

第四章 研究設計

本章針對本論文的研究設計進行論述和解釋，分述論文的研究方法、研究樣本，以及評估指標的設計與操作化定義。

第一節 研究方法

本研究主要希望透過線上對網站的調查，了解目前直接面對民眾的行政業務機關—稅務機關與文化行政機關，其網站是否在功能、內容的建置上符合顧客關係管理的經營理念。本文根據前兩章所歸納而得的七個面向，分別設計指標以構成網站評估表，共有三十三項指標進行評估。為降低評估者主觀認定上的差異，增加本研究評估結果的信度，本文參考李仲彬、黃朝盟(2000)的研究方法，在指標的設計上，採用「是」與「否」的題目設計，觀察研究網站內容是否符合題目的敘述，但不進一步深究符合的程度。由於本研究的進行是由研究者本身進行評估，因此在評比項目的題目設計上，都是以是非題的形式來設計，而不採評分式的設計，以避免評分可能產生客觀上的差異，但正因為如此，評估的結果往往只能知道網站內容設計上，各項功能的有無，但是無法比較網站間品質上較細微的差異，這是研究設計中，這類評估指標的限制。

本研究中，「是」計分為「1」，「否」計分為「0」，如果網頁出現錯誤或是尙在建置中，經重複點選後仍出現相同情況，則該項評估指標計分歸類否，即為「0」。網站介面可用性總分為四分，網站內容自助性總分為十一分，網站功能互動性總分為七分，網站使用客製化總分為五分，網站交易性總分為二分，網站功能支援性總分為二分，網站安全與隱私性總分為二分，最高得分為三十三分(4+11+7+5+2+2+2=33)，最低分為零分。

此外，為了解本研究的評估指標是否具備測量評估者間的信度(inter-rater reliability)，研究者獲得另外兩位政治大學公共行政學系碩士班研究生的協助，經研究者本身對指標的說明並與其討論後，三人根據同一份評估指標，各自在同一時段內，觀察所有研究對象以進行評估，事後兩位研究生評估所獲得的計分情

況進行柯恩係數 (Cohen's Kappa)¹的檢定，以確認本研究設計的評估指標具有測量評估者間的信度，事後並以多數決的方式，決定所有研究對象各自指標的計分情況以進行敘述統計，獲得統計數據之後，針對評估的結果，設計半開放的問卷，針對網站表現可能較不佳的部份，讓受評的機關看完評估結果後，填答問卷陳述其背後經營網站上可能遇到的不利因素，同時也讓整體表現較為優異與較需改善的機關陳述個人意見與相關建議。問卷附上各機關在各面向評估獲得的分數，以及指導教授的引薦信，以促使問卷獲得機關的接納而提高回收率，幫助本研究的進行。

研究對象以直接面對民眾，負責辦理民眾業務的行政機關網站為主，並將其分類成將管制型與服務型兩大類別的行政業務機關網站進行評估，對於公部門的業務機關的類型，乃依據政大公共行政系施能傑教授的建議分類成管制型與服務型兩大類別。本文以二十九個全國稅務機關為管制型業務機關代表，全國二十六個文化行政業務機關為服務型行政機關代表，總計為五十五個行政機關網站作為研究對象，關於研究對象的描述和詳細內容參見第二節。

評分的結果，利用簡單的敘述統計，試圖回答下列的問題：

- 一、整體而言，總計五十五個行政業務機關的網站整體表現如何？總排名如何？總得分平均為何？各面向得分平均如何？哪個面向表現最佳、最需改進的面向又是哪些？
- 二、若從稅務機關網站與文化行政機關網站分別觀察，其符合顧客關係管理經營理念的各自總得分如何？各重點面向的得分如何？總排名如何？前二名的網站與後二名網站各面向的表現如何？
- 三、根據所得評估的數據，比較稅務機關網站與文化行政機關網站兩者之間整體表現的差異，以及各個面向表現的差異為何？
- 四、根據評估結果觀察，瞭解稅務機關網站與文化行政機關網站，各自對於顧客關係管理落實的程度尚需改進的地方為何？對於直接接觸民眾業務的行政機關的網站設計，就顧客關係管理的角度可歸納出怎樣的結論並提出建議？

¹ 對於柯恩係數的介紹可以參見網址 <http://www-class.unl.edu/psycrs/handcomp/hckappa.PDF> (2005/1/23)。

第二節 研究對象

根據布朗大學 Darrell West 教授在 2004 年進行的全球電子化政府評比調查結果顯示，全球一百九十八個國家一千九百三十五個網站之中針對十九項指標來評比，評比方向主要係針對各國政府網站服務內容與功能的完整度，前四名分別為台灣(44.3)、新加坡(43.8)、美國(41.9)、加拿大(40.3)²，這是繼 2002 年我國評比為第一名後再度奪冠，顯示政府對於電子化政府的重視與投入已受到國際上的肯定。目前我國電子化政府的政策下，行政機關網站設置的重點在於提升網頁內容的品質與豐富性、增加線上服務的辦理項目、設置無障礙的網路服務空間以及導入顧客關係管理的網站經營理念。由於行政機關因承辦的業務不同而有各項性質與功能，各自針對的「顧客」群眾也不同，因本文希望能從顧客關係管理理論的角度出發檢視行政機關網站，而這裡的「顧客」概念多半指稱的是「外部顧客」，為了能讓研究評估的對象可以直接符合顧客服務與理論的精神，故將直接接觸民眾、辦理民眾業務的行政機關其網站列為主要研究對象，希望可以從外部顧客的角度去檢視這些業務機關的網站內容設計是否符合顧客關係管理的概念。

一般而言，依照行使公權力的程度，承辦與民眾相關業務的行政機關大致上又可區分成管制型業務機關與服務型業務機關，管制型業務機關依據法令，有行使管制民眾的公權力，這也是其業務範圍，像是稅務機關、環保機關、衛生機關等等，服務型業務機關則多半以提供民眾諮詢、資訊提供、各項公共活動的舉辦、場地租借等服務業務為主，例如文化行政機關、觀光行政機關。由於機關數目眾多，考量到時間成本的問題，本文擇以高度行使公權力的全國稅務機關的網站作為管制型業務機關網站的代表，並以低度行使公權力的全國文化行政機關作為服務型業務機關的代表，共有五十五個行政機關網站，詳情參見下表 4-1，希望能夠藉由評估這些平時與民眾息息相關的稅務機關與文化行政機關網站，了解其整體表現如何，作為日後這些業務機關網站改進方向的參考。

² 引自 <http://www.insidepolitics.org/PressRelease04int.html> (2004/10/6)

表 4-1 研究對象

管制型業務機關—稅務機關			
層級	機關單位	網址	代號
中央	臺北市國稅局	http://www.ntat.gov.tw/	ntat
	高雄市國稅局	http://www.ntak.gov.tw/	ntak
	臺灣省北區國稅局	http://www.ntx.gov.tw/	ntx
	臺灣省中區國稅局	http://www.ntact.gov.tw/	ntact
	臺灣省南區國稅局	http://www.ntas.gov.tw/	ntas
地方	臺北市稅捐稽徵處	http://www.tpctax.gov.tw/	tpctax
	高雄市稅捐稽徵處	http://www.kctax.gov.tw/	kctax
	臺北縣稅捐稽徵處	http://www.tax.tpc.gov.tw/	taxtpc
	基隆市稅捐稽徵處	http://www.kltb.gov.tw/	kltb
	桃園縣稅捐稽徵處	http://www.tytax.gov.tw/	ttotax
	新竹市稅捐稽徵處	http://www.hcct.gov.tw/	hcct
	新竹縣稅捐稽徵處	http://www.chutax.gov.tw/	chutax
	苗栗縣稅捐稽徵處	http://www.mlftax.gov.tw/	mlftax
	臺中縣稅捐稽徵處	http://www.tcftax.gov.tw/	tcftax
	臺中市稅捐稽徵處	http://www.tctax.gov.tw/	tctax
	彰化縣稅捐稽徵處	http://www.changtax.gov.tw/	changtax
	南投縣稅捐稽徵處	http://www.nttb.gov.tw/	nttb
	雲林縣稅捐稽徵處	http://www.yltb.gov.tw/	yltb
	嘉義市稅捐稽徵處	http://www.citax.gov.tw/	citax
	嘉義縣稅捐稽徵處	http://www.cyhtax.gov.tw/	cytax
	臺南市稅捐稽徵處	http://www.tntb.gov.tw/	tntb
	臺南縣稅捐稽徵處	http://www.tnstax.gov.tw/	tnstax
	高雄縣稅捐稽徵處	http://www.khtb.gov.tw/	khtb
	屏東縣稅捐稽徵處	http://www.pttb.gov.tw/	pttb
	宜蘭縣稅捐稽徵處	http://www.iltb.gov.tw/	iltb
	花蓮縣稅捐稽徵處	http://www.hltb.gov.tw/	hltb
	臺東縣稅捐稽徵處	http://www.tttb.gov.tw/	tttb
	澎湖縣稅捐稽徵處	http://www.phtax.gov.tw/	phtax
金門縣稅捐稽徵處	http://web.kinmen.gov.tw/371022200d/	kmtax	
服務型業務機關—文化行政機關			
中央	行政院文化建設委員會	http://www.cca.gov.tw/	cca
地方	臺北市文化局	http://www.culture.gov.tw/	tpcc
	高雄市文化局	http://www.khcc.gov.tw/	khcc
	臺北縣文化局	http://www.cabtc.gov.tw/	cabtc
	基隆市文化局	http://www.klcc.gov.tw/	klcc
	桃園縣文化局	http://www.tyccc.gov.tw/	tyccc
	新竹市文化局	http://hccccc.hccg.gov.tw/	hccccc
	新竹縣文化局	http://www.hchcc.gov.tw/	hchcc

	苗栗縣文化局	http://www.mlc.gov.tw/	mlc
	臺中縣文化局	http://www.tccab.gov.tw/	tccab
	臺中市文化局	http://www.tccgc.gov.tw/	tccgc
	彰化縣文化局	http://www.bocach.gov.tw/	bocach
	南投縣文化局	http://www.nthcc.gov.tw/	nthcc
	雲林縣文化局	http://www.yunlin.gov.tw/cultural	ylcc
	嘉義市文化局	http://www.cabcy.gov.tw/	cabcy
	嘉義縣文化局	http://www.cyhg.gov.tw/16/cultural/	cycc
	臺南市文化局	http://culture.tncg.gov.tw/	tncg
	臺南縣文化局	http://www.tnc.gov.tw/	tnc
	高雄縣文化局	http://www.kccc.gov.tw/	kccc
	屏東縣文化局	http://www.cultural.pthg.gov.tw/	ptcc
	宜蘭縣文化局	http://www.ilccb.gov.tw/	ilccb
	花蓮縣文化局	http://sw.hccc.gov.tw/hcbweb/	hlcc
	臺東縣文化局	http://www.ccl.ttct.edu.tw/	ttct
	澎湖縣文化局	http://www.phhcc.gov.tw/	phhcc
	金門縣文化局	http://www.kmccc.edu.tw/	kmccc
	連江縣文化局	http://www.matsucc.gov.tw/	matsucc

資料來源：作者自製

說明：連江縣稅捐稽徵處未設網站，故不列入研究對象中

第三節 評估指標設計

本文利用第三章所歸納的七個面向，參考本文第二、三章蒐集有關網站評比指標的相關文獻，包含 2004 年美國布朗大學對於政府網站的評估指標、行政院研考會九十三年度行政機關網站評獎評估指標³、周韻采(2003)提出用以比較各國政府入口網站績效的十四個測量指標、李仲彬、黃朝盟(2001)對台灣省二十一縣市政府網站內容進行評估細部指標，黃士銘、洪育忠(2002)提出的網站 7C 架構，以及陳正芬、林宜萱(2002)提出用來評估網站是否能夠驅動顧客關係的細部指標，歸納整合成本論文研究的三十三個細部評估指標分列在七個面向裡，有關細部評估指指標的內容、參考文獻，以及指標的操作化說明，參見表 4-2。

³ 參見行政院研考會網站 <http://www.a-site.nat.gov.tw/rule.htm> (2004/9/27)

表 4-2 網站評估指標說明表

	細部評估指標	參考文獻	本研究關於此指標的操作化說明
網站介面可用性	是否具備網站導覽功能？	黃朝盟(2001) 行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站是否設有網站地圖，或是相關網站導覽的設計。
	是否具有普遍化的設計？	黃朝盟(2001)	IE 瀏覽器 6.0，螢幕解析度 800X600 的情況下進行瀏覽，看看是否能順利檢視網站。
	資料是否每日更新以確保資料的正確性？	陳正芬、林宜萱(2002) 李仲彬、黃朝盟(2001)	網站的最新更新日期是否為當日，或是最新消息中有顯示當日最新更新的消息。
	是否能讓使用者迅速查詢到資料？	黃朝盟(2001) 陳正芬、林宜萱(2002)	稅務機關：10 秒內能否在網站中查到各稅申報開徵起訖日。 文化機關：10 秒內能否再網站中查到一月份的藝文活動有哪些。
網站內容自助性	是否提供常見問答集？	行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站是否提供常見問答集(FAQ)供民眾查詢。
	是否具有搜尋引擎以查詢資料庫？	周韻采(2003)	網站是否設有搜尋引擎查詢網站本身的全部的資料。
	首頁是否提供機關服務電話與地址？	行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站首頁是否提供此機關的服務電話與地址，方便民眾查詢。
	是否提供內部單位組織介紹？	行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站是否設有此機關內部單位的組織介紹，方便民眾了解此機關的組織架構。
	是否提供主管業務介紹？	行政機關網站評獎評估指標(2004) 李仲彬、黃朝盟(2001)	網站是否設有此機關各單位主管的業務介紹，以供民眾了解機關的業務分類和職掌。

	是否提供此行政機關首長相關介紹？	李仲彬、黃朝盟(2001)	網站是否提供此機關首長的個人介紹，包含姓名、資歷及其他相關個人簡歷，供民眾認識、查詢。
	是否提供此行政機關的工作訊息？	李仲彬、黃朝盟(2001)	網站是否設有招募新進員工的訊息介紹，包含職缺、條件與聯絡方式等，以供有興趣或具備相關資歷的人才查詢(不包括義工徵募)。
	是否提供機關最新消息、公告事項或活動？	行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站首頁是否提供此機關最新消息，或是相關活動公告，讓民眾可以迅速得知機關最近的活動或是其他重要資訊有哪些。
	是否提供兩個以上的相關網站連結？	陳正芬、林宜萱(2002)	網站本身是否提供其他相關網站的關係連結，方便民眾直接點取進入其他網站查詢。
	是否提供文字開放性檔案格式供使用者下載資料？	行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站本身是否提供可公開的文字檔案，例如申請表、報名表、說明書、書面宣傳品等開放性文件供民眾下載閱讀或使用。
	是否提供與機關本身有關的法令條文、作業辦法？		網站否提供此機關各項行政作業的說明辦法，以及相關的法令條文供民眾查詢。
網站功能互動性	是否提供首長信箱或類似功能的民眾服務信箱？	布朗大學(2004) 行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站是否提供首長信箱或類似功能的服務信箱供民眾諮詢或提供建議。

	<p>是否設置留言板或民意論壇？</p>	<p>李仲彬、黃朝盟(2001) 陳正芬、林宜萱(2002) 布朗大學(2004)</p>	<p>網站是否設有留言板、民意論壇、電子佈告欄等意見交換機制，方便民眾留言、詢問或陳情。</p>
	<p>是否設置電子郵件自動回覆機制？</p>	<p>陳正芬、林宜萱(2002) 布朗大學(2004)</p>	<p>網站內的意見信箱是否設有由電腦自動回覆信件之機制，確保機關信箱收到民眾郵件的提問。 如果設有一種以上的意見信箱，則以寄送到首長信箱為主。 操作方式：在各網站意見信箱中寫信提問：「您好 我是目前就讀政大研究所的研究生，因為論文研究的需要所以發信到貴單位，如果貴單位有看到此信，麻煩回信到申辦人的信箱，確定有收到即可，謝謝」，寄出後，查看是否有立即收到自動回覆的相關信函。</p>
	<p>對於民眾的電子郵件需要由服務人員個別處理者，三個工作天內是否有所回應？</p>	<p>周韻采(2003)</p>	<p>在各機關網站意見信箱中寫信提問：「您好 我是目前就讀政大研究所的研究生，因為論文研究的需要所以發信到貴單位，如果貴單位有看到此信，麻煩回信到申辦人的信箱，確定有收到即可，謝謝」，寄出後三個工作天內是否有收到回覆？電話或信件的回覆皆可。</p>
	<p>是否設有電子報訂閱服務？</p>	<p>周韻采(2003)</p>	<p>機關網站是否設有電子報供民眾訂閱？</p>

	組織成員是否能在線上協助民眾？	陳正芬、林宜萱(2002)	機關網站是否具備線上對話機制，例如聊天室、即時通，讓組織成員能立即在線上協助民眾，提供解答。
	是否提供線上申辦的行政服務？	李仲彬、黃朝盟(2001) 陳正芬、林宜萱(2002) 布朗大學(2004) 行政機關網站評獎評估指標(2004)	機關網站內容是否提供能在線上申請許可證或核發證照，或是更正資料等類似的行政服務？
網站使用客製化	是否具備身心障礙者網站連結管道？	布朗大學(2004) 行政機關網站評獎評估指標(2004)	機關網站是否設有設有無障礙版本供身心障礙人士點選進入，或是網站本身設有無障礙網站有效標章。
	是否能記錄使用者瀏覽網站的偏好？	陳正芬、林宜萱(2002)	機關網站是否能記錄使用者瀏覽機關網站的偏好或是此網站中瀏覽過的項目有哪些。
	是否提供由使用者自行調整或設計網站內容編排的功能？	黃士銘、洪育忠(2002)	機關網站的使用者能否自行調整網站的編排設計，設計成最適合本身瀏覽的網站模式。
	是否有採用分眾導覽設計，按使用者身份進行網站導覽？	行政機關網站評獎評估指標(2004)	機關網站是否有按照使用者的身分進行分眾導覽，或是另外設計不同版本的網站，例如兒童版的網站。
	是否具備非本國語言的網站版本？	周韻采(2003) 布朗大學(2004) 行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站呈現的版本是否具備中文版以外的其他語言版本？
	網站交易性	是否提供線上付款機制(不含納稅機制)？	李仲彬、黃朝盟(2001) 陳正芬、林宜萱(2002) 周韻采(2003) 布朗大學(2004)

	是否提供兩種以上付款管道？	陳正芬、林宜萱(2002)	進行線上付款時，是否具備有兩種以上的付款方式，例如線上信用卡刷卡、轉帳、電子錢包等多項線上付款管道？
網站功能支援性	是否具有會員登入機制？	李仲彬、黃朝盟(2001) 陳正芬、林宜萱(2002) 周韻采(2003)	網站是否設有可讓民眾加入會員，讓網站辨識民眾身分的機制？ (如果單純只讓民眾加入會員，以寄送訊息或電子報，則不列為具有會員登入機制，單純列為有電子報的功能)
	網站目前是否有舉辦線上調查？	周韻采(2003)	網站本身目前是否有進行各類型的線上投票、民調或是滿意度調查？
網站安全與隱私性	網站是否有隱私權政策或資訊安全政策說明？	陳正芬、林宜萱(2002) 布朗大學(2004) 行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站是否有隱私權政策或資訊安全政策說明項目可點入。
	網站進行線上交易(不包含繳稅)時是否有加密機制？	陳正芬、林宜萱(2002) 周韻采(2003) 行政機關網站評獎評估指標(2004)	網站進行線上交易時，是否有採取 SSL (secure socket layer) SET (secure electronic transaction) 或 PKI(public key infrastructure) 等加密機制以避免資料傳輸時遭到變更或偽造。

資料來源：作者自製

壹、網站介面可用性

網站介面的可用、好用與否，將影響使用者往後使用此網站的意願，顧客關係管理當中，網站是與顧客溝通互動的重要介面，因此一個好用的網站介面設計將是維繫顧客關係的重要面向，新潮、高科技的網站不見得是一個維持良善顧客

關係的網站所必備的要素，但是網站一定得在基本的配備下，讓顧客容易使用、便於瀏覽以減少顧客的挫折感。套用在政府機關的網站上也是如此，政府網站介面的設計必須要好用、可用且親切，才能方便民眾使用，建立政府機關與民眾之間良善順暢的溝通關係。有鑑於此，本面項將評量網站使用的親切、方便、好用與否，讓民眾能容易使用網站，關於此面向的四項指標的操作化說明如下：

- 一、網站是否設有網站地圖或是導覽設計。(關於網站導覽功能，參考自黃朝盟，2001；行政機關網站評獎評估指標，2004)
- 二、IE 瀏覽器 6.0，螢幕解析度 800X600 的情況下是否能順利檢視網站是否具有普遍化設計？(關於普遍化設計的概念，參考自黃朝盟，2001)
- 三、網站的最新更新日期是否為當日，或是最新消息中有顯示當日最新更新的消息。(資料是否定期更新的概念，參考自李仲彬、黃朝盟，2001；陳正芬、林宜萱，2002)
- 四、一般而言，一個網站平均約有 10 秒的時間讓使用者體驗網站介面的使用(黃朝盟，2001)，因此，本項評估指標以「稅務機關在 10 秒內能否在網站中查到當月稽徵的稅目為何」，「以及文化行政機關在 10 秒內能否再網站中查到當月份的藝文活動有哪些」作為操作化定義。(是否能讓使用者迅速查到個人所需資料的評估指標參考自黃朝盟，2001；陳正芬、林宜萱，2002)

貳、網站內容自助性

網站內容具有自助性，一直是顧客關係管理中很重要的一環，藉由網站提供自助解答的功能，讓民眾得以先自行上網查詢個人所要的資訊，解決個人疑問，這樣的機制可以替組織成員節省回答民眾一般問題的時間與資源，運用在政府機關中亦是如此，當透過政府網站的自助特性而節省政府機關中業務承辦人員的時間和資源時，承辦人將擁有更多時間精力處理其他繁瑣的公文業務。此面向將評量政府網站內容上是否能有助於使用者透過網站查詢以解決一般例行性疑問，了解此機關最新消息和公告、工作訊息，或是其他針對此行政機關的疑問，以發揮公佈資訊、解惑的作用。十一項指標的操作化定義如下：

- 一、網站是否提供常見問答集(FAQ)供民眾查詢。(是否提供常見問答集，指標參考自行政機關網站評獎評估指標，2004)

- 二、網站是否設有搜尋引擎查詢網站本身的全部的資料。(是否具有搜尋引擎以查詢資料庫，指標參考自周韻采，2003)
- 三、網站首頁是否提供此機關的服務電話與地址，方便民眾查詢。(首頁是否提供機關服務電話與地址，指標參考自行政機關網站評獎評估指標，2004)
- 四、網站是否設有此機關內部單位的組織介紹，方便民眾了解此機關的組織架構。(是否提供內部單位組織介紹，指標參考自行政機關網站評獎評估指標，2004)
- 五、網站是否設有此機關各單位主管的業務介紹，以供民眾了解機關的業務分類和職掌。(是否提供主管業務介紹，指標概念參考自李仲彬、黃朝盟，2001；行政機關網站評獎評估指標，2004)
- 六、網站是否提供此機關首長的個人介紹，包含姓名、資歷及其他相關個人簡歷，供民眾認識、查詢。(是否提供此行政機關首長相關介紹，指標參考自李仲彬、黃朝盟，2001)
- 七、網站是否設有招募新進員工的訊息介紹，包含職缺、條件與聯絡方式等，以供有興趣或具備相關資歷的人才查詢，但不包括徵募義工這個層面。(是否提供此行政機關的工作訊息，指標參考自李仲彬、黃朝盟，2001)
- 八、網站首頁是否提供此機關最新消息，或是相關活動公告，讓民眾可以迅速得知機關最近的活動或是其他重要資訊有哪些。(是否提供機關最新消息、公告事項或活動，指標參考自行政機關網站評獎評估指標，2004)
- 九、網站本身是否提供其他相關網站的關係連結，方便民眾直接點取進入其他網站查詢。(是否提供兩個以上的相關網站連結，指標概念參考自陳正芬、林宜萱，2002)
- 十、網站本身是否提供可公開的文字檔案，例如申請表、報名表、說明書、書面宣傳品等開放性文件供民眾下載閱讀或使用。(是否提供文字開放性檔案格式供使用者下載資料，概念參考自行政機關網站評獎評估指標，2004)
- 十一、網站否提供此機關各項行政作業的說明辦法，以及相關的法令條文供民眾查詢。

參、網站功能互動性

顧客關係管理中，強調企業組織與顧客之間關係的維持，而關係的長久良善，繫之於彼此的互動，因此網站是否具備互動機制，是否能線上對話、回應、即時協助顧客，以及互動的管道是否多元便利，成為檢測網站是否符合顧客關係管理理念的關鍵。對於政府網站而言，要穩固與民眾之間的關係，就必須強調互動機制是否有確實的設置與執行，這個面向的指標所要衡量的便是政府網站功能是否提供與民眾互動溝通、線上協助、電子報訂閱、電子郵件往來、線上申辦業務的機制，指標操作化定義為：

- 一、網站是否提供首長信箱或類似功能的服務信箱供民眾諮詢或提供建議。(是否提供市長信箱或類似功能的民眾服務信箱，指標概念參考自布朗大學，2004；行政機關網站評獎評估指標，2004)
- 二、網站是否設有留言板、民意論壇、電子佈告欄等意見交換機制，方便民眾留言、詢問或陳情。(是否設置留言版或民意論壇相關概念參考自李仲彬、黃朝盟：2001；陳正芬、林宜萱，2002；布朗大學，2004)
- 三、網站內的意見信箱是否設有由電腦自動回覆信件的機制，確保機關信箱收到民眾郵件的提問。如果設有一種以上的意見信箱，則以寄送到首長信箱為主。(是否設置由電腦自動處理的電子郵件自動回覆機制，指標概念參考自陳正芬、林宜萱，2002；布朗大學，2004)
- 四、對於民眾的電子郵件需要由服務人員個別處理者，三個工作天內是否有所回應？(評估概念參考自周韻采，2003)
- 五、機關網站是否設有電子報供民眾訂閱。(是否設有電子報訂閱服務，指標參考自周韻采，2003)
- 六、機關網站是否具備線上對話機制，例如聊天室、即時通，讓組織成員能立即在線上協助民眾，提供解答。(組織成員是否能在線上協助民眾，指標概念參考自陳正芬、林宜萱，2002)

操作化說明：

- 七、機關網站內容是否提供能在線上申請許可證或核發證照，或是更正資料等類似的行政服務？(是否提供線上申辦的行政服務，相關指標概念參考自李仲彬、黃朝盟，2001；陳正芬、林宜萱，2002；布朗大學，2004；行政機關網

站評獎評估指標，2004)

四、網站使用客製化

客製化一直是顧客關係管理裡面最核心的概念之一，針對顧客需求，量身訂做顧客所需要的服務這便是客製化的精神，此概念應用在網站時，提供客製化的網站服務便成為要點。當顧客關係管理應用在政府網站而言也是類似的概念，從民眾等使用者角度出發，按其需求設計網站，並記得使用者的瀏覽偏好，按其使用需求給予相關建議，這些都是網站使用客製化的例子。此面向所要評比的便是政府網站客製化的情況，指標操作化定義如下：

一、機關網站是否設有無障礙版本供身心障礙人士點選進入，或是網站本身設有無障礙網站有效標章。(是否具備身心障礙者網站連結管道，指標參考自布朗大學，2004；行政機關網站評獎評估指標，2004)

操作化說明：

二、機關網站是否能記錄使用者瀏覽機關網站的偏好或是此網站中瀏覽過的項目有哪些。(是否能記錄使用者瀏覽網站的偏好，參考自陳正芬、林宜萱，2002)

三、機關網站的使用者能否自行調整網站的編排設計，設計成最適合本身瀏覽的網站模式。(是否提供由使用者自行調整或設計網站內容編排的功能，指標概念參考自黃士銘、洪育忠，2002)

四、機關網站是否有按照使用者的身分進行分眾導覽，或是另外設計不同版本的網站，例如兒童版的網站。(是否有採用分眾導覽設計，按使用者身份進行網站導覽，指標參考自行政機關網站評獎評估指標，2004)

五、網站呈現的版本是否具備中文版以外的其他語言版本？(是否具備非本國語言的網站版本，評估概念參考自周韻采，2003；布朗大學，2004；行政機關網站評獎評估指標，2004)

伍、網站交易性

對於企業而言，發展顧客關係管理有一部分是希望透過便利的線上即時交

易，來提升交易的效率，若從電子化政府發展的階段論來看，隨著政府在網站上提供的服務越來越多，線上交易的功能也成為未來電子化政府的趨勢，事實上網路納稅、繳交規費、行政手續費已經成為可能，因此網站的交易性在分析顧客關係管理與政府網站時，亦是需要探討的面向，此面向乃是檢視政府網站是能否在線上直接交易，並提供各項交易管道，指標操作化定義為：

- 一、網站是否提供民眾有繳納罰款、手續費或其他行政規費的線上付款機制？(是否提供線上付款機制，指標參考自李仲彬、黃朝盟，2001；陳正芬、林宜萱，2002；周韻采，2003；布朗大學，2004)
- 二、進行線上付款時，是否具備有兩種以上的付款方式，例如線上信用卡刷卡、轉帳、電子錢包等多項線上付款管道？(是否提供兩種以上付款管道，指標概念參考自陳正芬、林宜萱，2002)

陸、網站功能支援性

之前的文獻整理時已經強調，顧客關係管理本身是一種流程管理的概念，具有前端與後台系統配合聯繫的特性，網站本身成為一個對外的前端資訊平台，直接面對一線使用者，如果要讓顧客關係管理深化組織管理流程，必須讓網站發揮支援後台的功能，這就涉及到能否藉由網站來蒐集、建立顧客資料、了解顧客意見與想法以利後台進行分析的層面。對政府網站而言，網站肩負類似的角色責任，當政府機構越來越重視民眾需求和滿意度的評比時，藉由政府網站蒐集民眾資料以了解其訴求，提供民眾所需要的服務就成為必須。本面向評量的重點在於政府網站是否有能力支援顧客關係管理系統流程的導入，指標有二：

- 一、網站是否設有可讓民眾加入會員，讓網站辨識民眾身分的機制？(是否具有會員登入機制，指標概念參考自李仲彬、黃朝盟，2001；陳正芬、林宜萱，2002；周韻采，2003)
- 二、網站本身目前是否有進行各類型的線上投票、民調或是滿意度調查？(網站目前是否有舉辦線上調查，評估指標參考自周韻采，2003)

柒、網站安全與隱私性

顧客關係管理中，維繫顧客關係的要件之一便是得到顧客的信任，讓顧客能夠提供安全的網路環境讓民眾能安心並且信任交易，並能顧及民眾隱私讓民眾放心輸入個人資訊，這在網站的營運上都是十分重要的課題。隨著政府網站越來越強調與民眾的互動，交易、彼此資料的傳輸日漸頻繁，網站安全和隱私權的維護已經成為目前政府網站不能忽視的議題，因此本面向評量的重心在於政府網站是否有針對安全與隱私問題提出相關說明與實際保護措施，兩項指標的操作化說明如下：

- 一、網站是否有隱私權政策或資訊安全政策說明項目可點入？(是否具有隱私權政策或資訊安全政策說明，概念參考自陳正芬、林宜萱，2002；布朗大學，2004；行政機關網站評獎評估指標，2004)
- 二、網站進行線上交易時，是否有採取 SSL(secure socket layer)SET(secure electronic transaction)或 PKI(public key infrastructure)等加密機制以避免資料傳輸時遭到變更或偽造。(進行線上交易，不包含繳稅，是否有加密機制？(評估指標概念參考自陳正芬、林宜萱，2002；周韻采，2003；行政機關網站評獎評估指標，2004)