

摘要

本研究為深入瞭解「電子化政府」及 ICT 應用等相關方案對行政治理之影響，檢視有關 ICT 應用與社會及公共行政發展之文獻，並以歷史分析之途徑，探討我國推動「電子化政府」之演進，並以「經濟部國際貿易局(以下簡稱國貿局)」為個案研究的對象，探討執行「電子化政府推動方案」，以及 ICT 應用方案之實施情形與經驗，以瞭解將 ICT 運用於公共行政系絡之整體背景；並輔以問卷調查方式，調查行政人員實際運用 ICT 處理公共事務之經驗，以評估公部門所推動之電子化政府計畫之成效，以及 ICT 應用對行政效能之影響；最後，歸納各項研究發現，陳述本研究之理論及實務意涵，並提供我國未來推動「電子化政府」計畫之建議。

本研究經綜合所獲得的證據後，認為 ICT 及其應用與當代社會及公共行政發展的關係，並非如「科技決定論」論述所接槩的單一線性因果關係，認為僅需直接將 ICT 導入公共事務活動上，即能自動地出現新形態的治理關係與行政實務活動。事實上，ICT 及其應用之發展與結果，係一複雜的「社會建構」過程（Bekkers, 1996）。在此一過程中，「ICT 應用」與「行動者之認知」及所處之「社會系絡」進行互動；「社會系絡」框架出 ICT 及其應用的參考架構，並賦與 ICT 適當的社會意義，「行動者之認知」則展現其對於 ICT 之理解與知覺；ICT 應用不僅反映出所處系絡的權力、意義與文化價值等社會安排，並成為該體系「維持」及「再生產」的手段。故各類「ICT 應用」之態樣，實為在特定社會系絡影響下，行動者之心智模式的一種「再現」。換言之，科技及其應用僅為互動過程之因素之一，並非宰制性的力量。

本文認為 ICT 應用於公共事務所能產生的影響，係取決於科技應用之社會系絡及其價值與意義。將資訊科技導入公共事務活動上，本身並無法自行出現新形態的治理關係與行政實務，電子化政府的新型態治理與公共行政之發展，仍需透過對於社會正義、民主、自由及人道等價值之反思，役使資訊科技滿足人類與社會發展及成長之需求。

中文關鍵字：

電子化政府、資訊科技及其應用、行政治理、電子化政府衡量、電子化政府之效能、行政發展

英文關鍵字：

electronic government, ICT and it's applications, governance, the measurement of E-gov. , the effectiveness of E-gov. ,administration development