公共政策網路參與平臺公民參與情形 第二次調查報告

委託單位:國家發展委員會 執行單位:聯合行銷研究股份有限公司

中華民國一〇五年十月

摘要

以 Web 2.0 社會網絡增進公民參與及溝通效率,是現階段我國電子化政府的施政重點之一,而作為公民網路提議、諮詢、監督公共議題之「公共政策網路參與平臺」(http://join.gov.tw),自 104 年 2 月 10 日上線至今已累計 69 萬人次參與,為了解參與平臺之使用者特性及其使用經驗,國家發展委員會特辦理「公共政策網路參與平臺」兩次使用者問卷調查、使用者焦點團體訪談,以及政府機關使用者調查與駐會記者調查。

調查主要發現如下:

一、使用者特性與造訪概況

- 1. 平臺使用者非典型網路族,而以男性(71.9%)、年輕(40歲以下佔74.8%)、高學歷(大學以上佔67.4%)為特徵,但使用者組成會隨熱門議題屬性而改變。
 - 2.88.8%使用者持有特定目的造訪平臺,主要是為了參與附議而來 (67%)。
- 3. 使用者以偶發式參與為主,50.3%為初次到訪者,重複來訪者造訪頻率亦不固定, 每天前往平臺的重度使用者僅3.8%。
- 4. 短時間快速參與,平臺使用者每次停留時間逾四成不固定,其餘停留在 10 分鐘以內、10-30 分鐘者則分別有 27%左右。駐會記者停留時間較固定,並集中在 10 分鐘以內(50%)。

二、參與途徑

- 1. 平臺參與者目前仰賴社群號召前來,97.?%使用者也是社群網站使用者,而得知平臺的資訊來源,有74.7%是透過社群網站,並有60.6%調查當日是透過親友社團宣傳而直接接觸到特定議題。
- 2. 平臺的媒體曝光度增加,18.2%透過新聞媒體得知平臺訊息者,較前次增加近十個百分點,駐會記者有60%報導過平臺資訊。
- 3.一般平臺使用者有75.1%曾以多元帳號登入平臺,尤其以 facebook 帳號為主(逾六成);在24.9%不曾登入者當中,有43.2%尚不清楚登入方式,29.4%純瀏覽,21.5%不想連結社群帳號。

4. 對於平臺現行的三種 openID 登入會員制度,54%滿意,另有 38.9%期望開放平臺本身帳號登入,7%建議新增其他 openID。

三、平臺使用經驗

- 1. 四大功能單元中,以「提點」子最熱門,參與率達 63.9%,其次為「眾開講」(25.8%) 與「來監督」(20.4%),而「找首長」僅有 4.3%受訪者曾使用過。
- 2. 對於平臺的網頁設計,一般使用者滿意度達 81.9%,駐會記者朋友 90%認為平臺設計友善,政府機關人員則僅 73%滿意。此外,政府機關人員有 83.8%曾進入後臺管理介面,僅 61.3%認為後臺介面容易找到需要的功能。
- 3. 本次調查中的熱門議題類型,提點子是教育(18.9%)與旅遊規範(17.4%),而眾開講是交通運輸(18.6%)與食品安全(17.3%)。而使用者感興趣的類型上,參與者有半數受訪者關注提點子中的勞動條件(49.5%)與教育(48.8%)議題,另外眾開講的政策議題類型中,食品安全(45%)、能源政策(42%)、居住正義(41.6%)類較吸引使用者關注。駐會記者則對醫療衛生、勞動條件、食品安全、能源政策較感興趣。
- 4. 本次調查期間新增之附議留言功能,已有39.2%平臺使用者曾留言,而不留言的原因主要是認為自己的意見已有他人充分表達而無須留言(42.1%)。
- 5. 此外,僅有 14.5%平臺使用者使用 Disqus 留言系統留言,曾留言者逾八成肯定其便利性。對於機關回應的期許,有四成期待政府機關能在第一時間先簡單回應,並承諾下次完整回應的時間。
- 6. 參與模式上,平臺使用者有52.9%參與過回文(如附議),1.1%只參與主文(如提議,或在眾開講、來監督中留言),9.4%發起主文也參與回文,另外有36.6%是純粹的潛水使用者。
- 7. 形成意見時,平臺使用者有75.9%認為自己是根據本身經驗與感受進行判斷,但會閱讀或自行查找參考資料的參與者較少,僅有16.4%主要依賴參考資料以形成意見,眾開講與來監督所附的參考資料,使用率皆約三成。

四、平臺評價與檢討

1. 針對「提點子」的附議門檻規則修改為單一階段僅有 12.8%知情,並只有七成滿意 附議門檻;不滿意附議門檻的受訪者中,有七成認為目前的 5,000 份附議要求仍過高。

- 2. 「眾開講」的議題重要性受認同,逾八成受訪者認為其中政策議題多半為具有重要性;但有 47.7%認為機關在議題設定上有預設立場,約五成認為眾開講議題還算中立。
- 3. 關於參考資料的閱讀率約三成,而滿意度皆高。參考過「眾開講」政策背景資料的受訪者,有81.3%認同資料有呈現多元觀點;而參考過「來監督」提供的資料的受訪者, 更有92.6%認為內容容易理解。
- 4. 對於平臺的政策影響力,僅有 33.8%平臺使用者認為平臺可以影響政策方向,5.9% 認為不能,而 60.3%認為視議題而定;機關人員則僅 16.2%認為可以,認為視議題而定佔 83.8%。
- 5. 推廣經驗上,一般平臺使用者有 37.9%曾向他人推薦平臺,而機關人員則有更高的 推薦比率 (達 62.2%)。
- 6. 焦點訪談來賓認為「提點子」與民眾生活相關而具吸引力,而「來監督」的參與方 式較難理解,建議使用不同的版面規劃。另外,「找首長」在平臺中不具特殊性,使用上亦 缺乏互動感,建議縮減為次要、輔助功能。
- 7. 機關人員對平臺的效用仍抱持質疑,68.8%認為「提點子」的主要影響是增加工作 負擔,僅18.8%認為能讓政策更完善,對於民眾的提案內容亦持負面意見;此外,86.5%認 為「眾開講」開放議題會增加工作負擔,但僅有45.9%認為能減少民眾對政策黑箱的質疑, 亦有45.9%機關認為開放議題沒有達到預期的成果。

根據以上發現,提出針對平臺未來方向之建議如下:

- 一、透過新聞媒體宣導政策議題,樹立平臺公信力。
- 二、維繫平臺既有參與者,重視議題類型經營以增進回流率。
- 三、建立功能單元間的連結,拓展民眾瀏覽參與範圍。
- 四、追求「一鍵參與」,降低參與功能的步驟與複雜度。
- 五、先尋求政府機關內部對於公共平台運作認同及定位。

目錄

第一章	研究主旨	1
第二章	研究方法	3
壹	、調查對象	3
貳	、調查方式	3
參	、調查時間及有效樣本數	3
肆	、調查項目	4
伍	、平臺使用者特性分析	9
	一、人口結構特性	9
	二、網路近用情況	13
	三、小結	15
陸	、參與平台運作機關同仁特性	15
第三章	一般平臺使用者調查結果分析	19
壹	、平臺的參與動機	19
	一、開始參與平臺的時間	19
	二、得知平臺的資訊來源	20
	三、初次到訪平臺的原因	22
貳	、平臺的網頁設計評價	
	一、網頁設計的滿意度	
	二、「常見問題」的使用經驗與滿意度	
	三、造訪平臺的連網媒介	
	四、智慧型手機造訪滿意度	
參	、平臺功能的使用與頻率	
	一、平臺功能單元使用率	
	二、造訪頻率與停留時間	
	三、多元帳號登入會員制度	
肆	、提點子功能的使用狀況與評價	
	一、提點子的功能使用	
	二、提點子的議題參與	
	三、提點子的附議門檻檢討	
	四、提點子的附議留言功能	
伍	、眾開講功能的使用狀況與評價	
	一、眾開講的功能使用	
	二、眾開講的議題參與情形	
1	三、眾開講的議題設定檢討	
陸	、來監督功能的使用狀況與評價	
	一、來監督的功能使用	55

		二、	來監	督的	勺議品	夏參.	與情	形									56
		三、	來監	督的	的功能	に檢:	討										57
柒	<u> </u>	意見	形成	表達	達及 材	幾關	回覆	評價	†								59
		一、	尋找	議是	夏與 為	意見	形成	經縣	ò								59
		二、	留言	功能	も 的 信	吏用:	經驗	t									62
		三、	針對	機關	周回原	態的	滿意	.度									63
拐	١,	平臺	影響	力部	平價兵	與建:	議										67
		一、	政策	影響	肾力言	平價	與推	廣經	巠驗.								67
		二、	針對	公共	失政员	義網	路參	與平	2臺台	的建	議						69
玖	(\	平臺	使用	者魚	焦點及	堇談.											71
		一、	平臺	訊息	見取行	导管:	道										71
		二、	平臺	使用	1者回	回流,	情形	;									72
		三、	參與	!的巧	か能量	單元.											74
		四、	回應	参卓	具的重	功機.											76
		五、	系統	改善	美建言	義											77
		六、	其他	1網路	各社君	样或 [,]	公共	議是		淪經	驗						79
		七、	其他	建議	養												80
第四章	=	公	務機	關同	月仁言	周查:	結果	分权	ŕ								83
壹	· `	機關	人員	之貧	資訊耳	仅得!	與參	與明	寺間.								83
貢	`,	機關	人員	的登	各入系	巠驗.	與評	價									84
參	٠,	機關	人員	的前	前後 雪	 	用經	驗與	早評人	賈							85
县	ŧ ,	眾開	講講	題開	月放卜	青形.											87
任	į,	眾開	講講	題開	月放言	平估.											89
陸	<u>.</u>	提點	子處	理情	青形												90
柒	<u> </u>	提點	子提	案部	平估												92
拐	,	機關	人員	對平	2臺白	内整点	體評	賃									93
第五章	<u>-</u>	國	發會	·駐會	記さ	皆調:	查結	果分	分析.								95
壹	· `	國發	會尉	:會訂	己者さ	之参	與動	/機具	具頻 3	率							95
貢	`,	國發	會尉	:會訂	己者的	内登/	入經	驗與	具功能	能使	用情	青形.					96
參	٠,	國發	會駐	全會記	己者對	针提.	點子	議是	夏及i	運作	瞭解	解情:	形				97
县	ŧ ,	國發	會尉	:會訂	己者對	针眾1	開講	議是	夏及i	運作	瞭解	解情:	形				98
任	į,	國發	會尉	:會訂	己者對	针來!	監督	議是	夏瞭角	解情	形						99
陸	<u>.</u>	國發	會駐	全會記	己者對	計參.	與平	臺幸	及導力	及機	關口	1應	建議				100
第六章	= :	主要	簽現.	與建	議												101
壹	· `	主要	發現	د													101
		一、	平臺	:使用	1 者虽	隹然.	以男	性、	年車	輕及	高學	·歷:	者為	主,	但可	透過語	義題屬
		性改	變使	用者	針結 核	冓											101
		二、	多數	平臺	昼使月	用者;	是為	,了图	寸議4	持定	提第	ミ而:	來,	偶發	參與	居多。	,未形

	成穩定參與習慣1	01
	三、現階段平臺運作主要仰賴社群號召參與,而因新聞引介者增加1	01
	四、平臺服務功能以「提點子」最熱門,眾開講與來監督的參與度相	目
	對偏低1	02
	五、平臺參與者的活動「回文」增多,「主文」略減1	02
	六、因親友分享而接觸議題者多,而意見形成逾七成依賴自身經驗1	03
	七、留言系統使用率僅一成四,對機關回應約七成滿意度1	03
	八、平臺使用者對於公共政策網路參與平臺的影響力仍有疑慮1	04
	九、政府機關相關業務人員對平臺成果有所疑慮,關於後臺建議多1	04
	十、國發會駐會記者對平臺較熟悉且使用模式較穩定,關注多而參與	其
	較少1	05
貳、	建議1	06
	一、透過新聞媒體宣導政策議題,樹立平臺公信力1	06
	二、維繫平臺既有參與者,重視議題類型經營以增進回流率1	06
	三、建立功能單元間的連結,拓展民眾瀏覽參與範圍1	07
	四、追求「一鍵參與」,降低參與功能的步驟與複雜度1	07
	五、先尋求政府機關內部對於公共平台運作認同及定位1	80
附錄一		-1
附錄二	附錄 2	2-1
附錄三		3-1

圖目錄

昌	2-1公共政策網路參與平臺公民參與調查架構(一般使用者))	6
置	2-2 平臺調查受訪者的性別組成 (N=1,568)	9
置	2-3 平臺調查受訪者的年齡結構	9
置	2-4平臺調查受訪者與全台網路族的年齡結構比較	.10
置	2-5平臺調查受訪者的教育程度組成	.10
置	2-6平臺調查受訪者與全台網路族的教育程度組成比較	.11
昌	2-7平臺兩次受訪者的職業組成	.12
昌	2-8平臺第二次調查受訪者與全國網路族的上網設備持有情形比較	.13
置	2-9平臺第二次調查受訪者與全國網路族使用即時通訊或社群網站比較	.14
置	2-10 平臺受訪者平均每日連網時數 (N=1,546)	.14
昌	2-11 機關人員的性別組成 (N=37)	.15
置	2-12機關人員與一般使用者的年齡組成(N=37、1568)	.16
啚	2-13 機關人員與一般使用者的教育程度組成(N=37、1568)	.16
啚	2-14機關人員官(職)等組成 (N=37)	.17
昌	3-1 受訪者開始使用平臺的時間分布 (N=1,568、1,550)	.19
置	3-2 得知「公共政策網路參與平臺」的管道 (N=1,568、1,545)	.20
置	3-3 首次使用「公共政策網路參與平臺」的原因(N=1,568、1,550)	.22
置	3-4 網頁設計—尋找所需的服務功能(N=1,568)	.24
置	3-5「常見問題」的使用經驗(N=1,568)	.25
置	3-6 參與本平臺最常使用的設備 (N=1,568、1,550)	.26
啚	3-7以智慧型手機造訪平臺經驗 (N=1,568)	.28
啚	3-8 以智慧型手機造訪平臺評價 (N=654)	.28
	3-9 未登入者的瀏覽經驗 (N=391)	
昌	3-10 參與功能單元經驗	.31
啚	3-11 使用「公共政策網路參與平臺」的頻率 (N=1,568、1,550)	.33
啚	3-12「公共政策網路參與平臺」停留時間 (N=1,568、1,547)	.33
置	3-13 多元帳號登入平臺經驗 (N=1,568)	.34
	3-14 多元帳號登入平臺評價 (N=1,567)	
置	3-15「提點子」活動參與情形(N=1,558)	.37
啚	3-16「提點子」功能使用情形(N=995、825)	.38
置	3-17「提點子」議題類型參與情形(僅列出部分項目)(N=995)	39
啚	3-18 平臺使用者感興趣的「提點子」議題類型(僅列出部分項目)(N=1,567)
		.42
	3-19 對提議與附議規則修改的熟悉程度(N=1,568)	
昌	3-20 附議的份數門檻適切程度(N=1,568)	.44
昌	3-21 提議與附議第一階段門檻不適切原因(N=436)	.45

圖 3-22 附議留言功能的使用經驗 (N=910)	45
圖 3-23 附議時沒有留言的原因 (N=553)	47
圖 3-24「眾開講」活動參與情形 (N=1,564)	48
圖 3-25「眾開講」活動參與情形(N=403)	48
圖 3-26「眾開講」的議題類型參與情形(N=404)	50
圖 3-27 較關注的政策議題類型 (N=1,568)	51
圖 3-28「眾開講」政策重要性評估 (N=277)	52
圖 3-29「眾開講」議題設定是否有預設立場(N=673)	53
圖 3-30「眾開講」參考資料滿意度—多元觀點 (N=480)	54
圖 3-31「來監督」活動參與情形(N=1,564)	55
圖 3-32「來監督」活動參與情形(N=319、322)	55
圖 3-33「來監督」的議題參與情形 (N=319)	57
圖 3-34「來監督」參考資料滿意度-易讀性 (N=491)	58
圖 3-35 找到感興趣議題的方式 (N=1,568)	59
圖 3-36 附議、投票或打分數的意見形成過程(N=896)	61
圖 3-37 平臺留言系統的使用經驗 (N=1,568)	62
圖 3-38 曾留言者的經驗—便利度 (N=228)	62
圖 3-39 機關回應速度滿意度 (N=1,563)	63
圖 3-40 對機關回應速度不滿者之期待回應天數 (N=497)	64
圖 3-41 機關回應速度滿意度 (N=1,551)	65
圖 3-42 期待機關回應的方式 (N=1,568)	66
圖 3-43 平臺對政策的影響力 (N=1,568)	67
圖 3-44 向他人推薦平臺經驗 (N=1,568)	68
圖 4-1 因承辦業務而得知公共政策網路參與平臺 (N=37)	83
圖 4-2 機關人員開始使用平臺時間 (N=37)	83
圖 4-3 機關人員登入經驗 (N=37)	
圖 4-4 機關人員之登入便利性評價 (N=37)	84
圖 4-5 機關人員之前臺網頁設計評價 (N=37)	85
圖 4-6 機關人員使用後臺介面經驗 (N=37)	85
圖 4-7機關人員之後臺管理設計評價(N=31)	86
圖 4-8 機關人員後臺功能使用經驗 (N=37)	86
圖 4-9 所屬機關開放議題至「眾開講」經驗(N=37)	87
圖 4-10 所屬機關在「眾開講」開放議題原因(N=28)	87
圖 4-11 機關「眾開講」回應授權情形 (N=28)	88
■ 4-12 未來機關開放議題至「眾開講」可能情形(N=37)	88
圖 4-13 眾開講開放議題對機關人員的行政負擔 (N=37)	
圖 4-14 眾開講開放議題評估——減少民眾質疑 (N=37)	89
圖 4-15 眾開講開放議題評估——達成預期成果(N=37)	

公共政策網路參與平臺公民參與情形第二次調查報告

圖 4-16 提點子提案之主協辦機關指派經驗(N=37)	90
圖 4-17 所屬機關提案檢核的授權情形 (N=16)	91
圖 4-18 所屬機關回應成案方式 (N=16)	91
圖 4-19 提點子提案對機關的影響 (N=16)	92
圖 4-20 對提點子民眾提案內容的看法(N=16)	92
圖 4-21 機關人員附議民眾提議之經驗(N=37)	93
圖 4-22 機關人員對平臺的政策影響力之評估 (N=37)	93
圖 4-23 機關人員推薦平臺經驗 (N=37)	94
圖 5-1 駐會記者的公共政策網路參與平臺使用情形 (N=11)	95
圖 5-2 駐會記者登入經驗 (N=10)	96
圖 5-3 駐會記者對平臺網頁設計便利性評價 (N=10)	96
圖 5-4 駐會記者對提點子關心議題 (N=48)	97
圖 5-5 駐會記者對眾開講關心議題 (N=54)	98
圖 5-6 駐會記者「眾開講」議題重要性(N=10)	99
圖 5-7 駐會記者「來監督」關心議題 (N=10)	100

表目錄

表	2-1	公共政策網路參與平臺公民參與調查架構(一般使用者)	5
表	3- 1	第二次調查平台使用者開始使用平臺時間(N=1,568)	.20
表	3-2	第二次調查平台使用者得知平臺的管道(N=1,568)	.21
表	3-3	第二次調查平台使用者首次使用平臺的原因(N=1,568)	.23
表	3-4	得知平臺的管道(續)(N=1,568)	.23
表	3-5	網頁設計-尋找所需的服務功能(N=1,568)	.25
表	3-6	第二次調查使用者參與平臺最常使用的設備(N=1,568)	.27
表	3-7	第二次調查使用者以智慧型手機造訪平臺經驗(N=1,568)	.29
表	3-8	第二次調查使用者參與功能單元經驗(N=1,564)	.32
表	3-9	第二次調查使用者的多元帳號登入平臺經驗(N=1,568)	.35
表	3- 10	「提點子」功能使用情形(N=1,558)	.38
表	3- 11	第二次調查使用者參與「提點子」議題情形(僅列出部分項目)(N=995))
			.40
表	3- 12	「提點子」議題類型參與情形(續)(僅列出部分項目)(N=995)	.41
表	3- 13	對提議與附議規則修改的熟悉程度(N=1,568)	.43
表	3- 14	第二次調查使用者對附議份數門檻適切程度的看法(N=1,568)	.44
表	3- 15	第二次調查使用者附議留言功能的使用經驗(N=910)	.46
表	3- 16	第二次調查使用者「眾開講」功能使用情形(N=1,564)	.49
表	3- 17	第二次調查使用者「眾開講」政策重要性評估(N=910)	.52
表	3- 18	第二次調查使用者「眾開講」政策背景資料參考經驗(N=1,568)	.53
表	3- 19	第二次調查使用者「眾開講」參考資料滿意度—多元觀點(N=480)	54
表	3- 20	「來監督」功能使用情形(N=1,564)	.56
表	3-21	「來監督」背景資料參考經驗 (N=1,568)	.57
表	3- 22	找到感興趣議題的方式(N=1,568)	.60
表	3-23	附議、投票或打分數的意見形成過程(N=1,568)	.61
表	3- 24	機關回應速度滿意度(N=1,568)	.64
表	3-25	平臺對政策的影響力(N=1,568)	.68
表	3- 26	向他人推薦平臺經驗(N=1,568)	.69

第一章 研究主旨

鑒於 Web 2.0 強調以使用者為中心的「社群互動」、「大眾協力」、「參與」、「公開討論」等精神,將 Web 2.0 運用於政府 E 化工作上,不僅可扭轉過去政府與民眾之間「由上而下」的互動關係,亦可鼓勵公民透過網路積極參與各項政策的形成與執行過程,從而提供更多公民賦能的機會。

為回應 103 年 7 月 28 日辦理完成之「經貿國是會議」大會總結報告之共同/多數意見訴求,針對公共政策議題,政府應建立常態性的公民線上討論平臺,制訂網路社群參與的標準作業模式,以強化公民參與。國家發展委員會遂於 104 年 2 月 10 日起推出「公共政策網路參與平臺」(http://join.gov.tw),作為全民參與公共事務的常設管道。期能透過參與平臺機制,建立政府與民間理性對談與溝通的管道,周延政府施政。

「公共政策網路參與平臺」目前提供四項網路參與服務,包括:(1)政策 形成前的政策諮詢--「眾開講」;(2)計畫中供各界監督的重大施政計畫--「來 監督」;(3)徵集群眾智慧的國民提議--「提點子」;(4)方便民眾反映意見之 首長信箱--「找首長」等。自上線試辦至今,「提點子」已有 16 個提議成案,「眾 開講」有73項政策開放討論、「來監督」則提出5項政策請民眾監督。

為瞭解至「公共政策網路參與平臺」參與互動網友特性,國發會曾於 105年 5-6 月辦理第一次「公共政策網路參與平臺」使用者調查,已初步勾勒平臺使用者的行為、訊息來源、參與議題、參與種類等不同面向樣貌。不過,有鑑於第一次調查結果顯示平臺使用者屬於偶發式參與,實有必要繼續觀察使用者是否形成穩定參與模式,故國發會擬於 105年 9至 10 月續辦理第二次平臺使用者調查。

然而,有別於第一次「公共政策網路參與平臺」使用者調查僅針對一般使用者進行意見蒐集,本次也將加入公務同仁調查,包含各機關曾參與公共政策網路參與平臺(眾開講、來監督、提點子)的主管、承辦人、協助回應之小編,以瞭解機關同仁瞭解參與平臺經驗、互動授權情形、自認預期達成情形,以及對於政府開放民眾討論、決策的看法及建議。此外,更針對國發會駐會記者的平臺使用、報導經驗進行調查,並了解其評價與建議。

第二章 研究方法

壹、 調查對象

根據公共政策網路參與平臺維運廠商提供的資訊,平臺會員雖然超過 69 萬人次¹,但由於平臺保存的 log 資訊無法追溯使用者的使用行為,多數會員也欠缺 e-mail 等事後接觸管道,故本案以調查期間 (105 年 9 月 19 日至 105 年 10 月 11 日)造訪網頁的平臺使用者為調查對象。

除了一般平臺使用者外,本次也額外新增政府機關與媒體記者使用情形調查,政府機關調查對象為各機關曾參與公共政策網路參與平臺(眾開講、來監督、提點子)之有留電子郵件公務同仁,包括主管、承辦人、協助回應之小編等,媒體調查對象則為駐國發會之各媒體記者。

貳、 調查方式

一般平台使用者調查採用網路自填問卷,由公共政策網路參與平臺維運廠商(聯經數位公司)協助技術支援。在平臺流量正常的情況下,受訪者連結至「公共政策網路參與平臺」逾 30 秒後,系統就會提出邀請資訊²,當平臺使用者同意參與本案,則系統會提供問卷網址連結,請平臺使用者前往協助填答。

曾參與公共政策網路參與平臺的機關同仁調查以及駐會記者調查,則由國家發展委員會透過 Email 寄出網路問卷連結,邀請調查對象上網填答。

參、 調查時間及有效樣本數

一般平台使用者調查於 105 年 9 月 19 日至 105 年 10 月 11 日進行,根據網站視窗彈跳統計,約 25.3%平臺參與者拒絕問卷邀請,合計完成 1,568 份有效樣本。

政府機關同仁調查於 105 年 9 月 19 日至 105 年 10 月 24 日進行,合計完成 37 份有效樣本。

國發會駐會記者調查於 105 年 10 月 17 日至 105 年 10 月 21 日進行,合計完成 11 份有效樣本。

^{1 105} 年 2 月為 52 萬人次。

² 一天最多邀請一次,已完成填答者,系統也會控管,無法重複填答。

肆、 調查項目

「公共政策網路參與平臺公民參與調查」問卷經專家學者審查並經國發會核定,調查包含「公共政策網路參與平臺使用情形」、「公共政策網路參與平臺評價」及「平臺使用者背景」等三個構面。詳細指標請參考表 2-1,問卷請參考附錄。

曾參與公共政策網路參與平臺的機關同仁調查項目則包括「公共政策網路 參與平臺使用情形」、「公共政策網路參與平台評價」及「使用者背景」三個構 面,其中「公共政策網路參與平臺使用情形」探討政府機關的使用者之參與動 機、使用行為(前臺、後臺);而「公共政策網路參與平台評價」則包含整體設 計評價、眾開講參與情形、提點子提案處理情形與其他。詳細指標請參考表 2-2, 問卷請參考附錄。

駐會記者調查問卷大致與一般使用者相同,僅增加第一次使用「公共政策網路參與平臺」是因對哪一項議題及是否曾報導平臺議題等報導相關題目。

表 2-1 公共政策網路參與平臺公民參與調查架構(一般使用者)

主面向	 次面向	分項指標
	2	1.最初參與「公共政策網路參與平臺」時間
	4 4 4 11 4 1	2.造訪頻率
公共政策	參與動機與頻率	3.最初資訊來源
網路參與		4.最初參與動機
平臺使用		1.是否曾登入會員及從未登入會員的原因
情形	使用行為	2.停留時間
		3.曾經參與功能服務
		1.網站介面設計資訊易得性
		2.平臺登入方式建議(新)
	整體設計	3.disqus 留言系統便利性
		4.「常見問題」是否有幫助
		5. 智慧型手機造訪平臺經驗與滿意度(新)
		1.曾參與的提案類型(修)
		2.提議附議規則修改了解度(新)
	提點子功能	3.目前提議附議門檻是否適當(新)
		4.附議留言經驗與不留言原因(新)
		5.感興趣的議題類型(新)
		1.曾參與議題類型(修)
公共政策		2.是否閱讀參考資料
網路參與	眾開講功能	3.參考資料是否包含多元觀點
平臺評價		4.議題設定是否中立
1 2 1 1		5.關注的政策議題類型(新)
	來監督功能	1.曾參與議題類型(修)
		2.是否閱讀參考資料
	意見形成	3. 參考資料是否易於理解
		1.平臺議題傳播途徑(新)
		2.附議、投票或打分數的意見決定方式(新)
		1.機關回應速度滿意度
		2.機關回應內容滿意度
	其他	3.偏好的機關回應方式(新)
		4.公共政策網路參與平臺影響力評價
		5.公共政策網路參與平臺推薦意願
		6.其他建議
		1.資訊設備擁有情形
	資訊近用	2.參與「公共政策網路參與平臺」主要設備
正厶出田		3.每天平均上網時間 4.社群網路(line,FB,) 參與情形
平台使用 者背景		4. 任辞網路 (IIIIC, FD,) 多與情形 1. 性別
白月京		2.年齡
	人口特性	3.教育程度
	• • •	3. 秋月桂及 4. 職業
		4.4収 未

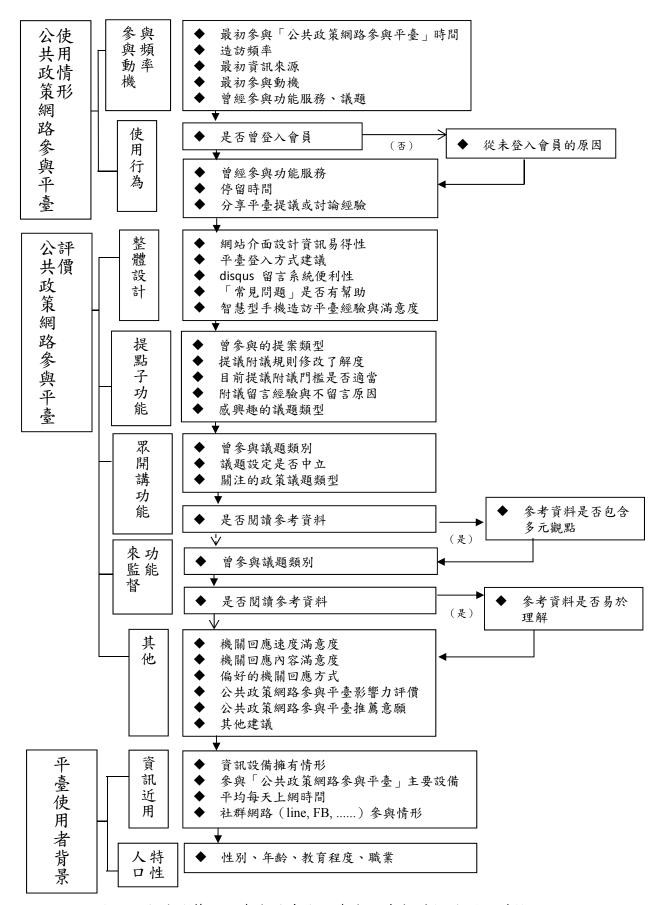


圖 2-1 公共政策網路參與平臺公民參與調查架構(一般使用者))

表 2-2 公共政策網路參與平臺公民參與調查架構(機關同仁)

主面向	次面向	分項指標
	& 你毛	1.最初參與「公共政策網路參與平臺」時間
公共政策	參與動機	2.承辦業務而知道平臺
網路參與	は田仁 五	1.登入平臺方式
平臺使用	使用行為	2.附議經驗
情形	後臺使用行為	1.後臺介面的使用經驗
	夜至仗用行 荷	2.後臺功能的使用經驗
		1.登入方式評價
	整體設計	2.前臺網頁設計評價
		3.後臺管理設計評價
		1.機關開放議題經驗
		2.機關開放議題原因
		3.機關開放議題的回應授權情形
	眾開講參與情形	4.機關未來開放議題意願
		5.機關未來不開放議題原因
公共政策		6.開放議題是否增加行政工作負擔
網路參與		7.開放議題是否減少民眾對黑箱的質疑
平臺評價		8.機關開放議題是否達到預期成果
		1.被指派擔任提點子提案之主協辦機關經驗
		2.提案之主協辦機關檢核的授權情形
	提案處理情形	3.民眾提案對機關的影響
		4.對民眾提案內容的評價
		5.機關對成案的處理方式
		1.平臺的政策影響力評價
	其他	2.推薦平臺經驗
		3.其他建議
		1.性別
使用者		2.年龄
背景	人口特性	3.教育程度
74 47		4.服務機關之隸屬與層級
		5.官職等

伍、 平臺使用者特性分析

一、人口結構特性

第二次公共政策網路參與平臺調查發現,受訪者仍以男性居多(71.9%),女性僅占 28.1%。性別不均現象依舊存在。不過,對照第一次調查的性別比,女性受訪者占比由 19.9%略增為 28.1%,顯示平臺使用者結構並非固定不變,仍受調查期間進行的議題屬性影響。

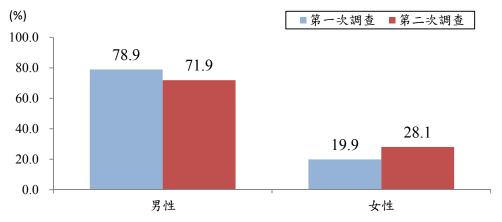


圖 2-2 平臺調查受訪者的性別組成 (N=1,568)

年齡分布上,平臺使用者主要是年輕族群,40歲以下的受訪者將近占七成五(其中19歲以下的受訪者占16.4%,20-29歲占32.3%,30-39歲占26.1%)。和第一次調查相比,主要是15-19歲受訪者略增,20-29歲比率略減,整體變動有限。

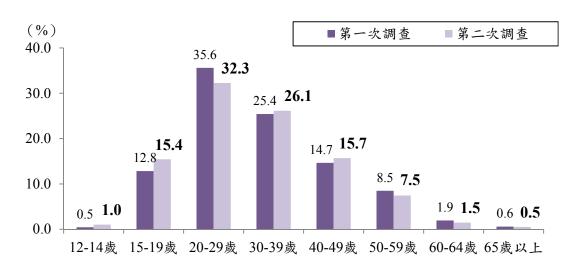
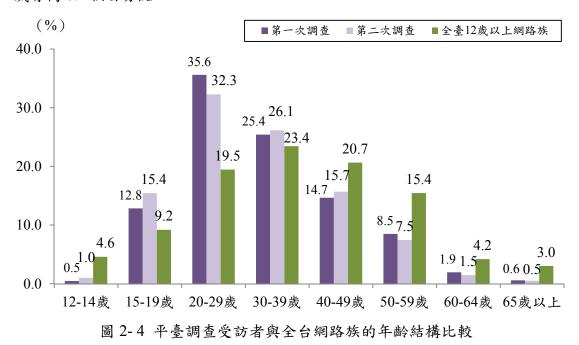


圖 2-3 平臺調查受訪者的年齡結構

對比 104 年數位機會調查³的網路族年齡組成(國發會,2015),可以發現平臺使用者仍有年輕化的傾向,20-29 歲使用者的占比高出 12.8 個百分點,15-19 歲亦高 6.2 個百分點。



在教育程度方面,第二次調查顯示,近半數平臺使用者擁有大學學歷(47.5%),其次為研究所(19.9%)、高中職⁴(20.1%)與專科(9.8%),而國中、初中或小學學歷者合計僅占2.7%。與第一次調查相比,大學以上學歷者比率略有降低,而新增的參與者以國、高中學歷者為主,這可能與調查期間「高中生上課時間延後」的提案相關。

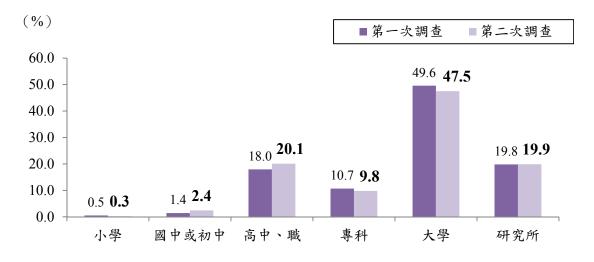


圖 2-5 平臺調查受訪者的教育程度組成

_

³個人家戶數位機會調查數據為依性別、年齡及縣市別加權後結果,對象為12歲以上民眾。

⁴ 含五專前三年。

進一步與全臺 12 歲以上網路族的年齡結構相比(國發會,2015),可以發現平臺使用者具有高學歷特徵,六成七的受訪者擁有大學以上學歷,比全國網路族高出 22.4 個百分點。

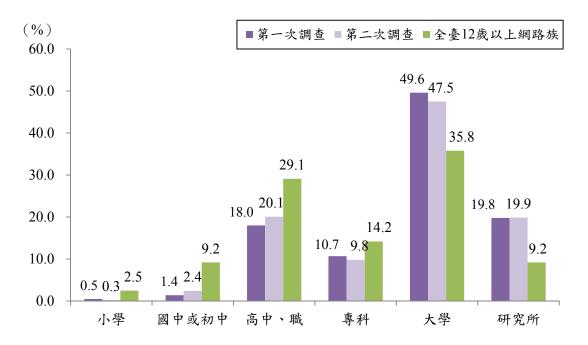


圖 2-6 平臺調查受訪者與全台網路族的教育程度組成比較

從職業來看,第二次調查的平臺使用者以學生族群最多,占 27.2%,其次 為民營企業辦公室人員(專業人員、助理專業人員或事務工作者)占 16.8%, 以及政府聘雇人員(含公務人員及約聘人員)或軍人,占 12.4%。

與第一次調查受訪者者的職業組成相比,學生、正在找工作者、家管與退休等非就業人口的比率皆略為增加,就業人口比率則下降。其中,第二次調查以學生參與者的比率增加最多(從 24.1%增加至 27.2%),結合年齡與教育程度的變動來看,本次調查期間的平臺吸納了較多目前正在讀國中、高中職的年輕學生,這應該與前述調查期間「高中生上課時間延後」的提案相關。

對照全臺 12 歲以上網路族的職業結構(國發會,2015),儘管兩個調查的職業分類不盡相同,但本次調查的平臺受訪者有 59.9%為就業人口,較前次調查的比率(68.2%)更接近全臺 12 歲以上網路族(60.8%)。

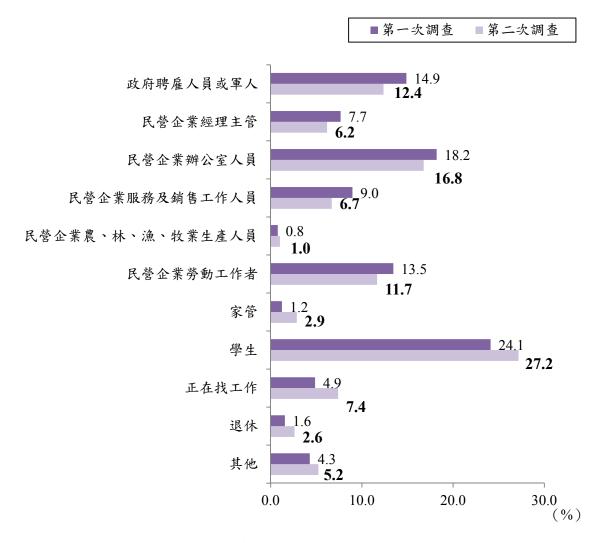


圖 2-7 平臺兩次受訪者的職業組成

二、網路近用情況

網路近用情況方面,第二次平臺調查受訪的使用者中,持有率最高的上網設備是智慧型手機,比率達84.5%,其次是桌上型電腦(60.5%),再來是51.5%擁有筆記型電腦,27.3%擁有平板電腦,5.9%擁有連網電視。

對比全臺 12 歲以上網路族的連網設備(國發會,2015),可以發現都是智慧型手機最為普及,接著依序是桌上型電腦、筆記型電腦和平板電腦,不過平臺受訪者在各種設備的擁有比率皆低於全國網路族,尤其是平板電腦的擁有率相差了 21.4 個百分比,唯有筆記型電腦的擁有比率較接近(分別為 54.8%與53.3%)。

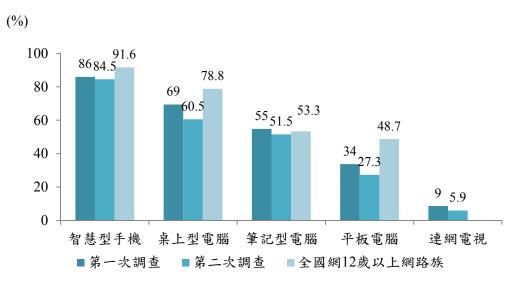


圖 2-8 平臺第二次調查受訪者與全國網路族的上網設備持有情形比較

在即時通訊軟體和社群網站的使用上,八成以上受訪者使用 facebook (89.9%) 和 LINE (83.3%),其次有 43.6%使用臉書即時通,再來是 Google+(30.2%)、skype (25.3%), WhatsApp (10.9%)的使用率相對較低。整體使用情況與第一次調查十分相近。

與全臺 12 歲以上網路族所使用的即時通訊軟體或社群網站類型相比,可以發現一般網路族則是使用 LINE 的比率較高,但平臺受訪者最多人使用的則是臉書,且較一般網路族偏好使用 Google+,使用 Google+的平臺使用者(30.2%)較網路族多了將近 10 個百分點。

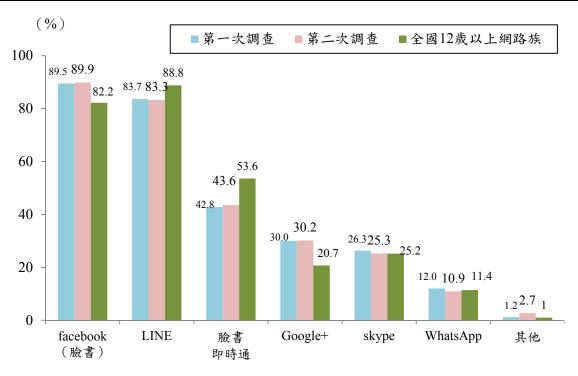
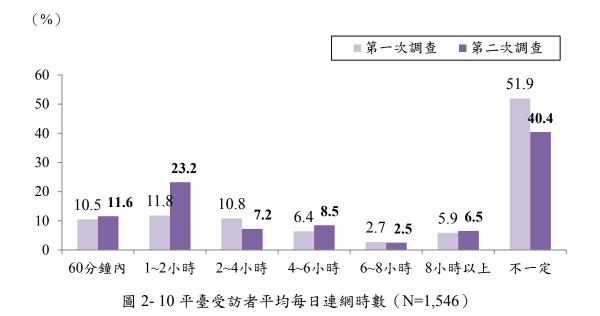


圖 2-9 平臺第二次調查受訪者與全國網路族使用即時通訊或社群網站比較

從每日連網時間來看,11.6%使用者每日連網時間不超過一小時,23.2%每天上網時間介於1-2小時,7.2%每天上網2-4小時,每天上網超過4小時的使用者合計17.5%,另有40.4%使用者每天上網時間不定。

與第一次調查相比,連網時數較不一定的受訪者大幅減少了11.5個百分點,每天連網1-2小時的使用者則是由11.8%增為23.2%。



三、小結

兩次公共政策參與平臺調查發現,平臺使用者並非典型的網路族,皆以男性、年輕、高學歷為特徵,使用 facebook 以及 Google+的比率也比全國典型網路族多。不過,對照第一次調查的受訪者性別結構,女性受訪者占比由 19.9% 略增為 28.1%,顯示平臺使用者並非固定不變,仍受調查期間進行的議題屬性影響。

此外,本次調查中的 15-19 歲、國中與高中職學歷者、學生的比率增加, 顯示平臺在這段期間納入較多現在在學的國中與高中職學生,這應該與調查期 間附議中的「提點子」議題「目前臺灣高中生普遍睡眠不足,高中生上學時間 應延遲」之進行有關。

陸、參與平台運作機關同仁特性

檢視各機關曾參與平臺而主動回填問卷的公務同仁的人口結構特性,調查 顯示,在性別比率上,男性佔54.1%,女性45.9%,較平臺使用者平均。



圖 2-11 機關人員的性別組成 (N=37)

在年齡分布上,集中在30至49歲,佔七成(30-39歲37.8%,40-49歲32.4%), 而20-29歲僅13.5%,另50歲以上僅有16.2%。若比較同時間進行的平臺使用 者年齡分布,可以發現機關人員的年齡較高,48.6%為40歲以上。

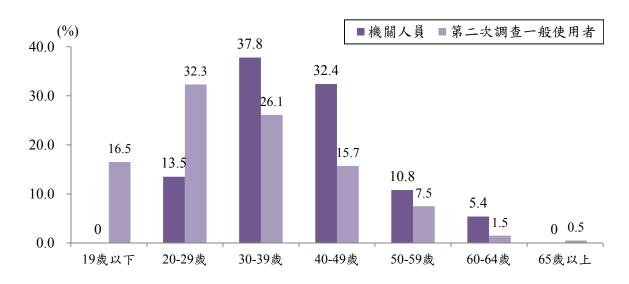


圖 2-12 機關人員與一般使用者的年齡組成(N=37、1568)

在教育程度方面,曾參與平臺業務的機關人員有高學歷的特徵,高達六成四是研究所學歷,並有近三成的大學學歷,專科者為5.4%,且沒有高中職學歷以下的機關人員。整體而言,學歷更較平臺使用者更高。

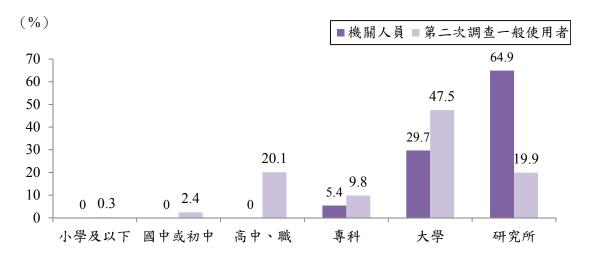


圖 2-13 機關人員與一般使用者的教育程度組成(N=37、1568)

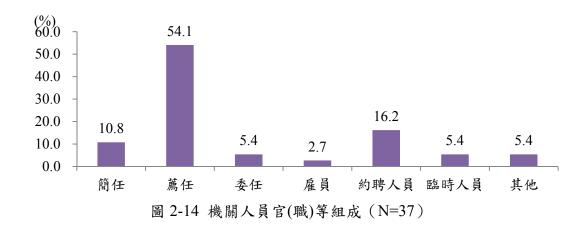
另外,在服務的機關方面,本次調查中填答的機關人員有 73%是服務於中央機關,27%為地方機關;24.3%為一級機關,56.8%為二級機關,18.9%為三級機關,顯示平臺使用的政府機關目前以中央、高層級機關為主。

業務類別則以一般行政為主,佔 37.8%,其次是衛生行政、社會福利,各 佔 8.1%,而交通行政與資訊處理各佔 5.4%。 5

-

⁵ 其餘財稅行政、文教行政、經建行政、司法行政、衛生醫療機構、農業、技術類科、人事、

機關人員本身的官職等以薦任最多,佔54.1%,其次接觸平臺業務亦多的 是約聘人員(16.2%),再來是10.8%的簡任。



第三章 一般平臺使用者調查結果分析

壹、平臺的參與動機

一、 開始參與平臺的時間

不論是今年5月至6月辦理的第一次調查或是今年9月至10月辦理的第二次調查皆顯示,以議題取向的平臺設計,確實對於關心特定議題的新使用者具有較強吸引力,舊使用者的回訪情形較並不明顯。

以第二次調查為例,雖然有 49.7%受訪者為多次造訪平臺的回流使用者,50.3%是首次使用平臺,但回流使用者參與公共政策網路平臺的時間都不長,合計有 68.7%是調查期間才開始接觸平臺(105 年 9 月開始使用者占 50.9%,17.8%是 105 年 10 月開始使用),10.6%是 105 年 1 至 8 月開始參與,僅 6.6%為 104 年便開始參與的早期使用者。此外,有 14.0%使用者已忘記開始接觸平臺的時間。

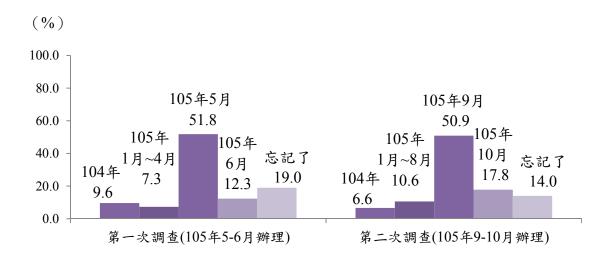


圖 3-1 受訪者開始使用平臺的時間分布 (N=1,568、1,550)

透過交叉分析⁶,可以發現年齡在19歲以下及40歲以上的使用者,較高比率是第二次調查期間才開始使用平臺。

19

⁶ 以下交叉表,僅列出卡方檢定後顯著之項目,*表示卡方檢定達顯著水準p<0.05,**表示p<0.01, ***表示p<0.001;複選題則不進行卡方檢定。

項目別		104 年	105 年 1-8 月	105 年 9-10 月	忘記了
全體		6.7%	10.7%	68.7%	14.0%
年齡	*				
19 歲以下		5.4%	4.3%	75.2%	15.1%
20-29 歲		7.9%	12.3%	65.0%	14.8%
30-39 歲		6.6%	12.7%	65.9%	14.9%
40 歲以上		6.1%	10.7%	72.1%	11.2%

表 3-1 第二次調查平台使用者開始使用平臺時間 (N=1,568)

二、 得知平臺的資訊來源

關於使用者獲知平臺相關資訊的管道,可複選的情況下,第二次調查有高達 74.7%使用者是透過社群網站得知訊息⁷,比率較第一次調查高出約 13 個百分點,18.2%.透過新聞媒體獲得消息,也成長近 10 個百分點,是訊息管道略有轉變。另有 18.2%是親友家人告知,9.1%透過民間社團或協會取得訊息。

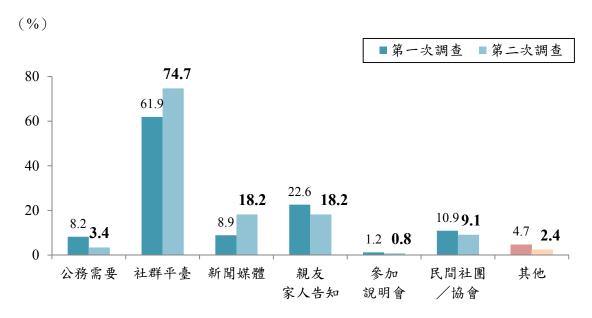


圖 3-2 得知「公共政策網路參與平臺」的管道 (N=1,568、1,545)

以上顯示,平臺訊息散布雖然還是仰賴私人的人際網絡,但新聞媒體的傳播效果也不容小覷,若能加以善用,或可將平臺推廣給較少使用網路的群體。

-

⁷ 本次調查受訪者中,97.1%有使用社群網站。

與前次調查相比,透過新聞得知平臺的的受訪者在本次調查增加近 10 個百分點,同時比較該段期間平臺的曝光率,可以看見第二次調查前幾個月間,平臺的媒體曝光率確實有增加。

以聯合報為例,「公共政策網路參與平臺」在第一次調查前(105年6月6日前),有12則,其中多為平臺啟用的宣傳,105年1月至6月6日間更總共僅有1則;而在第一次調查到第二次調查中間的短短4個月內,卻增加至6則相關新聞,且分別是關於博愛座存廢、能源政策、登山條例與高中生上學時間等議題,多是報導提點子的參與成果。

以自由時報為例,105年1至6月的新聞有7則,多是眾開獎的宣傳與使 用教學,年初更報導「提點子」功能冷清;而6月6日以後,平臺在自由時報 的曝光率更高,4個月內共出現18則相關新聞與評論,且其中17則都與提點 子的議題相關,包括博愛座存廢、安樂死、登山條例、女性服兵役、半天颱風 假與高中生上學時間。

交叉分析顯示,兩性的訊息傳播管道略有差異,第二次調查男性使用者有較高比率是透過社群網站獲知平臺訊息,女性透過親友告知的比率則高於男性 15個百分點以上。

從年齡來看,19歲以下受訪者有近八成透過社群網站獲得平臺訊息,略高於其他年齡層;而29歲以下受訪者較高比率透過新聞媒體接觸平臺,30歲以上則是透過民間社團或協會而得知平臺的比率高於年輕世代。

				親友家人	民間社團/
項目別	公務需要	社群平臺	新聞媒體	告知	協會
全體	3.4%	74.7%	18.2%	18.2%	9.1%
性別					
男性	3.6%	77.1%	19.9%	13.7%	9.7%
女性	2.9%	68.5%	14.1%	29.9%	7.5%
年齢					
19 歲以下	0.4%	79.8%	20.5%	16.3%	2.3%
20-29 歲	4.9%	74.9%	23.9%	14.8%	7.7%
30-39 歲	4.1%	75.6%	14.1%	17.3%	10.5%
40 歲以上	2.8%	70.1%	13.7%	24.9%	13.7%

表 3-2 第二次調查平台使用者得知平臺的管道(N=1,568)

三、 初次到訪平臺的原因

瞭解使用者首次造訪公共政策網路平臺的動機,和第一次調查的使用者類似,第二次調查的使用者都是為了清楚目標而來,且目的性更強,67%要「參與附議」,較第一次調查增加 5.4 個百分點,19.2%為了「表達贊成或反對某項政策」而來,2.2%要「提議」,0.4%來網站留言表達意見,合計比率為 88.8%;隨意瀏覽者的比例不高,因為好奇或是關心政府新作為而參與平臺運作的使用者各占 5.9%及 4.6%。

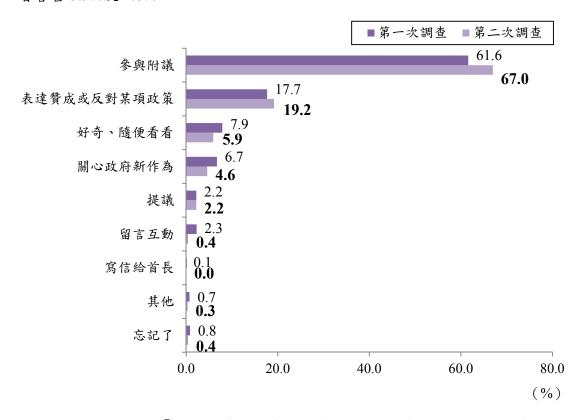


圖 3-3 首次使用「公共政策網路參與平臺」的原因(N=1,568、1,550)

進一步分析發現,平臺使用動機會因性別和年齡的不同而呈現顯著差異, 而教育程度在第二次調查中並不像第一次調查呈現出顯著的差異。

男性有較高比率是為了參與附議而來訪(高於女性 7.4 個百分點),女性為 贊成或反對某項政策、因好奇而來的比率則略高於男性。

年齡層的差別是,隨著年齡增長,表達贊成或反對政策的比率增加,無目 的瀏覽也有年齡差異,年齡越長,因為關心政府作為而參與平臺的比率增加, 但因好奇、隨便看看而來訪的比率反而降低。

秋33%一大约旦十日大州名音大大州 上 50% 11,000)								
			表達贊成或	關心政府	好奇、			
項目別		參與附議	反對某項政策	新作為	隨便看看			
全體		67.0%	19.2%	4.6%	5.9%			
性別	a							
男性		69.1%	17.5%	5.1%	4.9%			
女性		61.7%	23.6%	3.2%	8.4%			
年齢	a							
19 歲以下		70.9%	16.3%	2.7%	8.5%			
20-29 歲		69.4%	17.2%	3.6%	6.7%			
30-39 歲		60.7%	22.7%	6.6%	4.9%			
40 歲以上		68.0%	20.1%	5.1%	4.1%			

表 3-3 第二次調查平台使用者首次使用平臺的原因(N=1,568)

進一步比對得知平臺管道與初次造訪目的,結果發現,發現透過社群得知平臺者,有較高比率是有目的的造訪,尤其參與附議、表達贊成或反對某項政策及留言互動;而無特殊瀏覽目的者,有較高比率是因公務需求、民間社團或協會引介,或是透過新聞媒體而得知平臺。為了提議而來的受訪者則較特別,有較高比率是根據公務需求或新聞媒體而得知平臺。

此外,分析因新聞媒體而認識平臺的第二次受訪者發現,這些參與者並不 是前來參與附議,反而更傾向提案新議題或隨意瀏覽,顯示傳統媒體宣傳可能 反而較能培養平臺的常態使用者,及推廣「眾開講」與「來監督」。

衣5-4行死一至的旨追(演)(N-1,500)							
				親友家人	民間社團/		
項目別	公務需求	社群平臺	新聞媒體	告知	協會		
全體	3.4%	74.7%	18.2%	18.2%	9.0%		
首次使用原因							
提議	17.1%	60.0%	37.1%	8.6%	5.7%		
參與附議	2.2%	77.4%	16.2%	17.0%	8.9%		
表達贊成或反對某項政策	4.0%	72.1%	18.9%	24.3%	10.0%		
留言互動	0.0%	100.0%	28.6%	14.3%	0.0%		
寫信給首長	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
關心政府新作為	5.6%	69.4%	23.6%	13.9%	12.5%		
好奇、隨便看看	9.8%	62.0%	27.2%	18.5%	5.4%		
其他	0.0%	75.0%	0.0%	50.0%	0.0%		
忘記了	0.0%	50.0%	33.3%	16.7%	16.7%		

表 3-4 得知平臺的管道 (續) (N=1,568)

貳、平臺的網頁設計評價

一、網頁設計的滿意度

從「公共政策網路參與平臺」的網頁設計來看,有 81.9%的受訪者認為目前網頁設計友善,容易找到自己需要的服務功能(12.3%認為非常容易,69.6%認為還算容易),但有 15.4%認為不太容易,2.7%認為非常不容易。

與第一次調查相比,好評減少 7.4 個百分點,主要是認為網頁設計非常容易找到所需資訊者自前次的 19.9%降為 12.3%。

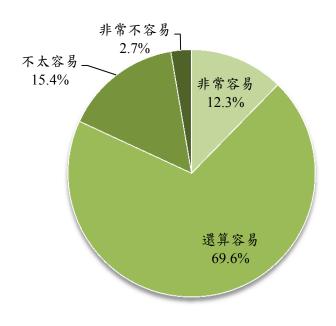


圖 3-4 網頁設計-尋找所需的服務功能(N=1,568)

交叉分析顯示,不同年齡的使用者對於網頁設計評價強度略有差異,性別 與教育程度的影響則不明顯。以 30 歲為界,30 歲以下受訪者肯定網頁設計易 於尋找所需服務的比率較 30 歲以上使用者略高一些。

項目別	非常容易	還算容易	不太容易	非常不容易
全體	12.3%	69.6%	15.4%	2.7%
年齡 ***				
19 歲以下	18.6%	73.6%	7.0%	0.8%
20-29 歲	15.2%	72.3%	11.1%	1.4%
30-39 歲	11.2%	67.8%	17.8%	3.2%
40 歲以上	5.6%	65.2%	24.1%	5.1%

表 3-5 網頁設計-尋找所需的服務功能(N=1,568)

二、「常見問題」的使用經驗與滿意度

調查也發現,平臺網頁中「常見問題」頁面的點閱率頗高,有 80.4%使用者曾瀏覽常見問題提供的資訊,僅 19.6%沒有使用過。

進一步分析發現,曾瀏覽「常見問題」的使用者中,有 12.5%肯定「常見問題」提供的資訊非常有幫助,74.7%認為還算有幫助,合計滿意度達 87.2%;另一方面,以11.0%認為不太有幫助,1.9%認為完全沒有幫助。

與第一次調查相比,「常見問題」使用率微幅下降了4.7個百分點,而滿意度亦下降3.8個百分點,尤其認為常見問題非常有幫助的比率自22.4%大幅下降至12.5%。

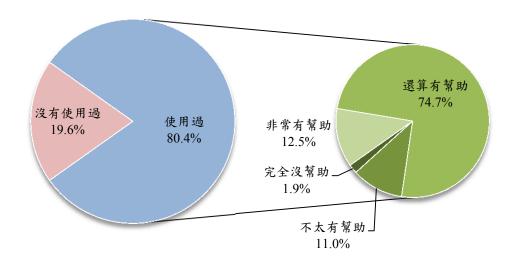


圖 3-5「常見問題」的使用經驗 (N=1,568)

三、 造訪平臺的連網媒介

探討使用者平時造訪平臺的方式,44.8%使用者最常以智慧型手機造訪平臺,主要使用桌上型電腦或筆記型電腦者各占32.5%及17.5%,4.3%最常使用平板電腦連結,連結途徑與第一次調查差不多。

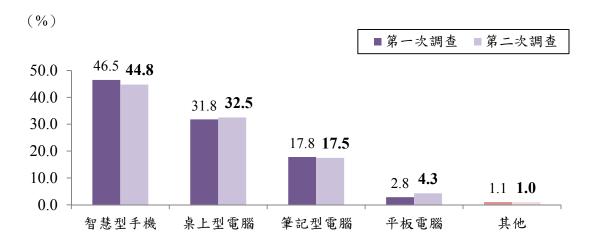


圖 3-6 參與本平臺最常使用的設備 (N=1,568、1,550)

交叉分析發現,平臺使用者最常使用的連網設備會因性別、教育程度、年 齡及來訪情形的不同而產生顯著差異。

在性別差異上,男性主要透過桌上型電腦(36.6%)連線平臺的比率高於女性(22.2%),而女性最常使用智慧型手機(55.8%)連上平臺的比率則高男性15.3個百分比,與第一次調查情況不同。

教育程度方面,大學以上受訪者使用傳統電腦及筆記型電腦連線平臺的合計比率高於手機(56.4%、39.3%),而專科以下學歷使用者的使用習慣則以手機占多數(56.2%)。

年齡分布上,年齡越高,最常透過桌上型電腦造訪平臺的比率越高,反之, 年輕世代則較依賴智慧型手機連網。

來訪情形的分析則顯示,首次來訪的平臺使用者有近半數是使用智慧型手機連上平臺,重複來訪者使用智慧型手機的比率略低一些(40.1%),逾半數是使用傳統電腦或筆電連上平臺。

~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	- 1/2/11	, , , , ,	2 4 10 100 11	1 11 12 17 17	, ,	
		桌上型	筆記型		智慧型	
項目別		電腦	電腦	平板電腦	手機	其他
全體		32.5%	17.5%	4.3%	44.8%	1.0%
性別	***					
男性		36.6%	17.7%	4.4%	40.5%	0.9%
女性		22.2%	17.0%	3.9%	55.8%	1.1%
教育程度	***					
高中職、專科及以下		28.8%	7.8%	6.1%	56.2%	1.2%
大學以上		34.3%	22.1%	3.4%	39.3%	0.9%
年龄	a					
19 歲以下		20.5%	14.7%	3.1%	60.1%	1.6%
20-29 歲		36.4%	25.1%	3.6%	34.8%	0.2%
30-39 歲		34.6%	14.4%	2.7%	47.1%	1.2%
40 歲以上		33.2%	12.7%	7.6%	45.2%	1.3%
來訪次數	***					
重複來訪		35.6%	19.5%	4.5%	40.1%	0.3%
初次來訪		29.4%	15.5%	4.1%	49.4%	1.6%

表 3-6 第二次調查使用者參與平臺最常使用的設備(N=1,568)

# 四、智慧型手機造訪滿意度

透過不同連網設備造訪平臺,可能會有不同的參與體驗,尤其近半數受訪 者曾透過智慧型手機造訪平臺,其所見的手機版網頁會與傳統網頁版有顯著的 差異,因此本次調查進一步詢問以智慧型手機造訪平臺的經驗與滿意度。

調查發現,全體受訪者中,有 56.2%受訪者曾以智慧型手機參與平臺活動。 其中,逾八成認為手機版的網頁設計容易找到需要的服務 (16.8%認為非常容 易,65.7%覺得還算容易);另有 14.8%認為不太容易,2.6%認為非常不容易找 到所需的服務。

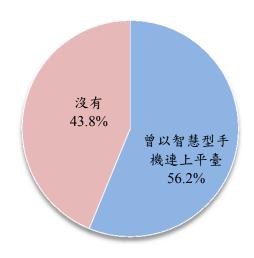


圖 3-7 以智慧型手機造訪平臺經驗 (N=1,568)

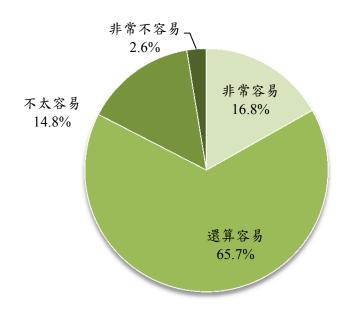


圖 3-8 以智慧型手機造訪平臺評價 (N=654) 8

交叉分析顯示,透過智慧型手機造訪平臺的經驗會因為性別、教育程度、 年齡、職業而有所影響。

女性、高中職以下學歷、19歲以下以及政府聘僱人員皆逾六成曾以智慧型 手機連上平臺,對比男性、教育程度在大學以上、40歲以上、就職於民間企業 的受訪者,比率都高出 10個百分點以上。

_

⁸ 另有 227 人未對手機連上平臺的服務功能進行評價。

表 3-7 第二次調查使用者以智慧型手機造訪平臺經驗 (N=1,568)

項目別		有	沒有
全體		56.2%	43.8%
性別	***		
男性		52.4%	47.6%
女性		66.0%	34.0%
教育程度	***		
高中職、專科及以下		66.1%	33.9%
大學以上		51.4%	48.6%
年齡	***		
19 歲以下		69.8%	30.2%
20-29 歲		48.8%	51.2%
30-39 歲		57.3%	42.7%
40 歲以上		55.6%	44.4%
職業	***		
政府聘僱人員		66.5%	33.5%
民間企業人員		54.5%	45.5%
學生、家管、退休或無業者		57.5%	42.5%
其他		35.4%	64.6%

# **参、平臺功能的使用與頻率**

# 一、 平臺功能單元使用率

公共政策網路平臺提供「提點子」、「眾開講」、「來監督」及「找首長」等多項服務,純瀏覽無需登入會員,參與議題則需登入會員。由於,平臺使用者可使用的平臺功能受到登入會員與否限制,關於各功能單元的使用分析,需要予以區分。

首先,在全體受訪者中,有 24.9%從未使用個人的社群帳號登入會員。這 些從未登入平臺的受訪者,以「提點子」的瀏覽率最高(37.6%),其次依序是 「眾開講」(28.4%)、「來監督」(27.1%),5.1%瀏覽過「找首長」,另外,有 26.3% 閱讀過「常見問題」,還有 11%的受訪者未及瀏覽;各項比率都與第一次調查 差不多。

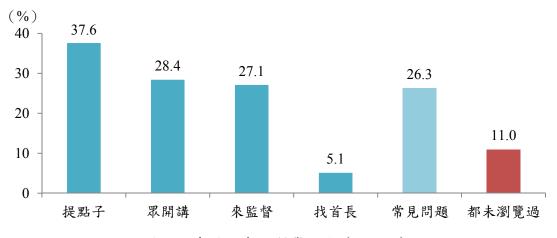
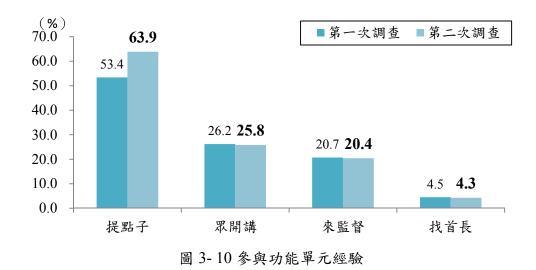


圖 3-9 未登入者的瀏覽經驗 (N=391)

加計曾登入平臺的會員,在所有平臺使用者中,四項服務同樣以「提點子」的參與度最高(63.9%),其次是「眾開講」功能單元(25.8%),第三是「來監督」,有20.4%受訪者參與過,另有4.3%使用者曾使用「找首長」服務。

與第一次調查的參與單元功能情況相比,提點子的參與率大幅增加了 10.5 個百分點,其餘各項功能的使用率持平,沒有明顯改變。



交叉分析顯示,男性參與各項功能單元的比率接略高於女性,並有六成六以上男性曾參與「提點子」功能單元,比例高出女性 8.8 個百分點。

教育程度方面,大學以上受訪者參與提點子的比例略高於高中職、專科及 以下的受訪者,其餘功能使用率則沒有太大差異。

年齡分布上,30歲以下的年輕族群曾參與提點子者逾六成六,比率高於30歲以上者;而40歲以上的受訪者有較高比率曾寫信找首長(5.6%),高於40歲以下的受訪者。在眾開講與來監督的參與上則較沒有顯著的年齡差距。

職業的影響則是在眾開講、來監督、找首長方面較明顯,且本次調查中在職勞動人口在參與各項功能單元的比率,皆高於學生、家管、退休或無業者。

參與時間和來訪次數對於功能單元的參與經驗也有明顯差異,調查期間來 訪的受訪者,各單元的參與度皆低於調查前造訪的受訪者;同樣的,初次來訪 者在各項功能的參與比率上皆低於重複來訪者。

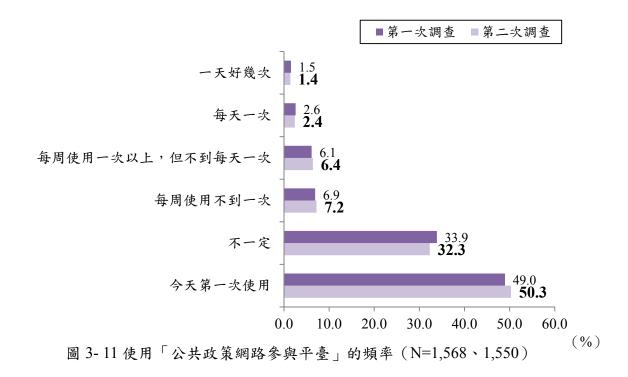
表 3-8 第二次調查使用者參與功能單元經驗 (N=1,564)

項目別	提點子	眾開講	來監督	找首長
全體	63.9%	25.8%	20.4%	4.3%
性別				
男性	66.3%	27.3%	23.6%	4.4%
女性	57.5%	21.9%	12.3%	3.9%
教育程度				
高中職、專科及以下	60.7%	25.6%	20.0%	4.1%
大學以上	65.4%	25.9%	20.6%	4.4%
年齢				
19 歲以下	66.8%	25.8%	17.8%	2.7%
20-29 歲	70.0%	26.7%	21.6%	4.0%
30-39 歲	62.6%	24.9%	21.6%	4.4%
40 歲以上	55.4%	25.4%	19.3%	5.6%
職業				
政府聘僱人員	66.0%	27.8%	25.4%	6.2%
民間企業人員	65.3%	27.1%	21.7%	5.6%
學生、家管、退休或無業者	63.1%	24.3%	17.9%	2.5%
其他	53.1%	20.7%	17.3%	2.4%
<b>参與時間</b>				
104 年	81.7%	49.5%	36.2%	8.6%
105 年 1-8 月	83.2%	43.7%	35.3%	4.2%
105 年 9-10 月	59.0%	18.8%	15.8%	3.8%
忘記了	64.7%	34.7%	23.7%	4.6%
來訪次數				
重複來訪	75.6%	36.4%	28.4%	5.9%
初次來訪	52.2%	15.3%	12.5%	2.7%

### 二、造訪頻率與停留時間

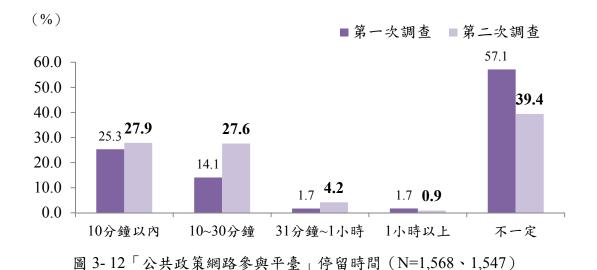
誠如前述,第二次調查有 50.3%受訪者為首次到訪平臺,至於其他重複使用者,每天到訪的重度使用者合計占 3.8% (1.4%一天來訪多次、2.4%每天至少一次),6.4%每周到訪一次以上,7.2%每周使用不到一次,32.3%表示參與頻率不定⁹。整體而言,受訪者的造訪頻率與第一次調查十分相似。

⁹ 可能根據議題與社群動員情況變化。



從單次停留時間來看,有27.9%使用者表示在平臺停留的時間不會超過10分鐘,27.6%介於10-30分鐘,每次停留超過半小時者僅占5.1%,另外有39.4%停留時間不定。與第一次調查相比,停留時間不一定的受訪者比率大幅減少,而停留時間介於10-30分鐘的受訪者增加了13.5%。

以上顯示,公共政策網路平臺使用者仍偏向偶發式參與,頻率及時間都不穩定,這可能仍與議題導向式的網站操作有關¹⁰。



10 平臺使用頻率可能隨議題與社群動員變化,而使用者若都是為了特定目的瀏覽或造訪,也不易形成穩定瀏覽習慣。

# 三、 多元帳號登入會員制度

目前網站提供的會員制度,是以社群網站帳號登入,分別有 facebook、Google 和 Yahoo!帳號。調查發現,第二次調查有超過九成七受訪者同時為社群網站使用者,不過有 24.9%使用者從未使用個人的社群帳號登入,僅 75.1%曾登入平臺。

詢問使用者從未使用社群帳號登入的原因,最多人是不熟悉平臺功能所以未登入,包括初次到訪或不知道登入會員方法,佔43.2%,其次有29.4%是「看看就好、不想發言,所以不想登入」,21.5%是因為「不想連結社群帳號」,另有1.5%是沒有社群帳號。

其中,不清楚登入方法的比率比前次調查增加23個百分點,而「不想連結 社群帳號」的比率較則是由第一次調查的39.4%降為21.5%。

另一方面,曾以個人社群帳號登入者,有90.8%僅以單一帳號登入,有8.2% 曾透過二個以上帳號登入。至於登入帳號來源,以使用 facebook 帳號登入最常 見(63.5%),其次是 Google 帳號(23.1%),以 YAHOO!帳號登入者相對較少 (4.2%)。與第一次調查相比,僅使用 Google 帳號登入者在本次調查中微幅增 加了5個百分點,而使用兩種以上帳號登入的受訪者則減少了4.1個百分點。

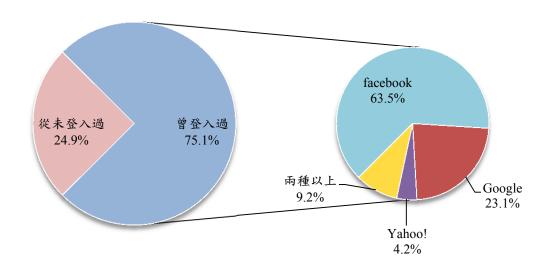


圖 3-13 多元帳號登入平臺經驗 (N=1,568)

交叉分析顯示,女性、高中職或專科以下、19歲以上及40歲以上、初次來訪者,有三成左右從未登入平臺,呈現較高的使用疑慮。

此外,儘管各類使用者都以使用 facebook 帳號登入的占比最高,不過,相對來說,男性、大學以上、20-29 歲、非在職人員的受訪者曾用 Google 帳號登入的比率略高一些。

表 3-9 第二次調查使用者的多元帳號登入平臺經驗 (N=1,568)

項目別	facebook 帳號	Google 帳號	YAHOO! 帳號	從未登入過
全體	54.1%	24.0%	4.9%	24.9%
性別				
男性	54.4%	26.3%	5.3%	22.4%
女性	53.3%	18.1%	3.9%	31.3%
未回答				
教育程度	56.0%	17.8%	4.7%	29.2%
高中職、專科及以下	53.2%	27.0%	5.0%	22.9%
大學以上				
年齢	50.4%	24.0%	1.6%	29.8%
30 歲以下	50.4%	31.6%	6.1%	20.4%
30-39 歲	55.9%	23.4%	5.4%	23.2%
40 歲以上	59.4%	14.7%	5.1%	29.4%
職業				
政府聘僱人員	58.8%	21.1%	5.2%	26.3%
民間企業人員	55.6%	21.5%	5.7%	23.2%
學生、家管、退休或無業者	50.3%	27.1%	4.0%	26.9%
其他	59.8%	26.8%	4.9%	20.7%
來訪次數				
重複來訪	58.7%	32.1%	5.8%	16.7%
初次來訪	49.5%	16.0%	4.1%	33.1%

而針對目前的三種社群帳號的 openID 登入方式,有 54%受訪者對於繼續維持現行方式即可,但也有 38.9%受訪者期望開放透過網站本身的帳號登入,另有 7.1%認為應增加其他 openID 為登入方法。受訪者建議的其他登入方式以Twitter (1.4%) 最多,其次是 LINE (1.2%)、Plurk (0.4%),此外,亦有 1%受訪者期待身份證字號、自然人憑證或實名制登入。

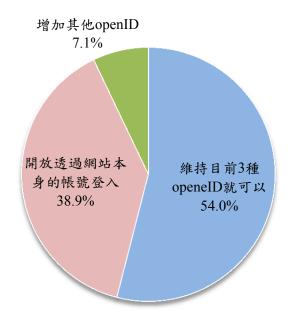


圖 3-14 多元帳號登入平臺評價 (N=1,567)

# 肆、提點子功能的使用狀況與評價

#### 一、提點子的功能使用

第二次調查顯示,所有的受訪者中,有六成七的受訪者第一次是為了參與 附議而來,並有63.9%曾參與過「提點子」,參與比率比第一次調查時高了10.5 個百分點。

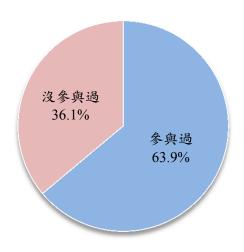


圖 3-15「提點子」活動參與情形(N=1,558)

調查也發現,提點子參與者中,雖有高達 91.6%參與過「附議」,但其他功能使用率並不高,僅 25.9%使用過「關注」,16.1%使用過「分享」,「提案」及「協作」則是各 7.0%與 2.9%曾使用。相較於第一次調查,附議的參與率提高 7.4 個百分點,其他功能的參與情形變化不大。

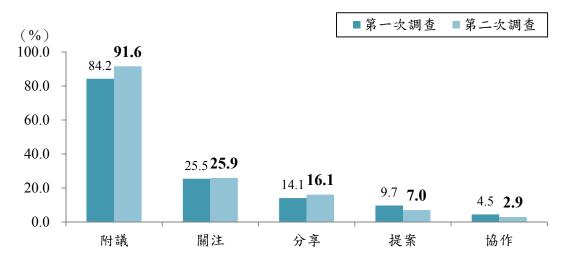


圖 3-16「提點子」功能使用情形 (N=995、825)

交叉比對後發現,男性在「提點子」各項活動的參與率皆高於女性,尤其 曾參與附議比率高出女性約 10 個百分點;年齡的差異則可以看到,40 歲以上 在各項「提點子」活動的參與比率皆較低,唯有「提案」參與有所不同,隨年 齡增加,曾提案過的比例微幅增加。此外,重複來訪者的參與度也高於初次到 訪者,近七成曾參與附議,高於初次來訪者近 20 個百分點。

7,03	- 10 DE	和 1 」 カル		U (11 1,c	,,,,	
						沒參與過
項目別	提案	附議	協作	關注	分享	此單元
全體	4.5%	58.5%	1.9%	16.6%	10.3%	36.1%
性別						
男性	5.3%	61.3%	2.2%	17.2%	11.2%	33.7%
女性	2.5%	51.4%	0.9%	14.8%	8.0%	42.5%
年齢						
19 歲以下	3.9%	62.5%	2.7%	15.6%	4.7%	33.2%
20-29 歲	4.0%	64.4%	2.2%	19.4%	9.5%	30.0%
30-39 歲	4.7%	56.9%	1.7%	16.7%	13.3%	37.4%
40 歲以上	5.4%	49.7%	1.0%	13.3%	11.8%	44.6%
來訪次數						
重複來訪	7.2%	68.1%	3.1%	23.4%	14.7%	24.4%
初次來訪	1.8%	48.9%	0.6%	9.8%	5.9%	47.8%

表 3-10「提點子」功能使用情形 (N=1,558)

# 二、提點子的議題參與

截至 105 年 10 月初,公共政策網路平臺已累積 449 個「提點子」提案 (16 個已成案、311 未成案、122 個附議中議題,另有 22 個協作討論)。

第二次調查改以提案類型詢問使用者對於各案提案的參與概況¹¹,結果發現,以「教育」議題的參與度最高(18.9%),其次是旅遊規範(17.4%)、大眾運輸(15.8%)、勞動條件(15.5%)、道路交通安全(14.4%)、外交國防(13.7%)、交通工具(13.7%)等,另有15.5%使用者忘記參與過哪些議題。

分析發現,比率較高的提案類型多與調查期間有相關議題正在附議中,如 教育部份有高中生上學時間延後議題,旅遊規範類有反對登山規範在連署,大 眾運輸則有博愛座議題進行中,對比前次調查時以交通議題為大宗,可以看見 平臺使用者的組成隨議題而改變。

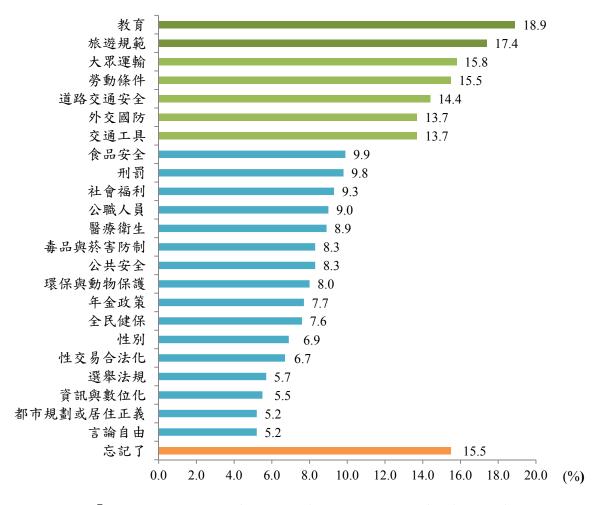


圖 3-17「提點子」議題類型參與情形(僅列出部分項目)(N=995)

¹¹ 第一次調查是以提案名稱進行詢問。

交叉分析後可以發現,部分議題類型的參與率受性別和年齡影響。

性別方面,各類議題幾乎都是男性參與度較高,尤其在勞動條件、外交國 防以及前次調查中最多人參與的交通工具類議題,明顯吸引較多男性受訪者的 參與;「同性婚姻合法化」及女性當兵¹²則是少數女性討論參與率高於男性的議 題。

年龄差異部份,隨著年齡增加,對於年金政策類的議題會更加積極,而19 歲以下則更傾向參與教育與性別類型的議題,如第二次調查期間正在進行的「目 前臺灣高中生普遍睡眠不足,高中生上學時間應延遲」同性婚姻合法化及女性 當兵的議題¹³。

7. 7671 1071	, H > /\ •		W. C 101 . D .		1 /4 // -	/(
項目別	教育	性別	外交國防	勞動條件	交通工具	年金政策
全體	18.9%	6.9%	13.7%	15.5%	13.7%	7.7%
性別						
男性	18.4%	5.4%	17.7%	17.7%	17.3%	9.7%
女性	20.3%	11.6%	1.6%	8.8%	2.8%	2.0%
年齢						
19 歲以下	34.5%	15.2%	16.4%	9.4%	7.6%	3.5%
20-29 歲	15.8%	9.6%	19.5%	14.7%	15.8%	5.9%
30-39 歲	16.9%	3.5%	11.4%	20.1%	14.2%	11.0%
40 歲以上	13.9%	0.0%	4.6%	16.2%	14.4%	10.2%

表 3-11 第二次調查使用者參與「提點子」議題情形(僅列出部分項目)(N=995)

另一方面,雖然重複來訪者通常在議題的參與上較初次來訪者積極,但在 本次調查期間新興的熱門議題(如登山規範與同性婚姻合法化等)中,初次到 訪者的參與度並不低於重複來訪者。調查也發現,第一次調查中曾參與熱門交 通議題的參與者,部份仍持續關注交通議題發展,參與率遠高於初次到訪者。

權」或「女性當兵」則納入「性別」分類。

¹² 由於執門議題「修改《兵役法》中性別不平等之條文。國民服兵役之義務,不因生理性別有 所不同。」是本次調查開展後新增的議題,原問卷中無「性別」之選項,因而部分參與此問卷 之受訪者可能勾選「外交國防」,而此處的「性別」分類是根據勾選「其他」受訪者填答內容 歸類,與此議題相近的回答,若受訪者填答「兵役法」則納入「外交國防」,而填答「性別平

¹³熱門議題會帶來不同特性的平臺使用者,第二次調查期間附議中的「同性婚姻合法化」、女性 當兵、高中生延遲上學時間等議題,是本次調查中女性以及 19 歲以下受訪者較多的可能原因

表 3-12「提點子」議題類型參與情形(續)(僅列出部分項目)(N=995)

項目別	旅遊規範	性別	道路交通安全	大眾運輸	交通工具
全體	17.4%	6.9%	14.4%	15.8%	13.7%
來訪次數					
重複來訪	15.9%	6.5%	18.8%	22.0%	17.2%
初次來訪	19.6%	7.6%	8.1%	6.8%	8.6%
<b>參與時間</b>					
104 年	12.9%	9.4%	16.5%	17.6%	14.1%
105 年 1-8 月	12.2%	2.2%	25.9%	28.1%	25.9%
105 年 9-10 月	14.7%	7.4%	9.3%	11.7%	10.3%
忘記了	23.7%	7.9%	24.5%	20.9%	16.5%

調查進一步詢問全體受訪者感興趣的提點子議題類型,結果發現,有半數受訪者特別關注勞動條件(49.5%)與教育(48.8%)議題。此外,道路交通安全(37.4%)、食品安全(37.2%)、刑罰(36.6%)、全民健保(36.6%)、年金政策(34.3%)、社會福利(34.3%)也是平臺使用者特別關切的議題。

此外,針對提點子的運作,有受訪者認為國發會應設法以正式或非正式管道鼓勵民間團體使用這類平台,以確保網路討論能維持一定熱度,比起各個倡議團體常有能見度或影響力不足的問題,期待政策平臺能率先挖掘他們,鼓勵他們將提案放上「提點子」,以昭示網路民主討論中去階層化/去層峰化的可能性。

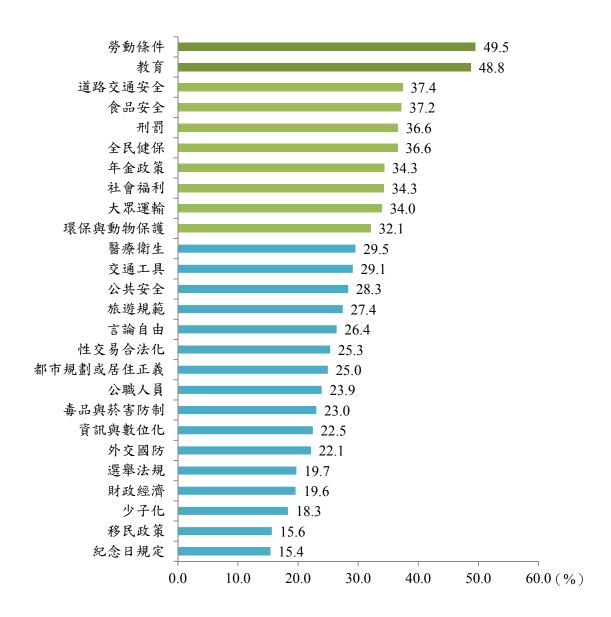


圖 3-18 平臺使用者感興趣的「提點子」議題類型(僅列出部分項目)(N=1,567)

### 三、提點子的附議門檻檢討

提點子的附議流程在今(105)年8月進行了調整,由兩階段調整為一階段 附議,並將附議期程由45日延長為60日。針對這項更動,87.2%的受訪者並 不清楚,僅有12.8%的受訪者知情。

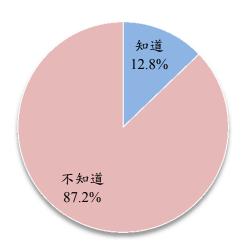


圖 3-19 對提議與附議規則修改的熟悉程度(N=1,568)

交叉分析發現,早期參與者與重複來訪者知道附議規則更動的比例較高, 尤其是 104 年便參與平台的受訪者,有 27.6%知道規則更動,高於調查期間開 始接觸平臺的受訪者 18.1 個百分點。

表 3-13 對提議與附議規則修改的熟悉程度 (N=1,568)

項目別	知道	不知道
全體	6.0%	31.1%
<b>多與時間</b> ***		
104 年	15.4%	41.6%
107 5 1 4 11	7 10/	40.50/

105年1-4月 7.1% 42.5% 105年5-6月 4.8% 28.0% 忘記了 5.4% 32.3% 來訪次數 重複來訪 17.9% 82.1% 初次來訪 7.6% 92.4%

而針對目前提議須於60日內取得5000份附議才能成案的份數門檻,72.2% 受訪者覺得適當,但仍有 27.8%的受訪者認為不適當,明顯高於第一次調查有 7.2%認為第一階段 15 日內取得 250 份附議不恰當,14.3%認為第二階段 30 日 取得5000份附議不恰當的比率都高。

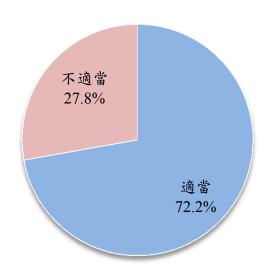


圖 3-20 附議的份數門檻適切程度 (N=1,568)

交叉分析後顯示,使用者對於附議門檻的評價會因性別和年齡而異,男性、 29 歲以下的受訪者有較高比率認為此附議門檻適當,而女性、30 歲以上的受訪 者逾三成認為目前的附議門檻份數不適當。

認為門檻不適當的受訪者,主要是認為5000份的份數要求太高,佔70.9%, 另一方面有13.5%認為份數太少。

主 ?	21	/ 写	至一 -	か田	查使	; Ш	土北北	计附議	. 11	业人	門檻	二岛 十7	7 14	度台	山王	\+_	/ NI-	=1 56	Q \
7K -	) <b>-</b> 1	4 9	7 —	人。问	口似	· m	伯主	『沙』 643	(1)	安人	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	辺り以	J 在 .	/マド	的看	15	( IN-	-1,50	0 )

項目別	適當	不適當
全體	72.2%	27.8%
性別 *		
男性	73.8%	26.2%
女性	68.0%	32.0%
年齡 **		
19 歲以下	74.4%	25.6%
20-29 歲	76.9%	23.1%
30-39 歲	68.3%	31.7%
40 歲以上	68.8%	31.2%

認為門檻不適當的受訪者,主要是認為5000份的份數要求太高,佔70.9%,另一方面有13.5%認為份數太少,15.6%持其他意見。這些持其他意見的受訪者(68位)中,有29.4%認為附議時間太短才是問題,23.5%認為目前平臺宣傳不足,不足以取得代表性意見或不易達成附議門檻,另有20.6%指出「提點子」

的議題多樣,應該根據提案牽涉的範圍或性質設定不同的附議門檻。

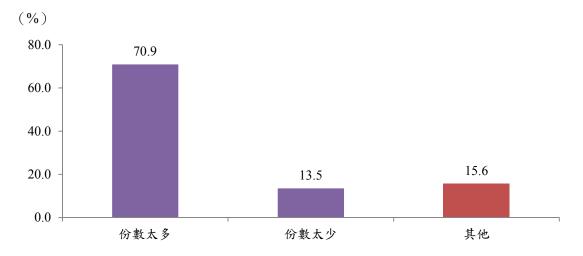


圖 3-21 提議與附議第一階段門檻不適切原因 (N=436)

#### 四、提點子的附議留言功能

提點子目前已新增附議同時留言的功能,在有參加過附議的受訪者中,有 39.2%曾同時留言,60.8%在附議時僅附議而沒有留言。

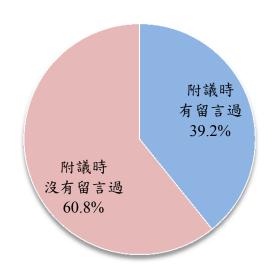


圖 3-22 附議留言功能的使用經驗 (N=910)

交叉分析後發現,留言經驗受性別、年齡、職業、開始參與平臺時間影響。

在性別方面,男性相較於女性有較高的附議時留言意願。在年齡上,則是以30歲為界,29歲以下受訪者的附議留言比率皆高於四成,而30歲以上則是年齡越長留言比率越低。

在職業方面,學生、家管等無在職者逾四成二曾在附議後留言,而政府聘 僱人員的留言比率最低,不及三成。

於 104 年開始參與平臺的早期參與者,回訪時可能更能感受到功能修改的 差異,逾六成曾在附議時留言。

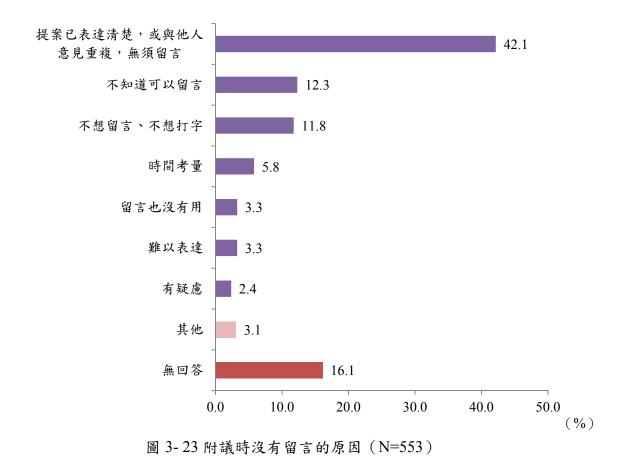
表 3-15 第二次調查使用者附議留言功能的使用經驗	表 1	3-15	第二次調查	使用者附議兒	言功能的使	用經驗	(N=910)
----------------------------	-----	------	-------	--------	-------	-----	---------

項目別	有	沒有
全體	39.2%	60.8%
性別 *		
男性	41.5%	58.5%
女性	32.4%	67.6%
年齢 **		
19 歲以下	43.1%	56.9%
20-29 歲	46.2%	53.8%
30-39 歲	34.6%	65.4%
40 歲以上	29.9%	70.1%
職業 **		
政府聘僱人員	29.9%	70.1%
民間企業人員	37.1%	62.9%
學生、家管、退休或無業者	42.0%	58.0%
其他	60.0%	40.0%
多與時間 ***	*	
104 年	60.3%	39.7%
105 年 1-8 月	45.0%	55.0%
105 年 9-10 月	35.0%	65.0%
忘記了	42.1%	57.9%

進一步追問附議卻沒有留言的原因,42.1%認為提案已經很清楚,或自己的意見已有他人表達,因而無需特別留言。

其餘個人原因部分,有 11.8%受訪者表示就是不想留言或不想打字,5.8% 因時間考量而沒有留言,還有 3.3%是認為自己表達能力不足,無法有條理的寫下意見。

其他理由還包括:12.3%的人是尚不熟悉平臺功能而不知道可以附議時留言,3.3%認為留言也沒有效果,意見不具影響力,2.4%是對平臺仍有所疑慮而不願留言,其中多是因具名留言而退縮,16.1%未回答。



另外,也有受訪者建議,反對提案也應該要有可以有留言等表達方式,否 則民眾與機關僅檢視正面的「附議」數量與留言,很可能會有盲點。

# 伍、眾開講功能的使用狀況與評價

# 一、眾開講的功能使用

調查顯示,只有 25.8%使用者參與過「眾開講」,與第一次調查的 26.2%差不多,但比「提點子」的 63.9%參與率低了不少。

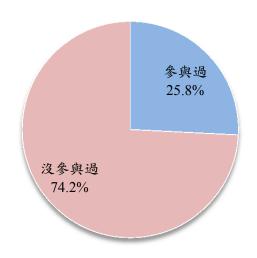


圖 3-24「眾開講」活動參與情形 (N=1,564)

至於眾開講的功能使用率,以「投票」最高(61.5%),「關注」居次(49.9%), 曾使用過「分享」與「留言」者,各占23.6%與20.8%。

與第一次調查相比,第二次調查的「投票」使用率超越「關注」功能,顯示第二次調查期間的「眾開講」議題較能吸引民眾進行投票。

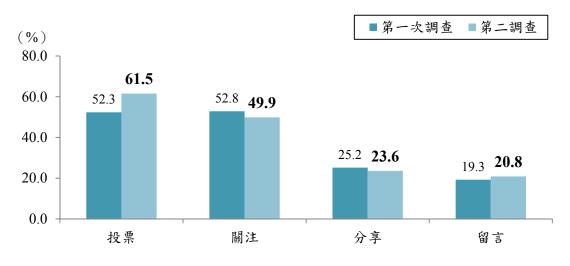


圖 3-25「眾開講」活動參與情形 (N=403)

交叉比對顯示,初次到訪者對於眾開講活動的參與明顯較低,多數只停留 在「提點子」。

(X)-10 第一次過量於川有							
					沒參與過		
項目別	投票	留言	關注	分享	此單元		
全體	15.9%	5.4%	12.9%	6.1%	74.2%		
來訪次數							
重複來訪	23.3%	8.2%	18.3%	8.6%	63.6%		
初次來訪	8.5%	2.5%	7.5%	3.6%	84.7%		

表 3-16 第二次調查使用者「眾開講」功能使用情形(N=1,564)

# 二、眾開講的議題參與情形

截至調查期間,公共政策網路平臺的「眾開講」上已累積有73個政策議題提供民眾開講,初略可分為24類。調查顯示,各類型「眾開講」議題中,吸引超過10%使用者參與的議題共9種,依序是:交通運輸(18.6%)、食品安全(17.3%)、教育(14.4%)、能源政策(14.4%)、環境保護與動物保護(14.1%)、居住正義(13.1%)、公民參與(12.9%)、長期照護(11.9%)與家庭婚育(11.4%)。此外,有29.7%的眾開講參與者忘記自己曾參與過的議題。

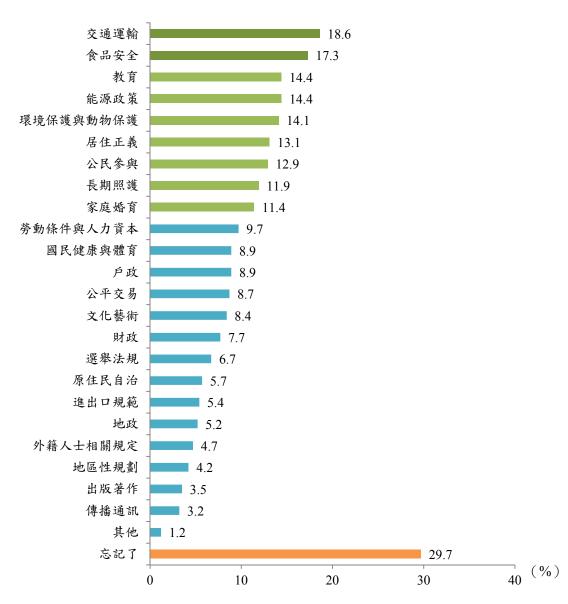


圖 3-26「眾開講」的議題類型參與情形(N=404)

詢問所有受訪者平常會關注的政策議題類型,可以發現較熱門的眾開講議題依舊名列前茅,食品安全(45%)、能源政策(42%)、居住正義(41.6%)類的議題都吸引了四成以上受訪者的關注,其次是有三成受訪者會關心交通運輸(37.1%)、長期照護(33.6%)、教育(33.4%)、勞動條件與人力資本(32.8%)、公民參與(32.7%)、環保與動保(32.5%)。



圖 3-27 較關注的政策議題類型 (N=1,568)

#### 三、眾開講的議題設定檢討

「眾開講」議題是由政府機構設定,詢問平臺使用者對於政府設定議題的看法,扣除沒看過眾開講議題使用者後發現,19.1%受訪者肯定「眾開講」中皆為重要的政策議題,62.2%認為多是重要政策議題,不過,合計也有15.1%認為「眾開講」議題多不具重要性。另有3.6%選擇其他的受訪者,多是無意見、

無法判斷,少數認為眾開講議題的重要性並不一定。

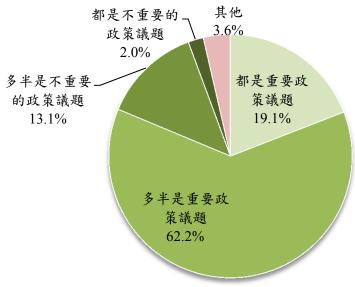


圖 3-28「眾開講」政策重要性評估 (N=277)

交叉比對發現,政府聘僱人員較高比例肯定「眾開講」議題普遍的重要性, 認為都是重要政策的比率達 25.9%。

			多半是	都是	
	都是重要政	多半是重要	不重要	不重要	
項目別	策議題	政策議題	政策議題	政策議題	其他
全體	19.1%	62.2%	13.1%	2.0%	3.6%
職業 ***					
政府聘僱人員	25.9%	54.0%	17.2%	0.6%	2.3%
民間企業人員	20.8%	59.0%	12.4%	3.5%	4.3%
學生、家管、退休或無業者	15.4%	69.0%	12.3%	1.0%	2.4%
其他	15.5%	56.9%	13.8%	1.7%	12.1%

表 3-17 第二次調查使用者「眾開講」政策重要性評估(N=910)

開放建議部份,有受訪者提出眾開講議題設定太廣泛,使得民眾難以提供意見,故建議眾開講議題設定易於蒐集民意的主題,更清楚說明現況,以增進一般人對政策的認識和參與。此外,也有使用者反應,早期如同性伴侶法、通姦除罪化或縣市食安等都是很適合民眾討論與測水溫的議題,但近期政府放置平臺上的案子反而變少,期待各機關能更重視此「眾開講」的議題經營。

至於議題設定的預設立場方面,參與或看過眾開講的 42.9%使用者中,雖

有 50.5%肯定政府單位並未預設立場,但也有 47.7%認為政府已有清楚立場, 另有 1.8%使用者認為不一定,或視議題而定。

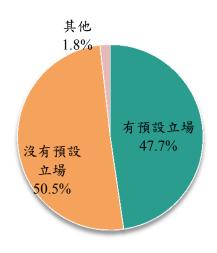


圖 3-29「眾開講」議題設定是否有預設立場 (N=673)

至於「眾開講」單元內提供的政策背景資料,調查發現,全體受訪者中有30.6%有參考過,使用率較第一次調查提升(18.2%)。交叉分析發現,男性、大學以上教育程度、20-29 歲及重複來訪的受訪者,有較高比率曾參考過政策背景資料。

表 3-18 第二次調查使用者「眾開講」政策背景資料參考經驗(N=1,568)

項目別		有	沒有
全體		30.6%	69.4%
性別	***		
男性		34.3%	65.7%
女性		21.3%	78.7%
教育程度	*		
高中職、專科及以下		26.6%	73.4%
大學以上		32.5%	67.5%
年齢	**		
19 歲以下		31.0%	69.0%
20-29 歲		35.2%	64.8%
30-39 歲		31.2%	68.8%
40 歲以上		23.9%	76.1%
來訪次數	***		
重複來訪		38.8%	61.2%
初次來訪		22.5%	77.5%

有審閱政策背景資料的受訪者,對於背景資料的切入議題角度,80.6%使用者認為有呈現多元的觀點,但也有 19.4%持不同意見,正反評價比率與第一次調查相近。

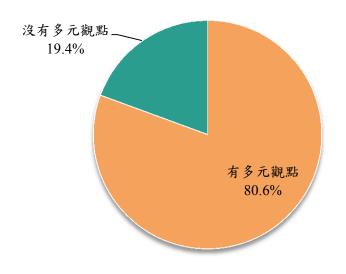


圖 3-30「眾開講」參考資料滿意度-多元觀點 (N=480)

交叉比對後發現,對於參考資料是否呈現多元觀點的評價,僅在年齡方面 呈現出差異,年紀越輕則月肯定參考資料提供了多元觀點,19歲以下高達九成 的滿意度,然而 40歲以上僅剩七成二認為「眾開講」的資料擁有多元的視角。

表 3-19 第二次調查使用者「眾開講」參考資料滿意度-多元觀點 (N=480)

	有多元觀	沒有多元
項目別	點	觀點
全體	80.6%	19.4%
年齡 **		
19 歲以下	93.8%	6.3%
20-29 歲	82.6%	17.4%
30-39 歲	75.8%	24.2%
40 歲以上	72.3%	27.7%

# 陸、來監督功能的使用狀況與評價

# 一、來監督的功能使用

第二次調查中,有20.4%的受訪者曾參與過「來監督」,近八成受訪者不曾 參與。在平臺四大功能單元中,使用率僅高於「找首長」(4.3%),低於「眾開 講」(25.8%)及「提點子」(63.9%)。

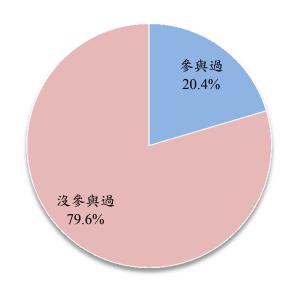


圖 3-31「來監督」活動參與情形 (N=1,564)

曾參與「來監督」單元的受訪者中,有65.5%曾使用過關注功能,是最多人參與的功能,其次是有31.3%曾為政策打分數,並有23.2%曾分享過來監督之議題,21.6%曾留言互動,各項功能使用率與第一次調查相近。

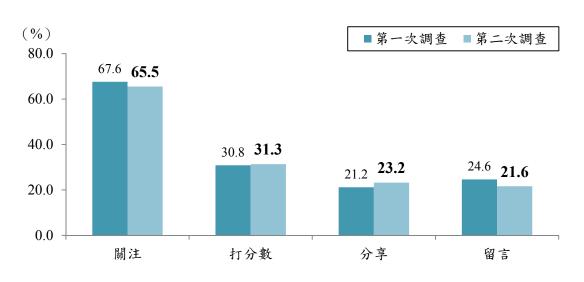


圖 3-32「來監督」活動參與情形 (N=319、322)

交叉分析發現,與「眾開講」情況相似,女性與初次到訪者參與「來監督」 比率較低,各職業以政府聘僱人員參與「來監督」的比率略高一些。

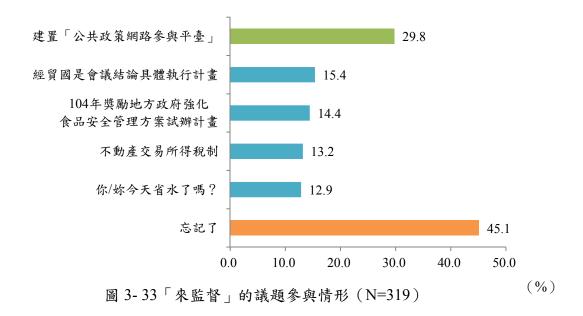
					沒參與過
項目別	打分數	留言	關注	分享	此單元
全體	6.4%	4.4%	13.4%	4.7%	79.6%
性別					
男性	7.9%	5.4%	15.5%	5.5%	76.4%
女性	2.5%	1.8%	8.0%	2.7%	87.7%
職業					
政府聘僱人員	8.3%	5.7%	17.6%	5.2%	74.6%
民間企業人員	7.1%	5.0%	14.5%	5.9%	78.3%
學生、家管、退休或無業者	5.3%	3.5%	10.8%	3.3%	82.1%
其他	4.9%	3.7%	13.6%	4.9%	82.7%
來訪次數					
重複來訪	10.1%	6.5%	18.0%	6.5%	71.6%
初次來訪	2.7%	2.3%	8.8%	2.9%	87.5%

表 3-20「來監督」功能使用情形 (N=1,564)

### 二、來監督的議題參與情形

截至 105 年 10 月,公共政策網路平臺有 5 項「來監督」議題。曾參與過「來監督」功能者,29.8%參與過建置「公共政策網路參與平臺」,其餘議題約吸引 12 至 16%的參與者加入監督行列;另有 45.1%受訪者不記得自己曾監督過哪些議題。

有受訪者反映,來監督議題偏少且看不到民眾在意的議題政策進度,反而 像是成果報告,以致參與意願下降。



#### 三、來監督的功能檢討

與「眾開講」的服務相同,「來監督」議題亦有提供政策參考資料。在全體受訪者中,有 31.3%曾閱讀過,閱讀率遠高於第一次調查的 16.7%,並與眾開講的參考資料(30.6%)差不多。

交叉分析後可以看見,「來監督」的背景資料的閱讀比例不因教育程度而有 差距,而較受性別與來訪情況影響。男性、20-29 歲即重複來訪者有較高的比 例曾參考平臺所附的背景資料,與「眾開講」的背景資料閱讀情況相似。

	1 1 1 1 2	7 WIW (1	1,000)
項目別		有	沒有
全體		31.3%	68.7%
性別	**		
男性		33.8%	66.2%
女性		24.9%	75.1%
年齢	*		
19 歲以下		31.0%	69.0%
20-29 歲		35.0%	65.0%
30-39 歲		32.0%	68.0%
40 歲以上		26.1%	73.9%
來訪次數	***		
重複來訪		40.0%	60.0%
初次來訪		22.7%	77.3%

表 3-21「來監督」背景資料參考經驗(N=1,568)

曾瀏覽「來監督」參考資料的使用者中,高達 92.7%肯定內容容易理解,僅 7.3%持負面評價。交叉分析顯示,對於參考資料易讀性的評價,都不受性別、教育程度與年齡影響。

不過,也有受訪者建議政府機關不要像寫公文一樣用行政用語並僅分段書寫,應用較白話的語言分段、分點敘述,若能搭配圖文或說明影片,則更能增加傳達資訊的效果。



圖 3-34「來監督」參考資料滿意度-易讀性 (N=491)

# 柒、意見形成表達及機關回覆評價

#### 一、尋找議題與意見形成經驗

如前所述,公共政策網路平臺的參與者認識平臺的管道主要依賴社群網站 與親友引介,因而初次到訪也多半帶有目的性,故本次調查進一步探討受訪者 接觸感興趣議題的管道及形成最終意見的過程。

詢問平臺使用者受訪當天是如何找到有興趣的議題時,調查發現,絕大多數的受訪者主要仍是透過親友社團介紹、分享而直接接觸到平臺內特定的議題 (60.6%),1.5%是從外部公開的論壇、網站或新聞連結而來。

另一方面,有16.2%是在平臺內隨意瀏覽找尋感興趣議題,8.3%是在平臺內搜尋最多人點閱、討論的議題,7.5%是在平臺內選擇特定的階段(如:附議中、未成案等),4.8%在平臺內搜尋特定關鍵字或機關,尋找自己在意的主題。

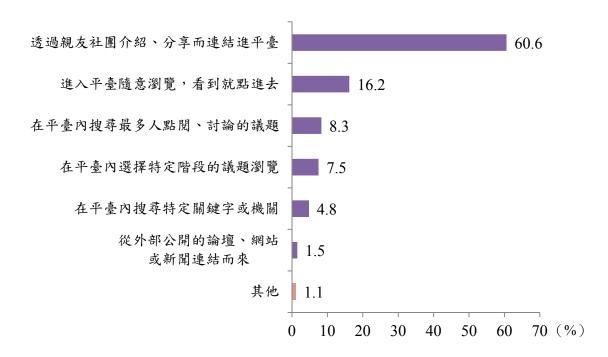


圖 3-35 找到感興趣議題的方式(N=1,568)

交叉分析後發現,找到感興趣議題的方式在性別、年齡和來訪次數上有所 差異。

首先,女性有較高比率是透過親友介紹或分享而連入平臺議題,高於男性 11個百分點;男性有較高比率是進入平臺後瀏覽或進行搜尋。 其次,在年齡的差異上,年齡越高有越多受訪者是因親友社團的連結取得 感興趣的議題,相反的,隨年齡降低,有較高比率是在平臺內搜尋議題,隨意 瀏覽的比率也隨年齡的降低而增加。

初次來訪者多半是依據親友社團的引介而參與議題,高於重複來訪者約 11 個百分點,且較少在平臺內進行有目的性的搜尋。

	700 ==	1/1 ~ 1 /2/ >	, CHX/WH,	174 24 (11	1,000)		
		透過親友社	在平臺內搜				
		團介紹、分	尋最多人點	在平臺內搜	在平臺內選	進入平臺隨	
		享而連結進	閱、討論的	尋特定關鍵	擇特定階段	意瀏覽,看	
項目別		平臺	議題	字或機關	的議題瀏覽	到就點進去	其他
全體		60.6%	8.3%	4.8%	7.5%	16.2%	2.6%
性別	***						
男性		57.5%	9.2%	5.1%	8.7%	16.2%	3.3%
女性		68.5%	5.9%	4.1%	4.5%	16.1%	0.9%
年齢	***						
19 歲以下		54.3%	11.6%	5.4%	7.4%	20.5%	0.8%
20-29 歲		50.8%	10.1%	6.9%	10.1%	18.6%	3.6%
30-39 歲		65.1%	7.1%	4.4%	7.3%	13.7%	2.4%
40 歲以上		72.6%	5.1%	2.0%	4.6%	12.9%	2.8%
來訪次數	***						
重複來訪		55.0%	10.5%	6.8%	8.5%	16.3%	2.9%
初次來訪		66.1%	6.1%	2.8%	6.6%	16.1%	2.3%

表 3-22 找到感興趣議題的方式 (N=1,568)

接觸到議題後,受訪者多認為自己的行動並不只是被親友動員而決定,調查顯示,曾參與附議、投票或打分數的受訪者,有75.9%通常是依照自己的經驗或感受而決定,僅7.4%主要參考社團或親友動員時的建議,另外有16.4%更傾向是參考平臺提供或自行查詢的資料為準。

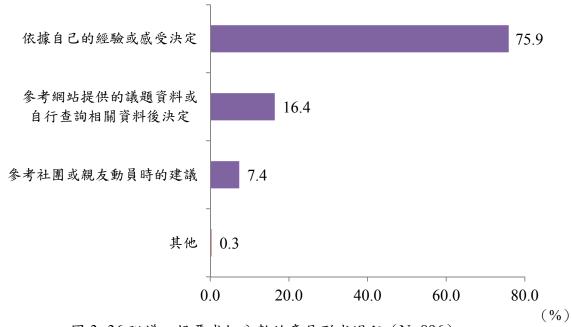


圖 3-36 附議、投票或打分數的意見形成過程(N=896)

交叉比對顯示,透過親友社團介紹而連結到自己感興趣的議題的受訪者, 較傾向參考親友建議而形成意見,而在平臺內隨意瀏覽者,則最傾向依賴自身 經驗與感受決定參與行為。

此外,會在平臺內有目標的搜尋關鍵字、機關或特定階段的受訪者,則明顯有較高比例主要依賴資料來形成判斷,分別有 29.2%和 33.8%會參考網站提供的議題資料或自行查詢相關資料後決定附議、投票或打分數等。

表 25 m 或 表示 3.11 m 要	スロ1 心 /U/V /X(へ	<b>2</b> -1 <b>2</b> ( - 1 - 3 - 3 - 3 - 3	,
			參考網站提供的
			議題資料或自行
	參考社團或親友	依據自己的經驗	查詢相關資料後
項目別	動員時的建議	或感受決定	決定
全體	7.4%	75.9%	16.4%
搜尋議題方式			
透過親友社團介紹、分享而連結進平臺	10.0%	77.1%	12.9%
在平臺內搜尋最多人點閱、討論的議題	6.8%	77.3%	15.9%
在平臺內搜尋特定關鍵字或機關	6.3%	64.6%	29.2%
在平臺內選擇特定階段的議題瀏覽	1.3%	64.9%	33.8%
進入平臺隨意瀏覽,看到就點進去	0.9%	82.2%	16.8%
其他	0.0%	72.0%	16.0%

表 3-23 附議、投票或打分數的意見形成過程(N=1,568)

### 二、留言功能的使用經驗

公共政策網路平臺透過 Disqus 留言系統提供訪客直接留言,第二次調查發現,有 14.5%受訪者曾在平臺上留言,比率較第一次調查高(8.6%)。交叉分析後發現,男性與重複來訪者有略高的留言經驗。

而曾留言過的使用者,84.6%覺得使用 Disqus 系統留言是方便的,15.4% 認為不方便。

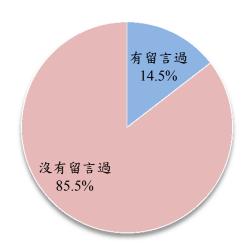


圖 3-37 平臺留言系統的使用經驗 (N=1,568)



圖 3-38 曾留言者的經驗-便利度 (N=228)

### 三、針對機關回應的滿意度

針對機關回應速度,扣除沒意見的 0.3%受訪者後,有 67.8%受訪者滿意機關回應的速度,32.2%不滿意。

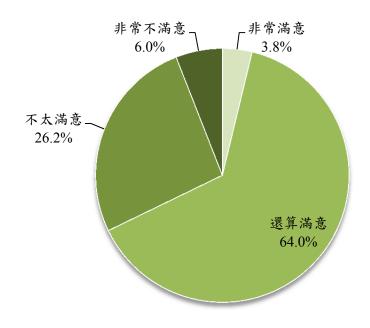


圖 3-39 機關回應速度滿意度 (N=1,563)

交叉分析則發現,性別、教育程度和年齡的不同,使得受訪者對機關回應 速度的滿意度也有所差異,一般說來,女性、高中職以下學歷、年輕受訪者的 好評較高一些。

					非常	
項目別		非常滿意	還算滿意	不太滿意	不滿意	沒意見
全體		3.8%	63.8%	26.1%	5.9%	0.3%
性別	**					
男性		4.1%	61.2%	27.9%	6.7%	0.2%
女性		2.9%	70.5%	21.8%	4.1%	0.7%
教育程度	**					
高中職、專科及以下		6.1%	65.0%	23.3%	5.5%	0.2%
大學以上		2.6%	63.3%	27.5%	6.1%	0.4%
年齢	***					
19 歲以下		5.0%	79.5%	12.0%	3.5%	0.0%
20-29 歲		5.9%	61.3%	27.5%	5.3%	0.0%
30-39 歲		2.2%	62.9%	27.8%	6.6%	0.5%
40 歲以上		1.8%	57.9%	32.0%	7.6%	0.8%

表 3-24 機關回應速度滿意度 (N=1,568)

詢問不滿意機關回應速度受訪者期待的回應時間,合計有 12.5%期望一天內得到回覆,27.7%希望二、三天就得到回應,8.5%可接受五天內回覆,22.7%期待一週內得到回應。也就是說,對現行機關回應速度不滿意的民眾來說,若各機關能在一天內回應,則可讓九成八的不滿意者改觀;若能在三天內回覆,則可滿足七成九不滿意機關回應速度者的期待;若延至一週才回覆,則僅有五成的不滿意者可接受。14

和第一次調查結果相比,希望三天內回覆的比率由67.6%增為78.9%。

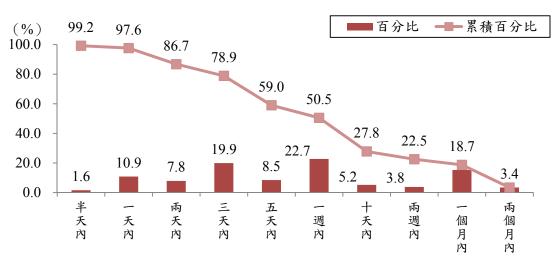


圖 3-40 對機關回應速度不滿者之期待回應天數 (N=497)

_

¹⁴ 另外 0.8%可接受兩個月以上的回應時間,較不符合目前的機關回應狀況。

而就機關回應的內容來說,扣除未回答者,滿意度約七成一(非常滿意佔3.4%,68.0%還算滿意),另外不太滿意的有24.4%,非常不滿意有4.3%。

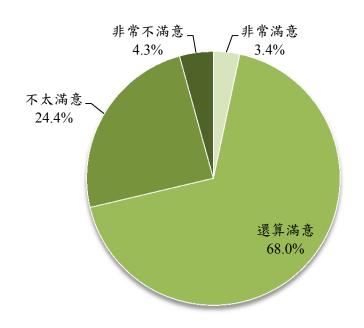


圖 3-41 機關回應速度滿意度 (N=1,551)

回覆不滿意機關回應內容的 445 位受訪者中,有 64.7%提出建議與評論。 其中,36.9%期待政府提出具體確實的回應與規劃,質疑目前政府回應內容常 流於官腔,沒有回答到問題的重點。

其餘意見還包括:期待政府的態度展現誠意,積極透過各種管道(Email、公聽會、專員或明確對口)溝通與對話,或是持續回應,而非收到罐頭式回應(6.5%),希望換位思考找出有利於民的方案(5.4%),建議回應應以簡明扼要的口語、白話文字來回應民眾(4.0%)。此外,也有受訪者指出,部分機關會提出既有法規反對民眾的提案,但此舉無法回應民眾需求,期待政府機關不要敷衍行事,使得平臺蒐集了民意卻無法帶來政策上的改變。

調查也發現,詢問受訪者心目中較理想的機關回應方式,「先簡單回應,並承諾下次完整回應的時間,是最多受訪者期待的作法」(41.6%);其次有 29.2%傾向規定機關在一定時間內回應,27.2%希望機關能夠在研擬商討後再完整回應。

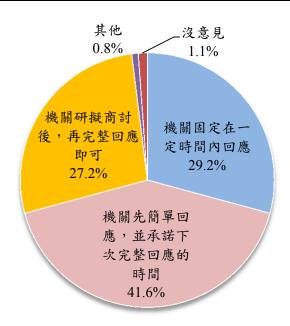


圖 3-42 期待機關回應的方式 (N=1,568)

# 捌、平臺影響力評價與建議

### 一、政策影響力評價與推廣經驗

從公共政策網路平臺影響力來看,整體來說,有 33.8%肯定「公共政策網路參與平臺」能夠全面影響政策方向,有 5.9%認為效益有限,60.3%認為平臺所蒐集到的民意影響力會隨議題性質而異,整體看法與第一次調查相近。

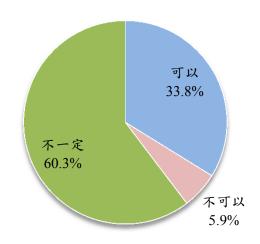


圖 3-43 平臺對政策的影響力 (N=1,568)

交叉分析後發現,對於平臺的影響力評價,隨性別與年齡不同呈現出差異。

性別方面,35.8%的男性認為平臺能影響政策,比率高於女性7個百分點,而女性認為影響力視議題而定的比率較男性高9.4個百分點。

年齡部份,29歲以下使用者較相信平臺能發揮政策影響力(19歲以下36.4%、20-29歲37%),較30歲以上的受訪者高出4個百分點以上。

		可以影響	無法影響	不一定
項目別		政策方向	政策方向	(視議題而定)
全體		33.8%	5.9%	60.3%
性別	**			
男性		35.8%	6.6%	57.7%
女性		28.8%	4.1%	67.1%
年齢	*			
19 歲以下		36.4%	2.3%	61.2%
20-29 歲		37.0%	5.3%	57.7%
30-39 歲		32.0%	7.8%	60.2%
40 歲以上		29.9%	6.9%	63.2%

表 3-25 平臺對政策的影響力(N=1,568)

從推薦意願來說,有 37.9%受訪者曾將公共政策網路平臺推薦給他人, 62.1%不曾分享,分享比率與第一次調查相近(36.8%)。



圖 3-44 向他人推薦平臺經驗 (N=1,568)

交叉分析發現,與第一次調查一樣,平臺使用者向他人推薦平臺的經驗會 隨年齡、參與時間、來訪次數有所不同。

首先,年輕使用者的推薦意願較高,39歲以下使用者有約四成曾向他人推 薦公共政策網路參與平臺,較40歲以上使用者高出8.5個百分比以上。

其次,重複來訪者有 46.4%曾向他人推薦平臺,比率也高於初次造訪者 (29.6%);更進一步比對來訪時間點,越早前來平臺的受訪者有越高比率的推

薦經驗,104年即參與且持續回訪的受訪者逾六成曾向他人推薦平臺。

項目別		有	沒有
全體		37.9%	62.1%
年齢	**		
19 歲以下		41.1%	58.9%
20-29 歲		41.3%	58.7%
30-39 歲		39.0%	61.0%
40 歲以上		30.5%	69.5%
來訪次數	***		
重複來訪		46.4%	53.6%
初次來訪		29.6%	70.4%
<b>參與時間</b>	***		
104 年		63.8%	36.2%
105 年 1-8 月		49.1%	50.9%
105 年 9-10 月		32.8%	67.2%
忘記了		42.5%	57.5%
政策影響力	***		
可以		48.9%	51.1%
不可以		29.3%	70.7%
不一定(視議題而定)		32.7%	67.3%

表 3-26 向他人推薦平臺經驗 (N=1,568)

此外,相信平臺具有政策影響力的人,亦有更高的意願向他人推薦過平臺 資訊。認為平臺不具政策影響力的人,僅有 29.3%曾向他人推薦平臺,但相信 平臺所蒐集的民意能影響政策的人,近半數曾向他人推薦本平臺。

#### 二、針對公共政策網路參與平臺的建議

最後,有9.8%受訪者(155位)針對公共政策網路參與平臺提出後續運作建議,其中,比率最高的是多加宣傳(39.4%),如在各機關本身的社群媒體上宣傳議題或與教育單位合作,如國高中公民與社會、資訊素養等課程,或師範體系等,除了宣傳平臺以外更可以培養公民之民主素養。

其次是強調平臺未來的影響力,包括民意蒐集和政策落實,占 15.5%。此 兩項主要建議與第一次調查時的主要建議十分相近。

接著,有 12.3%的建議集中在平臺的設計上,在參與方面,提出建議者認

為參與流程複雜、架構凌亂,難以尋覓自己的需求,期待簡化步驟、優化智慧型手機版頁面或推出 APP等,體貼不同的使用者,以取得更廣泛的民眾意見。 與前次調查相比,本次調查較多受訪者提出無法收到認證信的問題。

此外,也有受訪者針對既有功能的不足提出建議,如:建議「提點子」除了「附議」以外也應有「反對」的選項,以確實了解民意;目前的分類架構不夠便利,期待根據議題類型進行分類,如 hashtag,並可設定追蹤,以持續、擴大民眾的參與;以及增加分享議題方式,如增加 Plurk 或 Twitter 等分享按鈕。

另外,有 5.8%的建議是關於政府回應的重複要求,以及有 5.8%認為平臺 無推廣必要,應取消平臺避免資安問題或浪費公家資源。

# 玖、平臺使用者焦點座談

105年5月及9月辦理的兩次公共政策網路參與平臺調查都是透過網路進行線上調查,考量網路問卷所能蒐集的資訊未必深入,因此,研究團隊過濾問卷填答有具體意見且留下 e-mail 回函,篩選 38 人進行後續的座談會邀請,最終獲得 10 位來賓應允出席。

願意公共政策網路參與平臺使用者座談的十位來賓,以 29 歲以下年輕人與學生占多數,他們或為相關科系學生或為關心公民參與者,平日多有關注網路新聞或社會議題的習慣。以下說明座談會的主要發現:

#### 一、平臺訊息取得管道

平臺使用者的訊息取得管道多元,從公眾到私人皆有。第一種類型是根據新聞媒體的報導而連結或搜尋到平臺,但多為網路新聞而非傳統的新聞媒介;第二種是透過政府或民間組織的社群分享而得知,如訂閱資通會報或閱讀到g0v的引介;第三種是修習大學政治相關系所課程,經過教授介紹而得知平臺。為了撰寫報告而參與平臺運作的學生使用者,他們的使用頻率較高,也比較容易在同一個接觸管道再次取得平臺訊息,如新議題的附議成功新聞。第四種則是純粹透過私人社群媒體傳遞取得資訊的來賓,多半是有趣的議題吸引他們。

我是從網路新聞看到的,現在很多社會議題都是靠網路渲染,例如零時政府(gov-zero)就是靠網路來宣傳。(C,學生)

最早知道這個網站是因為中央廣播電台,然後我就去搜尋關鍵字,接下來我又看到中央社的報導,它報導的內容有網址,就在他的網路新聞上面,我複製下來就找到了。(J,教師)

去年柯文哲有提說要線上投票,有公民參與的聲音,我就想應該會有這樣的平台,就GOOGLE 關鍵字、就進來這個平台。我平時有在留意國發會的資通會報(國家資通安全會報),其中就有一期提到正在開發這個平台,所以就知道。 (G,學生)

我們有網路平台的作業,就選了這個平台來當主題。(A,學生)

因為系上的教授、他有研究這一塊,和他聊的時候就有提到這個。(F,學生)

我應該是今年初知道,那時是因為聽管中閔主委的演講,知道有在推這件事情,當時覺得蠻有趣的;那時網站上的東西蠻少的,今年因為三或五月有修了一門

相關的課、所以再回來,報告裡就比較這個平台和V-Taiwan,那幾個月幾乎每 天都會看這兩個平台,有發生什麼、做一些比較。(H,學生)

我也是政治相關科系,有一門課程老師叫我們做報告,類似公共參與的平台, 所以就走到這裏的。當初好像關注的是墮胎或是同性婚姻那幾個。(I,學生)

我是在臉書上面、部隊裡面的同袍轉貼了該平台某些議題,就是在講女生也要當兵,當初在連署的時候我們覺得這個議題蠻有趣的,所以知道有這個平台、上來看看到底是怎麼一回事。(B,民間企業雇員)

有可能是臉書朋友放了某個議題、我已經忘記是怎麼連過去了。(E,學生)

那時候我也是因為同性婚的議題,點進網站裡面,應該是別人分享給我的,進去後我直接到留言區看看大家說什麼。(D,學生)

而或許是受到來賓招募方式影響,座談會來賓展現了更高的參與熱情,他們造訪平臺後,多數表示自己會瀏覽各項議題,且皆曾在平臺內找尋其他感興趣的議題,與多數平臺參與者的瀏覽習慣不同。而或許是學生背景,抱持研究心態,透過網站觀察政府及民間發言模式的人也不在少數。

平台上面其實議題非常多,有機車的、有女生可不可以使用月亮杯;就覺得這個平台蠻有趣的......就開始關注這個社會重視的議題有哪些......有些提案真的蠻有趣的,比方說我看到廢除網路公眾平台的提案,有些提案就是頗具笑果。一方面可以瞭解大家在想什麼,另一方面可以看到還不錯的創意。(B,民間企業雇員)

我好奇是有什麼樣的人在那邊,有什麼文章,然後下面的人會怎麼回應…… 蠻 好奇這個東西的討論,畢竟它是去年才開始,一有網路新聞出來、下面的留言 討論就會好幾百則,平臺那邊相對來說比較空白。看起來這個平台是公部門比 較想要藉此來瞭解民眾,我好奇的是什麼樣的人會來寫什麼。究竟是提議的人 比較重要、還是覆議或留言的人比較重要,這是我好奇的所在。(E,學生)

提點子,最近的數量比較多,一天可能就會有四五個新增,因為數量比較多, 所以我會用關鍵字搜尋,有興趣的、我就會按連署。(D,學生)

### 二、平臺使用者回流情形

根據座談內容,來賓們皆有重複使用平臺的經驗,回訪原因除了因網路新聞而被提醒此平臺的存在而再度造訪,更可能是因為他們本身關心公共事務,故每隔一段時間就會來看看是否有新的議題正在發展,如有來賓就將平臺設為

「我的最愛」。

來賓們指出,回流意願會受平臺的熱度、議題類型和政府機關回應所影響,若議題太少(如早期的提點子、某些時期的眾開講或來監督)或缺乏自己感興趣的議題,則難以吸引其頻繁回訪。而政府機關若無回應或回應太制式、缺乏誠意,也會澆熄參與者的熱情而不信任平臺影響力,不願再次參與。

去年平台剛開始的時候,大概有上去看個幾次,後來發現比較少人提案、沒什麼好看的,就好久沒去。最近上去、剛好看到問卷,之前會遊網路新聞,發現熱門的議題差好多喔。(F,學生)

去年平台剛開始的時候,大概有上去看個幾次,後來發現比較少人提案、沒什麼好看的,就好久沒去。最近上去、剛好看到問卷,之前會逛網路新聞,發現熱門的議題差好多喔!之前有幾個月沒有更新,我會去看有沒有有趣的提案。 (F,學生)

它一開始內容蠻少的,那時有提點子的同性婚,後來發現眾開講裡面有些公部門的議題,我有興趣想知道有什麼討論。八月的時候有看到一個議題,是資訊基本法,看到的回應是說政府現在不需要這個東西,覺得這樣的回應不是很好;後來因為我自己沒時間、就沒有再繼續看。(G,學生)

網頁介面給我強烈的第一感覺就是,它很簡潔也很無聊,雖然我有遊其他的議題,感覺還蠻無聊的,後來就沒有再回來。最近是因為剛好看到新聞,還有你們的問卷調查、讓我突然在乎這個網站好不好,所以有時會回來看一下,最近又比較常看。(D,學生)

這個平台是溝通的窗口,讓我們可以和政府進行溝通。會看到罐頭回應,或是 公文的用語,感覺你都要拒絕我了,還用了這麼冷冰冰的語言,會有距離感。 有認真和我互動嗎?(B,民間企業雇員)

只是,平臺熱度雖然會增加造訪意願,卻會帶來的是另一項使用困難。來 賓提到,提點子議題快速增加,但數量已經多到難以瀏覽,因此建議進行分類 或整理。最簡易的變動是進行版面精簡,讓民眾可以一次能快速瀏覽更多的議 題,而不會被沒興趣的議題佔據版面。

提出點子最近變的暴增,東西變得太多,反而比較不會想看,因為也看不完。 (G,學生)

#### 三、參與的功能單元

座談會來賓參與的功能單元以提點子和眾開講為主,不過,仍是受到來賓 招募方式影響,座談來賓們參與眾開講的情形相當積極,明顯高於平臺使用者。

瞭解使用者參與「提點子」的原因,主要包括:議題較貼近自己的經驗與 生活、議題多樣、內容說明較親切、參與所需的時間成本較低等,亦有來賓藉 此觀察大眾的想法,滿足自己對社會的好奇。

如果是切身的事情,和我有關的,這個就會想要參與,如果事情與他無關,他 也不會想要看。例如想要發展太陽能,鼓勵大家在屋頂裝設太陽能板,如果政 府有補助,可以裝、想要裝的人就會過來參與,如果我的屋頂不能安裝,就不 會參與。(J,教師)

基本上就是提點子還有眾開講,會去使用的原因是,動作很簡單,三十秒鐘就完成了。來監督需要比較多的時間成本,他會放政策以及介紹,那些都要花時間,去和別人討論要花費三十分鐘,或是兩個小時才會出來結論,平常是不會有這種時間的。(I,學生)

大家在面對這個新的公民參與的平台,大家都會問一個問題,政府到底是玩真的還是玩假的。再來就是,對我比較有吸引力的,提點子可以看到大家目前社會上遭遇的問題,可以看到目前最火熱的議題是什麼。(B,民間企業雇員)

針對「眾開講」功能,座談來賓肯定政府機關用心準備資料與呈現,且期 待眾開講能夠發展成為像「線上公聽會」的政府與民間溝通窗口。只是,來賓 們也指出,眾開講議題會因為提出機關不同,以致後續的回應時間與方式都不 同,故希望平臺能有較統一的規定,並要求機關回應能具體詳細。有來賓提出 眾開講可能是想吸引願意認真參與的人提供意見,但網站還是應該清楚告知這 些過程最終會如何影響決策,才能讓參與者有動力。

我剛開始使用的時候,眾開講是比較少的,但是最近變得比較多,我覺得這是很有趣的現象,他們到底抱持是什麼樣的心態,他們是在試水溫,還是真的希望大家來參與。現在我會想到的問題是,這個網站的定位到底是什麼?這只是讓我們大家來說一說,還是真的會變成決策的依據?我也有想過,覆議人數為什麼是五千個,而不是一萬個,這個數字是怎麼訂出來的?……這個過程還要繼續往前推。如果大家在上面講的,都沒什麼影響的話,到最後大家可能也附議都不會有,沒有用的話也不會想講。(H,學生)

一開始我覺得眾開講比提點子要來得好,因為他們還會準備很多簡報資料,我就會點開來看。有一段時間好像很少人去提案,反而變成眾開講就沒有什麼內容可以看。現在眾開講的議題又變得比較多,但是內容有沒有那麼精彩,而且討論的人數也比較少,附議好像也沒有那麼多。(G,學生)

我比較好奇的是,是什麼樣的問題他們比較會徵詢民眾的意見,他們並不是每一個議題都會徵詢,不知道他們是怎麼篩選的?他們有沒有要求自己在一段時間內要提出幾個案子?每一個機關開放討論的時間也都不一樣,回應方式也都不一樣,有的在每一樓的留言都會回覆,就算去謾罵的,也會有罐頭的回應例如說謝謝妳好。依照機關別、回應的格式也會不太一樣,不太容易預期到真正的機關回應。(A,學生)

我那時候聽到管中閱主委的演講,他希望能夠吸引真的會參與的民眾,而不是 只願意留下一句話,他們不要酸民,有一個門檻,至少你花了二十分鐘把內容 看完,投入之後再留言會是比較審慎,這對於政府也比較會有幫助……如果這 還是網站的立意的話,倒是不必那麼擔心。眾開講比較像是網路上的公聽會, 如果是這樣子,後續如果要更完善,尤其是徵集民意,一來政府一定要有回應; 或者可以分階段,第一個階段是綠皮書,大家提了多少個提議,大概有多少個 選項,後續的階段再提出白皮書,政府比較偏好那一方面,確實是要去做。目 前我是看不到我剛剛所講的,如果政府不是玩真的,我們也不會想要看。(H, 學生)

至於「來監督」功能,對於這群相對熱情、願意參與公共事務的來賓來說, 也不易引起他們的興趣,這與議題過少、監督方式不易理解有關。不過,來賓 們多認同平臺還是需要有「來監督」單元,只是介面與流程應根據其性質而改 變,而不是沿用提點子與眾開講的版面。例如,來賓們認為以「啟動囉/努力 中/快完成了/完成了」的階段難以理解,更期待說明「待辦細項」而分別標 示是否完成。此外,子議題的設定不夠嚴謹,也是來賓提醒的問題。

來監督……之前好像只有經貿國是會議,這對一般人並沒有太大的影響,一來就是超花時間,我還沒有到達那麼高LEVEL,我那時是很無奈的跳過。(H,學生)

來監督的內容,好像不是一般公民可以參與的,好像就是把數字放上去,就像 報表一樣。(G,學生)

來監督丟出來的題目,都比較無所謂,真正想要監督的,都沒有放上去……我 想要監督的,法案都沒有過,例如軍公教年金之類的;還沒有過的就不會放在 上面……我看不出來他的步驟做到了什麼程度,雖然他們很貼心,但是我還是 看不出來,我不知道這個階段它實際上做了什麼。前陣子好像是食安吧,省水來監督,哈,到底是要監督誰?(F,學生)

來監督我只有看省水,我有看一陣子,但是看不懂它要表達什麼,我不知道要 怎樣才能夠監督到它,我看到覺得很疑惑的時候,就會關閉網頁(D,學生)

來監督在這個平台上是好的,本來就是要公民參與,監督也是一部分,但是我 覺得網站的流程做的非常差,因我們的角度來說,一件事情要嘛有做到,要嘛 沒有做到,應該要說細節做到了沒有,比例是他自己調的,我們也不知道究竟 做到了沒有;而不是說,大方向做到了多少,50%到底是什麼意思。(C,學生

在四個功能中,以找首長功能最不具吸引力,來賓們認為,找首長功能在此平臺內不具有特殊性,使用上亦缺乏互動,不應與前三個功能單元並列在同一層級,建議改放網頁下方當補充功能即可。

這個就放在網站最下面,監督的功能不必到首長的層級,拉到下面就可以了(B, 民間企業雇員)

首長信箱,我本身是沒有什麼需求。(I,學生)

如果有需求的話,就會到各自的網站去首長的信箱,平時不太用的到。 $(G, \mathcal{P})$ 生)

#### 四、回應參與的動機

根據座談內容,政府機關要在平臺內取得參與者的熱情回應,仍是需要開發民眾感興趣、切身的議題。對來賓來說,只有遇到自己有興趣或關心、熟悉的議題,才比較有動力回應。其次,針對有可能集結到許多民意而影響政策的提案,使用者也更可能議題被論述說服加入附議。當然,最重要的仍是平台影響力,當平台意見越具代表性、越具影響力,也就更能吸引更多人的參與。

我會先去看最多人附議的,例如兩千人的,如果人很少的,那也就還好......有 些提案我覺得是真的不大可行,如果可行會比較吸引我。(I,學生)

提點子以及眾來講如果有興趣的話,才會附議;如果我有需要的,可是附議人數不是很多,好像就沒有什麼用。很多人覺得有需要,臉書有很多人分享,等到我發現的時候,人數早就已經過五千。(G,學生)

代表性的問題,這些意見和被做成什麼用途,這些意見有多少比例會被採納,這個相關性如果更高的話,我們才會更願意參與,在這個官方的平台上,我們就是希望可以互動。(A,學生)

不過,來賓也指出,提點子的提議論述常常較混亂,而協作則是非常少人 參與,若能增加協作能見度,或許有幫助。此外,來賓也建議修改提議能有附 議以外的留言表達空間(如反對、補充或顯示瀏覽量),以讓民眾能充分表達意 見,且增加互動感。

對了,為什麼不能有人反對?.....我有附議啊!但是我發現並不是每個案子都 按得下去,有些案子我會想要按反對,有些我會覺得寫得太草率。(E,學生)

此外,有來賓提到,機關回應層級應該隨附議數量而改變,例如 5,000 份 附議可得到承辦人的回應,但若累積到 10,000 份則更高層的長官會出面回應, 可以讓民眾能在參與後感受到機關對此議題的重視,亦可增加民眾參與的動 機。

我的疑問,如果附議達到五千,承辦人就會回我嗎?達到一萬就是課長回覆,如果達到兩萬就是處長回覆?在這裏的實際效益是什麼呢?J剛剛也有提到, 什麼人會來網路參與;我覺得報紙還是比較普遍的。(E,學生)

剛剛有提到五千或者一萬,就由處長科長來回應,這可以作為層級劃分,依據 人數來分級。層級化要有制度。這個也和人民觀感有關,民眾才會知道連行政 院長都會回覆,起碼表面上要讓人家覺得有心要推。(I,學生)

網站的流程如果很透明,五千人是小編回應的,一萬人是主管回應的,很像是 在打怪的感覺,會很有成就感。不然五千過了就過了,接下來也沒有比較厲害 的。(F,學生)

### 五、系統改善建議

與會來賓多肯定設置平臺是政府對年輕人釋出的善意,平臺網頁也是政府網頁中相對較美觀簡約者,但不免顯得單調,針對目前提點子、眾開講、來監督等三大功能,與會來賓多肯定其必要性,但建議三大功能的定位、對象、目標能夠有更清楚的設定,再依此進行介面和使用方式修改。

來監督的部份,介面應該要部份變,現在看起來蠻神奇的,沒有真正做到監督,

因為太亂了,他的介面就像是提點子以及眾開講,類型相同,但是做的事情不一樣,設計就應該不一樣。我覺得按鈕以及版面配置,還要再加強。(C,學生)

這個網站的感覺就像是北歐的國家一樣,好漂亮但是好無聊,我覺得它不需要更多的功能,我會說她好無聊是因為介面排版很開,常常是要點兩下或點三下,這個排版可以在更好一點。看起來很明顯沒有很認真設計,例如提出點子重要的是有幾個人已經連署,或者是標題才是重要的,上色很奇怪,卻是標在日期。這個部分可以去學習其它的新聞網站,例如聯合報或是紐約時報。(D,學生)

至於是否開發 App,來賓們持兩極意見,部分來賓認為 app 有助更快速參與平台議題,部分來賓則認為一般人很少下載政府 App,故建議透過 LINE 或 Email 定期發送議題資訊即可。

我平常會訂閱新聞,臉書或者是PTT,大家都知道年輕人都是用這個的,年紀大一點的就是用LINE,共同的特點就是都有手機的平台......我覺得公共參與如果做成APP會比較好;或者是做到LINE上面給長輩看。我在LINE還沒有看到過,這些還蠻重要的、大家是可以來參與公共政策。(D,學生)

其實我還蠻反對做成APP,因為政府做的APP都非常非常爛,其實那個很花錢, 政府去開帳戶還要花錢。其實社群滲透到很多地方,有工具只要發一次就可以 推送給很多媒體;既然大家會定期去看,下載APP程式也沒有必要。還不如去 提升網站,如果在手機上變成聊天的方式,雖然人數變多了,但是品質下降, 就會失去他的初衷。(C,學生)

我也不贊成使用APP的,因為我根本不會想要下載,不想佔用我的記憶體。(A,學生)

來賓們較有共識的是,以週或月為單位寄送平臺資訊,提供熱門提點子議 題、重要眾開講與來監督的推播,並辦理一些抽獎活動吸引民眾進入平臺。

提點子的數量已經達到新聞的水平,一天就有好多則;我現在有訂閱,但是只 能收到眾開講的通知,等到我去看提點子的時候,他可能已經結束了,這樣我 就會覺得很可惜。(D,學生)

只要電子郵件數量不要寄太多,這樣就好,如果看到一堆,可能就通通砍掉; 簡單一點,比較會有意願。(I,學生)

我有訂閱一些研究機關 Working Paper,一兩個禮拜寄一次,這樣的干擾是 OK

的,進去看看最近有什麼新東西。提點子以及眾開講可以通知我們這些留言過的,告訴我們這一兩個禮拜有什麼新的提案,只要附加連結,我就會點進去看。 (H,學生)

針對平臺的登入方式,有來賓建議平臺應開放本身平臺的會員帳號,以維持平臺運作的獨立性;另外,有來賓建議開放「團體帳號」,鼓勵公民團體進行提案與回應等。

我再補充一下,希望帳號可以用平台本身的,而不要使用社群的,因為外面有 說法是如果依附在社群平台之下,如果他掛掉或是怎麼樣,都會影響到自己平 台;還不如就做自己的帳號。(C,學生)

#### 六、其他網路社群或公共議題討論經驗

訪談發現,座談來賓普遍有參與其他民間社群網站,如訂閱 NGO 的電子報或追縱其粉絲專頁,來賓們較關注的民間相關社群網站包括 g0v、vTaiwan、沃草、公督盟、批踢踢、苦勞網等等。根據來賓分享,NGO 一般會根據議題及對象不同提供不同形式的資訊分享,如定位較年輕化的會提供視覺化資訊設計、漫畫宣傳或懶人包,而較重視法案的則會提供較多直播影片或逐字稿等。來賓們建議,公共政策網路參與平臺應根據平臺不同功能發展對應的宣傳與互動方式,例如在公信力方面,白宮的「We the People」讓人感受到政府的重視與分量,而來監督亦可參考一些法條的修改參與網站,列出逐條細項提供民眾分別留言等。

我有去看過vTaiwan,就操作上來說公共參與的平台會比較親切,但是那邊有影片以及逐字稿,我覺得這樣比較好;有時候只看報告,已經整理篩選過了, 比較沒有火花......之間好像有看過美國網站類似公民參與,他是每一條法條,大家可以逐條去監督回應,來監督如果有法條,就可以監督他的執行進度。每一條法條可以點進去看立法緣由或其他,大家可能會有興趣。(F,學生)

台灣有很多的公民團體,像是沃草(Watchout)或者是公督盟,沃草比較是漫畫類的,會吸引年輕人。公督盟比較理性,比較數據導向,國會紀錄或者是直播影片,是比較理性的。像是NGO、綠色和平組織他很有錢,他會針對一個議題做一個專案、開一個精緻的連署網頁,因為他有錢。現在還有很多資訊設計的公司,它是操作內容行銷,做懶人包或資訊圖表,都非常漂亮,比較可以吸引到文藝的人,因為他真的很精緻。資訊設計的概念,是把大量的東西整理變成有脈絡,漂亮又好閱讀,會吸引大家看。我覺得是可以交給這些公司去包裝。(C,學生)

此外,座談會中有一位來賓曾參與臺北市政府的參與式預算,他提到過程 中有許多議員或里長參與動員或抗議,多層級的政府人員或民意代表的納入, 能讓民眾感受到政府推行政策的誠意,故期待平臺在提高知名度後,能夠更受 政府機關重視。

我一直有在追台北市政府的參與事務,他現在前期有一點類似平台所做的事情, 大家會提案要做什麼,現在台北市政府也已經告一段落,十二個行政區通過六 十三的案子,現在已經決定要交付行政機關去執行。這六十三的案子就必須編 列預算,或是想辦法要生錢出來。(B,民間企業雇員)

至於相對年輕的討論區,如批踢踢八卦板等,來賓們認為與目前平臺是截 然不同的運作模式與時空,但建議平臺可進行滲透宣傳,或是提醒。

此外,來賓們一致認為,對比其他網路社群或公共議題討論的網站,目前 平臺的訂閱功能仍有許多改善空間,期待能進行分類或更多訂閱功能選擇。

現在提點子的數量已經很多,我希望他能夠分類,例如用部會來區分,對哪一個部會有興趣就去點;訂閱也可以比照這個方式。提點子一面有一個共同的功能,但是他藏在裏面,所以大家都不知道、而且也沒有什麼人在用。有一些人想要提出點子,這樣大家也沒有辦法給他意見。(G,學生)

### 七、其他建議

座談來賓們主動提到數位落差與地區差異等問題,認為結構因素使得平臺 蒐集到的民意會產生代表性問題,故建議各機關應審慎評估各議題的留言內容 與附議數量,附議內容及數量只能作為既有政策或代議政治的補充,不應全然 接收。

我是從南部來的,上網是年輕人比較喜歡的,中南部很多社會人士是沒有在上網的,開店當老闆的也沒有辦法隨時上網,在工廠作業也沒有辦法。是否真的能反映民意,我是有些懷疑的,如果不是政治類或社會類的學生,很多是不會來看這些東西,其他人比較不會來參與討論。實際上是中南部看的話,真正會去關心的是很少的。你說在網路上投票,多數就會過,真正會被影響到的人,卻是沒有去參與。網路是否真的能夠作為民主政治的決策,我是蠻質疑的。所以英國就沒有參考網路的結果,進行第二次公投,但是在網路上的公投早就已經過門檻,而且是超過門檻很多……我是有考慮到這個現象,網路上可以熱烈地討論是沒錯的,能不能作為決策,我是質疑的。(J,老師)

我想要講的是,網路使用者代表性的問題,如果有強烈的意見或者危及到自己的利益,比較會有強烈的動機來看。非網路使用者,或是對於公共議題比較冷感的人,就不會來看。(A,學生)

剛才提到數位落差,在數位機會上面的差異,因為每一個地方上網的能力並不一樣,如果真的要依照這個網站來做決策,有一點點的不妥,因為數位機會的差距的確是存在的,我認為這個平台的設計應該是代議政治的補充、而不是取代,在這個邏輯之下,網站的設計就會有他的差異性。(B,民間企業雇員)

此外,來賓們期待平臺能從行政進展到立法的範圍,例如設定一定的附議數量後,亦可得到國會的回應或專案推動,讓平臺公眾參與的影響力提高層級。

回到代議政治,目前只侷限在行政權,我們沒有把國會或者是立法權,納進來討論,行政可以很積極的想要做,可是法律卻說NO,但是這個機關卻沒有辦法改變法律;如果這個機關根本不想做,他只要回你於法不容、窒礙難行就好了。五千票的門檻如果再拉高,就可以把立法權納進來考量,就是在國會可以用臨時議案,對於這個提案作出回應,不然我選出你們這些代表做什麼。(B,民間企業雇員)

宣傳方面,來賓們皆指出目前平臺的宣傳嚴重不足,建議可根據不同功能 單元及其各自客群投放廣告,尤其像眾開講與來監督能搭配視覺化資訊傳播, 可降低理解成本,亦可放上目前較冷清的粉絲專業來經營。

這個平台是不是有心要持續下去,感覺不出來他有這個野心,不然到處應該都有它的廣告。如果真的想要做的話,可以在國中高中共同的課程裡面提到,增加多一點老師學生知道這件事。也可以在電視上買廣告,要讓更多人知道,雖然他們不一定會參與;至少要讓他們知道在這裏是有討論的。(F,學生)

如果真的是想要吸引重度的關心者,一定會有方法去打動他們,廣告可以出現 在我們看的網路新聞上面,就可以打到這一些人。宣傳以及後續的成效,現在 還是看不到。(H,學生)

現在不論是臉書或 LINE 以及微信等等,都會有推播發文,可以訂閱這個帳號,就會知道今天有什麼消息;結合社交或是通訊軟體,雖然看到訊息未必會去留言。(I,學生)

# 第四章 公務機關同仁調查結果分析

# 壹、機關人員之資訊取得與參與時間

在曾參與公共政策網路參與平臺之公務人員中,逾九成是因承接業務才知 道平臺的資訊,僅有5.4%的公務同仁在接辦前便曾聽聞平臺的存在。



圖 4-1 因承辦業務而得知公共政策網路參與平臺 (N=37)

而機關人員參與平臺的時間,逾六成是自 104 年開始(62.1%),尤其以 104 年 10 月最多,佔 16.2%,而 105 年開始參與的公務同仁,則較集中在 105 年 1 月,有 10.8%受訪公務員是自今年初開始使用,其餘各月的參與者低於 3%。

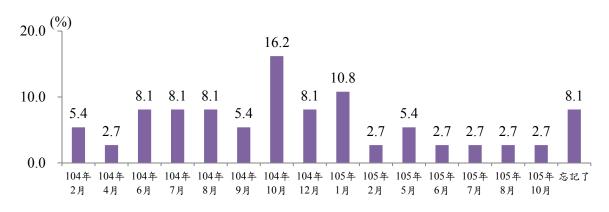


圖 4-2 機關人員開始使用平臺時間(N=37)

# 貳、機關人員的登入經驗與評價

與一般平臺使用者不同的是,機關人員除了三種會員登入方式以外,還可以透過政府帳號(E管家)登入平臺。調查顯示,在可複選的情況下,逾七成受訪機關人員曾使用E管家(我的E政府)帳號登入平臺。此外,不同於一般民眾較多以 facebook 帳號登入,政府機關人員以 Google 帳號登入者較 facebook 更多一些,顯示出政府機關的相關人員在登入方式上的差異。

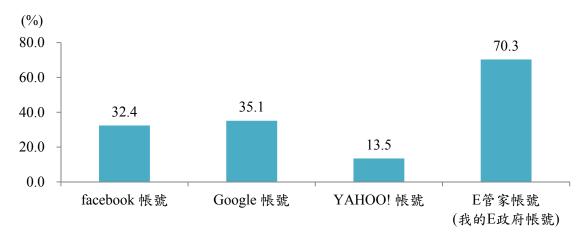


圖 4-3 機關人員登入經驗 (N=37)

對於多元的帳號登入方式,近九成五的受訪機關人員肯定其便利性,分別 高達 35.1%認為非常方便,有 59.5%認為還算方便;僅有 5.4%認為不太方便, 而沒有人認為非常不方便。



圖 4-4機關人員之登入便利性評價 (N=37)

# 參、機關人員的前後臺使用經驗與評價

針對平臺的設計的評價,在前臺的部分,逾七成的機關人員認為網頁設計 容易找到需要的服務功能。

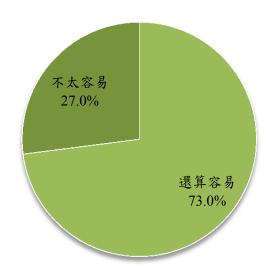


圖 4-5機關人員之前臺網頁設計評價 (N=37)

而在後臺的管理介面方面,本次調查中的機關人員有83.8%曾進入過後臺介面,另16.2%不曾管理過後臺。而曾使用過後臺的機關人員,對於後臺的管理設計評價則較低,僅61.3%認為後臺介面容易找到需要的功能,而近四成的後臺管理人員認為不容易,可見平臺之後臺管理設計仍有改進空間。

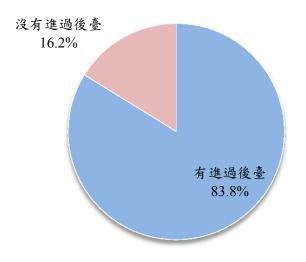


圖 4-6機關人員使用後臺介面經驗 (N=37)

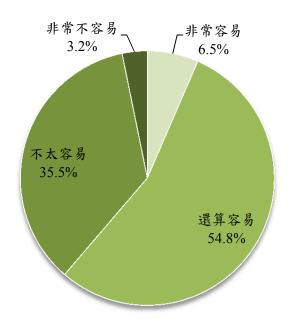


圖 4-7機關人員之後臺管理設計評價 (N=31)

後臺功能的使用上,受訪機關人員中最多人使用過的是「眾開講」的回應留言(51.6%),其次依序是「眾開講」議題上稿(48.4%)、「提點子」主協辦機關確認(38.7%),而進入後臺來回應「提點子」議題者較少(19.4%)。另有6.4%是透過後臺進行來監督之相關業務。

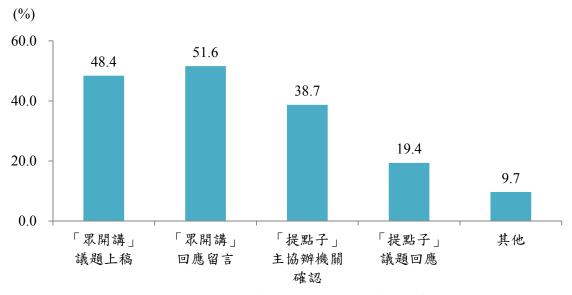


圖 4-8 機關人員後臺功能使用經驗 (N=37)

# 肆、眾開講議題開放情形

在受訪人員的機關中,有75.7%曾開放議題在平臺的「眾開講」上徵求民眾意見。而開放議題討論的原因,主要是為了增加與民眾互動的管道(39.3%),或因長官交辦(28.6%)而執行,此外有17.9%是採納了國發會的建議而實施,是最主要的機關三個開放議題的理由。

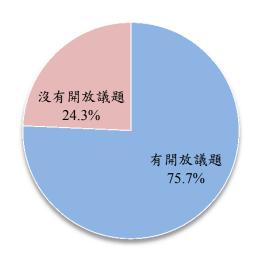
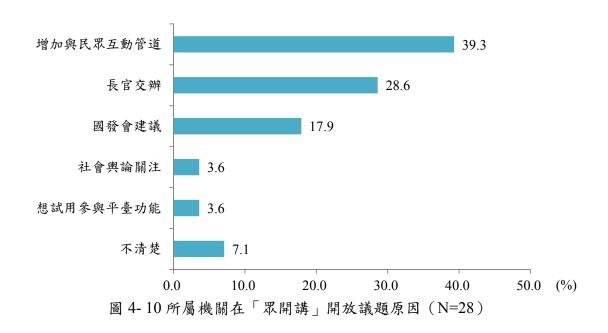


圖 4-9 所屬機關開放議題至「眾開講」經驗 (N=37)



而在「眾開講」議題的回應授權部分,有42.9%皆須簽呈長官同意才可回應,其次有32.1%部分授權小編自行回應,可見機關仍較嚴密控管小編在平臺上以機關身分的發言,合計達75%;僅有17.9%全部授權小編可以自行回復。



圖 4-11機關「眾開講」回應授權情形 (N=28)

詢問所有受訪機關人員,有37.8%表示其機關未來會在眾開講上開放議題 討論,而逾六成則不清楚機關決策,但尚沒有受訪人員的機關已表明未來不會 開放議題至眾開講。

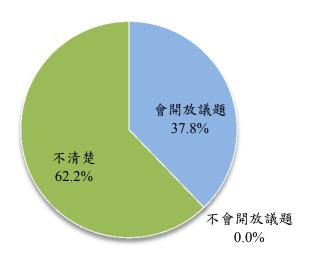


圖 4-12 未來機關開放議題至「眾開講」可能情形 (N=37)

# 伍、眾開講議題開放評估

平臺作為一個新的公共參與管道,對承辦或業務相關的機關人員來說,有 86.5%認為機關在眾開講開放議題討論會增加自己的行政工作負擔,僅有 13.5% 認為不會增添負擔。

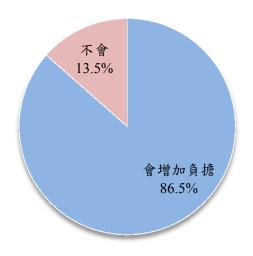


圖 4-13 眾開講開放議題對機關人員的行政負擔(N=37)

此外,機關人員對於眾開講開放議題的效果亦持保留態度。僅 45.9%的機關人員認為眾開講開放議題討論可以減少民眾對政策黑箱的質疑,仍有半數以上機關人員認為無法讓民眾放心。

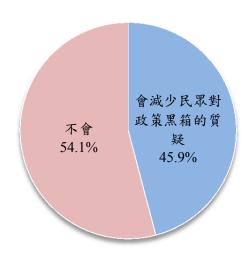


圖 4-14 眾開講開放議題評估——減少民眾質疑 (N=37)

另一方面,就機關的角度來看,也僅有半數認為「眾開講」的開放議題討論有達到預期的成果(54.1%),另外仍有四成五對目前的成果有些失望。

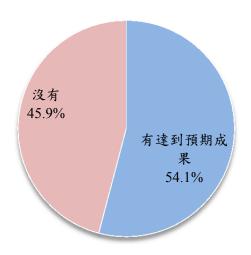


圖 4-15 眾開講開放議題評估——達成預期成果 (N=37)

# 陸、提點子處理情形

在所有受訪機關人員中,有43.2%的機關曾被指派為平臺「提點子」提案的主辦或協辦機關。

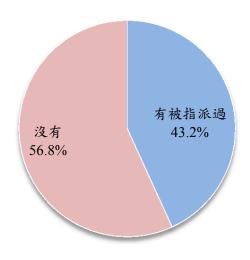
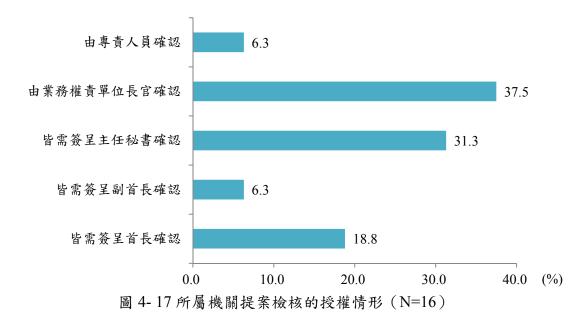


圖 4-16 提點子提案之主協辦機關指派經驗 (N=37)

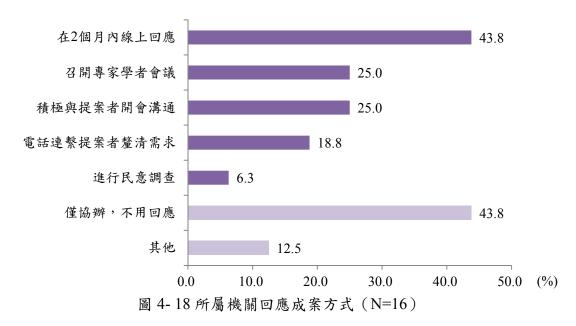
而有擔任主協辦機關的人員中,其機關對提案的檢核授權情形亦是多由長

官控管,僅6.3%可由專責人員確認,另有37.5%需由業務權責單位長官確認;而全數提案皆需簽呈確認的更逾半數,包括31.3%皆需簽呈主任秘書確認,6.3%皆需簽呈副首長確認,以及18.8%皆需簽呈首長確認。



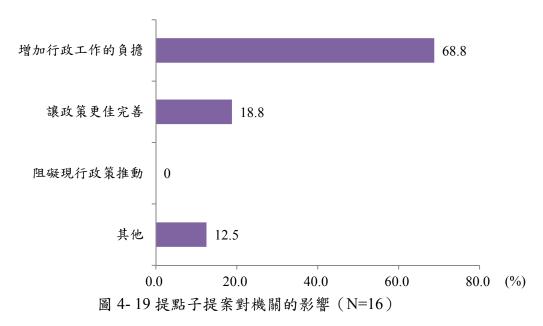
而對於通過附議門檻的成案,機關常見的處理方式是最基本的2個月內線上回應(43.8%),25%會積極與提案者開會溝通,18.8%透過電話聯繫提案者釐清需求;並有25%會更進一步召開專家學者會議及6.3%會進行民意調查。

此外,有43.8%僅協辦而不用回應,另有12.5%尚未遇到成案或未有回應經驗。



# 柒、提點子提案評估

對於民眾提案對機關的影響,僅有 18.8%的機關人員認為是能讓政策更加完善的,6.3%認為沒有依民眾提案的內容而定,6.3%認為目前還沒有影響。但另有 68.8%認為提案最主要的影響就是增加行政工作負擔。



若針對民眾提案內容,在可複選的情況下,機關人員較常認為民眾提案內容仍有待修正或有明顯缺失,只有 25%認為提案建議中肯具有建設性,並僅 18.8%認為民眾提出的見解很專業。反過來,逾五成機關人員認為需求太發散 (62.5%)或不明確 (50.0%),逾半數認為民眾提案僅考慮個人或利益團體的立場 (56.3%)。

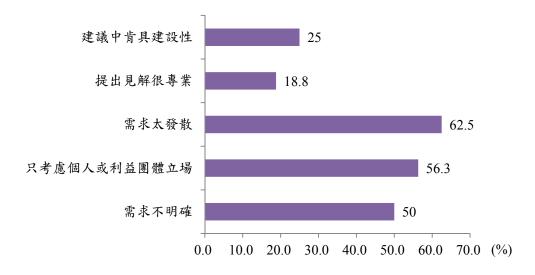


圖 4-20 對提點子民眾提案內容的看法 (N=16)

調查也發現,機關相關業務人員,僅有 27%曾附議過民眾的「提點子」, 或許便立基於自身公務角度對民眾提案內容的評估。



圖 4-21機關人員附議民眾提議之經驗(N=37)

# 捌、機關人員對平臺的整體評價

對於平臺的政策影響力,僅有 16.2%認為平臺可以影響政策方向,比率遠低於一般使用者的 33.8%;不過沒有機關人員認為平臺無法影響政策,而更多的是指出平臺的影響力會因議題而不同,佔 83.8%。

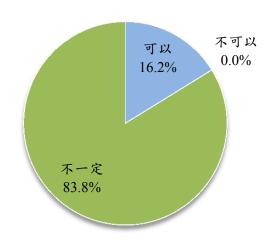


圖 4-22 機關人員對平臺的政策影響力之評估 (N=37)

從曾向他人推薦平臺的經驗來看,機關人員的推薦比率達 62.2%,遠高於一般使用者 (37.9%)。



圖 4-23 機關人員推薦平臺經驗 (N=37)

而在對於平臺的建議方面,有15位提出意見,主要針對後臺的操作與功能。 首先是希望後臺的介面能更清晰,操作能提供說明指引,以協助快速上手;其次,提出許多期待後臺增設功能以協助作業加速進行的意見,如將不同階段的 議題變色或依機關權限增加功能、業管議題處理進度一覽表等,協助承辦人員 快速辨認分類,以免花時間重複確認,或強化回覆提醒機制,以及加強回應民 眾留言的便利性等。另外還有期待可修改自己帳號資料,以及放寬上傳檔案的 限制,延長登入時間等。

此外,並有機關人員認為現行的指派流程或方式可能有些問題,建議國發會分派主協辦機關時,可有一協助確認過程(如透過關鍵字搜尋),有些已有明顯對應的法規或主管機關,縮短因分派疑慮而延宕作業。

對於平臺未來進步的期望方面,也有機關人員站在民眾的角度建議,希望平臺多宣傳、更加公開透明,並開放眾開講的機關回應至期限結束後,以利溝通,亦有機關人員認為平臺的登入步驟繁瑣,對長輩增加使用上的困難度,還有些許跳出對話方塊為英文,應修改為對臺灣人友善的操作介面。更有人認為,部分公務法制涉及行政院以外的機關(如考試院、銓敘部等),建議將院外機關也納入平臺,才能實際回應民眾需求。

另外,也有機關人員提出平臺參與至今的人數不多,質疑成效與效益。

# 第五章 國發會駐會記者調查結果分析

# 壹、駐會記者之參與動機與頻率

本次受訪的國發會駐會記者(以下簡稱駐會記者)都知道公共政策網路參與平臺,61.5%是透過國發會告知,30.7%是透過新聞媒體管道得知,7.7%是透過親友家人告知。駐會記者在「公共政策網路參與平臺」使用情形部分,有90.9%曾使用過,9.1%沒有使用過。



圖 5-1 駐會記者的公共政策網路參與平臺使用情形 (N=11)

駐會記者第一次使用參與平臺的所感興趣的議題有博愛座存廢、新版身分證、颱風假一律休全天不休半天、鞭刑、廢早自習、都市更新及加速癌症免疫細胞療法修法送入立院參與平臺等,但也有純瀏覽,了解平台運作。

駐會記者目前使用「公共政策網路參與平臺」的頻率以每周使用一次以上,但不到每天一次最高(30%),其次是每周使用不到一次(20%),有半數駐會記者表示使用頻率不一定。在停留平臺的時間方面,有半數停留在10分以內,其次是11至30分鐘(30%)及31分鐘至1小時(10%)。

相較於一般平臺使用者,國發會駐會記者的造訪頻率較頻繁,停留時間也較固定,並且停留十分鐘以內的比率高於一般使用者 20 個百分點以上,顯示為較頻繁造訪但快速瀏覽的使用方式。

# 貳、駐會記者的登入經驗與功能使用情形

調查顯示,在可複選的情況下,駐會記者以 Google 帳號登入較 facebook 多一些,但也有 40%的駐會記者從未登入過平臺,續問未登入過平臺的原因, 受訪的駐會記者皆表示看看就好、不想發言,所以不想登入。

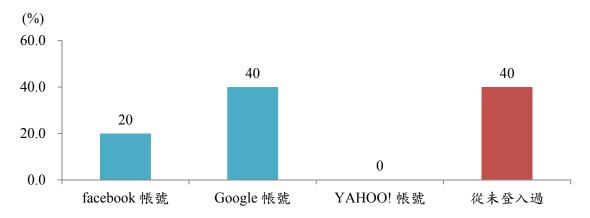


圖 5-2 駐會記者登入經驗 (N=10)

對於平臺網頁設計容不容易找到您所需要的服務功能部分,9成駐會記者 認為還算容易;僅有10%認為不太容易,而沒有人認為非常不容易。



圖 5-3 駐會記者對平臺網頁設計便利性評價 (N=10)

駐會記者使用參與平臺的功能情形,在可以複選的情形下,在提點子部分, 50%駐會記者曾經參與使用關注的功能,16.7%曾使用分享的功能,8.3%曾使用 提案的功能,但也有25%駐會記者都沒有使用過提點子的功能。 在眾開講的功能使用上,駐會記者還是大多使用關注的功能(44.4%),合計 22.2%使用過投票及分享的功能,33.3%則是都沒有使用過。在來監督的部分,駐會記者依舊較常使用的是關注的功能(37.5%),有12.5%是使用過打分數的功能,有半數駐會記者沒有使用過來監督功能,而在找首長部分,駐會記者都沒有使用過這項功能。整體來說,駐會記者大都是關注平臺上的議題,實際參與應用的比例較低。

# 參、駐會記者對提點子議題及運作瞭解情形

駐會記者關心提點子議題以醫療衛生(14.6%),其次是勞動條件(12.5%)及食品安全(10.4%)為主,其他議題關注比例皆低於一成以下。

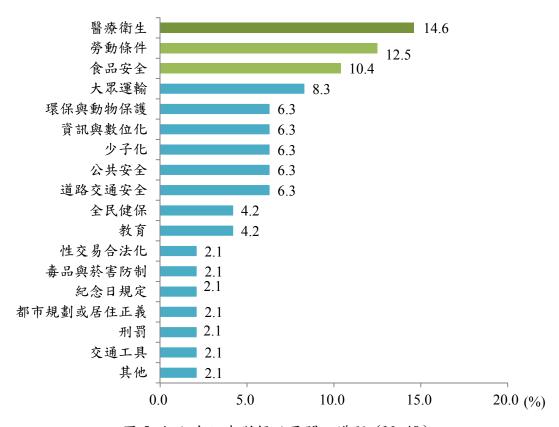
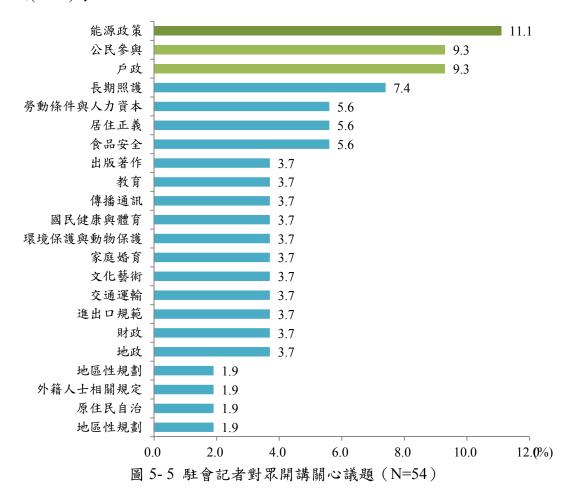


圖 5-4 駐會記者對提點子關心議題 (N=48)

另外,有77.8%駐會記者知道提點子附議期程由2階段調整為1階段,附議期程也由45日延長為60日,對平臺附議流程與規定的熟悉度明顯高於一般平臺使用者。而80%駐會記者認為成案門檻5000份是適當的,認為不適當的原因有:可再提高門檻,或應視提議內容的規模而定,不應齊頭式。

# 肆、駐會記者對眾開講議題及運作瞭解情形

駐會記者關心眾開講議題以能源政策(11.1%),其次是公民參與(9.3%)及戶政(9.3%)為主。



而駐會記者認為「眾開講」議題設定的政策重要性,有50%認為多半是重要政策議題,有40%認為多半不重要的政策議題,有10%覺得是看題目的層次而定。



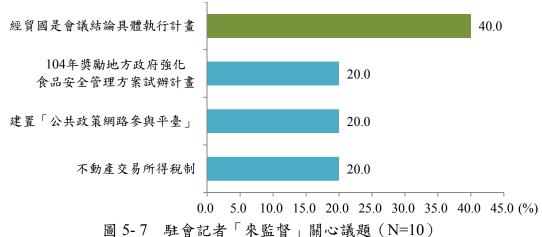
圖 5-6 駐會記者「眾開講」議題重要性 (N=10)

另外,有40%駐會記者認為「眾開講」議題設定上便帶有預設立場,有60% 駐會記者認為「眾開講」議題沒有帶有預設立場。

在參考資料方面,有50%駐會記者參考過網站上討論議題所提供的政策背景資料,在有參考議題背景資料的有60%認為背景資料包含不同的觀點,40%的覺得沒有包含不同觀點。

# 伍、駐會記者對來監督議題瞭解情形

駐會記者關心來監督議題經貿國是會議結論具體執行計畫的比例最高,約四成,104年獎勵地方政府強化食品安全管理方案試辦計畫、建置「公共政策網路參與平臺」及不動產交易所得稅制各有二成。



# 陸、駐會記者對參與平臺報導及機關回應建議

駐國發會記者有 60%的曾經報導過參與平臺的議題,曾報導的主題包括平臺連署門檻放低等、颱風假半天取消、營建署「都市生活住宅」及內政部「晶片身份證」等。而受訪駐會記者僅有一成曾經在參與平臺上留言,而有五成駐會記者認為機關應該在 30 天內回應民眾竟見,其次是 7 天的占 20%,10 天及14 天的有 10%,10%的沒有意見。整體而言,超過八成駐會記者覺得「公共政策網路參與平臺」可視議題而影響政策方向。

針對參與平臺系統功能上的建議,駐會記者認為可增加投票功能做隨機民調,以及附議名單可精簡成列表,並強化宣傳。而針對「公共政策網路參與平臺」實施要點,則建議可以精簡成民眾可了解的要點。在與民眾互動的部分, 建議平臺要確實回覆民眾提案,用白話回答,而非制式公文回覆,也不要只是 政令宣傳,應建立聯絡窗口,讓民眾可以書面或電話提供更多建言。

駐會記者對機關回應的建議,是希望各機關認真回覆民眾提案,並需與開放政府互補,加強宣傳(網路、電視),仔細評估,不用照單全收,但無論准駁皆能提供清楚說明。

駐會記者對參與平臺的建議,認為若有 1-2 個在參與平台上通過的議案能真正影響政策制定,可讓平臺更具公信力,政府應確實回應,不論是否採納都應給予理由或分析,否則民眾認為只是形式參與。而機關不要實問虛答,誠實面對民眾所求,誠懇回應眾所求,要確切解決問題。另外,可以提高眾開與講來監督的網路聲量。

# 第六章 主要發現與建議

# 壹、主要發現

# 一、平臺使用者雖然以男性、年輕及高學歷者為主,但可透過議題屬性改變使 用者結構

調查發現,平臺使用者明顯以男性、年輕、高學歷為特徵,非典型的網路族。而機關人員的性別比率較平均,而年齡略長於一般平臺使用者,集中在30至49歲,而學歷更高,研究所以上比率高達六成。

不過,與 105 年 5 月辦理的第一次調查相比可以發現,隨著熱門議題屬性改變,第二次調查顯然吸引更多的參與者,如高中生延後上學時間吸引了 15 至 19 歲的學生附議,同性婚姻合法化則吸引較多女性參與,這顯示政府若欲吸引更多元的民眾參與,可以透過議題操作來達成上述目標,進而改善平臺使用者的代表性。

# 二、多數平臺使用者是為了附議特定提案而來,偶發參與居多,未形成穩定參與習慣

第二次調查發現,近九成使用者初次造訪公共政策網路參與平臺都懷著清楚目的(88.8%),比率較第一次調查更高(83.9%)。其中,初次造訪的使用者以「參與附議」占比最高,達 67%,19.2%為了表達對於特定政策的立場而來,只有少數是隨意瀏覽或關心政府新政。

回訪情形方面,第二次調查雖有 3.8%是每天都會造訪的重度使用者,但初次造訪者高達半數 (50.3%),其餘使用者則以造訪頻率不定者居多;至於網站停留時間,約四成不固定,逾五成的停留時間不會超過 30 分鐘。駐會記者則較固定為快速瀏覽,半數停留時間在 10 分鐘以內。

兩次平臺使用者調查都指向,多數平臺使用者是偶發式參與,這應與公共 政策網路參與平臺採議題導向運作有關,即平臺吸引的是當下對於特定議題有 較高關注的使用者,但此運作模式較難吸引固定、常態瀏覽的使用者,顯示在 特殊目的的初次造訪、較少回訪情形,以及偶發式參與上。

#### 三、現階段平臺運作主要仰賴社群號召參與,而因新聞引介者增加

第二次調查發現,平臺使用者主要是透過人際網絡動員獲知公共政策網路

參與平臺的存在,在可複選的情況下,74.7%透過社群網站得知訊息,18.2%因親友家人告知,9.1%透過民間社團或協會得知;與第一次調查相比,有更多來訪者是透握社群網站獲知平臺訊息,不過,因為新聞媒體得知平臺者亦高出了約10個百分點。另一方面,機關人員和駐會記者則多因公務而得知平臺。

進一步分析發現,首度造訪平臺是為了參與附議或表達政策看法的使用者中,逾七成是透過社群網站的管道得知本平臺,此類透過社群動員而來的參與者,可能正是造就平臺使用者懷抱特定目的、偶發式參與的遠因;相對來說,透過傳統媒體吸引來的使用者,有較高比率是為了提議、關心政府新作為或好奇、隨便看看而來,比較可能帶來願意進一步瀏覽、瞭解平臺運作的使用者。

# 四、平臺服務功能以「提點子」最熱門,眾開講與來監督的參與度相對偏低

在平臺提供的四項功能單元中,以「提點子」的參與度最高,63.9%的受訪者曾參與過,參與率更甚第一次調查的 53.4%;焦點訪談來賓指出,提點子可快速瀏覽且貼近生活,因而較吸引人。相較之下,「眾開講」與「來監督」的參與度較低,分別有 25.8%和 20.4%的受訪者參與,與前次調查相比並無成長;另外,只有 4.3%受訪者使用過「找首長」服務,焦點訪談來賓認為此功能不見得適合作為平臺四大功能之一。

至於各項功能的運作設計檢討,「提點子」的附議門檻規則修改僅有 12.8% 知情,且只有七成滿意附議門檻;不滿意附議門檻的受訪者中,有七成認為目前的 5.000 份附議要求仍過高。

「眾開講」功能部份,以議題重要性的設定較受認同,逾八成受訪者認為「眾開講」中的政策議題多半為具有重要性,但在預設立場方面,則約五成認為眾開講議題還算中立,另有 47.7%認為機關有預設立場,比率明顯高於前次調查。

至於「眾開講」和「來監督」所提供的政策背景參考資料部分,則都有三成的閱讀率,且逾八成的滿意度,參考過「眾開講」政策背景資料的受訪者,有81.3%認同資料有呈現多元觀點;而參考過「來監督」提供的資料的受訪者,更有92.6%認為內容容易理解。

# 五、平臺參與者的活動「回文」增多,「主文」略減

公共政策網路參與平臺提供許多不同服務,各項服務也提供多項參與途徑讓民眾得以表達心聲。只是,各功能單元內的活動名稱雖然不一樣,但性質卻

極為類似,如「提點子」中的「提案」與「眾開講」的「留言」或「找首長」的寫信接近,都是由使用者自己提出主要論述;而「提點子」中的「附議」則與「眾開講」的「投票」或「來監督」中的「打分數」性質較相似,都是對既有的論述回答贊成或反對。

研究嘗試將使用者參與平台的方式,依提出「主文」、附和或回應他人的「回文」,以及不明確表達意見而僅追隨話題或分享到自己頁面的「潛水」來看,「主文」包括提點子的「提案」、眾開講和來監督的「留言」,「回文」則有提點子的「附議」、「協作」以及眾開講的「投票」和來監督的「打分數」,潛水在這裡則是指各功能單元的「關注」或「分享」。15

結果發現,全體平臺使用者有 52.9%參與過回文,9.4%發起主文也參與回文,1.1%只參與主文,36.6%只潛水。儘管與第一次調查相比,回文比率略增,主文略減,但由於仍有超過六成使用會參與主文及回文,比率並不低,顯示只要誘使民眾成功找到有興趣的議題,參與各功能單元內任一活動,只要脫離純瀏覽的狀態,便很可能使其成為積極發起主文或回應的參與者,而不僅是難以捉模且不表態潛水觀察者。

而駐會記者則以潛水(關注功能)為主,參與主文、回文者少;機關人員 也較少私下參與回文(參與民眾提點子附議的僅27%)。

#### 六、因親友分享而接觸議題者多,而意見形成逾七成依賴自身經驗

無論是初次到訪或重複到訪的使用者,在調查當天接觸議題的主要方式仍 是透過親友、社團介紹而直接連結到議題,佔六成;其次是進入平臺後隨意瀏 覽而找到感興趣的議題(16.2%)。

不過,即便是靠親友推薦而接觸議題,受訪者仍有 75.9%認為自己是根據本身經驗與感受進行判斷,而參與附議、打分數或投票,僅 7.4%是依賴社團與親友動員的建議進行附議或投票。比較特別的是,在平臺內有目標的搜尋關鍵字、機關或特定階段的受訪者,則有較高比例會參考資料以形成判斷。

#### 七、留言系統使用率僅一成四,對機關回應約七成滿意度

調查發現,平臺留言系統的使用率較低,僅 14.5%受訪者有使用經驗,不

-

^{15「}找首長」功能較單純,寫信給首長即是由自己提出觀點的「主文」,而他人無法附和或表達 意見,因而沒有「回文」的活動,也難以有「潛水」的潛在發起主文或回文者,因而運作模式 較不同而暫不納入本段討論。

過使用者的滿意度高達八成。

此外,針對政府機關對留言的回覆,全體受訪者對機關回應速度的滿意度 約六成七,而對內容的滿意度則高於七成。關於不滿意者所期待的回應時間, 合計有四成期望能在三天內得到回覆,回覆內容則希望避免制式罐頭回應,展 現溝通誠意,明確且淺白的說明具體措施。

進一步詢問民眾期待的政府回應模式,發現有四成期待政府機關能在第一時間先簡單回應,並承諾下次完整回應的時間,有三成希望機關能在固定的時限內回應留言,另有近三成的民眾可接受機關研擬商討完再提出完整回應。

#### 八、平臺使用者對於公共政策網路參與平臺的影響力仍有疑慮

關於公共政策網路參與平臺對政策的影響力,雖有 33.8%使用者認為能影響施政方向,5.9%認為無法影響,但 60.3%的受訪者認為平臺所蒐集到的民意影響力會隨議題性質而異。

交叉分析顯示,較相信平臺效用者有較高的推薦意願,因而將平臺推薦給 他人的經驗也較少,所有的受訪者中僅37.9%的受訪者曾有此經驗。

針對公共政策網路參與平臺的營運建議,提出建議的使用者中,以強化宣傳(39.4%)及擴大平臺影響力(15.5%)為主要意見,與前次調查相同。

#### 九、政府機關相關業務人員對平臺成果有所疑慮,關於後臺建議多

政府機關使用眾開講多,在本次調查中,眾開講有七成五的機關人員曾參 與過,而提點子有提案被指派的經驗則較少,約四成;另外僅兩位使用過來監 督。共通的是,眾開講和提案的回應,各機關大都需經過長官授權回應,對於 小編發言的管控謹慎。

在眾開講方面,仍有半數機關人員對開放議題能避免民眾對政策黑箱有所 疑慮,並有八成六認為開放議題會增加自己的行政工作負擔;而僅有五成四的 機關人員肯定機關開放議題討論有達到期望的效果。

在提點子部分,可以看見機關人員對於民眾提案多持較保留的態度,認為 內容仍有許多改進的空間,而肯定民眾的專業意見或有建設性者較少。所有機 關人員中也僅兩成七參與過民眾覆議。 政府機關人員針對平臺後臺建議多,期待更簡化以及有協助快速辦理的功能,如統整或分類。亦有機關人員站在民眾的角度,建議保持議題結束後的回應暢通,或期待未來平台能納入行政院以外的機關以真正回應民眾。

#### 十、國發會駐會記者對平臺較熟悉且使用模式較穩定,關注多而參與較少

國發會駐會記者們對於平臺的使用程度、熟悉度皆高於一般平臺使用者,高達九成曾使用過平臺,有77.8%知道提點子附議規定的更改,並有六成曾報導過平臺的議題。駐會記者的使用頻率也較固定,有三成會較規律的每週造訪平臺,且每次瀏覽時間較固定者逾八成,有50%每次僅停留10分鐘以內,另有30%每次大約停留11至30分鐘。

駐會記者得知平臺資訊的途徑,主要因公務而依賴國發會告知(61.5%) 與新聞媒體的管道得知(30.7%),而很少透過私人網絡取得平臺資訊。而使用 模式上也與一般使用者不同,並非主要參與附議,而是在各項功能單元中皆以 「關注」為主(提點子50%、眾開講44.4%、來監督37.5%)。

雖得知平臺資訊的途徑以及使用模式與一般民眾有差異,不過在感興趣的 議題的前幾名,與一般使用者仍有所重疊,如「提點子」中,駐會記者最感興 趣的是醫療衛生(14.6%),而勞動條件及食品安全,分別吸引了12.5%與10.4% 駐會記者的關注,而一般平臺使用者中亦有近半數對勞動條件有興趣,也有 37.2%對食品安全感興趣。而「眾開講」中,駐會記者較關注能源政策(11.1%)、 公民參與(9.3%)與戶政(9.3%)相關政策,其中能源政策亦是一般民眾所關心的。

駐會記者超過八成認為透過平臺蒐集的民意不一定能影響政策方向,還要依賴議題而定,對平臺的政策影響力評估與信心低於一般民眾。因此,針對平臺的主要建議也與一般使用者相近,認為平臺應加強宣傳,並重視政府機關的回應與態度,建議政府機關用白話回答,並建立聯絡窗口,讓民眾可以書面或電話提供更多建言,強調落實真正的公民參與。

# 貳、建議

#### 一、透過新聞媒體宣導政策議題,樹立平臺公信力

今年度針對公共政策網路參與平臺進行的兩次調查皆發現,平臺使用者對 於平臺影響力仍有不少疑慮,使用者建議也有一定比例指出對平臺成效的期待 與關注,可見建立公信力必然是平臺未來努力的重要方向。

因此,仍建議公共政策網路參與平臺應集結各部會的資源,選定二至三個 具有爭議性、影響對象較廣或能搭配熱門時機的政策,有計畫的透過社群、傳 統新聞媒體及周邊機關資源推廣平臺,也應該以此為個案,完整示範民眾如何 能夠過公共政策網路參與平臺影響政策走向,以建立平臺公信力及口碑。

尤其,第二次調查發現,透過新聞媒體而認識平臺的使用者,他們造訪平臺的目的並不是以參與附議為主,而是更傾向提案新議題或隨意瀏覽,是以,傳統媒體或許更適合用來培養平臺的常態使用者,並推廣「眾開講」與「來監督」兩項服務。

焦點訪談也強調,各功能單元或議題因性質與定位不同,須安排不同的宣傳手法,專業取向的議題應以認真投入公民參與者為對象,而需要普遍民意表態或互動的則更依賴大眾媒體的宣導。針對駐會記者朋友的調查中,駐會記者感興趣的議題與一般平臺使用者有所重疊,如勞動條件、食品安全與能源政策等,顯示出當前社會有些熱門議題的趨勢,應以民眾的興趣為依,讓「眾開講」與「來監督」服務能能事半功倍地吸引民眾參與。

#### 二、維繫平臺既有參與者,重視議題類型經營以增進回流率

公共政策網路參與平臺開台以來累積吸引超過 69 萬會員,但可惜的是,兩次調查皆顯示平臺的回訪率並不高,建議平臺能經營會員,建立聯繫方式,以主動推播通知,以進一步培養使用者的常態參與習慣,而不限於偶發或一次性參與。

為達成有效的推播,在目前平臺議題導向的基礎上,建議重視「議題類型」的分類與經營。根據兩次調查的議題參與比較發現,前次調查時熱門的交通議題,留下了部分使用者持續參與新的交通議題之附議,因此,透過持續的議題運作是可能維繫住既有的使用者,亦可能使他們熟悉平臺而選擇發起提案。而平臺除了通知關注中的議題進度,若能新的議題資訊傳遞到舊使用者手中,有機會大幅增加回流率。

再者,目前的議題僅能以關鍵字、機關、日期、附議數、階段進行搜尋,但各議題用詞多樣,尤其「提點子」當中提議的用詞紛雜,使得使用者即便透過關鍵字亦可能錯過感興趣之議題,因此,建議新增議題「分類」,加註議題類型標籤,使得平臺使用者可以根據標籤而找到感興趣的議題,透過該議題下方的標籤可更進一步得知平臺內其他相關或同類的議題。搭配會員經營,更可以提供會員選擇訂閱之議題類型,以寄發有效的通知。

#### 三、建立功能單元間的連結,拓展民眾瀏覽參與範圍

調查發現,平臺四大功能中,現階段提點子「以民為主」的提議、附議模式已取得高度的民眾參與,而眾開講、來監督等「回應政府」的功能單元則較乏人問津。該如何讓民眾不會僅在附議後便離開平臺,而將人潮蔓延至其他功能單元,將是平臺接下來重要的課題。

除了前述透過不同管道直接將民眾帶入「眾開講」與「來監督」外,亦可透過與「提點子」相同的議題分類標籤,將不同功能單元以議題類型互相連結, 增進民眾對公民參與不同階段政策的了解。

更進一步來看,若有民眾提案附議成功,且機關研擬後認為是可行的建議,可依此提議改善既有政策或執行新政策,是否有機會將議題轉至「眾開講」或「來監督」,進一步蒐集正反民意或讓參與過附議的民眾更輕易持續關注此議題。藉此一方面增加平臺各功能單元的參與率,另一方面亦可讓平臺使用者認識「眾開講」與「來監督」的功能,並對其中的議題有感,使得參與過附議的平臺使用者(目前平臺主要的來訪者),蔓延到其他功能單元,嘗試不同方式的公民網路參與,促進更全面的民主審議,提升公民的民主素養。

#### 四、追求「一鍵參與」,降低參與功能的步驟與複雜度

對比平臺使用者與全國 12 歲以上網路族的特性可以發現,平臺使用者在兩次調查中都有著男性化、年輕化、高學歷化等特質,顯示平臺目前仍傾向匯集特定群眾的意見,未來應該思考如何提升平臺意見的代表性,吸引更多不同背景民眾參與平臺的運作。

分析平臺四大服務中受訪者使用的功能項目可以發現,關注功能的使用率高,但是曾進行分享、留言、協作等需主動發聲、組織想法或操作較複雜的功能,使用率皆低;受訪者附議時不留言的原因中,有11%沒有積極參與,亦有少數是因為難以有條理的組織自己的想法或表達。

此外,也可以看到眾開講和來監督單元中提供的參考資料,由於資料多附在主畫面下端提供下載後開啟閱讀,目前只有不到兩成的受訪者曾閱讀過,可見步驟越複雜的功能或服務,使用度越低,無論參與者之年齡或學歷都沒有顯著的差異。

因此,若期待各種功能的參與度增加,仍建議降低參與門檻,盡量保持一 鍵完成動作,並增加圖表與製作影片,減少文字表達的比例,讓民眾可以更快 速瞭解政策。此外,簡潔的操作與說明也有利於媒體宣傳與推廣。

此外,根據連網設備的普及程度來看,普及率最高的是智慧型手機(84.5%), 也最常透過手機連上平臺,因此,未來應該特別注重適合智慧型手機使用族群 的頁面或 App 設計,而 App 作為簡易版的參與平臺,亦可能降低使用門檻,吸 引較年長、學歷較低的新參與者,或甚至納入因忙碌而難以積極主動參加的公 民,讓更多人有機會能透過零碎時間參與公共事務;並且,透過關注與通知設 定,亦能增加參與者重複造訪的機會。

#### 五、先尋求政府機關內部對於公共平台運作認同及定位

儘管本次針對各機關參與平臺運作同仁進行的調查回收率並不理想,但仍可看出,基層同仁對於平臺運作的態度仍傾向質疑,多數認為其影響只是增加工作負擔。研究以為,尋求政府機關內部對於公共平台運作認同並確認定位,其實是現階段需要優先努力的目標,只有當機關同仁高度認同公民參與,平臺提案與政策落實的連結也能有清楚的流程規範,才能讓平臺運作趨於成熟,真正發揮其影響力。

附錄一

交叉分配表

附表 1-1、開始使用公共政策網路參與平臺的時間

					105 年	
項目別	樣本	百分比	104 年	105年1-8月	9-10 月	忘記了
全體	1,568	100.0%	6.7%	10.7%	68.7%	14.0%
性別						
男性	1,127	100.0%	6.4%	11.4%	68.1%	14.1%
女性	441	100.0%	7.5%	8.6%	70.3%	13.6%
教育程度 **						
高中職、專科及以 下	511	100.0%	6.5%	6.8%	69.9%	16.8%
大學以上	1,057	100.0%	6.8%	12.5%	68.1%	12.6%
年齡 *						
19 歲以下	258	100.0%	5.4%	4.3%	75.2%	15.1%
20-29 歲	506	100.0%	7.9%	12.3%	65.0%	14.8%
30-39 歲	410	100.0%	6.6%	12.7%	65.9%	14.9%
40 歲以上	394	100.0%	6.1%	10.7%	72.1%	11.2%
職業						
政府聘僱人員	194	100.0%	8.8%	11.9%	68.0%	11.3%
民間企業人員	664	100.0%	6.2%	12.3%	68.1%	13.4%
學生、家管、退休 或無業者	628	100.0%	6.7%	9.1%	69.7%	14.5%
其他	82	100.0%	6.1%	6.1%	67.1%	20.7%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-2、得知公共政策網路參與平臺的管道

						親友			
			公務需	社群平	新聞媒	家人告	參加說	民間社	
項目別	樣本	百分比	要	恒军	醴	知	明會	團/協會	其他
全體	1,568	100.0%	3.4%	74.7%	18.2%	18.2%	0.8%	9.1%	2.4%
性別									
男性	1,127	100.0%	3.6%	77.1%	19.9%	13.7%	1.0%	9.7%	2.6%
女性	441	100.0%	2.9%	68.5%	14.1%	29.9%	0.5%	7.5%	1.8%
教育程度									
高中職、專科及	511	100.0%	1.8%	74.8%	17.2%	18.6%	0.6%	8.8%	2.2%
以下	311	100.070	1.0/0	74.670	17.2/0	10.070	0.070	0.070	2.2/0
大學以上	1,057	100.0%	4.3%	74.6%	18.7%	18.1%	0.9%	9.2%	2.5%
年齡									
19 歲以下	258	100.0%	0.4%	79.8%	20.5%	16.3%	0.0%	2.3%	1.2%
20-29 歲	506	100.0%	4.9%	74.9%	23.9%	14.8%	0.4%	7.7%	3.6%
30-39 歲	410	100.0%	4.1%	75.6%	14.1%	17.3%	0.5%	10.5%	1.7%
40 歲以上	394	100.0%	2.8%	70.1%	13.7%	24.9%	2.3%	13.7%	2.3%
職業									
政府聘僱人員	194	100.0%	10.3%	72.7%	21.1%	17.5%	2.1%	9.3%	2.6%
民間企業人員	664	100.0%	2.9%	75.0%	16.9%	19.3%	0.8%	11.6%	1.8%
學生、家管、退	628	100.0%	1.9%	75.8%	18.5%	18.0%	0.5%	6.8%	2.7%
休或無業者	028	100.076	1.970	73.870	10.570	18.070	0.576	0.870	2.770
其他	82	100.0%	3.7%	68.3%	20.7%	13.4%	1.2%	4.9%	3.7%
參與時間									
104 年	105	100.0%	6.7%	72.4%	24.8%	21.9%	1.0%	11.4%	1.9%
105 年 1-8 月	167	100.0%	9.0%	79.6%	21.6%	16.2%	1.8%	13.8%	2.4%
105 年 9-10 月	1,077	100.0%	1.9%	74.6%	16.8%	17.6%	0.5%	7.0%	2.2%
忘記了	219	100.0%	5.5%	72.6%	19.6%	21.0%	1.8%	14.6%	3.2%
來訪次數									
重複來訪	780	100.0%	5.1%	74.9%	21.3%	16.4%	1.0%	11.5%	2.7%
初次來訪	788	100.0%	1.8%	74.5%	15.2%	20.1%	0.6%	6.6%	2.0%

附表 1-3、第一次使用公共政策網路參與平臺的原因

表達 養成 製業 写信 政府 奇、隨 影形 便看 1,568 100.0% 2.2% 67.0% 19.2% 0.4% 0.0% 4.6% 5.9% 0.3% 0.4% 性別 a 1,127 100.0% 2.5% 69.1% 17.5% 0.4% 0.0% 5.1% 4.9% 0.3% 0.2% 女性 441 100.0% 1.6% 61.7% 23.6% 0.5% 0.0% 3.2% 8.4% 0.2% 0.9% 教育程度 高中職、專科及 以下 大學以上 1,057 100.0% 2.6% 67.9% 17.7% 0.6% 0.0% 5.7% 5.1% 0.0% 0.2% 年齡 a 19 歲以下 258 100.0% 0.8% 70.9% 16.3% 0.0% 0.0% 2.7% 8.5% 0.8% 0.0% 100.0% 2.6% 69.4% 17.2% 0.4% 0.0% 3.6% 6.7% 0.0% 0.2% 30-39 歲 410 100.0% 2.9% 60.7% 22.7% 0.7% 0.0% 5.1% 4.9% 0.5% 1.0% 40 歲以上 394 100.0% 2.0% 68.0% 20.1% 0.5% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3% 0.3% 0.3% 0.3% 0.3% 0.3% 0.3
項目別       様本       百分比       提議       附議       第       公成 以府       新作       便看       忘記         項目別       様本       百分比       提議       附議       第       互動       長       為       看       其他       了         全種       1,568       100.0%       2.2%       67.0%       19.2%       0.4%       0.0%       4.6%       5.9%       0.3%       0.4%         性別       a       月性       441       100.0%       2.5%       69.1%       17.5%       0.4%       0.0%       5.1%       4.9%       0.3%       0.2%         女性       441       100.0%       1.6%       61.7%       23.6%       0.5%       0.0%       5.1%       4.9%       0.3%       0.2%         教育程度       高中職、專科及以下       1,057       100.0%       2.6%       67.9%       17.7%       0.6%       0.0%       5.7%       5.1%       0.0%       0.2%         年齢       a       19       506       10.0%       2.6%       69.4%       17.2%       0.4%       0.0%       2.7%       8.5%       0.8%       0.0%         20-29 歳       506       100.0%       2.6%       69.4%       17.2%       0.4%       0.0%       2.6%
野菜   「
項目別 様本 百分比 提議 附議 策 互動 長 為 看 其他 了 全體 1,568 100.0% 2.2% 67.0% 19.2% 0.4% 0.0% 4.6% 5.9% 0.3% 0.4% 性別 a 月性 441 100.0% 1.6% 61.7% 23.6% 0.5% 0.0% 3.2% 8.4% 0.2% 0.9% 教育程度 高中職、專科及以下 大學以上 1,057 100.0% 2.6% 67.9% 17.7% 0.6% 0.0% 5.7% 5.1% 0.0% 0.5% 0.0% 4.1% 6.2% 0.4% 0.5% 0.0% 30.3% 0.2% 4.1% 0.5% 0.0% 30.3% 0.2% 40 歲以下
項目別
全體       1,568       100.0%       2.2%       67.0%       19.2%       0.4%       0.0%       4.6%       5.9%       0.3%       0.4%         性別       a       1,127       100.0%       2.5%       69.1%       17.5%       0.4%       0.0%       5.1%       4.9%       0.3%       0.2%         女性       441       100.0%       1.6%       61.7%       23.6%       0.5%       0.0%       3.2%       8.4%       0.2%       0.9%         教育程度       511       100.0%       1.4%       65.2%       22.3%       0.2%       0.0%       5.7%       5.1%       0.0%       0.9%         大學以上       1,057       100.0%       2.6%       67.9%       17.7%       0.6%       0.0%       4.1%       6.2%       0.4%       0.5%         年齡       a       19 歲以下       258       100.0%       0.8%       70.9%       16.3%       0.0%       0.0%       2.7%       8.5%       0.8%       0.0%         20-29 歲       506       100.0%       2.6%       69.4%       17.2%       0.4%       0.0%       3.6%       6.7%       0.0%       0.2%         30-39 歲       410       100.0%       2.9%       60.7%       22.7%       <
性別 a 1,127 100.0% 2.5% 69.1% 17.5% 0.4% 0.0% 5.1% 4.9% 0.3% 0.2% 女性 441 100.0% 1.6% 61.7% 23.6% 0.5% 0.0% 3.2% 8.4% 0.2% 0.9% 教育程度 高中職、專科及以下 大學以上 1,057 100.0% 2.6% 67.9% 17.7% 0.6% 0.0% 4.1% 6.2% 0.4% 0.5% 年齢 a 19 歳以下 258 100.0% 0.8% 70.9% 16.3% 0.0% 0.0% 2.7% 8.5% 0.8% 0.0% 20-29 歳 506 100.0% 2.6% 69.4% 17.2% 0.4% 0.0% 3.6% 6.7% 0.0% 0.2% 0.2% 30-39 歳 410 100.0% 2.9% 68.0% 20.1% 0.5% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3% 0.3% 0.0% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3% 0.3%
男性 女性 441 100.0% 2.5% 69.1% 17.5% 0.4% 0.0% 5.1% 4.9% 0.3% 0.2% 女性 441 100.0% 1.6% 61.7% 23.6% 0.5% 0.0% 3.2% 8.4% 0.2% 0.9% 教育程度 高中職、專科及 511 100.0% 1.4% 65.2% 22.3% 0.2% 0.0% 5.7% 5.1% 0.0% 0.2% 大學以上 1,057 100.0% 2.6% 67.9% 17.7% 0.6% 0.0% 4.1% 6.2% 0.4% 0.5% 年齢 a 19 歳以下 258 100.0% 0.8% 70.9% 16.3% 0.0% 0.0% 2.7% 8.5% 0.8% 0.0% 20-29 歳 506 100.0% 2.6% 69.4% 17.2% 0.4% 0.0% 3.6% 6.7% 0.0% 0.2% 30-39 歳 410 100.0% 2.9% 60.7% 22.7% 0.7% 0.0% 6.6% 4.9% 0.5% 1.0% 40 歳以上 394 100.0% 2.0% 68.0% 20.1% 0.5% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3%
女性       441       100.0%       1.6%       61.7%       23.6%       0.5%       0.0%       3.2%       8.4%       0.2%       0.9%         教育程度       高中職、專科及以下       511       100.0%       1.4%       65.2%       22.3%       0.2%       0.0%       5.7%       5.1%       0.0%       0.2%         大學以上       1,057       100.0%       2.6%       67.9%       17.7%       0.6%       0.0%       4.1%       6.2%       0.4%       0.5%         年齡       a       258       100.0%       0.8%       70.9%       16.3%       0.0%       0.0%       2.7%       8.5%       0.8%       0.0%         20-29 歲       506       100.0%       2.6%       69.4%       17.2%       0.4%       0.0%       3.6%       6.7%       0.0%       0.2%         30-39 歲       410       100.0%       2.9%       60.7%       22.7%       0.7%       0.0%       5.1%       4.1%       0.0%       0.3%         40 歲以上       394       100.0%       2.0%       68.0%       20.1%       0.5%       0.0%       5.1%       4.1%       0.0%       0.3%
教育程度       511 100.0%       1.4% 65.2% 22.3%       0.2% 0.0% 5.7% 5.1% 0.0% 0.2%         大學以上       1,057 100.0% 2.6% 67.9% 17.7% 0.6% 0.0% 4.1% 6.2% 0.4% 0.5%         年齡       a         19 歲以下       258 100.0% 0.8% 70.9% 16.3% 0.0% 0.0% 0.0% 2.7% 8.5% 0.8% 0.0% 0.0% 20-29 歲 506 100.0% 2.6% 69.4% 17.2% 0.4% 0.0% 3.6% 6.7% 0.0% 0.2% 4.0% 0.0% 3.6% 6.7% 0.0% 0.2% 0.3% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0
高中職、專科及 以下 大學以上 1,057 100.0% 2.6% 67.9% 17.7% 0.6% 0.0% 4.1% 6.2% 0.4% 0.5% 年齡 19 歲以下 20-29 歲 30-39 歲 410 100.0% 2.6% 68.0% 20.1% 0.5% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3%
以下 大學以上       1,057       100.0%       1.4%       65.2%       22.3%       0.2%       0.0%       5.7%       5.1%       0.0%       0.2%         年齡       a       1,057       100.0%       2.6%       67.9%       17.7%       0.6%       0.0%       4.1%       6.2%       0.4%       0.5%         年齡       a       258       100.0%       0.8%       70.9%       16.3%       0.0%       0.0%       2.7%       8.5%       0.8%       0.0%         20-29 歲       506       100.0%       2.6%       69.4%       17.2%       0.4%       0.0%       3.6%       6.7%       0.0%       0.2%         30-39 歲       410       100.0%       2.9%       60.7%       22.7%       0.7%       0.0%       6.6%       4.9%       0.5%       1.0%         40 歲以上       394       100.0%       2.0%       68.0%       20.1%       0.5%       0.0%       5.1%       4.1%       0.0%       0.3%
以下 大學以上 1,057 100.0% 2.6% 67.9% 17.7% 0.6% 0.0% 4.1% 6.2% 0.4% 0.5% 年齡 a 19 歲以下 20-29 歲 30-39 歲 410 100.0% 2.6% 69.4% 17.2% 0.4% 0.0% 3.6% 6.7% 0.0% 0.2% 394 100.0% 2.0% 68.0% 20.1% 0.5% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3%
年齢       a       258 100.0% 0.8% 70.9% 16.3% 0.0% 0.0% 0.0% 2.7% 8.5% 0.8% 0.0% 0.0% 20-29 歲 506 100.0% 2.6% 69.4% 17.2% 0.4% 0.0% 3.6% 6.7% 0.0% 0.2% 410 100.0% 2.9% 60.7% 22.7% 0.7% 0.0% 6.6% 4.9% 0.5% 1.0% 40 歲以上 394 100.0% 2.0% 68.0% 20.1% 0.5% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3%
19 歲以下       258 100.0%       0.8% 70.9% 16.3%       0.0% 0.0% 2.7% 8.5% 0.8% 0.0%         20-29 歲       506 100.0% 2.6% 69.4% 17.2% 0.4% 0.0% 3.6% 6.7% 0.0% 0.2%         30-39 歲       410 100.0% 2.9% 60.7% 22.7% 0.7% 0.0% 6.6% 4.9% 0.5% 1.0%         40 歲以上       394 100.0% 2.0% 68.0% 20.1% 0.5% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3%
20-29 歲       506 100.0%       2.6% 69.4% 17.2%       0.4% 0.0% 3.6% 6.7% 0.0% 0.2%         30-39 歲       410 100.0% 2.9% 60.7% 22.7% 0.7% 0.0% 6.6% 4.9% 0.5% 1.0%         40 歲以上       394 100.0% 2.0% 68.0% 20.1% 0.5% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3%
30-39 歲       410 100.0%       2.9% 60.7%       22.7%       0.7%       0.0%       6.6%       4.9%       0.5%       1.0%         40 歲以上       394 100.0%       2.0% 68.0%       20.1%       0.5%       0.0%       5.1%       4.1%       0.0%       0.3%
40 歲以上 394 100.0% 2.0% 68.0% 20.1% 0.5% 0.0% 5.1% 4.1% 0.0% 0.3%
職業 a l l l l l l l l l l l l l l l l l l
政府聘僱人員 194 100.0% 4.6% 61.9% 17.5% 0.5% 0.0% 7.7% 6.7% 0.0% 1.0%
民間企業人員 664 100.0% 2.0% 67.6% 20.6% 0.6% 0.0% 4.2% 4.4% 0.2% 0.5%
學生、家管、退
628   100.0%   1.8%   69.1%   17.4%   0.3%   0.0%   3.5%   7.5%   0.3%   0.2%   1.8%   69.1%   17.4%   0.3%   0.0%   3.5%   7.5%   0.3%   0.2%   1.8%   69.1%   17.4%   0.3%   0.0%   3.5%   7.5%   0.3%   0.2%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%   1.8%
其他 82 100.0% 2.4% 58.5% 25.6% 0.0% 0.0% 8.5% 3.7% 1.2% 0.0%
参與時間         a
104 年 105 100.0% 4.8% 50.5% 27.6% 1.0% 0.0% 4.8% 11.4% 0.0% 0.0%
105 年 1-8 月 167 100.0% 4.2% 64.7% 15.6% 0.6% 0.0% 6.0% 6.6% 0.6% 1.8%
105 年 9-10 月 1,077 100.0% 1.6% 71.3% 18.4% 0.4% 0.0% 3.9% 4.2% 0.3% 0.0%
忘記了 219 100.0% 2.7% 55.7% 21.9% 0.5% 0.0% 6.8% 11.0% 0.0% 1.4%
來訪次數         a
重複來訪 780 100.0% 3.5% 63.7% 20.0% 0.5% 0.0% 5.4% 6.2% 0.1% 0.6%
初次來訪 788 100.0% 1.0% 70.3% 18.4% 0.4% 0.0% 3.8% 5.6% 0.4% 0.1%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-4、使用多元帳號登入經驗

			facebook	Google 帳	YAHOO!	從未登入
項目別	樣本	百分比	帳號	號	帳號	過
全體	1,568	100.0%	54.1%	24.0%	4.9%	24.9%
性別						
男性	1,127	100.0%	54.4%	26.3%	5.3%	22.4%
女性	441	100.0%	53.3%	18.1%	3.9%	31.3%
教育程度						
高中職、專科及以下	511	100.0%	56.0%	17.8%	4.7%	29.2%
大學以上	1,057	100.0%	53.2%	27.0%	5.0%	22.9%
年齢						
19 歲以下	258	100.0%	50.4%	24.0%	1.6%	29.8%
20-29 歲	506	100.0%	50.4%	31.6%	6.1%	20.4%
30-39 歲	410	100.0%	55.9%	23.4%	5.4%	23.2%
40 歲以上	394	100.0%	59.4%	14.7%	5.1%	29.4%
職業						
政府聘僱人員	194	100.0%	58.8%	21.1%	5.2%	26.3%
民間企業人員	664	100.0%	55.6%	21.5%	5.7%	23.2%
學生、家管、退休或	628	100.0%	50.3%	27.1%	4.0%	26.9%
無業者	028	100.076	30.376	27.170	4.070	20.970
其他	82	100.0%	59.8%	26.8%	4.9%	20.7%
<b>參與時間</b>						
104 年	105	100.0%	60.0%	32.4%	7.6%	17.1%
105年1-8月	167	100.0%	58.1%	34.1%	7.2%	16.2%
105 年 9-10 月	1,077	100.0%	51.8%	20.9%	4.1%	27.4%
忘記了	219	100.0%	59.4%	27.4%	5.9%	23.3%
來訪次數						
重複來訪	780	100.0%	58.7%	32.1%	5.8%	16.7%
初次來訪	788	100.0%	49.5%	16.0%	4.1%	33.1%

附表 1-5、【從未登入者】沒有登入平臺的原因

	7, 12		•				
					看看就		
			想使用,			不知道如	
			但不想連		發言,所	何登入、	
			結社群帳	沒有社群	以不想登	尚在摸索	
項目別	樣本	百分比	號	帳號	入	中	其他
全體	391	100.0%	21.5%	1.5%	29.4%	43.2%	4.3%
性別							
男性	253	100.0%	20.2%	1.6%	29.6%	44.3%	4.3%
女性	138	100.0%	23.9%	1.4%	29.0%	41.3%	4.3%
教育程度							
高中職、專科及以	149	100.0%	22.8%	1.3%	26.8%	46.3%	2.7%
下	149	100.076	22.070	1.570	20.870	40.370	2.170
大學以上	242	100.0%	20.7%	1.7%	31.0%	41.3%	5.4%
年齢							
19 歲以下	77	100.0%	24.7%	1.3%	33.8%	36.4%	3.9%
20-29 歲	103	100.0%	22.3%	1.0%	30.1%	41.7%	4.9%
30-39 歲	95	100.0%	23.2%	1.1%	30.5%	43.2%	2.1%
40 歲以上	116	100.0%	17.2%	2.6%	25.0%	49.1%	6.0%
職業							
政府聘僱人員	51	100.0%	27.5%	3.9%	29.4%	33.3%	5.9%
民間企業人員	154	100.0%	20.1%	1.3%	26.0%	49.4%	3.2%
學生、家管、退休	169	100.0%	22.5%	1.2%	32.5%	39.1%	4.7%
或無業者	109	100.076	22.370	1.270	32.370	39.170	4.770
其他	17	100.0%	5.9%	0.0%	29.4%	58.8%	5.9%
參與時間 a							
104 年	18	100.0%	22.2%	0.0%	44.4%	27.8%	5.6%
105 年 1-8 月	27	100.0%	14.8%	3.7%	55.6%	25.9%	0.0%
105 年 9-10 月	295	100.0%	22.0%	1.4%	24.4%	48.1%	4.1%
忘記了	51	100.0%	21.6%	2.0%	39.2%	29.4%	7.8%
來訪次數 a							
重複來訪	130	100.0%	21.5%	3.1%	42.3%	28.5%	4.6%
初次來訪	261	100.0%	21.5%	0.8%	23.0%	50.6%	4.2%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-6、【從未登入者】曾瀏覽的功能單元

								常見問		都未瀏
項目別		樣本	百分比	提點子	眾開講	來監督	找首長	題	其他	覽過
全體		391	100.0%	37.6%	28.4%	27.1%	5.1%	26.3%	1.8%	11.0%
性別	**									
男性		253	100.0%	36.0%	29.2%	29.2%	5.1%	25.3%	2.0%	11.1%
女性		138	100.0%	40.6%	26.8%	23.2%	5.1%	28.3%	1.4%	10.9%
教育程度										
高中職、專科		140	100.0%	39.6%	27.5%	20.1%	4.0%	28.2%	1.3%	12.1%
及以下		149	100.076	39.070	27.370	20.170	4.070	20.270	1.570	12.170
大學以上		242	100.0%	36.4%	28.9%	31.4%	5.8%	25.2%	2.1%	10.3%
年齢	***									
19 歲以下		77	100.0%	53.2%	26.0%	14.3%	7.8%	28.6%	0.0%	7.8%
20-29 歲		103	100.0%	38.8%	31.1%	24.3%	4.9%	22.3%	1.9%	10.7%
30-39 歲		95	100.0%	36.8%	28.4%	43.2%	8.4%	31.6%	1.1%	7.4%
40 歲以上		116	100.0%	26.7%	27.6%	25.0%	0.9%	24.1%	3.4%	16.4%
職業	*									
政府聘僱人員		51	100.0%	41.2%	33.3%	33.3%	5.9%	29.4%	0.0%	3.9%
民間企業人員		154	100.0%	30.5%	27.3%	32.5%	4.5%	26.0%	3.2%	11.7%
學生、家管、		160	100.0%	43.8%	28.4%	20.7%	5.3%	27.2%	1.2%	9.5%
退休或無業者		109	100.070	43.670	20.470	20.770	3.370	27.270	1.2/0	9.570
其他		17	100.0%	29.4%	23.5%	23.5%	5.9%	11.8%	0.0%	41.2%
<b>參與時間</b>	*									
104 年		18	100.0%	44.4%	38.9%	38.9%	16.7%	55.6%	0.0%	0.0%
105 年 1-8 月		27	100.0%	59.3%	44.4%	40.7%	14.8%	25.9%	0.0%	0.0%
105 年 9-10 月		295	100.0%	34.2%	24.1%	24.1%	2.0%	23.7%	2.4%	12.5%
忘記了		51	100.0%	43.1%	41.2%	33.3%	13.7%	31.4%	0.0%	11.8%
來訪次數										
重複來訪		130	100.0%	43.8%	36.9%	37.7%	10.8%	31.5%	3.1%	5.4%
初次來訪		261	100.0%	34.5%	24.1%	21.8%	2.3%	23.8%	1.1%	13.8%

附表 1-7、平臺登入會員制度

图 农 1-7 一   至 豆 八 盲 员 啊 及			開放透過網站	維持目前3種	
			本身的帳號登	openeID 就可	增加其他
項目別	樣本	百分比	λ	以	openID
全體	1,567	100.0%	38.9%	54.0%	7.1%
性別					
男性	1,127	100.0%	39.0%	53.9%	7.1%
女性	440	100.0%	38.9%	54.1%	7.0%
教育程度					
高中職、專科及以下	510	100.0%	41.4%	52.9%	5.7%
大學以上	1,057	100.0%	37.7%	54.5%	7.8%
年齢					
19 歲以下	257	100.0%	36.6%	56.4%	7.0%
20-29 歲	506	100.0%	41.7%	50.4%	7.9%
30-39 歲	410	100.0%	36.1%	56.6%	7.3%
40 歲以上	394	100.0%	39.8%	54.3%	5.8%
職業 **					
政府聘僱人員	194	100.0%	41.8%	52.1%	6.2%
民間企業人員	664	100.0%	36.4%	56.3%	7.2%
學生、家管、退休或	627	100.0%	41.0%	53.1%	5.9%
無業者	027	100.070	11.070	05.170	0.570
其他	82	100.0%	36.6%	46.3%	17.1%
<b>參與時間</b>					
104 年	105	100.0%	45.7%	46.7%	7.6%
105 年 1-8 月	167	100.0%	40.7%	53.9%	5.4%
105 年 9-10 月	1,076	100.0%	37.6%	55.2%	7.2%
忘記了	219	100.0%	40.6%	51.6%	7.8%
來訪次數					
重複來訪	780	100.0%	41.0%	51.9%	7.1%
初次來訪	787	100.0%	36.8%	56.0%	7.1%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-8、使用公共政策網路參與平臺頻率

						<i></i>			
						每周使			
						用一次			
						以上,但	每周使	今天第	
				一天好	每天一	不到每	用不到	一次使	
項目別		樣本	百分比	幾次	次	天一次	一次	用	不一定
全體		1,568	100.0%	1.4%	2.4%	6.4%	7.2%	50.3%	32.3%
性別	***								
男性		1,127	100.0%	1.6%	3.2%	7.0%	7.4%	47.0%	33.8%
女性		441	100.0%	0.9%	0.5%	4.8%	6.8%	58.5%	28.6%
教育程度	***								
高中職、專科及		<b>711</b>	100.00/	1.60/	2.70/	5.20/	2.70/	55.60/	20.10/
以下		511	100.0%	1.6%	3.7%	5.3%	3.7%	55.6%	30.1%
大學以上		1,057	100.0%	1.3%	1.8%	6.9%	8.9%	47.7%	33.4%
年齢	***								
19 歲以下		258	100.0%	0.4%	3.1%	5.8%	2.7%	60.5%	27.5%
20-29 歲		506	100.0%	2.4%	3.8%	7.9%	9.9%	44.5%	31.6%
30-39 歲		410	100.0%	1.5%	1.5%	6.3%	9.8%	46.3%	34.6%
40 歲以上		394	100.0%	0.8%	1.3%	4.8%	4.1%	55.1%	34.0%
職業									
政府聘僱人員		194	100.0%	0.0%	2.6%	5.2%	10.3%	51.5%	30.4%
民間企業人員		664	100.0%	2.1%	2.4%	7.2%	6.2%	46.7%	35.4%
學生、家管、退		(20	100.00/	1.00/	2 40/	( 10/	7.00/	52.20/	20.20/
休或無業者		628	100.0%	1.0%	2.4%	6.1%	7.0%	53.3%	30.3%
其他		82	100.0%	2.4%	2.4%	4.9%	9.8%	52.4%	28.0%
<b>参與時間</b>	***								
104 年		105	100.0%	1.9%	4.8%	7.6%	16.2%	21.0%	48.6%
105 年 1-8 月		167	100.0%	3.0%	4.8%	18.6%	24.0%	9.6%	40.1%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	0.9%	2.1%	4.9%	2.8%	64.4%	24.8%
忘記了		219	100.0%	2.3%	0.9%	3.7%	11.9%	25.6%	55.7%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%, 不適合進行卡方檢定。

附表 1-9、每次使用公共政策網路參與平臺的停留時間

			10 分鐘	10-30 分	31 分鐘	1小時以	
項目別	樣本	百分比	以內	鐘	~1 小時	上	不一定
全體	1,568	100.0%	27.9%	27.6%	4.2%	0.9%	39.4%
性別							
男性	1,127	100.0%	27.5%	28.8%	4.5%	1.0%	38.2%
女性	441	100.0%	28.8%	24.5%	3.4%	0.7%	42.6%
教育程度 *	*						
高中職、專科及以 下	511	100.0%	24.9%	24.1%	3.5%	1.0%	46.6%
大學以上	1,057	100.0%	29.3%	29.3%	4.5%	0.9%	36.0%
年齡 *	**						
19 歲以下	258	100.0%	25.2%	26.7%	1.9%	0.8%	45.3%
20-29 歲	506	100.0%	26.1%	34.6%	5.7%	1.0%	32.6%
30-39 歲	410	100.0%	32.0%	25.1%	5.1%	0.7%	37.1%
40 歲以上	394	100.0%	27.7%	21.8%	2.8%	1.0%	46.7%
職業							
政府聘僱人員	194	100.0%	30.4%	27.8%	4.1%	0.0%	37.6%
民間企業人員	664	100.0%	28.9%	26.8%	4.8%	0.8%	38.7%
學生、家管、退休 或無業者	628	100.0%	25.8%	29.9%	3.3%	1.0%	40.0%
其他	82	100.0%	29.3%	15.9%	6.1%	3.7%	45.1%
參與時間 *	**						
104 年	105	100.0%	28.6%	38.1%	10.5%	1.0%	21.9%
105 年 1-8 月	167	100.0%	28.1%	50.3%	3.6%	0.6%	17.4%
105 年 9-10 月	1,077	100.0%	28.4%	23.8%	3.6%	0.8%	43.4%
忘記了	219	100.0%	24.7%	24.2%	4.6%	1.4%	45.2%
來訪次數 *	**						
重複來訪	780	100.0%	27.2%	33.7%	5.5%	1.0%	32.6%
初次來訪	788	100.0%	28.6%	21.6%	2.9%	0.8%	46.2%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%, 不適合進行卡方檢定。

附表 1-10、網頁設計評價——容易找到所需的服務功能

項目別		樣本	百分比	非常容易	還算容易	不太容易	非常不容易
全體		1,568	100.0%	12.3%	69.6%	15.4%	2.7%
性別	**						
男性		1,127	100.0%	13.6%	67.3%	16.0%	3.2%
女性		441	100.0%	9.1%	75.5%	14.1%	1.4%
教育程度							
高中職、專科及以	人下	511	100.0%	14.3%	69.7%	13.5%	2.5%
大學以上		1,057	100.0%	11.4%	69.5%	16.4%	2.7%
年齢	***						
19 歲以下		258	100.0%	18.6%	73.6%	7.0%	0.8%
20-29 歲		506	100.0%	15.2%	72.3%	11.1%	1.4%
30-39 歲		410	100.0%	11.2%	67.8%	17.8%	3.2%
40 歲以上		394	100.0%	5.6%	65.2%	24.1%	5.1%
職業	*						
政府聘僱人員		194	100.0%	12.4%	66.5%	19.6%	1.5%
民間企業人員		664	100.0%	11.0%	68.1%	16.9%	4.1%
學生、家管、退休	大或	628	100.0%	14.0%	72.0%	12.4%	1.6%
無業者		028	100.070	14.070	72.070	12.4/0	1.07
其他		82	100.0%	9.8%	70.7%	17.1%	2.4%
<b>參與時間</b>	*						
104 年		105	100.0%	13.3%	64.8%	21.0%	1.0%
105年1-8月		167	100.0%	12.6%	64.7%	19.2%	3.6%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	11.7%	71.2%	14.9%	2.1%
忘記了		219	100.0%	14.6%	67.6%	12.3%	5.5%
來訪次數							
重複來訪		780	100.0%	13.2%	66.8%	17.4%	2.6%
初次來訪		788	100.0%	11.4%	72.3%	13.5%	2.8%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%, 不適合進行卡方檢定。

附表 1-11、「常見問題」對解答網站使用問題的協助程度

				非常有幫	還算有幫	不太有幫	完全沒幫	沒有使用
項目別		樣本	百分比	助	助	助	助	過
全體		1,568	100.0%	10.0%	60.0%	8.8%	1.5%	19.6%
性別								
男性		1,127	100.0%	10.5%	60.1%	9.4%	1.6%	18.5%
女性		441	100.0%	8.8%	59.9%	7.3%	1.4%	22.7%
教育程度	*							
高中職、專科及以		511	100.0%	12.7%	59.3%	6.8%	1.2%	20.0%
下		311	100.070	12.770	39.370	0.670	1.2/0	20.070
大學以上		1,057	100.0%	8.7%	60.4%	9.7%	1.7%	19.5%
年齢	*							
19 歲以下		258	100.0%	12.0%	63.2%	5.4%	0.8%	18.6%
20-29 歲		506	100.0%	11.1%	62.3%	6.9%	1.0%	18.8%
30-39 歲		410	100.0%	9.3%	57.3%	9.8%	2.7%	21.0%
40 歲以上		394	100.0%	8.1%	57.9%	12.4%	1.5%	20.1%
職業	**							
政府聘僱人員		194	100.0%	9.3%	70.1%	9.3%	0.0%	11.3%
民間企業人員		664	100.0%	9.6%	58.9%	9.2%	2.0%	20.3%
學生、家管、退休		628	100.0%	10.2%	60.7%	8.3%	1.6%	19.3%
或無業者		028	100.070	10.270	00.770	0.570	1.070	17.570
其他		82	100.0%	13.4%	40.2%	8.5%	1.2%	36.6%
<b>多與時間</b>	**							
104 年		105	100.0%	14.3%	62.9%	12.4%	1.0%	9.5%
105 年 1-8 月		167	100.0%	13.2%	56.3%	12.0%	4.2%	14.4%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	8.7%	60.2%	8.1%	1.4%	21.6%
忘記了		219	100.0%	11.9%	60.7%	8.2%	0.5%	18.7%
來訪次數	***							
重複來訪		780	100.0%	11.9%	59.2%	10.5%	1.9%	16.4%
初次來訪		788	100.0%	8.1%	60.8%	7.1%	1.1%	22.8%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-12、智慧型手機造訪平臺經驗

項目別		樣本	百分比	有	沒有
全體		1,568	100.0%	56.2%	43.8%
性別	***				
男性		1,127	100.0%	52.4%	47.6%
女性		441	100.0%	66.0%	34.0%
教育程度	***				
高中職、專科及以下		511	100.0%	66.1%	33.9%
大學以上		1,057	100.0%	51.4%	48.6%
年齢	***				
19 歲以下		258	100.0%	69.8%	30.2%
20-29 歲		506	100.0%	48.8%	51.2%
30-39 歲		410	100.0%	57.3%	42.7%
40 歲以上		394	100.0%	55.6%	44.4%
職業	***				
政府聘僱人員		194	100.0%	66.5%	33.5%
民間企業人員		664	100.0%	54.5%	45.5%
學生、家管、退休或無業	者	628	100.0%	57.5%	42.5%
其他		82	100.0%	35.4%	64.6%
<b>多</b> 與時間					
104 年		105	100.0%	67.6%	32.4%
105 年 1-8 月		167	100.0%	55.1%	44.9%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	55.9%	44.1%
忘記了		219	100.0%	53.0%	47.0%
來訪次數					
重複來訪		780	100.0%	55.0%	45.0%
初次來訪		788	100.0%	57.4%	42.6%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-13、行動網頁設計評價——智慧型手機造訪容易找到所需的服務功能

				非常容	還算容	不太容	非常不	純瀏覽、未
項目別		樣本	百分比	易	易	易	容易	回答
全體		881	100.0%	12.5%	48.8%	11.0%	1.9%	25.8%
性別								
男性		590	100.0%	13.1%	50.7%	10.8%	2.4%	23.1%
女性		291	100.0%	11.3%	45.0%	11.3%	1.0%	31.3%
教育程度	**							
高中職、專科及以		338	100.0%	14.8%	45.9%	7.7%	1.5%	30.2%
下		330	100.070	14.070	73.770	7.770	1.370	30.270
大學以上		543	100.0%	11.0%	50.6%	13.1%	2.2%	23.0%
年龄	***							
19 歲以下		180	100.0%	17.2%	50.6%	9.4%	0.6%	22.2%
20-29 歲		247	100.0%	15.0%	55.1%	11.3%	2.0%	16.6%
30-39 歲		235	100.0%	11.1%	50.6%	13.2%	1.3%	23.8%
40 歲以上		219	100.0%	7.3%	38.4%	9.6%	3.7%	41.1%
職業								
政府聘僱人員		129	100.0%	10.1%	52.7%	11.6%	3.9%	21.7%
民間企業人員		362	100.0%	12.2%	45.9%	11.9%	2.2%	27.9%
學生、家管、退休		361	100.0%	13.3%	50.1%	10.5%	1.1%	24.9%
或無業者		301	100.070	13.370	30.170	10.570	1.170	24.970
其他		29	100.0%	17.2%	51.7%	3.4%	0.0%	27.6%
<b>參與時間</b>	***							
104 年		71	100.0%	18.3%	47.9%	12.7%	2.8%	18.3%
105年1-8月		92	100.0%	10.9%	59.8%	19.6%	3.3%	6.5%
105 年 9-10 月		602	100.0%	11.1%	48.0%	9.0%	1.7%	30.2%
忘記了		116	100.0%	17.2%	44.8%	13.8%	1.7%	22.4%
來訪次數	***							
重複來訪		429	100.0%	15.9%	50.3%	14.9%	2.8%	16.1%
初次來訪		452	100.0%	9.3%	47.3%	7.3%	1.1%	35.0%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%, 不適合進行卡方檢定。

附表 1-14、曾參與的「提點子」活動

								沒參與
								過此單
項目別	樣本	百分比	提案	附議	協作	關注	分享	元
全體	1,558	100.0%	4.5%	58.5%	1.9%	16.6%	10.3%	36.1%
性別								
男性	1,120	100.0%	5.3%	61.3%	2.2%	17.2%	11.2%	33.7%
女性	438	100.0%	2.5%	51.4%	0.9%	14.8%	8.0%	42.5%
教育程度								
高中職、專科及 以下	504	100.0%	4.4%	54.8%	2.6%	15.9%	10.1%	39.3%
大學以上	1,054	100.0%	4.6%	60.2%	1.5%	16.9%	10.3%	34.6%
年齡								
19 歲以下	256	100.0%	3.9%	62.5%	2.7%	15.6%	4.7%	33.2%
20-29 歲	506	100.0%	4.0%	64.4%	2.2%	19.4%	9.5%	30.0%
30-39 歲	406	100.0%	4.7%	56.9%	1.7%	16.7%	13.3%	37.4%
40 歲以上	390	100.0%	5.4%	49.7%	1.0%	13.3%	11.8%	44.6%
職業								
政府聘僱人員	194	100.0%	6.7%	55.2%	2.1%	20.6%	13.9%	34.0%
民間企業人員	659	100.0%	4.9%	59.9%	1.8%	16.1%	12.4%	34.7%
學生、家管、退	624	100.0%	3.2%	59.1%	1.9%	16.8%	7.1%	36.9%
休或無業者	024	100.076	3.270	39.170	1.970	10.870	7.170	30.9%
其他	81	100.0%	6.2%	49.4%	1.2%	8.6%	8.6%	46.9%
<b>參與時間</b>								
104 年	104	100.0%	9.6%	65.4%	2.9%	32.7%	14.4%	18.3%
105 年 1-8 月	167	100.0%	10.8%	77.2%	1.8%	30.5%	18.0%	16.8%
105 年 9-10 月	1,072	100.0%	3.2%	55.3%	1.3%	11.7%	7.1%	41.0%
忘記了	215	100.0%	3.7%	56.3%	4.2%	22.3%	18.1%	35.3%
來訪次數								
重複來訪	775	100.0%	7.2%	68.1%	3.1%	23.4%	14.7%	24.4%
初次來訪	783	100.0%	1.8%	48.9%	0.6%	9.8%	5.9%	47.8%

附表 1-15、[提點子] 附議規則修改的熟悉度

項目別		樣本	百分比	知道	不知道
全體		1,568	100.0%	12.8%	87.2%
性別	**				
男性		1,127	100.0%	14.2%	85.8%
女性		441	100.0%	9.1%	90.9%
教育程度					
高中職、專科及以下		511	100.0%	11.7%	88.3%
大學以上		1,057	100.0%	13.2%	86.8%
年齢					
19 歲以下		258	100.0%	12.8%	87.2%
20-29 歲		506	100.0%	15.0%	85.0%
30-39 歲		410	100.0%	12.4%	87.6%
40 歲以上		394	100.0%	10.2%	89.8%
職業					
政府聘僱人員		194	100.0%	14.9%	85.1%
民間企業人員		664	100.0%	13.4%	86.6%
學生、家管、退休或無業者		628	100.0%	11.1%	88.9%
其他		82	100.0%	14.6%	85.4%
<b>參與時間</b>	***				
104 年		105	100.0%	27.6%	72.4%
105 年 1-8 月		167	100.0%	22.8%	77.2%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	9.5%	90.5%
忘記了		219	100.0%	14.2%	85.8%
來訪次數	***				
重複來訪		780	100.0%	17.9%	82.1%
初次來訪		788	100.0%	7.6%	92.4%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-16、[提點子] 附議門檻的適當程度

項目別	樣本	百分比	適當	不適當
全體	1,568	100.0%	72.2%	27.8%
性別 *				
男性	1,127	100.0%	73.8%	26.2%
女性	441	100.0%	68.0%	32.0%
教育程度				
高中職、專科及以下	511	100.0%	71.6%	28.4%
大學以上	1,057	100.0%	72.5%	27.5%
年齡 **				
19 歲以下	258	100.0%	74.4%	25.6%
20-29 歲	506	100.0%	76.9%	23.1%
30-39 歲	410	100.0%	68.3%	31.7%
40 歲以上	394	100.0%	68.8%	31.2%
職業				
政府聘僱人員	194	100.0%	68.6%	31.4%
民間企業人員	664	100.0%	72.9%	27.1%
學生、家管、退休或無業者	628	100.0%	72.9%	27.1%
其他	82	100.0%	69.5%	30.5%
<b>参與時間</b>				
104 年	105	100.0%	66.7%	33.3%
105 年 1-8 月	167	100.0%	75.4%	24.6%
105 年 9-10 月	1,077	100.0%	72.2%	27.8%
忘記了	219	100.0%	72.1%	27.9%
來訪次數				
重複來訪	780	100.0%	72.3%	27.7%
初次來訪	788	100.0%	72.1%	27.9%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-17、[提點子] 附議門檻不適當原因

項目別	樣本	百分比	份數太多	份數太多	其他
全體	436	100.0%	70.9%	13.5%	15.6%
性別					
男性	295	100.0%	70.5%	12.2%	17.3%
女性	141	100.0%	71.6%	16.3%	12.1%
教育程度					
高中職、專科及以下	145	100.0%	72.4%	15.9%	11.7%
大學以上	291	100.0%	70.1%	12.4%	17.5%
年齡					
19 歲以下	66	100.0%	80.3%	10.6%	9.1%
20-29 歲	117	100.0%	70.9%	15.4%	13.7%
30-39 歲	130	100.0%	69.2%	15.4%	15.4%
40 歲以上	123	100.0%	67.5%	11.4%	21.1%
職業					
政府聘僱人員	61	100.0%	70.5%	19.7%	9.8%
民間企業人員	180	100.0%	68.3%	15.6%	16.1%
學生、家管、退休或無業	170	100.0%	73.5%	11.2%	15.3%
者	170	100.070	73.370	11.270	13.370
其他	25	100.0%	72.0%	0.0%	28.0%
<b>参與時間</b>					
104 年	35	100.0%	74.3%	17.1%	8.6%
105 年 1-8 月	41	100.0%	70.7%	17.1%	12.2%
105 年 9-10 月	299	100.0%	70.2%	12.4%	17.4%
忘記了	61	100.0%	72.1%	14.8%	13.1%
來訪次數					
重複來訪	216	100.0%	71.8%	14.8%	13.4%
初次來訪	220	100.0%	70.0%	12.3%	17.7%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-18、[提點子] 附議時留言經驗

						沒有參與過
項目別		樣本	百分比	有	沒有	附議
全體		1,557	100.0%	22.9%	35.5%	41.60%
性別	***					
男性		1,119	100.0%	25.4%	35.8%	38.80%
女性		438	100.0%	16.7%	34.7%	48.60%
教育程度						
高中職、專科及以一	F	504	100.0%	22.0%	32.7%	45.20%
大學以上		1,053	100.0%	23.4%	36.8%	39.80%
年齢	***					
19 歲以下		256	100.0%	27.0%	35.5%	37.50%
20-29 歲		505	100.0%	29.7%	34.7%	35.60%
30-39 歲		406	100.0%	19.7%	37.2%	43.10%
40 歲以上		390	100.0%	14.9%	34.9%	50.30%
職業	*					
政府聘僱人員		194	100.0%	16.5%	38.7%	44.80%
民間企業人員		658	100.0%	22.2%	37.7%	40.10%
學生、家管、退休或	無業	624	100.0%	24.8%	34.3%	40.90%
者		024	100.070	24.070	54.570	40.507
其他		81	100.0%	29.6%	19.8%	50.60%
<b>參與時間</b>	***					
104 年		104	100.0%	39.4%	26.0%	34.60%
105 年 1-8 月		167	100.0%	34.7%	42.5%	22.80%
105 年 9-10 月		1,071	100.0%	19.3%	35.9%	44.70%
忘記了		215	100.0%	23.7%	32.6%	43.70%
來訪次數	***					
重複來訪		775	100.0%	29.9%	38.2%	31.90%
初次來訪		782	100.0%	16.0%	32.9%	51.20%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.}a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-19、曾參與的「眾開講」活動

							沒參與過
項目別	樣本	百分比	投票	留言	關注	分享	此單元
全體	1,564	100.0%	15.9%	5.4%	12.9%	6.1%	74.2%
性別							
男性	1,126	100.0%	16.7%	5.7%	14.0%	6.4%	72.7%
女性	438	100.0%	13.7%	4.6%	9.8%	5.3%	78.1%
教育程度							
高中職、專科及以 下	508	100.0%	15.6%	4.5%	12.0%	5.7%	74.4%
大學以上	1,056	100.0%	16.0%	5.8%	13.3%	6.3%	74.1%
年齡							
19 歲以下	256	100.0%	16.0%	4.7%	12.5%	3.1%	74.2%
20-29 歲	505	100.0%	15.8%	6.3%	13.7%	5.9%	73.3%
30-39 歲	410	100.0%	16.1%	5.1%	12.4%	6.8%	75.1%
40 歲以上	393	100.0%	15.5%	4.8%	12.5%	7.4%	74.6%
職業							
政府聘僱人員	194	100.0%	16.5%	7.2%	13.4%	8.2%	72.2%
民間企業人員	663	100.0%	18.3%	5.7%	13.0%	7.4%	72.9%
學生、家管、退休 或無業者	625	100.0%	13.6%	4.6%	12.6%	4.2%	75.7%
其他	82	100.0%	12.2%	3.7%	12.2%	4.9%	79.3%
<b>參與時間</b>							
104 年	105	100.0%	32.4%	13.3%	27.6%	16.2%	50.5%
105 年 1-8 月	167	100.0%	26.3%	4.8%	21.0%	10.2%	56.3%
105 年 9-10 月	1,073	100.0%	11.6%	3.9%	8.6%	4.2%	81.2%
忘記了	219	100.0%	20.5%	9.1%	20.5%	7.3%	65.3%
來訪次數							
重複來訪	778	100.0%	23.3%	8.2%	18.3%	8.6%	63.6%
初次來訪	786	100.0%	8.5%	2.5%	7.5%	3.6%	84.7%

註: 本題為複選題,不進行卡方檢定。

附表 1-20、[眾開講] 議題設定的政策重要性評價

				多半是	多半是	都是		
			都是重	重要	不重要	不重要		
			要政策	政策議	政策議	政策議		沒看過、
項目別	樣本	百分比	議題	題	題	題	其他	不清楚
全體	1,568							
性別 *	1,500	100.070	13.070	30.070	10.770	1.770	2.770	10.070
男性	1,127	100.0%	17.3%	49.4%	11.3%	1.7%	2.7%	17.7%
女性	441	100.0%					3.6%	
教育程度		100.070	11.170	55.170	7.170	1.070	3.070	20.570
高中職、專科及以								
下	511	100.0%	17.0%	49.1%	9.4%	1.2%	2.7%	20.5%
- 大學以上	1,057	100.0%	14.9%	51.4%	11.3%	1.9%	3.0%	17.6%
年齢 *	1,007	100.070	11.570	01.1,0	11.5,0	1.5 / 0	2.070	17.070
19 歲以下	258	100.0%	12.8%	58.5%	6.6%	1.2%	1.6%	19.4%
20-29 歲	506	100.0%					1.4%	
30-39 歲	410	100.0%					3.9%	
40 歲以上	394	100.0%					4.8%	
職業 ***								
政府聘僱人員	194	100.0%	23.2%	48.5%	15.5%	0.5%	2.1%	10.3%
民間企業人員	664	100.0%	16.9%	47.9%	10.1%	2.9%	3.5%	18.8%
學生、家管、退休								
或無業者	628	100.0%	12.4%	55.6%	9.9%	0.8%	1.9%	19.4%
其他	82	100.0%	11.0%	40.2%	9.8%	1.2%	8.5%	29.3%
<b>多與時間</b> **								
104 年	105	100.0%	15.2%	55.2%	19.0%	1.0%	2.9%	6.7%
105 年 1-8 月	167	100.0%	17.4%	49.7%	15.0%	1.2%	1.2%	15.6%
105 年 9-10 月	1,077	100.0%	15.3%	49.9%	8.9%	1.9%	3.1%	20.9%
忘記了	219	100.0%	15.5%	53.0%	11.9%	0.9%	3.7%	15.1%
來訪次數 ***								
重複來訪	780	100.0%	15.4%	52.6%	13.1%	1.8%	3.2%	14.0%
初次來訪	788	100.0%	15.7%	48.7%	8.2%	1.5%	2.7%	23.1%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.}a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-21、「眾開講」議題設定之預設立場評價

			有預設立	沒有預設		
項目別	樣本	百分比	場	立場	沒看過	其他
全體	1,568	100.0%	20.5%	21.7%	57.1%	0.80%
性別						
男性	1,127	100.0%	21.0%	22.3%	55.7%	1.00%
女性	441	100.0%	19.0%	20.2%	60.5%	0.20%
教育程度 *						
高中職、專科及以下	511	100.0%	24.7%	20.4%	54.8%	0.20%
大學以上	1,057	100.0%	18.4%	22.3%	58.2%	1.00%
年齡 *						
19 歲以下	258	100.0%	22.1%	24.0%	53.5%	0.40%
20-29 歲	506	100.0%	20.2%	25.7%	53.6%	0.60%
30-39 歲	410	100.0%	18.3%	19.0%	61.0%	1.70%
40 歲以上	394	100.0%	22.1%	17.8%	59.9%	0.30%
職業						
政府聘僱人員	194	100.0%	20.1%	24.2%	55.2%	0.50%
民間企業人員	664	100.0%	19.6%	20.2%	59.2%	1.10%
學生、家管、退休或	628	100.0%	21.8%	22.5%	55.3%	0.50%
無業者	028	100.070	21.670	22.370	33.370	0.3070
其他	82	100.0%	18.3%	22.0%	58.5%	1.20%
<b>参</b> 與時間						
104 年	105	100.0%	17.1%	27.6%	54.3%	1.00%
105 年 1-8 月	167	100.0%	20.4%	15.0%	63.5%	1.20%
105 年 9-10 月	1,077	100.0%	20.7%	22.5%	56.1%	0.70%
忘記了	219	100.0%	21.0%	20.1%	58.4%	0.50%
來訪次數						
重複來訪	780	100.0%	19.9%	22.2%	57.2%	0.80%
初次來訪	788	100.0%	21.1%	21.2%	57.0%	0.80%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-22、參考「眾開講」所提供的政策背景資料經驗

項目別		樣本	百分比	有	沒有
全體		1,568	100.0%	30.6%	69.4%
性別	***				
男性		1,127	100.0%	34.3%	65.7%
女性		441	100.0%	21.3%	78.7%
教育程度	*				
高中職、專科及以下		511	100.0%	26.6%	73.4%
大學以上		1,057	100.0%	32.5%	67.5%
年齢	**				
19 歲以下		258	100.0%	31.0%	69.0%
20-29 歲		506	100.0%	35.2%	64.8%
30-39 歲		410	100.0%	31.2%	68.8%
40 歲以上		394	100.0%	23.9%	76.1%
職業					
政府聘僱人員		194	100.0%	33.5%	66.5%
民間企業人員		664	100.0%	27.7%	72.3%
學生、家管、退休或無	業者	628	100.0%	31.5%	68.5%
其他		82	100.0%	40.2%	59.8%
<b>参與時間</b>	***				
104 年		105	100.0%	46.7%	53.3%
105 年 1-8 月		167	100.0%	51.5%	48.5%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	25.3%	74.7%
忘記了		219	100.0%	33.3%	66.7%
來訪次數	***				
重複來訪		780	100.0%	38.8%	61.2%
初次來訪		788	100.0%	22.5%	77.5%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-23、[眾開講] 背景資料的多元觀點評價

				沒有多元觀
項目別	樣本	百分比	有多元觀點	點
全體	480	100.0%	80.6%	19.4%
性別				
男性	386	100.0%	80.1%	19.9%
女性	94	100.0%	83.0%	17.0%
教育程度				
高中職、專科及以下	136	100.0%	84.6%	15.4%
大學以上	344	100.0%	79.1%	20.9%
年齢 **				
19 歲以下	80	100.0%	93.8%	6.3%
20-29 歲	178	100.0%	82.6%	17.4%
30-39 歲	128	100.0%	75.8%	24.2%
40 歲以上	94	100.0%	72.3%	27.7%
職業				
政府聘僱人員	65	100.0%	73.8%	26.2%
民間企業人員	184	100.0%	78.8%	21.2%
學生、家管、退休或無業者	198	100.0%	84.3%	15.7%
其他	33	100.0%	81.8%	18.2%
<b>多與時間</b>				
104 年	49	100.0%	73.5%	26.5%
105 年 1-8 月	86	100.0%	82.6%	17.4%
105 年 9-10 月	272	100.0%	82.7%	17.3%
忘記了	73	100.0%	75.3%	24.7%
來訪次數				
重複來訪	303	100.0%	77.9%	22.1%
初次來訪	177	100.0%	85.3%	14.7%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-24、曾參與的「來監督」活動

							沒參與過
項目別	樣本	百分比	打分數	留言	關注	分享	此單元
全體	1,564	100.0%	6.4%	4.4%	13.4%	4.7%	79.6%
性別							
男性	1,124	100.0%	7.9%	5.4%	15.5%	5.5%	76.4%
女性	440	100.0%	2.5%	1.8%	8.0%	2.7%	87.7%
教育程度							
高中職、專科及以 下	511	100.0%	5.7%	3.1%	13.3%	5.3%	80.0%
大學以上	1,053	100.0%	6.7%	5.0%	13.4%	4.5%	79.4%
年齢							
19 歲以下	258	100.0%	5.0%	3.1%	12.0%	2.7%	82.2%
20-29 歲	505	100.0%	5.9%	5.0%	14.1%	5.0%	78.4%
30-39 歲	408	100.0%	6.1%	4.2%	14.7%	4.9%	78.4%
40 歲以上	393	100.0%	8.1%	4.8%	12.0%	5.6%	80.7%
職業							
政府聘僱人員	193	100.0%	8.3%	5.7%	17.6%	5.2%	74.6%
民間企業人員	663	100.0%	7.1%	5.0%	14.5%	5.9%	78.3%
學生、家管、退休 或無業者	627	100.0%	5.3%	3.5%	10.8%	3.3%	82.1%
其他	81	100.0%	4.9%	3.7%	13.6%	4.9%	82.7%
<b>参與時間</b>							
104 年	105	100.0%	12.4%	7.6%	21.9%	6.7%	63.8%
105 年 1-8 月	167	100.0%	13.8%	7.2%	24.6%	6.0%	64.7%
105 年 9-10 月	1,073	100.0%	4.6%	3.6%	10.4%	3.7%	84.2%
忘記了	219	100.0%	6.8%	4.6%	15.1%	7.8%	76.3%
來訪次數							
重複來訪	779	100.0%	10.1%	6.5%	18.0%	6.5%	71.6%
初次來訪	785	100.0%	2.7%	2.3%	8.8%	2.9%	87.5%

註: 本題為複選題,不進行卡方檢定。

附表 1-25、參考「來監督」所提供的背景資料經驗

項目別	樣本	百分比	有	沒有
全體	1,568	100.0%	31.3%	68.7%
性別 **				
男性	1,127	100.0%	33.8%	66.2%
女性	441	100.0%	24.9%	75.1%
教育程度				
高中職、專科及以下	511	100.0%	30.7%	69.3%
大學以上	1,057	100.0%	31.6%	68.4%
年齡 *				
19 歲以下	258	100.0%	31.0%	69.0%
20-29 歲	506	100.0%	35.0%	65.0%
30-39 歲	410	100.0%	32.0%	68.0%
40 歲以上	394	100.0%	26.1%	73.9%
職業				
政府聘僱人員	194	100.0%	32.5%	67.5%
民間企業人員	664	100.0%	32.1%	67.9%
學生、家管、退休或無業者	628	100.0%	29.8%	70.2%
其他	82	100.0%	34.1%	65.9%
<b>多與時間</b> ***				
104 年	105	100.0%	48.6%	51.4%
105 年 1-8 月	167	100.0%	51.5%	48.5%
105 年 9-10 月	1,077	100.0%	26.3%	73.7%
忘記了	219	100.0%	32.4%	67.6%
來訪次數 ***				
重複來訪	780	100.0%	40.0%	60.0%
初次來訪	788	100.0%	22.7%	77.3%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-26、[來監督] 參考資料的內容理解難易度評價

			非常容易	還算容易	不太容易	非常不容
項目別	樣本	百分比	理解	理解	理解	易理解
全體	491	100.0%	12.8%	79.8%	6.5%	0.8%
性別						
男性	381	100.0%	13.9%	80.3%	5.2%	0.5%
女性	110	100.0%	9.1%	78.2%	10.9%	1.8%
教育程度						
高中職、專科及以下	157	100.0%	16.6%	79.0%	3.8%	0.6%
大學以上	334	100.0%	11.1%	80.2%	7.8%	0.9%
年齢						
19 歲以下	80	100.0%	20.0%	78.8%	1.3%	0.0%
20-29 歲	177	100.0%	12.4%	81.4%	5.6%	0.6%
30-39 歲	131	100.0%	12.2%	77.9%	8.4%	1.5%
40 歲以上	103	100.0%	8.7%	80.6%	9.7%	1.0%
職業						
政府聘僱人員	63	100.0%	7.9%	87.3%	4.8%	0.0%
民間企業人員	213	100.0%	12.2%	77.5%	9.4%	0.9%
學生、家管、退休或	187	100.0%	14.4%	80.7%	4.3%	0.5%
無業者	107	100.070	14.4/0	80.770	4.3 /0	0.570
其他	28	100.0%	17.9%	75.0%	3.6%	3.6%
參與時間 a						
104 年	51	100.0%	17.6%	72.5%	9.8%	0.0%
105 年 1-8 月	86	100.0%	5.8%	84.9%	5.8%	3.5%
105 年 9-10 月	283	100.0%	12.4%	82.0%	5.3%	0.4%
忘記了	71	100.0%	19.7%	70.4%	9.9%	0.0%
來訪次數						
重複來訪	312	100.0%	11.9%	79.5%	7.7%	1.0%
初次來訪	179	100.0%	14.5%	80.4%	4.5%	0.6%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-27、使用「找首長」功能 經驗

項目別	樣本	百分比	有	沒有
全體	1,568	100.0%	4.3%	95.7%
性別				
男性	1,127	100.0%	4.4%	95.6%
女性	441	100.0%	3.9%	96.1%
教育程度				
高中職、專科及以下	511	100.0%	4.1%	95.9%
大學以上	1,057	100.0%	4.4%	95.6%
年齢				
19 歲以下	258	100.0%	2.7%	97.3%
20-29 歲	506	100.0%	4.0%	96.0%
30-39 歲	410	100.0%	4.4%	95.6%
40 歲以上	394	100.0%	5.6%	94.4%
職業 *				
政府聘僱人員	194	100.0%	6.2%	93.8%
民間企業人員	664	100.0%	5.6%	94.4%
學生、家管、退休或無業者	628	100.0%	2.5%	97.5%
其他	82	100.0%	2.4%	97.6%
<b>参與時間</b>				
104 年	105	100.0%	8.6%	91.4%
105 年 1-8 月	167	100.0%	4.2%	95.8%
105 年 9-10 月	1,077	100.0%	3.8%	96.2%
忘記了	219	100.0%	4.6%	95.4%
來訪次數 **				
重複來訪	780	100.0%	5.9%	94.1%
初次來訪	788	100.0%	2.7%	97.3%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-28、取得感興趣議題的方式

· 村衣 1-20 · 环行 数 9		,, , , .		ı	1	ı	1	1	
				透過親友	在平臺內				
				社團介	搜尋最多	在平臺內	在平臺內	進入平臺	
				紹、分享	人點閱、	搜尋特定	選擇特定	隨意瀏	
				而連結進	討論的議	關鍵字或	階段的議	覽,看到	
項目別		樣本	百分比	平臺	題	機關	題瀏覽	就點進去	其他
全體		1,568	100.0%	60.6%	8.3%	4.8%	7.5%	16.2%	2.6%
性別	***								
男性		1,127	100.0%	57.5%	9.2%	5.1%	8.7%	16.2%	3.3%
女性		441	100.0%	68.5%	5.9%	4.1%	4.5%	16.1%	0.9%
教育程度									
高中職、專科及 以下		511	100.0%	59.9%	10.0%	4.9%	5.5%	17.6%	2.2%
大學以上		1,057	100.0%	60.9%	7.5%	4.7%	8.5%	15.5%	2.8%
年齢	***								
19 歲以下		258	100.0%	54.3%	11.6%	5.4%	7.4%	20.5%	0.8%
20-29 歲		506	100.0%	50.8%	10.1%	6.9%	10.1%	18.6%	3.6%
30-39 歲		410	100.0%	65.1%	7.1%	4.4%	7.3%	13.7%	2.4%
40 歲以上		394	100.0%	72.6%	5.1%	2.0%	4.6%	12.9%	2.8%
職業									
政府聘僱人員		194	100.0%	58.8%	5.7%	6.7%	8.8%	18.6%	1.5%
民間企業人員		664	100.0%	63.4%	8.1%	3.6%	7.4%	14.8%	2.7%
學生、家管、退		620	100.0%	58.8%	9.7%	4.9%	7.3%	17.00/	2.2%
休或無業者		628	100.0%	38.870	9.770	4.970	7.570	17.0%	2.270
其他		82	100.0%	56.1%	4.9%	8.5%	7.3%	15.9%	7.3%
<b>參與時間</b>	**								
104 年		105	100.0%	51.4%	7.6%	7.6%	13.3%	17.1%	2.9%
105 年 1-8 月		167	100.0%	53.3%	10.8%	10.8%	10.2%	11.4%	3.6%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	63.6%	7.7%	3.4%	6.2%	16.7%	2.3%
忘記了		219	100.0%	55.7%	9.6%	5.5%	9.1%	16.9%	3.2%
來訪次數	***								
重複來訪		780	100.0%	55.0%	10.5%	6.8%	8.5%	16.3%	2.9%
初次來訪		788	100.0%	66.1%	6.1%	2.8%	6.6%	16.1%	2.3%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%, 不適合進行卡方檢定。

附表 1-29、附議、投票或打分數的意見形成過程

		1 77 21 113	无沙风巡	-	1			
						參考網站		
						提供的議		
				參考社團		題資料或		沒有附
				或親友動	依據自己	自行查詢		議、投票
				員時的建	的經驗或	相關資料		或打分數
項目別		樣本	百分比	議	感受決定	後決定	其他	過
全體		1,499	100.0%	4.4%	45.4%	9.8%	0.2%	40.2%
性別	*							
男性		1,073	100.0%	4.8%	47.0%	10.4%	0.3%	37.6%
女性		426	100.0%	3.5%	41.3%	8.2%	0.0%	46.9%
教育程度	**							
高中職、專科及以		483	100.0%	5.0%	43.7%	6.0%	0.0%	45.3%
下		403	100.070	3.070	43.770	0.070	0.076	43.370
大學以上		1,016	100.0%	4.1%	46.2%	11.6%	0.3%	37.8%
年齡	**							
19 歲以下		243	100.0%	4.5%	49.8%	7.0%	0.0%	38.7%
20-29 歲		479	100.0%	4.0%	48.4%	12.7%	0.4%	34.4%
30-39 歲		395	100.0%	5.1%	42.3%	11.9%	0.3%	40.5%
40 歲以上		382	100.0%	4.2%	41.9%	5.8%	0.0%	48.2%
職業								
政府聘僱人員		187	100.0%	4.8%	41.7%	12.3%	0.0%	41.2%
民間企業人員		638	100.0%	5.5%	46.4%	9.9%	0.2%	38.1%
學生、家管、退休		594	100.0%	3.7%	46.6%	8.4%	0.3%	40.9%
或無業者		374	100.070	3.770	40.070	0.470	0.570	40.570
其他		80	100.0%	0.0%	36.3%	13.8%	0.0%	50.0%
<b>多與時間</b>	***							
104 年		104	100.0%	7.7%	50.0%	18.3%	0.0%	24.0%
105 年 1-8 月		165	100.0%	4.2%	63.0%	12.7%	0.6%	19.4%
105 年 9-10 月		1,019	100.0%	4.1%	42.4%	8.6%	0.1%	44.7%
忘記了		211	100.0%	4.3%	43.6%	9.0%	0.5%	42.7%
來訪次數	***							
重複來訪		757	100.0%	6.1%	52.3%	12.5%	0.3%	28.8%
初次來訪		742	100.0%	2.7%	38.3%	7.0%	0.1%	51.9%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-29、附議、投票或打分數的意見形成過程(續)

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·							
					參考網站		
					提供的議		
			參考社團		題資料或		沒有附
			或親友動	依據自己	自行查詢		議、投票
			員時的建	的經驗或	相關資料		或打分數
項目別	樣本	百分比	議	感受決定	後決定	其他	過
全體	1,499	100.0%	4.4%	45.4%	9.8%	0.2%	40.2%
搜尋議題方式 a							
透過親友社團介							
紹、分享而連結進平	924	100.0%	6.0%	46.0%	7.7%	0.0%	40.4%
室室							
在平臺內搜尋最多							
人點閱、討論的議題	126	100.0%	4.8%	54.0%	11.1%	0.0%	30.2%
在平臺內搜尋特定							
關鍵字或機關	69	100.0%	4.3%	44.9%	20.3%	0.0%	30.4%
在平臺內選擇特定							
階段的議題瀏覽	112	100.0%	0.9%	44.6%	23.2%	0.0%	31.3%
進入平臺隨意瀏							
覽,看到就點進去	229	100.0%	0.4%	38.4%	7.9%	0.0%	53.3%
其他	39	100.0%	0.0%	46.2%	10.3%	7.7%	35.9%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-30、平臺內留言經驗

項目別		樣本	百分比	有	沒有
全體		1,568	100.0%	14.5%	85.5%
性別	**				
男性		1,127	100.0%	16.1%	83.9%
女性		441	100.0%	10.7%	89.3%
教育程度					
高中職、專科及以	F	511	100.0%	15.5%	84.5%
大學以上		1,057	100.0%	14.1%	85.9%
年齢					
19 歲以下		258	100.0%	13.2%	86.8%
20-29 歲		506	100.0%	15.6%	84.4%
30-39 歲		410	100.0%	14.4%	85.6%
40 歲以上		394	100.0%	14.2%	85.8%
職業					
政府聘僱人員		194	100.0%	14.4%	85.6%
民間企業人員		664	100.0%	14.3%	85.7%
學生、家管、退休	或無業者	628	100.0%	13.7%	86.3%
其他		82	100.0%	23.2%	76.8%
<b>參與時間</b>	***				
104 年		105	100.0%	25.7%	74.3%
105 年 1-8 月		167	100.0%	25.1%	74.9%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	11.3%	88.7%
忘記了		219	100.0%	16.9%	83.1%
來訪次數	***				
重複來訪		780	100.0%	21.0%	79.0%
初次來訪		788	100.0%	8.1%	91.9%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-31、【曾留言者】留言系統使用便利性評價

						非常不方
項目別	樣本	百分比	非常方便	還算方便	不太方便	便
全體	228	100.0%	14.9%	69.7%	13.6%	1.8%
性別						
男性	181	100.0%	15.5%	69.1%	13.8%	1.7%
女性	47	100.0%	12.8%	72.3%	12.8%	2.1%
教育程度						
高中職、專科及以下	79	100.0%	19.0%	63.3%	17.7%	0.0%
大學以上	149	100.0%	12.8%	73.2%	11.4%	2.7%
年齡 **						
19 歲以下	34	100.0%	20.6%	70.6%	8.8%	0.0%
20-29 歲	79	100.0%	20.3%	68.4%	11.4%	0.0%
30-39 歲	59	100.0%	13.6%	78.0%	6.8%	1.7%
40 歲以上	56	100.0%	5.4%	62.5%	26.8%	5.4%
職業						
政府聘僱人員	28	100.0%	17.9%	64.3%	14.3%	3.6%
民間企業人員	95	100.0%	13.7%	67.4%	16.8%	2.1%
學生、家管、退休或	86	100.0%	14.0%	75.6%	10.5%	0.0%
無業者	80	100.070	14.070	73.070	10.570	0.070
其他	19	100.0%	21.1%	63.2%	10.5%	5.3%
<b>参與時間</b>						
104 年	27	100.0%	25.9%	55.6%	14.8%	3.7%
105年1-8月	42	100.0%	7.1%	83.3%	7.1%	2.4%
105 年 9-10 月	122	100.0%	11.5%	72.1%	14.8%	1.6%
忘記了	37	100.0%	27.0%	56.8%	16.2%	0.0%
來訪次數						
重複來訪	164	100.0%	16.5%	69.5%	12.8%	1.2%
初次來訪	64	100.0%	10.9%	70.3%	15.6%	3.1%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-32、機關回應速度評價

							非常	
項目別		樣本	百分比	非常滿意	還算滿意	不太滿意	不滿意	沒意見
全體		1,568	100.0%	3.8%	63.8%	26.1%	5.9%	0.3%
性別	**							
男性		1,127	100.0%	4.1%	61.2%	27.9%	6.7%	0.2%
女性		441	100.0%	2.9%	70.5%	21.8%	4.1%	0.7%
教育程度	**							
高中職、專科及		511	100.0%	6.1%	65.0%	23.3%	5.5%	0.2%
以下		511	100.070	0.170	05.070	23.370	3.370	0.27
大學以上		1,057	100.0%	2.6%	63.3%	27.5%	6.1%	0.4%
年齢	***							
19 歲以下		258	100.0%	5.0%	79.5%	12.0%	3.5%	0.0%
20-29 歲		506	100.0%	5.9%	61.3%	27.5%	5.3%	0.0%
30-39 歲		410	100.0%	2.2%	62.9%	27.8%	6.6%	0.5%
40 歲以上		394	100.0%	1.8%	57.9%	32.0%	7.6%	0.89
職業	a							
政府聘僱人員		194	100.0%	3.1%	72.7%	17.0%	6.7%	0.5%
民間企業人員		664	100.0%	4.1%	58.0%	30.9%	6.8%	0.3%
學生、家管、退		628	100.0%	3.7%	67.8%	23.6%	4.6%	0.39
休或無業者		028	100.070	3.770	07.870	23.070	4.070	0.57
其他		82	100.0%	3.7%	59.8%	29.3%	7.3%	0.0%
<b>參與時間</b>	*							
104 年		105	100.0%	7.6%	57.1%	29.5%	5.7%	0.09
105 年 1-8 月		167	100.0%	3.0%	59.9%	29.3%	7.8%	0.09
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	2.8%	64.4%	26.6%	5.7%	0.5%
忘記了		219	100.0%	7.3%	67.1%	19.6%	5.9%	0.0%
來訪次數	*							
重複來訪		780	100.0%	5.3%	63.1%	25.4%	6.2%	0.19
初次來訪		788	100.0%	2.3%	64.6%	26.9%	5.7%	0.5%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%, 不適合進行卡方檢定。

附表 1-33、機關回應速度與內容偏好模式

		及兴门谷师		1				
					機關先簡			
					單回應,	機關研擬		
				機關固定	並承諾下	商討後,		
				在一定時	次完整回	再完整回		
項目別		樣本	百分比	間內回應	應的時間	應即可	其他	沒意見
全體		1,568	100.0%	29.2%	41.6%	27.2%	0.8%	1.1%
性別	**							
男性		1,127	100.0%	28.2%	44.5%	25.7%	0.8%	0.7%
女性		441	100.0%	31.7%	34.0%	31.1%	0.9%	2.3%
教育程度	*							
高中職、專科及 以下		511	100.0%	31.9%	38.6%	26.6%	0.8%	2.2%
大學以上		1,057	100.0%	27.9%	43.0%	27.5%	0.9%	0.7%
年齢	a							
19 歲以下		258	100.0%	39.1%	31.0%	27.5%	0.0%	2.3%
20-29 歲		506	100.0%	29.2%	40.7%	27.9%	1.4%	0.8%
30-39 歲		410	100.0%	25.9%	44.4%	28.8%	0.5%	0.5%
40 歲以上		394	100.0%	26.1%	46.7%	24.6%	1.0%	1.5%
職業	**							
政府聘僱人員		194	100.0%	25.8%	44.3%	27.8%	1.0%	1.0%
民間企業人員		664	100.0%	29.4%	44.7%	25.3%	0.3%	0.3%
學生、家管、退		628	100.0%	31.5%	36.9%	28.7%	1.0%	1.9%
休或無業者		028	100.070	31.370	30.970	20.770	1.070	1.9/0
其他		82	100.0%	18.3%	45.1%	30.5%	3.7%	2.4%
<b>参與時間</b>	a							
104 年		105	100.0%	25.7%	41.0%	29.5%	2.9%	1.0%
105 年 1-8 月		167	100.0%	28.7%	41.9%	28.7%	0.6%	0.0%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	30.3%	41.6%	26.3%	0.6%	1.3%
忘記了		219	100.0%	26.0%	41.6%	29.7%	1.4%	1.4%
來訪次數								
重複來訪		780	100.0%	30.5%	42.4%	25.8%	0.8%	0.5%
初次來訪		788	100.0%	27.9%	40.7%	28.7%	0.9%	1.8%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%, 不適合進行卡方檢定。

附表 1-35、機關回應內容評價

							非常	
項目別		樣本	百分比	非常滿意	還算滿意	不太滿意	不滿意	沒意見
全體		1,568	100.0%	3.3%	67.2%	24.1%	4.3%	1.1%
性別	**							
男性		1,127	100.0%	3.2%	64.6%	26.2%	5.1%	0.9%
女性		441	100.0%	3.6%	73.9%	18.8%	2.0%	1.6%
教育程度	***							
高中職、專科及		511	100.0%	6.5%	68.7%	20.0%	3.7%	1.2%
以下		511	100.070	0.570	00.770	20.070	3.770	1.2/(
大學以上		1,057	100.0%	1.8%	66.5%	26.1%	4.5%	1.0%
年齢	***							
19 歲以下		258	100.0%	6.2%	82.9%	9.3%	1.6%	0.0%
20-29 歲		506	100.0%	4.2%	68.6%	22.3%	4.2%	0.8%
30-39 歲		410	100.0%	2.0%	63.7%	27.6%	5.1%	1.7%
40 歲以上		394	100.0%	1.8%	58.9%	32.5%	5.3%	1.5%
職業	***							
政府聘僱人員		194	100.0%	3.1%	70.1%	23.2%	2.6%	1.0%
民間企業人員		664	100.0%	2.7%	61.7%	29.2%	5.3%	1.1%
學生、家管、退		628	100.0%	4.1%	73.2%	18.8%	2.5%	1.3%
休或無業者		028	100.070	4.1 /0	13.270	10.070	2.370	1.3/0
其他		82	100.0%	2.4%	58.5%	25.6%	13.4%	0.0%
<b>參與時間</b>	*							
104 年		105	100.0%	6.7%	55.2%	32.4%	5.7%	0.0%
105 年 1-8 月		167	100.0%	1.2%	66.5%	26.9%	4.8%	0.6%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	2.9%	68.7%	23.2%	3.8%	1.4%
忘記了		219	100.0%	5.5%	66.2%	22.4%	5.5%	0.5%
來訪次數	***							
重複來訪		780	100.0%	4.4%	64.1%	25.8%	5.4%	0.4%
初次來訪		788	100.0%	2.3%	70.3%	22.5%	3.2%	1.8%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%, 不適合進行卡方檢定。

附表 1-36、公共政策網路參與平臺政策影響力評價

				可以影響政	無法影響政	不一定(視
項目別		樣本	百分比	策方向	策方向	議題而定)
全體		1,568	100.0%	33.8%		60.3%
性別	**					
男性		1,127	100.0%	35.8%	6.6%	57.7%
女性		441	100.0%	28.8%	4.1%	67.1%
教育程度						
高中職、專科及以下		511	100.0%	33.9%	5.1%	61.1%
大學以上		1,057	100.0%	33.8%	6.2%	60.0%
年齢	*					
19 歲以下		258	100.0%	36.4%	2.3%	61.2%
20-29 歲		506	100.0%	37.0%	5.3%	57.7%
30-39 歲		410	100.0%	32.0%	7.8%	60.2%
40 歲以上		394	100.0%	29.9%	6.9%	63.2%
職業	*					
政府聘僱人員		194	100.0%	36.1%	5.7%	58.2%
民間企業人員		664	100.0%	34.8%	7.8%	57.4%
學生、家管、退休或無意	業	628	100.0%	32.8%	3.8%	63.4%
者						
其他		82	100.0%	28.0%	6.1%	65.9%
<b>多與時間</b>						
104 年		105	100.0%		7.6%	61.0%
105年1-8月		167	100.0%		7.8%	61.1%
105年9-10月		1,077	100.0%			59.5%
忘記了		219	100.0%	29.7%	6.8%	63.5%
來訪次數	**	_				
重複來訪		780	100.0%		7.7%	59.2%
初次來訪		788	100.0%	34.5%	4.1%	61.4%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.}a表示該變數的組內期望值小於5之細格比例超過25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-37、公共政策網路參與平臺推薦經驗

項目別		樣本	百分比	有	沒有
全體		1,568	100.0%	37.9%	62.1%
性別					
男性		1,127	100.0%	38.1%	61.9%
女性		441	100.0%	37.6%	62.4%
教育程度					
高中職、專科及以下		511	100.0%	38.2%	61.8%
大學以上		1,057	100.0%	37.8%	62.2%
年齢	**				
19 歲以下		258	100.0%	41.1%	58.9%
20-29 歲		506	100.0%	41.3%	58.7%
30-39 歲		410	100.0%	39.0%	61.0%
40 歲以上		394	100.0%	30.5%	69.5%
職業					
政府聘僱人員		194	100.0%	38.7%	61.3%
民間企業人員		664	100.0%	38.9%	61.1%
學生、家管、退休或無業者		628	100.0%	36.8%	63.2%
其他		82	100.0%	37.8%	62.2%
<b>參與時間</b>	***				
104 年		105	100.0%	63.8%	36.2%
105 年 1-8 月		167	100.0%	49.1%	50.9%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	32.8%	67.2%
忘記了		219	100.0%	42.5%	57.5%
來訪次數	***				
重複來訪		780	100.0%	46.4%	53.6%
初次來訪		788	100.0%	29.6%	70.4%
政策影響力	***				
可以		530	100.0%	48.9%	51.1%
不可以		92	100.0%	29.3%	70.7%
不一定(視議題而定)		946	100.0%	32.7%	67.3%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-38、個人擁有連網設備

			桌上型	筆記型	平板電	智慧型	連網電	
項目別	樣本	百分比	電腦	電腦	腦	手機	視	其他
全體	1,568	100.0%	60.5%	51.5%	27.3%	84.5%	5.9%	0.1%
性別								
男性	1,127	100.0%	64.9%	51.5%	27.1%	82.3%	6.0%	0.1%
女性	441	100.0%	49.4%	51.5%	27.9%	90.0%	5.7%	0.2%
教育程度								
高中職、專科及	511	100.00/	£1 00/	27 20/	20.00/	05 70/	7 20/	0.00/
以下	511	100.0%	61.8%	37.2%	28.0%	85.7%	7.2%	0.0%
大學以上	1,057	100.0%	59.9%	58.4%	27.0%	83.9%	5.3%	0.2%
年齢								
19 歲以下	258	100.0%	55.8%	41.1%	24.4%	89.1%	5.4%	0.0%
20-29 歲	506	100.0%	58.9%	57.7%	22.3%	83.4%	4.3%	0.0%
30-39 歲	410	100.0%	64.1%	52.0%	29.3%	82.4%	6.8%	0.0%
40 歲以上	394	100.0%	61.9%	49.7%	33.5%	85.0%	7.4%	0.5%
職業								
政府聘僱人員	194	100.0%	65.5%	52.6%	28.9%	85.6%	8.8%	0.0%
民間企業人員	664	100.0%	63.0%	53.2%	30.6%	83.7%	7.1%	0.0%
學生、家管、退	(20	100.00/	55.60/	40.20/	22.00/	07.20/	4.00/	0.00/
休或無業者	628	100.0%	55.6%	49.2%	23.9%	86.3%	4.0%	0.0%
其他	82	100.0%	67.1%	52.4%	23.2%	74.4%	4.9%	2.4%
<b>參與時間</b>								
104 年	105	100.0%	61.0%	51.4%	22.9%	85.7%	4.8%	0.0%
105 年 1-8 月	167	100.0%	69.5%	61.1%	31.1%	84.4%	6.0%	0.0%
105 年 9-10 月	1,077	100.0%	59.7%	50.1%	27.4%	85.1%	5.8%	0.1%
忘記了	219	100.0%	57.5%	50.7%	26.0%	80.8%	7.3%	0.5%
來訪次數								
重複來訪	780	100.0%	61.3%	51.4%	26.8%	81.9%	5.5%	0.0%
初次來訪	788	100.0%	59.8%	51.5%	27.8%	87.1%	6.3%	0.3%

註: 本題為複選題,不進行卡方檢定。

附表 1-39、最常用來上「公共政策網路參與平臺」的資訊設備

				桌上型電	筆記型電		智慧型手	
項目別		樣本	百分比	腦	腦	平板電腦	機	其他
全體		1,568	100.0%	32.5%	17.5%	4.3%	44.8%	1.0%
性別	***							
男性		1,127	100.0%	36.6%	17.7%	4.4%	40.5%	0.9%
女性		441	100.0%	22.2%	17.0%	3.9%	55.8%	1.1%
教育程度	***							
高中職、專科及以	ረ	511	100.0%	28.8%	7.8%	6.1%	56.2%	1.2%
下		311	100.076	28.870	7.870	0.170	30.270	1.4/
大學以上		1,057	100.0%	34.3%	22.1%	3.4%	39.3%	0.9%
年齢	a							
19 歲以下		258	100.0%	20.5%	14.7%	3.1%	60.1%	1.6%
20-29 歲		506	100.0%	36.4%	25.1%	3.6%	34.8%	0.2%
30-39 歲		410	100.0%	34.6%	14.4%	2.7%	47.1%	1.2%
40 歲以上		394	100.0%	33.2%	12.7%	7.6%	45.2%	1.3%
職業	a							
政府聘僱人員		194	100.0%	33.5%	10.8%	4.1%	51.5%	0.0%
民間企業人員		664	100.0%	35.4%	15.8%	5.4%	42.8%	0.6%
學生、家管、退休	ţ.	628	100.0%	27.4%	20.9%	3.3%	47.6%	0.8%
或無業者		028	100.076	27.470	20.970	3.370	47.070	0.67
其他		82	100.0%	46.3%	20.7%	2.4%	23.2%	7.3%
<b>參與時間</b>								
104 年		105	100.0%	30.5%	16.2%	4.8%	47.6%	1.0%
105 年 1-8 月		167	100.0%	37.7%	24.0%	3.6%	34.7%	0.0%
105 年 9-10 月		1,077	100.0%	30.6%	16.8%	4.5%	46.9%	1.2%
忘記了		219	100.0%	38.8%	16.4%	3.7%	40.6%	0.5%
來訪次數	***							
重複來訪		780	100.0%	35.6%	19.5%	4.5%	40.1%	0.3%
初次來訪		788	100.0%	29.4%	15.5%	4.1%	49.4%	1.6%

註: 1. *表示卡方檢定達顯著水準 p<0.05,**表示 p<0.01,***表示 p<0.001。

^{2.} a 表示該變數的組內期望值小於 5 之細格比例超過 25%,不適合進行卡方檢定。

附表 1-40、即時通訊軟體或社群網站的使用經驗

					臉書					
				Facebook	即時			Whats	沒有	
項目別	樣本	百分比	LINE	(臉書)	通	skype	Google+	App	使用	其他
全體	1,568	100.0%	83.3%	89.9%	43.6%	25.3%	30.2%	10.9%	2.9%	2.7%
性別										
男性	1,127	100.0%	81.5%	88.7%	42.6%	26.0%	30.1%	11.4%	3.3%	2.6%
女性	441	100.0%	87.8%	92.7%	46.0%	23.4%	30.4%	9.8%	1.8%	2.9%
教育程度										
高中職、專科	511	100.0%	92 60/	00.49/	41.1%	10.20/	34.8%	8.8%	3.3%	2.2%
及以下	311	100.076	82.070	90.4%	41.170	19.270	34.8%	8.870	3.3%	2.270
大學以上	1,057	100.0%	83.6%	89.6%	44.7%	28.2%	27.9%	11.9%	2.6%	2.9%
年齢										
19 歲以下	258	100.0%	84.9%	92.6%	48.1%	19.4%	44.6%	7.0%	2.7%	4.7%
20-29 歲	506	100.0%	82.6%	88.7%	48.2%	33.0%	30.4%	11.1%	2.6%	3.2%
30-39 歲	410	100.0%	82.9%	89.0%	42.0%	22.9%	26.1%	14.6%	2.7%	1.2%
40 歲以上	394	100.0%	83.5%	90.4%	36.3%	21.6%	24.6%	9.4%	3.6%	2.3%
職業										
政府聘僱人	104	100.0%	Q5 60/ ₋	01 20/	40.2%	15 50/-	26.8%	8.8%	2.1%	1.5%
員	194	100.070	05.070	91.270	40.270	13.370	20.070	0.070	2.1/0	1.5/0
民間企業人	664	100.0%	84 5%	89.5%	41.6%	30.1%	28 5%	14.2%	3.0%	1.2%
員	004	100.070	04.570	67.570	71.070	30.170	20.570	17.2/0	3.070	1.2/0
學生、家管、	628	100.0%	82 3%	90.1%	46.7%	22.8%	32.2%	7.2%	2.5%	3.8%
退休或無業者	020	100.070	02.570	70.170	40.770	22.070	32.270	7.270	2.370	3.070
其他	82	100.0%	75.6%	87.8%	43.9%	28.0%	36.6%	18.3%	6.1%	8.5%
<b>參與時間</b>										
104 年	105	100.0%	79.0%	87.6%	43.8%	29.5%	37.1%	12.4%	0.0%	4.8%
105 年 1-8 月	167	100.0%	82.6%	91.0%	43.1%	30.5%	32.3%	13.2%	4.2%	1.2%
105 年 9-10	1 077	100.0%	85 1%	90.9%	44.8%	24 4%	28.9%	10.4%	2.5%	2.4%
月	1,077	100.070	03.170	70.770	44.070	24.470	20.770	10.470	2.370	2.470
忘記了	219	100.0%	77.2%	84.9%	37.9%	23.3%	31.5%	11.0%	5.0%	4.1%
來訪次數										
重複來訪	780	100.0%	79.7%	88.2%	41.7%	26.8%	31.4%	11.4%	2.9%	2.9%
初次來訪	788	100.0%	86.8%	91.5%	45.4%	23.7%	28.9%	10.4%	2.8%	2.4%

註: 本題為複選題,不進行卡方檢定。

## 附錄二

調查問卷與各題百分比

## 公共政策網路參與平臺公民參與情形第二次調查 問卷及各題百分比

訪問主題:公共政策網路參與平臺公民參與情形訪問日期:105年9月19日至105年10月11日

有效樣本:1,568 份

訪問對象:調查期間造訪網頁的平台使用者

「公共政策網路參與平臺」試辦評估第二次調查問卷

1.請問您是從什麼時候開始使用「公共政策網路參與平臺」?

		個數	百分比
(1)	104年2月	18	1.1
(2)	104年3月	5	0.3
(3)	104年4月	2	0.1
(4)	104年5月	4	0.3
(5)	104年6月	6	0.4
(6)	104年7月	8	0.5
(7)	104年8月	10	0.6
(8)	104年9月	33	2.1
(9)	104年10月	11	0.7
(10)	104年11月	2	0.1
(11)	104年12月	6	0.4
(12)	105年1月	31	2.0
(13)	105年2月	9	0.6
(14)	105年3月	7	0.4
(15)	105年4月	10	0.6
(16)	105年5月	7	0.4
(17)	105年6月	20	1.3
(18)	105 年 7 月	19	1.2
(19)	105年8月	64	4.1
(20)	105年9月	798	50.9
(21)	105年10月	279	17.8
(98)	忘記了	219	14.0
	總計	1,568	100.0

2. 請問您是從什麼管道得知「公共政策網路參與平臺」?[可複選]

個數 百分比

(1) 公務需要

54 3.4

#### 公共政策網路參與平臺公民參與情形第二次調查報告

	總計	1,568	100.0
(96)	其他	37	2.5
(6)	民間社團/協會	142	9.1
(5)	參加說明會	13	0.8
(4)	親友家人告知	286	18.2
(3)	新聞媒體	286	18.2
(2)	社群平臺	1,171	74.7

## 3. 請問您第一次使用「公共政策網路參與平臺」是因為?[單選]

		個數	百分比
(1)	提議	35	2.2
(2)	參與附議	1,051	67.0
(3)	表達贊成或反對某項政策	301	19.2
(4)	留言互動	7	0.4
(5)	關心政府新作為	72	4.6
(6)	好奇、隨便看看	92	5.9
(96)	其他	4	0.3
(98)	忘記了	6	0.4
	總計	1,568	100.0

#### 4. 請問您曾經使用什麼帳號登入平臺?[可複選]

	總計	1,568	100.0
(4)	從未登入過	391	24.9
(3)	YAHOO! 帳號	77	4.9
(2)	Google 帳號	376	24.0
(1)	facebook 帳號	848	54.1
		個數	百分比

## 5. 【從未登入者填答】您沒有登入平臺的原因是?

	總計	391	100.0
(96)	其他	17	4.4
(4)	不知道如何登入、尚在摸索中	169	43.2
(3)	看看就好、不想發言,所以不想登入	115	29.4
(2)	沒有社群帳號	6	1.5
(1)	想使用,但不想連結社群帳號	84	21.5
		個數	百分比

6.【從未登入者填答】請問您曾經瀏覽哪些功能單元?[可複選]

	總計	391	100.00
(98)	都未瀏覽過	43	11.00
(96)	其他	7	1.80
(5)	常見問題	103	26.30
(4)	找首長	20	5.10
(3)	來監督	106	27.10
(2)	眾開講	111	28.40
(1)	提點子	147	37.60
		個數	百分比

7. 除了透過 facebook、Google 及 YAHOO! 等 3 種 openID 帳號登入,請問您認為平臺有沒有必要開放透過網站本身帳號註冊或是再增加其他 openID?[單選]

	總計	1,567	100.0
(3)	增加其他 openID	111	7.1
(2)	維持目前 3 種 openeID 就可以	846	54.0
(1)	開放透過網站本身的帳號登入	610	38.9
		個數	百分比

8. 請問您建議增加的其他 openID 是:

	個數	百分比
Twitter	18	1.4
LINE	18	1.3
身分證、自然人憑證或實名登入	10	1.0
plurk	4	0.4
其他	61	3.0
總計	111	7.1

9. 一般來說,您使用「公共政策網路參與平臺」的頻率是?

	總計	1 568	100 00
(95)	不一定	507	32.3
(5)	今天第一次使用	788	50.3
(4)	每周使用不到一次	113	7.2
(3)	每周使用一次以上,但不到每天一次	100	6.4
(2)	每天一次	38	2.4
(1)	一天好幾次	22	1.4
		個數	百分比

10. 一般來說,您每次使用「公共政策網路參與平臺」大約停留多久時間?

	總計	1,568	100.00
(95)	不一定	618	39.4
(4)	1 小時以上	14	0.9
(3)	31 分鐘至 1 小時	66	4.2
(2)	11 至 30 分鐘	433	27.6
(1)	10 分鐘以內	437	27.9
		個數	百分比

11. 整體來說,請問您覺得「公共政策網路參與平臺」目前的網頁設計,容不容 易找到您所需要的服務功能?

	總計	1,568	100.00
(4)	非常不容易	42	2.7
(3)	不太容易	242	15.4
(2)	還算容易	1,091	69.6
(1)	非常容易	193	12.3
		個數	百分比

12. 您覺得「常見問題」對於解答您的網站使用問題有沒有幫助?

	總計	1,568	100.0
(5)	沒有使用過	308	19.6
(4)	完全沒幫助	24	1.5
(3)	不太有幫助	138	8.8
(2)	還算有幫助	941	60.0
(1)	非常有幫助	157	10.0
		個數	百分比

13. 請問您曾以智慧型手機參與「公共政策網路參與平臺」嗎?

	總計	1,568	100.0
(2)	沒有	687	43.8
(1)	有	881	56.2
		個數	百分比

14.【曾以智慧型手機登入平臺者】以智慧型手機登入平臺時,請問您覺得目前 的網頁設計是否容易找到您所需要的服務功能?

		個數	百分比
(1)	非常容易	110	12.5
(2)	還算容易	430	48.8

-	總計	881	100.0
(5)	純瀏覽未參與	227	25.8
(4)	非常不容易	17	1.9
(3)	不太容易	97	11.0

## 15.請問您曾經參與「提點子」的哪些功能單元?[可複選]

	總計	1,558	100.0
(98)	沒參與過此單元	563	36.1
(5)	分享	160	10.3
(4)	關注	258	16.6
(3)	協作	29	1.9
(2)	附議	911	58.5
(1)	提案	70	4.5
		個數	百分比

## 16.請問您曾經參與那些主題的 提點子 案子?[可複選]

	個數	百分比
教育	188	18.9
旅遊規範	173	17.4
大眾運輸	157	15.8
勞動條件	154	15.5
道路交通安全	143	14.4
交通工具	136	13.7
外交國防	136	13.7
食品安全	99	9.9
刑罰	98	9.8
社會福利	93	9.3
公職人員	90	9.0
醫療衛生	89	8.9
公共安全	83	8.3
毒品與菸害防制	83	8.3
環保與動物保護	80	8.0
年金政策	77	7.7
全民健保	76	7.6
性別	69	6.9
性交易合法化	67	6.7
選舉法規	57	5.7
資訊與數位化	55	5.5

言論自由	52	5.2
都市規劃或居住正義	52	5.2
財政經濟	48	4.8
少子化	42	4.2
消防	37	3.7
移民政策	36	3.6
紀念日規定	33	3.3
標案規定	27	2.7
户政	25	2.5
其他	37	3.7
忘記了	154	15.5
總計	995	100.0

17.請問您知不知道,自今(105)年8月起,提點子作業由2階段調整為1階段, 附議期程也由45日延長為60日?

	總計	1,568	100.0
(2)	不知道	1,368	87.2
(1)	知道	200	12.8
		個數	百分比

18.目前提議須於 60 日內取得 5000 份附議才能成案,您覺得這樣的「份數」規 定適不適當?

	總計	1,568	100.0
(2)	不適當	436	27.8
(1)	適當	1,132	72.2
		個數	百分比

19. 請問您認為不適當的原因是?[單選]

	總計	436	100.0
(3)	其他	68	15.6
(2)	份數太少	59	13.5
(1)	份數太多	309	70.9
		個數	百分比

20.請問您參與附議的時候,有沒有留言表達您附議的理由?

		個數	百分比
(1)	有	357	22.9
(2)	沒有	553	35.5

(3)	沒有參加過附議	647	41.6
	總計	1,557	16.6

## 21.請問您沒有留言的原因是?

	個數	百分比
提案已表達清楚,或與他人意見重複,無須留言	233	42.1
不知道可以留言	68	12.3
不想留言、不想打字	65	11.8
時間考量	32	5.8
留言也沒有用	18	3.3
難以表達	18	3.3
有疑慮	13	2.4
不一定有必要	1	0.2
不擅長打字	1	0.2
不瞭解	1	0.2
手機不方便	1	0.2
手機不好操作	1	0.2
支持公共政策透明化	1	0.2
平常很少在留言	1	0.2
我忘了留言	1	0.2
害羞	1	0.2
留言與否和議案是否成立無關。	1	0.2
純關心	1	0.2
<b>等待不錯的新見解。</b>	1	0.2
視情況而定,沒有需要備註就不會留言。	1	0.2
當時沒多想,隨即回 FB 分享該議題資訊	1	0.2
還沒想到更適當的留言,但投票期限有限	1	0.2
還沒想到要留甚麼	1	0.2
還沒想到留啥	1	0.2
無回答	89	16.1
總計	553	100.0

## 22.一般來說,那一類型議題會比較吸引您的注意?[可複選]

	個數	百分比
勞動條件	776	49.5
教育	764	48.8
道路交通安全	586	37.4
食品安全	583	37.2

總計	1,567	100.0
其他	92	5.9
户政	151	9.6
標案規定	154	9.8
消防	190	12.1
紀念日規定	241	15.4
移民政策	245	15.6
少子化	287	18.3
財政經濟	307	19.6
選舉法規	309	19.7
外交國防	347	22.1
資訊與數位化	352	22.5
毒品與菸害防制	361	23.0
公職人員	375	23.9
都市規劃或居住正義	391	25.0
性交易合法化	397	25.3
言論自由	414	26.4
旅遊規範	430	27.4
公共安全	444	28.3
交通工具	456	29.1
醫療衛生	463	29.5
<b>ス</b> 似 建	503	32.1
大眾運輸	532	34.3
社會福利	537	34.3
全民健保 年金政策	573 538	36.6 34.3
刑罰	574	36.6

## 23. 請問您曾經參與「眾開講」的哪些活動?[可複選]

	總計	1,564	100.0
(5)	沒參與過此單元	1,161	74.2
(4)	分享	95	6.1
(3)	關注	201	12.9
(2)	留言	84	5.4
(1)	投票	248	15.9
		個數	百分比

## 24. 請問您曾經參與那一類型的眾開講案子?[可複選]

7		
	個數	百分比
交通運輸	75	18.6
食品安全	70	17.3
能源政策	58	14.4
教育	58	14.4
環境保護與動物保護	57	14.1
居住正義	53	13.1
公民參與	52	12.9
長期照護	48	11.9
家庭婚育	46	11.4
勞動條件與人力資本	39	9.7
户政	36	8.9
國民健康與體育	36	8.9
公平交易	35	8.7
文化藝術	34	8.4
財政	31	7.7
選舉法規	27	6.7
原住民自治	23	5.7
進出口規範	22	5.4
地政	21	5.2
外籍人士相關規定	19	4.7
地區性規劃	17	4.2
出版著作	14	3.5
傳播通訊	13	3.2
其他	5	1.2
忘記了	120	29.7
總計	404	100.0

## 25.截至目前為止,您認為「眾開講」設定議題的政策重要性如何?

	總計	1.568	100.0
(6)	沒有看過、不清楚	291	18.6
(5)	其他	46	2.9
(4)	都是不重要的政策議題	26	1.7
(3)	多半是不重要的政策議題	167	10.7
(2)	多半是重要政策議題	794	50.6
(1)	都是重要政策議題	244	15.6
		個數	百分比

#### 26.整體而言,您認為「眾開講」的議題設定是否帶有預設立場?

	總計	1,568	100.0
(4)	其他	12	0.8
(3)	沒看過、不清楚	895	57.1
(2)	沒有	340	21.7
(1)	有	321	20.5
		個數	百分比

#### 27. 您有沒有參考過網站上討論議題所提供的政策背景資料?

	總計	1,568	100.0
(2)	沒有	1,088	69.4
(1)	有	480	30.6
		個數	百分比

# 28.整體而言,請問您覺得討論議題所提供的背景資料有沒有包含不同的觀點(多元觀點)?

	總計	480	100.0
(2)	沒有	93	19.4
(1)	有	387	80.6
		個數	百分比

#### 29.一般說來,您會比較關注那一類的政策議題?[可複選]

	個數	百分比
食品安全	706	45.0
能源政策	659	42.0
居住正義	653	41.6
交通運輸	581	37.1
長期照護	527	33.6
教育	523	33.4
勞動條件與人力資本	515	32.8
公民參與	513	32.7
環境保護與動物保護	510	32.5
家庭婚育	468	29.8
文化藝術	372	23.7
公平交易	368	23.5
國民健康與體育	351	22.4
財政	350	22.3
選舉法規	281	17.9

户政	271	17.3
進出口規範	256	16.3
外籍人士相關規定	249	15.9
地政	236	15.1
出版著作	222	14.2
地區性規劃	209	13.3
傳播通訊	201	12.8
原住民自治	181	11.5
其他	67	4.3
總計	1,568	100.0

#### 30.請問您曾經參與「來監督」的哪些活動?[可複選]

	個數	百分比
建置「公共政策網路參與平臺」	95	29.78
經貿國是會議結論具體執行計畫	49	15.36
104年獎勵地方政府強化食品安全管理方案試辦計畫	46	14.42
不動產交易所得稅制	42	13.17
你/妳今天省水了嗎?	41	12.85
忘記了	144	45.14
總計	319	1.00

#### 32.您有沒有參考過網站上所附的參考資料?

		個數	百分比
(1)	有	491	31.3
(2)	沒有	1,077	68.7
,	總計	1,568	100.0

## 33.整體而言,請問您覺得參考資料的內容是否容易理解?

	總計	491	100.0
(4)	非常不容易理解	4	0.8
(3)	不太容易理解	32	6.5
(2)	還算容易理解	392	79.8
(1)	非常容易理解	63	12.8
		個數	百分比

## 34. 請問您有沒有使用過「找首長」功能 (寫信給機關首長)?

		個數	百分比
(1)	有	67	4.3
(2)	沒有	1,501	95.7
	總計	1,568	100.0

#### 35.請問您今天是怎麼找到您感興趣的議題?

		個數	百分比
(1)	透過親友社團介紹、分享而連結進平臺	950	60.6
(2)	在平臺內搜尋最多人點閱、討論的議題	130	8.3
(3)	在平臺內搜尋特定關鍵字或機關	75	4.8
(4)	在平臺內選擇特定階段的議題瀏覽	118	7.5
(5)	進入平臺隨意瀏覽,看到就點進去	254	16.2
(96)	其他	41	2.6
	總計	1,568	100.0

## 36.請問您在附議、投票或打分數時,通常是如何做出決定?

	總計	1,499	100.0
(5)	其他	3	0.2
(4)	沒有附議、投票或打分數過	603	40.2
(3)	參考網站提供的議題資料或自行查詢相關資料後決定	147	9.8
(2)	依據自己的經驗或感受決定	680	45.4
(1)	參考社團或親友動員時的建議	66	4.4
		個數	百分比

#### 37. 請問您曾經在網站留言嗎?

	總計	1,568	100.0
(2)	沒有	1,340	85.5
(1)	有	228	14.5
		個數	百分比

#### 38. 【曾留言者】您覺得平臺留言系統使用起來方不方便?

	總計	228	100.0
(4)	非常不方便	4	1.8
(3)	不太方便	31	13.6
(2)	還算方便	159	69.7
(1)	非常方便	34	14.9
		個數	百分比

## 39. 請問您對機關的回應速度滿不滿意?

		個數	百分比
(1)	非常满意	59	3.8
(2)	還算滿意	1,001	63.8
(3)	不太满意	410	26.1
(4)	非常不滿意	93	5.9
(5)	沒意見	5	0.3
	總計	1,568	100.0

## 40. 【不滿意回應速度者】 請問您希望機關在多久時間內做出回應?(天)

0       3       0.6         0.5       5       1.0         1       54       10.9         2       39       7.8         3       99       19.9         4       3       0.6         5       39       7.8         6       2       0.4         7       111       22.3         10       26       5.2         14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         40       1       0.2         100       2       0.4         48t       1       0.2         50       1       0.2         40       1       0.2         100       2       0.4         180       1       <		個數	百分比
1       54       10.9         2       39       7.8         3       99       19.9         4       3       0.6         5       39       7.8         6       2       0.4         7       111       22.3         10       26       5.2         14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	0	3	0.6
2       39       7.8         3       99       19.9         4       3       0.6         5       39       7.8         6       2       0.4         7       111       22.3         10       26       5.2         14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	0.5	5	1.0
3       99       19.9         4       3       0.6         5       39       7.8         6       2       0.4         7       111       22.3         10       26       5.2         14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	1	54	10.9
4       3       0.6         5       39       7.8         6       2       0.4         7       111       22.3         10       26       5.2         14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	2	39	7.8
5       39       7.8         6       2       0.4         7       111       22.3         10       26       5.2         14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	3	99	19.9
6       2       0.4         7       111       22.3         10       26       5.2         14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	4	3	0.6
7       111       22.3         10       26       5.2         14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	5	39	7.8
10       26       5.2         14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	6	2	0.4
14       19       3.8         15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	7	111	22.3
15       30       6.0         20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	10	26	5.2
20       4       0.8         21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	14	19	3.8
21       2       0.4         28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	15	30	6.0
28       1       0.2         30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	20	4	0.8
30       39       7.8         40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	21	2	0.4
40       1       0.2         45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	28	1	0.2
45       4       0.8         50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	30	39	7.8
50       3       0.6         60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	40	1	0.2
60       9       1.8         90       1       0.2         100       2       0.4         180       1       0.2	45	4	0.8
90     1     0.2       100     2     0.4       180     1     0.2	50	3	0.6
100     2     0.4       180     1     0.2	60	9	1.8
180 1 0.2	90	1	0.2
	100	2	0.4
總計 497 100.0	180	1	0.2
	總計	497	100.0

#### 41.對於機關回應的速度與內容,您較偏好以下何種情況?

	總計	1 568	100 0
(5)	沒意見	18	1.1
(4)	其他	13	0.8
(3)	機關研擬商討後,再完整回應即可	427	27.2
(2)	機關先簡單回應,並承諾下次完整回應的時間	652	41.6
(1)	機關固定在一定時間內回應	458	29.2
		個數	百分比

#### 42. 請問您對機關的回應內容滿不滿意?

	總計	1,568	100.0
(5)	未使用過,沒意見	17	1.1
(4)	非常不滿意	67	4.3
(3)	不太满意	378	24.1
(2)	還算滿意	1,054	67.2
(1)	非常滿意	52	3.3
		個數	百分比

#### 43. 【不滿意回應內容者】 您覺得機關應該怎麼做(改進)比較好?

	個數	百分比
具體、確實回答核心	164	36.9
積極溝通或持續回應	29	6.5
重視民眾意見	24	5.4
簡明扼要	18	4.0
做出成效	16	3.6
機關有機關的立場,容時勢轉變再說	1	0.2
學學民間企業	1	0.2
網頁另開專區供大眾檢視回應內容,分成滿意與不滿意,規定		
時間內不滿意達到 80%,重新檢討後再次回應,流程再次重跑	1	0.2
一遍,3次不滿意達80%,懲處相關人員並公布在網頁上,形	1	0.2
成有效監督		
當官者自己想	1	0.2
照我說的做	1	0.2
視情況	1	0.2
視狀況而定	1	0.2
虚心接受指教	1	0.2
援引對民眾有利法規回應	1	0.2
換人阿	1	0.2

總計	445	100.0
無意見	157	35.3
This should answer by gov, but not audience	1	0.2
不滿意的原因可能剛好與自己的想法不同而已。	1	0.2
公開辩論	1	0.2
文字敘述多一點	1	0.2
方便民眾	1	0.2
加強人員訓練	1	0.2
加強內容	1	0.2
明顯違法、回應內容敷衍塞責草率。	1	0.2
台中市透露我的個人資料與投訴舉報內容給相關第三人知道、	_	
平台很好但是行政官員實在太多腦包	1	0.2
民眾也須改進	1	0.2
用腦子	1	0.2
全部	1	0.2
內的實務記錄(影像)以便查詢。	1	0.2
回應內容大多與實際狀況差異極大,最少要包留改善後3個月		
好還要更好	1	0.2
提出議題就是希望法律能夠修改	1	0.2
有時候政府單位會用既有法令來反對有潛力的提案,但有時後		
有問題直接找相關單位 何必浪費時間在平臺等回應	1	0.2
內討論的議題也是淪為操弄話題	1	0.2
有問題就找對口單位直接反應阿 何必再透過此平臺呢?平臺		
制度改進	1	0.2
表明具體政策方向	1	0.2
还没收到回复	1	0.2
看當時情況,容易互踢皮球	1	0.2
要有負責人員	1	0.2
限制過嚴,沒有配套方法	1	0.2
密切聯	1	0.2
你不看看	1	0.2
排除阿 反正除了最低階層公務員 高階一點的上班都在幹甚麼		
提昇人員處裡事務效率、責任感	1	0.2
很爛啊, 請加加油!!	1	0.2
去耐心跟熱情, 政府單位的資源是最多的 為啥網站設計總是	1	0.2
提議 尤其是附議點子 老是卡關 鬼撞牆 讓想要附議的人失		

44.整體來說,請問您認為「公共政策網路參與平臺」可以影響政策方向嗎?

	總計	1,568	100.0
(3)	不一定(視議題而定)	946	60.3
(2)	不可以	92	5.9
(1)	可以	530	33.8
		個數	百分比

45.請問您有沒有推薦「公共政策網路參與平臺」給您認識的人?

		個數	百分比
(1)	有	595	37.9
(2)	沒有	973	62.1
	總計	1,568	100.0

46.請問您對「公共政策網路參與平臺」還有沒有什麼建議?

	個數	百分比
推廣與曝光	61	39.4
確實展現影響力	24	15.5
介面問題	19	12.3
政府回應問題	9	5.8
平臺無存在必要	9	5.8
1.「提點子」頁面分類不清,沒有樹狀分頁管理,所以無法迅速找到想關注		
的議題	1	0.6
2.「提點子」分頁下的政府回覆可以獨立出來一個頁面		
1.請你們將網站加密(https),希望政府可以專業一點		
2.應該加入分類標籤,當議題到了審核階段、綜開講發表前,將議題類型和	1	0.6
相關單位標註上去,民眾才方便查詢,類似 hashtag 的概念		
(一) 行政機關有其一定的局限性,除了人力物力的負荷之外,很多議題並		
非行政機關不願意做,而是在法規上有窒礙難行的情況。然而,當人們提		
案、經過附議之後,提案者及附議者期許行政機關於目前現況有所改變,		
但行政機關給予的回應常常是:"無此規定"、"再研議"、"於法不合"。然後		
呢?然後就沒有了 XD。		
因此建議可以再設一個國會討論、回應的門檻,並限期回應。我們都知	1	0.6

因此建議可以再設一個國會討論、回應的門檻,並限期回應。我們都知道有很多法規或是奇怪規定源頭是來自於國會,也只有國會可以正式通過法規、授與行政機關更大的權力來針對當前社會重大議題進行更大、更有效率的改變,而如果在國會提案人的提議被否決,行政機關一方面不需要受到太多的責難,另一方面這代表當前政治部門並不認為應該往這樣的方向走,提案內容已非行政機關可以解決。這樣的回應才屬於"完成的答卷"。

- 1. 政府回應的內容希望可以再簡化清楚一點。
- 眾開講的題目可以再敘述完整,希望能更清楚看到為何要做這個政策? 為何要改?和現行有甚麼不同?或者目前政府機關已經有做那些努力(如已查過多少資料或初步規劃了甚麼)。
- 3. 眾開講有些議題太大了,像是學生丟出自己的作業求解答,很多題目還 比較適合徵求論文參考而不是丟給大家討論。建議可以再思考切成明確可 以討論的子題,也希望能先簡單清楚介紹目前政府已經做了甚麼。
- 4. 來監督看不到現行一些重要政策的執行進度,像是政令宣導或成果報告 而已。
- 5. 政府在描述題目或回應的時候,不要像寫論文一樣只有分段,希望可以 分段分點與清楚標示重點,可以的話搭配有意義的圖片或影片,若能夠清 楚描述正反面意見或利弊就更好。
- 6. 盡可能在熱門的時機拋出重要議題供大家討論,比如天災的時候就徵求 防災建議。
- 1. 個人認為,公共政策網路參與平臺,倘若在一般民眾提案踴躍,且能提出基本論述架構和主張的狀況下,平台的確不須太多議程的設定。惟個人感覺,對於平台測試期出現的:同性伴侶法;通姦罪除罪化;經貿國是會議後續執行;縣市食安等等,確實是很不錯的試水溫。反倒是 近期,政府放上案子的情況愈發稀少。
- 2. 個人能提供的建議是: 這個平台至少在初期,有必要結合 例如: 行政院每周院會的專案事項,各部會羅列之部會新聞,強化給予民眾的部會橫向連結。當然,以個人讀每日部會新聞的感覺,實在很有必要在放上公共政策平台時,予以大幅度提示重點,使文字有結構 ex: 仿照 New Lens "你為什麼需要知道這篇新聞"的摘要方式;並盡量採用簡潔的語言和背景資訊,供民眾做議題了解。

個人記得,針對特定專案,行政院會往往會附上網路投影片;這些投影 片是很好的初級材料,若能加以調整,或能作為好的資料輸出;這樣也才 有機會,進一步鼓勵民眾對議題發表建設性意見。

- 3. 據聞行政院希望重視民間對話,也在八月辦理三場說明會。其實,作為政策平台,行政院應設法以正式或非正式管道,鼓勵民間團體使用這類平台,讓網路討論維持一定熱度;比起各個倡議團體常有能見度或影響力不足的問題,政策平台應該率先挖掘他們,鼓勵他們將提案放上"提點子",昭示網路民主-討論的去階層化/去層峰化是可能的。
- 4. 這項平台,目前還未經過系統性宣傳。能否與教育單位合作,轉知諸如師範體系,公共行政領域,國高中公民與社會,資訊素養等課程時,讓學生親自操作並說說對這個平台的想法? 我相信,這些樣本將顯示並檢核平台之優勢與隔閡,以期進行滾動性修正(但到時,請部要設計這麼長的問卷...避免填答的失真)。

1 0.6

1 0.6

open source, 讓有意願的人可以增加改善這個網站的功能	1	0.6
太煽動	1	0.6
國發會網站做這麼爛居然還要去評鑑別的機關的網站?有沒有天理?	1	0.6
可考慮納入政府各部門績效,以回應方式與實行成效作查核	1	0.6
平台很好但是行政官員實在太多腦包	1	0.6
必免濫用給犯罪集團	1	0.6
在附議期間應讓不同意者 即使無法附議 也該提供留言空間	1	0.6
多傾聽	1	0.6
多點資源吧	1	0.6
自由化	1	0.6
希望可以公平公正公開	1	0.6
希望可以定期發問卷	1	0.6
找不到提點子,要 "反對、不贊成" 該提議要在哪裡進行,5000 人贊成可以通		
過成案標準,那若是有超過 5000 人反對不贊成呢?? 因為沒有不贊成可以覆	1	0.6
議、根本看不出來就成案了		
社交網站分享功能可以增加 噗浪 (Plurk) 跟 推特 (Twitter)。	1	0.6
建議在議題超過一定人數附議時,相關部門就可以進行瞭解議案內容,以	1	0.6
加速時效。	1	0.0
建議提案及附議須以自然人憑證登入以體現中華民國國民之意見!	1	0.6
政策是戰略性質,並不適一般瑣碎的提案,但是必須注意政策提案的盲點!	1	0.6
相較眾多政府網站,這個平台的 UI 設計已經比較好了。 但是還有不少可		
以改進的地方。像是網頁左上 Logo 的解析度過低,可以採用較高的解析		
度,或是用 SVG 圖片,甚至 CSS 繪圖等等。Focus 的元素是以正藍色框	1	0.6
限表示,顏色過於突兀、刺眼。這種 UI 設計的準則是可以訂立標準,並		
隨著新技術的出現不斷審視更新。政府單位應該要有部門來處理這類事宜。		
降低門檻 推廣平台讓全民一同參與	1	0.6
首先鼓勵推動這個網站的人:感覺得出來妳們很用心,網站功能也蠻完善		
的。不過還是少了些東西,使我很難經常關心這裡的討論。連關心都沒有,		
網站功能好也沒機會使用。建議:		
1. RSS 訂閱分更細。如:只定閱環境相關,或環保署相關,或甚至訂閱某		
關鍵字。		
2. 議題除了用機關分類,也可以使用 Tag 分類。比如原住民狩獵可以 tag 原		
住民、保育、槍械。這樣更易找到自己關心的議題。	1	0.6
3. 主動宣傳重要議題。很多政府部門有 line 或 FB 帳號。我加了數個機		
關的 line,但從沒在上面看過相關宣傳。FB 好像也沒有。宣傳的力度,與		
這個網站的強大功能性與重要性,完全不能匹配。		
題外話:這份問卷最後問我性別,只提供男或女的選項。希望可以提供「其		
他」的選項。		

除了先自行發酵的議題外 (例如弄上媒體版位、自己找到機關團體一起參與附議)

個人小老百姓所提案的要達到5,000份根本不可能,因為該提案並沒有被宣 0.6 傳、推廣的方式。但就因此否定了提案的價值(未達門檻)相當可惜,也 抹煞了有心提案為台灣追求進步的人民用心,相當可惜。希望未來能規劃 出更折衷完善之提案價值評估方式 除了附議,還能加上反對之類的選項,因為有些提案真的很扯 1 0.6 網頁另開專區供大眾檢視回應內容,分成滿意與不滿意,規定時間內不滿 0.6 意達到80%,重新檢討後再次回應,流程再次重跑一遍,3次不滿意達80%, 1 懲處相關人員並公布在網頁上,形成有效監督 網頁載入太慢,長長無法顯示網頁。還有 SSL 不要自己簽,請給公正單位 0.6 簽發,每個公家機關都自己簽 SSL 算是一個笑話。 機關回應的下方應該要提供網友針對回應內容評論的機制,這樣才有互動 1 0.6 還是希望平台自行建立用戶管理資料,並且在所有票選項目上針對特定用 0.6 戶做管制上的篩選,避免為了附議而附議的用戶影響整個政策原本立場。 覆議的人數一定要降低 投票的時間一定要變長 1 0.6 關注的議題有後續發展希望可以寄 E-mail 讓使用者更方便得知 0.6 155 100.0 總計

#### 47.請問您個人現在有哪些可以上網的設備?[可複選]

	總計	1,568	100.0
(96)	其他	2	0.13
(5)	連網電視	93	5.93
(4)	智慧型手機	1,325	84.50
(3)	平板電腦	428	27.30
(2)	筆記型電腦	807	51.47
(1)	桌上型電腦	949	60.52
		個數	百分比

#### 48.請問您最常使用哪一種資訊設備來上「公共政策網路參與平臺」?[單選]

	總計	1,568	100.0
(96)	其他	12	0.8
(5)	連網電視	3	0.2
(4)	智慧型手機	702	44.8
(3)	平板電腦	67	4.3
(2)	筆記型電腦	274	17.5
(1)	桌上型電腦	510	32.5
		個數	百分比

# 49.請問您有沒有使用即時通訊軟體或社群網站?使用哪些?[可複選]

	總計	1,568	100.0
(98)	沒有使用	45	2.9
(96)	其他	42	2.7
(6)	WhatsApp	171	10.9
(5)	Google+	473	30.2
(4)	skype	396	25.3
(3)	臉書即時通	683	43.6
(2)	facebook(臉書)	1,409	89.9
(1)	LINE	1,306	83.3
		個數	百分比

## 50.請問您現在平均每天上網多久?

	個數	百分比
60 分鐘內	179	11.6
1~2 小時	359	23.2
2~4 小時	112	7.2
4~6 小時	131	8.5
6~8 小時	39	2.5
8 小時以上	101	6.5
不一定	625	40.4
總計	1,546	100.0

## 51.請問您的年齡是?

	總計	1,568	100.0
(8)	65 歲以上	8	0.5
(7)	60-64 歲	23	1.5
(6)	50-59 歲	117	7.5
(5)	40-49 歲	246	15.7
(4)	30-39 歲	410	26.1
(3)	20-29 歲	506	32.3
(2)	15-19 歲	242	15.4
(1)	12-14 歲	16	1.0
		個數	百分比

### 52.請問您的教育程度?

		個數	百分比
(1)	小學及以下	4	0.3
(2)	國中或初中	38	2.4
(3)	高中、職(含五專前三年)	315	20.1
(4)	專科	154	9.8
(5)	大學	745	47.5
(6)	研究所	312	19.9
	總計	1,568	100.0

### 53.請問您的職業?

		個數	百分比
(1)	政府聘雇人員(含公務人員及約聘人員)或軍人	194	12.4
(2)	民營企業經理主管	97	6.2
(3)	民營企業辦公室人員(專業人員、助理專業人員或事	263	16.8
	務工作者)	203	10.6
(4)	民營企業服務及銷售工作人員	105	6.7
(5)	民營企業農、林、漁、牧業生產人員	16	1.0
(6)	民營企業勞動工作者	183	11.7
(7)	家管	45	2.9
(8)	學生	426	27.2
(9)	正在找工作	116	7.4
(10)	退休	41	2.6
(96)	其他	82	5.2
	總計	1,568	100.0

## 54.請問您的性別是?

	總計	1,568	100.0
(2)	女性	441	28.1
(1)	男性	1,127	71.9
		10 數	日分比

## 公共政策網路參與平臺政府機關使用情形調查 問卷及各題百分比

訪問主題:公共政策網路參與平臺政府機關使用情形調查

訪問日期: 105年9月19日至105年10月24日

有效樣本:37份

訪問對象:各機關曾參與公共政策網路參與平臺(眾開講、來監督、提點子)之公

務同仁,有留電子郵件者,包括主管、承辦人、協助回應之小編

#### 1.請問您是從什麼時候開始使用「公共政策網路參與平臺」?

		個數	百分比
(1)	104年2月	2	5.4
(2)	104年4月	1	2.7
(3)	104年6月	3	8.1
(4)	104年7月	3	8.1
(5)	104年8月	3	8.1
(6)	104年9月	2	5.4
(7)	104年10月	6	16.2
(8)	104年12月	3	8.1
(9)	105年1月	4	10.8
(10)	105年2月	1	2.7
(11)	105年5月	2	5.4
(12)	105 年 6 月	1	2.7
(13)	105 年 7 月	1	2.7
(14)	105年8月	1	2.7
(15)	105年10月	1	2.7
(98)	忘記了	3	8.1
	總計	37	100.0

#### 2.請問您是因為承辦相關業務才知道「公共政策網路參與平臺」嗎?

	總計	37	100.0
(2)	不是,接辦前就知道了	2	5.4
(1)	是	35	94.6
		個數	百分比

### 3. 請問您曾經使用什麼帳號登入平臺?[可複選]

		個數	百分比
(1)	facebook 帳號	12	32.4
(2)	Google 帳號	13	35.1

(3)	YAHOO! 帳號	26	13.5
(4)	E管家帳號 (我的E政府帳號)		70.3
(4)	總計	37	100.0

4. 目前平臺可使用facebook, Google 或 YAHOO!等多元社群帳號登入,請問對您來說方不方便?

		個數	百分比
(1)	非常方便	13	35.1
(2)	還算方便	22	59.5
(3)	不太方便	2	5.4
(4)	非常不方便	0	0.0
	總計	37	100.0

5.整體來說,請問您覺得「公共政策網路參與平臺」目前的前臺網頁設計,容不 容易找到您所需要的服務功能?

		個數	百分比
(1)	非常容易	0	0.0
(2)	還算容易	27	73.0
(3)	不太容易	10	27.0
(4)	非常不容易	0	0.0
	總計	37	100.0

6.請問您有沒有使用過「公共政策網路參與平臺」後臺管理介面?

		個數	百分比
(1)	有	31	83.8
(2)	沒有	6	16.2
	總計	37	100.0

7.請問您曾經使用後臺管理的哪些功能?[可複選]

		個數	百分比
(1)	「眾開講」議題上稿	15	48.4
(2)	「眾開講」回應留言	16	51.6
(3)	「提點子」主協辦機關確認	12	38.7
(4)	「提點子」議題回應	6	19.4
(96)	其他	3	9.7
	總計	31	100.0

8.整體來說,請問您覺得「公共政策網路參與平臺」目前的後臺管理設計 ,容

#### 不容易找到您所需要的服務功能?

		個數	百分比
(1)	非常容易	2	6.5
(2)	還算容易	17	54.8
(3)	不太容易	11	35.5
(4)	非常不容易	1	3.2
	總計	31	100.0

9.請問貴機關有沒有開放議題在「公共政策網路參與平臺」的「眾開講」?

	總計	37	100.0
(2)	沒有	9	24.3
(1)	有	28	75.7
		個數	百分比

10.請問貴機關在「公共政策網路參與平臺」的「眾開講」開放議題討論的原因?

		個數	百分比
(1)	增加與民眾互動管道	11	39.3
(2)	想試用參與平臺功能	1	3.6
(3)	長官交辦	8	28.6
(4)	社會輿論關注	1	3.6
(5)	國發會建議	5	17.9
(96)	其他	2	7.1
	總計	28	100.0

11.請問貴機關在「公共政策網路參與平臺」開放議題討論的回應授權情形?

	總計	28	100.0
(96)	其他	2	7.1
(3)	皆需簽呈長官同意	12	42.9
(2)	部分授權小編自行回應	9	32.1
(1)	全部授權小編自行回應	5	17.9
		個數	百分比

12.請問貴機關未來會不會在「公共政策網路參與平臺」-「眾開講」開放議題討論?

		個數	百分比
(1)	會	14	37.8
(2)	不清楚	23	62.2
(3)	不會	0	0.0

總計 37 100.0

13.請問貴機關不會使用「公共政策網路參與平臺」-「眾開講」及來監督單元開放議題討論的原因?

		個數	百分比
(1)	不需要開放討論	0	0.0
(2)	沒有議題	0	0.0
(3)	長官不支持	0	0.0
(4)	民眾意見沒有代表性	0	0.0
(96)	其他	0	0.0
	總計	0	0.0

14.請問您認為機關使用「公共政策網路參與平臺」-「眾開講」開放議題討論會 不會增加行政工作的負擔?

		個數	百分比
(1)	會	32	86.5
(2)	不會	5	13.5
	總計	37	100.0

15.請問您認為機關使用「公共政策網路參與平臺」-「眾開講」開放議題討論會不會減少民眾對政策黑箱的質疑?

		個數	百分比
(1)	會	17	45.9
(2)	不會	20	54.1
	總計	37	100.0

16.請問您認為機關使用「公共政策網路參與平臺」-「眾開講」開放議題討論有沒有達到預期的成果?

		個數	百分比
(1)	有	20	54.1
(2)	沒有	17	45.9
	總計	37	100.0

17.請問貴機關是否曾被指派擔任「公共政策網路參與平臺」-「提點子」提案之主協辦機關?

		個數	百分比
(1)	有	16	43.2
(2)	沒有	21	56.8

總計 37 100.0

18.請問貴機關對於「公共政策網路參與平臺」-「提點子」提案之主協辦機關檢核的授權情形?

		個數	百分比
(1)	由專責人員確認	1	6.3
(2)	由業務權責單位長官確認	6	37.5
(3)	皆需簽呈主任秘書確認	5	31.3
(4)	皆需簽呈副首長確認	1	6.3
(5)	皆需簽呈首長確認	3	18.8
(96)	其他	0	0.0
	總計	16	100.0

19.請問您認為「公共政策網路參與平臺」-「提點子」民眾提案對貴機關有何影響?

		個數	百分比
(1)	讓政策更佳完善	3	18.8
(2)	增加行政工作的負擔	11	68.8
(3)	阻礙現行政策推動	0	0.0
(96)	其他	2	12.5
	總計	16	100.0

20.請問您對目前「公共政策網路參與平臺」-「提點子」民眾提案內容的看法?[可複選]

		個數	百分比
(1)	建議中肯具建設性	4	25.0
(2)	提出見解很專業	3	18.8
(3)	只考慮個人或利益團體立場	9	56.3
(4)	需求不明確	8	50.0
(5)	需求太發散	10	62.5
(96)	其他	0	0.0
	總計	16	100.0

21.請問貴機關對於「公共政策網路參與平臺」-「提點子」通過附議門檻之成案處理方式?[可複選]

		個數	百分比
(1)	在2個月內線上回應	7	43.8
(2)	電話連繫提案者釐清需求	3	18.8

(4)	召開專家學者會議	4	25.0
(5)	進行民意調查	1	6.3
(6)	僅協辦,不用回應	7	43.8
(96)	其他	2	12.5
	總計	16	100.0

22.整體來說,請問您認為「公共政策網路參與平臺」可以影響政策方向嗎?

		個數	百分比
(1)	可以	6	16.2
(2)	不可以	0	0.0
(3)	不一定(視議題而定)	31	83.8
	總計	37	100.0

23.請問您是否曾經附議民眾所提的「提點子」提議?

	總計	37	100.0
(2)	沒有	27	73.0
(1)	有	10	27.0
		個數	百分比

24.請問您認為「公共政策網路參與平臺」對營造民眾對政府信任感是否有幫助?

	總計	37	100.0
(4)	非常沒有幫助	0	0.0
(3)	不太有幫助	12	32.4
(2)	還算有幫助	25	67.6
(1)	非常有幫助	0	0.0
		個數	百分比

25.請問您有沒有推薦「公共政策網路參與平臺」給您認識的人?

		個數	百分比
(1)	有	23	62.2
(2)	沒有	14	37.8
	總計	37	100.0

26.請問您對「公共政策網路參與平臺」有沒有什麼建議?

個數 百分比

總計	37	100.0
無	22	59.5
應民眾提問。		
眾開講的議題回應上,機關回應的權限應可開放至期限結束後,以充分回	1	2.7
對於提點子的排序上,或許能提供民眾有依附議數量排序的功能。 對於		
投入資源(人、時間、金錢等)是否有其效益?	1	2.7
參與迄今人數不多,是否有其繼續執行之必要性值得探討,成效是否顯著?		
後臺操作應有輔助說明,避免摸索浪費時間。	1	2.7
後端操作頁面設計希望更清楚,同時放寬上傳檔案的限制。	1	2.7
後台的管理卡卡的	1	2.7
建議版主可修改自已帳號資料。	1	2.7
建議加強小編回應民眾留言方式的便利性	1	2.7
一覽表(檢核回應,結果)	1	2.7
前台與後臺的使用不太友善,建議可以依機關權限增加業管議題處理進度		
將院外機關納入本要點,始能實際回應民眾需求	1	2.7
考量部分公務法制事項涉及院外機關(如考試院、銓敘部等),爰建議		
上不是那麼方便	1	2.7
打開網頁版,目前的介面顯示似乎是手機版本大小(圖案相對很大),使用		
一個符合臺灣人使用之友善的操作平臺~	1	2.1
長輩多數是忘記帳號或者密碼另其跳出的對話方塊均為英文,期能創設	1	2.7
平臺登入較為繁鎖(需再回到信箱認證)對一些長輩使用上困難度增加,因	1	2.1
可擴大宣傳讓更多民眾了解,另操作方式及介面可更平易近人些	1	2.7
1.強化四復灰 唯機制 2.独化 廣重 加油,公開透明 [ [ ]	1	2.7
色,就可知道還剩那些議題尚未回覆確認,增加效率。 1.強化回覆提醒機制 2.強化廣宣	1	2.7
新再登入很麻煩。 4.建議提點子如已回復確認權責機關之議題標題可變		
3.建議平台後台可延長登入時間,有時只是離開一下又要使用系統就得重		
還是要可以看到原本主協辦機關是誰,如可直接在後台看到會方便許多。	1	2.7
案,避免造成各機關困擾,增加行政作業流程。 2.建議系統在成案後,	4	2.7
派案,有些議題找關鍵字很明顯有相關法規有主管機關的,請查詢後再分		
1.建議國發會在分派提點子議題前,請先上網搜尋與哪些機關業務相關再		
1. 办送四次人上入公田町725555,4411. 侧的豆齿咖啡收明业为5月8日		

## 27.請問您的年齡是?

		個數	百分比
(1)	20-29 歲	5	13.5
(2)	30-39 歲	14	37.8
(3)	40-49 歲	12	32.4
(4)	50-59 歲	4	10.8

(5)	60-64 歲	2	5.4
	總計	37	100.0
28.訓	<b>青問您的教育程度?</b>		
ĺ		個數	百分比
(1)	小學及以下	0	0.0
(2)	國中或初中	0	0.0
(3)	高中、職(含五專前三年)	0	0.0
(4)	專科	2	5.4
(5)	大學	11	29.7
(6)	研究所	24	64.9
	總計	37	100.0
29.訪	<b>青問您服務的機關隸屬何者?</b>		
		個數	百分比
(1)	中央機關	27	73.0
(2)	地方機關	10	27.0
	總計	37	100.0
30 部	<b>青問您服務機關所屬層級是?</b>		
0.1,	THE THE TAKEN DATES OF THE TAKEN THE	個數	百分比
(1)	一級機關	9	24.3
(2)	二級機關	21	56.8
(3)	三級機關	7	18.9
(4)	四級機關	0	0.0
(5)	五級機關	0	0.0
	總計	37	100.0
31.言	<b>青問您服務機關的業務類別是</b> '	?	
ĺ		個數	百分比
(1)	一般行政	14	37.8
(2)	警察行政	0	0.0
(3)	財稅行政	1	2.7
(4)	文教行政	1	2.7
(5)	經建行政	1	2.7
(6)	交通行政	2	5.4

(7) 衛生行政

(8) 社會福利

3

3

8.1

8.1

(9)	外交僑務	0	0.0
(10)	司法行政	1	2.7
(11)	衛生醫療機構	1	2.7
(96)	其他	10	27.0
	總計	37	100.0

## 32.請問您的官(職)等是?

		個數	百分比
(1)	簡任	4	10.8
(2)	薦任	20	54.1
(3)	委任	2	5.4
(4)	雇員	1	2.7
(5)	約聘人員	6	16.2
(6)	臨時人員	2	5.4
(96)	其他	2	5.4
	總計	37	100.0

## 33.請問您的性別是?

		個數	百分比
(1)	男性	20	54.1
(2)	女性	17	45.9
<u> </u>	總計	37	100.0

附錄三

焦點座談紀錄

#### 公共政策網路參與平臺公民參與焦點座談

#### 一、辦理時間及地點

時間:105年10月22日下午2點至下午4點

地點:聯合行銷研究公司焦點訪談室

引言人: 吳淑俊經理

主持人: 崔含葦研究員

### 二、與會來賓背景

代號	年龄區間	學歷	職業
A	15-19 歲	大學	學生
В	20-29 歲	大學	民間企業辦公室人員
С	20-29 歲	大學	學生
D	20-29 歲	研究所	學生
Е	30-39 歲	研究所	學生
F	20-29 歲	大學	學生
G	20-29 歲	大學	學生
Н	20-29 歲	研究所	學生
I	15-19 歲	大學	學生
J	40-49 歲	研究所	高中教師

#### 三、座談紀錄

謝謝各位在美好的週六下午來參加座談。國發會長期以來關注民眾的參與網路的行為、並增進大家上網的能力與活動。隨著網路的發達,民眾的網路參與在近幾年受到重視,行政院希望成立一個平台來收集民眾的意見,在去年的時候成立了公共政策網路參與平台、就是各位填寫問卷的這個平台。政府希望得到一些經驗,所以透過各位問卷調查,第一次是在五月做的,最近則是在做第二次。可能各位在做量化的問卷時,會有一些話想說,我們這邊也會想要從問卷中釐清一些問題,所以邀請各位來談一些深入的意見,做為政府改進的參考或示範。

請大家輕鬆地談一談、對於這個網站的建議,不必過於嚴肅,各位發言並沒有對錯,我們的主持人會以大家關心的議題來引導,先謝謝各位的配合。會議過程會

有錄音、來做會議紀錄,各位的發言不會個別來呈現,會綜合過後來補充我們的 量化調查。

主持人:大家好,就輕鬆聊不要緊張,我們今天有三個主題要來聊一聊,第一個 是各位是怎樣來到這個平台。另外一個是使用這個平台的經驗與評價、 建議。最後聊這個平台的未來,簡單地來說大概就是這樣。第一就是各 位怎麼會知道這個平台,知道還不等於會來這個平台,為什麼會來呢? 有什麼因緣際會。第二次來到這個平台是為什麼呢?為什麼會想再來? 我想就輪流地、依序發言。

A:我們有網路平台的作業,就選了這個平台來當主題。

主持人:所以是系上老師出的作業?

A:我是政治系的,自己會對這方面也有興趣。

主持人:你重複地回到這個平台,主要是為了作業嗎?

A:有時候還是會看一下,因為是相關科系。

主持人:為什麼會再回來這個網站看?

A:因為自己有一些關心的議題吧,想看政府怎麼回應。

B:我是在臉書上面、部隊裡面的同袍轉貼了該平台某些議題,就是在講女生也要當兵,當初在連署的時候我們覺得這個議題蠻有趣的,所以知道有這個平台、上來看看到底是怎麼一回事。

主持人:那你有參與嗎、有對那個議題覆議?後來還有再回來這個平台嗎?

B: 我是沒有覆議、但有一直在關注。平台上面其實議題非常多,有機車的、有 女生可不可以使用月亮杯;就覺得這個平台蠻有趣的,沒有提案也沒有 覆議,但就開始關注這個社會重視的議題有哪些。

主持人:起初是因為部隊弟兄的轉貼,後來你也有逛其他的?大約多久。

B:對,也會看其他的議題。想到的時候就會去看一看,有些提案真的蠻有趣的, 比方說我看到廢除網路公眾平台的提案,有些提案就是頗具笑果。一方 面可以瞭解大家在想什麼,另一方面可以看到還不錯的創意,

主持人:請問 C 的經驗。

C:我是從網路新聞看到的,現在很多社會議題都是靠網路渲染,例如零時政府 (gov-zero)就是靠網路來宣傳。我也和第一位 A 一樣,對這些議題有興趣。

主持人:一開始是同性婚的議題、之後你有持續地關注這個平台嗎?

C:有啊。像最近的治安、我對這個很有興趣,我有去留言。

主持人:你想到的時候、就會回去看看有沒有新的議題?

C:對。

D: 我發現這個平台已經很久了,因為太久以前、我已經忘記第一次來平台的原因。那時候我也是因為同性婚的議題,點進網站裡面,應該是別人分享給我的,進去後我直接到留言區看看大家說什麼。網頁介面給我強烈的第一感覺就是,它很簡潔也很無聊,雖然我有逛其他的議題,感覺還蠻無聊的,後來就沒有再回來。最近是因為剛好看到新聞,還有你們的問卷調查、讓我突然在乎這個網站好不好,所以有時會回來看一下,最近又比較常看。

E:其實我忘記一開始接觸、是怎麼接觸這個平台,因為太久以前,後來再回去 看是因為好奇、和聯合報有相關。我好奇是有什麼樣的人在那邊,有什 麼文章,然後下面的人會怎麼回應。另外一個就是可以和首長信箱,在 這平台之前有使用過,和承辦人當筆友。蠻好奇這個東西的討論,畢竟 它是去年才開始,一有網路新聞出來、下面的留言討論就會好幾百則, 平臺那邊相對來說比較空白。看起來這個平台是公部門比較想要藉此來 瞭解民眾,我好奇的是什麼樣的人會來寫什麼。究竟是提議的人比較重 要、還是覆議或留言的人比較重要,這是我好奇的所在。

主持人:所以因為很久以前、你已經忘記是誰告訴你這個平台了。

E: 有可能是臉書朋友放了某個議題、我已經忘記是怎麼連過去了。

主持人:那最近一次是在什麼時候呢?

E:因為有座談會,就想要再回來看一下。

主持人:你應該是在五六月的時候填過問卷?

E: 只要是有關媒體的東西、和公部門有關的平台,我會盡量地去看一下。有時 候因為記者要帶風向,下面的鄉民留言比較有趣。 F:因為系上的教授、他有研究這一塊,和他聊的時候就有提到這個,去年平台 剛開始的時候,大概有上去看個幾次,後來發現比較少人提案、沒什麼 好看的,就好久沒去。最近上去、剛好看到問卷,之前會逛網路新聞, 發現熱門的議題差好多喔!之前有幾個月沒有更新,我會去看有沒有有 趣的提案。

主持人:方便請問您是哪個系所嗎?

F: 我也是政治系的。

主持人:所以你也是定期地回來,也會觀察其他的議題。

F: 我也會看下面的留言。

G:去年柯文哲有提說要線上投票,有公民參與的聲音,我就想應該會有這樣的 平台,就 GOOGLE 關鍵字、就進來這個平台。我平時有在留意國發會的 資通會報(國家資通安全會報),其中就有一期提到正在開發這個平台, 所以就知道。它一開始內容蠻少的,那時有提點子的同性婚,後來發現 眾開講裡面有些公部門的議題,我有興趣想知道有什麼討論。八月的時 候有看到一個議題,是資訊基本法,看到的回應是說政府現在不需要這 個東西,覺得這樣的回應不是很好;後來因為我自己沒時間、就沒有再 繼續看。最近因為要來座談,有再看一下。

主持人:去年你是GOOGLE 什麼關鍵字?

G:公共參與。那時候還有癌症新藥的議題,臉書上也有,那時候看得是比較密 集。

H: 我應該是今年初知道,那時是因為聽管中閔主委的演講,知道有在推這件事情,當時覺得蠻有趣的;那時網站上的東西蠻少的,今年因為三或五月問卷調查,那時有修了一門相關的課、所以再回來,報告裡就比較這個平台和 vTaiwan,那幾個月幾乎每天都會看這兩個平台,有發生什麼、做一些比較。最近也是因為要參加座談會,所以又回去看。現在的議題真的多了很多,剛開始真的蠻少,覺得有比較蓬勃。

主持人:變得比較蓬勃,會比較吸引你嗎?

H:會啦!大家都是曾經有某個議題吸引到自己,後來又長期地忘記它。可以像 電子報一樣訂閱通知,例如眾開講或提點子,通知會自己跳出來,有興 趣就可以點進去看。之前我有附議過二次,忘記是什麼,就覺得講得很 有道理、附議看看,希望政府機關要給個回應嘛,又不是要政府怎樣, 這就是我和這平台的接觸。

主持人:後來再回來是因為什麼機緣呢?

H:有時就會突然想看一下,畢竟也寫過這個報告,有點感情,回來看看現在變成怎樣了。

I:因為我也是政治相關科系,有一門課程老師叫我們做報告,類似公共參與的平台,所以就走到這裏的。當初好像關注的是墮胎或是同性婚姻那幾個,那時候看到的感想是,國家是有在推行一些東西,網頁已不再是妳認為的那麼死板板,政府那個比較好看。有時候是把政府沒有做好宣傳,人民也沒有注意到,我本身對公共參與這個是有興趣的。那個問卷我好像沒有什麼印象,好像是那一段期間我剛好有在關注,所以填寫問卷。最近是我偶爾才會去看。

主持人:所以比較密集參與的那段時間、是上課那時候。

I:之後大約是一個或兩個禮拜看一次。我是有設我的最愛。

主持人:所以變成是你的上網習慣,會出現在你的首頁。

I:對的,會比較容易看到。

J:最早知道這個網站是因為中央廣播電台,然後我就去搜尋關鍵字,接下來我 又看到中央社的報導,它報導的內容有網址,就在他的網路新聞上面, 我複製下來就找到了。我會喜歡看,一方面是因為我會去洽公,向政府 申請東西,之前就已經有常常看 e 政府,那時候看到報導我以為他們是 同樣的東西,只是變成兩個網站。上去看過之後,就像前面幾位有提到 的,和我的 e 政府比較起來、是比較無聊,因為那時候東西比較少,因 為我的 e 政府裡面有一大堆東西。我的 e 政府是可以作線上申辦,他的 連結有一大堆,但是行政院自己做的,可以連結到各機關。

主持人:他比較屬於是服務性質。

I:裡面東西太多,有時候也懶得去看其它的,也找不到自己需要的。例如以前 我們去辦理駕照行照,才會去和政府有往來;因為洽公才會有需要。

主持人:發現他是不太一樣的東西。

- I:本來以為就是政府網站,覺得這個網站蠻有趣的,他可以用來反映民意,他和我的e政府辦理洽公不一樣。公共參與這個比較不一樣,他有預設未來要實行什麼東西,我覺得這個網站比起我的e政府還要好,還要有趣,但是就是東西很少,例如首長信箱連結,這個在我的e政府裡面都有,而且更多,什麼單位都有。這個平台只有首長信箱。
- J:前陣子是那個英國獨立公投,媒體報導第一次獨立公投已經過關,就有報導網路連署,然後我就想到我們這個網站,我覺得英國獨立公投就是類似這個網站,來做連署。

主持人:J比較多的接觸是新聞報導。

J: 我幾乎每天都會看網路新聞,有網路連結,我就會複製貼上。

主持人:第一次搜尋的時候,有沒有查到呢?

J:第一次就查到了,自己打關鍵字。

主持人:接下來想請問一下大家的習慣,大家都是不止一次來到這個平台,請各 位詳細一點說明,例如提點子眾開講、來監督以及首長信箱,平常逛的 時候有什麼習慣,那些對你有吸引力?那些對你超級沒有吸引力?請各 位分享一下自己的經驗。

J:比較有吸引力的是,可以自己提點子、眾開講,這兩方面我覺得比較好;我 覺得首長信箱這個在我的 e 政府裡面都有。可以順便講一些建議嗎?我 希望上面可以設一些連結,可以事先觀看人家已經做過的相關研究。

主持人:希望連接到其它的,可以獲得更多的資訊嗎?

J:希望網站可以提供相關資訊的連結。

主持人:你覺得提點子很有趣,那眾開講呢?

J:也是類似的,大家在網路上一起討論,那時候報導英國獨立公投,在有一大 堆的留言,還有反對脫歐的連署,然後經過查證之後,發現有很多並不 是英國人連署,可能從羅馬或是梵蒂岡等等,我覺得這種現象很有趣。 我是從南部來的,上網是年輕人比較喜歡的,中南部很多社會人士是沒 有在上網的,開店當老闆的也沒有辦法隨時上網,在工廠作業也沒有辦 法。是否真的能反映民意,我是有些懷疑的,如果不是政治類或社會類 的學生,很多是不會來看這些東西,其他人比較不會來參與討論。實際 上是中南部看的話,真正會去關心的是很少的。你說在網路上投票,多 數就會過,真正會被影響到的人,卻是沒有去參與。網路是否真的能夠 作為民主政治的決策,我是蠻質疑的。所以英國就沒有參考網路的結果, 進行第二次公投,但是在網路上的公投早就已經過門檻,而且是超過門 檻很多。

主持人:網路有它的局限性。

J:我是有考慮到這個現象,網路上可以熱烈地討論是沒錯的,能不能作為決策, 我是質疑的。

主持人:這一輪的討論也希望大家談一下有沒有其它的動作,在純瀏覽之外,例 如有沒有附議、提案投票等等。

J:如果是切身的事情,和我有關的;例如英國的獨立公投,這對於某些行業或是族群,影響就會很大,這個就會想要參與,如果事情與他無關,他也不會想要看。例如想要發展太陽能,鼓勵大家在屋頂裝設太陽能板,如果政府有補助,可以裝、想要裝的人就會過來參與,如果我的屋頂不能安裝,就不會參與。

I:基本上就是提點子還有眾開講,會去使用的原因是,動作很簡單,三十秒鐘就完成了。來監督需要比較多的時間成本,他會放政策以及介紹,那些都要花時間,去和別人討論要花費三十分鐘,或是兩個小時才會出來結論,平常是不會有這種時間的。首長信箱,我本身是沒有什麼需求。

主持人:所以主要是看議題,短時間能夠參與的,愈簡單會讓你想要參與?

I:一般人在看新聞的時候都是在吃飯的時候,就滑個手機,如果這個有 APP 會 比較好,如果在手機上而且簡化過,會比較方便。

主持人:除了提點子以及眾開講之外,還有其他的動作嗎?例如搜尋關鍵字。

I:我會先去看最多人附議的,例如兩千人的,如果人很少的,那也就還好。

主持人: 會先去看快要達標的, 去幫一點忙。

I:對呀!有些提案我覺得是真的不大可行,如果可行會比較吸引我。

H: 一開始我覺得網頁很漂亮,很簡潔而且好用,應該是政府對於年輕人釋出了 很大的善意吧,終於有一個這樣的網頁,而且還蠻好用的。功能雖然不

太多,有些人會覺得很無聊,但是對於入門者、很多人也懶的逛完,而 且網站地圖也很難用,就算可以使用、逛完之後也不知道這是在做什麼。 我知道這是公民發聲的管道,我最多就是附議,如果有道理,而且之前 我也有想過,我就會附議。我是不會特別挑比較多人的,如果我的時間 比較少,我才會去看比較多人的。我剛開始使用的時候,眾開講是比較 少的,但是最近變得比較多,我覺得這是很有趣的現象,他們到底抱持 是什麼樣的心態,他們是在試水溫,還是真的希望大家來參與。現在我 會想到的問題是,這個網站的定位到底是什麼?這只是讓我們大家來說 一說,還是真的會變成決策的依據?我也有想過,覆議人數為什麼是五 千個,而不是一萬個,這個數字是怎麼訂出來的?之前我要拿他來和 vTaiwan 比較,那邊是要先過門檻,政府才會回應,然後才會找民眾來 參與草案,這兩個平台的性質很相近,是想要把它們整併在一起嗎? vTaiwan 那邊好像有一陣子已經沒有更新,如果政府想要整併,想要找 民眾來參與提案,這個過程還要繼續往前推。如果大家在上面講的,都 沒什麼影響的話,到最後大家可能也附議都不會有,沒有用的話也不會 想講。

主持人:那麼來監督對你來說呢?

H:之前好像只有經貿國是會議,這對一般人並沒有太大的影響,一來就是超花時間,我還沒有到達那麼高 LEVEL,我那時是很無奈的跳過。

主持人:提點子以及眾來講,是比較親民一點。

H:不太清楚他們把它擺上去,是想要達到什麼效果?好像沒有什麼效果,大家 都懶得看。

G: 也是提點子以及眾來講、比較有看,等開始的時候,我幾乎全部都有點來看;來監督的內容,好像不是一般公民可以參與的,好像就是把數字放上去,就像報表一樣。如果有需求的話,就會到各自的網站去首長的信箱,平時不太用的到。提點子以及眾來講如果有興趣的話,才會附議;如果我有需要的,可是附議人數不是很多,好像就沒有什麼用。很多人覺得有需要,臉書有很多人分享,等到我發現的時候,人數早就已經過五千。

主持人:你說的有需要,是你認為重要的議題嗎?

G:對呀,重要的議題。覺得台灣要有,或是覺得要怎麼改會比較好。一開始我 覺得眾開講比提點子要來得好,因為他們還會準備很多簡報資料,我就 會點開來看。有一段時間好像很少人去提案,反而變成眾開講就沒有什麼內容可以看。現在眾開講的議題又變得比較多,但是內容有沒有那麼精彩,而且討論的人數也比較少,附議好像也沒有那麼多。提出點子最近變的暴增,東西變得太多,反而比較不會想看,因為也看不完。

F:主要還是提點子以及眾來講,提點子最近變得比較多,比較會看一下大家是寫甚麼,我大部份是瀏覽,發現我有興趣的議題,但是他的論述沒有說服我,就會先放一旁;如果剛好有提到我也想要的,那我就會附議。如果已經很熱門,那也不需要我的附議。來監督那裡比較無所謂,我看不出來他的步驟做到了什麼程度,雖然他們很貼心,但是我還是看不出來,我不知道這個階段它實際上做了什麼。前陣子好像是食安吧,省水來監督,哈,到底是要監督誰?

主持人:是要監督我們嗎!哈哈。

F:來監督丟出來的題目,都比較無所謂,真正想要監督的,都沒有放上去。

主持人:你想要監督什麼呢?

F: 我想要監督的, 法案都沒有過, 例如軍公教年金之類的; 還沒有過的就不會 放在上面。首長信箱是到處都有, 在這個平台還沒有出來之前, 我們的 作業是有出過首長信箱, 我還沒有想過要做什麼, 所以還沒有點進去。

主持人: 眾開講你有去投票嗎?或是留言。

F: 會翻看看,打開底下的附件;目前來說是沒有很想要發言,有些題目好大, 例如要把台灣打造成華語的聖地,下面的留言都蠻有趣的。

主持人:會想要使用關注,去FOLLOW 議題嗎?

F:每隔一段時間,我會再去瀏覽。

主持人:會不會之前有興趣的議題,都不知道跑到哪裏去了?

F:會的。他和其他平台討論的熱度並沒有那麼多,如果太密集瀏覽的話,可能 就會沒有什麼內容變化。

E:我比較有在看的是眾開講還有來監督,來監督我更有興趣,來開講大部份是 一般的鄉民;來監督是我們政府的官員,他們寫出來的東西,就跟我們 去政府網站的留言一樣,來監督也是類似的,我相信是某個政務官想做 的,然後叫個事務官來辦,如果政務官壓壓事務官,就會回覆比較密集, 這是我自己的理解。另外就是我的疑問,如果附議達到五千,承辦人就會回我嗎?達到一萬就是課長回覆,如果達到兩萬就是處長回覆?在這裏的實際效益是什麼呢?」別剛也有提到,什麼人會來網路參與;我覺得報紙還是比較普遍的。

我在裡面看到民眾的提案,是提的很認真,如果要參與是要多花幾分鐘, 要回覆的時候是要準備資料,不能只是按個讚或是附議。對了,為什麼 不能有人反對?為什麼有三個案子,第一個附議很多,第三個卻很少人, 也有可能瀏覽的數量很多,可是卻沒有什麼人附議。

主持人:所以你觀察來監督,看看民眾如何和政府溝通嗎?

E: 看看他們語言會是什麼,如果要順著做事,就要和他的語言一樣。說不定問題他自己也知道,但是就是沒辦法解決。

主持人:所以你在眾開講以及來監督,你有興趣的是,如果事情真的要做,如何 和政府搭上線,和他們一起走下去。

E:知道這是其中的一個管道,屬於比較官方。

主持人:那你有投票或是打分數過嗎?

E: 我有附議啊!但是我發現並不是每個案子都按得下去,有些案子我會想要按 反對,有些我會覺得寫得太草率。

主持人:除了附議以外,熱度如果比較高,會比較吸引你們參與。

E: 開放性會變得更大,不會只有單純說好,瀏覽可能只是想看看。

D:我的意見和他們差不多,大多是提點子和眾開講,那麼來監督我只有看省水,我有看一陣子,但是看不懂它要表達什麼,我不知道要怎樣才能夠監督到它,我看到覺得很疑惑的時候,就會關閉網頁。有在上網的人都知道首長信箱,所以我都沒有點。比較常看的是眾開講,是公務員準備的,資料會比較紮實。如果我有時間的話,第一個是去眾開講,雖然有些人覺得它很無聊,是沒錯,但是等於公務員開了一個窗口,人多創意就多,他也可以聽到,雖然可能沒有什麼太有建設性的意見,但公務員可能會想、大家來一起想這有多好。眾開講這個是已經是要做的,可以對他說點話、要幹嘛幹嘛的。再來如果有時間,就會看提點子,最近的數量比較多,一天可能就會有四五個新增,因為數量比較多,所以我會用關鍵字搜尋,有興趣的、我就會按連署。

主持人: 眾開講那邊,會投票嗎?贊成或反對。

D:沒用過。公務員會寫東西,它的結尾就會問大家,那我就會直接留言。

主持人:你的留言比例會很高嗎?

D: 眾開講那邊議題沒有很多, 很容易就可以看完。

C:最常使用的是提點子以及眾開講,提點子是民眾想做的,例如開放重型機車上國道,開放同性婚,針對比較小的範圍來看要不要做。眾開講是比較大面向的,比較不會吸引人,一般人比較難抓到他的點。來監督在這個平台上是好的,本來就是要公民參與,監督也是一部分,但是我覺得網站的流程做的非常差,因我們的角度來說,一件事情要嘛有做到,要嘛沒有做到,應該要說細節做到了沒有,比例是他自己調的,我們也不知道究竟做到了沒有;而不是說,大方向做到了多少,50%到底是什麼意思。首長信箱的部份,例如我要寫給環保局局長,大部份是搜尋環保局關鍵字,而不會來到這個平台,這樣太過麻煩;聯絡方式是不太用的到。我覺得這個很像白宮的連署,他們的層級很高,如果我們的政府很認真,那我們就更會去使用它。剛剛有提到 vTaiwan,其實他是民間做的,我們這個是國發會做的,一個是公部門另一個是私部門,如果他們兩個要合併,要看他們有沒有共識。我個人是希望能夠合併,因為這樣聲音會分散掉,不然政府也不來。他們 vTaiwan 是比較朝向網路面的法規,這個平台是各種事情都有。

主持人:你比較常看提點子以及眾開講,什麼樣的情況會比較想要參與?

C: 是和自己有關的,或是覺得應該要改變的。

B: 我的心態大部份是在潛水,看看有沒有什麼東西讓我可以觀察的,大部分有 三個方向,第一個就是民眾是如何提出這個案子,他們可能覺得這個主 題對他們非常重要,有的使用者就會非常認真的回答,有的不是很認真, 只有標題、連排版都沒有或是很不好,附議的流量就會少了很多。第二 個就是看政府是怎麼回應的這些提出的議題,這個觀察這比較有趣,看 到不一樣的部會回答的積極度都不一樣,有的單位回應是目前法規不允 許,然後就會結案。有的會說這個提案很好,會再研議,結案。等一下 提到平台的未來,我會在做論述。大家在面對這個新的公民參與的平台, 大家都會問一個問題,政府到底是玩真的還是玩假的。再來就是,對我 比較有吸引力的,提點子可以看到大家目前社會上遭遇的問題,可以看 到目前最火熱的議題是什麼。比較沒有吸引力的是首長信箱,他可以放 在網站的最下面,沒有必要和提點子以及眾開講相同等級,就像國外網 站有 Contact 20/20。我自己有寫過首長信箱,當時還沒有這個平台,好像是行政院研考會,他和後來的經建會合併成了國發會,那時候我有去寫過,有對他們網站的東西提出建議,回信的人說「你好棒棒,說我們會納入考量,我們感謝你的提案」然後就沒了。所以我說這個就放在網站最下面,監督的功能不必到首長的層級,拉到下面就可以了。

主持人:有什麼會吸引你有參與的動作?

B:目前還沒有讓我有強烈的動機,像我剛剛提到女生也要當兵的議題,是拿來轉貼給我的同學,我們就會開一個對話框,幾個法律系的政治系的還有公共行政系的,就會開始講一講,討論完了已經時間到、然後就睡覺。

主持人:你覺得那個平台上面缺少了什麼,讓你不想發言?

B: 就算我自己的臉書,也都很少貼文,這和使用者的特性有關,而不是因為網站,這應該不是平台設計的問題。

主持人:如果只剩一個附議,就可以達成,你會不會參與呢?

B:這時候就要看心情,心血來潮的時候就會附議,可能要給我一個非常非常強 烈的動機。

A:主要也是提點子還有眾開講,主要也是政府所提出的案子,我比較好奇的是, 是什麼樣的問題他們比較會徵詢民眾的意見,他們並不是每一個議題都 會徵詢,不知道他們是怎麼篩選的?他們有沒有要求自己在一段時間內 要提出幾個案子?每一個機關開放討論的時間也都不一樣,回應方式也 都不一樣,有的在每一樓的留言都會回覆,就算去謾罵的,也會有罐頭 的回應例如說謝謝妳好。依照機關別、回應的格式也會不太一樣,不太 容易預期到真正的機關回應。

> 還有我想要講的是,網路使用者代表性的問題,如果有強烈的意見或者 危及到自己的利益,比較會有強烈的動機來看。非網路使用者,或是對 於公共議題比較冷感的人,就不會來看。

主持人:平台的代表性會有它的局限。

A:因為上面兩個原因,所以我也不會附議、也不會去贊成反對、不會留言。

主持人:是不是因為你沒有辦法代表他們?

A:是因為我沒有辦法預期機關的回應是怎麼樣,這個機關給我一個罐頭的回應, 是不是真的會去做。

主持人:會覺得留言沒有什麼用處嗎?

A:對!

主持人:以後如果看到有成效,你會比較積極嗎?

A: 嗯嗯。

主持人:有沒有看過"來監督"?

A:我之前看的時候,議題還很少,而且也沒有我想要監督的議題。

主持人:剛剛大家都有提到,接下來看看大家覺得有沒有什麼缺失,或是有什麼 不夠方便的地方,或是需要什麼功能,或是你對他有什麼期待呢?

A:這個就是我剛剛所講的那幾點,代表性的問題,這些意見和被做成什麼用途, 這些意見有多少比例會被採納,這個相關性如果更高的話,我們才會更 願意參與,在這個官方的平台上,我們就是希望可以互動。

主持人:所以就是希望能夠看到溝通的成效,以及平台的代表性。那В呢?

B: 我的期許,第一個就是機關的回應,就像前一位所說的,這個平台是溝通的窗口,讓我們可以和政府進行溝通。會看到罐頭回應,或是公文的用語,感覺你都要拒絕我了,還用了這麼冷冰冰的語言,會有距離感。有認真和我互動嗎?

如果你是用罐頭和我互動,那就沒有誠意嘛,希望在回應上面要更親民 一點。再來就是,J有提到數位落差,在數位機會上面的差異,因為每 一個地方上網的能力並不一樣,如果真的要依照這個網站來做決策,有 一點點的不妥,因為數位機會的差距的確是存在的,我認為這個平台的 設計應該是代議政治的補充、而不是取代,在這個邏輯之下,網站的設 計就會有他的差異性。

再來就是,回到代議政治,目前只侷限在行政權,我們沒有把國會或者是立法權,納進來討論,行政可以很積極的想要做,可是法律卻說 NO,但是這個機關卻沒有辦法改變法律;如果這個機關根本不想做,他只要回你於法不容、窒礙難行就好了。五千票的門檻如果再拉高,就可以把

立法權納進來考量,就是在國會可以用臨時議案,對於這個提案作出回應,不然我選出你們這些代表做什麼。

再來就是,把國會納進來做考量,某種程度可以改變數位機會落差的問題,我們的國會議員在偏鄉或者是數位機會沒有那麼大的地方,這些民意代表有他的網絡連結,如果讓國會進來,會是一個比較好的發展方向。

主持人:暸解,是一個長遠的期待。

C: 行政權有限,是偏向執行,有一部分是立法,但主要還是要靠立法院。我的 建議先從功能面,母留言子留言的位置擺放,是很少見的。你的流程和 人家不一樣,會讓人家覺得奇怪,雖然較新的留言擺在上面,比較容易 讓人看見,會讓人誤會怎麼越推越上面,就是母留言會往下,子留言會 往上推。再來就是,我希望這個平台讓人家覺得是有權威性的,讓人家 覺得是被重視的,表面上要怎麼加強,例如網頁加密,讓人家覺得我們 網站是有投入東西的。

主持人:就是表面上要讓人家看的出來是認真的。

C:我在留言的時候,常常會跳出後台的東西,封鎖的訊息等等,剛剛我的手機 也有出現,這應該是網站設計的問題。

來監督的部份,介面應該要改部份變,現在看起來蠻神奇的,沒有真正做到監督,因為太亂了,他的介面就像是提點子以及眾開講,類型相同,但是做的事情不一樣,設計就應該不一樣。我覺得按鈕以及版面配置,還要再加強。

D: 我對於他的功能有三個建議,之前我有提到訂閱的功能,提點子的數量已經達到新聞的水平,一天就有好多則;我現在有訂閱,但是只能收到眾開講的通知,等到我去看提點子的時候,他可能已經結束了,這樣我就會覺得很可惜。像我們常常看網路新聞的人,就會比較容易發現他。第二個就是,大家提到的數位落差,我覺得解決這個問題並不是要大家去使用電腦或是手機,他只要知道有資訊在哪裏就可以了,這個也可以透過打廣告來解決。例如今天農地的政策要改變,他們也許不會使用電腦,如果有五千人連署了,就可以在電視上打廣告。通過其他方法去讓他們知道,他們雖然不會去使用電腦手機,他們也會去找他們的兒子女兒或孫子去使用,就會比較積極的去參與。政府還有其他的新聞平台,例如LINE,我在LINE 還沒有看到過,這些還蠻重要的、大家是可以來參與公共政策。

最後則是,對這個網站的感覺就像是北歐的國家一樣,好漂亮但是好無聊,我覺得它不需要更多的功能,我會說她好無聊是因為介面排版很開,常常是要點兩下或點三下,這個排版可以在更好一點。看起來很明顯沒有很認真設計,例如提出點子重要的是有幾個人已經連署,或者是標題才是重要的,上色很奇怪,卻是標在日期。這個部分可以去學習其它的新聞網站,例如聯合報或是紐約時報。

主持人:你剛已經有提過,等一下想到再補充。

E: 暫時還沒有想到。

F:剛剛有提到留言,我現在才知道為什麼留言的順序先後的問題,為什麼會不順;觀看留言的時候,比較麻煩。再來的話,是有關大方向的,這個平台是不是有心要持續下去,感覺不出來他有這個野心,不然到處應該都有它的廣告。還有另外一點也很重要,要達到門檻才有回應,去年的時候,有成功讓他回應一個或兩個,後來在網路新聞有看到癌症新藥;應該是內部也有人想要通過,所以就開始推;並不是說達到門檻,就一定會有什麼改變。我有一些政治系的朋友,並不是很多人都知道這件事耶,有的就興趣缺缺,有的會找自己熟悉的地方發問,或者在其他的平台例如臉書或論壇,去發表意見。如果是一般人就更麻煩了,政府也只有回應而已,看不出來有要改變,對於一般人來說就更難推行。

數位落差或代表性的問題,究竟是要全台灣的人民,或者是使用網路的 民眾,這個定位有點不清楚。如果是網路的使用者,數位落差的問題不 是在這裡解決,可能是想要知道這些網路重度的使用者在想什麼,我有 在想這個定位到底在哪裡?

還有一個就是宣傳,如果真的想要做的話,可以在國中高中共同的課程裡面提到,增加多一點老師學生知道這件事。也可以在電視上買廣告,要讓更多人知道,雖然他們不一定會參與;至少要讓他們知道在這裏是有討論的。如果是要針對重度使用者族群,我在臉書上面還沒有看過貼連署,我有蠻多的法律系政治系社會系的朋友。我之前是在 Yahoo 的頁面上,看到相關消息所以連結到這個平台。

主持人: 嗯嗯, 是宣傳嚴重不足的問題。

F:對對對,就算到八卦版發個廢文,至少可以讓大家知道有這個東西。有時候會看到論述很有條理,但是卻沒有人看到,這樣就很可惜。之前我有看到國際海域的問題,那時候我就在想、要不要提點子去連署;也可以讓公民團體來申請帳號,讓他們來發文提案,我相信他們應該還不熟悉這

個平台。我有朋友不想代表他自己去發言,這如果用公共團體帳號會比較好推行。

G:現在提點子的數量已經很多,我希望他能夠分類,例如用部會來區分,對哪 一個部會有興趣就去點;訂閱也可以比照這個方式。提點子一面有一個 共同的功能,但是他藏在裏面,所以大家都不知道、而且也沒有什麼人 在用。有一些人想要提出點子,這樣大家也沒有辦法給他意見。有些人 不會想要在上面討論,則需其它的平台例如 PTT,他們會等到有初步的 成果或者規模才把它放到這個平台上面。另外就是,我希望這個平台要 想得更遠,現在眾開講的情況變成是說,拋出一個議題,但只是一個事 件,等到時間結束就會關閉,沒有辦法繼續發展下去,主管機關也沒有 針對所有的回應有一個統整的結果,就這樣整個結束。後來的人,也可 能覺得這只是一個時事,不會長久下去。

再來就是說,這個平台式是公民參與嘛,我希望不要用百分比的方式來 呈現,不要用數字表現國家現在做了什麼,要說做了什麼細項。我看政 府的資訊通報,之前機關的通報是每一個月一次,裏面有一些活動要報 名,但是已經過期,他可以把行事曆放在上面,就可以知道裏面有什麼 活動,這樣就會去參與。

版面設計的問題,上面有一些主議題,下面有一些子議題,這些議題的數字編號卻是亂的,會覺得這個網站不是很正式,覺得還在測試,並不是成品。還有就是,有一些議題拋出來,機關卻沒有回應,覺得他不是很有心,我們就不會想要參與。

H:前面已經有提到我的想法,剛剛有人提到數位落差或者不願意花太多時間去看眾開講,提案的附件可能很多,我那時候聽到管中閔主委的演講,他希望能夠吸引真的會參與的民眾,而不是只願意留下一句話,他們不要酸民,有一個門檻,至少你花了二十分鐘把內容看完,投入之後再留言會是比較審慎,這對於政府也比較會有幫助;他們確實因此得到一些很好的建議。如果這還是網站的立意的話,倒是不必那麼擔心。在提點子會有比較不理性地發言,因為是大家可以發言的場合,但是眾開講比較像是網路上的公聽會,如果是這樣子,後續如果要更完善,尤其是徵集民意,一來政府一定要有回應;或者可以分階段,第一個階段是綠皮書,大家提了多少個提議,大概有多少個選項,後續的階段再提出白皮書,政府比較偏好那一方面,確實是要去做。目前我是看不到我剛剛所講的,這也可以回應剛剛 B 所講的,如果政府不是玩真的,我們也不會想要看。

如果真的是想要吸引重度的關心者,一定會有方法去打動他們,廣告可以出現在我們看的網路新聞上面,就可以打到這一些人。宣傳以及後續的成效,現在還是看不到。

使用者介面的問題,有時候連進去沒有東西,會覺得還是在測試階段,這些都是可以改進的。但是如果定位不明的話,就算介面很流暢,也不會想要參與。

I:有關政府的資訊方面,要東翻西翻才找得到,我覺得這個東西也是一樣,要有一個整合性的平台,把相關的連結都附在下面,比如說你還會想要觀看的連結,網頁並不是海中央的孤島。如果太過分散,人家就不會想要去看。再來就是,剛剛有提到五千或者一萬,就由處長科長來回應,這可以作為層級劃分,依據人數來分級。

主持人:所以不是一千人或者一萬人,都由小編來回覆。

- I:對的,就是層級化要有制度。這個也和人民觀感有關,民眾才會知道連行政院長都會回覆,起碼表面上要讓人家覺得有心要推。宣傳的部份,現在不論是臉書或LINE以及微信等等,都會有推播發文,可以訂閱這個帳號,就會知道今天有什麼消息;結合社交或是通訊軟體,雖然看到訊息未必會去留言。
- J:很多朋友有提到要發揮功能,讓首長來回應,或者是政府有沒有關心,讓投 訴的人真的感覺到政府有在幫我解決問題,建議這個網站可以做出分眾 的分頁,我現在雖然在南部工作,讓我的親戚朋友以及同學大多數在台 北,在這兩邊的生活、事實上有差別,關心的事情真的會有差別,我舉 一個例子,今年暑假發生的華航大罷工,在那個之前的兩三個月,我們 台南剛好有直航到香港,台南市政府有舉辦抽獎活動,我用發票抽到了 機票,網路通知我說要開票,我就很緊張會不會罷工,我去問了才知道, 那個只有台北桃園在鬧而已,我們台南機場沒有在罷工。所以北部南部 的生活真的會不一樣,這次風災南部很嚴重,有上百萬戶停電,可是北 部卻沒有;所以我才想,網頁可以做出分眾,就像報紙一樣,有全國版 和地方版,至少要分別北部中部南部,這個真的有分眾的差別,大家面 對的問題會不一樣。我在南部比較常開車,北部的人比較關心捷運,報 導捷運、對我來說就會沒什麼關係。有一次晚上從臺南開車北上,整個 路段會有一個燈泡亮一個燈泡不亮,那我要不要上來這個網站投訴呢? 我覺得是不用,因為我知道並不是那麼有效;路燈的電費是由地方政府 在付的,去對中央講是沒有用的。所以這個網站是比較偏向中央政府的。 也可以像是銀行網站,存款業務信用卡業務來分眾,如果沒有區分,南

部人可能就不會想用,因為他知道沒有用。聯合報可以在全國賣,因為 他有地方版啊。

- 主持人:接下來有一個問題要請教各位,我發現大家對於公眾參與都很有熱情, 可否分享一下,各位在其他平台參與、有沒有什麼差別?有沒有更好的 公民參與的方式、或是其他網站的優點。
- J:依照我的習慣,是面對不同問題就去找不同網站,如果我要辦護照,我就去外交部或是戶政網站,依照使用者的需求來講。政策會影響到我的生活,才會想去反應,我最近生活上有一個問題可能和政策有點關係,我本來也想要去網站上面反應,我當學生的時候有在世華銀行開戶,當了兩年兵之後也忘了,我最近去國泰世華銀行開立帳戶,結果他說我以前沒有開戶、找不到原始書面資料,後來我在聯合報有看到報導,銀行另外組了類似基金會等機構,因為銀行合併要查舊帳戶,我也不知道要去哪裏問?或許可以去你們聯合報的網站問。總之就是我以前帳戶裏面的錢不見了,銀行合併也是政府主導的,在這個過程當中我們的利益就損失不見了。我之前有提到分眾,如果區分職業別是太細,但是也可以用權益受損來區分、去申請國家賠償。明明帳戶裏的錢還在,但銀行就不會積極的幫我找出來;可以考慮成立國家賠償受損專區。
- I:如果是公家機關的,就沒有,其他類似的就像是臉書粉絲專頁,行政院也會有一些發文或是推文。另外一個就是綠色和平組織,有時候會有郵件通知,說要拯救鯨豚等等,那個很簡單只要點開郵件裏的連結就可以看得到。

主持人:你覺得這裏面有沒有什麼值得學習的地方?有什麼優點。

- I:只要電子郵件數量不要寄太多,這樣就好,如果看到一堆,可能就通通砍掉; 簡單一點,比較會有意願。
- H:我有訂閱一些研究機關 Working Paper,一兩個禮拜寄一次,這樣的干擾是 OK的,進去看看最近有什麼新東西。提點子以及眾開講可以通知我們這些留言過的,告訴我們這一兩個禮拜有什麼新的提案,只要附加連結,我就會點進去看。如果太久才去,會變成想要連署想要附議、時間都過了。

再來就是,我有比較 vTaiwan,覺得他們涉入程度更深,他們甚至還有 對政府的草案提供意見,那邊的資料更多,如果和政府開會,還會有直 播的影片檔,那邊適合更願意投入的民眾;或是曾經有這樣背景的學經 歷,會更適合。如果要朝這個方向或者是像分眾的想法,一般的民眾、 有利害相關的民眾,以及願意投入的民眾,然後再來看要提供哪種資訊、 資料的深度。

以前我還有看過一個網站,教我們如何開連署的頁面,那個網站上面就會充斥著非常多不同的連署,有可能是大學生做作業,因為我也有這個需求、要親朋好友幫忙填一下。這種網站人數通常不多,是小眾的,大家也並不是玩真的,不曉得公共政策這個平台,將來會不會希望除了附議之外,還要更進一步的連署;五千的人數,說不定還可以再提高。以後如果真的要搞大的話,就把那些曾經有這些公共參與行為的人通通吸引過來。

- G:我也不太清楚有哪些平台,因為我有興趣的東西,都可能是在比較特殊的地方,我現在PTT的政治版也很少用,臉書現在也沒有什麼公共政策。我覺得網站如果要做得好,可以像是網路遊戲網站,它裏面會有討論區,看看有沒有什麼要改進的以及大家比較常問的。在會員專區,也會有瀏覽紀錄,這樣大家比較會有互動。
- F:如果是公家的話,只有接觸過這個,民間的好像比較看不到。像是剛剛提到的電子報,本週熱門之類的,也可以有一個專區是冷門的,歡迎大家來看看,大概就是類似這樣的電子報。也可以像購物網站一樣,把商品先放進購物車,或是可以收藏,提醒我們要記得回去附議或連署,不要太頻繁是 OK 的。剛剛有很多人提到反應的層級,這是小編還是部長回的,會吸引更多人來連署。網站的流程如果很透明,五千人是小編回應的,一萬人是主管回應的,很像是在打怪的感覺,會很有成就感。不然五千過了就過了,接下來也沒有比較厲害的。

主持人:其實也是一種網站成效或是民眾影響力的展現。

F:之間好像有看過美國網站類似公民參與,他是每一條法條,大家可以逐條去 監督回應,來監督如果有法條,就可以監督他的執行進度。每一條法條 可以點進去看立法緣由或其他,大家可能會有興趣。

主持人:大家覺得來監督應該要細緻一點。

- F:我有去看過 vTaiwan,就操作上來說公共參與的平台會比較親切,但是那邊 有影片以及逐字稿,我覺得這樣比較好;有時候只看報告,已經整理篩 選過了,比較沒有火花。
- D: 我個人的話,我平常會訂閱新聞,臉書或者是PTT,大家都知道年輕人都是 用這個的,年紀大一點的就是用LINE,共同的特點就是都有手機的平

台,鄉民都有使用他的 APP,我搜尋發現,大約有七成三的民眾是智慧型手機,其實是非常高的,我覺得公共參與如果做成 APP 會比較好;或者是做到 LINE 上面給長輩看。

C:其實我還蠻反對做成 APP,因為政府做的 APP 都非常非常爛,其實那個很花錢,政府去開帳戶還要花錢。其實社群滲透到很多地方,有工具只要發一次就可以推送給很多媒體;既然大家會定期去看,下載 APP 程式也沒有必要。還不如去提升網站,如果在手機上變成聊天的方式,雖然人數變多了,但是品質下降,就會失去他的初衷。

台灣有很多的公民團體,像是沃草(Watchout)或者是公督盟,沃草比較是漫畫類的,會吸引年輕人。公督盟比較理性,比較數據導向,國會紀錄或者是直播影片,是比較理性的。像是 NGO、綠色和平組織他很有錢,他會針對一個議題做一個專案、開一個精緻的連署網頁,因為他有錢。現在還有很多資訊設計的公司,它是操作內容行銷,做懶人包或資訊圖表,都非常漂亮,比較可以吸引到文藝的人,因為他真的很精緻。資訊設計的概念,是把大量的東西整理變成有脈絡,漂亮又好閱讀,會吸引大家看。我覺得是可以交給這些公司去包裝。

我再補充一下,希望帳號可以用平台本身的,而不要使用社群的,因為 外面有說法是如果依附在社群平台之下,如果他掛掉或是怎麼樣,都會 影響到自己平台;還不如就做自己的帳號。

主持人:就是新增一個自己平台的登入方式。接下來請問B。

B:我幾乎沒有參與其它的平台,在公民參與機會的上面,我一直有在追台北市 政府的參與事務,他現在前期有一點類似平台所做的事情,大家會提案 要做什麼,現在台北市政府也已經告一段落,十二個行政區通過六十三 的案子,現在已經決定要交付行政機關去執行。這六十三的案子就必須 編列預算,或是想辦法要生錢出來,前期雖然有很多聲音出來,但是最 後的定位在哪裏,要怎麼做是行政機關要仔細思考的部份;如果最後沒 有做到,這個平台到最後就很容易會死掉。

主持人:你覺得台北市的參與式預算,你覺得它有用嗎?

B:有分成兩條路,一個是工作坊,一個是真的讓大家提案的,六十三的案子已 經交給民政局,已經由轄下各級行政區開始要進行,台北市議會也非常 的關注這件事,有的議員會說你這是在剝奪我的預算權,有的就會說那 我就政治動員,到你的參與式預算平台去提案,或是里長政治動員去提 案。這些人都進來了,柯文哲這個政治素人就有執行的壓力。G有提到 i-Voting,現在台北市議會已經開始在質詢的時候播放柯文哲競選的廣告影片,質詢這個或那個有沒有做到。如果有很多的機關單位一起參與,大家要有遠見,不可能再打太極推拖。這個要怎麼編列預算,要怎麼去提出白皮書或者綠皮書。從台北市這個地方層級來觀察比較不大,因為中央的會更大,可以給中央的一點建議。

A:網路平台我還是比較常看社會部門、公益團體的報導以及討論,而且會區分議題,這樣我會比較專心,如果是勞工的議題我就去看苦勞網,每個團體都有它自己 FOCUS 專注的領域,我會比較傾向看他們的資訊以及討論,比較不會想看公部門所做的陳述。當我想要對公部門反映,我才會去那個平台,我覺得這個要分開。

我也不贊成使用 APP 的,因為我根本不會想要下載,不想佔用我的記憶體。我也是支持資訊視覺化這個部份,這會讓民眾更接近這個政策,降低理解政策它的成本。我還有一個建議想說,議題命題的方式,覺得他的命題不嚴謹,他在同性婚姻裏面有四個子議題,其中第一個就是贊成同性婚姻,第二個就是不贊成同性婚姻,兩個議題可以合併討論贊不贊成,所以我可以第二個贊成、第三個也贊成;讓人感覺到,這個命題不嚴謹,票數的計算以及統計也是沒有意義的。

主持人:今天大家分享了自己的使用經驗,最後詢問大家還有沒有什麼建議,例 如這個平台對你有沒有用?要怎樣才會有用?

A: 我覺得可以不要用 APP 但是可以用 LINE, 我就有加台北市政府, 我覺得真的有在提供資訊,雖然我不會參加他的抽獎活動,但是會吸引我點來看。

C:我補充J說的分眾,我覺得不要一進去網頁就有區分,會影響使用的意願, 例如賣衣服的網站,登錄會員之後,才會有你的年齡婚姻以及小孩、住 在哪邊,登入之後再去切換。現在政府的網頁有分一般版或者親民版、 還有專業版,我覺得太複雜了,在成本上面是更麻煩的事情。

A: 我有追蹤他臉書的網站。超不吸引人的。我還是會去抽獎,因為很少人。他在臉書的行銷並不好。

~謝謝大家~