

行政院所屬機關因公出國人員出國報告書  
(出國類別：會議)

赴英國出席「第 15 屆歐洲電子化政府會議(ECEG)」

服務機關：財政部財政資訊中心

姓名職稱：楊家瑞設計師

派赴國家：英國朴茨茅斯市

報告日期：104 年 09 月 08 日

出國期間：104 年 6 月 16 日至 104 年 6 月 21 日

## 摘要

歐洲電子化政府會議(European Conference on e-Government, ECEG)自 2001 年起每年定期由國際學術發表會議組織(Academic Conferences & Publishing International, ACPI)舉辦，該會議主要提供電子化政府的發展、推動及落實等相關研究論文發表，因此每年皆邀請世界各國的政府機關或學術單位與會交流，藉以了解各國政府之電子化政府趨勢與研究，今年為第 15 屆。

本屆研討會於 104 年 6 月 18 日至 6 月 19 日於英國朴茨茅斯市的朴茨茅斯大學舉行，會議發表之主題包括： 1.資訊科技決策(IT Decisions) 2.電子化民主與參與(Mini track on e-Democracy and eParticipation) 3.電子化政府的實作議題(Implementation Issues ) 4. 國際觀點(International Perspectives) 5.政府連結(Mini track on Joined up connected government) 6.電子化政府議題(e-Government Issues) 7.欺騙、貪汙與責任(Fraud, Corruption and Accountability) 8.從開發中國家學習(Studies from Developing Countries) 9.資訊安全(Cyber-Security) 10.電子化政府的使用權(E-Government Accessibility for Everyone) 11.實作之理論與知識(Mini track on Practice Theory and Knowledge) 12.軟體開發(Software Development ) 13.碩士學術論文討論(Masters Colloquium) 14. 博士學術論文討論(Phd Colloquium) 。

在本次會議中，電子化民主與參與為論文最多之主題，綜觀近年國內情勢，也可看出此為電子化政府之迫切課題，其中一篇論文「提升公民參與：政府 2.0 的概念性架構」(Uplifting Citizens' Participation:A Gov 2.0 Conceptual Framework)係研究 Gov 2.0 如何把公民整合進來，產生他們擁有的價值，以增加公民參與的程度，研究結果顯示公民賦權直接影響了公民參與的程度，也會影響公民對於政府的滿意度，而間接影響了公民參與的結果。

參與本次研討會增加實務與理論驗證的機會，充實國際視野，本文最後以參與會議的心得與建議做為總結。

## 目次

壹、目的.....	1
貳、過程.....	2
一、「第 15 屆歐洲電子化政府會議」舉辦地點簡介.....	2
二、「第 15 屆歐洲電子化政府會議」議程及內容簡介.....	3
三、研究論文成果報告簡介摘要.....	11
參、心得及建議事項.....	15

## 壹、目的

為了解現今各國電子化的推動情形、方向及未來趨勢，本中心每年皆派員參與各種國際的重要會議，希望透過與各國先進的交流、學術研討及實地觀摩，帶回嶄新的技術與觀念。「歐洲電子化政府會議」由歐洲各國輪流舉行，歐洲先進的技術向來為世界各國取經之對象，而研討之主題「電子化政府」即是政府資訊從業人員直接面對的課題，近年本中心都有派員參與該會議，也皆有豐富之收穫。

歐洲電子化政府會議自 2001 年開始，今年為第 15 屆，於英國朴茨茅斯市舉行，研討之主題包括開放政府資料、公民參與及各種創新的電子化政府作為，近年本中心因應資訊環境的快速變遷，行動化、雲端運算、大數據運用等各種新技術的挑戰，陸續推動各種便民服務的創新作為，如網路報稅、扣除額單據電子化、稅額試算及所得稅各式憑單免填發政策的推動等，皆掌握資訊技術之進展，提供讓民眾有感之創新服務，此次參與該會議，期望能從中取得面對改變的能量。



朴茨茅斯大學(University of Portsmouth)

## 貳、過程

### 一、「第 15 屆歐洲電子化政府會議」舉辦地點簡介

本次會議的舉辦地點在朴茨茅斯大學(University of Portsmouth)，位於英國英格蘭東南部漢普郡朴茨茅斯市(City of Portsmouth)，該大學完全與城市融為一體，與當地業界和政府密切的交流。

朴茨茅斯市南臨索倫特海峽，是英格蘭的單一管理區之一，人口 188,500，面積 40.25 平方公里，人口密度 4,683 每平方公里，距離英國首都倫敦 103 公里（64 英哩）。

朴茨茅斯建城時間悠久，1191 年英國國王理察一世即在波特西島上築城設鎮，1496 年海軍造船廠在此設立，1540 年起成為英國皇家海軍基地。幾個世紀以來，一直以其英國皇家海軍港口的地位而著名。二戰敦刻爾克大撤退中，盟軍部隊主要撤退到這裡。而這裡後來亦成為盟軍策劃諾曼第戰役的地點，艾森豪威爾和伯納德·勞·蒙哥馬利將盟軍最高司令部設於朴茨茅斯市北方，遺址現時保留下來供人參觀，當地亦有諾曼第登陸紀念博物館。英國皇家海軍最重要的樸茨茅夫海軍基地亦位於此城，戰時名船仍保留於朴茨茅斯，供人參觀。



朴茨茅斯市：大三角帆塔與戰士號

## 二、「第 15 屆歐洲電子化政府會議」議程及內容簡介

歐洲電子化政府會議(European Conference on e-Government, ECEG)自 2001 年起每年定期由國際學術發表會議組織(Academic Conferences & Publishing International, ACPI)舉辦，該會議主要提供電子化政府的發展、推動及落實等相關研究論文發表，因此每年皆邀請世界各國的政府機關或學術單位與會交流，藉以了解各國政府之電子化政府趨勢與研究，今年為第 15 屆，有鑑於過去以來資訊通訊技術、網路、Web 2.0&3.0 技術及行動網路的進展，都為政府的運作帶來巨大的改變與革新，該會議希望透過個案研討、學術研究讓與會者對於各種創新的電子化政府、政府透明施政、與提升公民參與等議題有充分的交流研討。



大會開幕

本次研討會議於 2015 年 6 月 18 日至 6 月 19 日進行，有二場主題演講：

主題演講	主講人
開放政府資料：真相與虛構	Professor Sir Nigel Shadbolt
Open Government Data: Fact and Fiction	University of Southampton, UK
電子化政府能否帶來一個更好的世界?	Geoff Walsham
Is e-Government Helping to Make a Better World?	Judge Business School, University of Cambridge, UK



Professor  
Geoff Walsham



Professor Sir Nigel Shadbolt

共有 53 篇論文發表及 11 篇壁報論文的展示，內容豐富深入，主要研究主題概分 14 項，包含下列主題：

序號	研討會主題
1	資訊科技決策(IT Decisions)： 主要是探討在公部門影響資訊系統整合的因素、如何排定資訊專案開發的優先順序之議題。
2	電子化民主與參與(Mini track on e-Democracy and eParticipation)： 主要探討開放資料的品質對公民參與的影響、電子投票系統採用成效、提升公民-議會互動之電子化技術，讓公民意見能參與政府決策及 Social media 社群網站之角色與影響
3	電子化政府的實作議題(Implementation Issues)： 探討提升電子化政府程度之挑戰、如何衡量電子化政府成熟度、政府在提升電子商務採用程度上所扮演之角色。
4	國際觀點(International Perspectives): 對於巴西、奈及利亞及非洲國家在電子化政府的策略及資通訊科技的使用情況做探討。
5	政府連結(Mini track on Joined up connected government): 研討在公部門與私部門之間做資訊分享的利益與挑戰、提升公民參與的 Gov 2.0 概念性架構。
6	電子化政府議題(e-Government Issues): 透過電子化政府促進基層的社會經濟發展、以退稅系統研討資訊系統之效率與可用性、電子化政府的研究趨勢。
7	欺騙、貪汙與課責(Fraud, Corruption and Accountability): 如何透過電子治理來管理貪汙及詐欺問題、建立標竿模式來評估議會的政治責任。
8	從開發中國家學習(Studies from Developing Countries): 研討開發中國家電子化政府的發展情況。
9	資訊安全(Cyber-Security)：

	<p>研討政府在資訊安全上的挑戰、及個人資料保護等議題。</p>
10	<p>電子化政府的使用權(E-Government Accessibility for Everyone):</p> <p>如何改善年長者對於電子化政府的接受程度，建置無障礙的政府網站，讓每一個人對於政府資訊資源都有平等的使用權。</p>
11	<p>實作之理論與知識(Mini track on Practice Theory and Knowledge):</p> <p>在新興經濟體中如何透過服務遞送管理的改革，成為一個智慧政府；及從過去的成功與失敗經驗中找出未來電子化政府的發展方向。</p>
12	<p>軟體開發(Software Development ):</p> <p>減少資通訊投資與增加可接受度的軟體開發架構及電子化政府的軟體開發流程。</p>
13	<p>碩士學術論文討論(Masters Colloquium):</p> <p>主要為學術討論，為電子化政府的碩士論文，如開發中國家的醫療系統、高等教育系統、電子化政府發展情況等。</p>
14	<p>博士學術論文討論(Phd Colloquium) :</p> <p>主要為學術討論，為電子化政府的博士論文，如電子服務的採用、公民參與、風險分析、行動政府、電子採購、永續的智慧城市等有趣議題。</p>

各篇論文題目與作者條列如下：

論文題目	作者
Web Content Accessibility of Municipal web Sites in Turkey	Yakup Akgül
Uplifting Citizens' Participation: A Gov 2.0 Conceptual Framework	Mohammed Aladalah, Yen Cheung and Vincent Lee
Public Service Integration in Jordan	Mohammed Alhusban and Carl Adams
Credible Elections and the Role of Social Media: The Case of Nairaland in the 2014 Osun Gubernatorial Election	Charles Ayo, Jonathan Oluranti , Moses Duruji and Nicholas Omoregbe
The use of Information and Communication Technologies for Promoting and Sustaining National Integration in Africa	Cecil Blake, Oluyemi Fayomi and Charles Ayo
COI: A Framework of Software Development to Reduce ICT Investment and Increase Acceptability	Choopol Boonmee
A Decade of Studies Studied: Assessing Research Trends in e-Government	Michaelene Cox
How to Govern Smart Cities? Empirical Evidences From Italy	Renata Paola Dameri, Cecilia Rossignoli and Sabrina Bonomi
Designing Engaging e-Government Services by Combining User-Centered Design and Gamification: A Use-Case	Tuhina Dargan and Florian Evequoz
Efficiency and Usability of Information Systems: E-Recovery System in Slovenia	Mitja Dečman and Maja Klun
A Six-Dimensional Assessment Tool for e-Government Development Applied to the Homepage Sites of 25 U.S. States	Timothy Dolan
The Impact of e-Democracy in Political Stability of Nigeria	Moses Duruji, Charles Ayo, Daniel Gberevbie and Jonathan Oluranti
Making a Case for e-Voting in Nigeria	Moses Duruji, Charles Ayo, Samuel Oni and Aderonke Oni
Cyber-Attack as a Menace to Effective Governance in Nigeria	Oluyemi Fayomi, Oly Nelson Ndubisi, Charles Ayo, Felix Chidozie, Lady Ajayi and UchechukwuOkorie
E-Governance: Strategy for Mitigating Non-Inclusion of Citizens in Policy Making in Nigeria	Daniel Gberevbie, Charles Ayo, Francis Iyoha, Moses Duruji and Ugochukwu Abasilim

E-Inclusive Society in Malaysia: Ameliorating the e-Disadvantage Communities	Rugayah Hashim, Normarlina Laili, MohdAnuar Mazuki and Peter Saunders
Decision Objects for IT Cooperation Decisions in the Public Sector	Markus Jakob, Petra Wolf and Helmut Krcmar
Information and Communications Technology in Government, an Historical Perspective	Terence Keefe and Paul Crowther
A Model of Secure Interconnection of Registers Containing Personal Data	József Károly Kiss, Péter József Kiss and Gábor Klimkó
A Framework for Simple, Secure and Cost Effective Online Voting System	Rajiv Kumar, Pradip Kumar Bala, Nitin Varma and Abhishek Srivastava
How to Spread e-Government? A Two-Step Framework to Define Innovation Strategies	Giulia Marchio, Michele Benedetti and Claudio Russo
Improving Usability of e-Government for the Elderly	Tamas Molnar
Brazilian e-Government Strategies	Valeria Esther Nigri Musafir and Christiana Soares de Freitas
Cybersecurity Challenges to American State and Local Governments	Donald Norris, Anupam Joshi and Timothy Finin
E-Government, e-Governance and e-Administration: A Typology of Corruption Management Using ICTs	Emmanuel Okewu and Jonathan Okewu
Curbing Insecurity in Sub-Saharan Africa Through ICTs for Development (ICT4D)	Emmanuel Okewu and Jonathan Okewu
Electronic Enabled Citizens-Parliament Interaction: Imperative for Democratic Governance in African States	Samuel Oni, Charles Ayo, Aderonke Oni and Moses Duruji
Electronic Petition and Democratic Participation in Nigeria	Aderonke Oni, Charles Korede Ayo, Samuel Oni and Moses Duruji
How to Foster Prosumption for Value Co-Creation? The Open Government Development Plan	Sabina Potra, Ana-Maria Branea and Monica Izvercian
Benefits and Challenges in Information Sharing Between the Public and Private Sectors	Dhata Praditya and Marijn Janssen
The use of Social Network in Enhancing e-Rulemaking	Lobna Sameer and Hany Abdelghaffar
Building a Benchmarking Model to Assess Political Accountability in Parliaments	Elena Sánchez-Nielsen and Francisco Chávez-Gutiérrez
Electronic Citizen Participation in Local Government Decision Making; Applications for Public Budgeting	Robert Smith

An Analysis of the Brazilian Challenges to Advance in e-Government	José Alberto Torres, HÉlvio Peixoto, Flavio de Deus and Rafael de Sousa Junior
Smart Government Solutions in Emerging Economies: Making the Leap Ahead	Tony Verheijen, Zubair Khurshid Bhatti and Jody Zall Kusek
IT Project Prioritization and Scoring System for Thai Public Sectors	Nawaporn Wisitpongphan and Tawa Khampachua
E-Political Marketing Tools in Modern Democracies: The Nigerian Perspective	Rowland Worlu, Afolabi Tolulope and Charles Ayo
The Government's Role in Raising Awareness Towards e-Commerce Adoption: The Case of Jordan	Husam Yaseen, Kate Dingley and Carl Adams
A Proposal for a Case Law e-Repository for ASEAN Economic Community With Particular Reference to Electronic Commerce	Anowar Zahid, Salawatibinti Mat Basir and HasaniMohd Ali
Fraudulent new IT Systems of the Israeli Courts - Unannounced Regime Change?	Joseph Zernik
Building and Evaluating Classification Framework of Critical Success Factors for e-Government Adoption	Ewa Ziemia, Tomasz Papaj, Rafał Żelazny and Maria Jadamus-Hacura
Participation and Data Quality in Open Data use: Open Data Infrastructures Evaluated	Anneke Zuiderwijk and Marijn Janssen
E-Procurement: A Tool to Mitigate Public Procurement Fraud in Malaysia?	Khairul Saidah Abas Azmi and Alifah Aida Lope Abdul Rahman
A Conceptual Model for Examining Mobile Government Adoption in Saudi Arabia	Sultan Alotaibi and Dmitri Roussinov
E-Service Adoption in Developing Countries With Instability Status: The Case of e-Government in Syria	Abraheem Alsaeed and Carl Adams
Implementation of e-Government in Kurdistan Regional Government (KRG): Political, Social and Economic Constraints	Sabir Doski
Challenges Facing e-Government and Smart Sustainable City: An Arab Region Perspective	Maysoun Ibrahim, Sukaina Al-Nasrawi, Ali El-Zaart and Carl Adams
Implementing Successful IT Projects in Thailand Public Sectors: A Case Study	Tawa Khampachua and Nawaporn Wisitpongphan
Development of an e-Government Ontology to Support Risk Analysis	Onyekachi Onwudike, Russell Lock and Iain Phillips

How Technology can Help in Reducing Romania's Budget Deficit	Marioara Piroi and Mihai Paunica
Information and Communication Technologies for Development (ICT4D): A case study of Jigawa State Government in Nigeria	Kanya Rislana, Alice Good, Carl Adams and Philip Scott
Different Patterns of Usage of e-Government Services: A Preliminary Study	Muslimin Wallang, Paul Henman and Philip Gillingham
In-Depth Comparative Case Study in Participation: Interpretative Approach	Muhammad Yusuf, Carl Adams and Kate Dingley
Measuring Success of Higher Education Centralised Administration Information System: An e-Government Initiative	Nazhatul Shahima Hassan and AfzaalH Seyal
Insights, Issues and Challenges of Applying DBMS in Hospitals Within Developing Countries	Henry Chukwuemeke Okoro, Carl Adams and Tineke Fitch
E-Government Development in Bulgaria – Status-Quo, Comparative Study and Perspectives	Tsvetelina Prodanova and Kate Dingley
An Integrated Web-Based System for Managing Payrolls of Regionally Spread Governmental Offices	Dimitrios Assimakopoulos, Giorgos Betsos, Eirini Chalelli, John Garofalakis, Ioannis Giannoudakis, Andreas Koskeris and Apostolos Stamatis

### 三、研究論文成果報告簡介摘要

在本次研討會議中，有關電子化民主與參與的論文共佔了 9 篇，為收錄最多篇的論文主題，綜觀近年國內情勢，也可看出如何讓公民積極參與政府決策，增加政府與民眾之互信，實為電子化政府之迫切課題，因此特別節錄與公民參與有關之論文，做一簡介與分享：

#### ***提升公民參與：一個政府 2.0 的概念性架構***

***(Uplifting Citizens' Participation: A Gov 2.0 Conceptual Framework)***

***Mohammed Aladalah, Yen Cheung and Vincent Lee***

#### 1. 緒論

Web 2.0(包含 Facebook, Twitter... 等等社群網站)有別於其他的資通訊技術，因其由使用者驅動的本質，包括協同合作、互動的社會網路及共創價值等特性，正在改變這個世界與人們的生活方式，而 Gov 2.0 指的是政府使用 Web 2.0 的技術，在政府內部或對於私部門及公民的接觸與互動。

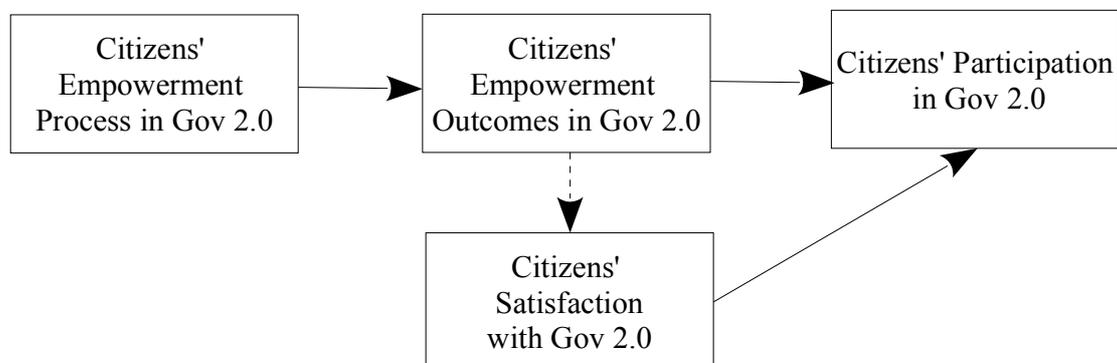
公民對於社群網站的高度使用，在 Gov 2.0 中，不代表就會有比較高的公民參與程度，Gov 2.0 如何讓過去單向式的溝通轉變成把公民整合進來，讓公民可以去產生他們擁有的價值以增加公民參與的程度，是本研究想解決的問題。

## 2. 文獻探討

主題	探討內容
<p>政府 2.0</p> <p>Gov 2.0</p>	<p>本文定義的 Gov 2.0 即是政府使用 Web 2.0 的技術與應用，而 Web 2.0 即是技術(如：RSS、XML)、應用(如：blogs、wikis、Social networks)及概念(collective intelligence、produsage)的組合，也包含了社群網站、多媒體影音分享等內涵。</p> <p>Gov 2.0 已經成為多數政府現在與未來計畫的一部份。</p>
<p>公民參與</p> <p>Citizens' participation</p>	<p>Reddick(2011)依照公民對於政府不同的參與形式，將之區分為三種：單向的互動、政府端開始的雙向互動及從公民端開始的雙向互動與參與。</p> <p>對於 Web 2.0 的參與者，弗雷斯特研究公司 (Forrester research 2007) 將參與者區分成六個不同的參與等級，由高至低分別為：創造者(creator)、評論家(critics)、收集者(collectors)、聯合者(joiners)、旁觀者(spectators)及不活躍者(inactives)。以現行 Gov 2.0 的發展情況來看，多為政府通知與提供公民諮詢服務的形式，公民參與者尚處在較低的參與程度階段，相較於高程度的參與，政府與公民應像是夥伴關係，並共同參與決策。</p>
<p>公民賦權</p> <p>Citizen empowerment</p>	<p>賦權指的是在關心的議題上獲得優勢的流程，無論是個人、組織或社群。賦權的結果就和控制、知識和參與有關，控制和參與是賦權理論中必要的要素。</p> <p>Zimmerman 和 Warschausky(1998)提出賦權理論的三個維度：價值、流程和結果。價值指的是一個信念體系，這信念體系決定了大家如何專注、有競爭力的工作在一起；流程是一套可以提供機會去培養取得控制權和學習去分析社會政治環境的程序；賦權結果指的是在經過賦權流程後的結果。</p> <p>賦權的概念已經普遍被使用在心理學、管理學及教育學領域中，然而在電子化政府的領域中，僅在初始萌芽階段。</p>

### 3. 研究模型

本文提出的概念性研究模型如下：



研究模型裡，相關的概念定義如下：

概念	定義	參考
賦權流程 Empowerment process	幫忙他人或是接受他人幫助以獲得控制。	Conger and Kanungo 1988; Thomas and Velthouse 1990; Zimmerman and Warschausky 1998
賦權結果 Empowerment outcomes	控制感、批判性的體認、參與的行為。	Conger and Kanungo 1988; Li and Gregor 2011 ; Zimmerman and Warschausky 1998
參與 Participation	單向的互動、政府端開始的雙向互動及從公民端開始的雙向互動與參與。	Reddick (2011); OCED (2014)
滿意 Satisfaction	對於與政府關係的正向感受。	Li and Gregor 2011;

主要概念是公民賦權如何影響公民參與，賦權流程會影響賦權結果，而直接影響了公民參與的程度，賦權結果也會影響公民對於政府的滿意度，而間接影響了公民參與的結果。

#### 4. 結論與未來方向

為成功實作 Gov 2.0，了解影響公民賦權的因素是很關鍵的問題，包括賦權流程、結果與對 Gov 2.0 的衝擊，本文對於電子化政府的理論與實務兩方面都做出了貢獻，在理論方面，於電子化政府的研究中引入賦權理論(Empowerment theory)，提供了一個新的研究方向；在實務方面，當政府要執行一個 Gov 2.0 的計畫時，可透過本研究模型，掌握賦權予民的精神，增加公民參與，即可有效的推動 Gov 2.0。



與本文作者 Mohammed Aladalah 交流

## 參、心得及建議事項

英國是一個發達、民主及第一個工業化國家，在 19 世紀和 20 世紀初期擁有世界上四分之一的領土，曾經是世界上最強大的國家，號稱日不落國，雖然經過兩次世界大戰和 20 世紀下半葉的崩潰，但至今在政治、外交、軍事及經濟上均有舉足輕重的地位。

感謝有這次機會，奉派至英國參加研討會，親自走訪此地，看著街景與建築就能感受到這份人文歷史感，搭乘著有 150 年歷史的地鐵往來各地，在便利商店有自動結帳機，在麥當勞使用信用卡就可以在自動點餐機完成點餐與付款，生活上的經驗又能讓我感受到英國的現代化，在這樣的一個國家舉辦既要談人文也要談科學的「歐洲電子化政府會議」是再適合不過了。

以下是我參加本次會議的心得與建議事項：

- 一、從第一場主題演講「開放政府資料：真相與虛構」(Open Government Data: Fact and Fiction)中看到，開放政府資訊已為趨勢，政府對於此議題也非常重視，期望透過開放資料來達到透明施政的目的，滿足民眾知的權利，目前本中心在開放政府資訊的作為上也努力扮演積極的角色。
- 二、從論文收錄的數量上，電子化民主與參與共有 9 篇論文，數目最多，可看出為本次研討會重要主題與方向，綜觀近年臺灣民主之發展，公民對於公共政策積極參與的訴求，如何透過電子化、資訊化、行動化的政府來回應民眾，是一重要方向。
- 三、第二場主題演講「電子化政府能否帶來一個更好的世界？」(Is e-Government Helping to Make a Better World?)，電子化政府能不能讓這世界更好、人民更滿足是一個大哉問，也是一個最根本的問題，主講人舉了一個印度 GIS 系統

的例子，此 GIS 系統在設計、功能各方面都非常的理想，只是有一個缺點，就是沒人使用。落實在工作上，科技始終來自於人性，本中心管理眾多複雜的稅務系統，要盡量在第一線上接觸民眾及分局稽徵所同仁，在系統開發初期就要和使用者充分聯繫、感同身受，找出真正的需求，這樣才能開發出有用的系統，創造價值，讓科技帶來一個更好的世界。

日常工作是實務的應用，參與本次研討會是學術理論的探討，實務與理論相結合，讓我對資訊工作更能有見樹又見林的新視野。



與會學者餐聚