服務與溝通

一、內部資訊傳遞

(一) 使用電子表單比例

行政機關已有 19.3%已使用電子表單系統。(參閱表 C-13A、表 C-13B、表 C-13C、表 C-13D)

1. 機關功能別

各類機關中，以「外交僑務」已全部使用電子表單之比例為最高(100%)，其次為「交通行政」(64.8%)、「衛生醫療機構」(62.2%)及「財稅行政」(52.2%)。使用比例較低者則為「社會福利」機關的 10.6%及「衛生行政」機關的 12.0%。

2. 地區別

從地區來看，台北市行政機關有 36.6%使用電子表單，為各地之冠，中部地區、南部地區、東部地區及金馬地區均不及 10.0%，相對較低。從 25 縣市來看，已使用電子表單之比例，以台北市(36.6%)、台北縣(32.0%)、台南市(31.0%)及桃園縣(30.0%)較高；以連江縣(0%)最低。

3. 機關級別

二級機關至五級機關使用電子表單比例為「層級越高者，比例越高」，最理想的是二級機關的 90.3%，最差的為五級機關之 9.8%。

4. 機關次功能別

已使用電子表單比例在 45 個機關次功能分類中，以國稅與財產局(100%)最高，其次是署立醫院(95.8%)、縣市政府(95.5%)、氣象站(中心)(89.3%)。

(二) 使用電子表單種類數與類別

行政機關平均使用 12.4 種電子表單，而以「人事管理」(63.8%)與「總務行政」(55.8%)的使用率較高。(參閱表 C-13A、表 C-13B、表 C-13C)

1. 機關功能別

各類機關中，以「外交僑務」使用 27.0 種電子表單為最高，其次為「財稅行政」的 22.9 種。行政機關使用電子表單種類較少者則為「社會福利」機關的 5.7 種、「司法行政」的 3.9 種及「衛生行政」機關的 5.7 種。

2. 地區別

以縣市來看，使用電子表單數超過 10 種者，有 9 個縣市，其中以台北市(18.0 種)最高，其次是宜蘭縣(15.3 種)、台東縣(14.8 種)及雲林縣(14.3 種)；以連江縣最低。

(3)機關級別

二級機關至五級機關使用電子表單比例為「層級越高者，種類較多」，最理想的是二級機關的 16.7 種，最差的為五級機關之 7.7 種。

(三)第三類公文電子化處理之比例

行政機關已有 11.1%完全以電子化處理第三類公文，部分電子化的比例為 19.3%，完全使用紙本的比例為 69.6%。(參閱表 C-13A、表 C-13B、表 C-13C)

1. 機關功能別

各類機關中，以「外交僑務」及「交通行政」分別有 45.7%、25.7%完全使用電子化處理第三類公文的比例較高，為最理想者。「社會福利」有 82.5%完全使用紙本處理第三類公文，為各類行政機關中之最高者，其次是「一般行政」機關為 80.5%、「文教行政」為 79.7%，此三類行政機關為第三類公文電子化狀況較不理想者。

2. 地區別

從地區來看，台北市行政機關已有 44.5%完全電子化處理第三類公文，為各地區中之最高者，最低者為金馬地區的 1.7%。各縣市使用紙本作業方式處理第三類公文超過 8 成者仍有 14 個縣市。

3. 機關級別

二級機關至五級機關使用電子化處理第三類公文比例為「層級越高者，完全電子化比例較高」，最理想的是二級機關的 33.6%，最差的為五級機關之 7.6%；相對的，二級機關有 9.5%仍使用紙本，五級機關使用紙本作業之比例高達 78.4%。

4. 機關次功能別

45 個機關次功能分類全部使用電子化處理第三類公文比例，超過 3 成者僅有 2 個機關別，分別是北高區公所(54.5%)及就對業訓練中心(40.0%)；全部使用紙本處理第三類公文比例超過 80%有 12 個機關別，其中超過 90%者有公有零售市場(94.2%)、清潔隊(93.0%)、殯儀館(喪、葬管理所)(92.6%)、鎮公所(91.4%)、收費站(90.9%)。

二、跨機關資訊傳遞

電子發文數量佔總發文比例

92 會計年度中，行政機關公文中以電子發文的比例約為 22.8%。(參閱表 C-14A、表 C-14B、表 C-14C)

1. 機關功能別

各類機關中，以「外交僑務」發文中有 43.6%使用電子化發文之比例為最高，其餘比例較高者尚有「司法行政」(38.3%)、「交通行政」(33.1%)及「經建行政」(36.2%)。行政機關使用電子發文比例最低者則為「一般行政」(16.4%)。

2. 地區別

從地區來看，高雄市行政機關發文中有 54.8%使用電子化發文之比例為最高，為各地之冠，中部地區的 16.1%及東部地區的 10.0%，相對較低。各縣市使用電子化發文之比例以高雄市(54.8%)最高，其次為台北市(41.3%)，其餘 23 縣市均低於 3 成。電子發文低於 10%之縣市有台東縣(7.3%)、台中縣(8.9%)、彰化縣(9.1%)及台南市(9.9%)。

3. 機關級別

二級機關至五級機關電子發文比例為「層級越高者，比例越高」，最理想的是二級機關的 44.4%，最低的為四級、五級機關之 20.4%。

4. 機關次功能別

電子發文佔總發文量比例在 45 個機關次功能分類中超過 4 成者，僅有 3 個機關別，分別是北高區公所(54.3%)、監獄(42.1%)、行政執行處(41.7%)；低於 10%有 7 個機關別，分別是省轄市區公所(8.8%)、縣轄市公所(4.5%)、鎮公所(6.0%)、鄉公所(4.4%)、消防局(隊)(5.3%)、稅捐稽徵處(7.2%)、清潔隊(6.5%)。

三、各項便民服務使用狀況

(一) 網頁上有意見反映管道比例

行政機關網站有 94.7%在網站上提供民眾意見反映管道，比例相當高。(參閱表 C-7A、表 C-7B、表 C-7C)

1. 機關功能別

各類機關網站皆有 9 成以上提供民眾意見反映管道，其中以「外交僑務」、「財稅行政」、「司法行政」及「事業機構類」等四種機關網站提供民眾意見反映管道比例為 100%為最高。

2. 地區別

從地區來看，各地區行政機關網站皆有 9 成以上提供民眾意見反映管道。各縣市除宜蘭縣(88.4%)、基隆市(87.5%)、苗栗縣(82.5%)、高雄縣(86.1%)、屏東縣(86.6%)較低外，其餘 20 縣市網站提供民眾意見反映管道皆超過 9 成。

3. 機關級別

二級機關至五級機關行政機關網站皆有 9 成以上提供民眾意見反映管道，差異不大，二級機關為 100%，五級機關為 92.8%。

(二) 專人處理網頁意見反映比例

行政機關網站有 91.5%有專人處理網站上民眾留言或意見反映，比例相當高。(參閱表 C-7A、表 C-7B、表 C-7C)

1. 機關功能別

除了「文教行政」、「衛生行政」兩類機關網站各有 88.4%及 77.5%有專人處理網站上民眾留言或意見反映之外，其餘各類機關網站皆有 9 成以上安排專人處理上民眾留言或意見反映，其中以「外交僑務」及「事業機構類」兩種機關網站由專人處理民眾意見比例為 100%為最高。

2. 地區別

從地區來看，除金馬地區行政機關網站有 87.6%有專人處理網站上民眾留言或意見反映之外，其餘地區機關網站皆有 9 成以上安排專人處理上民眾留言或意見反映。

3. 機關級別

五級行政機關網站 87.2%有專人處理網站上民眾留言或意見反映為各級機關中較低者，二級機關為 100%。

(三) 提供電子報訂閱比例

行政機關網站僅有 15.2%提供民眾訂閱電子報。(參閱表 C-7A、表 C-7B、表 C-7C)

1. 機關功能別

各類機關網站以「司法行政」機關網站的 65.2%與「財稅行政」機關網站的 46.2%提供民眾訂閱電子報的比例最高。而「一般行政」、「軍警行政」、「衛生行政」、「事業機構」及「衛生醫療機構」網站提供民眾訂閱電子報比例則偏低，均

在 10% 以下。

2. 地區別

從地區來看，台北市行政機關網站有 34.4% 提供民眾訂閱電子報，為各地區中之最高者，中部、南部、東部及金馬地區行政機關網站提供民眾訂閱電子報的比例則均在 10% 以下，為相對較低者。

3. 機關級別

二級機關至五級機關網站提供民眾訂閱電子報比例為「層級越高者，比例越高」，最理想的是二級機關的 59.0%，最低的為五級機關網站之 3.6%。

(四) 可供民眾下載服務申請表單之數量

行政機關網站平均有 17.2 項服務申請表單可供民眾下載。(參閱表 C-7A、表 C-7B、表 C-7C)

1. 機關功能別

各類機關網站以「財稅行政」機關網站提供民眾 49.5 項表單數最高，其次是「一般行政」的 24.9 項。而「外交僑務」(8.8 項)、「文教行政」(6.1 項)、「衛生行政」(7.7 項)、「社會福利」(8.4 項)及「衛生醫療機構」(2.7 項)網站提供民眾電子表單項數較少，平均在 10 項以下。

2. 地區別

從地區來看，各地區行政機關網站提供表單之項數均約在 15-20 項，相當平均。各縣市提供下載表單之項數以台中市(71.7 項)最高，其次為嘉義市(43 項)，以屏東縣(7.1 項)及宜蘭縣(7.6 項)較低。

3. 機關級別

各級機關網站提供民眾表單項數以二級機關的 47.8 項最多，五級機關的 10.2 項最少。

(五) 網路申辦服務項目之數量

行政機關網站平均有 3.3 項服務項目是可供民眾由網路上直接申辦。(參閱表 C-7A、表 C-7B、表 C-7C、表 C-7D)

1. 機關功能別

各類機關網站以「財稅行政」機關網站提供民眾的 39.8 種網路申辦項目種類數最高，其次是「司法行政」的 6.5 項、「事業機構」的 6.4 項及「經建行政」

的 5.2 項。其餘皆在 5 項以下。

2. 地區別

從地區來看，東部地區行政機關提供 10.0 項線上申請之服務項目，高於其他地區，較低的是南部地區的 1.1 項及金馬地區的 1.2 項。

3. 機關級別

各級機關網站提供民眾網路申辦種類數以二級機關的 9.9 項最多，五級機關的 1.6 項最少。

4. 機關次功能別

提供線上申辦項數在 45 個機關次功能分類中，以國稅與財產局(67.8 項)最高，其次是縣市政府(50.9 項)、稅捐稽徵處(29.4 項)、地方法院檢查署(17.9 項)；其餘提供 3-10 項有 5 個機關別；提供 1-2 項有 17 個機關別；低於 1 項者有 19 個機關別，其中有 7 個機關別為 0 項。

(六) 平均每月接受網路申辦業務之數量

調查結果顯示，行政機關網站在 92 會計年度平均每網站接受 1099.6 件網路申辦案件。(參閱表 C-7A、表 C-7B、表 C-7C、表 C-7D)

1. 機關功能別

各類行政機關網站接受線上申辦案件數以「事業機構類」最多，高達 7486.4 件，最少的亦有幾十件的數字(如：「外交僑務」之 4.1 件)，此項目應與機關業務性質有關，無法完全反映機關數位應用狀況。

2. 地區別

從各縣市來看，台北縣(1408.7 件)、台北市(1532.0 件)、台中市(1625.0 件)等縣市行政機關接受線上申請案件數較高，其餘地區或縣市則相對偏低，有 18 縣市低於 100 件。

3. 機關級別

各級機關網站接受民眾線上申辦案件數以二級機關的 5833.3 件最多，五級機關的 430.8 件最少。

4. 機關次功能別

線上申請案件數在 45 個機關次功能分類中超過 1000 件者，有 10 個機關別，分別是縣市政府(5263.7 件)、地政事務所(3218.1 件)、國稅與財產局(1120.9

件)、美術與博物館(1679.9 件)、公園與林區管理處(7176.9 件)、車行事故鑑委會(14261.3 件)、監理所(站)(31843.7 件)、署立醫院(1424.1 件)、榮民醫院(4571.4 件)、直轄市與縣市立醫院(3707.5 件);低於 100 件有 27 個機關別。

(七) 民眾網路申辦數量增減狀況

有 63.2%的行政機關網站在 92 年度與上一年接受網路申辦案件數為「增加」,「不變」的比例為 30.6%,僅 6.2%為變少。(參閱表 C-7A、表 C-7B、表 C-7C)

1. 機關功能別

各類行政機關網站接受線上申辦案件數皆以「增加」之比例較高。

2. 地區別

從縣市看,接受線上申請案件數為「增加」的比例較高者,有台南縣(88.9%)、桃園縣(81.5%)、嘉義市(80.0%)及台北市(81.5%);「減少」的比例較高者,有連江縣(100%)、宜蘭縣(27.3%)、新竹縣(25.0%)。

3. 機關級別

二級機關網站有 70.8%接受線上申請的案件數較前一年度「增加」,為比例最高者,五級機關則為 51.5%。

(八) 利用電子郵件回覆民眾申辦業務之件數

機關網站在 92 年度以電子郵件回覆民眾申辦案件數約為 259.2 件。(參閱表 C-7A、表 C-7B、表 C-7C)

1. 機關功能別

各類行政機關網站中,92 年度以電子郵件回覆民眾申辦案件數以「軍警行政」的 740.7 件、「經建行政」之 580.3 件及「外交僑務」機關之 457.4 件為較多。

2. 地區別

從縣市看,以電子郵件回覆民眾申辦案件之件數以台北縣(775.3 件)最高,其次是台中市(484.3 件)、桃園縣(370.4 件)、台南市(329.7 件)、台北市(307.6 件)。另有 17 縣市低於 100 件。

3. 機關級別

二級機關網站 92 年度以電子郵件回覆民眾申辦案件數約有 1858.5 件,為各級機關中之最高,最低者為四級機關之 122.4 件。

伍、機關首長及一級主管數位應用能力

一、操作電腦能力

行政機關一級主管中，會操作電腦的比例為 93.3%，其中 59.1%在操作電腦時「完全不需要協助」，34.2%為「有需要時才由他人提供協助」，仍有 6.5%的主管「需他人一直在旁協助」。(參閱表 C-15A、表 C-15B、表 C-15C、表 C-15D)

(一) 機關功能別

各類行政機關主管中，操作電腦時需要他人一直在旁協助之比例較高的有「一般行政」(8.6%)、「文教行政」(7.6%)及「社會福利」(7.6%)，相對的，以「外交僑務」(0%)最低。而主管操作電腦時完全不需他人協助之比例較高的機關類別有「外交僑務」(66.3%)、「司法行政」(68.3%)及「交通行政」(70.4%)。

(二) 地區別

從地區看，南部地區(8.8%)、東部地區(8.8%)和金馬地區(10.8%)的主管人員「需要他人一直在旁協助」比例較高的地區。

25 縣市中主管「需要他人一直在旁協助」操作電腦的比例以金門縣(17.1%)最高，其次是屏東縣(14.0%)、苗栗縣(11.2%)、高雄縣(10.3%)；以連江縣(0%)、台北市(1.5%)及新竹市(2.9%)的主管不會使用的比例較低。

(三) 機關級別

二級機關至五級機關主管操作電腦需要在一旁協助的比例，以五級機關(7.3%)最高，以三級機關最低(4.5%)。

(四) 機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中，主管人員操作電腦需要在一旁協助的比例超過 10%有 6 個機關別，分別是鎮公所(13.7%)、鄉公所(12.2%)、體育場(14.6%)、車行事故鑑委會(18.9%)、安養中心(國民之家)(12.1%)及殯儀館(喪、葬管理所)(21.2%)；另外航空站、氣象站(中心)及風景區管理所主管人員操作電腦完全不需要協助。

二、使用辦公室應用軟體能力

行政機關一級主管中，會使用辦公室應用軟體的比例為 89.5%，其中 44.6%「精通」辦公室應用軟體，「會一部份」之比例為 44.9%，完全不會的比例為 10.6%。(參閱表 C-15A、表 C-15B、表 C-15C、表 C-15D)

(一) 機關功能別

各類行政機關主管中，「精通」辦公室應用軟體之比例較高的有「司法行政」(54.5%)及「交通福利」的 54.8%。而主管完全不會使用辦公室應用軟體比例最高的機關類別是「外交僑務」(27.2%)，其次是「一般行政」(13.6%)、「衛生行政」(13.3%)。

(二) 地區別

從地區看，中部地區(39.3%)、南部地區(40.2%)、高雄市(41.0%)和金馬地區(36.6%)行政機關是主管人員精通辦公室應用軟體比例較低的地區。25 縣市中主管人員不會使用以辦公室應用軟體以金門縣(23.5%)最高，其次是苗栗縣(20.1%)、雲南(17.9%)、台南縣(17.2%)及屏東縣(16.4%)；以台北市(3.6%)、台中市(3.7%)、嘉義市(6.7%)及高雄市(6.9%)不會使用的比例較低。

(三) 機關級別

二級機關至五級機關主管不會使用辦公室應用軟體比例，以五級機關主管(11.5%)最高，其次是二級機關主管(11.3%)，以三級機關主管(7.6%)最低。

(四) 機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中，主管人員不會使用辦公室應用軟體比例超過 10% 有 21 個機關別，其中又以縣轄市公所(19.6%)、鎮公所(19.5%)、鄉公所(19.9%)、榮民服務處(19.3%)、選舉委員會(17.9%)、車行事故鑑委會(17.8%)、清潔隊(19.2%)、疾病防治(疫)所(15.3%)、安養中心(國民之家)(18.9%)及殯儀館(喪、葬管理所)(19.9%)較高；另外航空站及風景區管理所主管人員沒有不會使用辦公室應用軟體。

三、使用瀏覽器能力

行政機關一級主管中，會操作瀏覽器的比例為 93.3%，其中 65.1%「精通」瀏覽器，「會一部份」之比例為 28.9%，仍有 6.0%的主管完全不會操作瀏覽器。(參閱表 C-16A、表 C-16B、表 C-16C、表 C-16D)

(一) 機關功能別

各類行政機關主管中，「精通」瀏覽器之比例較高的有「外交僑務」(76.0%)、「司法行政」(77.1%)、「交通行政」(76.0%)及「衛生醫療機構」(73.6%)。而主管完全不會使用瀏覽器比例較高的機關類別則是「衛生行政」(6.8%)、「一般行政」(7.8%)及「社會福利」(8.4%)；相對的，以「外交僑務」(0%)最低。

（二）地區別

從地區看，中部地區(7.8%)、南部地區(7.5%)和金馬地區(17.2%)行政機關主管人員不會操作瀏覽器比例較高的地區。25 縣市中主管人員不會操作瀏覽器以金門縣(17.2%)最高，其次為屏東縣(15.4%)、苗栗縣(12.0%)及台東縣(11.4%)；以台北市(1.3%)、高雄市(1.9%)較低。

（三）機關級別

二級機關至五級機關主管使用瀏覽器的能力以三級、四級機關較好，分別有 6 成 8 的主管人員精通瀏覽器使用，完全不會的比例僅 3.5%、3.6%，而五級機關主管人員精通之比例為 62.4%，完全不會瀏覽器比例則為 7.3%。

（四）機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中，主管人員不會操作瀏覽器比例超過 10%有 7 個機關別，分別是鎮公所(12.0%)、公有零售市場(12.8%)、體育場(10.8%)、車行事故鑑委會(13.3%)、清潔隊(10.8%)、疾病防治(疫)所(11.9%)及安養中心(國民之家)(20.1%)。

四、使用電子郵件能力

行政機關一級主管中，會使用電子郵件的比例為 90.9%，其中 61.5%「精通」使用電子郵件，「會一部份」之比例為 29.4%，仍有 9.1%的主管完全不會使用電子郵件。(參閱表 C-16A、表 C-16B、表 C-16C、表 C-16D)

（一）機關功能別

各類行政機關主管中，「精通」電子郵件之比例較高的有「外交僑務」(78.3%)、「司法行政」(79.1%)、「交通行政」(75.8%)。而主管完全不會使用電子郵件比例較高的機關類別則是「一般行政」(12.4%)、「衛生行政」(10.2%)及「社會福利」(13.5%)；相對的，以「外交僑務」(0%)最低。

（二）地區別

從地區看，中部地區(56.1%)、南部地區(55.1%)和金馬地區(46.3%)行政機關是主管人員精通電子郵件比例較低的地區，而同時這些地區行政機關主管完全不會使用電子郵件的比例亦較高。從 25 縣市來看，主管人員不會使用電子郵件以苗栗縣(21.5%)最高，其次為屏東縣(19.8%)、雲林縣(19.4%)、金門縣(18.5%)及台南縣(15.7%)較高；以台北市(1.7%)、嘉義市(2.6%)、新竹市(2.9%)及連江縣(3.6%)主管不會使用電子郵件的比例較低。

(三) 機關級別

二級機關至五級機關主管使用電子郵件能力有「機關等級越高，能力較好」的現象，二級機關主管人員不會使用電子郵件的比例佔 4.1%，而五級機關主管不會的比例則為 10.9%。

(四) 機關次功能別

在 45 個機關次功能分類中，主管人員不會操作瀏覽器比例超過 10% 有 14 個機關別，分別是戶政事務所(11.0%)、北高區公所(10.7%)、縣轄市公所(20.8%)、鎮公所(15.4%)、鄉公所(17.8%)、公有零售市場(19.2%)、榮民服務處(10.9%)、鄉鎮市圖書館(10.4%)、車行事故鑑委會(14.4%)、清潔隊(18.8%)、疾病防治(疫)所(15.5%)、托兒所(14.0%)、安養中心(國民之家)(21.9%)及殯儀館(喪、葬管理所)(16.2%)。

陸、機關次功能別調查概要

一、數位設備

(一) 基礎數位設備

在 45 個機關次功能分類中，電腦或網路硬體皆相當充足，僅在托兒所、清潔隊、公有零售市場等機關較低，而新技術與新應用的引進，如無線區域網路或視訊會議設備等之設備或是連網頻寬，則發現在較大機關（如縣市政府）已有相當比例擁有，而其他機關則有待推廣。另外，因機關業務屬性與資訊安全考量，如國稅與財產局、地政事務所、戶政事務所及監獄等機關，其電腦連網率較低。

(二) 網站建置情形

收費站之網站建置率為 0，公有零售市場、鄉鎮市圖書館、公園與林區管理處、氣象站(中心)、清潔隊、托兒所、殯儀館(喪、葬管理所)等機關已設置便民網估的比例偏低，而這幾類機關即使已建置網站，在管理上也較為鬆散（更新內容、連結維護週期均較長）。

司法行政機關中之地方法院檢察署，其網站提供網頁內部搜尋、資訊隱私聲明、網路安全聲明與提供無障礙網頁的情形較為偏低。

二、數位素養

(一) 人員數位應用能力

調查發現，縣轄市公所、鎮公所、鄉公所、公有零售市場、監獄、看守所與少年觀護所、體育場等機關人員均有 10% 以上不會使用電腦，較為偏高。

較重要的尚有北高區公所、鄉公所人員具簡易電腦維修能力之比例偏低；公有零售市場、監獄、看守所與少年觀護所、體育場等機關人員具使用辦公室軟體或瀏覽器能力者亦偏低。

(二) 主管人員數位應用能力

調查發現，鎮公所、鄉公所、公有零售市場、車行事故鑑委會、安養中心(國民之家)、殯儀館(喪、葬管理所)、清潔隊及疾病防治(疫)所的主管人員之資訊素養較低，即不會操作電腦、不會使用辦公室應用軟體、不會使用瀏器、不會使用電子郵件的比例較高。

(三) 機關單位數位應用能力

調查發現，多數機關單位已具備電子公文系統，然電子發文佔總發文之比例均不到 4 成，部分單位如省轄市公所、縣轄市公所、鎮公所、鄉公所及消防局(隊)等甚至在 10% 以下，可見電子公文系統並無廣泛運用，其間之問題點或許不全然為人員數位應用能力，有待進一步研究找出問題關鍵。

整體而言，政府機關在基礎資訊設備方面，已非常充足，然因為各機關單位業務性質不同，對數位應用依賴性不同，而導致調查數據有明顯的數位應用落差。

政府機關如欲進一步提升數位應用範圍，除了設備補足及人員訓練外，更重要是將不同的機關業務進一步整合，找出數位應用的共通處，開發不同機關、層級者皆能運用自如之介面或軟體，以免數位化過程中各行其是，在最終整合時又回到皆能接受之紙本作業。

柒、村里資訊應用現況

一、村里資訊設備及網站建設

全國村里辦公室或村里長本人已建置電腦比例為 46.3%；村里辦公室或村里長辦公地點已使用固接或 ADSL 連上網際網路之比例為 29.8%；村里已建置服務網站之比例為 23.0%。

(一) 村里辦公室或村里長本人已建置電腦比例 (參閱表 C-17C)

從地區來看，台北市村里辦公室或村里長本人有 92.7% 已建置電腦，為全國各地最高，其次為東部地區(67.9%)；以中部地區(28.0%)為各地區中最低者。

以 25 縣市來看，村里辦公室或村里長本人已建置電腦以台北市(92.7%)最高，其次為基隆市(85.7%)、嘉義市(84.5%)及台北縣(76.9%)之比例較高；建置比例未超過 20% 有 5 個縣市，分別為台南縣(9.1%)、台中市(9.3%)、苗栗縣(15.1%)、宜蘭縣(16.4%)及雲林縣(17.4%)。

電腦建置比例最高的縣市(台北市)是建置最低縣市(台南縣)的 10.7 倍。

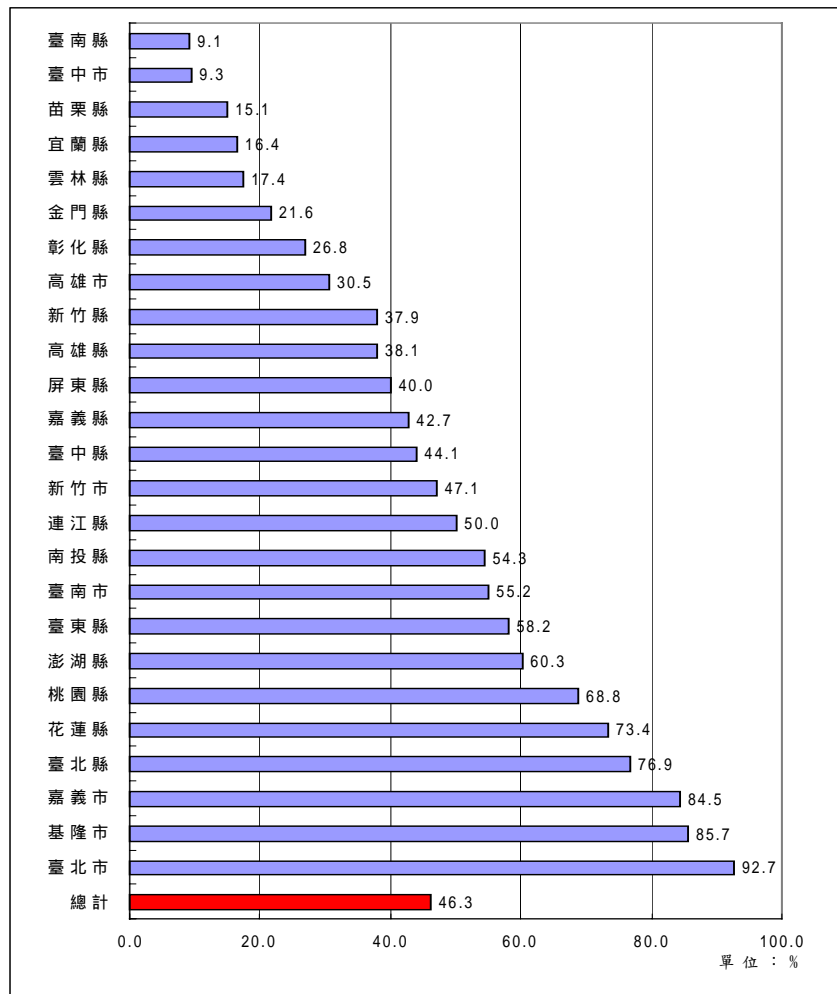


圖 69 村里辦公室或村里長本人已建置電腦比例—按縣市別分

(二) 村里辦公室已連網比例 (參閱表 C-17C)

從地區來看，村里辦公室或村里長辦公地點已使用固接或 ADSL 連上網際網路之比例以台北市(67.7%)最高，其次為東部地區(47.9%)；以中部地區(15.7%)為各地區中最低者。

以 25 縣市來看，村里辦公室或村里長辦公地點已使用固接或 ADSL 連上網際網路之比例以台北市(67.7%)最高，其次為嘉義市(84.5%)、桃園縣(61.0%)及台南市(58.2%)之比例較高；連網比例未超過 20%有 10 個縣市，分別為金門縣(0%)、連江縣(0%)、宜蘭縣(3.3%)、苗栗縣(6.0%)、彰化縣(12.7%)、台南縣(8.7%)、台中市(9.3%)、及雲林縣(11.5%)、嘉義縣(13.7%)及高雄市(19.7%)。

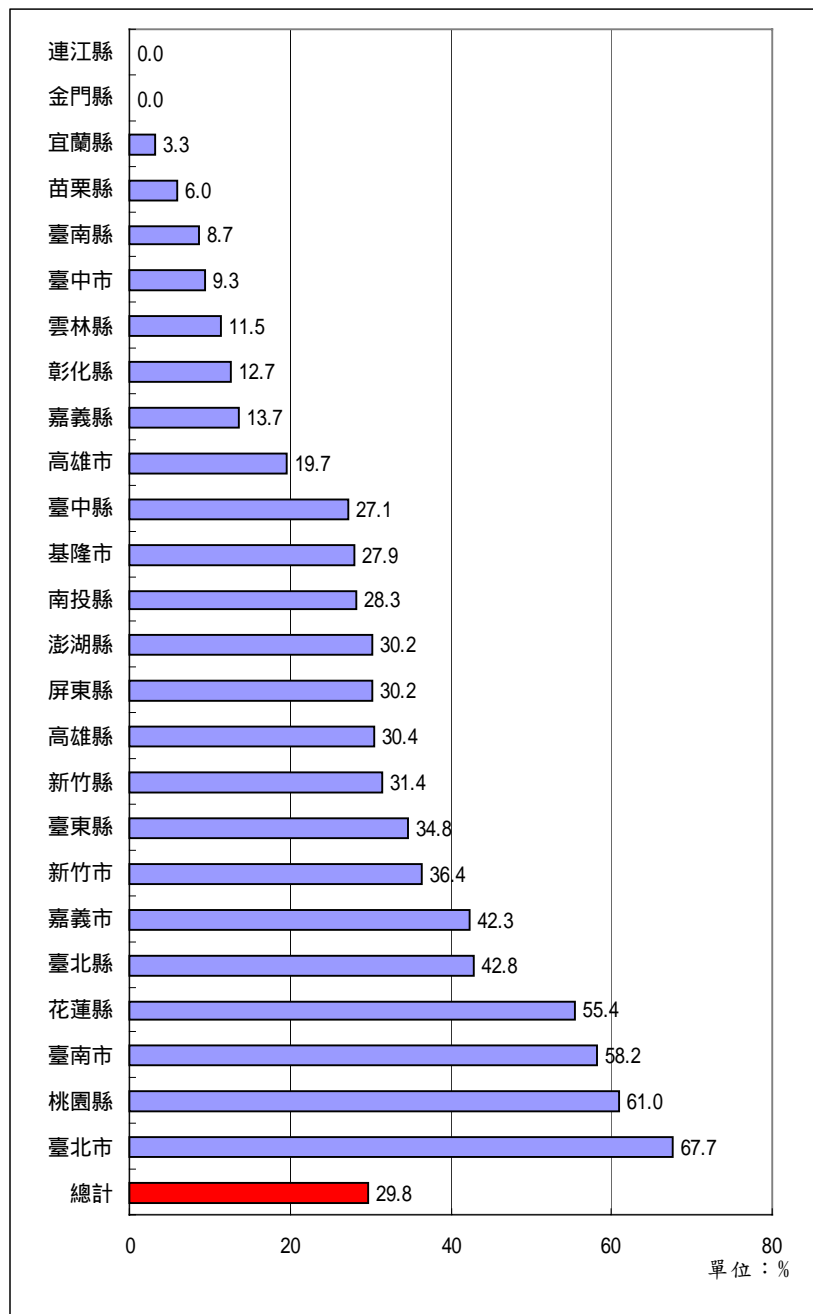


圖 70 村里辦公室已連網比例—按縣市別分

(三) 村里已建置網站比例 (參閱表 C-18C)

從地區來看，村里已建置網站之比例以台北市(99.3%)最高，其次為北部地區(28.3%)、高雄市(25.9%)、南部地區(20.6%)、中部地區(14.6%)，以金馬地區(0%)最低。以 25 縣市來看，村里建置網站以台北市(99.3%)最高，其次為新竹市(71.9%)、南投縣(62.1%)、桃園縣(47.9%)之比例較高；網站建置比例未超過 20% 有 16 個縣市，其中金門縣及連江縣之建置比例為 0%。

二、村里長資訊應用

全國村里長會使用瀏覽器的比例 27.5%；會使用電子郵件的比例為 20.7%；公所與村里長公文傳遞(上對下)「全部採網路傳遞」之比例 1.1%，「部分網路傳遞」佔 4.2%，「全部使用紙本傳遞」高達 94.7%。

(一) 村里長會使用瀏覽器比例 (參閱表 C-18C)

25 縣市中村里長會使用瀏覽器的比例以台北市(58.7%)最高，其次為基隆市(56.1%)、台北縣(47.9%)、連江縣(47.2%)、台中市(45.5%)及嘉義市(45.4%)之比例較高；相對的，以澎湖縣(11.2%)、台南縣(13.3%)及嘉義縣(13.8%)村里長使用瀏覽器的比例較低。以地區來看，北部地區村里長會使用瀏覽器的比例(42.2%)為南部地區村里長會使用瀏覽器的比例(17.8%)的 2.37 倍；以縣市來看，村里長會使用瀏覽器比例最高的縣市(台北市)為最低縣市(澎湖縣)的 5.24 倍。

(二) 村里長會使用電子郵件比例 (參閱表 C-18C)

25 縣市中村里長會使用電子郵件的比例以台北市(51.3%)最高，其次為基隆市(56.1%)、連江縣(47.2%)、台中市(42.6%)及基隆市(41.7%)之比例較高；相對的，以澎湖縣(8.5%)、雲林縣(10.4%)及高雄縣(11.0%)村里長使用電子郵件的比例較低。以地區來看，金馬地區村里長會使用電子郵件的比例(38.9%)為南部地區村里長會使用電子郵件的比例(14.7%)的 2.65 倍；以縣市來看，村里長會使用電子郵件比例最高的縣市(台北市)為最低縣市(澎湖縣)的 6.04 倍。

(三) 公所與村里長公文傳遞方式 (參閱表 C-18C)

除了台北市之外，其他地區公所與村里長之間的公文傳遞皆有 9 成以上是「全部使用紙本公文」；在 25 縣市中 14 個縣市之公所與村里長之間的公文傳遞皆未透過網路傳遞，而是「全部使用紙本公文」；台北市為全國最特殊之地區，在絕大多數縣市還採紙本時，台北市已有 18.2%的公所與村里間的公文聯繫「全部採網路傳遞」，27.3%採「部分網路傳遞」，「全部使用紙本公文」為 54.5%。

捌、整體數位表現分數評比

行政機關之整體數位表現分數為 31.25 分。(參閱表 C-19A、表 C-19B、表 C-19C、表 C-19D)

一、機關功能別

各類行政機關中，以「外交僑務」(49.84 分)、「財稅行政」(49.55 分)、「衛生醫療機構」(42.02 分)三類機關的整體數位表現分數較高，表示此三種機關的整體數位能力或數位應用狀況較為理想。而整體數位表現較低的機關別為「社會福利」(21.63 分)、「衛生行政」(26.40 分)及「文教行政」(28.70 分)。「外交僑務」整體數位表現分數為「社會福利」的 2.30 倍。

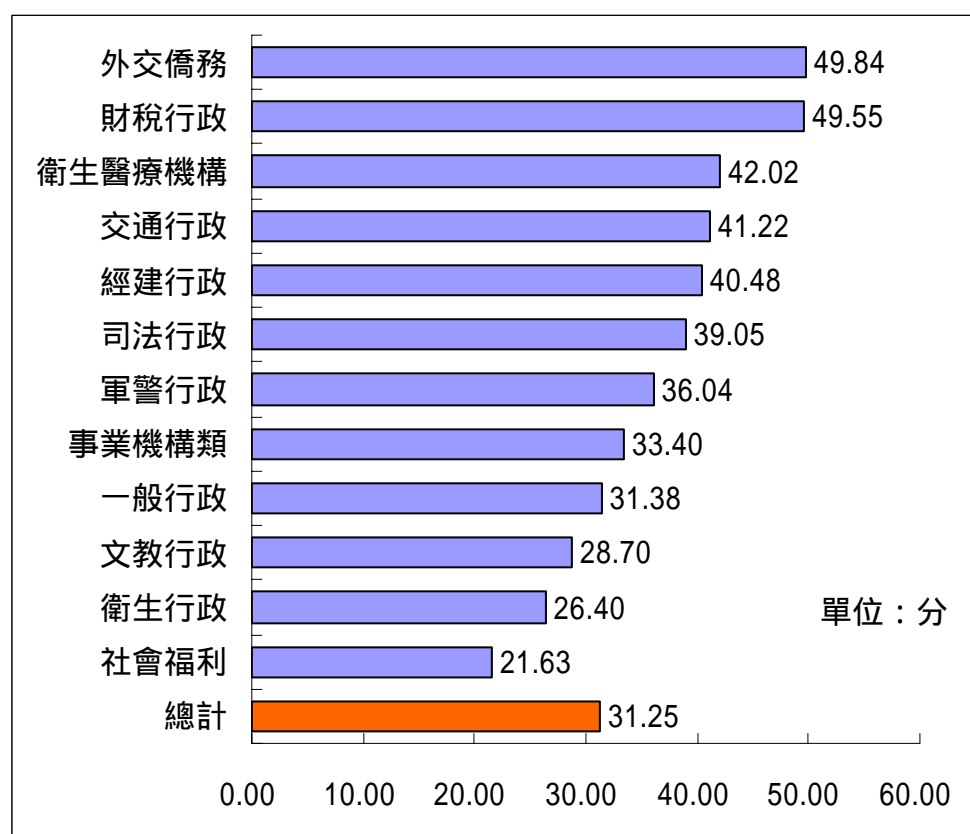


圖 71 整體數位表現分數—按機關功能別分

二、地區別

從縣市看，台北市行政機構的整體數位表現分數為 45.33 分，高於其他地區及縣市。其次較為理想的為高雄市(38.49 分)及台中市(36.89 分)。

從地區來看整體數位表現分數，北部地區為 30.96 分，中部地區為 26.24 分、南部地區為 25.43 分、東部地區的 24.53 分及金馬地區(26.51 分)，發現行政機關數位應用最弱的是東部地區，其次為南部地區。以下為整體數位表現分數在各地區較低的縣市：

北部地區較低的縣市為宜蘭縣(25.13 分)。

中部地區較低的縣市為苗栗縣(22.35 分)。

南部地區較低的縣市為屏東縣(21.48 分)。

東部地區較低的縣市為台東縣(22.09 分)。

金馬地區較低的縣市為連江縣(23.69 分)。

25 縣市中整體數位表現分數以台北市(45.33 分)最高，其次為高雄市(38.49 分)及台中市(36.89 分)；相對的，以苗栗縣(22.35 分)、屏東縣(21.48 分)及台東縣(22.09 分)較低。整體數位表現分數最高的縣市為最低的縣市的 2.11 倍。

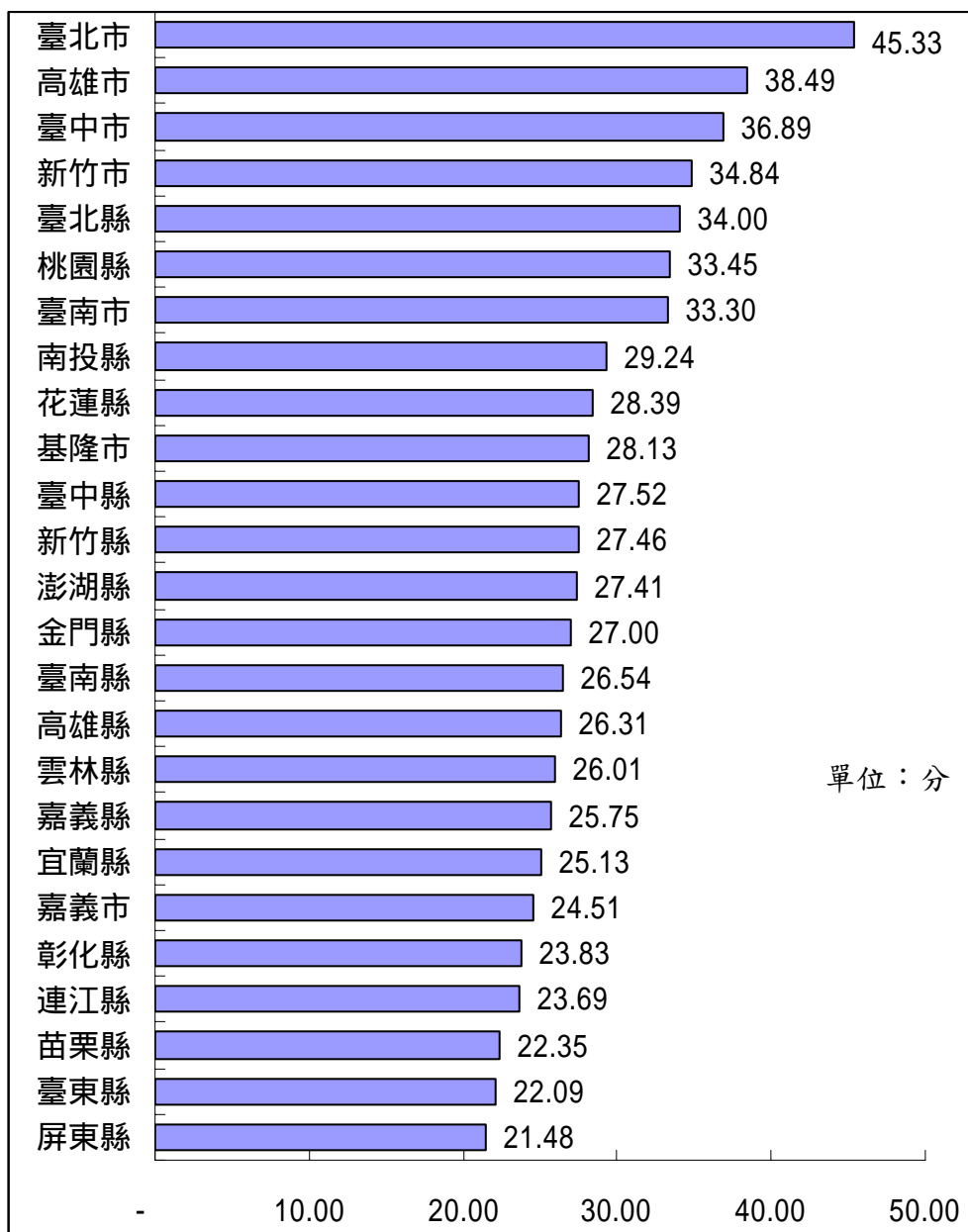


圖 72 整體數位表現分數—按縣市別分

三、機關級別

政府機關級別則明顯呈現了不同級別數位能力與應用上的差異，二級機關之指標分數為 57.64 分，三級機關為 45.32 分，四級機關為 35.24 分，五級機關為 24.99 分。二級機關整體數位表現分數為五級機關的 2.31 倍。

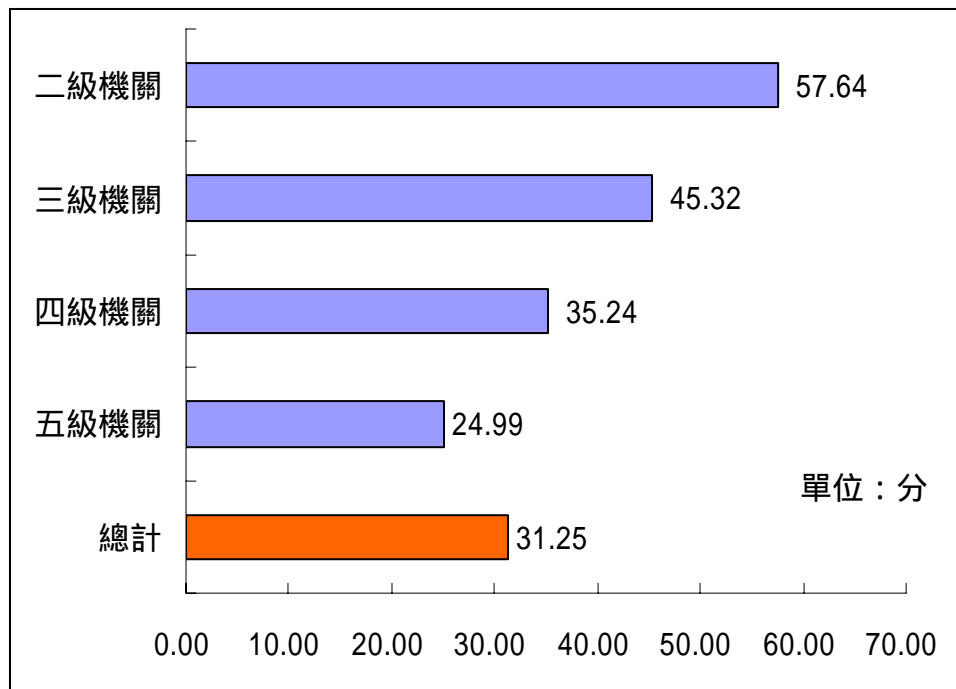


圖 73 整體數位表現分數—按機關級別分

四、機關次功能別

由於各類政府機關之屬性與機關功能皆有不同與差異，各類機關對數位應用之需求與迫切性不盡相同，以下將各項機關功能類別下之次功能機關別之整體數位表現分數較低的機關別列出：

- 一般行政-「縣市政府」最高(57.20分)，「公有零售市場」最低(13.35分)。
- 軍警行政-「警察(巡防)局」最高(42.46分)，「消防隊」最低(29.12分)。
- 財稅行政-二類財稅行政機關之分數均高於平均值，「國稅與財產局」(61.59分)，「稅捐稽徵處」(46.33分)。
- 文教行政-「美術與博物館」最高(44.86分)，「鄉鎮市圖書館」最低(21.86分)。
- 司法行政-四類司法行政機關之分數均均高於平均值，均在35分以上。
- 經建行政-兩類經建行政機關之分數均高於平均值，均在34分以上。
- 交通行政-「航空站」(46.66分)、「風景區管理處」(45.54分)較高，「車行事故鑑委會」(31.56分)最低。
- 衛生行政-「衛生(環保)局」(42.12分)最高，「清潔隊」(13.68分)最低。
- 社會福利-「就業訓練中心」(44.82分)最高，「托兒所」(16.57分)、「殯儀館(喪葬管理所)」(18.59分)較低。
- 事業機構類-「監理所(站)」(39.38分)最高，「收費站」(28.26分)、「工務段」(28.55分)較低。
- 衛生醫療機構-三類衛生醫療機構之分數均高於平均值，其中「署立醫院」

(45.71分)最高，直轄市與縣市立醫院(38.46分)較低。

在 45 個機關次功能分類中，整體數位表現分數前五個是「國稅與財產局」(61.59分)、「縣市政府」(57.20分)、「航空站」(46.66分)、「稅捐稽徵處」(46.33分)及「北高區公所」(46.30分)；最後五個是「公有零售市場」(13.35分)、「清潔隊」(13.68分)、「托兒所」(16.57分)、「殯儀館(喪葬管理所)」(18.59分)、「鄉鎮市圖書館」(21.86分)；整體數位表現分數最高的機關別為最低的機關別的 4.61 倍。

五、與 2003 年度調查比較

由於兩年度調查之計算指標不盡相同，故跨年度之整體數位表現分數之比較僅具參考意義。由於 2003 年度之調查中並無機關功能別及機關次功能之分類，故僅以機關層級別與縣市別進行比較。在縣市別方面，則以「台北市」作為比較之基準點；機關層級則以整體平均分數作為比較之基準。

從機關層級別來說，兩年度皆為「機關層級越高，倍數越高」，且兩年度比較，二級、三級、四級機關之倍數皆為「上升」，僅五級機關為「持平」，顯示五級機關進步幅度較小。

表 136 行政機關數位應用分數 2003、2004 年度比較—按機關層級別分

機關層級別	2004年 分數	2004年 相對倍數	2003年 分數	2003年 相對倍數	波動狀況
總計	31.25	1.00	0.43	1.00	基準點
二級機關	57.64	1.84	0.56	1.30	上升
三級機關	45.32	1.45	0.49	1.14	上升
四級機關	35.24	1.13	0.40	0.93	上升
五級機關	24.99	0.80	0.34	0.79	持平

以縣市別來看，以台北市為比較之基準點，分數倍數波動狀況僅連江縣為「上升」的縣市；桃園縣為表現「持平」的縣市。其餘縣市則為下降的現象。這顯示這些縣市的數位應用狀況與台北市之間的差距越來越大。

表 137 行政機關數位應用分數 2003、2004 年度比較—按縣市別分

縣市	2004年 分數	2004年 相對倍數	2003年 分數	2003年 相對倍數	波動狀況
臺北市	45.33	1.00	0.51	1.00	基準點
基隆市	28.13	0.62	0.38	0.75	下降
臺北縣	34.00	0.75	0.42	0.82	下降
宜蘭縣	25.13	0.55	0.32	0.63	下降
新竹市	34.84	0.77	0.43	0.84	下降
新竹縣	27.46	0.61	0.36	0.71	下降
桃園縣	33.45	0.74	0.38	0.75	持平
苗栗縣	22.35	0.49	0.31	0.61	下降
臺中市	36.89	0.81	0.43	0.84	下降
臺中縣	27.52	0.61	0.37	0.73	下降
彰化縣	23.83	0.53	0.37	0.73	下降
南投縣	29.24	0.65	0.42	0.82	下降
嘉義市	24.51	0.54	0.3	0.59	下降
嘉義縣	25.75	0.57	0.34	0.67	下降
雲林縣	26.01	0.57	0.35	0.69	下降
臺南市	33.30	0.73	0.41	0.80	下降
臺南縣	26.54	0.59	0.39	0.76	下降
高雄市	38.49	0.85	0.45	0.88	下降
高雄縣	26.31	0.58	0.37	0.73	下降
屏東縣	21.48	0.47	0.29	0.57	下降
臺東縣	22.09	0.49	0.39	0.76	下降
花蓮縣	28.39	0.63	0.4	0.78	下降
澎湖縣	27.41	0.60	0.34	0.67	下降
金門縣	27.00	0.60	0.38	0.75	下降
連江縣	23.69	0.52	0.25	0.49	上升

捌、小結

行政機關的數位設備充足，主要分為兩部分，第一為「基礎設備充足程度」，本調查發現「電腦人機比」、「連網率」等基礎數位設備建置情形，除了金馬地區行政機關較不如台灣本島縣市或地區外，其他縣市行政機關均已相當普遍，故基礎設備的充足性除了外島地區外，其他地區均可稱相當充足；第二為「進階設備充足性」，如連網頻寬、視訊會議設備、網路電話等，在此領域，我們發現除了台北市或北部地區部分縣市外，其他地區的行政機關均較為不足。故「設備充足性」的部分，應設法加強中南部地區進階數位設備之補足，以避免北部地區以外的行政機關因為僅擁有基礎的資訊設備，而無法進一步深化數位應用。

其次在「數位應用」方面，亦呈現「南北差距」，如電子公文應用、資訊內容備份、網路連結或網站內容更新、系統維護能力及各項電腦軟硬體標準作業程序的建立與資訊通訊安全落實等，皆呈現中部、南部、東部等地區之應用狀況不如北部的情形。

在資訊預算的部分，發現各地區的資訊預算佔總預算的比例差異不算大，不過在預算應用的部分，南部將預算用於「資訊教育」的比例較高，而東部地區機關用於硬體設備的比例則較高，所以關於南部、東部地區之硬體設備不足或欠缺的情形，應用其他預算做補足，以免因為硬體的添購佔去過多預算，而壓縮人員訓練或資訊維護之支出。

政府機關的主管數位能力是推動電子化政府重要的一個環節，調查發現，中部、南部或金馬地區的主管人員之數位能力較不如北部地區或直轄市的主管人員；如從機關層別而言，則呈現更大的差距，二級、三級機關的主管或首長之整體數位能力明顯優於四級或五級機關之主管。所以，中南部地區除了設備之補充及人員訓練外，主管人員或機關首長之數位能力亦需要進一步充實，以免因為基層工作人員與主管人員數位能力差異而導致業務垂直聯繫不良。

在各級機關中，村里長或村里辦公室扮演直接與民眾做第一線接觸與服務的角色，故各村里的數位應用情形在政府機關數位化推展上亦是重要的一環。調查發現，各地村里的數位設備及數位能力呈現「台北市一枝獨秀」的狀況，無論是建置電腦、連網率或村里長的電腦、網路操作能力，台北市都領先其他地區很大的距離，故如何在台北市以外的村里推展數位化是甚為迫切的問題。

從機關層級來看，行政機關在數位設備或人員數位能力的表現，隨著層級越高表現越好，因此，充實基層機關的數位設備，補強基層機關人員的數位能力亦為重要的課題。

第十一章 電子化政府與機關數位運用能力政策建議

在電子化政府與機關數位運用能力的建議上，本研究參考 Ernst 和 Young (2003) 「e-Government Benchmark Survey」，並重新融合本研究行政機關「資訊環境」、「資訊素養」和「資訊服務與溝通」指標架構，試圖提出成功電子化政府的四大策略構面：「領導」、「組織」、「文化」和「科技」。四個策略構面的陳述如下：

領導方面，領導者必須有明確的願景、強而有力的執行力、以及與時俱進的政策和策略。

組織方面，強調政府組織的流程再造，做好目標管理與評估機制，並強化政府組織內部的資訊技能和素養。

文化方面，政府應從過去「行政導向」的思維逐漸調整為「民眾導向」，主動思考並創造民眾的需求，並做好對內溝通和對外宣傳，並與社會各部門建立良好的合作關係。

科技方面，則應強化網路之安全機制，思考其他上網設備（互動電視、行動上網）的連結性，以及軟硬體的實用性和支援性。

壹、領導

建立明確之政府機關資訊政策

事實上，政府各階層的領導人，不論是民選或是公職，都必須瞭解政府政策與科技。透過強而有力的領導，在每個階段貫徹政策目標，整合各部門資源並促進合作，才能確保計畫的執行。

因此本研究建議，中央政府應仿效美國 OMB 或英國 E-envoy，設置負責電子化政府之高層級專職單位，並統籌政府 e 化預算規劃、協助各層級機關資訊計畫之撥款，並制定具體可行之電子化政府願景和行動綱領。另一方面，政府可另組一跨部會之電子化政府協調委員會，委員會成員則可以來自各部會之資訊負責人，協助中央政府處理跨部會資訊整合及政府 e 化之事宜。

機關方面，應定義出清楚明確的電子化目標，歸納可利用的資源（包括經費、

設備和人力資源)，並根據未來的支出、可供使用的預算和截止日期，制定出短程和長程的計畫，以利未來規劃、目標執行、進度稽查、效果評估和預算審核之用。

貳、組織

一、重新評估與規劃資訊預算

本研究發現，目前行政機關之資訊經費約佔機關總預算之 2.1%，比例偏低。事實上，機關在執行電子化的過程中，可以擬訂在現有的資源下可達成的目標，並指派專人規劃組織結構、審查預算。此外，避免以廣告收入為基礎（advertising-based）的服務，政府網站若能吸引大批的民眾前往進行相關業務的辦理、資訊的查詢等行為，就表示它有一般商業網站的獲利潛力，可以增加國庫收入。

二、強化員工資訊素養

人力資源（Workforce Issues）乃是政府推動電子化業務之首要因素。因此本研究建議，延續考慮制定比較強制性之政策，並要求各級政府所屬機關之全體公務人員必須參與基礎數位運用能力之學習。

本研究發現目前機關資訊預算中資訊教育配置比例及資訊認證比例偏低。因此本研究建議，除加強教育預算編列及鼓勵員工資訊能力之認證之外，政府機關可考慮獎勵快速採用革新的組織或個人。另一方面，為使資訊人員角色轉為政府機關電子化之主動的參與者，機關之領導者及資訊部門之相關人員，應舉行定期的會議，藉此瞭解推動之需要和不足。

參、文化

提升各項便民服務使用比例

本研究發現，民眾透過政府網站進行「線上申請」、「申訴和反映意見」的比例並不高，而成功的電子化政府最終還是必須仰賴民眾的積極參與。因此致力促進民眾參與也是非常的關鍵。

本研究建議，在電子化政府建置的過程中應廣泛地徵詢民眾的意見，電子化政府的應用也應專為民眾所設計，並在尋求民眾參與的過程中重視在地文化的差異。在意見反映與民眾申訴的問題上，應讓民眾能夠追蹤其提出的申請服務的處

理進度，並告知民眾上網表達意見的結果，讓民眾知道他們的參與是有用的。此外，擬訂相關網站應用之宣傳計畫、促進民眾瞭解電子化政府的目標，並執行相關研究，瞭解電子化政府是否確實反映了民眾的需求，應用是否符合目標閱聽族群。

此外，當前我國電子化政府「我的e政府」入口網站上，提供過多瑣碎的新聞資訊和機關連結，對於跨部會資訊整合和便利民眾「一站購足」的設計仍有待加強。此部分實可參考文獻中加拿大、新加坡及英國等國的引例，並針對我國民眾的需求做有效的市場調查。

肆、科技

一、加強隱私權保護、個人資料應用與安全聲明

成功的電子化政府必須建立政府、部會、企業、非政府組織及民眾之間的信任：其中，隱私權乃是電子政府的重要議題。e-Europe2005 即認為如何透過加強個人資料與數位交易安全的保護，以建立使用者對電子化政府的信心是非常重要的議題。然本研究發現此部分政府機關仍有努力空間。

因此本研究建議，除加強政府機關網頁上對於個人資料保護及網路使用安全之聲明外，應教育並訓練政府相關人員隱私權的重要性，對個人資料僅做最小程度的蒐集，且未經事前同意不能公開，並限制擷取個人認證資料的管道，禁止政府機關人員擅自進入民眾認證資料的資料庫。

二、加強網頁更新、無障礙網頁和族群網頁建置

本研究建議，政府網頁之內容應確保內容以地方語言呈現，使用者介面應簡單易用，除文字外，亦可發展以語音及圖片為主的應用，並給予較難加入電子化政府的族群較多的關注。此外，亦應加強機關內部人員負責定期維護網頁內容之汰舊換新。在提供新資訊上，可鼓勵政府機關人員定期產製有用的資訊內容，以維持網站內容之更新度與充實度，避免網站閒置而造成民眾對於政府有行政效率上的疑義。此外，應建立網站之更新效果與無障礙空間等評量標準。最後，應設計簡易維運的網站，並維持可供資料定期更新的經費。

三、加強機關架設電腦防護安全系統和資料定期備份

安全機制所費不低，然而一旦安全機制出現裂縫將粉碎電子政府的信譽。因此本研究建議，應指派資深人員負責政府機關部門的資訊安全，持續對員工做最

新的資訊安全訓練，並持續評估安全預防措施是否確實執行，落實定期備份資料及資訊安全檢查。此外，應擬訂相關安全條款並評估資訊安全系統經營者在遵守安全條款上的表現。

四、提升電子公文之使用和傳遞比例

本研究發現目前政府機關中已有 88.4% 使用電子公文系統，但在電子表單系統(19.3%)和電子公文發送(22.8%)的比例上仍偏低。事實上，使用電子公文乃是世界趨勢，美國政府即著手推動「政府書面文件消除計畫」(Government Paperwork Elimination Act, GPEA)，計畫將政府公文檔案全面無紙化，以電子文件取代，並採用電子簽章。

有鑒於政府部門在傳遞電子公文時可能會遭遇到一些法律或政策上的問題，因此本研究建議，立法者必須確保法律的時效性和前瞻性，以確認電子文件的交易問題，包括給予政府線上資訊公開的合法地位，以及釐清政府各部會使用電子公文的法律規範。此外，亦應鼓勵跨部會之間資料分享與合作，並建立資料格式的標準化，以利跨組織及網路資料之搜尋；在資料的蒐集、儲存與使用上，亦鼓勵與私部門和企業部門之間合作（使用者認證的資料除外）。另外，應儘量簡化離線的資料並保持其程序，以利資料上線與轉換。最後，在政府之間使用一般普通的電腦作業標準，以縮短研發所需的時間和確保相容性。

第十二章 研究反省與建議

壹、研究反省

- 一、由於本次行政機關調查問卷題數較多(79 題)，且指標架構較為龐大，因此在計算各指標之權數時，權數皆遭稀釋。從權數的相對關係中，較難辨別彼此間的相對重要性。因此，建議視本年度的調查結果，刪修及挑選出具有辨別性的指標項目。如此才能使指標架構具有足夠的效度及信度。
- 二、建議變更行政機關總預算及各項資訊相關預算之填答方式。本次調查過程發現，各行政機關在填答預算之相關題項時，常有矛盾或誤填的狀況。因此建議在此部分的題項，僅在機關總預算部分填寫金額，且單位為「新台幣：元」；其餘資訊相關預算則以「佔機關總預算之百分比」填答。
- 三、由於四級及五級機關之資訊業務多由非資訊人員兼辦，因此應加強問卷之填表說明，尤其是新興的技術與應用等專有名稱，如無線區域網路(Wireless Network)、視訊會議系統(Video Conference System)、網際網路電話(I-Phone)等。
- 四、因應機關屬性及資訊業務統籌等問題，應適切分割填報資料，如公所所屬之公有市場管理所、清潔隊、圖書館、托兒所，均由公所兼辦人事、會計、總務等業務，及其機關首長亦多屬兼辦，就資訊建設及電子資訊服務統籌由公所填報，就資訊素養部份，再由各機關填報。
另外如戶政事務所、衛生所等資訊業務亦由各縣市政府民政局、衛生局等統籌規劃建置，其資訊經費難以切割分配，因此建議依上列方式處理。
- 五、行政機關問卷採網路調查方式進行，因問項有 79 題，填報者須彙整各部門資訊，偶有誤填情形，如調查結束後再做資料校核，將延長調查時間，因此建議未來辦理時，當填報機關完成調查後，即時以電話追蹤確認。
- 六、人機比定義合理性應再檢討，如軍警行政、衛生行政、事業機構及衛生醫療機構等，其人員輪值(警察、醫護)或無須使用電腦(清潔隊)者，應訂定其電腦配置比例。

貳、未來調查建議

- 一、為了解政府部門使用自由軟體與其未來發展，建議納入 Linux 使用狀況調查，如何伺服器、個人電腦之作業系統與應用系統使用情形。
- 二、為了解資訊人員規劃與推動資訊業務的能力，建議納入資訊人員資訊能力指標，以了解資訊人員之能力缺失，做為培訓參考。
- 三、電子化政府的推動與實現，有賴全體公務人員資訊素養與利用資訊能力的提升，建議規劃更深化細緻的公務人員資訊能力指標。
- 四、行政機關數位應用調查，歷經二年的調查，發現數位應用的變動具一致性，建議行政機關部門之調查可每二年辦理一次。

參考文獻

一、個人家戶數位落差

AMD Global Consumer Advisory Board

Buckley S. (2000). Community radio - bridging the digital divide. Community Radio - the New Tree of Speech. *Infundo Background Paper #19* (<http://www.id21.org>)

Edward J. Markey (2001), *Telecommunications: Characteristics and Choices of Internet Users. General Accounting Office Report*

Guilenburg, J. V. & Verhoest, P. (1998). Free and Equal Access: In Search of Policy Models for Converging Communication Systems. *Telecommunications Policy*, 22 (3), 171-181.

Guilenburg, J. V. & Verhoest, P. (1998). Free and Equal Access: In Search of Policy Models for Converging Communication Systems. *Telecommunications Policy*, 22 (3), 171-181.

Heeks (2001). Are ICTs the road to riches for the poor? Information and Communication Technologies, Poverty and Development? Development Informatics Working Paper #5. University of Manchester (<http://www.id21.org>)

Kirschenbaum J. & Kunamneni R. (2001). Bridging the Organizational Divide : Toward A Comprehensive Approach to the Digital Divide. *A PolicyLink Report* (<http://www.policylink.org>) .

Kuttan A. & Peters L. (2003). From Digital Divide To Digital Opportunity. *Scarecrow Education press*

Lanvin B. (2002). The E-Government Handbook for Developing countries. A Project of InfoDev and The Center for Democracy & Technology. (<http://www.infodev.org>)

Lenhart A. (2000). Who's not online. Pew Internet and American Life Project (<http://www.pewinternet.org/>) .

Loges, W. & Jung, J. (2001). Exploring the digital divide. *Communication Research August 2001, 28(4)*, 536-562.

Mumford R. (2004). Regulators Choose Universal Access Route to Bridge Digital Divide. *Microwave Journal*, 47(2), 43

National Telecommunications and Information Administration (1995) .

Falling Through the Net: A Survey of the "Have Nots" in Rural and Urban America. *U.S. Department of Commerce* (<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fallingthru.html>)

National Telecommunications and Information Administration (1998) .

Falling Through the Net II: New Data on the Digital Divide. *U.S. Department of Commerce* (<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/net2/>)

National Telecommunications and Information Administration (1999) .

- Falling Through the Net: Defining the Digital Divide. *U.S. Department of Commerce* (<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99/contents.html>)
National Telecommunications and Information Administration (2000) .
- Falling Through the Net: Toward Digital Inclusion. *U.S. Department of Commerce*.
(<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn00/contents00.html>)
National Telecommunications and Information Administration (2002).
- A NATION ONLINE: How Americans Are Expanding Their Use of the Internet.
U.S. Department of Commerce.
(<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/html/anationonline2.htm>)
- Organisation for Economic Co-operation and Development ,OECD
(2003) .Digital Opportunities for Poverty Reduction
(http://www.oecd.org/searchResult/0,2665,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html)
- Organisation for Economic Co-operation and Development ,OECD
(2001) .Understanding the Digital Divide
(http://www.oecd.org/searchResult/0,2665,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html)
- Samuelson (2002) . Debunking The Digital Divide. *BUSINESS, Judgment Calls*.
Page37
- Sicker C. D. (2002). Further defining a layered model for telecommunications policy.
30th TPRC conference paper.
- The Children's Partnership(1999) . Online Content for Low-Income and Underserved Americans: The Digital Divide's New Frontier
(http://www.childrenspartnership.org/pub/low_income/index.html)
- Toshio Obi-Nakamura(2004) . e-Japan Strategy for National Economy and Lesson for International ICT Cooperation. *International Symposium of Digital Divide and Digital Opportunity*.
- WEF (2004) .The Global Information Technology Report,2002~2003.
- World Summit on the Information Society, WSIS (2003) .Geneva Phase of the WSIS:
10-12 December 2003 (<http://www.itu.int/wsis/geneva/index.html>) .
- 吳齊殷 (2004) .Transforming Digital Divide to Digital Opportunity- Paradigm of Community-based Technology Center. *International Symposium of Digital Divide and Digital Opportunity*.
- EC 數位落差研究報告 (2002) 。CommerceNet Taiwan 。
(http://www.nii.org.tw/cnt/info/Report/20020305_1.htm)
- 行政院國家資訊通信發展推動小組 (2004) , 縮減數位落差四年計畫簡報。
(<http://www.nici.nat.gov.tw>)

- 行政院 (2002)。《挑戰 2008 國家發展重點計畫》。行政院 91.5.31 院臺經字第 0910027097 號函核定。(<http://www.cepd.gov.tw/2008/>)
- 高凱聲 (2004)。《台灣寬頻網路發展政策》。通訊雜誌 2004 年 3 月號， 34-49。
- 梁德馨、劉幼琍 (2004)。《92 年度第二次台灣寬頻網路使用調查計畫》。TWNIC (<http://www.twNIC.net.tw/download/200307/200307index.shtml>)
- 莊順斌 (2004)。《新加坡個人電腦再生計劃致力消弭數位落差》。資策會電子商務研究所。(<http://www.find.org.tw>)
- 葉志良 (2004)。《電信監理制度革新以為因應》。通訊雜誌 2004 年 3 月號：12-23
- 翟本瑞 (2002)。《終結關於第一序數位落差的討論》。網路社會學通訊期刊第 24 期。(<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/24/24-21.htm>)
- 蔡志宏 (2004)。《電信國家型科技計畫二期》。通訊雜誌 2004 年 1 月號：22-25
- 羅啟宏 (1992)。《台灣省均衡地方發展之研究》。文化大學地理學研究所博士論文。
- 劉芳梅 (2004)。《韓國政府編列 540 億韓圓提昇弱勢族群資訊科技能力》。資策會電子商務研究所 (<http://www.find.org.tw>)
- 劉芳梅 (2004)。《南韓政府將投資 700 億韓圓於提昇鄉鎮寬頻滲透率》。資策會電子商務研究所 (<http://www.find.org.tw>)

二、政府機關數位落差

- CIO Council (2004) . Chief Information Officers Council: Strategic Plan, Fiscal Year 2004. (http://www.cio.gov/documents/CIO_Council_Strategic_Plan_FY04.pdf)
- Council of the European Union (2002) . e-Europe 2005. *Commission of the European Communities*. (<http://europa.eu.int/scadplus/leg/en/lvb/l24226.htm>)
- Council of the European Union (1999) . e-Europe - An information society for all. *Commission of the European Communities*. (<http://europa.eu.int/scadplus/leg/en/lvb/l24221.htm>)
- Council of the European Union (2001) . e-Europe 2002. *Commission of the European Communities*. (<http://europa.eu.int/scadplus/leg/en/lvb/l24226a.htm>)
- E-envoy (2003) . Digital Television-A policy framework for accessing e-government services. *Office of the E-envoy*. (http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/assetRoot/04/00/85/98/04_008598.pdf)

- E-envoy (2003) .UK Online Annual Report 2003.*Office of the E-envoy*.
(<http://www.e-envoy.gov.uk/assetRoot/04/00/60/69/04006069.pdf>)
- E-envoy (2000) .e-government: a strategic framework for public services in the Information Age
(<http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/assetRoot/04/00/20/38/04002038.pdf>)
- Ernst & Young (2003) .e-Government Benchmark Survey
Overall Report October 2001-October 2002 – Online availability of public services: How does Europe progress?
(<http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsp/index.jsp?fuseAction=showDocument&documentID=853&parent=chapter&preChapterID=0-140-254-431>)
- McConnell International (2002) .The Global E-Government Outlook December.
- Ministry of Information and Communication of Korea (2002) , e-Korea vision 2006.
(http://www.mic.go.kr/eng/res/res_pub_db/res_pub_sep_ekv/ekorea_vision_2.pdf)
- Office of Management and Budget (2004) .OMB FY 2003 Report to Congress on the implementation of e-Government Act.
(http://www.whitehouse.gov/omb/egov/fy03_egov_rpt_to_congress.pdf)
- Press Release (2000), The Clinton-Gore Administration: From Digital Divide to Digital Opportunity. *The White House Office of the Press Secretary*
(<http://www.digitaldivide.gov/2000-02-02.html>)
- 行政院國家資訊通信發展推動小組 (2004) , 數位落差與資訊國力簡報。
(<http://www.nici.nat.gov.tw>)
- 江政達 (2001) 。《全球電子化政府網站發展趨勢與台灣定位》。資策會電子商務研究所 (<http://www.find.org.tw>)
- 高天助 (2002) 。《e-Taiwan 計畫新願景》。通訊雜誌 2002 年 9 月號：26-28
- 黃翔祺 (2003) 。《韓國電子化政策》。資策會電子商務研究所。
(<http://www.find.org.tw>)
- 蔡淑如 (2003) 。《顧客滿意度是影響電子化政府服務使用率的關鍵因素》。資策會電子商務研究所。(<http://www.find.org.tw>)
- 蔡淑如 (2004) 。《電子化政府：丹麥成長快速的解決方案市場》。資策會電子商務研究所。(<http://www.find.org.tw>)
- 劉芳梅 (2002) 。《淺談各國政府電子化入口網站》。資策會電子商務研究所。
(<http://www.find.org.tw>)
- 劉芳梅 (2002) 。《台灣電子化政府居全球領先地位》。資策會電子商務研究所。
(<http://www.find.org.tw>)

劉芳梅、潘明君、陳世運、林志峰、黃翔祺、江政達（2003）。《主要國家電子化政策分析研究報告》。資策會電子商務研究所。

趙書珣（2004）。《電子化政府成熟度排行加拿大再度奪冠》。資策會電子商務研究所。（<http://www.find.org.tw>）

林玉凡，林世懿，劉芳梅（2004）。「台灣寬頻競爭力總體檢系列報導」。資策會 ACI-FIND。

三、參考網站

Bridges

<http://www.bridges.org>

Cyberatlas

<http://cyberatlas.guggenheim.org/home/>

CommerceNet Taiwan

<http://www.commercenet.org.tw/>

Digital Divide Network

<http://www.digitaldividenetwork.org>

Digital Opportunity

<http://www.digitalopportunity.org>

Digital Government Research Center

<http://www.dgrc.org/>

eGovernment Factsheets

<http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=showChapter&chapterID=203&preChapterID=0-140>

Find

<http://www.find.org.tw>

FCC

<http://www.fcc.gov>

New Zealand

<http://www.e-government.govt.nz/>

Oxford Internet Institute

<http://www.oii.ox.ac.uk/>

Singapore

<http://www.egov.gov.sg/>

Taylor Nelson Sofres

<http://www.tns-global.com>

UK e-Government Unit

<http://e-government.cabinetoffice.gov.uk/>

附錄 各指標衡量方法

一、個人/家戶部分

1. 曾否使用電腦：民眾曾使用過電腦計1分；沒使用過電腦者計0分。
2. 電腦使用歷史：取民眾使用電腦歷史之百分位數，做為其分數。
3. 曾否使用過網路：民眾曾經使用過網路者計1分；沒使用過者計0分。
4. 網路使用歷史：取民眾使用網路歷史之百分位數，做為其分數。
5. 網路使用頻率：取民眾使用網路頻率之百分位數，做為其分數。
6. 操作電腦或使用網路之能力：民眾在操作電腦或使用網路時，需要他人一直在一旁協助者計0分；有需要時才提供協助者計0.5分；完全不需要者他人協助者計1分。
7. 電腦或使用網路之軟硬體安裝及故障維修能力：完全由他人進行維修者計0分；自行做簡易維修，專業維修交由他人計0.5分；完全自行維修計1分。
8. 收發電子郵件之能力：民眾精通收發電子郵件者計1分；會一部份者計0.5分；完全不會者計0分。
9. 解決軟體問題之能力：民眾在解決電腦軟體問題是完全自行維修者計1分；自行做簡易維修，專業維修交由他人者計0.5分；完全由他人進行維修者計0分。
10. 製作網頁之能力：民眾精通製作網頁者計1分；會一部份者計0.5分；完全不會者計0分。
11. 參與資訊技能的相關訓練：過去一年曾參與資訊相關訓練者計1分；沒有參與過者計0分。
12. 參與資訊相關訓練之意願：未來有意願自費參與資訊相關訓練者計1分；沒有意願者計0分。
13. 避免造成他人收信困擾：在寄電子郵件附加檔時，會考慮檔案大小避免造成

他人困擾者計 1 分；不會考量者計 0 分。

14. **對訊息真實性之確認**：在轉寄電子郵件時會考量訊息真實性者計 1 分；不會考量者計 0 分。
15. **工作或在學校之學習活動有使用到電腦**：民眾在工作或在學校學習活動中有使用到電腦者計 1 分；沒有使用到者計 0 分。
16. **工作或在學校之學習活動有使用到網路**：民眾在工作或在學校學習活動中有使用到網路者計 1 分；沒有使用到者計 0 分。
17. **透過網路查詢政府公告之經驗**：民眾曾在網路上查詢政府公告者計 1 分；沒有此經驗者計 0 分。
18. **透過政府網站線上申請之經驗**：民眾曾在政府網站上進行線上申請者計 1 分；沒有此經驗者計 0 分。
19. **透過政府網站申訴之經驗**：民眾曾在政府網站上申訴者計 1 分；無此經驗者計 0 分。
20. **網路販售或購買商品**：民眾曾在網路上販售及購買商品者計 1 分；僅在網路上販售或購買其中一項者計 0.5 分；完全沒有販售或購買經驗者計 0 分。
21. **線上金融交易**：民眾曾在網路上進行線上金融交易者計 1 分；無此經驗者計 0 分。
22. **搜尋生活資訊**：民眾曾在網路上搜尋生活資訊者計 1 分；無此經驗者計 0 分。
23. **玩線上遊戲之經驗**：民眾曾在網路上玩線上遊戲者計 1 分；無此經驗者計 0 分。
24. **線上傳呼之經驗**：民眾曾在網路上使用線上傳呼軟體者計 1 分；無此經驗者計 0 分。
25. **家戶電腦數量**：取將家戶電腦數量之百分為數，做為其分數。
26. **家戶中其他數位設備**：家戶中若有其他數位連網設備則計 1 分；沒有則計 0 分。

27. **家戶連網狀況**：家戶若有連網則計 1 分；沒有連網則計 0 分。
28. **家戶電腦人機比例**：取家戶電腦與家戶總人數之百分位數做為其分數。
29. **家戶資訊消費金額**：取家戶資訊消費金額之百分位數，做為其分數。
30. **家戶電腦連網方式**：家戶電腦連網若使用寬頻則計 1 分；使用窄頻則計 0.5 分；若無連網則計 0 分。
31. **家戶中使用電腦之人口比例**：取家戶中使用電腦人口與家戶總人口比例之百分位數，做為其分數。
32. **家戶中上網之人口比例**：取家戶中使用網路人口與家戶總人口比例之百分位數，做為其分數。

二、行政機關部分

1. **電腦數量之人機比例**：將行政機關之電腦數量人機比例(電腦數/人員數)排序，以百分位數作為本指標項目之分數，人機比例超過 1 者，均計 1 分。
2. **建置區域網路之比例**：機關有設置區域網路者計 1 分；沒有設置者計 0 分。
3. **無線區域網路建置**：機關有建置無線區域網路者計 1 分；規劃中並預計今年啟用者計 0.5 分；沒有設置者計 0 分。
4. **連接網際網路的比例**：機關有連結網際網路者計 1 分；使用 VPN 虛擬網路者計 1 分；透過上級機關聯網者 1 分；機關未連網者計 0 分。
5. **連接網際網路的方式**：使用 GSN 固接式網路、VPN 虛擬網路及民間固接式網路者計 1 分；使用 GSN 撥接網路及民間撥接網路者計 0 分。
6. **使用網路之種類及頻寬**：以機關固接網路頻寬排序，以百分位數作為本指標項目之分數。
 - (1)專線頻寬為 T1 以上計 1 分，512k 至 T 1(含)計 0.75 分，512K(含)以下計 0.5 分。
 - (2)ADSL 下行頻寬為 1M 以上計 1 分，512k 至 1M(含)計 0.75 分，512K(含)以下計 0.5 分。

7. **連網電腦之數量**：以機關可連網電腦數量比例(連網電腦數/電腦數) 排序，以百分位數作為其分數。
8. **視訊會議系統建置**：機關有建置視訊會議系統者計 1 分；規劃中並預計於今年啟用者計 0.5 分；未建置視訊會議者計 0 分。
9. **網際網路電話建置**：機關有建置影音網路電話計 1 分；建置一般網路電話計 0.75 分；規劃中並預計於今年啟用者計 0.5 分；沒有建置網際網路電話者計 0 分。
10. **提供便民網站之比例**：機關有建置便民網站者計 1 分；沒有建置者計 0 分。
11. **提供英文版網頁之比例**：機關所屬網站有提供英文版網頁者計 1 分；未提供者計 0 分。
12. **提供個人資訊保護聲明之比例**：機關所屬網站有提供個人資訊保護聲明者計 1 分；沒有提供者計 0 分。
13. **提供網路使用安全的保護與聲明比例**：機關所屬網站有提供使用安全的保護與聲明者計 1 分；沒有提供者計 0 分。
14. **提供網站內搜尋功能之比例**：機關所屬網站有提供站內搜尋功能者計 1 分；不具站內搜尋功能者計 0 分。
15. **提供網站佈告欄功能**：機關所屬網站有提供網站佈告欄功能者計 1 分；不具網站佈告欄功能者計 0 分。
16. **無障礙網頁之建置**：機關所屬網站有建置無障礙網頁者計 1 分；未建置者計 0 分。
17. **社群網頁之建置**：機關所屬網頁有依使用社群或客製化建置網頁者計 1 分；沒有建置社群網頁者計 0 分。
18. **機關網站的推廣**：機關所屬網站有做推廣者計 1 分；沒有做推廣者計 0 分。
19. **定期檢查網頁連結之比例**：將定期檢查之天數轉換為百分位數，並以 (1-百分位數) 作為其分數；沒有定期檢查則計 0 分。

20. 定期更新網頁內容之比例：將機關所屬網頁定期更新網頁內容之天數轉換為百分位數，並以（1-百分位數）作為其分數；沒有定期更新則計 0 分。
21. 電子公文管理系統之使用比例：機關內部有使用電子公文管理系統者計 1 分；尚未全面使用者計 0.5 分；未使用者計 0 分。
22. 安裝機關共用補充字集及機關自用（造）自管理人員比例：機關內有安裝機關共用補充字集及指派專人擔任「自用字管理人員」者計 1 分；僅有安裝機關共用補充字及者計 0.5 分；僅指派專人擔任「自用字管理人員」者計 0.5 分；兩者皆無者計 0 分。
23. 電子公文系統之功能：每擁有一項功能計 1 點，並將得點換算為百分位數
24. 數位落差政策實施情形：機關有實施數位落差政策者計 1 分；沒有實施者計 0 分。
25. 資訊經費總預算：計算機關資訊經費佔總經費之比例，並將該比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
26. 資訊硬體設備經費比例：計算機關資訊硬體經費佔資訊經費之比例，並將該比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
27. 資訊設備維護經費比例：計算機關資訊設備維護經費佔資訊經費之比例，並將該比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
28. 舉辦資訊教育經費比例：計算舉辦資訊教育經費佔資訊經費之比例，並將該比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
29. 機關每年有固定維護資訊設備之比例：機關每年有固定經費維護資訊設備者計 1 分；沒有固定經費維護資訊設備者計 0 分。
30. 具操作電腦能力之人數：將機關人員具操作電腦能力之比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
31. 具簡易維修能力之人數：將機關人員具簡易維修能力之比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
32. 會使用文書處理軟體之人數：將機關人員會使用文書處理軟體之比例換算為

百分位數，作為本指標之分數。

33. **會使用瀏覽器的人數**：將機關人員會使用瀏覽器之比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
34. **會使用電子郵件之人數**：機關人員會使用電子郵件之比例，並將該比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
35. **資訊技術人員人數**：計算機關內部資訊技術人員數占機關總人數比例，並換算為百分位數，作為本指標之分數。
36. **資訊電腦認證人數比例**：計算機關內擁有資訊電腦認證人數之比例，並將該比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
37. **系統及軟體異動之標準作業程序**：已建立標準作業程序者計 1 分；未建立者計 0 分。
38. **架設電腦防護安全系統之比例**：機關內設立電腦安全防護系統者計 1 分；未建立者計 0 分。
39. **備援作業程序之建立**：機關內有建立系統與資料之備援與復原標準作業程序者計 1 分；沒有建立者計 0 分。
40. **資料定期備份之比例**：將定期備份之天數換算為百分位數，並以 1-百分位數作為本項之分數；若沒有定期備份則計 0 分。
41. **自行建置網站之比例**：完全由機關內部自行建置網站計 1 分；部分自行建置、部分委外建置者計 0.5 分；完全委外建置者計 0 分。
42. **使用辦公室自動化的比例**：機關有使用辦公室自動化系統者計 1 分；沒有使用自動化系統計 0 分。
43. **辦公室自動化系統開發能力**：機關內具有辦公室自動化系統開發能力者計 1 分；沒有能力開發自動化系統者計 0 分。
44. **辦公室自動化系統維護能力**：機關有能力自行維護辦公室自動化系統者計 1 分；沒有能力自行維護者計 0 分。

45. **軟體版權作業之建立**：機關有建立軟體版權管理作業者計 1 分；沒有建立軟體版權管理作業者計 0 分。
46. **知識管理系統之建立**：機關有建立知識管理系統者計 1 分；沒有建立者計 0 分。
47. **舉辦資訊教育訓練之次數**：機關於 92 年會計年度舉辦資訊技能訓練次數為 10 次以上者計 1 分；7-9 次計 0.75 分；4-6 次計 0.5 分；1-3 次計 0.25 分；沒辦過計 0 分。
48. **業務電腦化訓練之人次**：將接受訓練之人次佔總人數之比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
49. **使用電子表單之比例**：機關內有使用電子表單系統計 1 分；沒有使用電子表單系統計 0 分。
50. **已上線之電子表單類別**：擁有一個類別計 1 點，計算其總得點，並將該點數換算為百分位數，作為本指標之分數。
51. **已上線電子表單數量**：將已上線電子表單數量轉換為百分位數。
52. **第三類公文電子化處理比例**：機關內第三類公文已完全電子化處理者計 1 分；僅部分電子化處理者計 0.5 分；仍使用紙本傳閱或公告者計 0 分。
53. **發文總數量**：計算發文總數量之百分位數，作為本指標之分數。
54. **電子發文總數量**：計算電子發文數量佔總發文數量之比例，並將該比例換算為百分位數，作為本指標之分數。
55. **電子收文總數量**：將電子收文總數量換算為百分位數，作為本指標之分數。
56. **網頁上有意見反應管道的比例**：機關所屬網頁上有提供民眾意見反應管道者計 1 分；沒有則計 0 分。
57. **有專人處理民眾問題的比例**：機關所屬網頁有專人處理或回覆民眾電子郵件或網頁留言版者計 1 分；沒有則計 0 分。
58. **提供訂閱電子報的比例**：機關所屬網頁有提供民眾訂閱電子報功能者計 1

分；沒有則計 0 分。

59. **可供民眾下載表單之數量**：將可供民眾下載表單之數量換算為百分位數，作為本指標之分數。
60. **網路申辦服務之數量**：將機關提供民眾網路申辦服務項目數換算為百分位數，作為本指標之分數。
61. **接受網路申辦業務之數量**：將機關 92 年接受民眾網路申辦之件數換算為百分位數，作為本指標之分數。
62. **民眾網路申辦數量增減狀況**：機關接受民眾網路申辦件數與前一年度比較，有較多者計 1 分；件數不變者計 0.5 分；件數較少者計 0 分。
63. **利用電子郵件回覆民眾申辦業務之件數**：將 92 會計年度平均每月利用電子郵件回覆民眾網站申辦之件數除以總網路申辦件數，並將比例換算為百分位數，作為本指標之分數。

附件一 個人/家戶電話訪問問卷

訪問接電話、滿十二歲之民眾

以下首先請教您有關家中電腦及網路使用之情形

1. 請問您家裡(居住處所)家人有幾位(排除在外地工作或求學者)? _____人
2. 請問您家中有幾位「在學學生」? _____人
3. 請問您家裏成員(含受訪者本身)有幾位會操作電腦? _____位
(若家中沒有家庭成員會操作電腦,則跳答第7題)
4. 請問您家裏成員(含受訪者本身)會「在家中」使用電腦的有幾位? _____位
(97)家中沒有電腦(續問第5題後,跳答第7-1題)
5. 請問您家裏成員(含受訪者本身)有幾位會使用網際網路? _____位
(若家中沒有家庭成員會使用網際網路,則跳答第7題)
6. 請問您家裏成員會(含受訪者本身)在家中使用網際網路的有幾位? _____位
7. 請問您家裏有沒有電腦?
 - (1) 有(跳答第8題)
 - (2) 沒有(續答第7-1題後,跳答第12題)
 - (98)不知道/拒答(跳答第12題)
- 7-1. 家裡沒有電腦最主要的原因是什麼?
 - (1) 不會使用
 - (2) 覺得不需要或無意願使用
 - (3) 無法負擔電腦設備費用
 - (4) 可在其他地方使用
 - (97) 其他(請說明) _____
 - (98) 不知道拒答
8. 請問您家裏有幾台電腦? _____台
(98)不知道/拒答
9. 請問您家裏有沒有連上網際網路?
 - (1) 有(跳答第10題)
 - (2) 沒有(續答9-1後,跳答第12題)
 - (98)不知道/拒答(跳答第12題)
- 9-1 家裡沒有連上網路最主要的原因是什麼?
 - (01) 覺得不需要或無意願使用
 - (02) 無法負擔電腦設備費用

- (03) 無法負擔網路連線費用
- (04) 通訊設施及環境不完善
- (05) 網路上的內容不好
- (06) 沒有時間
- (07) 可以在其他地方使用網際網路
- (97) 其他 (請說明) _____
- (98) 不知道/拒答

10. 請問您家裏有幾台電腦可連上網際網路 (上網)? _____ 台

- (98) 不知道/拒答

11. 請問目前您家中有哪幾種上網方式 (連線方式)? (複選)

- (1) 免費電話撥接 <利用數據機連接電話線, 撥號碼連接網路主機>
- (2) 付費電話撥接 <利用數據機連接電話線, 撥號碼連接網路主機>
- (3) ADSL (非對稱數位用戶線路)
- (4) Cable Modem (有線電視纜線數據機)
- (5) 固接專線 <固接專線為固定連接式的電信線路, 提供專屬用戶可以全天候 24 小時不間斷地連接網際網路>
- (6) ISDN (整體服務數位網路)
- (7) 行動在家上網 (如 PHS, GPRS, 大哥大數據機在家上網)
- (8) 無線區域網路 (WLAN, Wireless LAN)
- (97) 其他 (請說明) _____
- (98) 不知道/拒答

12. 請問您家裏除了電腦外是否有其他可以連網的家電用品? (如數位冰箱、數位機上盒、PS2 或 XBOX 電視遊樂器等)

- (1) 有
- (2) 沒有
- (98) 不知道/拒答

以下將請教您個人使用電腦及網路使之情形

13. 請問您個人曾經使用過電腦嗎 (不一定「在家」使用)?

- (1) 有
- (2) 沒有 (跳答第 36 題)
- (98) 不知道/拒答 (跳答第 36 題)

14. 請問, 您第一次使用電腦到現在已有多久了?

- (1) 不到 1 年
- (2) 1 年以上, 不到 2 年

- (3) 2 年以上，不到 5 年
- (4) 5 年以上，不到 7 年
- (5) 7 年以上
- (98) 不知道/拒答

15. 請問您工作上（在學校之學習活動）有使用到電腦嗎？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (97) 沒有上班或上學
- (98) 不知道/拒答

16. 請問您在操作電腦（或使用網路）時，需要有其他人在一旁協助嗎？

- (1) 需要「一直」在一旁協助
- (2) 有需要時才提供協助
- (3) 完全不需要
- (98) 不知道/拒答

17. 請問您電腦的新軟體安裝、維修或是中毒是由如何解決？

- (1) 完全由他人進行維修
- (2) 自行做簡易維修，專業維修由他人進行
- (3) 完全自行維修
- (98) 不知道/拒答

18. 請問您使用電腦碰到問題（當機、軟硬體毀損等）時，是如何解決問題？

- (1) 完全由他人進行維修
- (2) 自行做簡易維修，專業維修由他人進行
- (3) 完全自行維修
- (98) 不知道/拒答

19. 請問您個人曾經使用過網際網路（上網）嗎（不一定「在家」使用）？

- (1) 有
- (2) 沒有（續答第 19-1 題後，跳答第 35 題）
- (98) 不知道/拒答（跳答第 35 題）

19-1 你沒有上網最主要的原因是什麼？

- (01) 不會使用
- (02) 覺得不需要或無意願使用
- (03) 無法負擔電腦設備費用
- (04) 無法負擔網路連線費用
- (05) 通訊設施及環境不完善
- (06) 網路上的內容不好

(97)其他(請說明)_____

(98)不知道/拒答

20. 請問,您第一次使用網際網路(上網)到現在已有多久了?

(1) 不到1年

(2) 1年以上,不到2年

(3) 2年以上,不到5年

(4) 5年以上,不到7年

(5) 7年以上

(98)不知道/拒答

21. 請問,您平均一天花多少時間上網?

(1) 不到半小時

(2) 半小時以上,不到1小時

(3) 1小時以上,不到3小時

(4) 3小時以上,不到5小時

(5) 5小時以上不到10小時

(6) 10小時以上

(98)不知道/拒答

22. 請問您會不會收發 EMAIL?

(1) 精通

(2) 會一部份

(3) 不會

(98)不知道/拒答

23. 請問您會不會製作網頁?

(1) 精通

(2) 會一部份

(3) 不會

(98)不知道/拒答

24. 當您寄電子郵件的附加檔時,您會考慮檔案的大小避免造成對方收信的困擾嗎?

(1) 會

(2) 不會

(97)不會使用 E-MAIL

(98)不知道/拒答

25. 請問您會轉寄未經證實消息的電子郵件給其他人嗎?

(1) 會

(2) 不會

(97)不會使用 E-MAIL

(98)不知道/拒答

26. 請問您工作上(在學校之學習活動)有使用到網際網路嗎?

- (1) 有
- (2) 沒有
- (97) 沒有上班或上學
- (98) 不知道/拒答

27. 請問您過去一年曾經透過政府行政機關的網站查詢政策或政府公告事項嗎？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (98) 不知道/拒答

28. 請問您過去一年曾經透過政府行政機關的網站從事「線上申請(包含各式表單、謄本、網路報稅等)」嗎？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (98) 不知道/拒答

29. 請問您過去一年曾經透過政府行政機關的網站「反映意見」(包含線上申訴、網路投票)嗎？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (98) 不知道/拒答

30. 請問您曾在網路上從事休閒活動(線上遊戲、收聽線上音樂、電影等)嗎？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (98) 不知道/拒答

31. 請問您曾在網路上使用線上傳呼軟體(MSN、ICQ、Yahoo 即時通等)和您的親人好友聯絡嗎？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (98) 不知道/拒答

32. 請問您曾在網路上搜尋生活資訊(如氣象、車票等)嗎？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (98) 不知道/拒答

33. 請問您曾經透過網路處理個人金融(網路銀行存匯、轉帳、繳費、股票買賣等)嗎？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (98) 不知道/拒答

34. 請問您曾在網路上販售或購買商品或服務嗎？

- (1) 買方 (跳答第 34-2 及 34-3 後, 跳答第 35 題)
- (2) 賣方 (跳答第 34-4 及 34-5 後, 跳答第 35 題)
- (3) 兩者皆有 (續答第 34-2、34-3、34-4 及 34-5 題)
- (4) 皆沒有 (續答第 34-1 題後, 跳答第 35 題)
- (98) 不知道/拒答 (跳答第 35 題)

34-1 您不曾在網路上販售或購買商品的最主要原因是？

- (1) 不需要
- (2) 操作或流程不方便 (例如需要另行開設網路帳戶)
- (3) 安全或隱私的顧慮 (例如個人資料或信用卡號外流)
- (4) 比較喜歡傳統交易方式
- (5) 商品之保證、取貨、退貨之顧慮 (例如取貨時間時間太久、售後服務問題等)
- (6) 比傳統購物方式昂貴
- (7) 網路連線速度太慢
- (65) 其他 (請說明) _____
- (98) 不知道/拒答

34-2 你在網路上購買商品時, 最常使用的付款方式？

- (1) ATM 轉帳
- (2) 信用卡線上付款
- (3) 郵政劃撥與銀行匯款
- (4) 貨到付款 (宅急便)
- (5) 便利商品付款取貨預付卡 (如中華電信易金卡、禮券...)
- (6) 約地點取貨並交付現金
- (97) 其他 (請說明) _____
- (98) 不知道/拒答

34-3 你過去半年在網路上消費的總金額大約多少？

- (01) 不滿 5 百元
- (02) 5 百以上不滿 1 千元
- (03) 1 千以上不滿 2 千元
- (04) 2 千以上不滿 3 千元
- (05) 3 千以上不滿 5 千元

- (06) 5 千以上不滿 1 萬元
- (07) 1 萬元以上
- (65) 其他 (請說明) _____
- (97) 過去半年內沒有消費過
- (98) 不知道/拒答

34-4 你在網路上販售商品時，最常使用的「收款」方式？

- (1) ATM 轉帳
- (2) 信用卡線上付款
- (3) 郵政劃撥與銀行匯款
- (4) 貨到付款(宅急便)
- (5) 便利商品付款取貨預付卡(如中華電信易金卡、禮券...)
- (6) 約地點取貨並交付現金
- (97) 其他 (請說明) _____
- (98) 不知道/拒答

34-5 你過去半年在網路上販售的總金額大約多少？

- (01) 不滿 1 千元
- (02) 1 千以上不滿 3 千元
- (03) 3 千以上不滿 5 千元
- (04) 5 千以上不滿 1 萬元
- (05) 1 萬以上不滿 3 萬元
- (06) 3 萬以上不滿 5 萬元
- (07) 5 萬以上不滿 10 萬元
- (08) 10 萬元及以上
- (65) 其他 (請說明) _____
- (97) 過去半年內沒有販售過
- (98) 不知道/拒答

35. 請問您過去一年曾經參加過資訊技能的相關訓練嗎？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (98) 不知道/拒答

36. 請問您未來願不意「自費」參加資訊技能的相關訓練嗎？

- (1) 願意
- (2) 不願意
- (98) 不知道/拒答

接下來，想請教您一些家庭型態相關問題

37. 請問，您同住的家庭成員（包括受訪者本身），每月的花在購買「家中」資訊相關應用軟體及設備的金額大約是多少？（含與電腦之軟硬體、網路連線費用）

- | | |
|------------------------|------------------------|
| (1) 999 元及以下 | (2) 1,000 元至 1,999 元 |
| (3) 2,000 元至 3,999 元 | (4) 4,000 元至 5,999 元 |
| (5) 6,000 元至 7,999 元 | (6) 8,000 元至 9,999 元 |
| (7) 10,000 元至 14,999 元 | (8) 15,000 元至 19,999 元 |
| (9) 20,000 元及以上 | |
| (98) 不知道/拒答 | |

38. 請問，您同住的家庭成員，每月的總收入大約是多少？

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| (1) 19,999 元及以下 | (2) 20,000 元至 29,999 元 |
| (3) 30,000 元至 49,999 元 | (4) 50,000 元至 69,999 元 |
| (5) 70,000 元至 89,999 元 | (6) 90,000 元至 109,999 元 |
| (7) 110,000 元至 129,999 元 | (8) 130,000 元至 149,999 元 |
| (9) 150,000 元及以上 | |
| (98) 不知道/拒答 | |

39. 請問您家中的主要經濟來源者，目前從事甚麼行業？

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| (1) 農, 林, 漁, 牧業 | (2) 礦業及土石採取業 |
| (3) 製造業 | (4) 水電燃氣業 |
| (5) 營造業 | (6) 批發零售業 |
| (7) 住宿及餐飲業 | (8) 運輸、倉儲及通信業 |
| (9) 金融及保險業 | (10) 不動產及租賃業 |
| (11) 專業、科學及技術服務業 | (12) 教育服務業（教） |
| (13) 醫療保健及社會服務業 | (14) 文化、運動及休閒服務業 |
| (15) 其他服務業 | (16) 公共行政業 |
| (17) 家管（跳答第 42 題） | (18) 學生（跳答第 42 題） |
| (19) 正在找工作/待業/失業（跳答第 42 題） | (20) 退休（跳答第 42 題） |
| (65) 其他（請說明）_____ | (98) 不知道/拒答（跳答第 42 題） |

40. 請問您家中的主要經濟來源者，目前的職務？

- | | |
|------------------------|----------------|
| (1) 現役軍人 | |
| (2) 民意代表、行政主管、企業主管及經理人 | |
| (3) 專業人士 | (4) 技術員及助理專業人員 |
| (5) 事務工作人員 | (6) 服務工作人員及售貨員 |

- (7) 農林漁牧工作人員 (8) 技術工及有關工作人員
 (9) 機械設備操作工及組裝工 (10) 非技術工及體力工
 (65) 其他 (請說明) _____
 (98) 不知道/拒答

41. 請問您家中的主要經濟來源者，目前工作身份是？

- (1) 雇主 (2) 自營作業者
 (3) 受政府僱用者 (4) 受私人僱用者
 (5) 無酬家屬工作者 (98) 不知道/拒答

接下來，想請教您一些個人基本資料

42. 請問您目前的居住地是那一個縣市？

- (01) 台北縣 (02) 宜蘭縣 (03) 桃園縣 (04) 新竹縣
 (05) 苗栗縣 (06) 台中縣 (07) 彰化縣 (08) 南投縣
 (09) 雲林縣 (10) 嘉義縣 (11) 台南縣 (12) 高雄縣
 (13) 屏東縣 (14) 台東縣 (15) 花蓮縣 (16) 澎湖縣
 (17) 基隆市 (18) 新竹市 (19) 台中市 (20) 嘉義市
 (21) 台南市 (22) 台北市 (23) 高雄市 (24) 金門縣
 (25) 連江縣

43. 請問是 XX 縣市的哪一個鄉鎮市？

44. 請問您幾歲？ _____ 歲

- (98) 不知道/拒答

45. 請問您的教育程度是 (包括目前正在就讀的)

- (1) 未就學 (2) 小學及以下
 (3) 國中或初中 (4) 高中、職 (含五專前三年)
 (5) 專科 (6) 大學
 (7) 研究所及以上
 (98) 不知道/拒答

46. 請問您是否為家中主要的經濟來源？

- (1) 是 (跳答第 50 題)
 (2) 不是
 (98) 不知道/拒答

47. 請問您個人目前從事甚麼行業？

- (1) 農, 林, 漁, 牧業 (2) 礦業及土石採取業
 (3) 製造業 (4) 水電燃氣業

- (5) 營造業
- (7) 住宿及餐飲業
- (9) 金融及保險業
- (11) 專業、科學及技術服務業
- (13) 醫療保健及社會服務業
- (15) 其他服務業
- (17) 家管 (跳答第 50 題)
- (19) 正在找工作/待業/失業 (跳答第 50 題)
- (65) 其他 (請說明) _____
- (6) 批發零售業
- (8) 運輸、倉儲及通信業
- (10) 不動產及租賃業
- (12) 教育服務業 (教)
- (14) 文化、運動及休閒服務業
- (16) 公共行政業
- (18) 學生 (跳答第 50 題)
- (20) 退休 (跳答第 50 題)
- (98) 不知道/拒答 (跳答第 50 題)

48. 請問您個人目前的職務？

- (1) 現役軍人
- (2) 民意代表、行政主管、企業主管及經理人
- (3) 專業人士
- (4) 技術員及助理專業人員
- (5) 事務工作人員
- (6) 服務工作人員及售貨員
- (7) 農林漁牧工作人員
- (8) 技術工及有關工作人員
- (9) 機械設備操作工及組裝工
- (10) 非技術工及體力工
- (95) 其他 (請說明) _____
- (98) 不知道/拒答

49. 請問您工作的身份是？

- (1) 雇主
- (2) 自營作業者
- (3) 受政府雇用者
- (4) 受私人雇用者
- (5) 無酬家屬工作者
- (98) 不知道/拒答

50. 請問您是客家人或原住民嗎？

- (1) 客家人
- (2) 原住民
- (3) 以上皆非
- (4) 不知道/拒答

51. 您或您的家人是否領有身心障礙者手冊？

- (1) 「本人」領有身心障礙手冊
- (2) 「家人」領有身心障礙手冊
- (3) 本人與家人皆領有身心障礙手冊
- (4) 本人與家人皆無
- (98) 不知道/拒答

52. 性別

- (1) 男
- (2) 女

結 束 語

附件二 行政機關數位應用調查網路調查問卷 「行政機關數位應用調查」問卷

受訪機關(請填機關全名)：_____ 機關代碼：_____

填答者姓名：_____ 填答者職稱：_____

填答者電話：_____ 填答者傳真：_____

填答者電子郵件信箱：_____

機關編制人員：_____人 機關約聘僱人員：_____人

機關其他人員：_____人

說明：機關編制人員指現有人員，包含技工、工友。

機關其他人員包含臨時人員、工讀生，不含「公共服務擴大就業計畫」
之人員。

人員年齡層比例：

29歲(含)以下____人·30-39歲____人·40-49歲____人·

50-59歲____人·60-65歲____人·66歲(含)以上____人

題目	選填項
第一部分：此部分題目是探討機關資訊建設狀況	
以下請問您有關 貴機關資訊經費運用情形	
1. 貴機關共有個人電腦或電腦工作站?	_____部
2. 貴機關 92 會計年度之總預算? 說明：不含債務還本經費。	_____ 仟元
3. 貴機關 92 會計年度之「資訊經費」? 說明：本問項指法定編列預算，包含機關內各單位之資訊經費，不包含其他機關補助本機關之資訊經費。	_____ 仟元
4. 貴機關 92 會計年度中用於資訊硬體設備經費? 說明：不包含補助其他機關之經費，包含其他機關補助本機關之經費。	_____ 仟元
5. 貴機關 92 會計年度中用於資訊系統資訊內容維護經費? 說明：不包含補助其他機關之經費，包含其他機關補助本機關之經費。	_____ 仟元
6. 貴機關 92 會計年度中用於舉辦資訊教育經費? 說明：不包含補助其他機關之經費，包含其他機關補助本機關之經費。	_____ 仟元

以下將請問您有關 貴機關網際網路建置狀況	
7. 貴機關是否有建置區域網路(LAN)？	(1)有 (2)沒有
8. 貴機關內部網路是否提供無線區域網路(Wireless Network)服務？	(1)已使用 (2)規劃中(本年度啟用) (3)沒有
9. 貴機關的電腦是否有連接上網際網路(Internet)？	(1)有，本機關直接上網際網路 (2)有，透過上級機關上網(使用 VPN 虛擬網路) (3)有，透過上級機關上網(使用內部網路)(跳答第12題) (4)沒有(跳答第13題)
10. 連接上網的方式為何？	(1)GSN 固接式網路 (2)VPN 虛擬網路 (3)GSN 撥接網路(跳答第13題) (4)民間固接式網路 (5)民間撥接網路(跳答第13題)
11. 所使用的固接式網路頻寬為： 說明： 一、T1：1544k，T3：45000k。 二、機關對外連線有多條網路，請合併計算。	(1)專線，頻寬為：_____K (2)ADSL，頻寬為：上行_____K / 下行_____K
12. 貴機關有連接上網際網路的電腦有幾部？	_____部。
13. 貴機關是否已使用視訊會議系統(Video Conference System)	(1)已使用 (2)規劃中(本年度上線使用) (3)沒有
14. 貴機關是否已使用網際網路電話(網路電話)(Internet Phone, I-Phone)	(1)有影音網路電話 (2)一般網路電話 (3)規劃中(本年度上線使用) (4)沒有
以下將請問您有關 貴機關機關網站(web)的建置情況	
15. 貴機關是否已建置供民眾查詢機關訊息的網站(web)？ 說明： 一、本問題中指稱「貴機關」，其中僅包括貴機關內部的局、處、科、室等單位，並不包括隸屬貴機關管轄的獨立機關，亦請您參考貴機關之組織架構圖。 二、網站包含建置於上級機關或企業建置之虛擬網站。 例如：大湖鄉公所網站建置於苗栗縣政府所建置	(1)有，請填寫相關網站的名稱與網址，請用分號(;)做間隔： _____ (2)沒有〈跳答第34題〉

<p>之虛擬網站，請填連結網址：</p> <p>大湖鄉公所網站； http://www.miaoli.gov.tw/city12/index.htm</p> <p>三、機關內部單位另設網站者(僅限於有網域名稱之網站)，請填網域網名稱：</p> <p>例如：南投縣政府所屬局處各別建置網站。 南投縣政府入口網；http://www.nantou.gov.tw/ 南投縣教育網路；http://www.encntc.edu.tw/</p>	
16. 貴機關是否有提供機關英文版的網頁？	(1)有，網址：_____ (2)沒有
17. 貴機關的網頁上是否有提供個人資訊隱私權的保護與聲明？	(1)有 (2)沒有
18. 貴機關的網頁上是否有提供網路使用安全相關的保護與聲明？	(1)有 (2)沒有
19. 貴機關的網頁上是否有提供網頁內資料搜尋的功能？	(1)有 (2)沒有
20. 貴機關的網頁上是否有提供佈告欄功能？ 說明：佈告欄功能指訊息公告、機關活動公告等	(1)有 (2)沒有
21. 貴機關網頁是否為無障礙網頁(Accessibility Web)？	(1)是 (2)否
22. 貴機關網頁是否有依使用社群或客製化建置網頁？ 說明：如依兒童或青少年、老人等分眾建置網頁	(1)有，分類別：_____ (2)沒有
23. 貴機關網站是否有做推廣，讓民眾知道貴機關的網站？	(1)有 (2)沒有
24. 貴機關的網頁上是否有提供民眾意見反應的管道，如首長信箱、民意信箱或留言版等？	(1)有 (2)沒有
25. 貴機關的網頁上是否有專人處理、回覆民眾經由電子郵件或網頁留言版等方式提出的問題？	(1)有 (2)沒有
26. 貴機關於 92 會計年度利用電子郵件回覆民眾網路線上申辦的件數？	_____ 件
27. 貴機關網頁上是否有提供民眾訂閱電子報的功能？	(1)有 (2)沒有
28. 貴機關目前已放置在網站上可供民眾下載的各項服務申請表單共有幾項？	_____ 項。
29. 貴機關目前已可以經由網站線上申辦的服務項目共有幾項？	_____ 項。 答[0]者，跳答第 32 題
30. 貴機關於 92 會計年度接受民眾網路線上申辦的件數：	_____ 件
31. 與前一年度(91 年)比較，貴機關接受民眾網路線上申辦的件數：	(1)較多 (2)不變 (3)較少
32. 貴機關是否有定期檢查網頁中鏈結的正確性？	(1)有，_____ 天檢查一次 (2)沒有

33. 貴機關是否有定期更新網頁內容？ 說明：網頁內容指公告、活動訊息等，非指網站版型更新。	(1)有，即時更新 (2)有，_____天更新一次 (3)沒有
第二部分：此部分題目是探討機關內資訊使用情形	
以下請問您 貴機關資訊人力狀況	
34. 貴機關不會操作電腦的人數共有幾位？	_____位
35. 貴機關中，若電腦故障（如：鍵盤、軟硬體設定等）能夠自行進行簡易障礙排除者共有幾位？〈全部人員〉	_____位
36. 貴機關會使用瀏覽器的人員共有幾位？〈全部人員〉	_____位
37. 貴機關會使用電子郵件的人員共有幾位？〈全部人員〉	_____位
38. 貴機關會使用各類辦公室應用軟體，如文書處理、office 等軟體的人員共有幾位？〈全部人員〉	_____位
39. 貴機關資訊技術人員的人數為？	(1)正式人員：_____位 (2)約聘人員：_____位 (3)其他人員：_____位
40. 您所屬機關中，擁有資訊電腦認證的人數為？〈如中/英電腦打字證書、Microsoft、Cisco、Novell、Linux、Sun、ACE、TQS 系列、電腦硬體裝修技能檢定、多媒體系列等認證〉	_____位。
41. 貴機關 92 會計年度舉辦資訊技能訓練的次數？〈包含辦公室應用軟體、網頁製作等等〉	(1)沒辦過 (2)1-3 次 (3)4-6 次 (4)7-9 次 (5)10 次以上
42. 貴機關 92 會計年度有參加過業務電腦化訓練有多少人次？〈包含委外與自辦或參加其他機關辦理課程或上網路文官學院課程〉〈全部人員〉：	_____人次
以下請問您 貴機關資訊應用與維護狀況	
43. 貴機關是否已依「建立我國通資訊基礎建設安全機制計畫」設立「資訊通信安全處理小組」？	(1)有，單獨設立「資訊通信安全處理小組」 (2)有，併_____編組處理本項業務 (3)沒有
44. 貴機關對系統與應用軟體之使用者及其權限之異動（新增、修改、刪除），是否已建立標準作業程序？	(1)有 (2)沒有
45. 貴機關是否有架設電腦防護安全系統，如防火牆、防毒軟體？	(1)有 (2)沒有
46. 貴機關是否每年都有固定的經費維護資訊設備？	(1)有 (2)沒有
47. 貴機關是否已規劃系統與資料之備援與復原標準作	(1)有

業程序(SOP, standard operation procedure)?	(2)沒有
48. 貴機關是否有定期備份機關網站或應用系統中的資料?	(1)有, ____天備份一次 (2)沒有
49. 貴機關網站是由自己建置還是委外建置?	(1)完全自己建置 (2)部分自己建置, 部分委外建置 (3)完全委外建置
50. 貴機關是否有辦公室自動化應用系統? 說明: 辦公室自動化應用系統指將業務資訊化, 以節省人力並提供迅速確實之必要資訊。	(1)有 (2)沒有
51. 貴機關是否有能力開發辦公室自動化應用系統?	(1)有 (2)沒有
52. 貴屬機關是否有能力維護辦公室自動化應用系統?	(1)有 (2)沒有
53. 貴機關是否已建立軟體版權管理作業? 說明: 軟體版權管理指機關購置軟體及其文件之授權數量與使用、借用、領用、安裝、移除、版本更新等管理作業。	(1)有 (2)沒有
54. 貴機關是否已建立知識管理系統(knowledge management system)? 說明: 知識管理系統是指藉由整合的系統軟體, 將組織的知識分類整理, 分享給組織的成員。	(1)有 (2)沒有
第三部分: 此部分之題目是探討電子化應用服務的情形	
以下請教您 貴機關電子化應用狀況	
55. 貴機關是否有使用電子化公文管理系統?	(1)已全面使用 (2)尚未全面使用, 預計民國____年____月全面使用 (3)沒有使用
56. 貴機關, 是否有全面安裝機關共用補充字集, 並指派專門人員做為機關「自用(造)字管理人員」?	(1)有, 全面安裝機關共用補充字彙 (2)有, 指派專人為「自用字管理人員」 (3)兩者皆有 (4)兩者皆無
57. 貴機關的公文管理系統中, 是否包含下列功能?(複選)	(1) 公文製作具有轉換交換格式 (2) 流程管理功能(總收發及單位登記作業) (3) 稽催管制作業功能 (4) 檔案管理功能 (5) 其他_____(請說明)
58. 貴機關對電子化政府的推動改善及提升機關作業效	(1)非常滿意

率的滿意度？	(2)滿意 (3)沒意見 (4)不滿意 (5)非常不滿意
59. 貴機關對電子化政府的推動成效，您認為民眾的滿意度如何？	(1)非常滿意 (2)滿意 (3)沒意見 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (9)本機關無直接面對民眾之業務
60. 貴機關目前是否有推動縮減數位落差之相關政策？ 說明：數位落差是指不同族群、社群、居住地區等社經背景差異，造成使用資訊與通訊科技能力的差距。	(1)有 (2)沒有
61. 您覺得貴機關推動電子化應用的最大障礙是什麼？	(1)人員 (2)經費 (3)訓練 (4)設備 (5)其他：_____
以下請問您 貴機關電子公文的使用狀況	
62. 貴機關，於 92 會計年度的發文總件數為？	_____ 件
63. 貴機關，於 92 會計年度的實際電子發文總件數為？	_____ 件
64. 貴機關，於 92 會計年度的電子收文總件數為	_____ 件
65. 貴機關，是否有使用電子表單系統？	(1)有，自民國____年____月開始使用 (2)否（跳答 68 題）
66. 目前已上線的電子表單類別有（複選）：	(1)總務行政類〈如物品領用單、工作改善建言提案單、公共採購單、網頁資料更新建置申請單等〉 (2)人事管理類〈如請假單、加班單、出勤證明單、銷假單等〉 (3)資訊管理類〈如 OA 帳號新增申請單、OA 帳號刪除申請單、OA 帳號變更申請單、機房工作日誌等〉 (4)意見反應類〈如民眾電子郵件申訴處理單、中斷申復追蹤表、客戶電話申訴聯繫單、承保調卷單等〉

	(5)問卷及投票類〈如人評委員投票單、福利委員投票單、電子問卷等〉 (6)其它：_____
67. 目前已上線的電子表單數量總共有？〈填答說明：如上題總務行政類有 3 種，人事管理類有 4 種，此題應填 7 種，以此類推〉	_____種
68. 機關內的第三類公文的處理方式： 說明：機關內的第三類公文指內部傳閱公文以電子公佈欄處理。	(1)已全部電子化處理 (2)大部分電子化處理 (3)仍使用紙本方式傳閱或公告
第四部分：此部分之題目探討機關首長、一級主管之資訊素養	
69. 請問貴機關首長及一級主管操作電腦時，需要有其 他人在旁邊協助嗎？	(1) 完全不需要，佔__% (2) 有需要時才提供協助，佔__% (3) 需要「一直」在一旁協助，佔__%
70. 請問貴機關首長及一級主管會使用各類辦公室應用軟體，如文書處理、office 等軟體嗎？	(1) 精通，佔__% (2) 會一部分，佔__% (3) 不會，佔__%
71. 請問貴機關首長及一級主管會使用瀏覽器嗎？	(1) 精通，佔__% (2) 會一部分，佔__% (3) 不會，佔__%
72. 請問貴機關首長及一級主管會不會收發 EMAIL？	(1) 精通，佔__% (2) 會一部分，佔__% (3) 不會，佔__%
第五部分：此部分之題目探討村里資訊設備建設、網路建置與資訊應用情況（本部分僅供鄉、鎮、市、區公所填報）	
73. 請問貴公所轄村里數	_____個村里
74. 請問貴公所轄之村里辦公室或村里長本人已建置個人電腦？	(1) 已全部建置 (2) 部分建置，已建置_____個村里 (3) 全部未建置(跳答第 76 題)
75. 請問貴公所轄之村里辦公室或村里辦公地點已連上網際網路？ 註：本問項指使用固接或 ADSL 方式連上網際網路	(1) 已全部連上網際網路 (2) 部分連上網際網路，已連網的有_____個村里 (3) 全部未連上網際網路
76. 請問貴公所轄之村里已建置網站？ 註：含建置於上級機關或企業建置之虛擬網站或自行建置網站	(1) 已全部建置網站 (2) 部分建置網站，已建站的有_____個村里 (3) 全部未建置網站

77. 請問貴公所轄村里長會使用瀏覽器的人員共有?	_____個村里長
78. 請問貴公所轄村里長會使用電子郵件的人員共有?	_____個村里長
79. 請問貴公所與村里長公文傳遞(上對下)，已使用電腦透過網路傳遞作業處理? 註：本問項指公所發文、轉文給村里長之作業方式	(1) 已全部透過網路傳遞處理 (2) 部分網路傳遞處理，部分仍使用紙本連繫 (3) 全部使用紙本連繫
(結束)	