

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機與目的.....	3
第三節 研究方法.....	5
第四節 研究流程.....	6
第二章 政府網站研究文獻分析.....	9
第一節 網際網路和電子化政府對政府網站研究之影響.....	9
第二節 目前政府網站的相關研究.....	12
第三節 政府網站評估指標研究	16
第三章 顧客關係管理理論與政府網站	23
第一節 顧客關係管理的內容與技術	23
第二節 顧客關係管理理論在公部門的應用與相關研究	33
第三節 顧客關係管理理論對網站評估的啟示	37
第四章 研究設計.....	45
第一節 研究方法	45
第二節 研究對象	47
第三節 評估指標設計	49
第五章 研究結果.....	61
第一節 研究評估結果.....	61
第二節 研究結果的成因分析.....	69
第三節 影響網站整體表現背後的支持與不利因素.....	90
第六章 結論與建議.....	99
第一節 研究發現.....	100

第二節 業務機關網站的建議.....	105
第三節 研究啟示與後續研究建議.....	110
參考書目	113
附錄一 國內近幾年關於政府網站的論文研究	119
附錄二 國內顧客關係管理網站論文研究	123
附錄三 稅務機關網站評估結果.....	125
附錄四 文化行政機關網站評估結果.....	129
附錄五 稅務機關問卷.....	133
附錄六 文化行政機關問卷.....	139

表圖目次

表 2-1	布朗大學 2004 年電子化政府網站評估項目	17
表 2-2	各組織對於電子化政府評估研究的面向	17
表 2-3	網站常犯的十八項錯誤	20
表 2-4	93 年度行政機關網站評獎評估指標與權重	21
表 3-1	顧客角色的演進與改變	24
表 3-2	CRM 範疇中的八個資訊系統	31
表 3-3	CRM 理念之網站經營著重面向與 CRM 核心要素參照表.....	44
表 4-1	研究對象.....	48
表 4-2	網站評估指標說明表.....	50
表 5-1	稅務機關與文化行政機關網站評估結果.....	63
表 5-2	受測機關網站各面向的評分平均值.....	65
表 5-3	受測機關各面向的評分平均值與各面向總分的百分比.....	65
表 5-4	各項指標符合的網站數目與百分比.....	66
表 5-5	網站功能互動性在實踐上有困難的原因彙整表.....	72
表 5-6	網站使用客製化在實踐上有困難的原因彙整表.....	76
表 5-7	網站交易性在實踐上有困難的原因彙整表.....	80
表 5-8	網站功能支援性在實踐上有困難的原因彙整表.....	84
表 5-9	網站安全與隱私性在實踐上有困難的原因彙整表.....	87
表 5-10	機關網站等級為 A+ 的各面向得分情況.....	91
表 5-11	機關網站等級為 A- 的各面向得分情況.....	92
表 5-12	機關認為促使網站整體表現良好的因素.....	95
表 5-13	機關認為網站整體表現欠佳的原因.....	97
圖 1-1	研究流程.....	7