

0972461343（委託研究報告）

**Web 2.0 與電子治理的實踐：
以「國家政策網路智庫」為例之
評估研究**

行政院研究發展考核委員會編印
中華民國九十八年十一月十五日

0972461343（委託研究報告）

**Web 2.0 與電子治理的實踐：
以「國家政策網路智庫」為例之
評估研究**

受委託單位：電子治理研究中心

研究主持人：陳敦源

協同主持人：潘競恒

研究助理：王千文、高偉唐、陳弘章

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國九十八年十一月十五日

目次

表次	III
圖次	VII
提要	IX
第一章 緒論	1
第一節 研究緣起與目的	1
第二節 文獻檢閱與問題發展	3
第三節 研究設計	7
第四節 研究流程	17
第五節 小結	20
第二章 相關理論探討	25
第一節 Web2.0 與電子治理的過去、現在與未來	25
第二節 評估Web 2.0 運作成效的相關理論	33
第三節 一個評估Web 2.0 運作成效模式的提出	45
第四節 Web2.0 評估指標的修正--焦點座談分析	62
第五節 小結	84
第三章 應用Web2.0 於電子治理的國外經驗借鏡	101
第一節 以競值途徑作為分類標準	101
第二節 國外經驗借鏡	104
第三節 小結	149
第四章 我國應用Web2.0 於電子治理的現況檢視	155
第一節 Web2.0 與電子治理的個案概述	155
第二節 個案網站運作狀況檢視--網站內容分析	169
第三節 深度訪談結果分析：現況與未來	197
第五章 Web2.0 與電子治理的評估分析	219
第一節 評估設計樣本代表性檢定說明	219
第二節 網路問卷調查結果分析	222
第三節 小結	248

第六章 討論與建議	251
第一節 研究發現與討論	251
第二節 政策建議	257
參考文獻	263
附錄一 訪談大綱	273
附錄二 網路智庫內容分析編碼簿	275
附錄三 願景 2020 網站內容分析編碼簿	283
附錄四 焦點座談資料	285
附錄五 正式施測問卷題項與網路問卷施測編碼簿	303
附錄六 國外政府Web2.0 之個案分類	313
附錄七 期中報告審查回覆事項	317
附錄八 期末報告審查回覆事項	321

表次

表 1-1 受訪者列表	9
表 1-2 回覆數時間表	13
表 1-3 研究設計摘要	20
表 1-3 研究設計摘要（續）	21
表 1-3 研究設計摘要（續）	22
表 2-1 Web2.0 的三層面	28
表 2-2 政府服務的典範轉移	30
表 2-3 公共行政議題與Web2.0 之關係	31
表 2-4 政府 3.0 的運用型態及其可能服務模式	32
表 2-5 Osimo的Web2.0 三層面	43
表 2-6 e-Petition的挑戰與定位	44
表 2-7 Arnstein的公民參與之梯、公民與政府連結、電子化參與	45
表 2-8 Web 2.0 之評估指標—價值層面	46
表 2-8 Web 2.0 之評估指標—價值層面（續）	47
表 2-8 Web 2.0 之評估指標—價值層面（續）	48
表 2-9 Web 2.0 之評估指標—應用與技術層面	49
表 2-10 Web2.0 與電子參與的評估指標	51
表 2-10 Web2.0 與電子參與的評估指標（續）	52
表 2-11 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目	54
表 2-11 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（續）	55
表 2-11 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（續）	56
表 2-11 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（續）	57
表 2-12 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（續）	58
表 2-12 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（續）	59
表 2-12 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（續）	60
表 2-12 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（續）	61
表 2-13 專家座談對象	62
表 2-14 焦點團體對評估架構及指標的列表整理	69

表 2-14 焦點團體對評估架構及指標的列表整理（續）	70
表 2-14 焦點團體對評估架構及指標的列表整理（續）	71
表 2-14 焦點團體對評估架構及指標的列表整理（續）	72
表 2-15 Web 2.0 之評估指標—價值層面（焦點座談後）	73
表 2-15 Web 2.0 之評估指標—價值層面（焦點座談後）（續）	74
表 2-16 Web 2.0 之評估指標—應用與技術層面（焦點座談後）	75
表 2-17 Web 2.0 之評估指標—應用與技術層面（焦點座談後）	76
表 2-17 Web 2.0 之評估指標—應用與技術層面（焦點座談後）（續）	77
表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後）	78
表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後） （續）	79
表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後） （續）	80
表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後） （續）	81
表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後） （續）	82
表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後） （續）	83
表 2-19 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（前測）	85
表 2-19 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（前測）（續）	86
表 2-19 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（前測）（續）	87
表 2-20 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（前測）	88
表 2-20 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（前測）（續）	89
表 2-21 群體智慧第二階段信度分析	91
表 2-22 相關係數排序與所屬指標類別對照表	92
表 2-23 電子諮商第二階段信度分析	93
表 2-24 Web2.0 價值評估構面及正式問卷題目（前測後）	95
表 2-24 Web2.0 價值評估構面及正式問卷題目（前測後）（續）	96
表 2-24 Web2.0 價值評估構面及正式問卷題目（前測後）（續）	97

表 2-25 Web2.0 電子化參與評估構面及正式問卷題目（前測後）	98
表 2-25 Web2.0 電子化參與評估構面及正式問卷題目（前測後）（續）	99
表 3-1 各網站價值面比較	151
表 3-1 各網站價值面比較（續）	152
表 3-1 各網站價值面比較（續）	153
表 4-1 國家政策網路智庫各項服務及內外部顧客使用情形	156
表 4-1 國家政策網路智庫各項服務及內外部顧客使用情形（續）	157
表 4-2 公共政策大家談各項服務與內外部顧客使用情形	158
表 4-3 新舊網路智庫比較表	163
表 4-4 網路智庫與願景 2020 對照表	167
表 4-4 網路智庫與願景 2020 對照表（續）	168
表 4-5 標題議題類別與系統功能間的比較	173
表 4-6 內文議題類別與系統功能間的比較	174
表 4-7 標題議題類別與內文議題類別的比較	175
表 4-8 發言機關屬性與發言機關間的比較	177
表 4-9 有無文件、評析報告供參考與系統功能間的比較	178
表 4-10 瀏覽人次、回應數、評價、字數與系統功能間的比較	179
表 4-11 有無內文與討論區與系統功能間的比較	181
表 4-12 系統功能與瀏覽人次、回應數、評分與字數的變異數分析	182
表 4-13 標題議題類別與瀏覽人次的變異數分析	183
表 4-14 內文議題類別與回應次數與評價的變異數分析	185
表 4-15 內文撰寫字數與回應數、評價的相關分析	186
表 4-16 議題與回應、字數間的比較	189
表 4-16 議題與回應、字數間的比較（續）	190
表 4-17 議題類別與有無提供影音和圖片分享、文件下載交叉表	192
表 4-17 議題類別與有無提供影音和圖片分享、文件下載交叉表（續）	193
表 4-18 各頻道議題部落格文章與受推薦次數交叉表	194
表 4-19 各頻道議題討論區文章與被瀏覽次數交叉表	195
表 4-20 訪談分析歸納綜整	215
表 4-20 訪談分析歸納綜整（續）	216
表 4-20 訪談分析歸納綜整（續）	217

表 4-20 訪談分析歸納綜整（續）	218
表 5-1 受測者人口統計變項統計表	220
表 5-2 訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權後）	221
表 5-3 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權後）	222
表 5-4 網站分類與參與者動機	223
表 5-5 網站分類與參與動機排序表	224
表 5-6 網站分類與上網頻率交叉表	225
表 5-7 網站分類與上網瀏覽時間交叉表	226
表 5-8 網站分類與發言次數交叉表	227
表 5-9 網站分類與電子化資訊公開提供構面分析	229
表 5-10 網站分類與電子化政策諮商構面分析	231
表 5-10 網站分類與電子化政策諮商構面分析（續）	232
表 5-11 網站分類與電子化決策制定構面分析	233
表 5-12 網站分類與使用者即為生產者構面分析	235
表 5-13 網站分類與群體智慧構面分析	237
表 5-14 網站分類與持續測試構面分析	238
表 5-15 網站分類與使用極為便利構面分析	241
表 5-15 網站分類與使用極為便利構面分析（續）	242
表 5-15 網站分類與使用極為便利構面分析（續）	243
表 5-15 網站分類與使用極為便利構面分析（續）	244
表 5-16 Web2.0 價值構面與電子化參與間的迴歸分析	247

圖次

圖 1-1 Web2.0 評估研究設計	14
圖 2-1 O'Reilly 的Web 2.0 主題地圖.....	41
圖 2-2 Web2.0 於電子治理成效的評估架構（問卷設計架構）	50
圖 3-1 四種主要的組織型態.....	102
圖 3-2 PEERTOPATET網站介面	106
圖 3-3 專利審核頁面	107
圖 3-4 使用說明	108
圖 3-5 my.barackobama.com網站	109
圖 3-6 網站內之部落格	111
圖 3-7 招募志工網頁	112
圖 3-8 DONATE NOW 圖樣	113
圖 3-9 搜尋議題頁面	114
圖 3-10 個人籌款頁面	115
圖 3-11 其它Web 2.0 工具的應用	116
圖 3-12 www.change.gov網站	117
圖 3-13 Citizen's briefing book.....	118
圖 3-14 部落格介面	119
圖 3-15 議題介面	120
圖 3-16 非政府部門的參與管道	121
圖 3-17 www.whitehouse.gov 網站	122
圖 3-18 官員任命的資訊公開介面	123

圖 3-19 介紹總統介面	124
圖 3-20 白宮介紹頁面	125
圖 3-21 Huddle網站介面	128
圖 3-22 付費頁面	130
圖 3-23 介紹功能頁面	130
圖 3-24 Collaborative Project網站介面	132
圖 3-25 多媒體播放的應用	133
圖 3-26 Case Studies 頁面	133
圖 3-27 View and History選項	134
圖 3-28 The Great Lakes Wiki網站介面	136
圖 3-29 關鍵字解釋	137
圖 3-30 故事分享頁面	138
圖 3-31 使用者名冊	138
圖 3-32 多元觀點	139

提要

【研究動機與目的】隨著Web 2.0的廣泛推廣，公部門也逐漸將Web 2.0的概念落實在電子化政府的發展中，「國家政策網路智庫」與「願景2020」也應運而生。上述本著使用者為中心的網路服務平台，鼓勵民眾主動參與政策議題討論、分享，使政府能適時回應民眾需求，然而，啟用至今已逾三年，並未顯見民眾政治參與意願的提升，使得Web 2.0的核心價值與延展效應無法呈現。因此，本文主要研究目的在理論與實務方面亟欲探討的是：基於Web 2.0概念所建構設計的e化參與平台，到底是甚麼因素，影響著民眾參與政策對話與知識分享行為？藉由本研究的執行，預計未來主要達成的目標以及相對應方法有下列三點：1. Web 2.0的深入瞭解；2. 型塑Web2.0運作成效的評估架構；3. 植基於Web 2.0建構的e化平台，探尋實際掌握公民參與的影響因素。

【研究設計】為達前述目的，本研究所採之資料蒐集方法如下：1. 文獻回顧--瞭解相關Web 2.0的界定暨建構本文評估架構；2. 網站內容分析--實際瞭解民眾網路參與行為；3. 深度訪談--瞭解現階段政府落實Web 2.0的問題與未來；4. 專家座談--藉以修正本文建構的評估架構；5. 網路問卷調查—評估民眾在Web 2.0價值層面與電子化參與上的感受，並探究影響參與的因素。

【結論與建議】根據本文研究果，我們認為未來在落實Web2.0於電子化民主治理時，應同時注意Web2.0的價值、應用以及技術層面三方的落實；同時，Web2.0的落實不僅止於G2C的應用，更應擴及G2G的推廣，促使公部門熟悉並認識實行Web2.0的思維與應為；在實際推動上，應打破部門間的本位主義，促進組織間的協力關係；對於落實Web2.0於民主治理上可區分成兩種模式，一為政務模型，另一為激進民主模型；為促進更佳的電子參與應注重系統的持續更新以及令使用者感到便利。

【關鍵字】：Web 2.0、電子化參與、國家政策網路智庫、願景2020、評估。

Web 2.0 與電子治理的實踐

第一章 緒論

第一節 研究緣起與目的

近年來，電子化政府的政策方案推動，受到治理（Governance）改革風潮的影響，產生了根本的變化，以資訊通訊科技（Information and Communication Technologies, ICTs）進行行政改革的重心，從傳統以服務提供者為主（Service-provider-centered）的整備度、內部電子化以及流程改造，轉向以公民為主（Citizen-centered）的服務提供、資訊公開、與公民參與；一方面來說，電子治理的實踐成為電子化政府工作的新方向，其終極目標是將政府政策制定、執行與評估，推向更為從下到上（Bottom-up）、審議式（Deliberative）、或是跨域（Boundary-spanning）的運作本質；但就另一方面來說，這樣的轉變也意謂改革者必需解決許多難以控制的社會因素，才能獲致方案績效，近年來市場上Web 2.0概念凝聚參與的成功經驗，讓長期困擾於民眾參與意願低落的電子治理推動者，產生一股新的希望。

自2001年網路經濟泡沫化（Dot-com bubble）以來，Web 2.0所掀起的狂潮持續引領整個網際網路（Internet）的蓬勃發展，Web 2.0概念的核心價值在於倡導「以網路作為平台」（The Web As Platform）、「使用者兼具開發者」（User as producer）、「群體智慧」（Collective intelligence）、「豐富使用者的經驗」（Rich User Experiences）、「持續測試」（Perpetual beta），以及透過使用者與使用者之間、使用者與網站之間的雙向互動、協力和分享，進而提昇使用者的參與意識，激盪出更多的群體價值。（O'Reilly, T. E., 2005; Osimo, D., 2008）

隨著Web 2.0概念的廣泛推廣，公部門也逐漸將Web 2.0的概念應用在電子化政府的發展中。我國於95年國家建設計劃中規劃建置「國家政策網路智庫」（以下簡稱網路智庫），提供民眾電子化服務，提升政府效能。行政院研考會於95年10月正式啟用網路智庫，其宗旨為提供民眾、議題焦點團體、學者專家與政府官員就公共政策進行多元溝通、理性互動之e化參與公共平

台，以落實民眾理性討論、主動參與公共政策制定，並深化政策制定品質之e化民主（e-democracy）理念。（行政院研考會資訊管理處，2006）

網路智庫本其使用者為中心的網路服務平台，鼓勵民眾主動參與政策議題討論、分享，使政府能適時回應民眾需求，充分落實公民參與和民主政治的核心價值，亦為建立e化民主的一道橋樑。然而，網路智庫啟用至今已逾三年，訪客人數僅止於約五十萬人次，顯見民眾政治參與意願不足，使得Web 2.0的核心價值與延展效應無法呈現。依據行政院研考會資訊管理處2008年所公布的「97年數位落差調查報告」，今年於調查中增加「網路公民參與」及「Web 2.0」的題組，瞭解民眾網路互動的參與情形，而該調查報告指出，在16,131份有效樣本中，超過四成的網路族會上網瀏覽當前政治、社會事件或公共政策，顯示網路作為公民議題傳播場域的影響力逐漸成形，但僅6.1%民眾會在網路上抒發個人的對公眾事務的看法。在Web 2.0的概念架構底下，網路智庫與維基百科（Wikipedia）同屬於知識分享的互動式參與平台，然為何網路智庫的網站成長速度遠不及維基百科（Wikipedia）？是民眾對於政治參與意願普遍不足？抑或是網路智庫在應用及營運上產生困境？

因此，本文的主要研究目的在理論與實務方面亟欲探討的是：網路智庫，一個基於Web 2.0概念所建構設計的e化參與平台，在民眾參與政策對話與知識分享的層面上為何無法獲得預期的成長？藉由本研究的執行，預計未來主要達成的目標以及相對應方法有下列三點：

一、 Web 2.0 的深入瞭解

藉由相關文獻的整理以及網站的實際探訪，達成對於Web 2.0應用理念本質的了解、以及各國政府實際應用案例引介。

二、 型塑 Web2.0 運作成效的評估架構

藉由文獻檢閱以及專家座談，建構本文Web 2.0與電子化參與的評估架構。並實際探訪本研究所欲探究的網站個案，以便瞭解現階段我國在Web 2.0運用於電子治理的現況、問題所在，及發展願景。

三、探尋實際掌握公民參與的影響因素

應用網路問卷以及實體訪談，從多元觀點，評估網路智庫及願景2020的會員在相關Web 2.0評估指標上，以及電子化參與指標上的主觀知覺感受。從而自該研究結果，及前面各項研究所萃取出來的關鍵因素，建議未來運用Web 2.0於電子治理的實踐上，該如何設計一新的經營模式，據此，提出相關政策建議。

第二節 文獻檢閱與問題發展

我國自民國86年起著手規劃各階段的電子化政府重點實施項目（行政院研究發展考核委員會，2004），而民國90年起的「電子化政府推動方案」（90-93年度），除延續前一階段的基礎之外，也企圖加入行政院推動已久的政府業務電腦化、辦公室自動化及國土資訊系統，構成一個結合內部網路與網際網路並可分享資料的整合性電子化政府服務體系。自民國91年5月行政院科技顧問組將「數位台灣計畫」納為「挑戰2008：國家發展重點計畫」的第六項子計畫，除延續前兩階段的法規標準環境與基礎建設之外，並以「構建優質網路化社會」（e化生活）、「提升產業競爭力」（e化商務）、「建立高效能政府」（e化政府）、及「創造智慧運輸環境」（e化交通）為四大主軸，而其中e化政府下又包含線上政府服務（即前兩階段已經推動的稅務、監理、戶政等網路政府服務），並逐步整合為網路政府單一窗口，政府機關之間或內部仍持續推動電子公文與視訊會議，最後則強調逐步於網路開放政府資訊。由以上三個階段的計畫演變可以看出，我國電子化政府的確已逐步由資訊通訊基礎建設及網路政府基礎建設（法規、資料互通），邁向單一機關的線上政府服務，甚至高附加價值的跨機關線上服務，一切似乎都在持續推動中。

從前述的論述中，我們可以發現以往電子化政府的推動，不論是行政院研考會的電子化政府方案、或是數位台灣計畫中e化政府的願景，均將「民眾」定位在「政府服務消費者（Consumers）」的角色上，亦即，民眾是政府施政的顧客角色，政府e化的目的即在於更快地「輸送」（Deliver）政府的服務，並以「服務滿意度」作為回饋評估機制。然陳敦源等（2004）指出，聯合國

2000年從人類發展 (Human development) 的角度，提出以「造福全體的發展」 (Development for all) 為主軸的「千禧年宣言 (The Millennium Declaration)」，作為二十一世紀聯合國推動世界發展策略的核心，這個願景在2003-2005的「世界資訊社會高峰會議」中被更清楚地表達出來，其中對政府在發展資訊社會的過程中，扮演重要追求平衡與平等的角色多有期待，政府推動電子化的目的不再是服務提供而已，而應具備人類發展的終極意義。在這個願景之下，聯合國的經濟與社會部 (UN Department of Economic and Social Affairs; UNDESA) 與一個名為「公民資源集團」 (Civic Resource Group) 的顧問公司合作，對世界一百七十三個國家作了一次屬於聯合國對電子化政府的評估報告 (UN Global E-government Survey 2003)，報告當中雖然並沒有台灣的排名，但是，報告中的測量指標，除了傳統電子化政府評比指標內都會有的「電子化政府的整備度 (e-Readiness)」之外，特別加入了一組「電子化參與 (e-participation)」的指標，其中特別注重「電子化資訊提供 (e-information)」、「電子化公民諮詢 (e-consultation)」以及「電子化決策 (e-decision-making)」等三個方面，代表評量政府應用ICTs來引進公民參與政府決策的「願意」 (Willingness) 程度。

由此看出，聯合國將民眾的角色從管理主義所強調的顧客轉變為新公共服務所重視的「公民」 (Citizens) 角色，從公民參與的角度將ICTs視為一種政府藉之深化民主治理的工具 (Caldow, 2004; Chadwick, 2003; Lenihan, 2002; Macintosh, 2004)，這個未來趨勢已經促使西方民主先進國家政府，開始進行不同程度的電子化參與實驗，在可見的未來，這樣的趨勢還會因為聯合國的積極提倡而加速。面對這個潮流，我國行政院研究發展考核委員會已就電子化民主、電子參與及電子投票等相關議題進行研究。也因為這樣的認知，研考會自95年開始營運網路智庫，藉由該網路智庫提供民眾、社群團體、學者專家，甚至於行政院相關部會成員就公共政策進行多元對話與討論，由e化平台促進具公民參與理想的實踐。實施至今也已有近3年的時間，且在今年3月 (98年) 網路智庫因部分業務委託外包且合約到期後，被整合至我的e政府。但對於過往近3年的營運成效如何並未有相關研究加以探討，此也是興起本研究欲針對該網路智庫進行評估研究的動機所在，台灣的e化政府由過往視民眾為顧客轉變為公民的第一步啟動方案中，究竟其成效如何？是否有達成

當初設置該網站的宗旨？若有，達成的程度為何？若無，又是甚麼樣重要的因素，阻礙著在過往新公共管理典範師法企業的努力下朝向視民眾為國家主人翁角色的「絆腳石」？是民眾？還是政府？抑或是兩者都有問題？

另一方面國內對於網路智庫的相關研究，僅蕭乃沂等（2007）以「數位治理的實踐--『國家政策網路智庫』初評與前瞻」為題的初探性研究。再者，國內以Web 2.0與電子化政府為研究主題的相關文獻中，僅王季家（2007）以「Web 2.0創新應用於政府線上服務之研究」為題的研究論文。前者，以內、外部顧客的觀點進行網路智庫的初評，雖然以顧客觀點為之，但實質內涵著重於公民參與的精神，用內、外部顧客主要是為了強調網路智庫不應僅著重於外部民眾的實質參與，更應同時著重於政府內部成員的參與意願與行為。但該文雖以評估為題，卻缺乏更為嚴謹的實證基礎，僅針對網路智庫的發言內容進行初步的描述統計。並未有針對內、外顧客更進一步推論統計的結果。再者，王季家的論文主要係依據政府網站服務類型及Web 2.0的成熟應用，發展四大構面及十七項指標作為線上觀察及問卷調查台灣縣市政府網站服務的評量指標。但該研究所建構的評估指標較著重於網站功能性的評估，由其評估構面即可窺知，如部落格（Blog）、即時通訊（Instant messaging, IM）、播客（Podcast），以及簡易聯合供稿系統（Really simple syndication）等，以上構面雖可以探知電子化政府在落實Web 2.0的程度，但卻無法深探到Web 2.0落實公民參與的程度，而此也是Web 2.0當初運用至電子化政府的初衷。

網路智庫的工作核心，是讓政策規劃者能跳脫出視民眾為「顧客」的窠臼中，轉而視民眾為「公民」的積極意識。本研究將在這樣一個認知基礎上，針對網路智庫中提升民眾公民能力最關鍵的「電子化參與」（e-participation）面向，以及落實Web 2.0的相關評估構面，從理論出發，並引介國外相關案例，論證我國現行網路智庫的現狀及未來推動Web 2.0於e化治理的實務基礎。

承接前述相關文獻探討，為達上述研究目的，本研究的主要研究問題如下：

Web 2.0 與電子治理的實踐

- 一、 Web 2.0 的界定以及其與電子治理間的關係為何？
- 二、 各國在推動 Web 2.0 於電子化政府上的設計現況與發展趨勢為何？
- 三、 適用於評估網站為 Web 2.0 的評估指標為何？
- 四、 網路智庫與願景 2020 的發展現況以及在 Web 2.0 應用與技術層面上的發展為何？
- 五、 透過整理出來的評估指標實際施測於網路會員，探詢使用者在 Web 2.0 的價值層面暨電子化參與上的感受為何？
- 六、 評估 Web 2.0 價值層面的指標中，實際影響內外部顧客在電子化參與的關鍵影響因素為何？

第三節 研究設計

就整體而論，本研究首先檢閱國內外Web 2.0相關文獻，進一步整理歸納學界與實務界對於Web 2.0的概念內涵，以及在公、私部門入口網站的實務操作應用上所須具備的元素。然而Web 2.0發展至今仍無一致的定義，故為避免研究團隊主觀判斷所造成的偏誤，以及確保評估指標建構的客觀性考量，因此，在隨後的研究期程裡，本研究透過深度訪談和專家座談的方式，力求使評估指標達到專家實務者間的「交互主觀性」（Intersubjectivity）。再者，由於本研究標的一網路智庫，其建置目的乃提供民眾於線上（Online）參與政策討論、規劃和決策制定的e化平台，屬於電子化參與的範疇，故本研究整合Web 2.0的概念內涵以及電子化參與的評估指標，藉以評估網路智庫目前施行成效以及作為下一階段問卷施測的依據。值得說明的是，由於「國家政策網路智庫」入口網站已於2009年6月6日移轉至政府入口網－我的E政府（My e-gov）的「公共政策大家談」中；在此同時，又由於研考會推出另一具備Web 2.0特徵之「願景2020」公共論壇網站。故本研究延展個案範疇至「願景2020」，後續將同時針對「國家政策網路智庫」與「願景（Vision）2020」兩平台之使用者，以同一份問卷調查的方式進行分析、比較，探求兩平台的使用者在透過以Web 2.0概念設計的網站進行電子化參與時，其整體評價的差異。以下就各該章節進行說明。

本節共分為兩部分，第一部分說明研究設計，以及本研究資料蒐集方法；第二部分說明本研究進行資料分析的方法。本章第四節說明本研究流程，包含已執行以及待執行的相關事項。

一、資料蒐集方法

本研究資料蒐集方法主要有五種，包括：文獻回顧、網站內容分析、深度訪談、專家座談、（網路）問卷調查。以下就資料蒐集方法分述於下。

（一）文獻回顧

在研究前期的背景資料及文獻蒐集階段，本研究資料來源主要來自於中英文學術期刊、專書、研討會論文等，研究團隊透過國內外大型學術論文、

Web 2.0 與電子治理的實踐

期刊資料庫網站進行檢索，檢索名詞包含電子化政府、電子化民主、電子化參與、E化治理、Web 2.0 in Government、Web 2.0 in E-commerce以及Government 2.0等字詞，進一步瞭解各國在運用Web 2.0概念推動電子化政府的經驗與趨勢以及Web 2.0對電子化參與可能的潛在效益與影響，並從中建構評估國家政策網路智庫的初步架構（包括內、外部顧客）。此外，研究團隊從文獻既有的案例中，透過線上檢閱的方式，實地操作國內外公、私部門所經營的Web 2.0的概念網站，並整理紀錄各國實施現況供委託單位參考。評估架構請參見表2-10所示。

（二）深度訪談

深度訪談的部分主要作為未來問卷調查的前置作業，另一方面也可做為未來問卷調查不足之處的補充。從上述的文獻檢閱中，我們可以瞭解Web2.0與電子治理間的學理關係，並透過文獻檢閱型塑出評估Web2.0政府網站的衡量指標。同時，對實務部分的分析而言，有助於本研究瞭解網路智庫與願景2020發展的歷史背景。然對於實際整體運作的評估，以及從實務經驗出發的政策建議，我們仍需要借重過去或現在與網路智庫、願景2020，以及專研於Web2.0的相關人士。因此，在深度訪談部分，研究團隊為廣泛蒐集各方對於Web2.0與電子化政府的觀察與經驗，將針對產業界、政府相關單位，及學術界等進行深度訪談。訪談大綱的研擬將針對不同性質的受訪者給予相對的題目，詳參附錄一所示。然，三類訪談大綱概可歸納聚焦於下列三點：

- 1、就您個人認為所謂 Web2.0 的精神與範疇所指為何？是否涵蓋哪些價值層面？若有應包含哪些？若無，為什麼？是否可透過哪些應用層面加以落實？是哪些應用層面？是否有相關技術以為配套？是哪些技術層面？
- 2、若要使政府未來能將 Web2.0 運作得更好，您認為在政府機關方面，應該如何加以配合？而就民眾層面，您認為什麼樣的民眾較會使用這樣的平台？您是否認為使用者應具備一定的條件，才能發揮以 Web2.0 為精神所設計的網站之原意？是哪些條件？
- 3、若要評估一個以 Web2.0 所架構之網站是否發揮成效的話，我們應該注意哪些面向？

本研究相關受訪者羅列如表1-1所示。

表 1-1 受訪者列表

領域	受訪單位/代號	日期	受訪者代號	受訪者身分	受訪地點	訪問者
公 部 門 (A, B)	行政院研考會 (A1)	2009/08/19	A1-1	某主管	研考會	陳敦源 高偉唐
	行政院研考會 (B1)	2009/09/28	B1-1	某主管	研考會	王千文
學 術 界 (C)	中興大學電子商務 研究中心 (C1)	2009/05/26	C1-1	某教授	中興大學	潘競恆 陳弘章
產 業 界 (D)	Google (D1)	2009/09/08	D1-1	某主管	政治大學	陳敦源 潘競恆 王千文 高偉唐
	公共網路文教基金 會 (D2)	2009/05/08	D2-1	某主管	政治大學	陳敦源 潘競恆 王千文 高偉唐
	資策會創研所 (D3)	2009/05/26	D3-1	某 研 究 員	台北市南 京東路	王千文 高偉唐
	摩比斯網路行銷顧 問有限公司 (D4)	2009/10/012	D4-1	某專員	台北市羅 斯福路	王千文 陳弘章

資料來源：本研究。

(三) 內容分析

本文應用質化研究中的內容分析法作為分析資料的引導方針。內容分析法源自傳播學界，係運用一套程序，從分析的內容作有效的推論而及於背景涵義，是針對文字形式的傳播媒介進行分析的一種研究工具(王石番，1991)。簡茂發等(1991)對於內容分析給了一個明確的界定：「透過『定量』的技巧及『定性』的分析，以客觀且系統的態度，對文件內容進行分析，藉以推論文件內容的環境背景與意義。」本研究中，內容分析法將運用於評估網站

Web 2.0 與電子治理的實踐

內容。其一，運用所建構的Web2.0應用及技術評估指標，針對指標意涵，實際觀察國內外所選擇的網站；其二，乃是針對網路智庫以及願景2020網站上的發言內容，進行相關類目的定量分析，藉已由網站上的討論內容以量化檢定方式，進一步觀察統計上的意涵。網路智庫與願景2020的相關類目歸類請參閱附錄二及附錄三所示。

（四）專家座談

在專家座談部份，研究團隊擬邀請國內具Web 2.0研究背景之學術與實務領域專家，透過對本研究所建構的Web 2.0評估架構的互動討論，探求更多研究團隊於文獻檢閱和深度訪談中未能周全、詳盡的觀點和看法，並進一步釐清評估架構應用於研究標的的可行性與適切性。本研究的焦點團體對象，將立基於文獻檢閱以及深度訪談後的認知來選取參與座談的專家人選，原則上仍不脫離過去或現在曾參與或研究Web2.0與電子治理的學術與實務專家。專家座談共計舉辦一場，時間為2009年8月14日，地點在電子治理研究中心會議室。有關座談會的相關資料，請參閱附錄四所示，座談會所蒐集的資料將成為修正前此所建構的Web2.0評估架構的基礎，並藉此修正確定本研究網路問卷題目，同時，會中討論內容將可補足前此文獻及深度訪談不足的部分。再者，本研究也在焦點座談後，以書面方式請行政院研考會研展處相關同仁加以審視本研究問卷設計，亦獲得實質的改進建議。

（五）網路問卷調查

1、問卷施測對象及結構設計

此階段問卷調查的題目主要是基於上述文獻分析、深度訪談和專家座談中研擬而成，問卷調查對象可分為網路智庫和願景2020之使用者，而這些使用者的e-mail資料，將從網路智庫和願景2020的經營單位獲致，當然，這一群受訪者的收集以及篩選，需要與行政院研考會就其可行性以及研究倫理進行協商，最後獲得受訪者同意的前提下，接受網路問卷的訪問。

網路問卷的設計架構主要根據Web 2.0價值構面以及電子化參與的相關內涵，由於本研究主要探求的問題在於究竟Web 2.0能否作為提升電子化參與程度的一項新契機？Web 2.0是否能影響電子化參與的程度？據此，在問卷設計的架構中，本研究將以Web 2.0價值構面作為自變項，電子化參與構面作為

依變項，進而檢驗本研究聚焦之課題。評估架構及問卷變數請參閱本研究第二章。

2、問卷執行

(1) 問卷執行前的籌備階段

A、資料蒐集：

本研究評估網站為網路智庫與願景2020，主要問卷發放對象為其註冊會員，本團隊先後與行政院研考會之研展處、資管處和綜計處聯絡，並藉其向網站經營者公共網路文教基金會和凌網科技接洽，以蒐集會員名冊。準此，共取得會員名冊如下，「網路智庫」共2706人，篩選重複郵件位址後，剩餘2276人；「願景2020」共641人，篩選重複郵件位址後，剩餘614人。

B、問卷系統：

由於會員資料內容僅具電子郵件與暱稱，故本研究欲採網路問卷方式調查網路智庫與願景2020的營運績效，並進一步觀察與比較二者之差異，而問卷發放是藉由國立政治大學計算機中心之網路問卷系統執行。

C、問卷前測與精簡問卷：

本研究之問卷架構主要由文獻檢閱而來，為得衡量指標之客觀，我們以專家座談的方式為評估架構提出建議，做為修改問卷之方向，再針對問卷進行前測。前測的信度分析共分兩階段進行，第一階段的信度分析即刪除八題，第二階段的信度分析於群眾分類變數下再刪除一題；於電子諮商變數下各評估指標再刪除一題，共刪除五題。至此，本研究納入個人網路使用行為問題後，共42道題。

(2) 問卷執行、回收階段

研究團隊從負責營運單位中獲得會員Email地址等相關資料後，便針對網路智庫和願景2020網站的會員進行受訪同意書的發放、回收和問卷正式發放、催收和回收共有三個梯次，分述如下(表1-2)；

A、 98 年 9 月 11 日~9 月 17 日為第一梯次：

研究團隊於98年9月11日同時針對智庫和願景2020網站發任意願調查表，催收意願調查表後，網路智庫篩選後樣本2276人當中，192人願意受訪，願景2020網站篩選後樣本614人中，61人願意受訪。研究團隊並於15日發放正式問卷，經催收問卷後於17日統計所得問卷為：網路智庫150份，願景2020網站57份。

B、 98 年 9 月 19~9 月 24 日為第二梯次：

98年9月19日發放第二梯次意願調查表，催收後網路智庫受訪人數多增加21人，而願景2020網站則多增加68人。經催收後於24日統計問卷份數，網路智庫14份，願景2020網站27份。截至24日為止：網路智庫164份，願景2020網站84份。

C、 98 年 9 月 26 日~9 月 30 日為第三梯次：

98年9月26日發放第三梯次意願調查表，催收後網路智庫受訪人數多增加10人，而願景2020網站則多增加12人。經催收後於30日統計問卷份數，網路智庫2份，願景2020網站5份。截至30日為止：網路智庫共166份，願景2020網站共89份。

(3) 填答資料彙整、分析階段

研究團隊透過網路問卷系統將填答資料（HTML格式檔）由網路中擷取而出，但由於（HTML格式檔）與統計系統會產生相容性錯誤之問題，研究團隊再將（HTML格式檔）轉為（EXCEL格式檔）以利統計軟體SPSS 11.5進行分析。

表 1-2 回覆數時間表

發放類型 網站分類	梯次	第一次 09/11~09/17		第二次 09/19~09/24		第三次 09/26~09/30	
		同意書	問卷	同意書	問卷	同意書	問卷
網路智庫（2276）		192	150	21	14	10	2
願景2020（614）		61	57	68	27	12	5

資料來源：本研究。

註：1.括號中的數字代表網站會員的總數。

2.表格中數字為同意書回覆及問卷回收的個數。

本研究就不同使用經驗作差異分析，將受試者分為僅有智庫使用經驗者、僅有願景使用經驗者，與同時具有兩網站使用經驗者（如下圖所示）。進一步比較不同使用經驗背景者對網站評估意見之異同。然而，本研究將主要探究焦點至於具有網路智庫使用經驗者，與具有願景2020的使用經驗，至於其中同時具備網路智庫與願景2020經驗的使用者，並非本研究探查之焦點。因此，本研究主要將受試者區分為兩組，一組具備網路智庫使用經驗，另一組具備願景2020使用經驗，比較此兩組在Web2.0評估架構每個變項上的差異情形。此設計主要目的在於理解願景2020（理論上更具備Web 2.0精神）是否帶給使用者更好的電子化參與經驗。目的之二在於對不同使用背景者做更精細的變項控制，以求降低統計分析之偏誤。關於網路問卷施測編碼簿與正式施測問卷題項請參照附錄五。

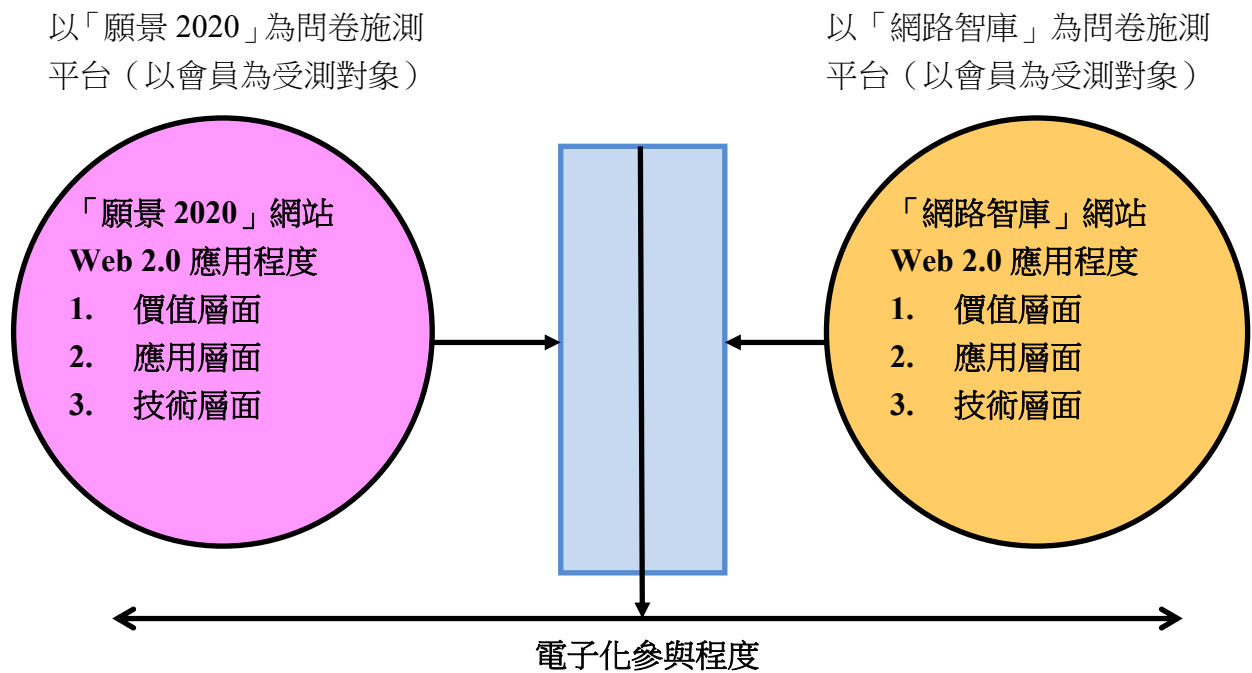


圖 1-1 Web2.0 評估研究設計

資料來源：本研究。

問卷題項於第二章說明，請參閱表 2-11。

二、資料分析

（一）深度訪談暨專家座談資料分析

在質性研究上，電腦輔助變的相當重要。為了分析本文大量文本資料的目的，質化研究者必須探索使用電腦的可能性，在電腦軟體質化研究當中，研究者可以將不同主題、種類、類屬的速記筆記分類到概念分類夾中，加以編碼與連結，從事理論建構的工作。在這些軟體中本研究選擇使用NVivo N8，此軟體是用來協助使用者處理非數字以及非結構性的資料，資料是來自於訪談、現場札記、文件蒐集、焦點團體訪談之逐字稿或者相關事件或問題的筆記。選擇這個軟體的主要原因在於它可以提供協助解釋或編碼或製作索引、進行文字搜尋、編碼以及理論化的工作，它也可以輸入統計套裝軟體的資料，並提供使用者一個視覺化的方式來呈現編碼，可用階層式的數狀結構來組織節點，且具有強大操控符碼與突顯潛藏理論模式和資料間關係的能力（劉世閔，2006：19；朱柔若譯，2000：962），本研究採用NVivo N8軟體協助從龐雜的資料中整理出意義，進而為實質內容建構出理論架構。

在資料分析過程中，學者Corbin & Strauss（1990）認為質化資料分析主要可以分為三個分析程序（徐宗國譯，1997），開放性編碼、主軸編碼、選擇性編碼，本研究將深度訪談獲取的質化資料，在參考本文研究目的並佐以NVivo N8質化分析軟體特性後，將上述三分析程序，歸納為兩個步驟，分別係開放性編碼（自由節點）及主軸編碼（樹狀節點）進行資料處理與分析。

1、開放性編碼（NUD*IST N6 之自由節點）

將蒐集到的資料作分解、檢視、比較、概念化和範疇的過程。亦即嘗試找出主題並且指派最初的節點，把大量的資料縮減成數個類別。在這個階段，首先將受訪者的原始錄音內容轉換成逐字稿（word檔），並將訪談資料轉存為純文字檔（.txt），以方便研究者將資料匯入NVivo N8系統。其次將整理過的訪談資料依照訪談大綱所提的問題類目，進行訪談內容的分類、比較與歸納，並依據受訪者的談話內容，將具有相同意義的詞句集合在一起而與以命名，此便完成第一步登錄的動作。

2、主軸性編碼（NUD*IST N6 之樹狀節點）

研究者探詢有關因果、條件、脈絡、互動策略與過程的問題，並且搜尋具有族群聚落特性上的類別或概念，將各範疇聯繫起來，將資料重新組合在一起。這個階段主要是將上個階段所形成的未經組織的開放性編碼尋找因果脈絡，發展出各範疇之間的關係，並將資料作初步的組合，整理建構為有意義的架構（Tree）。

根據本研究透過上述兩步驟的編碼過程後，共可區分成兩大部分，一為事實陳述部分，另一為態度與價值部分。事實陳述主要是對於網路智庫與願景2020的嚴格與運作現況檢視；態度與價值部分主要是說明Web2.0與直接民主的關聯，以及未來落實Web2.0於電子治理的可行建議。

（二）網站內容分析

網站內容分析將分成兩部分，一部分為針對國內外所選擇的網站進行Web2.0技術與應用指標的網站內容評估，就網站營運模式差異做客觀比較。評分基準以有/無特定Web 2.0功能或特質。

第二部份乃是針對網路智庫及願景2020的網站內容進行描述性統計。本研究將網站的發言內容，每筆資料是為一個樣本點，依據相關類目歸類樣本點在類目上的屬性，並使用SPSS 11.5統計套裝軟體進行描述統計，甚而進行推論統計。

（三）問卷資料處理暨統計分析方法

本研究在網路問卷回收後將運用統計分析軟體，使用SPSS 11.5（Statistical Products Services Solution）英文版為本研究問卷資料分析工具，回收後的問卷資料，將進行描述及推論統計。

1、描述統計：

有關描述統計，本研究將區分成下列兩部分：

(1) 受測者個人背景變項及 Web2.0 價值層面各題描述統計

本研究透過描述統計來敘述樣本結構，包括樣本的性別、年齡、教育程度、使用網路的頻率，以及網路智庫及願景2020使用者在Web2.0價值層面各變數資料的次數分配與百分比情況。

(2) 以列聯表的運用探究關係邏輯

透過交叉表的方式，檢測網路智庫的使用者與願景2020的使用者在每一題變數上的分布狀況，並進行單題的卡方分析，以及各構面題目加總後得分的變異數分析。

2、多元迴歸分析：

本研究以Web2.0價值構面為自變項，電子化參與構面為依變項，來進行多元迴歸分析，以了解Web2.0價值構面對電子化參與之影響為何。本研究將對網路智庫和願景（Vision）2020使用者進行比較，針對網路智庫使用者所做的問卷結果進行多元迴歸分析之後將會呈現一組模型，另外針對願景（Vision）2020使用者所做的問卷結果也會呈現另一組模型，研究團隊再從中比較兩個模型的解釋力與重要預測變項。

第四節 研究流程

綜上所述，本研究之進行流程如下圖1-2所示。本研究之進行可概分三個階段，第一階段為背景資料及文獻的蒐集與探討，並建立觀念性架構，觀念性的架構主要如前述所論，梳理有關Web2.0與民主治理、電子化參與等的相關文獻，進一步建構具可操作性的研究設計與導引。除了理論與過去背景的瞭解外，在第一階段中，本研究將檢視國外的Web2.0運用於電子化政府的相關經驗，並透過對目前網路智庫及願景2020的網站發言文章進行內容分析，透過相關類目的比較與整理，進行經驗現象的理解，以期能歸納一些初步的指標，供後續分析。

建立起觀念性架構後，本研究將以其為基礎，開始進行第二階段的工作。第二階段為問卷設計研擬、專家焦點座談，深度訪談等，進一步釐清文獻描

述中所缺乏的部分，這個部分將佔據本研究主要的研究時程。在問卷設計與施測上，主要透過前述分析所累積的基礎知識，並在問卷正式發放前，本研究曾先行進行前測，藉以確定本研究最終的問卷題數，以及各變數的信度是否在接受的範圍。相關前測結果請參閱本研究報告第二章所示。

第三階段為問卷、深度訪談的資料整理與分析，問卷的資料在經過coding後，將透過SPSS統計分析軟體進行進一步的分析。深度訪談的結果，也將進一步透過逐字稿的整理，以及質化分析軟體的輔助，加以歸納匯整，並撰寫報告，最後提出本研究結論與建議。

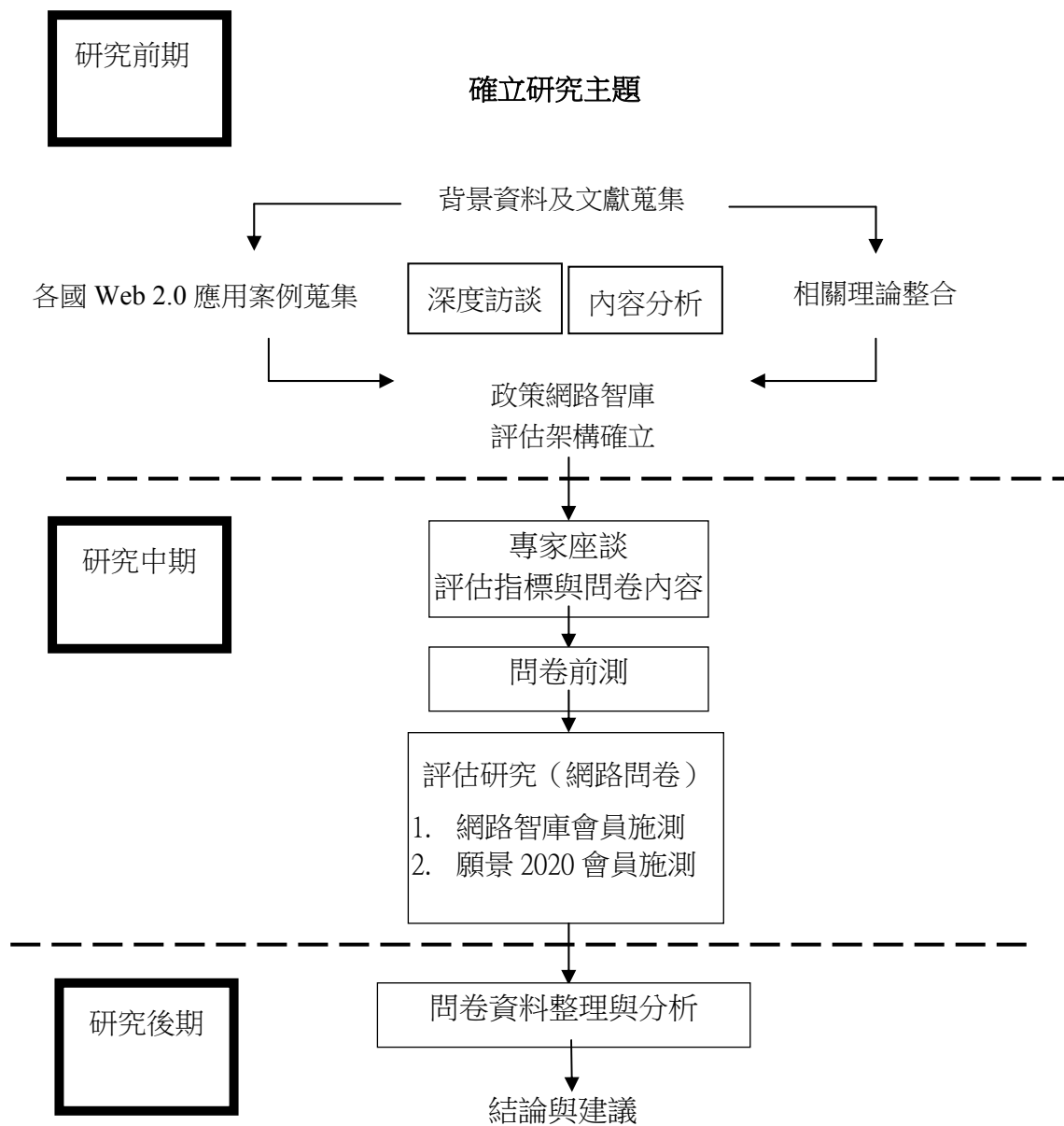


圖 1-2 研究流程圖

資料來源：本研究。

第五節 小結

綜合上述，整個研究所使用的每一種資料蒐集方法與分析方法，將會在本研究的不同階段不斷被使用，本研究歸納相關研究問題與研究設計，並將相關的資料蒐集方法與資料來源說明如下：

表 1-3 研究設計摘要

研究問題	細目研究問題	資料蒐集方法	資料來源/受訪對象
(A) Web2.0的界定以及其與電子治理間的關係為何？	(A1) Web2.0的定位	(a-1) 文獻分析	(1) 中英文學術期刊論文(紙本、電子) (2) 中英文研討會論文及專書(紙本、電子)
	(A2) Web2.0與電子治理的關係	(a-2) 深度訪談	(1) 實務界(公部門電子參與業務同仁、企業界相關從業人員) (2) 學術界(相關領域之學者專家)
(B) 各國在推動Web2.0於電子化政府上的設計現況與發展趨勢為何？	(B1) 國外政府相關網站設計現況與成果 (B2) Web2.0價值層面、應用及技術層面的主客觀分析	(b-1) 文獻分析	(1) 中英文學術期刊論文(紙本、電子) (2) 中英文研討會論文及專書(紙本、電子)

表 1-3 研究設計摘要（續）

研究問題	細目研究問題	資料蒐集方法	資料來源/受訪對象
		(b-2) 內容分析	研究團隊所選定的國外相關網站
(C) 適用於評估網站為Web2.0的評估指標為何？	(C1) 評估Web2.0暨電子參與的相關理論	(c-1) 文獻分析	(1) 中英文學術期刊論文(紙本、電子) (2) 中英文研討會論文及專書(紙本、電子)
	(C2) 提出評估Web2.0運作成效的評估模式 (C3) 評估指標的建構	(c-2) 焦點座談	(1) 實務界(公部門電子參與業務同仁、企業界相關從業人員) (2) 學術界(相關領域之學者專家)

表 1-3 研究設計摘要（續）

研究問題	細目研究問題	資料蒐集方法	資料來源/受訪對象
(D) 網路 智庫與願景 2020的發展 現況以及在 Web2.0應用 與技術層面 上的發展為 何？	(D1) 網路智庫與願 景2020發展、營運現 況 (D2) 以內容分析法 檢視網路智庫與願景 2020網站發言內容	(d-1) 深度訪談	(1) 實務界（公部 門電子參與業務同 仁、企業界相關從業 人員） (2) 學術界（相關 領域之學者專家）
		(d-2) 內容分析	網 路 智 庫 及 願 景 2020網站內容分析
(E) 評估 Web2.0價值 層面的指標 中，實際影 響內外部顧 客在電子化 參與的關鍵 影響因素為 何？	(E1) Web 2.0價值 1.使用者即生產者方 面 2.群體智慧方面 3.持續創新改善方面 4.使用者極為便利方 面 (E2) 電子化參與 1.電子化資訊公開 2.電子化政策諮詢方 3.電子化決策參與	(e-1) 網路問卷	「國家政策網路智 庫」及「願景2020」 所有已註冊之會員

資料來源：本研究。

本文的章節架構安排，在考量研究問題的回答次序，以及本研究分析流程與研究方法之應用上，而予以鋪成如後續章節架構。第一章「序論」主要在透過文獻分析的方式說明本研究的重要性，以及相關學術與實務界的發展現況，並進而提出本研究所欲探究的目的以及相對應的研究問題。第三節，「研究設計」，主要在說明本研究所運用的研究方法，以及所相應要處理的研究問題為何。其中詳述各種研究方法在蒐集資料所進行的資料分析方法，與分析策略等。第四節所呈現的是本研究團隊的研究流程。

第二章主要係以文獻檢閱的方式，探討Web2.0與電子治理間的關係，著重在相關理論與實務發展。本章節主要在回答研究問題：（A）Web2.0的界定以及其與電子治理間的關係為何？以及研究問題（C）適用於評估Web2.0與電子參與的指標為何？因此，由此觀之，本章主要可分成兩大部分，一為Web2.0與電子化政府間的探討，對於民主治理帶來的利基與衝擊；另一部分則為本研究主要重點所在，亦即在於評估模式與指標建構。以上兩者均透過文獻檢閱的方式為之，但其中研究問題（A）在說明過程中，若遇到有相關深度訪談資料可加以運用者，也會將相關訪談資料納入，已為佐證或更深入的探討。研究問題（C）除透過文獻檢閱建構測量指標外，另也考量到前此未有相關性的實證研究，本研究可說是第一次透過實證方式測量所謂Web2.0與電子參與間關係的首次研究，因此，未免所建構的指標不具備可行性亦或是有疏漏之處，將透過焦點座談方式，邀請相關學術與實務專家一同檢視本研究所設計的相關評估指標，藉以使本研究的指標建構能具備效度。有關信度部分，本研究在問卷題目底定後，也將進行前測，加以確認問卷本身的信度是在可接受的範圍。基此，第二章主要的回答問題包括：（A1）Web2.0的定位、（A2）Web2.0與電子治理的關係、（C1）評估Web2.0暨電子參與的相關理論、（C2）提出評估Web2.0運作成效的評估模式，及（C3）評估指標的建構。

第三章「各國電子治理Web2.0實踐經驗」主要係透過文獻檢閱方式，萃取出文獻中提及國外較佳的網站進行介紹，已為本國未來在推動Web2.0治理上的實務建議。再者，植基於第二章所建構的相關指標，本研究也將進一步，透過此些指標進行國外網站主客觀指標的衡量。本章的寫成不僅可以了解國外相關電子治理Web2.0網站的現況，再者，透過Web2.0的評估指標，檢測此

Web 2.0 與電子治理的實踐

些網站在價值層面以及技術應用上的發展。本章主要在回答以下問題：（B1）國外政府相關網站設計現況與成果、（B2）Web2.0價值層面、應用及技術層面的主客觀分析。

前此第三章在檢視國外相關網站的發展後，第四章則在檢視國內Web2.0電子治理的網站發展現況，透過網站內容分析法，針對「網路智庫」與「願景2020」網站中各項議題分區的文章、回應等類目進行量化的資料分析，從而比較國家政策網路智庫與願景2020網站兩個網站之間營運模式之差異，並針對兩個網站於Web2.0的落實程度上進行衡量，最後藉由深度訪談的分析結果，剖析Web2.0應用於公部門的現況與未來挑戰。基於此，第主要的回答問題包括（D1）網路智庫與願景2020發展、營運現況、（D2）以內容分析法檢視網路智庫與願景2020網站發言內容。

第四章主要在瞭解現階段我國運用Web 2.0於電子治理的相關現況，以及問題所在後，第五章乃透過前此所建構的評估架構進行問卷研擬，並以網路智庫與願景2020的網路會員為施測對象，藉此瞭解使用者在Web 2.0價值層面上，以及電子化參與層次上的主觀感受，以及影響電子化參與的關鍵因素為何。以上，本章主要在回答以下問題：（E1-1）使用者即生產者方面、（E1-2）群體智慧方面、（E1-3）持續創新改善方面、（E1-4）使用者極為便利方面、（E2-1）電子化資訊公開方面、（E2-2）電子化政策諮詢方面，以及（E2-3）電子化決策參與方面。

第六章為結論與建議，綜合整理前述各章的研究問題與研究發現，並針對研究發現提出未來政策建議與研究建議。

第二章 相關理論探討

第一節 Web2.0 與電子治理的過去、現在與未來

在 Web 2.0 的世界裡就好像是 Dan Gillmor 所指稱的，是一種“人人即傳媒”的世界。其中，閱聽者已不再被動的被決定什麼是重要的。

--Tim O' Reilly(2005)¹

一、Web2.0 的界定

「Web 2.0」的概念係源於O'Reilly Media 與MediaLive International於國際研討會時的腦力激盪。當時O'Reilly Media的副總經理 Dale Dougherty發現，自2001年網路產業泡沫化之後，許多新型態的網路應用模式和網站突然有規律的出現，而這些倖存的網路公司似乎都有些共同特徵。而O'Reilly（2005）認為這些新型態網路應用的特徵可能意味著網路發展上的重要轉折點，並賦予其為「Web 2.0」的新解。在2004年10月第一屆Web 2.0 研討會之後，「Web 2.0」已逐漸開啟了資訊應用與服務創新的新紀元。

O'Reilly（2005）闡述了「Web 2.0」的簡要定義：「Web 2.0即以網路作為平台」（Network as Platform），涵蓋所有相連的裝置，Web 2.0的應用是善用該平台本身的優勢：它們以持續更新服務的方式推出軟體，當越多人使用、消費和透過包含個別使用者等多方來源的資料重組，當他們所提供的資料和服務的形式允許他人重組時，就會經由一種參與的架構（Architecture of

¹請參 O'Reilly(2005)其原文如下：The world of Web 2.0 is also the world of what Dan Gillmor calls “we, the media,” a world in which “the former audience”, not a few people in a back room, decides what's important.

Participation) 進而創造網路效應，且超越Web 1.0的頁面譬喻，帶給使用者豐富的體驗。」

由於「Web 2.0」概念應用層面很廣，故「Web 2.0」的定義和概念範圍目前仍莫衷一是。而在我們的訪談過程中，也有學者指出Web 2.0至今為止並無一確切的界定。

但是作為一個參考，這個參考因為我們也知道2.0和1.0中間它這個的分界我們叫soft boundary，不是hard是soft，很難拿捏的，也就是說在評估上本來就是很有爭議的（C1-1：56）。

其實Web 2.0它的definition其實沒有說非常formal，這個我相信應該這個大家都蠻同意的，它沒有一個很formal的definition（E2：156）

同時，在專家座談中也有參與者指出，實際上，Web 2.0並不是一個是非、有無的二分判斷問題，而是一個連續的集合體。亦即，僅能說明某網站越趨近於Web 2.0，或者越不趨近於Web 2.0。

但是對我來說那個類比就是C2C，那個時候我就覺得這不是一個是非，而是一個continuous（E1：161）

在我們深度訪談與焦點座談的過程中，聚焦於探討Web2.0的範疇時，本研就可以稍微歸納出一個重點，即在於集體智慧的呈現，透過網站上使用者與使用者間的互動交流，形成一種集體智慧。誠如O'Reilly於2005年，在自身部落格網站上與其他網路使用者間的討論所言，所謂Web2.0係一種透過電腦與電腦之間的調解過程，促使科技更有益於群眾。

O'Reilly（2005）曾言：「關於Web 2.0有許多的定義和名稱，像是社會性軟體、社會運算、參與式網站、使用者開發文本等，每一種都只能解釋部份面向，無法窺其全貌。」但是「Web 2.0」有個主要的策略定位：「將網路

視為平台」(The Web As Platform)。而在2006年，他又針對前此的定義做了些修正，企圖給予Web2.0一個更為簡單明瞭的界定，其認為，Web2.0是一種企業變革，此種變革來自於網路轉型成為一種平台，Web2.0即在於企圖瞭解在此轉型成為平台下的成功因素為何，其中最為重要的因素，即透過科技應用控制網絡，藉以讓更多的人參與。此重點說明「集體智慧」乃是Web2.0一個重要的關鍵因素。這樣的想法，也與本研究專家座談的受訪者相同。

可是關聯性會變成是在2.0裡面很重要的一個東西，就是關係，因為它有tag的話其實它的關聯是可以找得出來的，那或許這一方面你可以不用去看使用者有沒有用，只要那個政策你就可以去做這件事情，就算它沒有使用，政策跟政策之間它本身的關聯性也是可以分析的，那也可以提供政策要去制定的人或者是即將制定的人去做一些參考，我覺得這個是一個可以去考慮的(E3：155)

其實Web 2.0裡面有一個東西是非常強調的，他強調的是interaction，就是所謂的互動，你這個互動的機制要怎樣的建立起來，剛剛我們貞淑講的，那個互動的機制可以透過tag這是一種，除了tag以外還有沒有其它的，當然有，譬如說像blog，我們可以透過blog的方式，我可以…剛剛有講的那個所謂的群體智慧(E2：156)

那時候我第一個感覺…我第一個類比，就是我們以前電子化政府我們只會講G2C對不對，只會講G2B，只會講G2G，我做的第一個類比就是，這是電子化政府版的C2C，也就是說其實這個就是在跟公部門有關…如果它要被用在公部門，然後其實它是民眾之間的串連，其實就是剛才所說集體智慧的東西(E1：161)

綜合前此，以及相關文獻檢視，本研究整理國外學者Downes(2004)、O'Reilly(2005)、Anderson(2007)及Osimo(2008)對Web 2.0的相關特質

之後，進一步參照學者Anderson（2007）和Osimo（2008）的觀點，而認為Web 2.0應包含價值（Value）、應用（Application）和技術（Technologies）三個層面，如表2-1所示。

表 2-1 Web2.0 的三層面

價值 （Value）	使用者兼具生產者（User as producer）	Downes（2004）；O'Reilly（2005）；Osimo（2008）
	群體智慧（Collective intelligence）	O'Reilly（2005）；Osimo（2008）
	持續測試（Perpetual beta）、	O'Reilly（2005）；Osimo（2008）
	使用極為便利（Extreme ease of use）	Osimo（2008）
應用 （Application）	部落格（Blog） 維基（Wiki） 播客（Podcast） 簡易資訊聚合（RSS feeds） 標籤（Tagging）	O'Reilly（2005）；Anderson（2007） ；Osimo（2008）
	搜尋引擎（Search engine）	Osimo（2008）
技術 （Technologies）	Ajax 互動式網頁應用程式	O'Reilly（2005）；Anderson（2007）；Osimo（2008）
	開放式應用程序介面（Open API） 微格式（Microformats）	Anderson（2007）；Osimo（2008）
	可擴展標記語言（XML） 多媒體動畫（Flash/Flex）	Osimo（2008）

資料來源：本研究。

表2-1中粗體字者為本研究認為Web2.0中的關鍵因素，除前此已提及的「集體智慧」者外，「使用者即為生產者」也為本研究認為是Web 2.0主要核

心精神之一。這樣的認知，也獲得相關實務界及學術界受訪者的證實。在我們的訪談過程中，我們亦可歸結出另一個核心觀念，對於Web 2.0的界定，除聚焦於群體智慧的重視外，也聚焦於使用者特性，亦即使用者本身即是參與者。

把他的看法甚至於把他的經驗拿出來，或是它的期望，基本上是一個information exchange的這個概念，這裡面的內容，最重要的是什麼呢？我們講Web2.0的一個最中心的概念叫做user-generated document（C1-1：39）

那在Web 2.0很多網站起來是因為一堆人在上面討論，一堆人在上面發言，然後做網站的人發現說原來我不用雇一堆人每天幫我寫內容，我只要能夠提供一個好的環境讓大家能夠暢所欲言這個網站就會紅，那有一兩個case這樣出來後，越來越多人效法，然後就變成一個Web 2.0這樣子的...我覺得是風潮，所以我覺得最直覺的就是user的參與，那個濃度...跟那個廣度，濃度就是說來參與的人他是會黏在那邊，三不五時上來更新，三不五時上來討論，那廣度就是說他會不會...我們叫做滾雪球效應（D3-1：134-135）

受訪者也提出Web 2.0與過往單向的電子化政府最主要的差別，即在於它是雙向互動。且重點不在於政府的參與，而是政府怎麼樣促進民眾的參與，如何讓有興趣的使用者上來後都能在一無障礙的空間下表達己見，進而形塑出主要的議題內容。

Web2.0甚至可以提供Web2.0這個平台的系統服務的提供者，甚至於是政府，它可以放一個網站，放在這裡並不是它參與討論，而應該是promote，要promote所有有興趣的人上來都能在技術上沒有障礙的情況下，能夠把他的意見表達出來（C1-1：39）

表 2-2 政府服務的典範轉移

1995~2000 全球資訊網路 (Web1.0) Government1.0 (e-government)	2005~2010 Web2.0 Government 2.0	2015~2020 即時網際網路 (Web3.0) Government 3.0 (u-Government)
政府導向 單一服務入口	公民導向 一站購足(整合性服務)	政府服務的個人入口網站
單向服務	雙向互動	客製化智能服務
服務受限於時間與地點	流動、多元的服務 (mobile service)	不受時間地點的無間隙整合服務 (seamless service)
由政府單方面提供人民所需要的服務	政府服務的提供來自於公私雙方的協力	智能服務 (intelligent service)

資料來源：本研究。

二、 Web2.0 與電子治理的關係

韓國「國家資訊社會機構」(National Information Society Agency, NIA)²在2008年曾撰文「政府2.0與3.0的概念與未來」。於該文提出Web2.0與電子化政府兩者間的關係，透過典範轉移的概念提出，Web運用在e化政府的過去、現在趨勢，與未來展望等，請參見表2-2所示。

由該表可以知道在過去的十多年間電子化政府所致力方向，在於由政府單向的提供服務，前此我們也已論述在此十年間，主要依循管理主義的角度，將民眾視為顧客，重點在如何透過網際網路提供民眾服務。時序推移至現在，表中指出2005年到2010年是所謂Web 2.0的運作時期，該時期政府不再

² 根據 NIA 主席 (Kim, Seang-Tae) 所言，該機構是以國家的 ICT 發展為中心，並致力於透過該機構，建立起一個以知識為基礎的國家公共設施，以及改善國家競爭力及生活品質的條件。再者，NIA 是國家形成所有政策的基礎，它扮演了一個決策的核心角色，在未來，它只會繼續發展其重要性。NIA 藉由擴展本身的角色及其能力當一個以智庫為導向的機構，更加強建立該機構的領導及管理國家 IT 發展的精神。未來 NIA 更將致力於 1、建立以及完成 ICT 發展執行系統 2、藉由發展新專案及任務以改變 IT 發展政策 3、準備好將韓國改變成先進國家的方法 4、藉由解決國家問題以改善人民的生活品質 5、加強全球合作的功能，以及建立起能預測未來及發展決策的能力 6、以公共機構的角色執行社會義務，以做為韓國在 21 世紀引領國家的基礎。(http://www.nia.or.kr/special_content/eng/, 2009.06.15)

以服務的單一提供者而自居，如同Misra（2008）所言，政府1.0是單向的由政府向人民溝通，而Web 2.0則包括了瞭解公民服務角色的重新認定，有感於電子公民（e-citizen）、電子公民精神（e-citizenship），以及電子化民主（e-democracy）概念的認知，透過民眾的電子公眾接觸（e-engagement）與電子參與（e-participation），令電子化公民實際涉入於政策規劃過程中。如能善用Web2.0此一參與性的設計和協作模式，將有助於創新與重構政府的治理模式，使民眾不再是治理的被動接收對象，而能成為公共議題的設計者與共同創新者（Co-innovators）（Tapscott, D. & Williams, 2006）。無獨有偶，國內周宣光等（2008）更進一步提出，Web 2.0的落實可有效解決代議政治的「代理問題」（Agency problem），形成Andrew L. Shapiro所稱的「政治去中間化」現象（Accenture, 2005），有助於強化公民參與，促進民主政治與民主行政的發展（周宣光等，2008：22-23）。

然現階段對於落實Web 2.0的策略，總的來說，我們可以從表2-3看出公共行政中主要有資訊公開、顧客導向、知識型政府以及民主回應等議題，在相對應的資訊應用議題下可透過Web 2.0如何加以落實（周宣光等，2008：24）。

表 2-3 公共行政議題與 Web2.0 之關係

公共行政議題	資訊應用議題	Web2.0 應用主要議題
資訊公開與民眾知悉權	主動式電子化服務 無障礙網路空間	Affiliation, Participation, Design, RSS
顧客導向政府	單一入口網站 發展顧客導向之 e 化服務	Remixability, Joy of Use, Focus on Simplicity, AJAX
知識型政府	知識管理系統 數位內容與電子公文典藏	Convergences, Usability, CSS Design, Blog, Economy
民主/回應性行政、公民參與	公民關係管理平台/系統 消彌數位落差 電子民意論壇	Social Software, Web Stansards, Recommendation, Usability

資料來源：周宣光等（2008：24）。

再者，針對網路智庫的執行而言，蕭乃沂等（2007：77-79）也曾就網站的行銷與推廣、網站議題內容、政策問題結構、政策議題主管機關的誘因機制，以及未來營運模式等提出相關建議。

未來，Web 2.0將進入所謂的Government 3.0。其在語意學上係指以網站平台為基礎的虛擬政府，且提供了個別的公民依據其自身狀況的個人化和智慧化的政府服務，而在未來發展的趨勢走向主要為提供旅客資訊服務和個人醫療資訊服務，表2-4為未來可資應用的型態及其相對應的可能服務模式。而Government 3.0應用技術主要落實在個人通訊設備上，民眾能透過手機、PDAs和MIDS等等進而隨時隨地的近用政府的相關服務，在Government 3.0的時代裡，政府的服務無所不在（Ubiquitous），公民與政府組織之間的互動沒有縫隙（NIA, 2008：4-5）。

表 2-4 政府 3.0 的運用型態及其可能服務模式

型態	可能的服務模式
旅客資訊服務	只需在網站上輸入如「冬季度假的景點」、「預算花費」和「子女陪同」，就能夠獲得為您量身設計打造的套裝旅遊資訊，而無需搜索交通、住宿、租車的租金，以及其他旅遊資訊。
個人醫療資訊服務	基於個人的醫療資訊提供保健資訊（就醫記錄、家族病史，生理狀況資訊等），在提供相關資訊之前先檢查，並通知檢查結果，進而提供病床預約服務（顯示就醫的醫院記錄和資料和鄰近的醫院和醫生+選擇醫院/醫生+預約）

資料來源：NIA（2008：5）。

第二節 評估 Web 2.0 運作成效的相關理論

基於本研究目的，在評估架構的提出上，將首先回顧我國電子化政府方案的價值演變，再檢閱ICTs與公眾接觸間的相關研究，說明ICTs對於提升公眾接觸的正面效益；再者，聚焦於ICTs是如何有效提升公民的實際參與行為，以及使用ICTs促進公民參與時應注意的標準為何；最後，本文聚焦於探究Web 2.0與電子化政府之間的關係，並綜整相關論述提出本研究後續可供實際驗證的研究架構。

一、我國電子化政府方案的價值演化

我國政府e化的努力，最早可回溯到1960年代，主軸是強化某些政府機關（主計單位、經濟部、國防部等）及使用資訊技術處理行政業務。至90年代初期，政府推出了「國家建設六年計畫」，為因應國家發展的新需要，政府因而加速政府業務電腦化工作的推動。換言之，當時政府業務電腦化的推動，是國家經建計畫的一環，為達成政府業務電腦化目標，當時政府運用六項推動策略，分別是：（1）選定並推動國家資訊建設優先推動計畫，加速政府及各部門電腦化；（2）訂定政府機關資訊處理的共通規範，促進資訊整合及資訊共享；（3）精進資訊設備採購程序及法規，建立更合理的採購作業環境；（4）結合各界的人力及技術資源，協助政府加速推動業務電腦化；（5）統籌建立行政資訊網路及國家資料庫，擴大資訊交流管道，提供更便捷的資訊服務；（6）加強人力培訓，提升各級行政人員的資訊應用能力，從這些策略當中，我們可以明顯看出傳統以服務提供者為主的電腦化思維。

90年代中期以後，不論是資訊通訊科技或是台灣民主政治的發展都展現新的氣象，相較於先前政府的e化速度更是驚人，政府於1997年的「電子化、網路化政府中程推動計畫」，2001年提出的「電子化政府推動方案」、2003年提出的「e化政府計畫」，直至2007年提出的「優質網路政府計畫」，其中各階段的發展策略如下：第一階段電子化政府之計畫（1997）包括：（一）政府網際網路骨幹網路；（二）骨幹網路基礎服務；（三）「村村有電腦、里里上網路」；（四）「課股有信箱、訊息瞬間通」；（五）網際網路行政應用服務（如電子公文、電子採購、電子法規、電子人事等）；（六）網際網路便民應用服務（如電子稅務、電子就業、電子公路監理、電子工商等）；

（七）網際網路電子認證機制；（八）網際網路資訊安全稽核；（九）網網相連（如戶役政、地政、警政治安等）電子閘門；（十）識別證卡合一；第二階段電子化政府（2001）之重要措施如下：（一）健全電子化政府基礎環境建設；（二）加強電腦化推廣，提昇政府資訊應用層次；（三）加強政府資訊流通共享與整合應用（G to G）；（四）推動政府上網服務應用發展，普及資訊服務（G to B, C）。

第三階段電子化政府之精進計畫（2003）如下：（一）優質網路政府基礎服務計畫；（二）國家資通安全技術服務與防護管理精進計畫；（三）便捷資訊交換整合服務計畫；（四）充實基層機關資訊設施及應用計畫；（五）企業e幫手計畫；（六）民眾e管家計畫；（七）安適e家園計畫；（八）弱勢e關懷計畫；（九）政府e公務計畫；（十）公民e參與計畫；第四階段的優質網路社會計劃（2007），希望創造一個「以使用者為中心」，主動提供各種符合民眾需求的優質環境，涵蓋完備網路化社會環境（Infrastructure）、建設下世代數位匯流網路（Next Generation Network）、創造公平數位機會（e-Opportunity）、創新科技化服務產業（Value-added ITeS）、創新U化生活應用（Life Enhancing Applications）、強化資通安全與信賴（Trust Taiwan）、創新U化政府服務（Electronic Governance）等，其中創新U化政府服務，在服務導向的資訊架構下，應用新興的無線寬頻、行動通訊設備、或Web 2.0等資訊通訊科技，逐年完成包括下面十個旗艦計畫：（一）優質網路政府基礎服務；（二）國家資通安全技術服務與網路管理精進計畫；（三）便捷資訊交換整合服務計畫；（四）充實基層機關資訊設施及應用計畫；（五）企業e幫手；（六）民眾e管家；（七）安室e管家；（八）弱勢e關懷；（九）政府e服務；（十）民眾e參與等。

從時序來看，我國政府e化的努力方向，已從早期的「公共事務管理電腦化」逐漸推展至所謂的「應用資通科技創造公共價值」這三個階段可視為我國電子化政府的演化過程，透過政府e化工具，除了改進政府運作效率之外，近年更試圖改變傳統政府與政府之間的關係，進而最終能夠改變政府與人民之間的互動關係，其演化背後的價值，也從行政效率擴大到對於民主政治多元價值（如效率、回應、透明等）的體現，接下來，本研究將針對最新的民主多元價值，以及Web 2.0的網路應用新概念，再多加闡述。

二、公眾接觸與 ICTs 的關係

國內對於「公眾接觸」(Civic Engagement)的譯詞莫衷一是，對其概念定義也屬多元，往往不同領域而有不同的範圍與內容界定(Adler & Goggin, 2005)。就其譯詞而言，依循前此研究界定仍譯為「公眾接觸」(陳敦源等, 2007: 55-56)。³而公眾接觸的概念定義也屬多元，總的來說，約可區分為狹義與廣義。就狹義者而言常將公眾接觸視為一種動態的行動，如Diller (2001)認為公眾接觸是一種社區的服務，是生活在社區當中每個人的職責，包含志願性質的社區工作服務、積極的參與社區活動等；Cooper (2005)認為所謂的公眾接觸包含人民對於商議的參與，以及對共同的利益與制度網絡所做的集體行動的行為，使民眾可以成為政府治理過程當中的一個重要角色；Park (2006)則從民主的角度來定義，認為公眾接觸為個人與集體對於公共事務的投注，其中包含類似投票、參與公聽會等志願性的活動。

Putnam (2000)對於公眾接觸則係採取比較寬廣的定義，所謂公眾接觸是建構社會資本(Social Capital)的重要基礎，其中又包含了人民正式與非正式的社會活動，而非正式社會活動包含對朋友的拜訪、與朋友玩紙牌等，正式的社會活動則包含參與社區服務或政治參與。此外，Pippa Norris (2001)認為在政治領域當中，所謂的公眾接觸包含民眾對公共事務所瞭解的政治知識程度、公民對政府或政治系統的信任程度、以及公民對於政策決策過程的參與及影響力三個面向；Jennings與Zeitner (2003)則將公眾參與分成媒體關注度(Media Attentiveness)、政治投注(Political Involvement)以及志願性工作(Volunteerism)三個種類，並分別以不同指標去對公眾參與程度進行測量。

總之，對於公眾接觸的概念，雖然各方對於確切的定義仍有歧異，但實際上觀察前述學者們對公眾接觸概念的應用，即可發現「公眾接觸」所強調

³陳敦源等(2007: 55-56)的研究指出，civic 並不一定指公民，而是一種統稱，應以「公眾」翻譯之；再者，engagement 一字，由於兼具動態實際行動與靜態付出關心兩個層面，非僅止於單純的參與或行動，故以「接觸」一詞來同時涵蓋公眾涉入公共事務的各種動態或是靜態的活動與心態，這樣就能夠將在虛擬的網路空間中，沒有實體接觸但卻涉入公共事務的事實，包含在其中。

的不僅是實際所表現出來的行動，心靈的認知、知識、態度等，都是公眾在集體社會當中社會資本建構的重要面向，而不同於公民參與（Citizen Participation）、政治參與（Political Participation）較重視實際層面的參與行為，因此其範疇應涵蓋公民參與而屬於較寬廣的範圍界定。

1990年代許多對於科技保持樂觀者認為，資訊科技的進步可以提升公眾接觸（Kim, 2006）。更有甚者，有研究者指出，由於資訊傳播科技的快速發展之賜，將有可能實現雅典城邦的直接民主（Lawrence Grossman, 1995:33）。相關研究報告也證實，網路資訊科技的提升，讓政府可以透過資訊提供、意見諮詢、以及決策參與三個階段來提升公民對於公共事務的關注與參與，而電子化政府的有效性將影響公眾接觸的提升程度，而政治活動的熱衷程度也與網路使用有正向關係（Coleman & Gotze, 2002；Chen & Dimitrova, 2006）。國內學者王嵩音（2006）的研究則顯示，雖然網路使用無法預測選舉行為，但愈常閱讀網路選舉新聞，就愈會參加造勢活動、競選活動、示威抗議活動，或是捐錢給候選人，這個結果對於網路在政治選舉扮演的角色，具有正面的意義。

從文獻整理中發現，公眾接觸低落是代議民主制度所應積極面對的問題，因為公眾接觸的頻率與品質關係到民主制度與社會制度的運作成效，而過去許多公眾接觸相關文獻所處理的議題，不外乎公眾接觸流失的原因、提升公眾接觸的方法、公眾接觸不足所產生的影響等。近幾年因為資訊通訊科技的發展，許多文獻轉向探討網路科技讓過去低落的公眾接觸藉由網際網路低成本、快速方便的特性而獲得提升的可能性，OECD（2004）於近年曾提出對於政府推動電子化民主的評估報告，其中對於政府推動「公民電子接觸」（Citizen e-Engagement）有下面的目標闡述：

- 1、期望接觸到更廣泛的民眾，讓民眾對公共事務有更廣泛的貢獻；
- 2、藉由多樣性的資訊通訊科技的支援，迎合民眾不同資訊通訊科技的技能；
- 3、在民眾更容易接觸以及了解的格式下，提供更多關於公共事務的資訊，以讓民眾參與公共事務時能夠有更多知情（Informed）的貢獻；
- 4、期望更多的民眾能夠接觸，並能夠引導他們對公共事務產生更深入的貢獻，以及支援審議式的政策論辯（Deliberative Debate）。

三、以 ICTs 落實商議式民主的公民參與

自1980年迄今，台灣的民主已經從轉型期進入深根化（Habituation；Rustow, 2000）的階段，公民不應只被視為「選民」（Voters）或「消費者」（Consumers）而已，更應被視為「政策的形塑者及參與者」（American Speaks, 2002）。政策的設計不該只是狹隘地強調效率或效能，政策的目標亦包括其能否促成更普遍、更有意義的公民參與（Smith and Ingram, 1993）。從政府的角度而言，應思考如何在政策的過程中，透過種種公民參與機制，納入民眾的意見，使得政策更具「合法性」及「回應性」，以建立「強健的民主」（Strong Democracy；Barber, 1984）。政府除了透過資訊與通信科技強化政府服務的效率，提高民眾的滿意度外，其終極目標之一應在於實踐公民參與。而這樣的趨勢近來也在學界與實務界出現，主要是來自於學界試圖解除「管理主義」（Managerialism）對世界各國政府電子化發展的牢籠效果，並從公民參與的角度將ICTs視為一種政府藉之深化民主治理的工具（Caldow, 2004; Chadwick, 2003; Lenihan, 2002; Macintosh, 2004）。這個工作的核心，是讓政策規劃者能從視民眾為「顧客」的窠臼當中脫出，進入視民眾為「公民」的意識，成為最主要的關鍵（陳敦源等, 2004：40）。

而因應電子治理與電子民主的呼籲，近年來學術界對於實踐公民參與的審議式民主（Deliberative Democracy）有越來越多的引介與討論，並進行各種審議機制的實驗，試圖透過深度、高品質的公民參與，以深化台灣的民主（陳俊宏，1998；許國賢，2000；林國明、陳東升，2003）。審議式民主與當今主導民主國家政治運作的「自由民主（Liberal Democracy）」或「代議民主Representative Democracy」比較起來，最大的不同在於自由民主假定人民的偏好是固定的，政治過程主要在於匯集並反映人民偏好，人民在政治過

程中扮演的主要角色是選民。相對的，審議式民主假定人民的偏好是可以轉變的，可以透過審議的過程，依據「共善」（Common Good）來作決定，進行所謂的自我轉型（Self-transformation；Warren, 1992），人民不只是選民，更重要的是公民的角色扮演。綜合審視當前的主要民主審議機制，可看出代議民主中的決策方式是以計算選票為主，審議民主機制的運作則是強調對話，並透過對話過程中的理性辯證及反思，達到自我成長（黃東益，2004：4）。這種強調對話的特性在審議過程中通常涉及資訊蒐集、論證及說服，以及結果呈現等重要元素，在某些情況下，必須輔以投票（Bessette, 1994；Elster, 1998）。

整體而言，ICTs對於審議式民主實踐的作用是雙面的，有其契機與挑戰。首先，就ICTs所帶來的機會而言，超越時空的特性，可以促進廣泛而平等的參與；其次，ICTs所提供的多媒體，強化審議過程中資訊的豐富性及可取得性；其三，ICTs的匿名性促進自由而平等的參與，匿名性的特質亦可以免除公民心理的障礙（Witschge, 2002），降低由於社會經濟地位的不平等而影響到公平的審議式民主的可能性（Gastil, 2000:5；Stromer-Galley, 2002:35）；其四，同步性提供即時互動理解，非同步性則促進深思熟慮。雖然ICTs對於審議式民主的實踐提供以上的機會，但是，學界對於ICTs運用於審議式民主，仍然有些疑慮。首先，資訊落差（Digital Divide；Norris, 2001）的問題普遍存在於社會。再者，個人在網路上具有「無限過濾」（Unlimited Filtering）的能力，因此，讓討論只存在於志同道合的人之間（Sunstein, 2001）。最後，ICTs的匿名性，讓參與者在自由平等參與及公開課責之間，形成兩難，審議式民主強調公開課責和溝通理性，但是線上討論者得以化名或隱藏姓名，與審議式民主的精神相違背。

雖然ICTs某種程度的確可以克服審議式民主的部分問題，但另一方面，ICTs也有可能為審議式民主增加新的難題。在實踐的層次上，運用ICTs進行民主審議該依循何種準則？提倡審議式民主的學者主要是Harbermas（1987）所提出的理想言談情境（Ideal speech situation），做為設計審議式民主制度的藍圖。為達此目的，參與者應該要能接觸到資訊及其解釋（Welber, 1995:65-66；Webler and Tuler, 2000:568）。相對於Harbermas規範性原則流於空泛而難在實踐上有所助益，Week（2000）在評估不同的參與機制時，提出

「廣泛的(Broad)」、「資訊充分的(Informed)」、「審議的(Deliberative)」、「可靠的結果(Credible Results)」等數項原則，顯然有較高的價值。至於Coleman & Gotze (2001)提出「平衡資料的提供」等八項原則，也有足供參考之處。綜而言之，本研究計劃參採黃東益等(2004)從參與者、參與過程及參與結果等三個面向提出的民主審議的參與模式，作為評估審議式民主機制的準則。參與審議者應廣泛而具代表性，且參與者的意見應受到平等的對待。在審議過程中應展現充分多元的資訊，參與者能獨立的思考與行動，透過結構式的論壇，進行面對面的討論，並且允許參與民眾有充分的時間，在公開且政治及行政上可行的討論中，能夠對議題思考，並提出精練的意見。參與結果應具有可靠性(Credible)，且在實際治理過程中產生影響(Does it count?)。

四、新希望？Web 2.0 促進電子化政府實現民主治理的可能

自2001年網路經濟泡沫化(Dot-com bubble)以來，Web 2.0所掀起的狂潮持續引領整個網際網路(Internet)的蓬勃發展，Web 2.0概念的核心價值在於倡導「以網路作為平台」(The Web As Platform)、「使用者兼具開發者」(User as Producer)、「群體智慧」(Collective Intelligence)、「豐富使用者的經驗」(Rich User Experiences)、「持續測試」(Perpetual Beta)，以及透過使用者與使用者之間、使用者與網站之間的雙向互動、協力和分享，進而提昇使用者的參與意識，激盪出更多的群體價值(O'Reilly, T. E., 2005; Osimo, D., 2008)。因此，本研究給Web 2.0在政府單位的使用，下一個簡單定義：「藉由允許使用者兼具資訊生產者的網路平台設計，讓參與者生產有系統、具備使用價值的資訊，以達成公共目的」，其關鍵在於政府電子治理推動者，應用有效的Web 2.0網路經營技術，降低民主治理過程中公共事務決策資訊的生產、加值化、以及分配的成本，進而解決公共生活中最重要的阻礙因素—「專業不對稱」(Professional Asymmetries)。

隨著Web 2.0概念的廣泛推廣，公部門也逐漸將Web 2.0的概念應用在電子化政府的發展中。我國於95年國家建設計劃中規劃建置「國家政策網路智庫」，提供民眾電子化服務，提升政府效能。研考會於95年9月正式啟用「國家政策網路智庫」，其宗旨為提供民眾、議題焦點團體、學者專家與政府官員就公共政策進行多元溝通、理性互動之e化參與公共平台，以落實民眾理性

Web 2.0 與電子治理的實踐

討論、主動參與公共政策制定，並深化政策制定品質之e化民主(e-democracy)理念。(研考會資訊管理處，2006)

Web 2.0概念係源自於O'Reilly Media與MediaLive International於國際研討會時的腦力激盪。根據O'Reilly (2005)的闡述，Web 2.0的要意為「即『以網路作為平台』(Network as Platform) (參見圖2-1)，涵蓋所有相連的裝置，Web 2.0的應用是善用該平台本身的優勢：它們以持續更新服務的方式推出軟體，當越多人使用、消費和透過包含個別使用者等多方來源的資料重組，當他們所提供的資料和服務的形式允許他人重組時，就會經由一種參與的架構 (Architecture of Participation) 進而創造網路效應，且超越Web 1.0的頁面譬喻，帶給使用者豐富的體驗。」

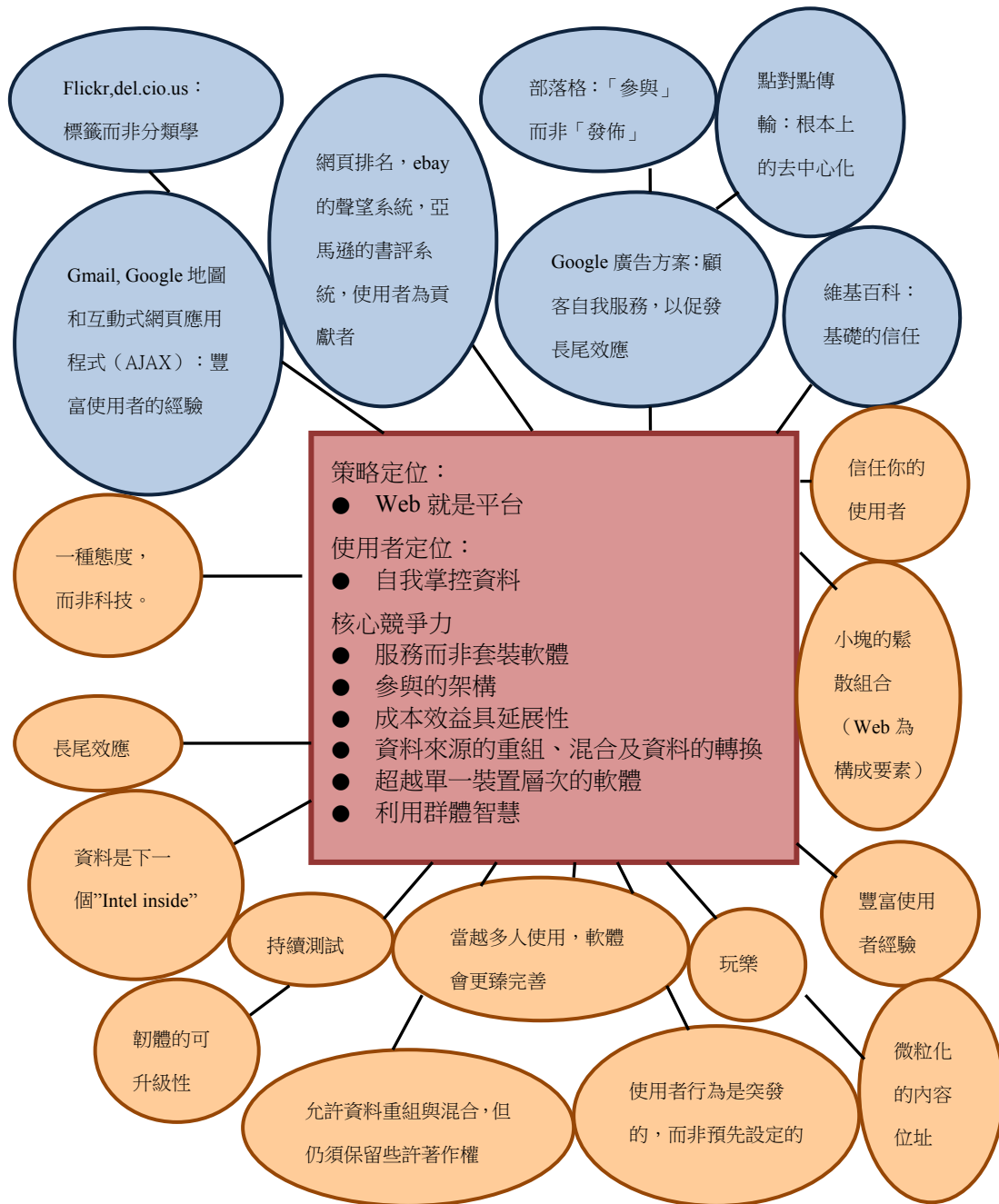


圖 2-1 O'Reilly 的 Web 2.0 主題地圖

資料來源：O'Reilly, T. E. (2005) .

O'Reilly (2005) 根據圖2-1提出「Web 2.0」的七項重要原則以及七項核心競爭能力。就Web 2.0的原則而言，包括以網路作為平台、善用群體智慧、資料是下一個功能核心 (Intel Inside)、終結週期式的軟體升級或改版、輕量化的程式設計模式、超越單一裝置的軟體應用，及豐富使用者的經驗。就Web 2.0的核心競爭力而言，其具備能以低成本擴大效能規模的服務，而不是套裝軟體；當使用者越多時會產生越豐富並難以重製的資料來源，Web 2.0對此類資料具有獨特的控制力；信任用戶，並將其視為共同開發者；善用集體智慧；透過顧客自我服務以營造長尾 (Long Tail) 效應；超越單一裝置的軟體應用；輕量化的用戶介面、發展模式和商業模式。

就如上述所提及，由於Web 2.0概念應用範圍過於廣泛，若從商業活動的角度切入，Web 2.0又會呈現不同商業模式的應用，若從技術層面切入，又會得到關於Web 2.0的相關使用技術，諸如Ajax、XML等討論，不同的角度會產生對Web 2.0有不同的討論。O'Reilly (2005) 雖提出了七大原則和核心競爭力，但仍舊令人對Web 2.0概念感覺過於龐雜。Osimo認為Web 2.0涵蓋了三個層面，分別是價值層面、應用層面和技術層面，如表2-5說明：

表 2-5 Osimo 的 Web2.0 三層面

價值 (Value)	使用者兼具生產者 (User as producer) 群體智慧 (Collective intelligence) 持續測試 (Perpetual beta) 使用極為便利 (Extreme ease of use)
應用 (Application)	部落格 (Blog) 維基 (Wiki) 播客 (Podcast) 簡易資訊聚合 (RSS feeds) 標籤 (Tagging) 社交網絡 (Social networks) 搜尋引擎 (Search engine) 大型多人網路遊戲 (Multiple player online games)
技術 (Technologies)	Ajax 互動式網頁應用程式 可擴展標記語言 (XML) 開放式應用程序介面 (Open API) 微格式 (Microformats) (Flash/Flex)

資料來源：Osimo, D. (2008)。

在代議民主的發展過程中，政府治理面臨了一個相當重要的難題，即部份公民對民主程序抱持著冷漠的態度，而如何降低公民的政治疏離感，是各國在民主政治的發展過程中都必須思索應對的課題 (Fraunholz & Unnithan, 2008)。而Web2.0的概念正好能提供政府與民眾 (G2C) 之間的溝通管道，提供民眾對政府政策的開放討論，落實民主政治的核心理念。此外，從Kohut (2008)的研究中可看出Web 2.0對民眾政治參與的影響力已經逐漸成熟且顯而易見。如我國2008年11月6號的野草莓學運，即是透過部落格、影音平台等Web 2.0的應用進行號召，其影響力可見一般。而許多代議士，上從立法委員、下至村里長也都建立起專屬的個人部落格與民眾分享、交流對政府政策的看法。總而言之，無論是垂直或水平連結，Web 2.0的穿透力和延展性應用在民主政治與公民參與的價值上，具備成效強大之潛力。以下試舉英國案例e-Petition進行釋例。

e-Petition是英國首相辦公室的一項倡議，它讓人民能夠直接呈交請願書給英國首相，並能瀏覽和連署他人所成交的請願書（Osimo, 2008）。

表 2-6 e-Petition 的挑戰與定位

挑戰與定位	建立首相與市民緊密的連結
存在系絡	官方唐寧街網站
功能	1.使用者能發起一項請願給英國首相，並能瀏覽和連署他人所成交的請願書。 2.使用者能得知為何某項請願被拒絕，也能瀏覽最受歡迎的請願。
使用者角色	1.使用者發起請願（創作文本） 2.使用者連署他項請願（提供評價與回饋）
創新成分	起先這些請願是直接送到首相信箱，但其他人無法瀏覽他人所呈交的請願書或連署，同時這些回應也不容易獲得
擁有權	1.由英國首相的網站所屬 2.而經營權部分，政府則是委由 MySociety.org 這個有許多類似服務（fixmystreet.com, theyworkforyou.com, pledgebank.com etc）的非營利組織
成本	未知
優質的信心	事後緩和（幾乎所有的請願書都會列在網站上）
認證	薄弱的認證機制（部落格型態）來增加使用上的方便
使用上	1.網頁為測試版，再第一個 48 小時之內會有 15 次較大範圍的改變，建立在使用者的回饋上。 2. 6 個月有 210 萬的用戶，其中一項請願達到 180 萬人的連署
參與的動力	希望找出參與的動力
益處	1.增加市民的參與
風險	1.缺乏參與 2.無建設性的行為（辱罵、政治批評等）

資料來源：Osimo, D. (2008). "Web 2.0 in government: Why and How?"

而電子化參與的內涵根據聯合國2003電子化政府報告中，對於電子化參與的評估，是採取階段的方式，將焦點置於公民到政府以及政府到公民兩個

互動面向上，該報告亦指出衡量公民參與的程度可從三方面著手，分別為「電子化資訊公開」、「電子化政策諮商」以及「電子化決策參與」等。此分類似也與OECD國家所提出之衡量標相互呼應，其所提出之面向為「資訊」、「諮商」與「積極參與」（OECD，2001；轉引自陳敦源，2004）。而陳敦源等（2004）根據上述指標並新增Arnstein（1969）從公民參與之原則所提出之「公民參與之梯」（A ladder of citizen participation）當中所隱含民眾參與「深淺」的層次。下表即為三者間相互呼應之整理。

表 2-7 Arnstein 的公民參與之梯、公民與政府連結、電子化參與

Sherry Arnstein 公民參與之梯	OECD 民眾與政府連結	UN 電子化參與的層次
精英操控	資訊 政府製造與傳遞資訊給公民，包括主動提供與公民要求，是一種單向的關係。	電子化資訊公開
觀念矯正		
資訊告知		
公告諮商	諮商 公民對政府施政有提供意見以及回饋意見的管道，這是一種雙向的關係。	電子化政策諮商
安撫勸慰		
夥伴關係		
權力授予	積極參與 公民積極參與政策議程設定與政策對話，但是最終決定的責任仍在政府，這是一種雙向的夥伴關係。	電子化決策參與
公民控制		

資料來源：陳敦源等（2004）。

第三節 一個評估 Web 2.0 運作成效模式的提出

關於Web 2.0評估構面與指標之建立，本研究依據上述Web 2.0的定義所包含價值（Value）、應用（Application）和技術（Technologies）三個層面做為本研究的評估構面，並進一步將其細項概念作為本研究評估指標，再進行相關指標的量度蒐集與設計。整理如表2-8、2-9。表2-8乃是評估Web 2.0價值構面部分。

表 2-8 Web 2.0 之評估指標—價值層面

構面	指標	量度	資料來源
價值構面	使用者兼具生產者 (User as producer)	A 使用者生產文本 (User Generated Content ,UGC) -是否提供民眾專屬之討論平台 -使用者能否編輯網站內容 -使用者能否上傳文件、多媒體檔案 -使用者能否點閱、瀏覽他人發表文章 -使用者能針對他人文章給予回應、建議和評價。 -使用者能否得知點閱率與瀏覽人數 -使用者能否得知自身貢獻度、排名	Yahoo 知識、Wikipedia、eBay、Amazon、Youtube 和無名小站等 Web 2.0 概念網站設計原則；Osimo (2008)
	群體智慧 (Collective intelligence)	A 群眾分類 (Folksonomy) -網站使用者能否自訂標籤 (Tagging)，方便他人檢索、共享	Anderson (2007) ；Osimo (2008) ；
		B.社群網絡 (Community networking) -傾聽使用者的聲音 -幫助建立人際連結	資策會 (2006)，林伯峰 (2007)
	持續測試 (Perpetual beta)	A.功能服務 (Functional Service) -是否具備即時訊息、聲音和影像對談功能 -是否具備團體聊天和會議功能 -是否具備檔案傳輸、電子郵件功能	Minxue H et al. (2007)

表 2-8 Web 2.0 之評估指標—價值層面（續）

構面	指標	量度	資料來源
價值 構面	使用極為便利 (Extreme ease of use)	A.資訊內容 (Information content) -網站資訊的可靠程度 -網站具有民眾使用內容之相關資訊 -網站資訊的更新速度 -網站資訊的完備程度	Loiacono, E.T., et al. (2002) ; Barnes & Vidgen (2002;2007)
		B.介面設計 (Interface design) -網站所呈現的主題是否明顯 -視覺上是否具吸引力 -圖像介面是否一致 (符號、背景、排版、色調)	Minxue H,et al. (2007)

表 2-8 Web 2.0 之評估指標—價值層面（續）

構面	指標	量度	資料來源
價值構面	使用極為便利 (Extreme ease of use)	C.方便使用 (Ease of use) -網站使用上是否清楚易懂 -網站使用上是否為直覺操作 -網站使用上是否容易 -網站使用上操作說明是否清楚 -網站是否提供快速導覽	Venkatesh,V., (2000) ; Barnes, S. J., et al. (2002;2007) ; Parasuraman, A. ,et al. (2005) ; Sunil Sahadev, et al. (2008)
		D.效率 (Efficiency) -網站系統是否穩定 -網站資訊存取速度是否快速	Parasuraman, A ,et al.. (2005) ; Jovan Chia-Jung Hsu ,et al. (2008)
		E.安全/隱私 (Security/Privacy) -是否提供網站安全政策 -是否提供隱私權保護政策 -資料是否儲存在安全防護的伺服器 -是否採用資料加密	Brown University (2005) :轉引自行政院研究發展考核委員會, (2007) ; Holzer & Kim (2005) ; Jovan Chia-Jung Hsu, etal. (2008)
		F.回應性 (Responsiveness) -能否迅速回應使用者需求 -是否具線上協助、支援的功能	Bauer, et al. (2006) Minxue H et al. (2007) ; Jovan Chia-Jung Hsu, et al. (2008)

資料來源：本研究。

另外，應用構面與技術構面屬於網站建置前期所嵌入的相關功能與技術，一般使用者較難判定，故在應用構面與技術構面本研究偏向由專家來進行評估。該部分請參見表2-9所示。

表 2-9 Web 2.0 之評估指標—應用與技術層面

構面	指標	量度	資料來源
應用構面	-部落格 (Blog) -維基 (Wiki) -播客 (Podcast) -簡易資訊聚合 (RSS feeds) -標籤 (Tagging)	-網站是否具備部落格 (Blog) 功能之應用 -網站是否具備維基 (Wiki) (UGC) 精神之應用 -網站是否具備 (RSS feeds) 簡易資訊聚合的應用 -網站是否具備 Podcast 的應用 -網站是否具備標籤 (Tagging) 之應用	O'Reilly (2005) ; Anderson (2007) ; Osimo (2008)
	-搜尋引擎 (Search engine)	-網站是否具備搜尋引擎的應用	Osimo (2008)
技術構面	-Ajax 互動式網頁應用程式 -開放式應用程序介面 (Open API) -微格式 (Microformats)	-網站是否具備 Ajax 互動式網頁應用程式之技術 -網站是否具備 Open API 開放式應用程序介面之技術	O'Reilly (2005) ; Anderson (2007) ; Osimo (2008)
	-可擴展標記語言 (XML) -多媒體動畫 (Flash/Flex)	-網站是否具備 Microformats 微格式之技術 -網站是否具備 XML 可擴展標記語言之技術 -網站是否具備 Flash/Flex 動畫格式之技術	Anderson (2007) ; Osimo (2008)
			Osimo (2008)

資料來源：本研究

於此同時，本研究一方面除了著重於評估Web2.0的價值構面，另一方面也將焦點置於公民參與的評估。前此曾提及，網路智庫為民眾於線上(Online)參與政策討論、規劃和決策制定的e化平台，屬於電子化參與的範疇，而電子化參與的內涵根據聯合國2003電子化政府報告中，對於電子化參與的成效評估，是採取階段的方式，將焦點置於公民到政府以及政府到公民兩個互動面向上，該報告亦指出衡量公民參與的程度可從三方面著手，分別為「電子化

資訊公開」、「電子化政策諮商」以及「電子化決策參與」等。此分類也與OECD國家所提出之衡量標相互呼應，其所提出之面向為「資訊」、「諮商」與「積極參與」（OECD，2001；轉引自陳敦源，2004）。因此，本研究亦將測量電子參與程度的指標納入，提出如圖2-6的評估網路智庫成效的評估模式。

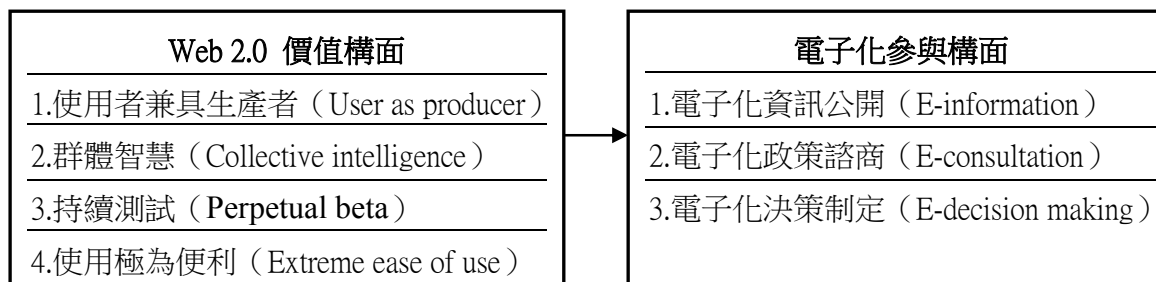


圖 2-2 Web2.0 於電子治理成效的評估架構（問卷設計架構）

資料來源：本研究。

根據圖2-2以及前此相關文獻論述，本研究未來評估Web2.0運作成效的評估指標如表2-10所示。

表 2-10 Web2.0 與電子參與的評估指標

構面	指標	量度
Web 2.0 價值評 估構面	使用者兼具生產者 (User as producer)	A.使用者生產文本 (User Generated Content ,UGC)
	群體智慧 (Collective intelligence)	A.群眾分類 (Folksonomy) B.社群網絡 (Community networking)
	持續測試 (Perpetual beta)	A.功能服務 (Functional Service)
	使用極為便利 (Extreme ease of use)	A.資訊內容 (Information content) B.介面設計 (Interface design) C.方便使用 (Ease of use) D.效率 (Efficiency) E.安全/隱私 (Security/Privacy) F.回應性 (Responsiveness)
電子化 參與評 估構面	電子化資訊公開 (E-information)	A.可近性 (Accessibility) -使用者不需受過多的限制和花費太多心力就能近用和查閱資訊 B.可理解性 (Comprehensibility) -使用者能理解資訊的意義，以及該資訊與情境有關的任務 C.可取得性 (Attainability) -使用者能追溯原始資料來源及其媒介

表 2-10 Web2.0 與電子參與的評估指標（續）

電子化參與評估構面	電子化政策諮商 (E-consultation)	A. 有計畫進行 (Conducted as planned) -諮商的過程是否有計畫的進行 B. 諮商的目的 (Consultation objectives) -諮商的目的為何，什麼政策是公民亟欲釐清的 C. 目標團體 (Target audience) -諮商是否觸及目標團體 D. 資訊適切性 (Information appropriateness) -資訊的提供是否適切 E. 告知貢獻 (Keep contribution informed) -是否告知參與者之貢獻，其貢獻是否妥適 F. 提供回饋 (Providing feedback) -在諮商進行時或結束後，政府是否提供意見的回饋
	電子化決策制定 (E-decision making)	A. 對政策內容的影響 (What impact on the policy content?) -政策的改變有可能發生在決策制定階段的諮商 -貢獻是否反映在修訂或新制定的政策

資料來源：本研究。

根據上述指標建構各個構面，並詢問使用者對該構面的滿意度，本研究研擬未來施測問卷題目如下表所示，在此部分研究團隊從上述所建構的評估

架構中，刪除客觀上即可觀察判斷的指標，例如：是否具備民眾專屬之討論平台等諸如此類能由研究團隊客觀評判的指標，皆將其刪除，或轉為詢問使用者主觀感知。參見表2-11。

表 2-11 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目

評估面向	次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
Web2.0 價值評估面向	使用者兼具生產者	使用者生產文本	使用者能參與網站內容編寫，提供自身經驗和看法	題 1. 「網路智庫」上所提供的檔案上傳功能，我感到滿意。 題 2. 「網路智庫」上所提供的給予他人意見回應及平價的功能，我感到滿意。 題 3. 「網路智庫」所提供政策意見的功能，我感到滿意。 題 4. 請問您會不會主動發表政策意見。 題 5. 請問您會不會主動分享文件檔案到「網路智庫」上？ 題 6. 請問您會不會主動分享多媒體檔案到「網路智庫」上？ 題 7. 請問您會不會針對他人政策意見給予回應？ 題 8. 請問您會不會針對他人的政策意見給予評價？	O'Reilly (2005) ; Osimo (2008)
	群體智慧	群眾分類	使用者能針對各個網頁主題給予標籤 (tag)，以進行快速的索引	題 9. 我能針對我所發表的文章設定關鍵字，方便他人檢索。	Anderson (2007) ; Osimo (2008)

表 2-11 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（續）

評估面向	次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
Web2.0 價值評估面向	群體智慧	社群網絡	使用者透過網站專屬平台與其他使用者溝通、交流互動，進而建立人際關係的緊密連結	題 10.政策議題討論所形成的虛擬社群若需要我協助時，我會盡可能幫忙。 題 11.我會主動發起政策亦提供大家討論。 題 12.我會將我參與的虛擬社群介紹給親朋好友知道。 題 13.我會積極參與虛擬社群的討論並發表自己的看法和意見。 題 14.不管我對政策議題的認知多少，我都會參與討論 題 15.參與社群可以讓我認識一些志同道合的朋友。 題 16.我對於所討論的政策議題感興趣時，我就會積極參與討論。 題 17.參與虛擬社群的討論，可以改變我對政策的一些看法 題 18.不管我有沒有空，我每天都會積極參與討論。	林惠君（2006）；（萬榮水、梁瑞文（2007） Cronbach's α :0.8574
	持續測試	網站系統能否持續更新	網站系統能否持續吸納使用者回饋，持續改上系統的可用性	題 19. 「網路智庫」的網站管理者會持續更新網站系統。	O'Reilly（2005）； Osimo（2008）

表 2-11 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（續）

評估面向	次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
Web2.0 價值評估面向	使用極為便利	資訊內容	網站所提供的資訊完備程度、資訊的適切性、以及資訊的有效性	題 20.「網路智庫」上的資料充足能滿足我討論政策所需。 (The Information on the Web site is pretty much what I need to carry out my tasks) 題 21.我認為「網路智庫」上所提供的資訊符合我的需求。 (The Web site adequately meets my information needs.) 題 22.我認為網站所提供的資訊是有效的。 (The information on the Web site is effective.)	Loiacono, E.T., et al. (2007) Cronbach's α :0.85
		介面設計	網站介面的一致性、設計的協調性，以及簡潔生動程度	題 23.「網路智庫」的介面設計與我所期望的是一致的。 (I feel its interfaces are consistent.) 題 24.我認為「網路智庫」的介面設計是很協調的。 (I feel its interfaces are harmonious.) 題 25.「網路智庫」介面的簡潔生動令我感到印象深刻。 (I am impressive with is compact and lively format.)	Minxue H,et al. (2007) Cronbach's α :0.8588
		方便使用	操作上容易學習	題 26.學習使用操作「網路智庫」這個網站是容易的。 題 27.「網路智庫」這個網站的設計是簡單明瞭的。 題 28.「網路智庫」這個網站是容易使用的。	黃柏霖 (2008) Cronbach's α :0.845

表 2-11 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（續）

評估面向	次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
Web2.0 價值評估面向	使用極為便利	效率	網站瀏覽與存取速度的快慢程度	題 29. 我可以容易的從「網路智庫」這個網站中獲得所需要的資料。 (This site makes it it easy to find what I need) 題 30. 「網路智庫」上進行瀏覽是通暢的。 (It makes it easy to get anywhere on the site) 題 31. 「網路智庫」可以提供快速的資料檢索。 (It enables me to provide information/job search quickly) 題 32. 「網路智庫」上網頁載入速度是快速的。 (It loads its pages fast)	Sunil Sahadev, et al. (2008)
		安全/隱私	網站對於使用者個人資料的保全	題 33. 在「網路智庫」上您提供我的個人資料是安全的。 題 34. 「網路智庫」有足夠的資料的保全措施。 題 35. 我在「網路智庫」上可以毫無顧忌的表達意見。	Wolfinbarer and Gilly (2003) Cronbach's α :0.88
		回應性	網站對使用者詢問的回應	題 36. 當你遇到問題，網站會表達高度熱忱位您解決問題。 (When you have a problem, IM shows a sincere interest in solving it.) 題 37. 網站能快速回應您的需求。 (Inquires are answered promptly.)	Minxue H, et al. (2007) Cronbach's α :0.8794

資料來源：本研究

表 2-12 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（續）

評估面向	次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
電子化參與評估面向	電子化資訊公開	管道	政府資訊是否為主動公開	題 38. 「網路智庫」能主動提供我所需要的資訊。	Van Gompel R & Steyaert Jo., (2002)
		使用與再利用	政府資訊是否能提供民眾使用再利用	題 39. 「網路智庫」所提供的政策資訊，能使我更了解政策內容。 題 40. 「網路智庫」所提供的政策資訊能夠給我其他的附加價值。	
		可理解性	資訊內容對使用者而言是否簡單明瞭	題 41. 「網路智庫」所提供的資訊是容易理解的	
		可取得性	使用者能追溯原始資料來源及其媒介	題 42. 我能從「網路智庫」中所發布的資料追溯原始資料的來源。	

表 2-12 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（續）

評估面向	次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
電子化參與評估面向	電子化政策諮商	有計畫進行	諮商的過程是否有規劃、有系統	題 43.「網路智庫」所進行的政策討論過程是經過詳細規劃的。	Macintosh A, Whyte A., (2002)
		瞭解人民需求	諮商的目的為何，什麼是公民亟欲釐清的	題 44.一般說來，「網路智庫」所討論的政策議題，均是我關心的。	
		政策利害關係人	諮商是否觸及目標團體	題 45.「網路智庫」上我進行的政策議題討論，多有與該政策相關的群眾參與表達意見。	
		資訊適切性	資訊的提供是否適切、妥當	題 46.「網路智庫」所提供的政策資訊是恰當的。	

表 2-12 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（續）

評估面向	次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
電子化參與評估面向	電子化政策諮商	參與者的回應性	參與者所發表的政策意見是否適當的被告知給其他參與者，並形成對話	題 47. 在政策議題討論過程中，其他使用者會針對我所提供的意見進行回應。	Macintosh A, Whyte A., (2002)
		政府的回應性	在諮商過程，政府是否針對使用者所提供之意見進行回饋	題 48. 在政策議題討論過程中，政府會針對我所提供的意見進行回應。	

表 2-12 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（續）

評估面向	次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
電子化參與評估面向	電子化決策制定	對政策內容的影響	使用者所提供之貢獻是否能反映在修訂或新制定的政策上。	題 49.在「網路智庫」中，我與政府機關進行的政策討論將會影響該機關日後制定政策的方向。 題 50.我在「網路智庫」中所發表的意見能反映在規劃中或新制定的政策上。	（Macintosh A, Whyte A., 2002；UN Global E-Government Readiness Survey (2005:102)）

資料來源：本研究。

第四節 Web2.0 評估指標的修正--焦點座談分析

本節選擇包含實務界（產業、政府）與學術界的三類專業人士，運用焦點團體座談的方法，針對前此所本研究團隊基於文獻檢閱所建構之評估架構及指標，試為評估，評估該架構的完整性，及評估指標未來操作化為衡量變數的可行性，前述這些評估內容及建議，綜合分析於後。

為評估前揭評估模式的範疇與指標建構的可行性，本研究團隊於2009年8月14日假電子治理研究中心，邀請產官學界人士進行焦點座談，由本研究團隊主持人與協同主持人，親身主持討論，參與者部分詳如下表所示。

表 2-13 專家座談對象

單位	職稱	代號	領域
國立政治大學公共行政系（所）	某助理教授	E1	學術界
國立高雄第一科技大學資訊管理系（所）	某助理教授	E2	學術界
中華大學資訊管理學系（所）	某助理教授	E3	學術界
財團法人公共網路文教基金會	某主管	E4	實務界
財團法人資訊工業策進會創研所	某組長	E5	實務界

資料來源：本研究。

註：表中所列參與者之機關單位及職稱為參與當時的單位及職稱。

為遵守研究倫理，並保障座談參與者的權益，參與者座談之發言，均由本研究以匿名方式呈現。座談逐字稿詳如附副本所示。以下分別就焦點團體座談受訪者在評估架構及指標方面所提建議，進行分析。

一、在評估架構方面

總的來說，就架構的評估完整性而言，本研究團隊透過文獻整理的評估架構，在各方實務界及學術界的檢視，普遍認為已具備其完整性。

所以它其實是bottom-up起來的，是O' Reilly現在享盛名的原因可能是他說的很早或是說的很完整，或是抓到它的精髓，然後把它抽象化到一個程度（E1：162）

那我覺得說這個研究它的整理其實已經相當完整了，就是它的一些問題其實已經蠻完整（E3：155）

我是覺得這一份問卷是還設計的蠻完整的，那我是提供一些更多的題目的寫法還有一些意見給大家（E2：177）

部分參與座談的學者認為，若從本研究所界定的Web2.0的三層面出發來看，本研究的評估架構主要聚焦於Web2.0的價值層面。然有學者指出，Web2.0原本在於技術與應用上的一種開發過程，為的是讓民眾能透過網際網路間的連結，達到人與人之間的一種虛擬互動，進而形塑出群體智慧，有利於彼此。但這些價值層面的感受，是近幾年來，奠基在技術上的開發，而被慢慢的抽象化建構出來的。因此，應該說事先有技術與應用層面，爾後，使用者才會擁有本研究前此文獻所界定的四種價值層面感受，分別是使用者即生產者、群體智慧、持續變遷，及使用極為便利等。

那我會覺得，我的感覺…至少我現在想不太出來怎麼用量化方式去量，就是有沒有一些好的indicator說這個網站的Web 2.0指數，假設是0到1的話，它是0.98，或是它是0.4，我不知道這要怎麼定義，我現在還想不出來，但是我會覺得qualitatively可能是比較有可能，就是我們用質化方式，譬如說我們看這個網站的內容，其實剛幾位老師都有講到，我看到「國家政策網路智庫」，或是我看到願景2020，或者看到某一個網站，看到e petition的網站，然後我拿前面這些application、technology或是value，然後用人的方式去做網站內容分析，然後看到哪一些特徵，然後我給它一

個score說，這個是0到1的scale裡面，比較接近多少的Web 2.0，我覺得這樣是比較有可能的啦（E1：161）

前此，本研究團隊透過文獻檢閱方式，建構評估Web2.0執行成效的評估架構，以及架構中衡量Web2.0價值層面的評估指標。實證研究的重點在於檢視主觀感受對於電子化參與的影響，究竟何者是實際影響民眾參與討論的主要因素。因此，前此並未針對應用及技術層面問題建構評估指標，同時也考量到該指標不適合施測於一般大眾，因此，未建構評估應用及技術層面的評估指標。但有鑑於焦點座談專家的建議，本研究將據以研擬評估應用及技術層面的評估指標，並限縮該測量問卷的受測對象，主要是網路智庫與願景2020的網路管理人員。

二、 在評估指標方面

（一）評估 Web2.0 價值層面

在使用者即為生產者部分，除了可問及是否會主動分享文章之外，更可以探究以下兩種程度問題。其一為，可進一步的探究各個網站使用者，是基於甚麼樣的動機促使他們會上來這樣的網站；再者，也可探究參與者對於他人文章的回應程度及回應的成熟度。

我覺得很重要的就是使用意圖，就是一開始他到底是為了什麼會想要去用這個東西（E3：179）

就是說我們想問的是，他對這個網站自己會不會參與呢，還是說在參與的時候他自己的能力成熟度有多高，就是有時候我在回應的時候存粹只是看前人的一篇發言我就立刻回應，還是我會去主動蒐集其他的資訊再來回應（E5：177）

我user…我通常是…你為什麼會參與這個議題的動機為何，可能是政策跟我利益相關，還是說我平常就會喜歡社群發言，還是我對議題很瞭解等等（E5：178）

就群體智慧中的群眾分類而言，除了探究是否可以給予關鍵字功能外，可再深入探討由關鍵字的設定是否可以看出該關鍵字的重要程度，以及其所代表相對議題。

我們如果更進一步了解tag它本身的意義、它的操作上，它可以帶來什麼效果的話，事實上這個題目它引申的下一個action是…我們往下再做這個網站…我們可以從標籤得到user的傾向，從user的傾向再回過來看我們在政策上的搭配，或是說未來做專研性分析啊（E5：178）。

另外，有學者提到資訊的有效性問題，對於資訊的效用上應再追問資訊本身所帶給他們的價值傾向。

我是…那假如這個資訊是沒有用的話，那使用者會怎麼做，那什麼叫做資訊沒有用，沒有來就沒有用嗎？會不會來他看了…找到我要的就走了，我覺得這個問題在這邊可能也需要去強化它（E2：176）。

（二）評估電子化參與層面

前此本研究在電子化公開構面共歸納出四項評估指標，分別是管道、使用與再利用、可理解性、可取得性等。上述評估指標多聚焦於政府資訊的公開與否，資訊內容對於網站使用者而言是否具備容易理解，以及資料的可再利用性等。上述指標是由文獻蒐集而來，難免會產生構面之間具備相關性的問題，因此，本構面所研擬的指標已與使用者即為便利構面中的資訊內容有

Web 2.0 與電子治理的實踐

所重疊。據此，本研究為了避免與資訊內容指標所產生的重疊，轉而參考聯合國經濟與社會事務部（UN Department of Economic and Social Affairs, UNDESA）在2008年所作得聯合國電子化政府調查中，針對電子化資訊所研擬的評估指標，分別是：1、政府網站提供清楚明確的政策書面文件2、政府網站透電子郵件通知民眾電子化參與的議題3、政府網站在行事曆上公告即將來臨的線上參與活動（UN, 2008: 62）。

它說政府的資訊是否主動公開，那我覺得這邊有點類似像這個資訊的更新…那是不是跟資訊更新或資料更新的這個部分有關係，就是我覺得說有點重覆的感覺（E2：176）

三、在問卷設計題項建議方面

有受訪者建議研究團隊思考需要測量到什麼程度。在這個思考下，建議研究團隊不要用太多原則性的問題。本研究對此採取前測方式以為因應，先依據文獻檢閱所獲得的指標，並據此研擬問卷題目，經過前測後，再依據信度結果，加以合併或刪除。

我這邊先提供第一個意見，我覺得說要看研究團隊想要量到多細，當然有一個問題不要太多這個基本的原則（E1：174）

本研究問卷題目所建構的評估架構，其間的四個構面本身在本質上即有可能具有相關性，因此所設計的問題在某些構面上會有重疊的情形。針對這樣的問題，本研究仍是以前測後的結果做為回應，在前測後本研究會試著進行因素分析，嘗試去檢視每道題目歸類後的結果，觀察其間的相關性，並根據信度分析，加以合併與刪除。

而且說真的，這些Web 2.0價值的這些面向本來就不是independent，因為使用者兼生產者本來就是群體智慧很重要的一個component，就是上層那個面向本來就是互相相關，所以你下層的題目重疊本來就是很自然而然的事情，所以我覺得在題目的精簡上其實還有很大的空間（E1：175）

對於每個構面所應涵蓋的題數，也有學者專家建議本研究團隊每個概念應設計三至五道題目為原則。基此，由於研究團隊慮及評估架構的變數過多，倘若每個變數設計三至五題，將造成問卷題數激增，在考量題數限制，以及顧及不以單一題目測量單一變數為原則，決定每個變數以兩道題目測量為原則。之後透過前測，檢視信度以確定刪除與否。

然後再來就是…我個人覺得是每一個概念型的定義裡面最好不要超過三個，那至多五個（E2：176）

四、在問卷施測建議方面

針對受訪對象的施測問題，也有受訪專家提出相關建議，受訪專家認為應區分受測者為一般大眾以及政府部門人員。區分的用意在於給予不同的施測問題，由著重於政府部門人員。針對公部門人員，除可探究其使用網站後的主觀感受，更可以深入探究其對於網路智庫及願景2020的價值為何？對公務人員本身來說，對於一般大眾的看法為何？針對上述建議，本研究團隊認為是相當實質的建議，但有鑑於網路智庫會員及願景2020會員名冊，並無法區分為一般大眾亦或是公部門人員；同時，未免題數過多，在諸多考量下而不增加此項問題。

就是關於剛剛有講到那個可能之後或許你會把你的問卷切成兩塊，一塊是問使用者，一塊是問政府單位的人，或許啦，然後我會建議你可以在政府單位那邊的指標，你也可以去加一個就是說它覺得它這樣跟人民互動，對它來講公民的價值是什麼，就是人民跟它這樣互動對它來講是…

它還是覺得很negative嗎，還是它真的覺得說或許它這樣不用面對面，對它來講是比較沒有壓力的（E3：166）

另一方面也有專家指出，本研究團隊所預計施測的會員人數可能有限。再者，由於網路智庫以及願景2020均已改版，可能會對施測產生影響。本研究認為會員人數問題並非本研究所能控制，經過與行政院研考會相關單位聯繫接洽後，本研究個案的會員人數，分別為2276人（網路智庫）以及614人（願景2020）。經過網路問卷施測後，網路智庫有效問卷共147份，願景2020有效問卷共77份，基本上兩者均大於30小樣本的限制。再者，網路改版問題，亦非本研究所能控制，本研究施測的問題即在於測量使用者當時的主觀感受，因此不適合，同時，也無法控制受測者再次登入網站進行瀏覽，即便在未改版或改版的情境下。

第一個是說這個問卷所問的國家政策網路智庫，那麼有可能有一些使用者已經很久沒使用，那現在可能要回憶、要上網去看，但是我們現在的網路智庫已經改版了…就是不是原來所營運的那一個，所以它有可能會看到新版（E4：177）

所謂的那個會員，就是它要登錄會員，在原來「國家政策網路智庫」上要求登錄會員是蠻嚴格的，要去留下一些比較真實的他的一些紀錄資料，可是這個來登錄的人數是不多的，那因為我們覺得這邊原來網路智庫這邊的官版比較…參與的親近性比較低，所以我們就…可是它能動的不多，所以我就再從裡面的一個banner掛出另外一個活動性網站，叫做政策風向球，裡面做很多pk啊、做很多活動，那個流量是明顯比原來這個流量高了很多倍（E4：177）

針對前此焦點座談所提建議，本研究條列整理如表2-14所示，並針對每點建議給予研究團隊相對回覆說明。

表 2-14 焦點團體對評估架構及指標的列表整理

構面	細目	焦點座談建議	研究團隊
評估 架構	整體建議	1. 本研究團隊建構的評估架構整體而言，係屬完整	
		2. 可加入測量 Web2.0 應用和技術層面的指標問題	就文獻探討所建構的應用與技術架構及其指標，加以運作化至可上網針對網站內容進行評估。
評估 指標	使用者即生產者	1. 應探尋網路使用者為什麼使用網路智庫或願景 2020	擬加入探究網路使用者瀏覽網路智庫或願景 2020 的動機為何。
		2. 可測量參與者回應行為的成熟度	據以研擬回應行為的成熟度問題。
	群體智慧	1. 關鍵字問題的測量可考慮加入探究關鍵字的重要程度與議題趨勢	已參採建議加入施測問卷中，藉以深入探究 We2.0 與網路智庫中，關鍵字設定的相關內容。

表 2-14 焦點團體對評估架構及指標的列表整理（續）

構面	細目	焦點座談建議	研究團隊
評估指標	資訊內容	1. 對於資訊的效用問題，除了可探討是否的問題外，也可加入資訊的價值程度。	已參採焦點座談專家建議加入。
	電子化參與	1. 電子化資訊公開的問題似乎與前此使用者極為便利的相關指標有所重疊	基此，本研究在電子化資訊公開方面，將參採聯合國於 2008 年電子化政府調查中所用的評估指標，藉此解決概念間指標重疊問題。
		2. 總括而言，電子化參與構面的各個指標均只有一道測量題目，稍嫌不足。	本研究團隊預計先增加各構面題目，後再經前測分析結果，刪除不必要的題目。
問卷題項	整體建議	1. 原則性問題不要太多	透過前測分析結果後，再行刪除題目。
		2. 題目重疊性高	透過前測分析結果後，刪除重疊性高的問題。

表 2-14 焦點團體對評估架構及指標的列表整理（續）

構面	細目	焦點座談建議	研究團隊
問卷題項	整體建議	3. 建議每個概念應維持 3-5 題	本研究基於以下考量，先維持每構面至少 2 到題目做為施測，爾後，經過前測分析再行刪除不必要的題目： 1、由於網路問卷回收率低，因此問卷題數不適合過多。 2、本研究構面及相關評估指標過多，若採取每變數 3-5 題，將造成問卷題數激增，就算經過前測分析，也無法獲得合理且可行的問卷施測題數。
		4. 除一般性網路使用行為的問題，可進一步增加測量 Web2.0 的網路使用行為的問題	根據該建議納入相關問題於問卷第三部分進行修正。

表 2-14 焦點團體對評估架構及指標的列表整理（續）

構面	細目	焦點座談建議	研究團隊
問卷施測	整體建議	1. 可區分一般大眾與政府人員進行施測，針對政府人員探究其認為公民的價值為何	由於註冊會員無法區分為政府相關人員，或者一般大眾。因此，無法針對特定對象給予特定的問卷進行施測。
		2. 會員人數限制	並非本研所能控制。但過施測後，智庫回收 147 份，願景 2020 回收 77 份。基本上，都超過小樣本 30 的限制。
		3. 網路改版的問題	並非本研所能控制。

資料來源：本研究。

至此，本研究根據焦點座談的結果，據以修改前此所建構的評估指標，修正後的評估指標請參見表 2-15 所示。

表 2-15 Web 2.0 之評估指標—價值層面（焦點座談後）

構面	概念	指標	資料來源
價值構面	使用者兼具生產者 (User as producer)	A. 參與者動機 B. 參與者分享行為 C. 參與程度	林惠君 (2006)、高妮露 (2007)
	群體智慧 (Collective intelligence)	A. 群眾分類 (Folksonomy) -網站使用者能否針對自己所發布的主題設定關鍵字或標籤 (tagging)，方便他人檢索、共享 -針對議題的重要性，賦予關鍵字(標籤)。 -關鍵字 (標籤) 所隱含的議題趨勢 B. 社交網絡 (Social networking) -社會互動連結	Anderson (2007) ; (卜小蝶, 2007) Koh & Kim, (2004); 陳瑞澄 (2008) ; 陳靖旻 (2008)
	持續測試 (Perpetual beta)	A. 網站系統能否持續更新 -網站系統能否持續吸納使用者回饋，持續的改善系統的可用性	O'Reilly (2005) ; Osimo (2008)
	使用極為便利 (Extreme ease of use)	A. 資訊內容 (Information content) -網站所提供資訊是否完備 -網站所提供資訊是否適切 -網站資訊是否有效。	Wolfenbarger and Gilly (2003) ; Colier and Bienstock (2006) ; Loiacono et al. (2007)
		B. 介面設計 (Interface design) -網站介面是否呈現一致 (符號、背景、排版、色調) -網站介面設計是否協調 -網站介面是否簡潔生動	黃朝盟、洪偉釗 (2003) Minxue H et al. (2007)

表 2-15 Web 2.0 之評估指標—價值層面（焦點座談後）（續）

構面	概念	指標	資料來源
		C.方便使用（Ease of use） -學習操作網站的服務是否容易 -網站使用上是否容易 -網站設計是否簡單明瞭	Colier and Bienstock (2006)；黃柏霖 (2007)
		D.效率（Efficiency） -網站資料檢索是否快速 -網頁載入速度是否快速 -系統穩定度	Parasuraman, A ,et al (2005)；Sunil Sahadev, et al. (2008)
		E.安全/隱私（Security/Privacy） -是否提供網站安全政策 -是否提供隱私權保護政策	Wolfenbarger and Gilly(2003)；Brown University; (2005)
		F.回應性（Responsiveness） -能否迅速回應使用者需求	Minxue H et al. (2007)

資料來源：本研究。

應用及技術層面的評估架構及指標部分，仍維持前此由文獻整理而來的架構及評估指標。但基於對焦點專家所給予的建議，後續將近一步將此些指標操作化成可以衡量的題項。同時，應用及技術層面因牽涉專業知識問題，所以受測對象將會是網路智庫以及願景2020的網管人員。

表 2-16 Web 2.0 之評估指標—應用與技術層面（焦點座談後）

構面	應用類別	指標	資料來源
應用構面	-部落格 (Blog)	-網站是否具備部落格 (Blog) 功能之應用	O'Reilly (2005) ; Anderson (2007) ; Osimo (2008)
	-維基 (Wiki)	-網站是否具備維基 (Wiki) (UGC) 精神之應用	
	-播客 (Podcast)	-網站是否具備 (RSS feeds) 簡易資訊聚合的應用	
	-簡易資訊聚合 (RSS feeds)	-網站是否具備 Podcast 的應用	
	-標籤 (Tagging)	-網站是否具備標籤 (Tagging) 之應用	
	-搜尋引擎 (Search engine)	-網站是否具備搜尋引擎的應用	
技術構面	-Ajax 互動式網頁應用程式	-網站是否具備 Ajax 互動式網頁應用程式之技術	O'Reilly (2005) ; Anderson (2007) ; Osimo (2008)
	-開放式應用程序介面 (Open API)	-網站是否具備 Open API 開放式應用程序介面之技術	
	-微格式 (Microformats)	-網站是否具備 Microformats 微格式之技術	Anderson (2007) ; Osimo (2008)
	-可擴展標記語言 (XML)	-網站是否具備 XML 可擴展標記語言之技術	
	-多媒體動畫 (Flash/Flex)	-網站是否具備 Flash/Flex 動畫格式之技術	

資料來源：本研究。

電子參與部分，仍維持電子資訊、電子諮詢，以及電子決策三構面。其中，電子資訊的評估指標因與前此衡量Web2.0資訊內容的指標重疊性過高，而改採聯合國經濟與社會事務部於2008年聯合國電子化政府調查的評估指標。三構面及相對應的評估指標請參見表2-17所示。

表 2-17 Web 2.0 之評估指標—應用與技術層面（焦點座談後）

構面	概念	指標	資料來源
電子化參與評估構面	電子化資訊公開	A.積極提供和倡導電子化參與之資訊 -政府網站提供一個清楚、明確書面的電子化參與的政策或任務。 -政府網站透過電子郵件通知民眾電子化參與的議題。 -政府網站在行事曆上公告即將來臨的線上參與活動	UN （2008:65）
	電子化政策諮商	A. 有計畫進行 -諮商的過程是否有規劃、有系統 -使用者對諮商過程的滿意程度 B. 瞭解人民的需求 -諮商的目的為何，什麼政策是公民亟欲釐清的 C. 政策利害關係人 -諮商是否廣泛涉及目標團體 D. 參與者的回應性 -參與者所發表的政策意見，是否適當地被告知給其他參與者，並形成對話。	Macintosh A, Whyte A., (2002)

表 2-17 Web 2.0 之評估指標—應用與技術層面（焦點座談後）（續）

構面	概念	指標	資料來源
		E. 政府機關的回應性 -在討論的過程，政府是否針對使用者所提供的意見進行回饋。	
	電子化決策制定	A. 對政策內容產生影響 -政策的改變有可能發生在決策制定階段的諮商 -民眾貢獻是否反映在修訂或新制定的政策 --政府表明在決策制定上將會採納民眾的貢獻	Macintosh A, Whyte A., (2002) ; UN (2008:65)

資料來源：本研究。

奠基於修正後的評估指標，本研究研擬未來施測問卷題目如下表所示，在此部分研究團隊從上述所建構的評估架構中，刪除客觀上即可觀察判斷的指標，例如：是否具備民眾專屬之討論平台等，諸如此類能由研究團隊客觀評判的指標，皆將其刪除，而將重點置於詢問使用者主觀感知。詳參表2-18所示。

表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後）

次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
使用者兼 具生產者	參與者動 機	探討使用者參與發表、分享 的動機	1. 請問您主動發表、回應政策主題的動機為何。 ☐ 想進一步探討政策議題 ☐ 想監督政府目前的政策執行進度 ☐ 想獲得更多政策資訊 ☐ 想表達自己對政策的觀點 ☐ 想看政府機關對政策的回應 ☐ 取得政策資訊的成本低 ☐ 可以讓我進行政策倡導 ☐ 想試試看新的政治參與管道 ☐ 想聽其他使用者對政策的看法、回應 ☐ 想滿足發表、創作的欲望 ☐ 想滿足好奇心 ☐ 想滿足成就感 ☐ 業務需要 ☐ 其他_____	林惠君（2006）、 高妮露（2007）

表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後）（續）

次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
	參與者分享行為	探討使用者分享的行為	2. 我常將我自己對政策資訊與看法分享給其他會員。 3. 使用者之間會彼此分享政策的資訊與看法。	
	參與程度	使用者參與網站內容發表、回應的程度	4. 我會主動發起探討政策的主題。 5. 不管我對政策的認知如何，我都會參與政策議題的討論。 6. 我對於該政策感興趣時，我就會積極參與政策的討論。	
群體智慧	群眾分類	使用者能針對各個網頁主題給予標籤（tag），以進行快速的索引，並從中探求該主題或標籤的重要程度和議題趨勢	7. 我能針對我所發表的主題設定「關鍵字」的索引，方便他人檢索我的文章。 8. 對我而言，我會把我最關切的政策議題設成「關鍵字」。 9. 透過「關鍵字」的搜尋，我能找到關於該政策議題的許多資訊和討論主題。	經過「焦點座談」後修正
	社交網絡	使用者透過網站專屬平台與其他使用者溝通、交流互動，進而建立人際關係的緊密連結	10. 我與「網路智庫」的某些成員保持密切的互動（社交）關係。 11. 我花許多時間與「網路智庫」的社群成員進行溝通交流（互動） 12. 我認識（熟悉）「網路智庫」社群內的某些成員。	陳靖旻（2008）

表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後）（續）

次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
持續測試	網站系統、功能持續更新	網站系統、功能持續吸納使用者回饋，持續地改善系統的可用性	13. 「網路智庫」的系統和功能過一陣子都會推陳出新。 14. 「網路智庫」會依據我的使用偏好，進行系統和功能的更新。	研究團隊自擬
使用極為便利	資訊內容	由使用者主觀感知網站所提供資訊的完備程度、資訊的適切性和資訊的有效性	15. 我認為「網路智庫」所提供的資訊相當豐富、充足。 16. 我認為「網路智庫」所提供的資訊符合我的需求。 17. 我認為「網路智庫」所提供的資訊是有效的。	Loiacono et al. (2007)
	介面設計	由使用者主觀感知網站介面的一致程度	18. 我認為「網路智庫」的介面設計是一致的。（如：符號、背景、排版和色調）	Minxue H et al. (2007)
		由使用者主觀感知網站介面設計的協調性	19. 我認為「網路智庫」的網頁介面設計是很協調的。	
		由使用者主觀感知網站介面簡潔生動的程度	20. 我對網站簡潔生動的網站介面感到印象深刻。	
	方便使用	由使用者主觀感知網站在操作學習上以及使用上容易程度	21. 我認為學習操作「網路智庫」的服務是很容易的。 22. 我認為「網路智庫」是容易使用的。 23. 我認為「網路智庫」的設計是簡單明瞭的。	黃柏霖（2008）

表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後）（續）

次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
使用極為便利	效率	由使用者主觀感知網站瀏覽、資訊存取的快慢程度以及系統的穩定度	24. 網站可以提供快速的資料檢索。 25. 網站網頁載入的速度是很快速的。 26. 網路智庫的系統很穩定，不會突然斷線	Sunil Sahadev, et al. (2008)
	安全/隱私	網站對於使用者個人資料的保護，以及使用者感知網站的安全程度	27. 我認為我的隱私是受到網站所保護。 28. 該網站有足夠的資料保全措施。 29. 我認為網站在使用上很安全。	Wolfinbarger and Gilly (2003)
	回應性	網站對使用者詢問的回應速度和態度	30. 當你遇到問題，「網路智庫」會顯現為您解決問題的高度熱忱。 31. 網站能快速回應您的需求。	Minxue H et al. (2007)
電子化資訊公開	積極提供和倡導電子化參與之資訊	政府網站提供一個清楚、明確書面的電子化參與的政策或任務	1. 「網路智庫」會針對特定政策議題提供您清楚的檔案文件介紹，方便您進行網路參與政策的討論。	研究團隊依據鄭傑升（2001）；UN, (2008: 62) 之評估架構所研擬、
		政府網站透過電子郵件通知民眾電子化參與的議題	2. 「網路智庫」會以電子郵件通知您網路參與政策討論的資訊。	
		政府網站在行事曆上公告即將來臨的線上參與活動	3. 您能從「網路智庫」所發布的最新消息中得知即將來臨的網路參與活動。	

表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後）（續）

次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
電子化政策諮商	有計畫進行	諮商的過程是否有規劃、有系統	4. 您對網路參與政策討論的過程感到滿意。 5. 您認為網路參與政策討論的過程是經過詳細規劃的。	研究團隊依據 Macintosh A. & Whyte A., (2002) 之評估架構和經焦點座談討論後所研擬
	瞭解人民的需求	諮商的目的為何，什麼政策是公民亟欲釐清的	6. 透過「網路智庫」的政策討論，我能釐清政策的內容。 7. 透過「網路智庫」的政策討論，政府機關能理解我的態度和立場。	
	政策利害關係人	諮商是否廣泛涉及目標團體	8. 「網路智庫」所進行的政策討論，參與者大多是和該政策有所關連的群眾。 9. 與該政策有所關連的群眾都能夠充分的表達他們的觀點和立場。	
	參與者的回應性	參與者所發表的政策意見，是否適當地被告知給其他參與者，並形成對話。	10. 在政策議題的討論過程中，其他使用者會針對我所提供的意見進行回應。 11. 其他使用者給我的回應內容我覺得是相當有建設性的。	
	政府機關的回應性	在討論的過程，政府是否針對使用者所提供的意見進行回饋	12. 在政策議題的討論過程中，政府機關會針對我所提供的意見進行回應。 13. 我對政府回應的內容感到滿意。	

表 2-18 Web2.0 價值評估構面暨電子化參與構面及其問卷題目（焦點座談後）（續）

次構面	變數	變數定義	本研究問卷題目	題目來源
電子化決策制定	對政策內容的影響	政策的制定是否有可能在諮商的過程中發生改變。	14. 您覺得在「網路智庫」中，您與政府機關進行的線上政策討論將會影響該機關日後制定政策的方向。	研究團隊依據 Macintosh A & Whyte A., (2002) ; UN (2008:65) 之評估架構所研擬
		政府表明在決策制定上將會採納民眾的貢獻。	15. 政府機關允諾會將您於「網路智庫」所發表的貢獻納入日後制定政策的方向。	
		政府在獲得民眾貢獻後，會寄送「公文」給民眾，內文詳載時間日期、由誰負責收件以及預估的回應時間。	16. 政府機關會詳實記載我的貢獻，並以文件告知政府機關收件的時間、日期和預估處理的時間。	

資料來源：本研究。

第五節 小結

本章主要透過文獻檢閱的方式建構本文評估架構，為使本研究評估架構更具備完整與可行性，在評估架構建立後即透過焦點座談的方式進行修正。前此，已整理焦點座談的彙整意見如表2-14所示，於此不贅。並於2009年8月24日到28日進行問卷前測。

下表2-19及表2-20為本研究前測後的信度分析結果。前者為Web2.0價值評估構面，後者為電子化參與構面。表中數據包括各題的次數分配（1為非常不同意、2為不同意、3為無意見、4為同意、5為非常同意）、標準差（S）、Cronbach's α ，以及刪除題項後的 α 值。以下將分兩部分說明本研究進行題目刪除的過程與判斷：

表 2-19 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（前測）

次構面	變數	本研究問卷題目	Frequency						α 值	刪除此題後的 α 值
			1	2	3	4	5	S		
使用者兼具生產者	參與者分享行為	1. 我常將我自己對政策資訊與看法分享給其他會員。	2	4	4	22	2	0.992	0.8867	.
		2. 我與其他使用者之間會彼此分享政策的資訊與看法。	1	4	7	20	2	0.90		.
	參與程度	3. 我會主動發起探討政策的主題。	2	16	4	11	1	1.067	0.7316	.4649
		4. 不管我對政策的認知如何，我都會參與政策議題的討論。	2	16	6	9	1	1.024		.5380
		5. 我對於該政策感興趣時，我就會積極參與政策的討論。	1	2	2	26	3	0.797		.8213
群體智慧	群眾分類	6. 我能針對我所發表的主題設定「關鍵字」的索引，方便他人檢索我的文章。	0	10	8	16	0	0.869	-0.4202	.
		7. 透過「關鍵字」的搜尋，我能找到關於該政策議題的許多資訊和討論主題。	0	0	2	25	7	0.500		.
	社交網絡	8. 我與「網路智庫」的某些成員保持密切的互動（社交）關係。	6	14	11	3	0	0.878	0.9398	0.9396
		9. 我會花時間與「網路智庫」的社群成員進行溝通交流（互動）	6	16	7	4	1	1.012		0.8720
		10. 我認識（熟悉）「網路智庫」社群內的某些成員。	5	18	6	5	0	0.912		0.9180

表 2-19 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（前測）（續）

次構面	變數	本研究問卷題目	Frequency						α 值	刪除此題後的 α 值
			1	2	3	4	5	S		
持續測試	系統、功能 持續更新	11. 「網路智庫」的系統和功能過都會推陳出新。	0	5	15	14	0	0.710	0.8029	.
		12. 「網路智庫」會依據我的使用偏好，進行系統和功能的更新。	1	6	20	7	0	0.717		.
使用極為 便利	資訊內容	13. 我認為「網路智庫」所提供的資訊是豐富、充足的。	0	3	10	20	1	0.705	0.8370	0.7732
		14. 我認為「網路智庫」所提供的資訊符合我的需求。	0	7	8	18	1	0.853		0.6770
		15. 我認為「網路智庫」所提供的資訊是有效的。	0	3	10	20	1	0.705		0.8434
	介面設計	16. 我認為「網路智庫」的介面設計與我的期許是一致的。（如：符號、背景、排版和色調）	0	6	15	12	1	0.781	0.7900	0.6445
		17. 我認為「網路智庫」的網頁介面設計是協調的。	1	4	6	21	2	0.894		0.6898
		18. 我認為網站的網頁介面是簡潔生動的。	0	8	10	16	0	0.819		0.8009
	方便使用	19. 我認為學習操作「網路智庫」的服務是很容易的。	0	3	11	17	3	0.783	0.9089	0.9642
		20. 我認為「網路智庫」是容易使用的。	0	4	11	17	2	0.788		0.7778
		21. 我認為「網路智庫」的設計是簡單明瞭的。	0	5	10	17	2	0.825		0.8482

表 2-19 Web2.0 價值評估構面及其問卷題目（前測）（續）

次構面	變數	本研究問卷題目	Frequency						α 值	刪除此題後的 α 值
			1	2	3	4	5	S		
使用極為便利	效率	22. 網站的資料檢索功能很快速。	1	1	12	18	2	0.786	0.6501	0.7258
		23. 網站網頁載入的速度是很快速的。	0	5	11	16	2	0.824		0.5010
		24. 網路智庫的系統很穩定，不會突然斷線	0	1	12	19	2	0.646		0.4161
	安全/隱私	25. 我認為我的隱私是受到網站所保護。	0	2						
		26. 該網站有足夠的資料保全措施。	0	3	18	12	2	0.701	0.8085	0.6595
		27. 我認為網站在使用上很安全。	1	3	21	9	1	0.654		0.7741
	回應性				12	16	2	0.860		0.7801
		28. 當你遇到問題，「網路智庫」會顯現為您解決問題的高度熱忱。	0	6	19	9	0	0.668	0.6383	.
		29. 網站能快速回應您的需求。	0	9	18	7	0	0.794		.

資料來源：本研究。

表 2-20 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（前測）

次構面	變數	本研究問卷題目	Frequency						α 值	刪除此題後的 α 值
			1	2	3	4	5	S		
電子化資訊公開	積極提供和倡導電子化參與之資訊	1. 「網路智庫」會針對特定政策議題提供您清楚的檔案文件介紹，方便我進行網路參與政策的討論。	0	4	10	19	1	0.749	0.6661	0.7094
		2. 「網路智庫」會以電子郵件通知我網路參與政策討論的資訊。	0	4	17	13	0	0.666		0.3510
		3. 您能從「網路智庫」所發布的最新消息中得知即將來臨的網路參與活動。	0	2	12	19	1	0.660		0.6235
電子化政策諮商	有計畫進行	4. 您對網路參與政策討論的過程感到滿意。	0	6	11	17	0	0.768	0.5208	.
		5. 您認為網路參與政策討論的過程是經過詳細規劃的。	0	12	11	10	1	0.888		.
	瞭解人民的需求	6. 透過「網路智庫」的政策討論，我能釐清政策的內容。	0	8	9	17	0	0.828	0.4788	.
		7. 透過「網路智庫」的政策討論，政府機關能理解我的態度和立場。	3	9	12	10	0	0.958		.
	政策利害關係人	8. 「網路智庫」所進行的政策討論，參與者大多是和該政策有所關連的群眾。	0	6	11	16	1	0.812	0.6050	.
		9. 與該政策有所關連的群眾都能夠充分的表達他們的觀點和立場。	1	1	15	16	1	0.746		.

表 2-20 Web2.0 電子化參與評估構面及其問卷題目（前測）（續）

次構面	變數	本研究問卷題目	Frequency						α 值	刪除此題後的 α 值
			1	2	3	4	5	S		
	參與者的	10. 在政策議題的討論過程中，其他使用者會針對我所提供的意見進行回應。	0	2	13	19	0	0.615		
		11. 其他使用者給我的回應內容我覺得是相當有建設性的。	0	7	14	13	0	0.758	0.3205	.
	政府機關的回應性	12. 在政策議題的討論過程中，政府機關會針對我所提供的意見進行回應。	2	8	13	11	0	0.904	0.7372	
		13. 我對政府回應的內容感到滿意。	2	11	16	5	0	0.799		
電子化決策制定	對政策內容的影響	14. 您覺得在「網路智庫」中，您與政府機關進行的線上政策討論將會影響該機關日後制定政策的方向。	5	15	9	4	0	0.895	0.7372	0.6266
		15. 政府機關允諾會將您於「網路智庫」所發表的貢獻納入日後制定政策的方向。	3	10	13	8	0	0.923		0.5213
		16. 政府機關會詳實記載我的貢獻，並以文件告知政府機關收件的時間、日期和預估處理的時間。	3	12	13	6	0	0.884		0.7729

資料來源：本研究。

一、 第一階段信度分析

在未刪除題目前，各變數題組的 α 值多介於0.6到0.9之間。而根據「刪除此題後的 α 值」的建議，可藉由刪除題目再提高信度。建議刪除的題目已於表2-19與2-20用粗黑字體表示。值得一提的是，其中Web 2.0價值層面的「群眾分類」以及電子化參與的「電子化諮商」題組的信度分析較差。因此，針對這部份的題組將作第二階段的信度分析，以進一步的統計檢視。總計，第一階段信度分析共刪除8題。

二、 第二階段信度分析

（一）有關群眾分類變數

由於該構面的信度係數是負值，可能是資料出了問題。由於題組都是正向問題，所以與正負向的編碼沒有關係。就此，先將群體智慧的4道題目（刪除第一階段的社交網絡的第8題）一起跑信度分析，在不區分為群眾分類題組以及社交網絡題組下，Cronbach' s α 為0.6565。表2-21為此4道題目的信度分析表。由表中可以得知，第2題與該題組總分的相關係數最低，僅有0.0996，且刪除該題後可將信度提高到0.7411。在考量變數的內容效度以及縮減題數的目的下，建議將第2題刪除（表中粗黑體部分），既可保有群眾分類的題目，而且群體智慧題組的信度係數也保有0.7411的可接受的信度。共刪除1題。

表 2-21 群體智慧第二階段信度分析

構面	變數	題目	Cronbach's α	item-total的相關係數	刪除此題目後的 α 值
群體智慧	群眾分類	1.我能針對我所發表的主題設定「關鍵字」的索引，方便他人檢索我的文章。	0.6565	0.2063	0.7390
		2.透過「關鍵字」的搜尋，我能找到關於該政策議題的許多資訊和討論主題。		0.0996	0.7411
	社交網絡	3.我會花時間與「網路智庫」的社群成員進行溝通交流（互動）		0.7862	0.2667
		4.我認識（熟悉）「網路智庫」社群內的某些成員。		0.7550	0.3243

資料來源：本研究。

（二）有關電子諮商變數部分

電子諮商構面於本研究中共有5個變數，10道題目。5個變數中有3個變數的信度係數低於0.6，分別是「有計劃進行」（0.5208）、「瞭解人民的需求」（0.4788）及「參與者的回應性」（0.3205）。同時，由於各個變數僅有兩道題目，因此信度分析無法給予建議刪除何者將可提高信度。就此，先試圖針對所有電子諮商的題目進行信度分析，分析結果如2-23表所示。此10道題目的信度係數為0.7364。本研究進一步根據表中各題與該題組總分的相關係數進行排序，並同時列出其所對應的變數，如表2-22所示：

表 2-22 相關係數排序與所屬指標類別對照表

各堤與該組總分 相關係數由高到低排序	所對應的變數
第9題	有計劃進行
第1題	瞭解民人的需求
第3題	政策利害關係人
第10題	參與者的回應性
第8題	政府機關的回應性
第2題	
第4題	
第6題	
第5題	
第7題	

資料來源：本研究。

在進行相關係數由高到低排序，並與相對應變數進行歸類後，我們選取各個變數中第一個與總分相關係數較高的題目，將其納入為電子諮商構面的題組。因此，電子諮商構面的各個變數將各刪除一題。表2-23粗黑體部分即為欲刪除的題目。共刪除5題。

表 2-23 電子諮商第二階段信度分析

構面	變數	題目	Cronbach's α	item-total的相關係數	刪除此題目後的 α 值
電子諮商	有計劃進行	1.您對網路參與政策討論的過程感到滿意。	0.7364	0.5059	0.6993
		2.您認為網路參與政策討論的過程是經過詳細規劃的。		0.3740	0.7193
	瞭解人民的需求	3.透過「網路智庫」的政策討論，我能釐清政策的內容。		0.4806	0.7020
		4.透過「網路智庫」的政策討論，政府機關能理解我的態度和立場。		0.3711	0.7210
	政策利害關係人	5.「網路智庫」所進行的政策討論，參與者大多是和該政策有所關連的群眾。		0.2819	0.7324
		6.與該政策有所關連的群眾都能夠充分的表達他們的觀點和立場。		0.2915	0.7299
	參與者的回應	7.在政策議題的討論過程中，其他使用者會針對我所提供的意見進行回應。		0.1433	0.7453
		8.其他使用者給我的回應內容我覺得是相當有建設性的。		0.4197	0.7121
	政府機關的回應	9.在政策議題的討論過程中，政府機關會針對我所提供的意見進行回應。		0.6219	0.6756
		10.我對政府回應的內容感到滿意。		0.4529	0.7067

資料來源：本研究。

Web 2.0 與電子治理的實踐

至此，經過前測信度分析後，共刪除14道題目，以上為李克特量表部分。其餘題目（個人背景變項）未能經過信度分析進行檢測，但個人背景變項題目係參考吳憲政（2006）、黃文楷（2006）之問卷題目。經過前此分析，本研究將刪除的題目以及正式題目，整理如下表2-24及2-25所示，同時，也針對題目的修辭稍作修正。正式問卷請詳參附錄五。

表 2-24 Web2.0 價值評估構面及正式問卷題目（前測後）

次構面	變數	本研究問卷題目	α 值	刪除此題後的 α 值	正式題	正式題 α 值
使用者兼具生產者	參與者分享行為	1. 我常將自己對政策的看法與他人分享。 2. 我與其他使用者間會彼此分享對政策的看法。	0.8867	. .	1 2	0.8867
	參與程度	3. 我會主動發起政策議題供大家討論。 4. 不管我對政策的認知如何，我都會參與政策議題的討論。 5. 我對於該政策感興趣時，我就會積極參與政策的討論。	0.7316	.4649 .5380 .8213	3 4 刪除	0.8213
群體智慧	群眾分類	6. 我能針對我所發表的文章設定「關鍵字」索引，方便他人檢索。 7. 透過「關鍵字」的搜尋，我能找到關於該政策議題的許多資訊和討論主題。	-0.4202	. .	5 刪除	0.7411
	社交網絡	8. 我與「網路智庫」的某些成員保持密切的互動（社交）關係。 9. 我會花時間與「網路智庫」的社群成員進行溝通交流（互動） 10. 我認識（熟悉）「網路智庫」社群內的某些成員。	0.9398	0.9396 0.8720 0.9180	刪除 6 7	

表 2-24 Web2.0 價值評估構面及正式問卷題目（前測後）（續）

次構面	變數	本研究問卷題目	α 值	刪除此題後的 α 值	正式題	正式題 α 值
持續測試	系統、功能 持續更新	11. 「網路智庫」的系統和功能都會推陳出新。 12. 「網路智庫」會依據我的使用偏好，進行系統和功能的更新。	0.8029	. .	8 9	0.8029
使用極為 便利	資訊內容	13. 我認為「網路智庫」所提供的資訊是豐富、充足的。 14. 我認為「網路智庫」所提供的資訊符合我的需求。 15. 我認為「網路智庫」所提供的資訊是有效的。	0.8370	0.7732 0.6770 0.8434	10 11 刪除	0.8434
	介面設計	16. 我認為「網路智庫」的介面設計與我的期許是一致的。（如：符號、背景、排版和色調） 17. 我認為「網路智庫」的網頁介面設計是協調的。 18. 我認為網站的網頁介面是簡潔生動的。	0.7900	0.6445 0.6898 0.8009	12 13 刪除	0.8009
	方便使用	19. 我認為學習操作「網路智庫」的服務是很容易的。 20. 我認為「網路智庫」是容易使用的。 21. 我認為「網路智庫」的設計是簡單明瞭的。	0.9089	0.9642 0.7778 0.8482	刪除 14 15	0.9642

表 2-24 Web2.0 價值評估構面及正式問卷題目（前測後）（續）

次構面	變數	本研究問卷題目	α 值	刪除此題後的 α 值	正式題	正式題 α 值
	效率	22. 網站的資料檢索功能很快速。 23. 「網路智庫」網頁載入的速度是很快速的。 24. 「網路智庫」的系統是穩定的，不會突然斷線。	0.6501	0.7258 0.5010 0.4161	刪除 16 17	0.7258
	安全/隱私	25. 我的隱私是受到網站所保護的。 26. 該網站有足夠的資料保全措施。	0.8085	0.6595 0.7741 0.7801	18 19 刪除	0.7801
	回應性	27. 當我遇到問題時，「網路智庫」會熱忱的為我解決。 28. 網站能快速回應我的需求。	0.6383	.	20 21	0.6383

資料來源：本研究。

表 2-25 Web2.0 電子化參與評估構面及正式問卷題目（前測後）

次構面	變數	本研究問卷題目	α 值	刪除此題後的 α 值	正式題	正式題 α 值
電子化資訊公開	積極提供和倡導電子化參與之資訊	29. 「網路智庫」會針對特定政策議題提供您清楚的檔案文件介紹，方便我進行網路參與政策的討論。	0.666 1	0.7094	刪除	0.7094
		30. 「網路智庫」會以電子郵件通知我參與網路論壇的政策資訊。		0.3510	22	
		31. 我能從「網路智庫」所發布的最新消息中得知即將來臨的網路參與活動。		0.6235	23	
電子化政策諮商	有計畫進行	32. 我對「網路智庫」有規劃的政策討論過程感到滿意。	0.520 8	.	24	0.6315
		33. 您認為網路參與政策討論的過程是經過詳細規劃的。		.	刪除	
	釐清政策內容	34. 透過「網路智庫」的政策討論，我能釐清政策的內容。	0.478 8	.	25	
		35. 透過「網路智庫」的政策討論，政府機關能理解我的態度和立場。		.	刪除	
	政策利害關係人	36. 「網路智庫」所進行的政策討論，參與者大多是和該政策有所關連的群眾。	0.605 0	.	刪除	
		37. 與該政策有所關連的群眾都能夠充分的表達他們的觀點和立場。		.	26	

表 2-25 Web2.0 電子化參與評估構面及正式問卷題目（前測後）（續）

次構面	變數	本研究問卷題目	α 值	刪除此題後的 α 值	正式題	正式題 α 值
	參與者間有意義的對話	38. 在政策議題的討論過程中，其他使用者會針對我所提供的意見進行回應。	0.3205	.	刪除	
		39. 我認為其他使用者給我的回應內容是有建設性的。		.	27	
	政府機關的回應性	40. 在政策議題的討論過程中，政府機關會針對我所提供的意見進行回應。	0.8205	.	28	
		41. 我對政府回應的內容感到滿意。		.	刪除	
電子化決策制定	對政策內容的影響	42. 我與政府機關進行的線上政策討論將會影響該政策的制定方向。	0.7372	0.6266	29	0.7729
		43. 政府機關允諾會將我於「網路智庫」所發表的意見納入政策制定的參考。		0.5213	30	
		44. 政府機關會詳實記載我的貢獻，並以文件告知政府機關收件的時間、日期和預估處理的時間。		0.7729	刪除	

資料來源：本研究。

Web 2.0 與電子治理的實踐

第三章 應用 Web2.0 於電子治理的國外經驗借鏡

Hempel曾按概念的功能將理論論據區分為分類的、比較的、計量的，和理想型的，俾解釋整體的現象。藉由對理論概念的分類或派定類型是理解事物的自然方法，經由歸類賦予特定之指涉內容，我們才能掌握其意義。（Hempel，1952；呂亞力，1983：21-24）。基於這樣的認知，本文試圖根據對國外相關網站的分類，針對不同網站經營模式作一綜觀論述，經由比較了解其異同，釐清指涉重點為何。並由比較分析結果析探出可供本研究後續發展評估指標的資訊。

第一節 以競值途徑作為分類標準

Quinn & Mcgrath將組織型態區分為四種不同的類型（如圖3-1），他們以三項變數作為分類標準：資訊處理的結構、人類資訊處理的型態、人類的認知基礎，藉此區分為：人群關係、開放系統、內部過程，與理性目標等四種型態。此「競值途徑」（Competing values approach）的理論架構因本身兼容並蓄的思考模式，而較能處理組織中的矛盾與弔詭，屬於後設理論（Metatheory）之一，並經多數實證研究與理論抽繹融合而成（Quinn and McGrath，1985：317；江岷欽，1993：79）。以下即根據此分類架構將所蒐集到的國外相關網站論述進行分類。並自四個象限中各引介一適當的網站案例，供本研究後續討論未來規劃落實Web2.0於電子治理的實務基礎。

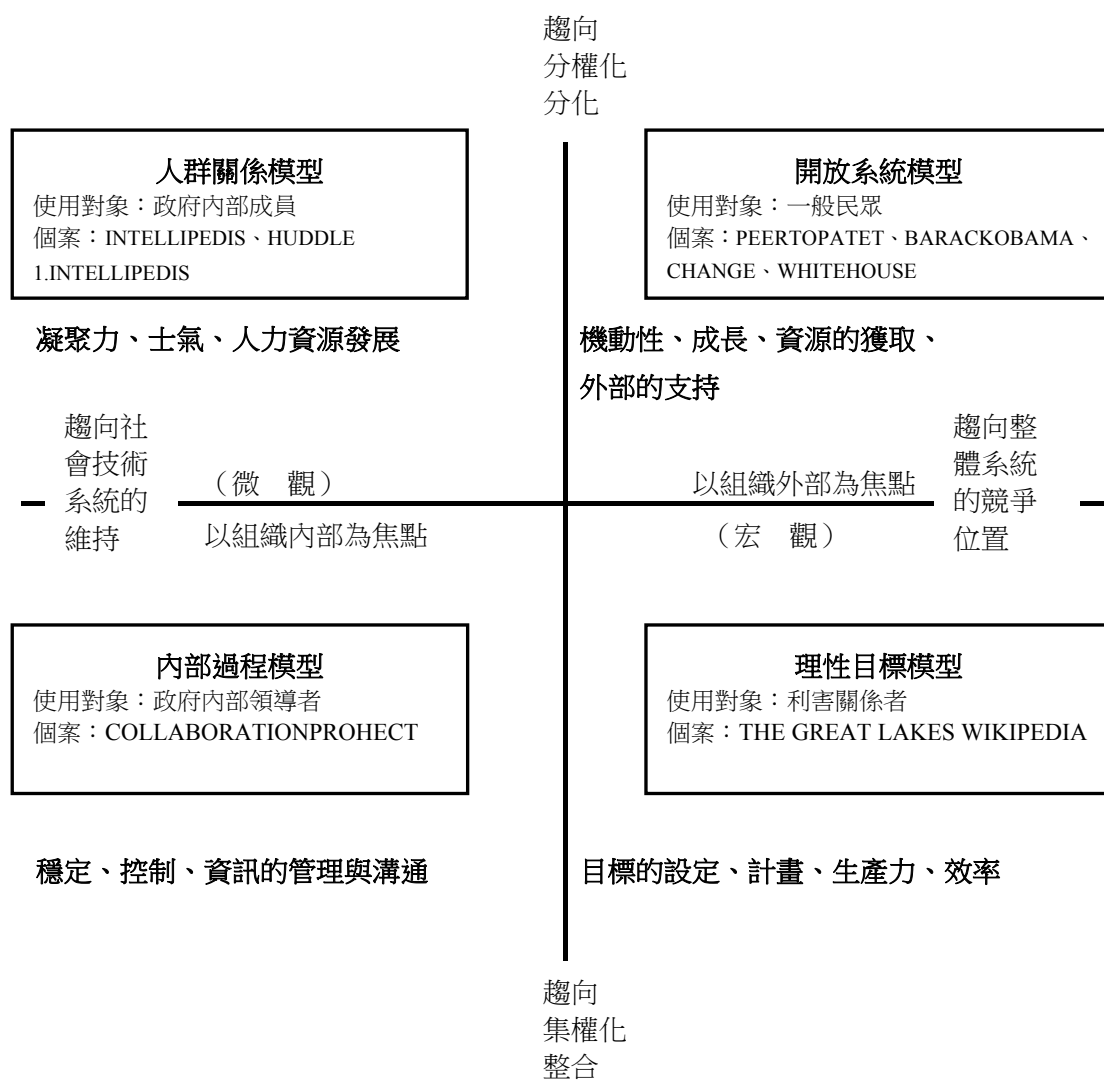


圖 3-1 四種主要的組織型態

資料來源：江岷欽（1993：57）。

第一象限的開放系統型態，強調機動性、成長、資源的獲取與外部的支持。本身相當依賴內在所創發的構想、直覺與靈感，並且眼光較為長遠，通常都會從動態而縱面（Dynamic and longitudinal）的觀點來分析所接收到的線索、資訊以及問題。

屬於第二象限的人群關係型態，強調凝聚力、士氣以及人力資源的發展，其著眼於彈性，以組織內部為焦點，主要論述組織內部的人事、技術系統。側重在自我實現的人性假定（Agyris, 1978），試圖從人類活動的心理面與社會面來解釋組織行為，並相信組織長期的效能與成員的人格發展、心理滿足、組織內人際互動息息相關，其目標係透過行動假定的分享來達成。屬於該型態的組織團隊具有高度的相互尊重與信任的氣氛，團隊成員能勇敢提出問題、發現錯誤、尋找支援、更正錯誤，促進團隊績效。

第三象限者為內部過程型態，此模型的組織理論較重視資訊的管理、溝通、穩定，與控制。這種組織型態是層級節制的官僚體制，一切以具有最高權力的法令規章為主。屬於該型態者主要在探究組織如何採行適當的溝通策略、結構及科技，用來汲取及消化有關內外環境的資訊，以供決策所需，學習能力的提升能使組織更適應環境的變化。

第四象限為理性目標型態，該型態強調目標的設定、計畫、生產力與效率，他們相當依賴先驗邏輯（Priori logic），採取手段與目的密切連鎖的態度，並具有強烈的成就取向與目標取向。屬於該型態者立足於理性抉擇，並奠基在兩個基本假定：人類有限的理性行為、組織所有的動作就是「決策」。組織為維持其所偏好的特定環境平衡狀態，而進行一連串的問題解決、方案蒐集與選擇活動，隨著解決問題的經驗累積，且在有限理性的前提下，將發展出對應環境變化的決策例規與標準作業程序（March & Simon, 1958）。

就該競值途徑而言，我們主要採取兩分類標準，一為組織內、外部使用者，另一為權力的分屬。依據上述變數形成四種不同的象限類型，也就是說，分別有四種不同的網站型態。第一象限的開放系統型態的網站主要提供給組織外部的使用者使用，且屬於分權的狀況，亦即主要使用對象為一般社會大眾，並無身分上的區別。屬於該類型的網站有「Peer-to-Patent」。同時，本研究也注意到美國總統Obama在此次競選期間以及當選後對於網站的運用，

究其精神實為Web2.0的發揮。雖本研究在文獻整理歸納中並未整理到相關網站，但基於實務觀察，本研究也將納入Obama於競選期間的my.barackobama.com以及當選後到宣誓就職前的www.change.com網站，及入主白宮後的美國白宮網站以為介紹。第二象限的人群關係型態，主要聚焦於政府內部的使用者，且在分權特徵的狀態下，該網站的使用並不侷限於政府內部的某個層級，網站是供所有內部成員應用的。屬於該類型的網站有「Intellipedia」。第三象限的內部過程型態，主要提供給政府內部成員，且集中在組織層級中的領導者層級。屬於該型態的網站有「Collaborative Project」。最後一個象限為理性目標型態，該網站提供給政府外部成員，且是針對特定對象的使用者而設立的網站。屬於該網站有「The Great Lakes Wiki」。以下即針對所提出的網站，分別加以介紹。

第二節 國外經驗借鏡

該部分主要分從三方面著手，首先，本研究透過關鍵字（government, Web2.0）搜尋方式，自資料庫（ProQuest, EBSCO）中共蒐集到相關文獻208篇，扣除商務應用、以及電子化爭議議題者，剩餘27篇主要探討Web2.0應用於政府網站的相關文獻；其次，本研究自27篇文獻中整理出所提及的相關政府網站，整理結果如附錄六所示。同時，本文並根據前此所提及的四個象限，先行予以歸類；最後，並根據所彙整的Web2.0評估指標，分別在各個象限中，針對所歸屬的網站進行評比，試圖找出一最符合評估指標的網站。

以下即分別介紹各象限評比中最符合Web2.0評估指標的網站。每個個案網站將分成兩部份做說明，根據本研究於前此所建構的評估指標而言，衡量Web2.0是否有效的落實主要可區分為應用層面與價值層面，計畫之初衷在於探討對於落實Web2.0的網站其所具有的在價值層面與應用層面上所具有的特徵第一部分主要是針對網站所提供的相關公能進行初探性的描述；第二部份主要根據。然值得說明的是，由於所引介者均為國外網站，在本研究團隊檢視過程中，常會遇到有些功能需要提出註冊申請後才可使用，但註冊條件有時候不開放給非本國人民，亦或是非政策利害相關人；而有些功能的提供採取使用者付費機制。針對上述情形，本研究將無法做進一步的介紹。再者，

本研究因處於第三者角色，以旁觀人的角度去檢視網站內容與功能面上的應用層面檢視，以及初步檢視使用後所提出的價值層面主觀知覺，因此，較無法針對網站的營運模式

一、各網站功能介紹

(一) PEERTOPATENT、BARACKOBAMA、CHANGE、WHITEHOUSE

1、PEERTOPATENT

Peer-to-Patent是一對公眾開放涉入專利檢驗過程的網站，成立目的是欲挽救日漸累積的大筆專利權審核與獲取現有技術之相關資訊，這些工作單憑政府部門並無法展現應有之效率，是以欲引進民眾智識來協助美國專利與商標局（USPTO）尋找相關於評估專利權申請的資訊，以檢視和改善專利權品質，而此網站開放予公眾註冊，所要求之個人資訊並不嚴格，但若欲參與審核和討論勢必需具有一定之專業能力，而審核專利權之過程主要包括：第一，申請者要求專利權審查；第二，專利權申請上線，接受公開評論；第三，電子通知有興趣的評論成員，而評論成員可進一步的邀請更多人來參與討論，這樣的過程中會產生相當多的評論與現有技術的資訊；第四，這些資訊匯集後將成為官方審核者考量是否給予專利權的判斷基準，同時評論卓越的成員亦將獲得認證。這樣的過程擁有兩項特色，一為政府專利權的審核者仍擁有最終決定權與管理權，再者則是整個機制充滿著社群概念，意即政府能仍在掌握最終決定權的情況下，引進民眾力量來提供協助。

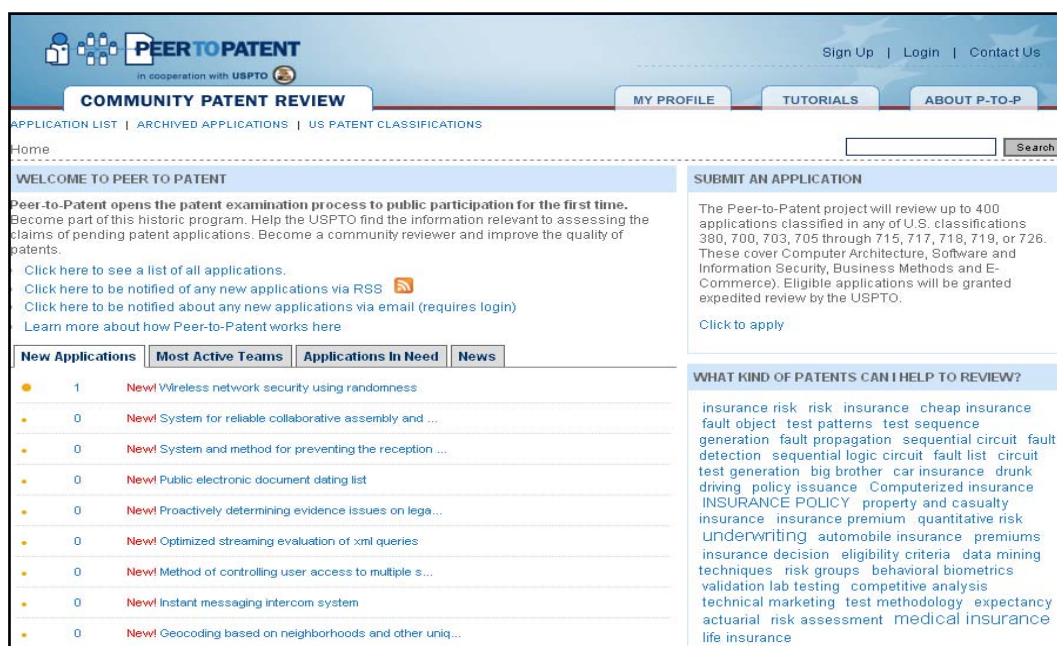


圖 3-2 PEERTOPATENT 網站介面

資料來源：<http://www.peertopatent.org/>，2009/6/9

網站首頁為最新的專利權申請，如圖3-2所示，在無註冊或點入標題的情況之下，將游標移至標題即可顯示該專利申請的相關日期、討論者與摘要，而主題前的數字大小亦可表明討論的熱烈程度，與此一功能區塊並列著為最活躍的討論社群、迫切需審核的申請（通常其先案技術【prior art】與審核日期皆不足或將屆）與新聞，而在首頁下方即為專利與商標局針對專利申請提出的註解或回應，是以可歸結其主頁為網站立意和機關回應兩部分所構成，首頁之中亦置入了他國專利局的成功經驗（日本）以供參考；而在點入專利申請的標題後，可以看到幾個重要的區塊，參照圖3-3。

- (1) 討論中依成員職業分類的眾多社群。
- (2) 專利申請的詳細內容，包括設計圖表和相關的文獻資料。
- (3) 社群成員提供的討論、前案技術與相關研究的資料。
- (4) 在網站的互動設計上，提供了邀請評論者和訂閱這個專利申請的選項，以利使用者追蹤專利申請之進度，並與其他成員進行討論激盪。

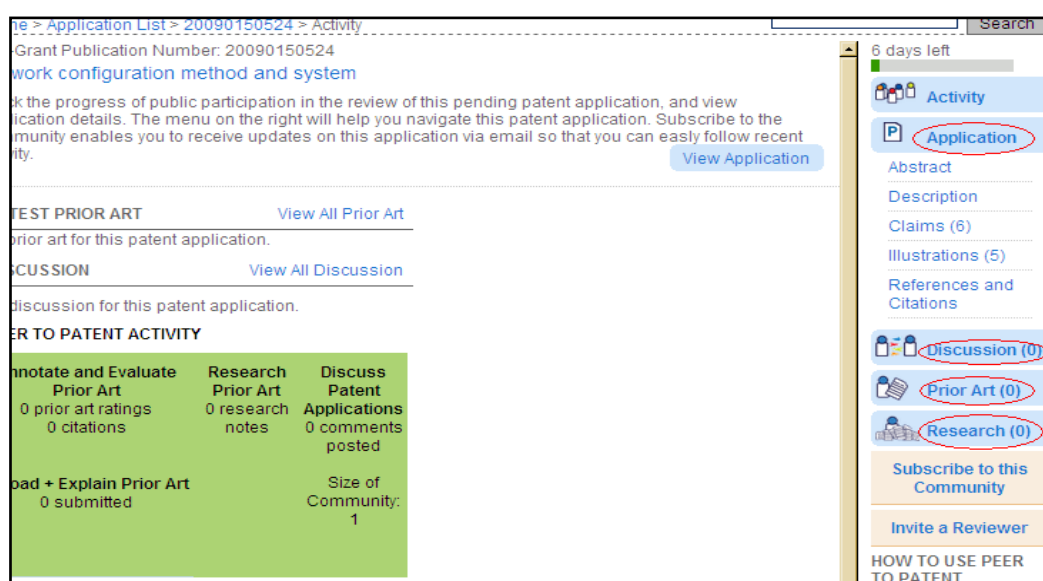


圖 3-3 專利審核頁面

資料來源：<http://www.peertopatent.org/patent/20090150524/activity>

由於開放予大眾的專利權審核是一相當新穎的做法，因此網站中花了不少篇幅介紹計畫的宗旨、審核程序和專業概念，但除敘述外，其亦以測驗或克漏字的遊戲方式加以推廣，因而很快可讓成員擁有基本的應用知識，同時擺脫過往長篇大論所引起的反彈。

而此計畫中包含了相當多線上社群與互動機制的概念應用，首先，對專利權審核之評論成員其意見構築了網站的主要內容，即對於專利權之申請分享了自身的經驗與看法，這些內容無論註冊者或未註冊者皆可瀏覽；其次，這些評論者可以透過彼此觀點的提出相互溝通、交流，如線上邀請其他人共同審核一項專利權的申請，藉此過程激盪彼此之意見和呈現關於專利權的完

Web 2.0 與電子治理的實踐

整資訊；最後，網站版面與操作之設計皆相當簡易明瞭，在首頁即可看到最新的專利權申請，在旁亦有使用的教學影片，提供初次使用者知悉使用流程和操作上的指導，參見圖3-4。



圖 3-4 使用說明

資料來源：http://www.peertopatent.org/main/education#peer_to_patent

PEERTOPATENT是電子化參與的具體呈現，關於一專利申請的詳細內涵和相關評論無須註冊亦可得知，而註冊者則可進一步表達自己的意見，是以在資訊的取得和公開上，並無任何進入的門檻和限制，政府一方面藉由群眾力量取得了更多機關外的資源，分擔了審核負擔，另一方面亦符合了標的需求，提升專利審核的品質和效率，而當民眾以其生活之經驗或集體之智慧加以評論或分享資訊時，其成就感將展現在實際專利權審核的通過與否，是以，參與者可據此結果，來獲得參與的滿足感，同時反映了他們的確擁有影響政府決策的能力，惟由於專利權審核實有相當高的專業成分，而網站成立之本意即在透過大眾之力量協助此項耗時費工之過程，而註冊資格未受限

的機制，使得資訊的品質有時並不易呈現出預期的專業和可靠，再加以涉入過程所需具備之能力的門檻較高，故實際參與的人並不多，但其網站設計的概念和機制皆充滿Web2.0之實際體現，亦不失為政府尋求協力與運用民智上的突破之一。

值得一提的是，隨著美國總統Obama的勝選，其陣營的競選策略與活動亦格外受到矚目與檢視，尤以其運用網際網路匯集民意、接受捐款進而形象行銷的方式，更造成廣泛的討論與研究，這些網路活動包含：電子游說郵件、志工招募、線上廣告、Twitter和Facebook等，甚至是民眾自發性製造的影片與文章等，這些蘊藏Web 2.0概念的網站設計與網路運用，使Obama被期待成為第一個可以透過Youtube進行每周談話的總統，而這些工具除了將即時的讓人民知悉競選陣營的行動外，亦增加了參與者的涉入與獲悉選民議題偏好的程度，而在此，本研究將對其運用Web 2.0的具體手段做一介紹，以競選網站my.barackobama.com、當選後，未宣示就職前所建立的www.change.gov，以及入主白宮後的www.whitehouse.gov的一系列網站運用作一完整的呈現，探知其成功之關鍵因素。

2、WWW.BARACKOBAMA.COM



圖 3-5 my.barackobama.com 網站

資料來源：<http://www.barackobama.com/index.php>

my.barackobama.com可被視為一大型的社群網絡網站，當中含括了大量群眾互動的技術與應用，其號召即在藉由廣納人民的聲音來為這個國家造成影響甚或改變，它是一種讓民眾相信自己有能力涉入決策的一種管道，而經由這種管道，群體的需求將由下而上的自動集結與篩選，並直接的反映至權力中樞：即其期盼為現行社會帶來改變的總統Obama，同時，網站中充斥著涉入政治議程與重建美國現狀的理想和步驟，如：經由線上活動、社區串連來讓改變成為可能；將Obama對於重大國家議題如像是健保、能源和教育的立場傳播給周遭的人們知悉；改變美國須從現下開始，盡一己之力來服務社群；連結各種支援來組成強大的地方團體，準備好面對未來的各種挑戰；支持與我們共享價值並準備好要為改變而戰的領袖。

就這些方式而言，可推知網站的建構不僅是以行銷候選人之作為與理念，亦將人民間相互影響、凝聚群體共識的過程作為設計主軸，而集體討論是以議題為重心，不同的議題各自擁有其探討社群，而網站中的各功能亦從此漸次發展、延伸，網站主要可賦予使用者以下能力：

（1）議題討論：

網站中的各項議題討論大多藉由社群部落格的方式來帶起，如圖3-6所示。使用者可根據這些些議題，以提供評論、email給朋友或發表相左的內容等手段參與意見提供，而這些社群部落格的文章標題皆會出現在首面的主要版面之上，但若欲知悉Obama對於議題的意見，則可經由「議題」（Issue）這個連結進入，瞭解其在能源、教育、醫療和經濟方面的基本立場與過去做為，更進一步的，亦有提供兩黨候選人針對議題不同的政見參照，這些議題性質都以美國人認為最核心的挑戰為主，若對於這些立場有意見，則網站設計以電子郵件的方式來讓民眾直接對政策提出建議，以上的各項資訊，都可藉由影音檔的提供來做為傳達傳達的媒介。



圖 3-6 網站內之部落格

資料來源：<http://my.barackobama.com/page/content/hqblog>

(2) 自願者招募：

網站以社群連結和集體參與為號召，企圖對美國現狀做出改變，其宣稱這些連結與參與並非隨著選戰而結束，而是須持續動員與組織的，因此除支持其代表者Obama外，更核心的招募方式為提出：以自我組織的方式來達成社區協力，其招募頁面參照圖3-7。

Volunteer for Organizing for America



"This victory alone is not the change we seek. It is only the chance for us to make that change."
- President-elect Barack Obama, November 4th, 2008

In 2008, millions of Americans joined the political process — many for the first time — to fight for a new kind of politics.

Through one grassroots movement, built from the bottom up, millions of voices called for change and elected President Barack Obama. They proved that ordinary people, together, can achieve extraordinary

Sign Up Now!

Email: *

First Name: Last Name:

Zip / Postal Code: *

Phone:

Sign me up for text message updates:
☐

Anything we should know about you:

I would like to:
Call or canvass neighbors:
☐
Host a house meeting or event:

圖 3-7 招募志工網頁

資料來源：http://my.barackobama.com/page/s/ofavolunteer?source=www_navbar

(3) 捐贈：

在網站中的各頁面，皆可以見到以紅色為底的顯著字眼：「立即捐贈」（Donate now），從圖3-8中可發現這樣的網頁設計將可把握住使用者當下的贊同或感動，意即在任何議題或影音檔的觀看後，使用者可立即點選，以捐贈的方式支持候選者，而金額的設定為25至1000美元，但高於或低於此上、下限的金額亦可在「其它」這個欄位中輸入，且網站會告知使用者其捐獻的每分錢都是為了持續改變美國所需，而每個人所構築的可能終將成為實際。



圖 3-8 DONATE NOW 圖樣

資料來源：<http://www.barackobama.com/index.php>

(4) 參與者涉入機制：

網站中除了以議題鼓勵民眾參與討論、給予建議外，亦有另一種增加使用者涉入感的方式，即於圖3-9之頁面中填入郵遞區號和地區範圍（英哩）後，使用者即可找到相關於此地區範圍內的相關事件，這些事件將會隨著日期排列，同樣地可供一般民眾發表看法，因此，網站中的涉入機制和候選者政策，就不僅侷限於那些伸手不及的立場和議題，而是可以近在咫尺地貼近每個人，這個地區搜尋機制亦可延伸至其它國家，使用者亦可看到相關於此國的事件議題。



ABOUT OFA | ISSUES | VOLUNTEER | OFA BLOG

SEARCH FOR AN EVENT NEAR YOU...

To find an event near you, just enter your zip code into the form below:

Country:

Zip Code:

Search Radius: miles
Max radius: 250 miles

[Go to advanced search »](#)

圖 3-9 搜尋議題頁面

資料來源：http://my.barackobama.com/page/event/search_simple?source=sidenav

(5) 註冊者：

註冊者擁有自己的管理介面，可以經營部落格、個人訊息和帶領議題等，網站中另有設計社群功能，可以在鍵入郵遞區號後，搜尋當地的鄰近團體、事件和使用者資訊，使用者和使用者間可以透過這項機制相互連結，進一步互動、組織為團體，這種地域性的議題或使用者搜尋模式，在網站中扮演重要的社群建立功能；而另一項與捐贈並行，亦可籌措競選陣營資金的註冊者活動為「個人籌款」（Personal fundraising），參照圖3-10，其進行的方式為個人先研擬籌款目標，再建立籌款的動機和目的，並藉由邀請的方式以電子郵件傳達至其他使用者或周遭社群，整體籌措進度可由下圖觀之，此種自發性質的方式代表著資源籌措的範圍將不斷擴大，且可用的人力與傳播速率將與日俱增。



圖 3-10 個人籌款頁面

資料來源：<http://my.barackobama.com/>

(6) Listen tours：listen tours：

為網站上提供予民眾參與的全國性實體活動，其最重要的目的就是「聆聽」，聆聽參與者的想法和意見，讓群眾的聲音進入活動核心，並藉此重新連結人民，進而在競選活動中成立或創造出社群組織，在此活動中，參與者可以和Obama的幕僚進行面對面的交談，這些看法都有機會成為施政的參考，隨著Obama的當選，活動主軸已漸從選舉轉為如何實際支持其在各議題方面的立場，相關參與資訊亦可從網站中經由郵遞區號的填寫獲知，故網站中所提供者非只是虛擬的社群整合，實體的連結和回饋同樣可透過網站來進行。

(7) 其它 Web 2.0 的運用：

關於Obama的資訊，網站中亦有其他相關連結，諸如Facebook、Myspace、Youtube、Flicker、Digg、Twitter、BlackPlanet和Faithbase等，透過這些不同的平台，Obama的形象和立場更無遠弗屆的傳達至各個角落，以其網站中Youtube的影片量來視之，已有近兩千筆的影音檔案在網站上無時無刻地供民眾觀看了，更多Web 2.0工具的使用參照圖3-11。



圖 3-11 其它 Web 2.0 工具的應用

資料來源：<http://www.barackobama.com/index.php>

Obama陣營在此網站中納入了大量Web 2.0的技術和設計，尤以其透明和水平連結的展現最為卓越，而為何能有此表現，不僅是透過線上廣告、活動或宣傳來讓民眾貼近候選人所產生之熟悉與友善感，更重要的是開放了一個公開評論的平台，一方面讓任何註冊者在此皆可暢所欲言，亦或透過參與網站中宣傳的實體活動，直接向Obama或其幕僚表達意見，另一方面也讓競選陣營瞭解到哪種議題與立場是民眾所重視與偏好的；這些民眾的社群連結、發起與參與等亦非由上而下所整合，而是競選陣營透過引導的方式讓民眾自主性的承諾與貢獻，自主性地進行討論、篩選和募集資源，這些過程都令民眾對於網站中所倡議的「改變」感同身受，相信自己有能力去做些什麼、主導些什麼；在這場選舉中，Obama的競選策略、通路與手段所受人矚目之因，並非所謂新興科技的引入，而是背後運用了Web 2.0之基礎，誠摯地回應了民眾對於政治過程的實質參與需求，網站的藍圖設計可說是這項概念的具體呈現，而經營成功的因素亦可歸結於此。

3、WWW.CHANGE.GOV



圖 3-12 www.change.gov 網站

資料來源：<http://change.gov/content/home>

www.change.gov是Obama當選總統後，到未宣誓就任前由其團隊所建立之網站，此網站仍延續其「改變」的口號，欲號召群眾來為美國的將來做出努力，每個人的看法和創意都可以在網站上公布，且其排名成果將傳達予網站，而這個網站最核心的概念，就在於鼓勵公眾參與和涉入，營運之頁面如圖3-12所示，其所具備Web 2.0精神的運用可簡述如下：

(1) Citizen's briefing book

此項功能在營運期間獲得了民眾的相當迴響，有超過七萬的群眾參與分享，每個美國人民都能分享自身的洞察或專業---予權力的核心人物Obama，功能網頁以圖3-13呈現。

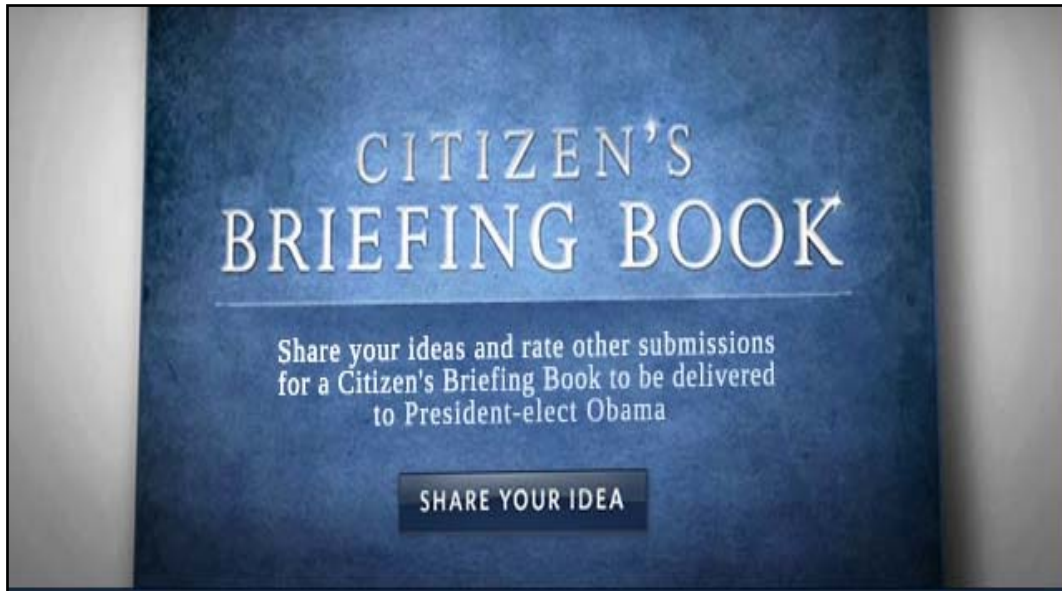


圖 3-13 Citizen' s briefing book

資料來源：<http://change.gov/content/home>

（2）部落格與討論區

由圖3-14可知網站中的部落格以影片作為主要的呈現模式，一小段的文字會先將影片中的人物介紹予使用者，而這些影片除了有Obama對政府改革的看法與每周談話外，亦有對民眾意見和問題的回應、官方政策推廣，或是一些政府外的利害關係人，都可以是影片中的主角。藉此功能，公眾自官方得到了直接的回應，同時他們也知道藉此平台的確能讓某些議題發聲，而當對影片中的觀點有意見時，使用者同樣可以對其提出評論，而這些評論並非不受規範與節制的，因為觀看者可由給予評價或回應的方式讓所有人知道這項評論的優劣，達到一定的制衡功能。



圖 3-14 部落格介面

資料來源：<http://change.gov/newsroom/blog/>

(3) Agenda

此功能區中大量陳述了Obama政府在各重要國家議題方面的立場和意見，參照圖3-15可知包括了公民權、國防、經濟、教育、外交、科技和稅務等24項議題政策，但其不只具有資訊公開的效用，其亦提供了一溝通管道，讓公眾成為其所欲成就的「改變」其中一部分，即在觀看完每項議題的政策與立場的當下，可以透過email的方式告訴政府這項議題為何對你重要、你希望政府怎麼做和期待國家政策立場的走向為何。



圖 3-15 議題介面

資料來源：<http://change.gov/agenda/>

(4) America moment

網站希望使用者將自己的意見、故事、生活經驗，甚至是政府做得好或做得不好的地方，藉由email的方式上傳，以達到其宣稱廣納民意、將民意納入政策議程的理想，檔案的格式則包含了圖片和影片。

(5) YOUR SEAT at THE TABLE

Obama的團隊在此功能區塊下欲達成透明與公開的目的，其提供各團體發聲與資訊傳播的管道，而使用者透過追蹤這些議題會議、團體所提供的文件和發表評論的方式來參與，圖3-16為交流與互動的搜尋頁面。

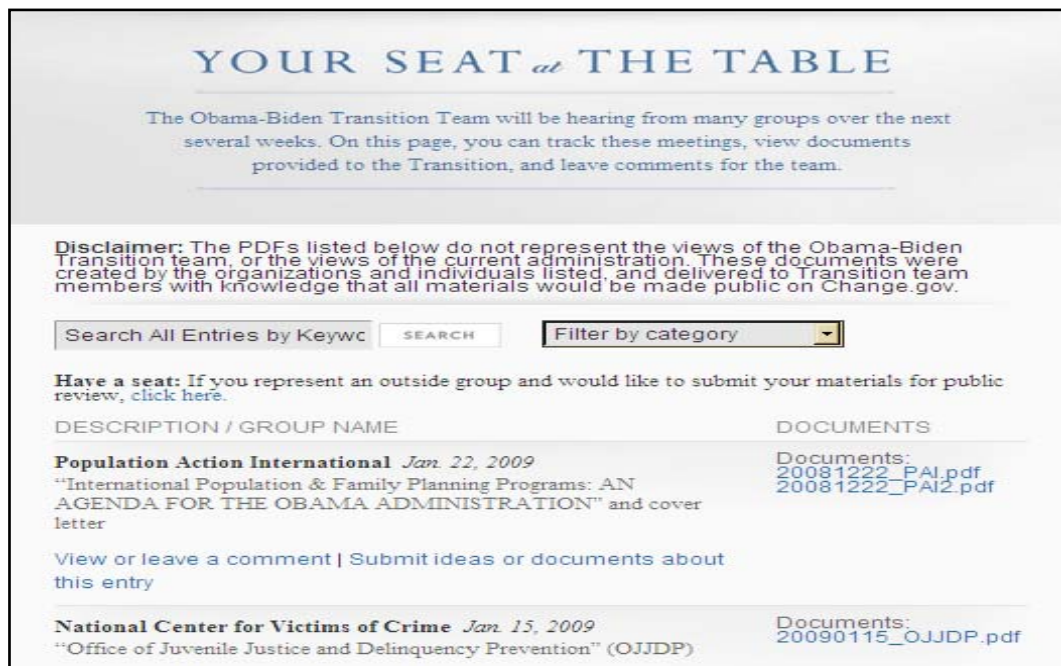


圖 3-16 非政府部門的參與管道

資料來源：http://change.gov/open_government/yourseatatthetable

除了上面所談到的引導民眾參與和集體智識的設計外，一些傳統的功能諸如新聞、人物和政府介紹，網站亦有所著墨，從「learn」的這個標題下，使用者可以掌握和獲取總統、副總統甚至其當選到就職前這段時間所欲成就之事的資訊，進一步鼓勵民眾將其經驗、經歷和觀點也email到網站來，在網站中，民眾參與的概念不只限於所謂的意見表達和政策建議而已，其意欲透過招募志工和社區服務等社群概念的推廣，來滿足社會的需求和迎接未來挑戰，而具體的行動如Obama所立下的目標，國、高中生一年至少有50個小時的社區服務，與計畫讓所有大學生參與100個小時的社區服務以換取退稅方面的優惠，網站中只要填入基本資料和所欲從事之服務的興趣和想法，就可投入實體的活動之中，且超出了網路世界單純的資訊交流，而此網站之性質應可算是一過渡時期的運用，現下其功能大部分已轉往白宮網站。

4、WWW.WHITEHOUSE.GOV



圖 3-17 www.whitehouse.gov 網站

資料來源：<http://www.whitehouse.gov/>

美國白宮網站，延續了Obama團隊一貫的風格，從www.barackobama.com到www.whitehouse.gov的使用者一定對這樣充滿著影音分享的功能非常熟悉，其可說是www.change.gov的改版，頁面參照圖3-17，先前的資訊公開種類在此被區分的更為細緻，在此將嘗試介紹其概觀：

(1) THE BRIEFING ROOM

此項服務主要目的為資訊公開，除了www.change.gov所擁有的影音部落格和總統的每周談話外，亦有：

- A. Media Center：有包括白宮發言、總統演說、出席活動和回答民眾問題的影片供觀看，而民眾的疑問可透過點閱 LIVE STREAM 這個即時線上討論功能，以 FaceBook 作為討論平台對官方提出問題。
- B. SPEECHES and Remarks：裡面有總統針對在不同場合、事件或議題所提

出的意見和觀點。

- C. Press Briefing：提供白宮發言的內容和新聞。
- D. Statements and Release：多為總統和副總統所發表之聲明或新聞稿。
- E. Presidential Actions：為總統不需國會同意所逕行之行為，如相關政策備忘錄或行政命令。
- F. Nomination and Appointment：從圖 3-18 可知其提供相關人士任命的資訊，包括機關、職稱和任命日期等。

Name	Agency	Formal Nomination Date	Position	Confirmation Vote
Abbey, Robert V	DOI	6/10/2009	Director, Bureau of Land M	08/07/200
Abbott, Shere Bradstre	EOP-OSTP	3/10/2009	Associate Director, Environ	04/29/200
Addleton, Jonathan	DOS	7/6/2009	Chief of Mission, Mongolia	08/07/200
Adelstein, Jonathan Ste	USDA	4/21/2009	Administrator, Rural Utiliti	07/24/200
Adler, Robert Sanford	CPSC	6/9/2009	Commissioner	08/07/200
Adorno, Rolena Klahn	NCH	7/9/2009	Member	
Ali, Russlynn Haneefa	DOEd	3/18/2009	Assistant Secretary Civil Ri	05/01/200
Allison, Jr., Herbert Mc	TREAS	5/1/2009	Assistant Secretary for Fin	06/19/200

圖 3-18 官員任命的資訊公開介面

資料來源：http://www.whitehouse.gov/briefing_room/nominations_and_appointments/

(2) Issues :

此與www.change.gov中Agenda所設定的議題大致相同，只是在前者只提出相關之計劃或步驟，而在白宮網站中則多了相關議題的進展和指導方針，旁邊更有相關的部落格或影片連結能讓使用者更能旁徵博引。

(3) The Administration :

對於總統、副總統、白宮和內閣成員的相關資訊，當中亦有第一夫人的相關資訊與影片介紹。圖3-19為介紹總統之介面。

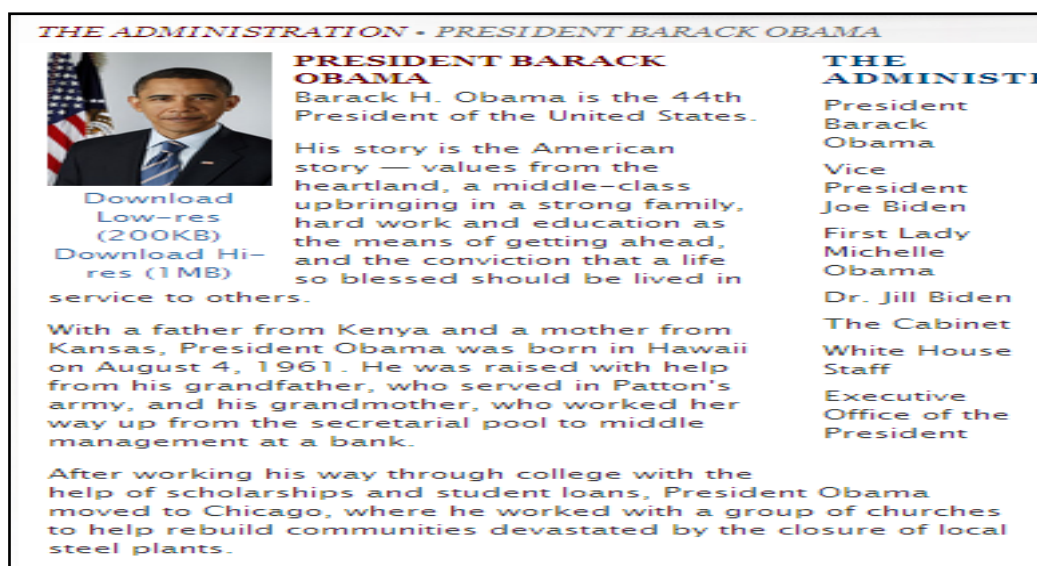


圖 3-19 介紹總統介面

資料來源：http://www.whitehouse.gov/administration/president_obama/

(4) About the Whitehouse :

以介紹白宮為主要目的，包括其歷史、歷屆總統、總統辦公室、空軍一號等資訊，另有諸多關於白宮趣聞的介紹，讓民眾對於白宮的觀感不再陌生且有助於拉近人民和政府的距離。相關頁面參照圖3-20。



圖 3-20 白宮介紹頁面

資料來源：http://www.whitehouse.gov/about/white_house_101/

(5) Our Government :

介紹包含行政、立法、司法機關，亦有各聯邦政府的相關網站、Facebook 與部落格可供連結。

Obama競選團隊秉持著建立更透明、更容易接近的政府的理念，營造讓民眾在白宮網站中與政府毫無距離之氛圍，在資訊公開的層次上，各資訊之種類的確區分的更為細緻，包括預算、立法和興政等方面，但在關於民眾主動討論、意見匯集方面，則不再像競選網站般提供多元的空間來供民眾發揮，

Web 2.0 與電子治理的實踐

主要的雙方溝通管道能說僅只剩下email和實體信件，若欲獲得其他訊息或互動，則需透過白宮在Facebook、Twitter或Flicker的平台進行，而無法直接在網站本身滿足，是以互動機制在官方的應用上不似前者活絡。

(二) INTELLIPEDIS、HUDDLE

1、INTELLIPEDIS 網站

提供政府內部成員使用的網站上，經文獻彙整發現有相關文獻指出，由美國政府所架設的Intellipedis網站該類網站中最具成效的。但本研究在實際探訪後發現，由於該網站所有相關功能與資訊皆僅提供給政府內部相關單位成員，因此，對於該網站本研究將不得其門而入，僅能做概略性的引介。對於這樣的缺憾，本研究提出另一句有關功能但主要是由私部門所營運的網站以為借鏡。

Intellipedia可以說是最純粹的組織內成員運用的政府網站，其內容非一般民眾所能窺知，屬於由wiki的概念所架構的網站，成立目的主要是為了超越過往單一機關營運的視野，藉由靈活的國土網絡連結來處理緊急的危機，當中最顯著的例子（DiGiammarino F & Trudeau L, 2008）之一為小型飛機墜毀在紐約的高樓的相關判斷，Intellipedia在兩小時內即獲得八十則的訊息，足夠讓政府判斷此事件非恐怖分子的攻擊，其他諸如北韓的飛彈測試、伊拉克的相關情資等，皆為其處理的業務之一。

而關於Intellipedia當中Web 2.0相關概念之運用，概可從下面幾個層面來看，首要者為此網站所涵括之十六個相關情資機關人員能建構網站的相關內容，提供決策的相關資訊和討論，但由於議題之性質，資訊建構之內容需有一定之依據，而非單純意見或經驗之陳述，而在這些機關以外者，則無法介入相關議題，再者，為這些機關人員的相互討論和資訊分享無疑的在這些機關中建立起一社群網絡，而打破過往本位主義之藩籬，共構的情資內涵將更有助於決策者的判斷，且由於使用者資格擁有一定之門檻和限制，因此這當中無論是資訊的可靠程度或完備程度皆較開放與公眾的網站呈現較佳的效率，此外，其處理議題的急迫和重要性，如上述飛彈試射或恐怖分子攻擊危機，皆使得在資訊的更新和回應效率兩方面都有不錯的成果。

在涉及電子化參與的評估上來看，參與者能在一相當有效率和規劃的平台上討論和解決問題，這種即時的互動提供了決策所必要的資訊完整性，另外，網站成立之目的在於處理相關於國土安全之議題，加上成員本身皆為國家重要部門之成員，因而其在處理問題與切合標的要求都較一般網站高，而

Web 2.0 與電子治理的實踐

成員本身資格之門檻機制，更增加了其本身之使命和提供意見回饋之可能，換言之，與開放給公眾意見表達和討論的網站最大的不同，即在於資訊的提供和意見呈現非單純自發之性質，而涉及了一種被賦予的使命感，在此條件下，對資訊品質的評價自然提高，而其被納入決策制定的考量亦大增，成員的投入將完全反映在決策者的決定之中。

由於上述網站屬公部門組織內的Web 2.0運用，本研究並無法窺知其運作之機制為何，僅能從文獻中探之一二，是以，將另以一提供各組織討論空間的網站為介紹對象以為參酌。圖3-21即為該網站介面。

2、HUDDLE 網站

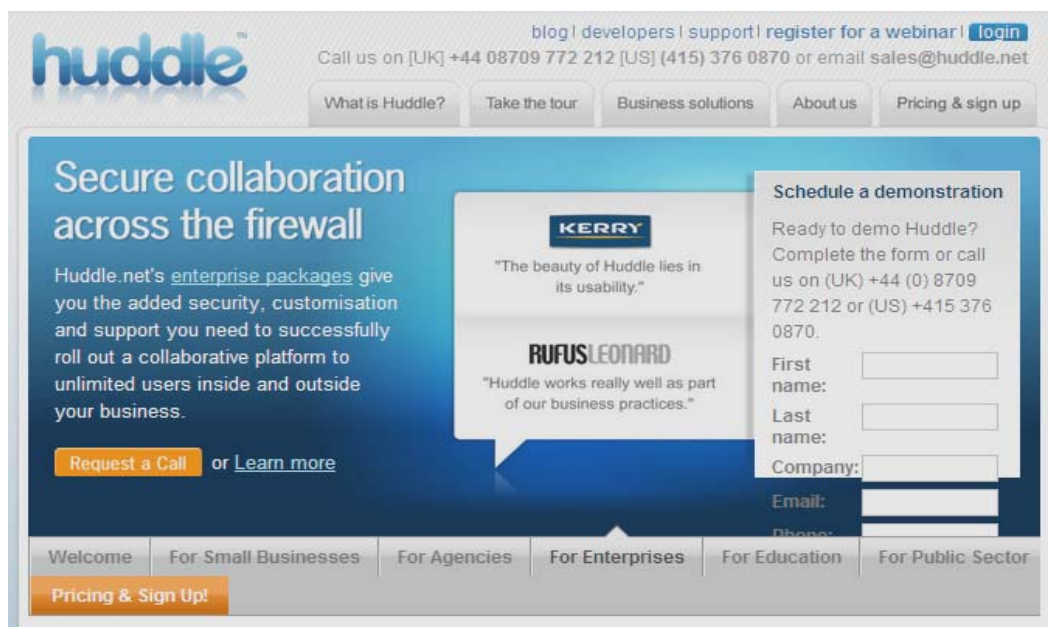


圖 3-21 Huddle 網站介面

資料來源：<http://www.huddle.net/>

Huddle.net是一滿足社群討論與線上合作的公司，其座落在英國倫敦，擁有大批的公、私部門使用者，它提供團隊或部門一個進行腦力激盪或策略討論的空間，討論的對象可以是同事、組織或執行計畫中的任何一份子，這種線上的討論與互動已被推廣，超越空間限制地欲取代過往實體會議管理的限

制，使用者可根據自身需求精確控制計畫的流程和進度，網站中另以政府機關、企業，甚至慈善事業的運用為例，以為各領域使用者之參酌，藉著減少時間、成本，增加分享、合作為優勢，鼓勵團體或個人申請和運用，而相關功能，如容量、討論區多寡和安全性等，都將以付費的機制延伸進行。參照圖3-22。

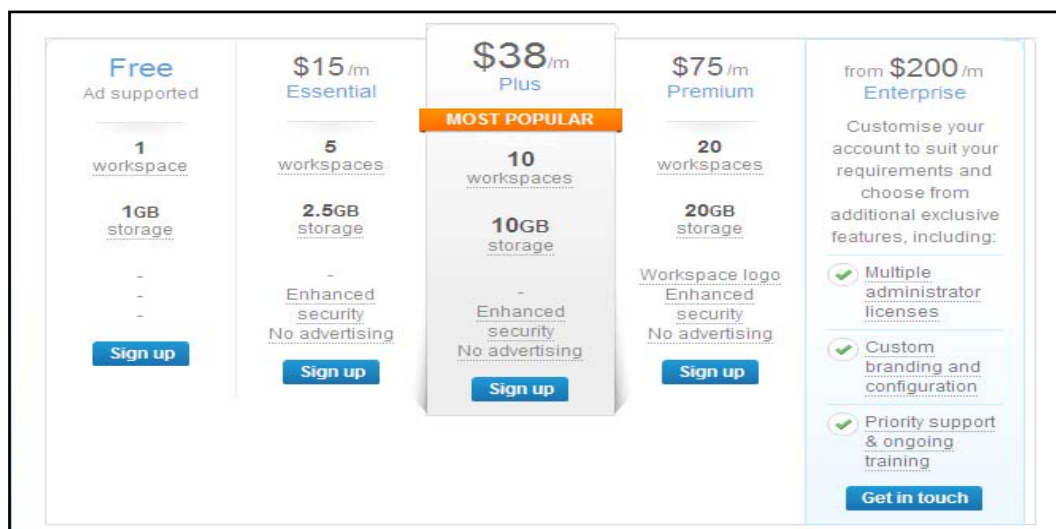


圖 3-22 付費頁面

資料來源：<http://www.huddle.net/price-plans/>

在正式註冊或付費使用前，網站亦有相關資訊之部落格，讓瀏覽者藉由大量圖、文與案例的呈現，增加認同和熟稔程度，功能之介紹則如圖3-23。

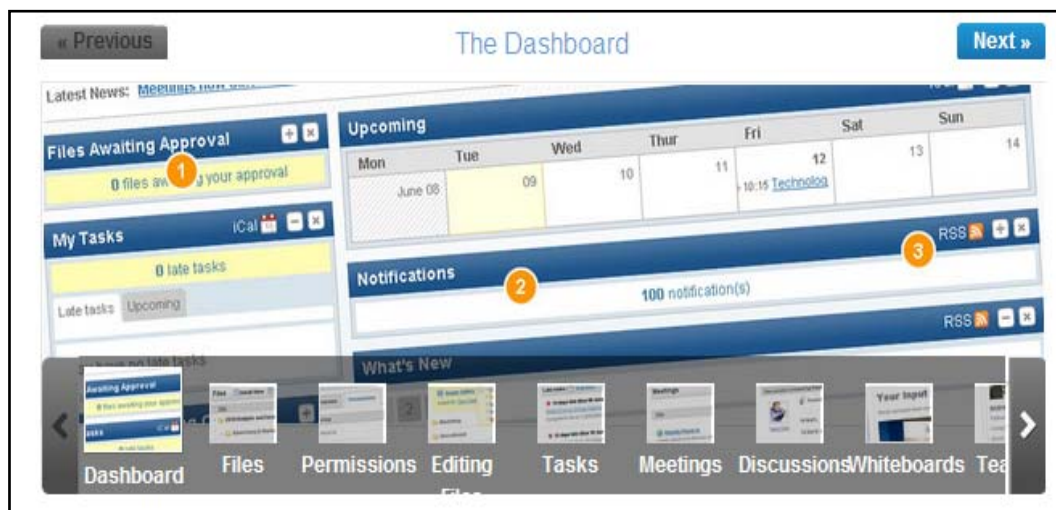


圖 3-23 介紹功能頁面

資料來源：<http://www.huddle.net/take-the-tour/>

- (1) 無限的使用者：使用者在自己的空間中可邀請任何計畫中的參與者進入。
- (2) 討論：具有論壇功能，讓使用者和其所邀請進入個體分享意見，進行腦力激盪。
- (3) 創造與編輯文件：可以在線上進行文件的編輯，同時依需要進行個人化的管理。
- (4) 線上分享與儲存資訊：使用者擁有分享與儲存資訊的空間。
- (5) 計劃管理：網站提供提醒、通知等功能，有助於討論主題的流程和時間管理。

(三) COLLABORATION PROJECT

在Web 2.0概念的採用之下，這個計劃有助於成員間彼此智識的累積和激盪，同時開啟合作機制和在政府中駕馭創意和變遷，此計畫為設計給領導者尋求克服本位主義且尋求分享資訊的機制而產生，目標是改變美國政府之現狀，並朝一透明和超越單一機關本身智識的方向前進，其營運的過程中亦曾召開實體之會議，而與會者充滿多元團體之各主要決策者，整體目的即欲透過虛實整合的方式來推廣一水平互動且無障礙藩籬的理念。網站首頁參照圖3-24。



圖 3-24 Collaborative Project 網站介面

資料來源：<http://collaborationproject.org/>

Collaborative Project由 Nation Academy of Public Administration所帶領的網站，是一個獨立論壇，領導者承諾利用和分享合作的機制和技術來解決複雜的公共管理問題（<http://collaborationproject.org/display/home/Home>），領導者可藉由此虛擬空間與合作機制尋找克服組織困境的方式。明顯是一以領導者為主要參與對象的推廣網站，但其亦開放一般民眾的註冊，人民在其中所扮演的角色和權限為提供相關Web 2.0的成功案例、資訊和評論，會員將擁有參與實體會議和獲得相關機關提供的政策白皮書、工具或資源，網站一方面欲藉由官方新聞、案例和實務經驗的宣導來傳播Web 2.0之概念，另一方面透過民眾資訊的上傳，來獲取更多相關經驗的分享，因此可以說整個網站亦或整個計畫皆環繞著推行政府改革、增加政策溝通和透明度運行，其推廣之氛圍相當濃厚，這些設計理念被具體的落實在網站的首頁與各項功能中，這些功能主要可分為：

- 1、News、Event：在此功能塊中，陳列許多相關 Web 2.0 的相關報導，諸如會議舉辦或應用案例等，從圖 3-25 的呈現可知藉由之方式有文件或影片。



圖 3-25 多媒體播放的應用

資料來源：<http://collaborationproject.org/display/news/News>

- 2、Case：網站中主要是在宣揚新的合作技術在政府中的應用，而成功實務的蒐集有賴廣大民眾的參與，是以，網站希望使用者能針對案例，提供相關訊息或對於運用的觀點，進一步供更多人參酌。搜尋頁面參照圖 3-26。

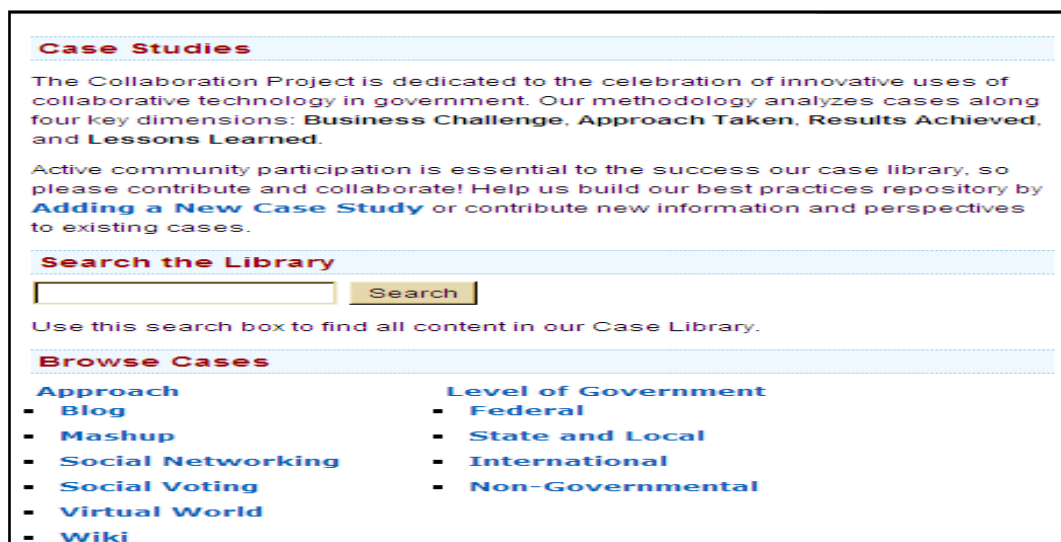


圖 3-26 Case Studies 頁面

資料來源：<http://collaborationproject.org/display/case/Case+Studies>

- 3、Content：當中儲存了相關於政府運用協力與合作技術的會議紀錄、政策白皮書和研究調查等內容，同樣的，民眾亦可上傳檔案和資訊來補充其不足。



圖 3-27 View and History 選項

資料來源：<http://collaborationproject.org/display/content/Content+Library>

而網站中另外鑲嵌了wiki的概念，一般使用者可在各頁面中看到「view」與「history」兩選項，如圖3-27之介面，透過「history」選項可以清楚看到此頁面被編輯的過程，亦可任選兩位編輯者做比較，而註冊者在特定功能中，如Case，則可以上傳檔案甚或編輯頁面的方式來表達意見，而這些上傳或發表的資料品質，則都可由使用者的評價機制來獲知；網站中除使用者和註冊者的分別外，亦有部分資訊僅提供給Collaborative Project的會員，這些會員非以個人名義註冊，而是擁有各機關授權的基礎，其權益如下

（<http://collaborationproject.org/display/home/Become+a+Collaboration+Project+Member>）：

- (1) 定期參與相關虛、實體會議的機會。
- (2) 與各機關互動，同時鼓勵合作與面對挑戰。
- (3) 參與研究的設計與執行。
- (4) 取得各機關內應用合作技術的政策、案例和資訊。
- (5) 接觸相關專家。

(四) THE GREAT LAKES WIKIPEDIA

The Great Lakes Wikipedia，是維基百科概念下的主題網站，網站由使用者編輯與更新，內容為北美五大湖區相關議題所構。其網站使用對象的設定為：關心五大湖區各議題的人們或組織，寬鬆的條件設定讓每個人皆可在網站上分享資訊和意見，而這些資訊和意見的內容涵括了商業、文化、生態、地理和五大湖的休閒與各組織，在組織連結這方面，使用者可根據議題迅速接觸至議題討論所涉及之組織或單位，而這些登錄在網站上的組織，占最大宗者為非營利組織，其次為政府組織，登錄的商業機構則僅有一個；隨著網站中不同議題和焦點的更新，網站使用者可以迅速聚焦在最熱門的討論上，並知悉相關政府部門之政策或商業機構的策略，對於關心大湖區的人們來說，其不僅是資訊的來源，亦具有相當之教育功能，網站首頁參照圖3-28。



圖 3-28 The Great Lakes Wiki 網站介面

資料來源：http://www.greatlakeswiki.org/index.php/Main_Page

而在網站結構上，在主頁面中使用者可以被清楚的告知這是一個經由協力而可以深入大湖區故事的網站，介面上主要分為幾個功能區塊，不管於網站中的何處，都可看到這些功能區塊並加以使用，其主要可歸為三類，首先為導航功能，使用者可以藉由導航區塊下的標題，迅速連結到網站中的任何地方，包括主頁面、最新編輯的網頁、使用說明、用戶列表和一些wiki編輯與軟件幫助等；其次是內容，應可簡略的分為三類，一為民眾針對大湖區域所提出的報告、故事和關切的議題，另一為大湖區的新聞事件，最後則是使用者討論場域，此為網站群眾觀點交流之核心，其利用wiki編輯的方式讓彼此相互對話，亦可看到網頁內容修改的歷程和幅度；最後為焦點分類，有商業、文化、生態、地理、組織和休閒等主題，供使用者迅速結至特定議題、組織、活動或相關的影音檔案，增加或分享對此主題的瞭解與看法。

而在這幾項功能之後皆存在著資訊分享和社群互動的設計該念和特徵，如：

- 1、網站介面中的關鍵字或專有名詞，可讓使用者點選來獲得相關的演變歷史或活動，而透過這種不斷連結、擴充的方式，每個使用者都能取得充足

的議題背景知識，甚至架構出足夠的想法和別人討論互動。解釋之名詞會以如圖 3-29 的方式標示出來。



圖 3-29 關鍵字解釋

資料來源：http://www.greatlakeswiki.org/index.php/Main_Page

- 2、任何登錄後的註冊者皆可對網站的內容進行編輯和創造，分享自己與大湖區的連結故事與經驗，網站支援的格式包含了文字檔、圖檔與影片檔，圖 3-30 為使用者分享故事之頁面。

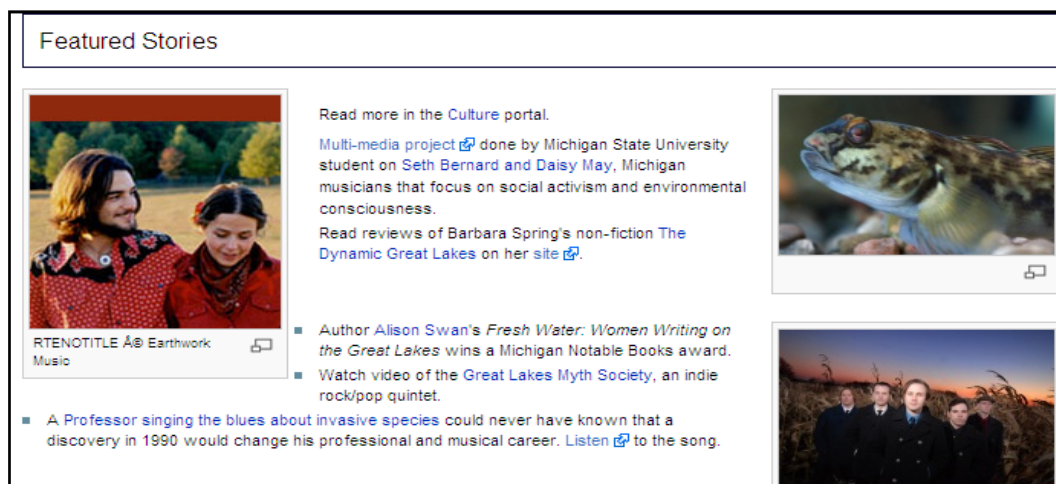


圖 3-30 故事分享頁面

資料來源：http://www.greatlakeswiki.org/index.php/Main_Page#Featured_Stories

3、成員名冊列表亦是公開的資訊之一，透過點擊名單，則可獲知成員之資訊以及其觀點，甚或與其聯繫展開對談，當中不乏政府人員和學者。圖 3-31 為使用者名冊與搜尋頁面。

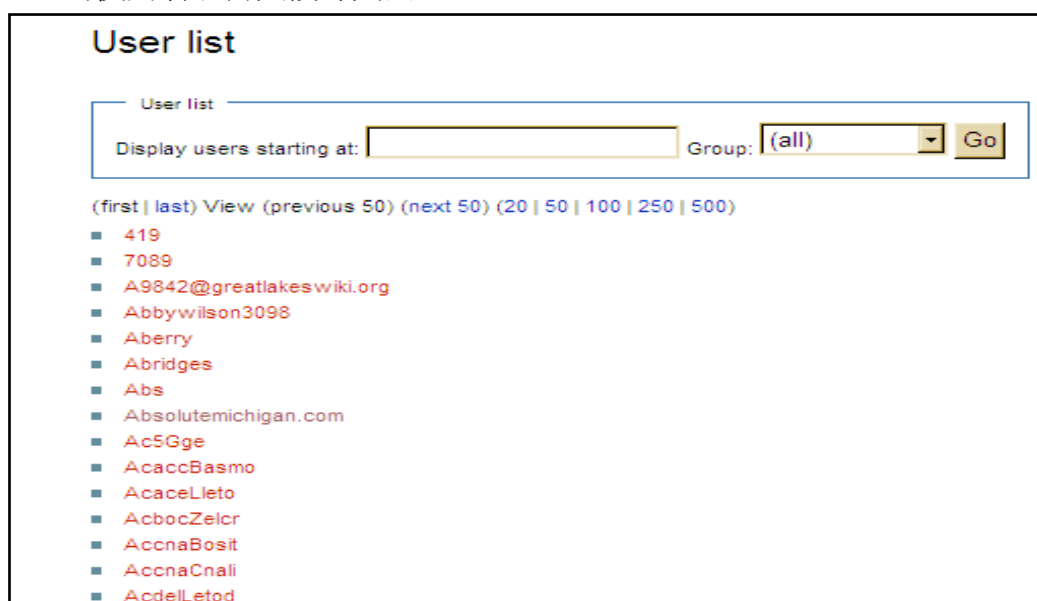


圖 3-31 使用者名冊

資料來源：<http://www.greatlakeswiki.org/index.php/Special:ListUsers>

- 4、透過地域議題的多元經營，營造出相當強的社群意識，其中關注之焦點（Areas of Concerns）集中在水域污染和政策動向，在這個功能下分為兩部分，參照圖 3-32，一為主流媒體之報導，另一則為公民關切之議題，而這種資訊的多面向提供，能讓使用者擁有更寬廣的視野，同時讓更多不同聲音的利害關係人皆被納入網站的討論過程中。

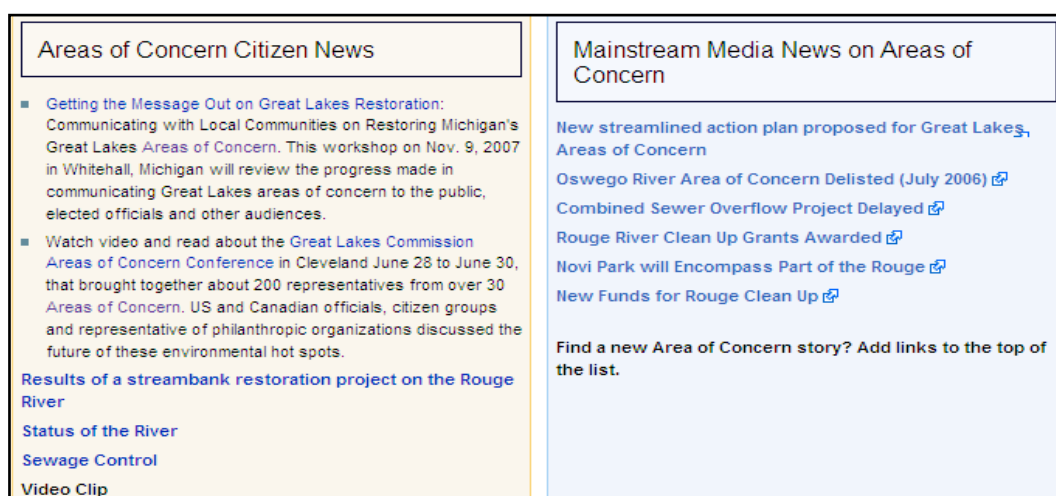


圖 3-32 多元觀點

資料來源：http://www.greatlakeswiki.org/index.php/Areas_of_Concern

- 5、網站中包含大量的紀錄片報導，非單純以編輯文字為資訊傳播之手段，因而獲得訊息的方式更為簡易，而各訊息和報導多有媒體焦點和社群關注兩者相互佐證比較，有助於成員判斷議題之進度和資訊之可靠。

而綜上所述，The Great Lakes Wiki明顯是一個以地域生活經驗為號召，聚集具有切身利益關係使用者的網站，而它能引起共鳴的優勢即在於此，而網站中不只擁有透過文字編輯來讓使用者有經驗互動的設計，其對於相關資訊的普及和透明化，甚至是政府決策都有相當之助益，其中之顯例即為Rouge河的整治，它讓政府部門、私部門和非營利部門有了線上的交流與觀點的交換，協力的架構下展現了充分的政策溝通和集體智慧，且透過網站中新聞的更新，民眾可迅速知悉與監督議題發展，甚而直接由網站連結至主要決策部

Web 2.0 與電子治理的實踐

門，幫助迅速界定所需課責之對象，而從這種地域所發展出的社群力量若政府能將其納入決策過程之中，可以預見對當地政策的制定與資訊的蒐集會有相當之助益。

二、以 Web2.0 評估指標檢視國外網站

（一）價值層面的主觀檢視

1、PEERTOPATET 網站

網站中的使用者可分為兩類，一為專利權的申請者，另一則為專利權的評論者，網站中的內容主題由專利權的申請者提出，擔任類似討論議題的發起者角色，評論者則透過彼此的資訊交流提供官方評斷標準，是以網站內容主要由此二者建構而成。

再者，系統會將專利權發予有興趣的評論成員，這些評論成員亦可通知更多人加入，此種連結與議題的專業門檻，讓參與者在彼此對問題討論的切合度上較少產生落差，因而能落實集體智慧的品質要求。

而在使用者的操作上，網站中有專區提供相關的宗旨與應用介紹，供使用者快速了解網站目的與操作流程，且同樣因專業門檻的限制，網站中所得出之資訊對於政府和專利申請者而言亦有一定的可靠程度，故從使用者的角度來看，相當符合所期待之資訊與簡便操作的要求。

最後在電子化參與方面，對於資訊公開、諮商和決策都有突破性的進展，因專業權的審核過程完全的公開在網站上，任何人都可去觀看相關資訊，而網站設立的目的亦以運用民眾資訊與意見為基礎，整體意見匯集的流向和運用在網站上皆有清楚說明，因而專利權的審核結果即可做為使用者之回饋，鼓勵評論者的持續參與和聯繫。

2、WWW.BARACKOBAMA.COM

以使用者兼具生產者此觀點來觀察my.barackobama.com網站，網站中的Blog提供了民眾發表觀點、看法和議題討論、分享交流的空間，除此之外，網站更提供了實質的參與方式，諸如「Volunteer」的自願簽署和線上捐款

「Donate」，民眾能透過自願遊說鄰居、主持討論、參與討論和捐助款項等方式，使民眾深信只要盡一己之力，的確能將承諾轉化為實際。Web 2.0「虛實整合」的力量在該網站中表露無遺。

以群眾分類的觀點來觀察my.barackobama.com網站，網站並未設置讓使用者自訂「關鍵字」的功能，因此使用者在搜尋其有興趣之議題時，僅能依發佈時序進行檢索，此其缺憾之一。此外，以社群網絡的觀點觀察之，網站提供了部落格議題的分享與永久連結，使用者能透過E-mail和其他社群網絡網站的分享形式Digg、Facebook、Newsvine、Stumble，將議題傳送至上述社群網站中，透過更多使用者的分享，凝聚更龐大的網絡經濟與集體智慧。此外，研究團隊初估2009年7、8月份該網站部落格使用者針對該月所發表的議題給予評論的總次數，其分別約為18,610次、20,936次，可見社群的凝聚力與穿透力已悄然地在my.barackobama.com網站滋長蔓延。

在衡量「使用便利性」此構面時，研究團隊也以方便使用、效率、安全/隱私和回應性四項指標來衡量my.barackobama.com網站。首先就方便使用而言，就一個非英語系使用者而言，網頁所呈現主題與文字相當簡潔，使用者直覺上便能容易操作上手，整體而言相當方便使用；在效率層面而言，其網頁下載時間及換頁存取時間約略5-10秒左右，不知是否因由國外連至該網站所致；在安全/隱私層面的部份，使用者能選擇註冊或不註冊，選擇註冊時，系統會要求使用者以E-mail作為帳號、並設定密碼、ZIP CODE和填寫姓、名，由於網站並無涉及較為私密的個人資料，而在網站上也標註著隱私權政策故該網站在安全/隱私層面上對使用者而言應是較無疑慮的，；最後在網站的回應性上，網站提供了其他管道如「Volunteer」、「www.whitehouse.gov」和聯絡電話等，能讓使用者進一步給與評論與建議。

最後在電子參與方面，網站公開了關於競選團隊的各議題立場與活動資訊，而在競選過程中，除在網站上蒐集民眾的觀感與意見外，亦透過實體活動的經營來募集更多的認同，經由虛實整合的諮商和計劃性的活動安排，同時促進了競選團隊與使用者和使用者彼此間的雙向溝通，而在承諾依民意落實政策的宣傳下，使用者似可從未來的政策制定中得到答案。

3、WWW.CHANGE.GOV

在使用者即生產者的面向中，民眾可以自由在網站中的不同功能群組中提供生活經驗、給予政策建議甚至評論網站本身營運的等，而網站以改變美國現況為號召，每個人的協力都是過程中不可或缺之一份子，因此在此氛圍與宣導下，網站的功能皆以民眾觀點來構築網站內容為主軸。

而集體智慧的運用上，使用者皆能以關鍵字的方式搜索到所欲之主題或內容，且使用者不僅能透過評論發表和他人交流，Obama團隊亦會以影音的方式回應使用者之提問，其不只鼓勵民眾線上交流，更倡導實體的社群結合。

再以使用者極為便利的指標檢視，就資訊有效性來看，網站功能相當明確，即公布將成立的 Obama 政府在各議題之立場，另一則為民眾發表評論或觀點，因此滿足民眾「知」與「說」的情況下，網站內容可謂為使用者所需，此外，網站中穿插大量多媒體檔案，是以對訊息的獲得和傳遞有相當助益。

最後就電子化參與的層次來看，Obama 團隊針對美國各重要議題皆公布了相關的態度立場，且另為社會團體開闢一功能區，供其上傳會議檔案或發聲，除將來政府立場公開外，亦提供多元議題進入與發聲管道，而這些過程，使用者皆可透過瀏覽知悉，是以其在資訊公開上具有不少成效，另外在諮商和決策方面，使用者可透過文字、檔案上傳或電子郵件的方式來提問，Obama 團隊亦會以影片或部落格的方式回應，因此諸如政策提案、現況評價或建議等，都會在一公開的場域中得到回饋。

4、WWW.WHITEHOUSE.GOV

以使用者即生產的角度切入，網站內容以官方提供之資訊為主，提供政府各議題之立場或近來之作為，包括講稿與會議紀錄皆可在網站在找到，但使用者並非建構網站內容之主體，進一步較為活絡的互動僅能由其所提供的諸如Facebook、Twitter和Flicker等連結進行。

其次就群體智慧來觀察網站，網站中並無讓民眾進行討論之設計，且由於資訊和議題之提出皆由政府主導，是以使用者彼此間的互動很少，若有意見或觀點欲提出，僅能藉前述之外部連結或電子郵件的方式進行。

再以使用者極為便利的觀點切入，政府資訊公開的內容包括各任命官員、總統聲明稿、活動等，資訊的提供量雖有提升，但在使用者無法於網站直接要求所欲資訊的情況下，此類資訊的有效性是否符使用者需求，不無疑義。

最後在電子化參與部分，網站整體傾向資訊公開，相關於預算、各行政機關、白宮等資訊皆以透明化的方式處理，拉近了民眾對於政府觀感的距離，是以就資訊公開之廣度而言，其表現較為亮眼，然觀察線上諮詢和決策制定，使用者透過網站本身與政府交流的機制未臻明顯，若欲提供建議如前所述，僅能依靠外部連結和電子郵件，因而致使整個諮商過程無法公開，建議能否轉為決策亦無法接收到直接的回饋，故網站對政府諮詢和決策的助益不大。

5、HUDDLE 網站

就「使用者即生產者」的指標來看，在各個申請的空間之下，各種議題的討論和文件的上傳，無疑皆是由參與者所貢獻而來，而一註冊帳號之下，依付費多寡，使用者可能擁有一個以上的工作空間，各空間之參與者多為一計畫或組織之成員，且針對特定的主題在進行交流。

在群體智慧方面，一工作空間的建立多為特定目的，是以在目的為導向的討論氛圍下，空間中的各成員可以公開的分享彼此的看法和觀點，以腦力激盪的方式做出所需的決定。

針對「使用者的便利性」而言，在尚未成正式會員前，藉由網站頁面的呈現與宣傳，大致瀏覽即可了解網站所欲提供的服務為何，而在無須註冊的情況下，即可以圖片或影片的方式熟悉操作與流程，取代過往單純的文字解說，是以在使用者的入門之上，網站的設計可以說是相當合乎便利的要求，而網站亦相當注重安全性之維護，針對團體討論的資料或個人資訊在其隱私政策內都有詳細說明，付費會員的介面則更享有無廣告鍵入的工作空間。

最後是電子化參與，由於網站設計以組織內成員的運用為主，就資訊公開、諮商和決策等層面來說，其僅針對內部相關的計畫或主題，故若以電子化政府所謂的人民參與面切入，這個網站上的確未能達到前述的目的與期待。

6、COLLABORATIONPROHECT

首先，在「使用者即生產者」層面，註冊者可在部分頁面如Case、Content的功能區塊下，進行wiki式的文字編輯與上傳檔案，亦可針對文章發表文字評論和給與評價分數，而網站的功能說明中，也鼓勵民眾參與和發表個人觀點，是以單就其設計而論，其背後之精神應符合對於Web 2.0的期待。

其次，在「群體智慧」的要求上，使用者可以看到眾人對於文章的編輯經過，從而了解資訊呈現的邏輯，但在智慧累積的社群互動上，僅能藉由彼此評論的回應和內容編修來看出端倪，較無主動開設一空間，密集對同一議題展開討論的風氣。

再者，就「使用者的便利性」論之，網站內容中有影片、圖文和附加文件供使用者下載，故針對同一主題，使用者可獲多種資訊形式，而若欲比較不同使用者之觀點，網站可迅速獲得兩者編修文章的經過和次數來加以比較，這些都有助於使用者攫取資訊和線上交流。

最後為電子化參與的部分，網站內容以提供政府運用社群、合作等技術概念的資訊為主，使用者雖可透過自身經驗和觀點的上傳發聲，惟其所提供之意見是否受政府人員吸納，則無任何相關管道可以得知。

7、THE GREAT LAKES WIKIPEDI

使用者無論是個人或團體皆可將自身經驗做為構築網站內容的一部份，且網站中登記的使用者包含政府機關，因而河岸的生態與環境問題常被提出，以做為期盼公、私部門合作解決問題的途徑之一，網站內容實與使用者之生活經驗息息相關。

在集體智慧的體現上，使用者可經由wiki式的編寫和編寫者觀點的比較達到意見交流的目的，同時也可藉由檔案文字的上傳達到資訊的分享和交流，但使用者所設之主題多放在各議題分類之下，若欲觀看則須藉由分類的途徑漸次搜尋。

就使用者的便利性而言，大多取決於網站資訊內容有無符合所需，抑或是否具有簡易的操作性，而網站的設計藍圖以地域議題為中心發展，使用網

站者多為鄰近之利害關係人，因而資訊的取得與其所期待應有相當程度之吻合。

最後就電子化參與的層面來看，資訊的提供與公開多是來自於民眾與媒體，政府人員可能是參與的一份子，但網站在概念上並沒有官方公開政策或訊息的設計，而電子化的諮商層面，無論是政府或企業皆可藉由網站使用者經驗的提出，深入了解其所需，甚至積極進行問題互動，以政府與民間合作的方式解決議題，對於政策議程納入多元團體的理想上有不少助益，然民眾所提之觀點是否有足夠影響力變更政府決策之內容，亦或有機會成為政策開展之起始，端賴此議題有否受媒體或民眾強烈關注，但大部分的時候可能是問題已受關注，政府構思政策時再以網站做為吸納民意的管道，整體議程與哪些觀點成為政策的一部分，仍是由政府決定是否回應或公開。

（二）應用層面的客觀檢視

1、PEERTOPATET 網站

網站中有設置關於此項計畫的部落格，內容為提供欲更深入了解整體運作和宗旨的使用者更進一步的資訊，包括相當多的評論與新聞，而在即時通訊的範疇，網站並無諸如 Skype、MSN 的設計，彼此間的聯繫，僅能由通知的方式進行，如網站收到專利申請後會發送通知予有興趣的評論者，此外，線上的廣播和電視台未為網站所用，多媒體等影音檔案亦無，大部分是藉由文字和圖案來達到溝通的目的，再就網站內容的更新或改變來談，網站可以 RSS 的訂閱通知新專利權審核的資訊，大多端賴使用者的興趣或特性給予，最後在社群網絡的營造與服務提供方面，依各專利領域會形成不同社群，藉由邀請的方式，評論者的增加可以做到更扁平的延伸，故綜上看來雖然網站本身並無太多應用方面的落實，但在價值層面的表現可說是達到了 Web 2.0 所欲追求的理想。

2、WWW.BARACKOBAMA.COM

在部落格（Blog）的應用中，my.barackobama.com 網站並無設置行政機關各部、院的部落格連結，但在網站的“BLOG”選項中，其提供了每日更新的最新消息，使用者能進行議題的討論和回應，部落格中也提供了關於經濟、

Web 2.0 與電子治理的實踐

環保和衛生等議題的活動推廣，更值得一提的是，網站將Obama所屬的各個網路社群的部落格連結至入網站中，民眾能依據自身的部落格使用習慣，充分地與Obama的幕僚進行對話和交流。而在即時通訊的應用中，my.barackobama.com提供了Obama Mobile、Listen tours和Phone Booth Event等服務，民眾能透過手機、留言等方式，直接獲取網站的最新資訊，而Phone Booth Event，其主要透過線上號召的力量，宣揚總統醫療改革的計畫。

在播客（Podcast）的應用中，my.barackobama.com在Blog發文的內容會依據Obama總統的演說行程適時地提供即時或錄影轉播的影音服務，讓使用者獲得第一手的最新資訊，網站所應用的播客（Podcast）服務可謂相當整全。

至於在簡易聯合供稿系統（RSS）的應用上，my.barackobama.com在Blog中具備RSS的選項可供使用者點選訂閱最新的部落格資訊，但網站中並無提供RSS閱讀軟體的下載與使用。此外，在Organizing for America的”Event”當中，民眾只要所屬地區、所設定的密碼與搜索範圍，便能找尋與所屬地區鄰近的議題和事件，而Obama Mobile的功能已於前列所述，故略之。

最後在社交網絡服務（SNS）中，my.barackobama.com於Blog中提供使用者能進行個人化的設定，並且依據自身的議題偏好搜尋鄰近地區的其他使用者和團體，能透過社群的集結力量將議題地重要性有效地發揮。

3、WWW.CHANGE.GOV

在應用構面上，網站中設有部落格，內容包括總統的每周談話、政策建議的回應和各項相關新聞等，皆有影片提供輔助說明，而在即時通訊方面，網站未提供即時的線上溝通工具，但其擁有諸多線上多媒體影音檔案，無論是民眾或Obama團隊，皆可以此種方式進行互動，且在部落格功能區中提供了RSS服務，關於部落格最近的更新狀況會自動通知相關使用者，而使用者更可經由電子郵件與郵遞區號的填寫，獲得最新資訊，最後在社群網路的營造部分，網站中有提供各社會團體發聲的空間，使用者可加入觀看，或在相關活動上給與實體支持，簡言之，網站除鼓勵民眾線上給予施政的相關建議外，同時企圖營造實體社群的合作與協力，如志工和服務概念的推廣，並欲藉此來改變整個美國社會。

4、WWW.WHITEHOUSE.GOV

在應用層面的討論上，白宮網站延續了 Obama 團隊的部落格功能，多媒體的方式仍持續讓使用者快速地了解其所欲傳達的訊息，但使用者與網站間並未有即時通訊方式，而在網站更新方面，亦只有部落格擁有 RSS 的訂閱，這亦是網站中較常更新的幾個功能區域之一，而相關於線上廣播和電視台的應用，網站並未提供，但影音多媒體檔案的運用相當廣泛，而之前 Obama 團隊所提倡之社交網路的建構和服務，在網站上亦未見相關設置。

5、HUDDL 網站

Huddle.net 的網站中另設有部落格供使用者瀏覽，亦可發表相關評論，但內容較多為網站宣導新型態的工作會議進行方式等內容，在即時通訊的功能上，使用者可藉由即時通話或文字的方式進行討論，或待會議主導者設定日期後，以網站發送特定訊息，另外，網站中並無線上廣播或電視台的設置，多媒體的影片檔僅供使用者了解網站或功能操作，而關於 RSS 的運用，網站中並未設置此功能，使用者是藉由訊息或信件的發送通知組織成員即時的資訊，而與網站連繫的方式亦為傳統的電子郵件和電信等方式，最後就社群網絡的建立服務而言，網站所提供的功能讓願參與主題討論的人，突破了過往時、空的限制，自由的進行更緊密且無障礙的意見交流，因而對社群的形成和合作氛圍的建立具相當助益。

6、COLLABORATIONPROHECT

網站中並無溝通、討論或活動推廣的部落格設計，使用者只能在主網站中編輯與上傳，較無應用部落格討論時靈活的氛圍，而相關即時通訊的應用，聯絡網站的方式僅能由傳統的電話和電子郵件進行，再者，各功能區中雖有多媒體式的資料提供途徑，但並無網路電視、廣播等線上播放的工具，但網站具備簡易聯合供稿之系統（RSS），其可將最新的議題內容主動提供給使用者，讓使用者確切掌握資訊之流動，最後，使用者並無組成社群和主動發起討論的空間，一切的討論和資訊提供多經由特定議題而來，進而以達到鼓勵運用合作和社群工具的手段，因而我們可歸結網站匯集眾人智識主軸僅為達到資訊與知識累積之目的，促進與宣揚政府人員治理時可採之新興途徑，

Web 2.0 與電子治理的實踐

由部分資訊仍須以機關為單位的授權會員才得觀看的條件檢視，其對於社群培養和網絡服務的提供上，並無任何想法。

7、THE GREAT LAKES WIKIPEDI

在 Web 2.0 概念的應用上，網站中有關於使用者或討論議題的部落格，藉以服務欲蒐集更多資訊者，但這些部落格多由使用者經營、提供，而非網站本身所具有之功能，其次，關於使用者意見的反映，則無任何線上即時通訊方式，線上的即時通訊只存在於使用者與使用者間，且賴彼此是否願意在使用者名單中公開聯繫方式，又在線上廣播或電視台功能上，網站本身未有應用，多媒體檔案或類似的線上裝置僅依民眾分享內容的有無而定，而資訊內容的更新，有部分功能區塊具有 RSS 的工具可通知使用者網站內容的變動，此種 wiki 式的內容修改與議題式的討論分類，成為使用者互動的主要方式，且因網站的設置以地域為核心，大部分的使用者本身在某種程度上已被定義為同一社群，因而在議題共鳴或溝通互動上都有一定的關注程度，亦提供了切合需求的社群服務。

第三節 小結

透過上述各象限網站的介紹，本研究綜整如表3-1所示，並試圖根據價值層面及應用層面的觀察，歸納出以下幾點發現：

- 1、在實際應用層面上，我們注意到在以上四個象限中，均著重於部落格的運用。
- 2、網站涉及決策程度較低者，往往較程度高者提供更多的功能使用。也因此
在電子化參與上，電子化資訊公開比起電子化諮商與電子化決策制定的成效來的高。
- 3、網站使用者不一定要侷限在政府與一般大眾兩造之間。不論是國家政策網路智庫或是願景 2020，主要精神都在落實 Web2.0 以達到政策諮詢目的。在這樣的認知下，使用者主要設定為一般大眾。但也因此我們常常會遇到以下問題，其一，任何政策均是否適合開放給一般大眾發言討論？討論的品質該如何控制？然在本研究所探尋的外國網站中，我們注意到，政府在 Web2.0 的使用上不一定要侷限在本身與一般大眾之間，我們可依其網站設計的目的，而設定不同的使用者。
- 4、依據網站設立目的設定主要的使用者，但不排除非主要使用者的參與。由前此所整理的網站可以看出，不同政策目標的網站，有其主要的使用者。譬如，涉及決策的 Collaboration Project 網站，主要使用者即為政府內部的領導者，供領導者分享自身經驗與看法，但也不排除一般大眾提出個人建議。Great lakes wiki 網站即主要提供五大湖區的民眾提出個人建言，但也不排除非五大湖區的民眾使用。
- 5、各網站均秉持使用者即為生產者的核心宗旨。不論是提供給政府內部領導者或非領導者的組織成員，還是提供給政府外部的特定利害關係人或一般

Web 2.0 與電子治理的實踐

大眾的網站，在在均秉持 Web2.0 的宗旨，也就是在一個雙向互動的網站平台上，達到使用者即為生產者的基本要求。

表 3-1 各網站價值面比較

網站	使用者即生產者	集體智慧	使用極為便利	電子化資訊公開	電子化諮商	電子化決策制定
Collaborative Project	可在部分頁面進行 wiki 式的文字編輯與上傳檔案、針對文章發表文字評論和給與評價分數。	可以看到眾人對於文章的編輯經過，從而了解資訊呈現的邏輯。	有影片、圖文和附加文件供使用者下載，針對同一主題，使用者可獲多種資訊形式。	網站內容以提供政府運用社群、合作等技術概念的資訊為主。	使用者可透過自身經驗和觀點的上傳發聲。	其所提供之意見是否受政府人員吸納，則無任何相關管道可以得知。
Huddle	各種議題的討論和文件的上傳，無疑皆是由參與者所貢獻而來。	在目的為導向的討論氛圍下，空間中各成員可以公開的分享彼此的看法和觀點。	在使用者的入門之上，網站的設計可以說是相當合乎便利的要求。	網站設計以組織內成員的運用為主，就資訊公開層面來說，僅針對內部相關的計畫或主題。	以諮商層面來說，其僅針對內部相關的計畫或主題。	以電子化政府所謂的人民參與面切入，這個網站上未能達到前述的目的與期待。
The Great Lakes Wiki	無論是個人或團體皆可將自身經驗做為構築網站內容的一部份。	經由 wiki 式的編寫和編寫者觀點的比較，及檔案文字的上傳達到意見交流目的。	大多取決於網站資訊內容有無符合所需，亦或是否具有簡易的操作性。	資訊的提供與公開多是來自於民眾與媒體。	政府或企業皆可藉由網站使用者經驗的提出，深入了解其所需。	民眾所提觀點是否有足夠影響力變更政府決策之內容，端賴此議題有否受媒體或民眾強烈關注。

表 3-1 各網站價值面比較（續）

網站	使用者即生產者	集體智慧	使用極為便利	電子化資訊公開	電子化諮商	電子化決策制定
Peer-to-Patent	專利申請者提供其所欲申請專利之資訊；參與審核者則透過交流提供意見，網站內容由二者構成。	網站中參與討論的門檻較高，讓問題討論的切合度上較少產生落差，因而能落實集體智慧的品質要求。	網站中有專區提供相關的宗旨與應用介紹，供使用者快速了解網站目的與操作流程。	專業權的審核過程完全的公開在網站上，任何人都可去觀看相關資訊。	政府能從討論個過程中獲知申請專利者的相關訊息。且整體意見匯集的流向和運用在網站上皆有清楚說明。	參與審核者之意見會反映在專利權通過與否的回饋之上。
Intellipedia	十六個相關情資機關人員能建構網站的相關內容。	針對決策或議題進行討論。	無法觀察	只有組織內成員才可獲得相關訊息。	提供決策的相關資訊和。	成員本身資格之門檻機制，增加了其使命和提供意見回饋之可能。
my.barackobama.com	網站中的 Blog 提供了民眾發表觀點、看法和議題討論、分享交流的空間。	使用者能透過 E-mail 和其他社群網絡網站的分享形式將議題傳送至社群網站中，凝聚更龐大的網絡經濟與集體智慧。	網頁所呈現主題與文字相當簡潔，使用者直覺上便能容易操作上手，整體而言相當方便使用。	公開了關於競選團隊的各議題立場與活動資訊。	經由虛實整合的諮商和計劃性的活動安排，同時促進了競選團隊與使用者和使用者彼此間的雙向溝通。	參與者期待其意見能因候選人的當選進而成為政策。

表 3-1 各網站價值面比較（續）

網站	使用者即生產者	集體智慧	使用極為便利	電子化資訊公開	電子化諮商	電子化決策制定
www.change.gov	民眾可以自由在網站中的不同功能群組中提供生活經驗、給予政策建議甚至評論網站本身營運。	使用者皆能以關鍵字的方式搜索到所欲之主題或內容，且能透過評論發表的方式互相交流。	網站中穿插大量多媒體檔案，是以對於訊息的獲得和傳遞有相當助益。	Obama 團隊針對美國各重要議題皆公布了相關的態度立場。	使用者可透過文字、檔案上傳或電子郵件的方式來提問，Obama 團隊亦會以影片或部落格的方式回應。	政策討論風氣濃厚，但尚未有成為政策可能的公開程序。
www.whitehouse.gov	以官方提供之資訊為主，提供政府各議題之立場或近來之作為。	並無讓民眾進行討論之設計，且資訊和議題之提出皆由政府主導。	使用者無法於網站直接要求所欲資訊的情況下，其有效性是否符使用者需求，不無疑義。	傾向資訊公開，相對於預算、各行政機關、白宮等資訊皆以透明化的方式處理。	透過網站本身與政府交流的機制未臻明顯，若欲提供建議僅能依靠外部連結和電子郵件。	諮商過程無法公開，能否轉為決策亦無法接收到直接的回饋，故對政府諮詢和決策的助益不大。

資料來源：本研究整理。

Web 2.0 與電子治理的實踐

第四章 我國應用 Web2.0 於電子治理的現況檢視

第一節 Web2.0 與電子治理的個案概述

一、網路智庫概述

網路智庫設計之概念，主要為提供民眾一互動、交流之平台，期盼透過民眾自身經驗的分享或陳述，來做為政府政策實施的參考或衡量，同時，經由民眾的發聲，讓政府迅速的聚焦甚或界定問題，以改善其服務品質，而展現其與以往單方由上至下給予服務或資訊最大的不同，則具體的展現在其所設計的功能上。

網路智庫的營運主要採委外方式經營，並區分為軟體(功能應用)及硬體(技術、設備)兩部份分別委外。網路智庫的主要功能可分為十大區塊，而約可概分為傳統網站性質的「會員專區」，資訊給與性質的「最新消息」、「研討會訊息」、「政策即時通」、「檔案資料庫」和「政策工具箱」，資訊交流性質的「全民議言堂」、「政策投手板」、「全民諸葛亮」和「大家來訂閱」，而在本文中，則欲將焦點放在資訊交流的區塊，檢視其在政府運用網路的概念上有何突破。首先，關於「最新消息」、「研討會訊息」、「政策即時通」、「檔案資料庫」和「政策工具箱」此五項功能，其仍保有資訊單方授與的色彩，當中「最新消息」有最新發布的熱門議題和行政院最新通過之計畫綱領，「研討會訊息」則由相關部會提供其辦理之研討會或機關計畫之相關資訊，「政策即時通」為公布行政院會議通過的各項方案、計畫和法律，「政策工具箱」提供使用者下載各機關的作業要點和法律的修正草案，「檔案資料庫」則是收錄已屆討論期限之各議題內容及相關回應資料，屬於「歷史檔案」性質。

而民眾可深切涉入，甚至具有啟動議題的能力，則反映在「全民議言堂」、「政策投手板」和「全民諸葛亮」上。在「全民議言堂」各機關就本身所預定推出的政策規劃方案來做為議題，而使用者能對這些政策規劃進行回應和

Web 2.0 與電子治理的實踐

評論，並透過本身之經驗提供相關資訊，讓政府做為施政參考，達到政策溝通之效用；「政策投手板」則進一步將議題擴展，議題發起者除機關外，各專家學者亦可提出所認為重要的焦點議題，供網站使用者進行討論；「政策投手板」則完全將議題交由使用者引領，使用者可逕行提出其意見以做為政府施政之參考或喚起施政之注意，而隨議題討論的擴散，議題與回應亦越來越熱烈。

此外，透過網站中的議題分類，使用者可迅速找到所欲參與之討論網絡，抑或界定自身需求而獲取相關資訊。首頁中的議題動畫可供民眾掌握熱門議題的趨勢，抑或經由網站中的網路電台獲悉一些議題相關人的觀點。若欲即時得知網站中「研討會訊息」、「政策即時通」、「全民議言堂」、「政策投手板」和「全民諸葛亮」的最新消息，使用者只要在「大家來訂閱」的功能中就可下載到RSS的相關工具，簡易地跟上網站的更新和討論。下表4-1為本研究整理網路智庫各功能區塊的性質簡表，以及內外部顧客發部資料的計數。

表 4-1 國家政策網路智庫各項服務及內外部顧客使用情形

功能區	數位治理面向	服務內容	資料來源	資料筆數	最近張貼日期	資料年限
會員專區	不適用	修改會員基本資料	使用者	0	無	無
最新消息	資訊公開	新發布的熱門議題和行政院通過的計畫和法律	相關部會	145	2009/6/2	2006/9/1到2009/6/2
研討會訊息	資訊公開	各部會辦理的研討會或訓練等訊息	相關部會	0	無	無
政策即時通	資訊公開	行政院議會通過的計劃、法律和方案	相關部會	249	2009/4/10	2006/9/1到2009/4/10

表 4-1 國家政策網路智庫各項服務及內外部顧客使用情形（續）

功能區	數位治理面向	服務內容	資料來源	資料筆數	最近張貼日期	資料年限
全民議言堂	資訊公開 互動諮詢	討論機關就預定的推行政策提出規劃方案	相關部會	11	2009/5/25	2008/7/2 到 2009/5/25
政策投手板	資訊公開 互動諮詢	討論學者專家認為的重要議題和機關正在進行的計畫	相關部會 或學者專家	84	2009/6/9	2006/10/27 到 2009/6/9
全民諸葛亮	資訊公開 互動諮詢	使用者可自行發表議題	使用者	119	2009/2/21	2007/12/14 到 2009/2/21
檔案資料庫	資訊公開 互動諮詢	討論機關或學術單位等的研究計或預訂政策	相關部會 或學術單位	290	2009/5/4	2006/10/31 到 2009/5/4
政策工具箱	資訊公開	提供機關作業手冊或法律條文草案下載	N	3	N	N
大家來訂閱	資訊公開	提供 RSS 的服務和相關軟件下載	網站管理者	N	N	N
網路電台	資訊公開	可聽到議題關係人的對議題的觀點	網站管理者	3	N	N

資料來源：修改自蕭乃沂（2007）。新增資料至 2009 年 6 月止。

註：表中標示為 N 者，代表本研究團隊未能在國家政策網路智庫上找到相關資料者。

而在 2009 年的 6 月 6 號後，國家政策網路智庫的相關功能已轉入我的 E 政府，名為「公共政策大家談」，其功能縮減為「政策即時通」、「全民議言堂」和「政策投手板」。「政策即時通」仍為行政機關單方提供資訊，其內容可分為中程施政計畫、中長程個案計畫、重要社會發展計畫先期和年度施政計畫；「全民議言堂」中則是針對政府預定推行或執行中之政策，開放與

註冊者以投票的機制來表達觀點，使用者亦可下載相關之民意調查來增加對議題的瞭解；「政策投手板」的功能則較為完整的被保留下來，使用者依然可對專家學者們關注的公共議題，與機關之計畫進行評論，並透過文章分類來迅速找到有興趣之討論，甚至透過RSS掌握最新進度。表4-2為政策大家談各項服務與內外部顧客使用情形整理。

表 4-2 公共政策大家談各項服務與內外部顧客使用情形

功能區	數位治理	服務內容	資料來源	資料筆數	最近張貼日期	資料年限
政策即時通	資訊公開	提供行政會議通過的計劃、方案或是其他法規資訊		中程施政計劃 3 筆		
				中長程個案計畫 0 筆		
				重要社會發展計畫先期 5 筆		
				年度施政計畫 5 筆		
全民議言堂	資訊公開互動	讓民眾以投票的方式對政府政策表示意見	網站管理者	3 筆	2009/5/15	2009/5/15 到 2009/5/15
政策投手板	資訊公開互動諮詢	對機關或學者提出的議題進行討論	相關部會或學者專家	7 筆	2009/6/8	2009/6/8 到 2009/6/8

資料來源：本研究。

二、願景 2020 概述

行政院研考會於2008年11月建置了願景2020計畫，希冀透過Web 2.0觀念，建立一個全民參與的平台，透過由上而下以及由下而上的過程，形塑出

台灣2020年的願景。並強調分享（sharing）的執行過程，運用群眾網絡討論形成的集體智慧，勾勒台灣願景。願景不是由菁英決定，也不是全然草根民粹的決定，而是要讓公私部門、老中青公民、領導菁英與草根群眾經由網網相連的概念，透過合作、合夥的方式形成共識。（行政院研考會願景2020網站，2008）。緣此，願景（Vision）2020為一具備Web 2.0概念的入口網站，其主要目的為促進民眾線上（Online）參與台灣未來2020年願景的討論，凝聚共識並做為未來實踐的方向。

願景2020網站的軟硬體的營運與網路智庫相同，均採委外辦理。但其中最大的不同點在於，網路智庫在網站內容的營運上主要由私部門進行承接，相對的，願景2020因網站建構的當下即已決定得先天議題屬性特質，在網站內容的營運上因區分成不同議題而有不同的部落格，每個部落格均委由一位在該議題中頗有鑽研的專家學者擔任格主，進行該議題內容的提供與經營。由於該專家學者在該領域中即頗有聲望，往往能帶動民眾使用願景2020的誘因。願景2020主要以「議題」作為部落格和討論區的區分，網站在其所建置之功能中，設置的頻道議題有教育、人權、思維、文化、生態、兩岸、健康、家園、社會、生活和家庭共11個頻道，各個頻道議題中，又可再區分成「頻道首頁」、「PK投票」、「討論區」、「相簿」等。「頻道首頁」係以部落格的形式呈現，每一個頻道皆有一位主持人，負責該部落格、討論區文章的書寫、發表和回應。一般使用者能針對主持人所發表的文章進行回應和推薦連結，部落格系統將會自動記錄該篇文章被回應的次數和被推薦到其他社群網站的次數。此外，於該主題的部落格中，皆會有「頻道聯播」的選項，供使用者連結至其他頻道；同時也具備該區部落格文章以「主題」分類的選項，例如在教育頻道，其又將該頻道的文章以教育公平、教育改革、教育與人口等等進行主題式的分類。各頻道部落格中也設置「最新回應」和「最新文章」，使用者能得知最新的回應消息和文章發表，另外，網站也提供了其他網站超連結和交換連結。

而在PK投票區中，其投票議題有些皆源自於部落格和討論區的討論，使用者在PK投票區中只需留下姓名和Email地址等簡短資料就能進行投票，在投票前將會提供正反兩面的論述，激發使用者思考，使用者也能針對自我的投票立場進行發言，更能針對與自身有相同立場的投票者給予「支持」的回

Web 2.0 與電子治理的實踐

應，系統也會自動記錄該使用者受支持的程度。而投票結果也將會在第一時間顯示在PK投票區中。PK投票區同時也設置「熱門投票」議題、各區的「投票聯播」和投票議題「搜索」功能，方便使用者能依其偏好進行議題的投票。

在討論區中，討論主題主要則分為兩類版面，一類為「時事議題」，一類則為「意見交流」，而「健康」議題討論區主題分類則較為豐富、多元。討論區的性質類似大眾論壇，其具備「文章發表」、「文章搜索」、「訂閱版面」和「快速前往」其他討論分區的功能，使用上相當便捷、易懂。另外，討論區系統也詳細記錄了討論區的主題數、文章數、瀏覽人數和回應人數，使用者能從中得知該議題的熱門程度和重要性。在舊版的願景2020網站的討論區中，使用者無須登入會員就能在討論區中發表文章，但在新版的願景2020網站的討論區，使用者目前皆需登入才能進行發表。最後在「相簿」區中，僅有「人權」頻道已放置關於人權議題的相關照片，至於其他分區在此部分的建置上尚未成熟。

三、網路智庫 VS 願景 2020

(一) 網路智庫與 Web2.0

國家政策網路智庫之成立，主要在透過Web 2.0的運用以達到政策溝通、政策討論和研究參考三大目標為主軸。是以，以下將就網路智庫所擁有的各項功能，自Web 2.0的價值構面和電子化參與評估構面來衡量其成效，討論網路智庫是否有確切反映成立初衷。

國家政策網路智庫中主要之功能為政策即時通、全民議言堂、政策投手板和全民諸葛亮四類；政策即時通之內涵為策略綱領、施政企劃和經費執行的現況，是屬於網站單方的資訊給予，而全民議言堂代表民眾可以進一步的討論和評析政府機關的預定政策，機關亦可對民眾意見有所回應，政策投手板之議題性質則更為多元，其除了機關正在進行的研究計畫外，學者們關注的議題亦在討論之列，全民諸葛亮中則無論是議題的拋出或意見的回應，皆由人民所主導。

上述四項主要功能以Web 2.0的價值概念來衡量，較具突破性者為全民議言堂、政策投手板和全民諸葛亮，而政策即時通仍屬由上至下的資訊給予，較無所謂集體智慧之呈現，而其餘三項功能的設計概念上，諸如從全民議言堂中的政策議題、政策投手板中專家的焦點議題到全民諸葛亮的民眾議題，皆顯示網站設計欲透過多元議題來切合使用者的需求，而其所欲成就之藍圖，即為提供使用者一分享自身經驗和相互交流的空間，透過此資訊平台，政府人員、專家和民眾等可擁有一定程度的溝通，民眾得對政策提出建議，機關亦有相關之回應，此項設計象徵民眾已有進入決策過程的能力，且除了註冊者擁有分享和回應的權限外，非註冊者亦可以評分機制來表達認同程度，網站內容就在使用者的意見表達和輸出中逐漸建構起來；而設計上除以民眾自身經驗建構網站外，多元議題為亦發展出各種討論網絡，依循其分類，概可分為綜合行政、內政及國土安全、外交及國防、法治人權、財政經濟、教育文化、交通及公共建設、農業及環保、衛生及社會安全、勞動及人力資源十類，民眾可逕行自利害關係涉入不同領域，以發起、參與甚或評論的角色進行意見表達，甚至可以議題為中心而彼此互動交流，並激盪出更多智慧的火花來達到政策之溝通和討論；而在網站整體的資訊取得和使用上，政策即時通、全民議言堂與政策投手板之資訊和議題由於多由專家、政府甚至網站本身所主導，因此其可靠程度較由民眾主導議題之全民諸葛亮為高，但無論是議題或資訊，我們皆可由頁面上呈現的瀏覽次數、回應和評價來判斷其品質，而這種設計亦讓民眾能更快了解討論的重心何在，此外，民眾已可藉由議題別或功能別（如全民諸葛亮、全民議言堂和政策投手板）的方式迅速地界定自身需求以取得資訊；最後，在網站主題和介面方面，網站中央有Flash的議題簡介，而瀏覽、回應和評價的高低則由一棵小樹代表，樹越茂密則議題越熱門，而這些設計都可讓使用者迅速熟悉和理解網站目的，同時吸引其逗留的目光。

政策網路智庫於民國98年6月6日後轉入政府入口網—我的e政府之下，名稱換為公共政策大家談，功能也僅剩政策即時通、政策投手板和全民議言堂，而其內涵為政策即時通仍維持單方給予資訊之性質，內容如行政院會議通過的方案、計畫等，而全民議言堂的內容則轉由為一些熱門的辯論議題取代，註冊的民眾可對這些議題進行投票，並觀看相關民意調查結果，但意見的表

Web 2.0 與電子治理的實踐

達的權限從以往的文字縮減為投票，僅能由贊成和反對兩極中做選擇，而政策投手板的功能則完全的保留下來，並進一步讓未註冊的民眾亦可對學者、專家甚至政府關注的議題提供意見，且亦可透過連結直接接觸發展議題之對象。

是以，整體來說，國家政策網路智庫之功能已大幅整併縮減，民眾雖能提供評論和意見來建構網站內容，並對議題表達意見，但由於議題之範圍已隨全民諸葛亮的功能消失而大幅縮減，真正易形成社群的議題消失將導致網絡形成的困難；而從另一方面來看，新的網站在圖文的呈現上皆較過去活潑，意見表達方式由投票就可呈現，操作上更是簡單明瞭，這種意見表達方式的簡化，其效果現在仍未呈現。整合至我的E政府後的國家政策網路智庫，雖保留了政府欲利用與民眾智識之激盪與互動，來協助獲悉決策所需必備之資訊，但卻失去由民眾主動提供政策建言的直接功能。此與當初國家政策網路智庫，為提供民眾、議題焦點團體、學者專家與政府官員就公共政策進行多元溝通、理性互動之e化參與公共平台所設立的目的有所差異，且與Web 2.0所揭示的精神有所不同。同時，本研究顧及營運至今僅有三個多月的新營運模式，可能未有過多的民眾知悉抑或是使用過新的營運模式，證諸如前述的網站內容的統計資料，該網站上仍未有過多的發言資料（全民議言堂共3筆，政策投手板共7筆）。因此，本研究在後續的問卷施測與實驗設計上，仍以原有的國家政策網路智庫以及願景2020為主。

表 4-3 新舊網路智庫比較表

構面	國家政策網路智庫	公共政策大家談
使用者兼具生產者	1.註冊者可以在全民議言堂和政策投手板回應 2.註冊者可在全民諸葛亮開啟新議題	1.較前者弱，全民諸葛亮撤除後，使用者無開啟議題的權限
群體智慧	1.隨議題建立社群網絡	1.只能在政策投手板以文字互動 2 全民議言堂中僅用投票的方是很難建立社群網絡
持續測試	該網站不具備此項機制	該網站不具備此項機制
使用極為便利	1.由專家和政府主導的議題較具可靠度 2.由議題類別可讓民眾迅速找到需要的資訊 3.一些設計諸如 Flash 動畫和小樹苗具有簡單明瞭的介紹和意涵	1.介面活潑、易懂

資料來源：本研究。

（二）願景 2020 與 Web2.0

行政院研考會於2008年11月建置了願景2020計畫，其冀望透過藉由Web 2.0的觀念，建立一個全民參與的平台，透過由上而下以及由下而上的過程，形塑出台灣2020年的願景。並以分享（sharing）的執行過程，運用群眾的智慧來建立台灣的願景。願景不是由菁英決定，也不是全然草根民粹的決定，而是要讓公私部門、老中青公民、領導菁英與草根群眾經由網網相連的概念，透過合作、合夥的方式形成共識。（行政院研考會願景2020網站，2008）

緣此，願景（Vision）2020為一具備Web 2.0概念的入口網站，其主要目的為促進民眾線上（Online）參與台灣未來2020年願景的討論，凝聚共識並做為未來實踐的方向，因此，願景（Vision）2020網站性質乃是屬於電子化參與的範疇。故本研究以下將以Web 2.0以及電子化參與來作為願景（Vision）2020的評估構面，以衡量其施行成效。

Web 2.0 與電子治理的實踐

1、兼具使用者與生產者

Web 2.0的核心價值即重在以使用者為中心，亦即使用者能親身體驗、分享與參與網站內容編寫，藉由網路介面與其他使用者或網站進行雙向的經驗交流，豐富使用者的經驗。

以使用者兼具生產者（User as producer）此觀點來觀察願景2020網站，我們發現該網站在其所建置之功能中，其頻道主題的呈現是透過部落格（Blog）的方式呈現，民眾只需填寫作者與Email就能在該主題進行留言討論，不須登入會員，不若國家政策網路智庫的功能，需登入會員且經過審核才能發表言論。至於在PK投票區中，民眾不僅能即時參與投票，也能對其支持的看法提供論點。而在討論區中，民眾也能提出更細部的問題供其他線上使用者進行討論，此外，發表文章的使用者不僅能觀察到自己發表文章被回覆的次數以及觀看次數。再者，各個頻道主題中也加入了發表圖片和多媒體影像的功能，雖然發表人並非一般普羅大眾，而是各個頻道的主持人，但是至少某種程度上研究團隊發覺願景2020正在朝向Web 2.0的方向前進。

2、群體智慧

群體智慧即透過使用者與使用者之間、使用者與網站之間多邊互動、經驗的分享、資料的堆疊，集合眾人的意見並加以整合，凝聚相同的共識或一套可遵循的系統，而群體智慧可透過群眾分類（Folksonomy）和社群網絡（Community networking）的力量來達成。因此本研究以群眾分類和社群網絡來評估願景2020網站的現況。

以群眾分類此觀點來觀察願景2020網站，我們發現該網站在其所建置之功能中，設置的頻道主題有教育、人權、思維、文化、生態、兩岸、健康、家園、社會、生活和家庭共11個頻道，每個頻道又進一步細分，例如教育頻道內就包含教育公平、教育改革等，其雖有以主題分類的設計概念，但似乎這是由研考會委託廠商所設計，而並非由一般民眾所自訂主題或標籤（Tagging），顯見其不符合Web 2.0於群眾分類的核心。

再以社群網絡此觀點來觀察願景2020網站，我們發現該網站在其所建置之功能中，也試圖和FunP推推王以及黑米書籤兩個社群網站透過「推薦」的方式與「交換連結」的方式增加網站的知名度，期透過網絡的力量將願景2020

網站傳播出去。除此，研究團隊觀察各個頻道討論區中所發表主題數、文章數量與文章點閱數，各個頻道中於各篇文章點閱數皆有百人以上，但實際發表、參與討論的人數卻寥寥可數，僅健康頻道與教育頻道中無論是在發表主題數、文章數量與文章點閱數中，其社群討論的情況較為熱絡，顯見在健康頻道與教育頻道已形成一股社群討論的風氣。

3、持續測試

持續測試是指網站系統或功能經由依據使用者習慣和經驗回饋，不斷的修正改善，持續的推出新的功能和使用系統，進而提升使用者的體驗。

以此觀點來觀察願景2020網站，該網站在這部份並無具備此項機制，研究團隊認為，由於願景2020網站施行至今約半年左右，故在網站功能的更新上尚未臻成熟，且由於公部門在與委託廠商溝通時需耗費些許時日，無法於短時間進行網站系統或功能的改版。

4、使用便利性

在Web 2.0的時代，網路就是平台（Network as platform），其整合了完整的資訊內容，使得網路使用者能在任何時間獲取他們想要的資訊，並為使用者量身打造其所需要的服務，方便使用者使用。

本研究在衡量「使用便利性」此構面時，以方便使用、效率、安全/隱私和回應性四項指標來衡量願景2020網站，就方便使用層面而言，該網站在使用設計上極為方便，使用者進入入口網站無需登入會員即可針對各項主題進行投票參與，也可以在各個主持人所主持的部落格或討論區中進行即時回應，可謂相當方便；在效率層面而言，其網頁下載時間及換頁存取時間約略2-4秒左右，圖片和影像的讀取速度佳；在安全/隱私層面，此部份由於使用者能選擇註冊或不註冊，選擇註冊時，系統只會要求使用者設定帳號、密碼以及Email，而在使用者名字和地址則是選擇是否填寫，故該網站在安全/隱私層面上對使用者而言是較無疑慮的；最後在回應性層面上，願景2020僅只有「聯絡我們」的標樣，使用者點選後僅能透過Email與網站管理者聯絡，研究建議願景2020網站在未來能透過類似即時通訊的軟體，讓使用者在遇到問題時，能即時對網站相關系統、功能或內容進行反應或回饋。

(三) Web2.0 的最佳實踐：網路智庫？願景 2020？

由以上論述我們可以整理成表4-4，可更一目了然在Web2.0指標檢視下，兩者在各指標上所呈現的狀況。由表4-4我們可以看出，在評估Web2.0價值面上的三個構面比較來看，願景2020比網路智庫而言，又更進一步的趨近於Web2.0的概念。之所以稱之為趨近於的主要原因在於，本研究認為所謂Web2.0不是二分的概念，亦即不視有無或者對錯的二分法，它是一個連續體的概念，亦即我們由過往Web1.0過渡到現在的Web2.0，此兩者分別分屬於該連續體的兩端，我們只能說某網站比起另一網站更符合或更趨近於Web2.0。在上述的界定下，經過兩者在個構面的兩兩比較後，本研究認為願景2020比起網路智庫更符合Web2.0的界定，較趨近於所謂的Web2.0。

表 4-4 網路智庫與願景 2020 對照表

構面	國家政策網路智庫	願景 2020
使用者兼 具生產者	網路使用者必須註冊成為會員，始可在網路智庫上發表議題或回應他人發言。 註冊者可以在全民議言堂和政策投手板回應註冊者可在全民諸葛亮開啟新議題 發表文章的使用者不僅能觀察到自己發表文章被回覆的次數以及觀看次數	頻道主題的呈現是透過部落格（Blog）的型式，民眾只需填寫作者與 Email 就能在該主題進行留言討論，不須登入會員。 PK 投票區中，民眾不僅能即時參與投票，也能對其支持的看法提供論點。 討論區中，民眾能提出細部的問題供其他線上使用者進行討論 發表文章的使用者不僅能觀察到自己發表文章被回覆的次數以及觀看次數各個頻道主題中也加入了發表圖片和多媒體影像的功能，雖然發表人並非一般普羅大眾，而是各個頻道的主持人。
群體智慧	其雖有以主題分類的設計概念，但卻可概分為兩部份說明： 其一，政策投手板部分，議題主要由收托單位與研考會協商擬定而成。 而在全民諸葛亮中，主要提供給一般使用者，只要你註冊成為會員即可發表言論即回應他人言論。	其雖有以主題分類的設計概念，但似乎這是由研考會委託廠商所設計，而並非由一般民眾所自訂主題或標籤（Tagging），顯見其不符合 Web 2.0 於群眾分類的核心。 該網站試圖和 FunP 推推王以及黑米書籤兩個社群網站透過「推薦」的方式與「交換連結」的方式增加網站的知名度。 研究團隊觀察各個頻道討論區中所發表主題數、文章數量與文章點閱數，各個頻道中於各篇文章點閱數皆有百人以上，但實際發表、參與討論的人數卻寥寥可數。

表 4-4 網路智庫與願景 2020 對照表（續）

構面	國家政策網路智庫	願景 2020
	全民諸葛亮較符合 Web2.0 的精神，由一般民眾所自訂主題或標籤（Tagging）。政策投手板則較不符合。政策投手板平均每筆發言被回應的次數平均數為 0.92；全民諸葛亮的平均回應次數為 1.5。	僅健康頻道與教育頻道中無論是在發表主題數、文章數量與文章點閱數中，其社群討論的情況較為熱絡，顯見在健康頻道與教育頻道已形成一股社群討論的風氣。
持續測試	該網站在這部份並無具備此項機制。	該網站在這部份並無具備此項機制。
使用極為便利	網站使用者須線上註冊成為會員始可參與討論，發表意見。 一些設計諸如 Flah 動畫和小樹苗具有簡單明瞭的介紹和意涵。 由專家和政府主導的議題較具可靠度。 由議題類別可讓民眾迅速找到需要的資訊。	該網站在使用設計上極為方便，使用者進入入口網站無需登入會員即可針對各項主題進行投票參與，也可以在各個主持人所主持的部落格或討論區中進行即時回應。 在效率層面而言，其網頁下載時間及換頁存取時間約略 2-4 秒左右，圖片和影像的讀取速度佳。 使用者能選擇註冊或不註冊，選擇註冊時，系統只會要求使用者設定帳號、密碼以及 Email，而在使用者名字和地址則是選擇是否填寫，故該網站在安全/隱私層面上對使用者而言是較無疑慮的回應性層面上，願景 2020 僅只有「聯絡我們」的標樣，使用者點選後僅能透過 Email 與網站管理者聯絡。

資料來源：本研究。

第二節 個案網站運作狀況檢視--網站內容分析

第一節已針對網路智庫與願景2020的網站做過介紹，本節將運用內容分析法，針對網路智庫及願景2020上的使用行為進行解構，藉以瞭解實際上民眾的參與情況。就網路智庫而言，本文主要擷取具有政策諮詢功能的全民議言堂、全民諸葛亮以及政策投手板上的發言資料進行網站內容評估。主要統計類目請參閱附錄二所示。就願景2020而言，本研究主要根據該網站的十一項議題，進行每項議題分類下部落格發言內容以及每項議題下的討論內容進行分析，主要的統計類目請參閱附錄三所示。茲分述如下。

一、網路智庫內容分析

（一）網路智庫交叉分析

就本研究所針對的政策投手板、全民議言堂，與全民諸葛亮三種系統功能而言，現今在國家政策網路智庫可追溯至最早的一筆資料為2007年9月，由該筆資料至今，我們共可蒐集到214筆發言紀錄。在這兩百多筆資料中，全民議言堂共有11筆、政策投手板共有84筆資料，全民諸葛亮中共有119筆資料。本研究認為，自國家政策網路智庫運作至今，上述三項系統功能的發言筆數應該不僅只於此。根據蕭乃沂（2007）指出，由95年運行至96年3月止，在全民議言堂有8則，政策投手板有14則，全民諸葛亮有1則。因此，若加上該研究所統計的則數，則全民議言堂共有19筆，政策投手板共有98筆，而全民諸葛亮共有120筆。

而由本研究與蕭乃沂（2007）的研究相較可看出，全民議言堂的筆數成長在兩年之間僅增加3筆資料，政策投手板則增加了70筆資料，其中，以全民諸葛亮增加筆數最多，在兩年之間增加了118筆。就增加最多的全民諸葛亮而言，可能原因與研考會為促發民眾使用網路智庫而舉辦獎勵活動有關；至於政策投手板，可能與研考會為使委託政策研究的內容更為周延，於是在委託研究招標的文件中規定得標之研究主持人必須利用網路智庫徵集意見有關。由筆數的成長可以看出，其中以人民的發言筆數最多，而在行政機關就預定推行的政策提出規劃方案，供各界討論以探尋可用建議的全民議言堂，在兩年間僅有八筆資料發言供各界討論。但反觀「政策即時通」卻共有180筆資料，代表行政機關使用國家政策網路智庫多為行政院會議所通過的方案、計劃及

Web 2.0 與電子治理的實踐

法律內容的公佈，但公開正在規劃中的政策以供各界討論的發言數，卻相對明顯的少。但究竟是何種原因造成這樣的現象，本研究後續將透過實際問卷調查，針對內部顧客進行瞭解，以探尋實際影響行政人員使用國家政策網路智庫發言的因素。

以下，本文為使讀者能一目了然的觀察到上述三項系統功能在各項變數上的分佈狀況，將根據各變數與三項系統功能進行交叉分析說明，分別是全民議言堂、政策投手板，以及全民諸葛亮。

(二) 標題的議題類別

就議題類別該項，本研究在未針對每筆資料進行內容分析前，有先行檢視網站內容，我們發現有些標題與內文內容有所不同。因此，在議題類別的歸屬上，我們主要區分為二，一為標題的議題類別，以及內文的議題類別。議題類別共分為11種⁴。

由表4-5我們可以知道全民議言堂中，行政機關所發表的政策規劃議題集中在交通及公共建設類（72.7%），其次為財政經濟（18.2%），其餘議題均無發佈相關資料。然何以會有這樣的情形？是在這段期間內，政院各機關所推動的政策規畫方案多集中在交通、公共建設，以及財政經濟方面？抑或是雖有其他議題的政策規劃，但卻未公布在國家政策網路智庫上供各界討論，

⁴ 本研究沿用國家政策網路智庫對於議題的分類標準，共可區分成十種，分別是綜合行政(行政上的配套措施、體育、機關或學術單位的研究計畫調查與一些地方政策提議)、內政及國土安全(社會發展、人口結構、行政區劃、新移民問題、社會福利、中央與地方關係)、外交及國防(兩岸議題、全球議題)、法制及人權(如法律建制、憲政改革、如廢除死刑、兩性議題、弱勢者的權益)、財政經濟(補貼、兩岸通商、稅賦、失業問題)、教育文化(國民教育、戲劇產業、文藝輔導金等)、交通及公共建設(海運、鐵路、交通工程、大眾運輸、和民眾提議之地方建設)、農業及環保(農產品推廣、節能減碳、全球暖化)、衛生及社會安全(兒童、少年保護、網路犯罪、個人資料隱私、精神心理衛生輔導和施打疫苗)，以及勞動及人力資源(人力運用、在職進修、再造生產力、績效考評、勞工政策等)等。然由於本研究也發現有些議題同時包括多項議題類別，無法被單一規入，基此，本研究添加另一議題類別--複數議題。共十一個議題類別。

然為何沒有公布？是缺乏誘因機制？或是有其他因素在影響著內部顧客的使用行為？對此，在本研究深度訪談後發現，之所以產生這種現象的因素在於，各相關部會缺乏誘因機制所致，而交通議題之所以有如此高的比例，是因當時的時空脈絡所致，當時由於蘇花高議題各界議論紛紛，因此交通部嘗試透過這樣新建構的網站，觀察各界意見。

沒有，他們頂多是說，沒有，我們目前沒有這種議題，然後就不上去了，然後那時候反應比較多的可能就是交通部那時候正好蘇花高的問題，所以他們就很樂意說，既然有這個平台就去看看有什麼意見（A1-1：10）

在「政策投手板」系統功能中，以內政及國土安全發布的筆數最高（21.4%），綜合行政類的議題次之（20.2%），法制及人權者再次之（17.9%）。政策投手板該系統功能，根據研考會委託外「國家政策網路智庫」部分委外營運辦理公開徵求服務建議書中，該項系統功能是委由「公共網路文教基金會」（以下簡稱公網）運作。此部分議題來源主要有三。其一，由公網針對每一季提出9-12個不等的相關議題；其二，來自於相關學者專家提出正在研擬的政策議題；最後，由相關研究機構提出本身正著手處理的研究計劃。以上三方面各自提出訊息於網路智庫供各界討論。值得一提的是，由於公網乃承包研考會委外經營，因此在研提相關議題時，雖由公網主動研擬，但仍須與研考會進行討論協調。藉以獲得雙方在此些議題上的共識後，始得發佈在網路智庫上。

我們每一季都會設定三個議題及方向，例如在奧運之後設定「運動和體育」議題，在電影「海角七號」就設定文化創意產業議題，在兩岸交流就有「大三通擴大」議題，由公網內部規劃後，提報給研考會審核，大致上在這兩年來我們規劃的議題，大致上研考會都支持，政策單位只對於字眼修飾就有意見（D2-1：109）。

Web 2.0 與電子治理的實踐

但前此在論述Web 2.0的界定时，我們可以知道，其主要精神即在於透過網路使用者的雙向交流討論，進而形塑出具有意義的主題。在這樣的情況下也比較會有如受訪者所提到的“黏度”，意指網路使用者才會持續使用該網站。因此，在給定議題的情況下，相對而言與當初Web2.0的初衷就有所差異。

然後做網站的人發現說原來我不用雇一堆人每天幫我寫內容，我只要能夠提供一個好的環境讓大家能夠暢所欲言這個網站就會紅，那有一兩個case這樣出來後，越來越多人效法，然後就變成一個Web 2.0這樣子的…我覺得是風潮，所以我覺得最直覺的就是user的參與，那個濃度…跟那個廣度，濃度就是說來參與的人他是會黏在那邊，三不五時上來更新，三不五時上來討論，那廣度就是說他會不會…我們叫做滾雪球效應，人家說病毒式行銷、口碑行銷一樣，一傳十，十傳百這樣子(D3-1:134-135)。

而這樣的論點也有其他受訪者指出，議題的設定確實會影響到討論熱烈與否。甚至指出，越是官方的系統功能越無法獲得有效的討論。

這三種回應裡面，哪一個最熱烈，當然是PK吧，PK吧非常的熱烈，這跟議題設定有關，因為可以用更活潑有趣的方式進行，這裡的議題可以討論的比較多(D2-1:108)

但是我覺得政府要來做很難，政府只能提供這個平台，政府真的要提供這個內容甚至於來討論啦，這反而很難來promote，反而是需要用2.0的觀念，大家使用過的提供一些經驗，提供他的一些看法，然後由廠商，相對的不要由政府，政府來做的話它最大個一個迷思，最怕的就是我進來我要控制這個，不要講控制，我進來我要把它做好，我要提供內容，它很自然的會覺得他要這麼做，不要主導，只要作一個監督、監控的機制就好(C1-1:47)

「全民諸葛亮」主要提供給民眾使用，具備人民主動提出建言的系統功能。其中以綜合行政類的發言為最多，共有33筆（27.7%），財政經濟類別有23筆資料（19.3%），第三者為農業及環保類別共有20筆資料（16.8%）。比較一下「全民諸葛亮」的議題類別與「全民議言堂」的議題類別可發現，行政機關主動公布政策議題的前三高，與人民主動提出政策建言的議題類別前高中，僅綜合行政以及財政經濟兩類有所重疊。而行政機關較重視的交通及公共建設，非人民在網路智庫上發言的重心，其關注焦點較偏財政經濟。本研究認為可能與當時大環境經濟不景氣有所關聯。

表 4-5 標題議題類別與系統功能間的比較

系統功能 議題類別	全民議言堂 個數 (%)	政策投手板 個數 (%)	全民諸葛亮 個數 (%)	總計
綜合行政	1 (9.1)	17 (20.2)	33 (27.7)	51 (23.8)
內政及國土安全	0 (.0)	18 (21.4)	6 (5.0)	24 (11.2)
外交及國防	0 (.0)	1 (1.2)	2 (1.7)	3 (1.4)
法制及人權	0 (.0)	15 (17.9)	5 (4.2)	20 (9.3)
財政經濟	2 (18.2)	7 (8.3)	23 (19.3)	32 (15.0)
教育文化	0 (.0)	6 (7.1)	11 (9.2)	17 (7.9)
交通及公共建設	8 (72.7)	4 (4.8)	7 (5.9)	19 (8.9)
農業及環保	0 (.0)	7 (8.3)	20 (16.8)	27 (12.6)
衛生及社會安全	0 (.0)	5 (6.0)	5 (4.2)	10 (4.7)
勞動及人力資源	0 (.0)	3 (3.6)	5 (4.2)	8 (3.7)
複數議題*	0 (.0)	1 (1.2)	2 (1.7)	3 (1.4)
總計	11 (100)	84 (100)	119 (100)	214 (100)

資料來源：本研究。

註：*表為複數議題。複數議題指該項議題的標題內容無法被歸類至某單一議題，其包含一項議題以上。

1、內文的議題類別

本研究在未登錄網站內容前，曾先行審視網站上的發言內容。因此，發現到每筆資料均有其標題，但連結該筆標題後，我們卻發現有些內文的類別似與標題所示有異。因此，興起本研究也想了解一下系統功能之間與內文的

議題類別的分布狀況，再者，標題的議題類別歸類與內文的議題類別歸類之間是否有明顯差異。

表 4-6 內文議題類別與系統功能間的比較

系統功能 議題類別	全民議言堂 個數 (%)	政策投手板 個數 (%)	全民諸葛亮 個數 (%)	總計
綜合行政	1 (9.1)	15 (17.9)	33 (27.7)	49(22.9)
內政及國土安全	0 (.0)	9 (10.7)	6 (5.0)	15 (7.0)
外交及國防	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)
法制及人權	0 (.0)	15 (17.9)	5 (4.2)	20 (9.3)
財政經濟	3 (27.3)	7 (8.3)	18 (15.1)	28(13.1)
教育文化	0 (.0)	5 (6.0)	12 (10.1)	17 (7.9)
交通及公共建設	5 (45.5)	0 (.0)	7 (5.9)	12 (5.6)
農業及環保	1 (9.1)	3 (3.6)	22 (18.5)	26(12.1)
衛生及社會安全	0 (.0)	4 (4.8)	5 (4.2)	9 (4.2)
勞動及人力資源	0 (.0)	1 (1.2)	7 (5.9)	8 (3.7)
複數議題*	1 (9.1)	7 (8.3)	4 (3.4)	12 (5.6)
網站無內文	0 (.0)	18 (21.4)	0 (.0)	18 (8.4)
總計	11 (100)	84 (100)	119 (100)	214

資料來源：本研究。

註：*表為複數議題。複數議題指該項議題的標題內容無法被歸類至某單一議題，包含一議題以上。

首先，我們先比較系統功能與內文的議題類別的分佈。大致上，除了筆數的不同之外，在三種系統功能之間，原本標題議題類別的前三高與內文議題類別的前三高的排序是一致的，但筆數有些微不同。而我們也可以透過表 4-7 明顯比較出，三種不同的系統功能中，在標題與內文議題歸類上的分佈狀況。從該比較表也可看出，有些標題與內文在議題的歸屬上是被歸類到不同的議題屬性。至於有一致與不一致的情況到底為何，本研究也進一步加以統計。

然到底有多少則是一致以及不一致的情況，經過統計結果，我們發現在214筆資料中，有173筆資料是標題與內文是一致的，而有41筆資料是不一致的，將近有百分之二十。亦即每五則中就有一則標題連結進去後，卻發現不是標題上所示之內容。而這樣的情況是否會影響到後續網站使用者的使用意願，本研究將透過問卷調查方式加以實證檢驗。

表 4-7 標題議題類別與內文議題類別的比較

系統功能 議題類別	全民議言堂		政策投手板		全民諸葛亮	
	標題	內文	標題	內文	標題	內文
綜合行政	1 (9.1)	1 (9.1)	17(20.2)	15(17.9)	33(27.7)	33(27.7)
內政及國土	0 (.0)	0 (.0)	18(21.4)	9 (10.7)	6 (5.0)	6 (5.0)
外交及國防	0 (.0)	0 (.0)	1 (1.2)	0 (.0)	2 (1.7)	0 (.0)
法制及人權	0 (.0)	0 (.0)	15(17.9)	15(17.9)	5 (4.2)	5 (4.2)
財政經濟	2 (18.2)	3 (27.3)	7 (8.3)	7 (8.3)	23(19.3)	18(15.1)
教育文化	0 (.0)	0 (.0)	6 (7.1)	5 (6.0)	11 (9.2)	12(10.1)
交通及公共	8 (72.7)	5 (45.5)	4 (4.8)	0 (.0)	7 (5.9)	7 (5.9)
農業及環保	0 (.0)	1 (9.1)	7 (8.3)	3 (3.6)	20(16.8)	22(18.5)
衛生及社會	0 (.0)	0 (.0)	5 (6.0)	4 (4.8)	5 (4.2)	5 (4.2)
勞動及人力	0 (.0)	0 (.0)	3 (3.6)	1 (1.2)	5 (4.2)	7 (5.9)
複數議題*	0 (.0)	1 (9.1)	1 (1.2)	7 (8.3)	2 (1.7)	4 (3.4)
網站無內文		0 (.0)		18(21.4)		0 (.0)
總計	11 (100)		84 (100)		119 (100)	

資料來源：本研究。

註：*表為複數議題。複數議題指該項議題的標題內容無法被歸類至某單一議題，其包含一項議題以上。

2、發言機關類別

針對發言機關部分，本研究的歸類類目設計為二，一為主要發言機關屬性，另一為針對行政院各部會以及各公私立大學進一步統計是哪些單位。在主要發言機關部分，全民議言堂中的十一筆資料完全來自於行政院各部會。政策投手板中有44筆是網站未記載機關單位為何，佔有52.4%。其次，國家

Web 2.0 與電子治理的實踐

政策網路智庫共發布19筆資料（22.6%），另有16筆資料來自於各公私立大學（19.0%）。而有4筆來自於國家政策研究基金會（以下簡稱國策基金會）所發布，而有1筆來自於環境與發展基金會（以下簡稱環發基金會）所發布。

這樣的結果其實符合原本政策投手板設計的原意，即在於提供學者專家以及公網發布研擬的政策議題，供各界發表意見。在全民諸葛亮中，共有119筆資料，且完全來自於一般民眾所提供。在上述機關分類的情況下，我們並無法知道行政院各部會中哪個單位較常使用，同樣的，我們也不知道在政策投手板中，除了公網、國策基金會、環發基金會外，到底有哪些公私立大學會在網路智庫發表言論。基此，本研究進一步統計行政院各部會以及各公私立大學的發表狀況。

統計結果顯示，在行政院各機關部會中共計有11筆發言紀錄（此11筆資料均來自於全民議言堂），以交通部的發言次數最多，共有10筆，最後1筆來自於財政部。而在政策投手板中，公私立大學以台灣大學為最，共計6筆，而政治大學、中央大學，以及東吳大學均次之，各有兩筆發言資料。

表 4-8 發言機關屬性與發言機關間的比較

系統功能 機關類別	全民議言堂 個數 (%)	政策投手板 個數 (%)	全民諸葛亮 個數 (%)	總計
行政院各部會	11 (100)	0 (.0)	0 (.0)	11 (5.1)
各公私立大學	0 (.0)	16 (19.0)	0 (.0)	16 (7.5)
一般民眾	0 (.0)	0 (.0)	119 (100)	119 (55.6)
公共網路文教基金會	0 (.0)	19 (22.6)	0 (.0)	19 (8.9)
國家政策研究基金會	0 (.0)	4 (4.8)	0 (.0)	4 (1.9)
環境與發展基金會	0 (.0)	1 (1.2)	0 (.0)	1 (.5)
網站未記載	0 (.0)	44 (52.4)	0 (.0)	44 (20.6)
總計	11 (100)	84 (100)	119 (100)	214 (100)

資料來源：本研究。

3、有無文件及評析報告可供下載

就發言內容有無文件附件以及評析報告可供參考而言，不論是全民議言堂、政策投手板，或全民諸葛亮三者的發言紀錄，均無評析報告的附件供使用者下載參考。另有無文件附件方面，僅有政策投手板的發言內容有文件附件可供下載，84筆發言紀錄中，共有19筆資料有文件附件下載。其餘全民議言堂或全民諸葛亮均無文件附件可供下載。對於這樣的統計結果我們可以知道，網路智庫所提供的文件上載功能，似乎對於民眾較不具有吸引力。相對而言，專家機構與公網較常使用該功能。至於是甚麼原因影響這樣的結果可再進一步探究。再者，文件下載功能是否可以提高使用者的使用率，甚至提出回應，也將是本研究進一步探究的問題。本研究後續將透過變異數分析的方式，檢驗有無文件、評析報告的提供，是否會影響民眾的回應與評價。

表 4-9 有無文件、評析報告供參考與系統功能間的比較

系統功能 有無檔案		全民議言堂	政策投手板	全民諸葛亮	總計
有無文件 資料可供 下載	沒有	11 (100)	65 (77.4)	119 (100)	195 (91.1)
	有	0 (.0)	19 (22.6)	0 (.0)	19 (8.9)
	總計	11 (100)	84 (100)	119 (100)	214 (100)
有無評析 報告可供 參考	沒有	11 (100)	84 (77.4)	119 (100)	214 (100)
	有	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)	0 (.0)
	總計	11 (100)	84 (100)	119 (100)	214 (100)

資料來源：本研究。

4、瀏覽人次、回應數以及評價分數

本段以平均數的方式說明在全民議言堂、政策投手板與全民諸葛亮各自在瀏覽人次、回應數、評價分數，以及撰寫字數上的平均數。

「全民議言堂」上共有11筆資料，此11筆資料的瀏覽人次平均數為3600人次，回應的次數平均數為2.3次，評價總分的平均數為115.6分，最後每篇撰寫字數的平均數為706.27字。

「政策投手板」上共計有84筆資料，此84筆資料的瀏覽人次平均數為1211.4人次，每則被回應的次數平均數為2.43次，評價總分的平均數為70.68分，最後每篇撰寫字數的平均數為465.51字。

「全民諸葛亮」上共有119筆資料，此119筆資料的瀏覽人次平均數為6570.62人次，被回應的次數平均數為1.5次，評價總分的平均數為209.1分，最後每篇撰寫字數的平均數為327.3字。

由上列回應次數的平均數來看，不論站在政策諮詢、政策溝通、政策討論的角度，抑或是Web2.0精神的落實—亦即使用者即是資訊的提供者，我們從數據看出，現階段資訊提供的系統功能反而比一般民眾提出建言的系統功能，受到較多的回應。且在訪談過程中，有受訪者也體認到這樣的現象。

我自己的評估是，如果勉強要用量化來看，第一項資訊的提供若假設成效是85分，那政策的諮詢跟平台的推廣這兩項成效，可能只有在70到75分（D2-1：105）。

最後，在不區分三種系統功能的情況下，總的來說，214筆資料的瀏覽平均數為4314.3人次，而回應的平均數為25.45次，每則發言的評價總分平均數為149.94分，最後，每則發言撰寫字數的平均數為401.03字。

表 4-10 瀏覽人次、回應數、評價、字數與系統功能間的比較

系統功能 數據層面	全民議言堂 筆數 (平均數) 標準差	政策投手板 筆數 (平均數) 標準差	全民諸葛亮 筆數 (平均數) 標準差	總計 筆數 (平均數) 標準差
該筆資料被 瀏覽的人次	11 (3600.2) 1982	26 (3712.96) 2869.2	119(6570.62) 4878.8	156 (5884.9) 4607.0
該筆資料被 回應的次數	11 (2.3) 3.3	26 (.92) 1.4	119 (1.5) 1.8	156 (1.5) 1.9
該筆資料被 評價的總分	11 (115.6) 251.9	26 (27.58) 70.3	119 (209.1) 291.9	156 (172.2) 273
該筆資料撰 寫的字數	11 (706.27) 355.7	26 (465.51) 578.4	119 (327.3) 273.0	214 (401.03) 457.8

資料來源：本研究。

5、標題連結後所可能遇到的幾種狀況

前已述及，本研究在未真正登錄每筆資料前，為了解內容分析的類目建立與資料特性是否有所意義，所以大致上瀏覽了三項系統功能中的發言記錄。然而我們發現，每筆發言記錄均會有標題，但當連結標題後，大致上會遇到以下這四種情況，首先，有標題有內文，且另有一個或一個以上不等的討論區⁵：第一種情況乃是有標題，且連結進去後可直接看到全文，但在內文

⁵本研究所指的討論區係指，在某些「標題」連結進去後，除了會發現有、無「內文」附屬於該標題外，有時也會發現有其它的標題連結附屬於該標題(此即為本研究所界定的討論區。

Web 2.0 與電子治理的實踐

底下同時擁有一個或一個以上的討論區。每筆討論區塊也有著自己的標題與內文；再者，有標題有內文無討論區：這是比較典型的資料，亦即民眾依據有興趣的標題連結進去後，可直接看到附屬於該標題下的內文，並且根據這篇內文給予回應或評價。但與第一種情況相比則不會再有任何討論區附屬於該標題底下；第三，有標題無內文有討論區：第三種情況相較於前兩者屬於少數，亦即有標題而沒有內文說明，但卻提供了一個或一個以上的討論區；第四，有標題無內文無討論區，屬於第四種資料者僅擁有標題，而連結後卻發現沒有內文也不另附討論區，內文處僅重複張貼標題。在這樣的發現下，本研究推想這樣的情況，是否會影響到民眾對於該筆資料的回應以及評價。因而於此先說明這四種情況的分布狀況，後續本研究將根據這四種情況與回應次數與評價總分進行變異數分析，實際瞭解這兩類變數是否有所關聯。

據統計結果指出，有內文也有討論區者共計有22筆資料，佔10.3%。有內文而無討論區者，共有174筆資料佔81.3%，無內文有討論區者有10筆佔4.7%，無內文也無討論區者共計有8筆，佔3.7%。然這四種情況到底在三種系統功能中的分佈情況如何？是多集中於某一系統功能，還是散佈在三種系統功能中，本研究對此也進行交叉統計已瞭解實際狀況，如表4-11所示。

由表4-11可以看出，四種情況都擁有的僅發生在政策投手板，而全民諸葛亮以及全民議言堂均僅有第二種類型，即有內文，無討論區。在政策投手板中，第一種情況佔有26.2%，第二種情況佔有52.4%，第三種情況佔有11.9%。其中以第二種情況居多，而第一種情況居於第二。然究竟是甚麼原因造成這樣的情況？而這樣的情況是否會影響民眾要不要回應該筆資料，抑或是給予該筆資料評價？以下本研究有更進一步的探討。

表 4-11 有無內文與討論區與系統功能間的比較

系統功能 有無 內文、討論區	全民議言堂 個數 (%)	政策投手板 個數 (%)	全民諸葛亮 個數 (%)	總計
有內文，有討論區	0 (.0)	22 (26.2)	0 (.0)	22 (10.3)
有內文，無討論區	11 (100)	44 (52.4)	119 (100)	174 (81.3)
無內文，有討論區	0 (.0)	10 (11.9)	0 (.0)	10 (4.7)
無內文，無討論區	0 (.0)	8 (9.5)	0 (.0)	8 (3.7)
總計	11 (100)	84 (100)	119 (100)	214 (100)

資料來源：本研究。

(三) 網路智庫變數間相關性檢定

本研究前此已針對所有類目進行了描述統計，為了更進一步瞭解這些變數間的關係，本研究進行以下的變異數及相關分析。變異數分析部分，主要探究不同的系統功能與不同的標題議題類別是否會影響民眾瀏覽該筆資料，甚至是加以回應以及給予評價等。再者，我們也探討內文的撰寫字數是否會影響線上使用者對所瀏覽資料給予回應及評價等。

1、系統功能與瀏覽人次、回應次數、評價與撰寫字數的變異數分析

由表4-12可以得知，三個系統功能在瀏覽人次、回應數、評價分數，與撰寫字數上的平均數差異，僅有資料被瀏覽人次、資料被評價的總分，以及內文的撰寫字數通過顯著性檢定。組間效果（F值）分別是5.913、5.241，以及5.003。表示不同的系統功能之間，對於瀏覽人次、評價總分以及撰寫字數的確是有所不同的。從事後比較可以看出，三個系統之間平均數的兩兩比較，在瀏覽人次上僅政策投手板與全民諸葛亮達顯著水準，在評價分數上亦是政策投手板與全民諸葛亮達顯著水準。但在資料撰寫字數上，轉變為全民議言堂與全民諸葛亮達到顯著水準。

表 4-12 系統功能與瀏覽人次、回應數、評分與字數的變異數分析

依變數	因子	個數	平均值	標準差	F 值	P 值
該筆資料被瀏覽的人次	全民議言堂	11	3600.2	1982	5.913	.003
	政策投手板	26	3712.96	2869.2		
	全民諸葛亮	119	6570.62	4878.8		
該筆資料被回應的次數	全民議言堂	11	2.3	3.3	2.121	.123
	政策投手板	26	.92	1.4		
	全民諸葛亮	119	1.5	1.8		
該筆資料被評價的總分	全民議言堂	11	115.6	251.9	5.241	.006
	政策投手板	26	27.58	70.3		
	全民諸葛亮	119	209.1	578.4		
該筆資料撰寫字數	全民議言堂	11	706.27	355.7	5.003	.008
	政策投手板	26	465.51	578.4		
	全民諸葛亮	119	327.3	273.0		

資料來源：本研究。

註： ** 在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著。

而透過表4-12的描述統計來看，瀏覽人次的平均數，以全民諸葛亮最高，政策投手板次之，而全民議言堂居末。另從評價總分來看，全民諸葛亮的平均數也高於政策投手板。針對這樣的數據顯示，我們可進一步推論，由於全民諸葛亮不管是在瀏覽人次亦或是在評價總分上均高於全民異言堂，由其系統本身性質來看，全民諸葛亮是網路智庫中唯一提供給民眾提出自發性建言的功能，唯一由民眾為主體，透過網路討論逐漸凝聚討論議題的系統功能；相對的，政策投手板當初設立的目的就是提供給專家學者抑或是公網，針對本身研擬的政策議題或研究放到政策投手板上供各界討論，以萃取出有異議的建議。而由這樣的數據我們可以知道，能讓一般民眾握有主導權的功能，對於民眾而言會較有吸引力，會讓使用者持續關注這個功能區中的討論。

2、議題類別與瀏覽人次、回應數與評價的變異數分析

以下將分兩點呈現，一為標題議題類別與瀏覽人次的變異數分析；另一為內文的議題類別與回應次數及評價是否有所關聯的變異數分析。

(1) 標題議題類別與瀏覽人次的變異數分析

本研究在檢視網路智庫時發現，每一筆發言資料若要是被瀏覽或甚至給予回應的話，標題的下標以及議題類別將是吸引各網站使用者進入觀看的一道誘因。為了能更進一步驗證這樣的想法，本研究透過變異數分析的方式檢測標題的議題類別與瀏覽人次間的關係。由表4-13發現，11個標題議題分組中，組間效果F值為1.463，P值為.159，未達統計顯著水準。表示此11個分組在兩兩分組間於瀏覽人次的平均上沒有顯著差異。也就是說，網路智庫的使用者並不會受到哪一種議題類別的吸引，而較會關注瀏覽該類別的相關發言。

表 4-13 標題議題類別與瀏覽人次的變異數分析

	個數	平均值	標準差	F 值	P 值
綜合行政	39	5645.28	3263.300	1.463	.159
內政及國土安全	11	5179.45	3050.727		
外交及國防	2	3464.50	1202.789		
法治及人權	10	5981.40	4542.685		
財政經濟	28	6378.29	5913.318		
教育文化	12	4454.67	2062.792		
交通及公共建設	17	4810.99	2784.621		
農業及環保	24	6375.08	3136.343		
衛生及社會安全	6	5472.33	2803.444		
勞動及人力資源	5	12581.40	15182.851		
複數議題	2	5792.00	892.369		
總計	156	5884.89	4607.025		

資料來源：本研究。

(2) 內文議題類別與回應次數與評價的變異數分析

另一方面，本研究更想進一步觀察，當網路使用者在觀看標題聯結進去後，是否會因為內文的議題內容而影響到回應該筆資料與否以及給予評價分數。由表4-14發現，內文議題類型的兩兩分組平均數，不論是在回應次數或評價分數上，均不存在顯著上的差異。由統計數據顯示，議題的內容屬性並不會影響網路使用者去回應該筆資料參與討論，或者僅是針對這筆資料給與評價分數。但試問，web2.0精神的落實不就是為了造成網路使用者的參與討論，透過網路社群的力量無形中形塑出重要議題，以及對於此議題的討論意見。然在表4-12我們也可以看出，全民異言堂、政策投手板以及全民諸葛亮三功能在回應次數上，平均都不超過3筆。更遑論有非常多的發言紀錄是未有網路使用者回應的。

表 4-14 內文議題類別與回應次數與評價的變異數分析

依變數	因子	個數	平均值	標準差	F 值	P 值
該筆資料被 回應的次數	綜合行政	39	1.44	1.744	.661	.759
	內政及國土安全	6	1.50	1.517		
	外交及國防	10	2.20	1.619		
	法治及人權	23	1.65	2.248		
	財政經濟	12	1.67	3.085		
	教育文化	12	1.67	2.229		
	交通及公共建設	24	1.33	1.551		
	農業及環保	6	1.33	2.338		
	衛生及社會安全	7	1.86	1.574		
	勞動及人力資源	7	.71	.951		
	複數議題	10	.40	.699		
	網站未記載	156	1.46	1.888		
	總計	39	214.31	315.304		
該筆資料被 評價的總分	綜合行政	6	102.00	74.977	.960	.481
	內政及國土安全	10	190.40	482.590		
	外交及國防	23	148.83	216.223		
	法治及人權	12	174.08	216.625		
	財政經濟	12	260.50	415.369		
	教育文化	24	194.46	179.634		
	交通及公共建設	6	274.83	370.189		
	農業及環保	7	98.14	92.231		
	衛生及社會安全	7	43.14	45.867		
	勞動及人力資源	10	5.10	9.666		
	複數議題	156	172.23	273.023		
	網站未記載	39	1.44	1.744		
	總計	6	1.50	1.517		

資料來源：本研究。

3、內文撰寫字數與回應數、評價的相關分析

就我們所蒐集到的數據顯示，原研究團隊認為資料撰寫的字數多寡可能會影響該筆資料被回應的次數，以及評價的總積分。然而，透過數據資料得

知，實際上撰寫字數與回應次數與評價總分兩兩之間是沒有相關性的，不僅相關係數頗低，且也未達顯著性。

探究至此，本研究提出以下可進一步探究的問題：倘若系統功能、議題類別、撰寫字數三者與發言被回應的次數不相關的話，則真正影響網路使用者回應發言的原因為何？網路智庫的網站是否有注意到這樣的問題？若有，是否有進一步提出促進網路使用者回應的誘因機制？若無，為什麼沒有注意到這樣的困境？以上問題均是需要再細究的議題。

表 4-15 內文撰寫字數與回應數、評價的相關分析

	該筆資料撰寫字數		
	Pearson 相關	顯著性（雙尾）	個數
該筆資料被回應的次數	.041	.612	156
該筆資料被評價的總分	-.110	.171	156

資料來源：本研究。

二、願景 2020 內容分析

（一）願景 2020 交叉分析

願景2020主要可區分為十一項主題，每項主題分別有一主持人負責，同時，每個主題中除主持人所發表的文章外，另闢有討論區、PK投票區等。然，依據本研究內容分析而言，主要植基於定性分析的定量統計，故主要聚焦於網站中的文字發言，其中包括主持人在每項議題上的發言，以及每議題內部的討論區發言。現今在願景2020可追溯至最早的一筆資料為2009年1月3日，由該筆資料迄今，我們共可蒐集到538筆發言紀錄。在這五百多筆資料中，若僅區分議題類別，而不論Blog文章或者討論區文章的話，教育議題共有91筆、人權議題共有41筆、思維議題有33筆、文化議題共有20筆、生態議題共有40筆、兩岸議題共有46筆、健康議題共有165筆、國土議題共有41筆、社會議題共有23筆、生活議題共有16筆，家庭議題共有22筆等。

以下，本文為使讀者能清楚的觀察到上述十一項議題在各項變數上的分布狀況，將根據各變數與十一項議題進行交叉分析說明，茲分述如下。

1、議題類別與回應數、字數間的比較

本段以平均數的方式說明在教育、人權、思維、文化、生態、兩岸、健康、國土、社會、生活、家庭中各自在Blog和討論區中於回應次數與主題內容字數上的分佈。由於有十一項議題之多，為免敘述過於冗長，本研究將針對回應次數以及字數的平均數進行分組，就分組後的分佈進行描述。就回應次數而言，可根據平均結果區分成三組，分別是0到2次、3到5次，以及6次以上。其中屬於0到2次的有五項議題，而其中以「國土」議題的回應次數最少，僅有0.53。屬於3到5次組別的有三項議題，且三項議題平均數多在3次左右。屬於最後一組者共有三項議題，其中以「生活」議題最常被回應，平均數達10.64。

以上是Blog被回應的次數，接下來我們看到討論區中文章被回應的次數。由平均數的分佈狀況來看，明顯可以看到平均數多集中在0到2篇。最多被回應的議題，分別是「健康」（2.33）與「國土」（2.33）。此數據呈現出一個弔詭的現象，國土議題在具有主持人置的部落格區，文章被回應的次數是所有部落格中最低的，但在同一議題的討論區中，被回應的次數卻是最多的。

接下來觀察發言文章的字數平均數，同上也進行文字平均數的分組。Blog文章共區分成四組，分別是500到1000字、1001到2000字、2001到3000字，以及3001字以上。首先就Blog的文章進行觀察，以1001到2000字居多，共有五項議題，其中以「健康」與「國土」議題的字數為最多。此與前此討論區中被回應次數最多的兩項議題相同，均是「健康」與「國土」議題。

再者，就討論區中文章的字數來說，同樣區分為四組，分別是250以下、251到500字、501到750字，以及751到1000字。其中以501到750字者居多，屬於該類別中的議題以國土議題的字數是最多的。

最後，在不區分十一項頻道議題分區的情況下，整體而言，Blog回應次數上平均數為3.38次，討論區回應次數上平均數為2.58次，Blog主題內容字數平均數為1664.19字，討論區主題內容字數為419.73字。

Web 2.0 與電子治理的實踐

從上述統計資料發現，在Blog回應次數中，平均數前三名排序則為「生活」（10.64）、「思維」（7.24）和「健康」（6.64）。而在討論區回應次數中，平均數前三名排序則為「健康」（3.80）、「國土」（2.33）和人權（2.20）。在Blog主題內容字數中，平均數前三名排序為「人權」（3030）、「生活」（3707.455）和「國土」（2766.39）。最後在討論區內容字數上，平均數前三名排序為「人權」（935.20）、「國土」（642.33）和「兩岸」（603.50）。由Blog回應次數和論區回應次數中，「健康」頻道於回應次數的平均數上皆在前三名當中，我們或能從中推論，與一般使用者或民眾日常生活較為貼近的議題，將能獲得使用者較高程度的參與和討論，這項推論也在深度訪談中獲得佐證：

跟我的生活、跟我的安全、跟我的作息有關而且我會感興趣的，因為市民還是關心他週遭的生活，如食、衣、住、行，那由這個題目來切進來，由一個 theme，一個議題、主題，theme-based marketing 這種方式來做可能會是一個切入點。（C1-1：46）

表 4-16 議題與回應、字數間的比較

	回應數		字數	
	Blog	討論區	Blog	討論區
教育	34 (2.88) 4.671	57 (1.82) 2.965	34 (1580.74) 871.385	57 (505.81) 615.836
人權	31 (3.13) 5.960	10 (2.20) 2.860	31 (3030) 3069.424	10 (935.20) 1056.083
思維	25 (7.24) 5.577	8 (1.38) 1.408	25 (892.28) 819.491	8 (283.00) 390.997
文化	19 (0.84) 1.214	1 (1) .	19 (1070.89) 439.986	1 (25.00) .
生態	36 (1.19) 2.291	4 (0.25) .500	36 (1432.36) 885.042	4 (65.75) 57.273
兩岸	44 (1.61) 2.244	2 (1) 1.414	44 (1724.91) 2483.933	2 (603.05) 586.192

表 4-16 議題與回應、字數間的比較（續）

	回應數		字數	
	Blog	討論區	Blog	討論區
健康	72 (6.64) 4.406	93 (3.80) 3.966	72 (1074.86) 485.948	93 (361.81) 407.017
國土	38 (0.53) 1.350	3 (2.33) 1.155	38 (2766.39) 1987.078	3 (642.33) 827.861
社會	15 (1.20) 1.935	8 (0.38) 0.518	15 (1058.33) 428.335	8 (331.88) 431.312
生活	11 (10.64) 21.805	5 (0.00) .000	11 (3707.455) 2090.785	5 (483.20) 290.470
家庭	15 (0.67) 1.113	7 (1.00) 1.155	15 (591.00) 363.341	7 (74.00) 46.758
總計	340 (3.38) 5.915	198 (2.58) 3.450	340 (1664.19) 1762.136	198 (419.73) 534.576

資料來源：本研究。

註：1、括號中數字代表平均數，括號前的數字為則數，括號後的數字表示標準差。

2、議題類別與有無提供影音和圖片分享、文件下載間的比較

就有無提供影音和圖片分享而言，在十一個頻道議題的部落格中，「生活」（100%）、「家庭」（93.3%）和「思維」（80%）頻道在十一個頻道議題中提供影音和圖片分享的比例分占前三名；在討論區中排序則為「人權」（20.0%）、「思維」（12.5%）和「教育」（5.3%），整體而言，從統計資料中我們可以得知，部落格提供影音和圖片分享的比例（28.8%）大於討論區（3.5%），討論區的影音和圖片分享較少。

再就有無提供文件下載方面，在十一個頻道議題的部落格中「教育」（55.9%）、「人權」（12.9%）和「國土」（13.2%）頻道在十一個頻道議題中提供文件下載的比例分佔前三名；在討論區中排序則為「社會」

第四章 我國應用 Web2.0 於電子治理的現況檢視

（12.5%）、「教育」（5.3%）和「健康」（3.2%），整體而言，統計資料仍舊呈現部落格提供文件下載的比例（8.8%）大於討論區（3.5%），討論區格提供文件下載的情況較少。

表 4-17 議題類別與有無提供影音和圖片分享、文件下載交叉表

	有無提供影音和圖片分享				有無提供文件下載			
	Blog		討論區		Blog		討論區	
	沒有	有	沒有	有	沒有	有	沒有	有
教育	22 (64.7)	12 (35.3)	54 (94.7)	3 (5.3)	15 (44.1)	19 (55.9)	54 (94.7)	3 (5.3)
人權	15 (48.4)	16 (51.6)	8 (80.0)	2 (20.0)	27 (87.1)	4 (12.9)	10 (100)	0 (0.0)
思維	5 (20.0)	20 (80.0)	7 (87.5)	1 (12.5)	25 (100)	0 (0.0)	8 (100)	0 (0.0)
文化	19 (100)	0 (0.0)	1 (100)	0 (0.0)	19 (100)	0 (0.0)	1 (100)	0 (0.0)
生態	27 (75.0)	9 (25.0)	4 (100)	0 (0.0)	35 (97.2)	1 (2.8)	4 (100)	0 (0.0)
兩岸	42 (95.5)	2 (4.5)	2 (100)	0 (0.0)	44 (100)	0 (0.0)	2 (100)	0 (0.0)
健康	68 (94.4)	4 (5.6)	92 (98.9)	1 (1.1)	71 (98.6)	1 (1.4)	90 (96.8)	3 (3.2)
國土	29 (76.3)	9 (23.7)	3 (100)	0 (0.0)	33 (86.8)	5 (13.2)	3 (100)	0 (0.0)
社會	14 (93.3)	1 (6.7)	8 (100)	0 (0.0)	15 (100)	0 (0.0)	7 (87.5)	1 (12.5)

表 4-17 議題類別與有無提供影音和圖片分享、文件下載交叉表（續）

生活	0 (0.0)	11 (100)	5 (100)	0 (0.0)	11 (100)	0 (0.0)	5 (100)	0 (0.0)
家庭	1 (6.7)	14 (93.3)	7 (100)	0 (0.0)	15 (100)	0 (0.0)	7 (100)	0 (0.0)
總計	242 (71.2)	98 (28.8)	191 (96.5)	7 (3.5)	310 (91.2)	30 (8.8)	191 (96.5)	7 (3.5)

資料來源：本研究。

註：表格中數字為個數，括號中數字為百分比。

3、各頻道議題部落格文章與受推薦次數的比較

在十一個頻道議題中，該頻道議題的部落格文章受推薦次數的平均數最高的前三位依序是「思維」（3.92次）、「教育」（3.62次）和「文化」（3.11次）。其餘依序為兩岸（1.82次）、生態（1.14次）、生活（1.00次）、社會（0.40次）、健康（0.32次）、家庭（0.27次）、人權（0.26次）和國土（0.18次），整體而言，十一個頻道議題受推薦次數的平均數為1.35次。

表 4-18 各頻道議題部落格文章與受推薦次數交叉表

頻道	平均數	個數	標準差
教育	3.62	34	3.734
人權	0.26	31	0.631
思維	3.92	25	2.515
文化	3.11	19	1.969
生態	1.14	36	2.840
兩岸	1.82	44	3.598
健康	0.32	72	1.351
國土	0.18	38	0.393
社會	0.40	15	0.910
生活	1.00	11	1.414
家庭	0.27	15	0.799
總計	1.35	340	2.614

資料來源：本研究。

4、各頻道議題討論區文章與被瀏覽次數的比較

在十一個頻道議題中，該頻道議題討論區文章與被瀏覽次數的平均數最高的前三位依序是「國土」（1765次）、「兩岸」（1512次）和「健康」（1488.39次），但就「國土」（1765次）、「兩岸」（1512次）而言，其標準差分別為493.639次和328.098次，顯見其組內瀏覽人數較為異質，亦即組內瀏覽人數差距較大。總的來說，在十一個頻道議題討論區文章中，整體被瀏覽人數平均數為1266.28次。

表 4-19 各頻道議題討論區文章與被瀏覽次數交叉表

頻道	平均數	個數	標準差
教育	1024.12	57	1160.984
人權	1410.50	10	1244.924
思維	1252.00	8	854.376
文化	1103.00	1	.
生態	1131.25	4	618.141
兩岸	1512.00	2	328.098
健康	1488.39	93	1406.671
國土	1765.00	3	493.639
社會	734.38	8	312.207
生活	360.20	5	224.726
家庭	1169.29	7	529.092
總計	1266.28	198	1227.543

資料來源：本研究。

三、網站內容分析彙整

網路智庫與願景2020最大的區別在於，網路智庫是以功能分類為主，依據政策資訊提供、政策諮商等進行區分討論區塊。願景2020則以議題做為討論區塊的分類標準，共分成十一項議題，亦即有十一個討論區塊。前此已針對相關類目分析各自網站內容。於此，本研究將一步針對相同的類目進行比較說明，而網路智庫與願景2020相同的類目有回應次數及瀏覽人次兩類。藉此，本研究即可根據這兩項類目的比較結果，說明兩網站中哪一個網站的使用者參與程度較高，以及有較多的人來往此平台。

就回應次數而言，總的來說，網路智庫中的全民議言堂回應次數的平均數為2.3，標準差為3.3；全民諸葛亮為1.5，標準差為1.8。願景2020的Blog中，總平均數為3.38，標準差為5.915；討論區中文章被回應次數的平均數是2.58，標準差為3.450。究其性質而言，全民一言堂的性質類似於願景2020中的Blog的討論區，一個是由相關政策主管機關提供政策資訊，供各界討論；願景2020則是由固定的主持人發表文章，供各界討論。再者，全民諸葛亮與願景2020中的討論區文章是相似的。網路智庫的全民諸葛亮是由人民主動發布政策議題，供各界有興趣的人士參與討論，此性質類似於願景2020中的討論區，討論區的設置，主要也是提供民眾一個主動發表意見的平台，基此，網路智庫的全民諸葛亮與願景2020的討論區塊，均強調民眾的積極面，而歸屬於同一類。

全民議言堂的回應次數平均數為2.3，願景2020的Blog的回應次數平均數為3.38。全民諸葛亮中回應的平均數為1.5，而願景2020的討論區塊文章回應次數平均數為2.58。由以上資料顯示，願景2020參與討論的程度似乎比網路智庫要來的熱絡一點。但為求客觀起見，本研究進一步瞭解兩組資料的相對分散程度，倘若分散程度越大，代表該筆資料的回應次數越不穩定。本研究透過變異係數的計算以獲知相對分散程度。全民議言堂的CV值為1.434，而願景2020的BlogCV值為1.75。兩者雖然差異不大，但顯然全民議言堂的回應次數會比Blog略略顯得穩定一點。另一組的CV值，分別是全民諸葛亮的1.2，以及願景2020討論區的1.337。兩者雖然差異不大，但顯然全民諸葛亮的回應次數會比討論區的回應數略顯穩定。

同樣的就瀏覽人次而言，由於願景2020當中具備瀏覽人次計數功能的僅在討論區文章的部份，因此，瀏覽人次的比較，將僅止於全民諸葛亮以及願景2020的討論區文章。總的來說，全民諸葛亮被瀏覽人次的平均數為6570.62，標準差為4878.8；願景2020討論區文章被瀏覽的次數平均數為1266.8，標準差為1227.543。就以上數據呈現，我們會認為全民諸葛亮是不是比起願景2020的討論區的發言被回應的平均數來的高，但我們進一步觀察CV值發現，全民諸葛亮的CV值為1.3467，而願景2020討論區文章被瀏覽人次的CV值j為0.9694，顯然討論區文章的瀏覽人次比起全民諸葛亮而言，較趨於穩定。

由上述兩個類目的比較可以得知，願景2020不僅在Web2.0的價值層面上比起網路智庫更趨近於Web 2.0的樣態，而在網路使用者的實際參與行為上，我們也獲得相同的證實，亦即，越趨近於Web 2.0的網站越能提升群眾的參與程度，進而具有型塑集體智慧的可能性。

以上是本研究團隊透過文獻檢閱以及網站內容分析的方式，說明我國行政院研考會為落實Web 2.0所建構的網路智庫以及願景2020兩個網站。並藉由比較兩者在Web2.0的價值層面感受，主觀的認為願景2020較網路智庫更趨近於Web2.0；進一步，本研究以內容分析的方式，以量化分析方式客觀的檢視兩網站的發言紀錄，結果顯示仍是以願景2020呈現出較佳的參與表現。以下將透過深度訪談分析，瞭解我國現階段在上述網站運作下，於Web2.0運用在電子化治理上出現了哪些問題，以及未來該如何加以因應。

第三節 深度訪談結果分析：現況與未來

深度訪談部分主要是針對產業界、政府相關單位與學術界為對象，特別是對Web2.0及電子參與嫻熟的實務界主管及學術界的學者進行訪談，作為網站內容評估結果的深入分析以及本研究評估架構的形成，本節即著眼於受訪者對於現況以及未來展望的看法綜整，現況在於說明網路智庫與願景2020的事實陳述部分；後者則再說明Web2.0對於未來電子治理實踐的態度與價值。以下將分成：一、事實陳述；二、態度與價值等兩部分加以說明。

一、事實陳述

事實陳述部份主要在說明，網路智庫與願景2020執行至今，所產生的問題，聚焦於營運後的反思與檢視。有關網路智庫與願景2020的建制與沿革部份已如前述。以下將區分為網路推廣活動的檢視、公部門與私部門網路營運委外的檢視，以及總括而言，不論是網路智庫、願景2020或現階段政府整體運用Web2.0於電子治理所出現的問題。

Web 2.0 與電子治理的實踐

(一) 網路智庫推廣活動成效

網路智庫為國內首次運用Web2.0於電子治理實踐上的應用，首重於人民意見的蒐集，藉以實現政策諮商的功效。由於是首次運用這樣的治理網站，因此，對於網站的推銷也是該網站當初委外時的重要項目之一。為了做到推銷以及虛實整合，推廣活動已在前文描述於此不贅，然本研究好奇的是，此些推廣活動的成效是否有達到目標，達成的程度如何，由受訪者的回應，我們大致可以瞭解到：

1、欠缺與相關社群的合作

想要做的目前還沒做的主要行銷，主要是那個社群聯結，包括剛講的 NGO 組織、NPO 組織或者是新聞網站或者特定對象，比方說我們曾經想過跟政大第三部門中心或跟新聞科系合作一起來共同經營，我覺得共同經營這一塊是最好的行銷，不是說去打廣告（D2-1：132）

2、推廣活動本身受到經費限制

這一點政府部門是不是會接受，它可能還涉及到成本，可能還有一些財務上的考量，我覺得可能財務上的考量可能大於其它（D2-1：132）

3、虛實整合的座談出席狀況，除非涉及議題的爭議性極高，甚至出現對立意見，否則多半為數有限。

然後至於說到推廣的成效，我個人是覺得說，要看那個議題是不是民眾有興趣的，而且討論的期間有沒有一些其他的贈品活動，然後從這個過程中，我們會覺得說當這個活動一結束，好像人就不見了，然後我們就在思考說，或許這個網站在那裡是有必要的，但是有沒有必要說政府一定要在那邊做，有沒有可能說政府去別的民眾比較常去的那幾個網站在

那邊參與，或許效果會比較好（A1-1：10-11）

（二）公私部門間的協調

軟硬體業務分開委外，形成私部門間協調性不佳。公私協力は現階段政府治理的一種新型態，透過公私部門間的協力合作，共同提供公共服務。其間，講求的就是信任以及溝通。本研究所選擇的兩個個案，網路智庫與願景2020，均將網路營運的部分交由私部門處理，然不同的是，網路智庫是軟體營運與硬體維護採分開委外，由不同的私部門承接；而願景2020的內容主要委託給十一位主持人，由這十一位主持人以部落格方式經營網站內容，至於系統功能則僅交由一家網路公司營運。所以就願景2020而言，每次與主持人群開會時，同時也會邀請網路營運公司參與，當場主持人若有想新增甚麼功能，就可以與網路公司做即時的討論與決定。但反觀網路智庫的營運模式，由於網路內容的營運與系統功能之間是分開的，所以當軟體有需要增設新的功能而需硬體輔助時，往往會有溝通不協調的情況產生。

答：...計畫裡面有幾個方向想做，後來沒有做，沒有做的原因主要不是在於研考會不支持，而是在於系統的承辦單位覺得他們沒辦法動，他們沒辦法動，據我非正式的了解好像因為是這個系統承包商他們的案子已經結束了，也就是說它沒有展開新的年度的委託，所以當我們要改版的時候，他們覺得並沒有經費挹注，並沒有一筆錢來做，除非研考會再重新再委託它做，或者是說再給它一筆錢做，它才願意改，這樣子的話就是變成說沒有改版的空間了（D2-1：128）

（三）現階段 Web2.0 應用於電子治理的問題

1、政府方面

（1）政府相關單位對 Web2.0 的認知與應用仍有進步空間

Web 2.0 與電子治理的實踐

可是他們在做這件事情的時候，那我覺得有一個第一個課程沒有去做的就是電子化政府…Web 2.0如何應用在e-government裡面，它的實施步驟，跟哪一些合適，那一些不合適，這件事情是沒有做，也就是說他並沒有一個導入Web 2.0的一個long map (E5：167)

我覺得還是主事者的那種態度啊、觀念、想法的這些問題，我覺得這個是比較可惜的，因為您知道嗎，就是說我相信大部分的一些部會首長，沒有人知道他可以做多久，對不對，就像衛生署長上來一個月就準備下台了，一模一樣的道理，沒有人知道可以做多久，所以他們觀念下來就是說，你不要給我出事就好，我可以好好的在那邊做到我該下台的時間為止，一般是這個樣子，他頂多從四年的角度來講，他從來沒有想出一個長期的plan來看待這件事情，我覺得這是比較可惜的 (D1-1：75-76)

我那時候只看到一個十個人推薦，就還不錯有十個人，可是我在深入去看以後發現說每一篇幾乎都是一個人推薦，代表就是版主貼文，貼了以後沒有人去回，所以它其實形有做到了，但是那個操作沒有真的走入Web2.0的操作 (D3-1：135)

(2) Web2.0 不僅可做為政府與民間的溝通橋梁，也可做為政府內部單位間的溝通互動平台。

由受訪資料及焦點座談來看，有受訪專家指出，現階段政府在思考Web2.0 運用於電子化治理時，多集中在 G2C 之間的連結，但往往忽略掉也可以運用在 G2G 之間。

government跟government之間，G2G之間，G2G之間的interaction是什麼，這也是2.0裡面也是一定很重要的，它不見得是只有people，人對人，consumer對consumer，或G2C或G2B，跟公司之間的關係，所以我個人覺得說這一塊可能要稍微去強調 (E2：159)

甚至有受訪專家指出，政府在這方面的著力仍有很大的進步空間。

問：...那在公司裡面做討論或利用 Web 2.0 的這個情形多不多？

答：我覺得這個非常非常普遍，這個最普遍不過的事情。

問：那政府呢？這個 intranet 到底用得好不好？

答：不好，非常不好。（D1-1：82）

（3）公部門回應性不高

多數受訪者指出，現階段政府在網路上的論壇，普遍回應性不高。以網路智庫而言，當初設立的宗旨即在於透過網路上討論平台，達到政策諮商的目的。但在這目標下，政府相關部會的回應性卻不高，也因此，導致民眾越來越沒有誘因參與議題的討論。

因為其實網路智庫一直營運以來，我們發現說民眾回應的情形不是很理想，因為有的人是說政府沒有給他即時的回應，不像那些其他的部落格，或一些其他比較熱門的網站，回應的情形會比較熱烈。那政府的部分一般我們是把它當作一個徵集意見的平台，那不大會說就馬上給他做回應（A1-1：8）

還不只是po資料，還要有處理民眾的回應，某些資料po上來以後，其實民眾已經有對這個法案有一些回應了，可是它後續呢？這些政府單位並沒有說很有效的或立即的去處理，這個怎麼做會比較有效果而且又不增加太多的政府行政負擔，這是可以往下討論的（D2-1：129）

Web 2.0 與電子治理的實踐

那我覺得它最難的地方就是一開始，一開始要就是說必須要得有政府單位的人先投入，我先很熱心的去寫、熱心的去回，然後進而去帶動其他人，那如果我們都希望說反正我只要拋出來別人就會回的話，就會像那個Digg一樣，大家來推薦，就都是一票一票，會變成這樣子（D3-1：141）

民眾也有不少上來討論，可是因為討論了相當一段時間後，官方並沒對這些人的意見和討論提出回應，討論熱度就難持續（D3-1：106）

也有受訪專家指出，除了政府回應性不高之外，民眾參與討論的情形也不是很理想。再者，政府設立該網路智庫的用意僅在於蒐集意見，因此，可想而知，政府是想透過這樣的討論平台以第三者的角度去觀察有哪些言論意見。

其實網路智庫一直營運以來，我們發現說民眾回應的情形不是很理想，因為有的人是說政府沒有給他即時的回應，不像那些其他的部落格，或一些其他比較熱門的網站，回應的情形會比較熱烈。那政府的部分一般我們是把它當作一個徵集意見的平台，那不大會說就馬上給他做回應（A1-1：8）

水能載舟也能覆舟，雖然政府的回應性高的話，的確可預期的是將會帶來大量群眾參與網站討論。但與此同時，可能網站上的討論內容也將受到不安全的引用。譬如受訪者曾提及，網站上政府的回應也有受訪者提出另一種觀點，此也值得政府未來若基於參與回應後，也有可能被記者引述為報導內容。

問：您說比較有爭議性的話題？

答：對，如果在這種地方討論，有得到主管機關的直接回應，可能是好事，也可能是越弄越大條，新聞記者會拿來引述啊或者什麼（D3-1：142）

（4）政府內部同仁缺乏參與誘因

問：所以這個各部會有沒有什麼抱怨，說你弄一個這個東西出來…

答：沒有，他們頂多是說，沒有，我們目前沒有這種議題，然後就不上去了，

然後那時候反應比較多的可能就是交通部那時候正好蘇花高的問題，所以他們就很樂意說，既然有這個平台就去看看有什麼意見（A1-1：10）

這些效果在國家政策網路智庫上，某些單位配合的比較多，它願意把它在制定中的政策就放上來，可是很多單位其實沒那麼積極，那這個是我覺得蠻重要的（D2-1：129）

單位內部同仁缺乏誘因的可能原因在於，針對民眾的發言內容無法適時的給予回應，畢竟回應內容必須受到內部單位的認可。

答：就是當初其實在全民議言堂那塊，各部會上稿的狀況不多，其實有部分也是這種顧慮啦，就是怕說萬一他真的提出需求，我是不是要回應這樣子。問：你們那時候是沒有要求各部會一定要有實體的回應吧，只是希望他們可以蒐集資料這樣？

答：恩…我們是把它當作一個溝通平台，也希望說部會能夠去回應。

問：可是你也知道在公家機關裡面，你不能代表部會隨便去回應。

答：對，因為回應的話都一定要上簽的啦（A1-1：10）

2、民眾方面

(1) 民眾缺乏誘因

各界受訪實務及學術專家均一致認同，現在政府網站較缺乏引起民眾參與的誘因。

那我自己的感受是說，它其實像是一個很漂亮的新成物，可是沒什麼人知道，那我覺得很簡單就是說（D3-1：138）

所以變成知道的人少，然後進來以後會發現說很複雜，然後再仔細一看，看起來像是很多人會參與分享的機制都不夠有熱度（D3-1：138）

但針對此點限制正好是本研究致力於著重的焦點，從Web2.0出發，在Web2.0四個重要的使用者主觀感受的價值層面中，有哪些價值感受是實際影響電子化參與的因素。透過本研究後續量化問卷施測的結果，我們可以一探究竟，究竟誰掌控著民眾參與的意願。

(2) 民眾的期待未獲得回應

那時候去參加記者會的時候，那些公民就很擔心他們的心血被束之高閣，他們就說到底政府機關會怎樣回應這個報告，他們都很有相當的期待，可是我是覺得我們是把網路智庫做一個意見徵集的平台，只是要知道正反意見，但是我覺得公民就有太高的期待（A1-1：18）

(3) 民眾的回應有時不具理性

可是我們發現有一些議題的回應不是很有意義，然後議題回應力偏低 (A1-1：19)

3、內容方面

(1) 議題屬性

議題本身的屬性，掌控著討論熱烈與否的關鍵因素。譬如：

切身相關的議題

不太容易的原因也就是因為還是跟那個critical mass有關，量要到某個程度，可是一般生活化的、趣味性的這種比較容易說大家有興致口耳相傳，或電視上一聽到大家就上去看，那個人數就會上去 (C1-1：45)

但是這個回應機制是否有效還涉及到「議題」性質是「硬議題」或是「軟議題」，「硬議題」除非是有很爭議的議題才比較容易經營 (D2-1：107)

但受訪者指出，以網路智庫而言，由於當初建構的宗旨即在於進行政策討論與諮商，不免過於嚴肅，相對也造成民眾的興趣乏然。

可是我們一般我們講說公共政策這些東西，這些議題可能相對的不會像那些休閒、娛樂性質的那些議題來的興致高 (C1-1：45)

而我們在經營議題的時候，也常要衡量不應該有太多衝突性或爭議性的話題，因為這是政府網站，要避免非理性的爭議 (D2-1：107)

(2) 欠缺分眾概念

撇開政府不談，談業界，太多啦，愛情公寓就是一個Web 2.0，對不對，然後地圖日記都是Web 2.0的應用啊，這是最典型的Web 2.0應用，但是我們去想一件事情就是說，他們都有一個focus，他們都有特定族群的focus，我們政府現在問題就是你要打大要打廣，是不能的事，你沒有一條…（D1-1：85）

態度與價值部分主要是在說明，透過各類受訪者訪談後，我們可以從中萃取出現階段在網路智庫營運後的一些反思與無奈之處，以及在他們心目中，Web2.0對於民主治理所帶來的影響與衝擊，最後，未來若要以Web2.0落實電子化民主治理的態度與建議。

二、Wwb2.0 落實民主的可能性

對於運用 Web2.0 促進民主發展的可能性上，產生兩股不同的看法。其一較為積極正面者，主要認為 Web2.0 能在間接民主的現代促進直接民主發展的可能；而另一派則較為相對採保守立場。

（一）彌補代議民主制的不足

那 2.0 的好處就是說：2.0 的話希望的是說有好經驗的市民也參與，有不好經驗的市民也參與，有不好經驗的他所提出的問題而不需要透過政府的承辦人員或是市民服務中心的公務員上去看然後再回，它可以由這種溝通、由自己能夠達到，我們不能說它是地方自治啦，至少在那個區塊上，這個題目上能夠自己能在這個群體內有不同的意見，溝通之下能夠解決一些問題，這個方面的話我想對政府部門來講的話是一個蠻值得參考的方向，要設計這個網站要往 2.0 網站這個方向走（C1-1：42）

（二）無法跳脫代議民主的委託代理人概念

我覺得政策討論不可能是每個人一張嘴，每個人一張嘴他必須透過一個代議的方式，我覺得部落格的格主，他就是現在的代議士，只是他的代議士不是透過傳統的政治所選出來，這些人，這些意見領袖當然是透過 Web 2.0 操作出來的（D2-1：121-122）

（三）政府營運網路智庫後的反思與無奈

1、反思

（1）網路智庫運作成效中，仍以政策資訊提供較具成效，相較於政策諮商與溝通而言。

Web 2.0 與電子治理的實踐

執行的成效如果回歸到上述的三個目標來講，我自己的評估是，如果勉強要用量化來看，第一項資訊的提供若假設成效是85分，那政策的諮詢跟平台的推廣這兩項成效，可能只有在70到75分。為什麼資訊的提供多一點成效？主要是有其他的部會配合研考會供稿...，也就是說其他部會也有一個機制，會有人負責把它們最近在討論的政策，提供出來刊載在這個網站上，這個詳細的機制...，但這機制使得提供的政策內容相對比較多一點，不過，它為什麼只有85分？因為各部會主動提供政策議題的情況不一，...，有些部會就相對少，有可能是承辦人員因素，也有可能是政策屬性，或其他因素（D2-1：105-106）

（2）政策諮商除網路智庫的運作外，仍不能忽略掉其他實體管道的並用

我覺得說它當然有限，例如要政策諮詢，網路當然是一個蠻不錯的其中一個管道，如果沒有這個管道很可惜，可是這個管道不可能代替其他實體諮詢（D2-1：120-121）

2、無奈

（1）政府所經營的網站似乎總給人一種刻板印象，即正經嚴肅，也因為這樣造成網站上的討論較不活絡；相對，發言熱烈的討論議題，卻又時顯討論內容品質不佳的現象。網站討論內容的品質似乎與網站熱烈討論的人數成反比。

這一點我自己初步的看法是說，的確是越官方經營的討論版，討論就越正經，但不容易熱烈，容易引起熱烈討論的討論版，發言內容品質難免有些較不佳，我說的品質並不是正、反、對、錯，而是說發言比較沒有那麼嚴謹（D2-1：112）

因為網路上大家是看不到真名的，所以很多時候言論是...說實話我覺得是不夠負責的（D3-1：143）

我覺得一設限它就會沒有辦法變成 Web 2.0，就是我說民意很難管控，你很難去有效的引導，可是你一旦介入的太深或者說你一些規範在那邊的話，大家就會不來（D3-1：143）

- （2）對於民眾的討論意見，無法要求相關政策主管機關加以正視回應，往往流於民眾上網抒發己見

答：...可是我覺得全民諸葛亮說實在，它那個以前是叫做我有新創意，然後我們雖然有把民眾提出來的創意找學者專家評說那幾個是最佳創意，然後再頒獎給他，然後我們再把那個創意在函給相關的機關，但只是說我們並沒有去做後續的follow up說創意你覺得怎麼樣，我們沒去問過這個問題。

問：所以你丟了哪些單位，我們可以幫你去問。

答：哈哈，他們搞不好已經忘記了。我來看一下好了（A1-1：16）

- （3）政府單位若是找某些已存在的相關議題網站的管理者進行營運，恐將導致圖利他人的評語

Web 2.0 與電子治理的實踐

因為可能外界會有一些質疑，就是說他已經在討論的東西，譬如說醫改會他自己可能本身有在討論這類議題，那你不給他錢去run他也會做，那你現在拿錢給他來營運的話，人家會覺得說你是不是圖利啊，最怕是這種事情（A1-1：11）

（4）經費挹注難道是網站營運成敗的關鍵所在

因為我們會去思考說，難道一個網站要永續經營就一定要一直有一些贈品活動，還是要一直砸錢下去...（A1-1：12）

三、未來該如何以 Web2.0 落實電子治理的實踐

除前述曾提及現階段實踐 Web2.0 所遭遇到的問題外，未來落實 Web2.0 可再進一步探究下列建議方式

（一）政府部分

1、針對未來運用 Web2.0 應具備長期的規劃。不僅要考量到現階段 Web2.0 的運用，也要慮及未來如何與 Web3.0 作銜接。

倒是我有個建議就是說，如果在設計將來web2.0的網頁或網站的時候，可能眼光要再放遠一點，開始看web3.0了，web3.0最大的差異它是談intelligece，就是智慧，還有無所不在的運算ubiquitous computing（C1-1：58）

2、政府法令規章應予以鬆綁。

我不認為政府裡面沒有人才，我覺得只是政府過去的這些…這些法令，限制了你做你的事，我做我的事（D1-1：97）

3、政府單位間的協調與整合。

就好像我剛剛講的，我也不要管你的事，你也不要管我的事，我們只要把自己本位上該做的事做好，這種情形太常碰到了（D1-1：97）

4、公部門本身的心態問題。

那個政府官員或政府行銷也蠻重要的，這些政府官員他們有沒有重視網站，因為這些人如果重視網站，覺得來這裡回應或者是來這裡po東西是有效的或者是說有必要的，他們是參與這個網站最重要的一群（D2-1：132）

那我覺得它最難的地方就是一開始，一開始要就是說必須要得有政府單位的人先投入，我先很熱心的去寫、熱心的去回，然後進而去帶動其他人，那如果我們都希望說反正我只要拋出來別人就會回的話，就會像那個Digg一樣，大家來推薦，就都是一票一票，會變成這樣（D3-1：141）

他現在這樣做10年後，如果這些人腦袋不改的話，他還是這個樣子，永遠不會進步，那他們永遠相信遠來的和尚會念經，歐巴馬團隊來就高興的不得了，然後呢他就走了，change!! yes we can, but no any change，腦袋要先change啊（D1-1：102）

我認為它開一個網站叫做Web 2.0的什麼電子化政府，我覺得這都錯的，因為它根本沒有這種角色啊，它其實應該是融入現在的所有的Web 2.0

Web 2.0 與電子治理的實踐

的平台上面，然後去想說在這個平台裡面，我可以跟這個平台怎麼接在一起，怎麼融入這個平台，然後我扮演的角色是什麼（E1：164-165）

（二）網站營運部分

- 1、可在政府審慎評估的前提下，針對以 Web2.0 所作的民意蒐集上，整理出民眾討論意見的共識。

其實完全同意，我覺得就是x說Web 2.0跟我們從事研究一樣，就是你最後要收斂，你剛開始你可能是廣為…你去collect一些所有的information，你覺得你值得的，但是你最後一定要收斂，就跟漏斗一樣，最後出來是你要談的東西（D1-1：73）

- 2、分眾的必要性

可是我覺得我們政府還是沒有搞懂一件事情，分眾，沒做到分眾這件事情，分眾我覺得是一個最重要的target，邁入下一個階段就是…maybe我們可以把它界定成Web 2.0到Web 3.0的一個階段，你要做什麼，你要做分眾，…在這個分眾的平台上面，…每個不同年紀也是不同的客群，賣不同的東西都是一個客群，你是不是結合所有的資源，當我今天是…我有小朋友是6歲前，我就看這個平台就好了，下個階段，move to the next step，我是不是就輕鬆多了（D1-1：86-87）

- 3、可委託給非營利性組織或學術機構進行網站營運的管理。此點與前此欠缺與相關社群間的連結有相似之處。只是當時是著重在推廣平台部分，而此點建議是聚焦在網站營運上。

我覺得政府應該好好的去委託譬如說像學術機構跟民間單位近來看，這樣幫政府從user的角度架構出一個可以去吸引人的一個網站，然後把所有的這個資訊流導到這個地方來，集中來做（D1-1：91）

4、行銷手法的運用。未來推展 Web2.0 的相關網站，應該要實際思考行銷的策略。前此也曾提及，不僅要向外部顧客推廣，內部顧客也要進行推展。

是marketing在操作，這是真的（D1-1：97）

而在外部顧客的推展上，也可採取類似關鍵字廣告，以及網站聯合行銷的手法。

那我剛剛講第一個途徑就是說配合這種關鍵字搜尋、關鍵字廣告，另外一種途徑的話呢，我們叫做網站的聯合行銷，聯合行銷就是說，它不見得真的是行銷，它其實就是一種就是你覺得跟你性質有互補或者相似的網站，我們做一個...在你的網站裡面可以找的到我，在我的網站裡面可以找的到你這樣的形式（D3-1：139）

另外也可以透過主持人營運的方式進行推廣行銷。

第二個就是說我剛講到那個所謂的主持人制，很多網站要行銷，就像廣告宣傳一樣，它必須要有名人代言，我們現在目前找的學者專家，雖然都蠻有份量的，可是畢竟他不是被當名人在經營，或者是說我們要把它經營成名人也可以，但也需要版面上的一個靈活度（D2-1：129）

（三）相關配套措施

1、必須注意到有數位落差的現象，對於政策諮商不僅需要科技的協助，也不能忽略掉無法接觸網路的群眾。

Web 2.0 與電子治理的實踐

所以我們也要考慮到就是說，電子治理…如果你要把電子治理當作發聲的管道，有多大的族群是我們沒有看到，甚至可能是弱勢族群，從user的地理位置上他可能也是有落差的（E5：170-171）

當我們在推動所謂的電子化政府Web 2.0，你希望跟民眾互動，你不要忘了一件事情，有一群人是你reach不到的，因為他不上網，對不對，我們南部的那些父老鄉親姊妹，他們不上網的，所以你必須要雙手並行，左手是透過internet、透過科技，右手可能還是要傳統的做法，沒辦法，這個世界就長這個樣子（D1-1：71）

2、政府需審慎評估和哪一種服務適合採用 Web2.0 的概念進行提供，而有些性質則不應該採用 Web2.0。

針對上述對於Web2.0應用於電子治理的相關深度訪談分析，我們可以綜整如下表4-20所示。

表 4-20 訪談分析歸納綜整

事實陳述部分		
議題	項目	次項目
網路智庫建制演進	(1) 有鑑於國外成功經驗啟發 (2) 高層主管者間的共識推動 (3) 承辦單位就主管指示，洽請各機關單位配合辦理（高層主管者的支持）	
智庫推廣活動	智庫推廣活動： A. 網路造勢活動 B. 發行電子報 C. 電子郵件通知網路討論議題 D. 邀請特定對象上網參與對話 E. 舉辦相關議題實體座談 F. 政府部門利用公務管道廣宣	智庫推廣成效： A. 欠缺與相關社群合作 B. 推廣活動本身受到經費限制 C. 除非所涉議題爭議性高，甚至出現對立意見，否則多半為數有限。此點不論是網路討論抑或是實體座談均同。
公私部門間的協調	(1) 軟硬體業務分開委外，形成私部門間協調性不佳 (2) 非單純的公部門與私部門關係，而是多公部門與多私部門間的協力	
網路智庫營運成效的績效指標	(1) 網站會員增加比例 (2) 瀏覽人次	

表 4-20 訪談分析歸納綜整（續）

事實陳述部分		
議題	項目	次項目
現階段政府營運 Web2.0 成效不彰的原因	總括而言： A. 公部門較缺乏對於 Web2.0 的認知 B. 議題屬性欠缺與民眾切身相關。 C. 普遍公部門的回應性不高 D. 公部門內部缺乏對 Web2.0 的應用機制 E. 公部門網站設計欠缺分眾概念 F. 網站設置與推動缺乏經費挹注 G. 欠缺引起民眾參與興趣的誘因	針對網路智庫而言： 除前述問題外，更包括： A. 由於智庫本身網站立意宗旨（政策諮商與溝通），使得討論議題過於嚴肅，無法誘發民眾熱烈討論 B. 公部門內部成員參與意願不高 C. 研究單位或者政策主管機關上傳內容過於冗長，造成民眾回應性偏低 D. 當初網路智庫的立意宗旨（政策諮商、政策溝通），使得公民有著高度的期待，卻未獲得對等的回饋

表 4-20 訪談分析歸納綜整（續）

態度與價值部分		
議題	項目	次項目
Web2.0 落實民主的可能	持積極看法者 A. 可彌補代議民主制的不足	持消極看法者 A. 仍無法跳脫代議民主的代理概念
政府營運網路智庫後的反思與無奈	反思： (1) 網路智庫的運作成效中，仍以政策資訊提供較具成效，相較於政策諮商與溝通而言 (2) 政策諮商除網路管道之外，仍不能缺乏其它實體管道	無奈： (1) 對於民眾得討論意見，無法要求政策主管機關應加以正視 (2) 經費挹注難道是網站營運成敗的關鍵 (3) 公部門若尋找某些已存在的相關議題網站管理者進行營運，恐將遭致圖利他人之評語 (4) 民眾參與討論的內容品質與參與人數多寡間，似乎無法取得一個平衡

表 4-20 訪談分析歸納綜整（續）

態度與價值部分		
議題	項目	次項目
未來該如何以 Web2.0 落實電子治理的實踐	(1) 可做長遠的規劃，銜接 Web2.0 與 Web3.0 (2) 需注意到有數位落差的現象，對於政策諮商不僅需要科技的協助，但也不能忽略掉無法接觸網路的群眾 (3) 可在政府審慎的評估前提下，針對以 Web2.0 所進行的民意蒐集，整理出民眾討論意見的共識。 (4) 分眾的必要性 (5) 可委託給學術機構或者非營利組織進行網站的營運管理 (6) 行銷手法的運用 (7) 政府法令規章應予鬆綁 (8) 政府內部單位間的協調整合 (9) 公部門本身的心態問題	

資料來源：本研究。

第五章 Web2.0 與電子治理的評估分析

第一節 評估設計樣本代表性檢定說明

本研究主要在透過評估方式去比較網路智庫與願景2020的使用者，在本研究所整理的Web2.0價值層面評估指標與電子化參與程度上，是否呈現不一樣的主觀感受與程度。

針對回收的有效問卷，本研究係以SPSS for Windows 11.5的套裝軟體來進行資料分析，考量研究變項的性質差異，以及統計方法的適用性等問題，除卻基本的資料分析之外，將著重於對於受訪者態度上的測量與描述。以下將呈現問卷回收後，兩組樣本在人口統計變項上的分佈。並說明本研究在無法控制兩組樣本的人口統計變項使其同質的限制下，如何透過交叉標準化的方式進行兩組樣本同質性的檢定說明。

受測者基本統計資料如表5-1所示，主要區分為網路智庫與願景2020兩組樣本。以下針對受測者的樣本屬性概述如下：

就網路智庫而言，男性比例偏高，佔所有受測者的75.5%，女性佔24.5%。而願景2020的樣本中，男性與女性比例幾乎各佔一半。由性別的分佈狀況來看，我們可以明顯看出，此兩組樣本在性別上不同質，而經過卡方檢定的結果也呈現出具有顯著差異的結果。

就年齡來看，本文為統計分析之便，將受測者的年齡區分為10-19歲（網路智庫有4位、願景2020有5位）、20-29歲（網路智庫有31位、願景2020有42位）、30-39歲（網路智庫有56位、願景2020有17位）、40-49歲（網路智庫有36位、願景2020有7位）、50-59歲（網路智庫有14位、願景2020有3位）、60歲以上（網路智庫有5位、願景2020有2位），共6組。其中，網路智庫與願景2020兩組樣本居多數者均集中在20歲至49歲的族群。也由此我們可以看出現階段，這些年齡層的群眾，為主要的網路使用者。然兩組樣本在年齡分佈上的卡方同質性檢定也未獲通過。

從學歷中明顯看出，兩組樣本有高教育程度現象，多集中於大學以及研究所層級。網路智庫的樣本以研究所居多，佔所有受測者的41.5%；再者，願景2020的樣本中，以具備大學教育程度者居多，佔57.1%。兩組樣本中，最低者均為國初中教育程度，而願景2020甚至無該組受測者。無獨有偶，教育程度的卡方同質性檢定，在此兩組樣本上仍呈現有顯著差異。

表 5-1 受測者人口統計變項統計表

	人口統計變項	網路智庫		願景 2020		卡方值(χ^2)
		人數	(%)	人數	(%)	顯著性(P)
性別	男	111	75.5	43	55.8	$\chi^2 = 16.104$ P=.000
	女	36	24.5	34	44.2	
年齡	10-19 歲	4	2.7	5	6.5	$\chi^2 = 60.621$ P=.000
	20-29 歲	31	21.1	42	54.5	
	30-39 歲	56	38.1	17	22.1	
	40-49 歲	36	24.5	7	9.1	
	50-59 歲	14	9.5	3	3.9	
	60 歲以上	5	3.4	2	2.6	
教育程度	國初中	1	0.7	0	0	$\chi^2 = 45.201$ P=.000
	高中職	13	8.8	3	3.9	
	專科	19	12.9	3	3.9	
	大學	53	36.1	44	57.1	
	研究所以上	61	41.5	25	32.5	

資料來源：本研究。

由於本研究主要想透過評估比較的方式，去比較兩組在不同變數上所呈現的主觀反映，所以兩組樣本在人口統計變項上的同質檢定，就成為本研究一個重要的比較基礎。再者，值得說明的是，本研究是透過網路問卷的方式進行問卷調查，調查的母體清冊來自於網路智庫以及願景2020所有註冊過的網路會員，而母體清冊的取得由於受到民眾個人資料的保護條款，所以研究

團隊所能夠獲得的僅有會員的電子郵件，因此，無法在控制個人背景變項上，以隨機指派方式來獲取樣本資料，以達到兩組樣本在人口統計變項上的同質。

由於無法隨機指派受測者，而造成本研究在上述相關人口統計變項的同質性檢定上，呈現顯著差異的限制，本研究採取以下兩種方法以為對策。首先，透過交叉標準化的方式進行其中某組樣本的加權，使兩組樣本因而同質。所謂交叉標準化是指，以某一組樣本假定為母體，以其人口統計變項假定為母體參數，以另一組樣本在反覆加權的方式下與該假定的母體進行同質性檢定。本研究觀察兩組樣本在人口統計變項上的分佈後，選定以網路智庫的樣本作為本研究所假定的母體，爾後以其為基準，進行願景2020樣本的反覆加權，使其人口統計變項達到同質的假定。至於所選擇的人口統計變項上，原本研究選取性別、年齡，以及教育程度進行反覆加權，但在這三個變數上所作的反覆加權遲遲無法收斂，而本研究又採取交叉標準化方式以獲取兩組樣本的同質，為避免樣本被過度操弄而失真，本研究最後決定僅以性別及年齡兩變數作為加權變數。加權後的結果如表5-2及5-3所示。

表 5-2 訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權後）

	願景 2020 樣本		以網路智庫為假設母體	檢定結果
	人 數	百分比	百分比	
男性	65	84.42	75.5	$\chi^2 = 3.302$ $P > 0.05$ 樣本與母體一致
女性	12	15.58	24.5	
合計	77	100	100	

資料來源：本研究。

表 5-3 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權後）

	願景 2020 樣本		以網路智庫為假設母體	檢定結果
	人數	百分比	百分比	
10 至 19 歲	2	2.63	2.7	卡方值=1.370 P > 0.05 樣本與母體一致
20 至 29 歲	20	26.32	21.1	
30 至 39 歲	28	36.84	38.1	
40 至 49 歲	18	23.68	24.5	
50 至 59 歲	6	7.89	9.5	
60 歲以上	2	2.63	3.4	
合計	76	100	100	

資料來源：本研究。

再者，本研究之所以採取實驗設計的一個初衷在於，經過前此文獻檢閱以及相關深度訪談與網站內容分析後發現，願景2020本身比起網路智庫而言較具備有Web2.0的樣態，亦即，網路智庫的使用者與願景2020的使用者是在不同的網站上受到不同的刺激，基於這樣的認知，我們實際去觀察在這樣不同的刺激下，是不是會在相關的Web2.0的價值主觀感受上有所差異呈現。至此，本研究基於以上的說明，以下的資料呈現將分成兩部分作說明，其一為願景2020加權後的數據與網路智庫進行比較對照，其二，以願景2020未加權的數據與網路智庫進行比較對照。

第二節 網路問卷調查結果分析

以下資料分析將分兩大構面作說明，一為Web2.0價值評估構面，另一為電子化參與構面。每個構面的分析主要居區分成網路智庫以及願景2020的受測者，而願景2020又可區分成加權後及加權前。Web2.0的價值評估構面主要分為使用者即為生產者、集體智慧、持續測試，以及使用者即為便利等四個層面；而電子化參與主要區分為電子化資訊公開、電子化政策諮商，以及電子化政策制定等。茲分述如下。

一、使用者行為調查分析

就網路使用行為而言，本研究主要觀察受測者到底是受到甚麼樣的因素驅使，而上來網站。再者，多久會上來網站一次，以及每次上來停留的時間。進一步的，我們更探究使用者的參與程度，主要是以發言回應作為評估標準。

下表5-4為網站分類與受測者參與動機的交叉分析表。由表中我們可以知道，網路智庫中多數群眾的參與動機主要是想表達自身對政策的觀點，佔56.9%。相對的，願景2020當中促使群眾上網的動機，來自於想要進一步探討政策議題，佔53.2%。本研究進一步將參與動機進行排序，並依據網站類別加以分類，嘗試觀察兩者在參與動機上是否呈現某種不同的類型。

表 5-4 網站分類與參與者動機

選項	網站分類		總和
	網路智庫	願景 2020	
想進一步探討政策議題	55 (38.2)	41 (53.2)	96 (43.4)
想監督政府目前的政策執行進度	37 (25.7)	23 (29.9)	60 (27.1)
想獲得更多的政策資訊	51 (35.4)	28 (36.4)	79 (35.7)
想表達自己對政策的觀點	82 (56.9)	39 (50.6)	121 (54.8)
想看政府機關對政策的回應	65 (45.1)	18 (23.4)	83 (37.6)
取得政策資訊的成本低	6 (4.2)	2 (2.6)	8 (3.6)
可以讓我進行政策倡導	9 (6.3)	5 (6.5)	14 (6.3)
想試試看新的政治參與管道	21 (14.6)	7 (9.1)	28 (12.7)
想聽其他使用者對政策的看法、回應	28 (19.4)	24 (31.2)	52 (23.5)
想滿足發表、創作的欲望	4 (2.8)	3 (3.9)	7 (3.2)
想滿足好奇心	14 (9.7)	4 (5.2)	18 (8.1)
想滿足成就感	4 (2.8)	0 (0)	4 (1.8)
業務需要	5 (3.5)	2 (2.6)	7 (3.2)
總和	144 (65.2)	77 (34.8)	221 (100.0)

資料來源：本研究。

表5-5所示，乃係網站分類與參與動機排序的交叉表。由表中排名前六名中，我們可以看到網路智庫中，想看政府機關對政策的回應居於第二順位，然相對於願景2020的使用者，該參與動機卻居於第六順位。可見，網路智庫與願景2020本身的使用者，在一開始接觸網站時，就對網站本身有不同的期許。如同網路智庫當初設立的目的即宣稱，要達到政策諮商的效果。也因此，吸引的群眾就與願景2020純粹抒發個人情緒的網站相較，就有先天上的差異存在。而在這樣的差異上，是否會對網路使用行為有所影響，本研究試著進一步探究。

表 5-5 網站分類與參與動機排序表

前 1~6 的排序	第 2 順位	網路智庫	願景 2020	第 6 順位
		想表達自己對政策的觀點	想進一步探討政策議題	
		想看政府機關對政策的回應	想表達自己對政策的觀點	
		想進一步探討政策議題	想獲得更多政策資訊	
		想獲得更多的政策資訊	想聽其他使用者對政策的看法與回應	
		想監督政府目前的政策執行進度	想監督政府目前的政策執行進度	
		想聽其他使用者對政策的看法與回應	想看政府機關對政策的回應	
		想試試看新的政治參與管道	想試試看新的參與管道	
		想滿足好奇心	可以讓我進行政策倡導	
		可以讓我進行政策倡導	想滿足好奇心	
		取得政策資訊的成本低	想滿足發表、創作的欲望	
		業務需要	業務需要	
		想滿足成就感	取得政策資訊的成本低	
		想滿足發表、創作的欲望	想滿足成就感	

資料來源：本研究。

從表5-6可以知道，多數網站使用者傾向於每月一、兩次，各佔網路智庫的31.5%與願景2020的32.9%，將近各佔了三分之一。這樣的數據似乎顯示網

路智庫與願景2020並沒有甚麼差異，但若我們進一步將資料加以區分的話，則可觀察到實際上，願景2020的使用者上網頻率其實高於網路智庫。

我們以每月一、兩次為中位數將資料做切割為二，前半段代表高頻率者，包括每天一次、每週兩、三次，以及每週一次等，將上述百分比相加得知，以願景2020居多，佔願景2020使用者中的32.9%。而網路智庫僅佔有23.3%。由這樣的數據再一次的證明，願景2020比網路智庫而言，更具備有Web2.0的樣貌。然而，除了探究上網頻率外，我們也不禁好奇，想探詢網站使用者上網後的瀏覽時數。畢竟上網頻繁並不能就此斷定，願景2020比起網路智庫有更佳的參與度。

表 5-6 網站分類與上網頻率交叉表

去年一年內，您大約多久上網路智庫（願景 2020）一次	願景 2020		網路智庫	
	人數	百分比	人數	百分比
每天一次（或一次以上）	0	0.0	2	1.4
每週兩、三次	10	13.2	14	9.6
每週一次	15	19.7	18	12.3
每月一、兩次	25	32.9	46	31.5
兩、三個月一次	9	11.8	21	14.4
半年一次	5	6.6	15	10.3
一年一次	1	1.3	6	4.1
以前曾上網，但去年一整年都沒	11	14.5	24	16.4
合計	76	100	146	100

資料來源：本研究。

再者，民眾上網路智庫或者願景2020後，其瀏覽（停留）的時間有多久，此也是本研究團隊好奇之處。由表5-7顯示，不論網路智庫或者願景2020均以半小時內居多，各佔83.4%與76.3%。但與前題相似，願景2020的表現會比網路智庫要好，證諸兩者排名居次選項的百分比，排名居次的選項為半小時至一小時之內，在該選項下，網路智庫的比例為12.4%，而願景2020的受測者卻佔了21.1%。況且，願景2020選擇半小時以內的群眾也比網路智庫來的低。因此，由上述的選項及百分比來看，願景2020比起網路智庫更能吸引群眾停留。然瀏覽時間是否與參與程度成正比，有時不見的會成立，我可以瀏覽相當多的訊息，但我卻不提供自身相關經驗以為分享的話，對此也無法形成Web2.0所指稱的群體智慧。因此，接下來本研究透過發表文章篇數，觀察實際上網站使用者參與的程度。

表 5-7 網站分類與上網瀏覽時間交叉表

您平均每天上網路智庫（願景2020）多久	願景 2020		網路智庫	
	人 數	百分比	人 數	百分比
半小時之內	<u>58</u>	<u>76.3</u>	<u>121</u>	<u>83.4</u>
半小時-1 小時之內	16	21.1	18	12.4
1 小時-2 小時之內	1	1.3	5	3.4
2 小時-3 小時之內	0	0	1	0.7
3 小時以上	1	1.3	0	0
合計	76	100	145	100

資料來源：本研究。

我們進一步觀察受測者上網後的參與程度，主要透過發表文章的篇數進行比較。以百分比分佈為主，我們可以觀察到多數使用者的參與程度仍然不高，網路智庫選填0-1篇的比例為87.5%，而願景2020的使用者也有86.7%。但近一步比較其他選項我們不難發現，願景2020的受測者比起網路智庫的受測者在發言的篇數上較高，我們可以看到選填5~10篇的百分比中，願景2020的受測者比起網路智庫的受測者來的高。

本研究進一步以權重的方式將各組給定一個分數，發表篇數越高的組別給予5分，於依此類推，發表0~1篇者給予1分，爾後，再根據各組百分比進行相乘績之和，再除以加權總數，最後可得一加權後的平均數。由平均數觀之，願景2020為7.993，網路智庫為7.64。由該筆資料顯示，願景2020在參與程度上也略比網路智庫活絡。

表 5-8 網站分類與發言次數交叉表

請問您平均每週在網路智庫（願景 2020）發表文章（含留言、回應）的篇數	願景 2020		網路智庫	
	人 數	百分比	人 數	百分比
0~1 篇	<u>65</u>	<u>86.7</u>	<u>126</u>	<u>87.5</u>
2~4 篇	7	9.3	15	10.4
5~10 篇	2	2.7	3	2.1
11~15 篇	0	0	0	0
15 篇以上	1	1.3	0	0
合計	75	100	144	100

資料來源：本研究。

由以上網路行為的比較分析，我們可以更確切的知道願景2020比起網路智庫有較佳的使用行為。顯示，願景2020上的網站使用行為較為積極，比起網路智庫來說。但是，積極的參與行為是否連帶會產生較為積極正面的電子化參與程度的認知。就本研究前此所做的假設，願景2020比起網路智庫更具備Web 2.0的形式，因此在電子化參與的程度上也應該較高。對此，以下分別探究網路智庫與願景2020兩者，在各電子化參與層次上的差異。

二、電子化參與層面評估

電子化參與評估構面主要分從三個層面，觀察受測者在電子資訊公開、電子政策諮商以及電子化決策制定上的主觀認知。以下分別就網路智庫受測

Web 2.0 與電子治理的實踐

者、加權的願景2020受測者，以及未加權的願景2020受測者，作為類別區分，從而觀察各類樣本群在每道問題上的分布狀況。

（一）網站分類與電子化資訊公開構面

電子化資訊公開可主要是觀察網站是否有積極提供和倡導電子化參與的資訊。該部分共有兩道問卷題目，其一為「『網路智庫』或『願景2020』會以電子郵件通知我參與網路論壇的政策資訊」，另一為「我能從『網路智庫』或『願景2020』所發布的最新消息中得知即將來臨的網路參與活動」。就前者而言，網路智庫的受測者中，有47%表示同意網路智庫會以電子郵件通知參與網路論壇的資訊，在願景2020中不論有無加權，同意者約佔三到四成左右，以未加權前的受測者有較高的同意比。從不同意者的比例來觀察的話，以願景2020的受測者有較高的不同意百分比，為19.5%，居次者為網路智庫（19%），而加權後的願景2020為14.9%。

第二，探討是否能從網站中所發佈的最新消息中得知即將來臨的網路參與活動而言，其中以網路智庫有較高的同意程度，達57.1%，未加權前的願景2020受測者有52%表示同意，加權後的願景2020有45.8%表示同意。

根據上述測量的結果，我們可以知道在電子化資訊公開方面，以網路智庫相較於願景2020而言，是作得比較好的。之所以有這樣的結果產出，本研究認為可能原因來自於，網路智庫當初建構的宗旨就在於透過電子化的方式，進行政府相關政策的發佈與討論，而願景2020僅係提供民眾參與規劃心目中未來2020年政府或國家相關層面的未來圖像。因此，網路智庫一開始建構的目的即在於相關資訊的提供，以及藉由提供後進行所期盼的網路論壇；而願景2020較缺乏這樣的設計意味，且網站的經營完全委由十一位主持人進行，每一位主持人掌控著所主持議題的內容與功能提供等。數據如表5-9。

表 5-9 網站分類與電子化資訊公開提供構面分析

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
積極提供和倡導電子化參與之資訊	「網路智庫」(願景 2020) 會以電子郵件通知我參與網路論壇的政策資訊。	非常同意	3	3.9	1	1.1	7	4.8
		同意	25	32.5	22	29.4	62	42.2
		無意見	34	44.2	42	54.5	50	34.0
		不同意	13	16.9	9	11.9	19	12.9
		非常不同意	2	2.6	2	3.0	9	6.1
	我能從「網路智庫」(願景 2020) 所發布的最新消息中得知即將來臨的網路參與活動。	非常同意	5	6.5	3	4.4	4	2.7
		同意	35	45.5	32	41.4	80	54.4
		無意見	31	40.3	36	47.0	40	27.2
		不同意	5	6.5	3	4.6	15	10.2
		非常不同意	1	1.3	2	2.7	8	5.4

資料來源：本研究。

註：(W) 代表該欄位的數據是願景 2020 樣本加權後的數據。表格中數字以粗黑體表示者，乃係五點選項中，比例佔最高者。

(二) 網站分類與電子化政策諮商構面

在電子化政策諮商構面，分從有計畫進行、釐清政策內容、政策利害關係人、參與者間有意義的對話，以及政府機關的回應性等加以評估。首先，有計畫進行主要是測量受測者知覺感受到網站在政策討論過程的設計上，是否感到滿意，在三分類中，以網路智庫的滿意度最低，僅有39.5%的受測者表示同意，而願景2020的受測者中，已加權及未加權者間存在著明顯差異，未加權者時有45.5%的受測者表示同意，而加權後的受測者卻只剩下39.2%。本研究認為可能原因在於，對照前此網路行為中的參與動機來看，由於加權的關係，使得加權後的願景2020受測者與網路智庫的受測者同質，因此，我們可以如此假設在參與動機上也被同質了，因此加權後受測者上來網站後，不僅是想要發表言論，或探查資訊而已，其更想得到政府的回應。但願景2020的網站主要是委託給相關專家學者所主持，在政府回應方面較為薄弱，也因此，加權前與加權後的願景2020網站會有這樣的差異。

Web 2.0 與電子治理的實踐

對於網站討論能否對釐清政策內容有所助益而言，數據顯示仍以未加權的願景2020有較佳的同意度，達52%，而網路智庫為50.4%，以加權的願景2020為44.7%。加權前願景2020的受測者之所以有如此的贊同，可能因之一在於，當時會瀏覽該網站的主要動機即在於欲進一步探究政策議題，再加上，前此網路使用行為的參與程度檢視，願景2020均比網路智庫要來的好，此兩股因素影響下，造就未加權的願景2020受測者會比網路智庫有更佳的感受。然加權後因與網路智庫同質，因此，不光是要探究政策議題，更想進一步獲得政府相關單位的回應，所以釐清政策內容對他們而言雖然重要，但心目中的優先順序仍已表達自我觀點為優先，其次，則希望獲得政府回應為己足。

再者，就政策利害關係人指標，未加權的願景2020受測者中有53.3%的人表示，在願景2020網站上所作的討論，與該討論議題有所相關的利害關係人都能充分表達他們的觀點和立場；而網路智庫有45.6%的受測者表示同意這樣的說法。已加權的願景2020受測者對於該說法的同意程度為43%。未加權的願景2020受測民眾比起網路智庫的受測者相較，高出近8個百分點。可見在願景2020的政策討論將較能廣納各政策利害關係人參與論壇。

從參與者間有意義的對話來看，仍是以未加權的願景2020受測者有較高的同意度，有42.9%的受測者表示，認同該網站上的其他使用者對於自身所發表文章內容的回應是具有建設性的。而網路智庫對於該項說法的同意度為41.5%。與前此因素相同，當願景2020與網路智庫同質時，其所期待的使政府的回應，而不是網絡討論區中，社群成員間的討論對話。

最後，就政府機關的回應性而言，從三個分類數據顯示，對於「在政策議題的討論過程中，政府機關會針對我所提供的意見進行回應」一項表示不同意者，大約在23.2%到33.9%之間。其中以願景2020較不同意這樣說法。原因在於，願景2020的網站是主持人制，而十一項議題的主持人均不是政府相關單位成員，因此，在願景2020中並無法獲得政府所給予的回應。同樣的，由於加權後的願景2020受測者已與網路智庫受測者同質，因此對於政府的回應性要求轉而提高，但在面對一個雖由政府所架構的網站，卻無提供相類似的機制時，其不同意的百分比將大增。參見表5-10所示。

表 5-10 網站分類與電子化政策諮商構面分析

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
有計畫進行	我對「網路智庫」有規劃的政策討論過程感到滿意。	非常同意	3	3.9	3	3.4	5	3.4
		同意	32	41.6	27	35.8	53	36.1
		無意見	33	42.9	36	46.5	60	40.8
		不同意	7	9.1	8	10.3	20	13.6
		非常不同意	2	2.6	3	4.1	9	6.1
釐清政策內容	透過「網路智庫」的政策討論，我能釐清政策的內容。	非常同意	5	6.5	3	4.4	6	4.1
		同意	35	45.5	31	40.3	68	46.3
		無意見	27	35.1	31	40.3	54	36.7
		不同意	8	10.4	9	11.7	12	8.2
		非常不同意	2	2.6	3	3.4	7	4.8
政策利害關係人	與該政策有所關連的群眾都能夠充分的表達他們的觀點和立場。	非常同意	9	11.7	5	6.5	7	4.8
		同意	32	41.6	28	36.5	60	40.8
		無意見	27	35.1	32	41.6	55	37.4
		不同意	8	10.4	11	14.0	19	12.9
		非常不同意	1	1.3	1	1.4	6	4.1
參與者間有意義的對話	我認為其他使用者給我的回應內容是有建設性的。	非常同意	3	3.9	1	1.1	6	4.1
		同意	30	39.0	24	31.8	55	37.4
		無意見	35	45.5	41	53.4	69	46.9
		不同意	9	11.7	11	13.8	13	8.8
		非常不同意	0	0	0	0	4	2.7

表 5-10 網站分類與電子化政策諮商構面分析（續）

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
政府機關的回應性	在政策議題的討論過程中，政府機關會針對我所提供的意見進行回應。	非常同意	2	2.6	1	0.7	2	1.4
		同意	15	19.5	12	16.1	37	25.2
		無意見	37	48.1	38	49.3	74	50.3
		不同意	16	20.8	16	20.3	22	15.0
		非常不同意	7	9.1	10	13.6	12	8.2

資料來源：本研究。

註：(W) 代表該欄位的數據是願景 2020 樣本加權後的數據。表格中數字以粗黑體表示者，乃係五點選項中，比例佔最高者。

（三）網站分類與電子化政策制定構面

該構面主要是電子化參與程度最深的一層，主要在探究電子參與對於政策內容的實質影響為何。本構面共設計兩道測量題目，一為「我與政府機關進行的線上政策討論將會影響該政策的制定方向」，另一為「政府機關允諾會將我於「網路智庫」所發表的意見納入政策制定的參考」。總的來說，在上述兩道測量題目下，不同意者均比同意者多，有32.6%的網路智庫受測者，表示不同意於網站上所作的討論會影響政府政策的制訂走向，也有28.6%的願景2020受測者表示不同意這樣的說法。有25.9%的網路智庫受測者表示，不同意政府機關會允諾將本身所發表的意見納入政策制定的參考，相同的，也有27.3%的願景2020受測者表示不同意這樣的說法。

表 5-11 網站分類與電子化決策制定構面分析

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
對政策內容的影響	我與政府機關進行的線上政策討論將會影響該政策的制定方向。	非常同意	3	3.9	1	1.4	1	0.7
		同意	14	18.2	9	11.3	34	23.1
		無意見	38	49.4	40	52.9	64	43.5
		不同意	17	22.1	18	24.0	30	20.4
		非常不同意	5	6.5	8	10.4	18	12.2
	政府機關允諾會將我於「網路智庫」所發表的意見納入政策制定的參考。	非常同意	6	7.8	4	5.3	2	1.4
		同意	13	16.9	8	10.4	30	20.4
		無意見	37	48.1	41	54.3	77	52.4
		不同意	13	16.9	11	14.9	22	15.0
		非常不同意	8	10.4	12	15.2	16	10.9

資料來源：本研究。

註：(W)代表該欄位的數據是願景 2020 樣本加權後的數據。表格中數字以粗黑體表示者，乃係五點選項中，比例佔最高者。

三、 Web 2.0 與價值層面評估

價值評估構面主要分從四個層面進行受測民眾的主觀認知調查，以下分別就網路智庫受測者、加權的願景2020受測者，以及未加權的願景2020受測者，作為受測者的區分，從而觀察各類樣本群在每道問題的分布狀況。

(一) 網站分類與使用者即為生產者構面

使用者即為生產者構面主要可區分為兩個評估指標，分別是「參與者分享行為」以及「參與程度」。就參與者分享行為而言，不論是網路智庫或者願景2020（加權以及未加權）的使用者大多數都同意常將自己對政策的看法與他人分享，至少都有53.2%以上的比例。但值得一提的是，網路智庫的使用者有13.6%的受測者並不會時常將自己的看法與他人分享。之所以會有這樣的差異，基於前述深度訪談的結果，可能原因來自於網路智庫本身欠缺主

持人，抑或者網路使用者發現無法或得政府方面正式的回應，久而久之，高期待低回饋的結果終將導致網路使用者欠缺與他人分享意見的意願。

再者，針對該道題目我們可以試著將同意與非常同意相加，所得的結果是，網路智庫共佔69.3%，加權後的願景2020受測者共佔有74.3%，而未加權的願景2020受測者共佔64.9%。前此提及網路參與動機時，我們可以知道網路智庫的使用者中以表達自己對政策觀點為首要，因此，在加權後的願景2020的受測者基本上已與網路智庫同質，也已表達政策觀點為首要動機，然在這樣相同的動機下，願景2020的受測者比網路智庫的受測者高出5個百分點，我們可以猜想可能原因來自於願景2020的網站設計機制以及其如何營運有關。

網路智庫、願景2020（未加權）、願景2020（加權）的使用者中分別有高達48.3%、49.4%，以及43.8%的比例，會與其他網站的使用者分享彼此對政策的看法。普遍來看，受測者無論是網路智庫或願景2020，都有著高度與他人分享對政策看法的意願。再者，就網路使用者的參與程度進行觀察，我們發現網路智庫或者願景2020的受測者，大多不太會主動發起政策議題供大家討論。證諸三者的多數均集中在無意見的選項，分別是網路智庫35.4%、加權的願景2020為47.2%，未加權的願景2020為39.0%。而「不管我對政策的認知如何，我都會參與政策議題的討論」一題，網路智庫以及願景2020（加權及未加權）也均傾向於同意這樣的說法，分別佔36.7%、41.1%以及36.4%。至此，我們可以發現一個現象，亦即，多數使用者，不論是網路智庫或者願景2020的受測者，均傾向於參與網站上政策議題或相關文章的發言討論，然面對主動發起政策議題時，似乎較欠缺相對的誘因驅使。參見表5-12所示。

表 5-12 網站分類與使用者即為生產者構面分析

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
參與者分享行為	我常將自己對政策的看法與他人分享	非常同意	9	11.7	12	15.7	13	8.8
		同意	41	53.2	45	58.6	89	60.5
		無意見	19	24.7	17	22.1	21	14.3
		不同意	8	10.4	3	3.7	20	13.6
		非常不同意	0	0	0	0	4	2.7
	我與其他使用者間會彼此分享對政策的看法	非常同意	6	7.8	9	11.1	12	8.2
		同意	38	49.4	33	43.8	71	48.3
		無意見	23	29.9	26	34.6	34	23.1
		不同意	9	11.7	6	7.8	27	18.4
		非常不同意	1	1.3	2	2.7	3	2.0
參與程度	我會主動發起政策議題供大家討論。	非常同意	6	7.8	7	9.1	9	6.1
		同意	16	20.8	17	21.7	43	29.3
		無意見	30	39.0	36	47.2	52	35.4
		不同意	24	31.2	17	21.6	34	23.1
		非常不同意	1	1.3	0	0.4	9	6.1
	不管我對政策的認知如何，我都會參與政策議題的討論。	非常同意	4	5.2	4	5.8	6	4.1
		同意	28	36.4	31	41.1	54	36.7
		無意見	17	22.12	21	28.0	34	23.1
		不同意	27	35.1	19	24.4	46	31.3
		非常不同意	1	1.3	1	0.7	7	4.8

資料來源：本研究。

註：(W) 代表該欄位的數據是願景 2020 樣本加權後的數據。表格中數字以粗黑體表示者，乃係五點選項中，比例佔最高者。

(二) 網站分類與群體智慧構面

在群體智慧的觀察上，可分從「群眾分類」以及「社交網站」兩項指標進行觀察。就群眾分類而言，網路智庫的受測者呈現較高的滿意度，有達 31.3% 的受測者同意能針對所發表的文章設定關鍵字，以利他人檢索。而願景 2020 的受測者則對此項說法表示無意見。本研究認為之所以有這樣的差

異，可能原因在於網路智庫本身有提供類似的功能，之所以說類似是因為，文章關鍵字的設定係來自於網站管理人員所賦予的。發表文章者本身並沒有提供這項功能服務。相對的願景2020網站本身根本就沒有這樣功能，無怪乎會有多數受測者選填無意見。

就社交網絡指標觀之，問及是否為花時間與網路智庫或者是願景2020的社群成員進行溝通交流互動時，網路智庫受測者中同意這項說法的佔有26.5%，加權前的願景2020共佔有36.4%，加權後的願景2020受測者，共佔38.6%。無論是從加權與未加權的數據看來，願景2020的設置的確能增進網絡社群間的溝通互動，相較於網路智庫的設計。倘若，我們更進一步探究「我認識（熟悉）網路智庫或願景2020社群內的某些成員」時，網路智庫的比例僅有8.9%，加權前的願景2020共佔有29.9%，而加權後的願景2020也有將近25%的受測者表示同意這樣說法。由此，更可確認願景2020的確能增進網站使用者間的連結，強化議題討論的網絡。

至此，我們可以回想先前在深度訪談以及文獻檢閱時的發現，多數受訪者以及焦點座談的專家學者，均一致認為群體智慧可說是Web2.0的核心要素，而造成群體智慧的生成的主要來源，在於網站上能夠提供網路使用者的「互動」。透過技術及應用來達到互動的要求，進而牽引出實體上，網路使用者間實質上的互動關係。但從調查結果顯示，不論是網路智庫或者願景2020，對於群體智慧方面，仍有待進一步的落實。參見下頁表5-13所示。

表 5-13 網站分類與群體智慧構面分析

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
群眾分類	我能針對我所發表的文章設定「關鍵字」索引，方便他人檢索。	非常同意	5	6.5	7	9.5	8	5.4
		同意	16	20.8	18	23.4	46	31.3
		無意見	25	32.5	29	38.2	44	29.9
		不同意	25	32.5	19	25.2	35	23.8
		非常不同意	6	7.8	3	3.8	14	9.5
社交網絡	我會花時間與「網路智庫」(願景 2020) 的社群成員進行溝通交流(互動)。	非常同意	7	9.1	9	11.2	6	4.1
		同意	21	27.3	21	27.4	33	22.4
		無意見	25	32.5	28	37.2	50	34.0
		不同意	22	28.6	15	19.1	50	34.0
		非常不同意	2	2.6	4	5.1	8	5.4
	我認識(熟悉)「網路智庫」(願景 2020) 社群內的某些成員。	非常同意	3	3.9	1	1.4	1	0.7
		同意	20	26.0	16	20.6	12	8.2
		無意見	15	19.5	15	20.3	51	34.7
		不同意	27	35.1	29	37.8	53	36.1
		非常不同意	12	15.6	15	19.9	30	20.4

資料來源：本研究。

註：(W)代表該欄位的數據是願景 2020 樣本加權後的數據。表格中數字以粗黑體表示者，乃係五點選項中，比例佔最高者。

(三) 網站分類與持續測試構面

持續測試構面主要是探詢受測者，對於網站在系統、功能上持續更新的感受程度。就這兩道題目的結果看來，不論是網路智庫或者願景2020的受測者，大多選擇無意見，以『網路智庫』或『願景2020』的系統和功能都會推陳出新。」來看，有將近五成的受訪者選填無意見，而「『網路智庫』或『願景2020』會依據我的使用偏好，進行系統和功能的更新。」一項，更是有高達近六到七成的受訪者選填無意見。倘若我們進一步加以歸納的話，譬如將同義與非常同意者進行彙整，我們可以看到，有至少32.5%的受測者同意網站功能會推陳出新；但問及網站功能是否會依據你的偏好進行改善時，同意

的程度卻僅只有17%到24.7%之間。可見民眾可能會認為網站會有所更新，但此更新的決定或效果並不是來自於網站管理者關注到我的使用偏好所作的決定。

表 5-14 網站分類與持續測試構面分析

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
系統功能持續更新	「網路智庫」的系統和功能都會推陳出新。	非常同意	6	7.8	4	5.8	3	2.0
		同意	25	32.5	20	26.7	54	36.7
		無意見	34	44.2	42	54.5	64	43.5
		不同意	11	14.3	9	11.6	20	13.6
		非常不同意	1	1.3	1	1.4	6	4.1
	「網路智庫」會依據我的使用偏好，進行系統和功能的更新。	非常同意	6	7.8	4	5.1	3	2.0
		同意	13	16.9	9	11.9	30	20.4
		無意見	50	64.9	56	73.1	85	57.8
		不同意	8	10.4	8	10.0	21	14.3
		非常不同意	0	0	0	0	8	5.4

資料來源：本研究。

註：(W)代表該欄位的數據是願景 2020 樣本加權後的數據。表格中數字以粗黑體表示者，乃係五點選項中，比例佔最高者。

(四) 網站分類與使用者極為便利構面

就使用者極為便利構面來看，可分從「資訊內容」、「介面設計」、「方便使用」、「效率」、「安全/隱私」，及「回應性」等指標，觀察使用者在網站上的使用滿意程度。就資訊內容而言，有將近五成的受測者認同網路智庫或者願景2020所提供的資訊是豐富、充足的。網路智庫為49%（同意、非常同意），願景2020未加權者為45.5%（同意、非常同意）。其中，已加權的願景2020受測者同意者為32.6%。本研究認為之所以造成這樣的原因，來自於願景2020當初所設置的目的就不是在針對政策進行政策諮商取向的討論網站，但因為加權的願景2020受測者已與網路智庫者同質，因此對於政策相關資訊的蒐集將較為強調，但在願景2020的網站上卻無法獲得相對豐富充足

的資訊。而就網站所提供資訊的需求層面來看，有42.2%的網路智庫使用者認為，網路智庫所提供的資訊是符合我的需求的；而有41.6%的願景2020受測者認為願景2020網站所提供的資訊符合本身所需。基本上，均達到快五成左右的受測樣本認為網站所提供的資訊是符合所需要的。其中，已加權的願景2020的受測者因與網路智庫者同質，所以其所需政策相關資訊的需求將會增加，但願景2020設置的原意並不在於聚焦討論研擬或擬議的政策討論，因此，會有較低的受測者表示同意這樣的說法。而未加權的願景2020的受測者，因不使專注於討論現行相關政策，因此對於資訊內容上的要求，將不會太嚴格，因而有比較多的受測者表示贊同這樣的說法。

就網站的介面設計而論，就「我認為『網路智庫』或『願景2020』的介面設計與我的期許是一致的。」僅有29.3%的網路智庫受測樣本認為一致，而有51.9%的願景2020（未加權）受測樣本認為一致。可見願景2020的網站介面較符合原本網路使用者心中所勾畫的圖像。再者，此處有一值得提出說明的地方，倘若我們已經將願景2020的受測者與網路智庫的受測者加以同質處理，也就是說在網路參與動機上均是想表達自己對政策的看法，以及為獲得政府回應的話，則我們可以看到，願景2020這樣的網站設計是較符合這樣參與動機者所期望的。

至於問及網站介面設計是否協調，其中願景2020更高達有六成（58.4%）的受測民眾認為具備協調性；而網路智庫也將近五成左右（47.6%）。之所以有這樣的主觀差異，可能原因來自於願景2020網站介面的設計本身就非常類似於blog網站，基於這樣的設計，多少帶給網站使用者視覺上的協調性，以及使用上的熟悉性。

有將近五成到六成的受訪樣本認為網路智庫或者願景2020是容易使用的。網路智庫中有54.4%這樣認為，而未加權的願景2020有55.9%，加權的願景2020有47.7%。這樣的數字也反映前此介面設計的協調性問題，前此願景2020的受測者比起網路智庫的受測者，普遍認為願景2020的介面設計較為協調；基此。不難想像在這樣的情況下，使用者也較會認為是較容易使用的。有49.7%的網路智庫受測者認為網路智庫的設計是簡單明瞭的；有50.6%的未加權願景2020受試者這樣認為，而加權後者為46.9%。

Web 2.0 與電子治理的實踐

從效率層面指標進行觀察，網路智庫與願景2020的受測樣本，均認同網頁載入的速度是快速的，網路智庫同意者（非常同意與同意）佔49.7%，未加權的願景2020同意者佔48.1%，加權後的願景2020同意者佔43.8%。同時，也不太認為網頁瀏覽期間會突然斷線，網路智庫同意者（非常同意與同意）佔57.2%，未加權的願景2020同意者佔61.1%，加權後的願景2020同意者佔52.9%。

就網站所提供的安全及隱私層面評估而言，其中比較吊詭的現象是，其中某道題目問及「我的隱私是受到網站所保護的」，回答同意者的百分比狀況，分別是網路智庫為37.4%、未加權的願景2020為48.1%，以及加權的願景2020為49.6%。今日，不管是有加權或未加權的願景2020受測者，均較網路智庫相信個人隱私會受到網站所保護。基本上，這兩個網站有一共通點，即在於均是由政府所建置，但不同點在於，願景2020為主持人制，且此些主持人不限縮於政府內部成員或相關部會，反而對外徵選相關社團或社會賢達等；但相較之下，網路智庫的營運方式不採主持人制，主要由政府委託私人單位承接管理。在網路智庫下，政府的角色涉入程度較深，而願景2020政府涉入程度較少，主要是交由各議題的主持人營運，因此，有可能基於政治信任感較低的緣故下，網路智庫的受測者會有本身隱私是否受到保護的疑慮。

最後，就網站的回應性檢視，共有兩道題目進行施測，其一，「當我遇到問題時，網路智庫或願景2020會熱忱的為我解決」，網路智庫共有19.1%選填同意（同意與非常同意）、加權後的願景2020為17.2%，未加權的願景2020為29.9%。其二，「網站能否快速回應我的需求」，網路智庫共有24.5%選填同意（同意與非常同意）、加權後的願景2020為29.6%，未加權的願景2020為35.1%。參見表5-15所示。

表 5-15 網站分類與使用極為便利構面分析

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
資訊內容	我認為「網路智庫」所提供的資訊是豐富、充足的。	非常同意	6	7.8	2	2.9	5	3.4
		同意	29	37.7	23	29.7	67	45.6
		無意見	29	37.7	34	44.2	46	31.3
		不同意	13	16.9	18	23.3	24	16.3
		非常不同意	0	0	0	0	5	3.4
	我認為「網路智庫」所提供的資訊符合我的需求。	非常同意	4	5.2	2	2.1	5	3.4
		同意	28	36.4	20	26.7	57	38.8
		無意見	33	42.9	36	47.3	54	36.7
		不同意	10	13.0	15	19.9	26	17.7
		非常不同意	2	2.6	3	4.1	5	3.4

表 5-15 網站分類與使用極為便利構面分析（續）

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
介面設計	我認為「網路智庫」的介面設計與我的期許是一致的。（如：符號、背景、排版和色調）	非常同意	5	6.5	4	4.7	8	5.4
		同意	40	51.9	37	48.9	43	29.3
		無意見	23	29.9	26	34.6	70	47.6
		不同意	7	9.1	8	10.7	21	14.3
		非常不同意	2	2.6	1	1.0	5	3.4
	我認為「網路智庫」的網頁介面設計是協調的。	非常同意	3	3.9	1	1.7	8	5.4
		同意	42	54.5	36	46.6	62	42.2
		無意見	26	33.8	36	46.6	61	41.5
		不同意	6	7.8	4	5.1	13	8.8
		非常不同意	0	0	0	0	3	2.0
方便使用	我認為「網路智庫」是容易使用的。	非常同意	5	6.5	2	2.4	9	6.1
		同意	38	49.4	35	45.3	71	48.3
		無意見	26	33.8	31	40.5	45	30.6
		不同意	6	7.8	4	4.7	13	8.8
		非常不同意	2	2.6	5	7.1	9	6.1
	我認為「網路智庫」的設計是簡單明瞭的。	非常同意	6	7.8	3	3.4	9	6.1
		同意	39	50.6	36	46.9	73	49.7
		無意見	27	35.1	33	42.9	45	30.6
		不同意	5	6.5	5	6.7	15	10.2
		非常不同意	0	0	0	0	5	3.4

表 5-15 網站分類與使用極為便利構面分析（續）

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
效率	「網路智庫」網頁載入的速度是很快速的。	非常同意	6	7.8	2	3.1	7	4.8
		同意	31	40.3	31	40.7	66	44.9
		無意見	27	35.1	31	40.4	58	39.5
		不同意	12	15.6	12	15.5	10	6.8
		非常不同意	1	1.3	0	0.4	6	4.1
	「網路智庫」的系統是穩定的，不會突然斷線。	非常同意	10	13.0	7	9.8	11	7.5
		同意	37	48.1	33	43.1	73	49.7
		無意見	26	33.8	33	42.7	50	34.0
		不同意	4	5.2	3	4.4	10	6.8
		非常不同意	0	0	0	0	3	2.0
安全隱私	我的隱私是受到網站所保護的。	非常同意	6	7.8	4	5.1	6	4.1
		同意	31	40.3	34	44.5	49	33.3
		無意見	35	45.5	33	42.6	77	52.4
		不同意	4	5.2	3	3.4	9	6.1
		非常不同意	1	1.3	3	4.4	6	4.1
	該網站有足夠的資料保全措施。	非常同意	6	7.8	4	5.1	5	3.4
		同意	22	28.6	24	31.2	41	27.9
		無意見	43	55.8	43	56.5	85	57.8
		不同意	5	6.5	2	2.7	11	7.5
		非常不同意	1	1.3	3	4.4	5	3.4

表 5-15 網站分類與使用極為便利構面分析（續）

評估指標	問卷題目	選項	願景 2020		願景 2020 (W)		網路智庫	
			n	%	n	%	n	%
回應性	當我遇到問題時，「網路智庫」會熱忱的為我解決。	非常同意	2	2.6	1	0.7	1	0.7
		同意	21	27.3	13	16.5	27	18.4
		無意見	49	63.6	61	80.0	94	63.9
		不同意	3	3.9	1	1.7	20	13.6
		非常不同意	2	2.6	1	1.0	5	3.4
	網站能快速回應我的需求。	非常同意	4	5.2	2	2.8	2	1.4
		同意	23	29.9	20	26.8	34	23.1
		無意見	46	59.7	49	63.7	83	56.5
		不同意	4	5.2	5	6.7	20	13.6
		非常不同意	0	0	0	0	8	5.4

資料來源：本研究。

註：(W)代表該欄位的數據是願景 2020 樣本加權後的數據。表格中數字以粗黑體表示者，乃係五點選項中，比例佔最高者。

本研究前此曾提及要針對回收後的問卷進行迴歸分析，但因母體資料不明確，譬如我們未知母體中性別、教育程度、職業分布等，也因為無上述資料的提供，所以無法進行母體的代表性檢定。因此，本研究後續所進行的迴歸分析，僅能說明就我們所蒐集到的樣本資料顯示，有哪些因素會對受測樣本在電子化參與上具有影響，但我們無法推論至母體，進而說明網路使用者在電子化參與上較受到哪些因素的影響。

四、迴歸分析（僅限於本研究所回收的受測樣本）

本研究進一步以迴歸分析檢測Web2.0價值層面的因素中，究竟何者對於電子化參與具有顯著的影響差異。首先，本研究將問卷中歸屬於同一評估指標的題項予以配分後加總，加總後所得分數為該樣本在此一構面所得到的總積分。每一題項的記分方式如下，選項係非常同意者給予5分，編碼為5；選填同意者給予4分，重新編碼為4；選填無意見者給予3分，編碼為3；選填不同意者給予2分，編碼為2；選填非常不同意者給予1分，編碼為1。Web2.0價值評估中，屬於使用者即為生產者為題項第二大題第1題至第4題的加總，群體智慧為第5題到第7題的加總，持續更新為第8題到第9題的加總，使用者極為便利為第10題到第21題的加總。

下表5-16即為迴歸分析後所得到的結果。Web2.0的各項構面中，以持續測試及使用者即為便利通過顯著性檢定，其餘變數因大於0.005，未獲通過顯著檢定。本研究持續更新代表系統及功能是否會推陳出新，以及網站是否會根據使用者的偏好進行系統與功能上的更新。而使用者極為便利中主要包括資訊內容是否充足、豐富，網站所提供的資訊是否是網站使用者所需要的；網站介面的設計是否協調等；網站功能的設計上是否容易操控，設計是否簡單明瞭；網頁得載入速度以及穩定度；網站所賦予使用者的安全程度，個人隱私是否會受到妥善的管理，在網站上的發言是否受到足夠的資料保全；最後，網站的管理能切實、即行的解決我所遇到的問題等等。

其中以使用者極為便利的顯著性最高，其Beta值 = 0.578（ $P = 0.000 < 0.05$ ），顯示「使用者極為便利」對於電子化參與程度有著正面且顯著的影響。如下表5-16。

表 5-16 Web2.0 價值構面與電子化參與間的迴歸分析

自變數	未標轉化係數		標準化 β	t	顯著性
	β	s.e			
(常數)	4.646	1.904		2.440	.016
使用者即為生產者	.016	.100	.008	.155	.876
群體智慧	.098	.140	.040	.700	.485
持續測試	.714	.229	.188	3.126	.002
使用者極為便利	.461	.046	.578	9.927	.000
F=59.123 , p < 0.005					
$R^2=.519$					
Adjusted $R^2=.510$					

資料來源：本研究

基此，本研究可在植基於Web2.0的價值層面脈絡下，將影響電子化參與程度的方程式呈現如下：

$$\text{電子化參與程度} = 4.646 + 0.714 (\text{持續測試}) + 0.461 (\text{使用者極為便利})$$

上述方程式表示，當持續更新變動一單位時，電子化參與程度將變動0.714個單位，其間關係是正向的。相同的，當使用者極為便利變動一單位時，電子化參與程度即便動0.461個單位。

第三節 小結

本章的主要內容在於評估網站使用者在Web 2.0上的價值層面，與電子化參與上的感受。本研究的受測對象來自於網路智庫與願景2020的會員，並以網路問卷的方式進行施測，回收後的樣本因無法通過同質性檢定，因而選擇以交叉標準化的方式，以其中某一組會員回收後的樣本為假設母體，本研究選擇以網路智庫做為假設母體，之後再以其相關人口統計變項進行反覆加權以達卡方同質性檢定。

就每道題目的描述統計部份，總的來說，在Web 2.0價值評估部分，不論是網路智庫或者願景2020的受測者，普遍在使用者及為生產者構面上的每道題目均傾向於同意。亦即常與他人分享對政策的看法，對於政策議題的討論有著一定的參與程度。

而在群體智慧的構面上，其中，設定關鍵字方便他人檢索一項，由於願景2020並未提供相關功能，於事無論加權或未加權者均以無意見居多，而網路智庫則表示贊同。本構面也衡量受測者的社群網絡，主要是詢問是否會與網站討論的社群網絡成員有所認識、熟識，但測量結果顯示，網路智庫與願景2020的受測者普遍並不認識一同在網站上參與討論的網絡成員。可見在社交網絡在這兩個網站上並未達到理想。

對於持續測試構面的測量題目，網路智庫或者願景2020的受測者普遍持無意見的態度。本研究認為之所以產生這樣的現象，可能原因來自於本研究所建構的評估指標是屬規範性的，亦即，以理想上的應該是甚麼樣子，去檢視現在是甚麼樣子。所以有些指標上要測量的題目，譬如持續更新即是要求要做到系統持續更新，但在實際層面上網路智庫與願景2020都還未有這樣的技術以為因應，此時就會令受測者不確定該如何回答，而普遍選填無意見。

在使用者極為便利的構面上，主要可區分為資訊內容、介面設計、方便使用、效率、安全/隱私，以及回應性等評估指標。資訊內容在網路智庫與願景2020普遍選填無意見；介面設計上傾向同意網站介面設計是協調的、與本身期許的相一致；願景2020的受測者在方便使用上持同意的立場，但在網路智庫的受測者中，有近一成五左右（13.6%）的民眾不認為網路智庫的設計是方便使用的；就效率而言，網路智庫與願景2020的受測者普遍選填同意，

表示贊同網頁的載入速度以及穩定度；安全隱私方面，問及隱私是否會受到網站所保護，以及網站是否有足夠的資料保全措施時，網路智庫與願景2020會員普遍持無意見的立場；最後，就政府回應性的施測題目上，網路智庫與願景2020會員也大多選填無意見。

在電子化參與構面上，就電子化資訊公開層面的兩道題目，受測者均表示贊同。可見在電子化資訊公開方面，現階段的兩個網站基本上是有達到這樣的參與層次。電子化諮商方面，兩個網站的會員普遍滿意目前網站上的討論過程，同時也贊同網站上的討論能協助本身釐清政策內容。其中利害關係人一項，願景2020的受測者非常同意該網站能讓參與者充分表達自身的觀點與立場。政府機關回應性一項，網路智庫會員與願景2020的受測者普遍持負面感受，不認同政府會針對本身所提意見給予回應。最後，就電子化決策制定一項，網路智庫與願景2020的受測者在該構面上的兩道問題均表示不同意。相較於其他兩個電子化參與層次而言，電子化決策制定在受測者的感受中是最不滿意的。

網路智庫與願景2020的受測者參與網路論壇的動機，主要是受到想進一步討論政策議題以及想表達自己對政策的觀點的誘因所驅使。其中尤以表達自己對政策觀點的動機最為顯著，高達54.8%的受測者選擇。平均受測者每月會上來瀏覽網路智庫或願景2020一至兩次，每次平均時間約30分鐘，平均每週發表的篇數多集中在0到1篇。由參與者動機觀察，我們可以知道現階段多數網站使用者已不在滿足於Web 1.0所指稱的單向資訊輸送關係，而朝向Web 2.0的方向發展。於此同時，為什麼網站發言篇數或回應數並不如此踴躍，可能原因已於深度訪談時說明，於此不贅。

最後，為檢視Web 2.0價值層面的指標變數，何者對於電子化參與有顯著影響，本文嘗試透過迴歸分析方式進行檢定。但要再次說明的是，由於本研究團隊無法獲得母體相關人口統計變項的數據，因而無法進行樣本代表性檢定，所以，所得結果將無法推論母體，僅能做為提供進一步資訊用。經統計迴歸結果指出，對於電子化參與具有顯著影響的變數有二，分別是系統持續測試(更新)，以及使用者極為便利。後續網站設計似可據此做進一步的規劃建議。

Web 2.0 與電子治理的實踐

第六章 討論與建議

本研究依照委託單位的要求，對目前網路智庫、願景2020的執行成效，以及網站使用者對於網路智庫與願景2020的使用後主觀感受進行觀察與評估。本委託研究主要在解答以下五項研究問題：（一）何謂Web 2.0、（二）國外有哪些應用案例可供借鏡、（三）評估Web2.0網站的指標編製（倘若要落實Web 2.0所應注意的規範性指標）、（四）我國現階段應用Web 2.0於電子治理的個案現況檢視、（五）探究影響民眾電子化參與的關鍵因素為何？本研究綜合文獻分析、深度訪談、網站內容分析、網路問卷調查等資料貫穿全文，主要是藉由上述這些資料，解答委託單位的研究問題。在本章中，本研究以綜合性的論述，回顧本研究的發現與結果，並嘗試提出政策建議。希望給予現在正在執行或未來計畫執行Web 2.0運用於電子治理時經驗反省與啟發。

第一節 研究發現與討論

綜合本研究的資料與分析結果，本研究希望透過以下研究問題，釐清自網路智庫與願景2020運作以來，實際的運作現況，以及運作後內外部顧客的評估。

一、 Web 2.0 的範疇

如同先前所提及的，「Web 2.0」的概念係源於O'Reilly Media 與MediaLive International於國際研討會時的腦力激盪。當時O'Reilly也給它一個簡要的界定：「Web 2.0即以網路作為平台」（Network as platform），涵蓋所有相連的裝置，Web 2.0的應用是善用該平台本身的優勢：它們以持續更新服務的方式推出軟體，當越多人使用、消費和透過包含個別使用者等多方來源的資料重組，當他們所提供的資料和服務的形式允許他人重組時，就會經由一種參與的架構（Architecture of participation）進而創造網路效應，且超越Web 1.0的頁面譬喻，帶給使用者豐富的體驗。」

但至今對於Web 2.0的界定仍莫衷一是，透過深度訪談後我們瞭解到，專家學者對於什麼是Web 2.0的界定多從自身觀點切入提出Web 2.0的圖像。如透過深度訪談、焦點座談等，我們可以知道有專家學者特別重視網站的互動性、網站討論平台對於使用者本身的網絡效應、關鍵字（Tag）的設計是否可以解讀出背後所代表的意涵，以及網站使用者本身不僅是資訊的消耗者，同時也是資訊的提供者。

以下，本研究將整理由文獻檢閱以及深度訪談後所獲得的界定：

- 1、Web 2.0 與過往電子化政府的差別在於是雙向互動，非單向關係。
- 2、Web2.0 並不是一個是非、有無的二分判斷問題，而是一個連續的集合體。也就是說，僅能說明某網站趨近於 Web 2.0，或者不趨近於 Web 2.0。
- 3、依據相關文獻檢閱，可將 Web 2.0 概念區分為三個階層，由下至上分別是技術、應用與價值層面等。技術階層主要是強調要落實 Web2.0 所應具備的科技技術，而應用階層主要是指如何應用第一階層的科技技術，以營造一具備 Web 2.0 的平台，最後在價值層面上，乃是奠基於前兩階層（技術與應用）下，網站使用者所可以感受到的功能與衍生性效益，包括使用者即為生產者、群體智慧、系統（功能）持續更新，以及使用者極為便利。
- 4、在上述 Web 2.0 價值層面中，各學者及實務專家指出，尤以使用者即為生產者以及群體智慧最為重要。

二、各國網站應用 Web 2.0 於電子治理的經驗借鏡

本研究透過關鍵字（Government, Web2.0）搜尋方式，自資料庫（ProQuest, EBSCO）中蒐集到相關文獻208篇，扣除商務應用、電子化爭議議題者，共剩餘27篇探討Web2.0應用於政府網站的相關文獻；其次，本研究自27篇文獻中整理出所提及的相關政府網站，同時，試圖予以歸類至本研究所建構的四個象限（網站分類象限，依據），先行予以歸類；最後，根據所彙整的Web 2.0 評估指標，分別在各個象限中，針對所歸屬的網站進行評比，試圖找出一最符合評估指標的網站。以下即為針對網站分類介紹後所得結果列點呈現如下：

- 1、本研究雖以 Web 2.0 的相關指標進行篩選出各象限中較佳的網站，但普遍來說，政府部門或官方網站在運用 Web 2.0 的成效上仍有進步空間。網站雖依 web 2.0 的價值建構，卻未達到預期效果，主要原因在於電子決策和諮商難以實踐，政府無法保證給予民眾回饋，如同系統論所示，回饋圈的匱乏將導致政府不知道民眾新的需求所在，而民眾也不曉得政府為他們做了甚麼？做了多少？。因此，給予人民知曉發表意見後的處理將是吸引群眾上網討論的最大誘因。
- 2、依據電子化參與層面進行觀察，不難發現，在 Web 2.0 的網站下仍是以電子化資訊公開的成效高於電子化諮商與電子化決策成效。
- 3、網站使用者不一定要侷限在政府與一般大眾兩造之間。不論是國家政策網路智庫或是願景 2020，主要精神都在落實 Web2.0 以達到政策諮詢目的。在這樣的認知下，使用者主要設定為一般大眾。但也因此我們常常會遇到以下問題，其一，任何政策均是否適合開放給一般大眾發言討論？討論的品質該如何控制？然在本研究所探尋的外國網站中，我們注意到，政府在 Web2.0 的使用上不一定要侷限在本身與一般大眾之間，我們可依其網站設計的目的，而設定不同的使用者。
- 4、依據網站設立目的設定主要的使用者，但不排除非主要使用者的參與。由前此所整理的網站可以看出，不同政策目標的網站，有其主要的使用者。譬如，涉及決策的 Collaboration Project 網站，主要使用者即為政府內部的領導者，供領導者分享自身經驗與看法，但也不排除一般大眾提出個人建議。Great lakes wiki 網站即主要提供五大湖區的民眾提出個人建言，但也不排除非五大湖區的民眾使用。
- 5、各網站均秉持使用者即為生產者的核心宗旨。不論是提供給政府內部領導者或非領導者的組織成員，還是提供給政府外部的特定利害關係人或一般大眾的網站，在在均秉持 Web2.0 的宗旨，也就是在一個雙向互動的網站平台上，達到使用者即為生產者的基本要求。
- 6、歐巴馬運用 Web 2.0 之方式雖為各界所推崇，但在入主白宮後，網站活力不似以往。資訊公開雖能做到，但諮商和討論全無。因此，由此點我們可以做進一步的省思，我們必須注意到歐巴馬運用網站的時間點問題，當時

為了追求政務勝選之便，架構起以 Web2.0 的網站，其運用受到各界的贊賞；然，在入主行政系統之後，實際涉入政府決策，此時，網站功能卻也淪為資訊的提供更勝於諮商與討論。

- 7、與深度訪談結果相同，網站議題若越能切合民眾需求，將可預見的是討論活動的熱烈參與。以利害關係或組織內成員為方向的網站運作較好，因有切身相關。
- 8、我們觀察國外網站也發現，倘若網站討論內容涉及專業性程度較高者，討論活動將較不活絡，但網站的討論內容卻具有一定的品質；相反的是，若網站討論議題設限較低，雖可帶來可觀的討論熱潮，但討論品質將較為缺乏。由此觀之，討論熱烈與否似乎與網站內容品質之間呈現一種反比關係的弔詭。

三、 現階段我國執行 Web 2.0 於電子治理的檢視

本研究曾檢視我國運用 Web 2.0 於電子治理實踐的實際案例，分別是網路智庫與願景220，再透過兩者的比較分析後發現，願景2020在 Web 2.0 的價值層面評估上相較網路智庫而言，較趨近於 Web 2.0。而本研究也進一步根據網站內容分析的方式，實際檢視兩網站在參與程度上的差別，總括而言，由網站上的回應次數及瀏覽人次進行檢閱的話，願景2020的網站使用者比起網路智庫的使用者，在回應與瀏覽人次上都較為積極。

自開始運用 Web 2.0 於電子治理的實踐上以來，我國目前運行至今是否存在哪些問題，倘若未來若要更進一步加以運用時，又該如何加以因應？有無其他配套措施？以上問題在本研究經過深度訪談調查後，概可列點呈現如下：

(一) 有關現階段政府運作缺失部份

- 1、相對於私部門而言，公部門本身較缺乏對於 Web 2.0 的相關認知，以及運用 Web 2.0 於電子治理時的長遠規劃。
- 2、Web 2.0 網站的應用不僅要向外部顧客推廣，也要對內部顧客行銷，改善政府內部成員的參與意願。
- 3、公部門成員普遍對於民眾在網站上的討論欠缺回應性。

(二) 有關未來政府實施建議部分

- 1、未來在落實 Web 2.0 時，應同時考量如何銜接下一個十年即將來臨的 Web 3.0。
- 2、政府相關法令規章應予以鬆綁，摒除單位與單位間的本位主義，促進組織間的協調。畢竟有些網路政策議題的討論往往跨越兩個及兩個以上的相關單位。
- 3、政府在執行 Web 2.0 時，應考量分眾概念的落實，如同受訪者曾經指出的，既要打廣又要打大是不可能的事情。政府必須思考哪些業務適合以 Web 2.0 的形式提供，而不能放之四海而皆準。

四、影響電子化參與的關鍵因素

在Web 2.0價值評估構面中，就使用者即為生產者而言，網路智庫與願景2020的受測者大多同意本身會與他人分享對政策的看法，但對於主動發起政策議題的同意程度普遍不高，多選填無意見。在群體智慧的構面，多數受測者不論是網路智庫或者願景2020，普遍表示並不認識同在網站上參與討論的網絡成員。可見社交網絡在這兩個網站上未臻理想。系統持續更新方面，由於事涉專業，因此多數受測者均表示無意見。使用者即為便利的構面上，主要可區分為資訊內容、介面設計、方便使用、效率、安全/隱私，以及回應性等評估指標，在上述指標的問卷題目上，網路智庫與願景2020的受測者普遍選填無意見及表示肯定。

電子化資訊公開方面，現階段的兩個網站基本上是有達到這樣的參與層次。電子化諮商方面，兩個網站的會員普遍滿意目前網站上的討論過程，同

時也贊同網站上的討論能協助本身釐清政策內容。其中利害關係人一項，願景2020的受測者非常同意該網站能讓參與者充分表達自身的觀點與立場。政府機關回應性一項，網路智庫會員與願景2020的受測者普遍持負面感受，不認同政府會針對本身所提意見給予回應。最後，就電子化決策制定一項，網路智庫與願景2020的受測者在該構面上的兩道問題均表示不同意。相較於其他兩個電子化參與層次而言，電子化決策制定在受測者的感受中是最不滿意的。

網路智庫與願景2020的受測者參與網路論壇的動機，主要是受到想進一步討論政策議題以及想表達自己對政策的觀點的誘因所驅使。平均受測者每月會上來瀏覽網路智庫或願景2020一至兩次，每次平均時間約30分鐘，平均每週發表的篇數多集中在0到1篇。

最後，本文透過迴歸分析檢視影響電子參與的關鍵變數發現，對於電子化參與具有顯著影響的變數有二，分別是「系統持續更新」以及「使用者極為便利」。但要再次說明的是，由於本研究團隊無法獲得母體相關人口統計變項的數據，因而無法進行樣本代表性檢定，所以，所得結果將無法推論母體，僅能做為提供進一步資訊用。經統計迴歸結果指出，後續網站設計似可據此做進一步的規劃建議。

以下將針對網路問卷調查統整結果條列如下：在使用者即生產者方面，不論是網路智庫或者願景2020的受測者，此兩組樣本在此些評估指標上，並無太大差異，均普遍認同自身會參與網站上的政策議題討論，與他人分享看法。

- 1、由網路智庫與願景 2020 的受測者，普遍不太熟悉網站上相同討論社群的成員觀之，兩網站在群體智慧的表現上仍有進步空間。
- 2、在持續測試構面上的系統（功能）會持續更新上，網路智庫與願景 2020 的受測者普遍表示無意見或贊同。
- 3、對於網路智庫或願景 2020 所提供的資訊內容感到充足與符合本身所需。
- 4、網站設計的介面協調與自我期許相一致的看法上，網路智庫與願景 2020 受測者均表示同意。
- 5、就網站設計的簡單明瞭與容易使用而言，願景 2020 會比網路智庫的受測者來的更為積極正面。
- 6、網路智庫與願景 2020 的受測者普遍同意網站的穩定度與速度。
- 7、對於網站所提供的隱私保護與資料保全措施普遍感到滿意。
- 8、對於網站給予及時的回應性服務來看，兩網站的受測者普遍表示無意見。
- 9、受測者對於參與網站討論的動機主要來自於想要表達對政策的看法，以及進一步討論政策議題。
- 10、就樣本所進行的迴歸分析來看，僅持續更新與使用者極為便利顯著影響電子化參與。

第二節 政策建議

本研究團隊經由文獻分析、深度訪談、焦點團體、與問卷調查等多種研究方式，針對Web 2.0應用於電子治理的現況進行檢視。本研究認為，雖然電子政策諮商與討論在現行執行成效上並不顯著，但對於運用資通科技達到直接民主的嘗試是值得鼓勵，且也為現在學術界正在積極推行的民主機制，藉以彌補代議民主下所衍生的民主弔詭問題。本研究綜合前述各章發現，試圖提出有利於未來Web2.0運用於電子治理的相關設計與規劃，以下建議將分成兩部分，一為針對政府機關本身，另一為針對網站營運本身所給予的建議。

一、透過 Web2.0 的價值、應用、技術層面落實民主治理

本研究透過文獻檢閱、深度訪談以及焦點座談等，針對 Web2.0 的範疇進行廣泛的討論，並在綜整文獻檢閱後根據 Downes (2004)、O' Reilly (2005)、Anderson (2007) 等對於 Web2.0 所作的界定後，進一步參照 Osimo (2008) 的觀點，而認為 Web2.0 應包含三個層面，分別是價值、應用與技術層面等。在價值層面上主要聚焦於網站使用者的主觀感受，亦即一個好的 Web2.0 網站應該做到在使用者即為生產者、群體智慧、持續測試，以及使用者極為便利等指標上，令使用者滿意。而上述價值的取得主要來自於相關技術的應用。因此，為了要獲致 Web2.0 在價值層面上所帶來的效益，首先必須先解決技術以及應用上的問題。並且透過這三層指標的指引與評估，逐漸落實直接民主的可能，以彌補代議制不足之處，提供民主公民參與政治過程的管道。而專家實務學者等，在本研究訪談與焦點座談中指出，在上述價值層面中，尤以使用者即為生產者與群體智慧為重要的核心概念，政府未來在設計類似網站時，也可以據以作為發展的焦點。

二、Web2.0 的落實不僅止於 G2C 的應用，更可擴及 G2G 的推廣

現階段在推行網路智庫或者願景2020時，除了網站上的平台推廣外，也會固定推行實體座談，除了可達到人民意見的搜集之外，也可以收到網站推廣之效。然，我們往往將焦點至於外部顧客的推廣，卻忽略掉政府內部本身也需要相同的推廣機制，畢竟Web2.0的推行，在代議民主底下轉型到直接民主治理的過程中，這對內、外部顧客而言都是一項陌生的治理機制。因此，政府內部顧客也需要積極加以推廣，從政府本身同仁的心態上徹底改變對於Web 2.0的接納程度。就好比說，此次網路智庫參與金斧獎未能獲獎的理由一樣，當時，雖然以網站營運成效不是單由研考會努力所致，而喪失獲獎資格，然本研究要說的是，倘若能成立一促成相關單位配合營運的網站，實應該說是突破單位間本位主義的一種努力，是應該要積極加以推動的。本研究在國外網站介紹部分也曾提及，譬如提供給政府內部的Collaboration Project網站，主要是提供政府內部管理者進行討論決策的；再者，也有提供給政府內部成員使用的網站，如Intellipedia網站，該網站設立的目的除了是Web2.0的落實外，該網站設立的另一目的，也是為了要超越過往單一機關營運的模式。

三、打破藩籬、破除本位主義，追求組織間的協力關係

公部門中法令規章的限制抹煞了Web2.0中的關鍵因素，亦即互動性的要求。本研究在深度訪談後發現，網路智庫之所以欠缺政府回應性的主要原因，來自於法令規章的限制，不論是政府內部成員或一般業界人士都認同這樣的說法。由於法令規章的限制，對於民眾的討論往往無法給予立即性的回應。也因為法令規章的限制，抹煞了Web 2.0運作中的一個關鍵因素。亦即互動性的要求，藉由實質的互動往來，形成集體智慧，衍生訊息本身的效益。因此，未來政府若要透過網站蒐集民意的話，政府本身參與該網站的運作就成為一個不可或缺的重要因素。

再者，由於現今組織內部水平分部化常依照功能結構進行分類，雖可達到事權專一、職責明確的功效外，但卻也淪為本位主義孳生的溫床，各部門為達成本身目標而忽略掉組織整體目標（彭文賢，2001：34-35）。在與公部門相關單位的訪談中，我們觀察到網路智庫若要能運行得當，除主管機關須加以重視、營運外，仍需其他相關部會的協助，才有可能成就一Web2.0的網站。例如，各部會是否有提供相關政策供各界討論；自網路智庫中整理出來的相關政策意見，主管機關是否有予以重視。

四、落實 Web2.0 於民主治理過程中，政府所可能扮演的角色

在落實Web 2.0於民主治理過程中，政府實可透過以下兩種模式，進行相關網站的運用。模式一本身是一種政務模型，模式二為一種激進民主模型。此兩種模式型態各有其本身的條件與限制。茲分述如下：

（一）政務模型的 Web2.0 型態（類似願景 2020）

該模型主要是提供政府行銷之用。一來可藉此改善政府形象，藉此提升人民對政府的信任感與觀感，同時也可做為執政黨為爭取下一次勝選時的準備。因此，在這樣的目的底下，該模型所應具備的條件是：

Web 2.0 與電子治理的實踐

- 1、政策行銷手法的應用。不僅要向外部顧客行銷，也應向內部顧客推廣。
- 2、根據 Web 2.0 根本的價值、應用及技術等三層面進行網站的建構與規劃。

該模型也具備一定的限制：

- 1、民眾的發言品質將會與發言次數成反比。
- 2、對於民眾的討論意見，是否該納入政府未來政策，抑或是下屆選舉時的政策來源。
- 3、不可忽視數位落差所帶來的差距。仍可提供相關的配套措施。

（二）激進（Radical democracy）民主模型的 Web2.0 型態（類似網路智庫）

該模型主要是提供政府實際規劃政策建議之用。在廣納各方意見的目的下，該模型所應具備的條件是：

- 1、根據 Web 2.0 本的價值、應用及技術等三層面進行網站的建構與規劃。
- 2、具備整理民眾網上討論意見，形成政策方案。

該模型也具備一定的限制：

- 1、對於民眾的討論意見無法要求相關機關單位予以重視。
- 2、若顧及討論品質，將有可能造成網站討論無法熱烈活絡。
- 3、政府部門間的協調問題。有些民眾的討論議題，可能會跨兩個或兩個以上的機關單位，倘若機關單位間存在本位主義，勢必威脅到政府的回應性。

五、系統持續測試(更新)與使用者極為便利對於電子化參與的顯著關係

本研究透過迴歸分析方法，實際探究 Web 2.0 中的價值層面因素，對於電子化參與程度有甚麼影響。迴歸分析後發現，僅有系統持續更新，以及使用者極為便利通過顯著檢定，代表要促進電子化參與的程度，應該著重以上兩項變數。所謂系統更新意指網站的系統與內容是在不斷的測試下進行改善，

也是針對使用者的偏好進行改善。使用者極為便利意指：使用者不僅在資訊取得上相當便利，在網站的服務功能介面也多為使用者量身設計，豐富使用者經驗，提升使用者再度拜訪網站的動機。以上變數將會影響下列三項變數所統整起來電子化參與程度，而電子化參與主要包括：1、電子化資訊公開：其主要著眼於政府資訊的可近性、可得性與可理解性，以便利民眾取得和理解資訊。2、電子化政策諮商：指使用者在與政府的諮商過程中，其是否能察覺諮商是有計畫、有組織進行的、以及他們是否能理解諮商的目的、目標團體為誰、政府單位是否會告知使用者其所提供之資訊或貢獻是否適切，最後並給予使用者回饋。3、電子化決策參與：指使用者能將其貢獻反映在修訂或新制定的政策，導致政策改變的可能性。

Web 2.0 與電子治理的實踐

參考文獻

一、中文部分

- 卜小蝶（2007）。「**Folksonomy**的發展與應用」。國立成功大學圖書館館刊，第16期，頁1-7。
- 王石番（1991）。《傳播內容分析法：理論與實證》。台北：幼獅。
- 王季家（2007）。「**Web 2.0**創新應用於政府線上服務之研究」，國立中山大學資訊管理學系研究所碩士班碩士論文。
- 王嵩音（2006）。「網路使用與選舉參與之研究-以2004年立法委員選舉為例」。《台灣政治學刊》，第3卷，第4期，頁71-102。
- 行政院研究發展考核委員會（2004）。電子化／網路化政府中程（87至89年度）推動計畫。
- 行政院研究發展考核委員會（2007）。「政府網站功能民主化之研究」，行政院研究發展考核委員會。
- 行政院研究發展考核委員會（2008）。「97年數位落差調查報告」，行政院研究發展考核委員會。
- 呂亞力（1983）。「政治學方法論」，三民書局，台北。
- 林國明、陳東升（2003）。「公民會議與審議民主：全民健保的公民參與經驗」，《台灣社會學》，第6期，頁61-118。
- 朱柔若譯（2000）。《社會研究方法—質化與量化取向》，揚智文化。
- 江岷欽譯（by Quinn, R. E., & McGrath, M. R.）（1993）。「組織分析」。五南書局，台北。
- 林伯峰（2007）。「**Web 2.0**之創新應用服務與經營模式之研究」，國立中山大學企業管理學系碩士班碩士論文。
- 林惠君（2005）。「網路虛擬社群消費者瀏覽行為和資訊中介商的功能對消費者行為意向之關聯性研究」，私立長榮大學資訊管理研究所碩士論文。
- 林國明、陳東升（2003）。「公民會議與審議民主：全民健保的公民參與經驗」，《台灣社會學》第6期。
- 周宣光、曾德宜（2008）。「**Web 2.0**與政府部門資訊應用創新」，《研考雙月刊》，第32卷，第1期，頁19-27。

- 吳憲政（2006）。「探討Blog使用者持續採用行為之研究－以期望確認理論為基礎」，國立高雄第一科技大學資訊管理所，碩士論文。
- 彭文賢（2001）。『組織結構』，台北：三民。
- 高妮露（2006）。「Web 2.0 應用服務之使用與滿足研究－以線上影音分享網站為例」，國立臺灣科技大學/企業管理研究所碩士論文。
- 徐宗國譯（by Strauss &Corbin）（1997）《質性研究概論》。台北：巨流圖書公司。
- 許國賢（2000）。「商議式民主與民主想像」，《社會科學論叢》，第 13 期，頁 61-92。
- 陳俊宏（1998）。「永續發展與民主：審議式民主理論初探」，《東吳政治學報》，第 9 期，頁 85-121。
- 陳靖旻（2008）。「影響虛擬社群成員知識分享因素之探討－社會資本理論觀點」，國立中央大學資訊管理研究所，碩士論文。
- 陳澄瑞（2008）。「圖書館網站功能需求與服務研究－以國家圖書館為例」，大同大學資訊經營學系（所），碩士論文，未出版。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂（2004）。「電子化參與：公共政策過程中的網路公民參與」，《研考雙月刊》，第 28 卷，第 4 期，頁 36-51。
- 陳敦源、李仲彬、黃東益（2007）。「應用資訊通訊科技可以改善「公眾接觸」嗎？－臺灣個案的分析」，《東吳政治學報》，第 25 卷，第 3 期：，頁 51-92。
- 黃文楷（2006）。「部落格採用滿意度及其意向之研究」，國立高雄第一科技大學資訊管理所，碩士論文。
- 黃柏霖（2008）。「顧客忠誠度的維繫--以使用者為中心之網站探討」，私立元智大學國際企業學系（所）碩士班碩士論文。
- 黃東益、陳敦源（2004）。「電子化政府與商議式民主之實踐」，《台灣民主季刊》，第 1 卷、第 4 期，頁 1~36。
- 黃朝盟、洪偉釗（2003）。「政府網站的可用性原則--專家 vs.行政管理者的觀點」，《中國行政》，第 73 期,頁 97-137。
- 簡茂發、黃光雄主編（1991）：教育研究法。台北：師大書苑。
- 萬榮水、梁瑞文（2007）。「虛擬社群形成之意義及其衡量指標之探討：以網路書店為例」，《資訊社會研究》第 13 期，頁 295-317。

- 劉世閔主編（2006）。《質性研究資料分析與文獻格式之運用》。台北：心理。
- 鄭傑升（2001）。「從民眾使用的觀點建構電子化政府推動成效評估量表」，元智大學工業工程與管理研究所，碩士論文。
- 蕭乃沂（2007）。「數位治理的實踐－“國家政策網路智庫”初評與前瞻」，《研考雙月刊》，第31卷，第3期，頁71-80。

二、英文部分

- Adler, Richard P. & Judy Goggin., (2005).“What Do We Mean By ‘Civic Engagement?’” *Journal of Transformative Education*. 3 (3): 236-253.
- America Speaks.,(2002).“Taking Democracy to Scale.”
<http://www.americaspeaks.org/welcome.html>, accessed at 2009/04/05.
- Anderson, P., (2007).”What is Web2.0? Ideas, technologies and implications for education”. JISC Technology and Standards Watch.
<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf>, accessed at 2009/04/13.
- Argyris, Chris & Schon, Donald A., (1978). “*Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*”, Reading Mass: Addison-Wesley.
- Arnstein, S., (1969). “A Ladder of Citizen Participation.” *American Institute of Planners Journal*, 35: 216-224.
- Barber, B. R.(1984). “Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age.” Berkley: University of California Press.
- Barnes, S. J. & Vidgen, R.T., (2002). “An integrative approach to the assessment of e-commerce quality”. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol.3 No.3.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R., (2007). “Interactive e-government: evaluating the web site of the UK Inland Revenue.” *International Journal of Electronic Government Research*, 3 (1), 19–38.
- Bauer, H.H., Falk, T. & Hammerschmidt, M., (2006). “Etransqual:a transaction process-based approach for capturing service quality in online shopping”, *Journal of Business Research*, Vol.59 No.7,pp.866-75.

- Bessette, J. M., (1994). "The Mild Voice of Reason: Deliberative Democracy and American National Government." Chicago and London: Chicago University Press.
- Brown University., (2005). "Global E-Government."
- Caldow, J., (2004). "E-Democracy: Putting Down Global Roots." Report from Institute for Electronic Government, IBM. <http://www-1.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/e-democracy%20putting%20down%20roots.pdf>, accessed at 2009/03/29.
- Chadwick, A., (2003). "Bringing E-Democracy Back In: Why It Matters for Future Research on E-Government." *Social Science Computer Review* 21 (4) : 443-455.
- Chen, Yu-che & Daniela V. Dimitrova., (2006). "Electronic Government and Online Engagement: Citizen Interaction with Government via Web Portals." *International Journal of Electronic Government*, 2 (1): 54-76.
- Corbin J. & Strauss AL., (1990) "Basics of Qualitative Research Techniques and Procedures" Thousand Oakes, CA, US: Sage Publication, inc.
- Coleman, S. & J.G. otze., (2002). "Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation. London: Hansard Society. <http://bowlingtogether.net/bowlingtogether.pdf>, accessed at 2009/04/15.
- Colier, J.E. and Bienstock, C.C., (2006). "Measuring service quality in e-retailing." *Journal of Service Research*, Vol. 8 No. 3, pp. 260-75.
- Cooper, Terry L., (2005). "Civic Engagement in the Twenty-First Century: Toward a Scholarly and Practical Agenda." *Public Administration Review*. 65 (5): 534-535.
- Diller, Elisa. C., (2001). "Citizens in Service: The Challenge of Delivering Civic Engagement Training to National Service Programs." Washington, DC: Corporation for National and Community Service.
- DiGiammarino F & Trudeau L., (2008). "Virtual Networks An Opportunity for Government", *Public Manager*, ABI/INFORM Global.
- Downes, S., (2004). "Educational blogging." *Educause Review*, 9 (5): 14-26.

- Elster, J., (1998). "Introduction" In *Deliberative Democracy*, Elster, Jon.ed. New York: Cambridge University Press. pp 1-18
- Fraunholz, B. and Unnithan, C., (2008). "E-Governance: Enabling the French Web 2.0 Revolution?" ICEG book chapter, http://www.iceg.net/2007/books/1/36_363.pdf, accessed at 2009/1/18.
- Gastil, J., (2000) "Is Face-to-Face Citizen Deliberation a Luxury or a Necessity for Democracy?" Paper prepared for University of Washington: Workshop on Communication and Civic Engagement, May 19-20. Georgia, September pp. 2-5.
- Habermas, J., (1984, 1987). "Theory of Communicative Action", vols.1 and 2. Boston: Beacon Press.
- Hempel, Carl G., (1952). "Problems of Concept and Theory Formation in the Social Sciences", in E. Nagel and C. G. Hempel (eds), *Science, Language, and Human Rights*, Vol. I. Philadelphia, PA: Eastern Division.
- Holzer, M., & Kim, S.T., (2005). "Digital Governance in Municipalities Worldwide –A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World." <http://spaa.newark.rutgers.edu/PDF%20Files/100CityRepor2005Final.pdf>, accessed at 2009/4/14.
- Jennings, M. Kent & Vicki Zeitner., (2003). "Internet Use and Civic Engagement". *Public Opinion Quarterly*, 67, 3: 311-334.
- Jovan Chia-Jung Hsu, Chao-Min Hsu., (2008). "The Relationships Between Service Quality and Customer Satisfaction in a Leading Chinese Web 2.0 Company." *The Business Review*, Cambridge, 11 (1), 84-89.
- Kim, Ji-Young., (2006). "The Impact of Internet Use Patterns on Political Engagement: A Focus on Online Deliberation and Virtual Social Capital." *Information Polity* 11: 35-49.
- Koh,J.,and Kim,Y.G., (2004). "Knowledge Sharing in Virtual Communities:an E-business Perspective." *Expert Systems with Applications*, (26):155-166.
- Kohut., (2008). "Social Networking and Online Videos Take Off: Internet'S Broader Role In Campaign 2008." The PEW research center.

Web 2.0 與電子治理的實踐

- Lenihan, D. G., (2002). "E-government, Federalism and Democracy: The New Governance." Ottawa, Canada: Center for Collaborative Government.
http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/eg/res/ktapublication_vol9e.pdf, accessed at 2009/05/29.
- Lawrence K. Grossman, (1995). "The Electronic Republic: Reshaping Democracy in the Information Age" Publisher, Viking Penguin.
- Loiacono, E.T., Watson, R.T. & Goodhue, D.L., (2007). "WebQual: an instrument for consumer evaluation of websites", International Journal of E-Commerce, Vol. 11 No. 3.
- Macintosh A. & Whyte A., (2002). "An evaluation framework for e-consultations?" Office for National Statistics website.
http://www.statistics.gov.uk/iaoslondon2002/contributed_papers/downloads/IP_Macintosh.doc, accessed at 2009/04/28.
- Macintosh, A., (2004). "Characterizing E-Participation in Policy-Making." Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.
<http://csdl.computer.org/comp/proceedings/hicss/2004/2056/05/205650117a.pdf>, accessed at 2009/05/29.
- March, James G. and Simon, Herbert A., (1958). "Organizations", New York: John Wiley and Sons.
- Minxue Huang; Xiaoling Li; Xun Zeng., (2007). "Service Quality in Web 2.0 Electronic Commerce: An Integrative Perspective from Typical Service and Technique-Adoption," Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 2007. WiCom 2007. International Conference on , vol., no., pp.3258-3261, 21-25.
- Misra D.C., (2008). "Ten Guiding Principles for E-civil Service"
<http://egov-india.blogspot.com/2008/12/ten-guiding-principles-for-e-civil.html>, accessed at 2009/06/14.
- NIA, (2008). "Concepts and Features of Government 2.0 and 3.0" National Information Society Agency, Korea.
http://www.nia.or.kr/special_content/eng/, accessed at 2009/06/15.

- Norris, P., (2001). "Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide." New York: Cambridge University Press.
- OECD., (2001). Public Management Policy Brief: "Engaging Citizens in Policy-making: Information Consultation and Public Participation." Paris: OECD.
- OECD., (2001). "Citizens as Partners: Information Consultation, and Public Participation in Policy Making," Paris: OECD.
- OECD., (2004). Promises and Problems of E-democracy: Challenges of Online Citizen Engagement. Paris: OECD.
- O'Reilly, T. E., (2005) "What Is Web 2.0" from: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html?page=1>, accessed at 2009/2/18.
- Osimo, D., (2008)."Web 2.0 in Government: Why and How ?" from: http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,doc_download/gid,1417/Itemid,4, access at 2009/2/18.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A. & Malhotra, A., (2005). "E-S-Qual, A multiple-item scale for assessing electronic service quality." Journal of Service Research, Vol. 7 No. 3, pp. 213-33
- Park, Hun Myoung., (2006) "The Impact of Digital Government on Civic Engagement: A Typological Approach." Proceedings of the 7th Annual International Conference on Digital Government Research in San Diego, 21-24.
- Putnam, Robert D., (2000) "Bowling Alone: the Collapse and Revival of American Community." New York: Simon & Schuster.
- Rustow, D., (2000). "Involving Civil Society in the Work of Parliaments." Scotland: Scottish Office.
- Smith, S. R. & H. Ingram, (1993). "Public policy and Democracy." In Helen Ingram and Steven Smith (eds), Public Policy and Democracy (pp. 1-14). Washington D.C.: Brookings.

- Stromer-Galley, J., (2002). "New Voices in the Political Sphere: A Comparative Analysis of Interpersonal and Online Political Talk." *Javnost/The Public*, Vol. 9:23-42.
- Sunil Sahadev, Keyoor Purani.,(2008). "Modelling the consequences of e-service quality." *Marketing Intelligence & Planning* 26:6, 605-620
- Sunstein, C., (2001). "Republic.com. Princeton", NJ: Princeton University Press.
- Tapscott, D. and Williams, A. D., (2006). "Wikinomics: How mass collaboration change everything." Portfolio: New York.
- NIA, The National Information Society Agency., (2008). "Concepts and Features of Government 2.0 and 3.0."
- UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) and Civic Resource Group, (CRG), (2003). "Global E-government Survey 2003." United Nations. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf>, access at 2009/04/13
- UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) and Civic Resource Group, (CRG), (2005). "Global E-government Survey 2005." United Nations, <http://www.estrategiadigital.gob.cl/files/UN%20Global%20E-Government%20Readiness%20Survey%202005.pdf>, access at 2009/08/17.
- UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) and Civic Resource Group, (CRG), (2008). "Global E-government Survey 2008."
- Van Gompel R & Steyaert Jo., (2002). "Going beyond access: accessibility of government information in the electronic media age." *Intercultural Communication 23 Conference and General Assembly IAMCR*.
- Venkatesh, V., (2000). "Determinants of perceived ease of use: integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model." *Information Systems Research* 11 (4), 342-366.
- Warren, M., (1992). "Democratic Theory and Self-Transformation." *American Political Science Review*, Vol. 86, No. 1:8-23.
- Week, E.C., (2000). "The Practice of Deliberative Democracy: Results form Four Large-Scale Trails." *Public Administration Review*, Vol. 60, No. 4:360-72.

- Welber, T., (1995). "Right' Discourse in Citizen Participation: An Evaluative Yardstick." In Ortwin Renn, Thomas Welber and Peter Wiedemann (eds). Fairness and Competence in Citizen Participation: Technology, Risk and Society, pp. 35-86. Boston: Kluwer.
- Welber, Thomas and Seth Tuler (2000). "Fairness and Competence in Citizen Participation." Administration & Society, Vol. 32, No. 5:566-95.
- Wolfenbarger, M. and Gilly, M.C., (2003). "Etailq: dimensionalising, measuring and predicting, etail quality", Journal of Retailing, Vol. 79 No. 3, pp. 183-98.
- Witschge, T., (2002). "On-Line Deliberation: Possibilities of the Internet for Deliberative Democracy." Paper Submitted to Euricom Colloquium. pp. 2-22.

三、網站部分

行政院研考會資訊管理處，2006，7月。檢索日期：2009/2/19

<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=3925417&ctNode=10045&mp=100>

行政院研考會，2008，11月。「願景2020計畫」。檢索日期：2009/8/28

<http://vision2020.tw/download/promote.pdf>

財團法人資訊工業策進會，2006，2月。檢索日期：2009/2/25

<http://www.find.org.tw/find/home.aspx>

Change.gov: <http://www.change.gov>

Collaborative Project: <http://collaborationproject.org/>

Huddle: <http://www.huddle.net/>

My.barackobama.com: <http://my.barackobama.com/index.php>

O'reilly media: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html?page=>

PEERTOPATENT: <http://www.peertopatent.org/>

The Great Lakes Wiki: http://www.greatlakeswiki.org/index.php/Main_Page

Whitehouse.gov: <http://www.whitehouse.gov>

附錄

附錄一 訪談大綱

一、受託單位訪談大綱

- (一)就貴單位認為國家政策網路智庫當初設置的目的為何？執行至目前為止，您認為執行的成效如何？為什麼？
- (二)從貴單位開始承辦國家政策網路智庫業務後，您認為什麼樣的民眾較會使用此平台？您是否認為使用者（行政院內部成員、一般大眾）應具備一定的條件，才能發揮國家政策網路智庫當初設計的原意？是哪些條件？
- (三)在貴單位承包的業務範圍下，曾舉辦過哪些網路平台推廣活動？成效如何？而在「全民異言堂」、「政策投手板」，以及「全民諸葛亮」的運作機制為何？而上述三項功能的推行成效如何？為什麼？
- (四)就您個人認為，在貴單位承包執行國家政策網路智庫相關功能業務時，貴單位與研考會之間如何相互配合？有哪些配套措施？政府部會所給予的支援程度如何？有哪些地方需要繼續保持？有哪些地方需要再加強？
- (五)其他有關於國家政策網路智庫的相關議題

二、研展處、綜計處訪談大綱

- (一)當初「國家政策網路智庫」（願景 2020）設置的源起與目的為何？興建沿革與營運歷程（經營管理時的人力與經費投入狀況）為何？執行至目前為止，您認為執行的成效為何（譬如受託單位曾舉辦過的網路平台推廣活動成效，以及「全民異言堂」、「政策投手板」與「全民諸葛亮」的運作成效）？為什麼？
- (二)從開始營運國家政策網路智庫（願景 2020）後，您認為什麼樣的民眾較會使用此平台？您是否認為使用者（行政院內部成員、一般大眾）應具備一定的條件，才能發揮國家政策網路智庫當初設計的原意？是哪些條件？
- (三)就您個人認為，在執行國家政策網路智庫（願景 2020）相關功能業務時，

研考會與受託單位之間是如何相互配合？有哪些配套措施？未來應如何相互配合？政府部會所給予的支援程度如何？有哪些地方需要繼續保持？有哪些地方需要再加強？

（四）總的來說，就您個人的觀察與體悟，您認為我國在實施電子化政府上，是否有實際落實 web2.0？若有，則您認為直至目前為止，運作成效如何？若無，又是為什麼？

（五）其他有關於國家政策網路智庫（願景 2020）的相關議題

三、 業界及學術界訪談大綱

（一）就您個人認為所謂 web2.0 的精神與範疇所指為何？是否涵蓋哪些價值層面？若有應包含哪些？若無，為什麼？是否可透過哪些應用層面加以落實？是哪些應用層面？是否有相關技術以為配套？是哪些技術層面？

（二）就您的觀察與體悟，您認為我國在實施電子化政府上，是否有實際落實 web2.0？若有，則您認為直至目前為止，運作成效如何？若無，又是為什麼？可否列舉一些您認為符合 web2.0 的個案網站以為對照。

（三）若要以 web2.0 的精神落實電子化政府，則政府相關服務中有哪些服務是可以透過這樣的平台來提供？為什麼？政府應該如何應用 web2.0 提供服務？未來若要以 web2.0 提供網站服務的話，有哪些可能的發展？

（四）若要使政府未來能將 web2.0 運作得更好，您認為在政府機關方面，應該如何加以配合？而就民眾層面，您認為什麼樣的民眾較會使用這樣的平台？您是否認為使用者應具備一定的條件，才能發揮以 web2.0 為精神所設計的網站之原意？是哪些條件？

（五）若要評估一個以 web2.0 所架構之網站是否發揮成效的話，我們應該注意哪些面向？

附錄二 網路智庫內容分析編碼簿

Web 2.0 與電子治理的實踐

以「國家政策網路智庫」為例之評估與實驗研究（96A063）

「國家政策網路智庫」網站內容編碼簿

變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
FU	01	網站功能屬性	01 全民議言堂 02 政策投手板 03 全民諸葛亮	01
NU	02	依據每筆資料出現的時間順序給予自 001 開始的編號。由較早的西元年編至現今 2009 年	由 001（最舊的一筆）編碼至最新的一筆資料	
CA	03	議題類別	01 綜合行政 02 內政及國土安全 03 外交及國防 04 法治及人權 05 財政經濟 06 教育文化 07 交通及公共建設 08 農業及環保 09 衛生及社會安全 10 勞動及人力資源	
IN1	04	機關（一）。此變數主要是歸類每筆資料是由哪些機關或一般民眾所發布。共分成四大類別。填答 01 與 02 者，請繼續填寫 IN1_a。	01 行政院各部會 02 全國各公私立大學 03 一般民眾 04 國家政策網路智庫 05 國家政策研究基金會 06 其他（請直接填入答案	

變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
		其餘請跳答至 DA1。	欄)	
IN1_a	05	機關（二）。 根據所屬部會或所屬各大學進行較細緻的歸類。	請參見附錄 a、b 所示	99 跳 答(IN1 填寫 03、 04、 05，以 及 06 者)
DA1	06	該筆資料發布年	西元（共四碼）	
DA1_a	07	該筆資料發布月	月份（共兩碼）	
DA1_b	08	該筆資料發布日	日數（共兩碼）	
V1	09	有無文件資料可供下載	00 沒有 01 有	
V2	10	有無評析報告可供參考	00 沒有 01 有	
V3	11	該筆資料被瀏覽的人次	請直接填寫人次數據	網站每 筆資料 均有統 計數據
V4	12	該筆資料被回應的次數	請直接填寫回應次數	網站每 筆資料 均有統

附錄二

變項 名稱	欄 位	變項說明	選項數值說明	備註
				計數據
V5	13	該筆資料被評價的總分	請直接填寫評價總積分	網站每 筆資料 均有統 計數據
V6	14	該筆資料撰寫字數	請約略估計發言的字數	

附錄 a 行政院各單位編號表

編號	行政院各單位	編號	行政院各單位	編號	行政院各單位
001	行政院	028	內政部地政司中部辦公室	055	行政院經濟建設委員會
002	行政院院長辦公室	029	內政部總務司	056	行政院金融監督管理委員會
003	行政院副院長辦公室	030	內政部總務司中部辦公室	057	行政院國軍退除役官兵輔導委員會
004	行政院劉玉山委員辦公室	031	內政部人事處	058	行政院青年輔導委員會
005	行政院林錫耀委員辦公室	032	內政部人事處中部辦公室	059	行政院原子能委員會
006	行政院林逢慶委員辦公室	033	內政部政風處	060	行政院國家科學委員會
007	行政院吳澤成委員辦公室	034	內政部政風處中部辦公室	061	行政院研究發展考核委員會
008	行政院黃輝珍委員辦公室	035	內政部會計處	062	北美事務協調委員會
009	行政院秘書長辦公室	036	內政部會計處中部辦公室	063	行政院農業委員會
010	行政院副秘書長辦公室	037	外交部	064	行政院文化建設委員會
011	行政院秘書室	038	國防部	065	行政院勞工交易委員會
012	行政院人事室	039	財政部	066	行政院公平交易委員會
013	行政院會計室	040	教育部	067	行政院消費者保護委員會

附錄二

014	行政院政風室	041	法務部	068	行政院公共工程委員會
015	行政院資訊室	042	經濟部	069	行政院原住民族委員會
016	反恐行動管控辦公室	043	交通部	070	行政院體育委員會
017	法規委員會	044	蒙藏委員會	071	行政院客家委員會
018	訴願審議委員會	045	僑務委員會	072	中央選舉委員會
019	行政院中部聯合服務中心	046	中央銀行	073	國家通訊傳播委員會
020	行政院南部聯合服務中心	047	行政院主計處	074	行政院飛航安全委員會
021	行政院行政院科技顧問組	048	行政院人事行政局	075	台灣省政府
022	內政部	049	行政院新聞局	076	台灣省諮議會
023	內政部秘書室	050	行政院衛生署	077	福建省政府
024	內政部民政司	051	行政院環境保護署		
025	內政部戶政司	052	行政院海岸巡防署		
026	內政部社會司	053	國立故宮博物院		
027	內政部地政司	054	行政院大陸委員會		

附錄 b 教育部主管各大學院校編號表

0001	國立政治大學	0031	國立宜蘭大學	1016	銘傳大學
0002	國立清華大學	0032	國立聯合大學	1017	實踐大學
0003	國立台灣大學	0033	國立虎尾科技大學	1018	朝陽科技大學
0004	國立台灣師範大學	0034	國立高雄海洋科技大學	1019	高雄醫學大學
0005	國立成功大學	0035	國立台南藝術大學	1020	南華大學
0006	國立中興大學	0036	國立台南大學	1021	真理大學
0007	國立交通大學	0037	國立台北教育大學	1022	大同大學
0008	國立中央大學	0038	國立新竹教育大學	1023	南台科技大學
0009	國立中山大學	0039	國立台中教育大學	1024	崑山科技大學
0012	國立台灣海洋大學	0040	國立屏東教育大學	1025	嘉南藥理科技大學
0013	國立中正大學	0041	國立花蓮教育大學	1026	樹德科技大學
0014	國立高雄師範大學	0042	國立澎湖科技大學	1027	慈濟大學
0015	國立彰化師範大學	0043	國立勤益科技大學	1028	台北醫學大學
0016	國立陽明大學	1001	東海大學	1029	中山醫學大學
0017	國立台北大學	1002	輔仁大學	1030	龍華科技大學
0018	國立嘉義大學	1003	東吳大學	1031	輔英科技大學
0019	國立高雄大學	1004	中原大學	1032	明新科技大學
0020	國立東華大學	1005	淡江大學	1033	長榮大學
0021	國立暨南國際大學	1006	中國文化大學	1034	弘光科技大學
0022	國立台灣科技大學	1007	逢甲大學	1035	中國醫藥大學
0023	國立雲林科技大學	1008	靜宜大學	1036	清雲科技大學
0024	國立屏東科技大學	1009	長庚大學	1037	正修科技大學
0025	國立台北科技大學	1010	元智大學	1038	萬能科技大學
0026	國立高雄第一科技大學	1011	中華大學	1039	玄奘大學
0027	國立高雄應用科技大學	1012	大葉大學	1040	建國科技大學
0028	國立台北藝術大學	1013	華梵大學	1041	明志科技大學
0029	國立台灣藝術大學	1014	義守大學	1042	高苑科技大學
0030	國立台東大學	1015	世新大學	1043	大仁科技大學

1044	聖約翰科技大學	1165	醒吾技術學院	1286	耕莘健康管理專科學校
1045	嶺東科技大學	1166	亞東技術學院	1287	敏惠醫護管理專校
1046	中國科技大學	1167	東南技術學院	1288	高美醫護管理專校
1047	中台科技大學	1168	南亞技術學院	1289	育英醫護管理專校
1048	亞洲大學	1169	僑光技術學院	1290	崇仁醫護管理專科學校
1049	開南大學	1170	中州技術學院	1291	聖母醫護管理專科學校
1050	佛光大學	1171	環球技術學院	1292	新生醫護管理專科學校
1051	台南科技大學	1172	吳鳳技術學院		
1052	遠東科技大學	1173	美和技術學院		
1053	元培科技大學	1174	修平技術學院		
1054	景文科技大學	1176	稻江科技暨管理學院		
1055	中華醫事科技大學	1177	明道管理學院		
3001	台北市立教育大學	1179	德霖技術學院		
0110	國立體育學院	1180	南開技術學院		
0111	國立台灣體育學院	1181	南榮技術學院		
0118	國立台北護理學院	1182	蘭陽技術學院		
0136	國立屏東商業技術學院	1183	黎明技術學院		
0137	國立台中技術學院	1184	東方技術學院		
0140	國立高雄餐旅學院	1185	經國管理暨健康學院		
0142	國立台北商業技術學院	1186	長庚技術學院		
0143	國立金門技術學院	1187	崇右技術學院		
0144	國立台灣戲曲學院	1188	大同技術學院		
1123	致遠管理學院	1189	親民技術學院		
1124	立德管理學院	1190	高鳳技術學院		
1125	興國管理學院	1191	華夏技術學院		
1134	大華技術學院	1192	台灣觀光學院		
1145	中華技術學院	3102	台北市立體育學院		
1147	文藻外語學院	0220	國立台中護理專科學校		
1148	大漢技術學院	0221	國立台南護理專科學校		
1150	慈濟技術學院	0222	國立台東專科學校		
1154	永達技術學院	1242	中國海事商業專校		
1159	和春技術學院	1281	康寧醫護暨管理專校		
1160	育達商業技術學院	1282	馬偕醫護管理專科學校		
1161	德明技術學院	1283	仁德醫護管理專校		
1163	北台灣科學技術學院	1284	樹人醫護管理專校		
1164	致理技術學院	1285	慈惠醫護管理專校		

附錄三 願景 2020 網站內容分析編碼簿

Web 2.0 與電子治理的實踐

以「國家政策網路智庫」為例之評估與實驗研究（96A063）

「願景 2020」網站內容編碼簿

變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
Issue	01	議題分類	01 教育 02 人權 03 思維 04 文化 05 生態 06 兩岸 07 健康 08 國土 09 社會 10 生活 11 家庭	01
Discussion Area	02	討論區文章	若為討論區文章則為 1， 非討論區文章則為 0。	
Host's Blog	03	部落格文章	若為部落格文章則為 1， 非討論區文章則為 0。	
Response times	04	回應次數	請直接填寫回應次數	
Number of words	05	文章字數	請直接填寫文章字數	

變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
Recommend times	06	該篇文章被推薦次數(僅為部落格文章之功能)	請直接填寫推薦次數 (僅為部落格文章之功能，若為討論區文章編碼則為 99)	
Browse times	07	該篇文章被瀏覽次數(僅為討論區文章之功能)	請直接填寫瀏覽次數 (僅為討論區文章之功能，若為部落格文章編碼則為 99)	
Post year	08	該筆資料發布年	年份(共四碼)	
Post month	09	該筆資料發布月	月份(共兩碼)	
Post day	10	該筆資料發布日	日數(共兩碼)	
Sharing media or Photo	11	是否有提供影音、圖片分享	0 沒有 1 有	



電子治理研究中心

Taiwan e-Governance Research Center, TEG

Web 2.0 與電子治理的實踐

以「國家政策網路智庫」為例之評估與實驗研究

焦點座談會議手冊

時間：98 年 8 月 14 日

地點：電子治理研究中心會議室

電子治理研究中心

Taiwan e-Governance Research Center, TEG

Web 2.0 與電子治理的實踐

以「國家政策網路智庫」為例之評估與實驗研究

Web 2.0 and the Realization of e-governance
An Evaluation and Experimentation on the National Policy Think
Tank On-line (NAPOTO)

計畫委託機關：電子治理研究中心

計畫執行機構：國立政治大學公共行政學系

計畫主持人：陳敦源 副教授

協同主持人：潘競恆 助理教授

研 究 助 理：王千文、高偉唐、陳弘章

執行期間：98 年 02 月至 98 年 11 月

壹、座談會的緣起與目的

Web2.0 在電子化政府中的運用向來是政府所關切的課題，為瞭解近年來我國電子化政府在運用 Web2.0 後的進一步適應與發展情形，行政院研究發展考核委員會與電子治理研究中心合作，委託政治大學公共行政系 陳敦源 教授進行「Web 2.0 與電子治理的實踐：以『國家政策網路智庫』為例之評估與實驗研究」，在研究過程中，欲運用焦點座談的方式，透過您對 Web2.0 的應用與觀察，協助我們瞭解 Web2.0 的本質及其與電子化政府間的現況關係與未來發展，以提供政府日後推動以 Web2.0 為基礎的電子化政府相關政策參考。

再者，本研究另一主要目即在於驗證有哪些因素會影響國家政策網路智庫中的使用者體驗，為使本研究所研擬之評估架構，更具周延與完整性，特邀請相關領域之專家代表參與座談，希望能藉由座談會中各代表之相互溝通與意見彙整，為本研究所草擬之評估 Web 2.0 運用於政府網站之初步指標和問卷提出修正，以提升此問卷之周延、適用與可行性，而您們的意見將成為發展完整施測問卷之基礎，供日後用以評估內、外部使用者對於國家政策網路智庫的使用滿意度。

貳、有關 Web2.0 的相關界定

Web2.0 概念係源自於 O' Reilly Media 與 MediaLive International 於國際研討會時的腦力激盪。根據 O' Reilly (2005) 的闡述，Web2.0 可解釋為：

「即『以網路作為平台 (Network as platform)』，涵蓋所有相連的裝置，Web 2.0 的應用是善用該平台本身的優勢：它們以持續更新服務的方式推出軟體，當越多人使用、消費和透過包含個別使用者等多方來源的資料重組，當他們所提供的資料和服務的形式允許他人重組時，就會經由一種參與的架構 (Architecture of participation) 進而創造網路效應，且超越 Web 1.0 的頁面譬喻，帶給使用者豐富的體驗。」

O' Reilly (2005) 雖提出了七大原則和核心競爭力，但仍舊令人對 Web 2.0 概念感覺過於龐雜。而 Osimo 對於 Web 2.0 的界定則精要的區分成三個層面，分別是價值層面、應用層面和技術層面如下表：

價值 (Value)	1. 使用者兼具生產者 (User as producer) 2. 集體智慧 (Collective intelligence) 3. 不斷創新改良 (Perpetual beta) 4. 使用極為便利 (Extreme ease of use)
應用 (Application)	1. 部落格 (Blog) 2. 維基 (Wiki) 3. 播客 (Podcast) 4. 簡易資訊聚合 (RSS feeds) 5. 標籤 (Tagging) 6. 社交網絡 (Social networks) 7. 搜尋引擎 (Search engine) 8. 大型多人網路遊戲 (Multiple player online games)
技術 (Technologies)	1. Ajax 互動式網頁應用程式 2. 可擴展標記語言 (XML) 3. 開放式應用程序介面 (Open API) 4. 微格式 (Microformats) 5. (Flash/Flex)

參、Web2.0 和電子化政府的關係

自 2001 年網路經濟泡沫化（Dot-com bubble）以來，Web 2.0 所掀起的狂潮持續引領整個網際網路（Internet）的蓬勃發展，Web 2.0 概念的核心價值在於倡導「以網路作為平台」（The Web As Platform）、「使用者兼具開發者」（User as producer）、「群體智慧」（Collective intelligence）、「豐富使用者的經驗」（Rich User Experiences）、「持續測試」（Perpetual beta），以及透過使用者與使用者之間、使用者與網站之間的雙向互動、協力和分享，進而提昇使用者的參與意識，激盪出更多的群體價值

（O'Reilly, T. E., 2005; Osimo, D., 2008）。因此，本研究給 Web 2.0 在政府單位的使用，下一個簡單定義：「藉由允許使用者兼具資訊生產者的網路平台設計，讓參與者生產有系統、具備使用價值的資訊，以達成公共目的」，其關鍵在於政府電子治理推動者，應用有效的 Web 2.0 網路經營技術，降低民主治理過程中公共事務決策資訊的生產、加值化、以及分配的成本，進而解決公共生活中最重要的阻礙因素—「專業不對稱」（Professional asymmetries）。

隨著 Web2.0 概念的廣泛推廣，公部門也逐漸將 Web 2.0 的概念應用在電子化政府的發展中。我國於 95 年國家建設計劃中規劃建置「國家政策網路智庫」，提供民眾電子化服務，提升政府效能。我國行政院研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）於 95 年 9 月正式啟用「國家政策網路智庫」，其宗旨為提供民眾、議題焦點團體、學者專家與政府官員就公共政策進行多元溝通、理性互動之 e 化參與公共平台，以落實民眾理性討論、主動參與公共政策制定，並深化政策制定品質之 e 化民主（e-democracy）理念（行政院研考會資訊管理處，2006）。

肆、本研究個案引介--國家政策網路智庫

為展現行政院重要政策，並廣納各界對研擬中政策的寶貴意見，行政院於 95 年 9 月成立國家政策網路智庫，並期許達到三項功能：

（一）政策溝通

將推動中之政策公開於網站，以增進各界瞭解政府施政方向與重點。

（二）政策討論

由主管機關提供研擬中的政策議題，藉由平台意見交流功能，供相關機關、團體或學者專家研提興革建議，再由主管機關參酌修正規劃內容，對於未採納的意見並予適當地溝通及回應，以形成政策研擬的氛圍與網絡，並減輕未來推動的阻力。

（三）研究參考

提供相關研究報告連結，使各界瞭解政策規劃之依據與考量因素。

以下檢附一研究論文如附件所示，請參酌。（該文以國家政策網路庫為研究對象，從外部與內部顧客的角度，評估網路智庫的使用現況，並提出永續經營構想，如同治理概念中的跨域管理，透過與政策相關團體、媒體、一般民眾、政策主管機關、甚至是立法機關

的緊密連結機制，使網路智庫更能提升民主行政的能量與政策審議的社群精神。）

伍、「Web 2.0 與電子治理的實踐：以「國家政策網路智庫」為例之評估與實驗研究」

焦點座談會

討論題綱

一、請就您所熟悉的 Web2.0 的相關界定表示意見。

二、為促使政府更有效的運用 Web2.0 提供相關服務，我們應注意哪些面向。

三、就您的觀察，Web2.0 應用於電子化政府的現況評價為何？與未來發展為何？

四、Web2.0 應用於電子化政府時所可能遭遇的問題。

陸、問卷變項結構及相關問卷題目

欲探究面向	觀察架構	評估指標	概念型定義	操作化問題範例	資料來源
Web 2.0 價值評估面向	使用者兼具生產者	使用者生產文本	使用者能參與網站內容編寫，提供自身經驗和看法。	題1. 「網路智庫」上所提供的檔案上傳功能，我感到滿意。 題2. 「網路智庫」上所提供的給予他人意見回應及評價的功能，我感到滿意。 題3. 「網路智庫」所提供的發表政策意見的功能，我感到滿意。 題4. 請問您會不會主動發表政策意見？ 題5. 請問您會不會主動分享文件檔案到「網路智庫」上？ 題6. 請問您會不會主動分享多媒體檔案到「網路智庫」上？ 題7. 請問您會不會針對他人政策意見給予回應？ 題8. 請問您會不會針對他人政策意見給予評價？	O'Reilly (2005) ; Osimo (2008) ;
	群體智慧	群眾分類	使用者能針對各個網頁主題給予標籤 (tag)，以進行快速的索引。	題9. 我能針對我所發表的文章設定關鍵字，方便他人檢索。	Anderson (2007) ; Osimo (2008)
		社群網絡	使用者透過網站專屬平台與其他使用者溝通、交流互動，進而建立人際關係的緊密連結。	題10. 政策議題討論所形成的虛擬社群若需要我協助時，我會盡可能幫忙 題11. 我會主動發起政策亦提供大家討論。 題12. 我會將我參與的虛擬社群介紹給親朋好友知道。 題13. 我會積極參與虛擬社群的討論並發表自己的看法和意見。 題14. 不管我對政策議題的認知多少，我都會參與討論。	林惠君 (2006) ; 萬榮水、梁瑞文 (2007)

欲探究面向	觀察架構	評估指標	概念型定義	操作化問題範例	資料來源
				題15. 參與社群討論可以讓我認識一些志同道合的朋友。 題16. 我對於所討論的政策議題感興趣時，我就會積極參與討論。 題17. 參與虛擬社群的討論，可以改變我對政策的一些看法。 題18. 不管我有沒有空，我每天都會積極參與討論。	Cronbach's α :0.8574
	持續測試	網站系統能否持續更新	網站系統能否持續吸納使用者回饋，持續的改善系統的可用性。	題19. 「網路智庫」的網站管理者會持續更新網站系統。	O'Reilly (2005) ; Osimo (2008) ;
	使用極為便利	資訊內容	網站所提供的資訊的完備程度、資訊的適切性，以及資訊的有效性。	題20. 我認為「網路智庫」上所提供的資訊相當豐富、充足。 題21. 我認為「網路智庫」上所提供的資訊符合我的需求。 題22. 我認為網站所提供的資訊是有效的。	Loiacono et al. (2007) Cronbach's α :0.85
		介面設計	網站介面的一致性、設計的協調性，以及簡潔生動程度。	題23. 「網路智庫」的介面設計與我所期望的是一致的。 題24. 我認為「網路智庫」的介面設計是很協調的。 題25. 「網路智庫」介面的簡潔生動令我感到印象深刻。	Minxue H et al. (2007) (2008) Cronbach's α :0.8588
		方便使用	操作使用上容易學習。	題26. 學習使用操作「網路智庫」這個網站是容易的。	黃柏霖

欲探究面向	觀察架構	評估指標	概念型定義	操作化問題範例	資料來源
				題27. 「網路智庫」這個網站的設計是簡單明瞭的。 題28. 「網路智庫」這個網站是容易使用的。	(2008) Cronbach's α :0.845
		效率	網站瀏覽與存取速度的快慢程度。	題29. 我可以容易的從「網路智庫」這個網站中獲得所需要的資料。 題30. 在「網路智庫」上進行瀏覽是通暢的。 題31. 「網路智庫」可以提供快速的資料檢索。 題32. 「網路智庫」上網頁載入的速度是快速的。	Sunil Sahadev, et al. (2008)
		安全 / 隱私	網站對於使用者個人資料的保全。	題33. 在「網路智庫」上提供我的個人資料是安全的。 題34. 「網路智庫」有足夠的資料保全措施。 題35. 「網路智庫」在使用上很安全。	Wolfinbarger and Gilly (2003) Cronbach's α :0.88
		回應性	網站對使用者詢問的回應。	題36. 當你遇到問題，網站會表達高度熱忱為您解決問題。 題37. 網站能快速回應您的需求。	Minxue H et al. (2007) Cronbach's α :0.8794
電子化參	電子化資訊公開	管道	政府資訊是否為主動公開。	題38. 「網路智庫」能主動提供我所需要的資訊。	Van Gompel R

欲探究面向	觀察架構	評估指標	概念型定義	操作化問題範例	資料來源
與評估面向		使用與再利用	政府資訊是否能提供民眾使用與再利用。	題39. 「網路智庫」所提供的政策資訊，能使我更了解政策內容。 題40. 「網路智庫」所提供的政策資訊能夠給我其他的附加價值。	& Steyaert Jo., (2002)
		可理解性	資訊內容對使用者而言是否簡單明瞭。	題41. 「網路智庫」所提供的資訊是容易理解的。	
		可取得性	使用者能追溯原始資料來源及其媒介。	題42. 我能從「網路智庫」中所發布的資料中追溯資料的來源。	
	電子化政策諮商	有計劃進行	諮商的過程是否有規劃、有系統。	題43. 「網路智庫」所進行的政策討論過程是經過詳細規劃的。	Macintosh A, Whyte A., (2002)
		瞭解人民的需求	諮商的目的為何，什麼政策是公民亟欲釐清的。	題44. 一般說來，網路智庫上索討論的政策議題，均是我所關心的。	
		政策利害關係人	諮商是否觸及目標團體。	題45. 網路智庫上我進行的政策議題討論，多有與該政策相關的群眾參與表達意見。	
		資訊適切性	資訊的提供是否適切、妥當。	題46. 「網路智庫」所提供的政策資訊是恰當的。	
		參與者的為應性	參與者所發表的政策意見是否適當的被告知給其他參與者，並形成對話。	題47. 在政策議題討論過程中，其他使用者會針對我所提供的意見進行回應。	
		政府的回	在諮商過程，政府是否針	題48. 在政策議題討論過程中，政府會針對我所提供的意見進行	

欲探究面向	觀察架構	評估指標	概念型定義	操作化問題範例	資料來源
		應性	對使用者所提供知意見進行回饋。	回應。	
	電子化決策制定	對政策內容的影響	使用者所提供之貢獻是否能反映在修訂或新制定的政策上。	題49. 在「網路智庫」中，我與政府機關進行的政策討論將會影響該機關日後制定政策的方向。 題50. 我在「網路智庫」中所發表的意見能反映在規劃中或新制定的政策上。	Macintosh A, Whyte A., (2002); UN Global E-Government Readiness Survey (2005:102)

Web 2.0 與電子治理的實踐：以「國家政策網路智庫」為例之評估與實驗研究

--網路智庫成效評估問卷--

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：電子治理研究中心

親愛的網路智庫使用者，您好！

我們正在進行一項由行政院研究發展考核委員會委託的「國家政策網路智庫」成效評估（委託研究報告代碼：0972461343）。「網路智庫」其成立宗旨為提供民眾、議題焦點團體、學者專家與政府官員就公共政策進行多元溝通、理性互動之 e 化參與公共平台，以落實民眾理性討論、主動參與公共政策制定。其結合了 Web 2.0 與電子化公民參與的精神，故本研究希冀能透過以下關於使用者為中心、社群網絡、使用極為便利、電子化資訊公開、電子化政策諮商和電子化決策制定等面向的問題，進一步了解「網路智庫」的施行成效。感謝您願意接受本研究團隊的訪問，您所做的答覆僅供本研究之參考，絕對不會外流或另作他用，請您放心填寫問卷。最後，再次感謝您的配合與協助，敬請撥冗填答。

謝謝您！

政治大學公共行政系 陳敦源 教授
中興大學國家政策與公共事務所
潘競恆 教授

敬 上

國立政治大學公共行政系
計畫主持人 陳敦源 教授
聯絡電話：（02）2939-3091#51145

--網路智庫成效評估問卷--

第一部份 以下各題，請就您所符合的情形勾選一個答案	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
1.「網路智庫」上所提供的檔案上傳功能，我感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
2.「網路智庫」上所提供的給予他人意見回應及平價的功能，我感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
3.「網路智庫」所提供政策意見的功能，我感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
	完全不會	不太會	普通	有時會	經常會
4.請問您會不會主動發表政策意見。	☐	☐	☐	☐	☐
5.請問您會不會主動分享文件檔案到「網路智庫」上？	☐	☐	☐	☐	☐
6.請問您會不會主動分享多媒體檔案到「網路智庫」上？	☐	☐	☐	☐	☐
7.請問您會不會針對他人政策意見給予回應？	☐	☐	☐	☐	☐
8.請問您會不會針對他人的政策意見給予評價？	☐	☐	☐	☐	☐
第二部份 以下各題，請就您所符合的情形勾選一個答案	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
9.我能針對我所發表的文章設定關鍵字，方便他人檢索。	☐	☐	☐	☐	☐
10.政策議題討論所形成的虛擬社群若需要我協助時，我會盡可能幫忙。	☐	☐	☐	☐	☐
11.我會主動發起政策亦提供大家討論。	☐	☐	☐	☐	☐
12.我會將我參與的虛擬社群介紹給親朋好友知道。	☐	☐	☐	☐	☐
13.我會積極參與虛擬社群的討論並發表自己的看法和意見。	☐	☐	☐	☐	☐
14.不管我對政策議題的認知多少，我都會參與討論	☐	☐	☐	☐	☐

	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
15.參與社群可以讓我認識一些志同道合的朋友。	☐	☐	☐	☐	☐
16.我對於所討論的政策議題感興趣時，我就會積極參與討論。	☐	☐	☐	☐	☐
17.參與虛擬社群的討論，可以改變我對政策的一些看法	☐	☐	☐	☐	☐
18.不管我有沒有空，我每天都會積極參與討論。	☐	☐	☐	☐	☐
19.「網路智庫」的網站管理者會持續更新網站系統。	☐	☐	☐	☐	☐
20.「網路智庫」上的資料充足能滿足我討論政策所需。	☐	☐	☐	☐	☐
21.我認為「網路智庫」上所提供的資訊符合我的需求。	☐	☐	☐	☐	☐
22.我認為網站所提供的資訊是有效的。	☐	☐	☐	☐	☐
23.「網路智庫」的介面設計與我所期望的是一致的。	☐	☐	☐	☐	☐
24.我認為「網路智庫」的介面設計是很協調的。	☐	☐	☐	☐	☐
25.「網路智庫」介面的簡潔生動令我感到印象深刻。	☐	☐	☐	☐	☐
26.學習使用操作「網路智庫」這個網站是容易的。	☐	☐	☐	☐	☐
27.「網路智庫」這個網站的設計是簡單明瞭的。	☐	☐	☐	☐	☐
28.「網路智庫」這個網站是容易使用的。	☐	☐	☐	☐	☐
29.我可以容易的從「網路智庫」這個網站中獲得所需要的資料。	☐	☐	☐	☐	☐
30.「網路智庫」上進行瀏覽是通暢的。	☐	☐	☐	☐	☐
31.「網路智庫」可以提供快速的資料檢索。	☐	☐	☐	☐	☐
32.「網路智庫」上網頁載入速度是快速的。	☐	☐	☐	☐	☐
33.在「網路智庫」上您提供我的個人資料是安全的。	☐	☐	☐	☐	☐
34.「網路智庫」有足夠的資料的保全措施。	☐	☐	☐	☐	☐
35.我在「網路智庫」上可以毫無顧忌的表達意見。	☐	☐	☐	☐	☐
36.當你遇到問題，網站會表達高度熱忱位您解決問題。	☐	☐	☐	☐	☐
37.網站能快速回應您的需求。	☐	☐	☐	☐	☐

Web 2.0 與電子治理的實踐

	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
38.「網路智庫」能主動提供我所需要的資訊。	☐	☐	☐	☐	☐
39.「網路智庫」所提供的政策資訊，能使我更了解政策內容。	☐	☐	☐	☐	☐
40.「網路智庫」所提供的政策資訊能夠給我其他的附加價值。	☐	☐	☐	☐	☐
41.「網路智庫」所提供的資訊是容易理解的	☐	☐	☐	☐	☐
42.我能從「網路智庫」中所發布的資料追溯原始資料的來源。	☐	☐	☐	☐	☐
43.「網路智庫」所進行的政策討論過程是經過詳細規劃的。	☐	☐	☐	☐	☐
44.一般說來，「網路智庫」所討論的政策議題，均是我關心的。	☐	☐	☐	☐	☐
45.「網路智庫」上我進行的政策議題討論，多有與該政策相關的群眾參與表達意見。	☐	☐	☐	☐	☐
46.「網路智庫」所提供的政策資訊是恰當的。	☐	☐	☐	☐	☐
47.在政策議題討論過程中，其他使用者會針對我所提供的意見進行回應。	☐	☐	☐	☐	☐
48.在政策議題討論過程中，政府會針對我所提供的意見進行回應。	☐	☐	☐	☐	☐
49.在「網路智庫」中，我予政府機關進行的政策討論將會影響該機關日後制定政策的方向。	☐	☐	☐	☐	☐
50.我在「網路智庫」中所發表的意見能反映在規劃中或新制定的政策上。	☐	☐	☐	☐	☐
第三部份 個人基本資料（這些資料僅做統計分析之用，不會對外公開，請您放心填答）					
51. 請問您的性別為？	☐ 01 男 ☐ 02 女				
52. 請問您的出生年、月？	19____年（請填入西元年份後兩碼） ____月				

53.請問您的教育程度是？	☐ 01 國小及以下 ☐ 02 國（初）中 ☐ 03 高中（職） ☐ 04 專科學校 ☐ 05 大學 ☐ 06 研究所（含）以上
54. 去年一年內，你大約多久上網一次？	☐ 01 每天一次（或一次以上） ☐ 02 每週兩、三次 ☐ 03 每週一次 ☐ 04 每月一、二次 ☐ 05 兩、三個月一次 ☐ 06 半年一次 ☐ 07 一年一次 ☐ 08 以前曾上網、但去年一次都沒 ☐ 09 從來沒有
55.請問您使用網路已經有多久？	____年____月
56.去年一年內，您每週平均有幾天會上網	____天
57.您平均每天上網多久？	____時____分
58.請問您有沒有自己的電子郵件帳號	☐ 01 有，常用的有____個 ☐ 02 沒有
59.請問您多久使用「網路智庫」一次	☐ 01 每天一次（或一次以上） ☐ 02 每週兩、三次 ☐ 03 每週一次 ☐ 04 每月一、二次 ☐ 05 兩、三個月一次 ☐ 06 半年一次 ☐ 07 一年一次 ☐ 08 以前曾上網、但去年一次都沒 ☐ 09 從來沒有

Web 2.0 與電子治理的實踐

60.請問您的身份別為？	☐ 機關公務人員 ☐ 一般民眾
--------------	--

~問卷到此結束，感謝您的填答

附錄五 正式施測問卷題項與網路問卷施測編碼簿

Web 2.0 與電子治理的實踐

以「國家政策網路智庫」為例之評估與實驗研究（96A063）

正式問卷編碼簿

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
1	v1_1_1	A	請問您主動發表、回應政策主題的動機為何？（可複選，至多選三個） 01 想進一步探討政策議題 02 想監督政府目前的政策執行進度 03 想獲得更多政策資訊 04 想表達自己對政策的觀點 05 想看政府機關對政策的回應 06 取得政策資訊的成本低 07 可以讓我進行政策倡導 08 想試試看新的政治參與管道 09 想聽其他使用者對政策的看法、回應 10 想滿足發表、創作的欲望 11 想滿足好奇心 12 想滿足成就感 13 業務需要 14 其它	01 有圈選 02 無圈選	
	v1_1_2	B			
	v1_1_3	C			
	v1_1_4	D			
	v1_1_5	E			
	v1_1_6	F			
	v1_1_7	G			
	v1_1_8	H			
	v1_1_9	I			
	v1_1_10	J			
	v1_1_11	K			
	v1_1_12	L			
	v1_1_13	M			
	v1_1_14	N			
2	v1	O	我常將我自己對政策資訊的看法與他人分享	1 非常不同意 2 不同意	

Web 2.0 與電子治理的實踐

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
				3 無意見 4 同意 5 非常同意	
3	v2	P	我與其他使用者間會彼此分享政策的看法	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
4	v3	Q	我會主動發起政策議題供大家討論	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
5	v4	R	不管我對政策的認知如何，我都會參與政策議題的討論	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
6	v5	S	我能針對我所發表的文章設定關鍵字索引，方便他人檢索	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
7	v6	T	我會花時間與「網路智庫」的社群成員進行溝通交流（互動）	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
8	v7	U	我認識（熟悉）「網路智庫」	1 非常不同意	

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
			社群內的某些成員	2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
9	v8	V	「網路智庫」的系統和功能都會推陳出新	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
10	v9	W	「網路智庫」會依據我的使用偏好，進行系統和功能的更新	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
11	v10	X	我認為「網路智庫」所提供的資訊是豐富、充足的	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
12	v11	Y	我認為「網路智庫」所提供的資訊符合我的需求	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
13	v12	Z	我認為「網路智庫」的網頁介面設計與我的期許是一致的（如：符號、背景、排版和色調）	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	

Web 2.0 與電子治理的實踐

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
14	v13	AA	我認為「網路智庫」的網頁介面設計是協調的	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
15	v14	AB	我認為「網路智庫」是容易使用的	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
16	v15	AC	我認為「網路智庫」的設計是簡單明瞭的	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
17	v16	AD	「網路智庫」的網頁載入速度是很快速的	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
18	v17	AE	「網路智庫」的系統是穩定的，不會突然斷線	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
19	v18	AF	我的隱私是受到網站所保護	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意	

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
				5 非常同意	
20	v19	AG	「網路智庫」有足夠的資料 保全措施	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
21	v20	AH	當我遇到問題時，「網路智庫」會熱忱的為我解決	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
22	v21	AI	「網路智庫」能快速回應我的需求	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
23	v22	AJ	「網路智庫」會以電子郵件通知我參與網路論壇的政策資訊	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
24	v23	AK	我能從「網路智庫」所發布的最新消息中得知即將來臨的網路參與活動	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
25	v24	AL	我對「網路智庫」有規劃的政策討論過程感到滿意	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見	

Web 2.0 與電子治理的實踐

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
				4 同意 5 非常同意	
26	v25	AM	透過「網路智庫」的政策討論，我能釐清政策的內容	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
27	v26	AN	與該政策有所關連的群眾都能夠充分的表達他們的觀點和立場	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
28	v27	AO	我認為其他使用者給我的回應內容是有建設性的	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
29	v28	AP	在政策議題的討論過程中，政府機關會針對我所提供的意見進行回應	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
30	v29	AQ	我與政府機關進行的線上政策討論將會影響該政策的制定方向	1 非常不同意 2 不同意 3 無意見 4 同意 5 非常同意	
31	v30	AR	政府機關允諾會將我於「網路智庫」所發表的意見納入	1 非常不同意 2 不同意	

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
			政策制定的參考	3 無意見 4 同意 5 非常同意	
32	v31	AS	請問您的出生年、月	19____年（請填入西元年份後兩碼）____月	
33	v32	AT	請問您的教育程度	1 國小及以下 2 國（初）中 3 高中（職） 4 專科學校 5 大學 6 研究所（含）以上	
34	v33	AU	請問您的職業	1 商 2 工 3 軍 4 公 5 教 6 服務業 7 家管 8 學生 9 自由業 10 其他	
35	v34	AV	去年一年內，你大約多久上網一次	1 每天一次（或一次以上） 2 每週兩、三次 3 每週一次 4 每月一、二次 5 兩、三個月一	

Web 2.0 與電子治理的實踐

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
				次 6 半年一次 7 一年一次 8 以前曾上網、 但去年一次都 沒	
36	v35	AW	去年一年內，您大約多久上 「網路智庫」一次	1 每天一次（或 一次以上） 2 每週兩、三次 3 每週一次 4 每月一、二次 5 兩、三個月一 次 6 半年一次 7 一年一次 8 以前曾上網、 但去年一次都 沒	
37	v36	AX	您平均每天上網多久	1 半小時以內 2 半小時-1 小時 以內 3 1 小時-2 小時 以內 4 2 小時-3 小時 以內 5 3 小時以上	
38	v37	AY	您平均每天上「網路智庫」 多久	1 半小時以內 2 半小時-1 小時 以內	

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
				3 1 小時-2 小時 以內 4 2 小時-3 小時 以內 5 3 小時以上	
39	v38	AZ	請問您「平均每週」在「網路智庫」發表文章（含留言、回應）的篇數	1 0-1 篇 2 2-4 篇 3 5-10 篇 4 11-15 篇 5 15 篇以上	
40	v39	BA	除「網路智庫」外，請問您最常使用那一個社群網站	1 無名小站 2 Xuite 3 Facebook 4 Twitter 5 Plurk 6 Blogger 7 新浪部落 8 天空部落 9 樂多日誌 10 Window Live （TM） Space 11Yahoo！奇摩 部落格 12 PChome 部 落格 13 I' m Vlog 影 音日誌 14 Myplay 我的 影音 Blog	

Web 2.0 與電子治理的實踐

題號	變項名稱	欄位	變項說明	選項數值說明	備註
				15 自行架設 16 其它	
41	v40	BB	承上題，請問您「平均每週」在該社群網站發表文章（含留言、回應）的篇數	1 0-1 篇 2 2-4 篇 3 5-10 篇 4 11-15 篇 5 15 篇以上	
42	v41_1	BC	請問您在「網路智庫」上大多進行以下哪些活動？（可複選，至多選三個） 01 瞭解政府公開資訊 02 查詢有興趣的政策議題 03 下載政策資訊 04 主動發表政策議題 05 參與政策議題的討論 06 針對他人所發表的政策議題給予評價 07 收聽網路電台 08 連結至其他網站（如：公報 e 日刊、我的 E 政府、國家網路書店、統計資料庫）	01 有圈選 02 無圈選	
	v41_2	BD			
	v41_3	BE			
	v41_4	BF			
	v41_5	BG			
	v41_6	BH			
	v41_7	BI			
	v41_8	BJ			
43	v42	BK	您認為「網路智庫」中所提供的資訊是	01 沒有價值 02 不是很有價值 03 普通 04 有價值 05 非常有價值	

附錄六 國外政府 Web2.0 之個案分類

國外政府 Web2.0 之個案分類

類型	網站	國家	功能
政府內部 領導者	1. Collaboration Project		它是一個領導階層的論壇，可以帶領政府改變和創新並可服科技、組織和文化的障礙，透過一虛擬的合作空間領導者可以分享實務、案例和管理方法，在這項計劃的會議中，參加者來自多元的團體，包括國會、CIO、chief technology officers、各機關高階領導人等。
政府內部 成員	2. Intellipedia	美國	Office of the Director of National Intelligence (ODNI) 創造的 wiki 網站 “Intellipedia”，它讓十六個情報機關分享分類過的資訊，如 2006 年有小型飛機墜在紐約的高樓，在想兩個小時內，Intellipedia 得到八十筆更新的資料，使機關有足夠信心判斷這並非恐怖攻擊。

國外政府 web2.0 之個案分類

類型	網站	國家	功能
	3. Transportation Security Administration (TSA) 部落格	美國	它可以讓四萬三千的 TSA 的前線人員提供與工作有關的意見和議題，附權給員工使其對如何改善組織提供意見，這些意見每個員工都可以看到且可評估或投票。
	4. Washtenaw 設立十二個 wikis		使用者可供給和編輯資料，像維基百科一般，但其只供內部使用
	5. infolink 2.0	澳洲	內容包括：wikis、部落格、網路投票、公佈欄、即時訊息、計畫訊息、RSS、顧客化的內容。這個網站內容可以讓公部門員工和與其工作有關的商業系統連線。其成功的原因在於科技與溝通團隊的合作 兩者組成內部網路政府組織（intranet government group），它們將這個計畫的所有權分享出去，並允許以企業的需求來指導結果計畫結果。

國外政府 web2.0 之個案分類

類型	網站	國家	功能
政府外部 特定利害 關係人	6. Great Lakes wiki	美國	由民眾、科學家、美國和加拿大的機關與決策者等大湖區人員提供資訊、房屋訊息和資源，並讓公、私和非營利部門相互合作溝通。如 Rouge 河的整治工程。
	7. http://www.huddle.net/	英國	結合了線上合作與社會網絡，並與相當多的政府部門一起經營，如 Department for Culture, Media and Sport, BERR, Government Skills, QIA，使用的群體可以擁有以下權限。1.Storage 2.Security 3.Support 4.Sharing。
政府外部 一般大眾	8. GovernmentDocs.org (http://governmentdocs.org)	美國	創造一個更為開放和負責的政府，他讓民眾不只能搜尋文件，註冊者更可給予評論或符號，
	9. Utah 的 Politicopia		其強調藉由民眾政治過程的涉入來加強民眾能力和知識，當中結合了公開資訊和 wiki 論壇的概念，很多的州如 Indiana、Montana 和 Connecticut 等都有。

國外政府 web2.0 之個案分類

類型	網站	國家	功能
	10. Networked Knowledge Los Angels	美國	讓當地居民參與、討論，進而改善他們的社區
	11. http://www.usa.gov/		使用對象為有電腦且可是用網路者，主要功能著墨在 1. 替民眾界定問題 2. 資料分享 3. 提供政府各個網站的聯結
	12. http://www.peertopatent.org/		只要是註冊之人民即可參予專利權之審核，利用集體智慧來幫政府提供各種專利的相關評估資訊，以利政府做出授予專利的決策。
	13. Lords on YouTube (uk.youtube.com/ukparliament)	英國	國會成員可直接利用 youtube 和民眾溝通。
	14. e-petition		使用者個可發動請願，他們可以看到請願為何被拒絕且最普遍的請願意提為何，而這些意見會寄給英國的首相。

附錄七 期中報告審查回覆事項

期中報告資管處審查意見

審查意見	回應說明
一、第二章第二節 應用 Web2.0 於電子治理的國外經驗借鏡(第 13~21 頁) 此章節提出 Quinn & Mcgrath 四種不同組織類型及相對應之美國政府網站為借鏡。 1. 調查資料樣本範圍可否說明？ 2. 相關內容提及 Web2.0 應用於政府組織內、外部，惟後續的報告的內容針對組織內部的 web2.0 應用並無任何建議或著墨，有些可惜。	已接受審查意見進行修正，請見期中報告第 16 頁~23 頁。
二、Web2.0 的評估指標： 1. Extreme ease of use 含安全隱私是否得當？ 2. 建議再區分評估指標屬 Web1.0、Web2.0 或 Web1.0+2.0，以突顯 Web2.0 之成效。	1. 「安全隱私」此衡量指標是本研究根據相關評估 Web2.0 的文獻中整理而得的，有其存在的必要性。 2. 本研究對於 Web1.0 與 Web2.0 並未做有無的區分。而是將此兩者視為連續體的兩端。根據我們所建構的 Web2.0 衡量指標進行衡量，我們只能說某一網站趨近於 web2.0，或者趨近於 Web1.0。 3. 本研究認為，所謂 Web2.0 的成效應係指其是否能增進民眾參與的程度而言。

期中報告研展處審查意見

審查意見	回應說明
一、建議在比較「國家政策網路智庫」與「願景 2020」時，應將目前經營管理投入現況（人力、經費）納入考量。	感謝提供建議。後續在比較「國家政策網路智庫」與「願景 2020」時，將會加入目前經營管理投入現況（人力、經費）。請參見期末報告第 155 頁~160 頁。
二、建議納入民眾抒發政策看法的影響因素，如對網站的信任及網站使用習慣。	本研究已植基在 Web2.0 的概念下建構出相關評估指標，未來在順利完成施測後，將可探究出實際影響民眾發言的影響因素。請參見期末報告第 219 頁~247 頁。
三、為利本研究計畫資料之詳實蒐集，建議針對國家政策網路智庫之建置規劃人員進行深度訪談，以深入瞭解國家政策網路智庫之建置緣起、目的運作及現況，使研究報告建議事項更具有政策參考價值。	感謝研展處所提供的建議。前此本研究團隊曾試圖訪談相關建置規劃人員，但因若干因素受阻，如今能有此共識，相信未來本研究執行將更臻完善。
四、本報告提及「國家政策網路智庫」系統平台（以下簡稱本平台）實施至今也已有近 5 年的時間，惟查本平台係於 95 年 10 月正式啟用，迄今僅 3 年期間，並非 5 年，建請研究團隊予以修正。	感謝提供建議，已於期中報告修正。
五、本平台已於 98 年 6 月 6 日移轉至政府入口網「公共政策大家談」，惟現有本平台網站資料仍予保留，	感謝提供建議。

供相關研究之用；另將俟電子治理中心第四階段評估報告完成後，就所建議之 Web2.0 應用原則部分，評估是否再對「公共政策大家談」進行改版。	
六、（頁 59，第 2 段末）「政策工具箱」設置原意在提供各機關政策研究方法相關資訊；另「檔案資料庫」則收錄已屆討論期限之各議題內容及相關回應資料，屬於「歷史檔案」性質，請予以更正。	1. 感謝提供建議。依據國家政策網路智庫現有網站資料顯示，「政策工具箱」目前為止共有兩筆資料，一為「行政院所屬各機關施政績效管理作業手冊」，另一為「強化行政院及所屬各機關政策研究知識系統運作作業要點」。本研究依據上述兩筆資料屬性而歸為作業要點。 2. 「檔案資料庫」部分將依據建議進行修正。 請參見期末報告第 155 頁。
七、（頁 64，末段）為使本會政策研究內容更為周延，本會委託研究招標文件規定得標之研究主持人應利用國家政策網路智庫徵集意見，該等資料即呈現於「政策投手板」，至於「全民諸葛亮」增加筆數較多，主要是本會有辦理獎勵活動，以上相關敘述，建請再補充。	感謝提供建議。本研究在期末報告時將會加入該段說明。但仍要釐清的是，「獎勵活動」是否是促進民眾發言的主要因素，針對此點後續在問卷施測後將可得到實證基礎的證明。請參見期末報告第 169 頁~170 頁。
八、（頁 74，第 2、3 段）有關表 4-9 比較「全民議言堂」、「政策投手板」、「全民諸葛亮」各議題下有無內文及討論區部分，因「全民議	感謝提供建議。本研究在表 4-9 中未針對“討論區”進行明確界定，使得著者與讀者之間產生名詞解釋上的差異。有關討論區的界定將於後續補充修正。本研究所指的討論區係指，在某些「標題」

Web 2.0 與電子治理的實踐

言堂」與「全民諸葛亮」設置重點在徵集回應，故均無討論區，至於「政策投手板」之功能如前述，原則上均應有內文及討論區，未符此原則者，主要與計畫主持人運用網路徵集意見的熟悉度有關聯，請補充修正。	連結進去後，除了會發現有、無「內文」附屬於該標題外，有時也會發現有其它的標題連結附屬於該標題(此即為本研究所界定的討論區)。請參見期末報告第 179 頁。
九、（頁 80）有關回應次數不高問題，確為執行困境，期待藉由本研究提供相關建議。	促進民眾參與即為 Web2.0 運用於政府網站的宗旨，也為本研究實證重點所在，在順利完成問卷施測後，將針對研究結果提出實質政策建議。請參見期末報告第 251 頁~258 頁。

附錄八 期末報告審查回覆事項

期末報告資管處審查意見	
審查意見	回應說明
一、本研究相關文獻研究、資料蒐集及分析程序完備且縝密，所推導之研究發現及政策建議亦有相當之參考價值。	感謝審查人之肯定。
二、「第三章應用 W2.0 於電子治理的國外經驗借鏡」所借鏡的網站多非官方網站，且歐巴馬於當選後相關網站亦轉為僅資訊公開層面內容居多，故維運平台之建置與維運者(官方或非官方)是否會影響電子化參與？建議是否將該現況列入研究發現或後續研究議題？	感謝提供建議，請參見期末報告第 104 頁~105 頁
三、文字誤植 P11：資料蒐集…「願景 2020」名冊 623 人，篩選後 641 人數目是否有誤？ P11:是否少一標頭「(一)深度訪談內容分析」 P16 Line 11：「民住」應改為「民主」 P17 Line 3：「價值層面個…」應改為「價值層面各…」 P65 Line 14「…技術上的咖發…」應改為「…技術上的開發…」 P65 Line 15「…抽象畫…」應改為「…抽象化…」 P107~132、P152 頁面及編碼亂掉。參考文獻表頭及資料是否有誤？完	已接受審查意見進行修正。

Web 2.0 與電子治理的實踐

整性?	
-----	--

期末報告外審意見

審查意見	回應說明
一、研究團隊對研究架構、研究方法、統計分析、研究結論、政策建議等項的操作相當嚴謹，是非常值得稱讚的研究團隊。建議研考會的委外研究至少要有這樣的研究團隊水準，才能接受委託研究。以國內研究人才之多，建議研考會應嚴選研究團隊。	感謝審查人之肯定。
二、建議計畫名稱改為：Web 2.0 與電子治理的實踐：以「國家政策網路智庫」為例之評估研究。將「與實驗」拿掉。同時，本文中(頁 7 及頁 215)與「準實驗」有關的文字亦請一併修改。	已接受審查意見進行修正。
三、為方便閱讀，請重新編排「第三章第二節 國外經驗借鏡」(pp.107-152)	已接受審查意見進行修正。請參見期末報告第 104 頁~148 頁。
四、為方便閱讀，請重新編排「第四章第三節 深度訪談結果分析：現況與未來」(pp.193-213)	已接受審查意見進行修正。請參見期末報告第 197 頁~218 頁。
五、在期末報告的表 1-1(p.9)，最後兩個受訪者(D4-1，D5-1)的資料，沒有收錄在「訪談逐字稿」中，請修正或補齊。	已接受審查意見進行補齊。
六、「訪談逐字稿」收錄了 6 個訪談及 1 個焦點座談會，錄音轉成文字後，文稿都很不錯，用心可嘉，值得稱讚。	感謝審查人之肯定。
七、美中不足的是訪談記錄二，未能「寫完請回頭再看它一眼」，故錯誤較多，	已接受審查意見進行修正。

Web 2.0 與電子治理的實踐

請好好修正錯字： a. 訪問綜計處，卻把「綜計處」全部寫成「重計處」。 b. 請問這幾個人名是同一人嗎？吳淑瓊、呂淑瓊、劉淑瓊。 c. 台中寫成台東。 d. 凌網寫成伶網。 e. 又人寫成佑仍。	
八、所有的圖，請將其標題置於下方。	已接受審查意見進行修正。
九、p.I 寫「摘要」，但 p.XI, 寫「提要」，請統一。	已接受審查意見進行修正。
十、p.1 行-2，網路智庫啟用為 95 年 9 月，但 p.301 審查意見卻為 95 年 10 月，請查證。其它地方的啟用日期亦同。	依據行政院研考會服務徵求建議書載明預定於 95 年 9 月施行，經確認後實際上於 10 月起正式啟用。已針對報告內容進行更正。
十一、p.7 行-6，第二部分，漏了「二」。	已接受審查意見進行修正。
十二、p.9 行-3，200905/26，請改為 2009/05/26。	已接受審查意見進行修正。
十三、p.10 行-9，641 人，請改為 614 人。	已接受審查意見進行修正。
十四、p.12，字跑到外面去啦。	已接受審查意見進行修正。
十五、p.15，字跑到外面去啦。	已接受審查意見進行修正。
十六、p.16 行 11，民住，請改為民主。	已接受審查意見進行修正。
十七、p.17 行 3，個變數，請改為各變	已接受審查意見進行修正。

數。行 14，在，請改為再。(請搜尋這樣的錯誤)。行-10，圖 3-2，請改為圖 1-2。	
十八、p.25 行 5，對項，請改為對象。	已接受審查意見進行修正。
十九、p.28 行-7，Wen2.0，請改為 Web2.0。	已接受審查意見進行修正。
二十、p.30 行 1，表 2-1 中粗體字，但表看不出粗體。表中「價值」下的 perpetual beta 的中文譯詞請統一，本報告至少有四種以上的不同譯詞：持續測試、不斷創新改良、持續更新服務、持續變遷、。	已接受審查意見進行修正。
二十一、p.34 行 7，表 2-3，是否應改為表 2-4?	已接受審查意見進行修正。
二十二、p.37 行 5，2007：4)。2 頁碼跑掉了嗎?	已接受審查意見進行修正。
二十三、p.42 行 5，圖 2-5，是否應改為圖 2-1?	已接受審查意見進行修正。
二十四、p.43，空白頁，是否可刪掉?	已接受審查意見進行修正。
二十五、p.45 行 1，圖 2-5，是否應改為圖 2-1?	已接受審查意見進行修正。
二十六、p.47 表 2-6 中的第二列第一二欄，存在係格，是否有錯?	已接受審查意見進行修正。
二十七、p.50 表 2-8 中的「使用極為便利」，是否應從第一欄移到第二欄?	已接受審查意見進行修正。

Web 2.0 與電子治理的實踐

二十八、p.53 行 2，如圖 2-6，但找不到該圖？	已接受審查意見進行修正。
二十九、p.54，表 2-10 中的「群體智慧」，某些地方譯為「群眾智慧」，請統一。	已接受審查意見進行修正。
三十、p.55，表 2-10 中的「電子化決策制定」，某些地方譯為「電子化決策參與」，請統一。且此表少了一個欄位：構面。	已接受審查意見進行修正。
三十一、p.65 行-8，咖發，請改為開發。	已接受審查意見進行修正。
三十二、p.93，字跑出去啦~~ 行-6，下表，請直接用表號(表 2-21)。p.94，問題同上。	已接受審查意見進行修正。
三十三、p.104 行 2，理論論據，是否有誤？行 10，圖 1，是否應改為圖 3-1？	感謝提供建議。經確認後 p.104 行 2，理論論據，確為如此。行 10，圖 1，已更正為圖 3-1。
三十四、p.160，表 4-3 第一欄最後一列，「使用即為便利」，請改為「使用極為便利」。同樣的錯誤出現在很多地方。	已接受審查意見進行修正。
三十五、p.162 行-9，以形成，請改為已形成。p.166 有同樣的錯。	已接受審查意見進行修正。
三十六、p.166，表 4-4 第三欄第二行，怎麼冒出 4。	已接受審查意見進行修正。
三十七、p.167 行 9，主要的得累目統計，是否有錯？	已接受審查意見進行修正。

三十八、p.172 行 4，表 4-4，是否應改為表 4-7?	已接受審查意見進行修正。
三十九、p.181 行 1-4，突然冒出 2、3 的編碼，請修改。	已接受審查意見進行修正。
四十、p.192 行 7，發不，請改為發布。行-8，當中劇被，是否有錯?	已接受審查意見進行修正。
四十一、p.103 行-8，是實陳述，請改為事實陳述。治理十件，是否有錯?行-4，建製，請改為建制。	已接受審查意見進行修正。
四十二、p.216，表 5-1，網路智庫的年齡人數加起來 146，怎麼不是 174?願景 2020 的年齡人數加起來 76，教育程度的人數加起來 75，怎麼不是 77?	感謝提供建議。由於有受訪者在某些人口統計變項上並未填答，本研究因而將漏答、未填答者設為系統遺漏值，而未予以計數。
四十三、p.219 行 5，表 5-1，是否應改為表 5-4?	已接受審查意見進行修正。
四十四、p.221 行 2，上數，是否應改為上述? 行 3，站願景，是否應改為估願景。	已接受審查意見進行修正。
四十五、p.228 行 3，時值，是否應改為實質?	已接受審查意見進行修正。
四十六、p.230 行-1，表 5-4，是否應改為表 5-12?	已接受審查意見進行修正。
四十七、p.233 行-6，近五的，是否應改為近五成的?	已接受審查意見進行修正。
四十八、p.247 行-4，深度放談，是否應改為深度訪談?	已接受審查意見進行修正。

Web 2.0 與電子治理的實踐

四十九、p.248 行-1，所得結果擬點呈現如下，是否有錯？	已接受審查意見進行修正。
五十、p.150 行 1，討論確內容，是否有錯？	已接受審查意見進行修正。
五十一、p.252 行 3，地系統(功能)，是否有錯？	已接受審查意見進行修正。
五十二、p.253 行-3，水平分部化，是否有錯？	感謝提供建議。經確認後，p.253 行-3，水平分部化，確為如此。
五十三、p.254 行-9，基進，是否應改為激進？行-3，故及，是否應改為顧及？	已接受審查意見進行修正。
五十四、p.269-270，表格的欄位多了二條垂直線。	已接受審查意見進行修正。