

(出國類別：國際會議)

參加「第 14 屆歐洲電子化政府會議 (ECEG 2014)」出國報告

服務機關：財政部財政資訊中心

姓名職稱：曾旭宏組長

派赴國家：羅馬尼亞

出國期間：103 年 6 月 10 日至 6 月 16 日

報告日期：103 年 9 月 16 日

摘要

歐洲電子化政府會議已經連續舉辦 14 屆，所發表的論文都得到高度的評價，因此每年皆能吸引許多優秀的學者投稿，也成為了解、掌握歐洲電子化政府發展趨勢的重要資訊來源。近年來，本中心除持續致力於便捷納稅及遏止逃漏外，亦開始積極發展開放資料與巨量資料的運用，為能了解國際間有關電子化政府之發展趨勢，以做為本中心推動各項電子化政府措施之借鏡，故參加本次於羅馬尼亞舉辦之歐洲電子化政府會議。

本次會議之開幕主題演說係邀請哈薩克資通訊委員會副主席報告該國電子化政府的發展經驗。由於哈薩克將於今年 10 月 6、7 日舉辦 Global e-Government Forum 2014，希望能借這次的會議邀請與會各國參加。

多數學者對世界各國的電子化政府成效感到不甚滿意，紛紛提出對策，建議將電子化政府的研究與其他的主流領域結合在一起，例如公共行政或資訊系統與政治學。

在電子化政府服務的推動上，除應該學習民間企業，對不同屬性的族群，設計不同的服務內容外；也要透過教育途徑，促使公民積極的參與公共事務，將有助於降低政府提供服務的成本。且電子化政府的推動應納入年輕族群為主要對象；高齡族群則輔以現行的面對面服務方式。畢竟世代是會移動的，任何政策的推動，對不同的年齡層要有不同的方法；在成本上對高成本的服務要能達到逐年遞減的效果，相對的，低成本的服務要能逐年成長。

目次

壹、目的	4
貳、過程	5
一、議題	
二、羅馬尼亞政經現況	
三、開幕主題演說	
四、得獎的論文介紹	
五、斯洛伐克的 eID	
六、認識新朋友	
參、心得及建議事項	15

壹、目的

歐洲電子化政府會議自 2001 年開始舉辦，今年已是第 14 屆。這個會議是由英國的 Academic Conferences and Publishing International Limited (以 acpi 為商標)主辦，每年在歐洲各國徵求一個舉辦機構(Host，大部分都是大學)。在分工上，acpi 負責籌劃(主題的設定)、報名、論文審查、發行與財務，學校則負責執行面的工作。會議是以論文發表的方式進行，每一個主題皆安排一位專精該領域之學者擔主持人。由於，已經連續舉辦 14 屆，所發表的論文都得到高度的評價，因此每年皆能吸引許多優秀的學者投稿，也成為各國政府了解、掌握歐洲電子化政府發展趨勢的重要資訊來源。

本中心為行政院組織中唯一辦理資訊業務的三級機關，配合行政院推動許多大型電子化政府之計畫，近年來除持續在便捷納稅及遏止逃漏方面努力外，亦開始積極發展開放資料與巨量資料的運用，為能了解國際間有關電子化政府之發展趨勢，以做為本中心推動各項電子化政府措施之借鏡，故參加本次於羅馬尼亞舉辦之歐洲電子化政府會議。



(攝於大會會場外)

貳、過程

一、議題

本屆會議於 6 月 12、13 日在羅馬尼亞的布拉索夫舉行，由羅馬尼亞的 Spiru Haret 大學布拉索夫分校的法律與行政科學學院主辦。會議是以論文發表的方式進行，今年大會從投稿中選出 50 篇論文，分成 3 個會議室(stream)，同時進行論文發表，每一個主題皆安排專精該領域之學者擔任主持人。



(與會人員合照)

本屆會議於徵求論文時設定 8 大主題 4 個子題：

8 大主題：

- 電子化政府的應用
- 電子化政府的挑戰
- 資料的互通性電子化政府 2.0
- 電子化民主/電子化參與
- 電子化政府的度量/電子化政府的經濟
- 電子化政府的法規、代理、信任和治理

4 個子題：

- 數位公民及數位行動

- 電子化政府的架構
- 什麼因素會影響電子化政府的建構?
- 開發中國家的電子化政府

惟從投稿中選出的 50 篇論文，於本次會議中被歸納為下列主題，分成 3 個會議室（stream）同時進行論文發表：

- 電子化政府的應用
- 電子化政府的政策
- 公眾服務及研究模式
- 社群媒體
- 電子化政府在東歐及希臘的發展
- 開發中國家的電子化政府
- 採用和實施
- 數位公民及數位行動
- 電子化政府的架構
- 資料的互通性
- 開放資料

二、羅馬尼亞政經現況

羅馬尼亞位處東歐（有時候也被劃分在南歐的範圍），西邊與匈牙利與塞爾維亞接壤，南接保加利亞，北邊與東北則是烏克蘭與摩爾多瓦。為一以農業為主的國家。

在政治上，1989 年爆發革命後，國家由共產制度改為民主制度，國名由「羅馬尼亞社會主義共和國」改為「羅馬尼亞」；採雙首長制，總統每 5 年選 1 次，總理由總統任命，內閣人選再由總理任命，由議會通過。議會為兩院制，上院為參議院，有 140 名議員，下院為眾議院，有 346 名議員，4 年選 1 次。

在本報告中除了羅馬尼亞外，還會提到哈薩克、斯洛伐克等國家，為使讀者了解這些國家的經濟狀況，下表將依據國際貨幣基金組織 2013 年的調查顯示，這 3 個國家與我國在國土面積、人口數及國民平均所得之間的差異：

國名	面積/平方公里	排名	人口數	排名	GDP/美元	排名
中華民國	36,191	136	23,386,883	51	20,930	37
羅馬尼亞	238,391	78	21,904,551	54	8,910	71
哈薩克	2,727,300	9	16,967,000		12,843	57
斯洛伐克	49,034	127	5,401,000	107	17,706	43

三、開幕主題演說

本次會議之開幕主題演說係邀請哈薩克資通訊委員會副主席報告該國電子化政府的發展經驗。

哈薩克電子化政府的內容是建置一個電子化政府入口網，民眾不僅可以透過網站接收（或傳送）不同政府機關的文件，也可以繳納罰金或稅款，或是留言、提供建議給指定的政府機關。這些服務分為對公民與企業兩大類，分述如下：

(一)對公民的服務：申請結婚登記、接收變更姓名證明書、兒童出生證明、兒童出生或照顧津貼、繳稅或是申辦貸款。

(二)對企業的服務：公司登記、尋找需政府核准的進出口貨物資訊、獲得已登錄分公司或代理商的證明、接收電子證書。

得到服務的方式：

(一)申請電子化政府入口網的帳號：先同意服務聲明，再登錄相關資料。

(二)下載電子簽章及軟體：依自然人或法人選擇安裝必要軟體。

(三)在選單上選擇你的需求：依照服務項目所顯示的畫面，填寫相關欄位，最後簽署電子簽章。

他們對每一張電子證書賦予一組唯一碼，讓接受這張證書的機關可以利用這組唯一碼到電子化政府的網站來確認證書的真假。

如果民眾有任何疑問，可透過推特、臉書、網站、電子郵件或電話，24*7全年無休免費為民眾服務。

由於哈薩克將於今年10月6、7日舉辦Global e-Government Forum 2014，希望能借這次的會議邀請與會各國參加。因此，由該國資通訊委員會副主席率領相關人員參與本次會議，並在會場設攤，宣傳Global e-Government Forum 2014的活動，亦由兩位穿著該國傳統服飾之俊男美女介紹該國的風土民情，現場並提供具該國特色的巧克力、水果乾供來賓品嚐。



Global e-Government Forum 這個會議開始於 2012 年，前兩屆由韓國主辦，聯合國協辦。

四、得獎的論文介紹

法國研究員 Rania Fakhoury 以歐盟各國，研究積極的公民對電子化政府使用率的影響，獲得本屆的最佳博士論文獎。論文內容概述如下：

(一) 世界各國電子化政府服務的使用率都偏低

作者指出，從 1993 年起，近 10 年全球約投入 3 兆美元在推展電子化政府的相關計畫。從 2005 年開始，平均每年約有 300 篇的論文在討論電子化政府。儘管先進的國家如美國、加拿大、英國和韓國已經在重新檢討電子化政府的幾個策略，但仍有 60% 到 80% 的電子化政府計畫是失敗的。聯合國在 2012 年的報告指出，甚至在先進國家如在澳洲，加拿大和芬蘭，電子化政府服務的使用率都低於 50%，在歐盟的 28 個國家平均使用率為 41%。

終端用戶對電子化政府的使用情形一直在期望值以下。學者指出，雖然很多政府為使用者推出新的電子化服務，但是電子化服務的低使用率，對他們而言是嚴重且持續的問題。政府大量的投資電子化政府的計畫，並且朝線上服務改進，但使用這些服務的公民卻沒有增加。在 2013 年，歐盟 28 國，個別國際網路使用者的 41% 已經使用電子化政府的服務，這個數字比數位化議程(the Digital Agenda) 在 2015 年的目標低 9%。英國，在 2012 年聯合國電子化政府的調查排名第 3，是 40% 的使用率，法國則排名第 5，使用率為 29%。

電子化政府服務的低使用率，被學者認為是成功推動電子化政府服務的主要障礙。

(二) 建議將電子化政府的研究與其他的主流領域結合

有學者認為對電子化政府的定義模糊，是造成這些失敗的結果。因此建議加強電子化政府的研究。首先建議將電子化政府的研究與其他的主流領域結合在一起，例如公共行政或資訊系統與政治學。在這期間，如何優先吸引公民對電子化政府的注意，被許多學者建議採用。實際上，從 2005 年起，在實施電子化政府的新策略圍繞在如何吸引公民參與和鼓勵民眾積極的參與公共事務上打轉。但是在文獻上，對於採用新技術是否影響公民使用電子化政府的服務並未著墨。

(三) 這個研究將公民的積極度和電子化政府務服務的使用率連結在一起

這個研究，將從調查積極的公民身分對增加公民採用電子化政府服務的影響為起點。迄今，沒有將公民的積極度和電子化政府務服務使用率連結在一起的研究。這個研究者使用一種定量方法處理這個主題，調查歐盟各國中積極的公民對電子化政府使用率的影響。

以電子化政府的先鋒，英國為例，在 2005 年就啟動了一個以技術來推動政

府革新的政策，主要的目的是促成公民的參與。

(四) 電子化政府的定義

電子化政府是一個相對新的概念。很多學者斷定1993年是電子化政府的誕生的年代，那時候柯林頓總統和包爾副總統的競選陣營在競選期間的作為造成的。接著在1998-1999年的政府無紙化行動中，這個理念被賡續執行；而真正對電子化政府興趣的提升，似乎是從這新世紀開始。

由於資訊技術產業的驚人發展，Web 2.0在2010年的來臨，行動裝置和社群網路已經提供一個社交層次的訊息和通信技術給終端用戶；然而此時，電子化政府務服務並沒有這樣的服務，而是還停留在提供資訊的階段。

電子化政府在管理領域的定義：

組織	定義
聯合國	利用網際網路及廣域網路來發布政府的資訊或服務。
OEDC	政府使用新資訊和通信技術(ICTs)來回應人民申請有關政府的服務。尤其，由網際網路和有關的技術提供的網路連結能力有潛能改變政府的架構和運作。
世界銀行	政府機構使用資訊技術(例如廣域網路，網際網路和行動裝置)來改善與公民、企業和其他政府機構的關係。這些技術能服務多種不同的終端使用者，使政府服務能更完善的交付給公民，改進與企業的交流，賦予公民存取資料的更大權利，或更有效率的政府管理。可能的好處是較少的錯誤，增加透明度，更大的便利性，政府的收入增加和/或支出減少。
歐洲委員會	使用數位工具或系統來提供更好的公共服務給公民或企業。

在管理領域中，世界銀行提供了最詳細、準確和全面性的定義。

(五) 公民身分的定義

在文獻上，公民身分最有權威的定義是由Hoskins and Mascherini(2008)所提出，強調人權、政治和社會3個元素：

人權元素：個人自由的權力。

政治元素：透過政治實體的成員或選舉獲得參與政權執行的權力。

社會元素：涵蓋從經濟福利和安全機制的權利，到全面分享整個社會傳統和根據社會主流標準生活的權力。

以上述3元素所定義公民身分已逐步形成共識，並且逐漸延伸聚焦到在公民參與政治的過程。

在連結資訊通信技術到公民身分和電子化政府概念的一項研究中，Michel已經把公民身分定義為在公民和他們的政府之間某種模型的關係，而這關係

由權利、責任和參與組成。當權利在這個定義中被賦予更多的權重時，公民被認為是一位消費者。相對的，當責任被賦予更多的權重時，公民被認為會相對被動，受許多約束影響。最後，如果參與被認為是最優先的話，公民將被視為是專門從事地方性政治活動的一名演員。

(六)積極公民的定義（歐洲委員會定義了積極公民身分合成指標(ACCI)）

積極公民的概念，結合了公民參與的面向與教育(正式和非正式)領域，授權公民讓他們社區內的人聽到他們聲音的模式，在自己所處的社會裡有歸屬感，民主、平等和理解不同的文化及不同的意見的價值。

歐洲委員會定義了積極公民身分合成指標(ACCI)，以4個面向來測量積極公民的水準：

改變現況的抗爭：被定義為參與非常規形式的活動，或是參與抗議、遊行示威、聯合抵制和政治性罷工，可產生符合現代民主國家的影響力和發出必要的聲音。

社區生命：參與支援社區的活動，如宗教、商業、文化、社會、運動和家長教師組織。

代議式民主：參與政治局限於投票選舉時，政黨的相關活動，聯結選舉代表和政府的官員。

民主的價值：參與民主、人權和非歧視性價值上的整合性指標。

在歐洲，這個指標已經證明是衡量公民身分水準一件有用的工具。主要衡量積極公民身分的原因之一，是因志工、選舉和社區參與出現減少的趨勢。改善這個衰退的趨勢，很多政府透過電子化政府的計畫，吸引他們的公民參與政策制定和治理。在歐洲，有超過35個電子參與的研究計畫，提供1億2千萬歐元的預算。不過，電子參與並沒有被激發出來，因為公民對參與這些計畫沒有意願。Olphert和Damodoran 指出，若是承諾公民全程參與決策的過程，就要從議程的設定，到討論那些議程的技術選擇或程序，最後到決議的執行和績效評估都要讓人民參與；但是，現在整個過程僅侷限在技術這個焦點。

歐盟各國ACCI的排名如下表：

名次	國家	ACCI
1	瑞典	1.017
2	挪威	0.731
3	丹麥	0.600
4	比利時	0.565
5	奧地利	0.436
6	盧森堡	0.324
7	荷蘭	0.312
8	德國	0.295

9	愛爾蘭	0.121
10	芬蘭	0.056
11	英國	-0.018
12	法國	-0.286
13	西班牙	-0.352
14	義大利	-0.470
15	斯洛維尼亞	-0.474
16	葡萄牙	-0.565
17	希臘	-0.789
18	波蘭	-0.806
19	匈牙利	-0.833

在歐盟各國，北歐的國家(瑞典，挪威和丹麥)，除芬蘭之外，積極公民的指數水準高。跟在他們後面的是有比利時、奧地利、盧森堡、荷蘭和德國。地中海國家，東歐和希臘被排列在相對較後的名次。盎格魯-撒克遜人國家和芬蘭被排列在中間。

在2000年及2009年，兩項在歐洲進行的研究顯示，有積極公民高水準的國家，人均所得也高，所得分配較平均，多元的宗教氣氛和提供長期民主的傳統。人均所得低的國家，積極公民的指數水準也相對較低。

在個人的特質上，積極公民的歲數分布在48歲到64歲，有高收入和居住在郊區，受過高等教育，對生活的地方有強烈的歸屬感，對世界有責任感，對他人的承諾和個人倫理價值會對他們的行為產生驅動力。對有競爭性的政治文化有抗拒力，仍然持續終身學習，渴望閱讀報紙並且不看太多電視。

而被動的公民是年輕的，從20歲到25歲的人，居住在都市裡，教育水準低且不繼續終身學習的活動，看很多小時的電視，收入低。

因此，積極的公民對使用電子化政府服務會造成影響。積極公民的指數越高，電子化政府服務的使用百分比越高。

(七)這個研究的啟示

這個研究模型將電子化政府與非技術主流的積極的公民結合在一起，研究探討兩者之間的關係，豐富了電子化政府的研究領域；這項研究對政府和公民有幾個啟示：

政府應該造就達成積極公民的各種條件，以迎合電子化政府的遠景。並且在設計和發展電子服務時，考慮ICT的人才和組織，培育人才。這項研究顯示積極的公民使用電子化政府的服務多於使用者的平均值。這個獨特性，有一個重大的潛能，參與符合期待及需求的設計，和個人化、便宜、高品質、安全的電子化服務使用的轉變過程。因此，發現積極公民的特性和學習曲線變成一致。

鑑於這項研究，電子化政府計畫若與積極公民結合，將有更好的機會獲得成功。對兩者最根本的好處是，政府因此發展公民權和激勵不同的觀點，公民則被授權參與、存取和使用電子化政府的服務。最明顯解決辦法是調查政治、社會和文化的阻礙，以公民的觀點來促成電子化政府的成功和效率。

(八)結論

下面的總結建議發展積極的公民，以提升電子化政府的使用：

- 追求一個更社會、教育和經濟的策略，來改善公民的生活。
- 聚焦在促進新生代的參與。
- 改善終身學習。
- 投資公民教育，學習公民社會領域的公民權。
- 造就一個平等和公平的社會。
- 請公民重新承諾扮演積極公民的角色。
- 改變交付公眾電子服務給公民的角色。

五、斯洛伐克的 eID

斯洛伐克也利用這次會議介紹電子憑證的建置與應用，該國在 2013 年建置的電子憑證同我國的自然人憑證，採接觸式的晶片卡，在具備 USB 連接裝置的桌上型個人電腦或筆記型電腦上使用。我在會場上曾詢問發表者，對於日益普及的行動裝置，他們是否有讀取卡片的解決方案？發現他們現在面臨的問題跟我們一樣，認定現在的行動裝置既無信號連接頭也未公開界面標準，要能使用電子憑證是困難的，傾向應區分兩者的用途。

六、認識的朋友

由於 ECEG 只是一個 2 天的會議，會議是以論文發表的型態進行，若與會者只是單向的坐在教室裡聽論文發表，這趟旅程得到的效益就比較有限；若能趁會期也認識一些國際友人，順便傳達我國在稅務自動化上的成果，將可以把參加這次與會的效益放大，惟因為稅務自動化是架構在賦稅制度上，在描述稅務自動化的做法時，常伴隨要向聽者說明賦稅制度；這對賦稅領域英文字彙較不熟悉的資訊人員來說，是一個很大的挑戰。因此，在出國前我準備了 3 樣東西：中心年報、名片及 10 來份小禮物。其中年報為 2011 年版（含紙本及光碟片），小禮物則是到郵政博物館選購了台灣特有鳥類藍腹鵡及清代刺繡的郵冊，藍腹鵡郵冊上除了郵票外還附有明信片，清代刺繡郵冊印刷非常精美，適合送給女性友人，兩者都有中英文說明，順便也可宣揚台灣的自然生態及中華文化。另外為了能製造更多與與會者見面的機會，住宿我也選擇了大會所建議的 HOTEL 之一；本次大會建議了 4 個住宿地點，除等級從 5 顆星到 2 顆星不同外，距離開會地點的遠近亦有差異。距離最近的等級較低，次近的屬 4 星級，不會超出預算太

多，因此我就選定它為住宿處，沒想到這個選擇讓我在會議之外的時間，有了與幾位教授認識、相處的機會。

Dr. AHMED IMRAN 教授：任教於澳洲坎培拉新南威爾斯大學，他是這次大會「開發中國家的電子化政府」這個議題的主持人，他專精於電子化政府和資通訊技術的發展，也是「e-Government Management for Developing Countries」這本教課書的領銜作者。我們是在第一天會議結束後，走出會場時認識的，由於我們是屬於較晚出會場的人，走出會場的時候又發現往同一方向走，2 人就很自然的寒暄一下，確認是住在同一個旅館，我們就相互自我介紹，我說明了我的工作背景後，我發現他對我國稅務自動化的內容很陌生，在路上我就和他聊了一下我國稅務自動化的現況。第二天會議開始前，我就把我們中心的年報及小禮物送給他，告訴他年報中有我國稅務自動化的概況及統計數據，希望能對他有幫助，如果有任何問題可以隨時 email 給我。他也非常的高興，並把他隨身攜帶的一枝他們學校的原子筆送給我。當天晚餐，他還請我和 Dr. Carl Adams 吃披薩。



(和 Dr. AHMED IMRAN 教授攝於德古拉的古堡)

Dr. Carl Adams 教授：來自英國朴次茅斯的朴次茅斯大學計算機學院，他還是下屆會議的主席。他這次了帶幾位學生來發表論文，他的學生發表前他都會先和主席做一些背景的溝通，並參與整個發表會，給與學生精神上的支持，熱心的態度令人印象深刻。因為我們也是住在同一家旅館，因此常碰面，也會簡短的聊一下，由於他是下屆會議的主席，他總是不忘表示希望下次會議能再見面。

Dr. Anjali Kaushik：服務於印度的管理及發展研究所(Management Development Institute)，她也是這次大會「社群媒體」這個議題的主持人。



Mr. YENSEBAYEV Ruslan：哈薩克國資通訊委員會副主席，由於邀請與會各國參加 Global e-Government Forum 2014 是他們此行的目的，因此在第一天中餐時，哈薩克團隊就一一和與會者寒暄致意，我也利用這個機會送給副主席我們的年報及小禮物，也告訴他我們在稅務自動化已有 40 多年的經驗。

大會主席 Dr. CARMEN COSTEAT

程序主席 Dr. ALEXANDRU IONAS 院長

參、心得及建議事項

英國 Academic Conferences and Publishing International Limited 主辦的歐洲電子化政府會議，自 2001 年迄今已連續舉辦 14 屆，對會議相關資訊的發布相當的豐富。因此每年皆能吸引許多優秀的學者投稿，也成為各國政府了解、掌握歐洲電子化政府發展趨勢的重要資訊來源。這屆會議由於在羅馬尼亞舉行，國內有組團到羅馬尼亞的旅行社並不多，對我這種「單幫客」大概都只能提供代訂機票及旅館的服務，但由於主辦單位在網站上提供了交通、住宿、簽證及匯率等相當充分的資訊，因此後來買機票訂旅館就都自己來，也是一個難得的經驗。

從文獻上的數據顯示，學者普遍對世界各國的電子化政府成效感到不滿意，紛紛提出對策，首先建議將電子化政府的研究與其他的主流領域結合在一起，例如公共行政或資訊系統與政治學。並且認為積極公民會提升電子化政府服務的使用率，所以加強公民參與公共事務的教育，而且把主力放在年輕族群。

我國近年財政每況愈下，尤其在資訊預算每年不但不斷被往下調，審計單位更是錙銖必較的要求行政機關預算執行的效率。行政機關對於為民服務政策的擬定，也到了必須調整的時候。也就是前述論文中提到的，電子化政府的服務要慢慢從「消費型的公民」轉變為「責任型的公民」。另外在服務的提供上，也應該學習民間企業，對不同屬性的族群，設計不同的服務內容，方可有事半功倍的效果。對應前述論文的結論，所論及電子化政府的推動應以年輕族群為主要對象；高齡族群則輔以現行的面對面服務。畢竟世代是會移動的，任何政策的推動，對不同的年齡層要有不同的方法；在成本上對高成本的服務要能達到逐年遞減的效果，相對的，低成本的服務要能逐年成長。

再來就是對公民的教育，教育公民積極的參與公共事務，有助於降低政府提供服務的成本。國家支出的經費也是來自人民的納稅錢，政府如能用較少的資源完成更多的工作，人民就可以繳納更少的稅或得到更多的服務。因此，加強公民參與公共事務的教育，也可創造人民與政府雙贏的成果。

對於日益普及的行動裝置，應用在讀取電子憑證的解決方案上，各國也都面臨相同的問題，主因在於現在的行動裝置既無信號連接頭也未公開界面標準，要能連結使用電子憑證是困難的，傾向應區分兩者的用途。由於現行的行動裝置都未提供連接界面，所以在結合電子憑證的認證機制，目前都還沒有成熟的應用模式，似乎我們在稅務服務上，現在還不需要急於突破，畢竟這不是操之在我，在外在環境上，也還沒有別人有而我們沒有的壓力。另外從我國個人電腦普及程度而言，國內民眾或家庭自己擁有個人電腦的比率已相當高，況且這方面還可以從職場或公領域來彌補。

在參加國際會議上，除了吸收新知外，若能加強多和與會人士的接觸，相信對宣揚我國稅務電子化的成果定有助益。惟因為稅務自動化是架構在賦

稅制度上，在描述稅務自動化的做法時，常伴隨要向聽者說明賦稅制度；這對賦稅領域英文字彙較不熟悉的資訊人員來說，是一個很大的挑戰，況且當對談的雙方都不是以英語為母語時，可能會產生較大的誤差。建議與會者要備妥個人的名片及本中心年報的光碟片，利用文字及數據做為雙方認知的媒介，也是不錯的方法。