

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：國際研討會)

2000年電子化政府研討會會議報告

服務機關：行政院研考會

出國人職稱：副處長

姓名：何全德

出國地區：比利時

出國期間：89年6月5日至7日

報告日期：90年6月6日

2000年電子化政府研討會會議報告

壹、緣起

近年來，資訊及通信科技的發展突飛猛進，政府及企業已廣泛應用網際網路提高競爭力及服務品質，政府電子化及網路化成為歐美主要國家政府再造的主要策略。美國思科公司(cisco)是全世界最大的網路設備製造公司，也是新經濟的代表。該公司本身運用網路科技提升經營效率、服務品質及推動網路學習的實務經驗，也是各界學習參考的對象。為促進各國瞭解網路科技在政府部門及企業的最新應用發展趨勢，促進各國推動電子化政府之經驗交流，思科公司爰於民國八十九年六月五日至七日假比利時布魯塞爾辦理2000年電子化政府研討會(EGOVERNMENT 2000 SUMMIT)，就電子化政府的相關議題邀請有關的學者專家進行專題報告。

行政院研考會自八十六年十一月依據行政院核定之「電子化/網路化政府中程推動計畫」，協調各機關推動政府網路化工作。為瞭解世界主要國家電子化政府推動現況及發展趨勢，以作為本會推動及研擬電子化政府相關措施參考，爰指派本會資訊管理處何副處長全德，會同新竹市政府楊永祥先生共同前往參加研討會，並於會中報告我國電子化政府推動現況，分享我國的相關經驗。

貳、研討會過程

(一) 第一天

1、13:00-13:15 研討會開幕儀式

2、13:15-14:00 專題演講：思科公司的E化經驗(William Nuti, President, European Operations)

本專題報告主要內容為介紹及說明思科公司如何運用網際網路提升公司經營效率及顧客服務品質。思科公司是新經濟的典範，該公司廣泛應用網際網路於供應鏈管理、客戶服務、員工服務及網路學習等各方面的應用。從思科公司提供的一些數據，可以印證及說明網際網路對現代企業提升經營效率及提升顧客滿意度的重要性。例如，該公司每日透過網路下單的採購金額約4,200萬美金；87%的訂單是利用網路進行；83% 客服資訊皆由網站提供，以解決客戶的問題。該公司利用網路徵才及提供員工網路教育訓練，亦有可觀之處。例如，發展電子學習(e-learning)機制，替該公司節省約40%-60%經費。思科公司以其企業運用網際網路的成功經驗，建議亦可移植到政府部門。思科公司認為政府機關必須加速網路化的理由有：1、因應全球化的市場競爭，讓政府成功扮演創新的育成者角色及創造就業機會的促進者角色；2、澈底改善民眾取用政府資訊的方式，尤其是在政府辦公時間以外的時間；3、有效降低政府提供資訊及申辦服務的成本，同時改善服務的品質及時效；4、以網路自助式服務的特性，將資源重新配置到其他的公共服務領域；5、提供安全及可信賴的電子交易機制；6、強化政府與政府及政府與民眾的互動關係；6、提供政府各層人員執行工作所需的資訊。思科公司也以澳洲、英國及新加坡的經驗，建議政府應建置政府入口網站，提供民眾便捷的網路申辦服務，並且整合現有的系統及政府的各項服務，提供民眾創新的服務。

3、14:00-14:45 專題演講:eUrope(Dr. Detlef, The Europe Commission)

本專題報告主要內容為說明歐盟的新經濟發展政策。歐盟體認網際網路引發的新經濟浪潮，將影響歐盟的競爭力；歐盟在這一波新經濟革命中有其優勢及劣勢。除了總體經濟的穩定性之外，歐盟認為在無線通信、數位電視及創投資金的取得等方面，擁有相當的競爭力及進展；但是，歐盟認為其發展新經濟仍面臨一羈障礙，包括上網的普及率、中小企業電子商業的普及化、商業經營的環境(如稅制)、技術能力及市場的整合等方面，仍與美國有所差距。歐盟爰提出eEurope 2002的計畫，主要的目標是提供更便宜、更快及更安全的網路服務，加強投資人員的培訓及技術能力的提升，促進網際網路的廣泛應用。歐盟採行的方法是：1、加速發展適合新經濟發展的法制架構；2、結合私人企業、會員國及歐盟的力量，共同採取行動，刺激新經濟的基礎建設及服務發展。歐盟認為：要獲致新經濟的潛在效益，必須進行經濟上的改革，同時也必須進行社會制度及法令規章的調適。

4、15:15-16:00 專題報告: The Cybernation 2.0 Report: Benchmarking Nations in a Networked World(Michaela Platzer, Vice President, AEA)

本專題報告是由美國電子協會(American Electronic Association)提出該會的研究報告: Cybernation: The U.S. High-Tech Industry and World Markets。主要內容為介紹全球高科技產業的市場現況、美國高科技產業輸出入現況、全球高科技使用現況。依該協會的研究，美國在1999年高科技對外輸出總值為1兆810億美元，共有五百萬從業人員，對海外的投資總值950億美元，美國百分之四十四的GDP成長來自於高科技的貢獻。在美國高科技產品輸出國之中，台灣排名第九，美國輸入台灣的產值為73億美元；在美國高科技產品輸入國之中，台灣排名第四，台灣輸入美國的產值為180億美。該協會依據對各國的調查研究，認為衡量高科技產業的因素為：創業投資的可利用性、具備相關學歷的人力資源、研究及發展經費佔GDP的比率、創新情形、風險承擔及企業精神。

(二) 第二天

5、 09:15-10:00 專題報告 :A Framework for eGovernment Internet Solutions(Toby Burton, Director, Cisco Systems Internet Business Solutions Group)

本專題報告主要內容為介紹思科公司以其自身應用網路從事企業員工服務、電子商務、供應鏈管理、顧客服務、電子學習等各層面的應用經驗及展現的具體績效，提出一個可供電子化政府參考的網際網路應用架構及推動經驗。首先，電子化政府必須：1、建立電子化政府的底層基礎技術架構(例如，安全技術、目錄服務技術、網路及通訊技術)；2、其次，利用現有的系統資訊支援網路化應用作業；3、使用強化(enabling)技術，發展網路化應用作業；4、發展網路化的應用系統，以處理員工服務、電子商業、供應鏈管理、顧客服務等業務。思科公司提出該公司的網路化經驗，作為政府電子化的參考：1、策略上，應以業務需求為導向；以顧客、供應商及員工的生活方便性為主；應建置一個彈性、可延伸的基礎架構；2、戰略上，應以較小規模及以快速的果決推動開始；應儘量採委外服務而不要自己發展；積極推廣應用系統；3、在組織上，應創造業務與資訊科技的合作夥伴關係；應逐步改變企業的組織文化。

6、 10:00-10:45 專題報告 :Rethinking Government(Piero Corsini, Vice President, IBM EMEA Public Sector)

本專題報告主要內容為說明IBM公司對於發展電子化政府的理念及推動策略。該公司認為電子化政府最主要的目標是：利用內外網路重新塑造政府的作業流程，期能1、提供更好的「政府對民眾」及「政府對企業」服務；2、提高行政效率及節省行政成本；3、促進經濟發展；4、發展電子社群；5、促進民主發展。目前，大部分的政府部門已經可以提供單一機關的服務，但尚未能整合各機關的系統提供跨機關的服務。該公司提出三個推動電子商業的步驟，第一是對外提供完整的資訊，第二是引入電子應用系統以擴大資訊的涵蓋層面及提升資訊的品質(單一機關的應用如工商登記、監理及報稅)，第三是將資訊及應用系統整合在一個法律架構之下(跨機關的整合，如一處交件，全程服務)。IBM公司的電子商業生命循環模式為Leverag(利用知識及資訊)、

Transformation(重塑核心商業流程及應用系統)、Run(經營一個可伸縮的、可利用的、健全的及安全的環境)、Build(創造新的應用系統)。該公司也提出建立政府服務入口網站的建議，俾能將民眾、資料及應用系統整合起來提供民眾一個便捷的網路窗口，以取得各種政府資訊及服務。

7、 11:15-12:00 個案研究 :Australian Government Agencies Cooperating for Online Procurement(Gary Allan, General Manager, Australian Government Electronic Services)

本專題報告主要說明澳洲政府發展電子採購系統的經驗。電子商務在澳洲蓬勃發展的最主要趨動力在於消費者及企業的需求；擁有廣大的上網人口(1999年12月約有六百萬)；約有一百八十萬個家庭上網；約有八十萬網路下單及購物的人口；87%大型企業，82%中型企業，48%小型企業已經上網。政府推動電子採購的主要效益為：1、各界更容易與政府打交道及做生意；2、提升政府對企業採購的效率；3、改善政府的服務品質；4、打破機關及行政管轄權的障礙，提供跨機關的服務。澳洲政府於1999年5月開始推動全國性的政府電子採購計畫，這項全國性的電子採購計畫重點在於提供一個公開的、安全的、一致的及互通的電子採購基礎架構，以利企業與政府及企業間從事採購。這項基礎架構的建置重點包括資料私密性、安全性及身分鑑別的機制、採購管理系統、供應商的註冊管理及採購目錄系統。澳洲政府訂於2000年12月達成電子支付的目標，並預訂於2001年12月處理百分之九十的簡單採購事項。澳洲政府推動電子採購的主要原則為：1、建立明確及一致性的政策、法制及管理架構；2、訂定安全、私密及可靠的政府與企業互動；3、訂定對政府及企業雙方均公平合理的交易條件；4、發展簡單及易用的使用介面；5、利用公開的標準及協定，促進系統的互通性；5、在執行策略上保有設計上的彈性。

8、 14:00-14:45 專題報告 :eVoting-reShaping Democracy with Internet Voting(James Adler, President & CEO, Votehere.net)

本專題報告主要內容為說明VoteHere.net公司所發展出來的網路投票技術。該公司以密碼技術所發展的電子投票系統，聲稱可以做到如傳統投票作業一樣的資料真確性(包含安全性、保密性、身分鑑別及驗證的能力)。該公司發展的電子投票系統安全架構是以資料加密的協定所構成，投票的資料係以1024bit的資料加密送到投票資料中心，個別選票的資料本身是被保密，並以分散式的信任(distributed trust)架構，進行電子計票作業(防止單一機關作弊)；經由密碼學的演算方法，可以得知投票結果，但不會得知個別選票投給那一個候選人。在電子投票註冊程序方面，民眾到投票網站註冊之後會收到一份磁碟片，內含一份密鑰及聲明書，民眾必須簽署聲明書並寄回政府機關。民眾收到的密鑰必須在寄回的聲明書經檢驗政府機關保有的簽名資料無誤後才予啟動生效。系統會將投票的內容加密，再放入電子信封內送到計票中心。計票中心會以金鑰支持的方式將電子信封打開來進行計票。電子投票雖然可以利用密碼技術達到身分鑑別及安全保密的功能，但是在安全實務上如何防止「分散式阻斷服務攻

擊」，仍然有待克服；再如，沒有上網設備的家庭如何進行網路投票，也是必須克服的問題。另外，法律上是否允許以及如何管理電子投票作業也必須克服。所以，在電子投票的實施策略上，可能必須採取漸進的方式，分階段推行。第一階段可以試行在傳統的投票所進行網路投票；第二階段可以突破投票所的地理位置限制，在公共圖書館、學校、社區中心等選定的投票地點進行網路投票；第三階段可以選定特定的團體，如軍人、駐外人員、出國旅遊人員、行動不便的人員等以遠端方式進行網路投票；第四階段再全面邁入使用遠端網路投票。

9、14:45-15:30 專題報告：Europe:Leading the Way in Mobile -Commerce(Dr. Peter Johnston, The European Commission)

本專題報告主要內容為說明歐盟國家行動商業(mobile-commerce)發展現況。在網路經濟發展上，美國目前仍居於領先地位。但是，歐洲在行動商業發展上，擁有相當的優勢。歐盟認為歐洲在網際網路的普及率及上網費率等方面，雖落在美國之後，但是在無線通訊、數位電視、智慧卡及下一代網際網路安全技術(IPv6)等方面，仍居於領導地位。歐盟目前有二億個行動電話的使用者、有四百五十個數位電視的頻道、六千萬個網際網路使用者、一千萬個電子上班者(teleworkers)。歐盟依據里斯本高峰會議的結論，正積極推動「電子歐盟」計畫(e-europe)，希望研訂歐盟今後十年的發展策略，使歐盟成為世界上最有競爭力及最有彈性的知識經濟體，以達成充分就業及促進社會共識的凝聚。歐盟推動電子商業的優先目標分別是：降代取用資訊的成本、提升人員的工作技巧及資訊應用能力及素養、促進企業精神。電子歐盟行動計畫的主要目標之一是希望創造更多的就業機會及改變人們的工作方式；歐盟在2010年之前預訂將就業率從61%提升到70%；婦女就業率從50%提升至60%；所有離開學校的畢業生都能具備電腦應用素養。在推動電子歐盟行動計畫時，歐盟也非常注意一些相關的政策議題，例如社會融合、穩定經濟發展、多元文化及環境保護等問題。歐盟認為在個人資料保護及消費者保護政策、安全及加密政策、社會融合政策及永續發展政策議題的討論及政策指導原則的訂定，歐盟都居於政策議題的領導地位。

(三) 第三天

10、09:15-10:00 專題報告：e-Employment(Marie Donnelly, The European Commission)

本專題報告主要說明在網路經濟下，歐洲地區的就業現況及電子就業政策。歐洲地區的就業政策議題包括：1、勞動人口的就業率、性別及年齡結構；2、就業結構的改變(服務與製造業；兼職、臨時與個人工作；科技對就業的影響)；3、就業所需的技術及供需平衡。歐盟總就業人口約一億五千萬；美國25-54歲男性就業率為88%，歐盟為85%；美國15-64歲女性就業率為68%，歐盟為50%；在歐盟女性未就業的原因中，約有百分之三十七是基於家庭因素，男性未就業原因約有百分之十七是基於家庭因素；從就業人員每一工作小時的產

出、每一受僱人員的產出等因素衡量，歐盟地區的生產力都低於美國。在電子上班方面以芬蘭的比例最高，約有17%。從就業所需的技術及供需情形看，潛在就業人口的學生約有八千一百萬；在高科技及技術方面，約有一百二十萬個工作機會找不到人做。歐盟認為從就業人口比率、生產力及就業人口的技術等方面，歐盟都落在美國之後，因此有必要加強網際網路的普及率，提升就業人口的技術能力，並且運用資訊及通訊科技推動辦公室後端及前端作業自動化，以提升企業經營效率，加速企業流程改造及促進產業再造。歐盟規劃在2003年之前讓每一位工作人員皆能具有基本的資訊及通訊技術應用能力。要提升歐盟地區就業人員的資訊及通訊能力，必須由政府、學校及教育訓練機構、資訊服務提供者及使用者組織共同合作推動。

11、10:00-11:00 個案研究 :Learndirect Online:ASP delivery for Competitiveness(Bronwen Robinson, Managing Director, CitizenConnect & Gareth Dent)

本報告主要內容為說明網路經濟時代，由於環境的改變，導致勞動力市場的改變，一個工作做一輩子的觀念已經被改變了；對於工作所需技術的要求也改變了；教育訓練的課程也改變了；就業市場對於人員的資格條件的要求也改變了。這些改變不管是對政府、學校、企業或是個人，都帶來很大的政策挑戰。例如，如何創造一個可以滿足廣大需求的服務系統、如何結合使用公共資源而不會產生無法管理的問題、如何改善現有服務的品質、如何將公共資源集中在最需要的地方。本個案研究以英國工業大學等有關機構的的實作經驗，說明如何利用網路推動網路學習，在網路上提供相關的資訊及服務支援，利用網路改善及提升人員工作技能，建構終身學習的環境。英國工業大學以網際網路為平台的學習機制，網站的經營係以使用者為需求核心，提供使用者自行發掘自己的工作興趣及評估自己工作技能的機制，並且與其他提供工作機會及求才資料庫連結，以達成提升就業率的目標。以英國工業大學為例，該校預訂在2001年之前提供二百五十萬個使用者有關的資訊及諮詢服務，並且規劃在2004年之前提供一百萬個以上的學習課程，設立一千個學習中心，發展相關的標準，並且將學習機會與網路提供兩者相結合，讓最需優先服務的團體能夠從網路取用相關的服務。

12、11:15-12:00 專題報告:Networking Academies, E-learning(Mike Couzens, Senior Derector, Cisco Systems Europe)

本專題報告主要內容係介紹及說明網路如何改變傳統的學習方式。由網路普及化所引發的資訊革命，帶動了新經濟的發展，需要新的人員及技能投入，致在網路專業人才的供需方面產生落差。現有的教育模式、方法及速度，並不足以因應企業全球化及知識經濟競爭的需要。解決這項問題必須由政府、企業及學術界共同合作推動網路學習來因應。思科公司是新經濟的代表，該公司在網路學習上的經驗非常值得公私組織參考。該公司在1997年開始啟動網路學習的計畫(Networking Academy)。這項計畫當初是為了提供學校一個解決方案，以解

決學校因網路化但因欠缺財務及人力資源而無法維護網路的問題，透過這個網路學院的計畫，讓網路學院的學生自己設計、維護及解決學校網路的問題。透過這個網路學習的環境，學生自行設計、建置及維護實際的網路，並且評估自己應用網路技術的能力，進而發展問題處理及思維的技能，讓學生從學習中得到樂趣，並且可以將學習的成果應用到實務上。這項網路學院的計畫參與者須滿十六歲，需接受二百八十個小時的訓練，同時接受實驗及實務的訓練；網路提供多媒體的訓練，同時輔以證照的機制，以相等於博士、碩士及大學的資格認定，檢測受訓人員的資格能力。這項網路學院的機制實施成效良好，目前已成為思科公司內部的主要訓練機制，同時思科公司也開始將它自己的網路學習經驗推廣至其他公司組織。

13、13:30-14:30 專題報告：A Peek into the Future(Steve Strachan, Director, Cisco Systems SW Europe)

本專題報告的主要內容是說明網際網路未來的可能發展及影響。從一億個使用者的普及速度而言，網際網路只花費了五年的時間，電視約十六年，電腦約十七年，收音機約四十三年，顯見網際網路的普及速度比任何一項科技發明更為快速。網際網路不僅影響企業，也影響到政府部門。政府網路化的結果讓民眾、政府機關、中小企業及大型企業間建立更緊密的關係；讓政府的員工更方便的取用工作上所需的資訊，以提高工作效率；讓政府與主要的顧客、供應商及夥伴連在一起，並徹底改變政府的作業流程。新經濟時代政府必須變革的因素有：1、納稅人需求的增加；2、網際網路提供一個經濟有效的互動服務；3、經濟發展及區域性與全球性的競爭需要；4、提升政府競爭力的需要。從網際網路的發展趨勢來觀察，今後電子化政府可能的運作模式為提供「一處文件，全程服務」的網路服務，例如：提供線上醫療服務、線上求職求才、線上採購、線上報退稅及繳罰款、線上向民眾蒐集有關的服務資訊、電子圖書館、線上申請駕照、線上諮詢服務等。要達成上述的電子化政府目標，首先必須建構一個政府網路化的基礎架構，在基礎架構上發展各種平台，並在平台上發展各種應用系統。思科公司以其網路化的經營模式-ICM(Intelligent Contact Management)，整合顧客管理系統(Customer Relation Management)，讓思科公司的顧客可以透過電話或是網路等各種不同的管道與思科在各地區的代理商接觸及互動。這項資訊系統及客戶服務系統的整合，是要解決企業內部不同部門功能的互動問題、技術無法相融及企業運作效率不足的問題。思科公司認為這一套整合性的系統也可導入到政府部門，讓民眾經由電話、電子郵件、傳真、網路等不同管道與政府各部門進行互動。

參、心得與建議

(一) 心得

- 1、推動電子化政府，提升政府效能及服務品質，強化政府與民眾的互動關係，促進政府施政透明化，加強民眾參與，是各國推動政府再造的策略

性措施。

由於網路的普及，在未來的幾年裏，不但我們的生活、娛樂、學習方式會有重大的變化，政府的運作、企業的經營、財富的創造，以及人民的生活，都將有重大的變革。被譽為新經濟典範的思科公司，以其本身運用網路提升外部服務及內部運作效率，提高顧客滿意度及降低成本的經驗，以及該公司推廣其技術服務方案至各國政府機關的經驗，可以預見隨著網際網路的導入及普及應用，政府組織運作及服務方式將有大幅度的改革及創新。面對以網路經濟為成長動力的新經濟時代來臨，政府毫無閃躲的空間，必須迎向挑戰，接觸及擁報變革。

2、電子化政府的推動，除了資訊及通訊科技的導入及應用之外，尚必須配合進行組織的變革、流程的改造、法令的修訂、文化的塑造，才能發揮最大的功能，而最主要的成功的關鍵因素則是首長的領導及支持。

電子化政府的推動涉及的層面相當廣泛，除了現代資訊及通訊科技的應用外，還涉及組織的變革、人力資源的重新配置、行政流程的改造、科技計畫的有效管理、服務人員工作技能的提升、民眾與政府互動關係的改變、財務的籌措、行政文化的改變及創新等。哈佛大學提出二十一世紀數位時代的領導者，必須策訂運用資訊科技改造組織及工作的策略、運用資訊科技推動策略性的創新而非戰術性的自動化、善用管理能力來落實執行資訊科技應用計畫等八項責無旁貸的新使命，值得政府部門的領導者參考。

3、在科技快速變化的網路時代，網路學習提供另一種學習的方法及管道，可與傳統的學習相輔相成，值得政府部門引進應用，建立終身學習的環境，提升公務人員的工作技能。

面對新經濟時代的來臨，政府的角色、職能及施政，也要隨時因應調整。依思科公司的經驗，傳統的教育訓練，已無法因應新經濟的快速變動、新技術創新發展所需的教育訓練需求。e-learning提供了另一種嶄新的學習方法及管道，可以與傳統的教育訓練相輔相成。如果進一步結合資格能力的證照審驗制度，可以進一步發展終身學習的環境。政府面對新經濟的衝擊與挑戰，如何革新公務人員的觀念，建立新的核心價值，提升公務人員的專業能力及管理能力，將是政府的最大挑戰。面對此一抗戰，傳統的教育訓練已無法滿足在短期內進行大量訓練的需求，網路學習可以補傳統學習的不足，值得政府引進應用，建立公務人員終身學習的環境。

4、因應網路時代的來臨，政府工作人員必須不斷學習及提升工作技巧，領導及管理人員也必須具備科技管理能力，並朝知識工作者的方向努力。

面臨環境更為複雜、變動更為快速、結果更難預測的新經濟時代，為提升政府競爭力，政府機關的工作人員必須不斷提升工作技能，迅速轉型為「知識工作者」，並且不斷的學習與創新，才能因應時代及民眾的挑戰。因此，擔任政府領導及管理人員，也必須學習科技管理的能力，並且領導公務人員轉型為知識工作者。

5、政府應加速及擴大資訊科技應用的投資，加速政府電子化的步伐，並建立優質的數位文化。

在這一波的數位浪潮中，民間企業為了提升競爭力，大力投資資訊科技，改造組織及服務流程，進一步提升競爭力的經驗及成果，值得政府參考學習。政府部門應向民間企業學習，擴大對電子化政府的投資，一則以加速政府電子化及網路化的步伐，以縮短政府與企業的數位落差，二則以帶動各行各業網路化。另者，從思科公司及其他新經濟典範的國際知名公司的經驗，企業文化是組織的靈魂，也是企業競爭的利器。當政府的組織運作將從工業時代邁入網路時代之際，行政文化也必須與時俱進。因此，電子化政府要能落實推動，如何塑造新的數位行政文化，將是政府再造的重要措施。例如資訊公開、知識分享、重視品質、顧客至上等。

6、新經濟發展導致的勞工就業問題及勞動力提升問題，值得政府重視並及早規劃因應措施。

從歐盟提出的就業人口統計及就業人口的工作技能統計數字，歐盟與美國在新經濟時代的競爭優劣勢立見。歐盟為了迎頭趕上，所以提出「電子歐盟」的計畫，希望提高歐盟的競爭力，並且透過網路學習等創新的教育訓練管道，推廣終身學習的觀念，進而提高歐盟就業人員的工作技能，提升勞動生產力。歐盟的政策規劃及推動經驗，值得政府參考。

7、網路普及導致的數位落差問題，是世界各國推動資訊及通訊建設的重要政策議題，政府應及早因應並結合各界的資源共同解決，將數位落差轉為數位機會。

數位落差問題已成為世界各國的共同議題，歐美等主要國家及OECD等國際性組織對於數位落差問題相當重視，正研議如何透過科技、經濟及社會層面，縮短因所得收入、性別、族群、地理、將數位落差轉為數位機會，將是各國政府在發展新經濟時所必須面臨的重大政策挑戰，政府部門宜進行前瞻的規劃。

（二）建議

1、視政府財源狀況逐年擴大對電子化政府的投資，加速推動政府網路申辦服務，帶動各行各業網路化。

2、加強對高級文官之資訊素養