

第二章 政府網站研究文獻分析

本章針對國內外對於政府網站的相關研究作一歸納整理，試圖了解當前網際網路與電子化政府的發展，對於政府網站研究的影響，並進一步蒐集關於政府網站評估指標的研究，作為本研究論文的立論依據。

第一節 網際網路和電子化政府對政府網站研究之影響

近年來網際網路的快速發展，以及政府再造的浪潮，促使電子化政府的議題逐漸受到重視，同時也讓政府網站的相關研究蓬勃發展。本節將分別針對網際網路、電子化政府對政府網站研究的影響，作一簡單的背景陳述。

壹、網際網路對政府網站研究發展的影響

數位化、電子化、網路化的研究議題近年來在公共行政界成爲重點研究議題，由於資訊與通訊科技(Information And Communication Technology)的日新月異，以及全球化競爭的大環境變動，促使政府面臨自我改革的壓力，不僅從組織、績效層面發酵，也從世界各大組織紛紛發展電子化政府評比指標的情況窺之一二(OECD,UN,WEF)。事實上，面對全球化的環境、持續性的變遷、全球各地的競爭以及與有能力掌握資訊的民眾，公共組織若要維持競爭力，就必須不斷地提升效率和改進產品與服務品質(黃朝盟，2001)。哈佛大學也在網路服務暨政府政策小組(Harvard Policy Group,2000)出版的《網路世界領導者的八大任務》中，提醒公共行政領域者不能將網路化的工作視爲技術性的問題，若網路化是未來必然的走向，行政管理者就必須在公共服務網路化的過程中親自面對網路這項議題，並且參與商議公共服務網路化的策略方向(引自黃朝盟，2001：4)。

由此可知，隨著網際網路的發展以及資訊科技的日新月異，不僅對於企業界而言，網路成爲一項重要的交易媒介與平台，透過網際網路，讓個人化與線上互動的技術可以用來幫助和利害關係人建立其他媒介所不能達到的情感連結(Weiss,1999)，同時，也逐漸使服務的傳遞更有效率且具有時效性，網際網路它

所創造的價值在於「便利性」及「易得性」兩方面(陳正芬、林宜萱，2002)；而對於公部門，網路的迅速發展，亦促使對於網站的研究設計成為近年來的焦點，這股熱潮不僅在企業界發燒，同時隨著電子化政府、電子民主的議題受到重視而蔓延到對於政府網站的研究上，全球資訊網(World Wide Web)在商業用途上已形成一股熱潮，而各國政府部門也開始將它應用在政府宣傳、服務民眾、與民眾溝通接觸上(項靖，2000)。這其實也就是政府希望透過網際網路，運用網站這個溝通平台來建立與民眾即時、迅速、具有回應性的互動關係，當網際網路逐漸成為政府提供公共服務的媒介時，透過資訊科技的應用建設起高效能的網站政府，不只有助於顧客導向精神的實踐，更能提升民眾參與政府並進行溝通的意願(黃寶慧，2001)。因此，網際網路這項工具對於公共行政領域而言，除了加深政府服務遞送的多元和便利性，更促使民眾擁有更多與政府機構溝通的機會和管道，政府相對而言也更能深入了解民眾的需求，民眾將不再只是政府服務、政策的被動接收者，透過網路，政府與民眾的直接互動變得簡單可行，民眾的角色地位將會逐漸變得更為積極去參與政府服務的提供與政策的規劃。

貳、電子化政府對政府網站研究的影響

1996年10月歐美等23個國家的政府資訊管理主管們召開一項有關於電子化政府發展的會議，各國專家歸納至2010年時，電子化政府的趨勢應為：**(1)政府服務上網(2)單一窗口及多元化的服務管道(3)自助式服務(4)智慧卡之應用(5)電子商務之應用(賴士培等，2003：268)**。這其中就隱約就透露出，政府未來網站的設置，其功能不僅是資訊公布，更需要互動式的線上服務，透過客製化的網站設計，提供自助式網站服務與諮詢，配合多元電子商務概念的運用，讓政府網站的功能更為多元且完備，與民眾建立起緊密的交流互動管道，根據〈經濟學人〉的調查指出：「往後的五年，電子化政府將不止改變政府遞送服務的方式，更將改變政府與公民之間根本的關係。繼電子商務、電子化企業後，下一個網際網路的革命便是電子化政府」(引自 Hughes，2003：182)。

對於政府在網站上與民眾互動的研究，經濟學人雜誌亦曾以電子化政府透過網站上與民眾互動的相關研究，將電子化的發展分為四個階段(引自 Hughes，2003：188-189)：

一、資訊

意指政府部門和機構使用全球資訊網公佈其訊息，以及對外部使用者的相關福利。網站以比較消極的方式提供資訊，點出公共組織的目的並提供與其聯繫的方式，但並不包含實際服務的提供，網站純粹用來公布相關資訊。此外這一階段的政府網站乃由政府部門提供而非專門網路技術人員，因此在資料更新上有能力的限制，這是政府網站一般最普遍的形式。

二、互動

這個階段裡，網路成爲政府與公民雙方溝通的工具，網站允許公民提供他們自己的新資訊(例如地址的變更)，使用如電子郵件等工具蒐集資訊，不用再打電話或寫信去聯絡政府單位。網站內容的檔案呈現的資訊涵蓋更多的議題、功能還有服務，而且這些都可以透過網路下載，表格可以下載或在線上完成填寫然後以正式的管道上傳。

三、處理

此階段下政府網站可以開始進行處理金錢上面的事項，例如發照的規費或罰鍰，甚至是填寫納稅申報單。在這個階段允許藉由網路技術，讓以往由公務人員負責處理的服務事項，變成以網站爲基礎的自助式服務。

四、交易

政府在這個階段將給予一個入口(**portal**)來提供廣泛的政府服務，所謂的入口將不單指網站，它將可以整合政府的服務，並可依公民的需求提供管道，這將取代傳統政府部門或機構的結構。透過入口，整個政府的部門或機構的資訊系統可以被連結，並遞送整合性的服務，讓使用者在申請服務無需先了解政府機關的結構就能獲得需要的服務與幫助。

電子化政府最重要的內涵是建構一個「無所不在，無時不刻」的機關((賴士培等，2003：269)，從上述電子化政府的四個演進階段可觀察到，政府網站發展的方向從單純的資訊公佈，逐步演進爲與民眾的線上互動、交易，然後彙整成一個服務平台，讓使用者能在熟悉親切的介面下，迅速獲得政府的服務，便民、利

民的中心思維亦漸漸融合在政府網站設計當中，事實上，新公共管理的理念促使的政府機關的組織變革與通訊科技的發展相輔相成已成為一種趨勢(Margretts, 1999)，隨著政府運用網際網路與全球資訊網的建置已形成一種公共行政現象，配合新公共管理理論的發展，促使傳統政府的基本任務有所轉變，成為提供服務，同時在「消費者導向」與「服務至上」的觀念下，政府施政績效衡量的標準變成服務品質、效率，以及顧客滿意度(項靖，2000)，此外，資訊和通訊科技對於公共服務品質的改善，不僅讓公共服務的傳遞更為快速，增加政府的公開性，更有助於遠距溝通和交易行為的進行，增加了政治性的參與和討論，進一步了解民眾以量身訂做所需的服務，打破公部門組織的藩籬，整合不同類型的公共服務(Bekkers & Zouridis, 1999)。

電子化政府讓網站政府這個名詞越來越受到重視，同時讓電子民主、電子投票的議題在公共行政的研究領域中受到矚目，網站對外成為政府的溝通平台，用以回應民眾、公布政策與相關資訊，對內隨著知識整合、資訊分享的概念，加速了政府水平整合、跨組織合作的未來趨勢，這些情境讓政府網站的內容、設計、網站評估等相關研究也越來越多，在電子化政府的理念下，如何建構一個優良的政府網站使其發揮應具備的完善功能，成為現階段政府網站研究的關鍵。

第二節 目前政府網站的相關研究

隨著對於政府網站的相關研究日漸豐富，國內對於政府網站內容的研究也漸增，同時有關政府網站的研究議題亦成為近年來學位論文的熱門研究方向，本節將分別針對國內政府網站內容的研究近況作闡述，並嘗試對國內政府網站研究的論文加以歸納。

壹、學術性論文對國內政府網站內容研究近況

從電子化政府的相關研究在公共行政界越趨蓬勃，我國對於政府網站的相關研究近年來也相當豐富，李仲彬、黃朝盟(2001)將公共組織網路化的相關文獻，分類成兩大方向，一為電子化、網路化對於公共行政的影響，內容主要在探討網

路化對於民主參與過程、行政倫理、人民權利義務等面向的衝擊，二則是針對公共組織的網際網路內容作研究，其研究範圍包括公共組織網站設計的原則、公共網站管理與網站內容的適當性，在第二類的研究文獻中，研究者把焦點放在網際網路特性以及網站所傳播的內容上，而本論文欲研究的重點也是放在政府網站內容評估這方面，因此將針對這個部分作相關文獻整理回顧。

針對地方政府網站內容的研究上，項靖(2000)以我國地方政府使用全球資訊網的過去和現在之情況作為研究對象，分析網站的設計以及所提供的資訊和服務項目，從中發現其異同並做歸納討論。李仲彬、黃朝盟(2001)進一步以台灣省二十一縣市政府的全球資訊網的網站內容進行系統化評估，並採用 Scavo 和 Shi(1999)對美國地方政府研究採行的四項標準，用以分析台灣省二十一縣市政府的網站功能。

至於中央政府網站的部分，大多以電子化政府作為研究核心，黃朝盟(2001)針對行政院三十三個直屬機關網站進行可用性評估的實證研究。蕭乃沂(2001)參考相關文獻，建構出一個基本政府網路便民服務的評估架構。周韻采(2003)採用實證研究，以民眾使用者角度切入，跨國分析政府入口網站對私部門及整體社會的衝擊，並以電子化政府發展的三個時期：資訊、互動；交易類服務(成熟期)發展出五大構面與十四項指標，用以評估各國政府入口網站的績效。

一般而言，從這些研究當中，可以了解到學界逐漸關切政府網站對於政府運作上的重要，特別是在提供相關的網站服務上，政府必須試圖了解民眾的需求來建構一個好的政府網站並提供充實的網站內容，並且利用妥善的評比制度來穩固政府網站管理經營的績效，以滿足民眾的需求和期待，因此建構良好政府網站的評估指標就顯得越來越重要，而這些評估的指標中，也越來越強調民眾的需求、期待、互動情況，政府網站提供的服務逐漸開始脫離單純由政府想提供什麼服務，進入民眾想要被提供什麼服務的階段，除此之外，網站安全的議題也是另一項重點，這牽涉到民眾能否對政府網站信任，進而願意投入相關電子化政府的政策，政府未來規劃的網站服務才能更多元豐富，這也促成政府網站評估研究重視安全議題的原因。

貳、國內論文對政府網站的研究近況

國內近年來論文針對政府網站的研究也相當豐富，大致上可分成網站服務品質與滿意度研究、政府網站評估準則研究、政府入口網站內容、功能、設計與建置研究等三類，研究內容參見附錄一，分述如下：

一、網站服務品質與滿意度研究

關於政府網站服務品質、滿意度的研究部分，陳慶瑜(2004)以電子化政府線上資訊系統服務品質作為研究核心，並探討「期望品質」與「認知品質」之間的差異，分析國稅局線上資訊系統服務品質的現況。許嘉文(2003)則從民眾使用者的角度出發觀察電子化政府入口網站的服務品質，研究結果針對政府入口網站功能提出加強網站推廣、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等五大建議。林明童(2003)根據政府整合型入口網站的實際利用情形，試圖瞭解政府入口網站是否有發揮便民服務的效益，研究結果建議政府應加強並加速發展網站雙向溝通的功能，建立管理機制減少網頁不存在的問題，並藉由考核機制以管理政府人員的網站使用問題。詹淑文(2002)以台北市政府網站為例來了解民眾對於電子化政府的滿意度為何，實證結果發現，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而成正比。

二、政府網站評估準則研究

關於政府網站評估準則的研究上，方繼德(2004)從記者資訊尋求的觀點，建構政府網站評估的準則，研究建議，政府網站在內容上必須滿足記者在工作流程各層面的需求，政府網站的技術上必須提供記者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，並建立「公正、公平、公開」的傳播環境，建立政府網站與記者之間的信賴關係。鄭政雄(2002)針對政府網站考核項目做評估，探討使用者的網站使用意向會受到哪些因素的影響，除了採用行政院研考會制訂的考核項目外，另增加資訊品質的面向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。洪偉釗(2001)藉由相關文獻資料的探討，釐清網站可用性概念的內涵及其重要性，並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。

三、政府入口網站內容、功能、設計與建置研究

政府入口網站內容、功能、設計與建置研究方面，詹智仁(2003)以教育部僑民教育委員會為例，採用企業資訊入口網站架構，透過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。

陳國輝(2003)以公務人員終身學習入口網站為研究標的，透過文獻研究法及參與觀察研究法，回顧建置「公務人員終身學習入口網站」之過程，並加以描述、解釋網站建置的目的、功能、內容，並就網站建置結果加以評估。陳祥麟(2001)針對警察機關的全球資訊網網站，探討警察網站內容規劃方向，並瀏覽中外各國警政單位的全球資訊網網站，將其網站資訊內容比較分析，經由網路問卷了解民眾對於警察網站的瀏覽行為、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網站運作的情況。陳錦泰(2002)以我國電子化政府入口網站為例，針對政府入口網站介面的設計作為觀察對象。蔡順百(2002)則以「政府整合型入口網站之發展與經營模式之研究」為題，發展出五個構面，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，彙整並探討以此應用於政府整合型入口網站的經營模式；石宜昌(2002)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並探討其現況，以及在資訊與服務的提供上是否有助於提高民眾的工作效率。路蓮婷(2002)以縣市政府網站為分析主軸，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。黃寶慧(2001)以市府一級機關網站之網頁建置功能為例，探究台北市政府一級機關網站之運作情形以及市府網站與網路公民間的接觸行為。邱冠憲(2001)根據政府網站使用上的研究提出三點的管理上的建議：(1)政府網站的建構者應該多注重使用者的資訊需求(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。

從這三方面的歸類中，可以從我國論文針對政府網站的研究中得知，政府網站的滿意度調查研究成為評判政府網站優劣的一項重要指標，同時政府網站上所提供的各項服務，也成為政府服務品質觀察的對象，此外，不同政府網站的使用

者對網站建構的需求和政府網站使用者會受到哪些因素影響其使用觀感與態度亦成爲研究焦點，最後針對各類政府入口網站，許多研究者採用個案分析的方法探究入口網站的內容、功能、設計的原則，針對網站的可用性、與民眾的互動情況作調查研究，亦有參考企業入口網站的經營模式進行比較研究，試圖找出政府入口網站需要繼續改進的方向。從這些研究結果來看，政府網站的研究重點越來越強調使用者的觀點和需求，無論是內部員工還是外部政府所服務的民眾，因地制宜、依需求提供服務的變通性原則成爲政府網站設計的原則，加上參考企業網站的經營模式，運用網站作爲政府政策行銷、政府形象宣導的工具也逐漸受到採納，企業向來強調的績效、服務品質、客製化的觀念也逐漸反映在政府網站當中。

第三節 政府網站評估指標研究

針對政府網站評估的相關研究近年來相當豐富，一般而言，可以分成兩大項的研究脈絡，一是針對電子化政府發展的評估所延伸出來對於政府網站評估，例如美國布朗大學 (Brown University)¹、美國羅格斯大學 (Rutgers University)與韓國成均館大學(Sungkyunkwan University)²所做的電子化政府議題的研究，另一是直接針對政府網站做歸納評估與分析，分述如下。

壹、電子化政府的評估下對政府網站的研究

布朗大學針對電子化政府的評比研究從 2001 年就已開始，評比的項目主要爲：出版物的可得性、資料庫、身心障礙者的連結管道、隱私權和安全性、以及線上服務的數量，其中政府網站又以線上資訊、外國語文連結、手續或使用費或廣告、身心障礙連結、隱私與安全、電子服務、公共對外溝通等幾個大面向評估，細目參見表 2-1。

另外，美國羅格斯大學韓國成均館大學合作，在 2003 年針對全球 84 個高比

¹美國布朗大學 2004 全球電子化政府研究 <http://www.insidepolitics.org/egovt04int.pdf> (2004/10/6)

²美國羅格斯大學與韓國成均館大學 2003 世界都市的數位治理研究

<http://www.andromeda.rutgers.edu/~egovinst/Website/Report%20-%20Egov.pdf> (2004/10/6)

例上網人口的都市進行電子化政府的評估，其評估指標分別是安全與隱私、可用性、內容、服務、以及公民參與度，研究評比面向整理則參見表 2-2。

表 2-1 布朗大學 2004 電子化政府網站評估項目

評比面向	細部項目
線上資訊	線上出版物
	線上資料庫
	線上語音收聽
	線上影片收看
外國語文連結	非本國語言或外國語翻譯版本
	英文版本網站
廣告、手續費、使用費	商業廣告
	手續費
	使用費
身心障礙者連結	身心障礙者連結管道
隱私與安全	隱私權政策
	安全措施
電子服務	線上服務的呈現方式
	不同服務的數量
	數位簽章
	信用卡付費
公共對外溝通	電子信箱
	意見論壇
	電子郵件自動更新
	網站個人化
	使用 PDA 的管道

資料來源：作者整理自 <http://www.INSidePolitics.org/egovtdata.html>(2004/10/6)

表 2-2 各組織對於電子化政府評估研究的面向

研究組織名稱與研究方向	評比面向
美國羅格斯大學與韓國成均館大學 2003 都市電子化政府評估研究	安全
	可用性
	內容
	服務
	公民參與度

資料來源：作者整理自

<http://www.andromeda.rutgers.edu/~egovinst/Website/Report%20-%20Egov.pdf> (2004/10/6)

蕭乃沂(2003)歸納 NRI(Networked Readiness Index)、BEG(Benchmarking e-Government: A Global Perspective)、GES(Global e-Government Survey)三種指標，NRI 從經濟面、政策面、社會面來衡量各國電子化政府建構的完備程度；BEG 指標特點為衡量人力資本與政府網站的發展程度，GES 則重視在政策面的探討，有關隱私權、安全性，以及對於特殊使用者的便利性方面，相較於 NRI、BEG，指標 GES 更傾向於評估電子化政府的實際成效，並非著重在整體資訊網路社會的基礎建設程度上。Aldrich et al.(2002)認為評估電子化政府網站的效果，在於衡量機構與市民間的期望是否滿足，使機構與使用者的期望能一致，機構與市民期望差異的大小，就代表電子化政府成功的程度。周韻采(2003)指出政府入口網站(或稱整合性入口網站、單一入口網站)，其目的即整合公部門資訊，試圖提供個人化服務，這是電子化政府邁向成熟的表現。同時政府網站必須整合兩方面才能達成個人化公部門服務的目的：(1)整合政府各機關資訊，使民眾能及時、迅速、便捷取得政府公告或相關資訊；(2)整合服務介面，讓民眾方便使用，提升公部門服務品質。

基於上述的研究以及相關的評比指標可以得知，從電子化政府的角度來看，政府的網站必須符合民眾的期望並且要有整合的功能，對電子化政府的評估而言，網站所呈現的內容、提供的服務、網站的好用程度、網站的安全與個人隱私的維護、對身心障礙者提供接觸管道(例如是否另有對身心障礙者提供特殊網站以方便閱讀)、網站中公民參與精神的實踐，這些都是評估的重點，但是詳細的評比細目會隨著各項研究的定義而有所差異，但是大致的原則不變。

貳、直接針對政府網站的評估研究

針對政府網站評估的研究，近年來學者也提出相當多政府網站設計或是建構上應注意的要點，Worthington(1996)研究發現政府機關設立全球資訊網網站的原因是希望加強資源的應用、提高曝光率、強化民眾對於政府機關的了解、降低施政成本、加強服務的提供、增加民眾接近機關而獲得機關服務的機會。此外並指出四項政府網站設計需考量的四個面向：安全問題、組織本身、技術層面，以及經營管理(引自項靖，2002)。而美國學者 Scavo & Shi(1999)指出現今成功的政府網站應能提供四種主要的功能與內容：

1. 消息公布：此網頁功能主要是提供政府機關中公務員以及與民眾有關的政府施政措施、政策、服務項目、法案、工作機會等重要訊息，以及政府機關首長的聯絡電話、地址。
2. 縣市推廣行銷：縣市宣導、推廣的主要目的為透過網頁的傳播，提供介紹該地區的人口、經濟、教育、商機、旅遊景點、社區(鄉鎮市)。
3. 線上服務遞送：此功能是經由網頁讓民眾線上閱覽有關政府服務程序，輸入有關資訊，讓民眾可以線上申請縣市政府的公共服務，例如申請戶籍謄本、報案、線上繳稅等等。
4. 公民意見輸出：意見交流意指民眾可以透過網頁(例如網路論壇、民眾信箱、聊天討論室等)，與政府主管作意見上的溝通，或者進行線上的公開討論，以擴大民眾的參與。

這四項評估指標，李仲彬、黃朝盟(2001)也延用來分析台灣省二十一縣市政府的網站功能，並提出顧客導向與策略性網站設計兩項建議，其中顧客導向的部分認為，政府應以民眾的需求為政府網站的主要內容取舍的考量，並以服務民眾、滿足民眾為政府網站的最高目標；項靖(2000)則是從網站內容上加以分析，線上觀察台灣地區地方政府行政機關的全球資訊網網站的內容與功能，經統計地方政府網站的內容後，發現地方政府網站共有四十三項主要資訊，分別可歸納為行政功能、政治功能、經濟功能、落實民眾知的權利之功能、提升民眾生活品質之功能等五項。

另外一個對於政府網站評估指標的研究重點就是關於網站可用性(Usability)的研究，黃朝盟與趙美慧(2000)則從網站可用性的觀點，強調網路與傳統傳播媒體的不同，提出以使用者的角度進行網站建構的主張。Nielsen & Norman (2000)等人更以使用者的需求觀點，來強調網站可用性在網站設計中的重要性，認為能吸引顧客，並增進組織績效的網站，是必須讓使用者覺得使用網站是快速且方便的(引自黃朝盟，2001：50)，所以對公共組織而言，網站的設計一定要注意網頁的特性，針對民眾對於網站內容、品質的需求加以設計，以發揮網際網路的特性。黃朝盟(2001：55-62)蒐集相關文獻，提出高可用性網站的設計原則有六：(1)以使用者的行為模式為核心、(2)使網頁具獨立性、(3)清晰的導覽設計、(4)簡單明瞭為原則、(5)普遍化的設計、(6)提供網站的無障礙空間，並選取 Rosenfeld & Morville(1998)以及 Nielsen(1996 and 1999)提出的網站管理設計的評估指標中，其

中十八項網站常犯的錯誤，作為評估政府機關網站的指標，作為評估政府機關網站的指標，如下表 2-3，而表格所顯示網站不佳的狀況多半是集中在網站設計過於複雜、缺乏導覽、架構不清使人不易使用，或是網站欠缺外國語版本無法跟上國際化的腳步，或者網頁連結出現問題，網站資訊沒有適時更新，以及動畫的介面讓頻寬縮減而減低了瀏覽品質等情況。

表 2-3 網站常犯的十八項錯誤

網站建構階段 I 定義
<ol style="list-style-type: none"> 1. 只為組織的高級管理階層所設計 2. 直接用組織架構作為網站的架構 3. 欠缺外語版的網站
網站建構階段 II 設計
<ol style="list-style-type: none"> 4. 分割視窗 5. 濫用尖端科技 6. 複雜的網址 7. 孤離的網頁 8. 網站導覽的欠缺
網站建構階段 III 製作
<ol style="list-style-type: none"> 9. 捲動的文字及持續閃動的動畫 10. 冗長的捲動式網頁 11. 未使用標準化的超連結顏色 12. 過時的資訊 13. 過於冗長的下載時間 14. 破壞瀏覽視窗 15. 開啓新瀏覽視窗 16. 缺乏人物或著作出處的註明 17. 網頁上圖示或按鈕的設計不一致 18. 不達意的標題文字

資料來源：黃朝盟(2001)，頁 84。

除了相關學者提出的研究，在我國行政院研考會 2004 年提出的行政機關網站評獎³計畫中，亦針對行政機關網站提出網站內容、網站版面、架構與導覽、互動申辦功能、無障礙網路服務空間、網站為民服務評價等五大評估面向共 25

³ 參見 <http://www.a-site.nat.gov.tw/rule.htm> (2004/9/27)

個細目指標來評估，如下表 2-4 所示：

表 2-4 93 年度行政機關網站評獎評估指標與權重

指標分類與權重	指標內容
一、 網站內容 (40%)	1. 首頁提供機關服務電話、地址
	2. 提供內部單位及主管業務介紹
	3. 提供單位最新消息、公告事項或活動
	4. 使用資料庫，提供各式與業務相關之資料查詢
	5. 提供開放性檔案格式（例如 html、xhtml、sww、pdf、純文字檔等）供民眾下載資料
	6. 提供網站地圖
	7. 提供適切的語音資訊服務
	8. 提供適切的多媒體影片服務
	9. 提供雙語（中、英）網站服務
	10. 提供 PDA 或手機瀏覽網頁設計
	11. 首頁揭示隱私權政策與說明
	12. 首頁揭示資訊安全政策與說明
	13. 提供常見問答集
	14. 資料標示日期
二、 網站版面、架構與導覽 (15%)	1. 網頁視覺設計及版面配置一致性
	2. 分類架構及導覽功能
	3. 提供網站資料檢索功能
	4. 採用分眾導覽設計
三、 互動申辦功能 (15%)	1. 提供民意信箱、首長信箱等服務信箱，並說明處理程序、期限
	2. 線上申辦規模及適切性
	3. 提供加密機制之線上繳款、付款服務
四、 無障礙網路服務空間 (15%)	提供全網站無障礙網路服務空間
五、 網站為民服務評價 (15%)	1. 網站之服務介面是否親切好用
	2. 網站內容專業性、豐富性及創意性
	3. 有無網站推廣機制及具體評估網站服務績效之指標

資料來源：行政院研考會網站 (<http://www.a-site.nat.gov.tw/rule.htm> ,2004/9/27)

綜觀上述對政府網站的研究，相對於對電子化政府評比建構的大原則，政府網站評比的研究就會更細部討論網站使用者的觀感，而使用者隨使用目的不同又

可以分類為組織內部員工與組織外部接受服務的民眾，而使用者的觀感包含像網站的好用程度，或是技術上網站的瀏覽視窗、畫面文字應該如何設計使人容易閱讀，是否有設置網站加密技術確保網站資料的安全性等，或是分析政府網站的內容目前包括哪些功能，將來應該陸續擴增哪些層面，此外隨著對身心障礙者的重視，無障礙網路空間的設置也成為最近受到關注的議題之一。不過，整體研究的方向其實兩者是相輔相成，從我國行政院研考會針對行政機關網站的評獎指標就可以發現這樣的情形，事實上政府網站的研究已成為電子化政府研究之下的一個重要的議題項目，各國電子化政府的策略，都會進一步影響政府網站設置的未來趨勢，一個良好的政府網站應具備怎樣的內容、功能、機制，具備怎樣的應變能力，已經成為電子化時代的每個政府機關必須關注的焦點。