

RDEC-MIS-089-036(委託研究報告)

政府網站網路傳播之研究

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國九十年十二月

RDEC-MIS-089-036(委託研究報告)

政府網站網路傳播之研究

受委託單位：國立政治大學

研究主持人：鄭自隆

協同主持人：黃葳威

研究助理：黃于玲、馬方哲

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國九十年十二月

目 次

表 次	II
提 要	V
第一章 研究旨趣	1
第二章 文獻探討	3
第一節 政府公共關係	3
第二節 公共事務網站特質	16
第三章 研究方法	23
第四章 研究結果與發現	27
第一節 政府網站評量	27
第二節 焦點團體訪談	76
第五章 結論	111
第一節 政府網站現況分析與評論	111
第二節 建議	130
附錄	135
參考文獻	241

表 次

表 4.1	總統府網站特質評價之描述性統計表	28
表 4.2	總統府網站評量之相關矩陣表	29
表 4.3	體委會特質評價之描述性統計表	31
表 4.4	體委會網站評量之相關矩陣表	32
表 4.5	台北市政府網站特質評量之描述性統計表	34
表 4.6	台北市政府網站評量之相關矩陣表	35
表 4.7	新竹市政府網站特質評價之描述性統計表	37
表 4.8	新竹市政府網站評量之相關矩陣表	38
表 4.9	行政院網站特質評價之描述性統計表	40
表 4.10	行政院網站評量之相關矩陣表	41
表 4.11	外交部網站特質評價之描述性統計表	43
表 4.12	外交部網站評量之相關矩陣表	44
表 4.13	內政部網站特質評價之描述性統計表	46
表 4.14	內政部網站評量之相關矩陣表	47
表 4.15	高雄市政府網站特質評價之描述性統計表	49
表 4.16	高雄市政府網站評量之相關矩陣表	50
表 4.17	國防部網站特質評價之描述性統計表	52
表 4.18	國防部網站評量之相關矩陣表	53

表 4.19	新聞局網站特質評價之描述性統計表	55
表 4.20	新聞局網站評量之相關矩陣表	56
表 4.21	台中縣政府網站特質評價之描述性統計表	58
表 4.22	台中縣政府網站評量之相關矩陣表	59
表 4.23	台東縣政府網站特質評價之描述性統計表	61
表 4.24	台東縣政府網站評量之相關矩陣表	62
表 4.25	文建會網站特質評價之描述性統計表	64
表 4.26	文建會網站評量之相關矩陣表	65
表 4.27	青輔會網站特質評價之描述性統計表	67
表 4.28	青輔會網站評量之相關矩陣表	68
表 4.29	研考會網站特質評價之描述性統計表	70
表 4.30	研考會網站評量之相關矩陣表	71
表 4.31	台南市政府網站特質評價之描述性統計表	73
表 4.32	台南市政府網站評量之相關矩陣表	74

—政府網站網路傳播之研究—

提 要

關鍵詞：網路傳播、政府網路、政府公共關係

一、研究緣起

台灣的網路使用自 1997 年起逐漸熱絡，不少網路媒體投入市場。雖然 2000 年有部分網站因經營不善或過度擴充而失敗，但網路的使用者仍年年增加而成為年輕及知識族群的主要娛樂與資訊工具之一。

而各級政府網站也在這段時間陸續架設，政府網站是政府公共關係工具之一，也是政府公關作為的一部份。一個現代化的政府有向民眾告知政策與政策形成的義務，以爭取民眾的支持與參與。因此瞭解政府網站網路傳播效果當然有其必要。本研究即接受行政院研究發展考核委員會委託，探討網路使用者對政府網站的評價並分析其原因。

二、研究方法與過程

本研究之研究對象計有總統府、行政院、內政部、外交部、國防部、行政院新聞局、行政院體育委員會、行政院文化建設委員會、行政院青年輔導委員會、行政院研考會等十個中央政府網站，以及以隨機方式抽出之台北市政府、新竹市政府、台中縣政府、台南市政府、高雄市政府、台東縣政府等六個地方政府網站。

研究方法同時使用量化的網路調查法與質化的焦點團體訪談法 (FGD : Focus Group Discussion)。

(一) 調查法

本研究於各大學網站張貼招募受訪者啟事，計招募 290 名受訪者。問卷根據文獻中網路傳播特性——親切性、互動性、資訊性、工具性而發展 12 個題項，以六等分標尺評量之。本研究每週以電子郵件遞送問卷，請受訪者觀察指定之四個政府網站並評量之，評量

後之問卷亦以電子郵件回傳。總計郵遞四次問卷，期間一個月，由於受訪期間長，因此最後完成完整問卷之受訪者計 184 名。

本研究除以描述性統計呈現各題項之平均數、標準差、最大值與最小值外，亦以相關矩陣(Correlation matrix)觀察各題項間之關連性。

(二) 焦點團體訪談法

本研究再從問卷受訪者中以隨機方式抽取參與焦點團體座談之受訪者。焦點團體座談分別在台北、台中、台南、花蓮舉行十場，總計出席 55 人。

三、重要發現

受訪者對各個政府網站評價的差異性不大，其中對「親切性」、「資訊性」與「工具性」的滿意程度不錯，對部分網站「互動性」評價較低，有待加強。

就整體評價而言，被評價為「滿意」者有高雄市政府、台北市政府、青輔會、文建會與台中縣政府，其中評價最高者為高雄市政府。而被評價為「還算滿意」者有總統府、體委會、行政院、外交部、內政部、國防部、研考會、新竹市政府、台南市政府與台東縣政府。

四、主要建議事項

(一) 立即可行建議

1、總統府網站

- (1) 適當增加英語以外的外語版本(如日語)。
- (2) 增加站內查詢功能。
- (3) 線上留言應予回應，並可考慮設立「總統信箱」與「總統聊天室」，以

增加與民眾的互動。

2、體委會網站

(1) 應有時宜性(timeliness)，在奧運期間居然不見奧運消息在網站出現，係

屬嚴重疏忽。

(2) 將首頁的 enter 明顯化。

(3) 考慮設立討論區與留言板。

3、台北市政府網站

(1) 「市民論壇」應予適當管理，情緒性謾罵的詞句應予刪除。

(2) 主選單字體應略為放大。

(3) 首頁版面構成應予單純化，不用太多動畫。

4、新竹市政府網站

(1) 充實英文版本的內容。

(2) 旅遊資訊可與交通工具整合，以方便外縣市民眾使用。

(3) 應有站內查詢功能。

(4) 應有線上申請服務，以落實「電子化窗口」的功能。

(5) 尚未完工的網頁不要事先告知或提供鏈結功能，以免網友查詢落空而失望。

5、行政院網站

(1) 充實英文版本內容。

(2) 部分網頁文字太多，缺乏視覺化設計，宜適當加入圖案。

(3) 新聞呈現「昨日消息」，缺乏即時性。

(4) 似可考慮設立討論區。

6、外交部網站

(1) 「申辦護照」選項為民眾關注，似可提前至首頁出現。

(2) 首頁有太多與民眾缺乏直接關係的公告與新聞稿，似可考慮調整內容。

(3) 可考慮設置討論區。

7、內政部網站

(1) 應增加線上申請功能。

(2) 應設置討論區或留言板。

(3) 各司的網頁設計似應有一致風格與形式，以方便民眾使用。

8、高雄市政府網站

(1) 應設置留言板。

(2) 加強市長信件回覆機制。

(3) 應有即時性的政令宣導，如颱風期間的地方性防颱措施，高屏大橋斷

裂後的交通補救作為都應即時展現，以發揮政府的危機溝通(risk communication)功能。

9、國防部網站

(1) 應強化查詢功能，將相關的關鍵字納入，以免使用者查詢落空。

(2) 可以再加強武器知識介紹，以滿足年輕朋友的需求。

- (3) 應可設置留言板或討論區。
- (4) 可考慮提供相關軍事網站連結。

10、新聞局網站

- (1) 進入應以中文版為主，英文版為選項，不應本末倒置。
- (2) 應可設置留言板或討論區。

11、台中縣政府網站

- (1) 版面設計似嫌零亂，可予適當簡化。
- (2) 可考慮設置「縣長信箱」。
- (3) 應增加旅遊資訊，以擴展縣內觀光。

12、台東縣政府網站

- (1) 既以觀光縣著名，就應多增加觀光資源介紹，尤其圖片應增加。
- (2) 網站論壇、縣政新聞、活動佈告、相關網站連結功能應儘速建立。
- (3) 可考慮增加便民服務資訊與提供線上申請功能。

13、文建會網站

- (1) 應多鼓勵網友參與網上留言或討論。
- (2) 應可再多增加與藝文團體網站的連結功能。
- (3) 應有專頁介紹文建會出版品。

14、青輔會網站

- (1) 以資訊公告為主，可增加互動性，版面設計可再活潑化。
- (2) 影音服務無法下載，可加以改善。

(3) 留言不應先「註冊」，可取消。

15、研考會網站

(1) 首頁設計可更活潑些。

(2) 可考慮設置留言板或討論區。

16、台南市政府網站

(1) 首頁圖片切割零亂，應加強美編設計。

(2) 可考慮設置留言板或討論區。

(3) 應設立線上申請功能。

(二) 中長期建議

1、委託專業製作公司製作，再交由單位內部資訊部門維護更新。

2、定期舉辦使用者調查。

3、由研考會建立流量稽核機制，以觀察傳播效益。

4、增強「工具性」功能—刊登政府廣告、銷售政府出版品，擔任搜尋引擎角色。

第一章 研究旨趣

網路的商業廣告市場，自 1997 年起逐漸受到重視，不少網路廣告公司、網路媒體成立，並競相投入市場。而網路廣告的金額也從 1997 年開始大幅成長，1996 年網路廣告量才 550 萬元，1997 年即成長至 3800 萬元，成長率為 6.9 倍！1998 年更成長至 12,316 萬元，年成長率 3.2 倍，而 1999 年，根據資策會的推估應可達到 21,500 萬元。公元 2000 年，更可成長至 45,000 萬元，而四億五千萬元的廣告量，約佔台灣廣告量總額（年總額 1,100 億元）的 0.4 % 而已，顯示網路廣告似有相當大的成長空間，此外這種跳躍式大幅度的成長，也顯示網路廣告的商品生命週期已從引入期（introduction stage）進入了成長期（growth stage）。至於網路人口的成長也由 1998 年的三百萬，躍升至今年的四百萬人。

政府網站是政府公關行為與工具之一，一個現代化的政府有向民眾報告政策與政策形成過程的義務，以爭取民眾的支持與參與。而網路是近年興起的媒介，並廣泛為年輕大眾與知識份子使用，因此政府與民眾的溝通，除了傳統的四大媒介外，使用網站也是合適的工具。

各級政府既已普遍建立網站，因此應該瞭解民眾「如何看」政府網站，以作為評估與改善的參考。本研究即選擇十六個中央與地方政府網站——總統府、體委會、台北市政府、新竹市政府、行政院、外交部、內政部、高雄市政府、國防部、新聞局、台中縣政府、台東縣政府、文建會、青輔會、研考會及台南市政府，作為研究對象。

分析指標，係依公共事務網站的特性予以建構，分為親切性、資訊性、互動性及工具性四部分，分別針對網路使用者調查與焦點團體訪談設計題項。所謂親切性，係指網站設計結構（如是否有下拉式選單、主選單等）網

站版面構成（如色彩、動感）、網站提供相關鏈結等；資訊性指的是網站是否提供充分的行政資訊（相關之法令、規章、公報），以及是否提供充分的單位活動訊息；互動性則指網站提供線上資訊檢索功能（關鍵字查詢、資料查詢）是否足夠、網站的論壇功能（討論區、留言板）是否充分發揮；工具性，則指網站是否能扮演充分傳播工具角色，除了基本資訊傳遞功能外，是否有播映政府宣導影片、廣告政府出版品的功能。

本研究同時採量化研究與質化研究，量化研究係透過網路招募自願受訪者，分四次，每週一次以電子郵件（e-mail）問卷方式請其觀察四個政府網站後，填妥問卷再以電子郵件方式傳至本研究，調查共為期一個月。

質化研究係採用焦點團體訪談法，由前述之參與量化研究之受訪者中抽取 FGD 受訪者，再分地區舉辦焦點團體訪談座談會，其中台北、台中、台南各兩場，花蓮一場。

本研究報告共分五章，第一章係陳述研究旨趣；第二章文獻探討，第一節討論政府公共關係，第二節討論公共事務網站特質；第三章說明研究方法；第四章係研究結果之呈現，第一節為本研究對政府網站現況的分析與評論，第二節係根據網路使用者調查結果，分別以描述性統計及相關矩陣呈現受訪者的評量，同時也引述受訪者對該網站的評論，以呈現網路使用者對政府網站的看法，第三節則為焦點團體訪談資料的彙整；第五章為結論與建議。

本研究係由國立政治大學廣告學系鄭自隆教授擔任主持人，廣播電視學系黃葳威擔任協同主持人，研究助理為黃于玲（國立政治大學廣告學系碩士班研究生）、馬方哲（銘傳大學傳播管理研究所碩士班研究生）。

第二章 文獻探討

第一節 政府公共關係

政府公共關係在公眾議題告知、問題以及政府各相關行動上，扮演了重要的角色。

政府公關人員尋求人民的認可加以解決問題，幫助解釋到底人民要政府作哪些事情，使得政府依據人民的需要做出回應，並且試圖瞭解及影響公眾意見。

一、政府公共關係的意義：

公共關係的學者 Cutlip 等人認為政府公共關係指的是公共事務 (public affairs) 和公共資訊 (public information)，並對成就不同組織目標而有不同的政治性或管理性的回應，而且政府公關的存在與發展乃基於兩個重要前提：1. 政府有義務向其人民報告政府的決策與行為；2. 有效的行政管理需要公眾的參與與支持。(湯寶等譯，Cutlip 原著，1991：533-536)。而在學理上欲定義「政府公共關係」，可從四方面加以探討。

(一) 民主理論的觀點

當代政治學者 Austin Ranney 曾說：「所謂民主政治是一種政府的型態，其組織乃是放在人民主權、政治平等、大眾諮商 (popular consultation) 與多數統治原則之上。所謂大眾諮商者，是指政府的政策或施政，必定建立在民意的基礎上，這才是民主政治的核心，否則不論是人民主權、政治平等或是多數統治，具無法由實際政治生活中表現出來，而變得毫無意義。」換言之，人民有「知的權利」，藉以瞭解政府施政過程與成果，據以評估其績效，亦有

權力讓政府知道其需求與意見；而相對的，政府一方面必須將其一切作為，使人民充分獲知；另一方面亦應主動發覺民意及提供人民意見之各種管道，並藉民意修改其政策；因此，政府與民眾的關係，一直處在一種互動的溝通（interactional communication）關係之中。如此，方能使二者結為一體，成為真正的民主政府。

（二） 系統理論與組織管理理論的觀點

就開放系統理論而言，任何組織欲維持其生存與發展，必須與其所處環境保持良好的互動關係；其次就組織與管理學者實證研究結果發現，愈是規模龐大而複雜的組織，其整合與發展尤其端賴有效的瞭解，爭取他人好感與支持之重要途徑，因此，在公共關係活動中，溝通扮演極為重要的角色，亦即，公共關係最主要的功能與角色就是在於「溝通」，而政府公關即是政府組織與環境間的溝通樞紐，亦是政府與民眾的雙向溝通管道。

（三） 政治溝通理論的觀點

根據 Karl W. Deutsch 的政治溝通理論，政府在追求目標的過程中，應隨時根據從回饋系統中所送回之有關外在環境之訊息，得知本身的表現及政策與行動所引起的反應，進而調整政策方向與行動，以因應政、經、社環境的挑戰；而政府公關的功能就在隨時告知政府的表現，反映民眾意見，而透過資訊的交流與溝通，政府與民眾間更能瞭解彼此的立場，使政治系統之運作更能發揮其功能。

（四） 客戶導向理念的觀點

近年來，世界各國為提高行政效率與效能，紛紛推動「政府再造工程」，而其中一項共同的重要課題即是注入「顧客導向」的理念，強調提升民眾對於政府施政滿意度的重要性。詳言之，政府部門應跳脫將自身作為焦點之侷限，更加重視與環境間之關係及互動，將民眾視為政府的顧客，站在顧客的立場思考，體認顧客的真正需求，找出顧客心中對政府組織所提供服務之期

望，透過來自顧客角度的認知與評估，持續改善服務品質，追求顧客滿意。從公關的角度視之，政府各部門應有「全員公關」的理念，所有組織成員均應建立「顧客至上」的服務觀念，摒除「官僚作風」的陋習，加強與顧客的溝通互動，藉此瞭解顧客的期望，並落實將互動所得之資訊內容作為未來改進方向，使組織每一項資源的透入、人員活動、服務或產品的提供都能真正而有效的符合民眾需求，以達提升民眾滿意度，再造全新形象之目標。

綜上所論，政府公共關係是在「尊重民意」、「強調公益」，與「顧客至上」的前提下，以本身良好的政績、表現為基礎，善用各種溝通途徑或媒介，有計畫地將政府的理念、目標、政策與措施告知民眾，以爭取或維持民眾對政府的瞭解、信任與支持；同時將民意引入管理決策部門，以消除誤會，建立共識（林靜伶等，1996：295）。

二、政府公關之功能：

政府公關最基本的功能，在於幫助政府定義及完成政府之目標，確保政府的責任以及服務之任務，以及提供大眾需要的資訊（Otis Baskin, Craig E. Aronoff, 1992：408）。並且 Otis Baskin 及 Craig E. Aronoff 認為政府公關的內容目標應有下列幾點：1.增加新法律的支援；2.吸引公眾的興趣，以及民眾對於政府相關機構、過程以及程序之疑惑加以回答；3.提供選民正確的資訊；4.讓民眾可以完全使用政府的服務提供持續不斷的資訊；5.打通政府官員的溝通管道；6.幫助政府官員解釋公眾的態度及意見；7.自願對於法律、規範以及制度加以服從；8.給予機構或程序輔助，使其解決紛爭或負面事件（Baskin and Aronoff, 1992：409）。

同樣的，政府公關也是政府與公眾間溝通的橋樑，其所發揮的功能依據公共關係學者 Mordecai Lee 的分析認為，政府公共關係的功能為：1.執行公共政策；2.協助大眾傳播媒體報導政府新聞；3.向公眾傳播政府活動的相關資訊；4.強化政府部門內部的協調；5.增強政府對公眾反應的敏感度；6.為政府

贏得公眾的支持（湯賓等譯，1992：536）。

美國公共服務委員會公共事務主任 William Regan 認為政府公共關係的功能在於：1.將政府部門的工作項目告知一般大眾；2.經由適當的公共資訊技術改善政府部門的行政效率。換言之，政府在充分說明其政策與計畫後，可使一般民眾瞭解，並配合採取必要的行動，進而從這些政府政策與計畫中獲得時益；3.將民眾的意願心聲反映回饋給政策決策者，使政府的決策與計畫可以適時修正、補充或繼續推行；4.建議政府管理部門，如何將政府的決策或計畫告知廣泛的大眾；5.擔任監督與調查角色，即代表一般民眾，監視政府的行為，以確定民眾的問題能獲得解決；6.教育行政人員與官員，讓其瞭解大眾傳播媒體，以及如何與媒體溝通互動（Wilcox, Ault & Agee, 轉引自李家俐，1998：9-10）。

另外，我國學者李瞻亦提出政府公共關係的主要功能包括：1.透過各種傳播管道，說明政府政策與改革措施的背景、理由與目標，爭取人民與國會的充分瞭解、信任與支持；2.瞭解新聞媒介的需要，提供誠懇而周到的服務，消除敵意，作新聞界的益友，爭取他們的善意與合作；3.透過政黨協調，趕善政黨關係；4.透過民意調查，瞭解人民的態度、需要與願望，做為政府制訂政策與修正政策之參考；5.配合國家公共政策之研究，洞燭機先，未雨綢繆，防患未然，適時提出政治興革之意見；6.接受人民的陳情與訴願，妥善處理消除人民的不滿與不安；7.秉持開朗、公正、公平之態度，維護社會正義安定，培養人民對政府之向心力（李瞻，1992：72-73）。

基於上述有關政府公共關係功能的論述，倘若將政府機關組織視為一個開放的政治系統，則作為一個政府機關推展公共關係的主要部門，如欲發揮上述之功能，使政府機關能獲得廣大公眾支持、持續生存發展，應該致力扮演下列之角色（韓慈穎，2000：28-29）：

- （一） 擔任政治系統（政府機關）與外在環境（外部公眾）間相互聯繫與居中協調的角色。

- (二) 藉與外在環境（外部公眾）互動之溝通活動，得到外界環境對政治系統（政府機關）轉換輸出（政策、服務、法令等）之回饋（民眾的支持或反對），為政治系統反饋活動的主要操作者，亦是反饋功能的中樞。
- (三) 擔負公共問題的認定與訴求，政策規劃相關資訊的蒐集分析、政策合法化的辯護與協商、政策執行的闡釋與倡導，以及政策評估的民意回應等角色功能。

三、政府公共關係的對象

欲有效開展政府公共關係，首先必須界定、瞭解和分析政府所要溝通的標的對象，以制定妥適之公關計畫，實現公共關係目標。一般而言，政府機關公共關係之對象，主要包括下列幾種（韓慈穎，2000：29-31）：

- (一) 內部員工：內部的良好關係是任何組織成功的基本條件，公共關係推展必須同時注重內部員工和諧關係的維繫。倘若組織員工彼此能和睦相處，對之有強烈認同與支持，才能一致對外建立良好的關係，獲取公眾對組織的支持。
- (二) 民意代表：在民主政治下，政府所制定的政策及採取的措施，必須得到民意代表的支持，才能完成法定程序，付諸實施。因此，政府必須致力於建立與立法機關、民意代表之間良好的互動關係。方能獲得民意代表在政策、法案上善意的支持。尤其我國民主發展已步入政黨政治階段，民意代表的背景已不如以往一黨獨大，執政黨欲促使法令順利通過，必須與其他在野黨進行協商。在複雜的政黨政治運作中，使得府會關係經營更加困難，因此，對政府公關人員而言，如何順利推動與民意代表間的關係，成為最迫切的課題。
- (三) 意見領袖：意見領袖是民意的主導者，亦是民意形成的先驅，其

範圍除了民意代表外，尚包括大學教授、報社主筆、宗教領袖、鄉里仕紳及各界菁英、領袖等。政府機關可以透過各種管道與意見領袖溝通，徵詢意見，與其建立良好的公共關係，爭取其認同與支持，再透過這些意見領袖影響一般民眾，則對政府施政將是一股助力。

- (四) 新聞界：在現代資訊社會，新聞媒介是組織與其公眾實現廣泛有效溝通的必經渠道。對政府而言，政府與新聞界的關係是互利共生，一方面，政府的訊息需要透過新聞界傳遞給民眾；另一方面，新聞界需要政府協助提供訊息，才能向民眾報導消息。因此，政府機關必須隨時主動提供新聞稿及相關背景資料與新聞界，以開放的態度與新聞界人士充分合作，建立互助互信之良好關係。
- (五) 民間社團(利益團體)：在民主多元社會中，具有相同利害關係者，可藉由結社力量表達其對特定政策或議題之關心與舉體建議，甚至施加壓力，以清楚地位政府所感受，進而獲得政府的重視與採納。因此，政府若能早確認某項政策可能影響之團體組織，積極與其進行意見溝通，維持良好公共關係，獲得支持與配合，無形中可減少政令推行的阻力。
- (六) 社區：係指政府機關所在地之社區關係，以及對特定社區之公共關係。政府應透過各種管道，與社區居民溝通，一方面宣導政府業務，另一方面主動化解民眾疑慮，以促使業務的推展。
- (七) 學校與學生：學校乃知識傳遞之所，亦是知識份子集結之處。政府推展其與學校間之公共關係，能夠透過教授、校長及教師對學生的影響，做政令宣導或闡釋；再由學生影響家長，對政策進行將有助益。
- (八) 其他政府機關：政府機關本位主義濃厚、行政效率低落，向為民眾所詬病，如能加強政府各機關間的溝通、協調與相互支援，將

有助於政府整體施政效率的提升，塑造良好的形象。

- (九) 國際人士：今日的世界儼然一個「地球村」，任何國家都必須與國際間密切往來，才能生存、發展，因此，爭取國際友邦的支持，促使國際關係，亦是政府責無旁貸的任務之一。
- (十) 一般社會大眾：政府政策之推動，除了針對上述特定對象做好公共關係外，各級政府推行政令的主要對象，就是一般社會大眾，因此，政府機關應以社會大眾為對象，提供各種溝管道與完善的服務，把問題訴諸社會大眾的公斷，以增進政府與民眾間之良好公共關係。

四、政府公共關係的重要工作內容

政府部門面對廣泛而複雜的社會公眾，必須採用各種策略和方法來推展公共關係。為求有系統地進行研究與分析，政府公共關係應有之工作內容歸納為下列幾類：

(一) 完善的溝通管道與參與機制

要有效推展政府公共關係工作，塑造良好的政府形象，首先必須建立完善的溝通管道及參與機制，具體策略包括：

1. 強化政府機構的對外信息發佈工作，即時向社會大眾傳播有關信息：透過各種途徑和方式，將政府的各項活動情況或重大事件、重要決策或措施向民眾及社會各界作真實傳播。信息發佈的途徑和方式有多種，如：主動向媒體發佈新聞，提供相關之參考資料；定期召開記者會說明機關本身之活動概況，或針對特殊事件不定期舉行記者會說明其來龍去脈；建立發言人制度，作為機關對外之統一窗口，主動提供線索或背景說明並增進與新聞界之聯繫，強化雙向溝通，以建立互信關係（韓慈穎，2000：31）。

2. 建立社會協商對話制度、強化民眾之參與：社會協商對話制度，是一種雙向對等的溝通模式，亦為增進政府管理之民主化、提高行政效率之重要策略。藉由協商對話，可使政府機構收集思廣益之效，做出符合民眾需要之決策，避免和減少決策的失誤，具體作法如：舉辦聽證會、座談會或面對面的溝通，邀請政策力和相關者參加，提供不同立場關係者表達意見之管道，促進民眾對政策的認同與支持；另一方面，亦應建立完善的參與機制，強化民眾對公共事務之參與，如：讓民眾透過社區自主性組織參與社區公共事務（韓慈穎，2000：31-32）。

（二）民意調查與輿情分析

政府機關應針對特定議題，自行或委託學術團體進行民意調查，以彙整、分析民意，作為政府機關施政之參考，其能制定符合民需、時需之政策，並藉以研修政策，不致與民意背馳。另應定期蒐集報章雜誌對政府施政之報導及社論、短評、專欄論述、讀者投書、電視新聞評論等；以及每日彙整國內外報紙與具代表性雜誌所載涉及政策性與影響重大之報導、評論提供長官參閱，協助其瞭解民意動向，掌握社會脈動。另並可藉由上述資料之蒐集分析，發現對機關負面、不確實之報導，即時向外澄清，以正視聽、維持良好形象。（韓慈穎，2000：32）。

（三）為民服務，塑造政府良好形象

就政府與民眾之溝通互動而言，通常一般民眾與政府機關「打交道」最多，對於機關體認最深刻的往往是與其生活最密切相關的基層服務，民眾雪亮的眼光往往會跳開浩大長遠的支票，轉而注意其最常接觸的「小關鍵」，因此，如何加強為民服務，提供民眾方便、快速、正確、省時、省力、省錢之服務，乃是政府施政的首要課題，亦是建立良好公共關係的重要關鍵。學者魏鏞分析指出，為民服務的意義可從兩方面加以解釋，就廣義而言，係「政府運用其資源、員額、政策，使最大多數的人民獲得最大量的福利」；就狹義而言，係「政府經由提高行政效率、

簡化法規和行政程序、及改善公務員的服務態度等途徑，來滿足民眾的願望，並達成為人民謀取最大的便利與服務」(許長仕，1996：22)。

(四) 政策宣導與行銷

政府所有作為或活動，包括所提供的各項服務、現行施政措施，乃至未來所要推動的各項政策方案無不需要適切的宣導與行銷，才能爭取民眾的認同及支持，化解因為誤解產生之抗爭；不少學者認為行銷管理乃是當前公共部門相當重要的管理策略。尤其隨著市民主義的抬頭，使得政府與民眾的關係從以往「治者與被治者」的上下隸屬關係轉變為「生產者與消費者」的平等互惠關係。此種關係的改變促使公共管理者開始體認到必須將公共政策當作一種「產品」來加以行銷，才能確切瞭解民眾真正需要，得到民眾認同(邱昌泰，1998：33)。

政府機關從事政策行銷，可以發揮若干功能，包括：1.政策行銷可以提升公共政策競爭力，使民眾得到較佳的服務；2.透過市場機能行銷廣告的運作，可以塑造公共部門的良好形象，有助於推展公共政策，爭取民眾的支持；3.政府所提供的服務，可以透過行銷方式予以「商品化」(如：「使用者付費」的運用)，使之更能吸引民眾的購買與順從；4.政策行銷可以創造民眾的需求，如台北市政府淡水捷運線的乘客人數日漸增加，及得力於政策行銷之效果(邱昌泰，1998：34-35)。因此，政策行銷乃是政府公共關係運作中不可或缺的一環，其具體策略如下：

1、定位政策行銷的標的顧客：

公共組織的「標的顧客」係指具有相關、相似服務偏好的同質性團體或組織；一旦認定標的顧客群，政府部門提供服務的方向、內容，都必須儘量依照顧客成員的需求來量身訂作。由於共服務的範圍廣泛，使得界定標的顧客就顯得格外重要。為了使行銷計畫達到效果，並兼顧經濟效益及滿足顧客需求，最有效的妥協方式，便是將標的團體當中的高度使用者定位出來，此即為「市場區隔」的概念。政府部門若能善用「市場

區隔策略」，針對所界定的顧客群體來確認其個別所需利益，則較不會忽略特殊群體所需的特殊利益，相對的，較能獲得社會各階層的認同與支持。（吳定、林潔瑜，1998：17）。

2、從顧客的心裡認知來促銷公共政策：

政府部門欲進行政策行銷，首先必須確認顧客乃是公共政策最重要的資產，因之必須充分瞭解民眾的心理。就公共政策而言，不論政府官員自認為所制訂之公共政策多麼以民眾利益為導向，多麼能反映出「主權在民」的意識，然政策好壞的評價仍舊操在民眾手中。因此，政府必須從顧客的認知心裡來促銷公共政策（邱昌泰，1998：38）。

3、善用民間力量協助行銷：

政府機關應充分利用民間力量與社會資源從事政策行銷工作，讓民眾能夠涉入公共政策，使之成為政策行銷員（因為民眾的口碑就是最好的宣傳），如此可使政府各項服務宣導工作達到事半功倍之效，亦可提高民眾的認同與支持。

4、採取積極主動的行銷作法：

政府機關對政策或重大事項之行銷，除了以各項備索資料、傳單、摺頁、網路、諮詢專線等消極解答政策問題外，更應採取主動出擊的精神，建立一套完整且具持續性的民眾參與管道，使民眾可以明顯且清楚瞭解如何表達意見，而意見又如何可獲得整合、處理與接納，俾發揮民眾參與及監督公共事務的精神（吳定、林潔瑜，1998：21）。

5、善用各種傳播媒體加以宣傳：

政府機關欲有效推動政策，必須善用各種傳播媒體加以宣傳，以吸引標的群體的注意，並提供標的群體正確而充分的資訊。傳播媒體種類主要可區分為下列幾種（林靜伶等，1996：168-169；張在山：1994：441-464；

趙嬰，1985：197-216)：

- (1) 文字媒體：新聞稿、報紙、雜誌報導、新聞信、手冊、期刊、布告牌、海報、公共關係廣告與書籍等。
- (2) 視聽媒體：電視新聞報導、影視節目、錄影帶、電影、幻燈片、照片、投影片、電視會議、圖表等。
- (3) 語言媒體：面對面討論、演說、電視廣播、記者會、訪問、會議、口語相傳等。
- (4) 新興媒體—電腦網路：隨著資訊科技的發達，電腦使用人口的普及，網際網路已成為現代人重通管道。網路傳播具有多媒體、超文本特性、對話方式、及時性與互動性等特質（孫秀蕙，1997：161），對於政府公共關係的功能與民主政治的完成，具有一定的效益與注意。因此，政府應致力於業務資訊化、電腦化之推動，建立政府機關間與民眾之溝通網路架構。

6、利用新觀念與新行銷技術促進政策之有效推動：

政府機關進行政策行銷，除了採用上述傳統政策行銷方式，如平面媒體（報紙廣告、文宣廣告等）與立體媒體（如電視廣播）外，為有效推動政策，應多以「事件行銷」的方式，結合民間力量，舉辦公共政策促銷活動，不但可免於以往宣傳的呆板與樣式化，創造新鮮感，亦可吸引媒體爭相報導、增加曝光率，而且行銷的持續時間也較長。

（五）舉辦公共關係活動

公共關係活動是社會組織以某一特定主題，由公關人員籌劃、有目的的策劃之大型活動，目的在吸引社會公眾的支持與參與，引起新聞傳播媒體的廣泛報導，從而提升組織形象，達到預期的公關目標因此，政府組織若能適

政府網站網路傳播之研究

時舉辦各種公關活動，如：節慶活動、藝文活動、體育活動、大型同歡晚會等，並吸引民眾主動參與，必能促進政府與民眾之互動，對政府形象亦有所助益。

由於公關活動舉辦的目的，在於聚集政府組織想要溝通的特定對象，發佈想要傳達、溝通的訊息，讓標的對象藉由與政府實際接觸，留存深刻印象，進而凝聚民眾對政府的向心力。因此，政府組織之公關人員必須能夠審時度勢，確切掌握民眾的需求與慾望，應用「市場區隔策略」，針對不同的對象設計不同活動，同時，事前應作妥善的規劃，力求活動舉辦之創新、活潑與多樣化，方能吸引民眾的助益與參與及媒體的報導（韓慈穎，2000：36）。

（六）危機處理之公關作為

危機管理是現代政府必備的重要能力之一，凡能成功管理危機的政府，不僅能吸納環境不確定性的衝擊，消除民眾對政府執政能力的質疑，更能藉危機重新檢視制度層面與人力資源的缺失，補強政府系統的不足所在，進而堅定民眾的信心與支持（江岷欽，1998：3）。

危機事件的發生，雖然部分係屬非人力所能逆料或抗拒，如：天災地變：時機逆轉，突發災害等但其中不少屬於人為因素的故意或過失所造成。因此，如果政府部門在平時能夠對於危機事件發生之潛在性因素多加注意，察覺其跡象及破綻，進而採行有效的防範措施於機先，並制訂危機一旦發生之應急方案，才能在危機事件突發的緊迫時間內，有較充裕的時間即採行有效的方法妥善處理，而使傷害減到最低的程度。

而危機事件一旦無可避免的發生，公關人員在危機處理作為上，應該急速採行有效之方式處理，方能獲取各有關階層社會大眾之諒解、信任與支持。茲就政府對危機處理之公關作為方式與內涵，說明如次：（賴文恭，1998：24-25；蘇進強，1998：10-11）

1. 成立危機小組：危機事件發生後，應即針對事件的實情，召集

相關部門人員及專家，以任務編組方式，成立一個專責小組負責處理，迅速集會探討事件發生之來龍去脈，集思廣益地擬定有效處理措施。

2. 應變措施：一旦危機事件突發後，應即採行緊急性的應變措施。相關人員應以篤定冷靜的心態，爭取時效訂定救急的應變措施，並徹底執行，方能順利妥當的處理，收到良好效果。

3. 危機傳播：運用危機傳播策略，傳播正確的資訊，適時發佈新聞，讓社會大眾「曉之以理」，瞭解真相，並將政府危機處理的作法，傳達給受難者與閱聽大眾，使大多的民意、輿論轉化為政府執行公權力化解危機的利基。同時必須在最短時間內，由單位首長座鎮指揮，展現「負責」與「誠意」，並由一個具公信力、位階較高者之「發言窗口」提供大眾所需的資訊。

4. 坦誠相見：公共關係作為的原理原則，原本即是以坦誠相見為基礎，因此，在危機處理過程中，一切作為必須表現得淋漓盡致，不能有所隱瞞虛偽或存有應付了事的心態，以至危機事件演變成模糊不清，後果難以收拾。由於「紙包不住火」，一旦欺瞞作為被揭發，醜聞被洩漏，則民眾必將群起攻擊之，使危機事件更行擴大。因此，對於危機之公關作為，必須以坦誠相見為出發，才能獲取民眾之諒解、信任和支持。

5. 降低傷害與妥適善後：政府相關人員必須運用智慧潛力，克服惡劣災禍，設法將危機事件的傷害降至最低，並且妥適善後，對於當事人在肉體上、財務上或精神上之傷害，必須予以適當的彌補或慰藉。同時，在派員處理善後的補償或慰問的公關作為上，必須指派較高層級職務或較高權限官員擔任，方可獲取當事人的認同與欣慰，以收事半功倍之效。

第二節 公共事務網站特質

網路上的資訊內容不同於傳統媒介。網友使用網路的行為是主動的檢索、互動的溝通，而非被動的收受。且網路多媒體的特性使其內容呈現得以涵蓋文字、聲音、影像、動畫等。所謂公共事務網站，即並非以營利目的為出發點之網站。如政府網站、組織網站、學校網站及競選網站。也就是網域名稱為.gov, .org, .edu, 而非.com的網站。關於網站特性的研究，Eighmey (1997) 以網站本身所提供之行銷認知、娛樂價值、資訊價值、容易使用及可信度評估網路使用者對網站滿意度。Dreze&Znfryden (1997) 以網站之背景顏色、影像大小、聲音呈現、使用者上網時間及進站人數評估網站。Ducoffe(1996)則以網站之資訊性、娛樂性及躁鬱性研究網路使用者所認知之廣告價值、態度。

在競選網站的研究方面，莊伯仲(2000)認為競選網站具有以下八點特性：

(1) 參與程度高

網路是高互動性的媒體，網友多為主動造訪，因此心理涉入感大、參與程度高，較容易被傳播來源所說服。

(2) 訊息深度夠

網路多媒體的特性容納了文字、聲音、影像，其內容設計不僅可以刊登政見、問政紀錄、競選文宣，尚可提供選民留言等複雜資訊。

(3) 成本效益高

網站站台的架設、維護、更新成本遠比一般大眾媒體來的低。對小黨或缺乏財力的候選人而言是較佳的選擇。

(4) 機動性佳

候選人網站可隨時更新資料，應付緊急事件。且沒有傳統媒體時段、版面限制，與製作時間耗時的問題。

(5) 可重複暴露

候選人網站可提供競選文宣，供網友閱讀、下載甚至代為傳送。沒有傳統媒體接收不便、保存不易的缺點。

(6) 具恆久性

候選人網站得提供從競選開始到結束不同時期的競選文宣，讓網友得以超越時間限制，接收到非同步傳播的訊息。

(7) 涵蓋面廣

傳統媒體有其發行及傳送疆界的限制，而網路是跨區域的媒體，即便是海外的支持者，都方便加以串聯、動員。

(8) 區隔性佳

網路的資源浩瀚，空間、版面、內容幾乎可以無限制的擴張，因此可以針對不同地區、不同領域、不同階層的網友設計不同版面，以投其所好。

另外，Ireland & Nash 在 *Winning Campaigns Online* 一書中也提出競選網站的優勢包括競選經費的募集、電子新聞信的廣泛傳布、資訊量豐富、成本低廉、接觸受眾多等特點。

鄭自隆（2000）認為電腦媒介傳播在競選活動的應用有：

(1) 文宣專業化

專業的網路服務公司出現，使不懂得網路、電腦理論和實務的候選人能享受到網際網路這個新媒介，也普及了它的運用趨勢。他們提供 WWW 架設的全套服務（從系統規劃到美工設計），也教導候選人的幕僚人員如何維護和

管理站台，如何加入新資訊，以及未來成本的評估等事項。

(2) 通路多元化

所謂通路，就是候選人接觸選民的媒介。近年來就競選文宣通路的變化而言，很明顯的有雙向化、電腦化、私密化的趨勢。換言之，選民接收訊息的管道將不再只是傳統的大眾媒介，網路已成為候選人的專屬媒體通路。

(3) 選民區隔化

一個候選人不可能獲得全部選民的支持，所以必須進行選民區隔化，而具有高度互動性質、訊息更新迅速容易、且內容可以是各類選民所需而多樣化設計的 BBS 和 WWW，正是適合區隔化的新興媒介。候選人的網站內容與服務，可針對不同區隔的選民設計不同內容以吸引之。

(4) 候選人明星化

BBS 和 WWW，正是候選人的個性化媒介。除了可以表達複雜的訊息來具體介紹候選人的特色、理念、政績和政見外。相較於電視、報紙等資源有限的大眾媒介，網路上的資訊是無限的，目前也無相關法令來規範，故訊息可以隨心所欲的設計和使用。而 WWW 多媒體的展現方式更是將候選人做明星化的包裝。跨國界、跨區域、無版面限制、不受傳統媒介守門人影響的網際網路，使候選人得以盡情闡述競選理念，因此，若宣傳得當，可獲得相當選民的注意，自然提高獲選的機會。

(5) 選民與候選人間的高度互動化

網路最大的特性之一就是互動性高。在以往的政治傳播型態中，選民與候選人之間的資訊是單向傳送，或透過傳播媒體，或透過競選總部，但網際網路的高互動性卻可讓選民主動搜尋，整個過程是一種較為主動的資訊取得。不僅如此，選民可以透過候選人專屬網站發表意見、與其他網友共同討論議題。而透過競選網站所提供的服務信箱或留言版，也可使候選人瞭解並

貼近選民的反應及需求。

(6) 資訊傳送的即時化

網路的另一特性就是即時快速，候選人得以自行發佈消息，並對臨時發生的事件做出回應。傳統媒體的截稿時間並不適用於網路空間，就競選網站而言，對事件的即時反應，可以不再依賴傳播媒體的報導及解讀；而對選民而言，則可隨時上網取得候選人的最新消息，不再受限於傳播媒體的二手資料。

Klinenberg and Perrin (1996) 分析 1996 年美國總統大選候選人網站內容，依競選的目標與活動分為六個類型，分別說明如下：

一、組織、建立關係網絡與競選經費的籌募：

包括全國各地競選支部的地址、電話、負責人名稱、名人推薦名單、地方性的重要資訊(以超鏈結方式呈現此位候選人對當地建設所做出的承諾)、徵求志工及籌措競選經費等。

二、政治教育及主旨：

運用網路龐大的資訊負載量，提供候選人立場聲明書、演說全文、新聞稿、當地的參議員投票紀錄、轉載文章、照片、電視廣告的下載及視訊短片給有興趣的選民；並提供候選人生平介紹、歷史性的照片。

三、建立社群：

藉由提供聊天室及候選人圖片、標語的下載以建立支持者的線上社群。不過必須依照不同族群建立不同的社群區，並盡量避免建立呆板枯燥的討論主題。

四、頌揚網路科技：

強調候選人對高科技產品的支持，及如何應用在其網站上。在其競選網

政府網站網路傳播之研究

站中運用各種新技術，塑造候選人走在時代尖端的形象。

五、提供其他網站的鏈結：

利用網際網路超文本、超鏈結的特性，提供其他政治性網站，以協助政黨聯盟的建立、教育及動員，或與其他的競爭者比較。

六、互動性：

是網際網路最重要的創新之一，提供網友競選活動的資訊，並回覆網友的疑慮。例如競選網站依時事推出各項資訊（資訊的呈現方式可以是電子新聞信、電子卡片等），並且盡快的答覆網友提出的問題。

美國將全球資訊網運用在競選文宣上的主要功能，並不僅限於單向的新聞發布，還提供公共論壇、深度資訊檢索、線上籌募競選基金，以及和選民互動等功能（莊伯仲、鄭自隆，1996）。

本研究依上述文獻並根據網路特性，加上對此 16 個政府網站的觀察整理，將網站構成分為四個構面，建構網站構成要素用以分析政府網站。

一、親切性：

Bailey&Pearson (1983) 認為，使用者介面是影響資訊系統使用者滿意度的重要因素。本研究指的親切性乃 user-friendly，也就是網站設計是否親近，便於網友使用。包括搜尋引擎、網站內容的操作容易度、相關網站的鏈結、版面構成是否可讀美觀、影音多媒體的設計、視訊短片的下載、資訊之豐富性、資訊之幫助性及運用搜尋引擎找到此網站的難易度等功能。

二、互動性：

Rafaeli (1988) 將互動性定義為，使用者使用某一特定網站時，知覺到與他人及網站服務提供者間互相溝通的程度，及溝通之回應速度。Schultz (1999) 將網站的互動性功能分為 E-mail、聊天室、民意調查、討論區、留

言版、網友個人網頁、數位名片等。本研究因應政府網站之特質，將互動性定義為網站與網路使用者、使用者與其他使用者之間的溝通。並加入了網站的便民服務功能如線上申辦、線上投訴等。而針對反應意見的回覆，本研究亦考量其立即性（回應時間的長短）、方便性（設計是否過於複雜，使人卻步）及回應程度等。

三、工具性：

指網站做為政府機關廣告文宣、電子交易及籌措募捐的功能，工具性的使用可以說是政府網站的附加價值，由於政府網站是政府機關的專屬媒體。因此，政府網站提供政府機關公益廣告、形象廣告文宣的下載，可以強化文宣的宣傳效果；政府網站主要的功能之一，就是作為相關政府出版品的銷售窗口，如年鑑、統計報告等。故本研究將政府網站廣告文宣的下載、政府相關出版品的銷售、訂閱、線上籌募捐款、提供公益團體宣傳介面等稱為工具性構面。

四、資訊性：

Bailey&Pearson (1983) 認為，資訊系統所提供之服務，是否能滿足使用者需求，是影響使用者滿意度之因素。Eighmey(1997)指出，網站之資訊內容對網站使用者之態度有顯著正面之影響。指政府網站所提供的資訊類別及資訊的量與質。也就是政府網站所提供相關鏈結的豐富性、即時性、相關性、完整性尤其是正確性。運用網際網路超連結及龐大的資訊負載量特性，提供所有與政府部會相關的訊息，包括市政電子報、新聞資訊、市政資訊、政府機關最新活動、法令公報、政績政見、政策白皮書等。

第三章 研究方法

本研究同時使用量化研究與質化研究，以探討網路使用者對政府網站的態度。量化研究採取調查法、質化研究則使用焦點團體訪談法（FGD：Focus Group Discussion）。

一、研究對象

本研究以十六個政府網站為分析對象，這十六個政府網站為：總統府、行政院、外交部、內政部、國防部、新聞局、文建會、青輔會、體委會、研考會、台北市政府、高雄市政府以及以隨機方式選取四個縣市政府（新竹市政府、台中縣政府、台東縣政府、台南市政府）網站作為研究對象。

* 各網站網址如下：

- 1、總統府（<http://www.oop.gov.tw>）
- 2、體委會（<http://www.ncpfs.gov.tw>）
- 3、台北市政府（<http://www.taipei.gov.tw>）
- 4、新竹市政府（<http://www.hccg.gov.tw>）
- 5、行政院（<http://www.ey.gov.tw>）
- 6、外交部（<http://www.mofa.gov.tw>）
- 7、內政部（<http://www.moi.gov.tw>）
- 8、高雄市政府（<http://www.kcg.gov.tw>）
- 9、國防部（<http://www.mnd.gov.tw>）
- 10、新聞局（<http://www.gio.gov.tw>）
- 11、台中縣政府（<http://www.taichung.gov.tw>）
- 12、台東縣政府（<http://www.taitung.gov.tw/taitung>）
- 13、文建會（<http://www.cca.gov.tw>）
- 14、青輔會（<http://www.nyc.gov.tw>）
- 15、研考會（<http://www.rdec.gov.tw>）
- 16、台南市政府（<http://www.tnccg.gov.tw>）

二、調查法

(一) 受訪者招募

本研究於七月開始於政大、中正、東華 等大學網站及相關 BBS 站張貼徵求受訪者啟事，計招募受訪者 290 位，由於受訪期間長達一個月，因此產生訪員流失現象 (mortality)，最後總計完成四次問卷評量十六個政府網站的受訪者計 184 位。

(二) 問卷

本研究依公共事務網站特質 (親切性、互動性、資訊性、工具性) 而發展問卷，問卷計 12 題，每一政府網站均以此問卷詢問之，問卷題項如下：

1	對於此網站的設計結構 (如下拉式選單、main menu)
2	對於此網站的版面構成 (如色彩、動感)
3	對於此網站提供的相關鏈結 (種類是否豐富、多樣)
4	對此網站線上資訊檢索功能 (關鍵字查詢、資料查詢)
5	對此網站論壇之功能 (討論區、留言板)
6	對網站所提供的行政資訊 (如法令、公報)
7	對網站所提供之活動訊息 (最新訊息、活動特報)
8	對此網站便民服務功能 (線上申請、線上辦理)
9	運用搜尋引擎找到此網站的難易度
10	整體而言，你對此網站之滿意程度？

11、在此網站的停留時間？_____分鐘

12、對此網站發表你的意見看法 (請務必填答)

題 1 至題 3 係測量受訪者對親切性的看法，題 4 與題 5 係測量互動性，題 6 與題 7 係測量資訊性，題 8 與題 9 係測量工具性。題 10 則由受訪者評量整體滿意程度。題 11 則請受訪者填答停留該網站的時間。題 12 則為開放式問卷，請受訪者發表對網站看法，以收集量表之外的資訊。

題 1 至題 10，係由六等分標尺（6-point scale）測量之，認為「非常滿意」給分 6 分，「滿意」給分 5 分，「還算滿意」給分 4 分，「有點不滿意」給分 3 分，「不滿意」給分 2 分，「非常不滿意」給分 1 分。題 12 之網站停留時間，測量單位為「分鐘」，由受訪者自行填答實際停留時間，以形成比率標尺（ratio scale）。

（三）問卷之遞送與回覆

問卷之遞送與回覆均以電子郵件執行之，每次由本研究以電子郵件遞送四個網站網址與問卷，請受訪者觀察並評論後，以電子郵件方式傳回本研究設定之信箱，前後四次，總計觀察 16 個政府網站，調查期間為期一個月。

（四）統計

本研究使用 spss/pc 統計套裝軟體，以描述性統計（descriptive statistics）呈現題 1 至題 11 之平均數、標準差、最大值與最小值。再以相關矩陣（correlation matrix）呈現題 1 至題 10 之間的關連性。

三、焦點團體訪談法

（一）受訪者招募

焦點團體訪談之受訪者係由前述調查法之受訪者中以隨機方式產生，再以電子郵件詢問其參加意願，經同意後則安排場次請其參加。

（二）問卷

焦點團體訪談之問卷亦根據公共事務網站之特質而設計之，題目如下：

- 1、你看過這幾個政府網站，你認為哪一個最好？哪一個比較不好？為什麼？
- 2、你認為應如何改進政府網站的親切性，以吸引民眾使用？
- 3、你認為應如何提高政府網站的資訊性，以提供民眾豐富的資訊？

政府網站網路傳播之研究

- 4、網站的特性之一是網站與網友的互動，你認為政府網站應如何提高互動性？
- 5、一般政治人物的網站，常把網站作為傳播工具，播映廣告影片、募款、銷售選戰週邊商品，你認為政府應如何扮演工具性的角色？
- 6、整體而言，你對政府網站有什麼建議？

題 1 係引導題，一方面開啟話題，另外面引導受訪者回溯其所看過的政府網站印象，以方便後續討論，題 2 係討論政府網站的「親切性」，題 3 係討論「資訊性」，題 4 係討論「互動性」，題 5 係討論「工具性」，題 6 則為結論題，同時收集大創意 (big idea)。

(三) 進行

焦點團體訪談計執行 7 場，各次時間、出席人數如下：

日期	場次	主持人	地點	出席人數
9月29日	台中1場	黃葳威	中廣 台中台	4人
9月29日	台中2場	黃葳威	中廣 台中台	5人
9月30日	台北1場	黃葳威	政大 新聞館	9人
9月30日	台北2場	黃葳威	政大 新聞館	9人
9月30日	台南1場	鄭自隆	成大 管理學院	9人
9月30日	台南2場	鄭自隆	成大 管理學院	10人
10月7日	花蓮	鄭自隆	花蓮教育電台	9人

第四章 研究結果與發現

本章將在第一節以描述性統計及相關矩陣表呈現受訪者對十六個政府網站的評量結果，同時將受訪者在郵寄問卷中所填寫對該網站的意見摘要條列而量化數據之呈現，以六等分標尺呈現，(6)為「非常滿意」，(5)為「滿意」，(4)為「還算滿意」，(3)為「有點不滿意」，(2)為「不滿意」，(1)有「非常不滿意」，因此以中間值轉換滿意程度，評價 1.5 以下為「非常不滿意」，評價 1.5 2.5 為「不滿意」，評價 2.51 3.5 為「有點不滿意」，評價 3.51 4.5 為「還算滿意」，評價 4.51 5.5 為「滿意」，評價 5.51 以上為「非常滿意」。在第二節中則整合焦點訪談中受訪者的意見，以(一)綜合性評論；(二)親切性；(三)資訊性；(四)互動性；(五)工具性；(六)建議 為討論的重點。

第一節 政府網站評量

一、總統府網站

(一) 評量

受訪者對總統府網站的評價，在「親切性」方面，「對網站設計結構」是「還算滿意」的程度；但對「網站版面的構成」以及「網站提供的相關鏈結」的平均分數分別是 3.70 及 3.83，則是在「還算滿意」的程度。

「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」的評價較低，平均分數為 2.88，是在「不滿意」的程度；對「網站論壇之功能」則是「有點不滿意」，平均分數為 3.42。

「資訊性」方面，對「網站所提供的行政資訊」、「網站所提供之活動訊息」皆是「還算滿意的程度」。

「工具性」方面，在「運用搜尋網站找到此網站的難易度」題項平均分數為 5.08，為「滿意」的程度，也是全部觀察網站中該題項平均分數最高的網站；但對「網站便民服務功能」之平均分數為 3.16，是「有點不滿意」的程度。而對網站整體的滿意程度平均分數為 3.88，偏向「還算滿意」之程度。

總統府網站特質之評價詳細列表如表 4.1；相關矩陣參考表 4.2。

表 4.1 總統府網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.06	1.10	6	1	173
	2、對於此網站的版面構成	3.70	1.21	6	1	172
	3、對於此網站提供的相關鏈結	3.83	1.15	6	1	171
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	2.88	1.36	6	1	165
	5、對此網站論壇之功能	3.42	1.29	6	1	168
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.11	1.10	6	2	173
	7、對網站所提供之活動訊息	4.02	1.14	6	1	173
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.16	1.20	6	1	174
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	5.08	.97	6	2	172
10	整體而言對該網站之滿意程度	3.88	1.00	6	1	171
11	在該網站停留時間	17.66	11.82	80	3	172

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51—2.5 為「不滿意」，2.51—3.5 為「有點不滿意」，3.51—4.5 為「還算滿意」，4.51—5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.2 總統府網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.6417**	.4494**	.3674**	.4160**	.4885**
Q2	.6417**	1.0000	.5565**	.3478**	.4279**	.3334**
Q3	.4494**	.5565**	1.0000	.4031**	.4233**	.3948**
Q4	.3674**	.3478**	.4031**	1.0000	.3832**	.2619*
Q5	.4160**	.4279**	.4233**	.3832**	1.0000	.4415**
Q6	.4885**	.3334**	.3948**	.2619*	.4415**	1.0000
Q7	.3960**	.3682**	.3633**	.1601	.2576*	.5168**
Q8	.4516**	.4232**	.3910**	.5664**	.4906**	.3540**
Q9	.2754**	.1605	.2390*	.0117	.1386	.2833**
Q10	.5013**	.5605**	.5194**	.3840**	.4981**	.5331**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.3960**	.4516**	.2754**	.5013**
Q2	.3682**	.4232**	.1605	.5605**
Q3	.3633**	.3910**	.2390*	.5194**
Q4	.1601	.5664**	.0117	.3840**
Q5	.2576*	.4906**	.1386	.4981**
Q6	.5168**	.3540**	.2833**	.5331**
Q7	1.0000	.2326*	.2942**	.4729**
Q8	.2326*	1.0000	-.0486	.4881**
Q9	.2942**	-.0486	1.0000	.0969
Q10	.4729**	.4881**	.0969	1.0000

N of cases: 134 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

網路使用者對該網站之評論如下：

優點

- * 整個網站的感覺還不錯，應有的基本資訊都有提供。
- * 有「語音播放」這項服務是一個值得加分的方式。
- * 在總統府網站內設置兒童網站的立意很好，圖案也蠻活潑可愛，但內容稍嫌不足，希望有個純兒童網站。不過應該會吸引兒童對總統府的瞭解。
- * 在「逛逛總統府」選項中以虛擬實境將總統府內的主要設施做 360 度環場動態展示讓少有機會進入總統府的一般大眾可以一窺究竟，相當有創意。

缺點

- * 對一個國家最高機關的網頁而言，整體版面沒有權威感，同時也突顯出資料不夠豐富的情況。
- * 在國是論壇方面線上留言可以發現很多人的留言都沒有人回應，倒是建議網站管理者應該將相關的留言或信件轉給相關的管理單位，並且應該做出相關的回應，不然國是論壇似乎形同虛構。
- * 總統府代表我們的國家，因此網頁設計水準應該以世界級為自許。例如可增加日文版、西班牙版(或德文版)和法文版，否則只有中英兩個版本，似乎有些不足之處。
- * 整體而言稍嫌單調，網站的設計理念、版面結構及色彩選用比較呆板，可考慮色彩活潑化，將版面重新編排、字型隨需要作變化、增加相關網站之連結，內容上可多介紹我國的歷史文化、民族精神，以突顯特色。
- * 缺乏可與總統互動的模式。建議可建立總統信箱或總統聊天室，由總統固定時間上網回答網友問題，即與網友互動聊天模式，增加親民的感覺。另外亦可以增加即時性的國內與國際之間的消息，以增強互動。

二、體委會網站

(一) 評量

就「親切性」而言，對「網站的設計結構」及「網站的版面構成」平均分數分別為 4.23 及 4.22，是「還算滿意」的程度；但對「網站提供的相關鏈結」亦是「還算滿意」，平均分數為 3.86。

在「互動性」的題項中，「網站線上資訊檢索功能」較偏向「還算滿意」，平均分數為 3.92；對「網站論壇之功能」的評價較低，平均分數為 3.40，是「有點不滿意」的程度。

在「資訊性」方面，對「網站所提供的行政資訊」評價為「還算滿意」；對「網站所提供之活動訊息」也是偏向「還算滿意」的程度。

在「工具性」方面，「運用搜尋引擎找到此網站的難易度」為「還算滿意」，但對「網站便民服務功能」的評價平均分數為 3.41，是「有點不滿意」的程度。

整體來看，受訪者對體委會網站的總體滿意程度平均分數為 3.99，偏向「還算滿意」的程度。詳細描述性統計如表 4.3；相關矩陣參考表 4.4。

表 4.3 體委會網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.23	1.12	6	1	172
	2、對於此網站的版面構成	4.22	1.36	6	1	172
	3、對於此網站提供的相關鏈結	3.86	1.19	6	1	170
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	3.92	1.33	6	1	169
	5、對此網站論壇之功能	3.40	1.34	6	1	162
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.14	1.11	6	1	169
	7、對網站所提供之活動訊息	3.88	1.21	6	1	168
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.41	1.27	6	1	158
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.06	1.28	6	1	166
10	整體而言對該網站之滿意程度	3.99	1.05	6	1	171
11	在該網站停留時間	15.83	10.40	71	1	173

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 ~ 2.5 為「不滿意」，2.51 ~ 3.5 為「有點不滿意」，3.51 ~ 4.5 為「還算滿意」，4.51 ~ 5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.4 體委會網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.6390**	.2775**	.3393**	.1533	.2007*
Q2	.6390**	1.0000	.3278**	.2348*	.1904	.2266*
Q3	.2775**	.3278**	1.0000	.6033**	.5574**	.5080**
Q4	.3393**	.2348*	.6033**	1.0000	.5335**	.5437**
Q5	.1533	.1904	.5574**	.5335**	1.0000	.4647**
Q6	.2007*	.2266*	.5080**	.5437**	.4647**	1.0000
Q7	.2522*	.3572**	.5529**	.4513**	.5452**	.5556**
Q8	.1158	.1606	.4253**	.5299**	.6076**	.5526**
Q9	.2949**	.2486*	.2511*	.2256*	.2433*	.3440**
Q10	.6153**	.6344**	.6274**	.5285**	.5072**	.4846**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.2522*	.1158	.2949**	.6153**
Q2	.3572**	.1606	.2486*	.6344**
Q3	.5529**	.4253**	.2511*	.6274**
Q4	.4513**	.5299**	.2256*	.5285**
Q5	.5452**	.6076**	.2433*	.5072**
Q6	.5556**	.5526**	.3440**	.4846**
Q7	1.0000	.5174**	.2517*	.5338**
Q8	.5174**	1.0000	.2397*	.3929**
Q9	.2517*	.2397*	1.0000	.3214**
Q10	.5338**	.3929**	.3214**	1.0000

N of cases: 142 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

網路使用者對該網站之評論如下：

優點

- * 資料非常的豐富，包括體育生活常識、體育教學規則及法令的內容。其中體育教學的內容好似各項運動的手冊。另外，對於台灣最近發生的運動大事也都介紹很詳細。
- * 一些活動的申請流程很詳細。

缺點

- * 很多資料都相當舊，根本沒有更新，可見網頁完成後並沒有專人維護。另外，相關連結有些已經失去，或久未更新。網站所提供最新訊息、活動特報等，過於簡陋、不詳盡。
- * 剛開始的首頁設計似乎不錯，但內頁顯得簡單，缺乏整體設計。
- * 首頁的 enter 不明；層式的入口顯得過分累贅，行政機關應進入即一目了然才是。
- * 沒有討論區與留言版，故無法與民眾進行互動。另外，亦缺少便民服務的功能。故如果真的有問題，在這個網站裡大概也不知道問誰，這樣就無法吸引網路使用者下次再度光臨。建議或許也能夠邀請國內體育名人參與線上合作，回覆線上問題。
- * 資料庫查詢為英文模式，沒有中文說明頁，進入之後一片茫然。不知道這是用來作什麼的資料庫。我想一般人應該不容易知道如何使用吧。

三、台北市政府網站

(一) 評量

台北市政府在各題項的平均分數都較高，分述如下：

「親切性」方面，受訪者對「網站的設計結構」、「網站的版面構成」都是「還算滿意」的程度；而對「網站所提供的相關鏈結」平均分數為 4.91，偏向於「滿意」的程度。

「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」平均分數為 4.71；對「網站論壇之功能」平均分數為 4.55，都是「滿意」的程度。

「資訊性」方面，對「網站所提供的行政資訊」為「還算滿意」；對「網站所提供之活動訊息」平均分數為 4.95，偏向「滿意」的程度。

在「工具性」方面，對「網站便民服務之功能」是「滿意」；「運用搜尋引擎找到網站的難易度」平均分數是 5.02，達到「滿意」的程度。

在整體滿意度方面，台北市政府網站的平均分數為 4.86，偏向「滿意」的程度。另外，受訪者在台北市政府網站停留的時間是所有觀察網站中最長的，平均為 19.76 分鐘。詳細統計如表 4.5。相關矩陣參考表 4.6。

表 4.5 台北市政府網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.45	1.00	6	1	175
	2、對於此網站的版面構成	4.33	1.16	6	1	176
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.91	1.00	6	2	176
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	4.71	.88	6	2	171
	5、對此網站論壇之功能	4.55	.93	6	2	174
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.68	.80	6	2	176
	7、對網站所提供之活動訊息	4.95	.88	6	2	176
工具性	8、對此網站便民服務功能	4.69	.89	6	2	172
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	5.02	.86	6	2	174
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.86	.81	6	2	175
11	在該網站停留時間	19.76	12.22	80	2	177

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 2.5 為「不滿意」，2.51 3.5 為「有點不滿意」，3.51 4.5 為「還算滿意」，4.51 5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.6 台北市政府網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.7242**	.3458**	.5365**	.4132**	.3851**
Q2	.7242**	1.0000	.3380**	.4778**	.4054**	.3840**
Q3	.3458**	.3380**	1.0000	.4889**	.3610**	.3534**
Q4	.5365**	.4778**	.4889**	1.0000	.5193**	.4631**
Q5	.4132**	.4054**	.3610**	.5193**	1.0000	.4342**
Q6	.3851**	.3840**	.3534**	.4631**	.4342**	1.0000
Q7	.3588**	.2837**	.3531**	.3455**	.3916**	.4109**
Q8	.4208**	.3364**	.3307**	.4346**	.4116**	.4693**
Q9	.3288**	.2741**	.1421	.4322**	.2947**	.3951**
Q10	.6929**	.6301**	.5177**	.6163**	.5589**	.4710**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.3588**	.4208**	.3288**	.6929**
Q2	.2837**	.3364**	.2741**	.6301**
Q3	.3531**	.3307**	.1421	.5177**
Q4	.3455**	.4346**	.4322**	.6163**
Q5	.3916**	.4116**	.2947**	.5589**
Q6	.4109**	.4693**	.3951**	.4710**
Q7	1.0000	.5062**	.3725**	.3946**
Q8	.5062**	1.0000	.3593**	.5165**
Q9	.3725**	.3593**	1.0000	.4064**
Q10	.3946**	.5165**	.4064**	1.0000

N of cases: 165 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 整個網站版面構成，不僅十分詳盡，也十分美觀。
- * 功能上市民電子信箱服務、台北電子報、市民市容查報等，功能、服務十分多元。資訊方面真的很充足。
- * 具便民與利民的優點且與民眾互動性強，一些查報檢舉網頁，確實發揮了市府網站應有的功能，非常實用，而非一般官方網站的純敘述性資料。
- * 台北市府網站給予人最大的特色是電子化的程度相當高，許多政令政績宣傳幾乎都仰賴網路傳播了，另外尚有處理電子郵件申訴的時效設計、市容查報、電子報等訂閱做法。
- * 資料檢索的功能感覺上也很像專業的搜尋引擎，資料呈現簡單明瞭，不致於浪費讀者的時間。

缺點

- * 版面、內容給人凌亂的感覺，沒有美感，並讓人不知道如何使用，怎麼線上申請、留言等。再者主選單的項目多、字體又很小。線上也無提供適當的資訊檢閱功能。
- * 可連接的網站太少，因台北市是大都市，應該可連結國內外各大都市。
- * 市民論壇雖然有作專業議題的設計，但似乎缺乏即時管理，導致淪為不同黨派較勁謾罵的場所。

四、新竹市政府網站

(一) 評量

就「親切性」而言，受訪者對三個題項：「對網站的設計結構」、「網站的版面構成」、「網站提供的相關鏈結」都是「還算滿意」的程度。

在「互動性」方面，對「網站論壇之功能」是「還算滿意」；但對「網站線上資訊檢索功能」的平均分數只有 3.38，是「有點不滿意」的程度。

在「資訊性」方面，「對網站所提供的行政資訊」及「對網站所提供之活動訊息」都是「還算滿意」的程度。

在「工具性」方面，「運用搜尋引擎找到網站的難易度」平均分數為 4.65，是「滿意」；對「網站便民服務功能」的平均分數為 3.86，較偏向於「還算滿意」。

受訪者對新竹市政府網站之整體滿意程度平均分數為 4.28，屬於「還算滿意」的程度。詳細統計數值如表 4.7；相關矩陣如表 4.8。

表 4.7 新竹市政府網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.24	1.01	6	1	175
	2、對於此網站的版面構成	4.31	1.06	6	1	176
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.19	1.09	6	2	175
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	3.38	1.23	6	1	169
	5、對此網站論壇之功能	4.22	1.02	6	1	172
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.19	.88	6	2	171
	7、對網站所提供之活動訊息	4.22	.93	6	2	173
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.86	1.19	6	1	168
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.65	.96	6	1	172
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.28	.99	6	1	174
11	在該網站停留時間	16.57	10.78	85	1	176

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51—2.5 為「不滿意」，2.51—3.5 為「有點不滿意」，3.51—4.5 為「還算滿意」，4.51—5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.8 新竹市政府網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.4510**	.2845**	.4090**	.4467**	.4256**
Q2	.4510**	1.0000	.2794**	.3069**	.2201*	.3719**
Q3	.2845**	.2794**	1.0000	.3700**	.3851**	.3753**
Q4	.4090**	.3069**	.3700**	1.0000	.3042**	.3372**
Q5	.4467**	.2201*	.3851**	.3042**	1.0000	.4207**
Q6	.4256**	.3719**	.3753**	.3372**	.4207**	1.0000
Q7	.3747**	.3184**	.4000**	.3610**	.2364*	.5596**
Q8	.4859**	.2600**	.3604**	.5989**	.3617**	.4309**
Q9	.3883**	.2622**	.3253**	.1058	.3016**	.2956**
Q10	.5836**	.4133**	.5641**	.5739**	.4886**	.4637**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.3747**	.4859**	.3883**	.5836**
Q2	.3184**	.2600**	.2622**	.4133**
Q3	.4000**	.3604**	.3253**	.5641**
Q4	.3610**	.5989**	.1058	.5739**
Q5	.2364*	.3617**	.3016**	.4886**
Q6	.5596**	.4309**	.2956**	.4637**
Q7	1.0000	.4329**	.3500**	.4787**
Q8	.4329**	1.0000	.3134**	.6534**
Q9	.3500**	.3134**	1.0000	.3432**
Q10	.4787**	.6534**	.3432**	1.0000

N of cases: 156 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 基本上功能算不錯，該提供的服務都有登錄網上。值得一提的是『地圖導覽』的功能，對初到新竹的人來說很方便，link 的項目非常多元化，幾乎把食、衣、育、樂都含括了。
- * 新竹市政府的網頁，很有風城古典的風味，其實這個網頁很陽春，可是它的脈絡很清楚，該提供給市民的幾乎都可以輕易找到。這個網頁給人的感覺相當接近市民，其提供內容及用字都很誠懇。
- * 首頁鏈結用顏色來區分雖是一個很簡單的做法，不過依然相當成功(辨識性)
- * 討論區的文章都有專人回覆並且討論熱絡，顯現市政府的人員關心網站上的民意，十分不錯。

缺點

- * 沒有線上申請服務，可見本網站「電子化窗口」的目的仍沒有落實。再者導覽不能用。也沒有站內搜尋的功能。
- * 鏈結部份，只有一些市內的網站，卻缺乏與市外的溝通連結，市府內部網站連結更是完全缺乏，只有簡單的文字介紹，告知市民該部門的「位置」，對於市民的幫助有多少著實值得懷疑。
- * 關於情色新竹的城市風情介紹有些網頁遺失以及有些尚未完成；交通資訊的火車時刻表，應該是放上新竹火車站的時刻表，而非台鐵的網頁。

五、行政院網站

(一) 評量

在「親切性」的題項中，受訪者對「網站的設計結構」、「網站的版面構成」、「網站提供的相關鏈結」的評價都是「還算滿意」的程度，平均分數分別為 4.22、4.05、4.22。

在「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」平均分數為 4.23，是「還算滿意」的程度；對「網站論壇之功能」的平均分數只有 3.15，是「有點不滿意」的程度。

在「資訊性」方面，對「網站所提供的行政資訊」平均分數為 4.43；「網站所提供之活動訊息」平均分數是 4.01，都是「還算滿意」的程度。

在「工具性」方面，對「網站便民服務功能」的平均分數為 3.64，是「還算滿意」；「運用搜尋引擎找到網站的難易度」平均分數為 4.82，是「還算滿意」的程度。

整體而言，受訪者對行政院網站之評價分數為 4.06，是「還算滿意」。描述性統計數據如表 4.9；相關矩陣參考表 4.10。

表 4.9 行政院網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.22	.95	6	1	175
	2、對於此網站的版面構成	4.05	.97	6	2	175
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.22	1.14	6	1	174
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	4.23	1.12	6	1	173
	5、對此網站論壇之功能	3.15	1.26	6	1	165
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.43	1.01	6	2	175
	7、對網站所提供之活動訊息	4.01	1.07	6	1	169
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.64	1.18	6	1	162
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.82	.94	6	2	173
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.06	.92	6	2	173
11	在該網站停留時間	15.51	8.73	52	2	175

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 2.5 為「不滿意」，2.51 3.5 為「有點不滿意」，3.51 4.5 為「還算滿意」，4.51 5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.10 行政院網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.6389**	.4339**	.2398*	.2783**	.1631
Q2	.6389**	1.0000	.3619**	.2859**	.3009**	.2220*
Q3	.4339**	.3619**	1.0000	.4782**	.4492**	.2510*
Q4	.2398*	.2859**	.4782**	1.0000	.3001**	.6086**
Q5	.2783**	.3009**	.4492**	.3001**	1.0000	.1824
Q6	.1631	.2220*	.2510*	.6086**	.1824	1.0000
Q7	.2823**	.3883**	.3899**	.4684**	.3507**	.4831**
Q8	.2610**	.4037**	.2878**	.4375**	.4431**	.3743**
Q9	.2159*	.2312*	.2586**	.4579**	.1915	.3809**
Q10	.6404**	.5813**	.6341**	.4722**	.4846**	.4022**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.2823**	.2610**	.2159*	.6404**
Q2	.3883**	.4037**	.2312*	.5813**
Q3	.3899**	.2878**	.2586**	.6341**
Q4	.4684**	.4375**	.4579**	.4722**
Q5	.3507**	.4431**	.1915	.4846**
Q6	.4831**	.3743**	.3809**	.4022**
Q7	1.0000	.5125**	.2652**	.6147**
Q8	.5125**	1.0000	.2193*	.5439**
Q9	.2652**	.2193*	1.0000	.3043**
Q10	.6147**	.5439**	.3043**	1.0000

N of cases: 146 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 資料整合做得不錯；對舊新聞蒐集詳細，連口頭報告均全文刊出，部分有活動短片剪輯，感覺不錯。除了豐富的資料外，網站的即時性、搜尋系統皆理想。
- * 此網站是一個很紮實的網站，從它兼具了資料完整性（每天質詢資料、詳細的開會內容等）和延伸性（藝文活動消息的整理、蒐集及介紹）。其中文化藝術網的設計色彩豐富、充滿文化氣息，還有電子博物館和週休二日文化遊、地方文化特色簡介等充足內容。
- * 版面配置和色彩也都是中上程度，整體而言，簡單清楚且易親近。

缺點

- * 網頁中幾乎沒有用到任何當前流行的技術，所以網頁有點老舊，沒 javascript、沒 flash、沒 DHTML。
- * 首頁看起來不錯，但是進入第二層之後，並沒有提供第一層其他服務的選項，所以要回到首頁再到其他分項，連結做得不好。另外也無法輕易的找到 link 以連到相關部會，如交通部，財政部之類。
- * 本網站並沒有設置討論區，只有一個留言版（院長信箱），很明顯的和人民的交流溝通並不周全。只設置 E-mail 信箱，也是形同沒有，此外，網站便民服務也幾乎等於零。
- * 中英文切換，英文版本內容過於簡單，無國際化觀念。

六、外交部網站

(一) 評量

就「親切性」而言，受訪者對「網站的設計結構」評價平均分數為 4.01；對「網站的版面構成」、「網站提供的相關鏈結」平均分數分別為 3.85、3.78，均是「還算滿意」的程度。

在「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」的評價是「還算滿意」，平均分數為 4.30；但對「網站論壇之功能」則為「有點不滿意」，平均分數是 3.21。

在「資訊性」方面，對「網站所提供的行政資訊」平均分數為 4.10，是「還算滿意」；對「網站所提供之活動訊息」平均分數為 3.97，偏向「還算滿意」的程度。

在「工具性」方面，對「網站便民服務功能」之評價較低，平均分數為 3.60，是「有點不滿意」；「運用搜尋引擎找到網站的難易度」，平均分數為 4.71，是「還算滿意」的程度。

受訪者對外交部網站整體滿意度的平均分數是 3.93，偏向「還算滿意」。詳細數值如下表 4.11；相關矩陣參考表 4.12。

表 4.11 外交部網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.01	1.04	6	1	175
	2、對於此網站的版面構成	3.85	1.10	6	1	175
	3、對於此網站提供的相關鏈結	3.78	1.11	6	1	171
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	4.30	.99	6	2	169
	5、對此網站論壇之功能	3.21	1.22	6	1	159
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.10	1.02	6	1	168
	7、對網站所提供之活動訊息	3.97	.94	6	2	174
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.60	1.15	6	1	156
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.71	.91	6	2	172
10	整體而言對該網站之滿意程度	3.93	.88	6	2	174
11	在該網站停留時間	13.65	7.56	60	3	176

政府網站網路傳播之研究

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 2.5 為「不滿意」，2.51 3.5 為「有點不滿意」，3.51 4.5 為「還算滿意」，4.51 5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.12 外交部網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.6976**	.3160**	.3215**	.2301*	.2997**
Q2	.6976**	1.0000	.4059**	.3688**	.2125*	.3251**
Q3	.3160**	.4059**	1.0000	.5613**	.3591**	.5012**
Q4	.3215**	.3688**	.5613**	1.0000	.2370*	.4411**
Q5	.2301*	.2125*	.3591**	.2370*	1.0000	.4808**
Q6	.2997**	.3251**	.5012**	.4411**	.4808**	1.0000
Q7	.3346**	.4240**	.4403**	.3757**	.4124**	.4505**
Q8	.4297**	.3674**	.4180**	.3085**	.3032**	.3440**
Q9	.2972**	.2413*	.1908	.3275**	-.0178	.2769**
Q10	.6368**	.6272**	.4729**	.3926**	.3849**	.4813**

N of cases: 138 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.3346**	.4297**	.2972**	.6368**
Q2	.4240**	.3674**	.2413*	.6272**
Q3	.4403**	.4180**	.1908	.4729**
Q4	.3757**	.3085**	.3275**	.3926**
Q5	.4124**	.3032**	-.0178	.3849**
Q6	.4505**	.3440**	.2769**	.4813**
Q7	1.0000	.4498**	.2853**	.4989**
Q8	.4498**	1.0000	.3798**	.5957**
Q9	.2853**	.3798**	1.0000	.3992**
Q10	.4989**	.5957**	.3992**	1.0000

N of cases: 138 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者之評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 網頁顏色的編排感覺很舒服，此外還有個特色還不錯，就是點選項目之後，會在下面的方塊區中顯示出選項。
- * 有網站導覽是蠻好的設計，網站內與網站外的超連結都作得不錯，便於隨時查閱；資料檢索的部份自成一個 frame，一個很不錯的設計，可以隨時查詢，不像有些網站需要一層層退出後又一層層尋找檢索的地方。
- * 有很棒的英文版(有同步更新)。
- * 網站導覽的設計讓人很容易掌握住整個網站的重點所在，如果版面可以更清爽一些，適時加一些互動會更人性化。
- * 領事事務局資訊網(<http://www.boca.gov.tw/>)相當便利，提供了護照、相關出國的訊息。此外檢索全世界的駐地代表的服務也相當清楚。

缺點

- * 在提供的外交資訊方面，不知是不是涉及國家機密的問題，似有不足。建議能對目前邦交國多做一些介紹或者說明目前交流、投資，甚至是旅遊等等概況也是挺好。不然也該提供該國的相關連結呀；對內而言，可增加對我國觀光局、駐台使館資料等網站連結。
- * 沒有設置討論區，只有一個留言版，缺乏政府與人民溝通的管道。
- * 內容稍嫌簡單化，沒有外交部應有的國際觀點。

七、內政部網站

(一) 評量

在「親切性」方面，對「網站的設計結構」平均分數為 3.79、對「網站的版面構成」為 3.44，都屬於「有點不滿意」的程度；而對「網站提供的相關鏈結」平均分數為 4.14，是「還算滿意」的程度。

在「互動性」方面，對「網站論壇之功能」的平均分數只有 3.21，是「有點不滿意」的程度；對「網站線上資訊檢索功能」的平均分數則為 3.71，是「還算滿意」的程度。

在「資訊性」方面，受訪者對「網站所提供的行政資訊」評價是「還算滿意」，平均分數是 4.19；對「網站所提供之活動訊息」亦為「還算滿意」，平均分數是 3.63。

在「工具性」方面，「運用搜尋引擎找到網站的難易度」平均分數是 4.72，為「滿意」的程度；對「網站便民服務功能」的評價是「還算滿意」，平均分數是 3.68。

受訪者對內政部網站總體評價是「還算滿意」，平均分數為 3.76。詳細統計數值如表 4.13；相關矩陣參考表 4.14。

表 4.13 內政部網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	3.79	1.08	6	1	173
	2、對於此網站的版面構成	3.44	1.18	6	1	174
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.14	.98	6	1	173
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	3.71	1.10	6	1	167
	5、對此網站論壇之功能	3.21	1.20	6	1	163
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.19	1.06	6	1	171
	7、對網站所提供之活動訊息	3.63	1.07	6	1	167
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.68	1.20	6	1	165
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.72	.89	6	2	172
10	整體而言對該網站之滿意程度	3.76	1.05	6	1	172
11	在該網站停留時間	15.13	10.19	72	2	175

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 2.5 為「不滿意」，2.51 3.5 為「有點不滿意」，3.51 4.5 為「還算滿意」，4.51 5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.14 內政部網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.6598**	.2271*	.3622**	.4174**	.2842**
Q2	.6598**	1.0000	.3281**	.3979**	.4729**	.3944**
Q3	.2271*	.3281**	1.0000	.4547**	.3196**	.4617**
Q4	.3622**	.3979**	.4547**	1.0000	.5585**	.3885**
Q5	.4174**	.4729**	.3196**	.5585**	1.0000	.4019**
Q6	.2842**	.3944**	.4617**	.3885**	.4019**	1.0000
Q7	.2869**	.4194**	.3712**	.4095**	.4590**	.6969**
Q8	.3834**	.3610**	.3487**	.4544**	.5232**	.4995**
Q9	.0965	.0835	.2420*	.2378*	.1412	.3214**
Q10	.5850**	.5747**	.3632**	.5255**	.5158**	.5854**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.2869**	.3834**	.0965	.5850**
Q2	.4194**	.3610**	.0835	.5747**
Q3	.3712**	.3487**	.2420*	.3632**
Q4	.4095**	.4544**	.2378*	.5255**
Q5	.4590**	.5232**	.1412	.5158**
Q6	.6969**	.4995**	.3214**	.5854**
Q7	1.0000	.5111**	.3041**	.5585**
Q8	.5111**	1.0000	.3573**	.4208**
Q9	.3041**	.3573**	1.0000	.3370**
Q10	.5585**	.4208**	.3370**	1.0000

N of cases: 145 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 首頁的選項項目很齊全，排列方式也很簡潔（選項用內政部各類執行單位分類點選，並且用圈圈照片的方式呈現，很清楚很容易點選，也使得有特定目的的瀏覽者能夠快速進入其所設定的區域）。
- * 每一個單位機關都能直接跟民眾取得溝通，直接留言，值得嘉勉的。
- * 每個組織的網頁都很有自己的特色，不管是消防、社會或民政等。像「社會」的部分，內容又充實提供的連結和資料也都很廣；另外還有兩個特色很不錯。一是提供國土資料的查詢，二是政風檢舉信箱，前者提供了很好的國土資訊給民眾，後者則可看出政府在整頓政風上的用心。此外還有一個志願服務資訊網，推行全民志工的理念也不錯。

缺點

- * 整個網站的缺點就是架構零散，像首頁右邊的八大單位進入後並沒有連結至其他單位，易造成瀏覽者迷失，另外左邊的單位機關網站進入後，性質又與首頁的八大單位重複，不應增加層級的重複。此外內政概要的內容似乎又與單位機關重疊，應該整合一下，在每個單位的概述之後就可連結至單位的網頁。
- * 網站在內容統整方面並未用心安排網站內各相關選項點選後即進入內政部轄下各司的網站使得內政部網站好像只是內政部各司的搜尋引擎而已而各司的網站的風格又差異甚大因此給人一種雜亂無章的整體印象。
- * 內政部所管業務相單多，但是網頁上並沒有線上申請的功能。便民服務窗口竟然和行政院的是連結到相同的地方！網頁的內容很貧乏，連下載申請書的表格都沒有。
- * 沒有討論區、留言版，找不到法令公報，無最新消息、便民措施，有些地方機關的連結似乎已斷掉了。

八、高雄市政府網站

(一) 評量

高雄市政府也是各項平均分數較高的觀察網站之一，詳細數值如表 4.15，簡要分述如下：

就「親切性」而言，受訪者對「網站提供的相關鏈結」的評價是 4.52「滿意」；對「網站的設計結構」平均分數為 4.86，較偏向於「滿意」的程度；而「網站的版面構成」平均分數為 5.01，達到「滿意」的程度。

在「互動性」方面，受訪者對「網站線上資訊檢索功能」和「網站論壇功能」，平均分數分別是 4.67 和 4.37，分別為「滿意」與「還算滿意」。

在「資訊性」方面，對「網站所提供的行政資訊」平均分數是 4.48，為「還算滿意」；對「網站所提供之活動訊息」平均分數是 4.83，是「滿意」的程度。

在「工具性」的問項裡，對「網站便民服務功能」的平均分數是 4.78，為「滿意」；「運用搜尋引擎找到網站的難易度」則平均分數為 4.97，亦為「滿意」的程度。

整體而言，受訪者對高雄市政府網站的滿意程度平均分數為 4.92，為「滿意」的評價。相關矩陣參考表 4.16。

表 4.15 高雄市政府網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.86	.80	6	3	176
	2、對於此網站的版面構成	5.01	.95	6	2	175
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.62	.88	6	2	175
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	4.67	.92	6	1	172
	5、對此網站論壇之功能	4.37	1.09	6	1	168
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.48	.86	6	2	172
	7、對網站所提供之活動訊息	4.83	.88	6	2	174
工具性	8、對此網站便民服務功能	4.78	.86	6	3	173
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.97	.80	6	3	174
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.92	.87	6	2	176
11	在該網站停留時間	17.92	10.73	80	2	176

政府網站網路傳播之研究

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 2.5 為「不滿意」，2.51 3.5 為「有點不滿意」，3.51 4.5 為「還算滿意」，4.51 5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.16 高雄市政府網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.7210**	.5773**	.3340**	.4171**	.4040**
Q2	.7210**	1.0000	.5703**	.3937**	.4816**	.4882**
Q3	.5773**	.5703**	1.0000	.5069**	.4893**	.6043**
Q4	.3340**	.3937**	.5069**	1.0000	.5197**	.4932**
Q5	.4171**	.4816**	.4893**	.5197**	1.0000	.5177**
Q6	.4040**	.4882**	.6043**	.4932**	.5177**	1.0000
Q7	.4081**	.5436**	.3910**	.4821**	.5169**	.4965**
Q8	.4497**	.4975**	.4665**	.4367**	.5086**	.5664**
Q9	.4183**	.5512**	.5239**	.4565**	.3633**	.5009**
Q10	.6356**	.6920**	.6308**	.5289**	.6142**	.6107**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.4081**	.4497**	.4183**	.6356**
Q2	.5436**	.4975**	.5512**	.6920**
Q3	.3910**	.4665**	.5239**	.6308**
Q4	.4821**	.4367**	.4565**	.5289**
Q5	.5169**	.5086**	.3633**	.6142**
Q6	.4965**	.5664**	.5009**	.6107**
Q7	1.0000	.6473**	.5753**	.6182**
Q8	.6473**	1.0000	.5854**	.6048**
Q9	.5753**	.5854**	1.0000	.6235**
Q10	.6182**	.6048**	.6235**	1.0000

N of cases: 157 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 進站畫面設計得很美，海豚與海貝，搭配著豐富多樣卻又不失協調的各種藍，建構出濃厚的海洋氛圍，也讓高雄濱海之美成就了參觀者對海洋之都的懷想。進入選單項目後的各版面配置與色彩搭配都予人相當舒服的感覺。
- * 功能齊全，其將公共服務加以分類，大大的節省了使用者的時間。主選單上甚至可在線上直接下載各類申請表單，這對已熟悉各種線上申辦服務的使用者而言真的很方便。
- * 主選單上的市長專欄，影音點播，電子地圖，建物門牌等等，都是相當特別。
- * 市府新聞還有時間的功能提供查詢，不錯的設計。
- * 目前看到線上功能最齊全的政府網頁。
- * 案件查詢的設計，可讓投訴者查看案件回覆情形，此一立意很好，但時效性要注意。

缺點

- * 同樣缺乏市長信箱的回覆機制，也沒有留言版，無法讓所有上網的人看到目前大家的意見為何。
- * 網站內無法由關鍵字查詢一些資訊，蠻可惜的。
- * 主選單進入後資訊與編排方式很具整體性，雖然第三層之後有些就變成每個單位各自做自己的網頁，這是感覺比較可惜的。
- * 選單設計可以更有結構化，例如：左方選單的「申報案件查詢」、「申請表下載」等同質性高、類似的功能，可先用較大的選單名稱囊括（如：「線上申請」），再用別的方法列出。
- * 缺乏及時政令宣導，如颱風對南部有何農漁業損失應反映於國人面前，高屏大橋斷裂重大事件等，高雄市政府相關措施卻隻字未提。

九、國防部網站

(一) 評量

在「親切性」方面，受訪者對「網站的設計結構」、「網站的版面構成」、「網站所提供的相關鏈結」均是「還算滿意」，平均分數為 3.85。

在「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」的平均分數是 3.62，為「還算滿意」；對「網站論壇之功能」的平均分數是 3.23，是「有點不滿意」的程度。

在「資訊性」方面，對「網站所提供的行政訊息」以及「網站所提供之活動訊息」都是「還算滿意」的評價。

在「工具性」方面，「運用搜尋引擎找到網站的難易度」是「還算滿意」的程度；但「網站便民服務功能」的問項平均分數是 3.27，是「有點不滿意」的程度。

而受訪者對國防部網站整體的滿意程度平均分數為 3.90，較偏向於「還算滿意」的評價。詳見表 4.17；相關矩陣如表 4.18。

表 4.17 國防部網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.17	.97	6	1	165
	2、對於此網站的版面構成	4.04	1.02	6	1	164
	3、對於此網站提供的相關鏈結	3.85	.90	6	1	163
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	3.62	1.16	6	1	159
	5、對此網站論壇之功能	3.23	1.07	6	1	151
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.14	.96	6	1	162
	7、對網站所提供之活動訊息	4.02	1.00	6	1	161
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.27	1.01	5	1	144
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.54	1.04	6	1	163
	10、整體而言對該網站之滿意程度	3.90	.90	6	1	163
	11、在該網站停留時間	14.25	7.33	50	3	165

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 - 2.5 為「不滿意」，

2.51 3.5 為「有點不滿意」, 3.51 4.5 為「還算滿意」, 4.51 5.5 為「滿意」, 5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.18 國防部網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.5592**	.4401**	.4172**	.2764**	.5671**
Q2	.5592**	1.0000	.3789**	.3126**	.2647*	.3519**
Q3	.4401**	.3789**	1.0000	.3043**	.2884**	.3701**
Q4	.4172**	.3126**	.3043**	1.0000	.5176**	.3391**
Q5	.2764**	.2647*	.2884**	.5176**	1.0000	.3482**
Q6	.5671**	.3519**	.3701**	.3391**	.3482**	1.0000
Q7	.4737**	.3755**	.2332*	.4216**	.4195**	.5565**
Q8	.3556**	.2964**	.3323**	.5532**	.6487**	.4570**
Q9	.4372**	.3602**	.3383**	.1382	.0861	.5623**
Q10	.6661**	.5574**	.5100**	.5206**	.4491**	.6667**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.4737**	.3556**	.4372**	.6661**
Q2	.3755**	.2964**	.3602**	.5574**
Q3	.2332*	.3323**	.3383**	.5100**
Q4	.4216**	.5532**	.1382	.5206**
Q5	.4195**	.6487**	.0861	.4491**
Q6	.5565**	.4570**	.5623**	.6667**
Q7	1.0000	.5454**	.4632**	.6082**
Q8	.5454**	1.0000	.1829	.5274**
Q9	.4632**	.1829	1.0000	.5031**
Q10	.6082**	.5274**	.5031**	1.0000

N of cases: 129 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 感覺並不嚴肅，並沒有像兩岸這麼緊繃的感覺，內容充實，算是很不錯的網頁。
- * 它整體看來是個很有內容的網站，舉凡國防部的各種招生介紹到每一個處室都提供了 E-mail 信箱讓人民投訴，而且文章內容的用詞讓人覺得被尊重。
- * 但我覺得在介紹國軍的武器裝備時，簡介太少了，可以再多介紹點，滿足一些武器迷。
- * 網站設計很酷，最新資訊還有軍歌鑑賞，構想很不錯，
- * 即時訊息之查詢位於首頁，可便利讀者查詢各式資料並節省時間。
- * 網站首頁捨棄捲軸下拉，完全以連結的方式點選。跳脫傳統線性思考，一看就知道是網路概念的設計。

缺點

- * 看不到互動式的諮詢功能，相關資訊也只是一些固有法規、命令，可提供有關兵役相關資訊。可關一個專門申訴的信箱，讓軍中的役男有另外一個管道可以申訴軍中不當管教的情事，而且這個信箱是可以直接反映到上級去的，雖然目前有信箱，但給人感覺就像是聊備一格，虛應其事一樣。
- * 首頁的搜尋功能不能用，被防火牆擋住，形同虛設。
- * 互動區只是以電子信箱的方式與民眾互動，並沒有所謂的留言版或是討論區。
- * 國防部似乎很少有舉辦讓老百姓一起參加的活動。
- * 資訊檢索功能小，實用性不大；資料並不豐富，應該可以更好。
- * 該網站的其他連結似乎太少，我覺得可以連結到一些國內外的軍事網站上去，甚至有一區是可供網友討論一些軍事資訊的，否則，站上和軍事相關的只有「國軍裝備」而已，覺得不太專業的感覺。

十、新聞局網站

(一) 評量

在「親切性」問項中，受訪者對「網站的設計結構」、「網站的版面構成」和「網站提供的相關鏈結」都是「還算滿意」的程度，平均分數分別是 4.48、4.70 和 4.62。

在「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」是「還算滿意」，平均分數為 4.46；但對「網站論壇之功能」的平均分數為 3.59，亦是「還算滿意」的程度。

在「資訊性」而言，受訪者對兩個問項：「網站所提供的行政資訊」、「網站所提供之活動訊息」都是「滿意」的評價。

在「工具性」方面，「運用搜尋引擎找到網站的難易度」是「滿意」；但對「網站便民服務之功能」平均分數是 3.87，為「還算滿意」的程度。

最後受訪者對新聞局網站整體滿意度評價是「還算滿意」，平均分數是 4.51。詳細統計數據如表 4.19，相關矩陣參考表 4.20。

表 4.19 新聞局網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.48	1.09	6	2	169
	2、對於此網站的版面構成	4.70	1.13	6	1	169
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.62	1.07	6	1	168
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	4.46	1.00	6	2	167
	5、對此網站論壇之功能	3.59	1.00	6	1	159
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.59	.88	6	1	166
	7、對網站所提供之活動訊息	4.55	.89	6	2	169
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.87	1.11	6	1	154
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.79	.87	6	1	166
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.51	1.00	6	1	168
11	在該網站停留時間	16.64	7.75	60	3	168

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 ~ 2.5 為「不滿意」，2.51 ~ 3.5 為「有點不滿意」，3.51 ~ 4.5 為「還算滿意」，4.51 ~ 5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.20 新聞局網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.5301**	.3816**	.2039*	.1697	.3365**
Q2	.5301**	1.0000	.5435**	.3893**	.1795	.4465**
Q3	.3816**	.5435**	1.0000	.6073**	.4185**	.5875**
Q4	.2039*	.3893**	.6073**	1.0000	.2894**	.5338**
Q5	.1697	.1795	.4185**	.2894**	1.0000	.4196**
Q6	.3365**	.4465**	.5875**	.5338**	.4196**	1.0000
Q7	.4973**	.4704**	.5686**	.4555**	.4025**	.6046**
Q8	.4005**	.2784**	.3884**	.2546*	.5229**	.3744**
Q9	.3919**	.3702**	.4715**	.4100**	.2421*	.4537**
Q10	.5622**	.6602**	.7539**	.6058**	.3713**	.5946**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.4973**	.4005**	.3919**	.5622**
Q2	.4704**	.2784**	.3702**	.6602**
Q3	.5686**	.3884**	.4715**	.7539**
Q4	.4555**	.2546*	.4100**	.6058**
Q5	.4025**	.5229**	.2421*	.3713**
Q6	.6046**	.3744**	.4537**	.5946**
Q7	1.0000	.4716**	.4446**	.6453**
Q8	.4716**	1.0000	.3061**	.4763**
Q9	.4446**	.3061**	1.0000	.4459**
Q10	.6453**	.4763**	.4459**	1.0000

N of cases: 143 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 首頁相當富國際性，具有多國語言，如英語、德語、法語、俄語、西班牙語、日語、簡體字等多種版本可選擇，相當不錯。
- * 網站提供許多新資訊，例如：電影事業的發展、出版訊息、兩岸資訊等。甚或有線上播放的影片可以欣賞，這些資訊在一般的網站較少看到。
- * 在線上資料查詢服務方面，首頁就運用了雙重點閱（新聞局簡介與服務項目查詢，分向下又可簡易瀏覽其中的內容分項）的方式，為使用者提供相當便利而快速的設計。同時右方選單可點閱即時新聞，下方也有最新消息的布告欄使有直接目的的瀏覽者可直接連結，大大節省了使用者的時間。
- * 網站整體風格經營很一致，不會有字體不合，或在點選多個項目之後抓不住網站風格，或是感覺很突兀或是有內建內容較隨便的情況。

缺點

- * 進入首頁應以中文版本為主，其他語言的版本列為提供的選擇即可做到國際化的要求。而非以英文版本為進入首頁的主版，太欠缺本土意識；英文版做的比中文版好，中文版很多地方沒圖說，配色也不佳。
- * 進版畫面的主題方類有點凌亂，國內、國外、行政、資訊全都不按順序排，要找東西很麻煩。
- * 相關的連結實在很少，好像是和行政院連結的比較多，看不到新聞局本身比較有特色的連結。便民服務也和國防部網站一樣，尚停留在提供資訊的層次。
- * 網站內容似乎沒為咱們台灣多做些什麼介紹，盡是刊載該局的業務、出版品介紹。
- * 沒有與網友互動的設計，沒有留言版，沒有討論區，僅在下面列出信箱地址。

十一、台中縣政府網站

(一) 評量

在「親切性」方面，受訪者對「網站的設計結構」與「網站的版面構成」，為「還算滿意」；「網站所提供的相關鏈結」則是「滿意」。

在「互動性」方面，受訪者對「網站線上資訊檢索功能」為「還算滿意」；「網站論壇之功能」是「滿意」的程度。

在「資訊性」方面，對「網站所提供之行政資訊」，為「還算滿意」；「網站所提供之活動訊息」是「滿意」的評價。

在「工具性」方面，「運用搜尋引擎找到網站的難易度」平均分數是 4.72，；「網站便民服務之功能」平均分數是 4.58，均是「滿意」。

整體而言，受訪者對台中縣政府網站的滿意程度是「滿意」，平均分數是 4.51。描述性統計可參考表 4.21；相關矩陣參考表 4.22。

表 4.21 台中縣政府網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.37	.83	6	2	155
	2、對於此網站的版面構成	4.25	.95	6	2	154
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.66	.98	6	1	154
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	4.43	.91	6	1	153
	5、對此網站論壇之功能	4.53	.90	6	2	147
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.46	.84	6	2	154
	7、對網站所提供之活動訊息	4.63	1.01	6	1	154
工具性	8、對此網站便民服務功能	4.58	1.00	6	1	153
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.72	.97	6	1	155
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.51	.87	6	2	155
11	在該網站停留時間	15.22	7.74	50	3	156

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 2.5 為「不滿意」，2.51 3.5 為「有點不滿意」，3.51 4.5 為「還算滿意」，4.51 5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.22 台中縣政府網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.6387**	.5867**	.3730**	.5394**	.5551**
Q2	.6387**	1.0000	.5203**	.3490**	.4406**	.5189**
Q3	.5867**	.5203**	1.0000	.5596**	.6244**	.4769**
Q4	.3730**	.3490**	.5596**	1.0000	.5088**	.3927**
Q5	.5394**	.4406**	.6244**	.5088**	1.0000	.4804**
Q6	.5551**	.5189**	.4769**	.3927**	.4804**	1.0000
Q7	.5584**	.4672**	.6511**	.4669**	.4721**	.5946**
Q8	.5039**	.4132**	.5455**	.5264**	.5441**	.5704**
Q9	.4895**	.4896**	.5112**	.4248**	.4116**	.4789**
Q10	.6360**	.5709**	.7140**	.5622**	.6510**	.5572**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.5584**	.5039**	.4895**	.6360**
Q2	.4672**	.4132**	.4896**	.5709**
Q3	.6511**	.5455**	.5112**	.7140**
Q4	.4669**	.5264**	.4248**	.5622**
Q5	.4721**	.5441**	.4116**	.6510**
Q6	.5946**	.5704**	.4789**	.5572**
Q7	1.0000	.6257**	.4766**	.6192**
Q8	.6257**	1.0000	.5572**	.6616**
Q9	.4766**	.5572**	1.0000	.6437**
Q10	.6192**	.6616**	.6437**	1.0000

N of cases: 144 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 就一個地方政府的網站而言，台中縣政府的算是相當不錯的。內容可稱龐大，介面也堪稱人性化；資料很豐富，還有許多貼心的設計，如：電子報、火車時刻、螢幕保護程式下載等等。
- * 便民系統功能強大，包括線上申請、表單下載、各種免費資源和各項服務查詢此網站可以得到台中縣最重要的資訊，且資訊的提供非常快速，也很便利，尤其是與每個人都息息相關的各種福利政策。
- * 聊天室裡還有專人服務，且在狀態列的跑馬燈中亦有此服務的宣傳，使線上服務的功能更為民眾所知。

缺點

- * 首頁的製作太雜亂、太複雜了，文字敘述太多，若是能先做好大分類的話，感覺會較好。
- * 缺乏特色，應該把台中的風格表現出來。
- * 論壇好像是虛設的。
- * 有些資訊過於老舊，應時常更新。對於縣府機關網站連結不易。建議首頁加入市民討論園地及縣長信箱，讓縣民對縣政有反應的地方。增加旅遊資訊系統。

十二、台東縣政府網站

(一) 評量

在「親切性」方面，對「網站的設計結構」、「網站提供的相關鏈結」，受訪者的評價都是「還算滿意」對「網站的版面構成」為「滿意」。

在「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索的功能」平均分數為 3.44，是「有點不滿意」；對「網站論壇之功能」的平均分數為 3.75，是「還算滿意」。

在「資訊性」方面，對「網站所提供的行政資訊」、「網站所提供之活動訊息」的平均分數分別為 4.16、4.01，都是「還算滿意」。

在「工具性」方面，對「網站便民服務功能」平均分數為 3.85，是「還算滿意」；「運用搜尋引擎找到網站的難易度」平均分數為 4.60，是「滿意」。

整體而言，受訪者對台東縣政府網站的滿意程度是「還算滿意」，平均分數是 4.06。詳細統計數據如表 4.23；相關矩陣參考表 4.24。

表 4.23 台東縣政府網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.17	1.03	6	1	163
	2、對於此網站的版面構成	4.53	1.13	6	1	164
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.04	.85	6	2	163
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	3.44	1.14	6	1	156
	5、對此網站論壇之功能	3.75	.99	6	1	159
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.16	.89	6	1	162
	7、對網站所提供之活動訊息	4.01	.98	6	1	164
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.85	1.02	6	1	156
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.60	.96	6	1	161
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.06	.83	6	1	164
11	在該網站停留時間	15.05	6.81	35	1	164

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51—2.5 為「不滿意」，2.51—3.5 為「有點不滿意」，3.51—4.5 為「還算滿意」，4.51—5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.24 台東縣政府網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.7203**	.3407**	.2447*	.2285*	.2303*
Q2	.7203**	1.0000	.3340**	.1564	.2010*	.3426**
Q3	.3407**	.3340**	1.0000	.4619**	.4237**	.4661**
Q4	.2447*	.1564	.4619**	1.0000	.4816**	.3161**
Q5	.2285*	.2010*	.4237**	.4816**	1.0000	.6043**
Q6	.2303*	.3426**	.4661**	.3161**	.6043**	1.0000
Q7	.3627**	.3955**	.4732**	.3611**	.4943**	.5852**
Q8	.2486*	.1529	.2359*	.4444**	.2855**	.3986**
Q9	.2424*	.1987*	.1907	.1010	.3027**	.2273*
Q10	.5867**	.5299**	.4805**	.4328**	.3820**	.5351**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.3627**	.2486*	.2424*	.5867**
Q2	.3955**	.1529	.1987*	.5299**
Q3	.4732**	.2359*	.1907	.4805**
Q4	.3611**	.4444**	.1010	.4328**
Q5	.4943**	.2855**	.3027**	.3820**
Q6	.5852**	.3986**	.2273*	.5351**
Q7	1.0000	.3734**	.2230*	.5548**
Q8	.3734**	1.0000	.2349*	.4452**
Q9	.2230*	.2349*	1.0000	.1628
Q10	.5548**	.4452**	.1628	1.0000

N of cases: 143 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 便民服務中幾乎列出了各級單位的電話與姓名，不錯的服務。
- * 台東縣政府的網頁充分利用了台東的地方性特色，舉例來說，像首頁的海豚動畫、原住民資訊和各個觀光景點的介紹，都讓人對這個地方留下很好的印象。
- * 村里便民資訊系統蠻特別的，並且資訊齊全及電子地圖的設置。另外，留言和討論的功能也提供與政府雙向溝通的一個管道，從此網站來看，台東縣政府在資訊化上做得還不錯。

缺點

- * 不過縣政府的公告或法規相較下比較少，人民論壇好像也沒有很活躍。網站論壇、縣政新聞、活動佈告、相關網站連結等功能尚未建立，使其服務功能受限。
- * 便民服務之資訊提供較為缺乏。
- * 在首頁上少了一些互動性的設計，甚至連線上資料查詢的功能都沒有。
- * 首頁的缺點是背景圖的解析度似乎是設定為 800*600，若使用 1024*768 會不太協調。
- * 網站內容設計得也不夠活潑，資訊也不夠充足。如交通住宿的資訊呢？可以考慮高雄市與台南市政府在這方面的設計喔。

十三、文建會網站

(一) 評量

在「親切性」方面，受訪者對「網站的設計結構」評價之平均分數為 4.69，為「還算滿意」；對「網站的版面構成」平均分數為 4.80，為「滿意」；對「網站提供的相關鏈結」平均分數為 4.32，也是「還算滿意」。

在「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」、「網站論壇之功能」平均分數分別為 3.91、3.96，是偏算「還算滿意」的程度。

在「資訊性」方面，對「網站所提供的行政資訊」評價是「還算滿意」，平均分數是 4.26；對「網站所提供之活動訊息」是「滿意」，平均分數是 4.52。

在「工具性」方面，「運用搜尋引擎找到網站的難易度」平均分數是 4.75，為「滿意」；但「網站便民服務功能」平均分數是 3.83，是「還算滿意」的程度。

最後受訪者對文建會網站整體的滿意程度平均分數是 4.52，為「還算滿意」的程度。詳細數據如表 4.25；相關矩陣參考表 4.26。

表 4.25 文建會網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.69	.90	6	2	167
	2、對於此網站的版面構成	4.80	.83	6	2	166
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.32	1.08	6	2	163
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	3.91	1.11	6	1	154
	5、對此網站論壇之功能	3.96	1.03	6	1	158
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.26	1.00	6	1	163
	7、對網站所提供之活動訊息	4.52	1.03	6	2	165
工具性	8、對此網站便民服務功能	3.83	1.10	6	1	144
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.75	.94	6	2	163
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.52	.96	6	2	166
11	在該網站停留時間	16.04	8.38	60	3	167

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51—2.5 為「不滿意」，

2.51 3.5 為「有點不滿意」, 3.51 4.5 為「還算滿意」, 4.51 5.5 為「滿意」, 5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.26 文建會網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.4998**	.3935**	.2860**	.4100**	.3235**
Q2	.4998**	1.0000	.5178**	.3632**	.4237**	.3192**
Q3	.3935**	.5178**	1.0000	.5280**	.5214**	.4253**
Q4	.2860**	.3632**	.5280**	1.0000	.5025**	.3316**
Q5	.4100**	.4237**	.5214**	.5025**	1.0000	.3286**
Q6	.3235**	.3192**	.4253**	.3316**	.3286**	1.0000
Q7	.5351**	.4688**	.5144**	.4522**	.5413**	.5704**
Q8	.3041**	.2106*	.4451**	.5591**	.5331**	.5334**
Q9	.5269**	.3414**	.4606**	.4405**	.4744**	.5273**
Q10	.5480**	.5747**	.6423**	.5301**	.6136**	.6493**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.5351**	.3041**	.5269**	.5480**
Q2	.4688**	.2106*	.3414**	.5747**
Q3	.5144**	.4451**	.4606**	.6423**
Q4	.4522**	.5591**	.4405**	.5301**
Q5	.5413**	.5331**	.4744**	.6136**
Q6	.5704**	.5334**	.5273**	.6493**
Q7	1.0000	.4936**	.5584**	.7252**
Q8	.4936**	1.0000	.4833**	.6244**
Q9	.5584**	.4833**	1.0000	.6071**
Q10	.7252**	.6244**	.6071**	1.0000

N of cases: 133 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 在整體建構及版面構成，都跟文建會主題很搭配，顯現出深厚文化氣息，是個不錯的網站。
- * 有討論區，須身份簽入等，和人民有交流的空間，如能增加線上申請應該會更便利。
- * 可以在此網頁得到許多常識，例如：文化資產、文化推廣、社區總體營造等，可以得到最新的知識；在文化訊息內容上包羅萬象，並可從網路美術館中一覽各家名作。總之只要是與藝術相關資訊或連結，都收編於網站中。
- * 在論壇上，本站是少見的「專業」民意論壇，沒有時下政府網站一般常見的謾罵攻訐，惟可能即因其專業，而上去貼文章的人反而顯得零落了吧。

缺點

- * 沒有線上申請的功能，覺得應加強。
- * 有些地方的鏈結重複了，這好像也是其他政府網站容易犯的錯誤。如全文檢索的放置地點好像有點問題，應該是放首頁，較放在 news 容易聯想。第一層的本會概況中只有四個 links，可是進入之後並不符合，應達成一致。
- * 好像沒有提供一個供藝文愛好者討論交流的園地，可以有個論壇讓大家發表對一些表演活動的看法，而不只是硬邦邦的文化議題討論。再者沒有與一些藝文團體的網站相連結的功能。

十四、青輔會網站

(一) 評量

在「親切性」的三個項中，「對網站的設計結構」、「網站的版面構成」、「網站提供的相關鏈結」都是「滿意」，平均分數分別為 4.61、4.54 及 4.54。

在「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」和「網站論壇之功能」的平均分數分別是 4.22 和 4.19，都是「還算滿意」的評價。

在「資訊性」方面，對「網站所提供之活動訊息」平均分數是 4.69 為「滿意」；對「網站所提供的行政資訊」平均分數是 4.45，兩個問項都是「還算滿意」的程度。

在「工具性」方面，受訪者對「網站便民服務之功能」的評價是「還算滿意」；對「運用搜尋引擎找到網站的難易度」是「滿意」的程度。

整體而言，受訪者對青輔會網站的滿意程度是「滿意」，平均分數為 4.58。詳細描述性統計參考表 4.27；相關矩陣參考表 4.28。

表 4.27 青輔會網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.61	.78	6	2	166
	2、對於此網站的版面構成	4.54	.94	6	1	166
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.54	.88	6	2	164
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	4.22	.99	6	1	156
	5、對此網站論壇之功能	4.19	.90	6	1	156
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.45	.89	6	1	159
	7、對網站所提供之活動訊息	4.69	.86	6	1	166
工具性	8、對此網站便民服務功能	4.45	.97	6	1	154
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.80	.80	6	2	162
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.58	.75	6	3	166
11	在該網站停留時間	16.37	9.5	60	1	166

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51—2.5 為「不滿意」，2.51—3.5 為「有點不滿意」，3.51—4.5 為「還算滿意」，4.51—5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.28 青輔會網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.6792**	.4160**	.3661**	.2550*	.4847**
Q2	.6792**	1.0000	.4439**	.2903**	.3199**	.4590**
Q3	.4160**	.4439**	1.0000	.4865**	.2859**	.2914**
Q4	.3661**	.2903**	.4865**	1.0000	.3375**	.3101**
Q5	.2550*	.3199**	.2859**	.3375**	1.0000	.4983**
Q6	.4847**	.4590**	.2914**	.3101**	.4983**	1.0000
Q7	.4381**	.5256**	.4537**	.3571**	.4468**	.5857**
Q8	.3475**	.3600**	.4071**	.4475**	.5286**	.4873**
Q9	.3819**	.3304**	.3431**	.2136*	.3537**	.4504**
Q10	.5265**	.6418**	.6387**	.4584**	.4387**	.5663**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.4381**	.3475**	.3819**	.5265**
Q2	.5256**	.3600**	.3304**	.6418**
Q3	.4537**	.4071**	.3431**	.6387**
Q4	.3571**	.4475**	.2136*	.4584**
Q5	.4468**	.5286**	.3537**	.4387**
Q6	.5857**	.4873**	.4504**	.5663**
Q7	1.0000	.4486**	.5226**	.6967**
Q8	.4486**	1.0000	.3603**	.5252**
Q9	.5226**	.3603**	1.0000	.4950**
Q10	.6967**	.5252**	.4950**	1.0000

N of cases: 137 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 青輔會網站的資訊很多也很健全，線上求職與求才的資料庫相當方便。最新活動很充分的告知，使得需要利用它們的青年們，可以順利的找到自己所需要的資訊；由於該人才資料庫的登錄比較有公信力所以頗受青睞。
- * 它所設置的線上聊天室，能夠促進年輕人彼此意見交換與情感交流，算是另種交友管道吧。關於討論區與留言版方面的功能作得很好。線上還可收聽（影音視訊）很多團歌呢。也讓網站風格年輕化許多，生動許多。
- * 資訊多元，如有許多各類公共服務社團或公益團體的基本概要等資訊，使得許多想親身為社會貢獻些什麼卻又不得其門而入的人，能夠藉由志工登記表的填寫，以及其希望參與服務類型的點選。另還有各種留學，或者是就業，或者是各種活動營隊等等資訊內容。
- * 就網站的設計而言，在介面上可以讓初學者可以很容易上手，也可以很快的找到自己想要的工作資訊，真是不錯。

缺點

- * 青輔會只服務大專畢業青年找尋工作的需求，但其實還有很多學歷不及大專程度的人也急需工作，對這種政策上的議題，網路上能解決多少。
- * 影音服務的部分無法下載，希望趕快修正。
- * 對於專上求才求職服務的選項填寫履歷表相當費時，且有時間限制。若未在時間內登錄就會被踢出該登錄系統，希望能把時間延長一點。不然若用數據機上網塞車來不及用完就得全部重來了。
- * 只是為什麼青輔會想要留言還需要註冊，雖然是免費的，但有點怪怪的吧。
- * 基本設計上雖是不錯的網站，但是青輔會，主要是針對青年、中年者，如果網站設計能再活潑、生動、新穎一點，應該會更吸引人。

十五、研考會網站

(一) 評量

在「親切性」而言，受訪者對「網站的設計結構」及「網站提供的相關鏈結」是「還算滿意」，平均分數分別為 4.01、4.61；但對「網站的版面構成」平均分數是 3.56，均是「還算滿意」的程度。

在「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」的評價是「滿意」，平均分數是 4.56；但對「網站論壇之功能」是「還算滿意」，平均分數為 3.61。

在「資訊性」方面，受訪者對「網站所提供的行政資訊」為「滿意」、「網站所提供的活動訊息」是「還算滿意」的程度。

在「工具性」方面，對「網站便民服務功能」的平均分數是 4.04，是「還算滿意」；「運用搜尋引擎找到網站的難易度」平均分數是 4.57，是「滿意」。

最後受訪者對研考會網站的整體滿意度評價平均分數是 4.04，屬於「還算滿意」的程度。詳細數據參考表 4.29；相關矩陣參考表 4.30。

表 4.29 研考會網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.01	1.03	6	1	165
	2、對於此網站的版面構成	3.56	1.15	6	1	165
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.61	.90	6	1	164
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	4.56	.98	6	1	162
	5、對此網站論壇之功能	3.61	1.10	6	1	142
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.59	.84	6	1	163
	7、對網站所提供之活動訊息	4.28	.87	6	1	165
工具性	8、對此網站便民服務功能	4.04	1.01	6	1	155
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.57	.97	6	1	165
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.04	.84	6	1	165
11	在該網站停留時間	13.83	8.06	60	1	165

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 2.5 為「不滿意」，2.51 3.5 為「有點不滿意」，3.51 4.5 為「還算滿意」，4.51 5.5 為「滿意」，5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.30 研考會網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.6175**	.5895**	.4523**	.2818**	.3887**
Q2	.6175**	1.0000	.4282**	.2525*	.3991**	.3150**
Q3	.5895**	.4282**	1.0000	.6797**	.2860**	.6048**
Q4	.4523**	.2525*	.6797**	1.0000	.2735**	.4981**
Q5	.2818**	.3991**	.2860**	.2735**	1.0000	.1101
Q6	.3887**	.3150**	.6048**	.4981**	.1101	1.0000
Q7	.3098**	.4475**	.5067**	.3861**	.3496**	.6118**
Q8	.4089**	.3907**	.5113**	.4553**	.4797**	.3889**
Q9	.1085	.1408	.3058**	.3205**	.2253*	.3669**
Q10	.6699**	.6554**	.6052**	.4753**	.4399**	.5282**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.3098**	.4089**	.1085	.6699**
Q2	.4475**	.3907**	.1408	.6554**
Q3	.5067**	.5113**	.3058**	.6052**
Q4	.3861**	.4553**	.3205**	.4753**
Q5	.3496**	.4797**	.2253*	.4399**
Q6	.6118**	.3889**	.3669**	.5282**
Q7	1.0000	.5770**	.4534**	.5605**
Q8	.5770**	1.0000	.2702**	.6109**
Q9	.4534**	.2702**	1.0000	.3588**
Q10	.5605**	.6109**	.3588**	1.0000

N of cases: 136 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 不過網站內容相當豐富，大多以包含所有研考會應包含項目，建議可加入政府研究機關（如電信研究所、運輸研究所、勞安研究所）研究報告。
- * 便民服務方面作的不錯，比如電子公文的發放等。
- * 整個版面設計清晰架構，一目了然，使用者找起資料相當方便；有效地結合許多網站資源，形成一個龐大的網站架構。
- * 這個網站提供更多查詢與資訊系統，還有圖書查詢系統，更是不錯的網站。
- * 關鍵字檢索與最新消息的欄位很能夠方便民眾查資料。

缺點

- * 學者資料查詢的資料庫不夠多。
- * 研考會首頁讓人覺得雜亂無章，很硬很亂。雖然列了一堆鏈結，眼花撩亂的，反而無法達到方便的效果；整個網站也嚴重欠缺統一性，首頁連結分類頗差。
- * 可明顯看出，有些網頁設計較新穎，有得很老舊，只是增加新的消息、網頁，使得上網者整體網站瀏覽下來，十分不舒服。
- * 除了 E-mail 之外，缺乏互動的窗口。網站也缺乏明顯的留言版與討論區功能，只在政府網際服務網下設有一個小小的不明顯民意信箱，建議可設立一個專屬此網站的意見信箱或主委信箱或留言版吧。

十六、台南市政府網站

(一) 評量

根據統計數字顯示，在「親切性」方面，受訪者對「網站的設計結構」、「網站的版面構成」、「網站提供的相關鏈結」三個題項的評價都是「滿意」。

在「互動性」方面，對「網站線上資訊檢索功能」是「還算滿意」，平均分數是 4.09；對「網站論壇之功能」的平均分數是 3.45，是「有點不滿意」的程度。

在「資訊性」方面，對「網站所提供的行政資訊」和「網站所提供之活動訊息」的評價結果都是「還算滿意」，平均分數分別為 4.35 和 4.32。

在「工具性」方面，對「網站便民服務功能」的平均分數是 4.01，為「還算滿意」；對「運用搜尋引擎找到網站的難易度」平均分數是 4.69，為「滿意」的程度。

而受訪者最後對台南市政府整體的評價是「還算滿意」，平均分數是 4.38。詳細統計數字參見表 4.31；相關矩陣參考表 4.32。

表 4.31 台南市政府網站特質評價之描述性統計表

	政府網站特質	平均數	標準差	最大值	最小值	樣本數
親切性	1、對於此網站的設計結構	4.63	.93	6	1	167
	2、對於此網站的版面構成	4.66	1.00	6	1	167
	3、對於此網站提供的相關鏈結	4.50	.95	6	1	165
互動性	4、對此網站線上資訊檢索功能	4.09	1.10	6	1	165
	5、對此網站論壇之功能	3.45	1.11	6	1	152
資訊性	6、對網站所提供的行政資訊	4.35	.91	6	1	166
	7、對網站所提供之活動訊息	4.32	1.04	6	1	167
工具性	8、對此網站便民服務功能	4.01	.99	6	1	155
	9、運用搜尋引擎找到此網站的難易度	4.69	1.02	6	1	164
10	整體而言對該網站之滿意程度	4.38	.94	6	1	167
11	在該網站停留時間	16.81	9.22	60	3	166

註：題項 1 至 10 之值轉換為滿意程度—1.5 以下為「非常不滿意」，1.51 - 2.5 為「不滿意」，

政府網站網路傳播之研究

2.51 3.5 為「有點不滿意」, 3.51 4.5 為「還算滿意」, 4.51 5.5 為「滿意」, 5.51 以上者為「非常滿意」。

表 4.32 台南市政府網站評量之相關矩陣表

Correlations:	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
Q1	1.0000	.7188**	.6204**	.4852**	.0643	.5096**
Q2	.7188**	1.0000	.6118**	.4432**	.1074	.5767**
Q3	.6204**	.6118**	1.0000	.6322**	.1364	.5606**
Q4	.4852**	.4432**	.6322**	1.0000	.2513*	.4595**
Q5	.0643	.1074	.1364	.2513*	1.0000	.3111**
Q6	.5096**	.5767**	.5606**	.4595**	.3111**	1.0000
Q7	.5039**	.5320**	.5907**	.5031**	.4151**	.6499**
Q8	.3363**	.3958**	.4021**	.4907**	.5242**	.5061**
Q9	.4639**	.4609**	.5432**	.4462**	.1534	.6036**
Q10	.6485**	.7213**	.6582**	.5925**	.3513**	.7520**

Correlations:	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1	.5039**	.3363**	.4639**	.6485**
Q2	.5320**	.3958**	.4609**	.7213**
Q3	.5907**	.4021**	.5432**	.6582**
Q4	.5031**	.4907**	.4462**	.5925**
Q5	.4151**	.5242**	.1534	.3513**
Q6	.6499**	.5061**	.6036**	.7520**
Q7	1.0000	.5745**	.5560**	.6795**
Q8	.5745**	1.0000	.4129**	.5996**
Q9	.5560**	.4129**	1.0000	.6123**
Q10	.6795**	.5996**	.6123**	1.0000

N of cases: 142 1-tailed Signif: * - .01 ** - .001

(二) 受訪者評論

受訪者對該網站之評論如下：

優點

- * 法規查詢內容豐富，分類清楚。
- * 網頁設計新穎，選單按鈕的設計很不錯，整體而言美觀怡人；圖文並茂，詳盡的介紹台南風光，內容十分豐富。另有各種表格、資料的下載，桌布和當地風光，法令、情報站之豐富，服務十分周到；內容兼具市府資訊、地方資訊，方便市民也方便外縣市民眾瞭解台南市。
- * 便民服務做的不錯，有很多業務可在網上完成，這一點蠻好的。
- * 選單的結構與安排。每一個部份包含選項命名都規畫得十分簡潔易懂，除此之外，下拉式選單清楚的提示了選項內容明細，讓人很輕易就能夠直點入其目的所在。網站同時提供完整易於使用的全文檢索系統。網頁直接將便民服務拉出，獨立於一簡明的選項（政府服務信箱）下，大大提昇目標為使用各種便民服務之使用者的速度。

缺點

- * 可以線上下載的申請表單相當多卻還沒到線上申請的便捷性。
- * 沒有線上討論的功能，可能是需要增加的地方。

第二節 焦點團體訪談

一、台北場次

(一) 綜合性評論

- * 最好的是新聞局，它的首頁感覺很舒服，編排方式很清楚，資料很豐富。最不好的是台北市政府，它的畫面很亂，不太容易找到想要找的東西，消息公布非常的多，其實可以有一個新聞區之類的設計，將消息公布納入。
- * 非常喜歡新聞局的網頁，因為網頁印象、色彩和編排感覺很舒服，連結很多。像新聞局，有連到各媒體，還有很多的單位，很方便，可以找到很多相關的東西，還有一些藝術方面的鏈結，感覺很棒。比較不喜歡的是研考會的網站，很死的感覺，畫面設計一格一格的，雖然東西很多，且 download 的速度很快，但是全部都亂七八糟的，無法很快就找到，文字太多了，較亂。
- * 最喜歡的是高雄市還有文建會，因為和所認知的印象很契合。高雄市一進入就看到海洋海豚，而文建會的背景也是和它所負責的業務有關。台北市的首頁資訊太多，新聞檢索也沒有放在顯眼的地方；也不喜歡台東縣，因為很多資訊是重複的，多是介紹當地資源，還有產業發展狀況，並沒有注意到使用者的需要，介紹產業的發展不是很適合。在硬性的消息上，可以提供一些介紹服務，軟性的話可以提供一些旅遊的資訊，還有藝文的活動。
- * 喜歡新竹市政府的網站，新竹市政府的搜尋網站做得很好，因為可以很容易的找到資料，而且在畫面下方還有文字會宣導，聊天室內有市府人員為你服務；也很喜歡台北市政府的網站，感覺很像聯合新聞網的網站，中時電子報的網站；青輔會的實用性很高，美術設計很好，下載的速度很快；而台東縣的內容很少，多是政府的公告。

- * 比較喜歡青輔會的網站和文建會，因為有提供很多藝文活動；高雄市政府因為資料很多，需要花很多時間下載。不喜歡外交部，背景用很多國徽，看起來很亂，而超連結的部分，只有文字加反白，要找到自己想要的資料，要花很多時間，且常常不是自己想要的東西；不喜歡台北市政府，因為資訊太多，要找到所需的資料很難，用搜尋引擎後，列出的內容太多，很多不是自己想要的東西。
- * 行政院很不錯，鏈結的網站很多，市政府網站方面，新竹市政府的網站最好，顏色搭配很好，資訊很齊全，版面很乾淨，該有的都有了。
- * 台北市政府比新竹市政府好，因為比較活潑，在地新聞比較多。政府網站在設計上，應該注重的是資訊，一般人進入政府網站是有目的性的，找到想要的資料就走了，所以設計上不用太花俏，反而會讓下載的速度太慢。
- * 台東縣政府的網站還不錯，版面蠻整齊的，要的資料很容易找到，分類做的不錯，它和民眾的互動性蠻高的，很多地方新聞和地方消息，縣民可以上網找到最新的活動。
- * 台中縣政府的網站把一週新聞列在首頁，佔了很大的篇幅，並不是很需要。青輔會的網站對剛畢業的學生而言，很有用，網站的資訊比設計重要，應該重在功能性，還有單位的性質。像體委會的內容很差，最近體壇大事就是奧運會，可是網站內容關於奧運的內容幾乎沒有，反應很冷淡。新竹市因為是科學重鎮，在網站設計上，應該要加入英文版、國際化，而中華民國總統府的網站做的非常的差，不夠國際化，但總統府的虛擬實境設計蠻特別的。
- * 台北市政府用商業的角度來設計網站，還不錯；台東縣政府的網站，一開始點進去的時候，有海洋山川，還有一隻海豚，很吸引人，結果內容卻很貧乏，金玉其內，敗絮其中；體委會，沒有什麼資料、更新速度太慢，只有一些體育法規而已，奧運相關的內容都沒有；外交部也很差，新聞的時效性也很差；總統府的網站也不好，一進入就是一棟建築物，像是以權威的角度來看，內容就是一些政府法令宣導的東

西，使用性及需求性不足。高雄市政府也不錯，有商業的氣息；新竹市政府太強調文化性。政府網站商業性設計比較會吸引民眾，除非是文化性質的網站，而政府網站在文化性上，比較少著墨，多是政令宣導及文字說明，台北市政府的網站顏色是很鮮豔，但是沒有什麼動態感。

- * 因為台東縣政府，它主要的發展是它的觀光業，所以網站設計也是那樣，雖然比較沒有新鮮感，但是，是做給外地觀光的人看的，不一定要從商業角度來看，主要是要看各個政府網站的角色及定位，是偏向外地人使用或本地人使用。
- * 喜歡新竹市政府，因為提供了所有關於新竹市的資訊；第一眼也很喜歡台東縣政府，但是內容卻很貧乏；體委會的網頁做的非常差。
- * 喜歡新竹市政府，將地方特色都介紹了，很活潑，消息很完整；而台北市政府的網頁非常的凌亂；網頁應該是單位的性質設計、針對使用者的特質來安排內容，像國防部的內容就很符合使用者的特質，內容很多關於兵役的問題；體委會的內容時效性很差。
- * 最好的是高雄市政府，外觀、色彩都非常完整。國防部則是最不好的網站，資訊更新非常慢。
- * 最好的是文建會，很美觀、資料豐富，台北市也不錯。較差的是國防部，新聞並無提供、重大事件也不見著墨、版面設計也很死板。
- * 新聞局、台北市、高雄市較不錯，新聞局內容豐富、版面清楚。研考會則不見絲毫網頁設計的概念，配色、鏈結過於雜亂，讓人摸不著頭緒。
- * 台北市政府資料雖多，但是過於雜亂。高雄市則版面中肯、主題清楚。是較佳的網站。
- * 台北市政府映象深刻，感覺非常活潑，用色分明，資料也多樣。行政院也不錯，蠻用心的，提供影片、圖檔及長官談話，比較不好的是體委會的網站，根本沒有內容，資料查詢也查不到資料。

- * 體委會跟民眾脫節，並無提供大眾所知的體育明星，應該和體育節目合作。
- * 文建會，台北市較佳，台東縣、研考會則很差。網頁要有動線設計，方能照顧使用者需求。研考會完全沒照顧到民眾需求。台北市注意到便利性，資訊更新快速，市政景觀、政策都有介紹，雖然略嫌雜亂，卻是我認為不錯的。台南市很可惜，沒有依其特色作發揮，介紹一些古蹟。
- * 台北市政府、高雄市政府提供資訊豐富，雖然台北市政府版面雜亂，但卻有照顧到台北市民的需求。比較差的是內政部，沒有設計的概念，點入之後，僅提供靜態資訊，沒有達到便民需求。

(二) 親切性

- * 留言版要能夠讓民眾在留言版上直接看到政府單位人員的回答。
- * 留言版容易成為無的放矢的地方。
- * 中央政府做的都很差，地方政府做的比較好。
- * 文建會做的不錯，游標移動到選項時，就會出現下一層選項的內容，畫面會比較清楚乾淨。
- * 網頁可以分成文件版和圖片版，圖片版可以放很多的特效，這樣就算下載的速度較慢，也會有心理準備。
- * 每一層網頁的選單，應該統一放在同一邊，方便民眾點選。
- * 每個網頁應該要有檢索的表單，方便尋找所需要的資訊，因為進入政府網站多是有目的性的。
- * 如果民眾要搜尋資訊，網站應該要有搜尋引擎，方便民眾尋找，或是設有網站地圖，告知各項資料是歸在哪一類，是在哪一層，或直接提供連結。

- * 網站應該在首頁就將網站的特性呈現出來，以吸引民眾。
- * 網站的速度很重要，即使內容再多再好，如果下載內容常常出錯或太慢，也沒有用。
- * 網頁的文字不應該太多、太密、太小，不宜閱讀。網頁設計不該只有文字，一定要提供一些圖片。方能吸引使用者。網站應該是動態的，要有使用者資訊導向，提供進一步的資訊，前端要有聽眾意識，後端要有資料管理。
- * 大部分上政府網站都是為了資訊性，網頁的色彩編排反而不是那麼重要。
- * 網頁要 easy-going，讓使用者在 3-5 個步驟內找到所要達到的資訊內容。
- * 網頁設計要有一致性，最好在整個網域都建構出此網站的形象圖騰，讓使用者能夠清楚瞭解。

(三) 資訊性

- * 網頁的資料庫需要有專人處理、整理。各項業務能夠上網的就讓它上網，真正達到所謂的電子化政府。
- * 政府網站可以開放電子報給當地的民眾，提供當地的活動、相關資訊、新聞。吸引網友上線。且資訊要有專人維護，隨時更新資訊，並提供給網友。要從使用者角度設計，而非網站角度設計，這樣的差別往往會造成整個頁面構成效果、呈現方式的迥異。
- * 網站應該提供轉寄的功能，方便民眾將重要的消息資料寄給朋友。
- * 如果使用的介面不太 friendly，就不容易找到需要的資訊。
- * 要提供民眾所需的資訊，像成立宗旨這些資訊便不需要。反而應該加強便民的資訊。全文檢索雖然都有提供，但是結果往往不是我想要的，

也就是資訊雖多，卻沒有對民眾實用的資訊。另外，錯誤的鏈結過多會造成使用者對此網站信心的崩潰。

- * 與其說資訊不夠，不如說是分類不夠，若有完善的分類，讓使用者輕易找尋資訊，可說是資訊性的突破。最起碼要有最新資訊、可用跑馬燈的形式呈現。要有觀念意識，別讓使用者等太久。
- * 政府網站要有跨越地區的資訊性概念，如全省的地圖、停車資訊。這種跨區域的概念是需要強調的。因為有越來越多人利用週休二日至全省各地旅遊，若有豐富的旅遊景點說明，應可增加外地來訪人潮。
- * 參考商業網站，如新聞網站，可提供議題讓網友討論、或給予議題評分。

(四) 互動性

- * 電子化是一種趨勢，政府網站應該走向全面上網化，讓很多簡單的申請、繳費等，都可以透過網路辦理，不需要親自跑一趟。但是要有回覆程序及回覆期限。最好還要有回覆的處理進度。
- * 使用網路辦理事項的處理，會較方便。例如，可以提醒你該繳稅了，還可以透過網路上繳稅。
- * 留言版或是申訴的信件，要有專人處理，不能不聞不問，而且時效性很重要，不能拖太久。
- * 現在的網站系統可以預設民眾可能會問的問題，類似 Q&A，有些問題是很多民眾多會問的，就可以預設在網頁中，供民眾查閱，不需要留言，或寄信給網頁維護人員。民意論壇雖提供聊天室，卻流於謾罵，可利用軟體機制，將謾罵字眼過濾掉。
- * 網站必須告知民眾，所有留言回覆需處理的時間，讓民眾有心理準備。至於即時聊天的功能也可提供，讓政府首長與民眾線上對談。如此一來，不但有網友之間的互動，還有政府與網友間的互動。

- * 單一窗口制很重要，但是相關機制也需要考量，如果政府要有效率的，必須要精實，方便民眾操作使用。
- * 互動最快速的方式是，民眾使用網路問，政府用電話回覆，不一定都要使用網路 e-mail 來回。
- * 社群的建立也是網站互動的條件，其前提是必須提供豐富的資訊，甚至可以考慮和民間網站合作，共同建立龐大的資料庫。
- * 要有個人化的設定，可選擇呈現個人的內容、資訊等。

(五) 工具性

- * 政府網站可以提供桌面供民眾 download，公益廣告、宣傳短片的下載。若是旅遊單位，可以利用與觀光網站的鏈結，提供外地、甚至外國人的旅遊資訊。
- * 網址的宣傳很重要，可以和相關網站合作，作超鏈結，讓民眾可以由其他網頁鏈結過來。可考慮配合政府活動，在入口網站、搜尋引擎上登廣告，吸引民眾鏈結進入。
- * 網站可以找代言人來宣導，例如，體委會可以在每週找一天，讓運動人員上網和民眾對話，這樣也會有助網站的宣傳。
- * 如果政府可以將一些政策細節規劃完善後，透過網頁傳達，宣傳效果應該會很不錯的。唯必須兼顧其他媒體使用。

(六) 建議

- * 政府網站就是要代替政府的部分功能，例如有些是本來要到現場去辦的，那現在就可以透過網站讓民眾可以申辦，或獲得其他訊息。內容要做得很舒服，在工具性部分，民眾不會主動進入任何政府網站，除非是有目的，那網站就必須要滿足這方面的目的，包括查資料及申辦

事項，如果政府網站在這方面可以加強，設計得更親切，在互動性的部分注意，那就夠了。政府網站無法要求它非常的炫或超級快，這部分比較難，但希望有這麼一天。

- * 針對政府網站的性質來區分，就是說它該做什麼事，就把重點放在這，只要網站讓人家使用後，印象很好、功能性夠、便利性夠、速度快，這樣也就沒有必要在宣傳網站上下功夫。
- * 政府網站要知道它所扮演的角色，是中央政府，所代表的就是中華民國，地方政府的話，就要注重地方性的特徵，代表該地區。網站要注意互動性、資訊的鏈結，但是要小心政治人物將政府網站當成是競選的工具，這是要避免且應該要注意的。
- * 中央政府的網站要設計得讓人有信心，要作得很舒服，因為如果一個網站都弄不好，一個國家怎麼會管的好；地方政府的話，網站上的資訊要非常充足，讓民眾在網站上可以瞭解該地區。
- * 要視政府網站所負責的業務，在網站上都要很清楚，民眾需要辦理什麼業務，就可以在網站上辦理，目前政府網站的服務只有一半，例如網頁也提供表格的下載，或申辦手續的介紹，但是，在填完之後，還是必須親自到各單位辦理，這樣效果就會大打折扣。
- * 政府網站在內容上要多提供公眾服務，像高雄市政府就有提供公眾服務，按了下拉式選單後，就有各項服務，像是地震等等，可以方便民眾瞭解。
- * 各個政府網站應該彼此作鏈結，讓民眾在這個網站找不到的東西，可以鏈結到另一個網站尋找，充分利用超鏈結的功能，可以方便民眾使用。
- * 網站的內容提供還是要視各政府單位的特性。
- * 政府應該在設計網站之前，對自己的單位作分析，再利用一些行銷的手法，知道使用者是誰，再針對使用者內容設計。中央政府的使用者比較廣，是全國的民眾，所以設計的層次要比較高一點；那地方政府

網站，就需要介紹地方的一些特色、地方規劃等，才不會說每個網站都包含了所有的東西，沒有規劃，非常的亂。

- * 因為現在網路的使用年齡還沒有完全普及，仍然集中在某些年齡層，相信再過十年左右，成為全民上網的時候，大家會比較接受政府網站，那政府還有十年可以慢慢改進。
- * 政府網站針對的應該是外國人或華僑，應該在語言提供方面要有英文，但是似乎只有部分網站有提供，像是總統府、新聞局、外交部、台北市，而地方政府在這方面的設計較缺乏，如果有觀光客的話，無法把地方的特色宣傳出去，如果是中央政府的話，也無法把政令或下一步執政目標列出來，如果是學術研討需要或查相關資料，會查不到，所以在對外這方面，無論是地方或中央政府都作的蠻失敗的。

二、台中場次

(一) 綜合性評論

- * 台東縣政府及台中縣政府網站網頁流暢不死板、有特色，將本地的特色表現出來。利用當地特有的特色表現出來，自然而然將地方特有的風格表現，另外可以帶動觀光讓國際友人能夠加以觀光，將特色向國外宣傳。台東網站有將地緣文化特色表現出來；台中網站可以提供即時性的內容，版面設計和諧。
- * 文建會的網站最具印象，因為文建會可以利用的資源很多，國內的藝文活動很多，可以連結到全國各地的文化中心或等活動，內容十分的豐富、有深度的報導，有專門的介紹；另外，文建會網站擁有古典的氣息。不好的網站如國防部 外交部網站，因為本身屬於嚴肅的內容，所以呈現的東西都為嚴肅的內容。另外，在字體上面應該加以變化，採用其他字體。高雄市政府簡潔有力，連結十分有次序，最新活動更新速度十分快速。使用方面讓民眾可以得到詳細的內容，能得到民眾所需的。

- * 各地縣市政府的網站，像台北市、高雄市做得蠻活潑、蠻生動的，比較不會讓大家有刻板印象，以為會很嚴肅的感覺。比較喜歡高雄市的網站，原因是因為他很符合他的地方風格，因為他是海洋的城市，另外一個很不錯的地方，就是這個網站的連結結構上很不錯，台南市政府的網站也做得不錯，資訊的提供也是很豐富。台南市政府有做一些民間習俗的內容，例如燒王船那些資訊的提供，都是不錯的，雖然他們的網站連結有點問題，所以這些東西讓我覺得其實高雄市政府的網站做得還不錯。還有高雄市政府的新聞更新上也很快。
- * 內政部的網站架設有問題，並不是用心在經營網站，連結進去後並不能確定自己到底到哪個地方。國防部最差，特殊效果十分的薄弱，訊息提供單調乏味、不具時效性。行政院的一些網站，比較枯燥。體育各方面重大的新聞上面，體委會上找不到。外交部資訊是很多，但在層級，以及連結進去的有效性都不高，一些法令進去之後都是一片空白；另外，外交部其實很貧乏，也許外交的新聞離我們的生活很遙遠，他所提供的訊息並不是我們想要知道的，但是我覺得他整個網站其實很薄弱。
- * 體委會的第一個印象也不是很好，因為在 MAINPAGE 方面，你看到第一個畫面後，你要點那個畫面後才可以進入他的主要網頁，在 MAINPAGE 上並沒有一個明顯的線索讓你可以點進去。另外體委會有一個問題，他整個調子很沈，畫面右邊雖然有一個球的圖案，上面還有運動員等，可是和其他的部分卻不是很搭配，我覺得不是很舒服、很尷尬，在找資訊方面並不是很上手的感覺、很呆板，這方面在許多政府網站都有相同的問題。

(二) 親切性

- * 在於互動性的改良，留言版的功能，如果有將問題加以回答，能讓民眾感覺有再上一次的感覺。一直有更新也是重要的因素；另外擁有專人負責對於網站的內容呈現上十分重要，對於網站擁有完全的管理

權。

- * 第一印象的首頁十分重要，能夠將自己的特色表現出來，將地方的特質訴求表現的很好，因為有地方特色，所以就讓人擁有良好的第一印象。另外，連結的設計十分的重要。
- * 人性化十分重要，如果沒有良好的連結就會讓人十分的失望，而且讓人浪費時間，不符合自己的想法。
- * 體委會的網站負責許多單項的活動，應該介紹國內有哪些政進行的計畫，例如預備要參加哪些活動等，因為對體育有興趣的人來說，他的興趣應該是多項的，這樣可以讓人瞭解政府將人民納稅錢放置到何處。另外，可以加入一些動畫，吸引人的注意等。
- * 另外一些政府網站本身性質影響不應該做得太過於花俏，應有其嚴肅性，但也可有其輕鬆面，就是因時因地制宜。而有一些內容是比較輕鬆的一面，在 ICON 的製作上就可以利用軟性的一面，讓人有耳目一新的感覺。
- * 主要在 mainpage 的問題上面，整個架構上面不能夠太大，而且連結方面，在設計上面最好不要超過三層，可是一些政府的網站卻有好幾層的連結。
- * 其實在設計網站上面有兩種，分別是對內、及對外的網站，通常我們會這樣分，給大眾看的網站應該是不一樣的，但我們政府的網站卻不分，這樣是不正常的現象，所以要親切性，最重要是第一印象。
- * 各地縣市政府，對於施政的內容，或者最近的法令上面有什麼變動，資料更新度與使用度，如果外縣市的人想要看的話，就想知道當地有什麼小吃、名勝之類的，交通方面要怎樣去要去哪，附近有什麼好玩的東西、電影時刻表，這就是外地人所要知道的，對自己的地方人士來說，會想知道最近自己的縣市首長的行程，地方方面的建設等，這是本地人所想要看到的。
- * 下載的速度、畫面出來的印象，另外親切性是使用上面，是否這個網

站容易上手，提供資訊等方面，現在政府網站都缺乏這樣的巧思，不知道資訊在哪，要用什麼方式去找到他。

- * 提供資訊很重要，基本上提供資訊可以分成兩點，第一點，符合民眾大腦中認知的想法，要找什麼就在那裡，而不是想了半天才找到自己想要的東西，另外一方面就是資訊符不符合人民所要的，而不是放一個很奇怪的東西，民眾想了很久還不知道在哪。
- * 認同感問題，表現的風格讓人有認同感。現在許多的網站是缺乏這種認同感，除了地方特色外，他要能觸動你的心。

(三) 資訊性

- * 擴充實用性方面，許多官方網站提供許多的連結，但是有時會找不到想要的連結，從何選取令人費解。站內的搜尋可以架設在其中。
- * 網站都會有常見問題的回答，通常網站都有兩種作法：第一，政府先將網站的內容加以整理出來，以防在站內搜尋找不到內容時可以加以回答。第二，政府應該對於「兒童」族群注意。
- * 搜索引擎要花多點心思加以負責，例如在找不到資訊的時候，要如何運用關鍵字特性加以搜尋，這都是可以加以擴充的，另外，政府在架設搜尋引擎的時候要注意站在閱聽眾的角色，要多花心思在這個設計上。
- * 以 BBS 的模式會有一些新聞加以公告等，如果網站利用這個模式就可讓民眾瞭解最新的消息為何。
- * 網站可以提供一些資訊性的資料，會想從官方的資料來找東西，就算我做過這個研究案後，我還是不想看這十六個網站。像台中縣政府的網站的留言版，會有縣民在留言版上面留言，我覺得各網站的宣導成分並不足夠，宣傳的不夠，不要架設好就放在那邊。內容是比較次要一點，讓宣導性出來，讓大家知道有這個東西存在。
- * 我覺得政府網站的資訊不夠好吧，這些就如法令等方面，地方上、交通、施工等，新成立哪些東西，地方政府應提供重劃區的資訊。再來

就是地方的特色等，大概就這樣。

- * 關於資訊性，這牽涉到政府各單位定位的問題，並不是資訊越多越好，而是資訊適當的問題。
- * 政府應該有一個專職的單位負責網站的架設、內容呈現。資訊過剩的結果，也就是各處沒有協調好，所以我覺得可以分為兩方面，一方面就是需要一個「監督的眼睛」，監督他們在網站的架設上的問題，網路的世界是沒有距離的。
- * 互動很重要，每個網站都應設置此一裝置，讓民眾可以擁有申訴的機會。留言版的功能同樣重要，希望每天都能看，和民眾有雙向的交流。
- * 在地方政府網站上應提供週休二日的訊息，不用再到特定的地點再去拿資訊。
- * 應該要有專業的內容提供給民眾，要有主題性，只介紹這類相關的資訊。
- * 對於相關的留言回應應有專人加以負責，不應只利用機器的裝置而回覆相關的內容，對於沒辦法的事情應該加以回覆，不可只敷衍了事。

(四) 互動性

- * 例如 PC HOME 會有定期的 E-MAIL 的設計，如果文建會能夠將一些定期的活動加以寄給民眾，應提供這樣的服務。
- * 民眾的論壇部分，如民意信箱等，但大部分的網站並未做得很好，應有專人加以負責。電子報也應架設其上，另外也應該有聊天室的設備，首長應抽空和民眾加以聊天，可加強親和力、意見交流等。
- * 民意直達天聽，許多政府網站的民意留言版，都只有一兩頁，這就表示政府並未對於民眾的聲音加以回答，等於沒有互動性。
- * 可以利用遊戲的方式，使得民眾可以認識該地方。

(五) 工具性

- * 針對本身網站的屬性要能充分的掌握 但是政治人物選戰宣傳被濫用
- * 中立性十分的重要，例如某些網站可以連結到某些黨的黨部網頁，這樣就失去了一個行政中立的角色。
- * 定位的角色就很重要，各政府機構要將自己的定位釐清，一些網站是給專業人士或者一般民眾，所以就要朝向分眾化進行。
- * 版面的設計與搜尋的功能都要兼顧，版面設計如果好，會讓人有再度光臨的感覺；搜尋方面，就是要讓大家能得到答案。有時上網是為了查詢資料，而不是為了看一些特別的效果等。

(六) 建議

- * 地域特色，每個網站都應有其特色；更新的速度；便民的服務，如郵局的地址等，或者鄰里上網等措施；首長本身要能力行，要瞭解網站的內容到底有什麼。
- * 在上位者要用心經營網站，且佔絕大部分，看用心程度等；更新的速度十分的重要，突發狀況的正確性等。
- * 首長是否用心等，內容是否完整等，第一手的資訊等，對於一般人來說這是一個頭痛的問題，但是對於政府網站來說，網頁架設沒有問題，因為有快速的內容更新。
- * 國際觀，台灣地緣的因素所以要能「安內攘外」。
- * 不要有太多本土性的東西，應該站在雙方面的考量，各單位要展現企圖心，做網站要有新的方向思考、定位等。
- * 地方政府利用該地的名勝古蹟製作而成「桌布」，讓沒有去過該地方的民眾也可有同樣的感受。

三、台南場次

(一) 綜合性評論

- * 高雄市政府確實提供了便民的服務，就是你真正連上去填一下你的資料，就可以申請到你想要的資料。不像有些所謂便民服務，你真正要辦什麼事，還是要親自跑一趟。最差的是行政院，很八股，它提供行政院簡介啦、還有組織，但它的組織也沒有做超連結。就是你進去後知道它行政院底下有哪些機關，但是卻進不去。
- * 高雄市政府網頁選項下面有註解，可以清楚知道，是不是你要的。不需要很費事的去尋找它，它整個主畫面或設備、架構都很完整，所以高雄市政府是這次裡面整個我覺得最好的。最不好是行政院，裡面最新的資料還是 1999.9.14，已經一年前的資料了，都沒有更新。資料不夠、沒有更新，然後好像上面搜尋有時候會找不到。那是我覺得比較不好的地方，而且它真的設計的沒有用心吧，不會有意願想要上去。
- * 政府網站這次裡看的出來主要是分中央跟地方，中央來講，做的比較好的是新聞局，它做到了一個國家對外的橋樑，因為我會覺得是比較代表政府發言的地方。它的網頁做得非常漂亮，很有國際觀，提供多種語言，還有它有影音可以直接看，上次好像是陳總統記者會的現場，就可以直接看。那我覺得它的資料也非常多，很漂亮，應該花很多錢在做。中央部分做的比較不好是行政院，因為透過很多的搜尋引擎去找，找出來的是行政院文建會、行政院衛生署，沒有行政院這樣的一個地方。而且，好不容易透過行政院文建會，想回到行政院首頁，卻沒有辦法連結。地方政府，比較不好是台北市，台北市政府網站呢，我覺得它提供非常多的資料，但是它的顏色，一進去網頁那個顏色，我覺得顏色非常的刺眼。因為它所有的東西都放在首頁上，不像台東縣，代表台東地方風景，有山有水，很美麗的一個首頁。可是台北市把所有的連結放在第一頁，看起來非常雜，而且還有走馬燈那種東西在跑。

- * 地方政府做的比較好的是台中縣跟台北縣。台東縣政府的網站真的有把台東的特色表現出來。如果你有興趣去台東縣的人，會上台東縣的網站的話，可以收到很多台東縣很多很好的資訊。台中縣我覺得它可以把 921 震災後，它把他們附近的情況很快速的貼在網站上告訴國人，我們現在雖然 921 搞得台中縣損失很大，但是我們慢慢在做了。我們已經把台中縣復原到什麼程度，都可以從網路上，知道台中縣真的有在做事情。我們捐出去的錢沒有被浪費掉。
- * 覺得是比較好的網站是高雄市政府，因為我覺得它的網頁滿整齊的，又很漂亮。不過它有一個缺點是，好像英文網頁做不好，而且速度傳過來又很慢。然後就是台北市政府的，就是很亂，每一個細項在首頁都列出來，不好。這是我的看法。
- * 喜歡的網站是新聞局的網站，它很漂亮。我覺得它雖然是在行政院之下，可是它做的比行政院好，而且它的色彩搭配得很漂亮，讓人家覺得很舒服。而且還有很多的語言，我就覺得很新奇。而且它裡面的資訊又很多，我就覺得新聞局的網站讓我覺得非常好。感覺很舒服。比較不喜歡的網站，外交部，外交部跟新聞局比起來，差蠻多的。它比較單調，比較多介紹的就是我們邦交的國家。可是像我們要去出國旅遊的話，去英國、美國，它反而資訊很少。而且要查護照怎麼辦，它的標示很不清楚，點進去要點到很奇怪的地方才找到這個東西。所以我覺得它的標示不太清楚。我覺得外交部的網站讓我覺得比較不滿意。
- * 喜歡的網站是高雄市政府的網站，它給我直接的印象表達非常清楚，一看就知道它是海洋首都的印象。因為它有一些淺藍色色塊的設計，還有它那個設計海豚的圖形。就很直接的讓人聯想到，高雄市政府的訴求是要成為一個海洋的首都。資料的排列方式，我覺得它是一個小區塊，一個小區塊裡就是專門的一個表示一樣的東西，不會說資料整個很大，就像台北市網站一樣非常凌亂。我覺得它這樣的設計可以說讓閱讀者不會因為資料太多而去厭煩要讀這樣的資料，增加閱讀的便利性。不喜歡的網站是台東縣政府，因為它的首頁設計，雖然很清楚的表達台灣東部的風景，很吸引人。但是它首頁上面的選單並沒有很

刻意的去美化，而是很單純的字，然後下面是斜線，雖然我們知道那是連結，但是不去細看它的內容的話，我們可能不會想點進去看，它那個是什麼。那一旦點進去之後，你會發現，底圖跟首頁的設計完全沒有關係，就是說連結之後好像進入另一個網站，不是進入台東縣網站。

- * 台北市政府的網站對一個民眾來講是很方便，如果我今天是一個台北市民，然後想進去台北市網頁，找一個東西。譬如說交通罰款好了，然後我覺得它首頁很亂，但是你要找東西很快，我覺得把你想要的資訊通通放在網頁上，然後你要點，通通點進去。高雄市的網頁是真的很漂亮，但是以一個民眾的心態，想要進去找某個東西時，那可能就要到處去看看，到底在哪裡，這樣子，比較慢。但是以瀏覽者的心裡來看，我覺得大家都會覺得高雄市的網頁比較漂亮，比較吸引人。但是就是你如果要想要找什麼東西的話，要花多一點時間。我覺得政府網站最爛的是研考會。研考會他們的內容文字，很八股。八股到讓人家看不下去，像那種文言文的演講稿，到最後還是不知道研考會在做什麼。
- * 台東縣政府，其實它比較像觀光網頁，我會覺得裡面好像比較沒有提到縣政的措施，而是它注重觀光的方面，好像要作給外人看的感覺。那它的民眾可以從網頁上得到什麼，是不是真的很方便呢？我就不是很清楚了。不過至少它觀光方面作的不錯啦。
- * 認為最好的網站是台北市政府，互動性、提供資訊便利，莊重又不失亮麗，是很好的政府網站。最差的是台東縣政府，因為不支援 NETSCAPE 的瀏覽器，根本無法進入，很不方便。
- * 新竹市政府很不錯，雖然非常陽春、架構簡單，但該有的功能都具備，不致於太雜亂。其他網站在導覽設計上則欠缺，不易找到所需的資訊。
- * 最好的網站是新聞局，整理得非常清楚，可輕易找到所需資訊。台東縣政府的感覺亦不錯，充分結合了觀光的訊息，對使用者的幫助很大。但台北市、高雄市政府則顯得過於花俏，好像來到兒童樂園，非常雜

亂，一點不像政府機關該有的畫面，不知如何找尋所需資訊。

- * 青輔會的網站提供許多實用的資訊，鏈結非常清楚。內政部則出現許多錯誤鏈結。
- * 最好的是高雄市政府，有多種模式可供選擇，吸引網友進入。台東縣政府注重觀光，表現的亦不錯。國防部、體委會則顯的過於死板，放太多制式的內容，如首長圖片。
- * 最好的是新聞局，雖然色彩單調，但提供多語選擇，且下拉式選單非常方便。體委會、外交部選項不足、設計死板，內容缺乏變化，不注重動感設計。
- * 喜愛新竹市政府網站，簡潔、實用。不似台北市政府，過於雜亂，不想瀏覽。總統府則版面單調，配色簡單無內容。
- * 內政部作的不錯，評鑑一個網站不該只看其色彩、動畫，更應注重其提供內容。內政部網站資訊豐富、搜尋容易。台東縣政府首頁非常清楚，旅遊導覽建構完善。
- * 政府網站主要是宣導政令，我比較住重視覺方面。台北市政府雖然亂，但感覺挺活潑。台東縣政府則常連不上去，不過建構的尚稱完整。

(二) 親切性

- * 親切性就是把最新消息的標題打的很大，然後更新很快。我覺得這樣就是最快，一目了然的方法。有的網站它的最後消息並沒有很明顯，可能字體跟其它的一樣大。不夠明顯，可以另外跳個視窗出來說明最新消息，比如說台北市午夜以後一小時停車費要收多少錢。
- * 親切性就是不要太八股，要很吸引人，不要死死板板的，一個動畫也沒有。不管網站連結的怎麼樣，至少它一個畫面出來要覺得很親切，你才會想要進一步進去看。所以我覺得畫面做的好是很重要的，可以提高親切性。畫面改善牽涉到，圖片不能很多。圖片一堆的話，下載

的速度就會變慢。可是你也不能完全文字化，不吸引人。所以應該取一個折衷，就是圖片小小的，不要都是文字或是圖畫。

- * 上網站畢竟不是在唸書，基本上太文字性，會覺得枯燥乏味。但圖片太多下載太久，你也會到後來就失去了耐性。所以整體感很重要，就是一個大畫面，像台北市，資料雖多，可是太雜太亂，那種整體感就是讓你不想看下去。除非你真的要找資訊才會很勉強的往下看。這是我覺得在親切性方面以整體看起來的感覺比較重要吧。
- * 網站要吸引人，必須多建一些卡通的圖案。讓低年齡、青少年能夠更輕易使用。政府網站的瀏覽者可分為本縣市、外縣市兩種，對本縣市人而言，應注重行政資訊、線上申辦，對外縣市而言，應該注重該地特色、旅遊資訊。
- * 先從語言分類，再從年齡層分類，設計不同的內容。如果網站能夠照語言、年齡、本外地分類，可算是相當具有親切性。
- * 視政府網站使用者的要求為何？台東縣政府網站的主題便是旅遊資訊、台北市政府網站的主題則是便民。要探討網站使用群，小朋友比較不會使用國防部網站，所以網站設計者要能針對主要受眾群。網站訴求不同，表達出來的資訊便有所差異。網頁設計要有聽眾意識，如內政部要提供人民查詢、國防部提供兵役問題。讓民眾使用，不要浪費資源。不論如何，要能快速回覆網友的問題。並注重資訊更新的速度。
- * 要能吸引民眾使用，如台北市政府在過年期間，提供馬市長的春聯下載，這就很不錯。另外，總統府網站提供內部瀏覽就是一項很好的設計。且可以提供相關活動資訊做為公關的工具。建構如當地文化節、活動、旅遊等資訊鏈結。
- * 要考慮使用者需要，親切性要隨使用者目的而有所不同設計。親切性就是滿足使用者需要。並且要有自己的特色，建構在首頁，使人一目了然。一進去就知道重點。

- * 中央政府的網站沒有什麼親切性可言。我覺得民眾去看它的網站不是有興趣，可能是有事情要辦，才會去看。我看過消防署的網站，消防署的網站很快，非常的快。它的圖片很多，可是它是以動畫不是以漫畫的形式來做。那種型式的圖片用的檔案會小一點。我覺得親切性除了網站速度之外，還有剛剛前面講到的色調的部分。另外，我覺得推動全民上網才是最重要的。你注意看上網的人的階層，其實就是我們這代的人，所以我覺得親切性來說，必須先推動這一點。
- * 親切性當然是網站讓人看的舒服是最重要，政府網站的話，我倒覺得它必須顧及資料的流通快速跟切合市民的生活，這樣子就可以了。照片不要像台北市那麼刺眼，我覺得台北市真的是很誇張。
- * 網站一定要整齊，看過去要有舒服的感覺。高雄市政府就做的不錯，還有它網頁，我覺得一定要加一點圖，才會吸引人。速度也要快，圖形容量不可以太大。
- * 政府網站要親切一點的話，它設計必須輕鬆活潑一點。總統府它下面有一個兒童網站，點進去，就真的是給兒童看的，覺得很親切，很簡單明瞭。可是又是那種動畫、漫畫，我覺得很可愛，那種就滿親切的。其實政府網站，像研考會就一點圖片也沒有，就是讓人不想逛那網站。那種就是太嚴肅了，你可以給它改成活潑一點，輕鬆一點的方式。
- * 親切性可從改變網站的頁面設計著手，我覺得它應該多運用一些排版的技巧。像他們可能要找專門的人去思考，怎麼樣的分欄、分區的設計，能夠在頁面的設計上可以產生律動的效果。是不會只是一個平面而已，可能在平面上會有立體的感覺，也就是說活潑，不會太死板。至於色彩的搭配，可能要挑比較溫暖跟柔和的色系，可能會比較適當。我覺得若他們能夠從這方面著手的話，可能會增加閱讀的舒適感。就是讓人覺得比較溫暖，不會像那種太刺眼。
- * 最直接增加親切性的方式，可以是每天有一個欄，每天縣市長要跟市民做叮嚀。比如說那天當地的縣市長，要跟市民說幾段話，不要太多，就是每天幾句，這樣可以拉近政府機關跟市民的距離。我覺得這樣的

方式雖然是很簡單，但是滿直接的。

- * 色彩不要太刺眼，那種紅啊黃啊，可以融合一點藍色之外，可以做親切一點。可以做 Q&A 問答題，譬如人家問研考會是做什麼用的。我覺得它就是很白話用口語的方式跟人家介紹研考會，譬如說問答題之類的東西，來介紹一些政府網站，一些我們比較不知道的東西，譬如說體委會，那個我們比較沒有在接觸的網站。它的功能，它平常所做的一些事情，用口語化的方法組成一個問答題，放在一個地方讓人們去看。就可以跳過一些八股的文字，不要看一些政府部門的介紹，我覺得這也是可以增進親切性的方法。

(三) 資訊性

- * 資訊性，就是關於最新消息。希望最快、最新的消息放在首頁。不過要常常更新，不要說三個月前的東西還放在上面。
- * 有一個資訊性的問題。就是很多時候上去，它並沒有連到我們要的東西，或是它出現對不起，找不到伺服器。常常有這個問題，技術上的問題。等於說你想要看的，進去後完全沒有東西，完全沒有辦法提供資訊。那另外一個就是比較新的資訊要提出來這樣子。像體委會的話，那時候 2000 年奧運要出來，那時候卻完全看不到奧運的消息。畢竟這是一個體育上的大會，但卻完全看不到。所以覺得是滿大缺失。
- * 一定要有搜尋引擎，必須立即提供使用者資訊。且要跨區域，同時提供全台灣的內容。且地方新聞、特色必須加以強調。建立起與其他網站的區別。最重要的是提供使用者想要的資訊。使用者要的不是豐富的資訊、而是有效的資訊。搜尋引擎要能提供更詳細的分類。不是一查詢、出來 10 幾筆，不然搜尋的資訊會打折扣。
- * 與其提供過多資訊，不如提供有用資訊。『求精不求廣』方為最高原則。而非盲目的提供一大堆無用資訊。如市政報導、法律條文為民眾所需要的。
- * 要有搜尋引擎，提供各機關的相關資訊、要能跨部會、跨機構的搜尋。

並提供今日新聞，線上申辦目前處理的情形。新竹市網站則有當日火車、客運時課表，很不錯。搜尋資訊是最重要的，不然根本找不到資訊。如當地地圖、旅遊景點得詳細介紹是很不錯的。

- * 政府網站只要把他自身的公共資訊提供好即可。因為其不太可能競爭得過商業網站。把本業守好，乃第一要務。寧願集中資訊、將焦點放在市政消息。架構線上新聞，時時更新。如國防部的線上報名預官、臺鐵的線上訂票。
- * 政府網站的內容雖多、但大多無用，建議增設導覽列、讓使用者更快找到所要資訊。切勿將過期的活動仍放在網頁上。
- * 網頁要馬上更新，內政部在兵役課裡面有一個最新動態，兵役成果展裡面它的時間上面沒有處理得很好，有時候你都還沒有下載完，就跳到下一張了，可能你就看到照片的頭而已。那就是說它在資訊性的資料上沒有做很好的整合。變成是你每次要看一張照片，每次看到一個頭就下一張。結果就是什麼都沒有看到。我想說在資訊性方面，希望他趕快更新。是不是說可以做即時反應之類的。會不會比較有成效一點。就像前面小姐講的 Q&A 一些問題，那可能會不會需要即時反應，面對這些問題趕快做一個處理。馬上做一個公告。
- * 這些網站其實有一個共同的缺點就是，政府不敢把真正重要的消息放在網站上。我相信絕大部分的市民會直接打電話去問，他們真正有需要會直接打電話去政府相關部門問。行政部門就是這個樣子。他們有新的消息想要給外面的人知道，可是他們找不到管道，把消息放在網路上。甚至他已經找到管道的，但消息有時效性嗎？找到管道了，但時效性已經過了，那找到管道有什麼用呢？我覺得這是比較需要關心的問題。政府會想把最新消息放在網上，顯示我們政府趕上潮流不是舊時代了。可是這樣的問題，政府是不是需要多編一組人，來做這件事情。因為政府網站是長久經營的，不是說斷就斷的。就這樣子。他就算寫了也不敢直接在網路上說，他會透過很多管道。網路其實不是最重要的。政府怎麼要求市民絕對要上網呢？不是很多市民都上網。所以我覺得，政府很多事情，市民都不曉得。

- * 建議可以設一個最新公佈欄，如果大家要看最新消息可以點它，就可以看到。當然如果搜尋資訊，搜尋引擎一定要好，搜尋比對、模糊比對一定要正確，可以找到相關性然後就進去。像 KIMO 我覺得就做得很好。
- * 提高政府網站的資訊性，就是利用及時更新。因為我們知道消息就是具有時效性，它又不常更新。若要提高資訊性就要常更新，讓民眾知道他可以在上面得到消息，因為就是政府要宣傳，人民要上網。我覺得政府網站就是要上去，才知道原來網上已經提供了很多線上可以作業的系統。政府網站如果可以多加宣傳全民上網的話，那它自己的網站資訊網就開始增加。因為人民多就會增加它的東西。而且我覺得可以建立多一點超連結，可以介紹相關的網站，我們查東西比較方便。
- * 設置即時準備佈告欄，那裡面除了那種新聞性質的東西，它應該也要提供一些當地的藝文或體育活動訊息。甚至鄰近縣市的活動訊息它也能夠貼上去。比如說像高雄市的網站它可以提供今天或是明天高雄縣有什麼活動。就是說可以藉著機會促進各縣市虛擬的交流，這是一個蠻好的方式。另外，它們也要挑選一些適當的網站連結，因為政府網站不自覺自己提供的資訊不夠，它們不用自己做。可以找別的網站，可以做一個連結。我覺得這樣，反而比較輕鬆。不要說政府的網站，可能民眾都要求政府的網站所有的資訊都要有，這是不可能的事情。所以它可能要透過一些比對啦或搜尋來間接讓民眾得到一些他們所要的訊息。我覺得這個方式滿好的。
- * 中央政府的網站的網站資訊好像偏重於北部。如青輔會的就業機會資訊，大部分都在北部，南部的很少。

(四) 互動性

- * 關於互動性，我在瀏覽新竹市政府的時候，有注意他們的討論區，討論區上都是怨聲載道抱怨連連。因為它們的訊息沒有回饋，它們提出來沒有輪迴。一般民眾能夠忍受行政部分的速度大概是一個禮拜，因

為過一個禮拜可能就有人在罵了，一個月還沒有輪迴可能罵聲就更多。因為大部分看的都是抱怨新竹市政府的交通狀況，根據調查新竹市的交通是全台灣第一差。以我們學校的例子，我們學校學生很流行上網跟 BBS。學生最容易發怨的就是 BBS，但是學校的行政人員卻不知道，現在已經學生的問題都在 BBS 上，但是他們根本就沒有碰，所以他們根本不知道問題在哪裡。後來我們學校就成立一個單位，就是秘書室來公布，他們每天來看網上有那些問題，代為回答一則。所以，現在的公家機關，譬如說新竹市政府，每天有人專門在看網路上的問題，可能就把它翻成公文。比如說，這是交通局的問題，他就下班之前放在交通局的桌上，第二天以最先急件回答再開始辦公。之後再發回到集結問題的地方。我在想這個方法是不是可行。

- * 我想互動性，各個網站，尤其地方政府，最好的方法就是做個討論區。既然說要互動，就是要發問，發問的話就是要設一個討論區。然後討論區明顯一點，讓民眾知道它們發問要發在哪裡。不過最好要有人專門回答問題，不然討論區就是有跟沒有一樣。提高互動性，就是討論區。至於回覆情況，完全是要看政府的一個用心程度。
- * 互動性來講，有時候我不知道這個網站我要查詢的東西是不是跟它有關，查詢東西是不是能稍微有個提示，那裡找不到要到哪裡找，這樣我覺得比討論區更有意義，因為討論就是你討論你的。
- * 自己曾上電信局的網站申請電話移機，印象很不好。很多的申請你不確定。所以我覺得政府對於這方面要有專人回覆，它都會要求你留下聯絡電話，它就會打電話給你，我們已經在處理了。起碼讓我們知道，我們已經在處理了，已經在做了。民眾寫 mail 給政府，若政府回了，我就會覺得它起碼是用心在管這件事情。這個政府有在關心市民，因為我常常覺得今天你接到問題，常常是我們已經請相關部門在做了。問題是做得怎麼樣，我不知道，但是起碼它肯回，我已經覺得很安慰了。我覺得地方政府的網站如果能做到這樣子，一般市民已經很安慰了。
- * 版面設計要美觀，增加互動的情緒。可建構導覽列、搜尋引擎增加可

用度。便民窗口的快速度回覆是重點。最主要能回覆答案，並將最常被問的問題集結為常用問答集 (FAQ)，方便日後網友使用。

- * 互動性其實非常困難。有些問題問的不明確，就算要回答也很難。更別說是要官員親自回覆了。要看是否真的有人在管理維護這方面事務，若是沒有，將流於形式。故必須要有專人維護，像是快速的便民窗口，針對問題作反應，像民間業者一樣，既快速、又貼心。可建立政府網站回覆的統一窗口，以提升效率。
- * 應該增加簡略表格，讓民眾下載，節省洽公的時間。至於回信時間，雖不太可能當日回覆，但至少要有回覆期限。
- * 向民間網站學習，互動角色不僅限於網站與網友，而應有網友與網友的互動。讓彼此認識、溝通。政府網站沒有競爭壓力，所以更新慢。必須建立起競爭意識，才能卓然出眾。
- * 政府網站有新的消息，可以以電子報寄給訂閱的民眾。像中時電子報也可以免費申請，訂閱再寄給民眾。只要有興趣的民眾就可以訂閱，可以做到互動，我覺得不錯。要有網站社群的觀念，利用電子報來建立社群系統。如考選部有高考、普考的資訊，便可依此來提供給使用者。建立社群。
- * 建議要多設信箱，有些網站信箱，寫給院長的信，寫給主委的信，可是像我也不敢寫。因為像我這市民寫給他們覺得好怪，所以信箱的層級可以降低。像我要去辦什麼事情並不需要寫給院長啊，因此信箱可以多設幾個。
- * 我覺得可以設留言區，可以討論、可以留言。我記得還有一個網站，進去我要留言，它既然要我註冊。我覺得還要註冊我覺得很奇怪。我建議要多個留言區，而且要有人回覆，就是真的要有專人回覆，你可像那種幾個月找一次官員跟民眾 talk 啊，就是那像有些明星不是一個月辦一次，像這個月哪一個人上網跟你講話。我覺得官員也可以一個月就撥一個小時在 BBS 或網路上跟民眾 talk 互動 我覺得這樣子不錯

* 除了討論區、留言版、Email 外，還要設一個投票區。就是因為討論區或是留言版的內容真的是太多了，我覺得政府有時候想要關心這個問題，但是資料量太龐大，他可能沒有耐心去逐字逐句的讀這個訊息。我們投票的話，如台北市之前實施垃圾袋的事情，在實施之前就用一些投票方式讓民眾投票，看民眾是贊成或反對，就是說他如果閱讀這個資訊的話可以瞬間判斷民眾意見在哪裡，而不是看了一大堆留言之後，看了一大堆謾罵的文字之後，還不知道民眾的想法。投票，然後投票的結果變成圖表，我覺得這是直接的方式。那剛剛前面有提到網路即時 talk 這個方式，我有一點要補充的是，為什麼要設這個方式，我覺得現在隨著資訊的脈動，網路族群已經成為社會這個聲音的一小部分，有可能是大部分。他們不可能去丟雞蛋或幹嘛，我覺得網路族可能跟外面聽到的聲音可能不同。我覺得聽到這些意見可能對於他們對事情的決斷有一些幫助。那能夠聽到多方面的意見。

(五) 工具性

- * 政治是為了要從民眾身上得到選票的一些工具性的行為。但是一般公家機關或是政府，他們通常就是拿政府薪水，他們老闆是中央，錢是從中央給又不是民眾給，然後民眾給他們什麼好處呢，還不是每天打電話抱怨。我們想買政府的出版品不會從網路上買，或許他們可以在網路上推銷吧。我覺得其實那有點就是進站人數越多越好。這牽涉到親切性。政府網站可以學習民間網站的心態，就是吸引越多人上網越好。如學阿貴網站、或阿卡等。我覺得增加他們的趣味性或活潑性，利用動畫、特殊效果的形式（JAVA）設計出代表人物的圖形或象徵，建立網友對此網站的映象。
- * 工具性能增加政府實質金錢的部分，若以精神部分來說，我覺得何時能聽到政府的聲音是很重要的。就是知道政府在行政上的法令遇到何種困難，讓民眾瞭解，能增加互動性、溫馨的感覺。讓政府的聲音能讓民眾聽到不錯。

- * 第一個要做的是自己的形象廣告。就是政府的過去五十年的形象一直不好，一般人認為我繳納那麼多稅，政府對我們做什麼。所以政府可以替自己做廣告。政府有幫助一些基金會做事如抗癌基金會等，要讓民眾知道不是只有他們會去幫助這些人，政府也一直在做這些社會福利照顧的事。尤其新政府上位更應該做好自己的形象。要讓別人知道你的好就要懂得推銷自己。讓民眾知道政府有在關心一些人，出來帶頭捐錢。政府帶頭捐錢，把社會需要幫助的事放在網頁上。可是打廣告有何不可，如每按一下這些廣告，政府就捐五元。這些網站會很高興，政府也高興。
- * 目前網路仍不普遍，電視、報紙還是主流。所以，網路上的優勢與傳統媒體仍存在著差距。網路的使用者區隔明確、為數不若傳統媒體，故可考慮整合所有媒介，一起發揮。
- * 文建會有在賣書，但網站上卻沒有提供買賣的服務，很可惜。為何不能在線上銷售。且其提供的螢幕保護程式很不錯，最起碼可以達到所謂的宣傳效果。
- * 政府網站不可以賣私人的東西。他扮演工具性的角色，在選舉期間可以替自己的政黨多宣傳，921 新政府比舊政府做很多東西。而不是賣自己的東西，如賣阿扁娃娃等。我覺得網路發展很快，我們會變老，到時網路會變成很有用的傳播工具，我建議政府要多跟民眾溝通。互動性很重要，其他一些其他因素還好。
- * 要從硬體與軟體雙方面著手，硬體速度要快，軟體要豐富化。
- * 中央與地方網站，中央網站要設計的更用心。我覺得外國人會進去中央網站，若中央網站做得不好會讓外國人對台灣喪失信心。地方性網站則可以置入地方性的東西。
- * 製作過程很重要。可以包給民間做，以政府提供的資料去做。我覺得政府網站缺少的是他們不知道要把他們表達的東西表達出來。資料的問題方面，我建議他們應該在設計網站時，要考慮民眾的頻寬問題。

(六) 建議

- * 政府網站莊重很重要，且要注意到美觀。如台中縣、台東縣兼顧了兩者。並提供活潑的圖案設計，吸引年輕族群。
- * 要建立起自己的特色、與眾不同。要提供豐富資訊，且資訊是集中焦點，而非普遍大量。即『在精不在多』的概念。導覽列的建構也很重要。『定位要清楚、重質不重量』。要精不要廣，而非很炫的網頁。會上政府網站的人必是有工具性的需求，不同於商業網站。
- * 將所有資料放在同一區，資料很龐大，這樣是不對的。政府網頁結構不要做的太大，以樹枝狀結構分門別類會是較好的選擇。
- * 同一網站的規格要能統一，視野動線方能清楚。
- * 要能夠利用其他媒體替網站做宣傳。並對網站做評分，以評分來做修正。且以作為改進依據。
- * 要能分眾，照顧到不同使用者的需要，但最基本的搜尋引擎、導覽列是必備的。

四、花蓮場次

(一) 綜合性評論：

- * 中央單位覺得最好的是新聞局的網站，地方的是台中縣政府的網站，比較不好的是國防部的。新聞局網站檢索功能非常強，有語音比對的功能，很少政府網站有做到這一點，查詢資料會比較完整。台中縣政府的話是它提供地方資訊非常豐富，這一點我覺得比較特殊。國防部的話，可能本身對國防部的印象不是很好，因為它的資訊資料感覺上比較死板，而且它沒有所謂互動的功能，能提供線上即時回饋，資料比較不具有互動性。
- * 體委會是網站做得很漂亮，可是內容乏善可陳。比較好的如幾個地方政府都有印象的是台中縣政府，有些可以線上申辦，這個功能對我來

講印象比較深刻。台東縣政府，首頁分為四個部分，但這四個部分進去後沒辦法再回到首頁，這是比較大的缺失。

- * 台東縣就是觀光為主，所以資訊比較豐富。台東縣政府比較可惜的是沒有英文版，就像花蓮和台東既然要強調就是觀光導向的話，就是說它應該要有英文版或日文版，讓國外的朋友就是有資訊可以到這裡觀光。
- * 台中縣政府網站感覺不錯，東西很詳盡，每天都有每天的資料一直在翻新，感覺就蠻吸引人。比較不好的就是總統府！總統府裡，發現「國事論壇」裡面有 post 很多文章，但反應上不良。總統府消息不是很多，幾乎常常就停留在那幾個畫面，也沒有一直在換新的廣告，沒有什麼資訊可言。
- * 幾個地方政府做得還不錯，但台南市政府它結構比較清楚，比其他幾個市政府漂亮。像台北市政府跟高雄市政府、台中市政府功能也都蠻強，但是都覺得一進去都是字，就是有這些功能，結構也不錯，但是版面不漂亮，台南市政府版面漂亮，結構也不錯，就是進去使用覺得既美觀又方便。比較不喜歡的也是體委會吧！首頁還挺美的，接下去好像結構也做得不錯，但是沒有什麼東西。體委會不像國防部，國防部說實在離我們生活有點遠，體委會跟人民應該比較有相處的機會，可是就感覺起來冷冰冰的。
- * 文建會做得蠻不錯，因有蠻多支線網站，支線網站的架構也做得蠻完整。印象中比較不好的，如行政院的首頁，但是它每一個支線網站都做得不好，它裡面可以點進去很多支線的網站，可是我都覺得說做得不是很好，而且不能再點回行政院。還有就是我印象比較深的就是體委會，我去搜尋網站，完全都找不到體委會，雅虎、蕃薯藤、奇摩，找不到體委會。
- * 地方性的網站做得比較好，文建會做得不錯，感覺一進去的版面做得蠻漂亮的，蠻有特色。小單元方面，很有特色。比較差的，就是體委會跟研考會吧！體委會是看起來很漂亮，沒有東西，研考會是我一進

去我就不想看了，因為我覺得它方方正正的，可是裡面還蠻有內容的，就是應該可以互補。

- * 喜歡文建會是個人因素，對文化藝術方面比較有興趣，它的網站第一個很吸引人的印象就是它的色彩很豐富，裡面的內容很多，譬如說有線上遊戲、影音媒體，其他的連結也很多。剩下的譬如說像行政院那種的，它的字好像是用標楷體，看起來很正式很呆板，就不太喜歡
- * 新竹市的覺得印象很深刻，因為它的色系是用米色跟橘子色，讓人家看起來蠻舒服、很輕鬆，然後在輕鬆之餘也不會失去它提供資訊。台中縣的版面不錯偏綠色，整體來講讓人家看了蠻舒服。不喜歡的第一個是台東縣政府，很大的一個缺點是，它用 IE 看的話是蠻正常的，但它的主選單用 Netscape 看的話完全沒有辦法點進去。我注意到的是瀏覽器的相容性。然後就是體委會，體委會的主選單做得真的是很單板，真的不會讓人家想再進去多看幾眼。
- * 比較喜歡的是內政部跟新聞局的，新聞局的覺得比較好的原因是像剛剛第一個同學講的它有很多語言的版本，而且連進去不會因為語言而變得比較少，譬如說是其他國的語言，不是中文的或英文的，它的資料就比較少，這方面的資料，感覺還不錯。內政部覺得說它有一些相關的連結，然後連進去後還有其他的 link，譬如說你是那方面的問題你可以連結到哪裡、連結到其他的地方，就是如果在這個地方找不到的資料可以連結到其他地方。還有比較好的是青輔會跟文建會，青輔會也是跟內政部一樣，因為它提供了很多的資訊，然後它還可以連結到其他的網站。地方的話我個人是比較喜歡台北跟台南的，台北市的是感覺比較雜亂，比較像商業網站，可是感覺也是蠻活潑。台南市用色調，不會一進去就是很多個字。然後我個人對選單的偏好是，有些是標題就是一大項，下面好幾個選項讓你自己去點，我個人就是比較喜歡說不用去點，就是我把滑鼠放在那邊它就會有大概的項目出來，不用再去花連結時間點選。

(二) 親切性：

- * 版面的構成能不能吸引民眾，像我們只是上去看看走走比較不會去注意它資訊取得的方便性，接下來是對它會不會有印象，甚至以後會不會想再上來看看。
- * 各單位的一些表格或其他比較娛樂性的東西，這種功能一方面就是讓民眾可以下載一些東西，一方面可以網站感覺比較有認同感。可是像官方網站，大部分會比較強調在資料的傳達，強調它的功能性。
- * 一些政府網站像主選單或一些文字弄得太小，對年輕人可能沒有什麼關係，對年紀大一點的可能會造成閱讀上的不方便。如民間網站有一些活動內容是在平面媒體、電視報紙打廣告，最後會註明要看詳細內容請上某某網站，我覺得政府網站也可以學習，用活動去吸引民眾，當然不只看活動訊息，也順便看看其他資訊，這是政府可以學習的。
- * 最重要是字體、顏色，顏色儘量柔和一點，不要都是白底黑字，那感覺真的很冷，說不定它顏色用比較溫暖一點的。字型跟顏色上面，字體的編排方式可以活潑一點，不用太活潑但也不要方正正的；顏色的搭配有時候不要太過於對比、太明亮，儘量調和。因為都是官方網站，政府都會辦一些活動，就是能夠放上去連結，或者是公告，然後就是跟民眾生活的一些相關性連結上去。
- * 操作界面的問題，要看整體的設計。最重要的就是能找得到你要找的東西，可以清楚地看到說你要的東西在那裡，政府官方網站必須要讓人民知道。
- * 政府網站應該要告訴人民它現在在做什麼事，真正有做了什麼事，讓人民對它有信心，感覺它真的有在做事。如地方網站，可以把對社會比較有建設性方面的活動，譬如說辦活動的時候可以把人民的照片放上去，因為看到自己的照片感覺上就非常親切性，所以可以多貼跟人民相關的照片。
- * 網站的功能分為幾類，第一是它主要的核心功能，如果以政府網站來說它需要的是便民服務，這是它的核心而且是最基礎的，那其它周邊我就把它分為生活上，還有旅遊，以及提供民眾互動的論壇建言，還

有就是資料的搜尋。既然身為一個政府網頁，應該要有一個 team group 來完成，不只是技術上而且美工，都是需要整合的系統，至少說使用者界面上要花比較多心思。親和性反而是可能在第四題的「互動」。因為以個人的使用習慣來說，頂多是找一些旅遊資料，希望對政府的建言能有一個互動性的論壇，如果政府有回應才有意願再連過去。如果政府網站有能夠跟商業網站一樣，有人可能是不喜歡商業性質，可是我覺得這也是必要的。那做得很花俏的話，可能要衡量一個地方特色，譬如說觀光線就提供一些旅遊的，如果是產業線就提供一些產業周邊，可能是商業產品型錄的搜尋。

(三) 資訊性

- * 政府網站應該要有專責單位架設網站。每個單位都有自己的內容，比較重要反而是他們舉辦的一些活動，還有一些地方網站，有即時新聞、最新消息，如果能類似給一個小框框就放旁邊點選，然後其他就點主選單。
- * 提高政府網站資訊性，應分對內跟對外的，有每日更新自己主動提供一些資訊，然後它可以常常更新。對外的連結，這個網站你希望它能多做一些連結，而不是很封閉在這個網站裡面，然後我們想要更深入的資訊。
- * 幫助人民很快地找到東西。全文檢索的功能方面，有些網站它是有設但是讓你找不到東西，而且有些是好像根本沒有這個功能，我覺得資訊性我會很在意這些方面。
- * 連結方面，網站可以直接過去，不需要說還要開一個搜尋引擎，或是就主動把這些連結都擺上去，就是可以把其他各個單位的連結都連結到。
- * 以學生本身的角度來看，如出國留學或觀光，提供一個世界通用語言英文網頁是很基本。至於提供政府組織，或是部門、官員姓名，這個也是在需要做資料檢索，可能學校要報告，或是大致認識這個政府，這個都是很基本的。希望地方性的網站，除了它本身資料庫功能之外，

還有一個提供開放性資料庫的功能，除了網站建置自己本身提供的資料，另外建議提供讓民眾或者甚至說商業產業界，就是線上他們可以提供相關的資訊，因為這個是屬於一個互動功能，除了網站建置者本身提供，民眾應該也是加入這個提供者的身份，因為像電子佈告欄那種就是大家提供很多資訊，我們可以有更多角度來看說這個資料的正確性，並有一個「問與答」資料庫的部分。

- * 多容納一些外國的東西。最新的新聞，可以搜尋，並立即開一個小視窗，告訴那則新聞。

(四) 互動性：

- * 跟政府單位反映的事情，之後是誰去處理的，他處理的速度如何。與網友的互動，對民眾反映的問題，政府單位應儘快給民眾答覆，不一定要在處理完畢時回覆，而是在三天，或幾天，告知民眾處理的進度、目前的處理方式，因為你不可能馬上就處理完，但是要讓民眾知道政府單位如何去進行處理。
- * 提高互動性必須要維護互動功能的暢通性，例如留言板、討論區的暢通性。除了要維護流量之外，就是是否能讓民眾順利 post 上自己的意見，不要讓民眾等太久，而且政府網站應該也要做到監督發表意見的內容，就是沒有意義的謾罵、不雅的發言應該要杜絕。

(五) 工具性：

- * 以中央性的網站，國家有大型活動，可以配合網路是一個遠距的功能，例如國慶日，總統府就可以印一些 T 恤，或扁帽也是可以，就是有總統特性的商品，那就可以採用一種線上購物的方式。如果有人會反對商業性質，可能可以委託民間機構來完成中間這段程序。地方性則很多元，農產品或觀光地區小吃，可以透過民間商業網站來做仲介，那政府網站這邊商業性的爭議可能會比較降低。
- * 一些以觀光為主的縣市，如果網站上可以索取到，或者是可以購買或直接下載，因為現在只是告訴你幾個觀光點，我覺得設計的方式也還

好而已，如果說能有一個直接系統的，或是檔案下載就能完全看得很清楚。

- * 政府網站基本上有它的公信力存在，人民會相信政府所說的一些話，如果地方政府直接賣東西、推銷東西會讓人有點反感，他要做一件事情就是審核那些店家，然後提供優良店家名單讓人民去採購。
- * 利用互動的功能，提供店家建資料，然後政府網站再由專人去維護審核。討論區的開放性，應是現在網站需要的，開放讓民眾或店家自己去建立。政府可以提供線上登錄，登錄民眾願意收到那個網站定期的資訊。
- * 強調地方特色方面，強調旅遊方面，可以設立自己動手的組合軟體或模式。自己排定這樣遊玩要多少時間？或者要多少錢？或是它可以給我們什麼建議？以在線上就做這些事情，它可以線上提供既定的遊程，也可以抽換行程，然後提供一些旅遊資訊。
- * 視覺來說，很容易忽略文字，只看圖片，所以拍攝某些活動過程，做片段剪輯放上網路是很好的，有興趣的人就會自己再去找相關的資料，就來參加這個活動。
- * 快速尋找到想要的資料，希望在網站上可以提供即時的訊息。第二是回應透過這個管道可以得到更快的解決。提供有效的便民服務、傾聽人民的心聲。資料的搜尋方面，不要有太多的連結，最好是點一下就可以找到自己要的資料。另外一點就是政府網站一定要有人每天去管理，每天都有人去更新，或是對討論區一些文章的刪除或回應，這是很重要。
- * 網站為一無障礙空間，字不要太小。規劃一個兒童區時，小朋友也有權利了解這個政府機構是什麼。
- * 相容性的問題，某些特效或效果只有在特定瀏覽器上才可以使用。

政府網站網路傳播之研究

第五章 結論

第一節 政府網站現況分析與評論

一、總統府網站 (www.oop.gov.tw)

身為一國的門面，總統府網站 (www.oop.gov.tw) 往往被賦予較高的期望。

開門頁讓使用者選擇中、英文版本的設計雖略顯累贅，但若考量到看不懂中文的國外網友，得以減少其摸索時間，對作為一國對外通道的總統府而言，值得肯定。唯可以考慮增設多語版本，台北市政府的旅遊資訊有中、英、日三種語版，陳水扁在競選總統時架設的競選網站 (www.abian.net) 亦有中、英、日三種語版，相較之下，總統府網站在這方面需要加強。

進入首頁之後，畫面左側的主選單顯得中規中矩，但整體版面構成單調。空出中央一大片空間放置總統的活動照片更是極不妥當的做法。不但耽誤網友下載網頁的時間、更儼然將總統府網頁視為總統的個人秀一般。照片旁不見照片內容的介紹，只以簡單一句話帶過，如此簡單的資訊，不值得佔去整個版面中的黃金位置。何況，照片內容更新頻率過慢，本研究於 89 年 8 月 27 日上站，網頁上呈現的僅是 8 月 24 日的照片。網頁中的多媒體設計是現行趨勢，將總統行程以照片表現也並非不可，總統府網站並非競選網站，可以考慮將此部分劃入專區、每日更新，並在圖片旁輔以圖片背景的介紹及鏈結，相信會是一項吸引網友的設計。

在資訊性方面，首頁設有每日重要活動及最新消息、總統行程等，並將

重大事件成立專區，這是很好的做法。如將總統拜訪友邦之行程規劃為「民主外交、友誼之旅」專輯，讓有興趣的網友自行點選，新視窗內有各國簡介、行程說明、照片集錦等，內容豐富且具時效性，是值得嘉許的設計。

網站中對中華民國國情、總統、副總統等的介紹提供更進一步的資訊，並將國歌旋律以音效檔的方式呈現，配合國旗、歌詞效果頗佳。總統府網站大量運用多媒體設計，甚至做了一個總統府環景秀，讓人一窺其面貌，並提供了世界各國總統府網站的鏈結。另外，尚有一個別出心裁的『兒童網站』選項，將資訊以簡單的用語及畫面呈獻給兒童，這在世界各國的總統府網站中算是比較少有的設計。

在互動性方面，總統信箱、國事論壇提供網友抒發意見的管道，國事論壇將討論主題分門別類，每區幾乎都見數十則討論，且內容多提出具體意見、少見謾罵。大選期間，陳水扁競選網站的互動性內容豐富，有建構完善的線上即時聊天室及討論區，以總統府網站的文章討論數來看，若加強經營此區，對網友提出之意見給予適當回應，應該能夠大幅提升此網站對網友的黏度。

在比較世界各國總統府網站後，我國總統府網站利用大量多媒體設計，卻少了許多深度資訊，甚至連最基本的站內查詢都付之闕如。總統府網站身為一國之窗，應該提供更多關於我國的國情資訊，以作為政府公關、行政資訊對外、對內的流通平台。設計者也許想藉由活潑的網頁表現改變過去總統府給人的刻板印像，但豐富、即時的資訊內容與互動回饋更是吸引網友造訪的關鍵。親切性與資訊性並非不可兼得，作為一國之尊的總統府網站，需要更多的努力與承擔。

二、體委會網站(www.ncpfs.gov.tw)

就親切性而言，首頁的設計讓人感覺到濃郁的青春氣息，不過不明顯的 enter 標誌卻犯了過於花俏的網頁設計大忌。進入後，利用 java 程式撰寫的

左側主選單有點大材小用的感覺。整個頁面與首頁的設計顯得很不搭調，在點選主選單後，出現的都是整篇整篇的文章，沒有掌握住網頁設計的重點。

就互動性而言，整個網站可說是乏善可陳，僅有服務信箱與討論區兩個選項。討論區內的主題只有三則，不見網友回應，可見此網站的知名度不夠，造訪的網友不多。

資訊性可說是此網站較佳的部分，舉凡新聞稿、體育活動、運動競技、運動場所、體壇風雲人物、法令規章等都有所著墨。更提供了全文檢索的服務與四個國外的資料庫搜尋。

整體而言，網站內容過於制式化，體育委員會網站的目標群應該是青少年族群，雖然體委會對年輕人所喜愛的直排輪、水上活動有諸多介紹，但以整篇文字的方式呈現實在難以吸引網友注意。何況，網際網路充斥著各種體育消息，不論是新聞媒體、商業網站都極力迎合青少年求新求變的口味而推陳出新。

既然是推廣全民運動，體委會可以在網站內建置各項體育活動網站的相關鏈結，如國內、外職籃、職棒消息等，並介紹時下熱門的運動話題、體育盛事，而非提供過時資訊與死板內容。

體委會若繼續將網站視為法令規則、運動技術的電子公佈欄，勢必無法得到網友的青睞。本研究案進行時（89年8月）正值我國撞球好手趙豐邦奪下世界冠軍及2000年雪梨奧運等盛事，卻絲毫不見相關消息，如此欠缺時效性的內容，加上平庸的文字表現，體委會網站還有相當大的改進空間。

三、台北市政府網站(www.taipei.gov.tw)

做為全國首都的台北市，有一個非常好記的網址 <http://www.taipei.gov.tw>。利用搜尋引擎輸入「台北市政府」字串，可以

很容易的找到此網站。

不同於一般政府網站，台北市政府網站的概念架構頗有商業網站的味道。首頁大量運用橫幅（banner）動畫圖檔的設計再加上許多最新消息的文字鏈結，使人有置身於一般入口網站的感覺。左上方的北市識別標誌和以顏色分門別類的主選單（main menu），讓網友得以在此網域盡情悠遊而不致迷失，就政府網站而言可說是比較鮮豔活潑的表現。

除了建構非常清楚的主選單設計外，台北市政府亦別出心裁的將市府的最新活動或重大政策以類似網路廣告的方式呈現，拿宣導『垃圾費隨袋徵收』這項政策為例，如此輕鬆活潑的動畫呈現方式的確比死板的文字敘述來的引人注意。而鏈結進入之後，北市府也不吝加以版面介紹，舉凡垃圾袋的經銷據點、樣式規格都有詳細描述。就台北市政府的角度而言，是宣導政令的一項利器。

北市府網站將活動以圖像及文字方式呈現的結果，有效的區隔出該活動的重要性與時效性，對於網友而言，頗能達到因視覺震撼效果而吸引點選的目的。

不過，就一個政府性網站而言，提供民眾資訊與服務應該是首要之務。換句話說，首頁左側的活動消息佔據太多寶貴空間、而上方主選單的項目雖然齊備、卻也顯得過於凌亂，北市府網站應該在華麗與實用間取得平衡。。

台北市一向以國際化的城市自詡。英文版的首頁進入就是一段 flash 動畫，內容介紹北市幾個較知名的景點，如中正紀念堂、新光三越大樓及華西街等。

以此視之，可見設計者將英文版網站定位為服務國外旅客的網站。的確，英文版大多介紹台北市的歷史及旅遊行程等資訊，與中文版本注重行政資訊有相當顯著之差異。值得一提的是，旅遊資訊內容共有中、英、日文三個版

本，均對市景加以豐富的解說，不但附有圖片、地圖、尚提供交通路線、風俗介紹等，對於國外或外縣市的旅客而言，是相當體貼的設計。

另外，台北市提供台北市民免費的網路撥接、電子郵件信箱及電子報代訂服務，雖然對大部分的網路使用者不具吸引力，唯作為提升國家資訊基礎建設 (National Information Infrastructure ,NII) 的努力與立意，是值得肯定的。

在互動的功能上，北市府網站提供了市長信箱 (寫電子郵件給市長) 市民論壇 (線上討論區) 讓市民得以發表意見，市長信箱的設計頗佳，可讓寄件者查詢郵件的處理情況。線上申辦單一窗口則是另一值得描述的功能，未避免造成市民的不便，此頁面將各種不同之線上申辦事項加以分類，其中幾項尚提供進度查詢。

針對台北市民所擔心的交通問題，除了路霸檢舉、捷運資訊、公車路線外，台北市政府網站亦嘗試著以網路攝影機提供北市各大交通路口及連外道路的即時畫面，供民眾作為選擇路線的參考。

總體而言，市府網站內容豐富、資訊更新迅速，且提供各項便民的服務，對台北市民而言會是生活上的諮詢網站，對外縣市及國外的網友而言，則是方便查詢旅遊資訊的網站。

不過，市府網站資訊雖多，整個首頁的版面構成及設計確有令人眼花撩亂之憾，運用大量動畫、鮮豔顏色的結果，讓使用者掌握不了網站設計的區隔動線。而首頁多達十餘則的最新消息，使人有置身字海的感覺。若能將版面加以簡化、區隔為不同的部門事務，加上現行的主選單設計，相信會是一個評價很高的政府網站。

四、新竹市政府網站(www.hccg.gov.tw)

新竹市政府網站有個不太好記的網址 (<http://www.hccg.gov.tw>)，首頁設計顯得有條不紊，左側主選單幾乎是每個政府網站都有的必備條件，但新竹市政府將其以顏色分類，使網友得以清楚的區分市府消息、生活資訊及網路互動三個主要類別，簡單的設計卻有不錯的效果，值得其他政府網站學習。此外，此網站將重要的消息如天氣、今日要聞建置在寶貴的首頁空間，讓網友一進站即可掌握最新消息，亦是一項優點。

首頁雖提供英文版本的鏈結，進入後的內容卻貧乏的可憐，只有市長的話及幾張簡單的圖片，並無法凸顯新竹市的特色及風景，甚為可惜。

在互動性方面，首頁提供了市民討論區、網路公聽會、意見調查及便民信箱四項功能，在網路市政府選項內還有線上申辦的服務，並提供查詢進度的功能。不過，進入網路公聽會與意見調查的選項後，卻無法提供鏈結，相信對想一窺究竟的網友而言是很不愉快的經驗。不過在市民討論區與便民信箱方面，卻建構得非常完善。市民討論區由九大項目、160 個主題所組成，內容幾乎涵蓋了整個市政範圍，因此也吸引了相當多具體且具深度的留話與建言。便民信箱則是一項相當不錯的設計，不但可以發表意見，還得查詢辦理進度，得到市政府的回應解答。

在資訊性方面，網站提供了不少市政動態、新聞與公告，對市長、施政情形也有所介紹。網站亦提供了旅遊、天氣、交通、歷史等資訊，方便外縣市網友查詢，設計者還貼心的替網友規劃新竹一日遊、二日遊的行程動線。不過，相較於台北市政府將旅遊資訊與交通工具整合的作法，新竹市政府在這方面仍須加油。

比較特別的是首頁右上方的「新竹風」鏈結，內部有一些關於新竹市的討論文章，並有電子報的訂閱服務，是頗能吸引在地民眾的設計。不過在火車時刻表及一週天氣這兩個網頁上，所呈現的卻是全省而非新竹市的資訊，這對新竹市民而言，是一個小疏失。

總體而言，新竹市政府網站頁面簡潔、動線清楚，但是卻有許多功能「只聞其聲、不見其人」像是網路票選區、新竹市 GIS 導覽、網路公聽會等。對網友而言，失敗的鏈結或是尚在施工中的網頁比不提供這項功能還糟糕。新竹市政府若想提供這些功能，應該待其建構完成再上傳，否則便盡失其美意了。

此外，整個網站找不到站內查詢這項功能，是一大敗筆。缺乏對外網站的鏈結，即便是新竹市民也不太可能將此站設為首頁。

新竹市境內有包括交通大學、清華大學在內的 6 所大學及引以為傲的新竹科學園區，一向給人濃厚的科技色彩，但卻不見其利用這些特色加以發揮，產生相輔相成的加分效果，是網頁設計很可惜的一點。

五、行政院網站(www.ey.gov.tw)

行政院下設八部、二會、一處、一局，是極為龐大的組織架構，在政府網站中的地位自然不可言喻。不過，進入行政院網站後卻讓人非常失望，首頁圖案過於雜亂，英文版的標示亦不明顯。像行政院如此龐大的機關網站，居然沒有主選單這項功能，不論是首頁左側的行政院簡介、服務園地亦或是下方的鏈結，使用者每點選進入一個選項後，便要重新回到上頁再次選擇，這是非常不方便網友的落伍設計。

首頁的表現還算輕鬆活潑，但鏈結進入後的頁面大多是由單純的文字所拼湊而成，顯得十分枯燥乏味。完全沒有掌握到網際網路的多媒體優勢，對於網站的設計者而言，這點是極需要改進的地方。

其次談談資訊性，首頁左方利用相反色系的行政院即時新聞選項，頗能吸引網友點選。不過，所謂的最新消息，頁面所呈現的仍是昨日的新聞，且內容和首頁建構的方式如出一轍，僅將訊息以呆板的文字方式呈現，並無提供影像、深度資訊或是相關鏈結。如此這般的更新速度、訊息深度實在難以

吸引網友的目光，遑論得到使用者的青睞了。除了最新消息之外，即時新世界、民意交流道與院長活動剪輯三項功能均無法正常播放，非常可惜。

行政院網站提供了諸如院長介紹、閣員簡介、法規服務、統計焦點、立委質答詢資料等豐富詳盡的資訊，並設有站內查詢功能，有助於民眾和其他行政機關參考，算是此網站最大的優點。唯時至 2000 年 8 月 28 日，首頁上還出現因應 Y2K 危機的鏈結，網頁更新的速度太慢。

互動性方面，網站提供了政府便民服務窗口、院長信箱及線上資料查詢三樣功能。不過，院長信箱不見對之前郵件的回覆情形，也無法查詢處理進度，這項功能台北市政府、新竹市政府網站都已具備，行政院網站也應提供才是。

行政院網站的設計略嫌粗糙，最新消息的內容並無每日更新、公共服務短片亦無法播放。首頁下方舉凡施政計畫、院長重要言論、院會決議的鏈結內容居然以 .doc 檔呈現，連將其轉檔為 HTML 格式的步驟都沒有，應予改善。

六、外交部網站(www.mofa.gov.tw)

外交部網站首頁左側過多且與主題不符的圖案不但顯的多餘，更佔去了寶貴的首頁空間。此網站在用色上給人清新、簡潔的感覺，英文版本的標示清楚，分類也尚稱完善。但仍然犯了和行政院一樣缺乏主選單的設計，徒增使用者往返網頁之間的困擾，是最需要改善之處。幸好在進入次頁面後，畫面上方均提供資料檢索，讓網友得以方便查詢各項報告公文，值得肯定。

在資訊性方面，此網站雖然提供了許多民眾出國須知及我國駐外使節資料，但缺乏系統的整理有讓使用者摸不著頭緒的感覺。再加上網路上為數眾多的旅遊網站及旅行社資訊，外交部網站在這方面需要多充實，補充一些深度的旅遊資訊如國情、氣候、與我國關係等。

值得一提的是，像申辦護照這種與國民切身相關的問題，應該將其放置在外交部首頁顯目的位置，而非以領事事務局的方式呈現。本研究以「申辦護照」輸入全文檢索查詢後的結果，出現的資訊為三篇外交部新聞稿，與民眾所需的申辦資訊毫無相關。雖然首頁有提供領事事務局網站的鏈結，不過在沒有任何提示說明下要讓民眾將申辦護照與領事事務局兩者間建立關連，恐怕不是一個親民、便民的電子化政府應有的心態。

網站中對於我國的外交關係、參與國際社會、國際合作、經貿投資都建構豐富的資料。在國情資料的選項內，提供了我國重要統計資料、政府新聞網、國情簡介等極為詳細的資訊，以加入聯合國及 WTO 為例，網站都不吝版面加以介紹。資訊豐富，可說是此網站最大的特色。不過，首頁的最新資訊，內容多為過時的公告與新聞稿，缺乏更新的動作，將會減低網友上此網站的動機。

在互動性方面，首頁的部長信箱提供網友對部長的建言，卻不見其回應與進度查詢，與各地方縣市政府相較，中央機關在與民互動這個部分實在要多加油。

總體而言，外交部網站的內容資訊相當豐富，也提供了許多外站的鏈結，加上隨處可見的全文檢索，的確是資料相當健全的網站。不過，整個網頁缺乏系統性的整理，造成網友瀏覽時的困擾，是比較需要改進的地方。

七、內政部網站(www.moi.gov.tw)

此一網站設計是以導覽式以及導覽地圖的方式進行網頁的設計，有助於網友方便的連結至相關業務之負責網頁。在網站的圖形設計上，此一網站並沒有突出的圖形設計以吸引網友點選，屬於功能導向的網站。

在親切性方面，內政部網站內部相關連結並非每個單位網頁都有提供多語版本，例如營建署，但社會司卻無，網頁的設計應該加以統一。網頁利用

網頁地圖的方式進行連結，藉由地圖的方式可以進入相關業務的網頁。在網頁中也提供相關的物件下載，例如「公務統計方案報表程式」相關電子檔提供下載，以及申請書等電子檔的服務。不過在網頁整體的設計上十分的單調，並沒有吸引人的圖片，多以文字形式加以呈現。

而在九二一大地震後，本網站也成立九二一的捐款的查詢，如果有捐款的民眾可以從此一網站找尋自己的捐款流向何處。

在互動性方面，此一網站提供了「政府便民服務窗口」，主要查詢內政相關業務，可以透過搜索引擎找出想要的答案。但是搜索引擎的設計有問題，主要問題在於當民眾想要跳出此一網頁時卻無法跳出，造成不便。

在網頁中也提供政風檢舉的功能，主要可以讓民眾檢舉內政人員如有貪瀆的事件，民眾可以利用此一管道檢舉情事。

此網站的新聞內容提供與中央社連結，因此民眾可以瞭解到今日國內外所發生的大事。另外，網站提供內政的大要，讓民眾瞭解國內的內政大要、目標為何。

在資訊的更動上，每日都有新的內容加以呈現，可以讓民眾瞭解到最新的內政資訊。在網頁連結方面，可以順利連接該目的網頁，不過，每一業務之網頁並沒有統一設計形式，呈現多頭馬車的狀況，形式皆有所不同。便利民眾方面，此一網站提供了線上的問題詢問方式，不必再透過相關的程式才能將問題傳送到相關之單位。

八、高雄市政府網站(www.kcg.gov.tw)

就親切性而言，高雄市政府網站設置了「影音點播」的點選內容，其中民眾可以利用「real player」的程式，點播想要知道的資訊，例如「市府宣導短篇」的播放，可以瞭解目前市府推行宣導的項目為何，不過，宣導短篇

的格式僅適用於擁有寬頻網路的民眾可以使用，對於沒有寬頻的民眾來說，則多了一項負擔。另外一項缺點，網頁部分鍊結並不能順利點選，也就是找不到相關的網頁可供資訊的提供。

在互動性方面，高雄市政府的網站提供了「市府信箱」的功能，提供民眾對於市政府有問題可以提出詢問的網頁設計，並且網頁設計方面採取十分親切的圖形設計，讓民眾可以感受到市府網頁設計及服務上的用心。

另外，高雄市政府提供了「線上申辦」的功能，提供了貼心的設計，這些內包括了「區公所便民服務」、「稅捐便民服務」、「戶政線上申請」、「電子公路監理網」、「求職求才」、「廢棄物申報」、「圖庫」。其中「圖庫」的設計為主要提供民眾架設網站時所需之圖形，以及相關的網頁美化之圖片。

在網頁中提供了另外一項便利民眾的互動設計--「民意資訊」，此一設計主要提供民眾「人民陳情」、「違建查報」、「市容查報」等項目，便利民眾與市府加以互動。

資訊性方面，高雄市政府在網站上提供了「旅遊資訊」相關的網站鍊結，並且提供了高雄市内著名的旅遊景點，可供民眾前往高雄市政府旅遊時的參考。而除了高雄市本身景點外，網站還提供了國內其他景點的網站連結，例如「墾丁國家公園」、「陽明山國家公園」等其他旅遊景點的資訊鍊結，符合民眾的旅遊需要。

除了上述幾點外，高雄市政府網站設計十分的豐富，顏色之運用及圖片選擇簡單且大方，可吸引民眾前往查詢相關資訊。

九、國防部網站(www.mnd.gov.tw)

國防部網站之架構設計，為大多數網站所採用的左邊導覽式網頁。在網頁設計方面，其首頁為一戰車圖形，但此一圖形並未提供連結的功能。

首先談到親切性，在網站下方有一「查詢」功能按鈕，但是此一功能並不能查詢到相關訊息，例如研究者打入「兵役問題」時，並沒有相關的兵役解答可供解答，只是出現空白的網頁。在視覺動線閱讀上，此一網站並沒有目前網站設計太長的問題，也就是每次網頁出現都能夠符合電腦螢幕的大小。

在互動的設計上，此一網站也設有問題的詢問等相關的網頁設計，可以讓相關問題的詢問有所解答，並且也可寫信給國防部長，詢問國防相關的問題等。

就資訊性來看，在網站中可獲得一般國軍、武器等國內外相關之資料，而且如果有相關國軍採購的相關法律規章，廠商或者相關人員也可藉由此一網站瞭解程序的進行。另外也可以瞭解到我國相關的國防知識，例如國軍的武器配備，以及其他國家的武器等。提供了大部分國軍的武器戰備的事實等。

總體而言，國防部網站的確給予相關的國防知識，但在查詢的設計上卻仍顯不足。

十、新聞局網站(www.gio.gov.tw)

新聞局提供有關中華民國的相關訊息，所以在內容提供上採用多種語言方式。在圖形設計等方面統一規劃、風格一致，相關內容上多與新聞、廣電方面有關。

就親切性而言，新聞局網站提供了葡、法、德、日、俄以及中文版本的網頁可供相關人士及民眾前往查詢資訊。對民眾服務的網頁方面採用便利的網頁設計，可以直接進行民眾之解答。在新聞稿的查詢及更新上則十分的方便，可以利用相關之查詢引擎得到適當的新聞內容，對於研究人員有所正面的助益。而在連結方面，本網站提供了國內即時新聞的查詢，連結到國內新聞相關網站，例如通訊社、報紙、電視及廣播等廣電相關媒體給予連結，方便了民眾的選擇。另外，由於此一網站為政府主要的對外宣傳網站，因此提

供了多語版本，給予相關人員有效查詢相關政府新聞。

十一、 台中縣政府網站(www.taichung.gov.tw)

台中縣政府網站建構十分的完整，除了將縣政府本身業務給予整理，另外還提供台中縣熱門的網站、在地網站，使有興趣的民眾可以利用此一網站連結到相關的網站加以查詢。另外，此一網站是以資訊性導向的網站，提供了許多有關縣市民眾相關的資訊內容。

談到親切性，在此一網站中，是以導覽形式之網頁加以設計，並且提供了相關的網站可以提供民眾加以連結。

另外網站整體設計上，幾乎所有網頁都擁有統一風格的設計形式，對於上網民眾來說可以算得上十分的貼心，不會有過多不必要的圖片，干擾視覺的注意力。

互動性方面，台中縣政府網站提供了「疑難雜症」、「線上申辦」、「問卷調查」、「留言板」等方面與縣民互動的相關網頁，可以讓縣民直接透過網站，辦理相關業務。

而網站的另外一項特色就是提供了「村里便民服務」，這項服務的提供來自行政院研考會的設計，主要是要讓全省民眾可以透過這項設計，瞭解到一般村里等相關的行政業務，如公路監理、稅務等方便的內容。

資訊性而言，網站提供了電影時刻、電子報、雙週報、統一發票對獎等相關有用的資訊，可以提供民眾有效率的使用資訊。在旅遊方面，網站上還提供了相關旅遊資訊，可讓民眾瞭解當地有哪些旅遊景點。在新聞方面，本網站提供了一週的新聞記事，幾乎每天都會加以更新，但可惜的是，星期六、日並未提供新聞。

十二、 台東縣政府網站(www.tai tung.gov.tw)

網站的組織包含了四大主題：印象之旅、台東素描、觀光旅遊及產業投資；就資訊提供而言，以觀光資源的介紹為多；在網站規劃上則是文字內容偏多，圖片輔助少，版面並無特殊變化。

在親切性方面，網站上提供多首原住民風味的「台東之歌」可線上聆聽，但或許因考量傳輸速度因此只播放原歌曲的某一片段，因此在歌曲結束時可能讓聽者感到有些突兀。網站提供連結至台東縣其他教育文化、相關政府機構的網站，也另外特別提供重視原住民文化的「公共電視」及「布農族文教基金會」網站的連結。

互動性方面，開設線上「縣民信箱」為縣民服務，另有「地方論壇」開放給縣民在網站上發表言論，但參與討論的縣民似乎並不多，研究觀察期間，六個專題討論區中，從 89 年 2 月開始，最多人討論的一個專題「您認為台東最欠缺什麼？」，至 89 年 8 月底也只有 10 個人次的參與討論。

而網站上所提供的資訊大至可劃分為縣政及觀光旅遊資訊兩大部分。

在縣政而言，介紹縣政規畫方向、相關產業發展計畫內容、提供縣政新聞。網站上另設有活動佈告，公布縣民活動訊息，網站上亦對各鄉鎮市公所做簡要介紹，同時詳列縣政府各處室所負責之服務項目、負責人及服務電話，並公告台東縣求才資訊。而網站上為縣民提供詳盡的醫療服務資訊，包括台東縣各大醫院門診時間及醫療常識資訊。

在觀光旅遊資訊而言，網站上介紹台東縣的海岸地形、觀光旅遊資源、原住民文化、特有產物、歷史溯源、地名典故；另說明台東目前在工、商、農、漁、牧及觀光的產業概況，尤其側重介紹其特殊地理景觀生態、九族文化特色，並提供旅遊簡圖、食宿資訊、交通資訊、原住民活動預告、以及不同日程的旅遊行程建議。

整體來說，台東縣政府網站有許多可以多加著墨的內容，但並未真正發揮網路媒體的特性，尤其是瀏覽網頁時的互動性並未加以注意，網頁的編排也沒有細緻的設計，常常是一片字海，似乎並不容易抓住使用者的眼光。

十三、 文建會網站(www.cca.gov.tw)

網站的架構主要分為：本會概況、國際文化交流（國際各重大文化藝術活動簡介及預告）表演及視覺藝術（國內各文化藝術社團組織介紹及活動預告）社區總體營造、文化推廣（文化藝工活動、組織概況）文化書香（提供藝文活動資訊）及文化資產（古蹟文物資訊）。

親切性的部分。網站上提供英文版本；首頁設計精緻，清楚呈現網站內容架構，而各子目錄設計自動下拉式選單以方便使用者進行瀏覽。

文建會網站的主題囊括許多與文化建設相關的內容，包括：古蹟、藝文、藝術活動、文化義工推廣活動、社區總體營造、九二一家園再造 等，網站上亦依據各主題提供相關網站的連結，例如：可連結至各大古蹟博物館、網路書店、各藝術文化社團網站、各附屬機構網站（國立台灣博物館、國立鳳凰谷鳥園、國立台灣美術館 等），對相關主題都有相當豐富的資訊，但由於有些連結的網頁是文建會與其他機構單位合作規畫的，因此各網頁的風格與水準並不齊一。

另外則提供螢幕保護程式可供下載，另在「文化藝術網」中也提供古蹟文化的影音多媒體欣賞。

互動性方面，開設「文化議題大家談」，讓民眾在網路上發表對文化建設工作的看法（但參與者並不甚多）。

其中「兒童文化館」應是互動性最強的一個次網站，網站的規劃以吸引兒童參與線上遊戲進而對「每月選書」有所認識。網站上會針對每月選書的

主旨而設計簡單的互動遊戲、播放動畫故事，小朋友可參加「每月選書」的討論、參與看圖說故事活動，並在網上發表他們的故事作品；另外有「親子留言板」，讓孩子及家長都可以在網路上留言。網站上的「美術館」，以大量圖畫向小朋友介紹美術活動，亦可讓小朋友使用 e-card。

另外「文化藝術網」中的「網路劇院」裡，提供「電子卡片」、「藝類說法」為互動機制，並以戲劇特性設計了線上遊戲，將文化藝術的知識融入了網路科技中。

在資訊性方面，主要是介紹文建會的服務項目及目前規劃、組織結構、並提供文化法規資訊，同時網站內容依特定的文化建設主題（藝文、藝術、古蹟、義工、社區總體營造 等等）提供豐富的參考資訊。

而除了網站本身規劃的架構之外，文建會亦成立一個完全以文化藝術資訊為主的「文化藝術網」，其中包括藝文資訊、目擊古中國、文化地圖、電子博物館、網路美術館、影音多媒體、網路劇院。首頁上並有「藝文櫥窗」提供近期相關藝文活動的新聞資訊。

文建會的網站基本上是以不同的文化主題為主軸各自發展，多數主題網頁都會提供 e-mail 的服務信箱。尤其「文化藝術網」的設計則更為多樣與活潑，網頁設計有較多的變化，較與眾不同的是在切換網頁時設計了許多電視電影的「轉場」效果。

十四、 青輔會網站(www.nyc.gov.tw)

以青少年活動為網站主旨，包括青年創業輔導、求才求職服務、職業訓練、生涯輔導、海外學人聯繫與服務園地、青少年休閒活動、青年領袖培育與國際及兩岸交流 等等。

在親切性方面，提供英文版本，網站架構單純，容易操作。另外提供青

年服務相關網站的連結，如：中國青年和平團、青年社區成長基金會 等等。亦提供影音服務，使用者可在線上欣賞青輔會的宣導廣告影片及青輔會之歌。但每頁網頁的左側及上下方，都花了很大的版面詳列和首頁相同的目錄，使內容空間相形之下被壓縮了，甚至顯得有些浪費版面。

就互動性而言，提供「意見信箱」供使用者 e-mail，另有「青春交流站」，讓青年朋友在網路上討論職場生活及生涯規劃心得，其設置的原意很好，但可惜「青春交流站」的討論情形似乎並不熱烈，青輔會應可再加強鼓勵使用者的參與。

在資訊性方面，網站上提供的青年相關資訊包括：青年創業、求職求才、生涯輔導、志工服務、職業訓練、國際青年活動的介紹 等等。首頁下方開設「最新活動」區域，將最新有關青年活動的資訊公佈於此。而「新聞公告」中則刊登與青少年相關的新聞資料，另有職訓、休閒活動訊息。大體而言，青年朋友若需要有關工作、進修的訊息，都可以在青輔會找到，但有關「休閒」方面的資訊則是比較匱乏。

整體來說，青輔會的網站以傳達「官方資訊」的意味較濃，就網站的設計而言，較為中規中矩，沒有太多的互動與變化，多是以資訊的公告為主，就一個以青年朋友為服務對象的政府機關來說，網站的設計仍缺乏年輕活力的感覺，與青輔會外在塑造的形象相比似乎有點落差，網站上資訊的呈現方式是否能吸引青年朋友的注意，或許仍需要進一步觀察評估。

十五、 研考會網站(www.rdec.gov.tw)

研考會網站在首頁上列出網站上可供點選瀏覽的目錄，編排層次並不明顯，整體網站架構簡單。

在親切性方面，網站首頁提供關鍵字查詢，可方便使用者快速找到資訊。另外則是列出網站內容目錄，供使用者直接點選。首頁右上方列出「最新消

息」，提供研考會最近的活動資訊，讓使用者直接點選至內容網頁。

網站首頁亦提供其他相關網站可供連結，包括：政府再造、政府網際服務網、出國報告資訊網、政府組織與工作簡介、人才資訊、圖書資源網、全會資訊網（限研考會同仁使用）、電子化政府。這些連結對使用者來說是很實用的資源，但可惜在首頁的呈現上並沒有和研考會組織本身的網頁連結有所區別，因此可能會誤導使用者一不小心就點出了研考會網站。

而網站上所提供的資訊則包括研考會的簡介、服務要項，以及所屬組織的網頁介紹，如：研究發展處、綜合計畫處、管制考核處、資訊管理處、政府出版管理處，但整個網站的規劃並沒有鮮明的特色，其下各所屬組織都有各自的網頁，網頁風格不一。

至於互動性方面，網站上設計的互動機制較少，僅有提供 e-mail 意見信箱。

研考會首頁的設計便不夠活潑，僅是提供點選的「目錄」而已，在編排上未呈現出分明的組織層次，當然亦未能提供使用者適宜的瀏覽動線，而網頁內容多是類似政府公告的資訊，網頁資訊內容也多是字海填成。

研考會網站上所提供的資訊，在質與量方面都可再進一步設計規劃。

十六、 台南市政府網站(www.tncg.gov.tw)

台南市政府網站呈現較活潑，編排層次分明，以文化首都、學術重鎮、親水之都、科技新城為呈現的重點。在首頁上以下拉式選單方式呈現網站組織架構，並列出近期重要活動公告。

在親切性方面，網站內容規劃盡量精簡在螢幕範圍之內，省去使用者拉動捲軸的麻煩，同時各網頁都設計了需要的操縱指令：如回上頁、回首頁、回上方，操作方便。

網站內容也提供英文版本，但內容則以介紹台南的觀光旅遊資源為主，和市府組織相關的資訊則較為忽略。

網站上提供古蹟虛擬影片，民眾可直接在網路上一遊各級名勝古蹟。另有南台古蹟的螢幕保護程式、電子桌布可供下載，以及其他市府所屬機關相關網站的連結。網站上亦設置「站內搜尋」功能，但或許資料庫的建置並不十分齊全，有些台南市資訊仍無法直接搜尋到。

而台南市政府網站上提供相當豐富的網站連結，除了市府內外相關機構，亦有各級政府機關、全省各縣市政府、搜尋網站、旅遊景點網站、交通氣象資訊網站、新聞資訊網站的網站連結。

就互動性而言，設有市政服務 e-mail 信箱，提供民眾和市政府網上溝通的管道。另外網頁內也運用不少 JAVA 的互動性設計，讓使用者進行網頁瀏覽較添趣味。

台南市政府網站資訊的提供可分為市府建設和府城介紹兩大部分。在市政建設中，網站上提供有市政新聞、社會福利措施、市府公告 等，也提供許多申請表格讓民眾直接下載填寫。

府城介紹裡則主要環繞台南的古蹟文化來設計，網站上放置許多台南市老照片及現代照片，深入介紹台南各古蹟名勝，亦介紹對台南古蹟文化多有貢獻的資深文化人，同時提供各姐妹城市網站連結。另外在網站上也介紹台南市學術、親水、科技新城的規劃願景。

台南市政府網站大體而言，能提供使用者相當豐富的市府及旅遊資訊，以文化古城為主線，輔以科技、學術、親水的形象塑造，予人古典與積極發展的印象。而網站的組織規劃清楚，網頁設計圖文並茂，能提供使用者方便瀏覽的動線，唯在互動性方面，與民眾僅有 e-mail 的往來，是可以再加強的地方。

第二節 建議

一、立即可行建議

(一) 總統府網站

- 1、適當增加英語之外的外語版本(如日語)。
- 2、增加站內查詢功能。
- 3、線上留言應予回應,並可考慮設立「總統信箱」與「總統聊天室」,以增加與民眾的互動。

(二) 體委會網站

- 1、應有時宜性(timeliness),在奧運期間居然不見奧運消息在網站出現,係屬嚴重疏忽。
- 2、將首頁的 enter 明顯化。
- 3、考慮設立討論區與留言板。

(三) 台北市政府網站

- 1、「市民論壇」應予適當管理,情緒性謾罵的詞句應予刪除。
- 2、主選單字體應略為放大。
- 3、首頁版面構成應予單純化,不用太多動畫。

(四) 新竹市政府網站

- 1、充實英文版本的內容。
- 2、旅遊資訊可與交通工具整合,以方便外縣市民眾使用。
- 3、應有站內查詢功能。
- 4、應有線上申請服務,以落實「電子化窗口」的功能。
- 5、尚未完工的網頁不要事先告知或提供鏈結功能,以免網友查詢落空而失

望。

(五) 行政院網站

- 1、充實英文版本的內容。
- 2、部分網頁文字太多，缺乏視覺化設計，並適當加入圖案。
- 3、新聞呈現「昨日消息」，缺乏即時性。
- 4、似可考慮設立討論區。

(六) 外交部網站

- 1、「申辦護照」選項為民眾關注，似可提前至首頁出現。
- 2、首頁有太多與民眾缺乏直接關係的公告與新聞稿，似可考慮調整內容。
- 3、可考慮設置討論區。

(七) 內政部網站

- 1、應增加線上申請功能。
- 2、應設置討論區或留言板。
- 3、各司的網頁設計似應有一致風格與形式，以方便民眾使用。

(八) 高雄市政府網站

- 1、應設置留言板。
- 2、加強市長信箱回覆機制。
- 3、應有即時性的政令宣導，如颱風期間的地方性防颱措施，高屏大橋斷裂後的交通補救作為都應即時展現，以發揮政府的危機溝通 (risk communication) 功能。

(九) 國防部網站

- 1、應強化查詢功能，將相關的關鍵字納入，以免用者查詢落空。

- 2、可以再加強武器知識介紹，以滿足年輕朋友的需求。
- 3、應可設置留言板或討論區。
- 4、可考慮提供相關軍事網站連結。

(十) 新聞局網站

- 1、進入應以中文版為主，英文版為選項，不應本末倒置。
- 2、應可設置留言板或討論區。

(十一) 台中縣政府網站

- 1、版面設計似嫌零亂，可予適當簡化。
- 2、可考慮設置「縣長信箱」。
- 3、應增加旅遊資訊，以擴展縣內觀光。

(十二) 台東縣政府網站

- 1、既以觀光縣著名，就應多增加觀光資源介紹，尤其圖片應增加。
- 2、網站論壇、縣政新聞、活動佈告、相關網站連結功能應儘速建立。
- 3、可考慮增加便民服務資訊與提供線上申請功能。

(十三) 文建會網站

- 1、應多鼓勵網友參與網上留言或討論。
- 2、應可再多增加與藝文團體網站的連結功能。
- 3、應有專頁介紹文建會出版品。

(十四) 青輔會網站

- 1、以資訊公告為主，可增加互動性，版面設計可再活潑化。
- 2、影音服務無法直接下載，可加以改善。
- 3、留言不應先「註冊」，可取消。

(十五) 研考會網站

- 1、首頁設計可更活潑些。
- 2、可考慮設置留言板或討論區。

(十六) 台南市政府網站

- 1、首頁圖片切割零亂，應加強美編設計。
- 2、可考慮設置留言板或討論區。
- 3、應設立線上申請功能。

二、中長期建議

(一) 應委託專業製作公司製作

網站設計有其專門性，除了電腦的知識外，網站外觀所呈現的視覺化元素更為重要，因此參與人員應具備美工、廣告、傳播、雜誌編輯等相關的知識。為豐富政府網站的傳播性與視覺效果，委託民間專業製作公司進行設計應是可行的方式。

除了行政院相關部會網站可以外包製作外，各部會所屬一級單位司局處的網頁也可以同時委包處理，以呈現以「部」「會」為主，司局處一體的整體形像，不宜部會、司局處分別委託，造成形像混淆的現象。

委包作業應採取「比稿」方式，由部會相關主管人員協同外聘學者專家所組成之委員會審查之，除選出最適當之製作公司外，並可以集思廣義共同創作最合乎部會需求與風格之網站。

(二) 定期舉辦使用者調查

各級政府網站應定期舉辦使用者調查，以瞭解使用者需求與對網路的評價。使用者調查的測量指標亦可參考本研究提出之「親切性、資訊性、互動

性、工具性」等四個構面以發展之。

網站的使用者調查可由各級政府研考單位或委託學界執行之，本研究建議使用者調查應每兩年執行一次，以評量網站傳播效果並做為改善之參考。

（三）建立流量稽核，以觀察傳播效益

各級政府網站應建立流量稽核（auditing）制度，以瞭解被使用狀況。

流量稽核指標甚多，宜由行政院研究發展考核委員會統一制訂各級政府網站適用之稽核指標以做為全國政府網站之稽核共同標準。

（四）增強工具性功能

網站就是媒體，做為媒體除了扮演資訊工具外，也應有「廣告工具」的功能，政府網站除了傳播政府資訊外，也可形成「廣告」的工具性功能，二者相輔相成，更能發揮政府公共關係效益。

政府網站當然也可以擔任「廣告」的角色，很多政府機構均編列預算購買媒體版面或時間，以刊播該單位的公益廣告，如新聞局、衛生署、農委會、經濟部、交通部、國防部等與民眾有直接關係的部會都曾製作廣告刊播，這些廣告當也應在自己的網站同時出現，並提供下載，以擴大傳播效果。

政府網站也可擔任「搜尋引擎」功能，與該部會或地方政府有關的公益團體、基金會的網站應該可以和政府網站連結，一方面方便使用者查詢，另一方面亦是發揮政府功能，增進與民間的交流互動。

此外，各級政府單位均有各式出版品，這些出版品雖然內容優秀，然因缺乏銷售管道不能廣泛流通，而形成「孤芳自賞」，因此各級政府站應設置「出版品」區，除了介紹出版品外，亦可透過電子商務方式銷售之。

附 錄

座談會記錄：台北第一場

時間：民國八十九年九月二十九日

地點：國立政治大學新聞館

主持人：國立政治大學黃葳威教授

出席人員：邱維堅、劉睿媛、辜鵬樺、陳弈先、林珈吟、曾惇彬、康嘉豪、呂子凡、趙敏如、莊尚文

與會人員發言：

主持人：大家好，我們這個研究案的計畫主持人是廣告系的鄭自隆教授，那我是幫他主持這一場的座談會。我們這場座談會的就是，各位貴賓在過去幾週內所參觀的，十六個不同的政府網站，比較它們不同類型的網站，那在這當中，大家可能會有喜歡或不喜歡的，覺得有趣或無聊的，所以想要知道大家的想法，做為這些網站未來改善的建議。這場座談會大概是一小時左右，那首先請同學先簡單的自我介紹，告訴大家你的姓名，然後就開始進行第一題，請告訴大家你最喜歡的是哪些網站，最不喜歡的是哪些網站，那就請你開始。

邱維堅：大家好，我叫邱維堅。我覺得我看過的十六網站中，最好的是新聞局，因為它的首頁感覺很舒服，而且它的編排方式很清楚，網站上的資料很豐富，是我印象最深刻的網站。那我覺得，最不好的網站是台北市政府，因為它的畫面很亂，資料太多，我覺得不太容易找到我想要找的東西，但是它消息公布非常的多，所以我認為它其實可以有一個類似像新聞區之類的設計，將消息公布納入，大概就是這樣子。

主持人：好，謝謝，如果待會還有想到什麼，可以再舉手補充。請下一位。

劉睿媛：大家好，我叫劉睿媛。我個人非常喜歡新聞局的網頁，因為網頁影像、色彩和編排的感覺都很舒服，相關的連結很多，像新聞局，有連結到各

媒體，還有很多相關的單位，我覺得很方便，而且可以找到很多相關的東西，另外還有一些藝術方面的鏈結，感覺很棒。我比較不喜歡的是研考會的網站，很死的感覺，畫面設計都一格一格的，雖然東西有很多，而且download的速度很快，但是全部都亂七八糟的，很沒有條理，無法很快就找到我想要找的資訊，因為文字太多了、所以比較亂。

主持人：謝謝，請下一位同學，還有，因為現在才剛開始，所以待會可能大家聊的比較熟了，也可以以舉手的方式發言，或補充，請下一位同學。

辜鵬樺：大家好，我叫辜鵬樺。在十六個網站中，我最喜歡的是高雄市還有文建會，因為和我所認知的印象很契合，高雄市一進入就可以看到海洋海豚；另外，文建會的背景也是和它所負責的業務有關，但是台北市的資訊太多，新聞檢索也沒有放在顯眼的地方，所以我覺得版面看起來很雜亂，我不是很喜歡；我也不喜歡台東縣，因為很多資訊是重複的，大多是介紹當地資源，還有產業發展狀況，並沒有注意到使用者的需要，介紹產業的發展不是很適合，因為我覺得台東縣應該注重在它的觀光業上，民眾上它的網站，會比較想知道哪裡可以玩，怎麼去之類的資料。

主持人：好，待會有想到要說的，可以再補充。

陳弈先：大家好，我叫陳弈先。我最喜歡新竹市政府的網站，因為我認為新竹市政府的搜尋網站做得很好，因為可以很容易的找到資料，而且在畫面下方還有文字宣傳，在聊天室內也有市府人員為你服務；另外，我也很喜歡台北市政府的網站，它的感覺很像聯合新聞網的網站、中時電子報的網站，比較商業化，也比較活潑而且提供的資訊相當的豐富；還有就是，青輔會的網站，它的實用性很高，網站的美術設計很好，下載的速度很快，可是文字鏈結的字有點太小的感覺；而台東縣的網站，所提供的內容很少，大多市政府的公告，印象很不好，覺得好像是隨隨便便做出來的感覺。

主持人：好，待會有想補充的，可以再補充。請下位一同學介紹。

林珈吟：大家好，我叫林珈吟。我是比較喜歡青輔會的網站和文建會的網站，因為兩個網站都提供很多的藝文活動；另外，比較喜歡的還有高雄市政府的網站，因為一方面我老家是在高雄市，它的網站設計很有高雄港都的氣息，但是因為它提供的資料很多，需要花很多時間下載。然後，我不喜歡外交部網站，因為它的背景用到很多國徽，看起來很亂，不容易辨識，而超鏈結的部分，只有文字加反白，還有就是，如果要找到自己想要的資料，要花很多時間，而且常常不是自己想要的東西；還有我不是很喜歡台北市政府，因為提供的資訊太多，要找到所需的資料很難，使用搜尋引擎後，列出的內容也太多，很多也不是自己想要的東西。

主持人：謝謝，請下一位。

曾惇彬：大家好，我叫曾敦彬。所有網站中，我認為行政院的網站很不錯，它可以鏈結的網站很多，在市政府網站方面，我覺得新竹市政府的網站最好，它顏色搭配的很好，有的資訊很齊全，而且版面很乾淨，該有的都有了。還有我覺得，台北市政府比新竹市政府好，因為比較活潑，在地新聞也比較多，我覺得，政府網站在設計上，應該要注意的是提供的資訊，因為一般人進入政府網站大多是有目的性的，找到想要的資料就走了，所以設計上不用太花俏，反而會讓下載的速度太慢，但是該要有的資料還是要齊全。

主持人：謝謝，下一位該你。

康嘉豪：大家好，我叫康家豪。我認為台東縣政府的網站還不錯，至少版面還蠻整齊的，要的資料很容易找到，分類做的不錯，而且它和民眾的互動性蠻高的，還有很多地方新聞和地方消息，縣民可以上網找到最新的活動。大概就是這樣子。

主持人：如果有想要補充的，待會可以補充。下一位。

呂子凡：大家好，我叫呂子凡。我是覺得，台中縣政府的網站把一週新聞列在首頁，佔了很大的篇幅，並不是很需要。然後就是，青輔會的網站對剛畢

業的學生而言，很有用，所以它的網站，資訊比設計重要，應該重在功能性，另外，還有單位的性質，在網站設計上也很重要，像體委會的內容很差，最近體壇大事就是奧運會，可是網站內容關於奧運的內容幾乎沒有，反應很冷淡。還有就是新竹市網站，新竹市因為是科技重鎮，所以在網頁設計上，應該要加入英文版，讓網站有國際化的感覺，在這點上，中華民國總統府的網站做的真的非常的差，實在不夠國際化，蠻誇張的，但是總統府的虛擬實境還蠻特別的。

主持人：好，下一位同學。

趙敏如：大家好，我是趙敏如。我覺得台北市的政府，是用商業的角度來設計網站，感覺還不錯，不過版面看起來有點紊亂，沒有焦點；還有，台東縣政府的網站，一開始點進去的時候，有海洋山川，還有一隻海豚，很吸引人，結果內容卻很貧乏，金玉其內，敗絮其中，我蠻失望的；我覺得蠻誇張的還有體委會，網站上幾乎沒有什麼資料，而且更新速度太慢，內容只有一些體育法規而已，連奧運相關的內容都沒有；另外，外交部網站也很差，提供的新聞的時效性很差；總統府的網站也不好，網站一進去就是一棟建築物，像是以權威的角度來看，網站內容就是一些政府法令宣導的東西，我覺得它的使用性及需求性不足。然後，還有就是，高雄市政府網站也不錯，也很有商業的氣息；然後，新竹市政府則太強調文化性。我覺得政府網站使用商業性設計比較會吸引民眾上網，除非是文化性質的網站，而政府網站在文化性上，比較少著墨，多是政令宣導及文字說明。喔，還有，台北市政府的網站顏色是很鮮豔，但是卻沒有什麼動態感。

主持人：謝謝，最後一位。

莊尚文：大家好，我叫莊尚文。我第一眼很喜歡台東縣政府，但是網站的內容卻很貧乏，但是台東縣政府網站，因為它主要的發展是在它的觀光業，所以網站設計應該也要那樣，內容雖然比較沒有新鮮感，但是，是做給外地觀

光的人看的，所以不一定要從商業角度來看，我覺得政府網站的設計，主要是應該要看各個政府網站的角色及定位，到底是偏向外地人使用或本地人使用，再根據定未來設計會比較好。還有，我喜歡新竹市政府網站，因為網站提供了所有關於新竹市的資訊；但是體委會的網頁做的非常差，根本沒有內容，讓人失望透頂，很糟糕。大概就這樣。

主持人：謝謝，待會有想到什麼要補充的，可以舉手補充。我們接下來進入第二題，你認為應如何改進政府網站的親切性，以吸引民眾使用？我們先請林同學先分享她的意見。

林珈吟：在第二題方面，我覺得留言版的功能，必須要能夠讓民眾在留言版上直接看到政府單位人員的回答，網站的人員要定期處理，不要只是放在那裡，擺好看。而且，留言版容易成為無的放矢的地方，所以網站人員更需要定期管理，回覆。在這方面，我是覺得中央政府做的都很差，而地方政府相對來說，做的就比較好。

主持人：謝謝，下一位請呂同學，如果想補充的話，可以舉手發言，沒關係。

呂子凡：我是覺得，如果要有親切性的話，網頁的文字不應該太多、太密、太小，不宜閱讀，而且網頁設計不應該只有文字，一定還要提供一些圖片，這樣才能吸引使用者，另外，網站應該是動態的，所以要是使用者資訊導向，並且可以提供進一步的資訊，也就是，前端要有聽眾意識，後端要有資料管理。

主持人：好，下一位請這位辜同學。

辜鵬樺：我是覺得在親切性方面，文建會做的不錯，當游標移動到選項時，就會出現下一層選項的內容，這樣整個畫面會比較清楚、乾淨，對民眾而言，會覺得比較容易使用。

主持人：好，謝謝，這位是邱同學，請說。

邱維堅：我認為網頁可以分成文件版和圖片版，在圖片版可以放很多的特效，這樣就算是下載的速度比較慢，也會有心理準備，這樣在改進親切性方面，會有比較大的幫助，為常常我們在上一個網站時，會因為下載的速度太慢，就不想上了，有時候等很久，才發現下載的都是圖檔，一點用都沒有，還花那麼多的時間在等，所以如果有分文字版和圖片檔，就比較會有心理準備，還有就是，在每一層網頁上的選單，應該統一放在同一邊，以方便民眾點選。

主持人：謝謝，還有沒有人要補充的？……這位是林同學，請說。

林珈吟：我是覺得每個網頁都應該要有檢索的表單，才能方便民眾尋找所需要的資訊，因為大多數的人進入政府網站多是有目的性的，所以，網站應該在最短的時間內，讓民眾找到他們想要知道的東西。

主持人：謝謝，曾同學。

曾惇彬：我覺得，網頁設計要有一致性，最好能把整個網域都建構出此網站的形象圖騰，讓使用者能夠清楚瞭解。

主持人：好，這位是趙同學，請說。

趙敏如：我覺得網站的速度很重要，因為即使內容再多、再好，如果下載內容常常出錯或太慢，也沒有用。

主持人：莊同學，請說。

莊尚文：我認為如果民眾要搜尋資訊，那麼網站上應該要有搜尋引擎的設計，這樣比較能方便民眾尋找，或是設有網站地圖，告訴民眾各項資料是歸在哪一類，是在哪一層，或直接提供連結，另外，我覺得網站應該在首頁就將網頁的特性呈現出來，以吸引民眾，這樣會比較好。

主持人：還有沒有人要補充的？……好，待會有要再補充的，可以舉手發言。接下來，我們進行第三題，希望大家踴躍發言，你認為應如何提高政府網站的資訊性，以提供民眾豐富的資訊？

呂子凡：我是覺得，網頁的資料庫需要有專人處理、整理。政府的各項業務能夠上網的就讓它上網，真正達到所謂的電子化政府。

主持人：劉同學，請說。

劉睿媛：我認爲政府網站可以開放電子報給當地的民眾，提供當地的活動、相關資訊、新聞，然後可以吸引網友上線，而且資訊要有專人維護，隨時更新資訊，並提供給網友。然後，要從使用者角度設計，而非網站角度設計，這樣的差別，通常往往會造成整個頁面構成效果、呈現方式的迥異。

主持人：這位是……趙同學。

趙敏如：我是覺得，政府網站應該提供轉寄的功能，這樣才能方便民眾將重要的消息資料寄給朋友。而且如果使用的介面不太 friendly，民眾就比較不容易找到需要的資訊。

主持人：謝謝，還有沒有……你是…陳同學，請說。

陳弈先：我是覺得說，政府網站要提供民眾所需要的資訊，但是，像成立宗旨這些資訊就可以不需要了，反而應該加強便民的資訊。大部分的政府網站的全文搜尋雖然都有提供，但是結果往往不是我想要的，通常就是資訊雖多，卻沒有對民眾實用的資訊。另外，如果錯誤的鏈結過多會造成使用者對此網站信心的崩潰。

主持人：謝謝，莊同學請說。

莊尚文：我覺得與其說資訊不夠，不如說是網站的分類不夠，假若有完善的分類，讓使用者輕易找尋資訊，就可以說是資訊性的突破，而且，最起碼要有最新資訊、或是可以用跑馬燈的形式呈現，最重要的是，要有觀念意識，別讓使用者等太久。

主持人：好，曾同學，請說。

曾惇彬：我認爲政府網站要有跨越地區的資訊性概念，例如說全省的地圖、停車資訊，這種跨區域的概念是需要強調的，因爲有越來越多人利用週休二

日至全省各地旅遊，若有豐富的旅遊景點說明，應可增加外地來訪人潮，尤其是地方政府網站更要強調這點。還有就是可以參考商業網站，例如像是新聞網站，政府網站也可提供議題讓網友討論、或給予議題評分。

主持人：謝謝曾同學，在第三題資訊性上，還有沒有人要發言或補充的？.....如果沒有，我們就進行第四題，網站的特性之一是網站與網友的互動，你認為政府網站應如何提高互動性？劉同學，請說。

劉睿媛：我是覺得使用網路辦理事項上的處理，會較方便，例如，可以提醒你該繳稅了，還可以透過網路上繳稅，因為我比較習慣用網路處理事情，如果，可以上網辦理一些事情，而不用跑到公家機關辦理，會比較方便省事但是，網站上的保密機制，要安全無虞才可以。

曾惇彬：我也覺得上網辦事情，比較方便，另外，單一窗口制很重要，因為，政府機關有一個很大的缺點就是，喜歡踢皮球，每次去公家機關辦事，一下子說找隔壁辦公室，一下子又說不是我們處理，所以，單一窗口制是很重要的，但是相關機制也需要考量，如果政府要有效率的，必須要精實，就像網站一樣，要方便民眾操作使用。

主持人：辜同學。

辜鵬樺：還有，我覺得留言版或是申訴的信件，都一定要有專人處理，不能不聞不問，而且時效性很重要，不能拖太久，我就有試過，在留言版上留言問問題，結果，根本沒有人回我，我等了大概一個多月，最後就放棄了，所以既然網站上有提供這樣的功能，就應該要有人專門處理，或是請員工輪流處理，不然民眾會對這個單位失去信心。

主持人：邱同學，請說。

邱維堅：像前幾個同學說的一樣，因為電子化已經是一種趨勢，所以政府網站應該走向全面上網化，讓很多簡單的申請、繳費等，都可以透過網路辦理，就不需要親自跑一趟；至於留言或申訴的內容，一定要有回覆程序及回

覆期限的說明，最好還要有回覆的處理進度，民眾才知道他們的意見或問題，政府單位是有在關心的。

主持人：陳同學。

陳弈先：因為現在的網站系統可以預設民眾可能會問的問題，類似 Q&A，因為有些問題是很多民眾都會問的，那樣就可以預設在網頁中，供民眾查閱，民眾就不需要留言，或寄信給網頁維護人員，浪費時間。另外，大多數的民言論壇雖然有提供聊天室，但是卻流於謾罵，這樣就可利用軟體機制，將謾罵字眼過濾掉。

主持人：林同學，請說。

林珈吟：我覺得網站必須告知民眾，所有留言回覆需處理的時間，讓民眾有心理準備，至於即時聊天的功能也可以提供，讓政府首長可以與民眾線上對談，這樣一來，不但有助網友之間的互動，還有可以提升政府與網友間的互動。

主持人：這位是……呂同學，請說。

呂子凡：其實我覺得，互動最快速的方式是，民眾使用網路問，政府用電話回覆，不一定都要使用網路 e-mail 來回，因為，畢竟電話一對一，最快速即時的，而且有時候用電話講，如果不清楚的，還可問的更仔細一點。另外，我覺得社群的建立也是網站互動的條件，但是前提是，必須提供豐富的資訊，甚至可以考慮和民間網站合作，共同建立龐大的資料庫。網站的設計要有個人化的設定，民眾就可以選擇想要的資訊、或是關心的內容，呈現個人的內容、資訊等。

主持人：謝謝大家踴躍的發言，如果沒有要補充的，我們就繼續第五題，一般政治人物的網站，常把網站作為傳播工具，播映廣告影片、募款、銷售選戰周邊商品，你認為政府應如何扮演工具性的角色？

莊尚文：我是覺得，政府網站可以提供桌面供民眾 download，還有就是公益

廣告、宣傳短片的下載，有時候我會覺得電視上的公益廣告拍得很好，如果網站上也有可以提供下載的話，我覺得，政令傳播的效果應該會更好。還有，如果是旅遊單位，也可以利用與觀光網站的鏈結，提供外地、甚至外國人的旅遊資訊。

曾惇彬：我是覺得網址的宣傳很重要，政府網站可以和相關網站合作，作超鏈結，然後讓民眾可以由其他網頁鏈結過來，或是可以考慮配合政府的活動，在入口網站、搜尋引擎上登廣告，吸引民眾鏈結進入。

主持人：謝謝，下一位是康同學，請說。

康嘉豪：我覺得，網站可以找代言人來宣傳，例如說，體委會就可以在每週找一天，讓運動員或運動明星上網和民眾對話，這樣也會有助網站的宣傳。

主持人：趙同學，請說。

趙敏如：我想，如果政府可以將一些政策細節規劃完善後，透過網頁傳達，宣傳效果應該有會很不錯，但是很重要的一點就是，必須兼顧和其他媒體一起搭配宣傳。

主持人：謝謝大家的發言，今天每一位同學都很踴躍的發言，我們終於要進行最後一個問題了，就是：整體而言，你對政府網站有什麼建議？請每一位同學都想一想，整合一下前面幾題所有的意見，簡短的做個總結。先請邱同學開始。

邱維堅：我是認為，政府網站就是要代替政府的部分功能，例如有些是本來要到現場去辦的，那現在就可以透過網站讓民眾可以申辦，或透過網站可以獲得其他訊息。還有就是，網站的內容要作得很舒服，像在工具性部分，民眾不會主動進入任何政府網站，除非是有目的性的，那網站就必須要滿足這方面的目的，包括查資料及申辦事項，如果政府網站在這方面可以加強，設計得更親切一些，在互動性的部分多注意，我想，那就夠了。

主持人：下一位是劉同學。

劉睿媛：我認爲要針對政府網站的性質來區分，就是說它該做什麼事，就把重點放在這，只要網站讓人家使用後，印象良好、覺得它的功能性夠、便利性強、速度也夠快，這樣也就沒有必要在宣傳網站上下功夫。

主持人：辜同學請說。

辜鵬樺：我是認爲，政府網站在內容上要多提供公眾服務，像高雄市政府就有提供公共服務，在按了下拉式選單後，就有各項服務，像是地震消息等等，可以方便民眾瞭解，還有，各個政府網站應該彼此作鏈結，讓民眾在這個網站找不到的資料，可以鏈結到另一個網站尋找，盡量充分利用超鏈結的功能，可以方便民眾使用，但是，網站的內容提供還是要視各政府單位的特性。

主持人：謝謝，然後，下一位是趙同學，請說。

趙敏如：我想，政府網站要知道它所扮演的角色，如果是中央政府，所代表的就是中華民國，如果地方政府的話，就要注意地方性的特徵，要代表該地區的特色。還有就是網站要注意互動性、資訊的鏈結，但是要小心政治人物將政府網站當成是競選的工具，這是一定要避免而且應該要注意的。

主持人：下一位是陳同學。

陳弈先：我覺得政府網站針對的應該是外國人或華僑，所以應該在語言提供方面要有英文，但是似乎只有部分網站有提供，像是總統府、新聞局、外交部、台北市的網站，而地方政府在這方面的設計就比較缺乏，如果有外國觀光客的話，就可能無法把地方的特色宣傳出去。我覺得看過的網站中，像是中央政府的話，大多無法把政令或下一步執政目標列出來，如果是學術研討需要或查相關資料，就會查不到，所以在對外這方面，無論是地方或中央政府都作的蠻失敗的。

林珈吟：我認爲，政府網站無法要求它非常的炫或超級快，這部分比較難，但希望有這麼一天，大概就這樣。

主持人：呂同學。

呂子凡：我覺得要視政府網站所負責的業務，在網站上都要很清楚標出，民眾需要辦理什麼業務，就可以在網站上辦理，目前政府網站的服務只有一半，例如網頁也提供表格的下載，或申辦手續的介紹，但是，在填完之後，還是必須親自到各單位辦理，這樣效果就會大打折扣。

主持人：下一個是曾同學。

曾惇彬：我想，政府應該在設計網站之前，對自己的單位作分析，再利用一些行銷的手法，知道使用者是誰，在針對使用者方面，內容層次要比較高一點；那地方政府網站，就需要介紹地方的一些特色、地方規劃等，才不會說每個網站都包含了所有的東西，沒有規劃，非常的亂。

主持人：康同學。

康嘉豪：因為現在網路的使用年齡還沒有完全普及，仍然集中在某些年齡層，相信再過十年左右，成為全民上網的時候，大家會比較接受政府網站，那政府還有十年可以慢慢改進。

莊尙文：我想中央政府的網站要設計得讓人有信心，要作得很舒服，因為如果一個網站都弄不好，一個國家怎麼會管的好；地方政府的話，網站上的資訊要非常充足，讓民眾在網站上可以瞭解該地區。

主持人：謝謝，還有沒有人要補充的？.....如果沒有，我們很謝謝各位同學大老遠的來參加今天的這場座談會，大家的發言都很熱烈，謝謝大家的配合，離開時記得把收據交給工作人員，謝謝。

座談會記錄：台北第二場

時間：民國八十九年九月三十日

地點：國立政治大學新聞館

主持人：國立政治大學黃葳威教授

出席人員：羅國書、李明樺、莊以楷、簡志仲、謝佳君、江曉亭、廖彥博、張桂樺

與會人員發言：

主持人：大家好，我們這個研究案的計畫主持人是廣告系的鄭自隆教授，那我是幫他主持這一場的座談會。我們這次會談的就是，各位貴賓在過去幾週內所參觀的，十六個不同的政府網站，比較它們不同類型的網站，那在這當中，大家可能會有喜歡或不喜歡的，覺得有趣或無聊的，所以想要知道大家使用以後，真正的想法，做為它們改善，未來改善的建議。那首先就請同學先簡單的自我介紹，告訴大家你的姓名，然後就開始進行，告訴大家你最喜歡的是哪些，最不喜歡的是哪些，就請你開始好了。

羅國書：大家好，我叫羅國書。這一個月來我看過所有的網站，應該是十六個網站，感到最好的是高雄市政府的網站，因為不管是它版面的設計或是它的外觀上，以及它的擺設上，還有那些資訊的提供，這些都非常完整。我覺得最不好是國防部的網站，因為它上面，我能夠找的，實在是，什麼都沒有，會讓我好像感覺走錯地方的感覺，所以這是我覺得最不好的網站。

主持人：你想要找的是什麼樣的，想要的得到是什麼樣的內容？

羅國書：比如說，我想要找最近一期、最新一期的替代役的名額，有哪些名額、哪些公司，那這些它都沒有很即時的做出 update 的動作。甚至上，在每一期兵役或國防役的 update 的動作非常慢，而且它的主機常常會當機，所以這些，會讓我覺得它這個網站其實沒有做得很好。

主持人：謝謝，跟大家講一下過程與狀況，現在是剛開始，大家可能比較不

熟，可是也許待會談開來了之後，你要插話或是補充或交叉都可以。請下一位開始介紹。

李明樺：大家好，我是李明樺。基本上，看過那麼多網站，印象最深刻的，應該算是文建會的，我覺得它一進來的那個畫面就蠻美觀的，符合文建會需要的美學，另外還有，我覺得就是它連到其他網站，資料蠻豐富的。其他還有比較好的，還有台北市政府的網站，比較不好的，就還有像剛才那個同學所說的，國防部的網站，其實，我比較好奇的是，那尹清楓命案那件事情到底發展到什麼地步，我在上面找，就沒有找到什麼資料，還有，對於最近幾個比較重大的事件，我覺得它們都沒有放上去，我覺得蠻可惜的，大概就是這樣子。

主持人：主要是在內容上，像國防部網站，主要在網頁的設計，比如說在視覺整體的感覺上，還是什麼？

李明樺：比較古板。

主持人：謝謝，想到可以再補充。請下一位。

莊以楷：大家好，我叫莊以楷。我看過這十六個網站，我覺得比較好的應該像，新聞局、台北市政府、高雄市政府，我覺得他們一進網頁，他們的很多東西做得蠻清楚的，不會像有些網頁，就只有一些文字，像新聞局，有像圓山飯店的一些廣告，就是整個安排的我覺得很好。然後比較差的可能就，譬如說，好像是研考會的，一進入，很多 link，好像就只是資料放上去而已，大概就是這樣子。

主持人：謝謝，下一位。

簡志仲：大家好，我叫簡志仲。我個人覺得，比較不好的網站是台北市政府的網站，雖然它的資料很多，但是版面非常的雜亂，有很多的花樣，感覺好像是到一個商業性的網站，所以相對來講，我覺得比較好的是高雄市政府的網站。

主持人：你覺得台北市政府的網站不好？

簡志仲：對。所以我覺得高雄市政府的網站比較中肯，主題也比較清楚，該有的資料，也都找得到，是我覺得很不錯的網站。

主持人：你如果還有想到什麼，可以再補充。……該你了。

謝佳君：大家好，我叫謝佳君。我覺得，看過那麼多的政府網站，我覺得比較好的是台北市政府，我覺得印象非常深刻，台北市政府給人家感覺非常活潑，不像一般政府網站那樣非常死板、中規中矩，台北市政府網站的用色比較分明，資料也比較多樣化，還有一些和民眾的互動，比如說，它可以讓民眾去接觸它的網站，還有……我忘記了，反正，我覺得台北市政府網站印象比較深刻。行政院也不錯，我還沒進去行政院網站以前，想說可能和我之前看過的網站差不多，很無聊，後來進去之後，我覺得他們做得蠻用心的，向他會把他們的一些新聞做成動畫，或是影片、圖檔，我覺得蠻好的，還有像是當天如果有長官的談話，他們也會放上去，這樣蠻好的。我覺得比較不好的網站，像是體委會的網站，真的非常的差，因為我覺得他好像是把網址上去，就算是一個網站了，反正看了很失望就對了，像它裡面有資訊查詢，結果根本沒有什麼內容，要查詢，也查詢也查不到什麼內容所以我覺得比較不好的就是體委會的網站，大概就這樣子。

主持人：好，如果有想到可以再補充。

江曉亭：我想要針對也是體委會，因為我覺得它比較可惜的是，它沒有跟民眾關心的棒球、籃球來統整，譬如說，裡面那些風雲人物榜，可能是拿過那個奧運獎牌的，可是，以我來講，我對他們的印象並不深刻，我印象比較深刻的，反而是那些籃球、棒球的明星，我覺得這可能是公認性的問題，可是我覺得，他們可以在這方面，去做，比如說跟一些緯來體育台，或是有報那個體育新聞的，做一些連結，我找的時候是沒有看到，這是我覺得蠻可惜的。

主持人：謝謝，待會還要補充的可以補充。

廖彥博：大家好，我叫廖彥博。我看過這些網站，我想中央和地方的網站上，風格上有很大的差異，中央比較好的是文建會，地方的是台北市政府的網站，比較差的網站，中央的是研考會的網站，地方則是台東縣的網站。因為我覺得一個好的網頁一定要有動線設計，方能照顧使用者需求，否則使用者會覺得很雜亂、不方便。我覺得文建會做得比較好，是因為不管它的配色，還是動線上的設計，都比較經過考量。最糟糕的，我覺得是研考會的網站，感覺上，它好像是內部使用的網站，像是什麼業務、考核這種東西，是民眾根本不會去看的，民眾關心的東西，似乎一樣都沒有，就只又說明研考會在政府中扮演什麼樣的角色，民眾在當中的便利，幾乎是沒有，進去就好像只能連結到別的地方去；像地方網站的話，台北市政府給我的印象就蠻深刻的，它兼顧到便利性，雖然稍嫌雜亂，但是還是很多的資訊，像是會定期介紹市政景觀，還有它的資訊更新速度也很快，像我這次上它的網站，我就對它的網路化程度很驚訝，像它有提供市民 E-mail 的功能，這是我看過的地方政府網站所沒有提供的，比較美中不足的是台北市政府的網路論壇，淪為大家在相罵，就是，這是難免啦，這就讓我想到國防部，我沒有辦法對國防部……就是，相對國防部的網站是一種單向對談的方式，沒有辦法雙向交談，比較糟糕的是台中縣和台南市，它們的網站好像是個人網頁一樣，都做得感覺像是粗枝濫造，還有待加強；再來就是台南市，我覺得台南市很可惜，因為台南的歷史、文物、古蹟都很多，但是它的網站卻沒有依照它的特色作發揮，應該多介紹一些古蹟，地方政府網站就應該根據地方特色，調整網頁的設計。

主持人：好，那我們請下一位自我介紹，說看看你最喜歡那個網站，最不喜歡那個網站？

張桂樺：大家好，我叫張桂樺。我認為說，前面幾位也有提過，台北市政

府、高雄市政府，這兩個網站，最主要是說，它所提供的資訊，對我們民眾需求的一些資訊很完善，那在台北市政府來講，就是，剛有提到，就是它的版面看起來有點雜亂，但是，第一個版面他有提供的資訊，只要就是針對我們這種人來提供的，那對我們這種人來講，就是第一次去逛網站的人，第一次去看的時候，可能會覺得說，這些東西剛好是我要的，也就是說，大部分的需求，它的有達到了。比較不好的網站，我印象比較深刻的是內政部的網站，一上去，首頁的話，右邊只有一些圖示，左邊的話，有選項，感覺上來講，就是利用那種網頁設計軟體隨便設計出來的一個版面，點進去之後，就民眾的需求來說，它提供便民服務方面，我是覺得它沒有做到，它就提供一些靜態的資訊，這樣子，那是我要補充的。

主持人：想到還可以再說。那我們就再進行第二個問題，那第一個問題待會要補充的可以再發言補充。那大家看到第二題，你認為應如何改進政府網站的親切性，以吸引民眾使用？就從你開始吧。

羅國書：就第二題來講，就像前面我們有講到的，我們網站如果設計的像，我們有使用 FrontPage 的人就會寫的網站的話，那根本就是濫竽充數，像我們逛的這幾個網站裡面，也有像是這樣子的，所以要達到親切性，我覺得讀者本身要感到 friendly，是很重要的，我們要怎樣讓那個畫面感覺到，不要讓人三秒鐘你就不見了，所以我覺得能夠吸引人家的，應該不是那種很死的文字，如果我看到上面如果只有文字，沒有圖片的話，我可能就會跑掉了，因為看起來就好像是，我在回答什麼問題一樣，看得很痛苦，所以是不是用動畫或圖形的方式，應該可以增加我們親切性的感覺，另外一個是說，能不能提供政府，例如市政府有一些活動，是不是能夠配合在一些入口網站上面公開，這樣效果的彰顯上會比較大，那這樣子的話，大家可能會比較想去碰一下，像我從來沒有想過我會去文建會、另外，能不能提供論壇，也是一個

很重要的問題，向前面有談到說如果沒有有互動的功能的話，那就是一種單向的嘛，就是人家講什麼，我們看什麼，這完全沒有意義，像我覺得高雄市政府的網站，它把每一個 topic 都管理的就非常好，上面會回答說這個問題，他們是怎麼處理的，再來就是，網站能不能 easygoing，我要找的資訊能在三次以內就找到，不要我按了五、六次以後，還不知道我在哪裡，這也是一個很麻煩的問題，就這樣子。

主持人：好，如果有想到的話你再說。

李明樺：剛才那位同學好像都把全部都講完了。我要講的，跟剛才那位同學差不多，不外乎就是美感，要有回應，還有就是便利性，定時處理更新，我覺得這些都可以提供網站親切性。

主持人：要定時處理，嗯，謝謝，我們在請莊同學。

莊以凱：我覺得，如果能夠把當地的特色表現在網頁上，那就很好了，向台東縣政府的網站，雖然沒有設計得很好，可是卻有把當地的特色放在網頁上，那看起來就很有親切感，像新竹跟高雄市都有把它們的特色呈現在網頁上，那就給人很有親切感。

主持人：那下一位請簡同學。

簡志仲：在 easygoing 方面，我覺得政府網站應該要把有哪些單位，附屬的單位各個執掌是什麼，做一個像類似組織表的東西，讓民眾進去以後，可以很容易知道他要找的是那個單位，如果更方便的話，他應該還要把民眾常問的問題的一些關鍵字，放在下面，讓民眾可以依照關鍵字找到他們他們想要問的問題。

主持人：好，那我們請下一位同學。

謝佳君：我覺得網站應該要變成像是動態的，像我，如果要能吸引我的網站，一定要做得很好玩，所以我覺得政府網站應該要想想，我要怎麼做才能夠讓民眾想要上來這個網站，要怎麼做才會比較好玩。還有我覺得，就是，

政府網站應該有打廣告吧，因為其實我覺得，如果他們有心要做的話，就是應該做得很好，然後，就是要幫使用者想好，他們需要什麼樣的資訊，就先幫他們想好，規劃好，其實，因為有時候我們上一個網站，就是會好奇說，這個網站有什麼東西，可以提供我什麼，政府網站應該想好，民眾如果上我的網站會想要知道什麼，需要什麼資料，那後端要做的就是資訊管理，不要讓民眾上這個網站，找不到他要的東西。

主持人：很好，然後再麻煩廖同學。

廖彥博：我覺得政府網站應該加強圖像和文字的管理，不要說大量的放在那邊，會給人家有種衙門的印象，因為兩邊都是大量的圖檔，這種情況盡量不要，每個影像或圖檔都要有它的意義。

謝佳君：還有就是，政府網站上的 item，裡面要有東西，不要點進去，告訴我們，施工中，害我有種被騙的感覺。

張桂樺：就是說，在資訊的分類上面，通常上那個網站，通常都是想要得到資訊，像民眾要是有問題的話，它可以像，前面有提到說，可以依照像先前有搜尋過的，或是最新的放在前面，像網站的話，通常在兩邊都會有很多分類，但是我是覺得說，可以依照民眾的需求來分類，不要擺一些不相關的，像是成立宗旨之類的，就是提供我們要的資訊，這樣在使用上，會比較方便一點，就這樣子，就是依照民眾的需求，將選單上面的資訊分類。

主持人：好，接下來我們提第三個，如何提高政府網站的資訊性，以提供民眾豐富的資訊？在內容上。

張桂樺：其實這一題，和剛剛的親切性，有重疊的部分，就是說，在提供資訊上面，像是，在文字顯現方面，不要使用大量的文字在網頁上面，會給人感覺很雜亂，那另外一方面，我想大部分的網站，都有提供全文檢索的功能，在檢索的部分，我有試過，通常，在檢索的時候，通常都不是使用者想要的，出來的都是一些不相關的部分，我覺得在這方面的設計上面，可以再

去加強一下。

使用者在看這些搜尋結果，使用者比較沒有辦法分辨出哪些是我想要的。

主持人：你可以說說看，是哪些網站，你輸入怎樣的關鍵字，出來是怎樣的結果。

張桂樺：……我忘記了。

主持人：沒關係，你可以想一下，想到了再補充。

廖彥博：我們談到資訊性的問題，前面有說到要像商業網站學習，商業網站常玩一套叫做電子報。但政府若辦電子報一定沒有人會定，如果能夠花點巧思，應該能有不錯的表現。我舉個例子，假如文建會跟台北市政府合作，可以在網站上複習一些東西，若分數不錯，可以得到一些答案。或許可以增加一些互動。一個網站的維持其實很重要，像國防部的更新很差。台北市政府就不錯。如果網站可以跟其他媒體合作，把一些消息放上來，也會是不錯的方式。另外，一定要站在使用者的角度來建構網站，像國防部就給我一大堆我不想看的法律條文。我想，應該要以更簡單的角度來設置才是。像是將資訊分門別類，讓使用者方便尋找，就是一個方向。

主持人：謝謝，如果還有要補充的，可以再舉手發言。

江曉亭：我覺得，所謂的資訊性有時候並不是他提供的太少，而是他分類分的不夠好。分類是不是簡單扼要、清楚明瞭才是重要的。另外，我有一個想法，所有的政府網站是不是在分類的時候有一個統一標準，讓使用者能夠輕易上手。不要說台北市政府有台北市政府的系統、高雄市政府有高雄市政府的系統。還有就是關鍵字的鏈結豐富。像台南市政府的關鍵字搜尋很糟糕，輸入『美食』結果沒有任何東西出來。線上服務也要發揮效用，做不到就不要擺上去，不然效果會比不建置更糟糕。資訊的更新也要即時。

羅國書：對啊！我覺得可以建立像台北市政府、高雄市政府那樣的最新資訊功能。或著是類似跑馬燈的方式，像前一陣子颱風，台北市政府就利用此

項功能告訴市民要不要上班上課，這就充分發揮了資訊性。

主持人：謝謝，這一位是李同學，請說。

李明樺：網際網路的資訊性應該是網站和網站間、網路資料與網路資料間的流通，像台北市政府就可以更各式各樣的中央網站、商業網站合作。舉個實例而言，假如美術館有一個展覽，台北市政府可以將這個專案外包製作，然後與各個網站做鏈結，提高這個活動的知名度，等於說是一種廣告的形式就對了。也可以把網站的內容擴充，例如台北市街道圖、外縣市的人要如何到台北市等。還有你到台北要住哪一個飯店，而要在這份名單上出現的飯店，必須要付給台北市政府費用。

謝佳君：可是，我覺得要提高資訊性，你必須想想網站的定位在哪裡，你想要提供哪些資訊，你希望人家能從你這裡得到什麼？這才是使用者導向。網站資訊很多，所以要把資訊分門別類，使用者是很沒有耐心的。不可能一直在等你的網頁，事先把資訊分清楚可以避免使用者一頭霧水的情況發生。

主持人：謝謝，簡同學請說。

簡志仲：我覺得資訊性的高低可以從提供便民服務下手，政府網站應該盡可能把業務放上線，方便民眾下載，這樣子民眾可以在家填寫完畢後，再把公文拿到行政單位蓋章，甚至可以直接線上申請。這才是真正的便民。

廖彥博：對啊，我覺得像是聊天室、民意論壇、留言板都是可行的方向。不過聊天室、討論區會有一些問題就是流於謾罵，這樣子就失去了網站的美意。我覺得可以參考民間網站，只要你輸入一些特定字眼，就會把這些字刪除。但是政府網站在操作這個項目的時候，會不會有言論自由的爭議我就不知道了。所以，討論區會是一個提高互動性的功能，但是會變得很棘手，我想大部分的政府機關不會想要淌這渾水，可能很難實行吧。

主持人：還有誰要補充的？張同學請說。

張桂樺：提高互動性，提高互動性，可以從商業網站下手。向新聞網站就主

動作分類，讓你進來看。另外也可以用評分的方式，決定這個議題是否重要。讓政府網站以此評分作為公共政策的參考。還有可以讓官員上線與民眾聊天，就像影星與影迷聊天那樣。

莊以凱：可是，我是覺得要增加互動性可以從建立社群著手，如果我要找的任何資訊都可以在台北市政府找到，那麼台北市政府就可以說是非常成功了。不但是有互動性，甚至可以因此而賺錢。

羅國書：我覺得客制化的服務就是一種互動，政府網站若能夠回答市民之前的申請進度，向幾月幾日，你的申請已經處理到哪一個步驟，或是讓你自己留下感興趣的公共政策，等到一旦有新的法規命令公布，我就會主動通知你。這樣一個主動的服務應該很能吸引市民上來。另外，在你登錄的時候，網站會要求你鍵入一些個人興趣，這樣子，一旦你進去，他就會提供你想要的資訊。分析我的行為。

主持人：謝謝，謝同學請說。

謝佳君：我覺得可以學 kimo 一樣，建立我的網頁，只放自己有興趣的東西。像是天氣、交通。簡單的說，就是把市政府網站變成入口網站就對了。

主持人：變成入口網站？你可以說明一下嗎？

謝佳君：就是，我覺得政府網站有單打獨鬥的現象，如果可以聯合各個政府網站，把其類似的功能、資訊作一統整，那民眾只要到這一個網站，便可以做很多事，有點像是所謂的「一次購足」。

廖彥博：但是，我覺得其實政府網站的功能上，資訊的部分已經夠了，應該加強的是親切性，至於像工具性，我認為播放這些廣告的效果有限。可能作用不大。

張桂樺：可是，播放廣告可能會有一些爭議，像首長的更換、政黨的輪替，這些因素使得政府網站會被人說成公器私用的可能。反倒是向中央政府網站，尤其是做為台灣對外窗口的總統府、新聞局等。可以將國家形象廣告放

在上面，讓對台灣有興趣的朋友可以瞭解台灣的現況。甚至像是將教育、貿易、觀光做串連，讓台灣的優點顯現出來，等於是幫台灣做了一個好廣告，也加深了對台灣的形象。

廖彥博：還有啊，我覺得所有的中央政府網站都應該有多語版本，讓外國多多認識我們。而不是只有幾個單位有英語版、日語版。還有政府網站畢竟是不同於商業網站的，一些設計上的的基本要素還是要考量。像台北市政府就太過於花俏、雜亂，讓人感覺不出有政府網站的莊重。反而落入商業網站的俗套。這是我們在討論這是我們再討論網站設計時所必須注意到的。

主持人：謝謝，還有沒有人要補充的？……如果沒有，我們很謝謝各位同學大老遠的來參加今天的這場座談會，我很驚訝，你們第二場的同学，大家的發言都相當熱烈，真的很謝謝大家的配合，離開時，記得把收據交給工作人員，謝謝。

座談會記錄：台中第一場

時間：民國八十九年九月二十九日

地點：中廣台中台

主持人：國立政治大學黃葳威教授

出席人員：黃彥志、林雅玲、洪紹鑫

與會人員發言：

主持人：我是政大廣電系的老師，我們這個案子是跟政大廣告系的老師叫鄭自隆合作的研考會案子，想要瞭解青年學子對政府網站的看法及使用的反應，覺得有沒有什麼地方需要改善的。我們第一個問題，希望這邊三個同學先自我介紹，名字，就讀什麼學校、科系等。

黃彥志（以下簡稱黃）：大家好，我的名字是黃彥志，現在在台中忠孝國小實習，畢業了，我是實習老師。

主持人：那你今天就是請假囉？

黃：也算啦，可是我們老師就是讓我請假出來，因為我們只是在教室後面看，不用教課，如果說有事情就可以先走。

主持人：台中師院嗎？

黃：不是，我是嘉義師院。

主持人：所以你就在這邊教書？

黃：對。

主持人：你是幼教系？

黃：沒有，我是特殊教育系的。

主持人：謝謝，我們請下一位同學。

林雅玲：大家好，我的名字是林雅玲，雙木林，文雅的雅，玉字旁的玲。我現在在清華大學生命科學系，現在是大四，是徬徨的時候。目前沒有什麼課要修，就是在實驗室做實驗。

主持人：喔，做實驗，清華大學的實驗室要注意。

林雅玲（以下簡稱林）：喔，我那種是非常溫和的那種。

主持人：那就好，那就好。

主持人：說到生命科學系，清大生命科學系三年前有個女孩子來考我們廣電研究所，我對他印象都很好，結果很可惜，口試成績不錯，但是因為筆試成績不夠。

林：對啊，因為跨行都比較難。

主持人：好，下一位洪紹鑫。

洪紹鑫（以下簡稱洪）：大家好，我姓洪，紹興酒的紹，三個金和在一起的鑫。我以前老闆都叫我紹興酒。很好記。目前是中正大學資工所博士班學生，升上來是四年級。

主持人：所以你都從嘉義趕來？

洪：沒有我家在台中，等下要回嘉義。

主持人：那我們就從你開始。就是請問第一個問題，請問你看過這幾個政府網站哪一個比較好，哪一個比較不好，為什麼？

洪：我第一個想到的是台中和台東縣政府的網站，印象蠻深刻的，因為就台中縣來講，整個網站的網頁感覺上很流暢，不會像其他政府網站很死板，很單調，或者說他不會充分利用空間做一些政令宣導，藝文活動的發表讓大家去參加。台東的話，是把他的特色都表現出來，我記得他有類似鯨魚之類的動畫會跳出來，我覺得台東就是在太平洋內側，如果說你將這些東西弄出來的話，就會自然而然的去接觸一下、擁抱那邊的感覺，就好像你去 Hawaii 的感覺，就會很聯想到這些東西，台東這點來講很好，就是讓大家知道台東就是有這樣的景致，吸引你過去，就會帶動那邊的發展。而且不光是這樣，會把那邊的特色向國外來宣傳，因為國外的網站，如果把獨有的特色表現出來的，其實不多見，因此台東將這些東西表現出來，這方面特產、把他們東

西做一個很好的呈現，雖然說他後面的東西並沒有做得很好，但是他還是吸引你的注意去看這網站，我想每個入口網站來說都是很重要的。

主持人：你覺得他就是將整個網站的感覺做一個很好的呈現，將自己的特色表現出來？

洪：對，其實網站不用太複雜。

主持人：那台中縣政府的網站，你覺得他在藝文活動的更新上很快？

洪：對差蠻多的。

主持人：及時性比較高？

洪：對，及時性比較高，我覺得他整個設計不會太唐突，不會這邊一塊綠的，這邊一塊藍的，就是整體上不協調，謝謝各位。

主持人：不會，還有一個問題，哪些不大好？

洪：哪個不好，國防部不大好，就是國防部最不好，最單調，就是一張淡色特效效果做出來的東西，好像白紙寫黑自一樣，好像看新聞一樣，最大不好的地方就是，沒有用一些特效，就像我們做 homepage 一樣，都會加入一些轉動的東西，但是這個網站就沒有。這在國外來講很重要，因為就國外介紹自己的產品的時候，都會有一些特效的東西，但是反觀國內的網站，都沒有相關的東西，或是新的武器，就應該讓他動，而且現在這種效果不是很難，而且有許多輔助工具可以做，你看到這樣的東西就好像白紙寫黑自一樣，不會想要去看這樣的東西。或者是說你想要瞭解一些兵役上的東西，你會想去這個網站找東西，你才會去看，因為這些東西在兵役局上面都有相關的東西。

主持人：所以你覺得它在訊息的提供上面？

洪：我覺得單調、乏味，沒有實用性。而且不具時效性，第一個不具時效性，第二個就是單調。因為他沒有辦法把國內的一些新的訊息讓他跟大家講，因為我覺得可能是心態上保守，不願意或者怎樣，就像美國國防部就不

會這個樣，因為國防部負責下面這些學校的招生，所以你是不是應該將每個學校的特色講出來，利用 link 的方式連結，連結到那個學校的網站，吸引人家去看，說不定讓人家投筆從戎，但是這樣子去做，就會讓人家覺得遜色很多。好，謝謝。

林：這麼多網站裡面，我印象最深刻的是文建會，文化建設委員會，因為，我覺得，我的觀點覺得，他本身可以利用的資源很多，那文化方面，因為他有多的連結，各個文化中心的資訊、藝文活動的資訊，他把這些做得很好，讓人家很想去看，是一個很實用的網站。比如哪天週休二日，想瞭解一些藝文活動，馬上連過去就有。這是我覺得他做得不錯的地方，還有，我覺得他有很深度的報導，不是只是說明天有什麼的活動，他還有專門的報導，如巴黎的藝術展，他都有一系列的報導，比較少見的。像台北市政府的資訊也很多，但是我不會覺得他比文建會好，是因為我覺得色彩設計方面，文建會一看就很有感覺，比如很古典，很有特色，台北就看起來很像蕃薯藤，他有很多的連結，但是沒有台北的特色，這是我覺得比較好的。

我覺得比較不好的，就像前面那個同學講的，我覺得像外交部之類的，因為可能是先天上讓人覺得比較嚴肅一點，做出來比較不生動。

主持人：可能是外交上比較死板的感覺，對不對？

林：對對對，像外交部就只有各個國家，都不知道要連到哪裡去。像它的字體，我建議他們要改，像現在的網站都會利用一些少女字體，細明體寫下去就看起來很像報紙，而且沒有大小之分，就不會有人想去看，而且就只有打字上去，其實就沒有人想去看。至於那種，我覺得互動，因為沒有那種即時新聞，感覺上，沒有和民眾互動的感覺，所以不知道他們網頁更新是多久一次。

主持人：你覺得他們更新比較慢。

林：不知道他們就是目的是要跟民眾互動的，不清楚。

洪：我講一下，上次那個高屏大橋橋斷了，像這種事情外交部就要馬上做一個說明，或是政府怎樣對這些傷者做處置，政府希望說下一步要怎樣做，雖然說外交部不是新聞局，但是他有負責對外統一的這個形象，因為國外的一些記者他們會去國外查詢一些資料，友邦也會透過外交途徑跟你聯絡，像這種重大的天災，應該用一個網頁，將政府要做的，或準備要做的事情，當然你可以和新聞局統一口徑，這種事情應該把握時效，因為外交就是講求時效，無時無刻在做，不然在戰場上會輸掉，因為外交就是一個沒有槍砲的戰爭。

主持人：所以你覺得政府也有一些立刻的措施。

洪：對對對，你要和民眾講，尤其國外他們會去看 homepage，因為國內的報紙他們沒有那麼快拿到，那大家可以在線上瞭解一下，不然會讓一些有心人士污衊，大家老百姓就會失去信心，尤其那些在國外的僑胞，這對他們來說很重要，因為管道有限，你 homepage 又不更新，那聽到一些污衊的東西，就會聽到不該聽的東西。

主持人：那我們可不可以麻煩，黃彥志老師？

黃：這些網站裡面最好的是高雄市政府，我覺得他很簡潔有力，東西不會擠在一起，比如我找一些法令規章，就不會找不到那個連結，他整個連結很有次序擺在一起，一些活動就即時更新，蠻快的。比較特別好的就是便民服務那邊，他就有線上單一窗口，使用上好像覺得透過這樣的管道，我就可以得到我所想要的東西，我覺得他服務到一個市民所想要的東西，他都有。

最爛的，就是我進不去的那個國防部以外，其次看得到的就是內政部的，內政部看起來，我懷疑這個架設網站的是不是一個小學生，因為他那個左邊的部分看起來就是利用 frontpage 做的，看起就像國小學生，老師教你怎樣使用這個軟體，要怎樣呈現網頁；右邊就是一個以影像地圖，連結到內政、外交那些網站，好像他並不是很用心經營這個網站，因為你用心，就不

會把整個畫面弄成這個樣子，他那個畫面這個樣子，我不會想要在去第二次的感覺。

主持人：那是說你覺得他連結的東西不會讓你想進去，還是你覺得連進去的東西都沒有更新？

黃：應該說他在畫面上連結的東西，你會不知道他到底有沒有更新，感覺他不出我今天來，跟我明天來有什麼不一樣的東西。然後我覺得連結到那個地方後，我也不確定說他能夠提供我哪些東西，這個情況下，如果說你沒辦法提供快速的服務，對於網路使用者來說都是沒有耐心的，因為上網要錢，那種感覺，就會促使使用者下次不會再來。所以最嚴重的部分就是這個地方。如果說你想要讓使用者持續使用的話，就不應這樣。我覺得這一種互動性的加值吧。

主持人：接下來就是如何去改善政府網站跟民眾之間的親切性？

黃：我覺得就是改善互動性方面，因為像台北市、高雄市，他們都有聊天室，提出我的疑問的話，就是下一次，有人馬上可以回答我的問題，這樣感覺上好像電腦的彼端有一個人人在回答我的問題，等於很親切，而不是將電腦當成一本書，當成機器在講話。因為你會覺得有一個真的對方在那裡。

主持人：那內容資訊提供的部分？

黃：喔，內容資訊提供的部分，應該就是時常的更新，因為一個地方台中市，不可能一整天都沒有事情發生，然後辦哪些活動，一直在更新都是很需要的，所以一定要一個人專職在處理這個網站，就是他能夠對整個網站有充分的管理權，人家來使用，我能立刻做出回應，而不是說，隨便找一個人一個星期整理一次，這樣才不會說敷衍了事，這樣才會吸引人。

林：我比較注重第一印象，首頁進去後很重要。我最喜歡的首頁就是新竹市的首頁，整體色彩一體，用心規劃，網站的分隔很好。高雄和台東善用地域性色彩，感覺上就很親切。那第一印象好，第二就是方便操作，因為連結設

計的不好，就很難讓你找到你所想要的東西，就會很困難，所以應該人性化一點，盡量做到人性化一點，如果連結做得不好，就會讓你吃虧。我覺得連結會讓我想到親切性的問題，因為如果說連結不到你所想要的地方，你會覺得很失望，不但浪費時間，就會覺得這一點都不人性化。像內政部，網站就怪怪的，感覺上色塊上面應該要有字，但是色塊上面又沒有，就很怪異。然後內政部網頁設計有點莫名其妙以外，他的東西其實沒有整體性，它的 mark 是很多，但是沒有一個主要的架構在，也就是他一點組織都沒有。另外額外的一點，就是首長他們沒有經營這個網站，但是還是要去看一下，然後或者一些鼓勵的話，講講話也好，可以加強互動，就好像大家都有一個網站，大家就來架一個，就是不受重視。

黃：講到首長，我就想到總統府，一進去你可以聽到阿扁講話，像「歡迎來到總統府」，然後阿扁怎樣怎樣，這個東西我覺得蠻有趣的啦，可是就總統府來講，因為阿扁是一個政治明星，這種網站就變成一種政治明星的個人網站，好像不是總統府，好像阿扁個人的網站，呂秀蓮就很少。覺得講到首長的，就很敏感想到阿扁。

主持人：那你是覺得這是一個有趣的地方嗎？

黃：我是覺得如果就一個總統府來說，就扁迷來講會很喜歡總統府，因為充滿阿扁的政治明星色彩，但就一般使用者，如宋楚瑜或其他候選人的迷，會覺得總統府怎麼搞成是你一個人的網站。會有兩極化的反應，所以很難講這是好或壞，我個人覺得是蠻有趣的，會覺得一個總統府不是如此，假如總統府弄成這個樣子的話，不如就不要用，反而比較適當，人家會覺得不恰當。

林：我要補充一點，我對總統府印象最深的就是有一個專屬小朋友的地方，這是所有網站來說最特別的，這是我提出來的部分。可能這個樣子可以拉攏兒童吧，可以教你學 1234，上面有一千、兩千、三千的蘋果，小朋友可以去點選那個 icon，就會出現第一千什麼東西，然後他講的就會像兒童。

洪：我個人覺得政府網站，體委會裡面負責很多單項的東西，但是你去看每個分項裡面都是白紙寫黑字的東西，但是，問題就是在這裡，如果你想讓大家瞭解到體委會是在幹什麼，他應該單項運動裡面介紹，我們國家目前有哪些漸進的計畫，我相信每個人喜歡的運動都是多項的，而不只有打棒球那些，一方面我們可以瞭解政府的經費流向，這東西也不牽涉到國防機密。第一點就是，你應該讓大家瞭解你這個網站到底在做什麼，你要做哪些單項的突破，或者你可以在那些單項的東西上面做一些適當的動畫，你可以加上小小的動畫，不要讓你的畫面太呆板，不要讓大家覺得你這個東西就是白紙寫黑字，好像看報紙，其實可以加上適當的跑馬燈之類的東西，那跑馬燈的內容上，可以寫一些例如我們前一陣子參加雪梨奧運，哪些項目比較有機會可以奪牌，但是過去就算了，如果說下次還有這樣子的世界級運動，你某幾個那幾個單項的東西，讓大家更關心注意，選手自己會覺得很驕傲，爭取更好的成績，如果說都不注重，感覺上就好像他出去旅行，你錢也花的不是很高興，這樣就不好，我覺得我們應該鼓勵，他們就會有所感覺，就會爭取更好的成績回來，這個是第二點。第三點，就是大家講到總統府網站，或是提到國防部，因為這些站的性質都不一樣，做得比較活潑大家都可以接受，但是如果說一些網站帶有一點嚴肅性，就不要做的太嘻嘻哈哈，因為大家感覺上在開會，你一個人嘻嘻哈哈就不協調，做這個網站的人應該要多注意，由自己這網站來決定，像總統府網站就有小朋友的東西，所以嚴肅的一面下又有輕鬆的一面，如果說國防部也做數字猜一猜的遊戲，我想這樣的東西不是很好，因為本身就不應該有這樣的東西，因為每個東西就有他原有的嚴肅面，所以我覺得應該因時因地制宜。其實，說來說去，只有總統府做起來比較輕鬆，我覺得他做的不錯，各部會來講，大多整個感覺協調度等方面如總統府，有小朋友的東西以外，因為各部會的性質不大一樣，所以這種東西應該省略。可是另外一方面，就是一些互動的東西如留言版加強一下，很簡單的

來說，一些按鈕的部分如果都只是讓人家按來按去，這樣比較不好，icon 應該設計符合那個網站的性質，因為按鈕的設計可以引導整個網站的動線，如果說下一個網頁性質比較嚴肅，按鈕就可以跟著一起換，讓大家瞭解到說這個網頁是比較嚴肅的。我覺得最簡單的就是換 icon。我覺得政府網站的處理上面，跟民間差很多，背景跟淡色的處理，我不知道他們有沒有學過相關軟體，他可以調和的很柔和，民間的網站絕不會這個樣子，如果這個樣子，絕不可能當入口網站。

主持人：接下來的問題就是資訊化方面的問題。

洪：我突然想到怎樣擴充實用性的問題，台北市政府、高雄市政府、台南市政府網站都提供很多資訊，提供的連結也很多，但是有時候我都找不到我要的連結，比如查一件事情，他是歸類在哪一方面的，這麼多連結，滑鼠移上去都是可以選擇的，然後我想到的是提供站內索引的功能，你在角落設置這個東西，如果說你還是找不到你要的東西，你可提供給網站的管理者，這是我想到的一個具體的東西。如果說打電話去內政部去問，就也會受很多氣，因為就是會在那裡轉來轉去，基本上這樣民眾對政府就會不信任，如果說站內有站內索引，我就可找到我想要的，如果說民眾在網站上找不到東西，就可以留言給管理者，管理者就會發現網站內缺乏什麼東西，立刻可以更新上去，這樣做起來對管理者應該是不難，但是因為一個網站管理者，他對於這些東西也不見得會知道說缺了哪些，所以使用者會跟他講他到底缺了哪些東西。

林：剛剛講到這個東西，我就想到常見問題的回答，比如民眾進去就會按那個按鈕就會知道想要的問題。這可以從兩方面來下手，第一個是政府先去想到底民眾想要知道什麼，做好這個；再來就是剛剛那個同學講的，增加索引的功能，也就是民眾當找不到東西的時候就可以透過這樣的方式，詢問網站的管理者，應該會比較方便的多，因為大部分想找的東西都是差不多的。剛

剛講到兒童，有時候還是要站在兒童的角度來看事情，如果政府壓拉攏全部的人，兒童應該是要下手的目標，因為寫在那裡大家都看得懂，而且我也只是要他們文字優美流暢就好。可是兒童就不是，因為我們可以看到一些兒童繪本其實很精緻，而且兒童繪本是很晚期才出來的，就像網際網路也是兒童這個概念才出來的。那我有一點就是，國防部他可以在網站下面放置類似大樹的東西，比如說 1234，就會有一個大砲、兩個天弓飛彈，其實沒有失去它的莊重，因為假設站在兒童的角度，可以讓小朋友知道國防部到底是什麼機構，像以前我們都搞不懂到底國防部是在幹嘛，就只是用背書的方式。現在小學生都上網啦，所以首長要拉攏學生等等的，會不會對整個國家就會有點認識。

洪：剛剛那個同學講到搜尋的東西，我大概講一下，一種是站內有的東西，一種是站外找的東西，那站外的話就會很龐大，不是瞬間就可以找到他。就站內的搜尋來講，例如內政部，例如農民的權益受到侵害，就會想到內政部找一些相關的法規，那你就可以利用站內自己本身的資料作一個搜尋，就是將相關部會要的東西抓到 database 裡面，這點是可以做到的。但是就站外的搜尋來講，如果說你要找站外的資訊，那就不是那麼簡單，因為就政府單位來講這不是簡單的事情，如果政府機構能夠做到本分的事情就已經差不多，我相信大多數的人就能很滿意，而且就那樣的技術來說，其實不是那麼簡單。我覺得假如技術上面來講，如果你找不到你要的東西，你可以利用指引的方式來做到這些事情，國外都是這樣，如果說真的找不到這樣的東西，就直接說找不到就可以了。另一種就是 keyword 的設計，這種設計來講，如果說關鍵字越多，搜索引擎的負荷就會愈多，相對來說電腦的等級就要很好，以我瞭解，政府網站的 server 端電腦等級都不是很好，所以說就政府的成本來講，這些設備都是很需要資金的，所以可以和外面的廠商技術合作。另外剛剛講到常見問題，可是就實用性來講，我覺得不如搜索引擎，因為就一件

事情查詢，每個人幾乎可以找到自己想要的東西，這樣才是比較正確的方式，而不是每個都去看，如果說每個人都在那裡挑自己想要的東西，那假如這邊有十多個連結，那不是都看到天亮了。所以說現在都是用搜尋引擎，因為你不可能叫一個人記得這麼多事情，只要搜尋引擎做得好，update 不是那麼困難。另外一種是電子郵件方式，你如果信任那個網站你就可以留下自己的 address，那你就可透過這樣的訊息找到你所想要的東西，而且看仔細一點。

林：互動性，我覺得就是民眾論壇的部分，我看過的首頁都有民意信箱的部分，如果說你有問題的話，你就可以直接寫在網頁上面。可是我覺得大部分的網站都沒有做好，因為你寫上去的問題很多，但是沒有人要回答，回答的人只是繼續罵下去，就算回答也只是官方說法，這個有沒有專人負責，這很重要，沒有人負責就只是抱怨而已。那我覺得剛才那個同學講到電子報就很重要，如果更進一步就建立一個聊天室，如果說首長有心的，就可以在一個月中的一天來和民眾來互動，聊天室這樣子是可以的，如果必要會加強首長的親和力，而且就是很注重你的聲音。

黃：就是比如說民意直達天聽，比如我在台中市政府留言，市長一直都不回應，但是會有持續一二十個人持續砲轟，但是到最後都沒有回應，另外就是通常我們看政府網站，大概都不會超過一、兩頁，因為前面幾個人發表文章，結果都沒有人回應，那你來這邊留言就沒意義。就像學校的網站校長版就是這個樣子，通常不會超過三篇，因為校長不會去留言，那要這個版要做什麼，也就是你有疑問結果沒有人回答，等於互動性等於零，其實民意直達天聽能不能就是很重要的。另外，就好比 BBS 一登錄之後，就會看到許多訊息，就像中山 BBS，他就會說過於淫穢的 ID 就不會讓你使用等等資訊，他們最新的公告就會登出來，比如說今天某個版面發生什麼事情，最常討論的是什麼事情，也就是我進來這個網站，先有最新訊息，讓民眾知道最新發

生的事情，那民眾點選進去之後，就會讓民眾瞭解今天更新了什麼東西，讓民眾知道政府網站到底有什麼東西是最新的，讓民眾可以瞭解到最新的事物，提高網站的互動性。

主持人：那大家對各網站的工具性，有什麼樣的看法。

黃：我覺得應該是說，我現在是個老師，我對我能交給學生的東西可以完全掌握在手裡，我自己很確定，你需要什麼，我就可以給你，這就是為什麼小學生為什麼很崇拜，因為老師什麼事情都知道；到了國中以後就會知道老師不是什麼事情都知道，到了大學以後，學生就不理教授。就像如果說一個政府網站要扮演好一個工具性的角色，你一定要針對民眾，如內政部，一定能夠提供應該要有的東西，他就能提供一個相當實用的東西，那這樣就會變成一個什麼都沒用的工具。然後像政治人物把網站當成政治宣傳的東西，我想這是無可厚非啦，如果你每天寫一些東西到你自己的網站，而且你又不把網址告訴人家，我想這是無可厚非啦，這樣其實人家也管不到。如果政治人物做一些宣傳的東西，可能比較沒有什麼爭議，但是之前我的信箱是智邦的網站，這個網站有一個活動就是集點可以換獎品，結果變成連戰為了選戰而將電子郵件到處散發的工具，那到最後我就寫信告訴智邦要求他們將我的信箱取消，我不要收到這個信。如果說這個東西你要宣傳沒關係，但是你硬要將這些東西放到我家的信箱，那這樣我就不希望看到這樣的東西，那會對我造成影響。

林：這個問題我蠻訝異的，因為我要的興東西都是比較資訊的，或者是說新聞局網站，我要的相關東西他都能夠提供給我，或者說是深入性如九二一大地震，之前、之後的訊息都會有所不同，所以我覺得深入性是我在資訊性上面所要的。我根本沒想過網頁可以成某個首長的宣傳性的東西，因為他只是被選出來的首長，網頁也不是這個人，但是他服務的對象是民眾，所以我會覺得你把一個網站定位為一個首長或者機構，但是我不覺得政府網站設定成

自己的，雖然說這個網站是一、兩個人做的，但是所有的人都會看見，既然這個樣子，他不能不中立。我覺得因為可能機構的主事者是民進黨或國民黨，如果他要連結到民進黨這是很正常的，可是這會牽涉到中立的問題，就算你不連結，但是你不要去批評，所以中立很重要，因為市政府機關。

洪：我覺得我們要把定位弄清楚，如果說你今天服務大於廣告性質，就要調整清楚。我覺得各個機關應該把自己首長用一個 homepage 介紹一下，我覺得這不是說它的隱私，但讓大家知道這個首長的學經歷，因為這些東西政府在任命新的人事上面，報紙上都會再登一次，如果事實上網站不想弄得這麼麻煩，那你只要簡短一點，我想有這些東西，大家才知道這個首長有那樣的歷練，又那樣的挑戰。我想第一個政府各單位要把自己的定位釐清，第二，再依據自己機關執掌的內容再分類說自己的內容要給誰看，如果說是給一般民眾看，你的內容就不能夠太嚴肅。第三點，版面的設計與搜尋都要設計好，如果說你版面設計不好，就不會引起人家的興趣，人家下次不會再來；搜尋的話，就是希望能夠找到答案，這個網站也可以得到你的信任，查資料也是很重要的。我個人認為朝這三方面改進，就會得到大家的信任。

主持人：那我想請問大家一下，自己上網的動機在哪裡？

黃：我想，我上網的目的就是想要找一些電腦硬體的東西，我都集中在一些 hardware 的版面，這些硬體的資訊，這是最常做的，有時候我一天會逛三次。或者到最後我就會到奇摩站去逛逛看看那些影視版的新聞，然後最新發生的事情，我覺得網路真的很快，馬上就會得到消息，可以跟別人討論。或者是說為了教學，為了交報告，我才會上去搜尋，我大概最常做的就是這三方面。人家說聊天之類的，除了我真的很無聊以外才會去聊天，不然網路的使用對我來說是很單純的。

主持人：那你最關心的東西是在哪些方面？例如一些情緒管理的方面？

黃：我覺得對於情緒管理這方面的東西，我不會特別去找，這些東西書就可

找到，那提到網路電子書，我想我不會到這些網站去看，因為利用看電子書其實很累，螢幕會一直閃爍，如果說你想要得到這些資訊，除非書店沒有，我才會去網路上去看，像這些歷史故事等東西我不會選擇網路去看，我覺得網路上面這些東西因為更新速度很快以外，我覺得只有這個好處，如果說這些東西可以從其他管道得到資訊，我不會從網路上面得到這些訊息。像一些網路謠言，前一陣子 nokia 會導致腦癌，傳到後面大家都會怕，如果說 nokia 自己出來證實，但是大家還是沒人相信，因為大家會對這些證實的東西又會懷疑，沒有一個真正正確的答案，如果說你要真正正確的東西，還不如透過電視這些媒體得到真正的資訊。另外，因為政府網站不能說網路這個樣子，就應該提供正確的資訊，比如說我們要到稅捐稽徵處，我們查統一發票的號碼，他就不能提供錯的資訊，因為有些網站會提供統一發票的號碼，但是最後會說還是以國稅局提供的號碼為準，總不能說國稅局的號碼都是錯的，但是就正確性來講，我不會從網路上得到那些恆久不變的資訊，只是說最新的東西是可以。

林：我覺得某種程度大家都會依賴網路，就像學校會要求學生上網註冊、選課，寫信也是透過網路來寫信給老師，所以我覺得這是學校本身規定，這是生活中會用到的。講到查詢，因為你會使用網路來查詢得到相關的資訊，查報告之類的，或者像地圖很實用等，然後藝文活動是我比較常查詢的，因為這些畫畫、藝文活動等方面，你可以到文化中心、誠品書局都可以拿到，但是都分散各地，所以你可以從文建會的網站查詢相關的訊息，完整性都不錯。另外就是我會抽空看看這些新聞，看看發生什麼事情，或者是防毒程式這些都會去弄。

主持人：那你會不會關心有關就業方面的內容？

林：我想都會關心啦，因為現在是大四，可是我們這個科系都是關心有關以後研究所的相關師資等等，比較少說如何寫履歷與如何穿衣服。那我本身也

關心有關性別相關的議題，還有藝文活動我也很關心，一些同性戀的問題我也很關心，我覺得他們蠻特別的，他們也有自己的連結，可是我覺得大家公眾上面還沒辦法接受。

洪：我個人想法跟他們差不多，還有一些硬體的更新軟體我也會注意，當然我不是專家，老師才是。還有所謂的桌布的東西，這也是大家很喜歡的，因為換了桌布可以換一下心情，看個電腦。第一個同學說看電腦看得很累，我建議你就是換一個大的螢幕。因為我年紀比較大一點，所以我關心的國際和經濟情勢，因為經濟面不好你就不用讀書，如果經濟搞砸大家都會很辛苦。還有，雖然對岸都在打壓我們，但是我覺得大家還是要對自己的經濟要有信心。那例如一些網路上面的八卦，我是不會去看，大部分的時候，只會看報紙。那最喜歡的部分是看靈異的部分，因為自己本身信奉佛教吧，然後就會想去看這些東西，那大概就是這樣。

主持人：那你們對這些網站有什麼樣的建議？

林：我大概想了幾個，前面都有提過，就是地域性的東西，因為這些連結可以有許多，但是只有連結一點感覺都沒有，我覺得台北就應該有台北的特色，新竹就應該有新竹的感覺。第二點是更新的速度，這點看起來就會有他是否專心於這個網站；第三個就是有沒有便民的服務，看得到最好的就是高雄這個政府網站，因為他有許多郵局相關的東西，你都可以在線上查到這些東西，那現在推行鄰里都要上網，就不只是喊喊口號，而是里民都可以到里長那邊上網，再來是，首長自己本身也要力行，你不做網頁，但是你也要看一下，因為你是頭頭，就要知道你屬下在做什麼事。

洪：同學講得不錯，有八成跟他相似，如果說在上位的人，如果不重視這些東西的話，如果做得再好也是枉然，這種東西需要人家讚美，如果上位的人有督導，下位的人就不敢掉以輕心，無形之中整個政府做的事情都呈現在大眾的面前，可以縮短與民眾的距離，而且佔了絕大部分，如果要做，就可以

做得很好。第二點，更新的速度很重要，因為各種政令、突發事件，都需要最正確的一面告訴大家。

黃：剛剛講到首長有沒有心，因為個人在做網頁的時候最頭痛的就是不知道要將怎樣的資料放在上面，因為這些東西都是別人所來，等於這些資訊不是你獨有的，對大多數的人來說不是有價值的東西，這對個人架設網頁的人在決定這些資料上是種困擾，對政府來說反而最沒問題，因為政府網站都擁有這些資訊，都是第一手的，因此對網頁最新資料的來源最沒問題，沒有一般使用者的困擾，既然他有這麼多東西，他就應該把這些東西弄好，因為這些東西他所特有的，如果說他們自己都做不好了，就表示他沒有用心，對一般使用者來說就不是這麼一回事，因為一般人沒有這些資料，但是對政府來說這些東西都有相關的人負責，而很多人對網路都沒有信任感，因為一些冷門的東西都找不到，所以還不如到大一點的圖書館還可以找得到。怎樣讓使用者信任對政府網站架設來說，是一個值得遵循的方向。

林：我覺得剛剛想到國際觀的部分，因為台灣已經很小了，所以我覺得應該要安內攘外的的工作，所以要做就要做好。那我也有個人的網站，所以我的東西都是連結其他網站，可以找到很多資料的東西。

洪：剛剛第一個同學講的好，因為政府擁有一般網站所沒有的優勢，因為他掌握了第一手翔實而且正確的資訊，別的網站都是二手傳播，所以它的優勢就是這點，但是它的缺點就是安於現狀，上面有要求，下面才去做，所以這就是大家對公務員的心態，我覺得就是政府網站應該要今天發生的事情，最遲明天就要更新。另外，我想到政府網站不要太 local，應該站在國際的角度，因為台灣雖小，但是台灣不是因為小而侷限自己的範圍，所以我們的各單位不要看輕自己，所以應該展現一股企圖心，讓民眾滿足知的權利，給大家有股信心，情況就會改變，國記得地位上面應該提供更好的服務給大家。

林：我剛好想到一件事情，就是不信任感，如果說常常更新會不會造成不信

任？因為不斷的更新就會造成今天的東西明天就不在了，結果就無法遵循？

黃：我覺得不至於這個樣子，因為國稅局的統一發票號碼就不應該錯，所以管理者就應該提供正確的東西，如果說政府網站還這個樣子，所以常常更新事件好事，而且是蠻應該的，而且不是每一分鐘都在發生新聞，類似即時新聞的東西都是很短的，在正確性上不會難掌握，所以我覺得是還好。

主持人：今天謝謝各位的參加，謝謝！

座談會記錄：台中第二場

時間：民國八十九年九月二十九日

地點：中廣台中台

主持人：政治大學黃葳威教授

出席人員：李佳益、陳建州、林松柏、陳冠廷、林淑君、鄭世寅

與會人員發言：

主持人：我們已經等了有一段時間，所以請大家介紹貴姓大名？名字、科系這方面。謝謝！我是政大廣電系的教授我是黃葳威，我們這場研究是針對政府網站網路傳播的效果，我們會在北、中、南、冬各辦一系列的座談，就是使用網站的心得，給我們具體的意見。

李佳益（以下簡稱李）：老師各位同學大家好，我是中正資工所，李佳益。

陳建州（以下簡稱陳 1）：大家好，我是清華大學電機系三年級，陳建州。

林松柏（以下簡稱林 1）：大家好，我是樹德工專機械科專五的學生，林松柏。

陳冠廷（以下簡稱陳 2）大家好，我姓陳，陳冠廷，我是成大工業設計研究所的學生。

林淑君（以下簡稱林 2）大家好，我姓林，淑女的淑，君子的君，我是交通大學應用藝術研究所的學生。

鄭世寅（以下簡稱鄭）：我姓鄭，世界大同的世，子丑寅卯的寅，我是逢甲大學統計系的學生。

主持人：等下在對談的時候，先依照順序，然後等到你想要插話進來的時候，就可以講，沒關係。第一個問題就是，看過這些網站你最喜歡哪些網站，那些網站最不喜歡，為什麼？

鄭：我覺得最喜歡的網站是各縣市政府的網站，尤其是高雄市的網站，因為做的很活潑，很吸引人，行政院網站就比較枯燥，而且對他沒有興趣。只

有新聞局的網站比較吸引我，然後體委會，因為這陣子常有一些體育的新聞，這些大事我都在上面看不到，還有國防部的網站，本來想找一些役男的東西，但是都沒有找到相關的東西。

林 2：那個網站最好，經過眾家評選，我蠻喜歡高雄市的網站，因為他有地方風格，因為他是一個海洋城市，而且他有一個 logo，不知道是鯨魚還是海豚，就會在那裡跳，然後最神奇的就是滑鼠移到那裡還會有泡泡跑出來，我覺得很神奇，我覺得他在版面上不錯，另外就是它的連結上，做蠻多的連結，資訊提供很豐富，就像台南的網站一樣，因為他有提到一些燒王船的習俗，那些資訊的告知，雖然有些地方的連結有問題，感覺很用心，另外高雄資訊更新很快，最重要的是他有 flash 的動畫，不是一個白板，而是一個動畫這樣子，所以很豐富。

感覺最不好是內政部的網站，就是很死板，感覺上很「公務員」，然後你要一個網站我就給你，內容上都找不到東西，就跟你講說，我們有這些東西，但是裡面在幹嘛都不知道，而且他都沒有再更新，因為我以前有去過內政部網站，然後這次去還是沒有改變，就是標準公務員。

陳 2：那個最好，可以從幾個方面來講，就是大家一進入這個網站的印象，第一印象上面，因為涉及到你在操作的方面，因為有些網站很大，所以第一印象不大好，可是這些東西是可以處理的，這是一些架構的東西。

林 2：我要在這邊插一下話，我想大家跟我一樣都是利用學術網路上網，然後他是唯一用 56k 上網的。

陳 2：對啊，因為學校都是利用 T1 專線，應該不會感覺到這樣的差異，但是在家裡上，一般民眾就會受到速度限制，感覺上不大好，進去之後就是網頁的問題，就是畫面的印象，感覺比較好的就是台東的網站，因為畫面的意境比較好，一方面凸顯台東的特色，比較沒那麼死板，因為一般網站利用 frontpage 這個軟體去架構網站，例如台北市政府，都是基本的架構，進去就

是排版上就是呆板，這方面就是印象的問題，另外，大部分的網站內容都太龐雜，而且也有許多的選項，這些選項真的讓你一眼看不完，看不玩之後，你要找這些東西都很麻煩，所以我評斷這個網站來講，是從一開始接觸這個網頁，連結等方面，當然是從不同的角度來看這個網頁，因為每個網站在每方面都不大相同。像是我記得新竹市的網站，有點可能想要做得活潑一點，但是不是很精緻，比較屬於青少年的風格，不是很成熟；國防部的網站以前很糟糕，但這次有明顯的改版，就是還沒有做過這個研究之前，那次蠻糟糕的，這次就好一點，但是就剛才那位同學講的，就是資訊尋找有問題，問題就是在編一本書，這時候你就需要一些索引以及指導，但是我們都沒辦法在這些網站裡面找到，如果說要從裡面找到最好，我覺得這個問題很難回答。

還有另外一個問題，我們想找尋相關資訊的東西，例如我們會去尋找國防部的網站找一些自己所想要的資訊，然後平常我們不會去找這些網站，然後這些網站在資訊的問題上，就是 update 很慢，就是不夠新，這些資訊你都可以在一般新聞網站中找到，就是沒有可以幫助的，然後，我覺得他們唯一有用的地方就是他們有公信力，如果說要找新聞，一些新聞網站還來得快，他們那邊的東西都是歷史性的資料。

最糟的網站，大概是內政部、外交部、體委會。我覺得外交部是還有蠻多的東西，但是雖然有很多連結，但是有效性及層級都不高，然後要找一些資料，關於地政相關的資訊，結果進去都是空白的。外交部的東西，看起來的訊息都是不是我們需要的，內容上很薄弱，很像他們自己內部的紀錄，很像網路形式的記錄書，然後加上我不大喜歡外交部的第一印象，另外體委會第一個畫面，你必須點進去以後，才會有一些選項讓你選擇，它的 mainpage 沒有明顯的按鈕可以點進去，後來試過以後才知道是在左上方，進去之後畫面調子很暗沈，而且整個色調都不搭配，感覺上進去以後很尷尬的感覺，然後進去找資訊是很呆板，這點是大多數的政府網站都有這樣的問題。

林 1：我個人進入一個網頁，我不會去看它的圖片、排版怎樣子，如果我上網都是找資料，我都是因為資料的豐富程度而影響了我看網頁的角度，所以這些圖像的東西不會影響到我看興趣，如果說最好的網站，文建會的網站是最好的，如果說你要找一些藝文活動或者報告的東西，上面的東西就很多，包括一些歷史，那邊很容易找到，是個受用的網站。

最不好的是國防部的網站，因為以前做軍訓報告的時候，直覺反應就是去找國防部的網站，但是發現上面的資訊很貧乏，還不如你去找 bbs 的文章，詳細度可能超過十倍，而且這次問卷，所以再去看一次，可是一般人無聊上網不會特定政府網站去晃，所以資料充實度蠻不好的。

那我覺得各縣市政府的網站，我就覺得那就還好了，因為畢竟以我的個性，我不會去逛那些台中縣市的網站，所以感覺上就只有普通這樣的感覺，而且就這樣的感覺上來看，政府網站和私人網站相比就遜色很多，就算是國防部網站沒有相關的東西，他可以進行連結，這樣來說會比較好找，如果我要找飛彈的資料，他假如沒有這方面的資料，他就可進行連結，告訴我們哪裡有這些資料；例如文建會的，他可以進行活動的連結，但是他們並不著重這些方面，就想說把自己的部分弄好就好，相對這樣子，政府網站就比較少人想要去看。

林 1：我是覺得最好的網站是文建會，顏色感覺還不錯，內容很多，可以逛很久，有文化漫遊的感覺，假如說在家沒事可以說這是種休閒這樣，然後速度蠻快的，我覺得一個網站第一點 web server 就是要穩定，像我有好幾次到台南的網站，一個小時內，都沒有回應，也曾經在台東、台中都有連不上去的經驗，所以一個網站的架設，應該讓人家可以上得去，而不是都連不上去，然後，文建會都有老照片話歷史，然後排版很不錯，不會拖累速度。我覺得最糟糕的是內政部，內政部一進去用 frontpage 做的，他就是利用 java applet 去寫的，所以網頁下載會嚴重拖累速度，一進去的時候都是一面空

白。右邊目錄出來會不斷的出現新的目錄，結果版面就會愈來愈小，什麼都看不到，蠻糟糕的，大概就是這樣。

李：我們本身資訊相關的科系，我們偏重網頁的下載，還有網頁第一眼不可吸引人，架設這些網站的 mainpage 最主要連結的 bottom 的定義要很明確，但是政府網站的 bottom 的解釋都會讓人家誤解，就會有很多不同的解釋。許多同學講到國防部網站找不到兵役資料，其實是有的，那個 bottom 的解釋寫得不明確。如果說做的最差的網站是台北市，資料太多，台北市因為財大氣粗，所以可時常做更新，那它的網站真的很大，如果說網頁往下拉的時候，中間就會漏掉許多東西，台北市就有這樣的問題，中間漏掉很多，所以你會弄不清楚，但是它的網頁有一個好處，就是更新得很快，但是是否有必要這樣去做它，這點很受質疑。另外，台北市很多的連結都有很多問題，大部分正常的網站都會將連結放在左邊，你可以從右邊連到你的網頁，有些網頁的連結放在左邊，但是一旦連進去，就得重新下載，變成左邊的連結不需要再下載一次，也就是浪費了許多頻寬，就是說像國防部的網站，那是因為國防部今年收到國防役的兩名學生，所以才有改版，但是內容的問題是國防部的問題。所以這些資料內容是由提供者所提供，跟這些網站架設者不同，剛剛有同學提到，高雄與台南提到小吃等方面的特色，你去高雄、台南玩的時候，就可以得到這些資訊，但是你到其他政府網站去看，你不會得到相關的訊息，他只會說市長是誰，或者政府組織是什麼，也就是提供民眾不想要的附屬資料，然後有些網站會提供一些電影時刻表就蠻實用的。

主持人：那你們覺得要如何改善一個網站與人民之間的距離，也就是親切性的問題。

李：就一個網站而言，最重要的就是 mainpage 的問題，mainpage 不能太大，而且連結還有設計的重點就是連結不能超過三層，像政府網站的設計都是超過三層，一來可能是因為政府的資料沒有經過篩檢，所以沒辦法篩檢，

但是這些資料好像做給公務人員看的，就像各處室的資料丟給做網站的人，然後這些設計人員不放這些資料，又會對他們頗有微詞，有些處室的內容如秘書室，這些內容放在網站上面，我真的不知道對大眾有什麼意義？因為通常網站的設計，我們會去分對內或對外的網站，你給大眾的網站看的是不一樣的內容，可是我們政府都放在一起，這是不正常的現象，如果要親切性是第一印象啦，就這樣子。

陳 1：我也覺得是第一印象，就是第一眼看過去不錯，我也是覺得台北市做的像蕃薯藤一樣，一進去就看到一排一排的小字，想要繼續點下去的慾望都沒有，而且還有超連結的應該做的很明顯，尤其是體委會的網站，一進去就是一整張圖，那他是利用圖的一部份連進去，不是很明顯，一般民眾進去以後會覺得怎麼只有第一頁而已，會影響讀取，你想要親切性，所以要速度快，一進去得到他所要的資訊，或者一般的生活化的資訊，引起你想要得到這些訊息，你才會想去看。

林：我覺得要親切性，就各地方縣市政府的網站來講好了，既然我是台中人，那要看到台中最近施政方面或地方施工，或者資料更新，如果外縣市的人想要瞭解台中，當然不會想要知道施政方面的東西，那就會想要知道小吃或各地名勝，或者火車時刻、小等方面的資訊、附近有什麼好玩的東西，包括電影時刻表，公車去哪搭，各地方縣市政府，對外縣市來說，本地資訊要多一點，我會覺得自己縣市的東西，如縣長今天要去哪裡，今天要到哪裡去施工，甚至什麼的，這些才是這個地方的人民想要知道的，我的意見大概就是這個樣子。

陳 2：關於親切性的部分，我覺得就是我關心一開始進去的第一印象，一個網頁出來的時間，及整體印象。我覺得親切還是整體印象上面啊，一般我在用這個網頁的時候，我是否能十分上手，貼近裡面的資訊，一方面是網站架構處理的問題，一方面是有沒有巧思，現在政府網站就是缺乏這個巧思，現

在政府就是缺乏這個巧思，就是我不知道要用什麼方法去找到這個資訊，缺少這個引導性，如果說缺乏這個引導性就會缺乏親切，就像翻百科全書，好一點的百科全書，往往在索引的地方做的很棒，我看到政府網站這方面都缺乏，只有幾個網站有導覽的功能，他主要作法是利用本網站的地圖，就是把網站的東西導覽弄給你看，這樣意義不大，所以要增加親切性，現在網站的親切性都不是很好，所以我覺得增加它的引導性會是比较好的方法。

林 2：對，然後增加親切感，我覺得基本的功能要滿足，他是一個網站，他要提供資訊，我覺得我會分成兩點，整個網站的架構要符合民眾腦中的想法，我要找什麼是會應該在哪裡，而不是找半天找不到，另外就是，它的資訊是不是符合人民要的，我覺得要提一個特殊的想法就是認同感，我剛說到高雄，是因為我一眼就很認同他，我覺得我認同他所表現的風格，或者感覺，我能認同他，我就會喜歡他，我覺得現在的網站都缺乏這樣的認同感，而且我覺得要有地方特色外，他還能觸動你的心，可是我覺得，只有把地方特色表現出來，就像台中有什麼樣的名產，就會覺得這樣像在推銷東西，感覺上很商業的感覺，一種更文化的感覺在裡面這樣，對，我大致上是這些可以幫助網站可以更親切，甚至我覺得哪些地方的古蹟或者地方的特色，如百年老樹等等，這是一個很親切的很貼近你的東西，而不是跟你在推銷東西的地方，因為我覺得高雄有點這樣的感覺，就是他在推銷，我是一個海洋城市，你可以到我這裡，但是沒那麼嚴重，我覺得需要這方面的東西，即使是總統府也要認同感，因為我覺得上這個網站不會覺得說這個是我的國家，這是我住的地方，那這邊的感覺，變成說這個地方我沒什麼 feeling，這是我的國家，我缺乏這樣的感覺，所以不只是地方應該要增加自己的特色，一個國家的網站應該也要將自己的定位在哪裡想清楚。

主持人：那，你覺得如何增加認同感？

林 2：我覺得要探討台灣是一個怎樣的地方，就是你覺得台灣是什麼地方，

這是一個問題，很難講清楚，而且我對台灣有一種矛盾的心態，你會覺得他是一個小國家，你很愛他，他有很多問題，例如他有垃圾問題，空氣又很糟，但是你又想去愛他，所以我覺得要探討說台灣是一個怎樣的地方，藉由這個去探討然後建構出台灣的網站，就樣才能讓這個網站對民眾有個呼應這個樣子，我才會覺得這不只是擺在台面的東西而已，我覺得這個問題很難回答，這個問題是要許多時間去探討的，這是一個很嚴肅的問題，簡單講是這樣。

鄭：我覺得就是一些官方的網站，他本身就離民眾就很遠，如果說要做到親切性的問題，老實說是蠻困難的啦，就地方政府，基本上很容易做到這一點，因為他們本身資訊內容就貼近各縣市的居民，台南市政府的網頁就提供各地方的古蹟，像赤崁樓，我是很像看，但是發現沒辦法看，如果他們能做到總統府那樣，就是有 2D 的畫面，可以清楚看到總統府內的擺設，而且不用下載，直接可以看到，但是台南你還要下載，才能看到他們東西，我是覺得比較麻煩，那其他像新竹，可以介紹他們的風土，因為大家都知道新竹的風很大，所以叫他「風城」，那他是怎樣形成新竹風特別大，那還有台南府城、基隆雨都，這些跟地方特色有相關的東西，做得很制式化的感覺。

主持人：

鄭：我覺得基本上公家這些網站，如果說我沒參加這個活動，查一些資料的話，我根本不會去看這些網站，那我覺得說，大概就是瑣碎的事情，就是想知道一些音樂上面的事情，或者我們在做一些報告，就是那種股票一些的資訊會去找外，就比較少想到這些政府網站找資料，我做過這次實驗後，我還是不會想去，我會想去的大概只有台中市政府的網站，因為他裡面的東西比較多，那更新不多，但是他還是比較讓人覺得不會離你很遙遠的事情，他還會討論台中縣的事情，然後還有一點就是，各網站宣導的成分不是很足夠，會讓你一般人一上來就連結到看台中縣政府現在發生什麼事情，基本上大部

分的人一進去就只會去看蕃薯藤或者 kimo 這方面的東西，然後宣傳要強一點，不要說架設好就放在那邊，其實在內容方面還比較次要一點，那平常比較說就是要把這樣的廣告性表現出來，增強你要的內容那種東西，對。

林 2：我有點 confuse，我以爲在資訊性上面是要幫政府作的好一點，那是我要求他，還是他要做些什麼事情？

主持人：就是他提供哪些東西？

林 2：就是他提供哪些內容？可是我覺得這個問題有點細，因爲我們到的網站有十幾個，但是我覺得每個網站都有他缺少的東西，對啊，那就很難一一羅列出來，就是我們剛剛講到他爲什麼不好，那資訊有很多方面，就是你想要的法令，就是最新地方的問題，交通的問題，或是哪裡要施工，要成立什麼東西，甚至我覺得政府應該成立一個，例如地方要成立一個重劃區啊，哪裡要開高速公路，這些資料就很重要而且很缺乏，很多人都提到這個地方的特色，小吃啊、古蹟等等的，反正就是這些東西，就是這樣子，我覺得就是每個人缺的都不同。像剛剛那個同學講新竹是，他其實裡面有介紹有哪些古蹟，對其實有的，有旅館資訊的，他其實是把那些東西當成附錄的行釋放在那裡，他不只是整個網站都放在那裡，而適用附錄的形式放在那裡，他沒提說我們有這個東西，但是他就是說我們其實有這個東西，其實放在書的附錄而已，而不是整個網站有地方特色的東西。那剛剛那位同學講到政府其實是離我們很遠的，其實政府應該是離我們很近的，因爲他跟我切身相關，因爲我們要當兵，這跟我們就很切身，那我們住哪裡，這些東西都是切身相關的，例如蔡依琳今天要到哪裡去唱歌，這些政府資訊比蔡依琳都還要切身，如果說今天少男殺手在紐約發生什麼事情，但我們不會去討論說今天台中市發生什麼事情，交通阻塞或者施工怎樣怎樣，那我覺得爲什麼會讓這個同學覺得政府很遙遠，那是因爲政府沒有做好，所以讓你覺得他很遠，其實他離你最近的。

陳 2：關於資訊性的問題，這牽涉到各單位的管理，就是這單位為什麼要有這樣的資訊，考量到的是什麼，剛剛有同學提到台北市政府一進去看起來很雜，我也是覺得是這樣，就好像你一進去他就攤在那裡給你看，很龐雜的感覺，那這個問題台中市也有這樣的問題，我剛剛提到台東，可能就是他們財小氣不粗，網站看起來很苗條，那很就很簡單，加上他首頁看起不錯，那我覺得各網站的地位不同，比如說台北市政府的網站，各區的區公所也要有一個網站，登載一些事情，跟里民的生活相關，但是市政府的東西，有時候也會 cover 過來，這樣它們之間資訊各吹一把號，造成它們之間的資訊不協調，而不是資訊不夠多，或其他方向，我覺得是他們資訊更新的不夠快，我是覺得有個設想，政府應該有個專職的機構，去協調網頁的資訊的問題，他們可能自己需要從自己的單位出發角度出發是會有盲點的，而是說應該有一個監督的角度來看這些事情。那這個部分我指的是跨網站之間的協調度不足，會造成資訊過剩的效果，因為重複登陸一些資訊，而這些資訊你又沒辦法做到清除的功能，所以我覺得要有另外一隻眼睛去監督這樣的事情，因為載往路的世界裡，就沒有物理時空上的問題，當然總統府不會比你旁邊里長更遠，資訊的距離其實一樣遠，資訊的問題是要提供他們現在沒有的，比如說你從台北市政府要尋找戶政事務所的東西，因為這些東西是封閉的，但是網路的好處就是他是開放的，那要有個動態的讓我知道，就是他們能夠提供即時的聯繫或可能性，他們不用準備好所有的東西，應該提供我們有效取得資訊的可能性，但這樣的可能性沒有看到有效的處理，這是我覺得資訊性兩個可能的重點。

林 1：我現在想講的事情就是政府的網站，我想有些人沒事是不會想到政府的啦，他們有什麼要抱怨的地方才會找他們，所以他們今天會開這個網站，就是不應該只是單方的公布的東西，所以我覺得有留言版的功能其實很不錯，所以我覺得每個官方網站都要有這樣的功能，準備一些政府能改善或不

能接受的事情，當然我知道這種東西一放就會友上千或上百的抱怨的東西，當然也不可能一封一封回，但就是一種感覺吧。但是希望有人去回應，而且不光放留言版，但是他們也要去看，而不是放在那邊五六年等系統清掉什麼的，所以當然就政府網站肯開就是要肯交流，就會讓人家想去逛政府的網站。

陳 1：我是覺得，地方政府的網站，首先就是說他們最近地方上有什麼活動，像最近週休二日，想上個網看看，有哪些活動，有哪些活動吸引我，就可以直接去玩，不用說文化中心跑去說拿個簡介才能知道最近有什麼活動，或者一個禮拜的節目表。還有資訊性啊，就是一個網站就固定某種資訊，不要說樣樣做樣樣送，然後就這樣一件事，然後你就知道這件事，可是你要到別的網站去查這件事，然後又不是很專精，所以要很專精的，所以我這個網站要有資訊性。

李：想到一點講說，我們應該知道行政院長的電子信箱是首長裡面做的最好的，就是說你有什麼 complain 他會寄信給你，但是它的 response 是機器寄給你的，而且他會寄兩封給你，第二封都是第二天的時候才會寄給你，但是這樣來說是沒有用的，因為它的內容都是「謝謝你，你讓我知道這些訊息」，可是事實上你去抱怨這些事情，後續的處理你也不知道到底怎樣，因為行政院長的信箱號稱背後有二十個人幫你處理信件，可是事實上就這個樣子，因為你不可能每一件跟他 complain 的事情都是行政院長幫你處理，就是給各部會，但各部會公文過去了，而且很明顯這些公文沒有 deadline，那假如沒辦法處理，應該就要告訴你我沒辦法處理，可是他也沒有回應，就像我上次跟他抱怨一些事情，就是台鐵火車站旁有一條道路，被台鐵封閉起來了，變成停車場，就有收費，可是那是一條道路，照理來說，這不應該封閉，我就寄一封信過去，弄了兩三個名義去記，結果回來都一樣，回應的都是那兩三封信，即使像台鐵政府單位，台鐵更誇張連理你都不理你，台鐵也不跟你說為

什麼要封道路。這件事情到最後，是有人找到嘉義的台鐵分局局長，去問才知道，那個道路是台鐵內部道路，但問題是，如果說嘉義局負責的東西，台鐵總局怎麼會不知道。其實你要封這條路沒有問題，但是你要跟大家講，為什麼要封閉這條道路。

主持人：那你們覺得政府網站要如何加強與民眾的互動性？

李：就是我剛剛講的，好一點的就有機器會回應你，差一點的，就是他有沒有收到你都不知道。他們很少會解決問題，就像我講的行政院長有這麼多人負責結果還是一樣，就像為什麼常常有人寄信去白宮，因為後面他有一、二十個人處理，他有人工處理，雖然不是美國總統回應你的，當然有些垃圾郵件，他才不會理你，所以最近爆發台灣有人寄發暗殺總統的信，那你知道他們真的有在看這些信件。

陳 1：我覺得那個地方上的網頁，政府的網頁，像一些商業網頁都有辦一些活動，那像我住彰化，彰化縣政府就可以舉辦一些活動，什麼認識彰化的活動，做成像遊戲，大家就會去玩遊戲，大家就會認識彰化，這樣就不錯。

李：這邊我要補充一點，就是彰化縣政府，境內有一些名勝，他有做一些桌面布景，這一點就蠻好的，因為你沒去過這些地方，但至少看過照片。

李：我要補充一點就是，一些政府的網站會變成政治人物的網站，應該是說行政院就是行政院的網站，你要介紹行政院長沒關係，就是連結到下一頁，但是你不可以將 mainpage 變成行政院長的網站，變成個人網站在做。之前唐飛院長還沒變成行政院長之前，國防部的網站就變成唐飛個人的網站，介紹唐飛院長生病的狀況，那國防部的就交代這些做網站的，如果說一些重要的東西，必須變成下面的一層連結，所以要自己打，很誇張，當然唐飛院長生病的消息很重要，但是那不是國防部長的網頁，因為我們去國防部不是去找唐飛院長去的。當然，我的意思是指行政院有行政院的網站，對於當局的首長應該有它的連結，但是你不可以將這個網站變成個人的網站，就變成模

糊掉焦點。就變成這個網站只有行政院這個頭銜，但是下面的東西全部都是行政院長自己的東西，就模糊掉這個網頁的主題。

林 1：關於工具性的角色，網站就是網站不要模糊掉網站的角色，你就講行政上的事情，像國防部就講你國防部的事情，然後不要牽涉到個人的事情，但是如果講行政院長的事情當然可以，但是你可以把他變成像蕃薯藤那樣，你可以利用大綱的方式連結果去。那像陳水扁要出扁帽，那你可以放一排字說陳水扁出周邊商品，以連結的方式連結過去就好了，不要放在自己本身政府網站裡面，然後可以維持本身的定位，也可以達到工具性的理想，因為基本上不是每個人都想看到那些東西，這樣就好了。

林 2：剛剛大家講到政治人物會把行政院網站變成自己的網站，這是一種奇異的行為。例如台北市的網站，就是個人風格很強，現在就是馬英九在跟別人在握手，就會覺得說，馬英九這樣也還好，因為畢竟他是全國性的明星這個樣子，這是很正常的，我覺得這種情況只可帶有一點點不可帶太多，重點還是這個網站想要帶給民眾什麼樣的服務這樣，這個是重要的，我覺得，像那個在賺錢那種，那就太商業行為，因為政府是在服務民眾的，不是賺民眾錢的，這種方式來增加認同感，我覺得不是認同感，我覺得這是把民眾推向一種消費式的一個地位，好像你跟我角色就是我要想辦法挖你錢這個樣子，這種感覺是很差的，我認同你的話，我就不會去買扁帽，因為我認同你是因為你作法是對的，認同你才來看你的網站，而且藉由這個網站我可以得到相關的訊息，而不是藉由這些商品才跟你有所認同，如果這樣那會覺得很差這樣。

李：有一點就是說台北市政府財大氣粗是真的，因為頻寬的關係，所以比較不喜歡放圖，尤其我們是從資工出來的，所以不是很喜歡放圖，外面就是其他科系進來的，就會把整個網站弄得很漂亮，但是就整個來看，你會把網站弄得很慢，去看政府的網站人家會沒什麼耐心，動機不會那麼強烈，如果說

提供風景圖片可供別人抓下來是可以，但沒必要把整個首頁弄得很龐大，就像最新消息，他把每個東西都弄出來，我覺得做一個小框框，讓新聞可以在裡面做循環，這樣首頁就可以做小一點，沒有必要把所有的東西都做出來，或者放了很多圖，那是別的網站的連結，就是感覺亂，變成沒有必要性，還有各地方政府作了很多活動，反而不是宣傳活動，是宣傳哪些首長去剪綵活動，應該是活動舉辦前，在網站上刊登，讓民眾可以去參加，可是變成今天誰去剪綵等等，這時在沒意義。

陳 1：我也講一下，就是讀取速度，就是因為現在 flash 很流行，有些首頁一進去 loading 就會有一段動畫，可是你每一次都要去這個網站，就要看一次動畫，然後通常會有略過此畫面，但是有些網頁一去就要看一次，這樣很花時間。

陳 2：就是他們剛剛提到的問題，我覺得網頁一進去圖像是很重要的，如果說他們不提供視覺上的引導，一進去都是文字的網頁，那是很久以前的網頁，很像在上 BBS，就失去 www 的能力能做出效果，有點開倒車的問題，頻寬是重要的，因為一開始的時候第一印象很重要，但是我們也發現有些網頁圖形處理是很有技巧的，在做網頁的時候可以處理的，又可兼顧視覺又可以 load 很快，又可兼顧效果，因為政府網站真的很無聊，你又沒有視覺效果，就好像翻總統府公報，沒有人想要去看，那最主要視覺上的效果可以幫助引導性，但現在視覺效果是徒增的效果，既沒有效果又會拖累，一種方法就是不要這種效果，但這不是根本方法，有些做得很好，圖下來不會很久，圖把他切割很小塊，我覺得這反應出一個現象就是缺乏巧思，這反映出舊政府遺留下來的公務員心態，那所以我覺得就是很需要技巧的，如果說在引導性可以增加，可以增加使用政府網站的意願，否則我們可能離我們很遙遠，就是感覺上的遙遠，他已經不是時空上面的事情，那這點可以克服的。

李：我想講一點，各網站因為財力上的問題，有些政府機關有專人在負責網

站，可是有些臨時找一個人懂電腦，所以找他來做，所以這個技巧對他來說，是沒有的，他是沒有技巧能力去處理，變成大家做網站事爲了流行，別的縣市有，我也要有，而不是說他真的有一筆經費在維持，他有聘請人力去做，像一些最新消息更新得很快，那真的要很多人力去維持，mainpage 可能每天都要去改，所以說沒有常駐的人力幾乎不可能，所以這也是公務人員人力分配的問題。

陳 2：我想補充一下，我們公務員充滿冗員，這不是一天兩天的事情，這麼多冗員，還有資金流向不明的錢，那弄一個專職照顧一個網頁，我想不是困難的事情，就算一個兼職的一個月三千塊，那個是很單純的，你也不要專門的電腦，你只要找到一個人，他也不需要專職，政府找一個專職的人根本不難，而且做這個研究就是覺得政府的網站有它的影響力，一旦他存在就有正負面的影響，而且這是應該做的事情，那我們不能就它的現況僅僅就遷就現況，而要要求他去做到那個程度。那我的意思你可以找到人可以做到外包，要做到專職，我看根本不是問題，再來就是，我覺得這些網站，應該有一個專職的機構去管理，因爲我們現在進入資訊社會，網路資訊的存在，及影響力會愈來愈重要，政府不可能忽視，要認真去看它的效應，利用網路，就可以想電視一樣無所不在，它的宣傳立即廣度及深度都超過以往，他不是可有可無的問題，所以政府就應該要一個可以協調各個網站的資訊不協調的問題，應該有另外監督的眼睛來協調之間的問題。

座談會記錄：台南第一場

時間：民國八十九年九月三十日

地點：國立成功大學管理學院

主持人：國立政治大學鄭自隆教授

出席人員：許明遠、鄭緒紹等

與會人員發言：

主持人：今天這個研討會是行政院研考會交給政治大學的研究計畫：政府網站傳播行為研究。今天來到台南，瞭解各位對政府網站的看法。

主持人：首先請大家談談對這些政府網站的總體印象，最好的與最差的為何？

許小姐：我覺得最好的政府網站是高雄市政府，因為他真正提供了許多便民的服務，真正照顧到民衆、瞭解到民衆的需要。而不會像有些網站，雖然標題是所謂的「便民」、「為民服務」，但我真的點進去，卻發現根本只是布告欄，要辦理還是要親自去一趟。這是我認為他最好的原因。最差的政府網站是行政院，因為我覺得很八股，就是提供一些行政院簡介啦、然後還有一些他的組織，但是他的組織卻沒有提供超鏈結，結果變成只是知道行政院有哪些機關，但是你要進去的話，不能。你可能要再去做搜尋，其中，像是文建會可能還找的到，但是也沒有什麼資訊，我覺得比較不好。

主持人：好，謝謝！下一位。

李：我的看法跟他一樣，但是我是覺得高雄市政府他做的那個版就是很清楚，大標題、小標題，劃分的清楚，不需要很費事去尋找他。然後他整個主架構看起來很完整，所以我認為高雄市政府是最好的。最不好的就是行政院，因為他的最新資料居然還是 1999 年 9 月 14 日，這是已經一年的資料了，卻沒有更新，我會覺得這種網站有上、沒上是一樣的，因為資料並沒有更新。上去搜尋，好象也是會找不到。而且設計不用心，不會想要上去看。

主持人：好，謝謝！下一位。

郭：我覺得這次研究看的出來是分爲中央與地方，中央來講的話，做的比較好的是新聞局，他真的做到了一個國家對外溝通的橋梁，因爲新聞局乃代表政府發言，她的網頁做的非常漂亮，很別致，而且有很多語言可以提供，還有他可以影音瀏覽，像上次陳總統的記者會，新聞局網站就有提供、可以直接看，資料也非常的多，相當漂亮、應該花了很多錢來架設這個網站。中央部分做比較不好的是行政院，因爲我透過很多搜尋引擎找「行政院」，但找到的卻是「行政院文建會」、「行政院衛生署」就是沒有「行政院」這樣子的一個地方。而且，好不容易透過行政院文建會再回到行政院的首頁，結果卻發現無法重新鏈結至其他部門。變成說只是一個首頁，沒有其他東西。行政院這麼大一個部門，每年這麼多預算，結果卻做成這樣，真的很差。就地方政府而言，比較不好的是臺北市，它資料非常多沒有錯，但是他的顏色過於雜亂，所有東西就放在網頁上，不像台東縣，一開始是一個很美麗的圖片，代表台東地方風景，有山有水，很美麗的一個首頁，再慢慢點進去。但臺北市卻把所有的鏈結放在首頁，看起來很雜，又有走馬燈在跑。一大堆的圖案，光是傳下來就花了一點時間。雖然臺北市政府花了很多心思在做便民的服務，但是這方面卻沒做好。地方政府做的比較好的是台中縣與台東縣，台中縣政府的網站真的有把特色表現出來，而台東縣政府則有相當多的旅遊資訊，要去玩之前可以參考一下。台中縣把 921 的複健工作列出來，列出現階段復原的程度爲何。從網路上，我們可以知道，台中縣真的有在做事。

主持人：好！下一位。

林：我個人覺得比較好的網站是高雄市政府的。因爲它網頁很整齊、漂亮，但是它英文網頁做不好，而且傳輸速度很慢。臺北市政府也是很亂，每一個細項都在首頁列出，感覺很糟糕、這是我的看法。

主持人：好，謝謝！下一位。

郭：我比較喜歡的網站也是新聞局的網站。雖然隸屬於行政院之下，但做的比行政院好，色彩搭配得很舒服，有多種語言、感覺很新鮮、裏面資訊又很多，所以感覺起來真的讓我覺得非常好、感覺很舒服。比較不喜歡的網站是外交部，跟新聞局比起來差蠻多的，色彩單調、介紹很多和我們有邦交的小國家，但像我們要出國旅遊，去英國、美國玩，那種資訊就沒有，要查護照怎麼辦理，也找不到、點進去也不曉得在哪裡，逛了好久才找到，所以他的標示很不清楚，我覺得外交部的網站比較不滿意。

主持人：好，謝謝！下一位。

李：我比較喜歡的網站是高雄市政府的網站，他意向表達非常清楚，一看就知道其海洋首都的意向，淺藍色的設計、海豚的圖形、很直接讓人聯想高雄市的訴求就是要成爲一個海洋的首都。他以小區塊的排列方式，一個小區塊表示一樣東西，所以不像臺北市政府那麼凌亂。如此設計不會讓閱讀者感覺太多資料而厭煩，增加了閱讀的便利性。比較不喜歡的網站是台東縣政府，因爲首頁的設計雖然清楚表達臺灣東部海岸的風景很吸引人、首頁上面的選單沒有刻意的美化，太過簡單，無法吸引人去點選。一旦點進去後，會發現底圖與首頁的設計爲完全不相關，好象到另外一個網站去。

主持人：好！下一位。

鄭緒紹：其實政府網站一般來講都比民間差，應該多跟民間學習。及時更新資料、加強互動，這樣比較好，謝謝。我大致上覺得政府網站都很差，真的要多多向民間學習。

主持人：好，謝謝！下一位。

黃：我剛上臺北市政府時覺得資訊很多，對一個民衆而言是很方便的，如果我是臺北市民，想上去臺北市網頁找交通罰款，雖然它首頁很亂、但找東西很快，你想要的資訊都有、想要點就可以點進去。高雄市網頁真的很漂亮，而且內容跟臺北市有得拼，但以民衆的心態，想找某些東西時會比臺北市

慢，但就設計角度而言，高雄市的構圖好的多、吸引人，缺點就是找東西較慢。研考會則是最差的政府網站，他們的內容文字很八股，比行政院還爛，八股到看不下去很像文言文的演講稿，到最後還是不知道研考會在做什麼。還有台東縣政府，看起來比較像觀光網頁。裏面沒有縣政的措施，只注重在觀光方面，好象只給外人看。台東縣的民衆是否真能從網頁得到什麼，我就知道了。

主持人：接下來我們把所有網站 review 一遍。從理論上而言，一個公共事務的網站，我們希望它應該達成四個主要功能：第一個是親切性，就是 user-friendly 指的是你看了會覺得很舒服，會對你做溝通。第二個是資訊性，意思是可以提供你要的一些東西。第三是互動性，指的是作為一個傳播媒體，網站和電視、報紙、廣播、雜誌，最大的不同是其互動性，就是說你可以把你的需求丟給他，他也會回應你的要求。第四個是工具性，就是增加一些功能，如募款、賣政府出版品等，尤其在選舉時常常用到。以下我們便根據這些特性來談論。首先談談親切性。

黃：我覺得親切性與資訊性最主要的功能便是把最新消息的標題打的很大。然後更新很快，我覺得這是最快而且民衆看最一目了然的方法，有的網站的最新消息沒有很明顯，可能字體和其他標題一樣大、不夠突出，搞不好還把最新消息放在下面。我覺得另外開一個視窗出來顯示最新消息會是一個不錯的方法。像是台北市自幾號開始停車費要調漲。

許明遠：親切性就是不要太八股，一個畫面進去要很吸引人，不要死死板板的，動畫也沒有。像行政院就是講一些簡介，然後提供的資料又少、網站設計也死板。完全不像台東縣，畫面出來就很親切，吸引你進去看。所以我覺得畫面做的好蠻重要的，可以提高親切性。

主持人：那畫面要如何改善？

許明遠：畫面不能很多，因為下載速度會變慢，但也不能完全文字化，會不

吸引人。因此，折衷的設計很重要，有些首頁一出來便是一堆圖片，等了好久。

李：我覺得親切性的重點在於，我們上網站不是在唸書，太多文字就變成枯燥乏味。但圖片太多、下載太久也會失去耐性。我覺得整體感很重要，要有一個主題，不要像台北市，資料雖多，卻很雜很亂，變的說你會不想再往下看，除非你是真的要找資訊，才會勉強繼續看下去。親切性就是整體看起來的感覺，這一點很重要。

郭：地方政府的網站沒有什麼親切性可言。因為民眾會去看那些網站不是有興趣，而是有事要辦。其實我看過消防署的網站，他下載速度很快，而且圖片是以動畫方式作出來的，佔的空間其實並不大，算行政院下不錯的網站。親切性除了速度外，還牽涉了許多關連，如色調等。我覺得推動全民上網會是非常重要的。就地方政府而言，能夠切合市民生活需求、當地特色就可以了。畫面不要像台北市那樣刺眼，要柔和一點，就這樣子。

林：網站一定要整齊，要有舒服的感覺。高雄市政府就做的不錯，不論如何網頁一定要加一點圖片才會引起注意，速度要快、圖片的容量不能過大，這些是原則。

李：政府網站要親切，設計必須要活潑輕鬆。總統府的兒童網站，點進去真的是給兒童看的，以小朋友的觀點設計，就感覺很親切可愛。而研考會一點圖片也沒有，真是太嚴肅了、沒有人想上去逛。

林：我覺得應該從改變網站頁面設計著手，多運用一些排版技巧，交由專業人士處理，怎麼要的分欄分區設計，會產生最好的瀏覽效果。可以在平面上設計出立體的感覺，增加活潑的要素、色彩的律動，溫暖柔和的色系會比較適當。這樣應該會增加閱讀的舒適感。

主持人：你建議暖色系是不是？

鄭：對，就是那種溫暖、柔和，而不要太刺眼、搶眼。像黑白分明就不太

好。最直接增加親切性的方式，我覺得是做一個專區，每天縣市長可以做一個叮嚀、定時更換、可以用精簡的方式呈現，就是幾句話就好，不要像公文一樣一大堆。這樣可以拉近政府機關和市民之間的距離。雖然簡單、可是蠻直接的。

主持人：這是一個方向，但執行起來可能有困難。

林：親切性大家的意見其實差不多，我覺的只要使用者上去的時候不會覺得很悶就夠了。

黃：親切性，除了色彩不要太刺眼之外，像黃呀、紅的。我其實可以給研考會一個建議，他可以做一個問答集 q&a，譬如說人家問研考會是做什麼用的，他可以用很白話的方式回答、介紹政府網站的功能與事情，跳過那些八股的文字，我覺得這也是增進親切性的方法。

主持人：就是政府的組織架構不該佔去太多空間。

主持人：我們看第三個部分，就是增加他的資訊性。就目前所觀察的網站，你們覺得夠不夠？如果不夠的話，我們給他什麼建議，應該多增加什麼功能？

黃：關於資訊性，我覺得最新消息的欄位是最快、最棒的資訊性管道。但一定要常常更新，不要三個月前的消息還放在上面。

許明遠：資訊性我覺得有一個技術上的問題，很多時候你點上去，卻沒有連到你想要的東西或是他出現找不到伺服器的字樣。常常有這樣的問題，等於說你想要看的東西看不到。另外就是比較新的資訊要提出來。像體委會，那時2000年奧運已經出來但是他完全看不到奧運的氣息，奧運如此盛大的活動都沒有，實在是一大缺失。

李：資訊性基本上最新資訊一定要馬上更新，內政部兵役科裏面有一個最新動態沒有處理好，有時候尚未處理完就跳到下一張了。變的說並沒有做很好的整合，結論是什麼都沒看到。我覺得在資訊性方面，除了及時更新之外，

能不能公布一些最新消息、會不會比較有成效一點，就像前面那位小姐說的一樣。

主持人：這一點在執行上的問題是行政手續的問題，也就是公文的流程操作。

李：如果經費足夠便可執行。

主持人：這無關經費，而是行政程序，會害怕把事情搞大。在行政流程來看，很少人願意執行。但這是一個不錯的方向。

郭：我覺得這些網站都有一個缺點，就是政府不太趕把真正重要的資訊放在網站上，注意去看，網站上的最新消息都是一些不痛不癢的消息：像是這星期有市長哪些剪綵活動啦！我覺得這很嚴重，因為這不是真正重要與民眾相關的消息。我相信絕大多數的市民還是透過打電話到政府相關部門詢問，我建議要有一組專門人員在管理網站或是外包，而不是派幾個稍微懂電腦的人來管理，很久才更新一次。這樣就不會有找不到伺服器這些情況出現。也不會發生貼上網路時已經太晚或失去時效性的情況。政府網站是長久經營的，實在需要以專業人員來管理才是。

主持人：你覺得行政部門並不把網站視為主要媒體，在公布消息的時候，還是會以電視、報紙為優先考量？

郭：對，會讓人有這種感覺。好像是一種護身符，若有市民反映政府為什麼沒貼公告，他可以說，有阿、網路上有貼。但許多市民還是不知道都有盲點在。

許：我覺得可以設一個最新公佈欄，把最新消息放上去。另外，資訊性要發揮，搜尋引擎一定要好，可以用模糊比對，把相關的資料找出來，向 kimo 我就覺得很好。設一個搜尋引擎，才能提供市民想要的資訊。

郭：提高資訊性就是資料要及時更新，向一些行政命令有時效性，若是不常更新，便失去意義。要讓民眾知道，他可以得到消息，達到宣傳的功能。其

實有一些政府網站有不少線上辦理的事項，但許多民眾並不知道，所以如果政府網站多加宣傳、做到全民上網的話，他的資訊性就增加了嘛。因為上網的人多了，他也要放更多東西上去。也可以多一點超鏈結，介紹相關的網站，查東西也比較方便。

許：向網站上的布告欄，除了一些新聞性的東西外，也可以把當地的藝文活動、體育活動訊息加進去，甚至把鄰近地區的活動訊息放上去，像高雄市網站就有提供今天、明天高雄縣市有哪些活動。藉由這個機會促進各縣市居民的交流。也可以挑選一些優良網站做連結，如果政府網站覺得提供民眾的資訊不夠，可以透過這種方式增加內容，網站人員也不會這麼累，好想所有的資訊都要提供。用這種方式，間接讓民眾得到豐富的資訊，我覺得蠻好的。

主持人：同學的建議就是把政府網站當作大眾媒體，提供一些生活上、行政上的建議，像是一些社團活動、藝文活動。另外就是透過鏈結增加內容，不但可以減輕網站人員的負擔，更可以讓民眾有更多的意願來這個網站。

林：我覺得中央政府的網站好像偏重於北部，南部的資訊都看不到。另外像青輔會的就業機會，大部分都在北部，南部很少。地方的不會，中央的偏向北部。

主持人：就是有點重北輕南的傾向。

主持人：接下來我們談談互動性，有些網站我們看了實在是很笨，沒辦法從裏面找到你要的東西。整個傳播行為是單向的，而非雙向。各位談談這次政府網站裏面關於互動性的部分。

黃：關於互動性，大部分的政府網站都只有一方在公告，我在瀏覽新竹市政府的時候有注意到他的討論區。一上去發現都是怨聲載道、抱怨連連，而且訊息根本沒有人回。一般民眾可以忍受的速度大約是一個禮拜，超過一個禮拜就開始在罵了。一個月沒回罵聲更多。而且大部分都是在抱怨新竹市政府的交通情況。根據調查新竹市政府的交通是全台灣第一爛的地方。我覺得要

讓討論區的人知道他們所提出的要求是否得到回應有一個辦法。就是成立一個單位，每天將這些意見彙整，然後回覆發問者，這個問題我們已經請哪一個單位回答。這個單位的人員必須以各種方式、不一定是網路、可以是電話、公文來告知那個單位，請他回答。但是我覺得有心做這件事的單位會很快做出答覆，沒有心的單位還是漫不經心，拖個一兩個禮拜。以政府網站為例，民眾在討論區抱怨交通，市政府收到後就可以聯絡交通局，由交通局回答，整個程序以最急件處理。但這整個建議是建立在行政程序的基礎上。網站首頁上也必須要有討論區的設計，且專人維護、盡快答覆，否則有跟沒有是一樣的。

主持人：同學的建議是將個人意見彙整為簽案，交由正式的行政程序處理。

許明遠：關於政府網站的互動性，提的就是討論區吧。因為像一般的電視、報紙，都是單方面的。網路做到互動性那就是討論區了。但做的有好有壞，有些討論區雖然討論的很熱、他也不管你，隨你去說。所以這完全是要看政府的用心程度。

李：我是覺得網站可以設置一個小幫手的功能，幫助上網者方便瀏覽，哪裡找不到的話，可以去哪裡找，這樣的一個想法不知道有沒有用。因為我覺得比起討論區這樣子發佈消息，小幫手的存在似乎有意義的多。

郭：以我在政府網站的互動經驗，我覺得連最基本的回覆發問者：我們收到了你的意見都做不到。我有親戚在政府機構上班，他們每天都會收到很多討論區的意見，但是很少回，因為一回就是沒完沒了，你若是主管總麼可能和他糾纏？通常都是採取 e-mail 的方式，能回的就回，回答不了就轉給其他單位。我覺得民眾寄信給政府，姑且不論問題最後解決了沒，若是能夠回答你我們收到了，那種感覺就不一樣。感覺你有在關心我。這樣一般市民都可以接受。

林：政府網站可以用電子報的方式來傳送資訊。將一般市政、新消息寄給訂

閱的民眾，這樣民眾不用上網也可以收到資訊。

李：政府網站常有一些寫給院長的信，但是這樣子一般市民不太敢寫，感覺怪怪的。我覺得信箱的層級可以降低，給每一部門使用，依部門分類。這樣子民眾洽公也比較方便。有些政府網站要留言甚至還要註冊。另外，政府官員也可以每一個月上線跟官員對談，拉近距離。

李：我覺得在討論區、留言版之外還要做一個投票區，因為討論區、留言版的資料太龐大，官員可能沒有時間逐字逐句的去讀訊息。若是採取投票區的話，可以用投票的方式瞭解民意，做成圖表官員也比較好讀。至於之前提到的線上對談，我覺得資訊脈動、網路族群越來越大，應該重視我們的聲音。

主持人：投票的方式立意雖佳，但有些公共政策處理上會有困難，向台北市的垃圾袋政策，若採投票絕對行不通。但這種意見是可以參考。

林：我覺得我不會太想提意見，因為我實在對政府沒什麼信心。政府應該慢慢樹立起行政效率讓民眾對他有信心。

主持人：第五個我們來談談工具性。工具性目前的政府網站事實上是沒有的，但在政治人物競選上卻常常利用到。不管是阿扁、連戰、宋楚瑜都發揮得很好。像是募款、動員、播放競選廣告、銷售選戰商品。這樣的效果可以把網路的附加效應拉起來。大家來討論一下就政府網站而言，可以如何應用。把網站做的多采多姿。

黃：老實說我覺得政府在這方面操作比較難耶。因為政治人物是爲了選票而做這些事。但政治網站似乎沒有動機去改進。很難，也許可以從網路上推銷一些政府出版品吧。

主持人：就像候選人把網路當作工具一樣，政府機關也可以利用網站來做一些事。

黃：政府網站可以多多參考民間網站，把網友拉近來。像是提供阿貴的最新動畫吸引民眾上來。朝趣味性、活潑性發展。新聞局在電視上播放的廣告也

可以放在網路上。

主持人：事實上這一題各位可能比較難發揮，我舉個例子來說明。像是衛生署的健康宣導廣告，要在電視上播、媒體上版面要花不少廣告預算。但是這些廣告是可以放在網站上的，不但可以重複下載、理論上是無限次的播放。像這樣子的利用，大家來幫政府網站想一些點子來做。

黃：我覺得架構網站的人心態要徹底改變。

于勝文：工具性能增加政府的收入，若能夠聽到政府自己的聲音，像是政府的處境為何、難處是什麼、為何做不到等。如果這樣子的版面出現，日後留言版上的文字也會變得較溫馨。也可以增加互動，而不是指責政府出版品等。

郭：工具性可以從形象廣告著手，因為國民黨執政五十年，大家對政府的信心可以說是降到谷底。民眾交那麼多稅，政府到底做了哪些？政府網站也可以開放一些空間給民間基金會上傳廣告，開放一些給別人也宣傳機會。讓民眾知道政府有在幫忙這些基金會、幫這些基金會作宣傳、不但有助網站本身的內容、也幫助了民間基金會。

主持人：政府網站可以從形象廣告著手，推銷自己。讓民眾知道政府機關好在哪裡。

黃：政府若要做到工具性，必須讓民眾知道、瞭解、使用。以政府出版品為例，民眾不知道要去哪一個單位購買。另外，可以加入問卷調查的功能，並提供小贈品，吸引民眾填達的意願。

黃：政府網站做廣告何嘗不可，不管是公益廣告、基金會廣告或是商業廣告。若是商業廣告可以在廣告下方註明，你每按一下，政府就幫你捐一元給基金會。如此一來，廣告商給政府錢，政府再把錢捐給需要的機構。向我上網，一般的廣告我會懶得理他，但向這種公益性的廣告，應該比較會引起共鳴。就政府而言，他要打知名度、就需要幫助的人而言，可以得到救助。

主持人：這個點子不錯，把政府網站當作傳播媒介，就像媒體一樣，藉由登廣告收錢，在把錢給需要幫助的人。假設廣告費是十萬元，當這個廣告被點了十萬次之後就下檔。還有沒有其他想法？

郭：我覺得政府網站可以主動宣傳他們做了什麼事，幫助了哪些人。像是將資金預算用在哪些事情上。

主持人：最後請大家談談對政府網站的總體看法為何，有何建議？

黃：民眾最需要的還是互動、問題得到解決。畫面稍微雜亂大家還可以接受，但問題有無解決是關鍵。

林：像行政院網站很差、沒內容。那可以將幾個不會整合在一起，共同分享資源，也就不會有資訊不夠的情況發生。

郭：時效性一定要夠，官員要有當初還是小市民的心態。站在小市民的角度看事情。

林：政府網站圖片不要太多、一定要提供搜尋引擎方便民眾查詢。

黃：中央部會網站最好有多語版本，地方網站則要有地方特色。

呂：從製作過程就應該考慮，把網站製作包給民間，而不是交給內部人員。交給專業公司，相信政府網站必能發揮更大功用。每一頁的訊息量不要太多，適當的分頁有助於使用者下載。

主持人：今天非常感謝大家參加，提供這些意見。各位的意見我們都會把它納入報告裡面，謝謝各位。

座談會記錄：台南第二場

時間：民國八十九年九月三十日

地點：國立成功大學管理學院

主持人：國立政治大學鄭自隆博士

出席人員：蘇立偉、張美華、張建彬、謝維貞、巫安祺、賴建如、廖偉全、黃崇仁、張華雲、謝為生、張家偉

與會人員發言：

主持人：今天這個研討會是行政院研考會交給政治大學的研究計畫：政府網站傳播行為研究。今天來到台南，瞭解各位對政府網站的看法。

主持人：首先請大家談談對這些政府網站的總體印象，最好的與最差的為何？

蘇立偉：最好的是台北市政府，因為與龍捲風搜尋引擎結合，方便使用者。在設計上，莊重又不失亮麗的感覺。最差的是台東縣政府，我用 netscape 的瀏覽器，無法看到其下方選單，只有首頁可以瀏覽。這樣是很不方便的。

張華美：我覺得新竹市網站資訊傳達性非常清楚，基本上每個網站都足夠但是台東縣可能比較不足一點。這幾個網站的導覽都沒多大問題，只是重複性蠻大的。我覺得新竹市網站簡單明瞭、該算是最好的。

主持人：好，謝謝。

張建彬：我覺的新聞局最好，一進去整理得非常好，我想要的資料可以從裏面很清楚的得到。最不好的是台北市政府、高雄市政府，因為一進去感覺像是兒童樂園的感覺、非常雜亂，不像是政府機關應該有的。甚至我不知道該去哪裡找尋我要的資料。不同於前面幾位，我覺得其實台東縣政府還不錯，因為向台東縣政府這種機關，應該強調的是觀光景點，這個網站也介紹了許多觀光資訊，我覺得很不錯。

主持人：好，謝謝。

謝維貞：比較好的是青輔會，資訊很豐富，而且可以讓你知道你要的資訊應該從哪裡鏈結。比較不好的是內政部，有許多無法鏈結的部分，內容有點雜亂，可能是設計上的問題。內政部所處理的資訊與人民息息相關，應該學習台北市政府，提供許多便民資訊才是，讓民眾使用方便。

主持人：好，謝謝。

賴建如：我覺得高雄市政府最好，一進去就有三種模式讓你做選擇。比較不好的是體委會和國防部。國防部的原因是蠻軍事化，感覺不親近。而且我不知道為什麼他要把部長、副部長的相片用那麼大？體委會我鏈結進去沒什麼資料。很失望。另外，我和之前的同學一樣，覺得台東縣政府的網頁做的不錯，充分結合了旅遊資訊。

張家偉：新聞局色彩雖然單調，但是因為是深色系的，感覺蠻權威。且提供多語版本，又有下拉式選單，很方便，可以看到很多子目錄。不喜歡的是體委會和外交部，感覺很古版，死氣沈沈、沒有動畫。體委會色彩很普通，只運用簡單的排版設計，感覺不像商業網站那樣多采多姿。

賴：政府網站裏面的資料都算豐富，民眾想要的東西要盡快讓人找到。所以首頁一定要有搜尋引擎。有些網站都有建搜尋引擎，但不是那麼容易就找到在哪裡，我覺的台東縣政府不會很亂，一目了然，很棒。比較差的是內政部，他是用一些 frontpage 的元件設計出，因此很死板、指表達出基本色彩。感覺很不好。

主持人：好，謝謝。

巫安祺：我覺得新竹市政府不錯，畫面簡潔，很容易知道你要的東西在哪裡。比較不喜歡的是台北市政府，太過雜亂。總統府很單調、背景都是白色沒什麼變化。

主持人：好，謝謝。

陳建如：我覺的內政部不錯呀，像查詢系統、內容資訊都還算完善。沒有哪

一個政府網站做的不好的。台東縣政府真的做的不錯，首頁做的很清楚，尤其是首頁導覽，把觀光資源規劃得很好。

主持人：好，謝謝。

廖偉全：比較喜歡台東縣政府的版面配置，感覺很好。內容份量恰到好處。台北市政府給人的感覺很亂，動畫一大堆，到處都有在動的地方，讓人分不清什麼是重點。國防部的分類也很好，讓使用者動線很清楚。尤其是信箱部分。總統府的兒童網頁蠻可愛的。

主持人：好，謝謝。

黃崇仁：政府網站有好有壞。總體而言，我比較注重視覺方面，台北市網站雖然亂，但是很活潑。不像國防部點進去之後找不到我要的資訊。台東縣裏面介紹許多觀光的資訊，不錯。

主持人：第一題我們是在做一些記憶的重建。接下來我們把所有網站 review 一遍。從理論上而言，一個公共事務的網站，我們希望它應該達成四個主要功能：第一個是親切性，就是 user-friendly 指的是你看了會覺得很舒服，會對你做溝通。第二個是資訊性，意思是可以提供你要的一些東西。第三是互動性，指的是作為一個傳播媒體，網站和電視、報紙、廣播、雜誌，最大的不同是其互動性，就是說你可以把你的需求丟給他，他也會回應你的要求。第四個是工具性，就是增加一些功能，如募款、賣政府出版品等，尤其在選舉時常常用到。以下我們便根據這些特性來談論。首先談談親切性。

蘇先生：我現在是電腦課的代課老師，發現國中生很喜歡動畫。所以網站如果想要吸引年輕人，可以加入一些動畫、卡通。

主持人：好，謝謝。

張華雲：我覺得上政府網站的網友可分為本縣市的人與外縣市的人。就本縣市的人來講，比較注重的就是行政規章，申辦事項。但就外縣市而言，比較注重的就像是旅遊資訊，如台東縣。這應該可以給網站設計者做參考。

主持人：好，謝謝。

張建冰：我的想法與前面同學蠻類似的，只是我從不同的角度切入。我覺得可以從語言來做分類，再對年齡層分類，也可以再對地區的人分類，像之前這位小姐所說的一樣。

主持人：好，謝謝。

謝為生：我覺得要吸引民眾就必須瞭解民眾為何要使用政府網站，像是想要或的什麼樣的資訊、或是線上申辦等等。向台東縣著重在觀光、台北市著重在行政服務。這樣的策略就很成功。另外，民眾的疑難也要盡快解決，資訊更新的的速度也要快速。像總統府的更新速度就很快，連今天發生的事都在上面。甚至未來的資訊都可以預先公布。因此時常更新可說是關鍵。

主持人：好，謝謝。

張：我想就吸引民眾使用來談，地方網站應該瞭解民眾的需求。台北市政府就做的不錯，像是馬上辦、單一窗口就應該在每個政府網站上找到才是。

主持人：好，謝謝。

賴：我覺得政府機關一向給我們很神秘的感覺，但是像總統府，就有一個瀏覽各處的功能，我覺得蠻不錯的。可以讓民眾瞭解、做一個 360 度的環景秀。另外，現在週休二日很流行出遊，各縣市可以將一些旅遊資訊、藝文活動貼在網路上。之前台北市動物園有新動物-企鵝，結果台北市政府網站就有此項消息。台南也是，市政府的文化季網路上也看的到。之前提到的台東縣政府也不錯，把旅遊資訊搞得很完善。

主持人：好，謝謝。

賴：網路這麼方便，有很多資訊。政府網站的使用者必須要知道受眾是誰，每一個網站的特性不同、訴求不同。必須針對民眾的需要而做調整。像台東縣，就是朝觀光發展、不需要一些國際商港的資訊。這樣子的網站才會有人看，民眾也才會進來。

主持人：好，謝謝。

巫安祺：政府網站給我們的感覺很死板，若要吸引民眾，廣告是一定要做的。也可以提供一些程式供我們下載。

主持人：好，謝謝。

陳建儀：政府網站也有分類，向內政部就是要給民眾查詢、申請。國防部就是兵役問題、預官考取。台東縣政府就是旅遊觀光。要依照訴求來設計。

主持人：好，謝謝。

廖偉全：親切性也是考量每個人的目的，如果我是去旅遊你告訴我一些線上辦理，那就一點都不親切。不管是兒童或是成年人都是為了一些目的來上這個網站，我覺得親切性就是上網的人能夠被滿足，那這樣子的一個網站就算是達到了親切性。

主持人：好，謝謝。

黃崇仁：一個政府網站最重要得就是把特色表現出來，像台南市有他的特色、台東縣有他的特色。而且在首頁就要讓人瞭解，一目了然。另外，網站的回饋要快一點，有一次我寄給鐵路局，結果二個月才回。回信也不能流於制式化，感覺不構成誠懇。

主持人：好，就是要有一對一的共鳴。

主持人：我們看第三個部分，就是增加他的資訊性。就目前所觀察的網站，你們覺得夠不夠？如果不夠的話，我們給他什麼建議，應該多增加什麼功能？

蘇：一定要有搜尋引擎，不然想要找東西的民眾會找不到，一但找不到，民眾就會認為這個網站的資訊性不夠。呼應之前有人提過，週休二日的活動有時會跨縣市，我建議搜尋引擎可以跨縣市。有一個完整的解決方案，而不是要到每個縣市一一去找。

主持人：好，謝謝。

張華美：資訊性一般提供的還算足夠，像是行政、法規、政績都可以看的到。幾乎都有做出來。尤其是地方政府網站，當地的縣民對於當地的資訊有知道的需求，必須要加以整理。像台中市政府的討論區是每五筆資料算一頁，但是他做的不清楚，原先我以為資訊很少，後來才知道我誤會他了。所以資訊性牽涉到他如何表達，表達的好，會讓人覺得資料很多，表現不好，容易使人誤會。

主持人：好，謝謝。

張建鈞：資訊性蠻難做到面面俱到，與其提供許多資訊、不如把資料先求精再求廣。比如我要找的是法律的東西，要先讓我進入法律這一區，然後我再從這一區深入去尋找我要的東西。而不是一大堆粗淺的東西。那還不如不要做。

主持人：好，謝謝。

謝維貞：我贊成有搜尋引擎，各縣市政府也可以提供觀光資訊、像是地圖、景點。以及往其他方向的鏈結，到其他地方也會比較方便。

主持人：好，謝謝。

賴建如：就資訊性而言，很多網站都會介紹現在發生什麼事。卻比較少提到之前民衆的要求現在處理到哪一個進度。所以可以公佈一些民衆申辦的事項。總統府網站的小朋友遊戲區有錯誤的解答，我不知道這樣算不算資訊性的範圍。新竹市政府網站有提供在地人的火車時刻表，蠻方便的。關於網站的回覆，一定要盡快回覆，如果不是你業務範圍，也可以轉給相關單位處理。

主持人：好，謝謝。

張家偉：政府網站必須加強搜尋的功能，像進去 kimo，他的搜尋引擎就非常清楚。休閒方面的話，可以把當地地圖放到網站上，讓外地人做參考。

主持人：好，謝謝。

賴：豐富的資訊我不要、我要的是有用的資訊。這應該是很簡單的事。若是網站鏈結相當多，那變成跟沒有找一樣。比如說我要找旅遊資訊，結果出來一大堆鏈結，那也是不好。他的資訊性就打折扣了。

主持人：好，謝謝。

巫：其實我覺的要找旅遊資訊，大可以到商業往站去找。政府網站應該管理好他的本業，也就是行政資訊、線上申辦等。至於其他的項目，或許可以考慮根本不用放進來。

張：資訊性的查詢系統、搜尋系統一定要有。而即時新聞、最新消息也必須每日更新。另外像是網路報名、網路訂票也是可以做。

主持人：好，謝謝。

廖偉全：我覺得資訊性可以從兩個部分討論，第一個就是更新的速率，活動的事件必須要快速。政府網站的資訊其實很多，但是卻不是我想要的，所以要增加導覽的功能，讓我看的到我要的東西。這才是重點呀。

主持人：好，謝謝。

黃崇仁：政府網站最重要就是他的業務，像是政令宣導。如果說連股票資訊都放進來，就有一點怪怪的。把分內的事情做好，其他東西不必增加太多。不需要什麼都碰，把握要精不要廣的原則。

主持人：接下來我們談談互動性，有些網站我們看了實在是很笨，沒辦法從裏面找到你要的東西。整個傳播行為是單向的，而非雙向。各位談談這次政府網站裏面關於互動性的部分。

蘇立文：問題還是出在搜尋引擎上，他要的東西你馬上給他那就是互動阿。因為民眾找不到資訊很少會 e-mail 通常都是打電話直接問。所以搜尋引擎是關鍵。

主持人：好，謝謝。

張華美：互動性的要點是資訊到底在哪裡，我看到這個重點的話就想要跟他

互動。一般會用兩種導覽方式：導覽列與搜尋引擎。我個人並不是喜歡搜尋引擎，因為他的資訊往往太多、太切不實際。另外，便民窗口也必須要做非常快的回覆。

主持人：好，謝謝。

張建冰：要做到互動性可說是非常非常非常困難。因為，就政府網站的管理者而言，我今天要回覆的人可能是 1 對 100，你要我每天回這些信，有些問題又不明確，實在是很難執行。這些功能似乎只是應付民眾，更別說是要官員在線上與你解答問題了。這個功能的實際操作性並不大，也沒有多大意義。

主持人：好，謝謝。

謝：要改善互動性重點在於是不是真的有人在維護這個網站。回信的速度慢可能是管理此項功能的人一個禮拜才去看一次，所以時間便拉長了。提高互動性的最好方法就是要有專職人員解決問題。要做到像大哥大的客服中心，能夠馬上解決，服務親切。這是我對互動性的看法

主持人：好，謝謝。

巫：講到互動性我第一個想到的事開聊天室。請政府官員在一定時間線上對談，不過好像不太可能？另外，可以在網站上設計小幫手，幫助對此網站不熟悉的人。

主持人：好，謝謝。

張家偉：政府的辦事效率往往給人很差的感覺，辦點小事還要親洽櫃臺。政府可以在網路上提供表格下載、填寫，達到線上辦理的功能。至於之前提到的回信機制要官員馬上回真的不太可能，但是可以訂定一個期限，幾天內要回答。還有之前請行政首長線上對談，我覺得那是不可能的。倒不如請首長每個月寫一些小文章或是自己的小故事、戀愛經驗，放在網路上，可以吸引人上來看看。

主持人：好，謝謝。

賴：要向民間學習，其實可以建立一些社群功能。例如在台北市網站開一個社群專區，讓大家留言、討論，凝聚大家的意見。這樣以後大家就會常常上來。

主持人：好，謝謝。

賴：就互動性而言，政府不可能滿足每一個人的需求。但若是能夠將大家常問的問題整理出來，放在一區，也算是對網友的交代。

主持人：好，謝謝。

賴：網站要有留言版、討論區，讓民眾抒發心聲。但是像聊天室，可能是不可行，要官員來回答實在太難。

主持人：謝謝。

廖偉全：關於互動性，在留言版、討論區方面，要讓民眾知道他的要求是否得到回應。而留言版的功能在於，同樣的問題，你看到別人問，就可以不必再問。首長信箱既然設了，就一定要回，不管是不是首長親自回應。也要給民眾一個答覆。政府應該成立一個統一的客服部門，解決民眾的問題。

主持人：好，謝謝。

黃崇仁：政府網站與一般企業的不同在於沒有生存壓力。政府網站 3 天沒人上去一樣過的好好的，但是 kimo 三天沒人上去就倒了。Kimo 有多少人在維護這個網站，而政府網站只有幾個？這是最大差別。

主持人：第五個我們來談談工具性。工具性目前的政府網站事實上是沒有的，但在政治人物競選上卻常常利用到。不管是阿扁、連戰、宋楚瑜都發揮得很好。像是募款、動員、播放競選廣告、銷售選戰商品。這樣的效果可以把網路的附加效應拉起來。大家來討論一下就政府網站而言，可以如何應用。把網站做的多采多姿。像賣政府出版品、製作播放廣告等。

廖偉全：最近很紅的阿貴，政府網站可以利用。利用動畫、卡通人物宣傳政

府網站，替政府網站做廣告，就像之前阿扁的扁帽一樣。

主持人：非常好，謝謝。

黃崇仁：我覺得網站和一般的傳播媒體還是有劣勢，必須讓民眾想上網、才能要求民眾上政府網站。

蘇：可以把政治明星、像馬市長，做成小圖形，放在網頁上設計成打擊犯罪的形象，不但為市府加分、也為市長塑造型像。

主持人：好，謝謝。

張華美：我想到的是像政績宣傳、如行政院の豆豆看世界，文建會也可以在網路上賣出版品。向有些人就不見得知道文建會有一些出版品，這樣子一個上流的資訊是必須要讓民眾知道的。否則他們不會知道、也不會想要進政府網站。

賴建如：我覺得文建會的螢幕保護程式不錯，他把之前的展覽放進去，雖然這可能無法成為商品，但是卻達到了宣傳的效果。

廖偉全：政府網站可以建立社群的觀念，將資料傳給一些需要這些資訊的人，像電子報就是一種不錯的方式。

主持人：非常好，謝謝。最後請大家談談對政府網站的總體看法為何，有何建議？

蘇立文：政府網站莊重很重要，但台中縣政府與台南市政府，若把兩者結合，可說是 85 分的一個網站。有歷史古蹟的圖也有現代化的圖案。若要 90 分，可以加上一些可愛的圖案。吸引不同年齡層。

主持人：好，謝謝。

張華美：我覺的每個地方的特色是否表現出來很重要，第二個就是資訊要夠。第三就是導覽，找到你要的資訊。第四就是互動。若能做到這些，我想已經很棒了。

主持人：好，謝謝。

廖：我的結論只有兩句話就是定位要清楚、重質不重量。

謝：我覺得有些網站把所有資料放在同一個資料夾，造成維護的人與瀏覽人的不便。應該要盡量簡化才是。

主持人：好，謝謝。

陳：有些網站實在是眼花撩亂，底色、內頁都不同色調。很糟糕。像成大的網頁就不錯，調性相同。

主持人：好，謝謝。

張家偉：我都在家上網比較多，覺得鏈結速度很慢，大概是因為首頁圖案太多。我是建議採用樹枝狀結構，讓民眾找到他要的東西。至於格式，要顯示出當地特色才好，避免都長的一樣。

主持人：好，謝謝。

賴玉哲：只要能夠將親切性、互動性、資訊性、工具性發揮，就是好的政府網站，我們講了這麼多，希望政府單位能夠真正執行。

主持人：好，謝謝。

陳：政府網站要讓大家瞭解民眾可以藉由這個網站得到什麼東西。並且將這種消息在媒體上發佈，這樣才會吸引更多人來。

主持人：好，謝謝。

廖：我覺得可以在上完網站後，留下一個評分表。再將此表做一個每週排名、每月排名，讓政府網站不好意思不改進。

主持人：非常好，謝謝。

廖偉全：政府網站在首頁就要設置不同的版本，讓不同的使用者能夠依照自己的需要做選擇。搜尋引擎是每個網站都要有的。

主持人：好，謝謝。

黃崇仁：政府網站功能性是最重要的。另外就是要求精不求廣，讓民眾知道皆下來如何做，而不是一大堆沒用的資料。因為會上政府網站的人大多是有

需求才會來。也可以在網頁放一個意見欄，作為改進的參考。

主持人：今天非常感謝大家參加，提供這些意見。各位的意見我們都會把它納入報告裡面，謝謝各位。

座談會記錄：花蓮

時間：民國八十九年十月七日

地點：花蓮教育電台

主持人：國立政治大學鄭自隆教授

出席人員：劉得煒、謝佳玲、翁欣瑜、楊燕玉、盧怡珊、黃志銘、楊世穎、賴明宏、李卓翰

與會人員發言：

主持人：第一個問題我們來談一下這十六個政府網站，你認為哪一個最好，那一個最差？並且說明一下原因。

劉得煒：我是比較把它分為中央單位跟地方性的，中央單位我覺得最好的是新聞局的網站，地方的是台中縣政府的網站，比較不好的我認為是國防部的。新聞的話我覺得它的檢索功能非常強，它也有語音比對的功能，我認為很少政府網站有做到這一點，查詢資料會比較完整。台中縣政府的話是它提供地方資訊非常豐富，這一點我覺得比較特殊。國防部的話，可能本身對國防部的印象不是很好，因為它的資訊資料感覺上比較死板，而且它沒有所謂互動的功能，能提供線上即時回饋，資料比較不具有互動性。

主持人：那地方的政府裡面？

劉得煒：地方政府我覺得都做得不錯。

主持人：好！那下一位。

謝佳玲：其實我覺得這幾個網站都還不錯，如果要講出一個我覺得比較不好的，我覺得可能是體委會，體委會是網站做得很漂亮，整個配色啦 等等都很好，可是點進去之後你會發現它的內容乏善可陳，這是我自己的感覺。那比較好的我覺得幾個地方政府都不錯，我比較有印象的是台中縣政府，有一些東西可以線上申請的，像有些可以線上申辦，這個功能對我來講印象比較深刻。還有就是台東縣政府，它是一進去首頁分為四個部分，但這四個部分

進去後沒辦法再回到首頁，這是我覺得比較大的缺失。

主持人：那內容你喜歡嗎？

謝佳玲：台東縣政府我是覺得還不錯。

主持人：都是玩耍的！

謝佳玲：對！因為台東縣就是觀光的，所以它的資訊比較豐富。不過好像台東縣政府比較可惜的是它好像沒有英文版，就像花蓮和台東既然要強調就是觀光導向的話，就是說它應該要有英文版或日文版，讓國外的朋友就是有資訊可以到這裡觀光。

主持人：好，謝謝！下一位。

翁欣瑜：我覺得比較好的網站跟他們一樣，就是台中縣政府網站感覺不錯，東西很詳盡，每天都有每天的資料一直在翻新，感覺就蠻吸引人。比較不好的就是總統府吧！我上去總統府裡面看，發現「國事論壇」裡面有 post 很多文章，但反應人數都是零，不然就是一，我就覺得總統府消息也不是很多，幾乎常常就停留在那幾個畫面，也沒有一直在換新的什麼廣告，我就覺得沒有什麼資訊可言，大致上是這樣子。

主持人：好！

楊燕玉：我覺得幾個地方政府做得還不錯，但是我比較喜歡台南市政府，因為我覺得它的結構比較清楚，看起來比其他幾個市政府漂亮。像台北市政府跟高雄市政府、台中市政府就是功能也都蠻強，但是都覺得一進去都是字，就是有這些功能，結構也不錯，但是版面不漂亮，台南市政府版面漂亮，結構也不錯，就是進去使用覺得既美觀又方便。比較不喜歡的也是體委會吧！首頁還挺美的，接下去好像結構也做得不錯，但是沒有什麼東西。體委會不像國防部，國防部說實在離我們生活有點遠，體委會跟人民應該比較有相處的機會，可是就感覺起來冷冰冰的。

主持人：好，換下一位。

盧怡珊：我也覺得幾個地方的網站做得不錯，我會覺得文建會做得蠻不錯的，因為它有蠻多支線的網站，好像支線網站的架構也做得蠻完整。另外印象中比較不好的，我覺得行政院的首頁還可以，但是它每一個支線網站都做得蠻爛的，它裡面可以點進去很多支線的網站，可是我都覺得說做得不是很好，而且不能再點回行政院。還有就是我印象比較深的就是體委會，我去搜尋網站，完全都找不到體委會，我已經找過雅虎、蕃薯藤、奇摩，可是都找不到體委會，所以我覺得真的是蠻差的。

主持人：好，謝謝！

黃志銘：跟其他幾位也是差不多，地方性的網站做得比較好，比較好的就跟前面同學一樣，就是文建會做得不錯，感覺一進去的版面做得蠻漂亮的，就是都蠻有特色的，小單元方面的，我覺得都很有特色。覺得比較差的話，就是體委會跟研考會吧！體委會是看起來很漂亮，沒有東西，研考會是我一進去我就不想看了，因為我覺得它方方正正的，沒有什麼，就是一行一行字，然後一格一格，我看到就不想進去，可是裡面還蠻有內容的，就是應該可以互補一下這樣子。

主持人：好！

楊世穎：我比較喜歡的是文建會，不喜歡的，因為我覺得剩下的都蠻差不多的。我喜歡文建會個人因素，像我就對文化藝術方面比較有興趣，它的網站第一個很吸引人的印象就是它的色彩很豐富，裡面的內容很多，譬如說有線上遊戲、影音媒體，看起來就很豐富，然後就像剛剛同學講的，它其他的連結很多，譬如說我對歌仔戲有興趣或是對布袋戲有興趣，我可以一直一直去搜尋，去看更多更多的資料。剩下的譬如說像行政院那種的，它的字好像是用標楷體，看起來很正式很呆板，就不太喜歡

主持人：好！

賴明宏：我覺得我們這些人跟一般使用者的觀點會不太一樣，因為一般人上

政府網站的原因就是因為他們想去搜尋資料，但我們上去的話會注意的比較會是版面方面。我這個題目的話我主要注意的是版面，然後我覺得新竹市的讓我覺得印象很深刻，從第一次看到最後我印象最深的就是新竹市，因為它的色系是用米色跟橘子色，讓人家看起來蠻舒服的，就是它版面看起來是很輕鬆的，然後在輕鬆之餘也不會失去它提供資訊的功能。台中縣的版面也不錯，它是偏綠色的，整體來講讓人家看了蠻舒服的。比較不喜歡的第一個是台東縣政府，我覺得很大的一個缺點是，它用 IE 看的話是蠻正常的，但它的主選單用 Netscape 看的話完全沒有辦法點進去，這個我有注意到。我反而注意到的是瀏覽器的相容性。然後就是體委會，體委會的主選單做得真的是很單板，真的不會讓人家想再進去多看幾眼。

李卓翰：剛大家講過的重複的地方我就不再講。中央政府網站的話，我個人覺得比較喜歡的是內政部跟新聞局的，新聞局的覺得比較好的原因是像剛剛第一個同學講的它有很多語言的版本，而且連進去不會因為語言而變得比較少，譬如說是其他國的語言，不是中文的或英文的，它的資料就比較少，我覺得這方面的資料，感覺還不錯。內政部我是覺得說它有一些相關的連結，譬如說內政部進去就分很多種部門，然後連進去後還有其他的 link，譬如說你是那方面的問題你可以連結到哪裡、連結到其他的地方，就是如果在這個地方找不到的資料可以連結到其他地方。還有我覺得比較好的是青輔會跟文建會，文建會差不多都跟這位同學講的一樣，青輔會我覺得也是跟內政部一樣，因為它提供了很多的資訊，然後它還可以連結到其他的網站，譬如像我要找我需要的可能是一些求才或是進修的東西，它都還會連結到其他的搜尋引擎。地方的話我個人是比較喜歡台北跟台南的，台北市的是感覺比較雜亂，有點像民間的，好像有點像賣什麼東西，或是什麼像 kimo，就是比較像商業網站，可是我覺得它感覺也是蠻活潑，我覺得可能要看個人，看個人的喜好這樣。台南市跟這個比較不一樣，它主要就是用色調，不會一進去就

是很多個字，然後這邊也在閃那邊也在閃那樣，然後我個人對選單的偏好是，有些是標題就是一大項，下面好幾個選項讓你自己去點，我個人就是比較喜歡說不用去點，就是我把滑鼠放在那邊它就會有大概的項目出來，這樣就是我不需要再去花連結時間點。大概就是這樣。

主持人：好，謝謝！接著第二題到第五題是由文獻所引申出來的一些衡量指標，我們把它分為親切性、資訊性、互動性，以及做為一種工具的角色，首先我們要談親切性，也就是你覺得就一個政府網站來講，應該怎麼樣改善它的親切性，讓民眾樂於使用。

李卓翰：一個是從進去的外觀外表來看，另一個就是從它的資料是否便於使用，像剛剛有人講一些業務可以線上申報。

賴明宏：這個題目我是差不多跟第一題整合在一起，就是版面的構成能不能吸引民眾，像我們只是上去看看走走比較不會去注意它資訊取得的方便性，我反而會注意到這個網站吸不吸引我，下去以後對它會不會有印象，甚至以後會不會想再上來看看。我覺得像文建會蠻有特色的一點是它的主選單不是一般方方正正一列一串下來，它是一個圓形的設計，我覺得這就會讓你的印象蠻深刻的。不要弄得太呆板就對了。

主持人：不過弄得很花俏的話你們又不喜歡了？那怎麼辦？你們剛說台北市政府像商業網站一樣。

李卓翰：我是講說看起來很活潑，看起來就是很熟悉，不會像官方網站那樣，但不要看起來感覺好像有點雜亂。

賴明宏：我覺得台北市網站有個缺點就是用了太多閃爍的 banner，整個看下去的話會覺得那些閃爍的東西會影響到文字的閱讀，活潑是活潑，但是會妨礙到其他東西。

李卓翰：我看這些網站的時候我注意到有些網站像青輔會、台南還是台東，就是它有提供一些下載，譬如說各單位的一些表或其他比較娛樂性的東西，

這種功能一方面就是讓民眾可以下載一些東西，一方面可以讓我對這個網站感覺比較有認同感。可是我覺得像官方網站，大部分會比較強調在資料的傳達，譬如說有什麼新聞、現在有什麼要公告，所以對我來講，我不會要求它的效果是很好，只要是說它很清楚，我比較注重它的功能性。像研考會就是進去版面是很素的，可是我覺得很清楚，它是白底藍字、一項項很清楚，雖然它有點嫌簡單了一點，但我覺得這樣的網站我也蠻喜歡的。

賴明宏：我有注意到一點就是有些政府網站像主選單或一些文字弄得太小了，這對我們來講可能沒有什麼關係，但是對年紀比較大一點的可能會造成閱讀上的不方便，我會覺得民間網站有一些活動內容是在平面媒體、電視報紙打廣告，最後會註明要看詳細內容請上某某網站，我覺得政府網站也可以學習，就是用活動去吸引民眾，就是吸引他們連結到網上，當然不只看活動訊息，也順便看看其他資訊，我覺得這是政府可以學習的。

楊世穎：因為是政府網站，是官方的，不可能像商業網站那麼花俏，所以我覺得親切性最重要的就是它字體跟顏色，顏色儘量柔和一點，不要都是白底黑字，那感覺真的很冷，說不定它顏色用比較溫暖一點的。我覺得像文建會就很棒，一進去就覺得好暖和的感覺，所以我覺得就是從顏色和字體去看，然後不要很花俏像商業網站那樣。

黃志銘：我的想法也是跟前面同學一樣，就是在字型跟顏色上面，就是字體的編排方式可以活潑一點，不用太活潑但也不要方方正正這樣子，再來顏色的搭配有時候不要太過於對比、太明亮，儘量溫和一點。還有因為都是官方網站，政府都會辦一些活動，就是能夠放上去連結，或者是公告，然後就是跟民眾生活的一些相關性連結上去。

盧怡珊：我覺得版面真的蠻重要的，然後就是版面的色彩，這剛剛大家都提過了，像總統府網站我一開始看還不覺得討厭，除了它的色彩真的蠻冷的以外，但是它的內容也還算可以。如果要親切性的話我覺得蠻重要的是，因為

大家上這些網站的話，應該都是關心這個行政單位它最近有什麼消息，所以我覺得活動的更新，像有些市政府的網站在第一頁就一直可以看到跑馬燈，看得到它最近有什麼活動，我覺得這一點是蠻好的，因為大家一走進去的時候就可以看到這些東西，可能他都還沒有想到要選什麼的時候就可以知道最近又辦了什麼活動，他也比較知道政府在做些什麼事情。另外我第一次看台北市政府我也覺得我整個眼睛都花掉了，我真的不知道它在幹什麼，我覺得怎麼一直都在轉，就是畫面裡很多東西都在轉，而且我完全看不到主選單在哪裡，因為它下面有四個選單，後來才發現原來上面的才是主選單，我就想說怎麼安排地那麼亂，我會覺得我們需要很多資訊，但它應該以更系統化的方式去處理這樣的資訊，雖然說它提供給人民很多東西可以選擇，但它也必須更有系統式的，而不是一看下去我們根本不知道該怎麼樣去選擇，大家都隨便看一看然後就走了，根本也沒有達到它的功能。另外我覺得便民窗口，幾乎每個地方網站都會做便民窗口，問題是很多個網站進去都是到同一個網頁，就是全省 什麼什麼，問題是那個網頁做得很爛。就是一個便民窗口查詢的網頁，到那邊之後也查不出什麼所以然，我覺得這個是蠻需要改進的。

楊燕玉：就是操作界面的問題，我覺得顏色是還好，我不會強調要暖色系的顏色，我覺得白底也不錯，就是要看整體，不是整個網站看起來都是同一個顏色，我覺得那樣看起來也很無聊，我覺得你要強調出自己的特色，最主要看起來要夠吸引人。圓形有圓形的優點，我比較偏向於不是圓形的，因為我覺得圓形有它操作上的困難，像你說直直的我覺得也可以做得很漂亮，而且我覺得操作上比較簡單。或是像台南市政府它也就是點了就會直接出現，你不必點下去換到另一個界面，你就可以做一個選擇。我覺得最重要的就是你要能找得到你要找的東西，你可以清楚地看到說你要的東西在那裡，我覺得這是政府官方網站必須要讓人民知道的，不然我們上去一定是有事嘛！如果我們上去找了半天都找不到，就會覺得很失望。

翁心怡：政府如果要增加跟人民的親切性的話，我覺得它應該要告訴人民它現在在做什麼事，真正有做了什麼事，讓人民對它有信心，感覺它真的在做事。例如像地方網站，它可以把對社會比較有建設性方面的活動，譬如說辦活動的時候可以把人民的照片放上去，因為看到自己的照片感覺上就非常親切性，所以可以多貼跟人民相關的照片，我覺得是蠻不錯的。

謝佳玲：在回答這個問題之前我想先拋出一個問題，就是如何去評斷一個網站的親切性，因為從前面幾位聽過來，不外乎就是字體、色調等等之類的變項，那我不知道是不是有什麼文章上會提到什麼是親切性，我自己也在釐清，像國防部感覺上像官方網站，應該是比較正式，國防部本身也比較陽剛，所以說如果你是網頁設計者，我想問國防部要如何親切？這是我自己的問題，至於我自己的感想前面大概也都有提到。

主持人：所謂親切性就是 user friendly，基本上是容易操作，就看的時候不會有很多障礙，譬如說你滑鼠點到那邊不用再選，主選單就拉下來，這就是一種屬於親切性的考慮。

謝佳玲：那我可以補充一下就是說，像前面所說的滑鼠點一下旁邊會有一個小單子，我忘記是那一個網站，就是那小單子會和原來選單的選項重疊，我覺得這樣不是很好，可能是設計的時候疏忽掉，應該是小單子在旁邊而不是蓋掉它原來的字。

劉得煒：我把網站的功能分為幾類，第一是它主要的核心功能，如果以政府網站來說它需要的是便民服務，這是它的核心而且是最基礎的，那其它周邊我就把它分為生活上，還有旅遊，以及提供民眾互動的論壇建言，還有就是資料的搜尋。以中央政府網站來說，我認為親切性就是，因為我本身有建構網站的經驗，我知道建構一個網站還要配合美工那些不太容易，所以我個人比較不是從美工這個方面來想。至於 user friendly 對我來說，我覺得網站做得再怎麼不親和我還是可以使用，不過你既然身為一個政府網頁，應該要有

一個 team 來完成，不只是技術上而且美工，都是需要整合的系統，至少說使用者界面上要花比較多心思。我個人比較認為的親和性反而是可能在第四題的「互動」。因為以我個人的使用習慣來說，我頂多是找一些旅遊資料，我希望對政府的建言能有一個互動性的論壇，不過這可能屬於在互動性那邊，但在我個人觀點我認為這是一個親和性，如果政府有回應我才有意願再連過去，那平常搜尋資料、購物 這些，我認為如果政府網站有能夠跟，有人可能是不喜歡商業性質，可是我覺得這也是必要的。那做得很花俏的話，可能要衡量一個地方特色，譬如說觀光線就提供一些旅遊的，如果是產業線就提供一些產業周邊可能是商業產品型錄的搜尋，我認為可能就是從這邊來著手。

李卓翰：我忽然想到一個以前使用的經驗，像我們學校第一屆也是開始做網頁的時候，英文網頁實在十分單調，裡面都沒有什麼內容，可是裡面有提供一些員工的名字、照片，我在想說我們對很多政府單位都不是很清楚，也不曉得它們裡面那些人是誰，如果說可以有一些他們的照片，或者你連進去有點像 kimo 有什麼名人談網，裡面有一段他的話，然後你可以知道政府裡這是什麼人，是什麼樣的人，然後他們都講些什麼樣的話，跟你想的有沒有一樣，或許會不覺得那是一個政府單位，而是一群人在談話，感覺會比較有認同感，拉進這個距離，感覺他也是平常你周遭的人。還有我覺得一個很重要的功能，像我自己如果上政府網站的話，絕對不會要求它的美工那些，我覺得我能找到我要的資料就好了，可是如果幾次我找不到，以後可能就不再會上了。然後我覺得可以先從我剛剛講的那樣拉進距離，慢慢讓大家曉得這個網站以前我都沒有在上，現在我知道可以從這個網站上得到很多資料，很多業務我可以在網上做，以後就會慢慢提高使用率。然後譬如說還有一些像留言板、討論區那些，我在想可能有它的困難性，就是我的意見真的有政府單位的回應，譬如說我隨便講個話，陳總統真的對我有回應，我一定以後都常

常去，我覺得這個可能有它的困難，因為以後可能會有點像 BBS 那樣，像我們學校有時候也會有這樣的留言板，可能就是會有一些學生，尤其是這種官方網站就是會有一些人有比較激烈的討論，你一開始做了回應，以後他又更有激烈的東西你沒有辦法回應，他就又說你這個政府網站怎樣怎樣，就是不聽人民聲音，我覺得這也可能有它實行上的困難。

主持人：各位的發言都很有意思，我們會通通列進去讓他們去做參考。如果把照片 post 上去有人又要來講什麼首長打個人的形象，拿我們的納稅錢打自己的形象，很難做！我們來討論第三個問題，網路基本上我們會認為它是一個資訊性的工具，我們怎麼樣來建議它提供它的資訊性。

盧怡珊：資訊性是指怎樣的資訊性？

主持人：就是它裡面所提供的內容，從內容來看，除了現在看得到的內容之外，你可不可以建議它加什麼東西，像剛提到的也可以算是資訊性的東西，就是首長的照片上網，也可以算是一種資訊性的東西。

盧怡珊：我看總統府的好像想做這件事情，就是每一部門的首長，然後前幾個還有放照片，講講他的資歷，然後就沒有了，就是它沒有弄得很完整，可能只是想做一下，而且大家都知道總統府下面的官員好像常都在換，所以網頁要更新得上好像有點困難。有關資訊性的問題，這樣講好像有點吹毛求疵，就是總統府網站還有一個給兒童看的網站，全部裡面好像只有總統府有做這一個，我覺得這是蠻好的，內容還蠻有趣的，只是可以再進步一點。然後我覺得政府的網站錯字應該要少一點，連兒童網站裡「總統的話」上面都有蠻多錯字的，我覺得這可能蠻吹毛求疵的，但也蠻重要的。另外我不知道他們是不是有一個單位是專門在架設網站的，我覺得這應該是蠻重要的，就是他們都應該要有一個單位是專門在架設網站的，如果說每個都有一個這樣單位的話，那有的還架設地這麼爛真的應該要檢討一下。

黃志銘：我覺得資訊性的話，基本上這幾個政府網站，我覺得他們的內容都

已經很足夠了，基本上他們是政府網站，每個單位都有自己的內容，對我來說比較重要反而是他們舉辦的一些活動，像我看總統府網站，都有每日總統跟副總統的行程，還有一些地方網站，像我上一些網站我都會先看即時新聞，這對我來說比較能吸引我，最新消息那種的，我覺得如果能類似給一個小框框就放旁邊點選，然後其他就點主選單，我想即時消息應該是蠻重要的。

楊世穎：提高政府網站資訊性，我想應分對內跟對外的，譬如說我們進這個網站，它這個網譬如說行政院，舉個例子，我們點進去它要提供我們資訊，我覺得不要是那種譬如說像總統府、行政院，裡面不是有總統府的歷史，或是本院的院旨、主旨，那種可以千年不用換的，那就不叫有什麼資訊性，看一遍下次就不會再看，我是希望有每日更新的那種，譬如說就是網站它自己主動提供一些資訊，像我舉一些商業網站好了，比如說什麼美容網站、什麼 fashion 網站，那種每日一牌，每日一個品牌的介紹，就是它主動提供一些資訊，然後它可以常常更新的，而不是像那種千年不必換的那種。然後對外的連結是說，這個網站你希望它能多做一些連結，而不是很封閉在這個網站裡面，然後我們想要更深入的資訊，它可以譬如說帶我們到國外的網站去看 等等。

賴明宏：我覺得一般政府網站，它提供的資訊已經算是很豐富了，除了台東縣政府，那真的少的有點誇張。然後因為自己是讀外文的，所以想到外文版的網頁，而且不只是英文的，因為一般都只有英文而已，然後好像有一兩個還沒有英文的，其中有一個，我忘記是那一個，它提供了很多種外語，我覺得這個做法是蠻不錯的。我覺得資訊性還有一點之前有提到的是，應該是幫助人民很快地找到他要的東西，不要按了一大堆，或是找了半天才找到，因為像我的習慣，我可能對這個網站不是很有概念，我會依賴全文檢索的功能，有些網站它是有設但是讓你找不到東西，而且有些是好像根本沒有這個

功能，我覺得資訊性我會很在意這些方面。

李卓翰：大致跟剛剛各位講的差不多，就是資料常常更新，然後我也比較重視連結方面，像這些網站大概注意到有可能有蠻多的，大概有三分之一完全沒有任何連結，然後也是像他剛剛講的一樣，不要只是封閉的，譬如說我今天在文建會看到什麼文化活動，譬如說是在那裡舉辦的，然後我希望說，譬如說在台北，活動是在台南舉辦，然後它就會有一個連結說我如果要去台南會有什麼樣的資訊可以找到，我就可以直接這樣過去，不需要說我還要開一個搜尋引擎，然後我還要再找資料，還有我在想這些官方網站和地方網站，有沒有可能他們之間的連結做得比較好這樣，有沒有可能他們可以合作，或是他們在做他們的網站的時候就主動把這些連結都擺上去，就是可以把其他各個單位的連結都連結到。

主持人：這個好主意我們把它加進去這樣去做建議，就是不用再跳出來連地亂七八糟，就是中央政府可以連中央政府，中央政府可以連地方政府。

劉得煒：我再一樣以中央跟地方性的網站來分，中央性質的網站我認為，就像以我們本身的角度來看，我們學校例如說我需要出國留學或觀光的話，我會先搜尋那個國家的相關網站，所以它提供一個世界通用語言英文網頁是很基本的，至於說提供政府組織，或是部門、官員姓名，這個也是說可能我們在需要做資料檢索，可能學校要報告，或是大致認識這個政府，這個都是很基本的。那我比較希望的是說地方性的網站，除了它本身資料庫功能之外，還有一個提供開放性資料庫的功能，除了網站建置自己本身提供的資料，我建議就是說希望也能提供讓民眾或者甚至說商業產業界，就是線上他們可以提供相關的資訊，因為這個是屬於一個互動功能，就是除了網站建置者本身提供，民眾應該也是加入這個提供者的身份，我覺得更能夠提供，因為像電子佈告欄那種就是大家提供很多資訊，我們可以有更多角度來看說這個資料的正確性。

主持人：你的意思就是說，民間的一些有用的資訊也應該可以在政府網站上面 post。

劉得煒：對，可以開放讓人民 post，比較開放。

謝佳玲：大概有三點。第一點是檢索的部分，像我們進體委會，就在檢索的地方打「奧運」，結果沒有半筆的資料，原本想看看我們獲得幾金幾銀幾銅，或者是一些奧運資訊，因為才剛落幕，所以這消息的速度我覺得太慢了。第二個部分是我覺得說像台中縣政府有一個蠻不錯的，它可以給民眾去提供參考網站，它有這樣子的一個功能，這好像在其他地方政府的網站上沒有看到，它提供的話到時候就可以建立一個網路的連結。第三點就是說，例如我會進政府網站大部分就是可能我業務上有需要，或者是在某些方面像法令、戶政方面我有疑問，我想上去查相關的資料，我會希望它有一個「問與答」資料庫的部分，可是去看了幾個地方，好像似乎在問與答的部分沒有做得讓我感到我能即時找到我要的東西。

翁欣瑜：大家都蠻喜歡文建會的網站，可是我覺得它好像只提供中文方面的資訊，如果說像外國的資訊好像蠻少的，所以我覺得它應該多容納一些外國的東西。因為其實像我們在接觸 CD 唱片，都很多跟我們蠻相關的，可是在網站上都只能找到可能像我們中國的東西，就是比較少外國的資訊。還有像國防部網站上，我看到很多相關法條，都是那種軍事法條，我就覺得好僵硬，我們一般人看到法條就會不想去看，覺得它應該可以弄一些比較新鮮的、比較有趣的。還有比如說像最新的新聞，可以去搜尋它馬上就開一個小視窗，就告訴你那則新聞，我覺得這是蠻不錯的，因為我們通常不會太在意說現在到底有什麼新聞，除非它特別有顯示在那邊，所以我覺得這個是蠻重要的。

楊燕玉：我覺得就是像在新聞方面，即時新聞我覺得蠻重要的，可是我覺得除了即時新聞之外，還有對未來的計畫，還有過去曾經發生的事情，都還要

在上面。譬如說這個月台北市政府想要辦那些活動，你都應該放在網上以供人民查詢，甚至我覺得應該一年之內的大計畫都要在上面，而且一個月裡的小計畫都應該清楚的在上面，這樣人民比較方便去看，市民會想說我如果要知道這個月有什麼活動，我可以上網去看，像台北市，可能不只是市政府的活動，它可以放說「海洋生活館」之類的，就是相關的活動，我都可以進去查，譬如說我要帶小朋友出去玩，我就可以知道假日可以去哪裡，或者是說台北市這個月有什麼活動，因為你當天才看到就已經來不及了，或者你看到就已經要報名、要參加，其實時間都已經過了，我覺得是要把你的計畫都放在上面讓大家看到。然後我覺得過去的新聞也不可以丟掉，而且是要整理起來，把你一些相關的成果，或者是說你辦到什麼地步，然後中間或許發生什麼插曲，因為有參加的人或許想要上去看看我們參加的活動後來又怎麼樣，我覺得都可以整理起來，就是讓人民以後可以上去查說之前有辦過什麼活動，以後有什麼活動，現在有什麼活動，我覺得這一點是蠻重要的。

主持人：好。接著我們來談到互動性。所謂互動性就是說，我們整個對資訊來源有所回應的話，我們給他 feedback，他們怎麼樣給我們 response，你覺得政府網站應該怎麼樣提高它的互動性。

劉得煒：因為我是花蓮本地人，通常我都會上花蓮縣政府網頁的論壇，對地方事務有時候我會反應一些問題。中央性我曾經到總統府的國事論壇，但是那次去沒有辦法使用，曾經有一段時間完全沒有辦法張貼任何東西，所以之後我都不想去。所以我認為互動性，機關的首長我們要提供一個 e-mail，就是讓民眾寫 e-mail 過去，那這封 e-mail 收到之後到底是誰去負責回信，這個是非常重要的，因為對這幾個網站我有做過，就是對縣市政府的縣長或市長 e-mail 過去，還有在論壇投書，只有在台中縣、台南市、新竹市、台北市有回應，台北市是最快的，都署名是「馬英九」，但是我不曉得是不是，而且我寄信我都署名自己是花蓮縣人來這邊參觀一下，我是隨便打一聲招呼，

就看他們會不會回，結果發現就這幾個，台北市反應是蠻快的。還有就是提供與民眾的線上論壇，有地方性議題，或者是甚至對你這個網頁做得好不好，這是很基本的東西，我認為就是從這邊來提高互動性。

謝佳玲：在這一部分我有個突發奇想，就是說像一般商業網站都請明星到聊天室，那我們都知道縣長一週都會有個「市民有約」的時間，是不是說他也可以在一個禮拜有一個時間，當然這可能就是說有一些技巧性，可能市長打字沒那麼快，市長在旁邊講話有人在那邊打。我比較在意說你跟政府單位反應的事情，之後是誰去處理的，他處理的速度如何，就像之前我們有看一本雜誌，它是對二十六個地方政府去做的，它對每個地方政府丟兩封信，一封是丟給首長，可能是縣長，可能是市長，另外一封則是抱怨信（抱怨路面不平），然後看七天之內他們回信的速度，可是回信速度快，代表他們這個網站有人在管理，但我比較注重的是像他抱怨路面不平，但是今天我反映了，他也回信了，問題是那個路面是不是會有公路局的人去處理嗎？然後處理的速度快不快？我會注重我的問題有沒有受到重視，然後重視之後有沒有去處理。可能跟題目有點偏離，可是我覺得這個點是蠻重要的。

楊燕玉：之前不知道那個政府網站有這樣的活動，就是它推廣自己的網站，你玩過幾關就會有獎品，我是記得有些政府的網站真的有在做。

主持人：那國防部也可以做，只要過五關就不用當兵。

楊燕玉：然後在與網友的互動，我覺得是民眾反映的問題，政府單位應儘快給民眾答覆，不一定要在處理完畢時回覆，而是在三天、或幾天，告知民眾處理的進度、目前的處理方式，因為你不可能馬上就處理完，但是要讓民眾知道政府單位如何去進行處理。

主持人：那麼信件上是否應該要註明真實姓名，政府單位又如何去處理匿名信的問題？

楊燕玉：因為你是真的想去為地方做點事情，你怎麼會擔心自己的名字曝

光？我覺得匿名信是匿名信的問題，通常匿名是因為你比較方便做一些活動，但是在網路上你是希望跟相關單位溝通，而政府本身也應該要有辨識消息內容的能力。

盧怡珊：我覺得要提高互動性，必須要維護互動功能的暢通性，例如留言板、討論區的暢通性。除了要維護流量之外，就是是否能讓民眾順利 post 上自己的意見，不要讓民眾等太久，而且政府網站應該也要做到監督發表意見的內容，就是沒有意義的謾罵、不雅的發言應該要杜絕這樣子。

黃志銘：我是覺得網站跟網友間的互動就是 e-mail 寫信、討論區，要不然就是留言板或公告之類的。我覺得討論區是蠻重要的，像我常玩電動玩具，我也上電玩網站，我覺得他們的討論區都做得不錯，其實討論區有蠻多種界面的，我覺得方便最重要，就是 post 文章的速度，還有就是便利性最重要，如果能夠到很便利的話，因為有時候要 post 一篇文章，結果按出一些有的沒的，按了老半天會覺得很煩，我是覺得便利性很重要。像有幾個網站都有做討論區，但是文章很少，我在想是不是沒有人回應，就是政府沒有主動去回應，像一些工程事務，政府也可以主動在上面公告，例如說工程或造路之類的，然後對民眾的問題政府也應主動在公告欄上回答，然後再大家一起討論。

楊世穎：要討論互動性，我覺得有點難，因為通常我們不會上政府網站，真的除非是我現在要找什麼資訊，要到什麼網頁去看，而且你說什麼討論區、e-mail，其實像討論區我覺得文章會少有一個原因，像我們一般對政府或部會首長有什麼意見大部分都會投稿報紙，然後刊登以後我們還會有稿費，可是你 post 在這邊你又沒有誘因誘使我去 post 文章，又沒有回應，那我寧可投稿，所以我覺得互動性蠻難的。

眾人：所以還是要抽獎！

主持人：不過從另外一個角度來講，你投稿要登出來也有一個 gate keeping

的過程，就是會篩選稿件，但網路不會，從另外一個角度想是不是也是一個誘因？

楊燕玉：我是覺得不應該直接投稿，我是為了政府想，你真的什麼建言或抱怨的話，你應該先跟政府講，或地方單位，如果他們真的沒有做到你的要求，你再公佈出來，我覺得不該一開始就把你的話或批評投到別的地方，我覺得這對政府或對其他單位都好，我覺得對他們而言是比較不好的，而且是比較不尊重的，因為或許他們真的沒有注意到這件事情，如果你告訴他們，他們或許真的會改進，有些真的是這樣子，我覺得一定要給他們機會，不應該一下子就把事情公諸於世。

主持人：楊燕玉太善良。

楊世穎：像投稿有時候不一定是批評，而是一種建言，而且投稿像報紙流通性比較大，報紙又便宜，如果你沒有電腦你要怎麼上網去看呢？我覺得報紙流通性比較大，所以一般我有什麼建言或意見我都會用投稿的方式。

賴明宏：之前有人提到到底要不要匿名的問題，我這邊想到一個就是說，如果你跟政府機關回報一個問題，就是人民到底相不相信政府，就是你回報這個問題會不會引來自己的麻煩，這也是要考慮到。

劉得煒：我對這點提出個人經驗，我曾經在花蓮縣政府反映過國稅局有人在上班時間處理私事的事件，結果因為國稅局不屬於花蓮縣政府，可是因為剛好在旁邊，我就想反映看看，結果 e-mail 我也收到回覆了，研考室也有打電話找我，就是詢問我是不是真有這回事，他並不是找我麻煩，他叫我幫他確認是不是真的有這回事，所以我認為我們這個年代，一方面政府要能容納人民心聲，不管是正面負面的，這是一個包容的能力，而且我們民眾也要有認知說我們對地方提出建言，即使是批評，也是我們在這個時代應有的權利，我們並不是過去一直怕白色恐怖，或者政府會派警政署來抓人，我們已經不是這個年代了，所以網路這個管道，不管匿名或不匿名，我覺得政府一定要

能提供。

賴明宏：那我再講一下討論區或留言板，我覺得有些是沒有回應，就會造成網友流失，還有一個原因就是太多雜亂不相干的文章，或者純粹是謾罵的，那就真的要管理或是直接把它刪除掉，就是要看很多沒有意義的文章之後才會看到自己想看的文章，網友以後也不會想再上來了。至於回覆速度的話，我自己有跟民間公司寫信的經驗，我大概半夜三點寫，他早上十一點就回了，政府機關是不可能做到這種程度，因為他們的業務是很繁重的，我覺得就像之前講到的，如果沒辦法馬上回應的話，也要告訴人家你已經處理到什麼程度了，我覺得通報這個是蠻重要的。

李卓翰：關於互動性，基本上我覺得對網站的互動性，不要說政府中央或地方，連一般公司你寫信或打電話都不見得有人理你，基本上我是不怎麼相信網路上的互動性，而且更不要說回應一些事情需要具名說我會不會有個人的危險，我們也曉得說我們已經不是那個時代了，我們應該相信政府應該有什麼樣的能力，可是這些都不知道啊！不曉得是不是真的可以這樣，所以我覺得唯一比較可以做到的是像關於留言的整理，我覺得這就需要一個專門的人來負責整理，而不是很混亂的版，是有一個主題大家來探討，如果有一些純瀏覽的網友也可以看看上面的意見，他自己也可以得到一些相關的資訊，也許也可以連想到自己需要的是什麼。我還是很強調工具性，因為我都假設我跟這些網站都不會有什麼互動，我覺得我很強調的就是它的工具性，到這個網站我都能找到我需要的東西，而且很方便我資源的取得，以後我自然會常常來這個網站使用它，那以後如果有什麼資訊需要這個網站來發表自然也會注意到，我還是強調它的工具性，只要資料方便取得、規劃得很好，我還是會常常使用它。

主持人：第五題我們就談工具性的問題，這邊工具性的定義，跟李卓翰的定義不太一樣，這邊的工具性定義基本上我們是從選舉的網站所延申出來的，

選舉網站，候選人會把它當成自己的競選工具之一，就除了正常消息的流通之外，它還可以去募款、可以去賣它的阿扁娃娃，可以把廣告影片拿出來在網站裡面再播一次，這種東西在政府網站裡面幾乎統統看不見，但基本上我們認為它是一個相當有用的工具，等於網站的延申效果出來，在這題我們希望來動動腦筋，看看有什麼樣的建議，可以讓政府網站做得更加靈活，運用上更加靈活？

李卓翰：我想請問一下，您是說像政府網站怎麼樣也能像政治人物的網站一樣可以用很多的廣告宣傳，然後造成這樣效果嗎？

主持人：Why not？為何不行，登革熱出來，衛生署既然花錢到三家無線電視台，到 cable 去買時段播廣告，為什麼衛生署自己的網站不播自己的片子呢？當然可以，這個我們可以給他這樣建議。

謝佳玲：那我倒是想問一個問題，政府網站能不能像商業網站那樣子，我們一般刻板的印象是官方的網站似乎不太適合太花俏或是一些商業活動。

主持人：這事實上是一個傳統的思考，應該可以跳出來的，為什麼政府網站一定就是這個樣子，以前的公務人員為什麼一定要穿所謂的青年裝，穿什麼中山裝，為什麼不穿西裝，當然可以，民間企業穿西裝，政府公務人員照樣可以穿西裝。

劉得煒：如果以中央性的網站，像新聞局或行政院之類的，像選舉網站，他就是為了要推銷他自己，以中央政府級的網站他如何推銷自己，我覺得就是國家有大型活動，我們可以配合網路是一個遠距的功能，例如說我在花蓮我沒有辦法到台北，例如說辦個國慶日，總統府就可以印一些 T 恤、或扁帽也是可以，就是有總統特性的商品，那就可以採用一種線上購物的方式。如果有人會反對商業性質的話，我想可能可以委託民間機構來完成中間這段程序。那地方性就很多元，農產品或觀光地區小吃，我覺得就可以透過民間商業網站來做仲介，那政府網站這邊商業性的爭議可能會比較降低。

主持人：對呀！這個想法不錯啊！那花蓮縣政府、台東縣政府為什麼不賣釋迦，可以呀！

劉得煒：因為目前的可能就是連結到地方的產業網站，政府可能就為了避免人民口實，所以目前沒有這種服務。

謝佳玲：可能是我之前對工具性的定義不是很清楚，經過教授解說之後，目前我想到是說，延續剛得煒講的，像是覺得地方政府可以發展地方特色，像例如說花蓮旅遊兩年一次的石雕展，就可以針對石雕展的活動，然後設計相關的 T 恤 之類的，這就跟我剛剛提的問題，就是政府網站商業化到底到什麼樣的程度，像花東地區可以賣釋迦或怎麼樣，可是人民會不會覺得政府在與民爭利？

主持人：你就連到農會的網站去，由農會去處理，來幫他登廣告說我們這邊有釋迦。其實政府網站還可以賣很多東西，譬如說政府的出版品，為什麼不能來賣呢？文建會有很多好的書，新聞局有很多好的書，為什麼不能賣？

謝佳玲：他們都是只送不賣。

盧怡珊：我剛剛想到就是像花蓮台東這種觀光取向的，會不會有人想要在還沒有來之前索取一些這裡的觀光手冊，如果說在網站上面他就可以索取到，或者是可以購買或直接下載，因為現在只是告訴你幾個觀光點，我覺得設計的方式也還好而已，如果說能有一個直接系統的，或是一個檔案你一下載下來就能完全看得很清楚，它自己就設計了一本書，像台東縣政府他們自己也有設計那種書面的方面，自己介紹他們的景點，那為什麼不能把這些東西也拿來販賣，或者做成網頁上面的資料？

主持人：還有沒有其他的好主意？

賴明宏：因為我想政府網站基本上它有它的公信力存在，人民會相信政府所說的一些話，如果地方政府直接賣東西、推銷東西會讓人有點反感，他要做一件事情就是審核那些店家，然後提供優良店家名單讓人民去採購。

主持人：對，就提供優良店家可以在網站上連接。還有沒有其他的想法？

劉得煒：我們可以再利用互動的功能，就是提供店家他們自己去建資料，然後政府網站再由專人去維護審核。我剛有提過討論區的開放性，應該是現在網站蠻需要的。就是開放讓民眾或店家自己去建立，那為了擔心浮濫，政府就自己要把關。

主持人：還有沒有其他的建議？

盧怡珊：我剛突然想到一個，因為我本身住台北縣，我不知道像政府的網站是否有做到連縣政府裡面的市政府也有這樣，因為我家住中和，中和那邊登革熱很嚴重，常常里長都會用廣播器開始叫大家來領藥，是不是政府網站也可以做更基層一點的單位，就可以直接在網上公佈你們要索取什麼可以過來。

主持人：等於連接一個資訊的功能。

楊世穎：有些廣告，或是去看電影放映前的廣告片，然後廣告片最後就有個行政院關心您，我覺得這種廣告就蠻好，像「豆豆看世界」，那就很溫馨而且也是推銷自己，我覺得像這類的廣告很有創意，而且會讓我們對政府有很好的印象。

盧怡珊：那為什麼不放回它的網站上？還可以下載。

楊世穎：但是我們去行政院的網站看不到啊！

劉得煒：可能政府就可以提供可能線上登錄，就是登錄你願意收到那個網站定期的資訊，像「豆豆電子報」「豆豆小檔案」都可以，民眾自己願意就去登錄。

主持人：就是自己設計電子報讓人家去要。

楊世穎：現在蠻多縣市政府都有在做了。

楊燕玉：我是住新竹，我對新竹市政府也蠻有好感的，可是我覺得在強調地方特色方面，我覺得像花東在強調旅遊方面，我想說可不可以不光是看，而

是我自己動手可以做出怎樣的組合？因為現在已有這樣的功能了，就是我自己排定這樣遊玩要多少時間？或者要多少錢？或是它可以給我們什麼建議？我覺得可以在線上就做這些事情，它可以線上提供既定的遊程，也可以任你抽換裡面的行程，然後告訴你一些旅遊資訊，這是旅遊方面。然後在新竹，大家知道的就是貢丸跟米粉，其實還有玻璃。

主持人：新竹還有一樣東西很好吃 肉餅。

楊燕玉：新竹每年都會辦玻璃藝術節，因為我有訂新竹市政府的電子報，但我覺得還應該要多多推廣，像每年國際玻璃藝術節它都辦得很大，而且也很隆重，你走在新竹都能感覺到那樣的氣氛，活動現場也製作玻璃給你看，那是在別的地方很少看得到的，而且那些東西是現場看才知道，可是我覺得這就是宣傳得不夠，我覺得可以把它剪輯成小短片，就放在網上給人家看，我覺得這就是強調地方特色，貢丸、米粉都可以拍出來，把它的製作過程都紀錄下來。那在新竹縣方面，就可以介紹各種「茶葉」特色，目前出產的茶種，然後口感如何？色澤如何？市價一斤是多少？它可以不賣，但它可以提供這個資訊，然後提供相關網站、優良廠商之類的。但我覺得就是要強調地方特色，把地方的特色加強再加強。

盧怡珊：一般我們上網去，就視覺來說，我們很容易就忽略文字，只看圖片，所以拍攝某些活動過程，做片段剪輯放上網路是很好的，有興趣的人就會自己再去找相關的資料，就來參加這個活動。總統府有個吸引我的地方，就是它有介紹總統府內部，我覺得很有趣，因為總統府我也沒進去看過，雖然我覺得內部長得蠻醜的，色彩蠻單調的，以前那個時代的建築就是長那樣嘛！但我覺得這對人民而言是蠻吸引人的。另外有個網站不知道是拍攝了什麼，我覺得界面很重要，就是不能直接網上看，要先下載什麼軟體才能看的話，這樣通常大家又不想看了。

主持人：還有沒有其他的想法？沒有我們就進入最後一題。除了剛剛所講的

之外，你有什麼建議統統可以把它拋出來。

劉得煒：我認為在資訊社會時代，不管是資訊提供者或是資訊吸收者，都已經講求一個快速豐富的時代，所以在政府網站的建設中這些都是很基本的，我特別認為我們現在已經有一個新的管道，透過網路，我們可以更快地給政府我們的建言，甚至批評都是可以的，我希望這個管道政府能夠重視。留言板就是你隨便留什麼都可以，甚至小朋友也喜歡看一些奇怪的留言，比較具有真正功能的是討論區，除了分類有管理之外，如果能再分匿名與不匿名，匿名的就是這項發言不代表某個單位，具名的話就是要確認身份且對自己的言論負責，如果能區分這三個功能，我認為，這個提供給民眾交流的管道，就可以發揮更多。

謝佳玲：我想第一個就是快速讓我尋找到我想要的資料，像今天譬說我要去辦護照，我到外交部或是外交部可以告訴我說我要如何辦護照，或是我要到美國去我要辦美簽，我就希望在網站上可以給我即時的訊息。第二就是我的回應透過這個管道可以得到更快的解決。

翁欣瑜：第一也是希望政府能夠提供有效的便民服務，不要常常看到很多人都跑去抗議，或是遊行，這樣浪費人力物力。第二點就是我們都常說政府要傾聽人民的心聲，但我們卻不曾聽到政府內部有什麼心聲，所以希望也能看到政府的難為之處，政府的心聲是什麼？

楊燕玉：即時的動態是很重要的，網站的建立就是為了這件事情，還有就是現在的網站都是適用於年輕人或知識份子，相對於我們一直要推廣的全民資訊教育，我覺得是推展不開來，可能老阿公老阿媽，他們也需要上網，但是我們現在的結構有些都真的太複雜了，就是常不曉得要去哪裡找需要的東西，可是我們又一直強調說希望老年人也能上網，小朋友也能上網，可是即使他們會上網會輸入網址，進去了以後卻不能得到他們想要的東西，我覺得這一點一定是要考慮進去的，不然我覺得全民資訊教育只是一個口號，根本

就做不到。另外提供快速查詢的功能也很重要，現在很多都沒有，即使有也找不到，我覺得這對一個老年人或小孩子是很重要的。

盧怡珊：我想到「答客問」這種東西，討論區一般的功能有分為兩種，一種其實是大家在謾罵，但是你真的有問題需要政府為你做個回應，即使是一個很小的問題。我看很多商品網站都有「答客問」這種服務，不必像討論區裡很多東西都是垃圾，他們看來也是很痛苦，或許政府網站也可以再分成一個像「答客問」這種東西。還有很多地方政府都希望把很多資訊都放到網路上來，但卻失於經營自己地方的特色，他們必須要想到他們設這個網站的目的是什麼，是以便民為主旨就以便民的內容為重，不要主選單列了一大堆，我們卻不知要從哪裡開始點。像我覺得台東縣網站還不錯，至少它的旅遊資訊都在那兒了，就很明確，我覺得地方政府在架設網站要先列出幾個目的，再依目的來充實網站內容，再決定主選單要怎麼設計，才會讓人一上網站就知道如何找到他需要的東西。

黃志銘：我覺得重點是在資料的搜尋方面，我覺得基本的東西不要有太多的連結，最好是點一下就可以找到自己要的資料。因為有一陣子我是在外面上網，是用撥接的，台灣的網路用撥接實在很吃虧，在宿網就差很多，點一個要等好幾分鐘，再點一個又要等好幾分鐘，快睡著了，錢又一直增加，以後都寬頻的話可能會有點改善，但現在撥接的人還是很多，然後我覺得能做到基本資料快速被找到是很重要的。另外一點就是政府網站一定要有人每天去管理，每天都有人去更新，或是對討論區一些文章的刪除或回應，我覺得這很重要。

楊世穎：政府網站最重要的就是要便民，我希望網站是一個無障礙空間，譬如說是全民要去看的話，字就不要太小，規劃一個兒童區，小朋友也有權利了解這個政府機構是什麼，所以我想最主要是無障礙空間。

賴明宏：我們都有這個經驗就是用關鍵字去搜尋，但是搜尋出來的東西太多

了，或是老年人、小朋友他們不太懂得怎麼用，但是人都會問問題對不對？我覺得可以朝這個方面去努力，譬如你就打一個問題給他，這樣的東西做起來雖然難度比較高，但是我覺得會讓人使用的時候方便一點。還有就是相容性的問題，某些特效或效果只有在特定瀏覽器上才可以使用，以後如果是用資訊家電或用手機上網的話，那些東西要怎樣讓人民很容易地去看？這也是一個問題。

李卓翰：現在政府都在強調幾年之後目標多少人上網，現在各個政府都有網站，可是好像表面上看起來首頁都很華麗，內容卻沒有什麼，像體委會鍵入「奧運」竟然什麼都沒有，的確是很誇張，政府單位應該了解把相關東西上網不但是便民也是簡化政府單位為民服務的麻煩，政府不用為同樣的事情一直重複同樣的詢問工作，很多資料可以在網上就得到，他們作業量也會減少。我覺得應該有個目標就是幾年之內政府網站裡要提供可能的書面資料，讓民眾上網都可以查得到。另外提到網站工具性，像之前總統選舉幾支電視廣告我覺得做得不錯，那些候選人，我不一定對他怎樣，但這些廣告已經脫離了以前一個大頭照，底下說他勤政愛民之類的，已經開始有很多陳水扁就是白天多累，晚上還要抱著老婆去怎樣，我想不妨說這些單位可以跟行銷機構或廣告的廠商跟他們一起合作來推銷，再配合辦一些活動。例如「豆豆」吧！我們上行政院網站搞不好也不是要找什麼資料，就是為了要看「豆豆」，所以就是也可以使用這樣的推銷方式，例如什麼公告、阿貴啊，大家就好奇這是什麼東西，等大家好奇看完這些東西，也能慢慢接受這是什麼東西。還有最後一點，這麼多單位的網站，有些做得不錯，有些就做得很差，不如政府網站請某一個單位來做評比，可能請更專業的人，更仔細的項目來評比，現在市面上有不少網站黃皮書，就是各種網站的評比，一方面就是讓大家曉得說就是政府很重視網站，一方面就是做出結果譬如說國防部、體委會最後一名，還是說總統府最後一名，我覺得他們自己就會覺得很丟臉，不

得不好好做這件事情。

主持人：非常謝謝各位的意見，各位的意見我們都會把它納入報告裡面，至於採行多少、實行多少就看各單位自己的想法，謝謝各位。

—政府網站網路傳播之研究—

參考文獻

中文書目

丘昌泰

- 1998a 「充滿創造力的市府文化」。公訓報導，第 78 期，頁 6-7。
1998b 市政府政策的宣導：行銷管理」。公訓報導，第 80 期，頁 33-40。

江岷欽

- 1998b 「危機管理與集體盲思」。公訓報導，第 79 期，頁 3-4。

李佳俐

- 1998 市場區隔策略在台北市政府公關活動運用之研究(1994-1998)。中國文化大學新聞研究所碩士論文。

吳定、林潔瑜

- 1998 「公共組織行銷的策略性規劃」。公訓報導，第 80 期，頁 15-22

李瞻

- 1992 政府公共關係。台北：理論與政策雜誌社。

李郁青

- 1996 議題設定效果的第二面向——候選人形象設定效果研究。台北。國立政治大學新聞學研究所碩士論文。

林靜伶、吳宜蓁、黃懿慧

- 1996 公共關係。台北：國立空中大學。

胡淑裕

- 1987 大眾傳播媒介塑造政治人物形象之研究——孫運璿 林洋港 李登輝之個案分析：台北：中國文化大學研究所碩士論文。

胡毓忠

2000 網路使用人參與政府事務之研究。行政院研究發展考核委員會。

莊勝雄譯

1996 公共關係學—策略與藝術。Dennis L. Wilcox, Phillip H. Ault, Warren K. Agee 著。台北：授學。

孫秀蕙

1997 「網際網路與公共關係：理論與實務運用模式的思考」。廣告學研究，第九集，頁 159-181。

1997 公共關係：理論、策略與研究實例。台北：正中。

張在山

1996 公共關係學。台北：五南圖書出版公司。

許長仕

1996 台北市區公所推動為民服務之研究 - 企業型政府的觀點。國立中興大學公共政策研究所碩士論文。

湯賓等譯，Cutlip、Center & Broom 原著

1991 有效公共關係。台北：五南圖書出版公司。

葉俊榮

1995 建立各機關公報發行制度之研究。行政院研究發展考核委員會。

賈玉輝

1986 政府機關辦公室自動化整體規劃之研究。行政院研究發展考核委員會。

趙榮耀

1998 各國資訊發展政策之研究。行政院研究發展考核委員會。

趙嬰

1996 公共關係。台北：五南圖書出版有限公司。

賴文恭

1998 「幕僚人員對危機處理之公關作為」。公關雜誌，第 25 期，頁 22-25。

韓慈穎

1998 台北市政府推展市民公共關係之研究（1994-1998 年）。國立台灣大學政治學研究所碩士論文。

蘇彩足

1998 各國行政革新策略及措施比較分析。行政院研究發展考核委員會。

蘇進強

1997 「面對危機社會，誰能轉危為安？ - 談危機管理與危機處理」。公訓報導，第 79 期，頁 5-12。

英文書目

Bailey, J.E and Pearson S.W

1983 Development of a tool for measuring and Analyzing Computer User Satisfaction Management Science Vol.29 No.5 ,p.530-545.

Cutlip, Scott M, Allen H. Center & Glen M. Broom

1985 Effective Public Relation (6th ed.). Englewood Cliff , New Jersey: Prentice-Hall, Inc

Dreze ,X and Zufryden,F

1998 Testing Web Site Design and Promotional Content , Journal of Advertising Research ,March/April, p 77-91.

Ducoffe,R.H

1996 Advertising Value and Advertising on the Web, *Journal of Advertising Research*, Sep/Oct p.23-31.

Eighmey, J

1997 Profiling User to Commerical Web Sites, *Journal of Advertising Research*, May/June p.21-35.

Hacker, K., & Zakahi, W.

1992 Reconsidering the issue-image dichotomy: *A statistical test of key candidate image construct assumptions*. Paper presented at the Mass Communication Division of the Western States Communication Association Convention, San Jose, CA.

Hellweg, A. S.

1995 Campaigns and candidate images in American presidential elections. In Hacker (ED.), *Candidate Image in Presidential Elections*. London: Praeger Publixhers.

Ireland, E and Nash, P.T

1999 *Winning campaigns Online*, Bethesda, ML :Campaign Advantage.

Jacobs, L. R, Shaprio, R. Y.

1994 Issue, Candidate image, and priming: The use of private in Kennedy's 1960 presidential campaign. *American Political Science Review*, Vol. 88, No.3, September, 527-540

Klinenberg, E and Perrin, A

1996 *The 1996 Presidential Campaigns on the Web*, Berkeley, CA: University of California at Berkeley.

McLeod, J.M, Druall, J.A., Ziemake, D.A, & Byee, C.

1979 Reactions of young and older voters: Expanding the context of effects. In s. Kraus(ED.), *The great debates: Carter vs Ford 1967* (pp.348-367).Blooming:Indiana University Press.

Miscaigno, P. S.

1993 Rethinking the mythic presidency. *Political Communication* , 13:329-344.

Nimmo, D.

1995 The formation of candidate images during presidential campaigns. In Hacker(Ed.), *Candidate Images in Presidential Elections*. London : Praeger Publishers.

Nimmo, D. & Savage, R.L.

1976 *Candidates and Their Images*: California : Goodyear Publishing Company.

Orman, J.

1994 Image of the presidency in the periodical press. *Presidential Studies Quarterly* Vol.25. 683-695.

Otis, B and Craig, E

1992 *Public Relations: The profession and the Pratice*, Wm. C, Brown publishers.

Pan, Z. & Kosicki, G.M.

1995 Priming and media impact on the evaluations of the president's pergormance. *Communication Research*, Vol. 24 No.1, February 1997 3-30.

Percy, L and Rossiter, J.R.

1989 Advertising Strategy, NY :Praeger.

Rafaeli, S

1987 Interactivity : From new media to communication, Advancing Communication Science: Merging Mass and Interpersonal Processes. CA: sage

Schultz, T

1998 Interactive Options in Online Journalism: A Content Analysis of 100 U.S Newspapers, Journal of Computer Mediated Communication 5(1) September 1999.

Wanta, W. & Foote, J.

1994 The president-news media relationship: A time series analysis of agenda-setting. Journal of Broadcasting & Electronic Media. Fall, 437-448.

Wilcox , Dennis L. & Phillip H. Ault & Warren K. Agee

1996 Public Relations : Strategies and Tactics (6th ed.). USA : Happer Collins College Publishers.