

壹、電子治理的意涵

電子治理是指公部門運用資訊通訊技術於公共治理過程，內涵包括：

- 一、基礎建設：包括相關的硬體、軟體及通訊基礎設施的建置，以及法制基礎如電子簽章法等。
- 二、行政管理：應用數位工具進行公共組織內部事務的各種管理、分配資源、傳遞訊息、輔助決策、績效考核、監控政策的執行。
- 三、線上申辦：透過數位網絡與數位媒體傳輸公共服務。例如應用手機簡訊傳遞停車費繳納通知、線上申請案件、線上申報所得稅等。
- 四、資訊公開：施政相關資訊與行政流程於網路上公開揭露，例如政府公報、預算、決算等統計數字及採購資訊上網。
- 五、公共諮詢：政府與一般民眾及營利或非營利團體透過網路進行意見交流與互動，例如政府機關網站上的公共論壇及民意電子信箱。
- 六、決策制定：一般民眾及營利或非營利團體透過網路參與公共議題的議程設定、方案規劃分析、合法化與選擇，例如網路公聽會及網路公投。
- 七、選舉投票：透過網路舉行對公職人員的投票。

下列何者不是《聯合國電子化政府調查報告》(United Nation E-Government Survey) 中歷年調查的評比指標？

- (A)民眾對廉能政府的評價
- (B)是否有政府開放資料
- (C)資通訊基礎設施的充足程度
- (D)是否提供線上平台讓民眾得以參與政策決定

【112 高考—一般行政（三級）】

A

貳、（狹義）電子化政府、電子民主與電子治理之關係

- 一、（狹義）電子化政府（e-government，或電子行政）

由世界各國及我國源自 1990 年代已降的電子化政府各項推動措施，可看出它主要集中在基礎建設、行政管理、線上申辦與資訊公開透

明等方面。

二、電子化民主（e-democracy，或電子民主、數位民主）

資訊公開與透明化、公共諮詢、決策制定、選舉投票等四種基本經營模式所組成。

三、電子化治理（e-governance，或電子治理、數位治理，廣義電子化政府）

可視為包含（狹義）電子化政府與電子化民主兩大概念，泛指組合以上所有基本經營模式。



由我國建立電子化政府的歷程觀之，共可分三種層次，若由低至高排列，下列那（編按：哪）一個順序正確？

- (A) 電子化管理（e-management）、電子化政府（e-government）、電子化治理（e-governance）
- (B) 電子化政府、電子化治理、電子化管理
- (C) 電子化管理、電子化治理、電子化政府
- (D) 電子化治理、電子化管理、電子化政府

【108 身特—一般行政（三等）】

A

參、電子治理追求之目標價值

- 一、經濟：電子治理提供各項線上行政服務，例如線上報稅或是監理等業務，讓民眾得以線上申辦，大幅縮減民眾取得服務的時間與金錢成本。
- 二、效率：電子治理致力提升公部門行政的數位化環境，例如電子公文系統或是決策輔助系統，有效提高文官的辦公行政效率以及決策品質。
- 三、民主：電子治理提供線上決策參與管道，例如國家發展委員會建置之公共政策網路參與平台（join 平台），讓一般民眾乃至利害關係人均得不受時間限制，公開表達意見予有關單位進行決策參考。
- 四、透明：電子治理對於資訊公開透明相當重視，除了符合政府資訊公開法的要求，更進一步開放政府的大數據資料，方便各界進行加值利用。
- 五、課責：資訊通訊科技（ICTs）讓民眾監督政府的成本縮減，例如立法院建立的議事轉播系統，讓民眾得關切立法議案進展，將監控成本控制在合理範圍。
- 六、公平：數位落差是指使用資訊通訊科技（ICTs）的機會與能力不均等，所帶來的不平等議題，電子治理除加速數位基礎建設，以彌平軟硬體上的分布差異，更推展數位包容策略，消弭不同群體間的數位落差。

下列何者屬電子治理的核心價值之一？

- (A)菁英主義的決策模式 (B)效率為唯一檢驗標準
(C)公民參與的夥伴關係 (D)以政黨為本位的政治行銷

【112 原特—一般行政（三等）】

接近與使用資訊科技的機會與能力存在不平等的狀況，此一現象稱之為：

- (A)網路落差（internet gap） (B)線上落差（online divide）
(C)網紅落差（i-celebrity gap） (D)數位落差（digital divide）

【112 身特—一般行政（三等）】



肆、電子治理的面向

席克斯 (Perri 6) 認為電子治理包含 E 管理、E 服務以及 E 民主三大面向：

- 一、E 管理：應用數位工具進行公共組織內部事務的各種管理、分配資源、傳遞訊息、輔助決策、績效考核、監控政策的執行。例如，利用組織內部網路傳遞公文書和各種訊息通知、利用電腦進行財務管理與人事管理等、運用決策資源系統預測政策的結果等。
- 二、E 服務：透過數位網絡與數位媒體傳輸公共服務。例如，應用手機簡訊傳遞停車費繳納通知、線上申請案件、線上申報所得稅等。
- 三、E 民主：透過資訊科技的應用，達到反映民意、民眾參與公共決策的目的。例如，線上公民會議、線上滿意度調查、線上投票等。

電子化政府計劃在推動數位公共服務時，多會思考建置數位「一站式服務」的可能，但要實踐此目標，最為重要的因素為何？

- (A) 成立公共關係推廣小組
- (B) 增加基層公務人員線上課程研習時數
- (C) 各部會增加放置新系統的實體空間
- (D) 提升各部會資訊系統之間的資料互通性

【112 原特—一般行政（三等）】



伍、政府電子治理的服務對象

一、G2G (Government to Government)

政府機關對政府機關的服務，包括各級政府部門間的資訊交換、協調合作，例如公文電子化、跨機關資料共享等。

二、G2C (Government to Citizen)

政府對民眾的服務，提供線上申辦、查詢等便民服務，例如報稅系

統、戶政線上申請、交通違規查詢等。

三、G2B (Government to Business)

政府對企業的服務，協助企業處理各種行政程序，例如公司登記、工商登記、政府採購投標、營業執照申請等。

四、G2E (Government to Employee)

政府對公務員的服務，提供內部行政管理系統，例如人事管理、薪資系統、差勤管理、線上學習平台等。

政府電子治理中，依照服務對象有所謂的 G2B、G2C、G2E、G2G 等政府服務，下列敘述何者正確？

- (A)一般民眾網路報稅屬於 G2E 服務
- (B)政府機關之間電子公文系統屬於 G2C 服務
- (C)政府機關供民眾使用的無障礙網頁設計屬於 G2G 服務
- (D)政府透過網路系統進行電子採購與招標屬於 G2B 服務

【113 一般警察—行政警察人員（三等）】



內政部地政司應用軟體設備，促進地方政府地政資料的整合，以提升行政效率。以上描述最適合用來解釋下列何種電子化政府的服務類型？

- (A)政府對公民 (G2C)
- (B)政府對政府 (G2G)
- (C)政府對企業 (G2B)
- (D)公民對公民 (C2C)

【112 地特—一般行政（三等）】



新公共管理帶動政府再造趨勢，請問「資訊科技」運用於政府機關對公部門的內部管理有何影響與衝擊？（25 分）

【109 高考—一般行政（三級）】

分數	題號	(答案請從本頁第 1 行開始書寫，並請標明題號，依序作答)
		資訊科技網際網路的快速發展，已顛覆傳統實體社經運作模式與日常生活型態，澈底改變行政的基礎環境。在行政面向上，已改變組織結構、行政溝通、行政決策、人力資源以及顧客服務面；在民主面向上，則影響資訊透明面與民眾參與面，茲分述如下： (一) 組織結構面 1. 正面影響：有助組織流程再造 透過資訊科技的協助，建立跨組織、跨系統、跨網路合作機制，加強政府組織縱向及橫向的聯繫，為民眾提供了一個整合式的虛擬組織，並可以發展無縫隙的網路服務。 2. 負面影響：系統整合困難 出於技術上、組織上與政治上的原因，各部門間的電腦系統、功能與運作方式仍處於各自為政的階段，形成系統與系統之間整合的困難。 (二) 行政溝通面 1. 正面影響：提昇溝通效率 目前政府機關以電話、公文、會議及書面報告為主要的溝通方式，已不足以因應資訊社會的需求，應用資訊科技可以達到幫助溝通的目的，例如透過電子郵件系統、線上視訊會議、線上交談等，進行電子會議、傳遞公文書，政府可以加速上對下、下對上以及平行溝通的效率。 2. 負面影響：去人性化的衝擊 因為電腦網路的溝通特性，人和人面對面直接接觸的機會大幅減少。組織引進資訊設備與系統時總未能考慮到組織特性與社會結構和人際關係，以致於造成對組織的傳統人際關係和社會

	結構的衝擊，比較傳統的公務人員會產生一定的疏離感，其中年紀較大、具官僚傾向的地方主義者尤其明顯。
	(三) 行政決策面
	1. 正面影響：提高決策品質
	科技發展讓政府各個部門之間可以直接相互連結、交換資訊，進而提昇決策品質。其次，資訊科技能夠協助決策者模擬決策可能產生的結果，並且還能進一步根據模擬的結果提出建議，此種技術即所謂決策支援系統，其泛指各種能夠協助決策者分析資訊、預測決策結果的各種電腦軟體系統。
	2. 負面影響：無法處理過載資訊
	資訊社會事實上是一個資訊爆炸的時代，因此行政人員若未能適當過濾篩選相關資訊，資訊科技所提供的大量資料，不僅未必能協助行政人員，反而因為行政人員過大的負荷，易造成判讀資料時的錯誤與遺漏。另外，由於網際網路電子郵件的普及化，行政人員往往會因處理大量電子郵件，而虛耗精力。
	(四) 人力資源面
	1. 正面影響：精實人力資源
	藉著資訊與通訊科技的發達，可以簡化工作處理流程，減少重複性與負擔沉重的文書作業，同時某些部門的執行性工作可由電腦所取代，合理精簡人力資源。
	2. 負面影響：工作去技術化
	而資訊科技抽離工作本身的專業技術成分，簡化工作的流程與內容，但資訊科技的應用在降低工作專業技能要求的同時，也使得工作內容變的缺乏變化以致單調、例行化。
	(五) 顧客服務面
	1. 正面影響：增加顧客滿意程度
	透過電腦網路系統的使用，民眾在取得服務時，不論在時間（運用彈性、時間節省）、空間（服務選擇多、交通成本）、資訊（獲

	取量、品質高）等面向上，有較高的滿意度。
	2. 負面影響：服務需求的超載
	公共服務的電子化使得資訊的投入頻率與數量大為提高，政府部門面對許多的服務要求，仍然需要人手處理，如何儘速回應民眾的需求乃是相當關鍵的課題。
	(六) 資訊透明面
	1. 正面影響：建立行政透明
	資訊科技之發展有助於政府施政資訊更加公開及易於傳播，人民及監督單位對於行政責任之控管及考核更佳便利，並增加人民直接觀察及接近政府活動，甚至進行直接互動之機會。
	2. 負面影響：資訊公開的限制
	民主政治非常強調資訊的開放，但是政府究竟能將資料開放到何種程度？哪些資料可以上網？哪些民眾可以直接索取參閱相關資料？這些都是問題。
	(七) 民眾參與面
	1. 正面影響：擴大社會大眾參與
	資訊科技並有助於增進政治過程的公民參與，藉助全球資訊網、電子郵件、社群網站等系統，民眾一方面可以即時取得政府最新的資訊與服務，也可即時向政府反映意見。
	2. 負面影響：數位落差
	數位落差是指使用資訊科技（ICTs）能力與機會得不均等。雖然民眾上網的人數有大幅度的成長，但是社會上仍有很多人無法上網，未來也不太可能可以上網，因此政府需要一些其他的管道讓民眾得以和政府溝通，否則將有違社會公平考量。
	誠如上所述，政府導入 ICTs 行政運作過程有如一把雙面刃，就正面影響固然可以提升政府行政效能與效率，促進政府資訊透明化，擴大民眾參與等功效，然而在此一過程卻可能遭遇網路安全、隱私侵犯、個資管理、數位落差以及政府資訊政策落後等問題，未來如何提

		供健全的資訊基礎環境、縮短數位落差以及整合資訊政策成為電子化
		政府所要亟需解決之課題。