

第二章 文獻探討

本研究的目的是為了探討影響民眾持續使用網路公共論壇的意願之因素，民眾對電子民主的態度和使用經驗可能會影響其是否願意持續使用，本研究首先必須闡明電子化民主的起源與實行目標，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。再根據本研究範圍，針對網路公共論壇，探討其理想的運作方式及現存問題。而本研究之理論基礎為計畫行為理論，故於第三節整理相關文獻後，詳盡介紹計畫行為理論的演變過程。第四節則是針對相關文獻研究進行分析與探討，以作為本研究架構之參考。

本章第一節闡述電子化民主的起源與用意，並針對電子化民主產生的正面效益與負面疑慮之相關研究文獻進行探討。第二節針對本研究範圍，深入探討網路公共論壇的情形。第三節是介紹「計畫行為理論」與相關理論的論點。第四節探討以民眾角度研究電子化政府、電子化民主與網路公共論壇的相關文獻。

第一節 電子化民主

壹、電子化民主的起源

在談電子化民主的起源時，就必須先了解民主的不同模式和意涵，Planmo (2005) 認為民主的模式可分為四種：

- 一、參與式民主 (participatory democracy)：源自於希臘雅典民主，雅典民主中每個公民都必須直接參與國家的所有決策，然而隨著時間的變遷，由於公民數目的增加和政治議題的複雜性提高，因此出現了代議民主。
- 二、菁英民主 (elite democracy)：熊彼得的菁英民主並不認為民主是道德上的必需品，其主張為在高度專業的政治領域中，公民只能有限地參與。公民的政治參與，是表現在定期的選舉投票上，即定期投票選舉適合的領導者來處理公共事務即可，其餘的完全授權給這些適合的政治菁英。
- 三、代議自由民主 (representative liberal democracy)：此模式可說視為民主的主流，如同菁英民主，政治的目的是「產出」(outputs)，但民主的程序被視為是一種道德上的必需品，民眾在政治過程中的直接參與主要還是投票，但民眾對政黨的想法較為樂觀和積

極，也會參與公共討論。

四、審議式民主 (deliberative democracy)：「審議」(deliberative) 原意是「慎思明辯的協商」。審議式民主是代議民主的延伸與省思，針對現在代議民主的不足與缺失來提出補強的方法，審議式民主並非全然否定代議民主，而天真地回歸直接民主的理想，而仍重視代議制度下政治人物與公民的分工。但其特別強調人民有共同討論、理性說服的機會，以達成一致性的政治判斷或共識，同時要求政治人物必須對其政治決定負責，人民必須持續地站在監督的角色。審議式民主強調公共審議的可能性，而非只是大眾意志的表達。

由上述的民主模式可知，民主包含意味著公民可在決策過程中直接參與，或透過選舉代議者來間接參與；參與式民主 (participatory democracy)，如雅典式民主，是需要公民全程參與決策過程的所有階段而非只是選舉投票 (Planmo, 2005)，然而這樣的民主形式，公民必須對公共問題、解決方法和執行方案有全盤的了解，但由於參與者的利益可能是衝突的，所以公民必須能夠確認衝突並尋求解決之道，也必須能夠對他們的決策負起責任。在現代的環境中，由於人數眾多且政治議題日益複雜，真正的參與式民主在實行上可能有困難 (Kersten, 2003)，所以由代議民主取代直接民主的形式。然而，現代的代議民主決策過程卻產生了問題與缺失，本研究依據國外各學者研究 (Grönlund, 2003; Planmo, 2005; Ruge, 2005; Zurita, 2005)，有關現代民主出現的主要問題整理如下：

- 一、 人民普遍對政府缺乏信任，以及政治疏離感與日俱增。
- 二、 選舉的投票率降低，以及政黨成員大幅減少。
- 三、 民眾缺乏公共參與的機會，產生了民主赤字 (democracy deficit)。
- 四、 政府與民眾之間缺乏溝通管道。

此外，葉俊榮 (2004) 認為目前國內代議民主的缺失有二：一為無法充份實現政治平等原則，如少數選民無法選出代表其利益的代議士且其政治參與的機會較少；二為民眾對代議機關信任感和滿意度低。

由於這些問題的存在，使得民主現況普遍產生危機，於是將 ICT 應用於民主機制上，即電子化民主，將扮演兩個重要角色，一是幫助解決實際民主現況所遭遇的問題，二是彌補民主現況與理想民主之間的差距，以求更接近民主的理想目標。故關於電子化民主的催生，可從 ICT 與民主之間的關係來探討，電子化民主與民主之間的關係，可以圖 2-1 示之。

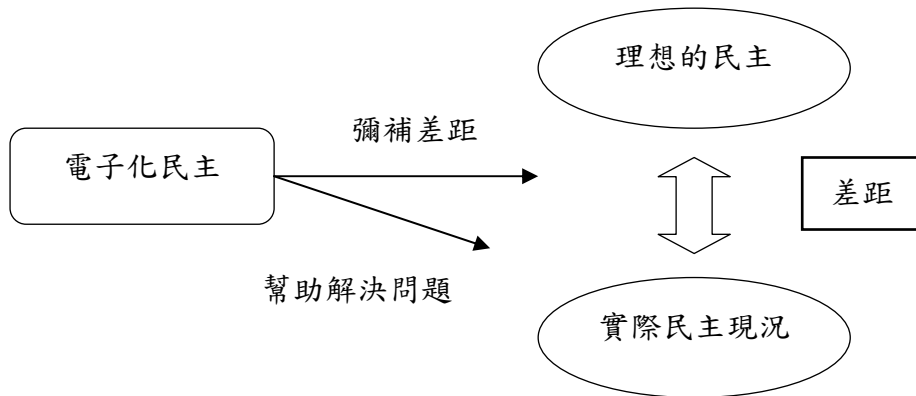


圖 2-1：電子化民主與民主的關係

資料來源：本研究自行整理

為了解決民主現況所遭遇的問題，歐美各國除了致力於強化公共服務的品質外，亦積極透過電子化民主機制來達成有效率 (efficient) 的民主，藉由強調廣泛的參與來解決這些民主的危機；電子化民主不單是能夠輔助突破民主現況的瓶頸，也能夠彌補實際民主與理想民主之間的差距 (gap)，然而真正的直接民主可能無法達成，這是因為現代社會中因人口眾多，要在國家層次上實施直接民主，實際上是有所困難的；即使現代科技與網路蓬勃發展，但代議民主仍有存在的必要，即在決策過程負責統籌、制訂與執行的代議政府 (張明貴, 1993)。雖然直接民主不可行，然而隨著 ICT 的進步，打破因社會、經濟和地理因素造成的參與障礙，公民得以立即獲得資訊，並隨時表達己見，因此透過電子化民主可以更接近直接民主的理想，亦即增加公民參與公共事務的機會與管道，讓人民的意見可以適時地表達。故電子化民主常被視為是參與式民主的新希望 (Planmo, 2005)，它能允許所有人直接參與國家決策，並為民主帶來新的溝通模式。

以政府的角色而言，政府藉由 ICT 來革新行政效率與提升公共服

務，這是由於來自現實的壓力，如公共服務成本的增加，故在服務的傳遞上必須更有效率；對於好的公共服務品質的需求提高；投票率和政黨成員的減少顯示出政治系統必須增加其正當性（Grönlund, 2002）。電子化政府強調塑造一個服務導向的組織，以追求行政效率方式來提升公共服務的品質，這樣的訴求重申了新公共行政運動以來「民主行政」的理念。因此，ICT的進步和網際網路的普及，可說為民主行政開啟了嶄新的一頁。

然而，政府不只是應用 ICT 來提升服務品質與行政效率，也必須正視民眾對於民主參與的需求，民眾期盼電子化政府不只是帶來更多有效率的服務，還包括一些民主的利益（Grönlund, 2002）。而在歐美各國亦開始推動相關電子化民主機制，利用資訊與通訊科技的便捷與優勢，發展出網路系統，讓民眾可以表達個人意見、透過網路廣泛討論、訂定方案等，例如 1986 年美國俄亥俄州克里夫蘭市的 Free Net（Casaregola & Cropf, 1998）、明尼蘇達州的電子民主方案（項靖、翁芳怡，2000）、英國的公民線上民主（UK Citizens Online Democracy; Jordan, 1998），以及荷蘭阿姆斯特丹的 City Talks、City Consultations 及 Digital City 三個實驗方案（Brants et al., 1996）等，皆利用網路系統以增進政府與民眾之間的聯繫與互動、提升公共服務傳遞的品質，並鼓勵民眾參與公共事務（Docter & Dutton, 1998），於是電子化民主成為一股趨勢。

貳、電子化民主的定義與形式

此處將介紹電子化民主的定義，以便與電子化政府作一區別，亦針對電子化民主機制的各種形式與功能作一介紹，並探討不同形式中政府與民眾的關係。

一、電子化民主的定義

在電子化民主機制中，使用者是被視為公民，其定義為政府透過 ICT 的運用以協助各類民主價值的實現，包括民意電子信箱、網路公共論壇、網路民調、網路公聽會/說明會、網路投票等形式，推動相關民主機制（劉宗熹，2005）。電子化民主的理想是除了要讓政府的資訊透明化、降低成本並且增加效率外，同時增進公眾的可參與度（accessibility），因此透過 ICT 來降低公民參與的障礙，讓公民與權力核心可以進行對話（White, 1997; Hacker, 1996）。

電子化民主與電子化政府最明顯的區別是，前者是在政治過程中

輸入 (input)，例如民眾的意見能夠適時地被採納，而後者則是著重輸出 (output)，即提供良好的服務品質 (Planmo, 2005)。就狹義而言，電子化民主的兩個基礎層次為電子參與或稱電子公民諮詢

(e-consultation) 及電子投票，電子參與是指民眾透過 ICT 表達意見和參與其他民主政治的運作程序，如網路公共論壇等，而電子投票則為所有透過 ICT 的輔助進行投票行為，包括投票所電子化及透過網路投票 (蕭乃沂、黃建國，2005)。以下將針對電子化民主形式與功能作一介紹。

二、電子化民主的形式

就廣義而言，電子化民主可分為三個層次，其意涵與功能分述如下 (OECD, 2001；蕭乃沂、黃建國，2005)：

(一) 電子資訊公開：政府資訊透過網站或經由申請而提供給民眾，這是屬於單向的關係，包含民眾「被動」地接收所需資訊和政府「積極」散播資訊給人民，此形式透過 ICT 可促使政府資訊公開與決策過程透明化。圖 2-2 可說明政府與民眾的關係。

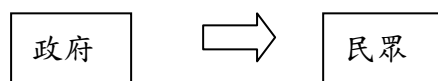


圖 2-2：電子資訊公開形式中政府與民眾的關係

(二) 電子公民諮詢：亦即為電子參與，民眾可透過網路來表達意見或與政府部門互動，政府也可藉此了解並徵詢民意，其形式包括民意電子信箱、網路公共論壇、網路公聽會/說明會、網路民調等，這是雙向的關係，因為透過建立民眾意見回饋機制，可以廣納來自民眾的回饋 (feedback)。此形式可增加民眾與政府間互動的便利與適時，而且公民與公民、與專家間彼此有溝通的管道。圖 2-3 可說明政府與民眾的關係。

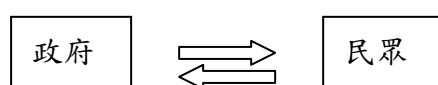


圖 2-3：電子公民諮詢形式中政府與民眾的關係

(三) 電子決策制訂：指民眾透過網路選舉投票，或在網路上針對公共議題進行公民複決等決策活動，這種關係是植基於民眾在參與政策制訂過程成為政府的夥伴，民眾除了可提出政策選項的建議，亦和政府形成政策對話，雖然最後決策的責任仍落在政府身上。此形式可增加公民高度參與，以及把民眾的意見納入制訂政策過程。圖 2-4 可說明政府與民眾的關係。

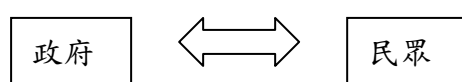


圖 2-4：電子決策制訂形式中政府與民眾的關係

參、電子化民主的正面效益與負面影響

對於電子化民主是否能夠真正促使民主的發展，論者抱持兩極看法，有贊同與反對的意見，許多學者認為，ICT 的應用與民主的關係是正面的，能夠帶動並促進民主的發展，贊同者的論點整理如下：

- 一、 ICT 可支持資訊的自由取得與資訊的交流 (Friis, 1997)。
- 二、 公部門的資訊將更加透明化，並提供較佳的服務 (Friis, 1997)。
- 三、 ICT 的運用，能使政府的決策制定更為快速，並使政府更具回應性 (項靖、翁芳怡，2000)。
- 四、 可透過網路來增加民眾與政府間互動與溝通，使民眾抒發政治意見、幫助公共議題的散佈與討論、促使公眾在選舉期間投入公共議題的論辯；對於人民的需求，也能夠快速地回應，如利用民意電子信箱處理人民的陳情 (Schwartz, 1993)。
- 五、 民眾在網路空間中自主地形成許多虛擬社群 (virtual communities)，助長了政治及民主的參與 (Fisher et al., 1994)。
- 六、 有助於解決民主現況危機：由於電子化民主的核心概念為「參與」(participation)，故有助於解決民主問題，使之更接近直接民主的理想 (Grönlund, 2003)。
- 七、 人民的意見與聲音可以適時地表達 (Conhaim, 2000)。
- 八、 有效的民主：發展 ICT 來改善民主的效率，並充實傳統的代議

民主形式 (Watson & Mundy, 2001; Zurita, 2005)。

因此，ICT 在現代民主的發展中扮演著重要的角色，可以提升政治體系的效率和增進公共政策制定中的公民參與。

對 ICT 有助於帶動民主的發展抱持質疑態度的學者認為：

- 一、數位落差的問題，可能導致缺乏代表性：Johnson (1998) 認為，過度依賴網際網路作為民主化的工具的最大弱點在於網路尚未普及化；如果政府過度依賴網路作為主要收集、傳遞資訊的工具，而忽略其他管道與溝通工具，那麼無法使用網路的民眾之意見將被忽略，甚至無法取得政府的重要資訊；而 Weare et al. (1999) 則認為數位落差的問題會造成局部社會意見的形成，加深了社會的分化，使得資訊富者 (the Electronic "Haves") 與資訊貧者 (the Electronic "Have-Nots") 之間的落差增大。
- 二、增加政府的成本與負擔：Johnson (1998) 認為過度參與可能會阻礙政府設定議題的能力，假如公民扮演過度積極主動參與的角色，政府可能必須花更多的時間檢視民眾的建議，考量其可行性與有效性，然後給予回應；然而，民眾大量的意見投入可能會增加政府的時間成本和行政負擔，甚至會侵蝕代議政府的基礎。
- 三、隱私與安全問題的考量：對民眾而言，ICT 所帶來的問題可能是關於隱私權的維護與網路安全與否，電子化民主可能使得民眾的個人資料受到政府以外的第三者所干擾 (Ruge, 2005)。此外，ICT 亦可能增加政府的控制權力與幅度，政府若能透過 ICT 來監視與控制民眾的各種行為面向，並決定議題、資訊管道以及結果的走向，可能有違意見表達的自由 (Zuurmond, 1994)。

ICT 對民主社會的影響好壞與否，至今尚無定論，但可以確信的是，ICT 已為民主現況帶來重大的衝擊與影響；電子化民主強調有別於傳統的單向溝通方式，透過 ICT 而保有雙向溝通的特性，提供政府與人民之間互動的彈性管道，亦使得民眾能夠參與政府的決策過程並適時表達意見，進而實現民主的理念。

第二節 網路公共論壇

由於目前國內電子參與方面推行較為普遍的是民意電子信箱和網路公共論壇，網路公共論壇相較於民意電子信箱來說，資訊的呈現與傳達方式較為多元化，且在論壇中政府與民眾、民眾與民眾之間可保有高度的互動及溝通，故本研究的焦點是針對電子公民諮詢形式中的網路公共論壇進行研究，將於本節作一介紹。

壹、網路公共論壇

網路公共論壇是電子公民諮詢的主要形式之一，在此民眾的角色從被動接收資訊轉換成主動發言，值得注意的是，電子公民諮詢和回饋之間還是有所區別的，前者比後者明顯需要更多互動和協議

(deliberation)，回饋可透過網路民意調查來收集，而電子公民諮詢則是可透過網路公共論壇來獲取民眾的建議與看法 (OECD, 2003b)，網路公共論壇主要可分為公共議題和政策二個面向，這是聚焦於政策制訂前段的政策議題討論和起草政策的階段 (OECD, 2003b)。

網路公共論壇的設立是由網路的電子佈告欄 (Bulletin Board System, 簡稱BBS) 發展而來的。早期電子佈告欄區分為「談話或聊天」及「佈告欄」兩種功能，在「佈告欄」方面，可提供使用者自由擷取訊息或發表訊息，而在「談話或聊天」的方面，則可提供使用者自由上線和相互溝通，由於其保有高度的互動及溝通，於是形成一種網路上的虛擬社群 (項靖, 1999)。網路公共論壇則是近幾年才開始流行，不同於傳統電子佈告欄僅以單純文字型態來呈現訊息，網路公共論壇的資訊呈現與流通方式較為多元化，不但保有電子佈告欄的功能，且由於操作較為簡易，使用者在使用上會較為便利 (項靖, 1997)。

總結來說，網路公共論壇是透過網路，提供任何使用者於線上 (on-line) 發表言論，而其所發表之言論可供其他造訪者於線上讀取和參與討論。透過網路公共論壇，民眾可以直接透過家中的個人電腦參與公共事務或發表對公共議題及公共政策的看法 (項靖, 1999)。

網路公共論壇在運作上，本研究參考項靖 (1999) 及徐千偉 (2000) 之研究，其所建立的理想的網路公共論壇版面的指標，整理如下：

- 一、發言者資格的限制：原則上，發言者應無任何資格或身份上的限制。

- 二、發言規則的設定：理想的網路公共論壇，應適當規範發言規則與網路禮儀。如此運作上將更有制度，且可避免不當言論或無關言論干擾網路公共論壇的正常運作。
- 三、是否可指明特定的政府單位發言：理想的網路公共論壇，應可指明特定的政府單位發言。設立這種功能的好處為，一來可立即而明確回覆民眾的疑問，二來則有利於政府部門的分文作業。
- 四、刊登發言內容前是否需要事先審查：所謂事先審查，是指政府在言論發表之前，即加以審查、限制、防堵，禁止特定言論的刊登，而非等到言論發表後才進行審查。事先審查雖然可防範不當言論的產生，但亦可能造成政府部門不當的濫用而擴大其控制權。為了尊重每位民眾發言及討論的權利，發言之刊登應是即時的，而不應有事前審查之規定。然而，政府除了可先提供發言規則，建議民眾言論使用的尺度外，亦可採取事後審查，以較溫和的方式來檢查言論，然後針對不當言論給予規勸。
- 五、政府是否公開回應民眾的發言：理想的網路公共論壇的運作方式，政府應公開回應民眾的言論，而非採個別私下回覆民眾發言的方式。透過政府與民眾公開的溝通、對話及討論，可充分展現政府的高度回應性。此外，也應開放給其他民眾於同一話題或內容中公開回應和參與討論，使得討論內容更為多元化。
- 六、政府是否需要介入，如設定討論主題：網路公共論壇是政府與民眾交流意見的管道，原則上，網路公共論壇可由政府機關適時地發起討論主題，以使話題更為聚焦，也可更了解民眾對某一特定議題的意見。
- 七、發言者的匿名及所需提供的個人資料：網路公共論壇應是一個公平、且較不受管制的發言場所，應提供匿名功能，且盡量避免要求發言者提供過多的個人資料，以避免民眾因缺乏安全感而不願參與，或覺得麻煩而放棄發言參與。
- 八、政府內部處理方式：除了考量上述相關條件外，Hansen¹（轉引自徐千偉，2000）認為網路公共論壇理想運作，也包含對實際的行政措施與政策產生實質的影響和成效。故政府在實際運作上，應對參與討論的民眾的意見與想法審慎考量與參酌，並

¹ 詳參考Hansen, K. N. (1998). "Identifying facets of democratic administration," *Administration & Society*, 30(4): 443-461.

充分回應之。換言之，除了透過網路公共論壇，來充分展現政府施政的效率、公開性及魄力外，也應在所有民眾的公開監督下，使政府的公共服務能真正達到民眾需求，以促使民眾對政府的信任與支持，並真正體現公民參與的價值。

貳、發展現況與問題

如前所述，我國現今電子化民主相關機制之發展情形，以電子參與的發展較為完備，很大程度地擴大了政治參與；至於電子投票部分，我國仍停在線上民意調查階段，然而線上民調並非屬於網路投票，其意見僅為政府施政參考之用，運用深度及廣度皆不高（葉俊榮，2004）。在電子參與部分，我國目前的發展現況為，除了中央政府機關設有政府公共網站外，依據羅晉（2004）的研究顯示，在我國394個地方政府中，已有356個地方政府於全球資訊網上設置有網站首頁，換言之，地方政府設有公共網站的比例高達90.4%。這些政府的網站除了提供資訊或線上申辦服務外，亦可設置民意電子信箱、網路公共論壇、留言版或線上民意調查等電子參與機制，依據羅晉（2004）的研究，目前356個地方政府網站中有101個（約佔28.4%）網站設有網路公共論壇版面，其他地方政府之所以不願設置，考量之因素各有不一，其中主要原因是多數地方政府認為其網站所設置之民意電子信箱的功能，已足夠成為民眾諮詢、申訴與反應之管道或受限於人力與經費不足，以致缺乏專人建置、管理與維護。雖然國內中央與地方政府設有公共網站之比例相當高，但在網路公共論壇方面，地方政府網站中僅有不到三成是設有民眾可公開參與討論的網路公共論壇版面，這顯示出各地方政府因為資源分配不均，在提供民眾線上公開交流的公共審議場域方面仍相當貧乏（羅晉，2004）。

在網路公共論壇的部分，我國各地方縣市政府的網路公共論壇版面名稱不一，但多半帶有「論壇」、「開講」、「留言區」、「討論室」等名詞，名稱上可充分顯示其為意見發表、對話及討論的公共空間性質，亦即作為民眾參與公共事務之意見發表、對話及討論的管道。負責管理公共論壇版面的專責單位多為「研考會」、「資訊室」或「資訊中心」等單位。然而，我國各地方縣市政府的公共論壇版面皆未設置有計次器（page counter），故無法記錄該論壇的瀏覽量，也就是被造訪的頻率和程度無法得知，版面的管理單位也將無法確切評估使用該版面的人數，及對整體網路公共論壇版面的運作狀況及效果

進行評估（徐千偉，2000）。

本研究依據相關研究結果，將國內目前實際運作上，網路公共論壇所面臨的問題整理如下：

- 一、以地方政府來說，因為資源分布不均，所以提供民眾線上公開交流與表達意見的機制上仍相當貧乏且運作情況差距大，可能會妨礙民眾接近公共審議過程，並限制了民主過程的廣泛性（羅晉，2004）。
- 二、地方政府在主動發起議題以促進民眾熱烈討論的部分，卻有相當大的改善空間，而且普遍缺乏相關資訊之提供（羅晉，2004）。
- 三、各地方政府對網路共論壇在公開回應民眾訴求方面比例仍嫌不足，且選擇性回應之比例仍偏高，仍有近四成的地方政府未能普遍的答覆與回應民眾所發表之意見；而在回應速度上，各地方政府回應效率差距甚大（羅晉，2004）。
- 四、民眾的意見回饋是否能夠發揮功能有待商榷，如果政府只是應付民眾問題或意見，那麼標榜能夠互動溝通的管道將流於形式，沒有任何作用（徐千偉，2000）。
- 五、FAQ答客問專區的設置尚未普遍化，部分縣市政府都有設置FAQ答客問，但還是有部分政府尚未設置，就可能會出現同樣問題再三被不同的民眾來提問，造成行政負擔（徐千偉，2000）。
- 六、資訊檢索功能略嫌不足，且未能進行跨機關資訊整合（徐千偉，2000）。
- 七、參與不夠踴躍：研究顯示目前民眾仍較偏重因個人生活所需而使用政府的各項服務。就台北市政府及二十一縣市地方政府網路公共論壇使用情形來看，目前民眾電子參與情形仍不夠踴躍，且參與者集中於年輕、高學歷的族群（徐千偉，2000；黃東益、黃佳珊，2003）。對此一問題，政府應致力於培養全民積極參與政府決策的意識及文化。
- 八、公平性問題：依據研究統計顯示，目前各縣市政府電子參與機制建制多寡不一，可能造成各縣市民眾參與機會不一，影響參與的公平性（黃東益、黃佳珊，2003）。

第三節 理論基礎：計畫行為理論

基於本研究動機，民眾對網路公共論壇的行為意圖，可能會影響其是否願意去持續使用，而行為意圖可能與使用經驗和使用過後的評價有關，例如對該行為的態度是否正面，或者使用過後是否覺得有所助益，故本研究將以計畫行為理論為基礎，來建構一研究架構，因為根據計畫行為理論，行為意圖是受到態度、主觀規範和認知行為控制所影響，故其假設若個人對某種行為的態度愈正面、受到社會規範的程度越大，以及對該行為所認知的控制越多時，則個人採取該行為的意圖會越強。然而過去計畫行為理論的相關研究大多是無明顯區分使用者是否有使用經驗，本研究欲以計畫行為理論來進行模式檢測（model-testing），嘗試了解該理論在對於持續使用的意願上是否能夠適用，或者需要修正。本節將對計畫行為理論與相關理論的論點作一介紹，順序的安排依次為該理論的前身--理性行為理論、科技接受模型、計畫行為理論和解構型式的計畫行為理論。

壹、理性行為理論

意圖模式（Intention-Based Model）認為衡量行為意圖是比態度（attitude）、信念（beliefs）、感覺（affection）等因素更接近實際行為的狀態。故預測一個人是否會從事某一行為，就必須了解他對行為的意圖（Fishbein & Ajzen, 1975）。意圖模式認為個人採取某種行為取決於意圖，故找出影響意圖的潛在因素是很重要的。這方面的理論以 Ajzen（1985）所提出的計畫行為理論（Theory of Planned Behavior, 簡稱 TPB）最常被接受與應用。

計畫行為理論的起源是依據 Fishbein & Ajzen（1975）的理性行為理論（Theory of Reasoned Action, 簡稱 TRA）所發展而來的。其主要的目的在於了解及預測個人行為發生的原因。該理論是以期望值（expected value）理論為出發點，並試圖解釋人類行為決策過程。其基本假設是人的行為表現是基於意志的控制（volitional control）之下，且合乎理性；而人在從事某一行為的行為意圖（behavioral intention, 簡稱 BI）是該行為發生與否的直接決定因素（immediate determinant），換言之，一個人是否從事某特定行為是由其行為意圖所決定，而行為意圖則由其個人對行為的態度（attitude toward behavior, 簡稱 AT）與主觀規範（subjective norm, 簡稱 SN）決定（Ajzen & Fishbein, 1980）。

理性行為理論的行為意圖是反映個人對從事某項行為的意願，亦即可衡量個人從事某特定行為意圖的強度，以電子化民主來說，民眾是否會去使用或持續使用，是由他對使用電子化民主的意願來決定，如果他願意使用，就會去使用電子化民主的機制。對行為的態度是個人對於從事目標行為的正面或負面的感覺，例如民眾對於使用電子化民主抱持正面或負面的態度與評價。主觀規範則是指個人所認知他人對其行使該行為的看法，例如民眾認為週遭的人對於其使用電子化民主的行為會有哪些意見與看法。對行為的態度是其信念與評估（beliefs and evaluations）的乘積。信念（belief）是個人主觀上對於從事目標行為可能產生的結果（outcome）的認知；結果評估（evaluations）指的是個人對於結果價值的評估。主觀規範是規範信念（normative beliefs）與依從動機（motivations to comply）的乘積。而規範信念是指個人認知到眾人或群體對於其信念的期望。外部環境是透過對個人信念結構的改變來影響其態度，而個人的行為意圖則是透過態度所影響（Ajzen & Fishbein, 1980）。理性行為理論的架構如圖2-5 所示。

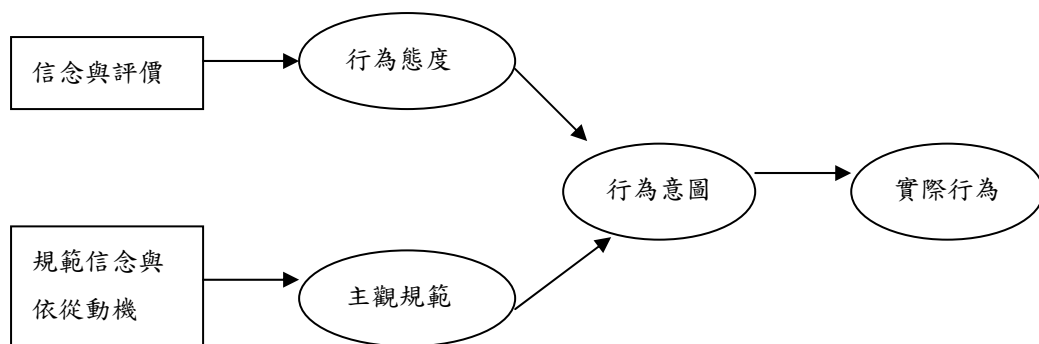


圖 2-5：理性行為理論（Fishbein & Ajzen, 1975）

貳、科技接受模型

科技接受模型（Technology Acceptance Model, 簡稱TAM）是 Davis（1989）修正理性行為理論的模式後所提出的，用以解釋電腦和使用者行為間的關係。目的是希望提出這個一般化的理論，能夠用來解釋科技接受度的決定性因素為何。科技接受模型以自覺有用性（perceived usefulness, 簡稱PU）和自覺易用性（perceived ease of use, 簡稱PEU）作為獨立變數，使用者態度、行為意圖、和使用行為（usage

behavior) 為相依變數，研究彼此之間的關係。

所謂自覺有用性，是指使用者認為使用某一系統有助於增加工作績效的可能性 (Davis, 1989)。以電子化民主來說，民眾認為使用網路公共論壇可作為與政府互動溝通的管道。而自覺易用性則是指，使用者所認知使用某一系統的容易程度 (Davis, 1989)，比如民眾認為網路公共論壇在使用上是容易且好操作的。如同理性行為理論，科技接受模型也認為一個人的行為決定於個人的行為意圖；不同的是，科技接受模型認為行為意圖是由自覺有用性和態度兩個因素決定，也就是使用者認知上的有用性除了會影響其使用態度外，也會對行為意願產生直接的影響 (Davis, 1989)。例如因為工作需求的關係，使用者即使對某一系統的態度是負面或認為操作困難，但因其認為系統對於工作有所助益，所以仍會產生較高的行為意願。態度又分別由自覺易用性和自覺有用性兩個因素來決定，當民眾認知到網路公共論壇的有用性程度越高且容易學習與使用，則民眾對電子化民主機制的態度就會越正面。另外，自覺易用性也影響自覺有用性，當使用者認為易用的程度越高，則對新科技有用性認知的程度也可能會越高。外部變數則是指其他可能影響使用者所認知有用性及易用性的外部因素，例如使用者的個人變項、系統特性、環境、變項等，這些外部變數都會透過自覺有用性與自覺易用性來影響使用者的認知信念 (Venkatesh & Davis, 1996; Igarria et al., 1995; Szajna, 1996)。科技接受模型的架構如圖2-6 所示。

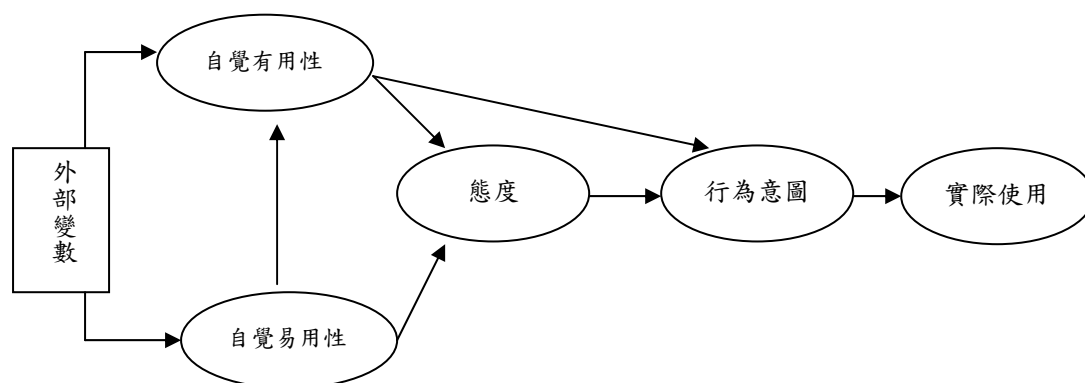


圖 2-6：科技接受模型 (Davis et al., 1989)

參、計畫行為理論

前面介紹了理性行為理論和科技接受模型後，在此將介紹理性行為理論經過修正後所提出計畫行為理論，由於本研究是要研究影響民眾持續使用網路公共論壇的意圖之因素，故透過以計畫行為理論為基礎來檢測該模式是否能夠解釋已使用過者持續使用的行為意圖，也藉此了解哪些因素會影響已使用過民眾持續使用的意願。

計畫行為理論是Ajzen於1985年提出，計畫行為理論是理性行為理論的延伸（Ajzen, 1991）。理性行為理論是基於「行為的發生乃是基於個人的意志控制」的假設下，對個人的行為進行預測與解釋，然而此假設卻在應用上有所限制，因為在實際的情況下，有許多因素會影響個人意志的控制程度（Ajzen, 1991），故該理論對於某些行為並未有足夠的解釋能力。這是由於現實中個人意志的控制程度會受到許多內在因素（如缺乏完成某項特定行為所需要的資訊、技術）與外在因素（沒有時間或機會）所影響，比如某人欲使用某種網路服務，但他可能因沒有電腦而無法使用該服務，因此僅由個人意圖來預測行為的發生，可能忽略其他重要影響因素。因此，Ajzen便以理性行為理論為架構進行修正，提出計畫行為理論（Ajzen, 1985），期望能夠對個人行為的發生有更適當的預測及解釋。計畫行為理論基本架構如圖 2-7。

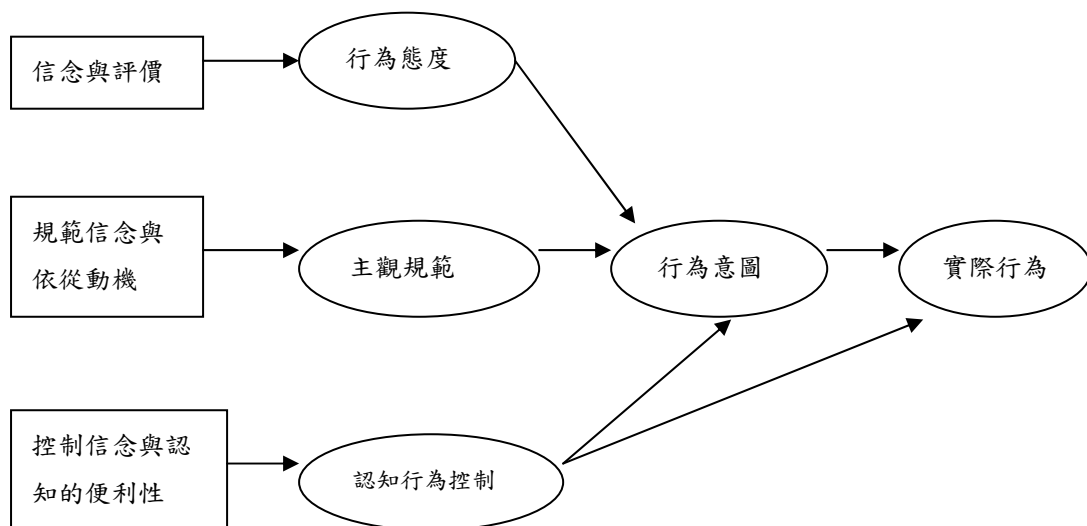


圖 2-7：計畫行為理論（Ajzen,1989）

計畫行為理論與理性行為理論不同之處在於：對於行為意圖的預測，計畫行為理論在態度、主觀規範之外，另外增加了第三個構面認知行為控制（perceived behavioral control，簡稱PBC）。這是考量現實生活中的限制，可能會阻礙個人意圖的形成與行為的發生。計畫行為理論假設若個人對某種行為的態度愈正面、所感受到周遭的社會壓力越大以及對該行為所認知的控制越多時，則個人採取該行為的意圖會越強；當預測的行為不完全在意志的控制之下時，認知行為控制亦可能直接對行為產生影響（Ajzen, 1989）。以下針對計畫行為理論的每個變項詳細說明。

一、行為意圖

所謂行為意圖，是指個人對於採行某一行為主觀機率判定，它反映了個人對於某一特定行為的採行意願（Fishbein & Ajzen, 1975）。該理論認為，個人是否採行某一特定行為最直接的決定因素就是行為意圖，行為意圖受到兩項相關因素的影響，一是個人本身因素，就是對於採行某一特定行為所抱持的態度；二是外在因素，也就是影響個人採行某項特定行為的主觀規範；三是個人認知到採行某一行為容易或困難的程度，即認知行為控制（Fishbein & Ajzen, 1975）。

二、態度

個人對某一特定行為的態度是指個人對該行為所抱持的正面或負面的感覺；明確的說，就是由個人對此特定行為的評價經過概念化後所形成的態度（Fishbein & Ajzen, 1975），態度的衡量為個人的行為信念（behavioral belief）和結果評估（outcome evaluation）的乘積和函數。其函數式如下：

$$A = \sum b_i e_i$$

b_i = 對採取某行為後，所導致第*i*項結果的信念

e_i = 個人對第*i*項結果的評價

行為信念，是指個人對行為所可能導致某些重要結果的信念。結果評估，指該行為產生的結果對於個人的重要程度。當個人對於某一行為的態度越正面，則採取該行為的意圖就越高。反之，當個人對於

該行為的態度越負面，則採行的意圖就越（Fishbein & Ajzen, 1975）。

三、主觀規範

主觀規範意指個人在採取行為時感受到的社會壓力，亦即在預測個人的行為時，那些對個人的行為決策具有影響力的個人或團體對於個人是否採取某一特定行為所發揮的影響作用（Fishbein & Ajzen, 1975）。主觀規範的衡量為個人的規範信念和依從動機的乘積和函數。其函數式如下：

$$SN = \sum n_i m_i$$

n_i = 個人覺得第*i*個參考對象認為他是否應該採取某特定行為的信念

m_i = 個人依從第*i*個參考對象意見的動機

規範信念，是指其他個人或團體對於個人採取行為的意見。依從動機，是指個人對其他個人或團體意見的依從程度。所以，主觀規範是受到其他個人或團體對於個人採取行為的意見，與個人依從意願所決定。當個人受到主觀規範影響的程度越高，即表示遭受越高的社會壓力或是依從程度越高，則採取該行為的意圖越高（Fishbein & Ajzen, 1975）。

四、認知行為控制

所謂認知行為控制是指，個人認知完成某一行為的容易或困難程度。它反映了個人對某一行為所認知的內在或外在限制（Ajzen, 1991）。也就是指個人在採取某一行為時，對於所需要的機會與資源的控制能力，當個人認為自己所擁有的資源與機會越多，所預期的阻礙越小，則對行為的控制知覺就會越強，採取該行為的意圖也就越高，以電子化民主來說，民眾若是認為在使用網路公共論壇時，具備所需要的條件與資源或能力越多，就會覺得進入障礙較小，那麼使用網路公共論壇的意圖也就越高。認知行為控制是由控制信念（control belief）與認知強度（perceived power）兩個因素所決定，亦即為兩者的乘積和函數，其函數式如下：

$$PBC = \sum c_i p_i$$

c_i = 個人覺得其擁有第*i*個資源多寡的信念

p_i = 個人覺得第*i*個資源對其採取行為的重要性

控制信念，是指個人對於採取某一行為所需要的機會與資源的控制程度。認知強度，是指個人認為所需的機會與資源對該行為的影響程度。所以，認知行為控制是受個人採取行為所需的資源與機會，及資源與機會對行為的影響程度所決定（Ajzen, 1991），比如個人對於能夠幫助完成行為的機會與資源，若有較強的控制信念，那麼對行為就有較高的控制知覺，這種認知可以反映出過去的經驗、對未來環境的預期和對影響規範（influential norms）的態度。認知行為控制除了與態度、主觀規範共同構成行為意圖，來間接地影響行為外，當預測的行為不完全在意志的控制之下時，也可不經由行為意圖，直接影響行為的產生，這與實際對行為的控制有關。實際行為控制（actual behavioral control）是指個人擁有完成某特定行為的技術、資源和其他必要條件的程度（Ajzen, 2005），要成功地執行某一行為，不只要依賴個人行為意圖強烈與否，還必須看其實際對行為的控制程度是否足夠，所以當個人對控制或強度的認知在某程度上能夠反映實際對行為的控制時，認知行為控制就能不經由意圖而直接影響行為的發生。圖2-8 為Ajzen於2005年所建構較完整的計畫行為理論模式。

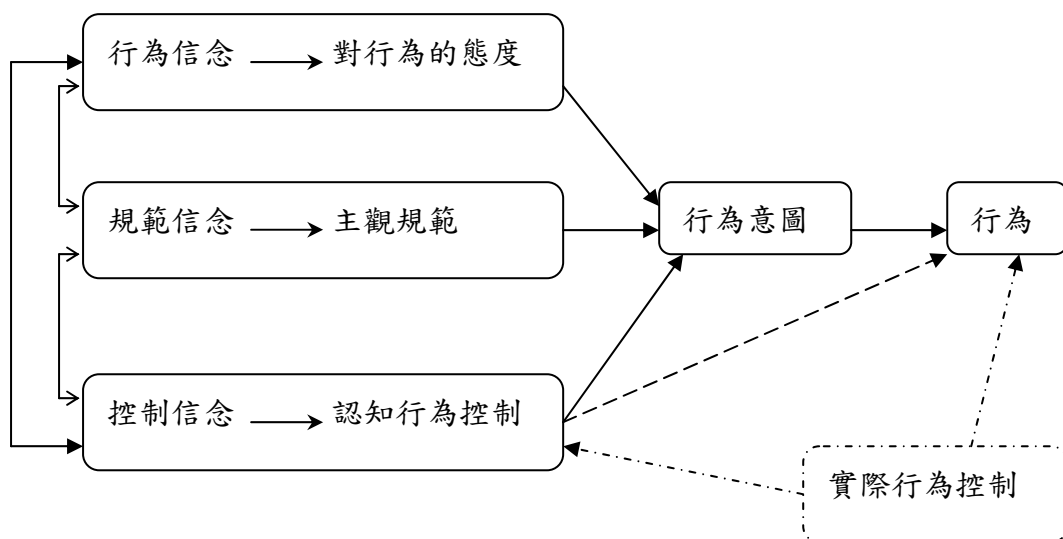


圖 2-8：計畫行為理論模式 (Ajzen, 2005)

肆、解構型式的計畫行為理論

Taylor & Todd (1995a) 依據創新特性的文獻、計畫行為理論和科技接受模型，將計畫行為理論裡的態度、主觀規範、自覺行為控制予以解構，於1995年提出一解構型式的計畫行為理論 (Decomposed Theory of Planned Behavior, 簡稱DTPB)，該研究目的在於比較科技接受模型與原始的計畫行為理論，以及由該研究建構之解構型式的計畫行為理論等三種模式對使用者接受資訊科技的解釋能力。該研究以某管理學院使用電腦資源中心的學生為研究對象，經過統計分析結果，發現解構型式的計畫行為理論的預測能力比科技接受模型和原始計畫行為理論略高，而解構型式的計畫行為理論對行為意圖的解釋能力也略高於科技接受模型和原始計畫行為理論。Taylor & Todd (1995a) 提出之解構型式的計畫行為理論架構如圖2-9。

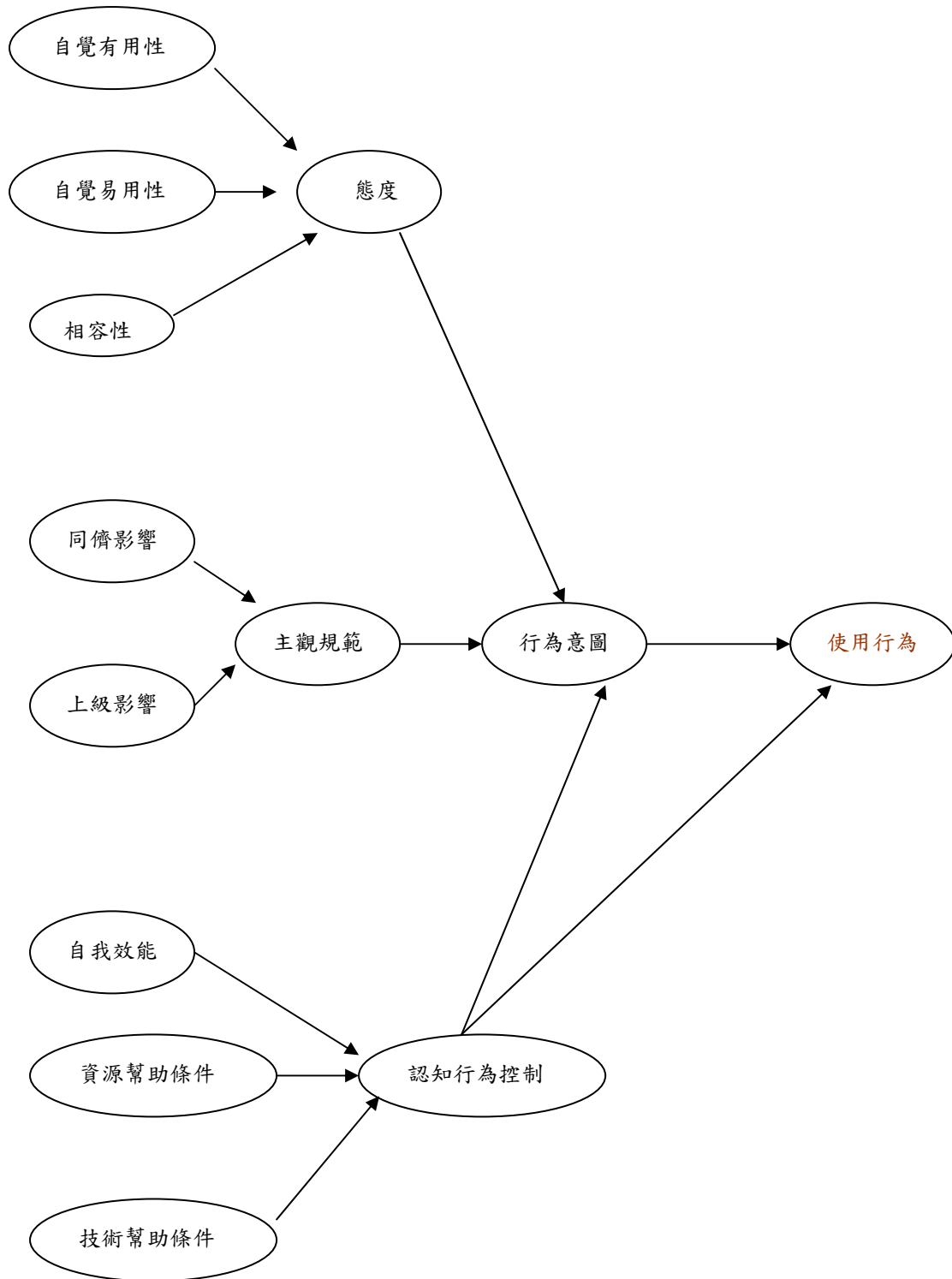


圖 2-9：解構型式的計畫行為理論 (Taylor & Todd, 1995a)

首先，Taylor & Todd (1995a) 將態度解構為以下三項變數：
 一、自覺有用性：即為科技接受模型中的自覺有用性（尤婷靜，

2003)。

- 二、自覺易用性：即為科技接受模型中的自覺易用性（尤婷靜，2003）。
- 三、相容性：某創新科技符合潛在接受者現在的價值觀、過去的經驗和目前需求的程度（Taylor & Todd, 1995a），以電子化民主來說，就是民眾認為使用網路公共論壇，是否符合他現在的價值觀、習慣和表達意見的方式與需求程度。

主觀規範解構成下列兩個變數（Taylor & Todd, 1995a）：

- 一、同儕影響（peer influence）：朋友、同事等同儕對該行為的看法，以電子化民主而言，民眾使用網路公共論壇與否可能會受到週遭友人意見與看法的影響。
- 二、上級影響（superior influence）：該使用者的主管或上司對該行為的看法。

認知行為控制則解構成自我效能（self-efficacy）和外資源限制（external resource constraints），而外資源限制就是指幫助條件（facilitating conditions）（Taylor & Todd, 1995a）。

- 一、自我效能：判斷自己對執行某特定行為的能力（Bandura, 1977），例如，民眾認為自己是否具備使用民意電子信箱和網路公共論壇所需的能力，如是否會使用網路或是否能夠參與公共議題的討論等。
- 二、幫助條件：即指用來完成行為的資源的可利用性（Bhattacharjee, 2000。分為兩種：一是資源幫助條件（resource facilitating conditions）——指資金、時間等，如民眾是否有時間可以去使用網路公共論壇；另一是技術幫助條件（technology facilitating conditions），如民眾是否具備使用網路公共論壇所需的條件與設備，像是電腦或網路等。

依據Taylor & Todd（1995a）的研究結果，態度、主觀規範、自覺行為控制三者均對行為意圖有顯著的影響；而使用行為也顯著地受行為意圖和自覺行為控制所影響。另外，由態度解構出來的三個變數：自覺有用性、自覺易用性、相容性，只有自覺有用性對態度有顯著的影響。而主觀規範解構的同儕影響和上級影響兩個變數及自覺行

為控制解構的三個變數均有顯著的影響。

雖然Taylor & Todd (1995a) 的研究結果中，自覺易用性和相容性對態度並無顯著的影響，但在其他相關研究發現中，這兩個變數對態度仍有顯著影響，例如Takacs and Freiden (1998) 對網際網路使用的研究中，自覺易用性與行為態度有正向顯著影響。而Gefen and Straub於2000年² (轉引自溫素真，2004) 依據任務 (task) 的不同，探討使用者在接受資訊系統時，自覺易用性是否會有不同的影響。該研究以電子商務為例，其研究發現，依據任務不同，自覺易用性會有不同的影響。比如，當任務是消費者利用網站來「購物」，那麼自覺易用性對消費者接受資訊科技意願的影響不大，因為資訊科技的易用性並非網路購物的固有品質；然而，如果消費者是利用網站來「搜尋」產品，那麼自覺易用性就會對消費者是否接受資訊科技有所影響。國內的相關研究方面，以尤婷靜 (2003)、溫素真 (2004)，及蕭乃沂、黃建國 (2005) 的研究結果為例，其中自覺易用性和相容性對態度都有正向顯著的影響。故本研究認為自覺易用性和相容性對使用者的行為態度是否造成顯著影響可能應視研究情境而定，於本研究架構中仍會考量這兩個變數對態度可能造成的影響。

第四節 以民眾角度的相關評估研究

計畫行為理論應用的範圍與領域相當廣泛，國內外相關文獻眾多，由於本研究主要是探討影響使用過電子化民主機制的民眾持續使用意願的相關因素，故本節所整理與探討的相關文獻研究，是把焦點放在以計畫行為理論等相關理論來研究電子化政府或電子化民主領域的文獻，主要探討影響民眾使用之關鍵因素的相關文獻，以作為本研究架構之參考。本節所作的文獻探討方向即為電子化民主與電子化政府、民眾觀點、計畫行為理論等三者的文獻之交集 (圖2-10中的☆處)，以圖2-10示之：

² 詳參考 Gefen D. and Straub, D.W. (2000), "The Relative Importance of Perceived Ease-of-Use in IS Adoption: A Study of E-Commerce Adoption," *Journal of the Association for Information Systems*, 1(8):1-30.

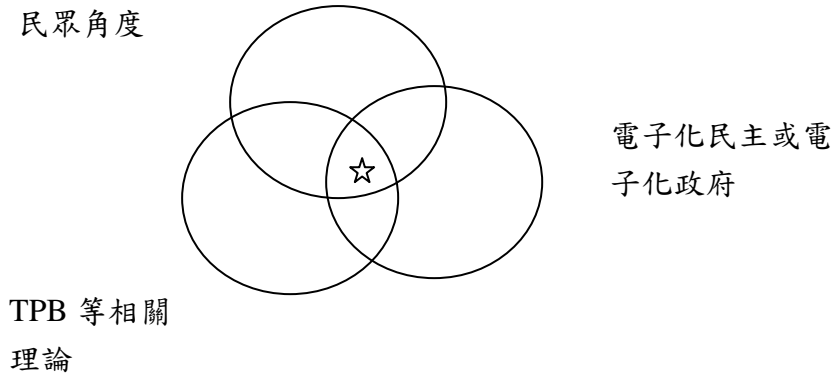


圖 2-10：本節文獻探討重點

目前國內外針對電子化民主的機制，以民眾的使用者角度來探討影響其持續使用意願的因素的研究較為少見。而在電子化政府方面，關於政府對民眾（Government to Citizen, 簡稱G2C）的研究，焦點放在影響民眾的持續使用意願，亦是有限。本研究認為民眾對於電子化政府和電子化民主的角色可視為使用者，而電子化民主機制的某些形式亦屬於政府提供給民眾參與討論公共議題的管道，故於本節將一起探討以民眾角度來研究電子化政府和電子化民主的相關文獻，藉此了解哪些因素會影響民眾對政府所提供的資訊科技和線上服務（online service）之使用意願，另外由於本研究焦點為網路公共論壇，亦會探討其他關於網路公共論壇的研究，包括其他電子化政府服務的實行，民眾在參與上對於其服務的滿意度與觀感等研究，將有助於本研究架構之建立。

關於電子化政府、電子化民主與網路公共論壇等文獻，以民眾使用角度的相關研究整理如下，並將有助於本研究架構之建立的文獻研究彙整於表 2-1：

壹、以 TPB 相關理論探討電子化政府或電子化民主之相關研究

一、國外研究

Gefen et al.於2002年³（轉引自尤婷靜，2003）研究影響使用者接受G2C 電子化政府的因素，是採用科技接受模型的理論為基礎，加

³ 詳參考Gefen, D., P. A. Pavlou, M. Warkentin & G. M. Rose (2002), "Egovernment Adoption," Eighth Americas Conference on Information Systems, pp. 569-576.

入自覺風險性和信任 (trust) 以及社會影響 (social influence) 三個變數。該研究將自覺風險性定義為『民眾對於獲得某想要的結果所會遭受的損失的主觀期望』(尤婷靜, 2003)。該研究是以政府的線上稅務 (online tax) 系統為例; 研究對象是美國的三所大學管理學院的學生, 經過統計分析之後發現, 信任、自覺風險性、社會影響和自覺易用性皆會透過自覺有用性間接的影響使用線上稅務系統的意圖。而自覺有用性和社會影響則直接影響到使用該系統的意圖。另外信任可以減低自覺風險性; 信任則可增強自覺易用性。

Huang et al.於2000年⁴ (轉引自尤婷靜, 2003) 以個案研究的方法探討使用者接受電子化政府的因素, 研究結果發現, 會影響使用電子化政府的因素有: 科技接受模型中的自覺易用性、自覺有用性和存取性 (accessibility)、幫助條件以及自覺吸引價值 (perceived attractive value), Huang et al.將自覺吸引價值定義為『吸引個人將來再回到這個電子化政府網站的程度』(尤婷靜, 2003)。

Rose et al. (2003) 以南非共和國的 e-Voting 運作情形為研究個案, 探討文化面向是否會影響民眾去接受並參與電子化政府的意願 (intention), 研究架構除了結合科技接受模型與信任, 也加入 Hofstede's (1984) 的文化面向, Hofstede's 定義文化有四個面向, 包括權力距離 (power distance)、不確定性的避免 (uncertainty Avoidance)、男性氣質 (masculinity) 和女性氣質 (femininity) 的對比、個人主義的接受 (acceptance of individualism)。研究結果發現會影響民眾去使用電子化政府服務的意願的因素有: 自覺有用性、自覺易用性、信任和自覺風險性, Rose et al. (2003) 對自覺風險性的定義為:『消費者或公民認為從事某一行為的結果可能產生的損失, 風險是來自行為控制的缺乏, 包括經濟上的損失、個人資料的暴露以及無法完全監控等』。而 Rose et al. (2003) 認為文化因素也會影響民眾使用意願, 如權力距離較高的文化較有意願去使用電子化政府的服務, 而個人主義程度高的文化對於電子化政府的態度差異較大。

依據 Gefen et al. (2002)、Huang et al. (2000) 和 Rose et al. (2003) 等人的研究發現, 可知自覺有用性、自覺易用性、自覺風險性和社會影響都會影響使用者是否會接受與使用電子化政府服務, 而 Taylor &

⁴ 詳參考Huang, W., J. D'Ambra & V. Bhalla (2000), "Key Factors Influencing The Adoption of E-government in Australian Public Sectors," Eighth Americas Conference on Information Systems, pp. 577-579.

Todd (1995) 提到解構型式的計畫行為理論更完整地探索主觀規範的面向，即社會影響，故本研究認為主觀規範包含社會影響的意涵，有助於本研究在設計有關主觀規範的問卷題項時之考量。

Phang et al. (2005) 以科技接受模型為理論基礎，探討影響退休老人使用電子化政府服務的意願的因素，研究發現退休老人使用電子化政府服務 (CPF e-Withdrawal) 的意願是受到自覺有用性與自覺易用性所影響。而自覺有用性則可透過相容性、形象 (image)、網路安全認知 (internet safety perception) 和自覺易用性來增強。以形象來說，該研究指出對於使用者而言，使用新科技所帶來的社會聲望 (social prestige) 可能具吸引力，以退休老人為例，這些使用電子化政府服務的老年人給別人的印象可能是：「即使年邁但仍然能學習並使用新科技，因此跟得上社會變遷的腳步」，這可能就增強了退休老人的社會地位，也使得他們能夠作為不使用者的榜樣，所以退休老人會覺得電子化政府服務對他們是有利的。而網路安全認知則是來自結構保證 (structure assurance) 的概念，特別指『個人相信透過保證、規則、承諾、合法資源或其他程序等，可以適當提升使用網路交易的安全且免於危險』。若是退休老人認為不安全 (讓個人資料隱私與安全暴露於威脅中)，他們對該服務的自覺有用性就會降低，亦即降低使用意願。

依據Phang et al. (2005) 的研究，對本研究有助益的是，自覺有用性、自覺易用性和相容性會影響民眾對電子化政府的使用意願，而特別的是該研究指出「形象」(即社會聲望) 會影響老年人的使用意願，亦是本研究認為有可參考之處，雖然本研究因研究限制於本研究架構中並無考量該構面，但仍可作為後續研究發展之參考。

二、國內研究

鄭傑升 (2001) 以民眾使用觀點建構一套電子化政府推動成效衡量工具，亦即直接從民眾使用經驗之收集，進行評估量表的建構。就電子化政府之系統主體、使用介面及資訊傳輸管道等三部份，進行相關文獻整理與專家意見徵詢，彙整成11項主要評量構面。然後再依據該11項評量構面，發展44項評估要項。為驗證該量表具有代表性，該研究除邀請專家進行內容效度的評估外，另以新竹市政府之服務資訊化為對象，進行一項實地研究。根據因素分析結果顯示，該評估量表可以用「系統能力」、「網站設計」及「政府推廣」三個構面表示，總

計包含22個評估要項，研究結果顯示該量表具有高信度，此外，其亦發現民眾對於電子化政府在個人化服務、使用介面友善性、與資訊通信安全性等方面之滿意度仍偏低。由於目前為止所公開發表之文獻資料，顯示主題皆偏重於電子化政府的規劃方面，對於推動成效評估的研究則較為貧乏，故該研究的貢獻在於，以民眾使用觀點建立一成效評估量表。

尤婷靜（2003）以網路報稅為例，探討驅使一般民眾擺脫過去方式而接受電子化政府服務的關鍵因素。利用解構型式的計畫行為理論為基礎，研究對象為曾使用過網路申報綜合所得稅的納稅義務人。統計分析結果顯示：1.影響民眾是否接受網路報稅這項服務的主要因素是民眾本身對於網路報稅的觀感，民眾對網路報稅的觀感越正面，就越有意願使用網路報稅；2.民眾對網路報稅的觀感則是受到信任、自覺風險性、相容性、與自覺有用性這四個因素的影響。換言之，假如民眾對網路報稅這項機制的信任程度越高、擔心使用該機制可能造成某些損失的程度越低、認為使用網路報稅符合其報稅模式且覺得很有幫助，那麼使用網路報稅的意願越高；3.自我效能與幫助條件也對民眾接受網路報稅的意向有顯著影響。依據尤婷靜（2003）的研究結果，可知自覺風險性、相容性、自覺有用性會影響民眾對網路報稅的使用態度，而自我效能和幫助條件會影響行為意願，這是本研究可參考之處。

蕭乃沂、黃建國（2005）以計畫行為理論來研究電子民主的行政可行性，發展適用於實踐電子化民主的公務人員的行為意圖模式，以探討其行為觀點，其研究發現公務人員對電子治理的價值認同、對民意電子信箱的評價，與對主管機關的政策認同最能有效解釋其對推動電子化民主的行為意願。雖然該研究以公務人員為研究對象，但其主觀規範中的「對電子治理的價值認同」這個構面，除了公務人員的認同外，民眾的認同程度也很重要，故此構面可作為本研究架構之參考，

李敏正（2003）延伸與修正計畫行為理論以預測民眾對網站的持續使用之研究，結合計畫行為理論及期望確認理論而推論出研究架構，並將「確認」解構為一多面向的構面，此構面包涵了系統品質、資訊品質、服務品質，並逐一了解它們對使用後的「滿意度」及「態度」的影響。另外，將主觀規範解構為人際影響與外部影響。雖然李敏正的研究是屬於電子商務的範圍，但其研究持續使用的意願與本研究相同，故其所發展「持續使用」構面的問題題項，可作為本研究發

展問卷之參考。

貳、網路公共論壇或其他電子化政府服務之相關研究

項靖、翁芳怡（2000）以線上問卷調查法探討我國政府網路民意論壇版面使用者滿意度，其實證結果發現：1.民意論壇的使用者屬於社會中的部分群體；2.民眾參與民意論壇版面的情形並不積極、踴躍；3.民眾發言的內容以與日常生活密切相關的議題為主；4.民意論壇版面使用者對於民意論壇版面還算滿意；5.民意論壇版面使用者對於民意論壇版面落實民主的理念之程度，抱持肯定的看法。該研究是主要探討民眾的滿意度，並於結論作出政策建議，本研究亦認同民眾對於網路公共論壇的評價與滿意度是政府在推動上應詳加考量的。

徐千偉（2000）以網際網路之公民參與機制的理論為基礎，來建構一個網路公共論壇在運作上所應具備的理想條件，以符合完整的網際網路之公民參與機制。並進一步檢視台北市政府於全球資訊網網站上之公共論壇版面的目前運作現況及其成效，檢驗其中公民參與公共事務價值的實踐程度。之後探討網際網路之公民參與機制在實踐上會有哪些侷限，應如何加以突破。該研究檢視目前網路公共論壇的現況與問題，並點出透過ICT的公民參與機制在實際上會碰到的限制，有助於我們更進一步了解網路公共論壇的理想與現實會碰到的瓶頸。

羅晉（2004）以審議民主與民主溝通之規範性理論的探討出發，輔以經驗性的研究調查交叉驗證，藉此瞭解我國各地方政府運用資訊科技於促進審議式民主實踐之現況。除了探討審議民主的意涵與實踐，政府所應扮演的角色和具備的能力外，亦針對我國各地方政府的網路公共論壇目前運作狀況和民眾使用情形作一探討分析，並針對現況的問題與限制作出省思與建議，以茲政府未來推動數位化民主、落實數位化治理與實踐網際審議式民主之參考。該研究以審議民主的理論來探討網路公共論壇的現況與問題，有助於我們從不同角度來評估目前網路公共論壇的運作狀況與問題。

Barnes & Vidgen（2004）以民眾為使用者的角度，採用E-Qual（數位品質）的方法來研究英國所提供的稅務的網站服務之品質，E-Qual亦可稱為WebQual（網站品質），是用來評估使用者對電子商務網站品質之觀感的一種工具；該研究從網站的可用性（Web site usability）、資訊品質（information quality）、服務互動的品質（service

interaction quality) 來建立一評估電子化政府服務的模式。依據該研究對「網站可用性」構面所設計問卷題項，可作為本研究用來發展問卷的參考。

上述文獻中有助於建構本研究架構與可參考之處，彙整於表2-1如下：

表2-1：可供本研究架構參考之相關研究

相關研究	影響因素與可參考之處
Gefen et al.(2002)	信任、自覺風險性、社會影響、自覺易用性。
Huang et al.(2002)	自覺有用性、自覺易用性、存取性、幫助條件、自覺吸引價值。
Rose et al.(2003)	自覺有用性、自覺易用性、信任、自覺風險性、文化因素。
Phang et al.(2005)	自覺有用性、自覺易用性、相容性；形象、網路安全認知可增強自覺有用性。
Barnes & Vidgen(2004)	網站的可用性、資訊品質、服務互動的品質。
尤婷靜(2003)	自覺風險性、相容性、自覺有用性會影響態度；自我效能和幫助條件會影響行為意願。
蕭乃沂、黃建國(2005)	對電子治理的價值認同、對民意電子信箱的評價，與對主管機關的政策認同。
李敏正(2003)	系統品質、資訊品質、服務品質對使用後的「滿意度」及「態度」的影響；「持續使用」的構面。