布朗大學 e-government 調查報告

駐波士頓辦事處文化組提供

該報告係針對一百九十八國的一千一百九十七個網站從事比較，發現電子政府（e-government）較去年進步，但在保障隱私及安全方面，仍有加強必要。以下為一些重要的發現：(1)百分之十二的政府網站可提供實際的服務，比去年的百分之八增加百分之四，(2)較常見的項目為訂購出版品、旅遊、求職、簽證及更新駕照，(3)百分之七十七的網站可找到出版品，百分之八十三與資料庫連結，(4)百分之十四的網站有服務窗口，(5)百分之十四設有個人隱私政策，百分之九設有安全政策，(6)百分之卅三的網站可供殘障人士使用，(7)百分之十九的單位對電子郵件調查有回應，百分之七十五的單位沒反應，百分之六的單位無法接通，(8)百分之七十八的網站可以英文溝通，(9)百分之四十三的網站使用二種以上語言，(10)根據分析，各電子政府的表現與國家的差異性極大，表現最佳的為台灣、南韓、加拿大、美國、智利等，(11)依區域分，北美表現最佳，依次為太平洋島嶼、亞洲、中東、歐洲、東歐、中東等。

該分析針對網站是否可提供一般民眾的需用而分析，例如提供民眾適當的聯絡單位及承辦人以解決問題，所提供的資料、服務及資料庫，是否普及社會各階層及殘障人士，及大眾所關心的網路隱私權及安全等問題。

與二〇〇一年相較，許多國家在提供出版品、申請表、線上資料庫等供民眾使用，都較二〇〇一年進步，政府單位也認為把資料放上網路上，對業務效率亦有提昇，然而亦有百分之八十八的網站，並不在網上提供政府服務。在語言翻譯方面，亞洲及歐洲網站多有英語翻譯，發展中國家為吸引觀光及投資，所以這一方面的網站設計比對本國居民服務為佳。

大多數的全球網站在隱私權、安全、版權及其他法令宣導方面，並沒有特殊的保護裝置，此外，公共服務網站在充份利用網路功能方面，不如商業網站，使民眾沒有私人的空間，不能達到網路雙向溝通的目的。全球各區以北美、亞洲、及歐洲的網站進步最快，但在操作容

易、設計簡易、及標準化方面，都仍有改善空間。

- 一、 資訊提供：百分之八十二的網站可與其他網站連結，並設有資料庫，百分之七十七的網站提供電話、地址及出版品，少數網站提供音效及影像。
- 二、 提供服務：百分之十二的網站提供網上服務及執行功能。如訂購出版品、旅遊預約、求職、申請護照及更新駕照，以北美國家最多，但多無法在網上使用信用卡，不如商業網站可使用信用卡或電子轉帳。
- 三、 線上服務排名：以巴哈馬、萬那杜、智利、南韓、台灣等居先。
- 四、 隱私權及安全：只有百分之十四及百分之九的網站設有隱私及安全政策，在安全方面以多哥、土瓦魯、烏拉圭、智利、南韓等國為佳。
- 五、 網站經費：百分之八靠廣告，百分之一靠網路使用費。
- 六、 限制選項：必須以密碼才能進入某些選項，如公告、討論區、新聞媒體、訂車票、資料中心及電腦連線等。
- 七、 擴展觸角：選項切合民眾使用，易與政府溝通，如百分之七十五設有電子郵件，其他如搜尋、評語、電子郵件更新、廣播等。
- 八、 回覆電子郵件：百分之十九的的網站在五天內回覆，百分之七十五的網站不回覆，百分之六的網站無法連結。
- 九、 電子政府排名以台灣居首，其次為南韓、加拿大、美國等。