行政院研考會

102 年度電子治理委外服務計畫案

數位國家治理：國情分析架構與方法

（計畫書）

受委託單位：電子治理研究中心
研究主持人：陳俊明
協同主持人：朱斌妤、黃東益、蔣麗君、李仲彬、張鎧如
研 究 顧 問：洪永泰、游佳萍
研 究 助 理：呂佩安、林煥笙、劉奕宏、林懿萱

行政院研究發展考核委員會編印
中華民國 **102** 年 **3** 月

數位國家治理：國情分析架構與方法

目次

目次 I
表次 III
圖次 V
壹、 綜合資料 1
貳、 計畫摘要 3
參、 計畫內容 5
四、 研究背景與研究目的 5
五、 相關文獻檢閱 7
六、 研究設計 25
七、 預期成果 31
肆、 參考書目 33
伍、 計畫規劃 37
一、 研究進度 37
二、 人力配置 38
陸、 附件 39
一、 附件一：研究人員最近五年已發表與計畫內容相關之學術性著作 39
二、 附件二：計畫主持人、協同主持人最近三年內參與其他政府委託研究計畫之情形及摘要 53
三、 附件三：研究顧問人員簡歷 59

數位國家治理：國情分析架構與方法

表次

表 **1**：數位治理公共價值與電子化政府評比指標的結合分類 **.....18**
表 **2**：多元研究方法各面向之比較**.....23**
表 **3**：本研究設計摘要**.....26**
表 **4**：本研究預定時程**.....37**

圖次

圖 1　數位治理公共價值指標建構（面向、來源與分析方法）..30

壹、 綜合資料

電子治理研究中心102年度委託研究計畫案申請計畫書

<table>
<tr><td rowspan="2">計畫名稱</td><td colspan="7">中文：數位國家治理：國情分析架構與方法</td></tr>
<tr><td colspan="7">英文:Public Value and Electronic Governance: Analytical and Methodological Reflections</td></tr>
<tr><td>申請機構</td><td colspan="3">政治大學</td><td colspan="2">申 請 系 所</td><td colspan="2">公共行政學系</td></tr>
<tr><td>研究領域</td><td colspan="2">電子化政府</td><td>計畫類別</td><td colspan="4">■新增計畫 □延續計畫</td></tr>
<tr><td>執行期限</td><td colspan="7">本年度計畫: 自 102 年 3 月 1 日起 至 102 年 12 月 31 日止</td></tr>
<tr><td colspan="8">全年計畫經費（仟元）: 2100</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年 度</td><td rowspan="2">研究人力（人）</td><td rowspan="2">申請金額</td><td rowspan="2">主管機關核定金額</td><td colspan="4">請填下列已執行年度之核定數、本年度之申請數、以後各年度之預估數</td></tr>
<tr><td colspan="2">人事費</td><td colspan="2">業務費</td><td>管理費</td></tr>
<tr><td>102 年度</td><td>13</td><td>2,100,000</td><td></td><td colspan="2">1,285,200</td><td colspan="2">814,800</td><td></td></tr>
<tr><td>合 計</td><td>13</td><td>2,100,000</td><td></td><td colspan="2">1,285,200</td><td colspan="2">814,800</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">計 畫
主持人</td><td rowspan="2">陳俊明</td><td rowspan="2">職稱</td><td rowspan="2">副教授</td><td>電 話</td><td colspan="2"></td><td rowspan="2">行動
電話</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>傳 真</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>E-mail</td><td colspan="7">cmc@cc.shu.edu.tw</td></tr>
<tr><td>連絡地址</td><td colspan="7">臺北市文山區木柵路一段 111 號 世新大學行政管理學系</td></tr>
<tr><td rowspan="2">計 畫
聯絡人</td><td rowspan="2">劉奕宏</td><td rowspan="2">職稱</td><td rowspan="2">研究助理</td><td>電 話</td><td colspan="2"></td><td rowspan="2">行動
電話</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>傳 真</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>E-mail</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>連絡地址</td><td colspan="7"></td></tr>
</table>

數位國家治理：國情分析架構與方法

貳、 計畫摘要

聯合國從 2003 年開始持續建構與修正的電子發展階段論、電子化政府準備度指標，已經成為各國用來了解本身電子化政府相較於國際之優劣的重要指標；世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）每年針對世界各大經濟體之資訊通訊科技發展與整備度的調查，也成為評斷國家競爭力的重要依據，進而影響國家資訊產業的架構。然而，不論是學術界針對特定系統的研究，或實務界所提供的評比指標，雖然各自有相當之重要性，卻鮮少觸及一個更基本的問題，那就是國家推動數位化過程的價值目標究竟何在？數位治理價值已經成為電子治理研究中重要的討論議題，無論是數位國家發展面向、數位治理的相關研究，或是國際上數位國情評鑑指標所提供的政策指引，都應該以有助於公共價值的實現為前提。本研究的最主要核心問題乃是數位國家治理發展所追求的最終公共價值為何？追求這些價值應有哪些工作（面向）要做？透過那些資訊可以了解目前的成果？至於所涉及的研究程序與方法包括，透過國際組織及先進國家政府數位相關指標發展、研究文獻的瞭解、專家座談，以及國內現有相關調查研究的整理與分析，建構足以評估數位治理公共價值的整合性國情指標架構，以供前瞻未來政府數位發展策略以及值得推動的研究議題;並在完成前述研究後,選擇部分指標進行先導性調查，嘗試進行國際比較，就電子治理相關議題的調查方法提供若干檢討建議。

關鍵詞：數位國家治理、數位治理公共價值、研究方法、前瞻研究

數位國家治理：國情分析架構與方法

參、 計畫內容

四、研究背景與研究目的

（一） 研究背景

從資訊通訊科技在1980年代被視為政府提昇治理績效與品質的關鍵途徑開始，學術界與實務界迄今已經投入相當龐大的資源進行數位國家發展、政府數位治理等相關研究。研究的焦點廣從電子治理整體發展階段論的概念論述、與政府行政理論之間的連結修正、到針對特定資訊系統之設計與評估，目標都是在回應數位化國家建立過程應該做些什麼？如何做?以及現階段做得如何等議題需求之上，而這些研究的成果，也陸續成為各國發展數位國家治理政策的指引。例如聯合國從2003年開始持續建構與修正的電子發展階段論、電子化政府準備度指標，已經成為各國用來了解本身電子化政府相較於國際之優劣的重要指標；世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）每年針對世界各大經濟體之資訊通訊科技發展與整備度的調查，也成為評斷國家競爭力的重要依據，進而影響國家資訊產業的架構。

然而，比較可惜的是，不論是學術界針對特定系統的研究，或實務界所提供的評比指標，雖然各自有相當之重要性，卻鮮少觸及一個更基本的問題，那就是國家推動數位化過程的價值目標究竟何在？如果各國在前述各相關細項評比中取得了一定的成果，是否就意味著數位治理所追求的終極公共價值（public value of digital governance）已獲實現？所幸，近年來開始出現了因為正視這個問題的重要性，而陸續展開的相關研究。例如，Friedland和Gross（2010）主張，國家電子治理的發展，最底層的價值目標可分為操作性價值（operational value，包含效率、效能等）、政治價值（political values，包含透明度、參與和公平等）、以及社會價值（social values，包含生活品質、意識形態等）三面向，所有的

數位治理作為都應回應到這些價值的需求；類似的觀點，也可見之於歐盟執委會（European Commission, 2006），後者將數位治理的價值分成財務與組織性價值、政治性價值、與顧客性/選民性價值；至於我國更明確地揭櫫了電子治理的發展以提升優質政府治理的透明度、課責性、公共參與、效能等價值為目標。根據這樣一個理解，我們因此相信，無論是數位國家發展面向、數位治理的相關研究，或是國際上數位國情評鑑指標所提供的政策指引，都應該以有助於價值的實現為前提。

循此邏輯，貫穿本研究的最主要核心問題乃是數位國家治理發展所追求的最終公共價值為何？追求這些價值應有哪些工作（面向）要做？透過那些資訊可以了解目前的成果？至於所涉及的研究程序與方法包括，透過國際組織及先進國家政府數位相關指標發展、研究文獻的瞭解、專家座談，以及國內現有相關調查研究的整理與分析，建構足以評估數位治理公共價值的整合性國情指標架構，以供前瞻未來政府數位發展策略以及值得推動的研究議題；並在完成前述研究後，選擇部分指標進行先導性調查，嘗試進行國際比較，就電子治理相關議題的調查方法提供若干檢討建議。

（二） 研究目的

依據上述背景與核心問題，本研究希望在三個階段下完成六個目的，簡述如下：

1、 數位治理公共價值（public value of digital governance）面向與指標的建立：

(1) 綜合國內外電子治理發展趨勢相關文獻、國際間電子化政府相關評比指標、電子治理中心過去五年研究成果，整合提出以提昇數位治理公共價值（例如政治穩定、社會與經濟發展、教育品質與文化水準提昇）為目標的治理工作面向及主客觀評估指標。

(2) 針對部分在上述治理架構下國際評比績優國家，例如美國、英國、新加坡等，進行該國電子治理政策的分析，作為我國未來政策發

展方向的參考。

2、 數位治理指標實證調查及方法評析：以第 1 階段所建立的數位治理評估指標架構為基礎，選定部分指標同時進行我國國情調查及調查方法的檢討：

(1) 選定上述數位治理評估架構中的部分主觀指標，結合跨國性調查計畫（例如世界網路計畫、國際政府資訊科技理事會的研究）或是數位落差調查的架構，進行我國的使用者調查（調查信賴區間 confidence level 不低於 95%，抽樣誤差不高於±3%，成功樣本 1,068 份）。依此呈現我國的現況、比較分析各國網路社會特徵、及分析公民社會網絡發展與社會人口因素對網路公民行為的可能影響。

(2) 針對前項中所可能使用的民調方法，進行方法比較與執行策略分析。

3、 未來數位治理政策與研究議題的建議：

(1) 整合分析上述調查結果及現有電子治理相關調查研究（如數位落差、評估指標資料庫等），提出影響跨界（各個行業或職業）參與電子治理的環境因素、機制及相對經濟需求的可能影響，並研擬未來追蹤調查方法。

(2) 整合上述研究成果，規劃研提未來 3 年研究藍圖（roadmap），前瞻規劃未來中長程我國電子治理發展願景與方向、政策研究架構及重要研究議題。

五、相關文獻檢閱

治理（governance）的概念已經在公共行政學界流行將近十多個年頭，目標是政府能達成良善治理（good governance）的結果。隨著ICT的發展，使得電子治理成為政府治理中重要的議題，希望藉由ICT提升政府效率與效能。然而，電子治理並非限縮為提升政府效率與效能的工

具，更是落實公共價值與公共利益的方法，達到良善治理的目標，因此電子治理與公共價值的連結，建立數位國家治理價值指標是本研究所要探討的重點。基此，本節主要進行數位治理公共價值、電子化政府評比指標與電子治理與指標研究調查研究方法的文獻檢閱，了解數位治理應該包含什麼公共價值？每個價值需要包含哪些面向與指標？要進行什麼工作與資訊來理解目前數位治理的成果？

（一）公共價值與數位治理

資通訊技術的普遍應用，改變今日人類生活型態，也影響到政府治理的規劃與執行。今日世界各國普遍應用，以求組織再造、提升生效，然而良善的數位治理則尚須實現參與、公平、透明、課責、永續等公共價值。Moore（1995）認為公共價值是評測公共服務成效的規範性理論，主要涵蓋六個面向（1）符合民眾某種認知的某種期待、（2）關切民眾藉由代議機關所表達的期望、（3）政府透過創造公共價值滿足民眾同時身為公民和顧客的需求（4）政策產出和分配必須兼顧優先順序和公平、（5）政治管理必須在道德意識下正確反映公共意志或公共利益、

（6）政府應隨時體察民眾期望和政治環境變遷，進而作出調整以提出有效且創新的解決方案。Jørgensenm與Bozeman（2007）採用文獻分析法，從文獻檢閱與詮釋中，歸納出72種公共價值的概念並分為七大類。選取文獻主題則以公共組織理論及效能為主，多達230項研究，檢閱範圍橫跨美、英及斯堪地那維亞半島國家1990至2003年的公共行政期刊，這些國家足以代表在福利國家光譜中不同位置，對於公共價值所持觀點。經過如此廣博的文獻檢閱所得出公共價值分類及意涵，基本上涵蓋了所有與治理相關的公共價值，這些價值分別為：（1）與公部門對社會貢獻的價值連結，如公共利益、社會凝聚力、利他主義等價值、（2）從重要性到決策轉變的價值連結，如多數決法則、集體選擇、人民意願等價值、（3）公共行政與政治家之間的關係的價值連結，如政治忠誠、課責性、回應性等價值、（4）公共行政與其環境的價值連結，如公開與保密、公共輿論、利益平衡等價值、（5）公共行政內部組織的價值連結，如健全性、

可靠性、創新等價值、（6）公部門人員行為的價值連結，如專業性、誠實性、道德標準等價值、（7）公共行政與人民之間的關係的價值連結，如合法性、平等性、溝通對話等價值。

美國政府科技中心（Center of Technology in Government, CTG）針對政府內資訊方案之規劃與決策，提出公共價值架構（public value framework），著重其評估基準的觀點來自人民，而非政府。此一架構估算政府「投資報酬」的方式，強調信任與正當性，關照人民對政府進行資訊方案投資的觀感，可使相關公共價值分析更加完善。此一評估架構，是將政府內的活動與對外界公共領域中相關利害關係人的衝擊兩相結合，政府內的活動涉及評價機制與產出目標，對利害關係人的影響則包括利益、衝擊及風險，在實務上，政府活動與對利害關係人的衝擊相互影響、調適，以資學習並得到新知識（Cresswell, Burke and Pardo, 2006: 1-2）。分析架構中估算的投資報酬劃分為四個部分：成本（cost）、內部報酬（internal returns）、公共報酬（public returns）、風險（risks）。在內部報酬部分，可關注政府機構的效率與撙節成本的表現；在公共報酬的部分，通常是最難衡量和觀察的，公共報酬來源有二：一為政府自我改善所帶來的公共價值，二為政府對民眾與團體傳遞特定利益所帶的價值，亦包括潛在的價值，如增加政府的整合性與透明性；在風險部分，是指在創造公共報酬時可能伴隨的威脅，包括發展與執行IT計畫的失敗或未達到原先規劃的水準，此為發展風險，另一為利益風險，指IT計畫即使有成功的發展與執行，仍無法產生展望中的利益價值 （Cresswell, Burke & Pardo, 2006）。至於作為評估投資報酬基準的公共價值，其論述涵蓋政府行為，及其行為結果對個人、團體及公共或私人組織的影響。據此，基於政府採用資訊科技對於相關利害關係人的影響，可分為六大層面：（1）財務面—現有及未來收入、資產價值、財政負擔、應得權益，以及與前述內涵相關的收益與風險、（2）政治面—對於政府行為與政策、政風、政黨角色、未來公職發展觀點的個人或集體層面影響、（3）社會面—包括家庭或社區關係，社會階層流動、社會地位與社會身份認同、（4）策略面—影響創新及規劃的經濟或政治性優勢、機會、目標、資源、（5）信念、道德性或倫理性的承諾，以及依據信念、道德或倫理立場所

產生之政府行動、政策或社會結果、（6）管理面—以公眾信任、廉正與合法性為基準，認同政府官員確為忠誠管理者或政府價值守護者。上述六大層面擴展了政府治理應考量的相關利害關係人利益，也隱約將公共利益區分為二種典型：其一是直接為公民提供利益，其二是將政府視為公共資產，良善的數位治理應可使之增值。

若言電子化政府（e-government）是政府向企業取法的一種策略，則電子商務中所涉及的商業價值、顧客價值、關係價值、產品價值及供應鏈價值等命題，則必須有所轉化，方能調和政府應用商業模式與追求之公共價值之間的潛在衝突。商業模式的觀點視電子化政府的目標為，藉由對公民、企業及政府機關遞送公共服務，以創造公共價值。設計並採用適當的「商業模式」有助提升今日政府的數位治理績效〔例如提供公共服務的一站式（one-stop mode）網站〕，然而關鍵仍在於，此等模式是否注重公民或服務對象對於公共服務提供及結果的經驗感受，與電子治理能否持續型塑人民對政府的信任息息相關。因此，Yu（2008: 164-165）提出一種商業模式為基礎，並能調和價值、過程、策略目標及績效測量的價值中心電子化政府服務架構，由公共服務、使用者（公民、企業、政府機關）、服務導向的價值鏈、組織內與組織間的結構與過程，以及社會參與和國家學習環境等要素所組成；並藉由平衡積分卡之概念，建立四個規劃與評估電子化政府服務的面向：公共使用者、政府機構與流程、政府服務鏈、國家與全球環境，這四個面向與公共服務，成為規劃、執行、評估電子化政府服務與系統的五類公共價值指標。

美國總統歐巴馬提出「透明及開放政府」（Transparency and Open Government）的施政方針，在政府機關內結合民主傳統與嶄新科技，使電子民主（e-democracy）與電子政府更顯趨近。Harrison等人（2012）以透明、參與及協力等民主精神為論述基礎，主張建立「開放政府」不只是眾所矚目的行政目標，更應該是施政的終極理想。因此，他們提出建構開放政府的「公共價值」架構，當政府與公民的互動中有更多的透明、參與及協力，此架構中所蘊含的價值也將得以實現。Harrison等人提出的公共價值架構，與前述美國政府科技中心所提出的六個影響層面相似處甚多，包括經濟、政治、社會、策略、意識形態、管理等，主要差

異在於增加「生活品質面」（quality of life）—對於個人及家庭健康、安全、滿足感、幸福感的影響。七個層面中，經濟、政治、社會、策略與生活品質等層面決定社會中私領域的個人或團體利益，意識型態與管理面則是與社會與民主成效相關：管理面的公共價值源自更好的政府廉能、回應性與正當性，並可提昇人民對政府的信任與滿意度；意識型態的公共價值可使政府行為依循倫理道德的準則。Friedland和Gross（2010）提出的電子化政府公共價值（Public Value of E-Government, PVEG），亦是取法CTG注重成本、效益及風險的公共投資報酬評估精神，並則嘗試建構一組能廣泛運用的一般性公共價值分 類，歸納為三類：（1）操作價值—主要意涵為效率與效能的展現，包含經濟性與非經濟性的產出，採取量化評估方式；（2）政治價值：政府依其施政方針與政治議程達成之使命與政務目標，其中涉及當前特定政治、社會思維或特定族群的需求，不必然具備高度社會共識，主要採取非貨幣性的評估基準。政治性價值由參與、公平、透明、合法性等概念組成（Cresswell, Burke & Pardo, 2006）；（3）社會價值：為整體社會或社會中特定團體、個人帶來益處，包括貨幣性與非貨幣性、質化與量化的形式。渠等精要的公共價值分類與定義，幾乎可含括世界各國評估數位治理成效的公共價值概念（Friedland & Gross, 2010: 5）。

（二）數位治理公共價值

電子化政府，經常被相當窄化地視作將現有部分政府業務「上線」的過程（或目標），而應用資通訊科技於政務與治理，為政府及公民帶來更廣泛的貢獻與影響，卻少有人重視。公共價值生於政府施政為公民帶來的利益，對於公共利益的考量又可以增進政府決策品質、評估施政績效。歐盟電子化政府經濟模式評估研究架構（eGEP Measurement Framework, MF）是以效率、民主與效能三項價值驅動要素，提出相對應的電子化政府公共價值評估指標（Codagnone, Boccardelli & Leone, 2006: 3）：（1）效率—財務與組織性價值、（2）民主—政治性價值、（3）效能—顧客性/選民性價值。Kearns（2004）則認為在電子化政府的系絡中，公共價值還可以作為連結科技與更廣泛政策社群之間的橋樑。公共

價值有三種主要來源：（1）高品質的服務提供，包含便利性、滿意度、公平性與成本考量、（2）公眾對施政成效的期待，例如健康促進、消除貧窮、環境保護等、（3）對公家機關的信任，可提高公民對政府行為的接受度與認同感。Kearns進一步將公共價值的來源，轉化為適用於電子化政府系絡的一組評估指標：（1）服務使用度（the provision of services that are widely used）、（2）服務滿意度（increased levels of user satisfaction with services）、（3）使用者的資訊與選擇可得性（increased information and choice available to service users）、（4）符合民眾期望的服務（greater focus on the services that the public believes are the most important）、（5）創新服務的提供（increased focusing of new and innovative services on those most in need）、（6）降低服務成本（reduced costs of service provision）、（7）成果傳遞的改善（improved delivery of outcomes）、（8）信任（a contribution to improved levels of trust between citizens and public institutions）。Kearns認為前述衡量施政成效的一組指標，有助於當今資通訊科技提供公共服務的主流應用方式，更顯其效能；此外，對於電子化政府的效益進行更縝密的思考，可以得到更有效的評估程序，並藉以增進運用資通訊科技的效益。

在實證研究上，Golubeva（2007）以公共價值概念為基礎，對11個俄羅斯聯邦區政府的入口網站進行個案分析。政府入口網站為個人及團體提供更多資訊，以及與政府之間更好的互動性。使用從公共價值概念發展出來的指標，評估政府入口網站對提升治理品質的潛在效益，採用五項主要評估指標：（1）公開性（openness）—電子化公共服務的發展與政府機關的電子開放性、（2）透明性（transparency）—數位政務結構、政府行為及公民回饋的透明度、（3）互動性（interactivity）—政府機關對於滿足使用者需求的意願、準備及能力，其中包括為使用者創造回饋意見的機會，互動性有益於公民對政府的信任、（4）以公民為中心（citizen-centricity）—政府對網站使用者的客戶關係管理，亦即網站內容與近用的客製化、（5）可使用性（usability）—入口網站的連通品質及其提供資訊的效能，影響使用者對網站的滿意度。透過這五類指標對聯邦區政府入口網站的評估，Golubeva認為經由改變政府與公民的關係

簡化行政程序及建立電子化政府制度化的法規，不僅對公共價值有所貢獻，也使聯邦區政府的電子化得到進一步發展。

Karunasena與Deng（2010）對斯里蘭卡電子化政府之公共價值評估進行實證研究，其概念架構以相關文獻檢閱為基礎，歸結三個評估面向：（1）公共服務的傳遞—高品質的資訊與服務、使用者導向；（2）公共組織的運作效能—效率、公開性與回應性；（3）社會期望的達成度—公平、自我發展、保密程度、民主、環境永續性。運用上述評估指標的研究結果發現，由於該國主要的電子化政府方案尚未實現，公眾資安的威脅，政府電子化的準備程度不足也欠缺相關意識，導致電子化服務的缺漏、資通訊技術的應用不足，以及政府電子化服務的低度使用。

本研究歸納前述與數位治理相關之公共價值意涵、概念分類與評估指標，初步嘗試建構以公共價值為核心精神之全觀性評估架構，其概念分類與定義如下（Cresswell, Burke & Pardo, 2006; Friedland & Gross, 2010; Harrison, 2012）：

1、 操作價值：主要意涵為效率與效能的展現，包含經濟性與非經濟性的產出，採取量化評估方式。

(1) 效率：相同資源投入，得到更多產出或達成更高目標達成率；抑或，使用較少資源，得到相同水準的產出及目標達成率。尤其是在推行電子化政府進程的效率方面，包含相關業務流程標準化，從投入資源到獲得產出的循環週期，以及即時性等。

(2) 效能：達成預定之質化與量化目標。包含電子化政府的產出品質，對資料與資訊的評價，在業務流程與成果中觀察到的錯誤等。

(3) 風險：由於訓練、決心或技術的不足，成功推展與應用資訊科技之後，無法達到預期成效；亦即對資訊科技發展的任何威脅，也將間接對公共價值產生威脅（例如資安）。

4、 政治價值：政府依其施政方針與政治議程達成之使命與政務目標，其中涉及當前特定政治、社會思維或特定族群的需求，不必然具備高度社會共識，主要採取非貨幣性的評估基準。政治性價值由參與、

公平、透明、合法性組成。

(1) 透明：便利公民獲取、交換與解讀政府治理資訊的機制。

(2) 參與：含納公共關懷、需求與價值的政府與集體決策過程，提供公民表示意見的機會與管道，使政府機關的決策過程能服膺民主原則。

(3) 公平：公眾可在公平的基礎上獲得電子化政府所提供的資訊與服務。

5、 社會價值：為整體社會或社會中特定團體、個人帶來益處，包括貨幣性與非貨幣性、質化與量化的形式。例如時間、金錢或電子政務為民眾帶來的便利性。

(1) 生活品質：對於個人及家庭健康、安全、滿足感、幸福感的影響。

(2) 意識型態：信念、道德性或倫理性的承諾，以及依據信念、道德或倫理立場所產生之政府行動、政策或社會結果（例如環境永續）。

一般而言，網際網路的發展對於社會之影響，大多從政治、經濟與社會等面向來切入，本計畫書接下來也將從這幾個觀點來論述其意涵、重要性以及網際網路在這些面向所可能造成的影響，而這些論述也將呼應到本研究規劃參與之WIP計畫所著重的研究調查方向。

（三）國際電子化政府評比指標與數位治理公共價值的連結

由前述文獻回顧中可知，本研究將採取數位治理公共價值分為操作價值、政治價值與社會價值，分別包含了效率、效能、風險、透明、參與、公平、生活品質與意識形態等面向。然而，如何評估與測量上述價值？各類國際電子化政府評比指標提供評估數位治理價值的評估測量基礎，以下針對國際各類電子化政府評比指標與數位治理公共價值的連結進行文獻檢閱，首先檢閱各類國際電子化政府評比指標。

聯合國電子化政府調查評比從2002年開始進行各國電子化政府調查評比，其中評比指標分為「電子化政府發展指標」（E-Government Development Index, EGDI）與「電子化參與指標」（E-Participation Index, EDI）兩個主要指標，而電子化政府發展指標下包括線上服務指標（Online Service Index）、通訊基礎建設指標（Telecommunication Infrastructure Index）與人力資本指標（Human Capital Index）三個次項指標；電子化參與指標包括電子資訊（e-information）、電子諮詢（e-consultation）和電子決策（e-decision making）等三項次項指標（UN, 2012，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012），聯合國電子化政府調查評比主要聚焦在一個國家在電子化政府的軟硬體設備與電子參與機制的完善程度。聯合國除了針對各國電子化政府進行評比外，也針對全球百大城市的電子化政府進行指標評比，聯合國全球世界百大城市電子化政府評比主要以5項構面與19個指標進行電子化政府評比，其5項構面分別為安全與隱私、可用性、網站內容、網站服務和公民參與等構面，這些構面分別有19個指標進行評比，像是隱私與安全政策、電腦加密使用、電腦cookie的使用與數位簽章網站地圖、搜尋工具、身障者對網站的可及性、緊急情況管理、資料庫、網站入口、回應型式、政策 論壇等指標（Holzer et al., 2009，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012）。聯合國全球百大城市電子化政府評比主要針對各城市電子化政府的隱私安全、服務提供、可接近性與電子參與上的評比，其中對於電子化政府的隱私安全的評比是與聯合國針對國家的調查評比所沒有的調查面向。

除了聯合國的電子化政府評比指標外，日本早稻田大學也自行發展電子化政府調查指標進行評比調查，早稻田大學的電子化政府評比指標包括管理優化程度（management optimization）、網站介面功能應用（required interface-functioning applications）、國家入口網站（national portal）、電子化政府行銷推廣（e-government promotion）、政府機關資訊長（CIO in government）、網路整備度（network preparedness）、電子化參與（e-participation）、行政應用系統導入（introduction of applications such as the administrative ERP）等七個指標面向（Obi, 2012，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012）。早稻田大學的電子化政府評比調查除了針對網站

評比外，對於電子化系統的導入與政府機關資訊長等指標是其評比中較為特有的評比面向。2012年世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）針對全球主要國家進行網路整備評比，該調查報告中使用環境構成指標、整備度構成指標、使用度構成指標與ICT影響力構成指標等四項評比指標進行各國網路整備進行評比，該報告中的ICT影響反映社會應用ICT以提升競爭力而帶來的累積影響與轉變（WEF, 2012，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012）。

國際電信聯盟（International Telecommunication Union, ITU）在進行電子化政府評比調查主要使用「資訊通訊發展指標」（ICT Development Index, IDI）和「資訊通訊價格指數」（ICT Price Basket, IPB）兩大指標進行評比，資訊通訊發展指標主要有資通訊近用（ICT access）、資通訊使用（ICT use）、資通訊技能（ICT skills）等次項指標；資訊通訊價格指數則有固定電話價格指數（fixed-telephone sub-basket as a % of GNI per capita）、行動電話價格指數（mobile-cellular sub-basket as a % of GNI per capita）、固定網 路價格指數（fixed-Broadband sub-basket as a % of GNI per capita）等三項次項指標（ITU, 2011，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012）。國際電信聯盟的電子化政府評比指標除了資訊通訊發展指標外，其資訊通訊價格指數為該調查的特色，調查資訊通訊價格指數來評比一國的資訊狀況。經濟學人IT產業競爭力評比主要評量各國IT產業的競爭力，評比指標分為整體商業環境（overall business environment）、IT基礎環境（IT infrastructure）、人力資本（human capital）、法規環境（legal environment）、研發環境（R & D environment）、對IT產業發展的支援（support for IT industry development）等六項構面，分別有外國投資政策、私有財產保護、政府法規、競爭自由度、IT相關投資、個人電腦有率、寬頻滲透率、網路安全、行動滲透率、高等教育入學率、理學院入學率、IT產業就職率、科技技能、政府設計開發、企業設計開發、專利、版權稅與牌照稅、智慧財產權保護、智慧財產權保護法實施、電子簽章、資料隱私與垃圾郵件、網路犯罪此、國內/外投資機會、電子化政府策 略、政府IT採購、政府對IT相關產業發展的中立立場等26項指標（EIU, 2011，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012）。

經濟學人除了針對各國IT產業競爭力進行評比外，亦針對各國數位經濟狀況進行評比，分別有連接度與技術基礎建設指標（connectivity and technology infrastructure）、商業環境（business environment）、社會與文化環境（social and cultural environment）、法規環境（legal environment）、政府政策與願景（government policy and vision）、消費者與企業採用度（consumer and business adoption）等六項評比指標（EIU, 2010，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012），改評比指標主要聚焦在國家的數位經濟狀況，所以重視國家的商業與法規環境，並且重視政府的數位政策。另外，布魯金斯研究中心和布朗大學全球電子化政府調查則使用網站內容（online information）、安全與隱私（security and privacy）、電子交易（e-transaction）、無障礙存取（disability access）、限制區域（restricted areas）、無障礙錯誤數（Ave. number of disability errors）、外國語言網頁（foreign language）、廣告與收費（ads and fees）、擴大民眾參與（public outreach）、線上服務（electronic service）等指標來評比各國電子化政府（West, 2008，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012）。

世界銀行則進行全球資通訊科技發展調查，該調查評比分為經濟與社會環境構面、ICT部門結構構面、ICT部門績效構面與ICT部門效率與能力構面等四項構面，分別運用人口密度、入學率、經濟成長指標、行動網路管理者數、電信通訊管理者、網路市場競爭層級、能近度、電信通訊品質、使用度、可負擔能力、制度效率和持續性、貿易情況、ICT應用、電信通訊收入、電信通訊投資等指標進行評比（World Bank, 2012，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012）。除了國際組織與學術單位進行電子化政府評比調查外，亦有私人公司進行評比調查，像是Accenture 公司進行全球電子化政府成熟度調查 ，其評比指標為：服務成熟度（service maturity）、顧客服務成熟度（customer service maturity）與公民意見（citizen voice）（Accenture, 2008，轉引自朱斌妤、陳聿哲，2012）。該評比最大的特色是重視電子化政府對顧客服務面向的評估，顯示出私人部門重視顧客導向的特質。

由上述文獻檢閱可以了解各類的電子化政府評比指標的範圍相當多元廣泛，像是通訊資訊基礎建設、電子服務、網站內容評比、電子參與、

國家ICT環境、法令規範、ICT軟硬體設備、ICT產業指標、國家人口指標等都是評比指標內容，每個調查都會依據其評比重點選擇評比指標。朱斌妤和陳聿哲（2012）綜合整理上述指標，將其分為通訊基礎建設環境、政策與法規環境、人力資本、行政組織與管理、線上服務內容與功能、電子化參與、ICT影響力與資通訊價格等八項評比類別。

前述針對數位治理公共價值與電子化政府評比調查指標進行調查，本研究將兩者進行連結，依據前述數位治理公共價值文獻回顧與朱斌妤和陳聿哲（2012）的研究所整理的電子化政府評比指標，將數位治理公共價值與電子化政府評比指標進行結合，本研究使用Friedland和Gross（2010）提出的電子化政府公共價值（Public Value of E-Government, PVEG），將數位治理公共價值分成操作價值、政治價值與社會價值，依據三大價值的定義中分成效率、效能、風險、透明、參與、公平、生活品質與意識形態等面向，另外將整理的電子化政府評比指標分為量化類型的主觀指標、量化類型的客觀指標、質化類型的主觀指標與值化類型的客觀指標四類，將每個電子化評比指標依據各面向的定義與指標類型進行分類連結，數位治理公共價值與電子化政府評比指標的分類連結統整請詳見表1。

表 1：數位治理公共價值與電子化政府評比指標的結合分類

主類別	操作價值	
次類別	效率	
對應指標名稱／調查資料來源	主觀指標	客觀指標
質化類型	科技技能/EIU	N/A
量化類型	ICT 使用度與政府效率/世界經濟論壇	平均網路頻寬/ITU 行動架構覆蓋率/ITU 政府 IT 採購/ EIU、IDC IT 產業就職率/ UNESCO

主類別	操作價值	
次類別	效能	
對應指標名稱／調查資料來源	主觀指標	客觀指標
質化類型	N/A	電子化政府策略/歐盟委員會、UN、EIU
量化類型	ICT 對獲得基本服務的影響/世界經濟論壇	N/A
主類別	操作價值	
次類別	風險	
對應指標名稱／調查資料來源	主觀指標	客觀指標
質化類型	隱私與安全政策/UN 對電腦使用加密/UN 電腦 cookie 的使用/UN	智慧財產權保護/ EIU、National sources 電子簽章相關法律/National sources 資料隱私與垃圾郵件相關規範法律/ National sources
量化類型	N/A	N/A
主類別	政治價值	
次類別	透明	
對應指標名稱／調查資料來源	主觀指標	客觀指標
質化類型	線上資料庫/布朗大學	N/A
量化類型	線上資料庫/布朗大學	N/A

主類別	政治價值	
次類別	參與	
對應指標名稱／調查資料來源	主觀指標	客觀指標
質化類型	電子資訊/UN 電子諮詢/UN 電子決策/UN	N/A
量化類型	N/A	網際網路使用者數/ITU
主類別	政治價值	
次類別	公平	
對應指標名稱／調查資料來源	主觀指標	客觀指標
質化類型	視障者對網站的可及性/UN 聽障者對網站的可及性/UN 多國語言/UN	N/A
量化類型	學校網路可近性/世界經濟論壇	個人電腦數/ITU 家用電話數/ITU 行動電話數/ITU 固定寬頻訂閱數/ITU 家戶網路擁有率(/ITU 電信業競爭指數/EIU 成人識字率/ UNESCO 粗在學率/ UNESCO

主類別	社會價值	
次類別	生活品質	
對應指標名稱 ／調查資料來源	主觀指標	客觀指標
質化類型	緊急情況的管理/UN 無線上網技術/UN 線上服務系統/UN 電子交易/布朗大學 連結其他網站/布朗大學 個人化網站入口/布朗大學	網路犯罪相關規範法律/ National sources
量化類型	電子交易/布朗大學 連結其他網站/布朗大學 個人化網站入口/布朗大學	N/A
主類別	社會價值	
次類別	意識形態	
對應指標名稱 ／調查資料來源	主觀指標	客觀指標
質化類型	政府對 IT 相關產業發展的 中立立場/ EIU ICT 相關法律/WEF	N/A
量化類型	N/A	N/A

資料來源：本研究。

（四）電子化政府調查研究方法

資訊科技的日新月異也讓許多社會科學領域的研究人員開始注意到運用網際網路進行資料蒐集的可行性，而近幾年來，已經有許多社會科學學術領域的研究研究學者開始運用這項工具進行實際的研究工作，然而，則有學者認為當研究工作進行之中，造成回答問題差異情況的主要原因之一就是當調查模式進行轉變之時，甚至每個調查模式都有各自詢問調查對象的方式，這也造成「使用字眼」（wording of questions）的形式將會形塑調查模式的差異（Dillman and Christian, 2005），而上述提到的多元研究方法則包括像面對面訪談（Face-to-Face Interviews）、電話訪談（Telephone Interviews）、互動式語音答詢調查（Interactive Voice Response Surveys）、電子郵件調查（Mail Surveys）、網際網路調查（Internet Surveys）以及手機調查（cell phone surveys）等等。

而以與電子化議題相關的調查研究方法文獻而言，Heerwegh與Loosveldt（2008）主要以問卷調查及深度訪談針對面訪和網路調查進行探究，其認為相較於面訪，網路調查較容易出現題項無回應（item nonresponse）的情況。而Revilla（2012）相當程度上也呼應Heerwegh與Loosveldt（2008）的看法，也發現某些的受訪者在接受網路調查的答案品質會比其他受訪者來得高，但其進一步提出這是否足以說明整體樣本的平均品質是否為相似的，其同時認為針對不同群組的受訪者在面訪和網路調查的比較後，顯示出不同的資料蒐集方式對於受訪者呈現的答案品質並無顯著的影響。此外，Kreuter、Presser及Tourangeau（2008）等人透過受訪者則是隨機從中進行抽取，三種模式分別為電腦電話訪問輔助系統（CATI），互動式語音答詢系統（Interactive Voice Response, IVR）以及網路調查三種資料蒐集模式對應屆的大學畢業生進行隨機抽取，研究結果顯示網路調查的途徑相較於其他兩個資料蒐集模式，更能夠增加敏感性資訊傳達的層次和準確性。Scherpenzeel（2008）則去比較在傳統資料蒐集方法（包含電訪和面訪）與網路模式資料蒐集方法所展現出的資料品質，調查的樣本為荷蘭的一般民眾，分析的數據呈現出，群組資料（panel data）蒐集若運用受訪者自行回答的網路訪談資料，在樣本保持不變的情況下，透過網路所蒐集的訪談資料比傳統訪談模式較具信度

與效度。

由此可知，隨著網際網路及各式連網設施的普及，以網路調查為主的資料蒐集方法在速度與數量上都凌駕於傳統資料蒐集方法，甚至也同時能兼顧研究效度與信度。然而，運用網路調查也並非全然沒有缺失和疑慮，亦有研究文獻指出造成網路調查難以令人信服的最大的原因，來自於網路使用人口不具母體代表性、缺乏抽樣架構（sampling frame）與自願性樣本（volunteer sample）等三個爭議點。這些障礙都讓調查的執行過程與結果具有先天上無法克服的一些問題，例如涵蓋誤差、非回應誤差、以及非隨機抽樣誤差等等（李政忠，2004）。另外像Dillman（2009）等人以電話訪查、電子郵件以及網路調查等方式，透過對8,999個家庭進行兩階段的調查，結果發現用聽覺模式將會比視覺模式，更可能獲得正面的回應，並且若運用網路調查做為資料蒐集的模式，並無法真正有效減少題項無回應誤差的問題。因此，網路調查之運用並非是取代傳統研究方法的調查方式，而是應作為補充性的角色，而研究方法亦有許多的調查方式，請見表2：

表 2：多元研究方法各面向之比較

	郵寄調查	電話訪問	面對面訪問	網路調查	焦點座談
（一）單位成本	較低	如利用長途電話，耗費較高	高	較低	高
（二）彈性	須有郵寄地址	只能訪問有電話的人	最具彈性	須有電腦和會操作電腦	具彈性（視主持人素質而定）
（三）資訊的數量	問卷不宜太長	訪問時間不宜太長	可蒐集到最多的資訊	問卷長度視受訪者的回答而定	在短時間內蒐集到大量資訊

	郵寄調查	電話訪問	面對面訪問	網路調查	焦點座談
（四）資訊的正確性	通常較低	通常較低	通常較正確（視訪員素質而定）	通常可取得正確的即時資訊	通常較正確（蒐集資料易受到誤用和濫用）
（五）無反應率	無反應率最高	無反應率較低	無反應率較低	電腦軟體可使無反應率降至最低	無反應率較低（但易受到回答之無結構性影響）
（六）速度	費時最久	非常快速	如地區遼闊或樣本大，也很費時	非常快速	快速
（七）樣本代表性	樣本代表性差	樣本代表性差	透過分層抽樣事先可控制	樣本代表性最差（視個人使用網路的使用率而定）	代表性有限，難以對於蒐集到資料做推論

資料來源：本研究。

在多元研究方法的選取依據上，本研究也針對過去TEG所執行之相關研究計畫，選擇與本研究研究目的與範圍較相近的計畫，進行研究方法運用上的檢視，目的在於既瞭解過去研究於調查法之運用情況，亦嘗試進行整合與修正，對研究目的及其衍生出的問題提出可行的解答方式。就TEG近三年所執行之計畫，以調查對象為一般民眾的執行計畫來看，研究方法包含電訪、網路調查、郵寄問卷；以調查對象為公務人員的執行計畫而言，研究方法則涵蓋郵寄問卷、深度訪談、網路調查等方法。觀察的結果顯示，近三年的TEG研究計畫仍多以問卷調查（包含線上問卷與郵寄問卷）為最主要途徑，其他還有以電訪、深度訪談、焦點座談

或其他方法為主的相關研究[1]。同時，在調查對象上，研究計畫也多將一般民眾與政府單位人員予以區分。

此外，在搜尋相關文獻過程中發現，國外之研究設計也多以問卷調查的量化分析途徑作為研究主軸，忽略了質化資料仍在傳統調查法中具有相當程度的重要性。有鑑於此，本研究除了進行跨國電子化政府評比指標整理，並分析影響電子化政府品質的項目，俾能提供未來規劃電子化政府發展方向的參考之外，亦規劃建構一個兼顧在地特色，以及國際通行的電子治理評估指標體系，希望經由此一指標建構，作為後續相關研究與跨國比較的基礎。在此研究目的下，本研究在方法使用上，將採行多元研究方法，結合量化與質化的研究途徑，分別進行問卷調查、深度訪談與焦點團體座談，增加調查方法上的互補性（complementarity），在調查對象上，也納入政府單位之相關人員以及一般民眾，擴大調查對象的範圍。這也是本研究採取多元研究方法之主要目的。

六、研究設計

（一）研究方法與過程

本研究之數位治理公共價值治理面向與指標，以及數位治理指標實證調查係以質性分析為主，量化分析為輔，利用統計方法整合資料，建構足以評估數位治理公共價值的整合性國情指標架構。在質性分析上，本研究針對「推動政府電子化相關單位之人員」、「專家學者」以及「國

[1] 本研究瀏覽 2010 年至 2012 年所執行之 TEG 研究案，共選取了 10 個與本研究較為相關之研究計畫，進行調查方法與調查對象上的檢視。分別是：「電子治　理成效指標與評估G2A 與 G2D」（2010）、「電子治 理與組織改造：供給端與需求端的調適整合」（2011）、「電子治理計畫規劃、執行與成效整體性評估」（2011）、「網路社會發展趨勢之前瞻研究:世界網路計畫（WIP）的跨國比較與臺灣現況調查分析」（2012）、「政府運用 Web2.0 社群媒體行銷的新思維與策略」（2012）、「個人／家戶數位機會調查」（2012）、「跨域電子治 理服務：實務評估方案」（2012）、「回應性政府的最後一哩 路：政府公民關係管理資料加值應用之研究」（2012）、「資訊分享與共榮：政府機關資 料公開與加值應用」（2012）、「電子治理政策研究中心經營模式與國際合作方向規劃」（2012）。

內相關領域專家學者」等三領域專家分別進行深度訪談與焦點團體座談。在量化分析上，擬透過研究歸納所得的調查指標架構，以主構面以及次構面所屬之各項指標，輔以針對我國現況設計之題目，製作問卷。製作過程主要是結合WIP過去所建立之問卷架構，以及本研究依照價值面向所建構出來的主官指標，設計問卷，在我國施測，對象則是國內之民眾。

而本研究之「客觀指標」資料其主要資料來源則是蒐集各國內外有關數位國家治理發展之中英文期刊資料庫、國內外政府出版品、網際網路與國際性電子化政府研究機構之資料庫。細部的研究方法與步驟彙整於表3，透過表中所列的幾個資料蒐集方法來達成研究目的，回答研究問題。

表 3：本研究設計摘要

研究目的	資料蒐集方法/目的	資料來源
1、 數位治理公共價值（public value of digital governance）治理面向與指標的建立 2、 數位治理指標實證調查及方法評析 3、 未來數位治理政策與研究議題的建議	(a) 文獻分析：彙整國際性電子化政府評比單位之研究面向與指標、指標設計與前瞻研究相關文獻分析	→ 中英文期刊資料庫 → 國內外政府出版品 → 網際網路 → 國際性電子化政府研究機構之資料庫
	(b) 深度訪談	→ 推動政府電子化相關單位之人員 → 專家學者
	(c) 焦點座談	→ 國內相關領域專家學者
	(d) 問卷調查（包含線上調查、電話訪問與手機訪問）	→ WIP 會員國 → 國內民眾

資料來源：本研究。

（二）指標建立

本研究檢視各大國際組織與各國發展數位國家治理政策的指引。包含經濟合作暨發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development, OECD）、聯合國、歐盟執委會等有關數位國家發展、政府數位治理等相關指標研究。此外，如世界經濟論壇每年針對世界各大經濟體之資訊通訊科技發展與整備度的調查、世界網路計畫調查民眾在網路上的行為，以及網路對民眾在政治、社會層面影響的資訊，則可作為前瞻規劃我國未來發展策略的藍圖。根據資料之適用性，本研究將以數位治理所追求的終極公共價值此目標上，參考並提出數位國情治理的相關指標，例如：Friedland和Gross（2010）曾提出的操作價值、政治價值、社會價值等三大類公共價值的指標。其中，在三大構面之下，劃分為「效率」、「效能」、「風險」（Cresswell, Burke & Pardo, 2006: 9）、「透明」、「參與」、「公平」（Cresswell, Burke & Pardo, 2006: 6）以及「生活品質」、「意識形態」（Harrison, 2012: 91）等八面向次構面指標，亦納入本研究在建構數位治理公共價值的整合性國情指標之依據。

本研究在指標建構上，擬採用類似層級分析法（AHP）與德爾菲法（Delphi）等方式，目的在於匯集與整合專家社群之共識及建構指標及面向權重的基礎。本研究使用層級分析法（Analytic Hierarchy Process, AHP）做為分析的工具，目的在 AHP 可以用在不同的多準則決策與衝突問題解決領域，目的在於協助決策者面臨複雜同時分歧的決策時，使決策者得以在結構化下，順利剖析問題之複雜度，以便順利解決問題。因此，本研究在指標建構上參考 AHP，而在主、客觀指標評估上則運用深度訪談、焦點座談、問卷調查以及現存文獻等方法。再者，本研究也透過層級分析法求出各評估委員社群之評估意見權重，俾利後續指標資料之整合。

（三）指標調查方法

本指標調查依資料性質區分為客觀統計資料與主觀評估資料。客觀指標資料取自國內外的相關研究文獻或統計資料及國際組織之統計資料；

主觀指標資料則參考已完成之國內外研究報告或重要文獻，並輔以自行設計之題目，建構專家訪談問卷。問卷業經專家委員評估後，再與量化資料相互比較。以下將概述主觀評估資料與客觀統計資料的調查方法：

1、 主觀評估資料

在主觀指標的架構部分，將會參考數個國際與國內之主要調查研究，從中篩選符合本調查主題之相關指標；既有調查報告無法涵括的部分，則另行依我國需要設計題目。前述也提及，本研究主要參考 Cresswell、Burke 和 Pardo（2006）、Friedland 與 Gross（2010）以及 Harrison（2012）等學者所提出的評標內容作為本研究指標建構的參考來源。在國內現有研究方面，則參考朱斌妤與陳聿哲（2012）之相關研究。

然而，基於規劃建構一個兼顧在地特色，以及國際通行的電子治理評估指標體系作為後續相關研究與跨國比較的研究目的上，也採取多元的調查方法：

(1) 文獻分析法

本研究將蒐集相關中英文期刊、國內外政府出版品、網際網路資料與國際智庫之指標及其他相關資料，藉以瞭解具代表性的國際組織與政策研究中心，所製作的國際性電子化政府評比之規劃、目的、方法與研究範圍等項目，進行跨國電子化政府評比指標整理，並分析影響電子化政府品質的項目，俾能提供未來規劃電子化政府發展方向的參考。同時，也提供未來實行焦點團體座談題綱設計的參考。

(2) 焦點團體座談法

本研究將會整合相關文獻觀點及過去的研究發現，嘗試提出數位治理公共價值治理面向與指標的初步架構，再利用焦點團體座談法蒐集相關利害關係人的觀點與意見，對此一建置架構進行後續的調整與修正。採取焦點團體座談法的原因在於，希望透過團體互動與腦 力激盪的方式，蒐集到有關個人的感受、反應、認知和意見等資訊。焦點團體座談也將邀請國內相關領域專家學者參與。每一場次由 5 到 8 位參與者組成，由主持人提出一連串重點式的問題，讓參與者表達個人的看法，透過相互

對話和論述的過程，釐清問題的本質，找出參與者觀點的異同之處，訪談與座談內容整理成逐字稿後再進行質化分析。

(3) 深度訪談

在對個案進行深入研究時，最重要的是設法得知利害關係人對於個案的意向為何，故深度訪談法的使用就具有相當的重要性，本研究採用「半結構型」的訪談方式，意指研究者在訪談過程中具有一定的控制作用，但同時訪談者也能積極參與訪談過程。本研究除了舉辦焦點團體座談之外，也將針對相關利害關係人的觀點與意見進行蒐集，目的在於對焦點團體座談所呈現的資料進行後續的補充與對照。分別邀請以下的利害關係人作為受訪對象：（1）中央和地方政府具電子化跨域服務推動經驗之實務工作者、（2）專家學者。

(4) 問卷調查

本研究除了運用質性的研究方法（焦點座談與深度訪談）外，也將採取量化研究方法，實施問卷調查。關於資料蒐集工作則擬分別從線上調查、電話訪問與手機訪問。在問卷設計部分，本研究預計先透過次級資料分析，彙整出相關文獻檢閱、國內外相關議題之研究經驗，再結合相關專家學者意見之訪談，建構出本研究的問卷架構，並設計結構式問卷。而問卷之調查對象則以國內民眾為標的

6、 客觀統計資料

客觀指標建構上，本計畫國外資料部分主要參考OECD與UN的統計資料；在國內的部分，則參考行政院研考會委託電子治理研究中心所執行的相關研究案成果與資料。此外，本研究參考之國際組織資料庫與統計資料庫包含：歐盟執委會、如世界經濟論壇、世界網路計畫等有關數位國家發展、政府數位治理、資訊通訊科技發展與整備度、等相關指標研究，都是納入數位治理公共價值指標分析的參考依據。下圖2為本研究指標調查研究方法之流程圖。

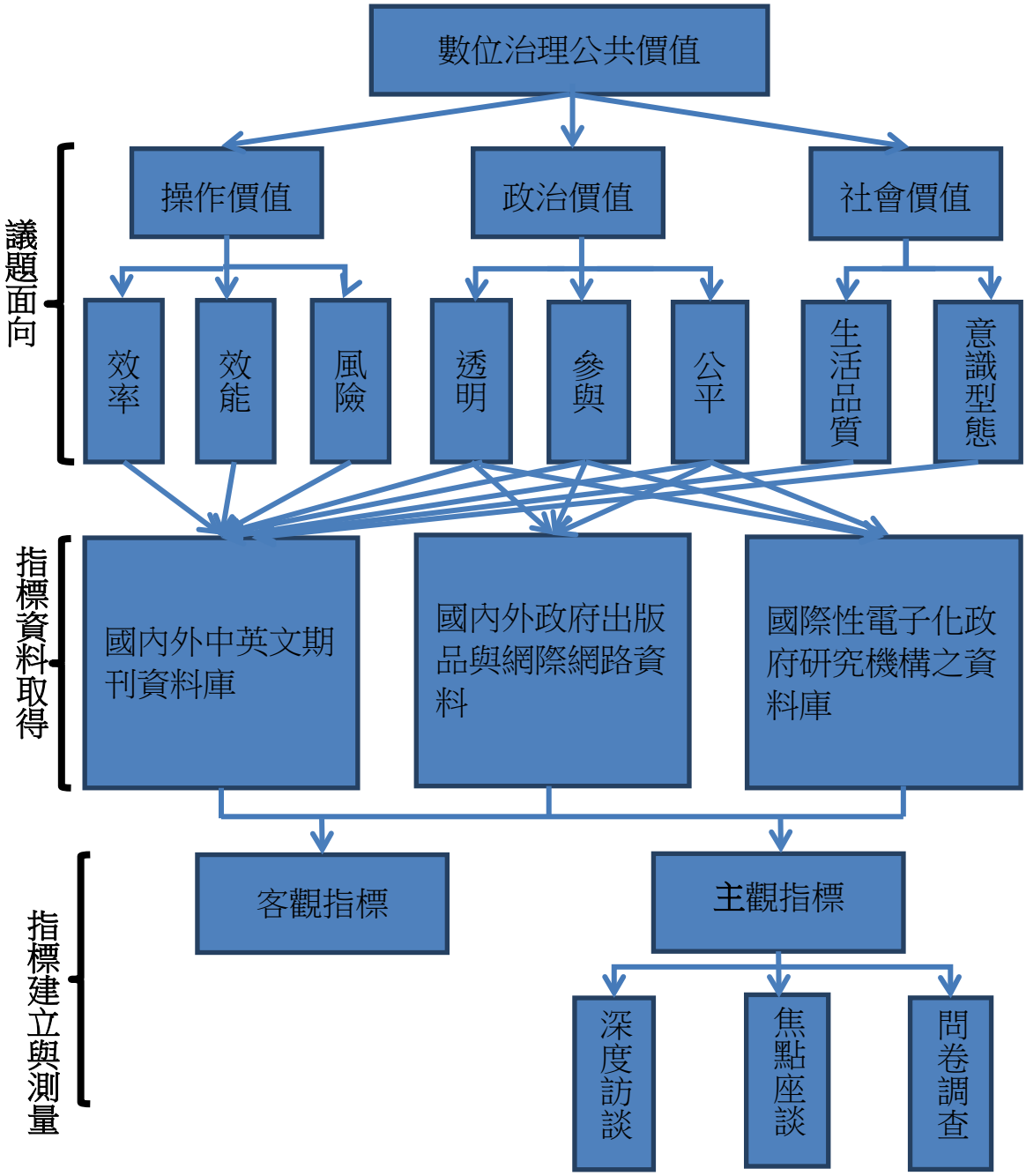

圖1 數位治理公共價值指標建構（面向、來源與分析方法）

七、預期成果

透過上述研究，預期的主要成果有：

（一）經由對具代表性的國際組織與政策研究中心，所製作的國際性電子化政府評比，在規劃、目的、方法與研究範圍等項目之分析，提供臺灣電子治理研究中心與我國相關單位研究發展電子化政府評比指標之重要參考。

（二）規劃建構一個兼顧在地特色與國際通行的電子治理評估指標體系，經由此一指標建構，作為後續相關研究與跨國比較的基礎。

肆、 參考書目

一、中文部分

朱斌妤、陳聿哲（2012）。**電子治理政策研究中心經營模式與國際合作方向規劃**。行政院研考會委辦電子治理研究中心（編號 101002），未出版。

李政忠（2004）。網路調查所面臨的問題與解決建議，**資訊社會研究**，6，1-24。

二、 英文部分

Accenture. (2008). Leadership in Customer Service: Creating Shared Responsibility for Better Outcomes. Dublin: Accenture.

Codagnone, C., P. Boccardelli, & M. I. Leone (2006). ***eGovernment Economics Project (eGEP): Measurement Framework Final Version***, Brussels: eGovernment Unit, DG Information Society, European Commission.

Cresswell, A. M., G. B. Burke & T. A. Pardo (2006). ***Advancing Return on Investment Analysis for Government IT: A Public Value Framework***, New York: Center for Technology in Government, University at Albany, SUNY.

Dillman, D.A., G. Phelps, R. Tortora, K. Swift, J. Kohrell, J. Berck, & B. L. Messer (2009). Response rate and measurement differences in mixed-mode surveys using mail, telephone, interactive voice response, and the Internet. ***Social Science Research*, 38**(1), 1-18.

Dillman, D. A. & L. M. Christian (2005) Survey Mode as a Source of Instability across Surveys. ***Field Metho*ds 17**(1): 30-52.

Economic Intelligence Unit. (2010). ***Digital Economy Rankings 2010: Beyond E-Readiness.*** London: Economic Intelligence Unit.

Economic Intelligence Unit. (2011). ***Investment for the Future: Benchmarking IT Industry Competitiveness 2011***. London: Economic Intelligence Unit.

Friedland, C. & T. Gross, (2010). ***Measuring the Public Value of e-Government: Methodology of a South African Case Study.*** The IST-Africa 2010 Conference Proceedings, Durban.

Golubeva, A. A. (2007). ***Evaluation of regional government portals on the basis of public value concept: case study from Russian federatio.*** Proceedings of the 1st international conference on Theory and practice of electronic governance, New York: ACM.

Harrison et al. (2012). Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective. ***Information Polity, 17***, 83–97.

Heerwegh, D & G. Loosveldt (2009). Face-to-Face Versus Web Surveying in a High-Internet-Coverage Population. ***Differences in Response Quality. Public Opinion Quarterly 72***(5), 836-46.

Holzer, M., M.B. You, & A. Manoharan, (2009). ***Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009)***. The E-Governance Institute National Center for Public Performance Rutgers, the State University of New Jersey, Campus at Newark.

International Telecommunication Union (2011). ***Measuring the Information Society.*** Geneva: International Telecommunication Union.

Jørgensen, T. B. & B. Bozeman (2007). Public Values : An Inventory, ***Administration and Society***, ***39***(3), 354-38.

Karunasena, K. & H. Deng (2010). Exploring the Public Value of e-Government: An Empirical Study from Sri Lanka. Paper presented in 23rd Bled eConference eTrust: Implications for the Individual, Enterprises and Society. Bled: Slovenia, June 20-23.

Kearns, I. (2004). ***Public Value and E-Government***. London: Institute for Public Policy Research

Kreuter F., S. Presser, & R. Tourangeau (2008). Social Desirability Bias in CATI, IVR, and Web Surveys: ***The Effects of Mode and Question Sensitivity Public Opinion Quarterly***, ***72***(5),847-865.

Moore, M. H. (1995). ***Creating Public Value : Strategic Management, in Government***. MA: Harvard University Press.

Obi, T. (2012). ***2012 Waseda University e-Government Ranking.*** Tokyo: The Waseda University Institute of e-Government.

Revilla, M. (2005). Impact of the Mode of Data Collection on the Quality of Answers to Survey Questions Depending on Respondent Characteristics. ***Bulletin de Me´thodologie Sociologique, 116***,44–60.

Scherpenzeel, A. (2008). Online Interviews and Data Quality: A Multitrait-multimethod Study. Draft paper to be presented at the MESS Workshop, 22-23 August 2008. Zeist. Available at http://www.centerdata.nl/export/sites/CentERdata/nl/TopMenu/Projecten/MESS/Scherpenzeel- 2008-MESS_workshop-paper.pdf.

United Nations (2012). ***United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the people***. New York: United Nations.

Yu, C. C. (2008). Building a Value-Centric e-Government Service Framework Based on a Business Model Perspective. ***Electronic Government***, ***5184***,160-171.

West, D. M. (2008).***Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World.Brookings***. Governance Studies.

World Bank (2012). ***2012 Information and Communications for Development.*** Washington, D.C.: The World Bank.

World Economic Forum (2012). ***The Global Information Technology report 2011–2012***. Geneva: World Economic Forum and INSEAD.

伍、 計畫規劃

一、研究進度

本研究從102年3月開始，至102年12月結束，歷時10個月，3-4月預計進行國內外文獻分析，探討國際性研究電子化政府評比之運作方式，5-6月召開焦點團體座談，將問卷架構建立完成，7-8月預計進行問卷的調查作業與深度訪談，9-11月進行國內外資料比較分析與焦點資料分析，12月將此研究最後結果進行確定與結案（本研究預定時程，請參照表4）。

表 4：本研究預定時程

預定時程 研究工作	102 年 3-4 月	102 年 5-6 月	102 年 7-8 月	102 年 9-11 月	102 年 12 月
● 國內外文獻分析					
● 焦點團體座談					
● 問卷設計與前測					
● 問卷執行與深度訪談					
● 資料分析與比對					
● 結案報告					

二、人力配置

類別	姓名	現職	在本計畫內擔任之具體工作性質、項目及範圍
主持人	陳俊明	世新大學行政管理學系副教授	負責統籌計畫、研究設計與執行、研究成果撰寫
協同主持人	朱斌妤	政治大學公共行政學系教授	規劃、調查研究與撰寫報告
協同主持人	黃東益	政治大學公共行政學系教授	規劃、調查研究與撰寫報告
協同主持人	蔣麗君	成功大學政治學系副教授	規劃、調查研究與撰寫報告
協同主持人	李仲彬	淡江大學公共行政學系助理教授	規劃、調查研究與撰寫報告
協同主持人	張鎧如	世新大學行政管理學系助理教授	規劃、調查研究與撰寫報告
研究顧問	洪永泰	臺灣大學政治學系教授	規劃、調查研究
研究顧問	游佳萍	淡江大學資訊管理學系副教授	規劃、調查研究
博士生研究員	呂佩安	世新大學行政管理學系博士生	資料蒐集、調查執行、蒐集分析與撰寫報告
博士生研究員	林煥笙	政治大學公共行政系博士生	資料蒐集、調查執行、蒐集分析與撰寫報告
博士生研究員	劉奕宏	政治大學公共行政學系博士生	資料蒐集、調查執行、蒐集分析與撰寫報告
碩士生助理	林懿萱	政治大學公共行政學系碩士生	資料蒐集、調查執行與資料蒐集分析等研究事宜

陸、 附件

一、附件一：研究人員最近五年已發表與計畫內容相關之學術性著作

主持人－陳俊明

（一）期刊

1、 陳俊明（2010）。反貪機構、公民社會與臺灣的民主鞏固。研習論壇，109，38-52。

2、 陳俊明（2008）。循證型的廉政政策研究：臺灣地區廉政指標民意調查。公共行政學報，29， 133-152。

3、 Yu, C., C.-M. Chen, & M.-W. Lin (2013), Corruption Perception in Taiwan: reflections upon a bottom-up citizen perspective. Journal of Contemporary China, 22(79), 56-76.

4、 Yu, C., C.-M. Chen, W.-J. Juang, & L.-T. Hu (2008), Does Democracy Breed Integrity? Corruption in Taiwan during the Democratic Transformation Period. Crime. Law and Social Change, 49(3): 167-184.

（二）專書

1、 莊文忠、陳俊明、胡龍騰、余致力（2011）。廉政認知與民主治理。余致力主編，廉政與治理，臺北：智勝。

2、 莊文忠、陳俊明、洪永泰、余致力（2011）。地方政府廉政指數。余致力主編，廉政與治理，臺北：智勝。

3、 陳俊明（2011）。民主、民主化與治理績效。余遜達、徐思勤主編。城市反貪與地方治理：臺北市個案的初步觀察。杭州：浙江大學出版社。

4、 Chen, C.-M., & W.-J. Juang (2010). Public Service Ethics and Corruption in

Taiwa. FL: Taylor and Francis.

5、 Yu, C., , C.-M. Chen, L.-T. Hu, & W.-J. Juang (2009) Evolving Perceptions of Government Integrity and Changing Anticorruption Measures In Taiwan. Oxon: Routledge.

6、 Benjamin R., & C.-M. Chen (2008). The State's Evolving Relationship with Urban Society: China's Neighborhood Organizations in Comparative Perspective. UK: Blackwell Publishing Ltd.

（三）研討會論文

1、 陳俊明（2012）。突破藩籬—國防部與其他非政府機關及非政府組織的互動。公民素養與廉政治理學術研討會，臺北市：世新大學管理學院。

2、 陳俊明（2010）。行政官僚與大學教師的研究績效評鑑，高等教育理想與目標反思研討會。臺北市：世新大學人文社會學院。

3、 陳俊明（2009）。「加強地方建設擴大內需方案」中的政策執行。臺北市：全球性經濟困境下政府與企業角色的再審思兩岸學術研討會論文集。

4、 陳俊明（2009）。臣服民意？領導民意？二戰後美國總統與民意調查的運用初探。各國政府施政滿意度及元首政治聲望民意調查研討會會議實錄。主辦單位：行政院研究發展考核委員會。

協同主持人－朱斌妤

（一）期刊

1、 朱斌妤、蕭乃沂、楊禮榮（2013）。電子治理中政府對企業計畫（G2B）評估架構。行政暨政策學報, (TSSCI)(accepted)。

2、 朱斌妤、高思凱（2012）。科技資訊評選準則分析。中山管理評論，20（3），809-847。(TSSCI)。

3、 朱斌妤、吳岱儒、陳少娟（2011）。政府部門知識管理模式之探討。空大行政學報，(18)：1-43。

4、 黃仟文、朱斌妤、李鳳梧（2009）。評估政府資助中小企業創新之效果－以「鼓 勵中小企業開發新技術推動計畫」為例 中山管理評論，17(4)：813-846. (TSSCI)。

5、 黃啟誠、朱斌妤（2008）。模糊 AHP 在不同領域業界科技專案決策之應用。中山管理評論，16(3)：421-458。(TSSCI)

6、 朱斌妤、黃仟文、翁少白（2008）。即時系統使用意願模型。電子商務學報，10(1)，173-200。(TSSCI)

7、 朱斌妤、韓婷婷（2007）。民眾參與環境影響評估行為意圖模型分析。空大行政學報，18，25-59。

8、 Lee, Y.-C., P.-Y. Chu, & S.-L. Tseng (2012). Cross-national and Cross-industrial Comparison of ICT-enabled Business Process Management and Performance. Journal of Global Information Management, 20(2), 44-66, (SSCI).

9、 Lee, Y.-C., P.-Y. Chu, & S.-L. Tseng (2011). Corporate Performance of ICT-Enabled Business Process Re-engineering. Industrial Management Data Systems, 111(5), 735-754 (SCI).Huang, C.-C., & P.-Y. Chu (2011). Using fuzzy analytic network process for selecting technology development program. International Journal of Technology Management. 53(1), 89-115.

(SSCI)

10、Lee, Y.-C., P.-Y. Chu, & S.-L. Tseng (2009). Exploring the relationships between information technology adoption and business process reengineering. Journal of Management and Organization, 15(2), 170-185. (SSCI)

11、Chu, P. -Y., D.-Z. Wu, & C.-H. Lee (2009). Technology acceptance in the public sector: An empirical study of a knowledge management system in Kaohsiung city government. International Journal of Management and Decision Making, 10 (5/6), 341-358.

12、Huang, C.-C., P.-Y. Chu, & Y.-H. Chiang (2008). A fuzzy AHP application in government-sponsored RandD project selection, Omega. The International Journal of Management Science, 36(6), 1038-1052. (SSCI)

13、Chu, P.-Y., S.-C. Yeh, & M.-J. Chuang (2008). Reengineering municipality citizen complaint system through citizen relationship management. Electronic Government: An International Journal, 5(3), 288-309.

（二）專書論文

1、 Hsiao, N.-Y., C.-P., Lee & P.-Y. Chu (2011). Impact of E-governance on Businesses – Model Development and Case Study, edited by P. Y. Chu and Y. C. Chen, E-Governance and Cross-boundary Collaboration: Innovations and Advancing Tools. IGI Global.

2、 Chu, P.-Y., & T.-Y. Huang (2010). Measuring E-Governance Performance: Theory and Practice in Taiwan, Beyond e-Government Measuring Performance: A Global Perspective, edited by Alan R. Shark and Sylviane Toporkoff, Public Technology Institute and ITEMS International.

3、 Yeh, S.-C., & P.-Y. Chu (2009). Evaluation of e-government services: A citizen-centric approach to citizen e-complaint services, edited by Chris. Reddick, Citizens and E-Government: Evaluating Policy and Management.

IGI Global.

4、 Liang, T.-P., P.-Y. Chu, & Y.-C. Lee (2009). A Survey on Business and Information Technology in Taiwan- Annual report 2007, edited by Uday Karmarkar and Vandana Mangal, The UCLA Business and Information Technologies (BIT) Project: A Global Survey of Business Practice. World Scientific Publishing, (Pub. date: Scheduled Summer 2009)

5、 Lee, Y.-C., & P.-Y. Chu (2009). Size and Structure of the Information Economy in Taiwan, The UCLA Business and Information Technologies (BIT) Project: A Global Survey of Business Practice, edited by Uday Karmarkar and Vandana Mangal. World Scientific Publishing, (Pub. date: Scheduled Summer 2009).

（三）研討會論文

1、 朱斌妤、李洛維（2010）。 E 化政府與創新性公共服務的發展、挑戰與因應。公共服務優質化研討會。臺北：臺北大學。

2、 李洛維、朱斌妤（2010）。應用 DeLone and McLean 資訊系統成功模式探討 G2B 使用者滿意度之研究。2010 TASPAA 多元變遷中公共服務與治理之機會與挑戰學術研討會，桃園：警察大學。

3、 蕭乃沂、朱斌妤（2010）。電子治理成效指標與評估(G2B)。電子治理研究中心 98 年度研究計畫成果發表會暨座談會，臺北：政治大學公企中心。

4、 李鳳梧、黃仟文、朱斌妤（2009）。SBIR 經濟部小型企業創新研發計畫之效益評估。2009CSMOT 年會暨論文研討會，臺北：大同大學。

5、 顏上晴、朱斌妤（2008）。 Exploring internal and external service chains of electronic government services. 2008 TASPAA 夥伴關係與永續發展國際學術研討會，臺中：東海大學。

6、 歐子菁、朱斌妤（2007）。以創新擴散模式探討政府推動 RFID 應用政策對早期採用者之影響。2007 臺灣公共行政與公共事務系所聯合

會年會暨第三屆兩岸四地學術研討會，臺北：世新大學。

7、 胡智強、朱斌妤（2007）。資訊經濟成長估計與跨國比較。2007 臺灣公共行政與公共事務系所聯合會年會暨第三屆兩岸四地學術研討會，臺北：世新大學。

8、 Chu, P. -Y., T.-Y. Huang, & N.-W. Huang (2011 June). Measuring Performance of E- government to the Disabled: Theory and Practice in Taiwan. Proceedings of the 11th European Conference on eGovernment, Ljubljana, Slovenia.

9、 Lee, Y.-C., P.-Y. Chu, & S.-L. Tseng (2011 July). ICT-enabled Business Process Re- engineering: International comparison. Proceeding of the International Conference on Human-Computer Interaction (12), Orlando, Florida.

10、Lee, Y.-C., P.-Y. Chu, & S.-L. Tseng (2009 September). An integrated model for business process re-engineering. Proceedings of the 2nd International Conference on Advanced Computer Theory and Engineering, Cairo Egypt.

11、Lee, Y.-C., P.-Y. Chu, & S.-L. Tseng (2009 August). An integrated model for business process re-engineering. Proceedings of the 2nd IEEE International Conference on Computer Science and Information Technology, Beijing China. (EI)

12、Huang, C.-J., T.-Y. Huang, P.-Y. Chu, & J.-N. Shih (2009 March). Business Model of E-government and its Impact on Internal Customers. Paper presented in The ASPA 2009 Annual Conference Discussion Circle, Miami, Florida.

13、Yeh, S.-C., & P.-Y. Chu (2008 December). Exploring Service Chains of Electronic Government Services: An Integral Model. Paper presented in 6th Asia Academy of Management Conference (AAoM), Taipei, Taiwan.

14、Yan, S.-C., & P.-Y. Chu (2008 October). Exploring internal and external

service chains of electronic government services. The 2008 International Yonsei Public Administration Conference, Emerging Challenges and Creative Responses in National and Global Governance. Yonsei University, Korea.

15、Liang, T.-P., P.-Y. Chu, Y.-C. Lee, & H.-L. Tseng (2008). A Survey on Business and Information Technology in Taiwan. Paper presented in the Business and Information Technologies (BIT) 4th International Conference, Barcelona, Spain.

16、Chu, P.-Y., C.-W. Huang, & L.-T. Lin (2008). Understanding knowledge management and corporate performance: Test of an integrated model, IEEE Symposium on Advanced Management of Information for Globalized Enterprises, Tianjin, China.

17、Chu, P.-Y., C.-W. Huang, & L.-T. Lin (2008 September). Knowledge management Performance: The Development of an Integrated Model, Proceedings 2008 IEEE Symposium on Advanced Management of Information for Globalized Enterprises, Tianjin, China (EI).

18、Huang, C. -C. & P.-Y. Chu (2007). Examining the appropriateness of fuzzy AHP exponential scales for uncertain expert judgments in government-sponsored RandD project selection. The RandD Management Conference 2007, Bremen, Germany.

19、Liang, T.-P., P.-Y. Chu, & Y.-C. Lee (2007). A survey of business information technology in Taiwan. Paper presented in The LSOM 2007 international conference and Business and Information Technology 2007 Annual conference, Seoul, South Korea.

協同主持人－黃東益

（一）期刊

1、 黃東益、李仲彬（2010）。電子治理與民眾對政府信任：臺灣的個案分析。行政暨政策學報，51，77-124。(TSSCI)

2、 黃東益 （2009）。電子化政府的影響評估：內部顧客的觀點。文官制度季刊，1(3)，25-53。

3、 李仲彬、陳敦源、黃東益、蕭乃沂（2008）。網路投票可以提升投票率嗎？以政治大學學生會網路投票為例。臺灣民主季刊，5(3)，1-32。(TSSCI)

4、 陳敦源、黃東益、李仲彬、蕭乃沂、林子倫（2008）。資訊通信科技下的審議式民主：線上與實體公民會議比較。行政暨政策學報。46，49-106。(TSSCI)

5、 陳敦源、李仲彬、黃東益（2007）。應用資訊通訊科技可以改善「公眾接觸」嗎？--臺灣個案的分析。東吳政治學報，25(3)，51-92。(TSSCI)

6、 陳敦源、黃東益、蕭乃沂、郭思禹(2006)。官僚回應性與內部顧客關係管理：臺北市政府市長信箱個案研究。行政暨政策學報，42，143-182。

7、 Chen, D.-Y., T.-Y. Huang, & N.-Y. Hsiao (2006). Reinventing Government through On-line Citizen Involvement in the Developing World: A Case Study of Taipei City Mayor’s E-mail Box in Taiwan. Public Administration and Development. 26, 409-423. (SSCI)

協同主持人－蔣麗君

（一）期刊

1、 蔣麗君、顏上晴(2011)。因應電子化政府發展資訊人員員額配置之原則初探(議題評論)。公共行政學報，40，145-179。(TSSCI)

2、 Chiang, L.-C., & B.-W. Lee (2011). Ethical attitude and behaviors regarding computer use. Ethics and Behavior, 21(6), 481-497. (SSCI)

3、 Markus, S & L. Chiang (2011). The effect of natural resources on a sustainable development policy: The approach of non-sustainable externalities. Energy Policy, 39, 990-998. (SSCI)

4、 Chiang, L., & C.-N. Liao (2009). The Influence of Digital Standardization on Administrative Efficiency in E-Government: A View of Standards Development Organizations. Systems Research and Behavioral Science, 26, 455-468. (SSCI)

5、 Chiang, L. (2009). Trust and security in the e-voting system. Electronic Government, an International Journal, 6(4), 343-360.

6、 Chiang, L., & C.-Y. Huang (2007). Use of Pirated Compact Discs on Four College Campuses: A Perspective from Theory of Planned Behavior. Psychological Reports, 101(2), 361-4. (SSCI)

7、 Liao, C.-N., & L. Chiang (2007). Valuation of IT Courses – A Contingent Valuation Method Approach. Educational Technology and Society, 11(1), 238-247. (SSCI)

8、 Huang, C.-Y., & L. Chiang (2007). Learning Ethics from Museum Exhibitions: Possible or Impossible? Ethics and Behavior, 17(4), 367-386. (Corresponding Author) (SSCI)

9、 Chiang, L., & T.-C. Hsieh (2007) Information integration to create an infrastructure: Facilitating pub lic service provisioning in Taiwan. Electronic Journal of e-Government, 5 (1), 29-42.

（二）專書論文

1、 蔣麗君（2006）。公文電子化對地方政府行政流程之影響：社會科技系統途徑。張錦隆、孫以清主編。政治與資訊的對話，臺北：揚智。

2、 Chiang, L.-C. (2012). Chapter 6: Trust and Public Services in E-Government Based on Customer Orientation. In Chen, Yu-che, Pin-yu Chu. (Eds.), Electronic Governance and Cross-Boundary Collaboration: Innovations and Advancing Tools. Hershey, N.Y.: IGI Global Information Science Reference..

3、 Chiang, L.-C. (2010). Chapter 17: Digital Confidence in Business: A perspective of Information Ethics. In Malgorzata, Pankowska (ed.), Infonomics for Distributed Business and Decision-Making Environments: Creating Information System Ecology. Hershey, N.Y.: IGI Global Business Science Reference.

（三）研討會論文

1、 Holt, T. J., K. Max., L. Chiang, & C.-S, Yang (2012). Comparing Civilian Willingness to Attack Critical Infrastructure On and Off Line. 12th European Conference on eGovernment, Barcelona, Spain.

2、 Pan, C.-H., & L. Chiang (2011). Adopting Web 2.0 in Building Participatory e-Government: A Perception Contour from inside the Government. Presented at the 11th European Conference on E-government, Ljubljani, Slovenia.

3、 Chiang, L.-C., C. -Y, Huang, & W. -C,Yang (2011). Discussing the Relationships between User's Satisfaction of Web Security and their Trust in E-government. Presented at the 11th European Conference on E-government, Ljubljani, Slovenia.

4、 Chiang, L. -C. (2010). The 3rd International Conference on Chief Information Officer (ICCIO). Bandung, Jawa Barat, Indonesia.

5、 Chiang, L.-C. (2010). Transparent Trouble? What e-Government does in

Deliberative Democracy? ASPA 2010 Annual Conference (Annual Conference of American Society for Public Administration), San Jose, Caliornia, US.

6、 Huang, C.-Y, & L.-C. Chiang (2009). Behavioral Intentions between Advertisers and the Advertising Agencies: The Advertising Ethical Decision-making Model. Presented at the 14th international conference on interdisciplinary social sciences, University of Athens, Athens, Greece.

7、 Chiang, L.-C. (2009). Cyber Trust in E-government: A Perspective of Behavioral Consideration. Presented at the conference of Governing good and governing well: The first global dialogue on ethical and effective governance. Hosted by Research group Integrity of Governance of the VU University, Amsterdam, Netherlands.

8、 Schilling, M., & L.-C. Chiang (2009). The Depletion of Non-renewable Resources for Non-sustainable Externalities as an Economic Development Policy. The 2009 CPSA Annual Conference (Canadian Political Science Association), Carleton University, Canada, Ottawa.

9、 Chiang, L.-C., & S.-Z, Huang (2009). Building a Sustainable development of IT Capacities for Civil Servants in Local governments. The 70th Annual Conference of American Society for Public Administration (ASPA). US., Miami.

10、Chiang, L.-C.(2008). IT Capabilities of Civil Servants for the Development of E-government in Taiwan. The 6th Asia Academy of Management Conference, Taipei, Taiwan.

11、Lin, C.-C., & L.-C. Chiang (2006). The Use of Information Technology Modeling Interorganizational Collaborations on E-government. Paper presented in 6th European Conference on e-Government, Philipps-Universität Marburg, Germany. (Corresponding Author) (Reviewed by two blind reviewers).

協同主持人－李仲彬

（一） 期刊

1、 李仲彬（2011）。「信任」在電子治理中所扮演的角色：以文獻檢閱為基礎的初探性分析。公共行政學報，39， 105-147。

2、 黃東益、李仲彬 (2010)。電子治理與民眾對政府信任：臺灣的個案分析。行政暨政策學報，51， 77-124。

3、 李仲彬（2010）。影響全球電子治理發展的因素：以政策擴散理論為基礎的分析。公共行政學報，36，39-89。

4、 李仲彬、陳敦源、黃東益、蕭乃沂（2008）。網路投票可以提升投票率嗎？以政治大學學生會網路投票為例。臺灣民主季刊，5(3)，1-32。

5、 陳敦源、黃東益、李仲彬、林子 倫、蕭乃沂（2008）。資訊通訊科技下的審議式民主：線上與實體公民會議比較分析。行政暨政策學報，46，49-106。

6、 陳敦源、李仲彬、黃東益（2007）。應用資訊通訊科技可以改善「公眾接觸」嗎?臺灣個案的分析。東吳政治學報，25，51-92。

7、 李仲彬（2007）。資訊科技與青年公共參與--政治大學學生會網路投票之初探性研究。中國行政，78，89-146。

8、 Lee, C.-P., K.-J. Chang, & F. S. Berry (2011). Testing the Development and Diffusion of E-government and E-democracy: A Global Perspective. Public Administration Review, 71(3): 444-454.

協同主持人－張鎧如

（一） 期刊

1、 Lee, C.-P., K.-J. Chang, & F. S. Berry (2011). Testing the Development and Diffusion of E-government and E-democracy: A Global Perspective. Public Administration Review, 71(3): 444-454.

（二） 研討會論文

1、 Chang, K., & F. S. Berry (2012, March). Understanding collaboration in local emergency management: The dynamics of vertical and horizontal network. Round table discussion at the American Society for Public Administration 73th Annual Conference, Las Vegas, Nevada.

2、 Chang, K. (2011, September). Studying the drivers of local emergency management and homeland security collaboration in the vertical and horizontal contexts: Are they different? Paper is presented at 2011 Southeastern Conference for Public Administration Annual Conference, New Orleans, Louisiana.

3、 Chang, K., & D. Matkin (2011, March). The use of formalized governance tools: Bureaucracy redux? Round table discussion at the American Society for Public Administration 72th Annual Conference, Baltimore, Maryland.

4、 Chang, K. (2011, March). Understanding the e-government performance by the change perspective: Effects of strategic planning, centralized decision-making, and citizen participation. Round table discussion at the American Society for Public Administration 72th Annual Conference, Baltimore, Maryland.

5、 Chang, K., & F. S. Berry (2011, January). Understanding states' adoption of school interventions for youth obesity prevention. Paper is presented at the Southern Political Science Association 82th Annual Conference, New Orleans, Louisiana.

6、 Chang, K., & F. S. Berry (2010, April). Understanding strategic

management use among U.S local governments: Are early and later developers different? Paper is presented at the Midwest Political Science Association Annual Conference, Chicago.

7、 Chang, K., &, K. Yang (2009, March). Perceived performance-based accountability in organizations: Evidence of the collaborative behavior form federal government. Round table discussion at the American Society for Public Administration 70th Annual Conference, Miami, Florida.

8、 Chang, K. (2008, September). Mediators of the relationship between work-family conflict and job satisfaction in the public sector: The effects of work autonomy, job stress, and employee mental/physical health.Paper is presented at Southeastern Conference for Public Administration, Orlando, Florida.

9、 Chang, K., F. S. Berry., & C.-P. Lee (2008, April) .Understanding the adoption, use and development of e-government and e-democracy by national governments: A global perspective. Paper is presented at the Midwest Political Science Association Annual Conference, Chicago.

二、附件二：計畫主持人、協同主持人最近三年內參與其他政府委託研究計畫之情形及摘要

計畫主持人-陳俊明

（一）計畫名稱：電子治理與數位匯流前瞻研究

1、 計畫主持人/協同主持人：陳俊明、蕭乃沂

2、 委託或補助單位：行政院研究發展考核委員會

3、 執行期程： 2012 年 3 月 1 日 至 2012 年 11 月 30 日

4、 經費：700 千元

5、 摘要：

本研究以前瞻數位匯流的產業發展與其相關法規為基礎，透過多元利害關係人觀點，研擬電子治理在數位匯流發展趨勢下，政府行政機關如何統合跨部會功能職掌、資源與業務流程，以俾利於未來我國電子治理計畫整合與推動，同時檢討電子治理相關法制與政策（如政府資訊公開、個人資料保護、數位機會、資訊公開、網路服務遞送、民主參與等）可能需要的調整。

協同主持人-李仲彬、黃東益

（一）計畫名稱：網路社會發展趨勢之前瞻研究：世界網路計畫 (WIP) 的跨國比較與臺灣現況調查分析

1、 計畫主持人/協同主持人：李仲彬、黃東益

2、 委託或補助單位：行政院研究考核發展委員會

3、 執行期程： 2012 年 3 月 1 日 至 2012 年 11 月 30 日

4、 經費：900 千元

5、 摘要：

本計畫主要透過跨國性世界網路計畫(World Internet Project, WIP)的調查研究與國際比較，深入分析我國網路民眾與高齡化網路族群在政治、經濟與社會溝通等面向上的行為現況及可能影響，並且同時與臺灣過去的發展、以及與國際間進行比較，呈現世界網路使用的趨勢。本研究的研究結果可達到以下目的：一、呈現我國網路使用行現況及趨勢，展現我國政府在電子化治理努力的實績，並作為前瞻規劃我國未來電子化政府及服務發展策略的基礎。二、透過國際比較，呈現我國的特質，作為產業及國家發策略規劃的參考。三、配合我國人口高齡化的發展趨勢以及APEC TEL國際研究合作，針對特殊族群的網路使用行為與需求，前瞻未來因應策略。四、完成WIP會員國的義務，並延續在該計畫中與三十幾會員國國際接軌的成果。

協同主持人－黃東益

（一）計畫名稱：陌生的政務領導者---臺灣的政務官及民主治理的藝術

1、 計畫主持人：黃東益

2、 委託或補助單位：行政院國家科技委員會

3、 執行期程： 2009 年 11 月 1 日 至 2011 年 12 月 31 日

4、 經費：

5、 摘要：

過去，民主鞏固的相關研究雖有提及官僚體系的改革問題，但是鮮少有系統性的研究，然而，官僚體系是國家不可缺少的一環，尤其是民主治理機制的鞏固，更是民主政治穩定與效能的基礎，本研究就是在這樣的認識上，將過去被放在次要地位的行政機制改革議題，置入民主治理的架構當中進行理論與經驗的檢視，以Aberbach, Putnam and Rockman(1981)發展出官僚及政治上態度調查的經驗研究為核心，整合行政改革當中：政治行政、新管理主義(公私協力)、電子治理、專業能力、以及領導績效等五個方面的專家，進行各種「行政改革」(administrative reforms)作為的跨年資料蒐集。

本整合研究的主要問題包括下面三項：(一)官僚體系在民主鞏固過程中(特別是權力轉換power transfer)所扮演的角色與功能為何？(二)民主鞏固過程中，以官僚體系為主的民主治理機制的建構中，政治任命人員與官僚人員對於行政改革的認知、行為、以及評價的異同為何？這些差異產生的原因為何？(三)行政改革過程中，權力轉換、以及政務人員的態度與行為，對於官僚人員對方案的認知與行為是否會產生影響？這種影響對於行政機制改革的政策成敗具有什麼樣的關聯性？本研究預期將一方面讓我國特殊的行政改革經驗，藉由國際共通的理論語言進行對話與交流，另一方面也在實務上，提供我國未來國家發展新的整合方向，並提供具有「循證基礎」(evidence-based)的改革建議。

協同主持人-朱斌妤

（一）計畫名稱：電子治理政策研究中心經營模式與國際合作方向規劃

1、 計畫主持人/協同主持人：朱斌妤/陳聿哲

2、 委託或補助單位：行政院研究發展考核委員會

3、 執行期程： 2012 年 3 月 1 日 至 2012 年 11 月 30 日

4、 經費：700 千元

5、 摘要：

電子化政府推動至今已經超過十年以上的時間，臺灣電子治理研究中心(Taiwan Electronic Governance Research Center)依據「行政院研考會委辦電子治理研究中心委外服務計畫」於2007年成立至今邁入第五年，就電子治理相關政策研究、國際合作、基礎資料庫建立、乃至於政府計畫績效評比等已有顯著成果，並累積相當經驗，然而其定位與營運方式也面臨轉型的挑戰。 考量政府需要一個在電子治理專業的國際智庫組織，作為政府治理夥伴，前瞻未來，提供政策建言，展現我國電子治理的成果，並引領世界潮流，本研究透過深入了解國際組織（如聯合國、世界銀行、世界經濟合作發展組織等）與相關學術研究中心的營運模式、研究方向與特色，同時與國際學者交流互動，針對臺灣電子治理研究中心未來最佳營運模式，以及發展由台灣引領的國際研究方向，提出具體可行建議。

協同主持人-蔣麗君

（一）計畫名稱：政府做為雲端服務提供者之服務課責評估模式

1、 計畫主持人/協同主持人：蔣麗君

2、 委託或補助單位：行政院國家科學委員會

3、 執行期程： 2011 年 8 月 1 日 至 2012 年 7 月 31 日

4、 經費：297 千元

5、 摘要：

政府在資訊科技轉型中採用雲端運算的理由是因為試圖將政府開放給民眾參與。本研究計畫目的在於建構一個簡單且有效能的雲端政府作為服務提供者之服務課責評估模型，以利瞭解影響政府在雲端運算中扮演服務提供者角色時之重要決定因素。依政府與雲端運算關係之相關文獻分析，影響政府成為雲端服務提供者因素可分為三個主要面向：第一是雲端技術層面，即受到「基礎建設」（Infrastructure）、「可利用性」（Availability）與信心(Confidence)三個主要因素影響；第二是雲端資訊能力，包含政府人員的資訊科技技術與知識(IT Skills/Knowledge)與IT訓練(IT Training)，如對服務項目與介面之認知；第三是組織制度面向(Institution)，包含信任(Trust)、確認(Assurance)與整合(Integrity)等因素影響探討政府視如雲端服務提供者之議題。依上述，本研究架構將採「深度訪談」方式，將先探析政府制度面，以利建構政府做為雲端服務提供者所需具備服務課責與因素；再則，建構雲端服務課責之評估模型雛形。

協同主持人-張鎧如

（一）計畫名稱：地方政府災害防救組織協力之研究：臺灣與美國的跨國比較

1、 計畫主持人/協同主持人：張鎧如

2、 委託或補助單位：行政院國家科學委員會

3、 執行期程： 2012 年 1 月 1 日 至 2012 年 12 月 31 日

4、 經費：454 千元

5、 摘要：

此兩年期計畫欲從垂直面和水平面來分析不同樣態的組織協力模式，並將研究觸角延伸到臺灣地方災害防救政策上。透過文獻分析、問卷調查以及深度訪談，整理國內外有關地方政府運用組織協力發展災防工作的文獻，並且分析地方政府為何及如何運作不同樣態的組織協力模式來進行災害防救工作。此外期藉由與申請人過去博士論文的研究發現進行跨國比較，以完整了解組織協力在地方災害防救政策推行上的影響力。研究問題如下：

- 臺灣地方政府災害防救官員如何從實務面定義組織協力？他們又是如何看待和實際運作中央—地方政府協力、地方政府—地方政府協力、與地方政府—非政府組織協力等三種不同樣態的協力模式？
- 臺灣地方政府運作上述三種不同型態的組織協力模式以進行災害防救的同時，其背後的動機為何？有何相似與相異點？
- 地方災害防救組織協力實務上面臨哪些的阻力和助力？
- 如何從組織內部因素、組織外部因素，以及災害防救專業能力等三面向，來解釋上述三種不同樣態的組織協力模式？
- 美國與臺灣在發展災害防救的政策上，在各自擁有不同的歷史背景、制度和脈絡下，從兩國地方政府災害防救官員的觀點來比較，兩國之間存在何種相似與相異點？是否有可作為彼此互相學習或借鏡之處？

三、附件三：研究顧問人員簡歷

洪永泰

【現　　職】國立臺灣大學政治學系教授

【專　　長】抽樣調查、選舉預測、社會科學統計方法

【學　　歷】美國密西根大學生物統計學博士

【主要經歷】國立臺灣大學政治學系 教授

國立政治大學選舉研究中心 主任

【近五年學術成果】

（一）期刊論文

1、 杜素豪、羅婉云、洪永泰，2009，〈以入選機率調整法修正調查推估偏差的成效評估〉，《政治科學論叢》，41：151-176。

2、 Bauman A, F. Bull, T. Chey, C.L. Craig, B.E. Ainsworth, J.F. Sallis, H.R. Bowles, M. Hagstromer, M. Sjostrom, M. Pratt, IPS Group (Country level authors: Argentina: G. Díaz Colodrero, N. Bazan, & H. Kunic, Australia: A. Bauman, D. Merom, & B. Smith, Belgium: I. De Bourdeaudhuij, J. Lefevre, & R. Philippaerts, Brazil : S. M. Matsudo, & V. R. Matsudo, Canada: C. L. Craig, & C. Cameron, China PRC: Li Yang, & Fu Hua , Colombia: L. F. Gómez, Czech Republic: K. Fromel & J. Mitas, Hong Kong SAR China: D. Macfarlane, & J. Bacon-Shone, India: S. K. Reddy, P. Joshi, S. Goenka, & D. Prabhakaran, Japan: T. Katsumura, & N. Murase, Lithuania: V. Volbekiene, & R. Baubliene, G. McLean, H. Carr, Norway: H. Tomten, S. A. Anderssen, Portugal: L. Sardinha, J. Mota, Saudi Arabia: H. M. Al-Hazzaa, Spain: L. Serra Majem, & B. Roman, Sweden: M. Sjöström, M. Hagströmer, P. Bergman, Taiwan: Y. M. Liou & Y. T. Hung, USA: B. E. Ainsworth, D. Hipp. 2009. “The International Prevalence Study on Physical Activity: results from 20 countries.” International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity 6(21): 1－25.

3、 侯佩君、杜素豪、廖培珊、洪永泰、章英華，2008，〈台灣鄉鎮市區類型之研究：台灣社會變遷基本調查第五期計畫之抽樣分層效果分析〉，《調查研究》，23：7-32。

4、 劉影梅、陳美燕、蔣立琦、簡莉盈、張博論、洪永泰，2007，〈促進學生健康體位之全國性整合計畫經驗〉，《護理雜誌》，54(5)：30-36。

（二）學術會議論文

1、 杜素豪、羅婉云、洪永泰，2009，〈比較傳統加權與入選機率整法修正電話調查推估偏差的成效〉，「第九屆調查研究方法與應用學術研討會」論文(9 月 11 日)，台北：中央研究院人文社會科學研究中心、調查研究專題中心。

2、 洪永泰、徐振國、郭豐州 ，2008，〈中文文字計數方法應用於文本內容分析之測試〉，「文本內容分析在中文世界的應用和推廣研討會」論文(11 月 21 日)，台北：東吳大學政治學系。

3、 洪永泰、徐振國、郭豐州、林瓊珠 ，2008，〈三報兩次總統大選中文本內容分析之運用〉，「文本內容分析在中文世界的應用和推廣研討會」論文(11 月 21 日)，台北：東吳大學政治學系。

4、 江瑞祥、胡龍騰、洪永泰、余致力、王鼎銘，2008，〈台灣公共治理指標建立之研究〉，「2008 臺灣公共治理研究中心年度研討會—公共治理與社會福利」論文(10 月 22 日)，台北：台灣公共治理研究中心。

5、 Tu, Su-hao, Wan-yun Lo, and Yung-tai Hung. 2008. “A Study of Survey Nonresponse Bias Using Subclassification On the Propensity Score.” Paper presented at the 2008 International Conference on Survey Research Methodology, September 11-12, Academia Sinica, Taipei, Taiwan.

6、 洪永泰、莊文忠，2007，〈台灣地區社會變遷基本調查樣本人口特徵的

變化：1990-2004〉,「臺灣的社會變遷 1985-2005：臺灣社會變遷調查計畫第十一次研討會」論文(12 月 21 日至 22 日)，台北：中央研究院社會學研究所。

7、 洪永泰，2007，〈台灣地區選前電訪民意調查推估偏差的補救〉,「政治思想、政黨與選舉行為—紀念謝延庚教授學術研討會」論文(5 月 8 日)，台北：台北大學公共行政暨政策學系。

【研究、應用計畫】

1、 洪永泰，2008，〈中文文字計數方法應用於文本內容分析之測試〉。國科會專題研究報告(NSC-96-2414-H-002-046)。

2、 洪永泰，2007，〈電話調查訪問失敗的補救辦法：模型推估之研究〉。國科會專題研究報告(NSC-95-2414-H-002-036)。

數位國家治理：國情分析架構與方法

游佳萍

【現　　職】淡江大學資訊管理學系副教授

【專　　長】虛擬組織學習、電子語言使用之分析、網路社群、知識管理、電子化政府

【學　　歷】中山大學資管所博士

【主要經歷】交大管理學報期刊論文審查

HICSS41 研討會論文審查

AMCIS2007 研討會論文審查

資訊管理學報期刊論文審查

中山管理評期刊論文審查

HICSS38 研討會論文審查

電子商務學報期刊論文審查

PACIS (2004) 研討會論文審查

2004 電子商務與數位生活研討會論文審查

ACIS(The International Association for Computer Information Systems) 論文審查

資訊管理展望期刊執行編輯

DSS(Decision Support Systems)期刊審查

【近五年學術成果】

（一）期刊論文

1、 Chia-ping Yu*, , Houn-Gee Chen, Gary Klein, James J. Jiang, “The Incidence of Software Development Risks through the Life Cycle,” Journal of Computer Information Systems, (SSCI, Accepted, Forth Coming)

2、 Chia-ping Yu and Feng-Yang Kuo, " Investigating the Development of Work-oriented Groups in an e-Learning Environment," *Journal of Educational Technology & Society* , 5(3), 2012, pp. 164-176.

3、 游佳萍、張家瑜. “以紮根理論分析網路教學環境下之師生角色” 資管評論(16:2), pp.1-32, 2011。本研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 96-2416-H-032-008。

4、 游佳萍、鍾岳秀 “我國各縣市電子化政府實行顧客關係管理之研究” 資訊社會研究，(18), 2010, pp.343-372(研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC97-2410-H-032-034)。

5、 張玲星、游佳萍、洪智源， “台灣電子化政府資訊系統的挑戰---利益關係人觀點，” 資訊管理學報 (17:2), 2010, pp.201-231。(TSSCI，研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC97-2410-H-032-034)

6、 游佳萍、張玲星、梁力元， “公部門資訊系統之策略規劃-以台灣 e 網通為例”，資訊管理研究，第九期, pp.1-16。(研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 97-2410-H-032-034)

7、 F.Y. Kuo and Yu, C.P. “An Exploratory Study of Trust Dynamics in Work-Oriented Virtual Teams “ Journal of Computer-Mediated Communication, (14:4), 2009, pp 832-854. (SSCI).

8、 游佳萍、張錦洲、林宛縈，” 從結構理論分析線上遊戲產業之經營者

與玩家的互動” 資訊社會研究，(15), 2008,七月。pp.83-114。

9、 Yu, C.P. and Yang, M.L. “The virtual group identification process- A virtual educational community case,” CyberPsychology and Behavior, (11:1), 2008 February, pp. 87-90. (SSCI).

10、游佳萍、劉家儀，”動機模式應用於企業知識分享之研究”，交大管理學報， (28:1)，2008。pp. 37-62. (TSSCI)

11、Yu, C.P. and Liu, C.Y. “A Motivation model for Knowledge Management within an Organization,” International Journal of Innovation and Learning, (5:4), 2008, pp.429-442. This research was supported by NSC 94-2416-H-032-007

12、Yu, C.P. and Chu, T.H. “Exploring knowledge contribution from an OCB perspective,” Information & Management, (44:3), 2007, pp.321-331. (SSCI)

13、Yu, C.P. “The Collective Dialogue In the Virtual Classroom,” International Journal of Management in Education, (1:1/2), 2007, pp.176-192. This research was supported by NSC 93-2416-H-032-006

（二）學術會議論文

1、 陳 柏帆、游佳萍“正向思考的力量：探究資訊人員的創造力”， ICIM 2012 第二十三屆國際資訊管理學術研討會，May 19. 2012. (本研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 99-2410-H-032 -058 -MY2)

2、 Liu, C.Y. and Yu, C.P. “A Test of Interpersonal Relationships in the physical World and Cyberspace for Internet Users,” *Proceedings of the BAI 2012 (International Conference on Business and Information)* at

Renaissance Sapporo Hotel, Japan, 03-05 July 2012 （本研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 99-2410-H-032 -058 -MY2）

3、 Christina Ling-hsing Chang and Yu, C.P "A What TO Do When Stakeholders Matter: The case of Taiwanese Government," *Proceedings of the WeB2011*, Dec 5, 2011, Shanghai, China. (本研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 97-2410-H-032-034)

4、 Yu, C.P. and Liu, C.Y. "The Power of Believing You Can -The Positive: Psychology of Creativity among IS Personnel, "*Proceedings of the e-CASE & e-Tech 2011*, Japan, January 18-20,2011. 本研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 99-2410-H-032 -058 -MY2

5、 Yu, C.P. and Wu, J.T. "Toward a community-oriented development of Internet platforms: a qualitative case study," *Proceedings of the 15th Americas Conference on Information System*s, San Francisco, August 6-9, 2009.

6、 張玲星、游佳萍、梁力元"落實 e 化政府之策略規劃—台灣 e 網通"，ICIM 2009 第二十屆國際資訊管理學術研討會，May 23. 2009. (本研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 97-2410-H-032-034)

7、 黃冠男、游佳萍、張玲星，"以概念圖探討電腦輔助合作學習的知識建構過程"，2008 數位落差國際學術研討會，June 4-5, 2008。(本研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 96-2416-H-032-008。)

8、 洪智源、張玲星、游佳萍，"以利益關係人分析政府部門組織轉型- 以台灣 e 網通為例 "，2008 數位落差國際學術研討會，June 4-5, 2008。

9、 鍾岳秀、游佳萍，"我國各縣市電子化政府成長階段之研究－從電子化政府實行顧客關係管理的現況談起"，2008 管理與技術國際學術研討會，June 4-5, 2008。

10、Yang, M.L and Yu, C.P. “An Empirical Investigation of Internet Pirate Copying Behavior in Virtual: Community Sharing: The Social Exchange Perspective,” Proceedings of the WeB2007, Dec 9,2007. 本研究承蒙國科會提供之經費的補助(計畫編號: NSC96- 2416- H-032-008)

11、Yu, C.P., and Kuo, F.Y. “How may e-learning groups interact?” *Proceedings of the 13th Americas Conference on Information Systems*, Colorado, August 10-12, 2007.

12、張家瑜、游佳萍、賴素純，“運用紮根理論建構網路教學環境下之師生角色及其互動”， ICIM 2007 第十八屆國際資訊管理學術研討會，May 26. 2007. 本研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 95-2416-H-032-016)

13、張家瑜、游佳萍、郭秋田、黃冠男，“資訊科技輔助教學環境下之角色認同與學習行為分析”, 第三屆台灣數位學習發展研討會(TWELF 2007), May 18-19. 2007. (本研究承蒙國科會提供之經費的補助.計畫編號: NSC 95-2416-H-032-016)

【研究、應用計畫】

1、 國科會，2010/8/1 - 2012/7/31，**相信自我：以正向心理學探討資訊人員的創造力**，NSC 99-2410-H-032 -058 -MY2，主持人 。

2、 國科會，2008/8/1 - 2009/7/31，**電子化政府組織轉型-利益關係人分析**，NSC 97-2410-H-032-034，主持人 。

3、 國科會，2007/8/1 - 2008/7/31，**虛擬社群知識分享與知識建立之過程**，NSC 96-2416-H-032-008，主持人 。

4、 國科會，2006/8/1 - 2007/7/31，**資訊科技輔助教學環境之下角色認同與學習行為分析**，NSC 95-2416-H-032-016，主持人 。