

RDEC-095-13（委託研究報告）

## **政府網站功能民主化**

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 96 年 1 月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見）

RDEC-095-13（委託研究報告）

## 政府網站功能民主化

受委託單位：政治大學公共行政學系

研究主持人：蕭乃沂

協同主持人：項靖

顧問：黃朝盟

顧問：羅晉、林綉雯、曾詠嵐、  
鐘子能、李佳縈

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 96 年 1 月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見）

## 目次

目次	.....	I
表次	.....	III
圖次	.....	IX
提要	.....	XI
<b>第一章 資訊通信技術與民主</b>	.....	<b>1</b>
第一節 資通技術與政府治理	.....	1
第二節 資通技術與民主參與	.....	4
第三節 研究目的與研究方法	.....	9
第四節 本報告章節	.....	18
<b>第二章 政府網站民主化的發展</b>	.....	<b>21</b>
第一節 政府網站之跨國評比指標與程序	.....	21
第二節 我國政府網站之評比指標與程序	.....	42
<b>第三章 政府網站功能民主化指標</b>	.....	<b>55</b>
第一節 政府網站民主評比指標之建立	.....	55
第二節 第一階段政府網站內容評估與修正	.....	66
第三節 第二階段政府網站內容評估與修正	.....	72
第四節 焦點團體訪談成果整理	.....	94
<b>第四章 網路民眾問卷分析</b>	.....	<b>117</b>
第一節 調查程序	.....	118
第二節 政府網站民主功能的經驗、評價與需求	.....	121
第三節 政府網站民主化評價與使用機制的交叉分析	.....	145
第四節 政府網站民主個別功能需求的交叉分析	.....	147

<b>第五章</b>	<b>行政機關問卷分析</b> .....	<b>165</b>
第一節	調查程序 .....	165
第二節	政府網站民主化的必要性與可行性 .....	166
第三節	政府網站民主化必要性的交叉分析 .....	188
第四節	政府網站民主化可行性的交叉分析 .....	192
<b>第六章</b>	<b>結論與建議</b> .....	<b>199</b>
第一節	綜合結論 .....	199
第二節	政策建議 .....	206
第三節	後續研究建議 .....	214
	<b>參考文獻</b> .....	<b>217</b>
	<b>附錄</b> .....	<b>223</b>
附錄一	焦點團體訪談議程與資料 .....	223
附錄二	第一階段焦點團體訪談整理（第一、二場） .....	225
附錄三	第二階段焦點團體訪談議程資料與整理（第三場） .....	253
附錄四	網路問卷：政府網站使用民眾 .....	265
附錄五	網路問卷：行政機關 .....	275
附錄六	第一階段網站評估分數表 .....	283
附錄七	第二階段網站評估分數表 .....	293
附錄八	期末審查意見修正與回應 .....	325

## 表次

表 1-2 本研究設計摘要 .....	11
表 2-1 布朗大學「全球電子化政府調查」之評鑑指標及量尺 .....	22
表 2-2 全球百大市政府網站調查之指標內容 .....	26
表 2-3 UN2005 網站評比指標概述 .....	32
表 2-4 歐洲線上公共服務調查計畫分析之公共服務項目表 .....	34
表 2-5 歐洲線上公共服務調查計畫測量面向比較表 .....	34
表 2-6 各國國際政府網站評鑑內容摘要 .....	35
表 2-7 Eschenfelder 網站評鑑指標.....	39
表 2-8 二十一縣市政府 WWW 網站內容評估指標整理表 .....	45
表 2-9 政府網站的可用性原則網站指標 .....	47
表 2-10 地方政府網際公共論壇之建置與審議現況檢視表 .....	49
表 3-1 第一階段之政府機關網站民主化評估指標 .....	58
表 3-2 第二階段之政府機關網站民主化評估指標 .....	72
表 3-3 中央與地方政府公共網站中機關基本資料之比較 .....	82

表 3-4 中央與地方政府公共網站中機關基本資料之整體比較 .....	82
表 3-5 中央與地方政府公共網站中資訊公開功能之比較 .....	84
表 3-6 中央與地方政府公共網站中資訊公開功能之比較(續 1) .....	85
表 3-7 中央與地方政府公共網站中資訊公開功能之比較(續 2) .....	86
表 3-8 中央與地方政府公共網站中資訊公開之整體比較 .....	86
表 3-9 中央與地方政府公共網站中互動諮詢功能之比較 .....	87
表 3-10 中央與地方政府公共網站中互動諮詢功能之比較(續 1) .....	88
表 3-11 中央與地方政府公共網站中互動諮詢功能之整體比較 .....	88
表 3-12 中央與地方政府公共網站中決策制定功能之比較 .....	89
表 4-1 網路民調機構民眾問卷之調查樣本配額表 .....	119
表 4-2 兩類網路民眾問卷調查合併後的基本資料 .....	122
表 4-2a 網路民調公司調查民眾與政府入口網民眾之比較 .....	124
表 4-3 政府網站民主功能需求的選擇 .....	126
表 4-3 政府網站民主功能需求的選擇：網路民調公司與政府入口網民眾 之比較 .....	129
表 4-4 對政府網站民主化評估與使用機制的需求 .....	132

表次

表 4-4a 對政府網站民主化評估與使用機制的需求：網路民調公司與政府入口網民眾之比較 .....	134
表 4-5 政府網站民主功能的使用經驗與評價 .....	137
表 4-5a 政府網站民主功能的使用經驗與評價：網路民調公司與政府入口網民眾之比較 .....	141
表 4-6 民眾對政府網站民主化評價與需求之變異數分析 .....	145
表 4-7 性別與政府機關基本資料的需求程度 .....	148
表 4-8 教育程度與政府機關基本資料的需求程度 .....	149
表 4-9 年齡與政府機關基本資料的需求程度 .....	150
表 4-10 網路使用歷史與政府機關基本資料的需求程度 .....	150
表 4-11 性別與政府網站資訊公開的需求程度 .....	152
表 4-12 教育程度與政府網站資訊公開的需求程度 .....	153
表 4-13 年齡與政府網站資訊公開的需求程度 .....	155
表 4-14 家戶月平均收入與政府網站資訊公開的需求程度 .....	156
表 4-15 網路使用歷史與政府網站資訊公開的需求程度 .....	157
表 4-16 每日平均上網時數與政府網站資訊公開的需求程度 .....	158

表 4-17 家戶月平均收入與政府網站資訊公開的需求程度 .....	159
表 4-18 教育程度與政府網站資訊公開的需求程度 .....	160
表 4-19 年齡與網站政府資訊公開的需求程度 .....	161
表 4-20 家戶月平均收入與政府網站資訊公開的需求程度 .....	162
表 4-21 網路使用歷史與政府網站資訊公開的需求程度 .....	163
表 4-22 教育程度與政府網站決策制定功能的需求程度 .....	164
表 5-1 文官基本資料分析表 .....	167
表 5-2 文官對機關網站中「機關基本資料」項目的必要性認知 .....	170
表 5-3 文官對機關網站中「資訊公開」功能的必要性認知 .....	172
表 5-4 文官對機關網站中「互動諮詢」功能的必要性認知 .....	174
表 5-5 文官對機關網站中「決策制定」與各民主化功能的必要性認知 .	176
表 5-6 文官對機關網站中「機關基本資料」項目的可行性認知 .....	177
表 5-7 文官對機關網站中「資訊公開」功能的可行性認知 .....	179
表 5-8 文官對機關網站中「互動諮詢」功能的可行性認知 .....	181
表 5-9 文官對機關網站中「決策制定」與各民主化功能的可行性認知 .	183

表次

表 5-10 文官對政府網站評鑑制度的看法 .....	184
表 5-11 機關總員額與機關基本資料的必要性程度 .....	190
表 5-12 網站初次建置時間與機關基本資料的必要性程度 .....	190
表 5-13 負責日常維護運作者與機關資訊公開的必要性程度 .....	191
表 5-14 機關總員額與網站互動諮詢功能的必要性程度 .....	192
表 5-15 機關總員額與機關基本資料的可行性程度 .....	193
表 5-16 網站建置者與機關基本資料的可行性程度 .....	194
表 5-17 網站初次建置時間與機關資訊公開的可行性程度 .....	195
表 5-18 網站建置者與機關資訊公開的可行性程度 .....	195
表 5-19 機關總員額與網站互動諮詢功能的可行性程度 .....	197
表 5-20 網站初次建置時間與互動諮詢的可行性程度 .....	197
表 5-21 網站建置者與機關基本資料的可行性程度 .....	198
表 6-1 政府網站民主功能的民眾觀點需求程度與文官觀點可行與必要性 .....	201
表 6-2 綜合民眾觀點需求程度與文官觀點可行性之政府網站民主功能對 照表 .....	207

表 6-3 政策建議與主協辦機關彙整..... 212

## 圖 次

圖 1-1 本研究概念架構圖 .....	10
圖 4-1 網路問卷調查調查途徑與程序 .....	117



## 提 要

關鍵字：電子化民主、數位民主、線上民主、政府（公共）網站、民主化功能、網站評鑑、評比指標、指標建構、資訊公開、公共諮詢、決策參與。

### 一、研究緣起與目的

自 1990 年以降，隨著各種新興資訊與通信科技（Information and Communication Technologies, ICTs）、以及其所衍生的電腦媒介式溝通（Computer-Mediated Communication, CMC）與網路媒介式溝通（Internet-Mediated Communication, IMC）的快速發展與普及，對人們的生活型態、企業組織、管理型態、甚至社會文化產生極大的變化與衝擊，同時亦為政府治理模式帶來嶄新的機會與挑戰，部分政府漸趨轉向電子化治理（e-governance）的發展趨勢。我國自民國 86 年開始執行電子化政府計畫，整體而言，電子化政府（e-government）的基礎建設業已大致完成。而未來發展的目標在於運用資訊與通訊科技，帶領台灣邁向知識新經濟、提升產業競爭力、建立高效能的政府與形成高品質的資訊社會，目標為建設台灣成為亞洲最 e 化的國家之一。

另一方面，資訊技術的進步與新興觀念的推廣，亦擴大了追求更民主生活的可能性。由近年來電子化治理的發展趨勢可知，ICTs 的運用逐漸成為各國政府擴大回應民眾需求、增進公民參與、促進審議溝通與深化民主價值的關鍵機制，亦成為落實電子化參與（e-participation）或電子化民主（e-democracy）的重要途徑。進一步來說，網際網路使人們更易於解決現代民主中促進完全參與的四個主要困境，包括時間、範圍、知識以及近用（access）的機會與管道。特別是在促進公共參與及互動溝通方面，民眾不再僅是被動的資訊接收者，亦可能成為主動的資訊提供者；政府公共網站中的電子信箱、佈告欄（bulletin board）、留言版、公共論壇、視訊會議、以及多對多的使用網域等溝通技術的應用，皆擴大

了公眾接觸資訊的管道、降低了近用的成本、並增加了人們互動的機會。

檢閱目前國內相關研究可發現，大多數研究的焦點仍是以我國中央或地方政府為對象，檢視其運用 ICTs 與其相關技術於民主治理的過程的規劃建置、運作管理情況、以及民眾的參與使用行為，其中又以政府公共網站的運用與發展最廣受矚目；少部分則針對民間組織網站之運作現況予以探討。另外，文獻對於政府公共網站的關注面向則呈現多元，包括資訊提供、公共諮詢與審議溝通、以及決策參與等面向之描述，可謂初步呈現我國政府公共網站民主化的發展概況，但可發現此類文獻多數未能含括電子化民主的三大面向，全面性的評估政府公共網站，以致於無法確切的檢視電子化民主的現況與效用，更未能有效的檢證理論上樂觀論者與悲觀論者的兩極化說法。爰此，如何以電子化民主中的資訊公開、公共諮詢以及決策制定參與等三面向為基礎，以發展適用於我國政府網站的民主化功能評估指標，是目前文獻上與實務上所迫切需要的。總結以上論述，本研究之主要研究問題如下。

- (一) 資訊與通信科技的興起對政府治理與民主參與的影響為何？
- (二) 各國政府公共網站民主化之設計現況與發展趨勢為何？
- (三) 我國中央與地方各級政府網站之結構與內容符合各國民民主化設計及評比指標之程度為何？
- (四) 適用於我國中央與地方各級政府公共網站功能之民主化評比指標為何？
- (五) 以我國民民主化評比指標檢視我國中央與地方各級政府公共網站之結構與內容之成果為何？
- (六) 提昇我國中央與地方各級政府公共網站功能民主化之建議為何？

## 二、研究方法與流程

本研究主要以描述性與探索性的研究途徑，並兼採「質化」與「量化」之研究方法以達研究之綜效，以期符合嚴謹的量表建立程序，研究並大致分五階段以達成委託單位的預期成果（彙整如表 1-1）。首先，透過文獻分析先瞭解各國在運用 ICTs 在政府治理、民主政治、以及政府網站推動上之基礎與經驗（研究問題 A 及 B），包含其理論的緣起、範圍、觀點與影響以及其實務上發展趨勢、網站運用與功能評比之各國現況、推動經驗與相關評估，作為後續蒐集實證資料的基礎。

其次，彙整並歸納各國、或相關知名評比組織所採用的評比指標，據以對我國政府公共網站做線上檢閱（on-line survey）以及網站內容分析（content analysis），以初步評比特定中央與地方政府公共網站，檢視其在促進資訊公開、公共諮詢以及決策參與三大面向上之適用程度、以及符合這些指標的程度（研究問題 C）。

再次，以焦點團體訪談（focus group interview）國內實務界人士，包括前述受本研究評比之中央與地方政府機關中電子參與業務主管與承辦同仁，以探知其對前述指標評比結果之看法、對公共網站民主化功能的意見。第四，根據前述成果分別發展針對民眾與文官的網路問卷，以獲知關鍵利害關係人的需求與看法，並據以修正並建立政府網站功能民主化評比指標的應用程序（研究問題 D）。接著，再以線上檢閱與內容分析法，依據所建立的民主化指標檢視並評比我國中央與地方政府公共網站之結構與內容，在資訊公開、公共諮詢以及積極參與（決策制定）三大面向上之民主化程度（研究問題 E）。

最後，再藉由焦點團體訪談相關網站設計規劃人員與學者專家，徵詢其對上述評比指標之內容、運用與其評比成果之意見，經綜合歸納前面各階段分析成果後，以提出未來相關政策規劃與執行之具體政策建議（研究問題 F）。

**表 1-1 本研究設計摘要**

主要研究問題	細目研究面向	資料蒐集方法	資料來源 / 受訪對象
(A) 資訊與通訊科技興起對政府治理與民主參與的影響為何？	(A1) 在政府治理中的地位 (A2) 對政府治理的影響 (A3) 在民主政治中的地位 (A4) 對民主參與的影響	(a) 文獻分析	(1) 中英文學術期刊論文（紙本、電子） (2) 中英文研討會論文及專書（紙本、電子） (3) 各國政府網站及出版品（中英文）
(B) 各國政府公共網站民主化之設計現況與發展趨勢為何？	(B1) 評比指標現況 (B2) 指標評比成果 (B3) 評比指標發展趨勢	(b) 文獻分析	同上（1）-（3）
(C) 我國中央與地方各級政府公共網站之結構與內容符合各國民主化設計及評比指標之程度為何？	(C1) 促進資訊公開方面 (C2) 促進公共諮詢方面 (C3) 促進積極參與方面（決策制定）	(c) 線上檢閱與內容分析	我國中央與各級地方政府選定之政府網站

主要研究問題	細目研究面向	資料蒐集方法	資料來源 / 受訪對象
(D) 適用於我國中央與地方各級政府公共網站功能之民主化評比指標為何？	(D1) 促進資訊公開方面 (D2) 促進公共諮詢方面 (D3) 促進積極參與方面 (決策制定)	(d-1) 焦點團體訪談	(1) 實務界(相關中央與地方政府電子參與業務主管及承辦同仁、企業界相關從業人員代表) (2) 學術界(相關領域之學者專家)
		(d-2) 網路問卷調查	(1) 實務界(相關中央與地方行政機關電子參與業務承辦同仁)
			(2) 民眾代表(網際網路使用民眾)
(E) 以我國民民主化評比指標檢視我國中央與地方各級政府公共網站之結構與內容之成果為何？	(E1) 促進資訊公開方面 (E2) 促進公共諮詢方面 (E3) 促進積極參與方面 (決策制定)	(e) 線上檢閱與內容分析	我國中央與地方政府各級公共網站
(F) 提昇我國中央與地方各級政府公共網站功能民主化之建議為何？	(F1) 功能規劃與建置方面 (F2) 資訊技術方面 (F3) 行政管理方面	(f) 焦點團體訪談	實務界人士與相關領域學者專家

### 三、研究發現與政策建議

### （一）網站內容評比與焦點團體訪談方面

本研究依據文獻歸納與焦點團體訪談修正後，所建立四個面向的民主化功能評比指標，包括機關基本資料（共 7 項：機關地址、機關位置交通資訊、機關服務時間、機關組織圖/表、機關/承辦單位電話、機關/承辦單位傳真、機關/承辦單位電子郵件）、資訊公開（共 19 項：施政願景理念、業務執掌、施政計畫書、業務或政策相關文件、既定業務或政策的最新動態、預算、決算、人力配置、文字會議記錄、業務或政策相關法規、統計資料庫、衍生加值資訊（研究或統計分析報告）或出版品、全文搜尋、常見問題集（FAQ/Q&A）、制定中政策或法規的背景文件、制定中的政策或法規的最新動態、電子報訂閱、多媒體文件、業務資訊的分眾或個人化）、互動資訊（共 6 項：意見填寫表格、民意申訴信箱、留言板/公共論壇、民意調查、即時通訊/聊天室、視訊會議/即時播映）、與決策參與（共 2 項：網路議題公投、網路公職人員選舉），並據以進行的第二階段網站內容分析與評比。

由實際評比結果來看，整體上以無論是中央或地方政府，皆以最為基礎的機關基本資料有近八成的符合程度為最高。而三大民主面向中，以資訊公開的六成以上符合度最高，其次為互動諮詢近二成至二成六的符合度，至於決策制訂參與方面則皆未有任何符合的機關。再進一步比較中央與地方的符合程度，可發現地方政府在機關基本資訊與互動諮詢方面較之中央政府有較高的符合比例；而在資訊公開方面，中央與地方符合程度則呈現相仿。

綜上所述，整體而言我國政府仍舊僅在資訊公開方面有較佳的表現，然而在互動諮詢與決策參與的民主化的功能方面，則是未來必須著重改進發展的功能，其中，互動諮詢的功能是目前技術上與配套上較為可行的，故屬於首要進行改進之處。

### （二）評比指標的運用：民眾的需求性與文官的可行性認知

上述係探討目前我國政府機關網站符合民主化功能之現況，然而必須進一步回歸關鍵利害關係人的民主化觀點，來建構後續評比指標的運

用與建置程序。

### 1. 第一階段：立即可行的指標

民眾迫切性需求程度愈高且目前文官認為推展可行性較高的指標項目，加上這些項目是目前大部分的政府機關網站都已經具備，故可以優先考慮成為政府網站功能民主化的第一階段評估指標，其包括：機關地址、機關交通位置圖、機關承辦單位（人）電話、現行業務政策的最新動態及其相關文件或法規、全文搜尋、常見問題集、電子報訂閱、與意見填寫表格或民意申訴信箱、統計資料庫，而且以上這些功能項目不論中央或地方政府機關或其業務性質，都應該可以共同適用。

同樣可優先考量的評估指標還有那些高可行性但是目前民眾認定需求不高的資訊公開項目，例如施政遠景或施政計畫書、衍生增值資訊/研究報告/出版品、機關/承辦單位（人）傳真、及業務執掌或人力配置，除了目前受測政府機關也多數具備外，這些也屬於政府資訊公開法的基本要求。

### 2. 第二階段：可彈性選取或鼓勵試辦的功能指標

此階段「機關服務時間」可以考量作為第二階段的政府網站功能民主化評估指標，由於其對某些非第一線為民服務的政府機關可能不適用，因此可由受評政府機關彈性選取。「業務資訊的分眾或個人化」可同樣作為彈性選取指標，若該政府機關可明顯將使用族群分類，則此功能應可提昇資訊公開的有效性。此外，視資訊內容特性提供「多媒體文件」應是可行的，實際亦約有五成以上的受測政府機關網站已經有此功能，本研究建議同樣列為第二階段中，可由受評政府機關彈性選取的指標。

另外，對於機關承辦單位或人員電子郵件、機關組織圖表、制定中業務政策的最新動態與相關文件等資訊公開項目，雖然在相對於同一面向指標被歸類為需求程度低，但由原始統計數字得知其可行性其實頗高，且受測政府機關多數具備之外，也屬於政府資訊公開法相關，因此本研究仍建議可列為第二階段指標。至於焦點團體訪談者，曾表達的對於公布機關預算可能引起的誤解存有疑慮，本研究則主張應遵循政府

資訊公開法的精神，對於政府機關主動應公開的資訊項目可透過網站主動公開，未被規範主動公開而須由民眾申請的資訊項目，政府機關仍可權衡行政成本適度主動公開。

在民眾認為有高度需求且文官認為也高度可行，但是目前政府機關網站具備比例仍有待加強的政府網站民主功能，當屬公共論壇及民意調查。其中公共論壇或留言板的維運管理，除了表現於政府網站之外仍須大量的行政成本，由焦點團體訪談意見可以確定這是各政府機關評斷其可行與否的關鍵，建議不宜直接作為評比指標；但基於此機制對民主行政的重大貢獻，本研究仍建議我國政府網站評估的主管機關，可以透過志願試辦及適當誘因（如作為額外加分項目），促使政府機關朝此雙向互動的進階網站民主功能邁進。此外，雖然目前受測政府機關僅少數具備網站民意調查功能，但是此機制同樣對我國民主行政有重大貢獻，本研究也建議透過志願試辦及適當誘因而予以推動，並與公共論壇列為第三階段較長遠的政府網站民主化方向與指標。

### 3. 特殊應用或可能的長期發展

可考量作為長期發展方向的是影音會議記錄、視訊會議或即時播映、與即時通訊或聊天室，雖然此三者在技術上都已可行，但短期內欲成為評估指標仍需時間，而且政府機關也因業務特質有不同的必要與可行程度。

作為具備法定效力的議題公投與公職人員選舉，是目前為止政府機關網站上所能提供民主功能的最複雜的應用，而且由於牽涉更複雜的配套法令，更需實體制度的協同運作機制，甚至有更難以掌控的政治文化議題，本研究建議政府毋須以此為立即目標，但可考量進行小規模試辦，例如對於特定以網路族群為標的人口的政策議題（如網路拍賣課稅），搭配適當抽樣程序與民意調查，進一步透過自然人憑證進行實驗性質的網路公民投票，以汲取相關實務操作經驗。

#### （三）評比制度推動之建議事項

本研究對於未來政府網站民主功能的評鑑制度的建議，可歸納為以

下幾個議題之上。

#### 1. 評鑑與否

政府權責機關可考慮開始對於政府行政機關網站中之民主化功能及其效果加以評鑑；因為此種作法被民眾認為不但會增加民眾使用政府機關網站的意願，更是有助於提昇民主參與程度。惟顧及實際行政成本與可行性，政府主管機關可以考量將上述所建議的評鑑指標，分階段逐漸加入目前已定期執行的政府網站評估。

#### 2. 評估週期

評鑑的週期本研究建議以一年一次，並結合現有之政府網站評鑑活動一同辦理為宜，以將所引起之資源耗費降至最低。但對於本身變動較頻繁之指標，或可考慮以較為頻繁的方式探知其更新程度，以收其實效。

#### 3. 評估之執行機構

本研究建議行政機關網站民主化功能的評鑑由專業的評鑑機構或學術機構進行較為適宜，並能激發機關實際進行改善的動機。而在評鑑的初期，可由機關先進行自評。此外，評鑑所觀察之重點，除本研究所提出之面向指標外，亦可適度參酌使用者、民眾、以及學術研究機構的評價與意見反應。

#### 4. 誘因機制

本研究建議，行政機關網站民主化功能評鑑的結果，應用以作為適度的獎懲的依據、或將之與機關整體考評作連結。權責單位可考慮提供較優或進步最多機關獎項或獎勵金方式鼓勵達成機關網站符合民主化的目標，並須同時持續追蹤查核未達理想標準之機關。評鑑的結果則必須反饋給各機關，並在最後結果出爐前，讓各機關有機會說明，以補充評鑑者可能錯失的部分。此外，在評比的對象上，宜以分類分級方式，依機關層級、性質、規模、資源與人力等面向分組評比，以達公平之目的與激勵之綜效。

### （四）整體推動的配套措施

### 1. 公部門心態與觀念的導正

首先，若要充分落實機關網站的民主化，行政最高層必須首先做出政策性宣示以及適度的資源承諾。機關首長必須具有相當的決心，以在面臨困難與爭議時不退縮倒退。組織成員更須培養民主行政的觀念與服務的心態，並需做必要行政流程上的調整，以落實網站民主化的功能。

### 2. 網站民主化評鑑應涵蓋民意機關網站

民意機關網站可作為現代忙碌社會中民意代表與民眾之間的良好溝通橋樑，以彌補代議制度之不足，使民意機構可以更充分瞭解民意、受選民合理的監督、更徹底發揮其為民喉舌的角色。因此，推展公部門機關網站的民主化時，民意機構網站的相關內容、功能及其評鑑，亦是未來我國政府必須慎重思考擘劃的面向。

提要

XXI



## 第一章 資訊通信技術與民主

首章主要在於介紹資訊科技運用、政府電子化治理、與政府電子民主化治理的關係。前兩節主要係由文獻分析的方式，介紹實務上國內外發展現況、耙梳理論與整理相關文獻，以釐清資訊與通訊科技興起對政府治理與民主參與的影響為何？。第一節「ICTs 與政府治理」的論述焦點在於資訊科技的進步與運用在政府治理中的定位、對政府治理的影響；第二節「ICTs 與民主參與」則在探討資訊科技與政府網站的推展在民主政治中的定位、以及對民主參與的影響；第三節「研究目的與研究方法」以研究問題為主的形式、輔以研究預期成果揭示本研究主要目的，並於研究設計中詳述規劃如何回答研究問題的各類研究方法的運用與研究程序的安排。

### 第一節 資通技術與政府治理

自 1990 年以降，隨著各種新興資訊與通信科技（Information and Communication Technologies, ICTs）、以及其所衍生的電腦媒介式溝通（Computer-Mediated Communication, CMC）與網路媒介式溝通（Internet-Mediated Communication, IMC）的快速發展與普及，對人們的生活型態、企業組織、管理型態、甚至社會文化產生極大的變化與衝擊，同時亦為政府治理模式帶來嶄新的機會與挑戰，部分政府漸趨轉向電子化治理（e-governance）的發展趨勢。電子化治理包括了電子化政府（e-government）以及電子化民主（e-democracy）兩大概念。

由西方國家開始興起的電子化風潮，不僅驅使眾多國家競相視之為提升國家整體競爭力與促進政府行政革新的方法；因應數位化時代的來臨，歐、美、日等先進國家為提高其國際競爭優勢，更相繼推出國家資

訊基礎建設，規劃利用網路建構「電子化政府」、「數位化政府」或「線上政府」，作為提升政府效率及便民服務的發展重點，目的在於建立一個以人民需求為導向的政府，並以更有效率的行政流程，為人們提供更廣泛、更便捷的資訊及服務。

綜觀世界各主要國家電子化政府的推動軌跡，起初是政府運用網路提供線上資訊服務（information）；接著，利用網路雙向即時的特性，提供各界快速、便捷的溝通互動服務（interaction）；再者，逐步將政府服務上網，提供民眾簡單的或是整合的線上預約、證照申請核發、線上申辦及電子付款等交易申辦（transaction）；最後，電子化政府終將因資通科技的驅動而引發的組織結構、行政流程、溝通方式、服務措施、人員技能、行政文化等各方面的變革與創新，進而促進政府全面轉型（transformation）（行政院研考會，2004）。

我國自民國 86 年開始執行電子化政府計畫，並完成「電子化/網路化政府中程計畫」及「電子化政府推動方案」等二階段計畫。整體而言，我國電子化政府基礎建設已大致完成，線上服務內容之豐富亦有優異的成果，目前更進入互動、交易及整合層次。近期的發展目標，則可由「挑戰 2008：國家發展重點計畫」中的「數位台灣」e 化政府計畫中所揭示願景可見一般，其為：「運用資訊與通訊科技，加速帶領台灣邁向知識新經濟、提升產業競爭力、建立高效能的政府與形成高品質的資訊社會，目標為建設台灣成為亞洲最 e 化的國家之一。」（行政院研考會，2004）。凡此皆足見，我國政府對運用 ICT 以提升政府治理能力的重視。

另一方面，隨著資訊技術的長足進步與新興觀念的推廣，從不同途徑追求更完美的民主生活似乎更為可能。由近年來電子化治理的發展趨勢可知，ICTs 的運用逐漸成為各國政府擴大回應民眾需求、增進公民參與、促進審議溝通與深化民主價值的關鍵機制（項靖，2002；羅晉，2004；Jankowski & van Os, 2002；Kippen & Jenkins, 2002），並成為落實電子化參與（e-participation）或電子化民主（e-democracy）的重要途徑。<sup>1</sup>Witschge

---

<sup>1</sup> 電子化民主（或稱電子民主、數位民主），為電子參與與電子投票兩種概念的組合；電子投票（e-voting），指具備法定約束力且透過電子與網路設施的選舉公職人員（詳

(2003)指出，一方面，網際網路提供一個擴大化民眾參與的民主機制，進而能面對以往無法克服的問題；另一方面，亦使人們更易於解決現代民主中促進完全參與的四個主要困境，包括時間、範圍、知識以及近用（access）的機會與管道。特別是在促進公共參與及互動溝通方面，民眾不再僅是被動的資訊接收者，亦可能成為主動的資訊提供者；政府公共網站中的電子信箱、佈告欄（bulletin board）、留言版、公共論壇、甚至是視訊會議與多對多的使用網域等溝通技術的應用，在在顯示其擴大了公眾接觸資訊的管道、降低了接近的成本、並增加了人們互動的機會（項靖，2002；Stanley, Weare & Musso, 2002）。

聯合國經濟與社會理事會（UN Department of Economic and Social Affairs, UNDESA）在對其會員國的 e 化政府評估報告中，更強調除了原有的網頁的呈現性功能評估、資訊通信基礎建設評估、電子化人力資源等硬體及效率方面的評估指標之外，更加入了「e 化參與(e-participation)」的指標，其中特別注重「電子化資訊提供（e-information）」、「電子化公民諮詢（e-consultation）」、以及「電子化決策（e-decision making）」等三個面向（UN, 2003），藉此來評量政府應用 ICTs 引進公民參與以及涉入政府決策的能力與程度。無獨有偶的，經濟合作暨發展組織

（Organization for Economic Cooperation and Development, OECD）在對各國的施政建議當中更明確的指出，ICTs 的運用是提升政府與民眾建立互動關係的重要工具，其將可達到增進公民參與以及民主深化的目標（OECD, 2003）；其主要可由資訊提供（information sharing）、公共諮詢（public consultation）以及積極參與決策制定（decision making）三個面向，來強化國家民主化的數位機制。其中關鍵的途徑之一，即是發展政府公共網站的民主化功能。若檢視我國的發展情況，由行政院研考會的研究（行政院研考會研究，2005a）可發現，無論是中央或地方政府的公共網站，在資訊公開、公共諮詢及積極參與決策制定等之規劃、設計與

---

見後文），依據投票的對象可分概為「選人」（選擇法定候選人）與「選事」（如透過電子與網路設備的進行公議題的公投）；另一方面，電子參與（e-participation），則涵蓋了資訊公開與透明化、公共諮詢、決策制定等三種參與類型，亦即公部門透過 ICT 促使一般民眾及營利或非營利團體參與公共事務（行政院研究發展考核委員會，2005a）。

功能上均未臻理想，仍有相當多可改善的空間。

## 第二節 資通技術與民主參與

近年來，諸多國外先進民主國家，普遍浮現投票率低落、政治冷漠與政治無知等低度參與現象。但隨著 ICTs 的蓬勃發展與運用，似乎為提升人們的政治參與生活帶來了一線曙光。Catinat 和 Vedel (2000) 於「數位民主：理論與實務議題」(Digital Democracy: Issues of Theory and Practice) 一書中指出，市場無法成為確保數位民主基本價值的最佳機制，包括確保溝通的自由、資訊基礎建設的近用性，因此若要實現電子化民主，公共的行動是必須的；此外，ICTs 的發展對不同的社會而言，亦可能帶來兩極化的結果，故民主化品質將相當程度視 ICTs 的發展與政府當局如何建構與運用而定。因此，檢視與評估我國政府公共網站之功能與發展現況，將可進一步探討目前政府機關建置中運用 ICTs 於推動民主化實踐中的成效與影響。

由此觀之，ICTs 與其相關應用之於民主化的追求是息息相關的，其中公民參與的理論性探討、實務上的應用機制與現況，特別是針對政府網站之評比調查，正是目前實務界與學術界必須深入探討之焦點所在。茲將其分述如下。

### 壹、ICTs 應用於參與式民主之理論性探討

近年來，隨著 ICTs 與網路等相關技術的長足發展，學界對於 ICTs 與其相關技術應用於擴大民眾公共參與以及增進民眾民主生活的想像與討論正熱烈的展開，此處由其範疇界定、以及對其可能產生的影響等兩個面向分別予以探討。

#### 一、何謂電子化民主

Kippen 與 Jenkins (2002) 認為，所謂「電子民主」即是民主的行為者（包括政府、民選官員、媒體、政治組織、民眾）使用 ICTs 的技術與

策略，涉入地方、社群、國家與國際層次上的治理與政治過程。有別於以往傳統媒介途徑的捐客式體制，在電子民主中，民眾可更積極、踴躍的參與公共事務。

在電子化途徑對於民主追求的意義上，Catinat 和 Vedel (2000) 由兩個層面加以闡釋：(1) 在實務方面：其為可能影響或改變民主運作之所有 ICTs 的使用，特別是在意見表達、溝通交流、選舉投票與決策制定等重要功能之上；(2) 在規範性面向上：係指政治系統運用 ICTs 以確保民主的相關重要價值。另外，Tsagarousianou (1999) 則更明確的歸納出電子化民主之效用，主要包含三個部分：(1) 資訊的提供：必須要能提供公民接觸資訊的管道與機會，亦即如何消除公民取用管道的不平等、以及促進資訊的品質與可得性；(2) 公共審議論述的過程：公民須得以於公共領域 (public sphere) 中審慎的思考、溝通交流與相互討論，而此亦是民主的必備要件，尤其是在公民對政府 (Citizen to Government, C2G；Government to Citizen, G2C) 以及公民對公民 (Citizen to Citizen, C2C) 的互動與溝通中；(3) 決策的參與：包括正式或非正式決策制定參與，透過參與得以反映選舉、公投或是集體化的公民行動。Chadwick (2003) 亦指出便利性的政治 (politics of convenience)，將使得民眾更為容易接近政府提供的服務、以及涉入參與公共決策的過程。

## 二、ICTs 對電子化民主的影響

在運用 ICTs 以促進民主深化之趨勢下，政府該扮演何種角色一直以來更是備受矚目的。對此，Catinat 與 Vedel (2000) 指出公共行動必須發展電子化的主要原因有二：(1) 民主必須保障充分的私人行動與促進合理的應用，但並非全靠私領域所提供；(2) 確保對民主價值的尊重，並避免或阻止任何基於特定營利目的或政治利益的做法對民主實踐的戕害。因此，公共政策應視資訊科技的發展而改變是極為重要的，而資訊科技的運用亦將影響民主政治體系的發展。

但相對的，亦有部分論者抱持著迥異的觀點，認為 ICTs 的使用對民主政治的影響，並非絕對得以促進直接民主，而更可能弱化代議民主制

度或複雜化民主的追求過程。這類持悲觀態度論者憂慮，ICTs 與 CMC 被用於各種不同的途徑，其之使用將導致傳統政府、既有權威更具能力監視社會與控制人民。此外，其易傾向於強化既有權力者與既得利益者的優勢，使固有的資訊不均、資源不均、參與不均與經濟不均等社會不平等日益擴大（Catinat & Vedel, 2000；Bohman, 2002）。面對上述悲觀論者的批判，電子化民主倡議者則認為，ICTs 所呈現的主要特性，包括（Dahlberg, 2001；Beierle, 2002；Stanley, Weare & Musso, 2002）：超越時空隔閡的溝通與交流、匿名性（anonymity）的保障、資訊的多元化與公開化呈現、以及即時性的資訊流動等特性，正是防範政治精英的扭曲與操弄、以及敦促政府的回應性與課責性之道，更同時彰顯了民主化的重要價值。本研究認為資訊科技的運用並非一零和（zero-sum）的概念，而是端視政府如何運用以符合民眾的實際需求而定，故欲解答兩種觀點的結論效度之前，必須先實際的檢視我國政府推動電子化民主之現況。

當國外學界對於運用 ICTs 以提昇民主化與公民參與等有關研究正方興未艾之際，國內亦有相關研究正萌芽，他們規範性地探討及論述資訊科技環境與民主之關係，並申論電子民主對於資訊時代下社會系絡之影響（張慧銖，1996；周桂田，1997；孫國祥，1999；詹中原，2001；戚國雄，2002；謝宗學，2002；宋興洲，2003；劉久清，2003）。其中，張慧銖（1996）論述民主的定義與分類，並探討資訊環境對民主的影響，傳播科技與全球互動以及民主化之關係。孫國祥（1999）則探討政策制定者如何使台灣成為電子化之民主社會。詹中原（2001）論證 ICTs 對於公民參與、溝通與政府治理效率之關係，並探討新世代之價值與模式。戚國雄（2002）探討 ICTs 如何影響民主制度的踐行，並做一初步的概念性分析。劉久清（2003）與宋興洲（2003）皆著重於析論網路發展與民主政治之關係，以探討網路民主之前景。周桂田（1997）討論網路做為新的溝通媒介，對人類社會之生活結構與溝通領域的影響。謝宗學（2002）則探討了審議式民主理論性要件以及其與網際網路關係，並初步論述網際民主在現實系絡中可能遭遇的挑戰。

綜上理論而言，政府於推動 ICTs 運用之於促進民主深化與公民參與

的重要性是無庸置疑的。惟 ICTs 的運用發展對民主化的公民參與之影響將可能是兩極的，一方面憑藉 ICTs 與 CMC 之特性，能增加政府資訊的提供、促進民眾廣泛的參與公共事務、擴大社會接近公共對話的力量、亦更能有效的敦促政府之課責；另一方面，ICTs 的運用亦可能擴大社會中既存不平等形式與強化既有權力的宰制。

## 貳、ICTs 應用於一般民主化公民參與機制之現況

伴隨著 ICTs 的蓬勃發展，不僅撼動政府與實務界，學術界亦廣泛興起探討其如何促進民主對話、以及擴大公民參與等諸多研究。其中，尤以國外學者之相關論著與研究為盛。而國內亦於 90 年代漸趨浮現關注於 ICTs 運用與民主發展關係之相關調查研究。前曾述及，政府必須擔負起推動電子化民主的責任，並可經由公共網站的推展加以落實民主化的價值與功能。檢閱目前國內學者的相關研究著作可發現，大多數學者研究對象係針對政府機關 ICTs、網際網路以及公共網站的運用之上，主要在於描述與探討其與民主化、公民參與之關係，並檢視與分析公共網站之設計、規劃方式、既有功能與管理運作（包括電子郵件、公共論壇、電子佈告欄……等功能），進而評估其是否達到促進民主化公民參與之目標。

其中，項靖（2000）探究我國地方政府使用全球資訊網之過往與現況，並探討網站之設計及其所提供的資訊與項目服務；蕭乃沂、陳敦源、黃東益（2003）則以台北市政府網站中的「市長信箱」為對象，據以描述、評估並探討網路時代民眾參與地方政府治理之機制及其相關問題。而項靖、翁芳怡（2000）調查我國地方政府公共網站中，針對線上民意論壇版面使用者瞭解其使用情形與滿意度。李仲彬、黃朝盟（2001）審視目前台灣省二十一縣市政府網站的內容，以檢視其是否具備符合民眾互動需求之功能。陳敦源、黃東益、蕭乃沂（2001）從「代理人理論」出發，並由資訊的角度建立評估代議民主之「替代標準」，藉以評析台灣各級立法機關運用網際網路科技達成代議民主中，「釋放」與「交換」兩項政治溝通功能上的現況。黃東益、黃佳珊（2003）則以我國二十一縣市政府公共網站為研究對象，並採以內容分析途徑，試圖瞭解地方政府

網站的數位民主機制與差別。羅晉（2004）則藉由析論審議式民主相關理論以發展一分析性架構，用以檢證地方政府網際公共論壇在建置、政府管理、與民眾參與審議等面向上符合審議式民主價值與目標的程度。

另外，則有較少部分文獻聚焦於探討由非政府組織對 ICTs 與網際網路之運用現況。其中，方念萱與蘇彥豪（1996）檢視台灣學術網路電子佈告欄上女性主義版的對話與論述並分析其論述形構，輔以溝通理論探討網路提供公共參與的可能性。瞿海源（2001）藉由抽樣分析網路公共論壇中關於停建核四之討論，以探討數位民主之相關問題。另外，黃啓龍（2002）則以網路為媒介及 Habermas 的「公共領域」概念為基礎，透過分析弱勢社群網站的參與論述情形，瞭解公共領域在網路中實踐的可能性。

由上述針對電子化民眾參與機制所做的研究可發現，其多數仍是以我國中央或地方政府為對象，檢視其運用 ICTs 與其相關技術於民主治理的過程的規劃建置、運作管理情況、以及民眾的參與使用行為，其中又以政府公共網站的運用與發展最廣受矚目；少部分則針對民間組織網站之運作現況予以探討。另外，文獻對於政府公共網站的關注面向則呈現多元，包括資訊提供、公共諮詢與審議溝通、以及決策參與等面向之描述，除了初步呈現我國政府公共網站民主化的發展概況之外，此亦符合國外文獻中對於電子化民主落實資訊公開、公共諮詢與決策參與等三大面向的重視。

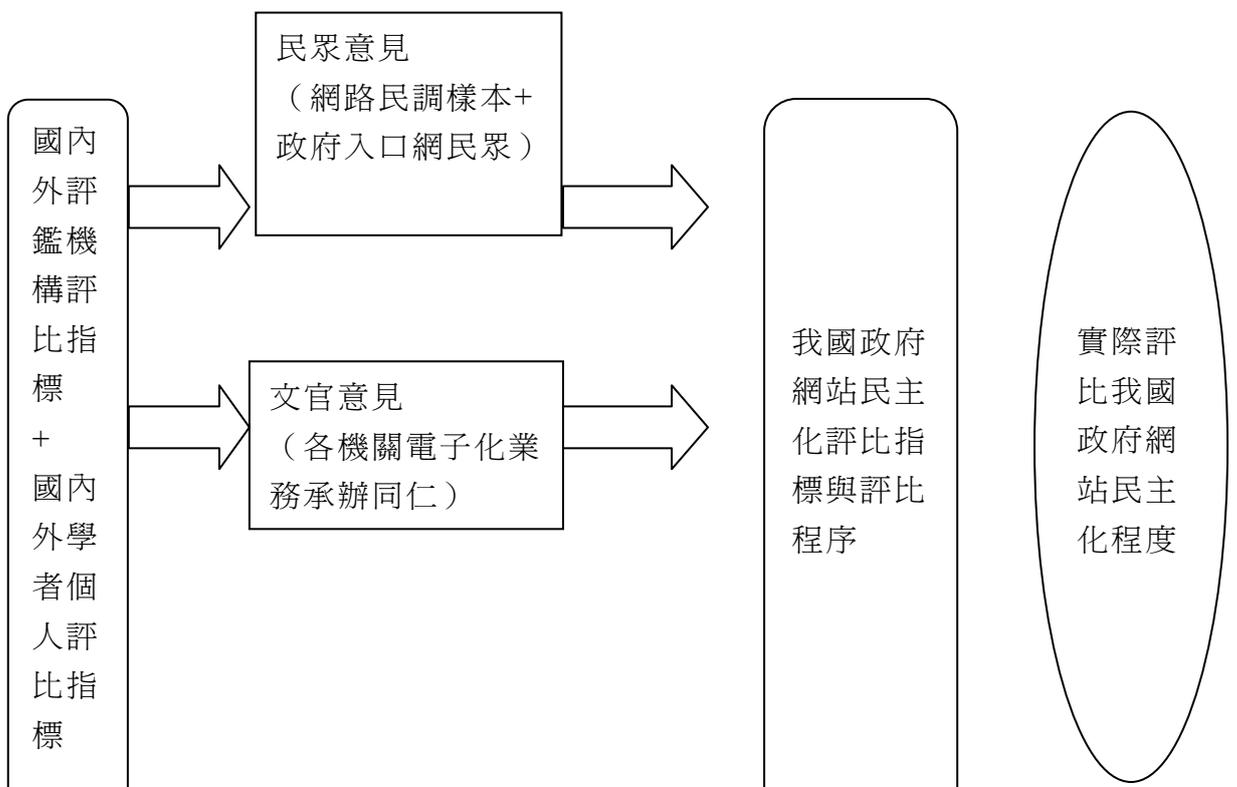
綜上可知，政府公共網站對於電子化民主推展是極為重要的，另亦可發現此類文獻多數未能以電子化民主的三大面向，全面性的評估政府公共網站，以致於無法確切的檢視電子化民主的現況與效用為何，更枉論能有效的檢證理論上樂觀論抑或悲觀論者的兩極化說法。爰此，如何以電子化民主中的資訊公開、公共諮詢以及決策制定參與等三面向為基礎，以發展適用於我國政府網站的民主化功能評估指標，是目前文獻上與實務上所迫切需要的。

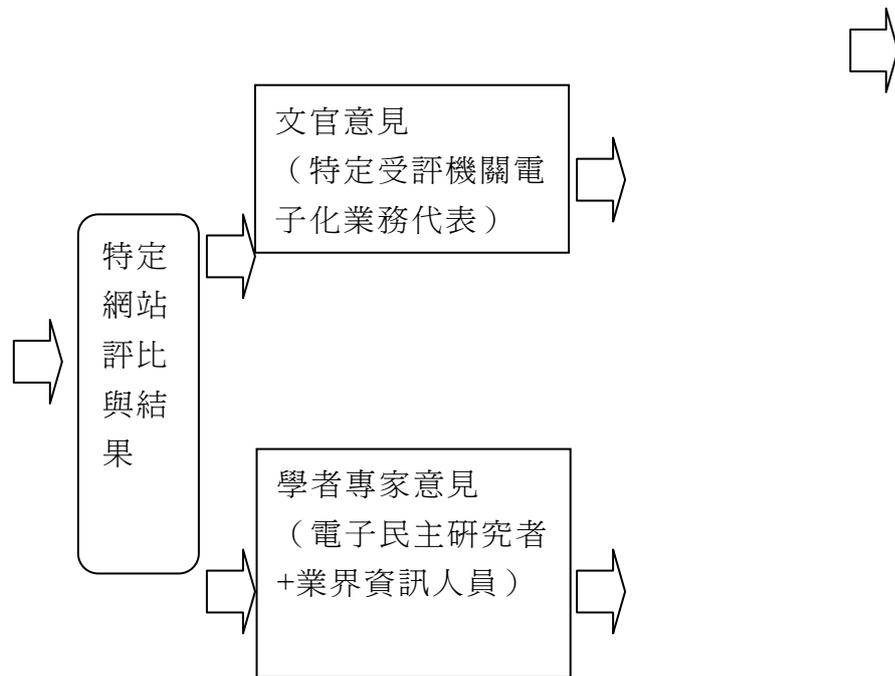
### 第三節 研究目的與研究方法

承接前述相關文獻探討，為達研究目的與委託單位的預期目標，本研究之主要研究問題如下。

- A. 資訊與通信科技的興起對政府治理與民主參與的影響為何？
- B. 各國政府公共網站民主化之設計現況與發展趨勢為何？
- C. 我國中央與地方各級政府網站之結構與內容符合各國民民主化設計及評比指標之程度為何？
- D. 適用於我國中央與地方各級政府公共網站功能之民主化評比指標為何？
- E. 以我國民主化評比指標檢視我國中央與地方各級政府公共網站之結構與內容之成果為何？
- F. 提昇我國中央與地方各級政府公共網站功能民主化之建議為何？

承接本章研究問題的內涵，本研究的研究概念架構可由下圖 1-1 表示。





**圖 1-1 本研究概念架構圖**

上述研究架構圖內涵、與本文的研究問題與資料蒐集方法、與相關研究設計，可進一步彙整如下表 1-2 所示。整體而言，本研究團隊主要以描述性與探索性的研究途徑，並兼採「質化」與「量化」之研究方法以達研究之綜效，以期符合嚴謹的量表建立程序（吳齊殷譯，1999），研究並大致分五階段以達成委託單位的預期成果。

首先，透過文獻分析先瞭解各國在運用 ICTs 在政府治理、民主政治、以及政府網站推動上之基礎與經驗（研究問題 A 及 B），包含其理論的緣起、範圍、觀點與影響以及其實務上發展趨勢、網站運用與功能評比之

各國現況、推動經驗與相關評估，作為後續蒐集實證資料的基礎。其次，彙整並歸納各國（或相關知名評比組織）所採用的評比指標，據以對我國政府公共網站做線上檢閱（on-line survey）以及網站內容分析（content analysis），以初步評比特定中央與地方政府公共網站，檢視其在促進資訊公開、公共諮詢以及積極參與（決策制定）三大面向上之適用程度、以及符合這些指標之程度（研究問題 C）。再次，以焦點團體訪談（focus group interview）國內實務界人士，包括前述受本研究評比之中央與地方政府機關中電子參與業務主管與承辦同仁（簡稱文官），以探知其對前述指標評比結果之看法、對公共網站民主化功能之意見。第四，根據前述成果分別發展針對民眾與文官的網路問卷，以獲知關鍵利害關係人的需求與看法，並據以修正並建立政府網站功能民主化評比指標的應用程序（研究問題 D）。接著，再以線上檢閱與內容分析法，依據所建立的民主化指標檢視並評比我國中央與地方政府公共網站之結構與內容，在資訊公開、公共諮詢以及積極參與（決策制定）三大面向上之民主化程度（研究問題 E）。最末，再藉由焦點團體訪談相關網站設計規劃人員與學者專家，徵詢其對上述評比指標之內容、運用與其評比成果之意見，經綜合歸納前面各階段分析成果後，以提出未來相關政策規劃與執行之具體政策建議（研究問題 F）。

**表 1-2 本研究設計摘要**

主要 研究問題	細目 研究面向	資料蒐集 方法	資料來源 / 受訪對象
------------	------------	------------	----------------

主要研究問題	細目研究面向	資料蒐集方法	資料來源 / 受訪對象
(A) 資訊與通訊科技興起對政府治理與民主參與的影響為何？	(A1) 在政府治理中的定位 (A2) 對政府治理的影響 (A3) 在民主政治中的定位 (A4) 對民主參與的影響	(a) 文獻分析	(1) 中英文學術期刊論文 (紙本、電子) (2) 中英文研討會論文及專書 (紙本、電子) (3) 各國政府網站及出版品 (中英文)
(B) 各國政府公共網站民主化之設計現況與發展趨勢為何？	(B1) 評比指標現況 (B2) 指標評比成果 (B3) 評比指標發展趨勢	(b) 文獻分析	同上 (1) - (3)
(C) 我國中央與地方各級政府公共網站之結構與內容符合各國民主化設計及評比指標之程度為何？	(C1) 促進資訊公開方面 (C2) 促進公共諮詢方面 (C3) 促進積極參與方面 (決策制定)	(c) 線上檢閱與內容分析	我國中央與各級地方政府選定之政府網站
(D) 適用於我國中央與地方各級政府公共網站功能之民主化評比指標為何？	(D1) 促進資訊公開方面 (D2) 促進公共諮詢方面 (D3) 促進積極參與方面 (決策制定)	(d-1) 焦點團體訪談	(1) 實務界 (相關中央與地方政府電子參與業務主管及承辦同仁、企業界相關從業人員代表) (2) 學術界 (相關領域之學者專家)

主要研究問題	細目研究面向	資料蒐集方法	資料來源 / 受訪對象
		(d-2) 網路問卷調查	(1) 實務界 (相關中央與地方行政機關電子參與業務承辦同仁) (2) 民眾代表 (網際網路使用民眾)
(E) 以我國民民主化評比指標檢視我國中央與地方各級政府公共網站之結構與內容之成果為何?	(E1) 促進資訊公開方面 (E2) 促進公共諮詢方面 (E3) 促進積極參與方面 (決策制定)	(e) 線上檢閱與內容分析	我國中央與地方政府各級公共網站
(F) 提昇我國中央與地方各級政府公共網站功能民主化之建議為何?	(F1) 功能規劃與建置方面 (F2) 資訊技術方面 (F3) 行政管理方面	(f) 焦點團體訪談	實務界人士與相關領域學者專家

### 壹、電子民主、電子治理之基礎與各國推動經驗

首先，針對目前 ICTs 對政府治理中的定位 (A1) 與影響 (A2)、在民主政治中的定位 (A3) 以及對民主參與所產生的影響 (A4) 做一釐清，運用文獻中相關理論之探討，以進一步析論其緣起、範圍、發展與其影響。其中，聚焦於各國政府實際運用 ICTs 於公共網站之建置與運作上之經驗，特別是針對評鑑政府公共網站建置與功能規劃之相關指標，包括評比指標之運用現況 (B1)、指標評比之相關成果 (B2)、以及評比指標發展趨勢 (B3) 等三個方面之條件、過程及配套措施做一比較、歸納與

整理。

此一階段研究資料的來源包含學術研究資料與實務資料，學術研究資料如中英文學術期刊論文，以及中英文研討會論文及專書論文（紙本、電子格式）。資料蒐集方式係由研究人員透過國內外各大論文資料庫由網路上搜尋先取得其標題、出處與摘要；至於實務資料則是從我國及世界各國政府的網站及出版品（中英文）蒐集，其中網站部分包含主要一些國際知名電子化評比的非營利機構，如世界經濟論壇、聯合國、經濟合作暨發展組織與電子民主評比相關的網路出版品，並透過研究案委託單位的協助取得更深入的評比指標資料。

本研究亦參考相關跨國電子化政府績效評估中較能反映電子民主績效的報告，例如由世界市場研究中心（World Market Research Center）和布朗大學（Brown University）共同發表的全球電子化政府評比調查（Global e-Government Survey）以及 Eschenfelder、Beachboard 與 McClure（1997）、Holzer 與 Kim（2005）等網站評比報告，從中挑選曾運用相關民主化指標評比各國政府公共網站的相關資訊，並作彙整分析以作為後續發展我國評比指標之參考依據。

## **貳、我國實務現況、評比指標之建立與分析**

植基於前述文獻中理論分析以及各國電子民主推動經驗、機制與評比成果等相關議題之探討，本階段將以實證資料加以確認評比指標建立的可行性，並實際檢證其在國內的適用程度。

### **一、線上檢閱與內容分析法**

本研究針對中央部會（行政院所屬一級行政機關，計 38 個機關）與地方政府（包含北高兩直轄市、23 縣市政府）的機關網站進行檢視，以內容分析法歸納目前各機關公共網站中有助民主化參與的機制、功能及其被應用程度，並以文獻中提及的資訊公開（分為靜態與動態）、公共諮詢、與參與決策制定三個面向予以區分。本研究中，內容分析法是分別運用兩個研究階段，第一階段是運用所歸納出的各國政府、相關評比組織以及個別學者著作文獻所採用之評比指標予以初步檢視並評估特定政

府網站內容；第二階段則是在建立我國專屬評比指標後，再度檢視與評估所有研究對象的網站民主化程度。

## 二、焦點團體訪談

焦點團體法能使研究者在團體互動中扮演中介者（moderator）的角色，可藉由觀察並記錄團體間對特定議題在短時間內的互動討論、以及對參與者的即興回應與觀點陳述進行闡釋。本研究即是透過此集思廣益的方式蒐集並歸納各方意見，以作為蒐集建構我國專屬公共網站民主化之評比指標所需的資訊。

由於焦點團體的參與者所能提供的，不僅是描述性的，亦包括根據現場互動情境而產生的解釋性觀點，特別是當參與者在面對迥異、對立觀點時，更能激發超乎原本預期的反應，能更有效與周延的探索並澄清評比指標的適用性與可行性。本研究選擇實際與政府公共網站參與運用、實際執行與接觸的對象，包括：（1）中央政府電子參與業務承辦同仁；（2）地方政府電子參與業務承辦同仁；（3）實務界從業人士與學術界相關領域的學者專家。

焦點團體訪談由本研究團隊具有實際執行經驗的成員親自擔任各訪談的主持人，並請與談者就兩階段網站內容分析評比之程序、成果、評比指標之適用度以及其在各個面向的可行性評估提出相關意見和評論，以供後續建立專屬指標與設計問卷內容之參考。

## 三、網路問卷調查

此資料蒐集方式之調查對象可分為兩類。第一類主要針對中央與地方政府之公共網站建置與管理業務的主管與承辦同仁進行線上問卷填答；本研究團隊先經由委託單位（行政院研考會）協助以取得中央與地方政府之資訊業務承辦同仁名單，接著透過委託單位代發公文，請同仁於調查期間內連結上本研究所提供之特定網址，以進行線上問卷填答。第二類則係針對網際網路的使用者，在此統稱為民眾；民眾部分概分為

兩種問卷調查途徑，一類透過專業網路民調機構（創市際公司）<sup>2</sup>統一代為發放與回收，並於問卷中提供範本網站供其審視相關功能，另一類民眾部分則是藉由委託單位的協助，於我國政府入口網首頁架設橫幅廣告，提供問卷填答訊息與誘因，並於訊息中所提供連結，邀請使用入口網的民眾連結至本研究所架設之特定網站上填答問卷。在如此的設計當中，本研究藉此由下而上的民主化參與意見蒐集途徑，以更深入的瞭解電子化民主推展中，關鍵利害關係人對於政府網站功能民主化之需求與看法，據以做為後續建置評比指標以及評比程序之依據。

#### 四、我國推動民主化網站之建置策略及評比指標與評比制度之發展

本研究利用第二階段焦點團體訪談的進行，逐步探索並釐清我國推動電子化民主、與公共網站民主化評比制度可能衍生的相關問題與對應的配套措施，因此透過了立意抽樣，邀請實務界中網站設計規劃相關從業人員共同參與第二階段的焦點團體訪談，諮詢其對評比指標、評比程序以及本研究最終評比指標成果等方面之看法。另外，針對目前與未來評比指標與網站民主化的發展上，著重於幾個層次予以瞭解，包含：功能規劃與建置方面（F1）、資訊技術方面（F2）、行政管理方面（F3）。最末，本研究團隊對訪談蒐集的資訊予以彙整、歸納以作為後續提出符合我國實際需求之政策建議的基礎。

#### 五、期中報告

期中報告審查之前，完成的進度為相關文獻分析整體、第一次線上檢閱與網站內容分析、第一階段的兩場次焦點團體訪談（d-1）、接著整理初步研究發現與訪談意見，以作為後續發展問卷調查之基礎，並藉由委託單位所回饋之意見逐項討論後進行修改。

#### 六、期末報告初稿學者專家座談會

研究團隊邀請具有實務經驗之民間網站維運人士、政府機關資訊業務承辦同仁、與行政管理專長領域專家學者，就以上各階段研究之結果

---

<sup>2</sup> 該公司具有十萬個獨立的抽樣名冊（panel），且在代表性上符合本研究之需求。

進行初步檢視，並根據其所提出之建議進行修正後，再交由行政院研考會進行期末報告審查會，透過學者專家的意見審查與驗收之後，再進行最後的定稿作業。

## 七、研究限制

依據本研究的規劃與執行，其具有下列限制：

- (一) 調查對象之選定方面：囿於研究時程與經費的限制，無法針對政府公共網站之相關標的（如立法機關、未上網的民眾）的更多受訪者進行調查。就問卷調查部分之民眾部分而言，目前限於以網路民眾作為調查對象，調查上採用兩種途徑，其一，於政府入口網首頁刊登問卷填答的廣告訊息。另外一方面，亦透過委託專業的網路民調公司並憑藉其所擁有具代表性的網路民眾樣本為調查對象，藉以提高樣本的代表性。
- (二) 線上問卷調查方面：其特性除了回收率可能較低之外，在於填答對象不易於監督與控制，如有無重複填答等、填答率過低等問題。對此，本研究的因應方式包括，在政府機關業務同仁方面係經由正式公文之方式，在民眾方面則透過慎選專業的網路民調公司並憑藉其所建立的機制，包括提供贈獎誘因以提高有效問卷回收率，以及透過其長期觀察比較以篩除不適合填答者等機制。
- (三) 評比指標建立的效度與信度：在社會科學中，明確指標的建立不易，因其涉及不同之主、客觀價值涉入與判斷、往往亦難建立一套標準的研究程序。對此，本研究透過兩階段網路內容分析，並輔以兩階段焦點團體訪談、民眾與文官兩方面的問卷調查等質量兼具之方法，並於後續分析中明確交代指標建立與評比之程序，以期提高評比指標的效度與信度。

## 八、預期成果與對相關施政之助益

透過執行上述的研究調查工作項目，本研究已有下列具體產出，對我國電子民主、電子參與機制之評比、以及相關施政有所裨益，包括：

- (一)彙整有關 ICTs 興起對政府治理與民主參與的影響之理論與文獻(含統計資料)，對未來相關的研究與實務上知識的累積做出貢獻。
- (二)擴大電子化參與中實務界的公私部門與學術界專家社群之交流對話，有助於奠定理論與實務接軌與磨合的基礎。
- (三)藉由參酌各國政府網站民主化之設計與評比之現況、趨勢與經驗，並輔以我國實際應用與修正後之成果，建立專屬於政府網站功能民主化評比指標之運用機制與評比成果。
- (四)將民主化理論與實務觀點，落實到實際的檢視我國中央與地方各級政府網站之結構與內容。
- (五)在網站整體功能之規劃與推動策略方面，從政治可行性、資訊技術、法令規範、人員與財務、與行政管理等方面做出具體的建議，供後續建置或規劃政府公共網站之參考。

#### **第四節 本報告章節**

本文的章節架構安排係權衡回答研究問題之次序性並考量最初研究設計所規劃之方法與進程予以鋪陳，茲概述如後。第一章「資訊通訊技術與民主」在介紹資訊科技運用、政府電子化治理、甚至與政府電子民主化治理的關係。第一、二節，主要係由文獻分析的方式，藉由實務上國內外發展現況的介紹、理論與相關文獻的整理，以回答本研究主要研究問題：(A) 資訊與通訊科技興起對政府治理與民主參與的影響為何？前兩節的區隔在於，研究焦點第一節，「ICTs 與政府治理」的論述焦點在於，資訊科技的進步 (A1) 在政府治理中的定位、(A2) 對政府治理的影響；第二節，「ICTs 與民主參與」則在於探討資訊科技與政府網站的推展 (A3)、在民主政治中的定位 (A4) 對民主參與的影響。此外，第三節，「研究目的與研究方法」，則以研究問題的為主的形式、輔以研究預期成果揭示本研究主要目的，並於研究設計中詳述規劃如何回答研究問題各類研究方法的運用與研究程序的安排。

第二章主要在於介紹並評析國內外政府網站評比指標的發展、運用與評比成果，以回答研究問題：(B) 各國政府公共網站民主化之設計現況與發展趨勢為何？整章亦主要以文獻分析的方式進行。第一節以實務上國際性評比機構的評比趨勢、指標內容與運用程序的整理與探討為主；第二節則析論我國在國外機構評比過程中的現況，並彙整與探討國內學者專家個人的評比成果，主要目的在於回答本研究主要研究問題：(B) 各國政府公共網站民主化之設計現況與發展趨勢為何？並就 (B1) 評比指標現況、(B2) 指標評比成果、(B3) 評比指標發展趨勢等面向，分別予以探討。

第三章「政府網站功能民主化指標」主要係植基兩章之內容的基礎，進一步進行本研究最爲核心的部分，即建立我國專屬的民主化指標，目的在於回答研究問題：(C) 我國中央與地方各級政府公共網站之結構與內容符合各國民主化設計及評比指標之程度為何？與研究問題 (E) 以我國民主化評比指標檢視我國中央與地方各級政府公共網站之結構與內容之成果為何？以及研究問題：(D) 適用於我國中央與地方各級政府公共網站功能之民主化評比指標為何？整章以實證性研究方法爲主軸，分別採取線上檢閱/內容分析、以及焦點團體訪談的方式交叉進行。第一節係經前章對政府網站評比指標的相關文獻整理與分析過程的交代，以實務上國際性評比機構的評比趨勢、指標內容與運用程序的整理與探討爲主；第二節爲前一節分析整理之指標整理的初步成果初步擬定指標，並藉由實際線上檢閱/內容分析的方式評比我國特定的中央與地方行政機關網站，評鑑上以有/無具備該項指標功能做爲初步判定的方法，並將此一結果整理後供第一階段機關代表焦點團體參考與修正；同樣的，第三節則進一步根據前述修正的指標，再度進行以線上檢閱/內容分析來廣泛的評比中央與地方行政機關網站，並將評比結果彙整作爲第二階段專家學者焦點團體訪談討論與提供建議之用；第四節則將兩個階段的焦點團體訪談中有關評比指標設計、指標分類、評比制度與配套措施的討論做一綜合的歸納。

第四章「網路民眾問卷分析」與第五章「行政機關文官問卷分析」

主要係在於蒐集與分析政府推動網站功能民主化中的兩種最為關鍵的利害關係人的意見，包括民眾及我國政府各行政機關。網路問卷調查部分主要目的亦在於回答研究問題：(D) 適用於我國中央與地方各級政府公共網站功能之民主化評比指標為何？然問卷亦可部分回答研究問題：(F) 提昇我國中央與地方各級政府公共網站功能民主化之建議為何？整章係以民眾與文官意見的描述分析，以及與其個人特徵抑或機關屬性做分析與比較。故此兩章節第一節皆針對「網路問卷調查」，說明網路問卷的進行流程（包括針對民眾、與文官部分）予以說明；針對文官部分需尙待期中報告取得對研究案意見後，始與委託單位著手進行；第二節主要係針對各題目中意見態度的分佈情形做描述性分析；第三節則以受訪民眾個人特徵抑或機關屬性作交叉分析比對，以瞭解這些差異是否對意見有所影響以利後續研究建議的發展。

第六章「結論與建議」係統合上述各階段之重點，主要在於評估我國目前網站民主化功能的概況，並瞭解民眾與文官的對民主化評比指標與制度的看法，最後在提出理論上與實務上的推動策略與配套措施做結。第一節「結論」與第二節「政策建議」係分別就檢視評比制度、以及相關配套措施的現況予以回顧，並據以提出進一步的因應對策；第三節「後續研究建議」係本研究進行過程中發現理論與實務上發現未來值得進一步深入研究之處予以說明。

## 第二章 政府網站民主化的發展

本章重點在於介紹國內外政府網站評比指標的發展，評析指標的運用與評比成，並據以回答研究問題 A、B。首先，在第一節「政府網站之跨國評比指標與程序」的部分，主要係探討國際性評比機構所應用的評比策略，包含評鑑的範圍以及評鑑的方法，目的在於瞭解機構所建構之網站評估指標的內容與指標運用的方式；其次，在第二節「我國政府網站之評比指標與程序」的部分，則析論國際評比機構評鑑我國政府網站現況的成果，並彙整國內以政府網站為研究主題的相關研究，主要就評比指標的運用現況、評比的成果、評比指標的發展趨勢等面向，分別予以探討。

### 第一節 政府網站之跨國評比指標與程序

ICTs 與網際網路的普及與發展，促使政府部門廣泛運用電子化途徑提供服務給人民。尤以，政府公共網站的建置，更是最受矚目以及普遍的方式。政府透過公共網站的運用，於線上提供基本政府資訊以及線上服務，讓民眾能夠不限時間與地點，獲得他們所需的資訊。隨著科技的日新月異，政府機關所提供的公共網站的功能更日趨多元化，從以往單純的資訊提供功能，逐漸發展能夠與民眾雙向互動的功能。更因政府網站技術與運用的成熟與提升，某些民主化的價值似乎得以透過其功能與運用予以實現，遂值得吾人更進一步以民主化的角度與觀點，重新審視政府機關公共網站的現況與發展趨勢。

#### 壹、評比指標的內容與趨勢

一般而言，國際評比機構的網站評鑑指標，大多包括了以下幾個重要的類別，即：(1) 內容 (Content Availability)、(2) 可用性 (Usability)、(3) 無障礙性 (Accessibility)、(4) 線上服務 (Online Services)、(5) 互

動性 (Interactivity)、(6) 安全與隱私性 (Security & Privacy) 等六項重要的評鑑方向。茲分就不同國際評比機構，介紹與探討如下。

### 一、美國布朗大學

政府網站跨國性的評比指標中，最為吾人所熟知的可說是布朗大學年度例行的「電子化政府調查」(e-Government Survey)。自 2000 年以來，美國布朗大學公共政策中心 (Taubman Center for Public Service) 的研究小組，都會針對三個層次的政府範圍，包括全球 200 個國家政府、美國聯邦及各州政府及美國前 70 大城市政府之政府網站進行調查，各別分析比較其電子化政府的發展程度，且 2001 年開始又加入全球性政府之調查；直至今日，布朗大學「電子化政府調查」已成為國際間評估電子化政府的一項重要指標 (行政院研究發展考核委員會，2005b)。

布朗大學「全球電子化政府調查」，是以各國中央政府的 Web 網站作為評鑑標的。以 2005 年為例，他們調查了全球 198 個國家，共計 1797 個政府網站，針對各政府網站在資訊提供 (Information Delivery)、線上服務提供 (Service Delivery) 及民眾可存取性 (Public Access) 等三個面向的網站特性，進行量化的調查，並依照此評鑑結果的分數作為各國在電子化政府發展程度及實行能力的評估指標。如表 2-1 所示，其之具體指標內容包括網站內容與資訊 (Online Information)、線上服務 (Electronic Service)、安全與隱私 (Security and Privacy)、無障礙存取 (Disability Access)、外語網頁 (Foreign Language Access)、廣告及收費 (Ad and Fees)、擴大民眾參與 (Public Outreach) 等 (Brown University, 2005a; 2005b)。根據這些類別的指標，其研究小組針對所採樣的網站進行評鑑，並將一國之網站評鑑分數加以平均，以做為該國之政府網站評鑑分數，並依此分數排序，分析各國以及各個地區政府網站之發展情形 (行政院研究發展考核委員會，2005b)。

**表 2-1 布朗大學「全球電子化政府調查」之評鑑指標及量尺**

## 第二章 政府網站民主化的發展

類別	指標	量度
A. 網站內容 (Online Information)	A1. 是否提供政府資訊及出版品 A2. 是否提供資料庫存取 A3. 是否提供聲音檔 (Audio Clips) A4. 是否提供影像檔 (Video Clips) A5. 是否提供機關承辦人及電話 <sup>1</sup> (2002 以前指標) A6. 是否提供機關地址及服務時間 <sup>1</sup> (2002 以前指標) A7. 是否提供連結至其他網站 <sup>1</sup> (2002 以前指標)	對每一指標 (A1~A4): Y=4 分; N=0 分 Max: 16 分
B. 安全與隱私 (Security & Privacy)	B1. 是否提供網站安全政策 (Security Policy) B2. 是否提供隱私權保護政策 (Privacy Policy)	Y=4 分; N=0 分 Max: 8 分
C. 電子交易/付款 (e-Transaction)	C1. 電子交易時, 是否接受數位簽章 C2. 是否提供線上信用卡付款選項	Y=4 分; N=0 分 Max: 8 分
D. 無障礙存取 (Disability Access)	D1. 是否通過 Bobby 5.0 無障礙網頁檢測, 並符合 W3C 規範 <sup>3</sup>	Y=4 分; N=0 分 Max: 4 分
E. 外語網頁 (Foreign Language)	E1. 是否提供外語網頁, 讓非本國人存取政府網站	Y=4 分; N=0 分 Max: 4 分
F. 廣告及收費 (Ad and Fees)	F1. 是否沒有商業廣告及連結 F2. 是否不就任何線上服務向使用者收費 F3. 是否沒有設立收費專區 (Premium Fees) F4. 是否沒有需使用者名稱及密碼稽核的區域 <sup>2</sup> (2003)	對每一指標 (F1~F3): Y=4 分; N=0 分 Max: 12 分
G. 擴大民眾參與 (Public)	G1. 是否提供民眾申訴或洽詢的 Email 信箱 G2. 是否提供民眾刊登意見的區域 (Post Comments) G3. 是否提供 Email Update 服務	對每一指標 (G1~G5): Y=4 分; N=0

類別	指標	量度
Outreach)	G4. 是否提供個人化服務 <sup>4</sup> G5. 是否提供 PDA 存取功能 G6. 是否連結入口網站 (Connection to Portal) (2002) G7. 是否提供線上廣播 (Broadcast) 功能 (2002) G8. 是否提供搜尋功能 (2002) G9. 是否提供索引服務 (Index) (2001)	分 Max: 20 分
H. 線上服務 (Electronic Service)	H1. 是否提供任何可在線上完成的線上服務功能	本指標為加分選項 (Bonus) 每一線上服務給分 1 分 Max: 28 分 (28 種以上服務)

資料來源：轉引自行政院研究發展考核委員會，2005b。

註 1：A5~A7、G6~G8、F4 為 2002 年以前之指標，自 2003 起刪除不用。

註 2：F4 為 2002 及 2003 年指標。

註 3：D1. 無障礙網頁指標的檢測，在 2003 年以前，是以網站有標示 TTY (Text Telephone) or TDD (Telephonic Device for the Deaf) 電話號碼，並申明其符合無障礙網頁規範，即給予 4 分；自 2003 年以後則以實地採用 <http://bobby.watchfire.com> 的檢測，作為是否通過無障礙網頁認證，並符合 W3C 規範的條件。2005 年的調查採用 Bobby 5.0 版檢測。

經由此「全球電子化政府調查」指標內容加以觀察，可以發現布朗大學在對於政府網站的評鑑上，主要著重於從民眾的角度出發，評估這些被採樣的政府網站能夠提供哪些功能與服務給予民眾，故才區分為資訊提供、線上服務提供以及民眾可存取性三大面向之特性進行調查。換

言之，布朗大學「全球電子化政府調查」偏重於對政府網站功能性的評比，其之評估重點在於網站功能的多元性以及民眾取得網站資訊、功能的便利性（行政院研究發展考核委員會，2005b）。由此觀之，此項評比整體上較偏重於政府網站功能性評比，當中以網站內容資訊、與擴大民眾參與等兩面向與本研究的民主化較為相關。<sup>3</sup>

在評鑑方式上，布朗大學「全球電子化政府調查」運用較簡化的有-無（Yes-or-No）量尺，依量化的評鑑指標調查表，逐項檢查計分、加總與平均，以建立各受評政府的 e-Government 分數及排名（行政院研究發展考核委員會，2005b）。雖然這樣的評鑑方式能夠有效地避免受到評鑑者主觀意識的影響，但相對地，如此簡略的評鑑方式並無法具體呈現許多指標更深層的意涵。

## 二、全球百大市政府網站調查

針對各別單一政府網站，在電子化服務、資訊服務、網站使用性等方面的實作績效與品質的評鑑，典型例子為新澤西州立大學 Marc Holzer 與韓國 Sungkyunkwan 大學 Seang-Tae Kim 合作，分別於 2003 年、以及 2005 年執行的「全球百大市政府網站調查」（Digital Governance in Municipalities Worldwide - A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World）。而所謂的百大市政府網站，其實就是針對 Internet 網路人口超過十萬的九十八個聯合國會員國，其中又選取這些會員國中最大城市政府網站，再加上香港與澳門，共計百大城市，取樣對象為各市政府入口網站以及與其相連結的一級機關網站，刪除無專屬網站的市政府，實際評鑑為 84 個市政府入口網站。

本研究根據全球百大市政府網站之調查，整理出該調查之詳細指標內容（如表 2-2 所示）。自表 2-2 中可以發現，全球百大市政府網站的調

---

<sup>3</sup> 網站內容資訊方面以有無提供，政府資訊及出版品、是否提供資料庫存取、聲音檔、影像檔、機關承辦人及電話（2002 年以前指標）、機關地址及服務時間（2002 年以前指標）；擴大民眾參與方面則以有無提供，民眾申訴或洽詢的 Email 信箱、民眾刊登意見的區域、Email Update 服務、個人化服務、是否連結入口網站（Connection to Portal）（2002）、線上廣播（2002）、搜尋功能（2002）、索引服務（2001）。

查指標除了以往政府網站評鑑指標幾項重要的評鑑方向，如安全性主要是針對一些網站的安全性以及對於網站使用者隱私的保護等指標；可用性（B15-B20）這個類別的則是一些便利使用者運用網站的相關指標，如搜尋工具等；內容（C1-C10）；線上服務（D11-D20）等，都有這些評鑑方向的具體指標，其中全球百大市政府網站調查因應政府網站民主化之趨勢，加入民眾參與的評鑑指標（E1-E14），在這項指標類別中開始注重評鑑政府網站能否提供一些民主參與機制的服務（Holzer & Kim, 2005），如是否能讓民眾得參與政策制定與決策會議、是否具體回應民眾意見、有無提供民意調查以及滿意度調查等功能，皆符合本研究指標建構的需求。尤有甚者，全球百大市政府網站調查更探討這些政府網站是不是能夠推動更直接的民主參與機制，如透過網際網路讓民眾皆能參與政策制定與決策的會議等等。

在評鑑程序與方式上，全球百大市政府網站之調查較布朗大學電子化政府調查為精細。Holzer 等學者在評鑑指標上有權重比例的分配，而且依據指標內容與重要性的不同，還再加以區分兩種給分方式，分別為四等級給分與二分法給分。<sup>4</sup> 此種評鑑方式，賦予評鑑者主觀判斷的空間，可以對各個網站作深入的分析，也可以藉由分數之間的落差，區別出政府網站在各項評比的差異性。然而，相對的如此評鑑方式較容易受到評鑑者主觀意識所影響，而且評鑑者的專業能力可能也必須具有相當之水準，否則都將影響評鑑之結果。

**表 2-2 全球百大市政府網站調查之指標內容**

類別	指標	量度
A.安全/隱私 (Security/ Privacy)	A1/A2.安全/隱私權政策宣告	- 是否出現在所有蒐集使用者個人資料的網頁 - 是否有標示”隱私權政策”的連結

<sup>4</sup> 四等級給分：依其受評項目的表現，分別給 0，1，2，3 四個等級分數；二分法給分：依其在該受評項目的有無而給分，二分法的實際計分，又再依該評鑑項目建置的難易程度，細分為兩種，即給(N=0, Y=1)分，或給(N=0, Y=3) (資訊工業策進會，2005：19)。

類別	指標	量度
權重：20%	A3~A6：個人資料收集 A7.個人資料的使用 A8.對第三者的揭露	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 隱私權政策宣告內容是否明示收集資料的機關</li> <li>- 隱私權政策宣告內容是否明示收集何種個人資料</li> <li>- 是否明示資料的使用用途</li> <li>- 是否說明關於其他機關或第三者使用所收集個人資料的政策</li> <li>- 使用個人資料的其他機關是否採用相同的隱私權保護政策</li> <li>- 是否提供拒絕第三者使用個人資料的選項</li> </ul>
	A9.查閱及更新個人資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否提供使用者查閱及更新個人資料記錄的功能</li> </ul>
	A10.隱私權政策的通知 A11.諮詢聯絡資料或Email	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否提供使用者洽詢個人權益的聯絡資料、Email或通知</li> </ul>
	A12.網站安全的管理 A13.資料儲存安全 A14.採用資料加密 A15.數位簽章的使用 A16.密碼稽核的存取區域 A17.內部員工存取的非公共資料 A18. Cookies或Web Beacons使用情形 A19.檢查病毒功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 對於資料安全的存取權限管理及防止非授權用途措施</li> <li>- 資料是否儲存在安全防護的伺服器</li> <li>- 是否採用資料加密</li> <li>- 是否採用數位簽章稽核使用者身份</li> <li>- 是否設計使用者登錄或密碼稽核的存取區域</li> <li>- 是否設計供內部員工存取的非公共資料</li> <li>- 網站使用Cookies/Web Beacons等偵測使用者瀏覽行為的保護措施，是否有相對的宣告?</li> <li>- 是否有偵測上傳/下載資料病毒的功能</li> </ul>

類別	指標	量度
B.可用性 (Usability) 權重：20%	B1~B3.字型/顏色/圖形  B4/B5.首頁/網頁長度  B6.分眾導覽 B7/B8.導覽按鍵 (Navigation Bar) B9.網站地圖 (Site map) B10.網站更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 顏色、字型、圖形、格式是否一致? 是否有建立預設格式?設計是否考量網站品牌形象 (Branding)</li> <li>- 是否說明系統軟體/硬體需求</li> <li>- 首頁是否超過2個以上螢幕長度? 對於版面較長的文件，是否提供pdf或doc等文件</li> <li>- 是否區分民眾、企業、政府機關...等分眾導覽頻道</li> <li>- 每一網頁上Navigation Bar及首頁連結設計是否一致</li> <li>- 是否提供網站地圖</li> <li>- 是否有duplicated連結到相同內容</li> </ul>
	B11~B14.表單 (Forms)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 使用者輸入資料的欄位標籤與其填寫欄位的排列是否恰當</li> <li>- 是否提供Tab鍵跳到下一欄位的功能? 跳躍順序是否合邏輯</li> <li>- 必填欄位是否標示清楚</li> <li>- 使用者輸入資料錯誤時，是否提示? 是否僅需更正錯誤欄位</li> <li>- 使用者填寫完成並上傳後，是否有確認頁?</li> </ul>
	B15~B20.搜尋工具	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否提供搜尋Help</li> <li>- 是否可設定搜尋區域範圍</li> <li>- 是否提供進階搜尋功能、片語或單字 matching</li> <li>- 是否提供布林代數搜尋</li> <li>- 搜尋結果排序功能</li> </ul>

類別	指標	量度
C.內容 (Content) 權重：20%	政府公開資訊： C1.機關地址資訊 C2.提供相關網站連結 C3.機關聯絡資訊 C4.公共會議記錄 C5.法規資料 C6.施政計畫 C7.機關使命 C8.預算資訊 C9/C10.文件/報告/出版品資料 庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否提供機關、地址、聯絡、洽公時程資訊</li> <li>- 是否提供公共會議記錄、法規、施政計畫、預算資訊等</li> <li>- 是否可存取文件、報告、書籍等出版品資料庫</li> <li>- 是否提供多媒體影音資料</li> </ul>
	無障礙 (Universal Accessibility)： C11/C12.無障礙存取 C13.無線技術 C14.雙語存取	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否通過Bobby無障礙網頁測試</li> <li>- 是否為聽障者提供TDD Phone服務</li> <li>- 是否可供二種以上語言存取網站</li> <li>- 是否提供無線技術存取</li> </ul>
	即時/最新/動態資訊： C15.GIS功能 C16.緊急救護管理及警示機制 C17/C18.人力資訊 C19.活動行程	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否利用網站提供緊急救護管理及警示機制</li> <li>- 是否提供人力資訊如求職、求才、人力需求計畫等</li> <li>- 是否提供最新活動行程表</li> </ul>
D.線上服務 (Services) 權重：20%	線上交易/付款服務： D1~D3.公共事業繳費/報繳稅 D4.線上訂購票	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否提供公共事業、停車、通勤車票費用線上付款服務</li> <li>- 是否提供網路報繳稅服務</li> <li>- 是否提供線上訂購市立表演場所入場券服務</li> </ul>

類別	指標	量度
	線上申請/註冊服務： D5.許可證申請 D6.駕照申請 D7.違規案件申報 D8.線上案件追蹤 D9.電子採購 D10.不動產估價	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否提供許可證、駕照線上申請</li> <li>- 是否提供市民線上申報違規案件</li> <li>- 是否提供申辦者線上案件進度追蹤</li> <li>- 是否提供企業存取招標資訊及上傳競標案件</li> <li>- 是否提供不動產估價申請</li> </ul>
	線上互動式服務： D11.資料庫查詢 D12.線上申訴 D13/D14.公佈欄 D15.FAQ D16.資料申請 D17.設定個人化首頁 D18.線上存取私人資料 D19/D20.Webmaster的回復情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否提供線上資料庫查詢功能</li> <li>- 民眾可否線上存取私人資料</li> <li>- 民眾是否可利用網站向機關申訴或申請政府資料</li> <li>- 網站是否有公佈欄功能</li> <li>- 使用者可否設定個人化首頁</li> <li>- 是否提供FAQ</li> <li>- Webmaster處理使用者申訴/諮詢的回復情形</li> </ul>
E.民眾參與 Citizen Participation) 權重：20%	E1/E2. Comments或Feedback E3/E4. Newsletter E5. Bulletin Board或Chat功能 E6.公共政策的Forum E7.線上會議 E8.線上民意調查 E9.同步影音播放 E10/E11.民眾滿意度調查 E12~E14.政府績效評鑑/標準/ 評測	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 網站提供使用者線上刊登市政建議、市民回應情形</li> <li>- 是否以Newsletter等方式告知民眾政府決策相關資訊：如公聽會記錄…等</li> <li>- 是否利用網站作民意調查</li> <li>- 是否利用網站提供民眾參與滿意度調查並瀏覽結果</li> <li>- 是否利用線上公佈欄、聊天室、論壇收集民眾對公共政策的意見</li> <li>- 是否對重大公共議題，利用預先安排的時程，召集市民參與線上會議</li> </ul>

類別	指標	量度
		- 是否以多媒體影音方式，線上直播重要公聽會議

資料來源：整理自 Holzer & Kim (2005)。

### 三、全球電子化政府能力調查

由聯合國經濟與社會事務部 (UNDESA) 的公共行政與發展處針對 191 會員國所執行的「全球電子化政府能力調查」(Global e-Government Readiness Survey) 主要是以國家為單位，運用純粹的量化方式進行評估，盡量避免對於政府網站質性的討論與分析。雖然聯合國的這項調查，在評鑑方式上比布朗大學電子化政府調查更顯得粗略，但是這項調查的優勢在於其評鑑對象的範圍與視野，遠遠超越其他的全球性評鑑。

聯合國「全球電子化政府能力調查」的網站調查指標，從表 2-3 可以看出，UN 在測量指標方面還先加以區分為五個重要的型態，分別為 (United Nations, 2004, 2005)：(1) 新興型態 (Emerging Presence)：在此階段中網站發展尚未相當健全，通常只是一些基本的資訊內容，故在此階段的衡量指標，主要是衡量是否具有政府網站的建立以及是否有提供一些政府的基本資訊與服務；(2) 進階型態 (Enhanced Presence)：進階階段已經具備基本的資訊內容，但主要是以單向的資訊或服務提供為主，故在衡量指標方面，是調查政府網站是否提供簡單的業務與服務，如單一窗口的服務、資訊的下載、資料庫的查詢以及即時訊息等等；(3) 互動型態 (Interactive Presence)：互動階段時網站建置已經日趨成熟，網站功能不再僅侷限於單向的資訊或服務的提供，已可以提供多元化的線上服務，且與民眾雙向溝通的機制已經被加以建構，故在指標上較強調互動性的功能，如線上意見的提出、業務負責人的聯絡資訊、如何與政府部門接觸聯絡等等；(4) 交易型態 (Transactional Presence)：電子服務已能完全在線上執行，有交易及付款功能；(5) 網路型態階段 (Networked Presence)，則較先前的雙向溝通機制更進一步，希望達到線上決策機制

的建立，故在調查指標上著重於評估政府網站是否具有線上民意調查、是否有透過網站鼓勵公民參與、以及民眾所提供的意見是否反映在政策中。

值得關注的是，如同 OECD (2003) 對各國電子化政府政策的施政建議，UN 亦注意到發展民主化三個主要面向的重要性，其分別是：(1) 電子化資訊公開：政府網站提供政策、計畫、預算、法律、規章、以及其他與公共利益相關的簡報；其傳播的工具透過即時的使用提供公共資訊，包括網站論壇、email 表單、網路群組、與聊天室。(2) 電子化諮詢互動：政府網站提供公共政策議題的線上即時討論與提供公共會議的影音檔案；政府並鼓勵公民參與討論。(3) 電子化決策參與：政府表明將公民的意見納入決策制定過程，故需提供實質上可對特定議題之結果提供反饋的機制。

**表 2-3 UN2005 網站評比指標概述**

網站型態	階段意義	重要內容與功能舉例
第一階段 ：新興型態 (Emerging Presence)	網站發展成熟度的第一階段，資訊內容有限而基本。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 政府入口網站或官方網站的建立</li> <li>- 資訊以靜態的檔案資料為主</li> <li>- 具備外部連結到各部會或地方政府網站。</li> <li>- 簡單的業務簡介及聯絡資訊</li> </ul>
第二階段 ：進階型態 (Enhanced Presence)	網站已有較進階的資訊內容服務，不過仍維持單向的資訊提供（即 G2C），尚無雙向互動機制。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 開始提供最新或現時的（Current）政府資訊，如公共政策、法規、預算、報告、會議記錄</li> <li>- 電子報訂閱功能</li> <li>- 可下載資料庫</li> <li>- 搜尋功能</li> <li>- Help 輔助說明功能</li> <li>- 網站地圖。</li> </ul>

網站型態	階段意義	重要內容與功能舉例
第三階段 ：互動型態 (Interactive Presence)	網站機制已比較成熟，具有許多線上服務，但不一定能完全在線上執行，雙向溝通機制也已建置。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供可下載表單</li> <li>- 多媒體影音檔案</li> <li>- 提供Email聯絡資訊</li> <li>- 資訊定期更新</li> </ul>
第四階段 ：交易型態 (Transactional Presence)：	電子服務已經能完全在線上執行，有交易及付款功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 報繳稅</li> <li>- 付公用事業費用</li> <li>- 付罰款</li> <li>- 申請出生證明</li> <li>- 申辦許可證</li> <li>- 駕照換發</li> <li>- 信用卡/現金卡線上付款</li> <li>- 電子採購</li> </ul>
第五階段 ：網路型態 (Networked Presence)	G2G、G2B、G2C 已整合在一起，利用線上參與公共決策機制也建立。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 線上公共論壇</li> <li>- 線上諮詢機制</li> <li>- 透明的決策資訊</li> <li>- 集體決策機制已建立。</li> </ul>

資料來源：整理自United Nations (2005)。

#### 四、歐洲線上公共服務調查計畫

歐洲線上公共服務調查計畫始於2001年，其主要目的在於使歐盟能參與電子化政府計畫分析，並比較歐盟各會員國之間績效的差異。該計畫於2006年4月執行第六次的調查，由歐盟委託Capgemini針對各會員國政府所提供的公共服務上線情形進行分析與測量，經由內部市場部長會議（Council of Internal Market Ministers）通過對20項公共服務進行調查；調查之公共服務項目如下表2-4所示。此調查所測量的面向著重於線上基本公共服務便利性之成熟度以及線上公共服務之充分度；前者建構電子化服務成熟度模型，其假定是線上公共服務是從基本的資訊提供到單向與雙向互動再到完全的電子化，由此差異來區別電子化服務的成熟度；而

後者則是由線上服務的充分與否來區分（Capgemini, 2006）。

**表 2-4 歐洲線上公共服務調查計畫分析之公共服務項目表**

服務對象 服務項目	國民	企業
	所得稅	對員工的社會捐助
	找工作	公司稅金
	社會安全救助（失業救助、幼兒照顧、醫療成本與教育補助）	增值稅
	個人文件證明（駕照與行照）	新公司成立登記
	汽車註冊	資料提交統計機關
	房屋使用許可	客戶聲明
	治安宣告	環境相關許可
	公共圖書館	公共採購
	出生及結婚證明	
	高等教育註冊	
	搬家通知	
	與健康相關之服務	

資料來源：修改自Capgemini（2006）。

前述兩類測量的面向各由不同的指標加以評估；兩組指標彼此有重疊的部分，即成熟度第一、二、三層相當於充分度的第一層，成熟度第四層則相當於充分度的第二層（Capgemini, 2006），比較表如表2-5所示。該調查計畫即針對20項公共服務，分別以這些指標配合各項公共服務的性質進行較詳細的定義之後，再加以測量。

**表 2-5 歐洲線上公共服務調查計畫測量面向比較表**

測量的面向		線上基本公共服務便利性之成熟度	線上公共服務充分度
測量 指標	低 ↓ 高	基本資訊提供	未充份提供線上服務
		單向互動	
		雙向互動	
		完全的電子化	充分提供線上服務

資料來源：整理自Capgemini（2006）。

前六次的歐洲線上公共服務調查計畫之調查面向，主要從政府提供服務的角度出發，了解各項主要的公共服務在線上運作的情形，而指標主要仍在於探討各項公共服務所建構之網站內容、無障礙、線上服務以及互動情形…等。其未來評量政府網站之指標將傾向於以使用者為中心，發展使用者觀點之測量指標，顯示政府網站的評量指標將朝向更民主化的目標邁進。未來，歐洲線上公共服務調查計畫將優先考慮如下五個期望於2010年實現的項目（Capgemini, 2006）：

- （一）全體公民皆能受惠於線上服務的安全、創新與方便的好處。
- （二）實現效率效能--藉由2010計畫讓使用者滿意度高、透明度高與高度的課責，減輕行政責任以及效率增加。
- （三）實行對公民與企業有重要影響之關鍵性的服務。
- （四）將關鍵的連結放置在適當的位置--使公民與企業在2010年時能自便利、安全與可行的認證機制取得歐洲的公共服務。
- （五）強化參與和民主的決策--2010年能有有效的公共論壇與參與民主決策的示範工具。

本研究綜合上述各政府網站之評鑑內容及其指標，彙整表2-6如下所示。

**表 2-6 各國際政府網站評鑑內容摘要**

政府網站功能民主化研究

計畫名稱 計畫項目	「電子化政府調查」	「全球百大市政府網站調查」 (Digital Govern	「全球電子化政府能力調查」	網站內容進行評估	歐洲線上公共服務調查計畫
研究者	美國布朗大學公共政策中心研究小組	新澤西州立大學 Marc Holzer 與韓國 Sungkyunkwan 大學 Seang-Tae Kim 合作	聯合國經濟與社會事務部的公共行政與發展處	國外學者 Eschenfelder 等人	Capgemini
調查時間與調查對象	2000 年：全球 200 個國家政府、美國聯邦及各州政府及美國前 70 大城市政府之政府網站。 2001 年：加入全球性政府之調查。 2005 年：調查全球 198 個國家，共計 1797 個政府網站。	時間：2003、2005 年。 對象：百大市政府網站：針對網路人口超過十萬的九十八個聯合國會員國中，選取最大城市政府網站，再加上香港與澳門。	對象：191 會員國	美國聯邦政府網站	始於 2001 年，對象為歐盟各會員國政府網站
調查面向	資訊提供、線上服務提供及民眾可存	是否會具體回應民眾所提供的意	電子化資訊公開、電子化諮詢互動、電	政府網站使用者介面的好用評比	線上基本公共服務便利性之成熟度

第二章 政府網站民主化的發展

計畫名稱 計畫項目	「電子化政府調查」	「全球百大市政府網站調查」 (Digital Govern)	「全球電子化政府能力調查」	網站內容進行評估	歐洲線上公共服務調查計畫
	取性等三個面向	見、提供線上民意調查以及滿意度調查等服務	子化決策參與		以及線上公共服務充分度
調查特色	著重於從民眾的角度看網站的功能性	注重評鑑政府網站能否提供一些民主參與機制的服務	優勢在於其評鑑對象的範圍與視野，遠遠超越其他的全球性評鑑	從民眾的角度出發，較微觀	針對特定的公共服務利用模型加以檢測
評鑑方式及其優缺點	運用較簡化的有-無(Yes-or-No)量化評鑑方式。能避免受到評鑑者主觀意識的影響，但難以呈現更深層的指標意涵。	各評鑑指標有權重分配，賦予評鑑者主觀判斷之空間，相對易受評鑑者主觀意識所影響。	用純粹的量化方式進行評估，盡量避免對於政府網站質性的討論與分析。	略	略
調查 指	網站 內容	內容 權重：20%	第一階段 ：新興型態 第二階段 ：進階型態	略	略

計畫名稱 計畫項目		「電子化政府調查」	「全球百大市政府網站調查」 (Digital Govern)	「全球電子化政府能力調查」	網站內容進行評估	歐洲線上公共服務調查計畫
標 面 向	安全	安全與隱私	安全/隱私 權重：20%	略	安全性	略
	可獲得性	無障礙存取	可用性 權重：20%	略	可獲得性	略
	線上服務	線上服務	線上服務 權重：20%	第三階段 ：互動型態	略	略
	電子交易	電子交易/付款	略	第四階段 ：交易型態	反饋機制	略
	民眾參與	擴大民眾參與	民眾參與 權重：20%	第五階段 ：網路型態	略	略
	好用性	外語網頁 廣告及收費	略	略	操作性、設計、連線品質	略

資料來源：本研究整理。

## 貳、各國評比指標運用之現況

國外學者 Eschenfelder、Beachboard 與 McClure (1997) 等人所共同建構網站評鑑之指標，針對美國聯邦政府之網站內容進行評估。Eschenfelder 所建立的指標主要可區分為幾個重要的方向，即安全性、連線品質、反饋機制、可獲得性、設計、操作性等六個面向。而此處將六個面向的詳細指標內容，整理成表 2-7 如下。

表 2-7 Eschenfelder 網站評鑑指標

類別	指標
安全性 (Privacy)	是否有明確的政策保護網站使用者的隱私權 網站提供是否能公開資訊或重新包裝資訊給予其他人 使用者能否將資訊轉化為密碼
連線品質 (Quality of Links)	有沒有無效連結 連結三層的有效連結 是否有提供便利於使用者的新連結 對於頻率使用較高的連結是否提供捷徑 倘若連結為下載文件或圖片，是否有警示標語 連結有提供記載文件 足夠的連線速度 解析高、畫素高且下載快速的文件與圖片
反饋機制 (Feedback Mechanisms)	在首頁或重要的網頁中，是否有相關人員的聯絡資料，如姓名、電話、住址、e-mail 反饋的連結是完全有效的
可獲得性 (Accessibility)	這個網站是否具有搜索引擎 為了能夠重新獲得資訊，網站組織的全名是否有提供在標題、文件的連結網址等 容易連結到網站，不容易超載 網站不容易被其他名稱混淆
設計 (design)	格式適合各種文字與功能，有利於使用者直接獲得資訊 整個畫面看起來是否整齊、有條理的 格式是否與其他網站是協調一致的 網站首頁是否精簡 網站的文字是否為標準的文字格式，是否與其他瀏覽器一致

類別	指標
	是否具有合適圖像與顏色資訊 不使用奇怪的圖像 許多小圖像盡量被避免
操作性 (Navigability)	倘若連結需要使用者的互動會先加以說明 操作說明會加以區分並詳加說明 最低的使用者技能 所有部份皆能運作 倘若涉及個人資訊，互動內容將被保護 每個分頁皆能連結回到首頁 連結提供最便利的操作，如回到上一頁、回到最頂端等

資料來源：整理自 Eschenfelder (1997)。

從表 2-7 中，可瞭解 Eschenfelder 等人的評鑑項目中，安全性即為網站對於使用者隱私權的保護；連線品質則是此一指標與其他網站評估指標較為不同的地方，Eschenfelder 指標特別注意網站是否能夠發揮其功效，且其認為網站的連線品質與速度，皆有可能影響到使用者運用政府網站之意願；反饋機制則是一般網站評鑑所稱之互動性方向，主要是評估美國聯邦政府網站是否在網站中有提供相關負責人之聯絡方式或意見表達管道；可獲得性則是希望瞭解網站是否能夠讓使用者便利地取得資訊；設計則是此一指標另一項特色，其希望政府網站的格式能夠與其他網站維持一致性。此外，Eschenfelder 等人的指標也希望美國聯邦政府網站在設計時，能夠以盡量簡潔的畫面提供給民眾，讓民眾看到整齊、清潔的網站畫面；最後的操作性則是希望美國聯邦政府網站，能夠讓民眾容易且便利的使用，此即一般所稱之網站好用性。

Eschenfelder 等人所設計的指標，與一般全球性的網站評鑑指標截然不同。全球性的網站指標會比較注重宏觀、功能性的評鑑項目，如是否

有線上民調、是否有公民參與的功能等等。反觀於 Eschenfelder 的指標，可能就比較從民眾的角度出發，想要進一步提升政府網站的操作性、連線品質、網站的設計等民眾較會去關注的問題，而這也是較為實際且與民眾息息相關的評估指標。

### 參、小結

藉由本節的討論，可進一步釐清研究問題 B：資訊與通信科技的興起對政府治理與民主參與的影響為何？經由對目前國際間主要的政府網站評鑑指標加以觀察後，其實不難發現這些政府網站評鑑的指標內容，屬於較為全面性的指標，大多有涵括內容、可用性、無障礙、線上服務、互動性、安全性等重要的評鑑方向。通常在內容與線上服務這方面，由於屬於較基本的指標，因此在指標內容部分就會較為詳細，而且這些全球性的政府網站評鑑，也相當重視安全性這個環節，這些評鑑多半都會設計有關安全性的指標，瞭解各國政府網站是否具有保護使用者隱私權等功能。值得注意的是，現今的政府網站評鑑，皆或多或少設計有公民參與相關的指標項目，這也顯示出目前國際運用網際網路進行公民參與的趨勢，而近年來國際上相關的重要組織（OECD、UN）更特別強調並重視三大面向的民主參與指標，其包括：（1）電子化資訊公開：公共網站提供政策、計畫、預決算、法規等相關公共資訊。（2）電子化諮詢互動：政府網站提供公共政策議題的線上即時討論與提供公共會議的影音檔案，以鼓勵民眾參與討論，如藉由網站公共論壇、E-mail 表單、網路群組、公共論壇與聊天室的運用。（3）電子化決策參與：政府確實將民眾的意見與選擇納入決策制定過程，並做成具有法律效益的決定，亦提供實質上可對特定議題或特定法定候選人提供反饋與選擇的機制，概念上近似於傳統藉由投票活動來「選人」以及透過公投來「選事」的概念。而且藉由這些網站評鑑的結果，勢必讓這些受評鑑的國家，未來能在網路公民參與部分持續發展，因此網路民主化的指標評比誠然為一必然的發展趨勢。

至於在評鑑方式上，由於這些全球性的網站評鑑的評鑑對象過於廣

泛，因此不可能運用太過複雜的評鑑方式。美國布朗大學運用最簡化的「有-無」(yes-or-no) 量化評鑑方式，能夠以最簡單的方式評估網站，且可以避免評鑑成績受到評鑑者主觀意識的影響，但缺點可能是透過這種簡單的方式，就很難區別出指標重要性的差異，也無法呈現評鑑分數之外更深層的意涵；至於全球百大市政府網站調查，其在評估指標上就有權重比例的分配，能夠區別出指標的重要性。此外，在評分上也區分為四等級給分與二分法給分，賦予評鑑者一定程度的裁量權限，能夠較顯著的呈現政府網站的優劣程度，但相對地就有受到主觀意識影響之風險。此兩種評鑑方式各有其利弊，哪種方式適合用來評鑑網站，則必須端視評鑑對象的客觀條件，如範圍倘若太過於廣泛，則可能就要用簡化「有-無」量化評鑑方式，較為省時省力；若欲評鑑對象範圍較小，而且具有一定專業程度的評鑑者，則在評鑑方式上，則可考慮設計權重分配，計分方式也可以較具有裁量性、層次性的評分方式，進行較精細的網站評鑑，這樣一來所呈現出的評鑑結果，亦可顯現出網站優劣程度上的差異。

## **第二節 我國政府網站之評比指標與程序**

### **壹、我國在國際機構評比之現況**

近年來，我國積極推動電子化政府政策，其自 1990 年代開始發展之後，已歷經三個重要的發展階段。第一階段是由行政院資訊發展推動小組於 1998 年所推動之「邁向二十一世紀的電子化政府」；2001-2004 年間，則是由行政院研究發展考核委員會（2001 年）開始進行的「電子化政府推動方案」；最近則為行政院經濟建設委員會（2002 年）所推動之「數位台灣計畫」。2005 年行政院研考會更積極推動「全面提升政府網站服務品質專案」，不再僅止於追求我國政府在硬體或是網站功能的提供，而是更進一步的要求政府網站能夠提供高品質的服務。歷經此數次重要的發展，我國公部門之電子化已經由著重硬體設備層面轉變為注重軟體服務

之提供；這也表示我國政府之電子化已經從過去建構政府部門資訊通信與網際網路之基礎建設，逐漸轉型成為服務提供、民眾申辦業務之應用層面；而我國電子化政府之服務因此日趨多元化，政府網站之服務提供也因此更貼近於民眾之需求（蕭乃沂，2003：2）。

歷經我國電子化政府之三個重要發展步驟後，我國之電子化政府已有長足的發展，並在近期各項電子化政府的相關評比中，獲得各項國際評鑑的認同與肯定。例如在布朗大學公共行政研究中心所舉辦的「電子化政府調查」(e-Government Survey)中，我國之電子化政府除了2001年及2003年分別排名第二及第五名外，2002、2004及2005年都在全球198個國家中排名第一，而在最新一期針對各國政府網站服務內容與功能豐富性與完整性的評鑑中，我國再度榮獲全球198個國家中的第一名。

除了布朗大學「電子化政府調查」所給予的肯定之外，在其他的國際性電子化政府的評鑑中，台灣亦獲得相當豐碩的成績。世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)每年皆會透過網路整備指標評比各國運用資訊和通訊的能力，且透過評鑑結果加以推論各國資訊化以及網路化社會的整備程度。這項評鑑的2003-2004年評比報告中，我國在102個國家中的排名第十二名，而在其最近一期的評鑑結果中，我國則是在全球104個國家中排名第三。雖然我國在此項評鑑結果中不如在布朗大學電子化政府調查中亮眼，但其卻也說明我國電子化政府在各項國際評比中的穩定表現。

如此的成果，不僅代表著我國電子化政府優異的政策結果，更顯現出我國在電子化政府方面的發展已遠遠超越英、美、加等先進國家。此外，值得注意的是，從上一次WEF評比我國自排名十二名提升至排名第三名，顯示出我國政府網站之功能與服務仍在不斷地精進中。

## **貳、我國評比指標運用之現況**

我國電子化政府之概念，在近幾年間已有卓越的發展，且在各項國際性的政府網站評鑑中，屢屢獲得亮眼的成績。我國能夠獲得如此優異的評鑑成績，除了應該歸功於政府的大力推動之外，另外與國內學者對

於電子化政府的鼓吹與倡議，也具有很大的關聯性。其實國內學者很早就開始注意到電子化政府的重要性，在當時政府部門硬體設備尚未相當健全的時代，就不斷提出電子化政府、單一窗口化等議題。在資訊硬體設備逐漸完備後，學者緊接著又提倡政府部門應該運用網際網路提供各項政府的服務與資訊。國內學者這些議題與建議，亦受到政府部門的關注，使得我國政府部門不斷運用資訊科技提供政府服務與資訊，進而朝向電子化政府，甚至線上政府與電子化治理的目標邁進。

由於受到國內學者的提倡以及國外案例的影響，我國政府部門開始重視政府網站的建置。最初我國政府網站的設計，主要的功能即是提供一些民眾所需的資訊與服務，但隨著時間以及科技的發展，我國政府網站之功能與服務也日趨多元化。鑒於我國政府網站建置日趨健全，我國學者則開始師法國外政府網站的評鑑，也開始針對我國政府之網站，設計相關指標進行評估，而這些評估的結果，不僅能夠幫助瞭解我國政府網站的不足與缺失，更能夠提供檢討與建議，使我國政府網站不斷地精進與發展，故今日我國政府網站能夠在國際間獲得如此優異之成績，這些國內學者亦可說是功不可沒。爰此，本節著重針對國內學者所著的相關政府網站評鑑的重要相關文獻予以回顧、整理與探討，以做為後續研究的基礎。

### 一、二十一縣市政府 WWW 網站內容評估

在「電子化政府的網站設計：臺灣省二十一縣市政府 WWW 網站內容評估」一文中，網站評估指標是由李仲彬與黃朝盟（2001）所建立。從表 2-8 所整理的指標內容中，可以明顯發現這一份對於政府網站的評估指標，大部分內容在於公佈欄以及縣市宣導、推廣的部分，其他兩項線上服務以及意見交流的部分，則僅有概略性的指標內容。而此即表示這份網站內容評估的指標，比較著重在於政府基本資訊提供的功能，而這樣的資訊提供包含一般性的政府資訊，如業務說明（1-B）、市政中的重要事項（1-E）等等，還有關於縣市政策宣導性的資訊，如縣市的觀光資訊與地理資訊查詢（2-C）等等。雖然此項網站評估主要還是著重在資訊的提供，但也逐漸關心到有關政府網站服務的提供，甚至是一些民眾

參與、互動性的指標內容。

**表 2-8 二十一縣市政府 WWW 網站內容評估指標整理表**

類別	指標
1. 公佈欄 (Bulletin Board)	A. 網站中有無有該縣市政府的組織圖：有無其他 B. 網站中有無提供縣市政府內各單位的業務說明：有無其他 C. 網站中有無對縣市政府內各機關首長的描述？ a. 名字：有無 b. 電話：有無 c. 郵件信箱：有無 d. 其他：D. 網站中有無提供縣市政府中工作機會的訊息：有無其他 E. 網站中是否有公佈縣（市）政中的重要事項？ a. 縣（市）議會開會日期：有無 b. 選舉訊息：有無 c. 縣（市）財政狀況：有無 d. 聽證會：有無 e. 其他：
2. 縣市宣導、推廣 (Promotion)	A. 網站中有無包含或提供下列資訊的連結？ a. 人口：有無 b. 經濟：有無 c. 商機：有無 d. 交通建設：有無 e. 休閒設施：有無 f. 醫療：有無 g. 學校：有無 h. 圖書館：有無 i. 社區：有無 j. 娛樂消遣：有無 k. 旅遊景點：有無

類別	指標
	1.其他：有無 備註： B.網站中有無提供縣市中其他公共服務團體的連結：有無 如果有，這些公共服務團體為何？ C.網站中有無以地理資訊系統（GIS）作縣市境內資訊的查詢：有無
3. 線上服務 （Service Delivery）	A.網站中.有無提供民眾線上繳交稅款稅、或其他費用的服務：有無 B.網站中有無提供居民申請公共服務：有無 C.網站中有無政府採購資訊：有無 D.網站中有無政府已簽約資訊內容：有無 E.網站中有無提供民眾申請許可證或核發證照：有無
4. 意見交流 （Feedback Solicitation）	A.網站中有無提供讓民眾的批評指教的管道：有無 B.網站中有無要求使用者輸入資料：有無 C.網站中有無提供互動討論區或其他討論室的連結：有無

資料來源：整理自李仲彬、黃朝盟（2001）。

## 二、政府網站的可用性原則—專家 vs.行政管理者的觀點

「政府網站的可用性原則—專家 vs.行政管理者的觀點」這項評估政府網站指標，是於黃朝盟與洪偉釗（2003）研究中所採用的。以往一些網站評估的指標，大多都是對於政府網站進行全面性的評鑑，但此份評估指標則是特別聚焦於政府網站的可用性（指標內容詳見表 2-9）。換言之，過去的網站評估指標皆是討論政府網站是否有提供民眾所需的資訊與服務，但此份指標則是要探查如何讓民眾能便利地從政府網站取得這些資訊與服務，特別注重民眾操作政府網站的應用性與便利性。此外，值得注意的是，以往的網站評估指標設計大多僅以民眾的角度出發，但此份評估指表則不同於其他的網站評估，是以專業網站設計人士與行政管理者的角度加以設計問卷，所以評估指標多為網站規劃、網站設計與文字編輯之相關問題，目的就是希望藉由這些指標的評估與檢討，提升我國

政府網站之好用度，便利民眾能夠容易取得相關的政府服務與資訊。

**表 2-9 政府網站的可用性原則網站指標**

類別	指標
A. 網站規劃與管理	A1.清楚界定網站使用者與網站目的 A2.網站更新與維護的工作安排及預算編列 A3.進行使用者測試 A4.增加互動性與回應性 A5.測試不同的瀏覽器的合適性 A6.勿將網站設計與平面文書設計視為相同
B. 網頁導覽設計	B1.一致性及直覺性的導覽設計 B2.模擬使用者的瀏覽動線，作為網站導覽設計參考 B3.避免網頁孤離，每一頁都能提供導覽設計 B4.每一頁都應有明確的標題並使用〈title〉tag B5.使用標準化的文字連結顏色 B6.提供搜尋功能 B7.提供網頁索引（Index）或網站地圖（Site Map） B8.提供具意涵的文字超連結，避免使用「按這裡」字眼 B9.盡可能使用文字連結（Text Link）避免過多圖片
C. 網站使用介面設計	C1.考量使用者的耐心，網頁下載時間勿超過 15 秒 C2.適中的頁面長度及寬度 C3.一致性的網頁介面設計（符號、背景、排版、色調） C4.避免不斷開啓新視窗 C5.減少無意義的動畫 C6.避免不必要的音效 C7.圖片力求簡單且避免過大 C8.避免瀏覽器「回到上一頁」的按鈕失效 C9.考量由左至右再由上而下的表格內容順序 C10.網頁背景力求簡單且前景色彩成對比色

類別	指標
	C11 圖片加入「ALT」標籤以提供替代文字
D.網站內容文字編輯	D1.避免錯誤或過實資訊 D2.資訊分層設計 D3.標題切合網頁內容 D4.一致性的編寫方式（字級、顏色、項目符號） D5.凸顯關鍵字 D6.註明資料來源及提供背景資料的相關連結 D7.採取較短的段落格式 D8.避免使用專業術語及暗喻 D9.以項目符號排列 D10.網頁內容文字力求簡潔 D11.提供摘要說明 D12.區分標題大小等級 D13.採用表格化的設計 D14.提供不同自然語言的內容選擇（如英文）

資料來源：黃朝盟、洪偉釗（2003）。

### 三、臺北市「市長電子信箱」的個案研究

此項網站評估指標，係由黃東益、蕭乃沂與陳敦源（2003）於研究中所運用的。在這項評估指標的內容中，主要就是要瞭解目前我國政府網站是否有透過網際網路的運用，提供公民直接參與政府政策制定與決策之機會。先前介紹到的國內網站評估指標，多是著重在政府網站服務

與資訊的提供，或是評估民眾使用的好用度等等，但隨著政府網站的不斷發展，學者則開始期望政府能夠透過網際網路作為媒介，進一步實踐更直接的民主化，因此政府網站則漸漸具有更多實現民主化的功能，如透過民意論壇、電子信箱等等達到與民眾溝通的功能，也讓民眾有機會能夠對於政策表達其相關意見與建議。當然政府網站除了要具備民主化或公民參與的功能還不夠，更重要的是要能實際運用這樣的媒介，將民眾的意見與建議納入政策制定與決策的機制中，而此項評估指標則更聚焦於首長電子信箱的探討。由於強調的是所謂的公民參與，指標內容非常注重政府網站與民眾意見之間的互動性，如指標內容提到有關民眾反映事件的回覆與處理滿意度、實際解決問題程度、處理效率、回覆語氣等等，目的就是希望能夠瞭解政府網站處理民眾意見的情形。

#### 四、我國地方政府網站中的公共論壇

羅晉（2004）針對近年來廣受討論的資訊科技發展，結合民主理論轉向趨勢，析論國外民主論者與審議式民主的理論與觀點，以理論中的核心「理想的公共領域」之意義與內涵為核心，發展實務上可用以檢視政府公共網站的線上論壇之評估面向與指標，如下表 2-10 所示。其以我國 394 個各層級的地方政府（包括北、高兩直轄市政府、21 個縣市政府、福建省之連江縣與金門縣政府，以及上述各類地方政府之轄下區公所與鄉鎮市公所）為檢視對象，但並未以政府機關網站之所有功能為評比標的，惟由指標中仍可多見許多如何實際細緻性的檢視政府網站的指標。但該文是這類相關文獻中以民主化觀點評比並獨立發展評比指標、且實際從事評鑑的著作，是故可供往後政府機關發展更細緻化的網站民主化指標內容、評比項目、與評比程序的參考。

**表 2-10 地方政府網際公共論壇之建置與審議現況檢視表**

網際公共論壇之檢視面向	各地方政府實踐之現況

網際公共論壇之檢視面向	各地方政府實踐之現況
一、各地方政府設置網際公共論壇之概況	
網際公共論壇之建置情況	
各地方政府有無公共網站之設置	有 90.4% (n=394)
各地方政府網站有無公共論壇之設置	有 28.4% (n=356)
地方政府設有網際公共論壇比例於不同地方層級之差異	層級越高，比例越高
地方政府設有網際公共論壇比例於不同地理區域之差異	東部最高；離島最低，差異性顯著
不同縣市政府層級轄下地方政府設有網際公共論壇比例之差異	花蓮縣政府最高；新竹市政府、台中市政府、嘉義市政府、澎湖縣政府、台東縣政府、連江縣最低，差異性顯著
各地方政府設置與不設置網際公共論壇之原因	
有無於版面陳列或說明設置目的或原因	有 36.6% (n=101)
設置目的或原因	促進 G to C 與 C to C 的互動交流
不設置之原因	包括：已有首長信箱之設置、網站是由上級統籌建置或統一委外辦理、人力經費不足、未避免攻擊謾罵或淪為商業廣告利用、基於管理便利或回應效率、未來將考慮設置等
各地方政府網際公共論壇設置或啓用之時間	
有無於版面陳列論壇設置之時間	有 8.9% (n=101)
設置或啓用時間	大多設置於西元 1999 年~2003 年，其中，以西元 2003 年最多
二、各地方政府網際公共論壇所具備功能之概況	
討論區之配置與回饋機制	
有無一般性或綜合性討論區	有 99% (n=101)

網際公共論壇之檢視面向	各地方政府實踐之現況
有無專題討論區	有 15.8% (n=101)
專題討論區有無說明其專題之主旨	有 75% (n=16)
專題討論區有無指明其管理之單位或發起者	有 25% (n=16)，部分討論區之專題可由民眾主動發起
有無提供其管理或資訊單位之聯絡方式	有 30.7% (n=101)，多以 E-mail 為主
網站有無針對論壇版面之使用進行民意調查	無 (多屬公共服務滿意度調查)
發言條件限制與匿名性保障	
有無發言條件之限制	有 63.4% (n=101)，部分須經認證、註冊；部分僅需提供個人資料
有無選擇留下 E-mail 與否之權利	有 59.3% (n=101)
有無公開訪客或留言者之 IP	有 14.9% (n=101)
有無保障匿名性	有 51.5% (n=101)
有無發言規則或禮儀規範	有 35.6% (n=101)
三、各地方政府於網際公共論壇之管理、回應與留言處理情況	
各地方政府管理之情形	
發言有無經過政府事先審核後才刊登	有 2.9% (n=101)
有無長期保留民眾之發言 (三個月以上)	有 92.1% (n=101)
各地方政府回應之情形	
有無公開回應民眾之發言	有 58.4% (n=101)
有無選擇性回應民眾之發言	有 39% (n=59)
有無迅速回應民眾之發言 (七日之內)	有 70.9% (n=55)
有無於公開回應中具體交代後續處理事項	有 98.3% (n=59)
各地方政府留言處理之情況	
留言處理之方式	包括：將交付權責單位或函請各相關機關處理、於網頁上答覆、將作為施政參考、每日由專人監看、依據相關法規或

網際公共論壇之檢視面向	各地方政府實踐之現況
	程序處理、具體指出回覆期限與指明民眾以 E-mail 方式留言則政府方予以回覆等
四、民眾於網際公共論壇版面之發言、互動與操作情況	
民眾發言之情況	
發言之頻率	落差大、且總平均發言數未滿 1 則
發言之內容	可分為八類：抱怨、申訴、檢舉、建議、諮詢、意見發抒、漫罵、與時事評論
民眾互動之情況	
有無提供公開發言與公開回應之功能	有 100% (n=101)
發言與回應有無並列	有 95% (n=101)
有無顯示回應篇數或總計篇數	有 95% (n=101)
有無顯示發言時間	有 99% (n=101)
有無顯示回應時間	有 94.1% (n=101)
民眾操作之情況	
論壇之連結、名稱或標示是否於網站首頁明顯可見	是 96% (n=101)
有無排序搜尋之功能	有 24.8% (n=101)
有無論壇版面內搜尋之功能	有 33.7% (n=101)
有無於論壇主要版面中顯示更新、異動時間	有 36.6% (n=101)
有無人氣指數或點閱人次之顯示	有 32.7% (n=101)

資料來源：羅晉（2004）。

### 參、小結

電子化政府為近幾年來政府部門發展之趨勢，為因應這樣的趨勢與潮流，我國之政府部門也積極推動有關電子化政府之政策。尤其政府網站的建立更是電子化政府政策的主要核心概念之一，故我國政府部門在

網站的建構上，皆投注相當的人力與物力，不斷地提供更豐富、多元的資訊與服務給民眾，以求能夠透過網際網路滿足民眾在政府資訊與服務上的滿足。而我國政府對於網站建置的用心，直接反映於各項全球性政府網站評鑑之成績，如美國布朗大學電子化政府調查，我國政府網站之評鑑始終名列前茅；此外，世界經濟論壇（WEF）每年舉辦的網路整備指標評比，我國政府網站的評比成績也逐年提升，這都可以顯示出我國政府部門積極推動電子化政府之成效。

除了國外全球性的政府網站評鑑外，國內學者亦有設計了相關的評鑑指標，並對我國政府之網站進行評估。李仲彬與黃朝盟（2001）對於台灣二十一縣市政府網站所進行的評估，而此份評估的指標內容，較著重在於政府資訊與服務的提供。黃朝盟和洪偉釗（2003）則從專業網站設計者與管理者的角度出發，從政府網站的可用性切入，希望能夠幫助設計、規劃可用且便利的政府網站。黃東益、蕭乃沂與陳敦源（2003）則是開始注意到如何透過網際網路實現民主化，於是在評估政府網站的指標上，就會比較強調與民眾的溝通與互動。蕭乃沂（2003）則整理網路整備指數（NRI）、標竿電子化政府（BEG）、全球電子化政府調查（GES）三項資訊設備評鑑指標，並以此三項指標評鑑之結果，檢討我國電子化政府發展之現況，並藉此提出相關建議。羅晉（2004）以審議式民主的理論與觀點，針對我國地方政府網站中的線上公共論壇，針對網站中論壇的靜態建置、動態的政府與民眾之雙向互動回應、以及民眾單向使用上的便利性面向的發展評估指標，並實際的評比我國地方政府網站。

我國學者所建構的網站評鑑指標，相較於全球性的政府網站評鑑，最大的差異性在於全球性的政府網站評鑑，皆是進行廣泛且全面性的評鑑，在評鑑指標上，大多都會兼具各個面向。至於國內文獻所進行的網站評鑑，多數僅針對特定面向，如網站的可用性、互動性等等進行評估，較缺乏全面性的評鑑，但另一方面某些文獻所發展的指標，亦相對的較為細緻化，尤其以特定觀點針對網站特定功能評比。此外，從這些國內學者網站評估的指標內容中，不難看出國內網站評估的趨勢，最早的網站評估指標會比較著重在評估一些資訊與服務提供的基礎項目，而當這

些網站服務日趨完善之後，則就開始發展民眾使用的便利性。而如今政府網站的功能與服務日益多元化、常態化，網站建置機制與功能設計亦更成熟。民主化的參與則為目前主要的發展方向，由近期國內學者對於網站的評鑑指標可見，已漸趨浮現對網站民主化之議題的關注，如首長信箱的回應性、審議式民主的實現等等，此不僅有利於實際的打破我國政府網站在整備度、好用度之上已臻至完美的迷思，更有助於我國政府網站的評鑑制度與國際評比機構接軌，能進一步促進我國網站民主化日益發展。

### 第三章 政府網站功能民主化指標

本章於第一節中整體說明本研究如何初步建立並檢證政府網站功能民主化的指標與評估程序，並奠基於以上的相關政府網站指標文獻的回顧，初步擬定指標內容；第二節則依據初步指標嘗試評估我國中央與地方政府網站，呈現其評估過程與結果，透過接下來的兩場焦點團體訪談，請受評的政府機關代表對評估指標與程序提出意見及修正建議；第三節則依據修正過後之指標，進行第二階段大規模之政府網站評比，並將結果描述與呈現；在兩階段的網站內容評估後，邀請專家代表進行焦點團體訪談，對於評比指標、程序與方式，作更細部的討論，將討論結果呈現於第四節。

#### 第一節 政府網站民主評比指標之建立

本節呈現研究團隊藉由文獻檢閱所整理並歸納而得之政府網站民主化評比指標；研究以此些指標作為第一階段網站內容評估以及焦點團體訪談之基礎，並以其為修正之依據。

##### 壹、政府網站評比的回顧與整理

首先，研究團隊參考國外歷年關於跨國政府機關網站評估的研究報告，包括：（一）由美國哈佛大學與世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）共同規劃執行之網路整備度指標（Networked Readiness Index, NRI）；（二）美國布朗大學之電子化政府報告；（三）聯合國之電子化政府評比；（四）經濟合作發展組織 OECD 的線上公民參與等；以及（五）由 Holzer 與 Kim（2005）規劃執行的全球百大地方政府評估。除了以上的跨國政府網站評估文獻之外，研究團隊也蒐集並參考國內有關網站評比報告，包括北市網路新都金像獎、行政機關評獎、研考會之電

子化政府報告、全面提升網站服務品質專案資料等。

此外，研究團隊同時以電子/數位/網路政府（electronic/digital/Internet government）、電子/數位/網路民主（electronic/digital/Internet democracy）、電子/數位/網路參與（electronic/digital/Internet participation）、電子/數位/網路治理（electronic/digital/Internet governance）為關鍵字，搜尋中英文文獻資料庫，以蒐集遍布於文獻中的曾規劃或執行政府網站評鑑的實證研究。

以上文獻所蒐集的結果，除擇要整理說明於前章之外，同時以「對電子民主有直接貢獻或相關」的最高原則選取政府網站民主指標，此原則即將目前政府網站評估文獻中有關好用度與線上申辦的指標排除，而區隔出政府網站獨特有助於民主參與的功能需求，並區分為四大構面：機關基本資料、資訊公開、互動諮詢、與決策制定，其結果如以下第二節所述。而為進一步初步驗證其有效性，本研究藉由瀏覽美國州政府、美國參議院以及英國地方議會等政府網站，觀察目前在這些先進國家的政府網站究竟有提供哪些功能與服務，並與初步指標互相比對修正。最後則透過實際運用此四大面的網站民主指標於檢視我國中央與地方政府網站（結果如本章第三節所述），並透過焦點團體訪談請受評的政府機關代表對評估指標與程序提出意見及修正建議（結果如本章第四節所述）。

## 貳、政府網站民主化指標內容初擬

表 3-1 為本研究團隊以文獻檢閱為基礎初步擬定的政府機關網站民主化評估指標、以及與其對應之指標名稱及操作化說明。其中，「機關基本資料」構面有 6 項指標被選取為與透過政府網站與民主參與直接相關者，包括地址、服務時間、組織圖/表、聯絡電話、傳真、與電子郵件。「資訊公開」構面包含的十四項資訊內容（施政願景理念、業務執掌、施政計畫書、業務或政策相關文件、既定業務或政策最新動態、預算、決算、人力配置、文字會議記錄、業務或政策相關法規、統計資料庫、衍生加值資訊或出版品、制定中政策或法規的背景文件、制定中的政策或法規的最新動態），以及五項資訊傳播功能（多媒體文件、全文搜尋、

常見問題集、電子報訂閱、業務資訊的分眾或個人化) 共十九項指標。此亦符合 2005 年底我國甫通過的「政府資訊公開法」中對於主動資訊揭露的界定。「互動諮商」構面則有意見填寫表格、民意申訴信箱、留言板或公共論壇、民意調查、即時通訊或聊天室、視訊會議或即時播映，共計 6 項指標，代表除了以上單向的政府資訊主動公開於網站之外，電子民主中也應強調雙向互動功能。「決策制定」構面則包含 2 項指標；2 項決策參與功能「議題公投」與「公職人員選舉」<sup>5</sup>代表民眾可以透過政府網站進一步進行具有法定效力的政府決策，而非止於提供政府機關決策參考的參考諮詢而已。植基於上述跨國評比指標與文獻，本文同時以「對電子化民主有直接貢獻或相關」的最高原則，選擇政府網站民主指標，即將目前政府網站評估相關文獻中好用度、無障礙、線上申辦、安全性與隱私性的指標加以排除，以歸納出政府網站特有的民主化功能指標，並分類為：機關基本資料、資訊公開、互動諮商、與決策制定四大面向。為進一步驗證指標的有效性，本文亦藉由實際檢視美國州政府、參議院以及英國地方議會等政府網站，透過民主先進國家的政府網站實際功能與初擬指標的相互比對以修正指標。

表 3-1 中的「等級」欄位代表這些初步擬定的指標之重要程度；等級 1 代表其為政府網站達成民主參與所必備的基本功能，2 代表較進階的民主參與功能，3 代表可視機關需求或特性選取者。本研究同時建議在運用表 3-1 中指標時的資料來源；其中符號 C 代表可透過獨立編碼者對政府網站內容評分的指標，U 代表可由網站使用者評分的指標，S 則可由受評機關提供資料，F 代表也由獨立編碼者進行實際測試。以上每個指標接著由對應的至少一個題目予以操作化，其預設為透過獨立編碼者對政府網站內容的評分，初步擬定的衡量尺度採取最簡單的名目尺度，1 代表該政府網站中具備該指標所指定的內容，0 則否。

<sup>5</sup> 誠如第二章第一節中提到，本文中將電子化決策制訂參與界定成，民眾得以透過網路與電子化的途徑，來實際影響公共決策過程並做出具有法律效益的決定，其可概分為決定「人」的「公職人員選舉」與決定「事」的「公共議題公投」。

表 3-1 第一階段之政府機關網站民主化評估指標

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
機關 基本 資料 (A)	機關地址	● (A-ADR1) 首頁中可以看到機關地 址？(有：1 或無：0)	C	1
	機關服務時間	● (A-SVT1) 前三層中可以看到機關服務 時間？(有：1 或無：0)	C	1
	機關組織圖/表	● (A-ORG1) 前三層可以看到機關組織 圖或組織表？(有：1 或無：0)	C	1
	機關/承辦單位 (人) 電話	● (A-TEL1) 前三層可以看到機關/承辦 單位(人) 電話？(有：1 或無：0)	C,F	1
	機關/承辦單位 (人) 傳真	● (A-FAX1) 前三層可以看到機關/承辦 單位(人) 傳真(有：1 或無：0)	C,F	1
	機關/承辦單位 (人) 電子郵件	● (A-EML1) 前三層可以看到機關/承辦 單位(人) 電子郵件(有：1 或無：0)	C,F	1
資訊 公開 (I)	施政願景理念	● (I-MST1) 首頁可以看到機關或首長宣 示施政願景或理念(有：1 或無：0)	C,U,S	1
	業務執掌	● (I-BUS1) 前三層可以看到(或有超連 結到)機關或單位業務執掌(有：1 或 無：0)	C,U,S	1

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	施政計畫書	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-PSL1)前三層可以看到(或有超連結到)機關或單位施政計畫書(有：1或無：0)</li> <li>● (I-PSL2)前三層可以電子檔下載機關或單位施政計畫書(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	1
	業務或政策 相關文件	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-DOC1)前三層可以看到(或有超連結到)業務或政策相關的說明文件(有：1或無：0)說明：如施政報告、新聞文稿等等可屬於此指標項目之範疇。</li> <li>● (I-DOC2)前三層可以電子檔下載業務或政策相關的說明文件(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	1
	既定業務或政 策的最新動態	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-NEW1)前三層可以看到(或有超連結到)既定業務政策的最新消息、發展、或動態(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	1
	預算	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-BDG1)前三層可以看到(或有超連結到)機關或單位的年度預算(有：1或無：0)</li> <li>● (I-BDG2)前三層可以電子檔下載機關或單位的年度預算(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	1

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	決算	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-EXP1)前三層可以看到(或有超連結到)機關或單位的年度決算(有：1或無：0)</li> <li>● (I-EXP2)前三層可以電子檔下載機關或單位的年度決算(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	1
	人力配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-HRM1)前三層可以看到(或有超連結到)機關或單位的員額或人力配置(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	2
	文字會議記錄	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-TMN1)前三層可以看到(或有超連結到)文字會議記錄(有：1或無：0)</li> <li>● (I-TMN2)前三層可以電子檔下載文字會議記錄(有：1或無：0)</li> </ul> <p>說明：可以看出會議中的各方發言，並且能夠看到各方討論之決議等文件檔案。或有會議紀錄標題且有會議記錄結論者也算</p>	C,U,S	2
	業務或政策 相關法規	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-LAW1)前三層可以看到(或有超連結到)業務或政策相關法規(有：1或無：0)</li> <li>● (I-LAW2)前三層可以電子檔下載業務或政策相關法規(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	2

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	統計資料庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-DBS1)前三層可以看到(或有超連結到)業務或政策相關的統計資料庫(有：1或無：0)</li> <li>● (I-DBS2)前三層可以電子檔下載業務或政策相關的統計資料庫(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	2
	衍生加值資訊 (研究或統計 分析報告)或 出版品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-PUB1)前三層可以看到(或有超連結到)業務或政策相關的衍生加值資訊或出版品(有：1或無：0)</li> </ul> <p>衍生加值資訊或出版品：以統計資料為基礎，所做出來的分析報告之類的出版品，關於觀光資訊等屬於一般縣市政府之業務範疇，不屬於此指標項目之範疇。</p>	C,U,S	2
	全文搜尋	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-SCH1)首頁可以看到全文搜尋該機關網站內容的功能(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	2
	常見問題集 (FAQ/Q&A)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-FAQ1)前三層可以看到提供常見問題集(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3
	制定中政策 或 法規的背景文 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-PDC1)前三層可以看到(或有超連結到)制定中政策或法規的背景文件(有：1或無：0)</li> <li>● (I-PDC2)前三層可以電子檔下載制定中政策或法規的背景文件(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	制定中的政策 或法規的最新 動態	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-PNW1)前三層可以看到(或有超連結到)制定中政策或法規的最新動態(有：1或無：0)</li> </ul> <p>制定中政策或法規最新動態：前三層可以看到(或有超連結到)政策或法規變動的最新動態，包含法規(政策)的終止、法規(政策)的修正、或已經修正好一項法規(政策)，皆屬此範疇。政府公報亦屬之，若可以判斷時間以發布三個月內的為最新</p>	C,U,S	3
	電子報訂閱	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-NWL1)前三層可以看到電子報訂閱功能(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	3
	多媒體文件	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-MMD1)前三層可以看到(或有超連結到)多媒體文件(有：1或無：0)</li> <li>● (I-MMD2)前三層可以電子檔下載多媒體文件(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3
	業務資訊的 分眾或個人化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-CSM1)首頁提供業務資訊的分眾或個人化功能(有：1或無：0)</li> </ul> <p>指針對一般民眾的分眾化，例如兒童版、老人版。員工專區的功能並非此項範疇，英文版、日文版等屬於多元功能也不屬於這邊之範疇。</p>	C,U,S,F	3

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
互動 諮商 (C)	意見填寫表格	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-OFM1) 前三層可以看到意見填寫表格(有：1或無：0) (非申辦服務表格；與民意申訴信箱的區別：不會回覆給填寫表格者，也不會公布回覆與限定時效)</li> <li>若只提供 outlook 的電子郵件連結,民眾可以寄意見到信箱也算,且提供的電子信箱非整個機關的 mail,不限於表格的形式</li> <li>● (C-OFM2) 前三層可以看到意見填寫表格的管理辦法(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	1
	民意申訴信箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-PEC1) 前三層可以看到民意申訴信箱(有：1或無：0)</li> <li>● (C-PEC2) 前三層可以看到民意申訴信箱的管理辦法(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	1
	留言板/ 公共論壇	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-PFR1) 前三層提供公共論壇(有：1或無：0) (可以主題版面的方式回應或呈現)</li> <li>● (C-PFR2) 前三層可以看到網路公共論壇的管理辦法(有：1或無：0)</li> <li>● (C-PFR3) 前三層可以看到網路公共論壇設有專題式討論區(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	2

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	民意調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-POS1)前三層提供民意調查(有：1或無：0)</li> <li>● (C-POS2)前三層可以看到網路民意調查的管理辦法(有：1或無：0)</li> </ul> <p>民意調查：這邊所指稱的民意調查，主要是針對公共議題，且一般民眾皆可參與之民意調查，申訴處理情形滿意度調查不屬於此範疇。</p>	C,U,S,F	2
	即時通訊或 聊天室	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-PIM1)前三層提供即時通訊(有：1或無：0)</li> <li>● (C-PIM2)前三層可以看到即時通訊的管理辦法(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	3
	視訊會議或 即時播映	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-PVC1)前三層提供看到視訊會議(有：1或無：0)</li> <li>● (C-PVC2)前三層可以看到視訊會議的管理辦法(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	3
決策 制定 (D)	議題公投	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (D-RFM1)前三層提供議題公投(有：1或無：0)</li> <li>● (D-RFM2)前三層可以看到網路議題公投的管理辦法(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	公職人員選舉	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (D-EVT1) 前三層提供公職人員選舉 (有：1 或無：0)</li> <li>● (D-EVT2)前三層可以看到網路公職人 員選舉的管理辦法(有：1 或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3

說明：(1) 資料來源 C (獨立編碼者對網站內容評分)；U (由網站使用者評分)；S (由受評機關提供資料)；F (由編碼者實際測試)

(2) 等級 1 代表政府網站為達成民主參與所必備的功能；2 代表較進階的民主參與功能；3 代表可視機關需求或特性選取。

## 第二節 第一階段政府網站內容評估與修正

本研究團隊於初擬之政府網站功能民主化評估指標與評比程序建構完成後，以立意方式挑選了 16 個中央與地方政府網站進行第一階段的政府網站評估，匯整為第一階段網站評估之結果後，再邀請中央與地方受評機關，舉行焦點團體座談，了解各機關對於網站評比方式、指標與程序上之意見，以作為後續評比指標、程序修正之參考。本節說明其中細節與結果。

### 壹、第一階段政府網站內容評估之程序

使用表 3-1 中初步擬定的政府網站民主化指標，本研究依據數位應用上的城鄉差距，挑選在地域、預算或編制差異較大的 16 個中央與地方政府機關網站（分別各 8 個）進行網站內容分析。中央機關為行政院、內政部、交通部、教育部、農委會、環保署、消保會、與公平會；地方政府為台北市、宜蘭縣、新竹市、台中市、花蓮縣、澎湖縣、高雄市、與屏東縣。

首先，16 個機關中的 4 個機關（中央與地方各 2 個）被選定由 4 位研究助理作交叉的線上評估，其評分原則如下：

1. 雖有資訊項目但沒有實際運作者不算，因此編碼者除找到資訊項目外，也需實際點選確認，沒有內容或無法實際運作的項目，皆不符合指標項目。
2. 前三層代表由首頁開始點擊三次（three clicks away from the home page），能夠看到指標項目（如電子檔下載）的相關連結選項，即可屬於前三層之範疇。有些網站的首頁中英文版的選擇，或是分眾化功能，如一般民眾、兒童之選項；如此的選擇不算一次點擊，而是進入到網站入口首頁才開始計算。
3. 提供下載是指該指標項目內容提供獨立檔案可供使用者下載。

每個機關網站由不同的 2 位助理獨立評分後整併評分結果；若針對同一機關的同一指標的評估分數有不一致之時，編碼者必須附上評分依據與理由。評估

結果經由研究團隊討論後，修正或增加指標說明，以增加操作上的精確度。接著以此方式針對所有的 16 個選定機關予以評分；若有評估結果不一致之時，編碼者須附上給分理由，經研究團隊針對操作定義較模糊之指標進行討論達成共識後，編碼者再依據修正後的指標定義進行評分修正，產出第一階段網站評估結果，如附錄一的焦點團體訪談議程一併呈現。

## 貳、第一階段政府網站內容評估之結果

評估結果如附件六。在四大構面共五十一項指標，機關網站整體得分在 35 至 40 分之間者共三個，依次為宜蘭縣、台中市、台北市；機關網站整體得分在 31 至 35 分之間者四個，分別為新竹縣、交通部、內政部與農委會；機關網站整體得分在 20 至 30 分之間者共九個，依次為高雄市、屏東縣、花蓮縣、澎湖縣、行政院、消保會、環保署、公平會與教育部。以下以指標四大構面為分類，詳述各機關在各面向之評比得分：

### 一、機關基本資料

此一構面總共包含六項指標，其指標總分為 6 分。該構面中各指標在十六個政府機關網站中得到評分之百分比依序為：機關地址 100%、機關服務時間 44%、機關組織圖/表 94%、機關/承辦單位(人)電話 100%、機關/承辦單位(人)傳真 94%、機關/承辦單位(人)電子郵件 88%。

在此構面中，指標總分最高者為 6 分，合計有六個網站，分別為宜蘭縣、花蓮縣、台中市、行政院、交通部、公平會；指標總分最低者為 4 分，合計有三個網站，為高雄市、環保署、教育部。在十六個評比網站中，其機關基本資料構面平均得分為 5 分，標準差為 0.75。

### 二、資訊公開

此一構面中共包含二十八項指標，其指標總分為 28 分。該構面中各指標在十六個政府機關網站中得到評分之百分比依序為：施政願景理念 94%、業務執掌 100%、施政計畫書 100%、施政計畫書（提供下載）81%、業務或政策相關文件 100%、業務或政策相關文件（提供下載）88%、既定業務或政策的最新動態 100%、預算 50%、預算（提供下載）38%、決算 50%、決算（提供下載）38%、人力配

置 44%、文字會議紀錄 63%、文字會議紀錄（提供下載）31%、業務或政策相關法規 94%、業務或政策相關法規（提供下載）69%、統計資料庫 94%、統計資料庫（提供下載）94%、衍生加值資訊（研究或統計分析報告）或出版品 94%、全文搜尋 81%、常見問題集(FAQ/Q&A) 100%、制定中政策或法規的背景文件 81%、制定中政策或法規的背景文件（提供下載）56%、制定中的政策或法規的最新動態 69%、電子報訂閱 94%、多媒體文件 81%、多媒體文件（提供下載）50%、業務資訊的分眾或個人化 50%。

在此構面中，指標總分最高者為合計 56 分，為宜蘭縣政府網站。指標總分最低者為 14 分，合計有一個網站為消保會網站。在十六個評比網站中，其資訊公開構面平均得分為 21 分，標準差為 3.15。

### 三、互動諮商

此一構面中共包含十三項指標，其指標總分為 13 分。該構面中各指標在十六個政府機關網站中得到評分之百分比依序為：意見填寫表格 75%、意見填寫表格的管理辦法 31%、民意申訴信箱 81%、民意申訴信箱的管理辦法 75%、留言板/公共論壇 63%、留言板/公共論壇的管理辦法 56%、留言板/公共論壇設有專題式討論區 50%、民意調查 19%、民意調查的管理辦法 0%、即時通訊或聊天室 0%、即時通訊或聊天室的管理辦法 0%、視訊會議或即時通訊 6%、視訊會議或即時通訊的管理辦法 0%。

在此構面中，指標總分最高者為 8 分，合計有一個網站為台北市。指標總分最低者為 1 分，為屏東縣政府網站。在十六個評比網站中，其互動諮商構面平均得分為 5 分，標準差為 2.28。

### 四、決策制定

此一構面中共包含四項指標，其指標總分為 4 分。該構面中各指標在十六個政府機關網站中得到評分之百分比依序為：議題公投 0%、議題公投的管理辦法 0%、公職人員選舉 0%、公職人員選舉的管理辦法 0%。在十六個評比網站中，其決策制定構面平均得分為 0 分，標準差為 0。

### 參、第一階段網站評比指標的修正：焦點團體訪談

### 第三章 政府網站功能民主化指標

為提高本研究所提出的政府網站民主功能指標（表 3-1）適用性，研究團隊以上節的第一階段網站評估結果為基礎，透過行政院研考會發出正式公文，邀請 16 個受評政府機關代表對評估結果、評估指標與程序提出意見及修正建議。附錄一包括焦點團體訪談議程與背景說明（附件一）；另外，機關代表也在發表意見的同時被要求選出較重要的政府網站民主指標（附件三），作為本研究未來評定各項指標相對重要的參考。附錄一、附錄二分別為此兩場焦點團體訪談議程相關資料、與同一階段兩場次焦點訪談之結果整理。

#### 一、指標內容

總結而言，受評政府機關代表陳述其網站內容（第 1 題）基本上是在表 3-1 的預期構面中，但值得注意的是，各機關由於其服務對象殊異，因此對其功能也有不同的考量，其對目前的政府網站民主指標的質疑與修正建議如下所列示：

#### **機關基本資料**

- 「政府機關的交通位置圖可能比服務時間更為重要。」

#### **資訊公開**

- 「政府機關預決算上網會造成無形困擾，例如其服務對象會相互比較其優劣。」
- 「地方政府預算公開是很重要的，但是中央就不太適合。」
- 「有些制定中的政策資訊因為還在討論階段，不見得適合對外公開，除非已經正式開過公聽會，或立法通過或簽准者。」
- 「人力配置要求的詳細程度為何？需要到個別業務的配置人數嗎？」
- 「文字會議記錄中如果把發言的過程也公開，可能會影響會議出席者的發言。」
- 「熱門查詢可能比 Q&A 更適合。」
- 「資訊的更新程度也應考量。」
- 「指標應該與政府資訊公開法有對應，以方便機關遵循。」

### **互動諮詢**

- 「意見填寫表格與 outlook 郵件連結及民意電子信箱有何不同？」
- 「如果論壇議題過於專業，專業術語很多，不是一般民眾願意去看的，所以適用性很低。」
- 「目前有政府機關禁止使用即時通訊軟體，並且也似乎沒有迫切需要。」
- 「視訊會議是否與民主直接相關？有需要開放給民眾使用嗎？」
- 「視訊會議中央部會可能比較需要，地方政府需求上可能不太一樣。」
- 「有無該項目應該是評估重點，而有無將管理辦法公布於網站上較為其次。」

### **決策制定**

- 「議題公投目前尚未有任何實施經驗，並且也不是任何機關皆可辦理。」
- 「公職人員選舉其實只有選舉主管機關才適用。」

### **評分原則**

- 「評分結果只有 0 與 1，如何分辨完善程度？例如搜尋功能的完整與精確。」
- 「網頁是一種藝術設計，很難規範或限制它一定要在哪個位置呈現哪種資訊。」
- 「在網站上找不到指標內容可能是使用者找不到；有時是評估的時候剛好沒有對應內容；另外有時只是表現方式的不同，比如說施政理念有時不一定會明顯呈現，但是卻在許多業務內容中反映出來。」
- 「所有機關都做得到的共通性指標才應列為評分項目。」
- 「有時爲了要落實三層資訊可及，而使首頁看起來很複雜，也不一定方便，其實重點是如何導引使用者。」
- 「可以瀏覽的資訊項目不就代表可以下載了嗎？爲何需要分開兩項加以評比？」

- 「可用 HTML 顯示精簡資訊，以全文電子檔提供詳細瀏覽及下載。」
- 「將詳細資訊包含全文電子檔中有時反而不利搜尋。」
- 「可以考慮讓受評機關提出額外的加分指標。」
- 「行政院業務本身的是分散在各部會中，因此會有許多資訊項目無法取得。」
- 「指標可逐年做調整，例如可導入分類分級或是針對不同使用族群設計。」
- 「縣市政府與中央部會的評比標準就要不同。」

## 二、評估機制

另外關於評估機制的質疑與建議如下列示：

### **評估機構與程序**

- 「從客觀評分的觀點來看，其實學術機構適合做這個工作。」
- 「評估整體上我們可以包含一般民眾、企業人士、學者專家的意見部分調查。」
- 「建議受評機關可以先看到初步結果，然後能針對這個結果作一個說明。因為考評委員不見得都事先實際到各單位的網站，也不會在短時間內了解網站內容。」

### **評估週期**

- 「評估週期一年一次我覺得很適當，因為政府有義務要讓民眾有知的權益。」
- 「評估週期是不是可以分月、季、年，依不同的性質，譬如說比較屬於互動、決策參與是不是可以用月來評比，那季的話是比較一般的公告資訊。」
- 「一年有一個網站評比就很累了，這部分如果未來要實施，建議把這個民主功能的評比納在整個政府網站評比的一個單元。」

### 受評結果與回饋

- 「評比結果應考慮到個別機關的資源限制，因為總是會有先天性的不平等。」
- 「評估的誘因設獎金制度會比較有吸引力。」

### 第三節 第二階段政府網站內容評估與修正

第一階段網站評估與焦點團體座談結束後，根據第一階段網站評估與焦點團體訪談結果針對指標做修正並進行第二階段之網站內容評估。整體上指標並未做大幅修改，僅在機關基本資料此一構面中新增「機關交通位置圖」指標，如表 3-2。

表 3-2 第二階段之政府機關網站民主化評估指標

指標面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡量尺度：編碼)	資料來源	等級
機關基本資料 (A)	機關地址	● (A-ADR1) 首頁中可以看到機關地址？(有：1 或無：0)	C	1
	機關服務時間	● (A-SVT1) 前三層中可以看到機關服務時間？(有：1 或無：0)	C	1
	機關組織圖/表	● (A-ORG1) 前三層可以看到機關組織圖或組織表？(有：1 或無：0)	C	1
	機關/承辦單位(人)電話	● (A-TEL1) 前三層可以看到機關/承辦單位(人)電話？(有：1 或無：0)	C,F	1
	機關/承辦單位(人)傳真	● (A-FAX1) 前三層可以看到機關/承辦單位(人)傳真(有：1 或無：0)	C,F	1

第三章 政府網站功能民主化指標

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	機關/承辦單位 (人) 電子郵件	● (A-EML1)前三層可以看到機關/承辦 單位(人)電子郵件(有：1或無：0)	C,F	1
	機關交通位置圖	● (A-POS)前三層可以看到機關交通位 置圖(有：1或無：0)	C,F	1
資訊 公開	施政願景理念	● (I-MST1) 首頁可以看到機關或首長 宣示施政願景或理念(有：1或無：0)	C,U,S	1
(I)	業務執掌	● (I-BUS1)前三層可以看到(或有超連 結到)機關或單位業務執掌(有：1或 無：0)	C,U,S	1
	施政計畫書	● (I-PSL1)前三層可以看到(或有超連 結到)機關或單位施政計畫書(有：1 或無：0) ● (I-PSL2)前三層可以電子檔下載機關 或單位施政計畫書(有：1或無：0)	C,U,S	1
	業務或政策 相關文件	● (I-DOC1)前三層可以看到(或有超 連結到)業務或政策相關的說明文件 (有：1或無：0)說明：如施政報告、 新聞文稿等等可屬於此指標項目之範 疇。 ● (I-DOC2)前三層可以電子檔下載業 務或政策相關的說明文件(有：1或 無：0)	C,U,S	1

政府網站功能民主化研究

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	既定業務或政策的最新動態	● (I-NEW1) 前三層可以看到 (或有超連結到) 既定業務政策的最新消息、發展、或動態 (有：1 或無：0)	C,U,S	1
	預算	● (I-BDG1) 前三層可以看到 (或有超連結到) 機關或單位的年度預算 (有：1 或無：0) ● (I-BDG2) 前三層可以電子檔下載機關或單位的年度預算 (有：1 或無：0)	C,U,S	1
	決算	● (I-EXP1) 前三層可以看到 (或有超連結到) 機關或單位的年度決算 (有：1 或無：0) ● (I-EXP2) 前三層可以電子檔下載機關或單位的年度決算 (有：1 或無：0)	C,U,S	1
	人力配置	● (I-HRM1) 前三層可以看到 (或有超連結到) 機關或單位的員額或人力配置 (有：1 或無：0)	C,U,S	2
	文字會議記錄	● (I-TMN1) 前三層可以看到 (或有超連結到) 文字會議記錄 (有：1 或無：0) ● (I-TMN2) 前三層可以電子檔下載文字會議記錄 (有：1 或無：0) 說明：可以看出會議中的各方發言，並且能夠看到各方討論之決議等文件檔案。或有會議紀錄標題且有會議記錄結論者也算	C,U,S	2

第三章 政府網站功能民主化指標

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	業務或政策 相關法規	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-LAW1)前三層可以看到(或有超連結到)業務或政策相關法規(有：1或無：0)</li> <li>● (I-LAW2)前三層可以電子檔下載業務或政策相關法規(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	2
	統計資料庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-DBS1)前三層可以看到(或有超連結到)業務或政策相關的統計資料庫(有：1或無：0)</li> <li>● (I-DBS2)前三層可以電子檔下載業務或政策相關的統計資料庫(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	2
	衍生加值資訊 (研究或統計分 析報告)或 出版品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-PUB1)前三層可以看到(或有超連結到)業務或政策相關的衍生加值資訊或出版品(有：1或無：0)</li> </ul> <p>衍生加值資訊或出版品：以統計資料為基礎，所做出來的分析報告之類的出版品，關於觀光資訊等屬於一般縣市政府之業務範疇，不屬於此指標項目之範疇。</p>	C,U,S	2
	全文搜尋	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-SCH1)首頁可以看到全文搜尋該機關網站內容的功能(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	2
	常見問題集 (FAQ/Q&A)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-FAQ1)前三層可以看到提供常見問題集(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3

政府網站功能民主化研究

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	制定中政策 或 法規的背景文件	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-PDC1)前三層可以看到(或有超連結到)制定中政策或法規的背景文件(有：1或無：0)</li> <li>● (I-PDC2)前三層可以電子檔下載制定中政策或法規的背景文件(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3
	制定中的政策或 法規的最新動態	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-PNW1)前三層可以看到(或有超連結到)制定中政策或法規的最新動態(有：1或無：0)</li> </ul> <p>制定中政策或法規最新動態：前三層可以看到(或有超連結到)政策或法規變動的 最新動 態，包含法規(政策)的終止、法規(政策) 的修正、或已經修正好一項法規(政 策)， 皆屬此範疇。政府公報亦屬之，若可以判斷時 間以發布三個月內的為最新</p>	C,U,S	3
	電子報訂閱	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-NWL1)前三層可以看到電子報訂閱功能(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	3
	多媒體文件	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (I-MMD1)前三層可以看到(或有超連結到)多媒體文件(有：1或無：0)</li> <li>● (I-MMD2)前三層可以電子檔下載多媒體文件(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3

第三章 政府網站功能民主化指標

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	業務資訊的 分眾或個人化	<ul style="list-style-type: none"> <li>(I-CSM1) 首頁提供業務資訊的分眾或個人化功能 (有：1 或無：0)</li> </ul> <p>指針對一般民眾的分眾化，例如兒童版、老人版。員工專區的功能並非此項範疇，英文版、日文版等屬於多元功能也不屬於這邊之範疇。</p>	C,U,S,F	3
互動 諮詢 (C)	意見填寫表格	<ul style="list-style-type: none"> <li>(C-OFM1) 前三層可以看到意見填寫表格 (有：1 或無：0)</li> <li>(非申辦服務表格；與民意申訴信箱的區別：不會回覆給填寫表格者，也不會公布回覆與限定時效)</li> </ul> <p>若只提供 outlook 的電子郵件連結,民眾可以寄意見到信箱也算,且提供的電子信箱非整個機關的 mail,不限於表格的形式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(C-OFM2) 前三層可以看到意見填寫表格的管理辦法 (有：1 或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	1
	民意申訴信箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>(C-PEC1) 前三層可以看到民意申訴信箱 (有：1 或無：0)</li> <li>(C-PEC2) 前三層可以看到民意申訴信箱的管理辦法 (有：1 或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	1

政府網站功能民主化研究

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	留言板/ 公共論壇	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-PFR1)前三層提供公共論壇(有：1或無：0) (可以主題版面的方式回應或呈現)</li> <li>● (C-PFR2)前三層可以看到網路公共論壇的管理辦法(有：1或無：0)</li> <li>● (C-PFR3)前三層可以看到網路公共論壇設有專題式討論區(有：1或無：0)</li> </ul> <p>留言板(BBS)與公共論壇：留言板與公共論壇難以區別，將整合成同一項指標項目。</p>	C,U,S,F	2
	民意調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-POS1)前三層提供民意調查(有：1或無：0)</li> <li>● (C-POS2)前三層可以看到網路民意調查的管理辦法(有：1或無：0)</li> </ul> <p>民意調查：這邊所指稱的民意調查，主要是針對公共議題，且一般民眾皆可參與之民意調查，申訴處理情形滿意度調查不屬於此範疇。</p>	C,U,S,F	2
	即時通訊或 聊天室	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-PIM1)前三層提供即時通訊(有：1或無：0)</li> <li>● (C-PIM2)前三層可以看到即時通訊的管理辦法(有：1或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	3

第三章 政府網站功能民主化指標

指標 面向	指標項目	● 指標操作化：(變項代號)問卷題目(衡 量尺度：編碼)	資料 來源	等 級
	視訊會議或 即時播映	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (C-PVC1) 前三層提供看到視訊會議 (有：1 或無：0)</li> <li>● (C-PVC2) 前三層可以看到視訊會議 的管理辦法(有：1 或無：0)</li> </ul>	C,U,S,F	3
決策 制定 (D)	議題公投	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (D-RFM1) 前三層提供議題公投(有： 1 或無：0)</li> <li>● (D-RFM2) 前三層可以看到網路議題 公投的管理辦法(有：1 或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3
	公職人員選舉	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (D-EVT1) 前三層提供公職人員選舉 (有：1 或無：0)</li> <li>● (D-EVT2) 前三層可以看到網路公職 人員選舉的管理辦法(有：1 或無：0)</li> </ul>	C,U,S	3

說明：(1) 資料來源 C (獨立編碼者對網站內容評分)；U (由網站使用者評分)；S (由受評機關提供資料)；F (由編碼者實際測試)

(2) 等級 1 代表政府網站為達成民主參與所必備的功能；2 代表較進階的民主參與功能；3 代表可視機關需求或特性選取。

第二階段之網站內容評估對象包括中央與地方共 63 個政府機關之網站，根據修正後之指標由政治大學碩士班工讀生進行網站評估編碼。<sup>6</sup>

<sup>6</sup> 第一階段網站內容評估係由本研究團隊中的三位專任研究助理實地進行檢測，主要目的在於發展出第二階段評估標準與操作化原則，因此第一階段本質上屬試驗性質，故評估策略上傾向於從寬認定。而第二階段網站評估，係在第一階段的基礎上更具體規範較嚴格的認定標準，並對所招募工讀助理進行說明與實地進行編碼訓練，前述因素致使兩階段評估結果或有出入。本研究亦為確保研究信度，對於各項有疑義的指標，本研究亦委由專任助理進行第三度確認，故評估結果仍以第二階段網站內容評估為準。但是本研究不排除仍有認定上的問題，此現象也意謂著未來如

### 壹、第二階段政府網站之評估程序

首先研究團隊選擇中央部會 38 個網站以及地方政府 25 個網站為評估對象，並製作指標細目、Excel 分配表格、編碼注意事項等書面資料。研究團隊成員同時安排 9 位研究案工讀生進行編碼的訓練。

訓練當天發予工讀生書面資料後，由研究團隊成員講解指標定義、編碼方式與評分原則。每個機關網站由不同的 2 位工讀生交叉評分，對於給分有疑問者皆需加上註解以說明評分依據與理由，評分原則與第一階段網站評估相同（請參考本章第二節）。講解完畢後即由各工讀生針對消保會網站進行編碼練習，研究團隊成員在編碼練習過程中解答工讀生之疑惑，並對於指標認定進行統一。編碼練習結束後，研究團隊成員分配各工讀生網站內容分析之機關網站，並說明後續回收之事項與作業。在回收各工讀生之評比結果後，由研究團隊進行整併工作。評估結果經研究團隊討論，以達成最後共識。

### 貳、第二階段政府網站內容評估之結果

評估結果如附件七。在四大構面共五十二項指標，機關網站整體得分在 31 至 35 分之間者共八個，依次為內政部、台北縣、高雄市、環境保護署、宜蘭縣、經濟部、台中市、台北市(得分最高)。

機關網站整體得分在 21 至 30 分之間者共四十四個，分別為外交部、國防部、僑務委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、台南縣、國立故宮博物院、中央銀行、文化建設委員會、客家委員會、台中縣、澎湖縣、青年輔導委員會、原子能委員會、體育委員會、新竹縣、彰化縣、屏東縣、基隆市、經濟建設委員會、勞工委員會、公共工程委員會、嘉義市、交通部、大陸委員會、蒙藏委員會、研究發展考核委員會、原住民委員會、新聞局、衛生署、法務部、桃園縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、教育部、主計處、國家科學委員會、農業委員會、財政部、公平交易委員會、金融監督管理委員會、高雄縣、花蓮縣、台南市。

機關網站整體得分在 10 至 20 分之間者共十一個，依次為中央選舉委員會(得

---

採行類似的第三者評估時，將有需要使受評機關有提出疑義的機會，此亦將納為第六章政策建議的一部份。

分最低者)、苗栗縣、台東縣、連江縣、國家通訊傳播委員會、海岸巡防署、新竹市、金門縣、人事行政局、消費者保護委員會、飛航安全委員會。

#### 一、機關基本資料

##### (一) 整體分數

此一構面總共包含七項指標，其指標總分為 7 分。該構面中各指標在六十三個政府機關網站（中央與地方）中得到評分之百分比依序為：機關地址 100%、機關服務時間 33%、機關組織圖/表 92%、機關/承辦單位(人)電話 100%、機關/承辦單位(人)傳真 79%、機關/承辦單位(人)電子郵件 73%、機關交通位置圖 70%。

在此構面中，指標總分最高者為 7 分，合計有十一個網站(經濟部、國家科學委員會、公平交易委員會、金融監督管理委員會、台北縣、宜蘭縣、新竹縣、嘉義縣、高雄縣、花蓮縣、台南市)。指標總分最低者為 4 分，合計有十四個網站(國防部、新聞局、法務部、海岸巡防署、大陸委員會、消費者保護委員會、中央選舉委員會、文化建設委員會、南投縣、屏東縣、台東縣、基隆市、新竹市、金門縣)。在六十三個評比網站中，其機關基本資料構面平均得分為 5 分，標準差為 1.03。

##### (二) 中央機關網站

在機關基本資料此一構面中，各指標在三十八個中央部會機關網站中得到評分之百分比依序為：機關地址 100%、機關服務時間 32%、機關組織圖/表 92%、機關/承辦單位(人)電話 100%、機關/承辦單位(人)傳真 76%、機關/承辦單位(人)電子郵件 71%、機關交通位置圖 78%。

##### (三) 地方機關網站

在機關基本資料此一構面中，各指標在二十三縣市與北高兩直轄市共二十五個地方政府機關網站中得到評分之百分比依序為：機關地址 100%、機關服務時間 36%、機關組織圖/表 92%、機關/承辦單位(人)電話 100%、機關/承辦單位(人)傳真 84%、機關/承辦單位(人)電子郵件 76%、機關交通位置圖 72%。

(四) 中央機關網站與地方政府機關網站之比較

在機關地址、機關組織圖/表、與機關/承辦單位(人)電話三項指標中，中央部會與地方政府機關所得評分之百分比相同；而在機關服務時間、機關/承辦單位(人)傳真、機關/承辦單位(人)電子郵件、機關交通位置圖四項指標中，中央部會與地方政府機關所得評分之百分比稍有差異，如表 3-3 所示。

**表 3-3 中央與地方政府公共網站中機關基本資料之比較**

	機關地址	機關服務時間	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真	機關/承辦單位(人)電子郵件	機關交通位置圖
中央	100%	32%	92%	100%	76%	71%	68%
地方	100%	36%	92%	100%	84%	76%	72%
中央-地方	0%	-4%	0%	0%	-8%	-5%	-4%

若計算該構面中指標得分之平均百分比，中央機關網站平均得分為 77.1%，地方政府機關網站為 80.0%，如表 3-4 所示。

**表 3-4 中央與地方政府公共網站中機關基本資料之整體比較**

	整體平均	中央	地方	中央-地方
機關基本資料	78.2%	77.1%	80.0%	-3%

二、資訊公開

(一) 整體分數

此一構面中共包含二十八項指標，其指標總分為 28 分。該構面中各指標在六十三個政府機關網站中得到評分之百分比依序為：施政願景理念 89%、業務執掌 94%、施政計畫書 78%、施政計畫書(提供下載)57%、業務或政策相關文件 97%、業務或政策相關文件(提供下載)63%、既定業務或政策的最新動態 97%、預算

### 第三章 政府網站功能民主化指標

41%、預算(提供下載)32%、決算 32%、決算(提供下載)29%、人力配置 35%、文字會議紀錄 33%、文字會議紀錄(提供下載)24%、業務或政策相關法規 92%、業務或政策相關法規(提供下載)44%、統計資料庫 89%、統計資料庫(提供下載)71%、衍生增值資訊(研究或統計分析報告)或出版品 70%、全文搜尋 83%、常見問題集(FAQ/Q&A)83%、制定中政策或法規的背景文件 40%、制定中政策或法規的背景文件(提供下載)22%、制定中的政策或法規的最新動態 75%、電子報訂閱 78%、多媒體文件 59%、多媒體文件(提供下載)51%、業務資訊的分眾或個人化 38%。

在此構面中，指標總分最高者為 23 分，合計有三個網站(法務部、環保署、台北市)。指標總分最低者為 8 分，合計有一個網站(苗栗縣)。在六十三個評比網站中，其資訊公開構面平均得分為 17 分，標準差為 3.52。

#### (二) 中央機關網站

在資訊公開此一構面中，各指標在三十八個中央部會機關網站中得到評分之百分比依序為：施政願景理念 87%、業務執掌 97%、施政計畫書 82%、施政計畫書(提供下載)68%、業務或政策相關文件 100%、業務或政策相關文件(提供下載)71%、既定業務或政策的最新動態 97%、預算 21%、預算(提供下載)13%、決算 13%、決算(提供下載)11%、人力配置 29%、文字會議紀錄 37%、文字會議紀錄(提供下載)32%、業務或政策相關法規 95%、業務或政策相關法規(提供下載)45%、統計資料庫 84%、統計資料庫(提供下載)84%、衍生增值資訊(研究或統計分析報告)或出版品 82%、全文搜尋 84%、常見問題集(FAQ/Q&A)87%、制定中政策或法規的背景文件 42%、制定中政策或法規的背景文件(提供下載)26%、制定中的政策或法規的最新動態 79%、電子報訂閱 71%、多媒體文件 63%、多媒體文件(提供下載)58%、業務資訊的分眾或個人化 50%。另一方面，若就包括四大面向的民主化功能整體上來看，中央政府機關網站中以經濟部網站的得分最高、後依序為環境保護署、與內政府網站。

#### (三) 地方機關網站

在資訊公開此一構面中，各指標在二十三縣市與北高兩直轄市共二十五個地方政府機關網站中得到評分之百分比依序為：施政願景理念 92%、業務執掌

88%、施政計畫書 72%、施政計畫書(提供下載)40%、業務或政策相關文件 92%、業務或政策相關文件(提供下載)52%、既定業務或政策的最新動態 96%、預算 72%、預算(提供下載)60%、決算 60%、決算(提供下載)56%、人力配置 44%、文字會議紀錄 28%、文字會議紀錄(提供下載)12%、業務或政策相關法規 88%、業務或政策相關法規(提供下載)44%、統計資料庫 96%、統計資料庫(提供下載)52%、衍生加值資訊(研究或統計分析報告)或出版品 52%、全文搜尋 80%、常見問題集(FAQ/Q&A)76%、制定中政策或法規的背景文件 36%、制定中政策或法規的背景文件(提供下載)16%、制定中的政策或法規的最新動態 68%、電子報訂閱 88%、多媒體文件 52%、多媒體文件(提供下載)40%、業務資訊的分眾或個人化 20%。另一方面，若再就整體民主化功能來看，地方政府網站中以台北市政府的得分最高、後依序為台中市、與宜蘭縣政府。

#### (四) 中央機關網站與地方政府機關網站之比較

在此構面中，預算、預算(提供下載)、決算、決算(提供下載)、統計資料庫(提供下載)、衍生加值資訊(研究或統計分析報告)或出版品、業務資訊的分眾或個人化等指標在中央部會與地方政府機關裡所得到評分之百分比差異大於 30%：其中預算、預算(提供下載)、決算、決算(提供下載)四項指標的評分裡，地方政府機關網站之得分百分比大於中央部會機關網站；而在統計資料庫(提供下載)、衍生加值資訊(研究或統計分析報告)或出版品、業務資訊的分眾或個人化等三項指標的評分中，中央部會機關網站之得分百分比大於地方政府機關網站。

在施政計畫書(提供下載)、業務或政策相關文件(提供下載)、人力配置、文字會議紀錄(提供下載)、統計資料庫、常見問題集(FAQ/Q&A)、制定中的政策或法規的最新動態、電子報訂閱、多媒體文件、多媒體文件(提供下載)等十項指標中，中央部會機關網站與地方政府機關網站之得分百分比差異在 10%到 20%之中，如表 3-5、表 3-6、表 3-7 所示。

**表 3-5 中央與地方政府公共網站中資訊公開功能之比較**

第三章 政府網站功能民主化指標

	施政願 景理念	業務執 掌	施政計 畫書	施政計 畫書(下 載)	業務或 政策相 關文件	業務或 政策相 關文件 (下載)	既定業 務政策 的最新 動態	預算	預算(下 載)
中央	87%	97%	82%	68%	100%	71%	97%	21%	13%
地方	92%	88%	72%	40%	92%	52%	96%	72%	60%
中央-地方	-5%	9%	10%	28%	8%	19%	1%	-51%	-47%

表 3-6 中央與地方政府公共網站中資訊公開功能之比較(續 1)

	決算	決算(下 載)	人力配 置	文字會 議記錄	文字會 議記錄 (下載)	業務或 政策相 關法規	業務或 政策相 關法規 (下載)	統計資 料庫	統計資 料庫(下 載)
中央	13%	11%	29%	37%	32%	95%	45%	84%	84%
地方	60%	56%	44%	28%	12%	88%	44%	96%	52%
中央- 地方	-47%	-45%	-15%	9%	20%	7%	1%	-12%	32%

表 3-7 中央與地方政府公共網站中資訊公開功能之比較(續 2)

	衍生增值資訊(研究或統計分析報告)或出版品	全文搜尋	提供常見問題集(FAQ/Q&A)	制定中政策或法規的背景文件	制定中政策或法規的背景文件(下載)	制定中政策或法規的最新動態	電子報訂閱	多媒體文件	多媒體文件(下載)	業務資訊的分眾或個人化
中央	82%	84%	87%	42%	26%	79%	71%	63%	58%	50%
地方	52%	80%	76%	36%	16%	68%	88%	52%	40%	20%
中央-地方	30%	4%	11%	6%	10%	11%	-17%	11%	18%	30%

若計算該構面中指標得分之平均百分比，中央機關網站平均得分為 61%，地方政府機關網站為 60%，如表 3-8 所示。

表 3-8 中央與地方政府公共網站中資訊公開之整體比較

	整體平均	中央	地方	中央-地方
資訊公開	60%	61%	60%	1%

### 三、互動諮商

#### (一) 整體分數

此一構面中共包含十三項指標，其指標總分為 13 分。該構面中各指標在六十三個政府機關網站中得到評分之百分比依序為：意見填寫表格 46%、意見填寫表格的管理辦法 8%、民意申訴信箱 73%、民意申訴信箱的管理辦法 46%、留言板/公共論壇 43%、留言板/公共論壇的管理辦法 37%、留言板/公共論壇設有專題式討論區 19%、民意調查 8%、民意調查的管理辦法 0%、即時通訊或聊天室 0%、即時通訊或聊天室的管理辦法 0%、視訊會議或即時通訊 0%、視訊會議或即時通訊的管理辦法 0%。

在此構面中，指標總分最高者為 8 分，合計有一個網站(台中市)。指標總分

### 第三章 政府網站功能民主化指標

最低者為 1 分，合計有十七個網站(外交部、法務部、人事行政局、主計處、海岸巡防署、中央銀行、僑務委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、原子能委員會、國家科學委員會、原住民委員會、飛航安全委員會、彰化縣、台南縣、澎湖縣、新竹市、連江縣)。在六十三個評比網站中，其互動諮詢構面平均得分為 3 分，標準差為 1.68。

#### (二) 中央機關網站

在互動諮詢此一構面中，各指標在三十八個中央部會機關網站中得到評分之百分比依序為：意見填寫表格 58%、意見填寫表格的管理辦法 11%、民意申訴信箱 61%、民意申訴信箱的管理辦法 37%、留言板/公共論壇 34%、留言板/公共論壇的管理辦法 24%、留言板/公共論壇設有專題式討論區 13%、民意調查 8%、民意調查的管理辦法 0%、即時通訊或聊天室 0%、即時通訊或聊天室的管理辦法 0%、視訊會議或即時通訊 0%、視訊會議或即時通訊的管理辦法 0%。

#### (三) 地方機關網站

在機關基本資料此一構面中，各指標在二十三縣市與北高兩直轄市共二十五個地方政府機關網站中得到評分之百分比依序為：意見填寫表格 28%、意見填寫表格的管理辦法 4%、民意申訴信箱 92%、民意申訴信箱的管理辦法 60%、留言板/公共論壇 56%、留言板/公共論壇的管理辦法 56%、留言板/公共論壇設有專題式討論區 28%、民意調查 8%、民意調查的管理辦法 0%、即時通訊或聊天室 0%、即時通訊或聊天室的管理辦法 0%、視訊會議或即時通訊 0%、視訊會議或即時通訊的管理辦法 0%。

#### (四) 中央機關網站與地方政府機關網站之比較

在此構面中，意見填寫表格、民意申訴信箱、與留言板/公共論壇的管理辦法等三項指標在中央部會與地方政府機關裡所得到評分之百分比差異大於 30%，其中中央部會機關網站在意見填寫表格指標中所得評分之百分比較地方政府機關網站為高；而地方政府機關網站在民意申訴信箱、與公共論壇/留言板指標中所得評分之百分比較中央部會機關網站為高，如表 3-9、表 3-10 所示。

**表 3-9 中央與地方政府公共網站中互動諮詢功能之比較**

	意見填寫 表格	意見填寫 格(管理辦 法)	民意申訴 信箱	民意申訴 信箱(管理 辦法)	公共論壇/ 留言板	公共論壇/ 留言板(管 理辦法)	公共論壇/ 留言板(專 題式討論 區)
中央	58%	11%	61%	37%	34%	24%	13%
地方	28%	4%	92%	60%	56%	56%	28%
中央- 地方	30%	7%	-31%	-23%	-22%	-32%	-15%

表 3-10 中央與地方政府公共網站中互動諮詢功能之比較(續 1)

	民意調 查	民意調查(管 理辦法)	即時通訊或聊 天室	即時通訊或 聊天室(管理 辦法)	視訊會議或 即時播映	視訊會議(管 理辦法)
中央	8%	0%	0%	0%	0%	0%
地方	8%	0%	0%	0%	0%	0%
中央-地 方	0%	0%	0%	0%	0%	0%

若計算該構面中指標得分之平均百分比，中央機關網站平均得分為 19%，地方政府機關網站為 26%，如表 3-11 所示。

表 3-11 中央與地方政府公共網站中互動諮詢功能之整體比較

	整體平均	中央	地方	中央-地方
互動諮詢	21%	19%	26%	-7%

#### 四、決策制定

##### (一) 整體分數

### 第三章 政府網站功能民主化指標

此一構面中共包含四項指標，其指標總分為 4 分。該構面中各指標在六十三個政府機關網站中得到評分之百分比依序為：議題公投 0%、議題公投的管理辦法 0%、公職人員選舉 0%、公職人員選舉的管理辦法 0%。在六十三個評比網站中，其決策制定構面平均得分為 0 分，標準差為 0。

#### (二) 中央與地方機關網站

在決策制定此一構面中，各指標在三十八個中央部會機關網站中得到評分之百分比皆為 0；而各指標在二十三縣市與北高兩直轄市共二十五個地方政府機關網站中得到評分之百分比亦為 0，如表 3-12。

#### (三) 中央機關網站與地方政府機關網站之比較

在此構面中，各項指標得分皆為 0，如表 3-12 所示。

**表 3-12 中央與地方政府公共網站中決策制定功能之比較**

	議題公投	議題公投 (管理辦法)	公職人員選舉	公職人員選舉 (管理辦法)
中央	0%	0%	0%	0%
地方	0%	0%	0%	0%
中央-地方	0%	0%	0%	0%

### 參、政府網站內容評估結果之綜合討論

比較兩個階段政府網站功能評估之結果，部分機關網站在兩次評估結果所之總分並不一致(業已扣除新增指標之分數)。研究團隊複檢後發現應是編碼工讀生間的不一致所造成。經過第二階段政府網站內容評估，可歸納出我國政府網站目前在各個構面與各項指標上的實現情況，簡述如下。

#### 一、機關基本資料

- (一) 在機關基本資料中，各指標在六十三個政府機關網站（中央與地方）中得到評分之百分比，機關地址與電話，在網站中具備程度達到 100%，

機關組織圖表次之為 92%，機關傳真則為第三為 80%，而機關電子郵件則低於前幾項，有 74%的網站具備此一功能。機關地址與電話在政府機關的網站中具備率已達到 100%，但政府建置網站除了提供民眾一個取得資訊的管道，也可以藉由電子信箱的功能來接收民眾的詢問與抱怨，使民眾除了透過電話或親自拜訪政府間以尋求協助外，另一個便民的管道，因此中央與地方政府在機關電子郵件這一項都還有改善進步的空間。

- (二) 在機關基本資料中，各指標在六十三個政府機關網站（中央與地方）中得到評分之百分比，機關服務時間佔 33%，具備程度較同構面中之其他指標為低，而中央與地方機關服務時間指標之具備程度亦僅差 4%，也有可能是該機關之組織設計有各次級單位，而無統一的機關服務時間。
- (三) 在機關基本資料中，各指標在六十三個政府機關網站（中央與地方）中得到評分之百分比，機關交通位置圖 70%，此一指標為焦點團體座談之建議，在我國政府機關網站具備程度有 70%，此一資訊之公開在我國網站民主上是被注意的。
- (四) 機關服務時間在中央與地方指標建置程度不高，與民眾有直接接觸之政府服務單位，似乎比較需要提供民眾有關該單位服務時間。或者是各處室之辦公時間不一很難有統一的機關服務時間呈現。

## 二、資訊公開

- (一) 各機關（中央與地方）在四大構面中各機關總分之標準差，以資訊公開面向之 3.52%為最高，顯示各機關在四大面向之總分，以資訊公開面向差異最大，但是在中央或地方於該構面之平均則差異不大，即中央與地方在此面向的得分上並沒有顯著的差距，顯示在資訊公開面向分數較低之機關仍有改進的空間。
- (二) 在資訊公開部份中，各指標在六十三個政府機關網站（中央與地方）中得到評分之百分比，預算、預算(提供下載)、決算、決算(提供下載)四項指標在政府網站之具備程度皆低於 50%，而中央網站建置上有此

### 第三章 政府網站功能民主化指標

功能的比率較地方為低，根據焦點團體訪談結果，有機關認為預決算資料公佈於網頁上只會多增加機關的困擾<sup>7</sup>，而認為不應該將預決算公佈於政府網站，而另一種觀點，則認為中央由於預決算資料多由主計處掌管，因此在中央行政體系下，去要求中央每一個機關都有該機關的預決算資料，似乎有點不合理<sup>8</sup>。

- (三) 在資訊公開部份中，各指標在六十三個政府機關網站（中央與地方）中得到評分之百分比，在統計資料庫(提供下載)指標的評分中，中央部會機關網站之得分百分比大於地方政府機關網站 32%，可能由於中央乃管理全國之行政單位，各單位不同項目定期的普查是必要的，而地方政府也由於財政上的問題，人口較少之縣市，可能就沒有辦法做到定期的普查資料，而是配合中央協助辦理。
- (四) 在統計資料庫指標的評分中，地方政府機關網站得到評分之比率則高於中央的 12%。但有些地方政府網站以 html 方式呈現統計資料，不過並未提供下載服務。
- (五) 在資訊公開部份中，各指標在六十三個政府機關網站（中央與地方）中得到評分之百分比，在衍生加值資訊(研究或統計分析報告)或出版品、業務資訊的分眾或個人化兩項指標的評分中，中央部會機關網站之得分百分比高於地方政府機關網站三成。此是否肇因於地方政府在網站建置上的資源與能力較中央不足，值得進一步探究。
- (六) 制定中的法規政策，是否適宜公佈於網站上供民眾下載？本次網站評估中僅有 21%的中央與地方政府網站，提供在制定中政策或法規的背景文件下載服務。有機關認為<sup>9</sup>制定中的法規背景文件，不宜刊登於政府網站，除非經過正式的公聽會或立院通過才能公佈，該機關之看法似乎不無道理，在政府政策尚未形成前將制定中法規背景文件公佈，似乎並不恰當，應等待政府將方案與配套措施形成後，再請民眾參與

<sup>7</sup> 「我個人認為預決算沒有必要上網，我認為會造成無形困擾」(機關 C3: 347-348)

<sup>8</sup> 「另外一個比方說預算、決算這個東西，如果從縣市觀點來講機能很健全，行政院本身就是分屬主計處，行政院網站頂多只有一個連結，很難馬上三層就可以看到那些資料」(機關 C6:296-299)

<sup>9</sup> 「制定中的政策不宜上網，除非你正式開過公聽會，立法通過或是行政院簽准的才能上網」(機關 C3: 356-357)

討論提供意見較為適當。

### 三、互動諮商

- (一) 在互動諮商部分，民意申訴信箱在政府網站之具備程度於地方政府網站達到 92%，在中央政府網站則為 61%，顯示地方政府對於民意信箱功能之重視程度相較於中央政府為高，將民意信箱視為地方民眾反映民意的一項重要管道。在焦點團體訪談中，有中央政府機關<sup>10</sup>仍表示對於民意信箱投注相當資源進行管理，因此中央政府網站在此一部分仍有進步的空間。此或許是因為中央政府之業務範圍相較於地方為廣，亦較為複雜，因此設置民意申訴信箱之成本較高，後續處理民眾意見之管理部分亦較困難。
- (二) 意見填寫表格、民意申訴信箱、與留言板/公共論壇的管理辦法等三項指標在中央部會與地方政府機關裡所得到評分之百分比差異大於 30%，其中中央部會機關網站在意見填寫表格指標中所得評分之百分比比較地方政府機關網站為高。而地方政府機關網站在民意申訴信箱、與公共論壇/留言板指標中所得評分之百分比比較中央部會機關網站為高，但這三項似乎是中央與地方一體適用之指標。
- (三) 評估結果不論在中央或地方，具備民意申訴信箱者較公共論壇為多。許多機關反映公共論壇之管理成本很高<sup>11</sup>，後續維護論壇的機制建立遠

<sup>10</sup> 「跟民眾互動方面，我們有電子報、部長民意信箱量也很多，一天進來的大概有三四百封，行政院規定部會是要六天內回覆，我們自己內規是三天內一定就要回，就是三天內要承辦完畢然後要回覆民眾」（機關 C1: 127-130）

<sup>11</sup> 「論壇的話是見仁見智，因為論壇有可能流於個人攻擊的一個平台，所以說這個東西是很多縣市他們不敢輕易嘗試去做論壇」（機關 L4: 170-172）

「講到討論區…當初我們在上面是寫說我們不予回應，可是首長看到很多負面的東西如果我們不去回應的話也很麻煩，後來我們又開放給譬如說有相關議題的業務單位去回應，可是要回應之前又要把你要回應的東西呈核給上面的人，這樣一關一關造成業務上滿大的麻煩」（機關 L6: 191-194）

「如果我們要刪掉論壇，（公文）必須要簽到一層才能刪，所以裡面有一些像是員工在…的東西也刪不掉，當然我們也接到一些局處過來的建議是，（因為我們有管理權限）希望我們把一些不當言論刪除，那這個東西也不能依我們自己認為適不適當來刪除」（機關 C4: 171-174）

「現在是外來的輿論你各單位怎麼去處理。這個實施以後，每一個單位派一個人去輪值，而且這個輪班變成二十四個小時都要上班，三個人去守著那個電腦，這個不可能的事啦，可能後遺症比

比建構一個網路論壇來的困難，但線上公共論壇似有其存在的必要性。焦點團體座談中亦有機關建議建置共同的論壇<sup>12</sup>，以統一對民眾的意見作回覆並集中管理論壇所需的成本。

- (四) 並無任何受評機關具備視訊會議與即時通訊或聊天室等功能。有機關認為視訊會議並無公布於政府網站上之必要<sup>13</sup>，而許多政府機關亦禁止使用即時通軟體<sup>14</sup>。而根據網站評估結果，亦尚無機關網站具備視訊會議或即時通訊、聊天室功能。

#### 四、決策制定

- (一) 在焦點團體座談中，受訪者指出，議題公投是很敏感的，應該沒有機關敢自行辦理<sup>15</sup>，在網站評估之調查結果中，政府網站具備此一指標之比率為 0，顯示議題公投部份，在我國尚在草創階段。因此線上議題公投在我國軟硬體尚未發展、議題公投之配套措施與機制尚未建置周全之情況下，中央與地方無任何機關網站辦理線上公投實屬十分合理之現象。但在未來是否有建置的必要性？也許地方性的、小規模的議題公投是可行的。
- (二) 在公職人員選舉部分，有機關表示<sup>16</sup>，公職人員選舉在地方政府而言並不會有此項指標之適用，而在評估結果中政府網站此一功能之具備程度亦為 0。

---

效益還要大」(機關 C3：652-654)

<sup>12</sup> 「所以建議這個共同討論擺在研考會。因為研考會的責任是對行政院所屬的管考。管考當中有一環就是為民服務，就是共同區域共同問題擺在研考會」(機關 C3：594-596)

「一般來講政府開論壇的也不多，因為開論壇基本上要能反應它的效果，我想論壇將來的開設也可以當作原來單純 email 信箱的衍生，可試著導入討論的機制」(機關 C6：79-81)

<sup>13</sup> 「視訊會議開放民眾的話，我不曉得什麼狀況下有必要」(機關 C3：397-398)

<sup>14</sup> 目前有政府機關禁止使用即時通訊軟體，並且也似乎沒有迫切需要。

<sup>15</sup> 「當我們講議題公投這東西是很敏感的，我想恐怕沒有機關敢自行辦理公投」(機關 C5：399-400)

<sup>16</sup> 「公職人員選舉我覺得也不可能，你不是在地方政府根本不會辦選舉，把不同性質機關一起來評比真的不恰當」(機關 C3：392-393)

## 五、其他

- (一) 地方政府網站較少放置與地方政府業務相關之多媒體影音檔案，而多為中央之政令宣導廣告，以及地方形象廣告。
- (二) 意見填寫表格之具備程度很低，因其功能與民意信箱有所重疊。
- (三) 資訊的更新程度也應納入評比的考量，例如施政計畫書經常為數年前的資料，而該機關單位並沒有做定期的更新。

## 第四節 焦點團體訪談成果整理

在初擬政府網站民主化指標並以之評估部分本國政府網站後，本研究續之以焦點團體訪談，邀請政府網站管理者、業務承辦者、實務界相關專家、學者等針對本研究所研擬之指標與評估制度提出建言與意見，以使本研究結果具有有效性與可行性。本節呈現焦點團體訪談中不同受訪對象對於各項議題之意見之摘錄。

### 壹、指標設計的建議

以下整理政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及相關領域學者專家的訪談內容，主要係針對本研究團隊初步研擬的評估指標設計與運用上的提出改善建議。

在「不合適的評比指標」方面，政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及相關領域學者專家們分別針對部分評估指標提出其不適宜處之由。整理這些「不合適的評比指標」包括施政計畫書、預決算、人力配置、全文搜尋、制訂中的政策或法規、即時通訊或聊天室、視訊會議、議題公投、以及公職人員選舉等，分別列出如下：

#### 機關基本資料

- 「還有一些機關的基本資料，如果這是你們認為本來就應該有的，我想也沒必要擺在民主這一部分」(機關C1：425-426)

#### 施政計畫書

- 「我是想說像這個議題「民主化」應該是針對民眾的角色來做評分，那施政計畫書民眾會看嗎」(機關L6：415-416)

#### **預決算的呈現**

- 「我個人認為預決算沒有必要上網，我認為會造成無形困擾」(機關C3: 347-348)
- 「另外預算決算的呈現這部分，我知道有些縣市政府會把他們呈現出來，但是我們所屬機關太多，最近有一個緊急公務通報的系統在推，但是我們的所屬單位太多，從上到下有幾百所，所以有些東西在這裡並不適合公開，當然我知道有一些資訊民眾會想要知道，但是有的東西所屬對象不一，你一旦公佈數字他們可能會搞不清楚你錢花在哪裡，所以有一些東西可能是他們想知道但是並不一定適合公開」(機關C1: 298-304)

#### **人力配置**

- 「在人力配置這一部分，全教育部網站我一個人負責，底下有很多東西要弄，二十幾個系統，所以你說要在網站上把它全部呈現說哪一個東西誰要弄，這個指標可能不是很恰當」(機關C1：305-307)

#### **全文搜尋**

- 「我們現在要看的就是像「業務執掌」、「施政計畫」是必要的，但是「全文搜尋」應該是網站的基本要件，不應該算是資訊公開，等到研究報告出來以後我們確實可以檢視政府網站資訊公開的程度，那「互動諮商」其實也滿好的，只是「決策制定」比較少，我想是可以獨立開來看網站的民主化程度」(P5：463-467)

#### **制訂中的政策或法規**

- 「制定中的政策不宜上網，除非你正式開過公聽會，立法通過或是行政院簽准的才能上網」(機關C3: 356-357)
- 「像法規背景文件的部分，制定中的就不宜，因為已經有公聽會了」(機關C3: 369-370「公投也不是我們在辦的」(機關C3：394)

#### **即時通訊或聊天室**

- 「比方像那個即時通訊，即時通訊可以當做一個工具來做服務，這個就好像網路上的總機一樣，那只是說這列下來是不是反映出目前有那個急迫性有沒有說已經到一個程度，因為這考慮到使用的成熟度，那這個東西在實

務上如果使用也不普遍，那你現在列進來的結果只會讓每個分數降低一點而已，沒有比較意義」(機關C6:264-268)

- 「比如說像是即時通這一部分，我們現在上班時間都已經禁止使用即時通。如果還列上這筆的話，因為我們會禁止，一個是會影響上班，另一個是機密安全的問題」(機關C7：784-786)
- 「聊天室怕有一個風險在，如果說廣告業者色情業者他介入，那我們可能一時不查或來不及處理，馬上就登報了，馬上就說我們在經營這種網站，我們背負很大責任」(機關C1：555-557)

#### **視訊會議**

- 「還有視訊會議的管理辦法，其實有時候重點是有沒有這個服務，管理辦法是不是有必要當作一個項目，我是覺得沒有直接的意義」(機關C6:269-271)
- 「呼應剛才前面說的即時通訊跟線上會議為什麼要放在民主功能這邊，如果你定義聊天是讓民眾聊天就是民主的話，那視訊會議我就不知道是誰跟誰要開會」(機關C2: 274-276)
- 「要開會請大家來開會就好，沒有必要線上的視訊會議，這個定義讓我沒有辦法確定對於我的所屬對象而言是否達到民主的目的，有許他認為直接打電話來講還比較快一點，他可能也不知道這個東西的用途在哪裡，所以你沒有辦法在這裡說明民主」(機關C2: 277-280)
- 「視訊會議開放民眾的話，我不曉得什麼狀況下有必要」(機關C3：397-398)
- 「有些單位會用視訊會議開會啦，但是有些單位開會不會放在網站上讓你看，所以我不太了解這個東西為什麼可以代表民主化」(機關C2：499-501)

#### **議題公投**

- 「當我們講議題公投這東西是很敏感的，我想恐怕沒有機關敢自行辦理公投」(機關C5：399-400)
- 「公投有公民投票法，不是任何一個機關都可以辦的」(機關C5：402)

#### **公職人員選舉**

- 「公職人員選舉的話如果以中央來講的話，只有中選會才會看到這個東西」(機關C6:259-260)

接續在「較具爭議而尚待修正的指標」方面，政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及相關領域學者專家們分別針對部分評估指標提出其可能具有爭議之處，例如指標定義不清楚、指標間的區隔不明確、以及該指標在實務運作上可能遭遇之問題。整理這些「較具爭議而尚待修正的指標」包括機關服務時間、文字會議紀錄、全文搜尋、常見問題集、意見填寫表格與民意信箱、留言板與公共論壇、以及指標資料下載與否及其呈現方式的問題，分別列出如下：

#### **機關內部單位服務時間的不一致**

- 「剛剛提到每個機關差異很大，機關不一樣服務時間差異也很大，這是個很籠統的問題，每個機關屬性不一樣，他所需要的服務時間也不一定」（機關C4: 217-219）

#### **會議紀錄的公開與否**

- 「像文字會議記錄這一部分，我絕得這部份爭議性可能會比較大。因為開會就是要大家集思廣益、腦力激盪，如果說要把發言的過程也公開，可能對於參加會議的人來講他會比較不願意」（機關C7：660-662）
- 「會議的發言有根據相關的會議資料，那民眾如果看到這個會議記錄，他會不會相對的就是提出說你這個會議資料是不是也要提供出來…那其實對我們這些承辦單位來講，有些資訊因為還不是FINAL的、還是討論階段的，是不見得適合做對外公開的」（機關C7：663-668）
- 「另外在剛剛提到的下載問題，就會議記錄來說，我也認為沒有意義，有時候反而是不好」（機關C6:467-468）

#### **文字會議紀錄、施政計畫書等資料之下載與否**

- 「像文字會議記錄以及會議紀錄的下載，只要在網路上看的到就可以下載，我不曉得為何要將這兩個分開？多媒體影片有都是看的到就可以下載」（機關C1: 197-199）
- 「所以我覺得兩個方式就是說，就我們承辦機關來講我們是可以去選擇我的內容是要用什麼樣的型態去呈現，是單一的方式或兩者的方式對民眾會比較有幫助，我覺得是從這個方式來考量，我覺得在指標方面其實老師沒有必要把變成兩個指標，就是施政計畫書與施政計畫書的下載」（機關C7:449-453）

### **資料下載之呈現方式**

- 「像現在這邊提出來這些項目裡面，比方說像施政計畫書，同時你也列出施政計畫書的下載，那這樣的列出有哪些資料是除了說以網頁的方式呈現之外，他同時還要提供文件下載這樣的功能，那是不是在這個部分以後要考量是說哪些是一定要提供的，因為有時候我們是考量到搜尋的便利性或是反應的速度」(機關L1:326-330)
- 「事實上基本上公告性的東西，爲了優先讓使用者很快速可以看，應該先使用html版本，你可以爲了原文重現原意，另外譜出下載的功能，這html一定是優先的，html有一個很大的優勢是可以搜尋得到，你用WTL file一定搜尋不到，你也不是PDF，所以下載反而是負的，從這觀點就變成負分」(機關C6:367-371)
- 「那我覺得下載還是有意義的，可以把它合併成到這些指標，比如說申辦服務」(機關C6:371-372)

### **全文搜尋功能的友善性**

- 「因爲就假設一個搜尋好了，全文搜尋。假設你有做到在這裡來看就只有零跟一而已，但是有些縣市可能比較注重民眾在搜尋部份，可能他的網頁做得很大，深層很夠，也可能採用比較完善的工具。他可以搜尋到不同的一些格式，可做這樣的一些突破，他比較投入這一方面，但是他卻只能得到一分而已。但有些縣市政府只做些摘要的內容搜尋但也定義爲有搜尋，這樣就比較沒有辦法顯示那個差異出來」(機關L2: 634-640)
- 「有時候網站的功能多之後了，一個網站變成一個大海一樣，很多東西非常難找。…所以一樣是有搜尋功能，那他能搜出什麼，就是說整個網站介面的友善性也許可以做列爲一個指標的一個參考」(P1: 187-195)

### **常見問題集與全文搜尋**

- 「另外還有就是像Q&A的方式，因爲我看到你的指標有Q&A，除了首長信箱，像大家常問的問題可以整理成Q&A，讓大家來看，不一定要叫做Q&A。…像這個期間快要高普考了，很多人可能會上考選部的網站去搜尋相關資訊，可能就不適用Q&A，反而是像熱門查詢比較有用。不過我不知道這要怎麼定名字，但是也許這樣比較符合所謂的民主化」(機關C2: 287-294)

### **意見填寫表格與民意信箱之區隔**

- 「我剛看了一下「意見填寫表格」這部分，如果說以Outlook郵件連結這跟民意信箱我不曉得有什麼不一樣」（機關C1: 296-297）

#### **留言板與公共論壇之區隔**

- 「所以其實留言板和公共論壇還是要把它切開，留言板有點像一個公佈欄去貼，那它本來就不可能是一個引導政策考量的地方，因為他沒有一個focus，也沒有information，都沒有，就是有個人突然對一個議題有興趣就丟上去，那這個時候大家都同時會對一個公共議題有興趣，這機會本來就很難，那假定說是要透過網路去做這個information的動作，那一定要有一個配套的東西去操作，它才會變成是一個聚焦論辯的過程」（P4：622-628）
- 「（註：關於討論區）這是屬於管考範圍，所以有時候判斷不予處理，但是他有一定的處理流程，只是一開始判斷，但是每一個判斷都有一個依據，譬如說適不適合公開出去，所以我不知道這種東西是不是要寫的清清楚楚的才叫做民主」（機關C4：528-531）

最後在「評比制度運用的相關建議」方面，政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及相關領域學者專家們在評估指標設計的整體方面上提出見解，包括針對「限制三層內」之質疑、指標內容呈現方式之問題、與「政府資訊公開法」的對應、關於「公民參與」部分之延伸建議、指標設計加入質性評估與回饋功能之評估等處表達意見，茲將與「評比制度運用的相關建議」分列如下：

#### **對「限制前三層內」之質疑**

- 「雖然說三層的概念是大家很強調的，但有時爲了要落實三層你第一層會很複雜，這個有時候也不符合使用的方便性，其實重點是你服務出去你是不是很快的導引到他，這才是最重要的」（機關C6:253-256）
- 「我是滿建議這個前三層可以再考慮。可是我覺得首頁中出現機關地址說不定是可以的，所以可能要一個一個來看，但大部分我是覺得說前三層不見得有必然的必要性」（P2：84-86）
- 「可以看有沒有什麼理論基礎去證明在幾個click以內對user是比較好用的，這可以有客觀指標」（P4：104-105）

#### **指標內容呈現方式之問題**

- 「網頁這種東西基本是一種藝術設計，你很難想像說一定要在哪裡呈現，這種東西我建議如果有此需求，為何不設計成基本資料的共享，每個機關都來填表格，再設計成捷徑連結」（機關C4: 260-262）
- 「其實那個是表現方式，比如說施政理念，…事實上就行政院的角色來講或是部會的角色來講，有時候並不會刻意的，事實上他落實到他很多的政策」（機關C6:280-284）
- 「像前一陣子有人來考評，就說消保會的網站有什麼『公平園地』你們公平會怎麼沒有，其實我們是有，只是我們放在我們的服務網站裡面，可能看不出這個名稱」（機關C3：457-459）
- 「有很多議題你可能要真的涉入才會想要去找，這也可能是我們網站上的缺點，可能是我們的資料在前三層找不到，可能是網頁呈現藝術的問題，也是讓你們找不到的原因」（機關C4: 377-380）
- 「有些制定政策的過程可能需要參考一些民意，在制定的期間就放上去給民眾表達意見，但是在評比的期間不會剛好有議題提供民意討論，這就不一定公平，可能這時候剛好有議題討論，但是有時候又沒有，或是有這個主題但是你沒有注意到。所以我會覺得如果要這樣做，要找對政府機關很熟的人協助」（機關C2：504-509）
- 「所謂的網站民主化，其實我只要講說，你可以尋求這樣的管道，那我就民主了，也不一定把所有的資訊都貼在上面，什麼預算決算，你可以看啊，就來申請啊」（機關C3：678-680）

#### **指標設計內容與「政府資訊公開法」的對應**

- 「既然我們有「政府資訊公開法」，我們是不是以法條的規範的項目去評比，或是定這些指標的擴大加分」（機關C5 343-344）
- 「目前現在政府在推資訊公開法，當然他有一些分類，當然他的分類方法和你的不一樣，那這個東西是不是要在你的研究方法裡面做一個定義，如果對應起來的話要怎麼去對應」（機關C6:275-277）

#### **其他重要之指標(資訊更新、機關交通位置圖)**

- 「我覺得資訊的更新或許更為重要，也就是網站能夠反應最新的情況，或是像我們有些年度的工作需要表單的下載，這些都要提供在網站上面」（機關C1：438-440）

- 「我覺得之前有講到交通位置圖搞不好比這個重要(註：服務時間)，告訴人家如何到這個機關搞不好比較重要」(機關C1：223-224)

#### **指標設計中關於「公民參與」部分之延伸建議**

- 「一個政策行為當中有沒有公民的意見或是企業的意見參與，在過去執行的過程中，就是政府一個重要政策執行的過程當中，都會召開公聽會，甚至會召開特定的意見領袖團體、三大工商團體去參與這個過程，這些過程假定在運用資訊科技以後會不會有不一樣的作法，那感覺上在整個主要的結構上這部份就比較的缺乏」(P4：124-128)

#### **指標設計加入質性評估**

- 「用一些質化評估的方式來看是否符合這個特質，比較不會拘泥在1或0，這樣比較不會變成大家都要有的你才把它寫進去，譬如說：你用MSN來評，很可能你用MSN可以做一個很快的回應，但如果我們用的指標是「能不能運用資訊科技快速回應民眾問題」，那麼它是用MSN或是e-mail或是打電話快速回答都可以達到效果，如果他看了網站留言幾分鐘內可以打電話給你快速的回覆，這也沒什麼不好。我的意思是說它可以用各種手段（去達成目標）但不一定是用某一種固定的功能，我的建議是看能不能比較質化一點」(P2：404-411)
- 「假設說要進到下一個部份，重點可能不在治理而是在參與，或是政治過程的正當性或是要include公民參與。那恐怕後兩個構面，就是互動諮商跟這個決策制定這個部份可以再把它延展一下」(P4：133-135)
- 「一般我們說到e-government要做的就是取代過去的代議民主，我們可以做到直接民主，比如說水溝不通啊，比較小的事情，我們就不需要透過民代了，可不可以在網路上向政府直接通報。也許在指標的部份是把它列到互動諮商的第二個「民意申訴信箱」，我不知道是不是，我覺得這個部份對公民來講他的意義可能更重大，尤其是一般的公民。所以我認為我們在指標的部份，在公民可以透過網站跟政府打交道這個部份可以更具體、可以列的更詳細」(P1：176-182)

#### **指標設計加入「回饋」(feedback)功能之評估**

- 「那包括我想跟FTC講說，你們的網站很爛，我找不到我要的東西，像這樣的feed back的功能要怎樣建立，也許可以在評估的部份做一個建議」(P1：

195-197)

- 「那另外一個就是使用率的狀況也可以做個標準。使用率可以包括普及率以及使用頻率；那當然，既然上網很難做到全民普及，那單純的用上來的次數多不多可能也不是好事，因為搞不好一個政府他做的很好，當然也沒什麼好反應的，那使用過的情況可能就不多，所以我認為在評估的部份，我認為可以從網友使用過之後留下的feed back做一些參考」(P1：197-202)

#### **其他關於指標設計的整體性建議**

- 「因為這些指標有些看起來好像是在衡量e-government 而不是衡量e-democracy」(P4：107-108)
- 「從資訊的告知到consultation到國外已經在談要不要用線上公聽會。那這一個諮商的程序指標，看要不要把他擺進來，那這個我想就要看研究政策的意涵，如果說研究者只是要對現狀做評估、評鑑，那當然是一個層次的作法；但如果要用評估、評鑑去引導後續所謂行政機關在應用資訊科技來改善，那我想作法上可能就要在結構上做調整」(P4：119-123)
- 「我是請研究團隊，可能兩邊的指標check一下，可能用語不太一致」(P5：223-224)
- 「我覺得一個網站他是不是民主化，應該是要有等級的，他真的都有，可是都不好找，我覺得這個部份是要考慮」(P5：227-228)
- 「去年十二月剛出來的那個指標，要去做一下review，那事實上，在那邊定出來的理論上是廣泛性適用，可是或許他就是對民主化的部份可能比較…」(P5：236-239)
- 「我們現在要看的就像「業務執掌」、「施政計畫」是必要的，但是「全文搜尋」應該是網站的基本要件，不應該算是資訊公開，等到研究報告出來以後我們確實可以檢視政府網站資訊公開的程度，那「互動諮商」其實也滿好的，只是「決策制定」比較少，我想是可以獨立開來看網站的民主化程度」(P5：463-467)
- 「那我建議這些指標要通盤再看，這些背後是imply我們對於這些項目的評價」(P4：494-495)

## 貳、政府網站評比指標分類的建議

評估指標的相對重要程度為何？哪些是機關共通適用指標？哪些又是可視機關特性選用的？以下整理政府機關網站資訊業務代表以及學者專家在訪談中，依據本研究團隊初步研擬的評估指標，在指標權重上提出的建議。

首先在「相對重要之指標」方面，政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及相關領域學者專家們針對評估指標的相對重要程度表達意見。茲將其建議分別列出如下：

### 機關交通位置圖

- 「我覺得之前有講到交通位置圖搞不好比這個重要(註：服務時間)，告訴人家如何到這個機關搞不好比較重要」(機關C1：223-224)

### 「資訊公開」構面的權重較為重要

- 「我覺得真正重要的是資訊公開那一塊，才能夠表現有沒有民主化，所以我們是確實可以做這一部分」(P5：310-311)
- 「那剛剛看到這三個面向也可以獨立來看，也就是「資訊公開」一項可以看哪一個機關做的最好，可以區分而不要和在一起」(P5：461- 463)

其次在「機關共通適用指標」方面，政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及相關領域學者專家們針對其認為可以為「機關共通適用指標」之指標提出原則建議，包括：

- 「其實就共通的指標上，大家都會做到，譬如說民意信箱」(機關C2：497)
- 「共通性，各機關做得到的才列上去」(機關C3：638)
- 「如果你要考評的話，還是要同質性的找共通項目，比如說縣市政府你拿來跟中央評比，你評的內容不一樣，標準就要不同」(機關C3：468-469)

最後，政府機關網站維運或資訊業務的代表以及相關領域學者專家們在「應視機關性質選用之指標」上選擇其認為合適之指標，包括預決算、公共論壇、視訊會議、聊天室、以及公職人員選舉等。茲將其建議分列如下：

### **預決算**

- 「預算在地方就很重要，地方政府預算公開是很重要的，因為鄉鎮就在底下，但是中央就不太適合」(機關C3: 489-490)
- 「其實就部會來講，功能和預算不成等號，所以我覺得預決算上網沒有意義。這只有在地方政府有用」(機關C3: 353-354)
- 「另外一個比方說預算、決算這個東西，如果從縣市觀點來講機能很健全，行政院本身就是分屬主計處，行政院網站頂多只有一個連結，很難馬上三層就可以看到那些資料」(機關C6:296-299)

### **公共論壇**

- 「專題式的議題有時候很方便，對於環保署而言，它可以討論垃圾費隨袋徵收政策，可是如果農委會提出一個農地整治的專題討論，可能都沒人要上去討論，因為我們的議題過於專業，他的專業術語很多，不是一般農民願意去看的，所以對我們來說適用性很低」(機關C2: 281-284)
- 「還有有些東西是真的民主化需要的，例如說公共論壇、民意調查，可是他還是要去區分民意機關的層級，不可能每個機關都去做公共論壇，也或是這在我們政府的入口網，這就是一個公共論壇，就是每個機關都必須要有。我想這是我們要考慮的」(P5: 230-233)

### **視訊會議**

- 「視訊會議，中央部會可能比較需要，地方的話因為他的轄區就這麼大，需求上可能不太一樣」(機關C3: 495-496)
- 「視訊、聊天室，我想是比較不適合在教育部這種體系開放，不然可能會有不當言論難處理」(機關C1: 201-203)

### **聊天室**

- 「視訊、聊天室，我想是比較不適合在教育部這種體系開放，不然可能會有不當言論難處理」(機關C1: 201-203)

### **公職人員選舉**

- 「公職人員選舉我覺得也不可能，你不是在地方政府根本不會辦選舉，把不同性質機關一起來評比真的不恰當」(機關C3: 392-393)

### **決策制定構面中指標功能的適合度**

- 「因為像是沒有決策功能的地方單位，它是執行單位，所以上面交代做什

麼我們就做什麼，它會有很local的東西，不會牽涉到政策的層次，比如說地方附屬的機關只有執行的問題，比如說像外貿那些它也不會有什麼決策的功能，法規面的東西大概也都是政策宣導，中央規定的我就擺，它也不會有什麼決策制定的功能」(P4：471-476)

### 參、政府網站評比制度的建議

以下整理政府機關網站資訊業務代表以及學者專家在訪談中，在評比程序與方式所提出的建議。例如評估週期、評估制度、評估者、受評估機關、與獎懲誘因機制等。

首先在「評估週期」方面，以下整理政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁所發表的意見，包括以一年為期、抑或按月、季、年區分評估週期：

- 「評估週期我自認為一年一試我認為很適當，因為我們有義務一定要讓民眾有知的權益，如果除了在資訊的提供之外、技術的support之外，資料的更新部分一定要即時，如果沒有評估的機制民眾知的權利可能會喪失」(機關L2:48-51)
- 「剛有機關代表提出一年為期滿適當的，至少在初期上可能也不需要，除非將來可以保證動態即時性的評估制度，比方說有些網站上可以對很多訊息給他一個grade」(機關C6:94-96)
- 「我想學術單位來做評估，評估的週期是一年一次，評估的誘因設獎金制度會比較有吸引力」(機關L3:217-218)
- 「我們最近有在考慮說是不是可以在新竹縣各自處理機關辦理一些推選一些小組作為自評，他評估的週期我們有在想說是不是可以分月、季、年，依不同的性質，譬如說比較屬於互動、決策參與，我們主管的意思說是不是可以用月來評比，因為他是互動機制比較高的，那季的話是比較一般的公告資訊，事實上這一方面是督促大家請各單位能夠上網，不然都由資訊單位實在太累了，那年的話就是比較整體性的」(機關L5:231-237)

其次，政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及學者專家們在「評估機構」方面多認為應以客觀第三者或學術單位為評估機構：

- 「我的個人初步看法是評估能不能反映一定的客觀性是很重要的，我覺得從客觀這觀點來看其實學術機構滿適合做這個工作」（機關C6:86-88）
- 「如果真的要政府網站評估的話，應由客觀的第三機構來做會比較適當一點」（機關C6:93-94）
- 「我想學術單位來做評估，評估的週期是一年一次，評估的誘因設獎金制度會比較有吸引力」（機關L3:217-218）
- 「就像大家所說的由中立的學術機關來做評鑑，我覺得這是我們覺得相當不錯」（機關L5:229-230）

再者，政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及相關領域學者專家們在「評估誘因機制」上提出建議：

- 「制度如果設計的有客觀性的話其實就是一種誘因」（機關C6:107-108）
- 「我想學術單位來做評估，評估的週期是一年一次，評估的誘因設獎金制度會比較有吸引力」（機關L3:217-218）
- 「未來如何運用資訊科技enable去做民主化，我覺得可以設獎項，例如說「電子化政府成就獎」，或是「民主化獎」其實就可以做一個促發的改變，而不是用評比，做公務員的被管制都煩死了」（P3：505-504）
- 「可以給它一個政策目標讓他去follow，再去看他的成效那如果有人太懶散那就設一個有待努力獎，這是管制手段的問題，我們應該要去思考成目標的效度問題，用什麼樣的策略讓公家機關反省民主行政的重要性」（P3：507-510）

政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及學者專家們最後針對「未來將進行之網站評估」方面提出建議，例如評估結果公開後的說明、與其他網站評比的結合、初複評設計與否抑或導入網站自評的機制、以及評估制度可導入分類分級的設計等，整理這些關於評估制度方面的建議結果如下：

#### **評估結果的說明**

- 「如果初評自己評，複評研考會關著門自己評，那就不用評了。…但是如果大家可以先看到一個結果，然後能針對這個結果作一個說明，那就不一樣了。考評的這些委員，不見得每一個人都事先了解、都實際的到各單位的網站」(C3：448-452)
- 「各單位拿到初評結果，可以現場連線上去到各個網站，比如說像某某東西，我就是在你網站上找不到，這樣可能比較有說服力」(C4：454-456)
- 「我認為這樣是比較好 (註：提供申訴機會)」(機關C5：418)

#### **政府網站功能民主化評估與其他網站評比的結合**

- 「第二題部分，研考會每年都會評比，這個我們一年有一個網站評比就很累了，這部分如果未來要實施，我建議把這個民主功能的評比納在整個網站評比的一個單元再看大家的成績。」(機關C5: 314-316)

#### **初複評設計與否**

- 「其實對民主功能這一部分我倒不認為它應該要初評跟複評，如果今天這個研究報告出來，我想它可以很明確的去區分哪些部分是一定要有的，有些和我們原來的指標他會overlap，可是那不需要納入評比…按照研究報告把政府網站民主化程度，是可以去做，可是不要再跟之前的分開」(P5：307-312)

#### **導入網站自評的機制**

- 「例如說我想增加媒體的互動性，那我可以讓他去自評，而不是我給它幾分幾分，從這樣才有一個互動的過程，像我們學人事行政都有一個自評的情形，可以檢討中央主管機關跟民眾認知的差距，綱舉目張式的指標管理而不是細項式的評分，結果可能會比較好，這種網狀式的評估可能比data-structure要好」(P3：379-383)

#### **評估制度可依據分類分級之設計**

- 「我是覺得可以做一種做適度的定義成不同族群的調查，比方說在評估整體上我們可以包含一般民眾、企業人士、學者專家的意見部分調查，然後再針對不同部分給予不同的權重」(機關C6:100-102)
- 「當然這個做這個可逐年做一些調整，我想制度可導入分類分級的設計，或是針對不同族群來做制度上的設計」(機關C6:104-105)

- 「共同性的一些指標是可以把他定義出來，有一些差異性的指標也可以把他定義出來，他的總分可能會超過一定，比如說以100分來算的話，有可能指標定出來是150分，由縣市政府或中央單位他自己去衡量我要在哪些指標做提供，但是他的滿分還是100分」(機關L2:393-396)
- 「譬如說：我們這邊都是一些已經固定的一些指標，有沒有說一些開放性的指標是可以自由去做一些加分的。譬如說這些功能性的指標是70分，那可能30分是可以自選他哪一方面可以比較好的，然後他自己表現出來，自己寫出來由委員評分」(機關L2：619-622)

#### **評估制度應考量受評機關的性質**

- 「因為機關大小性質不同，所以沒有辦法依據有沒有來勾1或0，那有一些東西我想我們現在來勾也可能跟實際不一樣」(機關C1: 203-205)
- 「行政院網站比較分工，他都會分到部會裡，如果要目前的評估指標去看台北市的網站的話，那行政院應當要把行政院所屬部會網站納入評比才會比較準」(機關C6:245-247)
- 「我是覺得很多業務大部分都是跟申辦業務有關，那以行政院比較少申辦業務可能會看不到這個項目，會有這個情形」(機關C6:294-296)

#### **評估者**

- 「有些制定政策的過程可能需要參考一些民意，在制定的期間就放上去給民眾表達意見，但是在評比的期間不會剛好有議題提供民意討論，這就不一定公平，可能這時候剛好有議題討論，但是有時候又沒有，或是有這個主題但是你沒有注意到。所以我會覺得如果要這樣做，要找對政府機關很熟的人協助」(機關C2：504-509)

#### **肆、政府網站民主化評比的配套措施**

以下整理政府機關網站資訊業務代表以及學者專家在訪談中，以政府網站的建置維運的角度，提出其認為建置具備民主功能的政府網站所需考量的技術、管理、與其他配套措施。

在建置具備民主功能的政府網站所需考量的問題方面，政府機關網站維運

或資訊業務的代表同仁以及學者專家們表達應考量「人力問題」，包括有考量機關人力的多寡、以及考量資訊業務人員在機關人力中的比例等。整理其意見如下：

#### **考量機關人力的多寡**

- 「如果以我們來說要表現的比較好的話，我們所投入的人力與時間會比北、高兩市來的會比較多、困難，所以我是建議在評比指標上是不是可以做這個考量在」（機關L2:35-37）
- 「我覺得資訊的人力這邊可能還需要稍微再考量，因為像人力的話，像我們管網站的就一個，然後雖然說各個單位還有網頁的管理人，可是他們對網站的管理都不懂，可是他們就是長官的交代每天要去看網站哪裡有問題，有問題他還是不會修改，有問題還是要麻煩資訊單位的人。可能調查就是說妳們管網站的有幾個人」（機關L6：993-997）
- 「我當然可以規範說我們有權刪除任何有關什麼什麼，可是就算你有權刪除，你也不可能做到立刻就刪除，…所以我認為把討論區、留言版放在這個指標裡面，最大的壓力應該都是管理人力的問題」（機關C5：588-593）
- 「在我們執行上面，就是有關於人力的考量還有資訊安全的考量，是我們比較在意的」（P6：677-678）
- 「但各縣市政府在後台更新維護這一塊可能會有些差異，像北、高兩市他們比較有優厚的資源，他們在技術上與人力的提供之下，他們基礎資料的更新比較有先天性的…就是說他們可能做的比較好、資源比較多，在技術管理上可能比較適當」（機關L2:29-32）

#### **考量資訊業務人員在機關人力中的比例**

- 「資訊的專業人員應該也要考慮」（機關L4：970）
- 「因為其實這樣資訊人力的部份還要分很多，有的他可能要管網路設備的，並不是說所有人都去管到網站，也許網站在十個人力之中，只有一個人力去做這個事情。所以我們如果是以網站功能的方向去做評比，是不是他應該說，這個單位他投入在這個網站相關業務的人力是怎樣的情況。因為有可能是屬於技術方面的，也有可能是比較內容提供跟內容維護…等等。這也是一個考量的方式」（機關L1：1004-1009）

其次，政府機關網站維運或資訊業務的代表同仁以及學者專家們認為在評估具備民主功能的政府網站所需考量的問題中，政府機關網站維運或資訊業務的代表以及學者專家們認為亦包括「機關資源問題」，例如應考量補助經費問題：

- 「今天主計單位在補助各個縣市，他補助的時候可能會把各縣市分成某些分級，我想說這個可以參考對等級的分類可以對各縣市機關的最後總分考量把這個也考量進來」（機關L4：885-887）
- 「還有經費的話，可能網站的部份也要獨立起來，有可能資訊設備的東西可能100萬，可是網站分到1萬塊」（機關L6：1001-1002）
- 「理論上你要看項目都有的話其實沒有意義，你要反映出台北市政府他的規模他的預算，如果宜蘭是20萬頁的話，那台北市政府可能不只200萬頁，可能更多，但他沒有那麼多」（機關C6：308-310）
- 「因為很多機關它根本沒有賺那麼多，他沒有編制，尤其是越往下，中央政府補助的那個錢結束以後，它連網站更新的錢都沒有，不用講留言版」（P4：620-622）

政府機關網站維運或資訊業務同仁以及學者專家們最後針對網站評估應考量之「機關網站功能建置技術的問題」表達意見，例如線上投票的可用性質疑、資訊人員與業務人員之間的配合度、以及對留言版、網路論壇與民意信箱的管理建議等，整理其意見如下：

#### **線上投票的可用性質疑**

- 「我們在網站設計的時候也有設計線上投票的機制，但是這個機制從來沒有人敢用，沒有人敢用的原因就是說，你統計出來的結果你到底要怎麼樣去參考它，那我想這個是在網站民主上一個重要的問題，就是說今天你來上網投票的人，他到底是什麼樣的人？他的意見到底你值不值得參考？最後的統計數據有沒有意義？我想這個是我們當初有這個機制，但是沒有人敢拋出議題說我要做線上投票」（機關C7：144-150）
- 「那網站投票方面我們做過，但目前我們停止，因為不客觀而且流於形式」（機關L3：216-217）

#### **資訊人員與業務人員之間的配合度**

- 「『在前三層可以看到承辦人的機關電話』，這個我們在執行上遇到的困難是：網路上的資料提供其實是業務單位」(P6：439-441)
- 「因為就是我們部裡面的分工來講啊，就是業務單位就覺得說這是資訊單位的問題」(P6：612-613)
- 「因為業務單位的配合度是我們比較沒有辦法掌握的」(P6：682)

#### **留言版、網路論壇與民意信箱的管理建議**

- 「一般來講政府開論壇的也不多，因為開論壇基本上要能反應它的效果，我想論壇將來的開設也可以當作原來單純email信箱的衍生，可試著導入討論的機制」(機關C6：79-81)
- 「所以我們在考慮縣長信箱做個enhance，不要說只有寄信的人才知道答案是什麼，其他人都不知道答案是什麼」(P7：651-653)
- 「有一些政府部門它有一些困擾，就是說因為幾乎都是委外，所以有些東西是廠商建議你的，一開始不覺得有問題…事實上如果是那麼大的困擾，第一個你就下架，第二個就是留言版就讓它留著，因為留言版是不公開，是蒐集資訊」(P5：548-551)
- 「因為留言版你實在擋不住任何的聲音進來，所以我們有一種機制就是說，我可以設留言版，我可以接收很多的資訊，如果你這是一個很好的問題，或是一個很好的意見，我可以把它整理為FAQ，對，這是另一個解決方式」(P5：555-558)
- 「是不是說我們就對內留言，甚至於我知道有很多大學的留言版，他是網管者看過之後他才對外，那這個其實沒有涉及到所謂的言論管制的問題，因為我本來就沒有義務去公開你的言論，等於是你寫e-mail給我」(P1：574-577)
- 「所以他還是回歸到民間的機制去，只是政府機關要隨時注意相關的言論，然後適時地去提供正確的information給他們」(P1：596-597)

在網站建置技術問題上，部分政府機關網站維運或資訊業務同仁提出了「建置共通平台」之建議：

- 「那第二點就是說技術上的考量，我是覺得說我們在做這個網路民主化的工作，事實上應用裡面很多調查大部分都是COVER的，很多後面什麼民調，我是覺得這東西長期來講，可能以透過一個機構比方說：研討會來用也是很適合，就是建構一個共用的平台就可以，其實不用重複去做，重複去做也做不好」(機關C6：734-738)
- 「每個機關都要！可是這個平台不需要各個機關都個別設置，這樣效益也不高，你可以做成一個元件的系統，事實上很多像一些OPEN SOURCE也有這樣的軟體，當然不見得說能移植」(機關C6：740-742)
- 「像各個區公所他們都沒有什麼經費發布書面訊息，我們這邊就有一個就是比較即時性的東西，就是嵌入式。我們就會提供給他們，然後他們就放到他們的網站，他們就從後端管理進入，只要發佈一個，他們可以同時在市府這邊出現也可以在他們網站出現」(機關L6：761-764)
- 「剛剛有提到的就是共同平台，這個idea給我另外一個想法，就是說我們現在有電子化政府的網站，比方說現在有些問卷調查等等，我們可以在那邊建置一個系統，因為這種需求不是經常有」(機關C7：789-791)
- 「所以建議這個共同討論擺在研考會。因為研考會的責任是對行政院所屬的管考。管考當中有一環就是為民服務，就是共同區域共同問題擺在研考會」(機關C3：594-596)
- 「你說那個共同論壇，還有一個很適合的主管機關，就是新聞局。他管資訊新聞啊，他本來就有監聽監看單位」(機關C3：641-642)
- 「這個項目落實在實務上、執行上是有困難的，就像網路民調一樣。根據我過去的經驗，如果看到在網頁上有三個選項ABC讓你選，我會覺得那個是好玩的。那個東西就是人家主動來的，是人家比較想去投，但還是有意見無法反映出來。比較好的方式是，如果能建立一個PANEL，透過一個MEMBERSHIP的機制，透過抽樣的方式、透過e-mail的方式去調查這樣的效果反而更好。這樣是主動的而不是像勾選項那樣的被動，當然他還是願意來註冊成為會員，至少他是被動的被你去詢問這樣效果應該會更好一點。可是這樣的效果會有一個問題，就是這樣去survey也不會反映在網站上有一個選項叫做議題公投，類似這個東西也是從網頁上無法看出這樣子。我是覺得那樣的效果會大一點。不過那個基本的前提必須要有一個比較大的

PANEL就是說要有十萬、二十萬、三十萬才有辦法進行」(機關C6：507-518)

- 「像之前研考會有要各單位縣市政府到他們網站去線上申辦，其實我們是排名中央部會第二，我們的線上項目申辦排名第二，可是現在他們開發一個公文管理系統，然後我們當初各個管理人員的單位譬如說是在台中市政府的企劃室，他的權限是在這個底下，他可以管理他自己企劃室的東西，可是現在爲了那套公文，大家就要把層級移到台中市政府只有這個而沒有再分下來，就變成說每個人的權限都沒有了」(機關L6：767-772)

#### 伍、以民眾需求的角度觀察網站民主功能

在訪談中研究團隊請參與者以使用政府網站的一般民眾角度來思考，提出其認爲哪些網站民主功能應該是民眾較爲需要的？學者專家的意見如下：

- 「其實假定是從民眾使用政府網站的角度來看，可能它的這個量測的指標會有很大的變動，因爲你問一般的民眾說，他爲什麼要去連一個網站，他大概都有很強的目的性」(P4：762-764)
- 「他可能更care的是說進度或者是最重要的服務流程有沒有辦法很快速的回應，甚至有沒有辦法單一窗口，所以假定是從民眾的角度來講，可能是在整個網站的架構上，那這個東西其實最典型的網站服務的型態，就是後來把它切成兩塊…但是是不是每個機關都適合這樣做，那倒不見得，可是是可以考慮，如果我們看過去幾年政府網站的發展，其實在中央機關的網站發展，逐漸有這樣的一個現象」(P1：769-777)

部分學者專家們亦自e-service的角度觀察民眾所需的網站民主功能：

- 「那就政府和人民的互動，我就以一個公民的身份來提出我最常跟政府透過網站打交道的事實，就是一些公文書的申請，包括戶籍謄本什麼的其實在網站上都可以申請。那關於公文書的申請我在指標上是沒有看到，也許可以在互動諮商把它寫進去」(P1：173-175)
- 「一般我們說到e-government要做的就是取代過去的代議民主，我們可以做

到直接民主，比如說水溝不通啊，比較小的事情，我們就不需要透過民代了，可不可以在網路上向政府直接通報。也許在指標的部份是把它列到互動諮商的第二個「民意申訴信箱」，我不知道是不是，我覺得這個部份對公民來講他的意義可能更重大，尤其是一般的公民。所以我認為我們在指標的部份，在公民可以透過網站跟政府打交道這個部份可以更具體、可以列的更詳細」(P1：176-182)

- 「比如說像現在政府網站強調單一窗口，尤其是涉外服務的單位，那我們用什麼去評量它？假定是單一窗口網站假設它做的很好，那麼有很多資料它是會往後放的，那麼它的評比會變得很後面，民眾上來它是要get service，所以它會把service移到前面」(P4：323-326)
- 「但是把政府機關網站當成是政府服務的一部分的這個指標在這裡面就比較看不到，因為單一窗口是跟他的service比較有關，還有就是這個service可不可以在網站上把它complete掉，跟我看到一個東西應該這樣辦或那樣辦，可是我能不能用一個鍵就在網路上把它辦掉」(P4：338-341)

#### 陸、其他部份

以下摘錄在訪談中，政府機關網站維運或資訊業務同仁以及學者專家們所表達之其他相關建議，包括考慮加入代議機關網站的評估、或者網站評估結合社區總體營造之概念、以及政策支持與價值觀念之轉換等，整理如下：

#### 可考慮納入代議機關網站的評估

- 「我們在講電子化民主，其實我們政府機關裡面有很重要一個共通，這裡並沒有提到，就是代議制度裡面的議會這裡並沒有看到。如果可能的話希望可以加入」(機關C6：547-549)
- 「我們行政院網站裡面有個服務，就是所謂立法委員質詢答覆，這是民意機構互動的一個情形。或許說議會研究出來有點乏善可陳，但是議會一樣監督別人卻乏人監督，或許透過這個民調反映出議會到底本質上在民主體制之內監督的角色，我們透過網路來監督，其實蠻可參考的」(機關C6：551-555)
- 「不過受委託單位是學術單位，我覺得可以把這個東西納入，在國外的文

獻中其實是有把行政跟立法都納入的，不過在台灣這個研究是有特殊性的，我覺得可以用附註說明或是另一個章節去說明」(P4：482-484)

#### **網站評估結合社區總體營造之概念**

- 「是不是網站這個部分也可以結合社區總體營造這樣的概念，讓民眾可以在這個網路上去做一種社區或者社群的對話，因為我們看到指標上所謂的公共論壇，我相信多數的公共論壇，今天不管是留言版的公共論壇，其實大家談的很多都會偏向攻訐，或是高層的藍綠對立，如果可以把它引導去那種比較小的region的這樣的一個對話，那這也許可以跟我們剛提到的社區總體營造概念去做結合」(P1：750-756)

#### **政府首長與民眾觀念之轉換**

- 「我會覺得現在如果稍微要落實的話，其實很重要的一個就是觀念的改變，...因為很多人認為，好像有討論就會變得有爭議，有爭議好像反而就變得機關首長不太喜歡」(機關C6：702-705)
- 「你將來在做訊息發布的時候，網路應該是被當作是主要的一個發布平台。反而是將來書面的文宣品比方說透過新聞媒體廣告都會變成輔助性的，反而是這些觀念都應該要改變」(機關C6：713-716)
- 「我會覺得目前來講除了為民服務以外，目前會認為國內大部分政府傾向不把所有同仁的email或是、在網站上放，我可以找一個相反的例子就是澳洲，他比較不一樣，他有一個系統叫government directory，他當然不是全部，他把一個機關的首長或者所有主要的幕僚的聯絡資料都放在網上，我覺得這是很好的例子，我想這是觀念的宣導」(機關C6：289-294)

#### **政策支持與組織價值轉變的影響**

- 「重點就不在於技術，技術的確是會讓那個流程變得更有效率、更方便，可是重點還是在那個組織的價值跟文化，它具體反映出就是它的流程跟政策就會顯示出來，如果這個東西沒有意義在那流程裡面，每個層級都是這樣子」(P4：829-833)
- 「所以我想回來假定是政府要把網站當成是改善整個公民參與一個重要的工具的話，甚至我覺得是需要有高層的政策impose，有這樣的impose具體表現在流程的轉換和支援裡頭，尤其是對地方的政府單位來講，你現在要給

它管什麼WAI，他所有網站每個要去查，光這個其實對他們就是很大的困擾，那你今天又加一個什麼privacy有沒有加，這個有沒有加，每一個對技術來講都是一個簡單，相對比留言版都還容易處理，可是對他們來講就是時間跟資源的一些浪費」(P4：851-857)

- 「假定說這個政策和價值確定下來的話，我相信以台灣這個東西技術成熟的程度大概都會找到對的技術去協助他們把它做到一定的效率，這中間因為最終因為是人在決策是人在承受這個結果，所以這個部分恐怕要麻煩這個研究團隊，要給執行單位很清楚的一個論述和政策建議，不然到時候都化約成技術那個很慘，尤其是中央機關資源資源比較多只要一往下走那些單位都慘兮兮」(P4：858-863)
- 「基本上還是要跟政府的功能做整合，以及首長的心態」(P1：869-870)

### 第四章 網路民眾問卷分析

為瞭解電子化政府與電子化民主推展過程中，最為直接相關之使用者即民眾的觀點，本研究以網路問卷調查方式，針對網路族群（後續簡稱為「民眾」），探知其對政府網站功能民主化的需求與看法。其中，問卷調查兼採用兩種途徑，以達本研究之目的並符合樣本代表性的需求（網路問卷調查的途徑與流程，參見下列圖 4-1）。而調查的相關流程、問卷內容與後續分析結果詳述於本章各節。

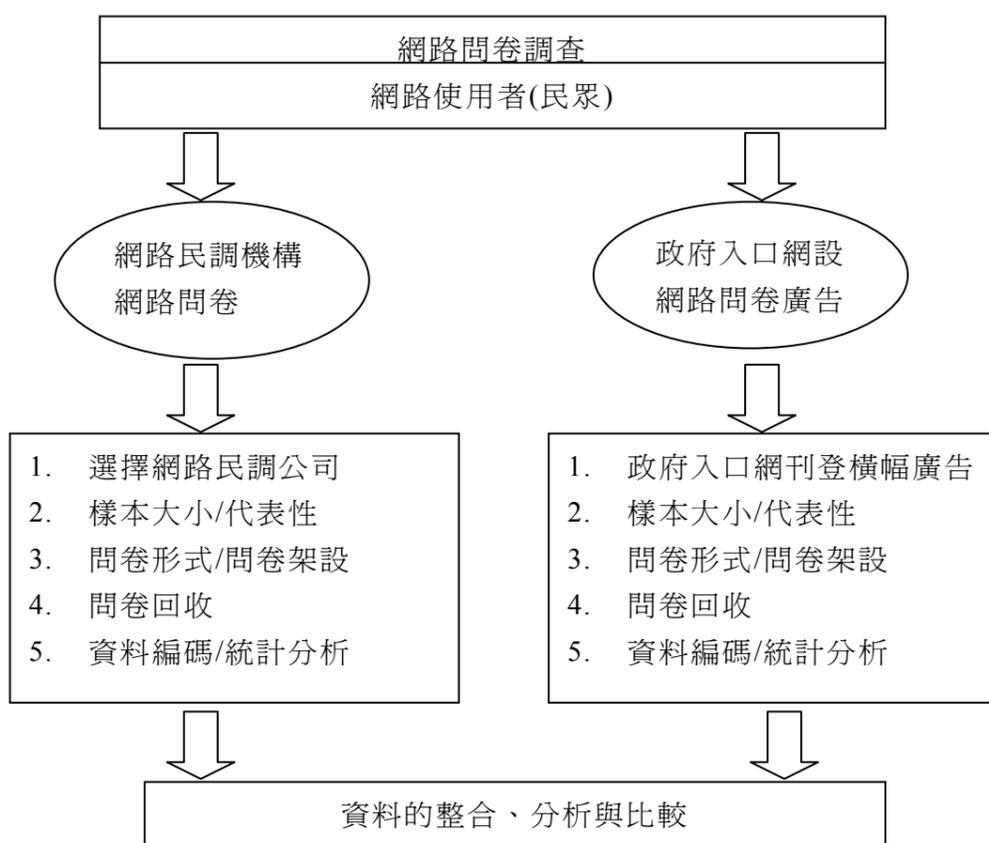


圖 4-1 網路問卷調查調查途徑與程序

## 第一節 調查程序

此處將分別就民眾問卷部分的問卷內容編製、配額抽樣與施測過程、問卷形式與填答誘因機制依序予以說明。

### 壹、問卷內容編製

本研究的問卷內容係由研究團隊根據文獻檢閱成果與配合研究目的所需自行發展，主要係瞭解網路民眾的電子化民主相關經驗，包括對民主現況的評價與政治效能感、對資訊科技的態度、政府網站民主功能的使用經驗<sup>17</sup>、對現今政府網站民主功能的評價，以及對政府網站民主功能的需求、對政府網站評估與使用機制的需求與看法，據以發展民眾網路問卷（問卷內容參見附錄四）。

### 貳、配額抽樣與施測過程

誠如前述，本研究中民眾網路問卷兼採兩種途徑，包括委託民間網路民調公司所發放的問卷、以及針對政府入口網瀏覽民眾所填答的問卷。首先，在網路民調公司問卷部分，係透過專業網路民調機構統一代為發放與回收，且為使其符合本研究在代表性上的需求，所挑選必須的民調機構具備獨立的網路族群抽樣名冊（web panel）。受本研究委託的創市際網路民調公司，擁有十萬筆的自願性樣本，且採用帳號密碼（身分證字號）作過濾追蹤，後並透過矛盾題、單次作答時間，對樣本做篩選。另外，為達與目前網路人口結構的相輔，該公司於去年底（2005年10月）

---

<sup>17</sup> 為考量民眾實際上認知與辨識能力，本研究經審慎討論，在問卷方面，係將部分的指標做合併，以探詢民眾對該類功能的使用評價、以及需求程度，經合併的功能指標，包括：資訊公開部分的「施政願景」或「施政計畫書」、「業務執掌」或「人力配置」、「現行業務政策相關文件」或「法規」、以及「預算」或「決算」；互動諮詢方面，則將民眾不易區辨的「意見填寫表格」或「民意申訴信箱」合併為一個構面，以便利民眾有效的填答。此外，後續文官問卷題目的指標問項部分，為了便於與民眾意見作對照，仍援用此法。

第四章 網路民眾問卷分析

所作的一項「臺灣地區上網人口基礎調查」<sup>18</sup>的成果為基礎，其中針對本研究的需要，採取以年齡及性別作配額抽樣（quota sampling）的篩選配合（詳見表 4-1），以達到與網路人口結構相同。

此外，本問卷調查期間為 2006 年 7 月 10 日至同年 7 月 19 日共發出 1335 份問卷，經整後汰除無效問卷<sup>19</sup>之後，有效問卷為 730 份，有效問卷回收率達 54.68%。

表 4-1 網路民調機構民眾問卷之調查樣本配額表

性別 \ 年齡		15-19歲	20-24歲	25-29歲	30-34歲	35-39歲	40-44歲	45-49歲	50歲以上	總合
		男性	佔整體比例	7.4%	8.9%	8.5%	6.8%	5.9%	5.2%	4.2%
	配額數	54	65	62	50	43	38	31	58	401
女性	佔整體比例	7.3%	8.4%	7.6%	6.5%	5.6%	4.5%	3.5%	1.8%	45.2%
	配額數	53	61	55	47	41	33	26	13	329
總合	佔整體比例	14.7%	17.3%	16.1%	13.3%	11.5%	9.7%	7.7%	9.7%	100.0%
	配額數	107	126	117	97	84	71	57	71	730

- 註：
1. 調查目的：網路使用者對於政府網站功能民主化之意見
  2. 問卷題數：共 50 題（內含受訪者基本資料）
  3. 執行方式：網路問卷調查
  4. 樣本條件：研究調查期間內曾上網之網路使用者

<sup>18</sup> 該調查由創市際市場研究顧問於 2005 年 10 月與台灣易普索 ( Ipsos Taiwan ) 市場研究公司合作進行。針對台灣地區 10 歲以上民眾，採用分層隨機抽樣，以電話訪問執行問卷調查，樣本電話透過隨機撥號 (RDD) 方式產生，總共完成有效樣本數 1,620 份，在 95% 之信心水準下，最大可能抽樣誤差為正負 2.48%。

<sup>19</sup> 為確保研究問卷的品質，特別擬定較為嚴格的清楚條件，包括：1. 作答時間不到 3 分鐘；2. 使用頻率在 1 週 1 次以上但未清楚註明次數；3. 性別與基本資料不合；4. 年齡與基本資料不合。

5. 樣本總數：回收 730 份有效樣本，依據全台上網人口進行年齡與性別的配額

其次，在電子化政府入口網民眾問卷部分，研究團隊商請委託單位行政院研考會，向其資訊管理處取得協助，於問卷調查期間內在電子化政府入口網的首頁刊登橫幅廣告連結，問卷填答對象瀏覽電子化政府入口網的網路民眾，而廣告橫幅內容主要為邀請問卷填答的訊息，並藉由訊息中所提供的連結，便利民眾連至本研究所架設問卷並進行填答，<sup>20</sup> 此一方式上兼具立意抽樣（purposive sampling）與便利抽樣（convenience sampling）的特點。<sup>21</sup> 另外，本問卷調查期間為 2006 年 7 月 12 日至同年 7 月 28 日共回收 564 份問卷，經整後汰除無效問卷<sup>22</sup>之後，有效問卷為 497 份，有效問卷回收率達 88.12%。

### 參、問卷形式與填答誘因機制

兩種民眾問卷調查的發放與回收，皆以網路民調公司所提供的問卷填答系統為主要工具，問卷本身除允許先行測試過後再實際用以進行調查。此外，網路問卷系統設定符合本研究的需要上，包括：（1）影音圖示範例：問卷可插入範本網頁圖示、以及點選圖示以實際連結致特定政府網站的功能，有助於本研究中清楚的描繪網站特定的功能，藉以得知受調查者的需求與看法。（2）除錯過程：得以根據填答時間長度，以探知填答內容是否符合陷阱（trap）問題的測試等資料除錯過程後，而更加提升研究調查的品質。（3）問卷發送方式：除政府入口網民眾問卷部分

<sup>20</sup> 為求問卷發放與回收流程上、以及問卷填答上的一致性，此部分問卷架設與回收方面亦委由創市際網路民調機構代理。

<sup>21</sup> 便利抽樣適用於母體的組成同質性高的狀況，而政府入口網的註冊會員，基本上有一定程度的同質性（如政府網站使用經驗、註冊會員經驗），符合本調查的目的；另一方面，立意抽樣母體則適用於母體之組成同質性低的狀況，就前述「臺灣地區上網人口基礎調查」結果可知，本研究欲分析的網路民眾的特質（如性別、年齡）具有一定程度的異質性。

<sup>22</sup> 政府入口網民眾問卷的清理條件，包括 1. 使用頻率勾選未曾使用過，卻填寫次數；2. 使用頻率在 1 週 1 次以上者，但未清楚註明次數；3. 重複填答者。

之外，網路公司民眾網路問卷係採 EDM 方式發送問卷，而非由用戶（網路公司的樣本）自由選擇，可排除樣本自我選擇的效應。

另一方面，在問卷填答誘因機制方面，爲了鼓勵網路民眾的填答意願並提高成功問卷的比率，除了網路民調公司本身所提供的填問卷贈送點數的機制之外，本研究亦藉由事先規劃的禮品抽獎訊息，以提高問卷回收的效率與品質；獲獎者名單係以網路問卷公司所提供的填答名單中隨機抽取產生。另外，問卷回收方面，亦委由網路民調公司代理，產出結果以其所清整後原始調查資料（SPSS 資料檔案、以及 Excel 檔案格式）於兩次調查結束後分別提供。問卷回收後，網路民調公司即將原始調查資料交由本研究團隊進行後續的資料輸入與統計分析。資料輸入方面擬由受專業編碼訓練的研究工讀助理予以進行，另由本研究專任助理從旁督導與協助。後續統計分析，則由本研究案主持人與研究助理共同進行，統計結果則以後續研究方法進行後統一分析與詮釋。

## 第二節 政府網站民主功能的經驗、評價與需求

由於本研究調查上，兩種途徑的方式皆以網路民眾爲調查對象，鑒於研究目的之需求、且爲了進一步將民調公司進行經配額抽樣的民眾樣本與政府入口網所獲得的樣本做對照，此節將合併兩部分資料與予以分析並統一詮釋、並於前半部進行描述性資料的比較，以具體呈現兩者之差異，以下將分別就民眾的基本人口特徵、對政府網站民主功能的需求、以及政府網站民主功能的使用經驗等方面予以探討。

### 壹、民眾基本資料

此部分整合了網路民調公司與政府入口網的有效樣本，共計 1227 個。表 4-2 顯示受訪民眾的基本資料特徵的分佈情況。在有效樣本中的性別部分，其中女性爲 573 位（46.7%），男性爲 654 位（53.3%）；在年齡層分佈上，以 25-29 歲有 233 位（19%）最多，其次爲 30-34 歲有 206

位 (16.8%)，整體而言，有近八成五的受訪者集中於 15-44 歲之間，填答民眾的年齡亦可謂廣泛的分佈於各個年齡層。此外，在最高學歷的分佈方面，有 532 位 (43.4%) 為大學學歷，其次為高中職有 261 位 (21.3%)，而教育程度在高中職以上的受訪者佔了九成六，表示受訪者有一定的教育水準；在家庭平均月收入方面，平均月收入以 1-5 萬元共有 592 位 (48.2%) 最多，其次為 6-10 萬元有 439 位 (35.8%)，而家庭平均月收入不到 1 萬元經濟弱勢者、與家庭平均月收入超過 15 萬元的經濟富有者比例相當，皆約 5% 左右；在問及「第一次使用網際網路到現在有幾年」時，多數受訪者的網際網路使用經驗是 6-10 年計有 721 位 (58.8%)，其次為 1-5 年有 274 位 (22.3%)，使用經驗不滿 1 年者僅約 0.2%，顯示受訪者對網際網路的使用具有一定程度的經驗；在每日平均上網時數方面，有 837 位受訪者表示每日上網 1-5 個小時 (68.2%) 為最多，其次為 6-10 小時有 297 位 (24.2%)，亦可發現，每日上網時數不滿 1 小時者僅不到 1%，凡此皆顯示網路民眾花了每日相當長的時間在網際網路的使用上，足見網路在人們日常生活中的重要性。

**表 4-2 兩類網路民眾問卷調查合併後的基本資料**

基本資料變項	填答次數及百分比	
性別	1227 (100%)	
(0) 女性	573	46.7%
(1) 男性	654	53.3%
年齡	1227 (100%)	
(1) 15-19 歲	130	10.6%
(2) 20-24 歲	195	15.9%
(3) 25-29 歲	233	19.0%
(4) 30-34 歲	206	16.8%
(5) 35-39 歲	169	13.8%
(6) 40-44 歲	113	9.2%

第四章 網路民眾問卷分析

基本資料變項	填答次數及百分比	
(7) 45-49 歲	83	6.8%
(8) 50 歲以上	98	8.0%
最高學歷	1227 (100%)	
(1) 國中以下	41	3.3%
(2) 高中職	261	21.3%
(3) 專科	259	21.1%
(4) 大學	532	43.4%
(5) 碩士以上	134	11.1%
家庭平均月收入	1227 (100%)	
(1) 不到 1 萬	66	5.4%
(2) 1-5 萬	592	48.2%
(3) 6-10 萬	439	35.8%
(4) 11-15 萬	79	6.4%
(5) 超過 15 萬	51	4.2%
網際網路使用歷史 (重新編碼)	1227 (100%)	
(1) 5 年以下	277	22.5%
(2) 6~10 年	721	58.8%
(3) 11~15 年	192	15.6%
(4) 16~20 年	37	3.0%
每日平均上網時數 (重新編碼)	1227 (100%)	
(1) 5 小時以下	845	68.9%
(2) 6~10 小時	297	24.2%
(3) 11~15 小時	68	5.5%
(4) 16 小時以上	17	1.4%

進一步比較網路公司調查的民眾（會員民眾）與政府入口網民眾（入口網民眾）的意見。由表4-2a可發現，由於會員民眾部分係經性別、與年齡的配額抽樣而來，故可視為一般網路民眾的代表，因此，相較於一般網路民眾而言，入口網民眾的填達民眾為女性的比例較高，大致上與男性的比例相當；另外，就教育程度來看，入口網民眾的受教育程度為專科以上的比例高於一般網路民眾；另就填答民眾的年齡分佈來看，相較於經配額抽樣的會員民眾，入口網民眾的年齡多半是介於25歲至40歲之間，由此觀之，此亦可能是造成前述教育程度的差異的原因，亦即，會員民眾中年紀較輕與年齡較長者的教育水準較低之故；再者，以家戶平均月收入水準來看，入口網民眾的家戶收入低於五萬元以下的比例高過於一般的網路民眾，此亦有可能是源自於配額抽樣之故；另外，網路使用經驗以及每日平均上網時數方面，會員民眾以及入口網民眾的的分佈比例大致相當。

表 4-2a 網路民調公司調查民眾與政府入口網民眾之比較

基本資料變項	民調公司調查民眾		政府入口網民眾	
	次數	百分比	次數	百分比
性別	N=730	100%	N=479	100%
(1) 女性	329	45.1%	244	49.1%
(2) 男性	401	54.9%	253	50.9%
教育程度				
(1) 國中以下	29	4%	12	2.4%
(2) 高中職	170	23.3%	91	18.3%
(3) 專科	132	18.1%	127	25.6%
(4) 大學	315	43.2%	217	43.7%
(5) 碩士以上	84	11.5%	50	10.1%
年齡				

第四章 網路民眾問卷分析

基本資料變項	民調公司調查民眾		政府入口網民眾	
	次數	百分比	次數	百分比
(1) 15-19歲	107	14.7%	23	4.6%
(2) 20-24歲	126	17.3%	69	13.9%
(3) 25-29歲	117	16%	116	23.3%
(4) 30-34歲	97	13.3%	109	21.9%
(5) 35-39歲	84	11.5%	85	17.1%
(6) 40-44歲	71	9.7%	42	8.5%
(7) 46-49歲	57	7.8%	26	5.2%
(8) 50歲以上	71	9.7%	27	5.4%
家戶平均月收入				
(1) 5萬以下	353	48.4%	305	61.4%
(2) 6--10萬	285	39%	154	31%
(3) 11-15萬	54	7.4%	25	5%
(4) 超過15萬	38	5.2%	13	2.6%
上網年數網路使用歷史				
(1) 5年以下	152	20.8%	125	25.2%
(2) 6-10年	438	60%	283	56.9%
(3) 11-15年	121	16.6%	71	14.3%
(4) 16-20年	19	2.6%	18	3.6%
每日平均上網時數				
(1) 5小時以下	473	64.8%	372	74.8%
(2) 6-10小時	196	26.8%	101	20.3%
(3) 11-16小時	50	6.8%	18	3.6%
(4) 16小時以上	11	1.5%	6	1.2%

貳、民眾對政府網站民主功能的需求

表 4-3 顯示受訪的網路民眾依據自身的需求所選擇政府網站中的民

主化功能之結果。由表可知，若依據量表填答選擇的選項限制所規定，則在政府網站民主化的「機關基本資料」功能中，前三項符合民眾需求的功能依序分別為「機關服務時間」、「機關位置交通資訊」、「機關地址」，有六成左右的受訪民眾皆勾選此三項功能；在政府網站民主化的「資訊公開」功能中，前八項符合民眾需求的功能依序分別為「常見問題集（FAQ/Q&A）」、「全文搜尋」、「現行業務政策的最新動態」、「現行業務政策相關文件或法規」、「電子報訂閱」、「多媒體文件」、「統計資料庫」、「業務資訊的分眾或個人化」；在政府網站民主化的「互動諮詢」功能中，前三項符合民眾需求的功能依序分別為「民意調查」、「公共論壇或留言板」、「意見填寫表格或民意申訴信箱」，同樣皆有六成左右的受訪民眾勾選此三項功能，其中，值得注意的是，有近六成五的民眾最常使用的「民意調查」功能，在實際線上檢閱後，各機關僅有不到一成的符合度，本文推測此源自於多數機關係在特定時期、針對特定政策、特定議題或事件，加以徵詢民眾的意見，對於上網的標的民眾而言更具有填答的誘因，惟此類臨時性、或任務性的非常設性民意調查並不容易僅在研究調查有限的期間可觀察得到，由此亦可見機關發展民意調查功能的重要性；在政府網站民主化的「決策制定參與」功能中，七成的受訪民眾認為「議題公投」的功能是較符合其需求的。此外，當問及「政府機關網站的重要意義為何？」時，有六成左右的受訪者認為是民眾獲取政府資訊的管道、以及民眾反映意見給政府的管道，其次有三成五左右的受訪者認為政府網站是政府提升行政效率的工具、網站功能讓民眾容易使用、民眾間互動溝通的管道，最後認為政府網站的意義在於成為民眾決策參與的管道則有兩成左右。

**表 4-3 政府網站民主功能需求的選擇**

需求項目	次數	百分比
35 政府網站上的機關基本資料，哪些項目最符合您的需要？（選擇1-4個）		
機關服務時間	812	66.2%
機關位置交通資訊	803	65.4%

第四章 網路民眾問卷分析

需求項目	次數	百分比
機關地址	724	59.0%
機關 / 承辦單位 (人) 電話	608	49.6%
機關 / 承辦單位 (人) 電子郵件	364	29.7%
機關組織圖表	273	22.2%
機關 / 承辦單位 (人) 傳真	120	9.8%
其他(請說明)	15	1.2%
36 政府網站上的公開資訊，哪些項目最符合您的需要？（選擇1-8個）		
常見問題集 (FAQ / Q&A)	615	50.1%
全文搜尋	506	41.2%
現行業務政策的最新動態	466	38.0%
現行業務政策相關文件或法規	448	36.5%
電子報訂閱	448	36.5%
多媒體文件	425	34.6%
統計資料庫	335	27.3%
業務資訊的分眾或個人化	304	24.8%
施政願景或施政計畫書	297	24.2%
制定中業務政策的最新動態	251	20.5%
衍生增值資訊 / 研究報告 / 出版品	231	18.8%
制定中業務政策相關文件	171	13.9%
業務執掌或人力配置	164	13.4%
預算或決算	152	12.4%
文字會議記錄	146	11.9%
其他(請說明)	12	1.0%
37 政府網站上的互動功能，哪些項目最符合您的需要？（選擇1-3個）		
民意調查	796	64.9%
公共論壇或留言板	749	61.0%
意見填寫表格或民意申訴信箱	726	59.2%
視訊會議或即時播映	165	13.4%

政府網站功能民主化研究

需求項目	次數	百分比
即時通訊或聊天室	164	13.4%
其他(請說明)	23	1.9%
38 政府網站上的決策制定功能，哪一個項目最符合您的需要？（單選）		
議題公投	859	70 %
公職人員選舉	309	25.2%
其他	59	4.8%
39 對您而言，政府機關網站的重要意義為何？（選擇1-3個）		
民眾獲取政府資訊的管道	777	63.3%
民眾反映意見給政府的管道	724	59.0%
政府提升行政效率的工具	454	37.0%
網站功能讓民眾容易使用	450	36.7%
民眾間互動溝通的管道	415	33.8%
民眾決策參與的管道	275	22.4%
其他(請說明)	11	0.9%

說明：各題選項經降幕排序。

進一步就網路公司調查的民眾政府入口網上民眾的意見做對照比較。由表 4-3a 可發現，在民眾對網站民主化功能的需求方面，首先，就機關基本資料來看，相對於政府入口網民眾，會員民眾對「機關服務時間」的需求略高於「機關位置交通資訊」，惟差異的比例極小。其次，就資訊公開部分來看，相對於政府入口網民眾來說，會員民眾對「多媒體文件」、略高於「電子報訂閱」、而排序上為「統計資料庫」略高於「施政願景或施政計畫書」，又高於「業務資訊的分眾或個人化」，另外需求性較低部分，依序包括「制訂中業務政策相關文件」、「預算或決算」、「業務執掌或人力配置」、「文字會議記錄」的偏好排序上略有不同，但大體上對這類指標的選擇比例相當。

其次，就互動諮詢部分來看，相對於入口網民眾，會員民眾對「公共論壇或留言板」的需求高於「意見填寫表格或民意申訴信箱」；另一方面，

其對「即時通訊或聊天室」的需求程度亦高於「視訊會議或即時播映」。再次，入口網與會員民眾在決策制訂部分的需求性程度上的排序則呈現一致，但其中值得注意的是，會員民眾的對「議題公投」的需求比例略高於入口網民眾，但在「公職人員選舉」上其比率卻反而略低於入口網民眾。

最後，在對政府機關網站的認知上，相較於入口網民眾，會員民眾認為「政府提升行政效率的工具」略高於「網站功能讓民眾容易使用」的比例，但兩者間差異的比率不大。另一方面，整體上會員民眾對各項功能的需求性程度比例大多高於入口網路民眾，本文推測此可能源自於入口網民眾皆具使用經驗，故對於其個人實際上的使用需求性的選擇，較能聚焦以及掌握所致。

**表 4-3a 政府網站民主功能需求的選擇：網路民調公司與政府入口網民眾之比較**

網路民調公司調查民眾 (N=730)			政府入口網民眾 (N=497)		
需求項目	次數	百分比	需求項目	次數	百分比
35 政府網站上的機關基本資料，哪些項目最符合您的需要？（選擇 1-4 個）					
機關服務時間	507	69.5%	機關位置交通資訊	309	62.2%
機關位置交通資訊	494	67.7%	機關服務時間	305	61.4%
機關地址	449	61.5%	機關地址	275	55.3%
機關/承辦單位（人）電話	370	50.7%	機關/承辦單位（人）電話	238	47.9%
機關/承辦單位（人）電子郵件	220	30.1%	機關/承辦單位（人）電子郵件	144	29.0%
機關組織圖表	153	21.0%	機關組織圖表	120	24.1%
機關/承辦單位（人）傳真	57	7.8%	機關/承辦單位（人）傳真	63	12.7%
其他(請說明)	4	0.5%	其他(請說明)	11	2.2%
36 政府網站上的公開資訊，哪些項目最符合您的需要？（選擇 1-8 個）					

政府網站功能民主化研究

網路民調公司調查民眾 (N=730)			政府入口網民眾 (N=497)		
需求項目	次數	百分比	需求項目	次數	百分比
常見問題集 (FAQ/Q&A)	387	53.0%	常見問題集 (FAQ/Q&A)	228	45.9%
全文搜尋	316	43.3%	全文搜尋	190	38.2%
現行業務政策的最新動態	279	38.2%	現行業務政策的最新動態	187	37.6%
多媒體文件	276	37.8%	電子報訂閱	186	37.4%
現行業務政策相關文件或法規	266	36.4%	現行業務政策相關文件或法規	182	36.6%
電子報訂閱	262	35.9%	多媒體文件	149	30.0%
統計資料庫	218	29.9%	業務資訊的分眾或個人化	120	24.1%
施政願景或施政計畫書	191	26.2%	統計資料庫	117	23.5%
業務資訊的分眾或個人化	184	25.2%	施政願景或施政計畫書	106	21.3%
制訂中業務政策的最新動態	163	22.3%	制訂中業務政策的最新動態	88	17.7%
衍生增值資訊/研究報告/出版品	145	19.9%	衍生增值資訊/研究報告/出版品	86	17.3%
制訂中業務政策相關文件	106	14.5%	業務執掌或人力配置	73	14.7%
預算或決算	105	14.4%	制訂中業務政策相關文件	65	13.1%
業務執掌或人力配置	91	12.5%	文字會議記錄	59	11.9%
文字會議記錄	87	11.9%	預算或決算	47	9.5%
其他(請說明)	4	0.5%	其他(請說明)	8	1.6%
37 政府網站上的互動功能，哪些項目最符合您的需要？（選擇 1-3 個）					
民意調查	495	67.8%	民意調查	301	60.6%
公共論壇或留言板	478	65.5%	意見填寫表格或民意申訴信箱	276	55.5%
意見填寫表格或民意申訴信箱	450	61.6%	公共論壇或留言板	271	54.5%
即時通訊或聊天室	104	14.2%	視訊會議或即時播映	83	16.7%
視訊會議或即時播映	82	11.2%	即時通訊或聊天室	60	12.1%
其他(請說明)	8	1.1%	其他(請說明)	15	3.0%

第四章 網路民眾問卷分析

網路民調公司調查民眾 (N=730)			政府入口網民眾 (N=497)		
需求項目	次數	百分比	需求項目	次數	百分比
38 政府網站上的決策制定功能，哪一個項目最符合您的需要？（單選）			38 政府網站上的決策制定功能，哪一個項目最符合您的需要？（單選）		
議題公投	529	72.5%	議題公投	330	66.4%
公職人員選舉	176	24.1%	公職人員選舉	133	26.8%
其他	25	3.4%	其他	34	6.8%
39 對您而言，政府機關網站的重要意義為何？（選擇 1-3 個）					
民眾獲取政府資訊的管道	476	65.2%	民眾獲取政府資訊的管道	301	60.6%
民眾反映意見給政府的管道	454	62.2%	民眾反映意見給政府的管道	270	54.3%
政府提升行政效率的工具	268	36.7%	網站功能讓民眾容易使用	193	38.8%
網站功能讓民眾容易使用	257	35.2%	政府提升行政效率的工具	186	37.4%
民眾間互動溝通的管道	257	35.2%	民眾間互動溝通的管道	158	31.8%
民眾決策參與的管道	157	21.5%	民眾決策參與的管道	118	23.7%
其他(請說明)	5	0.7%	其他(請說明)	6	1.2%

說明：各題選項經降幕排序。

**參、對政府網站評估與使用機制的需求**

表4-4顯示網路民眾對政府網站民主化評估與使用機制的需求。當問及「推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是否會增加使用政府機關網站的意願？」有近四成三的受訪者表示「有點可能」會增加其使用政府機關網站的意願；至於問到「政府機關網站的評鑑制度可以提昇民主參與程度」，同樣有四成三左右的受訪民眾表示「有點同意」。倘若依據「肯定取向」或「不肯定取向」加以區分，則有近八成五的民眾肯定推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是會提高本身使用政府機關網站的意願；近七成五的民眾認為推動政府機關網站的評鑑制度是可以提昇民主參與程度。此外，若依據各題平均數而言，兩題的均數皆達4分以上，顯示網路民眾對網站民主化評估機制的普遍持肯定的態度。

當問及「哪些政府網站服務透過要求民眾透過註冊為會員是合理的？」，有近五成的受訪民眾勾選的功能項目為「議題公投」、「公職人員選舉」為最多；其次，有三至四成不等的民眾依序選擇的項目為「民意調查」、「下載政府資訊電子檔」、「公共論壇或留言板」、「意見填寫表格或民意申訴信箱」；另亦有約兩成三左右的民眾依序勾選「視訊會議或即時播映」、「即時通訊或聊天室」、「電子報訂閱」等政府網站服務功能項目。另外，在問及「民眾認為在註冊政府機關網站會員時，提供何種個人資訊是合理的？」，有七成以上的受訪民眾勾選的功能項目為「電子郵件」為最多；其次，有六成左右的民眾依序選擇的項目為「性別」、「年齡」、「真實姓名」；至於其他個人資訊項目的勾選頻率則皆未滿五成，依序為「職業類別」、「身份證字號」、「電話」、「住址」、「收入水準」。

**表 4-4 對政府網站民主化評估與使用機制的需求**

需求評估項目 / 同意程度	次數	百分比
40 推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是否會增加您使用政府機關網站的意願？		
非常不可能	12	1.0%
不可能	51	4.2%
有點不可能	134	10.9%
有點可能	522	42.5%
可能	398	32.4%
非常可能	110	9.0%
平均數	4.3	
41 政府機關網站的評鑑制度可以提昇民主參與程度，您同意嗎？		
非常不同意	29	2.4%
不同意	78	6.4%
有點不同意	201	16.4%

第四章 網路民眾問卷分析

需求評估項目 / 同意程度	次數	百分比
有點同意	531	43.3%
同意	309	25.2%
非常同意	79	6.4%
平均數	4.0	
42 您認為要求民眾透過註冊為會員，才能取得下列何種政府網站服務是合理的？ (可複選)		
議題公投	606	49.4%
公職人員選舉	597	48.7%
民意調查	459	37.4%
下載政府資訊電子檔	453	36.9%
公共論壇或留言板	400	32.6%
意見填寫表格或民意申訴信箱	361	29.4%
視訊會議或即時播映	292	23.8%
即時通訊或聊天室	282	23.0%
電子報訂閱	282	23.0%
其他	28	2.3%
43 如果使用政府機關網站的某些功能必須註冊為會員，您認為提供下列何種個人資料是合理的？(可複選)		
電子郵件	891	72.6%
性別	772	62.9%
年齡	741	60.4%
真實姓名	724	59.0%
職業類別	536	43.7%
身份證字號	428	34.9%
電話	406	33.1%
住址	362	29.5%
收入水準	167	13.6%

需求評估項目 / 同意程度	次數	百分比
其他	13	1.1%

說明：42、43 題選項經降幕排序。

同樣的，就會員民眾與入口網民眾在對網站民主化評鑑制度的認知做比較。由表 4-4a 可發現，會員民眾與入口網民眾在認知「推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是否會增加您使用政府機關網站的意願？」以及「政府機關網站的評鑑制度可以提昇民主參與程度？」的回答上，大體上呈現出一致性，皆傾向於持正面的看法。另外，就認知必須透過加入政府網站的註冊會員以取得特定功能是較為合理的，相較於入口網民眾來說，會員民眾對認為「民意調查」高於「下載政府資訊電子檔」、「公共論壇或留言板」是高於「意見填寫表格或民意申訴信箱」，此外亦認為「視訊會議或即時播映」是高於「電子報訂閱」。若在進一步詢問提供哪類個人資訊以取得上述功能是較為合理的，相較於入口網民眾而言，會員民眾認為順序上，「性別」是高於「年齡」、「年齡」又高於「真實姓名」，此外，對於認為必須提供「身份證字號」是合理性的態度又高於提供個人「電話」的接受度。

**表 4-4a 對政府網站民主化評估與使用機制的需求：網路民調公司與政府入口網民眾之比較**

網路民調公司調查民眾 (N=730)			政府入口網填答民眾 (N=497)		
同意程度	次數	百分比	同意程度	次數	百分比
40 推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是否會增加您使用政府機關網站的意願？					
非常不可能	5	0.7%	非常不可能	7	1.4%
不可能	30	4.1%	不可能	21	4.2%
有點不可能	82	11.2%	有點不可能	52	10.5%

第四章 網路民眾問卷分析

網路民調公司調查民眾 (N=730)			政府入口網填答民眾 (N=497)		
同意程度	次數	百分比	同意程度	次數	百分比
有點可能	316	43.3%	有點可能	206	41.4%
可能	233	31.9%	可能	165	33.2%
非常可能	64	8.8%	非常可能	46	9.3%
平均數	4.28		平均數	4.29	
41 政府機關網站的評鑑制度可以提昇民主參與程度，您同意嗎？					
非常不同意	17	2.3%	非常不同意	12	2.4%
不同意	43	5.9%	不同意	35	7.0%
有點不同意	113	15.5%	有點不同意	88	17.7%
有點同意	319	43.7%	有點同意	212	42.7%
同意	188	25.8%	同意	121	24.3%
非常同意	50	6.8%	非常同意	29	5.8%
平均數	4.05		平均數	3.97	
42 您認為要求民眾透過註冊為會員，才能取得下列何種政府網站服務是合理的？（可複選）					
議題公投	369	50.5%	議題公投	237	47.7%
公職人員選舉	369	50.5%	公職人員選舉	228	45.9%
民意調查	300	41.1%	下載政府資訊電子檔	183	36.8%
下載政府資訊電子檔	270	37.0%	民意調查	159	32.0%
公共論壇或留言板	248	34.0%	意見填寫表格或民意申訴信箱	156	31.4%
意見填寫表格或民意申訴信箱	205	28.1%	公共論壇或留言板	152	30.6%
視訊會議或即時播映	186	25.5%	電子報訂閱	114	22.9%
即時通訊或聊天室	174	23.8%	即時通訊或聊天室	108	21.7%
電子報訂閱	168	23.0%	視訊會議或即時播映	106	21.3%
其他(請說明)	17	2.3%	其他(請說明)	11	2.2%

網路民調公司調查民眾 (N=730)			政府入口網填答民眾 (N=497)		
同意程度	次數	百分比	同意程度	次數	百分比
43 如果使用政府機關網站的某些功能必須註冊為會員，您認為提供下列何種個人資訊是合理的？（可複選）					
電子郵件	526	72.1%	電子郵件	365	73.4%
性別	481	65.9%	真實姓名	298	60.0%
年齡	456	62.5%	性別	291	58.6%
真實姓名	426	58.4%	年齡	285	57.3%
職業類別	327	44.8%	職業類別	209	42.1%
身份證字號	272	37.3%	電話	173	34.8%
電話	233	31.9%	身份證字號	156	31.4%
住址	208	28.5%	住址	154	31.0%
收入水準	95	13.0%	收入水準	72	14.5%
其他(請說明)	8	1.1%	其他(請說明)	5	1.0%

說明：42、43 題選項經降幕排序。

#### 肆、政府網站民主功能的使用經驗

表 4-5 顯示受訪的民眾依據過去所曾經使用過政府網站民主化功能項目。首先，在政府機關網站的使用頻率方面，有近六成的民眾每月使用次數不到 1 次，其次有近兩成的民眾每月 1-5 次，另有將近一成的表示從未使用過政府網站，整體上顯示民眾對政府網站的使用頻率普遍仍不高。此外，就曾經使用過政府網站的民眾而言，最常使用的政府機關網站類型為縣市政府網站的 596 位（48.6%）、其次為行政院或所屬機關的 345 位（28.1%），其他不滿一成比例的機關網站類型分別為其他項、立法院或所屬機關、總統府、縣市議會。在民眾使用政府機關網站的目的方面，有 953 位（85.5%）民眾表示是為了取得資訊、其次有 461 位（41.4%）民眾是為了申辦服務，再者有 282 位（25.3%）民眾的目的是

爲了意見反映。

另外，若依據量表填答選擇的選項限制所規定，則在政府網站民主化的「機關基本資料」功能中，民眾較常使用的功能前三項依序爲「機關位置交通資訊」（63.4%）、「機關服務時間」（61.3%）、「機關地址」（55.4%）、「機關 / 承辦單位（人）電話」（39.3%）；在政府網站民主化的「資訊公開」功能中，民眾較長使用的網站民主化功能前八項依序分別爲「常見問題集（FAQ / Q&A）」（50.8%）、「電子報訂閱」（40.9%）、「全文搜尋」（39.3%）、「多媒體文件」（37.0%）、「現行業務政策相關文件或法規」（36.2%）、「現行業務政策的最新動態」（34.4%）、「業務資訊的分眾或個人化」（26.6%）、「統計資料庫」（25.8%）；在政府網站民主化的「互動諮詢」功能中，民眾較常使用的網站民主化功能前三項依序分別爲「民意調查」（65.5%）、「公共論壇或留言板」（54.1%）、「意見填寫表格或民意申訴信箱」（47.0%）。在政府網站民主化的「決策制定參與」功能中，近五成的受訪民眾表示從未使用過此類功能，此一結果與本研究所進行的兩次政府網站線上內容評估的結果相符，即決策參與制定的功能極不普及。此外，有近八成的民眾表示政府網站上的資訊普遍缺乏適時的更新，另外亦有近七成的民眾表示政府網站使用管制普遍限制過多。顯示政府網站在資訊更新與使用管制方面，仍是未來落實政府網站有效行政管理的目標之一。

**表 4-5 政府網站民主功能的使用經驗與評價**

需求項目	次數	百分比
16 請問您使用政府機關網站的頻率有多高？（單選）		
從未使用過	113	9.2%
每月不到 1 次	740	60.3%
每月 1-5 次	233	19.1%
每月 6-10 次	74	6.0%
每月 11-15 次	21	1.7%

政府網站功能民主化研究

需求項目	次數	百分比
每月超過 15 次	46	4.13%
17 您最常使用的政府機關網站為？（單選） （100%）		1147
縣市政府	596	48.6%
行政院或所屬機關	345	28.1%
其他	85	6.9%
立法院或所屬機關	40	3.3%
總統府	32	2.6%
縣市議會	16	1.3%
18 請問，您使用政府機關網站的目的多半是爲了？（選擇1-3個）		
取得資訊	953	85.5%
申辦服務	461	41.4%
意見反映	282	25.3%
抱怨申訴	167	15.0%
與其他民眾互動溝通	71	6.4%
特定政策建議	36	3.2%
其他	27	2.4%
19 政府網站上的機關基本資料，哪些項目您最常使用？（選擇 1-4 個）		
機關位置交通資訊	706	63.4%
機關服務時間	683	61.3%
機關地址	617	55.4%
機關 / 承辦單位（人）電話	438	39.3%
機關 / 承辦單位（人）電子郵件	292	26.2%
機關組織圖表	253	22.7%
機關 / 承辦單位（人）傳真	78	7.0%
其他	27	2.4%
20 政府網站上的公開資訊，哪些項目您最常使用？（選擇1-8個）		

第四章 網路民眾問卷分析

需求項目	次數	百分比
常見問題集 (FAQ / Q&A)	566	50.8%
電子報訂閱	456	40.9%
全文搜尋	438	39.3%
多媒體文件	412	37.0%
現行業務政策相關文件或法規	403	36.2%
現行業務政策的最新動態	383	34.4%
業務資訊的分眾或個人化	296	26.6%
統計資料庫	287	25.8%
施政願景或施政計畫書	224	20.1%
衍生增值資訊 / 研究報告 / 出版品	186	16.7%
制定中業務政策的最新動態	167	15.0%
業務執掌或人力配置	129	11.6%
制定中業務政策相關文件	99	8.9%
文字會議記錄	87	7.8%
預算或決算	79	7.1%
其他	14	1.3%
21 政府網站上的互動功能，哪些項目您最常使用？（選擇1-3個）		
民意調查	730	65.5%
公共論壇或留言板	603	54.1%
意見填寫表格或民意申訴信箱	524	47.0%
視訊會議或即時播映	117	10.5%
即時通訊或聊天室	113	10.1%
其他(請說明)	24	2.2%
22 政府網站上的決策制定功能，哪一個項目您最常使用？（單選）		
未使用過此類功能	605	49.3%
議題公投	358	29.2%
公職人員選舉	143	11.7%
其他	8	0.7%

政府網站功能民主化研究

需求項目	次數	百分比
23 政府機關網站上的資訊缺乏適時更新，請問您同意嗎？		
非常不同意	32	2.6%
不同意	65	5.3%
有點不同意	151	12.3%
有點同意	446	36.3%
同意	287	23.4%
非常同意	133	10.8%
平均數	4.2	
24 政府機關網站的使用管制過多，請問您同意嗎？		
非常不同意	18	1.5%
不同意	82	6.7%
有點不同意	256	20.9%
有點同意	487	39.7%
同意	193	15.7%
非常同意	78	6.4%
平均數	3.9	

說明：17-21 題的選項經降幕排序。

在民眾對網站的使用經驗與評價上方面，首先，就是會員民眾（一般網路民眾）來看，有近一成六的民眾從未使用過政府網站，而每月使用頻率一次以上者更不滿兩成，遠低於皆具網站使用經驗的入口網民眾四成八的比例。若僅就具使用經驗的民眾予以比較，入口網民眾相較於會員民眾對政府網站的使用頻率亦普遍較高，有近四成八的入口網民眾有每月使用次數為一次以上，遠高於入口網會員僅約兩成三的比例。由此顯示，使用政府入口網者其對政府網站的使用頻率較一般網路民眾更高。

因此，更值得進一步比較同樣具政府網站使用經驗者，兩類民眾在

最常使用的網站種類、使用該政府網站的目的、以及最常使用的政府網站民主化功能的種類方面是否有差異。由表 4-5a 可看出，會員民眾與入口網民眾所最常使用的政府機關網站種類方面並無明顯的差異；在使用政府機關網站的主要目的的排序上亦無明顯的差異。另一方面，就其最常使用的政府網站之民主化功能的種類上，機關基本資料亦無明顯的差異；資訊公開功能方面，相較於入口網民眾，會員民眾表示較常使用「全文搜尋」略高於對「電子報訂閱」有所不同之外，其餘部分功能的選擇兩者並無明顯的差異；互動諮詢功能方面，相較於入口網民眾，會員民眾表示對「即時通訊或聊天室」的使用頻率略高於對「視訊會議或即時播映」有所不同之外，其餘部分功能的選擇兩者並無明顯的差異。另外，當問及是否認為政府網站的資訊缺乏適時更新以及有著管制過多的問題時，兩類民眾同樣傾向於認為存在此類問題，惟認知的程度各有不同。相較於入口網民眾，會員民眾認為政府網站存在著這兩種問題的認知程度較為強烈。

**表 4-5a 政府網站民主功能的使用經驗與評價：網路民調公司與政府入口網民眾之比較**

網路民調公司調查民眾 (N=617)			政府入口網填答民眾 (N=497)		
需求項目	次數	百分比	需求項目	次數	百分比
16 請問您使用政府機關網站的頻率有多高？（單選）					
從未使用過 <sup>23</sup>	113	15.5%	略	略	略
每月不到 1 次	479	65.6%	每月不到 1 次	261	52.5%
每月 1-5 次	100	13.7%	每月 1-5 次	133	26.8%
每月 6-10 次	21	2.9%	每月 6-10 次	53	10.7%
每月 11-15 次	6	0.8%	每月 11-15 次	15	3.0%

<sup>23</sup> 從未使用過人數為 113 佔 730 個會員民眾的 15.5%，若僅以具政府使用網站經驗者（N=617）來看，會員民眾中每月不到 1 次比例為 77.6%，每月 1-5 次為 16.2%、每月 6-10 次為 3.4%，每月 11-15 次為 1.0%，每月超過 15 次為 1.8%。

政府網站功能民主化研究

網路民調公司調查民眾 (N=617)			政府入口網填答民眾(N=497)		
需求項目	次數	百分比	需求項目	次數	百分比
每月超過 15 次	11	1.5%	每月超過 15 次	35	7.0%
17 您最常使用的政府機關網站為？(單選)					
縣市政府	333	45.6%	縣市政府	263	52.9%
行政院或所屬機關	182	24.9%	行政院或所屬機關	163	32.8%
其他	49	6.7%	其他	36	7.2%
立法院或所屬機關	25	3.4%	總統府	16	3.2%
總統府	16	2.2%	立法院或所屬機關	15	3.0%
縣市議會	12	1.6%	縣市議會	4	0.8%
18 請問，您使用政府機關網站的目的多半是爲了？(選擇 1-3 個)					
取得資訊	535	86.7%	取得資訊	418	84.1%
申辦服務	259	42.0%	申辦服務	202	40.6%
意見反映	155	25.1%	意見反映	127	25.6%
抱怨申訴	101	16.4%	抱怨申訴	66	13.3%
與其他民眾互動溝通	38	6.2%	與其他民眾互動溝通	33	6.6%
特定政策建議	19	3.1%	其他(請說明)	18	3.6%
其他(請說明)	9	1.5%	特定政策建議	17	3.4%
19 政府網站上的機關基本資料，哪些項目您最常使用？(選擇 1-4 個)					
機關位置交通資訊	403	65.3%	機關位置交通資訊	303	61.0%
機關服務時間	401	65.0%	機關服務時間	282	56.7%
機關地址	341	55.3%	機關地址	276	55.5%
機關 / 承辦單位(人)電話	230	37.3%	機關 / 承辦單位(人)電話	208	41.9%
機關 / 承辦單位(人)電子郵件	164	26.6%	機關 / 承辦單位(人)電子郵件	128	25.8%
機關組織圖表	126	20.4%	機關組織圖表	127	25.6%
機關 / 承辦單位(人)傳真	40	6.5%	機關 / 承辦單位(人)傳真	38	7.6%

第四章 網路民眾問卷分析

網路民調公司調查民眾 (N=617)			政府入口網填答民眾(N=497)		
需求項目	次數	百分比	需求項目	次數	百分比
			真		
其他(請說明)	8	1.3%	其他(請說明)	19	3.8%
20 政府網站上的公開資訊，哪些項目您最常使用？（選擇 1-8 個）					
常見問題集 (FAQ / Q&A)	320	51.9%	常見問題集 (FAQ / Q&A)	246	49.5%
全文搜尋	256	41.5%	電子報訂閱	209	42.1%
電子報訂閱	247	40.0%	全文搜尋	182	36.6%
多媒體文件	234	37.9%	多媒體文件	178	35.8%
現行業務政策相關文件或法規	231	37.4%	現行業務政策相關文件或法規	172	34.6%
現行業務政策的最新動態	214	34.7%	現行業務政策的最新動態	169	34.0%
業務資訊的分眾或個人化	167	27.1%	業務資訊的分眾或個人化	129	26.0%
統計資料庫	159	25.8%	統計資料庫	128	25.8%
施政願景或施政計畫書	117	19.0%	施政願景或施政計畫書	107	21.5%
衍生增值資訊 / 研究報告 / 出版品	109	17.7%	衍生增值資訊 / 研究報告 / 出版品	77	15.5%
制訂中業務政策的最新動態	93	15.1%	制訂中業務政策的最新動態	74	14.9%
業務執掌或人力配置	69	11.2%	業務執掌或人力配置	60	12.1%
制訂中業務政策相關文件	54	8.8%	制訂中業務政策相關文件	45	9.1%
文字會議記錄	45	7.3%	文字會議記錄	42	8.5%
預算或決算	42	6.8%	預算或決算	37	7.4%
其他(請說明)	5	0.8%	其他(請說明)	9	1.8%
21 政府網站上的互動功能，哪些項目您最常使用？（選擇 1-3 個）					
民意調查	412	66.8%	民意調查	318	64.0%
公共論壇或留言板	351	56.9%	公共論壇或留言板	252	50.7%
意見填寫表格或民意申訴信	301	48.8%	意見填寫表格或民意申訴	223	44.9%

政府網站功能民主化研究

網路民調公司調查民眾 (N=617)			政府入口網填答民眾(N=497)		
需求項目	次數	百分比	需求項目	次數	百分比
箱			信箱		
即時通訊或聊天室	54	8.8%	視訊會議或即時播映	73	14.7%
視訊會議或即時播映	44	7.1%	即時通訊或聊天室	59	11.9%
其他(請說明)	14	2.3%	其他(請說明)	10	2.0%
22 政府網站上的決策制定功能，哪一個項目您最常使用？（單選）					
未使用過此類功能	347	47.5%	未使用過此類功能	258	51.9%
議題公投	198	27.1%	議題公投	160	32.2%
公職人員選舉	68	9.3%	公職人員選舉	75	15.1%
其他	4	0.5%	其他	4	80.0%
23 政府機關網站上的資訊缺乏適時更新，請問您同意嗎？					
非常不同意	17	2.3%	非常不同意	15	3.0%
不同意	25	3.4%	不同意	40	8.0%
有點不同意	68	9.3%	有點不同意	83	16.7%
有點同意	252	34.5%	有點同意	194	39.0%
同意	173	23.7%	同意	114	22.9%
非常同意	82	11.2%	非常同意	51	10.3%
平均數	4.27		平均數	4.02	
24 政府機關網站的使用管制過多，請問您同意嗎？					
非常不同意	10	1.4%	非常不同意	8	1.6%
不同意	39	5.3%	不同意	43	8.7%
有點不同意	126	17.3%	有點不同意	130	26.2%
有點同意	282	38.6%	有點同意	205	41.2%
同意	115	15.8%	同意	78	15.7%
非常同意	45	6.2%	非常同意	33	6.6%
平均數	3.95		平均數	3.81	

說明：17-21 題的選項經降幕排序。

### 第三節 政府網站民主化評價與使用機制的交叉分析

將受訪者特徵（性別、年齡、學歷、家戶月平均收入、網路使用歷史、每日上網時數）與網路民眾對政府網站的評價項目（1-6 非常不同意-非常同意）進行變異數分析，以瞭解網路民眾的基本特徵對電子化民主需求項目的影響，以下就變異數分析顯著結果進行說明，並將分析結果摘要如下表 4-6 所示：

表 4-6 民眾對政府網站民主化評價與需求變異數分析

基本特徵 評價與 需求項目	性別	學歷	年齡	家戶收入	網路使用 經驗	每日 上網 時數
對政府網站 民主化功能 評價(25-34) *		32 (高中 職; 4.27) 33 (高中 職; 4.33)	26 (40-44 歲; 4.58) 30 (45-49 歲; 4.45) 31 (50 歲 以上; 4.15)	29 (超過 15 萬; 4.67)	29 (16~20 年; 4.78)	
對政府網站 評估與使用 機制的需求 差異(40、41)		41(國中以 下; 4.17)	40 (50 歲 以上; 4.52)	41 (超過 15 萬;4.2)	40 (不到 1 年; 4.67)	

註：1. \*評價與需求項目欄內，()中數字表示問卷編號。

2. 交叉表中的每一細格，其呈現方式為：變異數分析顯著題目（平均值最大之題項；平均值）。

## 壹、對政府網站民主化功能評價的差異

### 一、就年齡而言

其中以「26 政府機關網站可以提供更多公開透明的資訊」、「30 政府機關網站有助於政府回應民眾需求」、「31 民眾透過政府機關網站更容易監督政府施政」具有顯著差異，表示年齡層分佈不同對此三題目有所影響。其中以 45-49 歲的受訪者在第 30 題上的評價（平均值：4.45）高於其他年齡層，其餘題目皆是 50 歲以上的受訪者評價較高。

### 二、就最高學歷而言

就教育程度而言，其中以「32 政府機關網站有助於促進「民眾間」的互動交流」、「33 政府機關網站有助於促進公眾意見的形成」的顯著水準呈現顯著，表示不同的教育程度水準差異對此兩題目有所影響。其中以高中職教育程度的受訪者分別在第 32 題（平均值：4.27）、以及第 33 題的評價（平均值：4.33）高於其他教育水準的受訪者。

### 三、就家戶月平均收入而言

其中僅有「29 政府機關網站可節省民眾參與公共事務的成本（如時間、金錢）」具有顯著差異，表示家戶收入的不同對這一題目有所影響。其中以家庭平均月收入超過 15 萬元以上者（平均值：4.45）在此題的評價高於其他家戶月平均收入的分佈層。

### 四、就網路使用歷史而言

其中亦僅有「29 政府機關網站可節省民眾參與公共事務的成本（如時間、金錢）」達顯著水準。以網路使用歷史長達 16-20 年的受訪者（平均值：4.78）較其他網路使用經驗較短者對第 29 題的評價較高。

## 貳、對政府網站評估與使用機制的需求差異

#### 一、就年齡而言

其中以「40 推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是否會增加您使用政府機關網站的意願？」具有顯著差異，表示年齡層分佈不同對此三題有所影響。以 50 歲以上的受訪者在此題上的評價（平均值：4.52）高於其他年齡層。

#### 二、就最高學歷而言

就教育程度而言，其中以「41 政府機關網站的評鑑制度可以提昇民主參與程度」的顯著水準呈現顯著，表示不同的教育程度水準差異對此題目有所影響。其中以國中以下教育程度的受訪者分別在第 41 題（平均值：4.17）高於其他教育水準的受訪者。

#### 三、就家戶月平均收入而言

其中僅有「41 政府機關網站的評鑑制度可以提昇民主參與程度」具有顯著差異，表示家戶收入的不同對這一題有所影響。其中以家庭平均月收入超過 15 萬元以上者（平均值：4.2）在此題的評價高於其他家戶收入分佈層的受訪者評價。

#### 四、就網路使用歷史而言

其中亦僅有「40 推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是否會增加您使用政府機關網站的意願？」達顯著水準。其中以網路使用歷史未滿一年者（平均值：4.67）較其他網路使用經驗較長者對該題項的評價較高。

### 第四節 政府網站民主個別功能需求的交叉分析

本段利用受訪民眾的「人口屬性特徵」與其對「政府網站功能項目」之需求的主觀認知進行交叉分析，分別就政府機關基本資料、政府資訊公開、互動諮詢與決策制定三大電子化民主面向，分析民眾個人基本資

料與需求性的落點，以作為後續政府網站民主化評估方案研擬與推動的參考。

### 壹、機關基本資料

以政府提供民眾機關自身基本資料而言，可供民眾依個人需求選擇的待選民主化功能項目包括：機關地址、機關服務時間、機關組織圖表、機關 / 承辦單位（人）電話、機關 / 承辦單位（人）傳真、機關 / 承辦單位（人）電子郵件、機關位置交通資訊、以及其他項等八個選項，分別就這八項與民眾的各項人口屬性特徵作交叉分析，據以瞭解不同的民眾對政府網站民主化功能中「機關基本資料」的認知差異。

#### 一、性別

表 4-10 可以看出，不同性別的受訪者在「機關基本資料」民主化功能需求上的認知差異。首先，「機關服務時間」在 1227 位有效樣本當中，性別方面以 401 位（70%）女性認為有需求的比例顯著的高過於男性的 411 位（62.8%）；其次，在「機關組織圖表」方面，則以 177 位（27.1%）男性認為有需求的比例顯著的高過於女性的 96 位（16.8%）。

表 4-7 性別與政府機關基本資料的需求程度

程度 \ 特徵	女性		男性		總合	
機關服務時間						
有需求	401	70.0%	411	62.8%	812	66.2%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%
機關組織圖表						
有需求	96	16.8%	177	27.1%	273	22.2%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%

## 二、教育程度

表 4-8 可以看出，不同教育程度的受訪者在「資訊公開」民主化功能需求上認知的差異。在「機關 / 承辦單位（人）電話」方面，以碩士以上學歷者 76 位（63.7%）認為有需求的比例明顯高過於其他學歷者，其中又以國中以下的 16 位（39%）最低，整體上學歷越高者對「機關 / 承辦單位（人）電話」項目的需求越高；「機關 / 承辦單位（人）電子郵件」方面，以碩士以上學者的 53 位（54.6%）認為有需求的比例明顯高過於其他學歷者，其中又以高中職學歷者 62 位（23.8%）最低。

**表 4-8 教育程度與政府機關基本資料的需求程度**

特徵 程度	國中以下	高中職	專科	大學	碩士以上	總合						
機關 / 承辦單位（人）電話												
有需求	16	39.0%	112	42.9%	116	44.8%	288	54.1%	76	63.7%	608	49.6%
總合	41	100.0%	261	100.0%	259	100.0%	532	100.0%	134	100.0%	1227	100.0%
機關 / 承辦單位（人）電子郵件												
有需求	15	36.6%	62	23.8%	67	25.9%	167	31.4%	53	54.6%	364	29.7%
總合	41	100.0%	261	100.0%	259	100.0%	532	100.0%	134	100.0%	1227	100.0%

## 三、年齡

表 4-9 可以看出，不同年齡層的受訪者在「機關基本資料」民主化功能需求上認知的差異。在「機關服務時間」方面，以 20-29 歲的 305 位（71.4%）認為有需求的比例高過於其他年齡層，其中又以 40-49 歲的 77 位（58.2%）比例最低；在「機關 / 承辦單位（人）傳真」方面，以 50 歲以上的 14 位（14.3%）認為有需求的比例高過於其他年齡層，其中又

以 20-29 歲的 36 位（8.1%）最低，整體上約略呈現年紀較長者的認知需求高於年紀較輕者。

**表 4-9 年齡與政府機關基本資料的需求程度**

特徵 程度	15-19歲		20-29歲		30-39歲		40-49歲		50歲以上		總合	
機關服務時間												
有需要	77	59.2%	305	71.4%	255	68.0%	116	58.2%	59	60.2%	812	66.2%
總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%	196	100.0%	98	100.0%	1227	100.0%
機關 / 承辦單位（人）傳真												
有需要	13	10.0%	36	8.1%	30	8.3%	27	13.9%	14	14.3%	120	9.8%
總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%	196	100.0%	98	100.0%	1227	100.0%

#### 四、網路使用歷史

表 4-10 可以看出，不同網路使用歷史的民眾在網站提供「機關基本資料」民主化功能需求上認知的差異。在「機關服務時間」方面，以網路使用年數 11-15 年的 139 位（72.4%）認為有需求的比例高過於其他網路使用歷史的受訪者，其中又以 5 年以下者的 163 位（58.8%）的比例最低，整體上約略呈現網路使用歷史較長者的需求程度高過於網路使用歷史較短者；在「機關位置交通資訊」方面，以網路使用年數 6-10 年的 492 位（68.2%）認為有需求的比例高過於其他網路使用歷史的受訪者，其中又以五年以下年的 154 位（55.6%）的比例最低。整體而言，可發現網路使用歷史較短的民眾，在政府網站「機關基本資料」的需求程度較低於其他網路使用年數的民眾。

**表 4-10 網路使用歷史與政府機關基本資料的需求程度**

特徵程度	5年以下		6~10年		11~15年		16~20年		總合	
機關服務時間										
有需求	163	58.8%	484	67.1%	139	72.4%	26	70.3%	812	66.2%
總合	277	100.0%	721	100.0%	192	100.0%	37	100.0%	1227	100.0%
機關位置交通資訊										
有需求	154	55.6%	492	68.2%	134	69.8%	23	62.2%	803	65.4%
總合	277	100.0%	721	100.0%	192	100.0%	37	100.0%	1227	100.0%

## 貳、資訊公開

以政府網站中「資訊公開」的民主化功能而言，可供民眾依個人需求選擇的待選功能項目包括：施政願景或施政計畫書、業務執掌或人力配置、現行業務政策相關文件或法規、現行業務政策的最新動態、制定中業務政策相關文件、制定中業務政策的最新動態、預算或決算、文字會議記錄、統計資料庫、衍生加值資訊 / 研究報告 / 出版品、全文搜尋、常見問題集 (FAQ / Q&A)、電子報訂閱、多媒體文件、業務資訊的分眾或個人化、其他項等 16 個選項，此段分別就這 16 項與民眾的各項基本資料特徵作交叉分析，據以瞭解不同的民眾對政府網站民主化功能中「資訊公開」的認知差異。

### 一、性別

表 4-11 可以看出，不同性別的受訪者在「資訊公開」民主化功能需求上認知的差異。整體而言，皆以男性對資訊公開類別項目的需求比例明顯的高過於女性。其中，在「施政願景或施政計畫書」方面，以 193 位 (29.5%) 男性認為有需求的比例高過於女性的 104 位 (18.2%)；「業務執掌或人力配置」方面，以 100 位 (15.3%) 男性認為有需求的比例高

過於女性的 64 位 (11.2%)；在「現行業務政策相關文件或法規」方面，以 257 位 (39.3%) 男性認為有需求的比例高過於女性的 191 位 (33.3%)；「預算或決算」方面，以 97 位 (14.8%) 男性認為有需求的比例高過於女性的 55 位 (9.6%)；在「文字會議記錄」方面，以 93 位 (14.2%) 男性認為有需求的比例高過於女性的 53 位 (9.2%)；「統計資料庫」方面，以 199 位 (30.4%) 男性認為有需求的比例高過於女性的 136 位 (23.7%)；「衍生增值資訊 / 研究報告 / 出版品」方面，以 135 位 (20.6%) 男性認為有需求的比例高過於女性的 96 位 (16.8%)。

**表 4-11 性別與政府網站資訊公開的需求程度**

程度 \ 特徵	女性		男性		總合	
<b>施政願景或施政計畫書</b>						
有需求	104	18.2%	193	29.5%	297	24.2%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%
<b>業務執掌或人力配置</b>						
有需求	64	11.2%	100	15.3%	164	13.4%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%
<b>現行業務政策相關文件或法規</b>						
有需求	191	33.3%	257	39.3%	448	36.5%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%
<b>預算或決算</b>						
有需求	55	9.6%	97	14.8%	152	12.4%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%
<b>文字會議記錄</b>						
有需求	53	9.2%	93	14.2%	146	11.9%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%
<b>統計資料庫</b>						

第四章 網路民眾問卷分析

程度 \ 特徵	女性		男性		總合	
	有需求	136	23.7%	199	30.4%	335
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%
衍生加值資訊 / 研究報告 / 出版品						
有需求	96	16.8%	135	20.6%	231	18.8%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%

二、教育程度

表 4-12 可以看出，不同教育程度的受訪者在「資訊公開」民主化功能需求上認知的差異。在「預算或決算」方面，以高中職學歷者的 46 位（17.6%）認為有需求的比例高過於其他學歷，整體上大致呈現學歷低者對於「預算或決算」的需求高於學歷高者，其中又以碩士以上者 10 位（4.0%）最低；「統計資料庫」方面，以碩士以上學者者的 57 位（49.4%）認為有需求的比例明顯高過於其他學歷者，其中又以國中以下的 44 位（30.9%）最低，整體上大致呈現學歷越高者對「統計資料庫」的需求越高；在「衍生加值資訊 / 研究報告 / 出版品」方面，以 44 位（30.9%）認為有需求的比例明顯高過於其他學歷，其中又以 5 位（12.2%），整體上大致呈現學歷越高對「衍生加值資訊 / 研究報告 / 出版品」的需求越高；此外，在「全文搜尋」方面，以 74 位（49.4%）認為有需求的比例明顯高過於其他學歷者，其中又以國中以下學歷者的 11 位（26.8%）最低，整體上學歷越高者對此項目的「全文搜尋」需求越高。

表 4-12 教育程度與政府網站資訊公開的需求程度

特徵 \ 程度	國中以下	高中職	專科	大學	碩士以上	總合
	程度					

特徵 程度	國中以下	高中職	專科	大學	碩士以上	總合						
預算或決算												
有需求	7	17.1%	46	17.6%	22	8.5%	67	12.6%	10	4.0%	152	12.4%
總合	41	100.0%	261	100.0%	259	100.0%	532	100.0%	134	100.0%	1227	100.0%
統計資料庫												
有需求	8	19.5%	58	22.2%	52	20.1%	160	30.1%	57	49.4%	335	27.3%
總合	41	100.0%	261	100.0%	259	100.0%	532	100.0%	134	100.0%	1227	100.0%
衍生加值資訊 / 研究報告 / 出版品												
有需求	5	12.2%	46	17.6%	35	13.5%	101	19.0%	44	30.9%	231	18.8%
總合	41	100.0%	261	100.0%	259	100.0%	532	100.0%	134	100.0%	1227	100.0%
全文搜尋												
有需求	11	26.8%	99	37.9%	94	36.3%	228	42.9%	74	49.4%	506	41.2%
總合	41	100.0%	261	100.0%	259	100.0%	532	100.0%	134	100.0%	1227	100.0%

### 三、年齡

表 4-13 可看出，不同年齡層的受訪者在政府「資訊公開」民主化功能需求上認知的差異。在「現行業務政策相關文件或法規」方面，以 50 歲以上的 46 位（46.9%）認為有需求的比例高過於其他年齡層，其中又以 15-19 歲的 36 位（27.7%）比例最低，整體上明顯呈現年紀較長者的需求高於年紀較輕者；在「現行業務政策的最新動態」方面，以 40-19 歲的 86 位（44.8%）認為有需求的比例高過於其他年齡層，其中又以 15-19 歲的 39 位（30%）最低，整體上大致呈現年紀較長者的需求高於年紀較輕者；在「預算或決算」方面，以 15-19 歲的 34 位（26.2%）認為有需求

第四章 網路民眾問卷分析

的比例高過於其他年齡層，其中又以 30-39 歲的 24 位 (6.3%) 比例最低；在「全文搜尋」方面，以 20-29 歲的 201 位 (47.1%) 認為有需求的比例高過於其他年齡層，其中又以 50 歲以上的 29 位 (29.6%) 最低，整體上約略呈現年紀較輕者的需求高於年紀較長者；在「多媒體文件」方面，以 15-19 歲的 63 位 (48.5%) 認為有需求的比例高過於其他年齡層，其中又以 30-39 歲 115 位 (30.5) 以及 50 歲以上的 30 位 (30.6%) 較低，整體上約略呈現年紀較輕者的需求高於年紀較長者。

表 4-13 年齡與政府網站資訊公開的需求程度

特徵 程度	15-19歲	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	總合
現行業務政策相關文件或法規						
有需要	36	27.7%	125	29.3%	154	41.3%
總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%
現行業務政策的最新動態						
有需要	39	30.0%	148	34.3%	153	41.1%
總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%
預算或決算						
有需要	34	26.2%	59	14.2%	24	6.3%
總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%
全文搜尋						
有需要	53	40.8%	201	47.1%	151	40.3%
總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%
多媒體文件						
有需要	63	48.5%	154	36.1%	115	30.5%
總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%

特徵 程度	15-19歲		20-29歲		30-39歲		40-49歲		50歲以上		總合	
	總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%	196	100.0%	98	100.0%	1227

#### 四、家庭平均月收入

表 4-14 可以看出，不同家戶月收入（經濟條件）的民眾在「資訊公開」民主化功能需求上認知的差異。在「業務執掌或人力配置」方面，以平均月收入超過 15 萬的 16 位（31.4%）認為有需求的比例高過於其他經濟條件的受訪者，其中又以不到 1 萬者的 7 位（10.6%）的比例最低，整體上大致呈現經濟條件優勢者的需求明顯高於其他經濟水準者；在「現行業務政策的最新動態」方面，以平均月收入 6-10 萬者的 190 位（43.3%）、以及超過 15 萬者 22 位（43.1%）認為有需求的比例較高過於其他經濟條件的受訪者，其中又以不到 1 萬者的 14 位（21.2%）的比例最低，整體上大致呈現經濟條件優勢者的需求明顯高於其他經濟水準者；在「統計資料庫」方面，以平均月收入 11-15 萬者的 33 位（41.8%）、以及超過 15 萬者 21 位（41.2%）認為有需求的比例較高過於其他經濟條件的受訪者，其中又以不到 1 萬者的 15 位（21.2%）的比例最低，整體上亦呈現經濟條件優勢者的需求明顯高於其他經濟水準者。整體而言，在政府網站「資訊公開」的民主化功能，皆以家中經濟條件較高者的對功能項目的需求高於經濟條件弱勢者，可見政府欲推動網站民主化仍需考量社會經濟條件對於不同民眾在實踐民主能力與需求上的差異。

**表 4-14 家戶月平均收入與政府網站資訊公開的需求程度**

特徵 程度	不到1萬		1-5萬		6-10萬		11-15萬		超過15萬		總合	
	業務執掌或人力配置 有需求	7	10.6%	79	13.3%	49	11.2%	13	16.5%	16	31.4%	164

第四章 網路民眾問卷分析

特徵 程度	不到1萬		1-5萬		6-10萬		11-15萬		超過15萬		總合	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
總合	66	100.0%	592	100.0%	439	100.0%	79	100.0%	51	100.0%	1227	100.0%
現行業務政策的最新動態												
有需求	14	21.2%	208	35.1%	190	43.3%	32	40.5%	22	43.1%	466	38.0%
總合	66	100.0%	592	100.0%	439	100.0%	79	100.0%	51	100.0%	1227	100.0%
統計資料庫												
有需求	15	22.7%	143	24.2%	123	28.0%	33	41.8%	21	41.2%	335	27.3%
總合	66	100.0%	592	100.0%	439	100.0%	79	100.0%	51	100.0%	1227	100.0%

### 五、網路使用歷史

表 4-15 可以看出，不同網路使用歷史的民眾在網站提供「資訊公開」民主化功能需求上認知的差異。在「預算或決算」方面，以網路使用年數 5 年以下的 38 位（13.9%）認為有需求的比例高過於其他網路使用歷史的受訪者，其中又以 11-15 年的 12 位（6.3%）最低，整體上約略呈現網路使用歷史是在 10 以下年的需求程度高過於網路使用歷史超過 10 年者；在「統計資料庫」方面，以網路使用年數 16-20 年的 16 位（43.2%）認為有需求的比例高過於其他網路使用歷史的受訪者，另外以 5 年以下的 49 位（17.9%）的比例最低，整體上呈現了網路使用歷史較長者的需求高過於網路使用歷史較短者；在「衍生加值資訊 / 研究報告 / 出版品」方面，以網路使用年數 16-20 年的 12 位（32.4%）認為有需求的比例高過於其他網路使用歷史的受訪者，另外則以 5 年以下的 46 位（16.8%）的比例最低，整體上呈現網路使用歷史較長者的需求高過於網路使用歷史較短者。

表 4-15 網路使用歷史與政府網站資訊公開的需求程度

特徵程度	5年以下		6~10年		11~15年		16~20年		總合	
預算或決算										
有需求	38	13.9%	99	13.7%	12	6.3%	3	8.1%	152	12.4%
總合	274	100.0%	721	100.0%	192	100.0%	37	100.0%	1227	100.0%
統計資料庫										
有需求	49	17.9%	208	28.8%	62	32.3%	16	43.2%	335	27.3%
總合	274	100.0%	721	100.0%	192	100.0%	37	100.0%	1227	100.0%
衍生加值資訊 / 研究報告 / 出版品										
有需求	46	16.8%	126	17.5%	47	24.5%	12	32.4%	231	18.8%
總合	274	100.0%	721	100.0%	192	100.0%	37	100.0%	1227	100.0%

## 六、上網時數

表 4-16 可以看出，每日平均上網時數不同的民眾在政府網站提供「資訊公開」民主化功能需求上認知的差異。在「預算或決算」方面，以每日網路使用時數 16 小時以上的 6 位（35.3%）認為有需求的比例高過於其他網路使用歷史的受訪者，其次為 11-15 小時的 14 位（20.6%），另外以不到 5 小時的 88 位（10.5%）最低，整體上約略呈現每日網路使用時數較長者的需求程度高過於網路使用時數較短者；在「統計資料庫」方面，以每日網路使用時數 6-10 小時的 103 位（34.7%）認為有需求的比例高過於其他網路使用歷史的受訪者，其次為 11-15 小時的 21 位（33.3%）。

**表 4-16 每日平均上網時數與政府網站資訊公開的需求程度**

特徵程度	不到5小時	6~10小時	11~15小時	16小時以上	總合
------	-------	--------	---------	--------	----

特徵程度	不到5小時	6~10小時	11~15小時	16小時以上	總合					
預算或決算										
有需求	88	10.5%	44	14.8%	14	20.6%	6	35.3%	152	12.4%
總合	841	100%	297	100%	68	100%	17	100%	1227	100.0%
統計資料庫										
有需求	208	24.7%	103	34.7%	21	30.9%	3	17.6%	335	27.3%
總合	841	100%	297	100%	68	100%	17	100%	1227	100.0%

### 參、互動諮詢

以政府網站中「互動諮詢」的民主化功能而言，可供民眾依個人需求選擇的待選功能項目包括：意見填寫表格或民意申訴信箱、公共論壇或留言板、民意調查、即時通訊或聊天室、視訊會議或即時播映、其他項等 6 個選項，此段分別就這 6 項與民眾的各項基本資料特徵作交叉分析，據以瞭解不同的民眾對政府網站民主化功能中「互動諮詢」的認知差異。

#### 一、性別

表 4-17 可以看出，不同性別的受訪者在「諮詢互動」民主化功能需求上認知的差異。在「公共論壇或留言板」方面，以 427 位（65.3%）男性認為有需求的比例高過於女性的 322 位（56.2%）。；「視訊會議或即時播映」方面，以 106 位（16.2%）男性認為有需求的比例高過於女性的 59 位（10.3%）。

表 4-17 家戶月平均收入與政府網站資訊公開的需求程度

程度 \ 特徵	女性		男性		總合	
公共論壇或留言板						
有需求	322	56.2%	427	65.3%	749	61.0%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%
視訊會議或即時播映						
有需求	59	10.3%	106	16.2%	165	13.4%
總合	573	100.0%	654	100.0%	1227	100.0%

## 二、教育程度

表 4-18 可以看出，不同教育程度的受訪者在「互動諮詢」民主化功能需求上認知的差異。在「公共論壇或留言板」方面，以大學學歷者的 353 位（66.4%）認為有需求的比例高過於其他學歷，整體上大致呈現學歷低者對「公共論壇或留言板」的需求高於學歷高者，其中又以國中以下者 14 位（34.1%）最低；「即時通訊或聊天室」方面，以國中以下學歷者的 8 位（19.5%）認為有需求的比例明顯高過於其他學歷者，其中又以大學學歷者的 65 位（12.2%）最低。整體上約略呈現專科與大學學歷者的需求認知比例較低的分布。

表 4-18 教育程度與政府網站資訊公開的需求程度

第四章 網路民眾問卷分析

特徵程度	國中以下		高中職		專科		大學		碩士以上		總合	
公共論壇或留言板												
有需求	14	34.1%	156	59.8%	151	58.3%	353	66.4%	75	63.3%	749	61.0%
總合	41	100.0%	261	100.0%	259	100.0%	532	100.0%	134	100.0%	1227	100.0%
即時通訊或聊天室												
有需求	8	19.5%	46	17.6%	37	14.3%	65	12.2%	8	16.7%	164	13.4%
總合	41	100.0%	261	100.0%	259	100.0%	532	100.0%	134	100.0%	1227	100.0%

### 三、年齡

表 4-19 可以看出，不同年齡層的受訪者在「互動諮詢」民主化功能需求上認知的差異。在「公共論壇或留言板」方面，以 20-29 歲的 3284 位（66.6%）認為有需求的比例高過於其他年齡層，其中又以 40-49 歲的 106 位（53.2%）比例最低，整體上約略呈現年紀輕者的認知需求高於年紀較長者；在「即時通訊或聊天室」方面，以 15-19 歲的 37 位（28.5%）認為有需求的比例高過於其他年齡層，其中又以 20-29 歲的 46 位（10.9%）最低，整體上約略呈現年紀低於 20 歲以下的青少年者的需求明顯高過於其他年齡層的平均分佈需求。

表 4-19 年齡與網站政府資訊公開的需求程度

特徵程度	15-19歲		20-29歲		30-39歲		40-49歲		50歲以上		總合	
公共論壇或留言板												
有需要	85	65.4%	284	66.6%	221	58.9%	106	53.2%	53	54.1%	749	61.0%
總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%	196	100.0%	98	100.0%	1227	100.0%

特徵程度	15-19歲		20-29歲		30-39歲		40-49歲		50歲以上		總合	
即時通訊或聊天室												
有需要	37	28.5%	46	10.9%	46	12.6%	23	12.1%	12	12.2%	164	13.4%
總合	130	100.0%	428	100.0%	375	100.0%	196	100.0%	98	100.0%	1227	100.0%

#### 四、家戶月平均收入

表 4-20 可以看出，不同家戶平均月收入的民眾在「互動諮詢」民主化功能需求上認知的差異。在「視訊會議或即時播映」方面，以平均月收入不到 1 萬的 17 位（25.8%）認為有需求的比例高過於其他經濟條件的受訪者，其中又以超過 15 萬者的 5 位（9.8%）的比例最低。

表 4-20 家戶月平均收入與政府網站資訊公開的需求程度

特徵程度	不到1萬		1-5萬		6-10萬		11-15萬		超過15萬		總合	
視訊會議或即時播映												
有需求	17	25.8%	68	11.5%	62	14.1%	13	16.5%	5	9.8%	165	13.4%
總合	66	100.0%	592	100.0%	439	100.0%	79	100.0%	51	100.0%	1227	100.0%

#### 五、網路使用歷史

表 4-21 可以看出，不同網路使用歷史的民眾在政府網站「互動諮詢」民主化功能需求上認知的差異。在「公共論壇與留言版」方面，以網路使用年數介於 6-10 年的 644 位（64.4%）認為有需求的比例高過於其他網路使用歷史的受訪者，其次 11-15 年者，其中又以不到 5 年的 141 位（50.9%）最低，整體上約略呈現網路使用歷史較長者的需求高過於網路使用歷史超過者；在「即時通訊或聊天室」方面，以網路使用年數不到

5 年的 51 位 (18.4%) 認為有需求的比例高過於其他網路使用歷史的受訪者，其中又以 11-15 年的 19 位 (9.9%) 的比例最低。

**表 4-21 網路使用歷史與政府網站資訊公開的需求程度**

特徵程度	不到5年	6~10年	11~15年	16~20年	總合					
公共論壇或留言板										
有需求	141	50.9%	464	64.4%	123	64.1%	21	56.8%	749	61.0%
總合	277	100.0%	721	100.0%	192	100.0%	37	100.0%	1227	100.0%
即時通訊或聊天室										
有需求	51	18.4%	88	12.2%	19	9.9%	6	16.2%	164	13.4%
總合	277	100.0%	721	100.0%	192	100.0%	37	100.0%	1227	100.0%

#### 肆、決策制定

表 4-22 可以看出，不同教育程度的受訪者在「決策制定」民主化功能需求上認知的差異。在「議題公投」方面，以碩士以上學歷者的 92 位 (76.7%) 認為有需求的比例高過於其他學歷，整體上大致呈現學歷高者對「議題公投」的需求高於學歷低者，其中又以國中以下者 24 位 (58.5%) 最低；「公職人員選舉」方面，以國中以下學歷者的 15 位 (36.6%) 認為有需求的比例明顯高過於其他學歷者，其中又以碩士以上學歷者的 65 位 (12.2%) 最低，次低者為具大學學歷者，整體而言，顯示受過較高等教育的民眾，對於透過網路選舉「人」在實務上可行性持比較謹慎的看法。此外，在「其他」方面，以專科學歷者的 18 位 (6.9%) 認為有需求的比例明顯高過於其他學歷者，其中又以高中職的 4 位 (1.5%) 最低。

表 4-22 教育程度與政府網站決策制定功能的需求程度

特徵 程度	國中以下		高中職		專科		大學		碩士以上		總合	
38 政府網站上的決策制定功能，哪一個項目最符合您的需要？（單選）												
議題公投	24	58.5%	193	73.9%	168	64.9%	382	71.8%	92	76.7%	859	70.0%
公職人員 選舉	15	36.6%	64	24.5%	73	28.2%	127	23.9%	30	18.6%	309	25.2%
其他	2	4.9%	4	1.5%	18	6.9%	23	4.3%	12	4.7%	59	4.8%
總合	41	100.0 %	261	100.0 %	259	100.0 %	532	100.0 %	134	100.0 %	1227	100.0 %

## 第五章 行政機關問卷分析

為瞭解政府於推動電子化民主與電子化政府過程與相關業務同仁的觀點，本研究以網路問卷調查方式，針對我國政府各行政機關中規劃與考核網站管理業務同仁（後續簡稱文官），探知其對政府網站功能民主化的評比指標與制度的需求與專業看法。而調查的相關流程、問卷內容與後續分析結果詳述於本章各節。

### 第一節 調查程序

本研究以網路問卷對我國政府中各行政機關的問卷調查，問卷發放的對象係包括中央與地方政府中設有公共網站的行政機關，前者包括行政院所屬一級與二級行政機關（包括部、會以及各部會下一級的獨立機構），後者地方政府則台北、高雄兩直轄市與 23 縣市，以及其轄下一級的區/鄉/鎮/市公所，經剔除無網站機關後，中央有 218 個、地方有 339 個行政機關，合計 557 個。問卷發放係透過研究案委託單位行政院研考會代為針對上述所機關發放公文，請各機關指派規劃與考核網站管理業務同仁為代表（如計畫、研考人員），協調熟悉建置維運機關網站同仁（如專職或兼辦資訊人員），共同蒐集本調查所需相關資訊並代表該機關於特定期間內上網於本研究所提供的問卷網址填答一份問卷。

問卷調查時間係從民國 2006 年 9 月 5 日至 9 月 15 日，共計回收 444 份問卷剔除無效問卷後<sup>24</sup>（444 回收問卷中有 77 份無效）有效問卷為 368 份，有效問卷回收率是為 66.07%。

另一方面，問卷回收與分析部分，亦由研究團隊進行。問卷回收後，網路民調公司即將原始調查資料交由本研究團隊進行後續的資料輸入與

<sup>24</sup> 由於文官線上問卷的填答機制，設計有防止漏答的機制與逐題請受訪者再確認的機制，故無效問卷認定，係以該機關特徵與受訪者基本資料有無填答為判斷基準。

統計分析。資料輸入方面擬由受專業編碼訓練的研究工讀助理予以進行，另由本研究專任助理從旁督導與協助。後續統計分析，則由本研究主持人與研究助理共同進行，統計結果則以後續研究方法進行後統一分析與詮釋。

## 第二節 政府網站民主化的必要性與可行性

此處分別就公務機關與問卷填答文官的基本特徵、機關基本資料、對現今政府網站民主功能的評價、政府網站功能民主化指標適合度之認知、對政府網站功能民主化指標可行性之認知、對評鑑制度的看法、以及對政府網站民主功能的評價等方面分別予以探討。

### 壹、行政機關與文官基本資料分析

此部分為政府機關線上填答問卷，經回收並清整後共計 368 個有效樣本。表 5-1 顯示受訪機關以及受訪機關填答代表者之基本資料特徵的分佈情況。在受訪者中部分，就性別部分而言，女性為 189 位（51.4%），男性為 179 位（46.8%）；在填答者任職於該機關的年資分層上，以 6-10 年有 109 位（19%）為最多，其次為任職在 5 年之內的有 99 位（26.9%），填答者任職機關年資來看，可謂廣泛的分佈於各個階段。此外，在填答者辦理資訊業務年資來看，有 283 人（79.6%）辦理資訊業務在五年之內，其次為 6-10 年的有 69 位（18.8%），顯示填答者有近七成七的比例任職機關年資是於五年之內，另有近二成辦理資訊業務的時間在五至十年，表示受訪者任職機關的時間與辦理資訊業務的時間多半不到 10 年。

在填答者的官等方面，薦任官有 159 位（43.2%）最多，其次是委任官有 153 位（41.6%），而非編制內的約聘與臨時人員占了一成四左右的比例；若以職等來看，則受訪者中 5-7 職等有 209 人（56.8%），其次為 1-4 職等（21.5%）。在機關總員額的部分，以 100 人以內為最多，有 215 人（58.4%），其次為 101-200（27.7%）。至於機關網站初次建置時間方面，

以民國 90 年以後為最多，有 180 機關（48.9%），其次為多半為民國 85-89 年。在網站建置者方面，最多機關網站是藉由委託民間企業、或學術機構設計而來，計有 248 個（67.4%），其次為憑藉上級機關提供或參考其他機關的版本共有 75 人（20.4%）。在負責公共網站日常維護運作者上，共有 191 個機關（51.9%）表示其係以機關內兼辦資訊業務人員為最，其次以機關內資訊單位人員則有 87 人（23.6%）。

表 5-1 文官基本資料分析表

基本資料變項	填答次數與百分比	
	有效樣本 368	
填答者性別		
(1) 女性	189	51.4%
(2) 男性	179	48.6%
個數	368	100.0%
填答者任職機關年資		
(1) 5年之內	99	26.9%
(2) 6-10年	109	29.6%
(3) 11-15年	76	20.7%
(4) 16-20年	41	11.1%
(5) 21年以上	43	11.70%
個數	368	100.0%
填答者辦理資訊業務年資		
(1) 5年之內	283	76.9%
(2) 6-10年	69	18.8%
(3) 11年以上	16	4.3%
個數	368	100.0%
填答者官等		
(1) 簡任	5	1.4%

政府網站功能民主化研究

基本資料變項	填答次數與百分比	
(2) 薦任	159	43.2%
(3) 委任	153	41.6%
(4) 約聘人員	42	11.4%
(5) 臨時人員	9	2.4%
個數	368	100.0%
填答者職等		
(1) 無職等	51	13.9%
(2) 1-4 職等	79	21.5%
(3) 5-7 職等	209	56.8%
(4) 8 職等以上	29	7.9%
個數	368	100.0%
機關總員額		
(1) 100 人以下	215	58.4%
(2) 101-200 人	102	27.7%
(3) 201 人以上	47	12.8%
個數	364	98.9%
遺漏值	4	1.1%
網站初次建置時間(民國)		
(1) 84 年以前	22	6.0%
(2) 85-89 年	166	45.1%
(3) 90-95 年	180	48.9%
個數	368	100.0%
網站建置者		
(1) 上級機關提供或其他機關版本	75	20.4%
(2) 單位同仁設計	32	8.7%
(3) 委託民間企業或學術機構設計	248	67.4%
(4) 既有網路套裝版本或其他	13	3.5%
個數	368	100.0%

基本資料變項	填答次數與百分比	
網站負責日常維護運作者		
(1) 上級機關	27	7.3%
(2) 機關內資訊單位人員	87	23.6%
(3) 機關內兼辦資訊業務人員	191	51.9%
(4) 委託民間廠商或其他	63	17.1%
個數	368	100.0%

## 貳、文官對政府網站民主功能指標的必要性評估

依據本文所定義的政府網站民主化功能與其對應指標，大致上可概分為「機關基本資料」、「資訊公開」、「互動諮詢」、「決策制定」等四大構面，此處將就政府機關的文官代表對於民主化構面中各評比指標必要性（或稱重要性）的認知，依序分析如下。

### 一、機關基本資料功能的必要性

表 5-2 顯示文官對機關網站民主化功能中「機關基本資料」各項目的必要性認知。由表可知，在政府網站民主化的「機關基本資料」功能中，約有八成多的文官認為政府網站中的「機關地址」、「機關服務時間」、「機關位置交通資訊」等三項功能對網站功能民主化是「非常必要」的，另外，亦約有五至六成左右的文官認為「機關組織圖表」、「機關 / 承辦單位(人)電話」、「機關 / 承辦單位(人)傳真」、「機關 / 承辦單位(人)電子郵件」等四項對網站功能民主化是「有必要」的。

若依據「必要取向」與「無必要取向」加以區分，則文官認為政府機關網站民主化中較有必要呈現的「機關基本資料」的項目依序包括，機關地址、服務時間、位置交通資訊以及機關組織圖表是必要的；相較之下，機關網站民主化功能中的機關 / 承辦單位(人)電話、機關 / 承辦單位(人)傳真、以及機關 / 承辦單位(人)電子郵件是較為不必要的。

表 5-2 文官對機關網站中「機關基本資料」項目的必要性認知

評價項目	評價程度	(1)非常沒必要	(2)沒有必要	(3)有必要	(4)非常必要	偏必要取向	平均數
14 政府網站中，以下哪些機關基本資料的提供，是適合於政府網站的功能民主化的？							
機關地址							
次數		0	6	153	209	362	3.6
百分比		0%	1.6%	41.6%	56.8%	98.4%	
機關服務時間							
次數		0	9	153	206	359	3.5
百分比		0%	2.4%	41.6%	56.0%	97.6%	
機關位置交通資訊							
次數		0	9	175	184	359	3.5
百分比		0%	2.4%	47.6%	50.0%	97.6%	
機關組織圖表							
次數		0	29	227	112	339	3.2
百分比		0%	7.9%	61.7%	30.4%	92.1%	
機關 / 承辦單位 (人) 電話							
次數		1	36	205	126	331	3.2
百分比		0.3%	9.8%	55.7%	34.2%	89.9%	
機關 / 承辦單位 (人) 傳真							
次數		3	51	218	96	314	3.1
百分比		0.8%	13.9%	59.2%	26.1%	85.3%	
機關 / 承辦單位 (人) 電子郵件							
次數		4	87	195	82	277	3.0
百分比		1.1%	23.6%	53.0%	22.3%	75.3%	

第五章 行政機關問卷分析

評價程度	(1)非常沒必要	(2)沒有必要	(3)有必要	(4)非常必要	偏必要取向	平均數
評價項目						
其他(請說明)						
次數	16	24	22	17	39	2.5
百分比	4.3%	6.5%	6.0%	4.6%	10.6%	

## 二、資訊公開功能的必要性

表 5-3 顯示文官對機關網站中「資訊公開」各項功能的必要性認知。由表可知，在政府網站民主化的「資訊公開」功能中，約有六成多的文官認為政府機關網站具備「現行業務政策相關文件或法規」、「現行業務政策的最新動態」、「常見問題集 (FAQ/Q&A)」、「施政願景或施政計畫書」、「全文搜尋」、「業務執掌或人力配置」、「衍生增值資訊/研究報告/出版品」、「統計資料庫」等八項功能對網站功能民主化是「有必要」的。另外，亦有近四成六到五成七左右的文官認為「制定中業務政策的最新動態」、「電子報訂閱」、「預算或決算」、「制定中業務政策相關文件」、「業務資訊的分眾或個人化」、「文字會議記錄」等六項功能對網站功能民主化是「有必要」的。另一方面，則有近六成四的文官認為「影音會議紀錄」功能對網站功能民主化是「沒有必要」的。

若依據「必要取向」或「不必要取向」加以區分，則文官認為政府機關網站民主化中較有必要呈現的「資訊公開」功能依序分別包括，現行業務政策相關文件或法規、現行業務政策的最新動態、常見問題集、施政願景或施政計畫書、全文搜尋、業務執掌或人力配置、以及衍生增值資訊/研究報告/出版品是較為必要的；相較之下，機關網站民主化功能中的，制定中業務政策的最新動態、電子報訂閱、預算或決算、制定中業務政策相關文件、業務資訊的分眾或個人化、文字會議記錄則是相較之下必要性較低的。然而，又以「影音會議紀錄」被視為是不重要的，有七成左右的文官表示不必要。

表 5-3 文官對機關網站中「資訊公開」功能的必要性認知

評價項目	評價程度	(1)非常沒必要	(2)沒有必要	(3)有必要	(4)非常必要	偏必要取向	平均數
15 政府網站中，以下哪些資訊的公開，是適合於政府網站功能的民主化的？							
現行業務政策相關文件或法規							
次數		0	14	252	102	354	3.2
百分比		0%	3.8%	68.5%	27.7%	96.2%	
現行業務政策的最新動態							
次數		1	17	250	100	350	3.2
百分比		0.3%	4.6%	67.9%	27.2%	95.1%	
常見問題集（FAQ/Q&A）							
次數		0	21	250	97	347	3.2
百分比		0%	5.7%	67.9%	26.4%	94.3%	
全文搜尋							
次數		2	31	244	91	335	3.2
百分比		0.5%	8.4%	66.3%	24.7%	91.0%	
施政願景或施政計畫書							
次數		0	30	261	77	338	3.1
百分比		0%	8.2%	70.9%	20.9%	91.8%	
業務執掌或人力配置							
次數		2	44	257	65	322	3.0
百分比		0.5%	12.0%	69.8%	17.7%	87.5%	
衍生加值資訊/研究報告/出版品							
次數		1	82	246	39	285	2.9
百分比		0.3%	22.3%	66.8%	10.6%	77.4%	
統計資料庫							
次數		7	92	226	43	269	2.8

第五章 行政機關問卷分析

評價項目	評價程度	(1)非常沒必要	(2)沒有必要	(3)有必要	(4)非常必要	偏必要 取向	平均數
	百分比	1.9%	25.0%	61.4%	11.7%	73.1%	
制定中業務政策的最新動態							
	次數	8	107	203	50	253	2.8
	百分比	2.2%	29.1%	55.2%	13.6%	68.8%	
電子報訂閱							
	次數	7	113	211	37	248	2.8
	百分比	1.9%	30.7%	57.3%	10.1%	67.4%	
預算或決算							
	次數	11	121	194	42	236	2.7
	百分比	3.0%	32.9%	52.7%	11.4%	64.1%	
制定中業務政策相關文件							
	次數	7	138	179	44	223	2.7
	百分比	1.9%	37.5%	48.6%	12.0%	60.6%	
業務資訊的分眾或個人化							
	次數	10	139	200	19	219	2.6
	百分比	2.7%	37.8%	54.3%	5.2%	59.5%	
文字會議記錄							
	次數	10	162	171	25	196	2.6
	百分比	2.7%	44.0%	46.5%	6.8%	53.3%	
影音會議紀錄							
	次數	25	235	96	12	108	2.3
	百分比	6.8%	63.9%	26.1%	3.3%	29.3%	
其他(請說明)							
	次數	18	27	22	6	28	2.2
	百分比	4.9%	7.3%	6.0%	1.6%	7.6%	

### 三、互動功能的必要性

表 5-4 顯示文官對機關網站中「資訊公開」各項功能的必要性認知。由表可知，在政府網站民主化的「互動諮詢」功能中，約有六成六以上的文官認為政府網站有「意見填寫表格或民意申訴信箱」、「民意調查」、「公共論壇或留言板」等三項功能對網站功能民主化是「有必要」的，約有六成二左右的文官認為政府網站有「視訊會議或即時播映」、「即時通訊或聊天室」等二項功能對網站功能民主化是「沒有必要」的。

若依據「必要取向」或「不必要取向」加以區分，則文官認為政府機關網站民主化中較有必要呈現的「互動諮詢」功能依序分別包括，意見填寫表格或民意申訴信箱、民意調查、公共論壇或留言板對於政府機關網站民主化是較為重要的。相較之下，視訊會議或即時播映、即時通訊或聊天室的必要性相對較低。

**表 5-4 文官對機關網站中「互動諮詢」功能的必要性認知**

評價項目	評價程度	(1)非常沒必要	(2)沒有必要	(3)有必要	(4)非常必要	偏必要取向	平均數
16 政府網站中，以下哪些互動功能，是適合於政府網站功能的民主化的？							
意見填寫表格或民意申訴信箱							
次數		0	6	221	141	362	3.4
百分比		0%	1.6%	60.1%	38.3%	98.4%	
民意調查							
次數		3	44	244	77	321	3.1
百分比		0.8%	12.0%	66.3%	20.9%	87.2%	
公共論壇或留言板							
次數		4	59	207	98	305	3.1
百分比		1.1%	16.0%	56.3%	26.6%	82.9%	
視訊會議或即時播映							

第五章 行政機關問卷分析

評價程度	(1)非常沒必要	(2)沒有必要	(3)有必要	(4)非常必要	偏必要取向	平均數
評價項目						
次數	27	228	98	15	113	2.3
百分比	7.3%	62.0%	26.6%	4.1%	30.7%	
即時通訊或聊天室						
次數	29	229	91	19	110	2.3
百分比	7.9%	62.2%	24.7%	5.2%	29.9%	
其他(請說明)						
次數	15	26	17	6	23	2.2
百分比	4.1%	7.1%	4.6%	1.6%	6.3%	

#### 四、決策制定功能的必要性

表 5-5 顯示文官對機關網站中「決策制定」各功能的必要性認知。由表可知，在政府網站民主化的「決策制定」功能中，僅約有近五成左右的文官認為政府網站有「議題公投」、「公職人員選舉」等二項功能對網站功能民主化是「有必要」的。若依據「必要取向」或「不必要取向」加以區分，則文官對認為議題公投的必要程度稍高於公職人員選舉的必要性。

當問到「整體而言，在政府機關網站中提供資訊公開、互動諮詢、決策制定的各種民主化功能之必要程度為何」時，有七成六的文官表示「有必要」；倘若依「必要取向」或「不必要取向」加以區分，則有高達八成六的文官表示是必要的。

經由上述各題填答的平均數觀之，各題填答平均數均落於 2.5 到 1.3 之間，顯示政府機關網站民主化的「機關基本資料」、「資訊公開」、「互動諮詢」、「決策制定」功能的必要性多受到文官的肯定。相對而言，以資訊公開功能之「影音會議紀錄」，以及互動諮詢功能中的「視訊會議或即時播映」、「即時通訊或聊天室」等功能是文官所認為不必要的。

**表 5-5 文官對機關網站中「決策制定」與各民主化功能的必要性認知**

評價程度	(1)非常沒必要	(2)沒有必要	(3)有必要	(4)非常必要	偏必要取向	平均數
評價項目						
17. 政府網站中，以下哪些決策制定功能，是適合於政府網站功能的民主化的？						
議題公投						
次數	14	125	187	42	229	2.7
百分比	3.8%	34.0%	50.8%	11.4%	62.2%	
公職人員選舉						
次數	13	138	181	36	217	2.7
百分比	3.5%	37.5%	49.2%	9.8%	59.0%	
其他						
次數	14	32	25	6	31	2.3
百分比	3.8%	8.7%	6.8%	1.6%	8.4%	
18. 整體而言，在政府機關網站中提供14-17題的各種民主化功能						
次數	3	48	281	36	317	3.0
百分比	0.8%	13.0%	76.4%	9.8%	86.1%	

**參、文官對政府網站民主功能指標的可行性評估**

相對於上述的必要性評估，此段將分別就文官對政府機關網站民主化構面中各評比指標可行性的認知，依序分析如下。

**一、機關基本資料功能的可行性**

表 5-6 顯示文官對機關網站中「機關基本資料」各項目的可行性認知。由表可知，在政府網站民主化的「機關基本資料」功能中，約有七成多的文官認為政府網站有「機關服務時間」、「機關地址」等項目對網站功能民主化是「非常必可行」的；另外，約有五成至六成多的文官認為「機

關位置交通資訊」、「機關組織圖表」、「機關 / 承辦單位（人）電話」、「機關 / 承辦單位（人）傳真」等三項對網站功能民主化是「非常可行」；亦有近四成三的文官認為有「機關 / 承辦單位（人）電子郵件」是「還算可行」的。

若依據「可行取向」或「不可行取向」加以區分，文官對於政府機關網站民主化「機關基本資料」的可行性認知皆普遍高達九成以上，相較之下，僅有機關組織圖表的可行性程度相對較低。

**表 5-6 文官對機關網站中「機關基本資料」項目的可行性認知**

評價程度 評價項目	(1) 完全不 可行	(2) 不怎麼 可行	(3) 還算可 行	(4) 非常可 行	偏可行 取向	平均數
19政府網站中，機關提供以下這些基本資料的可行性如何？						
1 機關服務時間						
次數	0	3	93	272	367	3.7
百分比	0%	0.8%	25.3%	73.9%	99.7%	
2 機關位置交通資訊						
次數	0	9	119	240	365	3.6
百分比	0%	2.4%	32.3%	65.2%	99.2%	
3 機關地址						
次數	0	1	94	273	353	3.7
百分比	0%	0.3%	25.5%	74.2%	95.9%	
4 機關 / 承辦單位（人）電話						
次數	2	21	146	199	345	3.5
百分比	0.5%	5.7%	39.7%	54.1%	93.8%	
5 機關 / 承辦單位（人）電子郵件						
次數	5	62	158	143	337	3.2
百分比	1.4%	16.8%	42.9%	38.9%	91.6%	
6 機關組織圖表						

評價程度	(1) 完全不 可行	(2) 不怎麼 可行	(3) 還算可 行	(4) 非常可 行	偏可行 取向	平均數
評價項目						
次數	0	15	135	218	301	3.6
百分比	0%	4.1%	36.7%	59.2%	81.8%	
7 機關 / 承辦單位 (人) 傳真						
次數	0	28	158	179	359	3.4
百分比	0%	7.6%	42.9%	48.6%	97.6%	
8 其他(請說明)						
次數	8	19	24	20	44	2.8
百分比	2.2%	5.2%	6.5%	5.4%	12.0%	

## 二、資訊公開功能的可行性

表 5-7 顯示文官對機關網站中「資訊公開」各功能的可行性認知。由表可知，在政府網站民主化的「資訊公開」功能中，約有四成三到六成左右的文官認為政府網站有「施政願景或施政計畫書」、「業務執掌或人力配置」、「現行業務政策相關文件或法規」、「常見問題集 (FAQ/Q&A)」、「現行業務政策的最新動態」、「全文搜尋」、等十五項功能對網站功能民主化是「可行」的，而約有八成七的文官認為「影音會議紀錄」功能對網站功能民主化是「不怎麼可行」的。

若依據「可行取向」或「不可行取向」加以區分，則文官認為政府機關網站民主化中較為可行的「資訊公開」功能依序包括，「施政願景或施政計畫書」、「業務執掌或人力配置」、「現行業務政策相關文件或法規」、「常見問題集 (FAQ/Q&A)」、「現行業務政策的最新動態」、「全文搜尋」、「衍生加值資訊/研究報告/出版品」、「電子報訂閱」是可行的。相較之下，則認為、「統計資料庫」、「制定中業務政策的最新動態」、「預算或決算」、「業務資訊的分眾或個人化」、「文字會議記錄」、「制定中業務政策相關文件」的可行性程度相對較低。其中，尤以多數文官認為「影音會議紀錄」最不可行。

表 5-7 文官對機關網站中「資訊公開」功能的可行性認知

評價項目 \ 評價程度	(1) 完全不 可行	(2) 不怎麼 可行	(3) 還算可 行	(4) 非常可 行	偏可行 取向	平均數
20 政府網站中，機關公開以下這些資訊的可行性如何？						
1 施政願景或施政計畫書						
次數	1	21	208	138	346	3.3
百分比	0.3%	5.7%	56.5%	37.5%	94.0%	
2 業務執掌或人力配置						
次數	1	19	219	129	348	3.3
百分比	0.3%	5.2%	59.5%	35.1%	94.6%	
3 現行業務政策相關文件或法規						
次數	0	22	211	135	346	3.3
百分比	0%	6.0%	57.3%	36.7%	94.0%	
4 現行業務政策的最新動態						
次數	2	35	212	119	331	3.2
百分比	0.5%	9.5%	57.6%	32.3%	89.9%	
5 制定中業務政策相關文件						
次數	15	142	159	52	211	2.7
百分比	4.1%	38.6%	43.2%	14.1%	57.3%	
6 制定中業務政策的最新動態						
次數	13	114	182	59	241	2.8
百分比	3.5%	31.0%	49.5%	16.0%	65.5%	
7 預算或決算						
次數	12	119	175	62	237	2.8
百分比	3.3%	32.3%	47.6%	16.8%	64.4%	
8 文字會議記錄						

政府網站功能民主化研究

評價程度 評價項目	(1) 完全不 可行	(2) 不怎麼 可行	(3) 還算可 行	(4) 非常可 行	偏可行 取向	平均數
次數	13	133	170	52	222	2.7
百分比	3.5%	36.1%	46.2%	14.1%	60.3%	
9 統計資料庫						
次數	11	102	187	68	255	2.8
百分比	3.0%	27.7%	50.8%	18.5%	69.3%	
10 衍生加值資訊/研究報告/出版品						
次數	3	87	200	78	278	3.0
百分比	0.8%	23.6%	54.3%	21.2%	75.5%	
11 全文搜尋						
次數	2	41	205	120	325	3.2
百分比	0.5%	11.1%	55.7%	32.6%	88.3%	
12 常見問題集 (FAQ/Q&A)						
次數	0	26	211	131	342	3.3
百分比	0%	7.1%	57.3%	35.6%	92.9%	
13 電子報訂閱						
次數	10	83	203	72	275	2.9
百分比	2.7%	22.6%	55.2%	19.6%	74.7%	
14 影音會議紀錄						
次數	27	211	106	24	130	2.3
百分比	7.3%	57.3%	28.8%	6.5%	35.3%	
15 業務資訊的分眾或個人化						
次數	12	128	190	38	228	2.7
百分比	3.3%	34.8%	51.6%	10.3%	62.0%	
16 其他(請說明)						
次數	11	22	29	9	38	2.5
百分比	3.0%	6.0%	7.9%	2.4%	10.3%	

## 三、互動諮詢功能的可行性

表 5-8 顯示文官對機關網站中「互動諮詢」各功能的可行性認知。由表可知，在政府網站民主化的「互動諮詢」功能中，約有五成三左右的文官認為政府網站有「意見填寫表格或民意申訴信箱」是非常可行的，而約有五成左右的文官認為政府網站有「民意調查」與「公共論壇或留言板」兩項功能對網站功能民主化是「還算可行」的，也有五成左右的文官認為政府網站有「視訊會議或即時播映」、「即時通訊或聊天室」等二項功能對網站功能民主化是「不怎麼可行」的。

若依據「可行取向」或「不可行取向」加以區分，則文官認為政府機關網站民主化中較為可行的「互動諮詢」功能依序包括，意見填寫表格或民意申訴信箱、民意調查、公共論壇或留言板對於政府機關網站民主化指標是較為可行的。另一方面，文官認為視訊會議或即時播映、即時通訊或聊天室是不可行的。

表 5-8 文官對機關網站中「互動諮詢」功能的可行性認知

評價程度	(1) 完全不 可行	(2) 不怎麼 可行	(3) 還算可 行	(4) 非常可 行	偏可行 取向	平均數
評價項目						
21 政府網站中，機關建立並執行以下這些互動功能的可行性如何？						
1 意見填寫表格或民意申訴信箱						
次數	0	6	166	196	362	3.5
百分比	0%	1.6%	45.1%	53.3%	98.4%	
2 公共論壇或留言板						
次數	7	51	167	143	310	3.2
百分比	1.9%	13.9%	45.4%	38.9%	84.2%	
3 民意調查						
次數	3	40	207	118	325	3.2

評價程度	(1) 完全不 可行	(2) 不怎麼 可行	(3) 還算可 行	(4) 非常可 行	偏可行 取向	平均數
評價項目						
百分比	0.8%	10.9%	56.3%	32.1%	88.3%	
4 即時通訊或聊天室						
次數	46	181	107	34	141	2.4
百分比	12.5%	49.2%	29.1%	9.2%	38.3%	
5 視訊會議或即時播映						
次數	45	207	91	25	116	2.3
百分比	12.2%	56.3%	24.7%	6.8%	31.5%	
6 其他(請說明)						
次數	13	28	26	6	32	2.3
百分比	3.5%	7.6%	7.1%	1.6%	8.7%	

#### 四、決策制定功能的可行性

表 5-9 顯示文官對機關網站中「決策制定」與各民主化功能的可行性認知。由表可知，在政府網站民主化的中，約有四成多左右的文官認為政府網站有「議題公投」、「公職人員選舉」等二項功能對網站功能民主化是「還算可行」的。其中，文官認為議題公投的可行性稍微高於公職人員選舉。

當問到「整體而言，您認為在政府機關網站中提供提供資訊公開、互動諮詢、決策制定的各種民主化功能的可行性如何？」時，有近七成四的文官表示是可行的。若依「可行取向」或「不可行取向」加以區分，則有高達八成五的文官表示還算可行。

由上述各題填答的平均數觀之，各題填答平均數均落於 2.3 到 3.7 之間，顯示政府機關網站民主化的「機關基本資料」、「資訊公開」、「互動資訊」、「決策制定」功能的可行性多半受到文官肯定，其中僅資訊公開功能之「影音會議紀錄」，以及互動功能中的「視訊會議或即時播映」以及「即時通訊或聊天室」等三項是文官認為較不可行的項目。

表 5-9 文官對機關網站中「決策制定」與各民主化功能的可行性認知

評價項目 \ 評價程度	(1) 完全不 可行	(2) 不怎麼 可行	(3) 還算可 行	(4) 非常可 行	偏可行 取向	平均數
22 政府網站中，機關建立並執行以下這些決策制定功能的可行性如何？						
1 議題公投						
次數	23	130	172	43	215	2.6
百分比	6.3%	35.3%	46.7%	11.7%	58.4%	
2 公職人員選舉						
次數	31	131	162	44	206	2.6
百分比	8.4%	35.6%	44.0%	12.0%	56.0%	
3 其他						
次數	10	31	33	6	39	2.4
百分比	2.7%	8.4%	9.0%	1.6%	10.6%	
23 整體而言，您認為在政府機關網站中提供18-21題的各種民主化功能的可行性如何？						
次數	5	51	272	40	312	2.9
百分比	1.4%	13.9%	73.9%	10.9%	84.8%	

## 肆、文官對政府網站評鑑制度的看法

表5-10顯示文官對政府網站民主化評鑑制度的看法。當問及「您認為，推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是否會增加民眾使用政府機關網站的意願？」有近四成的受訪者表示「有可能」會增加民眾使用政府機關網站的意願；至於問到「您認為，是否有需要定期地評鑑政府機關網站的民主化功能」，則有近三成受訪者表示「有需要」。在表示不需要定期評鑑政府機關網站的民主化功能的受訪者中，當問及「請問您認為不需要的最主要原因為何？」則有三成五左右的受訪者表示「評比網站民主化無意義」為最多數，其次為「大多數網站已符合民主化」、

「評比過於耗費人力經費」。

當問到「若要評鑑政府機關網站的民主化功能，您認為由何人執行較為適當」，則有四成四的受訪者表示由「專門評鑑機構」執行較為適當為最多，而勾選其餘各選項者皆未滿二成。又問到「若要評鑑政府機關網站的民主化功能，您認為評鑑的最後結果應採納下列何者的意見？」則有四成六的受訪者認為評鑑的最後結果應採納「一般民眾」的意見為最多，其次有三成左右的受訪者認為應採納「學術機構」的意見，同樣的選擇其餘各選項者皆未滿二成。再問到「若要評鑑政府機關網站的民主化功能，您認為多久評鑑一次較為適當？」則有四成六的受訪者認為「一年」評鑑一次較為適當，為最多數，其次有近三成的受訪者認為應「兩年」評鑑一次。

進一步就評比時是否應顧及不同機關之差異性的看法來看，約有三成七至六成三不等的文官對「30.評比標準應依機關業務性質而有所不同」、「31.評比標準應依機關層級而有所不同」、「32.評比標準應依機關規模而有所不同」、「33.評比結果應考慮到個別機關的資源限制」等四項陳述句的內容表示「同意」。其次，則約有二成八至三成七的文官表示「有點同意」。「29.應將民主化功能的評比納入政府網站整體評比的一個單元即可」、「34.評比結果應與獎懲（如獎金、追蹤查核）相連結」。

另一方面，當問及「35.若未來推動政府網站民主化功能的評鑑制度，請問您認為應該如何讓受評機關改進本身網站的民主化？（單選）」時，有三成七的文官表示應規定基本的網站民主化評比項目〈或功能〉為最多數，其次依序為提供優勝機關獎金、持續追蹤查核未達標準機關、定期公佈受評比機關排名等四項，最後是影響機關的考績評核。

**表 5-10 文官對政府網站評鑑制度的看法**

需求評估項目 / 同意程度	次數	百分比
24.您認為，推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是否會增加民眾使用政府機關網站的意願？		
非常有可能	20	5.4%

第五章 行政機關問卷分析

需求評估項目 / 同意程度	次數	百分比
有可能	150	40.8%
有點可能	98	26.6%
有點不可能	56	15.2%
不可能	36	9.8%
非常不可能	8	2.2%
平均數	2.9	
25. 您認為，是否有需要定期地評鑑政府機關網站的民主化功能？		
非常有需要	8	2.2%
有需要	110	29.9%
有點需要	103	28.0%
有點不需要	93	25.3%
不需要	47	12.8%
非常不需要	7	1.9%
平均數	3.2	
25_1. 請問您認為不需要的最主要原因為何？（單選）(n=147)		
評比網站民主化無意義	52	35.4%
大多數網站已符合民主化	25	17.0%
評比過於耗費人力經費	22	15.0%
評比會增加本身業務負擔	16	10.9%
不信任評比結果	10	6.8%
評比毫無效用	10	6.8%
網站評比過多	6	4.1%
其他	6	4.1%
26.若要評鑑政府機關網站的民主化功能，您認為由何人執行較為適當？		
專門評鑑機構	162	44.0%
學術機構	67	18.2%
民間非營利團體	65	17.7%

政府網站功能民主化研究

需求評估項目 / 同意程度	次數	百分比
政府行政機關	42	11.4%
個別學者專家	11	3.0%
政府立法機關	8	2.2%
其他	13	3.5%
27.若要評鑑政府機關網站的民主化功能，您認為評鑑的最後結果應採納下列何者的意見？		
一般民眾	169	45.9%
學術機構	112	30.4%
政府機關	43	11.7%
個別學者專家	24	6.5%
企業人士	7	1.9%
其他(請說明)	13	3.5%
28.若要評鑑政府機關網站的民主化功能，您認為多久評鑑一次較為適當？		
一年	170	46.2%
兩年	106	28.8%
半年	60	16.3%
一季	18	4.9%
其他	14	3.8%
29.有人認為，應將民主化功能的評比納入政府網站整體評比的一個單元即可，您同意嗎？		
非常同意	22	6.0%
同意	112	30.4%
有點同意	135	36.7%
有點不同意	59	16.0%
不同意	31	8.4%
非常不同意	9	2.4%
30.有人認為，評比標準應依機關業務性質而有所不同，您同意嗎？		

第五章 行政機關問卷分析

需求評估項目 / 同意程度	次數	百分比
非常同意	98	26.6%
同意	167	45.4%
有點同意	87	23.6%
有點不同意	10	2.7%
不同意	6	1.6%
非常不同意	0	0%
同意項目	次數	百分比
31.有人認為，評比標準應依機關層級而有所不同，您同意嗎？		
非常同意	101	27.4%
同意	169	45.9%
有點同意	77	20.9%
有點不同意	13	3.5%
不同意	8	2.2%
非常不同意	0	0%
同意項目	次數	百分比
32.有人認為，評比標準應依機關規模而有所不同，您同意嗎？		
非常同意	106	28.8%
同意	166	45.1%
有點同意	75	20.4%
有點不同意	14	3.8%
不同意	7	1.9%
非常不同意	0	0%
33.有人認為，評比結果應考慮到個別機關的資源限制，您同意嗎？		
非常同意	148	40.2%
同意	154	41.8%
有點同意	54	14.7%
有點不同意	6	1.6%

需求評估項目 / 同意程度	次數	百分比
不同意	6	1.6%
非常不同意	0	0%
34.有人認為，評比結果應與獎懲（如獎金、追蹤查核）相連結，您同意嗎？		
非常同意	28	7.6%
同意	100	27.2%
有點同意	102	27.7%
有點不同意	71	19.3%
不同意	41	11.1%
非常不同意	26	7.1%
35.若未來推動政府網站民主化功能的評鑑制度，請問您認為應該如何讓受評機關改進本身網站的民主化？（單選）		
規定基本的網站民主化評比項目〈或功能〉	136	37.0%
提供優勝機關獎金	83	22.6%
持續追蹤查核未達標準機關	74	20.1%
定期公佈受評比機關排名	39	10.6%
影響機關的考績評核	19	5.2%
其他	17	4.6%

說明：1. 劃底線者為該題次數最多的回覆意見。

2. 25\_1、26-28、35 題選項經降幕排序。

### 第三節 政府網站民主化必要性的交叉分析

本段利用受訪文官所屬機關的「屬性特徵」與文官評估「政府網站民主化功能項目」的必要性認知進行交叉分析，分別就政府機關基本資料、以及政府資訊公開、互動諮詢與決策制定等三大電子化民主面向，

分析機關屬性基本資料與必要性的關係，以作為後續政府網站民主化評估方案研擬與推動的參考。

### 壹、機關基本資料

以政府提供民眾機關的基本資料而言，可供受訪者選擇的待選民主化功能項目包括：機關地址、機關服務時間、機關組織圖表、機關 / 承辦單位（人）電話、機關 / 承辦單位（人）傳真、機關 / 承辦單位（人）電子郵件、機關位置交通資訊、以及其他項等八個選項，分別就這八項與機關屬性特徵（機關總員額、網站初次建置時間、網站建置者、網站負責日常維護運作者）作交叉分析，據以瞭解不同屬性的機關對政府網站民主化功能中「機關基本資料」的認知差異，然而經交叉分析後並未發現有顯著差異者。

### 貳、資訊公開

以政府網站中「資訊公開」的民主化功能而言，可供受訪者選擇的待選民主化功能項目包括：施政願景或施政計畫書、業務執掌或人力配置、現行業務政策相關文件或法規、現行業務政策的最新動態、制定中業務政策相關文件、制定中業務政策的最新動態、預算或決算、文字會議記錄、統計資料庫、衍生加值資訊 / 研究報告 / 出版品、全文搜尋、常見問題集（FAQ / Q&A）、電子報訂閱、多媒體文件、業務資訊的分眾或個人化、其他項等 16 個選項，此段分別就這 16 項與機關屬性特徵作交叉分析，據以瞭解不同屬性的機關對政府網站民主化功能中「資訊公開」的認知差異。

#### 一、機關總員額

表 5-11 可以看出，受訪者所屬機關之總員額不同，在「資訊公開」民主化功能中，文官對於民主化功能必要性的認知有差異。「衍生加值資訊/研究報告/出版品」在 384 位有效樣本當中，機關總員額方面以 201 人以上 45 位（95.7%）認為有必要的比例顯著的高過於的 101~200 人的 80 位（78.4%），以及 100 人以下的 156 位（72.6%）。

**表 5-11 機關總員額與機關基本資料的必要性程度**

特徵 程度	100人以下		101~200人		201人以上		總計	
	衍生加值資訊/研究報告/出版品							
有必要	156	72.6%	80	78.4%	45	95.7%	281	77.2%
總合	215	100.0%	102	100.0%	47	100.0%	364	100.0%

## 二、網站初次建置時間

表 5-12 可以看出，受訪者所屬機關網站的初次建置時間不同，在「資訊公開」民主化功能需求上的認知差異。在「統計資料庫」方面，以網站初次建置時間在民國 85-89 年者 134 位（80.7%）認為有必要的比例明顯高過於民國 84 年以前的 17 位（77.3%），以及民國 90-95 年的 117 位（65.0%）。在「衍生加值資訊/研究報告/出版品」方面，以網站初次建置時間在民國 84 年以前者 22 位（100.0%）認為有必要的比例明顯高過於民國 85-89 年的 142 位（85.5%）以及民國 90-95 年的 120 位（66.7%），整體上約略呈現機關網站初次建置時間越早者，越傾向於認同「衍生加值資訊/研究報告/出版品」是必要的。

**表 5-12 網站初次建置時間與機關基本資料的必要性程度**

特徵 程度	84年以前		85-89年		90-95年		總計	
	統計資料庫							
有必要	17	77.3%	134	80.7%	117	65.0%	268	72.8%
總合	22	100.0%	166	100.0%	180	100.0%	368	100.0%
衍生加值資訊/研究報告/出版品								
有必要	22	100.0%	142	85.5%	120	66.7%	284	77.2%
總合	22	100.0%	166	100.0%	180	100.0%	368	100.0%

### 三、網站負責日常維護運作者

表 5-13 可以看出，受訪者所屬機關負責日常維護運作者不同，在網站提供「資訊公開」民主化功能需求上認知有差異。在「電子報訂閱」方面，以機關網站是委託民間廠商或其他來負責日常維護運作者有 51 位（81.0%）認為有必要的比例最高，高過於由其他機關或人員負責日常維護運作者，此外，又以機關內兼辦資訊業務人員負責日常維護運作的 113 位（59.2%）的比例最低。

**表 5-13 負責日常維護運作者與機關資訊公開的必要性程度**

特徵 程度	上級機關		機關內資訊單 位人員		機關內兼辦資 訊業務人員		委託民間廠商 或其他		總計	
	電子報訂閱									
有必 要	18	66.7%	65	74.7%	113	59.2%	51	81.0%	247	67.1%
總合	27	100.0%	87	100.0%	191	100.0%	63	100.0%	368	100.0%

### 參、互動諮詢

以政府網站中「互動諮詢」的民主化功能而言，可供受訪者選擇的待選民主化功能項目包括：意見填寫表格或民意申訴信箱、公共論壇或留言板、民意調查、即時通訊或聊天室、視訊會議或即時播映、其他項等 6 個選項，此段分別就這 6 項與機關屬性特徵作交叉分析，據以瞭解不同屬性的機關對政府網站民主化功能中「互動諮詢」的認知差異。

表 5-14 可以看出，受訪者所屬機關之總員額不同，在「資訊公開」民主化功能中，文官對於民主化功能必要性的認知有差異。「公共論壇或留言板」在 364 位有效樣本當中，機關總員額方面以 100 人以下 185 位（86.0%）認為可行的比例顯著的高過於的 101-200 人的 82 位（80.4%），以及 201 人以上的 33 位（70.2%）。

**表 5-14 機關總員額與網站互動諮詢功能的必要性程度**

特徵 程度	100人以下		101~200人		201人以上		總計	
公共論壇或留言板								
有必要	185	86.0%	82	80.4%	33	70.2%	300	82.4%
總合	215	100.0%	102	100.0%	47	100.0%	364	100.0%

#### 肆、決策制定

以政府網站中「決策制定」的民主化功能而言，可供受訪者選擇必要性的待選民主化功能項目包括：議題公投、公職人員選舉、其他、未使用過此類功能等四個選項，此段分別就這四項與機關屬性特徵（機關總員額、網站初次建置時間、網站建置者、網站負責日常維護運作者）作交叉分析，據以瞭解不同屬性的機關對政府網站民主化功能中「決策制定」的認知差異，然而並未發現有統計上顯著關聯性。

### 第四節 政府網站民主化可行性的交叉分析

本段利用受訪文官所屬機關的「屬性特徵」與其評估「政府網站功能項目」可行性的主觀認知進行交叉分析，分別就政府機關基本資料、政府資訊公開、互動諮詢與決策制定三大電子化民主面向，分析機關屬性資料與可行性的關聯性，以作為後續政府網站民主化落實評比指標運用的參考。

#### 壹、機關基本資料

誠如前述分析，本研究中政府提供機關自身基本資料同樣有八個選項，分別就這八項與機關屬性特徵（機關總員額、網站初次建置時間、網站建置者、網站負責日常維護運作者）作交叉分析，據以瞭解不同屬性的機關對政府網站民主化功能中「機關基本資料」可行性的認知差異。

### 一、機關總員額

表 5-15 可以看出，受訪者所屬機關之總員額不同，在「機關基本資料」民主化功能中，文官對於民主化功能可行性的認知有差異。首先，在「機關 / 承辦單位（人）電話」方面，在 364 位有效樣本當中，機關總員額方面以 100 人以下者有 206 位（95.8%）認為可行的比例顯著的高過於的 101-200 人的 93 位（91.2%），以及 201 人以上的 40 位（85.1%），整體而言，機關總員額越低者對「機關 / 承辦單位（人）電話」項目的可行性認知越高。其次，在「機關 / 承辦單位（人）傳真」方面，機關總員額方面以 100 人以下者有 202 位（94.0%）認為可行的比例顯著的高過於的 101~200 人的 92 位（90.2%），以及 201 人以上的 37 位（78.7%），整體而言，機關總員額越低者對「機關 / 承辦單位（人）傳真」項目的可行性認知越高。

表 5-15 機關總員額與機關基本資料的可行性程度

特徵 程度	100人以下		101~200人		201人以上		總計	
機關 / 承辦單位（人）電話								
可行	206	95.8%	93	91.2%	40	85.1%	339	93.1%
總合	215	100.0%	102	100.0%	47	100.0%	364	100.0%
機關 / 承辦單位（人）傳真								
可行	202	94.0%	92	90.2%	37	78.7%	331	90.9%
總合	215	100.0%	102	100.0%	47	100.0%	364	100.0%

### 二、網站建置者

表 5-16 可以看出，受訪者所屬機關網站建置者的不同，在「機關基本資料」民主化功能可行性認知上的差異。在「機關組織圖表」方面，以網站建置者為單位同仁設計 32 位（100.0%）與既有網路套裝版本或其他者 13 位（100.0%）認為可行的比例最高，高過於網站建置者為委託民

間企業或學術機構設計的 238 位 (96.0%)，以及上級機關提供或其他機關版本的 67 位 (89.3%)。

**表 5-16 網站建置者與機關基本資料的可行性程度**

特徵 程度	上級機關提供或其他機關版本		單位同仁設計		委託民間企業或學術機構設計		既有網路套裝版本或其他		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
<b>機關組織圖表</b>										
可行	67	89.3%	32	100.0%	238	96.0%	13	100.0%	350	95.1%
總合	75	100.0%	32	100.0%	10	100.0%	13	100.0%	368	100.0%

## 貳、資訊公開

此段以政府網站中「資訊公開」的民主化中的 16 項功能與機關屬性特徵作交叉分析，據以瞭解不同屬性的機關對政府網站民主化功能中「資訊公開」的認知差異。

### 一、網站初次建置時間

表 5-17 可以看出，受訪者所屬機關之網站初次建置時間不同，在「資訊公開」民主化功能可行性認知有差異。在「統計資料庫」方面，以網站初次建置時間在民國 85-89 年者 125 位 (75.3%) 認為有必要的比例明顯高過於民國 84 年以前的 15 位 (68.2%)，以及民國 90-95 年的 113 位 (62.8%)。在「衍生加值資訊/研究報告/出版品」方面，以網站初次建置時間在民國 84 年以前者 20 位 (90.9%) 認為可行的比例明顯高過於民國 85-89 年的 132 位 (79.5%) 以及民國 90-95 年的 124 位 (68.9%)，整體上約略呈現機關網站初次建置時間越早者，越趨向於認同「衍生加值資訊/研究報告/出版品」是可行的。

表 5-17 網站初次建置時間與機關資訊公開的可行性程度

特徵 程度	84年以前		85-89年		90-95年		總計	
統計資料庫								
可行	15	68.2%	125	75.3%	113	62.8%	253	68.8%
總合	22	100.0%	166	100.0%	180	100.0%	368	100.0%
衍生加值資訊/研究報告/出版品								
可行	20	90.9%	132	79.5%	124	68.9%	276	75.0%
總合	22	100.0%	166	100.0%	180	100.0%	368	100.0%

## 二、網站建置者

表 5-18 可以看出，受訪者所屬機關之網站建置者不同，在「資訊公開」民主化功能可行性認知有差異。首先，在「施政願景與施政計畫書」方面，以網站建置者為既有網路套裝版本或其他者 13 位（100.0%）認為可行的比例明顯高過於其他網站建置者，其中又以上級機關提供或其他機關版本有 64 位（85.3%）最低。其次，在「業務執掌或人力配置」方面，以網站建置者為既有網路套裝版本或其他者 13 位（100.0%）認為可行的比例明顯高過於其他網站建置者，其中又以上級機關提供或其他機關版本有 64 位（85.3%）最低。再者，在「文字會議記錄」方面，以網站建置者為單位同仁設計者 27 位（84.4%）認為可行的比例明顯高過於其他網站建置者，其中又以委託民間企業或學術機構設計有 135 位（54.4%）最低。最後，在「影音會議紀錄」方面，以網站建置者為單位同仁設計者 18 位（56.3%）認為可行的比例明顯高過於其他網站建置者，其中又以委託民間企業或學術機構設計 76 位（30.6%）最低。

表 5-18 網站建置者與機關資訊公開的可行性程度

特徵程度	上級機關提供或其他機關版本		單位同仁設計		委託民間企業或學術機構設計		既有網路套裝版本或其他		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
<b>施政願景與施政計畫書</b>										
可行	64	85.3%	31	96.9%	236	95.2%	13	100.0%	344	93.5%
總合	75	100.0%	32	100.0%	248	100.0%	13	100.0%	368	100.0%
<b>業務執掌或人力配置</b>										
可行	64	85.3%	31	96.9%	238	96.0%	13	100.0%	346	94.0%
總合	75	100.0%	32	100.0%	10	100.0%	13	100.0%	368	100.0%
<b>文字會議記錄</b>										
可行	50	66.7%	27	84.4%	135	54.4%	8	61.5%	220	59.8%
總合	75	100.0%	32	100.0%	10	100.0%	13	100.0%	368	100.0%
<b>影音會議紀錄</b>										
可行	29	38.7%	18	56.3%	76	30.6%	6	46.2%	129	35.1%
總合	75	100.0%	32	100.0%	10	100.0%	13	100.0%	368	100.0%

### 參、互動諮詢

此段以政府網站中「互動諮詢」的民主化中的 6 項功能與機關屬性特徵作交叉分析，據以瞭解不同屬性的機關對政府網站民主化功能中「互動諮詢」的認知差異。

#### 一、機關總員額

表 5-19 可以看出，受訪者所屬機關之總員額不同，在「互動諮詢」

民主化功能中，文官對於民主化功能可行性的認知有差異。在「公共論壇或留言板」方面，在 364 位有效樣本當中，機關總員額 100 人以下者有 194 位（90.2%）認為可行的比例顯著的高過於的 101-200 人的 82 位（80.4%），以及 201 人以上的 29 位（61.7%），整體而言，機關總員額越低者對「公共論壇或留言板」項目的可行性認知越高。

**表 5-19 機關總員額與網站互動諮詢功能的可行性程度**

特徵 程度	100人以下		101~200人		201人以上		總計	
公共論壇或留言板								
可行	194	90.2%	82	80.4%	29	61.7%	305	83.8%
總合	215	100.0%	102	100.0%	47	100.0%	364	100.0%

## 二、網站初次建置時間

表 5-20 可以看出，受訪者所屬機關之網站初次建置時間不同，在「互動諮詢」民主化功能可行性認知有差異。在「公共論壇或留言板」方面，以網站初次建置時間在民國 84 年以前者 20 位（90.9%）認為可行的比例明顯高過於民國 85-89 年的 130 位（78.3%），以及民國 90-95 年的 158 位（87.8%）。

**表 5-20 網站初次建置時間與互動諮詢的可行性程度**

特徵 程度	84年以前		85-89年		90-95年		總計	
公共論壇或留言板								
可行	20	90.9%	130	78.3%	158	87.8%	308	83.7%
總合	22	100.0%	166	100.0%	180	100.0%		100.0%

## 三、網站建置者

表 5-21 可以看出，受訪者所屬機關之網站建置者不同，在「互動諮詢」民主化功能可行性認知有差異。在「意見填寫表格或民意申訴信箱」方面，以既有網路套裝版本或其他的 13 位（100.0%）認為可行的比例高過於其他網站建置者，其中又以單位同仁設計有 30 位（93.8%）最低。

**表 5-21 網站建置者與機關基本資料的可行性程度**

特徵 程度	上級機關提供或其他機關版本		單位同仁設計		委託民間企業或學術機構設計		既有網路套裝版本或其他		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
意見填寫表格或民意申訴信箱										
可行	71	94.7%	30	93.8%	246	99.2%	13	100%	360	97.8%
總合	75	100.0%	32	100.0%	248	100.0%	13	100.0%	368	100.0%

#### 肆、決策制定

以政府網站中「決策制定」的民主化功能而言，可供受訪者選擇可行性的待選民主化功能項目包括：議題公投、公職人員選舉、其他、未使用過此類功能等四個選項，此段分別就這四項與機關屬性特徵（機關總員額、網站初次建置時間、網站建置者、網站負責日常維護運作者）作交叉分析，據以瞭解不同屬性的機關對政府網站民主化功能中「決策制定」的認知差異，然而並未發現有顯著相關。

## 第六章 結論與建議

依據以下的研究問題(A)-(F)與表 1-1 的研究設計，本研究在整理當前國內外電子民主相關文獻後（如第二章），初擬如表 3-1 的政府機關網站民主化評估指標；再透過兩個階段共三場專家學者焦點團體訪談，對政府網站民主功能指標與相關評鑑制度提出意見及修正建議，並依據此暫訂指標，針對我國政府行政機關網站進行內容分析（如第三章）；同時也依據前述整理出的政府網站民主功能指標與相關評鑑制度，分別調查評估政府網站使用民眾與政府行政機關的相關經驗、評價、需求、與可行性（如第四、五章）。統合上述各階段研究成果，本章主要在整理我國目前網站民主化功能的概況，並瞭解民眾與文官的對民主化評比指標與制度的看法，最後在提出理論上與實務上的推動策略與配套措施。

- (A) 資訊與通信技術的興起對政府治理與民主參與的影響為何？
- (B) 各國政府公共網站民主化之設計現況與發展趨勢為何？
- (C) 我國中央與地方各級政府網站之結構與內容符合各國民民主化設計及評比指標之程度為何？
- (D) 適用於我國中央與地方各級政府公共網站功能之民主化評比指標為何？
- (E) 以我國民主化評比指標檢視我國中央與地方各級政府網站之結構與內容之成果為何？
- (F) 提昇我國中央與地方各級政府公共網站功能民主化之建議為何？

### 第一節 綜合結論

首先，研究問題(A)-(B)的綜合結論為：現代資通技術約自 1990 年代

中期開始在各國造成所謂的電子化政府浪潮（我國行政院研考會即將2006年的現在視為我國政府e化十年的里程碑），此實務界的發展適時反映在跨國評比機構（如UN、WEF、OECD）與個別研究者的各國電子化政府評比指標與制度上，由這些發展趨勢可以看出：電子化政府在理論與實務上雖然同時考量政府的行政與民主職能，但是由表2-6所整理的各國政府網站評鑑內容摘要可以看出，其評比指標上目前為止多數仍仍著重於安全性及好用度等基礎功能，以及線上申辦服務等行政功能，僅有少數文獻（如Holzer與Kim，2005）特別將民眾參與功能獨立為一個評估面向。

據此，本研究中所提出的政府機關網站民主化評估指標，主要是整理自學術論文以及出現於各國政府網站的個別網路民主機制，並透過學者與實務專家（包括政府機關代表）修正。為檢測我國政府網站符合民主化設計及評比指標的程度（研究問題C及E），同時也發展及修正適用於我國政府網站功能民主化的評比指標（研究問題D），以下的四個構面共三十四項網站民主功能指標，也同時針對網路族群及政府行政機關同仁予以調查。

### 壹、政府網站民主功能的指標

植基於前述文獻歸納並輔以兩階段焦點團體訪談之修正成果，本研究得以進一步建構網站民主化功能評比指標。首先，本文認為「機關基本資料」構面提供了政府網站民主的基本資訊，實為進一步推展民主化之基石，其包括地址、服務時間、組織圖/表、聯絡電話、傳真、電子郵件、與機關交通位置資訊共七項指標，也就是政府機關透過網站與民眾、民間團體或企業互動時，必須具備的基本聯絡資訊。「資訊公開」構面包含的十四項資訊內容（施政願景理念、業務執掌、施政計畫書、業務或政策相關文件、既定業務或政策最新動態、預算、決算、人力配置、文字會議記錄、業務或政策相關法規、統計資料庫、衍生加值資訊或出版品、制定中政策或法規的背景文件、制定中的政策或法規的最新動態），以及五項資訊傳播功能（多媒體文件、全文搜尋、常見問題集、電子報

訂閱、業務資訊的分眾或個人化)共十九項指標。「互動諮商」構面包含六項指標(意見填寫表格、民意申訴信箱、留言板或公共論壇、民意調查、即時通訊或聊天室、視訊會議或即時播映),代表除了以上單向的政府資訊公開之外,也應強調的雙向互動功能。最後的「決策制定」構面則包含兩項指標,即透過政府網站進行具法定效力的「議題公投」與「公職人員選舉」。

接著,本文進一步以上述指標為主,運用線上問卷調查方式分別徵詢一般網路民眾對於指標的使用經驗、需求性、以及機關文官代表對於本研究指標項目之可行性、必要性之看法,綜合第四章與第五章中的調查結果,可整理出政府網站民主功能的民眾觀點需求程度與文官觀點可行與必要性如表6-1。首先在機關基本資料部分,民眾與文官對於高度需求與必要的政府網站民主功能項目有頗高的共識(前三名完全相同),在低度需求與必要的則屬在政府網站上提供機關或承辦單位(尤其是承辦人員)的電子郵件與傳真,由焦點團體訪談中也可看出,文官也特別憂心在政府網站上提供承辦人員電話的負面影響,但明顯對比的是仍有五成民眾肯定該基本資料的需求(表4-3);不過雖然有上述程度上的差異,由表5-2仍可看出至少有四分之三的受訪文官認同在政府網站上提供這些機關基本資料。

**表 6-1 政府網站民主功能的民眾觀點需求程度與文官觀點可行與必要性**

民眾觀點的需求程度	文官觀點的可行性	文官觀點的必要性
機關基本資料		
機關服務時間	機關服務時間	機關地址
機關位置交通資訊	機關位置交通資訊	機關位置交通資訊
機關地址	機關/承辦單位(人)傳真	機關服務時間
機關/承辦單位(人)電話	機關地址	機關組織圖表
機關/承辦單位(人)電子郵件	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真

政府網站功能民主化研究

民眾觀點的需求程度	文官觀點的可行性	文官觀點的必要性
機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電子郵件	機關/承辦單位(人)電話
機關/承辦單位(人)傳真	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電子郵件
<b>資訊公開</b>		
常見問題集(FAQ/Q&A)	業務執掌或人力配置	現行業務政策相關文件或法規
全文搜尋	施政願景或施政計畫書	現行業務政策的最新動態
現行業務政策的最新動態	現行業務政策相關文件或法規	常見問題集(FAQ/Q&A)
現行業務政策相關文件或法規	常見問題集(FAQ/Q&A)	施政願景或施政計畫書
電子報訂閱	現行業務政策的最新動態	全文搜尋
多媒體文件	全文搜尋	業務執掌或人力配置
統計資料庫	衍生增值資訊/報告/出版品	衍生增值資訊/報告/出版品
業務資訊的分眾或個人化	電子報訂閱	統計資料庫
施政願景或施政計畫書	統計資料庫	制訂中業務政策的最新動態
制訂中業務政策的最新動態	制訂中業務政策的最新動態	電子報訂閱
衍生增值資訊/報告/出版品	預算或決算	預算或決算
制訂中業務政策相關文件	業務資訊的分眾或個人化	制訂中業務政策相關文件
業務執掌或人力配置	文字會議記錄	業務資訊的分眾或個人化
預算或決算	制訂中業務政策相關文件	文字會議記錄
文字會議記錄	影音會議紀錄(多媒體文件)	影音會議紀錄(多媒體文件)
<b>互動諮詢</b>		
民意調查	意見填寫表格或民意申訴信箱	意見填寫表格或民意申訴信箱
公共論壇或留言板	民意調查	民意調查

民眾觀點的需求程度	文官觀點的可行性	文官觀點的必要性
意見填寫表格或民意申訴信箱	公共論壇或留言板	公共論壇或留言板
視訊會議或即時播映	即時通訊或聊天室	視訊會議或即時播映
即時通訊或聊天室	視訊會議或即時播映	即時通訊或聊天室
<b>決策制定</b>		
議題公投	議題公投	議題公投
公職人員選舉	公職人員選舉	公職人員選舉

附註：各功能項目係由高分（需求、可行、必要）往下排列至低分；民眾在受訪時被要求至多選取各構面中政府網站民主功能項目的一半；文官則針對逐項功能予以評定。

民眾與文官在需要政府網站上的進階資訊公開項目上，對於現行業務政策相關文件或法規、現行業務政策的最新動態、與常見問題集有最明顯的共識，另外值得注意的是有四成一的受訪民眾認為全文搜尋是必需的（表 4-3），也有九成的受訪文官認同此必要性（表 5-3）。其實除了七成一對影音會議紀錄（多媒體文件）的必要性有所質疑之外，由表 5-3 可以看出至少都有五成的受訪文官肯定所有其他資訊公開項目的必要性。

受訪民眾對互動諮詢面向的政府網站民主功能需求是有明顯區別的，由表4-3可以看出民意調查、公共論壇或留言板、及意見填寫表格或民意申訴信箱等三項獲得至少近五成及以上的肯定，而受訪文官也以明顯比例與民眾有此共識（表5-4）。雖然即時通訊（或聊天室）以及視訊會議（或即時播映）已經非常普遍，但是民眾與文官都不認為政府網站需要提供此互動功能。

最後，雖然都約有近六成的受訪文官認為可考量在政府網站上提供議題公投及公職人員選舉（表5-5），而七成受訪民眾對議題公投有明顯的需求，相對僅有四分之一認為在政府網站上辦理公職人員選舉是有需要的（表4-3）。

## 貳、政府網站民主功能的評鑑制度

對於評鑑制度的效果，高達八成四的受訪民眾認為，推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，是會增加其使用政府機關網站的意願的；但卻只有四成六的受訪文官認為，推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果，可能會增加民眾使用政府機關網站的意願。另外，有六成的文官受訪者認為有需要定期評鑑政府機關網站的民主化功能，而主張不需要定期評鑑者的主要原因為「評比網站民主化無意義」、「大多數網站已符合民主化」以及「評比過於耗費人力經費」或「評比會增加本身業務負擔」；但有四分之三的民眾受訪者認為政府機關網站的評鑑制度是可以提昇民主參與程度的。由此可見，官與民對於政府機關網站的評鑑制度的可能影響和效果存有相當的歧見。

至於評鑑的頻率，四成六的文官受訪者認為「一年」評鑑一次較為適當，其次有近三成的受訪者認為較適當的期間為「兩年」評鑑一次。認為評鑑期間應較短者認為，政府網站的資訊必須是正確且即時的，因此更需要較密集的更新，而較密集的評鑑或許有助於此，以保障民眾知的權利；同時，他們也建議，網站上多訊息的動態即時性也可以作為評估的標的之一。亦有主張可以視指標內容性質的不同，以區分其評比的頻率；例如屬於互動、決策參與者可以按月評比，公告資訊可以每季評比，而屬整體性的評鑑則可以以年度行之。

有關評鑑的執行者，四成四的受訪文官表示，若要評鑑政府機關網站的民主化功能，由「專門評鑑機構」來執行評鑑工作較為適當；選擇由「學術機構」或「民間非營利團體」執行的僅各為一成八左右；而焦點團體訪談與會人員亦多贊同應由客觀的第三機構、或中立的學術機關進行評鑑較適當，同時亦有受訪者認為可以考慮先以機關自評方式進行。在評鑑意見的蒐集上，若要評鑑政府機關網站的民主化功能，高達四成六的受訪文官認為評鑑的最後結果應採納「一般民眾」的意見，三成的受訪文官認為應重視「學術機構」的意見；另外，在多場的焦點團體訪談中，參與座談的專家、學者、實務界人士亦提及可將網站使用率的狀況、以及網友使用過之後意見回饋做為參考。

在評鑑制度的其他面向中，七成三的文官受訪者贊同應將民主化功能的評比納入政府網站整體評比的一部分。分別有九成五的文官認為評比指標與標準應視機關業務性質而定，以及評比指標與標準亦應依機關層級、規模而有所不同。更有九成七的受訪文官主張評鑑及其結果應將個別機關的資源擁有程度與限制、投入方式（委外或自製）納入考慮。

另外有六成二的受訪官員認為應依據評比的結果作適度的獎懲、或與機關整體的考核作連結。至於促使受評機關改進本身網站的民主化功能上，三成七的文官受訪者認為應明列基本的網站民主化評比項目或功能，各分別約二成建議可以提供優勝機關獎金、或持續追蹤查核未達標準之機關；僅一成表示可以定期公佈受評比機關排名。也有焦點團體受訪者表示可以以參與競逐獎項、獎金的方式鼓勵達成機關網站符合民主化的目標，而非僅以全面評比方式行之；也有認為評比必須絕對要足夠客觀，因為真正客觀的評鑑對於機關而言就已是一項非常強的改善動機。

### **參、整體配套措施**

自焦點團體訪談結果可知，學者專家與文官相當關心且在意執行網站民主化時所可能遇見各種問題。首先是有關於人力、經費與資源的考量。最為受訪者所提及的是，就算有意願，並非所有機關皆有充足的人力可以將其網站充實以達成民主化的要求。與網站民主化相關的技術需求被認為不是問題，問題在於管理層面，尤其當需與民眾密切回應互動時，其所涉及最明顯的就是管理人力的問題；受訪者反映，公務機關在目前人力日益精簡的情況下，處理原先的業務即已感分身乏術，恐已無餘力辦理此種績效無法立即呈現的業務；其中，討論區、留言版更被認為是最需要耗費人力加以管理的。衍生而來的建議是，網站民主化評比應將資源的多寡列入考慮，而非一視同仁。

## 第二節 政策建議

本節仍依照政府網站民主功能的指標、評鑑制度、與整體配套措施的順序，俾以建議提昇我國政府網站功能民主化之具體措施（研究問題F）。

### 壹、政府網站民主功能的指標

由表6-1並綜合第三章中政府機關網站的內容分析結果，可進一步對照出民眾觀點需求程度與文官觀點可行性的政府網站民主功能如表6-2，本研究於擬定以下政策建議時的基本假定為：民眾作為政府機關的服務對象，其對於政府網站民主功能的需求認知，相較於政府文官應有更高的優先參考價值；但是基於對政府網站民主功能的可行性而言，執行政府網站管理的文官意見卻更值得作為依據。

#### 一、第一階段：立即可行的指標

首先以執行期程而言，本研究建議首先考量民眾需求程度與文官評估可行性都較高的項目，尤其是這些項目中，目前大部分的政府機關網站都已經具備的項目，可以優先考慮成為政府網站功能民主化的第一階段評估指標，包括：機關地址、機關交通位置圖、現行業務政策的最新動態及其相關文件或法規、全文搜尋、常見問題集、電子報訂閱、與意見填寫表格或民意申訴信箱（目前已出現與客服中心call-center結合的解決方案），而且以上這些功能項目不論中央或地方政府機關或其業務性質，都應該可以共同適用。此外，雖然透過排序效果，承辦單位（人）電話與統計資料庫都被歸類在文官認定相對不可行的政府網站民主功能項目，但是其可行百分比仍然很高，本研究仍建議可同時列為為第一階段的評估指標，但可允許受評機關揭露單位電話即可

表 6-2 綜合民眾觀點需求程度與文官觀點可行性之政府網站民主功能對照表

文官 民眾	可行性較高	可行性較低
需求程度較高	機關基本資料 機關服務時間 (32% ; 36% ; 34%) 機關交通位置圖 (68% ; 72% ; 70%) 機關地址 (100% ; 100% ; 100%) 資訊公開 常見問題集 (87% ; 76% ; 81%) 全文搜尋 (84% ; 80% ; 82%) 現行業務政策的最新動態(97% ; 96% ; 97%) 現行業務政策相關文件或法規 (97% ; 90% ; 94%) 電子報訂閱 (71% ; 88% ; 80%) 互動諮詢 民意調查 (8% ; 8% ; 8%) 公共論壇或留言板 (34% ; 56% ; 45%) 意見填寫表格或民意申訴信箱 (59% ; 60% ; 60%) 決策制定 議題公投 (0% ; 0% ; 0%)	機關基本資料 機關/承辦單位(人)電話 (100% ; 100% ; 100%) 資訊公開 多媒體文件(影音會議記錄)(63% ; 52% ; 58%) 統計資料庫 (84% ; 96% ; 90%) 業務資訊的分眾或個人化 (50% ; 20% ; 35%)

政府網站功能民主化研究

文官 民眾	可行性較高	可行性較低
需求程度較低	<p><b>機關基本資料</b></p> <p>機關/承辦單位(人)傳真(76%; 84%; 80%)</p> <p><b>資訊公開</b></p> <p>施政遠景或施政計畫書(84%; 82%; 83%)</p> <p>衍生加值資訊/研究報告/出版品(82%; 52%; 67%)</p> <p>業務執掌或人力配置(71%; 62%; 46%)</p>	<p><b>機關基本資料</b></p> <p>機關/承辦單位(人)電子郵件(71%; 76%; 74%)</p> <p>機關組織圖表(92%; 92%; 92%)</p> <p><b>資訊公開</b></p> <p>制定中業務政策的最新動態(79%; 68%; 73%)</p> <p>預算或決算(17%; 66%; 42%)</p> <p>文字會議記錄(37%; 28%; 32%)</p> <p>制定中業務政策相關文件(42%; 36%; 39%)</p> <p><b>互動諮詢</b></p> <p>視訊會議或即時播映(0%; 0%; 0%)</p> <p>即時通訊或聊天室(0%; 0%; 0%)</p> <p><b>決策制定</b></p> <p>公職人員選舉(0%; 4%; 2%)</p>

附註：指標項目括號中的百分比依序為透過內容評估得到中央政府機關網站符合百分比、地方政府網站符合百分比、中央與地方政府機關的平均符合百分比。

同樣可優先考量的評估指標還有那些高可行性但是目前民眾認定需求不高的資訊公開項目，例如施政願景或施政計畫書、衍生加值資訊/研究報告/出版品、機關/承辦單位(人)傳真、及業務執掌或人力配置，除了目前受測政府機關也多數具備外，這些也屬於政府資訊公開法的基本要求<sup>25</sup>。

<sup>25</sup> 立法院於 2005 年底通過實施的我國「政府資訊公開法」中，界定除涉及國家機密、個人隱私等相關資訊之外(第十八條)，應主動公開的資訊範圍(第七條)包括：一、條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。二、政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使

## 二、第二階段：可彈性選取或鼓勵試辦的功能指標

機關服務時間則可以考量作為第二階段的政府網站功能民主化評估指標，由於機關服務時間對於某些非第一線為民服務的政府機關可能不適用，因此可由受評政府機關彈性選取。業務資訊的分眾或個人化可同樣作為彈性選取指標，如果該政府機關可明顯將使用族群分類，則此功能應可提昇資訊公開的有效性。如前述的綜合結論，雖然影音會議記錄被七成受訪文官質疑其可行性，但視資訊內容特性提供多媒體文件應是可行的，其實也約有八成以上的受測政府機關網站已經有此功能，本研究建議同樣列為第二階段中，可由受評政府機關彈性選取的指標。

另外，對於機關承辦單位或人員電子郵件、機關組織圖表、制定中業務政策的最新動態與相關文件等資訊公開項目，甚至是其他資訊公開功能（如表6-1，除影音會議記錄外），雖然在排序上被歸類為需求程度低且可行性亦低，但由原始統計數字得知其可行性其實頗高，且受測政府機關多數具備之外，也屬於政府資訊公開法相關（雖然不一定為主動公開項目），即使是可能造成負面效果的文字會議記錄，都可設法避開逐字發言稿或採用匿名紀錄，因此本研究仍建議可列為第二階段指標。至於有政府機關代表於焦點團體訪談中，曾表達的對於公布機關預決算可能引起的誤解，本研究則主張應遵循政府資訊公開法的精神，對於政府機關主動應公開的資訊項目可透過網站主動公開，未被規範主動公開而須由民眾申請的資訊項目，政府機關仍可權衡行政成本適度主動公開。

在民眾認為有高度需求且文官認為也高度可行，但是目前政府機關網站具備比例仍有待加強的政府網站民主功能，當屬公共論壇及民意調查。其中公共論壇或留言板的維運管理，除了表現於政府網站之外仍須大量的行政成本，由焦點團體訪談意見可以確定這是各政府機關評斷其可行與否的關鍵，建議不宜直接作為評比指標；但基於此機制對民主行政的重大貢獻，本研究仍建議我國政府網站評估的主管機關，可以透過

---

裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。三、政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。四、行政指導有關文書。五、施政計畫、業務統計及研究報告。六、預算及決算書。七、請願之處理結果及訴願之決定。八、書面之公共工程及採購契約。九、支付或接受之補助。十、合議制機關之會議紀錄。

志願試辦及適當誘因（如作為額外加分項目），促使政府機關朝此雙向互動的進階網站民主功能邁進。此外，雖然目前受測政府機關僅少數具備網站民意調查功能，但是此機制同樣對我國民主行政有重大貢獻，本研究也建議透過志願試辦及適當誘因予以推動，並與公共論壇列為第三階段較長遠的政府網站民主化方向與指標。公共論壇與民意調查作為民眾與政府的雙向互動機制而言，如欲避免經常被詬病的動員、認證、與信任問題（江明修等，2004；黃東益等，2005），通常需要長期的運作與培養。

### 三、特殊應用或可能的長期發展

可考量作為長期發展方向的是影音會議記錄、視訊會議或即時播映、與即時通訊或聊天室，雖然此三者在技術上都已可行，但短期內欲成為評估指標仍需時間，而且政府機關也因業務特質有不同的必要與可行程度。

作為具備法定效力的議題公投與公職人員選舉，是目前為止政府機關網站上所能提供民主功能的最複雜的應用，如同前述的公共論壇及網路民意調查，其後端需配套的行政機制與資源頗高，而且由於牽涉更複雜的配套法令，更需實體制度的協同運作機制，甚至有更難以掌控的政治文化議題，本研究建議政府毋須以此為立即目標，但可考量進行小規模試辦，例如對於特定以網路族群為標的人口的政策議題（如網路拍賣課稅），搭配適當抽樣程序與民意調查，進一步透過自然人憑證進行實驗性質的網路公民投票，以汲取相關實務操作經驗。

## 貳、政府網站民主功能的評鑑制度

本研究對於未來政府網站民主功能的評鑑制度的建議，可歸納為以下幾個議題之上。

### 一、評鑑與否

整體而言，本研究建議，雖然不免將耗費人力經費、並增加公務機關與人員之業務負擔，政府權責機關仍應可考慮開始對於政府行政機關網站中之民主化功能及其效果加以評鑑；因為此種作法被民眾認為不但

會增加民眾使用政府機關網站的意願，更是有助於提昇民主參與程度。惟顧及實際行政成本與可行性，政府主管機關可以考量將上述所建議的評鑑指標，分階段逐漸加入目前已定期執行的政府網站評估（行政院研究發展考核委員會，2005b）。

## 二、評估週期

至於評鑑的週期，本研究建議以一年或兩年一次，並結合現有之政府網站評鑑活動一同辦理為宜，以將所引起之資源耗費降至最低。但對於本身變動較頻繁之指標，或可考慮以較為頻繁的方式探知其更新程度，以收其實效。另外，對於鼓勵試辦的網站民主作為（如前述的公共論壇），則應隨試辦機關適時於事前補助資源與事後評估成效（此事鼓勵及推廣應重於考核作用），例如搭配中央部會或縣市政府於修訂行政命令的同時，透過公共論壇蒐集整理網路族群意見，並與實體的民主參與機制共同營運管理。

## 三、評估之執行機構

原則上，本研究建議行政機關網站民主化功能的評鑑由專業的評鑑機構或中立的學術機構進行較為適宜，並能激發機關實際進行改善的動機。而在評鑑的初期，可由機關先進行自評。此外，評鑑所觀察之重點，除本研究所提出之面向指標外，亦可適度參酌使用者、民眾、以及學術研究機構的評價與意見反應。

## 四、誘因機制

本研究建議，行政機關網站民主化功能評鑑的結果，應用以作為適度的獎懲的依據、或將之與機關整體考評作連結。權責單位可考慮提供較優質或進步最多機關獎項或獎勵金方式鼓勵達成機關網站符合民主化的目標，並須同時持續追蹤查核未達理想標準之機關。評鑑的結果則必須反饋給各機關，並在最後結果出爐前，讓各機關有機會說明，以補充評鑑者可能錯失的部分。此外，在評比的對象上，宜以分類分級方式，依機關層級、性質、規模、資源與人力等面向分組評比，以達公平之目的與激勵之綜效。

### **參、整體配套措施**

#### **一、公部門心態與觀念的導正**

首先，若要充分落實機關網站的民主化，行政最高層必須首先做出政策性宣示以及適度的資源承諾。機關首長必須具有相當的決心，以在面臨困難與爭議時不退縮倒退。組織成員更須培養民主行政的觀念與服務的心態，並需做必要行政流程上的調整，以落實網站民主化的功能。

#### **二、網站民主化評鑑應涵蓋民意機關網站**

民意機關之職責即在反映民意，應是與民眾互動最為密切的機構。代議制度的缺失之一是代議士無法充分反映民意、以及當選後缺乏選民適度的監督。而民意機關網站恰可作為現代忙碌社會中民意代表與民眾之間的良好溝通橋樑，使民意機構可以更充分瞭解民意、受選民合理的監督、更徹底發揮其為民喉舌的角色。因此，論及公部門機關網站的民主化時，民意機構網站的相關內容、功能及其評鑑，亦是未來我國政府必須慎重思考擘劃的面向。

### **肆、政策建議與主協辦機關彙整**

整體而言，本研究建議：雖然不免將耗費人力經費、並增加公務機關與人員之業務負擔，政府權責機關仍可考慮開始對於政府行政機關網站中之民主化功能及其效果加以評鑑。如調查結果指出，此種作法被絕對多數民眾認為不但會增加民眾使用政府機關網站的意願，更是有助於提昇民主參與程度。而透過政府網站民主功能的逐步提昇，也正是實踐數位治理的基礎工作，值得我國相關實務與學術社群的共同投入。表 6-3 彙整上述政策建議，並暫擬相關政府主協辦機關，以提供政府後續規劃與推動政府網站功能民主化的參考。

**表 6-3 政策建議與主協辦機關彙整**

第六章 結論與建議

	立即可行建議 (主協辦機關)	中長期建議 (主協辦機關)
指標 內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 機關基本資料中，優先採用：機關地址、機關交通位置圖、承辦單位電話、承辦單位傳真、機關電子郵件、機關組織圖表（主辦：行政院研考會，協辦：行政院中央部會與地方政府）</li> <li>- 資訊公開面向中，優先採用：現行業務政策的最新動態及其相關文件或法規、統計資料庫、施政願景或施政計畫書、衍生加值資訊/研究報告/出版品、業務執掌、人力配置、全文搜尋、常見問題集、電子報訂閱（主辦：行政院研考會，協辦：行政院中央部會與地方政府）</li> <li>- 互動諮詢面向中，將意見填寫表格或民意申訴信箱列為共同指標（主辦：行政院研考會，協辦：行政院中央部會與地方政府）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 機關基本資料中；可彈性選擇加入：機關服務時間（主辦：行政院研考會，協辦：行政院中央部會與地方政府）</li> <li>- 資訊公開面向中，逐年加入：機關預決算、制定中業務政策的最新動態、多媒體文件；可彈性選擇加入：文字會議記錄、業務資訊的分眾或個人化（主辦：行政院研考會，協辦：行政院中央部會與地方政府）</li> <li>- 互動諮詢面向中，將網路公共論壇及網路民意調查列為非強制但可加分的指標（主辦：行政院研考會，協辦：行政院中央部會與地方政府）<sup>26</sup></li> </ul>
評鑑 制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 考量將上述所建議的評鑑指標，分階段逐漸加入目前已定期執行的政府網站評估中（主辦：行政院研考會，協辦：行政院中央部會與地方政府）</li> <li>- 由專業的評鑑機構或中立的學術</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供較優質或進步最多機關獎項或獎勵金方式（主辦：行政院研考會，協辦：行政院中央部會與地方政府）</li> <li>- 網站民主化評鑑應涵蓋民意機關網站，與其他所有非行政院所屬政</li> </ul>

<sup>26</sup> 雖然行政院研考會（2005b）建議為新增評比項目、行政院研考會（2006）亦建議入口網站與主題式網站皆將之歸類必要的項目，惟本研究基於訪談之成果並考量民主行政管理可行性問題，建議仍將其列為中長期目標。

	立即可行建議 (主協辦機關)	中長期建議 (主協辦機關)
	機構進行較為適宜(主辦:行政院研考會,協辦:行政院中央部會與地方政府)	府機關網站(主辦:行政院研考會,協辦:立法院、地方政府民意機關)
整體 配套	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 充足的政策宣示及資源承諾</li> <li>- 徵詢並提供誘因予志願試辦網路公共論壇及網路民意調查的政府機關(主辦:行政院研考會,協辦:行政院中央部會與地方政府)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 依據政府資訊公開法制訂相關施行細則(主辦:行政院研考會,協辦:行政院中央部會與地方政府)</li> <li>- 結合定期的為民服務品質考核</li> </ul>

### 第三節 後續研究建議

本研究透過文獻分析、政府機關網站內容分析、焦點團體訪談，以及對網路族群與政府行政人員的網路問卷調查，企圖針對我國網站政府民主功能的指標內容與評估制度提出建言，但於資源有限中仍待後續研究予以擴展。首先，如同前述建議徵詢志願試辦某些政府網站民主功能（如公共論壇、民意調查），本研究認為在試辦的同時，即可搭配規劃並執行難得的行動研究，除了協助試辦機關之外，也可以實際以較深入的質化量化指標衡量其成效並紀錄執行經驗，相信不論在學術與實務意義上都頗有價值。

在執行過程中，本研究以初擬指標並由民眾與文官兩方面確認其需求與可行性為重點，雖然可約略比較出兩方對於這些網站民主指標的相對重要性，但對於其較精確的權重仍力有未逮，未來如政府選定特定指標為推動重點時，可考量透過如層級分析法（AHP, Analytic Hierarchy Process）等嚴謹方法評定指標權重，裨益政府機關確實遵循。另外也可透過增加民眾部份的焦點座談（如同一般企業於新產品推出前的市場調查程序），並於調查中區分參與程度，相信可以更進一步瞭解使用者的看

## 第六章 結論與建議

法與經驗。

最後，目前本研究的民眾需求的研究對象限於網路族群，未來可進一步探討推動政府網站民主化時可能面臨的數位落差問題，因為政府網站在虛擬世界中對於民眾參與公共事務所應肩負的使命，如同實體世界中政府機關一般，除了提供目前已經是網路族群公共參與所需的內容資訊與功能之外，如何影響或吸引目前仍未接觸政府網站的民眾，也該是政府於公民社會中應扮演的角色。



### 參考文獻

- 方念萱、蘇彥豪，1996。「網路傳播中的對話與對峙－以女性主義連線版的言說為例」，第一屆資訊科技與社會轉型研討會，中央研究院社會學研究所主辦。
- 行政院研究發展考核委員會，2004。《電子化政府報告書》，行政院研究發展考核委員會。
- 行政院研究發展考核委員會，2005a。《電子化民主之研究》，行政院研究發展考核委員會。
- 行政院研究發展考核委員會，2005b。《全面提升政府網站服務品質方案--對政府網站評鑑的研究》，行政院研究發展考核委員會。
- 行政院研究發展考核委員會，2006。《政府網站版型與內容管理規範一期中報告》，行政院研究發展考核委員會，未出版。
- 江明修、陳敦源、黃東益、莊國榮、蕭乃沂，2004。《運用資訊通信科技實現全民參政理想》，行政院科技顧問組與資策會委託研究案研究報告。
- 宋興洲，2003。「網路民主式科幻小說？」，第三屆政治與資訊研討會，佛光人文社會學院主辦。
- 李仲彬、黃朝盟，2001。「電子化政府的網站設計：台灣省二十一縣市政府 WWW 網站內容評估」，《中國行政》，第 69 期，頁 47-74。
- 周桂田，1997。「網際網路上的公共領域－在風險社會下的建構意義」，第二屆資訊與社會研討會，中央研究院社會學研究所主辦。
- 吳齊殷 譯，1999。《量表的發展：理論與應用》，台北：弘智。
- 孫國祥，1999。「台灣電子民主社會：展望與挑戰」，第三屆資訊科技與社會轉型研討會，中央研究院社會學研究所主辦。
- 戚國雄，2002。「數位民主：概念與議題」，第二屆政治與資訊學術研討會，國家政策研究基金會與佛光人文社會學院資訊學院主辦。
- 資訊工業策進會，2004。《運用資訊與通訊科技實現「全民參政理想」之

- 規劃研究》，資訊工業策進會。
- 張慧銖，1996。「資訊科技與民主化」，《圖書與資訊學刊》，第 17 期，台北：臺灣大學醫學院圖書分館，  
<<http://www.lib.nccu.edu.tw/mag/17/17-3.htm>>，accessed 2003/11/15。
- 黃東益、黃佳珊，2003。「地方政府「數位民主」機制－以台灣省二十一縣市政府網站為例」，《法政學報》，第 16 期，頁 179-202。
- 黃啓龍，2002。「網路上的公共領域實踐：以弱勢社群網站為例」，《資訊社會研究》，第 3 期，頁 85-111。
- 黃朝盟、洪偉釗，2003。「政府網站的可用性原則--專家 vs. 行政管理者的觀點」，《中國行政》，第 73 期，頁 97-134。
- 黃東益、蕭乃沂、陳敦源，2003。「網際網路時代公民直接參與的機會與挑戰：台北市「市長電子信箱」的個案研究」，《東吳政治學報》，第 17 期，頁 121-151。
- 黃東益、陳俊明、王郁琦、蕭乃沂，2005。《電子化民主之研究》，行政院研考會委託研究案研究報告。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂，2001。「資訊與民主：台灣立法機關網站政治溝通功能之評估」，《理論與政策》，第 15 卷第 3 期，頁 19-60。
- 項靖，2000。「線上政府：我國地方政府 WWW 網站之內涵與演變」，《行政暨政策學報》，第 2 期，頁 41-95。
- 項靖、翁芳怡，2000。「我國地方政府網路民意論壇版面使用者滿意度之實證研究」，《公共行政學報》，第 4 期，頁 259-287。
- 項靖，2002。「理想與現實：民主行政之實踐與地方政府網路公共論壇」，《行政管理論文選輯第十四輯》，台北市：銓敘部，頁 151-183。
- 詹中原，2001。「數位民主與電子化治理」，公共行政與政府治理研討會，東海大學公共行政系主辦。
- 劉久清，2003。「網路民主前景初探－以公共領域為核心之探討」，第三屆政治與資訊研討會，佛光人文社會學院主辦。
- 蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2003。「網路民主政府：台北市市長信箱的評估與前瞻」，《研考雙月刊》，第 27 卷，第 1 期，頁 100-110。
- 蕭乃沂，2003。「各國推動電子化政府之比較：整體資訊建設指標的觀

參考文獻

- 點」，《中國行政評論》，第 13 卷第 1 期，頁 1-28。
- 謝宗學，2002。「網際民主與審議民主之實現：資訊化社會的桃花源村？」，《資訊社會研究》，第 4 期，頁 87-139。
- 瞿海源，2001。「網路公共論壇與民意-有關停建核四事件討論的分析」，第四屆資訊科技與社會轉型研討會，中央研究院社會學研究所主辦。
- 羅晉，2004。「網際審議式民主之實現與現實：以我國地方政府網際公共論壇為例」，《行政暨政策學報》，第 39 期，頁 105-142。
- Beierle, Thomas C. (2002) “Engaging the Public Through Online Policy Dialogues,” Paper Presented at the Prospects for Electronic Democracy Conference, Sept. 20-22, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/beierle.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/beierle.pdf)>.
- Bohman, James (2002). “Electronic Media and the Prospects for Transnational Democracy: Cyberspace as a Cosmopolitan Public Sphere,” Paper for the *Prospects for Electronic Democracy* <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/bohman.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/bohman.pdf)>.
- Brown University (2005a). *State and Federal E-Government*.
- Brown University (2005b). *Global E-Government*.
- Capgemini, P. W. (2006). “Online availability of public services: How is Europe progressing?” Web based survey on electronic public services report of the 6th measurement.
- Catinat, M. and Vedel, T. (2000). “Public Policy for Digital Democracy.” In *Digital Democracy: Issues of Theory and Practice*, edited by Kenneth L. Hacker and Jan van Dick, Thousand Oaks, CA: SAGE: 184-208.
- Chadwick, A. (2003). “E-Government and E-Democracy: A Case for Convergence?” Conference proceeding ,Political Studies Association, <<http://www.psa.ac.uk/cps/2003/Andrew%20Chadwick.pdf>>.
- Dahlberg, L. (2001). “Extending the Public Sphere through Cyberspace: The

- Case of Minnesota E-Democracy. ” *First Monday*, 6(3), <[http://firstmonday.org/issues/issue6\\_3/dahlberg/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue6_3/dahlberg/index.html)>.
- Eschenfelder, K. R., Beachboard, J., & McClure, C. (1997). “Assessing US federal government Websites.” *Government Information Quarterly*, 14(2): 173 - 190.
- Holzer, M., & Kim, S.T. (2005). “Digital Governance in Municipalities Worldwide - A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World. ” <[http : //www.andromeda.rutgers.edu/~egovinst/Website/](http://www.andromeda.rutgers.edu/~egovinst/Website/) >.
- Jankowski, N. W. & van Os, Renée (2002). “Internet based Political Discourse : A Case Study of Electronic Democracy in the City of Hoogeveen.” Paper Presented at the *Prospects for Electronic Democracy Conference*, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/jankowski.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/jankowski.pdf)>.
- Kippen, G. & Jenkins, G. (2002). “The challenge of e democracy for political parties.” The Honourable Robin Cook London Conference on Reviving Democracy, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/kippen.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/kippen.pdf). >
- OECD (2003). *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*, Paris.
- Stanley, J. W., Weare, C. & Musso, J. (2002). “Participation, Deliberative Democracy, and the Internet: Lessons from a National Forum On Commercial Vehicle Safety.” *Prospects for Electronic Democracy*, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/stanley.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/stanley.pdf)>.
- Tsagarousianou, R. (1999). “Electronic democracy: Rhetoric and reality.” *Communications: The European Journal of Communication Research*, 24(2): 189-208.

參考文獻

- United Nations (2003). World Public Sector Report 2003 : E-Government at the Crossroads.
- United Nations (2004). The UN Global E-government Readiness Report.
- United Nations (2005). Symposium on the Application of Information and Communication Technologies (ICTs) in the Audit of E-Government: A Strategy for Efficiency, Transparency and Accountability.
- Witschge, T. (2003). "Online Deliberation: Possibilities of the Internet for Deliberative Democracy." *Prospects for Electronic Democracy Community Connections*, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/witschge.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/witschge.pdf)>.



## 附錄

### 附錄一 焦點團體訪談議程與資料

#### 「政府網站功能民主化」研究案 焦點團體訪談 流程與題綱

計畫主持人 蕭乃沂 政治大學公共行政學系 助理教授  
協同主持人 項 靖 東海大學公共行政學系 教授

14:00-14:20 計畫背景說明（附件一）

14:20-15:00 第一階段討論問題

1. 貴機關網站設計時的主要目的為何？反映在資訊公開透明、民眾回應互動、及決策參與上所謂的網站民主功能又各有哪些？
2. 您認為可行的政府機關網站民主功能的評比方式為何？例如評估機構、評估週期、評估制度與誘因機制。

15:00-15:10 初評結果說明（附件二）

15:10-15:20 評估指標問卷說明（附件三）

15:20-15:50 第二階段討論問題

3. 依據本研究團隊的初步評估結果，您認為在選取評估指標上是否有不適當之處？或貴機關網站有哪些民主功能未列入評比？請您在指標設計上提出改善建議。

政府網站功能民主化研究

**15:50-16:30 第三階段討論問題**

4. 如欲研擬「政府網站民主功能指數」，您認為上述評估指標的相對重要程度為何？哪些是機關共通適用指標？哪些又是可視機關特性選用的？
5. 最後，您認為建置具備民主功能的政府網站所需考量的技術、管理、與其他配套措施為何？哪些是貴機關較欠缺的？

**16:30-17:00 綜合討論**

## 附錄二 第一階段焦點團體訪談整理（第一、二場）

### 第一場焦點團體訪談記錄

訪談會議主持人：蕭乃沂 助理教授

訪談時間：95年5月29日 PM2：00-5：00

訪談地點：政治大學綜合院管南棟 13F 第二會議室

訪談機關代表：教育部 C1、農委會 C2、公平會 C3、環保署 C4、消保會 C5。

### 第二場焦點團體訪談記錄

訪談會議主持人：蕭乃沂 助理教授

訪談時間：95年6月7日 PM2：00-5：00

訪談地點：政治大學綜合院管南棟 13F 第二會議室

訪談對象：台北市 L1、宜蘭縣 L2、花蓮縣 L3、澎湖縣 L4、新竹縣 L5、  
台中市 L6、行政院 C6、交通部 C7。

### 訪談內容摘要：

1. 貴機關網站設計時的主要目的為何？反映在資訊公開透明、民眾回應互動、及決策參與上所謂的網站民主功能又各有哪些？

### 各機關網站設置目的

「我們網站設計的時候當初是比較針對業者，我們服務的對象基本上就不是一般民眾」（機關 C3: 15-16）

「一開始是宣導我們的政策，讓民眾知道我們推展什麼東西，一開始我們的定位也是跟我們的對象比較有相關性，我們的對象包括農產漁畜牧業。… 我們角度會有點不太一樣就是我們再來會強調生活化的東西給消

費者，就是我們會提供一些休閒的資訊、資料給民眾參考」(機關 C2: 65-73)

「我們網站的主要功能有兩個，一個是針對民眾一個是內部的參考，那針對民眾的部分又分兩個，一個是傳揚公平交易法，讓民眾普遍的了解哪一個條文是規範哪些，因為我們最主要是規範廠商，剛好跟消保會是完全不同的對象，那第二個是我們會把內部訊息上網讓民眾曉得，最重要的部分在我們的處分，案件成立的時候我們會上網公告，讓民眾和企業得知你從事什麼事業會違反公平法」(機關 C3: 55-60)

「最主要的設計理念是一般民眾關心的議題，那另外裡面有包含兒童的部分，主要是環保教育宣導，另外有廠商，比較偏重在管制，像是有要線上申報的流程」(機關 C4: 142-144 )

「整個的設計取向應該是比較考慮使用需求，因為這是最實際的問題，那我自己的判斷是他們當初這部分的規劃是爲了推一個讓消費者可以線上申訴的一個交流，他們強調的是一個線上的申訴的平台，所以他最主要的功能是線上申訴的功能」(機關 C5: 31-34)

「基本上行政院網站主要有兩項提供，增進民眾對行政院的業務執掌，還有相關工作的了解，這是第一項。第二項是希望透過網站互動的效果，希望能廣收民意」(機關 C6:57-60)

「我們在做網站設計的時候我們就想說一定要提供一些比較軟性的資訊，所以那時候就說要把交通跟民眾的生活綁在一起，就是不要去提供那些決策上面的資訊，所以那時候就把觀光列爲我們的重點，那是一個重點，另外一個就是說交通的即時資訊…等等這些，那都是在我們補助的資訊裡」(機關 C7:113-117)

「我們市府這邊的機關網站，主要是希望能夠提供給民眾查詢各機關整合性的資訊，包括他的服務措施、公開的相關資訊，我們希望能夠提供

給民眾一個單一的查詢資料的窗口」(機關 L1:10-12)

「我想我們花蓮縣政府機關的網站最主要還是一個資訊的平台，所以裡面是包括表格、法規的查詢，還有比較重要的新聞、活動、或是縣長的行程，在網路上都會即時秀出來」(機關 L3:205-207)

「還有一個就是提供員工的一個溝通平台，員工可以互相溝通」(機關 L3:213-214)

「我想針對我們網站設計當初我們想要提供項目跟其他縣市政府大概也是大同小異，主要我們就是希望提供整個縣民能夠查詢跟縣府相關的一些行政資訊，也能夠了解到整個縣政府的施政情形，增加民眾跟縣府之間的溝通管道」(機關 L4:160-163)

「我們最主要是彙整政府部門的相關公告，還有施政的一些理念公佈給民眾知道」(機關 L5:223-224)

「當我在設計的時候我會覺得說讓民眾可以一目了然把它歸類，或者是說各單位主要他的業務體主要的客戶流達到首頁的來源，讓大家可以很方便的往下去尋找，這是我當初設站的目的」(機關 L6:179-182)

### **在資訊公開面向上所提供的功能**

「我們的即時新聞、最新消息、電子公告那些一定都是每天都有訊息在更新」(機關 C1: 119-120)

「像政策宣導部分一定都是每天有訊息在更新，但是我們盡量有把那個版面慢慢的在縮減，盡量推廣學習網站」(機關 C1: 121-122)

「我先講資訊公開部分，就是我們所有農業政策法規民眾都可以線上查詢，還有就是我們農產品的資料。…另外像即時資訊新聞，像農業發生什麼新聞也要回應人家，像什麼 WTO 發生什麼衝擊，也要在即時新聞公

告給大家知道。…再過來就是電子報的部分，我們電子報還滿豐富的，之前還有休閒報和農風情的農業這部分的訊息還滿多的，這是資訊公開部分」(機關 C2: 83-95)

「資訊公開透明這一部分就是我們盡量把法規內容跟法條，我們公佈在網站上，那也會去 update 最新動態」(機關 C3: 18-20)

「資訊的公開，比方說目前行政院發言人所做的任何的新聞稿、或是資料都會很即時的上網，比方說相關的政策，也是會透過網站即時發布，…另外每週院會，這資料都即時會發布。那另外一個就是重大計畫的資訊，我們會看重要性來提供，然後會看它在這個階段比較重要的會讓它曝光度會比較高一點」(機關 C6:60-65)

「資訊公開法的施行我們在我們網站上有設立政府資訊公開的專區，針對法律規範的項目設一個專區讓一般民眾對行政院資訊有不了解之處可獲得了解」(機關 C6:67-69)

「在第一個部分「資訊公開透明」這個在 33 個縣市中，北、高做的比較有讓民眾有知的權益，包括政令宣導、活動宣導這些，應該大部分做的大同小異」(機關 L2:26-28)

「我們在資訊公開的部分我們在我們的網頁裡面，我們有行政公佈和一些縣政資料的公佈，這些行政公佈包括了年度的一些施政計畫，我們縣府本身一些相關的研究出版品的公佈」(機關 L4:163-166)

### **在民眾回應互動面向上所提供之功能**

「跟民眾互動方面，我們有電子報、部長民意信箱量也很多，一天進來的大概有三四百封，行政院規定部會是要六天內回覆，我們自己內規是三天內一定就要回，就是三天內要承辦完畢然後要回覆民眾」(機關 C1: 127-130)

附錄二 第一階段焦點團體訪談整理(第一、二場)

「在互動部分還有常見問答集，還有一些統計資料他可能需要參考的部分，還有交流園地」(機關 C2: 101-103)

「我們有一個網路論壇，很多機關也許也都有這個名詞，我們來源很多，有論壇、院長信箱、署長信箱…不同來源，那我們比較特別是我們有部門的論壇功能，以及意見互動部分是首長信箱」(機關 C4: 158-160)

「裡面還包含了公聽會，各環保單位把公聽會的紀錄 post 在上面，這部分基本上是公開的」(機關 C4: 176-177)

「目前來看各機關來講首長信箱以行院院長信箱的效用最大，因為事實上有行政院院長民意信箱處理條款，…而這些資料最後都有稽催管考制度」(機關 C6:70-75)

「比方說這一、兩年來很流行的部落格的這些應用，他也是強調有 feedback 的概念在裡面，這我們後續也在進行」(機關 C6:82-84)

「決策參與其實我們有兩個方式，一個就是丟在交通論壇上面，你丟在交通論壇上面基本上也只是有網友可以來回應你的決策意見，那另外一個方式就是你可以上我們的公告，變成一個公告資訊，假設我把我們的內容刊登在網站上面，如果你有意見你可以回 email 到哪一個信箱」(機關 C7:151-155)

「另外我們在市府網站上有提供一個討論區，後台也有一個機制是提供線上投票，可以視狀況提出這樣的一個服務」(機關 L1:14-15)

「我們市長信箱主要是我們可以讓民眾在網頁上寫信來討論施政的問題」(機關 L1:18-19)

「那我們的縣長信箱主要會有專責的一位兼任秘書去做處理」(機關 L4:167)

### **在決策參與面向上所提供之功能**

「我們會報給委員會讓委員知道說目前這半年以來哪一些消費案件是最經常發生的，相關的處理情形是怎麼樣，可以作為我們以後在政策上是不是在哪些部分可以加強，所以算是有蒐集消費者資訊然後去做我們決策上的參考功用，這是我們網站的特色」(機關 C5: 44-47)

### **其他網站功能或設計**

「那我們跟民眾互動部分應該有一個滿特別，就是我們有一個形象館，裡面有提供什麼拈花惹草的、寵物寶貝的、跟農產品的，在我們全球資訊網的像我們有一些你可能種花有問題或是在你家寵物有問題，這一塊反而變成最熱門的，我們拈花惹草互動版有的寫他家養的花怎麼怎麼樣，或是怎麼急救，變成很多民眾自己上面問跟回，或是他家狗狗跑掉，這些都是超乎我們網站原先政策面，變成民眾互動」(機關 C2: 96-101)

「那另一個最重要的其實就是便民的服務上面，就是幫助老農申請津貼什麼的，或是你要辦什麼行政的表格我們上面會給他去下載，那最後也是最重要的是我們上面還是會推一些電子商務的連結，那另一個最重要的是我們農委會的所屬單位非常多，相關的資訊系統也很多，那變成說是一個入口網站，讓他們去點」(機關 C2: 76-80)

「我們也有做分眾的概念，提升我們訊息發布的效度，針對不同客製化的需求來做這工作」(機關 C6:84-85)

「我們網站設計是要上網的資訊都是由業務單位自己上網，不是由資訊單位上網，…我們透過這樣的方式讓資料上網比較即時一點」(機關 C7:118-123)

「我們有一個可能是其他各部會比較沒有的東西就是交通網頁俱樂部」(機關 C7:128-129)

「我們部裡面的情況是這樣的，是有兩個型態：一個型態是首長信箱，有一個管理系統列管；另外一個信箱是給 web-master，是給網站的管理人，這個是不列管的」(機關 C7: 483-485)

「我們是希望說不同的群組進來看可以得到不同的資訊，那因為這樣子導致我們網頁上的選項變成比較多，那在分類架構上我們也經過多次的討論、編排，但是很難達到大家都能接受的程度，因為我們對象太廣泛了」(機關 C1: 114-117)

「我們分類的方式是希望民眾可以找到他們要的資料」(機關 C4: 149)

「訂閱電子報的服務，另外有很多是業務上的資料可以提供查詢，像是居家環境資料庫，…另外是我們業務上的統計資料，…那另外就是這些資料也提供民眾來申請，研究機構或是民眾有興趣的來申請」(機關 C4: 150-156)

2. 您認為可行的政府機關網站民主功能的評比方式為何？例如評估機構、評估週期、評估制度與誘因機制。

### **評估週期**

「評估週期我自認為一年一試我認為很適當，因為我們有義務一定要讓民眾有知的權益，如果除了在資訊的提供之外、技術的 support 之外，資料的更新部分一定要即時，如果沒有評估的機制民眾知的權利可能會喪失」(機關 L2:48-51)

「剛有機關代表提出一年為期滿適當的，至少在初期上可能也不需要，除非將來可以保證動態即時性的評估制度，比方說有些網站上可以對很多訊息給他一個 grade」(機關 C6:94-96)

「我想學術單位來做評估，評估的週期是一年一次，評估的誘因設獎金

制度會比較有吸引力」(機關 L3:217-218)

「我們最近有在考慮說是不是可以在新竹縣各自處理機關辦理一些推選一些小組作為自評，他評估的週期我們有在想說是不是可以分月、季、年，依不同的性質，譬如說比較屬於互動、決策參與，我們主管的意思說是不是可以用月來評比，因為他是互動機制比較高的，那季的話是比較一般的公告資訊，事實上這一方面是督促大家請各單位能夠上網，不然都由資訊單位實在太累了，那年的話就是比較整體性的」(機關 L5:231-237)

### **評估機構**

「我的個人初步看法是評估能不能反映一定的客觀性是很重要的，我覺得從客觀這觀點來看其實學術機構滿適合做這個工作」(機關 C6:86-88)

「如果真的要政府網站評估的話，應由客觀的第三機構來做會比較適當一點」(機關 C6:93-94)

「我想學術單位來做評估，評估的週期是一年一次，評估的誘因設獎金制度會比較有吸引力」(機關 L3:217-218)

「就像大家所說的由中立的學術機關來做評鑑，我覺得這是我們覺得相當不錯」(機關 L5:229-230)

### **誘因機制**

「制度如果設計的有客觀性的話其實就是一種誘因」(機關 C6:107-108)

「我想學術單位來做評估，評估的週期是一年一次，評估的誘因設獎金制度會比較有吸引力」(機關 L3:217-218)

### **對現行網站評估制度之批評**

「因為我們這邊都是自己投入的，不像有經費委外，然後有廠商來幫他們，然後他們在做評比我不曉得他們的出發點是在哪裡」(機關 C7:202-203)

「他每一年辦但是機關會不一樣，分中央跟地方，會跳開一年中央一年地方，我覺得還是有不夠客觀的因素在，有些東西即使有指標，不過以人的主觀來看，意見也不太一樣。就我所知研考會業務很多，他也可能會請民間營利事業單位來評，我知道就有一個公司也是委員之一，他也會去接 case，如果他接不到 case 你也可能會被評的很慘。變成你很難找到客觀的人，他是有分數的有程度的，而且評分的時程很短。像你們還有研究生來做調查，但是研考會業務很多，評審委員不會在短時間內了解你的網站內容。」(機關 C1 321-328)

### **對未來將進行之網站評估的建議**

「如果初評自己評，複評研考會關著門自己評，那就不用評了。…但是如果大家可以先看到一個結果，然後能針對這個結果作一個說明，那就不一樣了。考評的這些委員，不見得每一個人都事先了解、都實際的到各單位的網站」(C3：448-452)

「各單位拿到初評結果，可以現場連線上去到各個網站，比如說像某某東西，我就是在你網站上找不到，這樣可能比較有說服力」(C4：454-456)

「我認為這樣是比較好 (註：提供申訴機會)」(機關 C5：418)

「第二題部分，研考會每年都會評比，這個我們一年有一個網站評比就很累了，這部分如果未來要實施，我建議把這個民主功能的評比納在整個網站評比的一個單元再看大家的成績。」(機關 C5: 314-316)

「考慮到一些資源，因為總是會有先天性的不平等」(機關 L2：39)

「我是覺得可以做一種做適度的定義成不同族群的調查，比方說在評估

整體上我們可以包含一般民眾、企業人士、學者專家的意見部分調查，然後再針對不同部分給予不同的權重」(機關 C6:100-102)

「當然這個做這個可逐年做一些調整，我想制度可導入分類分級的設計，或是針對不同族群來做制度上的設計」(機關 C6:104-105)

3. 本研究團隊的初步評估結果(將於會議當場說明)，您認為在選取評估指標上是否有不適當之處？或貴機關網站有哪些民主功能未列入評比？請您在指標設計上提出改善建議。

### **不合適之指標**

「公職人員選舉的話如果以中央來講的話，只有中選會才會看到這個東西」(機關 C6:259-260)

「比方像那個即時通訊，即時通訊可以當做一個工具來做服務，這個就好像網路上的總機一樣，那只是說這列下來是不是反映出目前有那個急迫性有沒有說已經到一個程度，因為這考慮到使用的成熟度，那這個東西在實務上如果使用也不普遍，那你現在列進來的結果只會讓每個分數降低一點而已，沒有比較意義」(機關 C6:264-268)

「還有視訊會議的管理辦法，其實有時候重點是有沒有這個服務，管理辦法是不是有必要當作一個項目，我是覺得沒有直接的意義」(機關 C6:269-271)

「比如說像是即時通這一部分，我們現在上班時間都已經禁止使用即時通。如果還列上這筆的話，因為我們會禁止，一個是會影響上班，另一個是機密安全的問題」(機關 C7:784-786)

「呼應剛才前面說的即時通訊跟線上會議為什麼要放在民主功能這邊，如果你定義聊天是讓民眾聊天就是民主的話，那視訊會議我就不知道是

誰跟誰要開會」(機關 C2: 274-276)

「要開會請大家來開會就好，沒有必要線上的視訊會議，這個定義讓我沒有辦法確定對於我的所屬對象而言是否達到民主的目的，有許他認為直接打電話來講還比較快一點，他可能也不知道這個東西的用途在哪裡，所以你沒有辦法在這裡說明民主」(機關 C2: 277-280)

「我個人認為預決算沒有必要上網，我認為會造成無形困擾」(機關 C3: 347-348)

「制定中的政策不宜上網，除非你正式開過公聽會，立法通過或是行政院簽准的才能上網」(機關 C3: 356-357)

「像法規背景文件的部分，制定中的就不宜，因為已經有公聽會了」(機關 C3: 369-370 「公投也不是我們在辦的」(機關 C3: 394)

「視訊會議開放民眾的話，我不曉得什麼狀況下有必要」(機關 C3: 397-398)

「當我們講議題公投這東西是很敏感的，我想恐怕沒有機關敢自行辦理公投」(機關 C5: 399-400)

「公投有公民投票法，不是任何一個機關都可以辦的」(機關 C5: 402)

「還有一些機關的基本資料，如果這是你們認為本來就應該有的，我想也沒必要擺在民主這一部分」(機關 C1: 425-426)

「有些單位會用視訊會議開會啦，但是有些單位開會不會放在網站上讓你看，所以我不太了解這個東西為什麼可以代表民主化」(機關 C2: 499-501)

「我是想說像這個議題「民主化」應該是針對民眾的角色來做評分，那

政府網站功能民主化研究

施政計畫書民眾會看嗎」(機關 L6:415-416)

「在人力配置這一部分，全教育部網站我一個人負責，底下有很多東西要弄，二十幾個系統，所以你說要在網站上把它全部呈現說哪一個東西誰要弄，這個指標可能不是很恰當」(機關 C1: 305-307)

### **有爭議待修正之指標(下載)**

「像文字會議記錄以及會議紀錄的下載，只要在網路上看的到就可以下載，我不曉得為何要將這兩個分開？多媒體影片有都是看的到就可以下載」(機關 C1: 197-199)

「像現在這邊提出來這些項目裡面，比方說像施政計畫書，同時你也列出施政計畫書的下載，那這樣的列出有哪些資料是除了說以網頁的方式呈現之外，他同時還要提供文件下載這樣的功能，那是不是在這個部分以後要考量是說哪些是一定要提供的，因為有時候我們是考量到搜尋的便利性或是反應的速度」(機關 L1:326-330)

「事實上基本上公告性的東西，爲了優先讓使用者很快速可以看，應該先使用 html 版本，你可以爲了原文重現原意，另外譜出下載的功能，這 html 一定是優先的，html 有一個很大的優勢是可以搜尋得到，你用 WTL file 一定搜尋不到，你也不是 PDF，所以下載反而是負的，從這觀點就變成負分」(機關 C6:367-371)

「那我覺得下載還是有意義的，可以把它合併成到這些指標，比如說申辦服務」(機關 C6:371-372)

「所以我覺得兩個方式就是說，就我們承辦機關來講我們是可以去選擇我的內容是要用什麼樣的型態去呈現，是單一的方式或兩者的方式對民眾會比較有幫助，我覺得是從這個方式來考量，我覺得在指標方面其實老師沒有必要把變成兩個指標，就是施政計畫書與施政計畫書的下載」

(機關 C7:449-453)

#### **有爭議須修正之指標(全文搜尋)**

「因為就假設一個搜尋好了，全文搜尋。假設你有做到在這裡來看就只有零跟一而已，但是有些縣市可能比較注重民眾在搜尋部份，可能他的網頁做得很大，深層很夠，也可能採用比較完善的工具。他可以搜尋到不同的一些格式，可做這樣的一些突破，他比較投入這一方面，但是他卻只能得到一分而已。但有些縣市政府只做些摘要的內容搜尋但也定義為有搜尋，這樣就比較沒有辦法顯示那個差異出來」(機關 L2：634-640)

#### **有爭議須修正之指標(文字會議紀錄)**

「像文字會議紀錄這一部分，我覺得這部份爭議性可能會比較大。因為開會就是要大家集思廣益、腦力激盪，如果說要把發言的過程也公開，可能對於參加會議的人來講他會比較不願意」(機關 C7：660-662)

「會議的發言有根據相關的會議資料，那民眾如果看到這個會議記錄，他會不會相對的就是提出說你這個會議資料是不是也要提供出來…那其實對我們這些承辦單位來講，有些資訊因為還不是 FINAL 的、還是討論階段的，是不見得適合做對外公開的」(機關 C7：663-668)

「另外在剛剛提到的下載問題，就會議記錄來說，我也認為沒有意義，有時候反而是不好」(機關 C6:467-468)

#### **有爭議須修正之指標(表格與信箱之區分)**

「我剛看了一下「意見填寫表格」這部分，如果說以 outlook 郵件連結這跟民意信箱我不曉得有什麼不一樣」(機關 C1: 296-297)

#### **有爭議須修正之指標(其他)**

「另外預算決算的呈現這部分，我知道有些縣市政府會把他們呈現出來，但是我們所屬機關太多，最近有一個緊急公務通報的系統在推，但是我們的所屬單位太多，從上到下有幾百所，所以有些東西在這裡並不適合公開，當然我知道有一些資訊民眾會想要知道，但是有的東西所屬對象不一，你一旦公佈數字他們可能會搞不清楚你錢花在哪裡，所以有一些東西可能是他們想知道但是並不一定適合公開」(機關 C1: 298-304)

### **指標內容呈現方式之問題**

「網頁這種東西基本是一種藝術設計，你很難想像說一定要在哪裡呈現，這種東西我建議如果有此需求，為何不設計成基本資料的共享，每個機關都來填表格，再設計成捷徑連結」(機關 C4: 260-262)

「其實那個是表現方式，比如說施政理念，…事實上就行政院的角色來講或是部會的角色來講，有時候並不會刻意的，事實上他落實到他很多的政策」(機關 C6:280-284)

「像前一陣子有人來考評，就說消保會的網站有什麼『公平園地』你們公平會怎麼沒有，其實我們是有，只是我們放在我們的服務網站裡面，可能看不出這個名稱」(機關 C3: 457-459)

「我先講一下附件二的第一頁這邊，放的位置不對，可能不合乎邏輯他只有 0 跟 1，可是其實我們是有的，只是放的位置跟你們想的不一樣，我記得我有處理過類似的問題」(機關 C4: 256-258)

「有很多議題你可能要真的涉入才會想要去找，這也可能是我們網站上的缺點，可能是我們的資料在前三層找不到，可能是網頁呈現藝術的問題，也是讓你們找不到的原因」(機關 C4: 377-380)

「有些制定政策的過程可能需要參考一些民意，在制定的期間就放上去給民眾表達意見，但是在評比的期間不會剛好有議題提供民意討論，這

就不一定公平，可能這時候剛好有議題討論，但是有時候又沒有，或是有這個主題但是你沒有注意到。所以我會覺得如果要這樣做，要找對政府機關很熟的人協助」(機關 C2：504-509)

### **對<限制三層內>之質疑**

「雖然說三層的概念是大家很強調的，但有時爲了要落實三層你第一層會很複雜，這個有時候也不符合使用的方便性，其實重點是你服務出去你是不是很快的導引到他，這才是最重要的」(機關 C6:253-256)

「有很多議題你可能要真的涉入才會想要去找，這也可能是我們網站上的缺點，可能是我們的資料在前三層找不到，可能是網頁呈現藝術的問題，也是讓你們找不到的原因」(機關 C4: 377-380)

「套一句長官常常講的：我們就是在貼膏藥。今天你來，叫我貼一塊我就貼上去，這個網站就很醜啊。這邊貼一塊那邊貼一塊，都是你的上級交代你要貼第一層的」(機關 C4：461-462)

### **針對整體指標設計之建議**

「既然我們有「政府資訊公開法」，我們是不是以法條的規範的項目去評比，或是定這些指標的擴大加分」(機關 C5 343-344)

「目前現在政府在推資訊公開法，當然他有一些分類，當然他的分類方法和你的不一樣，那這個東西是不是要在你的研究方法裡面做一個定義，如果對應起來的話要怎麼去對應」(機關 C6:275-277)

「第一個是建議零與一，因爲有些指標是比較容易達成的，所以只用零與一好像差距不夠顯著」(機關 L2：585-586)

「譬如說：我們這邊都是一些已經固定的一些指標，有沒有說一些開放性的指標是可以自由去做一些加分的。譬如說這些功能性的指標是 70

分，那可能 30 分是可以自選他哪一方面可以比較好的，然後他自己表現出來，自己寫出來由委員評分」(機關 L2: 619-622)

「因為機關大小性質不同，所以沒有辦法依據有沒有來勾 1 或 0，那有一些東西我想我們現在來勾也可能跟實際不一樣」(機關 C1: 203-205)

「有些制定政策的過程可能需要參考一些民意，在制定的期間就放上去給民眾表達意見，但是在評比的期間不會剛好有議題提供民意討論，這就不一定公平，可能這時候剛好有議題討論，但是有時候又沒有，或是有這個主題但是你沒有注意到。所以我會覺得如果要這樣做，要找對政府機關很熟的人協助」(機關 C2: 504-509)

「行政院網站比較分工，他都會分到部會裡，如果要以目前的評估指標去看台北市的網站的話，那行政院應當要把行政院所屬部會網站納入評比才會比較準」(機關 C6:245-247)

### **其它**

「另外還有就是像 Q&A 的方式，因為我看到你的指標有 Q&A，除了首長信箱，像大家常問的問題可以整理成 Q&A，讓大家來看，不一定要叫做 Q&A。…像這個期間快要高普考了，很多人可能會上考選部的網站去搜尋相關資訊，可能就不適用 Q&A，反而是像熱門查詢比較有用。不過我不知道這要怎麼定名字，但是也許這樣比較符合所謂的民主化」(機關 C2: 287-294)

「我是覺得很多業務大部分都是跟申辦業務有關，那以行政院比較少申辦業務可能會看不到這個項目，會有這個情形」(機關 C6:294-296)

4. 如欲研擬「政府網站民主功能指數」，您認為上述評估指標的相對重要程度為何？哪些是機關共通適用指標？哪些又是可視機關特性選用的？

### **相對重要之指標**

「我覺得資訊的更新或許更為重要，也就是網站能夠反應最新的情況，或是像我們有些年度的工作需要表單的下載，這些都要提供在網站上面」  
(機關 C1：438-440)

「我覺得之前有講到交通位置圖搞不好比這個重要(註：服務時間)，告訴人家如何到這個機關搞不好比較重要」(機關 C1：223-224)

### **針對資料來源的不同做分數上的權重**

「我是覺得可以做一種做適度的定義成不同族群的調查，比方說在評估整體上我們可以包含一般民眾、企業人士、學者專家的意見部分調查，然後再針對不同部分給予不同的權重」(機關 C6:100-102)

「當然這個做這個可逐年做一些調整，我想制度可導入分類分級的設計，或是針對不同族群來做制度上的設計」(機關 C6:104-105)

### **機關共通適用指標**

「其實就共通的指標上，大家都會做到，譬如說民意信箱」(機關 C2：497)

「共通性，各機關做得到的才列上去」(機關 C3：638)

「如果你要考評的話，還是要同質性的找共通項目，比如說縣市政府你拿來跟中央評比，你評的內容不一樣，標準就要不同」(機關 C3：468-469)

### **視機關性質選用之指標**

「預算在地方就很重要，地方政府預算公開是很重要的，因為鄉鎮就在底下，但是中央就不太適合」(機關 C3：489-490)

「視訊會議，中央部會可能比較需要，地方的話因為他的轄區就這麼大，需求上可能不太一樣」(機關 C3: 495-496)

「另外互動諮商部分，像內政部的網站可能就比較多，在我們這邊提供民意信箱的管道就很多了，教育部比較沒有申辦案件，所以我們倒是比較沒有填寫表格的部分」(機關 C1: 199-201)

「視訊、聊天室，我想是比較不適合在教育部這種體系開放，不然可能會有不當言論難處理」(機關 C1: 201-203)

「剛剛提到每個機關差異很大，機關不一樣服務時間差異也很大，這是個很籠統的問題，每個機關屬性不一樣，他所需要的服務時間也不一定」(機關 C4: 217-219)

「專題式的議題有時候很方便，對於環保署而言，它可以討論垃圾費隨袋徵收政策，可是如果農委會提出一個農地整治的專題討論，可能都沒人要上去討論，因為我們的議題過於專業，他的專業術語很多，不是一般農民願意去看的，所以對我們來說適用性很低」(機關 C2: 281-284)

「其實就部會來講，功能和預算不成等號，所以我覺得預決算上網沒有意義。這只有在地方政府有用」(機關 C3: 353-354)

「公職人員選舉我覺得也不可能，你不是在地方政府根本不會辦選舉，把不同性質機關一起來評比真的不恰當」(機關 C3: 392-393)

「另外一個比方說預算、決算這個東西，如果從縣市觀點來講機能很健全，行政院本身就是分屬主計處，行政院網站頂多只有一個連結，很難馬上三層就可以看到那些資料」(機關 C6:296-299)

「另外預算決算的呈現這部分，我知道有些縣市政府會把他們呈現出來，但是我們所屬機關太多，最近有一個緊急公務通報的系統在推，但是我們的所屬單位太多，從上到下有幾百所，所以有些東西在這裡並不

適合公開，當然我知道有一些資訊民眾會想要知道，但是有的東西所屬對象不一，你一旦公佈數字他們可能會搞不清楚你錢花在哪裡，所以有一些東西可能是他們想知道但是並不一定適合公開」(機關 C1: 298-304)

「除了說不同的機關他哪些比較重要？而有些機關他根本不須要有哪些項目，還有些機關他這些項目可能還是需要可是比重應當可以降低。…不同的機關應該有不同的權重，應該是這樣的」(機關 C7: 938-942)

5. 最後，您認為建置具備民主功能的政府網站所需考量的技術、管理、與其他配套措施為何？哪些是貴機關較欠缺的？

### **機關人力的問題**

「但各縣市政府在後台更新維護這一塊可能會有些差異，像北、高兩市他們比較有優厚的資源，他們在技術上與人力的提供之下，他們基礎資料的更新比較有先天性的…就是說他們可能做的比較好、資源比較多，在技術管理上可能比較適當」(機關 L2:29-32)

「因為剛剛蕭老師說在取樣時故意弄很大的落差，那我們是真的有很大的落差，我消保會正式編製大概有 30 個人，然後我們沒有資訊人員，所以我們的網站基本上一直都是由一般行政人員兼辦，而且他是一直在換人」(機關 C5: 23-26)

「其實我覺得在做網站民主化的管理裡面不管是技術或是管理其實是都還好，最主要的一個還是人力的問題」(機關 C7: 798-799)

「因為現在大家人力越來越少的情況之下，辦自己的業務都已經來不及了，還要去辦這種看不見績效的業務。所以我覺得在談網站民主化的時候也要去考慮到在人力上有沒有給予這樣的人力」(機關 C8: 807-810)

「像我們市府這邊各個單位我們都有一個網頁的版務人員，然後也是由

各個單位去發布每天他們自己的消息，然後網頁也是由各個單位，若沒有錢就自己維護，各個單位其實他們都沒有資訊人員，所以說不會的還是落到我們身上」(機關 L6：195-199)

「其實各單位就是誰來做這些事，因為你這些窗口擺在哪邊，要有人來回答這些問題，這是要花時間和成本的，他們不見得會有時間去線上回答你這些問題」(機關 C2：511-513)

「其實技術上應該都好克服，應該都是管理層面的問題會比較大，尤其當你提到民眾回應互動，他所牽涉到的最明顯的就是管理人力的問題」(機關 C5：579-580)

「我當然可以規範說我們有權刪除任何有關什麼什麼，可是就算你有權刪除，你也不可能做到立刻就刪除，…所以我認為把討論區、留言版放在這個指標裡面，最大的壓力應該都是管理人力的問題」(機關 C5：588-593)

「最大的就是及時過濾的問題，人家一貼有什麼不當言論你要馬上處理，因為你時間一耽誤，就有可能造成很多的困擾」(機關 C5：602-604)

「我比較贊成使用者付費，我可以跟你索取一些象徵性的費用，也許這樣就可以少掉一半的，就有一些成本考慮」(機關 C4：670-671)

### **網站評估應將人力問題納入考量**

「如果以我們來說要表現的比較好的話，我們所投入的人力與時間會比北、高兩市來的會比較多、困難，所以我是建議在評比指標上是不是可以做這個考量在」(機關 L2:35-37)

「我覺得資訊的人力這邊可能還需要稍微再考量，因為像人力的話，像我們管網站的就一個，然後雖然說各個單位還有網頁的管理人，可是他們對網站的管理都不懂，可是他們就是長官的交代每天要去看網站哪裡

有問題，有問題他還是不會修改，有問題還是要麻煩資訊單位的人。可能調查就是說妳們管網站的有幾個人」(機關 L6：993-997)

「資訊的專業人員應該也要考慮」(機關 L4：970)

「因為其實這樣資訊人力的部份還要分很多，有的他可能要管網路設備的，並不是說所有人都去管到網站，也許網站在十個人力之中，只有一個人力去做這個事情。所以我們如果是以網站功能的方向去做評比，是不是他應該說，這個單位他投入在這個網站相關業務的人力是怎樣的情況。因為有可能是屬於技術方面的，也有可能是比較內容提供跟內容維護…等等。這也是一個考量的方式」(機關 L1：1004-1009)

### **機關經費資源的問題**

「但各縣市政府在後台更新維護這一塊可能會有些差異，像北、高兩市他們比較有優厚的資源，他們在技術上與人力的提供之下，他們基礎資料的更新比較有先天性的…就是說他們可能做的比較好、資源比較多，在技術管理上可能比較適當」(機關 L2:29-32)

「其實有一個很重要的就是說目前台灣的個人網站在評比上，排名都是top5，第一名、第二名，但台灣普遍有一個問題就是內容乏善可陳，也就是面很廣、我都有，但是深度都不夠，這個東西實務上其實你只要去跟一些公司接觸就知道，上網的 document 不超過 300 萬，這是很可怕的」(機關 C6：300-304)

「理論上你要看項目都有的話其實沒有意義，你要反映出台北市政府他的規模他的預算，如果宜蘭是 20 萬頁的話，那台北市政府可能不只 200 萬頁，可能更多，但他沒有那麼多」(機關 C6：308-310)

「因為這個東西跟機關規模有關，所以我是說你的評分我們都高，是因為我們都有，但其實他沒有做很多的分析」(機關 C6：315-316)

### **網站評估應將經費資源問題納入考量**

「今天主計單位在補助各個縣市，他補助的時候可能會把各縣市分成某些分級，我想說這個可以參考對等級的分類可以對各縣市機關的最後總分考量把這個也考量進來」(機關 L4：885-887)

「還有經費的話，可能網站的部份也要獨立起來，有可能資訊設備的東西可能 100 萬，可是網站分到 1 萬塊」(機關 L6：1001-1002)

「理論上你要看項目都有的話其實沒有意義，你要反映出台北市政府他的規模他的預算，如果宜蘭是 20 萬頁的話，那台北市政府可能不只 200 萬頁，可能更多，但他沒有那麼多」(機關 C6：308-310)

### **機關技術的問題**

「但各縣市政府在後台更新維護這一塊可能會有些差異，像北、高兩市他們比較有優厚的資源，他們在技術上與人力的提供之下，他們基礎資料的更新比較有先天性的…就是說他們可能做的比較好、資源比較多，在技術管理上可能比較適當」(機關 L2:29-32)

### **可考慮發展共同平台**

「那第二點就是說技術上的考量，我是覺得說我們在做這個網路民主化的工作，事實上應用裡面很多調查大部分都是 COVER 的，很多後面什麼民調，我是覺得這東西長期來講，可能以透過一個機構比方說：研討會來用也是很適合，就是建構一個共用的平台就可以，其實不用重複去做，重複去做也做不好」(機關 C6：734-738)

「每個機關都要！可是這個平台不需要各個機關都個別設置，這樣效益也不高，你可以做成一個元件的系統，事實上很多像一些 OPEN SOURCE 也有這樣的軟體，當然不見得說能移植」(機關 C6：740-742)

「事實上，可能有一個適當的機關去發展一個共用機制，馬上就可以很快速的落實。事實上，技術的演進很快，不見得每一個機關都有辦法有那個能力去做這樣子的工作，我是覺得可以來思考」(機關 C6：747-750)

「像各個區公所他們都沒有什麼經費發布書面訊息，我們這邊就有一個就是比較即時性的東西，就是嵌入式。我們就會提供給他們，然後他們就放到他們的網站，他們就從後端管理只要發佈一個，他們可以同時在市府這邊出現也可以在他們網站出現」(機關 L6：761-764)

「像之前研考會有要各單位縣市政府到他們網站去線上申辦，其實我們是排名中央部會第二，我們的線上項目申辦排名第二，可是現在他們開發一個公文管理系統，然後我們當初各個管理人員的單位譬如說是在台中市政府的企劃室，他的權限是在這個底下，他可以管理他自己企劃室的東西，可是現在爲了那套公文，大家就要把層級移到台中市政府只有這個而沒有再分下來，就變成說每個人的權限都沒有了」(機關 L6：767-772)

「剛剛有提到的就是共同平台，這個 idea 給我另外一個想法，就是說我們現在有電子化政府的網站，比方說現在有些問卷調查等等，我們可以在那邊建置一個系統，因爲這種需求不是經常有」(機關 C7：789-791)

### **加強觀念之改變**

「我會覺得現在如果稍微要落實的話，其實很重要的一個就是觀念的改變，...因爲很多人認爲，好像有討論就會變得有爭議，有爭議好像反而就變得機關首長不太喜歡」(機關 C6：702-705)

「你將來在做訊息發布的時候，網路應該是被當作是主要的一個發布平台。反而是將來書面的文宣品比方說透過新聞媒體廣告都會變成輔助性的，反而是這些觀念都應該要改變」(機關 C6：713-716)

「我會覺得目前來講除了為民服務以外，目前會認為國內大部分政府傾向不把所有同仁的 email 或是、在網站上放，我可以找一個相反的例子就是澳洲，他比較不一樣，他有一個系統叫 government directory，他當然不是全部，他把一個機關的首長或者所有主要的幕僚的聯絡資料都放在網上，我覺得這是很好的例子，我想這是觀念的宣導」(機關 C6：289-294)

### **論壇、討論區之設置所產生的問題**

「那這個交通論壇我們到後面產生滿大的問題就是說你要去維護這個論壇的內容是很麻煩的」(機關 C7：133-135)

「我當然可以規範說我們有權刪除任何有關什麼什麼，可是就算你有權刪除，你也不可能做到立刻就刪除，…所以我認為把討論區、留言版放在這個指標裡面，最大的壓力應該都是管理人力的問題」(機關 C5：588-593)

「最大的就是及時過濾的問題，人家一貼有什麼不當言論你要馬上處理，因為你時間一耽誤，就有可能造成很多的困擾」(機關 C5：602-604)

「論壇的話是見仁見智，因為論壇有可能流於個人攻擊的一個平台，所以說這個東西是很多縣市他們不敢輕易嘗試去做論壇」(機關 L4：170-172)

「講到討論區…當初我們在上面是寫說我們不予回應，可是首長看到很多負面的東西如果我們不去回應的話也很麻煩，後來我們又開放給譬如說有相關議題的業務單位去回應，可是要回應之前又要把你要回應的東西呈核給上面的人，這樣一關一關造成業務上滿大的麻煩」(機關 L6：191-194)

「我們有做過三個論壇，包括以前的蘇花高興建問題，我們開放給民眾去陳述意見，當然意見我們也沒做彙整」(機關 L3：207-209)

附錄二 第一階段焦點團體訪談整理(第一、二場)

「根據我在研考會 RUN 的論壇，事實上就是沒有馬上 POST 出來，固然要 MEMBERSHIP 但是我們也沒有馬上把你 POST 出來，要做審查」(機關 C 7：856-858)

「如果我們要刪掉論壇，(公文)必須要簽到一層才能刪，所以裡面有一些像是員工在…的東西也刪不掉，當然我們也接到一些局處過來的建議是，(因為我們有管理權限)希望我們把一些不當言論刪除，那這個東西也不能依我們自己認為適不適當來刪除」(機關 C4: 171-174)

「有一個問題就是說，他會一直反應是因為你們有人回應啊，如果沒那個效果他也就懶的去反應」(機關 C4：543-544)

「現在是外來的輿論你各單位怎麼去處理。這個實施以後，每一個單位派一個人去輪值，而且這個輪班變成二十四個小時都要上班，三個人去守著那個電腦，這個不可能的事啦，可能後遺症比效益還要大」(機關 C3：652-654)

「聊天室怕有一個風險在，如果說廣告業者色情業者他介入，那我們可能一時不查或來不及處理，馬上就登報了，馬上就說我們在經營這種網站，我們背負很大責任」(機關 C1：555-557)

「(註：關於討論區)這是屬於管考範圍，所以有時候判斷不予處理，但是他有一定的處理流程，只是一開始判斷，但是每一個判斷都有一個依據，譬如說適不適合公開出去，所以我不知道這種東西是不是要寫的清清楚楚的才叫做民主」(機關 C4：528-531)

### **建議建置共同論壇**

「所以建議這個共同討論擺在研考會。因為研考會的責任是對行政院所屬的管考。管考當中有一環就是為民服務，就是共同區域共同問題擺在研考會」(機關 C3：594-596)

政府網站功能民主化研究

「你說那個共同論壇，還有一個很適合的主管機關，就是新聞局。他管資訊新聞啊，他本來就有監聽監看單位」(機關 C3：641-642)

「再來就是說成本的問題，人力成本值不值得，要論壇可以啊，就在新聞局，當窗口，新聞局接收以後，他認為他自己答覆不了的，可以轉各部會啊」(機關 C3：648-650)

「一般來講政府開論壇的也不多，因為開論壇基本上要能反應它的效果，我想論壇將來的開設也可以當作原來單純 email 信箱的衍生，可試著導入討論的機制」(機關 C6：79-81)

### **線上投票無法推展之因**

「我們在網站設計的時候也有設計線上投票的機制，但是這個機制從來沒有人敢用，沒有人敢用的原因就是說，你統計出來的結果你到底要怎麼樣去參考它，那我想這個是在網站民主上一個重要的問題，就是說今天你來上網投票的人，他到底是什麼樣的人？他的意見到底你值不值得參考？最後的統計數據有沒有意義？我想這個是我們當初有這個機制，但是沒有人敢拋出議題說我要做線上投票」(機關 C7：144-150)

「那網站投票方面我們做過，但目前我們停止，因為不客觀而且流於形式」(機關 L3：216-217)

### **對於線上投票之建議**

「這個項目落實在實務上、執行上是有困難的，就像網路民調一樣。根據我過去的經驗，如果看到在網頁上有三個選項 ABC 讓你選，我會覺得那個是好玩的。那個東西就是人家主動來的，是人家比較想去投，但還是有意見無法反映出來。比較好的方式是，如果能建立一個 PANEL，透過一個 MEMBERSHIP 的機制，透過抽樣的方式、透過 e-mail 的方式去調查這樣的效果反而更好。這樣是主動的而不是像勾選項那樣的被動，當

然他還是願意來註冊成為會員，至少他是被動的被你去詢問這樣效果應該會更好一點。可是這樣的效果會有一個問題，就是這樣去 survey 也不會反映在網站上有一個選項叫做議題公投，類似這個東西也是從網頁上無法看出這樣子。我是覺得那樣的效果會大一點。不過那個基本的前提必須要有一個比較大的 PANEL 就是說要有十萬、二十萬、三十萬才有辦法進行」(機關 C6：507-518)

## 6.其他意見與建議

### **建議加入代議機關網站之評估**

「我們在講電子化民主，其實我們政府機關裡面有很重要一個共通，這裡並沒有提到，就是代議制度裡面的議會這裡並沒有看到。如果可能的話希望可以加入」(機關 C6：547-549)

「我們行政院網站裡面有個服務，就是所謂立法委員質詢答覆，這是民意機構互動的一個情形。或許說議會研究出來有點乏善可陳，但是議會一樣監督別人卻乏人監督，或許透過這個民調反映出議會到底本質上在民主體制之內監督的角色，我們透過網路來監督，其實蠻可參考的」(機關 C6：551-555)

### **其它**

「共同性的一些指標是可以把他定義出來，有一些差異性的指標也可以把他定義出來，他的總分可能會超過一定，比如說以 100 分來算的話，有可能指標定出來是 150 分，由縣市政府或中央單位他自己去衡量我要在哪些指標做提供，但是他的滿分還是 100 分」(機關 L2:393-396)

「有些東西管道我們有，但是如果你太多方的去開，就會變成我們每天

政府網站功能民主化研究

都在處理這些，但是變成正式的東西我們沒有辦法去規劃」（機關 C1：541-542）

「所謂的網站民主化，其實我只要講說，你可以尋求這樣的管道，那我就民主了，也不一定要把所有的資訊都貼在上面，什麼預算決算，你可以看啊，就來申請啊」（機關 C3：678-680）

「其實民眾最期待的就是你即時給他回應，不論是論壇也好，是 email 也好，我想即時給他回應這是民眾最期待的」（機關 C7：157-158）

### 附錄三 第二階段焦點團體訪談議程資料與整理（第三場）

#### 一、第二階段焦點團體訪談議程資料

## 「政府網站功能民主化」研究案 焦點團體訪談

計畫主持人 蕭乃沂 政治大學公共行政學系 助理教授  
協同主持人 項 靖 東海大學公共行政學系 教授

時間：2006年9月11日 14:00-16:00

地點：政治大學（台北市文山區指南路二段64號）

綜合院館南棟11樓 公共行政學系271149研討室

與談人：

賴祥蔚（文化大學大傳系 副教授）

黃朝盟（台北大學公共行政暨政策學系 教授）

曾德宜（大同大學資訊經營學系 助理教授）

陳正然（蕃薯藤數位科技 執行長）

行政院研考會政府網站評鑑業務承辦同仁

經濟部、苗栗縣政府網站業務承辦同仁

14:00-14:10 計畫背景說明（附件一）、評估指標說明（附件二）

14:10-16:00 討論問題

1. 依據本研究團隊初步研擬的評估指標（附件二），您認為在選取評

估指標上是否有不適當之處？或機關網站有哪些民主功能未列入評比？請您在指標設計提出改善建議。

2. 如欲研擬「政府網站民主功能指數」，您認為上述評估指標或構面的相對重要程度為何？哪些是機關共通適用指標？哪些又是可視機關特性選用的？
3. 如果以使用政府網站的一般民眾角度來看，您認為哪些網站民主功能應該是民眾較為需要的？
4. 您認為政府網站民主化功能的評比程序（初評、複評）可以如何設計？例如：評估週期為何？評估者為何？受評估機關為何？獎懲誘因機制為何？最後，是否應與現行的政府網站評鑑制度合併實施？
5. 以政府網站的建置維運的角度，您認為建置具備民主功能的政府網站所需考量的技術、管理、與其他配套措施為何？

## 二、第二階段焦點團體訪談整理

### 第三場焦點團體訪談記錄

訪談會議主持人：項 靖 教授；蕭乃沂 助理教授

訪談時間：95 年 9 月 11 日 PM2：00-4：00

訪談地點：政治大學綜合院館 11F 公共行政學系 271149 研討室

訪談機關代表：賴祥蔚 P1、黃朝盟 P2、曾德宜 P3、陳正然 P4、邵孟瓊 P5、經濟部李小姐 P6、苗栗縣陳先生 P7。

#### 訪談內容摘要：

1. 依據本研究團隊初步研擬的評估指標（附件二），您認為在選取評估指標上是否有不適當之處？或貴機關網站有哪些民主功能未列入評比？請您在指標設計上提出改善建議。

「我是滿建議這個前三層可以再考慮。可是我覺得首頁中出現機關地址說不定是可以的，所以可能要一個一個來看，但大部分我是覺得說前三層不見得有必然的必要性」（P2：84-86）

「可以看有沒有什麼理論基礎去證明在幾個 click 以內對 user 是比較好用的，這可以有客觀指標」（P4：104-105）

「因為這些指標有些看起來好像是在衡量 e-government 而不是衡量 e-democracy」（P4：107-108）

「從資訊的告知到 consultation 到國外已經在談要不要用線上公聽會。那這一個諮商的程序指標，看要不要把他擺進來，那這個我想就要看研究政策的意涵，如果說研究者只是要對現狀做評估、評鑑，那當然是一個層次的作法；但如果要用評估、評鑑去引導後續所謂行政機關在應用資訊科技來改善，那我想作法上可能就要在結構上做調整」（P4：119-123）

「一個政策行為當中有沒有公民的意見或是企業的意見參與，在過去執行的過程中，就是政府一個重要政策執行的過程當中，都會召開公聽會，甚至會召開特定的意見領袖團體、三大工商團體去參與這個過程，這些過程假定在運用資訊科技以後會不會有不一樣的作法，那感覺上在整個主要的結構上這部份就比較的缺乏」(P4：124-128)

「假設說要進到下一個部份，重點可能不在治理而是在參與，或是政治過程的正當性或是要 include 公民參與。那恐怕後兩個構面，就是互動諮商跟這個決策制定這個部份可以再把它延展一下」(P4：133-135)

「那就政府和人民的互動，我就以一個公民的身份來提出我最常跟政府透過網站打交道的事實，就是一些公文書的申請，包括戶籍謄本什麼的其實在網站上都可以申請。那關於公文書的申請我在指標上是沒有看到，也許可以在互動諮商把它寫進去」(P1：173-175)

「一般我們說到 e-government 要做的就是取代過去的代議民主，我們可以做到直接民主，比如說水溝不通啊，比較小的事情，我們就不需要透過民代了，可不可以在網路上向政府直接通報。也許在指標的部份是把它列到互動諮商的第二個「民意申訴信箱」，我不知道是不是，我覺得這個部份對公民來講他的意義可能更重大，尤其是一般的公民。所以我認為我們在指標的部份，在公民可以透過網站跟政府打交道這個部份可以更具體、可以列的更詳細」(P1：176-182)

「有時候網站的功能多之後了，一個網站變成一個大海一樣，很多東西非常難找。…所以一樣是有搜尋功能，那他能搜出什麼，就是說整個網站介面的友善性也許可以做列為一個指標的一個參考」(P1：187-195)

「那包括我想跟 FTC 講說，你們的網站很爛，我找不到我要的東西，像這樣的 feed back 的功能要怎樣建立，也許可以在評估的部份做一個建議」(P1：195-197)

附錄三 第二階段焦點團體訪談議程資料與整理(第三場)

「那另外一個就是使用率的狀況也可以做個標準。使用率可以包括普及率以及使用頻率；那當然，既然上網很難做到全民普及，那單純的用上來的次數多不多可能也不是好事，因為搞不好一個政府他做的很好，當然也沒什麼好反應的，那使用過的情況可能就不多，所以我認為在評估的部份，我認為可以從網友使用過之後留下的 feed back 做一些參考」  
(P1：197-202)

「我是請研究團隊，可能兩邊的指標 check 一下，可能用語不太一致」  
(P5：223-224)

「我覺得一個網站他是不是民主化，應該是要有等級的，他真的都有，可是都不好找，我覺得這個部份是要考慮」(P5：227-228)

「去年十二月剛出來的那個指標，要去做一下 review，那事實上，在那邊定出來的理論上是廣泛性適用，可是或許他就是對民主化的部份可能比較…」(P5：236-239)

「比如說像現在政府網站強調單一窗口，尤其是涉外服務的單位，那我們用什麼去評量它？假定是單一窗口網站假設它做的很好，那麼有很多資料它是會往後放的，那麼它的評比會變得很後面，民眾上來它是要 get service，所以它會把 service 移到前面」(P4：323-326)

「用一些質化評估的方式來看是否符合這個特質，比較不會拘泥在 1 或 0，這樣比較不會變成大家都要有的你才把它寫進去，譬如說：你用 MSN 來評，很可能你用 MSN 可以做一個很快速的回應，但如果我們用的指標是「能不能運用資訊科技快速回應民眾問題」，那麼它是用 MSN 或是 e-mail 或是打電話快速回答都可以達到效果，如果他看了網站留言幾分鐘內可以打電話給你快速的回覆，這也沒什麼不好。我的意思是說它可以用各種手段（去達成目標）但不一定是用某一種固定的功能，我的建議是看能不能比較質化一點」(P2：404-411)

「我們現在要看的就是像「業務執掌」、「施政計畫」是必要的，但是「全文搜尋」應該是網站的基本要件，不應該算是資訊公開，等到研究報告出來以後我們確實可以檢視政府網站資訊公開的程度，那「互動諮商」其實也滿好的，只是「決策制定」比較少，我想是可以獨立開來看網站的民主化程度」（P5：463-467）

「那我建議這些指標要通盤再看，這些背後是 imply 我們對於這些項目的評價」（P4：494-495）

「所以其實留言版和公共論壇還是要把它切開，留言版有點像一個公佈欄去貼，那它本來就不可能是一個引導政策考量的地方，因為他沒有一個 focus，也沒有 information，都沒有，就是有個人突然對一個議題有興趣就丟上去，那這個時候大家都同時會對一個公共議題有興趣，這機會本來就很難，那假定說是要透過網路去做這個 information 的動作，那一定要有一個配套的東西去操作，它才會變成是一個聚焦論辯的過程」（P4：622-628）

2. 「如欲研擬「政府網站民主功能指數」，您認為上述評估指標或構面的相對重要程度為何？哪些是機關共通適用指標？哪些又是可視機關特性選用的？」

「還有有些東西是真的民主化需要的，例如說公共論壇、民意調查，可是他還是要去區分民意機關的層級，不可能每個機關都去做公共論壇，也或是這在我們政府的入口網，這就是一個公共論壇，就是每個機關都必須要有。我想這是我們要考慮的」（P5：230-233）

「至於有關會議資料，我看別的縣市有這個東西，我們將來就會把它放上去。因為這是資訊揭露的東西，因為這是已經公開的東西，那民眾不可能到你縣府來拿預算書或是決算書來看，這東西我適當的揭露是 ok 的，他不影響我們縣府」（P7：263-266）

「我覺得真正重要的是資訊公開那一塊，才能夠表現有沒有民主化，所以我們是確實可以做這一部分」(P5：310-311)

「因為像是沒有決策功能的地方單位，它是執行單位，所以上面交代做什麼我們就做什麼，它會有很 local 的東西，不會牽涉到政策的層次，比如說地方附屬的機關只有執行的問題，比如說像外貿那些它也不會有什麼決策的功能，法規面的東西大概也都是政策宣導，中央規定的我就擺，它也不會有什麼決策制定的功能」(P4：471-476)

3. 如果以使用政府網站的一般民眾角度來看，您認為哪些網站民主功能應該是民眾較為需要的？

「那就政府和人民的互動，我就以一個公民的身份來提出我最常跟政府透過網站打交道的事實，就是一些公文書的申請，包括戶籍謄本什麼的其實在網站上都可以申請。那關於公文書的申請我在指標上是沒有看到，也許可以在互動諮商把它寫進去」(P1：173-175)

「一般我們說到 e-government 要做的就是取代過去的代議民主，我們可以做到直接民主，比如說水溝不通啊，比較小的事情，我們就不需要透過民代了，可不可以在網路上向政府直接通報。也許在指標的部份是把它列到互動諮商的第二個「民意申訴信箱」，我不知道是不是，我覺得這個部份對公民來講他的意義可能更重大，尤其是一般的公民。所以我認為我們在指標的部份，在公民可以透過網站跟政府打交道這個部份可以更具體、可以列的更詳細」(P1：176-182)

「比如說像現在政府網站強調單一窗口，尤其是涉外服務的單位，那我們用什麼去評量它？假定是單一窗口網站假設它做的很好，那麼有很多資料它是會往後放的，那麼它的評比會變得很後面，民眾上來它是要 get service，所以它會把 service 移到前面」(P4：323-326)

「但是把政府機關網站當成是政府服務的一部分的這個指標在這裡面就

比較看不到，因為單一窗口是跟他的 service 比較有關，還有就是這個 service 可不可以在網站上把它 complete 掉，跟我看到一個東西應該這樣辦或那樣辦，可是我能不能用一個鍵就在網路上把它辦掉」( P4: 338-341 )

「其實假定是從民眾使用政府網站的角度來看，可能它的這個量測的指標會有很大的變動，因為你問一般的民眾說，他為什麼要去連一個網站，他大概都有很強的的目的性」( P4: 762-764 )

「他可能更 care 的是說進度或者是最重要的服務流程有沒有辦法很快速的回應，甚至有沒有辦法單一窗口，所以假定是從民眾的角度來講，可能是在整個網站的架構上，那這個東西其實最典型的網站服務的型態，就是後來把它切成兩塊…但是是不是每個機關都適合這樣做，那倒不見得，可是是可以考慮，如果我們看過去幾年政府網站的發展，其實在中央機關的網站發展，逐漸有這樣的一個現象」( P1: 769-777 )

4. 您認為可行的政府機關網站民主功能的評比程序（初評、複評）可以如何設計？例如評估週期為何？評估者為何？受評估機關為何？獎懲誘因機制為何？最後，是否應與現行的政府網站評鑑制度合併實施？

「那包括我想跟 FTC 講說，你們的網站很爛，我找不到我要的東西，像這樣的 feed back 的功能要怎樣建立，也許可以在評估的部份做一個建議」( P1: 195-197 )

「那另外一個就是使用率的狀況也可以做個標準。使用率可以包括普及率以及使用頻率；那當然，既然上網很難做到全民普及，那單純的用上來的次數多不多可能也不是好事，因為搞不好一個政府他做的很好，當然也沒什麼好反應的，那使用過的情況可能就不多，所以我認為在評估的部份，我認為可以從網友使用過之後留下的 feed back 做一些參考」( P1: 197-202 )

「其實對民主功能這一部分我倒不認為它應該要初評跟複評，如果今天這個研究報告出來，我想它可以很明確的去區分哪些部分是一定要有的，有些和我們原來的指標他會 overlap，可是那不需要納入評比…按照研究報告把政府網站民主化程度，是可以去做，可是不要再跟之前的分開」(P5：307-312)

「例如說我想增加媒體的互動性，那我可以讓他去自評，而不是我給它幾分幾分，從這樣才有一個互動的過程，像我們學人事行政都有一個自評的情形，可以檢討中央主管機關跟民眾認知的差距，綱舉目張式的指標管理而不是細項式的評分，結果可能會比較好，這種網狀式的評估可能比 data-structure 要好」(P3：379-383)

「那剛剛看到這三個面向也可以獨立來看，也就是「資訊公開」一項可以看哪一個機關做的最好，可以區分而不要和在一起」(P5：461-463)

「未來如何運用資訊科技 enable 去做民主化，我覺得可以設獎項，例如說「電子化政府成就獎」，或是「民主化獎」其實就可以做一個促發的改變，而不是用評比，做公務員的被管制都煩死了」(P3：505-504)

「可以給它一個政策目標讓他去 follow，再去看他的成效那如果有人太懶散那就設一個有待努力獎，這是管制手段的問題，我們應該要去思考成目標的效度問題，用什麼樣的策略讓公家機關反省民主行政的重要性」(P3：507-510)

5. 以政府網站的建置維運的角度，您認為建置具備民主功能的政府網站所需考量的技術、管理、與其他配套措施為何？

「在前三層可以看到承辦人的機關電話」，這個我們在執行上遇到的困難是：網路上的資料提供其實是業務單位」(P6：439-441)

「有一些政府部門它有一些困擾，就是說因為幾乎都是委外，所以有些

東西是廠商建議你的，一開始不覺得有問題，我剛好想請問一下執行長，事實上如果是那麼大的困擾，第一個你就下架，第二個就是留言版就讓它留著，因為留言版是不公開，是蒐集資訊」（P5：548-551）

「因為留言版你實在擋不住任何的聲音進來，所以我們有一種機制就是說，我可以設留言版，我可以接收很多的資訊，如果你這是一個很好的問題，或是一個很好的意見，我可以把它整理為 FAQ，對，這是另一個解決方式」（P5：555-558）

「是不是說我們就對內留言，甚至於我知道有很多大學的留言版，他是網管者看過之後他才對外，那這個其實沒有涉及到所謂的言論管制的問題，因為我本來就沒有義務去公開你的言論，等於是你寫 e-mail 給我」（P1：574-577）

「所以他還是回歸到民間的機制去，只是政府機關要隨時注意相關的言論，然後適時地去提供正確的 information 給他們」（P1：596-597）

「因為就是我們部裡面的分工來講啊，就是業務單位就覺得說這是資訊單位的問題」（P6：612-613）

「因為很多機關它根本沒有賺那麼多，他沒有編制，尤其是越往下，中央政府補助的那個錢結束以後，它連網站更新的錢都沒有，不用講留言版」（P4：620-622）

「所以我們在考慮縣長信心做個 enhance，不要說只有寄信的人才知道答案是什麼，其他人都不知道答案是什麼」（P7：651-653）

「在我們執行上面，就是有關於人力的考量還有資訊安全的考量，是我們比較在意的」（P6：677-678）

「因為業務單位的配合度是我們比較沒有辦法掌握的」（P6：682）

「就是有些東西比如說最新的消息你要 public 出去，業務單位就會覺得說這個沒放也沒關係，我覺得這個東西有點首長的決策性問題」(P7：687-689)

「這個東西要牽涉到縣府電腦的使用率、普及率是怎麼樣，例如來講，我們無線寬頻要做，結果我們看到我們那個使用率都很低」(P7：701-703)

「重點就不在於技術，技術的確是會讓那個流程變得更有效率、更方便，可是重點還是在那個組織的價值跟文化，它具體反映出就是它的流程跟政策就會顯示出來，如果這個東西沒有意義在那流程裡面，每個層級都是這樣子」(P4：829-833)

「所以我想回來假定是政府要把網站當成是改善整個公民參與一個重要的工具的話，甚至我覺得是需要有高層的政策 impose，有這樣的 impose 具體表現在流程的轉換和支援裡頭，尤其是對地方的政府單位來講，你現在要給它管什麼 WAI，他所有網站每個要去查，光這個其實對他們就是很大的困擾，那你今天又加一個什麼 privacy 有沒有加，這個有沒有加，每一個對技術來講都是一個簡單，相對比留言版都還容易處理，可是對他們來講就是時間跟資源的一些浪費」(P4：851-857)

「假定說這個政策和價值確定下來的話，我相信以台灣這個東西技術成熟的程度大概都會找到對的技術去協助他們把它做到一定的效率，這中間因為最終因為是人在決策是人在承受這個結果，所以這個部分恐怕要麻煩這個研究團隊，要給執行單位很清楚的一個論述和政策建議，不然到時候都化約成技術那個很慘，尤其是中央機關資源資源比較多只要一往下走那些單位都慘兮兮」(P4：858-863)

「基本上還是要跟政府的功能做整合，以及首長的心態」(P1：869-870)

## 6. 其他部份

政府網站功能民主化研究

「不過受委託單位是學術單位，我覺得可以把這個東西納入，在國外的文獻中其實是有把行政跟立法都納入的，不過在台灣這個研究是有特殊性的，我覺得可以用附註說明或是另一個章節去說明」（P4：482-484）

「是不是網站這個部分也可以結合社區總體營造這樣的概念，讓民眾可以在這個網路上去做一種社區或者社群的對話，因為我們看到指標上所謂的公共論壇，我相信多數的公共論壇，今天不管是留言版的公共論壇，其實大家談的很多都會偏向攻訐，或是高層的藍綠對立，如果可以把它引導去那種比較小的 region 的這樣的一個對話，那這也許可以跟我們剛提到的社區總體營造概念去做結合」（P1：750-756）

## 附錄四 網路問卷：政府網站使用民眾

親愛的網友 您好：

我們是政治大學公共行政學系與東海大學公共行政學系的老師，目前正研究政府機關網站功能的民主化程度，例如政府網站是否有助於民眾獲取政府公開化的資訊、是否有助於政府與民眾間的互動溝通、是否有助於民眾參與政府決策等，亟需您提供寶貴的意見。

本問卷完全無須具名，您的基本資料也將完全保密，敬請放心填答。

為答謝您於百忙中撥冗填答，我們準備了豐富的獎品，包括多功能MP3 隨身聽、精美隨身碟、與 7-11 禮券等共 33 個贈獎名額，將於調查結束後公開抽獎。非常感謝您的支持與協助！

敬祝 健康如意

政治大學公共行政學系助理教授 蕭乃沂  
東海大學公共行政學系教授 項 靖  
敬上

新構面	題目與選項
(第一部份) 對民主現況 的評價與政 治效能感	請表達您對以下陳述的同意程度（矩陣式 1-9 題）： 1. 目前我國政府機關的資訊公開與透明化是充足的 <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意 <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意 2. 目前我國政府與民眾之間的意見交流管道是暢通的 <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意 <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意 3. 目前我國政府機關提供民眾參與決策管道是暢通的

新構面	題目與選項
	<p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>4. 政府官員不會關心一般民衆的想法  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>5. 國家大事太複雜了，一般民衆無法瞭解  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>6. 一般民衆對政府所作所爲沒有什麼影響力  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>7. 我有能力參與政治活動  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>8. 我對國家的重大議題有足夠的瞭解  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>9. 我對政治與政府資訊的瞭解比一般大眾更加豐富  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>10. 當政策不當時，您會透過何種管道向政府表達意見？（選擇 1-4 個）  <input type="checkbox"/> (1)到政府部門當面投訴 <input type="checkbox"/> (2)找民意代表幫忙  <input type="checkbox"/> (3)寫信、致電到報紙、電台等大眾傳播媒體  <input type="checkbox"/> (4)找社會團體幫忙 <input type="checkbox"/> (5)請願、遊行、示威、靜坐  <input type="checkbox"/> (6)上政府機關網站留言反應 <input type="checkbox"/> (7)於相關社會團體網站留言反應  <input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p>
(第二部份)	請表達您對以下陳述的同意程度（矩陣式）：

附錄四 網路問卷:政府網站使用民眾

新構面	題目與選項
對資訊科技的態度	<p>11. 政府運用資訊科技提供服務，對於沒有電腦或不會使用電腦的人不公平</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意 <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>12. 政府運用資訊科技提供服務，會危害民眾隱私</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意 <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>13. 運用資訊科技提供服務可以提昇政府績效</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意 <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>14. 運用資訊科技會讓政府更容易操控民意</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意 <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>15. 政府運用資訊科技容易產生資訊安全問題，例如電腦病毒、駭客入侵</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意 <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p>
(第三部份) 政府網站民主功能的使用經驗	<p>16. 請問您使用政府機關網站的頻率有多高？</p> <p><input type="checkbox"/> (0)從未使用過（請直接跳至「第四部分」繼續填答）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)每月不到1次 <input type="checkbox"/> (2)每月大約□次（列出待選：0,1,2,⋯,99）</p> <p>17. 您最常使用的政府機關網站為？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)總統府 <input type="checkbox"/> (2)行政院或所屬機關 <input type="checkbox"/> (3)立法院或所屬機關</p> <p><input type="checkbox"/> (4)縣市政府 <input type="checkbox"/> (5)縣市議會</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>18. 請問，您使用政府機關網站的目的多半是為了？（選擇1-3個）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)取得資訊 <input type="checkbox"/> (2)申辦服務 <input type="checkbox"/> (3)意見反映 <input type="checkbox"/> (4)抱怨申訴</p> <p><input type="checkbox"/> (5)特定政策建議 <input type="checkbox"/> (6)與其他民眾互動溝通</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p>

新構面	題目與選項
	<p>19. 政府網站上的機關基本資料，哪些項目您最常使用？（選擇 1-4 個） ※請參考圖示說明回答。</p> <p><input type="checkbox"/> (1)機關地址    <input type="checkbox"/> (2) 機關服務時間    <input type="checkbox"/> (3)機關組織圖表  <input type="checkbox"/> (4)機關/承辦單位（人）電話    <input type="checkbox"/> (5)機關/承辦單位（人）傳真  <input type="checkbox"/> (6)機關/承辦單位（人）電子郵件    <input type="checkbox"/> (7)機關位置交通資訊  <input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>20. 政府網站上的公開資訊，哪些項目您最常使用？（選擇 1-8 個） ※請參考圖示說明回答。</p> <p><input type="checkbox"/> (1)施政願景或施政計畫書    <input type="checkbox"/> (2)業務執掌或人力配置  <input type="checkbox"/> (3)現行業務政策相關文件或法規    <input type="checkbox"/> (4)現行業務政策的最新動態  <input type="checkbox"/> (5)制定中業務政策相關文件    <input type="checkbox"/> (6)制定中業務政策的最新動態  <input type="checkbox"/> (7)預算或決算    <input type="checkbox"/> (8)文字會議記錄    <input type="checkbox"/> (9)統計資料庫  <input type="checkbox"/> (10)衍生加值資訊/研究報告/出版品    <input type="checkbox"/> (11)全文搜尋  <input type="checkbox"/> (12)常見問題集（FAQ/Q&amp;A）    <input type="checkbox"/> (13)電子報訂閱  <input type="checkbox"/> (14)多媒體文件    <input type="checkbox"/> (15)業務資訊的分眾或個人化  <input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>21. 政府網站上的互動功能，哪些項目您最常使用？（選擇 1-3 個） ※請參考圖示說明回答。</p> <p><input type="checkbox"/> (1)意見填寫表格或民意申訴信箱    <input type="checkbox"/> (2)公共論壇或留言板  <input type="checkbox"/> (3)民意調查    <input type="checkbox"/> (4)即時通訊或聊天室    <input type="checkbox"/> (5)視訊會議或即時播映  <input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>22. 政府網站上的決策制定功能，哪一個項目您最常使用？（單選）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)議題公投(例如民眾針對公共議題透過政府網站投票，做成具有法律效力的決定)    <input type="checkbox"/> (2)公職人員選舉(例如民眾透過政府網站投票，選舉村里長、縣市長、縣市議員、立法委員等)  <input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p>

附錄四 網路問卷:政府網站使用民眾

新構面	題目與選項
	<p><input type="checkbox"/> (0)未使用過此類功能</p> <p>23. 政府機關網站上的資訊缺乏適時更新，請問您同意嗎？  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>24. 政府機關網站的使用管制過多，請問您同意嗎？  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p>
(第四部份) 對現今政府 網站民主功 能的評價	<p>請表達您對以下陳述的同意程度（矩陣式）：</p> <p>25. 政府機關網站可以增進民眾對公共事務的瞭解  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>26. 政府機關網站可以提供更多公開透明的資訊  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>27. 政府機關網站可以增加民眾與政府的互動交流  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>28. 政府機關網站可使民眾更容易參與政府的決策制定  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>29. 政府機關網站可節省民眾參與公共事務的成本（如時間、金錢）  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>30. 政府機關網站有助於政府回應民眾需求  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意  <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>31. 民眾透過政府機關網站更容易監督政府施政  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意</p>

新構面	題目與選項
	<p><input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>32. 政府機關網站有助於促進「民眾間」的互動交流</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意</p> <p><input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>33. 政府機關網站有助於促進公眾意見的形成</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意</p> <p><input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>34. 整體而言，政府機關網站有助於民主參與功能（如資訊公開透明、互動交流、決策制定）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意</p> <p><input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p>
(第五部份) 對政府網站 民主功能的 需求	<p>35. 政府網站上的機關基本資料，哪些項目最符合您的需要？（選擇 1-4 個）</p> <p>※請參考圖示說明回答。</p> <p><input type="checkbox"/> (1)機關地址 <input type="checkbox"/> (2) 機關服務時間 <input type="checkbox"/> (3)機關組織圖表</p> <p><input type="checkbox"/> (4)機關/承辦單位（人）電話 <input type="checkbox"/> (5)機關/承辦單位（人）傳真</p> <p><input type="checkbox"/> (6)機關/承辦單位（人）電子郵件 <input type="checkbox"/> (7)機關位置交通資訊</p> <p><input type="checkbox"/> (8)其他(請說明)_____</p> <p>36. 政府網站上的公開資訊，哪些項目最符合您的需要？（選擇 1-8 個）</p> <p>※請參考圖示說明回答。</p> <p><input type="checkbox"/> (1)施政願景或施政計畫書 <input type="checkbox"/> (2)業務執掌或人力配置</p> <p><input type="checkbox"/> (3)現行業務政策相關文件或法規 <input type="checkbox"/> (4)現行業務政策的最新動態</p> <p><input type="checkbox"/> (5)制定中業務政策相關文件 <input type="checkbox"/> (6)制定中業務政策的最新動態</p> <p><input type="checkbox"/> (7)預算或決算 <input type="checkbox"/> (8)文字會議記錄 <input type="checkbox"/> (9)統計資料庫</p> <p><input type="checkbox"/> (10)衍生增值資訊/研究報告/出版品 <input type="checkbox"/> (11)全文搜尋</p> <p><input type="checkbox"/> (12)常見問題集（FAQ/Q&amp;A） <input type="checkbox"/> (13)電子報訂閱</p> <p><input type="checkbox"/> (14)多媒體文件 <input type="checkbox"/> (15)業務資訊的分眾或個人化</p>

附錄四 網路問卷:政府網站使用民眾

新構面	題目與選項
	<p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>37. 政府網站上的互動功能, 哪些項目最符合您的需要? (選擇 1-3 個) ※請參考圖示說明回答。</p> <p><input type="checkbox"/> (1)意見填寫表格或民意申訴信箱 <input type="checkbox"/> (2)公共論壇或留言板 <input type="checkbox"/> (3)民意調查 <input type="checkbox"/> (4)即時通訊或聊天室 <input type="checkbox"/> (5)視訊會議或即時播映</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>38. 政府網站上的決策制定功能, 哪一個項目最符合您的需要? (單選)</p> <p><input type="checkbox"/> (1)議題公投 <input type="checkbox"/> (2)公職人員選舉</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>39. 對您而言, 政府機關網站的重要意義為何? (選擇 1-3 個)</p> <p><input type="checkbox"/> (1)政府提升行政效率的工具 <input type="checkbox"/> (2)網站功能讓民眾容易使用 <input type="checkbox"/> (3)民眾獲取政府資訊的管道 <input type="checkbox"/> (4)民眾反映意見給政府的管道 <input type="checkbox"/> (5)民眾間互動溝通的管道 <input type="checkbox"/> (6)民眾決策參與的管道</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p>
(第六部份) 對政府網站 評估與使用 機制的需求	<p>40. 推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果, 是否會增加您使用政府機關網站的意願?</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不可能 <input type="checkbox"/> (2)不可能 <input type="checkbox"/> (3)有點不可能 <input type="checkbox"/> (4)有點可能 <input type="checkbox"/> (5)可能 <input type="checkbox"/> (6)非常可能</p> <p>41. 政府機關網站的評鑑制度可以提昇民主參與程度, 您同意嗎?</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)有點不同意 <input type="checkbox"/> (4)有點同意 <input type="checkbox"/> (5)同意 <input type="checkbox"/> (6)非常同意</p> <p>42. 您認為要求民眾透過註冊為會員, 才能取得下列何種政府網站服務是合理的? (可複選, 不限個數)</p> <p><input type="checkbox"/> (1)下載政府資訊電子檔 <input type="checkbox"/> (2)電子報訂閱 <input type="checkbox"/> (3)意見填寫表格或民意申訴信箱 <input type="checkbox"/> (4)公共論壇或留言板 <input type="checkbox"/> (5)民意調查 <input type="checkbox"/> (6)即時通訊或聊天室 <input type="checkbox"/> (7)視訊會議或即時播映 <input type="checkbox"/> (8)議題公投 <input type="checkbox"/> (9)公職人員選舉</p>

新構面	題目與選項
	<p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>43. 如果使用政府機關網站的某些功能必須註冊為會員，您認為提供下列何種個人資訊是合理的？（可複選，不限個數）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)電子郵件 <input type="checkbox"/> (2)身份證字號 <input type="checkbox"/> (3)性別 <input type="checkbox"/> (4)真實姓名</p> <p><input type="checkbox"/> (5)電話 <input type="checkbox"/> (6)住址 <input type="checkbox"/> (7)年齡 <input type="checkbox"/> (8)職業類別 <input type="checkbox"/> (9)收入水準</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p>
(第七部份) 基本資料	<p>44. 請問您的性別是？ <input type="checkbox"/> (0)女性 <input type="checkbox"/> (1)男性</p> <p>45. 請問您的年齡是幾歲？（列出待選：15,16,17,⋯,99）</p> <p>46. 請問您的最高學歷是？ <input type="checkbox"/> (1)國中以下 <input type="checkbox"/> (2)高中職 <input type="checkbox"/> (3)專科</p> <p><input type="checkbox"/> (4)大學 <input type="checkbox"/> (5)碩士 <input type="checkbox"/> (6)博士</p> <p>47. 請問您家庭每月收入約為新台幣幾萬元？（列出待選：不到 1 萬[編碼成 0],1,2,3⋯,15,超過 15 萬[編碼成 16]）</p> <p>48. 請問從您第一次使用網際網路到現在有<input type="checkbox"/>年了？（列出待選：0,1,2,⋯,20）</p> <p>49. 請問您平均一天花<input type="checkbox"/>小時上網？（列出待選：0,1,2,⋯,24）</p> <p>50. 如果不是透過網際網路，您通常爲了什麼原因與政府機關接觸？（選擇 1-3 個）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)取得資訊 <input type="checkbox"/> (2)申辦服務 <input type="checkbox"/> (3)意見反映 <input type="checkbox"/> (4)抱怨申訴</p> <p><input type="checkbox"/> (5)特定政策建議 <input type="checkbox"/> (6)與其他民眾互動溝通</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p>

附錄四 網路問卷:政府網站使用民眾



## 附錄五 網路問卷：行政機關

親愛的公務同仁 您好：

我們是政治大學公共行政學系與東海大學公共行政學系的老師，受行政院研究發展考核委員會委託研究，正進行政府機關網站功能的民主化研究，例如政府網站是否有助於民眾獲取政府公開化的資訊、是否有助於政府與民眾間的互動溝通、是否有助於民眾參與政府決策等，亟需您提供寶貴的意見。

由於本問卷希望瞭解政府網站經營管理者的觀點。因此，請貴機關會同資訊單位與相關網站管理業務單位同仁，於調查時間內共同上網填答一份問卷。

您的個人基本資料將完全保密，敬請放心填答。

勞煩您於百忙中撥冗填答

敬祝 健康如意

政治大學公共行政學系助理教授 蕭乃沂

東海大學公共行政學系教授 項靖

敬上

構面	題目與選項
對現今政府網站民主功能的評價 (可與民眾之回應對照)	請表達您對以下陳述的同意程度(矩陣式): 1. 政府機關網站增進了民眾對公共事務的瞭解 <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 2. 政府機關網站上的資訊缺乏適時更新 <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 3. 政府機關網站提供了更多公開透明的資訊 <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 4. 政府機關網站增加了民眾與政府的互動交流 <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意

構面	題目與選項
	<p>5. 政府機關網站使民眾更容易參與政府的決策制定  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>6. 政府機關網站節省了民眾參與公共事務的成本（如時間、金錢）  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>7. 政府機關網站有助於政府回應民眾需求  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>8. 民眾透過政府機關網站更容易監督政府施政  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>9. 政府機關網站有助於促進「民眾間」的互動交流  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>10. 政府機關網站有助於促進公眾意見的形成  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>11. 政府機關網站的使用管制過多  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>12. 整體而言，政府機關網站有助於民主參與功能（如資訊公開透明、互動交流、決策制定）  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>13. 對您而言，政府機關網站的重要意義為何？（選擇 1-3 個）  <input type="checkbox"/> (1)政府提升行政效率的工具 <input type="checkbox"/> (2)網站功能讓民眾容易使用  <input type="checkbox"/> (3)民眾獲取政府資訊的管道 <input type="checkbox"/> (4)民眾反映意見給政府的管道  <input type="checkbox"/> (5)民眾間互動溝通的管道 <input type="checkbox"/> (6)民眾決策參與的管道  <input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p>
對於政府網站功能民主化指標適合度之認知	<p>14. 請您評估以下各項機關基本資料對政府網站功能民主化的必要程度？（以矩陣方式排列答項：非常必要、有必要、沒有必要、完全沒必要）  <input type="checkbox"/> (1)機關地址 <input type="checkbox"/> (2) 機關服務時間 <input type="checkbox"/> (3)機關組織圖表  <input type="checkbox"/> (4)機關/承辦單位（人）電話 <input type="checkbox"/> (5)機關/承辦單位（人）傳真  <input type="checkbox"/> (6)機關/承辦單位（人）電子郵件 <input type="checkbox"/> (7)機關位置交通資訊</p>

附錄五 網路問卷：行政機關

構面	題目與選項
	<p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>15. 請您評估以下各項資訊公開功能對政府網站功能民主化的必要程度？（以矩陣方式排列答項：非常必要、有必要、沒有必要、完全沒必要）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)施政願景或施政計畫書 <input type="checkbox"/> (2)業務執掌或人力配置</p> <p><input type="checkbox"/> (3)現行業務政策相關文件或法規 <input type="checkbox"/> (4)現行業務政策的最新動態</p> <p><input type="checkbox"/> (5)制定中業務政策相關文件 <input type="checkbox"/> (6)制定中業務政策的最新動態</p> <p><input type="checkbox"/> (7)預算或決算 <input type="checkbox"/> (8)文字會議記錄 <input type="checkbox"/> (9)統計資料庫</p> <p><input type="checkbox"/> (10)衍生增值資訊/研究報告/出版品 <input type="checkbox"/> (11)全文搜尋</p> <p><input type="checkbox"/> (12)常見問題集（FAQ/Q&amp;A） <input type="checkbox"/> (13)電子報訂閱</p> <p><input type="checkbox"/> (14)影音會議紀錄 <input type="checkbox"/> (15)業務資訊的分眾或個人化</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>16. 請您評估以下各項互動諮詢功能對政府網站功能民主化的必要程度？（以矩陣方式排列答項：非常必要、有必要、沒有必要、完全沒必要）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)意見填寫表格或民意申訴信箱 <input type="checkbox"/> (2)公共論壇或留言板</p> <p><input type="checkbox"/> (3)民意調查 <input type="checkbox"/> (4)即時通訊或聊天室 <input type="checkbox"/> (5)視訊會議或即時播映</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>17. 請您評估以下各項決策制定功能對政府網站功能民主化的必要程度？（以矩陣方式排列答項：非常必要、有必要、沒有必要、完全沒必要）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)議題公投 <input type="checkbox"/> (2)公職人員選舉</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)</p> <p>（建議加入）整體而言，您認為在政府機關網站中提供 14-17 題的各種民主化功能是：（以矩陣方式排列答項：非常必要、有必要、沒有必要、完全沒必要）</p>

構面	題目與選項
對於政府網站功能民主化指標可行性之認知	<p>18. 政府網站中，機關提供以下這些基本資料的可行性如何？（以矩陣方式排列答項：非常可行、還算可行、不怎麼可行、完全不可行）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)機關地址 <input type="checkbox"/> (2) 機關服務時間 <input type="checkbox"/> (3)機關組織圖表</p> <p><input type="checkbox"/> (4)機關/承辦單位（人）電話 <input type="checkbox"/> (5)機關/承辦單位（人）傳真</p> <p><input type="checkbox"/> (6)機關/承辦單位（人）電子郵件 <input type="checkbox"/> (7)機關位置交通資訊</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>19. 政府網站中，機關公開以下這些資訊的可行性如何？（以矩陣方式排列答項：非常可行、還算可行、不怎麼可行、完全不可行）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)施政願景或施政計畫書 <input type="checkbox"/> (2)業務執掌或人力配置</p> <p><input type="checkbox"/> (3)現行業務政策相關文件或法規 <input type="checkbox"/> (4)現行業務政策的最新動態</p> <p><input type="checkbox"/> (5)制定中業務政策相關文件 <input type="checkbox"/> (6)制定中業務政策的最新動態</p> <p><input type="checkbox"/> (7)預算或決算 <input type="checkbox"/> (8)文字會議記錄 <input type="checkbox"/> (9)統計資料庫</p> <p><input type="checkbox"/> (10)衍生增值資訊/研究報告/出版品 <input type="checkbox"/> (11)全文搜尋</p> <p><input type="checkbox"/> (12)常見問題集（FAQ/Q&amp;A） <input type="checkbox"/> (13)電子報訂閱</p> <p><input type="checkbox"/> (14)影音會議紀錄 <input type="checkbox"/> (15)業務資訊的分眾或個人化</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>20. 政府網站中，機關建立並執行以下這些互動功能的可行性如何？（以矩陣方式排列答項：非常可行、還算可行、不怎麼可行、完全不可行）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)意見填寫表格或民意申訴信箱 <input type="checkbox"/> (2)公共論壇或留言板</p> <p><input type="checkbox"/> (3)民意調查 <input type="checkbox"/> (4)即時通訊或聊天室 <input type="checkbox"/> (5)視訊會議或即時播映</p> <p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)_____</p> <p>21. 政府網站中，機關建立並執行以下這些決策制定功能的可行性如何？（以矩陣方式排列答項：非常可行、還算可行、不怎麼可行、完全不可行）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)議題公投 <input type="checkbox"/> (2)公職人員選舉</p>

附錄五 網路問卷：行政機關

構面	題目與選項
	<p><input type="checkbox"/> (88)其他(請說明)</p> <p>(建議加入) 整體而言, 您認為在政府機關網站中提供 18-21 題的各種民主化功能是: (以矩陣方式排列答項: 非常可行、還算可行、不怎麼可行、完全不可行)</p>
對評鑑制度的看法	<p>22. 您認為, 推動政府機關網站的評鑑制度並公布結果, 是否會增加民眾使用政府機關網站的意願?</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不可能 <input type="checkbox"/> (2)不可能 <input type="checkbox"/> (3)有可能 <input type="checkbox"/> (4)非常有可能</p> <p>23. 您認為, 是否有需要定期地評鑑政府機關網站的民主化功能?</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常有需要 <input type="checkbox"/> (2)有需要 <input type="checkbox"/> (3)不需要 <input type="checkbox"/> (4)完全不需要</p> <p>23-1 (跳題) 請問您認為不需要的最主要原因為何? (單選)</p> <p><input type="checkbox"/> (1)不信任評比結果 <input type="checkbox"/> (2)評比毫無效用 <input type="checkbox"/> (3)評比網站民主化無意義 <input type="checkbox"/> (4)網站評比過多 <input type="checkbox"/> (5)大多數網站已符合民主化 <input type="checkbox"/> (6)評比過於耗費人力經費 <input type="checkbox"/> (6)評比會增加本身業務負擔 <input type="checkbox"/> (7)其他_____</p> <p>24. 若要評鑑政府機關網站的民主化功能, 您認為由何人執行較為適當?</p> <p><input type="checkbox"/> (1)政府行政機關 <input type="checkbox"/> (2)政府立法機關 <input type="checkbox"/> (3)學術機構 <input type="checkbox"/> (4)專門評鑑機構 <input type="checkbox"/> (5)個別學者專家 <input type="checkbox"/> (6)民間非營利團體 <input type="checkbox"/> (7)其他(請說明)</p> <p>25. 若要評鑑政府機關網站的民主化功能, 您認為評鑑的最後結果應採納下列何者的意見? <input type="checkbox"/> (1)一般民眾 <input type="checkbox"/> (2)政府機關 <input type="checkbox"/> (3)企業人士 <input type="checkbox"/> (4)學術機構 <input type="checkbox"/> (5)個別學者專家 <input type="checkbox"/> (6)其他(請說明)</p> <p>26. 若要評鑑政府機關網站的民主化功能, 您認為多久評鑑一次較為適當? <input type="checkbox"/> (1)一季(三個月) <input type="checkbox"/> (2)半年 <input type="checkbox"/> (3)一年 <input type="checkbox"/> (4)兩年 <input type="checkbox"/> (5)其他(請說明)</p> <p>27. 有人認為, 應將民主化功能的評比納入政府網站整體評比的一個單元即可, 您同意嗎? <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p>

構面	題目與選項
	<p>28. 有人認為，評比標準應依機關業務性質而有所不同，您同意嗎？  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>29. 有人認為，評比標準應依機關層級而有所不同，您同意嗎？  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>30. 有人認為，評比標準應依機關規模而有所不同，您同意嗎？  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>31. 有人認為，評比結果應考慮到個別機關的資源限制，您同意嗎？  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>32. 有人認為，評比結果應與獎懲（如獎金、追蹤查核）相連結，您同意嗎？  <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p>33. 若未來推動政府網站民主化功能的評鑑制度，請問您認為應該如何讓受評機關改進本身網站的民主化？（單選）  <input type="checkbox"/> (1) 提供優勝機關獎金  <input type="checkbox"/> (2) 影響機關的考績評核  <input type="checkbox"/> (3) 持續追蹤查核未達標準機關  <input type="checkbox"/> (4) 定期公布受評比機關排名  <input type="checkbox"/> (5) 規定基本的網站民主化評比項目（或功能）  <input type="checkbox"/> (6) 其他.....（請說明）</p>
基本資料	<p><b>填答代表的基本資料</b></p> <p>34. 請問您的性別是？ <input type="checkbox"/> (0)女性 <input type="checkbox"/> (1)男性</p> <p>35. 請問您目前總計已於政府機關任職共□年，其中辦理資訊業務共□年</p> <p>36. 請問您的官等是？  <input type="checkbox"/> (1)簡任__職等 <input type="checkbox"/> (2)薦任__職等 <input type="checkbox"/> (3)委任__職等                      或：<input type="checkbox"/> (4)約聘僱人員 <input type="checkbox"/> (5)臨時人員 <input type="checkbox"/> (6)廠商派駐人員</p> <p><b>機關基本資料</b></p> <p>37. 貴機關全銜為_____</p>

附錄五 網路問卷：行政機關

構面	題目與選項
	<p>38. 請問貴機關總體員額共_____人</p> <p>39. 請問貴機關初次建置網站時間約為民國 <input type="checkbox"/> 年</p> <p>40. 請問目前貴機關網站是由誰負責建置的？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)上級機關提供 <input type="checkbox"/> (2)其他機關版本 <input type="checkbox"/> (3)單位同仁設計</p> <p><input type="checkbox"/> (4)委託民間企業設計 <input type="checkbox"/> (5)既有網路套裝版本 <input type="checkbox"/> (6)學術機構設計</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 其他（請說明）_____</p> <p>41. 請問目前貴機關網站是由誰負責日常維護運作？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)上級機關 <input type="checkbox"/> (2)機關內資訊單位人員，共____人</p> <p><input type="checkbox"/> (3)機關內兼辦資訊業務人員，共____人 <input type="checkbox"/> (4)委託民間廠商</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 其他（請說明）_____</p>



**附錄六 第一階段網站評估分數表**

	機關基本資料						資訊公開				
	機關地址	機關服務時間	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真	機關/承辦單位(人)電子郵件	施政願景理念	業務執掌	施政計畫書	施政計畫書(下載)	業務或政策相關文件
台北市	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
高雄市	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
宜蘭縣	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
屏東縣	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
花蓮縣	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
澎湖縣	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
新竹市	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
台中市	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
行政院	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1

	機關基本資料						資訊公開				
	機關地址	機關服務時間	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真	機關/承辦單位(人)電子郵件	施政願景理念	業務執掌	施政計畫書	施政計畫書(下載)	業務或政策相關文件
消保會	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
農委會	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
環保署	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
交通部	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
公平會	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
教育部	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
內政部	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
總分	16	7	15	16	15	14	15	16	16	13	16
百分比	100%	44%	94%	100%	94%	88%	94%	100%	100%	81%	100%

附錄六 第一階段網站評估分數表

資訊公開											
	業務或政策相關文件(下載)	既定業務政策的最新動態	預算	預算(下載)	決算	決算(下載)	人力配置	文字會議記錄	文字會議記錄(下載)	業務或政策相關法規	業務或政策相關法規(下載)
台北市	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1
高雄市	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
宜蘭縣	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
屏東縣	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
花蓮縣	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1
澎湖縣	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1
新竹市	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
台中市	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1
行政院	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1
消保會	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1
農委會	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
環保署	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
交通部	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0

資訊公開

	業務或政策相關文件(下載)	既定業務政策的最新動態	預算	預算(下載)	決算	決算(下載)	人力配置	文字會議記錄	文字會議記錄(下載)	業務或政策相關法規	業務或政策相關法規(下載)
公平會	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
教育部	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1
內政部	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1
總分	14	16	8	6	8	6	7	10	5	15	11
百分比	88%	100%	50%	38%	50%	38%	44%	63%	31%	94%	69%

資訊公開

附錄六 第一階段網站評估分數表

	統計資料庫	統計資料庫(下載)	衍生加值資訊(研究或統計分析報告)或出版品	全文搜尋	提供常見問題集(FAQ/Q&A)	制訂中政策或法規的背景文件	制訂中政策或法規的背景文件(下載)	制訂中政策或法規的最新動態	電子報訂閱	多媒體文件	多媒體文件(下載)
台北市	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
高雄市	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
宜蘭縣	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
屏東縣	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
花蓮縣	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1
澎湖縣	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0
新竹市	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
台中市	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
行政院	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
消保會	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
農委會	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
環保署	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1

資訊公開

	統計資料 庫	統計資料 庫(下載)	衍生增值資 訊(研究或 統計分析報 告)或出 版品	全文 搜尋	提供常見 問題集 (FAQ/Q &A)	制訂中政策 或 法規的背景文件	制訂中政策 或法規的背 景文件(下 載)	制訂中政 策 或法規 的最新動 態	電子 報訂 閱	多媒體文 件	多媒體文 件(下載)
交通部	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
公平會	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0
教育部	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
內政部	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
總分	15	15	15	13	16	13	9	11	15	13	8
百分比	94%	94%	94%	81%	100%	81%	56%	69%	94%	81%	50%

資訊公開

互動諮商

附錄六 第一階段網站評估分數表

	業務資訊的分眾或個人化	意見填寫表格	意見填寫格(管理辦法)	民意申訴信箱	民意申訴信箱(管理辦法)	公共論壇	公共論壇(管理辦法)	公共論壇(專題式討論區)	民意調查	民意調查(管理辦法)	即時通訊或聊天室
台北市	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
高雄市	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0
宜蘭縣	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
屏東縣	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
花蓮縣	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0
澎湖縣	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
新竹市	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
台中市	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0
行政院	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
消保會	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
農委會	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0
環保署	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0
交通部	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
公平會	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0

	資訊公開		互動諮詢								
	業務資訊的分眾或個人化	意見填寫表格	意見填寫格(管理辦法)	民意申訴信箱	民意申訴信箱(管理辦法)	公共論壇	公共論壇(管理辦法)	公共論壇(專題式討論區)	民意調查	民意調查(管理辦法)	即時通訊或聊天室
教育部	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
內政部	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0
總分	8	12	5	13	12	10	9	8	3	0	0
百分比	50%	75%	31%	81%	75%	63%	56%	50%	19%	0%	0%

互動諮詢	決策制訂		
------	------	--	--

附錄六 第一階段網站評估分數表

	即時通訊 或 聊天室（管理 辦法）	視訊會議 或即時播 映	視訊會議 （管理辦 法）	議題公投	議題公投 （管理辦 法）	公職人員 選舉	公職人員選 舉（管理辦 法）	各機關總 分	各機關名次
台北市	0	1	0	0	0	0	0	37	2
高雄市	0	0	0	0	0	0	0	30	8
宜蘭縣	0	0	0	0	0	0	0	39	1
屏東縣	0	0	0	0	0	0	0	30	8
花蓮縣	0	0	0	0	0	0	0	28	13
澎湖縣	0	0	0	0	0	0	0	26	14
新竹市	0	0	0	0	0	0	0	33	4
台中市	0	0	0	0	0	0	0	37	2
行政院	0	0	0	0	0	0	0	30	8
消保會	0	0	0	0	0	0	0	21	16
農委會	0	0	0	0	0	0	0	32	5
環保署	0	0	0	0	0	0	0	29	11
交通部	0	0	0	0	0	0	0	31	6
公平會	0	0	0	0	0	0	0	29	11

政府網站功能民主化研究

	互動諮詢		決策制訂				各機關總分	各機關名次	
	即時通訊 或 聊天室 (管理辦法)	視訊會議 或即時播映	視訊會議 (管理辦法)	議題公投	議題公投 (管理辦法)	公職人員選舉			公職人員選舉 (管理辦法)
教育部	0	0	0	0	0	0	0	26	14
內政部	0	0	0	0	0	0	0	31	6
總分	0	1	0	0	0	0	0		
百分比	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%		

**附錄七 第二階段網站評估分數表**

	機關基本資料							資訊公開			
	機關地址	機關服務時間	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真	機關/承辦單位(人)電子郵件	機關交通位置圖	施政願景理念	業務執掌	施政計畫書	施政計畫書(下載)
內政部	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
外交部	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0
國防部	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0
財政部	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
教育部	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
經濟部	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
交通部	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
新聞局	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1

	機關基本資料							資訊公開			
	機關地址	機關服務時間	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真	機關/承辦單位(人)電子郵件	機關交通位置圖	施政願景理念	業務執掌	施政計畫書	施政計畫書(下載)
法務部	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
人事行政局	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0
主計處	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
環境保護署	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
海岸巡防署	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1
衛生署	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1
國立故宮博物院	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0
中央銀行	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
大陸委員會	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1
經濟建設委員會	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
蒙藏委員會	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
僑務委員會	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
國軍退除役官兵輔	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1

附錄七 第二階段網站評估分數表

	機關基本資料							資訊公開			
	機關地址	機關服務時間	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真	機關/承辦單位(人)電子郵件	機關交通位置圖	施政願景理念	業務執掌	施政計畫書	施政計畫書(下載)
導委員會											
青年輔導委員會	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
原子能委員會	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
國家科學委員會	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
研究發展考核委員會	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
勞工委員會	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
公平交易委員會	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
消費者保護委員會	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
公共工程委員會	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
原住民委員會	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0
體育委員會	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1

	機關基本資料							資訊公開			
	機關地址	機關服務時間	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真	機關/承辦單位(人)電子郵件	機關交通位置圖	施政願景理念	業務執掌	施政計畫書	施政計畫書(下載)
客家委員會	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
中央選舉委員會	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0
金融監督管理委員會	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
農業委員會	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
文化建設委員會	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0
飛航安全委員會	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
國家通訊傳播委員會	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1
台北縣	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
宜蘭縣	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
桃園縣	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
新竹縣	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0

附錄七 第二階段網站評估分數表

	機關基本資料							資訊公開			
	機關地址	機關服務時間	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真	機關/承辦單位(人)電子郵件	機關交通位置圖	施政願景理念	業務執掌	施政計畫書	施政計畫書(下載)
苗栗縣	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0
台中縣	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
彰化縣	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
南投縣	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0
雲林縣	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
嘉義縣	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
台南縣	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1
高雄縣	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
屏東縣	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1
台東縣	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0
花蓮縣	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
澎湖縣	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1

	機關基本資料							資訊公開			
	機關地址	機關服務時間	機關組織圖表	機關/承辦單位(人)電話	機關/承辦單位(人)傳真	機關/承辦單位(人)電子郵件	機關交通位置圖	施政願景理念	業務執掌	施政計畫書	施政計畫書(下載)
基隆市	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0
新竹市	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1
台中市	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
嘉義市	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
台南市	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
金門縣	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0
連江縣	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0
台北市	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
高雄市	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
各網站在該指標中得到評分之次數	63	21	58	63	50	46	44	56	59	49	36
各網站在該指標中得到評分之百分比	100%	33%	92%	100%	79%	73%	70%	89%	94%	78%	57%

附錄七 第二階段網站評估分數表

資訊公開											
	業務或政策相關文件	業務或政策相關文件（下載）	既定業務政策的最新動態	預算	預算（下載）	決算	決算（下載）	人力配置	文字會議記錄	文字會議記錄（下載）	業務或政策相關法規
內政部	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
外交部	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1
國防部	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
財政部	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
教育部	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0
經濟部	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
交通部	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
新聞局	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1

資訊公開

	業務或政策相關文件	業務或政策相關文件（下載）	既定業務政策的最新動態	預算	預算（下載）	決算	決算（下載）	人力配置	文字會議記錄	文字會議記錄（下載）	業務或政策相關法規
法務部	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1
人事行政局	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1
主計處	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
環境保護署	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1
海岸巡防署	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
衛生署	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1
國立故宮博物院	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
中央銀行	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
大陸委員會	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1
經濟建設委員會	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1
蒙藏委員會	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1
僑務委員會	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1

附錄七 第二階段網站評估分數表

資訊公開											
	業務或政策相關文件	業務或政策相關文件（下載）	既定業務政策的最新動態	預算	預算（下載）	決算	決算（下載）	人力配置	文字會議記錄	文字會議記錄（下載）	業務或政策相關法規
國軍退除役官兵輔導委員會	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1
青年輔導委員會	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
原子能委員會	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1
國家科學委員會	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1
研究發展考核委員會	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
勞工委員會	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0
公平交易委員會	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1
消費者保護委員會	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1
公共工程委員會	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1

資訊公開

	業務或政策相關文件	業務或政策相關文件（下載）	既定業務政策的最新動態	預算	預算（下載）	決算	決算（下載）	人力配置	文字會議記錄	文字會議記錄（下載）	業務或政策相關法規
原住民委員會	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1
體育委員會	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
客家委員會	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
中央選舉委員會	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
金融監督管理委員會	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1
農業委員會	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1
文化建設委員會	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
飛航安全委員會	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
國家通訊傳播委員會	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1
台北縣	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1

附錄七 第二階段網站評估分數表

資訊公開											
	業務或政策相關文件	業務或政策相關文件（下載）	既定業務政策的最新動態	預算	預算（下載）	決算	決算（下載）	人力配置	文字會議記錄	文字會議記錄（下載）	業務或政策相關法規
宜蘭縣	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1
桃園縣	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
新竹縣	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1
苗栗縣	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
台中縣	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
彰化縣	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
南投縣	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
雲林縣	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
嘉義縣	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1
台南縣	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1
高雄縣	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1

資訊公開

	業務或政策相關文件	業務或政策相關文件（下載）	既定業務政策的最新動態	預算	預算（下載）	決算	決算（下載）	人力配置	文字會議記錄	文字會議記錄（下載）	業務或政策相關法規
屏東縣	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
台東縣	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
花蓮縣	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
澎湖縣	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1
基隆市	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1
新竹市	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
台中市	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1
嘉義市	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1
台南市	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
金門縣	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
連江縣	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0
台北市	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1

附錄七 第二階段網站評估分數表

資訊公開											
	業務或政策相關文件	業務或政策相關文件（下載）	既定業務政策的新動態	預算	預算（下載）	決算	決算（下載）	人力配置	文字會議記錄	文字會議記錄（下載）	業務或政策相關法規
高雄市	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1
各網站在該指標中得到評分之次數	61	40	61	26	20	20	18	22	21	15	58
各網站在該指標中得到評分之百分比	97%	63%	97%	41%	32%	32%	29%	35%	33%	24%	92%

資訊公開

政府網站功能民主化研究

	業務或政策相關法規(下載)	統計資料庫	統計資料庫(下載)	衍生增值資訊(研究或統計分析報告)或出版品	全文搜尋	提供常見問題集(FAQ/Q&A)	制訂中政策或法規的背景文件	制訂中政策或法規的背景文件(下載)	制訂中政策或法規的最新動態	電子報訂閱	多媒體文件
內政部	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
外交部	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0
國防部	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
財政部	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
教育部	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
經濟部	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
交通部	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1
新聞局	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1
法務部	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
人事行政局	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0
主計處	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
環境保護署	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

附錄七 第二階段網站評估分數表

資訊公開											
	業務或政策相關法規(下載)	統計資料庫	統計資料庫(下載)	衍生增值資訊(研究或統計分析報告)或出版品	全文搜尋	提供常見問題集(FAQ/Q&A)	制訂中政策或法規的背景文件	制訂中政策或法規的背景文件(下載)	制訂中政策或法規的最新動態	電子報訂閱	多媒體文件
海岸巡防署	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0
衛生署	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
國立故宮博物院	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1
中央銀行	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
大陸委員會	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
經濟建設委員會	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0
蒙藏委員會	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1
僑務委員會	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1
國軍退除役官兵輔導委員會	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0

資訊公開

	業務或政策相關法規(下載)	統計資料庫	統計資料庫(下載)	衍生增值資訊(研究或統計分析報告)或出版品	全文搜尋	提供常見問題集(FAQ/Q&A)	制訂中政策或法規的背景文件	制訂中政策或法規的背景文件(下載)	制訂中政策或法規的最新動態	電子報訂閱	多媒體文件
青年輔導委員會	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
原子能委員會	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1
國家科學委員會	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
研究發展考核委員會	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
勞工委員會	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1
公平交易委員會	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
消費者保護委員會	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
公共工程委員會	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1
原住民委員會	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
體育委員會	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0

附錄七 第二階段網站評估分數表

資訊公開											
	業務或政策相關法規(下載)	統計資料庫	統計資料庫(下載)	衍生增值資訊(研究或統計分析報告)或出版品	全文搜尋	提供常見問題集(FAQ/Q&A)	制訂中政策或法規的背景文件	制訂中政策或法規的背景文件(下載)	制訂中政策或法規的最新動態	電子報訂閱	多媒體文件
客家委員會	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1
中央選舉委員會	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
金融監督管理委員會	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
農業委員會	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
文化建設委員會	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1
飛航安全委員會	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0
國家通訊傳播委員會	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
台北縣	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1

資訊公開

	業務或政策相關法規(下載)	統計資料庫	統計資料庫(下載)	衍生增值資訊(研究或統計分析報告)或出版品	全文搜尋	提供常見問題集(FAQ/Q&A)	制訂中政策或法規的背景文件	制訂中政策或法規的背景文件(下載)	制訂中政策或法規的最新動態	電子報訂閱	多媒體文件
宜蘭縣	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0
桃園縣	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0
新竹縣	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0
苗栗縣	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0
台中縣	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0
彰化縣	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1
南投縣	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
雲林縣	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
嘉義縣	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
台南縣	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0
高雄縣	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1

附錄七 第二階段網站評估分數表

資訊公開											
	業務或政策相關法規(下載)	統計資料庫	統計資料庫(下載)	衍生加值資訊(研究或統計分析報告)或出版品	全文搜尋	提供常見問題集(FAQ/Q&A)	制訂中政策或法規的背景文件	制訂中政策或法規的背景文件(下載)	制訂中政策或法規的最新動態	電子報訂閱	多媒體文件
屏東縣	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1
台東縣	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
花蓮縣	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1
澎湖縣	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0
基隆市	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1
新竹市	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0
台中市	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
嘉義市	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0
台南市	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
金門縣	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1

資訊公開

	業務或政策相關法規(下載)	統計資料庫	統計資料庫(下載)	衍生增值資訊(研究或統計分析報告)或出版品	全文搜尋	提供常見問題集(FAQ/Q&A)	制訂中政策或法規的背景文件	制訂中政策或法規的背景文件(下載)	制訂中政策或法規的最新動態	電子報訂閱	多媒體文件
連江縣	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
台北市	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
高雄市	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
各網站在該指標中得到評分之次數	28	56	45	44	52	52	25	14	47	49	37
各網站在該指標中得到評分之百分比	44%	89%	71%	70%	83%	83%	40%	22%	75%	78%	59%

附錄七 第二階段網站評估分數表

	資訊公開			互動諮商							
	多媒體文件(下載)	業務資訊的分眾或個人化	意見填寫表格	意見填寫格(管理辦法)	民意申訴信箱	民意申訴信箱(管理辦法)	公共論壇/留言板	公共論壇(管理辦法)	公共論壇(專題式討論區)	民意調查	民意調查(管理辦法)
內政部	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
外交部	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
國防部	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
財政部	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
教育部	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
經濟部	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0
交通部	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0
新聞局	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0
法務部	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
人事行政局	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
主計處	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
環境保護署	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0

	資訊公開			互動諮商							
	多媒體文件(下載)	業務資訊的分眾或個人化	意見填寫表格	意見填寫格(管理辦法)	民意申訴信箱	民意申訴信箱(管理辦法)	公共論壇/留言板	公共論壇(管理辦法)	公共論壇(專題式討論區)	民意調查	民意調查(管理辦法)
海岸巡防署	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
衛生署	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
國立故宮博物院	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0
中央銀行	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
大陸委員會	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
經濟建設委員會	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
蒙藏委員會	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0
僑務委員會	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
國軍退除役官兵輔導委員會	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
青年輔導委員會	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
原子能委員會	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
國家科學委員會	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

附錄七 第二階段網站評估分數表

	資訊公開			互動諮商							
	多媒體文件(下載)	業務資訊的分眾或個人化	意見填寫表格	意見填寫格(管理辦法)	民意申訴信箱	民意申訴信箱(管理辦法)	公共論壇/留言板	公共論壇(管理辦法)	公共論壇(專題式討論區)	民意調查	民意調查(管理辦法)
研究發展考核委員會	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0
勞工委員會	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
公平交易委員會	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0
消費者保護委員會	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0
公共工程委員會	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0
原住民委員會	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
體育委員會	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
客家委員會	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0
中央選舉委員會	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
金融監督管理委員會	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0

	資訊公開			互動諮商							
	多媒體文件(下載)	業務資訊的分眾或個人化	意見填寫表格	意見填寫格(管理辦法)	民意申訴信箱	民意申訴信箱(管理辦法)	公共論壇/留言板	公共論壇(管理辦法)	公共論壇(專題式討論區)	民意調查	民意調查(管理辦法)
農業委員會	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0
文化建設委員會	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0
飛航安全委員會	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
國家通訊傳播委員會	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
台北縣	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0
宜蘭縣	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0
桃園縣	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0
新竹縣	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
苗栗縣	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0
台中縣	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0
彰化縣	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
南投縣	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0

附錄七 第二階段網站評估分數表

	資訊公開			互動諮商							
	多媒體文件(下載)	業務資訊的分眾或個人化	意見填寫表格	意見填寫格(管理辦法)	民意申訴信箱	民意申訴信箱(管理辦法)	公共論壇/留言板	公共論壇(管理辦法)	公共論壇(專題式討論區)	民意調查	民意調查(管理辦法)
雲林縣	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
嘉義縣	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0
台南縣	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
高雄縣	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
屏東縣	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
台東縣	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
花蓮縣	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0
澎湖縣	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
基隆市	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0
新竹市	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
台中市	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
嘉義市	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0

政府網站功能民主化研究

	資訊公開			互動諮商							
	多媒體文件(下載)	業務資訊的分眾或個人化	意見填寫表格	意見填寫格(管理辦法)	民意申訴信箱	民意申訴信箱(管理辦法)	公共論壇/留言板	公共論壇(管理辦法)	公共論壇(專題式討論區)	民意調查	民意調查(管理辦法)
台南市	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
金門縣	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0
連江縣	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
台北市	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0
高雄市	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0
各網站在該指標中得到評分之次數	32	24	29	5	46	29	27	23	12	5	0
各網站在該指標中得到評分之百分比	51%	38%	46%	8%	73%	46%	43%	37%	19%	8%	0%

附錄七 第二階段網站評估分數表

	互動諮商				決策制定				各機關總分	各機關名次
	即時通訊或聊天室	即時通訊或聊天室(管理辦法)	視訊會議或即時播映	視訊會議(管理辦法)	議題公投	議題公投(管理辦法)	公職人員選舉	公職人員選舉(管理辦法)		
內政部	0	0	0	0	0	0	0	0	31	7
外交部	0	0	0	0	0	0	0	0	21	48
國防部	0	0	0	0	0	0	0	0	21	48
財政部	0	0	0	0	0	0	0	0	30	9
教育部	0	0	0	0	0	0	0	0	29	15
經濟部	0	0	0	0	0	0	0	0	33	2
交通部	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26
新聞局	0	0	0	0	0	0	0	0	27	24
法務部	0	0	0	0	0	0	0	0	28	19

	互動諮商				決策制定				各機關總分	各機關名次
	即時通訊或聊天室	即時通訊或聊天室(管理辦法)	視訊會議或即時播映	視訊會議(管理辦法)	議題公投	議題公投(管理辦法)	公職人員選舉	公職人員選舉(管理辦法)		
人事行政局	0	0	0	0	0	0	0	0	20	53
主計處	0	0	0	0	0	0	0	0	29	15
環境保護署	0	0	0	0	0	0	0	0	32	5
海岸巡防署	0	0	0	0	0	0	0	0	19	56
衛生署	0	0	0	0	0	0	0	0	27	24
國立故宮博物院	0	0	0	0	0	0	0	0	22	45
中央銀行	0	0	0	0	0	0	0	0	22	45
大陸委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26
經濟建設委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	25	31
蒙藏委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26
僑務委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	21	48
國軍退除役官兵輔導委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	21	48

附錄七 第二階段網站評估分數表

	互動諮商				決策制定				各機關總分	各機關名次
	即時通訊或聊天室	即時通訊或聊天室(管理辦法)	視訊會議或即時播映	視訊會議(管理辦法)	議題公投	議題公投(管理辦法)	公職人員選舉	公職人員選舉(管理辦法)		
青年輔導委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	24	35
原子能委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	24	35
國家科學委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	29	15
研究發展考核委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26
勞工委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	25	31
公平交易委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	30	9
消費者保護委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	20	53
公共工程委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	25	31
原住民委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26
體育委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	24	35
客家委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	23	42

	互動諮商				決策制定				各機關總分	各機關名次
	即時通訊或聊天室	即時通訊或聊天室(管理辦法)	視訊會議或即時播映	視訊會議(管理辦法)	議題公投	議題公投(管理辦法)	公職人員選舉	公職人員選舉(管理辦法)		
中央選舉委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	16	63
金融監督管理委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	30	9
農業委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	29	15
文化建設委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	22	45
飛航安全委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	20	53
國家通訊傳播委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	18	59
台北縣	0	0	0	0	0	0	1	1	33	2
宜蘭縣	0	0	0	0	0	0	0	0	32	5
桃園縣	0	0	0	0	0	0	0	0	28	19
新竹縣	0	0	0	0	0	0	0	0	24	35
苗栗縣	0	0	0	0	0	0	0	0	17	60

附錄七 第二階段網站評估分數表

	互動諮商				決策制定				各機關總分	各機關名次
	即時通訊或聊天室	即時通訊或聊天室(管理辦法)	視訊會議或即時播映	視訊會議(管理辦法)	議題公投	議題公投(管理辦法)	公職人員選舉	公職人員選舉(管理辦法)		
台中縣	0	0	0	0	0	0	0	0	23	42
彰化縣	0	0	0	0	0	0	0	0	24	35
南投縣	0	0	0	0	0	0	0	0	28	19
雲林縣	0	0	0	0	0	0	0	0	28	19
嘉義縣	0	0	0	0	0	0	0	0	28	19
台南縣	0	0	0	0	0	0	0	0	21	48
高雄縣	0	0	0	0	0	0	0	0	30	9
屏東縣	0	0	0	0	0	0	0	0	24	35
台東縣	0	0	0	0	0	0	0	0	17	60
花蓮縣	0	0	0	0	0	0	0	0	30	9
澎湖縣	0	0	0	0	0	0	0	0	23	42
基隆市	0	0	0	0	0	0	0	0	24	35

	互動諮商				決策制定				各機關總分	各機關名次
	即時通訊或聊天室	即時通訊或聊天室(管理辦法)	視訊會議或即時播映	視訊會議(管理辦法)	議題公投	議題公投(管理辦法)	公職人員選舉	公職人員選舉(管理辦法)		
新竹市	0	0	0	0	0	0	0	0	19	56
台中市	0	0	0	0	0	0	0	0	33	2
嘉義市	0	0	0	0	0	0	0	0	25	31
台南市	0	0	0	0	0	0	0	0	30	9
金門縣	0	0	0	0	0	0	0	0	19	56
連江縣	0	0	0	0	0	0	0	0	17	60
台北市	0	0	0	0	0	0	0	0	35	1
高雄市	0	0	0	0	0	0	0	0	31	7
各網站在該指標中得到評分之次數	0	0	0	0	0	0	1	1		
各網站在該指標中得到評分之百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%		

### 附錄八 期末審查意見修正與回應

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
研究方法	賴教授 世培	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網路民眾部分，調查樣本須擴大至萬件，才有代表性。並且可設要加權，第 72、73 頁的抽樣誤差需去除，或者修正之。</li> <li>2. 行政機關樣本與網路民眾兩個樣本是否要 merge，需再考慮。</li> <li>3. 第 81 頁，表 4-6 的變異數分析部分建議再修正。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. *這是限於研究經費所能取得的樣本數，第四章第一節之抽樣誤差已再確認。</li> <li>2. *第四章各節中已列出兩組樣本各自的描述性統計表，並同時呈現合併的結果。</li> <li>3. 已確認。</li> </ol>
	朱教授 斌好	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究方法方面，本報告採行問卷調查、訪談、網站內容分析等研究方法，相當完整詳細。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 感謝！</li> </ol>

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
	陳執行長正然	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究方法部分，本案理論上混淆了 e-Government 與 e-Democracy。電子化政府重點是在治理、管理、服務之效率，但電子化民主之重點應在程序之公開，參與之提供。另外，量測指標，似非經理論建構而來，而是「歸納」所得。應說明其理論的考量為何？</li> <li>2. 研究資料方面，本案僅以統計方法取得資料，建議第 21 至 22 頁可加入「資料取得」方式。</li> <li>3. 在量測上，似乎測量主要以 usability 為主，是否恰當？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. *已於第一章第一節補充說明其差異，並於第三章第三節補充說明指標設計的依據。</li> <li>2. 研究方法已經於第一章第三節說明。</li> <li>3. *指標除了「資訊公開」中有關資訊公開功能(如全文搜尋...之外)，其餘皆無關 usability。已於第二章補充說明指標設計的依據。</li> </ol>
	張主任子龍	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議研究方法列了許多，可增加說明本研究中所使用到之方法，例如調查研究法、訪談研究法、個別研究法、實驗分析法等等，並說明使用時機與目的。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究方法已經於第一章第三節說明。</li> </ol>

附錄八 期末審查意見修正與回應

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
	王副教授秉鈞	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本報告使用多種研究方法，非常複雜，但不容易做好，尤其時間如此短。焦點團體分為三種代表，但缺乏互動相當可惜，而政府機關人員較難問出其網站是否民主化。</li> <li>2. 問卷部份如以人員調查法可能較為實際。</li> <li>3. 研究資料部分，用布朗大學的次級資料，固然可參考，但是其為電子化而非民主化的評比。本報告不如自行訓練評比人員進行實際調查來得好。20歲以下的樣本不具參考價值，因為其非公民。</li> <li>4. 第6章結論與建議部分，研究問題(A)(B)從本報告採用的研究方法來看，本研究實無法回答。如果方法有問題，那結論就可議了。建立評鑑制度與指標是研考的主要工作，本研究的成果為上述目的踏出第一步，而方法上可以再改進。民主化比電子化難度高得多。評比該做，但方法宜再講究。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究團隊需於有限經費與時間中，儘量使其結論與建議有更充分的實證基礎。焦點團體由於人數眾多，因此只能區分為三場，但每場中的參與者皆有充足互動。</li> <li>2. 民眾與文官兩部分的問卷由於樣本數龐大，無法由研究團隊人員逐一訪問。</li> <li>3. 研究中確有訓練工讀生執行網站內容分析，但問卷調查部分說明如上。研究採一般網路調查慣例，以15歲以上為抽樣基礎。</li> <li>4. *研究問題(A)(B)其實已於第二章回答，報告中已再補充說明。</li> </ol>

政府網站功能民主化研究

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
	徐助研究員永明	1. 網路問卷調查來自兩個部份，一是入口網的網路問卷廣告，另一為網路民調機構的執行，性質其實不一樣，不應整合成同一份樣本，而是應該進行比較分析，區分使用者與非使用者的差別。	1. *第四章各節中已列出兩組樣本各自的描述性統計表，並同時呈現合併的結果。
文獻及指	賴教授世培	1. 第1章資訊科技需 update，第2章、第3章資料內容的收集整理非常有貢獻。	1. ICT日新月異，但本研究以網站的民主化功能為範圍。

附錄八 期末審查意見修正與回應

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
	朱教授 斌好	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文獻方面，對民主化（民主價值）的定義和範圍宜更清楚。而 ICT 對民主化的影響，不僅影響網站，其樂觀、悲觀看法均宜加以討論。</li> <li>2. 網站功能民主化的定義對應行政民主化的面向是否有不同？為何是這 3 項，資訊公開、公共諮詢、促進積極參與，或者有第 4 項決策參與，以及應說明其詳實定義。</li> <li>3. 在建立評比指標方面，指標應有等級及權重之分。</li> <li>4. 民眾與文官意見應如何結合，其比重為何，宜再思考。</li> <li>5. 在第 41 至第 45 頁中，第 1 階級與第 2 階級評比的差異中大者（如高雄市、環保署、內政部）原因何在？是否具備 inter-code reliability？是否具有指標敏感性</li> <li>6. 指標除了量的評比之外，質的評比亦應加強。</li> <li>7. 本報告在決策制定部分的討論，較為缺乏。互動諮詢部分，可考慮將 call-center 與多媒體結合。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. *已於第一章第一節第與第二節補充說明。</li> <li>2. *已於第一章第一節第與第二節、第二章第一節補充說明。</li> <li>3. *本研究以初擬指標並由民眾與文官兩方面確認其需求與可行性為重點，而未蒐集資料以評定各指標的權重，已於第六章第三節建議成為後續研究。</li> <li>4. 同上。</li> <li>5. *同機關網站於兩階段評估中如有不同，應是編碼工讀生間的不一致造成，已於複檢後於第三章第三節說明。</li> <li>6. *本研究未包含此範圍，已於第六章第三節建議成為後續研究。</li> <li>7. *已於第六章補充說明。</li> </ol>

政府網站功能民主化研究

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
	陳執行長正然	1. 在概念到量測之過程中，缺乏理論及方法上說理，例如「決策制定」為何量測的是議題公投及公職選舉，宜加以說明。	1. *已於第三章第一節補充說明。

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
	張主任子龍	<p>1. 報告中出現之指標項目分為四大構面，但每個構面的指標項目與數目至少包含三種不同版本，何者為正確？第 34 頁文字說明部分，指標項目分別為 6,19,6,2 個，第 116 文字部分以及摘要（第 VI 頁），指標項目分別為 7,19,6,2 個，第 116 頁表 6-1 指標項目分別為 7,15,5,2 個，表 3-1（第 35 頁）所列之指標項目為「初擬」之版本，定案後應移除。</p> <p>2. 第 35 至第 39 頁之指標中，許多為「前三層是否可以看到○○○○」，實際執行時機關可為了符合評鑑，將會把所有內容放置在首頁，造成首頁資訊雜亂。部份指標與其他研考會專案（如全面提升網站品質計畫、政府網站版型規範）相關，例如指標「首頁中可看到機關地址」，若有必要，政府網站版型規範應配合增修。</p> <p>3. 研究資料中應參考或結合相關法規，例如「公開資訊」項目，應參考「政府資訊公開法第 7 條」（民國 94 年 12 月 28 公佈），並將法規部分納入參考資料中。</p>	<p>1. 已於第三章第三節修正並補充說明。</p> <p>2. 這的確是可能產生的不良副作用，但目前仍為各國際評比機構的慣例，經考量後仍維持前三層，並於第三章第三節中說明。</p> <p>3. * 指標設計時確有參考政府資訊公開法，已確認並於第三章第三節中修正說明。</p>

政府網站功能民主化研究

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
	王副教授秉鈞	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國外資料與發現可再加強。例如英國、新加坡等政府網頁均頗具特色，值得參考。</li> <li>2. 民主化的構面四個有點單薄，且缺理論基礎。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本研究文獻主要以跨國評比指標項目為焦點，而非各國推動作法。</li> <li>2. *已於第三章第三節補充說明指標設計的依據。</li> </ol>

附錄八 期末審查意見修正與回應

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
	廖企劃師洲棚	<ol style="list-style-type: none"> <li>第 42 頁與第 49 頁分別討論到臺北市政府在互動諮商構面下的成績，兩次評鑑產生評分不一致的落差，宜加以說明。</li> <li>第 80 頁中，統計民眾最常與政府機關網站使用產生互動的功能為網路民調，但實際上政府機關網站之網路民調功能似乎並不普及，請對此調查結果加以說明。</li> <li>在網站建置資源配置方面，目前政府網站著重在提供資訊性與服務性功能。未來若實施民主化評鑑，則在配合策略性目的做為網站功能建置基礎的前提下，勢必會影響政府機關網站功能的建置方向。因此，相關指標項目的選擇及權重的分配，亦應建請思考政策策略性目的，及各政府機關現有的資源配置情形，酌予調配。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>* 同機關網站於兩階段評估中如有不同，應是編碼工讀生間的不一致造成，已於第三章第三節複檢後說明。</li> <li>* 已於第四章第三節中補充說明。</li> <li>* 在第六章第二節有關指標項目的選擇建議中，的確已經考量此點。而其權重分配則未於此研究中處理，將建議成為後續研究。</li> </ol>
研	賴教授世培	<ol style="list-style-type: none"> <li>研究結論部分，宜根據研究方法的調查，加以修正。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>* 已遵照修正於第六章第一節。</li> </ol>

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
究結論	陳執行長正然	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在取得之統計或調查資料之交叉分析及詮釋過少，過於保守。</li> <li>2. 研究結論部分，針對取得資料之分析及詮釋可再強化，在結論建議上不宜只從「可行性」來衡量，而是針對研究給予建議。</li> <li>3. 本案之建議有助於後續網路服務之改善。惟在結論建議中，指標過於保守，可再修改為積極之指標。針對後續實際評測，建議可再積極一些。針對 e 化民主部份之建議不足，或宜由 e 化民主之角度來修正建議。</li> <li>4. 另在結論建議上宜納入線上民調、文官調查及焦點會談之建議。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. *已重新檢討於第四章中的交叉分析，並於第六章作必要的補充。</li> <li>2. *目前第六章第二節有關指標項目的選擇建議，乃綜合民眾需求、實務可行、與未來前瞻等考量，已檢討後作必要的補充。</li> <li>3. 同上。</li> <li>4. 同上。</li> </ol>
後續研	陳執行長正然	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本報告宜考慮在後續研究上引入 AHP 方法來建構自己的評鑑指標。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. *已遵照納入第六章第三節後續研究建議。</li> </ol>

附錄八 期末審查意見修正與回應

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
究建議	徐助研究員永明	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本報告在未來研究，宜增加民眾部份的焦點座談，甚至區分參與程度，可以更進一步瞭解使用者的看法與經驗。</li> <li>2. 供給面的建議相當具體，也就是政府網站的民主化指標是具體可行的，但是在「需求面」的探討，也就是民眾參與的需求則相應不足，可以在未來研究加以補強。</li> <li>3. 建議強化「需求面」(Demand)與「需要面」(Need)的分析，也就是除了民眾的實際需要之外，要考量民眾能力的「需求面」，如此整個研究會更完整。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. *已遵照納入第六章第三節後續研究建議。</li> <li>2. *目前需求面的資料來源即為網路民意調查，已納入第六章第三節後續研究建議。</li> <li>3. 同上。</li> </ol>
	張主任子龍	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本研究有指標調查各網站民主現況，若將來要進一步推動與執行，可增列一些「Best Practice」，例如文件中第 28 頁提到之「市民電子信箱」就是其他許多專案觀摩的對象，如此可強化推動效果。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. *已於第二章第二節視需要引用並補充說明。</li> </ol>

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
	廖企劃師洲棚	1. 本研究案的民主化定義，是否等同於研究案所指陳的，政府機關基本資料、資訊公開、互動諮商以及決策制訂等四個評鑑構面，以及政府網站功能在促進民主化等而言，是居於輔助性或主導性角色，皆建議未來能應予進一步釐清，以做為本案未來正式推動的策略基礎。	1. 本研究案主要是針對「政府網站民主功能」透過多方理論及實證資料予以衡量界定，並提出實施進程的建議，本身即意涵策略意義。
排版問題	張主任子龍	1. 研究之程序符合邏輯，惟文件撰寫若能搭配該邏輯順序與程序步驟，內容將更流暢。 2. 第 83 至 114 頁之統計數據分析，皆為表格百分比，若以圓餅圖表達更為適當。表 2-6(第 24 頁) 部分欄位資料不完整(例如調查時間與對象，有些未填寫時間)，宜補齊資料。 3. 第 126 頁參考文件順序宜依照字母排序。	1. *已於第一章第四節補充說明。 2. *由於百分比數字眾多，直接以表格呈現相對可呈現比較效果，資料疏漏部分已遵照修正。 3. *文獻列表(含大小寫、拼字)已再檢查修正。
	廖企劃師洲棚	1. 建議研究團隊能就正式報告書的排版予以改善，以提升讀者閱讀的舒適性。	1. *於最後結案報告送印前，遵照美化排版格式。

附錄八 期末審查意見修正與回應

議題	專家學者	發言內容	研究團隊回應*
其他建議	徐助研究員永明	1. 本報告因為是「政府網站功能民主化」的研究課題，所以除了對政府網站進行內容分析與評價之外，應該探討網站民主化所面對的「數位落差」問題，給予如何擴大參與的建議。	1. * 數位落差未在本研究範圍，但可於第六章第三節中建議後續研究予以考量。
	廖企劃師洲棚	1. 未來的網站功能評鑑，將會影響政府網站資源之配置，因此本報告宜由策略規劃的角度進行思考。 2. 在調查方式上，建議除進行網頁的內容分析之外，對於網站與民眾互動的實際處理情形，亦建議有相對的評鑑方式，以求得評鑑的客觀性。	1. * 已於第六章第三節的政策建議予以考量。 2. * 未於本研究預定範圍中，但已於第六章第三節建議後續研究。

說明：\* 代表需於研究報告中修正的項目。