

# 第一章 緒論

電子化政府 (e-government) 是許多國家近年來積極推動的政策，聯合國 (The United Nations, UN) 和美國公共行政學會 (the American Society for Public Administration, ASPA) 於2002年對電子化政府的定義為『利用網路來傳遞政府資訊和服務給民眾』<sup>1</sup> (Torres, 2005)；而OECD (2003a) 將電子化政府定義為『使用資訊與通信科技，特別是網路，來使政府變得更好』，其主要概念是透過網路來提供資訊與擴增便民服務，如網路報稅等，及改善行政效率，進而提升服務品質。

## 第一節 電子化民主

關於電子化民主的背景，可從電子化政府的階段性發展談起，Baum & Maio (2000) 將電子化政府劃分為四個發展階段：

- 一、資訊提供 (presence)：是整個電子化政府發展的第一個階段，主要是單純地於網路上提供政府的資訊以供民眾閱覽與查詢。
- 二、互動 (interaction)：是指藉由簡單的服務以回應民眾的問題，提供民眾資訊與下載所需表單，以減少民眾往返政府機關的次數，此階段的主要特色就是透過服務的導覽介紹、表單的下載、或是電子郵件的回覆等方式，加強與民眾間的往來。
- 三、交易 (transaction)：民眾可以不受時間限制在線上完成所需之申辦服務，其互動性較第二階段高，由於有效的電子回應管理機制，讓交易的結果快速的傳遞給民眾，大大的提高其效率，整體而言，此階段不僅強調24小時線上可得資訊的優點外，更提供機會以發展跨部門間共通服務之分享。
- 四、轉換 (transformation)：其特性在於藉由單點接觸機關的管道以重新定義政府服務的傳遞方式，並使政府充分的透明化，此階段有賴顧客關係管理 (Customer Relationship Management, CRM) 工具與應用新的政府服務傳遞方法以重塑民眾、企業、政府三者間的關係，同時，也可強化民眾能力以直接參與公共

---

<sup>1</sup> 詳參考United Nations/American Society for Public Administration (2002). *Benchmarking*

*Egovernment: A Global Perspective*. UN/ ASPA: New York.

(<http://www.golconference.ca/presentations/eGovernment-UN.pdf>)

事務，更可以讓資訊充分流通，協助公、私部門間決策的制定。

Torres(2005)提到，現在公共和民間團體、學者，如The Australian National Audit Office<sup>2</sup>、Moon<sup>3</sup>、Santos and Heeks<sup>4</sup>和West<sup>5</sup>等，對於電子化政府發展的不同階段可能產生共識，此五個階段可作為衡量電子化政府在發展和執行上的程度。這五個階段為：

- 一、 資訊提供 (the billboard stage)：利用在網路上宣傳或提供資訊。
- 二、 服務傳遞 (the partial service delivery stage)：這是雙向溝通 (two-way) 的階段，除了資訊提供外，政府亦在網站上提供電子信箱並回覆民眾意見等。
- 三、 線上服務與交易 (the portal stage)：政府允許線上服務和金融交易，如補發證件或繳交罰金等，包括傳送完善可行和整合的服務。
- 四、 整合 (the seamless stage)：指跨越機關藩籬的完善整合之電子化服務與功能，如單一入口網站等。政府透過垂直 (機關之間) 和水平 (機關內部) 的整合來提升效率和效能。
- 五、 互動的民主階段 (the interactive democracy stage)：透過電子化民主的工具，從電子化政府轉變至電子治理 (e-governance) 的階段，主要是提升以網路為基礎的公民參與，包括電子治理的工具如電子投票 (e-voting) 和電子化民主 (e-democracy)。

從電子化政府的階段性發展可知，政府在強調服務思維為導向之餘，也應該著重鼓勵民眾參與治理，發表意見，也就是致力於推動電子化民主 (e-democracy)，而電子化政府的完善建構，除了能提升便民服務外，更是可用來作為實現電子化民主的基礎。

---

<sup>2</sup> 詳參考The Australian National Audit Office (2001). **How to Decide to Use the Internet to Deliver Government Programmes and Services.**

<sup>3</sup> 詳參考Moon, M. J. (2002). "The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality?" *Public Administration Review*, 62(4): 424-433.

<sup>4</sup> 詳參考Santos, R. & Heeks, R. (2003). *ICTs and Intra-Governmental Structures at Local, Regional and Central Levels: Updating Conventional Ideas*. IDPM, *iGovernment Short Papers*, No 7, University of Manchester, UK.

<sup>5</sup> 詳參考West, D. (2004). "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes," *Public Administration Review*, 64 (1): 15-27.

現今網路科技的進步，建立了政府與民眾之間的連結管道，在政府的網站上除了提供公民多元的大量資訊，亦有設置民意電子信箱和網路公共論壇來讓民眾表達意見；依據蕃薯藤 2004 年的網路調查結果顯示，知道政府有電子化政府入口網站的民眾有 71%，而使用過電子化政府入口網站的民眾則有 65%，由此可知，民眾藉由電子化政府入口網站來與政府接觸的比例不少。電子化政府除了透過網路提供資訊給民眾，亦可提供電子化民主機制來促進民眾參與的機會，因為電子化民主的理想，是有助於增進政府資訊的公開性與透明、排除公民參與的障礙，以及達成完善的互動溝通。

電子化民主基本上可分為電子參與 (electronic participation, or e-participation) 或電子公民諮詢 (e-consultation) 及電子投票 (electronic voting, or e-voting)；簡言之，電子參與是指民眾可透過資訊科技來參與公共事務並適當表達己見，例如民眾就某一特定議題，可透過網路在網路公共論壇發言，還有政府可藉由民意電子信箱和民意線上調查來瞭解民意。不過在電子投票的部分，由於技術與種種障礙尚未克服，國內目前仍在研究階段，並未於實際選舉形式中實踐 (鄭仁富，2004)。

許多民主先進國家，近年來皆面臨民主問題，如公民投票率過低的情形等，特別是地方性的選舉。為了提升公民的政治參與率，包括美國、英國在內的國家都曾在地方性選舉中開放人民透過網路進行電子投票。英國更計畫在 2006 年全國性的選舉中，開放電子投票。由此可知，電子化民主已逐漸為先進國家所積極推動，從我國現況來看，在 2004 年的總統大選中，民眾的電子參與普遍程度提高，許多民眾透過新聞網站的留言區進行線上討論，使得這些新聞網站及入口網站流量皆超過平常的一倍以上，藉由這些現象可知國內民眾對電子參與是保有高度興趣和使用動機 (鄭仁富，2004)。

無論是電子化政府或電子化民主，民眾的角度是多元的，可以是接收服務者，亦可視為網站的使用者。從民眾使用者的角度來看，目前國內對於電子化政府的相關研究較多，而電子化民主方面，民眾在使用上所關注與考量的因素亦值得我們深入探討，依據項靖、翁芳怡 (2000) 對我國目前政府網路民意論壇版面使用者滿意度之實證研究，其結果發現，民意論壇版面使用者對於民意論壇版面還算滿意 (55.3%)，且也對於民意論壇版面落實民主的理念抱持著肯定的看

法，然而民眾參與民意論壇版面的情形並不積極、踴躍（約 77.7% 的使用者從未於論壇版面發言），而民意論壇的使用者僅是社會中的部分群體（以受過高教育程度並常上網的男性居多）。由此可知，政府不僅要推動電子化民主，更應促使民眾積極踴躍參與。

由於電子化民主的願景是要提供高品質的公民參與，為了促使民眾積極踴躍參與電子化民主機制，政府就必須注意民眾對電子化民主的態度與觀感，然而關注焦點不應只是集中於沒有使用過的民眾的觀感，就已使用過的民眾來說，對於電子化民主所能達到的功能與效益，以及產生的問題都有實際的體驗，這些經驗可能會影響民眾持續使用的意願，故本研究欲將焦點放在已使用過的民眾，了解哪些因素會影響民眾持續使用的意願，而這些因素在某種程度上亦可解釋與回答民眾不願持續使用的影響因素，當然影響民眾持續使用或不持續使用的因素很多，並不限於本研究結果所列舉的因素，然而本研究主要是欲以計畫行為理論為基礎，透過文獻探討來進行整合，嘗試建立一研究架構，目的是為進行模式檢測，除了探討哪些因素會影響民眾對電子化民主的持續使用意願，亦藉此檢視計畫行為理論是否適用於解釋持續使用的因素。雖然過去計畫行為理論在電子化政府領域的應用上，多半屬於電子化政府所提供之服務的相關研究，本研究認為電子化民主機制的某些形式，如民意電子信箱、網路公共論壇等，其用意是政府提供管道給民眾表達與陳述意見，促進雙方互動與溝通，亦屬於服務提供的一種形式，故本研究將嘗試透過文獻探討來發展本研究架構，並作實證研究，藉此了解影響民眾持續使用電子化民主機制意願的因素為何，並整理出研究發現和予以解釋。

## 第二節 研究動機

電子化民主既強調公民參與的重要性，政府亦積極投入推動的工作，值得我們注意的是，就政府所設置的電子化民主機制而言，民眾在使用上的觀感和意願可能是重要的，以網路公共論壇來說，民眾的角色是使用者，網路公共論壇能否運作順利並發揮其功能，端視於使用者是否願意去使用，如踴躍參與討論並發表意見，使網路公共論壇能夠發揮成效。然而，本研究認為以從未使用過的民眾來說，影響他們是否願意「初次使用」的因素固然重要，但是否願意「持續使用」亦是促使電子化民主機制運作有所成效的關鍵，故本研究想要了解對於已使用過的民眾而言，哪些因素會影響他們持續使用該機制的意

願？如果民眾在使用過後認為該機制可以達到功能，是否可能會增加其對使用電子化民主機制的正面觀感？那麼持續積極參與的意願是否也會相對地提高？而且民眾使用過後若能認同使用電子化民主機制所能創造的價值與效益，是否可能就越有意願去持續使用？這些疑問都是本研究想要釐清並加以探討。

此外，由於過去鮮少有相關研究以計畫行為理論為基礎來探討持續使用意願的影響因素，故本研究擬以計畫行為理論為基礎，將依據文獻發展與整合出一適當研究架構，除了藉此了解影響民眾持續使用意願的因素為何，亦藉此檢視該理論是否能夠適用解釋民眾持續使用意願的影響因素。

目前國內在電子化民主機制的實際運作上，民眾使用較為普遍的是以電子公民諮詢形式中的民意電子信箱和網路公共論壇，在中央與地方政府等相關單位的網站上大多都設有這兩種形式的機制，本研究欲集中在網路公共論壇，以便聚焦和深入探討民眾持續使用意願的影響因素為何。

### 第三節 研究目的與研究問題

根據上述的研究背景與動機，政府目前大力推動電子化民主來達到公民參與和互動溝通的目的。對民眾而言，能否認同並積極參與政府的電子化民主機制，是電子化民主能否成功的重要關鍵。

本研究主要的目的如下：

- 一、 希望透過文獻探討以了解電子化民主起源與實行目標，並藉此了解電子化民主對民眾而言，扮演何種角色與提供哪些功能和效益。
- 二、 根據國內外相關文獻探討結果、計畫行為理論及相關理論等，本研究嘗試建立一研究模式，透過實證研究來進行模式檢測，希望檢視計畫行為理論是否適用於解釋持續使用意願的影響因素，並藉此了解影響民眾持續使用意願的因素。

因此，具體而言，本研究試圖要回答以下的問題：

- 一、 實行電子化民主可以達到哪些功能與目標？
  - (一) 何謂電子化民主？其起源與實行目標為何？

- (二) 電子化民主的種類有哪些？其用意為何？
- (三) 網路公共論壇的定義與功用為何？在運作上會有哪些問題與限制？

二、 哪些因素會影響已使用過的民眾持續使用網路公共論壇的意願？

- (一) 以計畫行為理論為基礎，加以適當修改，是否適用於解釋影響民眾持續使用意願的因素？
- (二) 哪些因素會影響已使用過的民眾持續使用該機制的意願？
- (三) 哪些核心變數對持續使用意願的影響力最大？

#### 第四節 研究範圍

如前所述，目前國內在電子化民主的機制以民意電子信箱和網路公共論壇的使用較為普遍，為了聚焦並深入探討民眾對電子化民主機制的持續使用意願，本研究將研究焦點放在政府的網路公共論壇，先透過文獻探討了解網路公共論壇的實際發展現況與問題，再依據計畫行為理論為基礎來發展本研究架構與設計問卷。

本研究範圍是政府網站上設有網路公共論壇的中央與地方政府（以縣市為單位），且基於本研究動機與目的，本研究對象是使用過網路公共論壇的民眾，透過實證研究以深入探討已使用過的民眾持續使用的意願受到哪些因素所影響。

#### 第五節 研究流程

本研究先闡明研究背景、動機與目的，再界定研究問題與範圍，並針對電子化民主與相關理論基礎，蒐集與整理相關文獻之研究。並以計畫行為理論為主，透過文獻探討而建立研究架構，再對研究架構內的各項變數做操作性定義，並依據文獻發展問卷。經過調查後分析回收資料，依據分析結果，提出結論與建議。

本研究流程如圖 1-1 所示。

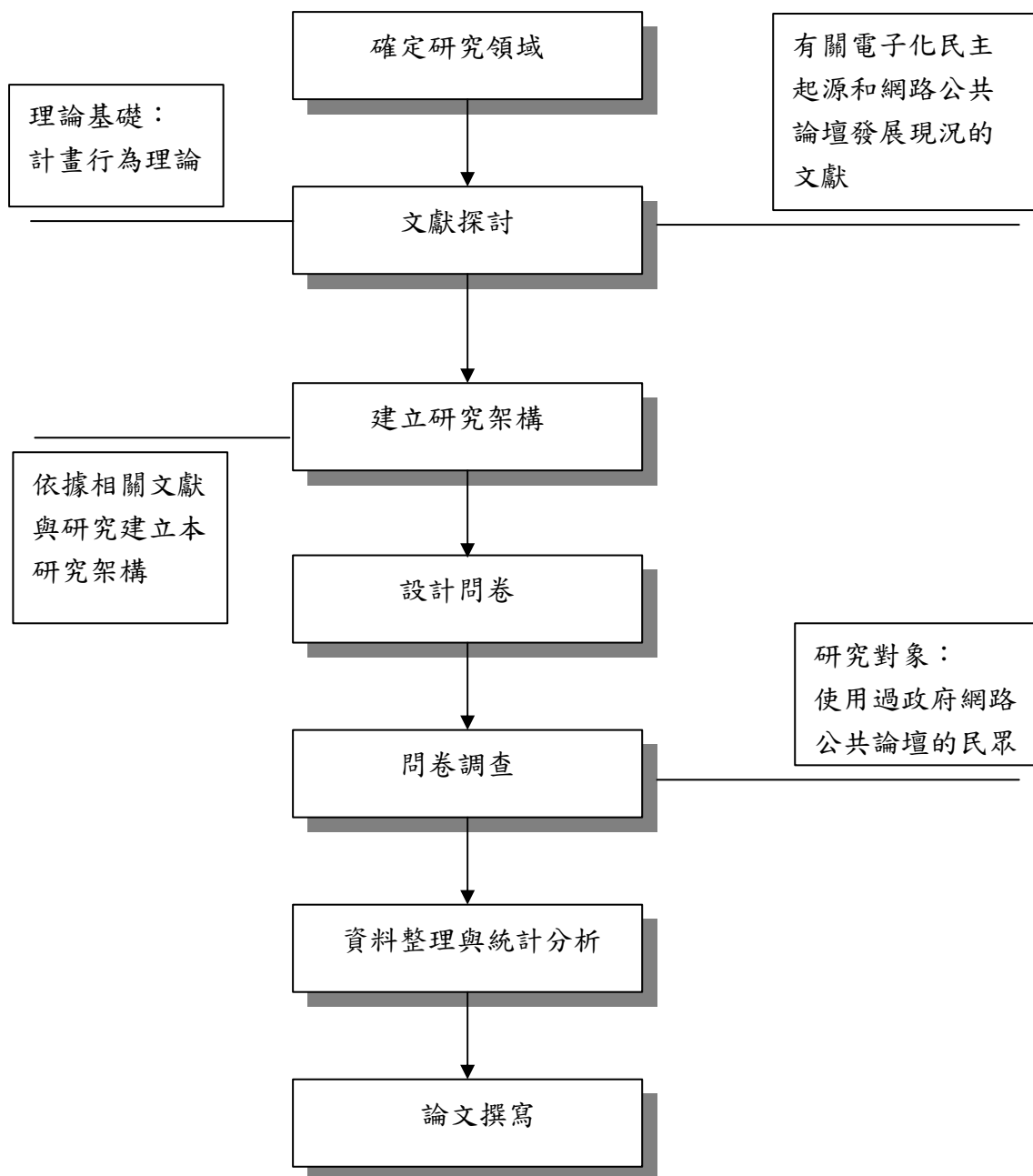


圖 1-1：本研究流程