

國會助理立法資訊尋求行為之研究

A Study of Legislative Information-Seeking Behavior of Congressional Assistants

謝 寶 媛

Pao-Nuan Hsieh

台灣大學圖書資訊學系副教授

Associate Professor, Department of Library and Information Science,

National Taiwan University

E-mail: pnhsieh@ntu.edu.tw

田 倩 惠

Chien-Hui Tian

立法院國會圖書館索引師

Librarian, Parliamentary Library, Legislative Yuan

E-mail: p94126010@ntu.edu.tw

【摘要 Abstract】

國會助理主要協助立法委員行使各項立法職權與問政工作，扮演著重要的幕僚角色。本研究以國會圖書館為研究個案，邀請 10 位以法案研究為主之國會助理參與深度訪談，深入瞭解國會助理資訊尋求行為之情境與特性，及其與資訊環境的互動與影響。研究結果顯示：達成立法委員法案研究與選民服務之任務，是國會助理之主要立法資訊需求情境；不同層次的立法資訊需求，會影響國會助理選用立法資訊的管道和類型。本研究亦發現國會圖書館網站資源，為國會助理開始蒐集立法資訊之管道，並以個人習慣熟悉的途徑獲得更多的資訊；國會助理同時會依據個人資訊需求特性，選擇書面或口頭的資訊為解決方案；同時國會助理習慣自己展開資訊尋求並自我判斷資訊適用性。

Congressional assistants play an important role in helping legislators deal with their legislative duties and political affairs. This study aims to explore and analyze the characteristics of congressional assistants' information-seeking behavior and context. Results of this study suggest that congressional assistants search for legislative information mainly in order to make thorough studies of issues related to bills under discussion and to provide prompt and satisfactory services for civilians. Specific needs in different contexts will influence congressional assistants' decision on information acquisition and adoption. In addition, the process of their legislative information-seeking is likely to be swayed by social or personal factors. The web site of the

Parliamentary Library frequently serves as the first source of legislative information-seeking, though the searching methods applied by congressional assistants may vary from one person to another. Congressional assistants further seek specific information through various sources, judge the compatibility of the sought information, and select documents in oral or printed form to fit in with particular contexts.

關鍵詞 Keyword

國會助理 資訊尋求行為 立法資訊

Congressional assistants ; Information-seeking behavior ; Legislative information

壹、前言

現今我國民主政治，立法院成爲全國最高民意機關，代表人民監督政府施政和反映民意，扮演政府與人民之間溝通的重要角色。人民選出立法委員代表人民行使權利義務，憲法賦予其立法審議之職責，但政府的職能日益擴大與複雜化，公共政策的專業性高，加上法案議事程序繁複，立法委員必需借助助理的專業長才和行政能力，才能有效地審議行政部門所提出的法案、提案和預算等議案，確實爲人民把關。國會助理雖爲輔助性機制，但是其表現的優劣確實影響立法委員的問政品質(陳淞山，1994b)。

立法院組織法第三十二條規定「立法委員每人得置公費助理六人至十人，由委員任免；立法院應每年編列每一立法委員一定數額之助理費及其辦公事務預算...」明定立法委員可因其任務所需聘用助理，其工作內容非常多樣化，協助立法委員行使各項職權，主要包括法案研究、選民服務、媒體經營和行政管理等的幕僚角色。在法案研究(包括預算案)方面，協助立委提出各種法律草案、議案、預算案審查及撰寫質詢稿等立法工作，完成立委個人問政與議事運作；在選民服務方面，隨時注意選區的動態與訴求，保持和選民的互動與協調；在媒體經營方面，關注媒體報導與媒體配合活動；在行政管理方面，協助立委辦公室之檔案管理、工作分配與一般國會事務處理。基於業務上的需求，國會助理除了要具備溝通、協調、良好人際關係和獨立作業的能力，並要熟稔國會立法事務的進行，具有專業知識的背景與研究，才能有效協助立法委員。

國會助理爲協助立法委員問政順利進行，必需隨時依其委員的需求，配合法案審議相關過程，適時地提供正確快速的資訊給予參考，協助立法資訊蒐集、立法提案研擬、行政質詢撰稿等

相關工作，國會助理需要立法資訊的參考，才能完成任務。因此立法院必須具備強而有力的決策支援系統，這系統除了必須精確而廣泛的反應各種民意之外，還必須提供相關議題的專業資訊，作爲政策制定及立法的基礎。

立法資訊，有別於一般資訊形式，一般民眾使用政府資訊的觀點，希望立法資訊能便於取用及透明化(Fagan & Fagan, 2001)，對於國會助理而言，除了資訊公開的特性外，更強調專業資訊的整合與時效。配合 e 政府的服務要求，政府單位有條件的開放資訊供民眾取用，建構網站資源，改變人民與政府在管理上的關係，增加政府部門傳達施政相關計畫、活動與決策的資訊量，隨時讓民眾易於取得立法資訊並加以監督制衡(Eschenfelder & Miller, 2007)。網站提供民眾與立法者的互動機會，立法者也能精確地掌握民意脈動。依據立法院國會圖書館(2007)網站上的統計，由館方所建置的資料庫檢索及使用，民國 94 年全年統計 1,206,264 件次，95 年全年統計 1,263,417 件次，96 年全年統計則爲 1,642,778 件次，顯示立法資訊的需求相當高，國會圖書館深受使用者的重視。

然上述立法資訊的使用統計，僅能顯示資源使用的情況，無法瞭解使用者對於資訊的實際需求與差距。實際上許多資訊系統技術與功能面的研究，漸轉向著重強調使用者的資訊需求(Dervin & Nilan, 1986)；然而許多電子化政府的研究多偏向技術層面，較少在探討使用者的深度需求(Xiong, 2006)，使用者資訊需求的產生因素和解決過程都容易被忽略。Wilson (1997, 1999)指出資訊使用者會因個人的認知、社會角色、所處情境產生對資訊的需求，進而展開一連串搜尋正式或非正式的資訊資源或服務，並判斷選擇搜尋結果相關性的行爲，以滿足個人的資訊需求。評估一個有效能的服務機制，除了系統功能面的設計與

技術外，現在更強調從使用者的需求角度來探討資訊服務的價值。Low (1995)指出圖書館或資訊中心提供立法參考服務的最終目標是支援立法者與幕僚人員相關的資訊需求，使他們能夠有效地評估、草擬與制定有利於人民的法令。

立法院國會圖書館服務，主要是配合立法委員立法問政工作，而實際資訊蒐集和整理的執行者就是國會助理。根據立法院國會圖書館的服務統計資料顯示，截至 96 年 5 月止，全部登記服務對象為 2,154 人，助理人數是 899 人，佔有近 42 % 的比重，可見國會助理是國會圖書館服務的重要使用群。所以瞭解國會助理的立法資訊需求，對照目前國會圖書館所提供的立法資訊服務，檢視評估現有的服務規劃是否能符合國會助理的資訊需求，始能彰顯國會圖書館專業幕僚角色之重要性。

本研究爲了瞭解立法院國會圖書館現行的服務是否符合主要使用者的需求，針對國會助理進行訪談，從使用者的角度探討國會助理行使各項職務中所遇到的問題類型，著重其在協助立法委員議事進行中所產生的資訊需求，檢視爲解決問題所作的資訊搜尋途徑，以及使用國會圖書館各項立法資訊服務的現況與期望，冀期提供立法資訊服務建置與規劃之參考。

貳、研究方法

本研究旨在探討國會助理在協助立法委員問政及執行任務所產生的立法資訊尋求行爲。Leckie、Pettigrew 與 Sylvain (1996)研究工程師、醫護人員、律師等專業人士的資訊尋求行爲，導出專業人士的資訊尋求行爲模式；認爲專業人士的資訊尋求行爲可分爲六個部分：工作角色、相關任務、資訊需求特性、資訊的察覺、資訊的來源、資訊的產出。研究結果顯示專業人士在不同

的領域中有不同的工作角色，及該角色所賦予的不同程度的工作與任務，而這些工作任務會引發特有的資訊需求，進而產生資訊尋求的過程。雖然專業人士的資訊需求，是來自其工作角色或相關任務，但是會受到一些干擾因素影響而產生不同的資訊需求，Leckie 等人稱爲「資訊需求的特性」，這些因素包括：人口統計資料(年齡、職業、專長、年資、地理位置)、情境脈絡(某些情境下的特別需求、內部或外部所引發的)、頻率(重覆發生的需求或新的需求)、預測性(可預知的需求或不可預知的需求)、重要性(急迫的程度)，以及複雜性(易於解決或困難的程度)。因此，資訊需求通常因工作角色相關的任務所引發，但是資訊需求並非不變的，會受到上述的變數所影響而改變。鑑此，本研究參考 Leckie 等的專業人士的資訊尋求行爲模式研擬本研究之國會助理立法資訊尋求行爲分析研究架構，如圖 1 所示。

綜合有關國會助理之相關研究(吳家仲，2005; 施能傑，1987; 陳淑貞，2004; 陳淞山，1994a ; Rosenthal, 1981)，國會助理的主要工作任務可區分爲四：法案研究、選民服務、媒體經營與行政管理，其中法案研究與選民服務二項最具法案特性與高度使用立法資訊。因此，本研究採用深度訪談法，訪談時間爲民國 96 年 10 月到 12 月，選取時間的背景爲即將舉行第七屆立法委員選舉，屆時相對會有各種議題或法案的立法資訊需求。訪談對象採立意取樣，邀請 10 位以法案研究爲主之國會助理參與深度訪談，分析其在法案研究與選民服務的任務中，國會助理的立法資訊尋求行爲模式，並檢視其對國會圖書館資訊服務之使用情況與建議。國會助理訪談大綱部份，前測共訪談 2 位受試者，依據文獻分析與前測反應，產生與修正訪談架構。訪談的構面可分爲角色任務、立法資訊需求、立法資

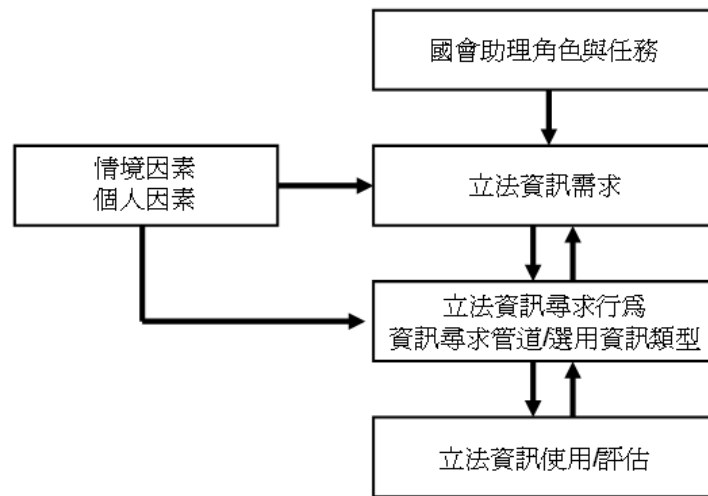


圖 1 國會助理立法資訊尋求行為分析研究架構

訊尋求行為、立法資源／資訊類型、立法資訊使用／評估。訪談同時採用錄音及速記，每訪談完一位受訪者後將訪談錄音的內容，逐一謄錄整理與歸納，最後提出結論與建議。

參、結果與討論

根據文獻分析與訪談資料之彙整，國會助理協助立委議事問政與行政事務，主要為法案研究、選民服務、媒體經營與行政管理四項工作任務，本研究討論焦點鎖定在立法資訊最具關聯性的法案研究與選民服務二項任務。

一、國會助理基本資料分析

本研究係以立法院依法設置之 10 位公費國會助理為研究對象，包括七位男性與三位女性。任職助理工作的服務年資五年以上(含)和五年以下者各有五位，其中最資深者有 10 年國會助理經驗，最資淺者為兩年。受訪國會助理所服務委員所參加的委員會，屬於教育委員會者有三位，司法委員會者有兩位，外交、交通、經濟、財政四個委員會各

四人，一位屬於黨團助理。九位是屬於立委個人助理，主要職務是法案助理工作，其中有兩位身兼委員辦公室主任一職；另一位國會助理之職務屬黨團助理的工作，其任務是協助該政黨的政策、法案與預算案的議事運作與列檔追蹤。受訪國會助理者之基本資料列於表 1。

由表 1 可以看出有九位國會助理的年資超過三年以上，原則上負責法案工作的國會助理是依附立委任期，其中黨團助理因為負責該政黨在經濟委員會所有議案的管控，相對地對處理法案或議案的立法資訊來源與使用，非常專精與熟稔。受訪的 10 位國會助理的學科背景全部都是社會科學領域，包含政治、國際關係、外交、經濟、新聞、資訊管理、公共行政和東亞研究，受訪國會助理大多認為學科背景最好與其所服務的立委問政興趣相符較好；如此方能符合立委問政方向和專業領域，並且要對立法院的議事規則和議事運作有相當程度的瞭解與熟練，才能適時提供明確的訊息與策略給予立委建議與參考，有效的行使立法職權。

表 1
訪談國會助理基本資料

編號	性別	服務年資	委員會	職務
A1	男	3 年	外 交	法案助理
A2	女	4 年	教 育	法案助理
A3	男	9 年	黨 團	黨團助理
A4	男	3 年	交 通	法案助理
A5	女	2 年	司 法	主任、法案助理
A6	女	5 年	教 育	法案助理
A7	男	9 年	教 育	法案助理
A8	男	10 年	經 濟	主任、法案助理
A9	男	7 年	司 法	法案助理
A10	男	7 年	財 政	法案助理

由訪談資料中得知，國會助理個人之前的工作經驗對目前的工作影響並不明顯。其中有一位國會助理有在政黨的政策會工作經驗，對其後來負責法案工作，有直接的助益，因為他們已瞭解政策法案運作的過程，並早已接觸立法資訊系統的使用，故在立法資訊使用上沒有太大困難。受訪國會助理一致認為個人的學習與經驗的累積，才有助於法案助理工作的進行。然而國會助理本身工作劃分並不十分明顯，除了接到法案工作外，也要做選民服務的工作，工作量大且多樣化，必須對於資訊的態度是知道如何去找到自己所要的資訊，如何取得資訊，並具備寫作的能力，可以整理資料重點、撰寫專案文稿，提供立委問政的需要。

二、法案研究是國會助理立法資訊需求的主要情境

國會助理設置的主要目的是協助立法委員對行政部門提送各項政策與法案之監督與審議，因此國會助理最具立法幕僚角色的任務就屬法案研究。立委對於法案、議案與預算案的審查，需要立

法性資訊的協助，因此國會助理需針對立委的資訊需求，為其蒐集立法資料作為參考依據，包括草擬提案、撰寫質詢稿、提出審查預算案及法案報告等立法工作的參考資料。黨團助理其主要的任務是維護其政黨政策、預算與法案議題，從開始審議到完成立法整個過程的掌控與達成，需要傳達政黨的意見和政策論述，並瞭解其他政黨或立委的意見或併案內容，提供政黨確實之資訊。因此國會助理對法案研究之資訊需求將分成：協助法案與議案的研究、協助預算案的審查、開會質詢發言稿與提案的撰寫、民眾與民間團體陳情案的處理、黨團政策與法案的控管等五項進行分析。

(一)協助法案審查

國會助理協助立委瞭解其關注的法案與議題時，須先瞭解法案的內容，查詢提案者如行政部門與立委的報告或說明，以及立法院之院會或委員會議中的委員或政府官員的發言紀錄，分析各方討論的重點與差異。

「通常委員他會有法案提出或要瞭解一下法

案內容，我們去找相關的資料給他參考，像政府的部會報告、開會紀錄...都有，我們會有助理專門寫提案或質詢稿，資訊就看他需要什麼類型」(A2：38-40)

「目前的工作其實主要就是委員的法案、提案...還有委員在委員會上的發言，各方面的都要做，因為我們辦公室比較小，幾乎都要做，那法案部分基本上是在負責...那至於法案的工作就是委員他給一些議題或討論事情，那我把有關的資料整理給他看或是幫他準備委員會的會議發言資料」(A6：18-22)

「委員交待下來的法案，我個人會提供一些資料讓委員做參考，大概我可以分成三個部分，第一個就是立法院有法制局，他們會做一些評估報告，這個部分可以當我們主要的研究和法案的部分一個很好的 source 最原始的一個資料，從他裡面再擷取我們委員所需要的」(A8：29-33)

「法案的來源是嗎？那是各種壓力團體，委員交待的，還有就是因為是教育，所以有教改的團體或者是全國教師會，他們在各種議題上尋求協助，或者是私校協會這樣子」(A7：22-24)

國會助理對於各項法案議案的提出或發展，除了熟悉行政部門和立法部門的內容，亦要能掌握社會民眾需求與反應，和發展時機的適當性，提供專家學者、團體、政府或其他立委不同的論點與訴求，或是參考文獻論述與其他法令判例或釋文，給予立委多方的參考資訊。

「當決定要制定法官法的時候，第一個我就會去找它的各種提案版本，了解各個提案的差異在哪裡，第二個就是看言論的反應，這個就要進新聞系統去找，找說現在各方對法官法這個的評鑑或是退場機制如何，是不是有違憲的地方，再找一些期刊的文章，看看學者的說法，他們的認知是什麼，像我會去看釋字的內容，大法官釋字就是大法官解釋過的東西，看討論的名詞定義是什麼，他的屬性是

什麼，那再把這些東西整理好給委員，其他部分就是行政部門也會把他們的政策說明給我們，當然委員本身有時不是很了解，他就會跟你討論，當然你也要告訴委員裡面有不同的認知」(A9：19-24)

「因為如果說是我們比較熟悉的部分，那當然就是自己去找資料，但是如果自己閱讀完之後還是覺得不清楚的話，那就需要問啦，因為那個問題也可能都是在教育方面，所以我們不了解的時候也會直接問教育部那邊，他們會有專門對那一些法規比較清楚的人，問他是不是跟其他的法規有牴觸，有沒有什麼問題，這個部分我們也會透過他們了解」(A6：110-114)

「目前的工作其實主要就是委員這邊的議題、法案、還有...很多法案或議題都是從陳情案過來的，比如說他們有很多事情想要請委員幫忙，不知道該怎辦或者是說在法令的限制上他們有辦法做突破，想請委員幫忙...其實委員真正自己要推動一個法案，要我們去搜集資料的這種情況比較少，一般而言，我們會去推動一個法案議題，其實通常也是一些相關團體或者是他們提供給我們，希望我們去協助來做提案與推動，那我們再去搜集它背後的一些資料」(A5：35-37，102-105)

「另外針對一些法案的發展，我們可能會觀察一下，法隨時轉嘛，基本上我們要觀察一下時事的部分。先從新聞知識網先了解最近時事的部分，民眾關心討論的是哪些，能夠把他們關注的議題轉化為議案提出，或是民眾覺得不合時宜的法令規定，我們可以用來做為一個修法最主要的依據」(A8：48-50)

「因為委員選區是離島，所以我們會注意當地的新聞，或者是委員關心的案子有些新的發展或近況，所以我會及時告訴委員，透過網路上的新聞，要不然就是大家在院內會有一些口語 pass 新訊息會出來，或是你自己可以看一些議事日程，看有哪些法案在審或是已經打算排入議程的，這種東西自

己要去盯」(A10：48-52)

國會助理除了協助立委公領域的法案研究，有時需要參與立委個人學術上的研究或發表，研究主題大多與學科背景或專長領域有關，對於蒐集的資料要事先閱讀並作出內容摘要，讓立委馬上能掌握到重點。

「就是老闆交待的事情，包括法案研究和學術界的研究都有參與...本會期在國防委員會，所以目前就是以國防預算為主，外交法案就比較少，主要與國防有關的主題比如像戰略、國家安全啦，當然還有外交，還有國際政治的資訊，然後他也会注意經濟情勢的資訊，基本上就是國際間目前趨勢」(A1：34-41，70-75)

「目前我主要的工作就是法案助理，配合委員要提出東西...第一個資料一定是要能回答問題的資料，就是說委員他現在需要參考的東西，你也不能把全部只要有相關或是根本不相關的找了一大堆，這樣委員沒辦法看，你要節省他的時間嘛，所以你要找針對這個問題能回答這個問題資料，那你要自己先看過再拿給委員看，有時候是看老闆啦，有的老闆可能需要你幫他，比如說幫他整理比較多的資料，或者甚至幫他重新 summary 之類的」(A4：20，62-67)

(二)協助預算案審查

立委除了法案審查外，另一項重要的職權就是審查行政單位所編列的預算報告書，代替人民監督政府各項施政與預算收支運用。實際上預算審查通過，雖多依循各政黨的協商結果，國會助理可協助立委針對個人關注的部分，或是分組預算審查中相關部門預算編列與執行內容，提出有爭議的項目作為質詢與討論，也可提示重要預算案審查排入議程，協助行政部門的預算案順利通過。

「其實預算會期的話我們當然就是審自己委員會比較關注的議題、法案和預算，那我覺得這方

面其實倒是...因為我們也都知道預算到最後委員的問題還是經過黨團協商，由黨團出去，所以原則上除了委員個人的意見外，還要以整個黨團的討論為主」(A5：57-60)

在預算審查過程中，瞭解各立委對預算增刪項目的意見，再透過溝通協調，取得大多數立委的認同。

「我們會先整理說我們負責跟教育第八組裡面還有哪些部分還沒有被解凍的預算案，這些部分請委員可不可以在他那個輪到召集人主席的時候可以排進議程裡面，然後告訴委員跟他講說大概這個案子目前哪些委員會反，哪些委員對這案子有意見，然後委員就會知道怎樣處理目前狀況」(A6：43-46)

「我們在預算審查時都會有所有委員提案要刪減的那個紀錄表，所以大家就會知道哪些委員對哪幾個案子有特別的意見，這邊我們就可以整理出來給委員」(A6：55-57)

國會助理對於預算資料的研究，通常需要一段時間摸索，才能抓住重點或發展議題討論。

「編列預算的規定，這部份自己怎樣去了解...這個實際上是要自己去摸索，或者是向資深的助理討教，或者是說你看編預算的，大概在預算審查會期中去注意」(A7：140-142)

針對特定敏感的預算編列或科目，國會助理能取得的資源有限，需要更深入的資訊，或個人專業的判讀能力才能有客觀的論述。

「本會期在國防委員會，所以目前就是以國防預算為主，外交法案就比較少，外交(預算)比較少，因為外交這個領域資訊比較少，然後機密的東西比較多，那就我們之前的經驗來講，從公開預算書上面看不到什麼東西，所以我們一方面是資源有限，一方面是客觀上的資料無法獲得，所以畢竟來講國防這塊比較困難一點，那國防這塊因為我們有其他專業的助理在這裡，他可判讀國防預算的專業

背景，所以提供相對比較充足的資訊，然後在審核預算時比較有多一點客觀的參考」(A1：43-48)

區域立委必需關注其選區的議題或地方性的預算經費，因此國會助理必需特別注意該選區的預算編列。

「他是選區選出來，所以關注的也是全方位的，像教育的議題，或是縣政府的部分，特別是離島的選舉，長期以來縣政府的財源就比較匱乏，特別是教育經費的部分」(A10：3-5)

各黨團助理以負責一個委員會而分工作業，對於黨團所交付預算審查部分，必需就各組委員會開會時，隨時盯著會場狀況，對於執政黨團國會助理而言，要瞭解各行政部門預算編列內容，及各立委的不同意見與立場，積極協助預算案能完成三讀的程序。

「我們是以一個委員會來做分工，那個助理就負責那個委員會的大小事情，包括平常委員會開會的時候，我們必須要在委員會那邊盯著，注意會場的狀況，然後也會去翻他的業務報告，或者是說法案審查或預算審查...不管是法律案或預算案，要協助他們在立法院裡面完成三讀的程序」(A3：15-18，24)

(三)撰寫開會質詢發言稿與提案

立委會透過質詢的方式，對行政部門政策措施或業務執行提出口頭或書面的質詢。國會助理協助立委撰寫院會總質詢稿，必需瞭解政府或政黨的政策立場與原則，所以各部會的施政報告是主要參考資訊；若協助立委準備委員會質詢稿，必需關注各委員會審查相關行政部門的政策執行與討論，所以各行政單位的業務報告是主要參考來源。

「通常委員要質詢或有提案時，我們要去尋找相關的資料給他參考，像政府的部會報告、開會紀錄...都有，委員開會要提口頭質詢的稿子或書面質詢的部分，可以看行政部門送過來的業務報告內

容，對有立場不同的部分可以提出口頭或書面質詢，要行政部門回答我們的問題」(A2：38-39,45-47)

國會助理必需關注院會或委員會中立委和行政官員的發言內容，或是隨時發生的狀況變化，要能快速應變才能提供有效合宜的發言資訊給立委參考。

「因為委員開會的時候我們有時候會去會場，你就可以聽到不同委員的意見，或是在辦公室裡也可以調到那個會議進行及委員發言的情況(隨選視訊系統)」(A6：53-54)

「委員每天要的東西當然就是要精簡和快速，因為他們隨時都可能碰到一些狀況或發言，對旁邊發生的事情儘可能能夠跟上」(A6：69-71)

對於提案部分，立委對於立即性措施或不合時宜的規定，可以提出議案由行政部門函復或討論，國會助理要瞭解部會業務狀況和各議題的背景資料，作為撰寫發言稿或提案的依據。

「有時碰到地方有臨時發生的新聞或議題，我們也要隨時關注，比如說有些風災引起的損失，看看行政部門現有的規定有沒有可以配合或協助的」(A4：40-44)

「比如說有民眾覺得目前有些措施與實際情況有差距，他們有些事情想透過委員這邊反應，他們不知道該怎辦或者是說在法令的限制上他們有辦法或有意見做突破，想請委員幫忙...那就看它是屬於哪一個局處，可能是中央單位或地方的行政單位，那我們也會去找一下現在的法令規定是什麼，那人民的問題困難是在哪裡，而這中間有哪一部分是委員可以幫忙協調的」(A5：35-37，44-46)

(四)處理民眾與民間團體陳情案

當民眾或民間團體對目前規定或社會現狀，認為有礙大多數人的權益時，會對民意代表提出陳情或訴求。國會助理可先行瞭解政府措施的實際內容，請各相關單位提出說明與立場，處理同時並考

量社會的觀感，提供各方意見或資訊給立委參考，研究其可否成爲議案或法案的過程與擬定。

「我們選區的民眾，他們把他們的問題告訴了委員，那我們就會看這個問題牽涉到哪一方面，跟哪一些部門是有關連的，那我們會按照這樣的程序去幫他想問題怎樣解決，幫他做個突破」(A5：40-42)

「像選民打電話來反應一些他對政策上面的看法或需求，如果他講得很有道理的，那當然我們也會把資料蒐集好呈給委員，然後有些...比如說去年 XX 週刊有個報導是講「讀經」的風潮，我們委員這邊也有收到一些訊息，有些參與過的家長，來表達他們的孩子在參加過程當中碰到的一些狀況，那我們就會把這個訊息轉給教育部，請他們留意這些情況，教育部也會發文給各縣市教育局，民眾覺得那個風潮下有些數據或是狀況不是很明瞭，那他們提供一些訊息出來，那我們就轉出去，教育部也給各縣市教育局反應這件事，了解實際狀況這樣子」(A7：58-66)

(五)控管黨團政策與法案

黨團，是國會中政黨爲了方便掌握其所屬黨籍成員的動態，與執行黨的立場所成立的組織，其主要的功能是協調自己黨內成員不同的意見，最後形成一致的論點對外界說明，所以黨團助理除了協調本黨籍立委的意見，同時瞭解其他政黨的立場，是爲其政黨的政策、預算、法案等議案，提供黨團確實的資訊，並掌控各項議事運作的程序與進度。黨團助理主要表達屬於黨團之間對於法案或預算的態度，協助法案或預算案的進行，以黨團立場做必要攻防的準備工作。

「我們準備的大概屬於黨團之間對那個法案的態度，或者是協助那個法案怎樣進行...不管是法律案或預算案，要協助他們在立法院裡面完成三讀的程序，就法案的部分，以黨團的立場在做法案攻

防上的必要，就是黨團在對外運作時做爲幕僚單位提供資訊給黨團」(A3：21-27)

黨團助理會建立專用檔案的方式，控管各負責之委員會的法案、預算與議案的審查進度，並從委員會、媒體或是與其他的人際關係互動中掌握各案子的發展，也可得知其他各政黨的立場與如何議事運作。

「我們會建立一個 file，然後把那委員會所有的案子全部 key 進去，就是已經到達付委的案子全進去，再藉由表格式的東西，經由 update 的過程你可以了解這個案子的進度到底怎樣，那你也可以在上面標註哪些案子是優先順序的，也可說明政黨之間不同的立場或黨團之間的立場，統整來看，你建檔過後而且一直持續維護那個檔案，你大概可以知道這個會期可以推動哪些法案，甚至可以做預判，然後去做議事策略上的一些運用」(A3：39-44)

黨團助理對行政部門與黨團之間，或是朝野之間對法案有不同立場時，會依黨團立場另準備法案的研擬，或是結合行政部門的立場再提出其他法案版本，作爲與其他法案版本併案討論或朝野協商處理。

「那在法案方面會去涉及到是處理黨團跟行政部門立場不一致之間，或是因應朝野之間對立或者朝野立場不同，然後提出自己的版本，只有那個時候我們會去做修法提案的參考，或者是針對特定的案子，可能沒有行政院版只有委員版，那我們也會研擬黨團立場的備案，或者是說...嗯...研擬...這樣說，一種是說我們去找案子的修正動議去對抗，對在委員會的層級去做對抗或是協商的層級讓它做個併案討論的準備，另外是說可能涉及行政部門不便表示意見或怎樣，那就是融合黨團和行政部門的立場再研擬一個版本出來提供討論，在跟另外的版本做一個協商」(A3：90-97)

三、選民服務是國會助理立法資訊需求的次要情境

國會助理協助立委問政的過程中，除了參與立法活動外，選民服務是最直接接觸民意並對立委的競選連任具有重要的影響。透過與選民的互動與溝通，瞭解基層實際的訴求與需要，協助選民與政府溝通，加強選民對政策的支持。經由公共討論和輿論反映，監督行政執行的效益，調整民意和政策之間的落差。因此國會助理對選民服務之資訊需求將分成：選民陳情請託案、媒體報導、與選區互動等三項進行分析。

(一)選民陳情請託案

立委行使立法權之外，其與選民的互動是獲得支持的主要行為。國會助理接到選民或各種民間團體的陳情或在各種議題上尋求協助，可以瞭解民眾實際需求與問題，考量議題的正當性和社會反應，在選民服務中得到的訊息也可做為立委提案或質詢內容的參考。

「我們平常都會有整理報表給委員，就是你今天接了哪些電話，有哪些民眾的反應，或是接到民眾的陳情案，或是說你處理了哪些服務案件都會跟委員做報告，因為他沒辦法直接記得每一個選民，所以要靠助理平時那樣去記錄」(A6：72-75)

「雖然委員在教育 and 外交，但是依選民服務來看，各種方面都會有可能接到的，我們也常接到教育的，比如說入學、或者是說在學校裡面有些問題的、或者是家長對學校方面有些反應的部分，我們還是要透過一些人士了解狀況或是教育局的一些資料來看」(A6：77-79)

「是各種壓力團體，委員交待的，還有就是因為是教育，所以有教改的團體或者是全國教師會，他們在各種議題上尋求協助...我們首先會了解這個法案或議題提出來，民眾的需求如何，然後這個

議題的正當性...所以說我在初步整理的時候，從正當性上面會作考量，假如說太過偏的話，其實就大概會在我這邊就做一個結束了」(A7：22-24，28-29，52-53)

(二)媒體報導

透過媒體報導或地方新聞，國會助理可以確實掌握選區議題與狀況，增加對行政事務實際運作的瞭解。與立委服務處保持連繫，也可得知民眾各種意見與反應；對於離島選區的地方發展和訊息，離島相關資訊網是最常參考的資訊來源。

「如果像議題來源的話，大部分也是由讀者投書或是媒體大篇幅的報導部分，比如說輿論認為應該要修法的，幫一些弱勢的團體或族群提供協助，這些都是委員特別重視的，我們也就這方面來研議，提案或是考慮修法的動作」(A8：82-84)

「要隨時瞭解選區狀況的資訊，因為我們這邊是研究室，所以我們大多是透過新聞或媒體的報導知道訊息，跟服務處的狀況不一樣，服務處就是直接面對選民或現場發生的訊息，所以知道的地方(管道)不一樣，比如像選區大部分他們的議題相關資料，我們這邊我們會上一些我們馬祖地區的相關網站，最常用的來源就是我們有馬祖資訊網」(A5：66-71)

「老闆會看地方的資訊或新聞性比較高的議題，所以新聞的搜尋用的很多，你從新聞可以看到事情發生的時間或內容，再去找其他的更詳細的資料出來」(A9：55-57)

針對社會討論的重要議題，國會助理協助立委邀請各界專家學者、民間組織和行政機關代表一起舉行公聽會或記者會，主要聽取各方意見提供建議給予政府部門參考，透過民意的力量促成議案的成形或監督活動。

「當然為了求慎重起見，我們會召開公聽會，有一個公聽會的程序，不會說我們定案就定案就送

出去，公聽會中廣徵各界的意見，邀請這方面的專家學者，業界代表或利益團體，基本上大家一起來針對我們所提出來的方向，到底有沒有什麼說不足的部分，或是大家有遺漏的部分，這個過程我覺得很重要的，把我們修正不足的地方把它補足，我想要經過公聽會這樣一個程序，然後我們才定稿」(A8：55-60)

「我們也會找行政單位一起找過來，那針對我們所提出來的議案，你行政單位有沒有什麼意見，那有沒有牽涉到錢的問題，有些是錢跟法案或是牽涉到利益的問題，或是問行政單位如果這個法源一通過的話會影響到多少，當然會先請行政部門先來瞭解，先徵詢他們意見」(A8：86-89)

「每天一早就是把今天各大報的重點議題或媒體關注的，特別會給委員開一個會議討論一下，因為委員以前做過書記長，所以一開始就必需做會報，比如說哪一台哪一報紙的關注焦點是什麼，針對哪個地方必須要開記者會，那我們做幕僚的就要先整理排出行程來，委員再針對幾個重大的議題來勾選，就這些部分可能用開記者會來回應」(A8：77-81)

「我們要的是全方位的完整性資訊來源，我們更需要一些第一線教師的意見，家長們的意見，教改團體的意見，還有一些教育系統大學教授他們的看法，每一個人都有自己的想法和切入點，各黨派的立場也都不一樣，所以像行政單位、專家學者或民間團體的意見，除非有開公聽會才會有資訊，針對一個議題請他們來作一個了解」(A10：69-72)

黨團助理要從新聞媒體的報導去看各方的輿論和意見，包括各立委或團體之間不同著力點，尋求黨團與外界共識，便於議案順利進行。

「像新聞資料、研究報告、或報章資料...了解最近各方面的看法或輿論的觀點，同時也要去看各委員或團體之間的意見和著力點，儘量去找可以協調的部分，當然要顧及黨團的想法和立場」

(A3：106-108)

(三)與選區互動

國會助理在收到民眾的陳情或反應之外，也要主動關注地方所發生的新聞或問題，透過選區立委服務處的互動，隨時參與並協助民眾處理個案，掌握特定行政處理的時機。

「目前針對教育的議題有很多討論，委員他是提出個人的看法，不過配合選舉一定要注意選區的聲音，這部分我們是會透過跟選區那邊互動來注意加強的部分，當然蒐集資料和一些文宣標語一定要做的」(A2：48-51)

「有時候會到地方那邊就是選區那去開會，目前還好，等休會的時候就可能要常跑那裡了，有時碰到地方有臨時發生的新聞或議題，我們也要隨時關注，比如說有些風災引起的損失，看看行政部門現有的規定有沒有可以配合或協助的，幫忙民眾去處理申請或是救助之類的事情，當然這部分是由服務那邊先反應，那我們這邊會幫忙找預算中有沒有編列類似科目可以支用這樣」(A9：30-35)

「當然我們也會要選區服務處去注意選區比較重要的議題，或是我們可以幫助民眾去突顯一些待處理或訴求的事情，我們找一些正面或是可以解決問題的方案給委員，這也可以協助委員在競選中爭取民眾的認同」(A10：44-46)

「有些部分就是委員特別交待的，就是比如說地方選區的利益啦，或者一些利益團體的遊說的一些法案的部分」(A8：36-37)

綜合上述分析結果，國會助理依不同的角色任務，進而產生不同的工作需求，這些需求同時也受到內外部環境的影響。這種因情境因素影響引發國會助理尋求資訊的動機，此種現象與 Wilson(1981)為滿足個人的資訊需求，其資訊尋求過程會因個人、角色和環境因素而影響與 Taylor(1991)的資訊使用環境的理論相吻合。

四、國會圖書館為最優先之資訊尋求管道

國會助理經由立委或黨團交付任務，處理有關法案、議案、預算案、質詢與選民服務的研究工作，從訪談資料分析顯示，對於有關處理法案預算案等議題，需要立法資訊來協助佐證，而國會圖書館的館藏重點是以立法資訊資源蒐集為主，國會助理會以國會圖書館網站資源開始著手查詢；對於有關選民服務的處理，同時瞭解各地方的需求和利益，掌握新聞訊息和民意脈動，即時性的新聞資訊是重要的參考來源。

(一)法案研究

國會助理接到研究法案時，會有不同層次的立法需求。基本上要先對法案有基本的概念，不論起草新案或修正法案，都需要相關的立法紀錄蒐集，所以會從最便利可及的國會圖書館資訊系統開始進行資訊的查詢與取用，進而再擴及其他可用管道，因此國會助理對法案研究之資訊尋求管道將分成：國會圖書館網站資源、商業資料庫、一般搜尋引擎與網路媒體平台、圖書館實體館藏、外部資訊環境、辦理公聽會與人際資源、院內相關單位等共七項不同的資訊管道與環境進行分析。

1.國會圖書館網站資源

國會助理在進行法案研究搜尋相關資訊時，都傾向先以國會圖書館網站資源開始查尋所需的資訊。立法資訊的蒐集與建置是國會圖書館的重要任務，將法案、議事、質詢或提案等各種問政資訊，做有效分析建置與數位化，分類建置成為各種資料庫，供使用者搜尋利用。

「第一個最主要就是 database 的部分，其實那個對我們做研究來講那個最重要的」(A1：81)

「我是會用到圖書館的資料，因為它已經把各

種資料做一個分類，但是一定要很熟悉那個找資料的介面，當然院內資料就是利用自己的網站找」(A2：61-62)

「我們最常使用的是提案系統，提案系統可以調到原案，另外一個是法案審查系統和議事系統，這邊你可以看到法案立法的流程過程，基本上我們在建立自己的資料時會利用到這三個，再加上如果案子涉及比較複雜，需要到了解委員實際發言或怎樣的時候，我們會找發言(系統)」(A3：99-102)

「在工作方面基本上我當然會以國會圖書館的資訊先找，因為在法案或一些議案上，它都有一定的處理和蒐集」(A3：131-132)

「在使用資訊上面，基本上我個人的首頁是設成國會圖書館，那這方面是因為我手頭接觸的是比較偏重於法案的部分」(A3：193-194)

國會助理除了利用國會圖書館的資訊，另有立法院全球資訊網可找到有關委員會的會務報告和議事錄等資訊。

「找資料的話第一個就是國會圖書館那個網站，就是立法院網站裡面有一個 link 是國會圖書館嘛，那如果找法律或者是提案的話，當然那上面全都有，另外的話就是有一些也是立法院網站上就有，比如說那個部會的報告」(A4：37-40)

「因為我就在立法院這裡，所以免不了會上立法院自己的網站...如果是國外的資料，我們也可以透過立法院那個國外資料庫部分可以查」(A6：82，92)

「所以如果是法案或審議過程，我就會直接利用院內系統去找」(A6：115-116)

「大部分如果我要找資料的話會從立法院的入口網站開始，基本上我先從新聞知識網先了解最近時事的部分，民眾關心討論的是哪些，能夠把他們關注的議題轉化成為議案」(A8：47-49)

「當然屬於院內一些的基本的法案的排定或進度，或是提案委員的資料，一定先從院內的網站

資料去查，像院內的法律條文那個系統(法律系統)，就能馬上知道何時修過或是修正的理由是什麼，像協商的結果或是議事日程這些，都包羅萬象」(A10：56-59)

2.商業資料庫資源

對於法案研究或預算編列的查核，有時需利用到國外文獻或資訊做為參考與引證；或是要查找行政命令或標準等層級的條文或沿革，國會助理會考慮使用商業資料庫的資源。

「像我們比較關心的就是，比如國防來講，我們希望有 Jane's，希望有 Defense weekly 這種的，或者像 Defense news 這種相關的電子報」(A1：116-117)

「法源資料庫我比較常用，我覺得法源收錄的法規比較多，像一些行政命令或標準之類的條文都蠻齊的，它用起來蠻好用的，因為立法院的法律系統目前只收到法的層級」(A9：68-70)

3.一般搜尋引擎與網路媒體平台

除了利用立法院內的網站資源系統查詢立法資訊，國會助理會利用 Google 或 Yahoo 搜尋引擎交互使用尋找相關的資訊，對不確定資訊來源的新聞或議題，國會助理會傾向先以搜尋引擎瀏覽資訊的範圍，將要找的事件範圍設限縮小，再查對立法系統，做資訊交叉比對的查核。

「那館外的部分，通常我們會用到比較多的是透過新聞系統，或者是雜誌...另外一個就是直接從 Google 或 Yahoo 上面去搜...」(A3：113-119)

「我個人就是先上網，不管院內的資料也好，或是院外各式各樣的資料也好，或是像一些評析評論的東西，現在都幾乎在網路上可以找到相關的資訊，我想這也是在一一般人的習慣吧」(A10：54-56)

「那我個人的習慣可能我會先用一般搜尋媒體，大概對某一件事情我只有印象或者只知道大概

的情況，先把時間 narrow down 下來，再利用立法院的系統再去做搜尋」(A3：125-127)

「院外的我會再去看 Yahoo 奇摩、Google 大概這些入口網站來做一個交叉比對的資訊的比較」(A8：52-53)

「有些資料要自己找，或者有時候其實是互相確認啦，那自己找的話可能就先到網路上去找，或者要找外國的網站，因為有時候你需要外國的經驗來做一個對照」(A4：58-60)

對於國外的立法資訊，國會助理會利用國外的搜尋引擎或相關國會的網站尋找所需要的資料。

「其實如果找國外的資料我大部分直接會去美國的 Yahoo，或是比如說我有找過他們國會的資料，像他們國會的基本相關規定，其實我也是直接連到美國國會的網站去找，像參議院眾議院的資料或法案，有很多都可以全文拿到，其實美國有許多網站資料做得都很好，最明顯就是資料量更大，包含像學校的網站資料也是如此，而且有時候資料找多了你就會知道怎樣去找原文出來，可能我是會員或是認可的資格，大部分在工作上所需要的資料大概都可以拿到原文」(A4：214-220)

國會助理亦會透過網路媒體的平台，如無名小站和部落格瞭解不同社群對熱門議題的討論與意見。

「除了圖書館的網站或是一些入口網站的資訊，我會特別看部落格的東西，會看一下年輕人有沒有比較新奇的 idea，比較能跟時事有關的，年輕人的想法有時是很有創意和符合大眾一般的接受，或是無名小站這些，這些小站裡面的東西當然有些是蠻新蠻年輕的議題，比如說他們會討論到兵役的問題，他們會談到徵兵制或募兵制，或是針對役期的部分，是當一年呢是當一年二個月，每個想法有時會讓我們有些想法或是了解當事者的想法，從這裡面的討論去抓一些那個群族的意見或反應，所以我會上去看看，這也是了解某部分人觀念

的管道，就是看看這些『焦點團體』的對話吧」
(A8：93-99)

4. 圖書館實體館藏

國會圖書館將立法相關資訊數位化並提供線上使用，如公報、議事日程、政府預算書或早期法律文獻資料等都建置在網站上，國會助理可以直接點選所需的資料與全文影像，相對於使用國會圖書館的實體館藏減少，但是撰寫研究報告，或分析某一主題整個發展或參考類似案例，仍會考慮利用主題專書做為參考。

「圖書館實體上面...其實說真的好像會去國會圖書館，我說的不是網站是你們真的館內，大概現在都網路化了，應該沒有很多人，現在通常是找不到時候用電話直接打去問，所以這種服務類型也是時勢所趨吧，如果我會去大概就是借資料或是線上沒有影像，必須去看原件才會上圖書館，我們真的沒有太多時間去到圖書館，方便最重要」(A4：301-305)

「現在我們變成是到圖書館去查實體資料的機會比較小，因為早期以來還要去書目什麼的，現在國會圖書館走的方向是把它電腦化，然後可以在院內查詢，其實這是個很大進步，而且便利性很大」(A3：198-200)

「如果是研究報告或寫稿子的話，院內的話我有時會利用藏書的部分，有些在政治類或社會科學的圖書資料，自然比其他學科館藏多一點」(A8：102-103)

5. 外部資訊環境

在法案研究過程中，除了利用各項資訊系統管道，國會助理亦會傾向個人熟悉或習慣使用的資源管道去取得即時性資訊。例如專業網站資訊、大學網頁資訊、國家圖書館、或是行政部門的報告，部分是館藏中無法完整蒐集的研究學科領域，但卻是

國會助理取得專業資訊的重要來源之一。

「我找資料除了立法院的網站之外，比如說與資訊相關的話，那個資策會上面就有專業的網站，有那種專業的研究報告，也有即時性的消息...資策會網站內容非常多，我會以資管方面或的資訊產業為主，那如果在傳播領域方面，有的時候會跟公共電視要資料，因為公共電視他們有一個研發部門」
(A4：140-147)

「基本上就是大學的他們內部網頁的系統...」
(A1：215)

國家圖書館之博碩士論文資料庫，可提供國會助理對研究主題更深入的探討與引證。

「還有一個可以找的就是國家圖書館的碩博士論文，因為在博碩士論文裡面有可能有你要的東西有人已做過研究或是相關的，你可以從裡面得到一些訊息或方向做參考」(A4：157-159)

「那像國家圖書館的網站，中研院的網站也會去找，一般來說像國內的資料這些可以利用」
(A6：82-83)

對於不易取得的資訊，平時與行政部門互動關係較密切的助理，會向行政部門索取相關資訊參考，如果行政部門的報告是委託其他研究機構執行者，國會助理為求更深入瞭解，會儘量找到負責研究的個人或機構，能夠得到較精確的資訊。

「那部會的報告他們通常都會找一些相關的智庫在做嘛，比如說可能他們有的報告是...呃，比如說名義上可能是給科資委員會看的報告，看起來是經濟部工業局做的，但是它有可能這個報告是委託...比如說可能是資策會或工研院，但是有的時候如果你要再問進一步的，就是更深入的或者它報告上面寫的要再多了解的東西，那我們就會去聯絡...所以有時候跟部會要嘛，那另外是如果那部會其實是再委託出去做的，可能是資策會寫的，我會想辦法聯絡資策會那邊，最好的方式是你可以直接找到那個負責人，那你可以直接跟他溝通的話，

「那你會更容易找到你所要的資料」(A4:40-53)

「所以反而我個人會傾向於我今天要什麼單位的資料，我就直接上它的網站去找，如果不清楚時我也會直接電話找負責的人或單位問，對我來講，這樣資料蒐集是非常需要的」(A5:118-120)

「行政部門應該是如果他們覺得有爭議的話，理論上是他們會主動打電話過來跟我們說明，平常我們會要求他們給我們書面的，避免傳達有錯誤」(A3:111-113)

6. 辦理公聽會，與專家學者、團體組織或立委同儕之人際資源

立委當進行法案或議題提出時，國會助理有時會協助辦理公聽會的方式來廣徵各界的意見，邀請專家學者、業者代表、民間團體和行政單位參與討論，透過不同面向的意見表達，避免論述觀點的偏頗。

「我們這邊擬定出來的法案，當然為了求慎重起見，我們會召開公聽會，一定要有一個公聽會的程序，不會說我們定案就定案就送出去，公聽會中廣徵各界的意見，邀請這方面的專家學者，業界代表或利益團體，基本上大家一起來針對我們所提出來的修法的方向，到底有沒有什麼說不足的部分，或是大家有遺漏的部分，這個過程我覺得很重要的，把我們修法不足的地方把它補足」(A8:55-60)

「那在與外界的溝通上，會跟民間或是組織團體連繫，邀請他們來演講或是座談，或是公聽會的方式聽看看他們的意見...尋求不同的團體了解他們各種不同的意向」(A7:42-44)

「因為官方的說法畢竟是一個面向啦，有時候我們會...我會認識一些比如說產業的工協會，他們會跟我們講一些他們的意見，或者我們也會問他們的觀點或立場」(A4:56-58)

「有時候有些資訊不一定是我去問他們，有時候他們也會來跟我們講他們的看法，那如果有接觸

過的，比如像臺灣網際網路協會、電信產業協會、有線電視產業協會，甚至像 IFPI，就是那個唱片的，這些大概都有接觸過」(A4:176-178)

「比如跟一些工會或民間團體互動，這些都是固定的聯繫啦，然後他們有些覺得可以成案的議題，或者是他們關注的方向，他們都會給我們訊息，大家也會就一些事情或發展去進一步了解，然後我們整理過給委員參考，那再決定處理的方式或是各個的優先順序或方向」(A5:75-78)

「我們可能只會一些特定的法案，我們可能會詢問一些比如說像都市更新條例啊這種我會去問一下專家的意見或是相關單位的意見，其實有時碰到問題並不是我們能夠 handle 的，所以還是要『問』專家學者，那像部會或是一些工會團體的案子是他們會來拜託我們，就是說有一些拜託提案，比如說像醫師公會或是藥師公會，他們可能自己有一些法案想要推動，那他們會透過委員這邊來進行，那時候才會有比較密切的接觸」(A6:96-102)

對於各立委不同版本的提案或議案提出，國會助理會尋求有合作經驗立委彼此相互討論或連署加入，助理之間可透過人際溝通的管道瞭解與交流資訊。

「有些提案是要連署，助理在撰寫相關報告時，你會聽到一些訊息的，當然這個會做訊息的交換啦，你知道一些消息當然有時候是有幫助的，有時有可能比如說另外一位委員跟自己的委員，他們可能本來就在一些法案上面都有配合的經驗，合作的經驗都不錯，那如委員有些東西想找我們加入，或是我們有協商的東西也想他們加入，這個大家可以討論」(A4:118-124)

「以前我們其實有些辦公室是聯合在一起的，那就教育這個議題大家會固定時間做一些交流，就是委員和助理之間，大家會一起討論」(A7:40-41)

國會助理可從黨團政策小組開會資料中取得

黨團對各案子的意見，較能掌握黨團的立場和案子的處理與進行。

「因為黨團的政策小組開會的時候，會邀請行政部門跟委員，那助理也可以參加，所以過程當中，那個設定的資料可以拿到很多，所以我會特別留下那些資料，所以政策小組開會時的資料我會留著，還有那個委員會報告的時候的資料也很重要，我都會留著」(A7：94-96)

「因為委員會會議我們都會在現場全程參與，那你從委員的發言或者是媒體的報導，或者是這個案子是比較有政黨之間對立性質的案子，你本身就可以去做一些預判，包括你會知道各政黨對什麼案子會有什麼立場，再加上媒體或立法院裡面跟其他助理之間的互動得到的消息，大概你二三年的經驗之後，大概案子進來或者甚至說這個案子要提出來之前，你就大概就曉得要怎樣處理」(A3：49-54)

7.院內相關單位

由於資訊處理上的時差，使得國會助理為掌握議案最新的進度，會直接詢問委員會人員，瞭解最新的法案動態。

「那像法案的審議過程或是法案的進度，我是不會用網站上找，其實我們最快的方式就是直接打電話給各委員會，直接用電話問狀況，這樣我們比較快就能掌握開會的狀況和準備工作，沒有時間再到網站上去找，我們要愈快知道狀況愈好」(A5：86-88)

(二)選民服務

選民的需求是多方面的，選民服務的範圍非常廣泛。透過立委幫忙的情況往往不僅侷限單一事件或單一議題的訴求，因此國會助理對處理各種選民服務之資訊尋求管道將分成：新聞媒體、選民投訴陳情案、利益團體遊說議題、委員會召集委員之國

會助理或黨團助理、選區服務處等五項進行分析。

1.新聞媒體

國會助理要隨時關注新聞資訊或媒體報導，尤其對於立委所屬選區的議題，要有高度的敏感性，隨時記錄接到的民眾服務案件及處理狀況，才能掌握處理時機。

「基本的就是每天的新聞，熱門議題或是委員關心的議題，然後還有一些我們選區的狀況，這些都是定時要整理資料讓委員知道」(A5：63-64)

2.選民投訴陳情案

選民對當前不合時宜的法令規定提出訴求，國會助理透過瞭解評估，做為修法或提案的依據。

「我們可能會觀察一下，法隨時轉嘛，基本上我們要觀察一下時事的部分，比如說有選民投書啦，像最近繼承法部分就是一個很好例子，還沒出生的小孩基本上就負債，所以呢，在針對民法繼承編去做一個修正，我想跟著一個時勢、議題的發生來進行修法，我想這也是我們助理當幕僚的必須要特別注意的」(A8：32-36)

3.利益團體遊說議題

針對立委所屬選區或相關利益團體的利益與需求，必需多加關切與回應。

「比如說地方選區的利益啦，或者一些利益團體的遊說的一些法案的部分」(A8：37-38)

4.委員會召集委員之國會助理或黨團助理

因為立委辦公室會接觸選民服務的案件，有時在議題設定上可視其當會期的召集委員與國會助理的意見，有時也會透過黨團助理協助設定該黨團政策小組的議題，由立委們去主導與推動。

「因為委員辦公室大部分做選服會比較多，所以在議題設定上面的功能就要看那個會期輪到的召委，他所設的助理在這方面有沒有想法，假如沒有的話，那就變成說常常是黨團助理幫委員設定政策小組的議題，透過設定議題我們可以試著去主導」(A7：88-91)

5. 選區服務處

國會助理透過選區服務處的反應和通報，瞭解當地民眾的訴求與問題，針對需求提出解決方案，爭取民眾的認同與支持。

「當然我們也會要選區服務處去注意選區比較重要的議題，或是我們可以幫助民眾去突顯一些待處理或訴求的事情，我們找一些正面或是可以解決問題的方案給委員，這也可以協助委員在競選中爭取民眾的認同」(A10：44-47)

對於選區發生緊急情況，需要行政資源配合協助者，國會助理可以透過選區服務處的訊息與反應，協助選區民眾辦理行政程序上的事務。

「有時碰到地方有臨時發生的新聞或議題，我們也要隨時關注，比如說有些風災引起的損失，看看行政部門現有的規定有沒有可以配合或協助的，幫忙民眾去處理申請或是救助之類的事情，當然這部分是由服務處那邊先反應，那我們這邊會幫忙找預算中有沒有編列類似科目可以支用這樣」(A9：31-35)

五、書面資訊和口頭資訊同為研擬法案的重要參考資訊

依據訪談資料發現，對國會助理而言，除了書面式資訊做為參考資訊外，口頭式資訊與人際資源亦是非常重要的資訊管道。

(一) 法案研究

受訪談國會助理表示，對於解決法案研究或預

算審查工作的問題時，以紀錄性與事實性資訊為參考基礎，但依研究問題的複雜度提高，會尋求其他各種領域資訊做為支援。因此所選用資訊類型有公報、議事日程、預決算報告書、新聞資訊、部會報告與研究報告、立委個人問政專輯、期刊文獻、博碩士論文、學科領域資訊及外部資源或口頭資訊等。

學科主題、評論性資訊及語言限制是資訊尋求所遭遇的主要問題。依據受訪談國會助理表示，立委問政議題是包羅萬象的，但各種研究主題的資訊與館藏不夠深入，無法立即滿足其任務上需求，必須利用其他管道尋求支援。國會助理反應，國會圖書館館藏目前仍以法政社會科學資訊為主，其他專業領域資訊尚嫌不足，未能實際反映問政議題的趨勢。對於數位館藏建置與服務方面，圖書館服務的類型現已發展為網路化，資訊服務取代圖書館實體服務的需求，國會助理認為電子資料庫的購置範圍和學科應強調延續性與適用性，加強統計型、數據型資料庫服務，並建立連結外部資源或館際合作的服務項目等。此外，受訪國會助理認為評論性的研究報告不夠多，應多蒐集各方論述的報告，不論正面或反面的意見都應考慮，提供國會助理在研擬法案或探索民意的參考。

對於不熟悉或是特定法案的起草或修正，國會助理會透過公聽會、詢問專家學者、利益團體與行政部門等方式蒐集各方意見，就大家討論的部份進行修法或研議，避免立法過程的偏頗與疏忽。對於不易取得的行政部門內部研究或調查報告等資訊，國會助理指出，為了獲得更進一步的資訊，通常運用個人與行政部門的長期互動或是召集委員的名義，請行政部門協助提供相關的資訊，或是直接找到實際執行研究的人員或單位，請求提供更深入的資訊。

除了來自行政部門或人民訴求的資訊，受訪國會助理對於黨團與同儕之間的訊息管道非常重

視。根據訪談資料顯示，法案方面涉及黨團與行政部門立場不一時，或是因應朝野之間對立或協商的發展，黨團助理要依各政黨立場研擬備案做為對抗；輪到召集委員的助理可以協助優先議案或預算案排定議程，控制討論的進展，並可以由黨團助理幫立委設定政策小組的議題，因此國會助理在黨團的討論會議中，可以獲取口頭上的資訊與經驗。在黨團助理方面，在法案與政策擬定過程中要瞭解各立委或不同政黨之間的著力點，藉由立委或助理之間的訊息傳達或討論，其他國會助理能掌握法案的運作與推動，實際上在幕僚之間就會有橫向的連繫與互動，因此顯示國會助理重視口頭式資訊的交流管道。

(二)選民服務

在選民服務方面，選民的接觸與服務工作是立委重要基層活動，因此國會助理對選民的意見與趨向特別關注，亦是掌握民意的主要途徑。因應民國97年一月第七屆立法委員的選舉，現任委員為尋求競選連任，國會助理必然強化個人的選舉活動資訊需求，更關注選區選民的需求和服務，隨時支援選區服務處的選舉文宣活動，協助各項行政部門的重大預算案排定審查，並提出多項的民生法案議題以助益選情。各黨團助理則主要協助提供該黨候選人選舉活動所需的政黨資訊，包括政黨的政策說明與法案處理的過程與論述。因此國會助理處理選民服務工作所選用資訊類型首重新聞資訊，次及公聽會或座談會紀錄、選舉議題資料庫、立委問政專輯、黨團對法案與議題之論述資訊等。

綜合上述分析結果，需求資訊本身的特性決定資訊尋求的管道，非一般性的立法資訊需求，顯示資訊需求的複雜度高，需要領域型資訊(Domain information)與解決問題型資訊(Problem solving information)，同樣會使用多種資源解決需求，而非單一資訊能滿足國會助理需求，這個現象符合

Byström 與 Järvelin (1995)認為任務的複雜度會影響使用資訊種類的論點。因此，國會助理在研究法案或選民服務時，能瞭解行政部門的觀點以及人民的需求，結合立委自己立場共同組成一個法案或政策提出，再進行推動或聯署的議事運作，這個過程顯示國會助理使用人際脈絡和各種資源交叉運用，選擇書面資訊或口頭資訊以滿足高複雜度之資訊需求。

六、資訊評估首重便利性與即時性

國會助理對資訊評估會因需求情境不同而有差異，然普遍重視便利性與即時性。

(一)法案研究

依據訪談資料分析，對於法案研究、預算審查等例行工作，所選用之立法資訊及其評估原則，國會助理會考量資訊的正確與適用，作為法案研究參考。面對立即產生之立法資訊需求，國會助理則會先選擇國會圖書館資訊服務，主要的原因是考慮便利性。國會圖書館網站隨時可查詢公報、議事日程及各項會議內容與議案審議進度，並有每日新聞資訊提供點閱，可直接線上瀏覽與影像列印，在訪談中發現國會助理對新聞資訊的需求非常大。許多議題的討論或發展，可由新聞資訊做一概括性的瞭解與追蹤，新聞具有時效性與引導性，因此受訪談國會助理對新聞系統給予肯定，它能在極短時間內，提供最新議題與選區資訊給予立委參考，強調即時性與便利性，所以對於法案研究的立法資訊評估，除了資訊正確與適用的原則外，便利性與即時性仍為重要的因素。

(二)選民服務

一般事實性立法資訊或選民服務之資訊需求情境，國會助理通常是要求迅速瞭解問題，可依何種程序幫忙與突破，在時程上必需儘快給予回應與

協助，所以會從最便於取用的資源著手，如新聞資訊或直接口頭詢問之方式為途徑，故解決選民服務的資訊評估更強調即時性與便利性的重要。

對於資訊使用評估的原則，國會助理則依不同資訊需求情境下，會有不同的評估標準。對於法案研究或預算審查等立法研究任務，其立法資訊使用之評估，長期資訊需求是以正確性與適用性為優先考量，強調資訊的確實與完整性，是持續蒐集尋求各類型資源，滿足複雜性高及具專業性的資訊需求特性，但同時也會重視便利性與即時性，可立即回

應短期的需求。相對突發的立法資訊問題，如選民訴求或選區議題等，所需的資訊評估必須強調即時與回應，便於取得資訊才能滿足需求。所以國會助理對於立法資訊使用之評估原則，普遍要求即時性與便利性。同時依據訪談資料顯示，國會助理多自行蒐集資訊，對於資訊的使用也多由自己判斷評估。因為國會助理反應自己蒐集資訊較能掌握來源，並同時可以判斷其他可用資源的途徑或重點訊息，節省尋求資訊的時間和減少失誤的比例。

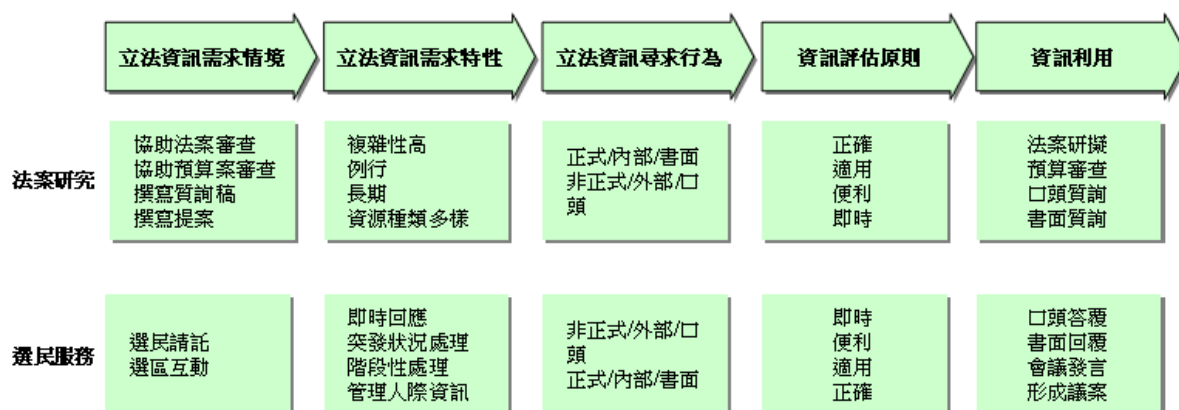


圖 2 國會助理立法資訊尋求行為模式

肆、結論與建議

綜合分析訪談結果，可以圖 2 描繪國會助理之立法資訊尋求行為模式。經由國會助理訪談結果發現，國會助理因其職務產生不同的工作角色與任務，進而引發個人的資訊需求情境，而任務產生的立法資訊需求，也會受到一些干擾因素影響，如任務的複雜度、即時與回應、例行業務、突發事件及特殊事件的需求(如立委選舉或預算審查會期)而產生不同的立法資訊需求特性，進而展開資訊尋求行為及資訊利用。

本研究以最具法案特色的兩項角色任務：法案研究與選民服務為研究標的，這兩項任務建構國會助理主要的立法資訊需求情境。法案研究之立法資訊需求情境為協助法案、議案和預算案的研究與審查、立委質詢稿與提案的撰寫，這類任務情境之資訊需求特性為複雜性高，且為國會助理之例行性工作，需要長期關注，所需資源種類多樣。其資訊搜尋以正式資訊先於非正式資訊，書面資訊強於口頭資訊，內部資訊多於外部資訊；而其資訊評估原則以正確性、適用性為優先考量。反觀選民服務之立法資訊需求情境為處理選民請託與選區互動，其任

務情境之資訊需求特性為強調即時回應與突發狀況的處理，因此資訊尋求行為以非正式、外部、口頭資訊為先，資訊評估優先考量即時和便利。對應本研究架構之國會助理角色任務為法案研究與選民服務，因任務產生立法資訊需求情境，同時因應不同的資訊需求特性採取各種立法資訊尋求行為，對於不同的立法資訊需求情境有不同的評估原則，最後符合立法資訊需求。本研究以使用者角度為研究觀點，除了瞭解國會助理立法資訊尋求行為模式，為提升國會助理立法資訊使用環境，根據研究結果與結論，對研究個案國會圖書館之資源與服務提出下列建議：

1. 配合立委問政需求，強調地方性資訊與全國性資訊並重

第七屆立委選舉，開始以單一選區兩票制進行，因應各立委因選區劃分的設計，未來勢必非常重視地方性的資訊與動態。圖書館也必需瞭解新的政治生態下，各立委的問政需求重點及偏好的資訊類型，區域性立委與不分區立委的資訊需求就有不同的面向，透過其助理人員及立委陸續的問政活動所發展的重點，圖書館應適當調整館藏政策與資訊服務，始能更切合當前的需要。

2. 強化各國國會法、外國法規譯介與專檔服務

在訪談過程中，部分國會助理指出由於時間上的急迫與語文的限制，對於外文資訊使用產生障礙，使得選擇資訊的範圍受限許多。為使資訊的來源與使用更多元化，因此建議國會圖書館應設置正式編譯人員，或與院內其他立法幕僚單位合作，主動定期編譯介紹各國相關國會法令規章，及各國最新立法趨勢的報導，有助於國會助理或立法研究人員使用外國資訊，並深入瞭解各國立法的觀點與內涵，使立法問政的品質更臻完善。

3. 深入瞭解服務對象，定期進行使用者需求調查

國會助理訪談中表示，圖書館基本館藏是可以滿足部分的資訊需求，但隨著社會議題不斷的變化與發展，有些資訊內容或主題領域，應該定期進行使用者資訊需求的調查及使用資訊的分布情況。國會圖書館的任務就是要滿足使用者的需求，應對既有的館藏資源或服務內容，做一全面性的評估與調整，適時規劃與設計合於使用者需求的資訊趨勢與服務模式，因此建議定期執行使用者需求調查，使圖書館的運作更為靈活。

4. 加強行政部門與研究單位之灰色文獻蒐集與使用

根據訪談資料顯示，國會助理在研究法案或審查預算時，尋求行政部門或研究單位的研究報告、評估計畫或委外研究等資訊需求非常頻繁，這類組織內部文獻並不容易取得，因此國會助理常需要透過個人的人際脈絡獲得重要的資訊。因此建議立法院能與相關行政部門協調，將各單位的研究報告、計畫書之類的資訊，與各委員會收到相關部會的報告或文件，能存放一份至國會圖書館，以利典藏與流通，增加立法研究者取用資訊的便利性與公平性。

5. 建立館際合作機制，有效連結外部環境取得更多相關資源

國會助理訪談中表示，隨著問政議題不斷的變化與創新，部分主題學科的館藏資源並無法立即進館提供，因此建議國會圖書館應加強館際合作的機制，與各大學圖書館、國家圖書館及研究圖書館等機構合作，可互補館藏之不足，並同時也可讓其他圖書館利用國會立法資訊的特藏，有助於國會圖書館公共關係的建立與推展。

(收稿日期：2008年12月8日)

參考文獻

- 立法院國會圖書館 (2007)。國會圖書館 95 年資源服務統計。上網日期：2007 年 5 月 25 日，網址：
<http://lis.ly.gov.tw/lcggi/ttslogrpt?@ttslog>，<http://npl.ly.gov.tw/do/ad>
- 吳家仲 (2005)。國會助理角色扮演對工作態度之初探。未出版之碩士論文，國立政治大學公共行政研究所，台北市。
- 施能傑 (1987)。國會監督與政策執行：美國經驗之研究並兼論我國的發展。台北市：台灣商務。
- 陳淑貞 (2004)。我國國會助理專業能力分析之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學工業科技教育研究所，台北市。
- 陳淞山 (1994a, 2 月)。國會助理與幕僚制度總論。立法院院聞，22(2), 41-50。
- 陳淞山 (1994b)。國會制度解讀：國會權力遊戲手冊。臺北市：月旦。
- Bystrom, K., & Jarvelin, K. (1995, Mar-Apr). Task complexity affects information-seeking and use. *Information Processing & Management*, 31(2), 191-213.
- Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 3-33.
- Eschenfelder, K. R., & Miller, C. A. (2007, Jan). Examining the role of web site information in facilitating different citizen-government relationships: A case study of state chronic wasting disease web sites. *Government Information Quarterly*, 24(1), 64-88.
- Fagan, J. C., & Fagan, B. D. (2001). Citizens' access to on-line state legislative documents. *Government Information Quarterly*, 18(2), 105-121.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996, Apr). Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2), 161-193.
- Low, K. (1995). *Legislative reference services and sources*. Binghamton, N.Y.: Haworth Press.
- Rosenthal, A. (1981). *Legislative life: People, process, and performance in the states*. New York: Harper & Row.
- Taylor, R. S. (1991). Information use environments. In B. Dervin & M. J. Voigt (Eds.), *Progress in Communication Science* (pp.217-255). Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
- Wilson, T. D. (1997). Information behavior: An interdisciplinary perspective. *Information Processing and Management*, 33(4), 551-572.
- Wilson, T. D. (1999, June). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- Xiong, J. A. (2006). Current status and needs of chinese e-government users. *The Electronic Library*, 24(6), 747-762.