

# 行政院及所屬各機關出國報告

(出國類別：會議)

## 出席知識型政府研討會會議報告

服務機關：行政院研考會

出國人 職 稱：高級分析師

姓 名：林裕權

行政院研考會  
編號欄

Ao/  
CO9201233

出國地點：新加坡

出國期間：91年4月2日至5日

報告日期：92年3月21日

## 行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：出席知識型政府研討會會議報告

頁數：5 含附件：是

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話：

行政院研考會/林裕權/02-23419066 轉 803

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：

林裕權/行政院研考會/資管處/高級分析師/02-23419066 轉 803

出國類別：其他（出席會議）

出國期間：91年4月2日至5日 出國地區：新加坡

報告日期：92年3月21日

分類號/目：

關鍵詞：電子化政府

內容摘要：

接受會議主辦單位邀請出席做我國電子化政府推動專題簡報。

## 目 次

壹、目的	-----	4
貳、過程	-----	4
參、會議重點	-----	5

## 壹、目的

接受會議主辦單位邀請，出席會議做我國電子化政府推動專題簡報，及聽取各議題報告。

## 貳、過程

四月二日：下午三時抵達新加坡，進駐 Royal Plaza Hotel。

四月三日上午：各項報告主題依次如下：

1. 什麼是知識管理？您如何從中獲益？英國政府知識管理網路的案例研究。
2. 美國電子化政府知識管理。
3. 轉變政府與民眾的關係—聯合服務中心—溝通政府與民眾的願景。
4. 使用知識管理的原則，鼓勵民眾採行於政府線上服務的研究—從全球的觀點。
5. 從國家圖書館學習—電子圖書網埠計畫的背後。

四月三日下午：各項報告主題依次如下：

1. 知識管理邁向卓越的公共服務。
2. 轉變政府成為智慧市集。
3. 知識分享內部網路。
4. 電子化政府的恐怖主義與知識管理。

四月四日上午：各項報告主題依次如下：

1. 澳洲政府維多利亞省案例報告：推動電子化政府—策略與方案
2. 台灣電子化政府的經驗：轉換政府與民眾的關係。
3. 馬來西亞電子化政府的推動與經驗。
4. 第三代知識管理—從組織協同整合著手。
5. 知識管理—人性的角度

四月四日下午：各項報告主題依次如下：

1. 國防的知識管理。
2. 讓你的組織知識發揮作用，達成業務目的—案例報告
3. 入口網及夥伴關係，結合知識與技能。
4. 組織您的知識以充分有效地利用它。

四月五日上午：搭機返台北

### 參、會議重點

接受會議主辦單位邀請，出席會議做我國電子化政府推動專題簡報，及聽取各議題報告。我國電子化政府推動專題簡報內容如附。



---

# Transforming G2C Relationships

--Taiwan's e-Government Experience

Mr. Yu-chuan Lin  
Research, Development, and Evaluation Commission  
Taiwan  
April 4, 2002

1



## Outline

- ✱ Information Infrastructure Development
- ✱ e-Gov't Promoting Mechanism
- ✱ E-Government Program
- ✱ Objectives of e-Government
- ✱ Performance Targets of e-Gov't Program
- ✱ Progress of the e-Gov't Development
- ✱ Framework of Measures
- ✱ Lessons Learned

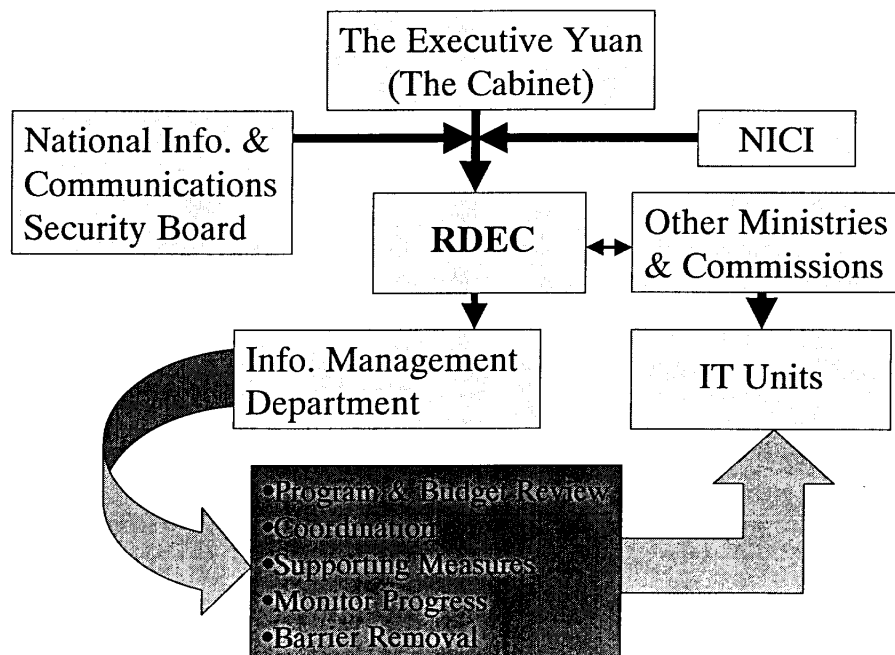
2

# Information Infrastructure Development

- The number of Internet users: 7.55 millions, 34% online penetration rate ( September 2001)
- Households connected to the Internet: 27% as of October 2001, 40% of them have broadband Internet connections
- ADSL services: available to 98.8% of all households; 1,000,000 subscribers at the end of 2001
- Cable modem: 200,000 users at the end of 2001

3

# e-Gov't Promoting Mechanism



4



## E-Government Program

- ✱ Chinese Taipei has established an “Electronic Government Program (2001~2004)” in April 2001.
- ✱ This program aims to link all government agencies through networking and to provide versatile Internet-based services as the “e-Government” system.

5



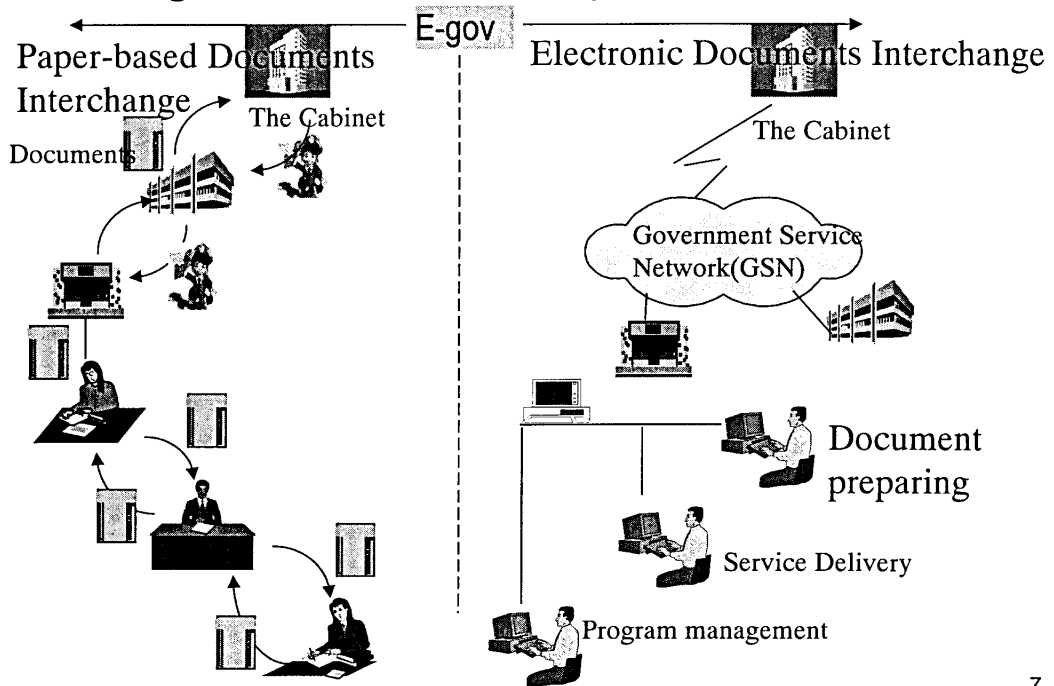
## Vision

**To employ ICT in order to support government reengineering, increase efficiency, and create innovative programs which improve the government’s ability to serve our community.**

6

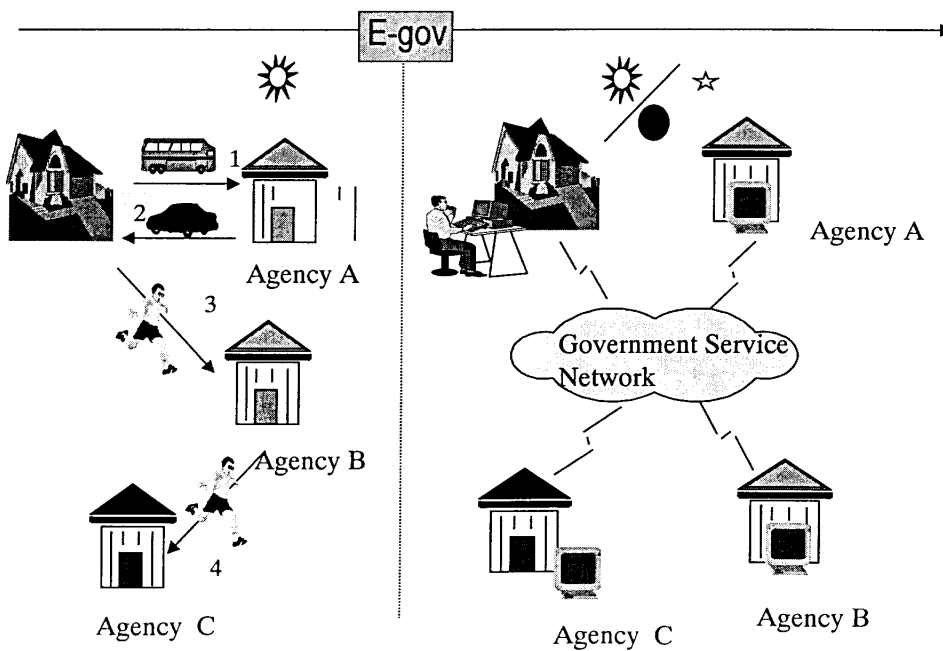


## Supporting Government Reengineering, Increasing Administration Efficiency

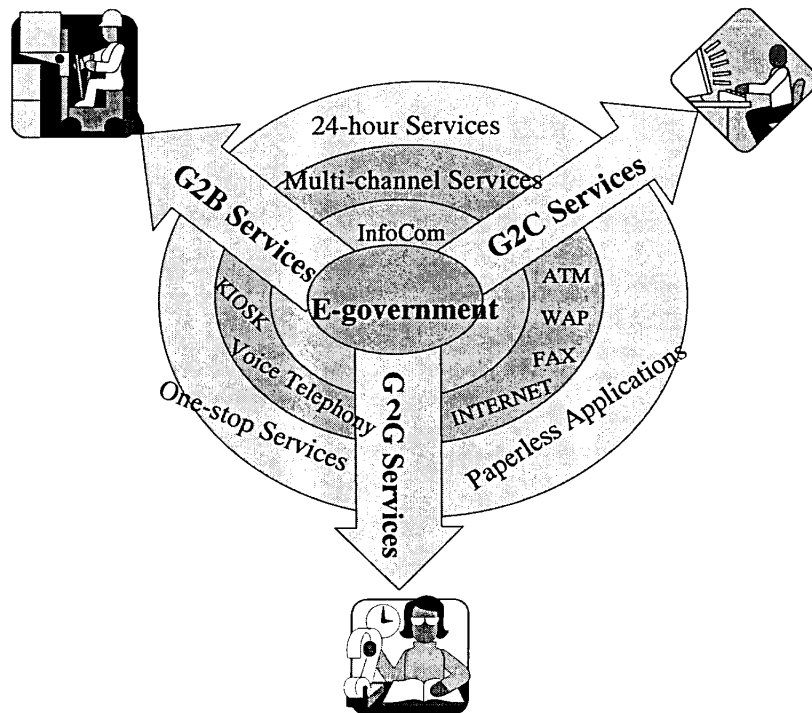


7

## Improve Government Services to the Community



8



9

## Objectives of e-Government

- ✱ All government workforce in all level of organizations take advantage of Internet to process administration affairs and provide services for citizens more efficiently.
- ✱ Good intercommunication and processing efficiency between each level of organizations.
- ✱ To provide 1,500 Internet based application services.

10



## Performance Targets of e-Gov't Program

- Implement electronic official document exchange at all levels of the government organizations within 1 year.
- Enable all levels of the government organizations to build websites and provide Internet based services within 2 years.
- Nurture all government workforces to make use of the Internet within 3 years.
- ✱ Deploy 1500 Internet-based government services in 4 years.

11

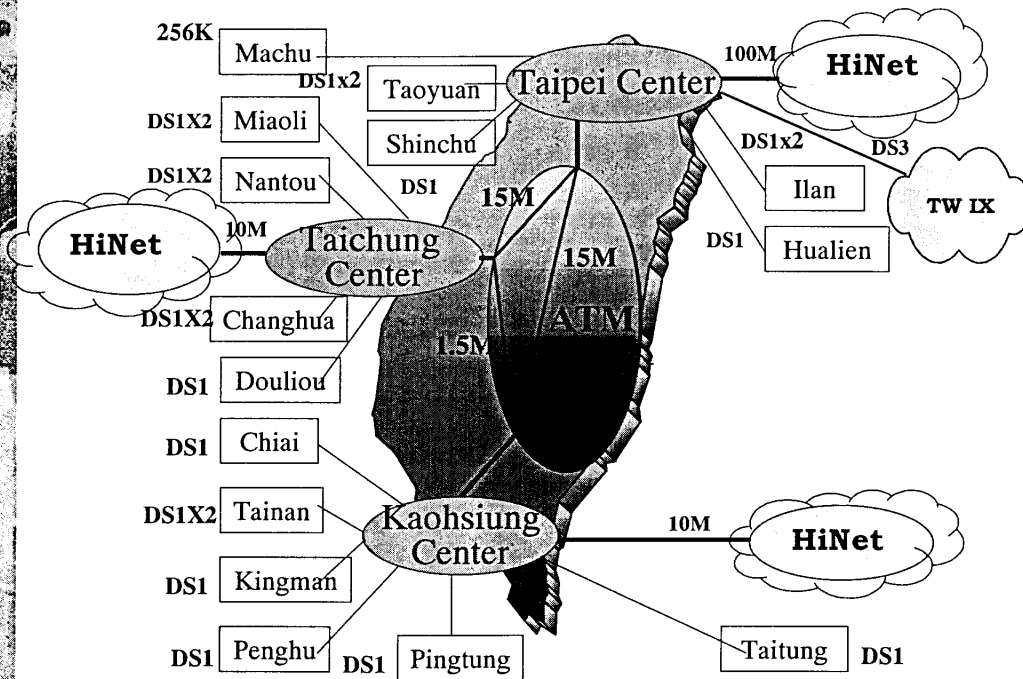


## Progress of the e-Gov't Development

- ✱ Established Government Service Network(GSN)
- ✱ Established government portal site
- ✱ Alleviated digital divide between urban and rural areas
- ✱ Developed gateway systems
- ✱ Developed Internet applications for administration
- ✱ Developed Internet on-line services for the general public
- ✱ Established Government Certificate Authority(GCA)

12

# Government Service Network



# Government Certification Authority

# e-Government Service Portal

電子化政府入口網站 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

地址(A) http://www.taiwan.gov.tw/index.htm

The e-Government Entry Point of Taiwan

GOV.TW 我的e政府·電子化政府入口網

首頁 | 企業 | 兒童 | 學生 | 老人 | 偏遠 | 公務員 | 個人 | 台灣時間: 91年3月21日星期四

歡迎  
TW!come

查詢  
Go

進階查詢

目標服務  
· 網站目錄  
· 機關通訊錄  
· 民意信箱

申請服務  
· 通用分類查詢  
· 機關分類查詢  
· 機關服務電話

綜合資訊  
· 認識台灣  
· 專題報導  
· www.gov.tw

即時影像 台灣看世界 網站命名活動結果及抽獎名單 舊版網站

更多地點

申請服務 HOT!

· 電子公路監理 · 查詢網路訂票 · 網路報繳稅  
· 網路掛號 · 求才求職 · 參考諮詢服務  
台大、榮總、三總... 青輔會、榮民(眷)... 國家圖書館...

更多服務

網站目錄

· 地區地方 · 政府機關 · 公共安全 · 環境生態  
· 法律司法 · 資訊通訊 · 教育研究 · 衛生醫療  
· 公民事務 · 生活休閒 · 交通運輸 · 藝術人文  
· 商業經濟 · 行政管理 · 科學技術 · 國家民族

更多目錄

政府新聞  
· 競選綜合連署書簡方案公聽會專題報導

新聞資訊  
· 政府新聞  
· 即時新聞

行事曆

公共論壇

生活資訊  
· 氣象資訊  
· 藝文資訊  
· 書香資訊  
· 醫衛資訊  
· 觀光資訊  
· 交通資訊

網路民調  
· 樂透多久一期好?

網路網絡

15

# e-Village Service

## -- Bridging Digital Divide

網路村里 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

地址(A) http://village.gov.tw/

網路村里 便民服務

行政院研考會

各項服務

- ▶ 郵局服務
- ▶ 電力服務
- ▶ 自來水服務
- ▶ 電信服務
- ▶ 戶政服務
- ▶ 地政服務
- ▶ 環保服務
- ▶ 稅捐服務
- ▶ 就業服務
- ▶ 農漁會服務
- ▶ 警察局服務
- ▶ 衛生局/所服務
- ▶ 監理處/所服務

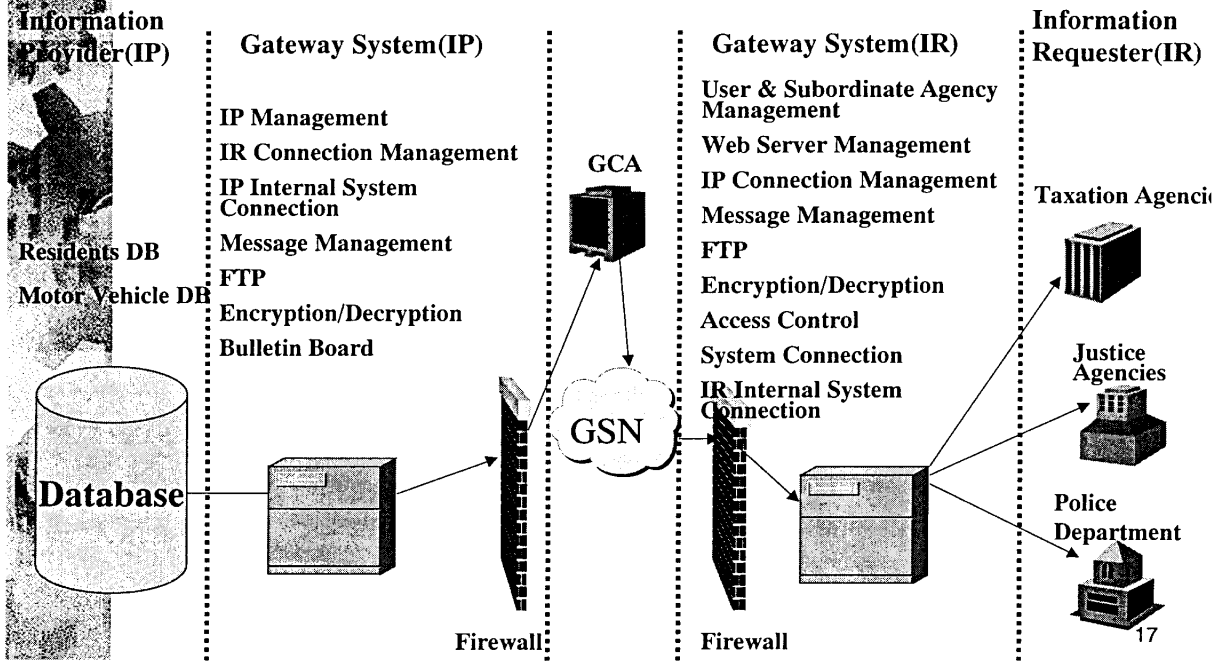
桃園縣 台北市台北縣基隆市  
新竹縣 新竹市 宜蘭縣  
苗栗縣 台中縣台中市  
彰化縣 南投縣  
雲林縣 花蓮縣  
嘉義縣 嘉義市 高雄市 高雄縣  
台南縣 台南市 台東縣  
澎湖縣 屏東縣

電子地圖 村里 homepage

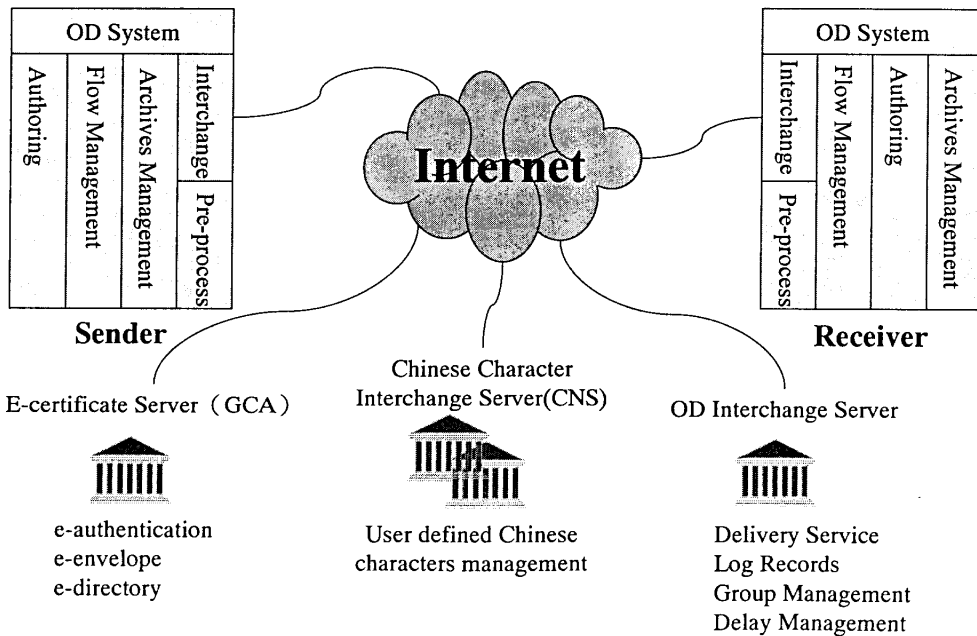
最新更新日期:2001年11月22日  
更新網頁的網址或對本網站有任何意見請E-mail:village@rdcc.gov.tw

16

# Gateway System



# Official Document Electronic Interchange



# e-Procurement Service

19

# e-Laws & Regulations Service

20



# e-Taxation Service

網路報繳稅 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 下一頁 停止 重新整理 首頁 搜尋 我的最愛 記錄 郵件 字型 列印 編輯 討論

網址(AD) http://www.siax.com.tw/ 移至

## 網路報繳稅

最新消息 【89年度營利事業所得稅結算】部分

<p><b>各類所得扣/免繳資料及股利憑單申報</b> 90年1月1日~1月31日</p>	<p><b>綜合所得稅結算申報、繳稅</b> 90年2月20日~4月2日 服務專線:0800-080089</p>
<p><b>營業稅申報、繳稅</b> 89年3月1日上線 每月1-15日為申報期 客服電話:0800-086188</p>	<p><b>營利事業所得稅結算申報、繳稅</b> 90年2月20日~90年5月31日上線</p>
<p><b>網路繳稅</b></p>	<p><b>營利事業所得稅暫繳申報、繳稅</b> 90年7月1日~90年7月31日上線</p>

● 關貿網路股份有限公司 ● 中華電信股份有限公司 製作

各類所得扣/免繳資料及股利憑單、營利事業所得稅、營業稅等申報查詢專線: 080-086-188 (三月後將改為0800-086-188)

1260750

21

# e-Job Service

職訓局就業服務網 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 下一頁 停止 重新整理 首頁 搜尋 我的最愛 記錄 郵件 字型 列印 編輯 討論

網址(AD) http://job.evb.gov.tw/ 移至

## 職訓局就業服務網

歡迎光臨! 本網站結合台灣地區七個就業服務中心、三十三個就業月  
基隆區就業服務中心 台北區就業服務中心 台中區就業服務中心 台南區就業服務中心  
高雄區就業服務中心 台北市就業服務中心 高雄市訓練就業中心

**現場徵才活動**  
**查詢工作機會**  
**查詢訓練機會**  
**查詢人才資料**

台北市大同區延平北路二段八十三號  
電話(代表號): 02-85902567  
就業專線: 0800-777886

瀏覽人次 **127045**

完成 網路網路

22



# e-Health Service

中華民國90年11月22日星期四  
目前線上人數 0038

English  
加入志工 NEW!  
認識健保局  
下載檔案  
快捷查詢  
網路加退保 NEW!  
健保IC卡 NEW!  
健保法令  
健保速訊  
委託研究  
影音文宣  
兒童健保園地  
意見交流  
訂閱電子報  
首長信箱

電子公佈欄-最新消息  
近期公告 新聞稿彙整

90.11.20 「實施中、牙醫門診總額支付制度後，違規處分案件大幅降  
低」  
90.11.19 91年健保卡送卡到家公所名單  
90.11.16 公告「全民健康保險藥品給付規定」眼科製劑  
90.11.15 公告「全民健康保險藥品給付規定」眼科製劑(前列腺衍生物類)  
90.11.15 公告「全民健康保險中藥用藥品項表90年第二次勘誤補遺集」  
90.11.14 公告91年全民健康保險卡換發方式

※網路健保IC卡問卷調查得獎名單  
重要議題討論

- 總額預算支付制度
- 全民健保財務說明
- 健保的漲價政策

健保網窗

第二次  
有獎徵答

網站滿意度  
問卷調查

衛生署  
健保分局  
台北分局  
北區分局  
網路網絡

23

# e-Motor Vehicle Service

電子公路監理網  
Electronic Motor Vehicle & Driver Information System

請依規定裝戴行駛  
請勿超速及疲勞駕駛

政府檢驗管理中心 GCA  
您是第 3550746 位訪客(自 87.11.27 起)

資料查詢  
申辦業務  
法規檢索  
加值服務  
業務說明  
系統介紹  
最新消息

ELECTRONIC MVDIS

系統介紹 資料查詢 法規檢索 車輛規格 MVDIS首頁

1 (剩餘 1 個項目) 正在開啓畫面 http://www.mvdis.gov.tw/...

不明的區域

24

# e-Motor Vehicle Service

公路監理線上申辦 - Microsoft Internet Explorer

地址: https://www.mvdis.gov.tw/apply\_home.htm

## 電子公路監理網

Electronic Motor Vehicle & Driver Information System

- 系統介紹
- 業務說明
- 資料查詢
- 申辦業務
- 法規查詢
- 罰鍰查詢
- 申辦業務
- 申辦業務
- 申辦業務

查詢方式: 交通違規罰鍰(可轉帳) 管理單位: 台北市監理處

查詢字號: [ ] 檢一編號: [ ] 生日: [ ] 可不輸入 [送出] [重填] [操作說明]

### 本站轉帳繳納違規罰鍰之新版(不需要憑證磁片)操作範例

- 【查詢方式】選項說明:(目前尚未提供【行人違規】查詢)
  - 交通違規罰鍰(只查詢)、汽車燃料使用費(只查詢): 將【可轉帳欠繳資料】與【不可轉帳欠繳資料】以每頁最多十筆的方式逐頁顯示。此方式無法進一步做轉帳。
  - 交通違規罰鍰(可轉帳)、汽車燃料使用費(可轉帳): 只將【可轉帳欠繳資料】以每頁最多十筆的方式逐頁顯示。此方式可進一步做轉帳。
- 【監理單位】選項說明:  
請依照您的駕照執照或行車執照的管轄單位選定。  
(請依照您的駕照執照或行車執照的管轄單位選定)

25

# e-Motor Vehicle Service

- (二)、查詢資料 (資料查詢、法規檢索及車輛規格選項)
- 電子公路監理網站建置供民眾上網線上查詢之作業項目，包括有個人汽機車車籍資料查詢、個人汽機車駕駛人資料查詢、汽車燃料費、交通違規罰鍰 (交通違規、強制汽車責任保險違規等)、汽車定檢日、路考報名查詢及公路監理法規檢索系統等項目。前述公路監理資料之查詢項目，部分內容 (汽機車車籍資料查詢、汽機車駕駛人資料查詢) 均涉及個人資料保密規定，現階段網站只開放民眾查詢個人相關資料，即僅能利用個人GCA憑證，進行查詢自己相關之公路監理資料。

26

## e-Motor Vehicle Service

- (三)、線上申辦業務說明(申辦業務選項)
- 現電子公路監理網站所規劃提供民眾利用網際網路申辦之公路監理業務項目包括有，汽車駕駛人路考報名、繳納汽車燃料費、繳納交通違規罰鍰、機車失竊註銷、機車行照地址變更、機車補發行照、機車換發行照、機車補發新領牌照登記書、汽車行照地址變更、汽車失竊註銷、汽車補發行照、汽車換發行照、汽車補發新領牌照登記書、汽車駕駛人無肇事證明、機車駕駛人無肇事證明、汽車駕駛人住址變更、機車駕駛人住址變更等十七項，目前汽車駕駛人路考報名、繳納汽車燃料費、繳納交通違規罰鍰不需配合 GCA 使用，參加轉帳之金融機構：信用卡部份中國信託商業銀行，金融卡部份郵局、中國國際商銀及臺灣銀行。

27

## e-Motor Vehicle Service

期間：87/11/27 至 89/11/30

申 辦 項 目	總 件 數	網路申 辦件數
繳納汽車燃料費	12,562,000	1,467
繳納交通違規罰鍰	39,827,000	18,374
機車失竊註銷	159,259	48
機車行照地址變更	531,084	347
機車補發行照	437,470	63
機車換發行照	4,670,178	653
機車補發新領牌照登記書	229,122	7
汽車失竊註銷	42,583	3
汽車行照地址變更	453,089	277
汽車補發行照	236,374	38
汽車換發行照	2,153,189	180
汽車補發新領牌照登記書	365,503	12
汽車駕駛人無肇事證明	11,700	180
機車駕駛人無肇事證明	8,300	62
汽車駕駛人住址變更	802,609	717
機車駕駛人住址變更	908,516	524
合 計	63,397,976	22,952

單位 件

上網人數：1428169

28

# e-Utility Service(1) - Water

網路申辦案件 - Microsoft Internet Explorer

地址: http://www.water.gov.tw/app/index.asp

## 用戶服務 Service

誠信 · 專業

檢索: 只開辦台中市、高雄市地區用戶受理申請。  
 服務單位: 區將陸續擇期加入開辦。  
 水費查詢: 申請項目, 亦受理電話申請, 無分地區凡本公司用戶均可利用。

	作業說明	注意事項
上一頁	限以用戶無蓄欠水費可線上申請停止用水。	停用後如有已抄表未開單之水費仍應依規定繳納。
下一頁	限以用戶無蓄欠水費且停用期間未超過二年可線上申請恢復用水, 復用應繳之停、復水費用及未足期水費, 併第一期水費計收。	受停水處分之用戶仍請親自到當地服務所、營運所繳清欠費辦理復水。
加入最愛	限以(前)用戶無蓄欠水費可線上申請用水人名義變更, 但應承擔前用戶之一切應負義務。	惟經變更後如前用戶於六個月內提出異議時, 本公司得取消後用戶之過戶。
備用	發給繳費證明以最近半年之水費月份為原則。	用戶積欠水費尚未付清者, 本公司未便發給繳費證明。
過戶	證明僅註記用水設備裝置日期, 並非房屋建築起始年限。	用戶積欠水費尚未付清者, 本公司未便發給裝置證明。

同意申請 ( ) 回首頁 ( )

網路網路

29

# e-Utility Service(2) - Electricity

用戶服務 - Microsoft Internet Explorer

地址: http://www.taipower.com.tw/33.htm

## 用戶服務

Taiwan Power Company

### 各項申請及處理進度

申請手續與表單	申請案件處理進度查詢	線上申請
<ul style="list-style-type: none"> <li>各項業務申請手摺</li> <li>各項業務申請必備文件</li> <li>營業規則及施行細則下載 (Word檔)</li> <li>各項申請表單下載</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>查詢新增設用電及線路遷移案件 (受理號碼為10位數字)</li> <li>查詢線上申請案件 (受理號碼為11位數字)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>代繳帳號取消</li> <li>通訊地址建立/變更/取消</li> <li>繳費證明申請</li> <li>用途變更</li> <li>營利事業統一編號建立/變更/取消</li> <li>屋內線檢驗/電表動靜</li> </ul>

回首頁

回用戶服務

網路網路

30

# e-Utility Service(3) - Telecom



31

## Electronic Government Program --Performance Indicators--

### 1. Internet Readiness for Agencies

Indicators	Goals by year				4400 Administration Agencies
	'01	'02	'03	'04	
1.LAN Installations	80 %	100 %			68.4% ( yr. 2000)
2.Internet Connections	85 %	100 %			81.9% ( yr. 2000), includes lease line and dial-up
3. Web Site Installations	80 %	100 %			74.9% ( yr. 2000), includes Virtual Web

32

## Electronic Government Program --Performance Indicators--

### 2. Internet Capability of Government Employees

Indicators	Goals by year				240,000 Government Employees
	'01	'02	'03	'04	
1. Email Users	75 %	90 %	100 %		70.4% ( yr. 2000)
2. Browser Users	80 %	90 %	100 %		73.4% ( yr. 2000)

33

## Electronic Government Program --Performance Indicators--

### 3. Information Application Development

Indicators	Goals by year				
	'01	'02	'03	'04	
1. Electronic Official Document Interchange	100%				All Government Agencies
2. On-line Services: * Application Form * On-line Application	500 10%	1000 20%	1500 30%	40%	Total Number of Government Application Services is 1500
3. Elimination of Residential Registration Certificate	60%	90%	100%		10 millions Certificates Application Cases in 2000
4. Elimination of Land Registration Certificate	30%	60%	90%	100%	20 millions Certificates Application Cases in yr. 2000
5. Groupware Application	5%	20%	50%	100%	Counting 4400 Administration Agencies

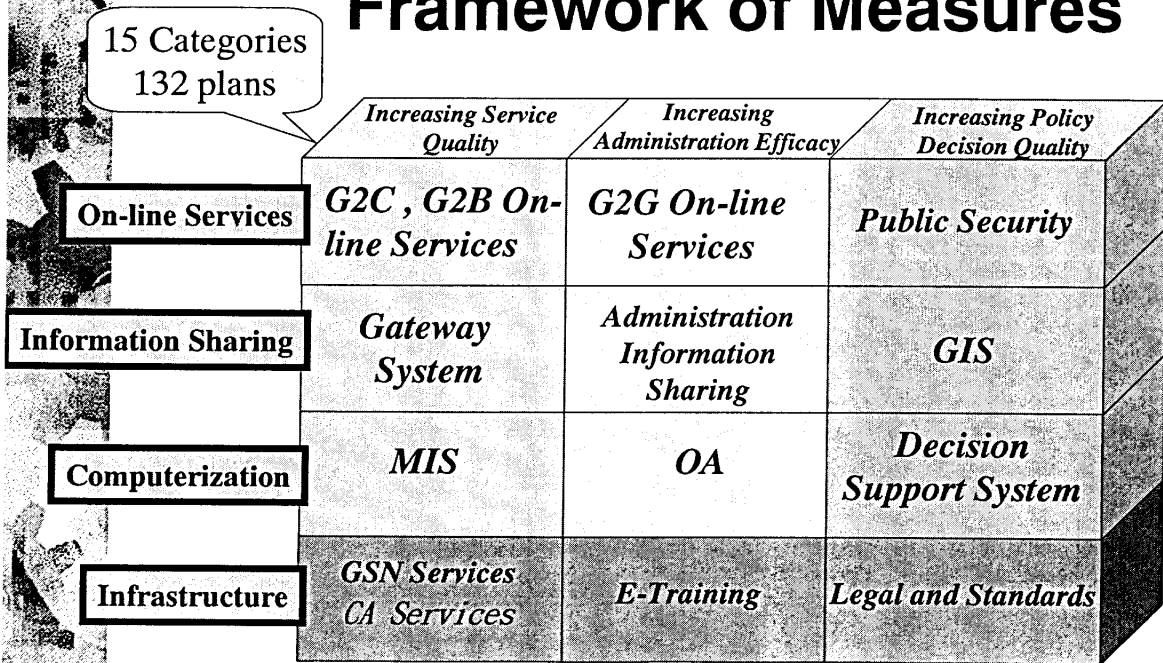
34

# Strategies

- Provide GSN's Internet services to all agencies
- Speed up information infrastructure development
- Enhance information applications, develop GIS applications
- Develop flagship projects
- Enrich government on-line services, implement integrated government portal service
- Bridge digital divide
- Promote e-learning

35

# Framework of Measures



36

# Measures(1)

## Strengthen Infrastructure

### 1. Enhance GSN services

- Expedite Internet connections for government agencies

### 2. Strengthen PKI and information security

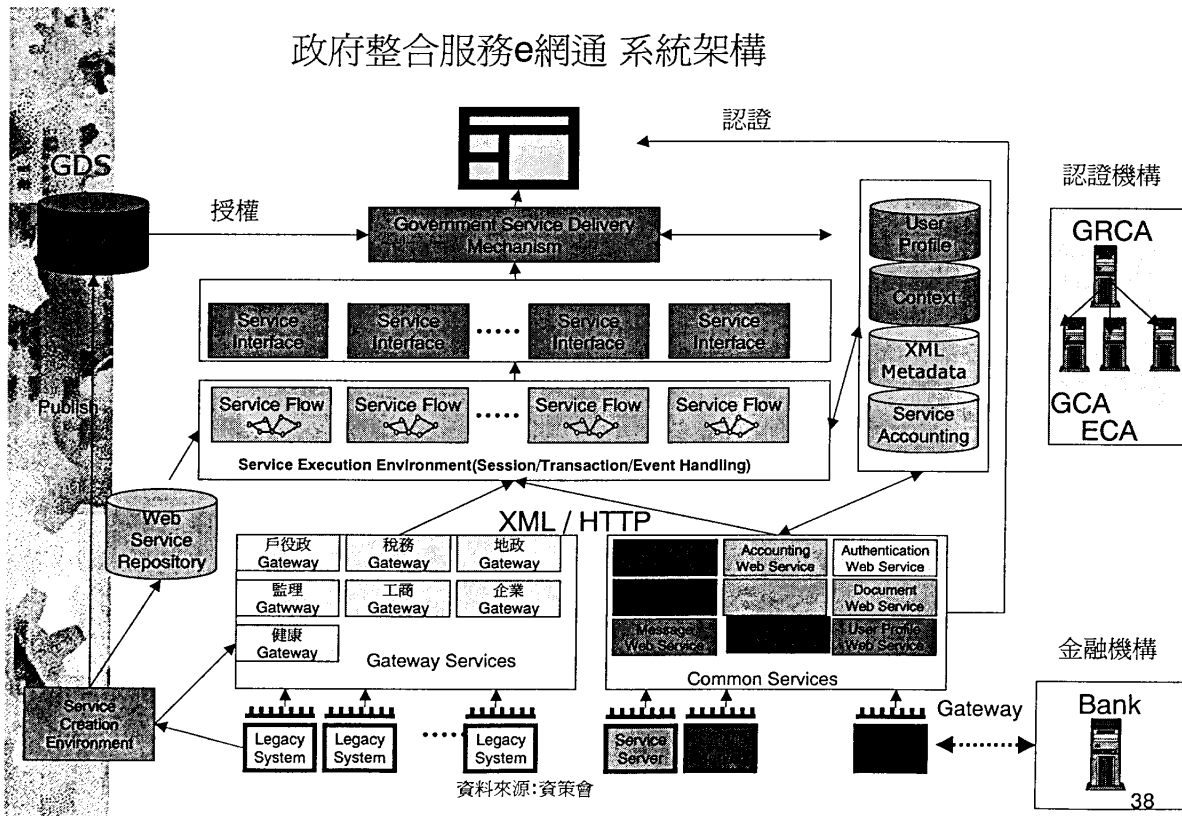
- PKI Establish
- Computer network security and incident response
- Information security auditing

### 3. Enhance government employees training

- Develop e-learning

### 4. Promote the establishment of information related legal and standards

37







## **Measures(2)**

### **Improve Information Application**

#### **1. Expedite widespread computerization**

- Develop second generation large scale information systems

#### **2. Enhance office automation**

- Promote groupware and official document system

#### **3. Develop decision support applications**

- Expedite Disasters Rescue System, Land-use Monitor System, Electronic Map

39



## **Measures(3)**

### **Enhance Government Information Dissemination, Sharing and Integration**

#### **1. Promote administration data interchange, innovative services**

- Develop gateway systems, eliminate certificates

#### **2. Promote office data interchange, increase efficiency**

- Share information regarding plans, budget, tender, personnel, and publications

#### **3. Enhance GIS data interchange**

- Establish GIS data warehousing

40



## **Measures(4)**

### **Expedite Government On-line Services**

#### **1. Promote G2B services**

- Industry & Commercial Registration System, Taxation System, Tender system, Customs system

#### **2. Promote G2C services**

- Integrated Government Portal Service
- 1500 government on-line services
- Traffic information service, public security services, Address forwarding service
- Multi-channel government services

41



## **Measures(4)- cont'd**

### **Expedite Government On-line Services**

#### **3. Bridge digital divide**

- Internet connections for remote areas and impoverished citizens

#### **4. Push government to disclose**

- Establish web sites for all agencies

#### **5. Promote on-line public security services**

- Land-use monitoring system
- Public security web site
- 0921 Earthquake Disaster Web Site

42



## Lessons Learned

- ⇒ Centralized planning, plan big, and start small
- ⇒ Develop a shared understanding
- ⇒ Cultural change and workflow reengineering
- ⇒ Create a fair tendering and bidding process in order to gain the most of economy and efficiency from vendors

43



## Lessons Learned (Cont'd)

- ⇒ Engaged leadership
- ⇒ Change-management
- ⇒ Government as a model user of commercially available technologies and products
- ⇒ Technology diffusion and the upgrading of skills and capabilities
- ⇒ Education and training

44

# Lessons Learned (Cont'd)

- ⇒ Establishing partnerships across public and private sector
- ⇒ Legislation to stimulate and manage IT technology.
- ⇒ Affordable and universal access to the information infrastructure.

# International Recognition

**TOP E-GOVERNMENT COUNTRIES**

In order to see how the 106 nations ranked overall, we created a 0 to 100 point e-government index and applied it to each nation's website based on the availability of contact information, publications, databases, portals, and number of online services. Four points were awarded to each website for the presence of each of the following 22 features: phone contact, information, addresses, publications, databases, links to other sites, audio clips, video clips, foreign language access, not having advertisements, not having user fees, disability access, having online publications, security policies, a times, having online services, having a portal e-commerce, allowing digital signatures on transactions, an option to pay via credit cards, email contact information, search capabilities, areas to post comments, broadcasts of events, and options for email updates. Those features were each assigned a value of 0.45 points for each feature.

Each site then qualified for a bonus of six points if it was linked to a portal site, and another six points based on the number of online services available on that site (1 point for one service, two points for two services, three points for three services, four points for four services, five points for five services, and six points for six or more services). Only 3% of government websites had two or more portals. The e-government index therefore ran along a scale from 0 (having none of these features, no portal, or no online services) to 100 (having all 22 features plus having a portal and at least six online services). This total for each website was averaged across all of a specific country's web sites to produce a 0 to 100 overall rating for that nation.

The top country in our ranking is the US, at 57.2%. This means that every website we analyzed for that nation has slightly more than half the features important for information availability, citizen access, portal access and service delivery. Other nations that score well on e-government include Taiwan (52.5%), Australia (50.7%), Canada (49.6%), the UK (47.1%), Iceland (46.0%), Israel (45.2%), Singapore (44.0%), Germany (40.6%) and Finland (40.2%). The Australian Isles e-government scores for each of the 106 countries.

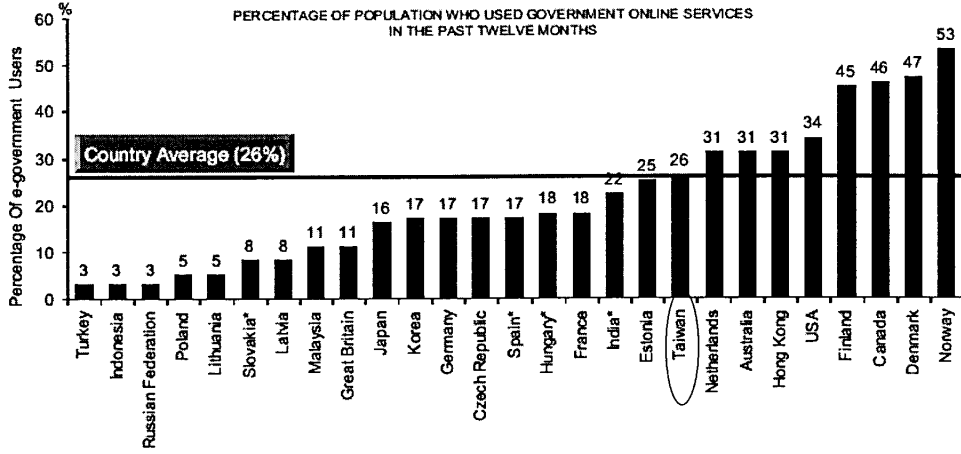
**DIFFERENCES BY REGION OF WORLD**

There are some differences in a government by region of the world. Looking at the overall e-government scores by region, North America scores the highest (41.0%), followed by Europe (34%), Asia (24.0%), the Middle East (21.1%), Pacific and Central Asia (20.9%), South America (20.7%), Pacific Ocean islands (20.6%), Central America (27.7%) and Africa (23.6%).

Looking at regional differences in terms of particular features, North America and Pacific Island nations rank most highly on services, while North America, Asia, South America and Europe score highest on access to publications. Many Pacific Island sites did well on services, mainly because of their reliance on portals to promote tourism. The ones with the greatest access to foreign language translation included Russia/Central Asia, Europe, Asia and the Middle East.

100 E-Government Countries	
Country	%
US	57.2
Taiwan	52.5
Australia	50.7
Canada	49.6

## What Is The Level Of Government Online Use In 2001?



\* Due to sampling differences Slovakia, Spain, Hungary and India have not been included in the Global Net

# Thank You