

附錄一 國內近幾年關於政府網站的論文研究

作者	論文名稱	研究摘要
關於網站服務品質、滿意度研究		
陳慶瑜 (民93)	電子化政府線上資訊系統服務品質衡量指標-以稅務訊息即時通為例	研究的目的是在於探討民眾對「稅務線上資訊系統」的「認知品質」用以確立電子化政府線上資訊系統服務品質衡量指標。並以「期望品質」與「認知品質」之間的差異進行探討，分析國稅局線上資訊系統服務品質的現況。
許嘉文 (民92)	電子化政府入口網站服務功能之研究—從民眾使用觀點出發	研究乃從民眾使用的觀點出發，結合意義建構理論的概念與網站服務品質衡量的設計，針對政府入口網站使用者的使用經驗進行探索，藉此提出網站功能改進的具體建議，以供政府入口網站進行內容調整的參考。 研究結果發現，針對政府入口網站功能主要提出下列五大項建議，分別為加強網站推廣、活化網站頁面設計、豐富政府入口網站資訊、深化網路申辦服務功能，以及充實其他網站功能五項。
林明童 (民92)	我國政府整合型入口網站資訊服務功能與民眾使用現況之研究	研究乃根據政府整合型入口網站的利用情形，瞭解是否有發揮便民服務的效益。研究結果顯示網站的使用人數成長緩慢、政府機關人員使用率偏低、民眾瀏覽時間過短，這與網站雙向互動功能的使用率偏低有關，由於網站雙向互動功能還沒有完全建置起來，僅利用網站的及時影像系統或主題網站導覽，吸引瀏覽民眾的注意；再者，網頁不存在的比例偏高，顯示網站的整合工作還不夠徹底。 研究建議應加強並加速發展網站雙向溝通機制，建立一套管理機制來減少網頁不存在的問題，並且藉由考核機制來管理政府機關人員的使用問題。
詹淑文 (民91)	我國電子化政府民眾滿意度之研究—以台北市政府網站為例	研究從顧客導向觀點出發，將鄭傑升(2000)的電子化政府的目標架構與蕭乃沂(2001)的電子化政府便民應用服務的評估架構加以融合成政府、民眾、企業合夥三個合理的電子化政府評估架構與四大評估重點(效能、效率、公平、資訊散佈與資訊宣導)，並修改 Zeithaml, Parasuraman & Berry(1985 & 1988)等三人所提出的服務品質構面，做為基本架構，進而擬定出友善、反應、能力、可靠、溝通、安全、同理心、導覽、管道、資訊品質、公平等十一個構面，作為研究進行網站服務品質評估之依據。並嘗試結合 Anderson and Sullivan(1993)的顧客滿意度模式，輔以 Cronin & Taylor 提出的「SERVPERF」法之顧客實際感受的滿意程度做為衡量台北市政府網站服務品質的基礎。

		經實證分析發現，台北市政府網站之整體服務品質與民眾之整體服務滿意水準間有顯著相關，即台北市政府網站在服務品質之表現越好，民眾之滿意水準越高。
政府網站評估準則研究		
方繼德 (民93)	政府網站評估準則之建構—以記者資訊尋求的觀點探究	<p>研究試圖從記者資訊需求與尋求的角度出發，針對政府網站服務對象之一的新聞記者，嘗試建構政府網站所應該所具備的資訊服務功能。</p> <p>研究建議，政府網站在內容上，必須滿足記者在 workflow 四階段的各層面的需求；在政府網站的技術上，必須提供記者在高度自主的個人化設定、輕鬆易讀的介面設計以及快速的資訊搜尋系統；在傳播環境上，政府必須建立「公正、公平與公開」的傳播環境，以建立網站與記者之間的信賴感。</p>
鄭政雄 (民91)	政府網站考核項目之評估	研究針對政府網站的特性，探討使用者的網站使用意向，究竟會受到哪些因素的影響，除了研考會制訂的考核項目之外，另增加考量資訊品質的各項內容來檢視政府機關網站，並配合科技接受模式的觀點探討政府網站使用者的使用感受，是否能因資訊品質構面的加入而能更充分的掌握。
洪偉釗 (民90)	網站可用性之研究-兼論我國政府網站管理者對於網站可用性的重視情形	研究目的藉由相關文獻資料的探討，來釐清網站可用性概念的內涵，並說明考量網站可用性的重要性。依據各種相關研究報告、文獻資料及國內專家的意見，建構出網站可用性原則，用以提供給網站設計者或管理者來改善網站可用性。最後透過對於政府機關的網站管理者的實證調查，瞭解政府網站管理者對於網站可用性概念及原則的重視情形並提出建議，進而推廣網站可用性的概念及原則至政府機關網站。
政府入口網站內容、功能、設計與建置研究		
詹智仁 (民92)	政府資訊入口網站之建置研究—以教育部僑民教育委員會為例	<p>本文以企業資訊入口網站架構為主，透由訪談現行政府資訊入口網站，歸納出政府資訊入口網站之建構要素，最後以入口網站建置方向分析建構要素，進而建構出符合政府單位的資訊入口網站。</p> <p>關於企業資訊入口網站的定義上，此研究以 Shilakes 和 Tylman (1998) 兩位學者對企業資訊入口網站的定義為基礎，整理出企業資訊入口網站的三大特性：單一介面、獲取企業內外部資訊及銜接企業內部流程；在企業資訊入口網站的建構要素共分為六大部分：權限控管、協同合作、內容管理、個人化、知識管理及企業應用整合。而政府單位基於不同的需求會對應出不同的建構要素，在入口網站設計方向中，以使用者類型與使用者需求為分類基礎，共分為四個象限：</p>

		<p>第一象限：使用者種類為內部使用者，使用者需求為資訊獲取，包含企業資訊入口網站架構中的「權限控管」、「內容管理」及「知識管理」三個建構要素。</p> <p>第二象限：使用者種類為內部使用者，使用者的需求為服務請求，包含企業資訊入口網站架構中的「權限控管」、「個人化」、「協同合作」及「企業應用整合」。</p> <p>第三象限：使用者為外部使用者，使用者需求為資訊獲取，包含企業資訊入口網站架構中的「內容管理」。</p> <p>第四象限：使用者為外部使用者，使用者需求為服務請求，包含企業資訊入口網站架構中的「個人化」、「協同合作」及「企業應用整合」。</p> <p>研究結論提出在政府資訊入口網站的建構順序上應是以「U」字型逆時鐘的建置順序，也就是第三象限→第一象限→第二象限→第四象限的建置順序。</p>
陳國輝 (民 92)	公務人員終身學習入口網站之研究	<p>研究期望透過文獻研究法及參與觀察研究法，回顧、紀錄規劃建置「公務人員終身學習入口網站」之過程，據以描述、解釋網站建置之目的、功能、內容，並就其建置結果予以評估。</p>
陳錦泰 (民 91)	政府入口網使用者介面之研究與實現-以中華民國電子化政府入口網為例	<p>研究針對政府入口網站介面的設計作為觀察對象，由於政府入口網站的功能豐富多樣，如何將其人機介面（Human-Computer Interface）設計成直觀而友善以避免造成使用者迷惘於網站中，是相當值得關注的議題。在設計介面的過程中，必須不斷地與客戶或使用者溝通，並考慮工程執行之可行性，隨時修正及調整方向，方能完成更友善的使用者介面。</p>
路蓮婷 (民 91)	我國網站政府建制與功能之研究	<p>研究主要係以縣市政府之網站為分析主軸，從建制網站的服務提供者（資訊業務主管及承辦人員）與接受服務的內部顧客（一般公務員）兩方面著手，針對其建制與功能進行系統性地評估，期望了解我國地方網站政府在建制與功能運作過程中所呈現的問題癥結，並提出因應對策，以作為改進地方政府網站建制與功能之參考。</p> <p>以分析架構而言，在服務提供者方面，主要著眼於「建制層面」的評估，試圖就我國「網站政府」之內部服務系統，以二十三個地方政府，從服務提供者建制面所涉及七個重要問題著手：（一）組織領導問題；（二）單位需求問題；（三）流程再造問題；（四）電子學習問題；（五）成本效益問題；（六）保障隱私權問題；（七）管理與維護問題。在服務接受者方面，則要求內部顧客從「功能層面」進行下列四大問題的評估：（一）對於提昇行政效率的助益程度；（二）對於民眾需求的滿足程度；（三）對於決策功能強化的助益程度；（四）對於業務負擔的減輕程度。</p>

石宜昌 (民 91)	台灣電子化政 府：縣市政府網站 屬性研究	論文選擇以民眾的角度，採用網站屬性研究指標為研究工具，檢視我國縣市政府網站的透明度與互動性，探討我國縣市政府網站的現況，以及在資訊與服務的提供方面是否有助於提高民眾的工作效率。研究結果顯示，我國縣市政府網站所提供的資訊與服務確實有助於提升民眾的工作效率，但仍然有其缺失。
蔡順百 (民 91)	政府整合型入口 網站之發展與經 營模式之研究	<p>研究根據 Accenture、McConnell 與 WMRC 的電子化政府服務成熟度指標以及陳啓光、鄭傑升、許芳銘與陳志炫對政府網站資訊服務品質所研究出的評估構面，輔以商業入口網站的經營模式的特性，以此發展論文的五個量測構面，分別為資料保證、介面互動、電子商務、內容應用與網站接取，並採取內容分析法與比較研究法以達到研究目的。透過政府網站服務的測量因素以及商業入口網站經營模式分析，彙整以此應用於政府整合型入口網站的經營模式並加以探討。</p> <p>研究結果歸納未來在政府整合型入口網站的發展趨勢為：1. 網站接取面向：多元管道網站接取、殘障弱勢支援接取以及因應新科技創新開發；2. 介面互動面向：擴大搜尋引擎內容範圍、強化網站目錄功能以及簡易使用的操作介面；3. 資料保證與電子商務面向：強化交易安全機制環境、建立多元便利付款方式以及電子市集與網路購物；4. 內容應用面向：政府服務作業完全網路化、建立社群內容服務，提供高附加價值服務。</p>
陳祥麟 (民 90)	警察機關全球資 訊網(WWW)網站 運用之探索性研 究	研究經由文獻探討整理警察網站內容規劃方向，並瀏覽中外各國警政單位所建置全球資訊網網站，將其網站資訊內容作比較分析，再經由全球資訊網(WWW)設計一份網路問卷了解民眾對於警察網站(Police Website)的瀏覽行為、資訊認知與整體滿意程度，並透過對國內各警政單位的普查瞭解目前各單位在網站運作的現況，作為警察機關建置網站之參考。
邱冠憲 (民 90)	政府網站使用研 究	研究目的在於比較科技接受模式與原始的計劃行為理論，以及在研究中建構的解構計劃行為理論等三種模式對政府網站使用情形的解釋能力。本研究提供幾點管理上的建議：1. 政府網站的建構者應該多注重使用者的資訊需求，而不是僅重視技術層面的問題；2. 容易使用與可讀性高的政府網站是網站設計的要點；3. 政府網站應豐富全球資訊網的內容以提高使用者的使用意向。
黃寶慧 (民 90)	網站政府與網路 公民—以市府一 級機關網站之網 頁建置功能為例	本研究以台北市政府一級機關網站之運作情形為例，探討市府網站與網路公民間的接觸行為，期盼從加強政府和網路公民互動關係的建立中，獲致網站政府在功能層面的進步空間及落實策略。

資料來源：作者整理

附錄二 國內顧客關係管理網站論文研究

作者	論文名稱	研究摘要
陳怡婷 (民 93)	應用資料採礦技術於拍賣網站購買行為之研究	研究欲利用由網際網路中廣大資料中，擷取一部份作為研究分析之用。利用資料採礦中之集群化、決策樹及關聯法則等技術，發現拍賣網站購買行為之規則，並依據所得之結論，給予拍賣網站之賣方及網站經營者相關行銷策略之建議，以利其做好顧客關係管理，維持健全交易環境，達到永續經營之目的。
黃志華 (民 93)	顧客關係管理之多重服務通路對顧客滿意度影響之研究-以行動通訊產業為例	過去有關服務業服務品質滿意度的研究大多以單一服務通路為主，因此，本研究希望能以多重服務通路的觀點出發，探討使用不同服務通路時對顧客滿意度的影響。 本研究針對行動通訊產業的多重服務通路架構作討論，研究目的包括(1)不同行動通訊公司在不同服務通路上所提供服務的差異比較。(2)探討行動通訊產業導入顧客關係管理時，使用不同服務通路對顧客滿意度之影響。(3)探討使用不同服務通路、消費者特性對顧客滿意度之影響。(4)探討不同服務通路、門號業者對顧客滿意度之影響。
柯淑貞 (民 91)	資料挖掘應用於入口網站之顧客關係管理—以國內某網站為例	論文研究以國內某入口網站真實之會員基本資料及入口網站之商品：BBS 頻道與財經頻道的資料檔，做為會員網路行為模式之資料分析的基礎。本研究利用資料挖掘的技術，找出入口網站的會員與商品之分群特徵，並發掘會員在兩頻道間的網路行為的關聯規則。
林育生 (民 92)	針對匿名訪客之適性化商品推薦系統	研究針對缺少既有使用者個人資料及其過去上網瀏覽歷史資料之匿名使用者(anonymous user)進行即時性推薦的適性化超媒體研究來達到行銷適性化及推薦適性化的目的。適性化網站可以藉由學習使用者的存取模式，自動的改善網站的編排及呈現方式，達到個人化服務，幫助使用者能更迅速有效地得到真正想要的商品資訊。本研究嘗試建立一個以新顧客為對象之適性化商品推薦系統。在使用者進入系統時，才起始建立一個匿名的暫時性使用者模型，藉由觀察使用者之瀏覽行為，以漸進學習(incremental learning)的方式推論出使用者之當時需求。
李世鴻 (民 90)	索引式網頁對網站顧客關係之影響研究	現今網站在講求內容的豐富與多樣性下，往往設計的相當複雜，但卻不易理解與使用。如何才能設計出一個符合顧客需求的網站，是此論文研究課題。論文參考 tzionit(1999)所提出「適性化網站」(Adaptive Web)—「索引式網頁」(Index Page)的作法，經由分析網站記錄使用者存取模式的記錄檔，找出使用者經常一起瀏覽的網頁，進而將這些相關的網頁組織起來，以成為一組可以相互鏈結的索引式網頁，提升網站瀏覽便捷性。本研究結論有三：

		<p>1. 「索引式網頁」可以提昇使用者對網站「有用性」與「易用性」的知覺</p> <p>2. 「索引式網頁」對使用者網站「易用性」知覺的影響強於「有用性」</p> <p>3. 「索引式網頁」可藉由提昇使用者對網站「有用性」、「易用性」的知覺，進而提昇使用者對網站的「態度」。並增加其對網站的「使用意向」，加強顧客關係。</p>
羅仰萍 (民 92)	電子商務對直銷產業之顧客關係管理的影響與應用	論文研究試圖探索直銷公司如何運用網際網路的各項特色強化與各目標客層的關係，藉以提昇客戶價值與滿意度。並以個案研究的方式，了解個案直銷公司如何協助旗下直銷商-尤其是「事業型直銷商」來因應電子商務的的浪潮，並嘗試歸納觀察後之建議。
陳和興 (民 90)	企業顧客關係管理之應用－整合式智慧型企業網站之研究	論文的目的針對企業網站的整合研究，希望提供一個個人化動態之網站環境（Customer Dynamic Experience Space）以給顧客一個專屬的差異化資訊服務，讓使用者能快速精準找到所需資料。
陳帝仰 (民 92)	旅遊網站前端功能與電子化顧客關係管理績效之關係研究	研究目的在於了解旅行社所建構的旅遊網站，其功能與內容上對於績效的相關程度，因此論文根據旅遊網站的特性，以及對顧客關係管理的前端功能的了解，探討出影響旅遊網站功能與內容的可能項目，包括會員基本資料、金流、物流、資訊流、優良商店標章及安全性等六大構面對旅遊網站進行觀察與評分。經文獻歸納兩類型的網站績效的衡量指標：網站的直接績效—為網站所造成的直接影響，其衡量項目包含整體網站認知、網站滿意度、網站忠誠度三大構面；網站的間接績效—為網站所造成的間接影響，此以「平衡計分卡」為主的四大構面包括顧客構面、企業內部流程構面、財務構面、員工學習與成長構面進行衡量。
陳瑞峰 (民 90)	顧客關係管理運用於旅遊網站之研究	研究以紮根理論研究方法進行初探性的研究，研究中選取國內六家具代表性之旅遊網站公司，以觀察網站內容及訪談網站經理人的方式，歸納出旅遊網站之顧客關係管理架構，共衍生五項範疇流程，分別命名為顧客資料蒐集、顧客資料分析管理、顧客互動服務、顧客資料運用、顧客行銷方案，形成一個包含五項範疇及網站企業經營過程，為一個以管理網站企業之顧客為主軸。

資料來源：作者整理

附錄三 稅務機關網站評估結果		ntat	ntak	ntx	ntact	ntas
網站介面 可用性	是否具備網站導覽功能？	1	1	1	1	1
	網站是否具有普遍化的設計？	1	1	1	1	1
	網站資料是否每日更新以確保資料的正確性？	1	1	0	0	1
	網站是否能讓使用者迅速查詢到資料？	0	1	1	1	1
網站內容 自助性	是否提供常見問答集？	1	1	1	0	1
	是否具有搜尋引擎以查詢資料庫？	1	1	1	1	1
	首頁是否提供機關服務電話與地址？	1	1	1	1	1
	是否提供內部單位組織介紹？	1	1	1	1	1
	是否提供主管業務介紹？	1	1	1	1	1
	是否提供此行政機關首長相關介紹？	1	1	1	1	1
	是否提供此行政機關的工作訊息？	1	1	1	1	1
	是否提供機關最新消息、公告事項或活動？	1	1	1	1	1
	是否提供兩個以上的相關網站連結？。	1	1	1	1	1
	是否提供文字開放性檔案格式供使用者下載資料？	1	1	1	1	1
	是否提供與機關本身有關的法令條文、作業辦法？	1	1	1	1	1
	網站功能 互動性	是否提供首長信箱或類似功能的民眾服務信箱？	1	1	1	1
是否設置留言版或民意論壇？		0	1	1	0	1
是否設置電子郵件自動回覆機制？		1	0	1	0	1
對於民眾的電子郵件需要由服務人員個別處理者，三個工作天內是否有所回應？		1	1	1	1	1
是否設有電子報訂閱服務？		0	0	0	1	1
組織成員是否能在線上協助民眾？		0	0	0	0	0
是否提供線上申辦的行政服務？		1	1	1	1	1
網站 客製化	是否具備身心障礙者網站連結管道？	1	1	0	1	1
	是否能記錄使用者瀏覽網站的偏好？	0	0	0	0	0
	是否提供由使用者自行調整或設計網站內容編排的功能？	0	0	0	0	0
	是否有採用分眾導覽設計，按使用者身份進行網站導覽？	1	1	0	0	0
	是否具備非本國語言的網站版本？	1	1	1	1	1
網站 交易性	是否提供線上付款機制(不含納稅機制)？	0	0	0	0	0
	是否提供兩種以上付款管道？	0	0	0	0	0
網站功能 支援性	是否具有會員登入機制？	0	0	1	0	0
	網站是否有舉辦線上調查？	0	1	0	0	1
網站安全 與隱私性	網站是否有隱私權政策或資訊安全政策說明？	1	1	1	1	1
	網站進行線上交易(不包含繳稅)時是否有加密機制？	0	0	0	0	0
柯恩係數		0.791	0.779	0.791	0.747	0.78

tpctax	kctax	taxtpc	kltb	tytax	hcct	chutax	mlftax	teftax	
1	1	1	1	1	1	0	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	0	1	0	0	0	0	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	0	1	1	1	
1	0	1	1	1	1	0	0	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	0	1	1	0	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0	0	0	0	1	0	0	0	1	
0	1	0	0	0	1	0	0	0	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0	0	0	0	0	1	1	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0	0	1	1	1	1	0	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1	1	1	1	1	1	0	0	0	
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	1	0	0	1	0	1	0	1	
1	0	1	0	1	1	1	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0.8	0.874	0.7	0.809	0.739	0.814	0.878	0.818	0.728	

Tctax	changtax	nttb	yltb	citax	cytax	tntb	tnstax	khtb
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	0	0	1	0	1	1	0
1	1	1	1	1	0	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	0	1
1	0	0	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	0	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	0	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	0	1	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	0	1	0	0	1	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	0	0	1	1	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	0	1	1	0	1	1	1
1	1	1	1	1	0	1	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	1	0
1	0	0	1	1	0	1	1	1
0	0	1	1	1	0	1	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0.857	0.759	0.812	0.848	0.926	0.817	0.791	0.779	0.874

Pttb	iltb	hlb	ttb	phtax	kmtax
1	1	0	1	1	1
1	1	1	1	1	1
1	0	1	0	1	0
1	1	0	1	1	1
1	1	0	0	1	0
0	0	0	0	1	0
1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1
0	0	1	0	0	1
1	1	0	0	1	0
1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1
0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
1	1	1	0	1	1
1	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
1	1	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
1	0	1	0	0	0
1	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0
0.753	0.939	0.817	0.812	0.756	0.873

註：機關代號對照參見表 4-1

附錄四 文化行政機關網站評估結果		cca	tpcc	khcc	cabtc	klcc
網站介面 可用性	是否具備網站導覽功能？	1	0	1	1	0
	網站是否具有普遍化的設計？	1	1	1	1	1
	網站資料是否每日更新以確保資料的正確性？	1	1	0	0	1
	網站是否能讓使用者迅速查詢到資料？	1	1	1	1	1
網站內容 自助性	是否提供常見問答集？	1	0	0	0	0
	是否具有搜尋引擎以查詢資料庫？	1	0	0	1	0
	首頁是否提供機關服務電話與地址？	1	1	1	1	1
	是否提供內部單位組織介紹？	1	1	1	1	1
	是否提供主管業務介紹？	1	1	1	1	1
	是否提供此行政機關首長相關介紹？	1	1	1	0	0
	是否提供此行政機關的工作訊息？	1	0	1	1	0
	是否提供機關最新消息、公告事項或活動？	1	1	1	1	1
	是否提供兩個以上的相關網站連結？。	1	1	1	1	0
	是否提供文字開放性檔案格式供使用者下載資料？	1	1	1	1	0
	是否提供與機關本身有關的法令條文、作業辦法？	1	1	1	1	1
網站功能 互動性	是否提供首長信箱或類似功能的民眾服務信箱？	1	1	1	1	0
	是否設置留言版或民意論壇？	0	0	0	0	0
	是否設置電子郵件自動回覆機制？	1	0	0	0	0
	對於民眾的電子郵件需要由服務人員個別處理者，三個工作天內是否有所回應？	1	1	1	1	0
	是否設有電子報訂閱服務？	1	0	0	1	0
	組織成員是否能在線上協助民眾？	0	0	0	0	0
	是否提供線上申辦的行政服務？	0	0	0	0	0
網站 客製化	是否具備身心障礙者網站連結管道？	0	0	0	0	0
	是否能記錄使用者瀏覽網站的偏好？	0	0	0	0	0
	是否提供由使用者自行調整或設計網站內容編排的功能？	0	0	0	0	0
	是否有採用分眾導覽設計，按使用者身份進行網站導覽？	1	0	0	0	0
	是否具備非本國語言的網站版本？	1	1	0	0	0
網站 交易性	是否提供線上付款機制(不含納稅機制)？	0	0	0	0	0
	是否提供兩種以上付款管道？	0	0	0	0	0
網站功能 支援性	是否具有會員登入機制？	0	0	0	0	0
	網站是否有舉辦線上調查？	0	0	0	0	0
網站安全 與隱私性	網站是否有隱私權政策或資訊安全政策說明？	1	0	0	0	0
	網站進行線上交易(不包含繳稅)時是否有加密機制？	0	0	0	0	0
柯恩係數		0.739	0.807	0.746	0.814	0.921

phhec	kmccc	matsucc
1	0	0
1	1	1
0	0	0
1	1	1
1	0	1
1	1	0
1	1	1
1	1	1
1	1	1
1	1	0
0	1	0
0	0	0
1	1	1
1	1	1
1	1	0
1	1	0
1	1	0
0	1	0
0	0	0
1	1	0
1	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
1	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0.814	0.876	0.765

註：機關代號對照參見表 4-1