

RDEC-MIS-100-005(委託研究報告)

**電子治理計畫規劃、執行
與成效整體性評估**

**行政院研究發展考核委員會編印
中華民國 100 年 12 月**

RDEC-MIS-100-005(委託研究報告)

電子治理計畫規劃、執行 與成效整體性評估

受委託單位：電子治理研究中心

研究主持人：蕭乃沂

協同主持人：朱斌好

研究助理：林玉純、高瑋襄、黃郁苓

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 100 年 12 月

目次

目次	i
表次	iii
圖次	vii
提要	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究目的	7
第三節 名詞解釋	8
第二章 文獻檢閱	11
第一節 美國電子治理計畫的行政管理	11
第二節 韓國電子治理計畫的行政管理	17
第三節 臺灣電子治理計畫的行政管理	26
第四節 電子治理計畫評估面向	36
第五節 電子治理整體評估流程	46
第三章 研究設計	49
第一節 焦點團體訪談	52
第二節 電子化政府計畫規劃與評估調查	53
第四章 焦點團體訪談成果	91
第一節 規劃與評估機制	91
第二節 績效指標	95

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

第五章	電子化政府計畫規劃與評估調查	101
第一節	先期作業與公共建設計畫審議	101
第二節	個別計畫的執行與管考	112
第三節	成效指標適合度評估	121
第六章	結論與建議	137
第一節	研究結論	137
第二節	政策建議	146
第三節	後續研究建議	154
參考文獻	155
附錄	161
附錄一	社會發展計畫流程	161
附錄二	第三階段電子化政府計畫指標分類	173
附錄三	完整問卷	199
附錄四	期中報告審查意見回覆	223
附錄五	期末報告審查意見回覆	225

表次

表 1：電子化政府計畫：第一階段～第三階段.....	3
表 2：電子治理影響評估 2008-2010 年系列研究.....	7
表 3：分級管制.....	9
表 4：韓國電子化政府計畫推動機關之業務執行.....	19
表 5：管制分類原則.....	31
表 6：各國電子化政府流程差異.....	33
表 7：電子化政府國際重要評估指標.....	37
表 8：G2B 計畫評估架構階段之定義.....	40
表 9：OECD 各國電子化政府評估之方法.....	42
表 10：科技發展計畫主要績效指標(KPI).....	43
表 11：本研究設計摘要.....	49
表 12：我國歷年數位政府推動方案的分類.....	50
表 13：第一場(5月30日)焦點團體訪談(F1)出席名單.....	52
表 14：第二場(6月1日)焦點團體訪談(F2)出席名單.....	52
表 15：初步問卷_第一部分.....	55
表 16：初步問卷_第二部份_G2B.....	62
表 17：初步問卷_第二部份_G2C.....	65
表 18：初步問卷_第二部份_G2E.....	68
表 19：前測名單.....	72
表 20：完整問卷_第一部分.....	72

表 21： 完整問卷_第二部份_G2B.....	78
表 22： 完整問卷_第二部份_G2C.....	82
表 23： 完整問卷_第二部份_G2E.....	86
表 24： 研考會統籌辦法先期作業，經建會考量整體預算的合適性	102
表 25： 三大目標對機關編擬計畫的幫助	103
表 26： 五大策略對機關編擬計畫的幫助	103
表 27： 十大旗艦對機關編擬計畫的幫助	104
表 28： 審議委員的建議對調整計畫內容的幫助	105
表 29： 審議委員的建議對調整計畫預算的幫助	105
表 30： 經費被刪減時機關常見的因應方式	106
表 31： 未來設立電子化政府專法的合適性	107
表 32： 未來由單一機關負責預算審核與計畫審議的合適性	108
表 33： 計畫的審議委員	108
表 34： 未來透過獨立民間單位進行計畫內容審議監督的合適性 ..	109
表 35： 未來由研考會擬定原則要求各部會提案的合適性	110
表 36： 未來計畫公開於網站上供民眾瀏覽查詢對民意蒐集的幫助	111
表 37： 審議結束後是否需要提供主辦機關再次口頭說明機會	111
表 38： 在經建會審議過程中可以改進之處	112
表 39： 機關列管層級	113
表 40： 機關自行選擇列管層級後再經調整的合適性.....	114
表 41： 目前管制分類方式的合適性	114
表 42： GPMnet 系統進行管考的合適性	115

表 43 :	使用 GPMnet 擬訂年度計畫對機關執行、管考的幫助	116
表 44 :	GPMnet 對機關調整年度計畫內容的幫助	116
表 45 :	現行管考制度造成計畫執行的壓力程度	117
表 46 :	計畫年度評估方式對改善未來計畫執行的幫助	118
表 47 :	目前研考會網站公開的資訊對機關蒐集民意的幫助	118
表 48 :	跨機關計畫分工的協調	119
表 49 :	計畫成效指標的選定方式	120
表 50 :	年度評估的審議委員	120
表 51 :	基礎環境階段	122
表 52 :	投入階段.....	124
表 53 :	過程階段.....	126
表 54 :	產出階段.....	128
表 55 :	影響階段.....	132
表 56 :	成果階段.....	135
表 57 :	綜合討論_第一部分.....	138
表 58 :	各階段適合度最高之績效指標一覽	143
表 59 :	指標歧異度一覽	145
表 60 :	實務建議及運作	146
表 61 :	以企業為主要服務對象的計畫(G2B)	173
表 62 :	以民眾為主要服務對象的計畫(G2C)	176
表 63 :	以政府內部員工為主要服務對象的計畫(G2E)	184
表 64 :	第三階段電子化政府計畫調查_G2B	199
表 65 :	第三階段電子化政府計畫調查_G2C	207

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

表 66： 第三階段電子化政府計畫調查_G2E 214

圖次

圖 1： 電子治理方案的利害關係人.....	2
圖 2： 美國電子化政府計畫行政管理流程圖.....	12
圖 3： 韓國電子化政府計畫推動之機關架構圖	18
圖 4： 韓國電子化政府計畫行政管理流程圖.....	24
圖 5： 韓國電子化政府評估過程	25
圖 6： 臺灣電子化政府計畫行政管理流程圖(公共建設)	28
圖 7： 問卷架構圖.....	54
圖 8： 臺灣電子化政府計畫行政管理流程圖(社會發展)	164

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

提要

關鍵字：電子治理、計畫評估、規劃、執行、績效

一、 研究目的

世界先進國家多年來對於推動電子治理政策的經驗，其關注焦點已經逐漸由規劃、執行而進展到績效評估階段。雖然學術界與實務界對於政策/方案/績效評估的探討及應用已行之有年，但是針對電子治理方案的成效評估仍屬萌芽階段。環顧目前各國電子治理實務運作，鮮少能夠採用完整且嚴謹的評估架構與資料蒐集程序評估方案成效，並做為規劃下一階段計畫的參考。本團隊連續三年進行電子治理計畫成效評估研究，針對計畫服務接受者與提供者進行調查並建立完整實證資料。本研究進一步建置電子治理計畫完整評估機制，令各計畫能有效利用資源，營造更良善的治理環境。主要目的有二：

- (一) 建立電子治理計畫完整評估架構與程序：電子治理中心 2008-2010 年以 Heeks (2006) 和 DeLone & McLean (2003) 的架構為基礎，融合國內外相關研究與實務經驗，提出“投入－產出－影響”評估架構，並針對電子化政府計畫的服務接受者執行影響評估調查。本研究修正此電子治理方案整體成效評估架構與程序，同時考量電子治理服務提供者與整體電子治理主管機關，建立一“投入－過程－產出－影響”全程計畫評估架構。
- (二) 建立電子治理計畫成效指標：將第一部份成果的整體評估程序，提升其實務可行性與可操作性，並發展為類似規範與其逐項對應的標準作業流程，協助實務界在電子治理方案的規劃、執行與評估的各階段，參考此規範並視其方案特性而略作修正調整，即可確保在電子治理方案的執行過程中逐步蒐集其成效評估所需的相關資料，並且定期產出特定電子治理方案的評估成果，做為後續資源持續投注或終結的基礎，追求循證基礎的政策規劃與評估。

二、 研究方法及流程

在上述研究目的之下，研究步驟分成三個階段。首先以較常使用之Heeks (2006)和 DeLone & McLean (2003)的架構為基礎，透過文獻整理，蒐集目前各國相關制度與情況做為參考，同時藉由資料確立我國現今電子化政府計畫之流程與制度。在初步建立其評估架構與程序後，為達成實務上的可操作性，藉由個別訪談與焦點團體訪談蒐集更進一步的實證資料，建構適合本年度以流程、成效指標為核心的整體性評估架構。其次，依照第一階段所建構出來的架構，佐以相關文獻，透過訪談或專家會議的方式，進行操作化指標的研擬，建立完整問卷。最後則是針對第三階段電子化政府計畫承辦機關逐一發放問卷，目的在於透過使用者為核心的問卷調查方式，了解計畫承辦機關對現行、其他國家流程的想法及成效指標的適用度，逐步繪製出電子化政府從規劃到評估整體流程策略規劃與指標的藍圖。

問卷執行期間自2011年9月1日開始，進行到9月13日，累積發出32份問卷，最後所得之問卷回收數為31份問卷，共得31份有效問卷。

三、 研究發現

本研究發現，當前電子化政府整體流程繁複，包含許多不同計畫的進行，如：中長程計畫、年度施政計畫等，從規劃、執行到評估有不同的權責機關，除造成程序的繁雜外，亦產生「多頭馬車」的現象，讓承辦機關無所適從。實務上亦需有幾項改變：如管理程序上，流程設計與計畫主辦機關的需求仍有差距，與管考單位也缺乏適當溝通，造成主辦機關在計畫推動上的消極心態，連帶使電子化政府計畫成效難以落實；成效指標方面，預計未來電子化政府計畫主辦機關為未來的國家發展委員會，希望該會除了能達到統籌功能，也期待其能針對不同類型計畫，設立分群、分類指標，讓各類型計畫依規定提供固定成果，也能依據計畫之特殊性選擇合適的指標以衡量計畫成效。

問卷結果顯示，雖有過半第三階段電子化政府計畫主管機關表示肯定目前的計畫管理機制，但在特定計畫管理上仍表達改善意見。整體而言，針對流程、指標可以歸納出數個面向：

(一) 規劃、執行、評估流程

規劃包含有審議機關及計畫內容審議，受訪者面對現況的態度相當正面。多數贊成在未來設置電子化政府專法，採行單一機關負責預算審核與計畫審議工作。執行層面包含協調及分級管制，協調機關部分，態度稍微偏向使用「主辦機關統籌，其他機關協辦」的方式；分級管制部分，對管制流程、分級方式、監管方式都呈現正面的態度。評估則包含年度計畫及年度評估兩項次構面：年度計畫針對GPMnet的使用抱持正面態度，並認為其對於機關計畫的執行與管考有較大幫助。指標部分，多數認為由主辦機關自行訂定較適當。年度評估方面，受訪者認為管考造成的壓力偏高，但對未來執行的改善有正面的幫助。流程部分，當前我國電子化政府計畫，屬於「公共建設」類型，由研考會統籌辦理先期作業、經建會審核考量整體預算的方式進行審議。經建會的功能主要為流程、預算刪減，受訪者集中傾向改善「預算調整審議」，對預算抱持較負面的態度。而面對預算刪減則多選擇以「調整預算」因應變化。而審議委員的角色則包含計畫內容審議與年度評估兩種，無論計畫內容審議或年度評估，受訪者希望審議委員可以包含實務界專家，並給予口頭說明機會；而委員會對於計畫、預算給予的建議上皆被認為有所助益。

(二) 計畫目標設定

在訂立目標的部分，第三階段電子化政府計畫在進行先期作業時，設定三大目標、五大策略、十大旗艦作為機關編擬計畫的方針，有九成以上受訪者認為訂定確切目標對於各機關編擬計畫有幫助，較不傾向以原則訂立等不具體的推行方式。進入初步審議階段，審議委員提供之意見，無論計畫或預算皆相當有限，可能來自於計畫本質上的差異。而經建會審議階段當中，對於計畫、預算的審議及審議委員組成三部分，超過八成之多受訪者偏向改善預算審議，可見在制度上，應可優先檢討預算調整審議的部分。

(三)計畫執行階段

計畫開始執行、管考之際，就分級管制而言，整體分類管制方式對各計畫承辦單位是合宜的。搭配使用GPMnet系統則是具有加速或讓填報進度與指標過程變得簡易的功能，在執行計畫上也確有幫助，僅在調整計畫部分略顯不足。執行時，涉及協調跨機關計畫，受訪者希望研考會能建立一套制度，使需要高層級協調之計畫獲得協助。整體來看，當前管考制度對於承辦單位造成的壓力相當高，足以見得正在實行的管考制度能夠有效促使執行達成進度。

(四)計畫成效指標

計畫成效指標方面，承辦單位希望除有固定指標當作參考外，也能量身打造適合之指標，藉以有效衡量計畫成效。本研究依據文獻制訂出的指標，大多為受訪者接受，可知該些指標經過實務界專家多數認同，具備實用性與重要性，足以配合各性質之電子化政府計畫所需、並能有效進行於績效評估之用途。

問卷共分六階段，整體指標適合度均在在平均數上。在基礎環境階段，平均數值較其它階段略顯偏低，代表受訪者對該階段的適用程度，認同度較低、態度也較為保留。而其餘階段皆還算適合，特別是在後三階段「產出階段」、「影響階段」、及「成果階段」，評價可謂相當正面；同時這也代表本研究受訪的承辦人對於此三階段的重視與關切程度，是較其他階段來得高。

(五)他國實務

他國實務分為法規、審議機關兩個層次，法規方面，受訪者認為設立電子化政府專法對於現況下是較有幫助的。相形之下，獨立民間審議機關的設置則較不受到支持。

(六)民意獲取

民意獲取包含納入民意與公開資訊對後續計畫的幫助，受訪者對以公開資訊的方式，在計畫規劃與評估兩個時間點尋求民意的作法皆抱持正面態度，其中認為在規劃時「納入民意」較為有幫助。

四、 後續建議

(一) 政策建議

1、 先期規劃作業階段

民意是公共政策規劃與評估的重要依據之一，為使電子化政府計畫更貼近民眾需求，應在規劃階段就將民眾參與納入其中。因此，首先建議加強電子治理計畫統籌機關蒐集電子治理服務的使用者對於電子治理政策與整體計畫架構的相關意見。研考會於我國第四階段電子化政府計畫(民國101-104年)規劃階段即具備民意互動的主題論壇¹，惟尚未加入系統性的民意調查，本研究認為值得於此基礎上發展為更接近參與、公開透明與課責的現代民主治理特質。

除了由研考會、經建會(或改組後的國發會)統籌蒐集民眾對電子化政府計畫的整體評價與期待，同時各計畫主管機關也應定期系統性的蒐集電子治理服務使用者的滿意度與使用意見，回報登錄於管考系統中；而年度執行管考階段的實務建議，也應由研考會及經建會將其計畫實際執行資訊回饋至次年度或下階段計畫先期規劃，以提供次年度或下階段電子化政府計畫規劃的參考，進而提升管考系統對後續計畫執行的參考、增進我國電子治理政策知識管理的品質、提升計畫資訊的完整與連動性。

同時計畫評審委員的考量上，可以更加多元，例如除了學術界之外也有更多的實務界專家，或是善用已退休的實務專家，逐步建立學術界與實務界的人才庫及與特定智庫機構的夥伴關係，相信都足以提升評審意見的參考價值。

此外，也可更嚴謹要求提案主辦機關在其計畫書中規劃如何定期蒐集使用者的滿意度與使用意見，並透過先期會議共同研擬共通與個別績效指標與其水準，將有助於評估的品質提升。

¹參考網址 <http://blog.www.gov.tw/blog/554a1bef-f9cd-4a76-b500-827d48785f83/>

2、公共建設審議階段

受訪者對於在先期作業階段核定的計畫經費在公共建設計畫審議階段遭到刪減的運作方式感到不適應，因此未來加強研考會、經建會(或未來國發會)對於電子化政府計畫在內容與經費審議決策的統合性是可以優先提出。

具體而言，建議未來研考會、經建會(或未來國發會)應以跨機關電子治理整合服務做為申請計畫的主軸，尤其各機關接續前期且以維護營運為主的電子治理計畫應爭取其機關各自的常態預算編列，如此不但更符合公共建設預算以興建基礎設施為主的精神，也迫使各電子治理計畫主辦機關在提出計畫時，即先與其業務單位與高階主管商討後續維運的經費來源並爭取支持；同時，研考會與經建會可以更聚焦跨政府機關的基礎資通訊建設、跨機關流程整合服務，以整合我國電子化政府計畫長久以來以機關主管業務為範圍的電子服務。

至於跨機關電子治理整合服務計畫的協調方式，雖然有比較高的比例是認為由主辦機關統籌，其他機關協辦方式進行，但基於電子化政府計畫基本精神及現行規劃與執行現況，本研究仍建議由研考會協調跨機關電子治理整合服務計畫。

3、年度執行管考階段

雖然目前有使用管考系統持續關注計畫，同時回報並調整狀況，但調查結果發現其填報內容多限於投入與過程面的成果，缺乏產出及影響面的成效，唯有定期蒐集服務使用者的滿意度與使用意見，才能使計畫主管機關、研考會與經建會掌握更精準的績效資訊。

以上的計畫內容與執行成果資訊也能對計畫管理有更實質的貢獻，例如管考時除了檢討填報內容外，也可於年度中定期瞭解計畫主管機關的執行情形，以更具體的執行現況與使用者回饋，促使該機關內部的資訊單位與業務單位更重視該計畫。研考會與經建會對於執行進度或績效不彰計畫，除了可以實施個別諮詢輔導以協助其推動之外，更能即時決定是否中止該計畫以避免資源浪費。搭配上上述即時績

效資訊蒐集與回報，計畫的退場機制可以在下一階段或次年度計畫開始規劃時，也可以在深入瞭解個案狀況後於年度中啟動之。

4、政策知識管理階段

未來可以嘗試將各計畫的績效資訊連結回饋於下一階段的計畫中，相信可以提升計畫審議品質；同時透過服務品質獎等管道獎勵績優主管機關，除了提升該獲獎機關內部高階主管對於電子治理計畫的重視程度，也可透過公開宣導使一般大眾或特定電子治理服務使用者更加瞭解並參與意見回饋，進而成為後續規劃的參考。

根據本研究對各國文獻與我國電子治理實務的觀察，電子治理執行成果多被運用於宣揚其執行成效，鮮少回饋於內部計畫管理。未來應可以整理我國各階段電子治理計畫的相關資訊與計畫間的銜接，做為後續規劃評估的參考，達到政策學習與知識管理，並逐步統整相關法規以確立電子治理於整體施政績效的重要地位。

(二)後續研究建議

由於目前研考會實質參與先期規劃作業階段，同時又需因應政策需要提出電子化政府相關計畫，意即扮演統籌與個別計畫提案的雙重角色；即使未來改組成的國發會，仍存在雙重角色疑慮，故建議提升評審委員會議的功能應有助於解決問題，而實際的行政制度則有待進一步深究。另外，在上述建議的基礎下，據以擬定作業辦法與各式申請計畫書表單，計畫統籌機關透過委託研究案或直接召集各計畫主管機關確認修正計畫管理與評估指標的可行性，做為計畫執行管考績效評估的依據。

最後，建議參考美國TechStat流程：包含案例、績效、風險管理等13大項問題列表，做為我國未來健全電子化政府計畫管考、績效評估乃至於退場機制的標準制定參考，然完善的退場機制設定仍需審慎設計與評估。

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

第一章 緒論

第一節 研究背景

世界先進國家多年來對於電子治理政策的推動經驗，其關注焦點已經逐漸由規劃、執行而進展到評估階段，而目前學術界與實務界對於政策/方案/績效評估雖然探討並應用已久，但是針對電子治理方案的成效評估仍屬萌芽階段。近年來逐漸有相關研究以個別電子治理的網路服務或資訊系統、計畫或方案為標的(如黃朝盟等，2008；黃東益等，2009；蕭乃沂等，2010)，透過電子治理的服務接受者(外部顧客)或服務提供者(內部顧客)的實證資料評估其成效；然而環顧目前各國電子治理實務運作上，鮮少能夠採用完整且嚴謹的評估架構與資料蒐集程序，同時在執行後評估其方案成效，做為規劃下一階段計畫的參考，這對各國皆逐年投入遞增資源的電子治理方案，勢必將成為政策與管理的重大限制，也確實有違電子治理矢言善用現代資訊通訊技術以追求良善治理的初衷。

電子治理方案的利害關係人包括電子治理方案(或服務)提供者(Providers，政府主管機關、跨部門協力夥伴)、接受者(Clients，個別民眾、企業、非營利組織)、與管理者(Managing Agency，政府主管機關)，這三者為整體成效評估架構的相關資料提供者(參見圖1)。

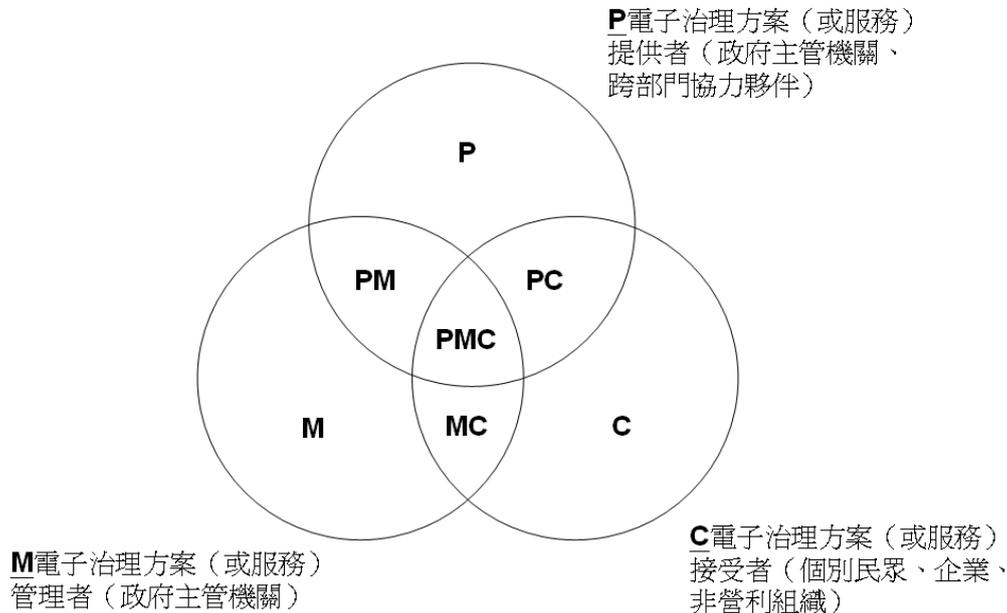


圖1：電子治理方案的利害關係人

資料來源：本研究。

由於評估範圍廣闊，電子治理評估在一般研究通常有幾種途徑，首先是一般性評估架構的探討，例如以成本效益取向界定為成本結構、經濟效益、風險、適時性等面向與指標，提供政策與網路服務主管機關(如圖1的P與M)在規劃與投資的決策參考(如潘競恒，2008)，或以特定評估途徑如平衡計分卡設計其評估構面與指標(施能傑，2010)；另一取向則是以針對具代表性的特定電子治理方案，以其外部顧客(即該方案使用者，如圖1的P與C)為標的對象，進行包含網站服務品質、使用行為與其影響的成效評估(如黃朝盟等，2008；黃東益等，2009；蕭乃沂等，2010)。

雖然上述研究取向的確已經為實務界奠定良好的評估基礎，但是電子化政府實際執行和管理方面的諸多課題在文獻中被忽略，如Kim (2007)、Lee & Kim (2007)以全球163個國家為比較對象，發現「政府效能」(包括政府入口網和內容易用度、政府迅速回應力、政府官員執行計畫能力等)為電子化政府整體績效最重要的影響因素，同時預算、

缺乏中央規劃、人力訓練、零散的執行、變革管理、流程改造、技術變化和經費等因素，是電子化政府計畫推動規劃與管理的主要問題。亦即以特定電子治理服務提供者(P)與整體電子治理主管機關(M)而言，在實際應用於電子治理規劃期間的預算與內容審核、及執行後的成效評估上，仍無法直接轉換使用上述的研究成果。當各國與我國政府投注於電子治理方案的資源日益龐大，以良善治理的角度要求一個透明與可操作化的電子治理方案評估也成為重要的關鍵之一，此即為本研究的核心動機。

目前我國電子治理在電子化政府計畫的推動與規劃，已進行到第四階段，在G2C計畫發展已有諸多嘗試，朝向更圓熟的階段發展；茲將過去三個階段之計畫以表1羅列，以便對後續研究做一良好之傳承：

表1：電子化政府計畫：第一階段～第三階段

第一階段	主辦機關
1.1 政府網際網路骨幹網路子計畫	研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)
1.2 骨幹網路基礎服務子計畫	研考會
1.3 「村村有電腦、里里上網路」子計畫	研考會
1.4 「課股有信箱、訊息瞬間通」子計畫	研考會
1.5 電子公文	行政院秘書處、研考會、交通部
1.6 電子採購	公共工程委員會(以下簡稱工程會)、研考會、經濟部
1.7 電子法規	法務部
1.8 電子人事	人事行政局
1.9 電子計畫管理	研考會、經濟建設委員會(以下簡稱經建會)、國家科學委員會(以下簡稱國科會)、工程會
1.10 電子政府出版品管理	研考會
1.11 電子稅務	財政部

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

第一階段	主辦機關
1.12 電子就業	勞工委員會(以下簡稱勞委會)、青年輔導委員會(以下簡稱青輔會)、輔導會、研考會
1.13 電子公路監理	交通部
1.14 電子公共安全	內政部、經濟部、交通部、農業委員會(以下簡稱農委會)、勞委會、研考會
1.15 電子工商	經濟部
1.16 電子保健	衛生署
1.17 電子公用事業服務	經濟部、研考會、省(市)政府
1.18 網際網路電子認證機制子計畫	研考會、法務部
1.19 網際網路資訊安全稽核子計畫	研考會、法務部
1.20 戶役政	內政部
1.21 地政	內政部
1.22 警政治安	內政部
1.23 金融	財政部
1.24 貨物通關	財政部
1.25 電子支付	財政部
1.26 識別證卡合一子計畫	研考會、內政部、衛生署、交通部
第二階段	主辦機關
2.1 政府整合服務單一窗口	研究發展考核委員會資訊管理處(以下簡稱研考會資管處)
2.2 戶政 e 網通	內政部戶政司
2.3 地政 e 網通	內政部地政司
2.4 稅務 e 網通	財政部財稅資料中心
2.5 監理 e 網通	交通部路政司
2.6 工商行政服務 e 網通	經濟部商業司

第二階段	主辦機關
2.7 全球投資審議管理資訊系統計畫	經濟部投資審議委員會
2.8 衛生局所網路便民服務	衛生署資訊中心
2.9 智慧財產權 e 網通	經濟部電子化專案小組
2.10 公文交換 G2B2C 計畫	研考會資管處
2.11 政府機關視訊聯網系統計畫	研考會資管處
2.12 全國檔案資訊系統	檔案管理局
2.13 防救災資訊系統	內政部災害防救委員會
2.14 營建知識管理系統	內政部營建署
2.15 全國建築管理資訊系統	內政部營建署
2.16 公共工程資訊系統	工程會
2.17 防救災緊急通訊系統整合建置計畫	內政部災害防救委員會
第三階段	主辦機關
3.1 政府資訊服務改造	研考會資管處
3.2 政府網際網路服務改造	研考會資管處
3.3 創新 e 化人事行政整合服務	行政院人事行政局資訊室
3.4 國有公用財產管理系統網路版建置及推廣	財政部國有財產局
3.5 開發各部會主管法規網站共用系統	法務部資訊處
3.6 駐外機構資訊安全計畫	外交部檔案資訊處
3.7 國家資通安全技術服務與防護管理	研考會資管處
3.8 自然人憑證應用推廣	內政部資訊中心
3.9 建構優質行動政府資訊整合服務	研考會資管處
3.10 賦稅優質服務提升計畫	財政部財稅資料中心
3.11 中央地方機關 e 網通資訊更新計畫	研考會資管處
3.12 企業 e 幫手	經濟部商業司
3.13 政府採購網路化	行政院公共工程委員會企劃處
3.14 智慧財產權網路服務優質化	經濟部智慧財產局資訊室

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

第三階段	主辦機關
3.15 農業行動化雙向增值服務	行政院農業委員會資訊中心
3.16 投資臺灣入口網推動計畫	經濟部投資業務處
3.17 民眾 e 管家－訊息即時通	研考會資管處
3.18 綜稅輕鬆報	財政部財稅資料中心
3.19 地政服務即時通	內政部地政司
3.20 新婚夫妻 e 管家協助持家	內政部資訊中心
3.21 商品及食品檢驗創新服務計畫	經濟部標準檢驗局
3.22 建築管理資訊深化服務	內政部營建署資訊室
3.23 e 河川	經濟部水利署
3.24 全國環境品質即時資訊服務平臺	行政院環境保護署
3.25 災害預警通報管理服務	行政院災害防救委員會
3.26 社會關懷服務	內政部社會司
3.27 毒品成癮者單一窗口服務	法務部資訊處
3.28 網路募款作業聯合平臺計畫	內政部資訊中心
3.29 政府 e 公務－行政服務效能提升	研考會資管處
3.30 優質網路政府網站及提升民眾資訊服務	研考會資管處
3.31 國家檔案數位服務計畫	檔案管理局檔案資訊組
3.32 維運政府英文入口網網站計畫	新聞局資訊小組
3.33 政府施政計畫管理整合平臺計畫	研考會資管處

資料來源：研考會網站；本研究整理。

第二節 研究目的

承接以上對於電子治理研究與實務動機，本研究研究目的包括兩個部份：首先是以電子治理中心2008-2010年對於各網路政府服務接受者的影響評估(如表2)及國內外相關研究與實務為基礎，研擬適用於我國電子治理方案成效評估的架構與程序，包括電子治理方案的投入、過程、產出、與影響等全程評估面向，及涉及適當的評估程序與資料蒐集方法，而以往使用Heeks (2006)和 DeLone & McLean (2003)的架構，從投入、產出、影響三方面來討論，比較偏向圖1中的電子治理服務提供者(P)與電子治理方案的接受者(C)，本研究期望透過如圖1的利害關係人蒐集質化與量化相關資料，以修正此電子治理方案整體成效評估架構與程序，企圖使此架構能為電子治理服務提供者(P)與整體電子治理主管機關(M)實際操作使用，有利於我國未來電子治理的規劃與評估。

表2：電子治理影響評估 2008-2010 年系列研究

調查對象 年度	G2C	G2B	G2E	G2G	G2A	G2D
民 97 / 2008						
民 98 / 2009						
民 99 / 2010						

資料來源：本研究。

更精確來說，本年度(2011)研究與前三個年度(2008-2010)的電子治理影響評估的銜接與擴展之處，在於前三年度主要在針對各類型電子治理(G2E、G2G、G2C、G2B、G2A、G2D)中挑選特定方案與其對應的網路服務(如G2C以網路報稅為案例、G2B以電子採購為案例)，發展出包括投入與過程面向但主要聚焦於產出與影響面向的指標架構，並且主要由電子治理服務接受者(圖1的C)的角度蒐集以評估其成效。而本年度的研究仍以前述的評估架構為基礎，同時企圖擴大電子治理方案的利害相關人角度，也能包含來自電子治理方案提供者(圖1的P)，甚至某些方案更涉及電子治理的方案與政策管理者(圖1的M)的角

度。此外，本年度也將特別關注三類型利害關係人之間的網絡互動與管理，期使此整體評估架構與程序具備更高度的實用性。

其次，本研究也企圖將第一部份成果的整體評估程序，提升其實務可行性與可操作性而發展為類似規範與逐項對應的標準作業流程(Standard Operating Procedure, SOP)，希冀協助實務界在電子治理方案的規劃、執行與評估的各階段，只要能參考此規範並視其方案特性而略作修正調整，即可確保在電子治理方案的執行過程中逐步蒐集其成效評估所需的相關資料，並且定期產出特定電子治理方案的評估成果，並作為後續資源持續投注或終結(termination)的基礎，追求循證基礎(evidence-based)的政策規劃與評估。

第三節 名詞解釋

一、 中長程計畫²

以四個會計年度為一期的公共建設計畫，內容應包含未來十年的長期展望，全年皆可提報計畫送審，並分成社會發展計畫、公共建設計畫、及科技發展計畫三類，三類計畫的審議機關各不相同，社會發展計畫由行政院研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)會同有關機關審議後報行政院核定；公共建設計畫由行政院經濟建設委員會(以下簡稱經建會)會同有關機關審議後報行政院核定；科技發展計畫則由行政院國家科學委員會(以下簡稱國科會)會同有關機關審議後報行政院核定，目前電子化政府計畫屬於公共建設計畫類別，但行政資訊計畫包含在社會發展計畫中，同時電子化政府計畫是由研考會於經建會程序前先行統籌各單位計畫提案，具有跨研考會及經建會的特殊性。

² 參考「政府公共建設計畫先期作業實施要點」及「101年度政府重大公共建設計畫先期作業編擬手冊」。

二、 年度公共建設計畫(個別計畫)³

指每一期中長程公共建設計畫中配合每一會計年度預算編擬作業而實施之公共建設計畫。

三、 行政院相關審議機關⁴

指經建會及財政部、行政院主計處(以下簡稱主計處)、研考會、行政院公共工程委員會(以下簡稱工程會)、行政院國科會等機關。

四、 分級管制

電子化政府計畫依行政院所屬各機關施政計畫管制作業要點，分為院管制、部會管制、自行管制，做為後續管考之用。由各計畫主辦機關依金額、重要性、急迫性、輿論壓力等多項考量自行判斷提出分級管制建議後送交研考會，並經過行政院秘書處及其他管考機關等審查後，由行政院核定並函送各部會，三種分級管制可以表3表示：

表3：分級管制

管制類別	原 則	管考分工
院管制	易淹水地區水患治理、石門水庫及其集水區整治計畫項目、與總統政見執行追蹤項目有關且執行金額較大或具急迫性須由院管制者、報院核定之專案計畫須由院管制者、其他重大政策、社會輿情關注或跨部會執行之計畫須由院管制者。	研考會會同經建會、國科會及工程會管制

³ 參考「政府公共建設計畫先期作業實施要點」及「101年度政府重大公共建設計畫先期作業編擬手冊」。

⁴ 同上。

管制類別	原 則	管考分工
部會管制	與總統政見執行追蹤項目有關之計畫未納入由院管制者、首長指示之重要施政事項、涉及 2 個以上單位或附屬機關共同執行之重要計畫、由部會內部單位執行未列為由院管制之施政計畫、其他未列為由院管制之重要中長程計畫或年度施政計畫。	各部會之研考單位管制
自行管制	未列為院管制或部會管制計畫者。	各部會所屬機關之研考單位管制

資料來源：100 年度施政計畫管制暨 99 年度施政計畫評核作業講習會。

五、 行政院政府計畫管理資訊網(Government Project Management Network, 簡稱爲 GPMnet)⁵

「行政院政府計畫管理資訊網，GPMnet」，爲提升政府施政效率及品質、建構良好計畫管理機制，同時導入網路技術改善書面作業無效率，並將分散的計畫管理資料整合至該平臺，由機關填報進度、成效，管考機關進行審核管考，落實管考制度。

⁵ 參考行政院農業委員會「政府計畫管理資訊網之推廣與運用」，及 GPMnet 網站 <http://gpmnet.nat.gov.tw/>。

第二章 文獻檢閱

第一節 美國電子治理計畫的行政管理

美國的電子治理、各種資訊計畫的行政管理偏向分權的管理方式，由各機關自行透過個別的預算進行各自的電子治理業務。由於美國近年來不斷強調「行政資訊透明」，因此使美國的行政管理在執行階段有較多的監控，也有退場機制的概念，基本上，分權管理及資訊透明是美國的兩大特徵。

本研究從各機關網站中摘要從規劃、執行到評估的過程中，參與資訊科技計畫或電子化政府計畫的相關程序，以圖2的流程圖來表示。

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

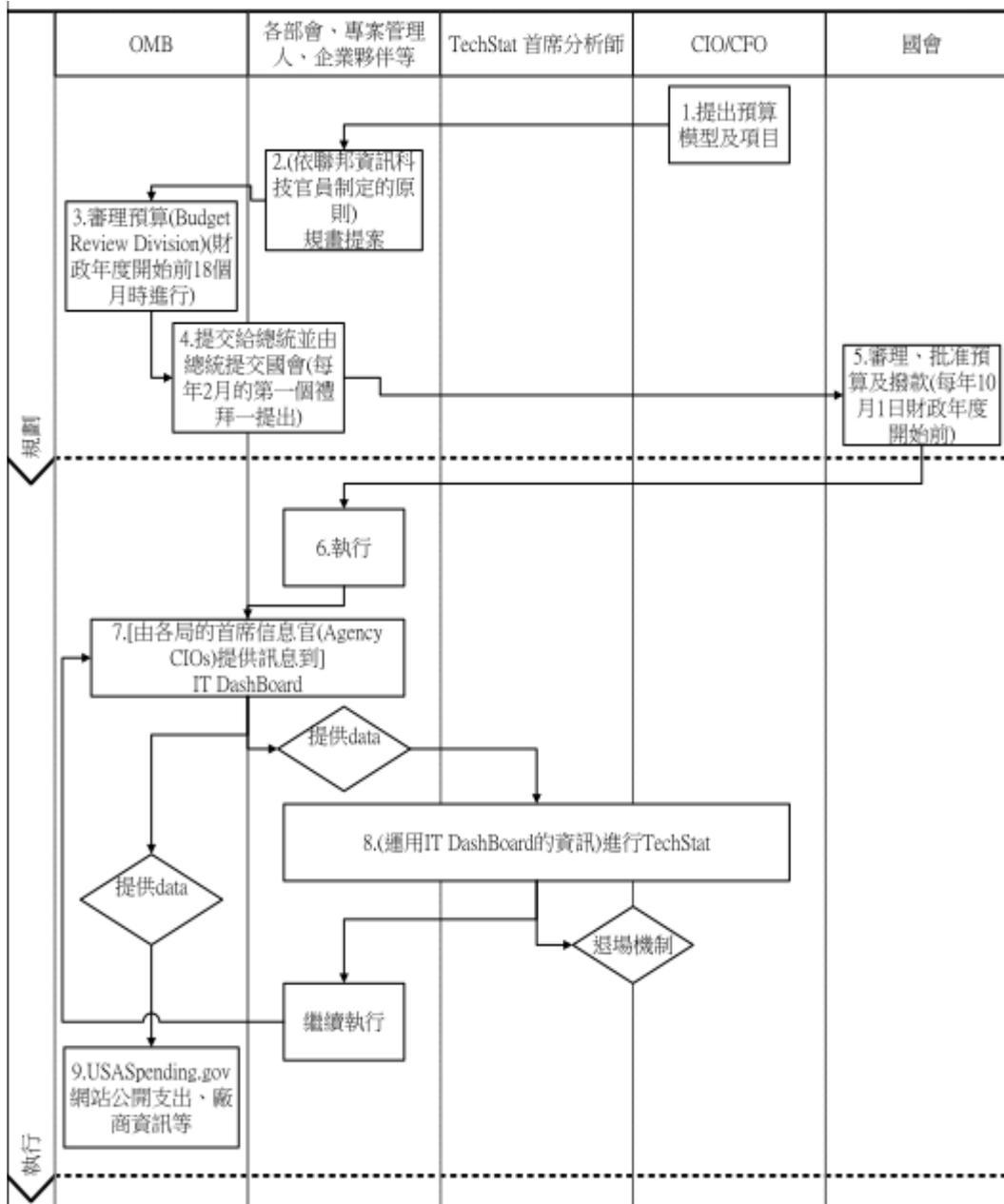


圖2：美國電子化政府計畫行政管理流程圖

資料來源：本研究。

圖2中的各個階段及步驟，是從規劃、執行到評估這三個過程來區分所繪製，主要涉及美國聯邦資訊長聯席會(Federal CIO Council，簡稱CIO)/聯邦財務長聯席會(Federal CFO Council，以下簡稱CFO)、各部會/專案管理人/企業夥伴、美國預算管理局(Office of Management Budget，以下簡稱OMB)、美國國會、Techstat首席分析師及相關人員等機關，各自的角色可以詳細敘述其內涵如下：

一、 規劃階段

1、提出預算模型及項目

這裡主要是針對各種資訊計畫而言。在各機關提出各自的預算之前，美國聯邦資訊長聯席會(Federal CIO Council)會先訂定出通用的預算細項及經費需求，並且根據過去投資的資料，透過與聯邦財務長聯席會(Federal CFO Council)的合作，將各種不同類型的資訊計畫和相關的預算工具對應，建立一套供各機關使用的預算模型，藉以使各機關透過這種預算彈性來增加資訊計畫的績效(郭彥君，2011：65-66)。

2、(依聯邦資訊科技官員制定的原則)規劃提案

雖然美國的電子治理預算，是由各機關各自訂定的，而非由某專責機關審核各機關提出的預算及預計成果後核發預算，但也非各機關隨意規劃提案，必須要遵守聯邦資訊科技官員所制定的原則來進行規劃提案，例如今年就有以下兩原則(郭彥君，2011：55)：

- (1) 雲端優先政策：聯邦各部會必須在 3 個月內提出 3 項可運用雲端的服務構想，並規定 12 個月內必須落實 1 項、18 個月內落實其餘 2 項。
- (2) 資訊計畫須符合 3 項條件才可取得經費：a.具備專職的專案經理與人員充足的計畫團隊。b.採用模組化方式，每 6 個月推出具可用性的功能/服務。c.具有專業的 IT 採購人員。

3、審理預算(Budget Review Division)(財政年度開始前 18 個月時進行)

這裡所指的審理預算是指由美國預算管理局(OMB)內部的預算審查單位(Budget Review Division)，針對聯邦各部會提出的預算進行審理。美國的年度財政預算是從每年的10月1日開始，而在開始前18個月，預算管理局就必須要開始審查各部會提出的預算⁶。

但若牽涉到跨機關單位的電子化政府計畫，則提案要經過電子化政府辦公室主管檢視，並經OMB主任認可，使用總務管理局(Government Service Administration，以下簡稱GSA)下的政府預算基金(資策會，2003)。

4、提交給總統並由總統提交國會(每年 2 月的第一個禮拜一提出)

預算管理局審查完畢後，會將年度財政預算書提交給總統，並由總統於每年2月的第1個星期一(即財政年度開始前9個月)提交此預算書給國會⁷。

5、審理、批准預算及撥款(每年 10 月 1 日財政年度開始前)

經總統提出預算後，經過委員會提出各種意見後，通常於每年4月15日完成一份尚未由總統簽署的決議。隨後仍必須要經過撥款的程序後，機關部會才會真正拿到資金，因此預算審查與撥款即為國會的制衡手段(孫翠雯，2009)。而國會必須要在財政年度開始前，亦即每年10月1日前完成這些預算程序⁸。

二、執行階段

6、執行

經過國會通過預算案並完成撥款後，各部會即開始執行其計畫。

⁶ 參考國會預算委員會網站，<http://budget.house.gov/>。

⁷ 參考國會預算委員會網站，<http://budget.house.gov/>。

⁸ 參考國會預算委員會網站，<http://budget.house.gov/>。

7、 [由各局的首席資訊官 (Agency CIOs) 提供訊息到]IT DashBoard

爲了解決大型科技投資管理不善的執行問題及增加美國大型投資的資訊透明性(郭彥君，2011)，美國政府於2009年6月開始啓動IT DashBoard機制。此制度是透過把政府各項資訊科技的經費、廠商等各種資訊展示在一個平臺上，讓美國人民可以透過這個平臺及其公開的各項數據資料，監控政府的資訊投資與營運狀況⁹。

8、 (運用 IT DashBoard 的資訊)進行 TechStat

從2010年1月起，美國政府爲了更有效率的管理大型科技投資計畫，並且讓執行成效不佳的計畫能有淘汰的機制，因此美國政府推動資訊計畫評估會議，以IT DashBoard的各項數據資料爲基礎，透過面對面與實證的資料，來協助政府決定是否應該要終止績效不彰的資訊計畫(亦即退場機制)¹⁰。而經過幾次的評估會議後，目前歸納出資訊計畫常見的問題主要在於計畫範圍與時程上，例如計畫時間過長但是技術變遷過快、導致計畫無法趕上技術變化等(郭彥君，2011：59-60)。

在進行TechStat會議時，依據13大項問題列表可來進行，分別是商業案例(Business Case)、績效(Performance)、風險管理(Risk Management)、方案管理(Project Management)、替選方案分析(Alternatives Analysis)、修正基礎底線(Rebaseline)、治理(Governance)、收購/契約策略(Acquisition / Contract Strategy)、安全(Security)、變化管理(Change Management)、使用者經驗(User Experience)、預算(Budget)、發展方法論(Development Methodology)¹¹。此問題列表並沒有特定的順序，也並非每個投資計畫皆適用此問題列表，而是做爲參考的基礎，並以此爲基礎發展出更多的問題。

⁹ 參考美國 IT DashBoard 網站，<http://it.usaspending.gov/>。

¹⁰ 參考美國 TechStat 網站，<http://www.cio.gov/modules/TechStat/>。

¹¹ 參考美國 TechStat 網站，<http://www.cio.gov/modules/TechStat/>。

以績效(Performance)來說明，達到指標應包含以下8項的問題¹²：

- (1) 投資計畫的目標是否明確？投資計畫是否滿足績效目標？如果不滿足，原因為何？
- (2) 主要用來監控及評估正在進行的成功案例的使用者導向機制為何(使用率、顧客滿意調查等)？
- (3) 投資計畫案在 IT Dashboard 的所得到的評分為何？成本變動？計畫表時程變動？CIO 的評價？為什麼？
- (4) 是否為投資審查委員會(Investment Review Boards，簡稱為 IRBs)引導？如果是，結果為何？
- (5) 哪些產品已經交給顧客？已經花費了哪些錢？
- (6) 未來的 6 個月中會交給顧客什麼？
- (7) 在顧客採/使用產品時，是否會有任何障礙？

9、USASpending.gov 網站公開支出、廠商資訊等

爲了增加政府資訊的公開性，美國政府在建立IT Dashboard的同時，也建立了一個網站—USASpending.gov，在此網站中使用的是IT Dashboard中的各種數據資料，透過此網站公開展示了各計畫、各機關、或是各州的支出項目，使民眾可以直接於這個網站上查詢相關的資訊公開¹³。觀察此網站後，發現網站中包含了各年度的資料及當年度的資料，並且沒有認證、登入的障礙。

¹² 參考美國 TechStat 網站，<http://www.cio.gov/modules/TechStat/>。

¹³ 參考 USASpending 網站，<http://usaspending.gov/>。

第二節 韓國電子治理計畫的行政管理

一、 韓國電子化政府發展沿革

韓國在電子化政府的推動上，最早可追溯到1960年代，由經濟計畫院開始將統計調查業務統合，由電子計算機進行業務處理；根據韓國的IT服務產業協會(Korea Information Technology Service Industry Association, ITSA)的敘述，可將發展過程區分為以下五個階段¹⁴：

- (一) 萌芽期(1980 中期~1990 年代)：為「電算化」時期，開始逐步將各政府業務轉為電子化，如推動政府公文電子化。
- (二) 基礎固定期(1990~2000)：為「電子資訊流通」時期，以將資訊放上網際網路，使其能高速率在各單位間流通，為這階段的主要發展目標。
- (三) 擴張期(2001~2007)：為「電子化」時期，目標是將重要的政府資訊正式規格化、以電子資訊的形式呈現，同時建立電子政府路線圖。並於 2001 年韓國的電子政府法通過。
- (四) 統合期(2008~2010)：為「普及化」時期，目標是將實用程序廣泛電腦操作化(utility computing)，政府業務及服務提供能相互流通連繫。2008 年，韓國開始推動「電子化政府基本計畫」。
- (五) 融合期(2010 以後)：將過去片面的電子化服務進行整合，以提供「無縫隙」服務為目標，並於 2010 年開始著手推動智慧(smart)電子化促進計畫。

二、 電子化政府計畫管理機關

韓國電子化政府主要負責的機關係為行政安全部¹⁵，為一中央行政機關；行政安全部在電子化政府計畫推動過程中，扮演的是一個總

¹⁴ 參考韓國 IT 服務產業協會(ITSA)網站，<http://www.itsa.or.kr/>。

¹⁵ 行政安全部：是為韓國的中央行政機關，相當於我國的內政部；職責包括國務會議事宜、法律與條約的公布、政府機構的編製、公務員的人事任命與服務及養老金管理、稽勛、政府革新、行政效率、電子政府及信息保護、政府設施管

括機關的角色，主要的業務內容，包括建立計畫促進方針、選擇支援電子政府計畫的對象並進行評估和結果分析、確保計畫預算及建立促進電子化業務相關所需的政策。

行政安全部在電子化政府計畫中，扮演類似一個起頭並監督的角色，其餘業務職責合作上，各機關通力合作之架構，如圖3：

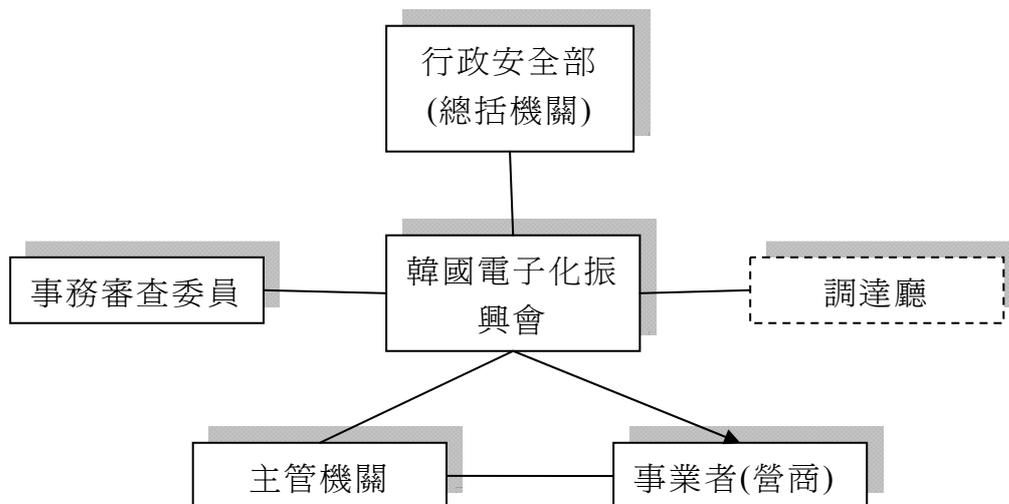


圖3：韓國電子化政府計畫推動之機關架構圖

資料來源：韓國行政安全部電子政務支援網站(摘自 2011)。

參照圖3，韓國電子化振興會¹⁶扮演專門機關之角色，業務職責有發掘電子化政府計畫支援事務的負責對象、締結計畫、事業成果計畫的檢討與確定、協助推行並宣傳擴散已開發的電子化服務，並進行預算的執行與帳目的處理。值得一提的是，上述韓國電子化振興會，是一由民間組成、具學術性質與專業權威的組織，是電子化政府業務專

理、地方自治制度、地方自治事宜、選舉與國民公投、安全管理政策及災難管理事務、其他無對口管理部門的事項。

¹⁶韓國電子化振興會(NIA)其網址如下：<http://www.nia.or.kr/Index.aspx?PortalID=ko>

屬的智囊團，不僅提供學術的建議，也與中央政府部門共同進行計畫的推行、監督與審核。

事業審查委員會為一政府部門單位，事業審查委員會負責審查新進候補電子化業務支援的妥當性審查、支援提供對象的事業計畫審查、事業成果計畫的檢討與確定，同時向其他與電子化業務推動相關部會首長或專門機關首長進行申請。

主管機關，即為提出電子化政府計畫之負責單位，其業務包括建立業務計畫和開具結案申請書、進行IT技術協商和計畫締結方面之支援、實行計畫的管理檢查與推廣、法律制度上的整頓、預算及人力確定等營運環境之營造，及執行後結果承擔、營運和推廣。

調達廳是韓國中央行政機關之財政經濟部所屬的機關。其主要職務，係掌管物資的購買、供給、管理與政府主要設施的工程計畫等，也負責電子化政府向民間廠商招標時之任務。

事業者，即為來自民間的廠商，主要負責的是IT技術研發與系統網站架構等技術發展、設計友善的使用者環境，與事後的技術轉移。

表4重點摘錄韓國電子化政府計畫推動機關的主要業務。

表4：韓國電子化政府計畫推動機關之業務執行

區分	主要業務
行政安全部 (總括機關)	<ul style="list-style-type: none"> - 建立事業促進方針 - 支持事業對象的選擇、檢討、確認和結果分析 - 預算的確保與捐助 - 建立其他促進業務所需的政策
事業審查委員會	<ul style="list-style-type: none"> - 新支援候補事務妥當性審查 - 支援對象計畫主題的事業審查 - 事業成果計畫的檢討與確定 - 向其他事業推進相關之部會首長或專門機關首長進行申請

區分	主要業務
韓國電子化振興會 (專門機構)	<ul style="list-style-type: none"> - 支援對象事業之發掘、公務、審查與支援選定 - 計畫締結(調達廳籌措計畫運用) - 事業執行管理，業務監督，檢查，營運評估和宣傳 - 協助推行已開發服務與擴散 - 預算執行和帳目處理
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> - 業務計畫建立和開具結案申請書 - 技術協商和計畫締結支援 - 計畫實行管理、檢查與推廣 - 法律制度的整頓與預算、人力確定等營運環境之營造 - 結果承擔、營運與擴散
事業主(營商)	<ul style="list-style-type: none"> - BRS(Baltic Rail Services)/ ISP(Internet Service Provider)，系統開發和建構等促進計畫發展項目 - 使用者教育與技術轉移等
調達廳	<ul style="list-style-type: none"> - 隸屬於財政經濟部，掌管物資之購買、供給、管理與政府主要設施的工程計畫等 - 負責電子化政府企劃案招標之事宜

資料來源：韓國行政安全部電子政務支援網站(摘自 2011)。

三、 韓國電子化政府推動過程概況

韓國電子化政府的推行過程，如圖4所示，其推動過程可分為三個步驟，分別為規劃、執行與評估，其內容茲分述說明如下：

(一) 規劃階段

1、 出示計畫成果指標

提出電子政府計畫案的主管機關羅列出成果指標，交由專門機關和行政安全部進行檢討。

2、計畫檢討調整

專門機關與行政安全部共同檢討主管機關提出的計畫成果指標，並將不適合之項目進行調整。

3、確定計畫

主管機關提出的計畫通過檢討後，由行政安全部確定該計畫之可行。

4、開具提案請求書

主管機關開具提案請求書，交由專門機關進行後續之契約推動。

5、推動契約

專門機關負責進行電子化政府計畫之相關契約。

6、投標公告

由調達廳負責將電子化政府之計畫案公佈，對外向民間廠商進行招標。

7、評估提案書

8、協商

由專門機關、主管機關和事業者(即廠商)共同進行。

9、締結契約

(二)執行階段

10、開始推動

由專門機關、主管機關與事業者(廠商)共同進行，其中包括以下六個項目：

- (1) 執行計畫經費
- (2) 進度管理
- (3) 變更管理
- (4) 品質與危險管理

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

(5) 產出品管理

(6) 計畫落實

11、評估與檢討

12、選定監理法人

由專門機關選定負責監督之法人機構，以督促日後運作的實際情形。

13、監理收監

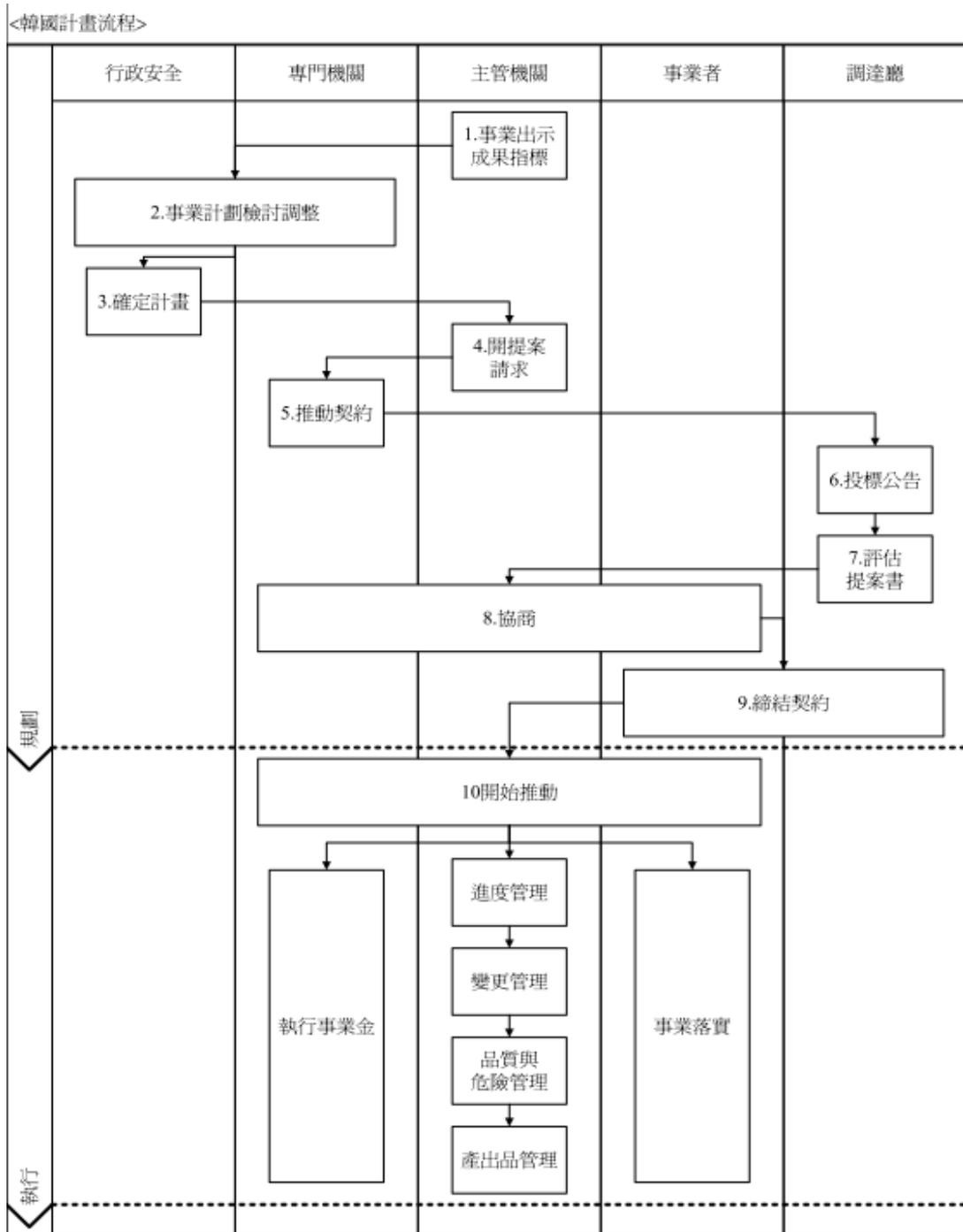
14、參與檢驗

15、檢驗

16、計畫完結

17、事業計畫檢討/調整

18、所有權移轉



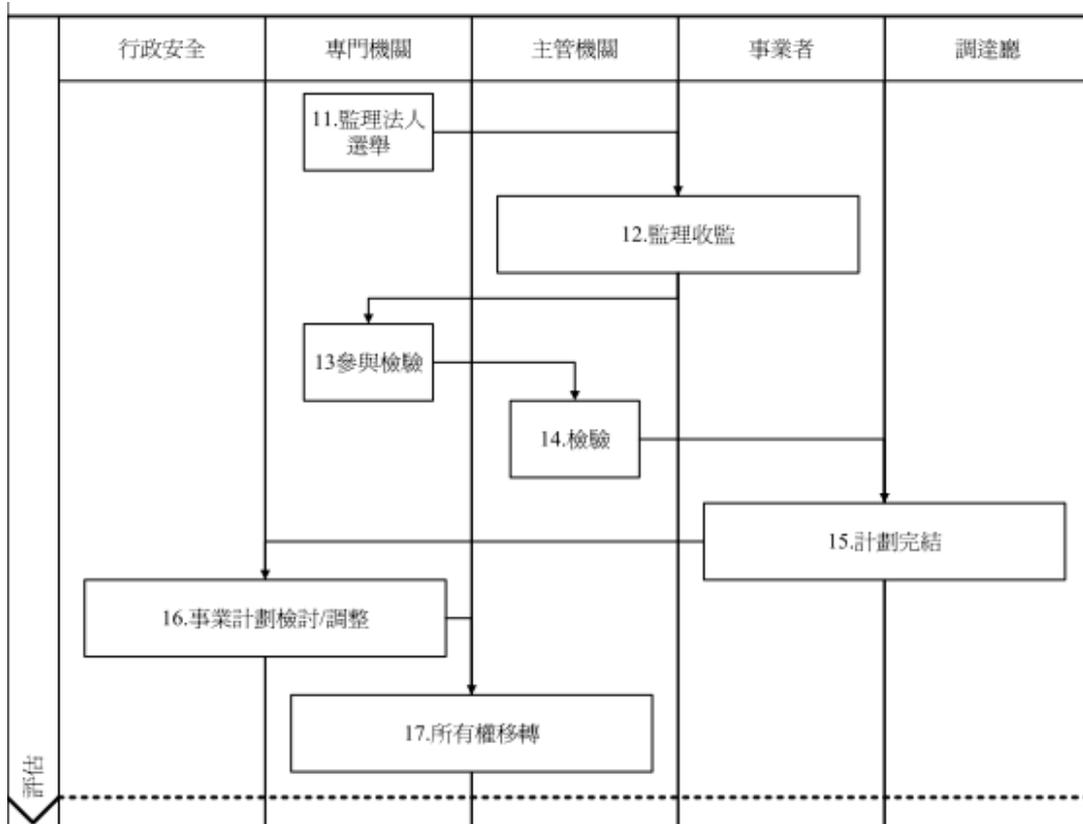


圖4：韓國電子化政府計畫行政管理流程圖

資料來源：韓國行政安全部電子政務支援網站(摘自 2011)。

四、 韓國電子化政府評估程序

韓國在電子化政府計畫的評估上，總共可以分為四個階段，時間橫跨兩個年度(時間流程如圖5所示)；(一)建立/產出自我評價：提出期限於當年度4月屆滿，係由39個中央行政機關提出自我評價，向政府評估委員會提出。(二)自我評價實施與結果產出：提出期限後，於隔年度的1月，亦是由39個中央行政機關提出自我評價，向政府評估委員會提出。(三)針對自我評價結果的實際情形檢查：提出期限到隔年度的2

至3月，由行政機關¹⁷做完計畫執行之能力評估之程序後，交由總籌機關，即行政安全部進行實施。(四)實際情形檢查結果報告：由行政安全部在國務會議上，向國務總理匯報各項評估的綜合結果；同時，各部處也需要其所屬之常設委員會，報告該單位於前年度所掌管之自我評價結果，包括電子化管理之相關業務在內。

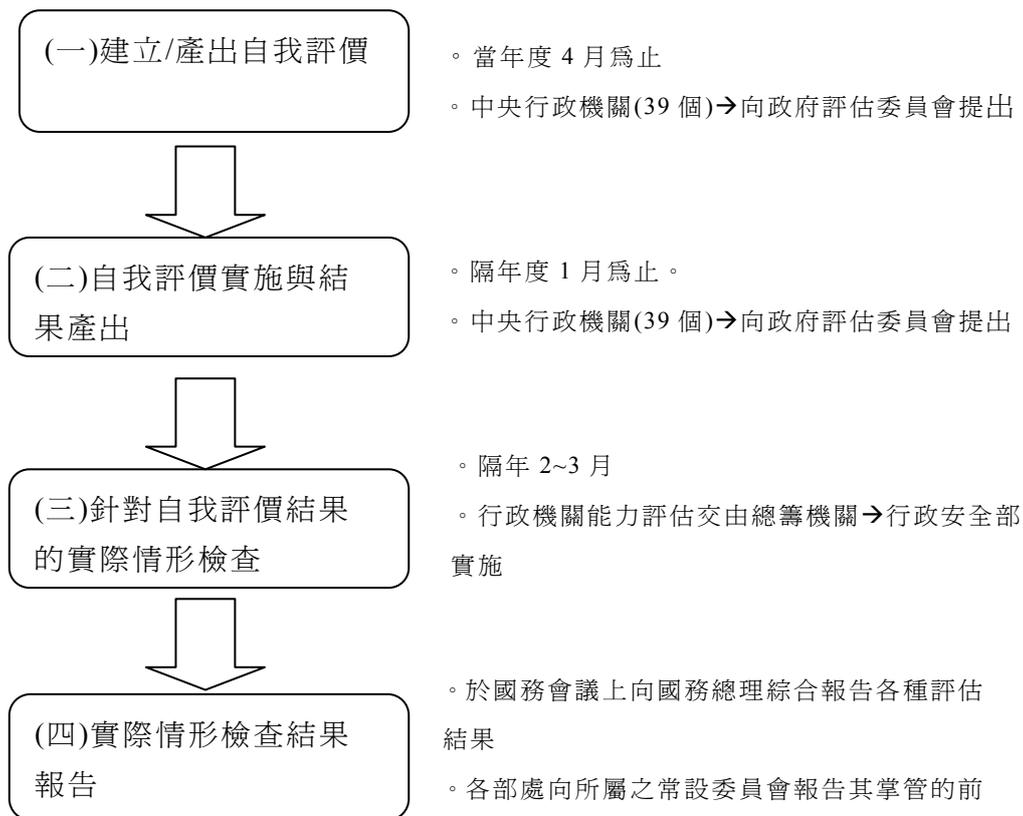


圖5：韓國電子化政府評估過程

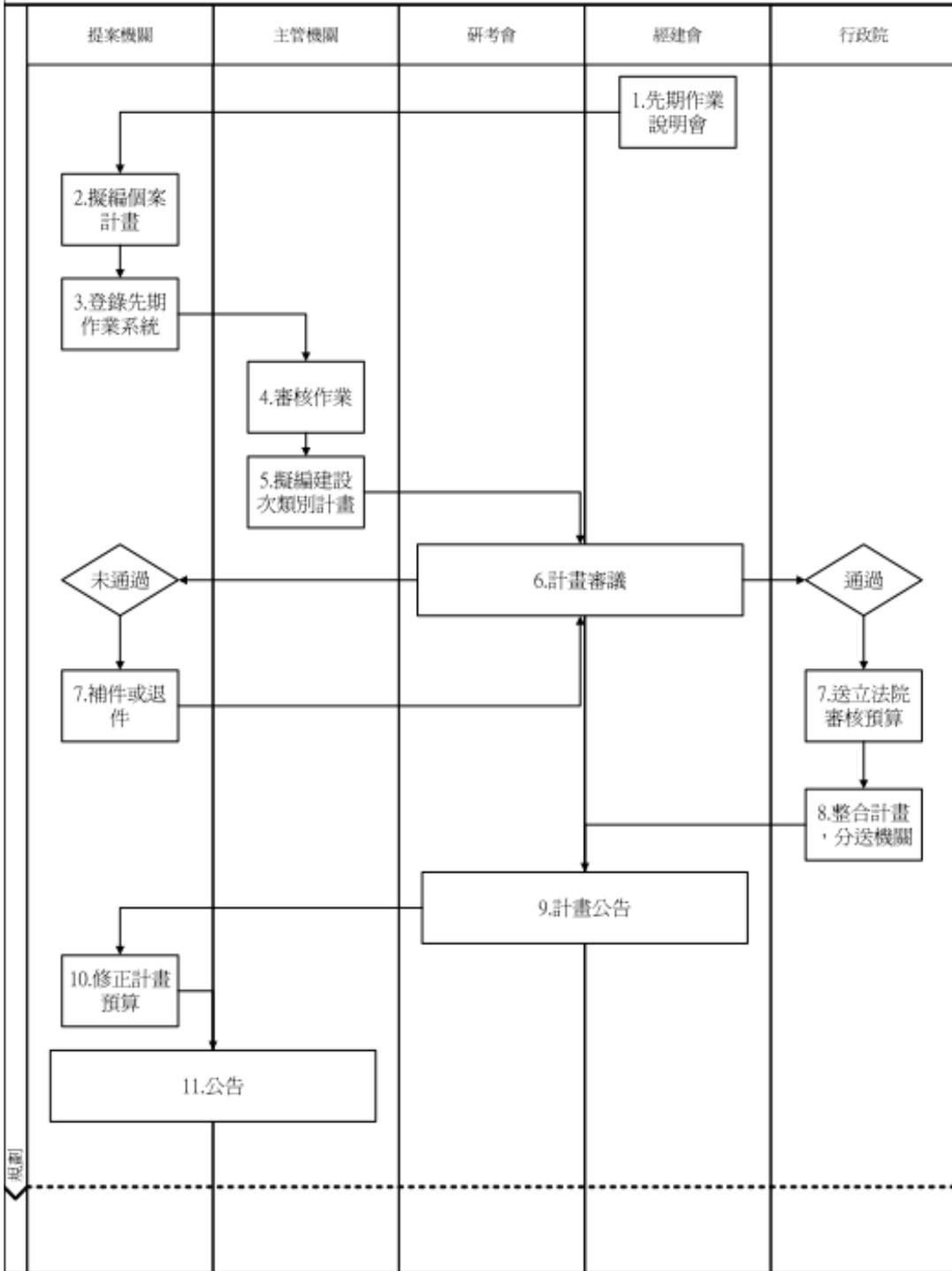
資料來源：韓國行政安全部/電子化評估網站(摘自 2011)。

¹⁷ 根據韓國電子化政府法第 2 條，所謂的“行政機關”係指處理國會、法院、憲法裁判所、中央選舉管理委員會的行政事務之機關，中央行政機關(包括總統所屬之機關和國務總理所屬之機關)及其所屬機關、地方自治團體。

第三節 臺灣電子治理計畫的行政管理

我國自1997年通過行政革新方案，積極打造電子化政府，以期在資訊化時代下創造優勢。目前我國電子化政府計畫已進行至第三階段的評估與第四階段的規劃部分；在計畫分類上，多採用中長程計畫，屬於「公共建設」類型，由經建會主管，評估的部分則交由研考會負責。整體計畫流程如圖6所示如下。

<公共建設計畫流程>



電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

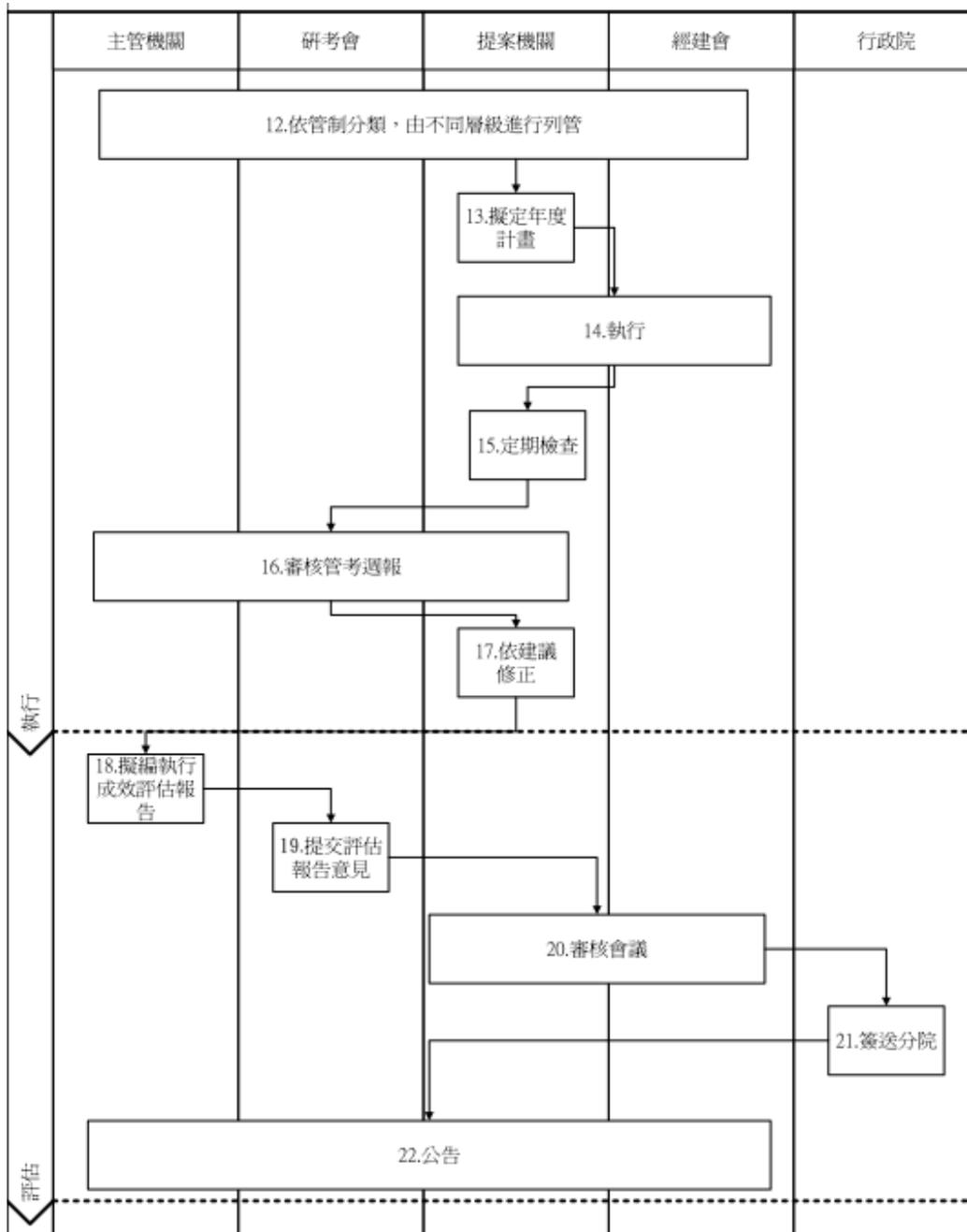


圖6：臺灣電子化政府計畫行政管理流程圖(公共建設)

資料來源：本研究

一、 規劃階段

1、 先期作業說明會(101 編擬手冊—內文，2011)

經建會舉辦公共建設計畫的先期作業說明會，說明計畫目標、期望與其他相關事項，並邀請各機關參與。

2、 擬編個案計畫

提案機關依據先期計畫說明，擬編機關個案計畫，依目標訂定關鍵績效指標及衡量標準，函送主管機關。

3、 登錄先期作業

於政府公共建設先期計畫作業系統(<https://mis.cepd.gov.tw/preview/login.aspx>)登錄計畫相關資訊，包含基本資料、年度計畫、經費等，以利後續審議。

4、 個案計畫初審

進行提案機關個案計畫審議。

5、 擬編次類別建設計畫

同意提案計畫後，主管機關擬編次類別機關建設計畫，並函送經建會，後續需參與經建會初審會議。

6、 計畫審議

由經建會進行審議，包含下列審議：

- (1) 初審：由各審議處室進行，邀集相關學者專家或視情況邀請相關單位會審(含研考會)。
- (2) 複審：由副主委主持，經建會全體審議。
- (3) 會審：由副主委主持，並邀集研考會、財政部、研考會、工程會進行會審。結束後對計畫進行政策指示或部會調整等。
- (4) 會審再檢討會議：再次進行會審。
- (5) 提報委員會議：進行最後決議。

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

7、通過/未通過

- (1) 通過：由行政院審議，副知主計處，並送立法院審核預算。
- (2) 未通過：若計畫於複審計畫有缺失或遺漏者，逕行退件或補件再審。

8、整合計畫，分送機關[行政院所屬各機關中程施政計畫(99 年度至 102 年度)及 99 年度施政計畫編審作業注意事項，2011]

行政院將立法院審核通過之計畫整合，傳送經建會，由經建會分送各負責機關單位。

9、計畫公告

經建會、研考會發佈確定之計畫草案公告。

10、修正計畫預算

負責機關依據立法院通過之預算修正計畫。

11、公告(政府資訊公開)

負責機關與機關網站依政府資訊公開法公佈計畫。

二、執行階段

12、依管制分類，由不同層級進行列管(行政院所屬各機關施政計畫管制作業要點，2011)

計畫管制依行政院所屬各機關施政計畫管制作業要點辦理(如表 5)：

表5：管制分類原則

院管制	易淹水地區水患治理、石門水庫及其集水區整治計畫項目、與總統政見執行追蹤項目有關且執行金額較大或具急迫性須由院管制者、報院核定之專案計畫須由院管制者、其他重大政策、社會輿情關注或跨部會執行之計畫須由院管制者。
部會管制	與總統政見執行追蹤項目有關之計畫未納入由院管制者、首長指示之重要施政事項、涉及 2 個以上單位或附屬機關共同執行之重要計畫、由部會內部單位執行未列為由院管制之施政計畫、其他未列為由院管制之重要中長程計畫或年度施政計畫。
自行管制	未列為院管制或部會管制計畫者。

資料來源：100 年度施政計畫管制暨 99 年度施政計畫評核作業講習會。

其流程如下：

- (1) 部會自行判斷施政計畫分級管制建議項目，並送交研考會。
- (2) 研考會彙整資料後，會同行政院秘書處及其他管考機關審查，並得視需要邀請有關機關配合審查。
- (3) 研考會於每年 12 月 10 日前彙整審查結果，於行政院核定，函送各部會。

13、擬定年度計畫

- (1) 各級機關管考單位在確認列管分類後，應協助主辦機關規劃年度計畫，做後續執行、管考之用；若為兩個以上機關、單位，管考機關視情況擇一機關單位負責與確定分工，並彙整計畫。
- (2) 作業計畫由各級機關研考單位負責審查。

14、執行

各部門依預算計畫執行。

15、定期檢討

依列管機關提供計畫管考週報(月報、季報等)。由負責之機關定期自我檢查計畫情況，於GMPnet網站，依據工作項目執行情況、整體計畫執行情況、查核點執行情況等填報，並與年度計畫進行比對。若有落後之情況，應進行問題分析與檢討，於網路填報落後原因，同時進行自我檢討與計畫改進。

16、審核管考週報

管考機關進行審核，並提供管考建議。

17、依建議修正

負責單位依管考建議修正計畫在執行進度。

三、 評估階段(重大公共建設計畫執行成效評估報告作業要點，**2009**)

18、擬編執行成效評估報告

於計畫年度期滿的次年度2月完成計畫執行成效評估計畫，若有協辦機關，協辦機關需提前15日送至主辦機關，彙整後送至主管機關。

19、提交評估報告意見

主管機關對計畫執行成效評估報告研提意見，傳送經建會，並副知主計處、財政部、工程會及研考會。

20、審核會議

- (1) 由經建會管考處收件，依業務分工分送各相關主辦處與財務處。
- (2) 經建會主辦處研提綜合意見，視情況可邀集主計處、財政部、工程會、研考會或相關機關單位開會討論或表示意見，並送至管考處匯辦。
- (3) 管考處陳請經建會副主委，邀集主計處、財政部、工程會、研考會及相關機關單位討論後，陳報行政院。

21、簽院分送

- (1) 簽院分送相關機關。
- (2) 作為關連計畫參審依據。

22、公告(政府資訊公開)

研考會與各提案、主辦幾關於網站上公告計畫相關事宜。

民國101年，行政院進行組織改革，研考會與經建會整併為國家發展委員會，電子化政府相關計畫將移轉至社會發展類型，詳細流程請參見附錄一。

四、 各國電子化制度差異比較

透過前文關於各國電子化政府制度設計的探討，可以發現各國針對電子化政府計畫的評估流程上有許多的不同，以下就提案流程、參與單位、審議作業、管考四個面向進行差異的比較如表6：

表6：各國電子化政府流程差異

	臺灣	美國	韓國
提案流程	研考會研擬並提出架構→各部會提案→研考會審查→經建會審議整體預算。	聯邦政府各部會提出符合聯邦資訊科技官員制訂的原則提案；若為跨單位計畫：提案→電子化政府辦公室主管檢視→OMB 主任認可。	各主管機關提案→行政安全部和審查的專門機關檢討與調整確認計畫可行→專門機關進行計畫執行的契約、調達廳進行計畫的招標。
參與單位	研考會、經建會、主辦或主管機關。	OMB、CIO、CFO、各部會及其夥伴、TechStat 首席分析師、電子化政府辦公室等。	行政安全部、事業審查委員會、韓國電子化振興會、主管機關(各部會)、事業主(營商)、調達廳等。

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

	臺灣	美國	韓國
審議作業	分級管制，管考單位針對 GPMnet 上所提供之資訊進行審查，無退場機制，但可提出計畫中斷或撤銷。	各單位主動提供執行成果至 IT Dashboard 公開，並透過資訊計畫評估會議實行退場機制。	並無退場機制。
管考	主辦機關自行訂定指標。	設有 13 大項問題列表供參考(TechStat)，但並非全部適用。	計畫推動確定前即完成成果指標的訂定及檢討。

資料來源：本研究

- (一)提案流程差異：臺灣目前的制度，是由研考會提出架構、方向，各部會提案，再由研考會會審查，鑑定中長程計畫送交經建會審議整體預算；相較之下，美國由各機關在符合聯邦資訊科技官員制定的原則下規劃計畫及預算，若為跨機關的計畫，則經電子化政府辦公室主管檢視並經 OMB 主任認可後，使用 GSA 下的電子化政府預算基金，比較之下，美國的流程對各機關來說有較大的彈性；而韓國部分，是由各主管機關提出計畫並訂定成果指標，交由總括機關—行政安全部和負責審查的專門機關進行檢討與調整不適合之項目，檢討與整併過後，行政安全部確認計畫可行，便交由專門機關進行計畫執行的契約、由調達廳進行計畫的招標事宜，相較之後，可以看出韓國和我國一樣有專門機關負責提案流程，只是韓國的專責機關的角色似乎更明顯，權責也更清楚區分。
- (二)參與單位：臺灣的制度下，參與電子化政府計畫的單位包含研考會、經建會、主辦或主管機關；美國的參與單位包含 OMB、CIO、CFO、各部會及其夥伴、TechStat 首席分析師、電子化政府辦公室等；韓國則包含行政安全部、事業審查委員會、韓國電子化振

興會、主管機關(各部會)、事業主(營商)、調達廳等。各國不同的制度下，參與機關的名稱也各有不同，除了皆有各機關的參與外，可以看到臺灣參與的單位是相較之下是較少的，或許顯示了較為強烈的集權角色。

- (三) 審議作業：在計畫審議方面，臺灣是使用分級管制的方式進行，由各層級管考單位針對各計畫主管機關在 GPMnet 上所提供之資訊進行審查，並無退場機制，但若有不可抗力之因素，可提出計畫中斷或撤銷；美國由各單位主動提供各項執行成果至 IT Dashboard 公開，並透過資訊計畫評估會議，以面對面與實證的資料，來協助政府決定是否應該要終止績效不彰的資訊計畫(亦即退場機制)；韓國並無退場機制。比較之下，可以發現美國的制度，將執行成果公開 IT Dashboard 上供一般民眾檢視，具有更多民眾參與的傾向，同時美國目前有較完善的退場機制可以供我國參考。
- (四) 管考：主要針對指標及管考機制進行討論，臺灣目前是由主辦機關自行訂定指標；美國各計畫的指標選定上，於進行 TechStat 時，設有 13 大項問題列表供參考，但沒有特定的順序，也並非每個計畫皆適用全部列表，可以此基礎發展更多的問題指標；韓國主管機關在計畫推動確定前，自行訂定成果指標，交由審議機關進行檢討，以確定計畫和成果指標是否合適。比較之下，臺灣給予比較多的指標選擇彈性，美國則有一套既存的架構讓各機關可以此為基礎發展指標。

從以上的差異比較中，可以發現美國、韓國的機制，如退場機制的建立、指標架構的提出、總括機關的指派等，皆是我國可以參考的地方，但仍須配合我國行政實務的運行、了解我國的行政生態後才能下定論。

第四節 電子治理計畫評估面向

前面三節主要是針對各國在實務經驗上，在規劃、執行、評估的流程中如何實際操作的說明。但是在整個審議的過程中，除了流程之外，也必須兼顧評估指標的面向，本節主要先從期刊文獻中整理出評估指標的相關說明，同時引用我國科技計畫的KPI指標作為對照，最後整理出我國近年來各計畫所使用的指標進行分析討論。

一、 評估指標理論

公共政策(計畫)的品質會影響到政府施政成果，執行後的效益更會影響到整個國家整體競爭力。目前各國政府皆逐漸加重對電子化政府政策(計畫)績效的評估，相關文獻分為三部份：(一)電子化政府/電子治理相關國際重要評估指標(包括國家與計畫評比)；(二)各類電子化政府/電子治理比較分析理論模型；及(三)顧客導向的網路服務模型討論，以期對評估方法論提出更新整合方向。

(一)電子化政府/電子治理相關國際重要評估指標(包括國家與計畫評比)－代表研究有 Economist Intelligence Unit (EIU)與 IBM 合作出版的「電子化準備度 (E-readiness)」，世界經濟論壇(World Economic Forum)與 INSEAD 合作發表的「網路準備度指數 (Networked Readiness Index, NRI)」，日本早稻田大學電子化研究所(Waseda University Institute of e-Government)從亞洲觀點提供的電子化政府評比、Brown University 公共政策研究中心(World Market Research Center)的政府網站評估(West, 2008)等。這些指標用以評估各國基礎資訊通訊設施的準備度、政府網站功能和綜合性，表 7 綜合呈現國際評比，可發現國際評比皆強調基礎建設(科技、法令、制度等)、ICTs 使用、線上服務與應用，而發展趨勢主要為電子參與。

表7：電子化政府國際重要評估指標

組織	國家數	目的	指標
聯合國 (2010)	192	比較會員國資訊和通訊技術對其人民提供線上服務的能力評估及監測政府在推行電子化政府服務發展的標竿工具。	電子化政府準備指數 (e-Government Readiness Index)
布朗大學 (2008)	198 國家 1,667 網 站	檢測電子化政府的現況和提供網路傳遞資訊及服務的改善建議。	18 項指標及不同線上 服務(online services)
世界經濟 論壇 (2008)	134	評估世界各國 ICT 發展水準及推論各國網路社會的準備度。	網路準備指數 (Networked Readiness Index)
早稻田大 學(2009)	34	提供亞洲觀點來觀察電子化政府的發展，運用全面性的標竿工具來衡量選取國家的電子化政府表現。	6 大項共 28 個指標

資料來源：聯合國(2010)、布朗大學(2008)、世界經濟論壇(2008)、早稻田大學(2009)；轉引自楊禮榮(2011)。

(二)各類電子化政府/電子治理比較分析理論模型－電子化政府/計畫績效模型與衡量指標眾多，如 Montagna (2005)以效率、效能、策略效益、公開性與制度性價值為指標，對應產出、距離、互動性、時間及程序評選計畫，較屬於政策規劃階段。Bhatnagar, Rao, Singh, Vaidya & Mandal (2007)提出電子化政府效益評估構面：經濟的(直接與非直接)、治理(包括貪腐與課責)與服務品質(包括合理、公平及便利)，並提出對應的指標，但無實證調查。本計畫主要將討論的文獻包括¹⁸：

¹⁸ 參考朱斌好(2010)，國科會計畫書。

- 1、Heeks (2006)電子化政府價值鏈(value chain)－描述電子化政府計畫由運作、投入到成果的一系列過程；分爲四大階段，分別爲準備(readiness)、可得性(availability)、運用(uptake)及影響(impact)，根據以上四階段又分類出電子化政府計畫的階段性過程，分別由前置作業(precursors)、投入(inputs)、中介(intermediates)、產出(outputs)、影響(impacts)到成果(outcome)；
- 2、DeLone & McLean (2003)資訊系統成功模型(IS Success Model)－指出資訊(information)、系統(system)與服務(service)三類品質，將影響資訊系統使用意願與滿意度，同時使用意願與滿意度與資訊系統對個人與組織影響的淨利益(net benefits)間有影響與回饋影響的關係；
- 3、印度智慧政府國家研究院 (National Institute of Smart Government)的 Gupta (2007) 提出評估電子化政府績效的「成果-促動 (Result-Enabler)」模式；
- 4、歐盟資訊社會與媒體處電子化政府組(eGovernment Unit, DG Information Society and Media, European Union)提出電子化政府計畫的衡量架構模式 (eGovernment Economics Project, eGEP, 2006a & 2006b)，主張強調效率(政府內部財務和組織的價值)、效能(各服務對象的價值)和民主(政治體系的價值)，總共建立 9 個影響構面和 92 項參考指標三個重要驅動力，回應不同利害關係人所追求的公共價值的公共價值；
- 5、施能傑(2010)依據平衡計分卡(Balanced Scorecard, Kaplan & Norton, 2001, 2004)理論，提出以財務、顧客、內部流程、人力資本四個面項來衡量電子化政府績效；
- 6、Esteves & Joseph (2008)的計畫綜合性架構(EAM)－提出三大交互影響面向(評估、電子化政府不同階段的角色與利害關係人)與六大組計畫評估對應指標；
- 7、Millard & Shahin (2006)的電子化政策影響評估架構，除了投入、產出、成果和影響外，尚以四階段之間的中介層(intervention level)提供各階段指標轉換動力的解釋；

- 8、網路服務品質衡量工具的介紹與討論，包括 E-SERVQUAL (Parasuramen, Zeithaml & Berry, 1985, 1988)、WebQual (Loiacono, Watson & Goodhue, 2000)、eTailQ (Wolfinbarger & Gilly, 2003)、SITEQUAL (Yoo & Donthu, 2001)等。
- (三)政府網路服務品質/民眾滿意度衡量工具－類似企業網站服務品質模型與實證研究，各國政府網路服務品質與民眾滿意度模型與衡量工具亦蓬勃發展，包括美國電子化政府顧客滿意指標(egov-ACSI)、韓國電子化政府顧客滿意指數(g-CSI)、EGOVSAT (Horan, Abhichandani & Rayalu, 2006)等。

本計畫綜合文獻，將相關指標依分為以下六大構面：

- 1、基礎建設(infrastructure)－包括資料系統(電子化整備度)、法規與制度、人力資源等；
- 2、投入(input)－包括經費、工作人力、政治支持、策略等；
- 3、過程(process)－包括推廣、教育訓練、管理、整合等；
- 4、產出(output)－包括服務特徵量、服務使用、感受品質與線上服務；態度改變指標、行為改變指標、淨利益與計畫穩定性；
- 5、影響(impact)－包括服務特徵量、服務使用、感受品質與線上服務；
- 6、成果(outcome)－G2B 面向包括行政公開化、使用者中心、經濟競爭力與保護性價值；G2C 面向則以整體生活品質來替代經濟競爭力指標。

而各面向/階段的定義及指標的範例如表8：

表8：G2B 計畫評估架構階段之定義

計畫評估階段架構	定 義	指 標 樣 例
基礎建設階段	評估政府為提供電子化服務和推動計畫，所必須先進行的前置作業。	如政府所建置的資訊系統的品質、有無網路相關法律制度規劃等。
投入階段	評估政府投入有形(如金錢、工作人力)或無形(如政治支持)的資源在 e 化計畫和服務上。	如政府每年度於 ICTs 的投資比例、政府領導人是否大力推廣等等。
過程階段	評估政府在推動電子化計畫過程中所可能使用的政策工具，及計畫達成過程中所需的作為。	如政策推廣的範圍與方式、有無執行人員培訓課程等。
產出階段	評估政府投資所直接獲得的產出，及政府計畫提供的 e 化企業服務質量與短期影響。	如電子化政府線上服務種類與功能、企業對 e 化計畫品質評量等。
影響階段	評估政府透過計畫提供的 e 化企業服務，對企業所產生的實質改變，諸如態度、行為或是獲得的利益。	如使用者利益增加、時間成本與財務成本的減少。
成果階段	評估政策的整體社會目標或是最終影響。	如對政府的整體施政透明度的感受，民主價值提升等等。

資料來源：楊禮榮(2011)。

根據表8所示，投入階段主要是在評估政府電子化政府的「生產」過程，此過程評估階段的指標多屬客觀性指標，可以用客觀數據衡量。而產出階段、影響與成果階段，則屬對電子化政府計畫的「結果評估」

此階段則包含主客觀性質指標，例如產出階段包括有衡量網頁使用人數的指標(客觀)，也有包含如對網頁服務品質衡量的感受指標(主觀)。

根據此階段架構，各階段指標尚能因應不同的計畫評估方法搭配使用，例如投入階段中經費投資的角度，結合影響階段的淨利益(比方政府財務節省)，進行成本效益分析、或是了解投入金額與服務提供的範圍與程度；也能從影響評估的角度，從企業產出階段的服務感受品質，測量企業所改變的行為與態度樣貌(例如計畫滿意度)等等。

同樣的指標也可能同時以主客觀的途徑來衡量，例如影響階段的計畫透明度，可以從網頁設計的透明程度或可追蹤性(客觀)及企業或內部使用者的感受(主觀)得知(朱斌好等，2011)。

整體來說，上述文獻從不同面向(像是從流程、系統、服務品質、績效評估本質等)提供電子化政府計畫與系統績效評估架構與準則，整體來說，指標眾多，但部分指標實務上因資料蒐集限制有而有執行上的困難，如實際上為人民節省下的時間，且並未同時涵蓋電子治理方案提供者(圖1的P)、方案與政策管理者(圖1的M)與接受者(圖1的C)，這三類型利害關係人之間的網絡互動與管理面向也沒有納入。

此外，電子化政府/計畫涵蓋基礎ICTs建設、服務與應用等，各類計畫影響層面擴及整個社會，所需投入與其他政府計畫相較較為複雜，總體效益也較難以評估和衡量。因此各國政府在發展電子化政府時，面對資源配置正當性挑戰多引進企業評估方法，一般分為：(1)非經濟性評估—包括關鍵績效指標(Key Performance Indicators)、標竿管理(Benchmarking)、能力檢驗(Capacity Check)；(2)經濟性評估—包括收支平衡分析(Break-Even Analysis)、成本效益分析(Cost-Benefit Analysis)、內部投資報酬率(Internal Rate of Return)、投資報酬率(Return on Investment)、淨現值(Net Present Value)、價值評估法(Value Assessment Methods)等。OECD (2006)指出，OECD國家對電子化政府之評估根據經濟、非經濟的評估方法而有所區分，但多採取成本效益分析、關鍵績效指標、淨現值等方法(參見表9)。

表9：OECD 各國電子化政府評估之方法

國 家	電子化 政府評估	非經濟 評估方法	經濟 評估方法
澳洲	是	關鍵績效指標	淨現值、投資報酬率、價值評估法
奧地利	是	標竿管理	
加拿大	是	能力檢驗	價值評估法
捷克	是	標竿管理	
丹麥	是		淨現值
芬蘭	是	關鍵績效指標	成本效益分析
德國	是	關鍵績效指標	
義大利	是		成本效益分析
日本	是		
荷蘭	是	關鍵績效指標	
紐西蘭	是	關鍵績效指標	淨現值
波蘭	是	關鍵績效指標	
英國	是		收支平衡分析、淨現值、成本效益分析
美國	是	關鍵績效指標	投資報酬率、淨現值、成本效益分析、內部投資報酬率、價值評估法

資料來源：OECD (2006)；轉引自朱斌好(2010)，國科會計畫書。

二、 國科會科技類別計畫主要績效指標表

如本章第三節所述，我國的中長程計畫共分為公共建設、社會發展、及科技發展計畫三類，其中有一類型是科技發展計畫，是由國科會負責，而在其審查的過程中，就有主要績效指標表(KPI)，並規定各計畫必須要依照計畫不同的性質，選擇相關的指標來使用，並可以輔以自訂的指標。

而在科技計畫的KPI中，主要分成學術成就(科技基礎研究)、技術創新(科技整合創新)、經濟效益(產業經濟發展)、經濟效益(產業經濟發展)、社會影響、其他效益(科技政策管理)等六大部分，並可以細分如表10：

表10：科技發展計畫主要績效指標(KPI)

類別	績效指標	初級產出量化值	效益說明
學術成就 (科技基礎研究)	A.論文	論文發表數量、國內外期刊發表數量、重要期刊(SCI、SSCI、EI、AHCI、TSSCI等)發表數量等	論文發表在國際上重要研討會或期刊(篇數)、被引用次數及影響係數、論文獲獎(次數)
	B.研究團隊養成	系內、校內跨領域、跨校或跨組織合作團隊數目	形成研究中心或實驗室數目
	C.博碩士培育	參與計畫執行之碩士研究生及博士研究生數量	研究生畢業後從事之相關行業人數
	D.研究報告	數量	引用
	E.辦理學術活動	辦理國內、雙邊或國際之研討會 workshop、學術會議 symposium、學術研討會 conference、論壇 forum 次數；出版論文集數目	辦理主要之國際研討會場次
	F.形成教材	製作教材或自由軟體授權釋出教材(件數)	引用次數、其他個人或團體之加值利用次數
	其他		

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

類別	績效指標	初級產出量化值	效益說明
技術創新 (科技整合創新)	G.專利	申請、獲得國內或國外之專利(件數)	應用、引用、移轉(授權金、權利金)
	H.技術報告	數量	授權使用(授權金)
	I.技術活動	發表於國內或國外研討會(場次)	發表於主要之國際研討會(場次)
	J.技術移轉	可移轉技術(件數)、先期技轉(項數、家數、金額)、釋出軟體執行檔、自由軟體授權(項數、家數)、引進技術(件數)	技術移轉(移轉金、授權金、權利金)、應用、引用、技術獲得國際認證數
	S.技術服務	技術服務(項數、家數、金額)、委託案及工業服務次數	金額
	其他		
經濟效益 (產業經濟發展)	L.促成廠商或產業團體投資	研發投資(件數、金額)；生產投資(件數、金額)；新創事業(家數、金額)	產品上市(項數、產量、金額)、量產(產量、產值)、智財權授權(件數、金額)
	M.創新產業或模式建立	成立營運總部(家數)；衍生公司家數或參與產業團體數；創新模式衍生產品(品項數、產量、產值)；建立產業發展之環境或體系、營運模式件數	增加臺灣產業運籌電子化擴散面積；衍生公司(生產投資金額、研發投資金額、產值)；衍生產品(品項數、產量、產值)；環境改善或體系建立；提高產品競爭力，促進產業發展

類別	績效指標	初級產出量化值	效益說明
經濟效益	N.協助提升我國產業全球地位或產業競爭力	建立國際品牌排名、相關產業產品世界排名	相關產業(品)產值國際排名前三名

資料來源：國科會(2010)。

從表10中可以看到，科技計畫建構了清楚的指標，並標示各項指標的量化數值為何，讓參與的各項計畫可以有一定的標準進行評估。雖然這些指標中較沒有從投入成本/經費的角度去設置，同時性質上也和電子治理不太相同，無法一體適用，但是這種清楚的指標架構，可以提供未來電子治理評估時的參考。

而和科技計畫的KPI類似的，例如美國在進行TechStat會議時，也有相關的問題列表，在本章第一節有提及，共有13個大項，內有許多細項問題，主要也是提供各種不同類型的計畫可以在這些問題列表中選擇相關的問題來回答，藉由這些面向來評估計畫的實行狀況，亦可以做為我國電子化政府計畫的參考。

三、 電子化政府計畫評估指標

電子化政府計畫目前屬於公共建設類型，但觀察該類型的各種文件，卻並沒有找到如同上述科技計畫的主要績效指標這種清楚明確的指標建構；從第三階段電子化政府計畫的各項計畫所使用的指標來看，每個計畫都是按照各自的計畫內容設計不同的指標，似乎沒有特別的標準。

本研究同時整理第三階段電子化政府計畫各計畫使用的指標，首先把計畫以服務對象分為對企業(G2B)、對民眾(G2C)、及對內部員工(G2E)三大類，並從投入、產出、影響三個面向去分析這三大塊的指標(參見附錄二)，在這樣子的分類過程中，可以發現，幾乎所有的指標都屬於產出指標(例如減少了多少時間、金錢成本；成效；使用率等)，

而其次是影響指標(提到相關的影響指標幾乎都是滿意度調查)，投入指標幾乎很少使用到(例如花費多少經費、投入多少人力、宣傳、教育訓練等)。

目前這種過度偏向產出指標的方式，及各計畫自行訂定相關指標的程序，或許可以透過參考科技計畫的KPI及美國問題列表的表達方式及區分面向，建立清楚完整的指標表，以使各計畫在進行管考時，能夠更有依據的執行。

第五節 電子治理整體評估流程

雖然上述文獻顯示電子治理的評估面向、指標與方法日趨成熟，但目前為止的相關實證研究仍以特定電子治理方案為例而予以實作，同時也逐步歸納出評估階段可能面臨的挑戰。Economides & Terzis (2008)在進行評估網路報稅的研究中，認為網路報稅是非常需求面的評估，因此在評估的過程中，評估者需相當了解網站的運作，及了解何者對於網站運作的效率來說是重要的，才能進行評估的工作，因此，如何對個案有透徹的了解，是評估工作遇到的第一個難題。此外，如同Henriksson, Yi, Frost & Middleton (2007)在進行網站評估時也提到，電子化政府不只要考量供給面，也就是除了服務之外，也需要考量政策、包含一般環境、網路普及程度、政府內部網路等，需要考量相當多面向的項目才能完成評估。

在評估的內容上，Eschenfelder & Miller (2007)認為，大部分的電子化政府評估都只包含了有限制的資訊內容測量。Mofleh & Wanous (2009)也指出評估電子化政府的方式有很多種，即便在其研究中，將評估的範圍縮小到單純網路使用，但各式各樣的研究皆採取不同的標準與方式來衡量，並將之引入電子化政府的系統，而導致缺乏明確的蒐集與分析資料的手段，而缺乏最基礎的評估標準。Henriksson等人(2007)在評估政府網站服務的過程中，也對使用的評估工具提出以下缺失：

- 一、 有些評估問題只有負責該電子治理方案的主管機關內部工作人員才能回答，只是造訪特定政府網站者的回應品質有侷限。
- 二、 由於若干政府網路服務或內容受限於特定法規，因此評估的基礎會有所差異。
- 三、 因為整體政策、法規、資通訊科技的進步或變遷，若干電子治理方案的評估面向與指標可能會過時而不適用。
- 四、 甚至有時對於「服務數量」的評估都是困難的，由於各種網路服務屬性的不同，有時單以瀏覽人次、使用人次、受益人次的多寡也不見得可以反映該電子治理方案的成敗。
- 五、 當類似的方案(例如不同地方政府提供的網路申辦服務)在相互比較其成效時，更必須確定每個評估指標的適用程度是否影響其整體評估成果。

以上發現意謂著：縱然文獻致力於推演一般性的電子治理方案評估面向與指標，當面臨特定方案時仍須考量該方案的特質(包括方案屬性、使用者特質等)，而在操作化時予以某種程度的量身訂作，例如面對政府網路服務的接受者為個別民眾(如網路報稅)、營利企業(如電子採購)、非營利組織(如民間團體網站補助)時，一般性的評估架構即必須針對這些服務的內涵予以修正(黃東益等，2009；蕭乃沂等，2010)，如果以電子治理整體成效的角度來看，除非上述方案評估的規劃與執行者有一般架構與程序作為修正調整的基礎，否則勢必在評估其成效時有所偏差(Posavac & Carey, 2007)，因此也造成後續資源投入的可能錯置。

在電子化政府計畫的規劃面向上，在實務上也面臨諸多挑戰，除了操作上的困難外，如何建立有效率的規劃指標，也是近年來在推行電子化政府計畫上時常遭逢的困難。

根據 Anderson & Henriksen (2006)所提出的公部門流程重建(Public Sector Process Rebuilding model, PPR)模型中，針對電子化政府設計在績效上測量，指出一具有績效的電子化政府計畫，在發展過程

中，依據其關鍵的組織活動與牽涉到的利害關係人等特性，可概念化為三個階段：分別為初始期 (initiation)、工具發展期 (application development)、及整合期 (integration)。在初始期方面，電子化政府必須要創造出符合傳統維模式的服務理念；在工具發展期，政府的核心目標在於建設良好且友善的使用者工具環境；在整合期階段，橫向整合要求統整各面向的硬體設備，以達到提供民眾完整、即時且透明化的資訊服務，縱向則希望能將中央政府和在地政府連結，以發展完整的多層次電子政府。

第三章 研究設計

依據上述研究目的與相關文獻探討，本研究分為兩個階段予以規劃執行(參見表11)，第一階段主要在研擬電子治理方案整體評估架構與程序，以第一階段的成果進而在第二階段發展可實務操作的電子治理方案規劃評估規範與標準流程。資料蒐集先以中英文資料庫、國內外政府出版品、與網際網路整理分析電子治理方案整體評估的相關學術研究與實務經驗；接著透過我國各階段電子治理與其特定方案的相關法規與政策內容、方案主管機關的申請補助計畫書、與實際成果與相關評估資料，更實際解析實務運作並對照電子治理方案的相關評估學理，由於電子治理方案的不同屬性將在其評估時有其個殊性，本研究將參考表12(蕭乃沂，2011)的分類基礎，選取足以反映不同類型特質的方案為代表，建構足以代表該類型電子治理方案的整體評估架構與評估程序，期以涵蓋的服務提供者、接受者與整體計畫管理者(圖1)的評估角度。

表11：本研究設計摘要

研究目的 (階段)	資料蒐集方法	資料來源
1. 研擬電子治理方案整體評估架構與程序	(a) 中英文文獻	- 中英文文獻資料庫 - 國內外政府出版品 - 網際網路
	(b) 次級 (或二手)資料	我國各階段電子治理與其特定方案的： - 相關法規與政策內容 - 申請補助計畫書 - 實際成果與相關評估資料
2. 發展可實務操作的電子治理方案規劃評估規範與標準	(c) 個別深度訪談	我國各階段電子治理與其特定方案的：

研究目的 (階段)	資料蒐集方法	資料來源
流程	(d) 焦點團體訪談	<ul style="list-style-type: none"> - 政府主管機關 - 政府各部會電子化政府服務提供者 - 第三階段電子化政府計畫相關承辦人 - 相關領域專家學者
	(e) 問卷面訪	

資料來源：本研究。

表12：我國歷年數位政府推動方案的分類

時期 分類	第 1 代 (民 86-89)	第 2 代 (民 90-93)	第 2.5 代 (民 92-96)	第 3 代 (民 97-100)
資通訊 基礎設施 (infrastructure)	<ul style="list-style-type: none"> - 骨幹網路 - 基礎服務 - 村村有電腦里里上網路 - 課股有信箱訊息瞬間通 	<ul style="list-style-type: none"> - 骨幹網路系統 	<ul style="list-style-type: none"> - 寬頻網路建置 	<ul style="list-style-type: none"> - 旗艦 1：優質網路政府基礎服務(政府網際網路服務改造) - 旗艦 4：充實基層機關資訊設施及應用
資通訊 通用架構 (architecture)	<ul style="list-style-type: none"> - 電子認證機制 - 識別證卡合一 - 資訊安全稽核 - 電子閘門 	<ul style="list-style-type: none"> - 安全認證制度 - 書籍謄本流通 - 事務資訊流通 	<ul style="list-style-type: none"> - 資通安全環境 - 推動標準應用 	<ul style="list-style-type: none"> - 旗艦 2：國家資通安全技術服務與防護管理精進 - 旗艦 3：便捷資訊交換整合服務(優質行動政府資訊整合服務)

時期 分類	第 1 代 (民 86-89)	第 2 代 (民 90-93)	第 2.5 代 (民 92-96)	第 3 代 (民 97-100)
資源管理 (resource)		<ul style="list-style-type: none"> - 資訊教育訓練 - 標準法規制度 	<ul style="list-style-type: none"> - 健全法規環境 	<ul style="list-style-type: none"> - 旗艦 1：優質網路政府基礎服務(政府資訊服務改造)
行政管理 資訊化 (e-administration)	<ul style="list-style-type: none"> - 行政應用服務 	<ul style="list-style-type: none"> - 辦公室自動化 - 國土資訊系統 - 施政規劃運用 	<ul style="list-style-type: none"> - 電子公文 - 視訊會議 - 知識管理 	<ul style="list-style-type: none"> - 旗艦 9：政府 e 公務 - 旗艦 1：優質網路政府基礎服務 - 旗艦 3：便捷資訊交換整合服務(國土資訊系統服務平臺)
業務流程 資訊化 (e-service)	<ul style="list-style-type: none"> - 便民應用服務 	<ul style="list-style-type: none"> - 業務電腦化 - 便民申辦服務 - 便商申辦服務 - 國土保安 - 資訊公告 - 民意互動 - 縮短數位落差 	<ul style="list-style-type: none"> - 線上政府服務 - e 化商務 - e 化交通 - 政府數位資訊開放 - 整合服務單一窗口 - e 化生活(網路社會) 	<ul style="list-style-type: none"> - 旗艦 5：企業 e 幫手 - 旗艦 6：民眾 e 管家 - 旗艦 7：安適 e 家園 - 旗艦 8：弱勢 e 關懷 - 旗艦 10：公民 e 參與 - 旗艦 3：便捷資訊交換整合服務(國土資訊系統服務平臺)

資料來源：蕭乃沂(2011)。

第一節 焦點團體訪談

在初步建立其評估架構與程序後，為達成實務上的可操作性，本研究藉由個別訪談與焦點團體訪談蒐集更進一步的實證資料，其對象包括我國各階段電子治理與其特定方案的主管機關(如研考會、經建會等)、特定方案的服務提供者，包括接受政府委託的跨部門的企業與非營利組織，政府網路服務接受者(個別民眾、企業、非營利組織)，及相關領域專家學者，搭配個別面訪與團體座談。本研究於5月30日、6月1日分別舉辦兩場焦點團體座談會(以下分別簡稱F1、F2)，邀請前三階段電子化政府計畫的相關單位，分享流程相關的實務經驗，與談者名單如表13、表14所示。

表13：第一場(5月30日)焦點團體訪談(F1)出席名單

機關	參與計畫	參與人
財政部財稅資料中心	賦稅優質服務提升計畫	A1
經濟部標準檢驗局	食品及商品檢驗服務	A2
行政院環保署環境監測及資訊處	全國資訊品質即時資訊服務平臺	A3

資料來源：本研究。

表14：第二場(6月1日)焦點團體訪談(F2)出席名單

機關	參與計畫	參與人
法務部資訊處	毒品成癮者單一窗口服務	B1
內政部資訊中心	自然人憑證應用推廣	B2
內政部社會司	社會關懷服務	B3
		B4

資料來源：本研究。

以上兩場焦點團體訪談的內容主要可分為兩個部分，首先是我國電子治理方案目前的規劃與評估機制(如以下第1-3項)，第二部分主要是針對我國電子治理方案目前的績效指標(如以下第4-5項)，分別詢問受訪者對於現況的瞭解、遭遇問題、原因分析、與改善建議。

- 一、 進行電子化政府計畫內容的規劃之際，您認為民眾參與是否可使貴機關在計畫設計上更完善？
- 二、 在電子化政府計畫開始執行後，您認為同一計畫在執行的第一年到第二年間，貴機關如何確保計畫執行品質？您對於目前的計畫管考機制有哪些改善建議？
- 三、 我國即將邁入第四階段電子化政府計畫，計畫審議機關(如目前的研考會、或未來的國發會)針對延續性的計畫可以如何評估？您認為有哪些合理的流程與績效指標？
- 四、 貴機關在規劃電子化政府計畫時，如何選擇績效評估指標？過程中遇到哪些困難？
- 五、 我國中央政府中長程計畫可以分成社會發展、公共建設、與科技發展三大類型，不同類型計畫各有其成效評估指標，此作法對於電子化政府相關計畫有哪些可參考之處？

第二節 電子化政府計畫規劃與評估調查

在實際進入調查工作之前，本研究透過文獻探討、專家會議、訪談等方式，完成流程與G2B、G2C、G2E成效指標四部分架構的確立，並進一步依此完成問卷的設計工作。本節首先說明整體問架構，爾後分別說明流程、成效指標效指標操作化及問卷修正過程。

一、 整體架構

透過前述過程，本研究從電子化政府計畫流程與計畫評估成效指標兩個面向著手，流程參照研考會網站資訊，指標則以黃朝盟等(2008)、楊禮榮(2011)為基礎，分別確立出「規劃」、「執行」、「評

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

估」及「成效指標」四個階段，整合成問卷架構(圖7)與初步問卷_第一部分(參見表15)、初步問卷_第二部份(分別為G2B、G2C、G2E三份，請參考表16、表17、表18)：

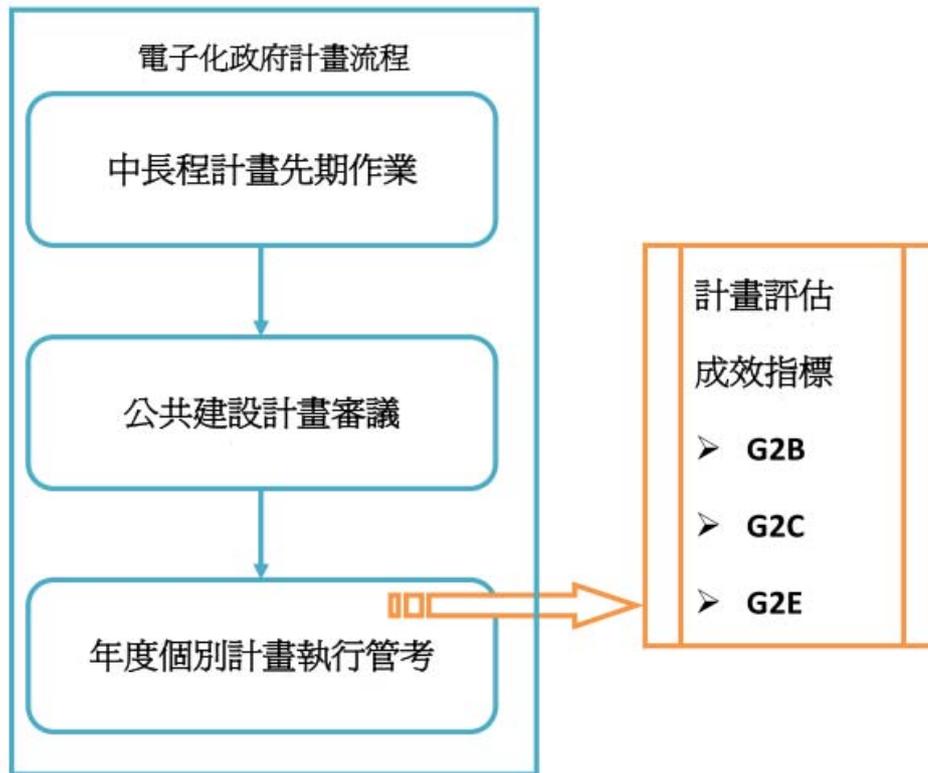


圖7：問卷架構圖

資料來源：本研究。

表15：初步問卷_第一部分

階段	構面	次構面	定 義		操 作 化	
中 長 程 計 畫 先 期 計 畫	基 礎	法 規	法 律 依 據	有無法律依據	1. 請問您認為臺灣設立電子化政府專法的適合性？	
		審 議 機 關	角 色		目前審議機關為何	2. 請問您認為目前電子化政府計畫主要審議機關是那個機關單位？
			統 一 機 關		計畫、預算之審議機關是否應統一由一個機關單位負責	3. 請問您認為臺灣電子化政府採用「研考會對電子化政府計畫進行內容審議，經建會負責審核預算」的方式，成效為何？ 4. 請問您認為臺灣電子化政府計畫施行「在預算、計畫的審議上皆由單一機關負責處理」這樣制度的適合性？
			獨 立 民 間 單 位		透過獨立的民間單位進行監督、審議	5. 請問您認為臺灣施行將「審核、管理與監督的工作交由民間專家學者負責」這樣制度的適合性？
	規 劃	目 標	目 標 合 適 性		電子化政府計畫目標是否適當	6. 就電子化政府各項目標，請問您覺得下列項目的適合性為何？ 6-1 電子化政府計畫目標
			旗 艦 目 標 合 適 性		六大旗艦目標是否適當	6-2 六大旗艦計畫目標

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

階段	構面	次構面	定義		操作化
中長程計畫先期作業	規劃	目標	旗艦目標具體性	六大旗艦目標具體程度	7. 研考會所設定的六大旗艦目標的具體程度有助於貴機關(或單位)編擬計畫上的程度?
			政策強制落實	各部會皆須落實電子化政府計畫原則，並設計相關方案(美)	8. 請問您認為臺灣施行「電子化政府計畫」的提案，是遵照資訊科技相關單位制定出原則性事項要求各部會根據原則提案落實(如3個月內提出3項雲端服務構想，12個月內落實1項)」這樣制度的適合性?
		民眾需求	納入民意	A. 計畫納入民眾意見的有無 B. 民眾能對計畫反映意見的程度	9. 請問貴機關(或單位)於規劃時，是否會納入民眾的意見做為參考? 10. 請問您認為研考會於第四階段的電子化政府計畫中，推動「將各計畫放於網站上供民眾檢閱」這樣的制度有助於貴機關(或單位)瞭解民意並將其納入計畫中的程度為何?

階段	構面	次構面	定義		操作化
中 長 程 計 畫 先 期 作 業	規 劃	計 畫 篩 選	計畫審議委員會組成	篩選計畫之審議委員應包含哪些對象	11. 請問您認為篩選計畫的審議委員應包含下列哪些對象(成員)?(複選)
			流程滿意度	對計畫篩選之審議流程滿意度	12. 就請問您對篩選計畫篩選之審議過程滿意度為何?
			品質反應程度	審議結果能否反應提案計畫的品質	13. 請問您認為計畫篩選之審議結果能反映出提案計畫的品質?
		預 算	預算來源	計畫預算的來源	14. 請問個別計畫的經費來源是?
			審議預算	A. 審議委員應包含哪些對象 B. 對計畫篩選之審議流程滿意度	15. 請問您認為預算審議的審議委員應包含下列哪些對象(身份)?(複選) 16. 請問您對預算審議過程的滿意度為何?
			預算刪減	預算遭刪減後的行為	17. 在審議過後，對於經費核定上有被刪減的情況，請問您認為將如何做後續的處理?
	補救措施(會發生嗎?)		計畫因預算而直接刪除後，合理補救措施	18. 若計畫審議過後，在經費的部分受限於政府經費而予以刪除，請問您認為合理的補救措施為何?	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

階段	構面	次構面	定義		操作化
個別計畫	執行	人力	內部單位分工	資訊與業務部門職務分配狀況	19. 在計畫執行時，針對貴機關所提出的電子化政府計畫在內部協調上，請問您認為適當程度為何？
			內部單位協調	資訊與業務部門工作協調與合作情形	20. 在計畫執行時，針對貴機關在資訊部門與業務部門的工作分配上，請問您認為適當程度為何？
		伙伴	跨部門分工	跨機關合作時，工作分配的合理程度	21. 請問貴機關主辦之計畫是否有與跨機關單位合作？ (回答無，則跳答 24) 22. 在跨機關計畫的工作分配上，您的滿意程度為何？
			協調機關	跨機關合作是否需要更高層級機關的協調	23. 在跨機關計畫的分工方面，您認為貴單位是否需要更高層級單位在協調上的協助？
			委外	A. 委外與否 B. 委外是否應納入績效 C. 委外的監督管理者	24. 請問貴機關(或單位)所承辦的計畫是否有委外？ 25. 請問您認為委外的績效是否應納入計畫績效考量？ 26. 請問您認為委外的監督單位應該由誰擔任？
		分級管制	管制滿意度	對分級管制流程的滿意	27. 對於臺灣現行電子化政府計畫的分級管制，您感到滿意的程度為何？

階段	構面	次構面	定義		操作化
個別計畫	執行	分級管制	分級方法適合度	管制分級方式的適當程度	28. 請問您對於管制分類的分類方式是否感到滿意？
			監管方式	透過 GPMnet 之監管方式是否適合	29. 在管制分類的過程，請問您對於目前透過 GPMnet 系統進行監管的滿意度為何？
		年度計畫	設計困難度	設計年度計畫的困難程度	30. 請問貴機關設計年度計畫的困難程度為何？
			後續執行幫助程度	年度計畫對於後續計畫執行是否有幫助	31. 請問您認為擬定年度計畫，對貴機關(或單位)後續計畫的執行、管考是否有幫助？
		進度監管	監管方式滿意度	對管考月/季報之監管方式的滿意度	32. 請問您對於管考使用月報(或季報)之監管方式滿意度為何？
		退場機制	退場機制	A. 是否應有退場機制	33. 請問您認為現行電子化政府計畫有退場機制嗎？
				B. 退場機制審議標準	34. 請問您認為是否應有退場機制？ (回答否，跳答 37)
				C. 退場機制審議方式	35. 承接 34 題，若同意退場機制，請問您認為適合之退場機制其審議標準為何？

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

階段	構面	次構面	定義		操作化	
個別計畫	執行	退場機制	退場機制		36. 承接 34 題，若同意退場機制，請問您認為適合的退場機制其審議方式為何？	
			實證會議審議	透過實證會議審議績效不彰的計畫並將之退場(美)	(可併入 36 題)	
	評估	年度評估	審議滿意度	A. 對年度評估之審議流程滿意度	37. 就年度評估之審議情況，請問您覺得下列各項滿意度為何？ 37-1 審議流程 37-2 審議(審議委員會)方式	
				B. 對年度評估之審議方式(審議委員會)滿意度		
	評估	年度評估	後續計畫改善幫助程度	年度評估是否有助於改善未來計畫		38. 請問您認為年度評估的方式有助於貴單位改善未來一年計畫執行的程度為何？
				結案評估	審議滿意度	A. 對結案評估之審議流程滿意度
B. 對結案評估之審議方式(審議委員會)滿意度						

階段	構面	次構面	定義		操作化
個別計畫	評估	結案評估	後續計畫改善幫助程度	結案評估是否有助於改善未來計畫	40. 請問您認為年度評估有助於貴單位改善未來一年的計畫執行？
	資訊公開	N/A	透明程度	資訊公開程度是否有助於蒐集民意	41. 就目前研考會網站所公開之各計畫監管、審議資訊，請問您認為有助於貴機關(或單位)蒐集民意並籌畫之後計畫的程度？

資料來源：本研究。

表16：初步問卷_第二部份_G2B

二、以 G2B 計畫來說，請問您認為以下指標類型做為電子化政府計畫績效評估指標的適合程度為何？					
基礎環境階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
對個人資訊洩漏的安全保障	<input type="checkbox"/>				
組織內部可用人力	<input type="checkbox"/>				
組織內部人力的學歷	<input type="checkbox"/>				
組織內部人力的資訊能力	<input type="checkbox"/>				
投入階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
計畫執行所需人力	<input type="checkbox"/>				
針對服務標的來設定計畫願景	<input type="checkbox"/>				
計畫經費數量	<input type="checkbox"/>				
計畫經費分配	<input type="checkbox"/>				
計畫經費控制	<input type="checkbox"/>				
過程階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
計畫推廣	<input type="checkbox"/>				
計畫執行人員教育訓練	<input type="checkbox"/>				
機關內部的資訊分享	<input type="checkbox"/>				
部屬的參與管理	<input type="checkbox"/>				
風險管理能力	<input type="checkbox"/>				
計畫運作流程	<input type="checkbox"/>				
IT 系統的整合程度	<input type="checkbox"/>				

企業途徑 產出階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
企業偏好使用何種公共線上服務	<input type="checkbox"/>				
企業使用計畫或系統的比例	<input type="checkbox"/>				
搜尋使用頻率、服務使用度等 實際可使用狀況	<input type="checkbox"/>				
衡量電子化服務提供內容的正 確性與豐富度	<input type="checkbox"/>				
企業對計畫系統提供功能、設 計和系統穩定等等的感受程度	<input type="checkbox"/>				
評估政府服務傳遞過程的幫助 程度	<input type="checkbox"/>				
企業途徑 影響階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
企業對電子化政府/計畫/服務 的滿意程度	<input type="checkbox"/>				
企業對使用政府服務交易安全 之感受程度	<input type="checkbox"/>				
透過使用服務所感受政府計畫 的透明度	<input type="checkbox"/>				
透過使用服務能知道誰對服務 負責的程度	<input type="checkbox"/>				
企業改以網路來申請、申辦、 或付款	<input type="checkbox"/>				
以電子途徑與公部門互動參與	<input type="checkbox"/>				

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

企業途徑 影響階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
透過 e 計畫減少企業財務支出	<input type="checkbox"/>				
隨時隨地都可以使用系統	<input type="checkbox"/>				
企業能獲得更佳質量的服務	<input type="checkbox"/>				
減少取得服務的時間	<input type="checkbox"/>				
企業途徑 成果階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
e 計畫服務提升了社會的經濟 整體競爭力	<input type="checkbox"/>				
計畫使政府整體施政透明增加	<input type="checkbox"/>				
計畫使政府整體歸責明確	<input type="checkbox"/>				
企業使用者對於政府行政的信 任程度	<input type="checkbox"/>				
開放企業參與的程度	<input type="checkbox"/>				
政府服務減少數位落差的程度	<input type="checkbox"/>				
服務是否以企業為中心	<input type="checkbox"/>				

資料來源：本研究。

表17：初步問卷_第二部份_G2C

以 G2C 計畫來說，請問您認為以下指標類型做為電子化政府計畫績效評估指標的適合程度為何？					
基礎環境階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
對個人資訊洩漏的安全保障	<input type="checkbox"/>				
組織內部可用人力	<input type="checkbox"/>				
組織內部人力的學歷	<input type="checkbox"/>				
組織內部人力的資訊能力	<input type="checkbox"/>				
投入階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
計畫執行所需人力	<input type="checkbox"/>				
針對服務標的來設定計畫願景	<input type="checkbox"/>				
計畫經費數量	<input type="checkbox"/>				
計畫經費分配	<input type="checkbox"/>				
計畫經費控制	<input type="checkbox"/>				
過程階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
計畫推廣	<input type="checkbox"/>				
計畫執行人員教育訓練	<input type="checkbox"/>				
機關內部的資訊分享	<input type="checkbox"/>				
部屬的參與管理	<input type="checkbox"/>				

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

過程階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
風險管理能力	<input type="checkbox"/>				
計畫運作流程	<input type="checkbox"/>				
IT 系統的整合程度	<input type="checkbox"/>				
民眾途徑 產出階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
民眾偏好使用何種公共線上服務	<input type="checkbox"/>				
民眾使用計畫或系統的比例	<input type="checkbox"/>				
搜尋使用頻率、服務使用度等 實際可使用狀況	<input type="checkbox"/>				
衡量電子化服務提供內容的正 確性與豐富度	<input type="checkbox"/>				
民眾對計畫系統提供功能、設 計和系統穩定等等的感受程度	<input type="checkbox"/>				
評估政府服務傳遞過程的幫助 程度	<input type="checkbox"/>				
民眾途徑 影響階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
民眾對電子化政府/計畫/服務 的滿意程度	<input type="checkbox"/>				
民眾對使用政府服務交易安全 之感受程度	<input type="checkbox"/>				

民眾途徑 影響階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
民眾對於政府資料隱私保護有 信任感和信心程度	<input type="checkbox"/>				
民眾改以網路來申請、申辦、 或付款	<input type="checkbox"/>				
以電子途徑與公共部門互動和 參與	<input type="checkbox"/>				
透過 e 計畫減少民眾財務支出	<input type="checkbox"/>				
隨時隨地都可以使用系統	<input type="checkbox"/>				
民眾能獲得更佳質量的服務	<input type="checkbox"/>				
減少取得服務的時間	<input type="checkbox"/>				
民眾途徑 成果階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
e 計畫服務提升了社會的經濟 整體競爭力	<input type="checkbox"/>				
計畫使政府整體施政透明增加	<input type="checkbox"/>				
計畫使政府整體歸責明確	<input type="checkbox"/>				
民眾使用者對於政府行政的信 任程度	<input type="checkbox"/>				
開放民眾參與的程度	<input type="checkbox"/>				
政府服務減少數位落差的程度	<input type="checkbox"/>				
服務是否以民眾為中心	<input type="checkbox"/>				

資料來源：本研究。

表18：初步問卷_第二部份_G2E

以 G2E 計畫來說，請問您認為以下指標類型做為電子化政府計畫績效評估指標的適合程度為何？					
基礎環境階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
對個人資訊洩漏的安全保障	<input type="checkbox"/>				
組織內部可用人力	<input type="checkbox"/>				
組織內部人力的學歷	<input type="checkbox"/>				
組織內部人力的資訊能力	<input type="checkbox"/>				
投入階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
計畫執行所需人力	<input type="checkbox"/>				
針對服務標的來設定計畫願景	<input type="checkbox"/>				
計畫經費數量	<input type="checkbox"/>				
計畫經費分配	<input type="checkbox"/>				
計畫經費控制	<input type="checkbox"/>				
過程階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
計畫推廣	<input type="checkbox"/>				
計畫執行人員教育訓練	<input type="checkbox"/>				
機關內部的資訊分享	<input type="checkbox"/>				
部屬的參與管理	<input type="checkbox"/>				
風險管理能力	<input type="checkbox"/>				
計畫運作流程	<input type="checkbox"/>				
IT 系統的整合程度	<input type="checkbox"/>				

政府內部途徑 產出階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
使用計畫系統的員工人數	<input type="checkbox"/>				
從實體服務改成線上服務的數量	<input type="checkbox"/>				
搜尋使用該系統的頻率	<input type="checkbox"/>				
搜尋使用該系統的強度	<input type="checkbox"/>				
計畫提供的資訊內容品質	<input type="checkbox"/>				
計畫系統的品質	<input type="checkbox"/>				
計畫提供的服務品質	<input type="checkbox"/>				
資料展示的程度	<input type="checkbox"/>				
資訊服務模式	<input type="checkbox"/>				
提供金融相關線上服務	<input type="checkbox"/>				
整合服務的提供	<input type="checkbox"/>				
政府內部途徑 影響階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
內部員工的滿意程度	<input type="checkbox"/>				
內部員工使用系統提升的成就感	<input type="checkbox"/>				
透過計畫增加的透明程度	<input type="checkbox"/>				
透過計畫提升的課責程度	<input type="checkbox"/>				
員工主動學習行為	<input type="checkbox"/>				
資料分享情況	<input type="checkbox"/>				
增加內外部互動	<input type="checkbox"/>				
投資收益	<input type="checkbox"/>				
節省服務提供時間	<input type="checkbox"/>				

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

政府內部途徑 影響階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
行政流程簡化	<input type="checkbox"/>				
提升公務處理的效率	<input type="checkbox"/>				
透過 e 計畫服務能提升產出品 質	<input type="checkbox"/>				
透過 e 計畫服務使組織架構再 造	<input type="checkbox"/>				
透過 e 計畫服務使執行組織提 升能力	<input type="checkbox"/>				
達成預計的計畫目標	<input type="checkbox"/>				
達成預計的組織目標	<input type="checkbox"/>				
政府內部途徑 成果階段					
指標類型	非常 不適合	不適合	無意見	適合	非常適合
計畫使政府整體施政透明增加	<input type="checkbox"/>				
計畫使政府整體歸責明確	<input type="checkbox"/>				
減少數位落差程度	<input type="checkbox"/>				
公務人員對於隱私權財產權等 網路倫理的提升	<input type="checkbox"/>				
提供服務的設計是否利於公務 人員使用	<input type="checkbox"/>				

資料來源：本研究。

二、問卷建構過程

完成初步問卷建構後，針對流程與指標兩大階段進行構面與次構面的篩選與調整，分別說明如下：

(一) 流程階段

由計畫管理的過程先將計畫分成三大階段：規劃、執行與及評估，參照依據公共建設計畫、中長程計畫等政府相關資料，細緻階段中各須進行的工作項目與資源，同時參考美、韓兩國電子化政府制度設計融入流程中，逐步調整構面與次構面的涵蓋程度。此後，深度訪談研考會同仁，確認流程、制度等是否符合現實情況，再次修正操作化題目。

(二) 指標階段

指標架構參考楊禮榮(2011)進行設計，其中G2B跟G2E的架構同樣根據楊禮榮(2011)論文中之權重計算進行篩選。計算方式如下：權重即該項階段、構面、次構面分別和其他階段、構面、次構面相比的權重。同一個色塊相加等於1，最終表達的是該項構面、次構面在整體構面來說佔的權重。總數則是該份指標之構面與次構面的總和。針對每個構面及次構面的權重進行重要性選擇，淘汰權重過小者。可能淘汰者也經由不斷討論去判斷哪些是研究所欲探究的問題再次決定結果，如影響階段為本研究所重視，在次構面便有保留，完成初步的篩選。而後根據構面、次構面的定義操作化產生題目，再依據題目，考量該指標是否能被測量、是否和其他指標重疊等問題，完成題目的篩選。但關於G2C的部分，由於無量化數據可參考，但與G2B、G2E有多數重複之處，故參照G2B、G2E相同構面進行相同處理，相異的構面另透過討論再次篩選。

問卷完成後，為求題目能有效貼近實務，避免解釋、使用之文字過於學術而無法確實測量，本研究進行三份問卷的前測，前測名單如表19，並參考回覆之意見，再次修正、補充說明。修正如下：流程改以「中長程先期計畫」、「公共建設計畫審議」與「年度個別計畫」

三個階段搭配，搭配原先規劃、執行、評估三個構面，並在每階段開頭說明各階段的意義，使填答機關能夠清楚瞭解時間的差異；指標則是修正指標本身較為艱澀之字句，明確讓不同問卷在產出、影響等階段切中其服務對象，建立完整之問卷，完整問卷_第一部分請參考表20、完整問卷_第二部份(共分G2B、G2C、G2C)部分請分別參考表21、表22、表23；同時發放予各受訪者的問卷請見附錄三。

表19：前測名單

服務單位	職稱
臺北市政府人事處	主任
行政院研考會	高級分析師
財稅資料中心	高級分析師

資料來源：本研究。

表20：完整問卷_第一部分

階段	構面	次構面	定義		操作化	題號	文獻來源
中長程計畫 先期計畫	基礎	法規	法律依據	有無法律依據	為使各級政府機關更重視對於電子化政府的長遠發展，我國未來設立電子化政府專法(如：韓國設有電子化政府法)的合適性？	1_1	韓國國家法律電子中心(2011)
		審議機關	統一機關	計畫、預算之審議機關是否應統一由一個機關單位負責	目前電子化政府計畫以「研考會統籌辦理先期作業，經建會考量整體預算」的合適性？	1_2	本研究
					未來電子化政府計畫以「由單一機關負責預算審核與計畫審議」的合適性？	1_3	

階段	構面	次構面	定義		操作化	題號	文獻來源
中長程計畫 先期計畫	基礎	審議機關	獨立民間單位	透過獨立的民間單位進行監督、審議	未來透過「獨立的民間單位進行計畫內容的審議與監督」的合適性？	1_4	韓國電子化政府振興會(2011)
			目標具體性	電子化政府計畫三大目標有助於編擬計畫的程度	電子化政府計畫所設定的三大目標(如：發展主動服務、創造優質生活)是否有助於貴機關編擬計畫？	1_5	本研究
	規劃	目標	策略目標具體性	五大策略目標有助於編擬計畫的程度	電子化政府計畫所設定的五大策略(如：推動資訊改造，有效運用資源)是否有助於貴機關編擬計畫？	1_6	本研究
			旗艦目標具體性	十大旗艦計畫有助於編擬計畫的程度	電子化政府計畫所設定的十大旗艦計畫(如：弱勢 e 關懷)是否有助於貴機關編擬計畫？	1_7	本研究
			政策強制落實	各部會皆須落實電子化政府計畫原則，並設計相關方案	未來在擬定電子化政府計畫時，由研考會研擬出原則，要求各部會依據原則提案(如三個月內提出3項雲端服務構想，一年內落實1項)的合適性？	1_8	IT Dashboard (2011)

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

階段	構面	次構面	定義		操作化	題號	文獻來源
中長程計畫先期作業	規劃	民眾需求	納入民意	民眾能對計畫反映意見的程度	未來電子化政府計畫中，推動「各計畫公開於網站上供民眾瀏覽、查詢及提供意見」，是否有助於貴機關瞭解民意並將其納入計畫？	1_9	本研究
		計畫內容審議	計畫審議委員會組成	計畫審議之委員應包含哪些對象	計畫審議的委員應包含下列哪些對象(成員)? (可複選)	1_10	本研究
			委員建議幫助程度	審議委員提出之建議有助於改善計畫內容的程度	審議委員提出之建議是否有助於調整計畫內容?	1_11	本研究
			預算調整幫助程度	審議委員提出之建議有助於調整預算調整的程度	審議委員提出之建議是否有助於調整計畫預算?	1_12	本研究
			口頭說明機會	審議結束後，再次提供主辦機關口頭說明的機會	未來需要在審議結束後，是否需要提供計畫主辦機關再次口頭說明機會?	1_13	本研究 (焦點團體)

階段	構面	次構面	定義		操作化	題號	文獻來源
公共建設設計畫審議	預算	N/A	流程	經建會審議的過程中待改進之處	您認為在經建會審議的過程中有何待改進之處？(可複選)	1_14	本研究 (焦點團體訪談)
			預算刪減	預算遭刪減後的行為	在審議過後，對於經費核定上有被刪減的情況，請問您認為將如何做後續的處理？	1_15	本研究 (焦點團體訪談)
年度個別計畫	執行	協調	協調機關	跨機關合作最合理的協調方式	在跨機關計畫的分工方面，最合理的協調方式為何？	1_16	本研究 (焦點團體訪談)
		分級管制	管制流程適合度	對分級管制流程適合程度	對於現行各機關自行選擇管制分類層級，再由研考會進行調整的合適性？	1_17	本研究
			分級方式適合度	管制分級方式的適合程度	目前管制的分類方式(如：院列管、部會列管、自行列管)的合適性？	1_18	本研究
			監管方式	GPMnet 監管方式之滿意度	目前透過 GPMnet 系統填報進度與指標，對於貴機關進行管考的合適性？	1_19	本研究

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

階段	構面	次構面	定義		操作化	題號	文獻來源
年度個別計畫	執行	年度計畫	後續執行幫助程度	年度計畫對於後續計畫執行是否有幫助	目前使用 GPMnet 擬定年度計畫(如：工作項目、進度、預算執行)是否有助於貴機關對計畫的執行與管考？	1_20	本研究
			調整計畫幫助程度	GPMnet 對調整本年度計畫的幫助程度	目前使用 GPMnet 是否有助於貴機關調整本年度計畫內容(如：工作項目、進度、預算執行)？	1_21	本研究
			成效指標選定方式	成效指標的選定方式	關於計畫成效指標的選定應由何種方式進行？(可複選) (關於指標其他問題，請見第二部分)	1_22	本研究 (焦點團體訪談)
	評估	年度評估	年度評估審議委員會組成	年度評估之審議委員應包含哪些對象	年度評估之審議委員應包含下列哪些對象(成員)？	1_23	本研究
			管考壓力	現行管考造成的壓力程度	現行管考制度造成計畫執行壓力的程度為何？	1_24	本研究
			後續計畫改善幫助程度	年度評估是否有助於改善未來計畫	您認為計畫年度評估方式是否有助於貴單位改善未來一年計畫執行？	1_25	本研究

階段	構面	次構面	定義		操作化	題號	文獻來源
年度個別計畫	資訊公開	N/A	公開資訊對後續計畫幫助程度	資訊公開程度有助於蒐集民意的程度	就目前研考會網站所公開之各計畫監管、審議資訊，您認為有助於貴機關蒐集民意的程度為何？	1_26	本研究
基本資料	管考層級	N/A	計畫列管的層級	計畫列管層級	貴機關列管的層級為何？	1_27	本研究

資料來源：本研究。

表21：完整問卷_第二部份_G2B

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
基礎環境階段	資料系統	N/A	電子化整備程度或通訊基礎設施指標等	資通訊軟硬體的整備程度	2_1	楊禮榮(2011)、本研究
	法規與制度	N/A	電子化建設有法令規章依據，或推行所需制定的法令規則	相關法令是否完整	2_2	
	人力素養	組織人力	學歷背景	機關同仁的業務領域熟悉度	2_3	
		技術	資訊背景與素養	機關同仁的資訊素養	2_4	
	政治支持	N/A	政治主管的重視程度	政務官主管的重視程度	2_5	
投入階段	經費	N/A	政府 e 計畫所投入的經費	投入的經費	2_6	
	工作人力	N/A	提供計畫服務的執行人力	投入的人力員額	2_7	
	領導	N/A	計畫的主管、協辦或執行機關的領導程度	事務官主管的領導協調能力	2_8	
	策略	計畫策略	針對服務標的來設定計畫願景	計畫目標與需求的關連性	2_9	
		資源分配	財政分配與控制	預算執行情形	2_10	
過程階段	外部參與	溝通互動	利害關係人的參與程度	服務對象的參與程度	2_11	
		推廣教育	對外部使用者的推廣教育行為	對服務對象的推廣	2_12	

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
過程階段	內部溝通	N/A	政府推動 e 計畫過程中內部具計畫性的操作行為	計畫內部溝通協調的順暢	2_13	楊禮榮(2011)、本研究
		風險控制	包括政治、技術、執行風險等	計畫執行的風險控制	2_14	
		資訊分享	內部資訊分享的管道與行為	跨機關的資訊分享	2_15	
	(政府)整合	系統	IT 系統的交互操作性	資訊系統間的資料交換	2_16	
產出階段	服務使用	服務偏好	企業偏好使用何種公共線上服務	反應企業需求	2_17	
		使用比例	企業使用計畫或系統的比例	企業使用的比例	2_19	
		使用行為	搜尋使用頻率、服務使用度等實際可使用狀況	被使用的頻率(或強度)	2_22	
	感受品質	資訊品質	衡量電子化服務提供內容的正確性與豐富度	服務內容的正確性	2_23	
				服務內容的豐富度	2_24	
		系統品質	企業對計畫系統提供功能、設計和系統穩定等等的感受程度	系統的穩定程度	2_25	
				系統介面的友善程度	2_26	
		服務品質	評估政府服務傳遞過程的幫助程度	使用者所得到的客服品質	2_27	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
影響階段	治理性價值－態度改變	滿意度	企業對電子化政府/計畫/服務的滿意程度	使用者的滿意度	2_32	楊禮榮(2011)、本研究
		交易安全感知	企業對使用政府服務交易安全之感受程度	使用者對交易安全程度的感受	2_34	
		計畫透明	透過使用服務所感受政府計畫的透明度	計畫內容透明度	2_35	
		計畫課責	透過使用服務能知道誰對服務負責的程度	使用者瞭解主管機關責任歸屬	2_36	
		隱私信任保護感	企業對於政府資料隱私保護有信任感和信心程度	使用者對資料隱私保護的信心	2_37	
	淨利益	企業財務節省	透過 e 計畫減少企業財務支出	減少使用者財務支出	2_38	
		方便性利益	隨時隨地都可以使用系統	使用服務的便利性	2_39	
		品質提升	企業能獲得更佳質量的服務	獲得品質更好的服務	2_40	
	成果階段	經濟成長競爭力	N/A	e 計畫服務提升了企業與社會的經濟整體競爭力	提升企業的經濟競爭力	
整體施政價值		施政透明	計畫使政府整體施政透明增加	增加政府整體施政透明	2_53	

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
成果階段	整體施政價值	政府課責	計畫使政府整體歸責明確	使政府整體責任歸屬明確	2_54	楊禮榮(2011)、本研究
		施政信任	企業使用者對於政府行政的信任程度	對政府的信任程度	2_55	
		開放性	開放企業參與的程度	開放參與的程度	2_56	
		公平性	政府服務減少數位落差的程度	減少數位落差	2_57	

資料來源：楊禮榮(2011)；本研究。

表22：完整問卷_第二部份_G2C

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
基礎環境階段	資料系統	N/A	電子化整備程度或通訊基礎設施指標等	資通訊軟硬體的整備程度	2_1	楊禮榮(2010)、本研究
	法規與制度	N/A	電子化建設有法令規章依據，或推行所需制定的法令規則	相關法令是否完整	2_2	
	人力素養	組織人力	學歷背景	機關同仁的業務領域熟悉度	2_3	
		技術	資訊背景與素養	機關同仁的資訊素養	2_4	
	政治支持	N/A	政治主管的重視程度	政務官主管的重視程度	2_5	
投入階段	經費	N/A	政府 e 計畫所投入的經費	投入的經費	2_6	
	工作人力	N/A	提供計畫服務的執行人力	投入的人力員額	2_7	
	領導	N/A	計畫的主管、協辦或執行機關的領導程度	事務官主管的領導協調能力	2_8	
	策略	計畫策略	針對服務標的來設定計畫願景	計畫目標與需求的關連性	2_9	
		資源分配	財政分配與控制	預算執行情形	2_10	
過程	外部參與	溝通互動	利害關係人的參與程度	服務對象的參與程度	2_11	

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
過程階段	外部參與	推廣教育	對外部使用者的推廣教育行爲	對服務對象的推廣	2_12	楊禮榮(2010)、本研究
	內部溝通	N/A	政府推動 e 計畫過程中內部具計畫性的操作行爲	計畫內部溝通協調的順暢	2_13	
		風險控制	包括政治、技術、執行風險等	計畫執行的風險控制	2_14	
		資訊分享	內部資訊分享的管道與行爲	跨機關的資訊分享	2_15	
	(政府)整合	系統	IT 系統的交互操作性	資訊系統間的資料交換	2_16	
產出階段	服務使用	服務偏好	民眾偏好使用何種公共線上服務	反應民眾需求	2_18	
		使用比例	民眾使用計畫或系統的比例	民眾使用的比例	2_20	
		使用行爲	搜尋使用頻率、服務使用度等實際可使用狀況	被使用的頻率(或強度)	2_22	
	感受品質	資訊品質	衡量電子化服務提供內容的正確性與豐富度	服務內容的正確性	2_23	
				服務內容的豐富度	2_24	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
產出階段	感受品質	系統品質	民眾對計畫系統提供功能、設計和系統穩定等等的感受程度	系統的穩定程度	2_25	楊禮榮(2010)、本研究
			系統介面的友善程度	2_26		
	服務品質	評估政府服務傳遞過程的幫助程度	使用者所得到的客服品質	2_27		
	線上服務	資訊服務顯現階段	提供資訊或是公告	適時提供資訊或公告	2_28	
		增加資訊服務階段	單向與雙向溝通模式	提供線上整合服務	2_29	
影響階段	治理性價值－態度改變	民眾對電子化政府/計畫/服務的滿意程度	民眾對電子化政府/計畫/服務的滿意程度	使用者的滿意度	2_32	
		再使用意願	願意再使用電子化服務	使用者再次使用服務的意願	2_41	
	淨利益	財務上	公民財務節省	減少使用者財務支出	2_38	
		方便性利益	隨時隨地都可以使用系統	使用服務的便利性	2_39	
		資訊可近	資訊獲取量、資訊散播程度、獲取更好的資訊	獲得品質更好的服務	2_40	
成果階段	整體施政價值	施政透明	計畫使政府整體施政透明增加	增加政府整體施政透明	2_53	
		政府課責	計畫使政府整體歸責明確	使政府整體責任歸屬明確	2_54	

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
成果階段	整體施政價值	施政信任	民眾使用者對於政府行政的信任程度	對政府的信任程度	2_55	楊禮榮(2010)、本研究
		開放性	開放民眾參與的程度	開放參與的程度	2_56	

資料來源：楊禮榮(2011)；本研究。

表23：完整問卷_第二部份_G2E

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
基礎環境階段	資料系統	N/A	電子化整備程度或通訊基礎設施指標等	資通訊軟硬體の整備程度	2_1	楊禮榮(2010)、本研究
	法規與制度	N/A	電子化建設有法令規章依據，或推行所需制定的法令規則	相關法令是否完整	2_2	
	人力素養	組織人力	學歷背景	機關同仁的業務領域熟悉度	2_3	
		技術	資訊背景與素養	機關同仁的資訊素養	2_4	
	政治支持	N/A	政治主管的重視程度	政務官主管的重視程度	2_5	
投入階段	經費	N/A	政府 e 計畫所投入的經費	投入的經費	2_6	
	工作人力	N/A	提供計畫服務的執行人力	投入的人力員額	2_7	
	領導	N/A	計畫的主管、協辦或執行機關的領導程度	事務官主管的領導協調能力	2_8	
	策略	計畫策略	針對服務標的來設定計畫願景	計畫目標與需求的關連性	2_9	
		資源分配	財政分配與控制	預算執行情形	2_10	
過程階段	外部參與	溝通互動	利害關係人的參與程度	服務對象的參與程度	2_11	
		推廣教育	對外部使用者的推廣教育行為	對服務對象的推廣	2_12	
	內部溝通	N/A	政府推動 e 計畫過程中內部具計畫性的操作行為	計畫內部溝通協調的順暢	2_13	

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
過程階段	內部溝通	風險控制	包括政治、技術、執行風險等	計畫執行的風險控制	2_14	楊禮榮(2010)、本研究
		資訊分享	內部資訊分享的管道與行為	跨機關的資訊分享	2_15	
	(政府)整合	系統	IT 系統的交互操作性	資訊系統間的資料交換	2_16	
產出階段	服務使用	使用比例	民眾使用計畫或系統的比例	使用的員工數	2_21	
		使用行為	搜尋使用頻率、服務使用度等實際可使用狀況	被使用的頻率(或強度)	2_22	
	感受品質	資訊品質	衡量電子化服務提供內容的正確性與豐富度	服務內容的正確性	2_23	
				服務內容的豐富度	2_24	
		系統品質	企業對計畫系統提供功能、設計和系統穩定等等的感受程度	系統的穩定程度	2_25	
				系統介面的友善程度	2_26	
	服務品質	評估政府服務傳遞過程的幫助程度	使用者所得到的客服品質	2_27		
	線上服務	資訊服務顯現階段	提供資訊或是公告	適時提供資訊或公告	2_28	
		增加資訊服務階段	單向與雙向溝通模式	提供線上整合服務	2_29	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
產出階段	線上服務	增加資訊服務階段	單向與雙向溝通模式	服務提供的可擴充性	2_30	楊禮榮(2010)、本研究
	決策品質	N/A	透過 e 計畫服務提升了政府內部決策品質	政府內部決策品質的提升程度	2_31	
影響階段	治理性價值—態度改變	滿意度	內部員工對 e 化計畫的滿意程度	內部員工的滿意度	2_33	
		工作成就感	使用系統提升成就感的程度	使用系統能提升成就感	2_42	
		計畫透明	透過服務所增加的透明度	執行計畫能增加機關透明度	2_43	
		計畫課責	透過清楚的責任分工提升課責的程度	提升承辦人的負責程度	2_44	
	治理性價值—行為改變	使用行為	使用者的滿意度	提升執行資料分享意願	2_45	
				提升主動學習的意願	2_46	
	互動性行為	使用者再次使用服務的意願	促進機關的內部互動與合作	2_47		
			促進跨機關的外部互動與合作	2_48		
	淨利益	政府財務節省	如執行成本與投資收益	節省機關服務提供的成本	2_49	
		效率利益	提升公務處理的效率	提升公務處理的效率	2_50	

階段	構面	次構面	定義	操作化	題號	文獻來源
影響階段	組織變革	N/A	透過 e 計畫服務使組織架構再造	改變機關運作方式或文化	2_51	楊禮榮(2010)、本研究
成果階段	整體施政價值	施政透明	計畫使政府整體施政透明增加	增加政府整體施政透明	2_53	
		政府課責	計畫使政府整體歸責明確	使政府整體責任歸屬明確	2_54	
		公平性	減少數位落差的程度	降低政府機關間的數位落差	2_58	
	資訊倫理	N/A	公務人員對於隱私權財產權等網路倫理的提升	公務人員對於網路倫理認知的提升(如隱私權、智慧財產權等)	2_59	

資料來源：楊禮榮(2011)；本研究。

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

第四章 焦點團體訪談成果

本章區分為規劃評估機制與績效指標兩個部分，初步提出我國電子治理方案的現況、遭遇問題、與原因分析。並同時以此架構和訪談所得到的結果，作為後續問卷設計的依據。以期能同時兼顧質與量的品質與研究成果。

第一節 規劃與評估機制

我國電子化政府計畫推動已邁入第四階段，在整體規劃、執行及設計上業已累積豐富經驗，對於個別計畫方案的主管機關(P)與計畫管理機關(M，目前的研考會或未來的國發會，如圖1)都產生了許多困難與問題，需要多加討論，以利計畫的推行。

一、 民眾參與機制的落實困難

整體而言，電子政府計畫執行機關(P)認同民眾參與電子化政府計畫內容規劃的重要性，但是認為現行預算制度及流程設計兩個面向，造成在計畫規劃時，由執行機關執行時的困難。受訪者A1便指出：

「計畫產生的過程，基本上要民眾參與是非常難的，我覺得是必要的，可是政府計畫產生的過程，他卻讓這件事不太可能發生，因為預算沒有編列」(F1, 38-40)

這些困難包括事前民眾需求調查的預算無法核銷，致使計畫設計之初的需求難以確認；又或計畫結束後的民眾調查執行相關流程設計不清，且經常性需要業務與資訊跨單位，或不同機關單位間的合作，但又缺乏協調、統籌的機關，增添民眾參與機制執行上的困難。

此外，值得注意的是民眾參與機制並非唯一的績效衡量，例如計畫的利害關係人為社會上之弱勢團體、特定族群或是人數較少的群

體，民眾參與機制又或民眾滿意度調查等不一定能完全展現計畫整體表現，重點反而是應該在評估上多做設計，方能平衡計畫之績效與民眾參與間的問題，受訪者在此提出的建議包括：

- (一) 規劃階段—民眾參與由電子化政府政策規劃單位(目前是研考會)來編列預算執行，待計畫通過後，改以計畫預算支付，方便事前需求的審慎評估。
- (二) 執行階段—民眾參與則可透過主辦機關相關活動的舉辦(說明會、研討會、媒體等)，提高民眾的參與，亦可增加計畫成果。
- (三) 評估階段—民眾參與可以納入績效評估之中，加強對民眾觀感的考量。

由於現行政策多強調與民眾互動、符合民眾需求，政府在積極強調政務電子化的同時，更應積極設法讓民眾參與融入電子化政府計畫中。就上述受訪機關的意見來看，可以發現民眾參與最大的問題與困難就是在於「流程的設計與配套」，從規劃、執行到評估都缺乏促使主辦機關積極促成民眾參與的動機和必要性。

對於計畫主管機關來說，考量其行政便利(如核銷經費)與計畫執行負擔，如果實施民眾參與但效果卻不盡理想反而會造成批評，對於此類風險規避行為當可理解。

二、 規劃流程問題

電子化政府計畫流程環環相扣影響整體計畫之實現，然在實際執行過後，發現有部分流程仍須進行改善，更能使計畫發揮其實際效用。首先在規劃階段中的經費與人力問題。由於電子化之經費有限，即便計畫通過審議，在預算部分仍會受到刪減，甚至是分配不到任何預算。

「我研考會審了之後的計畫，經建會回來框一個公共建設給你，那是吃我們部裡的公共建設經費，經濟部的公共建設經費，不是經建會的公共建設經費，更奇怪了，我計畫提給研考會審，你經建會也同意，結果回來我們部裡還要自相殘殺」(F1, 77-79)

受訪者A2認為這樣的情況使得主辦機關必須轉而向原機關爭取經費，造成內部預算相互排擠的情形，增加計畫執行、協調之困難，大幅降低各機關申請或提出計畫之意願。

此外，電子化政府計畫屬於資訊類型，其中相當多的計畫部分需要營運費用，但由於被歸屬於「公共建設」，營運費用作為經常門不得超過5%，對於電子化政府計畫後續經營就需由主辦機關另外向其他地方、或機關內部爭取經費，造成相當的不便，並為後續經營上的阻力。

在計畫人力方面，目前電子化政府計畫多由各機關資訊單位負責，於規劃時，可能欠缺實際業務上的考量；或由業務部門進行規劃，也可能因為技術上知識背景不足，在計畫內容可能產生問題，在規劃階段應該多加考慮到組織編制及發展上的人力限制困難。

三、 執行與評估問題

在執行階段時，有受訪者認為研考會對於計畫的監督不足，無法確實監控計畫執行單位的狀況，且缺乏中途退場機制的設置，導致計畫執行不佳的計畫仍需投注預算，同時影響後續性計畫的審議，包括欠缺評估依據，例如審議委員之意見與評分，對於計畫之審議、議價與後續發展僅淪為形式上參考，無法確實發揮作用，更導致計畫主辦機關在審核上欠缺依據的標準而無所適從。

此外，多階段計畫於後續階段進行審核時，管考單位並未將該計畫之前的績效表現作為審議標準之一，導致計畫主管機關無論前一階段表現如何，都必須在有限經費下重新競爭，缺乏積極推動、執行計畫的誘因。

四、 研考會角色衝突問題

有受訪者提出：研考會兼具電子化政府計提案、監督、管考三重角色，欠缺對自身的管考績效，有球員兼裁判之嫌。另一方面，研考會雖身兼審議之角色，卻不具有預算的最後決定權，經常發生研考會

審議通過卻又遭行政院退件、更改計畫內容的情況，以至於提案機關無所適從。如同受訪者A1談到的：

「第一個，M 就沒被苛責。我覺得今天越中央部會越好，因為我們管考都管考地方，所以管考人家的地方有無苛責？如您剛所說，研考會本身有無被苛責？他做一個電子化政府的五年階段，他要達到目標，誰去考核？」(F1，323-326)

在這樣的情況下，計畫主辦機關常常不知如何因應研考會或其他管考單位的評估方式，只能依據指示進行，反而讓雙方在缺乏溝通下，更難以將計畫成果良好呈現。

針對這些情況，受訪者希望管考單位能夠詳細參考之前所進行的計畫成果，或是審議委員的評分，並將這些成果納入計畫審議的評分，到下一次申請計畫時有加分作用。對於研考會本身，則是期許國發會的成立，能同時握有計畫內容與預算的決定權。

總結以上計畫管理程序上的相關問題，可以發現流程設計與計畫主辦機關的需求仍有差距，主辦機關經常處在一種不穩定的狀況下，和管考單位的溝通也相當缺乏，造成主辦機關在推動計畫上的消極心態，連帶可能使得電子化政府計畫成效難以確切落實。

第二節 績效指標

在電子化政府的績效指標上，在現實環境上遭逢諸多困難，茲分成下述點說明：

一、 電子化政府指標設計與呈現

目前計畫指標在設計上多數仍是以量化為主，因為量化指標較易測量且資料蒐集成本較低，然而此量化指標設計原則，對受訪的計畫主管機關來說都形成了若干困擾；如同受訪者B2所述：

「我覺得這個指標，尤其學社會科學的，碰到那種一天到晚要數字的，很頭痛。因為社會科學的東西不是靠數字...」(F2, 783-784)

由於電子化政府計畫內容的越趨多樣與精緻，許多績效的反映和服務的產出結果，並不宜以數據為呈現型式作為指標依據；然而許多服務產出(例如社會福利相關計畫)其特性並無法全然以數字去表現其核心績效；根據受訪者B3所表示：

「縮短...那個整個申請的時程啊，然後或者是民眾他臨櫃服務檢附資料的便利性啊，其實那些指標都很難量化。」(F2, 837-840)

再者，由於許多量化指標常要求以使用人次、申請次數做為績效的依據，過度仰賴數字卻忽略一些不能用數字表示的成果產出；如同受訪者L1的看法：

「事後的部分也是 M 主導，因為 M 要管考我時他不要只有一個指標，他不要只有從量，那質的本身基本上是從民眾、從利害團體去查，這件事當然我不能介入。所以能不能去設計到比較完整的事情，甚至我常講，過程

的本身是 KPI 的一個。所以國外玩 KPI 是玩過程，設計 KPI 這件事要花腦筋，不是我只管最後的結果，管最後結果我們就負責最後結果，你一億張我就給你一億張，一億張太容易了，但是民眾對這一億張的滿意度是什麼？就像網路申報，三百萬人都用網路申報，真的滿意嗎？」(F1, 161-162)

而在指標的建立上，各機關單位對於所欲達成的KPI內容，也有諸多困擾，如同受訪者B1提出的：

「我們做毒品減害，真的要的 final 指標是什麼？到底再犯的情形怎麼樣，這是一個... 最重要的指標。那，以我們去爭取預算的角度來講，這種指標沒人跟你敢承諾的。」(F2, 872-873)

以毒品成癮者單一窗口服務計畫來看，其服務推動最重視的績效，即是毒品成癮者再犯機率的降低程度；然而這並非服務單位能夠完全掌握的，對這類服務要求一個指標，如把再犯率降到百分之五，推動計畫的單位並沒有能力擔下達成指標的承諾。面對此困難，受訪者H即表示：

「質化指標確實比較難訂，如對民眾教育或提升度，或是對組織運作的效益，這是較難評估，較難評估的情況下我們就比較不敢去訂，萬一訂的話，到時提了一個數字也被質疑是怎麼出來的。」(F1, 397-399)

持平而論，單單只從數字上看成效容易流於迷思，造成機關內部為了達到數字的達成，只做表面業務的處理，真正核心、難以用量化表現的諸如民眾感受等面向，常因此在這些數字被遺忘埋沒。由此可知，如何建立起真正反映出核心績效的指標，是未來電子治理必須審

慎因應的課題；然偏向質性之指標，由於變動因素太多，也並非執行機關能夠獨立掌控的。面對這類難以掌握成效的指標該如何訂定，這已是許多電子化政府計畫在KPI設定時，共同擁有的困擾與疑慮，也呼應了本研究後續將擬出一般架構的必要性。

二、計畫推動時的組織協調

在電子化政府計畫推行上，由於組織編制上種種因素，資訊部門和業務部門在業務協調上常出現溝通瓶頸，例如資訊部門對於自身業務分配的認知上，偏向操作與技術支援方面，爲了落實計畫內容都有賴業務部門的參與和投入。正如同受訪者A3的看法：

「現在資訊單位通常都是這樣，是像幕僚，所以有些業務單位有些計畫，可能在這邊著墨還是有限...可能要有個說法或是怎麼樣的，資訊人員應做到什麼地步。」(F1，541-543)

由此可見，即便政府當局大力推廣電子化政府，資訊部門在諸多機關中仍被視作幕僚單位，爲業務相關的「電子服務」處理或輔助的角色，在電子化政府計畫部分，預算常由資訊部門支出並獨立作業，但經常因爲對業務或法規不夠熟悉，或缺乏業務單位的支援，造成計畫執行上的問題、困難。此時，業務與資訊單位的協調合作，便成爲電子化政府計畫能否順利運行的重要關鍵。針對此部分，受訪者A1提出他的看法：

「我們也覺得爲什麼業務單位不站出來？尤其是業務的政策指導單位、政策制定單位，這群人在電子化政府他應該站出來，他了解這個國家是往電子化政府的方向在走，不是只有資訊人員在走資訊化的過程。」(F1，580-582)

受訪者B1也表示：

「如果在談指標...就希望說，管考單位就要衡量到業務單位，業務單位真正把這個計畫當作自己的計畫...跟資訊單位來共同來執行計畫，才會真正達到他的目標。」
(F2, 1054-1056)

三、 研考單位扮演的角色

綜合上述兩個績效指標設定的問題，研考單位在此處扮演的角色、及應給予的協助為何？在這方面，計畫主辦機關認為，研考會應負責設計完善的指標、流程，而非像目前將指標的選擇完全交由計畫主辦機關自行處理，因為主辦機關挑選對自己有利之指標，可能失去績效指標在推行過程中的意義。同時，在管考過程中，應該有一個總籌角色可以統合指標內容，主辦機關在落實上會更有方向。受訪者A2對此情形提出建議：

「我是因為你們有意見我才調整 KPI，按理講，若要追蹤應追蹤最後改過的 KPI，而不是我曾提過所有的 KPI 都要我自己去解釋。(F1, 211-214)」

上述此種情形的發生，即肇因於沒有統合的指標訂定機制，交由各計畫推行單位自我訂定，審查單位彼此間對具鑑別度之KPI無一致看法，讓主辦機關難以尋得一固定標準去推行計畫。

由此觀之，研考單位在指標訂定的過程中，應成為一更具統整能力的角色，能由上往下整合指標內容、同時整飭業務與資訊部門間合作情形。針對明年即將成立的國發會，受訪者A3提出對此合併的展望：

「研考會或將來的國發會是否能訂共通性指標，把他分類或分群，這是哪類的，因為你在第五點有談到計畫將

來會分在那個公共建設，第四階段電子政府也可以把這個計畫適度分類分群，他是否能夠提供共同性質？大家才能夠類比(F1，397-400)。」

由上述分析可以看出：在電子治理方案主辦機關的認知中，希望未來的國發會除了能達到統籌功能，也希望其能針對不同類型計畫，設立分群、分類標準指標，讓各類型計畫依規定提供固定成果，也能依據計畫之特殊性選擇合適的指標衡量，更能合理地衡量計畫成效。

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

第五章 電子化政府計畫規劃與評估調查

本研究的主要研究對象為第三階段電子化政府計畫，因此，在問卷的受訪者對象選擇上，是以第三階段電子化政府計畫的計畫承辦人，目的是希望能借助承辦人們在電子化政府計畫的實務經驗與專業，來審視現階段電子化政府推動流程的優缺點，給予建議，並能建立出具代表性的績效評估指標。

問卷發送由2011年8月31日開始進行，公文於9月5日發文至各機關單位，研究團隊成員首先透過電話和第三階段電子化政府計畫，共計32個計畫(第三階段電子化政府計畫名單請見表1，計畫分類請參考附錄二)的承辦人接洽，了解其方便受訪時間與方式；如需要面訪者，則派遣工讀生以面訪的方式，帶問卷到計畫承辦人的機關單位進行問卷填寫，並逐一回收。回收問卷期間自9月1日開始，進行到9月13日，共計13天的工作天數；此期間內，一共發出32份問卷，回收31份，有效問卷數為31份。

第一節 先期作業與公共建設計畫審議

本章內所有表格的資料來源均為本研究。本節針對第三階段電子化政府計畫在先期作業及公共建設計畫審議的流程階段進行討論，主要分成現況與經驗、制度與需求建議兩個面向進行討論，根據受訪者的填答，1分代表完全不適合、2分代表不太適合、3分代表還算適合、4分代表非常適合。從受訪者對各流程部分的填答，討論如下：

一、 現況與經驗認知

首先是針對先期作業及公共建設計畫審議的流程現況、受訪者經驗的相關題目進行討論。目前我國電子化政府計畫，在計畫分類上屬於「公共建設」類型，是採取由研考會統籌辦理先期作業、經建會審

核考量整體預算的方式進行審議，而這種審議運作方式，受訪者的看法如表24顯示：

表24：研考會統籌辦法先期作業，經建會考量整體預算的合適性

2. 目前電子化政府計畫以「研考會統籌辦理先期作業，經建會考量整體預算」的合適性？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全不適合	1 (3.2%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)
不太適合	12 (38.7%)	8 (50.0%)	4 (26.7%)
還算適合	14 (45.2%)	5 (31.3)	9 (60.0%)
非常適合	4 (12.9%)	2 (12.5%)	2 (13.3%)
整體平均數 2.68 整體標準差.748			

受訪者的意見分歧，有58.1%的受訪者認為目前這種運作方式還算適合或非常適合(還算適合有14位受訪者，佔45.2%；非常適合有4位受訪者，佔12.9%)，12位受訪者(38.7%)認為不太適合，認為完全不適合的只有1位(3.2%)，由此可見，受訪者在目前「研考會統籌辦理先期作業，經建會考量整體預算」的運作方式上，雖接近六成是表示認同的，但仍有接近四成的持保留態度。其中比較值得注意的是，以外顧客為主要服務對象的計畫(以下簡稱G2B & G2C計畫)及以內部顧客為主要服務對象的計畫(以下簡稱G2E計畫)，產生不同的偏好，G2B & G2C計畫有56.3%的受訪者認為此種方式不太適合，而G2E計畫則有73.3%的受訪者認為還算適合，G2E中由研考會主辦的計畫大多勾選適合，或許這種看法差異上的影響來源。

第三階段電子化政府計畫在進行先期作業時，設定三大目標(如：發展主動服務、創造優質生活)、五大策略(如：推動資訊改造，有效運用資源)、十大旗艦(如：弱勢e關懷)，以做為機關編擬計畫的方針，表25、表26、表27分別呈現出受訪者這三大目標、五大策略、十大旗艦是否真的對各機關編擬計畫有幫助。

表25針對三大目標進行討論，在本題中有20位受訪者(64.5%)認為還算有幫助、9位(29.0%)認為非常有幫助，2位(6.5%)認為不太有幫助，沒有任何受訪者認為完全沒有幫助。由此可以看出，針對電子化政府計畫所提出的三大目標，有九成的受訪者認為有達到其指標性的功用。

表25：三大目標對機關編擬計畫的幫助

5. 電子化政府計畫所設定的三大目標(如：發展主動服務、創造優質生活)是否有助於貴機關編擬計畫？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太有幫助	2 (6.5%)	1 (6.3%)	1 (6.7%)
還算有幫助	20 (64.5%)	11 (68.8%)	9 (60.0%)
非常有幫助	9 (29.0%)	4 (25.0%)	5 (33.3%)
整體平均數 3.23 整體標準差 .560			

表26針對五大策略的幫助程度進行討論：

表26：五大策略對機關編擬計畫的幫助

6. 電子化政府計畫所設定的五大策略(如：推動資訊改造，有效運用資源)是否有助於貴機關編擬計畫？(n=32)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太有幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
還算有幫助	21 (67.7%)	10 (62.5%)	11 (73.3%)
非常有幫助	10 (32.3%)	6 (37.5%)	4 (26.7%)
整體平均數 3.32 整體標準差 .475			

在本題中，所有受訪者都認為五大策略的提出對機關編擬計畫是有幫助的，21位受訪者(67.7%)認為還算有幫助，10位(32.3%)認為非常

有幫助，且完全沒有受訪者認為五大策略對於機關編擬計畫是沒有幫助的，顯示出五大策略確實對機關在編擬計畫時提供重要的方向。

表27對十大旗艦的幫助程度進行討論，先期計畫中所提出的十大旗艦，近九成的受訪者也認為是有幫助的，其中認為還算有幫助佔54.8%(17位受訪者)，而認為非常有幫助的受訪者占32.3%(10位)，不太有幫助的有9.7%(3位)，完全沒有幫助的3.2%(1位)。顯示十大旗艦對機關編擬計畫是有幫助的。其中，認為十大旗艦不太有幫助、甚至完全沒幫助的受訪者，多是G2B的計畫，推估因其有非常明確的特定服務對象，而造成這些較具體的旗艦對於該機關編擬計畫較無幫助。

表27：十大旗艦對機關編擬計畫的幫助

7. 電子化政府計畫所設定的十大旗艦計畫(如：弱勢 e 關懷)是否有助於貴機關編擬計畫？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	1 (3.2%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)
不太有幫助	3 (9.7%)	3 (18.8%)	0 (0.0%)
還算有幫助	17 (54.8%)	7 (43.8%)	10 (66.7%)
非常有幫助	10 (32.3%)	5 (31.3%)	5 (33.3%)
整體平均數 3.16 整體標準差 .735			

接著，機關提出計畫之後就會進行審議，邀集審議委員進行審議，分別對計畫內容及預算調整方面給予意見，表28、表29分別呈現委員意見對計畫內容調整及計畫預算調整的幫助。

表28表現出審議委員的建議對調整計畫內容的幫助程度，有80%的受訪者認為審議委員的建議對於調整計畫內容是有幫助的，其中18位(60.0%)認為還算有幫助，6位(20.0%)認為非常有幫助，剩下6位(20.0%)的受訪者則認為不太有幫助。從此可以看出審議委員的建議多少對計畫內容的調整是有幫助的。不過比較起G2E計畫，G2B & G2C計畫(33.3%)有較多受訪者認為該建議的幫助程度有限。

表28：審議委員的建議對調整計畫內容的幫助

11. 審議委員提出之建議是否有助於調整計畫內容？(n=30)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太有幫助	6 (20.0%)	5 (33.3%)	1 (6.7%)
還算有幫助	18 (60.0%)	7 (46.7%)	11 (73.3%)
非常有幫助	6 (20.0%)	3 (20.0%)	3 (20.0%)
整體平均數 3.00 整體標準差.643			

表29表現出審議委員的建議對調整計畫預算的幫助程度，從數字中可以看出，認為審議委員對調整計畫預算的建議有幫助及沒有幫助的分配大約是一半一半，有15位受訪者(50.0%)認為不太有幫助，14位(46.7%)認為還算有幫助，1位(3.3%)認為非常有幫助。在這題中受訪者似乎並沒有共識，這可能和委員所給予的建議多半偏向計畫目標及指標，較少針對經費調整給予具體建議，及經費調整必須經過機關制式程序有關。

表29：審議委員的建議對調整計畫預算的幫助

12. 審議委員提出之建議是否有助於調整計畫預算？(n=30)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太有幫助	15 (50.0%)	8 (53.3%)	7 (46.7%)
還算有幫助	14 (46.7%)	6 (40.0%)	8 (53.3%)
非常有幫助	1 (3.3%)	1 (6.7%)	0 (0.0%)
整體平均數 2.53 整體標準差.571			

而在機關提出計畫並完成內容審議之後，將由經建會針對預算進行審議，當機關的經費被刪減時，機關可能透過撤銷計畫、調整預算、

向自己部會爭取預算等方式因應，每一種方式都有可能發生，各機關也可能視不同情況使用不同的因應方式(參見表30)：

表30：經費被刪減時機關常見的因應方式

15. 經費如有被刪減的情況，貴機關最常見的後續因應方式為何？ (n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
撤銷該計畫	3 (9.7%)	1 (6.3%)	2 (13.3%)
調整預算	20 (64.5%)	11 (68.8%)	9 (60.0%)
向自己部會爭取	6 (19.4%)	3 (18.8%)	3 (20.0%)
尋求企業支持	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
其他	2 (6.5%)	1 (6.3%)	1 (6.7%)
整體平均數 2.29 整體標準差 .902			

從表30中可以看出，縱使各機關會視不同情況運用不同的方式因應，有20位受訪者(64.5%)認為機關最常使用的因應手法是調整預算，盡量在現有的預算框架下進行調整，6位受訪者(19.4%)認為會用向自己部會爭取的方式，3位受訪者(9.7%)常用撤銷計畫因應，2位受訪者(6.5%)則勾選其他，在其他的開放性答案中，認為要用調整工作項目、停辦未完成項目、向上級爭取經費等方式因應，其中又以調整工作項目為較多者。

二、 需求與制度建議

針對先期作業及公共建設計畫審議的流程，以下針對未來需求、制度建議的相關題目進行討論。

目前臺灣在電子化政府計畫的運作上，是用各機關的法規命令來規範電子化政府計畫，但從各國的經驗中可發現：韓國設有電子化政府法、美國設有e-Government Act，透過整合式立法的方式訂定專法，統籌規範電子化政府的相關事宜，包含專責機關的指定、經費的運用等等(資策會，2003)，或可提供我國一些參考。從表31可以看出，有

71.0%的受訪者認為臺灣未來設立電子化政府專法是合適的，其中認為非常適合的更達42.0%(13位受訪者)，而還算適合的有29.0%(9位受訪者)，不太適合有29.0%(9位受訪者)。由之可知，七成曾參與過電子化政府計畫的承辦人，認為未來臺灣可以用電子化政府專法的方式，來統籌處理電子化政府相關的事項，更加明確的使用法律層級來制度化電子化政府計畫責任歸屬、發展方向等相關事宜。

表31：未來設立電子化政府專法的合適性

1. 為使各級政府機關更重視對於電子化政府的長遠發展，我國未來設立電子化政府專法(如：韓國設有電子化政府法)的合適性？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全不適合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太適合	9 (29.0%)	4 (25.0%)	5 (33.3%)
還算適合	9 (29.0%)	5 (31.3%)	4 (26.7%)
非常適合	13 (42.0%)	7 (43.8%)	6 (40.0%)
整體平均數 3.13 整體標準差 .846			

在審議機關方面，在表24中，有45.2%的受訪者認為以研考會統籌辦理先期作業，經建會考量整體預算的方式還算適合，而在表31中，呈現出若未來不區分計畫及經費審議，而由單一機關負責兩者的審議的合適性，有過半的受訪者認為未來由單一機關負責預算審核與計畫審議的工作是適合的，其中有16位受訪者(51.6%)認為非常適合，13位受訪者(41.9%)認為還算適合，僅有2位(6.5%)認為不太適合。這樣的結果或許對照表24略顯矛盾，但是仍有程度上的差別，並且更加凸顯出受訪者期許未來單一機關統籌審議計畫內容及經費的期待(參見表32)：

表32：未來由單一機關負責預算審核與計畫審議的合適性

3. 未來電子化政府計畫以「由單一機關負責預算審核與計畫審議」的合適性？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全不適合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太適合	2 (6.5%)	1 (6.3%)	1 (6.7%)
還算適合	13 (41.9%)	6 (37.5%)	7 (46.7%)
非常適合	16 (51.6%)	9 (56.3%)	7 (46.7%)
整體平均數 3.45 整體標準差 .624			

審議面向還包含審議委員的討論，計畫審議的委員應該包含哪些(參考表33)：

表33：計畫的審議委員

10. 計畫審議的委員應包含下列哪些對象(成員)？(可複選)(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
研考會同仁	25 (80.6%)	13 (81.3%)	12 (80.0%)
經建會同仁	24 (77.4%)	13 (81.3%)	11 (73.3%)
實務界專家	30 (96.8%)	16 (100%)	14 (93.3%)
學者	26 (83.9%)	14 (87.5%)	12 (80.0%)
使用者代表	24 (77.4%)	12 (75.0%)	12 (80.0%)
一般大眾	4 (12.9%)	1 (6.3%)	3 (20.0%)
其他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

表33中顯示96.8%的受訪者認為計畫的審議委員一定要包含實務界專家，該類別位居第一，但目前的制度中，並沒有納入實務界專家的意見；其次，83.9%的受訪者認為應納入學者在計畫的審議委員中，80.6%認為應該納入研考會同仁，77.4%認為應該納入經建會同仁，77.4%認為應納入使用者代表，以上這五種類別，應該考慮在未來計

畫的審議委員中予以納入。而12.9%的受訪者認為應納入一般大眾，如此少的比例可能是因為每個計畫的服務對象各有不同，一般大眾未必適用於所有類型的計畫，而用使用者代表或許更能表達計畫使用人的角色，因此一般大眾的需求程度較低。

從國外的文獻中，有一些關於電子化政府制度運作上的啓示，分別由表34、表35說明之。其中表34參考韓國使用獨立的民間單位「電子化振興會」進行審議及監督的做法。這種獨立民間單位進行審議監督的運作方式，70%的受訪者認為是不適合的，其中60.0%(18位受訪者)認為不太適合，10.0%(3位受訪者)認為完全不適合。但也有26.7%(8位受訪者)認為還算適合，及3.3%(1位受訪者)認為非常適合。或許是因為這種制度在臺灣沒有實行過，受訪者很難想像這種制度的實際運作情形，而認為不太適合。不過，G2B & G2C計畫和G2E計畫在本題的態度上有些差異，除自然人憑證應用推廣、國家檔案數位服務計畫外的G2B & G2C計畫(86.7%)多選擇不太適合，G2E計畫則是不太適合、還算適合各半，推論是因為G2B & G2C計畫原本就是以外顧客為主，外部顧客的意見原本就相對重要，不需要再使用民間單位進行審議監督。

表34：未來透過獨立民間單位進行計畫內容審議監督的合適性

4. 未來透過「獨立的民間單位進行計畫內容的審議與監督」的合適性？(n=30)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全不適合	3 (10.0%)	2 (13.3%)	1 (6.7%)
不太適合	18 (60.0%)	11 (73.4%)	7 (46.7%)
還算適合	8 (26.7%)	2 (13.3%)	6 (40.0%)
非常適合	1 (3.3%)	0 (0.0%)	1 (6.7%)
整體平均數 2.23 整體標準差 .679			

表34參考美國的制度，由統籌的單位研擬原則要求各部會依據原則提案執行，而非如同目前的制度有較明確的目標、策略及旗艦。其

中，67.7%的受訪者認為研考會研擬原則讓各機關依據原則提案執行是有幫助的，其中17位受訪者(54.8%)認為還算有幫助，4位受訪者(12.9%)認為非常有幫助，9位受訪者(29.0%)認為不太有幫助，1位受訪者(3.2%)認為完全沒幫助。從數字上來看，受訪者傾向研考會給予一個原則性的要求，而由各部會自行按照原則提案落實，而不希望研考會有太具體的規定。這部分乍看之下和表25、表26、表27表現出來的趨勢略有衝突，表25、表26、表27顯示受訪者認為目前使用三大目標、五大策略、十大旗艦的方式對於編擬計畫是有幫助的，而此處是表現出受訪者認為應該要有多一點的空間，只要有原則性的規範即可，能讓各機關有更多發揮的空間。

表35：未來由研考會擬定原則要求各部會提案的合適性

8. 未來在擬定電子化政府計畫時，由研考會研擬出原則，要求各部會依據原則提案(如三個月內提出 3 項雲端服務構想，一年內落實 1 項)的合適性？(n=31)			
	次數		
類別	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	1 (3.2%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)
不太有幫助	9 (29.0%)	3 (18.8%)	6 (40.0%)
還算有幫助	17 (54.8%)	11 (68.8%)	6 (40.0%)
非常有幫助	4 (12.9%)	1 (6.3%)	3 (20.0%)
整體平均數 2.77 整體標準差 .717			

再者，民意的參與一直是現今電子化政府的課題，表36就針對機關若將計畫公開於網站上供民眾瀏覽、查詢及提供意見對機關瞭解民意、將民意納入計畫的幫助程度進行瞭解。有50.0%的受訪者(15位)認為將計畫內容公開於網站上供民眾查詢、瀏覽、及提供意見，對於瞭解民意並將民意納入計畫是還算有幫助的，26.7%的受訪者(8位)則認為非常有幫助，20.0%的受訪者(6位)認為不太有幫助，3.3%的受訪者(1位)認為完全沒幫助。由此可見，若機關希望納入民眾意見的話，上網公開計畫內容及相關資訊，是多數受訪者認為有幫助的方式。

表36：未來計畫公開於網站上供民眾瀏覽查詢對民意蒐集的幫助

9. 未來電子化政府計畫中，推動「各計畫公開於網站上供民眾瀏覽、查詢及提供意見」，是否有助於貴機關瞭解民意並將其納入計畫？ (n=30)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	1 (3.3%)	1 (6.7%)	0 (0.0%)
不太有幫助	6 (20.0%)	3 (20.0%)	3 (20.0%)
還算有幫助	15 (50.0%)	6 (40.0%)	9 (60.0%)
非常有幫助	8 (26.7%)	5 (33.3%)	3 (20.0%)
整體平均數 3.00 整體標準差.788			

在計畫審議完成之後，目前並沒有特別提供計畫主辦機關再次口頭說明的機會，表37顯示41.9%的受訪者(13位)認為提供再次口頭說明機會還算需要，38.7%的受訪者(12位)認為非常有需要，19.4%的受訪者(6位)認為不太需要。整體來看，有80.6%的受訪者認為是有需要的，也顯示出未來制度面可以改進的方向。

表37：審議結束後是否需要提供主辦機關再次口頭說明機會

13. 未來需要在審議結束後，是否需要提供計畫主辦機關再次口頭說明機會？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全不需要	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太需要	6 (19.4%)	5 (31.3%)	1 (6.7%)
還算需要	13 (41.9%)	4 (25.0%)	9 (60.0%)
非常有需要	12 (38.7%)	7 (43.8%)	5 (33.3%)
整體平均數 3.19 整體標準差.749			

完成研考會先期作業流程之後，進入經建會公共建設計畫審議的階段，表38顯示在此程序中可以改進之處。其中，有25位受訪者(80.6%)

認為預算調整審議是極需要改進的部分，另外各有8位受訪者(各25.8%)認為計畫內容審議及審議委員會組成是需要改進的部分，5位受訪者(16.1%)選擇其他，並分別再開放式填答中選擇無意見、希望提案機關能參與審議過程等。可見在制度上，應可優先檢討預算調整審議的部分。

表38：在經建會審議過程中可以改進之處

14. 您認為在經建會審議的過程中有何待改進之處？(可複選)(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
計畫內容審議	8 (25.8%)	4 (25.0%)	4 (26.7%)
預算調整審議	25 (80.6%)	13 (81.3%)	12 (80.0%)
審議委員會組成	8 (25.8%)	5 (31.3%)	3 (20.0%)
其他	5 (16.1%)	2 (12.5%)	3 (20.0%)

第二節 個別計畫的執行與管考

一、現況與經驗認知

計畫進行至管考階段，由於當前有分級列管之制度，使得各計畫管考的單位有所差異，因而率先調查31個電子化政府計畫，整體分級管制的情形如表39所示，以部會列管計畫佔最大宗，有20個(佔64.5%)，另外自行列管計畫有7個(佔22.6%)，院列管則是最少的4個(佔12.9%)。

表39：機關列管層級

27. 貴機關列管的層級為何？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
自行列管	7 (22.6%)	4 (25.0%)	3 (20.0%)
部會列管	20 (64.5%)	11 (68.8%)	9 (60.0%)
院列管(管考單位)	4 (12.9%)	1 (6.3%)	3 (20.0%)
整體平均數 1.90 整體標準差.597			

以下分別以分級管制、GPMnet系統與計畫管考三部分進行討論：

(一)分級列管

進入管制階段的第一個步驟便是分級管制，藉此得以對計畫的重要性、特質等進行考量，進一步選擇、訂定管考單位，像是面對重要性較高、較為急迫的議題就需要行政院來進行管制，以密切掌握進度；而像一般個別部會政策，如：推動部會網站，需要針對部會進行設計，而改讓部會或是承辦單位自行管制，藉以計畫實行上的彈性，更有利於計畫的成效。

表40顯示，對於目前由計畫承辦機關自行選擇管制層級，研考會再行調整之方式的合適度，覺得適合的機關有24個(佔77.4%)，覺得非常適合的機關有5個(佔16.1%)，不太適合的有2個(佔6.5%)。整體而言，認為目前分級管制調整方式合適的機關高達93.5%，適宜繼續採用。

表40：機關自行選擇列管層級後再經調整的合適性

17. 對於現行各機關自行選擇管制分類層級，再由研考會進行調整的合適性？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全不適合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太適合	2 (6.5%)	2 (12.5%)	0 (0.0%)
還算適合	24 (77.4%)	12 (75.0%)	12 (80.0%)
非常適合	5 (16.1%)	2 (12.5%)	3 (20.0%)
整體平均數 3.10 整體標準差.473			

而在分級管考的選擇方式收到高度的肯定之後，必然需要選擇適合的管制分類方式，使其相得益彰。從表41來看，覺得還算適合的機關有23個(佔74.2)，非常適合有7個，佔22.6%，不太適合僅1個(佔3.2%)。各計畫對於分級的三個層級都覺得適合使用在電子化政府計畫的管理上，可見目前分類管制方式對各計畫承辦單位來說是相當合宜的。惟仍有一個計畫機關有適合性的疑慮，值得管考機關深入瞭解，讓使用機關更能瞭解，得以有效發揮制度功效。

表41：目前管制分類方式的合適性

18. 目前管制的分類方式(如:院列管、部會列管、自行列管)的合適性？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全不適合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太適合	1 (3.2%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)
還算適合	23 (74.2%)	12 (75.0%)	11 (73.3%)
非常適合	7 (22.6%)	3 (18.8%)	4 (26.7%)
整體平均數 3.19 整體標準差.477			

(二)GPMnet 系統

針對政府全部計畫的管考，研考會設計了一個系統—GPMnet，做為各機關、計畫可以即時提供、變更回應資訊的平臺，便利管考單位監督並協助承辦單位。目前電子化政府計畫全部都使用這個計畫進行管考。

就運用GPMnet系統填報進度與指標而言(表42)，有26個機關覺得GPMnet適宜作為管考系統(佔83.9%)，有2個機關覺得非常適合(佔9.7%)，僅3個機關覺得不太適合(佔6.5%)，顯示GPMnet系統具有加速或讓填報進度與指標過程變得簡易的功能，如能進一步加強貼近計畫使用者，增強機關使用意願，進而創造出承辦機關自動在系統上提供更多資訊的可能，形成透明公開、自我監督的優質管考環境。

表42：GPMnet 系統進行管考的合適性

19. 目前透過 GPMnet 系統填報進度與指標，對於貴機關進行管考的合適性？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全不適合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太適合	3 (9.7%)	3 (18.8%)	0 (0.0%)
還算適合	26 (83.9%)	12 (75.0%)	14 (93.3%)
非常適合	2 (6.5%)	1 (6.3%)	1 (6.7%)
整體平均數 2.97 整體標準差.407			

如表43所示，在使用GPMnet擬定年度計畫時，24個機關覺得GPMnet對於擬定年度計畫還算有幫助(佔77.4%)，5個機關覺得不太有幫助(佔16.1%)，2個機關覺得非常有幫助(佔6.5%)，覺得有幫助的高達83.9%，展示出GPMnet基本上，管考系統對於對計畫單位在執行計畫上確實有幫助，更是以管考系統的內容設計，應該更加注意專案管理的基本精神與發展，以設計出更有助於管考的系統。

表43：使用 GPMnet 擬訂年度計畫對機關執行、管考的幫助

20. 目前使用 GPMnet 擬定年度計畫(如：工作項目、進度、預算執行)是否有助於貴機關對計畫的執行與管考？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太有幫助	5 (16.1%)	3 (18.8%)	2 (13.3%)
還算有幫助	24 (77.4%)	12 (75.0%)	12 (80.0%)
非常有幫助	2 (6.5%)	1 (6.3%)	1 (6.7%)
整體平均數 2.90 整體標準差.473			

於擬定年度計畫時，GPMnet系統發揮高度作用，此時轉而思考系統除在擬定有所助益外，在擬定後，是否亦能便利調整計畫呢？如表44，使用GPMnet調整本年度計畫覺得還算有幫助的機關有20個，佔64.5%，覺得不太有幫助的有11個，佔35.5%，相較於前面所提到GPMnet的管考、擬定年度計畫兩個部分，在協助調整方面偏好不太有幫助的機關明顯大幅度增加，也顯示出GPMnet系統於調整計畫上可能有所不便或是不足之處，值得研考會針對系統進一步調整，使編擬、調整能相互調整，達到加乘效果。

表44：GPMnet 對機關調整年度計畫內容的幫助

21. 目前使用 GPMnet 是否有助於貴機關調整本年度計畫內容(如：工作項目、進度、預算執行)？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太有幫助	11 (35.5%)	8 (50.0%)	3 (20.0%)
還算有幫助	20 (64.5%)	8 (50.0%)	12 (80.0%)
非常有幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
整體平均數 2.65 整體標準差.486			

(三) 計畫管考

比較計畫管考中相關之方法與制度後，接著提高衡量的面向，從單點延伸至整個平面的管考，整體制度所形塑出的管考成效，並進一步融合各細節的調整。

管考過程係為執行、發現問題與改善，從這個方向檢視當前管考制度，可以發現在管考制度於承辦單位執行造成的壓力相當高(表45)，有24個機關如此表示，壓力低的有6個(佔19.4%)，覺得非常高的則有1個(佔3.2%)，選擇壓力高的比例高達80.6%，足以見得正在實行的管考制度能夠有效促使執行單位達成進度，但同時管考單位也應注意避免過度對執行單位施壓，造成反效果。

表45：現行管考制度造成計畫執行的壓力程度

24. 現行管考制度造成計畫執行壓力的程度為何？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
非常低	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
低	6 (19.4%)	2 (12.5%)	4 (26.7%)
高	24 (77.4%)	13 (81.3%)	11 (73.3%)
非常高	1 (3.2%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)
整體平均數 2.84 整體標準差.454			

於發現問題和改善兩個階段，則可由計畫年度評估協助改善的程度與研考會公開資訊以蒐集民意的協助程度兩種來看。以計畫年度評估來看(參見表46)，覺得還算有幫助有23個機關(佔74.2%)，不太有幫助5個(佔16.1%)，非常有幫助2個(佔6.5%)，完全沒幫助1個(佔3.2%)，有幫助的比例約為80.6%，當前管考制度對於計畫執行所造成的壓力明顯偏高。

表46：計畫年度評估方式對改善未來計畫執行的幫助

25. 您認為計畫年度評估方式是否有助於貴單位改善未來一年計畫執行？(n=31)			
	次數		
類別	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	1 (3.2%)	0 (0.0%)	1 (6.7%)
不太有幫助	5 (16.1%)	5 (31.3%)	0 (0.0%)
還算有幫助	23 (74.2%)	10 (62.5%)	13 (86.7%)
非常有幫助	2 (6.5%)	1 (6.3%)	1 (6.7%)
整體平均數 2.84 整體標準差.583			

表47所示，就研考會在網站上公布的資訊，覺得對於蒐集民意還算有幫助的有18個機關(佔58.1%)，不太有幫助的有13個機關(佔41.9%)，顯示受訪者對於研考會網站公開資訊對於其蒐集民意的幫助，呈現兩極化看法。

表47：目前研考會網站公開的資訊對機關蒐集民意的幫助

26. 就目前研考會網站所公開之各計畫監管、審議資訊，您認為是否有助於貴機關蒐集民意？(n=31)			
	次數		
類別	整體	G2B & G2C	G2E
完全沒幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不太有幫助	13 (41.9%)	10 (62.5%)	3 (20.0%)
還算有幫助	18 (58.1%)	6 (37.5%)	12 (80.0%)
非常有幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
整體平均數 2.58 整體標準差.502			

此外，針對表47細看在G2B & G2C與G2E兩種類型計畫，亦發現有相當大的對比，G2B & G2C計畫中覺得不太有幫助與還算有幫助得的比例為10比6，而G2E計畫的部分則為3比12，明顯看出服務一般民眾、企業的G2B & G2C計畫相對服務公務員的G2E計畫而言，比較覺

得公開資訊不是很有助於民意的蒐集，推估其差異之造成可能來自於服務對象的不同，公務員相較一般民眾與企業更經常性的瀏覽公部門網站，瞭解、更新資訊的能力較高，產生意見回饋的可能性亦會提升。因此，研考會應在網站上設計或舉辦部分活動，如設置論壇並提供參與積分，提升一般民眾與企業瀏覽政府網站資訊的意願，讓公開資訊不僅僅只是一種政府透明的方式，更能成為民眾與政府溝通的一道橋樑。

二、需求與制度建議

焦點團體訪談中提出許多當前制度的問題，如：跨機關的協調、績效指標的選定等，為改善制度上的難題，本研究收集各國相關文獻與制度，提出可以作為改善參考的方式，並尋求實務上施行之可能。

調查結果如表48所示，跨機關的協調方式為主辦機關統籌，其他機關協辦有17個(佔54.8%)，研考會統籌各機關分工則有13個(佔41.9%)，兩者比例相當接近。

表48：跨機關計畫分工的協調

16. 在跨機關計畫的分工方面，最合理的協調方式為何？(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
主辦機關統籌，其他機關協辦	17 (54.8%)	6 (37.5%)	11 (73.3%)
研考會統籌各機關分工	13 (41.9%)	9 (56.3%)	4 (26.7%)
其他	1 (3.2%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)

表49則指出各承辦機關在進行指標選定之際，有25個機關選擇由主辦機關自行訂定(佔80.6%)，有12個選擇從管考機關所提供之指標選單中選擇(佔38.7%)，有3個機關選擇其他(佔9.7%)，然就選擇的結果而言，多數計畫承辦單位多同時選擇兩種，選擇其他之計畫單位亦提出相同意見，可以瞭解計畫承辦單位在考量指標時，除希望可以固定

指標作參考外，亦希望可以量身打造適合之指標，有效衡量計畫成效。研考會可吸納此意見，率先建立計畫之一般性指標，作為各機關部分指定選擇之範圍，輔以各機關自訂成效指標，更能合理衡量計畫成效。

表49：計畫成效指標的選定方式

22. 關於計畫成效指標的選定應由何種方式進行？(可複選) (關於指標其他問題，請見第二部分)(n=31)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
主辦機關自行訂定	25 (80.6%)	13 (81.3%)	12 (80.0%)
從管考機關所提供之 指標選單中選擇	12 (38.7%)	6 (37.5%)	6 (40.0%)
其他	3 (9.7%)	1 (6.3%)	2 (13.3%)

說明：複選題百分比為次數佔樣本數的比例。

最後則是年度評估計畫審議委員會成員的討論(表50)：

表50：年度評估的審議委員

23. 年度評估之審議委員應包含下列哪些對象(成員)？(可複選)(n=30)			
類別	次數		
	整體	G2B & G2C	G2E
研考會同仁	25 (83.3%)	12 (80.0%)	13 (86.7%)
經建會同仁	23 (76.7%)	12 (80.0%)	11 (73.3%)
實務界專家	30 (100.0%)	15 (100%)	15 (100%)
學者	24 (80.0%)	11 (73.3%)	13 (86.7%)
使用者代表	24 (80.0%)	13 (86.7%)	11 (73.3%)
一般大眾	4 (13.3%)	1 (6.7%)	3 (20.0%)
其他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

說明：複選題百分比為次數佔樣本數的比例。

以實務界專家最高，有30個機關選擇(佔23.07%)，研考會同仁次之，有25個(佔19.23%)，學者與使用者代表皆有24個選擇(佔18.46%)

經建會同仁有23個(佔17.68%)，一般大眾最少，僅有4個(13.1%)，可以發現就計畫承辦單位來說，實務界專家、研考會同仁、學者、使用者代表與經建會同仁均適合擔任審議委員，惟目前制度尚缺乏實務界專家之加入，值得納入參考。

第三節 成效指標適合度評估

本節是針對問卷第二部份「績效評估指標」之結果進行分析與探討，在此需強調一點，本研究是請受訪的計畫承辦人針對其所負責的電子化政府計畫性質，做為填答依據，並非是廣泛地針對電子化政府計畫整體性為研究對象。

在績效指標的設計上，依據計畫性質的不同，本研究將問卷題型分為G2B、G2C、和G2E三種類型，由計畫承辦人對於其計畫之屬性，在適合的問卷上進行填答。依照電子化政府計畫操作流程，本研究同時區分以下六個階段：「基礎環境階段」、「投入階段」、「過程階段」、「產出階段」、「影響階段」，及「成果階段」。因計畫性質在各階段的所需指標有所不同，故題目在不同的階段，其內容和指標重疊性也會有所差異。

一、 基礎環境階段

表51之內容是整體問卷對「基礎環境階段」指標的適合度結果的指標次數分配，表51之內容為本研究在對「基礎環境階段」指標的適合度結果，分為整體、G2B & G2C、和G2E三個部份。

根據表51之內容，在此階段的五個指標，適合度最高的為「資通訊軟硬體的整備程度」，回收的有效樣本31個中，有26份樣本認為此指標是適合作為電子化政府績效評估指標的；次高者為「相關法令是否完備」及「政務主管的支持程度」，皆有24份認為其「適合」之樣本。

反面來說，在「基礎環境階段」統計結果中，反應出適合度最低者，為「機關同仁的資訊素養」，認為該指標不適合作為績效評估指標者，共計有13份樣本，如表51所示，此情形特別反應在G2B & G2C的計畫上，有八份樣本認為其不適合作為績效評估指標(指標平均數為2.56)，此數量為G2B & G2C計畫總數之一半，顯示「機關同仁的資訊素養」作為績效指標的適合，還需經過審慎評估的。

表51：基礎環境階段

基礎環境階段		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
資通訊軟硬體的 整備程度	整體	0 (0.0%)	5 (16.1%)	20 (64.5%)	6 (19.4%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	3 (18.8%)	10 (62.5%)	3 (18.8%)
	G2E	0 (0.0%)	2 (13.3%)	10 (66.7%)	3 (20.0%)
相關法令是否完 整	整體	2 (6.5%)	8 (25.8%)	16 (51.6%)	5 (16.1%)
	G2B & G2C	2 (12.5%)	5 (31.3%)	7 (43.8%)	2 (12.5%)
	G2E	0 (0.0%)	3 (20.0%)	9 (60.0%)	3 (20.0%)
機關同仁業務領 域的熟悉度	整體	1 (3.2%)	9 (29.0%)	15 (48.4%)	6 (19.4%)
	G2B & G2C	1 (6.3%)	5 (31.3%)	9 (56.3%)	1 (6.3%)
	G2E	0 (0.0%)	4 (26.7%)	6 (40.0%)	5 (33.3%)
機關同仁的資訊 素養	整體	1 (3.2%)	12 (38.7%)	13 (41.9%)	5 (16.1%)

基礎環境階段		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
機關同仁的資訊素養	G2B & G2C	1 (6.3%)	7 (43.8%)	6 (37.5%)	2 (12.5%)
	G2E	0 (0.0%)	5 (33.3%)	7 (46.7%)	3 (20.0%)
政務官主管的重視程度	整體	2 (6.5%)	5 (16.1%)	17 (54.8%)	7 (22.6%)
	G2B & G2C	2 (12.5%)	2 (12.5%)	8 (50.0%)	4 (25.0%)
	G2E	0 (0.0%)	3 (20.0%)	9 (60.0%)	3 (20.0%)

二、 投入階段

表52是整體問卷針對「投入階段」的適合度統計結果，分為整體、G2B & G2C、和G2E三個部份。以眾數來看，G2B & G2C計畫及G2E的五個指標的適合度眾數，兩者皆落在「還算適合」，且皆有達到有效樣本中過半的比例。以此觀之，G2B & G2C計畫的問卷填答者，整體上是認同本研究於投入階段中預設的五個指標，認為其適合作為電子化政府計畫的績效指標。而在G2E方面，眾數亦皆落在「還算適合」。

在「投入階段」的五個指標中，適合度比例最高的，是「計畫目標與需求的關連性」和「預算執行情形」，在31份樣本中皆有29份認為這兩個指標是「適合」的，適合的程度可說是相當高。另外，值得一提的是，在「事務官主管的領導協調能力」指標，雖然其眾數和平均數都落在「適合」的範圍內，但相較於其它指標，其認為其「不適合」的數量偏高，共計有10個樣本否定該指標的適合度；尤其是在G2B & G2C計畫，將近四成的受訪者，認為「事務官主管的領導協調能力」不適合做為電子化政府計畫的績效指標。其合適程度相對之下，是較具有爭議性的。

表52：投入階段

投入階段		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
投入的經費	整體	0 (0.0%)	4 (12.9%)	21 (67.7%)	6 (19.4%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	4 (25.0%)	10 (62.5%)	2 (12.5%)
	G2E	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (73.3%)	4 (26.7%)
投入的人力員額	整體	1 (3.2%)	6 (19.4%)	18 (58.1%)	6 (19.4%)
	G2B & G2C	1 (6.3%)	5 (31.3%)	8 (50.0%)	2 (12.5%)
	G2E	0 (0.0%)	1 (6.7%)	10 (66.7%)	4 (26.7%)
事務官主管的領導協調能力	整體	3 (9.7%)	7 (22.6%)	18 (58.1%)	3 (9.7%)
	G2B & G2C	3 (18.8%)	3 (18.8%)	9 (56.3%)	1 (6.3%)
	G2E	0 (0.0%)	4 (26.7%)	9 (60.0%)	2 (13.3%)
計畫目標與需求的關連性	整體	0 (0.0%)	2 (6.5%)	18 (58.1%)	11 (35.5%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	1 (6.3%)	10 (62.5%)	5 (31.3%)
	G2E	0 (0.0%)	1 (6.7%)	8 (53.3%)	6 (40.0%)
預算執行情形	整體	0 (0.0%)	2 (6.5%)	23 (74.2%)	6 (19.4%)

投入階段		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
	G2B & G2C	0 (0.0%)	2 (12.5%)	11 (68.8%)	3 (18.8%)
	G2E	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (80.0%)	3 (20.0%)

三、 過程階段

表53是整體問卷針對「過程階段」的適合度統計結果，分為整體、G2B & G2C、和G2E三個部份。從表中可知，兩者眾數皆集中在「還算適合」這個尺度上，其適合度受到一定程度的認同。在「過程階段」中，被認為適合度最高的指標，為「對服務對象的推廣」，31個樣本中有30個認為其適合做為績效評估之標準，其認可度可說是相當之高；次高者為「服務對象的參與程度」和「計畫執行的風險控制」，皆有27個樣本認為其適合做為績效評估之標準。在適合度最低方面，適合度最低的指標為「計畫內部溝通協調的順暢」，共計有9個樣本(29.0%)認為「計畫內部溝通協調的順暢」不適合做為電子化政府績效評估指標，認為其不適合的比例佔了三成。

以計畫性質來看，在G2B & G2C計畫方面，有兩個指標的適合度是偏低的，分別是「計畫內部溝通協調的順暢」和「計畫執行的風險控制」指標。在「計畫內部溝通協調的順暢」指標方面，可以明顯的發現，在G2B & G2C計畫有七個樣本(43.8%)，認為該指標是「不太適合」的，相較於G2E，認為其不適合的樣本僅為兩個(13.3%)，有明顯的差異。在「計畫執行的風險控制」方面，G2B & G2C方面，共有四個樣本(25%)認為其「不太適合」，而G2E回收到的樣本，全數皆認為該指標是「適合」做為電子化政府計畫的績效評估指標。由上述的差異情形，可推論出：「計畫內部溝通協調的順暢」和「計畫執行的風險控制」此二指標，較適於作為G2E計畫的績效評估指標，而在G2B & G2C上的使用方面，則有需要再討論。

表53：過程階段

過程階段		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
服務對象的參與程度	整體	0 (0.0%)	4 (12.9%)	17 (54.8%)	10 (32.3%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	3 (18.8%)	7 (43.8%)	6 (37.5%)
	G2E	0 (0.0%)	1 (6.7%)	10 (66.7%)	4 (26.7%)
對服務對象的推廣	整體	0 (0.0%)	1 (3.2%)	18 (58.1%)	12 (38.7%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	1 (6.3%)	8 (50.0%)	7 (43.8%)
	G2E	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (66.7%)	5 (33.3%)
計畫內部溝通協調的順暢	整體	0 (0.0%)	9 (29.0%)	17 (54.8%)	5 (16.1%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	7 (43.8%)	8 (50.0%)	1 (6.3%)
	G2E	0 (0.0%)	2 (13.3%)	9 (60.0%)	4 (26.7%)
計畫執行的風險控制	整體	0 (0.0%)	4 (12.9%)	20 (64.5%)	7 (22.6%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	4 (25.0%)	10 (62.5%)	2 (12.5%)
	G2E	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (66.7%)	5 (33.3%)
跨機關的資訊分享	整體	0 (0.0%)	6 (19.4%)	16 (51.6%)	9 (29.0%)

過程階段		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
	G2B & G2C	0 (0.0%)	2 (12.5%)	9 (56.3%)	5 (31.3%)
	G2E	0 (0.0%)	4 (26.7%)	7 (46.7%)	4 (26.7%)
資訊系統間的資料交換	整體	0 (0.0%)	7 (22.6%)	15 (48.4%)	9 (29.0%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	2 (12.5%)	9 (56.3%)	5 (31.3%)
	G2E	0 (0.0%)	5 (33.3%)	6 (40.0%)	4 (26.7%)

四、 產出階段

表54為整體問卷針對「產出階段」的適合度統計結果，分為整體、G2B & G2C、和G2E三個部份。在指標的設計上，為因應計畫性質而針對的服務對象有所不同，而區分為「企業」、「民眾」、「政府內部」三種指標，因此在問卷指標上有所差異，其差異內容詳情請見附錄三。在此階段中，適合度最高的指標為「服務內容的正確性」，31個樣本中有28個認為其適合作為績效評估之標準(平均數為3.29)；次高者為「使用者所得到的客戶服務」，亦有28個樣本認同其作為績效評估(平均數為3.23)，認可度都有達一定的水準。

從表54的眾數與平均數觀之，G2B & G2C在「產出階段」指標的適合程度是落在「還算適合」的範圍中(平均數皆大於3)，代表「產出階段」指標在G2B & G2C計畫的適合度有達到一定的認同水準。

在表54的G2E計畫中，從眾數、平均數來看，在電子化政府計畫的績效指標的適合度方面，是有受到認同的：指標的眾數皆集中在「還算適合」，平均數多數大於3「還算適合」，從統計結果來看，是傾向於「適合」的正面肯定。然而，在G2E的指標部份，有兩個指標在適

合度上是偏低的，分別是「提供線上整合服務」和「服務提供的可擴充性」(平均數值分別為2.93和2.87)，顯現出此二指標在成為電子化政府計畫的績效評估指標方面，是有待商榷的。其中，「提供線上整合服務」和G2B & G2C計畫指標有所重疊；在表54可看出，在G2B & G2C計畫上，「提供線上整合服務」(平均數值為3.38)只有一份樣本認為該指標「不太適合」，與G2E(平均數為2.93)和五份「不太適合」之樣本相比，可看出「提供線上整合服務」指標因受計畫性質之影響，較適合做為G2B & G2C計畫的績效評估指標，於G2E計畫的適合度較弱。

表54：產出階段

產出階段(直接、短期獲得)		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
反應企業需求	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (66.7%)	1 (33.3%)
反應民眾需求	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	3 (23.1%)	6 (46.2%)	4 (30.8%)
企業使用的比例	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (66.7%)	1 (33.3%)
民眾使用的比例	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	3 (23.1%)	5 (38.5%)	5 (38.5%)
使用的員工數	整體 (G2E)	0 (0.0%)	2 (13.3%)	9 (60.0%)	4 (26.7%)
被使用的頻率 (或強度)	整體	0 (0.0%)	4 (12.9%)	15 (48.4%)	12 (38.7%)
被使用的頻率 (或強度)	G2B & G2C	0 (0.0%)	2 (12.5%)	8 (50.0%)	6 (37.5%)

產出階段(直接、短期獲得)		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
	G2E	0 (0.0%)	2 (13.3%)	7 (46.7%)	6 (40.0%)
服務內容的正確性	整體	0 (0.0%)	3 (9.7%)	16 (51.6%)	12 (38.7%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	1 (6.3%)	9 (56.3%)	6 (37.5%)
	G2E	0 (0.0%)	2 (13.3%)	7 (46.7%)	6 (40.0%)
服務內容的豐富度	整體	0 (0.0%)	4 (12.9%)	17 (54.8%)	10 (32.3%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	2 (12.5%)	9 (56.3%)	5 (31.3%)
	G2E	0 (0.0%)	2 (13.3%)	8 (53.3%)	5 (33.3%)
系統的穩定程度	整體	0 (0.0%)	4 (12.9%)	15 (48.4%)	12 (38.7%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	2 (12.5%)	8 (50.0%)	6 (37.5%)
	G2E	0 (0.0%)	2 (13.3%)	7 (46.7%)	6 (40.0%)
系統介面的友善程度	整體	0 (0.0%)	6 (19.4%)	16 (51.6%)	9 (29.0%)
	G2B & G2C	0 (0.0%)	3 (18.8%)	9 (56.3%)	4 (25.0%)
系統介面的友善程度	G2E	0 (0.0%)	3 (20.0%)	7 (46.7%)	5 (33.3%)
使用者所得到的	整體	0	3	18	10

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

產出階段(直接、短期獲得)		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
客戶服務		(0.0%)	(9.7%)	(58.1%)	(32.3%)
適時提供資訊或公告	G2B & G2C	0 (0.0%)	2 (12.5%)	10 (62.5%)	4 (25.0%)
	G2E	0 (0.0%)	1 (6.7%)	8 (53.3%)	6 (40.0%)
	整體	0 (0.0%)	3 (10.7%)	18 (64.3%)	7 (25.0%)
提供線上整合服務	G2B & G2C	0 (0.0%)	1 (7.7%)	8 (61.5%)	4 (30.8%)
	G2E	0 (0.0%)	2 (13.3%)	10 (66.7%)	3 (20.0%)
	整體	0 (0.0%)	6 (21.4%)	12 (42.9%)	10 (35.7%)
服務提供的可擴充性	G2B & G2C	0 (0.0%)	1 (7.7%)	6 (46.2%)	6 (46.2%)
	G2E	0 (0.0%)	5 (33.3%)	6 (40.0%)	4 (26.7%)
	整體 (G2E)	0 (0.0%)	4 (26.7%)	9 (60.0%)	2 (13.3%)
政府內部決策品質的提升程度	整體 (G2E)	0 (0.0%)	1 (6.7%)	10 (66.7%)	4 (26.7%)

五、 影響階段

表55為「影響階段」的指標適合度統計，分為整體、G2B & G2C、和G2E三個部份。由表中可看出，多數的指標平均數及眾數方面，呈現出來的結果是落在「還算適合」的範疇。於影響階段中，G2B & G2C計畫中，適合度最高的指標，為「使用者的滿意度」，G2B & G2C計畫16個樣本中，全數認為該指標適合作為績效評估之標準（平均數為3.31）。適合度次高者為「使用服務的便利性」，16個樣本中，有15個認同該指標適合作為績效評估指標(平均數為3.25)。

在表55方面，為G2E在「影響階段」的指標適合度統計，以眾數和平均數來看，皆為「還算適合」的範圍之中；適合度最高的指標，為「節省機關服務提供的成本」和「提升公務處理的效率」，皆為15個樣本全數認同指標適合度，平均數為3.33。至於在適合度偏低方面，「提升承辦人負責程度」指標，雖然多數認為其適合做為電子化政府計畫之績效評估指標，但其中有6個樣本(40%)認為該指標「不太適合」作為績效評估之用，所佔比例並不算小，且平均數亦顯低、其值為2.73，顯示在其適用度上，有必要做審慎之評估。另外，值得一提的是，在指標「執行計畫能增加機關透明度」上，其指標設計概念同於G2B & G2C的「計畫內容透明度」，比較表55中G2B & G2C的部份，發現G2B&G2C兩者在「透明度」指標之平均數上，數值皆小於3，代表以「透明度」作為績效評估指標的適合程度，在G2B&G2C程度上都顯得略為薄弱。

表55：影響階段

影響階段 (約 1~5 年影響)		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
使用者的滿意度	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (68.8%)	5 (31.3%)
內部員工的滿意度	整體 (G2E)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (80.0%)	3 (20.0%)
使用者對交易安全程度的感受	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)
計畫內容透明度	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)
使用者瞭解主管機關責任歸屬	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	2 (66.7%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)
使用者對資料隱私保護的信心	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	2 (66.7%)	0 (0.0%)
減少使用者的財務支出	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	6 (37.5%)	8 (50.0%)	2 (12.5%)
使用服務的便利性	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	10 (62.5%)	5 (31.3%)
獲得品質更好的服務	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	2 (12.5%)	10 (62.5%)	4 (25.0%)

影響階段 (約 1~5 年影響)		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
使用者再次使用服務的意願	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	2 (15.4%)	7 (53.8%)	4 (30.8%)
使用系統提升成就感	整體 (G2E)	0 (0.0%)	5 (33.3%)	7 (46.7%)	3 (20.0%)
執行計畫增加機關透明度	整體 (G2E)	0 (0.0%)	4 (26.7%)	9 (60.0%)	2 (13.3%)
提升承辦人負責程度	整體 (G2E)	0 (0.0%)	6 (40.0%)	7 (46.7%)	2 (13.3%)
提升執行資料分享意願	整體 (G2E)	0 (0.0%)	3 (20.0%)	9 (60.0%)	3 (20.0%)
提升主動學習意願	整體 (G2E)	0 (0.0%)	4 (26.7%)	9 (60.0%)	2 (13.3%)
促進機關內部的互動與合作	整體 (G2E)	0 (0.0%)	3 (20.0%)	8 (53.3%)	4 (26.7%)
促進跨機關外部的互動與合作	整體 (G2E)	0 (0.0%)	2 (13.3%)	9 (60.0%)	4 (26.7%)
節省機關服務成本的提供	整體 (G2E)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (66.7%)	5 (33.3%)
提升公務處理的效率	整體 (G2E)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (66.7%)	5 (33.3%)
改變機關運作方式或文化	整體 (G2E)	0 (0.0%)	2 (13.3%)	9 (60.0%)	4 (26.7%)

六、 成果階段

表56是「成果階段」中計畫在指標適合度上的統計結果，分為整體、G2B & G2C、和G2E三個部份。在G2B & G2C計畫方面，適合度最高者為「增加政府整體施政透明」，16個樣本中有13個認為其適合作為績效評估之標準(平均數為3.19)；次高者為「對政府的信任程度」，16個樣本中亦有13個樣本認同其適合度(平均數為3.13)。在G2E方面，適合度最高者為「降低政府機關間的數位落差」，15個樣本中有14個認為其適合作為績效評估之標準，其次為「增加政府整體施政透明」，15個樣本中有14個認同其做為績效評估之適合度。

然而，在適合度較低之部份，值得一提的是：在「使政府整體責任歸屬明確」指標方面，雖在「不適合」和「適合」的數量是相互持平的，但以眾數來說，有半數的樣本認為其「不太適合」做為績效評估之依據(平均數值為2.75)；然而，在G2E計畫方面，同樣的指標「使政府整體責任歸屬明確」，在G2E有66.7%的比例(平均數為3.07)認為還算適合。在如此差異下，可推論「使政府整體責任歸屬明確」該指標，較適合使用在G2E計畫上，而對G2B & G2C計畫來說適合度較弱。

再者，於表56中「提升企業的經濟競爭力」，有效樣本平均分配在「不太適合」、「還算適合」、及「非常適合」三個尺度上，各佔33.3%的比例，並無眾數的出現；「減少數位落差」指標也是相同情形，樣本平均分配在「還算適合」、「不太適合」、及「非常不適合」之尺度上。若以「適合」與「不適合」作區分，「提升企業的經濟競爭力」指標的多數樣本為「適合」，平均數為3.00；而「減少數位落差」指標之多數為「不適合」，平均數為2.00，數值相當少，可推斷問卷受訪的G2B & G2C 計畫承辦人對「減少數位落差」指標之適合度看法，是抱持否定之態度。

表56：成果階段

成果階段 (長期展現，約 5~10 年)		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
提升企業的經濟競爭力	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)
	增加政府整體施政透明	0 (0.0%)	4 (12.9%)	16 (51.6%)	11 (35.5%)
使政府整體責任歸屬明確	G2B & G2C	0 (0.0%)	3 (18.8%)	7 (43.8%)	6 (37.5%)
	G2E	0 (0.0%)	1 (6.7%)	9 (60.0%)	5 (33.3%)
	對政府的信任程度	0 (0.0%)	10 (32.3%)	14 (45.2%)	7 (22.6%)
開放參與的程度	G2B & G2C	0 (0.0%)	8 (50.0%)	4 (25.0%)	4 (25.0%)
	G2E	0 (0.0%)	2 (13.3%)	10 (66.7%)	3 (20.0%)
	減少數位落差	0 (0.0%)	3 (18.8%)	8 (50.0%)	5 (31.3%)
減少數位落差	整體 (G2B & G2C)	0 (0.0%)	5 (31.3%)	6 (37.5%)	5 (31.3%)
	減少數位落差	1 (33.3%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

成果階段 (長期展現，約 5~10 年)		程度			
指標		完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
降低政府機關間的數位落差	整體 (G2E)	0 (0.0%)	1 (6.7%)	8 (53.3%)	6 (40.0%)
公務人員對網路倫理認知的提升	整體 (G2E)	0 (0.0%)	2 (13.3%)	11 (73.3%)	2 (13.3%)

第六章 結論與建議

第一節 研究結論

本研究針對第三階段電子化政府計畫進行討論，以第五章各項統計數字為基礎，分別對流程及指標部分提出總結與討論，本章所有表格資料來源皆為本研究的成果產出。

一、 流程部份

流程部分(參考表57)根據表20的完整問卷_第一階段為基礎，從研考會角色、經建會角色、審議委員角色、計畫目標設定、他國實務、民意獲取各面向將問卷題目進行整體性的討論，藉此呈現出在第三階段電子化政府計畫中更整體的面貌，其中用○表達受訪者在該題表示正面的態度(認為該流程適合、有幫助的比例較高)、以△表達其負面的態度(認為不適合、沒有幫助的比較較高)，同時使用●表達在該項次構面中，該定義比較起其他定義受訪者的態度較為正面、以▲表達在該項次構面中，該定義比較起來受訪者的態度較為負面的比較意義，若無法比較則不予畫記：

表57：綜合討論_第一部分

面向	次面向	次構面	定義	題號	受訪者態度
研考會角色	規劃	審議機關	統一機關(由研考會和經建會分別進行)	1_2	○
			統一機關(單一機關)	1_3	●
		計畫內容審議	口頭說明機會	1_13	○
	執行	協調	協調機關	1_16	主辦機關統籌
		分級管制	管制流程適合度	1_17	○
			分級方式適合度	1_18	●
			監管方式	1_19	○
	評估	年度計畫	後續執行幫助程度	1_20	●
			調整計畫幫助程度	1_21	○
			成效指標選定方式	1_22	主辦機關自行訂定
		年度評估	管考壓力	1_24	偏高
			後續計畫改善幫助程度	1_25	○

面向	次面向	次構面	定義	題號	受訪者態度
經建會角色	N/A	N/A	流程	1_14	預算調整審議
		N/A	預算刪減	1_15	調整預算
審議委員會角色	N/A	計畫內容審議	計畫審議委員會組成	1_10	●實務界專家 ▲一般大眾
			委員建議幫助程度	1_11	●
			預算調整幫助程度	1_12	○
		年度評估	1_23	●實務界專家 ▲一般大眾	
計畫目標設定	N/A	目標	目標具體性	1_5	●
			策略目標具體性	1_6	●
			旗艦目標具體性	1_7	○
			政策強制落實	1_8	○

面向	次面向	次構面	定義	題號	受訪者態度
他國實務	N/A	法規	法律依據	1_1	●
		審議機關	獨立民間單位	1_4	▲
民意獲取	N/A	民意需求	納入民意	1_9	○
		N/A	公開資訊對後續計畫幫助程度	1_26	○

說明：用○表達受訪者在該題表示正面的態度(認為該流程適合、有幫助的比例較高)、以▲表達其負面的態度(認為不適合、沒有幫助的比較較高)，同時使用●表達在該次構面中，該定義比較起其他定義受訪者的態度較為正面、以▲表達在該項次構面中，該定義比較起來受訪者的態度較為負面的比較意義，若無法比較則不予畫記。

(一)首先針對研考會的角色，從其在規劃、執行、評估三個程度中扮演的角色，進行整體性的說明：

1、 規劃次面向：

規劃次面向包含審議機關及計畫內容審議兩項次構面，相關的題目受訪者呈現出的態度都相當正面，值得特別注意的是，在是否需要統一機關負責電子化政府計畫的想法上，受訪者較偏向未來能由單一機關負責預算審核與計畫審議工作，而非現況的由研考會統籌辦理先期作業、經建會考量整體預算的方式。

2、 執行次面向

執行次面向包含協調及分級管制兩項次構面，在協調機關上，受訪者稍微偏向使用「主辦機關統籌，其他機關協辦」的方式，惟此處的態度並不顯著。

分級管制部分，對管制流程、分級方式、監管方式三方面受訪者都呈現正面的態度，只是比較之下，受訪者在目前管制的分級方式給

予較高的肯定，認為院管制、部會管制、自行管制的分級方式是合適的。

3、評估次面向

評估次面向包含年度計畫及年度評估兩項次構面，在年度計畫中，針對GPMnet的使用，受訪者呈現正面的態度，比較來看，並認為其對於機關計畫的執行與管考方面是有較大幫助的。而在指標部分，受訪者多數認為由主辦機關自行訂定較妥當。年度評估方面，受訪者認為管考造成的壓力偏高、年度評估對未來執行的改善幫助有正面的幫助。

(二)經建會角色

經建會面向包含流程、預算刪減兩種定義。在流程中，受訪者集中傾向改善「預算調整審議」這個部分，對預算抱持著較為負面的態度。而在預算刪減方面，受訪者則多選擇以「調整預算」之方式因應變化。

(三)審議委員角色

審議委員面向包含計畫內容審議與年度評估兩項次構面。在審議委員上，無論計畫內容審議，還是年度評估，受訪者皆大幅度傾向選擇「實務界專家」，但較不屬意「一般大眾」，且意見相當一致。在委員會給予的建議上，受訪者對於計畫、預算兩種皆認為委員建議能對計畫有所助益，抱持正面的態度；兩者比較，則更傾向於在計畫上委員建議幫助程度更高。

(四)計畫目標設定

計畫目標設定面向就目標做為次構面，再行分析出四種不同目標定義，受訪者對於四種定義皆抱持相當正面的態度，其中以「目標具體性」、「旗艦目標具體性」兩者最受到受訪者的青睞，「政策強制落實」則被認為其方式具體程度不高，執行上有所困難，而相形之下較低。

(五)他國實務

在他國實務面向包含法規、審議機關兩項次構面，受訪者對法規抱持較為正面的態度，然審議機關則是抱持負面的態度，比較之下，認為設立電子化政府專法這樣的法規制度對於現況是較為有幫助的。

(六)民意獲取

民意獲取面向上，有兩個不同的方式，包含納入民意與公開資訊對後續計畫的幫助，兩者皆是以公開資訊的方式，在計畫規劃與評估兩個時間點尋求民意，受訪者皆對此抱持正面的態度，然兩者中，受訪者認為在規劃時的「納入民意」對於蒐集民意較為有幫助。

二、 指標部分

雖然在第一部分中許多受訪者對於指標的訂定方面，認為應由主辦機關自行訂定較為合適，不過也有不少受訪者認為應由管考機關提供指標選單、或是兩種方式並重，以下就針對指標的部分進行討論。

(一)指標適合度

在指標適合度的結果，整體來說，適合度的評價都偏向適合，無論是在平均數值的呈現，還是在眾數方面，對於本研究所提出的預設指標，都予以肯定的評價；茲整理各階段適合度最高之指標，如表58所示：

表58：各階段適合度最高之績效指標一覽

階段名稱	指標	平均數
基礎環境階段	資通訊軟體的整備程度	3.03
	政務官主管的程度	2.94
	機關同仁業務領域的熟悉度	2.84
投入階段	計畫目標與需求的關連性	3.29
	預算執行情形	3.13
	投入的經費	3.06
過程階段	對服務對象的推廣	3.35
	服務對象的參與程度	3.19
	計畫執行的風險控制	3.10
	跨機關的資訊分享	3.10
產出階段 (直接、短期獲得)	反應企業需求	3.33
	企業使用的比例	3.33
	服務內容的正確性	3.29
	被使用的頻率(或強度)	3.26
	系統的穩定程度	3.26
	政府內部決策品質的提升程度	3.20
	服務內容的豐富度	3.19
	民眾使用的比例	3.15
影響階段 (約 1~5 年的影響)	節省機關服務提供的成本	3.33
	提升公務處理的效率	3.33
	使用者的滿意度	3.31
	使用服務的便利性	3.25
	內部員工的滿意度	3.20
	使用者再次使用服務的意願	3.15
	獲得品質更好的服務	3.13
	促進跨機關外部的互動與合作	3.13

階段名稱	指標	平均數
影響階段	改變機關運作方式或文化	3.13
成果階段 (長期展現，約 5~10 年)	降低政府機關間的數位落差	3.33
	增加政府整體施政透明	3.23
	對政府的信任程度	3.13
	開放參與的程度	3.00
	公務人員對網路倫理認知的提升	3.00

表58所列出的項目，為問卷的六個階段中，由第三階段電子化政府計畫承辦人選出的適合度最高之指標，其指標在平均數上，在基礎環境階段，平均數值較其他階段略顯偏低，代表受訪的電子化政府計畫承辦人對該階段的適用程度，認同度較低、態度也較為保留。而其餘階段皆超過3「還算適合」，特別是在後三階段「產出階段」、「影響階段」、及「成果階段」，在適合程度的平均數上，數值最高者更是達到3.3左右，評價可謂相當正面；同時這也代表本研究受訪的承辦人對於此三階段的重視與關切程度，是較其他階段來得高。至於更詳細之適合度次數分配情形，請參見第五章第三節。因此，本研究可進行推斷：表58列出的指標是經過現在實務界專家多數認同，同時具備實用性與重要性，足以配合各性質之電子化政府計畫所需並能有效進行於績效評估之用途；在未來，表58之指標可做為電子化政府計畫在績效評估方面的首選指標。

(二) 指標歧異度

本研究回收並分析問卷填答的結果，在各計畫對指標認同度比較上，發現在指標的六個階段，反應在G2B & G2C和G2E三個不同性質的計畫，看法相當集中、適合度與否的認知也相當接近。會有此情形的原因，一方面是本研究在指標上，已為其做了性質上的區分，題目重覆性較高的，為前三階段「基礎環境階段」、「投入階段」、「過程階段」，這些構面皆屬於政府機關內部的計畫規劃之階段；本研究推論，電子化政府計畫在機關內部的規劃和準備的內涵，無論是何種性質的計畫皆相差不大；故其所需求的績效評估指標，大體上可以建

立出一個適用於整體電子化政府計畫的指標準則。但其中仍不乏例外的出現，表59之內容，即為各階段適合度認知分歧較大之指標：

表59：指標歧異度一覽

指標	計畫性質	平均數
投入階段		
投入的經費	G2B & G2C	2.88
	G2E	3.27
投入的人力員額	G2B & G2C	2.69
	G2E	3.20
過程階段		
計畫內部溝通協調的順暢	G2B & G2C	2.63
	G2E	3.13
產出階段(直接、短期獲得)		
提供線上整合服務	G2B & G2C	3.38
	G2E	2.93
成果階段(長期展現，約 5~10 年)		
使政府整體責任歸屬明確	G2B & G2C	2.75
	G2E	3.07

由表59所列出的指標平均數差異，以產出階段的「提供線上整合服務」為例，在G2B & G2C之計畫上，受訪者對其適合度評價頗高，平均數為3.38；然而在G2E計畫上，適合度只是平平，平均數為2.93，沒有達到3「還算適合」的程度；代表線上整合服務提供之指標，是較適合運用在G2B & G2C性質的計畫上。可知這些指標在屬性上，會因計畫性質及內容，而有適合度上的差異，若只單從整體的問卷統計結果，是無法得知的；這同時也顯現出指標需依各計畫性質而訂定的重要性，特別是在面對所服務之對象時，外部顧客(G2B & G2C)和內部顧客(G2E)在計畫的服務與給予方面，性質上具有相當大的不同，因此

在計畫的績效評估指標設計上，需要有所區別；意即，除了建立能夠「放諸四海皆準」的通則性指標外，也應該針對計畫的性質與服務對象的差異，將指標予以彈性化及客製化，配合各計畫的需求來進行設計及調整，才能發揮出績效評估指標的功用，讓電子化政府計畫能夠增進其服務的品質與效能。

第二節 政策建議

雖有過半第三階段電子化政府計畫主管機關的受訪者肯定目前的計畫管理機制，但仍有受訪者在特定計畫管理項目上表達改善意見；同時，雖然本研究擬定的各階段評估指標大致為受訪者接受，但顯然在特定類型的計畫仍有頗不適用之處。本節以前述研究發現為依據，對照討論相關文獻與各國經驗，針對本研究於第一章圖1中所示的三大類電子治理方案的利害關係人[包括電子治理方案(或服務)提供者(Providers，政府主管機關、跨部門協力夥伴)、接受者(Clients，個別民眾、企業、非營利組織)、與管理者(Managing Agency，政府主管機關)]，進一步提出以下關計畫管理機制與評估指標兩大面向的實務建議(表60)，以作為持續改善我國電子治理政策與其計畫管理的行動依據，下面就各階段分別說明。

表60：實務建議及運作

計畫階段	實務建議項目及與運作方式 (a)管理機制 (b)評估指標
先期規劃作業	(a1)M統籌蒐集C對於電子治理政策與整體計畫架構的相關意見，諸如計畫內容、評估指標等。
	(a2)M將管考系統所蒐集有關P的計畫資訊(如執行進度、績效現況)回饋至次年度或下階段電子化政府計畫先期規劃，使接續性計畫能發揮其中長程計畫所應達成的效果。
	(a3)M致力提升審查委員會的能量，諸如組成多樣專業性、提供計畫資訊的完整與連動性，建立學術界與實務界夥伴關係。
	(a4)M召開研習會議，協助P在計畫書中規劃如何定期蒐集C的滿意度與使用意見，包括調查方法與所需預算。

計畫階段	實務建議項目及與運作方式 (a)管理機制 (b)評估指標
先期規劃作業	(a5)M要求P在計畫書中應包含服務需求與技術環境分析。
	(a6)M透過整體計畫架構，自行或統籌P以推動對C的跨機關計畫，以期發揮電子治理整合服務的成效。
	(b1)M與P研商共通及個別績效指標與其水準，包括量化及質性指標與績效資料的調查蒐集方法。
公共建設審議	(a7)提升M內部(目前為研考會與經建會，或未來國發會)對於電子治理計畫在內容與經費審議的統合性。
年度執行管考	(a8)P參考修正後的執行計畫，定期蒐集C的滿意度與使用意見，並回報登錄於管考系統中。
	(a9)(b2)M統籌透過管考系統將P所執行之計畫內容、預算、執行進度與績效指標等資訊予以適度公開予C及一般大眾。
	(a10)(b3)M於年度中定期瞭解P所主管計畫的執行情形，並協助促使P內部資訊單位與業務單位(尤其是高階主管)共同重視該計畫。
	(a11)M針對特定P執行進度或績效不彰計畫，實施個別諮詢輔導以協助推動，或決定中止該計畫。
政策知識管理	(a12)M透過服務品質獎等管道獎勵績優執行P，提升P內部高階主管重視程度，公開宣導予C及一般大眾，並回饋此績效資訊於P未來所提出的電子治理計畫中。
	(a13)M整理我國各階段電子治理計畫的相關資訊與其計畫之間的銜接，做為後續規劃評估的參考，以達成政策學習與知識管理，並逐步統整相關法規以確立電子治理於整體施政績效的重要地位。

說明：表中縮寫如圖 1 所示，M 代表目前統籌我國電子治理方案管理的行政院研考會與經建會，或行政院改組後的國發會；P 代表提供電子治理服務的各中央與地方政府機關；C 代表代表電子治理服務的使用者，依計畫性質可分為政府內部公務人員與外部的個別民眾、企業與非營利組織。

一、 先期規劃作業階段

本階段羅列於表60的七項政策建議可以統整為：

- (一) 電子治理整體規劃機關（目前研考會與經建會，或未來的國發會）可統籌蒐集一般民眾、專家學者對於前階段計畫執行成果相關意見，並提供個別計畫主管機關作為修正或規劃次年度計畫內容的參考。（詳述於表 60 的 a1,a2,a3,a4,a5,a6,b1）

民意已經成為公共政策的規劃與評估的重要依據之一，為使電子化政府計畫更能夠貼近民眾需求，應在規劃階段就將民眾參與納入整體流程中。本研究因此首先建議(a1)加強電子治理計畫統籌機關(研考會與經建會，或改組後的國發會)蒐集電子治理服務的使用者(政府內部公務人員與外部的個別民眾、企業與非營利組織)，對於電子治理政策與整體計畫架構的相關意見，例如前瞻創新計畫方向、內容與評估指標等，透過包括召開公聽會、說明會並搭配網路平臺等方法加以蒐集。這也呼應了本研究焦點團體訪談與問卷調查受訪者，皆肯定目前電子化政府計畫的整體架構對於所主管的個別計畫的效用，同時肯定民眾參與的必要性。

研考會於我國第四階段(民國101-104年，網址：<http://blog.www.gov.tw/blog/554a1bef-f9cd-4a76-b500-827d48785f83/>)電子化政府規劃階段即已具備與民意互動的機制，只是尚未加入系統性的民意調查融入此主題論壇，本研究認為值得在此基礎上予以擴大而更接近於參與、公開透明與課責的現代民主治理特質。

雖然研考會與經建會(或改組後的國發會)確實可以統籌調查蒐集民眾對於電子化政府的整體經驗評價與期待(如a1)，本研究也同時主張(a8)各計畫主管機關應參考修正後的執行計畫，系統性定期蒐集電子治理服務使用者的滿意度與使用意見，並回報登錄於管考系統中；而此後年度執行管考階段的實務建議，也應由研考會與經建會，將其計畫實際執行資訊(如執行進度、績效現況)回饋至次年度或下階段計畫先期規劃(如a2)，以提供次年度或下階段電子化政府計畫規劃的參考。唯有此評估資訊回饋連動至規劃階段，才能避免受訪者所反映的

管考系統對於後續計畫執行參考價值有限的遺憾，同時也能提高我國電子治理政策知識管理的品質。尤其是跨階段的接續性計畫涉及龐大資源投入，研考會應針對此類型的計畫另行設置審議標準，如前一階段計畫結果審議搭配退場機制，使接續性計畫能發揮其中長程計畫所應達成的效果，能促使表現良好的主管機關更加努力去推動該計畫。

更重要的是，此制度運作也有助於提升電子治理計畫審查委員會的能量，提升計畫資訊的完整與連動性，同時研考會與經建會(或改組後的國發會)也可以考量更多樣化及專業性的評審委員，例如除了學術界之外也有更多的實務界專家(受訪者也在問卷調查中明確表達此意見)，雖然可能有利益衝突的疑慮(例如有意承接電子化政府計畫或特定計畫遇到同機關的實務界評審)，但是可透過明確的迴避原則處理，或是善用已退休的電子治理實務專家，逐步建立學術界與實務界的評審人才庫與特定智庫機構的夥伴關係(如a3)，相信都足以提升評審意見的參考價值。

在先期作業階段有上述的整體架構與民眾意見為參考基礎，研考會可以更嚴謹要求提案主管機關在其計畫書中規劃如何定期蒐集電子治理使用者的滿意度與使用意見，包括其調查方法與所需預算(a4)及相關的需求技術環境分析(a5)，並透過先期會議與各電子治理計畫主管機關共同研商如何擬定共通與個別績效指標與其水準，包括量化及質性指標與其績效資料的調查蒐集方法(b1)。本研究在問卷調查中已經發現在特定計畫的基礎環境、投入、過程、產出、影響與成果階段，對於政府內部使用者(G2E)與外部使用者(G2B與G2C)各有其第三階段計畫受訪者認為適合的績效指標，此成果即可作為未來研商的基礎，相信可以界定共通與個別性績效指標與其合理水準。

二、 公共建設審議階段

本階段羅列於表60的一項政策建議為：

- (二)提升電子治理整體規劃機關（目前研考會與經建會，或未來的國發會）對於電子治理計畫內容與經費審議的統合性。（詳述於表60的 a7）

在先期規劃階段中，本研究也特別倡議研考會與經建會應更積極地自行或推薦各計畫申請機關，規劃執行針對政府外部使用者的跨機關電子治理整合服務(a6)，不論其計畫內容屬性為基礎建設或跨主管機關與流程的電子化服務(如表12)。此實務建議其實銜接了目前經建會所主導的公共建設計畫審議階段，由於受訪者不論在訪談與問卷中皆表達了對於在先期作業階段所核定的計畫經費，後來在此公共建設計畫審議階段卻遭到刪減的反彈，雖然此現象是可以理解的，但難免對於電子治理各計畫主管機關產生衝擊。為因應此抱怨，必須率先倡議加強研考會與經建會(或未來國發會)對於電子治理計畫在內容與經費審議決策的統合性(如表59的a7)，但是不論就經費規模與項目多寡，電子治理僅為我國公共建設計畫的一小部分，在行政院整體預算有所調整時難免將擠壓電子治理預算規模，同時受限於公共建設計畫的經費使用多以資本門為主體，因此受訪者也在本研究中表達對於其主管電子治理計畫所產生的經費運用限制。

綜合考量以上的多重難題，本研究據此具體建議研考會與經建會(或未來國發會)未來應以跨機關電子治理整合服務做為申請計畫的主軸(a6)，尤其對於各機關接續前期且以維護營運(而非系統建置)為主的電子治理計畫應爭取其機關各自的常態預算編列，如此不但更能符合公共建設預算以興建基礎設施為主軸的精神，也促使各電子治理計畫主管單位在提出計畫時，就應與其業務單位與高階主管商討後續維運的經費來源並爭取其支持；另一方面，研考會與經建會可以更聚焦地統籌跨(中央或地方)政府機關的基礎資通訊建設(如寬頻網路設施、雲端資料庫)、跨機關流程整合服務(如政府資訊公開、一站式全程電子服務)，以整合我國自民國86年第一階段電子化政府計畫以來，許多電子服務仍以機關主管業務為範圍，並非以服務使用者(尤其是政府外部的個別民眾、企業與非營利組織)的跨流程需求為服務重點。

至於跨機關電子治理整合服務計畫的協調方式，雖然根據本研究調查發現，有比較高的比例是認為由主辦機關統籌，其他機關協辦方式進行，但基於電子化政府計畫基本精神及現行規劃與執行現況，本計畫仍建議目前先由研考會協調跨機關電子治理整合服務計畫。未來

如配合行政院組織改造，且電子化政府計畫如確實以跨機關電子治理整合服務為計畫主軸，本研究則建議應由改組後的國發會負責協調跨機關計畫的分工較適宜。

三、 年度執行管考階段

本階段羅列於表60的四項政策建議可以統整為：

(三)電子治理個別計畫主管機關應定期蒐集績效相關資訊，除填報於管考系統之外也適度對外公開。另一方面，電子治理整體規劃機關（目前研考會與經建會，或未來的國發會）應主動瞭解計畫執行情況，並統籌協助個別計畫的推動。（詳述於表 60 的 a8,a9,a10,a11）

如同先前規劃階段所預告的，各電子治理計畫於核定實施後對於其經費規模、計畫內容與績效水準可能有所調整，因此主管機關於執行階段首先必須參考修正後的執行計畫，除了著手進行相關工作之外，也能定期蒐集服務使用者的滿意度與使用意見，並回報登錄於管考系統中(a8)，此登錄於管考系統的動作其實目前即已實施，但是依據本研究發現，其填報內容多限於投入與過程面的成果(如工作項目與經費執行現況)，不容易判別產出與影響面的成效，唯有定期蒐集服務使用者的滿意度與使用意見，才能使計畫主管機關、研考會與經建會掌握更精準的績效資訊。更重要的是，基於當代政府治理所強調的公開透明與課責理念，研考會與經建會(或未來國發會)也可參考「美國25項資訊管理改造計畫」，「美國聯邦政府IT投資評估工具TechStat」相關觀念，引進IT Dashboard做法，適度公開管考系統中的各電子治理計畫的績效資訊(a9)，例如計畫內容、預算、執行進度與績效指標與現況等資訊。

以上的計畫內容與執行成果資訊將對於電子治理計畫管理有實質貢獻，例如研考會與經建會除了檢查管考系統中的填報內容之外，也可以在年度中定期瞭解計畫主管機關的執行情形(a10)，以上述更具體的執行現況與使用者回饋，促使該政府機關內部的資訊單位與業務單位(尤其是高階主管)共同重視該計畫，此實務建議回應了受訪者所指

出的內部協調困境，亦即電子治理計畫雖然涉及業務單位，但卻常由資訊單位作為主導與課責對象，如果以上執行現況與使用者評價能即時回饋於業務單位，相信將形成更立即的管考壓力，加強業務單位的課責。研考會與經建會(或未來國發會)對於執行進度或績效不彰計畫，除了可以實施個別諮詢輔導以協助其推動之外，也可以更即時地決定是否中止該計畫，避免資源錯置(a11)，搭配上上述所提議的即時績效資訊蒐集與回報，此計畫退場機制的啟動不但可以在下一階段或次年度計畫開始規劃時產生作用，深入瞭解取得具體緣由的情境下甚至可以在年度中即做成決議。如美國TechStat流程包含案例、績效、風險管理等13大項的問題列表，可供我國未來健全此制度的參考。

四、 政策知識管理階段

本階段羅列於表60的四項政策建議可以統整為：

(四)電子治理整體規劃機關（目前研考會與經建會，或未來的國發會）可透過服務品質獎等管道，獎勵及宣導成果績優的個別計畫與其主管機關，並作為後續規劃評估的參考，以達成政策學習與知識管理。（詳述於表 60 的 a12,a13）

如前文所提議的，研考會與經建會(或未來國發會)首先可以將各計畫的績效資訊連結回饋於未來所提出的電子治理計畫中，相信可以提升計畫審議品質；同時透過服務品質獎等管道獎勵績優執行計畫主管機關，除了提升該獲獎政府機關內部高階主管對於電子治理計畫的重視程度，也可透過公開宣導使一般大眾與特定電子治理服務使用者更加瞭解並參與意見回饋，進而成為後續規劃的參考(a12)。

依據本研究對於各國文獻與我國電子治理實務的觀察，電子治理執行成果多被運用於宣揚其執行成效，鮮少回饋於內部計畫管理中。其實研考會與經建會可以一方面整理我國各階段電子治理計畫的相關資訊與其計畫之間的銜接，做為後續規劃評估的參考，以達成政策學習與知識管理的目標，並逐步統整相關法規，確立電子治理於整體施政績效的重要地位(a13)，例如可將前文提到的我國第四階段電子化政府計畫的主題部落格擴充為「電子治理政策主題網」，其後臺可銜接

於目前的管考系統以接收各計畫管考資訊，提升對機關視實際執行現況以調整年度計畫內容的幫助程度；而前臺則可做為規劃與執行階段蒐集民眾意見，並且公開各計畫內容與相關資訊予社會大眾。

綜上所述，本研究將實務建議以四個不同階段分別給予建議，分別是先期規劃作業階段、公共建設審議階段、年度執行管考階段、及政策知識管理階段。在先期規劃作業階段，本研究建議應在規劃階段就將民眾參與納入整體流程中，促使電子化政府計畫能更貼近民眾需求；同時，各計畫主管機關應有系統地定期蒐集電子治理服務使用者的滿意度與使用意見，做為日後年度執行管考階段的實務建議依據。而在評審委員的選擇上，可以考量專業上的多樣性，如將實務界專家納入，以得到更多元視野的評審意見。在公共建設審議階段，本研究具體建議研考會與經建會(或未來國發會)未來應積極發展跨機關之電子治理整合服務，一方面，公共建設預算規劃能以基礎設施為考量主軸，也能促進各電子治理計畫主管單位的業務單位能與高階主管之間的合作與討論；另一方面，研考會與經建會得以統籌跨(中央或地方)政府機關的基礎資通訊建設、及跨機關流程整合服務。在年度執行管考階段，為避免各主管機關在管考系統的回報內容過度侷限於投入與過程面、難以評判產出與影響面的成效，本研究建議研考會與經建會(或未來國發會)可參考「美國25項資訊管理改造計畫」，「美國聯邦政府IT投資評估工具TechStat」相關觀念，適度公開管考系統中的各電子治理計畫的績效資訊(a9)，例如計畫內容、預算、執行進度與績效指標與現況等資訊。最後，於政策知識管理階段，本研究建議，研考會與經建會(或未來國發會)可將各計畫的績效資訊進行回饋，以提升未來計畫規劃與審議之品質，並獎勵服務品質優良的計畫主管機關，表現出政府對電子治理計畫的重視，也可以增加一般大眾與特定電子治理服務使用者在此方面的瞭解；又因本研究發現電子治理執行成果鮮少回饋於內部計畫管理，建議研考會與經建會可整合我國各階段電子治理計畫的相關資訊，做為後續規劃評估的參考，以達成政策學習與知識管理，奠定電子治理於整體施政績效之地位。

第三節 後續研究建議

後續研究主要在於以上述的實務建議為基礎，發展相關組織、行政與管理面向，或有其必要但仍須審慎研擬，以期尋求共識且完善解決方法的議題。首先，研考會在電子化政府計畫中所扮演的角色仍不免有球員兼裁判的疑慮，由於目前研考會實質參與先期規劃作業階段，同時因應政策需要也提出電子化政府相關計畫，亦即扮演了電子治理統籌(圖1的M)與個別計畫提案(圖1的P)的雙重角色；即便在組改後的國發會，也因涉及協調跨部會計畫，可能不免仍有角色重疊的問題，上述實務建議中所提到的提升評審委員會議能量(表59的a3)或許有助於緩和此疑慮，但實際的行政機制仍有待進一步深究。

而為了提升電子治理計畫審查委員會的能量，及提升計畫資訊的完整與連動性，本研究雖建議研考會與經建會(或改組後的國發會)可以考量更多樣專業性的評審委員，例如除了學術界之外也有更多的實務界專家，雖然可能有利益衝突的疑慮理想上可透過迴避原則處理，或是善用已退休的電子治理實務專家，以逐步建立學術界與實務界的評審人才庫與特定智庫機構的夥伴關係。然而，類似的建議在科專計畫中也有提出，但因為涉及範圍及問題複雜性與敏感性，而未實施，這部份實務上應如何落實仍需審慎研擬。

再者，以上述的實務建議為基礎下，據以擬定作業辦法與各式申請計畫書表單，並由研考會、經建會(或未來的國發會，即圖1的電子治理方案管理者M)，透過委託研究案，或直接召集電子治理各計畫主管機關(中央與地方政府各機關，即圖1的電子治理服務提供者P)與各電子治理方案的使用者(尤其是重度使用者，即圖1的服務接受者C)確認修正後計畫管理與評估指標的可行性，作為計畫執行管考績效評估的統一依據。

最後，本研究建議可參考美國TechStat流程包含案例、績效、風險管理等13大項的問題列表，作為我國未來健全電子化政府計畫管考、績效評估乃至於退場機制的標準制定參考，然完善退場機制的設定仍需審慎評估與設計。

參考文獻

一、 中文部分

- 行政院研究考核發展委員會(2010)。行政院所屬各機關中程施政計畫(九十九年度至一百零二年度)及九十九年度施政計畫編審作業注意事項，2011年4月19日，取自：<http://www.rdec.gov.tw/mp100.htm>。
- 行政院研究考核發展委員會(2005)。行政院所屬各機關施政計畫管制作業要點，2011年4月19日，取自：<http://www.rdec.gov.tw/mp100.htm>。
- 行政院研究考核發展委員會(2011)。100年度施政計畫管制暨99年度施政計畫化評核作業講習會，2011年4月19日，取自：<http://www.rdec.gov.tw/mp100.htm>。
- 行政院經濟建設委員會(2011)。101編擬手冊--內文，2011年4月19日，取自：<https://mis.cepd.gov.tw/preview/login.aspx>。
- 行政院經濟建設委員會(2009)。重大公共建設計畫執行成效評估報告作業要點，2011年4月19日，取自：<http://www.cepd.gov.tw/>。
- 朱斌妤(2010)。電子治理績效模型與實證研究。國科會計畫計畫書，執行期間：2010年8月1日至2013年7月31日。
- 施能傑(2010)。電子化政府計畫的績效評估架構：平衡計分卡觀點，《服務科學與政府公共服務績效》國際學術研討會，中國行政學會等主辦。
- 財團法人資訊工業策進會科技法律中心(2003)。國外先進國家相關政府電子文書立法狀況研究報告，取自 www.good.nat.gov.tw。
- 國外先進國家相關政府電子文書立法狀況研究報告，財團法人資訊工業策進會科技法律中心，2003。

- 國科會(2010)。101 年度政府科技發展計畫概算編製暨審議作業手冊，B002、B003。
- 郭彥君(2011)。全球電子化政府、資訊科技發展趨勢報告第 2 期。行政院研究發展考核委員會資訊改造專業服務委外案第 2 期。
- 黃朝盟、朱斌妤、黃東益(2008)。電子治理成效調查評估與分析報告：**G2G 與 G2E**。行政院研究發展考核委員會委託臺灣電子治理研究中心研究計畫。
- 黃東益、朱斌妤、蕭乃沂(2009)。電子治理成效調查評估與分析報告：**G2C 與 G2B**。行政院研究發展考核委員會委託臺灣電子治理研究中心研究計畫。
- 楊禮榮(2011)。以層級分析法建構 e 化 **G2B** 計畫績效評估指標－價值鏈與利害關係人觀點。政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 潘競恒(2008)。電子化政府計畫成本效益評估方法之研究。行政院研究發展考核委員會委託臺灣電子治理研究中心研究計畫。
- 蕭乃沂(2011)。數位政府與資訊治理。臺北：藍海文化，付梓中。
- 蕭乃沂、朱斌妤、黃東益、李仲彬(2010)。電子治理成效調查評估與分析報告：**G2A 與 G2D**。行政院研究發展考核委員會委託臺灣電子治理研究中心研究計畫。

二、 英文部分

- Andersen, K. V. and Henriksen, H. Z. (2006).E-Government Maturity Models: Extension of the Layne and Lee Model. *Government Information Quarterly*, 23(2), pp. 236-248
- Bhatnagar, S., Rao, T.P.R., Singh, N., Vaidya, N. & Mandal, M. (2007). *Impact assessment study of e-government project in India*. Ahmedabad: Center for e-Governance, Indian Institute of Management
- Brookings Institution, “Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World, 2008”, released on August, 2008.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9-30.
- Economides, A.A., & Terzis, V. (2008). Evaluating tax sites: an evaluation framework and its application. *Electronic Government*, *5* (3) , p321-344.
- eGovernment Economics Project (eGEP). (2006a). Compendium to the Measurement Framework (http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes200709/D.2.4_Measurement_Framework_final_version.pdf accessed 10 June 2010).
- eGovernment Economics Project (eGEP). (2006b). Measurement Framework Final Version (http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes200709/D.2.4_Measurement_Framework_final_version.pdf accessed 10 June 2010).
- Eschenfelder, K.R., & Miller, C.A. (2007). Examining the role of Web site information in facilitating different citizen–government relationships: A case study of state Chronic Wasting Disease Web sites. *Government Information Quarterly*,*24*(1),64-88.
- Esteves, J., & Joseph, R. C. (2008). A comprehensive framework for the assessment of eGovernment projects. *Government Information Quarterly*, *25*(1), 118-132.
- Gupta, Piyush. (2007). Challenges and Issues in e-Government Project Assessment.(http://www.nisg.org/knowledgecenter_docs/A03040005.pdf, accessed 2010/1/31).
- Heeks, R. (2006). Benchmarking e-government: Improving the national and international measurement, evaluation and comparison of e-government. *IDPM i-Government Working Paper*, *18*, 1-33.
- Henriksson, A., Yi, Y., Frost, B., & Middleton, M. (2007). Evaluation instrument for e-government websites. *Electronic Government*, *4* (2) , p204-226.

- Horan, T. A., Abhichandani, T., & Rayalu, R. (2006). Assessing user satisfaction of e-government services: Development and testing of quality-in-use satisfaction with advanced traveler information system (ATIS). Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Science, Hawaii.
- Kim, Chon-Kyun. (2007). A Cross-national Analysis of Global E-Government. *Public Organization Review*, 7: 317-329.
- Lee, Jungwoo and Jihwa Kim. (2007). Grounded Theory Analysis of e-Government Initiatives: Exploring Perceptions of Government Authorities. *Government Information Quarterly*, 24: 135-147.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2000). WebQual: A web site quality instrument. Massachusetts: Worcester Polytechnic Institute.
- Millard, J& Shahin, J et al (2006). Towards the eGovernment vision for EU in 2010: Research Policy Challenges. For the Institute of Prospective Technological Studies, Seville, Spain, European Commission, DG JRC.
- Mofleh, S.I., & Wanous, M.(2009). Reviewing existing methods for evaluating e-government websites. *Electronic Government*, 6(2) , p129-142.
- Montagna, J. M. (2005). A framework for the assessment and analysis of electronic government proposals. *Electronic Commerce Research and Application*, 4(3), 204-219.
- OECD. (2006) OECD e-government project: Proposal for work on an inventory of e-government business case indicators. Paris: OECD.
- Parasuramen, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 29 – 40.
- Posavac, Emil J., & Carey, Raymond G. (2007). Program Evaluation - Methods and Case Studies, 6th ed., Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- United Nations. (2010). United Nations E-Government Survey 2010-Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis, New York: United States.
- Waseda, 2011 Institute of e-Government released the 2011 World e-Government Ranking, Institute of e-Government, Waseda University, http://www.waseda.jp/eng/news10/110114_egov.html; http://cio-academy.jp/pdf/the_2011_waseda_university_world_e-government_ranking_en.pdf
- West, Darrell M. (2008). Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World, 2008. Retrieved from http://www.brookings.edu/reports/2008/0817_egovernment_west.aspx
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M.C. (2003). eTailQ: Dimensionalizing, measuring and predicting etail quality, *Journal of Retailing*, *79*(3), 183-198.
- World Economic Forum, (2010). Global Information Technology Report 2009-2010-ICT for Sustainability, released on March.
- Yoo, B., & Donthu, N. (2001). Developing a scale to measure the perceived quality of an internet shopping site (SITEQUAL). *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, *2*(1), 31-47.

三、 網路部分

IT DashBoar，取自：<http://it.usaspending.gov/>

TechStat，取自：<http://www.cio.gov/modules/TechStat/>

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

USASpending，取自：<http://usaspending.gov/>

孫翠雯(2009)。美國國會的預算監督制度。取自：學習時報網
http://big5.china.com.cn/xsxb/txt/2008-03/03/content_11461373.htm

國會預算委員會網站，取自：<http://budget.house.gov/>

行政院研究考核發展委員會，取自：<http://www.rdec.gov.tw/mp100.htm>

行政院經濟建設委員會，取自：<http://www.cepd.gov.tw/>

政府公共建設先期作業網站，取自：<https://mis.cepd.gov.tw/preview/login.aspx>

韓國 IT 服務產業協會(ITSA)網站，取自：<http://www.itsa.or.kr/>

韓國政府統合電算中心網站，取自：<http://www.ncia.go.kr/index.jsp>

韓國行政安全部電子政務支援網站，取自：http://www.mopas.go.kr/gpm/s/view/korea/korea_index_vm.jsp?cat=bonbu/elet&menu=elet0502

韓國行政安全部電子化評估網站，取自：http://www.mopas.go.kr/gpms/view/korea/korea_index_vm.jsp?cat=bonbu/elet&menu=elet_05_07

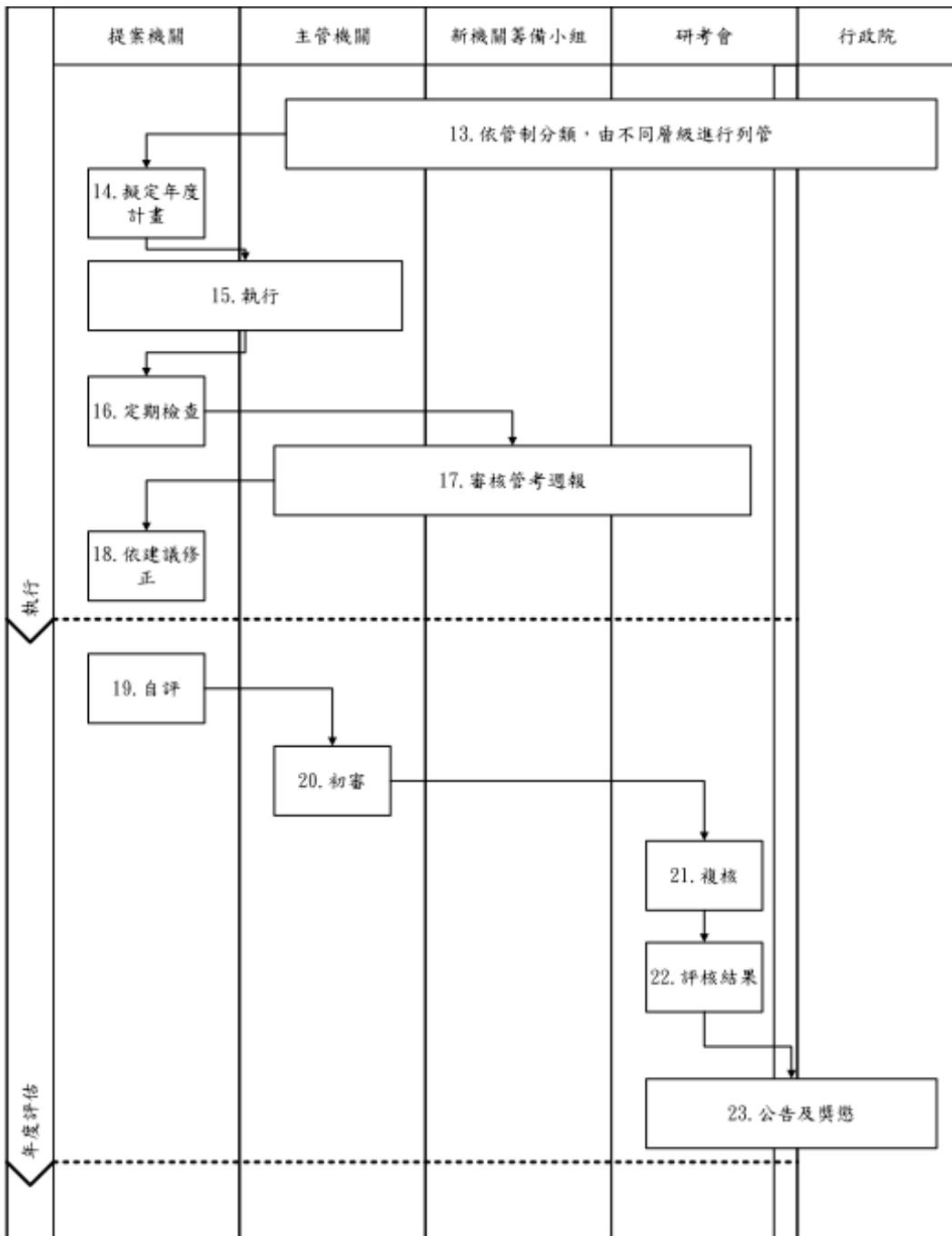
韓國國家法律電子中心(2011)，取自：<http://www.law.go.kr/main.html>

韓國電子化政府振興會，取自：<http://www.nia.or.kr/Index.aspx?PortalID=ko&MenuID=090825182652624479&Info=null>

附錄

附錄一 社會發展計畫流程

民國101年，行政院將進行組織改革，縮減、整併行政的機關單位，將研考會與經建會整並為國家發展委員會(以下簡稱國發會)，同時將原先屬於「公共建設」類型的電子化政府轉移至「社會發展」類型，整合在電子治理計畫從規劃、執行到評估面的主管機關。整併過後的行政流程如圖8所示下：



電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

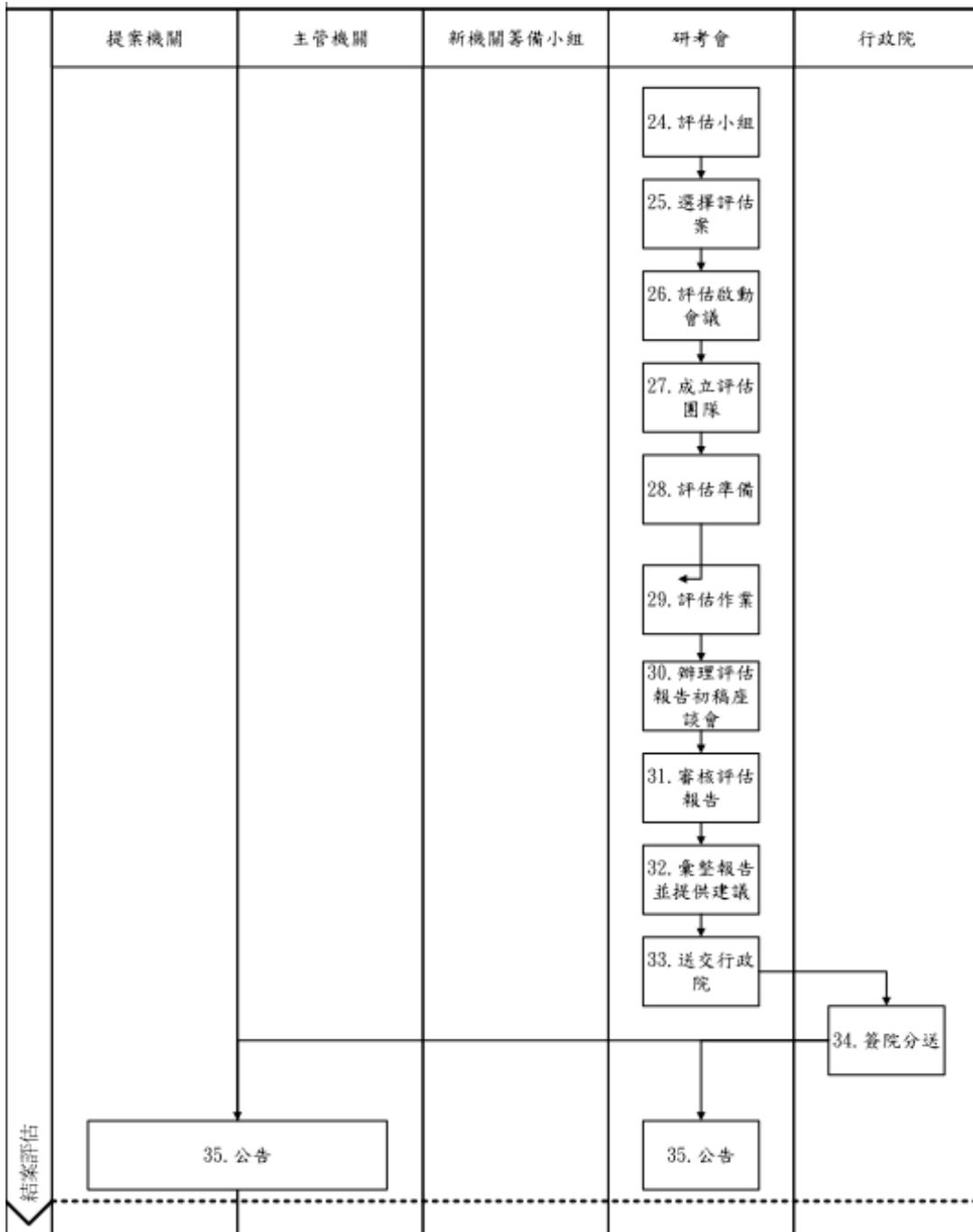


圖8：臺灣電子化政府計畫行政管理流程圖(社會發展)

資料來源：本研究。

一、 規劃階段

1、 提案(行政院所屬各機關 101 年度重要社會發展計畫先期作業事項，2011)

提案機關依據研考會傳遞之資料，提出計畫。成立任務編組，各機關首長或副首長召集內部單位主管及所屬機關首長成立任務編組(必要時得邀請學者專家)，依目標訂定關鍵績效指標及衡量標準，並擬定機關中程施政計畫。

2、 登錄先期作業

提案機關提案，並於政府計畫管理資訊網－重要社會發展計畫先期作業電腦系統(GPMnet <http://gpmnet.nat.gov.tw/>)登錄先期作業資料，相關事項如下：

- (1) 機關按計畫別登錄相關資料，需登錄計畫書基本資料、先期作業年度需求評審等二表，並註明該計畫於 101 年將歸屬於行政院組織改造後之新機關。如屬公共工程及各類房屋建築經費者，並應登錄公共工程及各類房屋建築經費概算表相關資料；相關資料經登錄後得列印及查詢。
- (2) 各計畫之中長程個案計畫書及延續性計畫之前一期計畫執行成果檢討報告、管考結果及查證建議處理情形電子檔，併案上載，或將電子檔交由研考會上載；前一年度已上載計畫書電子檔之延續性計畫，如未再報院修正，本年度得免重複上載。

3、 初審並函送籌辦小組

主管機關辦理初審作業後，並函送計畫所涉之新機關籌備小組同意。

4、 審核作業

新機關籌備小組辦理審核作業，並將意見送回主管機關。

5、 修正意見，函送研考會

主管機關依據新機關籌備小組意見修正彙整後，送研考會審查。

6、複審(會審)

主管機關對於所屬機關所提計畫，應於各計畫加註具體初評意見，運用先期作業系統將全部先期作業資料送研考會審核。其中屬公共工程及房屋建築部分之計畫，應依「政府公共工程計畫與經費審議作業要點」之規定，另送工程會審議。上網送審相關事項如下：

- (1) 主管機關對於提案機關所送之先期作業計畫，應加註初步評估意見，並選列各計畫優先順序，同時經由新機關籌備小組同意。
- (2) 經初評結果列為免議或需修改相關資料之計畫，得勾選退回修改，並通知原提案主辦機關修改後重新送審(經列為免議者不需重新送審，應予刪除)。
- (3) 各先期計畫資料經審核確認無誤後，主管機關應辦理送審作業，將全部先期作業資料送研考會審核。

7、先期審查會議

研考會對於各機關所送之計畫，應運用先期作業系統綜合辦理審查業務，並會請行政院秘書處、主計處、人事行政局及工程會等有關機關審查，於網路上會提計畫優先順序及經費核列之建議。審查重點為計畫之優先性，其優先順序區分為第一優先、第二優先、不予審查及緩議等。

上網審查相關事項如下：

- (1) 研考會將先期作業資料送相關機關會審

研考會於收到各主管機關所送之先期作業資料後，應逐案選定會審機關提報計畫優先順序及經費核列之建議。

- (2) 會審機關登錄計畫優先順序及經費核列之建議並送研考會會辦會審機關收到研考會所送先期作業資料後，應於 10 日內完成相關計畫優先順序及經費核列之建議登錄作業。對於計畫優先順序及經費核列之建議經陳核完竣確認登錄無誤後，應點選確認送出，將會審意見通知研考會。
- (3) 研考會登錄計畫優先順序及經費核列之建議。

研考會經彙整各會審機關計畫優先順序及經費核列之建議，逐案登錄主審意見。審查中之先期作業資料，如有填載錯誤或資料欠缺需修改原報資料內容者，得加註理由勾選開放主管機關修改，並由主管機關通知原提案主辦機關修改相關資料。主辦機關修正資料存檔後需通知研考會確認鎖定。研考會於必要時另通知會審機關依據修正後之資料重新研提會審意見。

研考會應就會議議定之計畫優先順序及經費綜合整理，報請行政院核定，並副知行政院主計處。

8、通過/未通過

(1) 通過：由行政院評定，並送立法院審核預算

行政院核定之先期作業附帶建議事項，有關主管機關應將辦理情形依限送研考會，並副知行政院主計處，送至立法院審核預算。

(2) 未通過：補件或退件

若計畫於複審有所缺失或遺漏，退回或由負責機關補件。

9、整合計畫，分送負責機關[行政院所屬各機關中程施政計畫(九十九年度至一百零二年度)及九十九年度施政計畫編審作業注意事項，2011]

行政院將立法院審核通過之計畫整合，傳送研考會，由研考會分送各負責機關單位。

10、計畫公告

研考會發佈確定之計畫草案公告。

11、配合立法院修正計畫預算

負責機關依據立法院通過之預算修正計畫。

12、公告(政府資訊公開)

負責機關與機關網站依政府資訊公開法公佈計畫。

二、 執行階段

13、依管制分類，由不同層級進行列管(行政院所屬各機關施政計畫管制作業要點，2011)

計畫管制依行政院所屬各機關施政計畫管制作業要點辦理(見表5)，其流程如下：

- (1) 部會自行判斷施政計畫分級管制建議項目，並送交研考會。
- (2) 研考會彙整資料後，會同行政院秘書處及其他管考機關審查，並得視需要邀請有關機關配合審查。
- (3) 研考會於每年 12 月 10 日前彙整審查結果，於行政院核定，函送各部會。

14、擬定年度計畫

- (1) 各級機關管考單位在確認列管分類後，應協助主辦機關規劃年度計畫，做後續執行、管考之用；若為兩個以上機關、單位，管考機關視情況擇一機關單位負責與確定分工，並彙整計畫。
- (2) 作業計畫由各級機關研考單位負責審查。

15、執行

各部門依預算計畫執行。

16、定期檢討

依列管機關提供計畫管考週報(月報、季報等)。由負責之機關定期自我檢查計畫情況，於GPMnet網站，依據工作項目執行情況、整體計畫執行情況、查核點執行情況等填報，並與年度計畫進行比對。若有落後之情況，應進行問題分析與檢討，於網路填報落後原因，同時進行自我檢討與計畫改進。

17、審核管考週報

管考機關進行審核，並提供管考建議。

18、依建議修正

負責單位依管考建議修正計畫及執行進度。

三、 評估階段

(一) 年度評估

19、自評

主辦單位自行評估計畫執行狀況。若自行管制，則自行評核。

20、初審

主管部會進行初審。若為部會管制或自行管制，則由部會進行評核。

21、複核

若為院管制計畫，則須由行政院研考會進行複核。

22、評核結果

研考會彙整並傳送評核結果。

23、公告及獎懲

研考會公告評核結果，由行政院進行獎懲。

(二) 結案評估(行政院研究發展考核委員會中長程個案計畫效益評估作業手冊 99 年度重大公共建設計畫先期作業办理流程，2011)

24、成立評估小組(委外、委員會)

經研考會主任委員核定所要進行之評估案，再依案件屬性分由本會相關業務處主政評估作業，並分別組成本會評估小組(包含確定評估小組組長及參與評估之小組成員)。

25、選擇評估案

研考會選擇評估案，以「計畫期程在 3 年以上且執行逾 1 年」、「年度經費達 1 億元以上」、「社會關注者」作為選案原則，分析後交由主任委員核定各年度所要進行之評估案。

26、評估啓動會議

由研考會評估小組成員向副主任委員進行評估案分析基礎簡報，報告重點包括：

- (1) 計畫背景說明：包括受評估計畫在該部會的重要性及與其他相關計畫的情形，計畫整體目標與期程、計畫整體及分年經費配置與執行情形，目前執行進度與過去評估發現。
- (2) 初步資料分析：依本作業手冊所列之評估重點，提出該計畫目標、過程、結果面之初步評估研析。
- (3) 評估案作業時程規劃：以甘特圖說明所要進行之評估案時程規劃，另亦可提出未來進行評估時所需要的協助。
- (4) 委託研究團隊主持人人選分析：包括所建議人選之學、經歷，與評估計畫之關連性，及推薦理由，並應排出優先順序。

27、成立評估團隊

研考會成立評估團隊。邀請受評估計畫領域相關之學者專家組成委託研究團隊，參酌「合作研究」模式與本會共同組成評估團隊，進行計畫評估作業。研究團隊可分成研考會評估小組與委託之研究團隊，其分工如下：

(1) 研考會評估小組

由研考會同仁組成(不限計畫審議與計畫管考單位同仁)，負責主導整個評估作業規劃與運作，包含研提委託研究團隊主持人人選建議名單，蒐集並提供受評估計畫之基礎資料，與委託研究團隊議定評估方式並實際參與相關評估作業，協助委託研究團隊整合評估發現與建議，並視需要辦理評估結果簽院，另追蹤所提出之評估建議主管機關。

(2) 受委託研究團隊

依據契約規定於期限內完成所委託事項，包含提出整體評估計畫進行之時程規劃、安排多元評估方法並分析其所要達成之目的，進行各評估作業之相關工作、提出階段性評估發現與建議、完成評估報告等。

28、評估準備

- (1) 受評估計畫進階分析及細部評估作業規劃委託研究案確立後，研究團隊除就本會所提供之受評估計畫基礎資料外，亦應蒐集相關之文獻、報導、評論、政策研究資料及其他可供評估作業參考之資料，經研析該等資料後，進行評估重點問題分析，及規劃實際評估作業進行方式與時程，並與本會評估小組討論。
- (2) 議定各項評估方法執行細節。經對受評估計畫進階分析後，研究團隊需進一步針對所要展開之各項評估方法分別提出細部執行規劃，包含研提深度訪談大綱、焦點座談對象與場次、問卷調查對象、抽樣方法與問卷內容設計，實地查證對象與查證重點，及各評估方法之執行期程，並與研考會評估小組進行研議確認後實施。

上述之評估準備所需與研考會研議事項，由研考會評估小組組長視需要召開評估小組工作會議議定之。

29、評估作業，程序如下：

- (1) 評估方式視評估需要，採深度訪談、焦點座談、問卷調查及實地查證等方式進行。
- (2) 評估發現意見交換。

30、辦理評估報告初稿座談會

辦理評估報告初稿座談會並修正報告。研究團隊提出評估報告初稿後，由本會函邀學者專家、主管部會、本院幕僚機關及單位、計畫利害相關標的團體、非營利組織(Non-Profit Organization)或非政府組織(Non-Governmental Organization)參與座談表示意見。研究團隊依上開座談會所提意見適度修正評估報告，於收到座談會議紀錄1個月內送研考會辦理結案。

31、審核評估報告

由研考會審核評估報告。

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

32、由研考會審核評估報告

由研考會審核評估報告。

33、彙整報告並提供建議

審核通過，由研考會彙整評估報告與政策建議。

34、送交行政院

由研考會提交行政院。

35、簽院分送

- (1) 簽院分送相關機關。
- (2) 作為關連計畫參審依據。

36、公告(政府資訊公開)

研考會與各提案、主辦幾關於網站上公告計畫相關事宜。

附錄二 第三階段電子化政府計畫指標分類

本研究將第三階段電子化政府計畫分成三類，分別是以企業為主要服務對象的計畫、以民眾為主要服務對象的計畫、及以政府內部員工為主要服務對象的計畫，以下整理出歸屬三種不同類別的計畫，並對於該計畫提出的成效指標，根據投入、產出、影響三種不同面向進行分類。以下表格中，分別在計畫之下，羅列出其指標，並將指標根據投入、產出、影響三面向歸類，若欄位中無填入指標，代表並無有該面向的指標，而三種面向的指標間並沒有對照關係。

表61是以企業為主要服務對象的計畫列表：

表61：以企業為主要服務對象的計畫(G2B)

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.12	企業 e 幫手		使用 G2B 電子公文交換比率	企業使用 G2B 服務滿意
			使用 G2B 服務會員數	使用商工行政資訊優質化服務滿意度
			使用 G2B 傳遞訊息次數	
			使用商工行政資訊優質化服務人次	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
			企業應用電子認證次數	
3.13	政府採購網路化	提供電子領標案件比例	政府採購資訊系統上網查詢人數	
		共同供應契約網路訂購筆數	資料交換標準及訊息建置指引	
			共同供應契約網路訂購數占全部訂購數	
			廠商電子領標(及網路閱覽數)	
			招標文件提供網路公開閱覽數占公開閱覽數	
3.14	智慧財產權網路服務優質化		電子服務相關網頁瀏覽數	民眾對智慧財產權電子申辦服務之滿意度
			電子檔卷庫累積件數	
			電子申請案件量	
			電話客服服務人次	
			縮短收件處理時間	
			智慧局檔卷建檔儲存節省時間、空間成本	
			民眾部分節省時間成本	

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.16	投資臺灣入口網推動計畫	投資推廣活動場次	服務介接指標	網站服務滿意度指標
			網站語文版本指標	客服滿意度指標
			創新 e 化系統指標	客戶滿意度
			最新消息新增則數指標	
			成功案例新增數指標	
			產業動態分析報告新增數指標	
			中英文電子報發行總份數指標	
			平均每月瀏覽人次指標	
			投資諮詢服務件次指標	
			投資資訊新增介接數	

資料來源：本研究整理。

表62為以民眾為主要服務對象的計畫列表：

表62：以民眾為主要服務對象的計畫(G2C)

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.8	自然人憑證應用推廣		自然人憑證使用比率	
3.15	農業行動化雙向增值服務	農業技術專家數	發布植物疫情預警	服務滿意度
			累積彙整資源資料內容(資料筆數/整合資料庫個數)	
			農作物病蟲害診斷諮詢服務件數	
			農業行動化雙向增值平臺會員數	
			農業行動化網站瀏覽量	
			田間即時視訊服務會員	
			建置農業技術線上諮詢服務據點	
			CTI 語音服務系統使用與服務	
			主動監測重大病蟲害案件	
		訊息預警/發布的次數		

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.15	農業行動化雙向增值服務		發展茶業行動化應用服務節省生產成本	
			預測特定農產品產量與產季登錄數量	
3.17	民眾 e 管家-訊息即時通		便民服務訊息累積項數(原：便民服務訊息)	
			主動服務訊息累計項數	
			e 管家服務訂閱數	
			使用者人數	
			e 管家訊息發布數累計成長率	
			累計節省機關開發成本(萬元)	
			累計節省機關建置時程(人/月)	
3.18	綜稅輕鬆報		減少政府人力查核成本、時間	
			減少民眾申報列舉成本、時間，進而提高民眾滿意度	
			減少民眾繳稅成本、時間(隨時隨地輕	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
			鬆繳)	
3.19	地政服務即時通		推動地籍紙本謄本減量	網路訊息服務提供銀行、法院、地政士及不動產經紀業等各類案件查詢及諮詢
			需用圖籍機關網路應用之 Virtual Money 收入每年在 3,000 萬元以上	
			地政歷史資料 e 化後提高地籍歷史資料申辦案件作業時間平均每件 30 分鐘縮短為 3 分鐘，每件節省人力平均由 3 人節省為 1 人之比率	
3.20	新婚夫妻 e 管家協助持家		新婚夫妻持家資訊與 e 管家介接平臺開發	
			提供 2 項進階型服務申辦或查詢(個人訊息)	

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.20	新婚夫妻 e 管家協助持家		完成提供公眾訊息機制即時將持家最新資訊傳送給新婚夫妻	
3.22	建築管理資訊深化服務		建築業申請 e 化累計使用率	民眾對建管業務服務滿意度提升
			建築物公共安全檢查採網路申報作業比率	
			建築證照及建築圖 e 化作業比率	
			節省建築案件申辦時間	
			建築執照申請案件平均處理時間	
3.23	e 河川		建立跨系統服務整合之一站式 e 河川入口網站,造訪人數達 20 萬、滿意度達 80%	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.23	e 河川		會員人數達 2000 人以上，並建立會員專屬服務網站，提供個人化服務及社群互動，以 Web 2.0 之 Ajax 技術使會員可自己定義 My eRiver，整合個人所需的網站資訊，同時與全體會員分享；此外，對於民眾有興趣的河川主題相關訊息(例如親水活動、河川警戒訊息、河川生態資料等)，亦可透過民眾 E 管家通報	
			籌組百位以上 e 河川達人義工團隊，使民眾能藉由專家並透過本計畫所建構之 Web Call、線上即時通...等互動機制，得到線上即時服務，藉以提升民眾對河川管理滿意度	
			完成林務、水保、氣象、水利、環保、公路及觀光等 10 個以上機關的資料交換	

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.23	e 河川		整合	
			計畫期間完成 100 萬筆河川資料交換，節省由公文往返請求提供相關資料之公務人力及時間	
			促成 30 個以上河川相關機關及民間相關團體連線，以建立河川資訊公開透明、互動參與政策討論之網路環境	
3.24	全國環境品質即時資訊服務平臺		每年服務平臺瀏覽人數	平臺整體服務滿意度
			環境品質監測資料庫(資料倉儲)累積數據	
			環境品質資訊交換分享累積筆數	
3.25	災害預警通報管理服務		救災資訊通訊系統網路通達率	
			災害預警執行期程跨越至 100 年度通報涵蓋率(人口、高災害潛勢地區)	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.28	網路募款作業聯合平臺		辦理「公益網路募款作業聯合平臺」系統建置	
			網路募款平臺使用成長率-公益、慈善團體	
			網路募款平臺使用成長率-社會大眾	
			網路募款平臺協助促成募款金額-公益、慈善團體	
			網路募款平臺協助促成募款金額-基金會	
3.31	國家檔案數位服務計畫	民間珍貴檔案紀錄蒐整	重要國家檔案數位化指標	
			國家檔案徵集移轉長度	
			視聽檔案數位提供民眾閱覽之數量指標	
			維持適切系統反應時間	
			機關電子檔案採安全機制應用比率	
			國家檔案應用推廣參與人次	

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.31	國家檔案數位服務計畫		電子檔案長期保存作業平臺指標	
			建置主題網頁	
3.32	維運「政府英文入口網」網站計畫	購買英文新聞資訊公開傳播	整合中央及地方政府英文網站平臺資料	
		辦理主題性行銷推廣活動	建置主題網頁	

資料來源：本研究整理。

表63為以政府內部員工為主要服務對象的計畫列表：

表63：以政府內部員工為主要服務對象的計畫(G2E)

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.1	「政府資訊服務改造」計畫		資訊系統整併後累積減降比例	民眾對改制縣市與中央部會組改/改制期資訊移轉服務不中斷滿意度
			各專案進度符合比例平均數	
			累積之資料中心減降數量	
			行政院及各委員會經常性資訊經費減降比例	
			各機關資訊人員累積取得之資訊管理學分數	
			各機關資訊人員累積取得資訊專業證照數	
			各部會導入 ITIL/ITSM 資訊服務管理及 CMMIACQ 資訊籌獲能力	

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.1	「政府資訊服務改造」計畫		各部會於啓動日關鍵服務不中斷系統可用度	
			提供各部會資訊移轉諮詢服務	
3.2	政府網際網路服務改造		政府網際網路線併數(以整合機關數累計)	GSN 服務滿意度
			機房整併數(以部爲首整併)	
			納入線路品質監控機關數	
			累計設置區域防護服務小組(北中南東 4 區)	
		累計機關使用「公務人員電子識別證」進行安全電子郵件數		

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
			更新國家資通安全會報技術服務中心之黑名單資料頻率	
計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.3	創新 E 化人事行政整合服務	持續辦理系統推廣訓練時數	整合公務人員人事服務單一入口	提升人事服務，創造客戶滿意
			建置人事服務共通精緻平臺服務數	建立優質人事業務數位學習教材，提供機關組織學習使用
			各人事機關使用共通性人事差勤線上系統	全面建立數位學習教材
			簡化及整併跨機關流程性人事業務系統	培養人事業務種籽教師，促進人事業務資訊化
			各人事機關使用共通性網際網路版人事管理資訊系統	健全人事資訊種籽教師制度(種籽教師訓練時數)
			開發網際網路版人事管理資訊系統(移轉主管機關數)	主管機關及網際網路版人事管理資訊系統人事人員滿意度

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.3	創新 E 化人事行政整合服務		各人事機關使用共通性薪資待遇系統	個人資料校對網站公務人員滿意度
			開發主管機關人事管理資訊系統(移轉主管機關數)	輔導高雄市政府建置試辦 web HR 分站設備(至少完成主機設備建置成功移轉本系統)
			建置公務人員人事服務單一入口網(成功登入入口網人使用各項應用系統人數)	
			建置技工、工友及駐衛警察線上系統(使用本系統管理及報送工友資料機關數)	
			建置個人人事服務專區(使用本專區各項服務人次)	
			開發共同性行政資訊系統訊息標準介面(使用本介面傳遞資料之應用系	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.3	創新 E 化人事行政整合服務		統數)	
			建置公務人力資料倉儲服務、統計中心(主管機關需求分析個數)	
			建構資訊安全防禦體系(通過國際資訊安全標準(ISO27001)之年度追查稽核)	
			機關內部人事業務網站(主管機關完成移轉本系統)	
			人事報送服務網(使用人次)	
			訊息彙整平臺(安裝訊息工作站個數)	
			個人資料校對網站(自行上網校對個人資數人數)	
			建置人事服務共通精緻平臺	

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.3	創新 E 化人事行政整合服務		開發各式人事行政服務資訊系統	
			建置公務人力資料倉儲服務、統計中心	
			成立人事資訊推廣服務中心	
			建構資訊安全防禦體系	
3.4	國有公用財產管理系統網路版建置及推廣 ¹⁹		參加教育訓練人數	
			輔導資料轉置機關數	
			節省機關個別維護系統費用	
3.5	開發各部會主管法規網站共用系統		全國法規資料庫使用率指標	全國高中職競賽活動
			法治教育訓練人數指標	
			主管法規共用系統領用機關數指標	

¹⁹ 並未使用經建會的公共預算經費，而只是納入管考系統，因此並未列入本研究討論的第三階段電子化政府計畫。

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
			法規資料正確性	
3.6	駐外機構資訊安全計畫	駐外機構資訊服務由本部資訊服務臺提供比率	整體系統可用率	使用滿意度逐年成長比率
			使用成長率(電子處理之逐年成長比率)	民眾採電子方式向政府諮詢之比率
			發生機密資料外洩資安事件人機比率	
			賡續辦理建置駐外館處建置 VPN 網路	
			完成建置駐外館處外網安全上網電腦比例	
			運用共構機房強化對外網站整併建置進度	
			e 化公務服務平臺完成輔導上線駐	

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
			外館處比率	
3.7	國家資通安全技術服務與防護管理		自主研發資安監控設備之布建數(本計畫自行研發之資安監控設備布建數量)	資安整體服務滿意度(提供政府機關資安相關服務之整體滿意度-滿分為100分)
			資安偵測規則更新時間(惡意中繼站阻擋名單布建至政府機關監控設備所需時間)	
			政府資安資訊分享平臺訊息分享(與GSN、TANET、民間ISP、CERT組織及資安服務業者等建立資安訊息分享管道數)	
			通過資訊安全管理驗證比率(資安等級A、B級政府機關通過資訊安全管理驗證比率)	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.9	建構優質行動政府資訊整合服務		機關導入服務平臺累計數減省經費：以每一機關建立平臺所需經費25,000(千元)為計算基準	
			政府入口網累計整合服務數節省經費：以建立跨機關整合服務每一服務約需2,000(千元)為計算基準	
			推動資訊發佈平臺節省經費--以各機關自行建立一個資訊發佈平臺所需費用約200(千元)為計算基準	
			推動地方政府公報數位化縣市數：以每一縣市建置公報數化約需5,000(千元)為計算基準	

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.10	賦稅優質服務提升計畫		推動扣除額單據電子化家數	
			節省扣除額單據列印及寄送成本	
			推動智慧型選案查核系統單位	
3.11	中央地方機關 e 網通資訊更新計畫		基層機關個人電腦人機比	增加業界就業人數
			輔導地方政府規劃整體資訊服務架構	
			推廣自由軟體應用，開發 server 集中維運的共同性應用系統數量	
			累積自由軟體推動人時	
3.21	商品及食品檢驗創新服務計畫	教育訓練之成效	建置輸入食品查驗資訊系統，強化資料搜尋信賴度	進口食品查驗資訊公開化
			食品資訊快速通報系統(縮短電子公文處理時間)	消費商品安全宣導完成率

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.21	商品及食品 檢驗創新服 務計畫		降低進口食品不合格資訊紙本通知 作業量(進口食品不合格通報資訊 化)	商品安全資訊公開化
			食品衛生安全資訊網	
			建置外銷水產品管理系統	
			整合建置輸歐盟水產品生產、製 造、加工階段之整體資訊管理網絡	
			建置外銷水產品管理系統	
			提升報驗自動化達紙本減量	
			縣市衛生局使用通報之比率	
			透過通報系統通報不合格輸入食品 之比率	
			商品安全資訊線上通報率	
			建置整合驗證管理系統	
		對外網路服務可用率		

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
			服務或管制對象普及度	
3.26	社會關懷服務		推廣共構使用「全國社會福利資源整合系統」之縣市數	
			政府專線電話集中轉接服務量(來話通數)	
			平均轉接處理時間(通)	
			最長轉接處理時間(通)	
			尖峰時間電話接通率	
			專線電話轉接服務正確率(90%的電話被正確轉接並結案)	
			專線電話服務接通率(來電 20 秒內由服務人員接聽)	
			關懷入口網上網人次(上網達 50 萬/年)	
		113 有效電話受理通數(每年達		

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.26	社會關懷服務		120,000 通)	
			113 專線通報件數(每年受理 6000 件)	
			減少社福津貼發放錯誤率	
			縮短社福申請審核時間(提升行政效率)	
3.27	毒品成癮者單一窗口服務		降低毒癮者再犯率(系統於 99 年度全面推動，將採各毒品危害防制中心於 99 年度列管個案一年內再犯率，比較系統實施前於 97 年度個案一年內再犯率，期許再犯率較 97 年度列管個案一年內再犯率能降低 10%)	

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.29	政府 e 公務- 行政服務效能提升		節省公文寄送郵費(預估每件電子公文節省郵寄費 5 元)	
			協助推動公文管理系統-累積導入之 M 化系統數(以部會及縣市政府為基礎)	
			協助推動公文交換系統整合-累積導入之整合完成系統數(以部會及縣市政府為基礎)指標	
			視訊會議服務使用人次(每月)	
			納入 e 公務交換中心之機關數(累計)	
			縣市政府機關電子公布欄上線(機關數量)	

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

計畫編號	計畫名稱	投入面向指標	產出面向指標	影響面向指標
3.30	優質政府網站及提升民眾資訊服務		累積輔導政府機關網站優化	民眾滿意度每年平均達 60%以上，並持續成長
			累積機關網站規範符合度及營運績效檢測網站數	
			資訊輔導員輔導社區民眾使用網路服務總件數	
			推動基層公務同仁行動服務機制	
			提升機關網站服務內容檢測服務	
3.33	政府施政計畫管理整合平臺計畫 ²⁰			

資料來源：本研究整理。

²⁰ 因 100 年才加入第三階段電子化政府計畫，因此未取得指標資料。

附錄三 完整問卷

根據表20、表21、表22、表23的兩部份完整問卷架構，完成發放予受訪者的三份第三階段電子化政府調查問卷(依照計畫主要服務對象分成G2B、G2C、G2E三份問卷)，該發放之問卷分別陳列如表64、表65、表66。

表64：第三階段電子化政府計畫調查_G2B

親愛的 公務同仁，您好：

我們是電子治理研究中心的研究團隊，目前正接受行政院研究發展考核委員會（研考會）的委託進行「電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估」的研究。本調查希望透過貴機關執行第三階段電子化政府計畫（民國97-100年度）的經驗，作為未來調整計畫管理流程及指標的參考。

本調查主要針對電子化政府計畫流程與指標相關議題，希望貴機關能由瞭解計畫內容與整體流程的承辦同仁協助填答或確認。此外，我們必定恪遵學術倫理，貴機關的寶貴意見僅提供本研究使用，分析結果只會做整體資料的呈現，不會有個別資料的引用或洩漏，請貴機關放心填答。

研究團隊將在近期先與您聯絡，並約定時間由研究助理前往協助問卷填答與回收，敬請 貴機關協助。誠摯感謝您的寶貴意見！

主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂、朱斌好 教授

聯絡助理：林玉純（0912-603789、darkkum@gmail.com）

高瑋襄（0953-186228、aoi7677@gmail.com）

黃郁芬（0953-609226、iamirsis@gmail.com）

2011年8月

第一部份 電子化政府計畫流程

請就貴機關主辦第三階段電子化政府計畫的實際經驗回答各項問題：

- 一、中長程計畫先期作業：**目前電子化政府計畫先期作業，由各機關提案，研考會整合成一個中長程計畫，以下請針對先期作業相關議題作答
1. 為使各級政府機關更重視對於電子化政府的長遠發展，我國未來設立電子化政府專法（如：韓國設有電子化政府法）的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
 2. 目前電子化政府計畫以「研考會統籌辦理先期作業，經建會考量整體預算」的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
 3. 未來電子化政府計畫以「由單一機關負責預算審核與計畫審議」的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
 4. 未來透過「獨立的民間單位進行計畫內容的審議與監督」的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
 5. 電子化政府計畫所設定的三大目標（如：發展主動服務、創造優質生活）是否有助於貴機關編擬計畫？
完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
 6. 電子化政府計畫所設定的五大策略（如：推動資訊改造，有效運用資源）是否有助於貴機關編擬計畫？
完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
 7. 電子化政府計畫所設定的十大旗艦計畫（如：弱勢 e 關懷）是否有助於貴機關編擬計畫？

- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
8. 未來在擬定電子化政府計畫時，由研考會研擬出原則，要求各部會依據原則提案（如三個月內提出 3 項雲端服務構想，一年內落實 1 項）的合適性？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
9. 未來電子化政府計畫中，推動「各計畫公開於網站上供民眾瀏覽、查詢及提供意見」，是否有助於貴機關瞭解民意並將其納入計畫？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
10. 計畫審議的委員應包含下列哪些對象（成員）？（可複選）
- 研考會同仁 經建會同仁 實務界專家 學者
- 使用者代表 一般大眾 其他（請說明）：_____
11. 審議委員提出之建議是否有助於調整計畫內容？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
12. 審議委員提出之建議是否有助於調整計畫預算？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
13. 未來需要在審議結束後，是否需要提供計畫主辦機關再次口頭說明機會？
- 完全不需要 不太需要 還算需要 非常有需要

二、公共建設計畫審議：目前電子化政府計畫，由經建會進行公共建設中長程計畫審議，以下請針對公共建設計畫審議相關議題作答

14. 您認為在經建會審議的過程中有何待改進之處？（可複選）
- 計畫內容審議 預算調整審議 審議委員會組成
- 其他（請說明）：
- _____

15. 經費如有被刪減的情況，貴機關最常見的後續因應方式為何？
- 撤銷該計畫 調整預算 向自己部會爭取 尋求企業支持
- 其他（請說明）：
-

三、年度個別計畫：以下請針對個別計畫開始執行、管考到評估相關議題
作答

16. 在跨機關計畫的分工方面，最合理的協調方式為何？
- 主辦機關統籌，其他機關協辦 研考會統籌各機關分工
- 其他（請說明）：
-
17. 對於現行各機關自行選擇管制分類層級，再由研考會進行調整的合適性？
- 完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
18. 目前管制的分類方式（如：院列管、部會列管、自行列管）的合適性？
- 完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
19. 目前透過 GPMnet 系統填報進度與指標，對於貴機關進行管考的合適性？
- 完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
20. 目前使用 GPMnet 擬定年度計畫（如：工作項目、進度、預算執行）是否有助於貴機關對計畫的執行與管考？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
21. 目前使用 GPMnet 是否有助於貴機關調整本年度計畫內容（如：工作項目、進度、預算執行）？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助

22. 關於計畫成效指標的選定應由何種方式進行？（可複選）
（關於指標其他問題，請見第二部分）
主辦機關自行訂定 從管考機關所提供之指標選單中選擇
其他（請說明）：

23. 年度評估之審議委員應包含下列哪些對象（成員）？（可複選）
研考會同仁 經建會同仁 實務界專家 學者
使用者代表 一般大眾 其他（請說明）：

24. 現行管考制度造成計畫執行壓力的程度為何？
非常低 低 高 非常高
25. 您認為計畫年度評估方式是否有助於貴單位改善未來一年計畫執行？
非常有幫助 還算有幫助
不太有幫助（請說明）：

- 完全沒有幫助（請說明）：

26. 就目前研考會網站所公開之各計畫監管、審議資訊，您認為是否有助於貴機關蒐集民意？
完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助

四、基本資料

27. 貴機關列管的層級為何？
自行列管 部會列管
院列管（管考單位）：

第二部分 成效指標

對貴機關主辦的電子化政府計畫而言，您認為下列指標作為績效評估的適合程度為何？

基礎環境階段				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
28. 資通訊軟硬體의 整備程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 相關法令是否完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 機關同仁的業務領域熟悉度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 機關同仁的資訊素養	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 政務官主管的重視程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
投入階段				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
33. 投入的經費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 投入的人力員額	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 事務官主管的領導協調能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 計畫目標與需求的關連性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 預算執行情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
過程階段				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
38. 服務對象的參與程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 對服務對象的推廣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 計畫內部溝通協調的順暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. 計畫執行的風險控制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. 跨機關的資訊分享	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. 資訊系統間的資料交換	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

產出階段（直接、短期獲得）				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
44. 反應企業需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. 企業使用的比例	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 被使用的頻率(或強度)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. 服務內容的正確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. 服務內容的豐富度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. 系統的穩定程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. 系統介面的友善程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. 使用者所得到的客服品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
影響階段（約 1~5 年的影響）				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
52. 使用者的滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. 使用者對交易安全程度的感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. 計畫內容透明度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. 使用者瞭解主管機關責任歸屬	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. 使用者對資料隱私保護的信心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. 減少使用者財務支出	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. 使用服務的便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. 獲得品質更好的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

成果階段（長期展現，約 5~10 年）				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
60. 提升企業的經濟競爭力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. 增加政府整體施政透明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. 使政府整體責任歸屬明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. 對政府的信任程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. 開放參與的程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. 減少數位落差	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷到此全部結束，

再次感謝貴機關的填答！

表65：第三階段電子化政府計畫調查_G2C

親愛的 公務同仁，您好：

我們是電子治理研究中心的研究團隊，目前正接受行政院研究發展考核委員會（研考會）的委託進行「電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估」的研究。本調查希望透過貴機關執行第三階段電子化政府計畫（民國97-100年度）的經驗，作為未來調整計畫管理流程及指標的參考。

本調查主要針對電子化政府計畫流程與指標相關議題，希望貴機關能由瞭解計畫內容與整體流程的承辦同仁協助填答或確認。此外，我們必定恪遵學術倫理，貴機關的寶貴意見僅提供本研究使用，分析結果只會做整體資料的呈現，不會有個別資料的引用或洩漏，請貴機關放心填答。

研究團隊將在近期先與您聯絡，並約定時間由研究助理前往協助問卷填答與回收，敬請 貴機關協助。誠摯感謝您的寶貴意見！

主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂、朱斌妤 教授

聯絡助理：林玉純（0912-603789、darkkum@gmail.com）

高瑋襄（0953-186228、aoi7677@gmail.com）

黃郁芩（0953-609226、iamirsis@gmail.com）

2011年8月

第一部份 電子化政府計畫流程

請就貴機關主辦第三階段電子化政府計畫的實際經驗回答各項問題：

- 一、 **中長程計畫先期作業**：目前電子化政府計畫先期作業，由各機關提案，研考會整合成一個中長程計畫，以下請針對先期作業相關議題作答
1. 為使各級政府機關更重視對於電子化政府的長遠發展，我國未來設立電子化政府專法（如：韓國設有電子化政府法）的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
 2. 目前電子化政府計畫以「研考會統籌辦理先期作業，經建會考量整體預算」的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
 3. 未來電子化政府計畫以「由單一機關負責預算審核與計畫審議」的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
 4. 未來透過「獨立的民間單位進行計畫內容的審議與監督」的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
 5. 電子化政府計畫所設定的三大目標（如：發展主動服務、創造優質生活）是否有助於貴機關編擬計畫？
完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
 6. 電子化政府計畫所設定的五大策略（如：推動資訊改造，有效運用資源）是否有助於貴機關編擬計畫？
完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
 7. 電子化政府計畫所設定的十大旗艦計畫（如：弱勢 e 關懷）是否有助於貴機關編擬計畫？

- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
8. 未來在擬定電子化政府計畫時，由研考會研擬出原則，要求各部會依據原則提案（如三個月內提出 3 項雲端服務構想，一年內落實 1 項）的合適性？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
9. 未來電子化政府計畫中，推動「各計畫公開於網站上供民眾瀏覽、查詢及提供意見」，是否有助於貴機關瞭解民意並將其納入計畫？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
10. 計畫審議的委員應包含下列哪些對象（成員）？（可複選）
- 研考會同仁 經建會同仁 實務界專家 學者
- 使用者代表 一般大眾 其他（請說明）：_____
11. 審議委員提出之建議是否有助於調整計畫內容？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
12. 審議委員提出之建議是否有助於調整計畫預算？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
13. 未來需要在審議結束後，是否需要提供計畫主辦機關再次口頭說明機會？
- 完全不需要 不太需要 還算需要 非常有需要

二、公共建設計畫審議：目前電子化政府計畫，由經建會進行公共建設中長程計畫審議，以下請針對公共建設計畫審議相關議題作答

14. 您認為在經建會審議的過程中有何待改進之處？（可複選）
- 計畫內容審議 預算調整審議 審議委員會組成
- 其他（請說明）：
- _____

15. 經費如有被刪減的情況，貴機關最常見的後續因應方式為何？
- 撤銷該計畫 調整預算 向自己部會爭取 尋求企業支持
- 其他（請說明）：
-

三、年度個別計畫：以下請針對個別計畫開始執行、管考到評估相關議題

作答

16. 在跨機關計畫的分工方面，最合理的協調方式為何？
- 主辦機關統籌，其他機關協辦 研考會統籌各機關分工
- 其他（請說明）：
-
17. 對於現行各機關自行選擇管制分類層級，再由研考會進行調整的合適性？
- 完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
18. 目前管制的分類方式（如：院列管、部會列管、自行列管）的合適性？
- 完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
19. 目前透過 GPMnet 系統填報進度與指標，對於貴機關進行管考的合適性？
- 完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
20. 目前使用 GPMnet 擬定年度計畫（如：工作項目、進度、預算執行）是否有助於貴機關對計畫的執行與管考？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
21. 目前使用 GPMnet 是否有助於貴機關調整本年度計畫內容（如：工作項目、進度、預算執行）？

完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助

22. 關於計畫成效指標的選定應由何種方式進行？（可複選）

（關於指標其他問題，請見第二部分）

主辦機關自行訂定 從管考機關所提供之指標選單中選擇

其他（請說明）：

23. 年度評估之審議委員應包含下列哪些對象（成員）？（可複選）

研考會同仁 經建會同仁 實務界專家 學者

使用者代表 一般大眾 其他（請說明）：

24. 現行管考制度造成計畫執行壓力的程度為何？

非常低 低 高 非常高

25. 您認為計畫年度評估方式是否有助於貴單位改善未來一年計畫執行？

非常有幫助 還算有幫助

不太有幫助（請說明）：

完全沒有幫助（請說明）：

26. 就目前研考會網站所公開之各計畫監管、審議資訊，您認為是否有助於貴機關蒐集民意？

完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助

四、基本資料

27. 貴機關列管的層級為何？

自行列管 部會列管

院列管（管考單位）：

第二部分 成效指標

對貴機關主辦的電子化政府計畫而言，您認為下列指標作為績效評估的適合程度為何？

基礎環境階段				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
28. 資通訊軟硬體的整備程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 相關法令是否完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 機關同仁的業務領域熟悉度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 機關同仁的資訊素養	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 政務官主管的重視程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
投入階段				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
33. 投入的經費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 投入的人力員額	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 事務官主管的領導協調能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 計畫目標與需求的關連性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 預算執行情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
過程階段				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
38. 服務對象的參與程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 對服務對象的推廣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 計畫內部溝通協調的順暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. 計畫執行的風險控制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. 跨機關的資訊分享	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. 資訊系統間的資料交換	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

產出階段（直接、短期獲得）				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
44. 反應民眾需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. 民眾使用的比例	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 被使用的頻率(或強度)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. 服務內容的正確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. 服務內容的豐富度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. 系統的穩定程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. 系統介面的友善程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. 使用者所得到的客服品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. 適時提供資訊或公告	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. 提供線上整合服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
影響階段（約 1~5 年的影響）				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
54. 使用者的滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. 使用者再次使用服務的意願	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. 減少使用者財務支出	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. 使用服務的便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. 獲得品質更好的服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
成果階段（長期展現，約 5~10 年）				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
59. 增加政府整體施政透明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. 使政府整體責任歸屬明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. 對政府的信任程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. 開放參與的程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷到此全部結束，

再次感謝貴機關的填答！

表66：第三階段電子化政府計畫調查_G2E

親愛的 公務同仁，您好：

我們是電子治理研究中心的研究團隊，目前正接受行政院研究發展考核委員會（研考會）的委託進行「電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估」的研究。本調查希望透過貴機關執行第三階段電子化政府計畫（民國97-100年度）的經驗，作為未來調整計畫管理流程及指標的參考。

本調查主要針對電子化政府計畫流程與指標相關議題，希望貴機關能由瞭解計畫內容與整體流程的承辦同仁協助填答或確認。此外，我們必定恪遵學術倫理，貴機關的寶貴意見僅提供本研究使用，分析結果只會做整體資料的呈現，不會有個別資料的引用或洩漏，請貴機關放心填答。

研究團隊將在近期先與您聯絡，並約定時間由研究助理前往協助問卷填答與回收，敬請 貴機關協助。誠摯感謝您的寶貴意見！

主持人：政治大學公共行政學系 蕭乃沂、朱斌妤 教授

聯絡助理：林玉純（0912-603789、darkkum@gmail.com）

高瑋襄（0953-186228、aoi7677@gmail.com）

黃郁苓（0953-609226、iamirsis@gmail.com）

2011年8月

第一部份 電子化政府計畫流程

請就貴機關主辦第三階段電子化政府計畫的實際經驗回答各項問題：

一、 **中長程計畫先期作業**：目前電子化政府計畫先期作業，由各機關提案，研考會整合成一個中長程計畫，以下請針對先期作業相關議題作答

1. 為使各級政府機關更重視對於電子化政府的長遠發展，我國未來設立電子化政府專法（如：韓國設有電子化政府法）的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
2. 目前電子化政府計畫以「研考會統籌辦理先期作業，經建會考量整體預算」的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
3. 未來電子化政府計畫以「由單一機關負責預算審核與計畫審議」的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
4. 未來透過「獨立的民間單位進行計畫內容的審議與監督」的合適性？
完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
5. 電子化政府計畫所設定的三大目標（如：發展主動服務、創造優質生活）是否有助於貴機關編擬計畫？
完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
6. 電子化政府計畫所設定的五大策略（如：推動資訊改造，有效運用資源）是否有助於貴機關編擬計畫？
完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
7. 電子化政府計畫所設定的十大旗艦計畫（如：弱勢 e 關懷）是否有助於貴機關編擬計畫？

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
8. 未來在擬定電子化政府計畫時，由研考會研擬出原則，要求各部會依據原則提案（如三個月內提出 3 項雲端服務構想，一年內落實 1 項）的合適性？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
9. 未來電子化政府計畫中，推動「各計畫公開於網站上供民眾瀏覽、查詢及提供意見」，是否有助於貴機關瞭解民意並將其納入計畫？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
10. 計畫審議的委員應包含下列哪些對象（成員）？（可複選）
- 研考會同仁 經建會同仁 實務界專家 學者
- 使用者代表 一般大眾 其他（請說明）：_____
11. 審議委員提出之建議是否有助於調整計畫內容？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
12. 審議委員提出之建議是否有助於調整計畫預算？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
13. 未來需要在審議結束後，是否需要提供計畫主辦機關再次口頭說明機會？
- 完全不需要 不太需要 還算需要 非常有需要

二、公共建設計畫審議：目前電子化政府計畫，由經建會進行公共建設中長程計畫審議，以下請針對公共建設計畫審議相關議題作答

14. 您認為在經建會審議的過程有何待改進之處？（可複選）
- 計畫內容審議 預算調整審議 審議委員會組成
- 其他（請說明）：
- _____

15. 經費如有被刪減的情況，貴機關最常見的後續因應方式為何？
- 撤銷該計畫 調整預算 向自己部會爭取 尋求企業支持
- 其他（請說明）：
-

三、年度個別計畫：以下請針對個別計畫開始執行、管考到評估相關議題
作答

16. 在跨機關計畫的分工方面，最合理的協調方式為何？
- 主辦機關統籌，其他機關協辦 研考會統籌各機關分工
- 其他（請說明）：
-
17. 對於現行各機關自行選擇管制分類層級，再由研考會進行調整的合適性？
- 完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
18. 目前管制的分類方式（如：院列管、部會列管、自行列管）的合適性？
- 完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
19. 目前透過 GPMnet 系統填報進度與指標，對於貴機關進行管考的合適性？
- 完全不適合 不太適合 還算適合 非常適合
20. 目前使用 GPMnet 擬定年度計畫（如：工作項目、進度、預算執行）是否有助於貴機關對計畫的執行與管考？
- 完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助
21. 目前使用 GPMnet 是否有助於貴機關調整本年度計畫內容（如：工作項目、進度、預算執行）？

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助

22. 關於計畫成效指標的選定應由何種方式進行？（可複選）

（關於指標其他問題，請見第二部分）

主辦機關自行訂定 從管考機關所提供之指標選單中選擇

其他（請說明）：

23. 年度評估之審議委員應包含下列哪些對象（成員）？（可複選）

研考會同仁 經建會同仁 實務界專家 學者

使用者代表 一般大眾 其他（請說明）：

24. 現行管考制度造成計畫執行壓力的程度為何？

非常低 低 高 非常高

25. 您認為計畫年度評估方式是否有助於貴單位改善未來一年計畫執行？

非常有幫助 還算有幫助

不太有幫助（請說明）：

完全沒有幫助（請說明）：

26. 就目前研考會網站所公開之各計畫監管、審議資訊，您認為是否有助於貴機關蒐集民意？

完全沒幫助 不太有幫助 還算有幫助 非常有幫助

四、基本資料

27. 貴機關列管的層級為何？

自行列管 部會列管

院列管（管考單位）：

第二部分 成效指標

對貴機關主辦的電子化政府計畫而言，您認為下列指標作為績效評估的適合程度為何？

基礎環境階段				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
28. 資通訊軟硬體的整備程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 相關法令是否完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 機關同仁的業務領域熟悉度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 機關同仁的資訊素養	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 政務官主管的重視程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
投入階段				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
33. 投入的經費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 投入的人力員額	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 事務官主管的領導協調能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 計畫目標與需求的關連性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 預算執行情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
過程階段				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
38. 服務對象的參與程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 對服務對象的推廣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 計畫內部溝通協調的順暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. 計畫執行的風險控制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. 跨機關的資訊分享	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. 資訊系統間的資料交換	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

產出階段（直接、短期獲得）				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
44. 使用的員工數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. 被使用的頻率(或強度)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 服務內容的正確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. 服務內容的豐富性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. 系統穩定程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. 系統介面的友善程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. 使用者所得到的客服品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. 適時提供資訊或公告	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. 提供線上整合服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. 服務提供的可擴充性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. 政府內部決策品質的提升程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
影響階段（約 1~5 年的影響）				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
55. 內部員工的滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. 使用系統能提升成就感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. 執行計畫能增加機關透明度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. 提升承辦人的負責程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. 提升執行資料分享意願	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. 提升主動學習的意願	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. 促進機關的內部互動與合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. 促進跨機關的外部互動與合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. 節省機關服務提供的成本	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. 提升公務處理的效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. 改變機關運作方式或文化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

成果階段（長期展現，約 5~10 年）				
指標	完全不適合	不太適合	還算適合	非常適合
66. 增加政府整體施政透明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. 使政府整體責任歸屬明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. 降低政府機關間的數位落差	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. 公務人員的網路倫理 (如隱私權、智慧財產權等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷到此全部結束，

再次感謝貴機關的填答！

電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估

附錄四 期中報告審查意見回覆

研究議題：電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估	
審查意見	回應意見
一、 以各國的經驗為基礎，並採用針對利害關係人的深度訪談與焦點團體為蒐集資料的方法，尚符合研究計畫目的，資料內容尚稱充實。	謝謝審查意見，本研究團隊將繼續努力!
二、 本研究文獻分析的深度與廣度尚稱充實，惟多集中於各國評估指標的蒐集，建議應增加評估過程與資料蒐集方法的文獻，以供未來相關單位採行的參考。	謝謝審查意見，本研究團隊將補充評估過程與資料蒐集方法的文獻，並討論實務上執行時可能面臨的挑戰。
三、 參考文獻偏重引用政府官方文獻，為使最終研究結果更加周延，建議可再補充國內相關學者的學術期刊論文。	謝謝審查意見，本研究團隊將補充國內文獻。
四、 本研究基於訪談所得的資料，提供「規劃與評估機制」及「績效指標」等二面向的研究發現，並提出研究發現的因果分析，建議就研究發現問題進一步與研考單位訪談，使本研究更加週延。	謝謝審查意見，依據本研究團隊研究設計，將針對經建會與研考會單位同仁進行訪談，部分訪談目前正在進行中。

<p>五、 本研究提出「規劃與評估機制」及「績效指標」等二面向的初步建議，中肯而務實，績效指標面向的內容略顯不足，建議於期末報告予以強化。</p>	<p>謝謝審查意見，依據本研究團隊研究設計，將針對「規劃與評估機制」及「績效指標」，將針對計畫單位進行面訪與問卷調查，就這兩個面向的可行性做深入評估後，提出完整建議。</p>
---	---

附錄五 期末報告審查意見回覆

計畫名稱：電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估	
審查意見	回應意見
<p>一、 本研究參考了美、韓等國電子化政府制度設計及其電子治理經驗，建議從中彙整出可供我國參考的部份，例如：利害關係人的看法，或建立 SOP 的流程；另建議可針對美、韓、臺等國在計畫評估面向與評估流程上的差異進行比較，以充實研究的結論主張。</p>	<p>感謝評審建議！美國、韓國、我國的差異，可以參考第二章第一節圖2、第二章第二節圖4、第二章第三節圖6，另參考審查意見，針對各國流程的差異比較整理出表6(請參考第二章第三節)。</p>
<p>二、 研究設計嚴謹，變項的來源依據說明清楚，透過前測與焦點團體反饋的資訊，修正問卷內容以提升信度與效度。惟焦點團體座談並未列表呈現出參加者的人數與服務機關。</p>	<p>感謝評審的肯定！焦點團體座談的參與者人數與服務單位可參考第三章第一節的表13、表14說明。</p>
<p>三、 訪談中具體指出了業務部門與資訊部門的落差，政府內部使用者（業務單位）並沒有具體提出電子服務的需求與項目，致使資訊部門（具有管理者與提供者的角色）無法獲得使用者的意見，不易設計出</p>	<p>感謝評審意見！本研究處理的範圍在於審議流程的各個面向，不包含特定機關內部的協調。若牽涉到跨機關的協調方面，則本研究於第六章第二節有提出相關建議。</p>

<p>「使用者友善」的資訊系統，研考單位宜扮演業務單位與資訊單位之間的橋樑。</p>	
<p>四、 由於適逢行政院組織改造，本研究如果能針對「國發會」在電子治理上應有或可以有的作為提出實務建議，可以提高研究之價值。</p>	<p>感謝評審意見！關於「國發會」為來在電子治理上可發展之作為與實務建議，已回應在報告中，例如，第六章第二節提及建議研考會與經建會(或未來的國發會)應將民眾參與納入電子化政府的整體流程中；及第六章第二節所述，建議加強研考會與經建會(或未來國發會)對於電子治理計畫在內容與經費審議決策的統合性等等，皆為本研究針對國發會未來在電子治理方面的相關建議。</p>
<p>五、 實務建議部份第 144 頁的管理機制是否就是如第 8 頁所提到的 SOP？請補充說明。另有關第 146 到 150 頁的四個階段實務建議，建議於文字論述之後再彙整精華重點。</p>	<p>感謝評審建議！誠如審查意見，第六章第二節表 60 所述的管理機制即可以作為第 8 頁提及標準作業流程之參考。另補充實務建議的精華重點於第六章第二節。</p>