

摘要

本研究試圖從顧客關係管理的角度出發來了解政府機關網站的現狀，因考慮到行政機關具有各項不同的類型，且考慮研究時間與成本上的限制，針對顧客關係管理強調「顧客服務」的特性，本研究僅挑選具有管制性濃厚色彩的稅務機關，以及服務性色彩較高的文化行政機關作為研究對象，並從顧客關係管理的角度歸納重點面向並建構細部衡量指標，予以計分，了解目前行政業務機關網站，在達成顧客關係管理經營理念的程度，在功能、內容的建置上是否符合顧客關係管理的建置需求，如果不足那尚須改進的部份為何，並作為如果事後行政業務機關欲導入顧客關係管理系統的前置研究。就本研究建構的七大評比面向，包括「網站介面可用性」、「網站內容自助性」、「網站功能互動性」、「網站使用客製化」、「網站交易性」、「網站功能支援性」、「網站安全與隱私性」，研究發現目前管制性色彩較濃的稅務機關網站，整體表現優於服務性色彩較濃的文化行政機關網站。稅務機關網站與文化行政機關網站整體間的表現差異可整理出以下幾點：

1. 從網站導覽功能、普遍性設計等關於網站介面可用性的觀察，稅務機關網站的設計比文化行政機關網站更能貼近一般使用者。
2. 稅務機關對於網站各項資訊的呈現較文化行政機關網站完備。
3. 稅務機關網站的互動性程度高於文化行政機關網站。
4. 稅務機關對於網站提供分眾導覽、非本國語網站、無障礙網頁等設計，比文化行政機關來得普遍。
5. 稅務機關網站對於資訊安全與隱私權保護政策的關注相較於文化行政機關網站為多。