

行政院及所屬各機關出國報告

(出國類別：會議)

出席國際政府資訊科技理事會(ICA)

2009 年第 43 屆年會會議報告

服務機關：行政院研究發展考核委員會

出國人 職 稱：高級分析師

姓 名：簡宏偉

服務機關：行政院秘書室

職 稱：諮議

姓 名：曠士杰

行政院研考會 編號欄

出國地點：比利時布魯塞爾

出國期間：98 年 10 月 5 日至 9 日

報告日期：99 年 1 月 4 日

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：出席國際政府資訊科技理事會(ICA)2009 年第 43 屆年會會議報告

頁數：16 含附件：否

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話：

行政院研究發展考核委員會/簡宏偉/02-23419066#820

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：

簡宏偉/行政院研究發展考核委員會/高級分析師/02-23419066#820

曠士杰/行政院秘書室/諮議/02-33566670

出國類別：其他（出席會議）

出國期間：98 年 10 月 5 日至 9 日

出國地區：比利時

報告日期：99 年 1 月 4 日

分類號/目：

關鍵詞：電子化政府、資通訊技術

內容摘要：

行政院研究發展考核委員會代表我國加入國際政府資訊科技理事會(ICA)，並於 2008 年第 42 屆年會獲邀加入計畫委員會，本次會議係於比利時召開之 2009 年第 43 屆年會。

本次年會主題係討論在全球經濟危機下，各國政府如何善用電子化政府推動策略，提升效能及效率，從提供次世代政府創新服務的角度，

重新思考及調整資訊基礎架構，以建立整合服務、民眾導向，以及透明公開的政府。

目 次

壹、目的	-----	4
貳、過程	-----	4
參、各項討論重點	-----	8
肆、心得、建議及後續工作事項	-----	12
伍、附錄	-----	20

壹、目的

國際政府資訊科技理事會(International Council for Information Technology in Government Administration, ICA)係由各國中央政府機關所成立，與電子化政府等資訊科技應用有關之國際專業組織。行政院研究發展考核委員會(以下稱本會)代表我國加入該組織，並於 2008 年於韓國首爾召開之第 42 屆年會上獲通過我國辦理 2011 年年會，以及加入計畫委員會，為履行會員國及計畫委員會成員之義務，爰由我國國家代表出席計畫委員會 2009 年第 3 次計畫委員會會議，並偕同行政院曠諮議士杰及本會委辦電子治理研究中心潘研究員競恒博士共同出席第 43 屆年會會議。

貳、過程

本次會議係由我國國家代表即本會資訊管理處簡任高級分析師簡宏偉與行政院曠諮議士杰、電子治理研究中心潘研究員競恒博士等 3 人出席，會議期程自 10 月 5 日起至 10 月 8 日，於比利時布魯塞爾召開 2009 年計畫委員會第 3 次會議及第 43 屆年會。本年年會各國代表計有 59 人出席，年會主題為「政府如何善用資通信技術以面對不穩定的經濟環境(Leveraging ICT in Government to address Economical Instability)」，經由專題演講、分組討論，以及案例展示的方式分享各國經驗，共同討論並提出解決的建議，年會議程如附錄 1。

10 月 5 日

1. 2009 年第 3 次計畫委員會會議於上午 11 時開始，歷時 1 小時 30 分議程如附錄 2。討論事項如下：
 - (1) 首先就第 2 次計畫委員會辦理事項進行確認及報告執行情形，如附錄 3。
 - (2) 由主辦國比利時報告本年度年會安排情形及做最後確認，如附錄 4。

- (3) 隨後由 2010 年主辦國美國報告第 44 次年會規劃進度，同時就第 2 次計畫委員會所提各項困難提出說明，確認可以如期於美國召開第 44 次年會，簡報資料如附錄 5。
 - (4) 會議提議由芬蘭主辦 2012 年第 46 屆年會，並邀請芬蘭籍 Riku Jylhankangas 加入計畫委員會。
2. 接著進行 ICA 議事報告，包括下列事項：
- (1) 由財務長報告財務狀況，主席報告本年度會會辦理情形，美國代表報告 2010 年第 44 屆年會籌備情形，我國代表報告 2011 年第 45 屆年會規劃情形。
 - (2) 主席報告 ICA 過去一年的推動情形，以及未來推動方向，尋求各國代表共識。
 - (3) 會議通過由芬蘭主辦 2012 年第 46 屆年會。
3. 隨後進行選舉，由各國代表推選由現任主席比利時籍 Frank Leyman 先生繼續擔任主席，奧地利籍 Christian Rupp 先生擔任副主席，美國籍 Martha Dorris 女士擔任資深顧問，新加坡籍 Mui Ken Chung 女士擔任計畫委員會主席，英國籍 Larry Caffrey 繼續擔任財務長。
4. 議事報告及選舉結束後，由資深顧問美國籍 Martha Dorris 女士及財務長英國籍 Larry Caffrey 先生邀請首次參加年會人員說明 ICA 的沿革和任務等。
5. 晚間並邀請所有各國代表出席歡迎晚宴。

10 月 6 日

會議於上午 9 時開始，由主席致開幕詞，宣佈今年年會開始，並由比利時聯邦公共服務部門(FEDICT, Federal Public Service Information Communication Technology)技術長 Peter Strickx 先生致歡迎詞，並由歐盟政府和公共服務資通信主管 Mechthild Rohen 女士進行專題演講，說明歐盟面對經濟危機的策略。

隨後會議進行第 1 場圓桌會議，由財務長 Larry Caffrey 先生擔任引言人，就各國年度報告進行分析及綜整說明，同時提出問題，由各國代表分享推動經驗及提出見解。

第一場專題討論於下午開始，主題為在變動環境中民眾對政府

的期望及需求，由資深顧問美國籍 Martha Dorris 女士主持，分別請我國潘博士競恒、希臘 Vasilis Koulolias 先生，及 OECD Yih-Jeou Wang 先生主講。第二場專題討論主題為未來技術藍圖，由副主席奧地利籍 Christian Rupp 先生主持，請加拿大副資訊長 Peter Bruce 先生及新加坡政府技術長 Tan Geok Leng 先生主講。

緊接著 2 場專題討論之後為第 2 場圓桌會議，仍由財務長 Larry Caffrey 先生擔任引言人，就各國年度報告進行討論。

晚上由比利時 FEDICT 主席設宴，辦理比利時之夜，歡迎各國代表。

10 月 7 日

會議第 2 天議程主要為分組討論和技術新知。

本年之分組討論形式和歷屆年會不同，由顧問公司 Cap Gemini 依照 Scan、Process、Action 方式，取代歷屆由出席代表主持之方式，期經由專業顧問公司之協助，匯集各國對相同議題的不同看法，提供各國做為未來推動的參考，同時做為 ICA 未來推動議題之重點，期望經由本年的分組討論，逐步確認 ICA 的定位，凝聚各會員國的共識，發揮 ICA 在國際組織中的影響力。分組討論共設定下列 6 項主題，在顧問引導下分組討論：

1. 政府治理在整合電子化政府資訊和服務的挑戰
2. 提供整合及經由資通信技術致能(enabled)方案的國際化策略
3. 電子化政府日常管理中面對降低成本及維持績效的挑戰
4. 經由良好的線上資訊達成公開和透明政府
5. 新技術和客戶導向的公共服務遞送模式
6. 政府資通信政策的主要挑戰

隨後進行技術新知，由我國代表簡宏偉主持，並由比利時、以色列、日本，及美國分別就該國最新技術發展提出分享。

10 月 8 日

會議第 3 天的重點是專題演講、分組討論成果報告，及會議總結。

專題演講是由美國金融管理局資訊長 Bajinder Paul 就使用技術解決財政危機提出看法，同時論及美國資訊公開和透明的做法。

隨後進行第三場專題討論，主題為跨單位合作之安全，由塞浦路斯籍 Costas Agrotis 先生主持，由荷蘭 Jan Timmermans 先生、瑞士 Jean-Jacques Didisheim 先生，及加拿大 Pierre Boucher 先生主講。

之後由北愛爾蘭資訊部門主管 Barry Lowry 先生進行閉幕演講，主題為「共享服務是否能提供效率」；隨後由 Cap Gemini 專業顧問回報分組討論的結果，供與會各國參考。

接下來由本年度參與 ICA 未來領袖計畫的美國代表 Sarah Roper 女士及奧地利代表 Jane Iglesias 女士分別回報參與 ICA 年會的觀察與感想。之後由英國籍 Bob Assirati 先生就本會度年會之內容進行總結報告。

會議最後由美國代表報告 2010 年第 44 屆年會的規劃情形，並由主席 Frank Leyman 先生進行閉幕。

晚間進行晚宴，並頒發貢獻獎與前計畫委員會主席奧地利籍 Hans Werner Ksica 先生，及終身榮譽會員獎與財務長英國籍 Larry Caffrey 先生。

參、各項討論重點

一、變動環境中民眾對政府的期望

當前世界各國政府均致力於提供民眾完善的服務，標榜建立以民眾為需求導向的服務型政府，而針對各類不同的民眾，政府如何蒐集民眾的需求，以建構滿足民眾需求的服務與資訊提供的服務型政府及所需的基礎環境，是當前重要的課題。而在目前全球金融危機及社會網絡軟體的普遍使用下，民眾和政府的互動也發生改變，除了更加依賴政府所提供的資訊，以獲得正確的訊息外，也期望政府能有所改變，同時針對民眾的需求，政府應該如何快速正確的回應，以滿足民眾的期待，這都是在變動環境中政府必須積極處理的事情。

在本場次中分別由我國電子治理研究中心報告台灣 Web2.0 和民眾參與的經驗、希臘報告政策制定者和選民間經由 e-Citizen 建立信任的方式，以及由 OECD 說明 OECD 國家在當前危機下推動電子化政府的情形。

二、未來技術藍圖

在本項場次中，係由加拿大與新加坡分就該國推動電子化政府所使用的資通信技術提出經驗分享，並說明未來發展藍圖。主講者同時從未來導入新技術的整合與多樣化和資訊安全的強化以建立可信任的政府線上服務提出看法。

三、跨單位合作之安全

在各國努力推動電子化政府的前題下，各項線上資訊提供及服務遞送均取決於安全的作業環境，而跨單位合作時的安全性亦是提升行政效率，縮短流程的一環。在這個場次中，荷蘭從歐洲國家的觀點提出跨單位合作安全的挑戰，瑞士則從國家的層級提出看法，而加拿大則是從該國實施的經驗來分享安全互動的策略和未來推動的看法。

四、技術新知

每年在 ICA 年會中均會邀請會員國分享推動電子化政府的創新技術與思維，本年度係邀請比利時、以色列、美國，和日本分別進行報告，並由我國簡宏偉主持本場次。

比利時是以「MyFile」的創新服務說明政府和人民的互動；以色列以通關自動化為主題；美國則以 IT Dashboard 為例說明資訊公

開的成果；最後日本則是以雲端運算計畫的構想與各會員國分享。

五、分組討論

為了讓各會員國能互相交換經驗，同時擴大參與 ICA 的成效，因此在本年度年會中特別安排了分組討論，並依照分析、處理及行動等 3 個步驟讓各出席人員能充份進行討論，同時擬定未來可行的行動方案。本次的分組討論擬定了下列 6 個政府將面對的挑戰：

1. 政府治理在整合電子化政府資訊和服務的挑戰

本項議題探討策略規劃的角色，以及利害關係人的承諾和參與。包括政府資訊長的角色、支援跨機關協同合作的最佳案例、共享服務策略的國際模式，以及地方政府創新和績效管理的新做為等多項議題。

2. 提供整合及經由資通信技術致能方案的國際化策略

在探討資通信技術在整合及加速各項服務推動的國際化策略部分，係以討論新技術及新工具如何提升高效能的服務，包括管理工具、資通信技術投資和預算處理、成效檢核，以及整合私部門創新服務等。

3. 電子化政府日常管理中面對降低成本及維持績效的挑戰

各國政府均在探討讓政府轉型及向上提升的方法，本項議題即在討論政府在轉型時面對的具體挑戰，包括電子化政府如何真正從業務案例獲得具體效益、國際間經由資通信技術發展所得到的產出和衝擊評量的案例、金融危機是否會緊縮次世代資通信技術的精實管理等。

4. 經由良好的線上資訊達成公開和透明政府

本議題主要在討論如何朝向未來世代政府(Gov3.0)的發展，包括網站的合理化建置與維運、資料和資訊的管理、隱私權的管理、後端資訊的整合與強化，以及標準化等次議題。

5. 新技術和客戶導向的公共服務遞送模式

本項主要討論下一階段電子化政府服務的模型，如何提升服務客戶的效率，以及多管道服務的策略。包括政府如何真正的知道客戶的需求、客戶滿意度的達成及保證、電子化政府服務遞送在面對如雲端服務等新技術時的挑戰、增加客戶真正價值的高衝擊服務為何，以及電子化政府推廣的最佳案例和市場策略的衝擊等。

6. 政府資通信政策的主要挑戰

本項議題係在探索今日政府所面對的主要政策議題，同時並提出在該領域上國際間的主要資通信專案以作為經驗分享和交流。主要討論範疇包括綠色資訊技術、電子化教育、電子醫療、電子化訓練和失業策略，以及創新服務和業務的關聯等。

分組討論的實施方式是以分成3組的方式，分別就上述6個議題進行討論，第一個階段是讓各組就議題分別提出看法，凝聚共識；第二個階段則是將第一個階段的看法進行彙整，綜合成幾項主要議題，並進行深入的討論；第三個階段則就討論的成果擬定行動方案，同時由各組進行回報。

六、其他

本次會議中除了上述場次的分享及討論外，並有多場的專題演講，包括：

1. 歐盟面對經濟危機的策略，由歐盟政府及公共服務資通信部

門主管進行專題演講。

2. 因應財政危機的技術，由美國金融管理局資訊長主講。
3. 共享服務是否真能提升效率，由北愛爾蘭民眾服務資訊中心的資訊主管主講。

此外並有未來領袖計畫的參與者發表觀察報告，本年度的未來領袖代表分別為美國及奧地利 2 國的青年代表，她們就本次參與 ICA 年會的觀察提出報告，並就 ICA 在國際資訊社會所扮演的角色提出建言，同時肯定未來領袖計畫的成效。

肆、心得、建議及後續工作事項

一、心得

本年度會議的主題可以綜整成為2個部分，第一個部分是面對國際金融危機下，政府如何善用資訊通信技術來協助提升政府的效率和效能；第二個部分則是如何建構透明公開的政府，進而建立民眾參與的政府政策訂定程序。

1. 在金融危機下，善用資訊通信技術提升政府效能

自2008年國際金融危機爆發以來，不止單一國家受到衝擊，而是整個國際社會均普遍受到影響，而各國政府為能渡過金融危機，均採取預算緊縮的政策，其中首當其衝的即時政府的資訊通信預算。在降低政府對資訊通信投資的同時，又必須提供更優良的政府服務，以滿足對民眾的承諾，及建立平等公平的資訊社會。本年度出席的各會員國對於各國政府普遍刪減資訊預算多表達無奈，同時亦就如何在預算降低的同時，能提供更好的服務，提出各自的經驗供各國分享，期望經由ICA的平台讓各會員國能減少衝

擊。

在OECD的經驗中，認為電子化政府的推動除了可以協助政府解決經濟危機，更能進一步提供經濟復甦的刺激。例如在2009年針對OECD國家的一項調查顯示，有13個國家將電子化政府做為國家面對危機時解決方案的一部分，8個國家則否。在推動電子化政府以解決國家面對的問題時，各國預期的主要成效包括：

- 降低政府預算 (3個國家)
- 增進效能和提升產能 (17個國家)
- 降低管理成本 (7個國家)
- 增進公共服務品質 (10個國家)
- 透明、歸責性、和公民參與 (3個國家)
- 經由公部分ICT投資刺激私部門 (2個國家)
- 綠色IT (2個國家)

而在面對危機的反應上，OECD也建議了ITARI原則，以快速的反應並最大化效率和效能，所謂的ITARI原則，包括了下列5個項目：

- 廉潔 (Integrity)
- 透明 (Transparency)
- 課責 (Accountability)

- 反應 (Responsiveness)

- 參與 (Inclusion)

最後，OECD也就電子化政府的部分，報告了正在進行和已經完成的工作，包括電子化政府架構的研究、政策概要、各國推動成效研究，以及電子化政府細部主題的研究等，希望經由這些研究，讓OECD的會員國能做為推動的參考。

相較於OECD的研究，我國在電子化政府的推動，一直是從民眾為核心的概念來推動，從第一階段以資訊基礎架構的普及，到第二階段線上應用服務的建立，第三階段整合服務的推動，到目前為止，均已建立了良好的成效，普遍上也較其他國家進步，但在跨機關資訊服務的提供上，仍有進步的空間。另外從推廣和國際行銷的角度來看我國電子化政府的發展，目前各國在討論的議題，其實我國已多有著墨，但是在參與國際研析或個案研究時，以我國推動成果作為比較的研究似略顯不足，前曾於出席國際資訊長論壇時，亦有國外專家學者提出希望我國能有更多資料供其研究參考，建議可以善用電子治理研究中心的能量，將我國的推動情形，以個案研究方式，針對我國推動策略、使用者導向之跨機關整合服務，以及治理模式等議題，撰擬研究成果供國際學者參考，應能讓各國研究電子化政府之專家學者，對我國有更進一步的了解。

在過去3個階段的電子化政府發展中，實已奠定良好的基礎和服務網絡，目前正值我國規劃第四階段電子化政府計畫，建議可以適度降低在技術層面的投資，並從整體國家施政觀點，以宏觀角度訂定未來5年的目標及發展藍圖，並從使用者的角度，善用社會網絡軟體的力量，縝密的蒐集使用者的需求，從簡單化和整合化的概念，經由多管道的

服務遞送方式，主動提供使用者所需的資訊和服務。此外，並應強化現有服務的深化和整合，擴大跨機關服務的介接，進而推動服務流程的改進，經由資訊通信技術的導入，加速效能的提升。

2. 建立透明公開政府，提升民眾參與

在本年度年會的分組討論中可以發現，對各國而言，效能和透明是政府推動的主軸，而從討論中也可以發現，各國推動的方式截然不同，歐洲國家偏向從制度面著手，注重個人隱私和政府運作的平衡；亞洲國家偏向從技術面著手，思考以最新技術來提供解決方案；而美國則是從單一問題的解決著手，以建立民眾信任的方式來推動透明化政府。在本次的會議，有二個案例值得特別注意，第一個是比利時政府推動的「MyFile」服務，第二個則是美國的IT Dashboard。

(1) 比利時MyFile服務

MyFile服務是比利時FEDICT在今年規劃推動的新服務，使用對象為全國民眾，設計概念是由政府提供民眾一個專屬的網路儲存空間，民眾的各項個人資料均儲存於該空間，而政府提供服務時所需的個人資料均可自該空間取得，民眾所有的個人歷史資料以及和政府往來的紀錄均儲存於該空間中，該項服務是透電子憑證的方式來進行存取控制和授權使用，以及提供資料的保全。

本項服務的概念並不複雜，特別的地方是政府各機關對民眾資料的存取均會紀錄在MyFile之中，民眾可以隨時進入個人專屬的MyFile中，瀏覽和查詢個人資料和紀錄被政府機關存取或查詢的情形，以及被那些服務所使

用。如果民眾對於政府機關或服務使用個人資料有疑問，可以提出詢問服務提供者，並要求說明存取或查詢的目的和相關性，政府機關及服務提供者均不得拒絕，若是民眾對於服務存取或查詢個人資料覺得不合適，可以拒絕MyFile中的資料被使用，也可以設定部分資料被使用。

MyFile服務提供給民眾的不只是資料的集中保存，最重要的是將資料的控制權還給民眾本身，也就是說民眾可以自行決定是否將資料提供給第三者，包括政府和其他企業，可以經由電子化的方式使用個人資訊，同時也可以明確的知道有那些機關或服務對個人資訊進行使用或查詢，讓個人的資訊使用做到完全的公開和透明，進而建立政府服務的透明度。

我國推動電子化政府的過程中，對於在推動線上服務及跨機關服務時，為了達到單一窗口或流程簡化，以便利民眾服務的目的，常會涉及到對被服務者的個人隱私及資料存取的爭議；尤其目前電腦網路的普遍使用，加上著重個人資料保護，政府機關在處理上若稍有不慎，即容易引起民眾的負面觀感，而參考比利時的MyFile服務，似可做為我國推動的一個參考，建議可以在規劃未來電子化政府的發展納入類似的概念，讓民眾可以更放心的使用政府服務。

(2) 美國IT Dashboard

在本次年會中，美國分別於技術新知及專題演講中介紹IT Dashboard，該項服務是美國總統歐巴馬於2009年1月21日簽署的政府透明備忘錄中要求美國GSA於120天內完成將聯邦政府的資訊預算建立網站，以公開透明的

方式，提供給民眾即時了解政府在資訊預算的使用情形，以及各項資訊計畫的執行進度，並經由該網站取得民眾對政府的意見。

政府的公開和透明是美國政府相當重視的一件事，美國認為如果政府不能對大眾公開透明，則容易造成貪瀆和效率低落，進而影響民眾對政府的信心，因此必須將資訊公開，讓民眾可以監督政府在預算上的支用情形，進行參與政府的決策制訂過程。

IT Dashboard 服務建立在 USASpending.gov 網站 (<http://www.usaspending.gov>)，以圖形化的方式提供民眾聯邦政府各級機關在資訊預算和資訊計畫的使用情形、目前進度、執行成效評估，以及民眾意見回饋等服務，除了涉及國家安全的計畫以外，其餘各項資訊均應上網且必須即時更新，因此可以自該網站隨時取得美國聯邦政府最新的執行進度，並且可以提供意見供參考，從而讓政府機構可以進一步評估該計畫之效益。

IT Dashboard 是美國近幾年推動資訊公開透明的一個例子，此外為呼應雲端運算，美國政府在最近亦建立 Apps.gov 經由公開徵選的方式，取得提供雲端服務的廠商，經由該網站讓聯邦政府的機關自網站使用符合需求的雲端服務；另外尚有 Recovery.gov 提供經濟復甦方案的執行進度和成效、Data.gov 提供資訊再利用的網站。

從上述 USASpending.gov、Apps.gov、Recovery.gov，以及 Data.gov 等網站可以發現美國政府在推動政府資訊公開和透明的努力，同時其思維係以服務為主體，從主題服務的提供方式建立網站，而不是全部集中到一個特定網站。這樣的方式呼應到美國推動電子化政府的思維。

美國以2012年為目標，並以下列4個階段推動電子化政府：

— 第一個階段是初始環境的建立(initial environment)

第一階段著重在基礎環境的建立，並以技術導向的方式建立電子化政府，在優先序上是從技術優先，業務次之，客戶再次之，最後是成效的評估。

— 第二個階段是資源整合(consolidation)

第二階段是整合相關資源，其優先序和第一階段一樣，仍是從技術為主的思維，業務及客戶次之，最後是成效評估。

— 第三個階段是效率提升(streamlining)

第三階段是跨機關服務的推動，以及流程的簡化，以基於前面2個階段的成果，轉以業務導向為主，其次是客戶服務，接下來才是技術，最後是成效評估。

— 第四個階段是敏捷(agility)

第四階段開始轉型成為敏捷型的政府，以客戶為優先，業務服務次之，技術最末，並佐以成效評估。在這個階段完成後，美國預期成為敏捷化的政府型態，面對民眾的需求均能以即時敏捷的方式，快速回應民的需求並建構所需的服務。

在本次年會中，美國也強調資訊長的重要性，同時認為資訊應和業務密切的結合，從業務優先客戶第一的概

念，進而轉型成為敏捷回應的政府服務架構。

從美國的案例中可以發現，政府的公開透明是取得民眾信心的最佳方法，同時也必須從民眾的角度，以民眾容易了解的方式提供資訊。

我國近幾年來也在大力推動資訊公開和政府透明，經由法令規定，各級政府機關必須將應公開事項公開於政府網站，目前已有初步成果，但不可諱言的仍有相當大的改進空間，例如政府預算依法必須公開，但是各機關公開預算資訊的方式係以預算書的形式公開，並不符合民眾的閱讀習慣，均是以政府的角度在公開資訊，而不是從民眾的角度來公開，其可讀性及即時性均有待加強。

二、建議

出席本次會議後之建議事項有下列幾項：

1. 持續並積極的推動政府資訊的公開和透明。

參考美國資訊預算公開的經驗，評估我國推動預算公開的形式，進而促進跨機關預算及計畫的透明和公開，建立信任的電子化政府環境。

2. 在個人資料保護和便利服務上取得平衡。

參考比利時 MyFile 的概念，做為我國推動電子化政府服務上分眾服務及主動服務時，對於個人資料使用的設計，進而加速推動個人化的政府線上服務。

3. 加強我國電子化政府行銷推廣。

我國推動電子化政府已有具體的成效，但在各項國際研究時，對我國的推動成效較少著墨，建議應以系統化方式將我

國推動經驗適當的以英文呈現，增加在國際的曝光度，提供有興趣的學者進行研究。

4. 吸取其他國家經驗，做為我國推動第 4 階段電子化政府的參考。

參與 ICA 年會可以和各會員國相互分享經驗，同時更可以經由出席人員的交流，促進彼此經驗的分享，並做規劃第 4 階段電子化政府計畫時的參考。

未來我國應可更全面的參與 ICA 各項討論或論壇，所需考量者乃在對 ICA 做出貢獻，以取得各會員國對我國的認同及支持。

三、後續工作事項

後續工作包括下列項目：

1. 出席 2010 年計畫委員會會議，參與議程及議題制定。
2. 規劃 2011 年 ICA 第 45 屆年會籌備事宜。
3. 持續推動我國會籍由仲會員成為正式會員。

伍、附錄

- 一、 ICA 2009 年第 43 屆年會會議議程
- 二、 ICA 計畫委員會 2009 年第 3 次會議議程
- 三、 ICA 計畫委員會 2009 年第 2 次會議紀錄
- 四、 ICA 2009 年第 43 屆年會流程