

我國電子治理成效的調查問卷

您好：

我們是行政院研究發展考核委員會委辦之電子治理中心的研究團隊，目前正在進行一項關於我國電子治理成效的調查。本份問卷的目的是為了瞭解 貴機關資訊科技的運用情況，以便提供未來我國電子治理環境營造的改進基礎。

您寶貴的意見，對於政府後續發展電子治理會有極大的助益。所有調查的資料，僅會做為累積後的統計處理與分析，並不會以單一個別的答案做為引述，而您個人的基本資料以及問卷相關的填答，基於研究倫理，亦將予以保密，請放心填寫。內並附有掛號回郵信封，煩請於八月十七日前掛號寄回。

感謝您撥冗作答，敬祝身體健康、工作愉快、步步高升！！

行政院研究發展考核委員會委辦之電子治理中心
國立台北大學公共行政暨政策學系兼民意與選舉研究中心主任
黃朝盟 敬上
中華民國九十七年八月

【填答說明】：這份問卷共計 29 題，包括：「為民服務與管理」、「線上採購」、「地理資訊系統」、「內部網路」、「財務」，以及「機關整合」六個部分，請您從每個題目中，填答相符的情況和意見。

【問卷內容】：

第一部份：為民服務與管理

1. 我所任職的政府機關是否有架設網路系統？

☐是（續答 1A） ☐否（跳答第 2 題）

1A.我任職的政府機關所架設的網路是採用下列何種系統：（單選）

☐撥接 ☐DSL ☐電纜 ☐寬頻 ☐其他（請說明）_____

2. 我所任職的政府機關是否有建置網站？

☐是（續答 2A） ☐否（跳答 2B）

2A. 我所任職的政府機關網站是由下列哪一個單位負責管理？（單選，回答後請跳答第 3 題）

☐首長本人 ☐資訊部門 ☐財政單位 ☐秘書處（室）
☐主計單位 ☐辦事員 ☐法規處（室） ☐政府顧問
☐研考部門 ☐義工 ☐跨部門組成的網站管理團隊
☐其他（請說明）_____

2B.我所任職的政府機關明年是否會建置網站？

☐是 ☐否（請說明原因）_____

3. 我所任職的政府機關是否設置有一個專門負責處理資訊科技事務（包括電子化政府的服務）的部門或單位？ ☐是（續答 3A） ☐否（跳答第 4 題）

3A.這個專責部門單位內建置有多少位專職人員？

☐1-5 ☐6-10 ☐11-20 ☐21-50 ☐50 人以上

4. 我所任職的政府機關今年度針對資訊科技共編列多少經費？

新台幣_____元

5. 我所任職的政府機關是否曾為了瞭解民眾或企業對線上服務的需求而進行民調？

☐是（續答 5A） ☐否（跳答第 6 題）

5A.根據該份調查報告結果顯示，下列哪三項是受訪者最想要的線上服務？（以三項為限）

- ☐ 線上申請服務（如修補道路）
- ☐ 線上金錢交易（如線上繳費）
- ☐ 線上登記民眾活動（休閒活動、里民講習、長青學苑等）
- ☐ 線上申訴
- ☐ 會議紀錄的提供
- ☐ 相關預算文件的提供
- ☐ 警政報告的提供
- ☐ 政策報導的電子報訂閱
- ☐ 求才求職資訊的提供
- ☐ 申辦證照
- ☐ 其他，請說明_____

6. 請根據以下各項線上服務，回答我任職的政府機關的網站目前實際狀況：（中線 || 左右兩邊為「目前已提供服務」和「尚未提供服務」的題項，僅需回答一邊）

是否已提供服務 服務項目	目前已提供服務		尚未提供服務		
	目前網站上已提供該項服務	約有多少百分比的市民(或企業)使用	目前網站尚未提供該項服務 → (請續答)	目前是否計畫提供此項服務	
				是，我們已計畫提供此項服務	否，目前尚無此項服務的相關計畫
線上繳稅	☐	%	☐	☐	☐
線上繳水電費	☐	%	☐	☐	☐
線上申請許可證	☐	%	☐	☐	☐
線上申請/更新營業證照	☐	%	☐	☐	☐
線上索取政府機關各項記錄	☐	%	☐	☐	☐
線上提供政府機關各項記錄	☐	%	☐	☐	☐
線上申請服務（如修補道路）	☐	%	☐	☐	☐
線上註冊休閒設施（如教室、營地）	☐	%	☐	☐	☐
線上選民登記	☐	%	☐	☐	☐
線上財產登記（如寵物、車輛）	☐	%	☐	☐	☐
申請表格下載	☐	%	☐	☐	☐
與政務官的線上溝通	☐	%	☐	☐	☐
地理資訊系統	☐	%	☐	☐	☐
求職求才資訊	☐	%	☐	☐	☐
議程與會議記錄	☐	%	☐	☐	☐
法令	☐	%	☐	☐	☐
政策報導電子報	☐	%	☐	☐	☐
串流影音	☐	%	☐	☐	☐
其他，請說明_____	☐	%	☐	☐	☐

7. 針對上一題（第 6 題）所列的線上服務，我所任職的政府機關是否也有郵寄或臨櫃的方式可供選擇？

☐是 ☐否

8. 我所任職的政府機關在推動電子化的過程中曾遭遇到哪些困難？（複選）

- ☐科技/網路人才的不足
- ☐缺少科技/網路的專家
- ☐缺乏電子化政府應用的相關資訊
- ☐首長不夠支持
- ☐線上交易服務費的相關問題
- ☐欠缺跨部門的合作
- ☐難以確定相關的投資報酬
- ☐同仁對可能產生的改變的抗拒
- ☐關於隱私保護的問題
- ☐關於安全性的問題
- ☐缺乏財務資源
- ☐軟硬體的升級
- ☐民眾對改變的反對
- ☐民眾或企業不感興趣或沒有需求
- ☐網站未採用信用卡線上付款機制
- ☐頻寬的問題
- ☐其他，請說明_____

9. 我所任職的政府機關因電子化政府的應用產生了哪些改變？（複選）

- ☐人事精簡
- ☐人員角色任務的改變
- ☐對人員時效要求的減少
- ☐對人員的要求增加
- ☐增加來自服務費和廣告等的非稅基收入
- ☐增加民眾與民選首長間的接觸機會
- ☐業務流程再造
- ☐業務流程變得更有效率
- ☐降低行政成本
- ☐增進政府機關與大眾間的溝通
- ☐改善客戶服務
- ☐其他，請說明_____

10. 我任職的政府機關目前所提供的電子化政府服務是如何開發出來的？（複選）

- ☐ 同仁自行研發
☐ 專業顧問與同仁共同開發
☐ 委外
☐ 購置廠商的程式並與內部資料庫作整合
☐ 其他，請說明_____

11. 我所任職的政府機關是如何處理下列事宜？

	<u>自行處理</u>	<u>委外處理</u>
網站的虛擬主機	☐	☐
網站的設計	☐	☐
網站的營運與管理	☐	☐
網站和政府的資料庫整合	☐	☐

11A. 我任職的政府機關是否使用網站內容管理系統(Web Content Management System, CMS)

- ☐ 是（跳答第12題） ☐ 否（續答11B）

11B. 我任職的政府機關是否計畫引進網站內容管理系統（ Web Content Management System, CMS ）以便讓不具資訊專業背景的同仁來管理和維持網站？

- ☐ 是 ☐ 否

12. 我任職的政府機關是否遵循下列政策要求？

	<u>是</u>	<u>否</u>
網站隱私權	☐	☐
網路無障礙空間	☐	☐
網站的安全性	☐	☐
網站的多語環境	☐	☐
刊登付費網路廣告	☐	☐
企業連結	☐	☐

第二部分：線上採購

13. 我任職的政府機關可以線上完成的採購活動有下列哪些項目？

	<u>線上型錄</u>	<u>線上採購</u>
產物/責任保險	是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
設備（含資訊科技設備）	是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
辦公用品	是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐

第三部分：地理資訊系統

14. 我所任職的政府機關是否有利用地理資訊系統（GIS）的程式來幫助分析？

☐是（續答 14A） ☐否（跳答第 16 題）

14A. 我所任職的政府機關是否有提供地理資訊系統（GIS）的資料給民眾或企業？

☐是（續答 14B） ☐否（跳答第 16 題）

14B. 我所任職的政府機關提供地理資訊系統（GIS）的資料給民眾或企業時，是否有收取任何費用？

☐是 ☐否

15. 我所任職的政府機關是由哪個部門（單位）來管理 GIS？（單選）

☐資訊部門（單位）

☐業務部門（單位）

☐研考部門（單位）

☐其他，請說明_____

第四部分：內部網路

16. 我所任職的政府機關是否有建置內部網路？（只有內部員工能夠進入的網路服務，也稱做「portal」）

☐是 (續答 16A) ☐否 (跳答第 17 題)

16A. 我任職的政府機關所建置的內部網路是如何管理的？

☐自行管理 ☐委外

16B. 我所任職的政府機關已經或預計運用哪些內部網路功能？（中線 || 左邊「目前已運用」勾選「否」者，請續答中線 || 右邊「未來計劃使用」的題項）

運用項目	是否已運用或計畫運用	目前已運用 (勾「否」者請 續答→)		未來計劃使用	
		是	否	是	否
提供新聞和資訊		☐	☐	☐	☐
線上發佈文件以減少印刷成本		☐	☐	☐	☐
刊登內部徵才資訊		☐	☐	☐	☐
提供員工福利表格		☐	☐	☐	☐
提供線上報告產生器		☐	☐	☐	☐
提供線上採購工具		☐	☐	☐	☐
協調團隊合作		☐	☐	☐	☐
單位內部以及跨部門的資訊分享		☐	☐	☐	☐
財務報告		☐	☐	☐	☐
提供同仁能夠遠距工作的入口		☐	☐	☐	☐
提供線上訓練		☐	☐	☐	☐
地理資訊系統		☐	☐	☐	☐
工作日誌		☐	☐	☐	☐
線上支援服務		☐	☐	☐	☐
其他，請說明_____		☐	☐	☐	☐

第五部分：財務

17. 下列哪一項描述最接近所任職政府機關對於 E 化預算編列的方式？（單選）

☐ E 化並沒有獨立的預算項目

☐ E 化有獨立的預算項目，而且每個部門（單位）可以自行編列自己的 E 化相關預算

☐ 電子化政府有獨立的預算項目，但由資訊部門（單位）統籌編列相關 E 化預算

18. 如果可以獨立編列相關 E 化預算，我預計在下一個會計年度中將編列多少預算呢？（以新台幣計算）

☐ 50 萬以下

☐ 50 萬-100 萬

☐ 100 萬-200 萬

☐ 200 萬-300 萬

☐ 300 萬-400 萬

☐ 400 萬-500 萬

☐ 500 萬-600 萬

☐ 600 萬-700 萬

☐ 700 萬-800 萬

☐ 800 萬-900 萬

☐ 900 萬-1000 萬

☐ 1,000 萬以上

19. 我所任職的政府機關關於 E 化預算是如何預估成本？（單選）

☐ 我們的成本資訊主要是由相關業者提供

☐ 我們的成本資訊主要是來自其他執行同樣 E 化服務的政府機關

☐ 大部分 E 化成本是我們自行預估的

☐ 其他，請說明_____

20. 我所任職的政府機關推動電子化的資金來源為何？（複選）

☐ 政府的補助款

☐ 線上服務所收取的手續費

☐ 一般歲入

☐ 風險分擔（委由企業提供服務應用並收取一定比例的權利金）

☐ 政府債券所籌措的資金

☐ 線路費用

☐ 公共事業基金或收入

☐ 營業基金

☐ 網站廣告收入

☐ 其他，請說明_____

第六部分：機關整合

21. 我所任職政府機關的資訊系統是否有和其他機關共同分享與使用的情況？

☐是 ☐否

22. 我所任職的政府機關是否因電子化而增強與其他機關橫向的聯繫？

☐是（續答 22A） ☐否（跳答第 23 題）

22A. 我所任職的政府機關運用電子化增強與其他機關橫向聯繫的方式有哪些？（複選）

☐電子公文

☐電子郵件

☐共通平台（電子閘門）

☐電子布告欄

☐即時通訊（如：msn massger、skype 等）

☐線上討論區

☐其他，請說明_____

23. 我所任職的政府機關是否因電子化使得組織層級改變？

☐是（續答 23A） ☐否（跳答第 24 題）

23A. 我所任職的政府機關因電子化使得組織層級改變的情形是：

☐縮短溝通層級

☐反而增加層級

☐其他，請說明_____

24. 我所任職政府機關是否因電子化而整合多種公共服務的提供？

☐是 ☐否

25. 我所任職政府機關與其他機關間是否因電子化而解決多面向的公共問題？

☐是 ☐否

26. 我所任職政府機關是否因電子化後對外分享資料而增加民眾或其他社會人士批評的機會？

☐是 ☐否

27. 我所任職政府機關與其他機關間是否因電子化而加強彼此間的專業合作或交流？

☐是 ☐否

28. 我所任職的政府機關是否提供足夠的資訊科技訓練給有關的政府機關人員？

☐是 ☐否

29. 我所任職的政府機關是否有完備的資訊科技整體策略？

☐是（請續答 29A） ☐否（作答到此結束）

29A. 我所任職的政府機關的資訊科技整體策略是否會定期檢討？

☐是 ☐否

本問卷到此結束，最後請檢視有無漏答之處。

並請對折後寄回。

～～再次感謝您的合作，謝謝您！！～～