

NDC-MIS-108-001（委託研析報告）

**數位國情架構精進調查與
政府數位成熟度評估**

**國家發展委員會編印
中華民國 109 年 3 月**

本研究報告內容僅供本會業務參考

NDC-MIS-108-001（委託研析報告）

數位國情架構精進調查與 政府數位成熟度評估

受委託單位：臺灣電子治理研究中心

計畫主持人：廖興中

協同主持人：朱斌妤、黃東益、羅晉

研究助理：郭毓倫、陳順穆、高于涵、王姿驊

研究期程：108年5月16日至109年3月31日

報告完成日期：109年3月31日

國家發展委員會編印

中華民國 109 年 3 月

目次

目次	I
表次	III
圖次	IIX
摘要	XI
ABSTRACT.....	XIX
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究目的	3
第二章 文獻分析	7
第一節 數位國情發展與公共價值	7
第二節 網路的負面影響	16
第三節 機關數位成熟度相關文獻檢閱	19
第三章 研究設計	43
第一節 資料蒐集方式與來源	43
第二節 數位治理公共價值的架構修正與追蹤	44
第三節 前測與執行成果	49
第四節 機關數位成熟度評估架構與焦點座談	56
第四章 數位治理公共價值發展的國情分析	61
第一節 操作性價值	61
第二節 政治性價值	65
第三節 社會性價值	79

第四節 網路負面影響的調查結果分析	94
第五節 公共價值：不同群體的比較	104
第六節 數位治理公共價值正向意見的變化趨勢	119
第七節 各調查方法受訪者的基本資料比較	128
第五章 政府數位成熟度評估的初步架構	149
第一節 政府數位成熟度評估相關文獻的再校準	149
第二節 評估架構、構面與指標的再確認	153
第三節 機關數位成熟度評估架構的發展	156
第六章 結論與建議	167
第一節 研究發現摘要	167
第二節 政策建議	174
第三節 後續研究建議	185
參考文獻	189
附錄	197
附錄一、調查問卷	197
附錄二、問卷題目修正一覽表	213
附錄三、「數位國情架構精進調查與政府數位成熟度評估」專家 座談會逐字稿	219
附錄四、評估建議表格	245

表次

表 1：數位政府發展成熟模型比較	27
表 2：數位政府發展成熟模型重要概念	29
表 3：電子化政府整備度發展挑戰比較表	35
表 4：研究設計摘要	43
表 5：臺灣數位治理公共價值架構指標定義	46
表 6：本年度修正題項及說明對照表	50
表 7：各種調查法所包含的題目面向與題目數	52
表 8：2013-2019 年各調查方法回收的樣本數	54
表 9：各問卷調查方法的操作與結果說明	56
表 10：機關數位成熟評估初步架構	57
表 11：焦點座談專家學者名單	59
表 12：服務流程簡化 1－數位治理對民眾洽公手續簡化的影響 ..	62
表 13：服務滿意度增加 1－民眾對政府網站提供資訊的滿意度 ..	63
表 14：服務滿意度增加 2－民眾對政府網站提供服務的滿意度 ..	63
表 15：服務滿意度增加 3－民眾對政府主動服務的滿意度表	64
表 16：服務項目增加 1－民眾對政府服務項目的增減	65
表 17：政治透明 1－從政府網站搜尋到法律規定相關資訊的容易度	66
表 18：政治透明 2－從政府網站搜尋到政策相關資訊的容易度 ..	66
表 19：行政透明 1－從網路上查到政府線上服務的流程	67
表 20：行政透明 2－從網路上查到政府線上服務處理進度的容易度	68
表 21：行政課責 1－容不容易找到業務承辦人來處理問題	68
表 22：公共事務參與的網路行為 1－透過社群網站傳遞公共議題 ..	69
表 23：公共事務參與的網路行為 2－參加網路號召的現場活動 ...	70
表 24：公共事務參與的網路行為 3－網路討論區提出公共問題看法	70

表 25：電子化政府服務使用意願 1—透過政府網站做「線上申請」	71
表 26：電子化政府服務使用意願 2—使用政府網站來查資料或表達意見	72
表 27：網路中的政治效能感 1—因為網路所以政府官員更在乎民眾的想法	73
表 28：網路中的政治效能感 2—因為網路民眾更了解政治	73
表 29：民眾對政府電子參與的態度 1—是否曾使用過政府網路民意管道向政府提供意見	74
表 30：民眾對政府電子參與的態度 2—是否曾使用過政府網路連署請願服務向政府提供意見？	75
表 31：民眾對政府電子參與的態度 3—是否贊成透過網路推廣參與式政府預算	76
表 32：民眾對政府電子參與的態度 4—使用政府設立的網站對政府表達意見的意願	77
表 33：實體公民參與中的政治效能感 1—政府不會在乎我們一般民眾的想法	78
表 34：實體公民參與中的政治效能感 2—民眾對政府的作為沒有影響力	79
表 35：政治信任 1—政府所做的是大多數是正確的	80
表 36：政治信任 2—政府會不會把民眾福利作為優先考量	80
表 37：網路信任 1—網路上的朋友能不能相信	81
表 38：網路信任 2—網路上的資訊能不能信任	82
表 39：對電子化政府的信任 1—透過網路就能處理好事情	83
表 40：對電子化政府的信任 2—政府網站上提供的資訊可不可靠	83
表 41：教育學習 1—利用網路來查證資料的頻率	84
表 42：人際關係 1—網路對家人關係的變化	85
表 43：人際關係 2—網路對朋友關係的變化	86
表 44：人際關係 3—使用線上通訊軟體和別人聯絡的頻率	86
表 45：人際關係 4—在社群網站上張貼訊息的頻率	87
表 46：人際關係 5—在網路上張貼作品的頻率	88

表 47：人際關係 6—在網路上轉貼或分享連結、作品的頻率	89
表 48：生活滿意度—網路時代生活快樂程度	89
表 49：醫療服務：是否曾使用過政府提供的電子化醫療服務？是否滿意？	90
表 50：醫療服務：是否同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢，讓高齡者更方便	91
表 51：公共議題：是否支持行政院設立即時新聞澄清專區	92
表 52：公共議題：是否看過即時新聞澄清專區？是否有幫助	93
表 53：新興科技—政府是否應該提供更多人工智慧服務	94
表 54：網路霸凌 1—遭受到網路霸凌	95
表 55：網路霸凌 2—收過色情騷擾與言語辱罵電郵	96
表 56：網路隱私 1—擔心網路隱私被侵犯	97
表 57：網路隱私 2—擔心被政府侵犯網路隱私	98
表 58：網路隱私 3—擔心被民間企業公司侵犯網路隱私	100
表 59：網路言論自由 1—網路表達政治看法是安全的	101
表 60：網路言論自由 2—網路上能暢所欲言的批評政府	102
表 61：網路言論自由 3—極端言論在網路上也應受保障	103
表 62：B1-1 政府網站資訊滿意度與職業交叉分析	105
表 63：B1-2 政府網路服務滿意度與職業交叉分析	105
表 64：B1-3 政府主動服務滿意度與職業交叉分析	106
表 65：F3-2 網友可信任度與職業交叉分析	107
表 66：F3-5 網路資訊可信任度與職業交叉分析	108
表 67：F4-2 對電子化政府的信任 1 與職業交叉分析	109
表 68：F4-3 對電子化政府的信任 2 與職業交叉分析	109
表 69：B1-1 政府網站資訊滿意度與居住地交叉分析	110
表 70：B1-2 政府網路服務滿意度與居住地交叉分析	111
表 71：B1-3 政府主動服務滿意度與居住地交叉分析	112
表 72：F3-2 網友可信任度與居住地交叉分析	113
表 73：F3-5 網路資訊可信任度與居住地交叉分析	114

表 74：F4-2 對電子化政府的信任 1 與居住地交叉分析	114
表 75：F4-3 對電子化政府的信任 2 與居住地交叉分析	115
表 76：不同調查方法比較-健保卡使用者性別	117
表 77：不同調查方法比較-健保卡使用者年齡	117
表 78：不同調查方法比較—基層診所使用者性別	118
表 79：不同調查方法比較—基層診所使用者年齡	119
表 80：不同調查方法比較--整體受訪者性別	128
表 81：不同調查方法比較--整體受訪者年齡	129
表 82：不同調查方法比較--整體受訪者教育程度	131
表 83：不同調查方法比較--整體受訪者居住地區	132
表 84：不同調查方法比較--整體受訪者職業	133
表 85：不同調查方法比較--網路使用者性別	135
表 86：不同調查方法比較--網路使用者年齡	136
表 87：不同調查方法比較--網路使用者教育程度	137
表 88：不同調查方法比較--網路使用者居住地區	138
表 89：不同調查方法比較—網路使用者職業	139
表 90：不同調查方法比較--政府網站使用程度	141
表 91：不同調查方法比較--政府網站使用者性別	141
表 92：不同調查方法比較--政府網站使用者年齡	142
表 93：不同調查方法比較--政府網站使用者教育程度	144
表 94：不同調查方法比較--政府網站使用者居住地區	145
表 95：不同調查方法比較--政府網站使用者職業	146
表 96：政府機關數位成熟度相關文獻的跨構面比較	149
表 97：政府機關數位成熟度相關文獻側重構面的評析	151
表 98：數位發展策略評估次構面與指標	157
表 99：資訊科技治理評估次構面與指標	159
表 100：流程管理評估次構面與指標	161
表 101：人事與組織評估次構面與指標	163

表 102：研究重點、研究發現與研究建議對照表	184
-------------------------------	-----

圖次

圖 1：數位治理公共價值架構	2
圖 2：Karunasena 與 Deng（2012）整理之公共價值架構指標 ...	11
圖 3：eGEP 2.0 模型	12
圖 4：Ha（2016）數位治理公共價值架構	13
圖 5：Deng、Karunasena 與 Xu 開發中國家數位治理公共價值框架	14
圖 6：墨西哥數位治理架構圖	15
圖 7：數位政府整備程度建立的挑戰與機會	34
圖 8：政府機關的數位政府成熟評估模型	38
圖 9：修正後數位治理公共價值架構與指標	46
圖 10：操作性價值（A4-4、B2-1）歷年變化趨勢	120
圖 11：操作性價值（B1-1、B1-2、B1-3）歷年變化趨勢	121
圖 12：政治性價值（C1-3、C1-4）歷年變化趨勢	122
圖 13：政治性價值（C2-1、C2-1、C3-1）歷年變化趨勢	122
圖 14：政治性價值（D1-1、D1-2、D1-3）歷年變化趨勢	123
圖 15：政治性價值（D3-3、Q9C）歷年變化趨勢	124
圖 16：社會性價值（H4-1）歷年變化趨勢	124
圖 17：社會性價值（H2-1、H2-1、H2-4）歷年變化趨勢	125
圖 18：社會性價值（Q16E、Q16F、G16G）歷年變化趨勢	126
圖 19：社會性價值（F3-2、F3-5）歷年變化趨勢	126
圖 20：社會性價值（F4-2、F4-3）歷年變化趨勢	127
圖 21：社會性價值（G1-2）歷年變化趨勢	127
圖 22：對應資料生命週期的資料治理工作	176

摘要

一、研究源起與目的

近年來全球資訊科技快速發展，並且快速地透過手機等媒介推展至民眾的日常生活，因此如何將ICTs應用於公共治理，創造更大公共價值，便成為各國政府治理的重要目標。鑑此，全球各國紛紛將數位治理／電子治理（E-Governance）列為國家發展的重要途徑，也因而產生許多有關政府運用ICTs實踐公共價值成效的評比。例如，聯合國自2003年，持續發展電子化政府準備度指標與電子參與指標，作為各國間電子參與之發展目標，UN（2018）報告更指出，電子化政府應邁向永續與韌性社會的轉型發展。日本早稻田大學也從2004年起，與亞太經濟合作會議合作進行全球電子化政府調查。

國家發展委員會於2013年起委託臺灣電子治理研究中心（Taiwan E-governance Research Center, TEG），陳俊明等人（2014）團隊首度完成「數位國家治理：國情分析架構與方法」研究，該團隊依據文獻與層級分析法建構電子治理公共價值架構（Public Value of Electronic Governance, PVEG），涵蓋操作性、政治性與社會性三大價值，其下包含效率、使用者導向、透明與課責、公民參與、資訊近用與公平、信任、自我發展、生活品質與環境永續等九面向。

TEG計畫團隊自2013年起，七年來持續針對我國數位國家發展面向以及數位治理的相關動態，突破傳統單一調查方法的侷限，同時採用傳統室內電話調查、手機調查、網路樣本調查與巨量資料等方式進行資料蒐集，就不同調查法之資料完善度進行比較，藉以評估數位國家治理發展所追求之公共價值的實踐程度，讓計畫結果更貼近數位國情全貌。此外，隨著領域研究日漸成熟，國際間對於數位治理的趨勢指標亦持續發展調整，亟待修正相關架構與國際研究接軌。

其次，近年來針對數位成熟度的評估研究，主要是根據分析的單位多以國家為主，沿用不同的數位政府發展階段來進行評估。亦有針對地方政府的數位政府發展程度進行的評估。然而這類的評估研究，主要著重的面向是以電子化政府的具體作為為主，較少從機關組織層次，評估其策略管理、組織管理、人力素質與資源等部分。因此，為評估機關單位資訊與數位能力，計畫團隊跳脫原有硬體設備之指標，嘗試建立「機關數位成熟度評估指標」，該指標名稱與架構將參考相關國內外文獻，同時與委託單位共同研議，透過深入的文獻檢閱來建立

評估指標。未來可提供政府機關資訊部門人力、預算及策略規劃的參考基礎。

基此，本計畫的核心目標分作兩大部分，首先，根據歷年數位國情總綱調查，整合多元調查方法，綜整分析臺灣的數位國情。探討 ICTs 發展對政治、社會、經濟、教育文化、永續發展等政府治理各層面的影響，協助政府規劃未來中長程我國數位治理發展的前瞻性方向、政策架構及社會重要議題因應策略等。同時，持續著重數位民主（E-Democracy）發展趨勢並與聯合國永續發展指標、世界網路計畫等國際重要指標接軌。其次，則是從機關組織的角度出發，建立機關數位成熟度的評估指標。期望透過這兩大主軸的研究成果，國家的數位治理發展政策，帶出更創新永續的政策建議。

二、研究流程及方法

就數位國情的部分，本計畫包含的研究方法與內容概述如下：

- (一) 修正數位國情精進架構與國際趨勢指標接軌：計畫團隊透過文獻檢閱，瞭解 WIP 架構、聯合國「永續發展目標」(SDGs)，透過結合國內外數位治理發展趨勢與國際間電子化政府相關評比指標，對應電子化政府國際評比績優國家，與綜合我國國情發展及使用需求等要項，修正原數位治理公共價值架構，建構更符合公共價值與治理趨勢的數位治理架構。
- (二) 進行數位國情調查，整合不同調查方法，規劃抽樣代表性相對處理及因應策略，並依照數位國情調查結果進行不同族群的交叉比對，並應用歷年調查資料進行跨年度分析，藉以研析資通訊科技發展對政治、經濟、社會等各層面之影響。
- (三) 針對數位政府評比績優主要國家，進行 WIP 架構之國際趨勢比較，並進行指標意義的分析與解讀。

就機關數位成熟評估架構的部分，本計畫包含的研究方法與內容概述如下：

- (一) 以文獻檢閱的方式梳理「機關數位成熟度評估指標」可能架構。
- (二) 透過專家學者座談，修正並確認架構內容，以便未來提供行政機關在檢視機關因應數位環境變遷時，進行自身優劣勢的檢核，以及未來強化提升的參考研究發現。

就數位國情的部分，研究發現概述如下：

(一) 數位治理公共價值的國情追蹤部分：

- 1、 操作性價值：民眾對於電子化政府提供的服務滿意度有上升趨勢，且對於服務流程簡化抱持正面評價，認為 ICTs 的應用有助於服務流程簡化。
- 2、 政治性價值：民眾對於政治透明及行政透明的感受有上升趨勢，但在行政課責部分，相當比例民眾認為不容易找到業務承辦人來處理問題。
- 3、 社會性價值：民眾對網路依賴程度持續提高，對於政府及網路的信任度均相當高。

(二) 網路對社會負面影響部分：

- 1、 網路霸凌：臺灣民眾自覺曾遭受網路霸凌的比例，與國際相比是相對較低的，但與歷年相比微幅上升。
- 2、 網路隱私外洩：相較於其他國家，臺灣民眾對於不論是網路或者政府侵犯自己在網路上的隱私部分是顯得擔心許多。
- 3、 網路言論自由箝制：我國與國際間呈現結果一致，民眾仍是認為在網路上表達自己對政治的看法是不安全的，但多數民眾認為在網路上批評政府不應該毫無限制。

(三) 調查方法的比較分析發現：電話調查（包含住宅及手機）較能接觸到高年齡、低學歷層及主管層級的受訪者，而網路民調則多接觸到年紀輕的受訪者。另外，歷年來住宅電話及網路調查所接觸到的女性均遠高於男性。因此運用多元調查方法以接觸到不同受訪者的趨勢是愈發重要的。

就機關數位成熟評估架構的部分，研究發現則如下：

(一) 相關文獻的缺乏：一方面，過去與政府電子化成熟度有關的研究，其分析的主題雖多以國家範疇，但並不直接適用於本計畫的分析對象；另一方面，過去與政府數位整備度相關的研究，主要著重於機關資訊發展相關限制因素的討論，與機關數位發展成熟分析或評估直接相關的文獻並不豐富。

(二) 約略清晰的構面：本計畫歸納出數位發展策略、資訊科技管理、流程管理以及人事與組織能力等四個主要的構面。這些構面在幾個不同的數位成熟評估模式中，都曾以相似的概念納入探討。

(三) 構面與指標重要性的確認：在數位發展策略或願景的部分，

雖然比較不容易具體地客觀測量與比較，但一旦確立後，業務的推動就會自然而然地依循。其次，像是線上申辦自動化的程度、跨機關的服務整合性，甚至是資料協助政府決策的程度等，也都是重要的構面。此外，機關在數位發展的實踐過程財務資源挹注的程度，以及專業人力的補充與其對應知識能力的發展也必相當重要。最後，在顧客問題的回應機制與程度的部分，以及民眾或是顧客的滿意程度也都必須受到重視。

三、政策建議

(一) 提升數位治理公共價值成效的建議：

- 1、本計畫建議政府可更進一步地聚焦於不同層級與不同類型機關的政策實務過程，由下而上地蒐集、歸納並釐清機關推動各式電子化政府服務背後的關鍵成功因素，將是具體回應不同民眾的各式需求，以及提升相關服務質量的可行方向。並強化政府電子化服務的宣導、推廣，以利民眾熟悉與掌握相關服務。各政府機關可基於其所屬業務的特性，來界定並瞭解不同的目標客群，並針對不同群體提供不同的服務推廣與深化策略。
- 2、建議政府可搭配國家發展委員會所推動的智慧政府規劃方案，運用資料治理模式，將跨機關與跨業務屬性的服務整合列為重要目標。實務上，可透過對民眾各式申辦過程所衍伸相關資料，進行跨機關的綜整分析。藉以瞭解民眾在實體與電子化申辦服務時的需求與困難，將可強化機關之間溝通的效率，打造一個可串起政府各式服務並回應民眾不同需求的全方位智慧政府。
- 3、呼應美國 2019 年 1 月通過的開放政府資料法案，其要求聯邦政府機構須在網路上開放資料，以達到改善政府服務及促進私部門創新的目的。鑑此，我國政府應順應國際的潮流，逐步啟動政府資料開放的立法，致力於體現開放政府的目標。除既有國發會持續的耕耘的開放資料重要基礎，更進一步參考英美兩國的作法，將相關工作法制化，以突顯政府對於開放資料工作的前瞻與重視。另本計畫更建議國發會於擘劃下階段服務型智慧政府推動計畫（110 年—113 年）時，辦理政府資料開放示範計畫，藉以瞭解相關工作在行政、立法及法律層面可能面臨的問題，並加以研析與推展。

- 4、建議各政府機關，短期內可針對業務所屬範圍內，民眾經常使用的電子化服務項目進行全面檢視。釐清哪些可採線上途徑做到提供全程且完整化的便民服務，而非僅片段式服務。另一方面，機關可以蒐集民眾經常使用的電子化服務項目，據以推動業務屬性相關之機關的服務流程整合。
- 5、本計畫建議國發會參酌新加坡 2025 智慧國專案發展計畫，其具體發展主軸包含「數位經濟行動架構」、「數位政府藍圖」、「數位整備藍圖」，主軸下含許多關鍵績效指標，例如電子付款、預填資料、公務員培訓等具體執行方針。政策中強調資料導向的循證（Evidence-Based）施政，對於協調政策及為民服務均應有所本，不論從良善資料的蒐集、分析、交換、應用以及資料品質，乃至於資訊公開與安全等工作，均足堪政府發展智慧政府所借鏡。
- 6、本計畫建議短期內，政府機關可嘗試導入人工智慧應用於商業領域已較為成熟之工具，如導入聊天機器人（Chatbot）、自動服務幫手等，提升民眾互動的即時性、便利性。藉此除了可解省機關重複投入人力、時間投入成本之外，亦可從中蒐集民眾個別需求、滿意度的相關資料，作為日後研擬、精進與推廣個別化服務的基礎。中長期而言，建議因應資料治理的趨勢，蒐集民眾申辦政府電子化服務的資訊，並建構跨域、跨界、跨機關的大型數據庫，藉以進行更為細緻的分析，串聯民眾需求以及政府服務，並搭配區塊鏈及物聯網，建構更為全面的電子化政府架構。
- 7、建議各級政府機關單位掌握民眾使用網路的習性以促進社會電子化參與的量能，短期而言，在適當時間點投入教育宣導資源，達到事半功倍的效果。中長期而言，建議持續且長期對於數位治理進行追蹤調查，以瞭解民眾參與電子化服務甚或電子化民主參與的需求。

（二）降低網路對社會負面影響的建議：

- 1、本計畫建議應將防範與因應網路霸凌的知識納入生活教育強化網路教育將相關基礎教育納入校園常規的學習機制，使學生儘早學習如何與網路相處共容，學會如何善用數位工具，而非被其奴役。
- 2、建議有關機關在提供民眾網路服務時，可以增加政府對於民眾網路隱私確保與維護措施的宣導，除可提升民眾對於政府的信任，同時也能增加政府在提供民眾網路服務時的執行效

益，並降低其負面的影響。另在企業方面，建議長期地強化民眾自身的資訊素養與風險認知，使其有能力保護自己的網路隱私，避免隱私在不知情的情況下外洩。

- 3、本計畫建議在網路言論自由發展上，應在尊重言論自由的原則下宣導網路禮儀與社群規範，另宜考量我國的風俗民情，以及民眾對於網路言論自由的期待，擬定因地制宜的宣導政策與策略，倘若僅單純移植國外相關政策與過度切入管制，恐成效不彰。

(三) 提升機關導入數位成熟度評估的動能及開放評估資料與機關數位成熟度評估架構評估方式：

- 1、針對不同構面的評估實務，初期採用三個等級，以避免等級過細、產生過大的落差，造成受評估機關的排斥與抗拒。
- 2、本計畫在建構機關數位成熟度評估架構與指標的過程中，發覺客觀指標與目前架構的對應程度有一定的落差。計畫團隊建議，一方面，在有關數位成熟度評估指標的部分，可以先盤點現行與機關策略、資訊管理、作業流程、人力與財務資源、委託計畫等資料庫中相關的資料，再根據架構中各構面的對應性進行配對。相對的，在缺乏可用指標的構面，則可透過機關自評的方式進行填答。
- 3、蒐集及整合而來的資料，可以開放資料的方式處理。一方面，政府機關可以用來進行組織自身數位成熟度的檢視與評估；另一方面也可以讓資料的使用者依據自身的需求與架構進行資料加值與再利用，並擴大這類政府資料的應用多元化價值。

四、後續研究建議

就數位國情的部分，後續研究建議包括：

- (一) 評估架構與指標的滾動修正與更新：因應數位治理的快速發展，參考近年來 ICTs 的進步與民眾生活型態改變進行滾動式的檢視、修正、檢討與更新，也切合國內外科技應用趨勢及社會的發展與脈動。
- (二) 評估指標建構與資料蒐集可兼採歸納取向模式與方法：在調查過程中輔以歸納途徑的研究方法，採取質性、探索取向的方法，舉辦座談會、工作坊或訪談，以更廣泛蒐集多元意見。
- (三) 發展數位治理的長期縱向調查與研究資料庫：未來政府可

提供制度性的誘因或鼓勵措施，以建置網路民眾定群樣本（Online Panel）並發展電子治理調查資料庫，更深度地掌握民眾的多元化需求、對政策與服務的偏好。

就機關數位成熟度評估的部分，後續研究建議包括：

- (一) 評估架構指標的再精實：本計畫受限於計畫執行時間跟成本的關係，雖然已初步產出政府機關數位成熟度評估架構雛形，但不論在構面與對應指標的完整程度，未來仍有更加深化的空間。建議未來相關研究可以採取由下而上的調查方式，例如：針對各機關進行問卷調查或焦點座談，收集成熟度架構與指標的意見，再對機關數位成熟度的評估架構進行進一步的調整、補充及精進。
- (二) 進行嘗試評估：最後亦可以嘗試針對幾個政府機關，進行實際的導入評估，據以了解可以實務上再調整或修正的部分。

關鍵詞：數位治理、公共價值、網路輿情、調查方法、數位成熟度

Abstract

1 、 The Purpose of Research

In recent years, information and communication technology has developed rapidly in the world. These technologies were opened to the daily life of general public through cell phones. Hence, how to apply ICTs in public governance and create much more public values has become the important objective in the governance of each government. In view of this, countries around the world have started to list Digital Governance / E-Governance as an important way for national development and thus this results in many reviews and ratings regarding application of ICTs to implement the outcome of ‘public value’ by the government. For example, UN has developed readiness index for electronic government and electronic participation index since 2003 as the development objectives for the electronic participation between nations. The report of UN (2018) even points out that electronic government should develop towards the goal of transformation of sustainable and resilient societies. In addition, Waseda University has also cooperated with Asia-Pacific Economic Cooperation to conduct global electronic government investigation since 2004.

National Development Council entrusts Taiwan E-governance Research Center (TEG) and the team of Chen et al. (2014) to complete the research since 2013, “Digital governance: structure and methods on the conditions of nations”, for the first time. The team creates the Public Value of Electronic Governance (PVEG) framework which is based on literature review and analytic hierarchy process. PVEG covers three values, operational, political and social and includes 9 aspects, efficiency, user-oriented, transparency and accountability, civic participation, right of access to information and fairness, trust, self-development, life quality and environment sustainability.

TEG research team continues to break the limit of traditional single investigation method regarding the aspect of digital national development in our country and the relevant dynamic status of digital governance for 7 years since 2013. Meanwhile, TEG team adopts methods such as traditional telephone survey, cell phone survey, online survey and big data

analysis to conduct information gathering and makes comparison on the completeness of the information by different investigation methods to assess the practice level of ‘public value’ pursued by the development of digital governance and let the project results become closer to the while view of digital conditions of nation. Moreover, as the field of research become more matured gradually day by day. Countries around the world have continued to develop adjustments regarding the trend index for digital governance. Relevant structure really requires to be revised in order to connect with international research.

In addition, most assessment research on digital maturity mainly take the nation as analysis unit and use different development stage of digital government for assessment. There is also assessment conducted according to the development level of digital government of the local government. However, these kinds of assessment research mainly focus on the aspect with the main part in the practical electronic government and less focus on the aspect of agency and organization level to assess its strategy management, organization management, human qualities and resources, etc. Thus, to assess the information and digitalization ability of the agency, the research team jumps out the original index on equipment readiness and try to create “digital maturity assessment index of the agency”. The name and structure of the index will be referencing relevant domestic and abroad literatures. Meanwhile, we will discuss with the entrusted unit jointly to build the assessment index by going deeper in literature review. In the future, we can provide the government agency and information department the reference for manpower, budget and strategy planning.

According to this, the core objectives of the project can be divided into two parts. First, we will analyze the digital conditions in Taiwan according to the full survey on digital conditions of the nation in the past years and integrate diverse survey methods to analyze digital conditions in Taiwan comprehensively. We also discuss the impact of ICTs development on the different aspects of government governance, such as politics, society, economics, education, culture and sustainable development, to assist the government in planning the future mid- and long- term strategy towards advanced development, policy structures and important social issues in digital governance development of our country. Meanwhile, we continues to focus on the trend of E-democracy

development and connect to the international important indexes, such as UN sustainable development index and global network plan. For the second part, we start from the angle of agency and organizations to build the assessment index for the digital maturity of the agency. We hope that we can bring innovative and sustainable policies and suggestions through the research results of the two main axes and the development policies of the nation in digital governance.

2 、 Research Process and Methods

Regarding the part of digital conditions of the nation, the project includes research methods and contents as follows:

- (1) Revise the refinement structure for digital conditions of the nations and connect to the index in international trend: The project team understands the WIP structure and UN “Sustainable Development Goals” (SDGs) through literature review. In addition, we revise the original public value structure of digital governance and created a digital governance structure satisfied more to the trend in public value and governance through integrating domestic and foreign digital governance development trend and relevant ratings and indexes of the electronic government among the countries around the world and by comparing to countries with higher score ratings on electronic government as well as summarizing development of conditions in nation and user needs.
- (2) Conduct survey in digital conditions of the nation, organize different methods and plan the responding strategies for sampling representative, relative treatment. In addition, we conduct cross comparison on different groups according to the survey results on digital conditions of the nation and applies survey data from the past to conduct cross-year analysis in order to analyze the impact of information and communication technologies on the aspects of politics, economics and societies, etc.
- (3) The comparison of international trend by WIP structure is conducted on the main countries with higher ratings in digitalized government. Moreover, the analysis and

interpretations on the index meanings are conducted.

Regarding digital maturity assessment structure of the agency, the research methods and contents included in the project are as follows:

- (1) Apply literature review to organize the potential structure of “digital maturity index on agency”.
- (2) Revise and confirm the structure content through focus group with experts and scholars in order to help the administrative agencies understand their own advantages and disadvantages and the reference research findings for future enhancement when reviewing how the agency respond to the changes in digital environment.

Regarding digital conditions of the nation, the research findings are as follows:

- (1) The condition of the nation in digital governance public value:
 - i. Operational value: There is an increasing trend from the general public in the service satisfaction provided by the electronic government. In addition, regarding simplification of service process, they hold positive review and thinks that ICTs’ application is helpful in simplifying service process.
 - ii. Political value: There is an increasing trend from the general public in the feelings towards political transparency and administrative transparency. However, regarding administrative accountability, there is a certain ratio of the general public thinking that it is not easy to find case officers to handle problems.
 - iii. Social value: The dependency of network by the general public is continued to increase. Their trust on government and network are relatively high.
- (2) The negative impact on society from network:
 - i. Network bullying: The ratio of people in Taiwan feeling that they have suffered from network bullying is relatively low compared to people around the world. However, this ratio increased slightly when comparing to previous years.
 - ii. Leakage of network privacy: Comparing to other countries,

people in Taiwan show more worries no matter from the network or the privacy part on the network which could be intruded by the government.

- iii. Limitation in freedom of speech on the network: The results between our country and all countries in the world are consistent. General public still thinks that it is unsafe to express their own political opinions on the network. However, most people think that criticizing government on the network should not be limited.

- (3) Findings in comparative analysis: We can contact more of the interviewers with older ages, lower education and manager level by phone poll (including home and cell phone) while we can contact more interviewers with younger ages by network poll. In addition, the number of females contacted by home telephone and network survey in the past was far more than the number of males. Hence, the trend in applying diverse survey methods to contact different interviewers is important.

Regarding the digital maturity assessment structure of the agency, the research findings are as follows:

- (1) Lack of relevant literatures: On one side, regarding the research related to the maturity of electronic government in the past, their analysis unit is in nation mostly. However, their models are not directly suitable for the analysis target of the project. On the other hand, the research related to digital readiness of the government in the past mainly focuses on the discussion on the limiting factors related to information development of the agency. There are not a lot of literatures directly related to digital maturity analysis in agency level.
- (2) Approximate clear structure: The project induces four main aspects: digital development strategies, information technology management, process management and human resource and organization capabilities. These aspects have been discussed with similar concepts in several different digital maturity assessment mode.
- (3) Confirmation on the importance of aspects and indexes: Regarding the part of digital development strategies or vision, it

is relatively not easy to practically measure and compare objectively, however, business promotion will naturally follow once confirmed. Secondly, the level of automation on online application, integration of cross-agency services and even the decision level for the government by the information are also important aspects. Moreover, it is also relative important regarding the shifting level of financial resources and the supplement in professional manpower and the development in its corresponding knowledge and capability during the implementation process in digital development by the agency. Lastly, we should also value both the response mechanism and level of customers' questions and the satisfaction level from the general public or customers.

3 、 Policy Suggestions

(1) Suggestions in enhancing the public value outcome from digital governance:

- i. The project suggests the government to further focus on the process of making policy practical by different level and different types of agency, collect and induce from bottom to top and clarify the key successful factors behind all kinds of electronic government services launched by the agencies. This is the way to practically respond to all kinds of demands from different people and enhance feasible direction of relevant service quality. Then we can enhance promotion and propaganda in electronic government services for the public to familiarize and get hold of relevant services. Each government agencies can distinguish and understand the different target customers based on the affiliated business properties and provide different service promotion and deepen strategies on different groups.

- ii. We suggested the government to accompany the intelligent government planning program launched by National Development Committee and apply information governance mode to list service integration with cross-agency and cross-business properties as an important objective. Practically, we can conduct comprehensive analysis on cross-agencies through the relevant information derived by all kinds of application process of the general public. This way, we can understand the demands and difficulties when the general public is applying services practically and electronically, enhance the efficiency of communication between agencies, create all kinds of services to connect the government and a comprehensive intelligent government which could respond to different demands from the general public.
- iii. The case of opening government information passed on Jan. 2019 in the US with its demand of asking the federal government institute to open up information on the network in order to achieve the goals of improving government services and facilitating the innovation in private sectors. In view of this, our government should follow the international trend to launch the legislation in government information opening gradually and devote into the objectives of realizing open government. In addition to the existing continuous efforts on important fundamentals of opening information made by NDC, we further referenced the methods made by the two countries, England and the US and legalized relevant work to highlight the prospect and attention of open information by the government. In addition, the project even suggests NDC to launch the demonstration plan for government information opening when planning the next-stage service intelligent government launching plan (2021-2024) in order to understand the problems which could potentially be facing regarding administrative, legislative and legal aspects, analyze and promote.
- iv. We suggested each government agency to conduct full inspection on the electronic service items frequently used by people regarding business scope in the short term in order to

clarify which of the online routes to adopt in order to achieve in providing full and complete convenient services rather than partial services. On the other hand, agencies can collect the electronic service items frequently used by people to launch service process integration within relevant business scope.

- v. The project suggested NDC to reference Singapore's 2025 intelligent project development plan. Its practical development core includes "Digital economic action structure", "Digital government blueprint", "Digital preparedness blueprint". Several key performance indexes were included under the core. Practical execution direction was given in examples such as electronic payment, pre fill-in information, public servant trainings, etc. It is strengthened in the policy about evidence-based governance. There is something to be referenced regarding coordinating policies and serving people no matter in the collection, analysis, exchange, application of good information and information quality to information openness and safety. These can all be served as references to develop intelligent government.
- vi. The project also suggested that the government agency can try to import matured tools of artificial intelligence applications in business fields in the short term, such as importing chatbot, automatic service helper, etc. to enhance the immediacy and convenience in people's interaction. With this, not only can repetitive devotion into manpower and time by the agency can be saved, we can also collect individual demands of people and relevant information on satisfaction in order for researching, developing, refining and promoting individual services in the future. In the middle to long term, we suggested to collect the electronic service information of the government in which the public applied in respond to the trend in information governance and create cross-domain, cross-field, cross-agency large database in order to conduct a more delicate analysis that connects people's demands and government services and accompanied with block-chain and IoT to create more comprehensive electronic government structure.
- vii. We suggested that all levels of government unit to get hold of

the network using habits to facilitate the electronic participation quantity and power in the society. In the short term, devoting educational promotion resources at the appropriate time point can achieve fruitful effect with less efforts. In the middle to long term, the government should continue to conduct tracking survey on digital governance to understand the demands of people participating in electronic services or even electronic democracy.

(2) Suggestions in reducing the negative impact on society by the network:

- i. The project suggested to incorporate the knowledge to prevent and respond network bullying into life education to strengthen network education and also incorporate relevant fundamental education into normal learning systems in campus to let the students learn how to get along with network and how to make good use of digital tools as soon as possible rather than being slaved by the network.
- ii. When suggesting relevant agencies in providing people with network services, we can enhance the promotion on network privacy confirmation and maintenance measures by the government. This can not only enhance people's trust in government but also increase the execution benefits of the government in providing people with network services and reduce its negative impact. On the enterprise side, we suggested to enhance people's information quality and risk acknowledgement in the long term so that they have the ability to protect their network privacy and to avoid leaking their privacy without notice.
- iii. The project also suggests that we should promote network etiquette and community regulations under the principles of respecting freedom of speech regarding the development in freedom of speech on the network. Additionally, considering the customs in our country and the anticipation of freedom of speech on the network by people, we should develop promotion policies and strategies that suit the region. If we simply transferred foreign relevant policies and overly taken

control, this might not result in good outcomes.

(3) Enhancement in the assessment method for the dynamic power that the agencies importing digital maturity assessment, the openness of assessment information and digital maturity assessment structure of the agency:

- i. According to different aspects of practical affairs in assessment, we adopted three levels in the preliminary stage to avoid overly fine level and large gap, causing the rejections and resistance by the assessed agencies.
- ii. During the process of creating digital maturity assessment structure and index of the agency in this project, we discovered that the correspondence between objective index and current structure has a certain gap. The project team suggested that we can first organize the current information in the database related to agency strategies, information management, operation procedures, manpower and financial resources, entrust plans and then conduct matching according to the correspondence of each aspects in the structure regarding digital maturity assessment index. Conversely, in the aspect of lacking available indexes, we can conduct survey fill-in through self-assessment by the agency.
- iii. The information collected and integrated can be handled by open information methods. On one hand, government agency can use the information to conduct review and assessment on the digital maturity of the organization itself; on the other hand, we can also let the information users conduct information value add-on and reuse according to their own demands and structures and expand the diverse value in the application of these kinds of government information.

4 、 Subsequent Research Suggestions

Regarding digital conditions of nation, subsequent research suggestions include:

- (1) Revision and update on assessment structure and indexes: We should conduct rolling view, revision, review and update and match the domestic and foreign technological application trend and social development and pulsation by referencing ICTs advancements and the changes in the life style of the general public in recent years in respond to rapid development in digital governance.
- (2) Assessment on the modes and methods that can adopt induction on index construction and information collection: During the survey process, we could apply induction research method, adopt qualitative and discovery methods and hold forums, workshops or interviews in order to collect broader and more diverse opinions.
- (3) Development of long-term vertical survey and research database in digital governance: In the future, the government can provide systematic incentives or measures for encouragement to build online panel and develop survey database for electronic governance to get hold of the public's diverse demands and preferences in policies and services in depth.

Regarding digital maturity assessment of the agency, subsequent research suggestions include:

- (1) Refinement in the assessment structure index: The project is limited on the execution time and cost. Though producing initial digital maturity assessment structure for the government agency, there is still a large gap to fill by the completeness from either aspects and corresponding indexes. We suggested that future relevant research can adopt bottom to top survey methods. For example, you can conduct questionnaire survey or focus forum and collect opinions on maturity structure and indexes on agencies. Then you can conduct further adjustment, supplement and refinement on the digital maturity assessment structure of the agency.
- (2) Exploratory assessment: Lastly, we could also try to conduct actual assessment on several government agencies in order to understand the part that can be adjusted or revised in practical

future.

Keywords:digital governance, public value, public opinion on network,
survey methods, digital maturity

第一章 緒論

第一節 研究背景

隨著全球資訊科技（Information and Communication Technologies, ICTs）快速發展，並且快速地透過手機等媒介推展至民眾的日常生活，因此如何將ICTs應用於公共治理，創造更大公共價值，便成為各國政府治理的重要目標。鑑此，全球各國紛紛將數位治理／電子治理（E-Governance）列為國家發展的重要途徑，也因而產生許多有關政府運用ICTs實踐公共價值成效的評比。例如，聯合國自2003年，持續發展電子化政府準備度指標（E-Government Development Index, EGDI）與電子參與指標（E-Participation Index, EPI），作為各國間電子參與之發展目標，UN（2018）報告更指出，電子化政府應邁向永續（Sustainable）與韌性社會（Resilient Societies）的轉型發展；歐盟也有所謂的「電子化政府經濟計畫評估架構」（E-Government Economics Project Measurement Framework, MF），從效率、民主與效能三項關鍵要素，來評估電子化政府服務項目或計畫的公共價值。

日本早稻田大學也從2004年起，與亞太經濟合作會議（Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC）合作進行全球電子化政府調查，評估指標包含網路基礎整備度（Network Preparedness / Infrastructure）、線上服務應用（Online Services / Functioning Applications）、電子化政府推廣（E-Government Promotion）、電子化參與（E-Participation / Digital Inclusion）、開放政府（Open Government）、新興科技應用等面向；世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）從2012年起，針對全球主要國家進行網路整備評比；國際電信聯盟（International Telecommunication Union, ITU）則是使用「資訊通訊發展指標」（ICTs Development Index, IDI）和「資訊通訊價格指數」（ICTs Price Basket, IPB），進行電子化政府的評比調查。

國家發展委員會（簡稱國發會）鑑於國際電子化政府評比趨勢，以及數位治理實務評比缺乏對應公共價值的評估，自2013年起委託臺灣電子治理研究中心（Taiwan E-Governance Research Center, TEG）計畫團隊建構我國的「數位治理公共價值架構（Public Value of Electronic Governance, PVEG）」（請參照圖1），並在後續研究中不斷地修正調整。

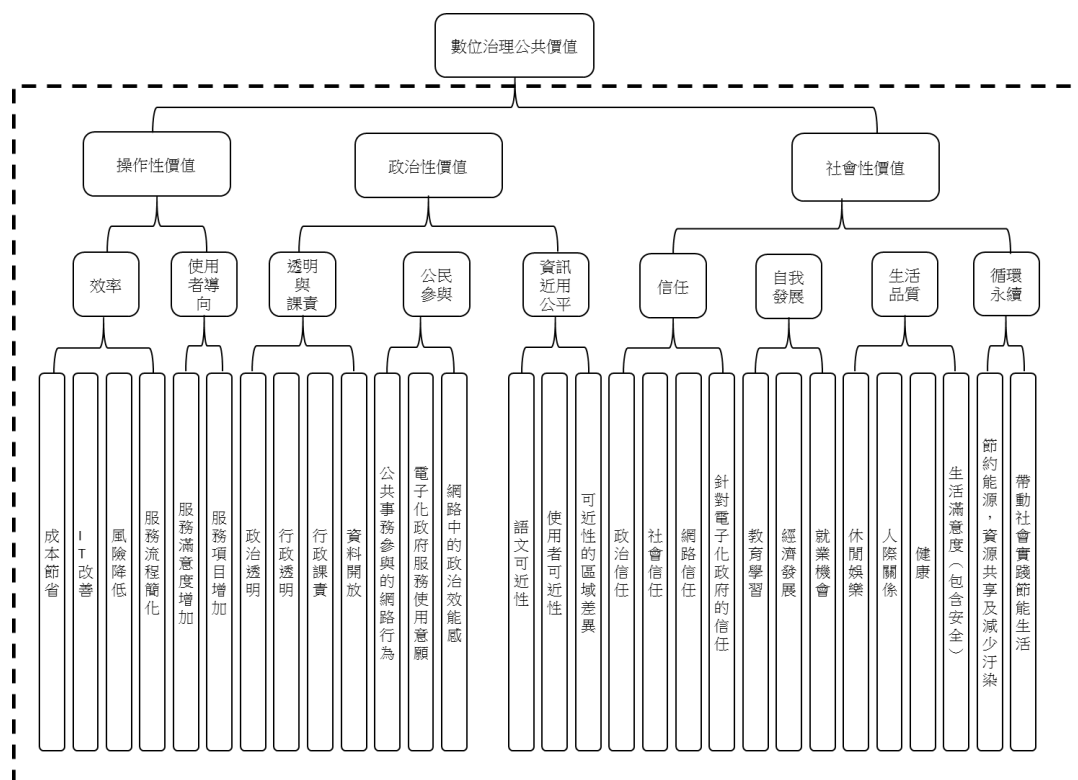


圖 1：數位治理公共價值架構

資料來源：朱斌好、黃東益、洪永泰、李仲彬、曾憲立、陳俊明（2015）。數位國家治理（2）：國情追蹤與方法整合（編號：NDC-MIS-103-001）。臺北：國家發展委員會編印。

該架構主要包括操作性、政治性與社會性三大價值面向，透過三大面向所涵蓋的次面向及其各自對應的測量指標，可以進一步地建構出數位治理的國情指數，該研究成果已經成為我國未來數位發展策略以及數位治理政策創新必需參考的重要依據（陳俊明等人，2014）。今年本計畫參照數位治理公共價值架構，並根據世界的潮流與社會的脈動，再度地檢視該架構的完整性與可行性，以利於政府掌握與回應數位社會的需求，以達到公共價值的完整實踐。

本計畫迄今已經透過不同的研究方法執行七年。我國民眾對於電子化政府服務的滿意度以及使用意願等面向，普遍傾向肯定，且近年來民眾主觀態度的變化不大。過去的調查發現，臺灣在數位治理方面已有顯著成果，在相關國際評比表現仍屬優異，持續調查資料蒐集雖仍可作為政策參考，但應因應數位治理的不斷發展，提出創新架構，持續蒐集民眾意見有其必要性。

其次，一個國家除了整體的數位發展狀況需要被瞭解外，實際上扮演一個國家數位發展最重要的角色還是政府。因此，政府機關的數位成熟程度對於一個國家的數位國情發展，實質上也具一定程度的影響力。從過去的經驗來看，電子化政府發展的初始階段，通常比較側重在資訊科技的導入，目標在提升資料品質，並促進政府後臺和前臺

系統的水平與垂直整合。其發展成熟的路徑多遵循許多學者過去所提出的成熟發展模式，例如Layne與Lee（2001）的電子化政府發展成熟模型。政府透過資訊科技工具的運用，希望能提高效率、效能和資料品質，但是同時間也意味著公共組織將面對一個兼具複雜與技術性的挑戰。

未來政府數位治理勢必需要面對前述大環境快速變遷的挑戰，機關組織的數位成熟度勢將成為未來各機關發展數位治理策略、管理與應用的重要基礎。因此，有必要跳脫既有硬體設備之指標，針對機關單位資訊與數位能力，從一個全觀性的角度，建立「機關數位成熟度評估指標」，作為未來政府機關暨資訊部門在人力、預算及策略規劃的參考基礎，為政府機關及公共組織找出電子化政府能力的發展路徑圖。

第二節 研究目的

本計畫的核心目標分作兩大部分，詳細的研究目的，於本章後段進行具體說明。首先，根據歷年數位國情總綱調查，整合多元調查方法，綜整分析臺灣的數位國情。探討ICTs發展對政治、社會、經濟、教育文化、永續發展等政府治理各層面的影響，協助政府規劃未來中長程我國數位治理發展的前瞻性方向、政策架構及社會重要議題因應策略等。同時，持續著重數位民主（E-Democracy）發展趨勢並與聯合國永續發展指標（Sustainable Development Goals, SDGs）、世界網路計畫（World Internet Project, WIP）等國際重要指標接軌。其次，則是透過文獻檢閱與專家學者座談，嘗試建立政府數位成熟度的評估架構，以便機關針對自身在應對未來數位環境變遷或是數位科技應用上的優劣勢有一定程度的了解。

一、數位國情架構精進與調查

首先，本年度計畫植基於前六年成果，以更積極的精進方式調查臺灣數位治理成效。參考WIP、聯合國永續發展大會的永續發展指標（SDGs）等國際重要研究指標，修正過去數位國情調查的內容，以精進的角度瞭解臺灣數位發展的現況。

2013年臺灣電子治理中心（TEG）接受國發會委託，第一次以公共價值的實踐為基礎，建立數位治理評估的架構，並根據該架構作為數位國情調查的原則，瞭解我國在數位治理發推動上的進展。該計畫從國際電子化政府相關評比出發，分析其各項指標、構面與公共價值的相關與連結，進而建構出以公共價值為基礎的數位治理架構，並利用層級分析法建立構面的權重，發展出結合主客觀意見的最佳方式。

同時，該計畫運用電話調查、手機調查、網路調查以及政府網站會員網路等多樣調查方式，適當搭配並設計相對的權重，取得更佳的母體涵蓋率，來改善政府對於數位國情發展現況瞭解的正確性。

2014年的計畫接續2013年的計畫成果，以同樣的分析架構檢視臺灣的數位治理發展狀況，以及電子化政府對於公共價值實現的程度。該年計畫為配合數位技術環境的變遷，進一步增加了網路輿情巨量資料（Big Data）的蒐集，提升研究方法的多樣程度，以及拓展民意資料收集的涵蓋廣度。由於有了兩個年度的調查資料，該年計畫透過時序的分析，進行了跨年度數位國情的比較分析。

在2015年的計畫中，計畫團隊考量智慧型手機使用迅速擴散，導致民眾生活習慣的劇烈變化，使得問卷資料收集的方式，需要更進一步考量民眾的手機使用行為習慣。因此，除了傳統電話、手機、網路的調查以及輿情巨量資料的收集之外，手機行動應用程式（APP）在該年計畫中也被納入，更進一步地擴大母體的涵蓋率。

由於前三年已經取得相當程度的計畫成果，2016年的計畫持續針對數位國情調查的架構進行測量，並針對不同調查方法（包括住宅電話調查、手機調查、網路調查）進行比較。同時，由於開放政府漸漸成為公共治理的重要議題，因此該年計畫一面針對政府資料開放（Open Government Data, OGD）進行盤點分析，探索政府資料開放作為公共價值架構中客觀資料的可能性，以及如何將政府資料開放的構面補充於原先架構的應用當中。此外，計畫團隊選定四項網路聲量較大的公共議題（同性婚姻合法化、核電存廢、勞工休假議題、Uber合法化），以電話調查追蹤樣本設計、蒐集民意資料、結合巨量資料分析，來了解網路輿論與民意的關係。

2017年的數位國情調查計畫持續修正指標，利用問卷調查方法進行第五年的主觀性民調追蹤研究。除了應用住宅電話、手機、網路等方式進行調查外，並大幅增加調查樣本數量，尤其在直轄市調查相當樣本數，以進行區域差異的比較分析。同時，著重網際網路對社會帶來的正負面影響分析，正面部分聚焦在公民參與以及政治效能感的影響，負面部分則著重在網路霸凌、網路隱私、網路言論自由的分析。此外，透過對於近年服務品質內容分析，結合里幹事專家會議，研擬主動資訊服務提供內容與方式的建議。最後，團隊選定一例一休、前瞻軌道政策、減香政策，透過網路輿論資料庫中撈取相同期間內的文字資料進行分析，並與傳統民意調查結果比較之間的異同。

2018年起，因應研究目的並未特別聚焦於直轄市間的比較，以2016年度計畫的架構為基礎，將政治性價值中的透明與課責面向、社會性

價值的信任面向加回調查，同時也含括2017年度新增的實體政治效能感面向，並做跨年度與跨世代之比較分析。

本年度以2018年的調查架構為基礎，並依據國際文獻發展趨勢，針對既有的數位治理公共價值架構進行部分修正，加入電子民主、電子參與以及部分SDGs相關的題項，也透過蒐集相關資料，得以與國際數位治理研究趨勢同步接軌。

本計畫在數位國情調查部分的研究目的為：

- (一) 修正數位國情精進架構與國際趨勢指標接軌：計畫團隊透過文獻檢閱，瞭解 WIP 架構、聯合國「永續發展目標」(SDGs)，透過結合國內外數位治理發展趨勢與國際間電子化政府相關評比指標，對應電子化政府國際評比績優國家，與綜合我國國情發展及使用者需求等要項，修正原數位治理公共價值架構，建構更符合公共價值與治理趨勢的數位治理架構。
- (二) 進行數位國情調查，整合不同調查方法，規劃抽樣代表性相對處理及因應策略，並依照數位國情調查結果進行不同族群的交叉比對，並應用歷年調查資料進行跨年度分析，藉以研析資通訊科技發展對政治、經濟、社會等各層面之影響。
- (三) 針對數位政府評比績優主要國家，進行 WIP 架構之國際趨勢比較，並進行指標意義的分析與解讀。

二、機關數位成熟度評估架構

數位政府初期發展的階段，通常是把焦點放在資訊技術的引入、提高資料品質、促進資訊系統的水平與垂直的整合，這樣的發展通常是遵循過去許多不同學者的數位政府成熟模式 (Baum & Di Maio, 2000; Hiller & Belanger, 2001; Layne & Lee, 2001; Moon, 2002; Ronaghan, 2002; Andersen & Henriksen, 2006; Jayashree & Marthandan, 2010)。這類的討論，主要是以國家或政府整體為分析單位所產生的。

另外，亦有針對地方政府的數位政府發展程度的研究。Norris與Reddic (2013) 從資訊服務的面向出發，比較美國地方政府的服務主要是以資訊與溝通功能為主，還有交易型的服務也包含在其中。而Coursey與Norris (2008) 也針對地方政府的網路服務內容為主，進行跨年度的比較，來探究數位政府發展的階段論，是否正發生在美國地方政府當中。這些研究的分析單位主要為地方政府，測量的內容僅把焦點放在資訊服務的內容。

近來開始有研究把分析的單位聚焦到政府組織的各機關，Iribarren et al. (2008) 以及 Valdés et al. (2011) 同樣是嘗試透過四個主要構面，包括數位政府策略、資訊科技治理、流程管理、組織與人力資本，建立政府機關的數位政府成熟評估模型。並在這些主要構面下，建立了重要的次構面，以及相對應的關鍵指標。

因此，為評估機關單位資訊與數位能力，本計畫團隊跳脫原有硬體設備之指標，建立「機關數位成熟度評估指標」。該指標的名稱與架構參考相關國內外文獻，同時與委託單位共同研議，透過深入文獻檢閱來建立評估指標，未來提供政府機關資訊部門人力、預算及策略規劃的參考基礎。

計畫團隊透過文獻整理，並利用質性的焦點座談了解國內產官學的觀點，嘗試建構政府資訊成熟度評估指標，例如：數位政府策略、資訊科技治理、流程管理、組織與人力等面向等，藉以評估機關單位數位成熟度，以及作為資源配置的決策參考依據。前述的調查方法主要以專家座談或深度訪談方式進行。

簡言之，本計畫在機關數位成熟評估架構的主要研究目的為：

- (一) 以文獻檢閱的方式梳理「機關數位成熟度評估指標」的架構。
- (二) 透過專家學者座談，修正並確認架構內容，以便未來提供行政機關在檢視機關因應數位環境變遷時，進行自身優劣勢的檢核，以及未來強化提升的參考方向。

第二章 文獻分析

本計畫主要的目的有二，其一是精進數位國情發展調查架構，並進行調查。其二是建立以政府機關為對象的數位成熟度評估架構。本章首先針對數位國情發展與公共價值進行文獻回顧，包括針對國際電子化政府的發展趨勢進行檢閱，除了回顧聯合國、早稻田大學等國際重要指標內容，更進一步地綜覽數位治理與公共價值相關之文獻，作為數位治理公共價值架構修正重要依據，以及後續數位國情實證調查的基礎。第二節則是針對網路的負面影響進行文獻分析，包括網路霸凌、網路隱私以及網路成癮等負面影響，以作為日後研析政策精進策略的基礎。第三節則是針對有關數位成熟與整備度的文獻進行整理，並收集整理與機關組織層次的數位成熟度評估有關的文獻，以作為本計畫在成熟度評估架構設定上的參考。

第一節 數位國情發展與公共價值

ICTs的發展改變了政府的治理型態。1990年代，歐美國家即開始推動數位治理的管理模式，並以國家資訊基礎建設作為首要的發展目標，也因此過去對於數位治理成效的評估，大多著重在基礎設施、環境整備度等面向。幾個重要的國際調查，如聯合國電子化政府調查、早稻田大學全球電子化政府調查、國際電信聯盟電子化政府評比、世界經濟論壇網路整備評比、全球百大城市網站評估等，長期以來皆著重於政府網站介面、民眾對電子服務的滿意程度等項目的評估（黃朝盟、吳濟安，2007）。這些指標也成為世界各國政府用來理解自身電子化政府進程、進行國際比較以及評斷國家競爭力的重要參考指標。

一、電子化政府發展趨勢

從1993年起電子化政府發展至今已超過20年，Janowski（2015）提出數位化、轉型、參與及情境化等四階段演化模型，依據數位化政府是否改變了政府內部工作和結構、是否影響政府與外部行動者的關係，以及是否依據特定的系絡而改變加以區分，其意涵¹包括：

¹有關 Janowski（2015）的四階段演化模型部分係轉引自朱斌好（2018）主持之科技部計畫：因應開放資料後的政府資料治理策略與績效。

- (一) 數位化或政府技術 (Digitization or Technology in Government) — 本階段目標是現代化，其次是提升內部效率，主要涉及技術環境開發、運作和維護，包括政府組織間或內部的技術能力、服務和基礎建設。
- (二) 轉型或電子化政府 (Transformation or Electronic Government) — 本階段目標是透過數位科技應用，改善政府組織內部流程、結構和工作日常，主要機制是技術和組織創新，包括重新思考科技能讓政府以數位形式做什麼、如何調整業務、能有什麼技術的發展。
- (三) 參與或電子治理 (Engagement or Electronic Governance) — 本階段目標是轉換政府與公民、企業與其他非政府單位使用數位科技的關係，追求更方便且有效率地連接公共服務系統，讓民眾參與政治事務，同時追求透明、課責的政府，建立雙方信任。
- (四) 情境化或政策驅動的電子治理 (Contextualization or Policy-Driven Electronic Governance) — 本階段目標是支持國家、城市、社區和其他單位各自發展，追求特定公共政策或持續發展目標，因應不同地方、部門系絡發展不同目標、設計、運作和成果。

UN自2003年開始建構指標評比全球國家電子化政府，最初強調「使用資訊通訊技術提升政府與民眾、企業或其他政府機關之間的關係」(World Bank, 2005)，指標從早期強調基礎建設整備度指標 (E-Government Development Index, EGDI)，電子化政府之後臺 (Back Office) 整合等，一直到近來強調電子參與指標 (E-Participation Index, EPI)²，以及在2018年針對訊息可及性、回饋改善及審議管道進行更進一步地具體評比。除此之外，UN2016年報告便指出，雖然電子化政府並未納入SDGs中，但電子化政府治理應朝SDGs發展，UN2018年報告更具體指出，電子化政府有助於永續與韌性社會的轉型發展³。

²數位民主／參與的發展：聯合國在強化數位民主及數位參與的目標下，提出了電子參與指標 (EPI)，其中包含透過 E 化方式主動提供資訊 (E-Information)、提供互動諮詢管道 (E-Consultation) 及決策制定參與 (E-Decision Making)，強調數位治理的發展不僅侷限基礎建設的實施，更應該創造能大眾能夠輕易接觸的管道。

³聯合國經濟和社會事務部 (United Nations Department of Economic and Social Affairs, DESA) 的電子化政府報告 (UN, 2016) 指出開放政府資料固然能發揮課責、透明與參與

日本早稻田大學也從2004年起，與亞太經濟合作會議（Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC）合作進行全球電子化政府調查（Digital Government Rankings），評估指標包含網路基礎整備度（Network Preparedness / Digital Infrastructure, NIP）、線上服務應用（Online Services / Application, OS）、電子化政府推廣（Digital Government Promotion, EPRO）、電子化參與、開放政府（Open Government）、新興科技應用等面向，除了同樣重視電子化參與外，這項調查近年來，更強調新興科技的應用，像是人工智慧與物聯網之應用、智慧城市之規模拓展、區塊鏈技術應用等。

二、數位治理與公共價值⁴

近年來，有越來越多學者強調公共價值⁵對於政府治理的重要性（Gil-García, Dawes & Pardo, 2018; Twizeyimanaa & Anderssona, 2019），Gil-García et al.以整合分析（Meta-Analysis）方法對於近年公共管理與數位治理的論文進行分析，找尋這兩個學術領域的相似點並進行整合，Gil-García et al.指出公共管理整合了科技及研究方法的進步，數據的品質及可及性的提升所帶來的效果，在公部門治理上發揮影響力。以公共管理觀點視之，數位治理可視為創新、協作，透明度和公共價值創造的重要基礎。另一方面，數位治理為一門整合性的學科，包括公共管理、資訊科學、管理訊息系統、電腦科學、通信和政治科學，Gil-García et al.並將公共管理領域文獻透過數位治理的框架加以分類，分為電子民主（E-Democracy, 42%）、電子化管理（E-Management, 27%）、電子化服務（E-Service, 25%）及電子化政策（E-

等影響，更應成為達成永續發展指標（SDGs）的手段，許多國外政府與民間團體透過 ICTs 予以實踐，像是為了消除貧窮而設置的非洲開發銀行（African Development Bank）、以消除飢餓為目標的食物銀行（Food Bank），以及以氣候為目標的英國「碳揭露計畫」（Carbon Disclosure Project, CDP）。

4有關數位治理與公共價值之文獻探討，自2013至2018年之報告中均有提及，已有相當文獻針對此議題進行討論，本年度計畫主要立基於既有之文獻基礎，進行國際學界最新研究文獻之充實更新。

5公共價值蘊含了許多概念面向，Moore（1995）指出，政府服務的公共價值可展現於下列六個面向上：（1）符合民眾認知的期待；（2）關切民眾藉由代議機關所表達的期望；（3）滿足民眾同時身為公民和顧客的需求；（4）政策產出和資源分配兼顧優先性和公平性；（5）政治管理能反映公共意志或公共利益；（6）政府能隨時體察民眾期望和政治環境的變遷，進而作出調整並提出有效且創新的問題解決方案。雖然現階段公共價值概念的發展，仍缺乏一套具體且通用的分類，但一些核心概念已被共同地強調，例如 Bonina 與 Cordella（2009）則將公共價值分為「管理價值」（Managerial Values）以及「民主價值」（Democratic Values）兩類，前者與效率、效能及任務表現有關，而後者則與公平、誠實及公正有關（Alford & Hughes, 2008; Cordella & Bonina, 2012）。

Policy, 5%)，透過兩個領域的分類交會提供更多知識協作與對話之機會，也因此驗證學界逐漸將公共管理的概念導入數位治理中之現象，透過二者間的結合創造公共價值，使數位治理對公共價值產生意義。

因此，評估數位治理是否有助於公共價值的達成，遂成為各國政府的努力的重點之一 (Di Maio, 2003)。著名的例子包括：德國的WiBe架構 (WiBe Framework)、美國的「聯邦企業架構規範之績效參考模式」 (Federal Enterprise Architecture Performance Reference Model)、澳洲的「需求及價值評估」 (Demand and Value Assessment) 計畫、法國的「價值分析暨增進法」 (Méthode d'Analyse et de Remontée de la Valeur, MAREVA)。歐盟也提出「電子化政府經濟模式評估研究架構」 (eGEP Economics Project Measurement Framework)，透過客觀及主觀性指標的建構與測量，進行數位治理跨國性研究。聯合國更於2018年報告中具體指出，電子化政府有助於永續與韌性社會的轉型發展。我國自1998年開始，由國發會前身行政院研究發展考核委員會推動「電子化／網路化政府中程推動計畫」，從基礎網路設備的改善，到現今系統、環境以及治理模式的改變，皆成為我國電子化政府計畫的重要目標 (李仲彬、陳敦源、蕭乃沂、黃東益，2006)。國發會亦於2013年起，委託TEG執行「數位國情總綱調查計畫」，持續發展具我國特色的數位治理公共價值。本計畫今年度延續補充數位治理公共價值數位治理公共價值相關文獻，作為數位治理公共價值架構精進的依據。

首先，在數位治理公共價值理論架構上，Karunasena與Deng (2012) 透過驗證性因素分析，修正2009、2010年對於評估該國電子化政府公共價值的架構，將公共價值的架構修正為「優質公共服務的提供」、「公共組織的運作效率」及「實現社會期待的成果」三個構面。其中，公共服務面向包含資訊及服務的品質以及使用者導向兩個概念；運作效率部分包含效率、開放性及回應性三個概念；社會期待成果面向，包含平等、自我發展、保密性、民主與環境永續五大概念 (請參照圖2)。

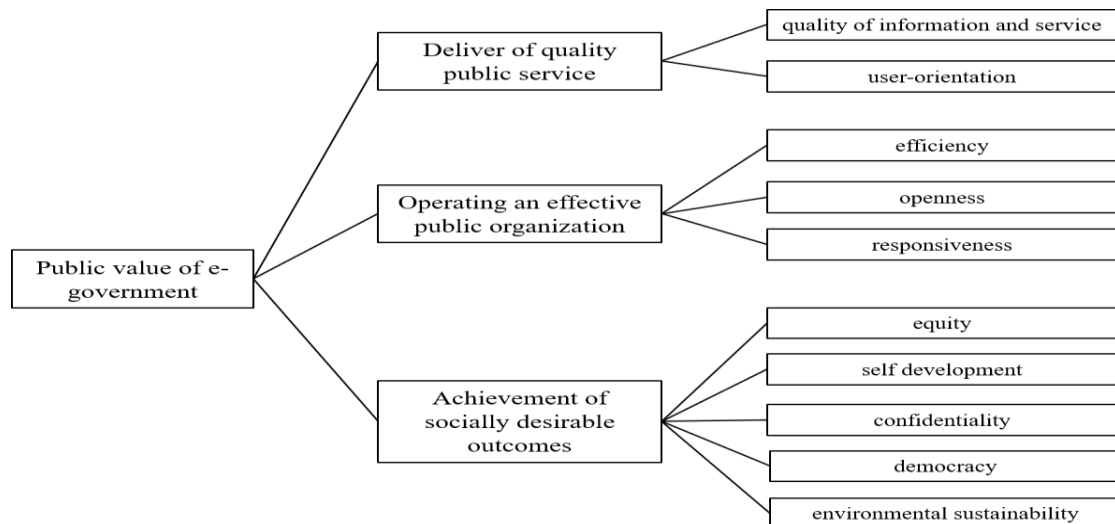


圖 2：Karunasena 與 Deng（2012）整理之公共價值架構指標

資料來源：Karunasena 與 Deng（2012）。

Twizeyimanaa與Anderssona（2019）指出在歷年數位治理文獻中，公共價值相關指標（包括提升公共服務的質與量、效能、效率、透明度、參與）多次重複出現在不同的面向中，顯示數位治理的公共價值評估項目是環環相扣，並緊密結合。Twizeyimanaa與Anderssona進一步重整文獻，指出數位治理應朝向改進公共服務、改進管理和改善社會價值三大方向，涵括六大公共價值，包含：

- （一）改善公共服務
- （二）改善行政效率
- （三）強化開放政府能力
- （四）改善倫理行為及專業主義
- （五）提升政府信任
- （六）改善社會價值與福祉

針對數位治理中公共價值的測量，Codagnone（2007）首先提出了eGEP（eGovernment Economic Project）模型，透過檢視效能、效率及民主，來解釋數位治理對於經濟發展項目的影響評估。隨後，Savoldelli et al.在2013年提出的eGEP 2.0模型，以使用者端的視角進行分析，來解決公共價值創造與數位治理的辯論。模型之邏輯在於從政策目標到政策推動的策略端，透過描述數位治理如何創造公共價值的過程及運用具體化的可評估指標，用以進行價值評估。模型中以五個主要框架來檢視數位治理政策的公共價值，而且在五個框架下，分別賦予具體公共價值的目標，其中包含（請參照圖3）：

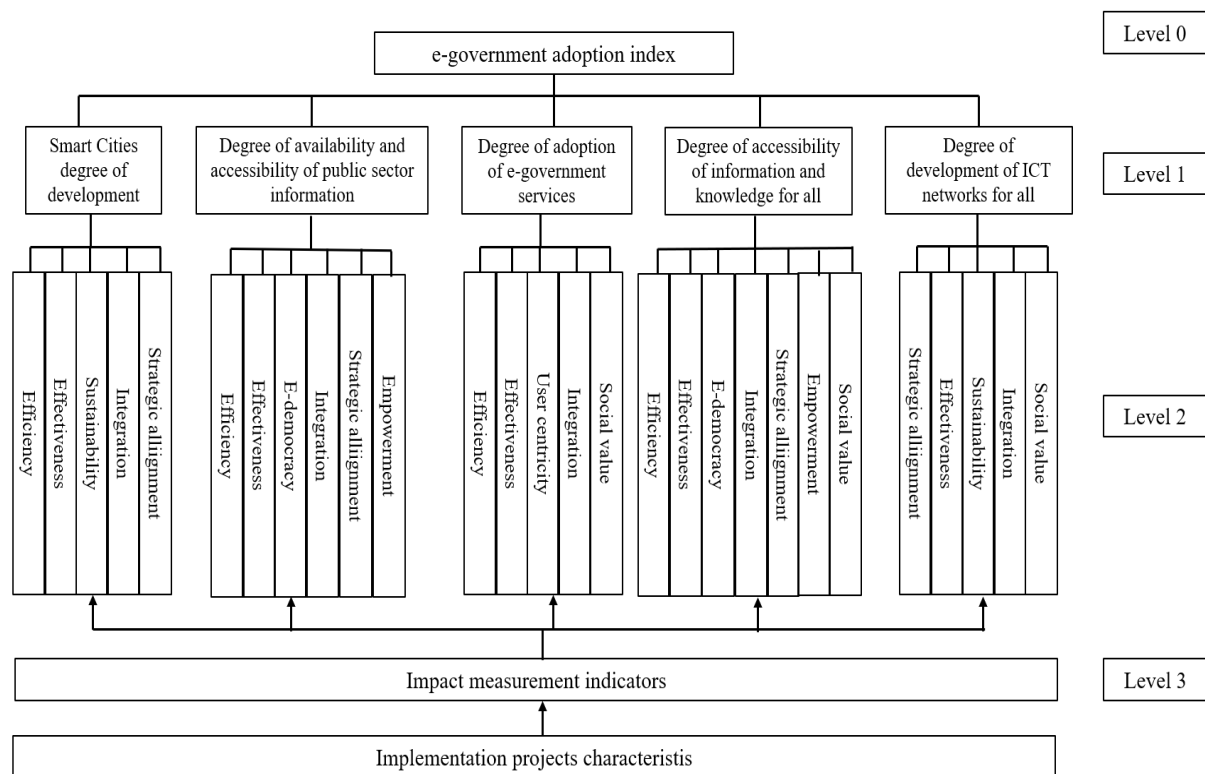


圖 3：eGEP 2.0 模型

資料來源：Savoldelli et al. (2007, 2013)。

- (一) 資訊通訊科技網路的普遍性：社會價值、整合、永續性、效能、戰略一致性。
- (二) 資訊與知識可近性：社會價值、賦能、戰略一致性、整合、電子民主、效率、效能。
- (三) 數位政府服務採用程度：社會價值、整合、使用者導向、效能、效率。
- (四) 政府資訊可得性與可近性：賦能、戰略一致性、整合、電子民主、效能、效率。
- (五) 智慧城市發展程度：戰略一致性、整合、永續性、效能、效率。

從前述指標觀之，各構面的具體衡量指標部分重疊且相互影響。顯示數位治理在不同領域間，均為公共價值的建構帶來關鍵影響，而這些影響亦能夠透過建構共通性的指標，進行進一步的分析評估。

其次，數位治理與公共價值的實證研究也所在多有，Ha (2016) 以Karunasena與Deng (2012) 及Bai (2013) 提出之數位治理公共價值架構為基礎 (請參照圖4)，加以修正後，針對越南的公務人員進行問

卷調查，以因素分析方式建構一套適合用來評估越南數位治理的公共價值架構。

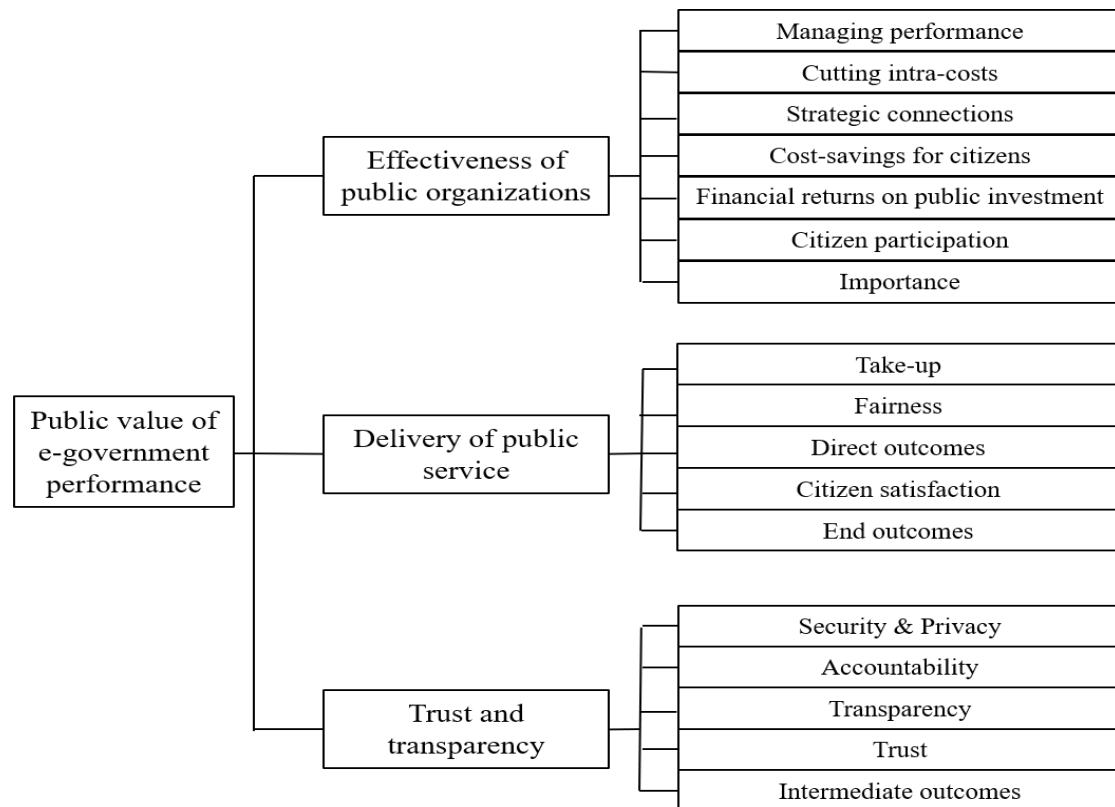


圖 4：Ha (2016) 數位治理公共價值架構

資料來源：Ha (2016)。

分析結果指出，除了理想目標實現的結果之外，公共價值的架構應包含組織價值、政治價值以及使用者價值及三個構面。組織價值乃指公部門的運作效率以及效果，測量指標包括公共投資的財務回收程度、降低人民的成本負擔等；使用者價值則是與公共服務的提供有關，測量指標包括公平性、民眾對於政府公共服務的滿意程度等；至於，政治價值則是指信任、資訊公開透明的程度，測量指標包括安全及隱私的保障、課責性等。

為評估政府的數位治理績效，Deng、Karunasena與Xu於2018年提出一個用來檢證開發中國家數位治理公共價值的架構（請參照圖5），並歸納出開發中國家數位治理創造公共價值之關鍵因素，其模型包括三大構面：（1）提供優質的公共服務，包括資訊品質、電子服務的功能與使用者導向三個次構面；（2）有效能的公共組織，包括組織效能、透明度與回應性三個次構面；（3）實現社會期望，包括公平性、自我發展、信任、參與式民主與環境永續性五個次構面。該研究結果發現因國家特質不同可能構成差異，例如：斯里蘭卡長期因官僚政治的影響，使得民眾對於公共價值的研究缺乏興趣，且對電子化政府的了解

程度相對較低。研究結果同時也顯示資訊品質、電子服務的功能、使用者導向、組織效能、透明度、公平性、自我發展、信任和永續性是開發中國家數位治理的關鍵公共價值。

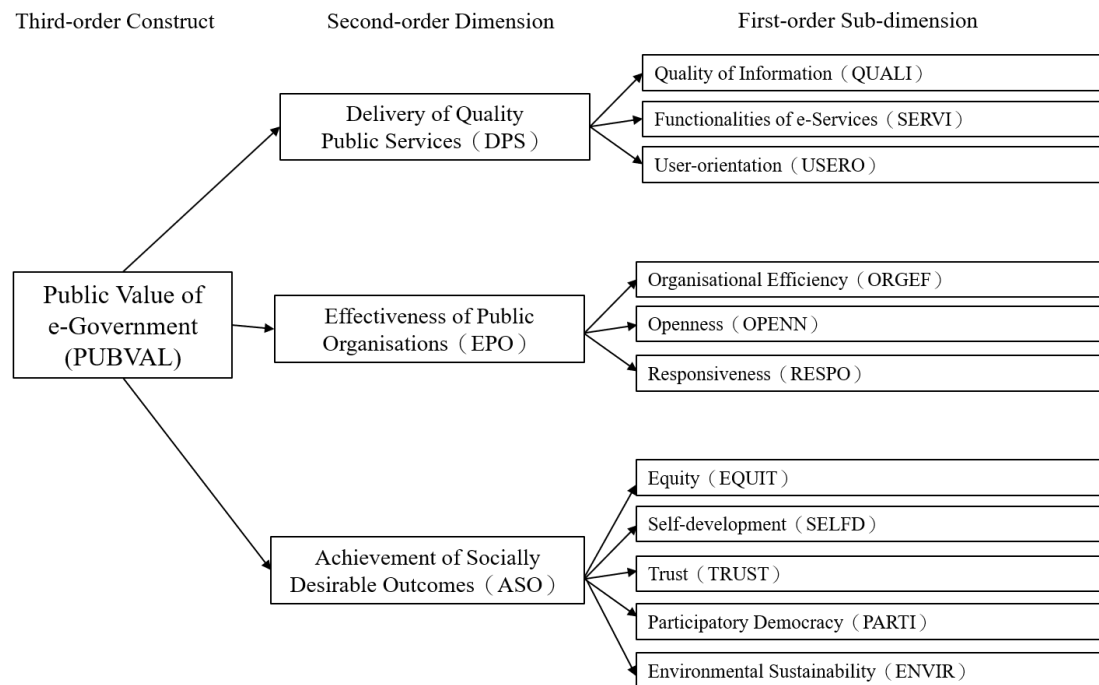


圖 5：Deng、Karunasena 與 Xu 開發中國家數位治理公共價值框架

資料來源：Deng、Karunasena 與 Xu（2018）。

除了前述學者的分類討論外，透明度也是數位治理公共價值評估上不斷被強調的重要因素之一。Valle-Cruz（2019）運用多元線性迴歸模型檢視墨西哥托盧卡河谷大都市區數位治理政務的公共價值（請參照圖6），提出數位治理之公共價值評估模型，應包含：（1）反貪腐策略；（2）與公眾溝通的管道；（3）資料開放與隱私維護；（4）社群媒體服務；（5）服務小站。透過案例中，Valle-Cruz（2019）指出數位治理的戰略和科技必須透過反貪腐策略、開放資料，提供資訊管道及資料隱私四個層面來創造公共價值，並強調技術是促進公共價值生成的重要機制，政府應更重視貪腐防弊，強化政府透明化及開放資料。

檢視前述重要國際機構發展的電子化政府評估指標以及學術界近年來有關數位治理與公共價值的文獻，發現均強調公共價值對於數位治理的重要性，雖然學界對數位治理的公共價值評估之構面名稱略異，仍大致仍維持操作、政治與社會三大面向。

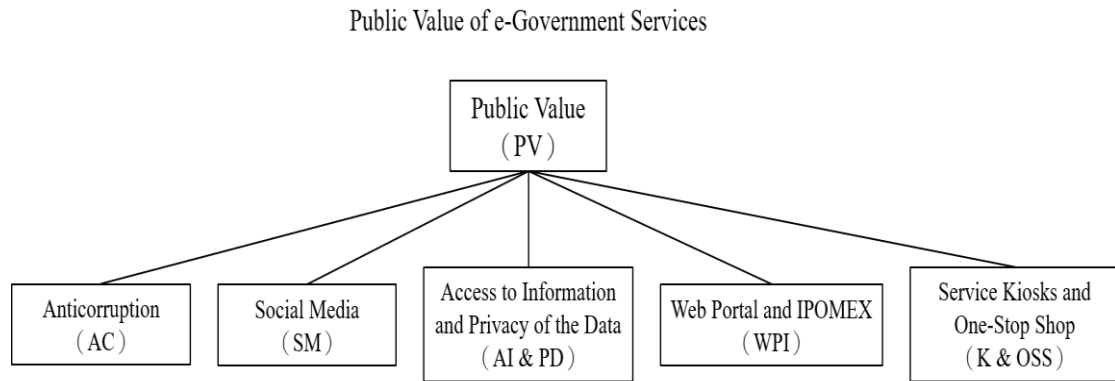


圖 6：墨西哥數位治理架構圖

資料來源：Valle-Cruz（2019）。

除前述研究文獻外，在數位發展進程先進國家中，Puron-Cid、Reddick與Ganapati（2019）透過Moore（2010）的公共價值模型來研究美國政府財政透明度及問責，藉以瞭解實現數位治理用以實現公共價值的現況。在該研究中指出，Moore所提出的模型中包含（1）授權環境（Authorizing Environment）、（2）運行能力（Operational Capacity）、及（3）公共價值或策略目標（Public Value or Strategy Goal），透過模型框架分析發現財政透明度與財政永續性及貪腐程度的交互關係，除了達到模型驗證的效果外，也提出具體政策建議，認為公共組織管理者應強化預算訊息的線上透明度，藉此打擊貪腐和實現財政可持續性。

Hitz-Gamper et al.（2019）以瑞士為例，探討資料開放對於公共價值創造的潛力，特別是在可用性（usability）與可見性（visibility）的面向。研究主要聚焦在鏈接的開放政府資料（Linked Open Government Data, LOGD）如何創造公共價值，並指出LOGD透過增加政府透明與問責制、公民包容與授權、政府效率效能及經濟增長四個面向對於公共價值的創造帶來積極正面的影響。研究中也比較出不同的資料開放鏈結方式會對創造公共價值的潛力帶來差異，主要差別在可用性與可見性的面向，點出除了資料開放的議題需要在PVEG中被討論之外，如何鏈接這些資料對於公共價值的形成亦屬至關重要。

此外，Tomor（2019）透過研究荷蘭當地企業家，如何藉由與政府共同發展智能太陽能充電車輛技術的夥伴關係，引領變革進而創造公共價值。該研究主要聚焦在地方政府、公民與當地企業家間策略關係的發展變化，透過智能太陽能充電車輛技術的夥伴關係案例，瞭解IT及三方間策略如何創造公共價值。研究結果顯示數位治理對於公共價值的創造是一個動態的過程，此過程係由多方利害關係人（政府、民眾及在地企業家）互動所形成；意即，公共價值的創造也可以透過利害關係人互動的方式進行描述或分析。

綜合上述，本計畫認為數位治理公共價值架構發展重要趨勢包括以下三大重點：

- (一) 電子民主／電子參與（E-Democracy / E-Participation）。
- (二) 支持永續發展目標的數位治理（EG in Support of SDGs）。
- (三) 新興科技持續應用（The Importance of Adopting New Technology）。

依據上述重要發展趨勢，本計畫數位治理公共價值架構修正方向為：在政治性價值構面納入題目，調查透過數位治理是否提升電子民主／電子參與；在社會性價值構面納入題目，調查民眾對於政府提供數位服務，增進永續發展目標的接受程度，以及民眾對於政府運用新興科技提供數位服務的需求高低。

第二節 網路的負面影響

ICTs的運用雖能提升政府服務效率、公民參與程度以及提升生活品質，但同時也有可能產生像是網路霸凌、網路隱私侵害等負面影響。對於這些負面影響，近年來各國政府也開始予以重視，甚至提出因應對策加以防治⁶。

自ICTs蓬勃發展以來，網路已成為一個新的霸凌管道。由於網路具有匿名性，容易讓使用者產生無須為網路言論負責的錯覺，使得網路淪為言語攻擊或散播不實消息的工具。美國「網路霸凌研究中心」（Cyberbullying Research Center, CRC）將「網路霸凌」定義為：透過使用電腦、手機和其他電子設備進行有針對性且具重覆性的傷害。Patchin與Hinduja（2015）則認為「網路霸凌」意指：在網路上、使用手機或其他電子設備的同時，有多次對特定他人騷擾、虐待或開玩笑等具傷害性的行為，尤其是在權力不平衡的關係中特別明顯。與傳統霸凌行為不同的是，網路霸凌是針對以網路為主要管道進行霸凌行為的總稱。

世界各國針對網路霸凌的興起，也各自採取不同的方式進行防治與救濟。就美國而言，Hinduja與Patchin這兩位學者成立「網路霸凌研究中心」（CRC）並設立網站平臺—cyberbullying.org，提供網路霸凌相

6有關網路的負面影響文獻探討部分，為延續本計畫之調查發展，僅摘錄 2018 年 WIP 調查資料及各國文獻分析，並進行先進各國相關趨勢資料之補強與更新，以兼顧調查題目的一致性與研究趨勢的發展性。

關實證研究報告、資訊及資源，協助網路霸凌事件之預防及應對。英國皇家檢察署（Crown Prosecution Service, CPS）對於網路普及後，所衍生的網路犯罪問題特別制定了「網絡犯罪指南」，概述主要的網路犯罪行為，以及該署對於犯罪行為行使之法律制裁行動。就臺灣而言，政府目前並無制訂網路霸凌專法，因此在處理網路霸凌行為時，多以《刑法》來做處置。在校園部分，教育部透過成立全民資安素養網進行宣導外，也在2012年發布「校園霸凌防制準則」，其中對於網路霸凌行為的防治以及校園霸凌做出明確的規範。校園以外，一般民眾倘遭遇網路霸凌，則可向2013年成立的「網路內容防護機構」（iWIN）提出申訴。

在2018年WIP之跨國比較項目中，調查網路使用者中曾受網路霸凌或騷擾之比例，在美國為12%，高於其他各國。其餘各國之比例約莫落於5-10%之間，分別為希臘（5%）、土耳其（9%）、法國（5%）及臺灣（4%）。雖臺灣之比例相較其他各國而言略低，然而隨著網際網路及社群軟體之日漸普及，民眾透過網路進行社交活動之需求亦與日俱增，網路霸凌對於網路使用者之傷害仍不可小覷。

除了網路霸凌之外，網路隱私侵害也是WIP關注的另一個面向。Price Waterhouse Coopers（PWC）於2017年針對全球122個國家、超過75個行業的管理人員，進行全球資安問卷調查，以了解全球商業領袖如何改善網路隱私問題和並對網路隱私風險進行妥善管理。根據2018年所公布的調查報告，有四成以上的企業缺乏完善的資安策略，且當網路攻擊事件發生時，多數的受害企業並無能力找出罪魁禍首；從消費者的角度來看，大約有75%以上的民眾不相信業者會妥善處理的個人資料。在臺灣，依據李仲彬等人（2017）的調查，在住宅電話調查中有66.9%的民眾擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯，而網路調查則是更高達了82.3%。由此可見，網路隱私的重要性以及民眾的擔憂。

針對網路隱私侵害的防範，英國政府雖然早已立法制訂「資料保護法」（Data Protection Act, DPA），試圖規範與限制個人資料的使用，但曼徹斯特大學科學與科技學院（University of Manchester Institute of Science and Technology, UMIST）的調查發現，市面上的商業公司對於個人資料的保護，有58%僅為形式上的遵守，有75%則有私自蒐集、儲存及使用個人資料的行為（Peslak, 2005）。在美國部分，早在1986年美國政府即通過「電子通訊隱私法」（Electronic Communications Privacy Act, ECPA），針對政府對人民進行電話監聽或透過數位科技的方式取得人民資料等行為進行規範。但近年來由於私人企業的蓬勃發展，客戶網路隱私的蒐集更是無所不在，為了保障民眾的網路隱私，美國聯邦貿易委員會（FTC）在2011年與Google及FaceBook兩間網路公司商

討消費者網路隱私權保障的具體方案，最終達成在未來20年內，每年均須接受美國聯邦貿易委員會的審查及督導。以臺灣而言，「行政院國家資通安全會報」自2001年1月成立以來，積極推動政府機關對資通安全的重視，使政府機關資通安全奠基工作已具初步成效，而後分為四個階段逐步強化資通訊安全方案。此外，有鑑於先進國家皆陸續針對資通訊安全議題設立專法，而我國目前大部分仍仰賴行政規則（例如行政院及所屬各機關資訊安全管理要點）予以規範，因此草擬《資通安全管理法》，於2017年4月27日送請立法院審議，並於2018年5月11日立法院三讀通過。

在2018年WIP之網路隱私擔憂之跨國比較中，區分為對於政府、企業及其他來源。各先進國家對於網路隱私擔憂之來源趨勢略異，以美國而言，網路使用者對於企業所帶來之網路隱私侵害最為擔憂，高達57%，其次為政府（51%），再者為其他來源（45%）。以法國而言，網路使用者對於其他來源所帶來之網路隱私侵害最為擔憂，高達66%，其次為企業（64%），再者才為政府（58%）。相較其他國家，土耳其對於網路隱私擔憂則相對較低，42%之網路使用者擔憂其他來源所來之網路隱私侵害，其次為企業（31%），對於政府所帶來之網路隱私侵害僅占29%。綜觀趨勢，雖各國對於網路隱私侵害擔憂的來源略異，但顯見網路使用者普遍對於自身在網路上之隱私維護仍感到擔憂。

網路言論自由同樣為WIP調查中重視的議題之一，言論自由是民主社會國家間的普世價值。在網路領域中亦然，言論自由表示自由表述意見及立場的權力，而不受審查或干預。在臺灣，中華民國憲法第11條明訂：「人民有言論、講學、著作及出版之自由」，保障民眾透過不同管道發表自身立場之權力。依據國際言論自由組織「自由之家（Freedom House）」2019年網路調查報告中指出，全球的網路自由連續13個調查年度持續在緊縮，而民主價值也因為這樣的緊縮受到衝擊。然而，基於網路不當言論的興盛，為避免損害公共利益，網路言論自由的保障受到一定程度的限制，其中包含侮辱、誹謗、色情或恐嚇...等，均不在保障範圍之列。鑑此，WIP對於言論自由的調查包含是否同意極端言論亦受網路言論自由所保障，藉以測量民眾對於網路言論自由在不同面向上之立場。

有關保障民眾網路言論自由的部分，由於美國憲法對於言論自由的保障，民眾言論自由並不會被聯邦政府、各級州政府地方政府所干涉，也因此網路言論審查方面可謂十分自由。自1996年以來，已有多則判例認定政府網路監管審查行為違憲而遭到駁回。但並不表示民眾對於網路言論具有免責權，民眾對於自身言論所應負起之責任，則交付法律認定。在歐盟，言論自由的範圍界定則遭遇嚴峻的挑戰，由

於恐怖攻擊成為歐洲各國嚴重的社會問題，因此歐盟在2018年提出「防止網路散播恐怖主義內容審查草案」(Anti-Terrorism Censorship Regulation)，這樣的法案雖係以維護多數民眾利益為出發點，但仍然在推動上遭遇網路使用群眾極力反對，認為網路審查本質上已經違反基本人權價值。由此案例可見網路言論自由的保障與限制不是非黑即白的二分法，當公共利益面臨到人權價值的衝突時，網路言論自由保障的範圍及方法，便成為模糊的邊界。

在2018年WIP對於網路言論自由的調查中，係以美國、法國、希臘及土耳其為對象，對於自身任為在網路發表政治言論感到舒適者，比例最高為希臘65%，其次為美國51%，再者為土耳其及法國的46%。而認為民眾應該要能夠自由的在網路上批評政府的比例，除法國55%外，其他均達七至八成，其中包含希臘83%、土耳其82%及美國73%。顯示各國民眾對於網路言論自由跟期望程度之間仍有相當程度之落差。此外，觀察有關極端言論之於網路言論自由之管制，在美國有57%的民眾認為即使是極端言論，其言論自由應仍被保障。其餘各國由高至低排列分別為埃及71%、土耳其54%、希臘38%及法國29%。埃及、美國及土耳其有超過半數民眾認為極端言論在網路上仍應被保障，對此採較開放的心態，而希臘、法國則是採取較保守態度，僅有三成至四成的民眾認為網路上的極端言論也需被保障。

綜上所述，WIP針對網路負面影響提供了多元且全面化的調查，可供本計畫調查成果與國際接軌，並與世界各國進行各項指標的比較，據以探詢資料背後的意義，並建構出更符合我國公共價值與治理趨勢的數位治理架構。

第三節 機關數位成熟度相關文獻檢閱

本計畫的另一個目標在於提出機關數位成熟度的評估架構。計畫團隊首先針對數位治理的成熟度(Maturity)與整備度(Readiness)這兩個概念，過去的相關研究進行詳細的文獻檢閱，試圖透過過去研究的歸納整理，探尋出機關數位成熟度的初步評估架構，比較以及評斷國家競爭力的重要參考指標。

一、數位政府成熟度模型

數位政府的成熟度已經成為許多研究的重要主題(Davison et al., 2005; Layne & Lee, 2001; Lee, 2010; Janowski, 2015)。儘管相關的文獻數量不斷的増加，而且成熟模型的內容也十分多元，但這些有關數

位政府成熟度的模型，背後仍然有其共通的邏輯，主要是這些模型都是根據過程理論（Process Theory）為基礎發展出來的（Lasrado et al., 2015; Poepelbuss et al., 2011）。根據過程理論，這些數位政府成熟度模型，以「階段命名」（Stage-Naming）的方式呈現（Mohr, 1982），這些模型以線性的方式，預測了數位政府的基本發展或演進，從最基本的線上呈現（Online Presence）發展至完全整合（Full Integration）、無縫隙的跨機關服務整合（Seamlessness）、甚至轉型（Transformation）（Coursey & Norris, 2008）。同時，這些發展模型也正暗示著數位政府的發展是循序漸進的，每個後續的階段比前一個階段更好，每個階段是後續階段發生的必要先決條件，每個步驟必須按照其模型規範的順序進行，從而強調「成功事件鏈結」（The Chain of Successful Events）（Mohr, 1982）。

如前所述，有很多文獻針對數位政府成熟度模型進行討論，並衡量數位政府成熟度（Andersen & Henriksen, 2006; Carter & Belanger, 2004; Layne & Lee, 2001; Lee, 2010; Moon, 2002; Valdés et al., 2011）。這些模型主要從業者、機構以及該領域的研究人員所發展出來的。接下來，本文將依照發表的時間，整理目前數位政府成熟度的相關模型。

（一）Layne 與 Lee 的四階段模型

Layne與Lee（2001）的數位政府成熟度模型，可能是最被相關領域廣泛引用的模型之一，因為該模型同時考慮了不同層級政府間垂直與水平的整合，以及不同的政府功能與服務的問題。該模型認為，數位政府發展主要沿著四個不同的階段來進展：

- 1、目錄階段（Catalogue Stage）：在該階段，政府機關正試圖在線上建立網站，並透過這些網站向公民提供訊息。在這個階段的早期，能提供的訊息非常有限，例如可下載服務申請表格等。
- 2、交易階段（Transaction Stage）：在第二階段，由於政府已經建立了網站，他們開始透過網路允許公民與政府進行線上交易，例如線上申辦業務。
- 3、垂直整合階段（Vertical Integration Stage）：在第三階段，政府將嘗試整合他們的服務。在不同層級的政府中，整合類似的功能，而不是嘗試在政府的同一階層整合不同的功能。這是典型的政府與政府（G2G）的互動，意味著不同階層的資訊系統可以相互連結，減少資料數據冗餘，並提高結果的一致性，以及增加合作夥伴關係的分攤成本機會。例如在同一個功能中，較高層級機關與較低層級機關相同功能的系統整

合。

- 4、水平整合階段(**Horizontal Integration Stage**): 最後一個階段，是政府電子化服務整合最複雜的階段。透過橫向整合，達到無縫接軌的境界。例如建立為著公民的一站式服務網站(**Real One Stop Shops for Citizens**)。

儘管Layne與Lee (2001) 專注於資料整合的議題和技術問題上，但同時也指明了有效率與有效能的數位政府發展的三大核心挑戰，包括：

- 1、普遍可近(**Universal Access**): 不論數位政府發展到何種階段，必須確保所有的公民可以利用網路進入政府網站、取得電子化服務。
- 2、隱私和機密(**Privacy and Confidentiality**): 實現數位政府的另一個關鍵障礙是公民對隱私權的關注。政府透過自身的聲譽作保證是不夠的，除非伴隨著技術提升與解決方案、程序的透明度以及可能獨立的監督，方有可能建立具有高度重視隱私和機密性的網站。
- 3、公民焦點的政府管理(**Citizen Focus in Government Management**): 數位政府的垂直水平整合，不應僅根據效率和效能來驅動。單單關注效率和效能會使得數位政府計畫成為一個「大佬政府」(**Big Brother Government**) 而忽略了公民的焦點。

(二) 公部門流程重建模型 (**Public Sector Process Rebuilding Model, PPR**)

在Layne與Lee (2001) 數位政府發展模型的推動下，數位政府的學者一直致力於將這種模型擴展到不同的方向。Andersen與Henriksen (2006) 將焦點轉移到政府前端服務並遠離後端資料整合問題，提出了另一個數位政府成熟度的模型，被稱為公共部門流程重建成熟度模型。該模型認為，數位政府服務的數位化，遵循著逐步提升的模型發展，從培植(**Cultivation**)、延伸(**Extension**)、成熟(**Maturity**) 到變革(**Revolution**)。根據Andersen與Henriksen (2006) 的觀點來看，數位政府是四個發展的階段是：

- 1、培植：該階段確保政府內部水平與垂直的資料與系統整合，前端系統提供民眾有限的服務，主要使用政府內部的內聯網。例如民眾可下載表格 PDF 檔，填完後透過電子郵件寄給政府。

- 2、 延伸：該階段政府內部廣泛地使用內聯網，而且開始出現客製化的網路界面（多以網站方式呈現）。例如會提供民眾其他相關網站的鏈結，來豐富化使用者可取得的資訊，雖然在這個階段仍然多是手動方式。
- 3、 成熟：在第三階段，政府內部的內聯網已經與外部網路整合。關鍵任務在降低透過網站與資訊科技處理民眾問題的成本。該網站的設計是為了解決問題和民眾的請求，而不再只是呈現正式的組織結構和一般資訊。
- 4、 變革：第四階段其特點是跨組織間的資料流通，跨供應商的資訊應用程序的流通，以及將資料的所有權移轉給民眾。公務同仁的行為可以通過互聯網追蹤，民眾可在線上獲得有關進度的資訊，例如案件處理進度，使得政府業務管理更加透明。

(三) Chandler 與 Emanuels 的四階段模型

Chandler與Emanuels(2002)發展了一個數位政府發展的四階段模型。該模型的各階段包括：

- 1、 資訊 (Information)：這是一個初期的階段，大多數的政府服務遞送都可以在線上取得。公民可以透過政府網站，取得政府靜態的資訊，屬於單向式政府與民眾之間的溝通。
- 2、 互動 (Interaction)：這是較前者更高階的狀態。公民與政府之間的簡單互動得到強化，各式各樣網站的特徵與功能可以被民眾運用，包括搜索資訊和電子郵件的溝通往返。在這個階段當中，政府與民眾之間的溝通是雙向的。
- 3、 交易 (Transaction)：該階段政府與民眾之間開始啟用可以進行價值交易的服務，民眾可以在線上繳稅、寄出申辦表格等。
- 4、 整合 (Integration)：在這最後的階段中，政府和機構之間服務的水平 and 垂直整合已經成熟。民眾可以從單一的線上服務中心取得資訊與服務。

(四) Gartner 的四階段模型

Gartner集團也開發了一個數位政府成熟四階段的模型 (Baum & Maio, 2000)。這四個階段分別包括：

- 1、 網路呈現 (Web Presence)：在這個初始的階段中，政府提供以網站方式的靜態基本資訊，方便民眾取得。

- 2、 互動 (**Interaction**)：到了第二階段，政府在網站中提供各種功能，例如搜尋功能、文件下載和電子郵件遞送。這些功能被用來作為政府、機關和民眾進行互動的工具。
- 3、 交易 (**Transaction**)：在第三階段，民眾 (用戶) 可以進行完整的線上交易，包括與買賣相關的活動。
- 4、 轉型 (**Transformation**)：這是最後的一個階段，政府運作的所有流程是整合、單一並且客製化的。

(五) 聯合國的五階段模型

United Nation (2001) 則是提出了一個五階段模型，該模型的焦點在於透過網路來進行公共服務的遞送。該模型針對每個階段的描述分別為：

- 1、 新興的網路呈現 (**Emerging Presence**)：這是數位政府的初始階段，政府網站所提供的，主要是基本並有限的靜態資訊，公民的選擇性不高。
- 2、 強化的網路呈現 (**Enhanced Presence**)：在第二個階段中，政府網站在動態性、專業性和定期更新資訊方面都有所提升。網站的功能開始包括搜尋工具、線上協助、網站地圖等。
- 3、 互動式網路呈現 (**Interactive Presence**)：民眾和服務提供者連接到政府入口網站 (網站)，民眾與政府網站的互動程度變得更加複雜，搜尋工具和各種表格的可取得性都大大的提升。
- 4、 交易式網路呈現 (**Transaction Presence**)：這個階段允許民眾與政府間的雙向互動，使用者可以進行線上的交易，包括買賣的行動。
- 5、 無縫或完全整合的網路呈現 (**Seamless or Fully Integrated Presence**)：是最複雜的數位政府服務程度。各種層級政府所有的服務與功能都被整合，民眾可以在任何特定的時間，在一站式的服務中心上取得任何類型的服務。

(六) 世界銀行的三階段模型

Word Bank則是提出了一個三階段模型 (Toasaki, 2003)。在第一階段，政府透過網站在線上發佈資訊，屬於單向式的溝通方式。在此階段，客戶可以透過網站點閱政府的法規、文件檔案和表單。將此與網路的演進相比較，這個階段的數位政府較類似於Web 1.0的模型，網站只是「能讀」而不是「能讀可寫」。在第二階段，政府開始讓民眾有可能在各層級的政府網站中進行互動。在這個階段，公民的參與有助

於建立民眾對政府的信任。第三階段則是強調線上交易的可能性，即進行線上交易的能力。在此階段，政府所服務的民眾可以使用政府的服務，並可以通過數位政府的界面（通常是網站）來執行所需要的服務。這種模型類似於電子商務的發展階段，世界銀行似乎將這種模型視為G2C類型的電子商務。

(七) Hiller 與 Belanger (2001) 數位政府五階段模型

Hiller與Belanger (2001) 也創建了自己的數位政府發展五階段模型，他們的模型包括以下五個階段：

- 1、 資訊(**Information**)：政府透過其所建立的網站進行資訊傳遞。
- 2、 雙向溝通 (**Two-Way Communication**)：政府網站可以進行雙向溝通，通常是利用電子郵件的往返。
- 3、 交易(**Transaction**)：政府網站開始可以進行完整的線上交易。
- 4、 整合 (**Integration**)：政府開始整合他們的服務，無論哪個機關提供的服務，都可以透過單一窗口的網站完成。然而，實現這個目標的最大障礙是各機關自身的資料庫和資訊系統的整合。
- 5、 政治參與 (**Political Participation**)：民眾可以針對政治議題與公共事務進行線上的討論，並進行線上的投票。

(八) West 四階段模型

West (2004) 提出了一個四階段的數位政府發展模型。該模型中各個階段的描述分別是：

- 1、 廣告看板 (**Billboard**)：在這個階段的數位政府，主要是政府透過網站（靜態）來顯示訊息。政府可以在網站上發佈各種類型的資訊，包括報告和出版品，民眾（訪客）可以輕鬆瀏覽和利用顯示的資訊。
- 2、 部分服務遞送 (**Partial Service Delivery**)：在此階段政府開始在線上為民眾提供服務，在這個階段的網站有更多的功能出現，例如搜尋資訊的功能。
- 3、 全面的整合性服務 (**Full Integrated Service Delivery**)：這個階段開始出現一站式服務中心（政府入口網站），完全整合了線上服務，民眾可以輕鬆從政府的單一窗口取得機關的資訊與所需要的服務。

- 4、伴隨著公眾接觸與課責的互動式民主 (Interactive Democracy with Public Outreach and Accountability)：這是數位政府發展的最後階段。政府網站發展成為一個系統，可執行和集成線上的政治參與。同時，民眾可以輕鬆地客製化線上服務。

二、數位政府成熟模型的歸納分析

為了比較前述眾多的數位政府成熟度模型，質性的歸納方法常被使用。這種方法已經被多位學者用來比較數位政府的成熟度模型。Maranny (2011) 便曾對10位作者和自身的數位政府發展階段模型進行比較，並提出這些作者之間明確存在8個獨特不同的階段。他的貢獻在於試圖綜合過去所有數位政府的成熟度模型，並整合成一個模型。Jayashree與Marthandan (2010) 兩位學者使用後設分析來萃取出數位政府成熟度模型的共同特徵。根據這項研究的發現來看，大多數作者提出了以下幾個階段：網路呈現 (Web Presence)、互動 (Interaction)、交易 (Transaction)、整合 (Integration)，並將電子民主 (E-Democracy) 加入成為第五階段。另一方面，Fath-Allah et al. (2014) 透過分析不同作者的25種數位政府成熟度模型也進行了比較。該研究是關於數位政府成熟度模型，最詳細的研究之一，除了表列出25個分析模型之外，還根據其階段數、發布的年份、模型發展的國家等部分，進行了比較分析。本計畫以類似Fath-Allah et al. (2014) 的作法，將目前收集到相關的數位政府成熟模型的內容彙整如下表（請參照表1）。

透過這些不同模型內容的歸納統整，本計畫發現大致目前這些模型大致把電子化發展成熟程度分成最多六個階段。第一個階段，主要關於網路線上的呈現，雖然其成熟度模型使用的階段名稱有些許出入，但是他們都關注相同的面向，例如新興的資訊、資訊呈現、網路呈現、廣告看板、簡單資訊傳遞、公告資訊、型錄式網站等。

第二個階段，主要有關於允許民眾搜尋並強化入口網站中的資訊，並與政府進行互動和交易。這些模型中的第二階段主要可以分為以下三類：(1) 互動：意味著公民可以與政府進行互動或溝通；(2) 強化資訊：意指資訊的品質被提升；(3) 交易：意味著民眾可以透過政府的網站進行完整的交易。

所有成熟度模型的第三階段，主要都與允許民眾與政府進行互動或交易有關，希望使政府電子化入口網成為真正的一站式服務。這些模型中的第三階段主要可以分為以下三類：(1) 交易：意味著民眾可以透過政府的網站進行完整的交易；(2) 互動：意味著公民可以與政府進行互動或溝通；(3) 整合：這意味政府數位政府的轉型與單一服務入口網的建立。

第四階段則主要是與允許民眾進行交易及跟政府合作有關，並根據公民的需求整合並滿足個人化電子入口網站的需要。這些模型中所提及的第四階段主要可以分為以下三類：(1) 整合或轉型：意味系統與入口網是相互可操作的，並且和諧地運作；(2) 交易：意味著民眾可以透過政府的網站進行完整的交易；(3) 個人化：表示入口網站可以依照民眾個人的需要個別化。

第五階段或第六階段的主要焦點是放在電子化參與以及入口網站的整合。模型中所提及的第五階段主要可以分為以下兩類：(1) 電子化參與：意味著線上政治參與，民眾可以透過網路參與論壇、線上投票與調查；(2) 整合：意味著系統與入口網是相互可操作的，並且和諧地運作。所有成熟度模型的第六階段，主要是關於政治參與和數位政府入口網整合。被其主要提到的概念，大致上與五階段模型所提的一致性很高。但僅有極少數文獻會另外延伸出第六階段，但也是以參與與整合作為該階段重要的成熟特徵。

除了不同階段提到的主要概念外，關於數位政府成熟度模型各階段有提到的一些特徵。在這些模型中，不同術語可能用於表達相同的特徵，或者是類似的特徵用不同術語表達。本計畫也同時針對成熟度模型的特徵進行收斂與歸納。其中的重要概念包括如下(請參照表2)：

- (一) 一站式服務 (One Stop Shops)：主要意味著數位政府入口網站是所有電子化服務的單一入口點。
- (二) 以顧客為中心 (Customer Centricity)：這意指著電子化服務或電子入口網站是由民眾的角度，而非組織的角度來設計。
- (三) 互通性 (Interoperability)：這意味著電子化整合的政府，資訊在其中交換。
- (四) 個人化 (Personalization)：這主要是指為民眾提供個別化和客製化的數位政府入口網，功能主要是根據他或她的需要而定。
- (五) 支付 (Payment)：這意味著民眾可以透過信用卡或其他電子化支付工具在數位政府入口網站上付款。
- (六) 電子化參與 (E-Participation)：這意味著民眾可以透過各種電子化工具參與政府事務流程，如線上評論、線上調查、電子投票和電子請願。

表 1：數位政府發展成熟模型比較

模型	年分	國家	階段一	階段二	階段三	階段四	階段五	階段六
Layne 與 Lee	2001	美國	目錄 catalogue	交易 transaction	垂直整合 vertical integration	水平整合 horizontal integration		
Andersen 與 Henriksen	2006	丹麥	培植 cultivation	延伸 extension	成熟 maturity	變革 revolution		
United Nation	2001	聯合國會 員國	新興網路呈現 emerging presence	強化網路呈現 enhanced presence	互動網路呈現 interactive presence	交易網路呈現 transaction presence	無縫完全整合 seamless presence	
Alhomod et al.	2012		呈現 presence	互動 interaction	交易 transaction	整合 integration		
Hiller 與 Belanger	2001		告知 information	雙向溝通 two way communication	交易 transaction	整合 integration	參與 participation	
Almazan 與 Gil-Garcia	2008	墨西哥	呈現 presence	告知 information	互動 interaction	交易 transaction	整合 integration	參與 participation
Gartner group	2000		網路呈現 Web presence	互動 interaction	交易 transaction	整合 integration		
West	2004	美國	廣告看板 billboard	部分服務遞送 partial service delivery	整合 integration	互動 interaction		
Moon	2002	美國	資訊傳遞 information dissemination	雙向溝通 two way communication	交易 transaction	整合 integration	參與 participation	

數位國情架構精進調查與政府數位成熟度評估

模型	年分	國家	階段一	階段二	階段三	階段四	階段五	階段六
World Bank	2003		發表 publish	互動 interact	交易 transact			
Deloitte 與 Touche	2000	澳洲、加 拿大、紐 西蘭、英 國、美國	資訊發布 Information publishing	雙向交易 two way transaction	多目的入口網 Multipurpose portals	入口網個人化 Portal personalization	共同服務集合 Clustering of common services	完全整合與交易 full integration and enterprise transaction
Howard	2001		發表 publish	互動 interact	交易 transact			
Shahkooh et al.	2008		線上呈現 online presence	互動 interaction	交易 transaction	整合 integration	數位民主 digital democracy	
Lee 與 Kwak	2012	美國	起始狀態 initial conditions	資料透明 data transparency	開放參與 open participation	開放協力 open collaboration	無處不在的參與 ubiquitous engagement	
Chandler 與 Emanuels	2002		告知 information	互動 interaction	交易 transaction	整合 integration		
Kim 與 Grant	2010		網路呈現 web presence	互動 interaction	交易 transaction	整合 integration	持續改善 continuous improvement	

資料來源：參考自 Fath-Allah et al. (2014)。

表 2：數位政府發展成熟模型重要概念

概念	階段一	階段二	階段三	階段四	階段五以上
一站式服務 one stop shop			West (2004) Deloitte與Touche (2000)	Layne與Lee (2001) Hiller與Belanger (2001) Shahkooh et al. (2008)	Almazan與Gil- Garcia (2008)
以顧客為中心 customer centricity			Deloitte與Touche (2000)	Andersen與 Henriksen (2006) Almazan與Gil- Garcia (2008)	
互通性 interoperability	Andersen與 Henriksen (2006)		Layne 與 Lee (2001)	Alhomod et al. (2012) Hiller與Belanger (2001) Moon (2002) Shahkooh et al. (2008) Lee與Kwak (2012) Chandler與Emanuels	Almazan與Gil- Garcia (2008) Deloitte與Touche (2000) Lee與Kwak (2012)

概念	階段一	階段二	階段三	階段四	階段五以上
				(2002) Kim 與 Grant (2010) Layne 與 Lee (2001)	
個人化 personalization		Andersen 與 Henriksen (2006)	Andersen與 Henriksen (2006) Almazan與Gil- Garcia (2008)	Almazan與Gil- Garcia (2008) West (2004) Deloitte與Touche (2000)	
支付 payment		Deloitte 與 Touche (2000)	Alhomod et al. (2012) Hiller 與 Belanger (2001) Moon (2002) Howard (2001) Shahkooh et al. (2008) Deloitte 與 Touche (2000)	Almazan與Gil- Garcia (2008)	

概念	階段一	階段二	階段三	階段四	階段五以上
電子化參與 e-participation		Layne 與 Lee (2001) Hiller 與 Belanger (2001) World Bank (2003) Moon (2002) Howard (2001) Lee 與 Kwak (2012)	Almazan與Gil- Garcia (2008) Lee與Kwak (2012)	West (2004) Lee 與 Kwak (2012)	Hiller與Belanger (2001) Almazan與Gil- Garcia (2008) Moon (2002) Shahkooh et al. (2008) Lee 與 Kwak (2012) Kim 與 Grant (2010)

資料來源：本計畫自行整理。

三、數位政府整備觀點下的相關研究

發展中國家的大多數數位政府的計畫，常常面對到數位政府系統設計和現實存在差距而導致失敗的情況。許多發展中的國家只是透過移植已開發國家數位政府計畫的設計，完全沒有考慮到歷史、文化的差異、基礎設施、人員、經濟和政府結構上的差異（Mkude & Wimmer, 2013）。根據Mkude與Wimmer（2013）兩位學者的觀點來看，發展中國家的數位政府計畫設計所涉及的挑戰可概括分為：政治和組織的領導、策略和政策制定、倡議的優先次序、財政資源的充足程度、公私合作的關係、公共部門員工的資訊素養及能力、用戶的資訊素養與能力、法律架構、網路安全和隱私準則的制定、文化因素、基礎設施的問題、後端流程的整合以及對於機會的意識。

更深入的瞭解推動與促進數位政府發展中所面對挑戰、風險、成功的阻礙，有助於研究者對於數位政府整備的概念有更清楚的輪廓。因此，本計畫進一步找出數位政府成功發展過程中，需要面臨的預期挑戰。Almarabeh與AbuAli（2010）便曾經總結出許多數位政府推動可能面臨的挑戰：

- (一) 基礎設施的發展（**Development of Infrastructure**）：對於那些發展電子政府的國家而言，要能夠從現代資訊技術中獲得利益，必須要有這些必要的基礎設施。但是，很多國家在迅速發展數位政府服務的過程中，缺乏所需的基礎設施。
- (二) 法律和公共政策（**Law and Public Policy**）：政府使用數位工具可能會產生政策或法律的障礙。立法部門必須確保更新與電子文件和交易有關的法律。
- (三) 數位落差（**Digital Divide**）：這是指可以使用網路與無法使用網路的民眾之間的差距。那些沒有機會學習基本的數位知識能力是較無法獲取關鍵資訊，並且較無法使用數位政府服務。
- (四) 電子化素養（**E-Literacy**）：電子化素養突顯出了邊緣族群因為缺乏數位資訊能力和技能，在取得電子化服務方面產生的困境。
- (五) 可近性（**Accessibility**）：政府必須為所有人提供電子化服務，無論他們的身體能力如何（失明、耳聾等障礙）。
- (六) 信任（**Trust**）：為了確保發展數位政府的成功，政府機關之間、政府機關與企業和民眾之間需要建立信任。

- (七) 隱私(**Privacy**)：政府每天都會收集大量關於其公民的資料，因此有責任謹慎保護持有的個人資料。政府資料庫中有關個人資料的隱私保護，是一個至關重要的問題。
- (八) 安全(**Security**)：儘管涉及到建置成本，但在設計階段應考慮安全性，因為它的安全性問題可能會損害到民眾對於數位政府服務的信任。缺乏信任，可能會使得一些對資訊技術使用持保留態度的人產生猶豫或避免使用需要個人資料的線上服務。
- (九) 透明度(**Transparency**)：民眾往往很難看到並理解政府的決策是如何產生的。透明度的缺乏，阻礙了民眾對於政府不公政決定抗爭的可能性，而缺乏透明度也可能掩蓋官方的偏私和貪腐。
- (十) 互通性(**Interoperability**)：各機關資料格式與系統間的不一致性或不相容性，將無法簡化並減少公務同仁個人和政府機關的工作量。
- (十一) 紀錄管理(**Records Management**)：良好的資料管理架構非常重要，可以幫助決策者瞭解可用的資料，並快速完成有用的分析，以便能夠回應社會發展的需要。
- (十二) 永久可用與保存(**Permanent Availability and Preservation**)：政府應該考慮一下歷史文獻適當儲存，資訊通訊科技還可以確保快速和低成本的資料傳遞。
- (十三) 教育和行銷(**Education and Marketing**)：如果民眾都能了解政府電子化的服務，那麼這些服務會產生很大的幫助，因此需要教育和宣傳的相關方案。
- (十四) 公共與私人的競爭及合作(**Public / Private Competition / Collaboration**)：數位政府正面的競爭合作，有助於數位政府服務的創新與提升。
- (十五) 人力問題(**Workforce Issues**)：積極主動並訓練有素的員工團隊是實現數位政府目標的關鍵基礎。
- (十六) 成本結構(**Cost Structures**)：在資源有限的情況下，政府應該嘗試投資那些能夠節省成本的數位政府計畫。
- (十七) 標竿化(**Benchmarking**)：政府必須對其在數位政府發展中的投資進行有次序的評估，以確定是否按計畫實現了明確的目標。

根據前述許多數位政府發展過程中所面對的挑戰，Odat（2012）發展出了一個有關數位政府計畫實施過程中可能面對的挑戰與機會的總體架構（請參照圖7）。以下針對圖中的各構面進行說明：

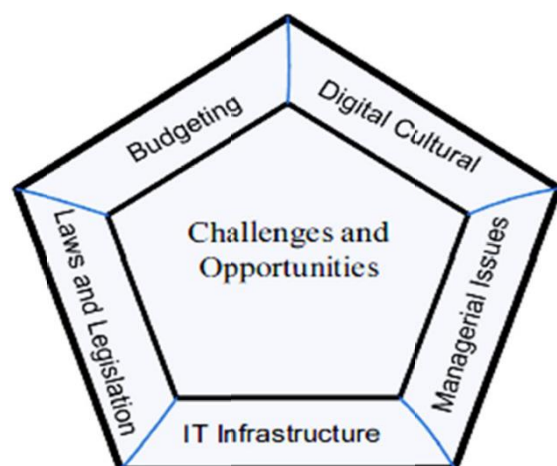


圖 7：數位政府整備程度建立的挑戰與機會

資料來源：Odat（2012）。

- (一) 資訊科技基礎設施（IT Infrastructure）：這個構面主要涉及到領導者、員工和民眾資訊技術能力以及軟硬體還有資訊知識的更新與維護，甚至還包括了資料庫中資料數位化的數量與格式的多樣性。
- (二) 管理議題（Managerial Issues）：除了最高管理階層和行政部門應支持數位政府的發展計畫外，他們還應該具備處理像人力流動和變革抵制等問題的能力，各機關與組織之間的協調與合作必須做好。同時，要留意計畫規劃與執行的透明度。
- (三) 數位文化（Digital Culture）：這部分包括了數位落差、電子化素養、意識的提升、信任、安全和隱私權等議題。
- (四) 法律與立法（Law and Legislation）：立法機關必須能夠確保法律升級與文件電子化與線上交易的可能性。許多國家，儘管在系統和應用程序的開發上進展快速，但往往缺乏支持電子化系統的法律。
- (五) 預算（Budget）：任何數位政府的計畫都需要在各個階段中編制預算的大型計畫。但是，發展中國家面臨的問題主要包括：缺乏資金、缺乏資源管理以及資金濫用與貪腐的問題。

Baeuo et al.（2016）則是針對過去與數位政府發展有關的文獻，歸納統整出數位政府發展的障礙與挑戰，並彙整出下表，藉以發展出評估技術層面的數位政府整備架構（請參照表3）：

表 3：電子化政府整備度發展挑戰比較表

電子化政府的挑戰 \ 作者	Conklin (2007)	Abdelkader (2015)	Dada (2006)	Alshehri與Drew (2010)	Ahmed et al. (2013)	AlSuwaidi與Rajan (2013)	Ebrahim與Irani (2005)	Ashaye與Irani (2014)	Lam (2005)	Almarabeh與AbuAli (2010)	Mouzakitis與Askounis (2010)	Ndou (2004)	Brown與Thompson (2011)	AlNuaimi et al. (2011)	Wang與Hou (2010)	Jouzbarkand et al. (2011)	Ziaie (2013)	Monyepao與Weeks (2012)	次數
基礎設備					√	√	√			√		√	√	√	√		√		9
隱私與安全風險		√		√		√	√	√		√				√	√	√			9
立法的障礙		√				√		√	√			√	√						6
行政的障礙	√	√		√		√			√	√		√				√	√		9
技術的障礙	√	√		√	√		√	√	√			√			√	√		√	1
文化的障礙		√			√	√				√									4
抵抗		√														√			2
軟硬體差距			√																1
公私部門差距			√							√									2
國家系絡			√																1

電子化政府的挑戰 \ 作者	Conklin (2007)	Abdelkader (2015)	Dada (2006)	Alshehri與Drew (2010)	Ahmed et al. (2013)	AlSuwaidi與Rajan (2013)	Ebrahim與Irani (2005)	Ashaye與Irani (2014)	Lam (2005)	Almarabeh與AbuAli (2010)	Mouzakitis與Askounis (2010)	Ndou (2004)	Brown與Thompson (2011)	AlNuaimi et al. (2011)	Wang與Hou (2010)	Jouzbarkand et al. (2011)	Ziaie (2013)	Monyepao與Weeks (2012)	次數
協力				√			√			√		√							4
缺乏合適人力				√		√		√			√			√					5
人事與訓練				√		√		√		√									4
數位落差				√	√					√			√	√	√		√		7
財務				√		√	√									√		√	5
組織					√	√		√	√					√					5
技能							√			√	√								3
缺乏意識														√					1
缺乏資訊	√										√					√			2

資料來源：Baeuo et al. (2016)。

四、機關數位政府成熟模型相關研究

有關針對機關組織數位或數位政府成熟度的評估模型研究，確實非常稀少。Valdés et al. (2011) 參考了傳統能力成熟模型 (Classic Capability Maturity Models)、澳洲跟加拿大針對服務遞送與數位政府的實務模型、數位政府計畫的全觀模型 (Holistic Approach Models for E-Government Projects)、數位政府發展的模型以及一些其他為著資訊系統與資訊科技治理目的有關的模型，整合發展出一套針對機關組織數位政府成熟度評估的模型 (請參照圖8)。

該模型主要圍繞在三個重要的組成元素：主要構面、關鍵構面和關鍵變項，這些組成元素共同組成了評估政府機關組織數位政府成熟度的必要方向。該模型的主要內容如下 (Iribarren et al., 2008; Valdés et al., 2011)：

(一) 數位政府策略面向 (E-Government Strategy)

該面向主要是針對機關組織的能力與數位政府策略願景的一致程度。換句話說，機關組織應該有一個資訊科技策略與業務策略必須一致。其包含的次構面有：

- 1、願景、策略和政策 (Vision, Strategies and Policies)：機關必須根據組織的願景、業務策略與優先事項管理所有資訊科技資源，且與國家數位政府政策保持一致。其主要透過以下方式衡量驗證：(1) 利害關係人已經合作開發組織的願景、策略、數位政府和資訊科技政策的程度。(2) 數位政府願景與業務策略的一致程度。(3) 數位政府願景與國家電子化政策之間的一致程度。(4) 資訊科技、人力資本和經濟資源策略與國家數位政府政策的一致程度。
- 2、企業架構策略 (Enterprise Architecture Strategy)：機關必須有完整的企業架構策略。其衡量的方式有：(1) 企業架構的存在與否。(2) 實施策略存在與否。(3) 是否存在參考模型。(4) 服務組成的再利用程度。(5) 企業架構的定義。
- 3、資訊科技管理與組織 (IT Management and Organization)：機關組織的結構必須能順利執行資訊科技的策略，支持新的機會，跟上技術趨勢並支持數位政府與業務的願景目標。其衡量的方式有：(1) 是否存在著為了規劃制定資訊科技策略或創新而監測技術變遷趨勢的實例。(2) 是否存在創造並支持資訊科技基礎設施以發展數位政府的相關計畫。(3) 是否存在具體組織架構，且職責明確。(4) 是否存在資訊科技流程圖 (包括其間的交互關係)。

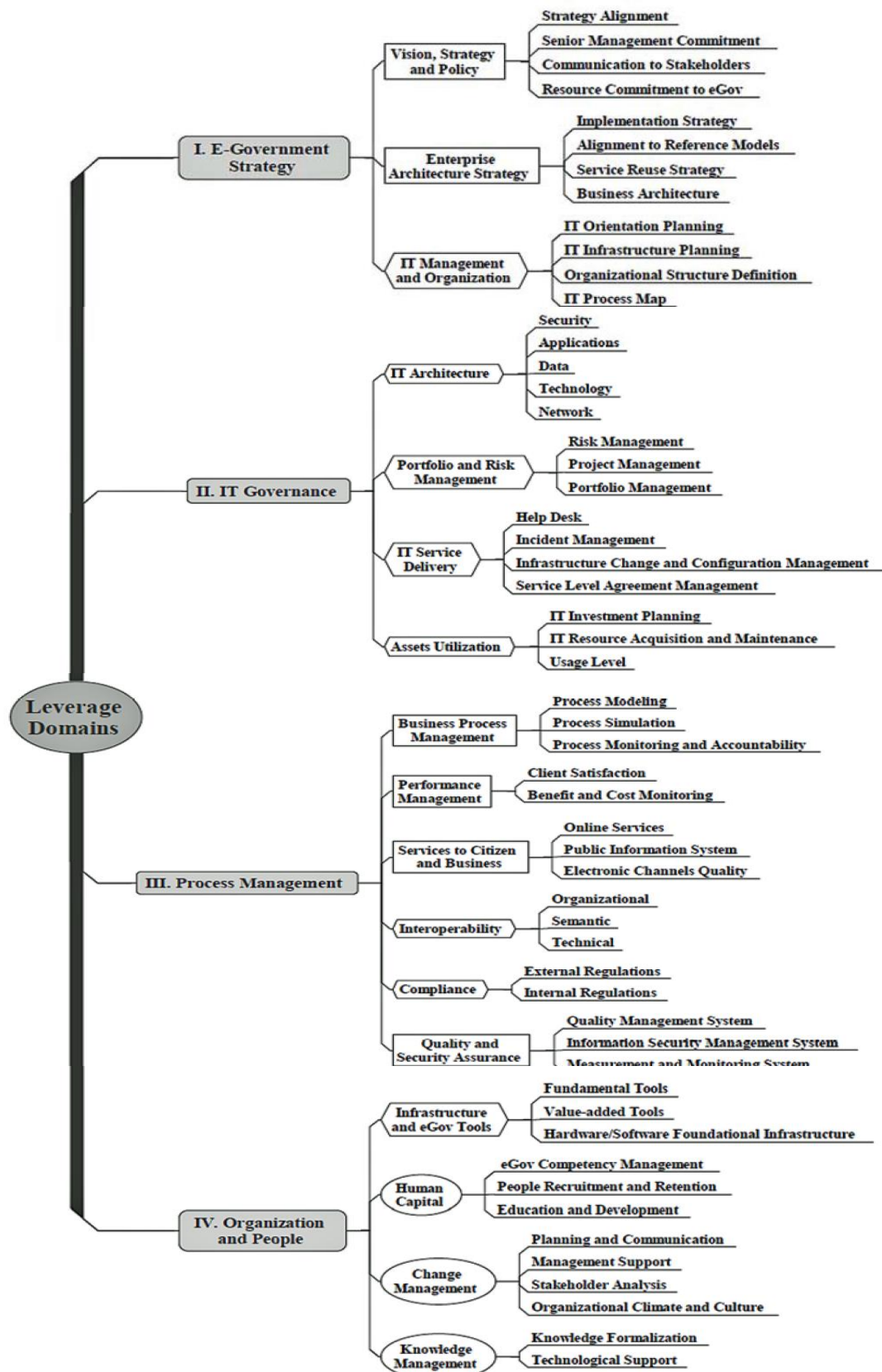


圖 8：政府機關的數位政府成熟評估模型

資料來源：Valdés et al. (2011)。

(二) 資訊科技治理面向 (IT Governance)

- 1、 資訊科技治理是一個過程，在過程中企業能將資訊科技的活動其績效目標、課責與成果協調出來。因此有必要建立一個架構，在當中包括了結構、流程、責任和目標的定義，以確保資訊科技可以產生預期的結果，並可以評估組織的成果及目標達成的程度。這部分的次構面包括：
- 2、 資訊科技架構 (IT Architecture)：(1) 資訊科技架構支持數位政府發展的程度，包括應用程式、技術、網路和安全性。(2) 服務遞送與所需資料的明確定義程度。
- 3、 投資組合和風險管理 (Portfolio and Risk Management)：(1) 機關組織如何管理新的項目和計畫。(2) 組織透過管理項目的技能和知識，順利轉換的程度。(3) 降低計畫和行動存在風險的程度。
- 4、 資訊服務遞送 (IT Services Delivery)：(1) 無論是對公民還是對內部顧客，機關組織存在標準以確保服務和資訊科技支持具有同樣的品質。(2) 管理並遵守公認的服務水準協議。(3) 是否存在正式的程序來管理服務遞送流程的變更。
- 5、 資產利用率 (Asset Utilization)：(1) 機關組織在獲取新的資訊科技資源及其優先事項上是如何決策。(2) 機關組織在軟體開發和硬體導入的外包實務操作如何。(3) 符合規範的採購程序。(4) 電子化採購的使用程度。(5) 有效和高效率使用資訊科技資產的程度。

(三) 流程管理 (Process Management)：機關組織必須要有足夠的能力闡明以流程為基礎的結構，有良好紀錄的文件、具有標準化作業流程以及法規的符合程度。一個以流程為基礎的機關組織，應該要提供符合品質的線上服務，並持續修正改善流程。

- 1、 業務流程管理 (Business Process Management)：機關組織存在著不斷修正的業務服務流程電子化轉換的機制。
- 2、 績效管理 (Performance Management)：(1) 機關組織存在測量、評估、學習顧客意見並產生不斷改善的機制。(2) 機關

組織存在著平衡各樣目標的數位政府計畫成本效益評估機制。

- 3、 提供給民眾與企業的服務(**Service to Citizens and Business**)：
（1）有良好文件化與模組化流程來支持對民眾與企業的服務遞送。（2）機關組織發展針對服務品質的測量工具。（3）有足夠高度可用性的電子化管道來支持針對民眾與企業服務的傳播。
- 4、 互通性(**Interoperability**)：（1）機關組織業務策略與機關之間流程的整合程度。（2）語義上的互通性使系統能接合外部資訊以有意義方式處理之程度。（3）資訊技術上互通性的程度，包括密鑰、開放式介面、互連服務、資料整合、資料視覺化和資料交換、可近性和安全性。
- 5、 法規遵循(**Compliance**)：（1）符合數位政府內外部規範、程序、政策的程度。（2）存在足夠的資源來協助機關組織遵循內外部規範。（3）存在適當的獎勵措施來鼓勵機關組織遵循內外部規範。
- 6、 安全與品質確保(**Security and Quality Assurance**)：（1）存在正式的品质保證系統，具有與業務目標一致的明確標準，以促進服務的持續改善。（2）存在正式且符合公認標準的資訊安全管理系統。（3）衡量服務品質與支援工具之結構化計畫的實際執行程度。

(四) 人事與組織能力(**People and Organization Capabilities**)：這個面向主要檢測機關組織可以推動數位政府人員與組織方面的能力。

- 1、 基礎設施與數位政府工具(**Infrastructure and eGov Tools**)：
（1）用來支持組織設計、導入、建立數位政府指示的基本電子化工具與技術之可用性，如工作流程、電子文檔、電子簽名、內聯網等。（2）加值工具的存在與使用程度，如人工智慧、企業資源規劃(**Enterprise Resources Planning**)、供應鏈管理(**Supply Chain Management**)等系統工具。（3）線上服務所需的相關硬體的存在和使用情形，如資料中心、網路、伺服器。
- 2、 知識管理(**Knowledge Management**)：（1）機關組織存在取用、儲存、分享、更新與數位政府有關管理知識的程序。（2）機關組織存在著足夠的資訊科技基礎設施來做知識管理。
- 3、 人力資本(**Human Capital**)：（1）存在確保支援數位政府人力

充足可用性的機制。(2)機關組織在資訊人力的遴選與招募，是與機關所定義要求的職能一致的。(3)具有預先規劃的教育訓練計畫，以培訓機關組織中資訊與非資訊人員，培養其資訊專業能力。

- 4、變遷管理 (Change Management)：(1) 機關組織安排管理變遷與文化衝擊的能力。(2) 機關組織是否有完善的計畫，來減少自然產生的變遷抗拒，促進新科技與系統應用。

根據過去針對國家或機關組織數位政府成熟度或整備度的相關研究綜合來看，計畫團隊有以下幾點發現：

- (一) 數位政府發展成熟度模型的研究，數量非常多，而且雖然其階段的設定十分多元，但是也有某種程度的共識。而成熟程度不同階段的差異特徵，可以作為未來機關數位成熟度評估架構中各指標內容的參考。
- (二) 數位政府發展整備度的相關研究，已經歸納出許多發展方面會遇到的挑戰與機會，而且這些概念較具體清楚，是值得後續機關數位成熟度評估架構與指標建立的參考。特別在參與與整合等成熟特徵的表現上，會納入後續政府組織數位成熟模型指標的考量當中。
- (三) 前面所提及的電子化成熟與整備度研究主要討論的單位是以國家為主，針對機關組織的討論確實非常稀少。然而確實還是有非常少數的研究，針對政府機關組織嘗試建立與數位政府發展成熟度的評估架構 (Iribarren et al., 2008; Valdés et al., 2011)。計畫團隊可以該架構為基礎進行後續的發展與修正。

第三章 研究設計

第一節 資料蒐集方式與來源

本計畫共有兩大目的，首先是根據國際發展修正數位國情總綱調查的架構與內容並且進行調查，就數位治理公共價值實踐程度，進行民眾主觀認知性資料的蒐集。其次，則是利用電子化政府成熟模型、整備度、機關組織電子化成熟度的相關文獻進行整理，並透過專家學者的焦點座談，建立機關數位成熟度的評估架構。呼應兩大目的，表4呈現這兩個部分的研究設計。

表 4：研究設計摘要

研究計畫目的	資料蒐集方法	資料來源
1、數位國情架構的精進		
(1)爬梳國內外數位治理發展趨勢與國際相關評比指標，綜合我國國情發展以及使用者需求，修正數位治理公共價值（Public Value of E-Governance）架構與問卷量表。	(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
(2)蒐集產官學意見。	(b)質性調查研究：檢視修正架構與問卷內容。	● 專家學者座談 ● 深度訪談

研究計畫目的	資料蒐集方法	資料來源
(3)整合不同調查方法，規劃抽樣代表性相對處理及因應策略，並依照數位國情調查結果，研提精進不同方法有效樣本搭配建議。 (4)應用歷年的調查資料，進行跨年分析。 (5)分析資通訊科技發展對政治、經濟、社會等各層面之影響。	(c)調查法：住宅電話調查、手機電話調查、網路調查。	● 全國民眾 ● 網民
(6)針對數位政府國際評比績優主要國家，進行調查資料跨國比較。	(d)文獻分析：2018 WIP 調查資料。	● 國際性電子化政府研究機構之資料庫
	(e)調查法	● 全體民眾 ● 網民
2、機關數位成熟度的評估架構與指標		
(1)爬梳國內外可能文獻。	(a)文獻分析：彙整國內外有關組織數位或資訊運用成熟程度相關文獻。	● 中英文期刊資料庫 ● 國內外政府出版品 ● 網際網路
(2)蒐集產官學意見。	(b)質性調查研究：討論研議可能評估指標。	● 專家學者座談 ● 深度訪談

資料來源：本計畫自行整理。

第二節 數位治理公共價值的架構修正與追蹤

本計畫目的一，是修正數位治理公共價值的架構並對我國數位治理國情現況進行追蹤。鑑於民眾使用ICTs與網路的行為相當多元，因此在調查途徑上也整合了多種方式。整體來說，本年度計畫使用的方

法共包含文獻分析及問卷調查（包含住宅電話調查、手機電話調查、網路調查）方式。

在問卷調查部分，本年度計畫延續過去幾年的研究方式，同時使用住宅電話調查、手機調查與網路調查。

一、透過計畫會議進行問卷修正

公共價值的實現，乃是當前數位治理發展所欲達成的重要目標。透過數位治理的落實，公共價值被達成多少或是尚有哪些努力的空間，都是學術界與實務界共同關心的議題。本計畫針對我國數位國情持續進行追蹤調查，並以過去六年度的調查結果為基礎，透過計畫會議對問卷題項進行修正，以評估我國數位國情公共價值達成狀態，並就涉及使用者感受部分的指標，持續蒐集多年期的民眾主觀資料，並進行跨年度的分析。

根據文獻檢閱結果，國際學術文獻發展仍然涵蓋在數位治理公共價值架構的操作性、政治性與社會性三大價值面向內。同時，透過整理UN數位治理發展指標（EGDI）以及早稻田大學IAC國際數位治理指標等重要國際指標，本計畫指出電子民主、電子參與為數位治理重要發展趨勢；再者，UN報告曾提及電子化政府應以永續發展指標（SDGs）目標，尤其臺灣此刻正面臨老年化社會衝擊，醫療福利為SDGs內重要之指標項目之一。依此進行數位治理公共價值架構修正，主要是在政治性價值下的公民參與次指標中，納入「民眾對於政府電子參與的態度」，以及在社會性價值下增列「醫療健康構面」，針對臺灣高齡化社會下電子醫療服務提供進行調查。

本計畫針對每個價值面向之下的構面調整如下：（1）操作性價值：包含「效率」與「使用者導向」兩個子面向，以服務流程簡化、服務滿意度增加、以及服務項目增加等三項指標評估之；（2）政治性價值：包含「透明與課責」與「公民參與」兩個子面向，以政治透明、行政透明、行政課責、公共事務參與的網路行為、電子化政府服務使用意願、網路中的政治效能感及民眾對於政府電子參與的態度等七項指標評估之；（3）社會性價值：包含「信任」、「自我發展」、「生活品質」與「醫療健康」四個子面向，以政治信任、網路信任、對電子化政府的信任、教育學習、人際關係（包含網絡）生活滿意度（包含安全）及高齡化社會服務等七項指標測量之（請參照圖9）。表5呈現修正後的數位治理公共價值架構的指標定義。

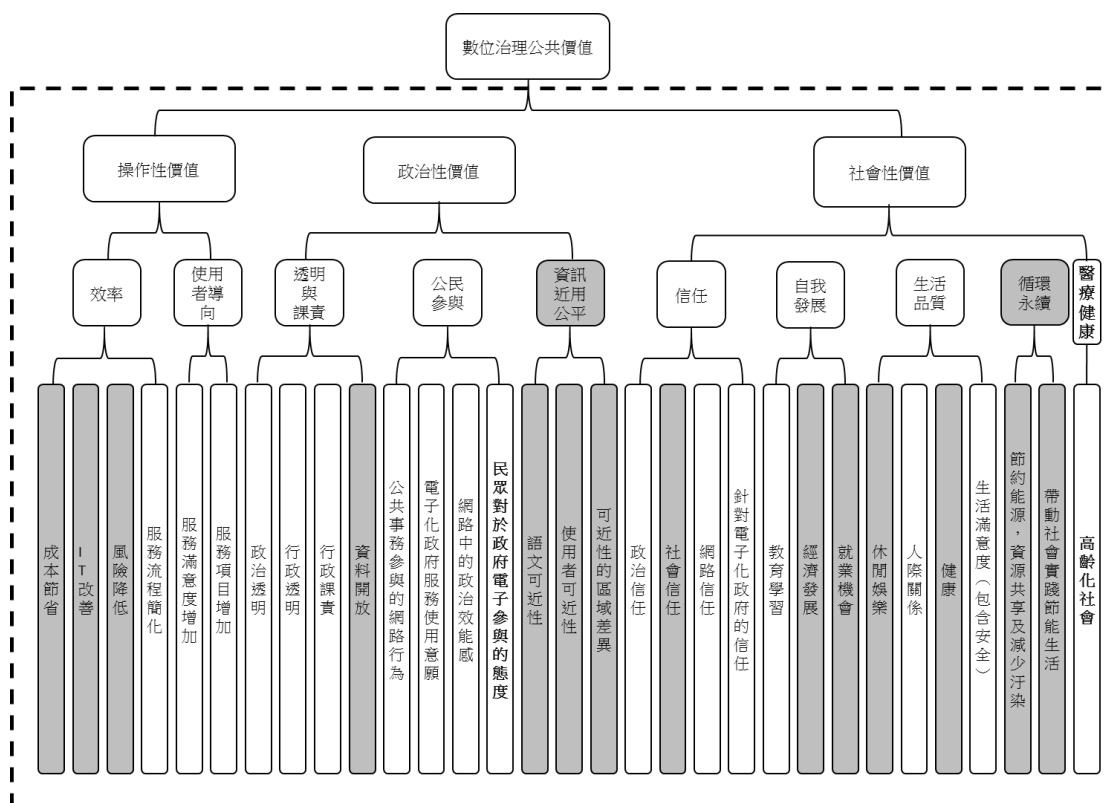


圖 9：修正後數位治理公共價值架構與指標

資料來源：本計畫自行整理。

註：圖 9 為完整數位治理公共價值架構，本年度因應國際重要組織進行增修，將公民參與構面下新增民眾對於政府電子參與的態度；社會性價值構面下新增醫療健康面向。灰底項目為本年度未實施調查之題目。

表 5：臺灣數位治理公共價值架構指標定義

面向	定義
1、操作性價值：提升經濟性與非經濟性產出的效率及效能。	
操作性價值一：效率	流程改善；或失敗風險降低；或相同資源投入，得到更多產出或達成更高目標達成率；或使用較少成本，得到相同水準的產出及目標達成率。
指標 1：服務流程簡化	政府與公用事業機構應用 ICTs，整合與減少行政程序。
操作性價值二：使用者導向	以使用者需求為中心，使用者滿意度為目標，注重資訊服務的客製化，並且提供更多且友善的電子化政府服務。
指標 1：服務滿意	政府與公用事業機構應用 ICTs 所提供的服務，提高民眾的滿意程度。
指標 2：服務項目增加	政府與公用事業機構不斷透過 ICTs，提供新的服務項目。

面向	定義
2、政治性價值：政府的治理依據公開及平等原則，提供民眾表達需求、交換意見與獲得資訊的管道，並依職權加以回應、負起責任。	
政治性價值一：透明與課責	透明：便利使用者獲取、交換與解讀政府治理資訊的機制，展現決策過程的公開性。 課責：要求公共組織（或其成員），依職責向外部監督機制提出說明與解釋，並且負起相關責任。
指標 1：政治透明	政府進行決策或公共議題討論時，將決策過程、法律命令與政策資訊公開，使社會各界得以隨時查閱瀏覽。
指標 2：行政透明	政府與公用事業機構提供數位服務過程，有明確程序與進度說明。例如：民眾寫電子郵件到首長信箱後，該機關是否告知處理進度。
指標 3：行政課責	政府與公用事業機構提供數位服務過程，對於負責人（單位）與負責事項，有明確規定。
政治性價值二：公民參與	公民針對公共關懷、公共需求、公共價值與政府決策，表達意見、相互對話。
指標 1：使用網路參與公共事務的行為	民眾利用新興 ICTs 討論公共議題。例如：民眾使用網路社群媒體，如 Facebook、Youtube、Line、Instagram 等，表達政治或公共事務的意見，或參與任何網路相關活動。
指標 2：使用電子化政府參與公共事務的行為	民眾透過電子化政府管道，進行討論或參與的情況。如：民眾是否會使用政府提供的線上討論區或網路社群媒體，如 Facebook、Youtube、Line、Instagram 等，對公共事務議題表達意見和討論。
指標 3：網路中的政治效能感	民眾對於透過 ICTs 進行公共事務討論，所能產生的政治影響與自我參與能力的知覺，例如：是否曾使用過政府網路民意管道、回覆是否滿意。
指標 4：民眾對於政府電子參與的態度	民眾對於透過政府提供的數位管道來電子參與的意願與行為。
3、社會性價值：社會中個人與團體能力強化、互信提升、福祉增進，並利於環境可持續發展。	
社會性價值一：信任	民眾在政治、社會、網路當中的互動，彼此能夠正面期待。
指標 1：網路信任	民眾對網路安全、虛擬世界中人與人彼此真誠對待，所展現的信心程度。

面向	定義
指標 2：對電子化政府的信任	民眾對政府與公用事業機構所提供的數位服務，所展現的信心程度。
指標 3：政治信任	民眾對於政治人物表現與行政效能，所展現的信心程度。
社會性價值二：自我發展	民眾得以自我學習，提升職場與經濟競爭力。
指標 1：教育學習	民眾應用 ICTs 獲得知識與資訊，提升個人能力。例如：透過網路查詢個人所需資訊、吸收知識，及透過網路進行線上教育課程。
指標 2：經濟發展	民眾應用 ICTs，獲得（提高）商務活動中的經濟價值。例如：透過網路查詢網路商品資訊及價格，透過網路銷售商品。
指標 3：就業機會	民眾應用 ICTs 提升個人獲得雇用（含創業）的可能性。
社會性價值三：生活資訊品質	有助於個人及家庭的人際互動、休閒娛樂多元豐富，健康、安全及幸福感的提升。
指標 1：休閒娛樂	民眾應用 ICTs，增加生活樂趣（如：購物、遊戲、旅遊、藝文活動）。
指標 2：人際關係（包含網路）	民眾應用 ICTs，鞏固既有人際網絡，拓展新的人際網絡。
指標 3：健康	民眾應用 ICTs，取得健康保健醫療相關資訊。例如：透過網路搜尋衛教或是食品安全相關知識或資訊。
指標 4：生活滿意度（包含安全）	民眾應用 ICTs，提升對生活環境、安全、與便利的滿意程度。例如：透過網路搜尋與社區生活或居家安全相關的知識或資訊。
社會性價值四：醫療健康	有關政府提供公民有關個人及家庭的電子化醫療服務或者與健康相關的事項。
指標 1：高齡化社會服務	政府針對高齡化社會的發展趨勢，提供相對應的 ICTs 服務，以提升民眾在醫療健康方面的滿意度。

資料來源：修改自李仲彬等人（2017）。

第三節 前測與執行成果

本系列計畫從2013年建立數位治理公共價值架構開始，迄今已執行過數波的數位國情追蹤（相關成果請參閱歷年報告書及本報告第一章的摘要整理），提供數位國情整體性的分析。本計畫今年修正數位治理公共價值為核心架構，同時考量預算與問卷長度的限制以及國發會的需求，本計畫透過會議討論以及參考過去幾年的調查數據進行題目的篩選，而未將架構中所有問卷題目都納入調查。

除了數位治理公共價值架構的題目外，亦針對實體政治參與面向進行調查，主要目的在於瞭解民眾在實體參與政治的程度，藉此瞭解政治效能感扮演著影響民眾參與政治與否的角色重要性，由「政治效能感」指標觀察之，並由民眾同不同意「政府不會在乎我們一般民眾的想法」及「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」的題目進行測量。有關本年度執行的題目定稿問卷請見（請參照附錄一），新增與變更題目、刪除題目（請參照附錄二）。以下針對題目修正內容進行詳細說明：

一、新增與變更題目

經過計畫團隊多次的討論會議後，本計畫邀集國發會同仁與外聘專家學者，進一步針對題目的修正進行研議。在政治性價值中，因應國際趨勢發展，納入電子參與及電子民主的概念，測試民眾對政府電子參與的態度題目共有4題（D7-1、D7-2、D7-3、D7-4）。另針對聯合國永續發展大會的永續發展指標（Sustainable Development Goals, SDGs）中終身教育、工業創新等多個面向進行討論，經團隊與國發會開會共同決定依據我國發展現況需求及臺灣高齡化社會發展趨勢，於社會性價值下增列醫療健康構面，共新增2題，針對臺灣高齡化社會下電子醫療服務提供進行調查（I1-1、I1-2）。

此外，除了數位治理公共價值架構的調查以外，如同歷年數位國情調查一樣，本年度亦針對WIP問卷題目進行跨國比較資料蒐集；另外，針對國內重要公共議題以及數位政府服務趨勢新增題目，鑑於近年來假新聞猖獗，政府特別設立假新聞專區進行澄清，為瞭解民眾對於此公共議題的意見，本計畫調查包括2題有關假新聞議題的反應，其中包含是否支持做法（應然面）及是否曾瀏覽網站（實然面）的檢測（BD1-1、BD1-2），以及為配合聯合國指標中對於新興科技運用於數位治理的要求，本年度特別針對新興科技，新增1題調查民眾對於政府提供人工智慧AI服務的看法（ET1）。

二、刪除題目

在2018年度的計畫中，有關網路成癮題項係依據WIP問卷修正而成，由於近年來有關網路成癮資料趨勢呈現穩定，今年計畫則暫停調查，改以調查電子參與及電子民主的概念（D7-1、D7-2、D7-3、D7-4）。在實體政治參與部分，暫停詢問實體政治參與行為共1題（D5-1在2018年的總統選舉中，您有沒有去投票？）其他，保留假新聞議題的調查、暫停調查對於重大政策的看法共2題（BD2、BD3）。

表6係針對本年度計畫新增及刪除的題目進行整理及說明。表7則呈現不同調查方法間的題目差異，需要說明的是，各式問卷當中題目的文字敘述與選項均完全相同，惟住宅電話與網路調查因調查特性可以包含所有題目，手機調查因受到訪問時間長度的限制，則僅包含所有題目當中的30題。

表 6：本年度修正題項及說明對照表

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
政治性 價值	公民 參與	D7 民眾對政府電子參與的態度	D7-1 您是否曾使用過政府網路民意管道（例如：首長民意信箱、1999、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）向政府提供意見？（如答有）依您經驗，使用政府網路民意管道（例如：首長民意信箱、1999、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）反映意見時，得到的回覆是否滿意？	本年度配合聯合國（UN）及早稻田大學電子政府指標中 e-democracy 及 e-participation 新增調查。
			D7-2 您是否曾使用過政府網路連署請願服務（例如：公共政策網路參與平臺或 i-voting）向政府提供意見？（如答有）在您看來，政府網路連署請願服務（例如：公共政策網路參與平臺或 i-voting）是否容易使用？	
			D7-3 許多縣市都曾推廣參與式政府預算，請問您是否贊成藉由網路（例如 i-voting）讓民眾參與政府預算提案工作？	
			D7-4 未來您願意使用政府設立的網站對政府表達意見嗎？	
社會性 價值	醫療 健康	I1 高齡化社會	I1-1 您是否曾使用過政府提供的電子化醫療服務（例如：雲端病歷、雲端藥歷或健康存摺）？（如答有）請問您對於政府提供給民眾的電子化醫療服務（例如：雲端病歷、雲端藥歷或健康存摺）滿不滿意？	本年度配合聯合國（UN）永續發展指標（SDGs）新增調查。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
			I1-2 請問您是否同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢？	
實體政治參與		D5 實體政治參與行為	D5-1 請問，在去年（2016 年）的總統選舉中，您有沒有去投票？	本年度暫停調查。
網路成癮	戒斷症狀	IA1-1 想上網而無法上網的時候，我就會感到坐立不安	IA1-2 只要有一段時間沒有上網，我就會覺得心裡不舒服	
		耐受症狀	IA2-1 平均而言，我每週上網休閒的時間比以前增加許多	
	時間管理問題	IA3-1 我常因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差		
	BIG DATA	假新聞	BD1-2 請問「您是否看過即時新聞澄清專區」？（如答有）「即時新聞澄清專區對您是否有幫助」？	
重大政策		BD2 政府將在明年 7 月推動於四大場所（公部門、私立學校、百貨公司業及購物中心、連鎖速食店）不提供內用者「一次用塑膠吸管」，請問您支不支持政府推動這個政策？	本年度暫停調查。	
		BD3-1 中國大陸日前推出「31 條惠臺措施」，請問您有沒有聽過這個政策？		
		BD3-2 請問您擔不擔心大陸這項政策造成臺灣企業、資金及人才外流現象？		
新興科技		ET1 有人說：「政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務（如醫療服務聊天機器人、或者報稅服務自動回應幫手）。」請問您同不同意這種說法？	本年度配合早稻田大學電子政府指標，增列新興科技的應用調查。	

資料來源：本計畫自行整理。

表 7：各種調查法所包含的題目面向與題目數

價值	面向	指標	電話調查	手機調查	網路問卷
操作性	效率	服務流程簡化	1	--	1
	使用者導向	服務滿意度增加	3	--	3
		服務項目增加	1	--	1
政治性	透明與課責	政治透明	2	--	2
		行政透明	2	--	2
		行政課責	1	--	1
	網路公民參與	公共事務參與的網路行為	3	--	3
		電子化政府服務使用意願	2	--	2
		網路中的政治效能感	2	--	2
		民眾對於政府電子參與的態度	4	4	4
社會性	信任	政治信任	2	--	2
		網路信任	2	--	2
		對電子化政府的信任	2	--	2
	自我發展	教育學習	1	--	1
	生活品質	人際關係（包含網路）	6	--	6
		生活滿意度（包含安全）	1	--	1
	醫療健康	高齡化社會服務	2	2	2
網路負面影響		網路霸凌	2	2	2
		網路隱私	3	3	3
		網路言論自由	3	3	3
實體政治參與		實體政治效能感	2	--	2
新興科技		政府 AI 服務	1	1	1
巨量資料		假新聞	2	2	2
個人基本資料		住宅電話／手機使用	1	--	1

價值	面向	指標	電話調查	手機調查	網路問卷
		年齡	1	1	1
		戶籍地	1	1	1
		居住地	1	1	1
		工作／求學地	1	1	1
		教育程度	1	1	1
		職業	1	1	1
		性別	1	1	1
過濾題與使用情形			4	4	4
母體涵蓋率對應（就醫行為）			2	2	2
總題數			64	30	64

資料來源：本計畫自行整理。

三、前測調查後修正

問卷初步修正完成後，本計畫委託民間民意調查機構於2019年7月16日晚間進行住宅電話電訪前測（完成60份成功樣本），藉由前測的結果進行第二次的問卷修正，以提高正式問卷的信度及效度，降低調查中可能面臨的問題及困難。

依照問卷前測的結果，再經本計畫團隊詳細討論，進一步針對文字與問法加以微幅修正，包含將Q14D「請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？」題項由兩點尺度修正為順序尺度；同時，修正部分題目跳題設定，針對從未上網的受訪者，訪員可就網路經驗的問題組合直接勾選答案，毋須再詢問，避免引起受訪者不耐煩甚至拒訪；此外，在D7-3「許多縣市都曾推廣參與式政府預算，請問您是否贊成藉由網路（例如i-voting）讓民眾參與政府預算」提案工作中，補充說明參與式預算的定義為：「讓民眾有機會一起（作伙）討論、規劃並投票來決定政府預算或支出」，使民眾更能清楚明瞭題義並做出正確的回答。

四、問卷調查法執行結果

本計畫審視數位治理的相關動態，以及世界先進國家在數位治理上的發展趨勢，同時因應科技發展以及調查方式與時俱進，採用多元的資料蒐集方式。計畫團隊過去六年於數位國情的調查經驗，均達成信賴區間不低於95%，抽樣誤差不高於 $\pm 1.8\%$ ，成功樣本為3,000份以上

之目標，詳如表8所整理。2019年度在電話調查部分達到1,228份、手機調查1,207份、網路調查1,077份以上的成功樣本，符合本案需求，相關說明如下。

表 8：2013-2019 年各調查方法回收的樣本數

調查年度	問卷調查方式					
	電話調查	手機調查	政府網站會員	民間網站會員	APP調查	面訪
2013	1,134	507	869	--	--	2,292 (TEDS)
2014	1,002	1,002	1,997	1,663	--	--
2015	1,012	1,205	862	1,104	859	--
2016	獨立樣本 1,703 份 追蹤樣本 606 份	獨立樣本 1,713 份 追蹤樣本 553 份	獨立樣本 1,883 份 追蹤樣本 398 份	1,068	--	--
2017	7,530	1,244	661	--	--	--
2018	1,205	1,204	--	1,080	--	--
2019	1,228	1,207	--	1,077	--	--

資料來源：本計畫自行整理。

(一) 住宅電話調查

本計畫委託民意調查公司進行住宅電話問卷調查。調查是以臺灣地區住宅電話號碼簿為抽樣清冊，抽樣方式採兩階段進行：第一階段使用「抽取率與單位大小成比例方式 (Probability Proportional to Size, PPS)」自住宅電話簿抽取樣本局碼，以取得電話號碼局碼組合 (Prefix)。由於電話號碼簿並未包含未登錄電話，因此抽出的電話必須進行「隨機撥號法」(Random Digit Dialing, RDD) 的處理程序，才能做為訪問使用，而在第二階段時，會將第一階段所抽的電話號碼最後四碼以隨機亂數方式取代之，俾使原本沒有登錄在電話號碼簿上的住宅電話，也有機會能夠中選成為電話號碼樣本。接通後以戶中抽樣法選取戶中成員進行訪問，且受訪對象一經確認即不再任意更換。

調查範圍為臺灣地區 (含金馬地區)，包括新北市、臺北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、臺灣省各縣市及福建省金門縣、連江縣之年滿15歲以上民眾。調查時間為2019年7月26日 (五) 至2019年8

月14日（三）間執行電話訪問。平日調查時段為晚上6：00至10：00，例假日調查時段為下午1：30至晚上10：00。

（二）手機調查

依據臺灣選舉與民主化調查資料（TEDs）顯示，唯手機族約佔臺灣地區20歲以上民眾1成左右，若是透過傳統住宅電話進行調查，便無法將這一群唯手機族涵蓋在內。因此，本計畫也透過手機訪問的方式，與住宅電話調查結果並呈，希望藉此能夠更完整涵蓋我國所有民眾。本計畫的手機訪問亦委由民意調查公司以電腦輔助電話調查系統（CATI）進行，抽樣方式為隨機撥號法（RDD）。由於國家通訊傳播委員會（NCC）並未公布所有手機號碼門號核配狀況，因此無法掌握各門號用戶比例。實際抽樣方式是先依國家通訊傳播委員會公佈的行動通信網路業務用戶號碼核配現況資料抽出樣本電話門號（即前4碼），之後再以隨機方式產生後6位電話號碼，抽樣即可涵蓋國內所有行動電話門號。

手機調查的對象仍為臺灣地區年滿15歲以上民眾。調查時間為2019年7月26日（五）至2019年8月13日（二）間執行電話訪問。平日調查時段為晚上6：00至10：00，例假日調查時段為下午1：30至晚上10：00。

（三）網路調查

網路調查的方式不僅能提高效率以及減少成本之外，更重要是，網路調查能夠更深入本計畫所欲探討的網路使用者，以更了解民眾對於電子化政府的需求以及滿意度。在網路調查的部分，本計畫委由民意調查公司以網路問卷系統進行，調查時間為2019年7月26日（五）至2019年8月9日（五）（請參照表9）。

表 9：各問卷調查方法的操作與結果說明

資料蒐集方式	住宅電話調查	手機調查	網路調查
樣本來源	自全國電話號碼簿中抽樣	自全國手機號碼中抽樣	網路民眾
成功樣本數	1,228	1,207	1,077
調查對象	全國年滿 15 歲以上之民眾	全國年滿 15 歲以上之民眾	網路民眾
問卷題數	64 題	30 題	64 題
執行方式	委託民調公司	委託民調公司	委託民調公司
執行時間	2019/7/26-2019/8/14		

資料來源：本計畫自行整理。

第四節 機關數位成熟度評估架構與焦點座談

有關政府機關數位成熟度的評估架構建立的文獻檢閱，計畫團隊已經初步歸納整理。在電子化成熟模型的相關文獻檢閱中，計畫團隊發現幾乎都是以國家作為模型建構指涉的對象，主要可分成資訊呈現與告知民眾、政府與民眾雙向溝通、線上交易、資訊服務與資料整合、政治參與等多個成熟階段。但是由於其主要是有關不同階段數位政府發展後呈現狀態的總體描述，因此對於建構機關數位成熟架構的參考意義會較有限制。

其次，在有關電子化整備度的相關研究中，計畫團隊發現有一些文獻會討論到數位政府推動時的阻礙與挑戰，而這些因素較具體明確，而且適用的單位可以落在機關組織的層級，可以在後續初步指標建構時有極大的參考意義。

最後，計畫團隊發現雖然幾乎沒有針對機關組織數位成熟的評估架構研究，但是 Valdés et al. (2008; 2011) 兩篇研究，確實也嘗試結合傳統能力成熟模型、澳洲跟加拿大針對服務遞送與數位政府的實務模型、數位政府計畫的全觀模型、數位政府發展的模型以及一些其他為著資訊系統與資訊科技治理目的有關的模型，整合發展出一套針對機關組織數位政府成熟度評估的模型。其適用的單位為公共機關組織，

且目的也是從成熟度的架構出發，來評估機關組織推動數位政府計畫的能力（請參照表10）。

表 10：機關數位成熟評估初步架構

主要構面	次要構面	粗略指標
數位發展策略	機關數位發展的願景、策略和政策	● 機關數位發展的願景與國家整體數位發展方向的一致程度如何？ ● 機關業務與資訊同仁在發展組織願景、策略、數位發展政策時的合作程度如何？ ● 機關數位發展策略融入機關業務的程度如何？
	機關的資訊科技管理	● 機關中各項業務資訊化的程度如何？ ● 規劃、分析數位發展趨勢並制定數位發展或創新策略的機制運作如何？ ● 支持數位發展相關規劃之資訊科技設施、人力的充足程度如何？
資訊科技治理	資訊科技架構	● 資訊架構支持數位發展的程度(包括應用程式、技術、網路和安全性)？ ● 數位化服務遞送流程清楚定義的程度如何？
	業務計畫管理	● 機關將新的業務項目順利數位化的程度如何？ ● 降低數位發展和推動失敗風險的程度如何？
	資訊服務遞送	● 機關組織透過資訊科技提供的服務其品質標準化的程度如何？ ● 機關管理數位化服務水準的機制運作如何？ ● 服務遞送流程變更或創新的機制運作如何？
	資源利用表現	● 機關同仁利用已建立的資訊設備、軟體與資料的程度如何？ ● 機關在軟體開發和硬體導入的外包方面，實務運作表現如何？ ● 數位發展業務，委外後的使用情形如何？
流程管理	業務流程管理	● 機關不斷修正業務服務流程並結合數位發展的機制，運作情形如何？
	績效管理	● 了解顧客使用數位化服務之意見且不斷修正服務的機制，其運作的情形如何？ ● 機關在有關於數位發展計畫成本效益評估機制的運作如何？
	提供給民眾與企業的服務	● 機關內部流程標準化後，對機關針對民眾與企業服務遞送支持的程度如何？ ● 機關針對服務品質的調查實際落實的程度如何？

主要構面	次要構面	粗略指標
		● 機關數位化工具可被用來支持針對民眾與企業服務的程度如何？
	互通性	● 機關業務策略與業務流程的整合程度如何？ ● 系統能接合外部資訊的程度如何？ ● 資訊技術上的可互通程度如何（包括密鑰、開放式介面、互連服務、資料整合、資料視覺化和資料交換、可近性和安全性）？
	法律遵循	● 機關內部符合數位發展內外部規範、程序、政策的程度如何？ ● 機關存在足夠的資源來協助機關組織遵循內外部規範？ ● 機關存在適當的獎勵措施來鼓勵機關組織遵循內外部規範？
	安全與品質確保	● 機關有正式且符合標準的資訊安全管理系統？ ● 機關在衡量服務品質方面的機制實際運作的情形如何？
人事與組織能力	基礎設施與數位發展工具	● 機關在規劃、導入、建立數位發展作為時，基本的數位工具與技術之完善程度（如工作流程、電子文檔、電子簽名、內聯網等）？ ● 機關在自身現有數位工具（例如人工智慧、大數據分析、機關資源規劃、供應鏈管理等工具）的加值運用程度如何？ ● 線上服務所需的相關硬體的使用情形如何（例如資料中心、網路、伺服器）？
	知識管理	● 機關是否有取用、儲存、分享、更新與數位發展有關管理知識的機制？
	人力資本	● 機關在確保數位發展人力充足可用的部分，表現如何？ ● 機關在資訊人力的遴選與招募，是否與機關所定義要求的職能一致？ ● 機關是否有預先規劃的教育訓練計畫，以培訓機關中資訊與非資訊人員，培養其資訊專業能力？
	變遷管理	● 機關是否具備管理數位發展而產生的變遷與文化衝擊的能力？ ● 機關組織是否有完善的計畫，來減少同仁產生的變遷抗拒，以促進新興科技與系統應用？

資料來源：計畫團隊修正自 Iribarren et al. (2008) ; Valdés et al. (2011)。

在本計畫確認機關數位成熟的架構與粗略指標後，團隊於2019/11/1舉辦專家學者焦點座談，邀請五位政府機關與資訊管理業務有關的主管以及兩位資訊管理專業領域的學者，針對目前的大架構進行調整的修正意見，並針對目前粗略的指標提出修正與補充的建議。其次，再請他們針對討論後的修正架構，再提出相關參考指標意見，以使得架構的完整性與具體程度更高。最後的結果會在第五章的部分進行詳細的說明。焦點座談的名單（請參照表11）。

討論的題綱主要包含以下幾個大的方向：

- 1、請專家學者針對目前機關數位成熟度評估各指標的內容，提出增刪或修正的意見。
- 2、請專家學者針對目前機關數位成熟度評估各指標的重要性進行確認（可將指標分為關鍵、次要與非關鍵）。
- 3、請專家學者針對目前的指標，機關現行可用之參考資料或對應指標提出建議。
- 4、請專家學者提出其他建議。

表 11：焦點座談專家學者名單

編號	服務單位與職務
A	直轄市資訊單位副局長
B	中央機關資訊部門處長
C	中央機關資訊部門組長
D	直轄市資訊單位主任
E	民間資料應用機構執行長
F	國立大學資管系教授
G	國立大學資管系教授

資料來源：本計畫自行整理。

第四章 數位治理公共價值發展的國情分析

本章共分為七節，依序說明本計畫各項調查結果。前三節依序呈現本年度（2019）數位治理公共價值架構中，操作性、政治性與社會性價值的三大指標的調查結果，同時比較不同調查法所得數據，呈現各調查法間的差異性。有三點須特別提出來說明，首先，手機調查因為受限於調查方式特殊性與成本考量（手機調查受訪者通常無法接受較長的問卷），調查問卷未包含所有公共價值的題目，在本計畫的調查方法比較部分，僅在網路負面影響面向中加入手機調查的比較（題項為Q17A、Q8A、Q14D、Q21F、Q21G、Q21B、Q21C、Q21D）；其次，延續過去幾年作法，住宅電話資料均係以加權後資料進行描述。在加權處理上，除教育程度是以2018年底內政部戶政司「各村里教育程度資料」進行加權外，性別、年齡以及縣市別均以2019年6月人口統計資料進行加權處理；第三，為了能夠與前三年的計畫成果進行比較，文字描述部分將以住宅電話及手機調查資料為主。

第四節呈現本年度WIP指標的調查結果，透過跨國比較的方式與國際接軌。第五節則是分析不同族群的意見差異，尤其是不同職業類別與居住地的民眾在公共價值意見上的差異。第六節則對於數位治理公共價值各面向在過去幾年的意見變化趨勢做討論。最後在第七節則比較不同調查方法受訪者的基本資料。

第一節 操作性價值

本節主要分析操作性價值下的主觀性指標，分為「效率」與「使用者導向」兩個面向。

一、「效率」價值面向的國情狀態

效率面向包含：（1）成本減省、（2）IT改善、（3）風險降低、（4）服務流程簡化等四項指標，由於成本節省、IT改善和風險降低三項指標需用客觀性的統計資料（如官方數據）方能呈現，不適合使用主觀性指標蒐集資料，因此，效率價值面向的主觀性調查，僅有「服務流程簡化」構面，以下針對這項主觀性指標的調查結果進行討論。

衡量「服務流程簡化」的題目只有「政府使用ICTs後，洽辦事情的手續簡化程度」一題。由表12可知，住宅電話所接觸到的電子化政府使用者中，有80.2%受訪者認為辦事情的手續「變得非常簡單」或「變得簡單」，認為「變得非常麻煩」或「變得麻煩」的受訪者有7.9%；而

在網路調查所接觸到的電子化政府使用中，認為「變得非常簡單」或「變得簡單」的占比為85.4%、認為「變得非常麻煩」或「變得麻煩」的占比則為8.1%。整體而言，多數民眾對於服務流程簡化抱持著正面的評價，認為ICTs的應用有助於服務流程簡化。

表 12：服務流程簡化 1－數位治理對民眾洽公手續簡化的影響

A4-4 在您看來，政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 439)	網路調查 (<i>n</i> = 590)
變得非常麻煩	10 (2.4%)	9 (1.5%)
變得麻煩	24 (5.5%)	39 (6.6%)
變得簡單	312 (71.1%)	459 (77.8%)
變得非常簡單	40 (9.1%)	45 (7.6%)
拒答	2 (0.4%)	--
不知道／忘記了	51 (11.6%)	38 (6.4%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

二、「使用者導向」價值面向的國情狀態

本計畫所提出的架構中，使用者導向面包括「服務滿意度增加」、「服務項目增加」兩項指標，以下將分別述之。

(一) 服務滿意度增加

在「服務滿意度增加」的部分，計有「政府網站提供資訊滿意度」、「政府網站提供服務滿意度」以及「政府主動服務滿意度」三題。由表13次數分布與百分比來看，住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有75.2%的受訪者對政府網站提供的資訊表示「非常滿意」或「滿意」、15.8%的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」；而在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，表示「非常滿意」或「滿意」的占比為72.7%、表示「非常不滿意」或「不滿意」的占比則為19.4%。整體而言，有超過七成的受訪者滿意政府所提供的網路資訊。

表 13：服務滿意度增加 1—民眾對政府網站提供資訊的滿意度

B1-1請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 439)	網路調查 (<i>n</i> = 590)
非常不滿意	7 (1.6%)	15 (2.5%)
不滿意	62 (14.2%)	100 (16.9%)
滿意	310 (70.6%)	389 (65.9%)
非常滿意	20 (4.6%)	40 (6.8%)
拒答	2 (0.5%)	2 (0.3%)
不知道	37 (8.5%)	44 (7.5%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

根據表14所示，受訪者對於政府在網路所提供的服務滿意程度上，住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有88.4%的受訪者表示「非常滿意」或「滿意」政府於網路上提供的服務、有7.8%的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」政府於網路上提供的服務；而在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中的數據則顯示，有85.1%的受訪者表示「非常滿意」或「滿意」政府於網路上提供的服務，同時也有10.9%的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」政府於網路上提供的服務。總結上述，超過八成的受訪者對政府在網站所提供的服務感到滿意。

表 14：服務滿意度增加 2—民眾對政府網站提供服務的滿意度

B1-2請問，您對政府在網路所提供的服務（例如公車動態、買車票、醫院掛號）滿不滿意？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 439)	網路調查 (<i>n</i> = 590)
非常不滿意	6 (1.4%)	10 (1.7%)
不滿意	28 (6.4%)	54 (9.2%)
滿意	317 (72.2%)	437 (74.1%)
非常滿意	71 (16.2%)	65 (11.0%)
拒答	1 (0.3%)	--
不知道	15 (3.5%)	24 (4.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

為了解民眾對政府主動服務的滿意狀況，本年度計畫特別新增調查民眾對政府主動用手機通知民眾資訊這樣的服務是否滿意。表15的

調查結果顯示，住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，對政府主動提供民眾資訊的滿意程度，有79.1%的受訪者表示「非常滿意」或「滿意」、15.8%的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」；而在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中的數據則顯示，有72.2%的受訪者表示「非常滿意」或「滿意」、22.5%的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」。總結上述，大多數的民眾（住宅調查超過八成與網路調查超過七成的民眾）皆對政府主動提供相關資訊這項服務感到滿意。

表 15：服務滿意度增加 3－民眾對政府主動服務的滿意度表

B1-3請問，您對政府主動用手機通知民眾的資訊（臺語：資料）滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
非常不滿意	12 (2.6%)	19 (3.2%)
不滿意	58 (13.2%)	114 (19.3%)
滿意	229 (52.1%)	373 (63.2%)
非常滿意	118 (27.0%)	53 (9.0%)
拒答	1 (0.3%)	2 (0.3%)
不知道	21 (4.8%)	29 (4.9%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，針對住宅電話進行加權處理。

(二) 服務項目增加

在「服務項目增加」的部分，以「政府服務項目的增減」一題來進行調查與測量。表16顯示在住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，認為可以得到政府的服務「變得非常多」與「變多」者，分別佔12.1%、76.6%，共計88.7%的受訪者認為政府的服務項目有變多；認為可以得到政府的服務「變得非常少」與「變少」者，分別佔0.7%、2.7%，共計有3.4%的民眾沒有覺得政府服務項目變多。在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，認為可以得到政府的服務「變得非常多」、「變多」分別佔11.7%與63.2%，共計74.9%的民眾覺得政府服務項目有變多；而覺得可以得到政府的服務「變得非常少」、「變少」的民眾分別有1.4%與3.4%，共計4.8%的民眾覺得政府服務項目沒有變多。由上述結果可知，大多數的民眾（住宅調查超過八成與網路調查超過七成的民眾）皆認為，政府應用資訊通訊科技之後，民眾可以得到的政府服務是變多的。

表 16：服務項目增加 1—民眾對政府服務項目的增減

B2-1在您看來，政府應用資訊通訊科技以後，民眾可以得到的政府服務是變多了、還是變少？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
變得非常少	3 (0.7%)	8 (1.4%)
變少	12 (2.7%)	20 (3.4%)
變多	336 (76.6%)	373 (63.2%)
變得非常多	53 (12.1%)	69 (11.7%)
拒答	1 (0.1%)	1 (0.2%)
差不多／沒變	27 (6.2%)	106 (18.0%)
不知道／忘記了	7 (1.5%)	13 (2.2%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

第二節 政治性價值

本節進行政治性價值下主觀性指標的分析，分為「透明與課責」、及「公民參與」二面向。本年度由「公民參與」面向進行拆分為「網路公民參與」、「實體公民參與」，其中「實體公民參與」未列入數位治理公共價值架構之列，以下分別針對這三個面向的指標結果進行討論。

一、「透明與課責」價值面向的國情狀態

透明與課責面向下有「政治透明」、「行政透明」、「行政課責」三項主觀性指標，以下針對這三項指標的調查結果進行討論。

(一) 政治透明

在政治透明部分，包含兩項題目，首先表17呈現「政府網站法律規定透明度」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有59.4%的受訪者覺得「非常容易」或「容易」在政府網站搜尋到相關內容；22%的受訪者覺得「非常不容易」或「不容易」；而在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，有70.9%的受訪者覺得「非常容易」或「容易」在政府網站搜尋到相關內容；18%的受訪者覺得「非常不容易」或「不容易」。從上述結果可知，網路調查所接觸到的電子化政府的使用者對於網站能蒐尋到相關法律規定，較住宅電話所接觸到的電子化政府的使用者持正面的意見的比例為高。

表 17：政治透明 1—從政府網站搜尋到法律規定相關資訊的容易度

C1-3依您經驗，在政府網站上搜尋到法律規定的內容，容不容易？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
非常不容易	15 (3.4%)	17 (2.9%)
不容易	82 (18.6%)	89 (15.1%)
容易	183 (41.7%)	338 (57.3%)
非常容易	78 (17.7%)	80 (13.6%)
拒答	2 (0.5%)	1 (0.2%)
沒經驗	67 (15.3%)	42 (7.1%)
不知道	12 (2.7%)	23 (3.9%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

表18呈現「政府網站公共政策透明度」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有58.3%的受訪者覺得「非常容易」或「容易」在政府網站能搜尋到公共政策相關內容，有23.9%受訪者覺得「非常不容易」或「不容易」；在網路調查所接觸到的電子化政府的使用者中，有65.9%的受訪者表示覺得「非常容易」或「容易」在政府網站搜尋到政府政策內容；22.7%的受訪者感到「非常不容易」或「不容易」。與前一題結果類似，網路調查接觸到的電子化政府使用者對於政治透明度的正面認知比例都高於住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者。

表 18：政治透明 2—從政府網站搜尋到政策相關資訊的容易度

C1-4依您經驗，在政府網站上搜尋到政府政策的內容，容不容易？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
非常不容易	21 (4.8%)	15 (2.5%)
不容易	84 (19.1%)	119 (20.2%)
容易	205 (46.8%)	328 (55.6%)
非常容易	51 (11.5%)	61 (10.3%)
拒答	--	--
沒經驗	65 (14.9%)	38 (6.4%)
不知道	13 (2.9%)	29 (4.9%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

(二) 行政透明

表19為民眾對「政府線上服務的流程」觀感的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有80.6%的受訪者認為「全部都可以」或「大部分可以」查到政府線上服務的流程；認為「全部都不可以」或「大部分不可以」的受訪者有6.7%；網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，有85.3%的受訪者認為「全部都可以」或「大部分可以」查到政府線上服務的流程，而有7.7%的受訪者認為「大部分不可以」或「全部不可以」。上述結果顯示多數電子化政府使用者對政府在線上服務流程的透明度上是相當認同的。

表 19：行政透明 1—從網路上查到政府線上服務的流程

C2-1在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
全部都不可以	2 (0.4%)	5 (0.8%)
大部分不可以	28 (6.3%)	41 (6.9%)
大部分可以	314 (71.6%)	449 (76.1%)
全部都可以	39 (9.0%)	54 (9.2%)
拒答	--	--
沒經驗	48 (10.9%)	30 (5.1%)
不知道	8 (1.7%)	11 (1.9%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

表20呈現民眾對「政府線上行政透明程度」觀感的次數分布及百分比。住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有44.8%的受訪者認為「全部都可以」或「大部分都可以」查到政府線上服務的處理進度，認為「全部都不可以」或「大部分不可以」的受訪者則佔19.1%；網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，有60.2%的受訪者認為「全部都可以」或「大部分都可以」查到政府線上服務的處理進度，認為「全部都不可以」或「大部分不可以」的受訪者有21.5%。上述結果顯示，網路調查所接觸到的電子化政府使用者對於行政透明度的正面認知比例高於住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者，但相較其他題目而言，受訪者對於線上服務進度的透明度的正面認知程度明顯偏低。

表 20：行政透明 2—從網路上查到政府線上服務處理進度的容易度

C2-2在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的處理進度？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
全部都不可以	13 (3.0%)	12 (2.0%)
大部分不可以	71 (16.1%)	115 (19.5%)
大部分可以	184 (41.9%)	313 (53.1%)
全部都可以	13 (2.9%)	42 (7.1%)
拒答	1 (0.2%)	--
沒經驗	131 (29.8%)	57 (9.7%)
不知道	27 (6.1%)	51 (8.6%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

(三) 行政課責

行政課責的部分，表21呈現民眾對「政府所提供的網路線上服務發生問題時，民眾容不容易找得到業務承辦人來處理」的次數分布與百分比。住宅電話調查接觸到的電子化政府使用者中，有39%的受訪者認為「非常容易」或「容易」，同時有36.1%的受訪者認為「非常不容易」或「不容易」，「沒經驗」的受訪者有21.7%；而網路調查接觸到的電子化政府使用者中，有48.6%的受訪者認為「非常容易」或「容易」找到業務承辦人，有33.4%的受訪者認為「非常不容易」或「不容易」找到業務承辦人，「沒經驗」者，則佔14.6%。由上述結果可知仍有相當比例的民眾認為非常不容易以及不容易找到業務承辦人來處理問題，甚至是沒有使用的經驗。

表 21：行政課責 1—容不容易找到業務承辦人來處理問題

C3-1如果您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協處理？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
非常不容易	39 (9.0%)	31 (5.3%)
不容易	119 (27.1%)	166 (28.1%)
容易	142 (32.3%)	238 (40.3%)
非常容易	29 (6.7%)	49 (8.3%)
拒答	--	2 (0.3%)
沒經驗	95 (21.7%)	86 (14.6%)
不知道	14 (3.2%)	18 (3.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

二、「網路公民參與」價值面向的國情狀態

網路公民參與面向包括「公共事務參與的網路行為」、「電子化政府服務使用意願」、「網路中的政治效能感」、「民眾對政府電子參與的態度」四項指標，以下分述調查結果。

(一) 公共事務參與的網路行為

本計畫架構中有三個題目測量民眾公共事務參與的網路行為。表22呈現「透過社群網站（如Facebook、YouTube、Line、Instagram等）將您覺得重要的公共問題傳達給其他人的頻率」此題項的次數分布及百分比。住宅電話調查接觸的網路使用者中，45.1%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過社群網站傳遞公共議題，有55%的受訪者表示「從來沒有」或「很少」會透過社群網站傳遞公共議題；網路調查接觸的網路使用者中數據顯示，53.9%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過社群網站傳遞公共議題，「從來沒有」或「很少」的受訪者則有45.6%。整體來說網路受訪者的公共政策網路參與行為頻率高於住宅電話的受訪者，但這兩種類型的調查結果都顯示，有五成左右的受訪者，透過社群網站參與公共事務的行為仍不頻繁。

表 22：公共事務參與的網路行為 1—透過社群網站傳遞公共議題

D1-1請問，您常不常透過網路社群，如Facebook、YouTube、Line、Instagram等，將您覺得重要的公共問題傳給其他人？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
從來沒有	104 (23.7%)	69 (11.7%)
很少	137 (31.3%)	200 (33.9%)
有時	119 (27.1%)	204 (34.6%)
經常	79 (18.0%)	114 (19.3%)
拒答	--	--
不知道／忘記了	--	3 (0.5%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

表23顯示「民眾參加網路號召的現場活動的頻率」此題項的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有10.1%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過網路號召而舉辦的現場活動，「從來沒有」或「很少」的受訪者比例達89.9%；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有22.7%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過網路號召而舉辦的現場活動，「從來沒有」或「很少」的受訪者則佔76.6%。綜上所述，在住宅電話調查中顯示將近九成的民眾並不會去

參與網路號召而舉辦的現場活動，網路調查中願意參與的比例雖然較住宅電話調查接觸的受訪者高，但仍有七成六左右的民眾不會去參與網路號召而舉辦的現場活動。整體來說民眾不會去參與網路號召而舉辦的活動的佔比很高。

表 23：公共事務參與的網路行為 2—參加網路號召的現場活動

D1-2請問您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
從來沒有	317 (72.4%)	263 (44.6%)
很少	77 (17.5%)	189 (32.0%)
有時	33 (7.6%)	104 (17.6%)
經常	11 (2.5%)	30 (5.1%)
拒答	--	--
不知道／忘記了	--	4 (0.7%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

由表24可知其「在網路討論區提出當前對大家所關心問題看法」的頻率的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有15.7%的受訪者表示「經常」或「有時」會在網路討論區提出當前大家關心問題的看法，「從來沒有」或「很少」的受訪者則有84.2%；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有38.6%的受訪者表示「經常」或「有時」會在網路討論區提出當前大家關心問題的看法，「從來沒有」或「很少」的受訪者則有61.4%。據此兩項數據可看出民眾在網路討論區提出當前對大家所關心問題看法的比例不高，且住宅電話受訪者比起網路受訪者更少在網路討論區提出對當前大家關心問題的看法。

表 24：公共事務參與的網路行為 3—網路討論區提出公共問題看法

D1-3請問，您常不常在網路上提出自己對當前大家關心問題的看法？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
從來沒有	254 (57.9%)	136 (23.1%)
很少	115 (26.3%)	226 (38.3%)
有時	52 (11.9%)	160 (27.1%)
經常	17 (3.8%)	68 (11.5%)
拒答	1 (0.2%)	--

D1-3請問，您常不常在網路上提出自己對當前大家關心問題的看法？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 439)	網路調查 (<i>n</i> = 590)
不知道／忘記了	--	--

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

(二) 電子化政府使用意願

電子化政府服務的部分透過兩個題目來測量。表25呈現受訪者「常不常透過政府網站做線上申請」的頻率的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有45.9%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過政府網站做「線上申請」，「從來沒有」或「很少」的受訪者有53.7%；網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，有62%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過政府網站做「線上申請」，「從來沒有」或「很少」的受訪者有37.3%。由上述結果可知電訪調查接觸中，有相當高比例的受訪者表示雖然他們平常會去瀏覽政府機關的網站，但是「從來沒有」或「很少」會去使用這些政府網站提供的線上申請服務，此一問題在政府大力推動線上申辦業務之際，應更加關切如何提升民眾使用意願。

表 25：電子化政府服務使用意願 1—透過政府網站做「線上申請」

D2-2請問您常不常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 439)	網路調查 (<i>n</i> = 590)
從來沒有	143 (32.6%)	46 (7.8%)
很少	92 (21.1%)	174 (29.5%)
有時	113 (25.9%)	259 (43.9%)
經常	88 (20.0%)	107 (18.1%)
拒答	--	--
不知道／忘記了	2 (0.5%)	4 (0.7%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

本計畫透過「願不願意使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見」題項來測量民眾對電子化政府服務使用意願，表26呈現受訪者在此題的回答的次數分布及百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有92%的受訪者表示「非常願意」或「願意」使用政府設立

的網站來查資料或對政府表達意見，而「非常不願意」或「不願意」的受訪者有6.6%；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有95.1%的受訪者表示「非常願意」或「願意」使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見，而「非常不願意」或「不願意」的受訪者則有3.4%。據此，可得知有九成以上的民眾對於使用政府網站查資料或對政府表達意見的意願多抱持正面的想法。

表 26：電子化政府服務使用意願 2—使用政府網站來查資料或表達意見

D2-4未來您願不願意使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見？		
選項	住宅電話調查 (n = 439)	網路調查 (n = 590)
非常不願意	4 (0.9%)	4 (0.7%)
不願意	25 (5.7%)	16 (2.7%)
願意	254 (58.0%)	424 (71.9%)
非常願意	149 (34.0%)	137 (23.2%)
拒答	1 (0.3%)	2 (0.3%)
不知道	5 (1.1%)	7 (1.2%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅採計曾使用政府電子服務者，並針對住宅電話進行加權處理。

(三) 網路中的政治效能感

網路中的政治效能感由兩個題目進行測量，表27結果顯示民眾不同意「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」的次數分布及百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有55.8%的受訪者表示「非常同意」或「同意」題目的論述，「非常不同意」或「不同意」的受訪者有28.5%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有57.9%的受訪者表示「非常同意」或「同意」題目的論述，「非常不同意」或「不同意」的受訪者有33.1%。綜上之論述，對於網路中的政治效能感而言，雖然有超過半數民眾抱持正面的看法，但是仍有三成左右的民眾抱持負面想法，認為政府官員沒有因為民眾使用網路而更在乎民眾的想法，因此對於運用ICTs提升民眾的政治效能感上，政府仍有努力的空間。

表 27：網路中的政治效能感 1—因為網路所以政府官員更在乎民眾的想法

D3-3有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	網路調查 (n = 1,077)
非常不同意	77 (6.2%)	75 (7.0%)
不同意	274 (22.3%)	281 (26.1%)
同意	545 (44.4%)	537 (49.9%)
非常同意	140 (11.4%)	86 (8.0%)
拒答	9 (0.7%)	3 (0.3%)
不知道	184 (15.0%)	95 (8.8%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

表28呈現第二道政治效能感題目「有人說，在使用網路後，人民能夠更加了解政治」的次數分布與百分比結果。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有53.5%的受訪者表示「非常同意」或「同意」在使用網路後更了解政治，「非常不同意」或「不同意」的受訪者有38.5%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有60.6%的受訪者表示「非常同意」或「同意」在使用網路後更了解政治，「非常不同意」或「不同意」的受訪者有則有30.2%。顯示雖然有過半數的受訪者認為網路的使用有助於提升民眾的政治效能感，但也仍有約三成的受訪者持不同的看法。

表 28：網路中的政治效能感 2—因為網路民眾更了解政治

Q9C 有人說，在使用網路後，人民能夠更加了解政治，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	網路調查 (n = 1,077)
非常不同意	124 (10.1%)	64 (5.9%)
不同意	348 (28.4%)	262 (24.3%)
同意	491 (40.0%)	558 (51.8%)
非常同意	165 (13.5%)	95 (8.8%)
拒答	8 (0.7%)	4 (0.4%)
不知道	91 (7.4%)	94 (8.7%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

(四) 民眾對政府電子參與的態度

民眾對政府電子參與的態度由四個題目進行測量。表29結果顯示民眾是否曾使用過政府網路民意管道向政府提供意見的次數分布及百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，僅有11.6%的民眾曾使用政府網路民意管道向政府提供意見，手機調查趨勢亦同，僅有11.2%的民眾曾使用，反觀網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示高達47.4%的民眾曾使用政府網路民意管道向政府提供意見。由此可見不同調查法對於調查結果的影響。此外，曾使用政府網路民意管道的民眾，其中約六成左右對於使用經驗感到滿意或者非常滿意⁷。綜上所述，提升民眾對於政府網路民意管道的服務滿意度關鍵在於觸及未接觸相關服務的民眾，擴大相關服務範圍並且積極對民眾宣導。

表 29：民眾對政府電子參與的態度 1—是否曾使用過政府網路民意管道向政府提供意見

D7-1 您是否曾使用過政府網路民意管道（例如：首長民意信箱、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）向政府提供意見？依您經驗，使用政府網路民意管道反映意見時，得到的回覆是否滿意？（例如：首長民意信箱、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）				
選項		住宅電話調查 (n = 1,048)	手機調查 (n = 1,140)	網路調查 (n = 1,077)
有	非常不滿意	16 (1.5%)	15 (1.4%)	41 (3.8%)
	不滿意	28 (2.7%)	34 (3.2%)	166 (15.4%)
	滿意	56 (5.3%)	50 (4.8%)	247 (22.9%)
	非常滿意	8 (0.8%)	11 (1.0%)	43 (4.0%)
	拒答	1 (0.1%)	--	2 (0.2%)
	不知道	13 (1.2%)	7 (0.7%)	26 (2.4%)
沒有		926 (88.4%)	1,023 (88.8%)	552 (51.3%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅針對網路使用者進行調查，住宅電話調查進行加權處理。

表30結果顯示民眾是否曾使用過政府網路連署請願服務（例如：公共政策網路參與平臺或i-voting）向政府提供意見的次數分布及百分比。本題項呈現結果與前題相似，住宅電話調查接觸的受訪者中，僅

⁷倘排除未曾使用政府網路民意管道的民眾，僅保留曾使用政府網路民意管道的民眾，觀察其對於經驗之滿意程度，高達六成左右的民眾對使用體驗感到滿意或非常滿意。

有9%的民眾曾使用政府網路連署請願服務，手機調查亦僅有11%的民眾曾使用，反觀網路調查接觸的受訪者，與政府網路民意管道使用者比例相似，高達44.8%的民眾曾使用政府網路連署請願服務，由此再次驗證不同調查法對調查結果的影響。此外，曾使用政府網路連署請願服務的民眾，高達七成五民眾對於使用經驗感到滿意或非常滿意⁸。綜上所述，提升民眾對政府網路連署請願服務滿意度關鍵在於觸及未接觸相關服務的民眾，擴大相關服務範圍並且積極對民眾宣導。

表 30：民眾對政府電子參與的態度 2—是否曾使用過政府網路連署請願服務向政府提供意見？

D7-2您是否曾使用過政府網路連署請願服務（例如：公共政策網路參與平臺或i-voting）向政府提供意見？在您看來，政府網路連署請願服務（例如：公共政策網路參與平臺或i-voting）是否容易使用？				
選項		住宅電話調查 (n = 1,048)	手機調查 (n = 1,140)	網路調查 (n = 1,077)
有	非常不容易	6 (0.6%)	3 (0.3%)	33 (3.1%)
	不容易	18 (1.7%)	21 (1.8%)	92 (8.5%)
	容易	55 (5.3%)	81 (7.1%)	286 (26.6%)
	非常容易	16 (1.5%)	19 (1.7%)	55 (5.1%)
	拒答	--	--	5 (0.5%)
	不知道	--	1 (0.1%)	31 (2.9%)
沒有		952 (90.9%)	1,015 (89.0%)	575 (55.2%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅針對網路使用者進行調查，住宅電話調查進行加權處理。

表31結果顯示民眾是否贊成「藉由網路（例如i-voting）有機會一起（作伙）討論、規劃並投票來決定政府預算或支出？」的次數分布及百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有54.3%的受訪者表示「非常贊成」或「贊成」題目的論述，「非常不贊成」或「不贊成」的受訪者則有34.6%；手機調查接觸到的受訪者中數據則顯示，有57.5%的受訪者表示「非常贊成」或「贊成」題目的論述，「非常不贊成」或「不贊成」的受訪者則為34.5%，與住宅電話調查結果相似；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有74.5%的受訪者表示「非常贊

⁸倘排除未曾使用政府網路連署請願服務的民眾，僅保留曾使用政府網路連署請願服務的民眾，觀察其對於經驗之滿意程度，高達七成五左右的民眾對於使用體驗感到滿意或者非常滿意。

成」或「贊成」題目的論述，「非常不贊成」或「不贊成」的受訪者則僅有12.3%。綜上論述，對於透過網路推廣參與式預算工作而言，雖然有超過半數民眾抱持正面的看法，但是在住宅電話及手機調查中，仍有三成四左右的民眾並不贊成。然而這樣的趨勢在不同調查法中略異，住宅電話調查結果明顯較網路調查結果為保守，較不贊成推動參與式政府預算。

表 31：民眾對政府電子參與的態度 3—是否贊成透過網路推廣參與式政府預算

D7-3許多縣市都曾推廣參與式政府預算，請問您是否贊成藉由網路（例如i-voting）有機會一起（作伙）討論、規劃並投票來決定政府預算或支出？			
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	手機調查 (n = 1,207)	網路調查 (n = 1,077)
非常不贊成	101 (8.2%)	101 (8.4%)	29 (2.7%)
不贊成	324 (26.4%)	315 (26.1%)	103 (9.6%)
贊成	480 (39.1%)	486 (40.3%)	661 (61.4%)
非常贊成	187 (15.2%)	208 (17.2%)	141 (13.1%)
拒答	8 (0.6%)	12 (1.0%)	8 (0.3%)
不知道	128 (10.5%)	85 (7.0%)	135 (8.8%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

表32結果顯示民眾願不願意使用政府設立的網站對政府表達意見的次數分布及百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有55.3%的受訪者表示「非常願意」或「願意」題目的論述，「非常不願意」或「不願意」的受訪者有28.1%；手機調查接觸到的受訪者中數據則顯示，有69.0%的受訪者表示「非常贊成」或「贊成」題目的論述，「非常不贊成」或「不贊成」的受訪者則為27.4%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有64.0%的受訪者表示「非常願意」或「願意」題目的論述，「非常不願意」或「不願意」的受訪者僅有9.8%。綜上論述，雖然前述民眾使用政府電子化服務的比例不高，但在未來願意使用政府設立的網站對政府表達意見的民眾亦不在少數，其中網路調查對象中更高達74%表示願意。顯見民眾對於政府電子參與的態度仍保持樂觀期待。

表 32：民眾對政府電子參與的態度 4—使用政府設立的網站對政府表達意見的意願

D7-4未來您願意使用政府設立的網站對政府表達意見嗎？			
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	手機調查 (n = 1,207)	網路調查 (n = 1,077)
非常不願意	57 (4.6%)	46 (3.8%)	20 (1.9%)
不願意	289 (23.5%)	285 (23.6%)	85 (7.9%)
願意	603 (49.1%)	653 (54.1%)	672 (62.4%)
非常願意	199 (16.2%)	180 (14.9%)	128 (11.6%)
拒答	7 (0.5%)	2 (0.2%)	5 (0.5%)
不知道	74 (6.0%)	41 (3.4%)	170 (15.8%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

三、「實體政治參與」價值面向的國情狀態

實體政治參與面向非屬數位治理公共價值架構中的構面，主要調查目的在於瞭解民眾在實體參與政治的程度，藉此瞭解政治效能感扮演著影響民眾參與政治與否的角色重要性，由「政治效能感」指標觀察之，並由民眾同不同意「政府不會在乎我們一般民眾的想法」及「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」的題目進行測量。

表33為民眾同不同意「政府不會在乎我們一般民眾的想法」的次數分布與百分比。本題為反向題，表示「非常同意」或「同意」顯示對於實體公民參與的效能感較低；反之，表示「非常不同意」或「不同意」者，則對於實體公民參與的效能感較高。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有41.5%的受訪者表示「非常同意」或「同意」，「非常不同意」或「不同意」的受訪者佔52.7%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有57.3%的受訪者表示「非常同意」或「同意」，「非常不同意」或「不同意」的受訪者則有33.5%。綜上論述，顯示出兩種調查方法的結果有些差異，在住宅電話調查中「非常不同意」或「不同意」題目的論述佔比超過五成，而在網路調查中則是「非常同意」或「同意」題目的論述佔比超過五成，這部份資料反映網路受訪者較住宅電話受訪者來說，更認為政府不會在乎一般民眾想法，此一現象值得政府關切。

表 33：實體公民參與中的政治效能感 1—政府不會在乎我們一般民眾的想法

D4-1有人說：「政府不會在乎我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	網路調查 (n = 1,077)
非常不同意	119 (9.7%)	20 (1.9%)
不同意	527 (43.0%)	340 (31.6%)
同意	335 (27.3%)	466 (43.3%)
非常同意	174 (14.2%)	151 (14.0%)
拒答	13 (1.1%)	11 (1.0%)
不知道	59 (4.8%)	89 (8.3%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

表34為民眾同不同意「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」的次數分布與百分比。本題為反向題，表示「非常同意」或「同意」顯示對於實體公民參與的效能感較低；反之，表示「非常不同意」或「不同意」者，則對於實體公民參與的效能感較高。住宅電話調查所觸及到的受訪者中，有31.5%的受訪者表示「非常同意」或「同意」，有63.5%的受訪者則表示「非常不同意」或「不同意」；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有49.7%的受訪者表示「非常同意」或「同意」，有42.4%的受訪者表示「非常不同意」或「不同意」。據此，可發現住宅電話調查與網路調查，呈現出非常不同的調查結果，住宅電話調查所觸及到的受訪者認為民眾對政府較具影響力，網路調查所接觸到的受訪者則持相對保守的看法，其中的差異可做為未來探析的議題。

表 34：實體公民參與中的政治效能感 2—民眾對政府的作為沒有影響力

D4-2有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,228)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
非常不同意	160 (13.1%)	48 (4.5%)
不同意	619 (50.4%)	408 (37.9%)
同意	272 (22.1%)	417 (38.7%)
非常同意	115 (9.4%)	119 (11.0%)
拒答	10 (0.9%)	8 (0.7%)
不知道	51 (4.2%)	77 (7.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

第三節 社會性價值

本節內容主要為社會性價值下主觀性指標的調查結果。本計畫將社會性價值分為信任、自我發展與生活品質三個面向，以下將分述之。

一、「信任」價值面向的國情狀態

信任價值面向可分為「政治信任」、「網路信任」及「對電子化政府信任」三個部分，以下分別針對這三項主觀性指標的調查結果進行討論。

(一) 政治信任

表35呈現民眾同不同意「政府所做的事大多數是正確的」的次數分布與百分比，在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有25%的受訪者「非常同意」或「同意」政府做的事大多是正確的，而有69.4%的受訪者表示「非常不同意」或「不同意」；在網路調查所接觸到的受訪者中，則有26.1%的受訪者「非常同意」或「同意」政府做的事大多是正確的，60.7%的受訪者表示「非常不同意」或「不同意」。上述結果顯示，民眾對於政府的政治信任程度是較為負面的。

表 35：政治信任 1—政府所做的是大多數是正確的

D6-1有人說：「政府所做的是大多數是正確的」請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,228)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
非常不同意	261 (21.3%)	156 (14.5%)
不同意	591 (48.1%)	498 (46.2%)
同意	274 (22.3%)	257 (23.9%)
非常同意	33 (2.7%)	24 (2.2%)
拒答	9 (0.7%)	16 (1.5%)
不知道	60 (4.9%)	126 (11.7%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

表36呈現民眾對於「政府決定重大政策時，會不會考慮民眾福利」的次數分布與百分比。在住宅電話調查中，有45.4%的受訪者認為政府「經常會考慮」或「有時會考慮」，有47.1%的受訪者則認為政府「不太會考慮」或「絕對不會考慮」；網路調查的數據則顯示，有50.1%的受訪者認為政府「經常會考慮」或「有時會考慮」，有43.8%的受訪者則認為政府「不太會考慮」或「絕對不會考慮」。綜上所述，有四成左右的民眾對於政府在做重大政策時是否優先考量民眾福利，抱持較為負面的看法。

表 36：政治信任 2—政府會不會把民眾福利作為優先考量

D6-2請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,228)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
絕對不會考慮	153 (12.5%)	112 (10.4%)
不太會考慮	424 (34.6%)	360 (33.4%)
有時會考慮	394 (32.1%)	454 (42.2%)
經常會考慮	164 (13.3%)	85 (7.9%)
拒答	11 (0.9%)	4 (0.4%)
不知道	82 (6.7%)	62 (5.8%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

(二) 網路信任

網路信任有兩項題目，包括「從網路上認識的朋友可不可以信任」及「認為網路上資訊有多少是能相信」。

表37為「從網路上認識的朋友可不可以信任」的次數分布與百分比。住宅電話調查接觸的受訪者中，有9.2%的受訪者認為從網路上認識的朋友「全部可信」或「大部分可信」，認為「一半可信一半不可信」的受訪者有20%，認為「全部不可信」或「少部分可信」的受訪者則達到64.9%；而網路調查接觸的受訪者中，有8.4%的受訪者認為從網路上認識的朋友「全部可信」或「大部分可信」，認為「一半可信一半不可信」的受訪者有54.7%，認為「全部不可信」或「少部分可信」的受訪者則達到31.7%。綜上所述，在住宅電話調查中，民眾對網路上的朋友抱有戒心，相較之下網路調查的結果則較趨於中性，對網路上的朋友帶有的懷疑程度較低。

表 37：網路信任 1—網路上的朋友能不能相信

F3-2請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	網路調查 (n = 1,077)
全部不可信	157 (12.8%)	30 (2.8%)
大部分不可信	640 (52.1%)	311 (28.9%)
一半可信一半不可信	245 (20.0%)	589 (54.7%)
大部分可信	109 (8.9%)	83 (7.7%)
全部可信	4 (0.3%)	8 (0.7%)
拒答	0 (0.0%)	4 (0.4%)
不知道	73 (5.9%)	52 (4.8%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

表38為民眾「認為網路上資訊有多少是能相信」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，認為網路上資訊「全部可信」或「大部分可信」的佔比為16.5%，「一半可信一半不可信」佔44.4%，「全部不可信」或「大部分不可信」佔32.6%；網路調查所接觸到的受訪者中，認為網路上資訊「全部可信」或「大部分可信」的佔比為12.5%，「一半可信一半不可信」佔69.1%，「全部不可信」或「大部分不可信」佔15.6%。相較兩種調查方式，「一半可信一半不可信」的佔比皆為最高，且在「全部可信」或「大部分可信」的比例皆未及兩成，故可說明大多數的民眾對於網路上的資訊內容，抱持著負面看法，對於資訊的可信度也抱有一定程度的擔憂。

表 38：網路信任 2—網路上的資訊能不能信任

F3-5請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	網路調查 (n = 1,077)
全部不可信	34 (2.8%)	10 (0.9%)
大部分不可信	365 (29.8%)	158 (14.7%)
一半可信一半不可信	546 (44.4%)	744 (69.1%)
大部分可信	200 (16.3%)	130 (12.1%)
全部可信	3 (0.2%)	4 (0.4%)
拒答	4 (0.3%)	3 (0.3%)
不知道	76 (6.2%)	28 (2.6%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

(三) 對電子化政府的信任

第三個與信任相關的價值指標，是了解具電子化政府使用經驗的民眾對電子化政府的信任，題目包括「民眾相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去」及「政府網站上提供的資訊可不可靠」兩道題目。

表39呈現「民眾相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有44.5%的受訪者表示「非常相信」或「相信」不一定要親自到政府機關就能辦好事情，有49.2%的受訪者「非常不相信」或「不相信」不一定要親自到政府機關就能辦好事情；網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，表示「非常相信」或「相信」不一定要親自到政府機關就能辦好事情的佔比為64.8%，「非常不相信」或「不相信」的佔比為27.3%。綜上結果，可發現住宅電話調查與網路調查，呈現出非常不同的調查結果，住宅電話調查有約五成的受訪者對於不一定要親自到政府機關就能辦好事情是不認同的，而網路調查中有六成以上的民眾相信即便不用親臨政府機關，透過網路即可處理好事情，顯示政府在推行民眾透過網路申辦，不用臨櫃處理上，仍面臨相當挑戰。

表 39：對電子化政府的信任 1—透過網路就能處理好事情

F4-2請問您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,228)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
非常不相信	138 (11.2%)	55 (5.1%)
不相信	466 (38.0%)	239 (22.2%)
相信	485 (39.5%)	631 (58.6%)
非常相信	61 (5.0%)	67 (6.2%)
拒答	2 (0.2%)	2 (0.2%)
不知道	75 (6.1%)	83 (7.7%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

表40呈現「對於政府網站所提供資訊的可靠程度評分」的分析結果。住宅電話所接觸到的電子化政府使用者中，有63.6%的受訪者認為政府網站上提供的資訊「非常可靠」或「可靠」，「非常不可靠」或「不可靠」則佔26.2%。網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，表示認為政府網站上提供的資訊「非常可靠」或「可靠」的佔比為69.9%，「非常不可靠」或「不可靠」的佔比為16.2%。綜上所述，大多數的民眾皆認為政府網站上所提供的資訊是可靠的，對政府網站資訊可靠度給予高度的評價，其中又以網路族群對於政府網站提供的資訊信任度較高。

表 40：對電子化政府的信任 2—政府網站上提供的資訊可不可靠

F4-3請問您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,228)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
非常不可靠	57 (4.7%)	26 (2.4%)
不可靠	264 (21.5%)	149 (13.8%)
可靠	682 (55.5%)	709 (65.8%)
非常可靠	99 (8.1%)	44 (4.1%)
拒答	11 (0.9%)	5 (0.5%)
不知道	115 (9.4%)	144 (13.4%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

二、「自我發展」價值面向的國情狀態

「自我發展」價值面向由「教育學習」一項指標觀察之，並由「多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料」一道題目進行測量。

表41為「多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料」的頻率的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，「每天用很多次」、「每天用一次」、「每週都用」、「每月都用」、「每個月不到一次」以及「從來沒有」使用網路來尋找資料的受訪者佔比分別為34.5%、12.1%、28.8%、10.1%、6.1%、6.7%；而網路調查所接觸到的網路使用者中，「每天用很多次」、「每天用一次」、「每週都用」、「每月都用」、「每個月不到一次」以及「從來沒有」使用網路來尋找資料的受訪者佔比分別28.8%、11.3%、29.3%、16.2%、8.7%、1.3%。此一結果顯示有七成左右的民眾都會利用網路來尋找或確認資料，且一個月多於一次以上。

表 41：教育學習 1—利用網路來查證資料的頻率

G1-2 有些人會利用網路學習，有些人不會。請問，您平均多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,048)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
從來沒有	70 (6.7%)	14 (1.3%)
每個月不到一次	64 (6.1%)	94 (8.7%)
每月都用	105 (10.1%)	174 (16.2%)
每週都用	302 (28.8%)	316 (29.3%)
每天用一次	127 (12.1%)	122 (11.3%)
每天用很多次	361 (34.5%)	310 (28.8%)
拒答	1 (0.1%)	2 (0.2%)
不知道／忘記了	17 (1.6%)	45 (4.2%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅針對網路使用者進行調查，住宅電話調查進行加權處理。

三、「生活品質」價值面向的國情狀態

本節內容主要探討「生活品質」價值面向的國情狀態，此一面向包括人際關係（包含網絡）與生活滿意度（包含安全）及醫療服務三項指標，以下分別敘述。

(一) 人際關係（包含網絡）

人際關係指標的部分，主要由六道題目進行測量，以深入剖析網路對於人際關係所帶來的影響。在網路發展下，有人與家人、朋友的關係變得更親密，也有人變得更疏遠，以下分別探討網路傳播的發展下，民眾自己與家人、朋友之間的關係變化。

在家人關係的部分，表42呈現「因為有網路，您和家人的關係變化」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，19.1%的受訪者認為因為網路的關係，他們與家人的關係「變更親密」，而認為關係「差不多」與「變疏遠」的受訪者，分別佔67.3%以及10.3%；網路調查所接觸到的受訪者的結果，則有18.5%的受訪者認為因為網路的關係，他們與家人的關係「變更親密」，而認為關係「差不多」與「變疏遠」的受訪者，分別佔67.9%以及11.1%。由調查結果可以發現，有將近七成的民眾認為跟家人的關係並未受到網路的影響。

表 42：人際關係 1—網路對家人關係的變化

H2-1 因為有網路，您和家人的關係變更親密、更疏遠、還是差不多？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	網路調查 (n = 1,077)
變更疏遠	127 (10.3%)	120 (11.1%)
差不多	826 (67.3%)	731 (67.9%)
變更親密	235 (19.1%)	199 (18.5%)
拒答	5 (0.4%)	5 (0.5%)
不知道	36 (2.9%)	22 (2.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

在朋友關係的部分，表43呈現「因為有網路，您和朋友的關係變化」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有30.3%的受訪者認為因為網路，他們與朋友的關係「變更好」，而認為關係「差不多」與「變更不好」的受訪者，分別佔63.3%以及2.6%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有21.6%的受訪者認為因為網路的關係，他們與朋友的關係「變更好」，而認為關係「差不多」與「變更不好」的受訪者，分別佔68.7%以及6.6%。顯見，網路傳播在人際關係的朋友關係的變化上，雖有兩成左右的民眾認為有其效用，但整體而言並未帶來特別顯著的影響。

表 43：人際關係 2—網路對朋友關係的變化

H2-2 因為有網路，您和朋友的關係變更好、變更不好、還是差不多？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	網路調查 (n = 1,077)
變更不好	32 (2.6%)	71 (6.6%)
差不多	777 (63.3%)	740 (68.7%)
變更好	372 (30.3%)	233 (21.6%)
拒答	3 (0.2%)	4 (0.4%)
不知道	45 (3.7%)	29 (2.7%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

表44為「平均多久一次使用『線上通訊軟體』(如Line、What's App、Skype)和別人聯絡」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有77.5%的受訪者「每天用很多次」、10.3%的受訪者「每天用一次」、7.3%的受訪者「每週都用」、1.9%的受訪者「每月都用」、0.5%的受訪者「每個月不到一次」，只有2.1%的受訪者「從來沒有」使用線上通訊軟體和別人聯絡；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有66.3%的受訪者「每天用很多次」、14.7%的受訪者「每天用一次」、10.4%的受訪者「每週都用」、4.5%的受訪者「每月都用」、1.9%的受訪者「每個月不到一次」，只有1.3%的受訪者「從來沒有」使用線上通訊軟體和別人聯絡。顯見，線上通訊軟體已成為民眾溝通交流的重要工具。

表 44：人際關係 3—使用線上通訊軟體和別人聯絡的頻率

H2-4 請問您平均多久一次使用「線上通訊軟體（如 Line、What's App、Skype、Messenger、Instagram）」和別人聯絡？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,048)	網路調查 (n = 1,077)
從來沒有	22 (2.1%)	14 (1.3%)
每個月不到一次	6 (0.5%)	21 (1.9%)
每月都用	19 (1.9%)	48 (4.5%)
每週都用	76 (7.3%)	112 (10.4%)
每天用一次	108 (10.3%)	158 (14.7%)
每天用很多次	812 (77.5%)	714 (66.3%)
拒答	--	--
不知道／忘記了	5 (0.5%)	10 (0.9%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅針對網路使用者進行調查，住宅電話調查進行加權處理。

表45顯示「平均多久一次在社群網站上張貼訊息或留言」的頻率分布與百分比，其分析結果可知民眾在網路經營人際關係的情形。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有16.2%的受訪者「每天用很多次」、7.8%的受訪者「每天用一次」、22%的受訪者「每週都用」、12.4%的受訪者「每月都用」、18.8%的受訪者「每個月不到一次」，22.1%的受訪者「從來沒有」在社群網站上張貼訊息或留言；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有24%的受訪者「每天用很多次」、12%的受訪者「每天用一次」、19.6%的受訪者「每週都用」、13.4%的受訪者「每月都用」、20.6%的受訪者「每個月不到一次」，7.1%的受訪者「從來沒有」在社群網站上張貼訊息或留言。

上述資料顯示，在網路調查中，「從來沒有」在社群網站上張貼訊息或留言的占比明顯比住宅電話調查少很多，此外有六成左右的民眾每月都會在社群網站上張貼訊息或留言，且一個月多於一次以上。

表 45：人際關係 4—在社群網站上張貼訊息的頻率

Q16E 請問，您平均多久一次會在社群網站上張貼訊息或留言？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,048)	網路調查 (n = 1,077)
從來沒有	231 (22.1%)	77 (7.1%)
每個月不到一次	197 (18.8%)	222 (20.6%)
每月都用	130 (12.4%)	144 (13.4%)
每週都用	231 (22.0%)	211 (19.6%)
每天用一次	82 (7.8%)	129 (12.0%)
每天用很多次	170 (16.2%)	258 (24.0%)
拒答	--	2 (0.2%)
不知道／忘記了	7 (0.7%)	34 (3.2%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅針對網路使用者進行調查，住宅電話調查進行加權處理。

表46為「平均多久一次會在網路上張貼自己的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等等）」的頻率分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有2.8%的受訪者「每天用很多次」、2.5%的受訪者「每天用一次」、16.1%的受訪者「每週都用」、17.4%的受訪者「每月都用」、25.9%的受訪者「每個月不到一次」，更有35%的受訪者「從來沒有」在網路上張貼自己所創作的作品；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有3.5%的受訪者「每天用很多次」、4.5%的受訪者「每天用一次」、18.1%的受訪者「每週都用」、16.6%的受訪者「每

月都用」、37.9%的受訪者「每個月不到一次」，更有15.3%的受訪者「從來沒有」在社群網站上張貼自己所創作的作品。

整體而言，有超過五成以上的民眾從來沒有或每個月不到一次會在網路上張貼作品，由此可見，會在網路上張貼自己所創作的作品的比例和頻率是相對偏低的。

表 46：人際關係 5—在網路上張貼作品的頻率

Q16F 請問，您平均多久一次會在網路上張貼自己的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等等）		
選項	住宅電話調查 (n = 1,048)	網路調查 (n = 1,077)
從來沒有	366 (35.0%)	165 (15.3%)
每個月不到一次	271 (25.9%)	408 (37.9%)
每月都用	182 (17.4%)	179 (16.6%)
每週都用	169 (16.1%)	195 (18.1%)
每天用一次	26 (2.5%)	48 (4.5%)
每天用很多次	29 (2.8%)	38 (3.5%)
拒答	--	3 (0.3%)
不知道／忘記了	4 (0.4%)	41 (3.8%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅針對網路使用者進行調查，住宅電話調查進行加權處理。

表47為「平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、作品（譬如其他人做的影片、照片、文章等等）」的頻率的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有8.5%的受訪者「每天用很多次」、5.1%的受訪者「每天用一次」、22.7%的受訪者「每週都用」、17.3%的受訪者「每月都用」、20.7%的受訪者「每個月不到一次」，更有24.8%的受訪者「從來沒有」在網路上轉貼或分享連結、作品；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有6.5%的受訪者「每天用很多次」、5.4%的受訪者「每天用一次」、19.6%的受訪者「每週都用」、17.5%的受訪者「每月都用」、35.2%的受訪者「每個月不到一次」，更有11.8%的受訪者「從來沒有」在網路上轉貼或分享連結。整體而言，在住宅電話調查中，從來沒有（24.8%）或每週都會（22.7%）分享作品的民眾比例都超過兩成，而在網路調查的數據顯示，每月不到一次的比率佔超過三成，但每週都用到每天很多次的比例也超過三成，顯示民眾在網路上轉貼或分享連結、作品的行為有明顯差異。

表 47：人際關係 6—在網路上轉貼或分享連結、作品的頻率

Q16G 請問，您平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、作品（譬如其他人做的影片、照片、文章等等）		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,048)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
從來沒有	259 (24.8%)	127 (11.8%)
每個月不到一次	217 (20.7%)	379 (35.2%)
每月都用	181 (17.3%)	189 (17.5%)
每週都用	238 (22.7%)	211 (19.6%)
每天用一次	54 (5.1%)	58 (5.4%)
每天用很多次	89 (8.5%)	70 (6.5%)
不知道／忘記了	9 (0.9%)	43 (4.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅針對網路使用者進行調查，住宅電話調查進行加權處理。

(二) 生活滿意度（包含安全）

在測量「生活品質」價值面的題目，由表48可知「網路時代生活快樂程度」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有15.3%的受訪者認為若生活當中沒有網路會「比以前快樂很多」或「比以前快樂一些」，有40.1%的受訪者認為「差不多／沒變」，而有40.2%的受訪者認為「比以前不快樂很多」或「比以前不快樂很多」；網路調查所接觸到的受訪者的結果則顯示，有15%的受訪者認為若生活當中沒有網路會「比以前快樂很多」或「比以前快樂一些」，有43.4%的受訪者認為「差不多／沒變」，而有35%的受訪者認為「比以前不快樂很多」或「比以前不快樂很多」。綜上所述，有四成左右的民眾認為沒有網路，生活並不會受到影響；約四成的民眾認為會比以前不快樂；一成左右的民眾認為會比以前快樂，由此可見，網路對民眾的生活快樂程度已有一定程度影響。

表 48：生活滿意度—網路時代生活快樂程度

H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？		
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,228)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
比以前不快樂很多	184 (15.0%)	133 (12.3%)
比以前不快樂一些	310 (25.2%)	244 (22.7%)
差不多／沒變	492 (40.1%)	467 (43.4%)
比以前快樂一些	108 (8.8%)	127 (11.8%)
比以前快樂很多	80 (6.5%)	35 (3.2%)
拒答	2 (0.2%)	1 (0.1%)

H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？		
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	網路調查 (n = 1,077)
不知道	52 (4.2%)	70 (6.5%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

(三) 醫療服務

在測量「醫療服務」價值面的題目，主要瞭解面臨高齡化社會，政府所提供的服務是否滿足民眾的需求。由表49可知民眾是否曾使用過政府提供的電子化醫療服務的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，僅12.4%的民眾曾使用過政府提供的電子化醫療服務，手機調查結果與住宅電話調查略同，僅11.2%的民眾曾使用政府提供的電子化醫療服務，而比較網路調查所接觸到的受訪者中，49.9%的民眾曾使用過政府提供的電子化醫療服務，顯見不同調查方法接觸到的受訪者有其差異，同時，網際網路使用程度的提升，可能同步強化接觸政府提供的電子化醫療服務程度。此外，針對曾使用過政府提供的電子化醫療服務的民眾進行滿意分析，高達八至九成的使用民眾對相關服務感到有幫助或非常有幫助，顯示相關服務的品質已趨完臻，主要關鍵在於推廣及擴大服務範圍。

表 49：醫療服務：是否曾使用過政府提供的電子化醫療服務？是否滿意？

I1-1 您是否曾使用過政府提供的電子化醫療服務（例如：雲端病歷、雲端藥歷或健康存摺）？您對於政府提供給民眾的電子化醫療服務滿不滿意？				
選項		住宅電話調查 (n = 1,048)	手機調查 (n = 1,140)	網路調查 (n = 1,077)
有	非常不滿意	6 (0.6%)	3 (0.3%)	12 (1.1%)
	不滿意	5 (0.5%)	15 (1.3%)	61 (5.7%)
	滿意	92 (8.8%)	83 (7.3%)	375 (34.8%)
	非常滿意	21 (2.0%)	20 (1.8%)	67 (6.2%)
	拒答	1 (0.1)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
	不知道	5 (0.5)	7 (0.6%)	21 (1.9%)
沒有		917 (87.6%)	1,012 (88.8%)	540 (50.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅針對網路使用者進行調查，住宅電話調查進行加權處理。

由表50可知受訪民眾同意「政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢，讓高齡者更方便」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，高達84.5%的民眾同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢，讓高齡者更方便的說法，僅10.7%的民眾表示不同意；手機調查所接觸到的受訪者的結果則顯示，86.0%的民眾同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢，讓高齡者更方便，僅11.0%不同意；網路調查所接觸到的受訪者的結果則顯示，84%的民眾同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢，讓高齡者更方便，僅6.3%不同意。綜上所述，儘管現況使用政府提供電子化服務的比例偏低，但多數民眾皆對政府未來透過電子及網路設備提供醫療諮詢說法感到正面期待。由此可見，民眾對相關服務的接受度甚高，但仍需突破入門門檻方能接納使用。

表 50：醫療服務：是否同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢，讓高齡者更方便

I1-2您是否同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢，讓高齡者更方便？			
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	手機調查 (n = 1,077)	網路調查 (n = 1,077)
非常不同意	35 (2.9%)	32 (2.7%)	13 (1.2%)
不同意	96 (7.8%)	100 (8.3%)	55 (5.1%)
同意	552 (45.0%)	575 (47.6%)	711 (66.0%)
非常同意	485 (39.5%)	463 (38.4%)	194 (18.0%)
拒答	6 (0.5%)	2 (0.2%)	1 (0.1%)
不知道	53 (4.3%)	35 (2.9%)	103 (9.6%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

四、「公共議題」價值面向的國情狀態

在測量「公共議題」價值面的題目共有兩題，特別針對最近重要假新聞議題進行國情狀態的調查。由表51可知受訪民眾是否支持「行政院在官網上設立即時新聞澄清專區」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，表達「支持」或「非常支持」的比例為77.6%，表達「非常不支持」或「不支持」的民眾占14.9%。手機調查所接觸到的受訪者中，表達「支持」或「非常支持」的比例為80.9%，表達「非常不支持」或「不支持」的民眾占12.0%。網路調查所接觸到的受訪者中，表達「支持」或「非常支持」的比例為86.0%，表達「非

常不支持」或「不支持」的民眾占7.6%。顯示多數的民眾贊成行政院在官網上設立即時新聞澄清專區的作法，其中又以網路使用群眾對於此作法表示贊成，高達86.0%，顯示隨著網際網路使用程度的提升，民眾對於假新聞的危害更有深刻體認。

表 51：公共議題：是否支持行政院設立即時新聞澄清專區

BD1-1 近來假新聞很多，造成民眾可能受騙困擾，行政院已經在官網上設立「即時新聞澄清專區」，您支不支持政府這個作法？			
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,228)	手機調查 (<i>n</i> = 1,207)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
非常不支持	64 (5.2%)	43 (3.6%)	31 (2.9%)
不支持	119 (9.7%)	101 (8.4%)	51 (4.7%)
支持	517 (42.1%)	549 (45.5%)	601 (55.8%)
非常支持	436 (35.5%)	427 (35.4%)	325 (30.2%)
拒答	10 (0.8%)	5 (0.4%)	8 (0.7%)
不知道	82 (6.7%)	82 (6.8%)	61 (5.7%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

由表52可知受訪民眾是否看過「行政院在官網上設立即時新聞澄清專區」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，表達看過的比例僅18.5%；手機調查接觸到的受訪者，看過的比例與住宅電話接近，僅16.1%；而網路調查所接觸到的受訪者，其看過的比例高達64.1%，顯示隨著網際網路使用程度的提升，確實影響使用政府電子化服務的程度。此外，檢視住宅電話、手機及網路調查中，曾看過即時新聞澄清專區的民眾，皆有高達七成五的民眾認為即時新聞澄清專區有幫助或非常有幫助⁹。綜上所述，即時新聞澄清專區使用者對於服務多感到滿意，主要關鍵在於多數未曾瀏覽過即時新聞澄清專區的民眾，其中尤以住宅及手機調查接觸的民眾居多，與實際使用過服務的民眾者相比，可能較無法感受到即時新聞澄清專區所帶來的幫助。

⁹扣除拒答、不知道及沒有接觸過即時新聞澄清專區的民眾，曾接觸過的民眾占全體受訪者 18.5%，其中 13.6%表示有幫助（10.1%）或非常有幫助（3.5%），若僅論曾接觸即時新聞澄清專區的民眾而言，以 13.6%除以 18.5%，高達 73.5%的曾接觸過的民眾對於服務感到滿意。

表 52：公共議題：是否看過即時新聞澄清專區？是否有幫助

BD1-2您是否看過即時新聞澄清專區？即時新聞澄清專區對您是否有幫助？				
選項		住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,048)	手機調查 (<i>n</i> = 1,140)	網路調查 (<i>n</i> = 1,063)
有	非常沒幫助	21 (2.0%)	4 (0.4%)	37 (3.4%)
	沒幫助	30 (2.9%)	39 (3.4%)	131 (12.2%)
	有幫助	106 (10.1%)	95 (8.3%)	425 (39.5%)
	非常有幫助	37 (3.5%)	39 (3.4%)	88 (8.2%)
	拒答	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不知道	7 (0.7%)	7 (0.6%)	14 (1.3%)
沒有		846 (80.7%)	956 (83.9%)	382 (35.5%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：僅針對網路使用者進行調查，住宅電話調查進行加權處理。

五、「新興科技」價值面向的國情狀態

在測量「新興科技」價值面的題目，由表53可知民眾認同「政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務（如醫療服務聊天機器人、或者報稅服務自動回應幫手）。」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有77.3%的民眾表示「同意」或「非常同意」政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務，表示「不同意」或「非常不同意」的比例為17.5%。手機調查所接觸到的受訪者中，有71.0%的民眾表示「同意」或「非常同意」政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務，表示「不同意」或「非常不同意」的比例為23.0%。觀察網路調查所接觸到的受訪者中，有63.6%的民眾表示「同意」或「非常同意」政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務，表示「不同意」或「非常不同意」的比例為12.6%。綜觀上述，多數民眾對於政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務皆保持樂觀期待的態度，雖然網路調查群眾對於政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務的說法反較住宅電話調查與手機調查為低，但整體超過六成五的受訪者對於政府運用AI提供服務有所期待。

表 53：新興科技—政府是否應該提供更多人工智慧服務

ET1 有人說：「政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務（如醫療服務聊天機器人、或者報稅服務自動回應幫手）。」您同不同意這種說法？			
選項	住宅電話調查 (<i>n</i> = 1,228)	手機調查 (<i>n</i> = 1,207)	網路調查 (<i>n</i> = 1,077)
非常不同意	46 (3.7%)	65 (5.4%)	19 (1.8%)
不同意	169 (13.8%)	212 (17.6%)	116 (10.8%)
同意	634 (51.6%)	626 (51.9%)	671 (52.3%)
非常同意	315 (25.7%)	230 (19.1%)	122 (11.3%)
拒答	3 (0.3%)	5 (0.4%)	6 (0.6%)
不知道	60 (4.9%)	69 (5.7%)	143 (13.3%)

資料來源：本計畫自行整理。

註：住宅電話調查進行加權處理。

第四節 網路負面影響的調查結果分析

近年來，隨著網路使用普及以及各類網路功能的發展，民眾對於網路的使用與依賴程度日益升高，雖然網路為民眾的生活帶來更多便利，但同時也產生了相當程度的負面影響，其中包含網路上的霸凌行為、網路外洩個人隱私、網路上的言論自由受到箝制的情形、以及各種程度的網路成癮症狀。為能了解我國在這些現象上的狀態，本年度計畫持續就網路霸凌、網路隱私、網路言論自由進行調查，並與WIP（2018）的調查結果項進行比較。以下分別就網路霸凌、網路隱私、以及網路言論自由三項議題呈現調查結果。

由於受訪者在網路使用頻率或習慣上的差異，可能會導致其對網路霸凌等問題呈現不同的認知，因此本節將同時呈現住宅電話調查、手機調查、網路調查，三種不同調查方法的調查結果並做比較。

一、「網路霸凌」調查結果比較

表54為受訪者「遭受到網路霸凌」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，僅有3%受訪者曾經「是（有）」遭到網路霸凌，有96.6%的受訪者則表示「否（沒有）」受到網路霸凌，而有0.4%受訪者「不知道」自己是否曾經遭受到網路霸凌；手機調查所接觸到的網路使用者中，有3.3%的受訪者在過去一年中曾經遭到網路霸凌，有96.6%的受訪者則回答「否（沒有）」，僅有0.1%受訪者回答

「不知道」自己是否曾經遭受到網路霸凌。網路調查所接觸到的網路使用者中，有5.5%的受訪者在過去一年中曾經遭到網路霸凌，有90.5%的受訪者則回答「否（沒有）」，另有3.6%受訪者回答「不知道」自己是否曾經遭受到網路霸凌。綜上所述，住宅電話調查與網路調查結果顯示，我國受訪者在過去一年中曾遭受過網路霸凌的比例不高，但住宅及手機調查比例由去年的2.3%微幅上升至今年度的3.0%左右，值得政府相關單位密切關注趨勢。

和國際相比，美國、法國、土耳其及希臘等國當中，美國民眾在網路遭受霸凌的比例相對較高，佔12%，其次則為土耳其，佔6%。相較之下，我國在過去一年中，遭受網路霸凌的比例在國際中是相對較低的。惟檢視網路調查群組，比例較住宅電話調查與手機調查群組略高，為5.5%，可能網路調查受訪者年紀較輕¹⁰，具有較高的網路黏著度所致。

表 54：網路霸凌 1—遭受到網路霸凌

Q17A請問，過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？							
	我國現況2019			WIP 2018			
選項	住宅電話調查 (n = 1,048)	手機調查 (n = 1,140)	網路調查 (n = 1,077)	美國	法國	土耳其	希臘
是	32 (3.0%)	38 (3.3%)	59 (5.5%)	12%	5%	9%	5%
否	1,012 (96.6%)	1,101 (96.6%)	975 (90.5%)	88%	95%	91%	95%
拒答	--	--	4 (0.4%)	--	--	--	--
不知道	4 (0.4%)	1 (0.1%)	39 (3.6%)	--	--	--	--

資料來源：我國 2019 年現況部分係由本計畫自行調查整理。

註：僅針對列入網路使用族群。WIP 資料數據來源為 The World Internet Project (簡稱，WIP) 第 9 版整合報告。參考資料：<https://www.digitalcenter.org/reports/>，檢索日期：2018 年 12 月。

表55呈現另一測量網路霸凌的題目「收過色情與言語辱罵電郵」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有19.2%受訪者「是（有）」接收過色情騷擾與言語辱罵電郵，有80.7%受訪者回應「否（沒有）」，0.1%受訪者表示「不知道」；手機調查所接觸到的網路使用者中，可觀察到受訪者「是（有）」接收過色情騷擾與言

¹⁰有關受訪者族群特性的比較分析，詳參第四章第七節各調查方法受訪者的基本資料比較。

語辱罵電郵為24.1%，相較住宅電話調查結果稍高；網路調查所接觸到的網路使用者中，可觀察到受訪者「是（有）」接收過色情騷擾與言語辱罵電郵為40.7%，「否（沒有）」接收過色情騷擾與言語辱罵電郵的為55.9%。綜觀上述調查結果可知，住宅電話調查的受訪者在過去一年中曾遭「收過色情與言語辱罵電郵的比例雖然不高，但在與去年度住宅電話手機調查中16-21%相比呈現微幅上升，但網路調查結果中，受訪者曾經接收過色情騷擾與言語辱罵電郵的比例比住宅調查接觸的受訪者高兩成左右。

與國際相比，與我國調查指標相近的項目為是否曾意外被導入色情網站（Accidentaly Arrived at Pronogrphic Website），觀察各國指標趨勢，以土耳其為最高，占整體網路使用者的58%，其次為美國39%，法國及希臘均為34%。與我國網路調查群組相比，美國、法國及希臘與我國曾經收過色情騷擾或言語辱罵的電子郵件的比例相近。

表 55：網路霸凌 2—收過色情騷擾與言語辱罵電郵

Q8A請問，過去一年中，您是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的電子郵件？							
	我國現況2019			WIP 2018			
選項	住宅電話調查 (n = 1,048)	手機調查 (n = 1,140)	網路調查 (n = 1,077)	美國	法國	土耳其	希臘
是	201 (19.2%)	275 (24.1%)	438 (40.7%)	39%	34%	58%	34%
否	846 (80.7%)	861 (75.5%)	602 (55.9%)	61%	66%	42%	66%
拒答	--	--	7 (0.6%)	--	--	--	--
不知道	1 (0.1%)	4 (0.4%)	30 (2.8%)	--	--	--	--

資料來源：我國 2019 年現況部分係由本計畫自行調查整理。

註：僅針對列入網路使用族群。WIP 資料數據來源為 The World Internet Project (簡稱，WIP) 第 9 版整合報告。參考資料：<https://www.digitalcenter.org/reports/>，檢索日期：2018 年 12 月。

二、「網路隱私」調查結果比較

表56為「擔心網路隱私被侵犯」的次數分布與百分比統計。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有37.7%受訪者表示「非常擔心」網路隱私被別人侵犯，35.1%受訪者表示「擔心」，18.9%受訪者表示「不擔心」，6.7%受訪者表示「完全不擔心」，1.7%受訪者表示「不知道」，可知有超過七成的受訪者擔心自己的網路隱私在網路上被侵犯；手機

調查所接觸到的受訪者中，有高達72.8%受訪者對於自己的隱私在網路上被別人侵犯表示「非常擔心」或「擔心」，10.1%受訪者表示「不擔心」，僅1.5%受訪者表示「完全不擔心」。網路調查所接觸到的受訪者中，有32.1%受訪者對於自己的隱私在網路上被別人侵犯表示「非常擔心」，55.4%受訪者表示「擔心」，10.1%受訪者表示「不擔心」，僅1.5%受訪者表示「完全不擔心」，有0.7%受訪者表示「不知道」。可知有超過八成的受訪者表示擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯，顯示民眾普遍擔心這個問題。本年度調查結果在不同族群間互有些許增減，但整體而言仍維持持平狀態。

與國際相比，WIP 2018調查結果中，以法國網路使用者擔心被他人侵犯網路隱私最低，僅占34%，其餘各國包含美國（55%）、法國（58%）及希臘（42%），網路使用者對於被他人侵犯網路隱私表示擔憂的比例因國家之間而異。反觀我國調查結果，不論住宅電話調查、手機調查或網路調查，民眾對於政府侵害隱私的擔憂均高於國際平均，約落於七成上下。其中網路調查群組更高達接近九成，顯示我國民眾對於擔心被他人侵犯網路隱私的疑慮甚高。

表 56：網路隱私 1—擔心網路隱私被侵犯

Q14D 請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？							
	我國現況 2019			WIP 2018			
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	手機調查 (n = 1,207)	網路調查 (n = 1,077)	美國	法國	土耳其	希臘
完全不擔心	82 6.7%	85 7.0%	16 1.5%	55%	34%	58%	42%
不擔心	232 18.9%	284 23.5%	109 10.1%				
擔心	431 35.1%	503 41.7%	597 55.4%	45%	66%	42%	58%
非常擔心	463 37.7%	318 26.3%	346 32.1%				
拒答	--	--	1 0.1%	--	--	--	--
不知道	20 1.7%	17 1.4%	8 0.7%	--	--	--	--

資料來源：我國 2019 年現況部分係由本計畫自行調查整理。

註：WIP 資料數據來源為 The World Internet Project（簡稱，WIP）第 9 版整合報告。參考資料：<https://www.digitalcenter.org/reports/>，檢索日期：2018 年 12 月。

表57為「擔心被政府侵犯網路隱私」的次數分布與百分比統計。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有6.7%受訪者表示「完全不擔心」網路隱私被政府侵犯，23%受訪者表示「不擔心」，34.9%受訪者

表示「擔心」，32.1%受訪者表示「非常擔心」，3.2%受訪者表示「不知道」，顯示有超過六成的受訪者擔心被政府侵犯網路隱私；手機調查所接觸到的受訪者中，有7.6%受訪者對於被政府侵犯網路隱私表示「完全不擔心」，31.0%受訪者表示「不擔心」，36.6%受訪者表示「擔心」，22.6%受訪者表示「非常擔心」，而有2.4%受訪者表示「不知道」；網路調查所接觸到的受訪者中，有1.9%受訪者對於被政府侵犯網路隱私表示「完全不擔心」，14.9%受訪者表示「不擔心」，51%受訪者表示「擔心」，29.9%受訪者表示「非常擔心」，而有2.2%受訪者表示「不知道」，可知有超過八成的受訪者擔心政府會侵犯自己在網路上的隱私。且與去年調查結果相比，各族群皆呈現微幅增加的狀態，住宅由6.3%上升至6.7%，手機由7.3%上升至7.6%，網路族群由0.8%上升至1.9%，顯示民眾對於政府侵害隱私的擔心逐年上升。且綜合上述可知，相對於住宅調查受訪者來說，網路調查的受訪者對於網路隱私被政府侵犯更為擔憂。

與國際相比，WIP 2018調查結果中，以土耳其網路使用者擔心被政府侵犯網路隱私最低，僅占29%，其餘各國包含美國、法國及希臘，網路使用者對於被政府侵犯網路隱私表示擔憂的比例約落於5-6成之間。反觀我國調查結果，不論住宅電話調查、手機調查或網路調查，民眾對於政府侵害隱私的擔憂均高於國際平均，約落於6成上下。其中網路調查群組更高達8成，顯示我國民眾對於擔心被政府侵犯網路隱私的疑慮甚高。

表 57：網路隱私 2—擔心被政府侵犯網路隱私

Q21F請問，您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？							
	我國現況 2019			WIP 2018			
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	手機調查 (n = 1,207)	網路調查 (n = 1,077)	美國	法國	土耳其	希臘
完全不擔心	83 6.7%	92 7.6%	20 1.9%	49%	42%	71%	52%
不擔心	282 23.0%	374 31.0%	161 14.9%				
擔心	429 34.9%	438 36.6%	549 51.0%	51%	58%	29%	48%
非常擔心	394 32.1%	273 22.6%	322 29.9%				
拒答	1	1	1	--	--	--	--

Q21F請問，您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？							
	我國現況 2019			WIP 2018			
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	手機調查 (n = 1,207)	網路調查 (n = 1,077)	美國	法國	土耳其	希臘
	0.1%	0.1%	0.1%				
不知道	39 3.2%	29 2.4%	24 2.2%	--	--	--	--

資料來源：我國 2019 年現況部分係由本計畫自行調查整理。

註：WIP 資料數據來源為 The World Internet Project (簡稱，WIP) 第 9 版整合報告。參考資料：
<https://www.digitalcenter.org/reports/>，檢索日期：2018 年 12 月。

表58為「擔心被民間企業公司侵犯網路隱私」的次數分布與百分比統計。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有6.2%受訪者表示「完全不擔心」網路隱私被民間企業侵犯，15.2%受訪者表示「不擔心」，35.3%受訪者表示「擔心」，40.4%受訪者表示「非常擔心」，2.7%受訪者表示「不知道」，顯示有七成以上的受訪者擔心民間企業會侵犯自己在網路上的隱私；手機調查所接觸到的受訪者中，有6.6%受訪者對於被民間企業侵犯網路隱私表示「完全不擔心」，22.2%受訪者表示「不擔心」，40.2%受訪者表示「擔心」，29.4%受訪者表示「非常擔心」，而有1.6%受訪者表示「不知道」；網路調查所接觸到的受訪者中，有1.3%受訪者對於被民間企業侵犯網路隱私表示「完全不擔心」，8.7%受訪者表示「不擔心」，52.9%受訪者表示「擔心」，35%受訪者表示「非常擔心」，而有1.8%受訪者表示「不知道」，可知有將近九成的民眾擔憂自己的網路隱私被民間企業侵犯。且與去年相比，各族群均呈現增加狀態，顯示民眾對於自己的網路隱私被民間企業侵犯逐年上升。綜上所述，比起住宅電話調查的受訪者來說，網路調查所接觸的受訪者更擔憂自己的網路隱私被民間企業侵犯。

各國在「擔心被民間企業公司侵犯網路隱私」議題中，受訪者回應「擔心」的比例，美國為57%、法國為64%、土耳其為31%、希臘為56%，與我國在住宅電話調查與手機調查中比例分別為75.7%與69.6%差異甚大，即使是與比例最高的法國相比，我國仍是高出了10個百分點。

表 58：網路隱私 3—擔心被民間企業公司侵犯網路隱私

Q21G請問，您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？							
	我國現況 2019			WIP 2018			
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	手機調查 (n = 1,207)	網路調查 (n = 1,077)	美國	法國	土耳其	希臘
完全不擔心	76 6.2%	80 6.6%	14 1.3%	43%	36%	69%	44%
不擔心	187 15.2%	268 22.2%	94 8.7%				
擔心	433 35.3%	485 40.2%	570 52.9%	57%	64%	31%	56%
非常擔心	496 40.4%	355 29.4%	377 35.0%				
拒答	2 0.2%	--	3 0.3%	--	--	--	--
不知道	33 2.7%	19 1.6%	19 1.8%	--	--	--	--

資料來源：我國 2019 年現況部分係由本計畫自行調查整理。

註：WIP 資料數據來源為 The World Internet Project (簡稱，WIP) 第 9 版整合報告。參考資料：
<https://www.digitalcenter.org/reports/>，檢索日期：2018 年 12 月。

三、「網路言論自由」調查結果比較

表59呈現受訪者對「在網路上表達自己對政治的看法是否感到安全」的態度的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有28.6%表示「非常不同意」，46.8%受訪者表示「不同意」，14.6%表示「同意」，2.8%表示「非常同意」，6.9%表示「不知道」；手機調查所接觸到的受訪者中，有22.0%受訪者表示「非常不同意」透過網路表達自己對政治的看法是很安全的，44.4%表示「不同意」，4.6%表示「同意」，0.6%表示「非常同意」，6.0%表示「不知道」；網路調查所接觸到的受訪者中，有19.4%受訪者表示「非常不同意」透過網路表達自己對政治的看法是很安全的，52.6%表示「不同意」，16.6%表示「同意」，2.9%表示「非常同意」，7.7%表示「不知道」。由此可知，有七成左右的受訪者皆不認為在網路上表達自己的政治觀點是一件安全的事，其結果與去年度調查（65.2%-74.8%）相仿，呈現持平狀態。

與國際相比，對於「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，與我國調查指標相近的項目為「我可以舒適地在網路上表達任何我對政治的看法」，其中以希臘65%為最高，其餘美國、法國及土耳其，

對於同意能夠舒適地在網路上表達任何政治的看法的比例，均落於4-5成之間。與我國調查結果相比，顯示我國民眾自覺在網路上表達政治看法的舒適度仍屬偏低，認為安全的民眾僅占2成左右，多數受訪者不認為在網路上表達自己的政治觀點是一件安全的事。

表 59：網路言論自由 1—網路表達政治看法是安全的

Q21B有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您同不同意這種說法？							
	我國現況 2019			WIP 2018			
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	手機調查 (n = 1,207)	網路調查 (n = 1,077)	美國	法國	土耳其	希臘
非常不同意	351 28.6%	265 22.0%	209 19.4%	49%	54%	54%	35%
不同意	575 46.8%	536 44.4%	567 52.6%				
同意	179 14.6%	271 22.5%	179 16.6%	51%	46%	46%	65%
非常同意	34 2.8%	56 4.6%	31 2.9%				
拒答	4 0.3%	7 0.6%	8 0.7%	--	--	--	--
不知道	85 6.9%	72 6.0%	83 7.7%	--	--	--	--

資料來源：我國 2019 年現況部分係由本計畫自行調查整理。

註：WIP 資料數據來源為 The World Internet Project (簡稱，WIP) 第 9 版整合報告。參考資料：
<https://www.digitalcenter.org/reports/>，檢索日期：2018 年 12 月。

表60呈現受訪者對於「網路上能暢所欲言批評政府」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，21.6%表示「非常不同意」，46%表示「不同意」，21.6%表示「同意」，5.8%表示「非常同意」，4.5%表示「不知道」，有六成以上的受訪者認為，在網路上批評政府時，應當要有所限制；在手機調查所接觸到的受訪者中，14.6%表示「非常不同意」，42.8%表示「不同意」，28.5%表示「同意」，8.4%表示「非常同意」，5.3%表示「不知道」；在網路調查所接觸到的受訪者中，13.3%表示「非常不同意」，38.4%表示「不同意」，30.3%表示「同意」，8.4%表示「非常同意」，8.5%表示「不知道」，僅有五成的受訪者認為在網路上批評政府時，應當要有所限制，三個族群對於網路上能

暢所欲言批評政府與去年五成左右的結果相比均大致呈現持平狀態。此外，相對住宅電話調查的受訪者來說，比例是較為偏低的。

與國際相比，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」這件事，表示同意的比例，最高為希臘佔83%，其次為土耳其82%，再者為美國73%及法國55%，上述各國同意民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府的比例均超過五成。反觀我國，若以住宅電話調查與手機調查相比，我國受訪者表示「同意」與「非常同意」的比例分別為27.4%與36.9%，跟各國差距甚大。換言之，我國民眾在此一態度上更為保守，即認為在網路上批評政府不應該毫無限制。

表 60：網路言論自由 2—網路上能暢所欲言的批評政府

Q21C有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您同不同意這種說法？							
	我國現況 2019			WIP 2018			
選項	住宅電話調查 (n = 1,228)	手機調查 (n = 1,207)	網路調查 (n = 1,077)	美國	法國	希臘	土耳其
非常不同意	265 21.6%	176 14.6%	143 13.3%	27%	45%	17%	18%
不同意	565 46.0%	516 42.8%	414 38.4%				
同意	266 21.6%	344 28.5%	326 30.3%	73%	55%	83%	82%
非常同意	71 5.8%	101 8.4%	90 8.4%				
拒答	6 0.4%	6 0.5%	12 1.1%	--	--	--	--
不知道	56 4.5%	64 5.3%	92 8.5%	--	--	--	--

資料來源：我國 2019 年現況部分係由本計畫自行調查整理。

註：WIP 資料數據來源為 The World Internet Project (簡稱，WIP) 第 9 版整合報告。參考資料：
<https://www.digitalcenter.org/reports/>，檢索日期：2018 年 12 月。

表61呈現受訪者對「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，表示「非常不同意」及「不同意」的受訪者，分別佔23.1%、37.4%，表示「同意」及「非常同意」極端言論在網路上也應可表達者，分別佔28.8%、6.3%，有4.1%受訪者表示「不知道」；在手機調查所接觸到的受訪者中，「非常不同意」及「不同意」分別佔17.2%、36.9%，「同

意」及「非常同意」分別佔32.1%、8.8%，另外有4.4%的民眾表示「不知道」。網路調查結果與住宅電話調查與手機調查結果相似，「非常不同意」及「不同意」分別佔20.1%、42.2%，「同意」及「非常同意」分別佔24.3%、5.7%，有6.1%「不知道」。綜合上述，無論是住宅電話調查、手機調查或網路調查，皆僅有三成左右的受訪者對於「極端言論在網路上也應可以表達」的看法持正面態度，認為極端言論在網路上的表達應當有所限制。

與國際相比，訪問民眾「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」此一態度，表示同意的比例，由高至低排列分別為埃及71%、美國57%、土耳其54%、希臘38%及法國29%。以住宅電話調查手機調查來看，我國受訪者回應「同意」與「非常同意」的比例分別為35.1%與40.9%，與去年度同計畫相比均有下降趨勢。此外，埃及、美國及土耳其有超過半數民眾認為極端言論在網路上仍應被保障，對此採較開放的心態；而希臘、法國與我國則是採取較保守態度，僅有三成至四成的民眾認為網路上的極端言論也需被保障。

表 61：網路言論自由 3—極端言論在網路上也應受保障

Q21D有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您同不同意這種說法？								
	我國現況 2019			WIP 2018				
選項	住宅電話調查 (n = 1,205)	手機調查 (n = 1,207)	網路調查 (n = 1,080)	美國	法國	土耳其	希臘	埃及
非常不同意	284 (23.1%)	208 (17.2%)	216 (20.1%)	43%	71%	46%	62%	29%
不同意	459 (37.4%)	445 (36.9%)	455 (42.2%)					
同意	353 (28.8%)	388 (32.1%)	262 (24.3%)	57%	29%	54%	38%	71%
非常同意	77 (6.3%)	106 (8.8%)	61 (5.7%)					
拒答	5 (0.4%)	7 (0.6%)	17 (1.6%)	--	--	--	--	--
不知道	51 (4.1%)	53 (4.4%)	66 (6.1%)	18%	31%	20%	25%	14%

資料來源：我國 2019 年現況部分係由本計畫自行調查整理。

註：WIP 資料數據來源為 The World Internet Project (簡稱，WIP) 第 9 版整合報告。參考資料：<https://www.digitalcenter.org/reports/>，檢索日期：2018 年 12 月。

第五節 公共價值：不同群體的比較

前四節的資料分別呈現民眾在操作性價值、政治性價值、社會性價值等三個公共價值各面向的態度。而不同職業類別與居住地區的民眾對於公共價值的態度可能會不同，本節分為三個部分，首先針對各公共價值層面與職業類別做交叉分析，再對不同居住地區的民眾進行交叉分析。礙於篇幅的限制，交叉分析的部分僅呈現原始未加權住宅電話調查結果的比較。最後，透過比較本計畫各方法所接觸的樣本與理論母體¹¹之間的差異來進行比較。

必須說明的是，職業類別主要是採九分類的方式，包括主管人員、專業人員、佐理人員、服務人員、農林漁牧、勞工、軍警、家管與學生。但因為農林漁牧（部分題目）與軍警等類別的民眾，樣本不足30個，故不在此做討論。居住地區則是分為六區，包括北北基（臺北市、新北市、基隆市）、桃竹苗（桃園市、新竹縣、新竹市、苗栗縣）、中彰投（臺中市、彰化縣、南投縣）、雲嘉南（雲林縣、嘉義縣、嘉義市、臺南市）、高屏澎金馬（高雄市、屏東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣）、宜花東（宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣）。

一、公共價值與職業交叉分析

本項目分為三個部分做交叉分析，先進行操作性價值構面下的「服務滿意度增加」與職業交叉分析，再進行政治性價值構面下的「電子化政府服務使用意願」與職業交叉分析，最後則進行社會性價值下的「信任」構面與職業交叉分析。

（一）服務滿意與職業交叉分析

本部分針對「服務滿意度增加」進行分析，並再細分為資訊滿意（B1-1）、服務滿意（B1-2）與主動通知服務（B1-3）三個題目。首先，在資訊滿意度部分，由表62可知，七成以上的電子化政府使用者對於政府網站中提供給民眾的資訊表示相當滿意（包含滿意與非常滿意），其中以學生91%比例最高，表示多數學生對於政府所提供的線上資訊是十分滿意的。

11本計畫透過國發會之協助，取得衛福部的健保使用資料，包含使用健保卡看醫生與使用健保卡到基層診所的民眾性別、年齡與看診縣市，並將其視為理論母體。

表 62：B1-1 政府網站資訊滿意度與職業交叉分析

B1-1.請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？											
選項 (n)	主管 人員 (50)	專業 人員 (58)	佐理 人員 (116)	服務 人員 (37)	農林 漁牧 (8)	勞工 (43)	學生 (47)	家管 (33)	待業或 退休 (65)	拒答 (1)	總和 (458)
非常不 滿意	0 0%	2 3%	3 3%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%	0 0%	1 0%	0 0%	7 1.5%
不滿意	7 14%	10 17%	21 18%	6 16%	0 0%	4 9%	2 4%	3 9%	4 6%	0 0%	57 12.4%
滿意	33 66%	44 76%	79 68%	27 73%	5 63%	28 65%	40 85%	22 67%	45 69%	1 100%	324 70.7%
非常 滿意	3 6%	1 2%	5 4%	1 3%	2 25%	3 7%	3 6%	2 6%	5 8%	0 0%	25 5.5%
拒答	2 4%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	3 0.7%
不知道	5 10%	1 2%	8 7%	3 8%	1 13%	7 16%	1 2%	6 18%	10 15%	0 0%	42 9.2%

資料來源：本計畫自行整理。

由表63可知不同職業的電子化政府使用者在「服務滿意度」的差異。整體而言，八成八以上的受訪者對於政府網站中提供給民眾的服務表示相當滿意（包含滿意與非常滿意），其中以學生與待業或退休者的比例最高，分別為94%與92%，顯示兩者對政府所提供的線上服務是十分滿意的。

表 63：B1-2 政府網路服務滿意度與職業交叉分析

B1-2.您對政府在網站上所提供的服務滿不滿意？例如網路購票、即時路況查詢、氣象預報等。											
選項 (n)	主管 人員 (50)	專業 人員 (58)	佐理 人員 (116)	服務 人員 (37)	農林 漁牧 (8)	勞工 (43)	學生 (47)	家管 (33)	待業或 退休 (65)	拒答 (1)	總和 (458)
非常不 滿意	0 0%	3 5%	3 3%	0 0%	0 0%	0 0%	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	7 1.5%
不滿意	2 4%	2 3%	8 7%	3 8%	2 25%	6 14%	0 0%	5 15%	2 3%	0 0%	30 6.6%
滿意	36 72%	45 78%	88 76%	26 70%	4 50%	26 60%	30 64%	21 64%	52 80%	1 100%	329 71.8%
非常 滿意	8 16%	5 9%	15 13%	7 19%	2 25%	9 21%	14 30%	7 21%	8 12%	0 0%	75 16.4%

B1-2. 您對政府在網站上所提供的服務滿不滿意？例如網路購票、即時路況查詢、氣象預報等。

選項 (n)	主管 人員 (50)	專業 人員 (58)	佐理 人員 (116)	服務 人員 (37)	農林 漁牧 (8)	勞工 (43)	學生 (47)	家管 (33)	待業或 退休 (65)	拒答 (1)	總和 (458)
拒答	1 2%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0.2%
不知道	3 6%	3 5%	2 2%	1 3%	0 0%	2 5%	2 4%	0 0%	3 5%	0 0%	16 3.5%

資料來源：本計畫自行整理。

由表64可知不同職業的電子化政府使用者在「主動通知滿意度」的差異。整體而言，有七成七以上的受訪者對於政府主動用手機通知民眾的資訊，如地震、停水、停電通知，表示相當滿意（包含滿意與非常滿意），其中又以學生的比例最高，有高達87%學生表示對於政府主動用手機通知民眾的資訊感到十分滿意，而主管人員、佐理人員、服務人員、勞工、家管及待業或退休者，分別佔80%、77%、73%、81%、72%以及77%，但在專業人員部份，滿意度最低，僅有69%。

表 64：B1-3 政府主動服務滿意度與職業交叉分析

B1-3. 您對政府主動透過手機通知的資訊滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等。

選項 (n)	主管 人員 (50)	專業 人員 (58)	佐理 人員 (116)	服務 人員 (37)	農林 漁牧 (8)	勞工 (43)	學生 (47)	家管 (33)	待業或 退休 (65)	拒答 (1)	總和 (458)
非常不滿意	0 0%	3 5%	4 3%	0 0%	0 0%	2 5%	1 2%	1 3%	2 3%	0 0%	13 2.8%
不滿意	7 14%	10 17%	20 17%	7 19%	1 13%	5 12%	3 6%	6 18%	8 12%	0 0%	67 14.6%
滿意	26 52%	28 48%	59 51%	18 49%	5 63%	28 65%	24 51%	12 36%	36 55%	1 100%	237 51.7%
非常滿意	14 28%	12 21%	30 26%	9 24%	2 25%	7 16%	17 36%	12 36%	14 22%	0 0%	117 25.5%
拒答	0 0%	0 0%	1 1%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0.2%
不知道	3 6%	5 9%	2 2%	3 8%	0 0%	1 2%	2 4%	2 6%	5 8%	0 0%	23 5.0%

資料來源：本計畫自行整理。

(二) 信任度與職業交叉分析

「信任度」又可分為網友可信任度(F3-2)、網路資訊可信任度(F3-5)、網路申辦政府服務(F4-2)以及政府網站資訊可靠度(F4-3)四個部分。首先，在網友信任度部分，由表65可知，全體受訪者中，僅有8.6%的受訪者對於網友信任度表示相當可信（包含大部分可信與全部可信），而有高達66.6%的受訪者對於網友信任度表示不可信（包含大部分不可信與全部不可信），顯示出多數的民眾對於網友的信任度仍抱有疑慮。對於網友信任度表示相當可信中，主管人員、專業人員、佐理人員、服務人員、勞工、家管及待業或退休者，分別佔9%、15%、8%、5%、5%、5%以及5%，反觀，以學生的信任比例最高，為24%。

表 65：F3-2 網友可信任度與職業交叉分析

F3-2.請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？												
選項 n	主管 人員 98	專業 人員 108	佐理 人員 212	服務 人員 105	農林 漁牧 35	勞工 115	學生 134	軍警 2	家管 120	待業 或退 休 294	拒答 5	總和 1,228
全部不可信	10 10%	7 6%	23 11%	19 18%	3 9%	17 15%	3 2%	0 0%	21 18%	57 19%	1 20%	161 13.1%
大部分不可信	50 51%	59 55%	129 61%	54 51%	19 54%	57 50%	58 43%	1 50%	74 62%	154 52%	2 40%	657 53.5%
一半可信（一半不可信）	22 22%	22 20%	39 18%	27 26%	10 29%	28 24%	40 30%	1 50%	11 9%	30 10%	0 0%	230 18.7%
大部分可信	9 9%	16 15%	16 8%	3 3%	0 0%	6 5%	32 24%	0 0%	5 4%	15 5%	0 0%	102 8.3%
全部可信	0 0%	0 0%	0 0%	2 2%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 1%	1 0%	0 0%	4 0.3%
拒答	0 0%	1 1%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%
不知道	7 7%	3 3%	5 2%	0 0%	3 9%	7 6%	1 1%	0 0%	8 7%	37 13%	2 40%	73 5.9%

資料來源：本計畫自行整理。

由表66可知不同職業者在「網路資訊可信任度」的差異。在全體受訪者中，僅有15.9%的受訪者對於網路資訊信任度表示相當可信（包含大部分可信與全部可信），顯示出多數的民眾對於網路資訊信任度仍偏低。表示相當可信的民眾中，主管人員、佐理人員、服務人員、勞工、家管及待業或退休者，分別佔11%、17%、14%、19%以及11%，其中又以專業人員與學生信任比例最高，分別佔23%以及27%。

表 66：F3-5 網路資訊可信任度與職業交叉分析

F3-5 您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？												
選項 n	主管 人員 98	專業 人員 108	佐理 人員 212	服務 人員 105	農林 漁牧 35	勞工 115	學生 134	軍警 2	家管 120	待業或 退休 294	拒答 5	總和 1,228
全部不可信	2 2%	1 1%	1 0%	3 3%	1 3%	2 2%	2 1%	0 0%	1 1%	21 7%	0 0%	34 2.8%
大部分不可信	31 32%	25 23%	75 35%	30 29%	12 34%	41 36%	34 25%	1 50%	47 39%	104 35%	0 0%	400 32.6%
一半可信（一半不可信）	47 48%	53 49%	97 46%	57 54%	16 46%	41 36%	60 45%	1 50%	49 41%	107 36%	1 20%	529 43.1%
大部分可信	11 11%	25 23%	36 17%	15 14%	5 14%	21 18%	35 26%	0 0%	12 10%	31 11%	0 0%	191 15.6%
全部可信	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 1%	1 1%	0 0%	1 1%	1 0%	0 0%	4 0.3%
拒答	0 0%	2 2%	1 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 1%	0 0%	5 0.4%
不知道	7 7%	2 2%	2 1%	0 0%	1 3%	9 8%	2 1%	0 0%	10 8%	28 10%	4 80%	65 5.3%

資料來源：本計畫自行整理。

由表67可知不同職業的電子化政府使用者在對「網路申辦政府服務」信任的差異。整體來說，僅45.3%的受訪者對於網路申辦政府服務表示相當可信（包含大部分可信與全部可信），有48.7%的受訪者對於網路申辦政府服務表示不可信（包含大部分不可信與全部不可信），顯示出約五成左右的民眾對於在網路申辦政府各項服務感到不信任。對於網路申辦政府服務表示可信的民眾中，服務人員、勞工、學生、家管及待業或退休者，分別佔41%、36%、45%、40%以及36%，其中又以主管人員、專業人員及佐理人員信任比例最高，分別佔58%、58%以及51%。

表 67：F4-2 對電子化政府的信任 1 與職業交叉分析

F4-2 您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？												
選項 <i>n</i>	主管 人員 98	專業 人員 108	佐理 人員 212	服務 人員 105	農林 漁牧 35	勞工 115	學生 134	軍警 2	家管 120	待業或 退休 294	拒答 5	總和 1,228
非常不相 信	9 9%	8 7%	32 15%	10 10%	3 9%	12 8%	12 9%	1 50%	10 8%	47 16%	0 0%	144 11.7%
不相信	28 29%	34 31%	66 31%	46 44%	13 37%	44 29%	59 44%	1 50%	49 41%	110 37%	2 40%	454 37%
相信	46 47%	52 48%	94 44%	38 36%	16 46%	49 33%	57 43%	0 0%	47 39%	94 32%	2 40%	495 40.3%
非常相信	11 11%	11 10%	14 7%	5 5%	0 0%	4 3%	3 2%	0 0%	1 1%	12 4%	0 0%	61 5%
拒答	0 0%	0 0%	1 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	3 1%	0 0%	4 0.3%
不知道	4 4%	3 3%	5 2%	6 6%	3 9%	6 4%	3 2%	0 0%	13 11%	28 10%	1 20%	72 5.9%

資料來源：本計畫自行整理。

由表68可知不同的電子化政府使用者在「政府網站資訊可靠度」的差異。整體來說，有六成三左右的受訪者對於政府網站上提供的資訊感到相當可靠（包含可靠與非常可靠），其中以學生85%最高，其次專業人員80%，主管人員、佐理人員及服務人員，分別佔73%、74%以及62%，其中又以勞工、家管及待業或退休者信任比例較低，分別為49%、45%以及46%。

表 68：F4-3 對電子化政府的信任 2 與職業交叉分析

F4-3 您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？												
選項 <i>n</i>	主管 人員 98	專業 人員 108	佐理 人員 212	服務 人員 105	農林 漁牧 35	勞工 115	學生 134	軍警 2	家管 120	待業或 退休 294	拒答 5	總和 1,228
非常不可 靠	3 3%	7 6%	7 3%	4 4%	1 3%	3 2%	2 1%	1 50%	4 3%	27 9%	0 0%	59 4.8%
不可靠	21 21%	11 10%	35 17%	28 27%	8 23%	26 17%	14 10%	0 0%	42 35%	82 28%	2 40%	269 21.9%
可靠	59 60%	74 69%	138 65%	54 51%	19 54%	65 43%	104 78%	0 0%	49 41%	120 41%	2 40%	684 55.7%

F4-3 您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？												
選項 <i>n</i>	主管 人員 98	專業 人員 108	佐理 人員 212	服務 人員 105	農林 漁牧 35	勞工 115	學生 134	軍警 2	家管 120	待業或 退休 294	拒答 5	總和 1,228
非常可靠	13 13%	12 11%	20 9%	12 11%	3 9%	9 6%	9 7%	1 50%	5 4%	16 5%	0 0%	100 8.1%
拒答	0 0%	1 1%	0 0%	0 0%	0 0%	1 1%	0 0%	0 0%	3 3%	7 2%	0 0%	12 1%
不知道	2 2%	3 3%	12 6%	7 7%	4 11%	11 7%	5 4%	0 0%	17 14%	42 14%	1 20%	104 8.5%

資料來源：本計畫自行整理。

二、公共價值與居住地區交叉分析

本項目分為兩個部分做交叉分析，前半部先進行操作性價值構面下的「服務滿意度增加」與居住地交叉分析，後半部則進行政治性價值下的「信任」構面與居住地交叉分析。部分題目若該地區樣本數不足30，則不予討論。

(一) 服務滿意與居住地交叉分析

「服務滿意度增加」又分為資訊滿意（B1-1）、服務滿意（B1-2）與主動通知服務（B1-3）三個部分。

首先，在資訊滿意度部分，由表69可知，有七成以上的電子化政府使用者對於政府網站中提供給民眾的資訊表示相當滿意（包含滿意與非常滿意）。其中又以高屏澎金馬地區比例最高，達82.1%。

表 69：B1-1 政府網站資訊滿意度與居住地交叉分析

B1-1.請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？							
選項	非常不 滿意	不滿意	滿意	非常滿意	拒答	不知道	總和
北北基	3 (1.8%)	24 (14.4%)	113 (67.7%)	8 (4.8%)	1 (0.6%)	18 (10.8%)	167 (100.0%)
桃竹苗	0 (0.0%)	8 (11.3%)	49 (69.0%)	7 (9.9%)	1 (1.4%)	6 (8.5%)	71 (100.0%)
中彰投	1 (1.2%)	11 (13.6%)	57 (70.4%)	5 (6.2%)	1 (1.2%)	6 (7.4%)	81 (100.0%)
雲嘉南	1 (1.8%)	6 (10.5%)	42 (73.7%)	1 (1.8%)	0 (0.0%)	7 (12.3%)	57 (100.0%)
高屏澎 金馬	1 (1.5%)	5 (7.5%)	55 (82.1%)	2 (3.0%)	0 (0.0%)	4 (6.0%)	67 (100.0%)

B1-1.請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？

選項	非常不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	拒答	不知道	總和
宜花東	0 (0.0%)	3 (25.0%)	7 (58.3%)	2 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (100.0%)
縣市拒答	1 (33.3%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	3 (100.0%)
總計	7 (1.5%)	57 (12.4%)	324 (70.7%)	25 (5.5%)	3 (0.7%)	42 (9.2%)	458 (100.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

由表70可知不同地區的電子化政府使用者在「服務滿意度」的差異。整體而言，八成八以上的受訪者對於政府網站中提供給民眾的服務表示相當滿意(包含滿意與非常滿意)。其中以中彰投地區比例最高，達92.6%。

表 70：B1-2 政府網路服務滿意度與居住地交叉分析

B1-2 您對政府在網站上所提供的服務滿不滿意？例如網路購票、即時路況查詢、氣象預報等。

選項	非常不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	拒答	不知道	總和
北北基	3 (1.8%)	11 (6.6%)	118 (70.7%)	26 (15.6%)	1 (0.6%)	8 (4.8%)	167 (100.0%)
桃竹苗	1 (1.4%)	3 (4.2%)	48 (67.6%)	15 (21.1%)	0 (0.0%)	4 (5.6%)	71 (100.0%)
中彰投	2 (2.5%)	4 (4.9%)	66 (81.5%)	9 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	81 (100.0%)
雲嘉南	1 (1.8%)	6 (10.5%)	39 (68.4%)	9 (15.8%)	0 (0.0%)	2 (3.5%)	57 (100.0%)
高屏澎金馬	0 (0.0%)	4 (6.0%)	50 (74.6%)	12 (17.9%)	0 (0.0%)	1 (1.5%)	67 (100.0%)
宜花東	0 (0.0%)	1 (8.3%)	7 (58.3%)	4 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (100.0%)
縣市拒答	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	3 (100.0%)
總計	7 (1.5%)	30 (6.6%)	329 (71.8%)	75 (16.4%)	1 (0.2%)	16 (3.5%)	458 (100.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

由表71可知不同地區的電子化政府使用者在「主動通知滿意度」的差異。整體而言，有七成七以上的受訪者對於政府主動用手機通知

民眾的資訊，如地震、停水、停電通知，表示相當滿意（包含滿意與非常滿意），其中又以中彰投地區的比例最高，達88.9%。

表 71：B1-3 政府主動服務滿意度與居住地交叉分析

B1-3 您對政府主動透過手機通知的資訊滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等。							
選項	非常不滿意	不滿意	滿意	非常滿意	拒答	不知道	總和
北北基	4 (2.4%)	20 (12.0%)	89 (53.3%)	43 (25.7%)	1 (0.6%)	10 (6.0%)	167 (100.0%)
桃竹苗	3 (4.2%)	9 (12.7%)	32 (45.1%)	21 (29.6%)	0 (0.0%)	6 (8.5%)	71 (100.0%)
中彰投	0 (0.0%)	7 (8.6%)	53 (65.4%)	19 (23.5%)	0 (0.0%)	2 (2.5%)	81 (100.0%)
雲嘉南	3 (5.3%)	16 (28.1%)	28 (49.1%)	8 (14.0%)	0 (0.0%)	2 (3.5%)	57 (100.0%)
高屏澎 金馬	3 (4.5%)	11 (16.4%)	31 (46.3%)	20 (29.9%)	0 (0.0%)	2 (3.0%)	67 (100.0%)
宜花東	0 (0.0%)	3 (25.0%)	2 (16.7%)	7 (58.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (100.0%)
縣市 拒答	0 (0.0%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	3 (100.0%)
總計	13 (2.8%)	67 (14.6%)	236 (51.5%)	118 (25.8%)	1 (0.2%)	23 (5.0%)	458 (100.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

(二) 信任度與居住地交叉分析

「信任度」又可分為網友信任度（F3-2）、網路資訊信任度（F3-5）、網路申辦政府服務（F4-2）以及政府網站資訊可靠度（F4-3）四個部分。

首先，網友信任度部分，由表72可知在全體受訪者中，整體而言僅有8.6%對於網友信任度表示相當可信（包含大部分可信與全部可信），以宜花東地區14.3%為最高，其次依序為中彰投9.6%、雲嘉南9.3%、北北基8.6%、桃竹苗8.6%，而高屏澎金馬則以6.2%信任比例最低。

表 72：F3-2 網友可信程度與居住地交叉分析

B1-3 您對政府主動透過手機通知的資訊滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等。								
選項	全部不可信	大部分不可信	一半可信 (一半不可信)	大部分可信	全部可信	拒答	不知道	總和
北北基	51 (12.1%)	238 (56.5%)	72 (17.1%)	36 (8.6%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	23 (5.5%)	421 (100.0%)
桃竹苗	22 (11.8%)	108 (58.1%)	31 (16.7%)	15 (8.1%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	9 (4.8%)	186 (100.0%)
中彰投	36 (15.0%)	110 (45.8%)	54 (22.5%)	22 (9.2%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	17 (7.1%)	240 (100.0%)
雲嘉南	18 (11.2%)	87 (54.0%)	31 (19.3%)	14 (8.7%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	10 (6.2%)	161 (100.0%)
高屏澎金馬	29 (16.3%)	94 (52.8%)	35 (19.7%)	10 (5.6%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	9 (5.1%)	178 (100.0%)
宜花東	0 (0.0%)	15 (53.6%)	6 (21.4%)	4 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (10.7%)	28 (100.0%)
縣市拒答	5 (35.7%)	5 (35.7%)	1 (7.1%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (14.3%)	14 (100.0%)
總計	161 (13.1%)	657 (53.5%)	230 (18.7%)	102 (8.3%)	4 (0.3%)	1 (0.1%)	73 (5.9%)	1,228 (100.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

在網路資訊信任度部分，由表73可知在全體受訪者中，整體而言約有15.9%對於網路上的資訊表示相當可信（包含大部分可信與全部可信），一半可信（一半不可信）的比例則為43.1%，顯示出多數民眾並不認為網路資訊值得信任。其中以雲嘉南地區23.6%為最高，其次依序為北北基（16.4%）、桃竹苗（15.1%）、中彰投（14.6%）、高屏澎金馬（12.9%），並以宜花東地區信任比例最低，為7.1%。

表 73：F3-5 網路資訊可信任度與居住地交叉分析

F3-5 您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？								
選項	全部不可信	大部分不可信	一半可信 (一半不可信)	大部分可信	全部可信	拒答	不知道	總和
北北基	12 (2.9%)	142 (33.7%)	173 (41.1%)	69 (16.4%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	24 (5.7%)	421 (100.0%)
桃竹苗	6 (3.2%)	62 (33.3%)	84 (45.2%)	27 (14.5%)	1 (0.5%)	2 (1.1%)	4 (2.2%)	186 (100.0%)
中彰投	9 (3.8%)	67 (27.9%)	112 (46.7%)	33 (13.8%)	2 (0.8%)	1 (0.4%)	16 (6.7%)	240 (100.0%)
雲嘉南	2 (1.2%)	54 (33.5%)	60 (37.3%)	37 (23.0%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	7 (4.3%)	161 (100.0%)
高屏澎 金馬	4 (2.2%)	62 (34.8%)	80 (44.9%)	23 (12.9%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)	8 (4.5%)	178 (100.0%)
宜花東	1 (3.6%)	5 (17.9%)	18 (64.3%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	28 (100.0%)
縣市 拒答	0 (0.0%)	8 (57.1%)	2 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (28.6%)	14 (100.0%)
總計	34 (2.8%)	400 (32.6%)	529 (43.1%)	191 (15.6%)	4 (0.3%)	5 (0.4%)	65 (5.3%)	1,228 (100.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

由表74可知在電子化政府使用者中，整體而言對於網路申辦政府服務僅有45.3%表示相當相信（包含相信與非常相信），顯示出約半數民眾不認為政府透過網路就能處理好事情。以對於相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去的比例而言，以雲嘉南及桃竹苗地區48.4%為最高，最低者則為中彰投，僅41.3%。

表 74：F4-2 對電子化政府的信任 1 與居住地交叉分析

F4-2 您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？							
選項	非常不相信	不相信	相信	非常相信	拒答	不知道	總和
北北基	49 (11.6%)	150 (35.6%)	174 (41.3%)	23 (5.5%)	1 (0.2%)	24 (5.7%)	421 (100.0%)
桃竹苗	21 (11.3%)	64 (34.4%)	78 (41.9%)	12 (6.5%)	0 (0.0%)	11 (5.9%)	186 (100.0%)
中彰投	23 (9.6%)	99 (41.3%)	87 (36.3%)	12 (5.0%)	1 (0.4%)	18 (7.5%)	240 (100.0%)
雲嘉南	17	58	70	8	1	7	161

F4-2 您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？							
選項	非常不相信	不相信	相信	非常相信	拒答	不知道	總和
	(10.6%)	(36.0%)	(43.5%)	(5.0%)	(0.6%)	(4.3%)	(100.0%)
高屏澎 金馬	30 (16.9%)	61 (34.3%)	74 (41.6%)	5 (2.8%)	1 (0.6%)	7 (3.9%)	178 (100.0%)
宜花東	3 (10.7%)	10 (35.7%)	11 (39.3%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)	3 (10.7%)	28 (100.0%)
縣市 拒答	1 (7.1%)	10 (71.4%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (14.3%)	14 (100.0%)
總計	144 (11.7%)	452 (36.8%)	495 (40.3%)	61 (5.0%)	4 (0.3%)	72 (5.9%)	1,228 (100.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

由表75可知電子化政府使用者中，整體而言超過六成三民眾對於政府網站資訊可靠度表示相當可靠（包含可靠與非常可靠），顯示出多數民眾仍認為政府所提供的資訊值得信任。以對於相信政府網站上提供的資訊相當可靠的比例而言，以雲嘉南67.7%為最高，最低者則為宜花東，僅60.7%。

表 75：F4-3 對電子化政府的信任 2 與居住地交叉分析

F4-3 您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？							
選項	非常不可靠	不可靠	可靠	非常可靠	拒答	不知道	總和
北北基	14 (3.3%)	101 (24.0%)	242 (57.5%)	28 (6.7%)	4 (1.0%)	32 (7.6%)	421 (100.0%)
桃竹苗	11 (5.9%)	38 (20.4%)	98 (52.7%)	26 (14.0%)	1 (0.5%)	12 (6.5%)	186 (100.0%)
中彰投	11 (4.6%)	49 (20.4%)	136 (56.7%)	15 (6.3%)	1 (0.4%)	28 (11.7%)	240 (100.0%)
雲嘉南	8 (5.0%)	28 (17.4%)	97 (60.2%)	12 (7.5%)	0 (0.0%)	16 (9.9%)	161 (100.0%)
高屏澎 金馬	12 (6.7%)	43 (24.2%)	95 (53.4%)	15 (8.4%)	5 (2.8%)	8 (4.5%)	178 (100.0%)
宜花東	2 (7.1%)	5 (17.9%)	13 (46.4%)	4 (14.3%)	0 (0.0%)	4 (14.3%)	28 (100.0%)

F4-3 您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？

選項	非常不可靠	不可靠	可靠	非常可靠	拒答	不知道	總和
縣市拒答	1 (7.1%)	5 (35.7%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	1 (7.1%)	4 (28.6%)	14 (100.0%)
總計	59 (4.8%)	269 (21.9%)	684 (55.7%)	100 (8.1%)	12 (1.0%)	104 (8.5%)	1,228 (100.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

三、不同方法之母體接觸程度：對比健保使用資料

比較不同調查方法之間的差異，其中一個很重要的面向即是探討各個方法所接觸的樣本和理論母體之間的差異來進行比較，本小節透過國發會之協助，取得衛福部的健保使用資料¹²，包含「使用健保卡看醫生」與「使用健保卡到基層診所」的民眾之性別、年齡與看診縣市，並將其視作為「理論母體」，再搭配問卷當中的「請問，從今年108年1月到今年108年8月，中間大約半年多的時間，您有沒有在全國任何醫院或診所用過健保卡？」與「請問，從今年108年1月到今年108年8月，中間大約半年多的時間，您有到家裡或工作場所附近的小診所，用健保卡看過醫生或拿過藥？」這兩題問項，可以從「健保卡使用」與「基層診所健保使用」這兩個部分探討不同調查方法對於理論母體的接觸程度。

(一) 健保卡使用者—性別

在健保卡使用者的性別分布方面（請參照表76），經由戶籍資料加權過後的住宅電話資料，可以有效減少性別上的偏差，最能代表衛福部母體真值，偏值僅+0.5%。手機調查中則有相反的現象，與106年時結果相同，皆高估了男性健保使用者的比例，本年度偏值為+5.8%；在網路調查部分，亦與106年調查結果相似，明顯接觸到過多的女性健保卡使用者，偏值為+6.0%。總結而言，在性別方面，透過加權後的住宅電話調查資料最可以反映理論母體真值，而手機調查與網路調查較不能反映理論母體真值，手機部分接觸男性居多，網路部分則以女性居多。

¹²有關衛福部所提供之健保使用次數母體調查時段為 107 年 7 月至 108 年 7 月，然本計畫詢問時段為 108 年 1 月至 108 年 7 月，為顧及樣本數及時段可能造成之差異，本計畫針對調查結果與母體真值之比較均採百分比比較法。

表 76：不同調查方法比較-健保卡使用者性別

調查方法	男性次數	女性次數	總計
衛福部	11,320,660 (48.7%)	11,919,965 (51.3%)	23,240,625 (100.0%)
住宅電話調查 (已加權)	508 (48.2%)	546 (51.8%)	1,054 (100.0%)
偏值	-0.5%	0.5%	--
手機調查	552 (54.5%)	460 (45.5%)	1,012 (100.0%)
偏值	5.8%	-5.8%	--
網路調查	385 (42.7%)	517 (57.3%)	902 (100.0%)
偏值	-6.0%	6.0%	--

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(二) 健保卡使用者一年齡

在健保卡使用者的年齡方面(請參照表77)，加權後的住宅電話調查資料雖然降低了族群的偏值，但低估了20-40歲的群族，高估了61歲以上群族。在手機調查部分，主要高估了青壯年族群，其中以41至50歲的健保卡使用族群(+4.6%)為最高，且嚴重低估了61歲以上的健保卡使用族群(-10.0%)。在網路調查部分，嚴重高估了31至40歲的健保卡使用族群(+23.5%)，且嚴重低估了60歲以上的健保卡使用族群(-21.4%)，雖此，與106年調查結果相比，50歲以上族群之觸及率已有明顯增長，顯見年長者使用網路之比例上升。總結而言，在年齡的分佈上，透過加權後的住宅電話調查資料最可以反映理論母體真值，而網路調查則最不能反映理論母體真值。

表 77：不同調查方法比較-健保卡使用者年齡

	15-20 歲	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總計
衛福部	1,273,557 (6.3%)	3,258,026 (16.1%)	3,733,268 (18.5%)	3,555,338 (17.6%)	3,437,686 (17.0%)	4,939,460 (24.5%)	20,197,335 (100.0%)
住宅電話調查 (已加權)	79 (7.5%)	109 (10.3%)	140 (13.3%)	176 (16.7%)	202 (19.2%)	348 (33.0%)	1,054 (100.0%)
偏值	1.2%	-5.8%	-5.2%	-0.9%	2.1%	8.6%	--
手機調查	64 (6.3%)	186 (18.4%)	202 (20.0%)	225 (22.2%)	189 (18.7%)	146 (14.4%)	1,012 (100.0%)

	15-20 歲	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總計
偏值	0.0%	2.2%	1.5%	4.6%	1.7%	-10.0%	--
網路調查	17 (1.9%)	188 (21.4%)	368 (42.0%)	211 (24.1%)	66 (7.5%)	27 (3.1%)	877 (100.0%)
偏值	-4.4%	5.3%	23.5%	6.5%	-9.5%	-21.4%	--

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(三) 基層診所健保使用者一性別

在基層診所使用者的性別分布方面（請參照表78），加權後的住宅電話調查可以有效減少性別上的偏差，有效地將偏值縮小到 $\pm 1.5\%$ ；與106年調查結果相近，手機調查中則高估了男性健保使用者的比例，偏值為 $+6.7\%$ ；網路調查部分則是接觸到過多的女性健保卡使用者，對於女性基層診所的健保使用者偏值為 $+6.7\%$ 。總結而言，在性別方面，透過加權後的住宅電話調查資料最可以反映理論母體真值，而手機及網路調查則較不能反映理論母體真值。

表 78：不同調查方法比較—基層診所使用者性別

	男性次數	女性次數	總計
衛福部	10,835,463 (48.3%)	11,620,428 (51.7%)	22,455,891 (100.0%)
住宅電話調查 (已加權)	465 (46.7%)	530 (53.3%)	995 (100.0%)
偏值	-1.5%	1.5%	
手機調查	522 (54.9%)	428 (45.1%)	950 (100.0%)
偏值	6.7%	-6.7%	
網路調查	351 (41.5%)	494 (58.5%)	845 (100.0%)
偏值	-6.7%	6.7%	

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(四) 基層診所健保使用者一年齡

在基層診所使用者的年齡方面（請參照表79），雖然透過戶籍資料的加權，本年度加權後的住宅電話調查資料仍然過於高估51-60歲及61歲以上的基層診所健保卡使用者，其偏值為 $+3.4\%$ 與 $+6.9\%$ ，低估了21-40歲之基層診所健保使用者族群（ -5.8% 及 -5.1% ）。在手機調查部分，普遍高估了青壯年（21至50歲的基層診所健保使用族群），其偏值落於

+2.5%至+3.9%之間，其偏誤來源主要來自於嚴重低估了61歲以上的基層診所健保使用族群（-10.6%）。在網路調查部分，其嚴重高估了31至40歲的基層診所健保使用族群（+23.0%），且嚴重低估61歲以上的基層診所健保使用族群（-21.3%），雖此，與106年調查結果相比，觸及51歲以上年長者基層診所健保使用族群的比例有明顯提升。總結而言，在年齡的分佈上，透過加權後的住宅電話調查資料最可以反映理論母體真值，而網路調查則最不能反映理論母體真值。

表 79：不同調查方法比較—基層診所使用者年齡

	15-20 歲	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總計
衛福部	1,247,263 (6.4%)	3,152,504 (16.2%)	3,605,156 (18.5%)	3,413,206 (17.6%)	3,298,464 (17.0%)	4,729,882 (24.3%)	19,446,475 (100.0%)
住宅電話 調查（已 加權）	74 (7.4%)	104 (10.5%)	134 (13.5%)	169 (17.0%)	203 (20.4%)	311 (31.3%)	995 (100.0%)
偏值	1.0%	-5.8%	-5.1%	-0.6%	3.4%	6.9%	
手機調查	62 (6.5%)	180 (18.9%)	200 (21.1%)	204 (21.5%)	174 (18.3%)	130 (13.7%)	950 (100.0%)
偏值	0.1%	2.7%	2.5%	3.9%	1.4%	-10.6%	
網路調查	14 (1.7%)	175 (21.3%)	342 (41.6%)	209 (25.4%)	58 (7.0%)	25 (3.0%)	823 (100.0%)
偏值	-4.7%	5.1%	23.0%	7.8%	-9.9%	-21.3%	

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

第六節 數位治理公共價值正向意見的變化趨勢

本節將進一步地說明我國民眾對於數位治理公共價值正向意見的變化趨勢，為了比較近年的計畫結果，於表中數據仍以住宅電話調查資料為主，比較每一個題目指標中「正向意見」佔該年度、該題目有效受訪者的百分比，以更瞭解民眾意見變化的趨勢，作為我國提升數位治理品質的重要參與依據。

本節「正向意見」百分比，乃指在態度類型題目當中正向表述的比例，例如，題目答項若是「非常不滿意、不滿意、滿意、非常滿意」，將「滿意」與「非常滿意」兩者的有效百分比相加，即是該題正向意見百分比；另外，在行為頻率類型的題目中，「正向意見」則是將具有較高行為頻率的比率相加後，成為正向百分比，例如，若答項為「從

來沒有、每個月不到一次、每月都用、每週都用、每天都用、每天用很多次」，將「每週都用」、「每天都用」、「每天用很多次」三者的有效百分比相加，即是該題正向意見百分比，依此類推。

一、操作性價值的正面表述

在操作性價值的部分共包括五道題目，分別為「服務流程簡化（A4-4）」、「服務項目增加（B2-1）」、「服務滿意度增加（B1-1、B1-2、B1-3）」。

由圖10可知民眾對於操作性價值的正向意見變化，服務項目增加（B2-1）的部分，自2015年73.6%提升至今年的88.7%，具有明顯的進步幅度，可見在ICTs的幫助下，民眾可以得到服務項目是變多的。而在服務流程簡化（A4-4）的部分，雖於2016年些微下降至71.4%，今年則又回升至80.2%。

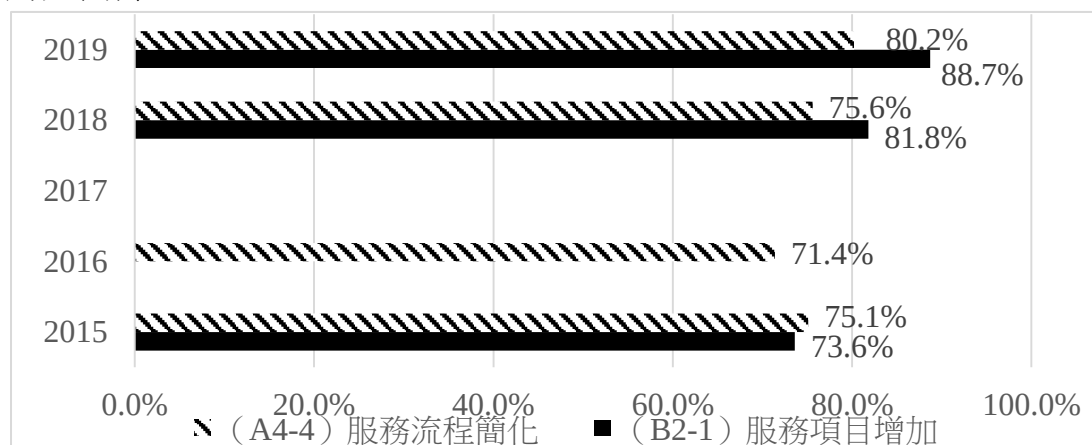


圖 10：操作性價值（A4-4、B2-1）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2017 年無調查題目 A4-4；2016、2017 年皆無調查題目 B2-1。

由圖11可知民眾對於操作性價值的正向意見變化，在資訊滿意（B1-1）的部分，自2015年75.1%下降至2017年的62%，今年回升至75.2%，可見民眾對於政府網站所提供資訊的滿意度有緩步的恢復；同樣的，服務滿意（B1-2）的部分，則自2015年73.6%下降至2017年的66.0%，今年回升至88.4%；主動服務（B1-3）的部分，自2018年78.6%上升至今年的82.1%。整合上述，民眾對於政府主動在網路上提供的服務以及資訊的滿意度皆呈現增長的趨勢。

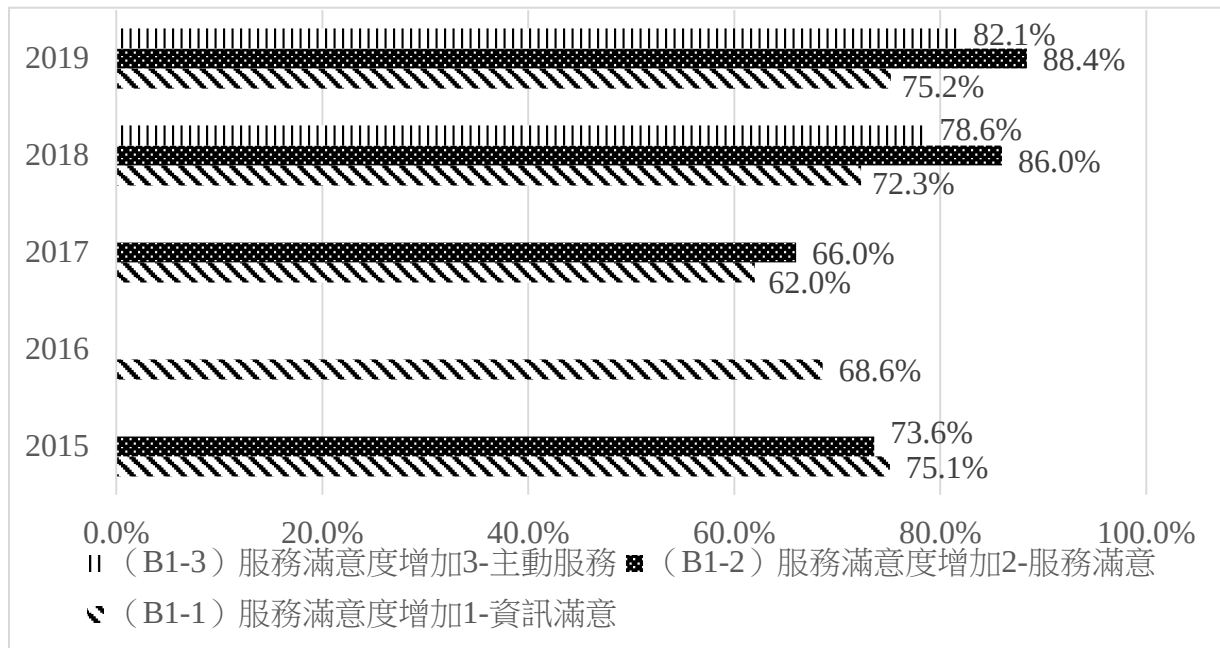


圖 11：操作性價值（B1-1、B1-2、B1-3）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2016 年無調查題目 B1-2；題目 B1-3 為 2018 年新增題項。

二、政治性價值的正面表述

在政治性價值下的「透明與課責」面向中，包括「政治透明（C1-3、C-4）」、「行政透明（C2-1、C2-2）」與「行政課責（C3-1）」五個題目。而在「公民參與」的面向中，則包含「公共事務參與的網路行為（D1-1、D1-2、D1-3）」、「電子化政府服務使用意願（D2-2、D2-4）」與「網路中的政治效能感（D3-3、Q9C）」等七個題目。

由圖12可知民眾對於「透明與課責」下的「政治透明」正向意見變化，政治透明-法規（C1-3）的部分，自2015年75.6%下降至2016年的51%，今年雖有回升至59.4%，但仍然呈現下降趨勢；同樣的，政治透明-政策（C1-4）的部分，在2016年下降至44.9%，今年則回升至58.3%。總結上述，民眾對於政治透明的部分不信任度自2015年下降以來，持續維持六成左右，這對於政府近年來致力於推動政策透明化無疑是個嚴重警訊。

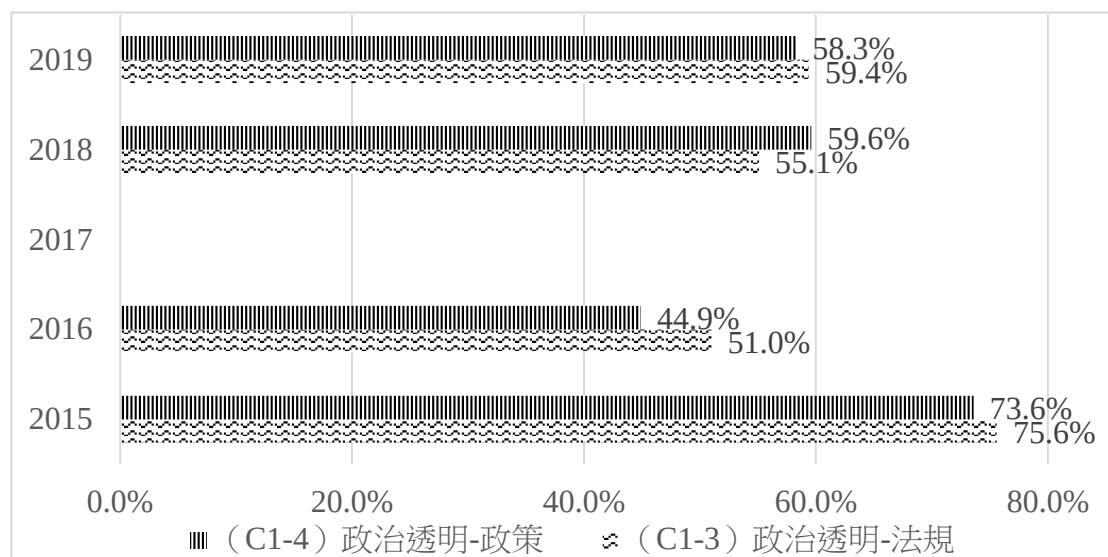
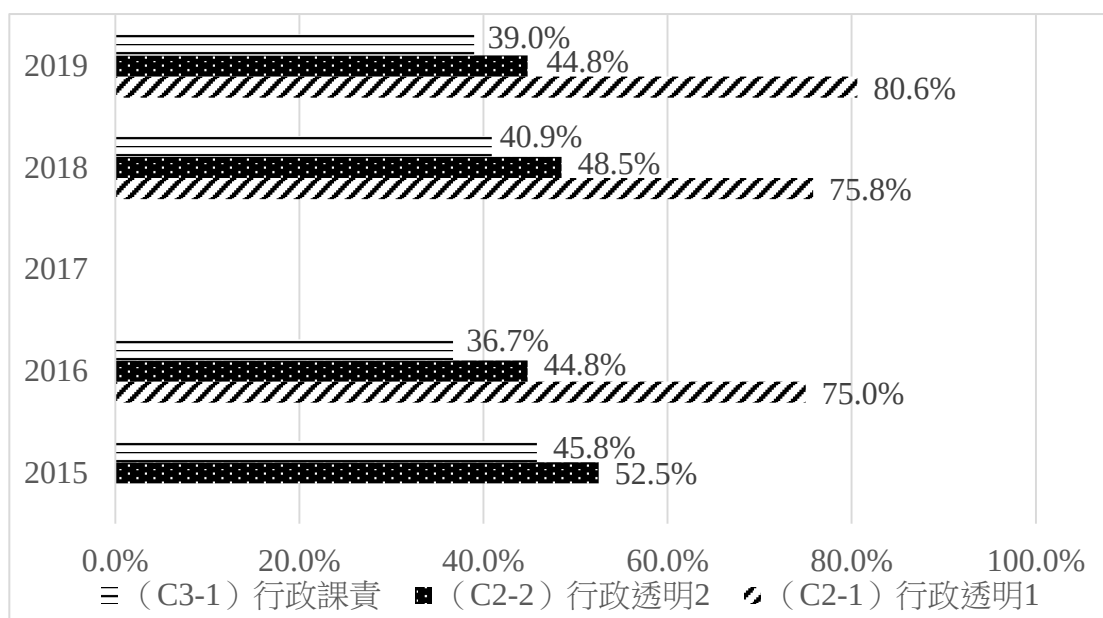


圖 12：政治性價值（C1-3、C1-4）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2017 年無調查題目 C1-3、C1-4。

由圖13可知民眾對於「透明與課責」下的「行政透明」正向意見變化，行政透明1（C2-1）與行政透明2（C2-2）的部分，自2015年起逐年攀升，雖然今年在行政透明2（C2-2）的部分小幅下降至44.8%，但民眾對於行政透明的部分，相對於政治透明，仍然給予相對的肯定。另外行政課責（C3-1）的部分，在2015年45.8%下降至2019年39%，近五年數據均未能突破五成，表示民眾對於行政課責的部分多數仍未持



有正面意見。

圖 13：政治性價值（C2-1、C2-1、C3-1）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2017 年無調查題目 C2-1、C2-1、C3-1；2015 年無調查題目 C2-1。

圖14顯示越來越少的民眾會透過網路社群將重要的公共議題傳給其他人（D1-1），由2016年43.1%下降至2017年25.8%，在2018年小幅提升到28.5%，更在本年度大幅回升至45.1%。而在「常不常在網路討論區提出對當前大家關心問題的看法（D1-3）」的部份，自2015年起，皆呈現著下降的趨勢，於2018年小幅上升至9.7%，今年則回升至15.7%。顯見，不論是透過網路社群與他人分享公共問題，或者在網路討論區與他人討論問題，民眾的參與並不是很踴躍，且參與熱潮已明顯地降低。最後，民眾參加透過網路號召而舉辦的現場活動（D1-2）的部份，則自2016年3%持續成長至今年10.1%，參與程度雖有提升，但仍普遍偏低，未來應繼續鼓勵民眾討論與參與公共議題。

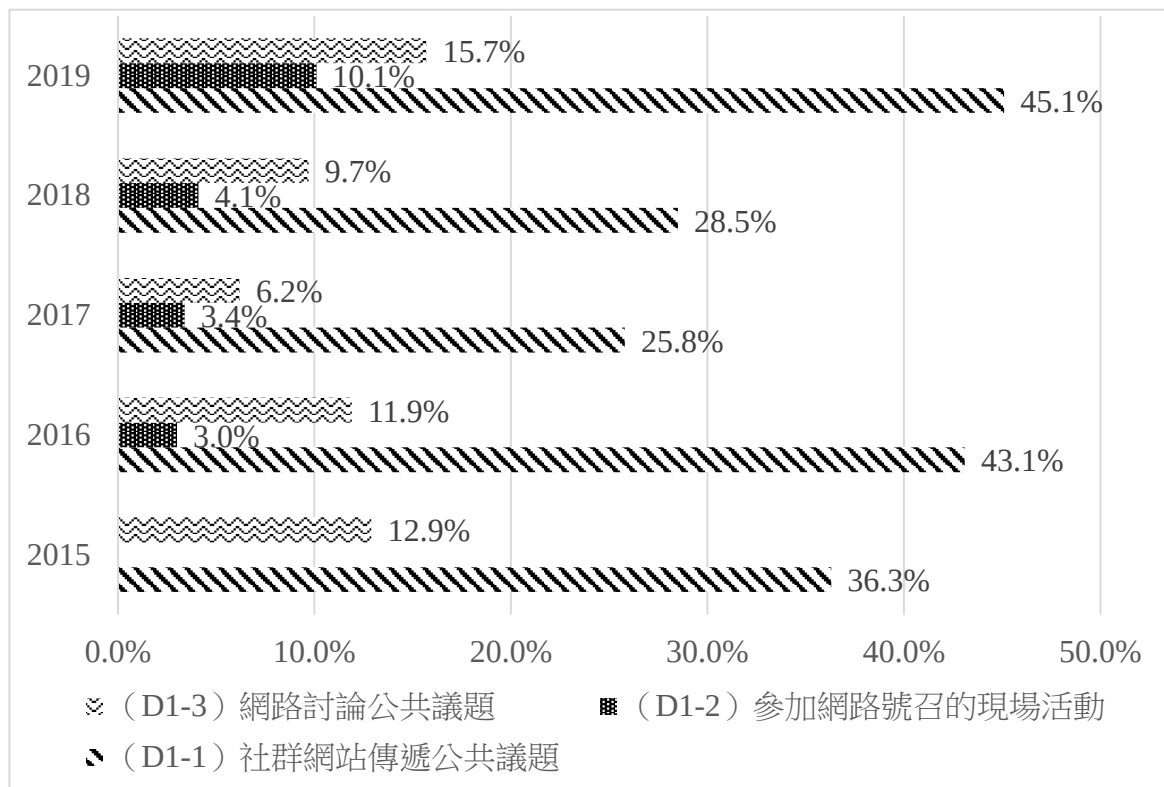


圖 14：政治性價值（D1-1、D1-2、D1-3）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2015 年無調查題目 D1-2。

在政治效能感部分，依圖15所示，對於「使用網路，政府官員更在乎民眾的想法（D3-3）」的正面意見比例呈現逐年下降的趨勢，由2015年66.5%持續下降至2018年52.4%，今年小幅回升至55.8%。同時，民眾在「在使用網路後，人民能夠更加了解政治（Q9C）」表示正向意見的比例，也呈現下降的情形，由2017年57.1%下降至2018年51.9%，今年同樣小幅回升至53.5%。綜上所述，對於運用ICTs提升民眾的政治效能感上，政府仍有努力的空間。

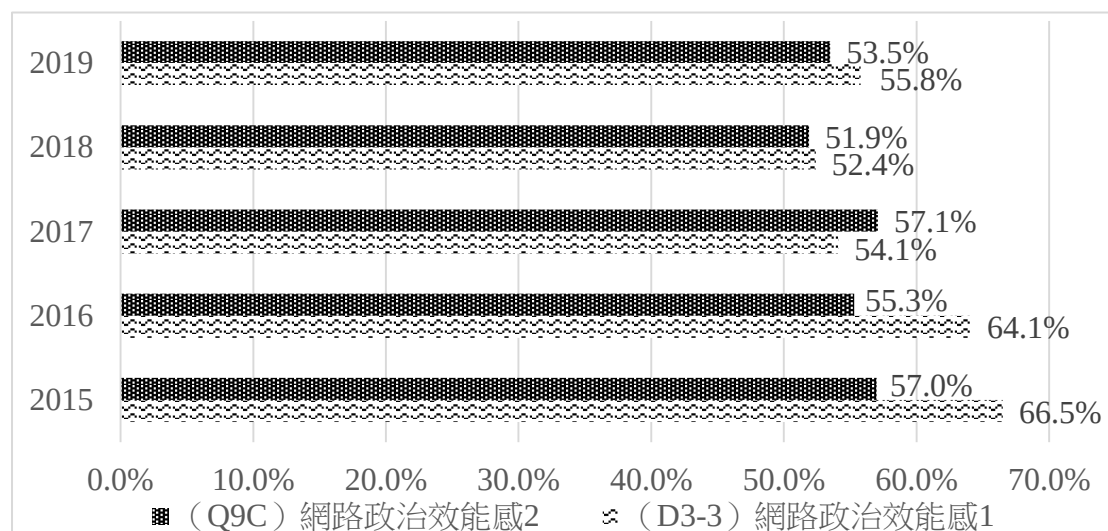


圖 15：政治性價值（D3-3、Q9C）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

三、社會性價值的正面表述

在社會性價值中的「生活品質」面向下，包括「生活滿意度（包含安全）（H41）」與「人際關係（包含網絡）（H21、H22、H24、Q16E、Q16F、Q16G）」兩項指標七道題目。「信任」面向則包括「網路信任（F3-2、F3-5）」與「對電子化政府信任（F4-2、F4-3）」兩項指標四道題目。而在「自我發展」面向下，則有「教育學習（G1-2）」一道題目。

在生活滿意度的部分，圖16顯示自2016年開始，認為沒有網路，生活會變得比較快樂的民眾比例乃呈現下降的趨勢，在2019年的調查中，正向意見從2016年57.1%下降至今年15.3%。由此可見，多數的民眾對於網路具有一定的依賴性，若沒有網路，他們生活反而會變得比較不快樂，顯示網路已成為民眾生活中不可或缺的一部分。

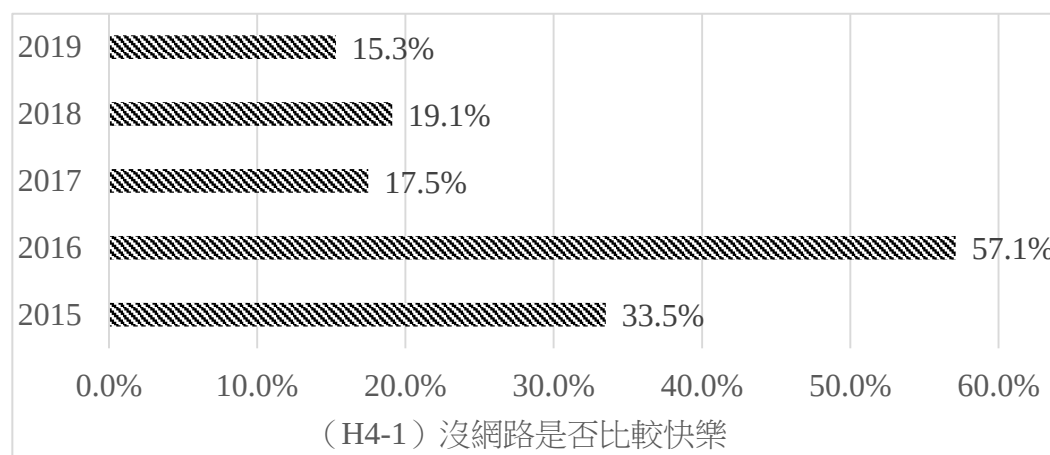


圖 16：社會性價值（H4-1）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

人際關係的部分，如圖17所示，網路使家人間關係更親密題項，自2016年17.7%下降至2018年15.5%，今年小幅上升至19.1%，但仍未超過兩成，表示多數民眾認為網路使家人關係更疏遠，與此相同的是，網路也使朋友間更加疏遠，自2016年35.8%下滑至2018年24.8%，今年上升30.3%。由此可見，即使有高達九成以上的民眾，對於使用線上通訊軟體抱持高度正面意見，但多數的民眾仍然認為網路會使人際關係更加疏離。

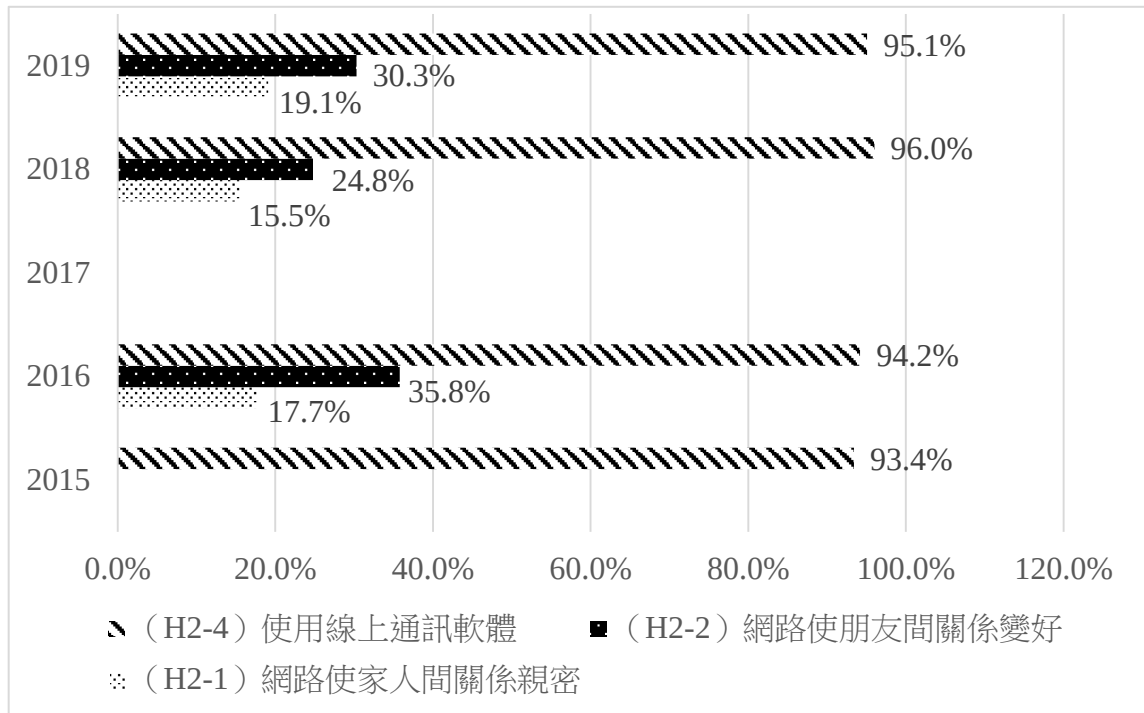


圖 17：社會性價值（H2-1、H2-2、H2-4）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2017 年無調查題目 H2-1、H2-2、H2-4；2015 年無調查 H2-1、H2-2。

如圖18所示，網路貼文及發言題項（Q16E），自2015年46.2%逐年攀升至2018年62.2%，今年下降至46%，與此相同的是，網路轉貼分享作品題項（Q16G），也自2015年40.5%提升至2018年51.6%，今年下降至36.3%。而網路發表自身創作題項（Q16F），自2016年39.4%逐年下降至今年21.4%，顯示出民眾在網路貼文及轉貼分享作品的比例雖然不高，但仍比在網路發表自身創作更為普遍。

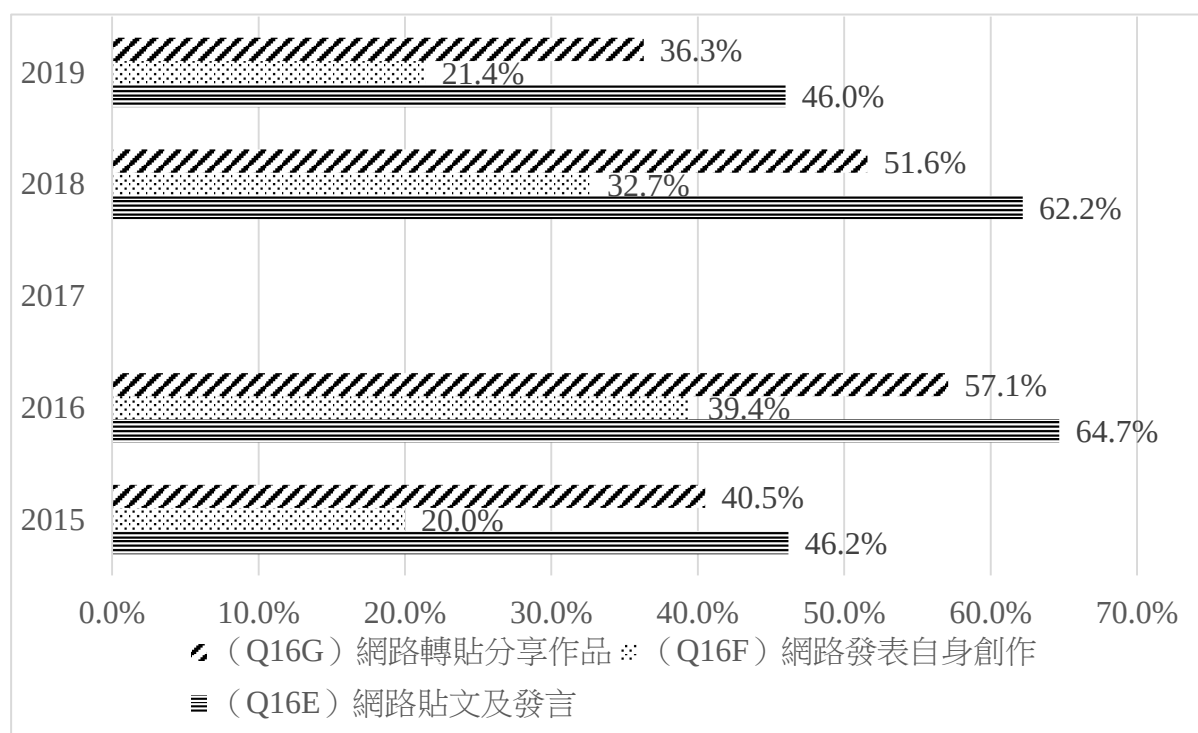
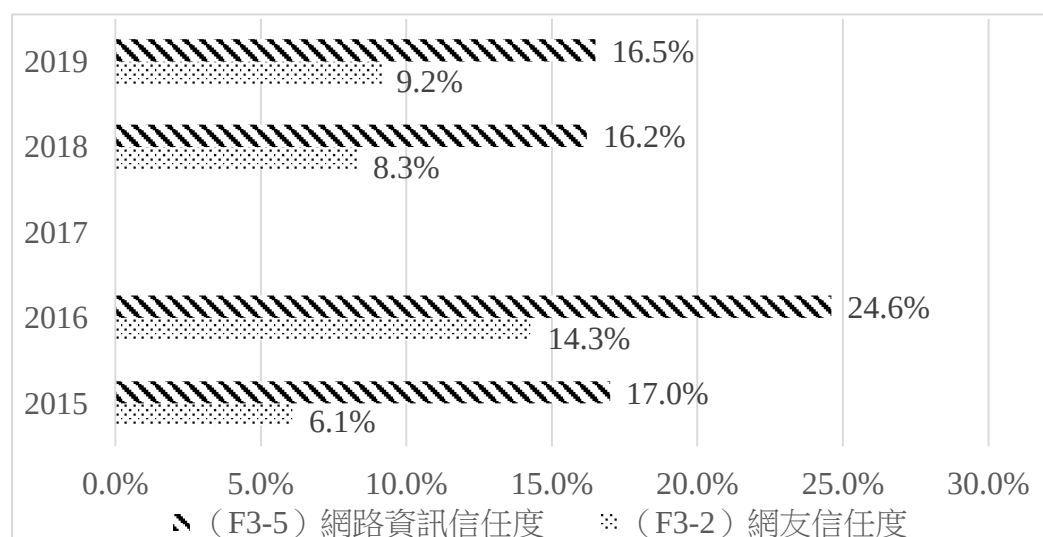


圖 18：社會性價值（Q16E、Q16F、G16G）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2017 年無調查題目 Q16E、Q16F、G16G。

在信任面向，圖19顯示民眾對於網友信任度與網路資訊信任度，網友信任度自2016年14.3%下降至2018年8.3%，今年小幅回升至9.2%；而網路資訊信任度自2016年24.6%下降至今年16.5%，表示民眾對於網路資訊不信任感越來越高，可能因為近年假新聞流竄，造成民眾不信



任感變高。

圖 19：社會性價值（F3-2、F3-5）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2017 年無調查題目 F3-2、F3-5。

如圖 20 顯示，網路申辦政府服務自 2016 年 54% 提高至 2018 年 62.9%，今年下降至 44.5%；政府網站資訊可靠度自 2016 年 68% 提高至 2018 年 75.8%，今年則下降至 63.6%。綜上所述，相較民眾對於一般網路資訊的不信任感，政府所提供的服務與有關資訊較能獲得民眾信任，但 2019 年整體數據下降，政府應加以關注。

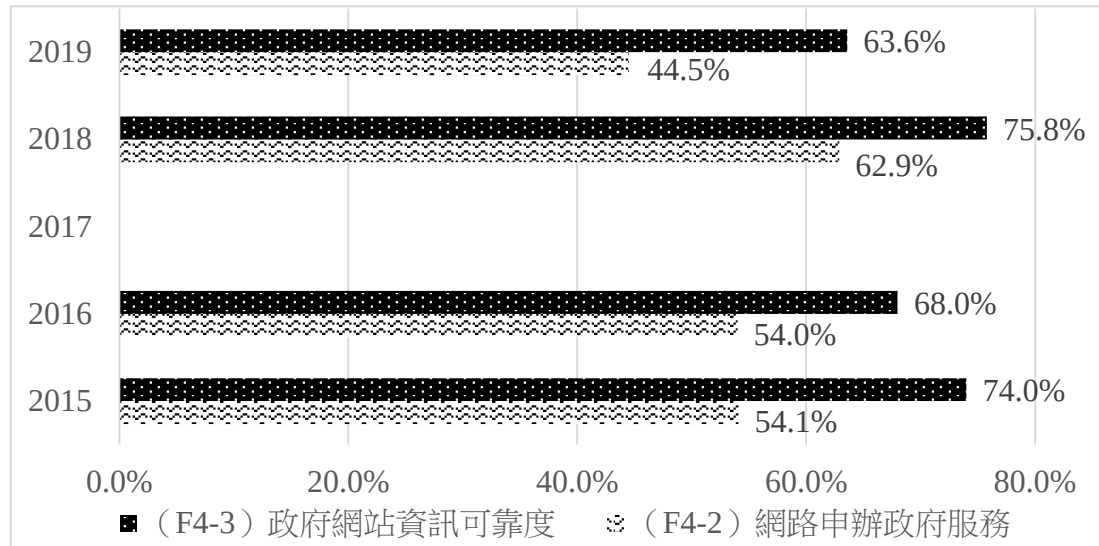


圖 20：社會性價值（F4-2、F4-3）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2017 年無調查題目 F4-2、F4-3。

在自我發展方面，如圖 21 顯示，民眾使用網路查詢資料，自 2015 年以來持續維持六成以上水準，並逐年逐漸攀升，網路查詢資料自 2015 年 65.5% 提高至今年 75.4%，雖較 2016 年降低約 6%，但仍保持著較高的水準。

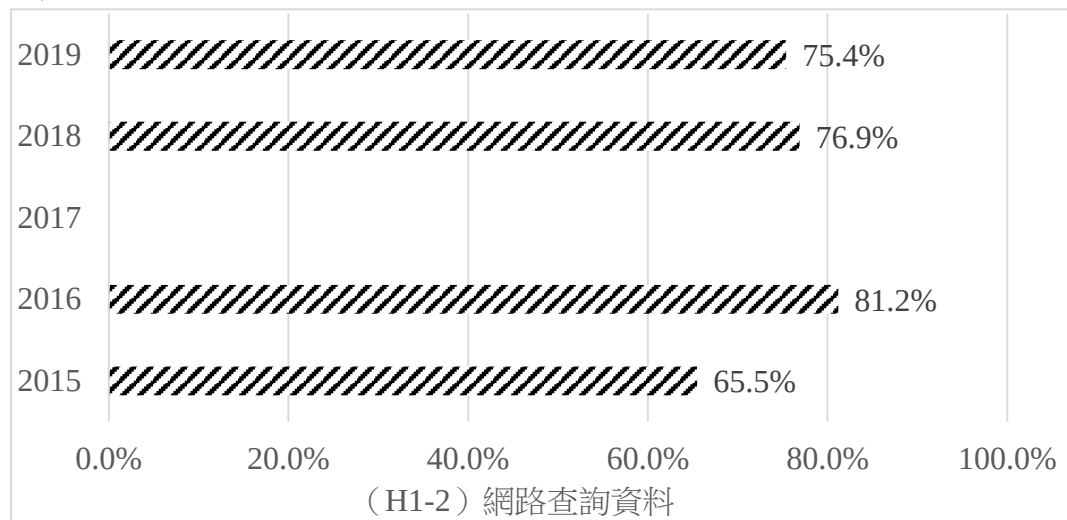


圖 21：社會性價值（G1-2）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

註：2017 年無調查題目 G1-2。

第七節 各調查方法受訪者的基本資料比較

過去很多調查資料分析結果都顯示，不同調查方法所接觸到的樣本及受訪者性質不同，其網路使用與政府網站使用情形也因而不同。本節第一小節先呈現不同調查法所接觸到的受訪者在人口統計背景（性別、年齡、教育程度、居住地區與職業）的差異；其次，第二小節再從各種方法中的全部受訪者中區分出「網路使用者」與前述的受訪者基本資料進行交叉分析；第三小節再區分出「政府機關網站使用者」進行分析，進而分析不同調查法在「網路使用情形」與「政府網站使用情形」這兩類型所接觸到的受訪者分布差異。

一、基本資料分布－全部受訪者

（一）性別

在成功樣本的性別比例方面，表80顯示手機調查較容易接觸到男性受訪者，而住宅與網路調查方法則較容易接觸到女性受訪者。住宅電話調查中，歷年來男女的比例差異均維持在十個百分點以內；而手機調查中，歷年男女比例差異變動較大，差異從2016年的1%提高至今年的14.2%，因此就性別這個變數而言，住宅調查可以得到較穩定的樣本結構。在網路調查中，歷年來男女的比例差異均維持在十個百分點以上，差異較大為去年的1.2%提高至今年的10.6%，顯示出網路調查仍為較不穩定的樣本結構。

表 80：不同調查方法比較--整體受訪者性別

不同調查方法比較--整體受訪者性別				
調查方法	年度	男性	女性	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	457 (45.2%)	555 (54.8%)	1,012
	2016	590 (45.4%)	710 (54.6%)	1,300
	2017	3,398 (45.1%)	4,132 (54.9%)	7,530
	2018	555 (46.1%)	650 (53.9%)	1,205
	2019	578 (47.1%)	650 (52.9%)	1,228
手機調查	2015	703 (58.3%)	502 (41.7%)	1,205
	2016	649 (49.5%)	661 (50.5%)	1,310
	2017	714 (57.6%)	528 (42.4%)	1,244
	2018	694 (57.6%)	510 (42.4%)	1,204
	2019	689 (57.1%)	518 (42.9%)	1,207

不同調查方法比較--整體受訪者性別				
調查方法	年度	男性	女性	總計*
網路調查	2015	177 (37.6%)	294 (62.4%)	471
	2016	605 (41.7%)	846 (58.3%)	1,451
	2017	263 (39.8%)	398 (60.2%)	661
	2018	533 (49.4%)	547 (50.6%)	1,080
	2019	481 (44.7%)	596 (55.3%)	1,077

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(二) 年齡

在年齡方面，表81顯示住宅電話調查所接觸到的50歲以上受訪者佔51.7%，較去年的47.6%增加約4個百分點，所佔樣本比例偏高，而40歲以下的受訪佔31.5%；手機調查所能接觸的受訪者有33.3%的受訪者為50歲以上，較去年的27.7%增加約5個百分點，而40歲以下的受訪佔44.5%；網路調查所接觸到的50歲以上受訪者僅佔12.3%，較去年的14%減少約2個百分點，而40歲以下的受訪佔60.5%。由此可知，不同調查方法接觸到的受訪者，在年齡上具有相當的差異，網路調查難以呈現50-59歲和60歲以上的中高齡受訪者的資料，而住宅調查仍舊以中高齡的民眾為大宗。

表 81：不同調查方法比較--整體受訪者年齡

不同調查方法比較--整體受訪者年齡								
調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	75 (7.4%)	157 (15.5%)	194 (19.2%)	180 (17.8%)	181 (17.9%)	225 (22.2%)	1,012
	2016	89 (7.1%)	135 (10.8%)	120 (9.6%)	179 (14.3%)	255 (20.4%)	472 (37.8%)	1,250
	2017	490 (6.5%)	722 (9.6%)	1,101 (14.6%)	1,471 (19.5%)	1,681 (22.3%)	2,065 (27.4%)	7,530
	2018	88 (7.3%)	146 (12.1%)	169 (14.0%)	228 (18.9%)	233 (19.3%)	341 (28.3%)	1,205
	2019	98 (8.0%)	132 (10.7%)	157 (12.8%)	206 (16.8%)	246 (20.0%)	389 (31.7%)	1,228
手機	2015	143	352	273	167	165	105	1,205

不同調查方法比較--整體受訪者年齡								
調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
調查		(11.9%)	(29.2%)	(22.7%)	(13.9%)	(13.7%)	(8.7%)	
	2016	92 (7.3%)	195 (15.6%)	241 (19.3%)	222 (17.8%)	222 (17.8%)	275 (22.1%)	1,246
	2017	85 (6.8%)	316 (25.4%)	277 (22.3%)	253 (20.3%)	175 (14.1%)	138 (11.1%)	1,244
	2018	80 (6.6%)	259 (21.5%)	274 (22.8%)	258 (21.4%)	179 (14.9%)	154 (12.8%)	1,204
	2019	79 (6.5%)	226 (18.7%)	233 (19.3%)	267 (22.1%)	224 (18.5%)	179 (14.8%)	1,208
網路調查	2015	5 (1.1%)	56 (11.9%)	155 (32.9%)	152 (32.3%)	78 (16.6%)	24 (5.1%)	470
	2016	36 (3.2%)	215 (18.8%)	354 (31.0%)	307 (26.9%)	164 (14.4%)	65 (5.7%)	1,141
	2017	36 (5.4%)	371 (56.1%)	150 (22.7%)	64 (9.7%)	26 (3.9%)	14 (2.1%)	661
	2018	29 (2.7%)	260 (24%)	336 (31.2%)	305 (28.4%)	98 (9.0%)	52 (5.0%)	1,080
	2019	13 (1.3%)	184 (17.7%)	431 (41.5%)	283 (27.3%)	93 (9.0%)	34 (3.3%)	1,038

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(三) 教育程度

教育程度方面，表82顯示今年調查結果與前幾年相似，不論是住宅電話調查、手機調查或網路調查方法所接觸的受訪者，都是以專科大學以上學歷的民眾為主，三種調查方法均有超過五成的受訪者學歷在專科大學以上，而在網路調查當中高達86.7%。

若將歷年調查結果進行比較，可發現住宅電話調查能接觸到教育程度較低的民眾，約有16.4%的住宅電話調查受訪者學歷為國初中以下；手機調查約有11.8%的受訪者學歷為國初中以下；而網路調查方式僅能接觸到極少數的國初中以下學歷的受訪者（僅有1.4%），因此透過網路調查所得到的資料進行推論時，應特別注意。

表 82：不同調查方法比較--整體受訪者教育程度

不同調查方法比較--整體受訪者教育程度						
調查方法	年度	小學及 以下	國初中	高中職	專科／大 學以上	總計*
住宅電話調查（未加權）	2015	146 (14.4%)	129 (12.7%)	310 (30.6%)	428 (42.3%)	1,012
	2016	300 (23.5%)	148 (11.6%)	349 (27.3%)	482 (37.7%)	1,279
	2017	689 (9.2%)	687 (9.1%)	2,224 (29.5%)	3,930 (52.2%)	7,530
	2018	96 (8.0%)	92 (7.6%)	352 (29.2%)	665 (55.2%)	1,205
	2019	95 (7.7%)	107 (8.7%)	379 (30.9%)	647 (52.7%)	1,228
手機調查	2015	62 (5.1%)	86 (7.1%)	318 (26.4%)	739 (61.4%)	1,205
	2016	178 (13.9%)	161 (12.5%)	390 (30.4%)	555 (43.2%)	1,284
	2017	43 (3.5%)	80 (6.4%)	321 (25.8%)	800 (64.3%)	1,244
	2018	51 (4.2%)	80 (6.6%)	339 (28.2%)	734 (60.9%)	1,204
	2019	56 (4.6%)	87 (7.2%)	340 (28.2%)	724 (60.0%)	1,207
網路調查	2015	4 (0.9%)	7 (1.5%)	59 (12.6%)	399 (85.1%)	469
	2016	20 (1.4%)	37 (2.5%)	190 (13.0%)	1,204 (83.0%)	1,461
	2017	1 (0.2%)	8 (1.2%)	26 (3.9%)	622 (94.1%)	657
	2018	5 (0.5%)	20 (2.9%)	169 (15.7%)	886 (82.0%)	1,080
	2019	7 (0.7%)	8 (0.7%)	128 (11.9%)	932 (86.7%)	1,075

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(四) 居住地

在居住縣市部分，表83顯示住宅電話調查、手機調查與網路調查方法所接觸到的成功樣本，歷年資料的差異都在5個百分點之內，代表各調查方法所接觸的受訪者，其居住地區的分佈是相對於穩定的，惟住宅電話接觸的受訪者中，居住在北北基地區從去年25.4%到今年的35.1%，增加約10個百分點，變動幅度較大。

表 83：不同調查方法比較--整體受訪者居住地區

不同調查方法比較--整體受訪者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
住宅電話 調查 (未加 權)	2015	307 (30.3%)	153 (15.2%)	195 (19.3%)	148 (14.7%)	164 (16.2%)	44 (4.4%)	1,012
	2016	362 (28.3%)	150 (11.7%)	273 (21.3%)	241 (18.8%)	195 (15.2%)	59 (4.6%)	1,280
	2017	2,443 (32.4%)	1,148 (15.2%)	1,466 (19.5%)	1,170 (15.5%)	1,191 (15.8%)	112 (1.5%)	7,530
	2018	303 (25.4%)	187 (15.6%)	274 (22.9%)	175 (14.6%)	199 (16.7%)	57 (4.8%)	1,195
	2019	418 (35.1%)	195 (16.4%)	209 (17.6%)	154 (12.9%)	175 (14.7%)	39 (3.3%)	1,190
手機調查	2015	379 (31.7%)	192 (16.1%)	235 (19.6%)	183 (15.3%)	169 (14.1%)	39 (3.3%)	1,196
	2016	387 (30.1%)	195 (15.2%)	246 (19.1%)	187 (14.6%)	215 (16.7%)	56 (4.4%)	1,286
	2017	388 (31.5%)	198 (16.1%)	221 (18.0%)	187 (15.2%)	209 (17.0%)	27 (2.2%)	1,230
	2018	432 (35.9%)	200 (16.7%)	217 (18.1%)	140 (11.7%)	161 (13.3%)	32 (1.6%)	1,182
	2019	421 (34.7%)	186 (15.3%)	240 (19.8%)	161 (13.3%)	178 (14.7%)	28 (2.3%)	1,214
網路調查	2015	194 (41.2%)	66 (14.0%)	62 (13.2%)	52 (11.0%)	84 (17.8%)	13 (2.8%)	471
	2016	461 (31.4%)	232 (15.8%)	281 (19.1%)	198 (13.5%)	251 (17.1%)	46 (3.1%)	1,469

不同調查方法比較--整體受訪者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
	2017	228 (34.7%)	83 (12.6%)	114 (17.4%)	93 (14.2%)	112 (17.0%)	27 (4.1%)	657
	2018	401 (37.1%)	142 (13.1%)	209 (19.4%)	132 (12.1%)	170 (15.7%)	26 (2.3%)	1,080
	2019	399 (37.0%)	143 (13.3%)	192 (17.8%)	120 (11.1%)	199 (18.5%)	24 (2.2%)	1,077

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(五) 職業

在受訪者職業類別方面，表84顯示，在住宅電話調查部分，住宅電話調查接觸到的職業群組與去年相比結構相似，而手機調查的部分，因去年沒有進行手機調查職業，故與前年相比，大致結果仍相似，僅有接觸到的家管樣本減少，而網路調查則是最能接觸到學生的調查方式。

表 84：不同調查方法比較--整體受訪者職業

不同調查方法比較--整體受訪者職業											
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2016	118 9.2%	55 4.3%	185 14.4%	38 3.0%	65 5.1%	111 8.6%	119 9.2%	3 0.2%	593 46.1%	1,287
	2017	720 9.7%	636 8.6%	1,488 20.0%	536 7.2%	145 1.9%	741 10.0%	650 8.7%	11 0.1%	2,510 33.8%	7,437
	2018	75 6.3%	103 8.6%	237 19.8%	99 8.3%	22 1.8%	132 11.1%	125 10.5%	3 0.3%	398 33.3%	1,194
	2019	98 8.0%	108 8.8%	212 17.3%	105 8.6%	35 2.9%	115 9.4%	134 11.0%	2 0.2%	414 33.9%	1,223
手機調查	2016	175 13.6%	101 7.9%	279 21.7%	90 7.0%	27 2.1%	136 10.6%	193 15.0%	15 1.2%	270 21.0%	1,286
	2017	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	2018	85 7.2%	136 11.7%	298 25.2%	129 10.9%	8 0.7%	160 13.5%	147 12.4%	12 1.0%	71 6.1%	1,182

不同調查方法比較--整體受訪者職業											
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	總計*
	2019	149 12.5%	145 12.1%	229 19.1%	146 12.2%	25 2.1%	151 12.6%	124 10.4%	10 0.8%	217 18.1%	1,196
網路調查	2016	9 0.6%	238 16.1%	295 20.0%	190 12.9%	10 0.7%	188 12.7%	184 12.5%	12 0.8%	351 23.7%	1,477
	2017	19 3.0%	93 14.8%	156 24.8%	26 4.1%	4 0.6%	79 12.6%	191 30.4%	9 1.4%	51 8.1%	628
	2018	92 8.7%	171 16.4%	274 26.0%	115 10.8%	7 0.7%	181 17.0%	85 8.0%	13 1.2%	63 6.2%	1,001
	2019	71 6.7%	167 15.8%	308 29.2%	138 13.1%	7 0.7%	171 16.2%	54 5.1%	9 0.9%	131 12.4%	1,056

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

二、基本資料分布－網路使用者

前一小節的資料顯示，不同調查方法所接觸到的受訪者，在性別、年齡與教育程度上有相當的差異。本小節則進一步從全部成功樣本當中區分出「網路使用者」，並針對不同調查方法所接觸到「網路使用者」，進行個人網路使用程度與基本資料歷年交叉比較分析。

(一) 性別

就網路使用者的性別而言，表85顯示手機調查可以接觸到較多的男性網路使用者，而住宅電話調查與網路調查則能接觸到較多的女性網路使用者。在住宅電話調查中，歷年來男女的比例差異均維持在10個百分點以內；而手機調查中，歷年男女比例差異變動較大，差異從2016年的1.6%提高至今年的14.2%，因此就性別這個變數而言，住宅調查可以得到較穩定的樣本結構。而在網路調查中，歷年來男女的比例差異均維持在10個百分點以上，差異較大為去年的0.6%提高至今年的10.6%，顯示出網路調查仍為較不穩定的樣本結構。

表 85：不同調查方法比較--網路使用者性別

不同調查方法比較--網路使用者性別				
調查方法	年度	男性	女性	總計*
住宅電話調查（未加權）	2015	313（45.1%）	381（54.9%）	694
	2016	341（46.2%）	397（53.8%）	738
	2017	2,789（44.7%）	3,456（55.3%）	6,245
	2018	473（45.2%）	573（54.8%）	1,046
	2019	505（47.0%）	569（53.0%）	1,074
手機調查	2015	615（58.8%）	431（41.2%）	1,046
	2016	491（49.2%）	506（50.8%）	997
	2017	667（57.1%）	501（42.9%）	1,168
	2018	654（57.5%）	483（42.5%）	1,137
	2019	646（56.7%）	494（43.3%）	1,140
網路調查	2015	177（37.6%）	294（62.4%）	471
	2016	605（41.7%）	846（58.3%）	1,451
	2017	263（39.8%）	398（60.2%）	661
	2018	486（50.3%）	481（49.7%）	967
	2019	481（44.7%）	596（55.3%）	1,077

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

（二）年齡

網路使用者的年齡方面，由表86可知，與歷年的電話調查（包含住宅電話調查、手機調查）資料相比，網路調查接觸到越來越多50歲以上的網路使用者，可能原因在於網路發展及行動載具的使用日漸普及所致。

表 86：不同調查方法比較--網路使用者年齡

不同調查方法比較--網路使用者年齡								
調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2015	94 (13.5%)	114 (16.4%)	125 (18.0%)	179 (25.8%)	122 (17.6%)	60 (8.6%)	694
	2016	89 (12.3%)	134 (18.6%)	114 (15.8%)	154 (21.3%)	147 (20.4%)	84 (11.6%)	722
	2017	490 (4.8%)	720 (11.5%)	1,093 (17.5%)	1,422 (22.8%)	1,388 (22.2%)	1,132 (18.1%)	6,245
	2018	88 (8.4%)	146 (14.0%)	168 (16.1%)	226 (21.6%)	204 (19.5%)	214 (20.5%)	1,046
	2019	98 (9.1%)	132 (12.3%)	156 (14.5%)	199 (18.5%)	223 (20.8%)	266 (24.8%)	1,074
手機調查	2015	143 (13.7%)	346 (33.1%)	265 (25.3%)	146 (14.0%)	102 (9.8%)	44 (4.2%)	1,046
	2016	90 (9.4%)	193 (20.3%)	232 (24.3%)	197 (20.7%)	145 (15.2%)	96 (10.1%)	953
	2017	85 (7.3%)	316 (27.1%)	276 (23.6%)	247 (21.1%)	155 (13.3%)	89 (7.6%)	1,168
	2018	80 (7.0%)	259 (22.8%)	274 (24.1%)	253 (22.3%)	157 (13.8%)	114 (10.0%)	1,137
	2019	79 (7.4%)	226 (21.0%)	231 (21.5%)	258 (24.0%)	215 (20.0%)	131 (12.2%)	1,140
網路調查	2015	5 (1.1%)	56 (11.9%)	155 (32.9%)	152 (32.3%)	78 (16.6%)	24 (5.1%)	470
	2016	36 (3.2%)	215 (18.8%)	354 (31.0%)	307 (26.9%)	164 (14.4%)	65 (5.7%)	1,141
	2017	36 (5.4%)	371 (56.1%)	150 (22.7%)	64 (9.7%)	26 (3.9%)	14 (2.1%)	661
	2018	22 (2.3%)	231 (23.9%)	301 (31.1%)	283 (29.3%)	87 (9.0%)	43 (4.4%)	967
	2019	13 (1.2%)	184 (17.1%)	431 (40.0%)	283 (26.3%)	93 (8.6%)	34 (3.2%)	1,038

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(三) 教育程度

教育程度方面，表87顯示不同調查方法接觸的網路使用者以專科及大學以上學歷居多。住宅電話調查中樣本結構與去年相似，而住宅電話調查最容易接觸到小學及以下的網路使用者。從歷年資料可以發現，手機問卷多可以接觸到六成左右的專科及大學以上學歷的網路使用者，而網路調查則可以接觸到八成以上的專科及大學以上學歷的網路使用者，顯示網路調查相較於電話調查，更容易接觸到高學歷的網路使用者。

表 87：不同調查方法比較--網路使用者教育程度

不同調查方法比較--網路使用者教育程度						
調查方法	年度	小學及以下	國初中	高中職	專科／大學以上	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	7 (1.0%)	31 (4.5%)	203 (29.3%)	453 (65.3%)	694
	2016	17 (2.3%)	47 (6.4%)	232 (31.7%)	436 (59.5%)	732
	2017	157 (2.5%)	387 (6.2%)	1,904 (30.5%)	3,797 (60.8%)	6,245
	2018	30 (2.9%)	62 (5.9%)	312 (29.8%)	642 (61.4%)	1,046
	2019	41 (3.8%)	117 (10.9%)	355 (33.1%)	561 (52.2%)	1,074
手機調查	2015	12 (1.1%)	52 (5.0%)	260 (24.9%)	721 (69.0%)	1,046
	2016	36 (3.7%)	95 (9.6%)	329 (33.4%)	525 (53.3%)	985
	2017	17 (1.5%)	59 (5.1%)	301 (25.8%)	791 (67.7%)	1,168
	2018	27 (2.4%)	60 (5.3%)	320 (28.1%)	730 (64.2%)	1,137
	2019	108 (10.1%)	358 (33.3%)	644 (60.0%)	30 (2.8%)	1,140
網路調查	2015	4 (0.9%)	7 (1.5%)	59 (12.6%)	399 (85.1%)	469
	2016	20 (1.4%)	37 (2.5%)	190 (13.0%)	1,204 (83.0%)	1,461
	2017	1 (0.2%)	8 (1.2%)	26 (3.9%)	622 (94.1%)	657
	2018	3 (0.3%)	13 (1.4%)	137 (14.3%)	807 (84.1%)	960

不同調查方法比較--網路使用者教育程度						
調查方法	年度	小學及以下	國初中	高中職	專科／大學以上	總計*
	2019	8 (0.7%)	17 (1.6%)	181 (16.8%)	869 (80.8%)	1,075

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(四) 居住地

在網路使用者的居住地區方面，表88顯示三種調查均以接觸到北北基地區的受訪者為多，而歷年資料的居住地區分佈結構也相較於性別、年齡、教育程度來的穩定，不同調查方法之間的差異均在4個百分點以內。

表 88：不同調查方法比較--網路使用者居住地區

不同調查方法比較--網路使用者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏澎金馬	宜花東	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	246 (35.4%)	112 (16.1%)	134 (19.3%)	83 (12.0%)	91 (12.4%)	28 (4.0%)	694
	2016	234 (32.1%)	85 (11.6%)	159 (21.8%)	120 (16.4%)	100 (13.7%)	32 (4.4%)	730
	2017	2,141 (34.3%)	967 (15.5%)	1,195 (19.1%)	904 (14.5%)	950 (15.2%)	88 (1.4%)	6,245
	2018	275 (26.5%)	159 (15.3%)	240 (23.1%)	142 (13.7%)	175 (16.8%)	48 (4.6%)	1,039
	2019	374 (35.2%)	171 (16.1%)	199 (18.7%)	136 (12.8%)	159 (15.0%)	24 (2.3%)	1,063
手機調查	2015	332 (31.8%)	170 (16.3%)	204 (19.5%)	159 (15.2%)	143 (13.7%)	29 (2.8%)	1,039
	2016	311 (31.8%)	150 (15.3%)	175 (17.9%)	147 (15.0%)	158 (16.2%)	37 (3.8%)	978
	2017	368 (31.8%)	191 (16.5%)	206 (17.8%)	172 (14.9%)	195 (16.9%)	25 (2.2%)	1,157
	2018	422 (37.8%)	183 (16.4%)	210 (18.8%)	131 (11.7%)	142 (12.7%)	29 (2.6%)	1,117
	2019	397 (37.3%)	188 (17.7%)	199 (18.7%)	143 (13.5%)	163 (15.3%)	36 (3.4%)	1,126
網路調查	2015	194 (41.2%)	66 (14.0%)	62 (13.2%)	52 (11.0%)	84 (17.8%)	13 (2.8%)	471
	2016	461 (31.4%)	232 (15.8%)	281 (19.1%)	198 (13.5%)	251 (17.1%)	46 (3.1%)	1,469

不同調查方法比較--網路使用者居住地區

調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏澎金馬	宜花東	總計*
	2017	228 (34.7%)	83 (12.6%)	114 (17.4%)	93 (14.2%)	112 (17.0%)	27 (4.1%)	657
	2018	366 (37.8%)	128 (13.3%)	189 (19.5%)	121 (12.5%)	141 (14.6%)	22 (2.2%)	967
	2019	399 (37.5%)	143 (13.5%)	192 (18.1%)	120 (11.3%)	199 (18.7%)	24 (2.3%)	1,077

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(五) 職業

在網路使用者的職業分布方面，表89顯示住宅調查接觸到較多佐理人員的網路使用者。而網路調查則接觸到較多職業為佐理人員、勞工與專業人員的網路使用者。歷年資料的比較顯示，本年度網路調查比起去年約大幅減少觸及學生，接觸比例約22%，其餘差異變動均不大。

表 89：不同調查方法比較—網路使用者職業

不同調查方法比較—網路使用者職業												
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	退休或待業	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2016	105 14.3%	54 7.4%	174 23.8%	27 3.7%	9 1.2%	57 7.8%	118 16.1%	2 0.3%	186 25.4%	--	732
	2017	683 11.1%	628 10.2%	1,443 23.4%	483 7.8%	72 1.2%	605 9.8%	650 10.5%	11 0.2%	1,590 25.8%	--	6,165
	2018	71 8.3%	101 11.8%	234 27.4%	93 10.9%	10 1.2%	117 13.7%	125 14.6%	3 0.4%	100 11.7%	--	854
	2019	89 8.3%	105 9.8%	208 19.4%	100 9.3%	28 2.6%	102 9.5%	134 12.5%	2 0.2%	90 8.4%	212 19.8%	1,070
手機調查	2016	160 14.9%	99 9.2%	262 24.4%	75 7.0%	11 1.0%	98 9.1%	190 17.7%	15 1.4%	165 15.3%	--	1,075
	2017	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	2018	82 8.1%	136 13.4%	296 29.2%	125 12.3%	4 0.4%	148 14.6%	147 14.5%	12 1.2%	64 6.3%	--	1,014
	2019	146 12.9%	144 12.7%	229 20.2%	138 12.2%	19 1.7%	137 12.1%	124 11.0%	10 0.9%	71 6.3%	113 10.0%	1,131

不同調查方法比較—網路使用者職業												
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	退休或待業	總計*
網路調查	2016	9 0.6%	238 16.1%	295 20.0%	190 12.9%	10 0.7%	188 12.7%	184 12.5%	12 0.8%	351 23.7%	--	1,477
	2017	19 3.0%	93 14.8%	156 24.8%	26 4.1%	4 0.6%	79 12.6%	191 30.4%	9 1.4%	51 8.1%	--	628
	2018	86 8.6%	163 16.2%	264 26.5%	106 10.6%	7 0.7%	167 16.7%	82 8.2%	12 1.2%	57 5.7%	--	944
	2019	71 6.7%	167 15.8%	308 29.2%	138 13.1%	7 0.7%	171 16.2%	54 5.1%	9 0.9%	64 6.1%	67 6.3%	1,056

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

三、基本資料分布—政府機關網站使用者

本小節進一步從網路使用者當中，區分出「政府機關網站使用者」進行分析，比較不同調查方法中接觸到「政府機關網站使用者」的個人基本資料差異。

(一) 政府網站使用情形

本計畫測量政府網站使用者的題目延續去年度研究題目為：「請問，您平常會去的網站中，有多少是政府機關的網站？」

必須說明的是，今年取消去年將受訪者的回答依據「從來沒有」、「很少」、「有時」與「經常」的分類，今年將受訪者區分為「非政府網站使用者」、「低度政府網站使用者」、「中度政府網站使用者」與「重度政府網站使用者」的方式。同時，在這一題的選項改成「幾乎全都是」、「大部分是」、「一半一半」、「少部分是」與「幾乎都不是」的五分類，而歸納使用者類型的方式則是「幾乎全都是」、「大部分是」政府機關網站者歸類為「重度政府網站使用者」；所瀏覽網站中「一半一半」、「少部分是」政府機關網站者歸類為「中度政府網站使用者」。所瀏覽網站中「幾乎都不是」政府機關網站者歸類為「低度政府網站使用者」。

在不同調查方法的比較上，表90顯示住宅電話調查接觸的受訪者較多為低度政府網站的使用者，而網路調查接觸到最多的政府網站使用者。使用頻率上，手機調查與網路調查接觸到最多中、重度政府網站使用者。

表 90：不同調查方法比較--政府網站使用程度

不同調查方法比較--政府網站使用程度						
調查方法	年度	非政府網站使用者	低度政府網站使用者	中度政府網站使用者	重度政府網站使用者	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	--	368 (53.3%)	296 (42.8%)	27 (3.9%)	691
	2016	--	384 (53.9%)	279 (39.1%)	50 (7.0%)	713
	2017	2,338 (37.5%)	2,504 (40.2%)	927 (14.9%)	465 (7.5%)	6,234
	2018	--	550 (45.6%)	436 (36.2%)	52 (4.3%)	1,038
	2019	--	601 (56.8%)	420 (39.7%)	38 (3.6%)	1,059
手機調查	2015	--	548 (52.5%)	465 (44.6%)	30 (2.9%)	1,043
	2016	--	468 (48.4%)	456 (47.2%)	43 (4.4%)	967
	2017	372 (31.9%)	502 (43.1%)	196 (16.8%)	95 (8.2%)	1,165
	2018	315 (27.9%)	535 (47.3%)	190 (16.8%)	91 (8.0%)	1,131
	2019	--	508 (45.0%)	586 (52.0%)	34 (3.0%)	1,128
網路調查	2015	--	83 (17.8%)	321 (68.7%)	63 (13.5%)	467
	2016	--	302 (20.8%)	1,041 (71.7%)	109 (7.5%)	1,452
	2017	15 (2.3%)	298 (45.4%)	229 (34.9%)	114 (17.4%)	656
	2018	--	451 (41.8%)	547 (50.6%)	51 (4.8%)	1,049
	2019	--	469 (44.3%)	563 (53.2%)	27 (2.5%)	1,059

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(二) 性別

在政府網站使用者的性別方面，表91顯示住宅與網路調查可以接觸到較多的女性政府網站使用者，而手機則可以接觸到較多的男性政府網站使用者。而在所接觸到的男女比例差異上，手機調查的差異最大，住宅電話調查及網路調查則差異不大，其中網路調查性別與去年度相比，比例上升，較其他二種調查方法相比，性別比例的起伏較為明顯。

表 91：不同調查方法比較--政府網站使用者性別

不同調查方法比較--政府網站使用者性別				
調查方法	年度	男性	女性	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	311 (45.0%)	380 (55.0%)	691
	2016	333 (46.7%)	380 (53.3%)	713
	2017	1,683 (45.1%)	2,213 (56.8%)	3,896
	2018	471 (45.4%)	567 (54.6%)	1,038

不同調查方法比較--政府網站使用者性別				
調查方法	年度	男性	女性	總計*
	2019	498 (47.0%)	561 (53.0%)	1,059
手機調查	2015	615 (59.0%)	428 (41.0%)	1,043
	2016	479 (49.5%)	489 (50.5%)	968
	2017	439 (55.4%)	354 (44.6%)	793
	2018	650 (57.5%)	481 (42.5%)	1,131
	2019	640 (74.9%)	215 (25.1%)	855
網路調查	2015	175 (37.5%)	292 (62.5%)	471
	2016	605 (41.7%)	846 (58.3%)	1,451
	2017	254 (39.6%)	387 (60.4%)	641
	2018	523 (49.9%)	526 (50.1%)	1,049
	2019	473 (44.7%)	586 (55.3%)	1,059

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(三) 年齡

政府網站使用者的年齡區間分析上，表92顯示住宅電話調查可接觸到25%的60歲以上政府網站使用者，而網路調查僅能接觸到3.3%的60歲以上政府網站使用者，而手機調查方面，本年度接觸的政府網站使用者年齡分佈仍集中於20歲至50歲的群體，接觸的60歲以上使用者則微幅提高。

表 92：不同調查方法比較--政府網站使用者年齡

不同調查方法比較--政府網站使用者年齡								
調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2015	94 (13.6%)	113 (16.4%)	124 (17.9%)	178 (25.8%)	122 (17.7%)	60 (8.7%)	691
	2016	82 (11.8%)	131 (18.8%)	113 (16.2%)	152 (21.8%)	140 (20.1%)	79 (11.3%)	697
	2017	269 (6.9%)	474 (12.2%)	812 (20.8%)	1,048 (26.9%)	818 (21.0%)	475 (12.2%)	3,896
	2018	87 (8.4%)	145 (14.0%)	167 (16.1%)	224 (21.6%)	203 (19.6%)	213 (20.4%)	1,038
	2019	93 (8.8%)	132 (12.5%)	156 (14.7%)	196 (18.5%)	218 (20.6%)	265 (25.0%)	1,060
手機調查	2015	142 (13.6%)	344 (33.0%)	265 (25.4%)	146 (14.0%)	102 (9.8%)	44 (4.2%)	1,043

不同調查方法比較--政府網站使用者年齡								
調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
	2016	82 (8.9%)	186 (20.1%)	228 (24.6%)	192 (20.7%)	142 (15.3%)	96 (10.4%)	926
	2017	45 (5.7%)	214 (27.0%)	207 (26.1%)	180 (22.7%)	100 (12.6%)	47 (5.9%)	793
	2018	79 (7.0%)	257 (22.7%)	274 (24.2%)	251 (22.2%)	156 (13.8%)	114 (10.1%)	1,131
	2019	78 (6.9%)	219 (19.4%)	231 (20.5%)	258 (22.9%)	214 (19.0%)	128 (11.3%)	1,128
網路調查	2015	5 (1.1%)	55 (11.8%)	155 (33.3%)	151 (32.4%)	77 (16.5%)	23 (4.9%)	466
	2016	36 (3.2%)	215 (18.8%)	354 (31.0%)	307 (26.9%)	164 (14.4%)	65 (5.7%)	1,141
	2017	34 (5.3%)	361 (56.3%)	147 (22.9%)	62 (9.7%)	24 (3.7%)	13 (2.0%)	641
	2018	50 (4.8%)	96 (9.2%)	299 (28.5%)	329 (31.4%)	248 (23.6%)	27 (2.6%)	1,049
	2019	13 (1.3%)	180 (17.6%)	427 (41.7%)	279 (27.3%)	90 (8.8%)	34 (3.3%)	1,023

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(四) 教育程度

在政府網站使用者的教育程度方面，表93顯示「小學及以下」學歷的政府網站使用者皆為最低，今年整體對於小學以下學歷的政府網站使用者接觸率，三種調查方法相較於歷年調查均微幅提升，但仍偏低。由於本計畫已經涵蓋多種調查方法與多年期的調查資料，幾乎可推定學歷較低的民眾對於電子化政府的使用情形相當低，其中又以網路調查0.8%為最低，再次驗證低學歷民眾對於網路甚至電子化政府的使用較不普及。

表 93：不同調查方法比較--政府網站使用者教育程度

不同調查方法比較--政府網站使用者教育程度						
調查方法	年度	小學及 以下	國初中	高中職	專科／大 學以上	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	7 (1.0%)	31 (4.5%)	200 (28.9%)	453 (65.5%)	691
	2016	16 (2.3%)	43 (6.1%)	222 (31.4%)	427 (60.3%)	708
	2017	34 (0.9%)	136 (3.5%)	947 (24.3%)	2,779 (71.3%)	3,896
	2018	30 (2.9%)	62 (6.0%)	308 (29.7%)	638 (61.4%)	1,038
	2019	40 (3.8%)	111 (10.5%)	348 (32.9%)	560 (52.9%)	1,059
手機調查	2015	12 (1.2%)	52 (5.0%)	259 (24.8%)	720 (69.1%)	1,043
	2016	36 (3.8%)	90 (9.4%)	314 (32.9%)	515 (53.9%)	955
	2017	5 (0.6%)	20 (2.5%)	168 (21.2%)	600 (75.7%)	793
	2018	26 (2.3%)	59 (5.2%)	319 (28.2%)	727 (64.3%)	1,131
	2019	29 (2.6%)	106 (9.4%)	353 (31.3%)	640 (56.7%)	1,128
網路調查	2015	4 (0.9%)	6 (1.3%)	59 (12.7%)	396 (85.1%)	465
	2016	20 (1.4%)	37 (2.5%)	190 (13.0%)	1,214 (83.0%)	1,461
	2017	0 (0.0%)	7 (1.1%)	22 (3.5%)	608 (95.4%)	637
	2018	4 (0.4%)	20 (1.9%)	161 (15.5%)	854 (82.2%)	1,039
	2019	8 (0.8%)	17 (1.6%)	174 (16.5%)	858 (81.2%)	1,057

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(五) 居住地

就政府網站使用者的居住地區分佈情形，表94顯示三種調查方法所接觸到的政府網站使用者均以北北基區地區為多數，其中，手機調查在所有調查方法佔37.3%為當中比例最高，與去年比例接近（37.7%）。住宅電話調查最高的為35.2%的政府網站使用者居住於北北基地區，比例較去年大幅提升，然尚與歷年數據趨勢相符。

表 94：不同調查方法比較--政府網站使用者居住地區

不同調查方法比較--政府網站使用者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏澎金馬	宜花東	總計*
住宅電話調查（未加權）	2015	246 (35.6%)	111 (16.1%)	133 (19.2%)	83 (12.0%)	90 (13.0%)	28 (4.1%)	691
	2016	222 (31.4%)	84 (11.9%)	154 (21.8%)	118 (16.7%)	97 (13.7%)	31 (4.4%)	706
	2017	1,416 (36.3%)	598 (15.3%)	743 (19.1%)	513 (13.2%)	573 (14.7%)	53 (1.4%)	3,896
	2018	273 (26.5%)	157 (15.2%)	239 (23.2%)	140 (13.6%)	174 (16.9%)	48 (4.7%)	1,031
	2019	374 (35.2%)	171 (16.1%)	199 (18.7%)	136 (12.8%)	159 (15.0%)	24 (2.3%)	1,063
手機調查	2015	331 (31.9%)	170 (16.4%)	203 (19.6%)	159 (15.3%)	144 (13.9%)	29 (2.8%)	1,036
	2016	305 (32.1%)	145 (15.2%)	173 (18.2%)	144 (15.1%)	152 (16.0%)	32 (3.4%)	951
	2017	261 (33.1%)	125 (15.8%)	141 (17.9%)	105 (13.3%)	138 (17.5%)	19 (2.4%)	789
	2018	419 (37.7%)	183 (16.5%)	209 (18.8%)	130 (11.7%)	141 (12.7%)	29 (2.6%)	1,111
	2019	396 (37.3%)	184 (17.3%)	197 (18.5%)	141 (13.3%)	160 (15.1%)	36 (3.4%)	1,114
網路調查	2015	191 (40.9%)	66 (14.1%)	62 (13.3%)	51 (10.9%)	84 (18.0%)	13 (2.8%)	467
	2016	461 (31.4%)	232 (15.8%)	281 (19.1%)	198 (13.5%)	251 (17.1%)	46 (3.1%)	1,469
	2017	222	81	111	90	107	26	637

不同調查方法比較--政府網站使用者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏澎金馬	宜花東	總計*
		(34.9%)	(12.7%)	(17.4%)	(14.1%)	(16.8%)	(4.1%)	
	2018	392 (37.3%)	138 (13.2%)	199 (18.9%)	129 (12.3%)	167 (15.9%)	24 (2.4%)	1,049
	2019	399 (37.5%)	143 (13.5%)	192 (18.1%)	120 (11.3%)	199 (18.7%)	24 (2.3%)	1,077

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

(六) 職業

政府網站使用者的職業分類中，表95顯示住宅電話調查相較於手機與網路調查能接觸到更多職業為家管或待業退休的政府網站使用者，而網路調查接觸的政府網站使用者當中，接觸到最多的政府網站使用職業別是佐理人員（29.5%），比例遠高於其他職業類別且逐年攀升趨勢。在歷年資料比較上，本年度的住宅電話與手機調查皆接觸到較少的佐理人員。而網路調查接觸的學生族群，近年持續大幅減少，從最高點2017年30.2%降至今年度僅存4.9%，顯示在職業類別上，不同調查方法有明顯的差異。

表 95：不同調查方法比較--政府網站使用者職業

不同調查方法比較--政府網站使用者職業												
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	待業或退休	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2016	105 14.9%	53 7.5%	169 23.9%	24 3.4%	9 1.3%	57 8.1%	118 15.6%	2 0.3%	178 25.2%	--	707
	2017	496 12.9%	494 12.8%	1,079 28.0%	280 7.3%	27 0.7%	326 8.5%	368 9.6%	5 0.1%	773 20.1%	--	3,848
	2018	71 8.4%	101 11.9%	232 27.3%	93 11.0%	10 1.2%	116 13.7%	125 14.7%	3 0.4%	98 11.5%	--	849
	2019	89 8.3%	105 9.8%	208 19.4%	100 9.3%	28 2.6%	102 9.5%	134 12.5%	2 0.2%	90 8.4%	212 19.8%	1,070
手機調查	2016	160 15.3%	98 9.4%	255 24.3%	74 7.1%	11 1.0%	96 9.2%	180 17.2%	14 1.3%	160 15.3%	--	1,048

不同調查方法比較--政府網站使用者職業												
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	待業或退休	總計*
	2017	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	2018	82 8.1%	136 13.5%	295 29.3%	124 12.3%	4 0.4%	146 14.5%	146 14.5%	12 1.2%	63 6.3%	--	1,008
	2019	145 13.0%	144 12.9%	228 20.4%	136 12.2%	19 1.7%	133 11.9%	123 11.0%	10 0.9%	71 6.3%	110 9.8%	1,119
網路調查	2016	9 0.6%	236 16.2%	293 20.1%	189 13.0%	10 0.7%	184 12.6%	182 12.5%	12 0.8%	340 23.4%	--	1,455
	2017	19 3.1%	90 14.8%	155 25.4%	22 3.6%	4 0.7%	76 12.5%	185 30.3%	9 1.5%	50 8.2%	--	610
	2018	92 9.4%	169 17.4%	267 27.4%	108 11.1%	7 0.7%	177 18.2%	80 8.2%	13 1.3%	61 6.3%	--	1,049
	2019	71 6.8%	166 16.0%	307 29.5%	136 13.1%	7 0.7%	167 16.1%	51 4.9%	9 0.9%	62 6.0%	63 6.1%	1,039

資料來源：本計畫自行整理。

*本表已排除遺漏值

第五章 政府數位成熟度評估的初步架構

根據之前第二章文獻檢閱中有關數位政府成熟、數位政府整備以及機關數位成熟度評估等過去研究的檢視，計畫團隊彙整出政府數位成熟度評估的初步架構。本章主要再透過一次其他國際有關數位成熟研究的文獻，再進行補充對照確認，並歸納專家學者的座談意見進行最後的校正與確認。

第一節 政府數位成熟度評估相關文獻的再校準

計畫團隊在建立起初步架構後，希望再進行一次有關數位成熟相關文獻的檢閱，主要是利用Digital Mature為關鍵字，在ProQuest跟EBSCOhost以及Scopus等三個資料庫進行搜尋。以目前本計畫所確認的數位發展策略、資訊科技治理、流程管理、人事與組織能力四大構面來看，從過去相關文獻中所提出的相關評估構面歸納出來結果進行再一次的校準對照，所得到的結果如同表96所示。

在有關數位發展策略方面，本計畫發現在下表96中9個相關文獻中，有8個研究都強調策略構面。資訊科技治理的構面，在這些文獻當中也有9分之8的文獻強調這類的構面。至於流程管理的部分，則有7篇提到該構面的重要性。最後是人事與組織能力的構面，也在8篇研究中被提到其對於數位成熟的重要性。由此來看，本計畫所提出的數位成熟評估架構的四項構面，大致符合目前各類數位成熟研究可能涵蓋的面向。

表 96：政府機關數位成熟度相關文獻的跨構面比較

相關文獻	策略	科技治理	流程管理	人事組織
Digital Maturity Matrix MIT & Capgemini (Westermann, Bonnet, & McAfee, 2014)	●	●	●	
Digital Maturity Model Universität St. Gallen (Back, Berghaus, & Kaltenrieder, 2015)	●	●	●	●
Digital Maturity Model University Reutlingen & Neuland (Land, 2015)	●	●	●	●

相關文獻	策略	科技治理	流程管理	人事組織
Gartner Taxonomie (Gartner, 2016)	●	●	●	●
Maturity Model PWC (Greif, Kühnis, & Warnking, 2016)		●	●	●
Digital Capability Framework (O’Hea, 2011)	●	●	●	●
Aligning the Organization for its Digital Future(Kiron, Kane, Palmer, Phillips, & Buckley, 2016)	●	●		●
Digital Maturity Model for Telecommunications Service Providers (Valdez-de-Leon, 2016)	●			●
Digital Maturity Model (TM Forum, 2017)	●	●	●	●

資料來源：本計畫自行整理。

表97更深入地來比較對照這些文獻中所提及的次要構面，數位發展策略的部分，在數位成熟的評估上似乎有相當決定性的重要地位，而其中的次構面主要是與組織願景相關的主題，包含了組織的數位發展策略、處理數位發展的文化和經驗以及數位創新能力。在資訊科技的治理方面，主要是著重組織內外部服務的數位化程度，以及回應顧客需求與適應數位環境變遷的創新應用。流程管理上，過去的文獻在該構面主要強調的是複雜或無效率流程的簡化，以及流程與數位化結合的程度。最後在人事與組織能力方面，則是比較著重數位發展的組織文化，以及相關人才招聘與培養等構面。而本計畫目前的次構面，也確認有完整地包含了這些相關的次構面。

然而，在檢閱對照的過程中，本計畫發現過去這些文獻的構面，十分著重顧客的需求、經驗與感受，這是在建構政府數位成熟評估架構時，也必須著重的一個重要的次構面。此外，這些相關文獻對於資訊安全的部分，則較少在其次構面的說明中被提及。但本計畫的架構，有研提一些與資安有關的次構面，顯示本次評估架構的完整性更高。

表 97：政府機關數位成熟度相關文獻側重構面的評析

相關文獻	次構面
Digital Maturity Matrix MIT & Capgemini (Westermann, Bonnet, & McAfee, 2014)	■ 策略：領導者要有清楚願景並傳達給組織成員。 ■ 科技治理：了解顧客需求調整與修正數位服務遞送流程。 ■ 流程管理：訂定清楚業務流程以便於服務數位化。
Digital Maturity Model Universität St. Gallen (Back & Berghaus, 2015)	■ 策略：具體規劃數位科技在達成組織願景上的策略。 ■ 科技治理：透過科技創新盡可能回應顧客需求與數位環境變遷。 ■ 流程管理：內外流程盡可能簡化，並盡可能數位化。 ■ 人事組織：組織需要建立支持數位轉型的文化。
Digital Maturity Model Hochschule Reutlingen & Neuland (Land, 2015)	■ 策略：數位發展策略內化於管理階層，並透過文字化幫助員工了解。 ■ 科技治理：確保數位工具為內外顧客廣泛使用。 ■ 流程管理：內外流程簡化，並完全數位化。 ■ 人事組織：組織需要建立開放的數位發展決策文化。
Gartner Taxonomie (Gartner, 2016)	■ 策略：數位發展策略內化於管理階層，並透過文字化幫助員工了解。 ■ 科技治理：重視服務遞送的數位創新。 ■ 流程管理：流程簡化並建立數位化供應鏈。 ■ 人事組織：組織需要重視數位人才與組織文化。
Maturity Model PWC (Greif, Kühnis, & Warnking, 2016)	■ 科技治理：著重與顧客的互動產生服務遞送的數位創新。 ■ 流程管理：強調流程再造。

相關文獻	次構面
	■ 人事組織：組織需要招募符合數位發展的人才。
Digital Capability Framework (O’Hea, 2011)	■ 策略：數位發展已經完全內化於組織策略。 ■ 科技治理：組織應掌握新興數位發展變遷。 ■ 流程管理：流程應透過數位化方式提高效率。 ■ 人事組織：組織內部的運作與協調都有數位工具可以協助。
Aligning the Organization for its Digital Future (Kiron, Kane, Palmer, Phillips, & Buckley, 2016)	■ 策略：組織應建立反應未來數位發展的清楚策略。 ■ 科技治理：組織的管理結構應更精簡以因應數位發展變遷。 ■ 人事組織：組織應提供機會強化人員數位能力。
Digital Maturity Model for Telecommunications Service Providers (Valdez-de-Leon, 2016)	■ 策略：組織有清楚的願景與具體的策略。 ■ 科技治理：數位科技應更有效支持業務管理與服務。
Digital Maturity Model (TM Forum, 2017)	■ 策略：組織策略目標以透過數位發展產生組織優勢為主。 ■ 科技治理：利用資訊科技運用來達成策略並有效提供顧客服務。 ■ 流程管理：透過數位化方式提高效率與服務品質。 ■ 人事組織：強調組織文化與數位人力發展。

資料來源：本計畫自行整理。

第二節 評估架構、構面與指標的再確認

本計畫除以文獻檢閱為基礎，更進一步透過專家學者的焦點座談，以了解並歸納出評估架構初稿需要補充與修正的部分。詳細的內容可以參閱附錄三，而相關成果探討與分析如下。

一、架構之構面與內容具參考價值

首先在構面確認的部分，基本上與會的專家學者對於這四大構面以及對應的次構面架構提出的修正意見不多，甚至有受訪者表示所屬機關內部也正在規劃類似的評估架構，並表示實務上是可以對應至本計畫所提出的四大構面。

從去年開始我們就在做準備工作……我就具體講說，整個架構來講，八個面向來說，第一個策略、第二個計畫、第三個技術上架構、第四個資料上架構、第五個內部服務、第六個外部服務、第七個人力組織、第八個資源管理（委員A）。

如果按照這對應架構的話，像你第一個主構面向，第二個次構面向的，規劃、分析數位發展趨勢並制定數位發展或創新策略的機制，我感覺好像會在上面策略的部分，反而是說資訊管理的部分，對應這個架構，我反而會拉在資訊科技管理，或者是說對應到我們想要對應的部分，支持數位發展相關規劃之資訊科技設施、人力的充足程度，資訊科技設施放在技術架構裡面，人力充足程度放在人力組織下面，分成有關人的有關事的有關計畫面。等於這個邏輯就是從策略、資料、計畫、技術最後人的部分，但這只是我們內部在做，正在努力找資料來支持我們的想法。老師這邊提供我們很好的方向（委員A）。

二、次構面重要性確認

數位發展策略或願景的部分，雖然比較不容易具體地客觀測量與比較。但部分受訪者特別強調其重要性。

我覺得現在老師提出來的第一點裡面很棒的就是，機關願景的最後一個機關數位發展策略融入機關業務的程度，這件事情是重點，你現要有這個機關的發展藍圖，才是所有東西往那邊對齊（委員E）。

其次，在這些主要構面中次面向的討論中，與會者另外有提到幾個重要的面向，特別像是線上申辦自動化的程度、跨機關的服務整合性，甚至是資料協助政府決策的程度等。

整個電子化政府的成熟度，其實就當作我們目前來看，譬如說早期，我剛講的，那些基礎建設或是服務電腦化或是怎麼樣，可是我現在講求的是一個階段，我們更高的成熟度，……這個比例自動化，現在全程線上申辦的比例是多少，……這個可以在流程管理裡面看到，我們為民服務全程自動化，或是為民服務多少，我為民服務比例是多少，在網路自動化的比例，電子自動化的比例，全程自動化的比例是多少，這都代表不同自動化的階段，我們目前就是一個為民服務的全程自動化的階段。第二個是整合服務。跨機關整合服務，目前也是我們強調怎麼樣去把不同機關做一起。第三個就是數位治理，就是有關的資料數位可以提供決策使用。希望可以大數據數位分析，提供政府決策參考（委員B）。

再者，甚至也有專家強調，在次構面中還需要考慮到機關財務上的資源。畢竟在數位發展的實踐過程需要一定的財務資源挹注。此外，人力的補充與其對應職能的發展與支援也必須被考慮進來。

有時候我看到的東西是會是另一個面向，就是你有沒有合適的去利用機關內所擁有的資源。那這資源裡面通常又會被分做三部分，財務支援、人力資源跟知識支援。然後在政府機關的話。是財務、財務面的話，我在這裡，比較沒有看到，……一個機關他有沒有一個資訊部門爭取到他足夠的財務的資源來支撐他的業務方面，他有沒有能力去做這件事情，他在人力上面他是否有合適的能力去做人力的運用，……在知識資本上，我們通常都會用計畫管理的能力，或者是這個KM，這些東西來做一個取代，……這是另一個面向（委員C）。

就像資安治理成熟都會要求要有專責資訊人力，那這個做下來之後，第一個就是人力充足度是一個，第二個資訊人的素養，有量之後質的提升，這可能也是他會關心的（委員D）。

然後，剛剛講到的預算面，也是有沒有比較固定的或預算的檢討，在資訊或在數位發展這一塊，這一塊可能也是我們會去討論的（委員D）。

另一方面，與會者提及須著重流程管理層面，包括：對於顧客問題的回應機制與程度的部分，重視組織對於外界問題反應的速度，以及引進新技術至內部管理的程度。

在流程管理上面，有時候會分幾個東西來看，第一個是官方能不能快速地接受外部的刺激，譬如說有沒有建立與外部回應的機制，針對這些回應的機制，不管是這些市長信箱，或透明化、制度化，不管，或者是隨時去update引進新技術，使這些東西最後回到內部的管理（委員C）。

最後，與會者也提醒民眾的滿意度或是顧客的滿意程度必須受到關注，並建議在評估的架構中也需要被某種程度的關注。

然後這些都是最後的反應，是對外服務的成果，那就是包含了這些可能民眾服務的滿意度。……我有稍微用keyword去找過，單純用民眾去找，可是我覺得民眾在這個在這個機關數位成熟度的指標裡面比較薄弱……（委員C）。

然後剛剛提到的民眾意見的收集跟回饋的部分，也會是我們很實質要面對的（委員D）。

三、具體對應可能指標的補充

本次焦點座談的委員，亦針對次構面中可能對應的指標提供想法。在策略構面部分，主要可以確立數位發展相關策略的存在與否，以及其與上級機關策略的一致程度等類似的指標。此外，數位發展計畫的擬定於否，以及是否跟數位發展策略一致，皆是可以成為測量指標的參考。另一方面，數位發展相關的政策白皮書可以是相關參考的資料。

機關是否有整體的資訊架構策略，第二個機關是否具備有資訊發展的策略，第三個資訊發展策略與他的上級機關資訊發展策略有沒有一致性，機關的資訊架構有沒有跟策略地圖一致性，這是對策略部分要求（委員A）。

第二項是計畫部分，有沒有擬定資訊發展計畫，計畫跟策略要有一致性，年度計畫要一致性，是否具備策略計畫管考後面獎勵機制，這是我們在第二點項目要求（委員A）。

數位發展策略主要構面的機關數位發展發展的願景、策略和政策的機關可能參考指標可以寫資訊政策白皮書（委員F）。

資訊科技治理方面，則可以考慮資安管理、資料庫的互通整合、開放資料管理、內部電子化辦公系統的比例、對外線上服務的比例等。

資料架構我們要求包含資訊安全，網路架構、資安管理。資料庫互通整合、開放資料管理、整備度評量。內部服務我們目前選擇重點系統比例，包含公文系統比例，電子核銷系統比例，還沒電子化跟已經電子化這兩個比例。外部服務部

分，……還沒線上申辦案件數跟已經線上申辦的案件數比例（委員A）。

人力與組織能力部分，則可以衡量其是否具有數位發展相關的委員會，或是評估專業人力的數量，以及人力接受過專業訓練的程度或比例。而對應獎勵制度的存在與否，也可以被納入考慮。

人力組織是否具有專業組織，是否具有專業資訊委員會，是否有專業人力訓練，考核跟獎勵機制是否具備，這是我們在人力上的要求（委員A）。

人力資本的第一項改為充足可用的。第三項可加入是否有適當的績效獎勵機制（委員F）。

四、其他建議

除了數位發展成熟度評估架構內容的討論之外，專家學者也提出了一些評估時需要考慮的重點。例如在評估的目的，有些專家學者認為不應該直接與資訊部門未來的預算或是補助高度連結。

要評量機關對資訊化的整備度，他跟預算基本上很難做連結，頂多只有榮譽，C級機關可能每年去關心他們一下，每年去製造一點壓力（委員A）。

甚至，有與會者認為應該從一種健康檢查的概念出發，引導並協助機關推動數位的發展，使其瞭解組織數位發展的限制與待突破的可能區塊。

補充一下，其實我想對指標的期望不要太高。就跟健康檢查的指標一樣，我們花很多錢去做健康檢查，出來之後會怎麼樣？有人會去有感覺，有人完全沒有感覺。……我覺得剛剛我也同意，就是說，這東西其實不能當做預算資源的一個重要的、唯一的、參考的依據，但是可以跟你說，你的狀況，……我要怎麼去調整、改善，譬如說給我一個自我的檢討跟改善的重要依據（委員B）。

第三節 機關數位成熟度評估架構的發展

經過再一輪的文獻校準以及專家學者的座談，本計畫確認了主要的四大構面分別為數位發展策略、資訊科技治理、流程管理、人事與組織能力。另一方面，次要構面則是根據專家學者座談的意見，以及直接可測量的程度進行再修正。在直接測量指標的部分，主要是整合

並運用國發會每年所進行的政府機關電腦作業效率調查表，以及國發會在106數位服務及資訊資源管理儀表板委託研究計畫的問卷題項，再結合專家學者所提的參考意見，修正出政府機關數位成熟度的初步評估架構。

一、數位發展策略

一個政府機關的數位發展著重其本身未來發展的策略規劃，當策略越具體清楚，數位發展的方向也就越能夠與上位的策略結合。在考量評估指標取得的可能性，以及專家學者的建議，有關數位發展策略的部分，分成機關數位發展的願景、策略和政策，以及機關的資訊科技管理兩個次要構面。

目前數位發展策略中的次構面與對應指標規劃如表98所示¹³。

在經過前面專家學者焦點座談的意見交流後，由於專家學者們對於策略願景的部分，也認同其重要性，加上大家對於該構面的次指標一件不大，因此在研究設計中原有架構中之構面與指標變動不大，但納入了專家學者建議可參考的指標與可能的參考資料來源。

表 98：數位發展策略評估次構面與指標

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
A.1 機關數位發展的願景、策略和政策	A.1.1 機關數位發展的願景與國家整體數位發展方向的一致程度如何？	- A.1.1.1 機關是否具體訂定有整體數位發展策略目標？ - A.1.1.2 機關整體數位發展策略目標與上級機關數位發展整體策略目標的連接程度如何？	- 中央政策白皮書 - 機關政策白皮書 - 機關資訊政策白皮書
	A.1.2 機關業務與資訊同仁在發展組織願景、策略、數位發展政策的合作程度如何？	A.1.2.1 在數位發展政策過程中，業務與資訊單位同仁合作程度如何？	自行調查

¹³例如：臺中市政府資訊中心 104-107 年度的施政白皮書中，便有列出願景與具體發展策略及措施。如此便有助於機關檢驗自身資訊策略與上位願景與策略的連結程度。<https://www.im.taichung.gov.tw/media/206999/56114112971.pdf>。

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
	A.1.3 機關數位發展策略融入機關業務的程度如何？	- A.1.3.1 機關是否具備整體數位發展推動架構？ - A.1.3.2 機關對於整體推動策略目標是否清楚訂定推動期程？	- 中央政策白皮書 - 機關政策白皮書 - 機關資訊政策白皮書
A.2 機關的資訊科技管理	A.2.1 機關中各項業務資訊化的程度如何？	與 B.2.1 有些類似	可以參考 B.2.1 的指標
	A.2.2 規劃、分析數位發展趨勢並制定數位發展或創新策略的機制運作如何？	A.2.2.1 資訊作業創新發展情形？	政府機關電腦作業效率調查
	A.2.3 支持數位發展相關規劃之資訊科技設施、人力的充足程度如何？	與 D.3.1 有些類似	可以參考 D.3.1 的指標

資料來源：本計畫自行整理。

二、資訊科技治理

評估架構中第二個大構面為資訊科技治理，所著重的主要包括機關在資訊架構上的完整程度、機關業務數位化的管理、服務遞送數位化的表現，以及資訊資源利用的表現等。也由於專家學者焦點座談中特別提到線上申辦程度的重要性，在資訊科技治理構面中，有納入一些與數位線上化比率相關的指標在業務數位化管理與服務遞送數位化這兩個次構面當中。同時，也有專家學者提到跨機關服務整合的重要性，因此計畫團隊在資訊科技架構的部分納入了資料互通整合的指標，或是像open data的現況等指標。另外，像了解顧客使用數位化服務之意見且不斷修正服務機制，其運作的情形如何？這個部分的對應指標，也是為了回應專家座談中強調顧客見的觀點。修正後資訊科技治理構面所屬相關的次構面與評估指標，如表99所示。

表 99：資訊科技治理評估次構面與指標

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
B.1 資訊科技架構	B.1.1 資訊架構支持數位發展的程度（包括應用程式、網路和安全性）？	- B.1.1.1 是否具備完善的資料庫結構管理及維護機制及作法？ - B.1.1.2 是否具備完善的資料互通及整合機制及作法？ - B.1.1.3 機關資安防護措施完備程度如何？ - B.1.1.4 機關全球資訊網站使用安全傳輸通訊協定比例為何？ - B.1.1.5 是否具備完善的機敏性資料管理機制？ - B.1.1.6 是否具備歷史性資料管理機制？ - B.1.1.7 機關 Open Data 的現況如何？ - B.1.1.8 機關 Open API 的現況如何？	- 政府機關電腦作業效率調查 - 數位服務及資訊資源管理儀表板 - 機關安全等級評估表
	B.1.2 數位化服務遞送流程清楚定義的程度如何？	B.1.2.1 機關業務流程標準化的比例如何？	參考機關內部資料
B.2 業務數位化計畫管理	B.2.1 機關將新的業務項目順利數位化的程度如何？	- B.2.1.1 機關內部公文線上簽核比例？ - B.2.1.2 機關內部電子核銷比例？ - B.2.1.3 機關內部會議數位化比例？ - B.2.1.4 機關內部已數位化業務之比例？	- 數位服務及資訊資源管理儀表板 - 機關各項服務水準協定（SLA）
	B.2.2 降低數位發展和推動失敗風險的程度如何？	機關數位計畫實際辦理情況如何？	自行調查

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
	何？		
B.3 服務遞送數位化	● B.3.1 機關透過資訊科技提供的服務其品質標準化的程度如何？	● 與 B.1.2 有些類似	● 可以參考 B.1.2 的指標
	● B.3.2 機關管理數位化服務水準的機制運作如何？	● B.3.2.1 機關（未數位化、電子表單、線上申辦附文件檔、全部線上申辦）線上申辦之比例？	● 數位服務及資訊資源管理儀表板 ● 機關各項服務水準協定（SLA）
	● B.3.3 服務遞送流程變更或創新的機制運作如何？	● B.3.3.1 機關業務流程簡化的比例如何？ ● B.3.3.2 機關數位創新計畫的數量如何？	● 自行調查
B.4 資源利用表現	● B.4.1 機關同仁利用已建立的資訊設備、軟體與資料的程度如何？	● B.4.1.1 機關機房使用情形如何？ ● B.4.1.2 機關雲端使用情形如何？ ● B.4.1.3 機關資料庫使用情形如何？	● 政府機關電腦作業效率調查 ● 數位服務及資訊資源管理儀表板
	● B.4.2 機關在軟體開發和硬體導入的外包方面，實務運作表現如何？	● B.4.2.1 機關資訊相關委外業務績效評核的表現如何？	● 自行調查
	● B.4.3 機關資訊業務，委外後的使用情形如何？	● B.4.3.1 機關資訊系統委外後之使用率？	● 自行調查

資料來源：本計畫自行整理。

三、流程管理

流程管理構面主要著重在業務流程管理、績效管理、內外顧客所得到的服務程度、互通性、相關法規落實的程度，以及資訊安全與服務品質確保。這個部分，焦點座談在有關跨機關服務整合的重要性意見的考量上，特別是在互通性這個次構面的各項指標納入，便是為了對應這樣的意見與看法。其中所包含的次構面與測量指標詳表100。

表 100：流程管理評估次構面與指標

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
C.1 業務流程管理	● C.1.1 機關不斷修正業務服務流程並結合數位發展的機制，運作情形如何？	● C.1.1.1 資訊部門協助機關業務流程再造情形如何？	● 自行調查
C.2 績效管理	● C.2.1 了解顧客使用數位化服務之意見且不斷修正服務機制，其運作的情形如何？	● C.2.1.1 機關是否具有資訊服務滿意度調查機制？ ● C.2.1.2 機關是否定期針對內部顧客使用意見，進行數位服務的修正？ ● C.2.1.3 機關是否定期針對外部顧客使用意見，進行數位服務的修正？	● 自行調查
	● C.2.2 機關在有關於數位發展計畫成本效益評估機制的運作上如何？	● C.2.2.1 資訊部門預算達成率如何？ ● C.2.2.2 資訊部門KPI達成率？ ● C.2.2.3 資訊計畫實地查核成績如何？	● 數位服務及資訊資源管理儀表板 ● 自行調查
C.3 提供的服務	● C.3.1 機關內部流程標準化後，對機關針對民眾與企業服務遞送支持的程度如何？	● C.3.1.1 資訊部門內部顧客的滿意程度如何？ ● C.3.1.2 數位服務項目顧客的滿意程度如何？	● 自行調查
	● C.3.2 機關針對服務品質的調查實際落實的程度如何？	● 與 C.2.1 有些類似	● 可以參考 C.2.1 的指標

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
	C.3.3 機關數位化工具可被用來支持針對民眾與企業服務的程度如何？	與 C.2.1 及 C.3.1 有些類似	可以參考 C.2.1 以及 C.3.1 的指標
C.4 互通性	C.4.1 跨機關業務策略與業務流程的整合程度如何？	與 4.3 有些類似	可以參考 C.4.3 的指標
	C.4.2 系統能接合外部資訊程度如何？	與 4.3 有些類似	可以參考 C.4.3 的指標
	C.4.3 資訊技術上的可互通程度如何（包括密鑰、開放式介面、互連服務、資料整合、資料視覺化和資料交換、可近性）？	- C.4.3.1 是否具備完善的資料互通及整合機制及作法？ - C.4.3.2 機關資訊系統目前與外部資訊系統介接的情形如何？	- 數位服務及資訊資源管理儀表板 - 政府機關電腦作業效率調查
C.5 法規遵循	C.5.1 機關內部符合數位發展內外部規範、程序、政策的程度如何？	- C.5.1.1 機關資安防護措施的完備程度如何？ - C.5.1.2 機關全球資訊網站使用安全傳輸通訊協定的比例為何？ - C.5.1.3 機關是否具備完善的機敏性資料（個資）管理機制？	- 數位服務及資訊資源管理儀表板 - 政府機關電腦作業效率調查
	C.5.2 機關存在足夠的資源來協助機關組織遵循內外部規範？	C.5.2.1 法制同仁在法規遵循方面協助資訊部門同仁的情況如何？	自行調查
	C.5.3 機關是否存在適當的獎勵措施來鼓勵機關組織遵循內外部規範？	C.5.3.1 資訊部門在法規遵循表現上是否有獎勵機制？	自行調查

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
C.6 安全與品質確保	● C.6.1 機關有正式且符合公認標準的資訊安全管理系統？	● 與 C.5.1 有些類似	● 可以參考 C.5.1 的指標
	C6.2 機關在衡量服務品質方面的機制實際運作的情形？	● 與 C.2.1 及 C.3.1 有些類似	● 可以參考 C.2.1 以及 C.3.1 的指標

資料來源：本計畫自行整理。

四、人事與組織

在人事與組織構面中，計畫納入基礎設施與數位發展工具、知識管理機制、人力資本和變遷管理等幾項次要構面。在專家座談中有提到資料協助政府決策的部分，因此在基礎設施與數位發展工具這個次構面中有放入一些有關大數據與人工智慧運用的情形作為指標。而人力資本與財務資源這個次構面中的指標，則對應到先前專家座談中強調的人力訓練與財務資源的相關意見。特別像是機關是否有完善的數位發展績效獎勵制度？這項指標也是為了回應專家座談中的相關意見納入。其中所包含的可對應的次構面與評估指標如表 101。

表 101：人事與組織評估次構面與指標

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
D.1 基礎設施與數位發展工具	● D.1.1 機關在規劃、導入、建立數位發展作為時，基本的數位工具與技術之完善程度（如工作流程、電子文檔、電子簽名、內聯網等）？	● 與 B.1, B.2, D.3 等有些類似	● 可以參考 B.1, B.2, D.3 的相關指標
	● D.1.1 機關在自身現有數位工具（例如人工智慧、大數據分析、機關資源規劃、供應鏈管理等工具）的加值運用程度如何？ ● D.1.2 線上服務所需	● D.1.1.1 機關在大數據應用的現況如何？ ● D.1.1.2 機關應用人工智慧的現況如何？ ● D.1.2.1 機關電腦使用狀況如何？	● 政府機關電腦作業效率調查

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
	的基礎建設的使用的情形如何（例如資料中心、網路、伺服器）？	● D.1.2.2 機關機房使用情形如何？ ● D.1.2.3 機關資訊系統發展情形？	
D.2 知識管理	● D.2.1 機關是否有取用、儲存、分享、更新與數位發展有關管理知識的機制？	● D.2.1.1 機關是否有完整數位發展知識管理制度？	● 自行調查
D.3 人力資本與財務資源	● D.3.1 機關數位發展人力是否充足可用？	● D.3.1.1 機關資訊人力現況如何？	● 政府機關電腦作業效率調查 ● 數位服務及資訊資源管理儀表板
	● D.3.2 機關是否有預先規劃的教育訓練計畫，以培訓機關組織中資訊與非資訊人員，培養其資訊專業能力？	● D.3.2.1 機關資訊人員參與數位發展相關教育訓練人次如何？ ● D.3.2.2 機關非資訊人員參與數位發展相關教育訓練人次如何？	● 政府機關電腦作業效率調查 ● 數位服務及資訊資源管理儀表板
	● D.3.3 機關是否有完善的數位發展績效獎勵制度？	● D.3.3.1 機關是否有資訊人員評獎制度？	● 政府機關電腦作業效率調查 ● 數位服務及資訊資源管理儀表板
	● D.3.4 機關是否有數位發展的財務資源？	● D.3.4.1 機關數位發展推動上的財務資源如何？	● 政府機關電腦作業效率調查 ● 數位服務及資訊資源管理儀表板

次要構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源
D.4 變遷管理	D.4.1 因著數位發展而產生的變遷與文化衝擊的能力？	D.4.1.1 機關是否有數位發展政策導入與溝通的具體機制？	自行調查
	D.4.2 關組織是否有完善的計畫，來減少同仁產生的變遷抗拒，以促進新興科技與系統應用？	D.4.2.1 資訊部門對於機關同仁在新系統使用與學習上協助的表現如何？	自行調查

資料來源：本計畫自行整理。

五、評估架構導入與操作的可能方向

前面所建立起的初步評估架構，在未來的導入部分需要留意以下幾個操作前提：

- (一) 在建構政府機關數位發展成熟度的評估架構雛形之後，本計畫建議未來若考慮實際嘗試進行評估時，評估操作的可能原則如下：目前該架構預設受評機關範圍主要為中央部會與直轄市。跨部會或跨中央地方的政府組織並未被考慮在評估架構的適用範圍。
- (二) 為了避免評估時產生太大的落差，每個細項指標目前建議設定為成熟（2 以綠色代表）、普通（1 以黃色代表）、未成熟（0 以紅色代表）。
- (三) 各構面或次構面分數的轉換方式 = $\left[\left(\frac{\text{構面中各指標得分}}{\text{構面中指標數目} \times 2} \right) \right]$ ，該分數乘上 100 既可得到構面的百分化數值。
- (四) 目前可由政府機關資訊單位主管負責填寫，並佐以量化或質性資料，以利後續權責督導機關再依各機關特殊性調整與校準本架構的實務應用。
- (五) 雖然國發會未來要實質帶動中央各機關與直轄市朝數位成熟前進，因此在指標架構高度上應該完整包含各構面與指標，各機關需完整進行評估並提供國發會資料。至於各級機關是否要再自行發展其策略性評估架構，則是可為機關首

長的施政的自主考量。

至於推動實施的步驟，本計畫建議可以透過以下幾個步驟來進行政府機關的數位成熟評估：

- (一) 與受評估的中央部會或直轄市資訊部門溝通評估目的、架構、指標、可能對應的質性與量化的資料，以建立並凝聚共識。
- (二) 機關根據自身的現況進行自評，將評估結果填入評估表（參見附錄四）。填入評估表時，需要提出相關質性與量化的資料。如同前面所述，機關再根據所提出的質性與量化資料進行自評，以成熟、普通、不成熟表達，最後再轉換成百分化數值。
- (三) 國發會根據首輪評估報告結果，再進行第二輪的檢視評估。根據各部會與直轄市所繳交之評估結果進行比對，並重新確認並修正各構面的評估結果。
- (四) 各機關收到第二輪國發會評估結果後，再提出補充說明，並提出佐證質性與量化資料，以及提出未來精進與強化策略或規畫。
- (五) 最後由國發會與參與評估機關進行交流會議，針對構面與各指標的適切程度、評估目的與流程的可改進方向、未來其他可以增修的部分，進行意見的交換與討論。有利於各部會與直轄市在思考機關數位成熟強化策略時，能有一些自我了解與概念。

第六章 結論與建議

數位國情調查的核心目標是在數位治理公共價值架構的基礎上，持續進行國際數位治理經驗與我國資料蒐集，跨時序追蹤我國數位治理發展與精進多元調查方法的整合，綜整我國數位國情整體調查結果，研提相關單位政策制訂的策略建議。

綜上所述，數位國情調查主要計畫成果包括：（1）數位治理公共價值指標的精進與；（2）網際網路對社會負面的影響調查與國際比較；（3）應用歷年調查資料進行跨年的分析；（4）多元調查方法的整合與精進建議。

有關數位國情具體的調查方法與執行過程，首先持續追蹤數位治理公共價值指標，就其操作性、政治性與社會性價值的三大指標的調查結果，呈現各調查法之間的差異；接續探析網路發展對公民社會可能產生的負面影響（包括網路霸凌、網路隱私與網路言論自由三個面向），並與世界網路計畫（WIP）各國的調查結果進行跨國比較，與國際接軌。最後，比較住宅電話訪問、手機訪問、網路調查等主觀資料調查結果。

而在機關數位成熟度評估架構研究的主要目標，在透過國際相關文獻檢閱以及專家學者焦點座談的方式，歸納確立未來評估機關數位成熟度的主要構面、次要構面以及可能對應的指標。

本章就以上分析進行總結，並扼要歸結各項重要成果為以下三個部分：（1）研究發現摘要；（2）政策建議；（3）研究限制與後續發展。

第一節 研究發現摘要

依據以上研究目的，數位國情調查將研究發現共分成四大部分，首先是數位治理公共價值精進修正，其次是數位治理公共價值追蹤結果，再者是網路對社會的負面影響，最後是多元調查法的建議與網路輿情的分析。

一、數位治理公共價值的國情精進

本系列計畫從2013年迄今，已執行過7年的數位國情追蹤，自數位治理公共價值架構建立以來（請參照第2頁圖1）歷年不斷針對此架構進行整體性的分析及修正補強，在兼顧預算及問卷長度限制的情形，每年針對重點項目依序進行測量，以顧及系列計畫之延續性及歷年資

料間之可比較性。本年度整體數位治理公共價值架構依據國際趨勢進行精進，主要改進面向有三：包含聯合國電子政府指標中的電子民主、聯合國永續發展指標中的醫療服務及早稻田電子政府指標中的新興科技（修正後之架構圖詳見第46頁圖9）。

因應聯合國電子政府指標之趨勢發展，數位治理公共價值架構分別在政治性價值／公民參與中加入民眾對於政府電子參與之態度構面，定義為：「民眾對於透過政府提供的數位管道來電子參與的意願與行為」，納入電子參與及電子民主的概念，藉以調查民眾對政府電子參與的態度題目共有四題（請參照第50頁表6）。

另配合SDGs及臺灣高齡化社會發展趨勢，於社會性價值下增列醫療健康構面，其定義為：「有關政府提供公民有關個人及家庭的電子化醫療服務或者與健康相關的事項」。指標部分針對政府針對高齡化社會的發展趨勢，提供相對應的ICTs服務，以提升民眾在醫療健康方面的滿意度進行調查，指標中共新增2題，針對臺灣高齡化社會下電子醫療服務提供進行調查（請參照第50頁表6）。

在新興科技部分，結合現今社會資通訊科技快速發展，其中尤以人工智慧最為熱門且廣泛應用，本年度配合早稻田大學電子政府指標進行民眾對於新興科技期待度的調查，主要針對政府是否應提供更多人工智慧服務進行調查，藉以瞭解數位國情中新興科技的執行現況（請參照第50頁表6）。

二、數位治理公共價值的國情追蹤

本計畫就操作性、政治性及社會性價值三大面向，進行數位國情調查的追蹤調查。從歷年的變化來看，有幾點發現值得相關機關重視，並作為政策評估及未來規劃參考。

（一）操作性價值—電子化政府的操作性價值呈現上升趨勢

住宅電話調查資料顯示，民眾感受電子化政府所提供網路服務項目增加，從2015年的73.6%，到2019年的88.7%，上升近15個百分點，可知民眾對於政府近幾年來，增加線上／數位服務有明顯的感受。另外在服務流程簡化滿意度上，由2015年至2018年持續維持75.6%，在2019年本次調查中顯示，滿意度為80.2%，呈現明顯上升趨勢。本計畫認為，電子化政府提供許多的便民服務，在服務項目上民眾明顯感受服務量的增加，搭配民眾逐年對於電子化服務使用的熟悉度上升，民眾也明顯感受到政府提供相關服務所帶來的便捷性，所以反映在滿意度上的提升。建議政府能夠持續針對服務流程尤不滿意的面向，深入了解後簡化與提供線上／數位（一站式）服務，並宣導民眾使用相關

服務，以擴大觸及群眾，進而提升民眾對政府數位操作性價值面向的滿意度。

(二) 操作性價值—民眾對於電子化政府提供的服務滿意度有上升的趨勢

根據住宅電話調查資料顯示，民眾對於政府在網站上提供的服務（如：公車動態、買車票等），排除2016年未進行此題項調查，其滿意度由2015年73.6%至2017年的66%，雖呈現下降趨勢¹⁴，但在2018年回復滿意度至86%，並在2019年度調查結果中再創新高，達到88.4%的新高點。本計畫認為調查結果顯示民眾對於電子化政府提供的服務滿意度近兩年確有上升。基於民眾對於資訊設備使用越來越普遍，對於政府電子化發展的期待也跟著提高，以致民眾對政府服務的滿意度感受便會更加敏銳。建議政府各機關持續檢討與精進相關滿意度仍不佳的服務項目，並持續配合服務流程簡化，以達到電子化政府服務滿意度的持續提升。

(三) 政治性價值—政治透明度近年來大幅降低，但在行政透明度則略有提升

根據本年度住宅電話調查資料顯示，排除2017年未進行此項調查，民眾對於電子化政府的法規透明與政策透明兩題項的滿意度，從2016年的51%與44.9%至2018年的55.1%與59.6%，2019年維持持平為59.4%及59.3%，可以看出無論是在法規透明或是政策透明度，民眾滿意度皆自2016年微幅上升，這兩年持續維持在六成左右，顯示仍有近4成的民眾認為政治透明度不足，這對於政府近年來致力於推動政策透明化無疑是個嚴重警訊，有待相關單位持續努力。換言之，仍有相當比例民眾認為不容易在政府網站上搜尋到這些相關資訊（法規、政策）。建議相關單位對於政治透明需做更詳細的檢視並加強全面的改善，以提升民眾對於政治透明的滿意度；在行政透明度方面，民眾對於能從網路上查到政府線上服務流程的滿意度則是持續提升，從2016年到2018年調查中，由75%提升至75.8%，2019年度再創新高達到80.6%，顯示政府機關在線上服務流程建置上已大幅精進。然而，一個重要警訊來自於行政課責（C3-1）的部分，在2015年45.8%下降至2019年39%，近五年數據均未能突破五成，表示民眾對於行政課責的部分多數仍未持有

14有關民眾對於政府在網站上提供的服務（如：公車動態、買車票等）滿意度調查之結果，可能因為民調公司不同所產生之機構效應，而2018-2019年度委託之民調公司皆相同，故可排除機構效應產生之影響。

正面意見，顯示政府對於民眾在面臨網路線上服務有疑問時，是否容易找到業務承辦人協助處理問題部分仍有努力的空間。

(四) 政治性價值—民眾透過社群網站傳遞重要公共議題趨勢回升至 2015 年高點

由歷年住宅電話調查結果可知，民眾會在社群網站上分享重要的公共議題予他人的比例，從2016年43.1%不斷下降至2018年28.5%，但在2019年度回升至45.1%，研判可能與總統選舉所引發的網路政治討論息息相關，在面臨重大國家選舉時，民眾顯然對於透過社群網站傳遞重要公共議題的意願顯著提升，亦透過這樣的行為發揮自身的政治影響力。此外，會透過網路討論公共議題的民眾，也呈現類似的趨勢，從2015年12.9%至2018年9.7%，持續呈現下降趨勢，直至2019年調查結果中，回升至2015以來的新高15.7%，再次驗證全國性選舉活動對於民眾政治討論的影響。

(五) 政治性價值—民眾對於政府所產生的網路政治效能感持續維持低點

在網路普及之際，民眾雖然覺得使用網路後，讓他們對於政治事務更加地了解，但卻不覺得政府會更重視他們的想法。由「使用網路，政府官員更在乎民眾的想法」题目的分析可知，從住宅電話調查結果來看，認為政府會因網路更在乎民眾的想法的比例從2015年66.5%，2016年64.1%，2017年54.1%，2018年52.4%，直至2019年維持52.7%的低點，亦即民眾在網路中的政治效能感在近年來呈現遞減的趨勢。雖可見止跌的趨勢，但未來該如何提高民眾在網路上的政治效能感，成為未來持續推動電子化政府與網路公民參與需重視的議題。此外，本計畫發現雖政府目前提供許多民眾直接參與的機制，但若能提高對於民眾問題回應性，強化問題解決的有效性，如提升回覆速度且避免實問虛答，必要時輔以傳統實體管道持續追蹤後續執行概況，應可提升民眾政治效能感。

(六) 社會性價值—民眾對網路依賴程度持續提高，也對人際關係親密程度帶來影響

經住宅電話調查資料顯示，民眾對於沒有網路會比較快樂的比例由2015年33.5%，提升至2016年57.1%達到最高點後，大幅下降至2017年的17.5%，2019年持續下降至15.3%，也就是說，民眾對於網路的依賴程度日漸提升；接續觀察，民眾是否有因使用網路而提升家人與朋友間的親密程度，認為確有提升的比例在2016年分別是17.7%（家人）與35.8%（朋友），2018年則分別下降至15.5%（家人）與24.8%（朋友），直至2019年則回升為19.1%（家人）與30.3%（朋友），顯示網路對於家

人與朋友間的關係的影響呈現止跌回升的趨勢。綜上所述，多數的民眾對於網路具有相當的依賴性，但同時網路也影響著民眾的人際親密關係，因此在網路成為民眾生活中不可或缺的一部分時，更應該注意人際親密關係的維持。

(七) 操作性價值—學生族群對於政府所提供的網路服務滿意度非常高

由住宅電話調查結果進行交叉分析可知，與歷年呈現結果相似，學生族群（主要年齡層分布在29歲以下）對於政府在網站上提供的服務（如：公車動態、買車票、醫院掛號等）的滿意度（滿意及非常滿意）非常高，高達94%，其次則為待業或退休92%、佐理人員及服務人員89%，最低為農林漁牧75%。而2018年度最低的主管人員（67.8%），在2019年大幅回升至88%，其調查趨勢仍有待日後持續密切觀察。建議有關單位可以檢視政府提供的相關服務，針對不同服務對象制定改善方案或方式，藉以提高全體民眾對於政府提供網路服務的滿意度。

(八) 重大政策—行政院在官網上設立即時新聞澄清專區之支持度非常高

由調查結果分析可知，住宅電話所接觸到的受訪者中，表達支持或非常支持的比例為77.6%，非常不支持及不支持的僅占14.9%，這樣的趨勢在網路調查中更加明顯，表達支持或非常支持的比例為86.0%，非常不支持及不支持的僅占7.6%。雖然前述研究結果指出民眾的實體政治效能感、政治信任、以及網路政治效能感皆低，但此結果顯示民眾對於政府在新聞澄清上的高度期待，行政院在官網上設立即時新聞澄清專區可謂是全民共識。對此，廖洲棚（2019）的循政式數位治理以及溝通策略研析專案報告中，證實處理爭議訊息的成果能夠導正民眾視聽。但處理爭議訊息本身就是相當主觀的認知，宜以行政院層級建立統整管理機制，強化各部會政策的回應性，才能跟上資訊快速流動的現況。如果此機制運作成效良好，長期而言，亦可提升民眾對於政府的信任。

三、網路對社會的負面影響

網路為民眾提供了更多元的管道可以參與公共事務，且網路打破時間、空間、資源等因素的限制，可能因此強化民眾對於自身影響政治事務能力的信心。但從另一個角度來看，網路的普及，也可能對社會衍生出負面影響，如網路成癮、網路霸凌、網路隱私外洩以及網路言論自由等問題。本計畫根據文獻整理，就「網路霸凌」、「網路隱私」

與「網路言論自由」等三個面向，觀察並分析網路使用對社會所帶來的相關負面影響。

(一) 網路霸凌

根據調查結果，在網路霸凌面向，本年度與去年結果並無太大差異。本年度在住宅電話、手機、網路調查中，訪問民眾就過去一年中有被網路霸凌的比例分別為3.0%（2018年為2.3%）、3.3%（2018年為2.3%）、5.5%（2018年為5.3%）。此外，臺灣民眾自覺曾遭受網路霸凌的比例，與國際相比是相對較低的（美國比例為12%、法國為5%、希臘5%、土耳其9%）。由此可知，以現階段來觀察，臺灣在網路普及使用後所產生的網路霸凌比例並不高，但在未來網路使用更多元以及廣泛後，有關單位該如何維持低比例的網路霸凌，以及如何建立網路霸凌相關通報與處理，將會是一項可探討的議題。

(二) 網路隱私外洩

本計畫比較今年與去年在住宅電話調查與網路調查中，民眾擔心自己的隱私在網路上被侵犯的認知上，從2017年分別為66.9%（住宅）、82.3%（網路），略微上升到2018年的72%（住宅）、85.3%（網路）。在2019年再度微幅上升至72.8%（住宅）、87.5%（網路）。以歷年趨勢觀之，民眾在網路隱私外洩的擔心，逐年略微上升。另一方面，在民眾擔心自己的隱私被政府所侵犯，臺灣在住宅與手機調查結果上分別是67%與59.2%，相較於其他國家（美國51%、希臘48%、法國58%及土耳其29%），臺灣民眾對於政府會侵犯自己在網路上的隱私部分高於平均。本計畫建議有關單位在提供民眾網路服務時，可以增加政府對於民眾網路隱私維護的宣導，提升民眾對於政府的信任度，同時也能增加政府在提供民眾網路服務時的執行效益並降低其負面影響。

(三) 負面影響的網路言論自由箝制

民眾於「在網路上表達自己對政治的看法是安全的」題目上所呈現出的正面態度（不擔心及非常不擔心）分析上，住宅電話調查為17.4%（2018年為18%）、手機調查為27.1%（2018年為23.1%）、網路調查為19.5%（2018年為27.2%），除手機調查外，其餘調查方法在近年的調查均呈現逐年略微下降的趨勢。與國際趨勢相比（美國51%、法國46%、土耳其46%、希臘65%），多數民眾顯然認為在網路上表達自己對政治的看法是不安全的，建議有關單位如要提高民眾在網路上的政治討論與參與，應能深入探討此項議題。

就另一項調查結果顯示，民眾於「應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」題目上所呈現出的正面態度（同意及非常同意）分析上，

在住宅電話調查為27.4%（2018年為25.9%）、手機調查為36.9%（2018年為35.1%）、網路調查為38.7%（2018年為44.8%），在本年度與去年的調查可以觀察到，民眾對於應當能在網路上暢所欲言的批評政府的比例均略微下降，特別在網路調查與2017年相比更是下降了18個百分點。也就是說，與去年相比民眾更傾向認為在網路上不應毫無節制的批評政府，研判可能與近年來網軍興盛，使得民眾對於網路言論自由進行重新定義。若與國際相比（美國73%、法國55%、希臘83%、土耳其82%），臺灣民眾對「在網路上應當要能暢所欲言地批評政府」這項網路言論上，呈現較保守的態度。

四、問卷調查方法的比較

本計畫發現，與數位國情歷年來調查結果一致，電話調查（包含住宅及手機）較能接觸到高齡、低學歷以及主管階層的受訪者；相較之下，網路民調則幾乎接觸不到上述三類性質的受訪者。換言之，網路調查難以呈現50-59歲和60歲以上的中高齡民眾的資料，而住宅調查仍舊以中高齡者為大宗。另外，歷年住宅電話及網路調查所接觸到的女性比例遠高於男性。對此議題，本年度透過以戶籍作為加權的方式，處理住宅電話調查在性別與年齡上的偏誤。若單以手機作為民意調查方法，可能會高估男性樣本對特定變項變異性的影響。相對地，若單以住宅電話或網路作為民意調查方法，則可能低估男性在特定變項的影響力。總結來說，運用多元調查方法以觸及到不同受訪者的趨勢是愈發重要的。

五、機關數位發展成熟度評估架構

本計畫透過文獻檢閱與專家學者焦點座談來確認機關數位發展成熟度評估的可能構面。在發展評估架構的過程中。本計畫有幾點發現：

（一）相關文獻的缺乏

一方面，過去與政府電子化成熟度有關的研究，其分析的主題雖多以國家範疇，但並不直接適用於本計畫的分析對象；另一方面，過去與政府數位整備度相關的研究，主要著重於機關資訊發展相關限制因素的討論，與機關數位發展成熟分析或評估直接相關的文獻並不豐富。

（二）約略清晰的構面

在參考了Iribarren et al.（2008）以及Valdés et al.（2011）機關數位成熟的架構後，同時結合其他與數位成熟相關的評估文獻進行校準後，本計畫歸納出數位發展策略、資訊科技管理、流程管理以及人事

與組織能力等四個主要的構面。這些構面在幾個不同的數位成熟評估模式中，都曾以相似的概念納入探討，據此本計畫確立了相關的構面與次要構面，包括：

- 1、 數位發展策略：(1)機關數位發展的願景、策略和政策；(2)機關的資訊科技管理。
- 2、 資訊科技治理：(1)資訊架構上的完整程度；(2)機關業務電子化的管理；(3)服務遞送電子化的表現；(4)資訊資源利用的表現等。
- 3、 流程管理：(1)業務流程管理；(2)績效管理；(3)提供的服務；(4)互通性；(5)法規的遵循。
- 4、 人事與組織能力：(1)基礎設施與數位發展工具；(2)知識管理；(3)人力資本與財務資源；(4)變遷管理。

(三) 構面與指標重要性的確認

從專家學者焦點座談的意見來看，機關數位發展成熟度的評估有其意義與重要性。在數位發展策略或願景的部分，雖然比較不容易具體地客觀測量與比較，但是焦點座談的與會者特別地強調政府機關需要數位發展的藍圖，一旦確立後，業務的推動就會自然而然地依循。其次，像是線上申辦自動化的程度、跨機關的服務整合性，甚至是資料協助政府決策的程度等，也都是重要的構面。此外，機關在數位發展的實踐過程財務資源挹注的程度，以及專業人力的補充與其對應知識能力的發展也必相當重要。最後，在顧客問題的回應機制與程度的部分，以及民眾或是顧客的滿意程度也都必須受到重視。這些都是未來建立政府機關數位成熟度評估指標時，可以優先衡量的部分。

第二節 政策建議

依據研究發現，本計畫提出相關建議與策略，供權責機關政策研擬與推動之參考。

一、提升數位治理公共價值之成效的建議

(一) 掌握民眾對服務多元化需求並據以發展推廣的策略

自2015年的調查成果顯示，近幾年來民眾對政府增加線上／數位服務的感受明顯上升，比例達一成五。無獨有偶，民眾對電子化政府服務的滿意度比例，同樣呈現逐年呈現上升的態勢，特別是今年更再創新的高點，約有近九成的民眾傾向肯定我國電子化政府的

服務，包括：對開放資料的滿意度、對電子化醫療服務助益的肯定。另一方面，經比對歷年成果資料也可發現進步的幅度逐漸趨緩。反映出臺灣在提供電子化政府服務的發展上，可能面臨到潛在高點再突破的瓶頸。因此，未來的目標在於如何探詢並挖掘更貼近民眾需求的關鍵影響因素，藉以再提升民眾對於電子化政府與相關服務的正向認知。

實務策略上，未來可更進一步地聚焦於不同層級與不同類型機關的政策實務過程，由下而上地蒐集、歸納並釐清機關推動各式電子化政府服務背後的關鍵成功因素，將是具體回應不同民眾的各式需求，以及提升相關服務質量的可行方向。另一方面，可強化政府電子化服務的宣導、推廣，以利民眾熟悉與掌握相關服務。研究建議各政府機關可基於其所屬業務的特性，來界定並瞭解不同的目標客群，並針對不同群體提供不同的服務推廣與深化策略。

(二) 建立政策協調機制並提供跨域協力與服務整合的平臺

國發會過去為我國電子化政府的規劃與推定訂下了堅實的基礎。未來在推動電子化政府工作時，除了以過往推動者的角色進行法規調適、制定標準、設定績效管理目標、建立查核方法與工具之外，如何在結合既有電子化政府的優勢，與各目的事業主管機關共同建立政策協調機制更至關重要。以醫療保險理賠流程為例，現況民眾必須前往醫療機構臨櫃付費申請醫療單據，再與保險公司申請理賠。倘能透過介接平臺結合保險公司與醫療機構，即能夠大幅提升民眾申辦相關服務的方便性。換句話說，跨目的事業主管機關的協調工作成功與否，即為電子化政府服務整合能否夠成功與提升的關鍵。

建議政府可搭配國發會所推動的服務型智慧政府規劃方案，運用資料治理模式，將跨機關與跨業務屬性的服務整合列為重要目標。實務上，可透過對民眾各式申辦過程所衍伸相關資料，進行跨機關的綜整分析。藉以瞭解民眾在實體與電子化申辦服務時的需求與困難，將可強化機關之間溝通的效率，打造一個可串起政府各式服務並回應民眾不同需求的全方位智慧政府。

(三) 因應資料治理趨勢，建立我國資料治理相關準則，提升政府整體資料治理能力

資料治理為國際發展趨勢，強調資料是組織資產，從資料生命週期（Data Life Cycle, DLC）的概念出發，發展出資料規劃（plan）、獲取（acquire）、處理（process）、分析（analyze）、保存（preserve）到發布與分享（publish / share）這六個階段，所對應的資料治理作為，

以及貫穿DLC的四個關鍵行動：資訊安全、隱私保護、資料品質管理與資料處理紀錄（請參照圖22）。



圖 22：對應資料生命週期的資料治理工作

資料來源：朱斌好（2018）。因應開放資料後的政府資料治理策略與績效。科技部專題研究計畫（編號：MOST107-2410-H-004-122-MY3）。

隨著資訊科技不斷進步，雖然民眾對政府增加線上／數位服務的感受明顯上升，但是整體數位服務仍有很大精進的空間，尤其在對應資料生命週期的資料治理工作上，仍臨許多挑戰，乃至於以資料治理／應用，提升政府治理績效面向仍明顯不足。是以，政府機關須因應資料治理趨勢，提升資料治理相關工作，首要目標即為強化政府機關的預應性（Proactive）及回應性（Responsiveness）¹⁵。就推動上，機關人員的職能不僅在於開放資料提供，更應該強化組織成員對於資料應用與分析的知識與能力。就組織層面而言，除了發展跨領域、一站式整合服務並打造多元化的協作環境之外，亦需考量如何應用既有的資料基礎，依據目標客群的需求打造客製化的服務。因此，將開放資料的生命週期引入資料治理模式，將是一個值得長期發展的方向。換言之，政府機關與成員若能在政策與業務過程針對不同資料生命階段進行適當的行動方案調整，並將之應用於民眾的服務的精進與發展（如人生重大事件提供的主動式與個別化服務），將能夠在現有政府資料開放的基礎上，發揮並創造更大程度的公共價值。

15有關資料治理文獻回顧及建議，部分摘自朱斌好（2018）開放政府服務策略研析調查：因應開放資料後的政府資料治理策略與績效。

同時，呼應美國2019年1月通過的開放政府資料法案，要求聯邦政府機構須在網路上開放資料，以達到改善政府服務及促進私部門創新的目的。鑑此，我國應順應國際的潮流，逐步啟動政府資料開放的立法，致力於體現開放政府的目標。除既有國發會持續的耕耘的開放資料重要基礎，更進一步參考英美兩國的作法，將相關工作法制化，以突顯政府對於開放資料工作的前瞻與重視。另本計畫更建議國發會於擘劃下一階段服務型智慧政府推動計畫（110年—113年）時，辦理政府資料開放示範計畫，藉以瞭解相關工作在行政、立法及法律層面可能面臨的問題，並加以研析與推展。

（四）以資料治理為基礎，落實整合式服務與客製化服務的提供

雖然近年來中央及各級地方政府紛紛進行網路服務的流程簡化工作，但距離單一窗口、一站式服務的目標，尚有一段差距。研究發現，當前仍有近半數民眾無法切實地感受到服務經整合後所帶來的助益。政府應該植基資料治理的基礎上，發揮開放資料整合的優勢，藉以提升電子化政府服務的跨機關、跨業務以及跨公私部門的整合程度，以具體地落實一站式的服務。

以2019年我國報稅系統革新為例，相關服務內容即受普遍受到民眾好評，關鍵因素即在於服務的整合性提升，以及更貼近民眾需求的便利性。就整合面來看，報稅項目內容五花八門，包含保險、所得、醫療、戶籍資料...等，業務範圍涵蓋各機關。政府為達便民之利，透過身分驗證後即能自動帶入各種源自各機關各系統的稅務資訊，讓民眾享受一站式服務。以便民的角度來看，以往報稅軟體必須下載安裝方能執行，並且搭配自然人憑證使用。本年度報稅採下載版網頁版併行，民眾僅須登入網頁即能執行，可隨到隨辦，大幅地提升行政效率。此外，報稅系統更搭配電子支付，透過線上刷卡即能繳稅與退稅，落實以網路取代馬路，提供充分整合且便民的服務。

建議各政府機關，短期內可針對業務所屬範圍內，民眾經常使用的電子化服務項目進行全面檢視。釐清哪些可採線上途徑做到提供全程且完整化的便民服務，而非僅片段式服務。另一方面，機關可以蒐集民眾經常使用的電子化服務項目，據以推動業務屬性相關之機關的服務流程整合。如可提供類似「人生重大事件」(Life Event)的主動通知與服務，其目標在於依據民眾不同階段的需求和生涯發展階段推動各式整合性服務，以達到便民的效果。

此外，依據歷年調查結果顯示，具政府網站使用經驗的民眾感受到政府線上服務的項目與種類逐漸增加，且對服務內容的滿意度也漸次提高。但實際上，未曾或鮮少使用政府線上服務的比例仍有待提升。

因此，如何將相關服務推廣至未使用或低使用的群體，將是未來再精進大眾對於電子化政府服務認知的可行之道。

再者，近年來我國電子化政府持續提供許多的便民服務，在服務項目上民眾明顯感受服務量的增加，搭配民眾逐年對於電子化服務使用的熟悉度上升，民眾也逐漸感受到政府提供相關服務所帶來的便捷性。建議政府能夠持續推廣並宣導民眾使用相關服務，以擴大觸及不同的標的群眾。各機關單位宜針對不同群體及年齡層民眾進行客群分析，並針對不同客群提供不同的服務，以達到推廣之效。

短期內各機關可盤點其業務管理項目中，掌握與民眾日常生活較密切的業務。據此，針對電子化服務使用率低的群體了解其原因，例如，針對具數位知能但仍未使用政府線上服務者，可設法提升其使用的誘因，並強化應用服務的宣導；另一方面，針對數位知能不足的標的人口，則可參採並結合降低數位落差的措施，如提升偏遠地區數位基礎建設、針對年輕人口提供教育訓練、針對年長者可再輔以簡化服務流程、提供友善使用介面設計，以提升各類民眾使用線上服務的意願。其次，可將人口變項（如年齡、性別、教育程度等）與業務過程所蒐集的資料進行綜整分析，了解不同使用群體的特性與需求，以徹底從需求導向更新與設計政府數位服務。再者，政府機關可運用既有的公民諮詢及電子化參與機制（例如JOIN平臺，各機關官方經營FB粉絲專頁，1999市民當家熱線服務，首長信箱等），蒐集、彙整並回應民眾的建議與需求。若案情涉及不同部會或層級，則可考量業務屬性，建立跨局處溝通平臺或是工作圈，以達流程建化並提升單一窗口服務的效率及效能。

（五）參考國際經驗提升政府服務並增進資通訊媒體產業的整合度

承前所述，經過我國政府多年來對於電子化政府的推動努力，民眾在對於不論是「政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？」或者「您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意」等操作性價值上都取得相當優異的成果，近八成的民眾對於相關服務均感到滿意，如僅考慮網路使用者的話，甚至高達九成以上，顯示民眾對於政府所提供的電子化服務已達相當滿意程度。然而在新興科技及未來發展面向中，本計畫顯示民眾對於政府部門所提供的主動資訊服務抱持正向和期待的態度，同時也期盼政府能夠配合時代潮流進步，持續提出更為多元的服務。鑑此，政府服務與資通訊媒體產業整合益發重要。

在歷年調查趨勢中，可觀察到民眾對於網路及社群媒體的依賴程度漸增，而對於政府電子化服務滿意度卻遭遇瓶頸。鑑此，本計畫建議在既有健全的電子化政府框架下，強化政府服務與資通訊媒體產業整合度，例如透過社群媒體經營，加深民眾對於政府政策的了解、提升其信賴程度及政治效能感，政府機關亦可與資通訊媒體產業管道協力，強化重要公共議題或者公共政策的宣導與行銷。此外，可嘗試透過與既有的資通訊媒體產業通路結合，應用新興電子化參與途徑及管道提供多元化諮詢與參與管道的可行性（如零時政府與不同政府機關的協作專案與成果），可避免政府與社會資源重複地投入，甚至最終使用率仍不佳的情況。

中長期面向而言，本計畫建議國家發展委員會參酌新加坡2025智慧國專案發展計畫。其具體發展主軸包含「數位經濟行動架構（Digital Economy Framework）」、「數位政府藍圖（Digital Government Blueprint）」、「數位整備藍圖（Digital Readiness Blueprint）」，主軸下含許多關鍵績效指標，例如**電子付款、預填資料**...等具體執行方針。政策中強調資料導向的循證（evidence-based）施政，對於協調政策及為民服務均應有所本，不論從良善資料的蒐集、分析、交換、應用以及資料品質，乃至於資訊公開與安全等工作，均足堪政府發展智慧政府所借鏡。

（六）結合新興科技以提升電子化服務於各領域的普及與應用

本年度計畫因應聯合國電子化政府指標及永續發展指標趨勢，進行新興科技及醫療服務調查。發現在逐漸轉型為老年化社會的臺灣，民眾樂見且期待電子化服務應用於醫療服務，以及相關服務結合人工智慧的發展，儘管實際使用政府提供電子化服務的比例仍偏低。顯示民眾對電子化醫療衍生之相關服務的接受度甚高，但仍需突破入門門檻方能接納採用。

提供完整電子化服務關鍵之一即為電子支付，可提供政府線上申辦服務費用的繳納，並完整化電子化政府服務，因此電子支付可謂為電子化服務流程的最後一哩路。近年來政府極力推動電子支付應用於各項費用繳納，如停車費、水電費、規費、稅金...等，甚至推出自動扣繳，使民眾無須親臨櫃臺即可完成。然而，電子支付的方式與平臺日新月異，近年更是呈現爆炸性的發展。鑑此，建議政府各機關單位，針對業管所轄的收繳費用項目進行檢視，評估相關服務流程，包含付費及取件流程是否轉型具線上申辦的功能，並評估是否能結合電子支付方式，以開放更多元管道讓民眾選擇與應用，以感受科技所帶來的便利。

人工智慧應用的發展迅速，民眾對於相關領域知識及應用的期待亦漸深，我國政府部分機關，業已與時俱進，推出相對應的服務項目，例如財政部中區國稅局智能客服、行政院人事行政總處智能客服、新北市政府智能客服、1999高雄萬事通智能客服、臺北自來水智能客服等。因此，本計畫建議，短期內，政府機關可從上述機關經驗學習，並嘗試導入人工智慧應用於商業領域已較為成熟之工具，如導入聊天機器人(Chatbot)、自動服務幫手等，提升民眾互動的即時性、便利性。藉此除了可解省機關重複投入人力、時間投入成本之外，亦可從中蒐集民眾個別需求、滿意度的相關資料，作為日後研擬、精進與推廣個別化服務的基礎。中長期而言，建議因應資料治理的趨勢，蒐集民眾申辦政府電子化服務的資訊，並建構跨域、跨界、跨機關的大型數據庫，藉以進行更為細緻的分析，串聯民眾需求以及政府服務，並搭配區塊鏈及物聯網，建構更為全面的電子化政府架構。

(七) 掌握民眾使用網路的習性以促進社會電子化參與的量能

在本計畫長期的成果追蹤調查之下，在2016年以後，探詢民眾是否會透過網路社群將重要的公共議題傳給其他人。研究發現，不論是透過網路社群與他人分享公共問題，或者在網路討論區與他人討論問題，民眾的參與並不是很踴躍，且參與熱潮明顯逐年降低。同時，在歷年的調查結果中，民眾參加透過網路號召而舉辦的現場活動的部份一直偏低。過往報告成果顯示出，此與民眾逐漸低落的政治效能感有關。然而在今年的調查成果，探詢「民眾是否常透過網路社群機制，將覺得重要的公共問題傳給其他人？」，卻大幅從去年的不滿三成上升至今年的四成五。再進一步地比較歷年調查成果後，可發現次高點落於2016年的四成三。由此可推論逢重大選舉週期，對民眾的政治效能感可能帶來正面的影響。在四年的週期中，民眾透過選舉議題的關注與討論提升了自我的政治效能感，反映在民眾更願意運用網路社群機制表達自己對於公共議題的看法。對政府機關及政策分析家而言，透過了解民眾對於公共議題關注與參與的週期，以釐清、瞭解影響民眾政治效能感消長的關鍵因素，將對於政府施政、推動電子化政府，甚至擴大民眾政策參與度，均有莫大助益。

短期而言，建議各級政府機關單位，在適當時間點投入教育宣導資源，達到事半功倍的效果。例如，運用民眾對於公共事務議題較為投入的期間，加強宣導電子化政府中有關電子化參與、互動諮詢，決策制定(如JOIN網路平臺、連署系統或參與式預算)。而在民眾對於公共事務議題較不投入的期間，則針對各機關單位資料治理所區分出的使用者客群，進行區別化的電子化服務的提供與再精進，以達最大的推展綜效。

中長期而言，國發會多年來從電子化政府的發展一直到現今轉型為智慧化政府，反映出我國對於數位化治理及服務的重視。未來仍應持續且長期進行追蹤調查，以瞭解民眾參與電子化服務甚或電子化民主參與的需求。以資料治理的精神挖掘民眾採用電子化政府的動機、需求及關鍵的影響因素，以作為國家發展方針規劃與調整的參考，漸進地朝全面智慧化政府的目標邁進。

二、降低網路對社會負面影響的建議

(一) 將防範與因應網路霸凌的知識納入生活教育

研究發現不同對象認知網路對社會的負面程度有所差異。特別在本計畫中，調查抽樣涵蓋市內電話、手機及網路調查三類群組，更能比較三者對此議題認知的差別。接觸網路頻率越高者，越能感受到網路霸凌及騷擾的危害；另一方面，接觸網路頻率越高者，卻也普遍對網路隱私的侵害較不擔心。整體觀之，我國網路霸凌的情況與WIP其他國家相較並不嚴重。但在網路使用日益普及的情況下，政府仍應重視網路霸凌的防治與救濟機制的發展，提供公開相應、可及性高的多元化救濟管道，以符合其需求與特性。

基於前述發現並觀察近年趨勢，網路休閒娛樂有逐漸取代實體休閒娛樂的趨勢，民眾使用網路的廣度及深度均有明顯增長。其中又其年輕人對於網路的需求更明顯高於年長者。鑑此，本計畫建議應強化網路教育，通常校園課程均多將網路的使用視為非校園與課外活動，甚至僅視為學生自主學習的工具。鮮少將如何正確地應用網路、避免網路成癮、遭遇網路霸凌騷擾如何救濟、乃至於如何防範隱私視為教學與學習的一環。建議能將相關基礎教育納入校園常規的學習機制，使學生儘早學習如何與網路相處共容，學會如何善用數位工具，而非被其奴役。

(二) 強化網路隱私權的確保並提升民眾對自身權益的重視

本計畫發現民眾對於網路隱私外洩的擔心程度，呈現逐年提升的趨勢，這也反映民眾對於政府與企業網路隱私保護普遍不信任。今年度仍有超過八成的民眾，表示擔心自己的隱私在網路上被他人侵犯。本年度調查結果在不同群體間互有些許的增減，但整體而言仍維持持平狀態。其中不論是針對企業、政府或其他來源的侵害，均歷年微幅提升，顯示民眾對於隱私權維護的意識漸趨提高。不論住宅電話調查、手機調查或網路調查，我國民眾對於政府侵害隱私的擔憂均高於國際平均，約落於六成上下，其中網路調查群組更高達八成，凸顯我國民眾對於擔心被政府侵犯網路隱私的疑慮甚高。本計畫建議有關機關在

提供民眾網路服務時，可以增加政府對於民眾網路隱私確保與維護措施的宣導，除可提升民眾對於政府的信任，同時也能增加政府在提供民眾網路服務時的執行效益，並降低其負面的影響。

在企業部分，企業基於瞭解市場需求，經常透過各種管道蒐集消費者資訊。如是情形，在大數據市場調查分析時代更為盛行，民眾在網路上消費行為皆可能被完整紀錄而不自知。政府雖極力透過立法及行政措施保障民眾網路隱私，然而在數位機會調查報告中顯示，多數民眾對於使用各式APP或企業服務時，對於契約內容掌握度不高，而損及自身的隱私權而不自知。鑑此，本計畫建議關於網路隱私保障的提升，一方面可從強化隱私保障規範著手，像是參考歐盟的做法，讓民眾有權拒絕個資自動化分析（例如自動分析民眾網站的瀏覽紀錄，追蹤其偏好的商品或感興趣的議題）。且在個資使用同意授權的說明上，也應該要力求精簡及淺顯易懂，而非僅是列示相關的權利規定，卻未考量民眾是否真正能接收並理解相關資訊。另一方面，在前述相關建議之下，長期地強化民眾自身的資訊素養與風險認知，使其有能力保護自己的網路隱私，避免隱私在不知情的情況下外洩。

（三）尊重言論自由的原則下宣導網路禮儀與社群規範

針對網路言論自由的部分，在住宅電話調查與手機調查方面，民眾傾向認同網路言論自由應受合理節制的比例約達六成五，與各國的差距甚大。代表我國民眾在此一態度上傾向保守，即傾向認為在網路上批評政府不應該毫無限制。進一步比較前述研究成果可發現，我國民眾一方面對於在網路上表達政治言論的安全性有所疑慮；但另一方面，相較於其他國家，民眾又傾向主張網路上的言論，應受到合宜的節制、言論自由不應無限上綱。此調查結果反映出民眾的矛盾心態，前者可能與網路隱私的保障有關，因為不信任政府，擔憂自己的網路言論有被監控的疑慮。但另一方面，又認為目前網路他人言論表達過於自由，傾向認為政府應該研擬對策加以節制。未來政府若能有效提升人民的信任感，也許在調查結果的呈現上，就會呈現較為一致的結果。

若與他國現況與國際趨勢比較，因各國政治經濟民情文化均有不同，對於網路言論自由的想法普遍存在著差異。由於言論自由已普遍被多數民主國家視為是一種普世價值。在此原則之下，本計畫建議在網路言論自由發展上，宜考量我國的風俗民情，以及民眾對於網路言論自由的期待，擬定因地制宜的宣導政策與策略，倘若僅單純移植國外相關政策與過度切入管制，恐在成效不彰。實務上，可強化網路禮儀的宣導，以及回歸到各類網路社群的使用規範予以因應。倘若發生

爭議與違法事項，同樣可在既有制度規範下交由司法途徑介入及仲裁。不應過度地要求民主社會體制中被課責性約束的行政機關，扮演球員兼裁判的角色。

本計畫延續過去幾年的國情追蹤，了解我國數位治理推動至今在公共價值上的達成情況。在聚焦於研究目的與重點的基礎上，具體地應用多元的研究方法進行實證的調查研究，並將成果與國際現況比對與分析，進一步提出具體可行的政策建議。據此，本計畫在理論架構建構及政策實務推動策略都有相當程度的貢獻。

三、提升機關導入數位成熟度評估的動能及開放評估資料

機關數位成熟度評估架構評估方式，可以參考在本計畫裡專家學者座談提到類似健檢的概念。針對不同構面的評估實務，初期採用三個等級，以避免等級過細、產生過大的落差，造成受評估機關的排斥與抗拒。畢竟，機關數位成熟度評估的目標主要著重於協助政府機關檢視自身在數位發展上的優勢與劣勢，以利不同機關進行策略性的強化與資源的調整。因此，可以本計畫的評估架構為藍本，建構出兼具例行性、可應用性與可調整性的數位成熟度評估機制。在未來政府機關面對數位化快速發展的環境中，可作為一個有利組織適應或再發展的輔助工具。一面政府機關可以對自身數位成熟的狀態可以有所了解，一面也有助於中央在進行資源挹注補強時的參考。

本計畫在建構機關數位成熟度評估架構與指標的過程中，以及參考了專家學者座談中談到具體指標建立補充的可能性，都發覺客觀指標與目前架構的對應程度有一定的落差。例如計畫團隊利用目前國發會例行的「政府機關電腦作業效率調查」，以及國發會的委託研究「數位服務及資訊資源管理儀表板」一些已經存在的客觀指標來對照，發現評估架構中缺乏立即可用的指標。因此計畫團隊建議，一方面，在有關數位成熟度評估指標的部分，可以先盤點現行與機關策略、資訊管理、作業流程、人力與財務資源、委託計畫等資料庫中相關的資料，再根據架構中各構面的對應性進行配對。相對的，在缺乏可用指標的構面，則可透過機關自評的方式進行填答，蒐集及整合而來的資料，可以開放資料的方式處理。一方面，政府機關可以用來進行組織自身數位成熟度的檢視與評估；另一方面也可以讓資料的使用者依據自身的需求與架構進行資料加值與再利用，並擴大這類政府資料的應用多元化價值。本計畫研究重點與主要發現及對應建議，請參閱表102。

表 102：研究重點、研究發現與研究建議對照表

研究重點	研究發現	相關建議
治理公共價值指標的持續追蹤與比較。	1、第四章第一節至第三節中分別呈現數位治理公共價值之調查結果。 2、第四章第六節呈現數位治理公共價值歷年正向變化趨勢。	1、掌握民眾對服務多元化需求並據以發展推廣的策略。 2、建立政策協調機制並提供跨域協力與服務整合的平臺。 3、因應資料治理趨勢，建立我國資料治理相關準則，提升政府整體資料治理能力。 4、以資料治理為基礎，落實整合式與客製化服務的提供。 5、參考國際經驗提升政府服務並增進資通訊媒體產業的整合度。 6、結合新興科技以提升電子化服務於各領域的普及與應用。 7、掌握民眾使用網路的習性以促進社會電子化參與的量能。
網際網路對社會負面影響。	1、第四章第四節呈現網路霸凌、網路隱私外洩、網路言論自由箝制三面向之調查結果。	1、將防範與因應網路霸凌的知識納入生活教育。 2、強化網路隱私權的確保並提升民眾對自身權益的重視。 3、尊重言論自由的原則下宣導網路禮儀與社群規範。
應用歷年的調查資料，進行跨年的分析。	1、第四章第五節呈現數位治理公共價值與職業類別及居住地區交叉分析結果。	1、重視調查週期所帶來的影響，在適當時間點投入教育宣導資源。 2、持續且長期的針對數位國情進行追蹤調查，以瞭解民眾參與電子化服務，甚或電子化民主之動機、需求及關鍵影響因素。
多元調查方法的整合與精進建議。	1、第四章第五節呈現各種調查法與衛福部提供健保卡使用母體進行對照比較。 2、第四章第七節比較市話調查、手機調查及網路調查受訪	1、長期且持續比對衛福部所提供的母體資訊與調查方法結果間差異，待資料完整且穩定後，可作為調查結果加權處理的依據，以減少各種調查法樣本偏誤的問題。 2、建議未來研究方法可加入面訪，或以一般民眾為對象辦理的焦點團體座談，以更廣泛蒐集民眾意

研究重點	研究發現	相關建議
	者基本資料。	見，提出切合民眾需要的主動資訊服務。
政府數位成熟度評估架構的建立。	1、第五章第一節透過相關文獻進行架構內容的再校準。 2、第五章第二節藉由專家學者建議確認架構與指標內容與構面重要性。 3、第五章第三節呈現目前機關數位成熟度評估之初步架構。	1、以健檢為目的之機關數位成熟評估機制來確認自身在數位發展上的優劣勢。 2、開放資料庫的建立，便於建立詳細完整的客觀評估結果，並擴大資料可能的應用範圍。

資料來源：本計畫自行整理。

第三節 後續研究建議

前述研究成果與政策建議，仍不免受既有時間、執行人力與成本所限。本計畫執行過程仍有許多值得再深入探究的層面，以及再延伸發展的方向，供與本系列計畫攸關的研究或調查所參考。

一、評估架構與指標的滾動修正和更新

本計畫提出的數位治理公共價值架構，歷經七年時間的追蹤調查及比對，驗證了此架構的完整性與可行性，有助於檢視我國電子化治理的現況，掌握其中長期的變遷並據以擘劃長遠的發展目標。然此架構應該因應數位治理的快速發展，參考近年來資訊科技的進步，如智慧數位網格（Intelligent Digital Mesh）、自動物件（Automated Things）、區塊鏈（Block Chain）、數位分身（Digital Twins）、物聯網平臺（IoT）等新興科技，因應民眾生活型態的改變，政府數位服務遞送形式也應隨之改變，並在數位國情評估架構與指標進行滾動式的檢視、修正、檢討與更新，以切合國內外科技應用趨勢以及社會的發展與脈動。

二、評估指標建構與資料蒐集可兼採歸納取向模式與方法

以國家或地區為範疇的總體性評估調查，多半不免須大幅度地仰賴既有的文獻梳理（相關理論，國際或他國評鑑報告、既有構面與指標等），以由上而下的方式建構評估架構並確立指標。本計畫雖然在架構確立的過程導入專家會議以提升專家效度作為補強。但不可否認的，歷年實際調查的主要對象為一般社會大眾，從他們的需求與認知出發才能再提升評估架構之效度，並釐清決定其服務滿意度背後重要關鍵因素。

建議未來除了既有的指標發展與問卷調查為主的途徑之外，在調查過程可輔以歸納途徑的指標建構與調查方法。具體而言，即是以不同個案為研究範疇，並採取質性、探索取向的調查方法，例如可結合既有主題相關的座談會、活動、工作坊、研討會等，兼採個別訪談、焦點座談、參與觀察，甚至會後次級資料的內容分析。以更廣泛蒐集對此議題有興趣者及更多不同民眾的意見。從而深度地了解當前不同利害關係人的多元化需求及問題，以由下而上的歸納方法來發展評估面向與指標。

三、發展電子化治理的長期縱向調查與研究資料庫

近年來，國際間政府的施政與治理受到新興科技、網路的衝擊甚鉅，舉凡政治選舉、社會輿情、社會運動，恐怖攻擊甚至政府體制的走向無不受到社群網絡與其遍及國內外的潛在使用者所影響。另一方面，呼應本計畫研究發現，這些多元且潛在的因素使得多數民眾對相關網路工具與其衍生內容的依賴度逐漸提升，但民眾卻對公共事務冷漠、低涉入且參與度不足，政府要了解或掌握電子治理的脈動將是一大挑戰。

本計畫建議未來政府可提供制度性的誘因或鼓勵措施，以建置網路民眾定群樣本（Online Panel）並發展電子治理調查資料庫。前期可結合前項研究建議，即透過各式場域與途徑，廣納對電子治理涉入與理解程度較高的民眾；接續則可再兼顧人口變項的基礎上，滾動地納入其他標的群眾。未來此資料庫將可供廣義與電子治理相關議題之調查、政策諮詢所用。藉此，不僅在研究上可以更深入地掌握民眾的多元化需求、對政策與服務的偏好。實務上，也可據此探討政府電子化政策、不同措施與社會環境脈動對民眾使用意向與行為的影響，可作為未來相關政策常態性調查的基礎。

四、機關數位成熟度評估架構的再精實

本計畫受限於計畫執行時間跟成本的關係，雖然已初步產出政府機關數位成熟度評估架構雛形，但不論在構面與對應指標的完整程度，未來仍有更加深化的空間。建議未來相關研究可以更深度地收集各機關對於數位成熟評估架構與指標的意見，例如：針對各機關進行問卷調查或焦點座談，收集成熟度架構與指標的意見，再對機關數位成熟度的評估架構進行進一步的調整、補充及精進。最後亦可以嘗試針對幾個政府機關，進行實際的導入評估，據以了解可以實務上再調整或修正的部分。其次，未來也可以考慮利用專家們的意見調查，透過層級分析法或是德菲法等方式，一面確認各構面與指標的相對權重，同時也可以藉此建立各個指標的適當性。

參考文獻

一、中文部分

- 朱斌妤 (2018)。因應開放資料後的政府資料治理策略與績效 (編號: MOST107-2410-H004-122-MY3)。臺北: 科技部學術補助計畫。
- 朱斌妤、黃東益、洪永泰、李仲彬、陳俊明、曾憲立 (2015)。數位國家治理 (2): 國情追蹤與方法整合 (編號: NDC-MIS-103-001)。臺北: 國家發展委員會。
- 李仲彬、陳敦源、蕭乃沂、黃東益 (2006)。電子化政府在公共行政研究的定位與價值: 議題連結的初探性分析。東吳政治學報, 22, 73-120。
- 陳俊明、黃東益、蔣麗君、朱斌妤、李仲彬、張鎧如、洪永泰、游佳萍 (2014)。數位國家治理: 國情分析架構與方法 (編號: RDEC-MIS-102-001)。臺北: 國家發展委員會。
- 黃東益、胡龍騰、李仲彬、黃婉玲、曾憲立、朱斌妤 (2017)。數位國情總綱調查 (5): 區域發展策略 (編號: NDC-MIS-107-001)。臺北: 國家發展委員會。
- 黃朝盟、吳濟安 (2007)。電子化政府影響評估。研考雙月刊, 31 (1), 76-85。
- 廖洲棚、曾憲立、李天申、蕭乃沂、陳敦源 (2019)。循證式數位治理以及溝通策略研析 (編號: NDC-MIS-107-002)。臺北: 國家發展委員會。

二、英文部分

- Alford, J., & O. Hughes (2008). Public value pragmatism as the next phase of public management. *The American Review of Public Administration*, 38(2), 130-148.
- Alhomod, S. M., M. M. Shafi, M. N. Kousarrizi, F. Seiti, M. Teshnehlal, H. Susanto, & Y. A. Batawi (2012). Best practices in e government: A review of some innovative models proposed in different countries. *International Journal of Electrical & Computer Sciences*, 12(1), 1-6.

- Almarabeh, T., & A. Abu-Ali (2010). A general framework for e-government: Definition maturity challenges, opportunities, and success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42.
- Almazán-Sandoval, R., & J. R. Gil-Garcia (2008). *Limitations of evolutionary approaches to e-government*. In handbook of research on public information technology, 22-30, IGI Global.
- Andersen, K. V., & H. Z. Henriksen (2006). E-government maturity models: Extension of the layne and lee model. *Government Information Quarterly*, 23(2), 236-248.
- Back, A., S. Berghaus, & B. Kaltenrieder (2015). *Digital maturity & transformation studie*. Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität St. Gallen.
- Baeuo, M. O. M., N. Z. A. Rahim, & A. A. M. Alaraibi (2016). Technology aspects of e-government readiness in developing countries: A review of the literature. *Computer and Information Science*, 9(4), 1-12.
- Bai, W. (2013) A public value based framework for evaluating the performance of e-government in China. *iBusiness*, 5(3), 26.
- Baum, C., & A. Di Maio (2000). Gartner's four phases of e-government model. *Gartner Group*, 12.
- Berghaus, S., A. Back, & B. Kaltenrieder (2015). *Digital Transformation Report 2015*. St.Gallen: Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität St.Gallen.
- Bonina, C. M., & A. Cordella (2009). *Public sector reforms and the notion of 'public value': Implications for egovernment deployment*. AMCIS 2009 Proceedings.
- Carter, L., & F. Belanger (2004). The influence of perceived characteristics of innovating on e-government adoption. *Electronic Journal of E-Government*, 2(1), 11-20.
- Chandler, S., & S. Emanuels (2002). *Transformation not automation*. In Proceedings of 2nd European Conference on E-Government, 91-102, St Catherine's College Oxford UK.

- Codagnone, C. (2007). Measuring eGovernment: Reflections from eGEP measurement framework experience. *European Review of Political Technologies*, 4, 89-106.
- Cordella, A., & C. M. Bonina (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29(4), 512-520.
- Coursey, D., & D. F. Norris (2008). Models of e-government: Are they correct ? An empirical assessment. *Public Administration Review*, 68(3), 523-536.
- Davison, R. M., C. Wagner, & L. C. Ma (2005). From government to e-government: A transition model. *Information Technology & People*, 18(3), 280-299.
- Deloitte Research. (2000). *At the dawn of e-government: The citizen as customer*. New York : Deloitte Consulting.
- Deng, H., K. Karunasena, & W. Xu (2018). Evaluating the performance of e-government in developing countries: A public value perspective. *Internet Research*, 28(1), 169-190.
- Di Maio, A. (2003). *New performance framework measures public value of IT*. Gartner, Stamford, CT.
- Fath-Allah, A., L. Cheikhi, R. E. Al-Qutaish, & A. Idri (2014). E-government maturity models: A comparative study. *International Journal of Software Engineering & Applications*, 5(3), 71.
- Freedom House (2019). Freedom in the World 2019.
- Gartner (2016). Strategic roadmap for digital business transformation. Retrieved from <https://www.gartner.com/en/documents/3479743/2016-strategic-roadmap-for-digital-business-transformati>.
- Gil-García, J. R., S. S. Dawes, & T. A. Pardo (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads.
- Greif, H., N. Kühnis, & P. Warnking (2016). Digitalisierung–wo stehen Schweizer KMU. Retrieved from https://www.pwc.ch/de/publications/2016/pwc_digitalisierung_wo_stehen_schweizer_kmu.pdf.

- Ha, T. T. (2016). Empirically testing the public value based conceptual framework for evaluating e-government performance in vietnam. *Modern Economy*, 7(2), 140.
- Hiller, J. S., & F. Bélanger (2001). Privacy strategies for electronic government. *E-Government*, 200, 162-198.
- Howard, M. (2001). E-government across the globe: How will'e'change government. *E-Government*, 90, 80.
- Iribarren, M., G. Concha, G. Valdes, M. Solar, M. T. Villarroel, P. Gutiérrez, & Á. Vásquez (2008). *Capability maturity framework for e-government: A multi-dimensional model and assessing tool*. In International Conference on Electronic Government, 136-147, Springer, Berlin, Heidelberg.
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221-236.
- Jayashree, S., & G. Marthandan (2010). Government to e-government to e-society. *Journal of Applied Sciences (Faisalabad)*, 10(19), 2205-2210.
- Karunasena, K., & H. Deng (2012). Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*, 29(1), 76-84.
- Kim, D. Y., & G. Grant (2010). E-government maturity model using the capability maturity model integration. *Journal of Systems and Information Technology*, 12(3), 230-244.
- Kiron, D., G. C. Kane, D. Palmer, A. N. Phillips, & N. Buckley (2016). Aligning the organization for its digital future. *MIT Sloan Management Review*, 58(1).
- Land, K. H. (2015). Digital transformation report 2015. Retrieved from https://www.post.ch/bosw/-/media/post/bosw/dokumente/20150430_dtreport2015.pdf?la=de.
- Lasrado, L. A., R. Vatrappu, & K. N. Andersen (2015). *Maturity models development in is research: A literature review*. In IRIS selected papers of the information systems research seminar in scandinavia 2015.
- Layne, K., & J. Lee (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.

- Lee, G., & Y. H. Kwak (2012). An open government maturity model for social media-based public engagement. *Government Information Quarterly*, 29(4), 492-503.
- Lee, J. (2010). 10 year retrospect on stage models of e-government: A qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*, 27(3), 220-230.
- Maranny, E. A. (2011). *Stage maturity model of m-government (SMM m-Gov): Improving e-government performance by utilizing m-government features*. University of Twente.
- Mkude, C. G., & M. A. Wimmer (2013). *Strategic framework for designing e-government in developing countries*. In international conference on electronic government, 148-162, Springer, Berlin, Heidelberg.
- Mohr, L. B. (1982). Explaining organizational behavior. Jossey-Bass.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality ? *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management, in government*. Bosten, MA: Harvard University Press.
- Norris, D. F., & C. G. Reddick (2013). Local e-government in the United States: Transformation or incremental change ? *Public Administration Review*, 73(1), 165-175.
- Odat, A. M. (2012). *E-government in developing countries: Framework of challenges and opportunities*. In 2012 international conference for internet technology and secured transactions, 578-582, IEEE.
- O'Hea, K. (2011). Digital capability: How to understand, measure, improve and get value from it. IVI executive briefing series. Retrieved from http://mural.maynoothuniversity.ie/6396/1/IVIExecBriefing-DigitalCapabilityv1.0_1.pdf.
- Patchin, J. W., & S. Hinduja (2015). Measuring cyberbullying: Implications for research. *Aggression and Violent Behavior*, 23, 69-74.
- Peslak, A. R. (2005). An ethical exploration of privacy and radio frequency identification. *Journal of Business Ethics*, 59(4), 327-345.

- Poeppelbuss, J., B. Niehaves, A. Simons, & J. Becker (2011). Maturity models in information systems research: Literature search and analysis. *CAIS*, 29(1), 1-15.
- Ronaghan, S. A. (2002). *Benchmarking e-government: A global perspective*. Assessing the progress of the UN member states. United Nations division for public economics and public administration & American society for public administration.
- Savoldelli, A., C. Codagnone, & G. Misuraca (2013). Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. *Government Information Quarterly*, 31, 63-71.
- Schware, R. (Ed.). (2005). *E-development: From excitement to effectiveness*. The World Bank.
- Shahkooh, K., S. Shahkooh, F. Saghafi, & A. Abdollahi (2008). A proposal for corruption reduction in developing countries based on e-government. *World Applied Sciences Journal*, 4(2), 1-7.
- TM Forum (2017). The digital maturity model (DMM). Retrieved from <https://www.tmforum.org/digital-maturity-model-metrics/>.
- Toasaki, Y. (2003). *E-government from a user's perspective*. APEC telecommunication and information working group, Chinese Taipei.
- Twizeyimana, J. D., & A. Andersson (2019). The public value of e-Government—A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178.
- United Nations & ASPA. (2001). Benchmarking E-government: A Global Perspective. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>.
- United Nations (2016a). *The Sustainable Development Goals Report 2016*. New York: United Nations.
- United Nations (2016b). *The United Nations e-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development*. New York: United Nations.
- United Nations (2018). *The Sustainable Development Goals Report 2018*. New York: United Nations.

- Valdés, G., M. Solar, H. Astudillo, M. Iribarren, G. Concha, & M. Visconti (2011). Conception, development and implementation of an e-Government maturity model in public agencies. ***Government Information Quarterly***, 28(2), 176-187.
- Valdez-de-Leon, O. (2016). A digital maturity model for telecommunications service providers. ***Technology Innovation Management Review***, 6(8), 19-32.
- Valle-Cruz, D. (2019). Public value of e-government services through emerging technologies. ***International Journal of Public Sector Management***, 32(5), 530-545.
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. ***Public Administration Review***, 64(1), 15-27.
- Westerman, G., D. Bonnet, & A. McAfee (2014). Leading digital: Turning technology into business transformation. Harvard Business Press.
- World Economic Forum (2012). ***The global information technology report 2011-2012***. Geneva: World economic forum and INSEAD.

附錄

附錄一、調查問卷

數位國情架構精進調查與政府數位成熟度評估

開 場 白	您好： 我們是臺灣電子治理研究中心的研究人員，目前接受國家發展委員會的委託，希望瞭解民眾使用網際網路的情況，以及對我國行政、政治與社會面的觀感。誠摯地請您撥一些時間填寫這份問卷，您的填答對未來我國政府推動相關政策將有相當的幫助。我們保證，您所填答的資料僅提供學術研究之用，不會有任何不當的引用。 再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。祝您萬事如意 敬託 2019 年 7 月
-------------	--

〔數位國情架構精進調查與政府數位成熟度評估〕住宅電話及網路問卷

題號	題目
	您好，現在上網可以做很多事情，包含傳 line、拍照上網傳給親友、使用像臉書這樣的網路社群、找資料、地圖導航、用 APP 查交通狀況、或玩線上遊戲等...
1	V1 您是否會上網？（如答會）會使用哪一些設備上網？電腦、手機、平板、或其他什麼設備？（複選） ☐ (0)從未上網（跳至第 20 題） ☐ (1)電腦 ☐ (2)手機／電話 ☐ (3)平板電腦 ☐ (4)其他器具／設備 ☐ (95)拒答（問卷結束） ☐ (98)不知道（問卷結束）
2	V2 您平均每一天（透過任何可上網設備）使用網路約幾小時？ ☐ (0)未使用 ☐ (1)有使用，約_____小時 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
3	V3 您使用網路的主要用途包括哪些？（複選）（請訪員追問兩次，第一次追問：還有嗎？第二次追問：那有沒有 123456...）提示選項：「1.透過網路繳帳單」、「2.在網路上買東西」、「3.使用網路社群」、「4.線上通訊」、「5.查交通資訊」、「6.查地圖導航」（受訪者有提過的選項即不再提示，並對應至下面 23 項） ☐ (1)透過網路繳帳單 ☐ (2)在網路上買東西（不包括付上網費、水電費、瓦斯費、電話費、學費或繳稅） ☐ (3)使用網路社群（如 Facebook／Plurk／Twitter／Instagram） ☐ (4)線上通訊（如 Line／Skype） ☐ (5)查交通資訊 ☐ (6)地圖導航 ☐ (7)利用網路上課或接受工作訓練 ☐ (8)在網路上查詢商品資訊 ☐ (9)透過網路拍賣東西 ☐ (10)透過網路預約、訂車票、旅館或機票等 ☐ (11)利用網路搜尋藝文資訊或活動 ☐ (12)在網路上瀏覽旅遊資訊 ☐ (13)透過網路找尋工作資訊或投遞履歷 ☐ (14)透過網路搜尋和身體健康有關的資訊，例如醫療衛生相關知識、網路掛號 ☐ (15)觀賞網路上的影音資料 ☐ (16)從事線上遊戲等娛樂 ☐ (17)使用網路銀行來處理您的金融帳戶及投資 ☐ (18)收發電子郵件

題號	題目
	☐ (19) 瀏覽政治相關新聞 ☐ (20) 瀏覽其他（非政治）新聞 ☐ (21) 蒐集或下載資料 ☐ (22) 瀏覽或編輯部落格（如：痞客邦） ☐ (23) 資訊交流平臺（如 BBS／網路論壇） ☐ (90) 其他_____（請說明） ☐ (95) 拒答
4	V4 您平常會去的網站中，大約有多少比例是政府機關的網站？（訪員請務必追問程度） ☐ (1) 幾乎全都是 ☐ (2) 大部分是 ☐ (3) 一半一半 ☐ (4) 少部分是 ☐ (5) 幾乎都不是（跳至第 20 題） ☐ (98) 不知道／忘記了（跳至第 20 題）
	接下來，我們想詢問您一些有關政府單位提供之網路服務的問題
5	A4-4 在您看來，政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？ ☐ (1) 變得非常麻煩 ☐ (2) 變得麻煩 ☐ (3) 變得簡單 ☐ (4) 變得非常簡單 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
6	B1-1 您對政府網站中提供給民眾的資料滿不滿意？例如實價登錄資料、觀光旅遊資料、停車場資料等。 ☐ (1) 非常不滿意 ☐ (2) 不滿意 ☐ (3) 滿意 ☐ (4) 非常滿意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
7	B1-2 您對政府在網站上所提供的服務滿不滿意？例如網路購票、即時路況查詢、氣象預報等。 ☐ (1) 非常不滿意 ☐ (2) 不滿意 ☐ (3) 滿意 ☐ (4) 非常滿意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
8	B1-3 您對政府主動透過手機通知的資訊滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等。 ☐ (1) 非常不滿意 ☐ (2) 不滿意 ☐ (3) 滿意 ☐ (4) 非常滿意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
9	B2-1 依您經驗，政府應用資訊通訊科技以後，民眾可以得到的政府服務是變多了、還是變少？ ☐ (1) 變得非常少 ☐ (2) 變少 ☐ (3) 變多 ☐ (4) 變得非常多 ☐ (97) 差不多／沒變 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
10	C1-3 依您經驗，在政府網站上搜尋到法律規定的內容，容不容易？ ☐ (1) 非常不容易 ☐ (2) 不容易 ☐ (3) 容易 ☐ (4) 非常容易 ☐ (95) 拒答 ☐ (96) 沒經驗 ☐ (98) 不知道
11	C1-4 依您經驗，在政府網站上搜尋到政府政策的內容，容不容易？

題號	題目
	☐ (1) 非常不容易 ☐ (2) 不容易 ☐ (3) 容易 ☐ (4) 非常容易 ☐ (95) 拒答 ☐ (96) 沒經驗 ☐ (98) 不知道
12	C2-1 依您經驗，可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？（如報稅，申辦證明文件，申請福利補助等） ☐ (1) 全部都不可以 ☐ (2) 大部分不可以 ☐ (3) 大部分可以 ☐ (4) 全部都可以 ☐ (95) 拒答 ☐ (96) 沒經驗 ☐ (98) 不知道
13	C2-2 依您的經驗，可不可以從網路上查到政府線上服務的處理進度？ ☐ (1) 全部都不可以 ☐ (2) 大部分不可以 ☐ (3) 大部分可以 ☐ (4) 全部都可以 ☐ (95) 拒答 ☐ (96) 沒經驗 ☐ (98) 不知道
14	C3-1 您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協助處理？ ☐ (1) 非常不容易 ☐ (2) 不容易 ☐ (3) 容易 ☐ (4) 非常容易 ☐ (95) 拒答 ☐ (96) 沒經驗 ☐ (98) 不知道
接下來，想問您幾個平常網路使用習慣的問題	
15	D1-1 您常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共問題傳給其他人嗎？ ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 很少 ☐ (3) 有時 ☐ (4) 經常 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
16	D1-2 您常參加透過網路號召而舉辦的現場活動嗎？ ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 很少 ☐ (3) 有時 ☐ (4) 經常 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
17	D1-3 您常在網路上提出自己對當前社會關心議題的看法嗎？ ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 很少 ☐ (3) 有時 ☐ (4) 經常 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
接下來，想要請教您對電子化政府服務的一些看法	
18	D2-2 您常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等嗎？ ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 很少 ☐ (3) 有時 ☐ (4) 經常 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
19	D2-4 未來您願意使用政府設立的網站來查資料嗎？ ☐ (1) 非常不願意 ☐ (2) 不願意 ☐ (3) 願意 ☐ (4) 非常願意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
接下來，想要請教您對網路的一些看法	
20	D3-3 有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，您同不同意這種說法？

題號	題目
	☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
21	Q9C 有人說，「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
	接下來，想問您幾個政府提供電子化服務參與的問題
22（只問有上網）	D7-1 您是否曾使用過政府網路民意管道（例如：首長民意信箱、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）向政府提供意見？（如答有）依您經驗，使用政府網路民意管道（例如：首長民意信箱、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）反映意見時，得到的回覆是否滿意？ ☐ (1) 非常不滿意 ☐ (2) 不滿意 ☐ (3) 滿意 ☐ (4) 非常滿意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
23（只問有上網）	D7-2 您是否曾使用過政府網路連署請願服務（例如：公共政策網路參與平臺或 i-voting）向政府提供意見？（如答有）在您看來，政府網路連署請願服務（例如：公共政策網路參與平臺或 i-voting）是否容易使用？ ☐ (1) 非常不容易 ☐ (2) 不容易 ☐ (3) 容易 ☐ (4) 非常容易 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
24	D7-3 許多縣市都曾推廣參與式政府預算，您是否贊成藉由網路（例如 i-voting）讓民眾有機會一起（作伙）討論、規劃並投票來決定政府預算或支出？ ☐ (1) 非常不贊成 ☐ (2) 不贊成 ☐ (3) 贊成 ☐ (4) 非常贊成 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
25	D7-4 未來您願意使用政府設立的網站對政府表達意見嗎？ ☐ (1) 非常不願意 ☐ (2) 不願意 ☐ (3) 願意 ☐ (4) 非常願意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
	接下來，想問您幾個對於信任的問題
26	D6-1 有人說：「政府所做的事大多數是正確的。」您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
27	D6-2 您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾的福利」放在優先考慮的地位？ ☐ (1) 絕對不會考慮 ☐ (2) 不太會考慮 ☐ (3) 有時會考慮 ☐ (4) 經常會考慮 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
28	F3-2 您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？

題號	題目
	☐ (1)全部不可信 ☐ (2)大部分不可信 ☐ (3)一半可信(一半不可信) ☐ (4)大部分可信 ☐ (5)全部可信 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
29	F3-5 您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？ ☐ (1)全部不可信 ☐ (2)大部分不可信 ☐ (3)一半可信(一半不可信) ☐ (4)大部分可信 ☐ (5)全部可信 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
30	F4-2 您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？ ☐ (1)非常不相信 ☐ (2)不相信 ☐ (3)相信 ☐ (4)非常相信 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
31	F4-3 您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？ ☐ (1)非常不可靠 ☐ (2)不可靠 ☐ (3)可靠 ☐ (4)非常可靠 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
接下來，想問您幾個對網路使用的情形	
32 (只問有上網)	G1-2 有些人會利用網路學習，有些人不會。您平均多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料？ ☐ (1)從來沒有 ☐ (2)每個月不到一次 ☐ (3)每月都用 ☐ (4)每週都用 ☐ (5)每天用一次 ☐ (6)每天用很多次 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道／忘記了
33	H2-1 因為有網路，您和家人的關係變更親密、更疏遠、還是差不多？ ☐ (1)變更疏遠 ☐ (2)差不多 ☐ (3)變更親密 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
34	H2-2 因為有網路，您和朋友的關係變更好、變更不好、還是差不多？ ☐ (1)變更不好 ☐ (2)差不多 ☐ (3)變更好 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
35 (只問有上網)	H2-4 您平均多久一次使用「線上通訊軟體(如 Line、WhatsApp、Skype、messenger、instagram)」和別人聯絡？ ☐ (1)從來沒有 ☐ (2)每個月不到一次 ☐ (3)每月都用 ☐ (4)每週都用 ☐ (5)每天用一次 ☐ (6)每天用很多次 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道／忘記了
36 (只問有上網)	Q16E 您平均多久一次會在社群網站(如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等)上張貼訊息或留言？ ☐ (1)從來沒有 ☐ (2)每個月不到一次 ☐ (3)每月都用 ☐ (4)每週都用 ☐ (5)每天用一次 ☐ (6)每天用很多次 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道／忘記了
37 (只問有上網)	Q16F 您平均多久一次會在網路上張貼自己的貼文／PO 文(譬如自己做的影片、照片、文章等等)？ ☐ (1)從來沒有 ☐ (2)每個月不到一次 ☐ (3)每月都用 ☐ (4)每週都用 ☐ (5)每天用一次 ☐ (6)每天用很多次 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道／忘記了
38 (只問有上網)	Q16G 您平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、貼文／PO 文(譬如其他人做的影片、照片、文章等等)？

題號	題目
	☐ (1)從來沒有 ☐ (2)每個月不到一次 ☐ (3)每月都用 ☐ (4)每週都用 ☐ (5)每天用一次 ☐ (6)每天用很多次 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道／忘記了
39	H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？ ☐ (1)比以前不快樂很多 ☐ (2)比以前不快樂一些 ☐ (3)差不多／沒變 ☐ (4)比以前快樂一些 ☐ (5)比以前快樂很多 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
40（只問有上網）	I1-1 您是否曾使用過政府提供的電子化醫療服務（例如：雲端病歷、雲端藥歷或健康存摺）？（如答有）您對於政府提供給民眾的電子化醫療服務（例如：雲端病歷、雲端藥歷或健康存摺）滿不滿意？ ☐ (1)非常不滿意 ☐ (2)不滿意 ☐ (3)滿意 ☐ (4)非常滿意 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
41	I1-2 您是否同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢，讓高齡者更方便？ ☐ (1)非常不同意 ☐ (2)不同意 ☐ (3)同意 ☐ (4)非常同意 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
42（只問有上網）	Q17A 過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？ ☐ (1)是 ☐ (2)否 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
43（只問有上網）	Q8A 過去一年中，您是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的「電子訊息」，包含電子郵件、社群網站及通訊軟體的訊息？ ☐ (1)是 ☐ (2)否 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
44	Q14D 您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？ ☐ (1)完全不擔心 ☐ (2)不擔心 ☐ (3)擔心 ☐ (4)非常擔心 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
45	Q21F 您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？ ☐ (1)完全不擔心 ☐ (2)不擔心 ☐ (3)擔心 ☐ (4)非常擔心 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
46	Q21G 您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？ ☐ (1)完全不擔心 ☐ (2)不擔心 ☐ (3)擔心 ☐ (4)非常擔心 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
47	Q21B 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，您同不同意這種說法？ ☐ (1)非常不同意 ☐ (2)不同意 ☐ (3)同意 ☐ (4)非常同意 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
48	Q21C 有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，您同不同意這種說法？

題號	題目
	☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
49	Q21D 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
	接下來，想要請教您對政府的一些看法
50	D4-1 有人說：「政府不會在乎我們一般民眾的想法。」，您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
51	D4-2 有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力。」，您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
	接下來，想請教您一些有關目前政治與社會議題的看法
52	BD1-1 近來假新聞很多，造成民眾可能受騙困擾，行政院已經在官網上設立「即時新聞澄清專區」，您支不支持政府這個作法？ ☐ (1) 非常不支持 ☐ (2) 不支持 ☐ (3) 支持 ☐ (4) 非常支持 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
53（只問有上網）	BD1-2「您是否看過即時新聞澄清專區」？（如答有）「即時新聞澄清專區對您是否有幫助」？ ☐ (1) 非常沒有幫助 ☐ (2) 沒幫助 ☐ (3) 有幫助 ☐ (4) 非常有幫助 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
54	ET1 有人說：「政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務（如醫療服務聊天機器人、或者報稅服務自動回應幫手）。」您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
	最後，想要詢問您一些個人的基本資料
55	您有使用手機嗎？ ☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (95) 拒答
56	108 年 1 月到 108 年 7 月中間大約半年多的時間，您有沒有在全國任何醫院或診所用過健保卡？ ☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (95) 拒答

題號	題目
57	在同段時間您有到家裡或工作場所附近的小診所，用健保卡看過醫生或拿過藥嗎？ ☐ (1)有 ☐ (2)沒有 ☐ (95)拒答
58	您是民國幾年出生的？（如受訪者無法回答出生年，則改問現在幾歲，並換算成出生年填入，即 108-年齡=出生年） ☐ (95)拒答
59	您現在戶籍設在哪一個__縣市__鄉鎮市區？ ☐ (95)拒答
60	您目前主要居住地是在哪一個__縣市__鄉鎮市區？ ☐ (95)拒答
61	您目前主要工作（或求學地）是在哪一個__縣市__鄉鎮市區？ ☐ (95)拒答
62	您的最高學歷？（肄業包含在學中） ☐ (1)不識字 ☐ (2)識字但未入學 ☐ (3)小學肄業 ☐ (4)小學畢業 ☐ (5)國、初中肄業 ☐ (6)國、初中畢業 ☐ (7)高中、職肄業 ☐ (8)高中、職畢業 ☐ (9)專科肄業 ☐ (10)專科畢業 ☐ (11)大學肄業（含在學中） ☐ (12)大學畢業 ☐ (13)研究所（含在學、肄業、畢業） ☐ (90)其他 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
63	您的職業是__？ ☐ (101)民意代表 ☐ (102)政府行政主管 ☐ (103)公營事業主管 ☐ (104)民營事業主管 ☐ (105)民營事業公司負責人（自營商人），有雇用人 ☐ (106)民營事業公司負責人（自營商人），沒有雇用人 ☐ (201)政府部門研究人員（科學家）

題號	題目
	☐ (202) 私人部門研究人員（科學家） ☐ (203) 公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐ (204) 非公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐ (205) 會計師 ☐ (206) 公立教育機構教師 ☐ (207) 私立教育機構教師 ☐ (208) 法官、書記官、檢察官、司法官 ☐ (209) 律師 ☐ (210) 宗教工作者 ☐ (211) 藝術工作者（演員、表演工作者、攝影師） ☐ (212) 文字工作者（作家、記者、劇作家） ☐ (213) 公營事業工程師（機師） ☐ (214) 民營事業工程師（機師） ☐ (215) 職業運動專業人士 ☐ (301) 政府單位與公營事業部門職員 ☐ (302) 民營事業職員 ☐ (303) 買賣業務人員 ☐ (401) 服務、餐旅人員（含攤販、個人服務、計程車司機） ☐ (501) 農林漁牧 ☐ (601) 政府單位與公營事業部門勞工 ☐ (602) 民營事業勞工 ☐ (701) 學生 ☐ (801) 軍警調查局人員 ☐ (901) 家管，沒有做家庭代工 ☐ (902) 家管，有做家庭代工 ☐ (903) 家管，家裡有事業，有幫忙但未領薪水 ☐ (904) 家管，家裡有事業，有幫忙且領薪水 ☐ (905) 待業中 ☐ (906) 已退休 ☐ (995) 拒答 ☐ (990) 其他
64	您的性別？ ☐ (1) 男性 ☐ (2) 女性 ☐ (95) 拒答

〔數位國情架構精進調查與政府數位成熟度評估〕手機問卷

題號	題目
您好，現在上網可以做很多事情，包含傳 line、拍照上網傳給親友、使用像臉書這樣的網路社群、找資料、地圖導航、用 APP 查交通狀況、或玩線上遊戲等...	
1	V1 您是否會上網？（如答會）會使用哪一些設備上網？電腦、手機、平板、或其他什麼設備？（複選） ☐ (0)從未上網（跳至第 7 題） ☐ (1)電腦 ☐ (2)手機／電話 ☐ (3)平板電腦 ☐ (4)其他器具／設備 ☐ (95)拒答（問卷結束） ☐ (98)不知道（問卷結束）
2	V2 您平均每一天（透過任何可上網設備）使用網路約幾小時？ ☐ (0)未使用 ☐ (1)有使用，約____小時 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
3	V3 您使用網路的主要用途包括哪些？（複選）（請訪員追問兩次，第一次追問：還有嗎？第二次追問：那有沒有 123456...）提示選項：「1.透過網路繳帳單」、「2.在網路上買東西」、「3.使用網路社群」、「4.線上通訊」、「5.查交通資訊」、「6.查地圖導航」（受訪者有提過的選項即不再提示，並對應至下面 23 項） ☐ (1)透過網路繳帳單 ☐ (2)在網路上買東西（不包括付上網費、水電費、瓦斯費、電話費、學費或繳稅） ☐ (3)使用網路社群（如 Facebook／Plurk／Twitter／Instagram） ☐ (4)線上通訊（如 Line／Skype） ☐ (5)查交通資訊 ☐ (6)地圖導航 ☐ (7)利用網路上課或接受工作訓練 ☐ (8)在網路上查詢商品資訊 ☐ (9)透過網路拍賣東西 ☐ (10)透過網路預約、訂車票、旅館或機票等 ☐ (11)利用網路搜尋藝文資訊或活動 ☐ (12)在網路上瀏覽旅遊資訊 ☐ (13)透過網路找尋工作資訊或投遞履歷 ☐ (14)透過網路搜尋和身體健康有關的資訊，例如醫療衛生相關知識、網路掛號 ☐ (15)觀賞網路上的影音資料 ☐ (16)從事線上遊戲等娛樂 ☐ (17)使用網路銀行來處理您的金融帳戶及投資 ☐ (18)收發電子郵件 ☐ (19)瀏覽政治相關新聞

題號	題目
	☐ (20) 瀏覽其他（非政治）新聞 ☐ (21) 蒐集或下載資料 ☐ (22) 瀏覽或編輯部落格（如：痞客邦） ☐ (23) 資訊交流平臺（如 BBS／網路論壇） ☐ (90) 其他_____（請說明） ☐ (95) 拒答
4	V4 您平常會去的網站中，大約有多少比例是政府機關的網站？（訪員請務必追問程度） ☐ (1) 幾乎全都是 ☐ (2) 大部分是 ☐ (3) 一半一半 ☐ (4) 少部分是 ☐ (5) 幾乎都不是 ☐ (98) 不知道／忘記了
接下來，想要請教您在網路使用上的狀況	
5	Q17A 過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？ ☐ (1) 是 ☐ (2) 否 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
6	Q8A 過去一年中，您是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的「電子訊息」，包含電子郵件、社群網站及通訊軟體的訊息？ ☐ (1) 是 ☐ (2) 否 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
接下來，想要請教您對網路的一些看法	
7	Q14D 您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？ ☐ (1) 完全不擔心 ☐ (2) 不擔心 ☐ (3) 擔心 ☐ (4) 非常擔心 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
8	Q21F 您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？ ☐ (1) 完全不擔心 ☐ (2) 不擔心 ☐ (3) 擔心 ☐ (4) 非常擔心 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
9	Q21G 您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？ ☐ (1) 完全不擔心 ☐ (2) 不擔心 ☐ (3) 擔心 ☐ (4) 非常擔心 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
10	Q21B 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
11	Q21C 有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
12	Q21D 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，您同不同意這種說法？

題號	題目
	☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
接下來，想請教您一些有關目前政治與社會議題的看法	
13	BD1-1 近來假新聞很多，造成民眾可能受騙困擾，行政院已於官網上設立「即時新聞澄清專區」，您支不支持政府推動這個政策？ ☐ (1) 非常不支持 ☐ (2) 不支持 ☐ (3) 支持 ☐ (4) 非常支持 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
14（只問有上網）	BD1-2「您是否看過即時新聞澄清專區」？（如答有）「即時新聞澄清專區對您是否有幫助」？ ☐ (1) 非常沒幫助 ☐ (2) 沒幫助 ☐ (3) 有幫助 ☐ (4) 非常有幫助 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
15（只問有上網）	D7-1 您是否曾使用過政府網路民意管道（例如：首長民意信箱、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）向政府提供意見？（如答有）依您經驗，使用政府網路民意管道（例如：首長民意信箱、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）反映意見時，得到的回覆是否滿意？ ☐ (1) 非常不滿意 ☐ (2) 不滿意 ☐ (3) 滿意 ☐ (4) 非常滿意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
16（只問有上網）	D7-2 您是否曾使用過政府網路連署請願服務（例如：公共政策網路參與平臺或 i-voting）向政府提供意見？（如答有）在您看來，政府網路連署請願服務（例如：公共政策網路參與平臺或 i-voting）是否容易使用？ ☐ (1) 非常不容易 ☐ (2) 不容易 ☐ (3) 容易 ☐ (4) 非常容易 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
17	D7-3 許多縣市都曾推廣參與式政府預算，您是否贊成藉由網路（例如 i-voting）讓民眾有機會一起（作伙）討論、規劃並投票來決定政府預算或支出？ ☐ (1) 非常不贊成 ☐ (2) 不贊成 ☐ (3) 贊成 ☐ (4) 非常贊成 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
18	D7-4 未來您願意使用政府設立的網站對政府表達意見嗎？ ☐ (1) 非常不願意 ☐ (2) 不願意 ☐ (3) 願意 ☐ (4) 非常願意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
19	ET1 有人說：「政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務（如醫療服務聊天機器人、或者報稅服務自動回應幫手）。」您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道

題號	題目
20 (只 網)	I1-1 您是否曾使用過政府提供的電子化醫療服務 (例如: 雲端病歷、雲端藥歷或健康存摺)? (如答有) 您對於政府提供給民眾的電子化醫療服務 (例如: 雲端病歷、雲端藥歷或健康存摺) 滿不滿意? ☐ (1) 非常不滿意 ☐ (2) 不滿意 ☐ (3) 滿意 ☐ (4) 非常滿意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
21	I1-2 您是否同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療服務, 來因應高齡化的發展趨勢, 讓高齡者更方便? ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (95) 拒答 ☐ (98) 不知道
最後, 想要詢問您一些個人的基本資料	
22	從 2019 年 1 月到 7 月中間大約半年多的時間, 您有沒有在全國任何醫院或診所用過健保卡? ☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (95) 拒答
23	在同段時間您有到家裡或工作場所附近的小診所, 用健保卡看過醫生或拿過藥嗎? ☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (95) 拒答
24	您是民國幾年出生的? [如受訪者無法回答出生年, 則改問現在幾歲, 並換算成出生年填入, 即 $108 - \text{年齡} = \text{出生年}$] ☐ (95) 拒答
25	您現在戶籍設在哪一個____縣市____鄉鎮市區? ☐ (95) 拒答
26	您目前主要居住地是在哪一個____縣市____鄉鎮市區? ☐ (95) 拒答
27	您目前主要工作 (或求學地) 是在哪一個____縣市____鄉鎮市區? ☐ (95) 拒答
28	您的最高學歷? [肄業包含在學中] ☐ (1) 不識字 ☐ (2) 識字但未入學 ☐ (3) 小學肄業 ☐ (4) 小學畢業 ☐ (5) 國、初中肄業 ☐ (6) 國、初中畢業 ☐ (7) 高中、職肄業 ☐ (8) 高中、職畢業 ☐ (9) 專科肄業 ☐ (10) 專科畢業

題號	題目
	☐ (11)大學肄業（含在學中） ☐ (12)大學畢業 ☐ (13)研究所（含在學、肄業、畢業） ☐ (90)其他 ☐ (95)拒答 ☐ (98)不知道
29	您的職業是____？（由受訪者回答，訪員依職業分類自行鍵入分類） ☐ (101)民意代表 ☐ (102)政府行政主管 ☐ (103)公營事業主管 ☐ (104)民營事業主管 ☐ (105)民營事業公司負責人（自營商人），有雇用人 ☐ (106)民營事業公司負責人（自營商人），沒有雇用人 ☐ (201)政府部門研究人員（科學家） ☐ (202)私人部門研究人員（科學家） ☐ (203)公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐ (204)非公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐ (205)會計師 ☐ (206)公立教育機構教師 ☐ (207)私立教育機構教師 ☐ (208)法官、書記官、檢察官、司法官 ☐ (209)律師 ☐ (210)宗教工作者 ☐ (211)藝術工作者（演員、表演工作者、攝影師） ☐ (212)文字工作者（作家、記者、劇作家） ☐ (213)公營事業工程師（機師） ☐ (214)民營事業工程師（機師） ☐ (215)職業運動專業人士 ☐ (301)政府單位與公營事業部門職員 ☐ (302)民營事業職員 ☐ (303)買賣業務人員 ☐ (401)服務、餐旅人員（含攤販、個人服務、計程車司機） ☐ (501)農林漁牧 ☐ (601)政府單位與公營事業部門勞工 ☐ (602)民營事業勞工 ☐ (701)學生 ☐ (801)軍警調查局人員

題號	題目
	☐ (901) 家管，沒有做家庭代工 ☐ (902) 家管，有做家庭代工 ☐ (903) 家管，家裡有事業，有幫忙但未領薪水 ☐ (904) 家管，家裡有事業，有幫忙且領薪水 ☐ (905) 待業中 ☐ (906) 已退休 ☐ (995) 拒答 ☐ (990) 其他
30	您的性別？（訪員判斷不出才問） ☐ (1) 男性 ☐ (2) 女性 ☐ (95) 拒答

附錄二、問卷題目修正一覽表

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
操作性 價值	效率	服務流程簡化	● A4-4 在您看來，政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？	同 2018 年無調整。
	使用者導向	服務滿意度增加	● B1-1 您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？ ● B1-2 您對政府在網路所提供的服務（例如公車動態、買車票、醫院掛號）滿不滿意？ ● B1-3 您對政府主動用手機通知民眾的資訊（臺語：資料）滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。	同 2018 年無調整。
		服務項目增加	● B2-1 在您看來，政府應用資訊通訊科技以後，民眾可以得到的政府服務是變多了、還是變少？	同 2018 年無調整。
政治性 價值	透明與課責	政治透明	● C1-3 依您經驗，在政府網站上搜尋到法律規定的內容，容不容易？ ● C1-4 依您經驗，在政府網站上搜尋到政府政策的內容，容不容易？	同 2018 年無調整。
		行政透明	● C2-1 在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？ ● C2-2 在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的處理進度？	同 2018 年無調整。
		行政課責	● C3-1 如果您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協助處理？	同 2018 年無調整。
	網路	公共事務參與的	● D1-1 您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、	同 2018 年無調整。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
	公民參與	網路行為	Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共問題傳給其他人？ ● D1-2 您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？ ● D1-3 您常不常在網路上提出自己對當前大家關心問題的看法？	
		電子化政府服務使用意願	● D2-2 您常不常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等？ ● D2-4 未來您願不願意使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見？	D2-2 同 2018 年無調整。 D2-4 原題目拆成兩題，分別為 D2-4 及 D7-4。
		網路政治效能感	● D3-3 有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，您同不同意這種說法？ ● Q9C 有人說，「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，您同不同意這種說法？	同 2018 年無調整。
		民眾對政府電子參與的態度	● D7-1 您是否曾使用過政府網路民意管道（例如：首長民意信箱、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）向政府提供意見？（如答有）依您經驗，使用政府網路民意管道（例如：首長民意信箱、LINE 公眾帳號、FB 粉絲專頁）反映意見時，得到的回覆是否滿意？ ● D7-2 您是否曾使用過政府網路連署請願服務（例如：	2019 年新增調查。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
			公共政策網路參與平臺或 i-voting) 向政府提供意見？(如答有)在您看來，政府網路連署請願服務(例如：公共政策網路參與平臺或 i-voting) 是否容易使用？ ● D7-3 許多縣市都曾推廣參與式政府預算，您是否贊成藉由網路(例如 i-voting) 讓民眾有機會一起(作伙)討論、規劃並投票來決定政府預算或支出？ ● D7-4 未來您願意使用政府設立的網站對政府表達意見嗎？	
	實體 公民參與	政治效能感	● D4-1 有人說：「政府不會在乎我們一般民眾的想法」，您同不同意這種說法？ ● D4-2 有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」，您同不同意這種說法？	同 2018 年無調整。
		政治參與行為	● D5-1 在 2018 年的總統選舉中，您有沒有去投票？	同 2018 年無調整。
	信任	政治信任	● D6-1 有人說：「政府所做的事大多數是正確的」您同不同意這種說法？ ● D6-2 您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？	同 2018 年無調整。
		網路信任	● F3-2 您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？ ● F3-5 您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？	同 2018 年無調整。
		對電子化政府的	● F4-2 您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾	同 2018 年無調整。
社會性 價值				

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
		信任	不一定要親自到政府機關去？ ● F4-3 您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？	
	自我發展	教育學習	● G1-2 有些人會利用網路學習，有些人不會。您平均多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料？	同 2018 年無調整。
	生活品質	人際關係 (包含網絡)	● H2-1 因為有網路，您和家人的關係變更親密、更疏遠、還是差不多？ ● H2-2 因為有網路，您和朋友的關係變更好、變更不好、還是差不多？ ● H2-4 您平均多久一次使用「線上通訊軟體（如 Line、What's App、Skype）」和別人聯絡？ ● Q16E 您平均多久一次會在社群網站（如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等）上張貼訊息或留言？ ● Q16F 您平均多久一次會在網路上張貼自己的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等等）？ ● Q16G 您平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、作品（譬如其他人做的影片、照片、文章等等）？	同 2018 年無調整。
		生活滿意度	● H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？	同 2018 年無調整。
		醫療健康	● I1-1 您是否曾使用過政府提供的電子化醫療服務？（如答有）您對於政府提供給民眾的電子化醫療服務滿不滿意？	配合聯合國 SDGs 指標增列醫療健康。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
			● I1-2 您是否同意政府應該透過電子及網路設備提供醫療諮詢，來因應高齡化的發展趨勢，讓高齡者更方便？	
WIP 比較		網路霸凌	● Q17A 過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？ ● Q8A 過去一年中，您是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的「電子訊息」，包含電子郵件、社群網站及通訊軟體的訊息？	同 2018 年無調整。
		網路隱私	● Q14D 您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？ ● Q21F 您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？ ● Q21G 您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？	同 2018 年無調整。
		網路言論	● Q21B 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，您同不同意這種說法？ ● Q21C 有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，您同不同意這種說法？ ● Q21D 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，您同不同意這種說法？	同 2018 年無調整。
公共議題		假新聞	● BD1-1 近來假新聞很多，造成民眾可能受騙困擾，行政院已經在官網上設立「即時新聞澄清專區」，您支不支持政府這個作法？ ● BD1-2「您是否看過即時新聞澄清專區」？（如果有），	較 2018 年增加一題 BD1-2。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
			「即時新聞澄清專區對您是否有幫助」？	
新興科技		新興科技	● ET1 有人說：「政府應該提供更多人工智慧（AI）的服務（如醫療服務聊天機器人、或者報稅服務自動回應幫手）。」您同不同意這種說法？	2019 年新增調查。

附錄三、「數位國情架構精進調查與政府數位成熟度評估」專家座談會逐字稿

108 年電子治理委外服務計畫

「數位國情架構精進調查與政府數位成熟度評估」

專家座談會

一、會議時間：108 年 11 月 1 日（星期五）上午 10 時

二、地點：國發會濟南路辦公室 703 會議室

三、主席：主持人

四、出席人員：國發會代表甲、國發會代表乙、國發會代表丙、國發會代表丁、委員 A、委員 B、委員 C、委員 D、委員 E、委員 F、委員 G、協同主持人

五、逐字稿

主持人	盡量爭取時間在 12 點前結束這個專家學者座談。我是這個計畫主持人 O O O。另外一位協同主持人是 O O O 老師，現在坐在這邊。另外兩位協同主持人各有事情，他們沒有辦法前來，不過我想大家我們可以看到這次計畫的主題圍繞在數位國情架構的精進調查和政府的數位成熟度評估的兩個方向，那可是我們這一次的焦點座談，主要聚焦在政府數位成熟度的評估。 那為什麼會有這樣一個架構上的出現，實際上是因為 O O 會有這樣一個需求，他們希望能夠了解一下政府機關，現在目前我們的政府機關，到底他們數位成熟的狀態是怎麼樣，雖然我試著去找到一些相關的文獻，你可以從早期看到這個政府數位發展的階
-----	---

段，這類的文獻，你會發現，他們把政府的，分別是我們過去所談論到的電子化政府，就是我們現在談到的政府的數位發展，都可以看到他們事實上，從最基礎的階段，這樣慢慢怎麼樣，發展到目前為止，所有參與、整合這樣的情況。

但是這類的研究很特別，他們多半都聚焦在國家層級的分析，換而言之，用在機關的數位成熟度上，有他一定的困難，不過，這個階段論的概念，事實上還是可以慢慢納進，這個所謂的政府數位化成熟度評估裡面，評估裡面去做一些測量上的考量。

另外一個就是有關於數位整備的研究，這類的研究很特別。他們比較去談的是假設一個政府，他在做數位化的過程中，他需要的條件是什麼，他會遇到的困難是什麼。所以譬如說他們覺得基礎建設重要，然後談到隱私權必須要被確保，甚至談到立法上面可能法律上的一些規範上，怎麼樣幫助機關可以在這個數位發展過程，可以不要受到太多障礙，甚至行政上有沒有一些內部的困難，然後甚至談到組織文化、談到人力、談到技能、談到這個財務資源充不充足。甚至是這一群人，他們在社會發展的過程中，他們在數位發展的意識上面充不充足這類的概念。那這個部分事實上我們也有做了一些融合，在我們目前看到的架構裡面，最主要的主軸還是圍繞在第三個主要的文獻，這個文獻非常的有限，特別針對機關。

就是我們談到的機關、談到組織，然後特別談到數位成熟。這個是 2011 年的一篇文獻，我覺得他們是把架構做的還滿完整，特別從管理學的角度來看的話，因為我最近也在讀另外一篇就是 MIT 的，勤業物業管理顧問公司合作的，他們也很在意很著重這幾個面向。

今天跟大家分享的，我們大概就只有四個構面，第一個數位發展策略，另外就是資訊科技本身在管理上、應用上做得怎樣。

另外，再來就是這個業務的流程管理，就是組織內部的業務流程管理的部分。組織自己本身跟組織資本本身問題，還有能力部分的問題。

在座的各位，現在大家可以看到我們寄給大家的附表，主要就是這四個構面。

	今天我們要做的幾件事情，不過在進到我們今天要做的事情之前，跟大家分享一下，就是我在整理這個文獻，然後甚至要來執行計畫的時候，我一些簡單的感想。 在認識這個數位成熟這個概念的過程中，我發現這樣子的概念是漸進的過程，充滿很多、存在很多不同的階段，可以從比較不成熟，一直到成熟，我第二個就是到底我們能不能清楚的掌握，就是一個數位成熟或怎麼樣。譬如說，對於一個人來說，什麼叫做成熟的人，我們應該要有一個想像，我們在現在目前這個資訊，這個社會發展這麼快速的這個情況下面，你有沒有辦法能夠很清楚的畫出一個成熟的樣態。 我覺得這個事實上是高度挑戰，不過我覺得就是這個研究計畫有趣的地方，但是也是他最困難的地方。那另外再來，第三個部分我感覺其實成熟，有時候他是一個自然的過程。 那不一定會自動發生，可是組織，換言之，政府機關他需要在這個環境裡面去一直不斷的學習跟回應，然後想辦法讓自己能夠在這個環境中，透過競爭的方式生存下來。我覺得這個事實上是我們的一些簡單的心路歷程，跟大家分享。 不過，我們今天要做幾件事情，就是麻煩在座各位專家學者，我們是不是等一下就依序就這幾個三個大的部分來跟我們做一些意見的交流。 第一個主要的部份，就是目前大家可以看到這一份就是這份。機關數位成熟度的評估指標，我們有四個構面，然後我們有次要的構面跟粗略的指標。 那這些呢，事實上就大家可以針對內容，針對這個構面裡面的內容，提供一些相關的意見。 第二個部份，我們希望這些構面跟這些次構面，甚至這些粗略指標，有沒有在座各位專家可以提出一些意見。哪些是比較關鍵的，哪些是比較次要的，那哪些又是覺得目前現行看起來他不一定需要放在這個架構。 那最後可能要請大家這個是難度最高的喔。
--	---

	大家可以看一下，我們有附另外一份資料，就是當初我們再寄信的時候沒有寄給大家，不過我們今天開會，大家會看到的就是我們事實上已經針對〇〇會在歷年來他們作的政府機關的電腦作業效率調查表，還有 106 年，他們有個委外計畫，請資策會所做的，數位服務跟資訊資源儀表板。跟這個案子裡面他們所用到的問卷，很像，我們去做了一些對應，對照不一定很完整，也不一定很完善。但是我們做了一些對應跟對照，換言之，我們希望達到的目標是，一面我們能夠有主要構面的確認，再來我們能夠有次要構面的確認，再來這些粗略的指標本身，我們也希望做一些確認，那最後我們希望看看在座的各位，還有沒有，因為你們比較有實務經驗，就是在機關內部裡面還有沒有其他的一些這些類似，像我們看到了這個機關電腦作業效率調查，或者是儀表板裡面提到的，像我們機關內部本來就已經有一些指標，是可以對應到我們想要關心的數位成熟，這些不同的構面跟指標。 麻煩在座各位專家學者提供一些可以參考的建議。 另外，如果到最後還有一點時間，假設在座的各位還有一些想法或意見的話，也歡迎大家就是可以提供我們一些參考。 那我想我們就是爭取時間，請說。
國發會代表甲	我想跟各位專家學者報告一下，因為其實在座都是我們機關的前輩。 那最主要其實這個緣由，我們是因為過去，我想大家都知道〇〇〇處他有在做效率查核，然後後來業務移到〇〇會，持續有在做效率查核，我想這個大家都很清楚，效率查核系統大家都很清楚，我想〇〇〇很清楚，因為希望效率查核系統可以精進，所以在前兩年的時候，做了一個查核系統的改版，讓我們在做材料系統改版的時候，就會希望讓這樣子的一個調查能夠更精進，也有試著去思考能不能以一個儀表板的方式，來呈現機關，他的整個效率查核調查回來的資料，但我們就現有的項目去做這個系統化的一個處理，但是在這系統化之後呢，我們希望思考另外一個更精進的一點，就是今天我們所談的，但我們這邊列出來的，是我們目前效率查核所曾經有過的題項，可

	是我們的出發點是，我們覺得其實這樣子的一個調查的項目，應該要與時俱進的去做修改，但是我們要去做修改的時候，我覺得我們應該要有一個比較好的目標或方向，所以我們思考是，我們希望可以透過查核，查調回來的資料能夠來評估，也除了自評，也讓其他〇〇院這邊也可以瞭解到各個部會或各機關他的一個發展狀況。其實，我們是從這樣的思維來看，所謂的機關的數位成熟度的出發點，所以可能再麻煩大家再幫我們在看的時候，就是第一個，就是問我們這樣的一個指標，是不是他足以去支撐或評估一個機關是必要的。支撐的成熟度上來講，評估是必要的，然後再來可能，我們進一步的也要借重各位在〇〇界的專長，幫我們共同來思考說，因為機關必須自評，或者是說，我們必須去查調他填報送的指標，能不能夠有辦法被評論，這個是我們今天最主要會希望邀請各位專家學者一起來給我們建議的，主要的出發點，那當然，老師這邊會幫我們已經就這個國內外一些學理上的文獻做過初步的爬梳，那這邊我們就實務上，我們希望未來他可行，我們今天特別召開諮詢會議，以上是我的補充，謝謝。
主持人	那我想，我們爭取時間是不是？ 有哪一位專家幫忙。
委員 A	從去年開始我們就在做準備工作，我們〇〇有在準備推動，就像〇〇所講的，需要客觀的評價，他只是一個概念性的說明，事實上，他本來想跟你講的第一個就好，怎麼評量一致性，很多的客觀、主觀意識，在裡面的那個很難說，我就具體講說，整個架構來講，八個面向來說，第一個策略、第二個計畫、第三個技術上架構、第四個資料上架構、第五個內部服務、第六個外部服務、第七個人力組織、第八個資源管理。基本上，我們大部分是用 8 個面向來做切入，所以第一個策略就是說你的服務，但最高行政機關與各部會機關整件事情發展策略分歧。 第二個是說計畫，你對應的計畫有沒有對應計畫的擬定，有沒有計畫管考的機制，我只簡單講，有就有沒有就沒有，進一步問題，計畫架構包含你網路架構，你的資料庫架構，應用程式架構，系統性架構，在次架構很明顯你是不是都具備完整性。

	第四個資料上架構，對應你的資料庫部分，包含你的整體資料庫，下面對應各個資料庫，資料結構上面有沒有很好的設計。 第四個內部服務部分，你本身對於你自己電腦化部分，你 E 化程度到什麼程度，這些東西比較容易去想。 外部服務部分又有什麼樣的提供，像 O O 部裡面我們有訂 level 0—level 4，對服務程度有分四個 Level 1。Level 2 可以用線上申辦，後面流程用人工作業，Level 3 可以用線上申辦，後面是用電腦跑的。Level 4 根本不用申辦，就自動服務了。我們事實上有定義 4 個 Level，市長是要求我們明年度所有達到 Level 2，我們目前還有一千多項條號還停留在 Level 2，有些還在 Level 1 的地方，對 O O 市而言進度上是念茲在茲的工作項目。 我們來講外部服務的部分，人力組織，各機關是不是有資訊專門的組織，各機關是不是有任務分組的組織，資源管理部分，你對於你的資訊方面資產，包含你的個人電腦，包含你的軟體，包含你的硬體。就是這些，你有沒有做有效的管理機制，其實基本上我們那時候在擬定的時候，我是以這八個面向來做設計，來評量這個機關的成熟整備程度，因為他每項都會比較容易具象在具體的項目，我有看過給的資料，覺得設計得很好，具有參考價值，我們的工作就是這個，這資料非常寶貴，老師花很多時間在這邊。我是就我們實務面八個角度來切入，在這方面我會有點去調整，如果按照這對應架構的話，像你第一個主構面向，第二個次構面向的，規劃、分析數位發展趨勢並制定數位發展或創新策略的機制，我感覺好像會在上面策略的部分，反而是說資訊管理的部分，對應這個架構，我反而會拉在資訊科技管理，或者是說對應到我們想要對應的部分，支持數位發展相關規劃之資訊科技設施、人力的充足程度，資訊科技設施放在技術架構裡面，人力充足程度放在人力組織下面，分成有關人的有關事的有關計畫面。等於這個邏輯就是從策略、資料、計畫、技術最後人的部分，但這只是我們內部在做，正在努力找資料來支持我們的想法。老師這邊提供我們很好的方向。
--	---

主持人	謝謝○○○。 可能就是因為剛剛有提到，現在事實上在○○市政府也有一些實際在衡量的一些。
委員 A	我們本來就打算要做的事情。從去年開始我們就一直在談，到底有沒有辦法把機關的成熟度，你們這名字取得比較好，我們還在套以前的整備度，可能回去之後我們名字就改了。有些東西沒想到，老師想到的更周全，回去會參考老師的，盡量保持一致。
主持人	你們指標可不可以給我們參考。
委員 A	這是一定的，不過我怕我們野人獻曝就讓你們笑話了。我們也正在做這工作，我們也很努力在講，但是訂出來容易，但是你真的要做，測量的時候是不是公平的，因為我們一旦不公平，就會有機關跟我們抗議，就會有陳情書進來了，所以我們最大的困難就在這裡，這邊很多東西我們沒想到，你們想到的比我們周全，我會帶回去很用力的參考。
主持人	謝謝謝謝
委員 A	當然我也會希望我們以後跟你們一致啦。
委員 B	我也贊同做這個很有價值跟目的，我在看這個東西的時候，這樣的機關數位成熟度跟政府的成熟度，會想到我們資安有一個治理成熟度，立刻想到跟這東西做評比。我先說資安治理成熟度比較單純，所以他會有一個成熟度出來，就是他矽晶圓的架構，那我們從同一個地方來看的話，就是我們現在談的，就是說，那我們要建立這個機關的數位成熟度的目的在哪裡？我從資安治理成熟度上面看到兩個，如果只是稍微自評，其實效果不太大，但是我就看到兩個。一個是說，從所有的成熟度裡面，可以看出整個國家政府機關的成熟度到什麼程度，這是可以看出一個，第二個是說，自己本身在自評的過程中，假設你是真的是要去提升自己數位治理能力的話，你可以把他當作是自己努力的一個更好的、一個評估的、努力的目標跟方向，先舉兩個，資安治理地方來講，那是我的長官就跟我們說，那我們○○界資安做得怎麼樣？跟國外怎麼比？我們做得好不好？那我們就想要第一個，就是那我們是不是可以讓所有機構去做資安治

	理成熟度的自評，做出來後再看國外有沒有這方面的自評。第一個就是看跟國際性的比較，那第二個看到某一個機關做得非常好，他自己計畫性自己就在做，他做的結果當作他自己本身努力的目標，那我明年要評我的資安自評計畫的時候，我可以從我的弱點去強化，在資安治理成熟度裡面，他在框架裡面，他有第一級、第二級、第三級到第五級，第一級他可能是很基本的名稱，他是用 12345 評出說你是多少等級，大項目裡面他是最低分數的指標，然後你可以提出說，整體來講，他是第 3 級或是第 2 級，那他們也只有一個名稱，譬如說第一級可能是基本啊，後面我忘記了，記得最後一個就是要創新，你到第五級的時候代表你有治理能力，在這方面不斷創新，我們在這邊同樣目的是要做數位成熟度，我們需要一個這樣的框架出來，我剛剛講的說國外應該有具體的東西，可以做出這個架構出來，譬如說我提出來再三什麼等級，這是我個人感覺。就政府整體來講目的在哪裡要先提出來，是不是可以跟國際的比較，大概是這樣子。另外就是這裡面的指標來說，我們比較不能用如何，我們必須用比較明確的話，就是 12345，你做的程度是如何地說你很低，非常低、普通，就是要明確，不能用如何如何，必須要一個量子題，譬如說我的為民服務的問題，為民服務的流程裡面，屬於網路化自動化，全程自動化占多少比例，我就可以評估出來，我在這個為民服務的自動化、網路化比例是多少，這個就會很兩極，接下來才可以走下去，這個這個部分就是我先講，只能說，大家應該要比較明確去做劃分，就說，你覺得你的使用者對你的滿意度如何，你當然就是用一個的方法嗎？譬如說滿意度是百分之八十，那假設說，我的成熟度在為民服務或是內部的機關的資訊服務的上面或是怎麼樣。這個是我會覺得說，這個一定要一個可以操作的、衡量的指標，明確量化，不得不來量化指標。 那第三點我們要談的是說，在我想從這個我們再談數位化，其實我們不管是 O O 會、O O 會階段，我們整個電子化政府，但我們現在的社會，其實我們是一系列，大家也可以發現，我們以前各項基礎建設，網路齊備等等方面，每個階段有每個階段，其實
--	--

	從五個階段、第一階段的發展過程，其實你也可以發展，發現我們的成熟度是不斷再增加，對不對。 整個電子化政府的成熟度，其實就當作我們目前來看，譬如說早期，我剛講的，那些基礎建設或是服務電腦化或是怎麼樣，可是我現在講求的是一個階段，我們更高的成熟度，為什麼講求一個是我的服務，為民服務要求的是一個流程，這個比例自動化，現在全程線上申辦的比例是多少，希望達到多少，這個就是我們希望提升我們的成熟度，這個可以再流程管理裡面看到，我們為民服務全程自動化，或是為民服務多少，我為民服務比例是多少，在網路自動化的比例，電子自動化的比例，全程自動化的比例是多少，這都代表不同自動化的階段，我們目前就是一個為民服務的全程自動化的階段。 第二個是整合服務。跨機關整合服務，目前也是我們強調怎麼樣去把不同機關做一起。 第三個就是數位治理，就是有關的資料數位可以提供決策使用。希望可以大數據數位分析，提供政府決策參考。 這些都是我們目前在努力的目標，代表說，我們希望打造一個更成熟的情況。 所以，是不是也從這裡面，可以去把這些來衡量。目前整個電子化政府發展裡面，發現大家處在哪一個階段。所以我才會說，我們的界定成熟不成熟，我們應該可以擺出來，整個架構裡面，擺出來的話，那我就是大家參考我的自評，就給大家努力的目標。 從我的情況看出來，我的為民服務的情況，只打到這裡，我的資料的決策想要這邊，我跟民眾的互動達到這裡。我想電子治理中心做這些研究都有非常多的東西，把這些都綜合在一起。因為最理想是國外有指標，可以剛好作對應，現在是沒有國際化指標，只好自己做研究。所以要從我們的經驗裡面，我們的實務裡面，你們去闡釋這些，我們可以覺得說，這是我們一路走過來的指標。這是我個人的看法。
委員 C	我是就幾個方向來看，第一個同意 O O O 剛剛講的，成熟度是什麼樣叫成熟，我來之前有去找過一些資料，像當他是數位政府轉型這件事情來評估成熟度，數位轉型的目

標是數位保證，那種才能夠知道什麼是 1 分兩分 3 分。我覺得成熟就是一個水果，什麼樣就做熟的？就是紅的。譬如說蘋果紅了是熟了香蕉黃了是熟了，成熟這件事情要先被定義出來，那可能才有辦法架構出一個指標，其實，OO 會現在推動很多事情，包括不管是 open data 機房整併，這個其實都是一個成熟的目標。那如果說，除了這個，OO 會在推動的政策，就國家來看他目前推動的不管是做 AI 或者是其他的國家政策，讓我覺得可能要先去想到我們這個轉型的目標，或者成熟的目標是什麼，我們才能夠去決定什麼是一二三四成熟，這就是第一個意見。

第二個意見是我在看這個評估指標的時候，我開始煩惱，因為未來這些業務也會掉到我頭上，有些項目不是那麼的明確，然後不過，不過我看了不管是老師收集的資料、網路上很多的這些成熟度資料，坦白講都很不明確。

然後那變成說，針對這種不明確的東西，要怎麼讓他變明確，我心裡想到兩種。如果從上位目標來看，一般來講，我待過...跟 OOO 報告我以前待 OO 市政府待滿長時間，然後到現在人在 OO 部也做過一陣子的工作。就我們 O 區或 O 隊的角度來看，就是一個機關內部的管理，大概在計畫面向包含面積，使命、目標、策略計畫方案。在裡面都還是會提到，不過都還是在比較描述性的文字，那其實機關裡面最後真正會看到的是計畫的執行的進度，執行的比例、KPI 的達成程度，那這個東西，其實是因為不管最後，這些願景、目標、策略訂的是，真正，最後看到的是，這些東西。有時候，有時候我看到的東西是會是另一個面向，就是你有沒有合適的去利用機關內所擁有的資源。那這資源裡面通常又會被分做三部分，財務支援、人力資源跟知識支援。然後在政府機關的話。是財務、財務面的話，我在這裡，比較沒有看到，可能有啦或者我沒有仔細看到，針對財務面的評估值比較缺漏，一個機關他有沒有一個資訊部門爭取到他足夠的財務的資源來支撐他的業務方面，他有沒有能力去做這件事情，他在人力上面他是否有合適的能力去做人力的運用，人力過剩或過多或不足都有可能，在知識資本上，我們通常都會用計畫管理的能力，或者是這個 KM，這些東西來做一個取代，

或者是企業可能會用專利樹，這是另一個面向。在流程管理上面，有時候會分幾個東西來看，第一個是官方能不能快速地接受外部的刺激，譬如說有沒有建立與外部回應的機制，針對這些回應的機制，不管是這些市長信箱，或透明化、制度化，不管，或者是隨時去 **update** 引進新技術，使這些東西最後回到內部的管理。內部的管理這些東西最後會反應到對外部的服務。然後在內部的管理層面的話，那不外乎幾個以往比較常用的上說，裡面包含了網路設備的利用，然後再來的話是抽象化之後，就會變成資料資訊系統管理。然後這些東西最後呈現的會變成內部的 **OA**，就是內部的對內系統跟對外服務的訊息。

然後這些都是最後的反應，是對外服務的成果，那就是包含了這些可能民眾服務的滿意度。你有沒有使用這些現代的社群軟體，譬如說 **social media** 的媒介跟外面溝通，或是 **open data** 一些成果等等，然後就是一個提供。然後所以就這個指標來看，我有稍微用 **keyword** 去找過，單純用民眾去找，可是我覺得民眾在這個在這個機關數位成熟度的指標裡面比較薄弱。意思是民眾的面向有，可是其實不多。所以我覺得針對民眾之間的關係，其實是可以是加進來。

然後最後是，剛剛講說，我們可能單純的想法來講，這些有這些、有這些，可是很多的這些不見得最後變成指標，更重要的就是有沒有有一些更明確的指標可以來進行。其實，今天有看到這個老師再額外提供的電腦作業效率查核表，會讓這些東西比較明確，也可以來做執行。

另外我想問的是，不管是這個最後的研究的結果，他會對機關影響會是什麼，因為機關會去做認真做這件事，他就是很坦白的講，就是一個成熟的評估，不管是自評，他評或者是 **OO** 會打分數，機關在意的是這件事情的影響，這件事有影響，大家才會去認真的做這件事，有影響就會變成 **OO** 會對這件事情的期待是什麼。譬如說計畫的經費多一點，大家就會很認真去做這件事。

以上謝謝。

委員 D	我覺得我今天的角色真的是比較想來學習，因為我們雖然現在是直轄市，是我們的狀態比較像是正在塑造所謂的數位政策這樣的角色，因為我們還是一個二級機關，我們不是一個一級訂策略的機關，雖然一直有在討論，所以到底是為政策是什麼，其實我們可能不像○○這樣，就是已經有一個相對基礎，要準備怎麼去衡量，所以當我看這個成熟度的時候，可能心裡會想的是第一個想到的也是資安治理成熟度，那資安治理成熟度，他有個很明確類似架構去參考，或者是其他標準去參考，同時這個這些的評量指標，除了他必須要有明確的就是定義界定可衡量性比較性這些以外，再來是他除了瞭解現況裡面可能我們更期待的是藉由這樣的指標，背後隱含著希望我們可以達成什麼樣的目標、願景，然後讓我們可以依據這個去爭取我們可能可以有的資源，不管是長官的支持，或者是相關預算。所以在看這些指標的時候，可能我心裡想的就會是這些東西，那我們現在很實質面臨到的問題，就是，第一個是組織層面的問題，其實，我們沒有一個很明確的資訊策略推動組織，因為我們是二級機關，我們相對比較是一個執行單位，比較尚未形成政策，就是目前我覺得大家都還在形塑階段，所以有沒有一個能夠比較尚未形成一個推動策略組織，可能我會覺得，這樣是一個比較有制度，或是比較成熟的運作方式。組織面是一個然後人力面，我們有沒有？就像資安治理成熟都會要求要有專責資訊人力，那這個做下來之後，第一個就是人力充足度是一個，第二個資訊人的素養，有量之後質的提升，這可能也是他會關心的。然後，剛剛講到的預算面，也是有沒有比較固定的或預算的檢討，在資訊或在數位發展這一塊，這一塊可能也是我們會去討論的，然後剛剛提到的民眾意見的收集跟回饋的部分，也會是我們很實質要面對的。然後有一些創新服務的一些比較性來說，可能其實我一直有在一直常碰到一些事情，我們最近也被○○查核說，你的線上申辦使用率，就是沒有人用，然後案件數都很少，可是我們去問，問了很多○○，問了很多民眾，民眾會說你要我線上繳費，可是明明我去○○旁邊就有○○就有繳費的地方，我這樣走就很方便，你幹嘛一定要我這樣用的，所以我們在比如說那就像行動支付，現在沒有行動支付就一
------	--

	定真的代表落後嗎?就是類似像這種東西的衡量上面，我們到底希望帶一個什麼樣的方向，是從整個國家的層面落到政府的層面，做到機關的層面。每個環節之間到底要怎麼銜接？其實對我們地方政府來說，很實質的要面對的是市長政策，也許還不一定是國家政策，第一個可能要先覓得市長政策，然後才會去往大的看，所以這每一個層級之間怎麼樣銜接，怎麼樣，從中央帶到地方，透過這個指標怎麼樣去有這樣的效果，可能目前我沒有抓得很清楚，但是我會想到這方面的連結。 然後再來是目前在我們這邊是資安長也是副的，資訊推動的主要長官也是副的，我們本來之前在內部推動的時候，會變成是有個資安推動小組，有一個資訊，有點類似行政資訊推動小組，結果弄了半天都是同一群人，然後後來我們就把這兩個組織給合併了。所以我想講的意思就是說，現在我們要平衡所謂的數位治理成熟度跟自然是成熟度之間，是不是應該要適度的融合？不然落下來了之後，我們其實很難把他拆開來，看這些就是分別看這些事情，因為尤其在資訊推動的時候，基本上現在已經沒有辦法不顧資安了，這些東西有沒有可能做一些適度的融合，讓我不用分別去顧太多東西。 然後再來是另外一個事情是，我們現在可能很實質的，也會面對外界的調查，所謂外界調查是○○會調查、○○會調查、○○電腦公會、○○會調查，也會針對智慧城市做什麼樣的調查，那他們的調查都是比較針對應用面向的東西，這些東西也是我們很實質要去解釋、要去回應的，那這個東西跟這個成熟度，也就是我們的成熟度，好假設我們評出來，我們很成熟，可是在外界的調查就是很低落，這樣子這樣兩個之間要怎麼樣去做對應，又要怎麼去做連結，這可能也是我們去做一些思考，不然我們可能沒辦法跟長官說，我們停在我們的是我們這整個資訊架構很成熟啊，可是外界的反應就是一直都很不好。
委員 E	從業界來看，這邊最近在看的是 e-government 到 e-governance 到底這兩個操作型定義要講清楚，因為我看到這些所謂的作業效率調查，其實是 e-government 年代在講作業效率的事情，數位轉型要講的應該不只是作業效率吧，所以這個是把操作層面的指標

看這個策略層面，變成策略價值層面的問題。所以我從業界來看的話，我們這邊在處理我們客戶的時候，這些東西，業界大企業根本不做這些東西，幾萬人組織每個部門要去做，他們不做這種成熟度調查，他們只管結果、效益，他們只看效益，數位政府服務的目的，我覺得現在老師提出來的第一點裡面很棒的就是，機關願景的最後一個機關數位發展策略融入機關業務的程度，這件事情是重點，你現要有這個機關的發展藍圖，才是所有東西往那邊對齊，才對啊，我來示範市政府好了，我是要幫市民發大財，是要生活更美好還是無憂無懼，還是居住正義，你先有一個東西、業務往那邊對齊，對齊之後，才是數位服務可以去幫忙這件事。所以這個要先勾出來，而都不要說為了數位成熟而數位成熟，這樣下面的人會很累，會很沒有效益，這東西不先出來的話，後面東西都很難對齊，都只是一下子要忙資安成熟度，一下子要忙數位成熟度，其實兩者重疊率很高，所以要有效益，所以說這個地方對齊，後面那個東西，我們在企業經驗是從公司角度，我從公司董事長或總經理的角度，對大公司的經驗來看，他們從來不去打個分數，從來不做，也不叫部門自評，那些都沒意義，就是說這是給你的架構，你拿去參考，你要達到這個部門的效益，這個東西可能是哪些東西加起來的，進步與效率的提升，譬如我們這次打 50 分，明年要變 60 分，這個對效益不一定有幫助，也不要說我 5 項全能，效益可能還是不會變好。這個只是考試分數變高而已，所以說他們就看著方法，是比較從結果在看事情，所以這一點，主要是這一點在政府比較難做，因為他們都是比較斷層的在看事情。如果趁這個機會去感受套到機關發展策略的話，或許會是就是把這個面向、評量面向，其實都是要對齊。所以我隨便講一個效率來講的話。講一個政府部門的例子來講好了，好像我現在腦袋印象出來的就是以前或是現在市政府，他們有一個滿經典的案例，他們的指標管理，就是說比方說急救服務的品質，他只有訂一個黃金指標，所有服務都要跟黃金指標對齊，大指標對了，下面的自然就會往那邊對齊了，6 分鐘，救護車接到通報，6 分鐘就要到現場，看他

	有沒有達標，你為了要讓這事情的發生，後面的這一些的人、政策、數位資料都要都會慢慢的越來越好，才能達到那六分鐘，所以他們是用這個方法去看，用結果去看。就是那個機關的策略的問題，就是績效品質提升嗎？然後就說六分鐘黃金指標，下面才有一些次指標。
協同主持人	其實我今天也是來學習的，不過因為有時候方法學上面，或者是說剛才那個〇〇講的事情，會提供一些思考面向，可能請〇〇這邊能夠幫忙釐清，因為做指標，學術界常常在做，學術界做的指標，我們自己寫 paper 寫得滿高興的，然後做完指標以後，譬如說我有發表 SSIPaper，被人引用很高，別人看到我都很尊敬我，我也拿了資料就我的指標做一些東西，但是對機關來說可能根本沒有用，我知道我們團隊其實滿辛苦的，因為指標百百種，如果現在〇〇會設定的這個東西，是將來提供指標的唯一資料來源，其實就是被評估的單位的話，那一定要思考他們到底有沒有辦法提供，還有一般我們在做指標的時候，就是提供的這個資料，到底是所謂的客觀的數據，還是有主觀的判斷。剛才其實各位專家在提供意見的時候，都有問到這個問題，如果是機關單位自己填，機關單位是不是可以使用，或者是〇〇會會不會採用所謂的他評，意思就是機關單位自己在填的時候，有沒有一些資料，可能是涉及到，可能沒有辦法自己填，他們可能自己成立的委員會裡頭來說，他評的等於說，譬如說〇〇市自己要填這些資料的時候，你們可能有，不只是〇〇市政府，下面有其他單位的時候，那是不是在〇〇市這個層級裡，可能就會有所謂的他評，或者〇〇會到最後會不會有他評的這些東西，所以我覺得這個會去影響，像譬如〇〇市他們自己做，可以考慮類似像這樣的問題，這是我第一個問題，希望是不是能夠稍微釐清一點，因為這個影響到後面的，我們到最後要怎麼去寫下來更細的部分，第二個事情剛才〇〇有講到，就是如果說指標的目的其實是，我覺得〇〇市...聽到以後我覺得真的還蠻好的意思，就是裡面其實有很大，如果有策略單位的話，可是這個意思就是說，我們都會希望譬如說中央裡面可能會有所謂的 CIO，可能類似像這樣，但是有策略單位，像我們在講 OD 的時候，

	有所謂的諮議委員會類似這樣的，以〇〇市來說的話，〇〇局是不是所謂的能夠提供市長的策略單位，剛才〇〇講的也滿好的，這個指標其實也沒有人要管，也沒有人要看，都是到最後的 KPI。 可是策略上的事情不管是在學術界或是在企業界來說的話，這策略其實是還滿重要的，我覺得政府其實也都滿強調的拉，KP 提出來後，盡量目標好像就會是這個，我們在訂定指標的時候，裡面如果要放類似這樣的時候，這東西怎麼來做填寫，就會回到我剛剛第一個的問題，要怎麼去填？要不然就只能勾我有阿，我要怎麼去設定這個策略目標，這是不是〇〇會在意的。 最後一個問題，〇〇也提到了，可以爭取預算，〇〇會有這樣的思考嗎？
國發會代表甲	大家都知道阿，這樣的調查不會增加經費，財務狀況就是這樣，但是這樣的結果，我們可能會拿來做什麼，審計畫的時候的評量，所以他不會增加你的經費，但是他會再評估你再提報經費的時候，作為審計畫的人的評量，其實我覺得，某種程度他的出發點會是這樣，講到經費的事情，他有非常實務面的事情，像我們曾經幫〇〇〇〇中心爭取非常大的經費，但是他們自己部內排到後面去，所以我覺得大家不要把他跟經費畫上等號，因為實務面不太可行，我覺得既然不太可行那我們就可以不用去追求那不太可行的理想，因為我覺得那真的是沒有太大意義，因為現況就是財政是有困難的，曾經我們想要提出經費結構的變化，我想〇〇〇應該非常的清楚，但是因為確實在預算結構上，與〇〇〇處那邊多次的討論都不太可能，所以我要很坦白地講，這件事情，大家可以不用把他跟經費畫上等號，他無法在經費上的增加，但是可以成為在審計畫上的機關在評估的時候，其實他當初在談儀表板的時候有很大的出發點，當時不管是像日本或美國或紐西蘭，他們有在做資訊資源儀表板的時候，會看兩大塊，第一個看數位服務的效果，第二個看資源的整備，我記的日本，當初為了做資訊資源儀表板，其實最大的目的是為了要刪經費，所謂的刪經費是要看這個機關有沒有重複投注的狀況，然後做一個彙整之後，他可以拿來評估，他不需要再做這樣的事情，我想某種程

度在這兩大塊評量的方向，剛剛問到說目的，我過去在看其他國家在做資訊資源儀表板的目的，就是數位資源和資訊資源的合理性，至於這個合理性的結果會不會能夠支撐他經費的增加，就不是我們可以說一定可以或不可以。所以為什麼會想要透過這樣子的一個研究，包含在座各位剛剛的一個方向的討論。我覺得我們這些儀表板現在要做兩大目的是評估跟資訊資源的評量的時候，這兩大塊該用怎樣的指標來設定以及來填報，在座就像剛剛講的，未來可能跟你們業務相關，所以我們必須把大家找來討論出來。

這件事情，我覺得確實我們目前初步也有在想說會結合智慧政府，想要推動一些方向來來做一個也許是指標的討論等等之類的，那剛剛 O O 所談的說，這個的 OKR 機制，我覺得那又是另外一個議題了，因為我覺得你談了 OKR 這件事情，我覺得他比較適合放在施政計畫指標這件事情上的時候的一個一個思維。但是在整個，不管是計畫，或者我的資訊支援，我都必須協助這個機關達成他的施政計畫的目標。但是我們從資訊的這件事情的推動，就你剛說，你想用我們的題目，其實我還滿想用你的題目，或許這個題目比較淺顯易懂，然後也比較他的目的性跟他的一個範圍，或許會比較大，不會把他有過度的期待。有時候我覺得指標也是要討論期待值，對我確實，當初我們的出發點就是兩大目的，一個是數位的評估以及資訊資源的準備，那只是我，我就我個人很想知道一些事，就是大家都已經數位化的時代。我們在評估數位服務績效說不應該都只是我們發個信件，你的報稅現在的比例是多少，不應該這種方式彙整數據，不過說實話其他國家我們也看不太到更好的做法，但是我們想要徵詢大家的看法，我們要怎麼運用現有的資料，我可以去處理這一段，然後可以有一個客觀數字的產生。我覺得數位化的時代，我還要大家回報數據，然後來填報，似乎不該是一個數位化政府該有的思維，我們才會這麼多年、持續的想要去探討這個問題，說實話就是我們當時有一些想法。但是實務面上在這個研究上，我剛剛所說的，其實我們也有一個另外一個實務的目的是，因為我們都一直在做數位效率查核，那就像剛剛 O O 講的，他確

	實是從電子化政府過程當中所開始設立的指標，所以他都是調查怎麼非常基礎的，你有多少台電腦，你有多少軟體套數等等，那我們要達成數位化政府是不是要去做一些調整，我們未來希望可以去修改我們效率查核的指標，但是我們又不希望這改是沒有、沒有方向性的。其實這個指標訂定之後，他會是機關未來希望可以努力的方向之一，所以他的調查，我會覺得他不應該是現在立即都可以達成的，才有一個努力的方向。那所以我們希望透過這一份的建議，讓我們後續可以去修，效率查核的這個指標，確實效率查核必須去做調查。包含地方政府、中央機關都會需要填報，讓我們希望讓這樣的填報，不管是對到我們，今天彙整單位或者是對各機關，其他都是有意義的幫助。
國發會代表乙	因為其實我也只做一年，不過從這一年當中，就是從各機關因為我們這個效率查核灑出去的時候是全國七、八千個機關，那就可以想見，從O市府的一級到鄉鎮公所到托兒所，那你想想看那個差距是很大的，所以我們設計好的這個題目就必須要去思考你從這樣子高度跟最基層的，他們究竟怎麼樣可以去填上來，那就是一個，所以在OO其實也有提到。未來我們究竟要怎麼還可以持續的去瞭解到他們的資源的情形，所以剛OO講的那一段的時候，其實也還蠻就是有興趣，就是將來O市府在做自己內部的這一塊的時候，過去O市府對我們查調的內容，O市府同仁也都會來跟我們索取回去，就是他們整個市府所有機關所填的資料，他們回去參考。我只是不知道，說對他們參考價值來講，我們所設計的題目對他們來講有多少人參考，不過，確實有這樣子的一個雙向的互動的部分。 今天這個部分的話，我們也會希望將來譬如說假設以那個托兒所來講，根本就不需要填很多很多內容，他可能只是告訴我他有多少人員，但是他最想問我的就是，他填了這個之後他能得到什麼。這樣還能得到更多的資源嗎？OO局會給他更多分配什麼東西，如果沒有的話，就是像剛OO講的，就是我們這種被動式的請他填回來的東西，其實，我們有時候也會在想那個真實性，他會不會把去年的資料就拿來就塞給我，就填回來了，

	但是我如果不是這樣子的一個就是被動的都是請他回來，我還有什麼樣的主動的管道可以去收集到的資料，然後我收集之後我將來可以應用在我什麼，譬如說政策上面的我要去做一些計畫查核，說實在我們現在在做計畫查核審議，其實都是比較尚未大的計畫，對於這個就是比較屬於機關實務運作的底層數據的部份，以目前來講，已經幾乎比較少用到，我們只是會比較掌握到說，大概各機關配置的這些資源是什麼樣子的情況而已，對就大概是為這樣的實務上面可能遇到機關、他們的困難，跟我們遇到的困難跟我其實想要改變，因為我們不希望我一直在問你 PC，可是其實你的 PC 有多少，對我將來審計畫來講，可能不見得是我會去應用的到，但是我希望假設有一天真的要統整，我們大概等個國家上面，在這個投資在這上面究竟是怎麼樣？至少有一個比較客觀的數據，這是我收集來的數據。
協同主持人	雖然說我接這個計畫，但是這樣的題目收集資料然後要機關來填是沒有效率的，然後我們政府現在再推 OD，我覺得機關實際上的資料，你只要有一個大方向出來，在 OD 上面，政府應該要去做公開的，然後你在做效率做的事情是，你把資料帶進來有沒有好的分析方法，這個分析方法其實在學界很多種，你要做效率田野的分析時候，譬如說有一種叫做資料包絡分析法，他很簡單，他基本上就是設定一些那些是 input 那些是 output，那，我就把所有的 data 通通放進來以後，包括 O O 市、O O 市所有的這些機關單位也不需要去填表，就是把資料 OPEN 出來我就可以到這些資料進來以後可以跑出來，會告訴你哪一些機關單位在某些部分他相對性沒有效率的，這是我們學術界的說法，但是我知道，如果要做到這個部分，其實還滿想理想的，政府不是在推 OD 嗎？機關單位裡面。當然，前提還是要把指標給建立起來。可是，我的意思就是說，如果你們的後面的方式會相對簡單，操作容易，就是不用他們填報表，資料其實就會出來了。那你們也可以到最後就自己去決定哪一些資料可以做分析？
國發會代表甲	我覺得老師的想法確實是我們未來會希望推動的，也就是說，其實我覺得不希望大家只是填報表回來而已，但是最重要的還是我該用什麼樣的分析。我應該用什麼樣的指

	標來分析來判斷，那至於說他的 data，是不是 OD 這一塊，我覺得只要這個東西確定了，接下來的 data，我們就是想辦法會努力的讓他數位化，甚至包含是像 O O O 跟地方政府，希望將來機關把這個模型帶回去自己用，你填回來的東西他其實同步到我們中間的，O O 會的綜合平台，也就是說用同樣的基準，你不用填兩套，但是這個填也不是填報表的填，甚至我們之前很希望的是，我們的資料他可以有現有的系統，直接 KPI 倒過來就好，問題是該用哪些項目，其實這一段才是我們最需要探討的部分。
委員 E	我很喜歡老師的做法就是現有資料拿進來直接算，都不用大家填就是最好，只剩哪些是 input 哪些是 output 的問題，舉一個英國的作法好了，我現在是說服務層級的做法不是機關層級的做法，評估服務的效益，他們用四個指標，第一個是單位交易成本，這個單位要辦理的成本是多少，再來就是滿意度的資料，再來是交易順利完成的比例，有沒有很多都陣亡了然後去實體櫃台辦理，接著轉換率，有沒有下單有沒有刷卡，最後一個是同一個服務有實體服務跟數位服務，相對而言轉換過來的比例，從這四大面向去看每一個服務的數位服務的變化，因此這邊還有前面的成本就是預算到了計畫，計畫到了可能是一個標案，因為這些都是委外，還有單位的人力配置這些，你就有人力、預算、專案經費這些，跟執行結果這些，這個要對到的是資訊服務相關的一些政府的案子，他要怎麼寫他的績效，這東西如果可以對齊的話，資料就會自動近來，從預算到計畫到最後的標案執行到績效衡量到效率，一條龍阿，所以我覺得這個東西可以思考說慢慢的一點一點的朝這個方向去調整，到最後就自動串起來。在問卷的部份，我覺得應該八千個機關去填，他們也不知道幹嘛，那我們就要做分析的話，也不知道可以分析出什麼大道理，也很難找到一些機關類型，然後一些面向分佈的高低，然後可以對症下藥，提供不同的數位精進的一些計畫，如果有這個的話，大家可以去，這個好處是說，業界會去根據不同的面向，跟你同等級的、同一類型的差別在哪裡，那你自己知道該怎麼辦，那你某種程度變成 open data 是有幫助的。

委員 A	剛剛○○○講的，確實二級機關跟一級機關最大的差異，一級機關有策略的角色，剛剛○○○提到，你要用這個去跟預算做爭取是緣木求魚，不太可能的，我們講現實就是不太可能。 剛剛有提到希望從整個架構，計畫在架構之下，從計畫而來衍生出預算，要用這個來編預算，這個要另外做處理。我們也正在做這件事情，○○○政府可能產生一套資訊系統，從開始編列計畫到最後的，我們講預算編列後面的計畫管考一直到最後的績效考核，後面講的機關資訊整備度和成熟度問題。接下來我們會有很大改變，一個是我們對人的部分，資訊人才。第二個是分為創新跟技術應用，對機關來說可能整備度會改成整合度，重大績效就像我剛剛說的系統裡面產生的結果，這資料就沒有什麼資料填報的問題。有關整備度部分確實量化還好，質性部分不容易取得，委員不管是線上審核還是文書審核。 在策略部分，機關是否有整體的資訊架構策略，第二個機關是否具備有資訊發展的策略，第三個資訊發展策略與他的上級機關資訊發展策略有沒有一致性，機關的資訊架構有沒有跟策略地圖一致性，這是對策略部分要求。 第二項是計畫部分，有沒有擬定資訊發展計畫，計畫跟策略要有一致性，年度計畫要一致性，是否具備策略計畫管考後面獎勵機制，這是我們在第二點項目要求。 資料架構我們要求包含資訊安全，網路架構、資安管理。資料庫互通整合、開放資料管理、整備度評量。 內部服務我們目前選擇重點系統比例，包含公文系統比例，電子核銷系統比例，還沒電子化跟已經電子化這兩個比例。 外部服務部分，剛剛 Level 1－4，每一項的服務項目數量跟比例，還沒線上申辦案件數跟已經線上申辦的案件數比例。 人力組織是否具有專業組織，是否具有專業資訊委員會，是否有專業人力訓練，考核跟獎勵機制是否具備，這是我們在人力上的要求。
-------------	---

	資訊管理從採購到後面是否有完整管理機制，軟體設備生命週期從開始到結束。 剛剛大家說一個制度出來可以獲得一些好處，我覺得設這個目的就是為了資訊績效的考核，我們做整備度的調查目標只有一個，要評量機關對資訊化的整備度，他跟預算基本上很難做連結，頂多只有榮譽，C 級機關可能每年去關心他們一下，每年去製造一點壓力。 市府那邊全部經費 22 億的錢，可能會做為考量之一，但是還是會回到計畫。譬如說 OO 局表現 A，OO 會表現 C，OO 局給多一點經費，但是整備度他的意義可能已經很成熟了，反而你資源應該給 OO 會，在實務上意義不太一樣，他不好是因為他沒有錢、人不夠。我們要求的是大家一起往上拉，而不是強者越變越強，弱者越弱，這是另外一個角度，也許跟大家想法不太一樣，我們其實是希望大家一起往上拉，剛剛講到我們只有獎勵沒有任何處分，讓你自己知道自己到什麼程度而不是哪裡不好，需要輔導。
委員 D	我想稍微回應一下剛剛的意思跟想法，不一定是經費額外增加或額外爭取到，但是這個指標某種程度是會影響到我們的資源配置，這個資源配置包括經費的配置或者是組織的配置、人力配置，這個可能是我們現在比較缺的，那當然最後。另外，我覺得 O 市另外一個效果，就是當大家的配置都有一定的程度，都有一定差不多的基礎能量可以做發展的時候，接下來，我就要看著是所有經費使用的整合的效益，因為我們另外一個碰到的問題，就是會變成是，當然整備度很好的一個機關就投很多資源給他，也許不一定，可是他可能，也許明年還是可以爭取到很多經費，因為他成績很好。那用什麼方式可以發現這個現象，這樣的錢留給真正有需要的人，這可能又是另外一個層次的問題，所以我覺得不是只說一定要額外加什麼，而是我們現在可能需要一些適度的一些有辦法，讓我們在既有的框架裡面，能夠做一些調整，否則我們其實就是就算想要在做什麼事情，也沒有任何的資源可以來挹注，能做這些事情，這是第一個。

	然後第二個是現在的效率查核，就我來我很實質的說，對我們來說，沒有任何的參考、幫助或是意義，也沒有任何引領的效果。然後因為大家就是填，照那個有多少預算填多少預算，有多少電腦填多少電腦，有多少防火牆什麼，有多少資安人力就這樣填了，可是填完了之後，目前的運作狀況就是大家各自上去填了，因為也沒有一個統整性的一個什麼樣的分析比較，然後再來是這樣的比較缺乏基礎，比如說 A 機關他有十萬塊的資訊經費跟 B 機關二十萬的資訊經費，這兩個數字是沒有辦法比較的，因為這兩個機關他的性質不同，他的任務不同。對啊，所以現在目前資訊效率查核這個東西對我們來說沒有太大的參考意義。我只能這樣說，我們在看我們自己資訊預算的爭取分配，譬如說有一千萬的電腦設備採購，我怎麼分給各機關？我們原則是先看好機關人機比，然後再看到老舊的程度，我們要看的是這個，而不是看他有一百台電腦、兩百台電腦，一百台電腦比較少，我就給他再多給他一些，所以其實就是說回過頭來就是這些指標的訂定，對我們來說，可能是還是，我們想的還是比較希望能夠先形塑我們一個，讓我們有辦法形塑一個發展的，然後怎麼樣讓這些資源更有效的配置。
委員 A	因為我本身就有提到是說這個東西的觀念，我們講這件事情的反應的事情是在，他不是論定這個機關好或壞，而是在論定，而是論定這個機關他什麼地方是欠缺要補足，不是說好就給他經費而是應該反過來。我在看 O O 部計畫發現一些會寫計畫的機關越來越肥，因為他寫計畫的能力強，他爭取到經費讓他更強。整備度不是訂好壞的標準，反而是更多資源挹注的因素，如果服務不足，反而要給資源更多，人力資源要更多。至少我個人角度來看我會認為他只是在評量這個機關的欠缺、了解機關的需要，然後給他幫助，但是是不是適用於 O O 會對於其他機關我不知道，至少對於 O O O 政府，對於其他各機關我們的態度我們的立場是如此。
委員 B	補充一下，其實我想對指標的期望不要太高。就跟健康檢查的指標一樣，我們花很多錢去做健康檢查，出來之後會怎麼樣？有人會去有感覺，有人完全沒有感覺。

	同樣的內容來講的話，所以我覺得剛剛我也同意，就是說，這東西其實不能當做預算資源的一個重要的、唯一的、參考的依據，但是可以跟你說，你的狀況，那你要不要改進，還是你自己就是我們今天做一個指標出來，其中這個指標對你沒有感覺是最重要，機關裡面我做出來，我要怎麼去調整、改善，譬如說給我一個自我的檢討跟改善的重要依據，但有的人沒有感覺，他也不會改善，所以你不用希望他會改善，有的人會改善，因為他 care 他就會去改善，所以我會覺得說這個指標結果如果我們好好去做他，他就能發揮效果。之前政府機關在填政府治理成熟度的時候結果意義是不太大的原因是說，他有一個弔詭，政府機關他是一個官僚的體制，所以我怕他填出來不好看，所以我就會主觀的把這些指標填好，這是迎合我長官的取向，如果我長官號面子就會希望數據好，如果長官希望據實填，就會據實填，所以他就會變成一個表面應付的工作，在我觀察到的民間企業，他會比較用心跟具體，他會覺得說做這個主要是對我有用，他會具體的要求做一個有用的東西，可是我觀察到的政府機關官僚體制，可是我觀察到的政府機關官僚體制會比較傾向表面工作，對一個主管來講，這種指標我會有感覺，因為我會從這個指標看到機關的面向，資訊成熟的情況，我要去改善那些地方，我想會有這樣的情況，所以我想說一個指標做出來不用期望太高，剛剛○○○提的意見我覺得也滿好的，指標可以不要用填的，譬如說從現有的採購法裡面，很多資訊委外的案子裡面，我們假設採購資訊可以 OD 可以做一些分析，這也是一個具體的方向，策略各方面假設我們可以要求機關，變成一個對外開放的東西出來，就可以從這邊去做一個評估，這就是一個未來的方向，第一步我覺得很難，一開始指標沒這麼明確的時候，或是可以各地方的資料去做分析。
--	---

主持人	因為我是主持人喔，我不應該發表太多意見，我還是必須要感謝大家，這確實是一個不容易的開始，我也覺得○○會很有心去調查數位成熟，怎樣具體的落實到他們的業務裡面，這是很我欽佩的一點，為什麼這個說呢，其實就像剛剛討論的，我整理的過程很深刻的體會到，一個組織在數位發展成熟的概念，有沒有具體得樣子可以想像，譬如說人有幾公分，體重幾公斤，年齡到什麼程度，教育程度到什麼狀況，這是一個他應該具備的狀態，再來他的行事為人，他寫出來的狀態，再來就是他最難的東西，他的精神層次，我們不太容易測量出來，如果大家看到我們這幾個構面，事實上有考慮到這些東西，所以換言之，接下來我們應該要做的是，就像剛剛○○講到的有沒有什麼指標一目了然的，可以去對應的，這個難度在於說有些是有的，有些是真的不容易，譬如說剛才○○○特別講到的願景這件事情，他的整合程度。所以也可以跟大家分享，目前我們規劃，我們在測量的量度上面就不會把量度拉得很開，很可能只有紅黃綠，123 Level，原因也很簡單，因為指標測量本身已經反應了很多很模糊的狀態，如果我們把差距拉開，他很可能會產生很大的落差，所以我們希望讓機關可以在不同的面向上看到他是紅的黃的跟綠的，就是回到健檢的概念，假設你這張圖整個張開來看，全部都是紅的，那我們其實整體上來說需要強化，但如果我們看到的大部分是綠的，但是有一些區塊是黃的話，黃的紅的，那我們再去著重他，這是我個人一些初步的概念跟想法，也跟大家分享一下，不過還是很謝謝在座的各位提供我們寶貴的意見，是不是容許我有一個不情之請，大家提到一些問題，如果假設在座各位大家回去以後，覺得還可以有一些可以提供我們參考的，特別是○○○也提到○○○也在進行的，讓我們有一些資料上的交換，意見上再給我們交換，如果大家回去後資料還可以再給我們參考的，歡迎大家給我們團隊，謝謝。
委員 F	(一)數位發展策略主要構面的機關數位發展的願景、策略和政策的機關可能參考指標可以寫資訊政策白皮書；機關的資訊科技管理改成資料的資訊科技規劃與管理，並且建議修正粗略指標在規劃的成分多於管理。

	(二) 資訊科技治理主要構面下的資訊科技架構次要構面中的粗略指標的技術可以刪除，建議有明確的分層資訊科技架構及主責單位。第二項和資訊服務遞送第一項類同，機關可能參考指標可以是年度計畫書和 SLA 規範。資源利用表現次要構面可以參考設備使用率、線上申辦率。 (三) 流程管理主要構面下的績效管理次要構面第一項與提供民眾與企業的服務第二項類似。互通性次要構面下的第一項改為跨機關或機關內外。 (四) 人事與組織能力主要構面下的基礎設施與數位發展工具的次要構面下的第二項改為供應鏈管理等系統工具。第三項把相關硬體改成基礎建設。知識管理次要構面下的粗略指標改成有關之知識管理的機關。人力資本的第一項改為充足可用的。第三項可加入是否有適當的績效獎勵機制。
委員 G	可以參考網頁 https://scdi.se/2019/02/digital-maturity-digg/

附錄四、評估建議表格

主構面	次構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源	評估結果	資料說明
數位發展策略評估次構面與指標	A.1 機關數位發展的願景、策略和政策	● A.1.1 機關數位發展的願景與國家整體數位發展方向的一致程度如何？	● A.1.1.1 機關是否具體訂定有整體數位發展策略目標？ ● A.1.1.2 機關整體數位發展策略目標與上級機關數位發展整體策略目標的連接程度如何？	● 中央政策白皮書 ● 機關政策白皮書 ● 機關資訊政策白皮書		
		● A.1.2 機關業務與資訊同仁在發展組織願景、策略、數位發展政策的合作程度如何？	● A.1.2.1 在數位發展政策過程中，業務與資訊單位同仁合作程度如何？	● 自行調查		
		● A.1.3 機關數位發展策略融入機關業務的程度如何？	● A.1.3.1 機關是否具備整體數位發展推動架構？ ● A.1.3.2 機關對於整體推動策略目標是否清楚訂定推動期程？	● 中央政策白皮書 ● 機關政策白皮書 ● 機關資訊政策白皮書		
	A.2 機關的資訊科技管理	● A.2.1 機關中各項業務資訊化的程度如何？	● 與 B.2.1 有些類似	● 可以參考 B.2.1 的指標		
		● A.2.2 規劃、分析數位發展趨勢並制定數位發展或創新策略的機制運作如何？	● A.2.2.1 資訊作業創新發展情形？	● 政府機關電腦作業效率調查		

主構面	次構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源	評估結果	資料說明
		● A.2.3 支持數位發展相關規劃之資訊科技設施、人力的充足程度如何？	● 與 D.3.1 有些類似	● 可以參考 D.3.1 的指標		
資訊科技治理評估次構面與指標	B.1 資訊科技架構	● B.1.1 資訊架構支持數位發展的程度（包括應用程式、網路和安全性）？	● B.1.1.1 是否具備完善的資料庫結構管理及維護機制及作法？ ● B.1.1.2 是否具備完善的資料互通及整合機制及作法？ ● B.1.1.3 機關資安防護措施完備程度如何？ ● B.1.1.4 機關全球資訊網站使用安全傳輸通訊協定比例為何？ ● B.1.1.5 是否具備完善的機敏性資料管理機制？ ● B.1.1.6 是否具備歷史性資料管理機制？ ● B.1.1.7 機關 Open Data 的現況如何？ ● B.1.1.8 機關 Open API 的現況如何？	● 政府機關電腦作業效率調查 ● 數位服務及資訊資源管理儀表板 ● 機關安全等級評估表		
		● B.1.2 數位化服務遞送流程清楚定義的程度如何？	● B.1.2.1 機關業務流程標準化的比例如何？	● 參考機關內部資料		

主構面	次構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源	評估結果	資料說明
	B.2 業務數位化計畫管理	● B.2.1 機關將新的業務項目順利數位化的程度如何？	● B.2.1.1 機關內部公文線上簽核比例？ ● B.2.1.2 機關內部電子核銷比例？ ● B.2.1.3 機關內部會議數位化比例？ ● B.2.1.4 機關內部已數位化業務之比例？	● 數位服務及資訊資源管理儀表板 ● 機關各項服務水準協定（SLA）		
		● B.2.2 降低數位發展和推動失敗風險的程度如何？	● 機關數位計畫實際辦理情況如何？	● 自行調查		
	B.3 服務遞送數位化	● B.3.1 機關透過資訊科技提供的服務其品質標準化的程度如何？	● 與 B.1.2 有些類似	● 可以參考 B.1.2 的指標		
		● B.3.2 機關管理數位化服務水準的機制運作如何？	● B.3.2.1 機關（未數位化、電子表單、線上申辦附文件檔、全部線上申辦）線上申辦之比例？	● 數位服務及資訊資源管理儀表板 ● 機關各項服務水準協定（SLA）		
		● B.3.3 服務遞送流程變更	● B.3.3.1 機關業務流程簡化的比	● 自行調查		

主構面	次構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源	評估結果	資料說明
		或創新的機制運作如何？	例如何？ ● B.3.3.2 機關數位創新計畫的數量如何？			
	B.4 資源利用表現	● B.4.1 機關同仁利用已建立的資訊設備、軟體與資料的程度如何？	● B.4.1.1 機關機房使用情形如何？ ● B.4.1.2 機關雲端使用情形如何？ ● B.4.1.3 機關資料庫使用情形如何？	● 政府機關電腦作業效率調查 ● 數位服務及資訊資源管理儀表板		
		● B.4.2 機關在軟體開發和硬體導入的外包方面，實務運作表現如何？	● B.4.2.1 機關資訊相關委外業務績效評核的表現如何？	● 自行調查		
		● B.4.3 機關資訊業務，委外後的使用情形如何？	● B.4.3.1 機關資訊系統委外後之使用率？	● 自行調查		
流程管理 評估次構面與指標	C.1 業務流程管理	● C.1.1 機關不斷修正業務服務流程並結合數位發展的機制，運作情形如何？	● C.1.1.1 資訊部門協助機關業務流程再造情形如何？	● 自行調查		
	C.2 績效管理	● C.2.1 了解顧客使用數位化服務之意見且不斷修正服務機制，其運作的情形如何？	● C.2.1.1 機關是否具有資訊服務滿意度調查機制？ ● C.2.1.2 機關是否定期針對內部顧客使用意見，進行數位服務的修正？ ● C.2.1.3 機關是否定期針對外部	● 自行調查		

主構面	次構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源	評估結果	資料說明
			顧客使用意見，進行數位服務的修正？			
		● C.2.2 機關在有關於數位發展計畫成本效益評估機制的運作上如何？	● C.2.2.1 資訊部門預算達成率如何？ ● C.2.2.2 資訊部門 KPI 達成率？ ● C.2.2.3 資訊計畫實地查核成績如何？	● 數位服務及資訊資源管理儀表板 ● 自行調查		
	C.3 提供的服務	● C.3.1 機關內部流程標準化後，對機關針對民眾與企業服務遞送支持的程度如何？	● C.3.1.1 資訊部門內部顧客的滿意程度如何？ ● C.3.1.2 數位服務項目顧客的滿意程度如何？	● 自行調查		
		● C.3.2 機關針對服務品質的調查實際落實的程度如何？	● 與 C.2.1 有些類似	● 可以參考 C.2.1 的指標		
		● C.3.3 機關數位化工具可被用來支持針對民眾與企業服務的程度如何？	● 與 C.2.1 及 C.3.1 有些類似	● 可以參考 C.2.1 以及 C.3.1 的指標		
	C.4 互通性	● C.4.1 跨機關業務策略與業務流程的整合程度如何？	● 與 4.3 有些類似	● 可以參考 C.4.3 的指標		

主構面	次構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源	評估結果	資料說明
		● C.4.2 系統能接合外部資訊程度如何？	● 與 4.3 有些類似	● 可以參考 C.4.3 的指標		
		● C.4.3 資訊技術上的可互通程度如何（包括密鑰、開放式介面、互連服務、資料整合、資料視覺化和資料交換、可近性）？	● C.4.3.1 是否具備完善的資料互通及整合機制及作法？ ● C.4.3.2 機關資訊系統目前與外部資訊系統介接的情形如何？	● 數位服務及資訊資源管理儀表板 ● 政府機關電腦作業效率調查		
	C.5 法規遵循	● C.5.1 機關內部符合數位發展內外部規範、程序、政策的程度如何？	● C.5.1.1 機關資安防護措施的完備程度如何？ ● C.5.1.2 機關全球資訊網站使用安全傳輸通訊協定的比例為何？ ● C.5.1.3 機關是否具備完善的機敏性資料（個資）管理機制？	● 數位服務及資訊資源管理儀表板 ● 政府機關電腦作業效率調查		
		● C.5.2 機關存在足夠的資源來協助機關組織遵循內外部規範？	● C.5.2.1 法制同仁在法規遵循方面協助資訊部門同仁的情況如何？	● 自行調查		
		● C.5.3 機關是否存在適當的獎勵措施來鼓勵機關組織遵循內外部規範？	● C.5.3.1 資訊部門在法規遵循表現上是否有獎勵機制？	● 自行調查		

主構面	次構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源	評估結果	資料說明
	C.6 安全與品質確保	● C.6.1 機關有正式且符合公認標準的資訊安全管理系統？	● 與 C.5.1 有些類似	● 可以參考 C.5.1 的指標		
		● C6.2 機關在衡量服務品質方面的機制實際運作的情形？	● 與 C.2.1 及 C.3.1 有些類似	● 可以參考 C.2.1 以及 C.3.1 的指標		
人事與組織評估次構面與指標	D.1 基礎設施與數位發展工具	● D.1.1 機關在規劃、導入、建立數位發展作為時，基本的數位工具與技術之完善程度（如工作流程、電子文檔、電子簽名、內聯網等）？	● 與 B.1, B.2, D.3 等有些類似	● 可以參考 B.1, B.2, D.3 的相關指標		
		● D.1.1 機關在自身現有數位工具（例如人工智慧、大數據分析、機關資源規劃、供應鏈管理等工具）的加值運用程度如何？ ● D.1.2 線上服務所需的基礎建設的使用的情形如何（例如資料中心、網路、伺服器）？	● D.1.1.1 機關在大數據應用的現況如何？ ● D.1.1.2 機關應用人工智慧的現況如何？ ● D.1.2.1 機關電腦使用狀況如何？ ● D.1.2.2 機關機房使用情形如何？ ● D.1.2.3 機關資訊系統發展情形？	● 政府機關電腦作業效率調查		

主構面	次構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源	評估結果	資料說明
	D.2 知識管理	D.2.1 機關是否有取用、儲存、分享、更新與數位發展有關管理知識的機制？	D.2.1.1 機關是否有完整數位發展知識管理制度？	自行調查		
	D.3 人力資本與財務資源	D.3.1 機關數位發展人力是否充足可用？	D.3.1.1 機關資訊人力現況如何？	- 政府機關電腦作業效率調查 - 數位服務及資訊資源管理儀表板		
		D.3.2 機關是否有預先規劃的教育訓練計畫，以培訓機關組織中資訊與非資訊人員，培養其資訊專業能力？	- D.3.2.1 機關資訊人員參與數位發展相關教育訓練人次如何？ - D.3.2.2 機關非資訊人員參與數位發展相關教育訓練人次如何？	- 政府機關電腦作業效率調查 - 數位服務及資訊資源管理儀表板		
		D.3.3 機關是否有完善的數位發展績效獎勵制度？	D.3.3.1 機關是否有資訊人員評獎制度？	- 政府機關電腦作業效率調查 - 數位服務及資訊資源管理儀表板		

主構面	次構面	粗略指標	可參考指標	可參考資料來源	評估結果	資料說明
		D.3.4 機關是否有數位發展的財務資源？	D.3.4.1 機關數位發展推動上的財務資源如何？	- 政府機關電腦作業效率調查 - 數位服務及資訊資源管理儀表板		
	D.4 變遷管理	D.4.1 因著數位發展而產生的變遷與文化衝擊的能力？	D.4.1.1 機關是否有數位發展政策導入與溝通的具體機制？	自行調查		
		D.4.2 關組織是否有完善的計畫，來減少同仁產生的變遷抗拒，以促進新興科技與系統應用？	D.4.2.1 資訊部門對於機關同仁在新系統使用與學習上協助的表現如何？	自行調查		