

**0992460052(委託研究報告)**

**線上政府資訊公開的規則訂定：  
線上審議的應用與分析**

**行政院研究發展考核委員會編印**

**中華民國 99 年 12 月**



0992460052(委託研究報告)

# 線上政府資訊公開的規則訂定： 線上審議的應用與分析

受委託單位：電子治理研究中心  
研究主持人：項靖  
協同主持人：顏上晴  
研究助理：羅晉、王慧茹  
陳美甜、陳于淇、林琬如、  
張健鋒、黃靜吟

行政院研究發展考核委員會編印  
中華民國 99 年 12 月



## 目次

表次 .....	III
圖次 .....	IX
提要 .....	XI
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究動機與目的 .....	2
<b>第二章 文獻檢閱 .....</b>	<b>5</b>
第一節 網際審議民主與網路公共論壇 .....	5
第二節 政府資訊公開與審議民主 .....	12
第三節 政府資訊公開制度與法制檢討 .....	15
第四節 網路社會文化現象的探究 .....	25
第五節 線上公共論壇與研究分析途徑的再釐探 .....	29
第六節 內容分析法於線上論壇互動情境的應用 .....	33
<b>第三章 研究設計 .....</b>	<b>39</b>
第一節 研究方法 .....	39
第二節 線上論壇建置、宣導與運作 .....	42
第三節 線上論壇建製規劃與測試 .....	44
<b>第四章 研究個案論壇建置與督運 .....</b>	<b>53</b>
第一節 線上論壇參與觀察的執行策略與省思 .....	53
第二節 線上論壇內容分析過程與範例 .....	78

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

第三節	政府資訊公開言論概念分析 .....	86
第四節	線上論壇內容分析 .....	122
第五節	高度參與者意見分析 .....	128
第六節	線上論壇質性資料交叉分析 .....	154
第七節	小結 .....	178
<b>第五章</b>	<b>政府資訊公開問卷調查與分析 .....</b>	<b>181</b>
第一節	問卷回收過程 .....	181
第二節	受訪者基本狀況 .....	182
第三節	問卷分析情況 .....	184
第四節	小結 .....	218
<b>第六章</b>	<b>結論與建議 .....</b>	<b>223</b>
第一節	結論與省思 .....	223
第二節	建議與展望 .....	227
<b>參考文獻</b> .....		<b>235</b>
附錄一	公開宣導說明內容 .....	243
附錄二	政府資訊公開法 .....	245
附錄三	機關調查問卷內容 .....	251
附錄四	線上政府資訊公開的規則訂定：線上論壇參與者問卷 .....	257
附錄五	期中報告審查意見與回覆 .....	267
附錄六	期末報告審查意見與回覆 .....	269

## 表次

表 2-1 相關研究領域研究焦點整理 .....	29
表 2-2 線上社群與內容分析相關文獻 .....	30
表 2-3 內容分析法的缺失與因應 .....	33
表 3-1 軟體安裝一覽表 .....	46
表 4-1 分組編碼分析活動與時程 .....	80
表 4-2 組內編碼活動與內容範例 .....	84
表 4-3 贊成資訊公開因素與優點之編碼次數表 .....	87
表 4-4 反對資訊公開因素之編碼次數表 .....	93
表 4-5 公開資訊之實務建議編碼次數表 .....	106
表 4-6 影響政府資訊公開因素之編碼次數表 .....	110
表 4-7 我國政府資訊公開現況、問題與解決方式編碼次數表 .....	115
表 4-8 特殊言論統計表 .....	116
表 4-9 「未明確回應主題」範例表 .....	117
表 4-10 特殊言論「複製他人發言」範例表 .....	118
表 4-11 特殊言論「複製他人發言」範例表 .....	119
表 4-12 政府資訊公開意見交流論壇討論區統計數據表 .....	122
表 4-13 政府資訊公開意見交流論壇參與者機關層級統計表 .....	126
表 4-14 政府資訊公開意見交流論壇參與者公務人員服務年資統計表 .....	127
表 4-15 政府資訊公開意見交流論壇參與者目前機關服務年資統計表 .....	128

表 4-16 受訪者之機關服務年資次數分配 .....	129
表 4-17 政府機關資訊公開內容必要性之次數分配表 .....	131
表 4-18 政府機關資訊公開現況之次數分配表 .....	133
表 4-19 政府公開資訊疑慮之次數分配表 .....	135
表 4-20 政府機關資訊公開目標的階段可行性之次數分配表 .....	136
表 4-21 提升政府資訊公開之做法的必要性之次數分配表 .....	138
表 4-22 資訊公開之傳播途徑的必要性之次數分配表 .....	140
表 4-23 政府機關資訊公開現況之次數分配 .....	142
表 4-24 因公務需求使用網站頻率之次數分配表 .....	143
表 4-25 政府機關資訊公開現況之次數分配表 .....	144
表 4-26 機關服務年資與「既有資訊公開法規內容不明確」認知交叉分析表 .....	146
表 4-27 機關服務年資與「政府機關與人員對相關法律的瞭解不足」認知之交叉分析表 .....	147
表 4-28 機關服務年資與「機關缺乏資訊公開專責人力」認知之交叉分析表 .....	148
表 4-29 機關服務年資與「各機關資訊建檔的規格不一」認知之交叉分析表 .....	149
表 4-30 機關服務年資與公務需求使用「機關業務相關法規」的頻率之交叉分析表 .....	151
表 4-31 機關服務年資與非公務需求使用「機關業務相關法規」的頻率之交叉分析表 .....	152
表 4-32 機關服務年資與公務需求使用「組織職掌」的頻率之交叉分析表 .....	153
表 4-33 機關服務年資與非公務需求使用「組織職掌」的頻率之交叉	

分析表 .....	154
表 4-34 資訊公開現況與公開建議之交叉表 .....	156
表 4-35 公開態度與公開方式之交叉分析表 .....	157
表 4-36 公開態度與公開原則之交叉分析表 .....	157
表 4-37 公開態度與公開建議之交叉分析表 .....	158
表 4-38 公開態度與不利公開因素之交叉分析表 .....	159
表 4-39 公務人員年資與資訊公開負面態度之言論節點交叉表 .....	161
表 4-40 機關層級與資訊公開負面態度之言論節點交叉表 .....	165
表 4-41 公務人員年資與資訊公開實務運作之建議交叉表 .....	170
表 4-42 機關層級與資訊公開實務運作之建議交叉表 .....	173
表 5-1 受訪者機關層級之次數分配表 .....	182
表 5-2 受訪者之機關服務年資次數分配表 .....	183
表 5-3 主動資訊公開狀況之次數分配表 .....	186
表 5-4 各單位被動資訊公開狀況之次數分配表 .....	187
表 5-5 網站資訊公開頻率之次數分配表 .....	188
表 5-6 網站資訊公開內容之次數分配表 .....	189
表 5-7 機關網站主要服務對象之次數分配 .....	191
表 5-8 資訊公開的情況認知之次數分配 .....	192
表 5-9 網站資訊公開的績效認知之次數分配表 .....	193
表 5-10 網站資訊公開與機關施政影響之次數分配表 .....	196
表 5-11 網站資訊公開與機關互動對象其影響之次數分配表 .....	197
表 5-12 法制與網站資訊公開效用之次數分配表 .....	198
表 5-13 機關網站主動公開項目點閱（或下載）之次數分配表 .....	199

表 5-14 機關層級與機關基本資訊公開頻率之交叉分析表.....	202
表 5-15 機關層級與「機關評估指標或研究報告」公開頻率之交叉分析表 .....	203
表 5-16 機關層級與「可供大眾業務諮詢的資訊公開頻率」之交叉分析表 .....	204
表 5-17 受訪者之機關層級與「可供大眾參與決策的資訊」公開頻率之交叉分析表 .....	205
表 5-18 受訪者之機關層級與「公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊」認知之交叉分析表 .....	206
表 5-19 受訪者之機關層級與「政府資訊公開會增加工作負擔」認知之交叉分析表 .....	207
表 5-20 受訪者之機關層級與「以非網路途徑對外公開政府資訊有助於提升政府機關施政成效的可衡量性」認知之交叉分析表 .....	209
表 5-21 受訪者之機關層級與「政府網站資訊公開有助提升機關與主要服務對象所掌握資訊內容的一致性」認知之交叉分析表 .....	210
表 5-22 受訪者之機關層級與「政府網站資訊公開可提升政府機關施政成效的可衡量性」認知之交叉分析表 .....	211
表 5-23 受訪者之機關層級與「政府網站資訊公開有助於督促政府機關對施政成果負責」認知之交叉分析表 .....	212
表 5-24 機關服務年資與公開效益「使貴機關施政目標與整體政府推動政府資訊公開理念一致」認知之交叉分析表 .....	213
表 5-25 機關服務年資與公開效益「使所涉不同機關所掌握的資訊內容一致」認知之交叉分析表 .....	214
表 5-26 機關服務年資與公開效益「使所涉不同單位同仁所掌握的資訊內容一致」認知之交叉分析表 .....	215
表 5-27 機關服務年資與「公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊」	

表次

認知之交叉分析表.....	217
表 5-28 機關服務年資與「公務人員覺得政府資訊公開會增加工作負擔」認知之交叉分析表 .....	218
表 6-1 具體建議之時程與主/協辦機關 .....	230

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

## 圖次

圖 2-1 線上論壇內容分析與質性分析工具對應圖 .....	35
圖 2-2 內容分析於不同研究階段性應用示意圖 .....	37
圖 3-1 論壇活動贈獎廣告圖示 .....	44
圖 3-2 線上論壇規劃流程 .....	45
圖 3-3 系統架構圖 .....	46
圖 3-4 本論壇個人資訊設定示意圖 .....	49
圖 3-5 本論壇搜尋功能設定示意圖 .....	50
圖 3-6 本論壇主題訂閱設定示意圖 .....	51
圖 4-1 NVivo 基本功能結構圖 .....	79
圖 4-2 NVivo8.0 自由節點示意圖 .....	80
圖 4-3 論壇言論編碼分析流程示意圖 .....	82
圖 4-4 NVivo8.0 樹節點與自由節點關係示意圖 .....	83
圖 4-5 受訪者之機關服務年資比例圖 .....	130
圖 5-2 公務人員之機關服務年資比例圖 .....	184
圖 5-3 非網路途徑公開資訊可提升政府施政過程/成效之比例圖 ...	194
圖 5-4 網路途徑公開資訊可提升政府施政過程/成效之比例圖 .....	195
圖 5-5 機關網站 8 月間主動公開項目點閱（或下載）之次數比例圖 .....	200

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

## 提要

**關鍵字：電子化政府、透明化e治理、e化政府資訊公開**

我國政府資訊公開制度之施行，遭批評指出缺乏中央管考權責機關、以及行政管理規章不明等問題；相關研究亦顯示近來結合政府網站途徑遂行透明化的成效不彰，主要的問題反映在各政府機關缺乏公開意識、以及欠缺對應施行細則可供依循等傳統實體行政管理的問題。本研究植基於過去相關研究的基礎上，具體透過線上公共論壇的建置與運用以促進各政府機關代表與部分線上政府資訊使用者與專家參與線上（／網路）論壇（online forum）的公共審議過程，藉以徵詢相關建議、凝聚共識並逐步釐清(電子化)資訊公開的關鍵議題，以形塑電子化資訊公開法的施行細則並供相關配套機制建立之參考。

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

## 第一章 緒論

### 第一節 研究背景

政府資訊公開，對民眾而言，可以消除人民與政府資訊不對稱，使政府政策過程透明化，進而落實人民參政權；對政府而言，則可促進政府資訊利用，藉由資訊公開以降低文官貪腐的可能性，提升政府施政清廉程度、行政效率、服務品質，在內部運作上可使部門間更能協調、並幫助決策者確定目標，而提高設計政府的決策能力(項靖，2001；Heeks, 2008; Islam, 2006)。回應政府資訊公開的必要性，我國於2005年12月28日公布施行政府資訊公開法，建立政府資訊公開制度，以便利人民共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解、信賴及監督，並促進民主參與。

然而資訊公開法公布以來，政府機關資訊公開實施情況卻屢遭批評。台灣動物社會研究會(2007：1)調查行政院與其所屬機關40個單位網站，檢視政府資訊公開法第7條第1項第4~10款如行政指導有關文書、施政計畫等「政府應主動公開的項目」是否公開上網，結果發現「沒有任何一項，是40個機關都有公開、上網的！也沒有任何一個機關，將全部應公開項目全部都公開、上網」。行政院回應前述調查，由行政院研究發展考核委員會辦理查核，發布『「政府資訊主動公開事項」辦理情形查核報告』，經查核行政院及2至4級585個機關後亦於報告建議事項陳述「複查結果顯示資訊公開內容相關問題仍存在於各級機關，建議各部會...，督促落實執行。」(行政院研究發展考核委員會，2008：9)。在申請提供政府資訊部分，則屢見政府機關「拒絕提供」、「不提供」，經申請者提起訴願等行政s救濟成功，政府機關才提供資料(王毓正，n.d.)。

為落實政府資訊公開，結合資通科技是重要且可行的方向。首先，政府資訊公開與國家資訊基礎建設結合，除了是對政府資訊基礎建設的最佳利用之外，並善用資訊基礎建設快速的、低成本的傳播政府資訊(王郁琦，1996)。

其次，政府機關架設的官方網站，扮演民眾取得政府資訊的最佳管道，政府機關網站提供不打烊服務，藉由網路連接，消除民眾接觸政府資訊的時間與地域限制。再則，經由傳統紙本資訊電子化，配合多項電子化政府服務如線上申辦，讓民眾可充分利用資通科技，更有效率取得政府資訊。

## 第二節 研究動機與目的

隨著資訊科技發展與各國民主化轉型，各界開始強調以資訊通訊科技(Information and communications technologies, ICT)運用，特別是線上公共論壇來促進審議民主(Deliberative Democracy)的實踐，藉以排除傳統公民會議、公共審議中容易產生的場域、時間成本所造成的公共參與之機會與能力不均的問題(羅晉，2008a)。近期，實務界更強調電子化立法/電子化行政規章制訂(Electronic rulemaking)可作為政府機關促進電子化決策參與的特殊形式(蕭乃沂、黃東益、陳敦源、羅晉，2007；羅晉，2008b)，藉由廣泛邀請民眾、文官、企業、學者等多元利害關係人共同參與線上公共審議過程，以取得決策所需建議與資訊，並用以形塑法規與行政規章的內涵，以及提升未來政策順服與凝聚社會共識的可能(孫本初、羅晉，2007；羅晉，2008a)。整體而言，政府機關運用線上公共論壇促進審議參與決策制訂，得以彌補當前代議民主機制呈現出薄弱民主(Thin Democracy)的缺失，並進而達成強健民主(Strong Democracy)的目標。

我國政府資訊公開自民國88年的行政程序法部分規範直至民國94年底公佈政府資訊公開法並施行以來，近年來的國內研究調查(項靖，2001；陳宜和，2006；葉俊榮、許宗力，1996；行政院研究發展考核委員會，2009)皆指出缺乏中央管考權責機關、以及行政管理規章不明等問題。在在顯示，政府資訊公開法的施行細則與對應制度的建立實為關鍵，即便各界強調資訊科技對政府透明化的注意，但相關研究(吳慧勤，2008；行政院研究發展考核委員會，2009)亦顯示近來結合政府網站途徑遂行透明化的成效不彰，主要的問題

反映在各政府機關缺乏公開意識、以及欠缺對應施行細則可供依循等傳統實體行政管理的問題，據此，更枉論民眾可察覺自身擁有此項權益，以及獲知政府有何可公開的資訊。

爰此，本研究植基於過去相關研究的基礎上，具體透過線上公共論壇的建置與運用以促進各政府機關代表與線上政府資訊使用者參與線上論壇的公共審議過程，藉以徵詢相關建議、凝聚共識並逐步釐清政府〈電子化〉資訊公開的關鍵議題，據以在未來逐步的形塑電子化資訊公開法施行細則並供相關配套機制建立之參考<sup>1</sup>。因此，本研究之目標如下：

- 一、 邀集各層級政府機關公務同仁共同商議線上政府資訊公開的現況、問題與發展，以釐清當前各機關面對資訊公開過程跨機關、跨單位協調的現況與問題。
- 二、 觀察並融入線上公共審議討論過程，藉以觀察並記錄政府機關代表、學者專家之間互動討論的內容與現況，據以研擬政府資訊公開問題的因應之道，並提供政府機關應用資訊科技落實資訊公開法的政策建議。

爰此，本研究預計完成工作項目則包括：

#### 一、 線上論壇建置與運作

建置並運作可供參與者多向互動討論功能並符合公共審議原則的線上公共論壇，邀請主要利害關係關係人，包括：各政府機關代表、學者專家、

---

<sup>1</sup> 政府資訊公開法施行細則與規則制訂，除了立基於本研究與相關研究（如行政院研究發展考核委員會，1996；行政院研究發展考核委員會，2009 等）於經驗實務的成果之外，亦必須長期透過相關法制實務與研究兩方面所共同累積的經驗與知識基礎，以長期共同的逐步形塑與確立。基此，本研究的政府資訊公開規則制定將以本研究中所採用的主要研究方法為核心，來提出政府機關現況與公務人員觀點為主體之政府資訊公開線上規則制定的可能發展方向與建議。

以及標的群眾代表，共同商議線上政府資訊公開的最佳方式。

## 二、線上參與觀察法

以此研究方法觀察並融入線上公共審議討論過程，於研究期間中，透過研究成員的引導並融入參與討論，藉以觀察並紀錄政府機關代表、個別公務同仁、學者之間審議互動的內容與情況。

## 三、內容分析法

分析線上參與觀察所蒐集的互動資訊、以及各機關代表參與後調查所蒐集之的資料，得以適切的回答本研究所關心的問題。

## 四、問卷調查

機關問卷調查針對政府資訊公開服務的主要提供者－我國各級政機關的熟悉政府資訊公開業務的公務同仁，以釐清當前各機關普遍面對資訊公開過程跨單位協調的問題以研擬因應之道。另一方面，亦針對線上論壇高度參與者的進行問卷調查，調查本研究線上論壇高度參與者整體調查成果的意見與想法，以再度確認、具焦與釐清研究成果。

## 第二章 文獻檢閱

### 第一節 網際審議民主與網路公共論壇

#### 一、 網際審議民主的意義、重要性與限制

網際審議民主的主要意涵為應用資訊科技以實踐審議民主。因此本段先簡述審議民主的意義，再闡述網際審議民主。簡單來說，「審議民主」(deliberative democracy)是指公民就一項政策或議題，經過深思熟慮，與不同意見者進行理性對話，在相互進行推理、辯論、論證後，得出共同可以接受的意見(鍾寶慧，2009)。審議民主的提出，主要是嘗試提供取代或修補當前的「代議民主」(representative democracy)，進而建立強健民主的替選方案(黃東益，陳敦源，2004)。這是因為以選舉為運作機制重心的代議民主，雖然廣泛的被採用，但也出現了一些問題，最主要的批評是其決策方式以計算選票為主，強調選舉機制等結構與制度要素(黃東益，陳敦源，2004；陳敦源等，2008)，卻忽略公民作為政治行為者的主體性角色(羅晉，2004)。因此審議民主機制的運作強調對話，經由公眾參與公共政策決策的審議，以實踐真實的民主(黃東益，陳敦源，2004；羅晉，2004)。學者並提出審議式民主理論上的要件，大致可歸納包括下列各主要項目(Bohman, 1996; Mendelberg & Oleske, 2000; Weeks, 2000)：基於公共事務或公共利益而為審議、廣泛與平等參與審議的機會、公開的審議會議、公民具有充分而正確的資訊而作判斷、公民自由及公開的交換意見與資訊、審議結果須可信等要件。參酌以上的描述，審議民主較完整的定義可以是：為公共事務或公共政策的選擇，在廣泛的公共參與及公平審議的機會上，公民在具有充分資訊之下，自由公開的討論、理性思辯、反思及說服，並提出決議。因為以上特性，審議民主被學界認為是強化政策合法性、提高決策品質、公民授能以及解決社會衝突的理想政治模式(黃東益，陳敦源，2004)。

隨著資訊通訊科技的發展（Information and communication technologies, ICTs，以下本文簡稱為資訊科技，或以ICTs稱之），越來越多被泛稱為科技樂觀主義者（technological-optimists）主張審議民主可藉由應用資訊科技加以實踐，或是至少彌補或矯正傳統審議民主的方法（黃東益，陳敦源，2004；羅晉，2004，2008、2010；Ainsworth et al, 2005; Dahlberg, 2001a），而發展出網際審議民主（cyber deliberative democracy）或稱電子審議民主（e-deliberation）、線上審議民主等（本文以下統稱為網際審議民主）。網際審議民主即是應用ICTs進行審議，利用ICTs具有的特性，嘗試增加或強化審議民主的可行性，亦即運用資訊科技促進審議民主。學者認為，運用ICTs於審議民主，有以下的優點，而彰顯出網際審議民主的重要性（黃東益，陳敦源，2004；羅晉，2004，2008；Scott, 2006; Witschge, 2002）：

- （一） 資訊科技跨越空間與時間的特性，可促進廣泛、平等、自主的參與及交流討論，而強化審議民主的可行性。
- （二） 資訊科技強大查詢檢索的特性，促進資訊公開與取得，可強化審議過程資訊的豐富性與可取得性，並減低政治菁英的操弄。
- （三） 因前兩項特性，運用 ICTs 於審議民主可以大幅降低審議的金錢成本與交通時間成本。
- （四） 因第一與第二點，網際審議民主較非網路環境容易獲得異質性的意見。
- （五） 資訊科技匿名（anonymity）的特性，可免除公民心理障礙，降低社會經濟地位與結構權力差距等因素影響公平審議的可能性，及影響參與審議的意願與可能性。
- （六） 網路非面對面、非同步式交流與自我創造議題等特性，可減緩面對面討論的意見衝突與對立的不適感。
- （七） 因前兩點，網路使用者傾向於支持多元化陳述並容忍相異意見。
- （八） 網路上議題與訴求快速流動，可敦促政府迅速回應，彰顯民主回應性。

另外，謝宗學（2003：122）認為網際網路（亦屬資訊科技）以其互動性、時空壓縮性（跨越空間與時間的特性）、分散性（使用者彼此分散、自

由發言）、多元性（使用者傳播多元化、多樣性訊息）與化名（匿名）等特性，表現在網際民主的3個重要活動介面：公民接觸、政策參與、資訊公開，具有達成審議民主的兩項結構性要件－公平參與和參與能力－的潛能。此外，陳敦源等（2008）進行台灣北投地區線上與實體公民會議比較分析的實證研究發現，運用資訊科技確實有助於促進審議效果。主要原因為：資訊科技對於公民審議上的效果，讓所有與會者更有效率的獲得相關政策知識，而更能夠提升政策知識的傳遞效果；線上公民會議的與會者，可以更理性的進行討論，共識聚合的可能性相對高於傳統公民會議模式；在參與效果上，線上開會模式更能驅動過去不善於發言民眾的講話機會與動機。

雖然網際審議民主具有前段所述的優勢或潛能，學者也對網際審議民主提出諸多缺點或限制。網際審議民主的批評者主要為被稱為科技悲觀主義者（*technological-pessimists*），其認為資訊科技之應用，因資訊富者（*information rich*）與資訊貧者（*information poor*）的落差（數位落差，*digital divide*），將導致政府與既有權威者等資訊富者更具能力監視社會與控制網際公共領域，強化既有權力者與既得利益者的優勢，使固有的資訊不均、資源不均、參與不均等社會不平等日益擴大，因此，運用資訊科技進行的審議，可能淪為權力與專業優勢者等資訊富者宰制的新場域，而與審議民主所強調廣泛而具代表性參與的精神恰巧相反，而逐漸侵蝕審議民主與公共領域的本質（黃東益，陳敦源，2004：10；羅晉，2008：87-88）。此外，部分學者也警告網路可能會擴大人們的分裂而非凝聚共識，益發鼓勵沉默而非促進辯論，造成極端個人主義與政治疏離感（*Witschge, 2002*）。此外，針對網際審議民主，以下也是學者提出的可能問題：

- （一） 討論不佳：例如 *Weger and Aakhus (2003)* 研究指出網路聊天室的討論往往不具一致性（*lack of conversational coherence*）、論述不成熟（*under-developed argument*）以及過多的激情（*flame*）等（引自黃東益，陳敦源，2004：10）。
- （二） *Barber, Mattson, and Peterson (1997)* 研究指出由於 ICTs 的匿名性及無法追溯性，使得 ICTs 的討論變得不夠文明（*general lack of civility*）（引自黃東益，陳敦源，2004：10）。
- （三） 網路論壇使用者在單一討論版中呈現沉默螺旋現象（因害怕孤立，

選擇對某項議題保持沉默，或影響對議題發表意見的意願），以及網路論壇討論版間存在自我孤立（碎裂化：各論壇只存在同質的意見，不接受異質意見）現象，使得傾向選擇同一討論團體的人，大部分擁有相同的態度與價值，產生「圈內審議」（enclave deliberation），讓討論只存在於志同道合的人之間的現象，（Sunstein, 2001；黃維明譯，2002），而非基於持各種相異、對立觀點之參與者間的相互辯論（Brothers, 2000，引自羅晉，2008：88）。

- （四）Graetk et al. (1998)發現，比起一般的溝通模式，網路上透過打字表達意見的方式，會限制參與者修正自己認知以及資訊的能力（陳敦源等，2008：82）。
- 1、Schneider (1997)在一項墮胎議題的研究發現，網路論壇參與者（Usenet newsgroup）的意見雖是多元而互動，但大多仍缺乏平等與品質（羅晉，2008：86）。
  - 2、Musso, Weare, and Hale (2000)分析加州地方政府網頁內容的研究發現，BBS、留言板、聊天室等促進地方政府與民眾互動溝通的設施，實際上無法有效的促進溝通能力與支持審議民主之發展（羅晉，2008：86）。
  - 3、除了前述的優、缺點之外，部分科技懷疑論者（technological-doubters）認為資訊科技並不會對現有政治生活產生影響，傳統社會中既有的權力把持者，僅是在網路世界裡複製現實生活的優勢（羅晉，2008：89）。而對於網際審議民主較持平的看法則為：科技能否協助團體討論或決策，必須視科技、討論團體與主題三者之間契合程度而定，而非只要有科技輔助就能協助團體討論與決策（McGrath et al., 1993, 引自陳敦源等，2008）。以及，Witschge (2002)認為網際網路帶來審議民主參與提升，但更重要的是，參與討論的民眾意見必須是多元異質的（heterogeneous），才能達到真正的審議效果（陳敦源等，2008）。

## 二、 應用網路公共論壇進行網際審議民主

網際審議民主的方式有許多種，例如網路公共論壇（cyber public forum）、線上審議式民調（on-line deliberative poll）、線上公民顧問團（on-line civil panel）、線上公民會議（on-line citizen conference）等。其中網路公共論壇具備多項互動溝通功能等特性與優勢，似乎具備進一步實踐民主的潛能（羅晉，2008：91），而值得以其進行進一步網際審議民主的實證研究。

網路公共論壇亦有線上公共論壇、電子化論壇等說法，為特別強調其需憑藉網際網路而更能體現審議民主的價值，稱之為網路或網際公共論壇（羅晉，2008：85）。一般而言，網路論壇指網路上所開闢的專題討論區，特色是提供互動視訊息問答分享平台，由使用者提出問題與提供意見或解答，並彼此互動討論。以此來看，網路公共論壇可說是以ICTs與網路為基礎，為特定公共政策或議題，在網路上所建置，供民眾進行互動討論的空間。

學者認為網路公共論壇是促進網際審議民主的重要機制，可促進公眾參與及民主的對話，這是因為除了前述應用資訊科技於審議民主的優勢之外，網路公共論壇另具有其特殊的優勢，包括：最廣泛且平等的參與（網路公共論壇提供無限制的參與，任何人可至網路公共論壇發表意見）；提供即時、非即時的反覆的對話；保留非同期的一系列或一串（thread）討論，使參與者有充分的時間得以深思熟慮的閱讀與回應，並得以管理與保留特定的議題以供多元化的參與及使用（Beierle, 2002; Stanley, Weare, & Musso, 2002，引自羅晉，2008）。另外，Dahlberg（2001b）以理想要件檢視明尼蘇達州「線上公共論壇」的對話，研究顯示論壇中的對話可促進反省、鼓勵尊敬傾聽、激勵更開放與真誠的交流討論、提供平等的參與機會，以及某種程度上促進地方自治與引起全體的關注。Beierle（2002）進一步闡述線上公共論壇於促進審議式民主有四項重要的功能：廣泛且具代表性的參與；參與者能獲得資訊與習得教養；互動式審議使人們得以致力於嚴格的慎思熟慮，以從方案中萃取出行動方針；提供可靠的公共審議場域，其程序以及決定是經由大眾與主辦機關理性的辯論與考慮而來（羅晉，2008）。

但網路公共論壇也有一些可能的限制，Dahlberg（2001a）認為線上審議論壇（online deliberative forum）的研究或個案：（1）無法呈現出反思性

(reflexivity)，大多僅著重在線上論壇文章的張貼，(2)許多線上論壇無法達到審議民主所注重的聆聽效果，(3)因為缺少即時互動性，很難對過去的意見進行修正，(4)論壇容易被少數人或團體所主導，(5)因為數位落差導致排擠效果，(6)因為越來越受到重視的網路經濟利益，破壞了理性審議的效果(陳敦源等，2008)。

以網路公共論壇作為網際審議民主實踐的實證研究較少，但文獻上仍可找到網路公共論壇與公共參與的實證研究。例如左正東(2008)研究探討電子公共論壇是否與如何促進開發中國家人民和公民社會團體對於資訊社會高峰會網路治理解決方案的參與與影響。他以「網路治理線上論壇」與「IGOVAP論壇」兩個網路論壇為標的，分析該網路線上公共論壇張貼的資料，主要進行發言內容次數分析(但未進行內容分析)，包括論壇的參與者背景、參與程度、討論主旨(主題)、出現次數、辯論焦點等。其明確辨認出網路論壇最熱烈的討論主題與論壇參與者辯論的焦點，顯示電子論壇的建置發揮意見彙集的功能，對於特定討論議題討論與聚焦具有一定的成效。但研究也發現電子論壇對擴大政治參與的數量與提升政治參與影響力仍小。再如Ainsworth et al. (2005)透過兩個電子論壇(e-forum)來分析網路對電子民主的影響，透過分析網路論壇張貼的資料(依據其標題、張貼者的身分、所包含的主題數量、是否要求回應等)，看其是屬於哪一種民主模式(審議式或溝通式)，以及了解網路意見是單向式的，或是不同參與者之間的互動多向溝通(陳敦源等，2008)。以及，羅晉(2004)探討我國地方政府網際公共論壇之建置與審議現況，亦運用內容分析，針對該研究特定題目，將蒐集自各論壇版面所陳列之資料內容作歸納與分析，而獲致各地方政府回應網際公共論壇發言情形，以及民眾之發言、互動與操作情況等。周佳儀(2007)以電子佈告欄(PTT)內的國民黨版與民進黨版兩版為研究對象，探討網路論壇討論版間的自我孤立(碎裂化：各論壇只存在同質的意見，不接受異質意見)現象，以及網路論壇使用者在單一討論版中是否呈現沉默螺旋現象(因害怕孤立，選擇對某項議題保持沉默，或影響對議題發表意見的意願)，前者研究方法採文本分析，後者則採深度訪談。研究結果發現PTT中各討論版間存在自我孤立(碎裂化)現象，這主要是因為版規的限制，以及版主擁有刪除文章權限所造成；不過，研究同時也發現論壇內還是接受異質意見，作者認為這雖

然是少數，但也表示對網路論壇的自我孤立（碎裂化）無須抱持完全悲觀的看法。在沉默螺旋部分，研究發現PTT使用者非常清楚各討論版中「主流意見」的走向，甚至可以舉陳出細微的差異，且願意在版規下發表個人看法。研究者綜合認為論壇使用者呈現出害怕孤立的心態，害怕在討論版中的發言成為相對弱勢的意見，因此選擇在合適的討論版中發表文章，這現象影響了網路論壇多元意見交流的可能性。

此外，羅晉（2010）則在線上論壇內容分析方法論上著墨，討論線上論壇內容分析具體的操作型定義與編碼策略。其發展出線上論壇公共審議的評估指標（反身性、交互性、說理：來源、說理：結構、說理：內容、理想角色扮演：傾聽等）與言論審議程度（理想審議、有效審議、普通對話、無效對話）。再以蘇花國道論壇為對象，進行該論壇討論內容的文本分析，以其標準分析論壇設置與發言內容是否促進有效審議。

綜合而言，現階段網路公共論壇與公共參與的實證研究，在研究內容上較少碰觸應用網路公共論壇作為網際審議民主的實踐議題；在研究方法上則較著重在網路張貼文章內容的分析，侷限於研究者對於靜態文字內容的探討，缺乏網路論壇過程中的討論，較不符合審議式民主的要求，也不易透過客觀的方式產生共識。

## 第二節 政府資訊公開與審議民主

政府資訊公開與審議民主的連結，有以下幾個觀點：政府資訊公開是審議民主的重要條件或前提之一、資訊公開是網際審議民主的重要介面之一，以及由公共治理連結政府資訊公開與審議民主，以下分別說明。

### 一、政府資訊公開事審議民主的重要條件或前提

第一個觀點認為政府資訊公開是審議民主的一項重要條件或前提。由審議民主的定義來看：為公共事務或公共政策的選擇，在廣泛的公共參與及公平審議的機會上，公民在具有充分資訊之下，自由公開的討論、理性思辯、反思及說服，並提出決議。也就是說，審議民主的內涵包括參與和審議，但以提供多元的資訊為要件。對審議民主的推動者來說，落實審議民主最核心的做法，就是提供環境讓公民接觸到多元的資訊，使其兼聽則明，並且讓公民能夠真誠而理性的審辯問題（劉正山，2009：113）。公民在參與審議的過程中必須接觸與取得資訊，以作為論證的基礎，這些資訊包含與討論議題相關的各種社會、政治、經濟基本事實的數字，科學與技術的資訊，對當前政策或立法的評估等，這些資料的接觸與取得將能使得審議更趨於理性，且足以作為說服他人的基礎。因此，充分資訊是審議民主的要件之一（Weeks, 2000），公眾應在知情、擁有充分資訊的情況下進行決策參與。在民眾參與政府治理，就公共事務或公共政策進行審議，政府無疑擁有最大量且充分的資訊，這些資訊的公開與提供，成為審議民主討論的資訊基礎。藉由會議前充分且均衡資訊作為討論互動的基礎，亦是審議民主最大的價值。政府資訊若不公開，公部門提供的政策相關資訊不足，將對審議民主發展造成限制，不利於其發展。更廣泛的說，資訊的開放、自由與互換交流是民主的核心要件，民眾作為民主系統中的最終決定者，應被給予更多機會與充分的資訊，以參與政府治理過程（羅晉，2008）。

除了過程面之外，政府資訊的充分公開，對於審議民主的結果面，也有決定性的影響。具有可信的結果，也是審議民主的要件之一（Weeks, 2000），

包括政府資訊在內的所有資訊以及論證內容都公開透明，讓參與者得以充分了解，對於達成共識，獲得可信的審議結果應具有促進效果。

此外，審議民主所有參與審議的過程與結果也應該回饋，成為政府資訊公開的項目與內容，也更進一步有助於民眾檢驗審議結果，而能提高審議結果的可信度。例如瑞士將審議民主制度化，其設立瑞士科技評估委員會(Swiss Center for Technology Assessment)，對每項審議議案籌組支援小組(supporting group)，分頭執行不同的專案，支援小組的作業流程制度化且透明，任何公民都可以取得活動的流程、細節與記錄。且不論公共審議共識達成與否，科技評估委員會都得向國會提出結論報告，並且透過公共電視宣讀(劉正山，2009：123-124)。

## 二、資訊公開是網際審議民主的重要介面

如由網際審議民主而論，有學者認為資訊公開是網際審議民主的重要介面之一。謝宗學(2003)參酌Norris(2001)的觀點，認為網際民主的實現涉及3個重要介面：對於公民社會之公民接觸(civic engagement)、公民社會對於政府(行政、立法、司法)部門的政策參與、政府的資訊公開(政策輸出)。其中公民社會對於政府部門的政策參與，強調理性審議的互動溝通過程，此民主的對話即是審議式網際民主的制度基礎。另一方面，公民有效參與政策審議的前提要件，為政策決策過程及其本身相關資訊的公開，此亦是政府確立其正當性與獲取民眾信任的不二法門。

黃東益、陳敦源(2004)認為審議民主被學界認為是強化政策合法性、提高決策品質、公民授能以及解決社會衝突的理想政治模式，輔以ICTs的運用，有可能突破審議民主的困境，但前提須降低普遍存在社會資訊落差的問題，避免審議結果所呈現的民意只是反應權力精英以及資訊富者的利益。

在實證研究部份，蕭乃沂、黃東益、陳敦源、羅晉(2007)以台灣的國家政策網路智庫為研究對象，就其資訊公開等面向予以分析。就數位治理角度來看，網路智庫提供資訊公開透明的功能，可做為政策溝通、討論與研究的基礎。其研究發現國家政策網路智庫在資訊公開的部份，對於一般民眾及利害關係人了解政府施政、學生及學者專家研究參考提供重要的資源，此皆

有助於審議民主的養成與發展。蕭乃沂等人並建議網路智庫可進一步成為電子行政命令制定的實驗場域，使民眾能參與研擬行政命令的內容修定，累積電子行政命令制定相關的知識和經驗，實踐數位治理的終極目標及培養全民皆可貢獻於政策審議過程的社群精神。

### 三、由公共治理連結政府資訊公開與審議民主

公共治理（public governance）是政府資訊公開與審議民主的另一連結。簡單的說，治理（governance）指決策與執行（或不執行）決策的過程（United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, UNESCAP, 2010）。更進一步，聯合國發展計畫（UNDP, 1997）對治理的定義是「政治、經濟與行政權威管理國家事務的實務，重視公民與團體表達自己利益、實踐自己的權益義務、與傳達差異的複雜機制、過程、關係及制度。」Neo and Chen (2007)則認為治理為政府與公民之間，讓公共政策得以進行規劃、執行及評估的一種關係。這種關係包括政府規章、制度與網絡，讓國家得以運行；也可具體描繪為政府與利害關係人協力合作，善用政府的職權與影響力，促進社會整體福祉及國家長遠利益的作為。申言之，治理其實包含政府法制化、公共參與、防治貪腐、透明與回應等概念，透過提升行政效能與增加回應力等作法，強化政府結構的系統性連結（宋餘俠、黃子華，2009）。

學界與實務界所談論的優質治理（good governance）通常包括透明性與公共參與兩項原則，例如聯合國亞太經濟社會理事會（United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, UNESCAP, 2010）陳述優質治理包括參與（Participation）、共識導向（Consensus oriented）、課責性（Accountability）、透明性（Transparency）、回應性（Responsiveness）、效能效率（Effectiveness and efficiency）、平等包容（Equity and inclusiveness）、遵守法治原則（Rule of law）等八個特性。我國研考會委辦台灣公共治理研究中心則選擇法制化程度、政府效能、政府回應力、政府透明度、防制貪污、課責與公共參與等七項構面，建立衡量我國公共治理指標架構（宋餘俠、黃子華，2009）。政府資訊公開與審議民主則是透明性與公共參與這兩項原則的重要途徑或作法。

宋餘俠、黃子華（2009）指出現階段我國優質政府治理提升政府效能的作法的其中兩項即為擴大公民參與及促進政府透明，前者作為包括引介與推動審議式民主的公民參與機制，後者則為當前重要施政目標，以朝向致力公開政府資訊，完善政府公報制度及推動電子化政府等作為。

### 第三節 政府資訊公開制度與法制檢討

#### 一、我國的資訊公開制度的回顧

本節就我國現行政府資訊公開法(以下簡稱本法)之相關內容摘要介紹。

政府資訊公開法規定資訊公開方式分為主動公開與申請提供(被動公開)兩種，應主動公開的項目為(第7條)：下列政府資訊，除依第十八條規定限制公開或不予提供者外，應主動公開：

- (一) 條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。
- (二) 政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。
- (三) 政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。
- (四) 行政指導有關文書。
- (五) 施政計畫、業務統計及研究報告。
- (六) 預算及決算書。
- (七) 請願之處理結果及訴願之決定。
- (八) 書面之公共工程及採購契約。
- (九) 支付或接受之補助。
- (十) 合議制機關之會議紀錄。

應公開方式規定於政府資訊公開法第8條：政府資訊之主動公開，除法律另有規定外，應斟酌公開技術之可行性，選擇其適當之下列方式行之：

- (一) 刊載於政府機關公報或其他出版品。
- (二) 利用電信網路傳送或其他方式供公眾線上查詢。
- (三) 提供公開閱覽、抄錄、影印、錄音、錄影或攝影。
- (四) 舉行記者會、說明會。
- (五) 其他足以使公眾得知之方式。申請提供政府資訊者主要包括以下部分：1.政府依本法或他法應主動公開而未公開者，人民得請求其公開；2.政府雖無需主動公開之資訊，但無不公開之法定或正當理由者，經人民提出申請；3.政府依法「應限制公開或不予提供之政府資訊，因情事變更已無限制公開或拒絕提供之必要者」政府應受理申請提供(本法第 19 條)；4.限於當事人及利害關係人為主張或維護其法律上利益有必要者，得向政府申請閱覽卷宗(吳慧勤，2007)。人民可填具申請書，載明必要事項，向政府機關申請提供政府資訊。

但政府資訊公開仍有其限制，規定於政府資訊公開法第18條：政府資訊屬於下列各款情形之一者，應限制公開或不予提供之：

- (一) 經依法核定為國家機密或其他法律、法規命令規定應秘密事項或限制、禁止公開者。
- (二) 公開或提供有礙犯罪之偵查、追訴、執行或足以妨害刑事被告受公正之裁判或有危害他人生命、身體、自由、財產者。
- (三) 政府機關作成意思決定前，內部單位之擬稿或其他準備作業。但對公益有必要者，得公開或提供之。
- (四) 政府機關為實施監督、管理、檢(調)查、取締等業務，而取得或製作監督、管理、檢(調)查、取締對象之相關資料，其公開或提供將對實施目的造成困難或妨害者。
- (五) 有關專門知識、技能或資格所為之考試、檢定或鑑定等有關資料，其公開或提供將影響其公正效率之執行者。
- (六) 公開或提供有侵害個人隱私、職業上秘密或著作權人之公開發表權者。但對公益有必要或為保護人民生命、身體、健康有必要或經當

事人同意者，不在此限。

- (七) 個人、法人或團體營業上秘密或經營事業有關之資訊，其公開或提供有侵害該個人、法人或團體之權利、競爭地位或其他正當利益者。但對公益有必要或為保護人民生命、身體、健康有必要或經當事人同意者，不在此限。
- (八) 為保存文化資產必須特別管理，而公開或提供有滅失或減損其價值之虞者。
- (九) 公營事業機構經營之有關資料，其公開或提供將妨害其經營上之正當利益者。但對公益有必要者，得公開或提供之。

除政府資訊公開法外，檔案法、電腦處理個人資料保護法中有關政府資訊公開部分，及行政程序法第46條均係政府資訊公開法之特別規定，應優先適用。

## 二、我國資訊公開成效評估相關研究

我國學者對資訊公開成效評估之研究約可分為供給面、需求面、制度面等3面向：

### (一) 供給面評估

針對政府資訊公開相關法令所規範應主動或被動公開項目作評估。此評估面向的評估方法又可分為內容分析與問卷調查或結合訪談兩類。內容分析部分：在政府資訊公開法立法前所做的分析如簡適(2005)綜整當時我國政府資訊公開相關法規與研究，建構出政府網站主動公開資訊的分類模式項目來做評估，但因其為政府資訊公開法立法前所做的分析，對於資訊評估的分類項目，缺乏一致性的法制標準。在政府資訊公開法通過後的內容分析評估如台灣動物社會研究會(2007：1)調查行政院與其所屬機關40個單位網站，檢視政府資訊公開法第7條第1項第4~10款如行政指導有關文書、施政計畫等「政府應主動公開的項目」是否公開上網。行政院研究發展考核委員會(2008)查核行政院及2至4級585個機關所提報政府資訊公開相關法令規範應主動公開項目之查核報告，則是結合自評報告與內容分析。調查研究部分，吳慧勤(2007)以台北縣政府為例，分為主動與被動資訊公開二個公開面向，由面訪

問卷調查與深度訪談來探究政府資訊公開電子化執行現況；行政院研究發展考核委員會（2009）針對機關網站暨資訊公開相關業務承辦人員進行問卷調查與焦點團體訪談，評估資訊公開法規內容與其精神如何落實於政府網站介面。

綜觀政府資訊公開成效供給面評估之研究，有幾項不足：

- 1、機關涵蓋面不足：多數研究或報告以行政院及其所屬機關為評估範圍，或僅一單一機關為個案，欠缺具有代表我國政府機關整體性之資訊公開成果評估，如包涵總統府暨其直屬機關、立法院等另4院、地方政府與議會等。
- 2、項目涵蓋面不足：多數研究或報告以主動公開項目為評估範圍，欠缺被動公開項目之評估。
- 3、內容涵蓋面不足：多數研究或報告只調查有/無，欠缺數量的內容分析，也幾乎沒有更新狀況等的評估。
- 4、評估時間涵蓋面不足：自政府資訊公開法公布施行以來，尚未有涵蓋前述綜合性的評估研究，因此一份涵蓋面向較前述研究或調查更為廣泛的綜合性供給面評估研究顯得需要。。

## (二) 需求面評估

由民眾角度，探討其對政府資訊公開作為的使用情形、需求內容或項目、需求認知、滿意程度、信任等研究。范姜真嫻(2009，執行中研究)採民意調查，研究民眾對於資訊公開制度的了解程度與使用情形，進行政府資訊公開制度實施成效評估是一個例子。

現階段政府資訊公開需求面評估研究未能探討政府資訊公開對民眾的積極影響，例如政府資訊公開是否導致民眾對政府的滿意度提升，政府資訊公開是否造成民眾對政府信任度增加，這無疑是個缺憾。

## (三) 制度面評估

探討政府機關內部運作資訊公開的實質內涵，嘗試發掘政府資訊公開背後制度面或行政管理執行端的關鍵影響。例如行政院研究發展考核委員會（2009）以問卷調查、焦點團體訪談、個別深度訪談等，以網站為例，探討政府資訊公開背後行政管理相關問題。

我國於2005年12月28日公布施行政府資訊公開法(全文參見附錄一)，建立政府資訊公開制度以來，各界對政府機關資訊公開法條文內容與政府機關資訊公開實施情況多有檢討與修正建議。以下將之分為「內容疏漏」與「條文修正」兩項說明，前者為政府資訊公開法漏未涉及的重要內容，後者則為現行條文之補充、刪減等修正。藉由本項政府資訊公開法內容檢討，以建立本研究建置之「政府資訊公開意見交流論壇」背景與討論資訊。本節最後並陳述，將政府資訊公開法檢討的內容，規劃置入網路公共論壇的兩項配套作法。

### 三、政府資訊公開制度與法制內容的疏漏檢討

#### (一) 政府資訊公開相關法律整合修訂

現行我國與政府資訊公開有關的法律有4種，分別為：政府資訊公開法、檔案法、個人資料保護法<sup>2</sup>，以及行政程序法(第46條閱覽卷宗的規定)，各機關屢因適法性問題而尋求相關主管機關解釋，徒增行政成本與困擾。其中，各界對相關法令定位有一致共識：政府資訊公開法第1條及第3條規定之內容，規範政府機關一般性資訊公開，應屬普通法，上述另3種法律屬於特別法性質，應優先適用。但前述各法之間仍有重疊之規定，乃有呼聲要求行政院召集各主管機關，就政府資訊公開法與其他相關法律之關係進行全面性的檢討及修併(郭大榮、周靜幸，2008)。

其中重疊性最高者為政府資訊公開法與檔案法。在政府資訊公開法制定以前，政府機關受理人民請求提供政府資訊之案件，如涉及已歸檔之機關檔案與國家檔案，皆依檔案法第3章「應用」之第17條至第22條規定辦理。政府資訊公開法施行後，上開二法適用範圍互相重疊，尚需釐清是否屬「已歸檔」之政府資訊，而分別適用不同法律(張清雲、王仁越，2008)。但因有關申請提供資訊(閱覽檔案)准駁的要件規定上，政府資訊公開法較檔案法為週延(張清雲、王仁越，2008)，研考會已於98年將檔案法修正草案函請行政院審議，

---

<sup>2</sup> 原名電腦處理個人資料保護法，民國99年5月26日修正改名為個人資料保護法。

刪除與政府資訊公開法重疊之相關規定，未來政府資訊不論是否已完成歸檔程序，皆回歸政府資訊公開法(李世德，2009)，但此項立法程序尚未完成。

## (二) 設置政府資訊公開法主管機關

我國政府資訊公開法未設主管機關，以致無法有效落實。台灣透明組織(2009)建議主管機關歸屬留交政府相關單位討論。湯德宗(2009)則建議兩方案：於行政院下設獨立二級機關「資訊官」，於法務部下設獨立三級機關「資訊官」。

政府資訊公開法亦未規定設置專責單位辦理資訊公開業務與執行全面性統計等工作，應仿照檔案法第4條及同法施行細則第24條規定，予以配合增修相關法源依據(李世德，2009)。

另外，對於各機關資訊公開的執行，現階段我國實務上大抵由負責檔案管理的秘書或總務單位，研考或資訊單位兼辦政府資訊公開業務，各機關內部多無專責單位或人員。郭大榮、周靜幸(2008)認為可仿照美國，任命各機關高階主管(主任秘書或相當層級)擔任政府資訊公開長，專責各機關政府資訊公開之監督、協調、覆核、報告等。

## (三) 設置監督機關

我國政府資訊公開法亦未設監督機關。湯德宗(2009)明確建議應仿照英、德立法例，設置獨立之「資訊官」<sup>3</sup>，兼掌政府資訊公開法(與個人資料保護法)之施行監督(包括評鑑)與行政救濟。監督機關負責監督各機關遵行政府資訊公開法的情形，主要權責包括：建置政府資訊公開單一窗口(全球資訊網)並連結各機關政府資訊公開網站(網頁)；編製政府資訊公開相關作業指引與格式、建立評鑑制度或可行辦法等(郭大榮、周靜幸，2008；李世德，2009；張清雲、王仁越，2008)。

### 1、訂定政府資訊公開法施行細則

因我國政府資訊公開法未設主管機關，無機關主導施行細則之制定。藉

---

<sup>3</sup> 湯德宗(2009)所建議之「資訊官」兼有主管機關與監督機關權責。

由施行細則之補充、解釋政府資訊公開法，以及法律授權等相關規定，可進一步落實政府資訊公開法的規定(台灣透明組織，2009)。

## 2、各機關提交政府資訊公開年度報告

仿照美國立法例，研究者建議各機關應提交政府資訊公開年度報告，主要內容包括：各機關申請提供政府資訊之數量、處理時間與處理情形，各機關限制公開或不予公開之項目與理由；各機關政府資訊公開年度報告提交之機關(如前述之監督機關或立法院、監察院)與公開之規範等(郭大榮、周靜幸，2008；台灣透明組織，2009)。

## 3、各機關研訂政府資訊公開作業規範

我國政府資訊公開法未明定各機關應研訂政府資訊公開作業規範，對人民取得政府公開資訊造成困擾與限制。現階段部分機關雖研訂政府資訊公開作業規範，例如法務部研訂「法務部受理申請提供政府資訊及卷宗須知」，其他機關如「司法院政府資訊公開作業注意事項」，「監察院檔案申請應用要點」等，但各機關所研訂之政府資訊公開作業規範規定內容不一，格式不盡相符，對人民取得政府公開資訊造成困擾與限制。除了規定各機關應研訂政府資訊公開作業規範之外，亦應對其內容與格式作統一的規範。郭大榮、周靜幸(2008)建議或可由主管或監督機關訂單作業指引提供各機關參考。

## 4、各機關設置政府資訊公開專區或單一窗口

現行政府資訊公開法第8條規定政府資訊主動公開的方式，並未統一。行政院於民國96年10月1日邀集各部會召開「研商各機關執行『政府資訊公開法』應主動公開事項辦理情形」會議，責成各機關應於其入口網站首頁建置政府資訊公開之單一窗口，應於96年10月31日前完成(李世德，2009)。但仍有部分機關並未建置完成。郭大榮、周靜幸(2008)亦建議可於各機關網站設立政府資訊公開專區。各機關網站政府資訊公開專區或單一窗口應達成下列各項(李世德，2009)：

- (1) 政府資訊公開法第7條第1項應主動公開之資訊應分類整理，完整公開。
- (2) 如相關資訊散置於網站各處，應連結無誤。

- (3) 無電子檔之資訊應製作目錄註明取得方式。
- (4) 各機關設置政府資訊公開服務中心。

對於協助政府資訊申請者取得政府資訊之申辦，郭大榮、周靜幸(2008)建議應設置政府資訊公開服務中心以服務之。

#### 四、現行政府資訊公開法條文修正

##### (一) 總則部分

- 1、刪除第 3 條(本文所稱政府資訊，指政府機關於職權範圍內作成或取得而存在於文書、圖畫、照片、磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片等媒介物及其他得以讀、看、聽或以技術、輔助方法理解之任何紀錄內之訊息)之「於職權範圍內」等字。因各國界定「政府資訊」皆在於機關「事實上是否持有」該資訊，而非「於職權範圍內作成或取得」且機關「事實上持有」。因此現行規定較為嚴苛，應以機關「事實上持有」為宜(湯德宗，2006)。
- 2、第 4 條第 1 項(本法所稱政府機關，指中央、地方各級機關及其設立之實(試)驗、研究、文教、醫療及特種基金管理等機構)應增列「公營事業」。因我國重要民生資源，例如水、電、石油等均由公營事業掌控，湯德宗(2006)認為應仿英國立法例，於第 4 條 1 項增列「公營事業」。

##### (二) 主動公開部分

- 1、刪除第 6 條「與人民權益攸關之施政、措施及其他有關之政府資訊，以主動公開為原則，並應適時為之」(湯德宗，2006)。
- 2、第 7 條第 1 項第 7 款應刪除「請願之處理結果」(湯德宗，2006)。
- 3、台灣透明組織(2009)認為第 7 條第 1 項第 8 款應主動公開者，除採購契約之外，採購發包審議過程之記錄，包括機關審議、評議(審)會議之案由、議程、決議內容與出席會議成員名單也應公開。另湯德宗(2006)認為第 7 條第 1 項第 8 款書面之公共工程及採購契約應刪除「書面」2 字，以便利公眾監督。
- 4、第 7 條第 1 項應增列：特種基金(勞退、勞保等)運作(管理與操作方

式、投資標的、損益等)應主動公開；涉外談判(兩岸)人員、會議與文件應主動公開(台灣透明組織，2009)。

- 5、有關主動公開政府資訊方式，第 8 條第 1 項第 4 與 5 款應刪除。政府資訊之主動公開方式應具最大「可親近性(accessibility)」與「可重複檢閱性(retrievability)」，第 8 條第 1 項第 4 與 5 款規定之舉行記者會、說明會，與其他足以使公眾得知之方式皆遠遜於其他 3 款(刊載於政府機關公報或其他出版品；利用電信網路傳送或其他方式供公眾線上查詢；提供公開閱覽、抄錄、影印、錄音、錄影或攝影)，應予刪除(湯德宗，2006)。

### (三) 豁免公開/限制公開部分

現行政府資訊公開法第18條對於豁免公開/限制公開或不予提供之9款規定過於籠統，台灣透明組織(2009)認為應明確具體表列，避免模糊或曲解，且對公益有必要者應公開或提供。在尚未修法前，由於第18條限制公開或不予提供之9款規定含有諸多不確定法律概念，於解釋適用時，應秉持「限制公開應屬例外」的原則，避免因不當從寬解釋而限縮公開資訊的範圍，無法達成公開的目的(張清雲、王仁越，2008)。湯德宗(2006，2008，2009)對政府資訊公開法第18條具體的修正建議如下：

- 1、第 18 條第 1 項(政府資訊屬於下列各款情形之一者，「得」限制公開或不予提供之。)，將原「應」修改為「得」。此乃因世界各國對於「豁免公開」大都採「相對豁免(qualified/relative exemptions)」，認定「拒絕公開」之公共利益大於「公開」之公共利益時，始得拒絕公開。例如美國資訊自由法所列「豁免公開」概屬「得」不公開，且恆需於個案中衡量公開與不公開之利益後，決定是否公開。
- 2、第 18 條第 1 項第 1 款有關「國安資訊之豁免公開」應刪除「法規命令」等字，以免適用浮濫。原條文允許機關逕以「法規命令」排除(架空)政府資訊公開法之公開規定。應修正為「經依法核定為國家機密；其他法律明文規定應適用本法本條本項本款規定，限制公開者」。
- 3、第 18 條第 1 項第 2 款與第 4 款，關於「執法資訊之豁免公開」規定分散又籠統，建議整併第 18 條第 1 項第 2、4 兩款修正。修正條文為：「為執法之目的而建立之記錄與資訊，其公開或提供

- (1) 有礙執法之虞者
  - (2) 將剝奪個人接受公正裁判之權力者
  - (3) 有無理侵害他人隱私之虞者
  - (4) 有洩漏資訊來源(含基於保密基礎而提供資訊之本國機關、外國機關或私人機構)之虞者
  - (5) 將洩漏偵查或起訴之技術與程序，而有規避法律之虞者
  - (6) 將危害個人生命或身體安全者
- 4、第 18 條第 1 項第 3 款有關「政府內部溝通意見之豁免公開」應增列但書「但關於意思決定作成之基礎事實，仍應公開或提供。」因事實(facts)之公開並不影響機關意思之形成，且有助於民眾檢視政府之決定是否合理。建議修正為「政府機關作成意思決定前，內部單位之擬稿或其他準備作業。但關於意思決定作成之基礎事實，仍應公開或提供之」。
- 5、第 18 條第 1 項第 8 款有關「文化資產保存之豁免公開」應刪除，因其反諷政府之無能或章顯國民之無知；但張清雲、王仁越(2008)若公開或提供政府資訊有滅失或減損文化資產價值之虞者，仍應限制公開或不予提供。
- 6、第 23 條應修正為：公務員執行職務「因故意或重大過失」違反本法規定者，應按其情節輕重，依法予以懲戒或懲處。

最後，前述政府資訊公開法內容檢討的內容，該如何規劃置入網路公共論壇，並能引起公民廣泛討論？首先，就網際審議民主適合討論現行政府資訊公開法的類型或內容而言，一般來說，參照審議民主的意義，只要符合為公共事務或公共政策的選擇，在廣泛的公共參與及公平審議的機會上，公民在具有充分資訊之下，自由公開的討論與決議，即符合審議民主討論與決策議題的要求，因此本節所述政府資訊公開法檢討的相關內容，不論其類型、範圍、限制等，有關於政府資訊公開法的研修、施行問題、重要改善建議等，都可以是網際審議民主討論的內容。

不過，前述政府資訊公開法內容檢討雖皆可由法制面向進行討論，但如不作適當處理（如擇要、分類等），將顯龐雜，不利公民討論。考量一般公民對政府資訊公開議題可能並不熟捻，為促進本研究所建置網路公共論壇的

討論，本研究主要有兩個配套作法。第一個作法是將前述政府資訊公開法內容檢討略分為法制面、執行面與課責面等3類型（郭大榮、周靜幸，2008），法制面討論範圍為政府資訊公開法現行法規內容需研修者，執行面為現行政府資訊公開之執行相關可改進事項等相關議題，課責面則為政府機關執行政府資訊公開的內、外在監督機制與評估的討論。第二個作法則是在討論案例上結合時事，擷取一則新聞報導，置入討論議題中。期望藉由此兩項作法，可使討論民眾可較容易參與論壇討論，抒發意見看法。

## 第四節 網路社會文化現象的探究

### 一、參與觀察法與網路文化現象

參與觀察法（Participant observation）是研究者自覺且有系統地融入被觀察者的群體與互動情境中，藉以描繪情境並蒐集所需資料。參與觀察法源自於人類學的田野調查（field work）。人類學運用參與觀察產生一種書寫，名為民族誌（ethnography）。其中一項重要原則，在於研究者個人不僅進行觀察，更需在這個群體裡找到一個角色，從這個角色以某種方式參加其中，而不只是「旁觀者」（Douglas, 1976）。參與研究法著重使用內部者/局內人（insider）的觀點來研究人類行為，以開放式探索的過程，進行深度研究。

另外學者Jorgensen認為研究若具有「內部者（insider）的觀點」、「開放式求知的過程」、「深度個案的研究方法」、「研究者直接參與訊息者的生活」以及「直接觀察為蒐集資料的方式」等特質，則皆可稱為參與觀察（王昭正、朱瑞淵譯，1999）。因此，參與觀察法雖然源自人類學，但發展至今，它已成為跨學科的研究方式，包括於社會學、文化研究、教育學以及多種社會科學領域研究的學者已大量運用參與觀察研究。參與觀察大致上可依照「參與程度的不同」與「觀察角色」分為幾種類型（Gold, 1969; Patton, 1990）：

- (一) 完全參與者(*complete participant*)：研究者進行研究時完全融入對方的生活，對方完全不知道研究者的身份。研究者自然的與對方互動。
- (二) 部分參與者(*obtrusive observer/participant*)：觀察者表明自己的身份，與對方互動並參與觀察。
- (三) 完全觀察者或旁觀者(*unobtrusive observer*)：不參與被研究者的活動，只進行觀察。

## 二、線上參與觀察與網路文本的分析

隨著網際網路的快速發展，在民族誌的研究方法領域上，Kozinets(1997)提出「網路民族誌」(*Netnography*)，提出結合網路媒體虛擬的特點與民族誌研究特定文化中人們的生活方式、行為模式和價值觀，一種宣揚研究員深入網路場域進行調查的田野記錄方法(陳志萍，2008)。Kozinets(2002)說明網路民族誌或「應用於網際網路的民族誌」，研究對象來自於以電腦及網路為溝通媒介的網路社群。資料來源則使用網路社群公開發表的資訊，藉由這些資訊嘗試解釋和了解網路社群使用者的線上行為、社群活動狀況、文化以及研究者所欲觀察的現象(賴玲玲、蔡至欣，2009)。

因為網路空間沒有時間的限制(*non-site bound*)，也是跨越地點的(*trans-sited*)(Hakken, 1999:59, 引自唐士哲，2004：74)。使得網路場域呈現動態化的特性，研究者觀察的過程中，每次上網與離開，都代表一次觀察的開始與完成，因此網路民族誌學的觀察方式，顯得片段而不定時(唐士哲，2004：75)。大致上，網路民族誌的研究可分為「線上觀察與內容分析」、「參與線上活動」和「其他線上研究方法」等，分述如下：

### (一) 線上觀察與內容分析

研究員在網路上進行觀察是網路民族誌研究的重要工作，研究者也可獲得網民線上互動的發言等相關檔案。經由藉由網路線上觀察與發言資料的蒐集與整理，可進行進一步的分析詮釋(Tulloch & Jenkins, 1995)。扮演參與者的研究者為了融入網路社群，在角色的扮演上必須多強調一些同儕情誼，扮演部分參與者的研究者必須將自己的研究目的與動機公開，表明自己的身分。例如Baym(1993)在觀察肥皂劇迷的新聞群組時，就由自我坦承是個不

怕丟臉的肥皂劇迷作為研究的開始。在研究過程中，在互動過程裡，他常常主動貢獻一些意見，藉此拉近與其他參與者的距離（引自唐士哲，2004：80）。除了線上參與觀察與其回憶、記錄之外，常用的分析方式還有內容分析，即針對前述網民發言內容的內容（文本）進行有系統的分析。

### （二） 參與線上活動

如果研究者在網路社群研究中，只扮演觀察的角色，將不容易體會網民之間相互激盪討論或辯證時產生的各種反應。因此網路民族誌研究者，不僅要進行線上觀察與檔案文本分析，更需要積極參與線上社群的活動，從中體會網路社群的感受與想法（Marvin, 1995）。

### （三） 其他線上研究方法

除了上述兩種線上研究方式之外，部分學者也建議應搭配其他線上研究方式，如email訪問與線上即時訪談，以確認網民於線上發言與行為的真實意涵（Kozinets, 2001）。另外，搭配線下研究方法，如面對面的觀察與訪談，也被建議，成為更精進的網路研究法（Correll, 1995; Kozinets, 2001）。

綜上，網路民族誌進行線上參與觀察時，研究者觀察的涉入程度與是否表明身分，也是一個討論的議題。完全參與者的作法是在網路上和網友互動，完全的融入網路社群，由另一個角度來看，完全參與者在網路上與網友的互動，其實就是自己在網路上的活動行為。完全參與者的優點是可以獲得深刻體會網友的真實感受，但缺點則是會對網路社群造成干預與影響力。相對的，完全觀察者的作法則是當網路上的潛水者，只是觀察，完全不發表意見也不與網友互動。這種作法的優點是較為客觀，研究者不使研究受研究者參與而影響，但這也無法真正體會被研究者的心情與感受，甚至完全觀察者所觀察到的只是表面現象，較難獲知現象背後的深層意義與脈絡。此外，參與觀察者則是介於前述兩者之間，在與網友互動時注意網友的反應，觀察社群特色、互動方式等。

至於研究者觀察時是否表明身分，贊同扮演不介入網路社群討論，只扮演單純的旁觀者的研究者認為，研究者若表明身分，網路社群成員是否可能因而有所保留，抑或發表違心之論，是研究者必須留心查核的重點（賴玲玲、

蔡至欣，2009）。而且，融入網路社群的研究員若缺乏在過程中不斷的自省、反思與探索，則容易陷入迷失與偏差之中（陳志萍，2008）。不過，沒有參與的非介入性觀察將陷入隔靴搔癢的困境，研究者噤聲的潛伏觀察（lurking），究竟符不符合「參與」的條件，頗有爭議（Eichhorn, 2001，引自唐士哲，2004：75）。賴玲玲、蔡至欣（2009）認為，綜合文獻所述，研究者應否表明身分，應依觀察的論壇性質而定，若為開放式論壇，研究者可自行決定是否要公開自己的身分，封閉式的論壇或公開論壇言論可能令社群成員現實生活感到困擾的論壇，研究者應事先表明身分為妥當。

### 三、參與觀察應用於網路研究

隨著網路科技的發展與普及，近年來運用質性研究、與參與觀察法等途徑去探究網路社群文化與現象亦普遍受到關注。賴玲玲、蔡至欣（2009）應用網路民族誌，以在家自學者網路論壇「慕真」與「華山書院」為對象，探討讀經在家自學者的資訊行為（資訊需求、資訊活動等）、會員特質、論壇討論主題等。由於研究者扮演不介入論壇討論的旁觀者，研究成果多為內容分析的呈現，例如其研究成果發現前述網路論壇討論區主題主要為文章與新聞轉貼、活動宣傳與詢問、提供或徵求讀經教學方法等，會員分類則以「觀光客型」<sup>4</sup>占絕大多數，其他會員類型不到一成。

方怡文（2006）運用線上參與觀察與深度訪談，以女性網站「台灣婦女網路論壇」的「人身安全版」為研究場域，探討女性網站人身安全議題論述建構等情形。在參與觀察部分，研究者化名進入研究場域成為虛擬社群的一員，參與論壇討論。在研究成果上，其歸納出論壇參與者的互動行為（問題解決、資訊強化、情感交流、干擾與反制），論壇參與者的角色（提問者、建議者、觀察者、討論者、管理者），分析論壇議題建構，並藉由參與觀察過程，思考理清研究問題，最終結合線上參與觀察與深度訪談，分析討論網

---

<sup>4</sup> Kozniets(1999)將網路社群成員分為四種類型：積極參與者(devotees)、圈內人(insiders)、社交型成員(minglers)，以及觀光客(tourists)：因特定問題才到社群瀏覽，達到目的之後就離開（賴玲玲、蔡至欣，2009：415）。

際權力中女性增權策略。

林佩珊（2010）以台灣PTT裡的女性性版作為觀察的田野，運用內容分析，分析網友在該版強暴討論串的言論，藉以了解網友如何討論與想像強暴事件。研究結果呈現出作者所歸納網友討論的強暴歸因與防治方法，研究者結論認為女性性板仍有嚴重責難受害人的情況。

## 第五節 線上公共論壇與研究分析途徑的再釐探

資訊與通訊技術(Information and Communication Technologies, ICTs)於資訊時代中發展勃興，啟動人們進入電腦媒介式溝通(Computer-Mediated Communication, CMC)的新紀元，各式虛擬線上社群因而取代實體溝通管道，建立某種程度共同利益的個人之間週期的、直接的、互惠的和多邊的關係(John S. Dryzek, 黃維明譯, 2009)。電腦媒介式傳播以其跨越時空限制、匿名性與透明公開之特性而有廣泛應用，研究對象涵蓋官方、企業、傳播媒體、集體或個人社群，無論有否按主題分類或開放討論，並於商業行銷、心理學、公共行政學、新聞學與傳播學等研究領域中一躍成為新興議題。收集國內外關於「線上社群」文獻，可歸納其研究之觀察重點如表2-1：

表 2-1 相關研究領域研究焦點整理

研究領域	研究焦點
數位民主	公民參與機制
	虛擬公共空間
社會心理	行為與人際互動模式
	傳播模式與商業策略
社會紮根	集體建構和實踐理性

資料來源：本研究自行整理

Yu, Lang and Kumar(2009)統整其他學者看法所提出的「線上社群」定義：普遍被視為是由分散於不同時空中且共享價值的個人、團體構成，使用電腦媒介式溝通平台進行交談、交換知識，並產生社會聯繫。如表6-2所示，線上社群之研究已呈現應用多元化的趨勢，電腦媒介傳播既有的互動性、時空壓縮、分散性、多元性、匿名性(引自謝宗學，2003)特質，且具有時間與經濟效益、非介入性等研究便利之優勢，如今也漸為尋求民意聚集之開放空間，觀察並詮釋集體意義建構所用。檢閱「線上社群與內容分析」文獻可發現，國內相關線上審議之研究大多採用「類目分析」，以量化數據化約資料，呈現趨勢或檢定假設，卻未使用質性資料顯示社會建構的價值形塑，缺乏強調文本脈絡歷史觀點的情境分析，因此不易達成有效提供政策建議的目標；再者，研究對象與資料來源皆尋求「已架設並運作、而符合相關議題」的線上社群空間，因而難以控制匿名性所造成的失控，或不易確認是否將政策的利害關係人納入討論而達到意見飽和，更可能誤植「非政策標的團體」之意見。反觀國外相關文獻於「線上社群與內容分析」的經驗性研究，在高度應用性的研究中趨向量化研究方法的使用；而其他質化研究則不同於國內傳統以「內容分析法」取代「言說或文本分析」的常例，廣泛使用質性研究軟體協助資料分析。

表 2-2 線上社群與內容分析相關文獻

構面	取向	研究方法	文獻列舉
研究取向 與 研究方法	質化	言談分析法	方念萱、蘇彥豪(1998)
	量化	問卷調查法	Ma and Agarwal (2007)
		量化取向的內容分析法	Yu, Lang and Kumar(2008)；陳湘之(2009)
	質量兼具	內容分析法	楊惠鈞(2002)；夏家安(2003)；簡名君(2005)；羅晉(2010)；莊伯仲(2008)
		內容分析法&問卷調查	黃學碩(1996)；吳美瑩(2000)
		內容分析法&訪談	徐千偉(1999)
質性資料歸類	類目分析(categorization)		黃學碩(1996)；徐千偉

構面	取向	研究方法	文獻列舉
與分析方式			(1999)；吳美瑩(2000)；楊惠鈞(2002)；夏家安(2003)；簡名君(2005)；羅晉(2010)；莊伯仲(2008)；陳湘之(2009)
	情境分析(contextualization)		方念萱、蘇彥豪(1998)
研究對象與範圍	既有的線上社群	單一個案	黃學碩(1996)；方念萱、蘇彥豪(1998)；徐千偉(1999)；吳美瑩(2000)；簡名君(2005)；羅晉(2010)；Yu, Lang and Kumar(2008)；莊伯仲(2008)
		兩個以上	楊惠鈞(2002)；夏家安(2003)；Ma and Agarwal(2007)；陳湘之(2009)
	自行建置政策主題線上社群並參與觀察		本研究

資料來源：本研究自行整理

由於線上論壇已被科技樂觀論者視為行政決策與公共政策議題的有效解決途徑，更被展望為實踐學者Habermas理想言談情境與公共領域理想的可能實踐場域(羅晉，2010)。本研究目的之一即希望透過線上論壇之內容分析探究參與者的互動與言論，研析標的團體在社會建構過程中逐漸浮現的、經驗與現象所詮釋的意義。因此探討「線上民主(online democracy)與內容分析」層次之相關文獻，可歸納大多數的質性資料分析類目分述如下，提供質性資料分析編碼之參考。

### 一、如何說(how)

言辭行動、溝通行動、有效聲稱、發言語氣或態度。

### 二、說什麼(what)

發言字數、切題與否、篇幅長短、有某提出建設性內容、文章發言目的、

文章立場、資訊消息來源、公民行動意圖面向、公民參與層次。

### 三、公共領域分析

#### (一) 網站

網站資料、網站類型、是否有會員限制/主持人/發言規範/懲罰機制。

#### (二) 議題

討論議題名稱、討論起迄時間、發言則數統計、最新/最後回應時間/更新頻率、一天中進行的主題、回應文章數。

#### (三) 介面

親近性、外部網站連結、網站支援的發言形式。

### 四、參與者互動分析、消費公眾和其他公眾溝通的管道、消費公眾和網站溝通的管道、動員、文章可信度

綜合實證研究發現，線上論壇能否取代面對面(face to face)溝通的爭議，部分源於電腦媒介式溝通(CMC)本質上存在平等性與近用性的缺失(徐千偉，1999；瞿海源，2001)；匿名性則可負面解讀為脫離責任的自由，導致有害內容的散佈(謝光萍、吳怡萱譯，2005；Flor, 2006)；被科技樂觀論者視為優點的多元參與特質卻可能造成發言冗餘和資訊超載(Kraut & Attewell, 1997;引自Ma and Agarwal, 2007)，而分散性與時空壓縮性則是虛擬串連以快速傳播錯誤資訊的主因(黃維明譯，2002)。在解答線上公共領域是否有助於落實民主的問題層次上，悲觀論者認為線上論壇因參與者彼此高度認同，將產生群體極化現象而使觀點漸趨一致(黃維明譯，2002)；且參與不均或發言侷限於少數人導致議題代表性的扭曲(徐千偉，1999；項靖，2004)。實務研究中關於影響質性資料分析的品質之發現包括：討論不夠深入(黃學碩，1996)、篇幅過短(楊惠鈞，2002，黃學碩，1996)、缺乏有意義的資訊提供(簡名君，2005)、主動性不足等。

故本研究預期建置的線上論壇因能避免完全匿名、事前立意取樣與宣導，並且掌握議題方向而有助於線上民主審議之落實，進而專注於線上實地觀察過程中的記錄與分析，透由質量並用的內容分析方法與軟體，試圖建構

論壇參與者對於《政府資訊公開法》的理論性解釋框架，據以作為法制規劃與施行的具體建議。

## 第六節 內容分析法於線上論壇互動情境的應用

一般而言，內容分析法應用於研究的特點，包括(林義男，1989)：

- 一、 針對人類溝通的主要文件直接加以運作。
- 二、 與訪問法等技術相較，通常可產生「非干擾性量數」，例如受測者不知道自己正被研究。
- 三、 可對文件同時使用「定量與定性操作」的最佳內容分析研究。
- 四、 構成資料的相互關係可用作量化的評估。

此外，Babbie(1998)強調內容分析方法的「非介入性」具有時間與經濟上的效益，且事件情境容易保留以提供後續研究。潘淑滿(2003)則認為，電腦軟體輔助與成熟的分析步驟皆為內容分析方法的優勢。然而，內容分析法確實存在以下缺失，認清並掌握解決方式將促進研究品質，如下表2-3所示。

表 2-3 內容分析法的缺失與因應

潛在缺失	因應策略
被侷限在已記錄好的溝通內容，雖然強化了可控制性，卻有效度上的問題。	「複證」是解決效度的一般方法
信度問題：觀察與編碼的歧異	執行相互同意度測驗
分析單位的分離(separate units of analysis)易造成斷章取義、詮釋上的錯誤	訓練編碼人員的「脈絡化編碼」能力(contextual coding)

過度重視資料的次數分析，而略過了極少數或未出現的資料	檢視文本中具有特殊意義的缺位 (significant absence in the text)
----------------------------	--

資料來源：本研究整理自相關文獻（潘淑滿，2003；李美華等譯，1998；羅世宏等譯，2010）。

內容分析法應用範圍廣泛，可適用於任何形式的傳播媒介，在質性資料分析策略中，實務上的使用多見「類統計化分析」而非「編輯式分析法」。前者的典型代表是內容分析法，將文本資料中的某些特質轉化為簡單的數字描述，近年以漸為質性研究者所揚棄；後者則類似紮根理論(the grounded theory approach)，對文本資料進行編輯、剪裁、再重組，直到找出類別之間的關聯和意義，並對資料加以詮釋(潘淑滿，2003)。以國內涵括「內容分析」及「網路虛擬或實體空間言論文本」有關的14篇文獻或碩博士論文為例，大多採質量並用的內容分析方法，其中4篇僅作類似紮根理論的質化資料分析，以言說分析或論述分析為題，進行文本的主觀詮釋與意義建構；2篇僅以統計方法操作內容分析。值得注意的是，上述與本研究之目的或情境相關的文獻中，未有任一篇使用質性資料分析電腦軟體，多數仍停留於「半自助式」的人工分析，即不使用專門的質性資料分析軟體，僅在撰寫時運用現有的電腦文書處理軟體進行編輯、寫作及排版(劉世閔主編，2007)。

有感於在大量文本中梳理脈絡、分析概念的工程浩大，為了降低耗費在繁瑣而反覆的資料化約工作上的時間，將心力專注於思考分析、獲致較佳形式的內容分析結論，本研究將借助「質性研究電腦輔助軟體」(CAQDAS)，分析線上論壇的質性資料。此外，基於內容分析法的類統計特性，及研究方法的整合取向，最佳內容分析的研究必須考量同時以質化與量化方法分析線上論壇之言論、情境與互動。根據學者張奕華(2008)對「混合研究」的整理發現：實際「整合」的混合研究，在於研究者能同時使用質化與量化方法，進行資料蒐集與資料分析，並在詮釋研究發現時，能充分連結質化與量化資料的關係。Bauer & Caskell也指出，內容分析連結了同一分析素材的統計形式主義與質性分析。是以，就「目標面」審視，選用質性研究電腦輔助軟體中，可連結統計資料的NVivo 7套裝軟體得以適切達成預期目的，如下圖2-1所示。

NVivo 7是Nudist的第七版，全稱是Non-numerical Unstructured Data by

techniques of Indexing Searching and Theorizing，取其「非數值、無結構性資料的索引、搜尋和理論化」的關鍵字首而成。它是一套以編碼為基礎(Code-based)來協助質性分析的套裝軟體，結合了電腦強大的索引搜尋及協助形塑理論能力，以有效地管理研究過程中所蒐集到的非數值資料，且具有彈性便利的編碼、解碼和註解的功能，可讓研究者隨時將資料重組並反覆檢證假設的組型，協助分析潛藏理論模式和資料間關係(劉世閔、吳璟，2001)。

NVivo 和Atlas.ti 是目前質性分析軟體中最多人使用的兩套工具，從「功能面」檢視本研究選用NVivo軟體的原因在於：內容分析的對象是線上論壇的文本，精於支援影音檔的Atlas.ti未能善加發揮功能；且NVivo在研究分析的輔助上則略勝一籌(王宏仁，2007)。再者，Weitzman(2003)認為軟體功能可分為：文字搜尋的軟體、文件基礎的管理軟體、編碼及搜尋的軟體、編碼並建立理論的軟體、建立概念性網絡的軟體，而NVivo具備兩種以上的特性；尤其本個案須收集多重資料來源，且資料屬於自由形式而非結構嚴密，該軟體具備之多元且彈性的編碼系統可為紮根理論的研究者所使用(劉世閔主編，2006)。Miles(2005)比較各程式的結果顯示，Nudist是專為「編碼」、「寫備忘錄」與「建立理論」之目的而設計，且在「搜尋與檢索」和「建立表格」功能中表現較強。

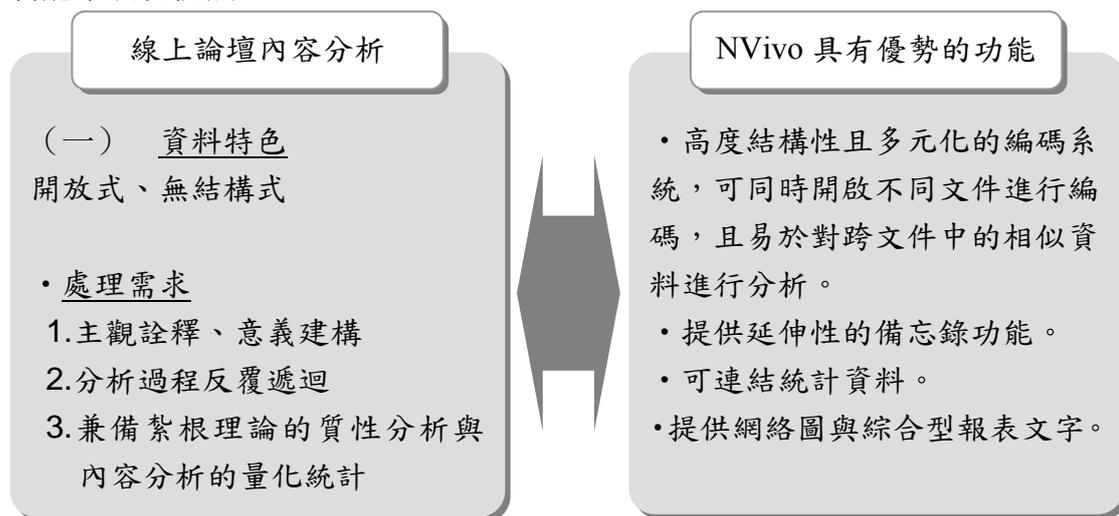


圖 2-1 線上論壇內容分析與質性分析工具對應圖

資料來源：本研究。

內容分析的精神是一種例示性和教導性而非教條性，因此沒有所謂「正確的方法」(林義男，1989)。因此內容分析的操作步驟，除了參考王石番(1996)提出過程的10個步驟，各項重點條列於下段；另在研究設計中納入解決內容分析缺失的策略手段以及紮根研究的操作方法，整合規劃詳見圖2-2。

### 一、 形成研究問題

### 二、 界定母群體

本研究之母群體為《政府資訊公開法》施行之利害相關人。

### 三、 抽取樣本

研究對象為「各類型政府機關的代表」與「其他利害相關人」，前置作業包括透過行文至各單位，並就公務人員相關課程、研討會等公開場合舉辦宣導會，增加向研究對象宣傳的機會。

### 四、 界定分析單位

即實際計算的最少元素，研究中擬以「逐行」分析為最小單位。

### 五、 建構類目

根據學者陳向明(2002)的指稱，類目是資料分析中的一個意義單位，代表的是資料所呈現的觀點或主題。必須合乎互斥、詳盡、信度高的原則(王石番，1996)。

### 六、 建立量化系統

包含資料測量的尺度設計、指標(indicator)與指數(index)的建構、效度與信度之檢驗。

### 七、 建立信度

施行預測以檢視類目定義是否合宜，並執行相互同意度測試。

### 八、 內容編碼

根據定義、判讀內容，將分析單位規劃到類目之中。潘淑滿(2003)建議依序進行「開放譯碼」(open coding)、「主軸譯碼」(axial coding)、「選擇性譯碼」(selective coding)三步驟。開放譯碼即是當研究者開始閱讀所收集之文

本資料，找出其中關鍵字或關鍵事件、主題，並加以標記；主軸譯碼著重於綜合歸納或比較不同資料間的符碼，企圖建構主軸概念；選擇性譯碼處於資料分析的最後階段，此時開始選擇可以彰顯研究主題的主軸概念，作為研究問題詮釋的根據。

### 九、 分析資料

依照量化系統之特性，設定處理方法。

### 十、 解釋與推論

以本研究為例，此一步驟即透過開放性譯碼過程對研究發現進行歸納、發展理論。

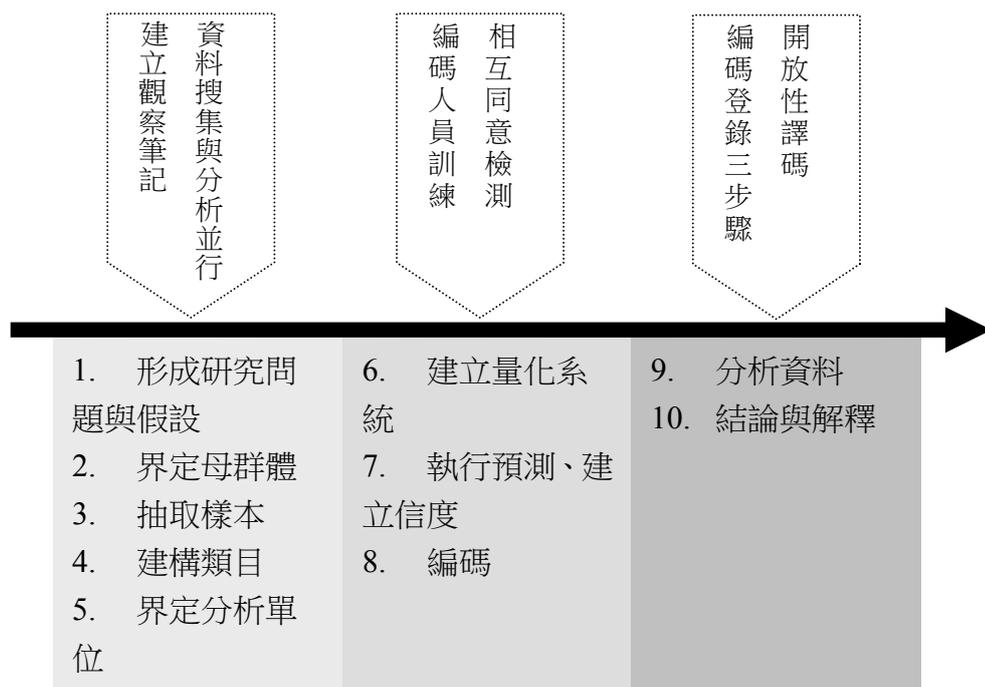


圖 2-2 內容分析於不同研究階段性應用示意圖

資料來源：本研究。

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

## 第三章 研究設計

本研究擬藉由線上公共論壇的建置、運作與參與觀察來確立政府資訊公開的議題與形塑資訊公開法的施行細則，除了線上論壇的建置與運作之外，期間同時透過，文獻分析、參與觀察、內容分析、以及跨機關問卷調查等方法的搭配應用，以完整的釐清資訊公開法相關議題，並確保施行細則與對應管考機制的適切與可行。茲分述如下：

### 第一節 研究方法

本研究擬藉由線上公共論壇的建置、運作與參與觀察來確立政府資訊公開的議題與形塑資訊公開法的施行細則，除了線上論壇的建置與運作之外，期間同時透過，文獻分析、參與觀察、內容分析、以及跨機關問卷調查等方法的搭配應用，以完整的釐清資訊公開法相關議題，並確保施行細則與對應管考機制的適切與可行。茲分述如下：

#### 一、文獻分析法

本研究以資訊公開法制、以及其實行現況調查為核心，並輔以審議民主、資訊科技運用與電子化立法（e-rule making）等相關文獻與理論所提供的焦點，藉以釐清當前國內外資訊公開法暨施行細則的內涵、以及政府資訊公開制度建立與運用上的行政管理議題。

#### 二、線上論壇建置與運作

首先，建置並運作可供參與者多向互動討論功能並符合公共審議原則的線上公共論壇（online public forum）（羅晉，2004；羅晉，2008）；其次，

透過委託機關（行政院研究發展考核委員會）的行文協助於邀請以及同步公告於以公務同仁為主要服務對象的網站，廣泛邀請：（1）各機關公務同仁，於調查期間內於該論壇，針對與資訊公開相關之特定或不特定主題的進行公開討論，（2）其他主要利害關係人，視線上公共審議過程的發展與需要，邀請相關權責機關代表（如法務部、本會等）、學者專家<sup>5</sup>，藉由多元意見的共同參與，以擴大對集思廣益的能力、並促進各機關代表的反思，以預防團體盲思與決策偏誤的可能。線上審議期間，團隊成員（學者）可扮演主持人予以引導、以及純粹參與者、或觀察者的角色；最後，在調查結束後，針對各線上參與者進行個別訪談或問卷測量，以再度確認、蒐集相關資訊並藉以形塑共同的政策建議。

### 三、線上參與觀察法

誠如前述，參與觀察法是研究者自覺且有系統地融入被觀察者的群體與互動情境中，藉以描繪情境並蒐集所需資料。其中一項重要原則，在於研究者個人不僅進行觀察，更需在這個群體裡找到一個角色，從這個角色以某種方式參加其中，而不只是「旁觀者」（Douglas, 1976）。如同Kozinets（2002）所提出之網路民族誌與「應用於網際網路的民族誌」（Kozinets, 1997; 2002）的途徑，研究對象來自於以電腦及網路為溝通媒介的網路社群。資料來源則使用網路社群公開發表的資訊，藉由這些資訊嘗試解釋和了解網路社群使用者的線上行為、社群活動狀況、文化以及研究所欲觀察的現象。本研究即採網路民族誌進行線上參與觀察，以了解網路公共論壇參與者討論的互動情況。

在質化研究途徑中，參與觀察法是研究者自覺且有系統地融入被觀察者的群體與互動情境中，藉以描繪情境並蒐集所需資料。本研究係以此研究方法觀察並融入線上公共審議討論過程，於研究期間中，透過研究成員的引導

---

<sup>5</sup> 相關研究指出多數民眾並未瞭解資訊公開的權益以及機關資訊公開的內部運作，而本研究目的主要聚焦在政府機關內部資訊公開議題與困境的解決，研究原本擬規劃邀請曾具主動向機關申請公開資訊經驗的民眾參與，惟此類民眾為數不多，且各機關基於民眾個人隱私資訊的確保亦無法提供其聯絡資訊。

並融入參與討論，藉以觀察並紀錄政府機關代表、學者與民眾間審議互動的內容與情況。

#### 四、內容分析法

為使線上參與觀察所蒐集的互動資訊、以及各機關代表參與後調查所蒐集之資料，得以適切地回答本研究所關心的問題，擬採取內容分析法來分析言論與質性資料的內容。依據資料的內容，透過立項分類的規則，以客觀而系統化的步驟，將文件內容所傳達的訊息歸納、分析，據以作為比較、證驗與推論之依據。

#### 五、問卷調查

為了輔助與補充相關研究發現與成果，本研究針對政府資訊公開服務的主要提供者，我國各級政府機關的代表，總統府暨其直屬機關、五院暨其所屬一、二級機關在內之中央機關、各地方縣市政府暨其所屬一級機關、以及各地方縣市議會等政府機關，並請機關中熟悉機關資訊公開運作的單位主管，以釐清當前各機關普遍面對資訊公開過程跨單位協調的現況與問題（行政院研究發展考核委員會，2009），並據以研擬問題因應與發展策略。

另一方面，本研究亦針對線上論壇「政府資訊公開論壇」中高度參與者的進行個人自填問卷調查，藉由線上論壇高度參與者以再度確認、聚焦與延伸整體線上論壇調查建議、想法於實務的適切性，以及政府資訊公開規則制訂策略與建議的合理性與可行性。

綜上，本研究係在質性的線上參與觀察中公務同仁間參與審議互動所累積看法與知識，並據此以研擬調查問卷的焦點議題，並將之求證於各政府機關與線上論壇的高度參與者，藉以確立研究成果的適切性與可行性。基此，下一節具體說明本研究主要核心的研究途徑之規劃與執行過程，作為後續分析討論的基礎。

## 第二節 線上論壇建置、宣導與運作

本研究主要目標在於透過線上公開論壇的建置、運作，來邀集以各政府機關公務同仁代表為主體、以及學者專家與標的民眾為輔的多元參與者，針對我國政府資訊公開制度、以及網站資訊公開之現況、問題以及發展進行多面向參與討論。因此，線上論壇的建置、宣導與運作有以下主要任務與內容。

首先，建置並運作可供參與者多向互動討論功能並符合公共審議原則的線上公共論壇(online public forum)(羅晉，2004；羅晉，2008；羅晉，2010)；其次，透過會裡行文協助邀請，經目的抽樣後(1)廣泛邀請中央五院暨部會下一級機關、以及地方政府等各類型「機關代表」以及「個別公務人員」，於調查期間內於該論壇，針對與資訊公開相關之特定或不特定主題的進行多向互動公開討論；(2)其他主要利害關係人，線上論壇中的議題發展與公共審議過程中，邀請相關權責機關代表、學者專家、甚至吸引標的群眾代表進行線上參與。期藉由多元意見的共同參與，以擴大對集思廣益的能力、並促進各機關代表的反思，以預防團體盲思與決策偏誤的可能。線上審議期間，將由團隊部分成員(學者)主要扮演主持人予以引導、同時部分成員則以純粹參與者、或觀察者的角色予以記錄分析。

透過各式線上互動式參與場域與軟體系統的比較、規劃建置、與營運模擬測試之後。本研究更為重要的階段與目標，在於更進一步廣泛且有效的邀訪「政府資訊公開提供者」參與此一虛擬形式的網際網路公共審議場域。藉此採取一種有別於傳統調查方式，更具多向互動、更為廣泛、更可突破時間場域限制的途徑，以有效的探究我國政府資訊公開的現況與問題，並據以為政府內部決策與實施等共識的凝聚另闢蹊徑。

### 一、線上公共論壇宣導目的

本案受行政院研究發展考核委員會委託電子治理研究中心進行「線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析」執行研究。主要目的在於透過線上公共論壇的建置、運作以廣泛的促進各政府機關公務同仁參與到此

公共審議過程，就由此共同商議過程以全面的分享資訊、經驗交流、並逐步探究我國政府資訊公開的相關現況與問題。同時，藉此徵詢相關建議、凝聚共識並逐步釐清電子化與實體資訊公開的關鍵議題，據以形塑電子化資訊公開法的施行細則並供相關配套機制建立之參考。

## 二、線上公共論壇宣導所需協助

承接上節線上政策論壇的建置、功能測試，為達上述目的，本案主要規劃透過委託機關(行政院研究發展考核委員會)的協助予以宣導與推廣線上論壇的參與，可分為三個途徑：

- (一) 公務人員基本資料與聯絡資訊申請資料申請機關：行政院人事行政局。
  - 1、 宣導對象：中央各部會機關與地方政府各級公務人員（排除國營事業單位、以及教育部所屬各級學校教職員）。
  - 2、 資料取得項目：中央機關與地方公務人員的基本資料與聯絡資訊，並由電子治理研究中心與本案主持人共同簽訂資料使用保密條約，以維護個別公務人員於線上論壇註冊的個人資料隱私權。
- (二) 請委託機關協助對個別機關發文進行公文宣傳，發文對象為中央機關（三級）以及地方政府至區/鄉鎮市公所共五級機關，同時透過網站宣導，以及電子公文統一公告發佈，邀請各機關代表與個人參與本論壇討論，並於公文中可指將以績效形式鼓勵並考核各機關派員線上參與的情況，包括：各機關參與人數、發言品質、與發言次數等。
- (三) 請委託機關商請相關機關單位於以下政府網站的「電子報訂閱」、「最新消息公告」、「首頁橫幅廣告標題(banner)」協助本案進行宣導與推廣。
  - 1、 政府入口網(網址：<http://www.gov.tw/>)
  - 2、 公務人力發展中心 (網址：<http://www.hrd.gov.tw/webform/index.aspx>)



圖 3-1 論壇活動贈獎廣告圖示

### 第三節 線上論壇建製規劃與測試

依研究目的，本研究將線上論壇命名為「政府資訊公開意見交流論壇」，此論壇的建置規劃，主要涉及兩大階段(如下圖3-2所示)，包括：線上論壇的建置與執行。各階段所包含的主要內涵，茲說明如下。

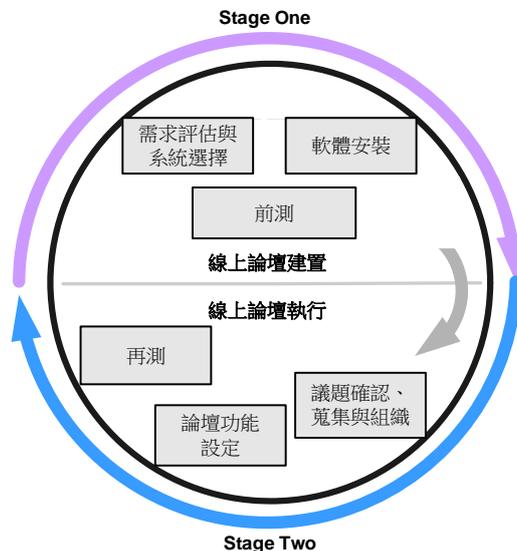


圖 3-2 線上論壇規劃流程

資料來源：本研究

## 一、 線上論壇建置階段

### (一) 需求評估與系統選擇

從文獻及目前實務普遍的資訊管理應用可瞭解到，建置線上論壇系統的軟體相當多，並且多數以PHP語言為發展基礎。

PHP(PHP Hypertext Preprocessor，最初稱為"Personal Home Page Tools"，也稱為"Professional Homepages"，或者"Pre-Hypertext Processor")，是一種開放源碼的腳本編程語言，主要用於Web伺服器的伺服器端應用程式，用於動態網頁設計。PHP可以用於替代微軟的ASP/VBScript/JScript體系、Sun微系統公司的JSP/Java 體系，以及CGI/Perl等。它是一種嵌入HTML頁面中的腳本語言。

目前PHP程式設計者，研發了多樣的PHP套裝軟體，其中最為熱門的論壇類型包含：Discuz!、PHPWIND以及phpbbs。三個論壇的版面形式差異不大，亦皆有免費的軟體可供下載，並符合本研究目的之需要。然而，基於軟體執

行的品質與效能考量，則選擇phpbbs軟體作為本研究之線上論壇系統。主要原因說明如下：

- 1、 Discuz! :程式的檔案大小相較於其它論壇程式顯得龐大，並佔用較多資料庫內的資料表數量。
- 2、 PHPWIND:採用大量的暫存提高速度，負載也很強，但穩定性較差，bug 也比許多的老程式多，在 phpwind4.01 之前，經常出現安全漏洞。
- 3、 phpbbs:相較於前兩項軟體，phpbb 在負載能力、安全性、及穩定性上，能提供較佳、較完整的功能。所具備的優勢尚包含：樣本系統設計可供快速修改、國際化並支援 64 種可用的語言翻譯，可同時安裝多套翻譯、龐大的輔助模組可供使用者自由交流與外掛軟體支援。

## (二) 軟體安裝

本研究之軟體系統，主要是透過主從式架構(Client/Server)，將後端主機伺服器與資料庫伺服器整合，以提供給用戶端應用程式之使用(如圖3-3)。所需安裝的軟體與模組，整理如表3-1所示。

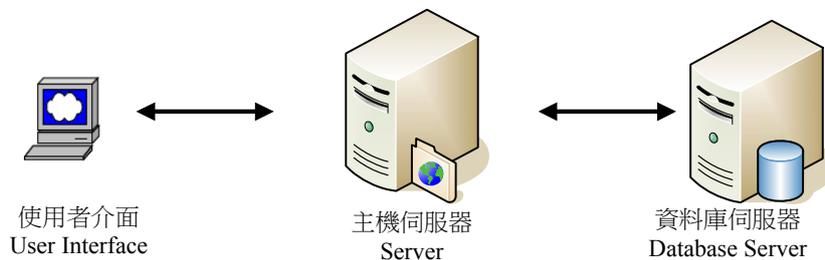


圖 3-3 系統架構圖

表 3-1 軟體安裝一覽表

模組	討論區、即時訊息、線上投票等模組
主程式	phpBB 3.0
伺服器軟體	Apache+MySQL+PHP5

## 二、 前測

線上論壇系統軟體安裝完成後，需進行前測來確認相關未能預期的系統問題，以進一步確保系統運作的穩定性。為期兩週的測試，檢視的項目包含：所架設的伺服器主機與資料庫伺服器的連結是否能穩定運作？資料備份的功能是否完善？使用者在註冊成為會員的過程中，是否遭遇障礙？成為會員後，發表及回應文章的功能是否符合使用者需求？論壇版面的分區形式是否符合易用性的原則？

兩週的測試結果，除了確認以上重要的評估議題，更發掘許多未預期的系統問題，經重新調整後，則進入下一步的論壇執行階段。在執行階段中，在線上議題確認後，將對於論壇的整體功能，進行更細部的設定與執行。

## 三、 線上論壇執行階段

### (一) 議題確認、蒐集與組織

本研究的目的，為「確立政府資訊公開的議題與形塑資訊公開法的施行細則」，因此在設定線上論壇討論議題前，需進行議題的確認、蒐集與組織。

首先，必須確認所研究的主題涵蓋的範圍為何？根據文獻、現行法規、及專家說法，此議題如何被加以定義與確認(請見文獻部分)？而在此基礎上，透過相關文獻知識、與實務資料的蒐集與累積，則能提供我們對此研究議題較為宏觀的洞悉能力、與知識架構。經進一步對此知識的分類與組織，所設定的線上論壇議題才能有效地引導線上成員的參與，以回應本研究的問題。

透過以上所述議題形成的三個過程，本研究將以政府資訊公開的三個面向進行議題設定：法規面、執行面、與成效課責面。詳細內容將於接續章節加以論述。

### (二) 論壇功能設定

phpBB 3.0是免費論壇軟體。它使論壇會員可以系統地發佈自己的觀點、意見、資訊，及查找自己所需的資訊。會員在論壇所能使用的功能，主要涵

蓋在五個面向：論壇分區、個人化訊息設定、搜尋技術、討論區、以及站內訊息傳遞。分別說明如下。

### 1、論壇分區

本研究使用以下三個分區組織整個論壇：

- (1) 文章 Post：指某個會員提交的某一篇文章，它可以是發表新的主題，也可以是對原有主題進行回復。會員可以發表一句話，一段句子或幾篇段落
- (2) 主題 Topic：主題是一些相關文章的集合，文章以時間順序排列。主題的意思是第一篇文章概括提出所要討論的中心，其他文章對其及其回復再進行回復。主題是類似相關討論的集合，方便會員對某一話題闡述觀點或進行討論。
- (3) 版面 Forum：版面是一些相關主題的集合，通常圍繞一個中心議題，所有主題都和這個議題相關。

本研究的線上論壇主要是以文章、主題及版面為基礎來進行運作的。通常，會員首先进入的是論壇首頁，首頁會列出所有版面名稱。點擊其中一個版面，則會進入該版面的論壇頁面，該頁面會列出該版面包含的所有文章列表。預設為按照時間順序排列，最新的文章排在最前。如果點擊其中一篇文章，將進入文章頁面，裏面列出該主題的所有文章列表。所有文章同樣是按時間順序排列。

### 2、個人化訊息

- (1) 會員帳號及註冊：本研究的線上論壇採會員制。要成為論壇會員，必須註冊一個會員帳號，並且須同意所有使用條款方可註冊。所需的個人資訊條件將在點選註冊連結後(如圖 3-4)，引導註冊者提供。當使用者成功申請帳號並登錄網站後，方可以會員的身份進行發表文章等功能，所發表的文章均有會員的名稱顯示。
- (2) 個人資訊設定：會員在線上論壇中，享有個人化資訊設定的功能，包含：會員名稱、Email 位址、密碼、電子郵件位址顯示的選擇、線上狀態的隱藏功能、主題回復通知、當有新的站內信件時發送電子郵件通知、當有新的站內信件時彈出視窗通知、文章中的個

人簽名、BBCode 使用、HTML 使用、表情符號、論壇語言、日期格式、時區、以及頭像控制面版等。



圖 3-4 本論壇個人資訊設定示意圖

### 3、 搜尋技術

搜索系統，讓使用者可以搜尋感興趣的主題。要進入搜索頁面(如圖 3-5)，點擊頁面上端的搜尋連結。

### 4、 搜索目標

(1) 搜索關鍵字：使用者可以選擇搜索主題內的文字，在文本輸入框內輸入想搜索的文字。如果選擇搜索任意的內容或者您提供的搜索目標，那麼含有您輸入的任何一個文字的所有主題都會顯示。使用者可以使用 **AND** 來標記所希望結果裏必須出現的關鍵字，或者使用 **OR** 來標記希望結果裏可能出現的關鍵字和 **NOT** 來標記不希望結果裏出現的關鍵字。

(2) 進階搜索：使用者也可以利用進階搜尋功能，依據發表人、版面及範圍的選擇來搜索文章。顯示的結果可以依所設定的文章、主題、時間作順序排列。

搜尋



圖 3-5 本論壇搜尋功能設定示意圖

## 5、討論區

討論區的功能，除了發表、編輯文章之外，還增加了許多主題排列的功能，例如觀看人次、日期、回覆與張貼者等，對於使用者來說有很大的幫助。

(5) 發表文章：要發表一個新的主題有兩種方法：在版面流覽或主題瀏覽頁面，可以點擊發表主題，則將轉到發表文章表格，當輸入必要的資料後，點擊發表，文章將會發表為新的主題的第一篇文章；另外，在主體瀏覽頁面，也可以點擊回覆文章，亦將轉到發表回覆頁面，當輸入必要的資料後，點擊發表，文章將會發表在該主題的最後。如果想對某一特定的文章進行回覆，亦可點選文章右上角的引言按鈕。

(6) 編輯文章：編輯文章允許會員回到文章發表表格以改正錯誤，移除錯誤資訊，或在文章裏新增新的內容。要編輯文章，在文章右上角點擊編輯按鈕，將進入文章發表表格編輯文章，之後點擊送出將資料寫入資料庫。如果發表的文章已有人回覆，修改後，文章下端會出現一

條資訊，說明文章是何時、何人修改及修改的次數。同樣的，要刪除一篇文章，只需點擊編輯後進入勾選刪除這個主題，點擊送出完成刪除。不過，如果文章已有人發表回覆，即如果文章不是該主題的最後一篇文章，無法刪除。

(7) 投票：投票也是發表主題的一種比較特別的形式，它使論壇會員可以就某一特定的話題或觀點進行投票。只有該主題的第一篇文章才可以選擇是否建立投票。

A 投票問題：這是投票的問題，它的答案即是投票的內容。投票問題出現在主題的最上方。

B 投票項目：投票項目是投票問題幾個可能答案。要加入投票選項，在表格內輸入選項內容後點擊加入選項。要是一個投票有效，必須至少提供兩個選項。

C 票選活動期限：投票運行的天數。當超過該時限後，投票結果會顯示在主題裏，會員不能再投票。

(8) 訂閱主題：論壇會員可以訂閱論壇裏的主題(如圖 3-6)。當訂閱的主題有人答復時，則會以 e-mail 通知會員，內含訂閱主體的連結。在會員登陸之前，每個訂閱的主題只會收到一次通知。如需取消訂閱主題，亦可透過停止訂閱主題的連結進行。

The screenshot shows a web form for creating a poll. At the top, there are tabs for 'Poll', 'Add Poll', and 'Create Poll Activity'. Below the tabs, there is a heading 'Poll Question:' followed by a text input field. Underneath, there is a heading 'Poll Items:' followed by a text input field and a note: 'Each item is entered on a separate line. You can enter up to 10 items.' Below this, there is a heading 'Member Selection Limit:' followed by a dropdown menu set to '1' and a note: 'Each member can select the maximum number of items.' Next is a heading 'Poll Duration:' followed by a dropdown menu set to '0' and a note: 'Enter 0 or blank to indicate no duration.' At the bottom, there is a heading 'Allow Re-voting:' followed by a checkbox that is unchecked and a note: 'If checked, members can change their votes.' At the very bottom, there is a link 'Return to Main Page'.

圖 3-6 本論壇主題訂閱設定示意圖

## 6、 站內訊息傳遞

私人資訊允許會員可以通過該系統在論壇上互相聯繫。整個私人資訊系

## 線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

統包括電子郵件相互聯繫，即時資訊及論壇文章系統。

要使用私人資訊，會員必須登陸論壇，並在論壇上方點擊X個新訊息後，進入會員控制台—私人訊息頁面。在此頁面(如圖3-7)，會員可以傳送新的私人訊息、管理私人訊息草稿，以及檢視收件夾、寄件夾及寄件備份。對於收件夾的容量，更可以透過規則、資料夾&設定的功能，進行個人化的調整。



圖 3-7 論壇站內訊息傳遞示意圖

### (三) 再測

在論壇功能、及議題設定完畢後，將邀請相關領域研究專家學者、及部門公務同仁進行論壇實際運作的模擬討論，以再次確認所設定議題的可行性與有效性。

## 第四章 研究個案論壇建置與督運

### 第一節 線上論壇參與觀察的執行策略與省思

#### 一、 網路論壇參與觀察策略與過程省思

##### (一) 線上參與觀察的策略

線上參與觀察的進行係以網路為對象的研究，研究者可以隨時上網進入場域觀察，屬於片段且不定時的觀察方式（唐士哲，2004）。網路論壇的觀察，可以是較為長期的參與觀察，可以記錄過程中參與者的互動，而補充內容分析的結果。本研究團隊部分成員以化名、不公開身分的方式參與網路論壇，自2010年7月15日論壇開放討論開始，即參與所有主題的討論，並嘗試與其他參與者互動，研究團隊有時扮演提出問題者的角色，但多數時間為針對討論議題提供意見，並對參與者意見提出看法，與其他參與者共同討論，並作引導討論或促進討論的嘗試。

研究者除了線上參與觀察過程所累積獲得的經歷回憶（mental notes，源自經歷的回憶或記憶）（嚴祥鸞，1996）之外，也由論壇討論記錄取得資料，以協助解釋線上參與觀察的結果。

##### (二) 網路論壇參與者角色與分析

Kozniets (1999)將網路社群成員分為四種類型（賴玲玲、蔡至欣，2009：415）：（1）積極參與者（devotees）：涉入最深，屬於社群內的意見領袖；（2）圈內人（insiders）：涉入亦深，但低於前者，亦屬於社群內的意見領袖；（3）社交型成員（minglers）：一般在網路社群中的參與者；（4）觀光客（tourists）：因特定問題才到社群瀏覽，達到目的之後就離開。由以上分類來看，Kozniets的分類應該是屬於參與者參與論壇討論強度的分類。

本網路論壇因開放使用討論時間較短，雖由強度分類意義較不大，但亦大致可將參與者概分為討論者、提問者、觀察者、管理者等4類型，除了管理者之外，參與者可同時扮演其他角色，只是參與程度上有所差異。而管理者也可扮演另外3種角色。

- 1、 討論者：對討論議題提出己見者，多數的參與者都是討論者。
- 2、 提問者：在管理者設定的主要討論議題之外，另行設定討論議題者。提問者通常有較高程度的參與。
- 3、 觀察者：此為旁觀者或稱為潛水者，只上線觀看討論，但不參與網路論壇討論。此類型參與者涉入論壇的程度可能是最低的。
- 4、 管理者：設定管理規則，刪除不當留言，警告不當留言，以及作為觀察者、討論者與提問者。

### (三) 參與者在網路論壇的行為

參與者在本網路論壇的行為主要可區分為下列各類型：1、個別使用者針對討論議題提出自己的看法、意見、經驗等，其次則是2、使用者間對彼此的發言作補充、評論、反駁等討論的互動方式，以及3、其他，例如重複或抄襲發文等。

#### 1、 對討論議題提出己見

這是本網路論壇最主要的參與行為，使用者針對討論議題提出自己的看法、意見、經驗等，藉以讓其他參與者對討論的議題有更深入的了解。

例如在「資訊不公開 18處危險山坡地社區 購屋地雷...請問您認為依目前政府資訊公開法所規範的十大項主動公開資訊類型，應用於貴機關實務上的適用程度為何？」的討論，參與者陳述自己的看法：

(危險山坡地社區資訊)應該公開，並及早因應類似狀況，  
避免憾事發生時政府又成為眾矢之的 (ilanboy, 實務1-9)

或是

相當贊同內政部作法<sup>6</sup>，並加以分級提供正常、透明的查詢管道，並廣為宣導讓民眾有充分的資訊做出判斷（wh16500，實務1-8）

部分參與者的發言帶有較強烈的個人主觀觀點或批判，例如，同樣的討論主題，參與者的發言：

為了少數山坡地住戶的私利(房價下跌)而影響公眾的權益(居住安全)是否逾越資訊保護的範疇,請為政者三思!又以「避免住戶恐慌」為由選擇資訊不公開,如此造成更廣大民眾的恐慌又該由誰來承擔??? (A710140，實務1-2)

部分參與者的發言能引述法規或事實，例如，同樣的討論主題，參與者的發言：

小弟個人見解：依政府資訊公開法

第 1 條 為建立政府資訊公開制度，便利人民共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解、信賴及監督，並促進民主參與，特制定本法。

第 7 條 下列政府資訊，除依第十八條規定限制公開或不予提供者外，應主動公開：

一、條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。

二、政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。

---

<sup>6</sup>（內政部長）江宜樺表示，為避免引發住戶不必要恐慌，內政部將不主動對外公佈其他未達勒令停止標準、但列入後續追蹤改善的社區名單。

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

前項第五款所稱研究報告，指由政府機關編列預算委託專家、學者進行之報告或派赴國外從事考察、進修、研究或實習人員所提出之報告。第一項第十款所稱合議制機關之會議紀錄，指由依法獨立行使職權之成員組成之決策性機關，其所審議議案之案由、議程、決議內容及出席會議成員名單。

小結：

政府執行業務的資料，例如山坡地地質若為統計型的資料就廣義而言依政府資訊公開法的法條應該予以公開，然政府資訊公開法文字上並未明文規定業務成果或報告可以公開；採狹義上的解釋也就是未規定要公開就非得一定要公開或不公開。端視政府資訊公開法並無規定其所屬主管機關，此無機關來解釋山坡地的地質是屬統計的資料或是環境影響評估報告等為屬於可公開範圍。（richfate，實務 1-53）

## 2、參與者間的互動

參與者之間對彼此的發言作贊同、補充、評論、感想等表示與發言討論，是論壇預期的重要功能，大致可分為以下幾類型：

對特定的發言表示贊同

如在「特種基金資訊應主動公開？請問您認為政府特種基金（如退撫基金、勞保基金）的運作資訊是否應該公開？」的討論中，「taitungjjh」贊同「小螺絲」的說法，而發表言論：

taitungjjh 寫:贊成小螺絲的說法<sup>7</sup>,特種基金有時是用來護盤的,而且所有市面上的基金也沒保證一定穩賺不賠,所以政府四大基金有時會虧有時會賺這是正常的,但是希望能比照市面上基金每個月或是每半年公開盈虧成果,至於詳細的運作我看還是不要公開好,以免被投機客炒作。

( taitungjjh , 法制3-4)

或是簡單的表示贊同,例如表示:

同意以上大家的說法 ( 23167586cc , 法制3-5)

不過研究團隊同時也發現,有部分參與者似乎為了取得發表言論的獎勵而多發表言論。而多發表言論的作法其中之一即是簡單的陳述同意大家的說法。

### 3、 資訊的補充

例如在「汙染場址資訊該如何公開?政府資訊公開法第7條第1項第5款:「施政計畫、業務統計及研究報告」應主動公開,下列的「全國潛在汙染場址資訊」是否屬於前款,因此政府應主動公開?」的討論中,參與者發言:

地下水污染整治法,不是公告確定就應該公開嗎,除了環保署網站外,另外應張貼公告,並請當地里長宣導吧。還可以透過新聞大量傳播,一樣可以達到效果,或是利用人

---

<sup>7</sup> 站在作為政策工具的立場,不應公開,如股市發生不理性的下跌,退撫基金如被用來護盤,依經濟理論,為達有效護盤,是不能公開操作過程。但站在公務員退撫權益的立場,應該公開被檢視,以確保退撫基金保持盈餘狀態,綜上,應該要做出權衡取捨。(小螺絲 » 2010年 7月 22日, 10:05)

群較多的地點，以跑馬燈方式，不停放送。（funke，法制 2-2）

因為參與者提及「地下水污染整治法」，但未列出參考依據，另有參與者補充該資訊<sup>8</sup>：

#### 補充資訊

##### 土壤及地下水污染整治法

第 12 條 各級主管機關對於有土壤或地下水污染之虞之場址，應即進行查證，並依相關環境保護法規管制污染源及調查環境污染情形。前項場址之土壤污染或地下水污染來源明確，其土壤或地下水污染物濃度達土壤或地下水污染管制標準者，直轄市、縣（市）主管機關應公告為土壤、地下水污染控制場址（以下簡稱控制場址）。這個公告 應該比公開 更有強制力吧（sanching1，法制 2-21）

#### 4、參與者間互動討論

如在「主管機關、監督機關」：1.「政府資訊公開法」目前無主管機關，資訊公開業務亦無專責單位，是否應修法明定主管機關？其可行性如何？2. 檔案管理目前已有主管機關，且各機關管理檔案，已依規定設置或指定專責單位或人員，有關檔案之管理考核，已建立完整制度。有關政府資訊公開之管考（評鑑）制度，可以如何與現行之檔案管考制度結合？」的討論中，下列討論串即有互動討論。

「funke」首先發表言論：

1.各項政府的政策的執行，均應在法令中明訂主管機關，不然如何推動管理。

---

<sup>8</sup> 本項補充資訊事實上是研究團隊所為，旨在促進更多的討論。針對此目的，本報告於本節後段有所分析。

2.建議和許多現行法令一樣，由中央到直轄市一直到各縣市，明訂主管機關及各機關應辦理的事項和權責均劃分清楚，並可以檔案管理作適度的結合和管考。建議的大方向如下：

- (1)因為不論政府何種資訊，都須經由檔案管理作為最後管制的動作，所以可經由承辦或主管機關在檔案歸檔時，依業務的性質及政府資訊公開法中的規定，選擇這項資訊是否應與公開，並且定期上傳至要求的平台或資料庫中。當然這必須經由修法來規定，還有完善的教育訓練制度。
- (2)由中央設立一完整分類的平台，並由各地方政府研考會統一接受所轄各機關檔案管理單位的資訊，資訊在整理後，在此一平台前端公告。
- (3)由中央定訂考核標準，由各機關每年定期進行自行考評，並每年授權各地方研考單位進行評鑑。當然這個部分可直接和檔案管理的部分彙整在一起。
- (4)每年由公正第3單位進行檢視，並視度提出建議及改善措施。（funke，課責 5-4）

「sanching1」引言回覆：

簡單而言，應該修法增列主管機關與監督機關，以及權責。樓主所寫的，除了第4點應該由監督機關處理外，其他應該都是主管機關的權責。（sanching1，課責 5-6）

「funke」也引言回覆：

其實我說的這些東西，是研考會最會的，也是最利害的地方，由研考會加以制定是最簡單不過的，相信長官也有這樣的感覺吧（funke，課責 5-7）

「sanching1」再引言回覆：

所以研考會(未來與經建會合併為國發會)應該是政府資訊公開法主管機關? (sanching1, 課責 5-8)

之後, 「taitungjjh」加入發表言論:

蝦米, 研考會與經建會合併成國發會?? 那還有誰負責監督與考核啊? 都沒有監督考核機關以後只會更黑暗更沒效率喔! (taitungjjh, 課責 5-9)

「sanching1」回應「taitungjjh」:

研考會嫁給經建會 還是要做媳婦的工作啦  
(sanching1, 課責 5-10)

## 5、其他

部分參與者將特定參與者的發言小幅修改後當成自己的發言, 例如參與者「q098318780」» 2010年 8月 2日, 15:16 (實務2-50) 在「資訊不公開 18 處危險山坡地社區 購屋地雷」的討論上的發言:

政府機關資訊公開的立法就是讓民眾可以監督政府機關所以政府的施政作為是現行規定的業務統計與研究報告應該主動公開為原則而且主動公開是最多數人可以接受的方式來做網站 而是開放小空間讓民眾查詢或是應給民眾查詢而個別給答案被動公開或限制公開為例外  
針對這個山坡地的案例 政府要更主動公開這個業務統計成果應該以網站公開  
有些會擔心造成現住戶恐慌等 應該限制公開 這是多慮了這會造成政府資訊不公開的藉口這使得其他人高喊不能公開  
對山坡現住戶而言 難道早知道早做預防會比不上災難臨

頭卻莊成 無所事事

很明顯的抄襲「sanching1」在同一討論之前的發言（如下）。

政府資訊公開法的立法目的就是讓人民可以監督政府，所以政府的施政作為(不僅是現行規定的業務統計與研究報告)應該以主動公開為原則(而且這個主動公開應該是以最多數人可以接觸的方式來做，例如網站，而不只是開放一個小空間讓民眾查詢或是應民眾查詢而個別給答案)，被動公開或限制公開為例外。針對這個山坡地的案例，政府應該主動公開這個業務統計成果，且應該以網站公開。另外，有些人會擔心造成現住戶恐慌等，應該限制公開，這是多慮了：1. 這會造成政府資訊不公開的藉口；2. 這使得其他人士魚目混珠(如建商)附和喊不能公開；3. 對山坡現住戶而言，難道早知道早做預防，會比不上災難臨頭卻不自知？(sanching1，實務 2-46)

這種行為的產生可能是本論壇為鼓勵參與設計獎勵活動，少數的參與者為達到固定的發表文章數以獲得獎勵，因此重複或抄襲發文。

## 二、 網路論壇作為公共審議方式的機會與限制：由線上參與觀察網路論壇討論觀之

### (一) 網路論壇作為公共審議方式的機會

#### 1、 多元的討論意見

多數學者(黃東益，陳敦源，2004；羅晉，2008；Witschge, 2002)認為運用資訊科技協助的網際審議民主較非網路環境容易獲得異質性的意見，網路使用者也較傾向於支持多元化陳述並能容忍相異意見。本研究結果呼應前述學者的看法，發現參與者在政府資訊公開交流論壇的發言與討論的內容具

有多元的特質，部分討論議題中，參與者可以有不同觀點，甚至可基於其觀點提出看法或對於不同觀點的批評或反證。以下以本網路論壇內對於危險山坡地資訊應否公開，以及ECFA內容是否公開等兩個討論案例作說明。

### 第一例 危險山坡地資訊應否公開的討論

對於危險山坡地資訊應否公開的討論（資訊不公開 18處危險山坡地社區 購屋地雷：請問您認為依目前政府資訊公開法所規範的十大項主動公開資訊類型，應用於貴機關實務上的適用程度為何？），（本問題雖亦詢問各機關實務上的適用政府資訊公開法所規範十大項主動公開資訊類型的程度，但參與者仍針對山坡地資訊應否公開作回應與討論），討論內容以不贊同內政部作法（江宜樺表示，為避免引發住戶不必要恐慌，內政部將不主動對外公佈其他未達勒令停止標準、但列入後續追蹤改善的社區名單。）為多，但贊同者、部分贊同者、由法制面向討論者皆有，呈現出多元意見。

部分參與者贊成內政部作法舉例如下：

贊成內政部之作法，兼顧兩難之權宜。」（f119，實務 1-3）

政府機關要考慮的事情當然很多，當涉及民眾生命財產問題時，到底是要選擇隱瞞避免恐慌，還是公開讓大家先期預防躲避，我看這也沒個標準，就以電影 2012 來說，當科學家發現地球將在 2012 年遭遇重大毀滅變化，為避免全球恐慌不惜殺人滅口封鎖消息，只讓各國領袖還有權貴人士有權力登上避難艦逃過一劫，這種資訊不公開到底是對還是不對？我想是見仁見智的，若是你提早公開了全世界不僅是愁雲慘霧燒殺擄掠四起，甚至連元首權貴的逃生計畫都會遭到衝擊，在沒辦法保全全部人利益的狀況下，到底是要留住精英人士日後再開創新生命契機，抑或是大家一起同甘共苦全部毀滅？（taitungjjh，實務 1-7）

相當贊同內政部作法，並加以分級提供正常、透明的查詢管道，並廣為宣導讓民眾有充分的資訊做出判斷  
(wh16500，實務 1-8)

我也贊成不公開，避免造成居民的一些恐慌，而我們在購屋時，都應當自己去注意及查證 (boris0712，實務 1-51)

有些參與者雖然贊同內政部作法，但也提出質疑，例如：分級監測並限期改善，是否可達到效果，值得商議! 😬 另查詢管道應廣為宣導才能讓民眾得到有充分的資訊 (cyh88，實務 1-18)

政府機關已花時間、人力建置的資料，理論上是應開公開，但貿然公開對原來已經居住在該區域的民眾可能在資產價值上產生巨大影響，加上影響建商推案，因此我想政府應該不會公開。當利益與人民生命產生衝突時何者為重，為政者當深思。(hunghua，實務 1-27)

較多數的參與者不贊成內政部作法，而對內政部不主動公開的作為持批評與反對意見，這種觀點多著重於政府機關為多數之公益，保障人民之考量，應公開資訊。例如：

政府基於各項考量，確實有必在公開相關資訊時，詳加考量。但如資訊涉及人民生命安全時，則建議應即時公開所以資訊，而不可僅就少數人的考量，而不予公開。以本項為例，如僅就將影響房價，而不公開，屆時如果發生意外，並不是僅由主管機關有人下台負責即可。應詳細考慮，人民知的權利。(funke，實務 1-6)

贊成公開，總比公開是那家黑心建商蓋的好吧  
(23167586cc，實務 1-11)

政府有義務告知危險地段，其他交由市場機制運作（Bear，實務 1-17）。

現在房市市場資訊極不透明化,受益者永遠不是平凡老百姓.政府的作為自應是保護這些人.而 18 處危險山坡地社區 購屋地雷不公開 保護的到底是誰?（cute，實務 1-31）

對於危險地方應讓全民知道，每個人都有權知道嚨處的環境是否安全，且生命可貴，人民有避開危險之權利，為了人民生命及財產安全應即公告讓全民知悉，不能怕影響房價而不公開，屆時如果發生災難，誰能負起全責呢？（tina856，實務 1-38）

也有參與者由法制面向討論內政部不公開山坡地資訊的作法：

本案依政府資訊公開法規定屬應公開之範圍,但應主動公開之方式依內政部之處置我認為並無不可,即利用電信網路傳送或其他方式供公眾線上查詢。（roger.tw，實務 1-24）

政府資訊公開法第 7 條第 4 款規定: 施政計畫、業務統計及研究報告應主動公開。政府執行業務所產出的資料 例如山坡地地質"統計"資料 廣義來看 依政府資訊公開法 應該可以公開。不過因為政府資訊公開法文字上沒有明定業務成果 業務報告可以公開 所以一般都採狹義解釋 也就是沒有規定要公開就不能公開。而且 政府資訊公開法沒有主管機關 因此也沒有機關去解釋山坡地地質"統計"資料 環境影響評估報告等是否屬於可公開範圍，所以就變成這樣了。

題外話，公開山坡地資料受影響的可能比想像中大 包括買了很多山坡地的建商 手邊有很多山坡地放款擔保的金融機構 手上有山坡地住宅的投資客 山坡地現住戶等 (sanching1, 實務 1-5)

## 第二例 ECFA內容是否公開

再如ECFA內容是否公開的議題 (ECFA內容可以不公開嗎？請問您認為政府涉外談判 (包括與大陸) 相關的人員、會議紀錄與文件是否應該公開？) 的討論，參與者對於ECFA內容是否應該公開的看法，雖以應公開為主要意見，但仍有參與者提出應視過程與結果而區分，以及應視內容而定的意見。舉例而言，贊成ECFA內容應公開者意見多為公開可促進人民與國會監督政府，以防止弊端，尤其與人民利益有重大相關時，諸如：

資訊公開僅係手段，其目的在於透過資訊公開讓相關 (或所有) 參與者，能有管道瞭解政府—代理人的作為，若無資訊公開或是資訊不對稱，政策制定將成為菁英決策、甚是利益團體競逐。(Vincent, 法制 5-1)

我認為都應該公開，防止弊端 (chinku, 法制 5-17)

應公開，除人民有知的權利外，其簽訂內容是否有違人民期待、損害國家之權益等等，故應攤開在陽光下接受審議。(lin, 法制 5-22)

對此議題持「視內容而定」者，大抵以除國家 (防) 機密與安全事項外，ECFA內容應公開。例如：

我覺得應該要看內容而定，外交事務在古今中外全世界都列為機密工作，政府涉外談判其中可能有很多條件交換，

有些交換條件會涉及全民利益的就應該公開，...。  
(taitungjjh, 法制 5-2)

同意樓上,應該在不影響外交機密上公開(hooker, 法制 5-)

除涉及國家主權和國防機密事項外，應公開才是!!  
(allen8517026, 法制 5-7)

在不影響國家機密及安全的範圍內,所以資訊都應該要公開化,尤其 ECFA 簽了之後,在經濟上我們會向大陸靠攏,在國家安全的議題上我們應多多注意💡 (nelson, 法制 5-19)

持「視過程與結果而區分」意見的參與者，多將涉外談判過程與結果（已簽訂的條約或協議等）分開，前者保留，後則應公開。例如：

接洽過程，事涉國家權益，自應保留談判籌碼，不應公開；但在雙方簽訂後，自應公開簽訂內容，並交由立法院進行審議，保障全體國民權益！（hotkey78, 法制 5-9）

除事涉國家權益，自應保留談判籌碼，不應公開；但在雙方簽訂後，自應公開簽訂內容，保障全體國民權益！讓全民有知的權利!!（李品菁，法制 5-37）

由上述兩項討論主題皆有多元面向的意見討論的初步結果來看，本論壇尚保有多元言論的特性。此正反、多元討論意見並陳的現象，相當的程度的減緩部分學者對於網路論壇可能因下列因素而與民主目標背道而馳的情況，這些包括：自我孤立或碎裂化（各論壇只存在同質的意見，不接受異質意見；分裂、排外式的溝通）現象（黃維明譯，2002；Dahlberg, 2001），以及網路論壇使用者在單一討論版中的沉默螺旋現象（因害怕孤立，選擇對某項議題保持沉默，或影響對議題發表意見的意願）（引自周佳儀，2007），進而大部分的網路論壇各在封閉的情形下作出自認理性的選擇，全體公民難以對單

一議題形成共識，形成群體極化（group polarization）與圈內審議（enclave deliberation）（黃維明譯，2002）。

本研究發現也與周佳儀（2007）的部分研究結果相符，她以台灣電子佈告欄（PTT）內的國民黨版與民進黨版兩版為研究對象的實證研究發現，論壇內接受異質意見，也表示對網路論壇的自我孤立（碎裂化）無須抱持完全悲觀的看法。

本研究結果支持部分學者所言：運用資訊科技協助的網際審議民主能較非網路環境容易獲得異質性的意見，網路使用者也較傾向於支持多元化陳述並能容忍相異意見。這個研究結果雖然相當重要，不過這仍否持續仍需觀察，因為這是否與論壇開放時間較短（約一個半月），參與者尚未形成主流意見有關；或是尚未形成意見領袖主導論壇言論；或是參與者本身特質勇於發表不同觀點意見；或是論壇討論主題有關，尚需進行更進一步研究，以了解其成因。

## 2、 豐富與即時取得的審議資訊

資訊科技強大查詢檢索的特性，促進資訊公開與取得，可強化審議過程資訊的豐富性與可取得性，並減低政治菁英的操弄，是學者認為運用資訊科技於審議民主的優點之一（黃東益，陳敦源，2004）。本論壇建置時即將政府資訊公開法等相關資訊公布於論壇上，論壇參與者可即時參考使用。本研究也發現，部分參與者（包括參與討論的研究團隊成員）在網路論壇討論的過程中會即時查閱或引用網路資訊，作為討論的補充或說理的依據。

例如在「汙染場址資訊該如何公開？政府資訊公開法第7條第1項第5款：「施政計畫、業務統計及研究報告」應主動公開，下列的「全國潛在汙染場址資訊」是否屬於前款，因此政府應主動公開？」（簡稱汙染場址應否公開）的討論中，參與者「funke」即引述「地下水汙染整治法」（應為「土壤及地下水汙染整治法」）

地下水汙染整治法，不是公告確定就應該公開嗎，除了環保署網站外，另外應張貼公告，並請當地里長宣導吧。還

可以透過新聞大量傳播，一樣可以達到效果，或是利用人群較多的地點，以跑馬燈方式，不停放送。（funke，法制 2-2）

以及，參與者「Bear」對「funke」發言的回應，同樣引述自「土壤及地下水污染整治法」

政府網站、縣市政府、鄉鎮市公所、土地所在地、土地所在地村里、土地登記機關登記簿註記（Bear，法制 2-11）

又如在「公營事業商業機密...噓 林朝松：並非全部政府資訊都得公開。在大多數情況下，貴機關如何判斷或衡量已公開機關本身所應公開的資訊程度為何？您認為可以／或無法完全公開所有應公開的主要因素為何？」的討論中，研究團隊即引述「政府資訊公開法」參與討論：

現在的政府資訊公開法應該是不包括公營事業的。看第 4 條：本法所稱政府機關，指中央、地方各級機關及其設立之實（試）驗、研究、文教、醫療及特種基金管理機構。受政府機關委託行使公權力之個人、法人或團體，於本法適用範圍內，就其受託事務視同政府機關。（sanching1，課責 4-2）

以上這些參與者與參與討論的研究團隊成員在網路論壇討論的過程中即時查閱網路資料，包括政府資訊公開法、土壤及地下水污染整治法等，並引述作為討論的補充或是說理的依據，這相當程度佐證資訊科技強大查詢檢索的特性，得以促進資訊公開與取得，而有效輔助公開審議。

### 3、網路論壇提供民眾參與政治或政策討論的機會

公共論壇應該是個能讓公民了解政策議題，透過理性溝通而形成共同意見的場域（陳東昇，2006，from劉正山，2009：116），這個場域提供民眾參與政治或政策討論的機會。更積極的說，網路論壇是政策制定流程上重要的一環。

本研究的對象：政府資訊公開交流論壇理論上即為政府政策制定流程上重要的環節，政府利用電子通訊技術，設立網路論壇探求民眾意見，作為議程設定前的問題討論。目的在於讓相關的專家與公民對立法或特定政策領域提供建議，以強化行政政策決策的正當性。（黃東益，陳敦源2004：15-16）<sup>9</sup>提及，此類型的民眾參與政治或政策討論的機制，在執行作法上，議題可先經過一段時間（如一個月）讓線上參與者充分討論，議題討論結束，將相關的討論與意見彙整，摘要送立法機關討論；或是民眾在論壇表達的意見，成為立法機關委員會的正式記錄，成為立法機關討論相關法令的基礎。

本網路論壇參與者可免除時空限制，在論壇上發言互動討論，無疑是一種運用新科技，為政府政策制定流程上中，設立網路論壇探求民眾意見，以作為議程設定前的問題討論。這提供了傳統審議民主途徑之外的審議方式，提供民眾參與政治或政策討論的機會，這也無疑是網路論壇促進審議民主所能達致的功效之一。此外，本網路論壇會員人數達到313人（至2010年9月15日），在審議民主應達到公平且廣泛的參與上，具有一定的滿足。

#### 4、網路論壇作為促進「電子化行政命令制定」的初步實驗

本類型研究較大的目標是期望透過線上論壇來促進施行細則的制定。一般而言，法律需經立法機關三讀通過，但法律的補充、解釋、執行方面的規範等法律的施行細則不需經過立法過程，而由行政機關完成。因此，行政機關制定「施行細則」也具有決策的功能，而能應用審議方式。例如美國聯邦政府機構在實務上制定規則時，通常會先在政府公報上公告，並要求民眾在一定時間內提出評論，最後由機關蒐集民眾意見並作修改之後，公佈實施（黃

---

<sup>9</sup> 黃東益，陳敦源（2004）參考公共政策制定過程，將將審議民主所面臨的政策選擇分為「政策議程設定」、「政策規劃分析」、「政策合法化」、「政策執行」、「政策評估」等5類型。此階段較趨近於「政策議程設定」類型。

東益，陳敦源2004：18-19)。而應用ICTs，建立網路公民論壇等方式蒐集意見與審議，此種「電子化行政命令制定」也漸漸成為ICTs在政府政策執行過程中，最主要的應用場域（黃東益，陳敦源2004：20）。

就本論壇的設立目標而言，期望公民參與政府資訊公開的討論，就法制面、執行面與課責面分享看法，廣泛且多元的討論。其目的即有「電子化行政命令制定」的概念雛型。例如，以法制面為例，本研究將文獻上有關政府資訊公開法需改進之處，擇要作成討論題目，開放民眾討論。例如，台灣透明組織（2009）呼籲條約、特種基金等應納入政府資訊公開應主動公開項目，本研究因此設計「ECFA內容應公開嗎」、「特種基金內容應公開嗎」等題目，讓參與者互動討論，這些討論結果即成為「電子化行政命令制定」的雛形依據。雖然如此，但其執行之完整性與制度化仍需再作妥善的規劃，方能為實際運用。

## （二） 網路論壇作為公共審議方式的限制

### 1、 討論深度較為不足

本研究發現參與者在本網路論壇，對於政府資訊公開法的討論有討論深度不足的現象。這與Weger and Aakhus (2003)研究指出網路聊天室的討論往往討論品質不佳、論述不成熟（under-developed argument）等情況（黃東益，陳敦源，2004：10）大致相符。舉例而言，在「主管機關、監督機關 1. 「政府資訊公開法」目前無主管機關，資訊公開業務亦無專責單位，是否應修法明定主管機關？其可行性如何？2. 檔案管理目前已有主管機關，且各機關管理檔案，已依規定設置或指定專責單位或人員，有關檔案之管理考核，已建立完整制度。有關政府資訊公開之管考（評鑑）制度，可以如何與現行之檔案管考制度結合？」（簡稱主管機關、監督機關）的討論中，由8月10日討論主題發布至9月15日，一個多月的時間，只有9篇回覆文章，較長的發言只有1篇。

並且，在本網路論壇上以明確的事實來說理的情況較為少見，多數是依自己的直覺或經驗來發言，最多僅有簡單的理由且沒有提出依據。例如在前述「主管機關、監督機關」的9篇回應討論中，其中兩篇回應如下：

政府資訊公開法應為行政院主管機關,由司法機關實施監督  
(lih823, 課責 5-1)  
政府機關資訊公開公平行政是主管機關由司法機關加上  
監督 (q098318780 課責 5-3)

## 2、引述或互動討論仍嫌不足

本網路論壇參與者發表言論時,部分參與者引述他人言論作互動討論,如在「特種基金資訊應主動公開?請問您認為政府特種基金(如退撫基金、勞保基金)的運作資訊是否應該公開?」的討論中,「taitungjjh」贊同「小螺絲」的說法,而發表言論:

贊成小螺絲的說法,特種基金有時是用來護盤的,而且所有市面上的基金也沒保證一定穩賺不賠,所以政府四大基金有時會虧有時會賺這是正常的,但是希望能比照市面上基金每個月或是每半年公開盈虧成果,至於詳細的運作我看還是不要公開好,以免被投機客炒作。(taitungjjh, 法制 3-4)

不過,這種引述參與者發言而延續的討論並不常見。研究團隊多次主動使用「引言」功能,針對多位參與者的言論,或採補充其說法,或採附和,或採不同觀點,發表言論,企圖引起這些參與者或其他參與者的回應,例如

### (1) 補充參與者說法

在「汙染場址資訊該如何公開?政府資訊公開法第7條第1項第5款:「施政計畫、業務統計及研究報告」應主動公開,下例的「全國潛在汙染場址資訊」是否屬於前款,因此政府應主動公開?」的討論中,

地下水污染整治法,不是公告確定就應該公開嗎,除了環保署網站外,另外應張貼公告,並請當地里長宣導吧。還可以透過新聞大量傳播,一樣可以達到效果,或是利用人

群較多的地點，以跑馬燈方式，不停放送。（funke，法制 2-2）

#### 研究團隊回應

補充資訊：土壤及地下水污染整治法第 12 條

各級主管機關對於有土壤或地下水污染之虞之場址，應即進行查證，並依相關環境保護法規管制污染源及調查環境污染情形。

前項場址之土壤污染或地下水污染來源明確，其土壤或地下水污染物濃度達土壤或地下水污染管制標準者，直轄市、縣（市）主管機關應公告為土壤、地下水污染控制場址（以下簡稱控制場址）。這個公告 應該比公開 更有強制力吧（sanching1，法制 2-21）

#### 以及

政府網站、縣市政府、鄉鎮市公所、土地所在地、土地所在地村里、土地登記機關登記簿註記（Bear，法制 2-11）

#### 研究團隊回應

土壤及地下水污染整治法 第 12 條

直轄市、縣（市）主管機關於公告為控制場址後，應囑託土地所在地登記機關登載於土地登記簿，並報中央主管機關備查；控制場址經初步評估後，有嚴重危害國民健康及生活環境之虞時，應報請中央主管機關審核後，由中央主管機關公告為土壤、地下水污染整治場址（以下簡稱整治場址）；直轄市、縣（市）主管機關於公告後七日內將整治場址列冊，送各該鄉（鎮、市、區）公所及土地所在地登記機關提供閱覽，並囑託該管登記機關登載於土地登記簿。要登記喔（sanching1 法制 2-11）

(2) 附和參與者說法

例如在「ECFA內容可以不公開嗎？請問您認為政府涉外談判（包括與大陸）相關的人員、會議紀錄與文件是否應該公開？」的討論中，

事涉國家權益，自應保留談判籌碼，不應公開；  
但在雙方簽訂後，自應公開簽訂內容，並交由立法院進行  
審議，  
保障全體國民權益！（hotkey78，法制 5-9）

研究團隊回應

這樣比較合理（sanching1，法制 5-38）

以及在「主管機關、監督機關」的討論中，

1.各項政府的政策的執行，均應在法令中明訂主管機關，不  
然如何推動管理。（以下略）（funke，課責 5-4）

研究團隊回應

所以研考會(未來與經建會合併為國發會)應該是政府資訊  
公開法主管機關?（sanching1，課責 5-8）

(3) 採不同觀點，回應討論

例如在「環評資訊應否公開」的討論中，

這是一個兩難的問題,如一把刀兩面刃,公開與不公開都是  
其優點及缺點,人民知的權利是絕對要公開,但以現在台灣  
的政治氣候,不管如何地審酌環保,大家能理性的討論嗎,君  
不見一個國光石化的議題,最後該公司董事長在電視訪問時,

說出現在台灣的困境,一個投資案,居然因環評的議題搞了三年多,投資了幾千萬,最後他說不玩了,台灣是一個島國,天然資源缺乏,農業是立國之本,但環視世界各國有那個國家因農業變成富強國家,台灣經濟要發展似乎還是要走科技立國,當所有廠商皆認為台灣非一個良好的投資環境時,那時候台灣是沒有血汗工廠,但可斷言,我們的後代子孫也是要血汗工廠工作,那是大陸、韓國、日本甚至其他國家的血汗工廠,那時我們的後代子孫將為外勞,故如台灣現在不理性的抗爭情形下,支持環保資訊有限度的公開,當進步到民智能理性討論時則將支持完全公開環保資訊,畢竟台灣的經濟還是要發展,如果再這樣下去,否則最開心的就是我們的競爭對手-韓國,從這角度考慮是否也是為我們後代子孫想想,他們的未來在那裏。

(lefu, 法制 1-66)

#### 研究團隊回應

環保與經濟孰重?兩派各有看法。但政府資訊公開只是提供一個基礎的平台,公開資訊讓大家可以討論,沒什麼好遮掩的。環評資訊當然應該公開!(sanching1, 法制 1-71)

以及,

資訊完全公開其基本條件是我國國民已能理性地對待政府的每一樣政策,君不見現在的台灣充斥著政客,以造勢為厚植其政治資本的根本,完全不顧民生,如資訊完全公開是否也造成充滿理盲的政客一個造勢的機會,當各國在厚植其國力發展其經濟之際,但我們的台灣欲充滿內耗,以我們產業最大競爭對手韓國而言,各位看官最近不知是否曾到韓國首爾去走走,以前較我國為差多的國家,現如到他們的江南區江東區去看看,才會知台灣這麼多年來都沒進步,真是憂心

我們的下一代他們的未來在那裏,台灣的優勢是科技產業,如這些廠都出走的話,也可以肯定,下一代也一定是在血汗工廠工作,只不過是在韓國、日本及大陸等血汗工廠工作,那時我們的下一代被他人稱為外勞。(lefu, 法制 1-72)

#### 研究團隊回應

應該是"台勞" (sanching1, 法制 1-75)

#### (4) 針對參與者所發表的言論作特定的回應

例如在「環評資訊應否公開」的討論中,

環評過程公開透明,廣納民眾意見,這本來就是環境影響評估法中所要求的事項了,本來就應該公開整個結果,沒什麼好說的。依法行政,這不是公家機關應該作的嗎?只是要民眾接受,那又是另外一回事了,就像現在的都更,感覺是對眾人都好,但仍然會有釘子戶在啊。

(funke。法制 1-10)

#### 研究團隊回應

這個都更 並不一定對眾人都好

1. 原住戶不想變動現有居住環境 他就不一定想參與都更
2. 都更地區提高容積率 1.5~2 倍 這是政府於都更者慷大眾之慨 天下沒有白吃的午餐 都更與建商的獲利 是全民利益換來的 (sanching1。法制 1-48)

即使有點離題,研究團隊也試者回應,如同樣的討論主題中,

這幾天鬧得很大的中科三、四期停工事件,感覺是環境保護獲勝了,但是對於投資者而言,仍是透過著新聞媒體廣

大的發表抗議言論，讓人覺得很無言。好像是環評公開的資訊影響到了人民的生計一樣。（funke。法制 1-58）

#### 研究團隊回應

中科三、四期停工事件跟政府資訊公開直接的關係不大，應該是環評與行政程序的問題。另外，這事情還沒終結，誰勝誰敗還很難說。（sanching1。法制 1-70）

然而，上述作法並沒有激起太多互動。這也值得再深入探究，以了解原因。畢竟，以研究團隊在其他討論區的經驗，通常針對特定發言的回應，會引起原發言者與其他參與者更多的討論。

綜合而言，本網路論壇參與者發表言論時，參與者主動使用「引言」功能，引述他人言論的情況較少，多數的情況是直接回應討論問題。推測其原因，這很有可能是參與者閱讀第一篇的討論引文後，立即發表看法，但可能因時間或其他限制，未觀看其他討論文章，或觀看其他討論文章但未加評論。而對於引言功能無法激起廣泛討論，或許與參與者參與論壇討論的強度或密度可能較低有關。或有可能是與本研究所建置之政府資訊公開意見交流論壇時間較短有關，參與者間尚未形成網路社群，但這需要持續觀察，並作追蹤研究以明瞭。網路論壇的對話，以能互動討論為佳，若參與者發表言論前，能閱讀並理解他人言論，再作出意見表達，將比無視於論壇其他人言論，自顧發表主觀意見為佳。本論壇的互動討論較不頻繁，以純粹發表個人主觀意見者居多，也因此較少有激烈爭辯的衝突。

#### 3、對討論議題政府資訊公開法與實施現況的了解不足

多數論壇參與者可能對本論壇的討論議題政府資訊公開法與實施現況並不十分了解。研究團隊就論壇的參與觀察發現，論壇參與者多數依自己的直覺或經驗判斷來參與政府資訊公開的討論議題，而非基於法規或實施事實來討論。例如對「公營事業商業機密...噓 林朝松：並非全部政府資訊都得公開」的討論中，參與者發言：

一般民眾無法相信的黑箱作業作法，如果不將資訊公開化，始終是無法取信於一般民眾（q098318780，課責 4-5）

公營事業就是因為有太多讓人民無法相信的黑箱作業作法，如果不將資訊公開化，始終是無法取信於民，那政府所謂的資訊公開不是會讓人覺得，只是在喊喊口號的假象而已。（蔡 XX，課責 4-4）

以及在「自救會自救 拒供罹癌資料 鹽埕人告國健局」的討論中，參與者所發表的言論也大都是自己的直覺或經驗，例如：

政府機關在提供資訊時應瞭解其用途及是否會損及當事人的權益,如其用途是良善的應可提供並隱匿其較敏感資料諸如:姓名、統編等,並限制其用途（wh16500，實務 3-4）

個人資料不能亂公開的 有起時患癌資料 還公開跟本害名眾互傷心 國建局自己要檢討阿 要跟名眾好好將 不然妳們會跟名眾沒完沒了（q098318780，實務 3-8）

#### 4、論壇參與者誘因與規範的檢討

本論壇運作的主要目的是為了傾聽公務人員對於當前政府資訊公開與政府電子化資訊公開的寶貴經驗與意見，因而提供一個討論的場所，以供公務人員抒發寶貴建議並進行線上討論。在參與線上論壇觀察的過程中，大部份參與者均認為有一場所能讓公務人員表達意見其實是相當不錯的；雖然也有回覆者質疑此論壇的效果，但可惜的是，該參與者並沒有提出論壇改善的具體建議。

另外，絕大部分的論壇留言者均認為提供豐富贈獎的活動，其實是有助於吸引參與者的，更有參與者認為此類活動應該多舉辦，以利公務人員透過

相關活動來互相交流意見；但也有參與者提出，在本次活動之後，讓人想繼續參與的動機為何？關於此點意見之表達，應是與公務人員在意下情是否能夠上達有所關聯，若只是單純的提出建議與討論，最後卻沒有辦法對於資訊公開的現況進行改善，對於參與的公務人員來說，其實就失去了參與線上論壇討論的意義。

最後，在本論壇使用介面的建議上，有參與者提出論壇應呈現出發文次數的排名，以及在輸入法切換上有困難之狀況；此則可作為往後論壇介面改進的參考。另有參與者在發言守則上提出疑問，由於本次活動具有贈獎之性質，很多參與者的發文次數都只達到參加抽獎上限就停止了，感覺只像是灌水，並非是為了資訊公開而交流意見，這種情形其實就失去了舉辦本次活動的意義，故參與者建議在發言守則上，應有更嚴格的規範與執行。

## 第二節 線上論壇內容分析過程與範例

### 一、論壇言論分析流程

在質性研究中對資料進行整理分析稱為資料編碼(coding)，在nvivo 8.0中，這些編碼被稱為節點(node)。每一個節點可以是包含多段文字的編碼，而每一段文字都可以編碼到很多的節點，且建立的節點數量沒有限制，節點名稱的長度最長可達256字。首先將每個概念編碼以一個「自由節點」(free node)表示，自由節點通常直接從文本中快速建立的編碼，且尚未建立概念間的關連，所以是自由的、彼此平行沒有結構的。而後，為建立編碼彼此上下的階層關係，就成為樹節點(tree node) (王宏仁，2007)，如下圖4-1。

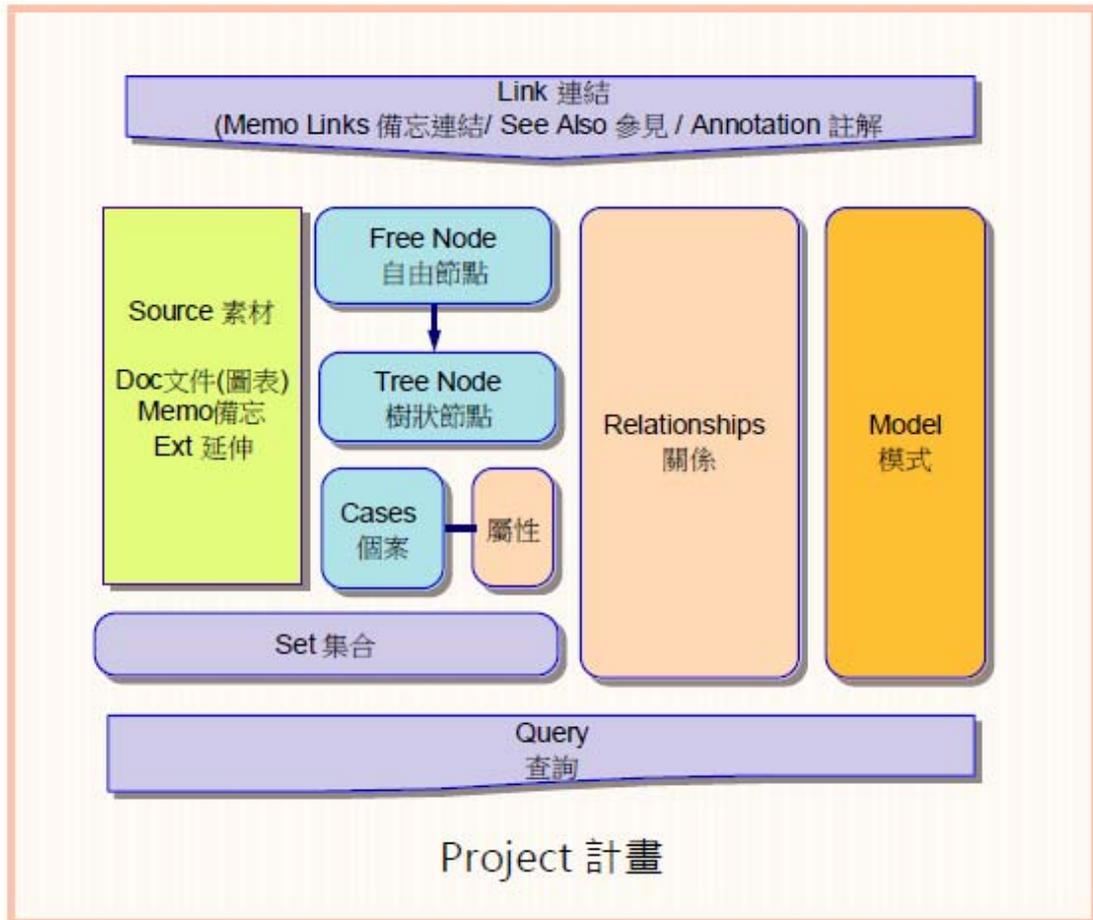


圖 4-1 NVivo 基本功能結構圖

資料來源：引自王宏仁，2007

下表4-1為編碼分析的時間表，本研究採取分組編碼員之間相互同意以確保信度，首先每一組內的成員獨自分析所負責主題下的回應，藉由由下而上發展的概念式編碼，將每則回應所涉及的概念進行多重且最基礎的概念編碼，即稱自由節點。此時，自由節點建立的基本原則係以資訊中重要概念的明確性、完整性與言論被編碼的豐富性為首要考量，故單一言論可能多個自由節點所編碼。圖4-2為自由節點示意圖，例如圖中「促進和諧」，此自由節點最基本的概念)是指「促進和諧」。在Nvivo8.0功能中，「材料來源/素材」

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

(source) 係指分析資料的來源，本研究中則為線上論壇中的單一主題與其所屬的所有回應言論；而參考點 (reference) 則代表著對應該自由節點之概念被編碼的次數，上述各功能再進一步點選後，Nvivo皆可呈現其對應位置與關聯。

自由节点名称	材料来源	参考点	创建日期
不公因：危及特定人的利益	4	22	2010/9/1 下午 09:23
不公因：待民眾提出需求	4	9	2010/9/1 下午 09:23
不公因：狹義的政府資訊公開法	2	3	2010/9/1 下午 09:22
不因：有利政策推動	1	1	2010/9/8 上午 09:48
不因：給予政客機會	2	2	2010/9/8 上午 09:48
不因：意見過於紛雜	1	2	2010/9/8 上午 09:48
不因：維持股市安定	2	25	2010/9/8 上午 09:48
不利因：公開可能造成受損方杯葛，造成動盪	1	1	2010/9/8 上午 09:48
不利因：本位主義	2	2	2010/9/1 下午 09:25
不利因：考慮對承辦資訊公開人員產生壓力	3	7	2010/9/8 上午 09:48
不利因：利害關係人	1	4	2010/9/8 上午 09:48
不利因：法律定義界定不清楚	3	4	2010/9/1 下午 09:23
不利因：社會討論非理性	1	2	2010/9/8 上午 09:48
不利因：宣導不足	1	2	2010/9/1 下午 09:24
不利因：政府機關缺乏資訊適當公開的法律知識	2	2	2010/9/1 下午 09:23
不利因：缺乏專責人員辦理	1	1	2010/9/1 下午 09:23
不利因：缺乏資訊公開法的主管機關	1	2	2010/9/1 下午 09:24
不利因：資訊的可閱讀性	3	6	2010/9/1 下午 09:25

圖 4-2 NVivo8.0 自由節點示意圖

本研究論壇分析相關流程，可用下表4-1為說明：

表 4-1 分組編碼分析活動與時程

日期	活動重點	活動內容
8 月 21 日	編碼員交流會議：四位主要編碼者們進行 NVivo 8.0 軟體之課程教學。主要編碼範圍為 99 年 7 月 16 日至 9 月 10 日期間，實務面、法制面、課責面之各主題下所有的回應進行	使編碼員充分瞭解研究主題、研究目的、研究問題，並對 NVivo 8.0 軟體的操作及分析方法有足夠的知識及訓練。

日期	活動重點	活動內容
	分組編碼。	
8月27日	1.組內個人編碼初稿成果之檢討。 2.組內討論編碼之自由節點的合併與刪除。	1.代表組內已做過一次完整的溝通與確認。 2.第一次編碼內容更新日期。
9月4日	組內編碼合併初稿並進行組內檢討。	1.修正及改進組內之合併編碼。 2.第二次編碼內容更新日期。
9月14日	1.完成兩組間可合併或分開的編碼項目初稿。 2.編碼員開始分工並對言論內容進行編碼分析與修正討論。	1.代表組間已做過一次完整的溝通與確認。 2.第三次編碼內容更新日期。
9月20日	編碼內容分析第一次結果進行初次檢討。	交流修正意見及改進分析結果。
9月23日	編碼內容分析第二次結果進行二次檢討。	確認修正成果並改進分析結果的呈現。

而後，則將小組內個別成員所建立的自由節點彼此做交叉驗證，對於同一議題相互討論彼此的看法，並相互同意將自由節點作合併、獨立或刪除的動作，由下而上不斷修正，以建立編碼準則與指標，並重新確認自由節點的名稱，且將數個具有共同概念的自由節點之上的共同的概念作成樹節點，下圖4-4為樹節點示意圖，圖中的「公開原因」<sup>10</sup>為樹節點，其下展開的自由節點，皆在組內多階段確認後（詳表4-2），被隸屬於此樹節點概念之下。

<sup>10</sup> 如圖中「公因：」，即編碼者對樹節點「公開原因」的簡稱，主要用以便利其他編碼者的辨識。

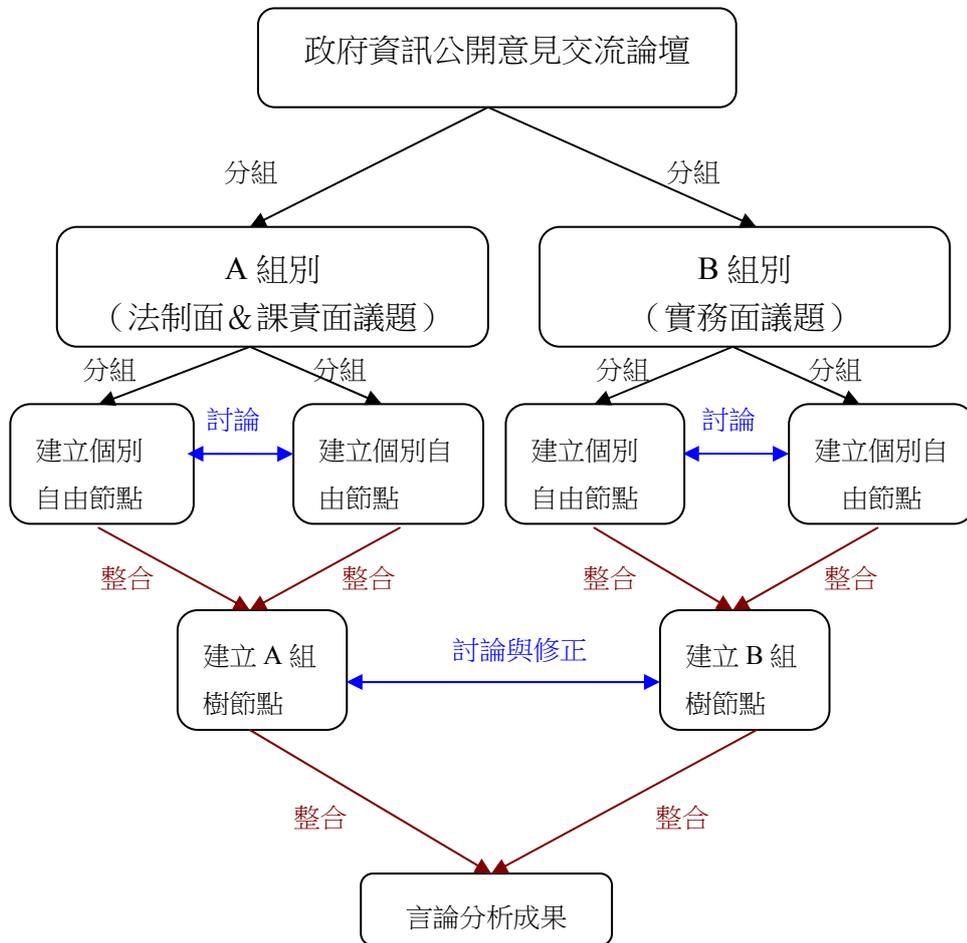


圖 4-3 論壇言論編碼分析流程示意圖

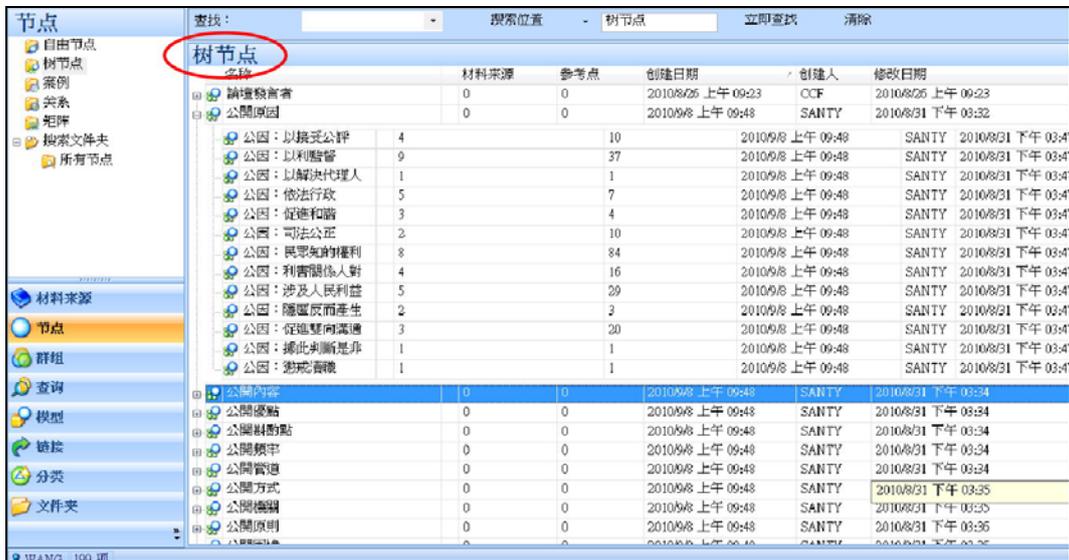


圖 4-4 NVivo8.0 樹節點與自由節點關係示意圖

## 二、編碼活動與範例

對應前述圖4-3的論壇言論編碼分析流程，可概略為組內一人編碼、組內交互修正編碼、以及修改或刪除特定，並搭配各項省思與評註紀錄、以及定期交流檢討活動（如下表4-2），依序由下而上，由組內到組間不斷往返檢討，以建立組內最終的編碼表，上述編碼活動所對應的編碼節點、被編碼的言論內容與省思評註的列舉。

表 4-2 組內編碼活動與內容範例

編碼活動	節點（編碼者）	被編碼的言論（編碼位置）	省思評註
組內一人編碼	資訊公開主辦機關（編碼者 A1）	我認為須利用網站及現場告示二種方式將資訊公開，同時透過行政系統回報，由行政院負責分析全國污染之危害，並與縣市尋求解決的方法！（billy2，L2-27）	獨立節點 【原因：其他編碼者未有相似概念之節點出現。】
組內一人編碼	召開公聽會（編碼者 A2）	其實依環評法，本來廠商幾乎所有開發的資料都要公開，而且依環評法，在進到第二階段時，定訂範疇時就會召開公聽會，聽取各方意見，後續也會有相關的意見說明機會，民眾是可以在那時提出意見的，而開發單位也必需在作出回應。會造成現在有那麼多不滿的情形，實在是讓人感到很失望。真的到底有什麼問題，是只有當地的民眾及機關才知道，外界只能從新聞媒體得知及猜測，一知半解。有誰會真正的去讀他的環評報告書，很難吧。環評委員雖然都是專家，但也只有在環評會議上才有看到環評書。能有多少時間認真的去思考。（funke，課責 3-4）	獨立節點 【原因：其他編碼者未有相似概念之節點出現。】
組內交互確認編碼	公開方式： 網路公開	除了環保署網站外，另外應張貼公告，並請當地里長宣導	合併節點 【原因：與其

編碼活動	節點（編碼者）	被編碼的言論（編碼位置）	省思評註
	1、 公開方式：網路 公開（編碼者 A2） 2、 資 訊 公 開 方 式：環保署等政 府網站（編碼者 A1）	吧。還可以透過新聞大量傳 播，一樣可以達到效果，或是 利用人群較多的地點，以跑馬 燈方式，不停放送。（funke， 法制 2-2）	他編碼者有 相似概念之 節點出現。】
組內交互 確認編碼	公開方式： 新聞媒體 1、 公開方式：使用 媒體（編碼者 A2） 2、 資 訊 公 開 方 式：新聞傳播 （編碼者 A1）	除了環保署網站外，另外應張 貼公告，並請當地里長宣導 吧。還可以透過新聞大量傳 播，一樣可以達到效果，或是 利用人群較多的地點，以跑馬 燈方式，不停放送。（funke， 法制 2-2）	合併節點 【原因：與其 他編碼者有 相似概念之 節點出現。】
組內交互 確認編碼	公開方式： 現場實體公告 1、 公開方式：跑馬 燈（編碼者 A2） 2、 公開方式：張貼 公告（編碼者 A2） 3、 資 訊 公 開 方 式：現場實體公 告（編碼者 A1）	我覺得現場應該要有公告牌 示最實用！（yu520，法制 2-12）	合併節點 【原因：與其 他編碼者有 相似概念之 節點出現。】

編碼活動	節點（編碼者）	被編碼的言論（編碼位置）	省思評註
組內交互 確認編碼	公開方式-釋股採申 讓股票（編碼者 A1, A2）	我覺得政股國安基金釋股應 該也要採申讓股票的方式～ 讓大家知道～（yasui，法制 4-11）	刪除節點 【原因：該節 點異質性過 高，過於偏向 議題個案】

整體而言，編碼分析者依據線上論壇不同面向為主要範疇，並以特定面向為範疇，來形塑並編碼各主題與其所對應的言論所涉及到的概念建立成多個自由節點，如法制議題下其中主題為「汙染場址資訊該如何公開？」、「國安基金釋股要不要公開？」等，參與者（回應者）紛紛提出眾多的資訊公開方式，編碼者將其一一建成自由節點，如「資訊公開主辦機關」、「資訊公開方式：新聞傳播」、「公開方式：跑馬燈」。而後經組內討論，整合（合併、獨立或刪除）彼此的有關資訊公開方式的自由節點，並建立「公開方式」的樹節點，將提及資訊公開的方式的自由節點皆建立該樹節點之下。同時在編碼紀錄中，在代碼來源與雙重編碼省思之下，標名自由節點整合的過程與原因，以便組內外其他編碼者、以及團隊成員的理解並可供後續交叉檢驗並確立編碼適切性與完整性的依據。

### 第三節 政府資訊公開言論概念分析

#### 一、贊成與反對資訊公開的原因

##### （一）贊成政府資訊公開之原因

本論壇言說多數均談及資訊公開態度，依據文本資料顯示，大多數的言論者均贊成政府資訊應該公開，部分言論更提出公開的理由，使得涉及「贊成資訊公開之因素」及「資訊公開優點」之編碼在節點數量與編碼次數均較

為顯著（詳見表4-3），並可藉由檢視該二節點內容以觀察贊成論者所持觀點，編碼次數則顯示該類言論出現頻率，因此將涵蓋資訊公開優點與贊成原因的節點進行整體比較，即能得知普遍支持政府資訊公開之觀點。

表 4-3 贊成資訊公開因素與優點之編碼次數表

贊成資訊公開之因素	法制面 (n=274)	課責面 (n=69)	實務面 (n=226)	占總回應則數 (n=569) 的 次數(百分比)
	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	
<b>贊成資訊公開之因素</b>				
民眾知的權利	59(21.5%)	3(4.4%)	38(16.8%)	100(17.6%)
涉及人民利益	26(9.5%)	1(1.5%)	39(17.0%)	66(11.6%)
促進雙向溝通	18(6.6%)	1(1.5%)	29(12.8%)	48(8.4%)
人民監督/以利監督	27(9.9%)	4(5.8%)	3(1.3%)	34(5.9%)
依法行政	4(1.5%)	2(2.9%)	24(10.6%)	30(5.3%)
隱匿反而產生負面效果	2(0.7%)	1(1.5%)	24(10.6%)	27(4.7%)
以求公正司法	8(2.9%)	0(0%)	12(5.3%)	20(3.5%)
讓居民安心	0(0%)	0(0%)	14(6.1%)	14(2.4%)
利害關係人對其課責	12(4.4%)	1(1.5%)	0(0%)	13(2.2%)
以接受公評	9(3.3%)	0(0%)	0(0%)	9(1.6%)
民眾信任	0(0%)	0(0%)	5(2.2%)	5(0.9%)
促進和諧	3(1.1%)	1(1.5%)	0(0%)	4(0.7%)
以解決代理人問題	1(0.4%)	0(0%)	0(0%)	1(0.1%)
據此判斷是非	1(0.4%)	0(0%)	0(0%)	1(0.1%)
懲戒瀆職	1(0.4%)	0(0%)	0(0%)	1(0.1%)
<b>資訊公開優點</b>				
防止弊端	33(12.0%)	2(2.9%)	0(0%)	35(6.1%)
資訊透明	27(9.9%)	0(0%)	0(0%)	27(4.7%)
使問題得以顯現	14(5.1%)	5(7.3%)	0(0%)	19(3.3%)
強化政府與人民的關係	11(4.0%)	2(2.9%)	0(0%)	13(2.2%)

贊成資訊公開之因素	法制面 (n=274)	課責面 (n=69)	實務面 (n=226)	占總回應則數 (n=569) 的 次數(百分比)
	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	
環境保護	5(1.8%)	0(0%)	0(0%)	5(0.9%)
保障人民權益	5(1.9%)	0(0%)	0(0%)	5(0.9%)
政策為全民依歸	5(1.8%)	0(0%)	0(0%)	5(0.9%)
資訊互享與參照	4(1.5%)	1(1.5%)	0(0%)	5(0.9%)
避免圖利少數人	4(1.5%)	0(0%)	0(0%)	4(0.7%)

整體言論分析中，贊成資訊公開所持論點高度集中於滿足「民眾知的權利」（100次，17.6%），其他編碼次數較顯著的節點依序為：「涉及人民利益」（66次，11.6%）、「促進雙向溝通」（48次，8.4%）、「人民監督/以利監督」（34次，5.9%）、「依法行政」（30次，5.3%）；而深究這些節點於議題面向的分布，將發現編碼次數在某些特定議題有集中的傾向，且單一言說內容可能具有多重編碼，即包括其他節點概念：

#### 1、 民眾知的權利：

主要集中於法制面第五題「ECFA資訊可以不公開嗎？(26次)」，言說資料必然將國家或人民的利益得失視為應公開資訊的理由，但也有部分言論認為公開範圍應排除國家機密相關資訊、掌握談判前不公開原則，也就是即便民眾有知悉國家重要政策方向的權力，仍會基於談判原則與保護國家機密而遞延公開時機，或選擇公開的程度、範圍：

ECFA 洽談過程中的內容當然是機密,依據國家機密保護法,當然應將相關文書核列為機密,限制公開或不公開,但是仍應該在雙方確認簽定後,將其公開的,現在是民治時代,並不是政府自己偷偷放著就沒事。(funke, 法制 5-6)

另外，言說資料在法制面第一題「環評資訊應公開」的編碼次數僅次於上述議題，達16次之多。由於發言是透過論壇所提供的個案進行思考，因此言說資料基於人民切身安全而主張知的權利，同時也強調外界監督與社會公評對維護安全及環境永續的重要性，如：

支持公開，國民有知的權利，且不能為了經濟好轉而任意破壞環境，政府應將環評公開讓各界監督。（gg88ray，法制 1-51）

## 2、 涉及人民利益：

此項節點的編碼段落集中在實務面第一題「資訊不公開 18處危險山坡地社區 購屋地雷」(27次)，發言多半僅就個案做回應，主張民眾的生命財產安全須仰賴資訊公開以獲得保障；法制面第五題「ECFA內容可以不公開嗎(12次)」的編碼次數次之，許多言說資料也在此強調由於ECFA牽動未來政治經濟走向，對人民的利弊得失影響甚鉅，「知的權利」、「利益攸關」等概念因而在此編碼的言說中數度被提及。值得注意的是，此項節點在個案「自救會自救 拒供罹癌資料 鹽埕人告國健局」中針對此概念編碼5次，討論當提供資訊公開時，將因此暴露個人資料，而導致兩難的局面，對此，參與者蔡國敏與funke均認同資訊公開應有節制，以公開不涉及個人資料的統計資訊為替代方案。

其實到底那些資訊可以公開，在各機關都有明確的遵守，事涉個人隱私資料，當然不然公開，但是如果可能牽涉到國民健康或是社會安全的資料，是有必要公開的，但是在公開前，仍然可以作必要資料的隱藏，只公開統計資料，而不公開細部的項目。（funke，實務 3-24）

## 3、 促進雙向溝通：

此節點之編碼參考點主要集中於法制面第一題「環評資訊應公開(10

次)」，參與者tpc2288即主張使民眾瞭解政府、或易於尋求資訊的雙向溝通管道，可促進人民與政府和諧關係，這是贊成資訊公開之主要原因，另有參與者Vincent提出，人民能透過資訊公開瞭解政府的作為，以改善代理人問題中的資訊對稱性，避免產生菁英決策：

政府應主動資訊公開，讓民眾易於找到所要資訊，並瞭解政府作什麼，雙向溝通，打造政府為人民、人民支持政府的和諧環境。（tpc2288，法制1-65）

資訊公開僅係手段，其目的在於透過資訊公開讓相關（或所有）參與者，能有管道瞭解政府—代理人的作為，若無資訊公開或是資訊不對稱，政策制定將成為菁英決策、甚是利益團體競逐。（Vincent，法制 5-1）

#### 4、 人民監督/以利監督：

編碼概念次數最高的個案來源即同為8次的法制面第一題「環評資訊應公開」和第五題「ECFA內容可以不公開嗎」，由於該二個案在影響範圍上具有相同特點，即全民皆受影響且無法準確預知影響的衝擊，因而亟需要使民眾擁有與代理人相等的對稱資訊，以利公評、監督。

資訊公開僅係手段，其目的在於透過資訊公開讓相關（或所有）參與者，能有管道瞭解政府—代理人的作為，若無資訊公開或是資訊不對稱，政策制定將成為菁英決策、甚是利益團體競逐。（Vincent，法制 5-1）

#### 5、 依法行政

從多數個案皆提及此概念的編碼段落來看，依法行政是由各個案所篩揀出來、普遍認同的資訊公開贊成因素，就爭議極大的中科環評事件而言，言說資料顯示應回歸合法的行政程序，在爭議聲音中遵行中立而標準化的法制規範，不啻為維護公信力、消彌爭議的方式，讓行事準則具有一致而普遍適

用的原則；而參與者也提出公務員依法行政的關鍵要素是，政府資訊公開的法令不完備，且需要施行細則及相關解釋以形成制度化的資訊公開判準。

公務員需依法行政 因此政府資訊公開最關鍵的因素是法令規定不夠完備  
再來就是配套機制 如施行細則 相關解釋(需要主管機關) 如何監督\n再來是宣導 教育\n再來 是累積足夠的案件讓制度運作上軌道 (課責2)

另一方面，討論資訊公開優點的節點中，編碼次數及百分比最高的節點為：「防止弊端」(35次，6.1%)，其顯示公務人員認為資訊公開最重要之處在於防弊。綜合「贊成資訊公開因素」並列觀之，將更有助於瞭解線上言說的政府資訊公開支持言論。

#### 6、防止弊端：

編碼主要集中於法制面第一題「環評資訊應公開(9次)」，此議題中大多言論支持公開，且應完全公開，但集中程度次之的議題，例如法制面五「ECFA資訊可以不公開嗎？(8次)」、法制面四「國安基金釋股要不要公開(5次)」，此二議題看法容易產生兩極化現象，例如參與者yasui認為國安基金釋股應採申讓股票方式，以昭知天下；卻也有參與者持相反意見，認為若缺乏資訊公開的條件與內容限制，此時所公開的資訊將破壞既定制度的運作機制，不見得可收預期之效果，如參與者陳易宏、taitungjjh認為基金進出的公開非但無法防止弊端，反倒造成特定人士炒股獲利的弊端：

我覺得政股國安基金釋股應該也要採申讓股票的方式～  
讓大家知道～ (yasui, 法制4-11)

國安基金的任務是要維持股市安定，股市投資本來就應負一定的風險，不能藉由國安基金釋股公開來讓民眾炒股獲

利，進而造成經濟惡性循環，國安基金釋股不宜公開。但治本之道應讓股市回歸正常投資而非投機，非一味利用國安基金來護盤。（陳易宏，法制 4-10）

個人覺得李述德說的沒錯，國安基金有沒有賣股票不能講，國安基金的任務是要維持股市安定，進出情形要來無影去無蹤，建議投資人要自己去判斷。如果基金進出都公開，反到成為市場操作或投機者炒作的工具。（taitungjih，法制 4-2）

#### 7、強化政府與人民的關係：

從節點間的交叉分析可發現，此編碼概念和其他編碼明顯有重複的文本段落，如「民眾知的權利(5次)」，顯見政府資訊公開對其形象與關係有正面的影響，甚至減少社會成本。從文本資料中，提及民眾對政府的信心、溝通、消除疑慮、和諧...等資訊公開的優點；但也有文本資料從反面論述，認為資訊若不公開，只會招致民怨、衍生誤會，如參與者：

贊成公開，才能讓民眾對政府有信心，減少不必要的社會成本（vickyji53，法制 1-73）

另外，「環境保護」節點的編碼文本資料在單一個案有高度針對性的回應，檢視編碼段落，皆來自對環評、污染場址、中科勒令停工的討論串，然而透過「公開原因」、「公開優點」節點間的交叉分析，觀察環境保護的概念與哪些節點有關，結果顯示編碼於環境保護的文本資料，同時在以利監督、以接受公評、知的權利、促進和諧、促進溝通、涉及人民利益、據此判斷是非、防止弊端、強化政府與人民關係、資訊透明等概念，各有1次交叉內容，顯見環境保護的概念除了在特定討論中容易被凸顯外，從交叉節點的結果可進一步說明，針對個案討論仍可呈現較一般性的資訊公開優點。

## (二) 反對政府資訊公開的原因

相對於贊成公開論點，反對資訊公開的言論在節點與編碼次數上均屬少數，反對政府資訊公開是指政府機關受到某些因素影響，導致其採取被動、消極不作為之方式而未提供政府資訊，本論壇言說資料的反對資訊公開原因中(詳見表4-4)，有22則言論被編碼為「危及特定人的利益」，15則被編碼為「維持股市安定」，另有9則言論被編碼為「待民眾提出需求」，加上其餘編碼次數較少的節點，可進一步歸納公務機關反對資訊公開的原因，或可窺探其業務執行所面臨的困境。

表 4-4 反對資訊公開因素之編碼次數表

反對資訊公開之因素	法制面 (n=274)	課責面 (n=69)	實務面 (n=226)	占總回應則數 (n=569) 的 次數(百分比)
	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	
危及特定人的利益	0(0%)	0(0%)	22(9.7%)	22(3.8%)
維持股市安定	15(5.5%)	0(0%)	0(0%)	15(2.6%)
待民眾提出需求	0(0%)	0(0%)	9(3.9%)	9(1.6%)
狹義的政府資訊公開法	0(0%)	0(0%)	3(1.3%)	3(0.5%)
給予政客機會	2(0.7%)	0(0%)	0(0%)	2(0.3%)
意見過於紛雜	1(0.4%)	0(0%)	0(0%)	1(0.1%)
有利政策推動	1(0.4%)	0(0%)	0(0%)	1(0.1%)
<b>其他反對資訊公開之意見</b>				
不公開前提：有監督機制	5(1.8%)	0(0%)	0(0%)	5(0.8%)
不公開內容：股市詳細運作資訊	4(1.5%)	0(0%)	0(0%)	4(0.7%)
不公開建議：股市情況由投資者自行判斷	2(0.7%)	0(0%)	0(0%)	2(0.3%)

整體而言，反對公開原因可歸納為下列三項：

## 1、個人裁量因素（狹義的政府資訊公開法）：

雖然「狹義的政府資訊公開法」編碼內容係指《政府資訊公開法》的規範有所缺失，因為未明訂須公開的項目，一般專責處理資訊公開的人員可能採狹義解釋而選擇不公開，即便是法令設計上的問題，但因法律多半是行事準則的最低標準，執行業務人員若未能有效被法規指引，將導致個別處理原則不一致，更甚者，因未被明確規範而導致資訊不透明的現象產生。

政府資訊公開法第7條第4款規定：施政計畫、業務統計及研究報告應主動公開  
政府執行業務所產出的資料 例如山坡地地質""統計""資料 廣義來看 依政府資訊公開法 應該可以公開  
不過因為政府資訊公開法文字上沒有明定業務成果 業務報告可以公開 所以一般都採狹義解釋 也就是沒有規定要公開就不能公開  
而且 政府資訊公開法沒有主管機關 因此也沒有機關去解釋山坡地地質""統計""資料 環境影響評估報告等是否屬於可公開範圍 (sanching1, 實務1-4)

## 2、特定議題的敏感性及保密需求（維持股市安定、待民眾提出需求）：

分析言說資料可觀察到針對特定議題的公開，多數參與者認同例外原則，明顯的例子諸如釋股資訊、民眾個資等，亦即若資訊透明將牴觸前述應加以維護的既定原則時，有必要深思無條件而完全公開的適當性與適法性，或有必要於法令規範中詳述公開基準，以確保資訊公開服務的正當與一致。

個人資料及疾病資料有一定的隱私性，之前在記者會公佈胡自強病例的醫師，就是一個例子，公佈癌症人數資料，雖然不完全涉及個人資料，但為求公信力，也應有一定程度的資訊量，.....，這種涉及隱私的資料所提供的研究計畫應具有公信力，否則政府替民眾的資料隱私把關的準則，就難以拿捏! (pocari464, 實務3-8)

站在作為政策工具的立場，不應公開，如股市發生不理性的下跌，退撫基金如被用來護盤，依經濟理論，為達有效

護盤，是不能公開操作過程。但站在公務員退撫權益的立場，應該公開被檢視，以確保退撫基金保持盈餘狀態，綜上，應該要做出權衡取捨（小螺絲，法制 3-1）

3、政治環境與外在壓力（危及特定人的利益、有利政策推動、給予政客機會、意見過於紛雜）：

參與者藉由論壇所提個案為討論基礎，認為政府在資訊公開的裁量上總面臨兩難，在政治掛帥與選票考量的環境下，不得不犧牲人民權益，而向特定人士的利益妥協，如參與者hunghua所言，政府常為維護建商的議價能力或開發成本，以及民眾資產價值，故隱藏缺失而導致資訊不對稱；另外也有參與者lefu也表示，政客易以特定資訊的公開製造輿論以影響民意並提升個人政治力量。因此，若以國內政治環境的非理性特質，部分參與者主張反對資訊公開將能避免議題在意見紛雜的討論中受到政治人物的操作，而有利於政策的推動。

政府機關已花時間、人力建置的資料，理論上是應開公開，但貿然公開對原來已經居住在該區域的民眾可能在資產價值上產生巨大影響，加上影響建商推案，因此我想政府應該不會公開。當利益與人民生命產生衝突時何者為重，為政者當深思。(hunghua，實務 1-27)

以政策執行避免災禍的發生致無法挽救的觀點當立即公布，以維大眾安全，惟考量當地住戶及房價等相關議題，似與選票又有關係，致執政者不敢拿選票開玩笑，故本人觀點似應從台灣選舉制度徹底改革，不要遇到任何事情皆以選舉掛帥，那就無法理性處理政務。(lefu，實務 1-16)

此外，其他涉及「反對資訊公開」的意見，分別為「不公開建議：股市情況由投資者自行判斷」、「不公開前提：有監督機制」、「不公開內容：股市詳細運作資訊」；上述編碼的內容主要將反對資訊公開之意見做進一步

的建議，尤其在前述公開內容將與其他法律或道德、公益有所牴觸時，必須有相關配套措施或公開的施行基準，以指引專責人員執行業務、同時有利於民眾提出合法的資訊公開主張。就言說內容而言，部分參與者認為股市投資得失本應由個人負責，若公開將有違護盤基金本意，更有甚者，公開可能招致過度反應、投機操作而使股市更加不穩定，故應視特定情況所需，限制公開或遞延公開時機：

「國安基金」的目的是為了安定股市，不應公開買賣股資訊，但可定期(例如每季)公布持股明細及進出情形,讓投資大眾知道 (h01012894，法制4-23)

另外，言說資料中對於敏感議題而應有限度公開的資訊，也主張監督機制的重要，顯見不分資訊之性質而全數公開的作法有待商榷，參與者既對資訊公開內容有選擇公開之意識，故建議以監督與檢討機制彌補不宜公開資訊，缺乏社會公評的弊端。

國安基金目的是為安定股市，進場或釋股一定來無影去無蹤，就像投資大眾處理自己的股票一樣，國安基金是否釋股、進場，不能講明。確實是不宜公開，但應有嚴密的監督及簡討機制。(dfchuang，法制4-15)

## 二、政府如何公開資訊

本研究歸納線上審議內容，分析政府應如何進行線上資訊公開的意見，逐項開展各節點（詳見表4-5），本段分析重點在於呈現各項政府資訊公開應然面意見的節點：「資訊數位化」呼應研究主題，強調線上資訊公開可望產生便利性、個人化與成本優勢，除了優化資訊提供的效能，另一方面也足以對民眾產生使用上的誘因；「資訊公開方式」與「資訊公開管道」之節點內容涉及政府資訊公開的主要專責單位，與資訊公開的傳播方式；「公開內容與時機」則論及屬於特殊議題而應有限公開的資訊中，何種資訊因無關於議題敏感而可被公開？以及其公開頻率及適當的時機為何？此部分言論之目

的，除了劃定應有限公開的資訊之外，也為有限公開之資訊，提供公開的判準。「公開原則」、「公開建議」、「公開斟酌點」則強化資訊公開的實務建議，建立業務執行人員的指導方針；「資訊公開之主管機關與監督機關」之節點則明定責任歸屬，進一步將課責的概念納入於資訊公開中。節點分析如下分述：

(一) 「資訊數位化」：

線上論壇以政府建置的民眾e管家、企業e幫手為個案，針對線上資訊服務進行討論，歸結數位化資訊公開具有便利性、個人化、低成本等優勢；節省成本方面，說明藉由網路科技的傳遞訊息，能有效降低機關紙本的消耗，如電子公文；就便利性而言，則提升政府效率及便民服務，亦即透過資訊科技及網路連結，溝通和傳遞訊息的流程將更便捷；個人化的主動訊息之提供方面，指透過簡化、創新設計使得服務流程更為人性化服務，對使用者而言極具吸引力，如參與者emily所言。申言之，政府相關資訊除了透過機關管道的提供外，亦可利用資訊通信科技之進步，擴大民眾接觸資訊之管道，肯定政府資訊公開透過數位化的超越時間、空間與地域界線等特色，有效的增加行政、服務效率與便捷民眾、企業等雙贏局面：

第一次接觸到e管家，是因為工作上的需要，使用過後我還滿訝異的，構想很創新，我相信這是符合未來潮流的服務型態。至於使用過後的感覺，最讓我驚豔的是竟然有這麼個人化的主動訊息提醒，而且e管家的服務內容有很高的選擇性及彈性做個人化的設定，不會一股腦的把一堆資訊塞給使用者。所以我們單位也在規劃將服務送上e管家平台。  
(emily，實務4-21)

如果是人工管理太耗人力  
倒不如可以讓民眾先行詢問 類似一個導引系統告知民眾  
該往哪個單位  
也不會像之前那種電話轉了又轉轉了又轉浪費時間  
(pipipiyaya，實務4-3)

然而也有參與者silvercat提到失敗前例，政府推行自然人憑證至今，使用範圍依舊以申報所得稅為主，主要原因是並非全部機關具備驗證的設備或技術，而使其有效性受到侷限，此外sanching1則強調須注重是否切合實際需求，讓線上服務的美意得以被採用，因此線上公開的實用性仍是關鍵；另外，參與者joy2004提及應用層面要更廣，利用資訊科技將各機關資訊做水平整合，拓寬單一平台的資訊範疇，也是提高實用性的方法之一：

就像政府推動自然人憑證多年，  
目前僅申報所得稅較為普遍，但其他功能則效果不彰，  
舉例而言，以自然人憑證申請的各種謄本(例如：戶籍謄本)  
電子檔，  
鮮少有機關接受其有效性，或少有機關具備驗證該電子檔  
的設備或技術，  
致使謄本電子化的接受度不高，民眾還是得親自到行政機  
關申請紙本謄本。  
因此，建構便利的平台與提供服務的實用性同樣為政府E  
化的關鍵。(silvercat，實務4-10)

重點是好不好用 是否相較於傳統服務更為便利  
例如網路報稅 對於稅務資料不複雜的人來說 確實比傳統跑稅務  
機關 紙筆填寫報稅申請 來得便利 (sanching1，實務4-17)  
是否可透過雲端科技讓各機關資訊整合更加方便,相信其應  
用會更廣 (joy2004，實務 4-14)

## (二) 「資訊公開方式」與「資訊公開管道」：

在「資訊公開方式」節點方面，指的是政府機關透過那些形式公開資訊，依據其編碼次數，可發現「各機關網站設立資訊公開專區(26次)」及「網路公開(13次)」為資訊公開理想方式，顯示參與者對於線上資訊公開的做法頗為認同，例如：參與者「sanching1」針對「kakujishang」先前的回應內容進行反駁，做出強調政府機關應設立資訊公開的專區，以利於民眾明確得知管道之處且容易取得資訊；此外，參與者「funke」針對案例第五題提出其肯定

資訊公開專區的設置，能提供民眾資訊服務，且亦作為評鑑政府資訊公開成果的指標之一，甚至針對現今政府資訊公開的網路介面提出現況之問題，即政府機關架設的資訊網站欠缺整合連結的效果和比較非重要的訊息，顯示政府機關於欲達成資訊公開之過程中，會產生目標錯置之問題：

kakujishang 寫：資訊公開不一定要見諸字句才算，一般在網頁中公告訊息或宣導事項，即應屬資訊公開了！

有誠意的應該放在網站上的政府資訊公開專區  
這樣才找得到（sanching1，實務 5-11）

資訊公開專區有設置的必要，……，因為目前機關太多，網站也太多，如果整合是個問題，讓民眾不用一直到其他的網站，查來查去，而沒辦法整合，所以建議可以主管機關統一所有相關的資訊，以方便整合（funke，實務 5-17）

雖然說可經由媒體或相關網站及公報等得到資訊，但是效果真的還是有限，而且許多公告的東西，並不是一般人想知道的訊息，多數人有興趣的可能是有關機密的檔案，但是這種東西是不能公開的，所以民眾才會不了解（funke，實務 5-3）

再者，除了利用網路傳播相關資訊，少數參與者也提出新聞媒體、召開公聽會、現場實體公告等公開方式。從個案中顯示，當資訊目標群眾以地區型態的人口為主，連結地方鄉里組織從事現場實體公告，同樣可達到效果，且可避免因非主動尋找資訊、數位能力的落差，使資訊得以直接而主動地傳送到相關地區，提高資訊接受的效能：

除了環保署網站外，另外應張貼公告，並請當地里長宣導吧。還可以透過新聞大量傳播，一樣可以達到效果，或是

利用人群較多的地點，以跑馬燈方式，不停放送。(funke，法制2-2)

在「公開管道」節點方面，意指政府資訊透過那些途徑，以公告或提供資訊服務，言談回應中多以針對個案提出公開管道之回應，包括地方政府機關(5次)、社區或基層村里組織(4次)、國民健康局(2次)等管道；且參與者多針對案例提出回應，認為資料所屬機關有責任提供資訊的協助，誠如參與者「shawn1106」回應第三題案例中認為國民健康局有責任提供統計資料，並且參與者「ling83207」指出各地方政府層級亦需要共同提供與推廣資訊的服務：

國民健康局可以將有隱私權疑慮的部分隱蔽，將統計資料提供出來，畢竟政府應該是站在人民這邊，盡可能提供相關協助，領人民的錢，為人民做事。(shawn1106，實務 3-14)  
目前地方政府提供 e 管家服務項目太少了，建議邀集地方政府加入共同推廣(ling83207，實務 4-26)

(三) 「公開內容與時機」：

「公開內容」之節點說明的是，政府所需公開的資訊內容之基礎為何，其中編碼高達38次的節點為「已完成的運作資訊」，其次則是編碼11次的「事後或定期公開」和編碼7次的「污染地的相關資訊」；參與者「hunghua」認為若政府機關已建置的資料，原則上有義務公開，以及參與者「sanching1」、「funke」提出關於統計資料方面也是政府資訊公開內容的範圍，例外則若是涉及隱私資料的部份，資料所屬機關可就該隱私部分不予以提供，而僅就數據上提供即可：

政府機關已花時間、人力建置的資料，理論上是應開公開，但貿然公開對原來已經居住在該區域的民眾可能在資產價值上產生巨大影響，加上影響建商推案，因此我想政府應

該不會公開。當利益與人民生命產生衝突時何者為重，為政者當深思。(hunghua，實務 1-27)

政府資訊公開法的立法目的就是讓人民可以監督政府 所以政府的施政作為(不僅是現行規定的業務統計與研究報告)應該以主動公開為原則(而且這個主動公開應該是以最多數人可以接觸的方式來做 例如網站 而不只是開放一個小空間讓民眾查詢或是應民眾查詢而個別給答案) 被動公開或限制公開為例外

針對這個山坡地的案例 政府應該主動公開這個業務統計成果 且應該以網站公開

另外 有些人會擔心造成現住戶恐慌等 應該限制公開 這是多慮了(sanching1，實務 1-46)

其實到底那些資訊可以公開，在各機關都有明確的遵守，事涉個人隱私資料，當然不然公開，但是如果可能牽涉到國民健康或是社會安全的資料，是有必要公開的，但是在公開前，仍然可以作必要資料的隱藏，只公開統計資料，而不公開細部的項目。(funke，實務 3-24)

另外，「公開內容與時機」中，針對「公開時機」的討論僅編碼有一節點：「事後或定期公開(11次)」，細究其編碼內容，資料來源集中於政府特種基金運作資訊、基金護盤與ECFA等議題，顯示此類造成政治經濟重大影響的資訊，部分意見傾向持資訊有限度公開的主張。突顯某些牽涉敏感議題或另有考量、不得與資訊發生同步公開的事件，可例外處理：

接洽過程，事涉國家權益，自應保留談判籌碼，不應公開；但在雙方簽訂後，自應公開簽訂內容，並交由立法院進行審議，保障全體國民權益！（hotkey78，法制 5-9）

「國安基金」本意就是為了安定經濟，如果為了特定人士的要求而公開買賣股資訊，將會導致股市的不穩定，因而失去其國安基金的本意，個人覺得要不要公開應考量的應該是符不符合市場經濟。（anjung，法制 4-24）

（四） 「公開原則」、「公開建議」、「公開斟酌點」：

「公開原則」節點中，包括「涉及機密故由主事者決議公開與否（9，1.6%）」、「個人隱私應置於資訊公開之前（1，0.1%）」兩編碼節點，從前項編碼資料可知，發言者對於資訊公開的看法較悲觀，認為只有主事者瞭解資訊全貌並有權決議是否公開；而後者的編碼段落則普遍認同涉及個人隱私部分，應嚴禁公開，參與者lefu即提出應深思並遵行個資法的立法意旨，避免因資訊公開的要求而違背其法治精神；且公務人員雖然有裁量權限制公開此部分，惟不得以此為由而概括拒絕公開所有資料，因此對於不侵犯個人隱私的統計資料則應公開之，其他參與者則進一步提出個人隱私與資訊透明二者互不相悖的處理方針，即隱蔽有觸犯隱私疑慮的資料：

當然個人資料保護就是要保護當事人的隱私資料,除非經當事人同意,否則今天就你我是政府機關承辦的公務人員而言將是違法地提供資料,其實本案擬申請者由當事人本身或經由相關行政程序由其他機關提出申請,如由民眾以各種理由請求提供,則本法之意旨將失去其原意。即使其理由充分,當思其立法其意旨方能落實法治國家之原則。(lefu，實務 3-17)

政府機關在提供資訊時應瞭解其用途及是否會損及當事人的權益,如其用途是良善的應可提供並隱匿其較敏感資料諸如:姓名、統編等,並限制其用途(wh16500，實務 3-4)

國民健康局可以將有隱私權疑慮的部分隱蔽，將統計資料提供出來（shawn，實務面3-14）

有關「公開建議」節點的編碼，內涵在於對現行政府線上資訊公開的限制提出改善標的，該節點的言說資料中，「廣為宣導查詢的管道」編碼15次為最高，誠如desdy1011所言，必須使大眾先知悉可供查詢的管道，才有益於觸發後續的使用密度：

目前一般民眾都還不懂甚至不知道E管家都並不了解這裡  
頭真正的含意...是不是首先要先知道如何推廣呢?  
這樣普遍大眾才會知道如何去利用政府給的各項利施  
(desdy1011, 實務4-11)

另外，公開建議中編碼次數明顯的節點尚有：「獨立的司法機關(7次)」、「資訊公開的公信力要件(5次)」、「廉潔的司法人員(4次)」等節點則是導引出資訊公開之公信力的重要性，參與者vickyji53即提出司法人員的廉潔可強化揭弊的效果；參與者chp5460也提出獨立公正第三者驗證機構存在的必要，並列舉環評報告書的要件：

揭再多的弊案也無奈，因為法律是用來保障懂法律的人，  
他們做這些之前早想好脫身方法，再加上熟識的司法人員，  
訴訟幾年後就大事化小小事化無了。(vickyji53, 實務2-14)

環境績效評估及企業環境報告書，必要時須經由獨立公正第  
三者驗證機構進行驗證，以取得社會公信的趨勢也更明顯。  
另外，環境相關資訊應為可靠的、可查證的、可瞭解的、可  
比較的、有意義的、以及標準化的，才能提供具體的溝通與  
決策價值。(chp5460, 法制 1-62)

「政府加強監督(7次)」、「訂定相關獎懲辦法(4次)」、「資訊公開的配套措施(8次)」等節點則試圖從規範層面提出建議，分析發現該類節點嘗試針對普遍爭議的資訊公開議題提出配套措施，例如釋股的公開時機、國安基金

操盤人員的監督機制或訂定權責機關的獎懲辦法，以彌補未能公開予全民監督的疑慮；另也有言論主張成立相關機構，公開其檢視結果以獲取信任：

應該公開,但需在適當的時機,例如半年後解密讓民眾了解,而且應該對負責操盤的人訂定獎懲辦法,不然基金任由操盤人員操作,虧損又要全民負擔不太公平吧 (steve1975, 法制3-26)

是否應該成立相關的機構檢視，並且公開，這樣才有可能讓司法再次得到人民的信任，不然就像是一般人常說的，有錢判生，沒錢判死的感覺是一樣的。

另有部分言論提及法令增修以改善個案所提的困境，以「明列資訊公開的類型(4次)」、「修法增列主管機關及監督機關的權責(2次)」為代表，從論壇提供的個案中，國健局與自救會因罹癌資料的提供與否而產生爭議，其實實務中不乏資訊公開與特定規範產生牴觸的兩難，此個案更可充分反映出，線上資訊公開過程容易有個資外洩的詬病，參與者funke即建議增列相關規定以作為類似情境的處理原則：

對於公開的內容雙方無共識 建議可經由增例相關規定來統一 免得發生爭議的情形 (funke, 課責3-28)

其他公開建議尚有：「縮小城鄉差距(1次)」、「(雲端、單一窗口)資訊整合(7次)」、「宣導EFCA的內容(7次)」，jane934288提出落實線上資訊公開的最大疑慮，欲推動電子化資訊公開，平衡城鄉的資訊落差是當務之急；wh16500則進一步考慮後續推廣的有利條件，即充分利用資訊科技的特性，連結整合後的平台將更能展現線上資訊公開的優勢，綜合上述概念，或可改善現況因缺乏施行細則以供遵循而產生的爭議，作為未來修法參酌的實務建議。

在城鄉無法平均發展時，要 5 年內推動政府資訊公開並讓  
民智廣開之可行性恐無法落實，政府應促使城鄉之差距更  
小，  
偏遠地區之照料要能落實等 ..... 才能有效之推動  
(jane934288，實務 6-10)

這樣的構想與出發點非常的好,但是由於各機關間資訊平台  
的不同,與e管家等平台的介接還不是後便利.將來是否可透  
過雲端科技讓各機關資訊整合更加方便,相信其應用會更廣  
(wh16500，實務 4-5)

「公開斟酌點」的編碼理由在於當言說指出政府資訊公開應如何在爭  
議、困境中考量或取捨，即偏重應然面的實務建議取向，依編碼比重可判別  
「除涉及國家機密之外，其餘應公開（29，5.1%）」為其主要意見，其次  
依序為：「涉及人民利益之處應選擇性公開」，有15則佔了2.6%、「考量國  
家內外部經濟發展之影響（7，1.2%）」、「公開與否應視用途為何（6，1.1%）」，  
其他斟酌資訊應否公開的因素，共識凝聚的顯著性較低：分別為「視公益與  
私利孰重」、「不損及人民利益」編碼次數皆僅有1次。

表 4-5 公開資訊之實務建議編碼次數表

政府如何資訊公開	法制面 (n=274)	課責面 (n=69)	實務面 (n=226)	占總回應則數 (n=569) 的 次數(百分比)
	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	
<b>資訊數位化</b>				
便利性	0(0%)	0(0%)	10(4.4%)	10(1.8%)
節省成本	0(0%)	0(0%)	3(1.3%)	3(0.5%)
個人化的主動訊息之提供	0(0%)	0(0%)	3(1.3%)	3(0.5%)
<b>公開方式</b>				
各機關網站設立資訊公開專區	0(0%)	0(0%)	26(11.5%)	26(4.6%)
網路公開	12(4.4%)	1(1.6%)	0(0%)	13(2.3%)
現場實體公告	6(2.2%)	0(0%)	0(0%)	6(1.1%)
新聞媒體	1(0.4%)	0(0%)	5(2.2%)	6(1.1%)
召開公聽會	0(0%)	1(1.6%)	4(1.7%)	5(0.8%)
<b>公開管道</b>				
地方政府機關	3(1.1%)	0(0%)	2(0.8%)	5(0.8%)
社區或基層村里組織	4(1.5%)	0(0%)	0(0%)	4(0.7%)
國民健康局	0(0%)	0(0%)	2(0.8%)	2(0.3%)
<b>公開內容與時機</b>				
公開內容：已完成的運作資訊	12(4.4%)	2(2.9%)	24(10.6%)	38(6.7%)
公開時機：事後或定期公開	11(4.0%)	0(0%)	0(0%)	11(1.9%)
公開內容：污染地的相關資訊	7(2.6%)	0(0%)	0(0%)	7(1.2%)
<b>公開原則</b>				
涉及機密故由主事者決議公開與否	1(0.4%)	1(1.5%)	7(3.0%)	9(1.6%)
個人隱私應置於資訊公開之前	0(0%)	1(1.5%)	0(0%)	1(0.1%)
<b>公開斟酌點（應然面）</b>				
除涉及國家機密之外，其餘應公開	25(9.1%)	0(0%)	4(1.7%)	29(5.1%)
涉及人民利益之處應選擇性公開	0(0%)	0(0%)	15(6.6%)	15(2.6%)
考量會否對國家內外部經濟發展有影響	7(2.6%)	0(0%)	0(0%)	7(1.2%)

政府如何資訊公開	法制面 (n=274)	課責面 (n=69)	實務面 (n=226)	占總回應則數 (n=569) 的 次數(百分比)
	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	
公開與否應視用途為何	4(1.5%)	0(0%)	2(0.8%)	6(1.1%)
視公益與私利孰重	1(0.4%)	0(0%)	0(0%)	1(0.1%)
不損及人民利益	1(0.4%)	0(0%)	0(0%)	1(0.1%)
<b>資訊公開之主管機關與監督機關</b>				
行政院相關單位	0(0%)	3(4.4%)	0(0%)	3(0.5%)
司法院相關單位	0(0%)	3(4.4%)	0(0%)	3(0.5%)
監察院相關單位	0(0%)	1(1.5%)	0(0%)	1(0.1%)

### 三、影響公開的因素

#### (一) 有利／不利資訊公開之因素：

另一方面，「不利資訊公開之因素」可分為三個來源：個人面、法制／制度面、其他外在情境因素，

- 1、**個人／機關**：怕事的心態(4，0.7%)、政府機關缺乏資訊適當公開的法律知識(2，0.3%)、宣導不足(2，0.3%)、本位主義(2，0.3%)
- 2、**法制／制度**：法律定義界定不清楚(4，0.7%)、缺乏資訊公開法的主管機關(2，0.3%)、缺乏專責人員辦理(1，0.1%)、公部門缺乏資訊透明化的諮詢管道(1，0.1%)
- 3、**其他外在情境因素**：考慮對承辦資訊公開人員產生壓力(4，0.7%)、利害關係人採取的行動(4，0.7%)、社會討論非理性(2，0.3%)、公開可能造成受損方杯葛，造成動盪(1，0.1%)

就個人／機關因素而言，參與者認為公務人員可能因擔心招致工作分外的責任而選擇消極因應資訊公開，而機關組織對內未加強法律知識、對外未宣導機關公開資訊之諮詢、查找等細節，機關與機關之間本位主義的心態則

易導致資料整合的困難，零散而支離的資料型態大幅降低民眾尋求資訊的便捷性。

就我所知 政府機關多數都抱著多一事不如少一事的心態，如果受理資訊公開 可能還要考慮這個資訊公開有沒有上級壓力 (sanching1, 課責 1-2)

另從法制／制度層面的因素來看，「法律定義界定不清」造成公務人員處理資訊公開的原則、基準不一，造成解釋上的空間，爭議就此產生，是不利於資訊公開的顯著原因，參與者Sanching1認為法律的界定不明確，讓狹義解釋成為法令的模糊空間，讓未明確指定公開的項目在狹義解釋之下，產生不必公開的理由；另一項法制上的缺失則是缺乏資訊公開法的主管機關，使得各單位處置方式各自表述，期許未來能以權責統一機關對政府資訊公開進行評核。

目前政府資訊公開法限制公開的項目太籠統 政府機關很容易擴大解釋不提供資訊應更明確具體表列，避免政府機關曲解(sanching1, 實務 3-2)

其他外在情境因素中，「利害關係人採取的行動」也是造成不利資訊公開的因素之一，基於其為了自身利益受損時所採取的行動，容易讓資訊公開以考量利害關係人的利弊得失為首要目標，避免造成受損方的不滿，而有隱匿的情事發生，「公開可能造成受損方杯葛，造成動盪」即典型的例子，如同taitungjjh所言；加上社會情境有許多非理性的因素，如因選舉考量而批鬥、隱匿的政治因素，導致上級高層對公開資訊的關注，這些皆能造成承辦人員的壓力。參與者1111的言論充分顯示出，機關和承辦人員在執行業務過程中，必須面臨上級、外界壓力，指出公開資訊後續問題對承辦同仁的困擾：

我同意資訊要公開,但對承辦同仁而言,資訊公開不僅需要

顧及上級壓力,若是媒體查詢相關問題,要如何處理呢?  
(1111, 課責 1-7)

人都是自私的,環評公開了如果說這個建設對環境及附近居民沒有傷害,但是該處民眾就是不要有疑慮的建設建在自家附近,抵死抗爭破壞到底。(taitungjih, 法制 1-12)

(二) 影響資訊透明之因素:

「危及特定人的利益(22次)」、「待民眾提出需求(9次)」、「檔案法、國家機密保護法、個資法(7次)」為編碼次數較高的節點,例如參與者funke提出政府相應資訊公開的手段,雖然國家機密保護有其必要,但一旦濫用,或讓國家機密的主張無限上綱,恐削減資訊公開保障社會公評之良善用意:

其實就算是美國,也必需是有許多不能公開對外的資訊,台灣也是,所以才會有如檔案法、國家機密保護法這些法的存在,這些法在某種程度上是必要的,也是必然的,……,實際上要真正的解禁,還是有一定的難度,許多的事情只能掌握在少數人的手上,就像是國安基金,能正式完整的公開嗎?不可能,但這也使得一般百姓產生質疑的聲音。民眾綜然有知的權利,但政府也是相對應的手段不是嗎?(funke, 實務面2-1)

另外,較顯著的不利資訊公開因素尚有「資訊的可閱讀性(6次)」,言說資料指出,涉及較專業或繁複內容的資訊,公開後不見得有實質的效果,funke即針對論壇個案發言,認為立法院預算中心研究報告的公開並非使民眾瞭解政府財政的途徑;

這種東西公開了也只有少數人看得了解,沒什麼用啊,建議可以可無啦  
環評是該公開但是公開了有什麼影響呢?  
(funke, 實務 7-4-5)

(三) 其他非資訊不透明的有害原因：

論壇參與者認為「外界僅能從媒體得知，無法得知全貌」為其他非資訊不透明的主要原因，如：論壇參與者「funke」認為一般新聞媒體所發布的訊息，其實仍有可能是未經證實即發布，這就有可能造成接受者誤解的情形發生了，相關編碼數共有7次；其他原因如「各機關間資訊平台介面不一」編碼數則有4次：

資訊公開的目的，確實可以讓民眾得到更多的訊息，就像新聞媒體一樣，但是仍有不同的地方，一般新聞媒體所發布的訊息，其實仍有可能是未經證實即發布，這就有可能造成接受者誤知的情形發生了，而民眾所得到的訊息，最容易且最便捷的就是像報紙及電視，如果規範也是需思考的。而政府資訊公開，則都是經過確認的，不會有什麼大問題，也不是用推測或八掛得來，所以民眾的信任度比較高，也因此，如何讓政府相關資訊完整公開，並讓人民可以輕易知道，這也是政府資訊公開 😊 必需要好好作到的。(funke, 實務 6-4)

表 4-6 影響政府資訊公開因素之編碼次數表

影響政府資訊公開的因素	法制面 (n=274)	課責面 (n=69)	實務面 (n=226)	占總回應則數 (n=569)的次數(百分比)
	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	
<b>影響資訊公開之因素</b>				
危及特定人的利益	0(0%)	0(0%)	22(9.7%)	22(3.9%)
待民眾提出需求	0(0%)	0(0%)	9(3.9%)	9(1.6%)
檔案法、國家機密保護法、個資法	0(0%)	0(0%)	7(3.1%)	7(1.2%)
資訊的可閱讀性	0(0%)	0(0%)	6(2.6%)	6(1.1%)
狹義的政府資訊公開法	0(0%)	0(0%)	3(1.3%)	3(0.5%)
資訊的正確性	0(0%)	0(0%)	2(0.8%)	2(0.3%)

影響政府資訊公開的因素	法制面 (n=274)	課責面 (n=69)	實務面 (n=226)	占總回應則數 (n=569)的次數(百分比)
	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	
<b>其他非資訊不透明的有害原因</b>				
外界僅能從媒體得知，無法得知全貌	0(0%)	0(0%)	7(3.1%)	7(1.2%)
各機關間資訊平台介面不一	0(0%)	0(0%)	4(1.7%)	4(0.7%)
<b>不利資訊公開的因素</b>				
考慮對承辦資訊公開人員產生壓力	0(0%)	4(5.8%)	0(0%)	4(0.7%)
利害關係人採取的行動	4(1.5%)	0(0%)	0(0%)	4(0.7%)
怕事的心態	0(0%)	4(5.8%)	0(0%)	4(0.7%)
法律定義界定不清楚	0(0%)	0(0%)	4(1.7%)	4(0.7%)
社會討論非理性	2(0.7%)	0(0%)	0(0%)	2(0.3%)
政府機關缺乏資訊適當公開的法律知識	0(0%)	0(0%)	2(0.8%)	2(0.3%)
缺乏資訊公開法的主管機關	0(0%)	0(0%)	2(0.8%)	2(0.3%)
宣導不足	0(0%)	0(0%)	2(0.8%)	2(0.3%)
本位主義	0(0%)	0(0%)	2(0.8%)	2(0.3%)
缺乏專責人員辦理	0(0%)	0(0%)	1(0.4%)	1(0.1%)
公部門缺乏資訊透明化的諮詢管道	0(0%)	1(1.5%)	0(0%)	1(0.1%)
公開可能造成受損方杯葛，造成動盪	1(0.4%)	0(0%)	0(0%)	1(0.1%)
<b>有利資訊公開的因素</b>				
公開資訊很多是例行工作，不致造成業務量增加	0(0%)	1(1.5%)	0(0%)	1(0.1%)

#### 四、我國政府資訊公開現況、困境與解決方式

##### (一) 我國政府資訊公開現況：

我國資訊公開法自2005年施行至今，因缺乏施行細則指導實務從業人員、未明訂主管機關以致無法有效落實等缺失而迭受批評外，最大的損失在於民眾取得資訊仍存在障礙，形成資訊不對稱而無從監督。本研究蒐集之言說資料對於資訊公開現況的意見表示，多數認為尚有改善空間，範圍應擴增

且確實落實。從言談回應的文本資料中，大致可了解我國政府資訊公開之現況，編碼次數由高至低依序為：分別為「雖有進展但距離理想很遠」、「資訊公開未落實」、「民眾使用e管家普及率低」、「流於形式」、「網站提供資訊項目過少」、「民眾不懂得如何使用資訊公開系統」等。就供給面而言，顯示政府機關網站所提供的相關資訊多為橡皮圖章的情況，僅以流於形式般的提供不重要之資料服務，例如參與者「hunghua」表示網路公文調閱缺乏標準歸檔型式、參與者「writeman」說明民眾e管家民眾在使用率上相當低、參與者「taitungjjh」指出現行機關呈現的資料多為無關緊要的資料；需求方面，從參與者「writeman」的言說反面推論來看，可知民眾對於使用政府資訊平台的需求不高，其中原因可能如參與者「eva」所言，為民眾尚無法具有使用資訊平台的能力，顯見資訊平台仍有待加強與宣導教育。

資訊公開談那麼多年 網路調公文還是那麼困難 歸檔之後  
主旨亂打 網路根本找不到 不信試試看  
空談 (hunghua, 實務 2-11)

民眾e管家的佔有率與一般MSN或Yahoo Messenger比起來實在是太低了，不如把服務做在MSN或Yahoo Messenger上，類似機器人的方式，這樣能服務的人反而能多一點。小小建議。(writeman, 實務 4-3)

許多民眾似乎還不是很瞭解，相信公務同仁也是聽過而以，要加強宣傳！(eva, 實務 4-16)

😬是阿，大多避重就輕公開些無關緊要的資料，真正有問題的是不會公開的。(taitungjjh, 實務 5-4)

目前地方政府提供e管家服務項目太少了，建議邀集地方政府加入共同推廣(ling83207, 實務 4-26)

同意一、二樓的說法，要有獨立監督機關評核，政府資訊公開才不至流於形式，僅公開些沒多大意義的資料。(taitungjjh，實務 6-5)

對於「資訊不公開所衍生的問題」，論壇參與者主要提及了社會外部性成本的看法。如：論壇參與者「b123456」提及若資訊不公開，最後發生事故卻要用國賠的形式來彌補，這其實是不公平的；論壇參與者「a123456」亦提及到國賠的概念，而論壇參與者「q098318780」則是認為政府若不將資訊公開，使民眾無法避免受害，無異是在為自己找麻煩。故在資訊不公開衍生的問題的討論中，參與者還是認為資訊公開是政府應負的責任。

不肖建商，只圖自己利益，草菅人命，藐視王法，蓋這種黑心屋，政府有責任讓全民知道，應該公開 18 處危險山坡地區，以免將來發生事故，又要國賠，然後全民買單，造成社會不公平現象。(b123456，實務 1-35)

保護人民之生命財產是政府的基本責任，經過二高山坡地崩塌之慘痛經驗後，政府如果還仍只顧少部分人之利益而不公開危險山坡地社區，只要豪大雨一來〈日前中南部之雨量〉誰保證危險山坡地之社區安全，如果因而發生不幸，政府又該如何善後，又是一如往例由全民買單？(a123456，實務 1-40)

資訊要公開給一般民眾 18 處危險山坡地區 向一般民眾可避免 買到危險山坡地區的購屋地雷 不然政府機關沒公開話 是給自己找麻煩(q098318780，實務 1-42)

## (二) 我國資訊公開困境：

資訊公開困境則主要以「經濟發展與環境保護的平衡」的編碼次數為首(16)，其次則是「傳統產業與新興產業的平衡(2次)」，前者指出我國社會在既存的环境與經濟平衡之爭，如今資訊公開電子化雖已普及，問題依然存在，

因此造成資訊公開的內容一旦涉及敏感或立場，公開的困難性也就因而產生；後者的言論均出自論壇個案「中科三四期勒令停工」的討論中，暫先不論對於傳統或新興產業，孰輕孰重的個人意見，兩則發言皆承認高科技產業對國家經濟、政治的宰制力量，更有參與者認為若對產業不利的資訊公開後，政府或國家經濟可能為此付出代價，此類經濟發展至上的思維對於資訊透明無疑是相當大的困境。

其實感覺台灣的傳統產業真的很慘，沒人在重視，政府對於高科技產業的關愛程度實在太高了，就連補助的也不同，高科技產業也變的處處要求政府，一賠錢就找政府，變成這種怪情形，還出來喊話，說活不下去了，真不知那些農民怎麼辦。（funke，法制6.2-10）

首先考慮我們的環保標準是否設得太高了,君不見國光石化一個環評案居然審了三年多,.....真擔心又是另一個意識型態案重創台灣，竹科從創立至今已三十餘年了，有傳出什麼重大環境污染事件嗎，好像傳出的是在科學園區以外的較多吧，我想科學園區因在國內其目標大，他的環保標準也較高，如大家都把矛頭指向科學園區，那我們的科技產業將再落後競爭對手韓國更多了。（lefu，法制6.2-11）

### （三） 資訊公開衍生問題之解決方式：

主要係針對希望透過良善的制度設計與維持公共關係，並透過立法程序取得正當性，得以解決資訊公開衍生問題。本研究言說資料所分析的節點有二，均取自論壇個案中「機密無限上綱」的討論回應文章：「立法明示機密項目，其他依法公開」、「由公關單位與媒體接觸」。前者認為立法明示機密是避免機密的條件被無限制使用而有礙於民眾取得資訊；後者則列舉自身單位處理媒體詢問的標準程序，提供資訊公開後，維繫公共關係的回應方式：

如果可能將機密項目透果立法明示其他公開，也可讓公務人員依法有據（cing63，課責1-9）

有討論者說:我同意資訊要公開,但...若是媒體查詢相關問題,要如何處理呢?

我服務的機關碰到媒體查詢 通常由相關業務單位主管回答 或是謝絕採訪 而由公關單位發新聞稿回應(不過這個新聞稿還是必須由承辦人草擬 長官核可才可以發)

表 4-7 我國政府資訊公開現況、問題與解決方式編碼次數表

我國政府資訊公開現況、問題與解決方式	法制面 (n=274)	課責面 (n=69)	實務面 (n=226)	占總回應則數 (n=569) 的次數 (百分比)
	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	編碼次數 (百分比)	
<b>我國資訊公開之現況</b>				
雖有進展但距離理想很遠	0(0%)	1(1.5%)	23(10.0%)	24(4.2%)
資訊公開未落實	1(0.4%)	1(1.5%)	11(4.8%)	14(2.5%)
民眾使用 e 管家普及率低	0(0%)	0(0%)	10(4.4%)	10(1.7%)
流於形式	0(0%)	0(0%)	7(3.0%)	7(1.2%)
網站提供資訊項目過少	0(0%)	0(0%)	4(1.7%)	4(0.7%)
民眾不懂得如何使用資訊公開系統	0(0%)	0(0%)	3(1.3%)	3(0.5%)
政府公開資訊幾乎是法律常識或表單下載	0(0%)	1(1.5%)	0(0%)	1(0.1%)
資訊公開僅冰山一角	1(0.4%)	0(0%)	0(0%)	1(0.1%)
輿論認為應納入資訊公開法的範圍	0(0%)	1(1.5%)	0(0%)	1(0.1%)
我國資訊公開成效不錯	0(0%)	1(1.5%)	0(0%)	1(0.1%)
<b>資訊不公開衍生的問題</b>				
社會外部性成本	0(0%)	0(0%)	13(5.7%)	13(2.3%)
<b>資訊公開困境</b>				
經濟發展與環境保護的平衡	16(5.8%)	0(0%)	0(0%)	16(2.8%)
傳統產業與新興產業的平衡	2(0.7%)	0(0%)	0(0%)	2(0.3%)
公開資訊與否受到人為裁量影響	0(0%)	1(1.5%)	0(0%)	1(0.1%)
<b>資訊公開衍生問題之解決方式</b>				
由公關單位與媒體接觸	1(0.4%)	1(1.5%)	0(0%)	2(0.3%)
立法明示機密項目，其他依法公開	0(0%)	1(1.5%)	0(0%)	1(0.1%)

## 五、特殊言論分析

本研究將回應內容的字數、品質、發言情況，如言論內容過少（少於20字）、未明確回應主題、複製他人的發言、優質觀點、贊成但未述及理由、贊成但未述及理由界定為特殊言論。表4-8為99年8月4日至99年9月10日論壇特殊言論之統計情況，並舉實例說明。

表 4-8 特殊言論統計表

特殊言論	課責面		法制面	
	次數	百分比	次數	百分比
言論內容過少（少於 20 字）	15	23.44%	66	23.57%
未明確回應主題	4	6.25%	5	0.18%
複製他人的發言	5	7.81%	9	0.32%
優質觀點	3	4.69%	18	0.64%
贊成但未述及理由	6	9.38%	49	17.5%
贊成但未述及理由	0	0.00%	1	0.36%

### （一） 言論內容過少

回應內容過少（內容少於20字），本論壇於發言守則即已說明「禁止發表內容相似文、無內容文、一行文，或與本版主題不符之文章。」但是仍有22.8%的論壇回應者其回應內容犯此錯誤。實例如下：

贊成公開，才能讓民眾對政府有信心。（hooker，法制 1-3）  
 政府應主動公開!!!避免官商溝結！（farngyb，法制 2-1）  
 同意以上大家說法。（okok13141314，法制 2-7）

### （二） 未明確回應主題

指回應之內容與主題所欲希望無相關，範例如下表4-9：

表 4-9 「未明確回應主題」範例表

主題	副標	回應內容-未明確回應主題
課責議題： 人本教科書公開案，最高行政法院發回更審。教處：將再研究因應。	1.政府資訊公開外在國家整體機制、或機關內部哪一部分可改進的空間最大？ 2.在大多數情況下，貴機關如何判斷或衡量已公開機關本身所應公開的資訊程度為何？ 3.又您認為可以、抑或無法完全公開所有應公開的主要因素為何？	一網多本的壞處越來越明顯了，以前只有部編版不是很好，小孩子也不用怕學的考試不會出，大家都用同樣的標準，比的是你是否有認真去學習與融會貫通，而不是在比運氣好壞，也不會出現學校選回扣較多的廠商版本的情形，更不用擔心教科書選用那套，要研究什麼的問題。強烈建議教育部還是要回歸一綱一本部編版。（taitungjih，課責 2-11）
實務議題： 資訊不公開，18處危險山坡地社區，購屋地雷。	請問您認為依目前政府資訊公開法所規範的 10 大項主動公開資訊類型，應用於貴機關實務上的適用程度為何？	在資訊不公開 危險山坡地社區 購屋地雷時如何避開.....可採傳統漢方~擲杯問神 快又有效...有拜有保佑（情非得以，實務 1-34）
法制議題： ECFA 內容可以不公開嗎？	請問您認為政府涉外談判（包括與大陸）相關的人員、會議紀錄與文件是否應該公開？	時空好像又回到明末清初歷史.....明延平郡王 VS.清聖祖康熙（情非得以，法制 5-31）

### （三）複製他人的發言

凡論壇上的回應看法、表達方式與前者回應相似度高達9成，而未提出屬於自己的見解者，即屬於複製他人的發言，將不納入有效發言。【贊成但未述及理由，如贊成大家的說法、同意以上大家的說法等，將不列入複製他人的發言。】範例如下表4-10：

表 4-10 特殊言論「複製他人發言」範例表

主題	副標	原始回應內容	複製他人發言
課責議題： 人本教科書公開案，最高行政法院發回更審。教處：將再研究因應。	1.政府資訊公開外在國家整體機制、或機關內部哪一部分可改進的空間最大？ 2.在大多數情況下，貴機關如何判斷或衡量已公開機關本身所應公開的資訊程度為何？ 3.又您認為可以、抑或無法完全公開所有應公開的主要因素為何？	公務員需依法行政，因此政府資訊公開最關鍵的因素是法令規定不夠完備，再來就是配套機制 如施行細則 相關解釋(需要主管機關) 如何監督，再來是宣導教育，再來，是累積足夠的案件 讓制度運作上軌道。 (sanching1，課責 2-1)	公務員依法行政，因此政府資訊公開最關鍵的法令規定還不夠完備，就是配套政府機關機制相關的解釋需要各個政府機關如何監督再來是宣導。 (q098318780，課責 2-2)
法制議題： 環評資訊應公開？	請問政府機關業務報告(如環境影響評估報告)是否應主動公開？	環評資訊當然要公開 理由： 1.依規定，需進入環評案者有一定之門檻，也就是影響範圍是相當大的 如此重大開發投資案 如果無法接受社會公評 將來必成為社會問題。	環評資訊要公開還是不公開，理由有兩點： 1.需要環評案者，有一些門檻；就是最有影響大範圍，重大的開發投資案無法接受的社會公評 一定成為社會問題。

主題	副標	原始回應內容	複製他人發言
		2.只是某些人以自己眼光看事情，或一些既得利益者進行討論很危險 即使有專家參與審查倘資訊不公開，很容易有賄賂之流弊，將來出事卻要全民買單，沒道理！（m173，法制1-49）	2,某些人的自己目光看事情，既得利益者進行討論也很大的危險，雖然有專家參與審查，倘資訊不公開，很容易會被說賄賂之流弊，將來出事卻要一班民眾買單，坦沒道理（q098318780，法制1-56）

#### （四） 優質觀點

凡內容針對主題提出具體的解決作法、看法、建議等，且非屬於個人情緒之發言則被界定為優質觀點，相關範例如表4-11所示。

表 4-11 特殊言論「複製他人發言」範例表

主題	副標	回應內容
課責議題： 主管機關、監督機關。	1.「政府資訊公開法」目前無主管機關，資訊公開業務亦無專責單位，是否應修法明定主管機關？其可行性如何？ 2. 檔案管理目	1.各項政府的政策的執行，均應在法令中明訂主管機關，不然如何推動管理。 2.建議和許多現行法令一樣，由中央到直轄市一直到各縣市，明訂主管機關及各機關應辦理的事項和權責均劃分清楚，並可以檔案管理作適度的結合和管考。 建議的大方向如下： (1)因為不論政府何種資訊，都須經由檔案管理作為最後管制的動作，所以可經

主題	副標	回應內容
	<p>前已有主管機關，且各機關管理檔案，已依規定設置或指定專責單位或人員，有關檔案之管理考核，已建立完整制度。有關政府資訊公開之管考（評鑑）制度，可以如何與現行之檔案管考制度結合？</p>	<p>由承辦或主管機關在檔案歸檔時，依業務的性質及政府資訊公開法中的規定，選擇這項資訊是否應與公開，並且定期上傳至要求的平台或資料庫中。當然這必須經由修法來規定，還有完善的教育訓練制度。</p> <p>(2)由中央設立一完整分類的平台，並由各地方政府研考會統一接受所轄各機關檔案管理單位的資訊，資訊在整理後，在此一平台前端公告。</p> <p>(3)由中央定訂考核標準，由各機關每年定期進行自行考評，並每年授權各地方研考單位進行評鑑。當然這個部分可直接和檔案管理的部分彙整在一起。</p> <p>(4)每年由公正第3單位進行檢視，並視度提出建議及改善措施。(funke, A5-4)</p>
<p>實務議題： 民眾 e 管家、企業 e 幫手上路 資訊服務更加透明。</p>	<p>在大多數情況下，貴機關因應被動公開資訊申請程序，所需應用到電子化的行政流程階段為何？哪一部份的電子化成效較佳、抑或有待加強？</p>	<p>除了建構提供服務的平台外，該平台所提供的服務是否實用、是否真的便民亦是讓民眾願意使用的重點！就像政府推動自然人憑證多年，目前僅申報所得稅較為普遍，但其他功能則效果不彰。舉例而言，以自然人憑證申請的各種謄本(例如：戶籍謄本)電子檔，鮮少有機關接受其有效性，或少有機關具備驗證該電子檔的設備或技術，致使謄本電子化的接受度不高，民眾還是得親自到行政機關申請紙本謄本。因此，建構便利的平台與提供服務的實用性同樣為政府 E 化的關鍵。(silvercat, 實務 4-11)</p>

主題	副標	回應內容
法制議題： 環評資訊應公開？	請問政府機關業務報告（如環境影響評估報告）是否應主動公開？	現今民意高漲，魚與熊掌不能兼得，民意希望兩者兼得，不能破壞環境又要經濟好轉，就像我家製造的垃圾要政府幫我處理，但垃圾場不能設在我家附近，焚化爐不能蓋在我家附近，那麼民眾要政府怎樣處理這個垃圾，隨便都好就是不能在我家附近會影響我們的生活品質，鄰近國家焚化爐不是蓋在社區裡，也不會造成污染，這就是政府與民眾之間的溝通協調，政府的環評公開與民眾確實的監督才是互利。（陳 xx，法制 1-7）

#### （五） 贊成但未述及理由

回應內容單純表示贊成或同意其他回應者之看法，而為述及理由或原因。本論壇於發言守則即已說明「多次無意義推/噓文、惡意推/噓文者，經糾舉仍未改善者，應予停權。禁止發表內容相似文、無內容文、一行文，或與本版主題不符之文章。」然而，仍有17.02%的論壇回應者的回應內容犯此錯誤。實例如下：

贊成公開環評資料（a8v8ws8v8ws，法制 1-1）

同意以上大家的說法（23167586cc，法制 1-16）

當然應該公開，沒什麼疑問吧？（chinku，法制 1-20）

#### （六） 不贊成但未述及理由

回應內容單純不贊成或不同意其他回應者之看法，而未述及理由或原因，範例如下：

可不公開,但須謹慎（lih823，法制 4-18）

## 第四節 線上論壇內容分析

本論壇在議題討論的設計，主要是區分為課責面、實務面、法制面三個討論專區。而在網頁上的編排與呈現，在線上言論整體統計概述方面，則是區分為討論區以及個案兩部份來探討，而參與者回應言論的統計日期則是截至9月10日為止。

本論壇在議題討論的設計，主要是區分為課責面、實務面、法制面三個討論專區。如前所述，在線上言論整體統計概述方面，則是區分為討論區以及個案兩部份來探討，而參與者回應言論的統計日期截至9月10日。討論區部份的統計數據則如表4-12所示。

### 一、討論區部份

表 4-12 政府資訊公開意見交流論壇討論區統計數據表

資訊公開【課責議題】探討區				
討論主題名稱	回覆數	回覆數百分比	觀看數	觀看數百分比
1. <a href="#">機密無限上綱 更須資訊公開</a>	18	26.0	432	21.9
2. <a href="#">人本教科書公開案 最高行政法院發回更審</a>	12	17.4	389	19.7
3. <a href="#">資訊公開淪口號 環團有氣無處訴</a>	12	17.4	320	16.3
4. <a href="#">公營事業商業機密...噓</a>	13	18.9	353	17.9
5. <a href="#">主管機關、監督機關</a>	10	14.5	311	15.9
6. <a href="#">其他相關主題開放式討論版</a>				
子題： <a href="#">其他相關主題</a>	4	5.8	163	8.3
總計	69	100	1968	100

資訊公開【實務議題】探討區				
討論主題名稱	回覆數	回覆數百分比	觀看數	觀看數百分比
1. <a href="#">資訊不公開 18 處危險山坡地社區 購屋地雷</a>	63	27.8	1441	24.8
2. <a href="#">揭弊英雄史東 在台灣也沒轍</a>	23	10.1	624	10.7
3. <a href="#">自救會自救 拒供罹癌資料 鹽埕人告國健局</a>	29	12.8	616	10.6
4. <a href="#">民眾 e 管家、企業 e 幫手上路 資訊服務更加透明</a>	33	14.7	811	13.9
5. <a href="#">公開資訊 政院部會繳了半張白卷</a>	18	7.9	576	9.9
6. <a href="#">善用資訊法 讓民智廣開</a>	27	11.9	678	11.6
討論主題名稱	回覆數	回覆數百分比	觀看數	觀看數百分比
7. <a href="#">其他相關主題開放式討論版</a>				
第一節 子題: <a href="#">救護車執行勤務，應予收費之討論</a>	5	2.3	172	2.9
第二節 子題: <a href="#">重大案件審理(如國務機要費)完畢後,是否應該公開?</a>	10	4.5	242	4.2
第三節 子題: <a href="#">有關中科四期環評資訊</a>	0	0	63	1.2
第四節 子題: <a href="#">註冊會員認證碼是否可以簡單化</a>	4	1.8	164	2.8
第五節 子題: <a href="#">立法院預算中心研究報告應公開</a>	7	3.1	198	3.5
第六節 子題: <a href="#">建議政府完整開放如新流感疫情及腸病毒疫情</a>	7	3.1	225	3.9

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

總計	226	100	5810	100
<b>資訊公開【法制議題】探討區</b>				
討論主題名稱	回覆數	回覆數百分比	觀看數	觀看數百分比
1. <a href="#">環評資訊應公開？</a>	76	27.7	1426	24.9
2. <a href="#">汙染場址資訊該如何公開？</a>	32	11.6	743	13.0
3. <a href="#">特種基金資訊應主動公開？</a>	32	11.6	682	11.9
4. <a href="#">特種基金資訊應主動公開？</a>	31	11.3	647	11.3
討論主題名稱	回覆數	回覆數百分比	觀看數	觀看數百分比
5. <a href="#">ECFA 內容可以不公開嗎？</a>	56	20.5	1172	20.5
6. <a href="#">其他相關主題開放式討論版</a>				
二、子題： <a href="#">收賄法官譜判決，是否應全數公開</a>	23	8.5	532	9.3
三、子題： <a href="#">台灣政府的負債到底多少？應完整公開</a>	5	1.8	67	1.3
四、子題： <a href="#">中科三四期勒令停工／友達怨嘆：還不能在台投資？</a>	13	4.7	287	5.0
五、子題： <a href="#">簽合作協定名稱重要還是實質內容重要</a>	6	2.3	161	2.8
總計	274	100	5717	100

在資訊公開三個討論專區中，資訊公開【課責議題】探討區的回覆文章總數為69則，總觀看數為1968次，其中以主題1「機密無限上綱 更須資訊公開」回覆文章18則，觀看數432次為最多，其回覆文章比例為26.0%，觀看數百分比為21.9%。

資訊公開【實務議題】探討區的回覆文章總數則為226則，總觀看數為5810次；其中以主題1「資訊不公開 18處危險山坡地社區 購屋地雷」回覆文

章63則，觀看數1441次為最多，其回覆文章比例則為27.8%，觀看數百分比為24.8%。

資訊公開【法制議題】探討區的回覆文章總數為274則，總觀看數為5717次，其中以主題1「環評資訊應公開？」回覆文章76則，觀看數1426次為最多，其回覆文章比例為27.7%，觀看數百分比為24.9%。

綜上所述，以本論壇討論專區的觀看次數來看，是以資訊公開【實務議題】探討區最引起參與者的注意，其觀看數共有5810次；但資訊公開【法制議題】探討區的總觀看數5717次，其實也與實務討論區的觀看數相差不多；相較於較晚呈現之資訊公開的課責議題，公務人員對於資訊公開的實務以及法制議題可能是較感興趣的。

在參與者回覆文章的次數上，是以資訊公布【法制議題】專區為最多，共有回覆文章274則；而資訊公開【課責議題】專區在回覆文章數同樣也是最少的，其回覆文章總數只有69則。對於這種情形。除了該面向公告於網站上時序上的影響者外階段，本研究推論可能是因為公務人員本身就是課責面向所影響的當事人，課責議題的相關討論是有可能直接影響到公務人員本身的權利與職務；或許因此使得公務人員對於此面向的討論，沒有像其他兩個討論區那樣的熱烈。

## 二、 個案部份

在論壇參與者的統計，同樣截至2010年9月10日為止，共有310位論壇參與者完成註冊的程序。對於參與者的機關層級、服務年資以及目前機關服務年資之統計，分別如下表4-13，表4-14以及表4-15所示。而前述三表中所指的「其他」，是指參與者所屬機關可能非屬本研究所區分的機關層級中，參與者身分可能是公立學校之教師、學生或是一般民眾...等；「遺漏」則代表參與者未告知該項資訊。因此在人數百分比的計算上，是以總人數扣除「遺漏次數」的人數來加以計算。

### (一) 機關層級

在論壇參與者所屬機關之部份，本研究主要將機關層級區分為中央一級機關(如五院)、中央二級機關(如各部會)、中央三級機關(如各部會局署行處法院所屬一級機關)、中央四級機關(如各部會局署行處法院所屬二級機關)、中央五級機關(如事業機構所屬二級機關)、地方政府與地方議會、地方區/鄉鎮市機關以及其他八種。

而在相關數據的統計中，以所屬機關為地方政府與地方議會的參與者為最多，共有112人，其比例佔總人數的37.7%；人數比例第二高的則是屬於地方區/鄉鎮市機關層級的參與者，共有83位，其人數比例為28%；而以中央一級機關(如五院)的參與者為最少，並沒有任何參與者的機關層級是屬於中央一級機關(如五院)的。由此可知，本論壇有超過60%的參與者，其所屬機關層級是屬於地方層級的機關。

表 4-13 政府資訊公開意見交流論壇參與者機關層級統計表

機關層級	人數(人)	百分比(%)
中央一級機關(如五院)	0	0
中央二級機關(如各部會)	12	4.1
中央三級機關(如各部會局署行處法院所屬一級機關)	23	7.8
中央四級機關(如各部會局署行處法院所屬二級機關)	20	6.8
中央五級機關(如事業機構所屬二級機關)	7	2.4
地方政府與地方議會	112	37.7
地方區/鄉鎮市機關	83	28.0
其他	39	13.2
遺漏次數	14	
總計	310	100

## (二) 公務人員服務年資

論壇參與者在公務人員服務年資的部份，主要以5年作為一個統計區間之區隔。在論壇參與者中，是以服務年資為1~5年者為最多，共有80人，共占總參與人數的27.9%；人數次高的區間則屬於服務6~10年者，共有56人，比例約為總參與人數的20%。整體而言，本論壇參與者只有6.3%的比例服務是不滿1年。由此可知，本論壇大部份的參與者對於整體公部門運作是有一定程度的認識，而其提出的言論對於當前公部門運作狀況與描述，具有一定的有效性。

表 4-14 政府資訊公開意見交流論壇參與者公務人員服務年資統計表

公務人員服務年資	人數(人)	百分比(%)
服務不滿1年	18	6.3
服務1~5年	80	27.9
服務6~10年	56	19.5
服務11~15年	44	15.3
服務16~20年	45	15.7
服務21~25年	23	8.0
服務26~30年	18	6.3
服務31年以上	3	1.0
遺漏次數	23	
總計	310	100

## (三) 目前機關服務年資

論壇參與者在公務人員服務年資的部份，同樣以5年作為一個統計區間之區隔。在論壇參與者中，是以服務年資為1~5年者為最多，共有141人，共占總參與人數的48.8%；人數次高的區間則屬於服務6~10年者，共有55人，比例約為總參與人數的19.0%。只有5.5%比例的公務人員服務是不滿1年；由此推論，本論壇大部份的參與者對於目前服務機關的資訊公開與業務運作，

同樣有一定程度的認識，而其提出的言論對於公部門實際運作現況與經驗，一樣具有效度。

表 4-15 政府資訊公開意見交流論壇參與者目前機關服務年資統計表

目前機關服務年資	人數（人）	百分比（%）
服務不滿 1 年	16	5.5
服務 1~5 年	141	48.8
服務 6~10 年	55	19.0
服務 11~15 年	31	10.7
服務 16~20 年	26	9.0
服務 21~25 年	12	4.2
服務 26~30 年	7	2.4
服務 31 年以上	1	0.4
遺漏次數	21	
總計	310	100

## 第五節 高度參與者意見分析

為了更瞭解公務人員對我國政府資訊公開現況的意見與看法，研究團隊特別針對參加線上論壇高度參與者研擬「線上政府資訊公開的規則訂定：線上論壇參與者問卷（附錄六）」，並進行問卷調查。主要探討是想探討高度參與者對於政府資訊內容公開的必要性、現況的看法和疑慮、資訊公開的目標階段可行性、如何有效提升資訊公開與傳遞途徑，以及個人在公務與非公務上使用資訊之目的和頻率等問題。

本問卷係經由專家學者的討論與修改後，於2010年10月12日始正式發放，基於本研究線上論壇的註冊平台是以電子信箱為連繫方式，所以本研究

擇以電子郵寄方式進行電子檔問卷之發放，總計發放32份，問卷回收日於2010年10月30日止回收完畢，問卷的回收共有25份，回收率為78%。問卷調查期間，為提高回收率，將原本預計2010年10月25日回收日延長至10月30日，並以一次電子郵件催收。而針對25份問卷的有效判定，主要以問卷是否超過半數題目未填答為標準，因此回收問卷經整理後，僅只有1份問卷漏答了1題題目，其餘問卷皆完整回答所有題目，總計有效問卷數為25份。相關分析則如下所述。

#### 一、高度參與者基本狀況（服務機關年資）

依據表4-16與圖4-5顯示，可得知本次高度參與者之機關服務年資，以服務年資為1~5年以及6~10年的公務人員為主，各佔24.0%；服務年資為11~15年者，佔約20.4%，而後是年資為6~10年佔約17.2%。

表 4-16 受訪者之機關服務年資次數分配

您於機關服務的年資 ____ 年。 (n=25)		
次數 (百分比)	次數	百分比
未滿 1 年	2	8.0%
1~5 年	6	24.0%
6~10 年	6	24.0%
11~15 年	5	20.0%
16~20 年	4	16.0%
21~25 年	2	8.0%
總和	25	100%

有效樣本數：25；遺漏值：0

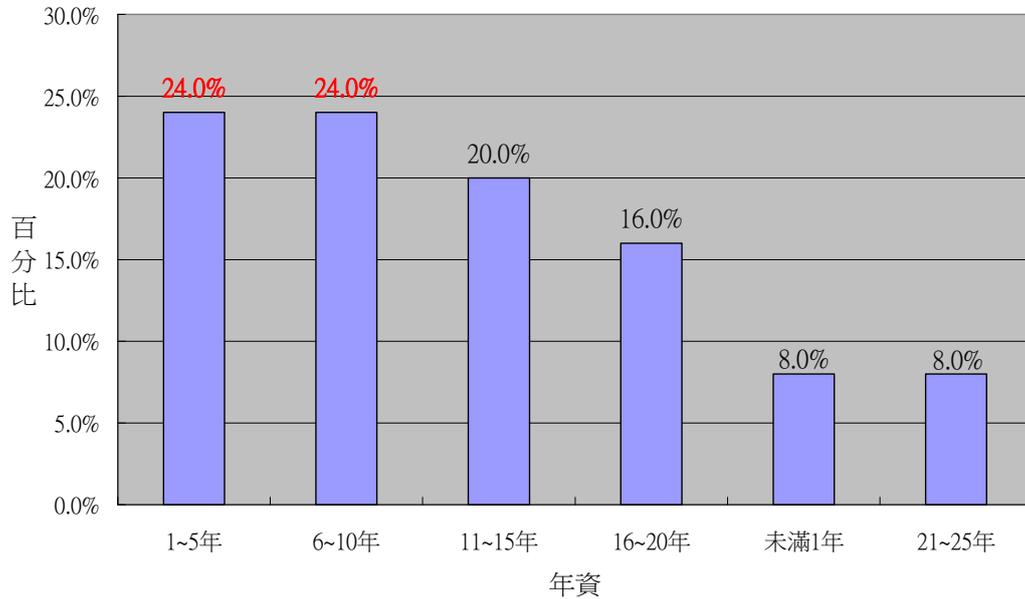


圖 4-5 受訪者之機關服務年資比例圖

## 二、問卷分析情況

### (一) 資訊公開的內容

依據表4-17所示，超過六成的高度參與者，認為我國目前資訊公開的內容，如「機關政策執行過程相關的資訊」、「機關政策成果相關的資訊」、「機關會議紀錄」、「機關委外招標相關的資訊」、「與特定群體利益攸關的資訊」、「社會中存有多元歧見的資訊」、「除網站資訊公開專區外，公開機關核心業務資訊」、「機關網站公開資訊的點閱與使用狀況」以及「被動資訊申請准駁原由與結果的說明」等十項，其資訊公開是必要的。其中，有32.0%的高度參與者表示「非常必要」公開機關委外招標相關的資訊。然而，有五成的高度參與者，認為「機關計畫研擬相關的資訊」、「機關內部作業流程的資訊」、「法律未明文規範為機密的資訊」等方面的資訊，是屬於不必要的公開的項目。特別在「與個人資訊隱私攸關的資訊」此項目上，高達八成的高度參與者強烈認為該項資訊不必要公開。

表 4-17 政府機關資訊公開內容必要性之次數分配表

1、請問您認為，下列政府資訊內容公開的必要性為何？（n=25）								
次數 (百分比)	個數		非常不 必要	不必要	有點不 必要	有點必 要	必要	非常必 要
	有 效 的	遺 漏 值						
機關計畫研擬相關 的資訊	25	0	1 (4.0%)	3 (12.0%)	8 <b>(32.0%)</b>	4 (16.0%)	7 (28.0%)	2 (8.0%)
機關政策執行過程 相關的資訊	25	0	0 (0.0%)	2 (8.0%)	4 (16.0%)	6 (24.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	2 (8.0%)
機關政策成果相關 的資訊	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	2 (8.0%)	14 <b>(56.0%)</b>	8 (32.0%)
機關內部作業流程 的資訊	25	0	2 (8.0%)	5 (20.0%)	8 <b>(32.0%)</b>	7 (28.0%)	2 (8.0%)	1 (4.0%)
機關會議紀錄	25	0	1 (4.0%)	4 (16.0%)	5 (20.0%)	8 <b>(32.0%)</b>	6 (24.0%)	1 (4.0%)
機關委外招標相關 的資訊	25	0	1 (4.0%)	1 (4.0%)	2 (8.0%)	3 (12.0%)	10 <b>(40.0%)</b>	8 (32.0%)
與個人資訊隱私攸 關的資訊	25	0	10 <b>(40.0%)</b>	10 <b>(40.0%)</b>	2 (8.0%)	1 (4.0%)	2 (8.0%)	0 (0.0%)
與特定群體利益攸 關的資訊	25	0	0 (0.0%)	2 (8.0%)	3 (12.0%)	6 (24.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	3 (12.0%)
社會中存有多元歧 見的資訊	25	0	0 (0.0%)	1 (4.0%)	4 (16.0%)	8 <b>(32.0%)</b>	7 (28.0%)	5 (20.0%)
法律未明文規範為 機密的資訊	24	1	4 <b>(16.0%)</b>	5 <b>(20.0%)</b>	5 <b>(20.0%)</b>	6 <b>(24.0%)</b>	3 (12.0%)	1 (4.0%)
除網站資訊公開專 區外，公開機關核心 業務資訊	25	0	1 (4.0%)	5 (20.0%)	4 (16.0%)	4 (16.0%)	10 <b>(40.0%)</b>	1 (4.0%)

1、請問您認為，下列政府資訊內容公開的必要性為何？（n=25）								
次數 (百分比)	個數		非常不 必要	不必要	有點不 必要	有點必 要	必要	非常必 要
	有 效 的	遺 漏 值						
機關網站公開資訊 的點閱與使用狀況	25	0	0 (0.0%)	1 (4.0%)	3 (12.0%)	5 (20.0%)	13 <b>(52.0%)</b>	3 (12.0%)
被動資訊申請所涉 機關與單位	25	0	10 (40.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 <b>(36.0%)</b>	4 (16.0%)	2 (8.0%)
被動資訊申請准駁 原由與結果的說明	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (20.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	7 (28.0%)	2 (8.0%)

「其他」說明：公民參與與資訊取得有正相關且政府政策計畫等資訊公開對公民

## （二） 資訊公開的實施現況

依據表4-18所示，可發現超過六成的高度參與者，普遍同意我國目前政府機關資訊公開有以下困境出現：「既有資訊公開法規內容不明確」、「政府機關與人員對相關法律的瞭解不足」、「政府資訊相關法規之間的適用性矛盾」、「公開資訊的可閱讀性不佳」、「公開資訊的正確性不足」、「機關缺乏資訊公開專責人力」、「各機關資訊建檔的規格不一」、「政府公開資訊與否受人為裁量的過度影響」、「不同機關之間不願分享資訊」、「政府資訊公開對公務人員無績效的誘因」、「社會對公開資訊的運用與討論不理性」等。

由此可知，目前我國資訊公開的困境，可歸納為以下兩個面向：

- 1、法規面：資訊公開法有規範內容不明確、以及有法規適用性矛盾的情況產生。
- 2、執行面：政府資訊公開對於公務人員因無績效誘因，誘使公務人員主動瞭解其內容，而導致資訊公開的執行機關與人員對於資訊公開認知普遍不足，在公開的內容、方式、資訊正確性，以及專責人力配置等方面均出現問題。

表 4-18 政府機關資訊公開現況之次數分配表

2.依據您對我國政府資訊公開實施現況的了解，表達對下列各說法的意見：(n=25)								
次數 (百分比)	個數		完全不 符合	部分不 符合	有點不 符合	有點符 合	部分符 合	完全符 合
	有效 的	遺 漏 值						
既有資訊公開法規 範內容不明確	25	0	0 (0.0%)	1 (4.0%)	5 (20.0%)	13 <b>(52.0%)</b>	6 (24.0%)	0 (0.0%)
政府機關與人員對 相關法律的瞭解不 足	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	13 <b>(52.0%)</b>	9 (36.0%)	2 (8.0%)
政府資訊相關法規 之間的適用性矛盾 (如，政府資訊公開 法、檔案法、國家機 密保護法、個資法 等)	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (16.0%)	15 <b>(60.0%)</b>	5 (20.0%)	1 (4.0%)
公開資訊的可閱讀 性不佳	25	0	0 (0.0%)	1 (4.0%)	5 (20.0%)	13 <b>(52.0%)</b>	5 (20.0%)	1 (4.0%)
公開資訊的正確性 不足	25	0	0 (0.0%)	1 (4.0%)	8 (32.0%)	10 <b>(40.0%)</b>	5 (20.0%)	1 (4.0%)
機關缺乏資訊公開 專責人力	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	9 <b>(36.0%)</b>	7 (28.0%)	7 (28.0%)
各機關資訊建檔的 規格不一	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	8 (32.0%)	9 <b>(36.0%)</b>	6 (24.0%)
政府公開資訊與否 受人為裁量的過度 影響	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (16.0%)	6 (24.0%)	12 <b>(48.0%)</b>	3 (12.0%)
不同機關之間不願			0	1	3	7	10	4

2.依據您對我國政府資訊公開實施現況的了解，表達對下列各說法的意見：（n=25）								
次數 (百分比)	個數		完全不 符合	部分不 符合	有點不 符合	有點符 合	部分符 合	完全符 合
	有效 的	遺 漏 值						
分享資訊	25	0	(0.0%)	(4.0%)	(12.0%)	(28.0%)	<b>(40.0%)</b>	(16.0%)
政府資訊公開增加 公務人員的業務壓 力	25	0	(0.0%)	(4.0%)	(20.0%)	<b>(40.0%)</b>	(24.0%)	(12.0%)
政府資訊公開對公 務人員無績效的誘 因	25	0	(0.0%)	(8.0%)	(20.0%)	<b>(40.0%)</b>	(16.0%)	(16.0%)
社會對公開資訊的 運用與討論不理性	25	0	(0.0%)	(0.0%)	(16.0%)	(24.0%)	(40.0%)	(20.0%)

### （三） 資訊公開的疑慮

公務人員對於政府資訊是否需要公開，均持有各方面的疑慮。依據表4-19所示，超過五成的高度參與者，表示同意對目前資訊公開的疑慮如「政府資訊公開法的規範籠統且不明確」、「主動公開的資訊是民眾所不需要的」、「公開資訊會危害特定關係人的利益」、「公開資訊會被有心人士與團體操弄」、「公開資訊會造成社會多元意見的衝突」等看法。另外，亦有五成的高度參與者認為公開資訊會不利於特定政策推動，也會影響經濟市場的穩定狀況。由此可知，資訊公開是一體兩面各有利弊的措施，原則是公開有利於大眾利益的資訊為主，所以在公開之前應該考量其中的利害關係。

表 4-19 政府公開資訊疑慮之次數分配表

3.請問您對下謝各種對政府公開資訊之疑慮的看法為何？(n=25)								
次數 (百分比)	個數		非常不 同意	不同意	有點不 同意	有點同 意	同意	非常 同意
	有 效 的	遺 漏 值						
政府資訊公開法的 規範籠統且不明確	25	0	0 (0.0%)	1 (4.0%)	4 (16.0%)	15 <b>(60.0%)</b>	4 (16.0%)	1 (4.0%)
主動公開的資訊是 民眾所不需要的	25	0	0 (0.0%)	4 (16.0%)	7 (28.0%)	9 <b>(36.0%)</b>	5 (20.0%)	0 (0.0%)
公開資訊會危害特 定關係人的利益	25	0	1 (4.0%)	2 (8.0%)	8 <b>(32.0%)</b>	8 <b>(32.0%)</b>	4 (16.0%)	2 (8.0%)
公開資訊會不利於 特定政策推動	25	0	1 (4.0%)	2 (8.0%)	10 <b>(40.0%)</b>	7 (28.0%)	4 (16.0%)	1 (4.0%)
公開資訊會被有心 人士與團體操弄	25	0	0 (0.0%)	3 (12.0%)	6 (24.0%)	4 (16.0%)	9 <b>(36.0%)</b>	3 (12.0%)
公開資訊會造成社 會多元意見的衝突	25	0	1 (4.0%)	3 (12.0%)	5 (20.0%)	8 <b>(32.0%)</b>	6 (24.0%)	2 (8.0%)
公開資訊會影響經 濟市場的穩定	25	0	0 (0.0%)	6 (24.0%)	13 <b>(52.0%)</b>	3 (12.0%)	2 (8.0%)	1 (4.0%)

#### (四) 資訊公開的目標與作法

為促使我國政府資訊公開更加落實，有關各目標階段實施的可行性依據表4-20所示，超過四成的高度參與者，認為在1-3年內有關「所有政府機關網站皆設置資訊公開專區」、「充實政府機關網站資訊公開專區內容」、「定期追蹤與統計政府網站公開資訊的點閱情況」、「提升機關網站後端行政與資訊公開的流程搭配」、「調查民眾對公開資訊的需求與使用意見」、「設置被動公開資訊的准駁的標準程序與機制」、「依各機關業務內容建立可公

開資訊的目錄」等項目，是可達成公開目標的。另外，亦有超過四成的高度參與者，表示有關「使機關首長重視機關資訊公開的實施」、「由機關高層建立內部跨單位協調的機制」、「修法確立我國政府資訊公開的主管機關與權責」、「訂定政府機關資訊公開施行細則」等方面之目標，則需要3-5年的時間來達成。

表 4-20 政府機關資訊公開目標的階段可行性之次數分配表

4、請問您認為，下列各項我國政府資訊公開之目標的階段可行性為何？(n=25)							
次數 (百分比)	個數		1年內可 行	1-3年可 行	3-5年可 行	5年以上 可行	不可行
	有效 值	遺 漏 值					
所有政府機關網站皆設置 資訊公開專區	25	0	2 (8.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	7 (28.0%)	3 (12.0%)	2 (8.0%)
充實政府機關網站資訊公 開專區內容	25	0	1 (4.0%)	14 <b>(56.0%)</b>	4 (16.0%)	6 (24.0%)	0 (0.0%)
定期追蹤與統計政府網站 公開資訊的點閱情況	25	0	6 (24.0%)	12 <b>(48.0%)</b>	5 (20.0%)	2 (8.0%)	0 (0.0%)
提升機關網站後端行政與 資訊公開的流程搭配	25	0	2 (8.0%)	12 <b>(48.0%)</b>	7 (28.0%)	4 (16.0%)	0 (0.0%)
調查民眾對公開資訊的需 求與使用意見	25	0	4 (16.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	8 (32.0%)	2 (8.0%)	0 (0.0%)
設置被動公開資訊的准駁 的標準程序與機制	25	0	2 (8.0%)	13 <b>(52.0%)</b>	8 (32.0%)	2 (8.0%)	0 (0.0%)
依各機關業務內容建立可 公開資訊的目錄	25	0	1 (4.0%)	13 <b>(52.0%)</b>	10 (40.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)
使機關首長重視機關資訊 公開的實施	25	0	3 (12.0%)	8 (32.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	3 (12.0%)	0 (0.0%)

4、請問您認為，下列各項我國政府資訊公開之目標的階段可行性為何？（n=25）							
次數 (百分比)	個數		1年內可 行	1-3年可 行	3-5年可 行	5年以上 可行	不可行
	有效 值	遺 漏 值					
由機關高層建立內部跨單位協調的機制	25	0	2 (8.0%)	8 (32.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	4 (16.0%)	0 (0.0%)
修法確立我國政府資訊公開的主管機關與權責	25	0	1 (4.0%)	7 (28.0%)	12 <b>(48.0%)</b>	5 (20.0%)	0 (0.0%)
訂定政府機關資訊公開施行細則	25	0	0 (0.0%)	10 (40.0%)	12 <b>(48.0%)</b>	3 (12.0%)	0 (0.0%)

而為了達到上述資訊公開之目標，探討實際措施的必要性，依據表4-21所示，超過六成的高度參與者，認為「透過行政命令對各機關訂定資訊公開獎懲辦法」、「修改與整合政府資訊公開有關的相關法規」、「透過修法確立政府資訊公開的主管機關與其權責」、「對政府資訊公開法進行更詳盡的補充解釋」、「運用單一網路平台整合跨機關公開資訊」、「依機關業務特性建立各類機關應公開資訊的目錄」、「由教育訓練轉變公務人員的資訊公開態度與作法」、「結合民眾熟悉的資訊取得管道來推廣公開資訊」、「運用司法、監察權監督機關資訊公開」、「由非政府的獨立機構評估機關資訊公開」、「要求各機關對資訊公開成果提出年度執行報告」等資訊公開的作法是「有必要的」。

另外，有關探討資訊公開各個傳播途徑方面，依據表4-22所示，超過七成的高度參與者，認為透過「由現場實體公告機制公開資訊」、「結合大眾傳播媒體公開資訊」、「結合地方鄰里社群來宣導與公開資訊」、「召開公聽會公開特定的政策資訊」、「由政策執行過程所涉各級機關網站公開資訊」、「由政府網站資訊公開專區公開資訊」、「由政府網站相關功能來公開資訊」、「由非政府機關的網站來公開資訊」、「新興社群微博機制的宣導與公開資訊」等途徑來公開政府資訊的作法是「有必要的」。

綜合上述的討論，可發現目前資訊公開由於較不受公務人員重視，因而無法很快的達成各項資訊公開的目標。然而，為了使資訊公開更加落實，除了須對資訊公開法進行修法外，也必須對各執行機關制性相關的獎懲規定，增加公務人員執行面的誘因，同時提供相關的教育訓練。另外，在公開途徑方面，無論透過網路或非網路等途徑，均有助於政府資訊公開的各項目標。

表 4-21 提升政府資訊公開之做法的必要性之次數分配表

5.請問您認為，下列各項提升政府資訊公開之做法的必要性為何？(n=25)								
次數 (百分比)	個數		非常不 必要	不必要	有點不 必要	有點必 要	必要	非常必 要
	有 效的	遺 漏 值						
透過行政命令對各機關訂定資訊公開獎懲辦法	25	0	0 (0.0%)	1 (4.0%)	2 (8.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	9 (36.0%)	2 (8.0%)
修改與整合政府資訊公開有關的相關法規	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	5 (20.0%)	16 <b>(64.0%)</b>	2 (8.0%)
透過修法確立政府資訊公開的主管機關與其權責	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	6 (24.0%)	10 <b>(40.0%)</b>	8 (32.0%)
對政府資訊公開法進行更詳盡的補充解釋	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	6 (24.0%)	15 <b>(60.0%)</b>	3 (12.0%)
運用單一網路平台整合跨機關公開資訊	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	5 (20.0%)	14 <b>(56.0%)</b>	5 (20.0%)
依機關業務特性建	25	0	0	0	1	6	14	4

5.請問您認為，下列各項提升政府資訊公開之做法的必要性為何？(n=25)								
次數 (百分比)	個數		非常不 必要	不必要	有點不 必要	有點必 要	必要	非常必 要
	有 效 的	遺 漏 值						
立各類機關應公開 資訊的目錄			(0.0%)	(0.0%)	(4.0%)	(24.0%)	<b>(56.0%)</b>	(16.0%)
由教育訓練轉變公 務人員的資訊公開 態度與作法	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	4 (16.0%)	13 <b>(52.0%)</b>	6 (24.0%)
結合民眾熟悉的資 訊取得管道來推廣 公開資訊	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (12.0%)	5 (20.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	6 (24.0%)
運用司法、監察權監 督機關資訊公開	25	0	0 (0.0%)	2 (8.0%)	3 (12.0%)	5 (20.0%)	10 <b>(40.0%)</b>	5 (20.0%)
由非政府的獨立機 構評估機關資訊公 開	24	1	0 (0.0%)	2 (8.0%)	3 (12.0%)	9 (36.0%)	8 <b>(32.0%)</b>	3 (12.0%)
要求各機關對資訊 公開成果提出年度 執行報告	25	0	0 (0.0%)	3 (12.0%)	5 (20.0%)	7 (28.0%)	8 <b>(32.0%)</b>	2 (8.0%)

表 4-22 資訊公開之傳播途徑的必要性之次數分配表

6.請問您認為，下列政府資訊公開之傳播途徑的必要性為何？(n=25)								
次數 (百分比)	個數		非常不 必要	不必 要	有點不 必要	有點必 要	必要	非常必 要
	有效 的	遺 漏 值						
由現場實體公告機 制公開資訊	25	0	1 (4.0%)	0 (0.0%)	6 (24.0%)	10 <b>(40.0%)</b>	7 (28.0%)	1 (4.0%)
結合大眾傳播媒體 公開資訊	25	0	0 (0.0%)	1 (4.0%)	6 (24.0%)	8 (32.0%)	9 <b>(36.0%)</b>	1 (4.0%)
結合地方鄰里社群 來宣導與公開資訊	25	0	0 (0.0%)	1 (4.0%)	5 (20.0%)	8 (32.0%)	10 <b>(40.0%)</b>	1 (4.0%)
召開公聽會公開特 定的政策資訊	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (16.0%)	9 (36.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	1 (4.0%)
由政策執行過程所 涉各級機關網站公 開資訊	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	7 (28.0%)	13 <b>(52.0%)</b>	3 (12.0%)
由政府網站資訊公 開專區公開資訊	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (24.0%)	14 <b>(56.0%)</b>	5 (20.0%)
由政府網站相關功 能來公開資訊(如， 電子報訂閱、多媒體 播放等)	25	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	3 (12.0%)	16 <b>(64.0%)</b>	4 (16.0%)
由非政府機關的網 站來公開資訊	25	0	0 (0.0%)	2 (8.0%)	7 (28.0%)	6 (24.0%)	9 <b>(36.0%)</b>	1 (4.0%)
新興社群微博機制 的宣導與公開資訊 (如，blog, facebook, MSN 等)	25	0	2 (8.0%)	2 (8.0%)	5 (20.0%)	5 (20.0%)	11 <b>(44.0%)</b>	0 (0.0%)

(五) 個人對網站的使用情況

有關個人對網站的使用情況，主要探討受訪者因公務需求（限過去半年來，即99/4中-99/10月中）、非因公務需求（個人需求）等因素，使用（含點閱、或下載）政府機關網站最主要之目的或次數情況。

依據表4-23所示，88.0%的高度參與者非因公務需求而使用政府機關網站，其最主要之目的分別為「取得資訊服務」。其餘如「反映意見」、「抱怨申訴」、「特定政策建議」、「與其他民眾互動溝通」等。

另外，表4-24數據顯示，過去半年來（99/4中-99/10月中）四成的高度參與者因公務需求，而在政府機關網站使用有關「與機關業務相關法規」、「施政計畫」、「業務統計」、「施政報告/研究報告」等資訊的頻率為1-5次。而有關「組織職掌」、「施政報告/研究報告」、「預算」、「決算」、「公共工程採購契約」等方面的資訊查詢超過五成的高度參與者表示其使用的頻率為0次。

最後，根據表4-25所示，過去半年來（99/4中-99/10月中）有72.0%的高度參與者非因公務需求，使用「與機關業務相關法規」的資訊為1-5次，48.0%的高度參與者亦會使用有關「組織職掌」的資訊。然而，在其他方面的資訊，各有超過五成的參與者表示不會使用「施政計畫」、「業務統計」、「施政報告/研究報告」的相關資訊；超過七成者對於「預算」、「決算」、「公共工程採購契約」等方面的資訊在過去半年來的使用次數是0次。

綜上討論，可知公務人員在政府網站上使用資訊的主要目的，是為了取得特定的資訊。有關政府機關業務法規、施政計畫/報告、業務統計等方面的資訊，常因公務需求而在其他政府機關網站被點閱或下載。若非因公務需求，有關政府機關業務法規與組織的執掌方面的資訊則較常被使用。不過依照該數據顯示，可發現無論是否因公務需求，我國政府機關之公務人員在過去半年內對於其他機關各項資料的使用次數均明顯偏低。

表 4-23 政府機關資訊公開現況之次數分配

13.請問，您非因公務需求而使用政府機關網站最主要之目的是為了？ (n=25)		
項 目	次 數	百分比
取得資訊服務	22	88.0%
申辦服務	3	12.0%
反映意見	0	0.0%
抱怨申訴	0	0.0%
特定政策建議	0	0.0%
與其他民眾互動溝通	0	0.0%
其它(請說明)	0	0.0%
總數	25	100.0%

表 4-24 因公務需求使用網站頻率之次數分配表

14.請問過去半年來（99/4 中-99/10 月中），您因公務的需求，而使用（含點閱、或下載）其他政府機關網站公開資訊的頻率為何？（n=25）								
次數 (百分比)	個數		0 次	1-5 次	6-9 次	10-14 次	5-20 次	20 次以上
	有效的	遺漏值						
與機關業務相關法規	25	0	2 (8.0%)	9 <b>(36.0%)</b>	4 (16.0%)	1 (4.0%)	3 (12.0%)	6 (24.0%)
組織職掌	25	0	6 <b>(24.0%)</b>	3 (12.0%)	1 (4.0%)	3 (12.0%)	1 (4.0%)	1 (4.0%)
施政計畫	25	0	7 (28.0%)	8 <b>(32.0%)</b>	5 (20.0%)	2 (8.0%)	1 (4.0%)	2 (8.0%)
業務統計	25	0	6 (24.0%)	12 <b>(48.0%)</b>	3 (12.0%)	1 (4.0%)	2 (8.0%)	1 (4.0%)
施政報告/研究報告	25	0	10 <b>(40.0%)</b>	10 <b>(40.0%)</b>	3 (12.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
預算	25	0	17 <b>(68.0%)</b>	8 (32.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
決算	25	0	19 <b>(76.0%)</b>	6 (24.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
請願之處理及決定	25	0	15 <b>(60.0%)</b>	8 (32.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	1 (4.0%)
公共工程採購契約	25	0	14 <b>(56.0%)</b>	8 (32.0%)	2 (8.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

表 4-25 政府機關資訊公開現況之次數分配表

15.請問過去半年來（99/4 中-99/10 月中），您因個人的需求，而使用（含點閱、或下載）其他政府機關網站公開資訊的頻率為何？（n=25）

次數 (百分比)	個數		0 次	1-5 次	6-9 次	10-14 次	5-20 次	20 次以上
	有效的	遺漏值						
與該機關業務相關法規	25	0	3 (12.0%)	18 (72.0%)	2 (8.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)
組織職掌	25	0	10 (40.0%)	12 (48.0%)	2 (8.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
施政計畫	25	0	14 (56.0%)	9 (36.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
業務統計	25	0	14 (56.0%)	9 (36.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
施政報告/研究報告	25	0	13 (52.0%)	11 (44.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
預算	25	0	21 (84.0%)	3 (12.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
決算	25	0	23 (92.0%)	2 (8.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
請願之處理及決定	25	0	18 (72.0%)	5 (20.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
公共工程採購契約	25	0	20 (80.0%)	5 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

## (六) 交叉分析

本段落是希望透過研究問卷中幾項問題之間的連結，觀察兩者之間相互的關聯性，以及相互的影響層面。本章節將以受訪者的機關服務年資為自變數，分別與其他題目做交叉分析。

### 1、資訊公開的現況

**【問題：依據您對我國政府資訊公開實施現況的瞭解，表達對下列各說法的意見：】**

本題將我國政府資訊公開的現況困境，如「既有資訊公開法規內容不明確」、「政府機關與人員對相關法律的瞭解不足」、「機關缺乏資訊公開專責人力」、「各機關資訊建檔的規格不一」四項，分別與受訪者之服務機關年資進行交叉分析，試圖瞭解服務年資的多寡對於政府資訊公開的困境看法之差距情形。

依據表4-26所示，可發現服務年資未滿1年的受訪者，有50.0%的比例認為「既有資訊公開法規內容不明確」有點不符合現況。然而，超過九成年資滿1年以上的受訪者，卻表示我國資訊公開法的內容規定不夠明確之問題存在。探究其原因，或許是服務年資未滿1年的受訪者對於資訊公開的法規、內容尚未有清楚的認識所導致。表4-27、表4-28、表4-29資料亦顯示，近九成九受訪者，不論服務年資長短均表示我國政府機關與人員對相關法律的瞭解不足，以及機關缺乏資訊公開專責人力，至於各機關資訊建檔的規格亦有不一的情況發生。

綜上討論，因而得知我國目前政府資訊公開在各機關實際執行上有許多的困境產生。除了資訊公開法規定不夠明確，致使執行機關與人員裁量空間過大。各機關與人員除了對該法的認知不足以外，在執行過程如設置專職人力、統一公開資訊建檔的規格、資訊的正確性，甚或者機關之間不願分享資訊等情況出現，而這些問題都是我國政府值得重視的。

表 4-26 機關服務年資與「既有資訊公開法規範內容不明確」認知交叉分析表

次數 (百分比)		受訪者之機關服務年資						總和
		未滿1年	1~5年	6~10年	11~15年	16~20年	21~25年	
2.1 既有資訊公開法規範內容不明確	非常不符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
	有點不符合	1 <b>(50.0%)</b>	0 (0%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	1 <b>(50.0)</b>	13 (52.0%)
	有點符合	1 <b>(50.0%)</b>	4 <b>(66.7%)</b>	3 <b>(50.0%)</b>	2 <b>(40.0%)</b>	2 <b>(50.0%)</b>	1 <b>(50.0%)</b>	5 (20.0%)
	有符合	0 (0.0%)	2 (33.3%)	1 (16.7%)	2 (40.0%)	1 (25.0%)	0 (0%)	6 (24.0%)
	非常符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
總和		2 (100%)	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	4 (100%)	2 (100%)	25 (100%)
有效樣本數：25；遺漏值：0								

表 4-27 機關服務年資與「政府機關與人員對相關法律的瞭解不足」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		受訪者之服務年資						總和
		未滿1年	1~5年	6~10年	11~15年	16~20年	21~25年	
2.2 政府機關與人員對相關法律的瞭解不足	非常不符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	有點不符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
	有點符合	2 <b>(100.0%)</b>	3 <b>(50.0%)</b>	2 (33.3%)	3 <b>(60.0%)</b>	2 <b>(50.0%)</b>	1 <b>(50.0%)</b>	13 (52.0%)
	有符合	0 (0.0%)	3 <b>(50.0%)</b>	4 <b>(66.7%)</b>	1 (20.0%)	0 (0.0%)	1 <b>(50.0%)</b>	9 (36.0%)
	非常符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)
總和		2 (100%)	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	4 (100%)	2 (100%)	25 (100%)
有效樣本數：25；遺漏值：0								

表 4-28 機關服務年資與「機關缺乏資訊公開專責人力」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		受訪者之服務年資						總和
		未滿1年	1~5年	6~10年	11~15年	16~20年	21~25年	
2.6 機關缺乏資訊公開專責人力	非常不符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	有點不符合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)
	有點符合	1 <b>(50.0%)</b>	2 (33.3%)	2 <b>(33.3%)</b>	2 <b>(40.0%)</b>	1 (25.0%)	1 <b>(50.0%)</b>	9 (36.0%)
	有符合	0 (0.0%)	3 <b>(50.0%)</b>	2 <b>(33.3%)</b>	1 (20.0%)	0 (0.0%)	1 <b>(50.0%)</b>	7 (28.0%)
	非常符合	1 (50.0%)	1 (16.7%)	1 (16.7%)	2 (40.0%)	2 <b>(50.0%)</b>	0 (0.0%)	7 (28.0%)
總和		2 (100%)	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	4 (100%)	2 (100%)	25 (100%)
有效樣本數：25；遺漏值：0								

表 4-29 機關服務年資與「各機關資訊建檔的規格不一」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		受訪者之服務年資						總和
		未滿1年	1~5年	6~10年	11~15年	16~20年	21~25年	
2.7 各 機關 資訊 建檔 的規 格不 一	非常 不符 合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不符 合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	有點 不符 合	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	1 <b>(25.0%)</b>	0 (0.0%)	2 (8.0%)
	有點 符合	1 <b>(50.0%)</b>	2 <b>(33.3%)</b>	0 (0.0%)	2 <b>(40.0%)</b>	1 <b>(25.0%)</b>	2 <b>(100.0%)</b>	8 (32.0%)
	有符 合	0 (0.0%)	2 <b>(33.3%)</b>	5 <b>(83.3%)</b>	1 (20.0%)	1 <b>(25.0%)</b>	0 (0.0%)	9 (36.0%)
	非常 符合	1 (50.0%)	2 <b>(33.3%)</b>	1 (16.7%)	1 (20.0%)	1 <b>(25.0%)</b>	0 (0.0%)	6 (24.0%)
總和		2 (100%)	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	4 (100%)	2 (100%)	25 (100%)
有效樣本數：25；遺漏值：0								

## 2、個人對網站的使用狀況

本題將受訪者因公務需求與個人需求（非因公務）需求使用政府機關各資訊的頻率，如「與機關業務相關法規」、「組織職掌」、「施政計畫」三項，分別與受訪者之服務機關年資進行交叉分析，試圖瞭解服務年資的多寡與使用政府機關各資訊的頻率其差距情形。

**【問題 1：請問過去半年來（99/4 中-99/10 月中），您因公務的需求，而使**

用（含點閱、或下載）其他政府機關網站公開資訊的頻率為何？】

【問題 2：請問過去半年來（99/4 中-99/10 月中），您因個人的需求（非因公務），而使用（含點閱、或下載）其他政府機關網站公開資訊的頻率為何？】

依據表4-30與表4-31顯示，相較於個人需求，介於各個年資的受訪者因公務需求均有較高使用「與機關業務相關法規」的頻率。其中以服務年資介於11~15年之間的受訪者有40.0%的比例，因公務需求而在過去半年來使用相關資訊的次數達20次以上。而服務年資未滿1年的受訪者，對於使用與機關業務相關法規的比例呈現兩極化，有50.0%的比例使用次數為0次，另外50.0%的比例使用次數為超過20次。服務年資較長者（如10年以上）因公務需求使用與機關業務相關法規之資訊有較高的使用頻率。

此外，因個人需求，各個年資的受訪者使用該項資訊的次數普遍落於1-5次，而服務年資未滿1年的受訪者有50.0%的比例表示從未使用過該項資訊。可發現服務年資未滿1年的受訪者因公務需求使用機關業務資訊的頻率（50.0%為使用20次以上）明顯多於因個人需求的頻率。

至於「組織職掌」資訊的使用狀況，依據表 4-32 與表 4-33 可發現，各個年資的受訪者無論是否因公務需求，對於該資訊的使用頻率普遍落於 1~5 次。其中，服務年資介於 1~5 年以及 6~10 年的受訪者，較常因公務需求使用該項資訊的頻率。

表 4-30 機關服務年資與公務需求使用「機關業務相關法規」的頻率之交叉分析表

次數 (百分比)	受訪者之服務年資						總和
	未滿1年	1~5年	6~10年	11~15年	16~20年	21~25年	
14.1 與機 關業 務相 關法 規	0次 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)
	1-5次 (0.0%)	2 (33.3%)	4 (66.6%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	2 (100.0%)	9 (36.0%)
	6-9次 (0.0%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	4 (16.0%)
	10-14次 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
	15-20次 (0.0%)	1 (16.7%)	1 (16.7%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (12.0%)
	20次 以上 (50.0%)	1 (16.7%)	1 (16.7%)	2 (40.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	6 (24.0%)
總和	2 (100%)	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	4 (100%)	2 (100%)	25 (100%)
有效樣本數：25；遺漏值：0							

表 4-31 機關服務年資與非公務需求使用「機關業務相關法規」的頻率之交叉分析表

次數 (百分比)	受訪者之服務年資						總和
	未滿1年	1~5年	6~10年	11~15年	16~20年	21~25年	
15.1 與該 機關 業務 相關 法規	0次 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (12.0%)
	1-5次 (50.0%)	5 (83.3%)	6 (100.0%)	1 (20.0%)	3 (75.0%)	2 (100%)	18 (72.0%)
	6-9次 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)
	10-14次 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	15-20次 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20次 以上 (0.0%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)
總和	2 (100%)	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	4 (100%)	2 (100%)	25 (100%)

有效樣本數：25；遺漏值：0

表 4-32 機關服務年資與公務需求使用「組織職掌」的頻率之交叉分析表

次數 (百分比)		受訪者之服務年資						總和
		未滿1年	1~5年	6~10年	11~15年	16~20年	21~25年	
14.2 組織 職掌	0次	1 (50.0%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)	2 (100.0%)	6 (24.0%)
	1-5次	1 (50.0%)	5 (83.3%)	3 (50.0%)	1 (20.0%)	3 (75.0%)	0 (0.0%)	13 (52.0%)
	6-9次	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
	10-14次	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	3 (12.0%)
	15-20次	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
	20次 以上	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
總和		2 (100%)	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	4 (100%)	2 (100%)	25 (100%)
有效樣本數：25；遺漏值：0								

表 4-33 機關服務年資與非公務需求使用「組織職掌」的頻率之交叉分析表

次數 (百分比)		受訪者之服務年資						總和
		未滿1年	1~5年	6~10年	11~15年	16~20年	21~25年	
15.2 組織 職掌	0次	1 (50.0%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	3 (60.0%)	2 (50.0%)	2 (100.0%)	10 (40.0%)
	1-5次	1 (50.0%)	4 (66.7%)	5 (83.3%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)	12 (48.0%)
	6-9次	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)
	10-14次	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	15-20次	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20次 以上	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
總和		2 (100%)	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	4 (100%)	2 (100%)	25 (100%)
有效樣本數：25；遺漏值：0								

## 第六節 線上論壇質性資料交叉分析

此節使用Nvivo軟體中的「查詢」功能，將兩項節點進行交叉分析，交叉表格內的數字表示段落同時編碼至相應之列與欄節點的情況，因此若出現交叉節點數字為”0”，表示同時被該二節點編碼的段落不存在。交叉分析不僅可協助研究者發現兩編碼概念間的相關性，並協助觀察交叉節點的內涵；更能夠利用人口統計變項（例如：年資、機關層級）與單一節點的交叉分析，探究不同資歷或層級的參與者，是否有觀點、態度上的差異。依據前三節編碼節點、流程與言論分析內容之介紹，有助於本研究瞭解現行政府機關與公

務人員皆對於政府資訊公開普遍抱持著公開態度，但對照相關文獻與本研究說法可發現實際上卻往往存在著事與願違知情況。因此本節將探討節點與節點間、人口變項與節點間的交叉分析，期能穿透各項編碼概念而產生論壇言說資料脈絡性的整體理解。

### 一、 資訊公開現況與資訊公開建議之比較

節點與節點間的交叉分析中，為呈現政府線上資訊公開之實務運作中應然面與實然面落差，並據以提出有效改善實務的政策建議。首先以「現況」及「資訊公開建議」的相關節點進行交叉分析（詳如表 4-34），雖然大部分言說對於我國線上資訊公開現況仍不滿意，卻未因此提出具體建議，而僅止於事件或態度的表述；由下表可知，對於我國資訊公開現況的描述，且同時具有建議言論的編碼段落僅出現於「(雲端、單一窗口)資訊整合」、「明列資訊公開的類型」與「廉潔的司法人員」三節點中，且編碼段落只有五項；即當民眾使用政府提供的線上資訊公開平台之普及率較低，建議可進一步整合眾多資訊以提高使用效率；資訊公開未落實之改善建議即明確劃定資訊公開應包含哪些類型，同時須司法體系之配合方能改善；另外，言說分析中也顯示參與者認為資訊公開理想目標之達成，須明訂公開類型並使資訊得以整合，以供未來立法釐清資訊公開之範圍與構築單一平台以整合大量資訊之參考。

表 4-34 資訊公開現況與公開建議之交叉表

現況描述 \ 公開建議	(雲端、單一窗口)資訊整合	明列資訊公開的類型	廉潔的司法人員
民眾不懂得如何使用資訊公開系統	0	0	0
民眾使用 e 管家普及率低	1	0	0
政府公開資訊幾乎是法律常識或表單下載	0	0	0
流於形式	0	0	0
資訊公開未落實	0	1	1
資訊公開僅冰山一角	0	0	0
網站提供資訊項目過少	0	0	0
輿論認為應納入資訊公開法的範圍	0	0	0
雖有進展但距離理想很遠	1	1	0
我國資訊公開成效不錯	0	0	0

## 二、 資訊公開態度與實務運作之比較

本研究所收集的言說文本資料將資訊公開態度劃分為「主動公開」與「被動公開」，並與實務運作意見進行交叉分析，包括「公開方式」、「公開原則」、「公開建議」、「不利於資訊公開之因素」：

### (一) 公開態度與公開方式

根據下表 4-35 可知，資訊公開態度為「主動公開」的參與者多數主張以召開公聽會的方式，其次則是透過各機關設立資訊公開區，最後才是現場實體公告與新聞媒體。而態度屬於「被動公開」的參與者則認為以各機關設立資訊公開專區和新聞媒體等方式提供資訊的服務。為了解資訊公開方式及贊成公開原因的關係，進一步將二節點交叉分析，結果顯見公開方式的言論僅

和「民眾信任」、「知的權益」有共同編碼的段落，且透過這些公開方式最主要係為了確保民眾知的權利。

表 4-35 公開態度與公開方式之交叉分析表

公開方式 \ 公開態度	主動公開	被動公開	民眾信任	知的權益
召開公聽會	3	0	0	1
各機關設立資訊公開專區	2	1	0	1
現場實體公告	1	0	0	1
新聞媒體	1	1	1	1

(二) 公開態度與公開原則

為了能有效的了解公開態度與公開原則的關係，於是進行交叉分析前，將某些相似節點進行合併，如表中「公開與否應視用途為何」包含「對國家有助益」此概念，「涉及國家機密部分應禁止公開」則納入「涉及機密故由主事者決議公開與否」。最後呈現如下表4-36，分析上持主動及被動公開的參與者，其多數認為當涉及人民利益之處應該要選擇性公開而不得袒護少數特定人的利益為最優先原則，並且公開前提也須要衡量是否危及國家安全，以及個人隱私資料也必須要確保。

表 4-36 公開態度與公開原則之交叉分析表

公開原則 \ 公開態度	主動公開	被動公開
公開與否應視用途為何	0	1
個人隱私的資料應禁止公開	2	1
涉及人民利益之處應選擇性公開	4	2
涉及國家機密部分應禁止公開	4	0

(三) 公開態度與公開建議

首先在表4-37的「資訊公開的配套措施」包括「(雲端、單一窗口)資訊整合」、「訂定相關獎懲辦法」與「縮小城鄉差距」的概念；「修法增列主管機關及監督機關的權責」則是包含「明列資訊公開類型」；「廣為宣導查詢管道」有「宣導ECFA內容」；以及，「加強監督資訊公開的公信力要件」則是涵蓋「廉潔的司法人員」和「獨立的司法機關」。

交叉分析後的結果，顯示主動公開態度者認為政府資訊公開必須建立「加強監督資訊公開的公信力要件」，藉由獨立的司法機關與其具備廉潔、公正的人員進行監督，抑或由具有公信力的第三部門檢視，俾利於政府資訊的透明化。另外，持主動與被公開態度者認為，現今也急需改進的地方為政府資訊公開法，特別是對該法中可資訊公開的資料類型應進行更具體的補充解釋，以及建議須設立資訊公開的主管機關，作為各地方機關或單位執行資訊公開的天秤。除此之外，政府機關也需要廣為行銷政府資訊平台、管道，利於社會大眾知曉政府機關的行政行為。

表 4-37 公開態度與公開建議之交叉分析表

公開建議 \ 公開態度	主動公開	被動公開
修法增列主管機關及監督機關的權責	4	3
資訊公開的配套措施	2	1
廣為宣導查詢管道	4	1
加強監督資訊公開的公信力要件	7	0

(四) 公開態度和不利公開因素

表4-38中的「利害關係人」涵蓋「公開可能造成損方杯葛，造成動盪」與「社會討論非理性」；而「法律定義界定不清楚」則有「政府機關缺乏資訊適當公開的法律知識」、「本位主義」、「考慮對資訊承辦人員產生壓力」、「檔案法、國家機密法、個資法」等；另「缺乏專責人員辦理」併入「缺乏

資訊公開法的主管機關」；「資訊的可閱讀性」與「資訊的正確性」結合為「資訊的正確性和閱讀性」。

表 4-38 公開態度與不利公開因素之交叉分析表

公開態度 不利公開因素	主動公開	被動公開
利害關係人	2	0
法律定義界定不清楚	6	5
缺乏資訊公開法的主管機關	1	2
資訊的正確性和閱讀性	2	0

從上表交叉分析的結果得知，參與者持主動和被動公開態度者一致認為現今造成我國資訊不利公開的主要因素為「法律定義界定不清楚」，顯見政府資訊公開法待需作修正補充，乃因現階段該法有些法條不清，卻往往造成資訊的持有機關選擇消極不作為方式，推卸於法義、依法行政等解釋拒絕公開。其次，持主動公開態度者認為政府資訊的正確性和可閱讀性，也是影響政府資訊透明的因素之一，何況該因素之提供為政府機關的責任義務。另一方面，資訊公開與否涉及許多利害關係人時，政府機關往往容易落入社會輿論和特定人或組織的壓力，反而造成資訊不易盡早公開的影響因素之一。

### 三、 資訊公開負面態度之相關分析

資訊公開負面態度所包括的節點有：「不贊成公開之因素」、「不利於資訊公開之因素」、「不公開建議」、「不公開前提」、「不公開內容」，相關分析試圖以共同編碼的段落數值，尋找負面態度與發言者的年資或機關層級之間，是否存在關聯性：

#### （一） 公務人員年資與資訊公開負面態度之言論

本研究將不公開原因、不利資訊公開之原因、不公開建議、不公開前提、不公開內容歸納為資訊公開負面態度之言論，並與公務員年資進行交叉分

析，如表 4-39 所示，純粹就參與討論之公務員之年資統計而言，佔全體參與者中最高比例為年資 5 年以下者（34.2%），其次是服務 6~10 年（19.5%），服務 11~15 年則是第三順位（15.3%）。然而，年資為 11~15 年的公務員在論壇上負面態度的闡述，卻高出其他年資類別者，甚至在總交叉節點的次數上排序第一位。另外，論壇中分佈最為眾多的，是年資別 5 年以下之公務員，但僅著重於不利資訊公開之原因的相關討論，比起其他年資別的群體來得較高，顯示見年資較淺的公務人員對於資訊公開態度較開放，在工作中也比較可能體會與經歷推動政府資訊公開的種種困難。總體而言，年資別為 11~15 年的公務員是最易對政府資訊公開持負面態度的一群，其人口約佔一成，負面態度之節點（23 個）的集中程度卻佔全數的 52.27%。

表 4-39 公務人員年資與資訊公開負面態度之言論節點交叉表

公務員年資 資訊公開負面態度	5 年以下	6~10 年	11~15 年	16~20 年	21~25 年	超過 25 年
不公開原因：危及特定人的利益	5	2	5	3	1	0
不公開原因：待民眾提出需求	2	1	2	1	0	0
不公開原因：狹義的政府資訊公開法	1	0	0	0	0	0
不公開原因：有利政策推動	0	0	1	0	0	0
不公開原因：給予政客機會	0	0	2	0	0	0
不公開原因：意見過於紛雜	0	1	0	0	0	0
不公開原因：維持股市安定	1	4	3	2	2	0
小計（佔該年資總人口的百分比）	9 (9.18%)	8 (14.29%)	13(29.55%)	6 (13.33%)	3 (13.04%)	0 (0%)
不利資訊公開原因：公開可能造成受 損方杯葛，造成動盪	1	0	0	0	0	0
不利資訊公開原因：本位主義	0	0	0	0	0	0
不利資訊公開原因：考慮對承辦資訊 公開人員產生壓力	0	1	1	0	0	0
不利資訊公開原因：利害關係人	1	0	1	0	0	1
不利資訊公開原因：怕事的心態	0	1	0	0	0	0
不利資訊公開原因：法律定義界定不 清楚	0	0	0	0	0	0
不利資訊公開原因：社會討論非理性	0	0	1	0	0	0

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

資訊公開負面態度	公務員年資					
	5年以下	6~10年	11~15年	16~20年	21~25年	超過25年
不利資訊公開原因：宣導不足	0	0	1	0	1	0
不利資訊公開原因：政府機關缺乏資訊適當公開的法律知識	1	0	1	0	0	0
不利資訊公開原因：缺乏專責人員辦理	1	0	0	0	0	0
不利資訊公開原因：缺乏資訊公開法的主管機關	1	0	0	0	0	0
不利資訊公開原因：資訊的可閱讀性	3	2	0	0	0	0
不利資訊公開原因：資訊的正確性	0	0	0	0	0	1
不利資訊公開原因：電子公文建檔規格不一	0	0	0	0	0	0
不利資訊公開原因：檔案法、國家機密保護法、個資法	0	3	1	0	0	0
小計（佔該年資總人口的百分比）	8（8.16%）	7（12.5%）	6（13.64%）	0（0%）	1（4.35%）	2（9.52%）
不公開前提：有監督機制	1	0	1	0	0	0
不公開建議：股市情況由投資者自行判斷	0	0	2	1	1	0
不公開內容：股市詳細運作資訊	0	2	1	1	0	0
小計（佔該年資總人口的百分比）	1（1.02%）	2（3.57%）	4（9.09%）	2（4.44%）	1（4.35%）	0（0%）

公務員年資 資訊公開負面態度	5 年以下	6~10 年	11~15 年	16~20 年	21~25 年	超過 25 年
合計 (佔該年資總人口的百分比)	18(18.37%)	17(30.36%)	23(52.27%)	8 (17.78%)	5 (21.74%)	2 (9.52%)

## （二） 公務人員機關層級

本論壇邀集的參與者中，機關層級屬「地方政府與地方議會（37.7%）」為最多數，其次依序為「地方區/鄉鎮市機關（28%）」、「中央三級機關」（7.8%），言說資料表達之資訊公開負面態度的百分比分布與層級分布大致相同，「地方政府與地方議會」和「地方區/鄉鎮市機關」、「中央三級機關」所屬的參與者，在負面態度言論與機關層級交叉分析內容則數分別為**25**、**17**和**8**，顯示機關層級並非影響負面態度的主要原因。此外，根據交叉分析內容數值佔「該層級總人口的百分比」可以觀察，中央二級機關為最高，計有**6**項交叉內容，佔該層級參與討論的50%；其次是中央三級機關，計有8項交叉內容，佔該層級參與討論的34.78%（如表4-40所示）。

表 4-40 機關層級與資訊公開負面態度之言論節點交叉表

機關層級 資訊公開 負面態度	中央一 級機關	中央二級機 關	中央三級機 關	中央四 級機關	中央五 級機關	地方政府與 地方議會	地方區/鄉 鎮市機關	其他
不公開原因：危 及特定人的利益	0	1	2	0	0	2	3	2
不公開原因：待 民眾提出需求	0	1	1	0	0	3	0	0
不公開原因：狹 義的政府資訊公 開法	0	0	0	0	0	0	1	0
不公開原因：有 利政策推動	0	0	0	0	0	0	1	0
不公開原因：給 予政客機會	0	0	1	0	0	0	1	0
不公開原因：意 見過於紛雜	0	0	0	0	0	1	0	0
不公開原因：維 持股市安定	0	1	1	1	0	2	2	1
小計（佔該層級 總人口的百分	0（0%）	3（25%）	5（21.74%）	1（5%）	0（0%）	8（7.14%）	8（9.64%）	3（7.69%）

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

比)								
不利資訊公開原因：公開可能造成受損方杯葛，造成動盪	0	0	0	0	0	1	0	0
不利資訊公開原因：本位主義	0	0	0	0	0	0	0	0
不利資訊公開原因：考慮對承辦資訊公開人員產生壓力	0	0	0	0	0	2	0	0
不利資訊公開原因：利害關係人	0	0	0	0	0	1	1	0
不利資訊公開原因：怕事的心態	0	0	0	0	0	1	0	0
不利資訊公開原因：法律定義界定不清楚	0	0	0	0	0	0	0	0
不利資訊公開原因：社會討論非理性	0	0	1	0	0	0	0	0

不利資訊公開原因：宣導不足	0	0	0	0	0	1	0	1
不利資訊公開原因：政府機關缺乏資訊適當公開的法律知識	0	0	0	0	0	1	0	1
不利資訊公開原因：缺乏專責人員辦理	0	0	0	0	0	1	0	0
不利資訊公開原因：缺乏資訊公開法的主管機關	0	0	0	0	0	0	1	0
不利資訊公開原因：資訊的可閱讀性	0	1	0	0	0	2	3	0
不利資訊公開原因：資訊的正確性	0	1	0	0	0	1	0	0
不利資訊公開原因：電子公文建檔規格不一	0	0	0	0	0	0	0	0

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

不利資訊公開原因：檔案法、國家機密保護法、個資法	0	0	1	0	0	3	0	1
小計（佔該層級總人口的百分比）	0 (0%)	2 (16.67%)	2 (8.7%)	0 (0%)	0 (0%)	14 (12.5%)	5 (6.02%)	3 (7.69%)
不公開前提：有監督機制	0	0	0	0	0	1	1	0
不公開建議：股市情況由投資者自行判斷	0	1	0	0	0	1	1	0
不公開內容：股市詳細運作資訊	0	0	1	0	0	1	2	0
小計（佔該層級總人口的百分比）	0 (0%)	1 (8.33%)	1 (4.35%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (2.68%)	4 (4.82%)	0 (0%)
合計（佔該層級總人口的百分比）	0 (0%)	6 (50%)	8 (34.78%)	1 (5%)	0 (0%)	25(22.32%)	17(20.48%)	6 (15.38%)

#### 四、 資訊公開實務運作建議之相關分析：

資訊公開實務運作建議包括「公開方式」、「公開建議」、「公開內容」、「公開斟酌點」、「公開管道」，等政府資訊公開實務相關的意見，與發言者的年資及機關層級交叉分析，觀察兩節點共同的編碼段落會否因不同年資或機關層級而產生明顯的特質，以作為解釋、預測資訊公開情況之參考。

##### (一) 公務人員年資與資訊公開實務運作之建議

此處所指資訊公開實務運作包括以下本研究所編碼的節點：「公開方式」、「公開建議」、「公開內容」、「公開斟酌點」、「公開管道」，交叉分析結果顯示佔全體參與之公務員數 19.5% 的 6~10 年資歷之公務員，提出實務建議的次數（49 次）與佔全部交叉內容數量的比例（34.75%）均高於其他年資類別，尤其是公開方式與公開建議面向，交叉搜尋的節點數最為顯著。值得注意的是參與人數佔較低比例的年資別：11~15 年，佔全部參與者人數的 15.3%，然而該年資群與資訊公開實務運作建議的交叉內容卻高達 28 則；相對地，5 年以下年資即使為最高比例的參與者（34.2%），其實務建議發言的交叉內容數量卻不及前述所提，最低比例年資別的參與者，僅 27 則。另外，從各年資別和資訊公開實務運作建議的交叉內容數值，佔該年資別參與者數量的百分別觀察，顯示年資別為 6~10 年是最高（87.5%），可推論其在公開實務建議的發言有較高密度（如表 4-41 所示）。

表 4-41 公務人員年資與資訊公開實務運作之建議交叉表

實務建議 \ 公務員年資	5 年以下	6~10 年	11~15 年	16~20 年	21 年以上
公開方式：召開公聽會	0	3	0	0	1
公開方式：由主辦機關	0	0	0	0	1
公開方式：各機關網站設立資訊公開專區	1	6	2	3	2
公開方式：現場實體公告	0	2	2	0	2
公開方式：新聞媒體	0	3	0	0	1
小計（佔該年資總人口的百分比）	1（1.02%）	14（25%）	4（9.09%）	3（6.67%）	7（15.91%）
公開建議：(雲端、單一窗口)資訊整合	0	3	2	0	0
公開建議：明列資訊公開的類型	1	1	1	0	1
公開建議：宣導 EFCA 的內容	2	2	0	1	0
公開建議：政府加強監督	2	2	2	0	0
公開建議：訂定相關獎懲辦法	0	4	0	0	0
公開建議：修法增列主管機關及監督機關的權責	0	1	0	0	0
公開建議：廉潔的司法人員	0	0	2	1	1
公開建議：資訊公開之公信力要件	0	4	0	0	0
公開建議：資訊公開的配套措施	1	4	1	0	0
公開建議：廣為宣導查詢的管道	5	1	3	1	4
公開建議：獨立的司法機關	2	1	2	0	1

實務建議	公務員年資				
	5年以下	6~10年	11~15年	16~20年	21年以上
公開建議：縮小城鄉差距	0	0	0	1	0
小計（佔該年資總人口的百分比）	13(13.27%)	23(41.07%)	13(29.55%)	4(8.89%)	7(15.91%)
公開內容：已完成的運作資訊	1	4	2	4	0
公開內容：污染地的相關資訊	2	0	2	1	1
公開斟酌點：不損及人民利益	0	0	1	0	0
公開斟酌點：公開與否應視用途為何	0	1	1	2	0
公開斟酌點：國家機密	5	2	4	4	1
小計（佔該年資總人口的百分比）	8(8.16%)	7(12.5%)	10(22.73%)	11(24.44%)	2(4.55%)
公開管道：地方政府機關	1	1	0	0	1
公開管道：地政主管機關	2	1	1	1	0
公開管道：社區或基層村里組織	1	2	0	0	1
公開管道：國民健康局	1	1	0	0	0
小計（佔該年資總人口的百分比）	5(5.1%)	5(8.93%)	1(2.27%)	1(2.22%)	2(4.55%)
<b>合計（佔該年資總人口的百分比）</b>	<b>27(27.55%)</b>	<b>49(87.5%)</b>	<b>28(63.64%)</b>	<b>19(42.22%)</b>	<b>18(40.91%)</b>

## （二）公務人員機關層級與資訊公開實務運作之建議

本論壇邀集的參與者中，機關層級屬「地方政府與地方議會（37.7%）」為最多數，其次依序為「地方區/鄉鎮市機關（28%）」、「中央三級機關」（7.8%），言說資料表達之資訊實務建議的百分比分布與層級分布大致相同，「地方政府與地方議會」和「地方區/鄉鎮市機關」、「中央三級機關」所屬的參與者，在資訊公開實務建議的言論的交叉內容數值分別為**46**、**28**和**8**則，顯示機關層級並非影響提出建議密度的主要原因。此外，根據交叉分析內容數值佔「該層級總人口的百分比」可以觀察，中央二級機關為最高，計有**5**項交叉內容，佔該層級參與討論的**41.67%**；其次是地方政府與地方議會，計有**46**項交叉內容，佔該層級參與討論的**41.07%**（如表4-42所示）。

進一步探討中央政府與地方層級政府對公開建議之共識匯集傾向，可得知中央政府機關公務人員在「廉潔的司法人員」和「獨立的司法機關」的建議最為顯著；而地方層級之公務人員則在「廣為宣導查詢的管道」建議之共識有較高凝聚，「資訊公開的配套措施」次之，因此中央與地方層級公務員對資訊公開具有個別需求，推測可能與現有環境條件及工作性質、服務對象獲取資訊之能力有關。

表 4-42 機關層級與資訊公開實務運作之建議交叉表

機關層級 實務建議	中央一 級機關	中央二級機 關	中央三級機 關	中央四 級機關	中央五 級機關	地方政府與 地方議會	地方區/鄉 鎮市機關	其他
公開方式：召開 公聽會	0	0	0	0	0	3	1	0
公開方式：由主 辦機關	0	1	0	0	0	0	0	0
公開方式：各機 關網站設立資 訊公開專區	0	1	0	0	0	4	1	1
公開方式：現場 實體公告	0	1	0	0	0	1	1	0
公開方式：新聞 媒體	0	0	0	0	0	3	0	0
小計(佔該層級 總人口的百分 比)	0 (0%)	3 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	11 (9.82%)	3 (3.61%)	1 (2.56%)
公開建議：(雲 端、單一窗口) 資訊整合	0	0	1	0	0	2	1	2
公開建議：明列 資訊公開的類	0	0	0	1	0	2	0	1

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

機關層級 實務建議	中央一級機關	中央二級機關	中央三級機關	中央四級機關	中央五級機關	地方政府與地方議會	地方區/鄉鎮市機關	其他
型								
公開建議：宣導 EFCA 的內容	0	0	0	0	0	1	1	0
公開建議：政府加強監督	0	0	0	0	0	3	2	0
公開建議：訂定相關獎懲辦法	0	0	0	0	0	3	1	0
公開建議：修法增列主管機關及監督機關的權責	0	0	0	0	0	1	1	0
公開建議：廉潔的司法人員	0	0	2	1	0	1	0	0
公開建議：資訊公開之公信力要件	0	0	0	0	0	3	0	0
公開建議：資訊公開的配套措施	0	0	0	0	0	4	2	0

機關層級 實務建議	中央一 級機關	中央二級機 關	中央三級機 關	中央四 級機關	中央五 級機關	地方政府與 地方議會	地方區/鄉 鎮市機關	其他
公開建議：廣為 宣導查詢的管 道	0	0	0	1	0	3	4	1
公開建議：獨立 的司法機關	0	0	2	0	0	1	2	0
公開建議：縮小 城鄉差距	0	0	0	0	0	0	1	0
小計(佔該層級 總人口的百分 比)	0 (0%)	0 (0%)	5 (21.74%)	3 (15%)	0 (0%)	24(21.43%)	15(18.07%)	4 (10.26%)
公開內容：已完 成的運作資訊	0	0	1	1	0	4	3	1
公開內容：污染 地的相關資訊	0	1	0	0	0	1	1	0
公開斟酌點：不 損及人民利益	0	0	0	0	0	0	0	1
公開斟酌點：公 開與否應視用 途為何	0	0	1	0	0	1	1	1

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

機關層級 實務建議	中央一級機關	中央二級機關	中央三級機關	中央四級機關	中央五級機關	地方政府與地方議會	地方區/鄉鎮市機關	其他
公開斟酌點：國家機密	0	1	1	1	0	1	1	1
小計(佔該層級總人口的百分比)	0 (0%)	2 (16.67%)	3 (13.04%)	2 (10%)	0 (0%)	7 (6.25%)	6 (7.23%)	4 (10.26%)
公開管道：地方政府機關	0	0	0	0	0	1	1	0
公開管道：地政主管機關	0	0	0	0	0	1	1	0
公開管道：社區或基層村里組織	0	0	0	0	0	1	1	0
公開管道：國民健康局	0	0	0	0	0	1	1	0
小計(佔該層級總人口的百分比)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (3.57%)	4 (4.82%)	0 (0%)
合計(佔該層級	<b>0 (0%)</b>	<b>5 (41.67%)</b>	<b>8 (34.78%)</b>	<b>5 (25%)</b>	<b>0 (0%)</b>	<b>46(41.07%)</b>	<b>28(33.73%)</b>	<b>9 (23.08%)</b>

機關層級 實務建議	中央一級機關	中央二級機關	中央三級機關	中央四級機關	中央五級機關	地方政府與地方議會	地方區/鄉鎮市機關	其他
總人口的百分比)								

## 第七節 小結

- 一、 本論壇言說資料所編碼的節點中，節點數量與編碼次數最顯著的節點為「贊成資訊公開原因」與「資訊公開優點」，歸結編碼的段落內容，可發現雖然此論壇邀集之參與者主要以公務人員為主，然其發表言論多偏向利民、便民的基礎之上，相關節點如：「民眾知的權利」、「涉及人民利益」、「人民監督/以利監督」、「讓居民安心」、「以解決代理人問題」、「保障人民權益」等；較廣義的節點包括「利害關係人對其課責」，提供利害關係人爭取其保障的依據。另可歸納贊成資訊公開的重要信念為，使公共事務之決策、執行及評估得以開放予全民參與、檢視，相關節點如「使問題得以顯現」、「以接受公評」與「據此判斷是非」、「政策為全民依歸」。其他節點還包括出發點在於遵守法制規範和促進政府與人民關係，前者如「依法行政」、「以求公正司法」、「懲戒瀆職」、「避免圖利少數人」等，後者則有「促進雙向溝通」、「民眾信任」及「促進和諧」。此外，「資訊不公開衍生問題」中的節點「社會外部性成本」則從反面立論說明資訊公開的必要性。
- 二、 反對資訊公開的編碼在此論壇尚屬少見，因此呈現公務人員自身對於資訊公開的正面態度，此項節點可歸納為下列三項原因：個人裁量因素（狹義的政府資訊公開法）、特定議題的敏感性及保密需求（維持股市安定、待民眾提出需求）與政治環境與外在壓力（危及特定人的利益、有利政策推動、給予政客機會、意見過於紛雜）。另值得注意的是，反對資訊公開的編碼內容大多是針對 ECFA、國安基金釋股、特種基金資訊、國健局拒提供患者資料等個案所發表，認同當議題發生當下，牽涉較高的敏感性，容易觸發有心人士趁勢所為，或可能抵觸其他法令而有損於他人權益時，基於合理性可遞延公開時機或先行公布部分內容即可，從公開內容「事後或定期公

開」節點及公開原則之「個人隱私應置於資訊公開之前」節點可以充分闡明此類觀點。另外，從「公開斟酌點」的節點「除涉及國家機密之外，其餘應公開」、「考量會否對國家內外部經濟發展有影響」、「公開與否應視用途為何」與「資訊公開困境」中的「經濟發展與環境保護的平衡」節點，可進一步說明特定議題的確會產生贊成和反對公開的兩種聲音。唯反對公開的言論中，何種情況適用於上述解決方法則未有答案，且此例外原則也未取得高度共識。

- 三、 對於政府應如何進行資訊公開的實務運作方法，論壇言說資料將其分為多項節點類別討論之，「資訊數位化」的節點顯示透過線上公開所能達到便利性、低成本及個人化的優勢，有別於傳統資訊公開作法而使供需雙方皆能從中獲得使用上的誘因，因此「公開方式」中「各機關網站設立資訊公開專區」、「網路公開」兩節點的編碼次數明顯高於其他公開方式。而公開建議的節點中，與資訊供給效能相關的節點有：「廣為宣導查詢的管道」、「(雲端/單一窗口)資訊整合」、「縮小城鄉差距」；而與資訊公信力有關的節點為「獨立的司法機關」、「廉潔的司法人員」、「資訊公開之公信力要件」與「政府加強監督」，是以，強化資訊公開功能與接近性，並藉由制度與法制環境的改善，提高資訊公開的公信力，在言說資料分析的建議中，有其顯著重要性。最後，「設立資訊公開法主管機關」、「明列資訊公開的類型」、「訂定相關獎懲辦法」、「修法明訂主管機關與監督機關及其權責」等節點，則是期待透過主（監）管機構的設立以劃定權責、建立監督評核機制，可有效統一資訊公開的準則，使公務承辦人員依法行政、於法有據。
- 四、 論壇言說資料中的資訊公開有利因素僅有一項，即業務量不會因公開資訊而增加，對承辦人員不致造成負擔；然而不利於資訊公開的因素則可分類為三種類別：個人／機關（怕事的心態、政府機關缺乏資訊適當公開的法律知識、宣導不足、本位主義）、法制／制度（法律定義界定不清楚、缺乏資訊公開法的主管機關、缺乏專責人員辦理、公部門缺乏資訊透明化的諮詢管道）、其他外在情境因素（考慮對承辦資訊公開人員產生壓力、利害關係人採取的行動、社

會討論非理性、公開可能造成受損方杯葛，造成動盪）。

- 五、 從論壇言說資料看我國資訊公開現況，多數人均同意「雖有進展但距離理想很遠」，而從節點「民眾使用 e 管家普及率低」、「民眾不懂得如何使用資訊公開系統」可瞭解使用上的不熟悉、普及率低均是民眾面對線上資訊公開系統的困境，然而從政府機構在公開的過程與內容中，節點「流於形式」、「網站提供資訊項目過少」、「政府公開資訊幾乎是法律常識或表單下載」、「資訊公開僅冰山一角」則可顯示有待改善的缺失。

## 第五章 政府資訊公開問卷調查與分析

### 第一節 問卷回收過程

本份問卷發放之目的，是想了解我國各級政府機關運用機關網站進行資訊公開執行現況與未來發展。在問卷的發放上，研究團隊是透過行政院研究發展考核委員會發文給各級政府機關，再由各政府機關將問卷轉送給負責政府資訊公開業務之承辦單位主管所填寫。問卷發放日期是從2010年9月23日至2010年10月8日為止，為期16天，總共回收了441份有效問卷。問卷填寫對象則可區分為中央機關、直轄市與地方縣市政府、地方縣市政府所屬機關、議會以及其他五項，其中「其他」則是包含了如：國營企業...等機關。

在回收問卷的期間內，受訪對象對於本份問卷提出的疑問主要可分作兩項。首先，多數機關均表示問卷中有無法回答的問題，其中都是集中在本問卷11題，有關詢問特定月份之主動公開資訊項目網頁點閱次數或是下載次數之部分。其原因是在於機關網站建置功能上的限制，受訪對象無法分項提供相關數據。大部分的機關只能提供網站建置以來的總點閱次數或是總下載次數，甚至有部分機關網站根本沒有建置計數功能。上述情形則是在本問卷回收過程中，公務人員提出較多疑問的部分。

第二，本研究為提高公務人員填答問卷的回收率，研究團隊設計了抽獎的機制，期望能夠藉此獲取更多公務人員對於政府資訊公開的意見與看法。雖然多數受訪對象均願意留下相關資料來參與抽獎活動；但研究團隊亦接獲受訪對象反應，表示其並不願意參加抽獎。不願參加抽獎之理由則是在於，該問卷主要是針對機關來做調查，雖是以個人名義參加抽獎，但若幸運獲獎之後，獎品究竟歸誰所有，這將會產生爭議。由此推論，抽獎機制對於公務人員來說，未必全是誘因；對某部分公務人員而言，甚至是種麻煩。這則是研究團隊在進行問卷設計時，思考較少的部分。

## 第二節 受訪者基本狀況

在受訪者的基本狀況上，主要是分作兩部分來做討論，其分別是受訪者的機關層級以及受訪者機關服務的年資。

### 一、 受訪者之機關層級

依據表5-1與圖5-1顯示，本次受訪者之機關層級來源，以地方縣市政府所屬機關為最多數，佔全部比例的43.4%；而後是中央機關（佔約31.4%）、直轄市與地方縣市政府（佔約16.4%）、議會（佔約4.3%）佔約。另外，其他類如國營事業等亦有4.5%的比例。

表 5-1 受訪者機關層級之次數分配表

貴機關層級 (n=440)		
次數 (百分比)	次數	百分比
中央機關	138	31.4%
直轄市與地方縣市政府	72	16.4%
地方縣市政府所屬機關	191	<b>43.4%</b>
議會	19	4.3%
其他	20	4.5%
總和	440	100%

有效樣本數：440；遺漏值：1

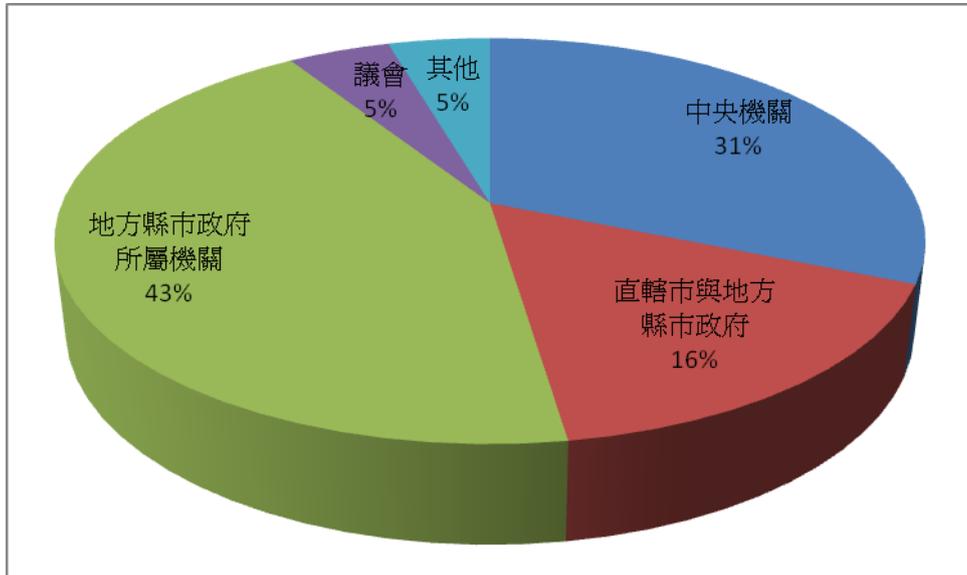


圖 5-1 公務人員機關層級比例圖

## 二、受訪者機關服務的年資

依據表5-2與圖5-2顯示，可得知本次受訪者機關服務的年資，以服務年資為1~5年與11~15年的公務人員為主，各佔20.4%；而以服務年資為未滿1年者人數最少，僅佔4.7%。

表 5-2 受訪者之機關服務年資次數分配表

您於機關服務的年資____年。		
次數 (百分比)	次數	百分比
未滿 1 年	19	4.7%
1~5 年	83	20.4%
6~10 年	70	17.3%
11~15 年	83	20.4%

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

您於機關服務的年資____年。		
16~20年	49	12.1%
21~25年	47	11.6%
25年以上	55	13.5%
總和	406	100%
有效樣本數：406；遺漏值：35		

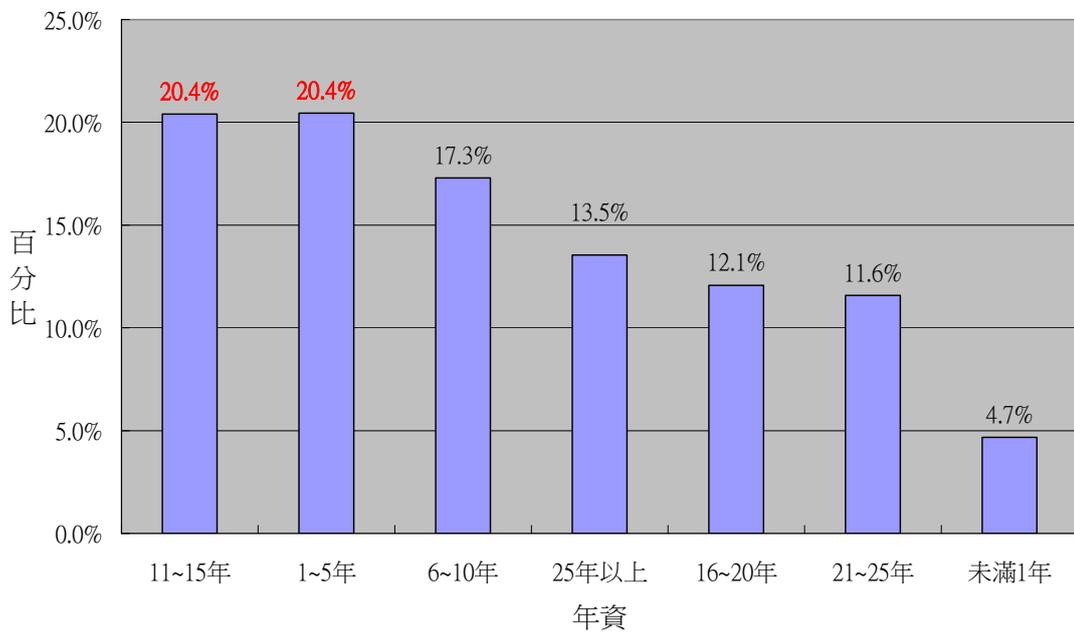


圖 5-2 公務人員之機關服務年資比例圖

### 第三節 問卷分析情況

在問卷分析的部分中，則是區分為主/被動公開的現況、網站資訊公開的頻率與效益的認知、資訊公開的對象與效益認知、網站資訊公開的績效與影

響、資訊公開對機關以及機關互動對象的影響、法制與網站資訊公開效用、機關網站主動資訊公開項目以及交叉分析八個部分來進行分析。

### 一、主/被動公開的現況

在探討政府機關主/被動資訊公開方面，以「機關首長」、「業務單位主管」、「幕僚單位主管」、「業務承辦同仁」、「網站承辦同仁」五位對象，作為瞭解我國目前主/被動資訊公開程度的主要對象。

在主動資訊公開方面，依據表5-3所示，可發現五成的受訪者認為機關內之「機關首長」、「幕僚單位主管」對於政府機關主動資訊公開的瞭解程度是「大多瞭解」。亦有五成的受訪者認為「業務單位主管」、「業務承辦同仁」以及「網站承辦同仁」的瞭解程度是「充分瞭解」。而其他說明部份，有受訪者認為該機關各業務單位分別辦理網站資訊公開之內容，同仁間對於資訊的獲得及關切度仍有加強空間。

另外，在被動資訊公開方面，依據表5-4所示，可發現五成的受訪者認為機關內之「機關首長」、「幕僚單位主管」以及「網站承辦同仁」對於政府機關被動資訊公開的瞭解程度是「大多瞭解」。亦有五成的受訪者認為「業務單位主管」、「業務承辦同仁」的瞭解程度是「充分瞭解」。在其他說明部份，有受訪者表示因該機關未與民眾有直接的接觸，因而未有被動資訊公開之情況出現；但若有需要，亦會根據民眾的需求訂定資訊被動公開的流程與規定。

由此可知，我國政府機關人員對於主/被動資訊公開內容的瞭解程度都相當高。

表 5-3 主動資訊公開狀況之次數分配表

1、就大部分的情況來說，在貴機關「主動公開」資訊過程中，以下對象瞭解所公開資訊內容的程度如何？						
次數 (百分比)	個數		極少瞭解	有點瞭解	大多瞭解	充分瞭解
	有效的	遺漏值				
機關首長	430	11	3 (0.7%)	40 (13.0%)	228 <b>(53.0%)</b>	143 (33.3%)
業務單位主管	427	14	1 (0.7%)	26 (7.0%)	195 (45.7%)	199 <b>(46.6%)</b>
幕僚單位主管	416	25	4 (0.7%)	35 (9.6%)	210 <b>(50.5%)</b>	163 (39.2%)
業務承辦同仁	434	7	7 (0.2%)	60 (6.0%)	137 (31.6%)	270 <b>(62.2%)</b>
網站承辦同仁	416	25	3 (1.0%)	37 (8.4%)	167 (40.1%)	210 <b>(50.5%)</b>

表 5-4 各單位被動資訊公開狀況之次數分配表

2、就大部分的情況來說，在貴機關「被動公開」（應人民申請而提供）資訊過程中，以下對象瞭解所公開資訊內容的程度如何？（n=441）

次數 (百分比)	個數		極少瞭解	有點瞭解	大多瞭解	充分瞭解
	有效的	遺漏值				
機關首長	417	24	7 (1.6%)	60 (14.4%)	200 <b>(48.0%)</b>	150 (36.0%)
業務單位主管	415	26	3 (0.7%)	37 (8.9%)	177 (42.7%)	198 <b>(47.7%)</b>
幕僚單位主管	406	35	3 (0.7%)	48 (11.8%)	209 <b>(51.5%)</b>	146 (36.0%)
業務承辦同仁	422	19	2 (0.5%)	22 (5.2%)	143 (33.9%)	255 <b>(60.4%)</b>
網站承辦同仁	411	30	8 (2.0%)	47 (11.4%)	181 <b>(44.0%)</b>	175 (42.6%)

## 二、網站資訊公開的頻率與效益的認知

有關透過網站資訊公開頻率方面依據表5-5所示，可發現在「機關基本資訊」、「服務申辦流程資訊」以及「可供大眾業務諮詢的資訊」三方面，超過九成的受訪者表示機關網站上公開的頻率是「總是」。而在「機關決策與活動資訊」、「機關評估指標或研究報告」與「可供大眾評論政策的資訊」這三方面，僅六成受訪者認為是「經常」公開。然而，在「可供大眾參與決策的資訊」方面，超過五成以上的受訪者認為該項目在機關網站上「很少」公開。

另外，公開資訊所產生的效益方面依據表5-6所示，可發現八成以上的受訪者同意透過「網站資訊公開」對於達成「使貴機關施政目標與整體政府推

動政府資訊公開理念一致」、「使所屬單位資訊公開作法與貴機關的業務一致」、「使所涉不同機關所掌握的資訊內容一致」、「使上級主管與承辦同仁所掌握的資訊內容一致」、「使所涉不同單位同仁所掌握的資訊內容一致」是「有幫助的」。

綜合來說，透過網站資訊公開不僅可達到政府推動資訊公開的理念，更促使機關內部同仁更瞭解該機關的施政目標，也使各機關以及同仁間的所掌握的資訊內容一致性高，可增加對資訊的瞭解。而上述亦討論到，目前透過網站公開資訊的類別僅以機關基本資訊、服務申辦流程資訊、可供大眾業務諮詢的資訊三方面的公開頻率較高。然而，涉及公民參與方面的資訊，如機關決策與活動資訊、機關評估指標或研究報告、可供大眾評論與參與政策的等資訊，公開的頻率則有待加強。

表 5-5 網站資訊公開頻率之次數分配表

3、請問過去一年來，貴機關透過「網站公開」下列資訊內容的頻率為何？(n=441)						
次數 (百分比)	個數		從未	很少	經常	總是
	有效 的	遺漏 值				
機關基本資訊	441	0	1 (0.2%)	20 (4.5%)	138 (31.3%)	282 (64.0%)
服務申辦流程 資訊	438	3	7 (1.6%)	28 (6.4%)	150 (34.2%)	253 (57.8%)
機關決策與活 動資訊	437	4	4 (0.9%)	35 (8.0%)	210 (48.1%)	188 (43.0%)
機關評估指標 或研究報告	435	6	27 (6.2%)	142 (32.6%)	172 (39.6%)	94 (21.6%)
可供大眾業務 諮詢的資訊	438	3	3 (0.7%)	24 (5.5%)	179 (40.9%)	232 (53.0%)
可供大眾評論 政策的資訊	430	11	37 (8.6%)	134 (31.2%)	147 (34.2%)	112 (26.0%)

可供大眾參與 決策的資訊	423	18	49 (11.6%)	176 <b>(41.6%)</b>	124 (29.3%)	74 (17.5%)
-----------------	-----	----	---------------	-----------------------	----------------	---------------

表 5-6 網站資訊公開內容之次數分配表

4、以貴機關而言，請問您認為透過「網站資訊公開」有助於達成以下敘述內容的程度如何？(n=441)						
次數 (百分比)	個數		沒幫助	有點幫助	有幫助	非常有幫助
	有效 的	遺 漏 值				
使貴機關施政目標與 整體政府推動政府資 訊公開理念一致。	441	0	5 (1.1%)	33 (7.5%)	253 <b>(57.4%)</b>	150 (34.0%)
使您所屬單位資訊公 開作法與貴機關的業 務一致。	437	4	3 (0.7%)	30 (6.9%)	241 <b>(55.2%)</b>	163 (37.3%)
使所涉不同機關所掌 握的資訊內容一致。	441	0	6 (1.4%)	53 (12.0%)	265 <b>(60.1%)</b>	117 (26.5%)
使上級主管與承辦同 仁所掌握的資訊內容 一致。	439	2	5 (1.1%)	36 (8.2%)	259 <b>(59.0%)</b>	139 (31.7%)

使所涉不同單位同仁所掌握的資訊內容一致。	438	3	4 (0.9%)	49 (11.2%)	266 (60.7%)	119 (27.2%)
----------------------	-----	---	-------------	---------------	----------------	----------------

### 三、 資訊公開的對象與效益認知

有關網站資訊主要提供的對象方面依據表5-7所示，可發現超過九成的機關網站主要服務對象為「一般民眾」，近五成的機關網站其「政府機關」與「公務人員」為主要提供服務的對象。

有關網站資訊公開的效益認知依據表5-8所示，可發現超過七成的受訪者同意機關透過網站進行資訊公開，可使公務人員比主要服務對象掌握更多相關資訊；也認為透過政府網站資訊公開，有助於提升機關內各同仁之間以及機關與主要服務對象所掌握資訊內容的一致性。另外，有關資訊公開的現況，發現五成的受訪者表示不同意資訊公開對自己的考核會沒助益，也不會因而增加了工作負擔。然而，卻有五成的受訪者認為公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊之情況發生。

由此可知，我國政府的公務人員雖然對機關所有可公開的資訊無法有全面性的瞭解，但透過政府網站資訊公開功能的運用，有助於提升機關內同仁對資訊的瞭解程度，以及與主要服務對象所掌握資訊內容可一致性。另外，亦不會認為資訊公開對自己的績效考核沒幫助或增加工作負擔等想法出現。

表 5-7 機關網站主要服務對象之次數分配

5、請問貴機關網站主要的服務對象為何？（複選）（n=441）		
項 目	次 數	有效百分比 （有效填達數/總應填寫數）
營利企業	146	33.1% (146/441)
非營利組織	153	34.7% (153/441)
政府機關	234	53.1% (234/441)
公務人員	214	48.5% (214/441)
一般民眾	397	<b>90.0%</b> (397/441)
特殊身份或職業民眾 （如：農民、僑民等）	93	21.1% (93/441)
「特殊身份或職業民眾」說明：（有效值：60；遺漏值：33） 農民（15.0%）、地政士（10.0%）、祭民（8.3%）、不動產從業人員（6.7%）、 研究人員（5.0%）、軍職人員兵役資訊（5.0%）、原住民（5.0%）、專業技 師（5.0%）、漁民（5.0%）、外籍與大陸配偶（3.3%）、記帳士（3.3%）、 演藝文界人士（3.3%）、僑民（3.3%），其餘如中高齡失業勞工、本部所屬 事業員工、申請河川公地種植、各行各業、兵役資訊、身心障礙者、客家人、 記者、教育人員、會計師、經建資訊、銀行、讀者等各佔 1.7%		
其它	14	3.2%
「其它」說明： 如農會、學校、旅遊業以及金融業等。		

表 5-8 資訊公開的情況認知之次數分配

6、請問您對以下敘述內容的同意程度如何？(n=441)								
次數 (百分比)	個數		非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
	有效值	遺漏值						
一般而言，公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊	440	1	27 (6.1%)	132 (30.0%)	57 (13.0%)	141 <b>(32.0%)</b>	81 (18.4%)	2 (0.5%)
一般而言，公務人員覺得政府資訊公開對自己績效考核沒幫助	440	1	19 (4.3%)	149 <b>(33.9%)</b>	87 (19.8%)	111 (25.2%)	65 (14.8%)	9 (2.0%)
一般而言，公務人員覺得政府資訊公開會增加工作負擔	440	1	19 (4.3%)	132 <b>(30.0%)</b>	83 (18.9%)	121 (27.5%)	76 (17.3%)	9 (2.0%)
在機關資訊公開過程中，公務人員比主要服務對象掌握更多相關資訊	439	2	2 (0.4%)	13 (3.0%)	20 (4.5%)	103 (23.5%)	251 <b>(57.2%)</b>	50 (11.4%)
透過政府網站資訊公開功能的運用，有助於提升機關內各同仁之間所掌握資訊內容的一致性	439	2	1 (0.2%)	2 (0.5%)	10 (2.3%)	78 (17.8%)	268 <b>(61.0%)</b>	80 (18.2%)
透過政府網站資訊公開功能的運用，有助於提升機關與主要服務對象所掌握資訊內容的一致性	438	3	0 (0.0%)	5 (1.2%)	8 (1.8%)	64 (14.6%)	265 <b>(60.5%)</b>	96 (21.9%)

#### 四、網站資訊公開的績效與影響

有關探討網站資訊公開的績效認知情況依據表5-9，可發現八成以上的受訪者同意透過政府網站對外資訊公開，可提升政府機關施政過程與成效的可衡量性，亦可提升社會大眾對政府機關施政過程的影響力，以督促政府機關

對施政成果與公務人員對行政績效負責。而有關以非網路途徑公開，僅六成的受訪者同意有助於提升政府機關施政過程與成效的可衡量性。

由此可知，相較於以非網路途徑提供資訊以對政府進行監督，受訪者認為透過網站資訊公開方式較有助於達成監督政府的功能，以督促政府的施政過程、成效以及對行政績效負責等方面的目的（如圖5-3與圖5-4）。

表 5-9 網站資訊公開的績效認知之次數分配表

7、請問您對以下敘述內容的同意程度如何？（n=441）								
次數 (百分比)	個數		非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
	有效值	遺漏值						
以非網路途徑對外公開政府資訊，有助於提升政府機關施政過程的可衡量性	441	0	4 (0.9%)	61 (13.8%)	96 (21.8%)	150 <b>(34.0%)</b>	116 (26.3%)	14(3.2%)
以非網路途徑對外公開政府資訊，有助於提升政府機關施政成效的可衡量性	441	0	4 (0.9%)	60 (13.6%)	95 (21.5%)	152 <b>(34.5%)</b>	116 (26.3%)	14(3.2%)
透過政府網站對外資訊公開，可提升政府機關施政過程的可衡量性。	441	0	0 (0.0%)	6 (1.4%)	7 (1.6%)	102 (23.1%)	265 <b>(60.1%)</b>	61 (13.8%)
透過政府網站對外資訊公開，可提升政府機關施政成效的可衡量性	440	1	0 (0.0%)	1 (0.2%)	9 (2.0%)	97 (22.1%)	269 <b>(61.1%)</b>	64 (14.6%)
透過政府網站對外公開資訊，可提升社會大眾對政府機關施政過程的影響力	440	1	0 (0.0%)	5 (1.1%)	12 (2.7%)	90 (20.5%)	253 <b>(57.5%)</b>	80 (18.2%)
透過政府網站對外公開資訊，有助於督促政府機關對施政成果負責	441	0	0 (0.0%)	2 (0.5%)	14(3.2%)	75(17.0%)	263 <b>(59.6%)</b>	87 (19.7%)

7、請問您對以下敘述內容的同意程度如何？(n=441)								
次數 (百分比)	個數		非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
	有效值	遺漏值						
透過政府網站對外公開資訊，有助於督促公務人員對行政績效負責	441	0	1 (0.2%)	3 (0.7%)	18(4.1%)	85(19.3%)	253 <b>(57.4%)</b>	81 (18.3%)

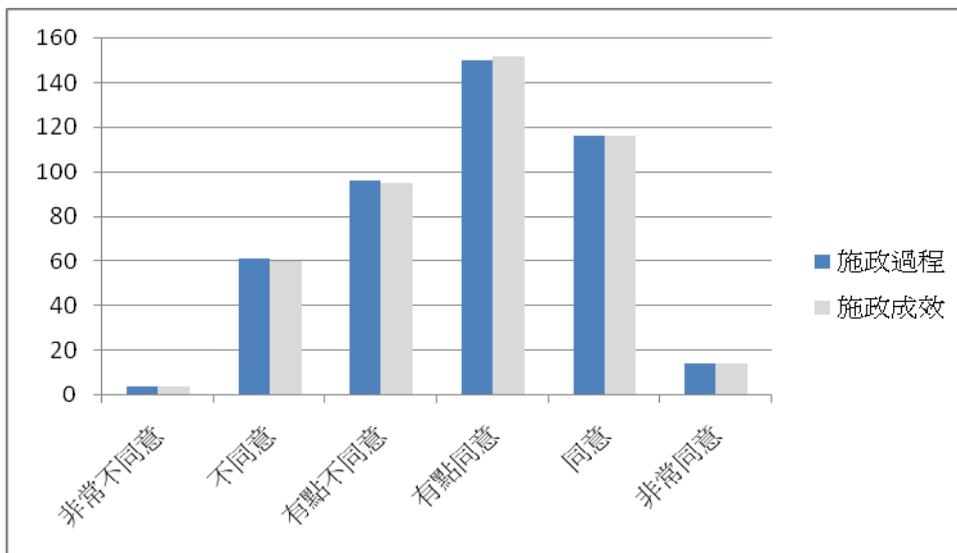


圖 5-3 非網路途徑公開資訊可提升政府施政過程/成效之比例圖

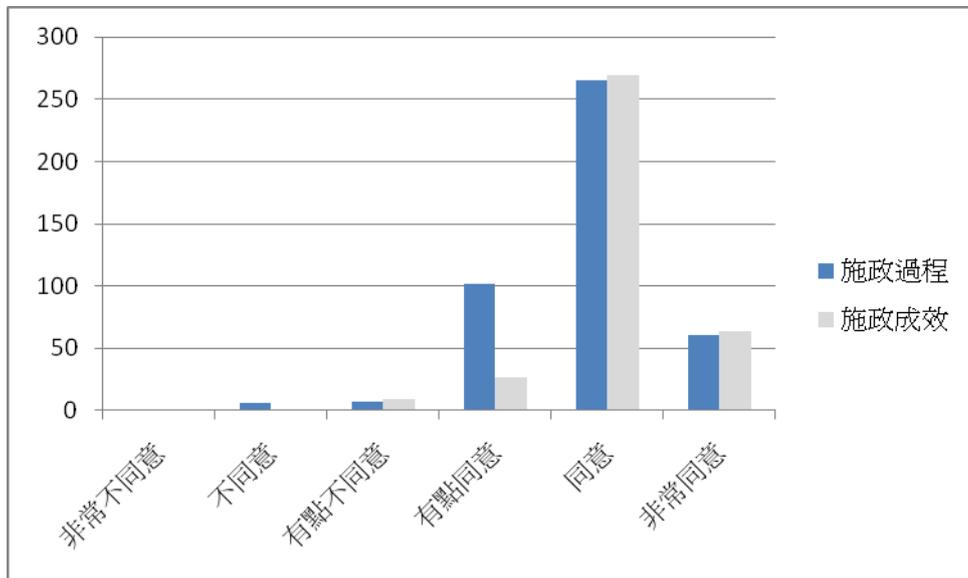


圖 5-4 網路途徑公開資訊可提升政府施政過程/成效之比例圖

### 五、 資訊公開對機關以及機關互動對象的影響

有關網站資訊公開對機關的影響依據表5-10，可發現七成以上的受訪者表示透過網站資訊公開，對於「機關內的層級命令關係」、「機關內的行政文化與慣例」、「機關合作的廠商與人員」、「相關研究者與實務專家」、「相關法律條文與規定」、「相關司法判例與救濟程序」、「政治人物與民意代表」以及「社會輿論與公眾意見」等，均有正面影響。

另外，探討透過網站資訊公開後，機關與互動對象間產生的影響方面。根據表5-11所示，可發現近九成以上的受訪者認為，政府透過電子化途徑落實資訊公開，對於政府機關與公民、公務人員、企業組織、其他政府機關、內部單位、協力廠商、非營利組織、資訊代理人等之間的互動亦會有正面影響產生。

表 5-10 網站資訊公開與機關施政影響之次數分配表

8、請問您認為，因為透過網站資訊公開，會使下列各要素對貴機關的施政產生何種影響？（n=441）					
次數 (百分比)	個數		負面影響	沒有影響	正面影響
	有效 值	遺 漏 值			
機關內的層級命令關係	438	3	3 (0.7%)	216 (49.3%)	219 <b>(50.0%)</b>
機關內的行政文化與慣例	439	2	8 (1.1%)	128 (29.2%)	306 <b>(69.7%)</b>
機關合作的廠商與人員	437	4	5 (0.7%)	125 (28.6%)	309 <b>(70.7%)</b>
相關研究者與實務專家	435	6	3 (0.5%)	78 (17.9%)	355 <b>(81.6%)</b>
相關法律條文與規定	437	4	0 (0.0%)	86 (19.7%)	351 <b>(80.3%)</b>
相關司法判例與救濟程序	434	7	5 (1.1%)	108 (24.9%)	321 <b>(74.0%)</b>
政治人物與民意代表	438	3	24 (5.5%)	115 (26.2%)	299 <b>(68.3%)</b>
社會輿論與公眾意見	438	3	8 (1.8%)	50 (11.4%)	380 <b>(86.8%)</b>

表 5-11 網站資訊公開與機關互動對象其影響之次數分配表

9、政府透過電子化途徑落實資訊公開，請問您認為會對政府機關與下列各對象的互動產生什麼影響？（n=441）							
次數 (百分比)	個數		高度負面 影響	部分負面 影響	沒有影響	部分正面 影響	高度正面影 響
	有效 值	遺 漏 值					
政府機關與公民	441	0	0 (0.0%)	8 (1.8%)	9 (2.0%)	228 <b>(51.7%)</b>	196 (44.5%)
政府機關與公務人員	439	2	0 (0.0%)	3 (0.7%)	39 (8.9%)	238 <b>(54.2%)</b>	159 (36.2%)
政府機關與企業組織	438	3	0 (0.0%)	3 (0.7%)	37 (8.4%)	254 <b>(58.0%)</b>	144 (32.9%)
政府機關與其他政府機關	438	3	0 (0.0%)	0 (0.0%)	29 (6.6%)	237 <b>(54.1%)</b>	172 (39.3%)
政府機關與內部單位	438	3	0 (0.0%)	4 (0.9%)	42 (9.6%)	226 <b>(51.6%)</b>	166 (37.9%)
政府機關與協力廠商	438	3	0 (0.0%)	4 (0.9%)	25 (13.2%)	247 <b>(56.4%)</b>	129 (29.5%)
政府機關與非營利組織	437	4	0 (0.0%)	1 (0.2%)	48 (11.0%)	261 <b>(59.7%)</b>	127 (29.1%)
政府機關與資訊代理人	437	4	1 (0.2%)	5 (1.1%)	57 (13.1%)	228 <b>(52.2%)</b>	146 (33.4%)

## 六、 法制與網站資訊公開效用

依據表5-12所示，可發現八成以上的受訪者偏向同意，政府資訊公開法的實施已提升民眾對政府機關施政的瞭解與信任，以及督促政府機關施政符

合民眾的期待。另外，透過網站資訊公開，亦有提升民眾對政府機關施政的瞭解與信任，以及督促政府機關施政符合民眾的期待等功用。

表 5-12 法制與網站資訊公開效用之次數分配表

1. 請問您對以下敘述內容的同意程度如何？(n=441)								
次數 (百分比)	個數		非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
	有效 值	遺漏 值						
政府資訊公開法的實施已提升 民眾對政府機關施政的瞭解	440	1	0 (0.0%)	6 (1.4%)	12 (2.7%)	129 (29.3%)	220 (50.0%)	73 (16.6%)
政府資訊公開法的實施已督促 政府機關施政符合民眾的期待	440	1	1 (0.2%)	7 (1.6%)	17 (3.9%)	137 (31.1%)	213 (48.4%)	65 (14.8%)
政府資訊公開法的實施已提升 民眾對政府機關施政的信任	439	2	1 (0.2%)	9 (2.1%)	27 (6.2%)	163 (37.1%)	185 (42.1%)	54 (12.3%)
透過政府網站資訊公開，可提升 民眾對政府機關施政的瞭解	439	2	1 (0.2%)	0 (0.0%)	6 (1.4%)	88 (20.0%)	245 (55.8%)	99 (22.6%)
透過政府網站資訊公開，可督促 政府機關施政符合民眾的期待	440	1	2 (0.5%)	4 (0.9%)	11 (2.5%)	111 (25.2%)	225 (51.1%)	87 (19.8%)
透過政府網站資訊公開，可提升 民眾對政府機關施政的信任	440	1	1 (0.2%)	7 (1.6%)	18 (4.1%)	113 (25.7%)	225 (51.1%)	76 (17.3%)

### 七、機關網站主動資訊公開項目(99/8/1~8/31)

為瞭解受訪者所屬機關所提供資訊之使用情形，而詢問受訪者機關網站八月間主動公開項目點閱(或下載)之次數回覆。依據表5-13與圖5-5所示，可發現以「與機關業務相關法規」被點閱或下載的次數最多，平均次數高達3547.6次，而後是「組織職掌」方面的資訊，平均次數為2092.6次。此外，亦可發現此部份的有效填達數普遍不超過四成，究其原因為受訪者由於許多機關並未獨立各個項目計算次數，或者尚未對該項目進行資訊公開等因素存在

而未回答問題，故本研究將「網頁未設有計數器」、「無此項目之公開服務」、「時間範圍錯誤」（即所提供之數據為非指定的八月期間），以及「合併項目之總次數」等回覆均列為「無效填答」；而「有效填答」，則被定義為該機關有確實將下列主動公開項目之點閱或公開次數獨立計算，並提供八月間確實之點閱（或下載）次數之數據。

表 5-13 機關網站主動公開項目點閱（或下載）之次數分配表

11、敬請您協助提供下列貴機關網站主動資訊公開項目，於今年八月期間（99/8/1~8/31）的網頁點閱次數、或檔案下載次數。（若您以檔案下載次數填寫，請以該類資訊項目下各檔案被下載次數最高者計）（n=441）			
次數 （百分比）	平均次數 （99/8 月間）	標準差	有效百分比 （有效填達數/總應填寫數）
與機關業務相關法規	3547.6	21374	38.1% （168/441）
組織職掌	2092.6	6343.8	37.2% （164/441）
施政計畫	1406.5	5290.6	34.2% （151/441）
業務統計	1463.7	4923.3	33.8% （149/441）
施政報告/研究報告	1312.3	5807.9	31.5% （139/441）
預算	194.8	1012.6	29.3% （129/441）
決算	217.2	1201.8	28.3% （125/441）
請願之處理及決定	274.8	1194.2	27.7% （122/441）
公共工程採購契約	796.5	4183.4	28.8% （127/441）

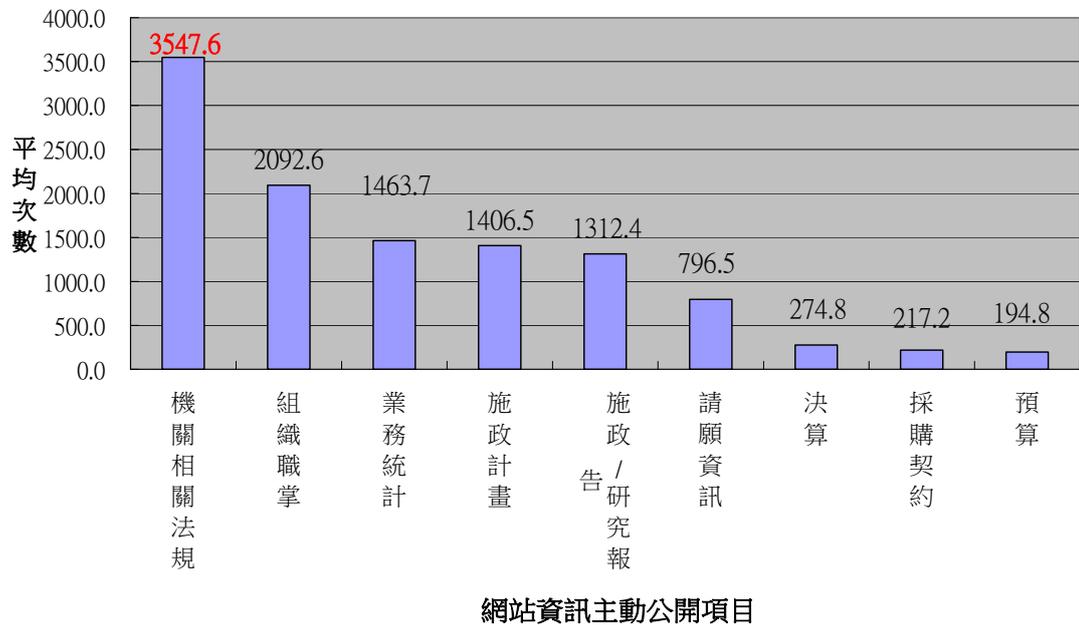


圖 5-5 機關網站 8 月間主動公開項目點閱（或下載）之次數比例圖

## 八、交叉分析

本段落以受訪者的機關層級以及機關服務年資為自變數，分別與其他題目做交叉分析。

### （一）以機關層級為自變數

#### 1、各層級機關網站資訊公開的頻率

**【問卷題目：請問過去一年來，貴機關透過「網站公開」下列資訊內容的頻率為何？】**

本題將機關網站資訊公開內容以「機關基本資訊」、「機關評估指標或研究報告」、「可供大眾業務諮詢的資訊」、「可供大眾評論政策的資訊」四項，分別與受訪者之機關層級進行交叉分析，以瞭解我國目前政府機關各項資訊公開頻率的情況。

表5-14為受訪者之機關層級與「機關基本資訊」公開頻率之交叉分析表。資料顯示，我國各機關對於該項資訊公開的頻率均相當高。其中，中央機關有67.4%的比例，表示「總是」公開「機關基本資訊」，而後是直轄市與地方縣市政府以及地方縣市政府所屬機關，各有63.9%的比例，公開的頻意亦為「總是」。

而有關「機關評估指標或研究報告」的公開頻率方面，依據表5-15顯示，僅中央機關以及地方縣市政府所屬機關有超過四成的比例，表示「經常」公開。而議會會有63.2%的比例表示，「很少」公開該項資訊。

另外，有關可提供大眾業務諮詢以及參與決策的資訊公開頻率方面，依據表5-16與表5-17所示，可發現超過五成的機關「經常」與「總是」公開供大眾諮詢業務的資訊；然而，提供大眾參與決策的資訊卻發現各機關普遍對該項資訊甚少公開。其中以直轄市與地方縣市政府有42.2%的比例，表示「很少」公開，而其他類（如國營機構）更有38.9%的比例表示「從未」公開。

為了促進資訊公開更加落實，使民眾瞭解政府機關的運作過程，以受全民監督，而開始提供民眾如機關基本介紹、活動資訊、評估指標、研究報告等業務諮詢與評論、參與決策的資訊方面等資訊。綜上討論，可得知我國目前各機關對於一些基本資訊公開的頻率均相當頻繁。然而，有關供民眾參與決策方面的資訊卻有限；因此，在提供民眾參與政府活動方面的資訊，其公開的頻須需多加強。

表 5-14 機關層級與機關基本資訊公開頻率之交叉分析表

次數 (百分比)		12.1 受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市 與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機關	議會	其他	
3.1「機關基本 資訊」	從未	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	1 (0.2%)
	很少	7 (5.1%)	3 (4.2%)	7 (3.7%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	20 (4.5%)
	經常	38 (27.5%)	23 (31.9%)	62 (32.5%)	7 (35.0%)	8 (40.0%)	138 (31.3%)
	總是	93 <b>(67.4%)</b>	46 <b>(63.9%)</b>	122 <b>(63.9%)</b>	10 <b>(50.0%)</b>	11 <b>(55.0%)</b>	280 (63.9%)
總和		138 (100%)	72 (100%)	191 (100%)	20 (100%)	20 (100%)	441 (100%)
有效樣本數：441；遺漏值：0							

表 5-15 機關層級與「機關評估指標或研究報告」公開頻率之交叉分析表

次數 (百分比)		12.1 受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市 與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機關	議會	其他	
3.4「機關評估 指標或研究 報告」	從未	2 (1.5%)	2 (2.8%)	14 (7.4%)	4 (21.1%)	5 <b>(27.8%)</b>	27 (6.2%)
	很少	29 (21.3%)	28 <b>(38.9%)</b>	68 (35.8%)	12 <b>(63.2%)</b>	5 <b>(27.8%)</b>	142 (32.6%)
	經常	57 <b>(41.9%)</b>	27 (37.5%)	81 <b>(42.6%)</b>	3 (15.8%)	4 (22.2%)	172 (39.5%)
	總是	48 (35.3%)	15 (20.8%)	27 (14.2%)	0 (0.0%)	4 (22.2%)	94 (21.6%)
總和		136 (100%)	72 (100%)	190 (100%)	19 (100%)	18 (100%)	435 (100%)
有效樣本數：435；遺漏值：6							

表 5-16 機關層級與「可供大眾業務諮詢的資訊公開頻率」之交叉分析表

次數 (百分比)		12.1 受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市 與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機關	議會	其他	
3.5「可供大眾 業務諮詢的 資訊」	從未	0 (0.0%)	1 (1.4%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	1 (5.3%)	3 (0.7%)
	很少	8 (5.8%)	5 (6.9%)	6 (3.1%)	4 (21.1%)	1 (5.3%)	24 (5.5%)
	經常	48 (35.0%)	32 (44.4%)	82 (42.9%)	10 <b>(52.6%)</b>	7 (36.8%)	179 (40.9%)
	總是	81 <b>(59.1%)</b>	34 <b>(47.2%)</b>	102 <b>(53.4%)</b>	5 (26.3%)	10 <b>(52.6%)</b>	232 (53.0%)
總和		137 (100%)	72 (100%)	191 (100%)	19 (100%)	19 (100%)	438 (100%)
有效樣本數：438；遺漏值：3							

表 5-17 受訪者之機關層級與「可供大眾參與決策的資訊」公開頻率之交叉分析表

次數 (百分比)		12.1 受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機關	議會	其他	
3.7「可供大眾 參與決策的 資訊」	從未	13 (9.7%)	4 (5.8%)	22 (12.0%)	3 (16.7%)	7 <b>(38.9%)</b>	49 (11.6%)
	很少	50 <b>(37.3%)</b>	32 <b>(46.4%)</b>	81 <b>(44.0%)</b>	7 <b>(38.9%)</b>	6 (33.3%)	176 (41.6%)
	經常	44 (32.8%)	16 (23.2%)	55 (29.9%)	6 (33.3%)	3 (16.7%)	124 (29.3%)
	總是	27 (20.1%)	17 (24.6%)	26 (14.1%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	74 (17.5%)
總和		134 (100%)	69 (100%)	184 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	423 (100%)

有效樣本數：423；遺漏值：18

## 2、各層級機關網站資訊公開的情況

## 【問題：請問您對以下敘述內容的同意程度如何？】

本題將公務人員對於機關透過網站資訊公開可能會產生的情況，如「公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊」、「公務人員覺得政府資訊公開會增加工作負擔」、兩方面，分別與受訪者之機關層級進行交叉分析，試圖瞭解我國目前政府機關人員對於機關透過網站資訊公開的認知情況。

依據表5-18與表5-19所示，可發現中央機關、直轄市與地方縣市政府、地方縣市政府所屬機關對於「公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊」該項認知，所表示同意或不同意的比率約各佔一半。而議會方面，則明顯的偏向於不同意該項說法，有35.0%的比例表示「有點不同意」。而政府資訊公

開是否會增加公務人員的工作負擔方面，政府機關各層級的受訪者對於資訊公開是否會增加工作負擔的看法，所表示的意見亦各約佔一半。

綜上討論，可知我國目前公務人員雖然有一半的比例認為，資訊公開不會增加工作負擔，也不會對機關所有公開的資訊有不清楚的情況發生。然而，卻有另外一半比例的公務人員持相反態度，而該認知會使資訊公開落實更顯困境重重。

**表 5-18 受訪者之機關層級與「公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊」認知之交叉分析表**

次數 (百分比)		12.1 受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市 與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機 關	議會	其他	
6.1 公務人員無法瞭解 機關所有可 公開的資訊	非常不同意	9 (6.5%)	3 (4.2%)	12 (6.3%)	2 (10.0%)	1 (5.0%)	27 (6.1%)
	不同意	47 <b>(34.1%)</b>	23 (31.9%)	50 (26.3%)	6 (30.0%)	6 <b>(30.0%)</b>	132 (30.0%)
	有點不同意	13 (9.4%)	8 (11.1%)	23 (12.1%)	7 <b>(35.0%)</b>	6 <b>(30.0%)</b>	57 (13.0%)
	有點同意	36 (26.1%)	28 <b>(38.9%)</b>	73 <b>(38.4%)</b>	1 (5.0%)	3 (15.0%)	141 <b>(32.0%)</b>
	同意	32 (23.2%)	10 (13.9%)	31 (16.3%)	4 (20.0%)	4 (20.0%)	81 (18.4%)
	非常同意	1 (0.7%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)
總和		138 (100%)	72 (100%)	190 (100%)	20 (100%)	20 (100%)	440 (100%)

有效樣本數：440；遺漏值：1

表 5-19 受訪者之機關層級與「政府資訊公開會增加工作負擔」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		12.1 受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市 與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機 關	議會	其他	
6.3 公務人員覺得政府 資訊公開會 增加工作負擔	非常不同意	7 (5.1%)	3 (4.2%)	7 (3.7%)	1 (5.0%)	1 (5.0%)	19 (4.3%)
	不同意	46 <b>(33.3%)</b>	19 (26.4%)	58 <b>(30.5%)</b>	4 (20.0%)	5 (25.0%)	132 (30.0%)
	有點不同意	22 (15.9%)	13 (18.1%)	38 (20.0%)	6 <b>(30.0%)</b>	4 (20.0%)	83 (18.9%)
	有點同意	37 (26.8%)	23 <b>(31.9%)</b>	52 (27.4%)	3 (15.0%)	6 <b>(30.0%)</b>	121 (27.5%)
	同意	23 (16.7%)	11 (15.3%)	32 (16.8%)	6 (30.0%)	4 (20.0%)	76 (17.3%)
	非常同意	3 (2.2%)	3 (4.2%)	3 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (2.0%)
總和		138 (100%)	72 (100%)	190 (100%)	20 (100%)	20 (100%)	440 (100%)
有效樣本數：440；遺漏值：1							

## 3、各層級機關網站資訊公開的效益認知情況

## 【問題1：請問您對以下敘述內容的同意程度如何？】

本題將政府機關透過網站公開資訊，可能會產生效益，如「有助提升機關與主要服務對象所掌握資訊內容的一致性」、「可提升政府機關施政成效的可衡量性」、「有助於督促政府機關對施政成果負責」等，另外，亦以非透過網路途徑公開資訊可能會產生的效益，如「有助於提升政府機關施政成

效的可衡量性」，分別與受訪者之機關層級進行交叉分析，試圖瞭解各機關人員對於透過網站與非網路途徑對資訊公開方式，所帶來的效益之認知情況。

由表5-20可知，五成左右的政府各級機關人員對於以非網絡途徑公開政府資訊「有助於提升政府機關施政成效的可衡量性」，表示同意意見。然而，在地方縣市政府所屬機關與議會方面，大約成有四成的受訪者偏向不同意此看法。另外，各機關超過六成的受訪者同意政府透過網站對外公開資訊，除了可提升政府機關施政成效的可衡量性，以及督促政府機關對施政成果負責（如表5-21與表5-22）。亦有助於提升機關與主要服務對象之間資訊掌握的一致性。

綜上討論可知，雖然有不少的公務人員認為資訊公開會成為工作負擔，但仍認為政府機關透過網站公開資訊，有助於民眾掌握及時的資訊，以監督政府的施政過程、成效以及對施政結果負責，以促使施政內容更加符合民眾的期待。

表 5-20 受訪者之機關層級與「以非網路途徑對外公開政府資訊有助於提升政府機關施政成效的可衡量性」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		12.1 受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市 與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機關	議會	其他	
7.2 以非網路途徑對外公開政府資訊有助於提升政府機關施政成效的可衡量性	非常不同意	2 (2.2%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	4 (0.9%)
	不同意	18 (13.8%)	9 (9.70%)	26 (15.7%)	5 (20.0%)	2 (5.0%)	60 (13.8%)
	有點不同意	28 (17.4%)	15 (25.0%)	41 (21.5%)	5 (20.0%)	6 (35.0%)	95 (21.8%)
	有點同意	48 (37.7%)	24 (30.6%)	70 (35.1%)	6 (30.0%)	4 (15.0%)	152 (34.0%)
	同意	35 (23.9%)	22 (31.9%)	49 (25.7%)	3 (15.0%)	7 (40.0%)	116 (26.3%)
	非常同意	7 (5.1%)	2 (2.8%)	4 (2.1%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	14 (3.2%)
總和		138 (100%)	72 (100%)	191 (100%)	20 (100%)	20 (100%)	441 (100%)
有效樣本數：441；遺漏值：0							

表 5-21 受訪者之機關層級與「政府網站資訊公開有助提升機關與主要服務對象所掌握資訊內容的一致性」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		12.1 受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機關	議會	其他	
6.6 政府網站資訊公開 有助提升機關與主要服 務對象所掌握資訊內容 的一致性	非常不同意	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不同意	4 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	5 (1.1%)
	有點不同意	2 (1.5%)	2 (2.8%)	3 (1.6%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	8 (1.8%)
	有點同意	13 (9.6%)	13 (18.1%)	33 (17.4%)	2 (10.0%)	3 (15.0%)	64 (14.6%)
	同意	82 (60.3%)	40 (55.6%)	118 (62.1%)	13 (65.0%)	12 (60.0%)	265 (60.5%)
	非常同意	35 (25.7%)	17 (23.6%)	36 (18.9%)	4 (20.0%)	4 (20.0%)	96 (21.9%)
總和		136 (100%)	72 (100%)	190 (100%)	20 (100%)	20 (100%)	439 (100%)
有效樣本數：439；遺漏值：2							

表 5-22 受訪者之機關層級與「政府網站資訊公開可提升政府機關施政成效的可衡量性」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		12.1受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市 與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機關	議會	其他	
7.4透過政府網站對外資訊公開可提升政府機關施政成效的可衡量性	非常不同意	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 0.0%
	不同意	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	1 (0.2%)
	有點不同意	4 (2.9%)	2 (2.8%)	3 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (2.0%)
	有點同意	32 (23.4%)	17 (23.6%)	42 (22.0%)	4 (20.0%)	2 (10.0%)	97 (22.0%)
	同意	84 (61.3%)	41 (56.9%)	116 (60.7%)	13 (65.0%)	15 (75.0%)	269 (61.1%)
	非常同意	17 (12.4%)	12 (16.7%)	30 (15.7%)	3 (15.0%)	2 (10.0%)	64 (14.5%)
總和		137 (100%)	72 (100%)	191 (100%)	20 (100%)	20 (100%)	440 (100%)
有效樣本數：440；遺漏值：1							

表 5-23 受訪者之機關層級與「政府網站資訊公開有助於督促政府機關對施政成果負責」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		12.1受訪者之機關層級					總和
		中央機關	直轄市 與地方 縣市政府	地方縣 市政府 所屬機 關	議會	其他	
7.6透過政府網站對外公開資訊有助於督促政府機關對施政成果負責	非常不同意	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 ( ) 0.0%
	不同意	1 (0.7%)	0 (0.0%)	1 (0.50%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)
	有點不同意	2 (1.4%)	3 (4.2%)	8 (4.2%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	14 (3.2%)
	有點同意	20 (14.5%)	17 (23.6%)	33 (17.3%)	3 (15.0%)	2 (10.0%)	75 (17.0%)
	同意	87 <b>(63.0%)</b>	37 <b>(51.4%)</b>	111 <b>(58.1%)</b>	15 <b>(75.0%)</b>	13 <b>(65.0%)</b>	263 <b>(59.6%)</b>
	非常同意	28 (20.3%)	15 (20.8%)	38 (19.9%)	2 (10.0%)	4 (20.0%)	87 (19.7%)
總和		138 (100.%)	72 (100.%)	191 (100.%)	20 (100.%)	20 (100.%)	441 (100.%)
有效樣本數：441；遺漏值：0							

(二) 以年資為自變數

1、各年資對於網站資訊公開的效益認知情況

【問題：以貴機關而言，請問您認為透過「網站資訊公開」有助於達成以下敘述內容的程度如何？】

本題將政府機關透過網站公開資訊可能會產生效益，如「使貴機關施政目標與整體政府推動政府資訊公開理念一致」、「使所涉不同機關所掌握的

資訊內容一致」、「使所涉不同單位同仁所掌握的資訊內容一致」等，分別與受訪者之機關服務年資進行交叉分析，試圖瞭解服務年資的多寡與透過網站進行資訊公開的效益看法之差距情形。

依據表5-24~表5-26所示，可發現介於各個年資的受訪者超過六成的比例，同意透過網站進行資訊公開，可帶來的效益除了可使機關與政府的施政目標一致外，也可使不同機關以及不同單位同仁所掌握的資訊一致化。因而得知，各年資的受訪者對於資訊公開所帶來的效益是認同的。

表 5-24 機關服務年資與公開效益「使貴機關施政目標與整體政府推動政府資訊公開理念一致」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		13.4 您於機關服務的年資 ____ 年。							總和
		未滿 1 年	1~5 年	6~10 年	11~15 年	16~20 年	21~25 年	25 年以上	
4.1 使貴機關施政目標與整體政府推動政府資訊公開理念一致	沒幫助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (2.4%)	0 (0.0%)	2 (4.3%)	1 (1.8%)	5 (1.2%)
	有點幫助	0 (0.0%)	10 (12.0%)	4 (5.7%)	4 (4.8%)	5 (10.2%)	0 (0.0%)	6 (10.9%)	29 (7.1%)
	有幫助	12 (63.2%)	47 (56.6%)	43 (61.4%)	51 (61.4%)	29 (59.2%)	29 (61.7%)	28 (50.9%)	239 (58.9%)
	非常有幫助	7 (36.8%)	26 (31.3%)	23 (32.9%)	26 (31.3%)	15 (30.6%)	16 (34.0%)	20 (36.4%)	133 (32.8%)
總和		19 (100%)	83 (100%)	70 (100%)	83 (100%)	49 (100%)	47 (100%)	55 (100%)	406 (100%)

有效樣本數：406；遺漏值：35

表 5-25 機關服務年資與公開效益「使所涉不同機關所掌握的資訊內容一致」  
認知之交叉分析表

次數 (百分比)		13.4 您於機關服務的年資 _____ 年。							總和
		未滿 1 年	1~5 年	6~10 年	11~15 年	16~20 年	21~25 年	25 年以 上	
4.3 使 所涉 不同 機關 所掌 握的 資訊 內容 一致	沒幫 助	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (2.9%)	2 (2.4%)	0 (0.0%)	1 (2.1%)	1 (1.8%)	6 (1.5%)
	有點 幫助	0 (0.0%)	13 (15.7%)	10 (14.3%)	7 (8.4%)	9 (18.4%)	3 (6.4%)	6 (10.9%)	48 (11.8%)
	有幫 助	12 <b>(63.2%)</b>	51 <b>(61.4%)</b>	40 <b>(57.1%)</b>	55 <b>(66.3%)</b>	27 <b>(55.1%)</b>	32 <b>(68.1%)</b>	33 <b>(60.0%)</b>	250 (61.6%)
	非常 有幫 助	7 (36.8%)	19 (22.9%)	18 (25.7%)	19 (22.9%)	13 (26.5%)	11 (23.4%)	15 (27.3%)	102 (25.1%)
總和		19 (100%)	83 (100%)	70 (100%)	83 (100%)	49 (100%)	47 (100%)	55 (100%)	406 (100%)
有效樣本數：406；遺漏值：35									

表 5-26 機關服務年資與公開效益「使所涉不同單位同仁所掌握的資訊內容一致」認知之交叉分析表

次數 (百分比)	13.4 您於機關服務的年資 ____ 年。							總和	
	未滿 1 年	1~5 年	6~10 年	11~15 年	16~20 年	21~25 年	25 年以上		
4.5 使 所涉 不同 單位 同仁 所掌 握的 資訊 內容 一 致。	沒幫助	1 (5.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)	1 (2.1%)	1 (1.8%)	4 (1.0%)
	有點幫助	2 (10.5%)	9 (10.8%)	10 (14.5%)	5 (6.2%)	7 (14.3%)	4 (8.5%)	6 (10.9%)	43 (10.7%)
	有幫助	10 <b>(52.6%)</b>	53 <b>(63.9%)</b>	41 <b>(59.4%)</b>	55 <b>(67.9%)</b>	28 <b>(57.1%)</b>	32 <b>(68.1%)</b>	33 <b>(60.0%)</b>	252 <b>(62.5%)</b>
	非常有幫助	6 (31.6%)	21 (25.3%)	18 (26.1%)	21 (25.9%)	13 (26.5%)	10 (21.3%)	15 (27.3%)	104 (25.8%)
總和	19 (100%)	83 (100%)	69 (100%)	81 (100%)	49 (100%)	47 (100%)	55 (100%)	403 (100%)	

有效樣本數：403；遺漏值：38

## 2、各年資受訪者對於資訊公開的認知情況

## 【問題：請問您對以下敘述內容的同意程度如何？】

本題將政府機關透過網站公開資訊後公務人員可能會產生的問題，如「公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊」、「公務人員覺得政府資訊公開會增加工作負擔」等，分別與受訪者之機關服務年資進行交叉分析，試圖瞭解公務人員服務年資的多寡是否會影響對網站資訊公開的看法。

依據表5-27與表5-28所示，各年資的受訪者對於公務人員無法瞭解所有的公開資訊表示同意看法，其中以服務年資未滿1年的受訪者，有52.6%的比

### 線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

例表示有點同意；然而，服務年資超過16年以上的受訪者均有五成的比例表示不同意此看法。此外，雖然各個服務年資的受訪者表示資訊公開對公務人員不會造成工作負擔，但在服務年資未滿1年、6~10年以及25年以上的受訪者亦有四成的比例，認為政府資訊會增加了自己的工作負擔。

綜上所述可發現，服務年資未滿1年的受訪者顯然對於資訊公開的認識較不足夠，但隨著服務年資的增加對於機關內可公開的資訊其掌握與瞭解程度，也因而隨之增加。

表 5-27 機關服務年資與「公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		13.4 您於機關服務的年資 _____ 年。						總和	
		未滿 1 年	1~5 年	6~10 年	11~15 年	16~20 年	21~25 年		25 年 以上
6.1 一般 而言，公 務人 員無 法瞭 解機 關所 有可 公開 的資 訊	非常 不同 意	0 (0.0%)	4 (4.8%)	6 (8.6%)	2 (2.4%)	5 (10.2%)	2 (4.3%)	4 (7.3%)	23 (5.7%)
	不同 意	5 (26.3%)	19 (22.9%)	17 (24.3%)	27 (32.5%)	20 (40.8%)	17 (36.2%)	13 (23.6%)	118 (29.1%)
	有點 不同 意	3 (15.8%)	15 (18.1%)	7 (10.0%)	9 (10.8%)	3 (6.1%)	6 (12.8%)	12 (21.8%)	55 (13.5%)
	有點 同意	10 (52.6%)	26 (31.3%)	28 (40.0%)	27 (32.5%)	13 (26.5%)	16 (34.0%)	14 (25.5%)	134 (33.0%)
	同意	1 (5.3%)	19 (22.9%)	12 (17.1%)	18 (21.7%)	8 (16.3%)	6 (12.8%)	11 (20.0%)	75 (18.5%)
	非常 同意	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.8%)	1 (0.2%)
總和		19 (100%)	83 (100%)	70 (100%)	83 (100%)	49 (100%)	47 (100%)	55 (100%)	406 (100%)

有效樣本數：406；遺漏值：35

表 5-28 機關服務年資與「公務人員覺得政府資訊公開會增加工作負擔」認知之交叉分析表

次數 (百分比)		13.4 您於機關服務的年資 _____ 年。							總和
		未滿 1 年	1~5 年	6~10 年	11~15 年	16~20 年	21~25 年	25 年 以上	
6.3 一 般而 言，公 務人 員覺 得政 府資 訊公 開會 增加 工作 負擔	非常 不同 意	1 (5.3%)	3 (3.6%)	5 (7.1%)	0 (0.0%)	2 (4.2%)	2 (4.3%)	2 (3.6%)	15 (3.7%)
	不同 意	5 (26.3%)	21 (25.3%)	20 (28.6%)	26 (31.3%)	19 (39.6%)	18 (38.3%)	12 (21.8%)	121 (29.9%)
	有點 不同 意	5 (26.3%)	26 (31.3%)	12 (17.1%)	16 (19.3%)	4 (8.3%)	4 (8.5%)	14 (25.5%)	81 (20.0%)
	有點 同意	6 (31.6%)	17 (20.5%)	24 (34.3%)	19 (22.9%)	17 (35.4%)	10 (21.3%)	18 (32.7%)	111 (27.4%)
	同意	2 (10.5%)	14 (16.9%)	9 (12.9%)	18 (21.7%)	6 (12.5%)	12 (25.5%)	9 (16.4%)	70 (17.3%)
	非常 同意	0 (.0%)	2 (2.4%)	0 (0%)	4 (4.8%)	0 (0%)	1 (2.1%)	0 (.0%)	7 (1.7%)
總和		19 (100%)	83 (100%)	70 (100%)	83 (100%)	48 (100%)	47 (100%)	55 (100%)	405 (100%)

有效樣本數：405；遺漏值：36

#### 第四節 小結

綜合上述分析所得之結果，將可了解受訪者對於下列面向所抱持之態度：

### 一、 政府資訊主/被動公開的現況

在主、被動資訊公開方面，受訪者對於「機關首長」、「業務單位主管」、「幕僚單位主管」、「業務承辦同仁」、「網站承辦同仁」五種對象，均有將近五成左右的比例，認為其對於政府資訊主/被動公開的現況是屬於「大多瞭解」或是「充分瞭解」之程度。由此推論，我國政府機關人員對於主/被動資訊公開內容，其實都有一定程度的了解。

### 二、 網站資訊公開的頻率與效益的認知

由問卷分析結果可知，八成以上的受訪者同意透過「網站資訊公開」對於達推動政府資訊公開理念、促使掌握的資訊內容一致..等是有幫助。只是目前透過網站公開資訊的類別僅以機關基本資訊、服務申辦流程資訊、可供大眾業務諮詢的資訊三方面的公開頻率較高，涉及公民參與方面的資訊則有待加強。

### 三、 資訊公開的對象與效益認知

有超過九成的受訪機關網站主要服務對象為「一般民眾」，約五成的機關網站則是以「政府機關」與「公務人員」為主要提供服務的對象。其中約七成的受訪者同意機關透過網站進行資訊公開，可使公務人員比主要服務對象掌握更多相關資訊；約五成的受訪者表示不同意資訊公開對自己的考核會沒助益，也不會因此增加了工作負擔，但同時也有五成的受訪者認為公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊。由此推論，公務人員雖然對機關所有可公開的資訊無法有全面性的瞭解，但透過政府網站資訊公開功能的運用，仍是有助於提升機關內同仁對資訊的瞭解程度。

#### 四、 網站資訊公開的績效與影響

有八成以上的受訪者同意透過政府網站對外資訊公開，可提升政府機關施政過程與成效的可衡量性。若是以非網絡途徑公開，則只有六成左右的受訪者同意網站資訊公開有助於提升政府機關施政過程與成效。由此可知，透過政府網站對外資訊公開，相較於以非網絡途徑公開，將會擁有更好的效果。

#### 五、 資訊公開對機關以及機關互動對象的影響

超過七成的受訪者表示透過網站資訊公開，對於機關內層級命令、行政文化與慣例、合作的廠商與人員、相關研究者與實務專家..等，均可產生正面影響。而有近九成的受訪者認為，政府透過電子化途徑落實資訊公開，對於政府機關與公民、公務人員、企業組織、其他政府機關、內部單位、協力廠商、非營利組織、資訊代理人等之間的互動亦會有正面影響產生。

#### 六、 法制與網站資訊公開效用

有八成以上的受訪者採同意的看法，認為政府資訊公開法的實施，可提升民眾對政府機關施政的瞭解與信任，以及督促政府機關施政符合民眾的期待；而網站資訊公開亦有提升民眾對政府機關施政的瞭解與信任，以及督促政府機關施政符合民眾的期待之功用。

#### 七、 機關網站主動資訊公開項目

受訪者所屬機關對於資訊提供之情形，以「與機關業務相關法規」被點閱或下載的次數最多，而後是「組織職掌」之資訊。此部份有效填達之比例並不高，其主要原因是在於許多機關並未獨立計算各個項目次數，因此無法將相關數據進行統計。

## 八、交叉分析

在交叉分析部分，主要是以受訪者的機關層級以及機關服務年資為自變數來進行分析。在服務年資方面，由分析結果得知，服務年資未滿1年的受訪者顯然對於資訊公開的認識較不足夠，但隨著服務年資的增加，對於機關內資訊之掌握與瞭解程度將會上升。分析結果同時指出，不少的受訪者認為資訊公開會成為工作負擔，但仍認為政府機關透過網站公開資訊，將有助於民眾掌握資訊；同時有超過六成的比例，同意透過網站進行資訊公開，可帶來的效益除了可使機關與政府的施政目標一致外，也可使不同機關以及不同單位同仁所掌握的資訊一致化。目前機關對於基本資訊公開的頻率均相當頻繁；然而，有關供民眾參與決策方面的資訊卻有限。在受訪對象中，則有一半的比例認為資訊公開不會增加工作負擔；但同樣有另外一半比例的公務人員持相反態度。由此推論，資訊公開要徹底落實，在現實上可能仍會遭遇困難。

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

## 第六章 結論與建議

### 第一節 結論與省思

本研究結合線上論壇來瞭解以政府機關為主體之政府資訊公開提供者，對當前政府資訊公開與網站資訊公開的經驗、意見、與創意想法，雖然整體而言線上討論效果有效，惟藉由前述各項研究調查方法的運用與搭配，在相關研究上有幾項特殊性與可能的價值。首先，憑藉由下而上的途徑，可深入的釐清當前個別政府機關遂行資訊公開的主要面對不同行政管理困難與議題。另一方面，以審議民主參與的方式，廣泛且深入的蒐集各類政府機關適用現行資訊公開法的困難、相對應的解決想法，並藉由不斷的意見交換共同形塑未來可行的政策建議。再者，藉由各執行機關的共同參與意見形塑，將可提升未來政策順服的機會，並增加相關管考績機制與施行細則的可行性。以下將分就線上論壇的成果發現，進行整體回顧概述，並提出相關省思與建議於後。

#### 一、論壇參與者特性概況

線上論壇各面向主題與言論的使用情況方面，以資訊公開「實務議題」討論最能引起參與者的瀏覽與關注，其次為「法制議題」，最後則為最晚上線公開的「課責議題」。參與線上論壇有超過六成的公務同仁，其所屬機關層級是屬於地方政府。

在參與者於政府機關服務年資方面，無論由參與之公務同仁的公職總年資、或任職於該機關的年資來看，論壇多數參與者對於整體公部門運作、乃至本身所服務機關的資訊公開業務的觀察與運作均有一定程度的認與有效性識，可知參與者提出的言論對於公部門實際運作現況與經驗具有一定程度的代表性。

## 二、參與者個人屬性與公開建議

不同機關層級的參與者對資訊公開的建議，以網站等途徑可作為一「資訊公開廣泛傳佈與宣導查詢」、「資訊公開的配套措施」較受到地方政府與地方議會之公務參與同仁的認同。相對的，為中央政府機關同仁則對確保「廉潔的司法人員」和建立「獨立的司法機關」。可能源自於中央機關與地方政府公務同仁基於其機關業務性質、服務對象特性、對資訊公開具有不同需求認知與經驗所致，值得後續問卷與相關研究予以探究。

參與者年資與公開態度方面方面，年資較淺的論壇公務參與同仁對於「資訊公開態度」較為開放，然而，另一方面其在業務工作中也比較可能體會與經歷推動政府資訊公開的種種困難。總體而言，年資別為較高（10-15年）年的公務員有較多比例對政府資訊公開提出負面態度的意見，包括：公開資訊對經濟穩定的影響、或會受政治人物的操弄等。

## 三、參與者所屬機關層級與資訊公開利弊因素的釐探

以參與者所屬機關層級與各項編碼及要素構面進行比較，多數參與者認為不利於資訊透明之主要因素分別為「考慮對承辦資訊公開人員產生壓力」、「檔案法、國家機密保護法、個資法」以及「資訊的可閱讀性」。

進一步比較參與者所屬機關層級與不利資訊公開因素可發現，可發現所屬機關層級是屬於地方層級的機關較多，此除了是因為本論壇有超過六成的參與者，也有可能是因為該背景的論壇參與者在擔任的職務上，較容易直接面對一般民眾資訊公開的業務需求與壓力。

其次，在經濟發展與環境保護議題個案的引導下，進一步比較參與者所屬機關層級與資訊公開困境，可發現中央機關與地方政府代表同樣強調對兩者的平衡，推測乃因中央是兩項公共政策的主要制定者；而地方政府除了決策因素外，更直接面對了民眾對於環境保護的壓力。

最後，經交叉比較亦可發現，無論是中央政府機關或地方政府機關均同意在進行資訊公開時，應考量公開資訊是否涉及「國家機密」，在行公開。

#### 四、參與者對資訊公開現況與資訊公開建議的釐探

大部分參與言論對於我國線上資訊公開的現況仍不滿意，卻未因此提出具體建議，或僅止於事件或態度的表述。進一步分析檢視資訊公開未落實之改善建議，包括必須明確劃定資訊公開應包含哪些類型，同時須司法體系之配合方能改善；，以資未來立法釐清資訊公開之範圍並可確立資訊公開單一平台以整合大量公開資訊。

資訊公開未落實之改善建議即明確劃定資訊公開應包含哪些類型，同時須司法體系之配合方能改善；另外，論壇言說中也說明資訊公開理想目標之達成，須明訂公開類型並使資訊得以整合，足資未來立法釐清資訊公開之範圍與構築單一平台以整合大量資訊之參考。

#### 五、參與者對主動/被動資訊公開態度與各要素構面的釐探

以參與者對主動/被動公開所持態度與其他要素構面進行比較，首先，可發現多持主動公開的參與者多數主張以招開公聽會的方式，其次則是透過各機關設立資訊公開區，再者為現場實體公告與新聞媒體；持被動公開者則認為以各機關設立資訊公開專區和新聞媒體等方式提供資訊的服務。

其次，比較參與者公開態度與公開原則可發現，多數參與者認為當涉及人民利益之處應該要選擇性公開而不得袒護少數特定人的利益為最優先原則，並且公開前提也須要衡量是否危及國家安全，以及個人隱私資料也必須要確保。

另一方面，若比較參與者公開態度與其對公開建議作法可發現，首先，主動公開態度參與者認為政府資訊公開必須建立「加強監督資訊公開的公信力要件」，藉由獨立的司法機關與其具備廉潔、公正的人員進行監督，抑或由具有公信力的第三部門檢視，俾利於政府資訊的透明化。其次，持主動與被公開態度者認為，現今也急需改進的地方為政府資訊公開法，特別是對該法中可資訊公開的資料類型應進行更具體的補充解釋，以及建議須設立資訊公開的主管機關，作為各地方機關或單位執行資訊公開的天秤。最後，政府

機關也需要廣為行銷政府資訊平台、管道，以利社會大眾瞭解政府機關的決策與行為。

更進一步比較參與者公開所持態度以及其所提出不利於政府資訊公開的看法可發現，大多數參與者認為造成我國資訊不利公開的主要因素為「法律定義界定不清楚」，顯見政府資訊公開法仍必須作修正補充，乃因現階段該法有些法條不清，卻往往造成資訊的持有機關選擇消極不作為方式，推卸於法義、依法行政等解釋拒絕公開。其次，持主動公開態度者認為政府資訊的正確性和可閱讀性，也是影響政府資訊透明的因素之一，何況該因素之提供為政府機關的責任義務。最後，資訊公開與否涉及許多利害關係人時，政府機關往往容易落入社會輿論和特定人或組織的壓力，反而造成資訊不易盡早公開的影響因素之一。

## 一、 研究省思

在探索與研究分析過程中，本研究亦於不同研究執行階段不斷對研究發現、執行的成果進行檢討、與省思，茲分述如下。

- (一) 本研究發現參與政府資訊公開交流論壇討論的參與者，除了管理者之外，可分為討論者、提問者與觀察者，其中提問者參與討論的密度與強度最高。參與者在論壇的行為則以對討論議題提出己見最多，參與者間的互動雖有，研究團隊也嘗試激起互動討論，但激辯討論較不常見。
- (二) 多數學者(黃東益,陳敦源,2004;羅晉,2008;羅晉,2010;Witschge,2002)認為運用資訊科技協助的網際審議民主較非網路環境容易獲得異質性的意見，網路使用者也較傾向於支持多元化陳述並能容忍相異意見。本研究結果呼應前述學者的看法，發現參與者在政府資訊公開意見交流論壇的發言與討論的內容具有多元的特質，部分討論議題中，參與者可以有不同觀點，甚至可基於其觀點提出看法或對於不同觀點的批評或反證。此正反、多元討論意見並陳的現象，相當的程度的減緩部分學者對於網路論壇可能產生的自我孤立或碎裂化、沉默螺旋、圈內審議等現象的批評。不過因本研究對象的網路論壇開放時間較短(僅約一個半月)，此現象能否持續，仍需觀察；或尚需進行更進一步研究，以了解

其成因。

- (三) 資訊科技強大查詢檢索的特性，促進資訊公開與取得，可強化審議過程資訊的豐富性與可取得性，並減低政治菁英的操弄，是學者認為運用資訊科技於審議民主的優點之一（黃東益，陳敦源，2004）。本論壇建置時即將政府資訊公開法等相關資訊公布於論壇上，論壇參與者可即時參考使用。本研究也發現，部分參與者討論的過程中會即時查閱或引用網路資訊，作為討論的補充或說理的依據。這相當程度佐證資訊科技強大查詢檢索的特性，得以促進資訊公開與取得，而有效輔助公開審議。
- (四) 本研究發現在政府資訊公開意見交流論壇討論有討論深度不足、引述或互動討論仍嫌不足、對討論議題政府資訊公開法與實施現況的了解不足等情形出現。推測其原因，很有可能是參與者閱讀第一篇的討論引文後，立即發表看法，但可能因時間或其他限制，未觀看其他討論文章，或觀看其他討論文章但未加評論；對於引言功能無法激起廣泛討論，或許與參與者參與論壇討論的強度或密度可能較低有關，或是可能與本研究所建置之政府資訊公開意見交流論壇時間較短有關，參與者間尚未形成網路社群，但這需要持續觀察，並作追蹤研究以明瞭。至於參與者似乎對討論議題政府資訊公開法與實施現況的了解不足的情形，則可能體現了民眾對政府資訊公開議題的陌生情況。

## 第二節 建議與展望

透過政府網站進行資訊公開：相較於以非網絡途徑公開資訊，無論從質性或量化資料，均有較高比例的意見認為透過政府網站對外資訊公開，是更能提升政府機關施政過程與成效。故在進行資訊公開相關活動時，應以政府網站為資訊公開的主要媒介。以下一、二點分別就一般性的資訊公開與線上資訊公開的意見形成具體建議：

一、我國資訊公開的現況於論壇言說編碼的結果顯示，必須改善面向所在多有，在此建議可分為三項，一是必須經過立法以達到規範的完備性、司法的公正性，二是針對機關內部即可自行調整其內容、功能，或透過教育訓練增進資訊公開效能，最後，必須使公務機關公開之資訊與申請過程對使用者而言具有接近性與誘因，才能有效落實公開資訊的真義：

- (一) 言說資料在規範面的意見，顯示建立監督機制、強化司法的獨立與廉潔的必要性，且為了使資訊公開的準則能普遍被遵行，應修法明定資訊公開的項目、並設立主（監）管機關以提供各單位諮詢，制定統一的規範，並對各項資訊公開爭議進行解釋、仲裁，此外更可施行標準化與一致性的考核，確實使資訊公開的本質、良善用意被落實，例如以行政院為主管機關；司法院及監察院為監督機關。
- (二) 基於言說資料所呈現的資訊公開困境中，從機關內部即可自行改善的建議包括設置專責人員辦理資訊公開業務，強化內部人員資訊公開相關法令的知能，並針對資訊公開方式進行組織內、外部的宣導，使提供資訊之一方與使用者均具備相關的認知。
- (三) 資訊公開應具使用者導向，因此論壇言說建議包括使用雲端科技整合各機關資訊至單一平台，便捷化資訊取得的過程；擴大資訊提供的項目及便利、主動性、避免流於形式，可透過主（監）管機關的業務監督評估機制改善之。此外，政府公開之資訊的正確性、可閱讀性也是使用者介面友善性的重點，同樣可由主（監）管機關建立相關準則，供各機關建置執行人員進行資料校正、提供使用者諮詢的機制。

另外，問卷量化分析結果也顯示，網站資訊公開涉及公民參與方面有待加強。受訪者在「機關決策與活動資訊」、「機關評估指標或研究報告」與「可供大眾評論政策的資訊」這三方面，僅六成受訪者認為是「經常」公開；在「可供大眾參與決策的資訊」方面，超過五成以上的受訪者認為該項目在機關網站上「很少」公開。這則是政府機關在進行資訊公開時必須加以改進的地方，若能在網站資訊公開時增加民眾參與機制，將更有助於政府與民眾之間的對話。

- 二、 從政府資訊「線上公開」的趨勢與必要性，本研究認為應建立透過資訊科技公開資訊的準則，在本質上延續前述資訊公開一般性的三類建議，然更針對性的建議則從言說資料中彙整，並於此項建議中提出：
- (一) 線上公開內容與功能：線上資訊的內容應進行整合，使資訊免於片段性，且資訊平台介面應具備特定要件，讓使用介面有一定的邏輯可循，增加使用者對脈絡的掌握與便捷性。
  - (二) 線上公開接近性：在現行社會經濟因素的影響下，縮小民眾間的數位差距與機關之間的數位差距，是平衡城鄉、機關之間，與各年齡使用者的線上資訊接近性之方式，必須從整體的財政規劃與教育政策的配合，方能強化各方資訊使用的能力。
  - (三) 線上公開標準化：鑑於論壇言說資料顯示線上公開資訊之公信力的重要，並提出公開項目明確的重要性，因此配合上述建議設立監督機關，檢視公開資訊是否正確；以及修法明定公開項目、主管機關對公開項目的判斷機制，均是解決標準不一的方式。此外，問卷資料分析也顯示，在「機關網站主動資訊公開項目」部分有效填答之比例並不高，其主要原因就在於許多機關無法獨立計算各個項目次數，因此無法將相關數據進行統計。對於上述問題，在問卷回收的過程中，研究團隊亦接獲到受訪者反應，其所屬機關正在進行網站的改版，在改版後就可進行相關數據的統計。故，政府機關若能統一網站建置的規格，不但能更有效的掌握民眾對於資訊之需求；對於網站建置的成本，或許也能夠產生規模經濟的效用。
- 三、 我國《政府資訊公開法》所遭受的挑戰中，特定資訊是否公開的爭議是顯著而暫無解決之原則的。針對論壇的個案討論中，言說資料發表多項當資訊公開原則，與其他法令有所衝突（如：個資法），或與國家利益抵觸（如：國家機密、經濟與環境的平衡）時，此時容易有正反兩派的聲浪，爭執應否公開資訊，對於資訊透明與社會和諧均無好處，加上常見國家機密無限上綱等規避理由，使得資訊公開的理想更難落實。是以，除了上述主（監）管機關的設置，提出法令解釋、諮詢與仲裁的共同標準之外，本研究參酌言說資料與相關文獻，認為增

列《資訊公開法施行細則》供國人參考、依法行政，是最基本而必須的實務建議。

茲將上述具體建議以時程、主辦機關整理為下表6-1：

表 6-1 具體建議之時程與主/協辦機關

	具體建議	主／協辦機關
短程建議	1. 各機關內部建置線上資訊公開辦法，管理線上資訊公開內容、網站功能。 2. 設立諮詢與辦理人員、舉辦內部法制相關教育訓練。	主辦：行政院 協辦：各資訊所屬機關
中程建議	1. 修法明定資訊公開項目。 2. 設立資訊公開主管機關，針對資訊公開進行疑義解釋、爭議仲裁與成效評估。	主辦：法務部 協辦：行政院、司法院、監察院
長程建議	1. 整體規劃政府機關資訊軟硬體建置的財政政策。 2. 藉由全國性宣導與教育，培植國人資訊公開的知識與技能。	主辦：行政院、經發會 協辦：立法院、財政部

而後，綜合各研究成果與發展，本研究依序提出政策建議與研究展望如下，首先依研究發現提出政策建議。

## 一、政策建議

### (一) 強化公務人員與民眾對政府資訊公開的教育訓練與宣導

本研究發現參與者在研究所建置的網路公共論壇，對於政府資訊公開法的討論有討論深度不足的現象。除了部份學者（黃東益，陳敦源，2004：10）所指出網路公共論壇的限制之外，更直接的原因可能是參與者對討論議題－

政府資訊公開法與實施現況的了解不足所致。研究團隊發現，論壇參與者多數依自己的直覺或經驗判斷來參與政府資訊公開的討論議題，而非基於法規或實施事實來討論。法務部曾執行若干宣導計畫，例如針對法務部所屬機關、政風機關等辦理宣導，舉辦種子人員培訓研習，以及專題演講、講習、座談會、網際網路、有獎徵答、電子報等（李世德，2009），本研究建議短期內，法務部仍應持續對公務人員與民眾進行政府資訊公開的教育訓練與宣導，以強化公務人員與民眾對政府資訊公開法令與執行等層面的了解。

### （二） 研修現行政府資訊公開法與制定政府資訊公開法施行細則

由本研究所建置網路公共論壇參與者所發表的言論顯示，大多數參與者對我國政府資訊公開的現況並不滿意。本研究建議，應優先確認政府資訊公開法主管機關，並由主管機關於中長期結合各界與本研究對政府資訊公開法修正建議，研修現行政府資訊公開法，並制定政府資訊公開法施行細則，以落實其實施。

### （三） 研擬並建立電子化行政命令制定的制度化

本研究建置網路公共論壇於「電子化行政命令制定」（E-rulemaking）的探索性研究，在實務面上支持理論面向網路論壇提供民眾參與政治或政策討論機會的論點，也相當程度佐證網路公共論壇具有促進電子化行政命令制定的潛能。然而電子化行政命令制定執行之完整性與制度化仍需再作妥善的規劃，尤其應強化其法制化的評估。本研究建議長期而言，權責機關應朝向制度化電子化行政命令制定，以建立審議民主實際運用之條件。

## 二、 研究建議與展望

針對與本主題相關之接續與未來研究，提出以下研究展望與建議。

### （一） 擴大線上論壇參與對象的類型與範圍

公共審議的核心目標在於使得廣泛且多元的利害關係人得以秉持著理想言談的準則來共同涉入到其所攸關之公共事務的議論當中，藉以實踐審議民主的價值。本研究囿於研究成本與時間的有限，本研究在論壇無法有效宣導以廣泛觸及一般民眾，此外，考量一般民眾對本論壇問題的熟悉度未明。

因此，在宣導途徑、誘因機制與對應的主要邀訪對象方面，主要設定為政府機關公務同仁，兼以民眾的參與為輔。是以，建議後續研究可以在本研究的成果基礎上，結合實體會議途徑以更廣泛的邀集公民社會中廣大利害關係人與團體代表的參與，以提升政府資訊公開現況調查、策略成果的社會代表性與可信度。

## （二）擴大線上與線下（非網路）研究方法的運用

本研究以政府資訊公開交流論壇為對象，進行了線上參與觀察、內容分析等方法，而初步獲得前述網路論壇參與者在論壇的行為、扮演的角色，網路論壇作為公共審議方式的優勢與限制等研究成果。然而包括論壇為何具有異質性與多元意見、論壇為何互動討論較不頻繁，而以純粹發表個人主觀意見者居多、以及獎勵機制是否影響參與意願、發言品質與數量，都需要進一步研究以釐清。網路研究學者建議除了線上研究方式之外，應搭配其他線上研究方式，如email訪問與線上即時訪談，以及搭配線下研究方法，如面對面的觀察與訪談，以精進研究（Correll, 1995; Kozinets, 2001；羅晉，2010）。

因此，本研究建議未來可持續以本論壇為研究對象，並搭配其他線上與線下研究法，例如對論壇使用者作線上或線下訪談，以發現表象下的事實。

- 1、政府機關資訊公開共通規範與施行細則的再確立：雖然目前本研究的調查進度與發現尚未能在成果發現上，具體確立政府機關共通以及個別適用的施行細則與衡量指標，惟後續結合問卷調查成果仍可供建置政府資訊公開的制度與管考辦法之參考，以提升各機關推動政府資訊公開績效衡量的可行性。
- 2、網路論壇可提供民眾參與政治或政策討論的機會，也具有促進「電子化行政命令制定」（E-rulemaking）的潛能，但「電子化行政命令制定」執行之完整性與制度化仍需再作妥善的規劃，建議應執行此項之制度化研究，以建立審議民主實際運用之基礎。在政府資訊公開方面，未來在各機關推動相關管考機制與施行細則行之有年後，日後可藉由線上論壇等機制更進一步徵詢利害關係人與關鍵使用者的意見。
- 3、本研究線上論壇的建置、運作與分析，未來可結合特定政策議題作

為電子化行政決策制訂參與活動的示範與參考，例如專對特定政策議題的民主討論，可向社會展現政府機關推動民主化參與機制的意願，並向各政府機關示範線上論壇作為決策意見提供平台的可行性。

- 4、 本研究成果的國際交流，政府資訊公開為當前各國主要實務發展趨勢與研究議題，研究成果可用以各國間相互交流資訊公開施行過程中的所面對議題與管理措施與研究心得。

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 方念萱、蘇彥豪(1998)。網路傳播中的對話與對峙—以女性主義連線版的言說為例。《新聞學研究》，(56)，127-151。
- 方怡文(2006)。女性網路參與及增權之質性研究：以台灣婦女網路論壇為例。國立屏東教育大學社會科教育學系碩士班論文。
- 王石番(1991)。傳播內容分析法—理論與實證。台北：幼獅。
- 王昭正、朱瑞淵譯(1999)。參與觀察法(Jorgensen, D. L.著)。台北：弘智文化。
- 左正東(2008)。電子公共論壇和跨國政治參與：以「網路治理線上論壇」和「IGOVAP 論壇」為例。《公共行政學報(政大)》，(28)，1-38。
- 行政院研究發展考核委員會(1996)。政府資訊公開制度之研究。台北：行政院研究發展考核委員會。
- 行政院研究發展考核委員會(2009)透明化電子治理：以網站落實政府資訊公開。台北：行政院研究發展考核委員會。
- 吳美瑩(2000)。網路成文規範與使用者行為之初探—以台大椰林風情 BBS 政治版為例。國立交通大學傳播所碩士論文，未出版，新竹。
- 宋餘俠、黃子華(2009)。優質公共治理與提升政府效能。《研考雙月刊》，33(5)，18-28
- 李世德(2009)。政府資訊公開法施行之成效、檢討與展望。《研考雙月刊》，33(5)，88-93。
- 李美華等譯(1998)。社會科學研究方法(Earl Babbie 原著)。台北：時英。
- 周佳儀(2007)。網路論壇的自我孤立與沉默螺旋現象—以 PTT 為例。《傳播與管理研究》，7(1)，113-162。
- 林佩珊(2010)。網路論壇中的強暴討論串分析：以 PTT 的女性性版為例。國立台北大學社會學系碩士班碩士論文。
- 林義男主譯、陳淳文譯(1989)。內容分析導論(Robert P.Weber 原著)。台北：巨流。
- 施惠芬(2007)。政府資訊公開法之法制實務。《研考雙月刊》，31(3)，15-30。

- 唐士哲(2004)。民族誌學應用於網路研究的契機、問題，與挑戰。**資訊社會研究**，(6)，59-90。
- 夏家安(2002)。**網路溝通行動理論之探討：以網路核四之論述實踐為例**。國立中正大學電訊傳播研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 孫本初、羅晉(2007)。**新公共服務理念的民主實踐：公民數位參與機制的發展**。**城市發展**，(4)，6-22。
- 徐千偉(1999)。**網際網路與公民參與：台北市政府網路個案分析**。國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，台北。
- 張芬芬譯(2005)。**質性研究資料分析**(Matthew B. Miles 原著)。台北：雙葉。
- 張奕華、許正妹(2008)。**研究方法與軟體應用—概念與實務**(初版一刷)。台北：心理。
- 張清雲、王仁越(2008)。**政府資訊公開法要旨析論**。**國家菁英**，4(3)，1-20。
- 張清雲、王仁越(2008)。**政府資訊公開法要旨析論**。**國家菁英**，4(3)，1-20。
- 莊伯仲(2008)。**總統候選人部落格之訊息策略**。第八屆政治與資訊科技研討會，台北。
- 郭大榮、周靜幸(2008)。**從美國經驗探討我國政府資訊公開機制改革之芻議**。**國會月刊**，36(7)，63-81。
- 郭大榮、周靜幸(2008)。**從美國經驗探討我國政府資訊公開機制改革之芻議**。**國會月刊**，36(7)，63-81。
- 陳向明(2002)。**社會科學質的研究**。台北：五南。
- 陳志萍(2008)。**精進網路研究方法—網路民族誌**。**圖書資訊學研究**，2(2)，1-15。
- 陳敦源、黃東益、李仲彬、蕭乃沂、林子倫(2008)。**資訊通訊科技下的審議式民主：線上與實體公民會議比較分析**。**行政暨政策學報**，(46)，49-105。
- 陳湘之(2009)。**網路消費公眾：論述場域與公民意涵之初探性研究**。世新大學公共關係暨廣告學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 湯德宗(2006)。**政府資訊公開法比較評析**。**國立臺灣大學法學論叢**，35(6)，37-105。
- 湯德宗(2008)。**政府資訊公開法解析**。**日新司法年刊**，(8)，頁55-70。

- 項靖(2004)。推動數位化民主之基礎條件。研考雙月刊，28(4)，52-66。
- 黃東益，陳敦源(2004)。電子化政府與商議式民主的實踐。台灣民主季刊，1(4)，1-34。
- 黃俊杰(2010)。行政程序法。台北：元照。
- 黃維明譯(2002)。網路會顛覆民主嗎？(Sunstein, C. 原著，Republic.com, 2001)，台北：新新聞。
- 黃維明譯(2009)。談論式民主：政治、政策與政治學(John S. Dryzek 原著)。台北：群學。
- 黃學碩(1996)。網際網路公共傳播內容的分析--以交大 BBS 站為例。國立交通大學傳播研究所碩士論文，未出版，新竹。
- 楊堤雅(2000)。網際網路虛擬社群成員之角色與溝通互動之探討。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
- 楊惠鈞(2002)。網路公共論壇之研究-以教育改革議題為例。國立中山大學傳播管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 劉世閔編(2006)。質性研究資料分析與文獻格式之運用-以 QSR N6 與 EndNote8 為例。台北：心理。
- 劉世閔編(2007)。質性資料 e 點通。高雄：麗文。
- 劉正山(2009)。當前審議式民主的困境及可能的出路。中國行政評論，17(2)，109-132。
- 潘淑滿(2003)。質性研究：理論與應用。台北：心理。
- 蕭乃沂、黃東益、陳敦源、羅晉(2007)。數位治理的實踐-「國家政策網路智庫」初探與前瞻。研考雙月刊，31(3)，71-80。
- 賴玲玲、蔡至欣(2009)。在家自學者網路論壇資訊行為初探：以讀經教育論壇為例。教育資料與圖書館學，46(3)，403-436。
- 謝光萍、吳怡萱譯(2005)。電腦中介傳播：人際互動與網際網路(C. Thurlow 等著)。台北：韋伯文化。
- 謝宗學(2003)網際民主與審議民主之實踐--資訊化社會的桃花源村？，資訊社會研究，(4)，87-139。
- 瞿海源(2001)。網路公共論壇與民意-有關停建核四事件討論的分析。第四屆資訊科技與社會轉型研討會，台北：中央研究院社會學研究所。

- 簡名君(2005)。政府網路公共論述空間之研究：以中央政府行政機關網路論壇為例。國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，台北。
- 羅世宏等譯(2010)。質性資料分析：文本、影像與聲音(Martin W. Bauer & George Gaskell 原著)。台北：五南。
- 羅晉(2004)。網際審議式民主之實現與現實：以我國地方政府網際公共論壇為例。行政暨政策學報，(39)，105-142。
- 羅晉(2008)。實踐審議式民主參與之理想：資訊科技、網路公共論壇的應用與發展。中國行政，75-96。
- 羅晉(2010)。線上「理想言談情境」有多理想？蘇花國道論壇的檢視與分析。行政暨政策學報，(51)，forthcoming。
- 嚴祥鸞(1996)。參與觀察法。胡又慧(主編)質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。

## 二、英文部分

- Ainsworth, S., Hardy, C., & Harley, B. (2005). Online consultation: E-democracy and e-resistance in the case of the development gateway. **Management Communication Quarterly**, 19(1), 120-145.
- Barber, B. R., Mattson, K., & Peterson, J. (1997). **The state of electronically enhanced democracy**. New Brunswick, N.J.: Walt Whitman Center.
- Baym, N. K. (1993). Interpreting soap operas and creating community: Inside a computer-mediated fan culture. **Journal of Folklore Research**, 30(2/3), 143-176.
- Beierle, T. C. (2002, September, 20-22). **Engaging the public through online policy dialogues**. Paper presented at the prospects for electronic democracy conference.
- Bohman, J. (1996). **Public deliberation**. Cambridge: MIT Press.
- Brothers, R. (2000). The computer-mediated public sphere and cosmopolitan ideal. **Ethics and Information Technology**, 2, 91-98. Kluwer Academic Publishers, Printed in the Netherlands.
- Correll, S. (1995). The ethnography of an electronic bar: The lesbian café. **Journal of Contemporary Ethnography**, 24, 270-298.

- Dahlberg, L. (2001a). The Internet and democratic discourse: Exploring the prospects of online deliberative forums extending the public sphere. **Information, Communication, and Society**, 4(4), 615-633.
- Dahlberg, L. (2001b). Extending the public sphere through cyberspace: The case of Minnesota E democracy. **First Monday**, 6 (3). Retrieved September 17, 2010, from [http://131.193.153.231/www/issues/issue6\\_3/dahlberg/](http://131.193.153.231/www/issues/issue6_3/dahlberg/)
- Douglas, J. D. (1976). **Investigative social research**. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Eichhorn, K. (2001). Sites unseen: Ethnographic research in a textual community. **International Journal of Qualitative studies in Education**, 14(4), 565-578.
- Gold, R. L. (1969). Roles in sociological field observation. In George J. McCall & J. L. Simmons (Eds.). **Issues in Participant Observation**, Menlo Park: Addison-Wesley.
- Graetk, A., Boylee, S., Kimble, C. E., Thompson, P., & Garlochj, L. (1998). Information sharing in face-to-face, teleconferencing, and electronic chat groups. **Small Group Research**, 29(6), 714-743.
- Hakken, D. (1999). **Cybrog@cyberspace**. New York & London: Routledge.
- Kozinets, R. V. (1997). I want to believe: A netnography of the x-philes' subculture of consumption. In M. Brucks, & D. MacInnis (Eds.). **Advances in consumer research**, 24, 470-475. Provo, UT: Association for Consumer Research.
- Kozinets, R. V. (1999). E-tribalized marketing?: The strategic implications of virtual communities of consumption. **Management Journal**, 17(3), 252-264.
- Kozinets, R. V. (2001). Utopian enterprise: Articulating the meanings of star trek's culture of consumption. **Journal of Consumer Research**, 28, 67-88.
- Kozinets, R. V. (2002). The field behind the screen: Using netnography for marketing research in online communities. **Journal of Marketing Research**, 39, 61-72.
- Ma and Agarwal. (2007). Trough a Glass Darkly: information technology design, identity verification, and knowledge contribution in online communities. **Information System Research**, 18(1), 42-67.

- Marvin, L. E. (1995). Spoof, spam, lurk, and lag: The aesthetics of text-based virtual realities. **Journal of Computer-Mediated Communication**, **1(2)**, 1-12.
- McGrath, J. E., Arrow, H., Gruenfeld, D. H., Hollingshead, A. B., & O'Connor, K. M. (1993). Groups, tasks, and technology: The effects of experience and change. **Small Group Research**, **24(3)**, 406-420.
- Mendelberg, T. & Oleske, J. (2000). Race and public deliberation. **Political Communication**, **17(2)**, 169-191.
- Musso, J., Weare, C., & Hale, M. (2000). Designing web technologies for local governance reform: Good management or good democracy? **Political Communication**, **17**, 1-22.
- Neo, B. S. & Chen G. (2007). **Dynamic Governance: Embedding culture, capabilities and change in Singapore**. World Scientific Publishing Co.
- Nick V. Flor. (2006). Addressing the problem of content restrictions in online community forums. **Journal of Information Technology Case and Application Research**, **8(1)**, 7-33.
- Norris, P. (2001). **Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide**. UK: Cambridge University Press.
- Patton, M. (1990). **Qualitative evaluation and research methods**. (pp. 169-186). Beverly Hills, CA: Sage.
- Schneider, S. M. (1997). **Expanding the public sphere through computer-mediated communication: Political discussion about abortion in a Usenet newsgroup**. Doctoral dissertation in Political Science, MIT.
- Scott, J. K. (2006). E the people: Does U.S. municipal government websites support public involvement? **Public Administration Review**, **66(3)**, 341-353.
- Stanley, J. W., Weare, C., & Musso, J. (2002). Participation, deliberative democracy, and the internet: Lessons from a national forum on commercial vehicle safety. **Prospects for electronic democracy**, Sept. 20-21.
- Sunstein, C. (2001). **Republic.com**. Princeton, NJ: Cambridge University Press.

- Tulloch, J. & Jenkins, H. (1995). *Science Fiction Audiences: Watching doctor who and star trek*. London: Routledge.
- UNDP (United Nations Development Programme, 1997). **Reconceptualising governance: Discussion paper 2**. Retrieved September 4, 2010, from <http://www.pogar.org/publications/other/undp/governance/reconceptualizing.pdf>
- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, UNESCAP (2010). **What is good governance?** Retrieved September 4, 2010, from <http://www.unescap.org/pdd/prs/projectactivities/ongoing/gg/governance.asp>
- Weeks, E. C. (2000). The practice of deliberative democracy: Results from four large-scale trails. **Public Administration Review**, 60(4), 360-372.
- Weger, H. Jr., & Aakhus, M. (2003). Arguing in Internet chat room: Argumentative adaptations to chat room design and some consequences for public deliberation at a distance. **Argumentation and Advocacy**, 40(1), 23-38.
- Witschge, T. (2002). Online deliberation: Possibilities of the Internet for deliberative democracy. **Paper submitted to Euricom Colloquium Electronic Networks & Democratic Engagement, October, 2002**. Retrieved September 3, 2010 from [http://www.u-topic.nl/05links/02\\_Witschge\\_Online.pdf](http://www.u-topic.nl/05links/02_Witschge_Online.pdf)
- Yu, Lang and Kumar. (2009). Internationalization of *Online* Professional Communities: An Empirical Investigation of AIS-ISWorld. **International Journal of E-Collaboration**, 5(1), 13-32.
- 3.網路資料
- 鍾寶慧(2009)。論審議民主。財團法人國家政策研究基金會國政評論內政(評) **098-165 號** , Retrieved August 31, 2010, from <http://www.npf.org.tw/post/1/6463>
- 台灣透明組織(2009)。台灣透明組織「政府資訊公開法」修法建議。Reterived April 23, 2010 from <http://www.tict.org.tw/file/20091119-freedom%20of%20information.pdf>

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

劉世閔、吳璟(2001)。NVivo：新世紀的質性研究電腦輔助軟體，2010年6月10日，取自：  
<http://www.humanity.tcu.edu.tw/no1/%E5%8A%89%E4%B8%96%E9%96%94.pdf>

王宏仁(2007)。作為一種思考的鷹架，質性分析輔助工具介紹：NVivo 7.0，2010年6月10日，取自：  
[http://www.pomine.com/software/NVivo/documents/Nvivo7\\_doiz\\_2007.pdf](http://www.pomine.com/software/NVivo/documents/Nvivo7_doiz_2007.pdf)

湯德宗(2009)。政府資訊公開法制改進之研究(初稿)。台北：法務部。  
Retrieved June 15, 2010, from  
<http://idv.sinica.edu.tw/dennis/FOIAreform.pdf>

## 附錄一 公開宣導說明內容

親愛的公務同仁小姐/先生 您好，

我是東海大學行政管理暨政策學系教授 項靖，目前接受行政院研考會委託電子治理研究中心進行「線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析」的學術性研究。主要目標在於瞭解各政府機關透過電子化途徑實施政府資訊公開的歷程、現況與問題，並據以建議政府機關如何善用現代資訊通訊科技，以供政府與整體公民社會共同以提升透明化的民主治理。

為了傾聽各位公務同仁對當前我國政府資訊公開與政府電子化資訊公開政府的寶貴經驗與意見，研究團隊提供一個線上公開論壇供您抒發寶貴建議並共同進行線上討論(「**政府資訊公開意見交流論壇**」，網址：<http://pa.nccu.edu.tw/opengov/index.php>)。

在線上論壇參與過程中，本團隊將維護您個人的匿名性與資料隱私權，誠摯的邀請您為我國政府資訊公開的法規、制度與施行現況的改進盡一份心力。

本研究更針對參與發言者提供豐厚禮品的抽獎機會，此外，針對參與程度高的同仁提供禮品，以答謝您熱情的參與，非常感謝您。

敬請把握機會，踴躍參與！！

東海大學行政管理暨政策學系教授 項靖 敬邀

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

## 附錄二 政府資訊公開法

(民國 94 年 12 月 28 日公布)

### 第一章 總則

第 1 條 為建立政府資訊公開制度，便利人民共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解、信賴及監督，並促進民主參與，特制定本法。

第 2 條 政府資訊之公開，依本法之規定。但其他法律另有規定者，依其規定。

第 3 條 本法所稱政府資訊，指政府機關於職權範圍內作成或取得而存在於文書、圖畫、照片、磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片等媒介物及其他得以讀、看、聽或以技術、輔助方法理解之任何紀錄內之訊息。

第 4 條 本法所稱政府機關，指中央、地方各級機關及其設立之實(試)驗、研究、文教、醫療及特種基金管理等機構。

受政府機關委託行使公權力之個人、法人或團體，於本法適用範圍內，就其受託事務視同政府機關。

第 5 條 政府資訊應依本法主動公開或應人民申請提供之。

### 第二章 政府資訊之主動公開

第 6 條 與人民權益攸關之施政、措施及其他有關之政府資訊，以主動公開為原則，並應適時為之。

第 7 條 下列政府資訊，除依第十八條規定限制公開或不予提供者外，應主動公開：

- 一、條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。
- 二、政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。
- 三、政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。
- 四、行政指導有關文書。

- 五、施政計畫、業務統計及研究報告。
- 六、預算及決算書。
- 七、請願之處理結果及訴願之決定。
- 八、書面之公共工程及採購契約。
- 九、支付或接受之補助。
- 十、合議制機關之會議紀錄。

前項第五款所稱研究報告，指由政府機關編列預算委託專家、學者進行之報告或派赴國外從事考察、進修、研究或實習人員所提出之報告。

第一項第十款所稱合議制機關之會議紀錄，指由依法獨立行使職權之成員組成之決策性機關，其所審議議案之案由、議程、決議內容及出席會議成員名單。

第 8 條 政府資訊之主動公開，除法律另有規定外，應斟酌公開技術之可行性，選擇其適當之下列方式行之：

- 一、刊載於政府機關公報或其他出版品。
- 二、利用電信網路傳送或其他方式供公眾線上查詢。
- 三、提供公開閱覽、抄錄、影印、錄音、錄影或攝影。
- 四、舉行記者會、說明會。
- 五、其他足以使公眾得知之方式。

前條第一項第一款之政府資訊，應採前項第一款之方式主動公開。

### 第三章 申請提供政府資訊

第 9 條 具有中華民國國籍並在中華民國設籍之國民及其所設立之本國法人、團體，得依本法規定申請政府機關提供政府資訊。持有中華民國護照僑居國外之國民，亦同。

外國人，以其本國法令未限制中華民國國民申請提供其政府資訊者為限，亦得依本法申請之。

第 10 條 向政府機關申請提供政府資訊者，應填具申請書，載明下列事項：

- 一、申請人姓名、出生年月日、國民身分證統一編號及設籍或通訊地址及聯絡電話；申請人為法人或團體者，其名稱、立案證號、事務所或營業所所在

地；申請人為外國人、法人或團體者，並應註明其國籍、護照號碼及相關證明文件。

二、申請人有法定代理人、代表人者，其姓名、出生年月日及通訊處所。

三、申請之政府資訊內容要旨及件數。

四、申請政府資訊之用途。

五、申請日期。

前項申請，得以書面通訊方式為之。其申請經電子簽章憑證機構認證後，得以電子傳遞方式為之。

第 11 條 申請之方式或要件不備，其能補正者，政府機關應通知申請人於七日內補正。不能補正或屆期不補正者，得逕行駁回之。

第 12 條 政府機關應於受理申請提供政府資訊之日起十五日內，為准駁之決定；必要時，得予延長，延長之期間不得逾十五日。

前項政府資訊涉及特定個人、法人或團體之權益者，應先以書面通知該特定個人、法人或團體於十日內表示意見。但該特定個人、法人或團體已表示同意公開或提供者，不在此限。

前項特定個人、法人或團體之所在不明者，政府機關應將通知內容公告之。第二項所定之個人、法人或團體未於十日內表示意見者，政府機關得逕為准駁之決定。

第 13 條 政府機關核准提供政府資訊之申請時，得按政府資訊所在媒介物之型態給予申請人重製或複製品或提供申請人閱覽、抄錄或攝影。其涉及他人智慧財產權或難於執行者，得僅供閱覽。

申請提供之政府資訊已依法律規定或第八條第一項第一款至第三款之方式主動公開者，政府機關得以告知查詢之方式以代提供。

第 14 條 政府資訊內容關於個人、法人或團體之資料有錯誤或不完整者，該個人、法人或團體得申請政府機關依法更正或補充之。

前項情形，應填具申請書，除載明第十條第一項第一款、第二款及第五款規定之事項外，並載明下列事項：

一、申請更正或補充資訊之件名、件數及記載錯誤或不完整事項。

二、更正或補充之理由。

三、相關證明文件。

第一項之申請，得以書面通訊方式為之；其申請經電子簽章憑證機構認證後，得以電子傳遞方式為之。

第 15 條 政府機關應於受理申請更正或補充政府資訊之日起三十日內，為准駁之決定；必要時，得予延長，延長之期間不得逾三十日。

第九條、第十一條及第十二條第二項至第四項之規定，於申請政府機關更正或補充政府資訊時，準用之。

第 16 條 政府機關核准提供、更正或補充政府資訊之申請時，除當場繳費取件外，應以書面通知申請人提供之方式、時間、費用及繳納方法或更正、補充之結果。

前項應更正之資訊，如其內容不得或不宜刪除者，得以附記應更正內容之方式為之。

政府機關全部或部分駁回提供、更正或補充政府資訊之申請時，應以書面記明理由通知申請人。

申請人依第十條第二項或第十四條第三項規定以電子傳遞方式申請提供、更正或補充政府資訊或申請時已註明電子傳遞地址者，第一項之核准通知，得以電子傳遞方式為之。

第 17 條 政府資訊非受理申請之機關於職權範圍內所作成或取得者，該受理機關除應說明其情形外，如確知有其他政府機關於職權範圍內作成或取得該資訊者，應函轉該機關並通知申請人。

#### 第四章 政府資訊公開之限制

第 18 條 政府資訊屬於下列各款情形之一者，應限制公開或不予提供之：

一、經依法核定為國家機密或其他法律、法規命令規定應秘密事項或限制、禁止公開者。

二、公開或提供有礙犯罪之偵查、追訴、執行或足以妨害刑事被告受公正之裁判或有危害他人生命、身體、自由、財產者。

三、政府機關作成意思決定前，內部單位之擬稿或其他準備作業。但對公益有必要者，得公開或提供之。

四、政府機關為實施監督、管理、檢(調)查、取締等業務，而取得或製作監督、管理、檢(調)查、取締對象之相關資料，其公開或提供將對實施目的造成困難或妨害者。

五、有關專門知識、技能或資格所為之考試、檢定或鑑定等有關資料，其公開或提供將影響其公正效率之執行者。

六、公開或提供有侵害個人隱私、職業上秘密或著作權人之公開發表權者。但對公益有必要或為保護人民生命、身體、健康有必要或經當事人同意者，不在此限。

七、個人、法人或團體營業上秘密或經營事業有關之資訊，其公開或提供有侵害該個人、法人或團體之權利、競爭地位或其他正當利益者。但對公益有必要或為保護人民生命、身體、健康有必要或經當事人同意者，不在此限。

八、為保存文化資產必須特別管理，而公開或提供有滅失或減損其價值之虞者。

九、公營事業機構經營之有關資料，其公開或提供將妨害其經營上之正當利益者。但對公益有必要者，得公開或提供之。

政府資訊含有前項各款限制公開或不予提供之事項者，應僅就其他部分公開或提供之。

第 19 條 前條所定應限制公開或不予提供之政府資訊，因情事變更已無限制公開或拒絕提供之必要者，政府機關應受理申請提供。

## 第五章 救濟

第 20 條 申請人對於政府機關就其申請提供、更正或補充政府資訊所為之決定不服者，得依法提起行政救濟。

第 21 條 受理訴願機關及行政法院審理有關政府資訊公開之爭訟時，得就該政府資訊之全部或一部進行秘密審理。

## 第六章 附則

第 22 條 政府機關依本法公開或提供政府資訊時，得按申請政府資訊之用途，向申請人收取費用；申請政府資訊供學術研究或公益用途者，其費用得予減免。

前項費用，包括政府資訊之檢索、審查、複製及重製所需之成本；其收費標準，由各政府機關定之。

第 23 條 公務員執行職務違反本法規定者，應按其情節輕重，依法予以懲戒或懲處。

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

第 24 條 本法自公布日施行。

### 附錄三 機關調查問卷內容

#### 一、主/被動公開的現況

(一) 就大部分的情況來說，在貴機關「主動公開」資訊過程中，以下對象瞭解所公開資訊內容的程度如何？

	極少瞭解	有點瞭解	大多瞭解	充分瞭解
機關首長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
業務單位主管	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
幕僚單位主管	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
業務承辦同仁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網站承辦同仁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他（請說明）	_____			

(二) 就大部分的情況來說，在貴機關「被動公開」（應人民申請而提供）資訊過程中，以下對象瞭解所公開資訊內容的程度如何？

	極少瞭解	有點瞭解	大多瞭解	充分瞭解
機關首長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
業務單位主管	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
幕僚單位主管	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
業務承辦同仁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網站承辦同仁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他（請說明）	_____			

#### 二、網站資訊公開內容與運作

(三) 請問過去一年來，貴機關透過「網站公開」下列資訊內容的頻率為何？

	從未	很少	經常	總是
機關基本資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務申辦流程資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
機關決策與活動資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

機關評估指標或研究報告	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
可供大眾業務諮詢的資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
可供大眾評論政策的資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
可供大眾參與決策的資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他（請說明）：	_____			

（四）以貴機關而言，請問您認為透過「網站資訊公開」有助於達成以下敘述內容的程度如何？

	沒幫助	有點幫助	有幫助	非常有幫助
使貴機關施政目標與整體政府推動政府資訊公開理念一致	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使您所屬單位資訊公開作法與貴機關的業務一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使所涉不同機關所掌握的資訊內容一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使上級主管與承辦同仁所掌握的資訊內容一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使所涉不同單位同仁所掌握的資訊內容一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 三、資訊公開的對象與認知

（五）請問貴機關網站主要的服務對象為何？（可複選）

(1) 營利企業  (2) 非營利組織  (3) 政府機關  (4) 公務人員  (5) 一般民眾

(6) 特殊身份或職業民眾（如：農民、僑民等）（請說明）：\_\_\_\_\_

(7) 其他（請說明）：\_\_\_\_\_。

（六）請問您對以下敘述內容的同意程度如何？

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
一般而言，公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊。	<input type="checkbox"/>					

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
一般而言，公務人員覺得政府資訊公開對自己績效考核沒幫助。	<input type="checkbox"/>					
一般而言，公務人員覺得政府資訊公開會增加工作負擔	<input type="checkbox"/>					
在機關資訊公開過程中，公務人員比主要服務對象掌握更多相關資訊。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站資訊公開功能的運用，有助於提升機關內各同仁之間所掌握資訊內容的一致性。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站資訊公開功能的運用，有助於提升機關與主要服務對象所掌握資訊內容的一致性。	<input type="checkbox"/>					

#### 四、網站資訊公開的績效與影響

(七) 請問您對以下敘述內容的同意程度如何？

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
以非網路途徑對外公開政府資訊，有助於提升政府機關施政過程的可衡量性。	<input type="checkbox"/>					
以非網路途徑對外公開政府資訊，有助於提升政府機關施政成效的可衡量性。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站對外資訊公開，可提升政府機關施政過程的可衡量性。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站對外資訊公開，可提升政府機關施政成效的可衡量性。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站對外公開資訊，可提升社會大眾對政府機關施政過程的影響力。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站對外公開資訊，有助於督促政府機關對施政成果負責。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站對外公開資訊，有助於督促公務人員對行政績效負責。	<input type="checkbox"/>					

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

(八) 請問您認為，因為透過網站資訊公開，會使下列各要素對貴機關的施政產生何種影響？

	負面影響	沒有影響	正面影響
機關內的層級命令關係	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
機關內的行政文化與慣例	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
機關合作的廠商與人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
相關研究者與實務專家	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
相關法律條文與規定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
相關司法判例與救濟程序	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
政治人物與民意代表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
社會輿論與公眾意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(九) 政府透過電子化途徑落實資訊公開，請問您認為會對政府機關與下列各對象的互動產生什麼影響？

	高度負面影響	部分負面影響	沒有影響	部分正面影響	高度正面影響
政府機關與公民	<input type="checkbox"/>				
政府機關與公務人員	<input type="checkbox"/>				
政府機關與企業組織	<input type="checkbox"/>				
政府機關與其他政府機關	<input type="checkbox"/>				
政府機關與內部單位	<input type="checkbox"/>				
政府機關與協力廠商	<input type="checkbox"/>				
政府機關與非營利組織	<input type="checkbox"/>				
政府機關與資訊代理人	<input type="checkbox"/>				

## 五、法制與網站資訊公開效用

(一〇) 請問您對以下敘述內容的同意程度如何？

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
政府資訊公開法的實施已提升民眾對政府機關施政的瞭解。	<input type="checkbox"/>					
政府資訊公開法的實施已督促政府機關施政符合民眾的期待。	<input type="checkbox"/>					
政府資訊公開法的實施已提升民眾對政府機關施政的信任。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站資訊公開，可提升民眾對政府機關施政的瞭解。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站資訊公開，可督促政府機關施政符合民眾的期待。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站資訊公開，可提升民眾對政府機關施政的信任。	<input type="checkbox"/>					

(一一) 敬請您協助提供下列貴機關網站主動資訊公開項目，於今年八月期間(99/8/1~8/31)的網頁點閱次數、或檔案下載次數。

(若您以檔案下載次數填寫，請以該類資訊項目下各檔案被下載次數最高者計)

資訊項目	點閱次數 次數 (99/8 月間)	補充說明
與機關業務相關法規		
組織職掌		
施政計畫		
業務統計		
施政報告/研究報告		
預算		
決算		
請願之處理及決定		
公共工程採購契約		

## 六、基本資料

(一二) 貴機關層級與類型：中央機關 直轄市與地方縣市政府  
地方縣市政府所屬機關 議會  
其他（請說明）\_\_\_\_\_。

(一三) 您服務機關名稱：\_\_\_\_\_；單位名稱：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_；  
您的職稱：\_\_\_\_\_；您於機關服務的年資\_\_\_\_\_  
\_\_年。

(一四) 您的姓名或暱稱：\_\_\_\_\_；聯絡電話：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_；電子郵件：\_\_\_\_\_  
（說明：相關資訊僅供確認抽獎聯絡資訊，並提供您諮詢填答疑問之用，必將確保您個人資訊的隱私權，敬請放心填答）

## 附錄四 線上政府資訊公開的規則訂定：線上論壇參與者問卷

## 基本資料

- 您服務機關名稱：\_\_\_\_\_；單位名稱：\_\_\_\_\_；  
您的職稱：\_\_\_\_\_；您於機關服務的年資\_\_\_\_\_年。
- 您的姓名：\_\_\_\_\_；聯絡電話：\_\_\_\_\_；  
電子郵件：\_\_\_\_\_。（相關資訊僅供確認問卷填答內容之用，將確保您個人資訊的隱私權，敬請放心填答）

## 一、 資訊公開的現況與內容

1、 請問您認為，下列政府資訊內容公開的必要性為何？

	非常不必要	不必要	有點不必要	有點必要	有必要	非常必要
機關計畫研擬相關的資訊	<input type="checkbox"/>					
機關政策執行過程相關的資訊	<input type="checkbox"/>					
機關政策成果相關的資訊	<input type="checkbox"/>					
機關內部作業流程的資訊	<input type="checkbox"/>					
機關會議紀錄	<input type="checkbox"/>					
機關委外招標相關的資訊	<input type="checkbox"/>					
與個人資訊隱私攸關的資訊	<input type="checkbox"/>					
與特定群體利益攸關的資訊	<input type="checkbox"/>					
社會中存有多元歧見的資訊	<input type="checkbox"/>					
法律未明文規範為機密的資訊	<input type="checkbox"/>					
除網站資訊公開專區外，公開機關核心業務資訊	<input type="checkbox"/>					
機關網站公開資訊的點閱與使用狀況	<input type="checkbox"/>					
被動資訊申請所涉機關與單位	<input type="checkbox"/>					

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

	非常不必要	不必要	有點不必要	有點必要	有必要	非常必要
被動資訊申請准駁原由與結果的說明	<input type="checkbox"/>					
其他，請說明：						

2、依據您對我國政府資訊公開實施現況的瞭解，表達對下列各說法的意見：

	完全不符合	部分不符合	有點不符合	有點符合	部分符合	完全符合
既有資訊公開法規內容不明確	<input type="checkbox"/>					
政府機關與人員對相關法律的瞭解不足	<input type="checkbox"/>					
政府資訊相關法規之間的適用性矛盾(如，政府資訊公開法、檔案法、國家機密保護法、個資法等)	<input type="checkbox"/>					
公開資訊的可閱讀性不佳	<input type="checkbox"/>					
公開資訊的正確性不足	<input type="checkbox"/>					
機關缺乏資訊公開專責人力	<input type="checkbox"/>					
各機關資訊建檔的規格不一	<input type="checkbox"/>					
政府公開資訊與否受人為裁量的過度影響	<input type="checkbox"/>					
不同機關之間不願分享資訊	<input type="checkbox"/>					
政府資訊公開增加公務人員的業務壓力	<input type="checkbox"/>					
政府資訊公開對公務人員無績效的誘因	<input type="checkbox"/>					
社會對公開資訊的運用與討論不理性	<input type="checkbox"/>					
其他，請說明：						

3、請問您對下列各種對政府公開資訊之疑慮的看法為何？

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
政府資訊公開法的規範籠統且不明確	<input type="checkbox"/>					
主動公開的資訊是民眾所不需要的	<input type="checkbox"/>					
公開資訊會危害特定關係人的利益	<input type="checkbox"/>					
公開資訊會不利於特定政策推動	<input type="checkbox"/>					
公開資訊會被有心人士與團體操弄	<input type="checkbox"/>					
公開資訊會造成社會多元意見的衝突	<input type="checkbox"/>					
公開資訊會影響經濟市場的穩定	<input type="checkbox"/>					
其他，請說明：						

## 二、資訊公開的目標與作法

4、請問您認為，下列各項我國政府資訊公開之目標的階段可行性為何？

	1年內可行	1-3年可行	3-5年可行	5年以上可行	不可行
所有政府機關網站皆設置資訊公開專區	<input type="checkbox"/>				
充實政府機關網站資訊公開專區內容	<input type="checkbox"/>				
定期追蹤與統計政府網站公開資訊的點閱情況	<input type="checkbox"/>				
提升機關網站後端行政與資訊公開的流程搭配	<input type="checkbox"/>				
調查民眾對公開資訊的需求與使用意見	<input type="checkbox"/>				
設置被動公開資訊的准駁的標準程序與機制	<input type="checkbox"/>				
依各機關業務內容建立可公開資訊的目錄	<input type="checkbox"/>				
使機關首長重視機關資訊公開的實施	<input type="checkbox"/>				
由機關高層建立內部跨單位協調的機制	<input type="checkbox"/>				

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

	1 年內 可行	1-3 年 可行	3-5 年 可行	5 年 以 上 可 行	不 可 行
修法確立我國政府資訊公開的主管機關與權責	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
訂定政府機關資訊公開施行細則	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他，請說明					

5、請問您認為，下列各項提升政府資訊公開之做法的必要性為何？

	非 常 不 必 要	不 必 要	有 點 不 必 要	有 點 必 要	必 要	非 常 必 要
透過行政命令對各機關訂定資訊公開獎懲辦法	<input type="checkbox"/>					
修改與整合政府資訊公開有關的相關法規	<input type="checkbox"/>					
透過修法確立政府資訊公開的主管機關與其權責	<input type="checkbox"/>					
對政府資訊公開法進行更詳盡的補充解釋	<input type="checkbox"/>					
運用單一網路平台整合跨機關公開資訊	<input type="checkbox"/>					
依機關業務特性建立各類機關應公開資訊的目錄	<input type="checkbox"/>					
由教育訓練轉變公務人員的資訊公開態度與作法	<input type="checkbox"/>					
結合民眾熟悉的資訊取得管道來推廣公開資訊	<input type="checkbox"/>					
運用司法、監察權監督機關資訊公開	<input type="checkbox"/>					
由非政府的獨立機構評估機關資訊公開	<input type="checkbox"/>					
要求各機關對資訊公開成果提出年度執行報告	<input type="checkbox"/>					
其他，請說明						

6、請問您認為，下列政府資訊公開之傳播途徑的必要性為何？

	非 常 不 必 要	不 必 要	有 點 不 必 要	有 點 必 要	有 必 要	非 常 必 要

	要		要			
由現場實體公告機制公開資訊	<input type="checkbox"/>					
結合大眾傳播媒體公開資訊	<input type="checkbox"/>					
結合地方鄰里社群來宣導與公開資訊	<input type="checkbox"/>					
召開公聽會公開特定的政策資訊	<input type="checkbox"/>					
由政策執行過程所涉各級機關網站公開資訊	<input type="checkbox"/>					
由政府網站資訊公開專區公開資訊	<input type="checkbox"/>					
由政府網站相關功能來公開資訊（如，電子報訂閱、多媒體播放等）	<input type="checkbox"/>					
由非政府機關的網站來公開資訊	<input type="checkbox"/>					
新興社群微博機制的宣導與公開資訊（如，blog, facebook, MSN 等）	<input type="checkbox"/>					
其他，請說明：						

### 三、網站資訊公開的效益與影響

7、請問您對以下敘述內容的同意程度如何？

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
一般而言，公務人員無法瞭解機關所有可公開的資訊。	<input type="checkbox"/>					
一般而言，公務人員覺得政府資訊公開對自己績效考核沒幫助。	<input type="checkbox"/>					
一般而言，公務人員覺得政府資訊公開會增加工作負擔	<input type="checkbox"/>					
在機關資訊公開過程中，公務人員比主要服務對象掌握更多相關資訊。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站資訊公開功能的運用，有助於提升機關內各同仁之間所掌握資訊內容的一致性。	<input type="checkbox"/>					

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
透過政府網站資訊公開功能的運用，有助於提升機關與主要服務對象所掌握資訊內容的一致性。	<input type="checkbox"/>					

8、請問您認為透過「網站資訊公開」有助於達成以下敘述內容的程度如何？

	沒幫助	有點幫助	有幫助	非常有幫助
使政府機關施政目標與整體政府推動政府資訊公開理念一致	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使政府機關內單位資訊公開作法與機關的業務一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使所涉不同政府機關所掌握的資訊內容一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使上級主管與承辦同仁所掌握的資訊內容一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使所涉不同單位同仁所掌握的資訊內容一致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9、請問您對以下敘述內容的同意程度如何？

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
以非網路途徑對外公開政府資訊，有助於提升政府機關施政過程的可衡量性。	<input type="checkbox"/>					
以非網路途徑對外公開政府資訊，有助於提升政府機關施政成效的可衡量性。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站對外資訊公開，可提升政府機關施政過程的可衡量性。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站對外資訊公開，可提升政府機關施政成效的可衡量性。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站對外公開資訊，可提升社會大眾對政	<input type="checkbox"/>					

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
府機關施政過程的影響力。						
透過政府網站對外公開資訊，有助於督促政府機關對施政成果負責。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站對外公開資訊，有助於督促公務人員對行政績效負責。	<input type="checkbox"/>					

10、 請問您認為，因為透過網站資訊公開，一般而言，會使下列各要素對貴機關的施政產生何種影響？

	負面影響	沒有影響	正面影響
機關內的層級命令關係	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
機關內的行政文化與慣例	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
機關合作的廠商與人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
相關研究者與實務專家	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
相關法律條文與規定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
相關司法判例與救濟程序	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
政治人物與民意代表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
社會輿論與公眾意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11、 政府透過電子化途徑落實資訊公開，請問您認為會對政府機關與下列各對象的互動產生什麼影響？

	高度負面影響	部分負面影響	沒有影響	部分正面影響	高度正面影響
政府機關與公民	<input type="checkbox"/>				
政府機關與公務人員	<input type="checkbox"/>				
政府機關與企業組織	<input type="checkbox"/>				
政府機關與其他政府機關	<input type="checkbox"/>				
政府機關與內部單位	<input type="checkbox"/>				
政府機關與協力廠商	<input type="checkbox"/>				

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

政府機關與非營利組織	<input type="checkbox"/>				
政府機關與資訊代理人	<input type="checkbox"/>				

12、 請問您對以下敘述內容的同意程度如何？

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
政府資訊公開法的實施已提升民眾對政府機關施政的瞭解。	<input type="checkbox"/>					
政府資訊公開法的實施已督促政府機關施政符合民眾的期待。	<input type="checkbox"/>					
政府資訊公開法的實施已提升民眾對政府機關施政的信任。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站資訊公開，可提升民眾對政府機關施政的瞭解。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站資訊公開，可督促政府機關施政符合民眾的期待。	<input type="checkbox"/>					
透過政府網站資訊公開，可提升民眾對政府機關施政的信任。	<input type="checkbox"/>					

四、個人對網站的使用情況

13、 請問，您非因公務需求而使用政府機關網站最主要之目的是為了？(單選)

- 取得資訊
- 申辦服務
- 反映意見
- 抱怨申訴
- 特定政策建議
- 與其他民眾互動溝通
- 其他(請說明)\_\_\_\_\_

- 14、 請問過去半年來（99/4 中-99/10 月中），您因公務的需求，而使用（含點閱、或下載）其他政府機關網站公開資訊的頻率為何？

資訊項目	次數					
	0 次	1~5 次	6~9 次	10~14 次	15~20 次	20 次以上
與機關業務相關法規	<input type="checkbox"/>					
組織職掌	<input type="checkbox"/>					
施政計畫	<input type="checkbox"/>					
業務統計	<input type="checkbox"/>					
施政報告/研究報告	<input type="checkbox"/>					
預算	<input type="checkbox"/>					
決算	<input type="checkbox"/>					
請願之處理及決定	<input type="checkbox"/>					
公共工程採購契約	<input type="checkbox"/>					
其他，請說明：_____	<input type="checkbox"/>					

- 15、 請問過去半年來（99/4 中-99/10 月中），您因個人的需求（非因公務），而使用（含點閱、或下載）其他政府機關網站公開資訊的頻率為何？

資訊項目	次數					
	0 次	1~5 次	6~9 次	10~14 次	15~20 次	20 次以上
與該機關業務相關法規	<input type="checkbox"/>					
組織職掌	<input type="checkbox"/>					
施政計畫	<input type="checkbox"/>					
業務統計	<input type="checkbox"/>					
施政報告/研究報告	<input type="checkbox"/>					
預算	<input type="checkbox"/>					
決算	<input type="checkbox"/>					
請願之處理及決定	<input type="checkbox"/>					
公共工程採購契約	<input type="checkbox"/>					
其他，請說明：_____	<input type="checkbox"/>					

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

## 附錄五 期中報告審查意見與回覆

審查意見	回應說明
<p>一、第一章第一節研究主旨第二段提及目前政府資訊公開法的缺失在於施行細則與相關對應制度的缺乏，但後文卻少鋪陳此問題，建議增加文獻探討之。</p>	<p>後續修正中。將於期末報告時，持續增列於第二章的文獻探討之中。主要將政府資訊公開法的缺失檢討之相關文獻的整理與評述，呈現於第二章各節之中，隨著研究進行，將持續增補相關文獻。</p>
<p>二、第二章文獻檢閱僅一節探討我國的政府資訊公開法，建議補充政府資訊公開與審議民主的相關文獻。</p>	<p>後續修正中。部分文獻已整理於第三章第一節之三線上觀察法中，後續將於期末報告時，持續增列於第二章的文獻探討之中。主要將審議式民主之相關文獻的整理與評述，呈現於第二章各節之中，隨著研究進行，將持續增補相關文獻。</p>
<p>三、第三章第二節與第三節抽樣設計的部分，目前僅說明針對 137 個政府機關中的資訊單位及業務單位代表進行抽樣。如何進行機關內的業務單位抽樣，以及如何抽取「機關代表」與「各別公務人員」說明不清，建議補充說明。</p>	<p>已修正(42 頁)。在與委託機關指導與可行性商討下，已針對原本抽樣方式進行調整，後續將針對中央機關（三級）至地方政府至區/鄉鎮市公所共五級機關，同時透過特定政府網站宣導，並透過全國政府機關電子佈告欄電子公文統一公告發佈，邀請各機關代表與個人參與本論壇討論，故一併刪除附錄。相關修正之處將一併納入期末報告。</p>
<p>四、本研究除了分析及建議政府對於資訊公開應有的態度與公開的內容之外，建議增加下列事項之研究：</p> <p>（一）如何加強資訊公開的親合性：資訊公開不只是將資料公布，機關應思考如何讓民眾更</p>	<p>已參酌並後續修正。將於後續融入此類議題供線上論壇參與者討論並再進行內容分析後，將此類意見轉成政策建議呈現於期末成果報告中。</p>

線上政府資訊公開的規則訂定：線上審議的應用與分析

<p>輕易的取得以及了解公開資訊。例如用圖表、動畫等方式表達。</p>	
<p>(二) 如何增加資訊公開的管道：例如透過瀏覽器、手機，甚或是報章媒體，機關應思考不同管道的目標用戶是哪些，再針對不同的目標用戶，以適合的方式公布適合的資訊內容。</p>	<p>已參酌並後續修正。將於後續融入此類議題供線上論壇參與者討論並再進行內容分析後，將此類意見轉成政策建議呈現於期末成果報告中。</p>
<p>(三) 針對本研究擬採用之論壇與問卷調查，建議可增加不特定一般民眾的意見參與，亦可與本處相關網路及電腦使用調查結合，俾利交叉分析得出更完整的結果。</p>	<p>已參酌並後續執行。執行過程於不同階段將邀請民眾(含學者、專家)參與，此外，內容分析過程納入亦規劃將與參與者的特性與言論進行交叉檢證，以提出更為完整的成果。</p>

## 附錄六 期末報告審查意見與回覆

外審意見	
審查意見	回應說明
<p>目前的報告內容而言，建議要有需要相當幅度的調整。以下提供一些主要方向供參考：</p> <p>1-1. 研究報告所列的研究目標（問題），第 1 和 3 兩項應該並沒有充分的回答。換言之，整個報告是置於研究報告的副標題，幾乎看不到對主標題的觸及。如果主標題（題意內涵本來就不清楚）真的無法有效回答，那麼在第一章中務必有個說明。</p>	<p>遵照修正建議，修正於第一章第二節研究目的與動機，並補充說明對應主標題本研究的定位與定向。</p>
<p>1-2. 第 2 章的內容無法特別凸顯本研究的重要性，即何以「線上審議」是好的工具？目前內容太龐雜，解釋過多的概念，而不是以此為主軸的論述（包括其重要性、實踐經驗碰觸相關問題的文獻討論等等）。線上審議比較適合用於那些類型的政府資訊公開？</p>	<p>已依審查委員意見修正，針對第二章進行較大幅修正。主要將第三章參與觀察文獻、以及第五章第二節的文獻改寫至第二章。</p>
<p>1-3. 第 3 和 4 兩章應該合併改寫，重點是說明本研究如何進行研究設計的基本過程（第 3 章中很多部分應該刪除或簡化，避免教科書寫法，類似文獻分析（第 2 和 3 節）應該移到第 2 章中）。</p>	<p>第 3 章研究方法已大幅簡化，部分涉及研究方法的文獻已移到第 2 章。</p>
<p>1-4. 第 5 章第 1 節建議移至研究設計一章中，但是如何得出三個議題面(p.52)的說明並不清楚，課責面的實際討論議題和課責精神似乎不很契合。</p>	<p>已遵照審查建議修正，並補充三個構面議題發展的描述，特別是課責面議題的處理與討論。</p>
<p>1-5. 目前最大的問題是，第 5 章第 2 節（稱小結），這 1 節長達 130 頁，內容</p>	<p>修正後已遵照審查建議，將此部分納入第二章，並強化其與「結論建議」之間</p>

外審意見	
審查意見	回應說明
<p>呈現方式「非常沒有可讀性」。除了技術上，不應在任何分節後又引述文獻理念外（這些都宜移入第 2 章），實體的內容表達方式真的難以凸顯研究者想要表達的重點和「研究發現」，建議作者務必費心重新表達。這樣才能和目前第 7 章第 1 節有更好的連結。此外，每項分點的研究發現，如折推論其意涵，也應該更費心，特別要重視不宜有過度的推論。</p>	<p>的連結。 已修正研究成果與建議的寫法，僅將定位至本研究論壇發現去描繪政府機關的現況與公務同仁的認知。</p>
<p>1-6. 最後，仍建議研究者至少思考，現有的研究發現和資料，是否有可能對於本研究的第 1 項目標提供一些政策意涵</p>	<p>研究目標一，已對應審查者 2 的建議修正，並遵照審查者 1 的建議補充本研究的政策意涵與省思。</p>

## 會內意見

審查意見	回應說明
1-1. 研究目標不明: 本計畫擬從線上審議看政府資訊公開的規則制定, 立意良善。不過, 在全文的研究目標說明之處, 卻將政府資訊公開和線上審議並列為本文研究目標, 未能釐清究竟孰為目標孰為手段, 模糊計畫之目的和其具體貢獻。	遵照修正建議, 修正於第一章第二節研究目的與動機, 並修正與更具體化本研究目標。
1-2. 研究方法不足: 本計畫之目標之一, 為通過審議制定政府資訊公開法之施行細則。通過委辦機關之協助, 邀請第一線作業之公務員參與審議, 尤其具有創意。然而, 由於參與討論者僅為個別政府機關公務員, 而沒有將資訊公開之使用者納入共同參與審議, 其審議結果其能否提出適切之政府資訊公開施行細則, 令人存疑。建議納入公民社會團體意見, 與審議結果共同作為制定政府資訊公開法施行細則。	審查委員建議線上審議討論應納入公民社會團體意見, 立意甚佳。已參照建議並於第三章研究設計中補充說明研究定位與限制, 此外, 並於第七章第一節未來研究建議第一點建議接續研究與未來相關研究更廣泛納入社會多元利害關係人的參與。
1-3. 研究設計與研究發現之分析缺乏連接: 在研究設計部分, 本文分為法制面、實務面、和課責面, 究竟此三面向所欲突顯的問題或所欲展現的參與者意念為何? 作者應再加強說明。而且, 實務面與課責面之問題, 太過相似, 以致難以理解兩者區別之實益。	已參照審查建議, 線上論壇三個議題面的設計與說明請參見第 2 章。此外, 第四章中補充三個構面於線上論壇的意義, 並對課責面因應實際參與觀察過程所作的內涵調整進行說明。
1-4. 其次, 在頁 94-95 提出的 NVivo 結構和自由節點, 展現作者欲以嚴謹之質性研究方法進行分析, 值得肯定。但是, 其後九十頁的分析之中, 所極其豐富, 卻難看出與前面研究設計和分析方法之間的契合。讀者尤其關切, 作者得	已參照審查建議, 於第五章中加強對節點與三個構面於本線上論壇討論的意義並修正可圖表呈現的部分。

會內意見	
審查意見	回應說明
到的發現如何能用三個面向的問題和自由結點的分析呈現結構化的面貌。這點為作者之重要貢獻，建議作者能在第五章最後，用簡表或圖形作簡單說明。	
1-5. 第六章只有兩頁，與前面各章極不對稱，建議作者刪除。	已完成補強第六後問卷調查成果的分析。
1-6. 第七章的結論只有針對線上審議，沒有針對資訊公開法施行細則該如何制定。而建議部分也只有針對線上審議未來該如何研究，實與前揭之全文研究目標相去甚遠。畢竟這是政府機關委託案，重點應在於提供政府政策建議。因此，作者應強化本文研究對於制定政府資訊公開法之貢獻，同時擬定政策建議，並依據短中長期和主辦機關，將政策建議條列說明。	已參照審查建議，並依據研究成果，以條列方式提出政策建議，其中，部分依研究成果擬定出建議的期程。