

NDC-MIS-106-001 (委託研析報告)

**數位國情總綱調查 (5)：
區域發展策略
(期末報告書)**

**國家發展委員會編印
中華民國 107 年 3 月**

NDC-MIS-106-001（委託研析報告）

**數位國情總綱調查（5）：
區域發展策略
（期末報告書）**

受委託單位：電子治理研究中心

計畫主持人：黃東益

協同主持人：胡龍騰、李仲彬、黃婉玲、曾憲立

研究顧問：朱斌好

研究助理：黃妍甄、黃宗賢、張佳璇、蔡妙涵

國家發展委員會編印

中華民國 107 年 3 月

目次

目次	I
表次	III
圖次	VII
提要	IX
ABSTRACT	XV
第一章 緒論	1
第一節 近年「數位國情」計畫回顧	3
第二節 本年度（2017年）計畫之研究目的	4
第二章 文獻檢閱	7
第一節 數位治理公共價值	8
第二節 世界網路計畫	14
第三節 永續發展指標與數位治理	20
第四節 區域數位治理發展	27
第三章 資訊科技對社會的影響	33
第一節 ICTs 與公民參與行為	34
第二節 各國促進網路公民參與行為的策略	38
第三節 網路霸凌與隱私的侵害	49
第四章 研究設計與執行	57
第一節 資料蒐集方法整體說明	57
第二節 問卷調查法之問卷題目修正	59
第三節 問卷調查法之執行	62
第四節 專家座談法之規劃與執行	68
第五章 數位治理公共價值發展的國情分析	71
第一節 數位治理公共價值：跨年比較	71
第二節 數位治理公共價值：跨職業比較	75
第三節 數位治理公共價值：六都比較	81
第六章 網際網路對公民社會的影響	89
第一節 網路公民參與的群體分布	89

第二節 影響「網路公民參與」的相關因素.....	96
第三節 影響「網路政治效能感」的相關因素.....	103
第四節 網路霸凌、隱私與言論自由現況分析.....	108
第七章 數位治理主動資訊服務需求評估.....	119
第一節 政府服務品質獎分析結果.....	119
第二節 專家焦點座談分析結果.....	124
第八章 調查方法分析：網路輿情與問卷調查法.....	131
第一節 網路輿情的變化趨勢.....	131
第二節 網路輿情分析與問卷調查結果之比較.....	144
第三節 問卷調查法的母體涵蓋率.....	148
第九章 結論與建議.....	171
第一節 研究發現摘要.....	171
第二節 政策建議.....	176
第三節 後續研究建議.....	184
參考文獻.....	187
附錄.....	201
附錄一、問卷題目修正一覽表.....	201
附錄二、2017 年度調查問卷.....	209
附錄三、「政府主動資訊服務」需求探詢焦點座談會大綱.....	223
附錄四、「政府主動資訊服務」需求探詢焦點座談會逐字稿.....	229
附錄五、期中報告審查意見與回應.....	279
附錄六、期末報告審查意見與回應.....	285
附錄七、計畫團隊內部會議綱要.....	293

表次

表 1：臺灣數位治理公共價值架構指標定義.....	12
表 2：歷年參與 WIP 年會內容與報告主題.....	16
表 3：數位治理公共價值架構與 WIP 問卷題目對應表.....	19
表 4：SDGs 在臺灣的具體實踐.....	23
表 5：105 年個人家戶數位機會調查－六都上網比例比較.....	29
表 6：各國線上參與平臺的比較.....	49
表 7：研究設計摘要.....	57
表 8：議題與關鍵字一覽.....	60
表 9：問卷中政策議題相關題目.....	61
表 10：各種調查法所包含題目面向與題目數.....	61
表 11：訪問成功樣本之代表性檢定－性別.....	63
表 12：訪問成功樣本之代表性檢定－年齡.....	64
表 13：訪問成功樣本之代表性檢定－教育程度.....	64
表 14：訪問成功樣本之代表性檢定－縣市別.....	65
表 15：各問卷調查方法的操作與結果說明.....	67
表 16：專家焦點團體座談與會者彙整表.....	70
表 17：資訊滿意與職業交叉分析.....	76
表 18：服務滿意與職業交叉分析.....	77
表 19：公共參與網路行為 1 與職業交叉分析.....	77
表 20：公共參與網路行為 2 與職業交叉分析.....	78
表 21：公共參與網路行為 3 與職業交叉分析.....	79
表 22：網路中的政治效能感 1 與職業交叉分析.....	79
表 23：網路中的政治效能感 2 與職業交叉分析.....	80
表 24：生活品質與職業交叉分析.....	81
表 25：資訊滿意與六都交叉分析.....	82
表 26：服務滿意與六都交叉分析.....	83

表 27：公共參與網路行為 1 與六都交叉分析	84
表 28：公共參與網路行為 2 與六都交叉分析	84
表 29：公共參與網路行為 3 與六都交叉分析	85
表 30：網路中的政治效能感 1 與六都交叉分析	86
表 31：網路中的政治效能感 2 與六都交叉分析	87
表 32：生活品質與六都交叉分析	88
表 33：網路公民參與者代表性檢定：性別	90
表 34：網路公民參與者代表性檢定：年齡	91
表 35：網路公民參與者代表性檢定：教育程度	94
表 36：網路資訊傳遞與性別交叉分析	98
表 37：網路資訊傳遞與投票交叉分析	99
表 38：網路議題討論與性別交叉分析	100
表 39：網路議題討論與投票交叉分析	100
表 40：網路活動參與與性別交叉分析	101
表 41：網路活動參與與投票交叉分析	102
表 42：與網路公民參與相關的因素	102
表 43：網路民意重要程度與性別交叉分析	104
表 44：網路民意重要程度與投票交叉分析	105
表 45：網路政治了解程度與性別交叉分析	106
表 46：網路政治了解程度與投票交叉分析	107
表 47：與網路政治效能感相關的因素	108
表 48：網路霸凌 1—是否曾遭到網路霸凌	110
表 49：網路霸凌 2—網路霸凌之類型	110
表 50：網路隱私 1—擔心網路隱私被侵犯	112
表 51：網路隱私 2—對網路隱私的掌握程度	113
表 52：網路隱私 3—帳號被盜用	114
表 53：網路隱私 4—帳號被盜用次數	114
表 54：網路言論 1—表達政治看法是否安全	115
表 55：網路言論 2—在網路上表達政治看法是否安全	116

表 56：網路言論 3— 在網路上暢所欲言批評政府	117
表 57：網路言論 4— 極端言論在網路上的保障	118
表 58：服務品質獎得獎機關具主動資訊服務發展潛力項目評分表	120
表 59：政府服務品質獎中具主動資訊服務發展潛力項目彙整	122
表 60：政府主動資訊服務項目建議表	126
表 61：網路輿情分析導入流程	132
表 62：人工檢核關鍵字代表性	133
表 63：一例一休各頻道來源分布一覽表	134
表 64：前瞻軌道政策各頻道來源分布一覽表	135
表 65：減香政策各頻道來源分布一覽表	137
表 66：情緒詞庫檢核表	139
表 67：一例一休政策新聞類討論正負情緒 P/N 比	140
表 68：一例一休政策非新聞類討論正負情緒 P/N 比	140
表 69：前瞻軌道政策新聞類討論正負情緒 P/N 比	142
表 70：前瞻軌道政策非新聞類討論正負情緒 P/N 比	142
表 71：減香政策新聞類討論正負情緒 P/N 比	143
表 72：減香政策非新聞類討論正負情緒 P/N 比	143
表 73：不同調查方法比較— 整體受訪者性別	148
表 74：不同調查方法比較— 整體受訪者年齡	149
表 75：不同調查方法比較— 整體受訪者教育程度	150
表 76：不同調查方法比較— 整體受訪者居住地區	151
表 77：不同調查方法比較— 整體受訪者職業	152
表 78：不同調查方法比較— 網路使用程度	152
表 79：不同調查方法比較— 網路使用者性別	154
表 80：不同調查方法比較— 網路使用者年齡	154
表 81：不同調查方法比較— 網路使用者教育程度	155
表 82：不同調查方法比較— 網路使用者居住地區	156
表 83：不同調查方法比較— 網路使用者職業	157
表 84：不同調查方法比較— 政府網站使用程度	158

表 85：不同調查方法比較－政府網站使用者性別	159
表 86：不同調查方法比較－政府網站使用者年齡	160
表 87：不同調查方法比較－政府網站使用者教育程度	161
表 88：不同調查方法比較－政府網站使用者居住地區	162
表 89：不同調查方法比較－政府網站使用者職業	163
表 90：不同調查方法比較－健保卡使用	164
表 91：不同調查方法比較－健保卡使用者性別	165
表 92：不同調查方法比較－健保卡使用者年齡	165
表 93：不同調查方法比較－基層診所使用	166
表 94：不同調查方法比較－基層診所使用者性別	167
表 95：不同調查方法比較－基層診所使用者年齡	168
表 96：以健保資料作為母體來評斷各調查法涵蓋率結果綜整	169
表 97：歷年電話調查法可接觸母體推估	169

圖次

圖 1：WIP 會員國	15
圖 2：SDGs 永續發展指標.....	21
圖 3：臺灣公共政策網路參與平臺介面	41
圖 4：美國白宮請願網介面	44
圖 5：英國國會電子請願平臺介面.....	46
圖 6：韓國線上政府信箱介面	48
圖 7：操作性價值歷年變化趨勢	72
圖 8：政治性價值 1 歷年變化趨勢.....	73
圖 9：政治性價值 2 歷年變化趨勢.....	74
圖 10：社會性價值歷年變化趨勢.....	74
圖 11：「男性」佔網路公民參與者中的比例與母體分布.....	91
圖 12：各年齡層網路公民參與者與母體分布的差異－歷年住宅電話調查 比較.....	93
圖 13：各教育程度網路公民參與者與母體分布的差異－歷年住宅電話調 查比較.....	95
圖 14：政府主動資訊服務需求階層圖	129
圖 15：一例一休政策新聞類討論聲量變化	134
圖 16：一例一休政策非新聞類討論聲量變化.....	135
圖 17：前瞻軌道政策新聞類討論聲量變化	136
圖 18：前瞻軌道政策非新聞類討論聲量變化.....	136
圖 19：減香政策新聞類討論聲量變化	137
圖 20：減香政策非新聞類討論聲量變化	138
圖 21：一例一休政策新聞類討論正負評一覽.....	139
圖 22：一例一休政策非新聞類討論正負評一覽.....	140
圖 23：前瞻軌道政策新聞類討論正負評一覽.....	141
圖 24：前瞻軌道政策非新聞類討論正負評一覽.....	141

圖 25：減香政策新聞類討論正負評一覽	142
圖 26：減香政策非新聞類討論正負評一覽	143
圖 27：一例一休新聞類討論聲量與電話調查	144
圖 28：一例一休非新聞類討論聲量與電話調查	145
圖 29：前瞻政策（軌道）新聞類討論聲量與電話調查	145
圖 30：前瞻政策（軌道）非新聞類討論聲量與電話調查	146
圖 31：減香政策新聞類討論聲量與電話調查	147
圖 32：減香政策非新聞類討論聲量與電話調查	147

提要

一、研究源起與目的

隨著資通訊科技的進步與電子化政府的蓬勃發展，需要一套能了解、觀察、記錄此發展與改變的方式，以便清楚知道我國在世界各國的電子化政府發展中，位居何處。聯合國都會持續修正電子發展階段論及電子化政府準備度(E-Government Readiness)指標，世界經濟論壇(World Economic Forum)每年也會對各大經濟體之資訊通訊科技發展與整備度的調查，都成為了評斷國家競爭力的重要依據。為和國際數位治理趨勢接軌並發展我國數位治理衡量架構，國家發展委員會於2013年起委託臺灣電子治理研究中心(Taiwan E-governance Research Center)的陳俊明等人(2014)團隊完成「數位國家治理：國情分析架構與方法」研究，計畫團隊依照文獻與層級分析法建構第一階段的電子治理公共價值架構(Public Value for E-Governance, 簡稱PVEG)，涵蓋操作性、政治性與社會性三大價值，其下包含效率、使用者導向、透明與課責、公民參與、資訊近用公平、信任、自我發展、生活品質與環境永續等九面向，同時完成第一年的主觀評量資料蒐集。其後，計畫團隊於2014至2016年皆以同一架構進行追蹤調查，期能了解我國數位國情的變化歷程，並持續修正數位治理公共價值指標的適切性。

本計畫植基於前四年度研究的基礎，延續以不同調查方法對架構中主觀的態度認知指標進行測量，藉此持續追蹤調查我國數位國家治理發展所追求之公共價值的實踐程度，並因應科技及調查方式的發展，應用不同資料蒐集方式，進行調查方法的檢討。同時，本計畫持續進行國際相關發展趨勢的文獻分析、聯合國永續發展大會的永續發展指標(Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)等的討論，了解國際上的發展情勢，並參與「世界網路研究(World Internet Project, 簡稱WIP)」跨國性團隊的研究，提升我國相關領域學術與實務發展在國際上的連結度與曝光度。另外，本計畫選定三項網路聲量較大的公共議題(包括一例一休、前瞻軌道政策、減香政策)，以電話調查蒐集民意資料，並結合巨量資料進行分析，討論網路輿情與傳統民意蒐集機制的差異。

本計畫延續過去年度計畫的做法，持續進行數位國情追蹤以及多元調查方法的比較之外，在下列三個項目上有所延伸或突破：首先，今年除了全國性的指標追蹤之外，大幅增加調查樣本數並新增「區域比較」的分析，以「直轄市」為分析單位，分析不同地區在公共價值架構下的數位治理成效，透過區域間的差異分析了解我國數位國情狀態。其次，有鑑於民

眾對於網路的依賴程度越來越深，本計畫透過文獻分析以及主觀資料的蒐集，分析資通訊科技對社會所帶來的正面（像是提供多元的管道讓人民能夠參與公共事務）與負面影響（例如受到網路霸凌、網路隱私外洩等威脅）。最後，本計畫特別針對主動資訊服務（如地震訊息通知、社會福利請領等服務）需求進行專家會議討論與分析，以研提相關單位可能執行之策略建議。

二、研究流程及方法

本計畫包含的研究方法與內容概述如下：

- (一) 數位治理公共價值治理指標跨年資料蒐集與比較：就已完成修正之數位治理公共價值治理指標，透過問卷調查方法進行第五年的主觀性題目追蹤調查，以了解我國數位治理發展在操作性、政治性、社會性等治理指標的發展現況，前瞻規劃未來中長程我國數位治理發展願景與方向、政策規劃架構及重要議題施政建議。
- (二) 增加樣本數以進行六個直轄市的比較分析：問卷調查法方面，應用住宅電話調查、手機調查、網路調查等方式同時進行，總成功樣本超過 9,500 份，大幅增加調查樣本數量，據以在各直轄市能有相當樣本數作為區域差異分析的基礎，作為研提相關政策之參考。
- (三) 政府主動資訊服務提供方式的探求：透過我國近幾年服務品質獎獲獎項目的整理，以及專家會議方式對不同地區里幹事意見蒐集的方式，研提主動資訊服務提供內容與方式之策略。
- (四) 網路對社會的影響分析：透過文獻分析與問卷調查的方式，就國際網路對社會帶來的正面與負面影響進行分析。正面影響的部分，聚焦於網路對公民參與以及政治效能感的影響；負面影響的部分，著墨於網路霸凌、網路隱私、網路言論自由等議題的分析。
- (五) 網路輿情與傳統調查的整合分析：選定 3 個公共政策議題（一例一休、前瞻軌道政策、減香政策），自網路輿論資料庫中撈取相同期間內的文字資料後進行分析，並進一步與傳統民意調查結果比較。除此之外，以衛福部所提供之客觀人口資料與調查結果進行比對，藉以檢測不同調查方法對於母體的接觸情形。

三、研究發現

(一) 數位治理公共價值指標的國情追蹤

整體而言，從2016年至2017年間，民眾對政府在網路上所提供服務的滿意度、對政府網站資訊的滿意度、透過網路社群分享或討論公共問題的

意願都有明顯下降的趨勢。在網路政治效能感部分，民眾雖然認為透過網路可以對政治事務有更深入的了解，但卻不覺得政府會因為網路而更重視他們的想法。最後，民眾對於網路的依賴感性逐年提升，網路是民眾生活中不可或缺的工具。

(二) 六個直轄市比較分析結果

六個直轄市平均六成以上民眾對於政府網站提供的資訊以及提供服務表示滿意，其中以高雄市占最高比例，幾乎達到七成，不滿意則以臺北市及臺中市最高。網路公民參與的比例以桃園市最高，透過網路號召的實體政治參與比例以臺北市最高，但其比例也只有5.1%。而網路政治效能感以高雄市的民眾平均最高。整體而言，六個直轄市民眾的生活品質對於網路的依賴程度都達到四成以上，其中以新北市的比例最高。

(三) 主動資訊服務策略分析

主動資訊服務的需求評估部分，結合地方基層里幹事的經驗與觀察，本計畫認為，民眾的需求可分為三個層次。首先，第一層次「緊急資訊通報—環境與災防資訊」，包含土石流、地震、颱風等重大災害資訊之通報和動態資訊；第二層次「急難救助與社會安全資訊—衛生及社會安全救助」，包含育兒津貼、住院補助申請等健康醫療補助之通知，以及喪葬補助、低收入戶、中低收入戶、身障、獨居老人等社會福利補助，這類服務之需求對象大多屬於社會中的弱勢族群，在數位資訊能力和設備條件上屬資訊落差階層，政府資訊不易傳達和觸及。第三層次「優等財資訊提供—健康與生活品質」，包含民眾之日常生活保健如牙齒健檢、血壓量測與用藥、幼兒照顧等健康資訊之提醒與提供。

(四) 網路對社會的影響分析

本計畫分別從集體層次與個體層次，分析網路對社會的影響。就集體層次而言，本計畫觀察網路公民參與者歷年來的變化趨勢，發現網路公民參與者的人口特徵，相對於全臺灣設籍人口的分布，在性別上有逐漸具有代表性的狀況，但在「年齡」與「教育程度」兩個特徵上，網路發展普及發展，並沒有讓網路公民參與者越來越符合代表性，持續呈現年輕族群、高教育程度者的偏差代表狀態。就個體層次的分析而言，本計畫發現教育程度高、年紀較輕的民眾，透過網路參與公共事務的比例相對而言也較高；而男性以及年紀較輕的民眾，則會有較高的比例認同網路使政府更重視民意並提升民眾對政治的了解。最後，就網路的負面影響部分，與2016年的調查結果相較，民眾對於網路霸凌、網路隱私外洩、網路言論自由箝制等問題的感知，整體而言有改善的趨勢。

(五) 多元調查方法

不同調查方法所接觸到的群體有明顯差異，以衛生福利部所提供的健保使用資料作為理論母體來檢測，住宅電話調查較容易會接觸到女性、高年齡族群；手機調查較容易接觸到男性、30歲以下年輕族群；網路調查則較難接觸到50歲以上的族群。以巨量資料分析調查的三個政策中，以一例一休討論聲量最大，減香政策議題持續時間最為短暫，網路討論的聲量大致與國內新聞有著相對應的討論起伏，但民眾對政策的支持度則和網路聲量大小未呈現同向變動，換句話說，網路輿情對普遍民意的牽動效果並不明顯。

四、政策與未來研究建議

(一) 數位治理公共價值指標的國情追蹤

- 1、了解民眾需求，建構出使用者導向的服務平臺，以落實「以民為主」的服務價值。
- 2、提倡民眾參與網路上公共事務的討論：研擬結合網路社群平臺以及 Join 平臺功能，來達到宣傳政策、聽取民意以及意見交流策略。同時精進回應流程，以提高民眾政治效能感及參與。
- 3、在職訓課程中加入運用網路於生活各面向的相關課程：建議在未來的職業訓練課程中，可以針對「農林漁牧者」以及「家管」類別的民眾，酌予加入運用網路於生活個面向的相關課程，以加強他們對於網路活動的參與，並期提高以上族群的網路政治效能感。
- 4、探詢六個直轄市對於政府網站服務及資訊提供不滿意的原因：六個直轄市的分析顯示在各不同面向有其特色，雖然有平均六成民眾對於政府網站的服務及資訊滿意，但仍有兩成多的民眾表達不滿意，政府應持續探詢不滿意較高的城市其不滿意成因為何，做為未來精進的參考基礎。
- 5、強化智慧科技於公共服務應用，提升民眾對政府電子服務之滿意度：建議針對可能對我國於智慧科技或創新科技產生阻礙的法令，共同進行盤點並盡快提出修法建議，排除創新應用之障礙。同時，鼓勵中央及地方政府構思如何將前述智慧科技應用於現行公共服務中，並挹注資源，俾以提升國人對於我國電子化政府服務與資訊提供的滿意度。

(二) 主動資訊服務策略分析

- 1、依據主動資訊服務建議項目進行可行性評估：建議可以由本計畫所調查出的 17 項建議項目為基礎，以「可行性」和「民眾有

感度」兩面向進行評估，從中選出可行性高、民眾有感程度高之「雙高」項目，排入優先推動之主動資訊服務規劃項目。

- 2、以主動資訊服務建議項目為基礎，盤點資料庫整合或介接需求：建議國發會發揮政策統合機關之角色，持續邀集相關政府機關與機構，盤點需要進一步進行整合之資料庫與所有權機關(構)，或是研商資料交換或介接之需求與規模，逐步開展資料整合或交換之工作，促使主動資訊服務項目之實現，例如在一站式服務的規劃下，各單位主動服務的積極性可以強化與落實。
- 3、整併及簡化資訊傳遞平臺，持續推動基層資訊代理人：建議應由中央政府出面或補助，將現有公共服務資訊，包含各類政令宣導、補助服務與資訊、相關法規、申辦連結等，以有效的方式加以整合與精簡化，從而提高在地里長、里幹事等政府「資訊代理人」的服務意願和角色功能，藉以補足智慧型資訊服務無法觸及的弱勢族群區塊的服務效果。
- 4、持續探詢與開發政府主動資訊服務之需求：建議在現有的正面基礎上，賡續此一政策方向，持續探詢和開發民眾對於政府主動資訊服務的需求，將電子化服務直接遞送至民眾眼前，而非需要民眾在眾多網站和網頁間來回找尋所需的服務，俾以落實數位治理公共價值創造之理念。

(三) 網路對社會的影響分析

- 1、推動網路公民參與的普及化：建議可以本計畫的調查結果為基礎，檢視目前較少從事網路公民參與的族群是哪一些，並個別分析可能的原因，據此進一步針對不同族群設計誘因，進而推動網路公民參與的普及化。
- 2、鼓勵更深層型態的網路公民參與：若欲提升民眾參與線上公共議題討論的意願，除了提供表達意見的管道之外，更重要的是要建立完善的制度，讓民眾的意見能確實得到回應，具建設性的意見，也應該獲得政府的重視甚至採納，如此方能鼓勵更深層型態的網路公民參與行為。

(四) 多元調查方法

- 1、實務上，建構各種民意蒐集管道的整合機制：建議針對網路上比較不會表達意見的族群，輔以其他民意蒐集機制來得知意見，短時間之內透過其他民意機制來得知其民意，長期建議應整合平臺並發展方法，彙整各方民意機制的結果。
- 2、研究上，考量人口變化的自然趨勢，持續觀察網路公民參與族群

基本特質變化的趨勢：建議長時間持續性的觀察網路公民社會當中的組成，並加入人口自然變化趨勢等因素，讓分析結果更具效度。

關鍵詞：數位治理、公共價值、主動資訊服務策略、社會影響、調查方法、巨量資料

Abstract

1. Background and Purpose

The advancement of Information Communication Technologies (ICTs) and the progress of e-government, increasingly necessitates methods to understand, observe, and document these developments and changes. These methods allow better understanding of Taiwan's stage of e-government development compared to other nations. The United Nations have continuously refined and developed the e-development stage theory and the E-Government Readiness Indices. The World Economic Forum has also conducted numerous studies on the readiness and development of ICTs of major economies. These indices and reports have become important indicators for the judgment of national competitiveness. In order to integrate with international trends on e-governance development and enhance Taiwan's e-governance measurement framework, in 2013, the National Development Council entrusted the Chen et al. (2014) research team from Taiwan E-governance Research Center to conduct the Public Value and Electronic Governance: Analytical and Methodological Reflections research. The research team was able to construct the first phase of the public value for e-governance framework (PVEG) through the use of literature analyses and the Analytic Hierarchy Process. The framework includes three major types of values, including operational, political and social. The values are then further divided into the nine dimensions of efficiency, use-oriented service, transparency and accountability, citizen participation, equity in accessibility, trust, self-development, quality of life and environmental sustainability. Data from subjective indicators were also collected during the research. Subsequent follow up surveys were conducted by the research team from 2014 to 2016. Data from these multiple studies were used to decipher changes within Taiwan's digital national status, and to verify the suitability of indices used for the public value for e-governance framework.

This research builds on findings accumulated from studies conducted within the previous four years. Multi-survey modes were also employed to measure the subjective perceived attitude indicators. The objective is to understand the ongoing execution of public values pursued in the development of Taiwan's e-governance development. Technological advancements and methodological changes were incorporated into the research through the use of various data collection methods. This use of numerous survey methods also

creates an opportunity to review the merits of each approach. In order to better understand international development tendencies, the research also continues to conduct literature analysis on related international developmental trends and to discuss the indices designated by the UN for its Sustainable Development Goals (SDGs). Participation in transnational research conducted by the World Internet Project (WIP) is continued, in order to elevate the connection and visibility of Taiwan's academic and practice developments within related fields. Differences between online public opinion and traditional public opinion collection mechanisms are also discussed. Three public issues (the Labor Standards Act policy, Foresight for Railway Policy, and Incense Reduction Policy) that have generated high levels of online discussion were chosen, and the public opinion data on these issues were collected through telephone surveys and big data analysis.

This research adopted the design of previous studies by continuing to track Taiwan's digital national status and to compare multi-survey modes. Apart from these goals, this research was also able to follow up on or achieve breakthrough in three areas. First, this year, apart from the tracking of national status indicators, the sample size was greatly increased and "area comparison" analyses were conducted. The area comparisons were done with Special Municipalities as the unit of analysis. The efficacy of e-governance, within the PVEG framework, of different areas were analyzed. The differences between Special Municipalities further illuminated the digital national status of Taiwan. Second, this research utilized literature analysis and subjective data collection to analyze the impact of ICTs. The analysis focused on the positive (e.g. the provision of multiple channels for citizens to participate in public affairs) and the negative (e.g. cyber bullying, internet privacy) impacts that increased internet dependence has had on society. Finally, this research convened a meeting of experts to discuss and analyze the effect of active service provision (e.g. earthquake text message warning, social benefit distribution reminders). The objective is to develop possible strategies and suggestions for the responsible agencies to implement.

2. Methods and Procedures

The research methods employed in this research is outlined below:

- (1) The collection and comparison of multi-year data on e-governance public value indicators: The fifth year execution of questionnaire surveys, based on the revised PVEG framework indicators, to collect data on subjective items. This is in order to understand the

development of Taiwan's e-governance, as measured by the operational, political and social indicators. The data is also used for policy foresight planning of Taiwan's medium and long term e-governance development vision and direction, including policy planning frameworks and administrative suggestions regarding important issues.

- (2) Increased sample size in order to conduct comparative analyses between the six special municipalities: Data collection methods include landline, cellphone, and online surveys. Effective samples total over 9,500. This significant increase in sample size allows for effective comparative analyses between special municipalities and for developing suggestions for policy implementation.
- (3) The pursuit of the government's active service provision methods: Active information provision service contents and strategies were proposed. These suggestions are based upon the insight gathered from the integration of year to year data from the recipient policies of Taiwan's service quality awards, and from the collection and analysis of the suggestions from different urban village (Li) administrative officials during the meeting of experts.
- (4) Analysis on the effect of the internet on society: Analysis of the positive and negative influence of internet on society, through the use of literature analysis and questionnaire survey. Positive influences center on the effect of the internet on civic participation and political efficacy. Negative influences center on the issues of cyberbullying, internet privacy and online freedom of speech.
- (5) Integration and analysis of online public opinion and traditional opinion survey: Text data from a set time interval on the three chosen public policy issues (the Labor Standards Act policy, Foresight for Railway Policy, and Incense Reduction Policy) were crawled from online public opinion databases. These data were then analyzed and compared with the results obtained through traditional public opinion surveys. Objective demographic data provided by the Ministry of Health and Welfare was also compared with the results from different survey methods to determine how closely the samples reflect the actual population.

3. Research Results

(1) PVEG indicator and digital national status tracking

In general, between the 2016-2017 interval there has been a general decline in citizen's satisfaction of the government's provision of online service, satisfaction of the information provided by government websites, and willingness to share or discuss public issues through social media. Regarding online political efficacy, although citizens recognize that they are able to obtain a more in-depth understanding of political issues online, they do not feel that the government would pay additional attention to their opinions because of the internet. Citizens are increasingly dependent on the internet, it has now become an indispensable tool within their daily lives.

(2) Comparative analytical results of the six special municipalities

Over sixty percent of citizens from the six special municipalities are satisfied with the information and services provided by government websites. Out of the six special municipalities, Kaohsiung City had the highest rate of satisfaction at seventy percent, while Taipei City and Taichung City had the lowest satisfaction level. Online political participation rate is highest in Taoyuan City. The percentage of political participation initiated online is highest in Taipei City, but only amounts to 5.1 percent. The average internet political efficacy is highest in Kaohsiung City. For citizens' quality of life, over forty percent of respondents are reliant on the internet, the highest being New Taipei City.

(3) Strategic analysis of active service provision

The analysis of active service needs assessment, integrates the experiences and observations of urban village (Li) administrative officials. This research classified the needs of the citizens into three levels. The first level "Emergency Notification: environment and disaster prevention information" includes notification and dynamic information of landslides, earthquake, typhoon, and other natural disasters. At the second level is the "Information for Emergency Relief and Social Security: Sanitation and Social Security Relief," includes parental subsidy, hospitalization subsidy application and other health and medical subsidy notifications. It also includes subsidies for funerals, low income households, medium-low income households, citizens with disabilities and senior lone dwelling citizens, among other social welfare related subsidiary services. The target for this level are the social minority who are disadvantaged in terms of ability and equipment

to access digital information that the government provides. The third level is “Superior information goods provision: health and quality of life”. This level includes health care notifications and services, such as but not limited to dental health examination, blood pressure measurement and medication, and childcare information.

(4) Analysis of internet’s influence on society

This research analyzed the internet’s influence on society both from the collective and the individual level. On the collective level, this research scrutinized the changes in the online political participants over the years. The results show that in relation to the population distribution of the Taiwan citizenship, the gender aspect of online political participants has gradually achieved a representational status. However, the diffusion and development of internet, has not brought about greater representativeness within the dimensions of age and education. Instead, the results continually exhibit deviation representation for younger citizens with higher education. On the individual level, relatively higher proportion of individuals who are younger and individuals with a higher level of education participates in public affairs online. Our results also show male and younger respondents were more inclined to agree that internet enables the government to attach more importance to the opinions of citizens and increase citizens’ understanding of politics. Lastly, compared with the 2016 investigation results, citizens’ perception of the internet’s negative influences, such as online bullying, internet privacy leaks, repression of freedom of speech, have lessened.

(5) Multi-survey methods

The proportion of the population reached by different survey methods are drastically different. Take the health care data provided by the Ministry of Health and Welfare as an example. It is relatively easier to reach female subjects and elderly subjects with landline surveys. In contrast, mobile surveys will reach more male subjects under 30 years of age. Internet surveys, on the other hand, will experience difficulties in reaching subjects above 50 years of age. Out of the three policy issues analyzed through big data, the Labor Standards Act policy attracted the most discussion. The issue of Incense Reduction Policy lasted the shortest amount of time and online discussions roughly reflect the undulations of national media. However, citizens’ support of policies do not coincide with the volume of online discussions. In other words, online public opinion does not have an obvious effect on public opinion.

4. Policy and Future Research Suggestion

- (1) Tracking the digital national status through PVEG indicators
 - i. Understand the needs of the citizenry and the creation of a user oriented service platform. This would allow services to fulfill of the value of placing “citizens first”.
 - ii. Instigate citizens to participate in online public affairs discussions: Combine social media platforms and the Join platform to publicize policies, acquire public opinions from citizens, while also creating a space for citizens to exchange opinions. At the same time, endeavor to implement a response procedure to improve the public’s impressions of the government’s efficiency and thereby increase public participation.
 - iii. Include daily life internet use courses in on-the-job training: Target agricultural production and housekeeping professions with courses teaching internet usage as a means to improve their online participation and thereby increase these citizens’ online political efficacy.
 - iv. Explore the reason for unsatisfactory responses to the information and services provided by government websites of the six special municipalities: According to analyses conducted by the six special municipalities, each has its own unique characteristics. Even though an average of sixty percent of citizens expressed satisfaction towards government websites, there are more than twenty percent who are unsatisfied. The government should keep tabs on the city with the highest rate of dissatisfaction and find out the reasons for such a result for future consideration.
 - v. Strengthen the implementation of smart technologies in public service to increase citizens’ satisfaction with the digital services provided by the government: Identify laws that will impede the implementation of smart technologies or innovative technologies and make an inventory of such obstacles while amending the law as soon as possible. At the same time, encourage central and local government to brainstorm possible ways smart technologies can assist in public service and

resource allocation, in order to raise citizens' satisfaction with e-government services and information provision.

(2) Strategic analysis of active service

- i. Feasibility assessment according to recommendations for active information service: The 17 items derived from this research serve as the basis for the assessment. In particular the dimensions of “feasibility of implementation” and “immediate impact to the citizenry” was looked into to extract items which had both high feasibility and high impact to citizens. These items are then chosen to receive priority in the implementation of active information services.
- ii. Suggested active information service items to act as the basis in inventorying and integrating information databases and subsequent needs: It is recommended that the National Development Council (NDC) step up its role of policy integration, to actively bring together government agencies and bureaus to identify the databases and ownership organizations/agencies that are in need of integration. The NDC should also research the scope and need of data exchange or interfacing. Gradually realizing active information service by data integration and exchange implementation.
- iii. Merge and simplify data transfer platforms and continuously promote base-level information agents: Recommend the central government to take the initiative or subsidize the process of combining and simplifying current public service information—including policy promotion, information and services for subsidies, related regulations, application link and etc. Using effective methods to integrate and simplify information provision. Thereby, increase the willingness and ability of urban village administrators and officers' to act as information agents, in order to effectively assist minority groups that cannot be reached through smart information technologies.
- iv. Sustained exploration and development of the need for government's active information service: Recommend following through government policies by building upon the

current positive basis. Realize digital governing and creation of social values through a continued exploration and development of citizens' need for government's active information services. The government should then deliver e-services directly to the populace, instead of forcing citizens to surf the internet searching for needed information.

(3) Analysis of internet's influence on society

- i. Promote and popularize citizen's online participation: Utilize this research's results as the basis to identify social groups that display relatively low online political participation, understand their reasons for not participating, and then target individual groups with specific incentives to promote a widespread online political participation.
- ii. Encourage deeper online political participation: Increase citizens' willingness to participate in online discussions of political issues. Apart from just providing a channel for communicating one's opinion; it is more important to establish a well thought out system for citizens' opinions to elicit government responses. Constructive criticisms should be considered, even adopted by the government to further encourage citizens' in-depth online political participation.

(4) Multi-survey methods

- i. To establish a practical integration mechanism for all kinds of methods to gather public opinion: Recommend targeting groups that have relative low online participation in opinion expression, to acquire their opinions with alternative public opinion survey methods. In the short term, alternative survey methods should be utilized; in the long term, it is recommended to create integration platforms and develop new methods to reorganize diverse public opinion results.
- ii. The population's natural variation trend should be taken into consideration. Online public participation and demographic composition of netizens should also be continually observed: For analyses to have higher validity, long term observation of online civil society's formation must be conducted, along with the population's natural variation trend.

Keywords: E-governance, public value, active service provision strategy, social impact, methodology, big data

第一章 緒論

自聯合國於2003年開始建構與持續修正電子發展階段論及電子化政府準備度指標，數位國家治理指標已經成為各國用來比較本身與其他國家電子化政府優劣的重要依據，學術界與實務界已經投入龐大的資源進行數位國家發展以及政府數位治理等相關研究。近年來逐漸強調政府在推動數位治理的過程中，不應毫無策略地發展，需能回應公共價值（public value）的展現，也就是說若要評價一國政府在數位治理上的成效，必須著眼和測量其在公共價值的達成程度。在諸多研究的基礎下，我國透過多年期的「數位國情總綱調查計畫」，已建構數位治理公共價值架構（PVEG），分別為政治性、社會性與操作性三大價值，其下包含效率、使用者導向、透明與課責、公民參與、資訊近用公平、信任、自我發展、生活品質與循環永續等九大面向（陳俊明等人，2014），並且透過每年的追蹤調查，評估我國電子化政府治理現況。

2016年數位國情總綱調查結果顯示，操作性價值在「效率」面向上的正向意見些微下降；政治性價值在「透明與課責」面向上有較高程度的負向變化；社會性價值的「生活品質」面向上則有正向變化，雖然多數社會性價值面向呈現增加的趨勢，但值得注意的是，民眾對於政府以及企業監看的疑慮卻也同時增加，代表民眾對於政府的網路信任程度開始下降，這些負面評價的升高現象值得政府重視（李仲彬等人，2017）。

數位國情總綱計畫透過追蹤調查來評估數位治理所帶來的正向與負向改變，據此研提相關單位政策調整的因應策略，持續審視測量架構的完整性與可行性，以全面地提升我國數位治理各個面向的公共價值。不過，歷年調查均為呈現全國性指標的評比結果，2010年後臺灣的地方政府組織整併和升格，提供了深化數位治理研究發展的素材，加上民眾普遍對於政府的網路信任程度下降，因此應該以更微觀的方式加以審視。尤其，以我國目前六個直轄市（臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市）的人口總數來看，在直轄市治理範圍下的居住人數，已超過全國總人口數之六成；因此，值得針對不同區域間數位治理公共價值指標達成程度加以評比，進行不同層次的區域間差異比較，據以提供並建構我國數位治理多層次的整體樣貌。

除追蹤國內指標的變化之外，歷年計畫也持續進行與國外指標的比較與接軌，例如參與世界網路計畫（World Internet Project，簡稱WIP）國際調查，將我國架構中的部分面向指標，與WIP的國際共通測量題目進行串連，及對電子化政府國際評比績優主要國家，持續進行國際政策變化與我國比對分析，並結合國際永續趨勢之發展，如「聯合國永續發展大會」

（United Nations Conference on Sustainable Development，簡稱Rio+20）所提出之永續發展目標（SDGs），綜整審視現有的數位治理公共價值架構，如政治、社會、經濟等面向，特別是資訊通訊科技及網路社會發展，對社會衝擊之研析，例如民眾參與數位政府、政府開放資料對社會、經濟影響等方面，以及主動資訊服務（如地震訊息通知、社會福利請領等服務）需求調查分析，以研提相關單位可能執行之策略建議。

由於資訊科技的發達、網路與行動載具的普及以及Web 2.0等相關社群網路的盛行，民意表達及公民參與方式有了相當大的改變，國內外文獻亦指出傳統電話調查的涵蓋率已不如往昔（AAPOR, 2008; 2010；吳齊殷，2003；許勝懋，2015），因此資料蒐集方式的差異勢必影響數位國情資料的品質。本計畫歷年來藉由數位國情資料蒐集的機會，比較不同資料蒐集方法所取得資料的差異，連續四年數位國情調查的結果顯示，臺灣目前現住人口的電話使用習慣，完全沒有使用電話者為1%、只使用住宅電話的人為9%、住宅電話與手機電話皆有的人為62%、只使用手機的人為28%，且只使用手機的民眾比例有逐年上升的趨勢；由此顯示傳統調查最常使用的住宅電話接觸方式，其實僅能接觸到71%的現住人口，因此有必要透過多元調查方法（如手機調查、網路調查與巨量資料分析等）間的互補，以減少民調結果的偏頗。再加上電話涵蓋率與逕遷戶的問題，傳統戶籍加權方式開始無法反映現住人口的意見與調查結果，循此，歷年計畫逐步發展出34細格加權估計方式，以得到較正確的民眾意見收集，作為相關單位政策制定的參考。然34細格的發展與校正，仍需以大量樣本的全國性調查作為輔佐，藉此觀察調查結果是否穩定（李仲彬等人，2017）。

總結而言，本計畫的核心目標在於以數位治理公共價值架構為基礎，持續跨時追蹤我國數位治理相關發展，研提相關單位政策制訂的策略建議。今年研究除了全國性的指標追蹤之外，新增「區域比較」的分析，以「直轄市」為分析單位，透過區域間的差異分析，據以了解不同地區在不同數位治理價值面向下的動態現況；同時，本計畫亦與世界網路計畫（WIP）、聯合國永續發展大會的永續發展指標（SDGs）等國際重要研究指標，持續進行接軌討論；此外，也透過主觀調查資料的蒐集，分析網路對於公民社會所帶來的正面與負面影響，並以焦點座談方式，探詢民眾對於政府主動資訊服務的需求。最後，因應科技發展以及調查方式與時俱進，透過多元的資料蒐集方式，比較與整合使用不同方法所蒐集到的資料，提供更真實的數位國情現況，作為研析具體政策建議之參考。

第一節 近年「數位國情」計畫回顧

本計畫透過長期且持續的追蹤，藉此檢視我國數位治理公共價值調查的信度和效度。在2013年，本計畫首次提出以公共價值為基礎的數位治理架構，做為進行數位國情調查的基礎，結合客觀資料和指標，以及使用者的主觀面向，透析我國在數位治理的推動進程，並輔以不同的調查方法，嘗試全面檢視調查方法之差異性，尋找主觀意見和調查方法的最佳組合。經一年的時間執行研究調查，本計畫認為：第一，公共價值建構於操作性、政治性與社會性等三個基礎之上，經專家學者以及政府實務界人士之檢視，發現政治性價值相較於其他公共價值更具重要性，且各公共價值仍有更多可發展空間有待挖掘；第二，各國政府的經驗可供我國數位治理發展之參考，特別是美國、英國以及新加坡三國，然當前國際評比標準，大多缺少與公共價值之連結，尚須審慎檢視之；第三，本計畫運用了電話調查、手機調查、網路調查，以及政府網站會員網路等調查方式，發現了方法間雖然存在差異，但若透過適當的搭配和權重設計，將可得到更高的母體涵蓋率，更有利於了解我國數位國情發展之現況。

在2014年，本計畫接續前一年度之研究成果，為長期追蹤我國之數位國情發展，故採用同一分析架構，檢視我國在數位治理發展的脈動，以及公共價值的實踐程度。除承接上年度成果之外，本計畫亦隨科技之發展以及民情的改變，增加了網路輿情質性巨量資料（big data）的蒐集，使調查之方法更具廣度和深度，期能更廣泛的涵蓋不同群體的民眾，再透過跨年度的資料比較，掌握我國數位國情的發展。從該年度的研究結果中可發現，相較於2013年，美國、英國以及新加坡等三個在數位治理發展評比上的績優國家，在公共價值數位治理的政策方向上更具有延續性，從實務面向來說，各國政府的數位治理經驗在政策的運用上更具參考價值。由於有了上一年度的調查資料可供時序性的分析，從而可對我國的數位國情進行比較分析，在合併了手機調查和電話調查後，並融入巨量資料分析，可更全面的涵蓋整個母體。在比較不同的調查方法後，若單從網路調查的效益分析觀之，可發現相較於傳統調查方法，可更擷節成本並可承載更多的題目，惟需注意的是網路調查方法仍有其侷限性。

為配合智慧型手機的使用率快速擴張，以及民眾生活習慣的相應變化，本計畫在2015年度，在資料蒐集的方法上，除了傳統的電話調查和手機調查、網路調查以及巨量資料之外，新加入了手機APP調查，而對不同調查方法進行比較，也嘗試更進一步擴大母體的涵蓋率。在2015年，本計畫除了延續往年的研究重點，即對各國政府的數位治理政策的發展經驗進行交叉比較，以及針對三項重要公共價值在我國數位國情之結合與落實之外，本計畫嘗試突破傳統單一調查方法的侷限，同時採用傳統住宅電話調查，手機調查，網路樣本調查，巨量資料及手機APP等方式進行資料

蒐集，並就不同調查法之資料完善度進行比較，再輔以巨量資料的分析，讓計畫結果更貼近數位國情全貌。

奠基於前三年度的研究成果，本計畫於2016年除持續針對公共價值架構中主觀的態度認知指標進行測量，以及比較不同調查方法（包括住宅電話調查、手機調查、網路調查）的使用外，因應開放政府的風潮，進一步加入政府開放資料（Open Government Data，簡稱OGD）的盤點與分析，探究以政府開放資料作為公共價值架構中客觀資料的可行性，以及政府開放資料在數位治理公共價值架構下的應用。另外，為了解網路輿論對傳統民意的導引效果，選定四項網路聲量較大的公共議題（同性婚姻合法化、核電存廢、勞工休假議題、Uber合法化），特別以電話調查的追蹤樣本設計，蒐集民意資料，結合巨量資料進行分析。

整體而言，民眾在運用網路來促進人際互動以及增加生活品質的正向意見提升，對於網路資訊以及朋友的信任增加，同時使用臉書來發表意見頻率更高。但對於政府提供的服務，除了感受其服務量增加外，對於其他面向的正向意見則大都呈現下降的趨勢。另在追蹤調查的設計當中也發現，在四個政策議題當中，變動量最大的為Uber合法化，變動最小的則為勞工休假議題。研究結果也顯示，電視是主要影響民眾態度轉變或維持的資訊來源，原先各界認為網路輿論將對社會整體民意產生影響的預期並未出現，影響我國民眾對公共政策的認知的主要資訊載體，仍是以電視的影響力最為明顯（李仲彬等人，2017）。

第二節 本年度（2017年）計畫之研究目的

根據前一小節當中對於本計畫過去幾年歷程的描述可以發現，本系列計畫的核心研究目的，是在一個以公共價值為基礎的數位國情分析架構中，一方面進行數位治理國情的追蹤與分析，另一方面則同時進行各種調查方法的檢討與新議題的連接。

本年度的數位國情探索重點，將會是六個直轄市的比較，並透過文獻分析的方式，了解國際上其他國家的最新發展現狀，以做為我國標竿學習的目標，另外也藉由國情分析過程探討不同國情調查方法的差異，以及我國數位國情趨勢對社會經濟，或甚至國家發展所帶來的影響。具體而言，本年度的計畫目的將區分成五個部分：

一、國際數位治理評比指標發展情勢與政策分析

(一) 針對當前國內外數位治理發展之重要趨勢及國際間電子化政府

相關評比指標，持續進行文獻追蹤彙整與綜合分析。

- (二) 配合國際永續趨勢之發展，分析臺灣目前於各項永續發展指標上，所採行的因應政策。

二、數位治理公共價值 (public value of digital governance) 指標的持續追蹤與比較分析：

- (一) 承襲過去四年所進行的數位國情調查，希望藉由持續的追蹤，以了解國人的使用狀況與變化趨勢，例如民眾參與數位政府所產生之社會衝擊等，並進行跨年跨域的分析比較，據以研提數位治理相對策略建議。
- (二) 為了解數位治理公共價值架構下不同地區的差異，以調查資料分區分析之方式，比較直轄市在數位治理公共價值架構下的表現，藉此研擬回應策略，以期提升數位政府服務效能。
- (三) 奠基於以往基礎，持續參與國際性調查 (例如 WIP)，以俾將本計畫提出之數位治理公共價值指標與國際接軌。

三、主動資訊服務需求與策略分析：

- (一) 基於 2016 年計畫之初步調查基礎，進一步探詢民眾對於政府主動式資訊提供服務之需求方向，以期善用政府現有公共資訊和資訊科技，為民眾創造具體、有感的公共價值。
- (二) 從需求端探詢民眾偏好外，進而研擬並構思主動資訊服務之提供策略。

四、網際網路對公民社會之影響：

- (一) 追蹤並深入探討當前我國公民社會網絡之發展，是否影響網路公民行為，以及網路發展對社會所產生之可能影響；同時了解民意潮流的變化趨勢，冀以作為政策規劃與執行時的重要參考。
- (二) 針對 2016 年研究發現進行持續性追蹤，了解我國目前就網路霸凌、個人隱私外洩、網路言論自由箝制等議題，民眾的負面感受是否有日漸嚴重的趨勢，並研提相關對策。

五、多元調查方法的整合與精進：

- (一) 為適當因應現有民調方法所遇挑戰，整合電話家戶訪問、行動電話訪問等主觀資料調查方法，研提精進不同方法有效樣本搭配建議，以增加民調分析之信效度及代表性，並做為未來相關參考引用。

- (二) 結合網路輿論巨量資料分析，針對重大公共議題進行資料蒐集，並探討網路輿情分析與傳統民調結果間的相關程度。

綜上，本計畫將延續前幾年數位國情分析數據的蒐集，期待未來能夠建立一個完整的數位國情數據資料庫，做為我國數位治理政策的參考基礎。另外，也將在公共價值架構（PVEG）的基礎上，擇定重要新興議題深入探索。

第二章 文獻檢閱

資訊與通訊科技（Information and Communication Technologies，簡稱ICTs）的日新月異，改變了人民與政府的互動型態，更便捷了民眾的日常生活。傳統對於數位治理成效的評估，著重於網路設備、技術等硬體層面，以及成本效益與風險分析等管理面向的價值（managerial value），卻未能有系統地衡量數位治理對於公共價值的提升程度。事實上，若欲透過數位治理促使良善治理（good governance）的實現，不僅應強調行政效率與效能的提升，更重要的是公共價值與公共利益的落實（Bonina & Cordella, 2009; Cordella & Bonina, 2012）。基此，本計畫自2013年起，即針對我國數位國情的發展進行全面性的調查，並以操作性、政治性與社會性三大核心價值為基礎，建構我國數位治理公共價值架構，希冀透過長時間的追蹤調查以及比對各項資料，來驗證此架構的完整性與可行性，以發展出更完善的治理品質。

此外，為了能與國際的數位治理指標接軌，本計畫亦將部分調查題項與世界網路計畫（WIP）做連結，並試圖與其他國家的調查結果進行比較，希望能從中吸取各國成功經驗，作為我國發展數位治理的重要參考。除了WIP的調查之外，本年度計畫另以聯合國永續發展大會的永續發展指標（SDGs）作為分析架構，探討政府透過ICTs落實SDGs的成效，藉此了解我國數位治理的潛在優勢與助力，期能創造出更友善的治理環境。

最後，除了沿襲過去四年全國性的數位國情指標追蹤調查外，本年度計畫進一步以「直轄市」（臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市）為單位，分析區域間數位國情的差異，期能對我國數位治理公共價值的落實情況，有更全面的了解。

基此，本章首先介紹本計畫所發展之數位治理公共價值架構，第二節則探討世界網路計畫的內容，第三節以聯合國永續發展大會的永續發展指標為基礎分析我國的現況，第四節則回顧區域數位治理發展情形之相關研究，作為後續實證調查的理論基礎。¹

¹ 本計畫為一延續性計畫，已在前幾年度的結案報告中，就「公共價值與數位治理」以及「世界網路計畫」兩項議題作了深入的文獻分析，詳見陳俊明等人（2014）、朱斌好等人（2015；2016）、李仲彬等人（2017）。本章前兩節乃沿用過去年度結案報告之部分內容，並在此基礎上補充近期發表的相關文獻；後兩節則是配合本年度計畫新增的研究目的，就「SDGs 永續發展指標」及「區域數位治理」相關文獻進行討論。

第一節 數位治理公共價值

資訊與通訊科技的發展，改變了政府的治理型態。1990年代，歐美國家即開始推動數位治理的管理模式，並以國家資訊基礎建設作為首要的發展目標，也因此過去對於數位治理成效的評估，大多著重在基礎設施、環境整備度等面向。幾個重要的國際調查，如聯合國電子化政府調查、早稻田大學全球電子化政府調查、國際電信聯盟電子化政府評比、世界經濟論壇網路整備評比、全球百大城市網站評估等，長期以來皆著重於政府網站介面、民眾對電子服務的滿意程度等項目的評估（黃朝盟、吳濟安，2007）。這些指標也成為世界各國政府用來理解自身電子化政府進程、進行國際比較以及評斷國家競爭力的重要參考指標。

然而近年來，有越來越多學者強調公共價值對於政府治理的重要性（Bonina & Cordella, 2009; Cordella & Bonina, 2012），評估數位治理是否有助於公共價值的達成，遂成為各國政府的努力的重點之一（Di Maio, 2003）。著名的例子包括：德國的WiBe架構（WiBe Framework）、美國的「聯邦企業架構規範之績效參考模式」（Federal Enterprise Architecture Performance Reference Model）、澳洲的「需求及價值評估」（Demand and Value Assessment）計畫、法國的「價值分析暨增進法」（Méthode d'Analyse et de Remontée de la Valeur，簡稱MAREVA）。歐盟也提出「電子化政府經濟模式評估研究架構」（eGEP Economics Project Measurement Framework），透過客觀及主觀性指標的建構與測量，進行數位治理跨國性研究。臺灣自1998年開始，由國家發展委員會（簡稱國發會）推動「電子化／網路化政府中程推動計畫」，從基礎網路設備的改善，到現今系統、環境以及治理模式的改變，皆成為我國電子化政府計畫的重要目標（李仲彬、陳敦源、蕭乃沂、黃東益，2006）。國發會亦於2013年起，委託臺灣電子治理研究中心（Taiwan E-Governance Research Center，簡稱TEG）執行「數位國情總綱調查計畫」，冀以發展出具有我國特色的數位治理公共價值架構。

事實上，公共價值蘊含了許多概念面向，難以做出明確的區分，因此公共價值概念的發展目前仍缺乏一套具體且通用的定義（Alford & Hughes, 2008; Cordella & Bonina, 2012）。Moore（1995）指出，公共服務的公共價值可展現於下列六個面向上：（1）符合民眾認知的期待；（2）關切民眾藉由代議機關所表達的期望；（3）滿足民眾同時身為公民和顧客的需求；（4）政策產出和資源分配兼顧優先性和公平性；（5）政治管理能反映公共意志或公共利益；（6）政府能隨時體察民眾期望和政治環境的變遷，進而作出調整並提出有效且創新的問題解決方案。Bonina與Cordella（2009）則將公共價值分為「管理價值」（managerial values）以

及「民主價值」(democratic values)兩類，前者與效率、效能、及任務表現有關，而後者則與公平、誠實、及公正有關。

Kelly、Mulgan與Muers (2002)認為在民主世界中，公共價值取決於民眾的偏好，民眾可透過投票等方式來定義公共價值，而非由單方面由提供公共服務的行政機關來決定。從民眾的角度觀之，公共價值的來源主要有三：(1)服務(services)：意指使用者對公共服務的滿意度。主要取決於服務的品質、資訊的提供、多元的服務獲取管道、服務的對象是否真正使用過該服務(而非僅知道該服務的存在)、以及提供服務的組織之氛圍與文化等因素的影響；(2)結果(outcomes)：意指政府行動所產生的結果，與民眾期望的一致程度。許多政府的行動需要人民的合作，方能達成所欲的結果。例如政府的健康政策若無人民的配合(人民需要有健康飲食、勤運動等觀念)，便無法達到改善民眾健康的目標；(3)信任(trust)：意指人民對於政府行動的信任程度、對其正當性的認同度、以及是否相信政府的行動能成功地解決問題。信任感是人民與政府關係的核心，對於會影響人民生活與自由的公共服務而言尤其重要。

全球知名的資訊科技與應用研究公司Gartner則進一步將公共價值與資訊科技相結合，提出Public Value of Information Technology (PVIT)的概念，並將其定義為：「評測資訊科技相關之變革與投資，對於顧客／選民的服務、操作效率以及政治性報酬的長期貢獻」，該定義清楚勾勒出PVIT的三大概念面向(Di Maio, 2003)：(1)選民服務(constituent service)：衡量ICTs計畫所產生的立即效果，以及服務使用者或政策受益者所須負擔的成本；(2)操作效率(operational efficiency)：評估ICTs計畫對組織內部產生的影響，包括對單一部門以及對跨政府部門的影響；(3)政治報酬(political return)：了解ICTs的投資對於政治目標與共識、社會層面以及經濟層面的影響。

據此，越來越多的研究開始針對ICTs使用對公共價值的影響，進行實證研究。Golubeva (2007)對11個俄羅斯聯邦區政府入口網站進行分析，評估政府網站對於提升治理品質的潛在效益。除了互動性(interactivity)、以公民為中心(citizen-centricity)以及可用性(usability)等與民眾互動有關的指標之外，該研究另將資料開放性(openness)與透明性(transparency)等概念納入公共價值的架構中。研究結果顯示，經由改變政府與公民的關係、簡化行政程序、及建立電子化政府之相關法規，不僅有助於公共價值的提升，也使聯邦區政府的電子化發展程度更加成熟。

在以上研究的基礎上，Friedland與Gross (2010)試圖建構一套電子化政府公共價值的測量架構，並應用該架構分析南非中央政府的公共財務管理系統。其認為公共價值主要包含三大類別：(1)操作性價值(operational value)：主要關切效能與效率的展現，可透過貨幣或非貨幣

的指標來測量，並以量化的方式為之，其下又包括「程序效率」(process efficiency)以及「操作結果的效能」(operational outcome effectiveness)兩個構面；(2)政治價值(political value)：關切政府依施政方針與政治議程之規範達成其任務與目標的程度，主要採取非貨幣的指標來測量。政治價值可能源自於當前特定的政治或社會意識型態，因此其內涵不是固定的，主要包含「透明與課責」、「公民參與」、「資訊近用公平」等價值的實現；(3)社會價值(social value)：檢視數位治理是否有助於強化社會中個人與團體的能力、互信的提升、福祉的增進，並利於環境的永續發展，可以透過貨幣或非貨幣指標、以質化或量化的方式呈現，其下又包含「信任」、「自我發展」、「生活品質資訊」、以及「環境永續」等四大面向。

除此之外，Karunasena與Deng(2009)透過一系列研究，以斯里蘭卡的數位治理發展現況為基礎，建構一套適合用來評估該國電子化政府公共價值的架構，並透過問卷調查的方式蒐集主觀性資料，搭配政府官方的統計資料，對斯里蘭卡的數位治理成效進行評估。Karunasena與Deng(2009)最初建立的公共價值架構，包括公共服務的提供(delivery of public services)、結果的達成(achievement of outcomes)、信任感的培養(development of trust)、公共組織的效能(effectiveness of public organizations)等四個構面。其後，Karunasena與Deng(2010)刪除「信任感的培養」構面，僅以其他三個構面進行數位治理成效分析。而Karunasena與Deng(2012)又透過驗證性因素分析，將公共價值的架構修正為「公共服務的提供」及「公共組織的效能」兩個構面；前者包含資訊的品質(quality of information)、服務的提供(delivery of services)、以及使用者導向(user-orientation)三個概念；後者包含效率(efficiency)、回應性(responsiveness)及環境永續性(environmental sustainability)三個概念。

跨國的應用研究也所在多有，Ha(2016)以Karunasena與Deng(2012)及Bai(2013)提出之數位治理公共價值架構為基礎做修正，並針對越南的公務人員進行問卷調查，以因素分析方式建構一套適合用來評估越南數位治理的公共價值架構。分析結果指出，公共價值的架構應包含組織價值(organizational value)、政治價值(political value)以及使用者價值(user value)等三個構面。組織價值乃指公部門的運作效率以及效果，測量指標包括公共投資的財務回收程度、降低人民的成本負擔等；使用者價值則是與公共服務的提供有關，測量指標包括公平性、民眾對於政府公共服務的滿意程度等；至於，政治價值則是指信任、資訊公開透明的程度，測量指標包括安全及隱私的保障、課責性等。

另外，Scott、Delone與Golden（2016）針對美國八所大學中，347位有使用政府網站的學生進行問卷調查，並將其分成被動使用（passive）、主動使用（active）、積極參與（participatory）三類群體，試圖分析數位治理能所能滿足的公共價值效益，是否在不同程度的政府網站使用者之間呈現差異。該研究指出數位治理有助於達成三大價值：效率（efficiency）、效能（effectiveness）、以及社會影響（social impact），而這三大價值之下又包含了9個相關的構面，像是成本（cost）、時間（time）、便利性（convenience）、客製化（personalization）、溝通（communication）、資訊易於搜尋（ease of information retrieval）、信任（trust）、知情（well-informedness）、參與決策（participate in decision-making）。而受訪者隨著對政府網站接觸程度的不同，所能獲得的公共價值效益也有差別，例如相較於被動和主動使用者而言，積極參與者參與公共事物決策的機會也較高。

儘管學者們對於公共價值的建構與評估指標不盡相同，但Friedland與Gross（2010）的分類方式，已大致涵蓋了幾個重要的公共價值面向。本計畫因此以其架構為基礎，再參酌文獻上其他數位治理評比指標，將數位治理公共價值區分為操作性價值（operational value）、政治價值（political value）、以及社會價值（social value）三類，並透過層級分析（Analytic Hierarchy Process，簡稱AHP）專家問卷的方式，確立分析架構中各面向的測量指標（陳俊明等人，2014）。本計畫就涉及使用者感受部分的指標，持續蒐集多年期的主觀調查資料，並依照資料分析結果，就數位治理公共價值架構與操作化題目進行修改（李仲彬等人，2017；朱斌好等人，2015；2016；陳俊明等人，2014）。修正後的架構，仍然包含三大價值面向，每個價值面向之下的構面調整如下（請參見表1）：（1）操作性價值：包含「效率」與「使用者導向」兩個子面向，以服務流程簡化、服務滿意度增加、以及服務項目增加等三項指標評估之；（2）政治性價值：包含「透明與課責」與「公民參與」兩個子面向，以政治透明、行政透明、行政課責、公共事務參與的網路行為、電子化政府服務使用意願、網路中的政治效能感等六項指標評估之；（3）社會性價值：包含「信任」、「自我發展」、與「生活品質」三個子面向，以網路信任、對電子化政府的信任、政治信任、教育學習、經濟發展、就業機會、休閒娛樂、人際關係（包含網絡）、健康、生活滿意度（包含安全）等十項指標測量之。

表 1：臺灣數位治理公共價值架構指標定義

面向	定義
<p>操作性價值：提升經濟性與非經濟性產出的效率及效能。</p>	
<p>操作性價值一：效率</p>	<p>流程改善；或者失敗風險降低；或者相同資源投入，得到更多產出或達成更高目標達成率；或使用較少成本，得到相同水準的產出及目標達成率。</p>
<p>指標 1：服務流程簡化</p>	<p>政府與公用事業機構應用資通訊科技，整合與減少行政程序。</p>
<p>操作性價值二：使用者導向</p>	<p>以使用者需求為中心，使用者滿意度為目標，注重資訊服務的客製化，並且提供更多且友善的電子化政府服務。</p>
<p>指標 1：服務滿意</p>	<p>政府與公用事業機構應用資通訊科技所提供之服務，提高民眾的滿意程度。</p>
<p>指標 2：服務項目增加</p>	<p>政府與公用事業機構不斷透過資通訊科技，提供新的服務項目。</p>
<p>政治性價值：政府的治理依據公開及平等原則，提供民眾表達需求、交換意見與獲得資訊的管道，並依職權加以回應、負起責任。</p>	
<p>政治性價值一：透明與課責</p>	<p>透明：便利使用者獲取、交換與解讀政府治理資訊的機制，展現決策過程的公開性。 課責：要求公共組織（或其成員），依職責向外部監督機制提出說明與解釋，並負相關責任。</p>
<p>指標 1：政治透明</p>	<p>政府進行決策或公共議題討論時，將決策過程、法律命令與政策資訊公開，使社會各界得以隨時查閱瀏覽。</p>
<p>指標 2：行政透明</p>	<p>政府與公用事業機構提供數位服務過程，有明確的程序與進度說明。例如：民眾寫電子郵件到首長信箱後，該機關是否告知處理進度。</p>

面向	定義
指標 3：行政課責	政府與公用事業機構提供數位服務過程，對於負責人（單位）與負責事項，有明確的規定。
政治性價值二： 公民參與	公民針對公共關懷、公共需求、公共價值與政府決策，表達意見、相互對話。
指標 1：使用網路參與公共事務的行為	民眾利用新興資通訊科技討論公共議題。例如：民眾使用網路社群媒體，如 Facebook、Youtube、Line、Instagram 等，表達政治或公共事務的意見，或參與任何網路相關活動。
指標 2：使用電子化政府參與公共事務的行為	民眾透過電子化政府管道，進行討論或參與的情況。例如：民眾是否會使用政府所提供的線上討論區或網路社群媒體，如 Facebook、Youtube、Line、Instagram 等，進行公共事務議題的意見表達和討論。
指標 3：網路中的政治效能感	民眾對於透過資通訊科技進行公共事務討論，所能產生之政治影響與自我參與能力的知覺。
社會性價值：社會中個人與團體能力強化、互信提升、福祉增進，並利於環境可持續發展。	
社會性價值一： 信任	民眾在政治、社會、網路當中的互動，彼此能夠正面期待。
指標 1：網路信任	民眾對網路安全、虛擬世界中人與人彼此真誠對待，所展現的信心程度。
指標 2：對電子化政府的信任	民眾對政府與公用事業機構所提供之數位服務，所展現的信心程度。
指標 3：政治信任	民眾對於政治人物表現與行政效能，所展現的信心程度。
社會性價值二： 自我發展	民眾得以自我學習，提升職場與經濟競爭力。

面向	定義
指標 1：教育學習	民眾應用資通訊科技獲得知識與資訊，提升個人能力。例如：透過網路查詢個人所需資訊、吸收知識，以及透過網路進行線上教育課程。
指標 2：經濟發展	民眾應用資通訊科技，獲得（提高）商務活動中的經濟價值。例如：透過網路查詢網路商品資訊及價格，透過網路銷售商品。
指標 3：就業機會	民眾應用資通訊科技提升個人獲得雇用（含創業）的可能性。
社會性價值三： 生活資訊品質	有助於個人及家庭的人際互動、休閒娛樂多元豐富，健康、安全及幸福感的提升。
指標 1：休閒娛樂	民眾應用資通訊科技，增加生活樂趣（如：購物、遊戲、旅遊、藝文活動）。
指標 2：人際關係（包含網絡）	民眾應用資通訊科技，鞏固既有人際網絡，拓展新的人際網絡。
指標 3：健康	民眾應用資通訊科技，取得健康保健醫療相關資訊。例如：透過網路搜尋衛教或是食品安全相關知識或資訊。
指標 4：生活滿意度（包含安全）	民眾應用資通訊科技，提升對生活環境、安全、與便利之滿意程度。例如：透過網路搜尋與社區生活或居家安全相關的知識或資訊。

資料來源：修改自李仲彬等人（2017）。

第二節 世界網路計畫

一、WIP 計畫介紹與我國的參與

關於數位治理成效的評估，除了從公共價值的角度審視之外，另一個重要的任務，是要能與國際評比指標接軌，如此一來才能進行跨國比較，藉此了解我國數位治理發展的優勢與劣勢。在眾多國際數位治理評比指標中（如聯合國電子化政府調查、國際電信聯盟電子化政府評比等），本計畫與世界網路計畫（WIP）的調查有密切的合作，有別於其他類似調查著重於網路整備程度、使用者的「可近性」與「可用性」，WIP調查關注的是ICTs對社會、政治與經濟層面所帶來的影響，並探討使用者的網路行

為、對網路的信任感、以及網路溝通型態等議題，期能透過跨國的調查記錄這個改變與影響過程。此外，WIP跳脫過去仰賴政府客觀資料評估數位治理成效的做法，改以主觀性資料的蒐集，針對18歲以上的民眾進行調查，讓數位治理評估不再只是反應政府的觀點，而係以政策利害關係人的主觀回應為基礎，分析數位治理的影響。

世界網路計畫係於1999年起，由美國加州大學洛杉磯分校(University of California, Los Angeles, 簡稱UCLA)的Jeff Cole教授所主導，並與新加坡南洋理工大學(Nanyang Technological University, 簡稱NTU)的傳播學院和義大利博科尼大學的網路觀察中心(Osservatorio Internet Italia)共同成立的一項跨國性的網路社會調查。在2004年時，WIP隨著其主要調查員的調動，變成由美國南加州大學的安納伯格電子未來中心(University of Southern California's Annenberg School Center for the Digital Future)主導(Cardoso, Liang & Lapa, 2013)。該組織透過多國合作的方式，針對ICTs對社會、政治與經濟層面的影響做更進一步地剖析，希望能透過長時間以及跨國比較研究的方式，更了解網路對於社會所帶來的衝擊。目前主要合作的組織夥伴有澳大利亞、加拿大、巴西等39國(請參見圖1)，臺灣電子治理研究中心為我國的代表(World Internet Project, 2017)，參與該計畫的國家每年在各個國家內做調查。

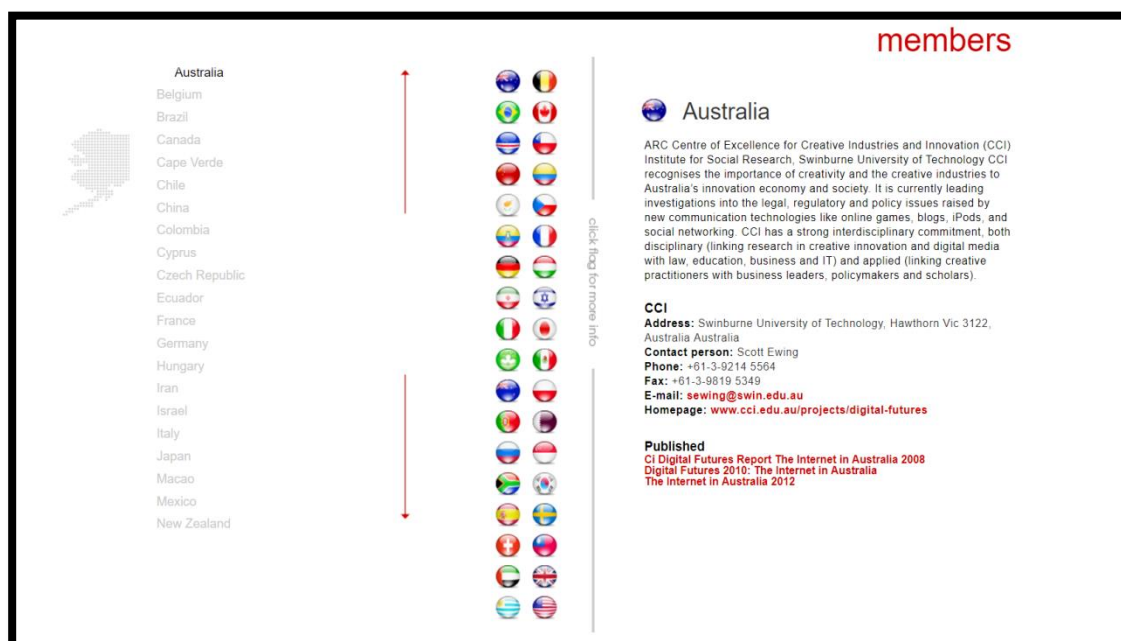


圖 1：WIP 會員國

資料來源：World Internet Project (2017)。

WIP透過定期舉辦年會的方式，針對調查議題做修正，以便將最新的網路發展趨勢納入調查範疇中，另外也透過年會的方式，召集世界上新進國家，相互分享與學習數位治理推展的成果。臺灣電子治理研究中心(TEG)在委託單位的支持下，2010年至2017年間由本計畫團隊代表臺灣

出席「世界網路計畫年會」（World Internet Project Meeting），並在2016年取得主辦資格，透過世界網路計畫年會，除了與各會員國交流數位治理指標相關研究成果，也分享我國電子化政府成效與所推行的數位治理政策，提升臺灣在相關議題實務發展的國際能見度，以及相關研究與外交上的國際接軌。

表2呈現歷年年會時我國所報告的主題，在2010年首次參與年會時，針對iPad、智慧型手機等新興傳播工具的發展對臺灣網路使用的影響，並且分享臺灣民眾在網路信任感上的相關議題。2011年則報告臺灣電子化政府指標與成效評估指標建構過程。2012年則針對臺灣的上網情形與數位落差（digital divide）現況，並探討巨量資料應用於民意蒐集的策略方針。2013年針對臺灣縮小數位落差、創造數位機會的成功經驗進行分享，例如「數位機會中心（Digital Opportunity Center，簡稱DOC）」、「智慧臺灣（i-Taiwan）」等政策成果，並探討網路使用者的心理層面的快樂感量測指標。2014年針對臺灣的多元調查方法執行策略進行分享，有別於其他會員國多只透過單一的住宅電話調查來蒐集資料，在調查方法的運用與發展上領先其他會員國。在2015年年會中，則爭取到2016年年會的主辦機會，並且奠定未來指標發展趨勢，從網路使用行為開始轉向網路上的公民參與行為。2016年則針對臺灣在數位治理發展的現況，邀請到政府機關單位、民間團體以及計畫團隊，講述關於第五階段電子化政府、iTaiwan、公共價值與數位治理、數位機會與公民參與等議題。2017年則在報告當中分享臺灣在網路參與和網路諮詢的相關政策，如「公共政策網路參與平臺（Join平臺）」與「vTaiwan」等線上平臺，並分析臺灣民眾在網路參與行為的現況。

綜整歷年來世界網路計畫年會的報告主題與成果，從早期較偏向操作面價值的民眾網路使用指標與電子化政府指標，持續依循國際的研究趨勢轉向著重社會層面的影響指標，包含數位落差現況與解決方案、網路快樂感測量與網路公民參與行為。除了學術研究上與國際接軌外，在歷次年會當中也側重臺灣電子化政府相關政策的行銷與實務經驗分享，並且在調查方法上的精進與突破，也得以作為其他會員國借鏡和參照的基礎。

表 2：歷年參與 WIP 年會內容與報告主題

年度	會議時間	會議地點	我國出席單位	我國報告主題
2010	2010.07.06～ 2010.07.09	葡萄牙	臺灣電子治理研究中心	臺灣行動載具興起、網路信任
2011	2011.07.06～ 2010.07.07	墨西哥	臺灣電子治理研究	臺灣電子化政府指標建構、電子治理成

年度	會議時間	會議地點	我國出席單位	我國報告主題
			中心	效評估
2012	2012.06.24~ 2012.06.26	阿拉伯 聯合大 公國	臺灣電子 治理研究 中心	臺灣的數位落差、巨 量資料應用
2013	2013.07.09~ 2013.07.12	哥倫 比亞	臺灣電子 治理研究 中心	臺灣的數位機會、網 路快樂度指標
2014	2014.07.03~ 2014.07.07	義大利	臺灣電子 治理研究 中心	組合調查方法策略、 網路輿情分析應用
2015	2015.07.08~ 2015.07.12	南非	臺灣電子 治理研究 中心	2016年會籌辦、網路 公民參與小組召集
2016	2016.07.01~ 2016.07.05	臺灣 (主辦)	臺灣電子 治理研究 中心	臺灣在電子治理領 域的發展、WIP 未來 問卷設計討論
2017	2017.07.05~ 2017.07.09	俄羅斯	臺灣電子 治理研究 中心	臺灣的網路參與、網 路諮詢現況

資料來源：本計畫自行整理。

此一跨國性的研究，被視為是世界網路發展的重要資訊與基礎，透過該調查不只能探查網路使用者與非網路使用者之間的行為、態度差異，更重要的是，實務上，該份研究成果不僅能作為私部門決策、行銷的重要參考，更可作為政府規劃政策時的資訊與分析資料（WIP, 2015），學術上，也有學者使用WIP的調查資料，進一步探討各變項之間的關聯性，例如Chen與Wellmen（2005）使用WIP的資料，針對美國、德國、日本、韓國及中國之網路使用狀況與基本人口變項（性別、社經地位、居住地區、語言使用、年齡）進行分析。結果顯示，基本人口變項與網路使用狀況之間具有顯著相關性。具體來說，教育程度高、富有、年齡輕、使用英語、男性以及居住在都市地區的民眾，有較高的機會使用網路來取得資訊、參與公民活動、或從事休閒娛樂活動，而此一結果也顯示數位落差下的不平等現象。也有學者透過WIP的資料，探討網路使用與人際關係之間的關聯性，Dutton、Kahin、O'Callaghan與Wyckoff（2005）分析WIP 2002年的資料，發現在多數的國家當中，網路使用時間與社會上的人際關係呈現負向相關，也就是說，當民眾在虛擬世界中接觸網路的時間越長，他在現實世界

中與朋友或家人的關係則會變得較為疏離。Amichai-Hamburger與Hayat (2011)以WIP 2009年的資料為基礎，針對13個國家進行大規模的跨國比較，並透過線性迴歸模型，分析網路使用對於人際互動關係的影響。在控制相關的人口背景變項後(教育、收入、年齡和性別)，卻發現網路使用時間越高的人，越會與他人分享其政治意見、宗教看法等等，同時，也會越積極與家人、朋友與同事互動。也就是說，網路使用事實上能夠加強人際網絡的連結，創造出更緊密的社會關係。Amichai-Hamburger與Hayat (2011)的分析結果與Dutton等人(2005)截然不同，究竟是因為不同年份資料品質的差異使然，亦或是網路使用與人際互動之間的關係實際發生改變，則有待更多後續研究深入探討。

二、我國數位國情架構與 WIP 問卷架構

除了透過年會參與來提升我國數位治理的發展成效之外，年會的另一個重點就是檢視與修正各國隔年進行數位國情調查時的共通問卷題目。2013年WIP的問卷題目，主要包含下列十大主題(World Internet Project, 2013)：(1)網路使用者與非使用者(Internet users and non-users)；(2)網路上資訊搜尋(information seeking online)；(3)網路服務的可及性(access to online services)；(4)網路與社會連結(the internet and social connections)；(5)政治與網路(politics and the Internet)；(6)媒介使用、可靠性與重要性(media use, reliability, and importance)；(7)使用者原生內容與社群媒體(user-generated content and social media)；(8)線上娛樂(online entertainment)；(9)線上購物與個人隱私(online purchasing and personal privacy)；(10)線上溝通(online communication)。在2015年的調查問卷之中，WIP又新增了網路安全與個人隱私(online security and personal privacy)、研究、教育與工作(research, education and jobs)、網路娛樂與個人興趣(online entertainment and personal interest)以及財務管理(financial management)等面向的調查(World Internet Project, 2015)，提供更多網路使用行為與態度的分析資料。

除了共通題目外，WIP亦鼓勵不同的會員國以自己的文化背景與環境系絡進行調查，並對「網路」採用了一個較為廣泛的定義：「一個包含相關媒體、資訊與資訊通訊科技(ICTs)的網絡」(Cardoso, Liang & Lapa, 2013; Just, Latzer, Metreveli & Saurwein, 2013)，讓各會員國可依照環境的變化適時調整調查內容，且對於調查方法與樣本也沒有統一的規定。此種調查方式的優點是賦予各會員國相當大的執行彈性，但另一方面，在進行跨國比較時，不同調查方法與樣本規模也可能會對分析結果造成影響，因此在研究結果的解讀上，亦須小心為之。為了能更精確了解我國網路發展在國際關注議題上的現況，本計畫參照WIP問卷中與公共價值架構相合的題目，納入數位國情的調查研究中。表3列出與我國數位治理公共價值

架構相合且參照WIP問卷題目核心概念的題目，在本計畫所建構的三大價值中，政治性及社會性價值均有相對應的題目。就政治性價值而言，其下的「公民參與」構面，乃透過三項WIP的題目加以測量。就社會性價值而言，其下的「信任」與「生活品質」兩個構面，則透過七項WIP題目測量之。

表 3：數位治理公共價值架構與 WIP 問卷題目對應表*

公共價值面向	指標	對應之 WIP 問卷題目
政治性價值	公民參與	D3-3 有人說：「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？
		Q9C 有人說：「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？
		D1-3 請問，您常不常在網路討論區提出對當前大家關心問題的看法？
社會性價值	信任	F3-5 請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信？
		Q21F 請問，您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？
		Q21G 請問，您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？
	生活品質	Q16E 請問，您平均多久一次會在網路社群上張貼訊息或留言？
		Q16F 請問，您平均多久一次會在網路上張貼自己所創作的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等）？
	人際關係	Q16G 請問，您平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、作品（譬如其他人做的影片、照片、文章等）？
		H2-4 接下來，想問您幾個平常網路使用習慣的問題。請問您平均多久一次使用「線上通訊軟體（如Line、What's App、Skype）」和別人聯絡？

資料來源：本計畫自行整理。

*完整問卷內容請參考附錄二。

另外，部分WIP的題目，雖然與現有公共價值架構並沒有直接的連結，但反映了目前網路發展的重要趨勢或問題（例如「網路霸凌」、「網路隱私」、及「網路言論自由」），因此也一併納入本計畫調查中，以了解網

路發展對於我國社會帶來之負面影響的程度。本年度問卷修改細節與所有問卷題項請見附錄一與附錄二。

第三節 永續發展指標與數位治理

ICTs的迅速發展雖然提升了生活的便捷性，但也對人類社會與自然環境造成一定程度的衝擊，而Costanza等人(2016)也指出，傳統來說，多數的國家多聚焦於國內生產毛額(Gross Domestic Product, 簡稱GDP)的成長，而忽視了不平等和環境破壞，如同進步指標(Genuine Progress Indicator, 簡稱GPI)所示，幾十年來全球並沒有真正的進展。因此，如何確保環境的永續發展，成為人類共同需要關心的問題。有鑑於此，聯合國(United Nations)於2015年通過永續發展指標議程，並於2016年1月1日正式開始施行，希望能夠共創全球的發展與和諧，以落實和平、公正、包容性與政府透明性，並以保障弱勢族群(包含兒童、年輕人、身心障礙者、愛滋病患、老年人、原住民、難民、境內流離失所者及移民等)為首要目標，同時也制定了聯合國永續發展指標(SDGs)，並獲得所有會員國認同，希望能夠因應未來15年全球面臨的緊急挑戰，並在2030年共同實現(United Nations, 2016a)。根據聯合國統計資料顯示(United Nations, 2016b)，當前全球有八分之一的人口處於極端貧困、八億的人口承受飢餓、十一億人口仍沒有穩定的用電、以及二十億的人口承受缺水之苦。此外，即便是在經濟發展富裕的國家，女性仍遭受到不平等的對待與歧視。因此，SDGs指標成為各國必須追求與改善的重要目標，以共同實現全球的永續發展。

具體而言，聯合國永續發展指標主要包括17項目標(goals)及232項細項指標(indicators)(請參見圖2，17項目標包含消除貧窮(No Poverty)、消除飢餓(Zero Hunger)、促進健康與福祉(Good Health and Well-Being)、高品質教育(Quality Education)、性別平等(Gender Equality)、淨水與衛生(Clean Water and Sanitation)、可負擔能源(Affordable and Clean Energy)、就業與經濟成長(Decent Work and Economic Growth)、工業及創新基礎建設(Industry, Innovation and Infrastructure)、減少不平等(Reduced Inequalities)、永續城市(Sustainable Cities and Communities)、責任消費與生產(Responsible Consumption and Production)、氣候行動(Climate Action)、海洋生態(Life Below Water)、陸地生態(Life on Land)、和平與正義制度(Peace, Justice and Strong Institutions)及發展全球夥伴關係(Partnerships for The Goals)(United Nations, 2017)。



圖 2：SDGs 永續發展指標

資料來源：United Nations (2017)。

SDGs乃是建立在千禧年發展目標（Millennium Development Goals，簡稱MDGs）的基礎上，希望以系統性指標的方式，解決傳統所忽視或無法解決的問題。Le Blanc (2015)認為整合人類（People）、地球（Planet）、繁榮（Prosperity）、和平（Peace）、以及合作（Partnership）等五項元素，將能使得永續發展指標更加完整，在經濟成長、社會發展與環境保護三大面向下達到平衡。SDGs的應用不只提供廣泛的環境資訊，同時也給予社會、經濟及其時間和空間變化的即時訊息（Costanza et al., 2016）。而以下幾點發展原則的落實，將有助於上述目標的實現，包括：國家自主性（national ownership）、多方參與（participatory approach）、普及性（universality）、平等（leaving no one behind）、人權（human rights based）、整合途徑（integrated approach）等（轉引自SDGs New Sexy, 2017）。

聯合國的SDGs雖然不是專為數位治理成效所設計的評估指標，但在聯合國的報告中，卻明確指明SDGs是數位治理須追求的目標，因此，檢視政府數位治理措施對於SDGs的實踐程度，便有其必要性。事實上，SDGs提出後，國內外政府與許多民間團體便開始採取具體行動落實之，其中有許多措施甚至是透過ICTs予以實踐。以國外經驗來說，像是為了消除貧窮（No Poverty）而設置的非洲開發銀行（African Development Bank）、以消除飢餓（Zero Hunger）為目標的食物銀行（Food Bank），以氣候行動（Climate Action）為目標的英國「碳揭露計畫」（Carbon Disclosure Project，簡稱CDP），皆是各國落實SDGs的重要發展。

我國為了實現SDGs的目標，也有一系列相關活動、計畫與組織的推動，包括芥菜種會、臺灣全民食物銀行協會、國際網路醫藥、教育部樂齡學習政策、新北市性別平等教育實施計畫、勞工健康照護資訊計畫、財團法人臺灣綠色生產力基金會、科技發展觀測平臺、企業永續發展協會、樂

施會、地方政府永續發展理事會、產銷履歷農產品資訊網的臺灣良好農業規範、透明足跡計畫、荒野保護協會、中華民國自然生態保育協會、數位法庭與「司法院線上起訴暨律師單一登入」系統以及公民社會組織發展有效性夥伴等。

以臺灣全民食物銀行協會所推動的「消除飢餓」行動為例，²該計畫是透過向食品公司、政府機構、超級市場及消費者募集過產、過剩和賣相不佳的NG食品，再賦予這些包裝完整卻即將被丟棄的食物更完善利用、更有意義的價值。而為了追求和平(Peace)、正義(Justice)與強健(Strong Institutions)制度的目標，基於出生登記是確保法律保障人權與司法的第一步，2000年我國國籍法修正公布「在國內出生，父或母為中華民國國民，持憑出生證明書向戶政事務所申請出生登記」，藉此落實民眾最基本的保障。同時，我國也積極推動法庭數位化，使民眾可以透過網路的方式來進行言詞辯論、證據調查等司法活動，藉由ICTs落實和平與正義制度的保障意涵。而我國零時政府(g0v)及綠色公民行動聯盟等組織所主導的「透明足跡計畫」，³則是希望透過全民參與、即時監測的方式，對中部地區PM2.5與空氣汙染品質有所改善，以達到氣候行動的目標。相關措施的彙整，請參見表4。

² 參考資料：<http://www.foodbank-taiwan.org.tw/about-us/>。

³ 參考資料：<https://airmap.g0v.asper.tw/>。

表 4：SDGs 在臺灣的具體實踐

永續發展目標	價值意涵	推動組織或政策	具體措施
消除貧窮	消除各地一切形式的貧窮。	芥菜種會（網址： https://www.mustard.org.tw ）。	提供物資與金錢，以協助貧困民眾，並實踐社區福利化。
消除飢餓	消除飢餓，達成糧食安全，改善營養及促進永續農業。	臺灣全民食物銀行協會（網址： http://www.foodbank-taiwan.org.tw/home ）。	將被丟棄的食品，賦予新的包裝，使食物被完善利用。
促進健康與福祉	確保健康及促進各年齡層的幸福。	國家網路醫藥（網址： https://www.kingnet.com.tw/knNew/index.html?source=index201607 ）。	結合系上服務系統，促使民眾能夠過網路進行醫療諮詢與查詢相關健康照護的資料。
高品質教育	確保有教無類、公平以及高品質的教育，提倡終身學習。	教育部樂齡學習政策（網址： http://moe.senioredu.moe.gov.tw/ ）。	增加老年人學習管道，落實「活躍老化」（active ageing）的發展目標。
性別平等	實現性別平等，並賦予婦女權力。	新北市性別平等教育實施計畫（網址： http://gender.ntpc.edu.tw/ ）。	推動性別平等教育，以建構出性別友善的教育環境，賦予女性權力。
淨水與衛生	確保所有人都能享有水及衛生及其永續管理。	勞工健康照護資訊計畫（網址： https://ohsip.osha.gov.tw/web/AnnC/lisAnnC.aspx?c0=7 ）。	整合勞工相關的醫療照護資訊，提高健康醫護品質，以兼顧勞工安全與健康。

永續發展目標	價值意涵	推動組織或政策	具體措施
可負擔能源	確保所有的人都可取得負擔得起、可靠的、永續的，及現代的能源。	財團法人臺灣綠色生產力基金會（網址： https://www.tgpf.org.tw/ ）。	提升綠色能源的利用與發展，促使產業永續發展。
就業與經濟成長	促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作。	科技發展觀測平臺（網址： https://outlook.stpi.narl.org.tw/index ）。	掌握國內外科技發展動向，進行加值與規劃，以建構更為善的經濟政策。
工業、創新基礎建設	建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新。	企業永續發展協會（網址： http://www.bcsd.org.tw/ ）。	推動企業的永續發展，並實現能源、氣候以及企業的社會責任。
減少不平等	減少國內及國家間不平等。	樂施會（Oxfam）（網址： https://www.oxfam.org/ ）。	提供食物以及藥物給貧窮者，並積極推動自給自足的發展計畫。
永續城市	促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性。	地方政府永續發展理事會（ICLEI-Local Governments for Sustainability, ICLEI）（網址： http://kcc.iclei.org/tw/kcc.html ）。	全球地方政府的發展活動，強調居民參與以及永續社區的發展原則，以落實公平、安全、韌性、活力經濟及健康環境的發展目標。

永續發展目標	價值意涵	推動組織或政策	具體措施
責任消費與生產	確保永續消費及生產模式。	產銷履歷農產品資訊網的臺灣良好農業規範 (Taiwan Good Agricultural Practice, TGAP) : (網址: http://taft.coa.gov.tw)。	建立農業履歷追溯體系，落實透明的生產模式。
氣候行動	採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響。	透明足跡計畫 (網址: https://airmap.gov.asper.tw/)。	以全民參與、即時監測的方式，監測空氣品質。
海洋生態	保育及永續利用海洋與海洋資源，以確保永續發展。	荒野保護協會 (網址: https://www.sow.org.tw/mission/188)。	透過自然教育、管理荒地與棲地保育的方式，保護生態的永續發展。
陸地生態	保護、維護及促進領地生態系統的永續使用，永續的管理森林，對抗沙漠化，終止及逆轉土地劣化，並遏止生物多樣性的喪失。	中華民國自然生態保育協會 (網址: http://www.swan.org.tw/)。	宣導與推動保育動物計畫，以落實生物多樣性的目標，並達到生態保護的意涵。
和平與正義制度	促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有階層建立有效的、負責的且包容的制度。	數位法庭與「司法院線上起訴暨律師單一登入」系統 (網址: http://portal.ezlawyer.com.tw/Login.do)。	透過網路連結的方式，進行言詞辯論、證據調查等司法活動

永續發展目標	價值意涵	推動組織或政策	具體措施
發展全球夥伴關係	強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係。	公民社會組織發展有效性夥伴 (CSO Partnership for Development Effectiveness, 簡稱 CPDE) (網址： http://csopartnership.org/)。	提倡各國公平與正義的合作模式。

資料來源：United Nations (2017)；本計畫自行整理製表。

由上述討論可知，各國政府必須將SDGs轉換為具體的施政目標，才能幫助民眾擺脫貧困、不衛生甚至是不平等的生活空間與環境，進而追求永續經營發展的社會，數位治理的應用是實現上述價值的重要工具（United Nations, 2016a），包括電子資訊、電子協商、電子決策在內，ICTs的使用將有助於經濟、社會和環境政策的整合，幫助「各自為政」的政府部門相互合作，並提高政府的透明性以及決策效率。同時，聯合國也重申「如同科技創新在醫藥、能源等領域的應用一樣，ICTs以及全球網路傳播有很大的潛力，將加速人類進步、縮小數位鴻溝、並發展知識社會」（United Nations, 2015）。換言之，聯合國強調ICTs在SDGs上的應用與平衡。

關於SDGs的落實，各國政府必須依據自身資源的限制，設定適合於該國的具體發展目標，並在兼顧社會經濟發展的前提下，落實永續發展的價值，以整合政府、企業、非營利團體與民眾的力量，建構出更完善的社會治理目標與品質（United Nations, 2016b）。Biermann、Kanie與Kim（2017）也提醒，SDGs的指標雖然得到各國政府的支持，但其中許多目標仍然相對模糊且抽象，為各項目標的解釋留下了許多的空間。因此，該如何因應國情並結合各地政府的需求，發展出具體化SDGs，乃是當今各國政府面臨到的最大挑戰之一。呂育誠（2003）也指出，地方政府的推動以及執行，是永續發展目標是否能成功的重要關鍵。在許多情況下，地方政府可能是執行者，但卻不是主導者，該如何將SDGs指標在地化並具體化，便成為地方政府在推動時的最大困難。換言之，永續發展指標的落實不只需要民間力量的參與以及支持，同時，也需要政府部門之間的溝通與協商行動，在「草根社會」的力量上，發展出因應各地需求的永續發展目標（張世賢，2004）。

然而，由於各國國情的差異，電子參與活動的發展與層次也有所不同，已開發國家仍居於電子參與排名之首，發展中國家也正逐步進步，但國家、地區以及部門之間，數位治理的發展仍存有許多差異性，尤其是發展落後的國家（Dzhusupova, 2013），因此各國運用ICTs落實永續發展的能力也會有所差異。即便在同一國家內，不同區域的數位治理發展情況也有所不同，進而影響到SDGs目標的達成。為能更深入了解我國的現況，下一節將就數位治理的區域差異做更深入地剖析。

第四節 區域數位治理發展

資通訊科技的應用促使中央與地方政府的互動更為便捷，有助於內部溝通的提升，並增加對外的服務品質。一般而言，地方政府應用資通訊技術來達成兩項主要目的：（1）提供有效率的電子服務，也就是透過網

際網路等新興的電子工具，對政府機關、企業和公民提供例行性的政府資訊與交易活動 (Marche & McNiven, 2003; West, 2001; Li & Feeney, 2014)，例如每月縣府公報、各式線上申請服務等；(2) 提供新的公民參與方式，與公民進行單向和雙向的溝通，提高政府的透明度、課責性，並且增加民眾對於政府的信任感 (Moon, 2002; Li & Feeney, 2014)，例如建置開放資料平臺、線上政策諮詢平臺等。但各級地方政府在數位治理上的表現受到內部組織資源 (如人力、預算、專業官僚)、人口特質 (如鄉村或都會、平均收入) 以及外部環境 (如都市化程度、人口密度) 等因素的影響，會呈現不一致的治理品質表現 (de la & Ruano, 2014; Bearfield & Bowman, 2017)。換言之，地方政府本身的資源與環境，乃是影響區域數位治理發展的重要關鍵。

就國外的區域數位治理發展情況而言，Norris與Demeter (1999) 以及Ho與Ni (2004) 皆指出，人口規模較大的城市，其電子化發展程度自然也較高，因此，都會區的政府自然也會設置較多的電子化服務，以滿足該地區民眾的需求；而較小型的地方政府，則往往受限於環境因素，較難有效地推動數位治理的相關服務。換言之，區域規模的大小對於區域數位治理發展有密不可分的關係。Holden、Norris與Fletcher (2003) 針對美國3,749個基層地方政府進行調查，發現地方政府缺乏一套發展區域數位治理的完善策略，導致地方政府數位治理的推動難以有顯著的成效。Li與Feeney (2014) 分析影響美國地方政府採取不同數位治理策略的因素，結果顯示政府內部組織的人事限制，對於新電子服務措施的提供有負向影響，而外部的公民需求，則對採用電子服務政策有正面的幫助。de la與Ruano (2014) 分析西班牙地方政府的電子化政策，發現近年來幾乎所有的地方政府，在資通訊技術硬體和人力資源的投入，都有穩定的成長，並且廣泛地將新技術應用於政府各項資訊的提供。該研究指出，地方政府在擬定電子服務策略的同時，應考量公民使用資通訊技術的能力、現有基礎建設的多寡、取用網路的負擔能力、以及公民對資通訊技術的使用文化與態度。

就臺灣不同區域數位治理的發展情形來看，城鄉差距的環境因素成為地方政府發展數位治理的障礙。105年數位機會調查資料分析結果顯示 (參見表5)，整體而言，臺灣雖然有79.7%的人具有上網經驗，但城鄉之間仍然存在不小的差距，六都之中上網比例最高的為臺北市，佔85.4%，其次依序為桃園市、新北市與臺中市 (兩縣市上網比例相同)、高雄市、臺南市，分別84.3%、82.4%、77.8%與74.4% (國家發展委員會，2016)。上網比例最低的臺南市與上網比例最高的臺北市相較，兩者間的差距約為11%，代表即使在資源相對豐沛的六都之中，不同的直轄市在數位能力上仍有一段落的落差。另外值得一提的是，臺南市與高雄市兩地的上網比例較全國的平均來得低，因此除了直轄市間的差異之外，區域 (例如北部與南部地區) 間數位機會的差異也是另一項需要思考的議題，不同的區域應

在有限的資源之下，以及因應不同使用網路的人口結構，擬定適合的發展策略來提高數位治理的效能。

表 5：105 年個人家戶數位機會調查－六都上網比例比較

Q6.請問您有沒有使用電腦或是手機、電視、平板等等其他資訊設備上網的經驗？						
	新北市 (N=3,996)	臺北市 (N=2,627)	桃園市 (N=2,084)	臺中市 (N=2,673)	臺南市 (N=1,897)	高雄市 (N=2,800)
有上網 經驗	3,292 (82.4%)	2,285 (85.4%)	1,756 (84.3%)	2,202 (82.4%)	1,412 (74.4%)	2,178 (77.8%)
從未 上網	704 (17.6%)	391 (14.6%)	328 (15.7%)	471 (17.6%)	485 (25.6%)	622 (22.2%)

資料來源：整理自國家發展委員會（2016），105 年個人家戶數位機會調查報告。

鄉村地區因基礎建設與資源的不足，不只使人口外流，同時也導致數位落差的出現，形成都市地區與鄉村地區的兩極化發展，以及數位治理在應用上以及發展品質上的區域差異性（黃樹仁，2002）。由於都市地區的民眾對於政府服務的需求往往較鄉村地區的民眾高出許多，而地方政府在此種情況下，自然也會提供較多的電子化服務，以回應民眾的需求與期待（Ho & Ni, 2004）。項靖（2003）也指出我國數位落差的情形，可能是導致不同區域之間數位治理發展差異的重要因素，其中又以南部、東部、離島地區的電子化服務較為落後。游佳萍、鍾岳秀（2010）則以顧客管理關係的角度切入，認為電子化政府網站的顧客管理關係，不只是了解民眾需求的重要管道，同時，也能作為優化政府服務品質與效率的重要參考。其研究結果顯示，在電子化政府網站的顧客管理關係評比上，北部地區表現最好，其次為東部與離島地區，最後則是南部。但究竟是數位落差導致電子化服務較少，抑或是因為電子化服務較少而導致數位落差的現象出現，此一問題則有賴未來的研究做進一步的探討。

除了民眾的需求之外，政治體制也是造成我國區域數位治理發展差異的重要因素。曾淑芬（2004）認為我國重中央、輕地方的傾向，以及地方政府層級過多的問題，是造成電子化服務推廣困難的重要原因。鄉村地區的地方政府對於電子化政府的服務，多會產生相對消極的應對模式，而都市地區的地方政府，則會採行積極的應對態度，並致力於發展電子服務的應用與推廣，進而造成不同區域的地方政府在數位治理的發展差異。

以我國地方政府積極推廣的「1999市民熱線」為例，透過一站式的專線服務，整合了各單位的服務與資源，如地圖、資料庫與空間分析的方式，不但能夠解決民眾日常生活中可能面臨的困難，更成為電子化服務的重要典範（Maguire, 1991；廖興中、廖洲棚、陳敦源，2015）。雖然我國政府推動電子化政府的治理方式已日益成熟，然而，就「1999市民熱線」的例子來說，不同縣市政府對於此一服務的推廣，卻有明顯的差異性。臺北

市是全臺灣最早開始推行的縣市，於2005年正式啟用；高雄市、新北市、臺中市、苗栗縣、南投縣、臺南市、桃園市、花蓮縣則是在2008年到2010年間相繼實施；至於，屏東縣、澎湖縣以及新竹縣則是到近兩年才加以設置。同樣的，近日臺北市市長柯文哲所積極推動的iVoting以及參與式預算制度，臺北市即是全臺灣最早推出的領頭羊（李仲彬、曾冠球，2017）。由此可知，數位治理的發展以及電子服務的提供，在不同區域之間確實存在一定的差異。

項靖（2005）針對全臺灣所有縣市進行調查，結果顯示，北部的地方政府在數位治理的發展上面，確實比其他地區的地方政府更為卓越，包括數位化整備程度、專業人力、硬體設備、數位化應用方式等，而南部與離島地區在發展上，則時常面臨嚴峻的挑戰。黃兆聖與謝佩璇（2011）針對全臺灣所有縣市進行電子化服務的效率調查，結果顯示，基隆市、新竹市、臺中市、南投縣、嘉義縣、臺南市、屏東縣以及花蓮為發展較沒效率的區域，主要原因是技術不足以及規模太小所致。此外，潘競恒與蔣麗君（2013）評估我國23個縣市地方政府數位治理的成效，發現受訪者對地方政府電子化的品質給予相對最低分數，認為可能與地方資訊人力不足及經費短絀有關。

隨著Web 2.0的發展，為了提高政府課責性與強化民眾的信任感，各級地方政府開始主動將政府資料透過網路公開，讓外部的公民或是利益團體更了解政府的運作狀況，並透過媒體等管道來監督政府內部運作與績效（Welch, 2012）。換言之，「透明」（transparency）已成為公部門的核心價值之一，良好的政府運作除了效率、法治、民主等基礎之外，也應遵守公開透明的原則。然而，儘管各級政府都意識到「透明度」的重要性，各級機關之間仍存在著開放資料品質以及開放程度上的差異（Meijer, 2013）。舉例而言，非營利組織「公共利益調查小組」（Public Interest Research Group，簡稱PIRG）針對美國人口最多的30個城市進行財務資料開放的評估，發現僅有17個城市有建置完整的政府收支資料庫（Checkbook-level Spending Data），顯示即使「透明」雖已經成為核心價值，但各級政府的做法以及開放程度仍然有所不同（U.S. Public Interest Research Group, 2013）。朱斌好與曾憲立（2016）以資料的原始性、即時性、正確性、完整性與豐富性檢測我國中央及地方共15個機關開放資料的品質，發現以直轄市來說，分數最高的臺北市與分數最低的高雄市在開放資料的質與量上有一定程度的落差，由此可知各地方政府在開放資料的積極度與做法上仍存有落差。

整體而言，雖然不同的地方政府會因為本身的組織資源、人口特質及政治環境等因素的影響採用不同的數位治理策略，然而地方政府所考量的核心，依然是不斷變動的公民需求（Bearfield & Bowman, 2017; de la &

Ruano, 2014; Wang & Feeney, 2016)。也就是說，辨識公民對於地方政府電子化服務的需求，可對地方政府數位治理策略的發展提供具體的建議。潘競恒與蔣麗君（2013）也指出，地方政府的數位治理成效，可從外部利害關係人的觀點著手分析，透過對外部利害關係人進行具代表性的抽樣調查，可讓地方政府數位治理成效評估更呼應實務上的平衡與價值。

基此，本計畫於今年的調查中納入直轄市（六都）的比較，以作為各級地方政府研提政策之參考，期使地方政府能夠在有限的資源內，針對自身所不足或是公民所欲的項目進行調整與補強，發展符合在地需求的政策，提升數位政府服務的效能。詳細的分析結果，請參照本報告第五章。

第三章 資訊科技對社會的影響

科技的日新月異，改變了資訊傳播的模式。根據國際電信聯盟顯示，全球有47%的民眾有使用網際網路的習慣（International Telecommunication Union, 2016）。在臺灣，使用電腦上網的民眾更高達77.7%，另有79.7%的民眾是使用手機上網，其中上網的用途又以使用網路社群或線上通訊為主要目的，佔94.5%（李仲彬等人，2017），網路儼然扮演著生活中不可或缺的重要角色。

網路的普及化不只改變了資訊傳播的模式，同時也對社會各個層面的發展造成正面與負面的影響。一方面，ICTs在老齡化社會、永續發展（汙染、生態、氣候、糧食安全、婦女權利等）以及醫療照顧上的應用越來越普及，因而有學者開始關注ICTs的應用，對於教育學習（de la & Ruano, 2007; Tikam, 2013）、勞工就業（Levy, Janke & Langa, 2014）、老齡化社會（Harrington, Woolhandler, Mullan, Carrillo & Himmelstein, 2001; While & Dewsbury, 2011; 胡仁維, 2007）、公民參與（Federici, Braccini & Sæbø, 2015; Sorrentino, Marco & Depaoli, 2017; 黃東益, 2017）等議題的影響。另一方面，ICTs也改變了傳統人際關係的互動模式，進而衍生出與網路霸凌（cyberbullying）與網路隱私（internet privacy）侵害等問題，成為資訊科技蓬勃發展趨勢下的隱憂（Miyazaki & Fernandez, 2000; Slonje & Smith, 2008）。

ICTs對社會的影響層面相當廣泛，其中ICTs在公民參與上的應用，更是已經發展至相對成熟的階段。在資訊科技改變社會的同時，舊有的治理模式也漸漸受到挑戰，網路激發了民眾參與公共事務活動的可能、提升民眾對於自身影響政治事務能力的信心，甚至改變了政府傳統的服務模式。各國政府為了因應ICTs時代的來臨，也紛紛提出許多政策行動及策略，鼓勵網路公民參與。然而，究竟ICTs的使用對於民眾「網路政治效能感」是否有強化的效果，以及除了傳統的公民參與管道之外，哪些因素能夠有效提升「網路公民參與」的程度，皆是值得我們進一步深入探討的問題。另一方面，網路發展所帶來的負面影響，像是網路霸凌以及網路隱私侵害等問題，也越來越受到重視，因此有必要進一步了解目前臺灣以及其他國家，在網路霸凌與隱私侵害的防治上，採取了哪些政策措施，以及這些措施的初步效果。

基此，本章首先探討ICTs與公民參與行為之間關係；其次，則是進一步探討各國政府推動網路公民參與行為的具體策略，期能學習他國經驗，作為我國發展網路公民參與的重要參考；最後，則是整理網路隱私與網路霸凌的相關文獻，期望能了解目前在此項議題上的政策作為，並思考未來

如何共創更友善的網路環境。除了本章所呈現的文獻分析內容外，本計畫也將於第六章透過實證資料，分析影響網路政治效能感與網路公民參與的相關因素，並呈現網路霸凌與網路隱私侵害問題的現況。

第一節 ICTs與公民參與行為

一、ICTs 與公民參與的關係

傳統上，代議民主（representative democracy）是許多國家用來實現民主價值目標的重要手段，然而，在民主意識高漲以及公共議題日趨複雜、多元價值相互競爭的情況之下，傳統的代議手段已無法滿足民眾的需求以及其對政府的期待。ICTs的應用與網路的出現，則為直接民主的實踐，創造出新的契機。網路低成本、去中心以及即時的特點，不只打破了傳統的參與門檻，同時也成為了深化民主的重要工具（Lijphart, 1997）。許多民眾藉由網路社群的快速連結，帶動一連串的全球網路革命，不只挑戰了傳統威權國家的獨裁體制，同時，也為民主國家開創了新的參與模式。2010年的「阿拉伯之春」（The Arab Spring）、2011年美國的「佔領華爾街」運動（Occupy Wall Street）、2014年香港的「雨傘革命」（Umbrella Revolution）以及我國的太陽花學運，皆是網路動員的重要代表，造就了「網絡社會運動」（networked social movement）的新興模式（Castells, 2012）。

ICTs的發展除了為實體的公民參與行動，提供快速連結與動員的機制之外，也創造出新的參與型態－網路公民參與。意即，民眾除了透過傳統的方式（像是組成利益團體、實際走上街頭遊行示威、親自至政府機關請願等）表達自己的政策訴求之外，網際網路的普及化，讓民眾可以進一步使用網路參與公共事務，例如透過網路對公共議題進行連署、在網路討論區內表達自己對重要公共議題的看法、在特定候選人或組織的臉書上按「讚」表示支持等。

ICTs的應用之所以能為公民參與開創新的契機，是因為網路讓公共事務資訊的取得變得更為便利與迅速，讓民眾有更多的「知識基礎」參與公共事務。根據Pew Research Center（2015）的研究顯示，在美國，63%的網路使用者都會透過Facebook與Twitter等網路社群來接觸網路新聞資訊。Tolbert與McNeal（2003）針對2000年美國總統選舉進行研究，結果顯示，越長使用網路的民眾，能夠獲取較多與選舉相關的政治資訊，在接受政治資訊的刺激同時，自然也會產生較高的投票意願。Kim與Geidner（2008）則聚焦於年輕網路世代的使用行為，該研究主要針對美國的大學生進行分析，發現Facebook上的資訊刺激，會影響到民眾投票意願的高低，

民眾在接受到大量政治資訊刺激後，容易培養出較高的公民責任感，促使民眾參與投票。

除此之外，國內也有許多研究發現網路拓展了資訊傳遞的管道，而當民眾對於公共議題的了解愈深，實體及網路參與的興趣也愈濃厚。世新大學傳播資料庫（2015）針對臺灣大學生的媒體使用習慣進行調查，結果顯示70.2%大學生會在網路上觀看、分享與政治相關的新聞資訊。王泰俐（2013）針對2012年臺灣總統大選進行調查，其發現網路社群上的行為與政治參與呈現正相關，當民眾越積極使用網路社群並且關注網路上的選舉資訊，他們不但會更積極參與線上公共事務的討論與連署，同時，也會將這份力量也會轉化為現實世界中的投票參與。林瓊珠（2013）針對2010年臺北市長選舉進行分析，其研究顯示，相較於非網路使用者，網路使用者不但會培養出較高的政治興趣，同時，也容易習得較多的政治知識，並傾向更積極參與選舉活動，其中，又以曾造訪政黨或候選人網站的選民，對於政治活動的參與最為積極。

陳品皓（2016）的研究結果亦顯示，即便在非選舉期間，網路資訊的刺激仍有助於提高民眾對於公共事務的關心，一旦民眾越頻繁透過網路來接觸政治新聞，那麼他們平常也越會積極參與公共事務的相關活動（如參加村里民大會）。陳婉琪、張恒豪與黃樹仁（2016）則針對太陽花學運的參與者進行分析，結果顯示，若是受到網友動員而來的參與者，他們會比自發前來的參與者更為積極且靜坐時間相較更長；而資訊的管道同樣也會影響到參與者對於公民運動的積極性，相較於以傳統媒體來獲取資訊者，以網路及社群媒體來獲取資訊的參與者會更傾向積極參與，且對於太陽花學運也較容易塑造出正面的態度。換言之，資訊科技降低了集體行動的成本，並在短時間內達到驚人的串聯效果，容易激發民眾對於該活動的同情，甚至是支持，提高了公民運動成功的可能（Eltantawy & Wiest, 2011; Shirky, 2011）。

儘管前述的討論指出，許多研究認為ICTs的運用與公民參與之間存有正向的關係，但也有學者主張網路僅是複製現實世界中的參與情形，因此，網路工具的出現，僅強化政治菁英的參與，或者那些在現實世界原本就傾向積極參與公共事務的人，並無助於提高多數民眾對於公民活動的參與意願（Nye, 2004）。唐湘怡（2008）分析新加坡2006年的選舉，發現儘管網路上政治訊息的傳遞與活動的串聯盛況空前，但在該次選舉中，仍未產生顯著的影響力，也就是說，網路參與仍無法撼動新加坡長期以來的參政模式。Gomez（2006）認為在新加坡2006年的選舉中，網路參與並未產生顯著影響的原因，主要還是因為網路雖然提供了接觸政治資訊的新興管道，但多數民眾事實上仍以電視作為最主要的訊息來源，因此，對於民眾而言，網路僅是提供一個「消費」資訊的管道，讓民眾能夠獲得更

多元的政治資訊，但卻無法「刺激」民眾對於公共事務的參與。李仲彬（2007）以國立政治大學學生會選舉作為分析對象，其研究發現網路投票的機制並未提高多數大學生對於投票的意願，而僅是複製原有的參與情況，事實上，會積極參與網路投票的大學生，他們多是過去有投票經驗以及社團經驗的人，網路投票機制雖便捷了參與的成本，但公共事務的參與情形還是必須回歸到現實的參與情況。同樣的，Pelletier、Jethwani、Bello、Kvedar與Grant（2011）針對第三世界國家的民眾進行觀察，結果亦發現ICTs的使用仍是以男性為主，對於改善女性參與公共事務的成效仍然相當有限。換言之，ICTs仍是複製著現實世界中不平等的參與障礙，並無助於提高女性政治參與的機會以及權利。

有學者甚至指出，網路雖然擴充了資訊傳播的管道，並提供多元的政治資訊，但同時也造就言論極化（polarization）的情形，不僅衝擊到政治意見的交流，在包容力漸低的情況下，反而侵蝕著民主價值的真諦（蕭怡靖、林聰吉，2012；蕭怡靖，2014）。網路社群的連結方式，會形成政治資訊篩選的問題。意即，網路社群會依據使用者的偏好，將政治資訊進行過濾，導致使用者僅會接觸到與他看法相呼應的政治資訊以及意見，使得使用者沉浸在網路的「同溫層」當中（Smith et al., 2008）。Taber與Lodge（2006）分析道德政策的議題（如同性婚姻合法化或槍枝管制等議題），發現接觸多元的資訊，並不會改變民眾的原有的偏好，反而還有產生加強原有偏好的效果。Colleoni、Alessandro與Adam（2014）進一步分析Twitter的數據，發現不同政黨偏好的民眾對於同性戀議題的看法有顯著的差異，而同政黨的支持者看法不且一致，且在「回音室效應」（Echo Chamber Effect）下，容易造就出語意的高度相似性。綜上所述，網路社群的連結與互動，雖然有助於政治資訊的多元分享，但卻不一定能達到資訊分享的目的；在意見極化的情況下，可能還會對公民參與活動造成負面的影響。

儘管文獻上對於ICTs是否有助於公民參與的提升，仍未有一致性的結論，但可以肯定的是，網路的興起與普及化，的確為民眾提供了多元的公民參與媒介，只是網路的出現，如果僅是為那些在現實世界中原本就會積極參與公共事務的人提供多一項參與的管道，那麼對於整體公民參與的提升可能就不會有太大的助益。因此，如何有效提升民眾透過網路從事公民參與行為的意願，便是一項值得深入探究的問題，以下將就可能影響網路公民參與的因素進行討論。

二、影響網路公民參與的因素

過去的研究指出，影響網路公民參與的因素，包括民眾的政治效能感（Wu, 2003；李仲彬，2007；陳陸輝、耿曙，2008）、對政治（政府）的信任程度（Catterberg & Moreno, 2005; Citrin, 1974; Peng, 2003；陳陸輝，2003、2006）、實體政治參與行為（Bimber & Davis, 2003; Boulianne, 2011;

Gibson, 2005; Kim & Geidner, 2008; Tolbert & McNeal, 2003; 陳品皓, 2016)、以及網路使用情形 (Gibson, 2005; Lilleker, 2016; Xenosa, Vromen & Loader, 2014; 張卿卿, 2006)。

政治效能感乃指「個人對於其政治行為是否會對政治過程產生影響的認知，或是個人是否具有影響的能力」(轉引自陳陸輝、耿曙, 2008)。許多研究均認為政治效能感扮演著影響民眾參與政治與否的重要角色。Wu (2003) 針對新奧爾良市長選舉的調查資料進行分析，結果發現政治效能感高的民眾，在接受到傳媒的刺激後，會更積極參與網路上的政治活動。而李仲彬 (2007) 則針對國立政治大學的學生作為分析對象，結果發現效能感較低的學生，他們對於網路參與的重要性認知以及網路參與意願也會較低，自然也較不會在網路上參與相關公共議題的討論。

就政治信任與公民參與之間的關係，文獻上存有正反兩面的看法。Catterberg與Moreno (2005) 發現對於政治越信任者，越會在網路社群及網路論壇上傳送公共相關議題給他人，甚至是討論公共事務。陳陸輝 (2003) 針對1992年到2001年四次立法委員選舉的調查研究資料進行貫時性分析，結果發現，政治信任感愈高的民眾，對於我國民主政治的評價也愈正面。陳陸輝 (2006) 再針對2004年立法委員選舉進行分析，結果亦發現政治信任越高的民眾，越會去參與投票；換言之，信任政府的力量，將成為民眾參與政治活動的動力。另一方面，也有研究顯示，民眾的政治信任感對於政治活動的參與並不會產生顯著的影響 (Citrin, 1974; Peng, 2003)，主要是民眾的政治信任感之所以低落，主要是因為對現任政治人物感到不滿意或是不信任，並非對於政治體體系感到失望，因此，即便民眾的政治信任感偏低，仍會不影響民眾參加政治活動的意願。

另有研究試圖探討網路上的政治參與和實體政治參與行為之間的關係 (Bimber & Davis, 2003; Boulianne, 2011; Gibson, 2005; Kim & Geidner, 2008; Tolbert & McNeal, 2003)。陳品皓 (2016) 指出網路上的政治參與和現實世界中的政治參與具有正向相關性，也就是說，不論是現實世界中的參與或者是虛擬世界中的參與，民眾的行為在實務上具有一定的一致性；會在網路上接觸公共事務者，多半也是那些在現實生活中，對政治活動具有高度熱情且積極參與的民眾。Gibson (2005) 將政治參與分為網路上的公民參與以及實體世界中的公民參與兩大類，研究發現，網路使用會增加了線上組織的連結以及個人的討論，有助於提高民眾在網路上的政治參與，但對於實體的政治參與則較不具影響性。

就網路使用情形而言，網路的使用程度是否會影響網路公民參與的程度，文獻上存有不同的見解。Gibson (2005) 針對英國1,972位15歲以上的民眾進行面訪的調查，結果發現，當民眾越積極使用網路、接受刺激以及熟悉網路技巧者，在網路世界中亦會更加積極參與政治活動。Xenosa、

Vromen與Loader(2014)分別針對澳大利亞、美國和英國的民眾進行分析，結果顯示，不論是哪一個國家的民眾，越常使用網路平臺者，越會積極參與網路上的政治討論、與他人進行政治的互動。另一方面，張卿卿(2006)則將上網的頻率，依據用途區分為休閒時間以及工作時間兩大類，結果顯示「休閒上網時間」愈高的民眾，對於公共事務的參與相對越低，而「工作上網時間」的部份，則無產生顯著的影響力。作者認為會造成此一結果的原因，主要是因為上網的休閒時間，瓜分了民眾接收政治訊息的時間，因此，公共事務的參與也就相對越低。整體而言，若僅以上網時間來做分析，上網時間越長者，對於公共事務的參與反而是更消極的。

網路的使用目的也被認為會影響網路公民參與的程度。張卿卿(2006)將網路使用目的與動機分為「資訊蒐集」、「人際互動」與「娛樂消遣」三大類，並透過3,724位18歲以上的網路使用者進行分析，結果顯示，以資訊蒐集以及人際互動為目的之使用者，會傾向更積極參與網路上的政治活動；然而，若是以「娛樂消遣」為目的者，則其對於網路上政治活動的參與並不會因此而提高。同樣的，Lilleker(2016)也指出若是以資訊蒐集與人際互動為網路使用目的者越會積極參與網路上的政治活動；反之，若是以娛樂消遣為網路使用目的者則不然，原因可能在於網路娛樂消遣活動無法增加他們對於政治事務的了解。

第二節 各國促進網路公民參與行為的策略

資訊通信科技為公民參與創造出新的契機，不只對傳統政治參與(如投票與公民運動)產生了推波助瀾的效果，同時也衝擊了政府的治理模式。有鑑於網路逐漸成為民眾實踐公民參與的重要管道，許多電子化評比指標，也紛紛將電子參與納入評比項目。例如聯合國(United Nations)的電子化政府調查，最早將「電子化參與指標」(E-Participation Index，簡稱EPI)列為其中一項評比的項目，就電子化資訊公開(e-information)、電子化政策諮商(e-consultation)以及電子化決策參與(e-decision-making)等三大部分進行評比(United Nation, 2016c)。在電子化資訊公開的部分，強調所有資訊在網路上的可取得程度；就電子化政策諮商而言，則強調政府組織於線上就政策議題做公開諮詢，如網路連署(e-petition)、網路論壇(discussion forum)、線上投票(online polls)、線上公民小組(e-panel)等；最後，電子化決策參與則重視公民直接參與決策制定的功能(United Nations, 2016c)，EPI排名前25名的國家中，電子化資訊公開、電子化政策諮商以及電子化決策參與的執行比例，分別佔62%、91%以及93%(United Nations, 2016c)。此外，日本早稻田大學(Waseda University)所作的全球電子化政府評比，亦將「電子化參與」(E-Participation/Digital

Inclusion，簡稱EPAR）列為其中一項評比指標，其觀察的項目包括：電子資訊機制（e-information mechanisms）、電子諮詢（consultation）以及電子決策（decision-making）等三個項目。電子資訊機制乃指透過ICTs來獲取公共資訊與服務的線上機制；電子諮詢則著墨於民眾與政府透過網路交流、分享政策意見；而電子決策則是透過電子化方式，賦予民眾更多參與政策討論與設計的機會（Waseda University Institute of e-Government, 2017）。

各國政府意識到傳統的服務型態已經無法滿足民眾對於公民參與的渴望，因而積極發展數位治理模式，紛紛設立網路參與平臺，以實現民主參與的可能，強化政府的正當性與回應性（陳敦源，2009）。著名的網路參與平臺包括美國的「We the People」、英國國會電子請願「e-petitions平臺」、韓國的公民網站「E-People」、以及我國的Join平臺，皆成為民眾參與政治、實現民主的新興管道。而此種參與模式將有助於達到以下目的：（一）提高政府公共政策與服務的品質；（二）提高政策的合法性；（三）了解民意需求；（四）降低了解政策、發表意見以及回應民眾的決策成本（陳敦源，2009）。

據此，各國政府對於ICTs發展所提出的策略與政策，將如何達到良善治理的目標，是本節所關注的重點。本節將介紹各國政府推動網路公民參與的主要措施及其發展情形，希冀能學習他國的優點，作為我國未來推動網路公民參與的重要借鏡。茲就臺灣、美國、英國與韓國政府採用的具體作為說明之。

一、臺灣

雖然因為臺灣未被納入聯合國電子化政府的調查中，因此無法得知我國在聯合國電子化參與指標項目上的排名表現，但依據日本早稻田大學電子化政府研究所（Waseda University Institute of e-Government）公布的「2017年全球電子化政府排名」研究報告，我國在電子化參與（EPAR）的部分，於全球65個列入調查的國家中，排名第10名（Waseda University Institute of e-Government, 2017），雖然與英國、美國等國的表現仍有一段差距，但也展現了多年來政策努力的成效。

我國自1998年即開始推動電子化政府，並分別歷經了「電子化／網路化政府中程推動計畫」（87年至89年）、「電子化政府推動方案」（90至93年度）、「電子化政府續階計畫－優質網路政府」（97至100年度）、「第四階段電子化政府計畫」（101至105年度）與「第五階段電子化政府計畫－數位政府」（106年至109年）等五大階段的發展（國家發展委員會，2017）。其中該如何透過網路互動，強化並擴大公民參與，也成為數位治理發展的重點之一。過去電子化政府的推動重點，多聚焦於硬體改善，如

電子公文系統的採用；近年來政府將重點轉向於軟體的提升，希望能夠過網路服務平臺的建置，周延政府的政策，並與民眾進行有效地溝通（行政院研究發展考核委員會，2007）。幾個希冀能鼓勵公民參與公共事務的措施包括「ide@Taiwan 2020（創意臺灣）政策白皮書」（以下簡稱「創意臺灣」政策白皮書）、「毛式三箭」的施政方針、資料英雄計畫（Data for Social Good，簡稱D4SG）以及「公共政策網路參與平臺（Join平臺）」⁴的建立等，以下將分別敘之。

行政院於2015年開始推動「創意臺灣」政策白皮書，秉持「多元溝通」、「網實合一」、「全民協作」等原則，針對「基礎環境」、「透明治理」、「智慧生活」、「網路經濟」、「智慧國土」等五大構面進行改善，並藉由公共政策網路參與平臺所匯集的群眾智慧，結合實體徵詢會議，建構出以民為本的創新政策，落實公民參與的價值，希望能達到智慧臺灣（intelligent）、數位國家（digital）、電子化政府（e-government）與全民普及（accessible）的發展目標（蕭乃沂、陳恭、郭昱瑩，2017；蕭乃沂、陳敦源、廖洲棚、楊立偉、呂俊宏，2015）。具體而言，智慧臺灣是希望能藉由數位治理模式，以達到智慧生活、智慧防災與智慧運輸的目的，建構出一個宜居的友善環境，並創造網路經濟的發展；數位國家則是奠基於開放資料、巨量資料的基礎之上，藉由群眾智慧激解決社會問題，達到加值的政策效果；電子化政府則強調透過網路資訊的快速連結，簡化行政流程，並加強效率化的管理；而全民普及的目標，則是希望能夠落實每位民眾的近用權，減少數位落差的情形（國家發展委員會，2015）。

除了「創意臺灣」政策白皮書之外，毛治國於行政院長任內也提出「毛式三箭」的施政方針，包含開放資料、巨量資料以及和群眾外包等三大層面，希望民眾能夠過數據應用，解決公共問題，並帶動更完善的政策設計（黃東益，2017）。由政府所建置「政府開放資料平臺」，以提供的免費且開放的政府資料，供民眾編輯、利用，增加政府的透明性，並提高資料的可應用性。而巨量資料同時也成為民眾參與公共議題的重要基礎。在群眾外包的原則下，政府越來越重視民眾的意見以及其所提出的見解，也因此逐漸發展出公共問題解決的嶄新模式，例如g0v零時空汙觀測網即是由民眾主動建設的數據網站，⁵結合了風力線、污染源、氣象雲圖、溫度、濕度等資訊，繪製成視覺化的監控地圖，不只成為民間用來了解空氣品質的重要參考，同時也成為民眾主動參與公共議題的典範代表。又例如，透過農委會特生中心的數據分析，可以使民眾與政府更加地了解動物的棲

⁴ 參考資料：<https://join.gov.tw/index>。

⁵ 參考資料：<http://airmap.g0v.asper.tw/>。

息路線，作為改善道路設計的重要參考，以降低道路開發對於生態環境的衝擊（莊庭瑞，2012）。

在民間的參與力量崛起的同時，也來越多人自發性組成的數據分析團隊，以資料英雄計畫（D4SG）⁶為例，該平臺即是以開放資料、巨量資料作為發展基礎，結合公益與實務的目的，為政府部門與民間（群眾智慧）搭起合作的橋梁（資料英雄計畫，2017），希望能透過資訊應用，解決社會問題，並將成功案例積極分享，達到數據增值與政策學習的效果，透過網路資訊的連結，共創更好的治理品質，成為民眾參與政治的嶄新形式。

最後，在「公共政策網路參與平臺（Join平臺）」的部分，主要係由行政院國家發展委員於2015年正式推出，透過提案與連署機制，提供民眾主動影響公共政策的機會，激發公民參與的動能。於此概念下，民眾不再僅是被動的消費者，而是逐漸轉變為積極的政策塑造者，民眾的政策建議皆有被實踐的可能（黃東益，2004）。「公共政策網路參與平臺（Join平臺）」主要包含了「提點子」、「眾開講」、「來監督」以及「找首長」等四項功能（使用介面請參考圖3）。



圖 3：臺灣公共政策網路參與平臺介面

資料來源：公共政策網路參與平臺（2017）。

關於「提點子」的功能，民眾得至平臺上自行提案，並透過線上連署的方式要求政府回應，一旦連署超過5,000份，相關權責部門即會在網路上公開回應，並針對可以採行的政策提案進行研議，作為未來政策設計的重要參考（國家發展委員會，2015）。截至2017年11月14日為止，政策提案已成功103案，包含開放大型重型機車使用機車停等區、全國漸進式禁止使用免洗餐具、禁止魚翅買賣、寵物鳥進入大眾交通運輸工具、修改性

⁶ 參考連結：<http://d4sg.org/fellowship/>。

別平等教育法的『多元性別』為『兩性』、延遲高中生上學時間以及廢除博愛座等政策提案。而這樣的參與模式，不只能夠使政府即時了解民眾的需求，同時也有助於提高民眾對於公共事務的關心（宋餘俠、蔡世田，2011），完善公共服務與公民參與的機會。「眾開講」則是針對政府的政策提案提出建議，作為後續政府規劃政策時的重要參考。「來監督」的部份，則是公布政策計畫的推動情形，讓民眾有機會能更深入檢視政府施政的狀況。至於「找首長」，則是建立民眾與政府溝通的橋樑，讓民眾的建議能夠與相關權責單位直接溝通與分享。綜言之，「公共政策網路參與平臺（Join平臺）」透過Web 2.0雙向溝通的機制，試圖讓民眾能有公平的機會參與政策制定，讓政策內容更加完善，可視為是開創新治理模式的成功案例。

二、美國

根據聯合國2016年電子化政府調查（The United Nations E-Government Survey），美國於193個會員國中，在「電子化參與指數」（EPI）的表現全球排名第12名（United Nations, 2016c）。而在今年日本早稻田大學電子化政府研究所公布的「2017年全球電子化政府排名」研究報告中，美國政府於電子化參與（EPAR）的評比上，排名第3名（Waseda University, 2017），顯示出美國政府在電子參與的推動上具有優異的表現。

美國政府對於電子參與的重視，主要可以回溯於憲法第一修正案中明文的規定，其明文指出：「國會不得制訂任何法律限制人民和平集會或向政府請願之權利，以保障每個民眾皆能享有提出任何意見的權力。」透過憲法保障民眾參與政治事務的權利。而民眾要能參與政治決策，先決條件是必須要有管道能取得公共事務相關資訊，因此政府資料的開放，便成為一項政府必須優先推動的措施。基此，於2002年，美國正式通過電子化政府法（E-Government Act of 2002），希望能加強政府機關對於ICTs的應用以及連結，強化服務的流程與行政的效率。同時，亦在電子化政府法下新增了美國聯邦資訊安全管理法案（Federal Information Security Management Act，簡稱FISMA），為資訊安全奠定了保障的基礎，更成為美國政府推動資訊網路化的重要規範。

在2009年，美國總統歐巴馬正式簽署了「透明與開放政府備忘錄」（Memorandum on Transparency and Open Government），並以建構出透明（transparency）、參與（public participation）及合作（collaboration）的「開放政府」（open government）作為首要宗旨，成為全球第一個推動開放資料的政府代表（Executive Office of the President, the White House, 2014）。同時，也將預算管理局（Office of Management and Budget, OMB）設為專責機構，期待透過數據應用驅動良善治理（Morse, 2009）。同年年底，美國政府也正式公布《開放政府指令》（Open Government Directive），

要求各個政府單位必須做到（一）「線上發布政府資訊」；（二）「增進政府資訊品質」；（三）「開創並制度化開放政府的文化」以及（四）「建立開放政府的政策架構」等發展目標，加強各級政府與私部門之間的合作關係，提高政府的效率，並促進公眾參與決策過程，以商議出更為完善的公共政策（White House, 2009；黃心怡、蘇彩足、蕭乃沂，2016）。

開放資料應用的治理模式，也為美國民間激發起新的參與力量，不論是地方或是聯邦政府，皆紛紛開放政府資料供民間使用，美國更成為全球開放資料量最多的國家，截至2017年11月14日為止，聯邦政府迄已開放198,096筆；地方政府開放17,048筆的資料（Data Gov, 2017）。而數據應用不只提高了民眾對於公共事務的了解，同時，也成為民眾參與公共事務討論的動力。群眾智慧的運作方式，也成為政府用來解決社會問題的重要參考，更創出許多無限的商機（Robertson, 2012；項靖、陳曉慧、楊東謀、羅晉，2015）。

除了積極分享數據資料給民眾使用之外，在2010年，歐巴馬總統也公布「創新挑戰與獎助備忘錄」（Memorandum on Innovation Challenges and Prizes），並於同年設立了「挑戰解方群智網站」（Challenge.gov），⁷透過獎金的方式喚起各方對於公共議題的注意，希望透過私部門、非營利團體以及民眾的智慧，來解決公共問題（U.S. General Services Administration, 2017）。至今聯邦政府已經提出了740多項深具挑戰的公共問題，諸如環境污染議題、貧窮議題，甚至是美國國會大廈的地標設計，希望民眾能善用政府開放資料並集結大家的智慧，一同激發出創新的政策設計，以解決這些棘手問題。U.S. General Services Administration(2017)指出，至2017年10月為止，美國政府已經提供了超過2.5億美元的獎金，鼓勵民眾提出具有創意的政策方案，而參與提案的民眾也遍及全球，更累積了超過250,000多名的參與者。由此可知，此種制度設計確實能喚起民眾對公共事務的關注，鼓勵民眾投身於線上公共議題的討論，並進而透過群眾智慧來解決社會問題；另一方面，民眾透過網路的串聯與分享，能夠打破傳統的參與限制，落實自由、平等參與的目標。

此外，2011年9月22日美國政府也正式設立了「美國白宮請願網」（We the People）⁸（使用介面請參考圖4）。13歲以上民眾（不分國籍）便可透過網站主動發起提案，只要提案在30天內達到100,000個連署，政府便會就該提案在網路上進行公開回應（White House, 2017），促使民間意見能夠充分地被表達，強化公民參與的力量。Hitlin（2016）針對We the people平臺的提案情形進行分析，結果發現，在2011年9月至2016年7月3日期間，共有4,799份提案獲得一定人數的聯署，平均每個月大約有83個提案成案。

⁷ 參考資料：<https://www.challenge.gov/about/>。

⁸ 參考連結：<https://petitions.whitehouse.gov/>。

事實上，起初該平臺並未受到民眾的廣泛使用，直到歐巴馬總統提出「德克薩斯州（State of Texas）獨立」議題的線上連署後，該平臺才開始受到民眾的熱烈討論，並成為民眾積極參與公共事務的重要管道。為了杜絕不具建設的提案，We the people的連署門檻也隨之調整，從起初的5,000人提升到2011年的25,000人，使得線上提案的通過率，不到百分之十，而2013年，又再度將門檻調整至100,000人，使得提案通過率僅剩百分之二。值得注意的是，「美國白宮請願網」的提案資格較為開放，因此，許多居住於美國的外國民眾，也紛紛響應政策的提案，促使美國政府的回應，其中也包括了與我國相關的提案，像是2013年「菲律賓公務船攻擊臺灣漁船事件」。有趣的是，美國政府的回應方式不僅只有網路公開文字回應而已，針對議題的性質，必要時影音模式也成為另一種新的回應方式。以「聯邦槍枝管制」議題為例，歐巴馬總統也拍攝影片並於Youtube上公開回應，並引起大眾對於該議題的熱烈討論。不過對於此一爭議問題，截至目前為止，仍未獲得一個具體的解決方案，因此，也引來許多民眾對於請願網效果不彰的批評。



圖 4：美國白宮請願網介面

資料來源：White House（2017）。

三、英國

根據聯合國2016電子化政府的調查指出，在193個會員國中，英國政府在電子參與指標（EPI）的表現，全球排名第1名（United Nations, 2016c）。同樣的，在日本早稻田大學電子化政府研究所發表「2017年全球電子化政府排名」研究報告中，英國政府在電子化參與（EPAR）的部份，亦有十分卓越的表現，在全球65個國家中，排名第8名（Waseda University Institute of e-Government, 2017）。上述表現皆顯示出，英國政府在發展數位治理以及電子參與的卓越表現。

回顧於英國政府推動數位治理的近程，主要可以回溯於2007年「資訊力量研究」(Power of Information Review)報告，該報告顯示造成英國資訊應用困難的最主要原因，在於政府所公布的資訊並不透明、公開，造成民眾難以重製、加值，進而阻礙了民間在對於資訊的應用與政策創新的可能(Mayo & Steinberg, 2007)。資訊科技扮演著支持國家發展的重要助力，Mayo與Steinberg(2007)也進一步指政府資訊的公開與應用，將有助於政府與民眾的連結，以共同追求公私協力和經濟發展目標。有鑑於此，英國政府開始意識到資訊科技對於國家發展的迫切性，成為英國發展網路公民參與的起始點。

為了因應資訊時代的快速發展，英國政府於2009年設立了政府資料庫，開放政府資料供民眾使用，建構出數位治理的新模式。而後英國政府則分別於2010與2011年通過了「致各政府部門關於開放資料之信件」(Letter to Government Departments on Opening Up Data)以及「致英國內閣大臣關於透明與開放資料之信件」(Letter to Cabinet Ministers on Transparency and Open Data)，正式確立了巨量資料應用的發展地位，並為網路公民參與奠定了發展的基礎，民眾得以透過巨量資料的加值利用，參與公共議題的討論，並提供解決公共問題的政策建議(UN Prime Minister's Office, 2010)。

同年年底，英國政府也正式設立了「英國國會電子請願平臺」(e-petitions)⁹(使用介面請參考圖5)，主要是提供一個管道，讓英國民眾能在線上進行政策提案，該提案若能於一年內獲得100,000名民眾的線上連署，則該提案將會被送至議員事務委員會(Backbench Business Committee)。然而，與我國「公共政策網路參與平臺(Join平臺)」不同的地方是，即便線上連署通過，英國政府仍不會就該提案直接予以回應或進行討論，提案必須至少要有一位議員願意支持，才有機會成為政府議程。一旦有議員表態支持該議案，委員會便會進一步討論是否將提案列入議程，納入議程後，該政策提案才會被正式地討論，而決議結果也會公布於網站上，供民眾查詢(e-petitions, 2017)。此一模式也顯示，「英國國會電子請願平臺」政策提案的難度相對較高，但卻能杜絕許多不具建設性的提案。截至2017年10月，僅有28個提案正式被納入討論，諸如將手語納入學校教育、政府資訊公開、脫離歐盟、廢除公務人員薪資上限、托兒政策、要求對緬甸實施財政制裁以及醫療藥物補貼等提案。在高提案標準之下，不只增加討論的有效性，同時，高標準的門檻，也增加了政策提案的正當性(陳俊明等人，2015)。

⁹ 參考資料：<https://petition.parliament.uk/>。

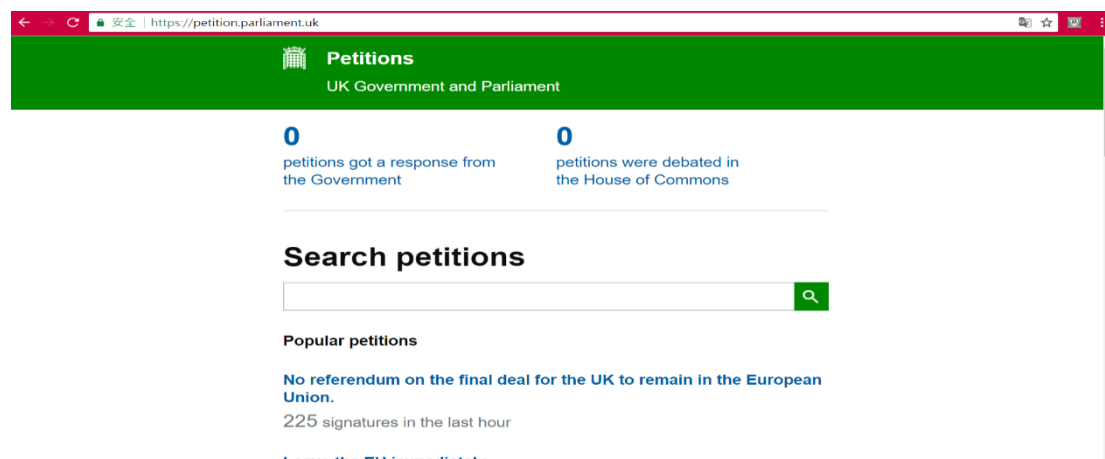


圖 5：英國國會電子請願平臺介面

資料來源：e-petitions（2017）。

四、韓國

聯合國2016年全球電子化調查顯示，在所有會員國中，韓國政府在電子參與指標（EPI）的排名，位居第4名（United Nations, 2016c）。而在日本早稻田大學電子化政府研究所發表「2017年全球電子化政府排名」研究報告中，電子化參與（EPAR）的部分，則是位居於第12名（Waseda University Institute of e-Government, 2017）。

韓國政府以「人民的聲音就是上帝的聲音（The People's Voice is the Voice of Heaven）」作為推動網路公民參與的首要宗旨，揭示了政府對於民眾意見的重視。在1980年代，韓國政府相繼建置了國家基礎資訊系統（National Basic Information System, NBIS）以及資訊系統推廣法（Act on Expansion of Dissemination and Promotion of Utilization of Information System）。並在1999年，正式提出「CyberKorea21」計畫，希望能降低韓國民眾在電子參與的使用落差，而在此基礎下，2002年，韓國政府則更進一步提出了「e-KOREA Vision2006」的計畫，除了先前消極的措施（減少使用落差）外，韓國政府開始以主動積極的方式，保障民眾在網路上參與政策討論以及投票的權利，奠定了韓國發展線上公共參與平臺的重要基石（National Information Society Agency, 2017）。

此外，許多民眾也開始利用開放資料（open data）巨量資料來進行分析，在群眾外包（crowd sourcing）的落實下，提出解決公共議題的創新方案，使民眾有能力主動參與公共政策的推動以及設計，成為了各國政府發展網路公民參與的重要焦點，激發了民眾參與公共事務的動機，更成為了政府與民間合作的新興模式。一個著名的案例，是韓國一名學生透過Twitter提出了夜間公車的建議給首爾市長，韓國政府與民間電信業者 Korea Telecom也因此與政府展開一系列的合作，並於2013年4月正式推出

「貓頭鷹午夜公車」。首爾市政府針對夜間市民擁擠度最高的5個地區進行研究，結合30億通話紀錄及交通資訊，進一步分析「夜間發話地點」和「寄送帳單地址」的數據資料，了解民眾住所與夜晚所在地的距離，據此針對民需求進行交通政策的規劃。此一政策推出之後，平均每日搭乘人數為6,079人，每站公車站牌平均也有5.8人上車，同時，也大幅降低民眾對於夜間計程車拒絕載客申訴的比率。「貓頭鷹午夜公車」也被首爾市市民票選為2013年最滿意的政策，大幅提升民眾對於政府的滿意程度（Seoul Metropolitan Government, 2014）。

為了讓民眾的建議能夠充分地表達，韓國政府也成立了「線上政府信箱」（e-People）¹⁰（使用介面請參考圖6），不只提供線上政策提案的服務，同時也提供了公民請願（civil petition service）、貪汙舉報（corruption reporting service）、行政建議（administrative judgment）等線上服務。值得注意的是，與前述幾國（臺灣、美國以及英國）不同之處，在於該平臺的政策提案，不但不需要民眾的線上連署，同時也提供多國語言的使用介面，如英文、中文、日文等。換言之，即便是居住在韓國的外國人，也可以透過網路平臺向韓國政府表達建議與不滿（e-People, 2017）。收到民眾的意見後，政府也會透過一站式的服務模式，整合該議題相關的部會，對民眾的建議加以回應。與他國作法不同之處在於，韓國政府主要是採取私下回應的方式，匯集相關部會的建議後，逐一回覆給提出想法的民眾，以降低民眾對於政府的不滿，同時，也透過線上參與的機制，激發新的創意政策。而目前正在進行討論的政策提案，已高達663個（e-People, 2017）。

此外，除了政府主動提案開放民眾投票討論外，為了更深入了解民眾對於公共政策的相關看法以及建議，民眾也可以在e-People上自行提案進行投票與討論。值得一提的是，公共政策的投票選擇，並不僅限於政府所提供的選項，民眾亦可以在政府所提供的選項外，提出自己認為更好的解決方案（e-People, 2017）。以「解決春川城市停車場非法停車」的提案為例，除了有「居民優先停車」、「收費停車場」、「提供特殊優惠券」等選項之外，也開放民眾提起其他方案選項。綜言之，線上網路參與平臺成為政府與民眾最快速、最有效的溝通橋樑，不只增加了民眾參與政策討論的管道，同時，也有助於建構公平的公民參與機會，冀以提高民眾對於公共事務參與的程度（陳敦源、胡龍騰、曾冠球，2008）。

¹⁰ 參考資料：<http://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/eng/intro01.jsp>。

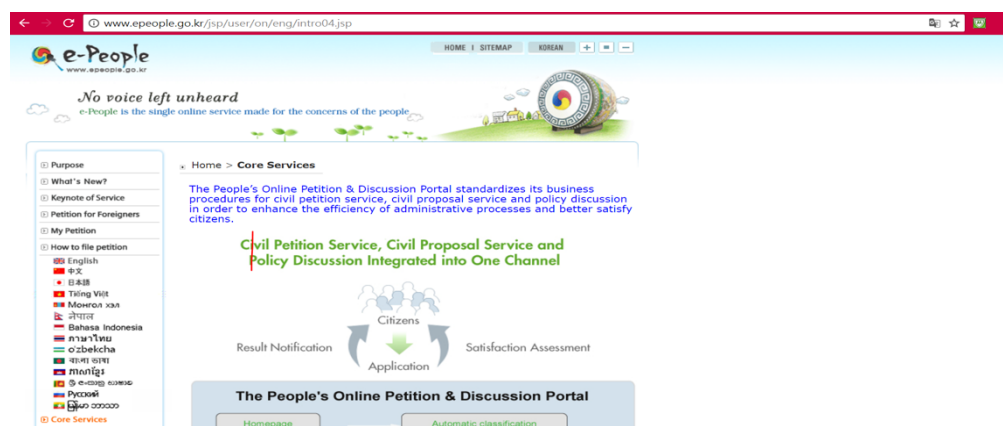


圖 6：韓國線上政府信箱介面

資料來源：e-People（2017）。

由上述討論可知，臺灣、美國、英國以及韓國政府皆透過政府開放資料的利用，為公民參與注入了新的參與能量，同時也成立了網路請願或政策提案平臺。就開放資料的部分而言，不論是我國政府、英國政府或是韓國政府，對於巨量資料的應用，多採取「被動模式」，也就是說，政府雖然主動開放數據資料供民眾使用，但就資料的使用與加值而言，主要還是仰賴民眾自動自發的參與。相較之下，美國政府則是採取「主動模式」，透過競賽的方式，主動聽取民意，鼓勵民眾的積極參與，以匯集群眾智慧來解決社會的問題（U.S. General Services Administration, 2017）。

另外，雖然各國均有設置網路參與平臺，但公民參與的方式與透過該平臺對公共政策所形成的影響力，仍有所差異。表6就四個國家網路參與平臺的使用資格限制、連屬門檻、服務種類、回應方式與發展特色等五個面向進行比較。就資格限制的部分，我國的Join平臺僅開放我國國民參與以及提案；而英國以及韓國政府則是除了本國籍國民之外，也開放居住於該國家但不具該國國籍的人士進行提案，使當地民眾能充分向政府表達意見；美國政府則對於參與民眾的國籍完全不設限，堪稱各國間最為開放的。其次，就連署門檻來說，韓國的參與平臺偏向市長信箱的性質，不具連署功能，政府對於該意見也僅會以私下回應；英國不但需要100,000名民眾的門檻，同時也需要議員的支持，成案的難度最難，但卻能杜絕許多不切實際的提案，增加行政效率；而美國以及我國政府連署門檻則分別為100,000人以及5,000人，對於成案的政策提案，政府也會透過網路公開回應。再者，在服務類型的部分，美國與英國的網路參與平臺，僅提供政策提案與連署的功能，相較之下，臺灣以及韓國政府所提供的線上參與項目，是相對更多元的，除了政策提案的功能之外，還包括意見表達、施政監督、首長信箱、貪汙舉報以及請願服務等。就回應方式而言，各國政府針對民眾所提出的政策提案，除了韓國政府是以私下回應的方式，針對個別意見逐一回應，其餘國家均是採行公開回應的方式進行。最後，各國政

府所推行的線上參與平臺也展現了不同國家的發展特色。以臺灣而言，我國的線上參與平臺可與各大網路社群帳號進行結合，不須另外再註冊帳號，方便民眾參與；美國則是採獎金獎勵的方式，鼓勵民眾參與；英國政府則採行較嚴格的提案模式，要求政策題案不僅需要民眾的連署，還必須有議員表示支持方能成案；最後，韓國政府則是提供了多國語言使用介面，增加不同民眾的網路可近用性，保障每位民眾表達意見的權利。

表 6：各國線上參與平臺的比較

	臺灣	美國	英國	韓國
代表平臺	Join 平臺	We the People	e-petitions	e-People
資格限制	限國民	不限國籍	限國民或是居民	限國民或是居民
連署門檻	低	中	高	不須連署
服務種類	線上連署 意見表達 施政監督 首長信箱	線上連署	線上連署	線上連署 意見表達 貪汙舉報 請願服務
回應方式	公開回應	公開回應	公開回應	私下回應
發展特色	結合各大網路社群帳號，方便民眾參與	提供獎勵機制，鼓勵民眾參與線上公民活動	必須有議員表示支持，方能成案	多國語言使用介面

資料來源：本計畫自行整理。

第三節 網路霸凌與隱私的侵害

ICTs的運用雖能提升政府服務效率、公民參與程度以及提升生活品質，但同時也有可能產生像是網路霸凌、網路隱私的侵害等負面影響。對於這些負面的影響，近年來各國政府也開始予以重視，甚至提出因應對策加以防治。為就網路對社會所帶來的衝擊有更深層的了解，本節將就網路霸凌與網路隱私的議題進行文獻分析，首先呈現網路霸凌與網路隱私外

洩相關調查的結果，以了解問題的嚴重程度，其後再討論臺灣及其他重要國家，採取了哪些政策措施用以防治這些網路運用所帶來的負面影響，做為日後政策研擬的基礎。

一、網路霸凌

(一) 網路霸凌的行為與成因

美國「網路霸凌研究中心」(Cyberbullying Research Center, 簡稱CRC)將「網路霸凌」定義為：透過使用電腦、手機和其他電子設備進行有針對性的，且具重覆性的傷害。Patchin與Hinduja (2015) 則認為「網路霸凌」意指：在網路上、使用手機或其他電子設備的同時，有多次對特定他人騷擾、虐待或開玩笑等具傷害性的行為，尤其是在權力不平衡的關係中特別明顯。與傳統霸凌行為不同的是，網路霸凌是針對以網路為主要管道進行之霸凌行為的總稱，主要包括六種具體的霸凌行為樣態 (El Asam & Samara, 2016)：

- 1、網路論戰 (Flaming)：係指具侵略性、有敵意的、恐嚇的、侮辱的、諷刺的、不友善的與不受限制等性質的內容。例如透過即時通、部落格、社群網站等網路暱稱或訊息，指名道姓地批評他人。
- 2、網路騷擾 (Harassment)：意指採取反覆發送電子郵件的形式，故意且針對性地發送給受害者，例如故意轉寄恐怖或色情照片給他人。
- 3、侵害名譽 (Outing)：在未獲得受害者許可的情況下，加害人透過電子方式直接分享會令受害者感到尷尬或與關於受害者的私人訊息，未經許可便張貼他人不雅的照片或影片到網路上。
- 4、網路排擠 (Exclusion and Ostracism)：係指有意將受害者排除在網路群體 (如遊戲、訊息、聊天室或社交群體) 之外，例如集體故意將受害者從好友名單中移除。
- 5、網路假冒 (Denigration)：網路假冒發生在網路訊息發佈或共享時，用以形成會傷害、破壞他人友誼或破壞他人聲譽的謊言，例如盜用他人的帳號惡作劇地留言。
- 6、網路跟蹤 (Cyberstalking) 網路跟踪意味著在網路上或以電子方式跟蹤他人而當事人並不知情。

過去的研究指出，網路霸凌的原因，可能來自於個人人格特質的問題、外在環境的因素 (像是有能力的監控者不存在)、上網時間的長短等原因使然。陳怡儒、鄭瑞隆與陳慈幸 (2010) 以質性研究方法，探討受訪對象的網路霸凌經驗，並分析被害人對加害者的了解及其對監控者的認識。該研究發現，當「潛在的加害者」、「合適的霸凌目標」、「被害人個人特質與行為」與「有能力的監控者不存在」等四項要素同時存在時，

網路霸凌的行為就可能會發生。廖國良、黃正魁、張仁俊與劉妝君（2012）以網路霸凌的加害者、受害者、旁觀者和傳統霸凌加害者、受害者為研究對象，探討這幾個角色彼此之間的關係。該研究指出，當具有能力的監控者（例如老師、教官、警察等）無法改善網路霸凌事件時，網路霸凌的受害者就容易選擇不予處理或理會其受霸凌的狀況，而這種狀況發生的比率高達59%。黃天佑與黃士珍（2010）以屏東縣9所國中27個班級的學生為對象進行調查，發現當受訪者具有愛炫耀自己、霸道、易動怒、易傷心等特質時，其網路霸凌行為越明顯。張佑勳（2011）以新竹、桃園兩所私立大學的學生為研究對象，發現當受訪者上網的時間較長（一天中花4到8小時的時間上網），網路霸凌的行為就越可能產生，網路霸凌受害者的人數也會隨之增加。

（二）網路霸凌的現況

自ICTs蓬勃發展以來，網路成為一個新的霸凌管道；由於網路具有匿名性，因此容易產生無須為網路言論負責的錯覺，使得網路淪為言語攻擊或散播不實消息的工具。以臺灣的情況來說，隨著智慧型手機以及電腦網路使用的普遍性，現今「網路」已與民眾的生活密不可分，有越來越多的人會透過網路結交朋友、聊天、發表言論，也因為如此而常面臨到網路霸凌的問題。兒童福利聯盟於2015年針對臺灣地區19個縣市（不含澎湖、金門、連江等離島縣市）之在學兒少（國小五年級至高中職三年級學生）進行調查，結果發現有高達76%的受訪者曾在網上目睹或是自身遭遇網路霸凌的經驗。而最常遇到的網路霸凌事件是互相攻擊謾罵，其次為假借他人名義亂發訊息或張貼文章，排名第三的則是隨意散布不實謠言破壞他人名譽（兒童福利聯盟，2016）。此外，本計畫去年的調查結果也顯示，有24.2%受訪者在過去一年中曾接收過色情或言語辱罵電郵，換言之，有約2成左右的民眾曾經有受到色情或言語辱罵的網路騷擾經驗（李仲彬等人，2017）。

除了臺灣之外，其他國家像是美國與英國的網路霸凌情況也越來越普遍。2015年美國的網路霸凌研究中心（CRC）針對美國中西部中學學生進行抽樣調查，結果顯示約有34%的學生曾遭遇過網路霸凌的經驗，而最常見的網路霸凌方式是惡毒的網路輿論與謠言的散播（Hinduja & Patchin, 2015）。CRC於2016年進一步針對美國12到17歲的學生進行抽樣調查，結果發現5,707位受訪者中，約33.8%的學生有遭遇過網路霸凌的經驗，且其中最常見的網路霸凌管道就是透過手機（Hinduja & Patchin, 2016）。透過上述比較可知，網路霸凌的問題在美國青少年族群中持續存在，且隨著行動載具的普及化，手機儼然已成為新型態的霸凌管道。

另外，根據英國2014年針對11到15歲學齡孩童所做的健康行為調查，發現自2010年起，不論是男性受訪者還是女性受訪者，網路霸凌的行為都

有增加的趨勢。該調查更進一步針對11歲、13歲、15歲的學齡孩童，追問其被網路文字或圖像霸凌的頻率，結果發現17.9%的孩童在兩個月內有受到網路文字或圖像霸凌經驗，其中受網路文字霸凌的比例為12.7%，高於受網路圖像霸凌的10%（Brooks, Chester, Klemmer & Magnusson, 2017）。反霸凌慈善組織「拋棄標籤」（Ditch the Label）於2016年針對英國12歲到20歲的青年學子進行問卷調查，結果發現有半數的受訪者，在過去一年中曾有被霸凌的經驗，而在這一群受訪者中，又有60%的人有被網路霸凌的經驗。換言之，英國的青少年族群中，曾在網路上被霸凌的比例，可能接近30%。¹¹

綜合上述研究調查數據，美國與英國的青少年族群中，網路霸凌的比例不低，均至少有三成；就臺灣的兒少族群而言，有親身經驗或曾看過網路霸凌的比例也高達七成。顯見，目前網路霸凌問題已成為一項全球性的議題，需要各國政府加以正視。

二、網路隱私的侵害

（一）網路隱私外洩的現況

相較於美國、荷蘭等國，我國民眾似乎較注重個人隱私（Hsu, 2006）。依據李仲彬等人（2017）的調查，有80%的民眾擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯，並有71.3%的民眾會積極保護個人的網路隱私，但僅有64.1%的受訪者認為個人的網路隱私是在自己的掌控之中。此外，安永（Ernst & Young）於2016年《全球資訊安全調查》¹²訪查全球1,735位企業高階主管，結果發現，雖然不少企業已有資安意識並加強相關的投資，但仍有86%的受訪者對於企業的網路安全防護仍然缺乏信心。除了有半數以上的受訪者表示公司曾遭受過重大的網路安全事故之外，因員工粗心或不自覺的行動導致企業風險增加，也是目前許多企業面臨到的問題。

就美國而言，網際網路的發展起源始於1960年代的美國國防部，遲至2000年，網際網路開始普及於家戶與個人的使用。2004年的美國，已有57%的家戶連接網際網路，一天至少會花一小時使用網路。在這股網路風潮中，學術研究也開始整合相關的社會議題，尤其是網路隱私受侵害的可能程度（Turow & Hennessy, 2007）。此社會問題經由媒體報導後，美國有56%的網路使用者開始擔心其所瀏覽的網站會在未經同意的情況下，不僅未善盡保管與保持機密的責任，且擅自將其個資散播或另作他用（Turow

¹¹ 參考資料：<https://www.ditchthelabel.org/annual-bullying-survey-2016/>，檢索日期：2017年11月20日。

¹² 參考資料：http://www.ey.com/tw/zh_tw/newsroom/news-releases/news-2017-ey-global-information-security-survey，檢索日期：2017年11月5日。

& Nir, 2000)。Pew Research Center亦指出大多數美國人相當注重日常生活中的隱私，其於2015年的調查結果顯示，有93%的成人認為知道「誰可以取得他們的個人資料」是重要的，而有90%的人認為知道「自己有哪些資料被他人所搜集」是重要的。¹³然而另一方面，美國人對於個人網路隱私的保障卻沒什麼信心，根據Pew Research Center在2014年的調查結果，只有約31%的人相信政府機關以及提供市話服務的公司會妥善保管其個資，而相信信用卡公司能確保其個資的隱私與安全性的比例則僅有38%。¹⁴

有鑑於美國使用網際網路所產生的問題，英國政府雖然早已立法制訂「資料保護法」(Data Protection Act, 簡稱DPA)，試圖規範與限制個人資料的使用，但曼徹斯大學科學與科技學院(University of Manchester Institute of Science and Technology, 簡稱UMIST)的調查發現，市面上的商業公司對於個人資料的保護，有58%僅為形式上的遵守，有75%則有私自蒐集、儲存及使用個人資料的行為(Peslak, 2005)。此外，英國國家統計局(Office of National Statistics, 簡稱ONS)2015年的調查結果顯示，¹⁵在英國，每3個人之中就有1人曾經遭遇過網路資安的問題，網路資安問題以電腦病毒最為常見；另外，每30個人之中就會有1人曾經遭遇過隱私受到侵犯以及個人資料被濫用的問題。換言之，網路隱私外洩的問題，在英國已有一定程度的嚴重性。

綜合上述研究調查數據，臺灣與美國民眾，均有七成到八成的比例，對於自己網路隱私的保障存有疑慮，擔心自己的個資會因為網路而被政府單位、信用卡公司、或電信公司等機構外洩。在英國，也有高達3成左右的民眾，曾經有過網路隱私被侵害的經驗。顯見，對於網路隱私保護的重視，已成為各國政府刻不容緩的議題。

(二) 網路隱私侵害的防治措施

就臺灣而言，「行政院國家資通安全會報」自90年1月成立以來，積極推動政府機關對資通安全的重視，使政府機關資通安全奠基工作已具初步成效。自90年開始，政府陸續推出4項各為期4年之重大資通安全計畫，希望能藉此有效提升我國資訊安全的完備度(行政院國家資通安全會報, 2014)。第一階段是行政院於2001年通過的「建立我國通資訊基礎建設安全機制計畫」(2001年至2004年)，同時成立「行政院國家資通安全會報」，積極推動我國資通安全基礎建設工作。本期計畫主要是在全國

¹³ 參考資料：<http://www.pewinternet.org/2015/05/20/americans-attitudes-about-privacy-security-and-surveillance/>，檢索日期：2017年11月5日。

¹⁴ 同註腳10。

¹⁵ 參考資料：<https://bigbrotherwatch.org.uk/2015/08/new-statistics-find-1-6-million-people-were-a-victim-of-an-online-privacy-violation/>，檢索日期：2017年11月5日。

3,713個重要政府機關(構)建立整體資安防護體系，並針對20多個關鍵基礎設施的資訊系統實施資安管理方案。在資安認知推廣及教育訓練方面，則是規範資訊人員及主管人員應接受必要之資安技術或管理課程訓練，同時也規劃建立資安監控中心(Security Operation Center, 簡稱SOC)預警及通告機制等項目。

第二階段則是行政院於2004年通過的「第二期機制計畫」(2005年至2008年)。本期計畫主要政策包含建立政府機關資訊安全長(Chief Information Security Officer, 簡稱CISO)責任制度、國家資通安全防護管理平臺(National Security Operation Center, 簡稱NSOC)、強化資安稽核、強化資安責任等級分級作業與機密資訊保護、建構資安關鍵指標等。

第三階段則是行政院於2009年1月頒布的「國家資通訊安全發展方案」(2009年至2012年)，該方案考量資安政策的延續性，以達成「安全信賴的智慧臺灣，安心優質的數位生活」為願景，朝向「強化整體回應能力」、「提供可信賴的資訊服務」、「優質化企業競爭力」及「建構資安文化發展環境」四大政策目標努力。此外，考量整體資安情勢日趨嚴峻，行政院也於2011年成立「行政院資通安全辦公室」，辦理「行政院國家資通安全會報」的幕僚作業。

最後，第四階段的計畫為「國家資通訊安全發展方案」(2013年至2016年)，以達成「建構安全資安環境，邁向優質網路社會」為願景，期經由前瞻政策引導，在政府與民間共同合作之下，透過國家整體資源力量，逐步推動並落實優質網路社會。行政院更於2016年8月成立「資通安全處」，直接指揮資策會技術服務中心，以強化資安通報應變效率。¹⁶同時，有鑑於先進國家皆陸續針對資通訊安全議題設立專法，而我國目前大部分仍仰賴行政規則(例如行政院及所屬各機關資訊安全管理要點)予以規範，因此草擬《資通安全管理法》，於2017年4月經行政院會討論通過，函請立法院審議。¹⁷

就美國的部分，早在1986年美國政府即通過「電子通訊隱私法」(Electronic Communications Privacy Act, 簡稱ECPA)，針對政府對人民進行電話監聽、或透過數位科技的方式取得人民資料等行為進行規範。其後，又於2013年通過「兒童網路隱私保護法」(Children's Online Privacy Protection Act, 簡稱COPPA)，目的在於保護13歲以下兒童的網路隱私。2015年，參議院通過「網路安全資訊分享法」(Cybersecurity Information

¹⁶ 參考資料：<http://news.ltn.com.tw/news/focus/paper/1014161>，檢索日期：2017年11月14日。

¹⁷ 參考資料：

https://www.ey.gov.tw/News_Content2.aspx?n=F8BAE9491FC830&sms=99606AC2FCD53A3A&s=26B446DFB5C87E70，檢索日期：2017年11月14日。

Sharing Act of 2015），於該法之框架下，美國民間企業將得以與政府分享其所擁有之網路資訊，且得因此免受侵害隱私權之控訴與法律責任。2016年，美國聯邦通訊傳播委員會（Federal Communications Commission，簡稱FCC）主委Tom Wheeler向其委員會再提出一項立法草案，其核心原則圍繞在選擇、透明與安全，旨在使消費者就寬頻服務業者利用與分享其個人資料之方式，能被賦予知情同意的權力，而非從產業端禁止寬頻業者依任何目的而利用或分享客戶資料（王自雄，2016）。值得一提的是，美國關於網路隱私的保護，在今年（2017）出現重大的轉折。原本在歐巴馬總統時期通過一項法案，要求寬頻和網路公司在分享敏感訊息之前必須獲得使用者的許可。該法案已於2016年通過但尚未生效，卻於今年3月份遭眾議院投票廢除，自此之後，網路服務供應商有權與營銷人員以及其他第三方分享客戶的個人資料，包括位置資訊，川普總統也於四月初正式簽署同意廢除該項網路隱私規定的決議。¹⁸

英國的隱私權政策，先前主要受到歐盟「資料保護指令」（Data Protection Directive，簡稱DPD）的影響，於1988年制訂「資料保護法」（DPA），以符合歐盟的規範。2003年通過的「隱私與電子通訊條例」（Privacy and Electronic Communications Directive Regulations）也規定，不能透過小型文字檔案（Cookies）等工具來存取他人的個人資料，除非使用者已被清楚的告知並了解資料存取的目的，且應給予使用者選擇的權利，決定是否同意資料被存取。2016年英國女王簽署了調查權力法案（Investigatory Powers Act），提高政府調查、執法單位偵防恐怖行動的權力，並要求網路及電信商須保留用戶網路瀏覽紀錄長達12個月，依法提供相關資料給執法、調查單位，還允許政府駭進電腦、電話網路蒐集資料，以及在法官同意下檢視記者的通聯紀錄等。¹⁹此項法案賦予執法單位使用大量個資的權力，因而引起網路隱私保護之相關組織的反彈與批評。在脫歐之後，英國於2017年8月提出新的資料保護法草案，該草案賦予人民權利可要求網路商人和社群媒體刪除使用者的個人資料，使人民擁有更多個人資料的控制權。該法案的主要目的之一是取代資料保護法，並確保英國的法律符合歐盟的資料保護法規，以便在脫歐之後，相關資料仍然可以自由流通。²⁰

¹⁸ 參考資料：<http://www.independent.co.uk/news/world/americas/us-politics/republicans-internet-privacy-law-passes-house-user-data-a7657866.html>，檢索日期：2017年11月5日。

¹⁹ 參考資料：<https://www.ithome.com.tw/news/109940>，檢索日期：2017年11月2日。

²⁰ 參考資料：<https://www.theguardian.com/technology/2017/aug/07/uk-citizens-to-get-more-rights-over-personal-data-under-new-laws>，檢索日期：2017年11月2日。

第四章 研究設計與執行

本計畫的核心目的是在公共價值的架構基礎上，檢閱國際上其他國家相關作為，同時對我國數位治理國情現況進行觀察與追蹤，並進行研究方法精進策略的分析。由於研究目的相當多元（請見第一章第二節，本計畫目的共有5大點，11小點），因此在方法上也搭配了許多種不同的方式。整體來說，本年度計畫使用的方法共包含文獻分析、問卷調查（包含住宅電話調查、手機電話調查、網路調查）、網路巨量文字資料分析，與專家焦點團體座談等方式。

在問卷調查部分，本年度計畫為了更全面了解社會上不同群體在數位國情相關議題上態度的差異，並同時進行研究方法的分析與檢討，延續過去幾年的研究方式，同時使用住宅電話調查、手機調查、網路調查及網路輿情巨量資料分析，並大幅增加調查樣本數量，以進行六個直轄市的比較分析。除此之外，為了探討政府主動資訊服務未來推動方式，滿足研究目的，本年度也新增專家焦點團體座談，進行此項資料蒐集工作。

整合上述，本章的主要目的為針對研究方法做說明，第一節將對方法做整體性的介紹，連結所有資料蒐集方法與研究目的；第二節是調查法所使用的問卷修正說明；第三節為問卷調查法執行與巨量資料關鍵字詞的說明；第四節則是說明專家焦點團體座談的執行規劃。

第一節 資料蒐集方法整體說明

承第一章所論述，本計畫共有五大目的，這五大目的又各自包含2至3個不等的次目的，每一目的都有其對應的研究方法，表7為各個研究目的與方法的對應。

表 7：研究設計摘要

研究計畫目的	研究方法	資料來源
1.1 國內外數位治理發展趨勢及國際間電子化政府相關評比，持續進行文獻分析。 1.2 配合國際永續趨勢發展，探析臺灣目前於各項永續發展指標上所採行的因應政策。	(a) 文獻分析： 彙整國際性電子化政府評比單位之研究面向與指標、指標設計與前瞻研析相關文獻分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 中英文期刊資料庫 ● 國內外政府出版品 ● 網際網路 ● 國際性電子化政府研究機構之資料庫

研究計畫目的	研究方法	資料來源
<p>2.1 整合數位治理相關調查或資料集，比對數位治理公共價值量表所調查資料，進行跨年、跨域之數位治理公共價值分析。</p> <p>2.2 分析直轄市（六都）在數位治理公共價值架構的表現。</p> <p>2.3 參與國際性調查，俾將數位治理公共價值指標與國際指標接軌。</p>	<p>(b) 問卷調查法： 住宅電話調查、手機電話調查、網路調查</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 全國民眾
<p>3.1 探析民眾對主動資訊服務之期待與需求內容。</p> <p>3.2 研擬主動資訊服務策略。</p>	<p>(c) 專家焦點團體座談法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 政府服務品質獎個案 ● 村里幹事
<p>4.1 探討公民社會網絡發展是否影響網路公民行為，以及網路發展對社會所產生影響之可能影響。</p> <p>4.2 針對 2016 年研究發現進行持續性追蹤，了解我國目前就網路霸凌、個人隱私外洩、網路言論自由箝制等議題，民眾負面感受是否有日漸嚴重的趨勢，並研提相關對策。</p>	<p>(b) 問卷調查法： 住宅電話調查、手機電話調查、網路調查</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 全國民眾
<p>5.1 針對主觀性調查方法研提精進不同方法有效樣本搭配建議，以增加民調分析之信效度及代表性。</p> <p>5.2 結合網路輿論巨量資料分析，探討網路輿情分析與傳統民調結果間的相關。</p>	<p>(b) 問卷調查法： 住宅電話調查、手機電話調查、網路調查</p> <p>(d) 巨量資料分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 全國民眾 ● 網路民眾

資料來源：本計畫自行整理。

第二節 問卷調查法之問卷題目修正

本計畫從2013年建立PVEG架構開始，迄今已執行過數波的數位國情追蹤（相關成果請參閱歷年報告書及本報告第一章的摘要整理），提供許多數位國情整體面的分析。本年度依委託單位所提供的研究目的需求，在數位國情追蹤的涵蓋面上將有所調整，僅會擷取部分關鍵面向進行追蹤與分析，例如影響網路公民行為因素的探討、六都現況的比較等，因此，雖仍延續以PVEG為核心架構，但在預算的限制之下，本計畫透過會議討論以及參考過去幾年的調查結果數據進行題目的選擇，而不將架構中所有問卷題目都納入調查。

經過計畫團隊數次的討論會議，本年度計畫針對問卷做了四個部分的修正，包括文字修正、刪修題目、新增題目以及重大公共議題態度測量，以下簡要說明，詳細逐題的修正原因與方式請見附錄一。

一、刪除題目

考量問卷篇幅，針對歷年來結果發現變化不大的題組加以挑選，部分題目今年暫不調查，包含有A4（服務流程簡化）、C1（政治透明）、C2（行政透明）、C3（行政課責）、D2（電子化政府服務使用服務意願）、F3（網路信任）、F4（電子化政府信任）、G1（教育學習）；刪除G2-1、G2-2、G2-3、G2-5、G2-7、G2-8、G3-1、H1-1、H1-2、H1-4、H2-4、H3-1、Q16E、Q16F、Q16G等歷年變化較小的題目，並併入網路使用情況題V2；B1-2題採隔年調查追回；B2題組改由焦點團體座談方式蒐集民眾對服務的需求；刪除D1-1-1、D1-3-1使用裝置題組；刪除Q14、Q21E概念重疊題目與Q15、V2-1、V3-1裝置使用題組，同時刪除Q5題，因手機已可以隨時隨地上網，區辨力不高；另Q15E題網路使用能力題組測量效度不佳，故刪除。

二、新增題目

考量今年度計畫之研究目的，於線上公共參與題組部分，新增實體政治效能感、實體政治參與行為（投票行為）與政治信任感題組；於資訊科技對社會影響部分，新增Q17網路隱私經驗題目；於基本資料部分，刪除職業保險題，並新增政黨認同、戶籍地、工作地題組；於母體界定部分，刪除自然人憑證、駕照使用題組，並新增就醫行為題組，可與健保卡使用進行比較分析；於巨量資料分析部分，新增主要資訊來源題目，與追蹤調查配合，以分析造成民眾態度變化的資訊管道。

三、文字修正

本計畫將問卷做了以下幾點的修正，包含在Q17A（網路霸凌經驗）、Q17G（網路霸凌行為）詢問網路霸凌的構面中，由於網路霸凌所產生的行為甚廣，容易造成題意不清的問題，故於正式問卷的題目中以較常見的霸凌行為為主要研究構面，並做文字上的修改與補充，使受訪者能更明確地理解題意；另使D3-3題文字與語意上能更通順而被理解，在正式問卷的題目中新增「表達意見」等文字補充；修改Q14H題目文字，使其意涵更加明確。

四、公共議題態度測量

為了在測量過程中增加調查方法比較的多元性，了解網路輿論討論分析結果與傳統電話民調所得結果間的關聯性，經本計畫與委託單位（國發會）討論後，先初步選擇六個政策議題進行分析，分別為：一例一休、前瞻計畫（主要探討軌道建設）、年金改革（軍警部分）、禁止提供免洗餐具（塑膠袋）、司法改革（陪審團制）與減香政策。六個議題中一例一休為2016年度延續議題，其餘五個則在大眾媒體獲得一定程度的討論，而且在本計畫的執行期程也持續受到討論，符合輿情與巨量資料分析「充足多元意見」的前提要求。經第一輪的關鍵字分析結果，聲量最為顯著的三個議題為一例一休、前瞻計畫（軌道建設）與減香政策，故最後決定選擇此三議題作為問卷調查的題目。表8整理三個議題與所對應使用的關鍵字。

表 8：議題與關鍵字一覽

議題	關鍵字
一例一休	一例一休 or 1 例 1 休 or 七天假 or 7 天假
前瞻計畫	（前瞻計畫 or 前瞻建設 or 前瞻技術計畫 or 前瞻基礎建設 or 前瞻條例 or 前瞻特別預算 or 前瞻預算 or 錢沾 or 前瞻） and （輕軌 or 高雄捷運環狀線 or 高鐵 or 高速鐵路 or HSR or THSR or 台鐵 or 臺鐵 or TRA or 捷運 or 北捷 or 中捷 or 高捷 or MRT or 鐵路 or 軌道 or 單軌 or 綠色交通）
減香政策	減香 or 減爐 or 減香 or 減爐 or 封爐 or 一爐一香 or 一爐一炷香 or 一香一爐 or 眾神上凱道 or 眾神嘉年華

資料來源：本計畫自行整理。

同時在住宅電話與手機調查問卷中，加入這些重大政策議題題目，用以和巨量資料分析中的聲量與正負情緒進行比較。問卷調查的題目如表9所列，主要是詢問受訪者對此三項政策議題的支持程度。

表 9：問卷中政策議題相關題目

電話調查題目		與巨量資料比較方式
1	請問，您支不支持現行的一例一休政策？	<ul style="list-style-type: none"> ● 聲量分析（網路公民參與頻率） ● 趨勢分析 ● 正負情緒
2	立法院通過了前瞻基礎建設條例，其中有一部份是推動鐵路、捷運及輕軌建設，請問您支不支持這個政策？	
3	請問您支不支持拜拜的時候，少燒香、少燒金紙？	

資料來源：本計畫自行整理。

本年度完整執行題目的住宅電話與手機定稿問卷請見附錄二，表10則呈現不同調查方法間的題目差異，需要說明的是，各式問卷當中題目的文字敘述與選項均完全相同，惟住宅電話與網路調查因調查特性可以包含所有題目，手機調查因受到訪問時間長度的限制，則僅包含所有題目當中的27題。

表 10：各種調查法所包含題目面向與題目數

價值	面向	指標	電話調查	手機調查	網路問卷
操作性	效率	服務流程簡化			
	使用者導向	服務滿意度增加	2		2
		服務項目增加			
政治性	透明與課責	政治透明			
		行政透明			
		行政課責			
	網路公民參與	公共事務參與的網路行為	3	2	3
		電子化政府服務使用意願			
	網路中的政治效能感	2	2	2	
社會性	信任	政治信任	2	2	2
		網路信任			
		對電子化政府的信任			
	自我發展	教育學習			
	生活品質	人際關係（包含網路）	2		2

價值	面向	指標	電話調查	手機調查	網路問卷
		生活滿意度（包含安全）	1		1
網路負面影響		網路霸凌	2		2
		網路隱私	3		3
		網路言論自由	4		4
公民參與		實體政治效能感	2	2	2
		實體公民參與行為	1	1	1
網路輿情資料政策比較題		一例一休	1	1	1
		前瞻建設－軌道建設	1	1	1
		環保政策－減香	1	1	1
個人基本資料		政黨認同	1	1	1
		住宅電話／手機使用	1	1	1
		公共事務資訊來源	1	1	1
		年齡	1	1	1
		戶籍地	1	1	1
		居住地	1	1	1
		工作／求學地	1	1	1
		教育程度	1	1	1
		職業	1		1
		性別	1	1	1
過濾題與使用情形			4	4	4
母體涵蓋率對應（就醫行為）			2	2	2
總題數			43	27	43

資料來源：本計畫自行整理。

第三節 問卷調查法之執行

本計畫在問卷調查法的部分，同時包含幾種不同資料蒐集方法，分別為住宅電話調查、手機調查、網路調查，以下分就各種調查方法之執行加以說明。

一、住宅電話調查

本計畫委託民意調查公司進行住宅電話問卷調查。調查是以臺灣地區住宅電話號碼簿為抽樣清冊，抽樣方式採兩階段進行：第一階段使用「抽取率與單位大小成比例方式（Probability Proportional to Size，簡稱

PPS)」自住宅電話簿抽取樣本局碼，以取得電話號碼局碼組合(Prefix)。由於電話號碼簿並未包含未登錄電話，因此抽出的電話必須進行「隨機撥號法」(Random Digit Dialing, 簡稱RDD)的處理程序，才能做為訪問使用，而在第二階段時，會將第一階段所抽的電話號碼最後四碼以隨機亂數方式取代之，俾使原本沒有登錄在電話號碼簿上的住宅電話，也有機會能夠中選成為電話號碼樣本。接通後以戶中抽樣法選取戶中成員進行訪問，且受訪對象一經確認即不再任意更換。

調查範圍為臺灣地區(含金馬地區)，包括新北市、臺北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、臺灣省各縣市及福建省金門縣、連江縣之年滿15歲以上民眾。本次調查時間為2017年9月2日(六)至2017年9月30日(六)間執行電話訪問。平日調查時段為晚上6:00至10:00，例假日調查時段為下午1:30至晚上10:00。

調查實際完成有效樣本數為7,530份，在95%的信心水準下，抽樣誤差為±1.15個百分點。本年度計畫成功樣本數由過去的1,200份大幅增加的原因，係考量為使在全國隨機抽樣調查的過程下，一併讓六個直轄市的樣本皆可達600份以上，俾以進行委託單位所要求六個直轄市數位國情之比較。

資料經審查和複查後，為了解調查有效樣本的母體代表性，分別就性別、年齡、教育程度及居住地區進行檢定。檢定結果發現成功樣本與母體在性別、年齡及教育程度方面有不一致的現象。為避免資料分析時造成推論的偏差，以「多變數反覆加權(Raking)」方式進行成功樣本統計加權，亦即先調整樣本之性別結構與母體相符，然後依序調整年齡、教育程度及居住地區等變數結構，直至調查樣本在這些變數的分布與母體一致。經過加權處理後，顯示成功樣本在性別、年齡、教育程度以及居住地區的分布上，均與母體分布無差異，請參見表11至表14。

表 11：訪問成功樣本之代表性檢定－性別

性別	15歲以上母體人數		調查樣本			樣本代表性檢定結果
	人數	百分比	實際樣本數	加權後樣本數	加權後百分比	
總計	20,439,789	100.0	7,530	7,530	100.0	卡方值=0 與母體結構 無顯著差異
男性	10,096,312	49.4	3,398	3,719	49.4	
女性	10,343,477	50.6	4,132	3,811	50.6	

資料來源：本計畫自行整理。*本表已排除遺漏值

母體資料來源：內政部戶政司，「村里戶數、單一年齡人口」，106年7月。

表 12：訪問成功樣本之代表性檢定－年齡

性別	15 歲以上母體人數		調查樣本			樣本代表性檢定
	人數	百分比	實際 樣本數	加權後 樣本數	加權後 百分比	
總計	20,439,789	100.0	7,530	7,530	100.0	卡方值 =0.0056 與母體結 構無顯著 差異
15-19 歲	1,393,507	6.8	490	513	6.8	
20-29 歲	3,214,565	15.7	722	1,183	15.7	
30-39 歲	3,771,871	18.5	1,101	1,389	18.4	
40-49 歲	3,668,849	17.9	1,471	1,351	17.9	
50-59 歲	3,630,251	17.8	1,681	1,338	17.8	
60 歲 以上	4,760,746	23.3	2,065	1,756	23.3	

資料來源：本計畫自行整理。*本表已排除遺漏值

母體資料來源：內政部戶政司，「村里戶數、單一年齡人口」，106 年 7 月。

表 13：訪問成功樣本之代表性檢定－教育程度

性別	15 歲以上母體人數		調查樣本			樣本代表性檢定
	人數	百分比	實際 樣本數	加權後 樣本數	加權後 百分比	
總計	20,397,935	100.0	7,530	7,530	100.0	卡方值=0 與母體結 構無顯著 差異
小學及以下	2,719,386	13.3	690	1,004	13.3	
國初中	2,496,063	12.2	686	921	12.2	
高中職	5,139,272	25.2	2,222	1,897	25.2	
專科	3,445,121	16.9	1,112	1,272	16.9	
大學及以上	6,598,093	32.3	2,820	2,436	32.3	

資料來源：本計畫自行整理。*本表已排除遺漏值

母體資料來源：內政部戶政司，「各村里教育程度資料」，105 年底。

表 14：訪問成功樣本之代表性檢定－縣市別

性別	15 歲以上母體人數		調查樣本			樣本代表性檢定
	人數	百分比	實際 樣本數	加權後 樣本數	加權後 百分比	
戶籍縣市	20,439,789	100.0	7,530	7,530	100.0	卡方值=0 與母體結構無顯著 差異
臺北市	2,315,871	11.3	1,004	853	11.3	
新北市	3,481,043	17.0	1,340	1,282	17.0	
桃園市	1,840,344	9.0	717	678	9.0	
臺中市	2,369,681	11.6	916	873	11.6	
臺南市	1,651,041	8.1	711	608	8.1	
高雄市	2,437,851	11.9	954	898	11.9	
基隆市	331,749	1.6	99	122	1.6	
新竹市	363,162	1.8	81	134	1.8	
嘉義市	231,534	1.1	101	85	1.1	
宜蘭縣	400,710	2.0	141	148	2.0	
新竹縣	458,577	2.2	78	169	2.2	
苗栗縣	482,050	2.4	131	178	2.4	
彰化縣	1,111,656	5.4	418	410	5.4	
南投縣	445,955	2.2	132	164	2.2	
雲林縣	609,190	3.0	205	224	3.0	
嘉義縣	461,554	2.3	153	170	2.3	
屏東縣	739,935	3.6	182	273	3.6	
臺東縣	193,161	0.9	41	71	0.9	

性別	15歲以上母體人數		調查樣本			樣本代表性檢定
	人數	百分比	實際樣本數	加權後樣本數	加權後百分比	
花蓮縣	289,215	1.4	71	107	1.4	
澎湖縣	92,031	0.5	15	34	0.5	
金門縣	122,333	0.6	39	45	0.6	
連江縣	11,146	0.1	1	4	0.1	

資料來源：本計畫自行整理。*本表已排除遺漏值

母體資料來源：內政部戶政司，「村里戶數、單一年齡人口」，106年7月。

二、手機調查

有鑑於行動通信設備的普及，許多民眾已不再架設傳統家用電話，以涵蓋率來說，洪永泰等人(2014)發現，唯手機族(cell phone only)佔了臺灣地區18歲以上民眾的9.3%，若是透過傳統住宅電話進行調查，便無法將這一群唯手機族涵蓋在內。因此，本計畫也透過手機訪問的方式，與住宅電話調查結果並呈，希望藉此能夠更完整涵蓋我國所有民眾。

本計畫的手機訪問亦委由民意調查公司以電腦輔助電話調查系統(CATI)進行，抽樣方式為隨機撥號法(RDD)。由於國家通訊傳播委員會(NCC)並未公布所有手機號碼門號核配狀況，因此無法掌握各門號用戶比例。實際抽樣方式是先依國家通訊傳播委員會公佈的行動通信網路業務用戶號碼核配現況資料(2017年9月1日更新)抽出樣本電話門號(即前4碼)，之後再以隨機方式產生後6位電話號碼，抽樣即可涵蓋國內所有行動電話門號。

手機調查的對象仍為臺灣地區年滿15歲以上民眾。調查時間為2017年9月2日(六)至2017年9月30日(六)間執行電話訪問。平日調查時段為晚上6:00至10:00，例假日調查時段為下午1:30至晚上10:00。本次調查實際完成有效樣本數為1,244份，在95%的信心水準下，抽樣誤差為±2.84個百分點。在調查題目數的部分，由於時間以及成本的限制，手機調查的題目數僅約27題。調查執行時段則與住宅電話訪問一致。

三、網路調查

網路調查的方式不僅能提高效率以及減少成本之外，更重要是，網路調查能夠更深入本計畫所欲探討的網路使用者，以更了解民眾對於電子化政府的需求以及滿意度。

在網路調查的部分，本計畫透過政大電算中心的網路問卷系統進行，並在政府網站以及網路論壇建置宣傳活動，將網路問卷連結開放分享。其中，在政府網站內宣傳的部分，本計畫以「政府入口網」（我的E政府）為主要連結處，將線上的問卷網址刊登於官方電子報以及「政府入口網」的「生活情報區」，供政府入口網的會員進入填寫。在網路論壇部分，依照過去經驗顯示，經由「政府入口網」的填答者多為公務人員，為了擴大填答者來源，本計畫同時透過各大網路論壇與社群媒體，如Facebook、PTT、Dcard等平臺進行宣傳，以吸引更多民眾填答。另外，為了提高民眾問卷的填答率，本年的網路問卷也安排抽獎活動，獎項為便利商店500元禮券，總計20名，問卷請有意參加抽獎之受訪者留下個人基本資料，並由本計畫舉行公開抽獎，隨機抽出20名得獎者，抽獎過程則採全程錄影方式進行，並將錄影過程公告上網。本計畫最後在9月2日至9月30日的調查期間，總共回收有效樣本數為661份，請參見表15。

表 15：各問卷調查方法的操作與結果說明

資料蒐集方式	住宅電話調查	手機調查	網路調查
樣本來源	自全國電話號碼簿中抽樣	自全國手機號碼中抽樣	My egov 會員 網路民眾
成功樣本數	7,530 份	1,244 份	661 份
調查對象	全國年滿 15 歲以上之民眾	全國年滿 15 歲以上之民眾	網路民眾
問卷題數	43 題	27 題	43 題
執行方式	委託 民調公司	委託 民調公司	計畫團隊 自行執行
執行時間	2017/9/2—2017/9/30		

資料來源：本計畫自行整理。

四、分析母體涵蓋率的調查設計

由於過去的電話調查，在樣本代表性的確保上，都是透過內政部所公布設籍人口數進行代表性檢測與後續加權處理，但一個很基本的問題是，該縣市設籍人口不一定就是實際居住該地，擁有中華民國戶籍的人也不一定就居住在國內，若透過戶籍資料直接進行加權，將會導致研究成果無法真正推論「現住臺灣民眾之民意」的現象，除此之外，住宅電話所能接觸到現住人口的可能性將隨著手機的普及而逐年降低。

為了解目前各種電話調查實際接觸我國居住人口的可能性，以及相互互補的策略，本計畫認為，只有取得「現住人口」分布各縣市的母體真值，並與電話調查結果比對分析之後，才能達到上述目的。

今年度本計畫在衛生福利部健康保健署的協助下，取得在全國各縣市地區就醫之人數分布資料（依性別、年齡為依據），並以此分布作為假定的真值（也就是假定為實際居住在各縣市國民的人口特徵分布，扣除掉戶籍在國內、但實際居住在國外的人口），接下來透過以下兩個問卷調查的題項，得知受訪樣本是否有使用過健保卡，在哪裡使用等問題，藉此進一步分析住宅與手機調查法能接觸到實際居住人口的可能性。

(一) 請問，從去年 105 年 1 月到今年 106 年 4 月，中間大約一年多的時間，您有沒有在全國任何醫院或診所用過健保卡？

(01) 有 (02) 沒有

(二) 請問，從去年 105 年 1 月到今年 106 年 4 月，中間大約一年多的時間，您有到家裡或工作場所附近的診所（基層診所，掛號費 150 以下者），用健保卡就診（看醫生、拿藥或復健）嗎？

(01) 有 (02) 沒有

第四節 專家座談法之規劃與執行

立基於公共價值導向之數位治理發展，除應持續關注於傳統的網路整備度與電子服務的使用經驗外，更應將公共價值之理念涵蓋於內，換言之，應探究數位治理之存續是否有助於公共價值的達成。是以，近年來政府考量電子化服務多元性、積極性和貼心性的需求，已進一步嘗試透過網路平臺或手機簡訊等管道，將地震、退補稅、請領育兒津貼或其他個人福利相關訊息，以主動方式提供民眾，擴大民眾需求的滿足，本計畫遂於去年（2016）計畫執行時，新增「主動資訊服務」的調查題目，希望藉此了解民眾對於政府運用資訊提供主動式服務看法，包括針對已主動提供的服務的評價，以及民眾期望政府未來主動通知之訊息類型。

去年（2016）的調查結果顯示，住宅電話所接觸到的網路使用者中，有74.4%的受訪者對於政府所提供的主動資訊服務抱持正面和肯定的評價，此趨勢亦與以手機電話調查之結果相仿；亦即多數受訪者認為政府所提供的主動資訊服務對於他們而言是有幫助的，也認為未來政府應持續投入資源於主動資訊服務的提供；民眾期望政府未來主動通知之訊息類型的調查中，則發現以政策法規、便民服務，及社會福利等項目最受期待。

由上可清楚發現，絕大多數民眾對於政府之主動資訊服務，不僅抱持正面態度，同時也期待能有其他面向上的拓展。因此，本計畫進一步探詢

政府在未來還能提供哪些主動資訊服務，亦期使這些主動資訊服務的開發與提供，能契合民眾之需求，以避免政府有限資源之虛擲。

爰此，為探詢民眾對於政府主動資訊服務之需求及將既有政策轉換為主動資訊服務之潛在可能性，本計畫以焦點團體座談做為主要資料蒐集方式。焦點團體座談之參與對象，乃以地方政府之里幹事為邀請標的。之所以選擇里幹事做為邀請訪談對象，主要係著眼於里幹事不僅為我國公部門為民服務最基層的第一線文官，具有熟悉政府運作和服務項目提供之專業涵養，另一方面，里幹事更因時常在鄰里間走動，極為了解一般社會大眾之生活脈動和需求，本計畫做為一項探詢民眾對於政府主動資訊服務之研究，在民眾廣泛性需求不易系統性探知的情況下，里幹事之前述優勢，應可視為合理且適當的「基層民意代理人」，做為本計畫探詢民眾需求之有力標的。

然而，為避免發生里幹事雖為基層服務的第一線文官，多接觸社會中之高齡或弱勢族群，致使在民眾需求的反映和回饋上可能偏於一隅，因此本計畫在邀請對象的設計上，同時涵蓋直轄市和非直轄市之縣市地區，同時，即便是直轄市之區域，亦兼及都會和偏鄉地區之特質，以此立意取樣的方式進行與會者之邀請。

在國發會及幾個地方政府之協助下，本計畫分別於2017年8月24日及9月20日，假國發會資管處及臺中市政府民政局，舉辦兩場焦點團體座談，邀請新北市、臺中市、苗栗縣、彰化縣及南投縣等縣市，共計17位里幹事參與討論並提供建言（見表16）。專家焦點團體座談大綱詳如附錄三。

表 16：專家焦點團體座談與會者彙整表

第一場			第二場		
所屬縣市	服務機關	人數	所屬縣市	服務機關	人數
新北市政府	新店區公所	2	臺中市政府	大里區公所	2
新北市政府	三芝區公所	2	臺中市政府	西屯區公所	2
新北市政府	三重區公所	1	臺中市政府	南屯區公所	2
			彰化縣政府	員林市公所	1
			彰化縣政府	和美鎮公所	1
			南投縣政府	竹山鎮公所	1
			南投縣政府	南投市公所	1
			苗栗縣政府	苗栗市公所	1
			苗栗縣政府	頭份市公所	1
小計		5	小計		12
總計					17

資料來源：本計畫自行整理。

第五章 數位治理公共價值發展的國情分析

本計畫各項研究結果於第五章至第八章分別呈現。在第五章為數位治理公共價值的發展現況與追蹤比較。第六章則探討數位治理對於社會面的影響，透過問卷資料以進行實際的驗證。第七章是透過焦點團體座談的方式，了解民眾對於政府主動資訊服務的需求。最後，在第八章的部分，則是分析網路巨量輿情，討論其與傳統電話民調的差異，以作為發展數位治理服務的重要參考。

本章主要分成三節，第一節主要是延續前幾個年度的研究結果，進行跨年的比較，以深入剖析我國民眾態度變化，並作為我國發展數位治理政策的重要參考。而第二節則是就不同職業類別民眾的態度，做交叉比對，以分析不同職業類別之間的態度差異。最後，則是針對六都（臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市與高雄市）民眾的態度做更進一步地分析，以了解各縣市民眾在數位治理公共價值意見上的差異。

必須說明的是，本章節的內容，為了能夠與前四年的研究成果進行比較，故皆以住宅電話調查結果作為主要的討論來源，今年度住宅調查資料乃採用2017年的人口統計資料進行加權處理，並以該加權資料進行描述。

第一節 數位治理公共價值：跨年比較

為了能與過去計畫持續接軌，本節所使用跨年度的比較資料，僅呈現指標中「正面表述」，以呈現民眾正面意見變化的趨勢。所謂「正面表述」指在態度類型題目當中正向表述的比例，若是問卷選項包含「非常不滿意、不滿意、滿意、非常滿意」，正面表述則包含「滿意」與「非常滿意」兩者，而在行為頻率題目的部分，則是將具有較高行為頻率的比例相加後，成為正面表述百分比，例如問卷選項若是以「從來沒有、很少、有時、經常」方式詢問，正面表述則包含「有時」與「經常」兩者。接下來，本節將以正面表述的方式，呈現我國民眾對於數位治理之操作性價值、社會性價值、政治性價值的變化趨勢，分述如下。

一、操作性價值的正面表述

數位治理公共價值主要包含操作性價值、政治性價值以及社會性價值等三大類。而操作性價值下的「效率」層面，又可分為：（1）成本減省；（2）IT改善；（3）風險降低；（4）服務流程簡化等四項指標，在成本考量以及本計畫的定義中，前三項指標並不適合使用主觀性指標蒐集資料，其可藉由客觀性的統計資料（如官方數據）呈現。故在操作性價

值的部分，本計畫僅呈現「服務流程簡化」構面，分別包含「B1-1 請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？」以及「B1-2 請問您對政府在網站上所提供的服務滿不滿意？」兩道題目。

由圖7可知民眾對於操作性價值的正向意見變化，資訊滿意（B1-1）的部分，則自2016年71.4%下降至2017年的62.0%，可見民眾對於政府資訊的滿意度有明顯的下降。同樣的，服務滿意（B1-2）的部分，則自2015年73.6%下降至2017年的66.0%。整合上述，民眾對於政府在網路上所提供的服務以及資訊的滿意度皆呈現下降的趨勢，若暫不考慮其他因為方法或測量所導致的誤差，在近年政府積極推動數位治理的情況之下，這無疑是一個警訊。

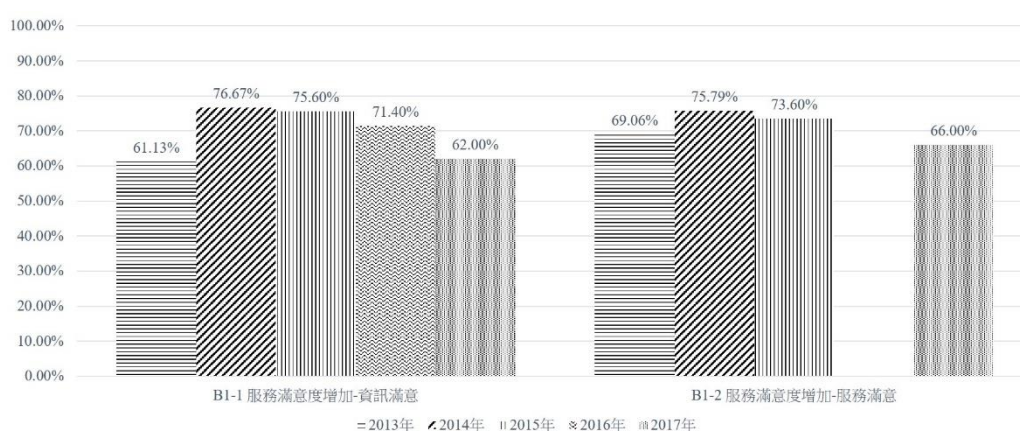


圖 7：操作性價值歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

二、政治性價值的正面表述

政治性價值又可分為「透明與課責」及「公民參與」等面向，「透明與課責」的面向由於過去幾年數字變化不大，故今年度（2017）沒有納入調查。「公民參與」的面向包含「公共事務參與的網路行為」、「電子化政府服務使用意願」、「網路中的政治效能感」等指標，由於本計畫今年度將重點放在公民參與的行為議題上，且考量「電子化政府服務使用意願」、「網路中的政治效能感」過去幾年數字變化不大而今年暫停調查，因此接下來僅討論「公共事務參與的網路行為」的調查結果。

本計畫對民眾「公共事務參與的網路行為」的測量，包含「D1-1 請問，您常不常透過網路社群，如Facebook、YouTube、Line、Instagram等，將您覺得重要的公共議題（例如：停電的處理政策）傳給其他人？」、「D1-2 請問，您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？」、「D1-3 請問，您常不常在網路上提出自己對當前公共議題（例如：停電的處理政策）的看法？」、「D3-3 有人說：「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？」、「Q9C 有人

說：「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？」等五道題目。

首先，在公共參與網路行為的部份，圖8顯示越來越少的民眾會透過網路社群將重要的公共問題傳給其他人（D1-1），由2016年的43.1%大幅下降至今年的25.8%。而在「常不常在網路討論區提出對當前大家關心問題的看法（D1-3）」的部份，則自2014年起，皆呈現著下降的趨勢，更由2016年的11.9%下降至2017年的6.2%。顯見，不論是透過網路社群與他人分享公共問題，或者在網路討論區與他人討論問題，民眾的參與並不是很踴躍，且參與熱潮已明顯地降低。最後，民眾參加透過網路號召而舉辦的現場活動（D1-2）的部份，則自2015年的3.0%微幅成長至2017年的3.4%，參與程度也不是很高，未來該如何鼓勵民眾投身於網路社群的討論與分享，是個非常需要努力的議題。

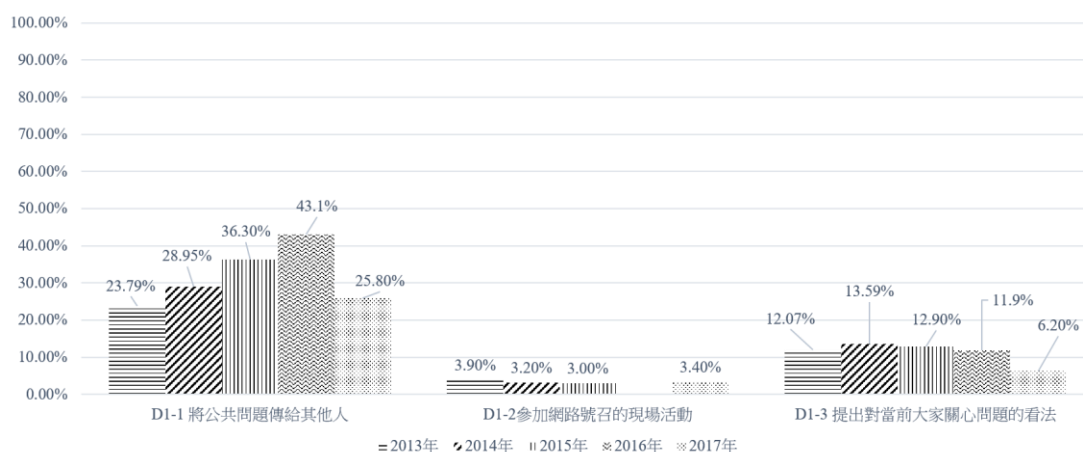


圖 8：政治性價值 1 歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

在政治效能感部分，根據圖9，認為「使用網路，政府官員更在乎民眾的想法（D3-3）」之比例呈現下降的現象，由2016年的64.1%下降至2017年的54.1%。然而，對「在使用網路後，人民能夠更加了解政治（Q9C）」表示正向意見百分比，則呈現上升的情形，由2016年的55.3%上升至2017年的57.1%。

在網路普及之際，民眾覺得透過網路，他們會更加了解政治，但卻不覺得政府有更重視他們的想法，這結果可能顯示政府官員在網路上的回應不足。未來該如何透過法治面、制度面著手，提高民眾在網路上的政治效能感，成為政府未來持續推動網路參與平臺的重要議題。

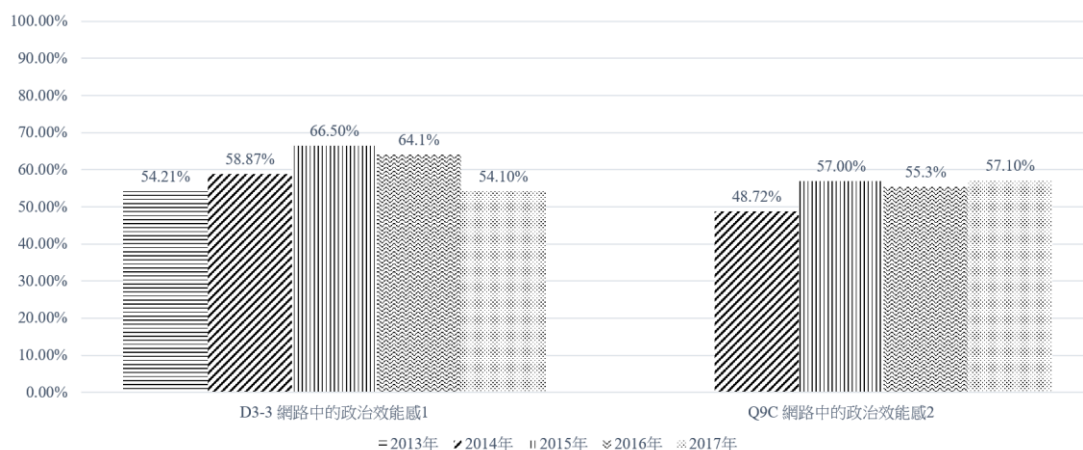


圖 9：政治性價值 2 歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

三、社會性價值的正面表述

社會性價值可分為「信任」及「生活品質」兩個面向，由於「信任」面向歷年調查資料結果變化不大，今年度的調查中並未納入，僅留下「生活品質」面向。生活品質調查方式是詢問民眾「如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？（H4-1）」，²¹圖10顯示，自2015年開始，認為沒有網路，生活會變得比較快樂的民眾比例乃呈現下降的趨勢，在2017年的調查中，其正向意見則自2016年的21.6%下降至2017年的17.5%。多數的民眾仍對於網路具有一定的依賴性，若是沒有網路，他們生活反而會變得比較不快樂，網路已成為民眾生活中不可或缺的一部分。

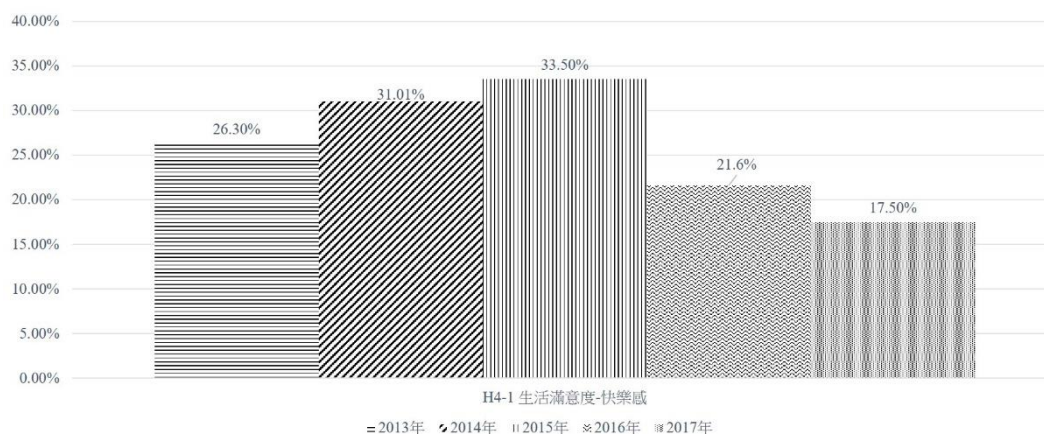


圖 10：社會性價值歷年變化趨勢

資料來源：本計畫自行整理。

²¹ 該題目主要是使用「比以前不快樂很多、比以前不快樂一些、差不多／沒變、比以前快樂一些、比以前快樂很多」等答案選項，該題的「正向意見」計算，主要採用「比以前快樂很多、比以前快樂一些」加總計算。

整合論述三個面向的歷年度變化趨勢，操作面向中政府資訊與服務滿意呈現微幅下降的趨勢（圖7）。以資訊滿意為例，雖然2013-2014年間呈現大幅的進步，但在那之後，從2015-2017年都是微幅下降的狀態，服務滿意度部分也是類似狀況，雖然理論上民眾對於政府各項服務的滿意度，可能受到整體政治信任甚至政黨意識形態認同度的影響，不一定是很單純地就是資訊或服務品質下降所致，但因為2015-2017之間曾經橫跨一次的政黨輪替，且資料變化趨勢沒有因政黨輪替而改變，因此，政治因素影響的可能性似乎不高；此外，就數位治理的推動工作來說，「不進則退」是一個合理的期待，為何推動了超過二十年的數位治理工作之後，民眾對於政府資訊與服務的滿意仍最高停留在2014年的75%左右？民眾究竟對於哪一部分的資訊不滿意？希望增加哪一部分的資訊？這些問題是未來應該在調查當中加入的。

至於在政治性價值的部分，資料顯示，原先2013-2016年間呈現穩定成長的公共政策資訊散播行為（圖8中的D1-1題、D1-3題），在2017年突然顯著地下降，首度出現網路民主參與「退卻（retreat）」現象，與社會一般普遍認為網路公共參與越來越普及的印象不同，若不是因為調查機構不同而產生的機構效應，那麼為何大家變得較不願意在網路上透過轉發訊息或是發表意見來對公共政策表態，是否是因為網絡言論容易呈現偏激現象，或是擔憂出現被「搜索」的情形，因此寧願選擇不在網路上表態？或是有其他原因？這些問題若明年繼續出現，將需要盡速以完整的模型分析來回答。總之，網路民主平臺的健全發展，應朝著「理想言談空間」的方向發展，若網路環境開始出現推縮，將對電子民主品質造成很大的負面影響。

最後，在社會性價值的生活快樂感上，2013-2017年間的趨勢，在2016年出現了轉變，原先2013-2015年間，仍有大約三成的民眾認知到不應該過度倚賴網路生活來建構生活品質，但這樣的民眾從2016年開始下降，到今年已經只有不到兩成的民眾認為生活中即使沒有網路也可以有快樂的生活，換言之，越來越多的民眾被網路俘虜，逐漸失去生活的自由度。

第二節 數位治理公共價值：跨職業比較

前一節的資料分析呈現民眾在公共價值各面向的態度，以及五年來的變化趨勢。而不同職業類別的民眾對於公共價值的態度可能會不同，故本節將針對各公共價值層面與職業類別做交叉分析。必須說明的是，職業類別主要是採九分類的方式，包括主管人員、專業人員、佐理人員、服務人員、農林漁牧、勞工、軍警、家管與學生。但因為農林漁牧（部分題目）與軍警等類別的民眾，樣本不足30個，故不在此做討論。此外，由於篇幅

的關係，所有的描述也僅止於在卡方檢定上呈現具有顯著差異的題目。以下將分別依照各項指標進行說明。

一、操作性價值與職業交叉分析

操作性價值構面下的「服務流程簡化」，又可分為資訊滿意(B1-1)與服務滿意(B1-2)兩個部分。首先，在資訊滿意度部分，由表17可知，有六成以上的受訪者對於政府網站中提供給民眾的資訊表示相當滿意(包含滿意與非常滿意)。其中又以學生以及服務人員比例最高，分別佔78.3%與62.3%。反觀，主管人員、專業人員與勞工滿意程度則不及六成。

表 17：資訊滿意與職業交叉分析

B1-1 請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？										
選項 (n)	職業									
	主管 人員 (412)	專業 人員 (457)	佐理 人員 (1,071)	服務 人員 (295)	農林 漁牧 (26)	勞工 (362)	學生 (432)	軍警 (8)	家管 (614)	總計 (3,677)
非常 不同意	29 (7.0%)	12 (2.6%)	20 (1.9%)	12 (4.1%)	0 (0.0%)	16 (4.4%)	4 (0.9%)	0 (0.0%)	13 (2.1%)	106 (2.9%)
不同意	96 (23.3%)	111 (24.3%)	275 (25.7%)	66 (22.4%)	2 (7.7%)	84 (23.2%)	48 (11.1%)	4 (50.0%)	128 (20.8%)	814 (22.1%)
同意	222 (53.9%)	258 (56.5%)	634 (59.2%)	170 (57.6%)	18 (69.2%)	200 (55.2%)	311 (72.0%)	4 (50.0%)	355 (57.8%)	2,172 (59.1%)
非常 同意	10 (2.4%)	7 (1.5%)	23 (2.1%)	14 (4.7%)	0 (0.0%)	9 (2.5%)	27 (6.3%)	0 (0.0%)	24 (3.9%)	114 (3.1%)
不知道	55 (13.3%)	69 (15.1%)	119 (11.1%)	33 (11.2%)	6 (23.1%)	53 (14.6%)	42 (9.7%)	0 (0.0%)	94 (15.3%)	471 (12.8%)

資料來源：本計畫自行整理。

由表18可知不同職業者在「服務滿意」的差異。整體而言，有六成以上的受訪者對於政府網站中提供給民眾的服務表示相當滿意(包含滿意與非常滿意)，其中又以學生的比例最高，有高達84.6%學生表示對於政府所提供的線上服務是十分滿意的，而家管、服務人員、佐理人員以及勞工，分別佔66.5%、66.4%、65.5%以及61.5%。但在主管人員、專業人員的部份，滿意度則不及六成。

表 18：服務滿意與職業交叉分析

B1-2 請問您對政府在網站上所提供的服務滿不滿意？										
選項 (n)	職業									
	主管 人員 (417)	專業 人員 (457)	佐理 人員 (1,067)	服務 人員 (295)	農林 漁牧 (26)	勞工 (359)	學生 (435)	軍警 (8)	家管 (618)	總計 (3,862)
非常 不同意	18 (4.3%)	9 (2.0%)	20 (1.9%)	11 (3.7%)	0 (0.0%)	12 (3.3%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	15 (2.4%)	87 (2.4%)
不同意	100 (24.0%)	116 (25.4%)	243 (22.8%)	59 (20.0%)	4 (15.4%)	80 (22.3%)	34 (7.8%)	2 (25.0%)	106 (17.2%)	744 (20.2%)
同意	234 (56.1%)	271 (59.3%)	680 (63.7%)	180 (61.0%)	19 (73.1%)	204 (56.8%)	342 (78.6%)	6 (75.0%)	387 (62.6%)	2,323 (63.1%)
非常 同意	10 (2.4%)	7 (1.5%)	19 (1.8%)	16 (5.4%)	0 (0.0%)	17 (4.7%)	26 (6.0%)	0 (0.0%)	24 (3.9%)	119 (3.2%)
不知道	55 (13.2%)	54 (11.8%)	105 (9.8%)	29 (9.8%)	3 (11.5%)	46 (12.8%)	31 (7.1%)	0 (0.0%)	86 (13.9%)	409 (11.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

二、政治性價值與職業交叉分析

政治性價值的部分，今年度計畫僅測量「公共事務參與的網路行為」此一構面，包含五道題目，而各題目與職業交叉分析的結果，分述如下。首先，由表19可知，會在網路社群上將重要的公共議題資訊（例如：停電的處理政策）傳給其他人的民眾，比例並不高，僅有25.9%的民眾，更進一步來看，學生、主管人員及專業人員，透過網路社群（如Facebook、YouTube、Line、Instagram等）將重要的公共問題資訊傳給其他人的頻率較高，分別佔28.7%、28.2%與28.1%。相對地，農林漁牧者則僅有約一成左右。

表 19：公共參與網路行為 1 與職業交叉分析

D1-1 請問，您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共議題(例如：停電的處理政策)傳給其他人？										
選項 (n)	職業									
	主管 人員 (588)	專業 人員 (580)	佐理 人員 (1,470)	服務 人員 (521)	農林 漁牧 (79)	勞工 (718)	學生 (771)	軍警 (22)	家管 (1,299)	總計 (6,048)
從來 沒有	265 (45.1%)	251 (43.3%)	633 (43.1%)	262 (50.3%)	49 (62.0%)	409 (57.0%)	346 (44.9%)	13 (59.1%)	684 (52.7%)	2,912 (48.1%)
很少	157 (26.7%)	166 (28.6%)	434 (29.5%)	124 (23.8%)	19 (24.1%)	150 (20.9%)	204 (26.5%)	2 (9.1%)	308 (23.7%)	1,564 (25.9%)
有時	92 (15.6%)	95 (16.4%)	265 (18.0%)	92 (17.7%)	6 (7.6%)	111 (15.5%)	138 (17.9%)	7 (31.8%)	204 (15.7%)	1,010 (16.7%)
經常	74 (12.6%)	68 (11.7%)	137 (9.3%)	42 (8.1%)	5 (6.3%)	47 (6.5%)	83 (10.8%)	0 (0.0%)	98 (7.5%)	554 (9.2%)
不知道/ 忘記了	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.4%)	8 (0.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

在「參加網路號召而舉辦的現場活動頻率」的差異，表20顯示，不論何種職業類別的民眾，皆有高達八成以上的民眾從來沒有去參加透過網路號召而舉辦的現場活動。而學生是所有職業類別中，最常參加網路號召而舉辦的現場活動，但也僅有5.6%。總之，不論何種職業類別，我國民眾在參加網路號召而舉辦的現場活動頻率皆相對較低。

表 20：公共參與網路行為 2 與職業交叉分析

D1-2 請問，您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？										
選項 (n)	職業									
	主管 人員 (588)	專業 人員 (579)	佐理 人員 (1,471)	服務 人員 (522)	農林 漁牧 (78)	勞工 (719)	學生 (771)	軍警 (22)	家管 (1,299)	總計 (6,050)
從來 沒有	497 (84.4%)	470 (81.2%)	1,244 (84.6%)	456 (87.4%)	76 (97.4%)	655 (91.1%)	628 (81.5%)	22 (100.0%)	1,160 (89.3%)	5,208 (86.1%)
很少	61 (10.4%)	82 (14.2%)	187 (12.7%)	50 (9.6%)	2 (2.6%)	51 (7.1%)	100 (13.0%)	0 (0.0%)	100 (7.7%)	633 (10.5%)
有時	27 (4.6%)	25 (4.3%)	38 (2.6%)	15 (2.9%)	0 (0.0%)	9 (1.3%)	39 (5.1%)	0 (0.0%)	36 (2.8%)	189 (3.1%)
經常	4 (0.7%)	2 (0.3%)	2 (0.1%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	3 (0.4%)	4 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (0.2%)	19 (0.3%)
不知道/ 忘記了	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

接下來，在「網路討論區提出自己對當前公共議題（例如：停電的處理政策）的看法」頻率的部分。表21顯示，不論哪種職業，表示經常或有時在網路討論區表達自己對當前公共議題看法之比例，皆低於兩成，多數民眾很少或從來沒有去參與過網路上的討論。而主管人員是所有職業類別中，最常在網路討論區提出自己對當前公共議題看法的一群，但也僅有11.2%。顯見，即便網路社群發展十分普及，但多數民眾還是很少會透過網路討論區提出對於公共議題的看法。

表 21：公共參與網路行為 3 與職業交叉分析

D1-3 請問，您常不常在網路上提出自己對當前公共議題（例如：停電的處理政策）的看法？										
選項 (n)	職業									
	主管 人員 (588)	專業 人員 (579)	佐理 人員 (1,469)	服務 人員 (520)	農林 漁牧 (79)	勞工 (719)	學生 (771)	軍警 (22)	家管 (1,298)	總計 (6,045)
從來 沒有	416 (70.7%)	388 (67.0%)	1,070 (72.8%)	411 (79.0%)	61 (77.2%)	613 (85.3%)	549 (71.2%)	17 (77.3%)	1,062 (81.8%)	4,587 (75.9%)
很少	105 (17.9%)	144 (24.9%)	319 (21.7%)	78 (15.0%)	12 (15.2%)	81 (11.3%)	158 (20.5%)	5 (22.7%)	167 (12.9%)	1,069 (17.7%)
有時	52 (8.8%)	32 (5.5%)	65 (4.4%)	22 (4.2%)	5 (6.3%)	22 (3.1%)	45 (5.8%)	0 (0.0%)	48 (3.7%)	291 (4.8%)
經常	14 (2.4%)	15 (2.6%)	15 (1.0%)	8 (1.5%)	1 (1.3%)	3 (0.4%)	19 (2.5%)	0 (0.0%)	16 (1.2%)	91 (1.5%)
不知道/ 忘記了	1 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.4%)	7 (0.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

在網路政治效能感部分，表22顯示，除主管人員之外，不論何種哪種職業，民眾在網路上的政治效能感，皆高於五成以上。顯見，使用網路後，人民能夠更加了解政治，增加了民眾己身的效能感。更進一步來看，認為「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」的比例，又以學生以及專業人員最高，分別佔79.1%與63.6%。整體而言，多數民眾仍認為在使用網路後，人民能夠更加了解政治，並進而影響政治事務。

表 22：網路中的政治效能感 1 與職業交叉分析

Q9C 有人說：「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？										
選項 (n)	職業									
	主管 人員 (617)	專業 人員 (586)	佐理 人員 (1,512)	服務 人員 (573)	農林 漁牧 (176)	勞工 (882)	學生 (771)	軍警 (22)	家管 (2,259)	總計 (7,398)
非常 不同意	90 (14.6%)	51 (8.7%)	128 (8.5%)	53 (9.2%)	8 (4.5%)	86 (9.8%)	31 (4.0%)	2 (9.1%)	154 (6.8%)	603 (8.2%)
不同意	200 (32.4%)	150 (25.6%)	461 (30.5%)	161 (28.1%)	45 (25.6%)	260 (29.5%)	124 (16.1%)	7 (31.8%)	594 (26.3%)	2,002 (27.1%)
同意	220 (35.7%)	285 (48.6%)	718 (47.5%)	287 (50.1%)	58 (33.0%)	376 (42.6%)	469 (60.8%)	13 (59.1%)	900 (39.8%)	3,326 (45.0%)
非常 同意	87 (14.1%)	88 (15.0%)	175 (11.6%)	53 (9.2%)	30 (17.0%)	99 (11.2%)	141 (18.3%)	0 (0.0%)	234 (10.4%)	907 (12.3%)
不知道	20 (3.2%)	12 (2.0%)	30 (2.0%)	19 (3.3%)	35 (19.9%)	61 (6.9%)	6 (0.8%)	0 (0.0%)	377 (16.7%)	560 (7.6%)

資料來源：本計畫自行整理。

在外在政治效能感部分，表23顯示，多數民眾均認為透過網路表達意見，政府官員會更在乎民眾的想法。更進一步來看，認為「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」的比例，又以學生以及專業人員最高，分別佔72.2%與61.7%。換而言之，多數民眾仍認為透過網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法，也顯示出網路參與對於公共治

理的重要性。而值得注意的是，農林漁牧、勞工與家管，同意的比例則接近五成，未來該如何提高以上族群的網路政治效能感，乃值得討論。

表 23：網路中的政治效能感 2 與職業交叉分析

D3-3 有人說：「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？										
選項 (n)	職業									總計 (7,419)
	主管 人員 (618)	專業 人員 (584)	佐理 人員 (1,511)	服務 人員 (575)	農林 漁牧 (177)	勞工 (885)	學生 (770)	軍警 (23)	家管 (2,276)	
非常 不同意	84 (13.6%)	47 (8.0%)	144 (9.5%)	63 (11.0%)	20 (11.3%)	123 (13.9%)	29 (3.8%)	3 (13.0%)	203 (8.9%)	716 (9.7%)
不同意	194 (31.4%)	169 (28.9%)	534 (35.3%)	173 (30.1%)	40 (22.6%)	267 (30.2%)	172 (22.3%)	7 (30.4%)	605 (26.6%)	2,161 (29.1%)
同意	245 (39.6%)	297 (50.9%)	667 (44.1%)	250 (43.5%)	63 (35.6%)	367 (41.5%)	480 (62.3%)	11 (47.8%)	944 (41.5%)	3,324 (44.8%)
非常 同意	70 (11.3%)	63 (10.8%)	132 (8.7%)	64 (11.1%)	24 (13.6%)	69 (7.8%)	76 (9.9%)	2 (8.7%)	193 (8.5%)	693 (9.3%)
不知道	25 (4.0%)	8 (1.4%)	34 (2.3%)	25 (4.3%)	30 (16.9%)	59 (6.7%)	13 (1.7%)	0 (0.0%)	331 (14.5%)	525 (7.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

三、社會性價值與職業交叉分析

在「生活品質」面向上，整體而言（請見表24），有高達四成以上的民眾認為沒有網路，他們的生活反而會變得比較不快樂，相較之下，認為沒有網路，會變得比較快樂的民眾，卻僅有一成左右。而更進一步來看，學生、服務人員、佐理人員以及專業人員等職業類別者，均有高達四成以上的民眾，認為如果沒有網路，生活反而會變得比較不快樂，其中又以學生的比例最高，佔51.8%。顯見，多數民眾對於網路的使用事實上仍是十分依賴的，網路儼然已成為民眾生活的一部分。

表 24：生活品質與職業交叉分析

H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？										
選項 (n)	職業									
	主管 人員 (588)	專業 人員 (577)	佐理 人員 (1,471)	服務 人員 (521)	農林 漁牧 (79)	勞工 (718)	學生 (767)	軍警 (21)	家管 (1,295)	總計 (6,037)
比以前 不快樂很多	102 (17.3%)	100 (17.3%)	242 (16.5%)	96 (18.4%)	5 (6.3%)	111 (15.5%)	132 (17.2%)	9 (42.9%)	192 (14.8%)	989 (16.4%)
比以前 不快樂一些	131 (22.3%)	177 (30.7%)	431 (29.3%)	127 (24.4%)	14 (17.7%)	136 (18.9%)	265 (34.6%)	3 (14.3%)	257 (19.8%)	1,541 (25.5%)
差不多 /沒變	207 (35.2%)	192 (33.3%)	483 (32.8%)	187 (35.9%)	44 (55.7%)	317 (44.2%)	233 (30.4%)	7 (33.3%)	577 (44.6%)	2,247 (37.2%)
比以前 快樂一些	70 (11.9%)	54 (9.4%)	164 (11.1%)	56 (10.7%)	9 (11.4%)	80 (11.1%)	98 (12.8%)	0 (0.0%)	134 (10.3%)	665 (11.0%)
比以前 快樂很多	56 (9.5%)	36 (6.2%)	94 (6.4%)	43 (8.3%)	4 (5.1%)	54 (7.5%)	28 (3.7%)	2 (9.5%)	78 (6.0%)	395 (6.5%)
不知道	22 (3.7%)	18 (3.1%)	57 (3.9%)	12 (2.3%)	3 (3.8%)	20 (2.8%)	11 (1.4%)	0 (0.0%)	57 (4.4%)	200 (3.3%)

資料來源：本計畫自行整理。

第三節 數位治理公共價值：六都比較

本節將說明六都（臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市與高雄市）民眾對於數位治理公共價值的態度差異。必須說明的，考量到政府所提供的線上服務，多與民眾的戶籍所屬相關，故在此一節的分析資料，乃以受訪者所指自己「戶籍地」（而非居住地）為區分樣本的依據。此外，本節所使用的資料，雖然和前兩節的資料都是住宅電話調查的成功樣本，但不同於前兩節是以全國人口統計資料進行加權，本節的加權方式是以各直轄市本身人口特徵（包含性別、年齡、與教育程度）的母體分布進行權值計算，建構六個具有代表性的直轄市樣本進行比較，至於比較的內涵，僅呈現經檢定後在六都間有顯著差異的題項。

一、操作性價值與六都交叉分析

表25顯示，平均而言，六都中有六成以上的受訪者對於政府網站中提供給民眾的資訊表示相當滿意（包含滿意與非常滿意），其中又以高雄市民眾的滿意比例最高，有68.1%民眾表示對於政府所提供的資訊是十分滿意的。而桃園市及臺南市的民眾滿意度，則依序為62.8%以及61.8%，其他直轄市民眾的滿意度則均不及六成。以不滿意度而言，則以臺北市及臺中市最高，分別為29%及27.6%。

表 25：資訊滿意與六都交叉分析

B1-1 請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊（臺語：資料）滿不滿意？							
選項	區域						總計 (2,945)
	臺北市 (584)	新北市 (713)	桃園市 (385)	臺中市 (482)	臺南市 (327)	高雄市 (454)	
非常 不滿意	18 (3.1%)	25 (3.5%)	10 (2.6%)	17 (3.5%)	8 (2.4%)	7 (1.5%)	85 (2.9%)
不滿意	151 (25.9%)	161 (22.6%)	89 (23.1%)	116 (24.1%)	67 (20.5%)	85 (18.7%)	669 (22.7%)
滿意	315 (53.9%)	412 (57.8%)	228 (59.2%)	279 (57.9%)	190 (58.1%)	290 (63.9%)	1,714 (58.2%)
非常 滿意	18 (3.1%)	14 (2.0%)	14 (3.6%)	10 (2.1%)	12 (3.7%)	19 (4.2%)	87 (3.0%)
不知道	82 (14.0%)	101 (14.2%)	44 (11.4%)	60 (12.4%)	50 (15.3%)	53 (11.7%)	390 (13.2%)

資料來源：本計畫自行整理。

在「服務滿意度」部分，表26顯示，有六成以上的受訪者對於政府網站中提供給民眾的服務表示相當滿意（包含滿意與非常滿意）。其中又以高雄市民眾滿意的比例最高，同樣位居六都之冠，有高達69.2%民眾表示對於政府所提供的線上服務是滿意的，而桃園市以及新北市的民眾滿意度，則依序為66.2%以及66.1%。以不滿意度而言，最不滿意的為臺北市25.8%及桃園市23.3%。

表 26：服務滿意與六都交叉分析

B1-2 請問您對政府在網站上所提供的服務滿不滿意？							
選項	區域						總計 (2,952)
	臺北市 (585)	新北市 (720)	桃園市 (382)	臺中市 (487)	臺南市 (327)	高雄市 (451)	
非常 不滿意	11 (1.9%)	17 (2.4%)	10 (2.6%)	11 (2.3%)	8 (2.4%)	8 (1.8%)	65 (2.2%)
不滿意	140 (23.9%)	146 (20.3%)	79 (20.7%)	98 (20.1%)	66 (20.2%)	85 (18.8%)	614 (20.8%)
滿意	359 (61.4%)	461 (64.0%)	238 (62.3%)	304 (62.4%)	200 (61.2%)	286 (63.4%)	1,848 (62.6%)
非常 滿意	7 (1.2%)	15 (2.1%)	15 (3.9%)	12 (2.5%)	10 (3.1%)	26 (5.8%)	85 (2.9%)
不知道	68 (11.6%)	81 (11.3%)	40 (10.5%)	62 (12.7%)	43 (13.1%)	46 (10.2%)	340 (11.5%)

資料來源：本計畫自行整理。

二、政治性價值與六都交叉分析

就「網路公共問題資訊傳遞」的部分，表27顯示，整體而言，不論在哪一個直轄市，皆有兩成以上的民眾「有時」或「經常」會透過網路社群將重要的公共問題資訊傳給其他人。其中又以桃園市的民眾參與頻率最高，佔30.5%。

表 27：公共參與網路行為 1 與六都交叉分析

D1-1 請問，您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共議題（例如：停電的處理政策）傳給其他人？							
選項	區域						總計 (4,684)
	臺北市 (868)	新北市 (1,152)	桃園市 (604)	臺中市 (766)	臺南市 (545)	高雄市 (749)	
從來沒有	385 (44.4%)	549 (47.7%)	279 (46.2%)	369 (48.2%)	247 (45.3%)	366 (48.9%)	2,195 (46.9%)
很少	261 (30.1%)	312 (27.1%)	140 (23.2%)	206 (26.9%)	158 (29.0%)	186 (24.8%)	1,263 (27.0%)
有時	134 (15.4%)	182 (15.8%)	128 (21.2%)	123 (16.1%)	86 (15.8%)	127 (17.0%)	780 (16.7%)
經常	85 (9.8%)	106 (9.2%)	56 (9.3%)	67 (8.7%)	54 (9.9%)	70 (9.3%)	438 (9.4%)
不知道/ 忘記了	3 (0.3%)	3 (0.3%)	1 (0.2%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (0.2%)

資料來源：本計畫自行整理。

就「參加透過網路號召而舉辦之現場活動」的部分，表28顯示，不論在哪一個直轄市，皆有八成以上的民眾「從來沒有」去參加透過網路號召而舉辦的現場活動。在六直轄市當中，臺北市的民眾最常參加網路號召而舉辦的現場活動。

表 28：公共參與網路行為 2 與六都交叉分析

D1-2 請問，您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？							
選項	區域						總計 (4,687)
	臺北市 (869)	新北市 (1,152)	桃園市 (603)	臺中市 (766)	臺南市 (547)	高雄市 (750)	
從來沒有	690 (79.4%)	983 (85.3%)	520 (86.2%)	661 (86.3%)	478 (87.4%)	665 (88.7%)	3,997 (85.3%)
很少	134 (15.4%)	128 (11.1%)	58 (9.6%)	82 (10.7%)	54 (9.9%)	59 (7.9%)	515 (11.0%)
有時	43 (4.9%)	35 (3.0%)	22 (3.6%)	20 (2.6%)	13 (2.4%)	23 (3.1%)	156 (3.3%)
經常	2 (0.2%)	6 (0.5%)	3 (0.5%)	3 (0.4%)	2 (0.4%)	3 (0.4%)	19 (0.4%)

資料來源：本計畫自行整理。

就「在網路上提出對公共議題看法」的部分，表29顯示，不論是哪一個直轄市，皆有七成左右的民眾從來沒有在網路上提出自己對當前公共議題的看法。相較之下，僅有臺北市的民眾，曾在網路上提出自己對當前公共議題看法的比例較高，約有30.8%。未來該如何提高民眾在網路上討論公共事務的頻率，作為發展公民力量以及公共政策網路參與平臺的助力，則成為未來數位治理的重要焦點之一。

表 29：公共參與網路行為 3 與六都交叉分析

D1-3 請問，您常不常在網路上提出自己對當前公共議題（例如：停電的處理政策）的看法？							
選項	區域						總計 (4,685)
	臺北市 (868)	新北市 (1,149)	桃園市 (604)	臺中市 (766)	臺南市 (548)	高雄市 (750)	
從來沒有	600 (69.1%)	862 (75.0%)	474 (78.5%)	577 (75.3%)	418 (76.3%)	591 (78.8%)	3,522 (75.2%)
很少	190 (21.9%)	215 (18.7%)	95 (15.7%)	144 (18.8%)	97 (17.7%)	113 (15.1%)	854 (18.2%)
有時	59 (6.8%)	58 (5.0%)	27 (4.5%)	31 (4.0%)	28 (5.1%)	34 (4.5%)	237 (5.1%)
經常	18 (2.1%)	14 (1.2%)	7 (1.2%)	13 (1.7%)	4 (0.7%)	11 (1.5%)	67 (1.4%)
不知道/ 忘記了	1 (0.1%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	1 (0.1%)	1 (0.2%)	1 (0.1%)	5 (0.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

表30指出，整體而言，不論是哪一個直轄市的民眾，認為「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」的比例，皆高於五成以上。其中，又以高雄市民眾表示同意或非常同意的比例最高，佔59%。顯見，多數的民眾皆認可在使用網路後，他們能夠更加了解政治，這也是提升線上公民參與程度的重要基礎。

表 30：網路中的政治效能感 1 與六都交叉分析

Q9C 有人說：「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？							
選項	區域						總計 (5,615)
	臺北市 (977)	新北市 (1,336)	桃園市 (715)	臺中市 (913)	臺南市 (706)	高雄市 (948)	
非常 不滿意	102 (10.2%)	134 (10.0%)	75 (10.5%)	69 (7.6%)	57 (8.1%)	71 (7.5%)	508 (9.0%)
不滿意	279 (28.0%)	349 (26.1%)	200 (28.0%)	239 (26.2%)	188 (26.6%)	249 (26.3%)	1,504 (26.8%)
滿意	434 (43.5%)	631 (47.2%)	310 (43.4%)	406 (44.5%)	286 (40.5%)	436 (46.0%)	2,503 (44.6%)
非常 滿意	129 (12.9%)	143 (10.7%)	88 (12.3%)	122 (13.4%)	112 (15.9%)	123 (13.0%)	717 (12.8%)
不知道	53 (5.3%)	79 (5.9%)	42 (5.9%)	77 (8.4%)	63 (8.9%)	69 (7.3%)	383 (6.8%)

資料來源：本計畫自行整理。

表31顯示，六都民眾對於「網路是否讓政府官員更在乎民意」有相對一致看法。整體而言，不論是哪一個直轄市的民眾，同意或非常同意「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」此一敘述之民眾，比例均高於五成以上。其中又以高雄市最高，佔56.5%，其次則依序為桃園市、臺中市，分別佔55.0%與54.3%。

表 31：網路中的政治效能感 2 與六都交叉分析

D3-3 有人說：「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？							
選項	區域						總計 (5,619)
	臺北市 (995)	新北市 (1,337)	桃園市 (715)	臺中市 (914)	臺南市 (707)	高雄市 (951)	
非常 不滿意	115 (11.6%)	147 (11.0%)	64 (9.0%)	73 (8.0%)	75 (10.6%)	102 (10.7%)	576 (10.3%)
不滿意	275 (27.6%)	380 (28.4%)	214 (29.9%)	276 (30.2%)	206 (29.1%)	251 (26.4%)	1,602 (28.5%)
滿意	469 (47.1%)	607 (45.4%)	329 (46.0%)	400 (43.8%)	300 (42.4%)	434 (45.6%)	2,539 (45.2%)
非常 滿意	78 (7.8%)	115 (8.6%)	64 (9.0%)	96 (10.5%)	76 (10.7%)	104 (10.9%)	533 (9.5%)
不知道	58 (5.8%)	88 (6.6%)	44 (6.2%)	69 (7.5%)	50 (7.1%)	60 (6.3%)	369 (6.6%)

資料來源：本計畫自行整理。

三、社會性價值與六都交叉分析

社會性價值的三個題目中，在與六都交叉之後，只有網路對於生活品質的影響呈現統計的顯著結果，網路對於人際關係（家人、親戚）則在六都之間無顯著差異。由表32可知六都民眾對於「網路對生活品質的影響」有認知上的差異。整體而言，有高達四成左右的民眾認為沒有網路，他們的生活會變得比較不快樂；相反地，認為沒有網路，生活會變得比較快樂的民眾，則低於兩成。更進一步來看，就臺北市、新北市、桃園市以及臺中市而言，皆有四成以上的民眾認為如果沒有網路，他們的生活會變得比較不快樂，其中又以新北市民眾的比例最高，佔46.3%，顯見，六都民眾對於網路的依賴程度頗深。

表 32：生活品質與六都交叉分析

H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？							
選項	區域						總計 (4,674)
	臺北市 (865)	新北市 (1,149)	桃園市 (604)	臺中市 (762)	臺南市 (545)	高雄市 (749)	
比以前不快樂很多	160 (18.5%)	212 (18.5%)	114 (18.9%)	131 (17.2%)	71 (13.0%)	103 (13.8%)	791 (16.9%)
比以前不快樂一些	208 (24.0%)	319 (27.8%)	160 (26.5%)	208 (27.3%)	139 (25.5%)	199 (26.6%)	1,233 (26.4%)
差不多/ 沒變	296 (34.2%)	395 (34.4%)	201 (33.3%)	266 (34.9%)	214 (39.3%)	294 (39.3%)	1,666 (35.6%)
比以前快樂一些	100 (11.6%)	111 (9.7%)	69 (11.4%)	79 (10.4%)	63 (11.6%)	86 (11.5%)	508 (10.9%)
比以前快樂很多	62 (7.2%)	74 (6.4%)	43 (7.1%)	45 (5.9%)	32 (5.9%)	45 (6.0%)	301 (6.4%)
不知道	39 (4.5%)	38 (3.3%)	17 (2.8%)	33 (4.3%)	26 (4.8%)	22 (2.9%)	175 (3.7%)

資料來源：本計畫自行整理。

第六章 網際網路對公民社會的影響

本章主要討論資訊通訊科技發展對公民社會的影響，第一節以集體資料分布趨勢的分析，探討「網路公民參與」族群分布相對於全國人口的分布，是一個逐年越來越有代表性的族群，還是社會當中的少數？或集中在某些族群？第二節與第三節則是以個體層次的分析，探討影響「網路公民參與」和「網路政治效能感」的相關因素有哪些？第四節進一步分析網路霸凌、網路隱私以及網路言論自由的現況，藉此呈現網際網路對公民社會所產生的影響。

第一節 網路公民參與的群體分布

資訊樂觀論點認為，由於網路無時間、地域的限制，網路公民參與越來越方便，使得現實社會中原本缺乏代表性的民主運作，可因民眾得以透過網路來表達對公共事務的意見，使整體代議民主的品質得到改善。我國政府近年來因為積極發展網路民主平臺（例如Join平臺），太陽花學運後所激起的民間網路公共事務討論平臺也如雨後春筍般的出現，似乎驗證了資訊樂觀主義者的預測。

然而，亦有論點指出，實際上參與這類平臺運作，在網路上表達意見的人，還是集中在某一小部分的群體，網路公民參與者根本無法代表全臺灣人口，網路發展對公民社會的影響是一個意見越來越極化，而不是驅動出新的參與者、使參與者特徵越來越普遍分散的現象。

這一節將應用本計畫過去幾年調查所得網路公共事務參與者基本個人資料的分布，也就是住宅電話調查中，在「請問您常不常在網路討論區（臺語：網路上面的討論區）提出對當前大家關心的問題的看法？」這一題回答「很少、有時、或經常」的族群，將其定義為「有」網路公民參與經驗的人，分析這些人性別、年齡與教育程度的分布，並將這個分布與我國整體人口分布進行比較，了解網路公共事務參與者族群分布的變化，與在全國人口分布上的代表性。

一、網路公民參與者的分布變化—性別

首先，在網路公民參與者的性別方面，歷年住宅電話調查資料顯示（表33），從百分比來看，網路公共事務參與者均是男性佔多數，女性比較不會參與公共事務的網路討論。不過，若比較2013年至2017年的變化會發現，網路公民參與者當中，男性所佔比例越來越低，且越來越接近母體的比例（圖11）。換言之，男女之間的差距越來越小，甚至從2014年開始，

男女分布與全國男女性比例的分布相比，已經開始呈現無顯著差異的情況。也就是說，參與公共事務網民特徵的變化，在「性別」上是一個越來越有代表性的情形。

表 33：網路公民參與者代表性檢定：性別

調查方法	年度	性別	樣本 (網路公民參與者)			母體	檢 定 結 果
			人數	總計	百分比	百分比	
住宅 電話 調查	2013	男性	118	207	57%	50%	卡方值=4.348 $p < 0.05$ 樣本與母體不一致
		女性	89		43%	50%	
	2014	男性	147	272	54%	50%	卡方值=1.779 $p = 0.18$ 樣本與母體無顯著 差異
		女性	125		46%	50%	
	2015	男性	155	285	54%	50%	卡方值=2.372 $p = 0.12$ 樣本與母體無顯著 差異
		女性	130		46%	50%	
	2016	男性	173	328	53%	50%	卡方值=1.22 $p = 0.27$ 樣本與母體無顯著 差異
		女性	155		47%	50%	
	2017	男性	763	1,464	52%	50%	卡方值=3.347 $p = 0.07$ 樣本與母體無顯著 差異
		女性	701		48%	50%	

資料來源：本計畫自行整理。

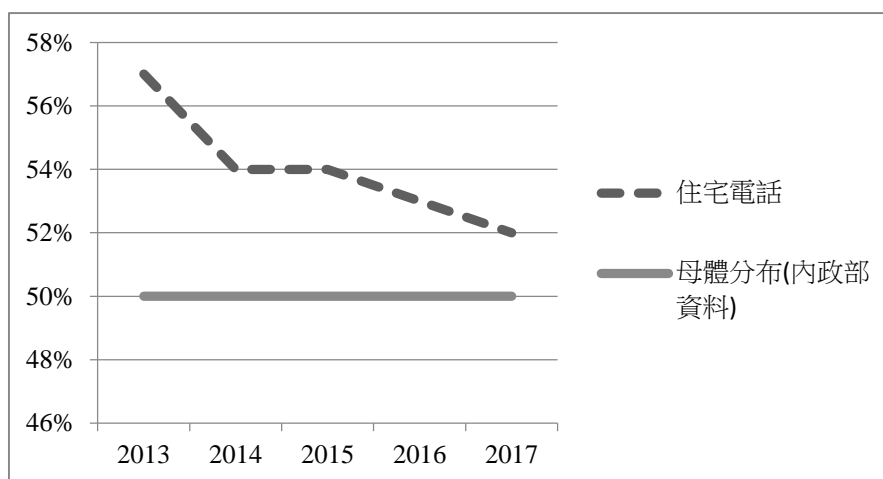


圖 11：「男性」佔網路公民參與者中的比例與母體分布

資料來源：本計畫自行整理。

二、網路公民參與者的分布變化一年齡

在網路公民參與者的年齡方面，表34呈現歷年住宅電話調查資料的卡方檢定結果，結果發現網路公民參與者的年齡分布與內政部所記載的全國人口年齡分布有著顯著性的差異。換句話說，網路公民參與者的「年齡」特徵，從2013年至2017年之間都是一個「偏差代表」的現象。

表 34：網路公民參與者代表性檢定：年齡

調查方法	年度	年齡	樣本 (網路公民參與者)			母體	檢定結果
			人數	總計	百分比	百分比	
住宅電話調查	2013	15-19 歲	28	208	13%	8%	卡方值 =89.804 $p < 0.05$ 樣本與母體 不一致
		20-29 歲	66		32%	16%	
		30-39 歲	57		27%	20%	
		40-49 歲	37		18%	18%	
		50-59 歲	12		6%	18%	
		60 歲及以上	8		4%	20%	
	2014	15-19 歲	37	273	14%	8%	卡方值 =92.562 $p < 0.05$ 樣本與母體 不一致
		20-29 歲	73		27%	16%	
		30-39 歲	79		29%	20%	
		40-49 歲	45		16%	18%	
		50-59 歲	27		10%	18%	
		60 歲及以上	12		4%	21%	
	2015	15-19 歲	32	287	11%	7%	卡方值 =104.942
		20-29 歲	78		27%	16%	

調查方法	年度	年齡	樣本 (網路公民參與者)			母體	檢定結果
			人數	總計	百分比	百分比	
		30-39 歲	87		30%	19%	$p < 0.05$ 樣本與母體 不一致
		40-49 歲	56		20%	18%	
		50-59 歲	21		7%	18%	
		60 歲及以上	13		5%	22%	
	2016	15-19 歲	36	323	11%	7%	卡方值 =118.395 $p < 0.05$ 樣本與母體 不一致
		20-29 歲	85		26%	16%	
		30-39 歲	98		30%	19%	
		40-49 歲	62		19%	18%	
		50-59 歲	29		9%	18%	
		60 歲及以上	13		4%	23%	
	2017	15-19 歲	133	1,414	9%	7%	卡方值 =2789.96 $p < 0.05$ 樣本與母體 不一致
		20-29 歲	319		23%	16%	
		30-39 歲	348		25%	18%	
		40-49 歲	305		22%	18%	
		50-59 歲	189		13%	18%	
		60 歲及以上	120		8%	23%	

資料來源：本計畫自行整理。

細部來看，如圖12所示，若將各年齡層當中「有」網路公民參與經驗的族群區隔出來，與該年齡層母體比例相減，最好的情況應該就是所有的類別的差距都在接近「0」的位置上，也就是每個年齡層會在網路發表意見的比例，與全國該年齡層所佔比例是相近的。

不過實際來看，60歲以上這個族群的網路公民參與者，相較於內政部統計中這個族群在全國母體中的分布，被低度代表的現象一直沒太明顯的改善，以2013年為例，60歲以上的年齡層，在全國人口當中的比例約為20%，但網路公民參與者中年齡為60歲以上者，卻只佔了全部網路公民參與者的4%，代表差異達16%，而這個現象到了2017年也仍然有-15%的狀況，看起來並沒有明顯的改善。

在所有的年齡層當中，隨著網路的發展，目前看來只有40-49歲者的族群，具有穩定的適當代表性。網路公民參與者當中這一族群所佔的比例，與全國人口中這個族群所佔比例之間的差異，在2013-2017年間，一直維持在-2%至4%之間，若將抽樣誤差考量進來的話，這個年齡層的網路參與者所佔比例，幾乎就與全國人口中所佔比例相同。

年輕族群（15-39歲）的網路參與者，一直以來都有過度代表的現象，也就是這一群人的聲音在網路上長期被放大了。有趣的是，50-59歲的這個族群，樣本比例有越來越接近母體比例的現象，從2013年的不足代表12%，到2017年僅不足代表5%，當然這可能是因為傳統年輕族群的上網者因年紀增大而產生的人口成長自然現象，但不管如何，網路上表達聲音的族群有涵蓋較年長者，就是一種好現象。

整體而言，根據目前的資料分析結果，還不足以認為科技的發展有讓網路公民參與者，在「年齡」上足以代表全國的人口。至少在2013至2017年之間，還持續是一個年輕族群過度代表，但高齡者代表性不足的現象。

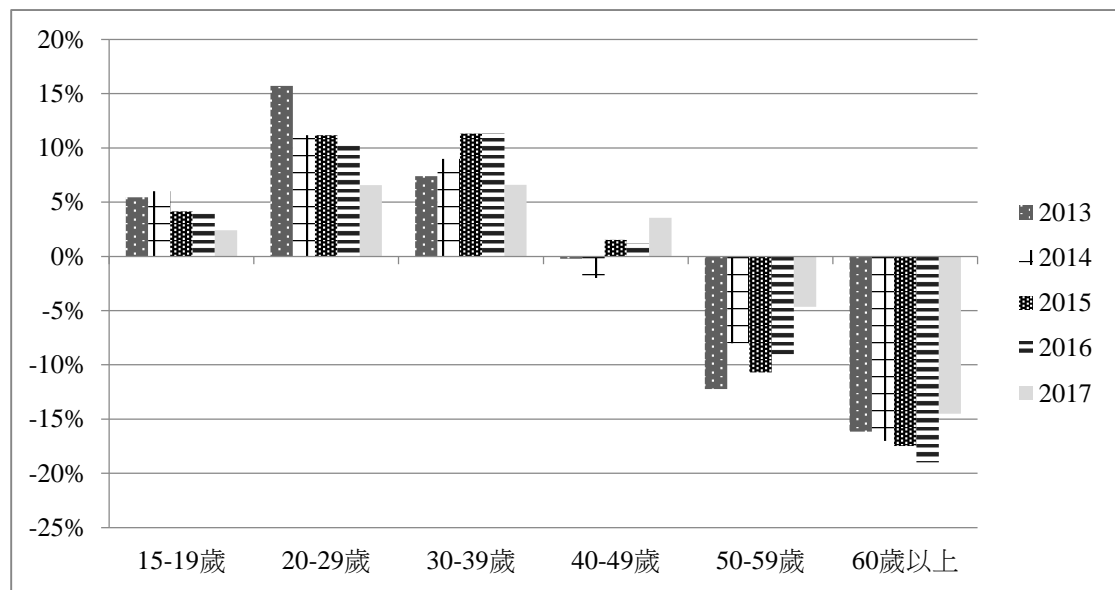


圖 12：各年齡層網路公民參與者與母體分布的差異－歷年住宅電話調查比較

資料來源：本計畫自行整理。

三、網路公民參與者的分布變化－教育程度

在網路公民參與者的教育程度方面（表35），歷年住宅電話調查資料的卡方檢定結果顯示，網路公民參與者的教育程度分布與內政部所記載的全國人口教育程度分布有顯著的差異。

表 35：網路公民參與者代表性檢定：教育程度

調查方法	年度	教育程度	樣本 (網路公民參與者)			母體	檢定結果
			人數	總計	百分比	百分比	
住宅電話調查	2013	小學及以下	3	207	1%	15%	卡方值 =63.398 $p<0.05$ 樣本與母體不一致
		國初中	16		8%	13%	
		高中職	57		28%	31%	
		專科	27		13%	12%	
		大學及以上	104		50%	29%	
	2014	小學及以下	3	271	1%	14%	卡方值 =69.447 $p<0.05$ 樣本與母體不一致
		國初中	13		5%	13%	
		高中職	96		35%	31%	
		專科	37		14%	11%	
		大學及以上	122		45%	30%	
	2015	小學及以下	0	285	0%	14%	卡方值 =88.942 $p<0.05$ 樣本與母體不一致
		國初中	17		6%	13%	
		高中職	82		29%	31%	
		專科	40		14%	11%	
		大學及以上	146		51%	31%	
	2016	小學及以下	1	324	0%	13%	卡方值 =127.922 $p<0.05$ 樣本與母體不一致
		國初中	21		6%	12%	
		高中職	74		23%	31%	
		專科	36		11%	11%	
		大學及以上	192		59%	32%	
2017	小學及以下	24	1,465	2%	13%	卡方值 =503.157 $p<0.05$ 樣本與母體不一致	
	國初中	70		5%	12%		
	高中職	322		22%	31%		
	專科	266		18%	11%		
	大學及以上	783		53%	32%		

資料來源：本計畫自行整理。

細部來看，如圖13所示，若將各個教育程度當中「有」網路公民參與經驗的族群區隔出來，則可發現小學以下、國初中以及高中職三個族群的網路公民參與者，相較於內政部全國人口統計中這三個族群的分布，都有低度代表的現象。以2017年為例，小學以下者在全國人口的比例，應該佔有13%，但調查結果發現，所有網路公民參與者當中，學歷為小學以下者只有2%，兩者之間相差了11%；至於國初中的教育程度，在全國人口當中

的比例應該是12%，但調查顯示所有網路公民參與者當中，國初中者只佔了5%，網路公民參與族群低度代表了7%；而高中職的教育程度，在全國人口當中的比例應該是31%，但調查顯示所有網路公民參與者當中，高中職者只有22%，網路公民參與族群更是低度代表了9%。

整體來說，雖然網路的使用越來越普及，但從目前的資料分析結果來看，在「教育程度」這個特徵上，網路公民參與者一直以來都存在著代表性偏誤的狀況。「大學及以上」學位的人，從2013至2017年，都是呈現「過度代表」的情形；而小學及國初中學歷的人，在網路上的聲音則始終不足。

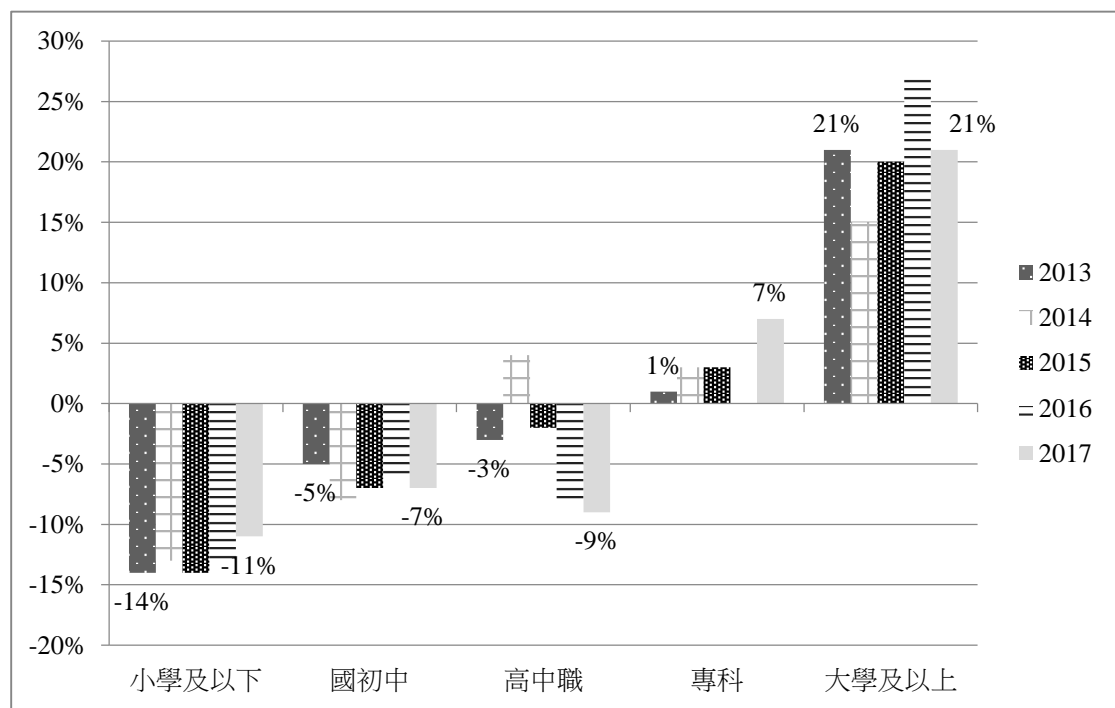


圖 13：各教育程度網路公民參與者與母體分布的差異－歷年住宅電話調查比較

資料來源：本計畫自行整理。

整合上述，透過近幾年網路公民參與者人口資料的趨勢分布分析，網路公民參與是否越來越具代表性？很遺憾的，本計畫初步的答案是「沒有」。網路普及化後，公民社會的改變是走向一個「公民參與群體集中化」的現象，尤其是年齡、教育程度兩個特徵的分布。在教育程度的部分上，若暫且忽略整體國家人口教育程度的自然成長現象，網路上掌握發言權的人，一直以來都是教育程度高的人居多，且這個現象有日益嚴重的趨勢。就年齡的部分，只有40歲到49歲族群的代表性與全臺灣人口分布比較接近，但年輕族群與高齡者，則持續的有嚴重過高及過低代表的現象。

第二節 影響「網路公民參與」的相關因素

資通訊科技及網際網路的發展，對民眾的生活帶來許多便利性，也在某種程度上改變了社會運作的型態。其中一項重要的影響，是就民眾對公共事務的參與提供了更多元的管道，除了各種傳統的實體公民參與途徑之外（例如參與選舉、遊行、遊說等），網路造就了更多的公民參與形式，像是透過網路分享跟公共議題有關的資訊、上網提案、參與網路聯署等。然而，網路的發展究竟能提升公民參與到什麼程度，取決於民眾對於網路公民參與形式的接受度與採用度。關於網路公民參與之現況，已於第五章中呈現，本節將以「網路公民參與行為」作為主要觀察的變數，進一步了解哪些因素與網路公民參與行為之間具有關聯性。

本計畫透過三個題目來測量民眾的網路公民參與行為，包括「網路資訊傳遞」、「網路議題討論」及「網路活動參與」，分別代表不同型態與程度的網路公民參與。「網路資訊傳遞」的測量方式，是詢問受訪者常不常透過網路社群將重要的公共議題傳給其他人；「網路議題討論」的測量方式，是詢問受訪者常不常在網路上提出自己對當前公共議題的看法；最後，「網路活動參與」的測量方式，是詢問受訪者常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動。三個題項均有從來沒有、很少、有時、經常等四個選項，依序編碼為1、2、3、4，數值越高代表從事該行為的頻率越高。

依據第三章文獻分析結果，可能與網路公民參與行為相關的因素，主要包括實體政治效能感、對政治（政府）的信任程度、實體的政治參與行為、網路使用情形、以及社會經濟相關之人口變數等。實體政治效能感的概念以兩個變數測量之，分別為「政府關切度」與「民眾影響力」。「政府關切度」操作化的方式，是詢問受訪者對於「政府不會在乎我們一般民眾的想法」這句話的同意程度；「民眾影響力」的操作化方式，則是詢問受訪者對於「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」這句話的同意程度。1代表非常不同意，4代表非常同意。分析資料時，兩題均以反向編碼的方式呈現，數值越大代表受訪者對於題目的陳述越不同意，也就是認為自己對於政治、政府的事務具有較高的影響力（實體政治效能感越高）。

政治信任的概念也是以兩個變數測量之，分別為「優質政府」與「民眾優先」。「優質政府」操作化的方式，是詢問受訪者對於「政府所做的事大多數是正確的」這句話的同意程度，1代表非常不同意，4代表非常同意。「民眾優先」的操作化方式，則是請受訪者指出政府決定重大政策時，會把「民眾的福利」放在第一優先考慮地位的程度，1代表經常會考慮，4代表絕對不會考慮。分析資料時，「民眾優先」以反向編碼的方式呈現。綜上所述，「優質政府」與「民眾優先」的數值越大，代表受訪者的政治信任感越高。實體政治參與的概念，則是以「投票」測量之，詢問受訪者在2016年的總統選舉中有沒有去投票。有投票者編碼為1，沒有投票者編碼為0。

網路使用情形的概念，以「網路使用時間」測量之，請受訪者指出平均來說其每週使用網路的時間有幾天。從不上網者編碼為1，定義為非網路使用者；每週使用網路天數1-2天者（含不到1天者）編碼為2，定義為低度使用者；每週使用網路天數為3-5天者編碼為3，定義為中度使用者；每週使用網路天數為6-7天者編碼為4，定義為重度網路使用者。

最後，社會經濟相關之人口變數包括：「性別」、「教育程度」以及「年齡」。「性別」的部分，男性編碼為1，女性編碼為0。「教育程度」的部分，小學（含）以下者編碼為1、國（初）中者編碼為2、高中（職）者編碼為3、專科及大學以上者編碼為4。「年齡」的部分，15-19歲編碼為1、20-29歲編碼為2、30-39歲編碼為3、40-49歲編碼為4、50-59歲編碼為5、60歲以上編碼為6。

本節首先透過交叉分析了解不同性別以及實體政治參與（2016年是否有參與總統大選投票）兩項因素，在網路公民參與行為上是否存有差異，其後再透過相關分析，檢證其他變數與網路公民參與行為之間的相關程度。礙於篇幅限制，本節僅呈現住宅電話調查結果的比較，並以全國母體資料加權後的資料進行描述。

一、網路公民參與與「性別」、「投票」之交叉分析

（一）網路資訊傳遞

依據卡方檢定結果，表36顯示不同性別的受訪者在「網路資訊傳遞」上是有差異的（卡方值=41.098, $p < 0.001$ ）。無論男性或女性，皆僅有兩成左右的受訪者，有時或經常會透過網路社群將重要的公共議題資訊傳給其他人，但女性的比例稍高於男性（男性23.8%，女性27.8%）。而不論男性或女性，均有七成以上的受訪者，很少或從來沒有透過網路社群將重要的公共問題傳給其他人。

表 36：網路資訊傳遞與性別交叉分析

選項	性別		總計 (n=6,117)
	男性 (n=3,026)	女性 (n=3,091)	
從來沒有	1,584 (52.3%)	1,367 (44.2%)	2,951 (48.2%)
很少	718 (23.7%)	860 (27.8%)	1,578 (25.8%)
有時	459 (15.2%)	558 (18.1%)	1,017 (16.6%)
經常	261 (8.6%)	299 (9.7%)	560 (9.2%)
不知道／忘記了	3 (0.1%)	5 (0.2%)	8 (0.1%)
拒答	1 (0.0%)	2 (0.1%)	3 (0.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

表37顯示受訪者於去年總統大選時的投票行為，在「網路資訊傳遞」上也呈現顯著差異（卡方值=34.388, $p < 0.001$ ）。有投票者，有時或經常會透過網路社群將重要的公共議題資訊傳給其他人的比例為27.7%，而沒有投票者的比例僅有19.4%。另外，有投票者，很少或從來沒有透過網路社群將重要的公共議題資訊傳給其他人的比例為72.2%，沒有投票者則有80.4%。

表 37：網路資訊傳遞與投票交叉分析

D1-1 請問，您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共議題（例如：停電的處理政策）傳給其他人？			
選項	2016 總統選舉投票參與		總計 (n=5,403)
	有投票 (n=4,192)	沒有投票 (n=1,211)	
從來沒有	1,969 (47.0%)	632 (52.2%)	2,601 (48.1%)
很少	1056 (25.2%)	342 (28.2%)	1,398 (25.9%)
有時	740 (17.7%)	156 (12.9%)	896 (16.6%)
經常	418 (10.0%)	79 (6.5%)	497 (9.2%)
不知道／忘記了	7 (0.2%)	1 (0.1%)	8 (0.1%)
拒答	2 (0.0%)	1 (0.1%)	3 (0.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

(二) 網路議題討論

表38顯示不同性別的受訪者在「網路議題討論」上的差異（卡方值=48.363, $p < 0.001$ ）。不論男性或女性，皆有高達九成以上的受訪者，很少或從來沒有在網路上參與過公共議題的討論。然而，男性受訪者有時或經常會上網表達自己對公共議題看法的比例是8.2%，比女性的4.3%來得高。

表 38：網路議題討論與性別交叉分析

選項	性別		總計 (n=6,119)
	男性 (n=3,026)	女性 (n=3,093)	
從來沒有	2,256 (74.6%)	2,387 (77.2%)	4,643 (75.9%)
很少	513 (17.0%)	567 (18.3%)	1,080 (17.6%)
有時	182 (6.0%)	109 (3.5%)	291 (4.8%)
經常	68 (2.2%)	25 (0.8%)	93 (1.5%)
不知道／忘記了	3 (0.1%)	5 (0.2%)	8 (0.1%)
拒答	4 (0.1%)	0 (0.0%)	4 (0.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

表39顯示，不同實體政治參與行為者在「網路議題討論」的頻率也呈現差異（卡方值=29.543, $p<0.001$ ）。有投票者，有時或經常會在網路上提出自己對當前公共議題看法的比例為7%，而沒有投票者的比例僅有3.4%。然而，不論2016年是否有參與總統大選投票，均有九成以上的受訪者很少或從來沒有在網路上參與過公共議題的討論。

表 39：網路議題討論與投票交叉分析

選項	投票		總計 (n=5,401)
	有投票 (n=4,192)	沒有投票 (n=1,209)	
從來沒有	3,137 (74.8%)	975 (80.6%)	4,112 (76.1%)
很少	750 (17.9%)	193 (16.0%)	943 (17.5%)
有時	222 (5.3%)	33 (2.7%)	255 (4.7%)
經常	71 (1.7%)	8 (0.7%)	79 (1.5%)
不知道／忘記了	8 (0.2%)	0 (0.0%)	8 (0.1%)
拒答	4 (0.1%)	0 (0.0%)	4 (0.1%)

資料來源：本計畫自行整理。

(三) 網路活動參與

表40顯示，會參加透過網路號召所舉辦之活動的受訪者比例，又比單純的資訊傳遞、或透過網路發表對公共議題看法的比例來得更低，且不同性別的受訪者在「網路活動參與」上並沒有太大的差異（卡方值=1.323, $p=0.933$ ）。不論男性或女性，有九成五以上的受訪者很少、甚至從來沒有參加過透過網路號召而舉辦的現場活動，有時或經常會這麼做的受訪者，男性與女性受訪者各僅有約3%。

表 40：網路活動參與與性別交叉分析

D1-2 請問，您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？			
選項	性別		總計 (n=6,119)
	男性 (n=3,027)	女性 (n=3,092)	
從來沒有	2,602 (86.0%)	2,669 (86.3%)	5,271 (86.1%)
很少	323 (10.7%)	316 (10.2%)	639 (10.4%)
有時	92 (3.0%)	96 (3.1%)	188 (3.1%)
經常	10 (0.3%)	10 (0.3%)	20 (0.3%)
不知道／忘記了	0 (0.0%)	1 (0.0%)	1 (0.0%)
拒答	—	—	—

資料來源：本計畫自行整理。

表41顯示，不同實體政治參與程度的受訪者在「網路活動參與」上有差異（卡方值=11.869, $p=0.018$ ）。有投票者，有時或經常參加透過網路號召而舉辦的現場活動的比例為3.5%，而沒有投票者的比例僅有1.9%。然而，不論2016年是否有參與總統大選投票，均有九成五以上的受訪者很少、甚至從來沒有參加透過網路號召而舉辦的現場活動。

表 41：網路活動參與與投票交叉分析

D1-2 請問，您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？			
選項	投票		總計 (n=5,401)
	有投票 (n=4,191)	沒有投票 (n=1,210)	
從來沒有	3,593 (85.7%)	1,079 (89.2%)	4,672 (86.5%)
很少	453 (10.8%)	108 (8.9%)	561 (10.4%)
有時	130 (3.1%)	21 (1.7%)	151 (2.8%)
經常	15 (0.4%)	2 (0.2%)	17 (0.3%)
不知道／忘記了	—	—	—
拒答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

二、與網路公民參與相關的因素

表42呈現Spearman相關係數分析結果。就第一個網路公民參與變數「網路資訊傳遞」來說，「民眾影響力」、「民眾優先」、「網路使用程度」、以及「教育程度」等因素，與其有正向關聯性，而「年齡」則與其有負向相連性。換言之，認為一般民眾對政府的作為有影響力、政府決定重大政策時會優先考慮民眾的福利、網路使用程度較高、以及教育程度較高者，似乎也較常會透過網路社群將重要的公共議題傳給其他人。相反地，年紀較長者，較不常透過網路社群將重要的公共議題傳給其他人。

表 42：與網路公民參與相關的因素

概念	變數名稱	網路公民參與		
		網路 資訊傳遞	網路議 題討論	網路活 動參與
實體政治效能感	政府關切度	0.018	0.015	0.048 *
	民眾影響力	0.047 *	0.055 *	0.054 *
政治信任	優質政府	-0.018	-0.023	0.003
	民眾優先	0.035 *	0.016	0.046 *
網路使用情形	網路使用程度	0.093 *	0.075 *	0.055 *
社經人口統計變數	教育程度	0.101 *	0.152 *	0.118 *
	年齡	-0.091 *	-0.107 *	-0.116 *

* $p < 0.05$

資料來源：本計畫自行整理。

就第二個網路公民參與變數「網路議題討論」來說，「民眾影響力」、「網路使用程度」以及「教育程度」等因素，與其有正向關聯性，而「年齡」則與其有負向關聯性。換言之，認為一般民眾對政府的作為有影響力、網路使用程度較高以及教育程度較高者，似乎也較常在網路上提出自己對當前公共議題的看法。相反地，年紀較長者，較不常在網路上提出自己對當前公共議題的看法。

就第三個網路公民參與變數「網路活動參與」來說，「政府關切度」、「民眾影響力」、「民眾優先」、「網路使用程度」以及「教育程度」等因素，與其有正向關聯性，而「年齡」則與其有負向關聯性。換言之，認為政府在乎一般民眾的想法、一般民眾對政府的作為有影響力、認為政府決定重大政策時會優先考慮民眾的福利、網路使用程度較高以及教育程度較高者，似乎也較常參加透過網路號召而舉辦的現場活動。相反地，年紀較長者，則較不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動。

第三節 影響「網路政治效能感」的相關因素

網路的普及化，讓民眾除了可透過傳統的管道參與政治活動、影響公共政策之外，更多了一項網路的管道，讓多元背景、不同生活型態的民眾，有機會可參與公共事務，提升人民對於自身影響政治事務能力的感知。有鑑於此，除了實體的政治效能感之外，另一個值得加以深究的概念是「網路政治效能感」，意即民眾對於自身可透過網路來影響公共事務之可能性高低的認知。受訪者網路政治效能感的描述性分析結果，已於第五章中呈現，本節將以「網路政治效能感」作為主要觀察的變數，進一步了解哪些因素與網路政治效能感之間具有關聯性。

本計畫透過兩個題目來測量民眾的網路政治效能感：「網路民意重要程度」以及「網路政治了解程度」。「網路民意重要程度」的測量方式，是詢問受訪者對於「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」這句話的同意程度；「網路政治了解程度」的測量方式，是詢問受訪者對於「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」這句話的同意程度。兩個題項均有非常不同意、不同意、同意、非常同意等四個選項，依序編碼為1、2、3、4，數值越高代表網路政治效能感越高。

可能與網路政治效能感相關的因素，主要包括實體政治效能感、對政治（政府）的信任程度、實體的政治參與行為、網路使用情形、以及社會經濟相關之人口變數等。上述變數的測量與編碼方式，請參閱前一小節之說明。本節首先透過交叉分析了解不同性別以及2016年是否有參與總統大選投票兩項因素，在網路政治效能感上是否存有差異，其後再透過相關

分析，驗證其餘變數與網路政治效能感之間的相關程度。礙於篇幅限制，本節僅呈現住宅電話調查結果的比較，並以加權後的資料進行描述。

一、網路政治效能感與「性別」及「實體政治參與(投票)」交叉分析

(一) 網路民意重要程度

表43顯示，不同性別的受訪者在「網路民意重要程度」上存有顯著差異(卡方值=40.105, $p < 0.001$)。男性與女性皆有五成以上的受訪者，同意或非常同意「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」的說法，其中又以男性(54.3%)略高於女性(53.5%)受訪者。而不同意或非常不同意此一說法的受訪者中，男性佔39.5%，女性佔37.9%。由此可知，對於政府官員是否因為民眾會使用網路表達意見而更在乎民眾的想法，男性也略高於女性。

表 43：網路民意重要程度與性別交叉分析

D3-3 有人說：「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？			
選項	性別		總計 (n=7,529)
	男性 (n=3,718)	女性 (n=3,811)	
非常不同意	412 (11.1%)	315 (8.3%)	727 (9.7%)
不同意	1,057 (28.4%)	1,129 (29.6%)	2,186 (29.0%)
同意	1,636 (44.0%)	1,727 (45.3%)	3,363 (44.7%)
非常同意	382 (10.3%)	313 (8.2%)	695 (9.2%)
不知道／忘記了	219 (5.9%)	312 (8.2%)	531 (7.1%)
拒答	12 (0.3%)	15 (0.4%)	27 (0.4%)

資料來源：本計畫自行整理。

表44顯示，去年總統大選時不同投票行為的受訪者(有投票或沒有投票)，在「網路民意重要程度」上是有差異的(卡方值=75.348, $p < 0.001$)。有投票者，有54.8%的比例同意或非常同意「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」的說法，沒有投票者僅有42.7%。另

一方面，有投票者，不同意或非常不同意上述說法的比例有37.4%，沒有投票者則有49.5%。

表 44：網路民意重要程度與投票交叉分析

D3-3 有人說：「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？			
選項	投票		總計 (n=6,793)
	有投票 (n=5,379)	沒有投票 (n=1,414)	
非常不同意	512 (9.5%)	197 (13.9%)	709 (10.4%)
不同意	1,503 (27.9%)	503 (35.6%)	2,006 (29.5%)
同意	2,415 (44.9%)	503 (35.6%)	2,918 (43.0%)
非常同意	533 (9.9%)	100 (7.1%)	633 (9.3%)
不知道／忘記了	395 (7.3%)	105 (7.4%)	500 (7.4%)
拒答	21 (0.4%)	6 (0.4%)	27 (0.4%)

資料來源：本計畫自行整理。

(二) 網路政治了解程度

表45顯示，不同性別的受訪者在「網路政治了解程度」上存有顯著差異（卡方值=69.740, $p < 0.001$ ）。男性受訪者中，同意或非常同意此項說法的比例有59.1%，女性為54.3%。相反地，不同意或非常不同意網路的使用使人民更加了解政治者，男性有33.8%，女性則有36.5%。

表 45：網路政治了解程度與性別交叉分析

Q9C 有人說：「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？			
選項	性別		總計 (n=7,531)
	男性 (n=3,719)	女性 (n=3,812)	
非常不同意	334 (9.0%)	283 (7.4%)	617 (8.2%)
不同意	922 (24.8%)	1,108 (29.1%)	2,030 (27.0%)
同意	1,660 (44.6%)	1,696 (44.5%)	3,356 (44.6%)
非常同意	541 (14.5%)	372 (9.8%)	913 (12.1%)
不知道／忘記了	235 (6.3%)	333 (8.7%)	568 (7.5%)
拒答	27 (0.7%)	20 (0.5%)	47 (0.6%)

資料來源：本計畫自行整理。

表46顯示，去年總統大選時不同投票行為的受訪者（有投票或沒有投票），在「網路政治了解程度」上是有差異的（卡方值=45.357, $p < 0.001$ ）。有投票者，有56.4%的比例同意或非常同意「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」的說法，沒有投票者僅有47.4%。另一方面，有投票者，不同意或非常不同意上述說法的比例有35.1%，沒有投票者則有43.1%。

表 46：網路政治了解程度與投票交叉分析

Q9C 有人說：「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？			
選項	投票		總計 (n=6,793)
	有投票 (n=5,379)	沒有投票 (n=1,414)	
非常不同意	454 (8.4%)	137 (9.7%)	591 (8.7%)
不同意	1,437 (26.7%)	472 (33.4%)	1,909 (28.1%)
同意	2,355 (43.8%)	554 (39.2%)	2,909 (42.8%)
非常同意	678 (12.6%)	116 (8.2%)	794 (11.7%)
不知道／忘記了	420 (7.8%)	124 (8.8%)	544 (8.0%)
拒答	35 (0.7%)	11 (0.8%)	46 (0.7%)

資料來源：本計畫自行整理。

二、與網路政治效能感相關的因素

表47呈現Spearman相關係數分析結果。就第一個網路政治效能感變數「網路民意重要程度」來說，「政府關切度」、「民眾影響力」、「優質政府」以及「民眾優先」等因素，與其有正向關聯性，而「年齡」則與其有負向關聯性。換言之，當受訪者認為政府在乎一般民眾的想法、民眾對政府的作為具有影響力、政府所做的事情大多數是正確的、以及政府決定重大政策時會優先考量民眾的福利，似乎也較傾向認為網路的使用讓政府官員更在乎民眾的想法。相反地，較年長者，則會傾向認為網路的使用並沒有讓政府官員更在乎民眾的想法。

就第二個網路政治效能感變數「網路政治了解程度」來說，「政府關切度」、「民眾影響力」、「優質政府」、「民眾優先」以及「網路使用程度」等因素，與其有正向關聯性，而「年齡」則與其有負向關聯性。換言之，認為政府在乎一般民眾的想法、民眾對政府的作為具有影響力、政府所做的事情大多數是正確的、政府決定重大政策時會優先考慮民眾福利、以及較常使用網路者，似乎也較傾向認為網路使人民更加了解政治。相反地，年紀較長者，則較傾向認為網路的使用「無助於」民眾對政治的了解。

表 47：與網路政治效能感相關的因素

概念	變數名稱	網路政治效能感	
		網路民意重要程度	網路政治了解程度
實體政治效能感	政府關切度	0.321 *	0.152 *
	民眾影響力	0.170 *	0.079 *
政治信任	優質政府	0.254 *	0.158 *
	民眾優先	0.332 *	0.187 *
網路使用情形	網路使用程度	0.011	0.044 *
社經人口統計變數	教育程度	-0.008	-0.018
	年齡	-0.083 *	-0.122 *
* $p < 0.05$			

資料來源：本計畫自行整理。

第四節 網路霸凌、隱私與言論自由現況分析

隨著網路普及率提高以及各類網路功能的發展精進，民眾對於網路的使用及依賴程度也日益升高。然而，網路雖然為民眾的生活帶來更多便利，但同時也產生了一定程度的負面影響，其中，近年來為人所重視的新興議題，有網路上霸凌的行為、個人隱私因網路而外洩、以及網路上的言論自由受到箝制的情形。為能了解我國在這些現象上的狀態，本年度計畫延續2016年「數位國情總綱調查」計畫的分析，就網路霸凌、網路隱私、以及網路言論自由之相關調查題目進行修正後調查。

以下分別就網路霸凌、網路隱私、以及網路言論自由三項議題呈現調查結果。由於傳統上住宅電話可以加權的方式反映全臺灣母體，因此本節選擇住宅電話調查結果進行討論。另一方面，由於受訪者在網路使用頻率或習慣上的差異，可能會導致其對網路霸凌等問題呈現不同的認知，而住宅電話調查與網路調查在此面向上所能夠接觸到的受訪者屬性，預期會有所差異，因此本節除了呈現住宅電話的調查結果之外，也同時呈現網路調查結果以做比較。

一、網路霸凌

表48為受訪者於「過去一年中曾經遭受網路霸凌」的次數分布與百分比。住宅電話調查結果顯示，僅有1.3%受訪者在過去一年中曾經遭到網路霸凌，有98.6%受訪者回答「否（沒有）」，另有0.1%受訪者選擇「拒答或不知道」。換言之，在過去一年中，曾經遭受到網路霸凌的比例並不高。

網路調查結果卻與住宅電話有些許差異。網路調查中，有4.2%受訪者在過去一年中曾經遭到網路霸凌，有90.6%受訪者回答「否（沒有）」，另有4.7%受訪者回答「不知道」自己是否曾經遭受到網路霸凌。雖網路調查結果也顯示在過去一年中曾遭受過網路霸凌的比例並不高，但網路調查所接觸到的受訪者曾經遭到網路霸凌的比例，平均還是比住宅電話調查所接觸到的受訪者高出2.9%。

值得一提的是，若與去年度「數位國情總綱調查」(李仲彬等人, 2017)的分析結果相較，可發現網路霸凌的比例降低許多。李仲彬等人(2017)詢問受訪者在過去一年中，是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的電子郵件。電話調查中回答有此經驗的受訪者佔24.2%；網路調查的比例更高，不論是透過哪一種管道所做的網路調查，曾有上述經驗的比例均在四成五以上。不過，由於兩個年度的調查在題目設計上並不相同，因此無法排除這個差異是來自測量方式不同的可能性。

表 48：網路霸凌 1—是否曾遭到網路霸凌

Q17A 請問，過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？		
選項	住宅電話 (n=6,119)	網路調查 (n=661)
是	78 (1.3%)	28 (4.2%)
否	6,035 (98.6%)	599 (90.6%)
不知道	3 (0.0%)	31 (4.7%)
拒答	4 (0.1%)	3 (0.5%)

資料來源：本計畫自行整理。

回答在過去一年中曾遭受到網路霸凌的受訪者，本計畫追問其所遭遇到的「網路霸凌」類型為何，結果顯示受訪者所遭遇到的網路霸凌，以「負面評論」居多（40.5%），其次依序是謠言（23.3%）、圖片（10.3%）、威脅傷害的言語（8.6%），最後則是影片（6%）。另外也有11.2%的受訪者指出，雖然自己在過去一年曾遭到網路霸凌，但並不清楚自己所遭遇到的是屬於哪一種類型的霸凌。

網路問卷調查結果與住宅電話相似，在受訪者遭遇過的網路霸凌中，以負面評論居冠（43.2%），其次是謠言（29.4%）、威脅傷害的言語（13.7%）、圖片（9.8%），最後則是影片（3.9%）。

表 49：網路霸凌 2—網路霸凌之類型

Q17G. 通常網路上的霸凌是指傷害您的謠言、評論、圖片、影片或威脅性言論，請問您是遭遇過哪一種，還是有其他的？（複選）		
選項	住宅電話 (n=86)	網路調查 (n=28)
謠言	27 (23.3%)	15 (29.4%)
評論	47 (40.5%)	22 (43.2%)
圖片	12 (10.3%)	5 (9.8%)

Q17G. 通常網路上的霸凌是指傷害您的謠言、評論、圖片、影片或威脅性言論，請問您是遭遇過哪一種，還是有其他的？（複選）		
選項	住宅電話 (n=86)	網路調查 (n=28)
影片	7 (6.0%)	2 (3.9%)
威脅傷害	10 (8.6%)	7 (13.7%)
不知道	13 (11.2%)	—

資料來源：本計畫自行整理。

二、網路隱私

表50呈現受訪者「擔心網路隱私會被別人侵犯」之次數分布與百分比。在住宅電話調查中，有25.8%受訪者對於自己的隱私在網路上被別人侵犯表示「非常擔心」，41.1%受訪者表示「擔心」，26%受訪者表示「不擔心」，6.1%受訪者表示「非常不擔心」，0.9%受訪者表示「不知道」。換言之，有六成五左右的受訪者對於網路隱私是否會被侵犯持悲觀的態度。

另一方面，網路問卷的調查結果，更加凸顯受訪者對於網路隱私被侵犯的擔憂。在網路問卷調查中，有24.8%受訪者對於自己的隱私在網路上被別人侵犯表示「非常擔心」，57.5%受訪者表示「擔心」，14.4%受訪者表示「不擔心」，2.6%受訪者表示「非常不擔心」，0.8%受訪者表示「不知道」。換言之，有八成以上的受訪者對於網路隱私是否會被侵犯持悲觀的態度。

若與本計畫去年度（李仲彬等人，2017）的分析結果相較，可發現民眾對於網路隱私外洩的擔憂程度，似乎有趨緩的現象。李仲彬等人（2017）詢問受訪者：「請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？」，電話調查中回答擔心與非常擔心的受訪者有80%，比今年的67.1%高出約13的百分點。就網路調查的部分，去年與今年的結果則較為相似，不論是透過哪一種管道所做的網路調查，擔心網路隱私會被侵犯的比例均達八成以上。

表 50：網路隱私 1—擔心網路隱私被侵犯

Q14D 請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？		
選項	住宅電話 (n=6,119)	網路調查 (n=661)
非常不擔心	374 (6.1%)	17 (2.6%)
不擔心	1,589 (26.0%)	95 (14.4%)
擔心	2,516 (41.1%)	380 (57.5%)
非常擔心	1,578 (25.8%)	164 (24.8%)
不知道	57 (0.9%)	5 (0.8%)
拒答	4 (0.1%)	—

資料來源：本計畫自行整理。

本計畫另詢問受訪者：「請問，您同不同意您的個人網路隱私是在您的掌握之中？」，表51呈現受訪者對「網路隱私掌握程度」所持態度之次數分布與百分比。在住宅電話調查中，有3%受訪者表示「非常不同意」可以掌握自己的網路隱私，7.5%受訪者表示「不同意」，43.9%受訪者表示「同意」，42.7%受訪者表示「非常同意」，2.6%受訪者表示「不知道」。由此可知，雖然大多數的受訪者都擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯，但同時也認為個人的網路隱私還在自己能夠掌握的範疇中。

網路問卷調查的結果與住宅電話有明顯的不同，在網路調查中，有7%受訪者表示「非常不同意」可以掌握自己的網路隱私，32.8%受訪者表示「不同意」，33.6%受訪者表示「同意」，21.6%受訪者表示「非常同意」，5%受訪者表示「不知道」。與住宅電話調查相比，僅有55.2%的受訪者同意自己能掌控個人網路隱私，對於個人網路隱私的安全性，顯然較沒有信心。

若與本計畫去年度（李仲彬等人，2017）的分析結果相較，可發現民眾對於掌握自己網路隱私的信心，也有明顯的提升。李仲彬等人（2017）詢問受訪者：「請問，您同不同意您能夠自行掌控個人網路隱私被保護的程度」，去年電話調查回答同意與非常同意的受訪者佔64.1%，明顯比今年的86.6%還要低許多。就網路調查的部分，不論是透過哪一種管道所做的網路調查，去年同意個人網路隱私能自行掌控的比例均在六成五以上，而今年只有五成五左右的受訪者對於個人網路隱私的掌控持樂觀看法。

不過，如同前面的情形，由於本年度此問項的用字遣詞有略微修改，無法完全排除這些差異是因為測量不同而導致的可能性。至於為什麼網路調查所接觸到的樣本都會比較沒信心，一個合理的猜測是，網路調查所能接觸到的民眾因為較常使用網路、有較大的機會受到網路隱私外洩的威脅，因此對於個人網路隱私的掌控，變得較沒有信心。

表 51：網路隱私 2－對網路隱私的掌握程度

Q14H 請問，您同不同意您的個人網路隱私是在您的掌握之中？		
選項	住宅電話 (n=6,245)	網路調查 (n=661)
非常不同意	181 (3.0%)	46 (7.0%)
不同意	461 (7.5%)	217 (32.8%)
同意	2,689 (43.9%)	222 (33.6%)
非常同意	2,610 (42.7%)	143 (21.6%)
不知道	159 (2.6%)	33 (5.0%)
拒答	19 (0.3%)	—

資料來源：本計畫自行整理。

本計畫詢問受訪者在過去一年中，電子郵件、Line或臉書的帳號是否曾被盜用過，表52呈現受訪者「盜用被帳號」的次數分布與百分比。在住宅電話調查中，有13.6%受訪者表示過去一年中「有被盜用過帳號」，而84.6%表示「沒有被盜用過帳號」，另有1.8%的受訪者表示「不知道」。

在網路問卷調查中，帳號被盜用的情況更為嚴重。有18.6%受訪者表示在過去一年中「有被盜用過帳號」，而73.5%受訪者表示「沒有被盜用過帳號」，另有7.6%的受訪者表示「不知道」。這可能是因為網路調查所接觸到的受訪者，一般而言使用網路的頻率比較高，因此帳號在網路上被盜用的機會也比較大。

表 52：網路隱私 3—帳號被盜用

Q17 請問，在過去一年，您的電子郵件、Line 或臉書(Facebook)帳號有沒有被盜用過？如果有的話大約幾次？		
選項	住宅電話 (n=6,119)	網路調查 (n=661)
沒有	5,179 (84.6%)	486 (73.5%)
有	831 (13.6%)	123 (18.6%)
不知道	108 (1.8%)	50 (7.6%)
拒答	1 (0.0%)	2 (0.3%)

資料來源：本計畫自行整理。

針對過去一年電子郵件、Line或臉書的帳號曾被盜用過的受訪者，本計畫請其進一步指出帳號被盜用的次數，表53呈現此問項的調查結果。在住宅調查中，被帳號曾被盜用的受訪者共831位，有55.9%在一年內被盜用過帳號1次，22.4%被盜用過2次，16.6%被盜用帳號3次以上，不清楚帳號被盜用次數者佔5.2%。

在網路問卷調查中，曾被盜用過帳號的受訪者有123位，其中有35%在一年內被盜用過帳號1次，8.1%被盜用過2次，8.9%被盜用帳號3次以上，不清楚帳號被盜用次數者竟高達48%。

表 53：網路隱私 4—帳號被盜用次數

Q17 請問，在過去一年，您的電子郵件、Line 或臉書(Facebook)帳號有沒有被盜用過？如果有的話大約幾次？		
選項	住宅電話 (n=831)	網路調查 (n=123)
1 次	465 (55.9%)	43 (35.0%)
2 次	186 (22.4%)	10 (8.1%)
3 次以上	137 (16.6%)	11 (8.9%)
不清楚次數 ／不知道	44 (5.2%)	59 (48.0%)

資料來源：本計畫自行整理。

三、網路言論自由

本計畫詢問受訪者是否會放心地談論任何對政治議題的看法，表55呈現受訪者態度的次數分布與百分比。在住宅電話調查中，有9.3%受訪者對於表達自己對政治看法這件事表示「非常不放心」，32.3%受訪者表示「不放心」，29.8%受訪者表示「放心」，10.8%受訪者表示「非常放心」，15.6%受訪者表示「不知道」。換言之，有四成左右的受訪者對於政治上言論議題的表達，仍存有一定程度的擔憂，無法放心地談論自己對政治議題的看法。

整體來說，相較於住宅電話調查，網路調查所接觸到的受訪者，對於表達政治看法的安全性，持較為質疑的態度。在網路調查中，有7%受訪者對於表達自己對政治看法這件事表示「非常不放心」，43%受訪者表示「不放心」，34.6%受訪者表示「放心」，7.7%受訪者表示「非常放心」，7.1%受訪者表示「不知道」。由此可知，約有五成的受訪者對於政治言論表達的安全性，仍存有疑慮。

表 54：網路言論 1—表達政治看法是否安全

Q21A 請問，一般而言，您是否會放心地談論任何您對政治議題的看法？		
選項	住宅電話 (n=7,530)	網路調查 (n=661)
非常不放心	702 (9.3%)	46 (7.0%)
不放心	2,433 (32.3%)	284 (43.0%)
放心	2,245 (29.8%)	229 (34.6%)
非常放心	811 (10.8%)	51 (7.7%)
不知道	1,177 (15.6%)	47 (7.1%)
拒答	162 (2.2%)	4 (0.6%)

資料來源：本計畫自行整理。

本計畫進一步詢問受訪者，對於在「網路」上表達自己對政治的看法是否感到安全，表55呈現受訪者態度之次數分布與百分比。住宅電話調查結果顯示，有20.6%受訪者表示「非常不同意」在網路上表達自己對政治的看法是很安全的，45.7%受訪者表示「不同意」，19%受訪者表示「同意」，3.9%受訪者表示「非常同意」，10.1%受訪者表示「不知道」。由

此可知，約有近七成的受訪者，並不認為在網路上表達自己的政治觀點是一件安全的事。若與表54做進一步的比較，則會發現相較於其他意見表達管道，民眾對於透過「網路」來表達對政治的看法，相對來說會較沒有安全感。

網路調查也呈現類似的結果。在網路調查中，有13.3%受訪者表示「非常不同意」透過網路表達自己對政治的看法是很安全的，50.8%受訪者表示「不同意」，26.6%受訪者表示「同意」，3.5%受訪者表示「非常同意」，5.7%受訪者表示「不知道」。意即，有六成以上的受訪者並不認為在網路上表達自己的政治觀點是一件安全的事，且若與其他意見表達管道相較，民眾對於透過「網路」來表達對政治的看法，相對來說也較沒有安全感。

表 55：網路言論 2— 在網路上表達政治看法是否安全

Q21B 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話 (n=7,530)	網路調查 (n=661)
非常不同意	1,555 (20.6%)	88 (13.3%)
不同意	3,442 (45.7%)	336 (50.8%)
同意	1,429 (19.0%)	176 (26.6%)
非常同意	296 (3.9%)	23 (3.6%)
不知道	759 (10.1%)	38 (5.7%)
拒答	49 (0.6%)	—

資料來源：本計畫自行整理。

本計畫詢問受訪者同不同意「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，表56為受訪者態度之次數分布與百分比。住宅電話調查結果顯示，有15.8%受訪者表示「非常不同意」民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府，45.1%受訪者表示「不同意」，23.2%受訪者表示「同意」，8.3%受訪者表示「非常同意」，6.9%受訪者表示「不知道」。換言之，六成以上的受訪者認為，當透過網路批評政府作為時，不應該是毫無設限的。

在網路調查中，則以5.9%受訪者表示「非常不同意」民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府，30.4%受訪者表示「不同意」，39.6%受訪者表示「同意」，17.5%受訪者表示「非常同意」，6.2%受訪者表示「不知道」。與住宅電話調查相比，僅近四成的受訪者，對於在網路上暢所欲言地批評政府這件事，持較為保守的態度。

表 56：網路言論 3—在網路上暢所欲言批評政府

Q21C 有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話 (n=7,530)	網路調查 (n=661)
非常不同意	1,190 (15.8%)	39 (5.9%)
不同意	3,400 (45.1%)	201 (30.4%)
同意	1,749 (23.2%)	262 (39.6%)
非常同意	629 (8.3%)	116 (17.5%)
不知道	521 (6.9%)	41 (6.2%)
拒答	42 (0.6%)	2 (0.3%)

資料來源：本計畫自行整理。

本計畫詢問受訪者同不同意「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，表57為受訪者態度之次數分布與百分比。在住宅電話調查中，表示「非常不同意」及「不同意」的受訪者，分別佔15.6%、33.6%，而表示「同意」及「非常同意」極端言論在網路上也應可表達者，則分別佔33.4%、10.9%，另外亦有6.1%受訪者表示「不知道」。意即，有近半數的民眾，認為在網路上表達極端想法時，也應有所節制。

網路調查結果與住宅電話調查結果相似，表示「非常不同意」及「不同意」的受訪者，分別佔13.3%、41%，而表示「同意」及「非常同意」極端言論在網路上也應可表達者，則分別佔33.9%、7.9%，另外亦有3.8%受訪者表示「不知道」。綜上所述，無論是住宅電話調查或網路調查，皆有五成左右的民眾對於「極端言論在網路上也應可以表達」的看法持保留態度。

表 57：網路言論 4—極端言論在網路上的保障

Q21D 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話 (n=7,530)	網路調查 (n=661)
非常不同意	1,174 (15.6%)	88 (13.3%)
不同意	2,527 (33.6%)	271 (41.0%)
同意	2,518 (33.4%)	224 (33.9%)
非常同意	817 (10.9%)	52 (7.9%)
不知道	456 (6.1%)	25 (3.8%)
拒答	38 (0.6%)	1 (0.2%)

資料來源：本計畫自行整理。

就網路言論自由的相關題項來說，若將今年度的調查資料與去年度「數位國情總綱調查」（李仲彬等人，2017）的分析結果相比，可發現受訪者對於網路言論自由的感知，整體而言正面表述的比例略有提升，但兩個年度的差距還是較「網路霸凌」與「網路隱私」等議題來得和緩。

第七章 數位治理主動資訊服務需求評估

伴隨資通訊科技及無線網路的快速發展，以及人手一機（平板電腦或手機）的時代現象，政府對於民眾所提供的服務，早已不限於以臨櫃或瀏覽網站的方式取得；透過政府後端資料庫的整合及民眾身份資格的預先分析，或是利用訂閱方式表現需求，政府以主動的方式將民眾所需要、甚或是可能需要的資訊，傳達至民眾眼前，已是當前數位治理的服務趨勢。換言之，所謂的「政府主動資訊服務」，即是在民眾向政府提出資訊或服務需求，而政府被動提供該項資訊或服務之前，就由政府主動地發掘個別民眾的需求，並以個人化、客製化的方式，將訊息或服務提供給民眾。例如目前在地震發生前30秒，政府便主動將地震資訊以「緊急廣播」（不須經民眾訂閱）的方式，送到每個人的手機裡；或是例如辦理嬰兒出生登記的婦女，原本不知道有生育補助措施，但政府單位在接收到出生登記訊息時，自動地依照登記者所屬戶籍地、年收入等個人資訊，篩選出所有符合資格的生育補助服務、健康育兒服務，並主動提供專屬其個人的客製化資訊等，皆是政府主動資訊服務的概念和具體做法。

在去年（2016）的計畫中，本計畫以網路調查方式初步蒐集民眾期盼政府主動通知的訊息類型，其中發現有關政策法規、便民服務，及社會福利等諸項類型之主動資訊最為民眾所期待。為能進一步深入探析民眾對於政府所提供之主動資訊服務的期待和需求，本計畫分兩階段進行資訊需求之探詢：第一階段係以「政府服務品質獎」第一至八屆得獎機關之具體做法中，²²蒐羅具有轉化成為政府主動資訊服務之潛在項目，以做為後續意見探詢之基礎。第二階段以各地方政府之里幹事為對象，邀請參與專家焦點團體座談，期能藉由第一線為民服務之里幹事的服務經驗，提供未來政府主動資訊服務具體項目之構思方向和建議。

第一節 政府服務品質獎分析結果

「政府服務品質獎」為我國政府機關推動服務品質的最高榮譽獎項，參獎對象包括行政院暨所屬各級機關、直轄市、縣（市）政府暨所屬各級機關，獎項內容則依據服務性質及績效屬性區分為「第一線服務機關」及「服務規劃機關」。自2008年起，該獎迄今已經辦理九屆評獎活動，共計1,311個機關參獎，並評選出233個優質服務機關，得獎機關幾乎涵蓋所有

²² 「政府服務品質獎」已於第九屆結束後停止辦理；自民國 106 年 1 月起，相關獎項已改為「政府服務獎」。

為民服務機關類型，包括：戶政、地政、稅務、環保、醫療、警政、消防及觀光遊憩等，為各類型機關立下了標竿學習的優良典範。

為從前述公部門優質範例中挖掘主動資訊服務之潛在項目，本計畫遂先針對第一至八屆獲獎機關之得獎內容逐項加以檢閱，²³將具有主動資訊服務特質或有潛力轉化為主動資訊服務之做法挑選出來，初步搜羅166筆，再經計畫團隊成員挑選出符合本計畫宗旨之項目或做法，共計46筆。

為顧及前開各筆項目態樣多元，未必皆具進一步轉化為全國性做法之條件，故繼而針對所挑選出之46筆各得獎機關已實施的服務項目或做法，發展評分與推薦指標，並協請國家發展委員會資訊管理處（以下簡稱國發會資管處）之同仁依其實務經驗予以評分，期望藉由其在實務上的經驗與熟悉度，協助評價前開項目後續轉化為主動資訊服務內容之潛在條件。而前述評分與推薦指標（由低至高）羅列如下：

- 1、中央已經整合的服務或價值不高（不推薦）
- 2、中央已經整合但推廣不利、或使用率低（不推薦）
- 3、具特定功能且可向上延伸成為中央的政策，但有個資疑慮者（不推薦）
- 4、縣市間可相互學習者（推薦）
- 5、特定功能且可向上延伸成為中央的政策（推薦）

本計畫邀請9位國發會資管處同仁協助參與評分，繼而依據評分結果將推薦人次6人以上，平均分數3分以上的服務項目內容做交集，共萃取出14個項目（見表58），而此便可作為日後實施焦點團體座談時之部分引導個案。

表 58：服務品質獎得獎機關具主動資訊服務發展潛力項目評分表

獲獎屆次	政策內容	平均分數	推薦人次
第八屆	8-1 財政部財政資訊中心－地稅資訊雲端化（整合地方稅稽徵機關資訊，將現行稅務服務轉型為以納稅人為核心，提供跨稅目、跨機關、跨國地稅、跨年度之優質服務）。	4.67	8
第八屆	8-2 衛生福利部綜合規劃司－送子鳥資訊服務網（衛生福利部成立送子鳥工作圈，整合民眾自結婚、懷孕、分娩、新生兒、學齡前兒童至18歲以下青少年各個階段的服務及福利措	4.67	8

²³ 本計畫進行此項資料蒐集時，第九屆評獎仍在進行。

獲獎屆次	政策內容	平均分數	推薦人次
	施，建置民眾一站式的服務平臺)。		
第八屆	8-4 臺中榮民總醫院－3C 全人全程健康照護（因應高齡化多重疾病、持續性醫療照護與健康管理需求，以智慧設計消除就醫障礙，個案管理醫藥資訊雲端化，建構全人全程的醫療照護）。	4.33	7
第八屆	8-3 衛生福利部中央健康保險署－雲端藥歷、健康存摺（為提升醫療效率及品質，鼓勵民眾自我健康照護，健保署秉持健康資訊開放釋出策略，並依不同服務對象使用需求，提供不同查詢介面）。	4	6
第六屆	6-12 財政部－電子發票圈(載具索取雲端全流程服務，節省人工發票處理，不用出門即完成發票對領獎)。	3.89	6
第四屆	4-6 交通部公路總局高雄監理所－郵件、簡訊定檢、換照不漏接（主動以郵件、簡訊通知定期檢查、換照等訊息）。	3.67	6
第六屆	6-9 交通部公路總局－公路防災預警機制（運用線上服務，透過此系統提供更多元的防災訊息）。	3.67	6
第二屆	2-9 行政院衛生署中央健康保險局中區業務組－愛心捷運網（開發關懷弱勢協助個案系統，提升個案處理效率並整合健保弱勢協助資訊，讓服務深入鄉里，排除就醫障礙）。	3.56	7
第三屆	3-12 行政院國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮民總醫院－H.E.L.P.平臺（醫療照護資訊強化優勢平臺，一個可以讓病人、醫護人員幸福的醫資平臺，保障病人醫療資訊安全，提高醫療資訊外部複製及推廣）。	3.56	6
第六屆	6-8 臺南市政府勞工局職訓就服中心－臺南工作好找 APP（首創人力銀行、職缺銀行、職缺導航、生活地圖以及結合職訓 MIS 系統與智慧辦公功能，每支手機就是行動服務臺）。	3.56	7
第一屆	1-10 桃園縣中壢市公所－3.5G 行動電話網路下鄉受理休耕(農民省下過去須先至公所申請	3.44	6

獲獎屆次	政策內容	平均分數	推薦人次
	休耕，再請公所人員下鄉會勘等冗長及不便，與農糧署聯立配合 e 化系統，透過 3.5G 行動電話空照圖審查，直接受理申辦）。		
第四屆	4-7 勞工保險局臺北市辦事處－重大公安關懷慰問及到府服務(主動且積極的發掘需要服務的民眾，即時協助及慰問)。	3.22	6
第一屆	1-7 高雄市監理處－超商繳稅繳費、網路標牌服務(提倡業務就近辦理，不僅可以在代驗廠就近驗車，更推出超商繳稅、繳費的服務，或網路選號、標牌，讓民眾不用出門就可以辦理)。	3	6
第八屆	8-6 新北市政府社會局－新北市立公共托育中心(兼顧家外托育與家內支持，提供專業、評價的托嬰、親子服務。除硬體設備外，更創立親子館 4G 報名付費平臺，育兒網站、Line 群組、Facebook 提供多元即時的資訊與對話管道)。	3	6

資料來源：本計畫自行整理。

之後，為使此項資料更具可讀性和可理解性，本計畫再依政府施政類別及服務類型，將上述14個項目中具有相似屬性者加以整併，彙整成為包括財政稅務等4大施政類別，及9項服務類型之政府主動資訊服務潛力項目（詳見表59），並以此做為後續專家焦點團體座談之會議參考資料及討論基礎。

表 59：政府服務品質獎中具主動資訊服務發展潛力項目彙整

施政類別	服務類型	潛在的主動資訊服務方向
1. 財政稅務	1-1 財政部電子發票	1、主動通知中獎訊息。 2、串連食品業上、中、下游全面導入電子發票，以完整追蹤供應鏈流程，進行源頭管理，確保消費者健康與消費權益。 3、進一步主動提供食安資訊。
	1-2 地稅資訊雲端化	1、透過跨部會及跨稅務機關之服務流程

施政類別	服務類型	潛在的主動資訊服務方向
		<p>整合，提供地方稅務單一窗口服務。</p> <p>2、針對婦幼、身障、老人、低收入戶等，篩選符合 6 項社會福利補助條件的民眾，找出潛在弱勢族群，以多元管道提供主動通知，使急需協助的弱勢族群迅速得到各項相關減免補助。</p>
2. 生育健康與托育服務	2-1 健康生育	<p>1、整合民眾自結婚、懷孕、分娩、新生兒、學齡前兒童至 18 歲以下青少年各個階段的服務及福利措施，建置民眾一站式的服務平臺。</p> <p>2、主動通知資訊並結合會員個人行事曆，如透過電子郵件提醒產檢日期、兒童預防接種時間、兒童牙齒塗氟保健等資訊。</p>
	2-2 托育服務	兼顧家外托育與家內支持，提供育兒網站、Line 群組、Facebook 提供多元即時的資訊與對話管道。
3. 健康照護	3-1 全人健康照護	<p>1、以病人為中心的健康管理智慧聯網，提供跨專科、跨醫院，跨機構的醫療服務整合。</p> <p>2、提供就醫前病情主訴登載系統，使病人、家屬與醫師間得以良好溝通。</p> <p>3、健康照護個案管理分享系統雲端化，提供高齡多重疾病完整醫療照護。</p> <p>4、提供遠距影像醫學：包含遠距報告、遠距會診、遠距處置。</p>
	3-2 雲端藥歷與健康存摺	<p>1、雲端藥歷：提供醫事人員可查詢就診病患過去 3 個月用藥紀錄，保障民眾健康。</p> <p>2、健康存摺：提供全國民眾透過自然人憑證、健保卡或行動裝置 App，即可隨時查詢門診、住診、牙醫、中醫等醫療紀錄，以及健保計費和繳費紀錄等</p>

施政類別	服務類型	潛在的主動資訊服務方向
		14 項資料，鼓勵民眾自我健康照護。 3、整合衛生福利部疾病管制署、國民健康署與食品藥物管理署等單位，提供從出生至死亡，包括健康促進、健康維護、健康保險、急性後期、長期照護與安寧療護等完整之照護服務。
	3-3 弱勢醫療照顧	1、以「關懷弱勢協助個案作業系統」，提升個案處理效率，並整合健保弱勢協助資訊，建構「愛心捷運網」，使服務深入鄉里，排除就醫障礙。 2、整合重大傷病證明申辦流程，避免民眾往返奔波，可即時線上查詢受理進度與審核結果，並以電話通知核定結果。
4. 交通與防災	4-1 定期檢查主動通知	主動以郵件、簡訊通知車輛定期檢查訊息。
	4-2 公路防災預警機制	整合橋梁流域管理、山區道路風險管理及各項預警系統，並以區域簡訊提供災害警示訊息。

資料來源：本計畫自行整理。

第二節 專家焦點座談分析結果

為能了解「民眾日常生活中最常需要哪些政府的相關資訊或服務，卻又苦於缺乏相關訊息或不知可由哪些管道取得」，以及「哪些民眾的資訊需求，是當前政府可構思發展成為主動資訊服務項目，且直接提供給民眾者」等關鍵問題，本計畫舉辦兩場焦點團體座談，邀請新北市、臺中市、苗栗縣、彰化縣、南投縣，共計17位里幹事，藉由其本身於基層第一線為民服務之經驗，提供實務觀察與洞見，以及符合民眾需求之主動資訊服務建議。

基於兩場焦點團體座談中，里幹事們的觀察與建議分享，本計畫將其綜整為「環境與災防」、「衛生及社會安全救助」及「健康與生活品質」三大施政面向，並就其建議內容提供如下說明（亦可參見表60）：

首先在「環境與災防」面向上，尚可分為「重大災害資訊通報」及「空污警訊」兩類。在「重大災害資訊通報」類中，有鑑於全球氣候變遷之影響，極端型氣候之威脅日鉅，人類面對天然災害之衝擊，多僅能預做防範，因此多數與會者建議政府應建立天然災害的警戒訊息資料庫或預防機制，並考慮建置以下主動資訊服務：（1）土石流警訊：即針對身處土石流潛勢地區之民眾提供相關監測資訊，並於雨季、汛期、颱風季期間，在土石流爆發前，以簡訊警戒即早撤離，以保障民眾的生命財產安全；（2）地震震源、震央、級數即時訊息：即在目前已有的地震警訊外，並以簡訊即時通知地震發生之相關資訊；（3）颱風最新動態資訊：因颱風具動態性變化特質，所影響之區域與影響程度各有所差異，因而建議可透過APP提供民眾颱風最新動態與相關警告資訊。此外，對於偏鄉或高齡化比例較高的社區，與會者也建議應強化現有里長廣播機制，好讓獨居且不擅使用智慧型裝置的年長者亦可獲知最新颱風動態，加強其撤離的動機與誘因。除此之外，與會者亦建議可規劃提供「空汙數值與警訊」之主動資訊服務，針對空污涵蓋縣市之民眾，提供空污警訊及各縣市空汙數值和燈號訊息，讓民眾得以提高警覺與準備，避免因空汙引發呼吸道等相關疾病。

其次，在「衛生及社會安全救助」方面，可分為「健康醫療補助」及「社會安全補助」兩項服務類別。其中，在「健康醫療補助」的需求上，里幹事們建議政府部門兩項主動資訊的服務提供：（1）育兒津貼申請通知：即新生兒誕生後，便由醫院直接將新生兒資訊循衛福系統進行上傳與通報，之後，便可由衛福機關主動以簡訊通知和提醒新手父母，得申請育兒津貼，以達到主動提醒及提高申請效率的效果；（2）住院補助申請通知：相較於目前多為仰賴民眾自我知曉或是經由里長或里幹事提醒等管道運作的住院補助申請，里幹事們建議，可建立跨機關「病歷情報資訊系統」，使醫院和衛福、勞政等相關機關間之訊息得以聯通，透過系統的主動勾稽，就病患之不同身份要件進行資料比對，並即時通知符合申請條件之病人與家屬，盡早申請相關醫療與住院補助，免於相關權益受損。

此外，在「社會安全補助」上，與會里幹事也提供六項主動資訊服務的構思方向：（1）青年租屋、購屋補助申請通知：建議可由國稅局進行資料篩選，針對符合申請條件之青年民眾，主動告知小資青年租屋補助或優惠貸款等補助項目，以提高相關資訊的知曉率。（2）喪葬補助申請通知：即由戶政事務所於辦理除戶業務時，透過自然人憑證，直接協助家屬配對喪葬補助之相關申請條件與文件，主動告知可申請之補助項目，使家屬獲得更好的社會照顧與支持。（3）低收入戶、中低收入戶、獨居老人、身障或更生人之社會福利補助通知：即針對符合政府現行「主動關懷」條件之弱勢民眾，建立「緊急通報網」，主動篩選符合社會福利補助條件者，並通知符合條件之前述民眾前往申請社會救助，或是同步通知里長進行關懷或代為送件。（4）單親兒少家庭（特殊境遇家庭）社會照顧資訊通

知：針對單親兒少家庭，整合現有社福與戶政資訊系統，主動提供符合其條件之社會照顧資訊，將其納入照顧資訊網中，並同步通知里長，定期關懷其家庭生活境況、孩童就學等問題，提高社會安全網的照顧及涵蓋率。

（5）火災、農災受災戶補償通知：建議整合消防、戶政、農政等資料庫，針對符合災損補助條件之民眾，主動提供補助申請資訊，避免部分受災民眾因處資訊弱勢或落差處境，而無法受到照顧。（6）國民年金通知：即對於符合條件之民眾，一旦年滿65歲，立即發出通知，告知已符合申請資格。

最後，在「健康與生活品質」面向上，與會者也建議政府有關部門可考慮以主動資訊服務的模式，提供「健康資訊」及「交通旅遊資訊」兩類主動資訊服務。在「健康資訊」一類中，里幹事們提及三類相關資訊的需求：（1）牙齒健檢提醒：有鑑於牙齒保健之重要性，與會者建議，可由衛生福利部勾稽個人之健保卡，主動以簡訊方式，提醒民眾定期前往牙醫診所洗牙和牙齒健檢；（2）高血壓藥物提醒：配合國民健康署及各地方衛政單位的推廣，可結合目前日益普遍的高血壓量測之雲端資料，由衛生福利部勾稽民眾個人之就醫資訊，於高血壓症狀發生時，主動以簡訊提醒民眾必須用藥或領藥；（3）幼兒照顧資訊：建議可整合衛福部和教育部之資訊系統，建置APP提供有新生兒或幼兒之家庭訂閱，以提供用戶其住家附近之幼兒照顧及幼稚園之相關資訊（如機構評價、費用、師資、教學方式等資訊）。

在「交通旅遊資訊」一類上，與會者建議可提供：（1）定期車輛檢驗提醒：結合車籍資料與車主手機資訊，改變過往以紙本遞送通知的方式，改為主動以簡訊提醒車主定期車檢；（2）旅遊補助申請通知：即針對符合交通部觀光局補助條件者，並經其授權，由旅行社勾稽旅遊團員條件，直接給予補助，省去申請資料往返之困擾。

表 60：政府主動資訊服務項目建議表

施政類別	服務類別	主動資訊服務需求	說明
1. 環境與災防	1-1 重大災害資訊通報	1. 土石流警訊	提供身處土石流潛勢地區之民眾相關監測資訊，並於土石流爆發前，以簡訊警戒即早撤離。
		2. 地震震源、震央、級數即時訊息	在目前地震警告外，以簡訊即時通知地震相關資訊。
		3. 颱風最新動態資訊	提供民眾颱風最新動態與相關警告資訊。

施政類別	服務類別	主動資訊服務需求	說明
	1-2 空污警訊	1. 空汙數值與警訊	針對空污涵蓋縣市之民眾，提供空污警訊及各縣市空汙數值。
2. 衛生及社會安全救助	2-1 健康醫療補助	1. 育兒津貼申請通知	嬰兒出生後，由醫院直接將新生兒資訊上傳，再由衛福單位主動以簡訊通知提醒新手父母，申請育兒津貼。
		2. 住院補助申請通知	建立跨機關「病歷情報資訊系統」，使醫院和衛福、勞政等機關間訊息得以聯通，並即時通知符合條件之病人與家屬，盡早申請相關醫療與住院補助。
	2-2 社會安全補助	1. 青年租屋、購屋補助申請通知	由國稅局進行資料篩選，針對符合申請條件之青年民眾，主動告知青年優惠補助項目。
		2. 喪葬補助申請通知	透過自然人憑證，由戶政事務所直接協助家屬配對喪葬補助之相關申請條件與文件，主動告知可申請之補助項目。
		3. 低收入戶、中低收入戶、獨居老人、身障或更生人之社會福利補助通知	針對符合政府「主動關懷」條件之弱勢民眾，建立「緊急通報網」，主動篩選符合社會福利補助條件者，並通知符合條件之民眾、或通知里長進行關懷與代為送件。
		4. 單親兒少家庭（特殊境遇家庭）社會照顧資訊通知	針對單親兒少家庭，整合社福與戶政資訊，主動提供符合其條件之社會照顧資訊，納入照顧資訊網中，並通知里長，定期關懷其家庭生活境況、孩童就學等問題。
		5. 火災、農災受	整合消防、戶政、農政等資

施政類別	服務類別	主動資訊服務需求	說明
		災戶補償通知	料庫，針對符合災損補助條件之民眾，主動提供補助申請資訊。
		6. 國民年金通知	對於符合條件之民眾，一旦年滿 65 歲，立即發出通知，告知已符合申請資格。
3. 健康與生活品質	3-1 健康資訊	1. 牙齒健檢提醒	由衛生福利部勾稽個人之健保卡，主動以簡訊通知提醒牙齒健檢。
		2. 高血壓藥物提醒	結合高血壓量測之雲端資料，由衛生福利部勾稽民眾個人之就醫資訊，於高血壓症狀發生時，主動以簡訊提醒。
		3. 幼兒照顧資訊	建置 APP 提供有新生兒或幼兒之家庭訂閱，提供其住家附近之幼兒照顧及幼稚園之相關資訊（如機構評價、費用、師資、教學方式等資訊）。
	3-2 交通旅遊資訊	1. 定期車輛檢驗提醒	結合車籍資料與車主手機資訊，主動以簡訊提醒車主定期車檢。
		2. 旅遊補助申請通知	針對符合交通部觀光局補助條件者，並經其授權，由旅行社勾稽旅遊團員條件，直接給予補助。

資料來源：本計畫自行整理。

綜合以上分析，政府主動資訊服務的需求可分為三大層次，即：第一層「緊急資訊通報需求」：包含環境與災防資訊的通報與提醒，並期藉此降低環境與天然災害對民眾生命財產安全所造成的危害。雖然這類資訊的需求頻率不高，但對於民眾生活安全感而言，卻是極為重要。第二層「急難救助與社會安全資訊需求」：衛生及社會安全救助，這是許多處於社會中、低階層民眾最需要和期盼政府提供的服務，同時也希望透過政府主動的資訊提醒，能擴大政府社會安全網的照顧範圍。第三層「優等財資訊

提供需求」：即期望政府能在基本照顧和福祉提供之外，能藉助ICTs之功效，進一步提升民眾的健康與生活品質水準。此三層次的政府主動資訊服務需求，詳見圖14。

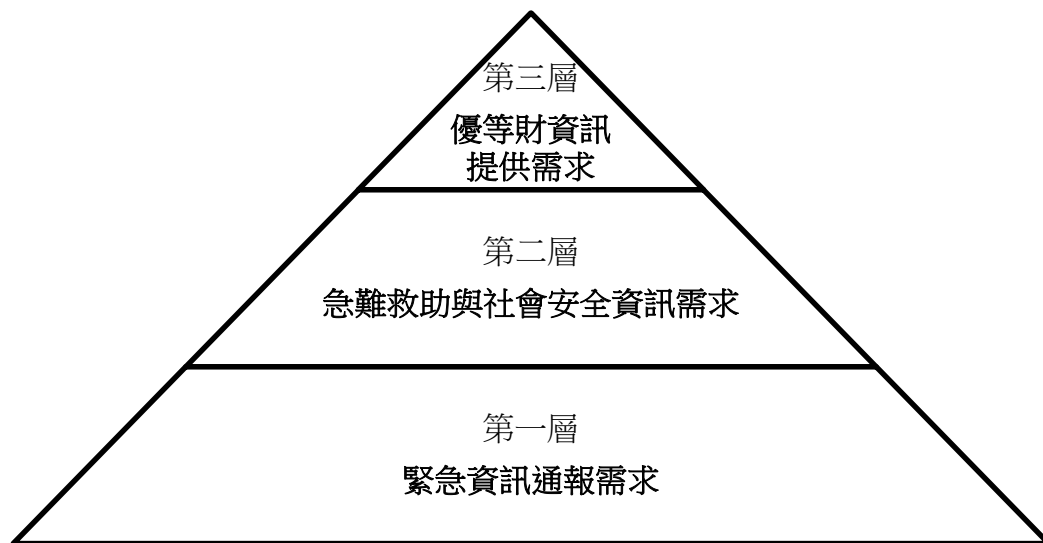


圖 14：政府主動資訊服務需求階層圖

資料來源：本計畫自行繪製。

第八章 調查方法分析：網路輿情與問卷調查法

本計畫除了透過住宅與行動電話問卷調查的方式蒐集資料，呈現數位國情的現況，也希望透過多種不同調查方法的使用，針對調查方法本身進行方法的分析與討論，進而研擬未來數位國情資料蒐集方法之應用策略，精進數位國情研究的信度與效度。

本章第一節將引入巨量的網路輿情分析技術，以幾個公共議題為例，討論這個方式所獲得的資訊。第二節將討論網路輿情分析技術與傳統問卷調查法所得資料的差異。第三節則討論問卷調查方法在涵蓋率上的問題。

第一節 網路輿情的變化趨勢

網路輿情分析近年來被認為是利用主觀問卷調查法之外，另一個新興的輿情分析工具。本節說明本計畫執行期間重要的公共政策議題網路輿情變化情形，以此做為未來利用這個方法的策略參考。

分析的方式包含網路聲量與正負情緒兩個部分，經由本計畫團隊與國發會多次會議討論與調整後，選定「一例一休」、「前瞻軌道政策」與「減香政策」等三個議題，觀測期間自2017年4月1日起，至9月30日止，呈現三個政策的近半年的網路輿情變化。

一、巨量資料分析步驟

隨著巨量資料分析方法觀念與技術的成熟，已逐漸成為蒐集民眾主觀意見的重要工具之一。巨量資料分析可以協助管理者在面對數位資料積累趨勢時，有一全新的分析步驟與思維邏輯，在大量數據當中萃取出有價值的經營管理資訊。不同於傳統民意蒐集方式，巨量資料分析透過「關鍵詞」來蒐集與分析網路資料，且對網路輿論的分析方式，可分為「聲量分析」與「情緒分析」兩個部分。聲量分析所指的是議題的討論次數，而情緒分析則是對該議題的正負向評論。

(一) 關鍵字檢核

為確保巨量分析方法使用時系統能藉由適當的關鍵字撈取正確的網路討論，本計畫參考蕭乃沂等人（2015）所提步驟進行巨量資料分析，其步驟包括先界定媒介來源、時間範圍、分析報表週期並重複上述步驟的全部或部分，直至政策主管機關可以接受，最終與網路輿情分析公司討論，得到關鍵字檢驗步驟（表61）。

表 61：網路輿情分析導入流程

導入 步驟	本團隊 (網路輿情分析技術)	本團隊 (政策分析與顧問諮詢)	政策主管機關 (國發會)
1		界定政策議題與其焦點與範疇與功能，包含時間範圍、報表週期、媒介。蒐集現有關於此議題輿情與解讀，包括現況、資料、法規，文獻。	
2	界定媒介來源、時間範圍、分析報表週期。 研擬關鍵詞(包括網路言論中的非正式用詞)，包括政策議題、事件、利害關係團體。 確認每個報表週期中可能引起輿論的相關事件。 透過網路搜尋擷取符合關鍵詞的網路公開言論並初步蒐集。 判斷所蒐集網路輿論與政策議題的相關性。		
重複上述步驟的全部或部分，直至政策主管機關可以接受			
3	擬定符合政策主管目標的輿情分析報表規格。 製作初步分析報表並予以解讀討論。 判斷報表品質，輔以內容分析檢測其斷詞、正負面情緒等。		
重複上述步驟的全部或部分，直至政策主管機關可以接受			
4	製作網路輿情分析的內部報告與公開報告。 研擬行動方案，包括事前預警或事後因應。 整理以上導入經驗並回饋於政府機關導入網路輿情分析的流程。		

資料來源：蕭乃沂等人（2015）。

為了讓所收集到的網路輿情更貼近真實，除表8所列之關鍵字，本計畫透過試撈，提出正式版的關鍵字如表62，最後版本的關鍵字納入：雙週84小時、單週40小時、變形工時等，並排除了可能造成內容干擾雜訊的關鍵字，如：年改、退休金、年金改革、阿扁裝病、外籍勞工、移工等。一例一休在4月份與5月份各自抽選的3,059則文章與3,229則文章，以抽樣總量5%之文章（153篇與161篇）透過人工方式檢閱，來檢查其關鍵字的準確性，結果顯示合乎主題筆數共有139篇與148篇，兩次人工檢核代表性分別為90.8%、91.9%，代表這組關鍵詞詞組有一定的代表度，始進行後續的分析。

表 62：人工檢核關鍵字代表性

調查主題	一例一休	
	關鍵字： (("勞基法" or "勞動基準法") and ("修法" or "修正" or "修惡")) or "一例一休" or "1 例 1 休" or "周休兩例" or "週休兩例" or "七天假" or "7 天假" or "雙週 84 小時" or "單週 40 小時" or "變形工時" or (("彈性補班" or "彈性加班" or "彈性放假") and ("加班" or "加班費")) 設定排除字： "年改" or "退休金" or "年金改革" or "阿扁裝病" or "外籍勞工" or "移工" or ("勞工" and "貸款")	
	步驟	
	抽樣 1	抽樣 2
年份	2017	2017
資料時間	04/01~04/30	05/01~05/31
資料筆數	3,059	3,229
隨機抽樣百分比	5%	5%
隨機抽樣筆數	153	161
合乎主題筆數	139	148
人工檢核代表性	90.8%	91.9%

資料來源：本計畫自行整理。

(二) 聲量分析

本計畫所觀測的三個公共政策議題為：一例一休、前瞻軌道政策與減香政策。文章來源分別是社群網站（如Facebook）、論壇（如PTT）、部落格（如痞客邦）與新聞，由於媒體資料來源會導致其聲量與正負面情緒的差異，本小節將社群媒體、論壇分類為「非新聞來源」，新聞則視為新聞來源，由於部落格聲量極小（不到1%），故將其排除於後續分析。

1、 一例一休政策

透過內容觀察法和自動語意技術，如表63所示，在觀測期間的「一例一休」相關關鍵字共計出現討論主文20,839則；其中以新聞篇數最多，有11,159則，佔53.54%；其次為論壇5,188則，佔24.89%；值得注意的是，論壇的回文計有129,838則，表示網民對一例一休的討論熱烈。

表 63：一例一休各頻道來源分布一覽表

文章來源	篇數	百分比
社群網站	4,246	2.82%
論壇	5,188	3.44%
部落格	246	0.16%
新聞	11,159	7.41%
論壇回文	129,838	86.17%
小計	150,677	100%

資料來源：本計畫自行整理。

圖15呈現一例一休政策在新聞類討論聲量的變化情形，其中比較熱絡的波段分別是4月6日、6月22日、7月7日、7月20日、9月8日與9月18日這五個時段，探討其因素，可能是受到4月6日新聞報導「七天假轉型正義，時代力量自行放假」、6月22日新聞報導「一例一休爭議大，綠營議員建請延後勞檢」、7月7日新聞報導「經濟部與產業界談一例一休，林伯豐強烈主張修法」、7月20日新聞報導「青年團體赴民進黨抗議，盼政府還7天假」、9月8日新聞報導「一例一休修法，蘇煥智：賴清德任閣揆起點」與9月18日新聞報導「行政立法協調會報一例一休，政院提版本」等新聞事件的影響。從上述的新聞分析不難發現，民間團體的倡議行為、新任閣揆的上任與行政院針對草案提出的訊息，都對於一例一休的新聞聲量產生影響。

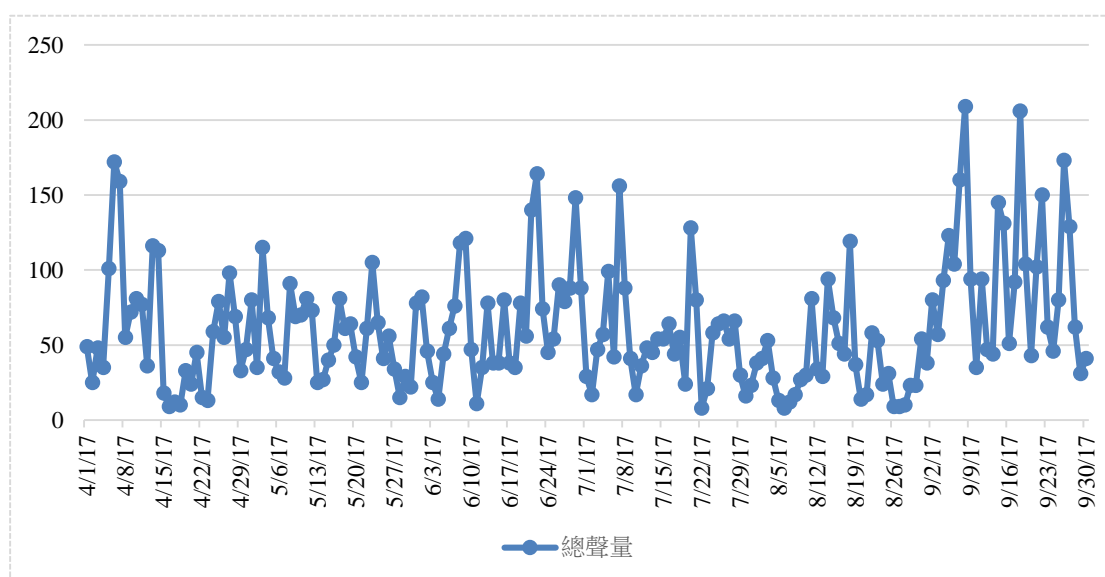


圖 15：一例一休政策新聞類討論聲量變化

資料來源：本計畫自行整理。

圖16呈現一例一休政策在非新聞類討論聲量的變化情形，可以發現除了9月8日賴清德新閣揆上任的討論高峰與新聞相符外，另外額外出現了5月23日、7月15日與9月2日等三個聲量高峰，究其原因可能是由於5月23日批踢踢實業坊（PTT）上的「政黑版」（HatePolitics）有串「[討論]一例一休DPP開始帶風向要修回來了」論壇回文、7月15日則是在社群媒體（Facebook）上有「侯漢廷：硬推一例一休，不是為了砍七天假是什麼？」的討論、9月2日則是由於批踢踢實業坊上的「八卦版」（Gossiping）有串針對「[新聞] 柯P：你要一例一休，永遠成不了大人物」的新聞回文而導致。

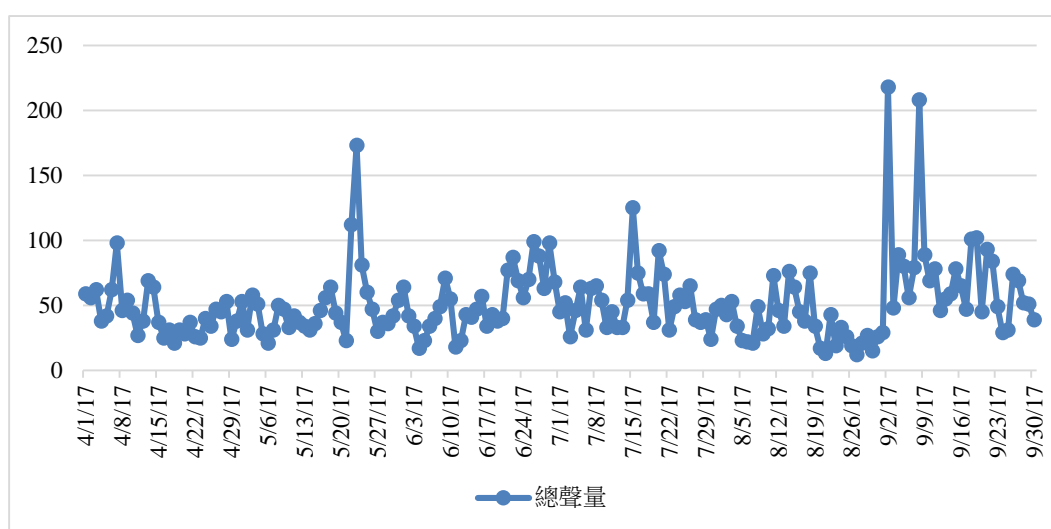


圖 16：一例一休政策非新聞類討論聲量變化

資料來源：本計畫自行整理。

2、 前瞻軌道政策

表64顯示，在觀測期間的「前瞻軌道政策」相關關鍵字共計出現討論主文19,486則；其中以新聞篇數最多，有12,956則，佔66.49%；其次為論壇3,247則，佔16.66%。

表 64：前瞻軌道政策各頻道來源分布一覽表

文章來源	篇數	百分比
社群網站	3,207	16.46%
論壇	3,247	16.66%
部落格	76	0.39%
新聞	12,956	66.49%
小計	19,486	100%

資料來源：本計畫自行整理。

圖17呈現前瞻軌道政策在新聞類討論聲量上的變化情形，其中比較熱絡的波段分別是4月17日、7月5日與7月11日這三個時間點，可能是由於4月17日新聞報導「天龍國花的錢多，張景森：朱立倫要靠北中央什麼？」、7月5日新聞報導「前瞻基礎建設特別條例，這裡一次看懂」與7月11日新聞報導「邀綠委說明前瞻預算，林全要部會加強溝通」。從上述新聞分析可以發現，各地方政府對於前瞻政策的資源分配看法、前瞻政策的政策整理與立法院臨時會上的攻防，都是影響前瞻軌道政策新聞聲量的因素。

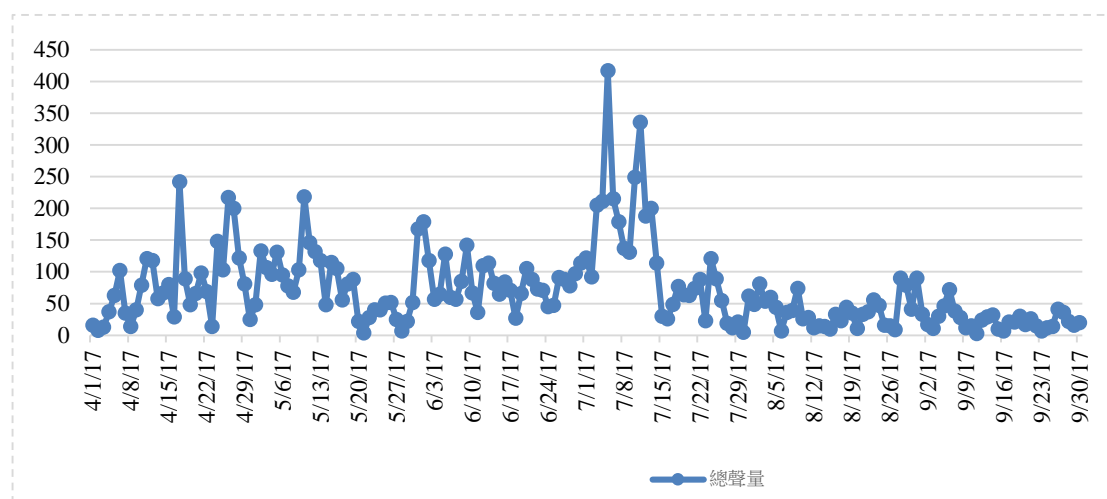


圖 17：前瞻軌道政策新聞類討論聲量變化

資料來源：本計畫自行整理。

圖18呈現前瞻軌道政策在非新聞類討論聲量上的變化情形，其中可以發現在4月17日、7月5日與7月11日這三個時間點，民眾的討論聲量也是最高，與新聞聲量的變化有高度的關聯。

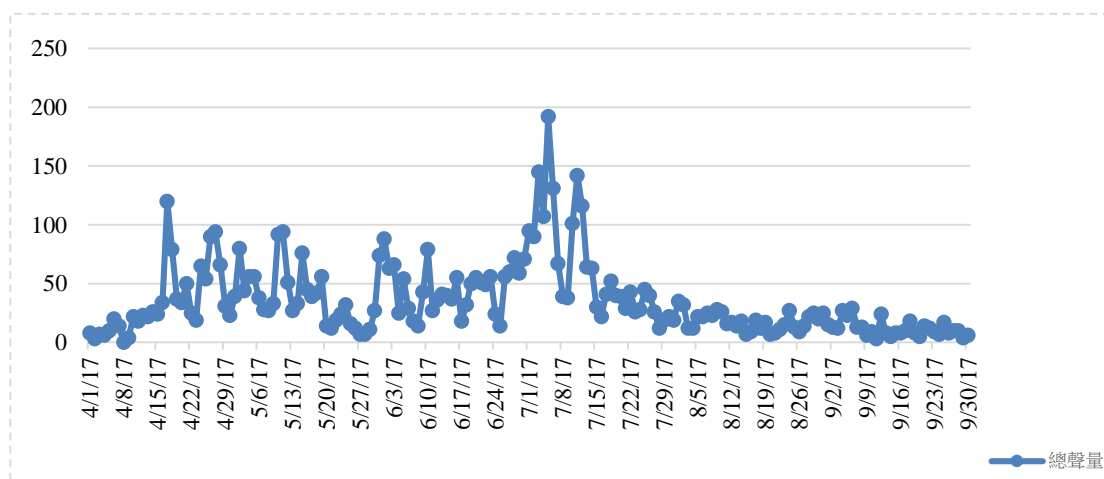


圖 18：前瞻軌道政策非新聞類討論聲量變化

資料來源：本計畫自行整理。

3、減香政策

表65顯示，在觀測期間的「減香政策」相關關鍵字共計出現討論主文5,309則；其中以新聞篇數最多，有3,237則，佔60.97%；其次為社群媒體1,518則，佔28.59%。

表 65：減香政策各頻道來源分布一覽表

文章來源	篇數	百分比
社群網站	1,518	28.59%
論壇	543	10.23%
部落格	11	0.21%
新聞	3,237	60.97%
小計	5,309	100%

資料來源：本計畫自行整理。

圖19呈現減香政策新聞聲量的變化趨勢，可以發現減香政策的聲量主要集中在7月23日，而且是大量的新聞報導與新聞討論在該時段前後爆發，究其原因，則是來自於7月23日的「捍衛信仰守護香火、723眾神上凱道」的陳情活動，與其他相關新聞報導所導致。

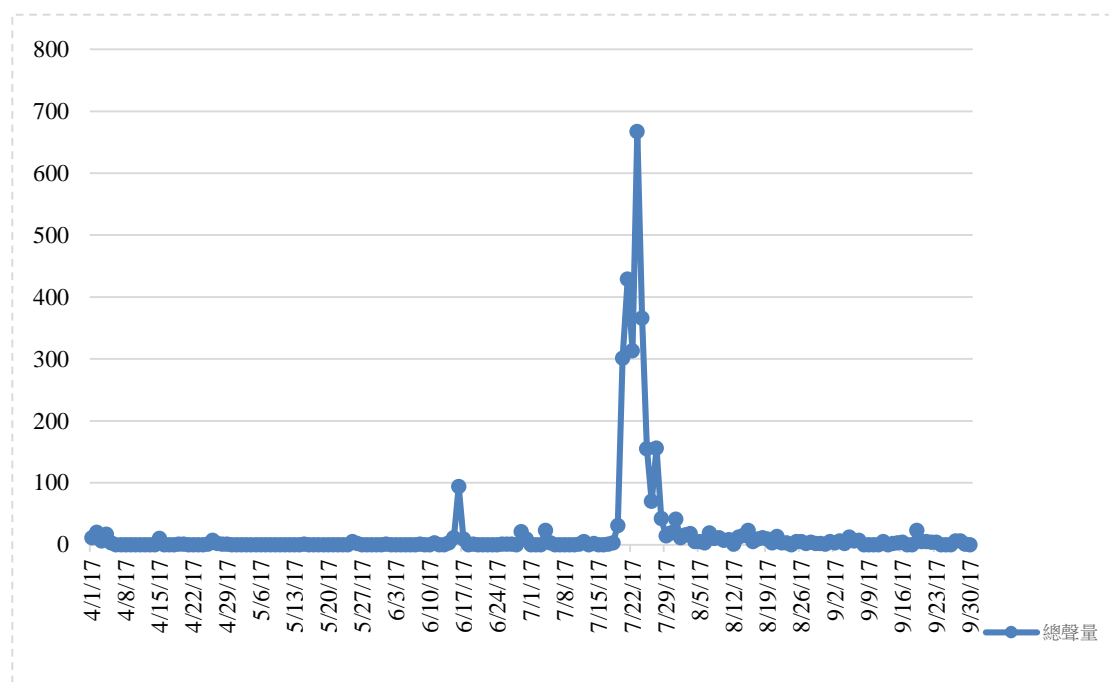


圖 19：減香政策新聞類討論聲量變化

資料來源：本計畫自行整理。

圖20呈現減香政策非新聞聲量的變化趨勢，可以發現社群媒體與論壇上針對減香政策討論也同樣集中在7月23日，與「723眾神上凱道」的陳情活動和新聞報導有高度相關。

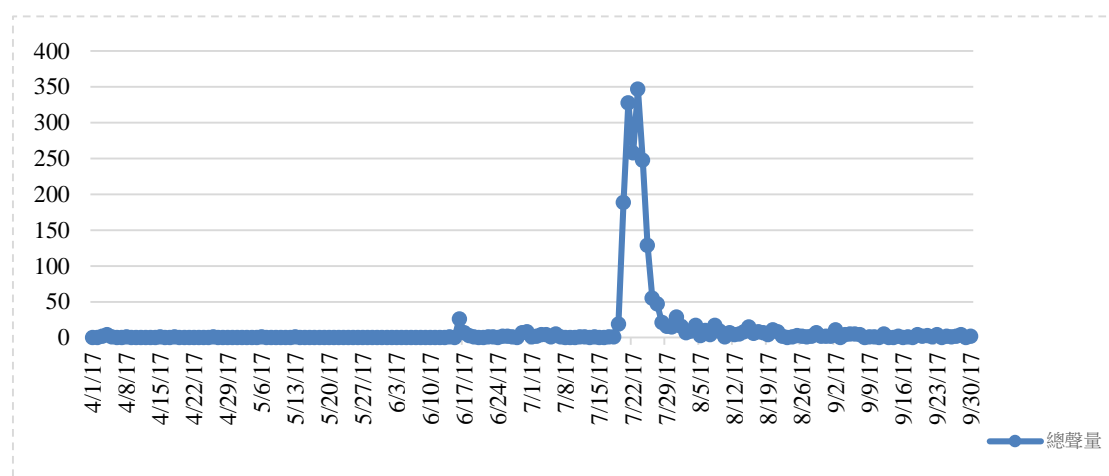


圖 20：減香政策非新聞類討論聲量變化

資料來源：本計畫自行整理。

(三) 情緒分析

本段分析民眾在撰寫網路文章時使用字眼之正負情緒，來判斷民眾在討論政策時的好惡，透過情緒辭庫中所收錄之字詞，利用系統對文章詞句加以判讀與分析。需要特別說明的是，情緒正負與政策支持度並不一定相等，文本中文字情緒有時是針對政治人物、文章內容，加上中文語意中的反諷議題，若要做立場判斷，則需另作分析。表66呈現輿情公司的情緒詞庫準確度的外部測試，以人工檢核的方式測量所抽取文本的情緒判讀是否正確。準確度（precision）代表機器判別結果正確的比例，召回率（recall）代表在人工檢核為正確的結果當中，機器所判別的情緒結果，有多少比例被人工判別為正確的，F1 score則代表該情緒模型的有效程度。結果顯示在正負面情緒的判別準確度上為0.62-0.87，而中立情緒的準確度則為0.67，由於情緒模型納入中立情緒判斷，使得模型的判讀較過去更為困難，也反映在準確率的下降。

表 66：情緒詞庫檢核表

文章類型	準確率 (precision) *	召回率 (recall) **	F1 score***
負面文章	0.87	0.54	0.67
中立文章	0.63	0.71	0.67
正面文章	0.62	0.99	0.76

資料來源：本計畫自行整理。

*準確度 (precision) 為機器標記結果中，有多少比例為正確結果，以正面文章為例，其準確率為 0.74，也就是說，在判定結果中，會有七成四是判斷正確的（透過人工判別確認）。

**召回率 (recall) 為正確的結果中，有多少比例被機器正確標示出來，以正面文章為例，其召回率為 0.99，代表在機器判斷中，我們可以成功把九成九的正面文本（透過人工判別），透過機器有效判成正面。

***F1 score 針對準確率及召回率進行計算，可以解讀為有效程度，代表在測量時，該模型測量文本正面情感的有效程度最高，其次為負面及中立。

1、一例一休政策

利用「自動語意技術」將新聞詞句與民眾討論分為正面及負面情緒，圖21呈現一例一休政策在新聞報導上的正負面情緒，可以發現在新聞報導當中，起初呈現正負態度互有高低的情況，而隨著新任閣揆的上任，新聞報導的情緒則轉向正面情緒偏多。圖22呈現一例一休政策在非新聞正負面情緒分析結果，在觀測期間，民眾在網路上的討論互有高低，顯示該政策的討論激烈。

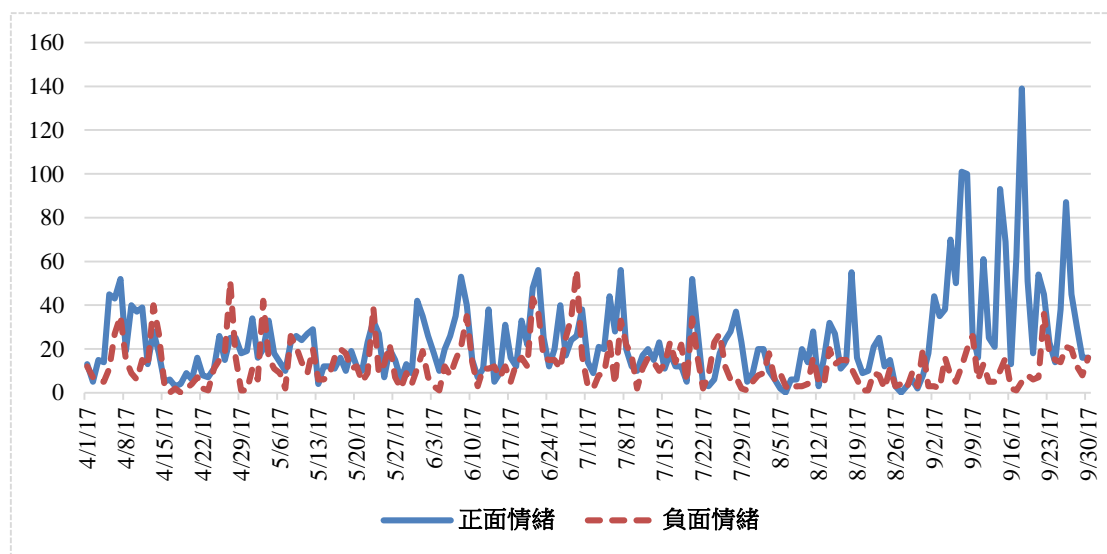


圖 21：一例一休政策新聞類討論正負評一覽

資料來源：本計畫自行整理。

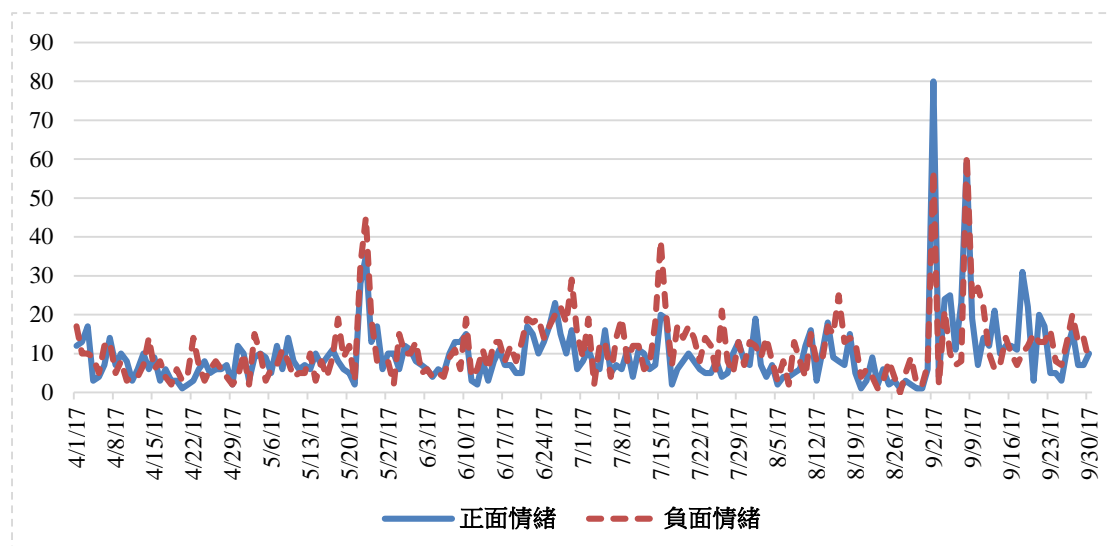


圖 22：一例一休政策非新聞類討論正負評一覽

資料來源：本計畫自行整理。

表67顯示一例一休政策新聞類討論正面情緒聲量數有4,370篇，佔全調查期間的65.95%；負面情緒聲量數有2,256篇，佔全調查期間的34.05%；聲量中立者有3,908篇，整體正負情緒比（P/N）為1.93，顯示網路上新聞的情緒較為正面。

表 67：一例一休政策新聞類討論正負情緒 P/N 比

正面情緒聲量數	正面情緒比例 (P)	負面情緒聲量數	負面情緒比例 (N)	中立情緒聲量數	P/N 比
4,370	65.95%	2,256	34.05%	3,908	1.93

資料來源：本計畫自行整理。

在一例一休政策的非新聞類討論正負情緒部分（表68），正面情緒聲量數有1,762篇，佔全調查期間的46.77%；負面情緒聲量數有2,005篇，佔全調查期間的53.23%；聲量中立者有1,808篇，整體正負情緒比（P/N）為0.88，顯示民眾在網路上討論一例一休時夾帶較多的負面情緒。

表 68：一例一休政策非新聞類討論正負情緒 P/N 比

正面情緒聲量數	正面情緒比例 (P)	負面情緒聲量數	負面情緒比例 (N)	中立情緒聲量數	P/N 比
1,762	46.77%	2,005	53.23%	1,808	0.88

資料來源：本計畫自行整理。

2、 前瞻軌道政策

前瞻軌道政策的新聞類討論正負面情緒分析如圖23所示，在觀測期間的新聞正面情緒均高過於負面情緒，且在7月5日至7月11日有高度差

異；圖24呈現在非新聞正負面情緒變化，在觀測期間的正負面情緒則偶有交叉，而在5月10日、6月3日、7月5日、7月24日至8月4日這幾個時間點，正面情緒明顯高過於負面情緒。

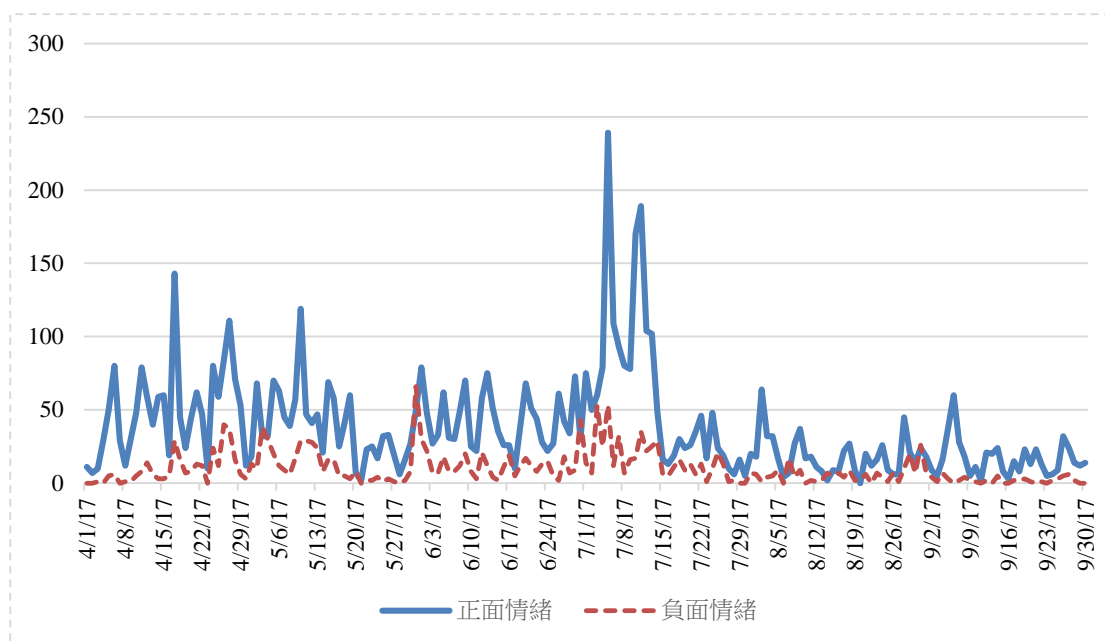


圖 23：前瞻軌道政策新聞類討論正負評一覽

資料來源：本計畫自行整理。

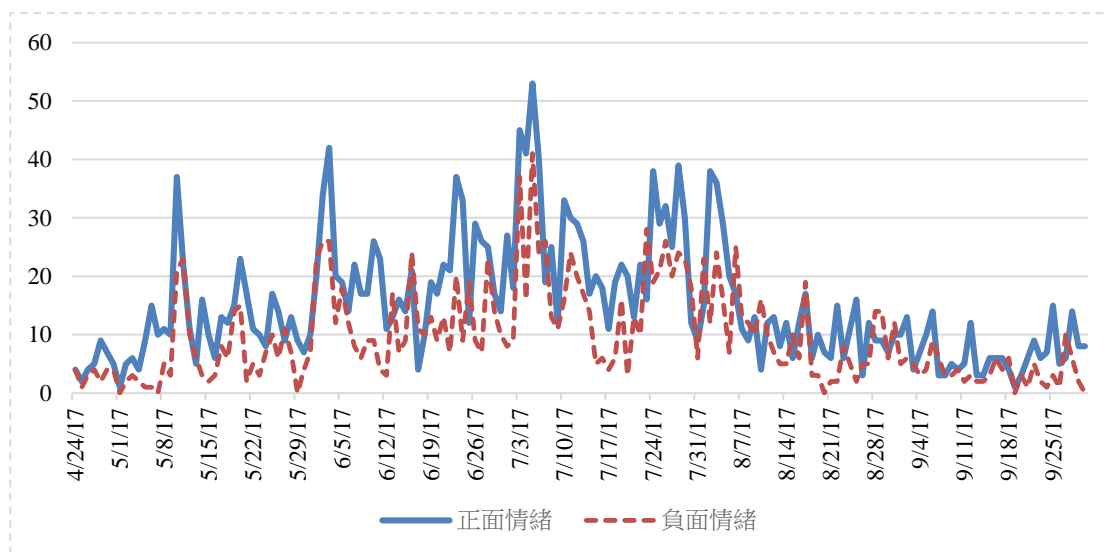


圖 24：前瞻軌道政策非新聞類討論正負評一覽

資料來源：本計畫自行整理。

表69顯示前瞻軌道政策新聞類討論的正面情緒聲量數有6,834篇，佔全調查期間的76.78%；負面情緒聲量數有2,067篇，佔全調查期間的23.22%；聲量中立者有3,926篇，整體正負情緒比（P/N）為3.31，顯示網路上新聞的討論正面情緒有相當程度高於負面情緒。

表 69：前瞻軌道政策新聞類討論正負情緒 P/N 比

正面情緒聲量數	正面情緒比例 (P)	負面情緒聲量數	負面情緒比例 (N)	中立情緒聲量數	P/N 比
6,834	76.78%	2,067	23.22%	3,926	3.31

資料來源：本計畫自行整理。

表70顯示前瞻軌道政策非新聞類討論的正面情緒聲量數有2,412篇，佔全調查期間的61.13%；負面情緒聲量數有1,534篇，佔全調查期間的38.87%；聲量中立者有1,547篇，整體正負情緒比（P/N）為1.57，顯示網路上民眾討論的正面情緒略高於負面情緒，但其差異相較於新聞來得較小。

表 70：前瞻軌道政策非新聞類討論正負情緒 P/N 比

正面情緒聲量數	正面情緒比例 (P)	負面情緒聲量數	負面情緒比例 (N)	中立情緒聲量數	P/N 比
2,412	61.13%	1,534	38.87%	1,547	1.57

資料來源：本計畫自行整理。

3、減香政策

圖25顯示減香政策的新聞正負面情緒分析結果，可以發現在新聞當中，正面情緒均是高過於負面情緒，而其中又集中於7月23日；圖26顯示香政策的非新聞正負面情緒分析結果，非新聞的正負面情緒則與新聞恰巧相反，呈現負面情緒均高過於正面情緒的情形。探討其原因，可能代表在新聞報導當中較多正面描述減香政策，而民眾則是對於減香政策有較多負面情緒的評論而導致。

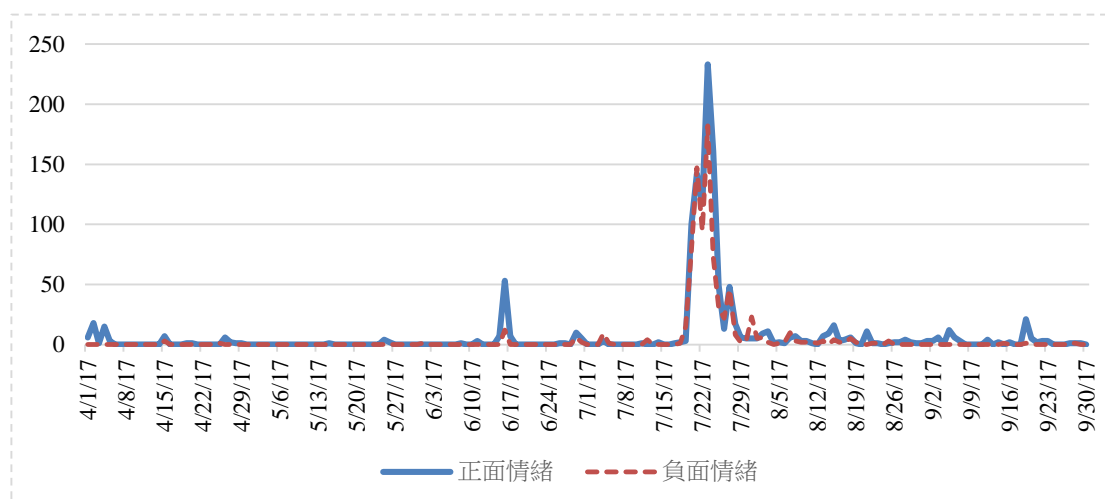


圖 25：減香政策新聞類討論正負評一覽

資料來源：本計畫自行整理。

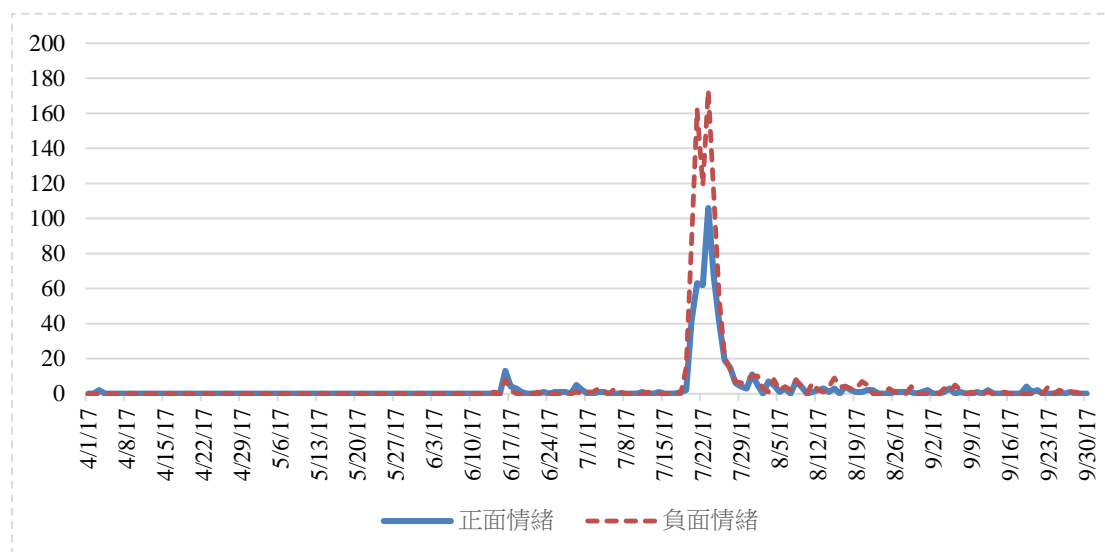


圖 26：減香政策非新聞類討論正負評一覽

資料來源：本計畫自行整理。

表71顯示減香政策新聞類討論正面情緒聲量數有1,264篇，佔全調查期間的60.39%；負面情緒聲量數有829篇，佔全調查期間的39.61%；聲量中立者有1,123篇，整體正負情緒比（P/N）為1.52，顯示網路上新聞的正面情緒略高於負面情緒。

表 71：減香政策新聞類討論正負情緒 P/N 比

正面情緒聲量數	正面情緒比例 (P)	負面情緒聲量數	負面情緒比例 (N)	中立情緒聲量數	P/N 比
1,264	60.39%	829	39.61%	1,123	1.52

資料來源：本計畫自行整理。

表72顯示減香政策非新聞類討論正面情緒聲量數有557篇，佔全調查期間的37.21%；負面情緒聲量數有940篇，佔全調查期間的62.79%；聲量中立者有520篇，整體正負情緒比（P/N）為0.59，代表網路上的民眾討論偏向於負面情緒。

表 72：減香政策非新聞類討論正負情緒 P/N 比

正面情緒聲量數	正面情緒比例 (P)	負面情緒聲量數	負面情緒比例 (N)	中立情緒聲量數	P/N 比
557	37.21%	940	62.79%	520	0.59

資料來源：本計畫自行整理。

第二節 網路輿情分析與問卷調查結果之比較

本節主要討論傳統調查方法（住宅電話調查、手機調查）與新興的網路輿情資料間的關聯，呈現三項政策議題在調查時間內（9/2~9/30）的每日住宅問卷調查結果，並與巨量資料在調查時間內的聲量變化進行比較。

需要說明的是，由於聲量的資料來源可能會產生不同的效果，故本計畫將巨量資料來源分為「新聞」（如電子報等）以及「非新聞」（包含Facebook、PTT等）進行分析。另外，本節分析所運用的調查資料均呈現「未加權」的資料，且由於委託的電話民調公司在9月5日無執行本計畫的調查，故在後續時間分析上均缺少9月5日的調查資料。

一、一例一休政策

圖27與圖28呈現一例一休政策在調查時間內，新聞類與非新聞類的網路討論聲量，跟傳統調查結果間的交叉情形。一例一休政策是本次選取的三個政策議題當中，聲量變動最頻繁的政策議題。在調查期間新聞類對於一例一休政策的報導與評論每天都有一定的數量，而在非新聞類的討論當中，也同樣發現相對頻繁的討論聲量。另外，在調查時間的正負面情緒分析上，新聞類報導的正面情緒明顯較負面情緒為高，而非新聞類的民眾討論的正負面情緒則互有交叉。在電話調查部分，住宅電話調查對於現行一例一休政策的正面表述（非常支持與支持）的比例大致維持在30%，而手機調查的正面表述則約維持在35%，且兩者在調查期間的支持程度變動均不大。

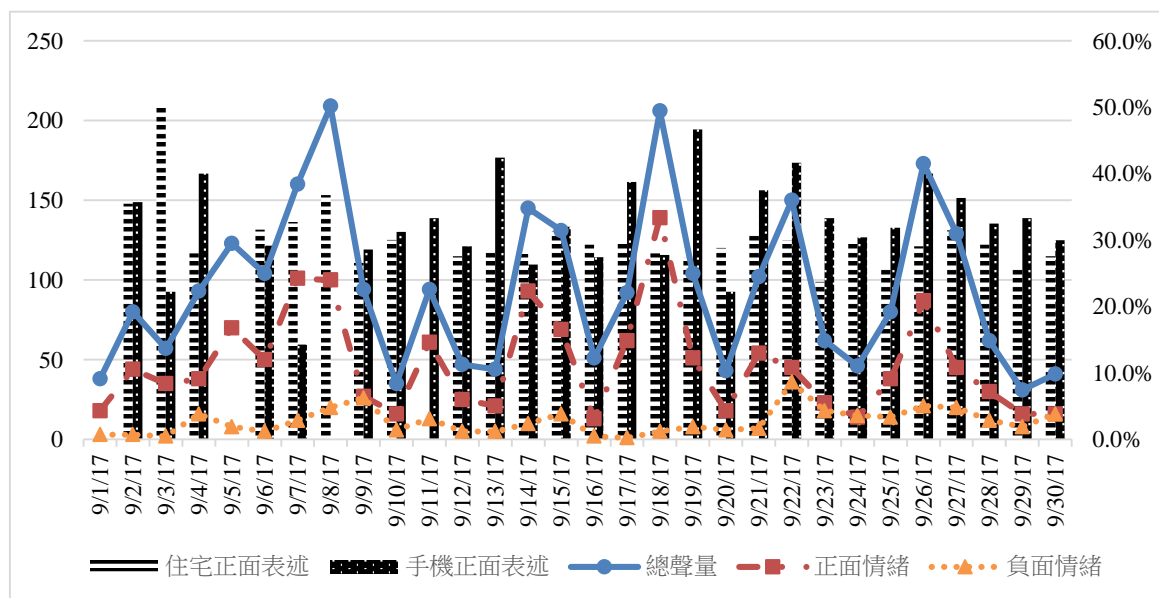


圖 27：一例一休新聞類討論聲量與電話調查

資料來源：本計畫自行整理。

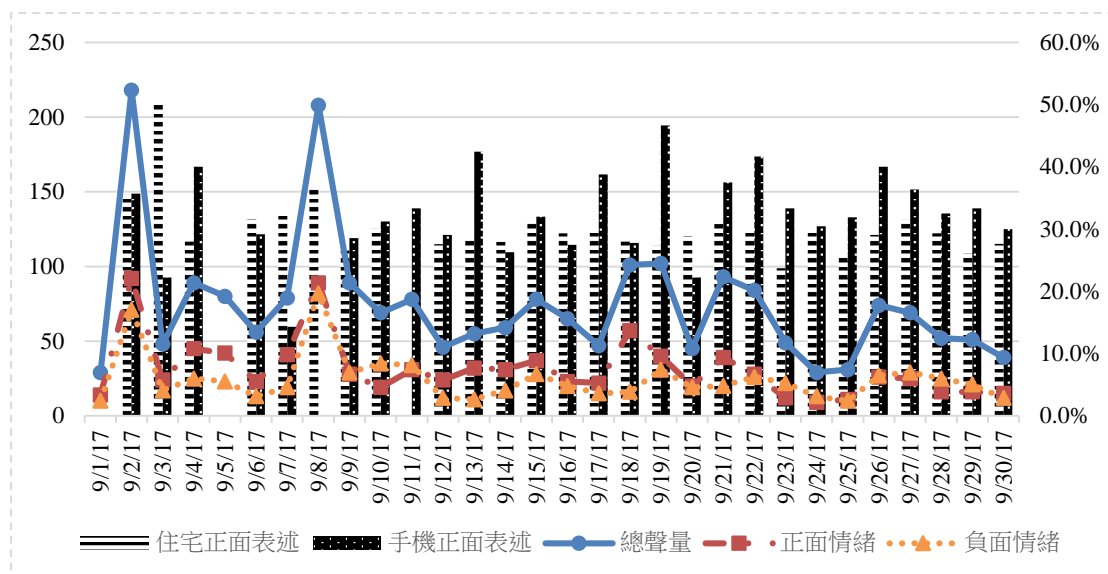


圖 28：一例一休非新聞類討論聲量與電話調查

資料來源：本計畫自行整理。

二、前瞻政策（軌道）

圖29與圖30呈現前瞻軌道政策的網路討論聲量與傳統調查結果間的關聯。在巨量資料部分，新聞類的討論聲量相較於非新聞來得高，新聞類報導與非新聞類討論均在9月6日有較高的討論頻率。在正負面情緒分析方面，在調查期間不論是新聞類或是非新聞類的正面情緒都較負面情緒為高，而且新聞類報導的正面情緒則大幅度高過於負面情緒。在電話調查部分，住宅電話調查內關於前瞻軌道政策的支持度約有60%，而手機調查則略高，約為70%。

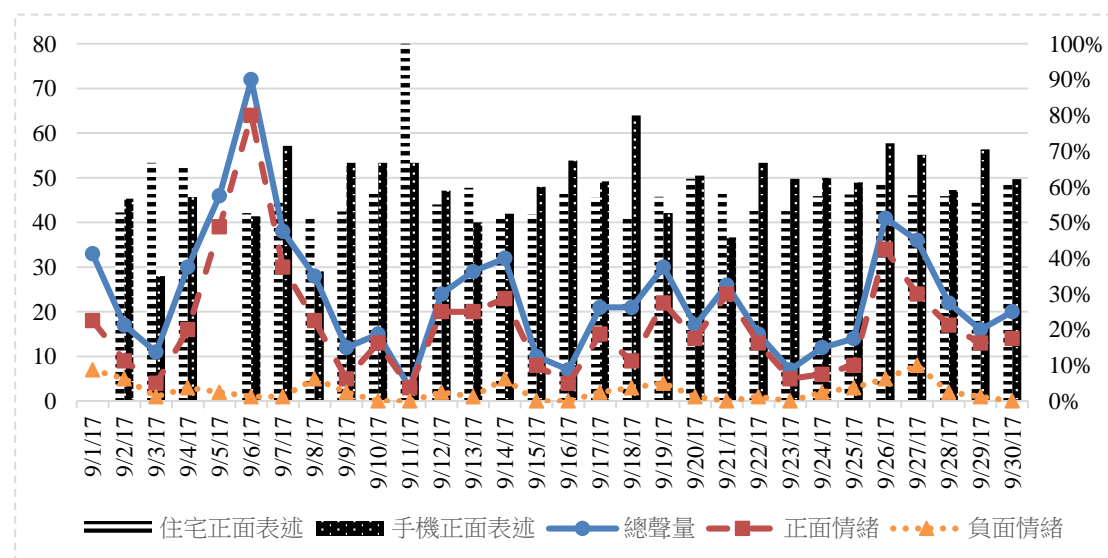


圖 29：前瞻政策（軌道）新聞類討論聲量與電話調查

資料來源：本計畫自行整理。

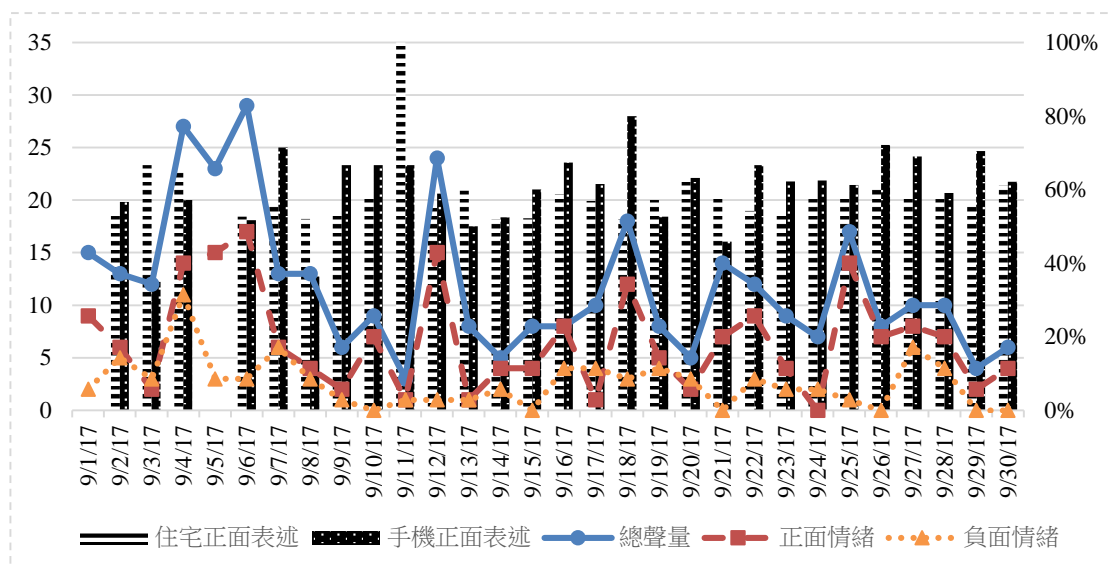


圖 30：前瞻政策（軌道）非新聞類討論聲量與電話調查

資料來源：本計畫自行整理。

三、減香政策

減香政策不論是在新聞類報導或是非新聞類上的討論均相較前述兩個政策明顯較少，圖31與圖32呈現其網路討論聲量與透過傳統調查方法所蒐集到的民意間的關聯。新聞類在9月19日有較高的報導聲量，而非新聞類討論則在9月2日有較高的討論聲量。在正負面情緒分析部分，在調查期間的新聞報導則多呈現正面情緒，而非新聞類的民眾討論則是正負面情緒有所交叉，且負面情緒略高於正面情緒。另外，在電話調查方面，在本計畫所選取的三個政策當中，減香政策的正面支持度則是最高，住宅電話調查與手機調查均有超過80%的民眾支持，而時間的變化也產生部分影響，住宅電話調查的支持度隨著時間有部分提升，手機調查的支持度則大致維持。然而，從上一節的4月1日到9月30日的巨量資料觀測數據可知，減香政策的聲量波段主要集中於7月23日「眾神上凱道」陳抗活動的前後，故隨著討論熱度大幅下降，不論是新聞媒體或是民眾討論間的交互關係，或是其對於傳統民意調查間的影響，都有可能被大幅削弱。

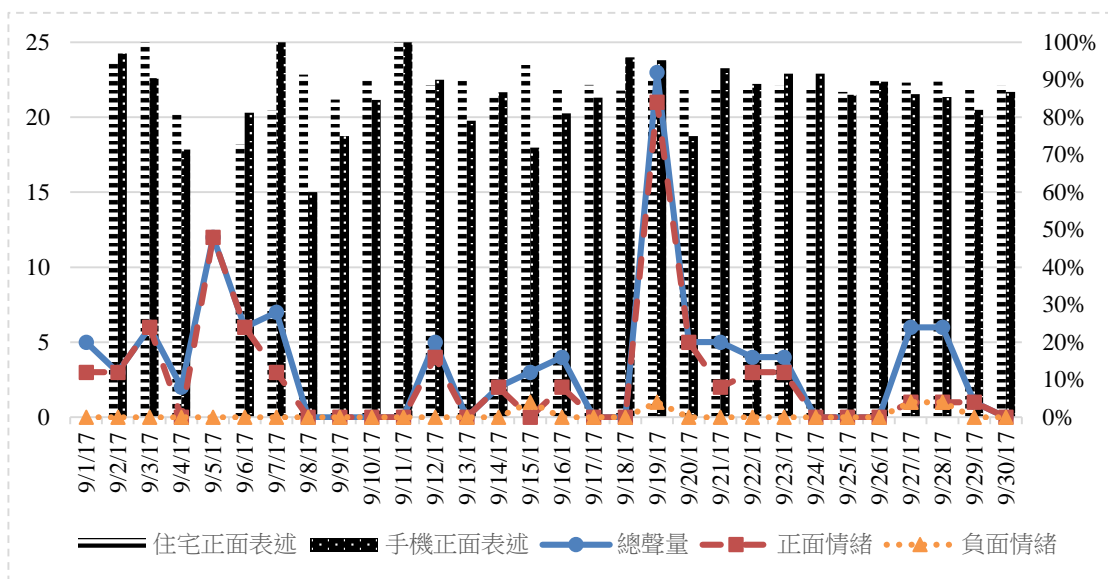


圖 31：減香政策新聞類討論聲量與電話調查

資料來源：本計畫自行整理。

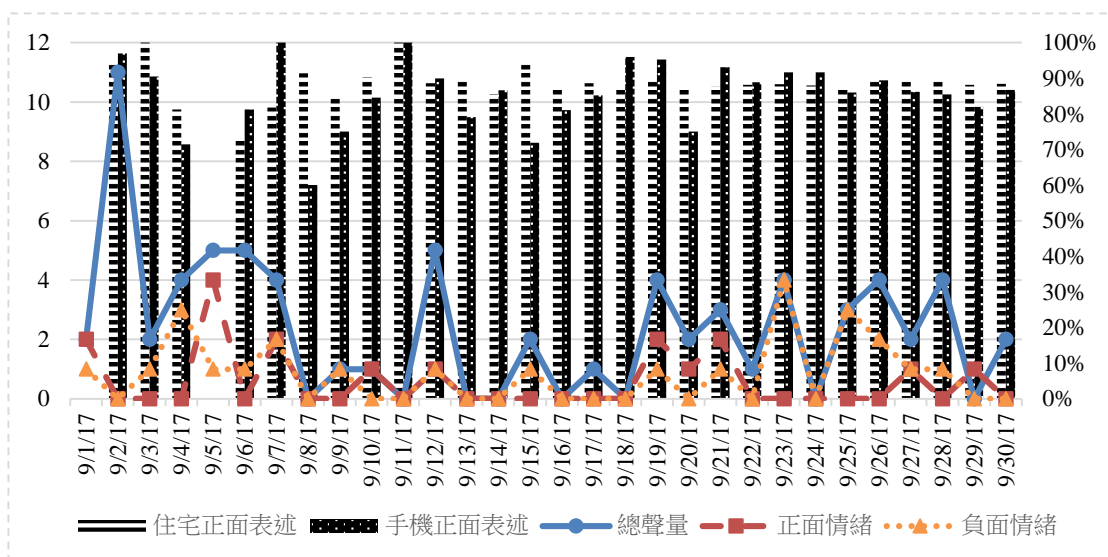


圖 32：減香政策非新聞類討論聲量與電話調查

資料來源：本計畫自行整理。

第三節 問卷調查法的母體涵蓋率

過去很多調查資料分析結果都顯示，不同調查方法所接觸到的樣本及受訪者性質不同，其網路使用與政府網站使用情形也因而不同。本節第一小節先呈現不同調查法所接觸到的受訪者在人口統計背景（性別、年齡、教育程度、居住地區與職業）的差異；其次，第二小節再從各種方法中的全部受訪者中區分出「網路使用者」與前述的受訪者基本資料進行交叉分析；第三小節再區分出「政府機關網站使用者」進行分析，進而分析不同調查法在「網路使用情形」與「政府網站使用情形」這兩類型所接觸到的受訪者分布差異。

除了基本資料的分布差異之外，本節的另一項重點是探討不同調查方法所能接觸到的受訪者特質與理論母體特質的差異，換言之，即是透過一客觀的政府統計資料作為理論母體，分析不同調查方法的母體涵蓋率。本計畫透過國發會之協助，取得衛福部的資料，搭配問卷當中的健保使用題項：「請問，從去年105年1月到今年106年4月，中間大約一年多的時間，您有沒有用健保卡看過醫生或拿過藥？」與「其中，有沒有在家裡或工作場所附近的小診所用過（健保卡）？」這兩個問項，可以藉此分析各個調查方法對於理論母體的接觸程度。

一、基本資料分布－全部受訪者

(一) 性別

在成功樣本的性別比例方面（表73），手機調查較容易接觸到男性受訪者，而住宅與網路調查方法則較容易接觸到女性受訪者。

在住宅電話調查中，歷年來男女的比例差異均維持在大約十個百分點左右，而手機調查歷年男女比例差異變動較大，差異從去年的1%大幅提高到了15.2%，因此就性別這個變數而言，住宅調查可以得到較穩定的樣本結構。而在網路調查中，女性受訪者比男性受訪者多出了20個百分點，但和前幾年的趨勢類似，網路調查方法較容易接觸到女性受訪者。

表 73：不同調查方法比較－整體受訪者性別

調查方法	年度	男性	女性	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2013	508(44.8%)	626(55.2%)	1,134
	2014	438(47.3%)	564(56.3%)	1,002
	2015	457(45.2%)	555(54.8%)	1,012
	2016	590(45.4%)	710(54.6%)	1,300
	2017	3,398(45.1%)	4,132(54.9%)	7,530

調查方法	年度	男性	女性	總計*
手機調查	2014	561(56.0%)	441(44.0%)	1,002
	2015	703(58.3%)	502(41.7%)	1,205
	2016	649(49.5%)	661(50.5%)	1,310
	2017	714(57.6%)	528(42.4%)	1,244
網路調查	2014	602(41.2%)	859(58.2%)	1,461
	2015	177(37.6%)	294(62.4%)	471
	2016	605(41.7%)	846(58.3%)	1,451
	2017	263(39.8%)	398(60.2%)	661

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(二) 年齡

年齡方面（表74），住宅電話調查所接觸到的50歲以上受訪者約佔49.7%；手機調查所能接觸的受訪者僅有25.2%的受訪者為50歲以上，和去年資料相比，接觸到了更多的年輕族群。網路調查過去結果的差異不高，成功樣本大多為40歲以下的年輕族群，尤其在今年調查中有超過85%的受訪者年齡在40歲以下，可能與問卷調查的曝光方式有關。²⁴由此可知，不同調查方法接觸到的受訪者，在年齡上具有相當的差異，僅用網路調查難以呈現50~59歲和60歲以上的中高齡族群的資料，而住宅調查則有超過一半的受訪者為中高齡的族群。

表 74：不同調查方法比較－整體受訪者年齡

調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2013	80 (7.1%)	109 (9.6%)	191 (16.8%)	232 (20.5%)	266 (23.5%)	256 (22.6%)	1,134
	2014	104 (10.4%)	124 (12.4%)	152 (15.2%)	184 (18.4%)	199 (19.9%)	239 (23.9%)	1,002
	2015	75 (7.4%)	157 (15.5%)	194 (19.2%)	180 (17.8%)	181 (17.9%)	225 (22.2%)	1,012
	2016	89 (7.1%)	135 (10.8%)	120 (9.6%)	179 (14.3%)	255 (20.4%)	472 (37.8%)	1,250
	2017	490 (6.5%)	722 (9.6%)	1,101 (14.6%)	1,471 (19.5%)	1,681 (22.3%)	2,065 (27.4%)	7,530
手機調查	2014	94 (9.4%)	263 (26.2%)	216 (21.6%)	203 (20.3%)	132 (13.2%)	94 (9.4%)	1,002
	2015	143 (11.9%)	352 (29.2%)	273 (22.7%)	167 (13.9%)	165 (13.7%)	105 (8.7%)	1,205

²⁴ 歷年網路調查均會透過「我的e政府」電子報邀請會員填答，今年由於電子報停刊，故調查方法上和往年不同，可能是造成差異的原因。

調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
	2016	92 (7.3%)	195 (15.6%)	241 (19.3%)	222 (17.8%)	222 (17.8%)	275 (22.1%)	1,246
	2017	85 (6.8%)	316 (25.4%)	277 (22.3%)	253 (20.3%)	175 (14.1%)	138 (11.1%)	1,244
網路調查	2014	47 (4.6%)	262 (25.4%)	421 (40.8%)	203 (19.7%)	57 (5.5%)	41 (4.0%)	1,031
	2015	5 (1.1%)	56 (11.9%)	155 (32.9%)	152 (32.3%)	78 (16.6%)	24 (5.1%)	470
	2016	36 (3.2%)	215 (18.8%)	354 (31.0%)	307 (26.9%)	164 (14.4%)	65 (5.7%)	1,141
	2017	36 (5.4%)	371 (56.1%)	150 (22.7%)	64 (9.7%)	26 (3.9%)	14 (2.1%)	661

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(三) 教育程度

教育程度方面（表75），不論是住宅電話調查、手機或網路調查方法所接觸的受訪者，都是以專科、大學及以上學歷的民眾為主，住宅與手機調查均有超過五成的受訪者學歷在專科、大學及以上，而在網路調查當中更高達94.1%，本年度調查當中，不同調查接觸到高學歷族群的比例均比起去年調查為高。

若將歷年調查結果進行比較，可發現住宅電話調查能接觸到教育程度較低的民眾，約有一成以上的住宅電話調查受訪者學歷為「小學及以下」，而網路調查方式僅能接觸到極少數的國初中以下學歷的受訪者（僅有1.4%），因此透過網路調查所得到的資料進行推論時，應特別注意。

表 75：不同調查方法比較－整體受訪者教育程度

調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科/ 大學以上	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2013	145 (12.8%)	126 (11.2%)	331 (29.3%)	576 (46.6%)	1,129
	2014	124 (12.6%)	89 (9.0%)	306 (31.0%)	468 (47.4%)	987
	2015	146 (14.4%)	129 (12.7%)	310 (30.6%)	428 (42.3%)	1,012
	2016	300 (23.5%)	148 (11.6%)	349 (27.3%)	482 (37.7%)	1,279
	2017	689 (9.2%)	687 (9.1%)	2,224 (29.5%)	3,930 (52.2%)	7,530
手機調查	2014	48 (4.8%)	72 (7.2%)	313 (31.2%)	569 (56.8%)	1,002
	2015	62 (5.1%)	86 (7.1%)	318 (26.4%)	739 (61.4%)	1,205
	2016	178 (13.9%)	161 (12.5%)	390 (30.4%)	555 (43.2%)	1,284
	2017	43 (3.5%)	80 (6.4%)	321 (25.8%)	800 (64.3%)	1,244

調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科/ 大學以上	總計*
網路調查	2014	32 (2.2%)	47 (3.2%)	232 (15.9%)	1,146 (78.7%)	1,457
	2015	4 (0.9%)	7 (1.5%)	59 (12.6%)	399 (85.1%)	469
	2016	20 (1.4%)	37 (2.5%)	190 (13.0%)	1,204 (83.0%)	1,461
	2017	1 (0.2%)	8 (1.2%)	26 (3.9%)	622 (94.1%)	657

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(四) 居住地區

在居住縣市部分（表76），三種調查方法所接觸到的成功樣本，歷年資料的差異都在4個百分點之內，代表各調查方法所接觸的受訪者，其居住地區的分佈是相對於穩定的。

表 76：不同調查方法比較－整體受訪者居住地區

調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2013	346 (30.5%)	157 (13.8%)	249 (22.0%)	157 (13.8%)	185 (16.3%)	40 (3.5%)	1,134
	2014	297 (29.6%)	141 (14.1%)	214 (21.4%)	156 (15.6%)	157 (15.7%)	37 (3.7%)	1,002
	2015	307 (30.3%)	153 (15.2%)	195 (19.3%)	148 (14.7%)	164 (16.2%)	44 (4.4%)	1,012
	2016	362 (28.3%)	150 (11.7%)	273 (21.3%)	241 (18.8%)	195 (15.2%)	59 (4.6%)	1,280
	2017	2443 (32.4%)	1148 (15.2%)	1466 (19.5%)	1170 (15.5%)	1191 (15.8%)	112 (1.5%)	7,530
手機調查	2014	319 (32.2%)	121 (12.2%)	236 (23.8%)	138 (13.9%)	142 (14.3%)	34 (3.4%)	990
	2015	379 (31.7%)	192 (16.1%)	235 (19.6%)	183 (15.3%)	169 (14.1%)	39 (3.3%)	1,196
	2016	387 (30.1%)	195 (15.2%)	246 (19.1%)	187 (14.6%)	215 (16.7%)	56 (4.4%)	1,286
	2017	388 (31.5%)	198 (16.1%)	221 (18.0%)	187 (15.2%)	209 (17.0%)	27 (2.2%)	1,230
網路調查	2014	488 (33.4%)	238 (16.3%)	275 (18.8%)	207 (14.2%)	207 (14.2%)	46 (3.1%)	1,461
	2015	194 (41.2%)	66 (14.0%)	62 (13.2%)	52 (11.0%)	84 (17.8%)	13 (2.8%)	471
	2016	461 (31.4%)	232 (15.8%)	281 (19.1%)	198 (13.5%)	251 (17.1%)	46 (3.1%)	1,469
	2017	228 (34.7%)	83 (12.6%)	114 (17.4%)	93 (14.2%)	112 (17.0%)	27 (4.1%)	657

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(五) 職業

在受訪者職業類別方面(表77)，本年度的手機調查刪除職業題項，故僅呈現住宅電話調查與網路調查的資料。在住宅電話調查部分，住宅電話調查接觸到的職業群組與去年結果類似，以家管族群比例最高(33.8%)，而網路調查則是最能接觸到學生的調查方式。

表 77：不同調查方法比較－整體受訪者職業

調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2016	118 (9.2%)	55 (4.3%)	185 (14.4%)	38 (3.0%)	65 (5.1%)	111 (8.6%)	119 (9.2%)	3 (0.2%)	593 (46.1%)	1,287
	2017	720 (9.7%)	636 (8.6%)	1,488 (20.0%)	536 (7.2%)	145 (1.9%)	741 (10.0%)	650 (8.7%)	11 (0.1%)	2,510 (33.8%)	7,437
手機調查	2016	175 (13.6%)	101 (7.9%)	279 (21.7%)	90 (7.0%)	27 (2.1%)	136 (10.6%)	193 (15.0%)	15 (1.2%)	270 (21.0%)	1,286
	2017	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
網路調查	2016	9 (0.6%)	238 (16.1%)	295 (20.0%)	190 (12.9%)	10 (0.7%)	188 (12.7%)	184 (12.5%)	12 (0.8%)	351 (23.7%)	1,477
	2017	19 (3.0%)	93 (14.8%)	156 (24.8%)	26 (4.1%)	4 (0.6%)	79 (12.6%)	191 (30.4%)	9 (1.4%)	51 (8.1%)	628

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

二、基本資料分布－網路使用者

前一小節的資料顯示，不同調查方法所接觸到的受訪者，在性別、年齡與教育程度上有相當的差異。本小節則進一步從全部成功樣本當中區分出「網路使用者」，並針對不同調查方法所接觸到「網路使用者」，進行個人網路使用程度與基本資料歷年交叉比較分析。

(一) 網路使用程度

在網路使用程度方面(表78)，住宅電話調查相較於手機調查可以接觸到「非網路使用者」的比例約高出11%。而進一步比較所有方法所接觸到的受訪者之網路使用程度，住宅電話調查的重度網路使用者占整體受訪者比例是所有調查方法中最低的，手機調查其次，而網路調查則最高。值得注意的是，與歷年的資料相比，重度網路使用者在今年均有提高，顯示我國目前使用網路的民眾有更加「黏著」於網路的現象。

表 78：不同調查方法比較－網路使用程度

調查方法	年度	非網路使用者	低度使用者	中度使用者	重度使用者	總計*
住宅電話調查	2013	355 (31.8%)	80 (7.2%)	125 (11.2%)	555 (49.8%)	1,115

調查方法	年度	非網路使用者	低度使用者	中度使用者	重度使用者	總計*
(未加權)	2014	295 (30.1%)	51 (5.2%)	69 (7.0%)	565 (57.7%)	980
	2015	316 (31.6%)	44 (4.4%)	55 (5.5%)	586 (58.5%)	1,001
	2016	562 (43.2%)	42 (3.2%)	64 (4.9%)	628 (48.5%)	1,296
	2017	1,285 (17.1%)	306 (4.1%)	426 (5.7%)	5,439 (72.2%)	7,456
手機調查	2014	142 (14.5%)	73 (7.5%)	94 (9.6%)	670 (68.4%)	979
	2015	159 (13.2%)	70 (5.7%)	71 (5.9%)	903 (75.1%)	1,203
	2016	314 (24.3%)	61 (4.7%)	59 (4.5%)	857 (66.4%)	1,291
	2017	76 (6.1%)	41 (3.3%)	66 (5.3%)	1,048 (84.2%)	1,231
網路調查	2014	—	92 (6.7%)	174 (12.7%)	1,109 (80.7%)	1,375
	2015	—	14 (3.1%)	22 (4.7%)	428 (92.2%)	464
	2016	—	108 (8.1%)	148 (11.0%)	1,087 (82.9%)	1,343
	2017	—	17 (2.7%)	25 (3.9%)	597 (93.4%)	639

*本表已排除遺漏值。

**網路使用程度分為四類，非網路使用者從不上網；低度使用者每週使用網路天數 1-2 天（含不到 1 天者）；中度使用者每週使用天數為 3-5 天；重度網路使用者每週使用接觸網路天數是 6-7 天。

資料來源：本計畫自行整理。

(二) 性別

就網路使用者的性別而言（表79），手機調查可以接觸到較多的男性網路使用者，而住宅電話調查與網路調查則能接觸到較多的女性網路使用者，其中，網路調查所接觸到的男女比例差異則為最大，女性比男性高出20.4%。

表 79：不同調查方法比較－網路使用者性別

調查方法	年度	男性	女性	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2013	340(44.7%)	420(55.3%)	760
	2014	304(44.4%)	381(55.6%)	685
	2015	313(45.1%)	381(54.9%)	694
	2016	341(46.2%)	397(53.8%)	738
	2017	2,789(44.7%)	3,456(55.3%)	6,245
手機調查	2014	461(55.1%)	376(44.9%)	837
	2015	615(58.8%)	431(41.2%)	1,046
	2016	491(49.2%)	506(50.8%)	997
	2017	667(57.1%)	501(42.9%)	1,168
網路調查	2014	602(41.2%)	859(58.2%)	1,461
	2015	177(37.6%)	294(62.4%)	471
	2016	605(41.7%)	846(58.3%)	1,451
	2017	263(39.8%)	398(60.2%)	661

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(三) 年齡

在網路使用者的年齡方面(表80)，與歷年的電話調查(包含住宅電話調查、手機調查)資料相比可以發現，接觸到越來越多50歲以上的網路使用者，其可能原因在於網路發展及行動載具的使用日漸普及所致。

表 80：不同調查方法比較－網路使用者年齡

調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2013	79 (10.4%)	109 (14.3%)	176 (23.2%)	188 (24.7%)	137 (18.0%)	71 (9.3%)	760
	2014	100 (14.6%)	118 (17.2%)	145 (21.2%)	149 (21.8%)	113 (16.5%)	60 (8.8%)	685
	2015	94 (13.5%)	114 (16.4%)	125 (18.0%)	179 (25.8%)	122 (17.6%)	60 (8.6%)	694
	2016	89 (12.3%)	134 (18.6%)	114 (15.8%)	154 (21.3%)	147 (20.4%)	84 (11.6%)	722

調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
	2017	490 (7.8%)	720 (11.5%)	1,093 (17.5%)	1,422 (22.8%)	1,388 (22.2%)	1,132 (18.1%)	6,245
手機調查	2014	92 (11.0%)	256 (30.6%)	209 (25.0%)	166 (19.8%)	82 (9.8%)	32 (3.8%)	837
	2015	143 (13.7%)	346 (33.1%)	265 (25.3%)	146 (14.0%)	102 (9.8%)	44 (4.2%)	1,046
	2016	90 (9.4%)	193 (20.3%)	232 (24.3%)	197 (20.7%)	145 (15.2%)	96 (10.1%)	953
	2017	85 (7.3%)	316 (27.1%)	276 (23.6%)	247 (21.1%)	155 (13.3%)	89 (7.6%)	1,168
網路調查	2014	47 (4.6%)	262 (25.4%)	421 (40.8%)	203 (19.7%)	57 (5.5%)	41 (4.0%)	1,031
	2015	5 (1.1%)	56 (11.9%)	155 (32.9%)	152 (32.3%)	78 (16.6%)	24 (5.1%)	470
	2016	36 (3.2%)	215 (18.8%)	354 (31.0%)	307 (26.9%)	164 (14.4%)	65 (5.7%)	1,141
	2017	36 (5.4%)	371 (56.1%)	150 (22.7%)	64 (9.7%)	26 (3.9%)	14 (2.1%)	661

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(四) 教育程度

在教育程度方面（表81），不同調查方法所接觸到的網路使用者以專科及大學以上學歷居多，國初中學歷以下的受訪者都只有不到一成。從歷年資料可以發現，住宅與手機問卷多可以接觸到六成左右的專科及大學以上學歷的網路使用者，而網路調查則可以接觸到八成以上的專科及大學以上學歷的網路使用者，顯示網路調查相較於電話調查，更容易接觸到高學歷的網路使用者。

表 81：不同調查方法比較－網路使用者教育程度

調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科/ 大學以上	總計*
住宅 電話調查 (未加權)	2013	9 (1.2%)	49 (6.4%)	226 (29.7%)	474 (62.4%)	758
	2014	9 (1.3%)	27 (4.0%)	211 (31.1%)	431 (63.5%)	678
	2015	7 (1.0%)	31 (4.5%)	203 (29.3%)	453 (65.3%)	694
	2016	17 (2.3%)	47 (6.4%)	232 (31.7%)	436 (59.5%)	732

調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科/ 大學以上	總計*
	2017	157 (2.5%)	387 (6.2%)	1,904 (30.5%)	3,797 (60.8%)	6,245
手機調查	2014	8 (1.0%)	33 (3.9%)	247 (29.5%)	549 (65.6%)	837
	2015	12 (1.1%)	52 (5.0%)	260 (24.9%)	721 (69.0%)	1,046
	2016	36 (3.7%)	95 (9.6%)	329 (33.4%)	525 (53.3%)	985
	2017	17 (1.5%)	59 (5.1%)	301 (25.8%)	791 (67.7%)	1,168
網路調查	2014	32 (2.2%)	47 (3.2%)	232 (15.9%)	1,146 (78.7%)	1,457
	2015	4 (0.9%)	7 (1.5%)	59 (12.6%)	399 (85.1%)	469
	2016	20 (1.4%)	37 (2.5%)	190 (13.0%)	1,204 (83.0%)	1,461
	2017	1 (0.2%)	8 (1.2%)	26 (3.9%)	622 (94.1%)	657

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(五) 居住地區

在網路使用者的居住地區方面(表82)，三種調查均以接觸到北北基地區的受訪者為多，而歷年資料的居住地區分佈結構也相較於性別、年齡、教育程度來的穩定，不同調查方法之間的差異均在4個百分點以內。

表 82：不同調查方法比較－網路使用者居住地區

調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2013	247 (32.5%)	109 (14.3%)	165 (21.7%)	92 (12.1%)	124 (16.3%)	23 (3.0%)	760
	2014	210 (30.7%)	107 (15.6%)	138 (20.1%)	111 (16.2%)	100 (14.6%)	19 (2.8%)	685
	2015	246 (35.4%)	112 (16.1%)	134 (19.3%)	83 (12.0%)	91 (12.4%)	28 (4.0%)	694
	2016	234 (32.1%)	85 (11.6%)	159 (21.8%)	120 (16.4%)	100 (13.7%)	32 (4.4%)	730
	2017	2,141 (34.3%)	967 (15.5%)	1,195 (19.1%)	904 (14.5%)	950 (15.2%)	88 (1.4%)	6,245
手機調查	2014	278 (33.2%)	106 (12.8%)	196 (23.6%)	112 (13.5%)	113 (13.6%)	26 (3.1%)	831
	2015	332 (31.8%)	170 (16.3%)	204 (19.5%)	159 (15.2%)	143 (13.7%)	29 (2.8%)	1,039
	2016	311 (31.8%)	150 (15.3%)	175 (17.9%)	147 (15.0%)	158 (16.2%)	37 (3.8%)	978
	2017	368 (31.8%)	191 (16.5%)	206 (17.8%)	172 (14.9%)	195 (16.9%)	25 (2.2%)	1,157
網路	2014	488 (33.4%)	238 (16.3%)	275 (18.8%)	207 (14.2%)	207 (14.2%)	46 (3.1%)	1,461

調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
調查	2015	194 (41.2%)	66 (14.0%)	62 (13.2%)	52 (11.0%)	84 (17.8%)	13 (2.8%)	471
	2016	461 (31.4%)	232 (15.8%)	281 (19.1%)	198 (13.5%)	251 (17.1%)	46 (3.1%)	1,469
	2017	228 (34.7%)	83 (12.6%)	114 (17.4%)	93 (14.2%)	112 (17.0%)	27 (4.1%)	657

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(六) 職業

在網路使用者的職業分布方面(表83)，住宅調查接觸到較多職業為家管與佐理人員的網路使用者，而網路調查則接觸到較多職業為學生與佐理人員的網路使用者。歷年資料的比較顯示，本年度網路調查比起去年約多接觸到了17.9%的學生族群外，其餘的差異變動均不大。

表 83：不同調查方法比較－網路使用者職業

調查方法	年度	主管 人員	專業 人員	佐理 人員	服務 人員	農林 漁牧	勞工	學生	軍警	家管	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2016	105 (14.3%)	54 (7.4%)	174 (23.8%)	27 (3.7%)	9 (1.2%)	57 (7.8%)	118 (16.1%)	2 (0.3%)	186 (25.4%)	732
	2017	683 (11.1%)	628 (10.2%)	1,443 (23.4%)	483 (7.8%)	72 (1.2%)	605 (9.8%)	650 (10.5%)	11 (0.2%)	1,590 (25.8%)	6,165
手機調查	2016	160 (14.9%)	99 (9.2%)	262 (24.4%)	75 (7.0%)	11 (1.0%)	98 (9.1%)	190 (17.7%)	15 (1.4%)	165 (15.3%)	1,075
	2017	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
網路調查	2016	9 (0.6%)	238 (16.1%)	295 (20.0%)	190 (12.9%)	10 (0.7%)	188 (12.7%)	184 (12.5%)	12 (0.8%)	351 (23.7%)	1,477
	2017	19 (3.0%)	93 (14.8%)	156 (24.8%)	26 (4.1%)	4 (0.6%)	79 (12.6%)	191 (30.4%)	9 (1.4%)	51 (8.1%)	628

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

三、基本資料分布－政府機關網站使用者

本小節進一步從網路使用者當中，區分出「政府機關網站使用者」進行分析，比較不同調查方法中接觸到「政府機關網站使用者」的個人基本資料差異。

（一）政府網站使用情形

本計畫測量政府網站使用者的題目和選項在今年度略有修改，在題目敘述上新增了時間上的描述，題目為：「請問過去一年，您常不常使用（瀏覽）政府機關網站？」。

必須說明的是，過去幾年本計畫在這一題的選項設計式「幾乎全都是」、「大部分是」、「一半一半」、「少部分是」與「幾乎都不是」的五分類，而歸納使用者類型的方式則是「幾乎全都是」、「大部分是」政府機關網站者歸類為「重度政府網站使用者」；所瀏覽網站中「一半一半」、「少部分是」政府機關網站者歸類為「中度政府網站使用者」。所瀏覽網站中「幾乎都不是」政府機關網站者歸類為「低度政府網站使用者」。

今年度調查為使受訪者更能理解選項上的頻率差異，將選項修改為「從來沒有」、「很少」、「有時」與「經常」的三分類，本計畫將受訪者的回答依據「從來沒有」、「很少」、「有時」與「經常」的分類，區分為「非政府網站使用者」、「低度政府網站使用者」、「中度政府網站使用者」與「重度政府網站使用者」。故今年的調查與歷年的結果相比有些許落差。

在不同調查方法的比較上（表84），住宅電話調查所接觸的受訪者較多為非政府網站的使用者，而網路調查接觸到最多的政府網站使用者。在使用頻率上，手機調查所接觸到的低度政府網站使用者為最多，而網路調查則接觸到最多的重度政府網站使用者。

表 84：不同調查方法比較－政府網站使用程度

調查方法	年度	非政府網站使用者	低度政府網站使用者	中度政府網站使用者	重度政府網站使用者	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2013	—	413 (53.2%)	338 (43.5%)	26 (3.3%)	777
	2014	—	396 (56.1%)	280 (39.7%)	30 (4.2%)	706
	2015	—	368 (53.3%)	296 (42.8%)	27 (3.9%)	691
	2016	—	384 (53.9%)	279 (39.1%)	50 (7.0%)	713
	2017	2,338 (37.5%)	2,504 (40.2%)	927 (14.9%)	465 (7.5%)	6,234
手機調查	2014	—	467 (54.7%)	335 (39.3%)	51 (6.0%)	853

調查方法	年度	非政府網站使用者	低度政府網站使用者	中度政府網站使用者	重度政府網站使用者	總計*
	2015	—	548 (52.5%)	465 (44.6%)	30 (2.9%)	1,043
	2016	—	468 (48.4%)	456 (47.2%)	43 (4.4%)	967
	2017	372 (31.9%)	502 (43.1%)	196 (16.8%)	95 (8.2%)	1,165
網路調查	2014	—	361 (25.4%)	935 (65.7%)	128 (9.0%)	1,424
	2015	—	83 (17.8%)	321 (68.7%)	63 (13.5%)	467
	2016	—	302 (20.8%)	1,041 (71.7%)	109 (7.5%)	1,452
	2017	15 (2.3%)	298 (45.4%)	229 (34.9%)	114 (17.4%)	656

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(二) 性別

在政府網站使用者的性別方面（表85），住宅與網路調查可以接觸到較多的女性政府網站使用者，而手機則可以接觸到較多的男性政府網站使用者。而在所接觸到的男女比例差異上，網路調查的差異最大，住宅電話調查則最小，手機調查次之。

表 85：不同調查方法比較—政府網站使用者性別

調查方法	年度	男性	女性	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2013	349(44.9%)	428(55.1%)	777
	2014	311(44.1%)	395(55.9%)	706
	2015	311(45.0%)	380(55.0%)	691
	2016	333(46.7%)	380(53.3%)	713
	2017	1,683(43.2%)	2,213(56.8%)	3,896
手機調查	2014	467(54.7%)	386(45.3%)	853
	2015	615(59.0%)	428(41.0%)	1,043

調查方法	年度	男性	女性	總計*
	2016	479(49.5%)	489(50.5%)	968
	2017	439(55.4%)	354(44.6%)	793
網路調查	2014	592(41.6%)	832(58.4%)	1,424
	2015	175(37.5%)	292(62.5%)	467
	2016	605(41.7%)	846(58.3%)	1,451
	2017	254(39.6%)	387(60.4%)	641

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(三) 年齡

在政府網站使用者的年齡區間上(表86)，住宅電話調查可以接觸到12.2%的60歲以上政府網站使用者，而網路調查則僅能接觸到2.0%的60歲以上政府網站使用者，另外在手機調查方面，本年度所接觸到的政府網站使用者年齡分佈主要集中於20歲至40歲的群體，所接觸到的政府網站使用者中有53.1%的比例落於該年齡區間。

表 86：不同調查方法比較—政府網站使用者年齡

調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2013	79 (10.2%)	109 (14.0%)	178 (22.9%)	193 (24.8%)	143 (18.4%)	75 (9.7%)	777
	2014	103 (14.6%)	119 (16.9%)	145 (20.5%)	155 (22.0%)	116 (16.4%)	68 (9.6%)	706
	2015	94 (13.6%)	113 (16.4%)	124 (17.9%)	178 (25.8%)	122 (17.7%)	60 (8.7%)	691
	2016	82 (11.8%)	131 (18.8%)	113 (16.2%)	152 (21.8%)	140 (20.1%)	79 (11.3%)	697
	2017	269 (6.9%)	474 (12.2%)	812 (20.8%)	1,048 (26.9%)	818 (21.0%)	475 (12.2%)	3,896
手機調查	2014	91 (10.7%)	258 (30.2%)	211 (24.7%)	175 (20.5%)	83 (9.7%)	35 (4.1%)	853
	2015	142 (13.6%)	344 (33.0%)	265 (25.4%)	146 (14.0%)	102 (9.8%)	44 (4.2%)	1,043
	2016	82 (8.9%)	186 (20.1%)	228 (24.6%)	192 (20.7%)	142 (15.3%)	96 (10.4%)	926

調查方法	年度	15—19 歲	20—29 歲	30—39 歲	40—49 歲	50—59 歲	60 歲以上	總計*
	2017	45 (5.7%)	214 (27.0%)	207 (26.1%)	180 (22.7%)	100 (12.6%)	47 (5.9%)	793
網路調查	2014	45 (4.5%)	251 (24.8%)	418 (41.3%)	200 (19.8%)	57 (5.6%)	40 (4.0%)	1,011
	2015	5 (1.1%)	55 (11.8%)	155 (33.3%)	151 (32.4%)	77 (16.5%)	23 (4.9%)	466
	2016	36 (3.2%)	215 (18.8%)	354 (31.0%)	307 (26.9%)	164 (14.4%)	65 (5.7%)	1,141
	2017	34 (5.3%)	361 (56.3%)	147 (22.9%)	62 (9.7%)	24 (3.7%)	13 (2.0%)	641

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(四) 教育程度

在政府網站使用者的教育程度方面(表87)，從歷年的資料可以發現，不論是哪種調查方法，幾乎都接觸不到「小學及以下」學歷的政府網站使用者，且今年整體對於小學以下學歷的政府網站使用者接觸率，又相較於歷年調查來得更低。由於本計畫已經涵蓋多種調查方法與多年期的調查資料，因此從這樣的資訊來看，幾乎可以論斷學歷較低的民眾對於電子化政府的使用情形相當低，可能是因為需求本來就不高，但也可能因為無從得知相關管道所致。

表 87：不同調查方法比較—政府網站使用者教育程度

調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科/ 大學以上	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2013	11 (1.4%)	52 (6.7%)	234 (30.1%)	478 (61.6%)	775
	2014	9 (1.3%)	28 (4.0%)	228 (32.6%)	434 (62.0%)	699
	2015	7 (1.0%)	31 (4.5%)	200 (28.9%)	453 (65.5%)	691
	2016	16 (2.3%)	43 (6.1%)	222 (31.4%)	427 (60.3%)	708
	2017	34 (0.9%)	136 (3.5%)	947 (24.3%)	2,779 (71.3%)	3,896
手機調查	2014	10 (1.2%)	34 (4.0%)	259 (30.4%)	550 (64.4%)	853
	2015	12 (1.2%)	52 (5.0%)	259 (24.8%)	720 (69.1%)	1,043
	2016	36 (3.8%)	90 (9.4%)	314 (32.9%)	515 (53.9%)	955
	2017	5 (0.6%)	20 (2.5%)	168 (21.2%)	600 (75.7%)	793

調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科/ 大學以上	總計*
網路調查	2014	31 (2.2%)	44 (3.1%)	222 (15.6%)	1,124 (79.1%)	1,421
	2015	4 (0.9%)	6 (1.3%)	59 (12.7%)	396 (85.1%)	465
	2016	20 (1.4%)	37 (2.5%)	190 (13.0%)	1,214 (83.0%)	1,461
	2017	0 (0.0%)	7 (1.1%)	22 (3.5%)	608 (95.4%)	637

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(五) 居住區域

就政府網站使用者的居住地區分佈情形(表88)，三種調查方法所接觸到的政府網站使用者均以北北基區地區為多數，其中，住宅電話調查有36.3%的政府網站使用者居住於北北基地區，在所有調查方法當中比例最高。

表 88：不同調查方法比較—政府網站使用者居住地區

調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2013	250 (32.2%)	111 (14.3%)	168 (21.6%)	96 (12.4%)	129 (16.6%)	23 (3.0%)	777
	2014	217 (30.7%)	111 (15.7%)	143 (20.3%)	112 (15.9%)	102 (14.5%)	21 (3.0%)	706
	2015	246 (35.6%)	111 (16.1%)	133 (19.2%)	83 (12.0%)	90 (13.0%)	28 (4.1%)	691
	2016	222 (31.4%)	84 (11.9%)	154 (21.8%)	118 (16.7%)	97 (13.7%)	31 (4.4%)	706
	2017	1,416 (36.3%)	598 (15.3%)	743 (19.1%)	513 (13.2%)	573 (14.7%)	53 (1.4%)	3,896
手機調查	2014	285 (33.8%)	108 (12.8%)	197 (23.3%)	110 (13.0%)	119 (14.1%)	25 (3.0%)	844
	2015	331 (31.9%)	170 (16.4%)	203 (19.6%)	159 (15.3%)	144 (13.9%)	29 (2.8%)	1,036
	2016	305 (32.1%)	145 (15.2%)	173 (18.2%)	144 (15.1%)	152 (16.0%)	32 (3.4%)	951
	2017	261 (33.1%)	125 (15.8%)	141 (17.9%)	105 (13.3%)	138 (17.5%)	19 (2.4%)	789
網路調查	2014	470 (33.0%)	234 (16.4%)	270 (19.0%)	201 (14.1%)	203 (14.2%)	18 (3.4%)	1,424
	2015	191 (40.9%)	66 (14.1%)	62 (13.3%)	51 (10.9%)	84 (18.0%)	13 (2.8%)	467
	2016	461 (31.4%)	232 (15.8%)	281 (19.1%)	198 (13.5%)	251 (17.1%)	46 (3.1%)	1,469

調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
	2017	222 (34.9%)	81 (12.7%)	111 (17.4%)	90 (14.1%)	107 (16.8%)	26 (4.1%)	637

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(六) 職業

在政府網站使用者的職業分類中(表89)，住宅電話調查相較於網路調查能接觸到更多職業為主管與家管的政府網站使用者，網路調查所接觸到的政府網站使用者當中則有30.3%為學生族群，接觸到次多的政府網站使用族群則是佐理人員(25.4%)。在歷年資料的比較上，本年度的住宅電話調查接觸到較少的學生與家管職業的政府網站使用者，而網路調查則接觸到較多的學生族群，顯示在職業類別上，不同調查方法有明顯差異。

表 89：不同調查方法比較—政府網站使用者職業

調查方法	年度	主管 人員	專業 人員	佐理 人員	服務 人員	農林 漁牧	勞工	學生	軍警	家管	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2016	105 (14.9%)	53 (7.5%)	169 (23.9%)	24 (3.4%)	9 (1.3%)	57 (8.1%)	118 (15.6%)	2 (0.3%)	178 (25.2%)	707
	2017	496 (12.9%)	494 (12.8%)	1079 (28.0%)	280 (7.3%)	27 (0.7%)	326 (8.5%)	368 (9.6%)	5 (0.1%)	773 (20.1%)	3,848
手機調查	2016	160 (15.3%)	98 (9.4%)	255 (24.3%)	74 (7.1%)	11 (1.0%)	96 (9.2%)	180 (17.2%)	14 (1.3%)	160 (15.3%)	1,048
	2017	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
網路調查	2016	9 (0.6%)	236 (16.2%)	293 (20.1%)	189 (13.0%)	10 (0.7%)	184 (12.6%)	182 (12.5%)	12 (0.8%)	340 (23.4%)	1,455
	2017	19 (3.1%)	90 (14.8%)	155 (25.4%)	22 (3.6%)	4 (0.7%)	76 (12.5%)	185 (30.3%)	9 (1.5%)	50 (8.2%)	610

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

四、不同方法之母體接觸程度：比對健保使用資料

比較不同調查方法之間的差異，其中一個很重要的面向即是探討各個方法所接觸的樣本和理論母體之間的差異來進行比較，本小節透過國發會之協助，取得衛福部的健保使用資料，包含「使用健保卡看醫生」與「使用健保卡到基層診所」的民眾之性別、年齡與看診縣市，並將其視為「理論母體」，再搭配問卷當中的「請問，從去年105年1月到今年106年4月，中間大約一年多的時間，您有沒有在全國任何醫院或診所用過健保卡？」與「請問，從去年105年1月到今年106年4月，中間大約一年多的時間，您有到家裡或工作場所附近的小診所，用健保卡看過醫生或拿過

藥？」這兩題問項，可以從「健保卡使用」與「基層診所健保使用」這兩個部分探討不同調查方法對於理論母體的接觸程度。²⁵

(一) 健保卡使用—使用情形

從健保卡使用的情形來看，將衛福部公開的2017年3月份15歲以上納保人數當作總數，²⁶並搭配衛福部提供的15歲以上健保使用人數，可以探討目前我國健保使用的情形，並與不同調查方法所得的資料進行比較。以15歲做為分界的原因在於，本計畫所使用的調查方法所抽樣的母體標的為15歲以上的民眾。

從表90可以發現，不論是在哪種方法上所接觸到的受訪者，都低估了健保卡使用的人數，而調查結果百分比與母體百分比間的差異（本計畫稱之為「偏值」），最大的則為手機調查。

表 90：不同調查方法比較—健保卡使用

調查方法	有使用健保卡		無使用健保卡		總計*
	次數(%)	偏值	次數(%)	偏值	
衛福部 統計數字	20,341,688 (98.0%)	—	420,368 (2.0%)	—	20,762,056
住宅電話調查 (未加權)	6,924 (92.0%)	-6.0%	606 (8.0%)	+6.0%	7,530
住宅電話調查 (已加權)	6,867 (91.2%)	-6.8%	663 (8.8%)	+6.8%	7,530
手機調查	1,129 (90.8%)	-7.8%	115 (9.2%)	+7.8%	1,244
網路調查	623 (94.3%)	-3.7%	38 (5.7%)	+3.7%	661

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(二) 健保卡使用者—性別

在健保卡使用者的性別分布方面（表91），未加權的住宅電話調查高估了女性健保使用者的比例，然而經由戶籍資料加權過後，可以有效減少性別上的偏差。手機調查中則有相反的現象，其高估了男性健保使用者的比例，偏值為+7.9%；在網路調查部分，則是明顯接觸到過多的女性健保卡使用者，偏值為+9.6%。總結而言，在性別方面，透過加權後的住宅電

²⁵ 之所以區分成兩題來問，主要是因為本計畫認為，「基層診所使用紀錄」的數據則更能夠連結受訪者的生活圈，更可以做為各縣市實際居住人口的母體分布，因為絕大多數人都只會在家裡或工作場所附近到「基層診所」就診。不過很可惜的是，本計畫最後所取得的衛福部統計資料，在縣市別這個欄位上有重複計算的狀況，換句話說，無法呈現出各縣市居住人口的狀態，以至於本計畫後面的分析在「居住地（縣市別）」這個部分將無法進行。

²⁶ 資料來源：<https://data.gov.tw/dataset/20254>。

話調查資料最可以反映理論母體真值，而網路調查則最不能反映理論母體真值。

表 91：不同調查方法比較—健保卡使用者性別

調查方法	年度	男性（偏值）		女性（偏值）		總計*
政府統計數字		9,821,024(48.3%)		10,520,664(51.7%)		20,341,688
住宅電話調查 (未加權)	2017	3,061 (44.2%)	-4.1%	3,863 (55.8%)	+4.1%	6,924
住宅電話調查 (已加權)	2017	3,299 (48.0%)	-0.3%	3,568 (52.0%)	+0.3%	6,867
手機調查	2017	635 (56.2%)	+7.9%	494 (43.8%)	-7.9%	1,129
網路調查	2017	241 (38.7%)	-9.6%	382 (61.3%)	+9.6%	661

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(三) 健保卡使用者一年齡

在健保卡使用者的年齡方面（表92），未加權的住宅電話調查資料過於高估50歲以上的健保卡使用者（+4.9%，+3.1%），然而如同前段針對性別的分析，此偏誤若透過戶籍資料的加權就可有效降低。在手機調查部分，主要高估了21至30歲的健保卡使用族群（+8.6%），且低估了61歲以上的健保卡使用族群（-12.9%）。在網路調查部分，嚴重高估了21至30歲的健保卡使用族群（+42.3%），幾乎接觸不到50歲以上的健保卡使用族群。總結而言，在年齡的分佈上，透過加權後的住宅電話調查資料最可以反映理論母體真值，而網路調查則最不能反映理論母體真值。

表 92：不同調查方法比較—健保卡使用者年齡

調查方法	年度	15-20歲	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上	總計*
政府統計資料		1,402,272 (6.9%)	3,367,792 (16.6%)	3,914,651 (19.2%)	3,531,109 (17.4%)	3,462,441 (17.0%)	4,663,423 (22.9%)	20,341,688
住宅電話調查 (未加權)	2017	474 (7.0%)	671 (9.9%)	1,070 (15.8%)	1,323 (19.5%)	1,489 (21.9%)	1,764 (26.0%)	6,791
	偏值	+0.1%	-6.7%	-3.4%	+2.1%	+4.9%	+3.1%	—

調查方法	年度	15-20歲	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上	總計*
住宅電話 調查 (已加權)	2017	529 (7.9%)	1,045 (15.5%)	1,284 (19.1%)	1,189 (17.6%)	1,177 (17.5%)	1,511 (22.4%)	6,735
	偏值	+1.0%	-1.1%	-0.1%	+0.2%	+0.5%	-0.5%	—
手機調查	2017	103 (9.4%)	277 (25.2%)	243 (22.1%)	214 (19.5%)	153 (13.9%)	110 (10.0%)	1,100
	偏值	+2.5%	+8.6%	+2.9%	+2.1%	-3.1%	-12.9%	—
網路調查	2017	46 (7.4%)	367 (58.9%)	118 (18.9%)	58 (9.3%)	22 (3.5%)	12 (1.9%)	623
	偏值	+0.5%	+42.3%	-0.3%	-8.1%	-13.5%	-21.0%	—

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(四) 基層診所健保使用—使用情形

從基層診所的健保使用情形來看，同樣將衛福部公開的2017年3月份15歲以上納保人數當作總數，²⁷並搭配衛福部提供的15歲以上基層診所健保使用人數，並與不同調查方法所得的資料進行比較。

從表93可以發現，不論是在哪種方法上所接觸到的受訪者，都低估了基層診所健保使用的人數，而其中差異（偏值）最大的則為手機調查（-12.4%）。

表 93：不同調查方法比較—基層診所使用

調查方法	年度	有使用基層診所 (偏值)		無使用基層診所 (偏值)		總計*
政府統計數字		19,672,440(94.8%)		1,089,616(5.2%)		20,762,056
住宅電話 調查 (未加權)	2017	6,323 (84.0%)	-9.2%	1,207 (16.0%)	+9.2%	7,530
住宅電話 調查 (已加權)	2017	6,251 (83.0%)	-11.8%	1,279 (17.0%)	+11.8%	7,530
手機調查	2017	1,023 (82.2%)	-12.4%	221 (17.8%)	+12.4%	1,244

²⁷ 資料來源：<https://data.gov.tw/dataset/20254>。

調查方法	年度	有使用基層診所 (偏值)		無使用基層診所 (偏值)		總計*
		582 (88.0%)	-6.8%	79 (12.0%)	+6.8%	
網路調查	2017	582 (88.0%)	-6.8%	79 (12.0%)	+6.8%	661

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(五) 基層診所健保使用者一性別

在基層診所使用者的性別分布方面(表94)，未加權的住宅電話調查高估了女性健保使用者的比例，然而經由戶籍資料加權過後，可以有效減少性別上的偏差，有效地將偏值縮小到 $\pm 0.3\%$ ；手機調查中則高估了男性健保使用者的比例，偏值為 $+8.4\%$ ；網路調查部則是明顯接觸到過多的女性健保卡使用者，對於女性基層診所的健保使用者偏值為 $+9.5\%$ 。總結而言，在性別方面，透過加權後的住宅電話調查資料最可以反映理論母體真值，而網路調查則最不能反映理論母體真值。

表 94：不同調查方法比較一基層診所使用者性別

調查方法	年度	有使用基層診所 (偏值)		無使用基層診所 (偏值)		總計*
		19,672,440(94.8%)		1,089,616(5.2%)		
政府統計數字		19,672,440(94.8%)		1,089,616(5.2%)		20,762,056
住宅電話 調查 (未加權)	2017	6,323 (84.0%)	-9.2%	1,207 (16.0%)	+9.2%	7,530
住宅電話 調查 (已加權)	2017	6,251 (83.0%)	-11.8%	1,279 (17.0%)	+11.8%	7,530
手機調查	2017	1,023 (82.2%)	-12.4%	221 (17.8%)	+12.4%	1,244
網路調查	2017	582 (88.0%)	-6.8%	79 (12.0%)	+6.8%	661

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(六) 基層診所健保使用者一年齡

在基層診所使用者的年齡方面(表95)，未加權的住宅電話調查資料過於高估50歲以上的健保卡使用者，其偏值為 $+5.0\%$ 與 $+2.1\%$ ，然而如同前段的性別一般，這種偏誤可以透過戶籍資料的加權有效降低，透過加權後的資料在各年齡區間的偏值均小於 1.5% 。在手機調查部分，主要高估了21

至30歲的基層診所健保使用族群(+9.0%)，且低估了61歲以上的基層診所健保使用族群(-12.8%)。在網路調查部分，其嚴重高估了21至30歲的基層診所健保使用族群(+44.1%)，且嚴重低估60歲以上的基層診所健保使用族群(-21.3%)。總結而言，在年齡的分佈上，透過加權後的住宅電話調查資料最可以反映理論母體真值，而網路調查則最不能反映理論母體真值。

表 95：不同調查方法比較—基層診所使用者年齡

調查方法	年度	15-20歲	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上	總計*
政府統計資料		1,381,058 (7.0%)	3,273,884 (16.6%)	3,793,069 (19.3%)	3,406,925 (17.3%)	3,340,916 (17.0%)	4,476,588 (22.8%)	19,672,440
住宅電話調查 (未加權)	2017	427 (6.9%)	609 (9.8%)	1,017 (16.4%)	1,242 (20.0%)	1,366 (22.0%)	1,543 (24.9%)	6,204
	偏值	-0.1%	-6.8%	-2.9%	+2.8%	+5.0%	+2.1%	—
住宅電話調查 (已加權)	2017	472 (7.7%)	939 (15.3%)	1,220 (19.9%)	1,112 (18.1%)	1,078 (17.6%)	1,311 (21.4%)	6,132
	偏值	+0.7%	-1.3%	+0.6%	+0.8%	+0.6%	-1.4%	—
手機調查	2017	92 (9.2%)	255 (25.6%)	217 (21.8%)	197 (19.8%)	136 (13.6%)	100 (10.0%)	997
	偏值	+2.2%	+9.0%	+2.5%	+2.5%	-3.4%	-12.8%	—
網路調查	2017	40 (6.9%)	353 (60.7%)	108 (18.6%)	52 (8.9%)	20 (3.4%)	9 (1.5%)	582
	偏值	+0.1%	+44.1%	-0.7%	-8.4%	-13.6%	-21.3%	—

*本表已排除遺漏值。

資料來源：本計畫自行整理。

(七) 小結：網路與電話調查對居住臺灣人口的涵蓋率

整合上述，本計畫發現，若以衛生福利部的健保使用資料作為假定的臺灣實際居住人口的母體值，進而分析各問卷調查受訪對象在臺灣實際居住人口母體之涵蓋情形，令人意外的結果顯示(表96)以戶籍為加權方式，還是可以讓住宅電話調查在性別與年齡上的偏誤獲得解決。

事實上，這個結果與過去所認為，用設籍人口做為推估臺灣的基準，將因為實際居住事實與設籍之間的落差而產生偏誤的認知不同。本計畫推論認為，這可能是因各種因素(例如出國、到外縣市工作)而沒有實際居住在設籍地的這一群人，其基本資料(性別、年齡)的分布是隨機的，因此並沒有造成實際居住人口與設籍人口之間在基本特質分布上的差異，換言之，以設籍人口來推估實際臺灣人口仍是一個具有代表性的做法。當然，本計畫也同意，這樣的推論仍然需要累積多年的資料進行交叉驗證，才能夠更為明確的證明。

至於手機與網路調查的部分，則是因為工具接觸能力、接觸族群特殊性的關係，仍有高估與低估樣本族群的狀況。本計畫認為，如何正確的、互補的使用手機調查與網路調查所得的民意資訊，將是未來無法迴避的課題。

表 96：以健保資料作為母體來評斷各調查法涵蓋率結果綜整

健保資料	方法 變數	住宅電話		手機電話	網路調查
		未加權	以戶籍加權 後效果		
健保卡 使用	性別	低估男性	低估情形 獲得解決	嚴重高估男性	嚴重低估男性
	年齡	低估 21-30 歲 族群、高估 51- 60 歲族群	偏誤情形 獲得解決	低估 60 歲以上 族群、高估 21-30 歲族群	嚴重低估 60 歲以 上族群、嚴重高估 21-30 歲族群
基層診 所使用	性別	低估男性	低估情形 獲得解決	嚴重高估男性	嚴重低估男性
	年齡	低估 21-30 歲 族群、高估 51- 60 歲族群	偏誤情形 獲得解決	低估 60 歲以上 族群、高估 21-30 歲族群	嚴重低估 60 歲以 上族群、嚴重高估 21-30 歲族群

資料來源：本計畫自行整理。

五、不同方法之母體接觸程度：電話使用情形

本研究自2014年開始透過不同調查方法詢問受訪者「電話使用情形」，交叉比對各種調查法所能接觸到臺灣現居人口的比例。根據本計畫的推估（表97），傳統住宅電話所能接觸到臺灣常住人口的比例，已經從2014年的87%，短短三年內快速下降到2017年的67.7%，反而若用手機進行調查，接觸到臺灣常住人口的比例從2014年的91.7%上升到2017年的95.3%。在上述這種情形之下，本計畫建議未來政府機關的各式民意調查，務必加入手機電話調查法，才能減低民調的誤差。

表 97：歷年電話調查法可接觸母體推估

	2014	2015	2016	2017
X：只用住宅電話，不用手機	8.3%	8.9%	8.9%	4.6%
Y：使用住宅電話及手機	78.7%	74.3%	63.6%	63.1%
Z：只用手機，不用住宅電話	13.0%	16.8%	27.5%	32.2%
X+Y（住宅調查可接觸樣本）	87.0%	83.2%	72.5%	67.7%
Y+Z（手機調查可接觸樣本）	91.7%	91.1%	91.1%	95.3%

資料來源：本計畫自行整理。

第九章 結論與建議

本計畫的核心目標在於以數位治理公共價值架構為基礎，跨時序追蹤我國數位治理發展，研提相關單位政策制訂的策略建議，主要研究目的包括：（1）國際數位治理評比指標發展情勢與政策分析；（2）數位治理公共價值指標的持續追蹤與比較分析；（3）主動資訊服務需求與策略分析；（4）探討網際網路之社會影響；（5）多元調查方法的整合與精進。在具體的調查方法與執行過程，首先，透過文獻分析彙整當前國內外數位治理發展之重要趨勢，以及國際間電子化政府相關評比指標，如世界網路計畫（WIP）、聯合國永續發展大會的永續發展指標（SDGs）等；接著，在全國性的公共價值指標追蹤之外，另將主題重點放在「區域比較」，以「直轄市」作為另一層次的分析單位，呈現並比較直轄市在公共價值架構下的數位治理成效；再從需求端探詢民眾偏好，進而研擬主動資訊服務之提供策略；另將探析網路發展對公民社會可能產生之正面與負面影響；最後，整合電話家戶訪問、行動電話訪問、網路調查等主觀資料調查方法以及巨量資料分析，以增加民調分析之信效度及代表性。本章就以上分析進行總結，並扼要歸結各項重要成果為以下三個部分：（1）研究發現摘要；（2）政策建議；（3）研究限制與後續研究發展。

第一節 研究發現摘要

依據以上研究目的，本計畫將研究發現共分成五大部分，首先是國際數位治理評比指標發展現況，其次是數位治理公共價值追蹤結果，第三是主動資訊服務與策略分析，第四是網路對社會之影響，最後是多元調查法的建議與網路輿情的分析。

一、國際數位治理評比指標發展分析

除了數個為人所熟知的國際數位治理評比調查外，如聯合國電子化政府調查、早稻田大學全球電子化政府調查、國際電信聯盟電子化政府評比、世界經濟論壇網路整備評比、全球百大城市網站評估等，世界網路調查（WIP）以及聯合國永續發展指標（SDGs），是近年來越來越受到重視的國際調查。

世界網路調查（WIP）的重要性在於，有別於其他類似調查著重於網路整備程度、使用者的「可近性」與「可用性」，WIP調查關注的是ICTs對社會、政治與經濟層面所帶來的影響；此外，其跳脫過去仰賴政府客觀資料評估數位治理成效的做法，改以主觀性資料的蒐集，了解各會員國的

數位國情。我國自2010年開始便積極參與WIP相關會議，並自2013年開始將部分WIP的調查題目，與我國數位治理公共價值架構相結合，期能將國內的國情分析與國際調查接軌，另外也出席了多次的國際團隊會議，提升了我國數位治理成效的國際能見度。

聯合國於2016年推動聯合國永續發展指標（SDGs），該指標雖然不是專為數位治理成效所設計，但在聯合國的報告中明確指明SDGs是數位治理須追求的目標。我國為了實現SDGs的目標，也藉由ICTs的運用，推動一系列相關的計畫或成立專責組織，包括芥菜種會、臺灣全民食物銀行協會、國際網路醫藥、教育部樂齡學習政策、新北市性別平等教育實施計畫、勞工健康照護資訊計畫、財團法人臺灣綠色生產力基金會、科技發展觀測平臺、企業永續發展協會、樂施會、地方政府永續發展理事會、產銷履歷農產品資訊網的臺灣良好農業規範、透明足跡計畫、荒野保護協會、中華民國自然生態保育協會、數位法庭與「司法院線上起訴暨律師單一登入」系統以及公民社會組織發展有效性夥伴等，足見政府在數位治理與永續發展的整合上，已做了一定程度的努力。

二、數位治理公共價值的國情追蹤

本計畫就操作性、政治性及社會性價值等三大面向，進行數位國情調查的追蹤調查，從歷年的變化來看，有幾點發現值得相關單位重視，並作為政策評估及未來規劃參考。

- (一) 電子化政府的操作性價值下降：調查資料顯示，民眾對於電子化政府網站所提供資訊以及服務的滿意度，分別從 2014 年的 76.6%與 75.8%，到 2017 年的 62.0%與 66.0%，呈現逐年降低的情形。雖然暫時無法排除本年度調查因為民調公司不同而可能產生機構效應的差異，但該趨勢是一個非常值得注意的警訊。本計畫認為，除了方法上的原因之外，其他可能原因包含民眾因為資訊設備使用越來越普遍，對於政府電子化發展的期待也跟著提高，或者近來社會上其他議題的發展，民眾對社會議題的滿意度投射到電子化政府滿意度所致。建議相關單位做一個全面性的檢視，避免滿意度繼續下降。
- (二) 民眾透過網路參與公共事務的趨勢有明顯的消退現象：由歷年調查可知，越來越少的民眾會在網路討論區提出對當前大家關心問題的看法。此外，會透過網路社群與他人分享公共問題的民眾，也呈現大幅地降低，逆轉前四年的成長趨勢，民眾參與網路政治討論的熱情，似乎有退去的跡象。
- (三) 民眾對於政府所產生的網路政治效能感，呈現遞減的趨勢：在網路普及之際，民眾雖然覺得使用網路後，有使他們對於政治

事務更加地了解，但卻不覺得政府會更重視他們的想法。由「使用網路，政府官員更在乎民眾的想法」題目的分析可知，網路中的政治效能感呈現遞減的趨勢。未來該如何透過法治面、制度面著手，提高民眾在網路上的政治效能感，成為未來持續推動網路參與平臺需重視的議題。

- (四) 民眾對於網路的依賴性逐年提高：雖然民眾在網路公民參與面向呈現減退的趨勢，但調查顯示，受訪者認為沒有網路，生活會變得比較快樂的比例乃呈現下降的趨勢，亦即多數的民眾對於網路具有相當的依賴性，網路是民眾生活中不可或缺的一部分。
- (五) 學生族群透過網路參與公共事務的頻率較高：由交叉分析可知，學生族群不論是在網路討論區提出自己對當前公共議題，或者是參加網路號召而舉辦的現場活動，相較於其他職業皆呈現高度的參與率，同時也有高度的政治效能感，是目前網路上討論政治事務的主要族群。
- (六) 在六個直轄市的比較上，在操作性價值方面，六個直轄市平均六成以上民眾對於政府網站提供的資訊以及提供服務表示滿意，其中高雄市在這兩項操作性價值的滿意度最高，幾近七成。在政治性價值方面，網路公民參與的比例以桃園市最高，透過網路號召的實體政治參與以臺北市最高。而網路政治效能感以高雄市的民眾平均最高。最後，在社會性價值方面，六個直轄市民眾的生活品質對於網路的依賴程度都達到四成以上，其中以新北市的比例最高。

三、主動資訊服務與策略分析

在政府主動資訊服務的需求調查部分，本計畫透過兩場焦點團體座談，從地方基層里幹事的經驗觀察，提出未來政府部門可以發展的主動資訊服務方向。從與會里幹事的發言和建議中，可發現其所提想法皆相當貼近一般小市民生活之所需，綜其而言可分為三個層次的需求，包括第一層緊急資訊通報－環境與災防資訊，在此層次中可包含土石流、地震、颱風等重大災害資訊之通報和動態資訊，以及空污數值和警訊通知，以提高民眾的防災警覺和減少人民的生命財產受到災難的危害。

其次，在第二層，即急難救助與社會安全資訊－衛生及社會安全救助，這部分乃是基層里幹事付出最多心力的為民服務業務，通常也是政府在資訊服務提供最弱的一環，諸如育兒津貼、住院補助申請等健康醫療補助之通知，以及喪葬補助、低收入戶、中低收入戶、身障、獨居老人等社會福利補助、單親兒少社會照顧、青年租屋或購屋補助、受災戶補助或

補償、國民年金請領等，與社會安全有關的補助資訊。由於這類服務之需求對象，具有不特定的特質，且大多屬於社會中的弱勢族群，在數位資訊能力和設備條件上，亦屬資訊落差階層，政府資訊不易傳達和觸及，但卻又是公部門責無旁貸、必須花費心力照顧之一群。

第三個生活需求層次，即優等財資訊提供一健康與生活品質的面向上，項目包括民眾日常生活保健如牙齒健檢、血壓量測與用藥、幼兒照顧等健康資訊之提醒與提供，以及車輛定期檢驗通知、旅遊補助之授權扣免等交通旅遊生活資訊等，皆是與一般民眾生活攸關，貼心實用的重要資訊，同樣值得相關政府部門納入思考。

四、網路對社會之影響

本計畫分別從集體與個體層次，分析網路對公民社會可能產生的影響。就集體層次方面，本計畫分析網路公民參與者歷年來的變化趨勢，結果發現其人口特徵，在性別上逐漸趨近臺灣人口的分布，但在「年齡」與「教育程度」兩個特徵上，網路的普及化似乎沒有讓網路公民參與者越來越有代表性，而是持續呈現一個偏差代表的狀態。該發現與學界的預期有些落差，誠如科技樂觀主義者所主張，網路民主機制驅動許多原先不願意參與公共事務之後，將呈現一個越來越普及、且與全國人口分布越來越相互吻合的趨勢。然而本計畫的分析卻發現，科技樂觀主義者的期待尚未出現，雖然表面上目前網路公民社會有蓬勃發展的現象，且「鄉民」對於公共政策產生影響的例子也越來越多，但分析結果卻顯示目前我國網路參與族群有「集中化」情況。在這種情形之下，在決策過程中如何權衡「網路鄉民聲音」的重要性，將是未來無法忽視的議題。

在個體層次方面，網路為民眾提供了更多元的管道可以參與公共事務，且網路打破時間、空間、資源等因素的限制，可能因此強化民眾對於自身影響政治事務能力的信心。但從另一個角度來看，網路的普及，也可能衍生出網路霸凌、隱私外洩、以及言論自由等問題。本計畫根據文獻的整理，就「網路公民參與」、「網路政治效能感」、「網路霸凌」、「網路隱私」與「網路言論自由」等五個面向，來觀察網路使用對社會所帶來的影響。

就「網路公民參與」來說，整體而言，民眾透過網路參與公共事務的型態，仍以公共議題資訊的分享與傳遞為主（二成左右），會在網路上進一步發表自己對公共議題的看法，甚至參與透過網路號召而舉辦之現場活動的比例，相對來說都偏低（不到一成）。相關分析結果進一步顯示，網路公民參與的行為，會隨著民眾的人口背景而出現差異，特別是教育程度高、年紀較輕的民眾，透過網路參與公共事務的比例相對而言也較高。此外，女性有較高的比例透過網路轉發公共議題相關資訊（差距約4個百

分點)，而男性則有較高比例會上網表達自己對公共問題的看法（差距約4個百分點）。除了人口背景因素之外，本計畫也發現當民眾認為自己對政府的作為能發揮影響力、現實世界中原本就會參與政治事務、認為政府制定政策時會優先考慮大眾的利益、以及較常使用網路的民眾，透過網路參與公共事務的頻率也會較高。

就「網路政治效能感」來說，網路在某種程度上能夠提升政府官員對民意的重視程度，並強化民眾對於政治的了解，因而可能強化民眾的政治效能感。本計畫分析結果顯示，有57%左右的受訪者同意網路可增進其對政治的了解，但認為政府會因此更重視人民意見的比例卻相對來說沒有這麼高，僅有約54%。此外，民眾的網路政治效能感，會隨著民眾的人口背景而出現差異，特別是男性以及年紀較輕的民眾，會有較高的比例認同網路使政府更重視民意並提升民眾對政治的了解。除了人口背景因素之外，實體政治效能感較高、對政治有較高程度的信任感、以及現實世界中原本就會參與政治事務的民眾，網路政治效能感也會比較高。然而網路使用程度似乎與網路政治效能感沒有顯著的關聯性，換言之，網路對於政治效能感的影響，可能在於「有」使用網路與「沒有」使用網路的區別，但民眾的網路政治效能感不見得會因為上網的頻率增加而有所提升。

最後，就網路的負面影響部分，與去年度的調查結果相較，民眾對於網路霸凌、網路隱私外洩、網路言論自由箝制等問題的感知，整體而言有減緩的趨勢。本年度住宅電話調查結果顯示，在過去一年有被網路霸凌經驗的受訪者僅有1.3%（2016年為24.2%），對於自己網路隱私的掌握沒有信心的比例也降至10.5%（2016年為31.4%），而認為在網路上表達自己對政治看法並不安全的比例則為66.3%（2016年為73.3%）。然而，由於兩個年度部分調查題目的陳述方式略有不同，因此是否可就此推論網路霸凌、網路隱私外洩、網路言論自由限制等問題已有明顯的改善，需要後續研究再予以更深入的分析。

五、調查方法的比較分析發現

（一）問卷調查方法的比較

- 1、不同調查所能接觸到的民眾有相當大的差異：電話調查（包含住宅及手機）較能接觸到高年齡、低學歷以及主管階層的受訪者，而網路民調則幾乎接觸不到上述三類性質的受訪者。另外，住宅電話及網路調查所接觸到的女性則遠高於男性。對此議題，可以戶籍為加權方式處理住宅電話調查在性別與年齡上的偏誤。否則若單以手機或網路作為民意調查方法，前者可能會高估而後者則可能低估男性在樣本上的代表性。

- 2、**實際居住事實與設籍狀況間的差異不大**：本計畫以健保卡使用情形為假定的實際居住人口分布，並據此比較各種調查法所能接觸到的人口屬性。資料顯示，住宅電話調查結果只要透過戶籍分布進行加權，就可以符合實際居住人口的分布，本計畫認為，這可能是因為未實際居住在設籍地區的人口群，其基本特質的分布也是隨機分布所致。而這樣的結果也與過去認為因為設籍人口與實際居住人口之間的落差，以設籍人口作為電話訪問結果作為加權依據的做法，將產生偏誤的認知不同，不過本計畫也認為，這個驗證必須持續蒐集更多的資料，以不同的假定母體交叉驗證才能夠最終論斷。
- 3、**電子化政府的近用情形因人口變項而有所差異**：整理來說，政府機關網站的使用，以年齡介於 20 歲至 40 歲的女性為主要群體，而半數以上使用者的教育程度均在大專以上，且以北北基地區的使用者比例最高，顯示我國在電子化政府近用狀況以及電子資源的使用上，存在著地區、教育程度、年齡與職業所造成的落差。

(二) 網路輿情分析方法

巨量結果調查的三個政策中，以一例一休討論聲量最大，減香政策議題持續時間最為短暫，網路討論的聲量大致與國內新聞有著相對應的討論起伏。而情緒分析部分，三個議題在新聞報導的情緒都較為正面，僅軌道建設在非新聞類別的情緒都較為正面。在傳統電話調查與網路輿情分析兩者個關係方面，電話調查所得的民眾意見，和網路聲量分析後所得的大小並未呈現同向變動，兩者之間的互動牽引效果並未如想像中的明顯。

第二節 政策建議

依照上述研究發現，本計畫提出相關政策建議提供有關單位參考。

一、提升數位治理公共價值成效的建議

- (一) 了解民眾需求，建構出使用者導向的服務平臺（主責機關：國發會，協辦機關：各部會及地方政府）：

研究結果顯示民眾對電子化政府網站所提供資訊以及服務的滿意呈現遞減的趨勢，針對該問題，政府相關單位應建構符合民眾需要的電子化政府服務平臺，以落實「以民為主」的服務價值。例如由國發會所建置的「我的E政府」網站，在2017年做了修正，此做法值得其他政府機關學習，

以真正地滿足民眾的需求，建構出民眾所需要的電子化服務平臺。另外，也可透過機關網站的評比，提升民眾對於政府網路服務的滿意度。

(二) 深化民眾參與網路上公共事務的討論（主責機關：國發會）：

本計畫研究結果顯示民眾在網路上的參與有消退的趨勢，而本研究分析也指出對於民眾意見的有效回應，是提高政治效能感以及持續使用政府提供之參與平臺的關鍵因素。基此，若欲提升網路公民參與的比例，除了民眾資訊近用能力的強化之外，更重要的是讓民眾相信自己可透過網路影響公共政策。以Join平臺為例，目前政府的做法是直接Join平臺上，由相關單位針對民眾的提案進行回應說明，包括跨部會研商情形、提案參採情況等。然而，此種做法僅是與原本就會使用Join平臺的民眾進行「單向」溝通，但對於平時不接觸Join平臺（甚至不知道Join平臺是什麼）的民眾而言，仍無法發揮驅動網路公民參與的效果。未來建議相關單位，就重大的公共政策提案，除了在網路上給予反饋意見之外，也應積極透過傳統的資訊傳播媒介（如舉辦公聽會或說明會等方式）向民眾說明提案內容，以及未來研擬採納的方案；就爭議性較大的提案，也可集邀正、反雙方的代表舉行辯論會，藉此提高民眾對於公共議題的關心，並讓更多民眾意識到網路可成為另一個有效參與公共事務的途徑。

(三) 提高民眾在網路上的政治效能感（主責機關：國發會）：

在網路連結之下，多數民眾均認為網路有助於提高他們對於政治事務的了解，但卻認為政府不重視他們的意見。回歸到我國的網路參與機制，Join平臺須通過一定門檻的連署之後，主責單位才會予以回覆，對於部分民眾而言，可能因為門檻過高，認為不易達成而自我設限，而不願意使用。未來主管機關可考慮參考臺北市政府參與式預算諮詢櫃檯的實施方式，提供如何運用該平臺以及相關政策的諮詢機制，讓需要提案的民眾有適當的諮詢管道，而提高其使用意願。其二，對於民眾的回覆，除了網路之外，也可透過其他媒體向民眾說明，一方面回應提案及連署的民眾，另一方面，也藉此行銷這些網路參與機制，提高知名度及參與意願。其三，亦可酌予擴充該機制的服務功能，諸如貪汙舉報以及請願等，以及有效的回應機制，提高民眾對於公共事務討論的意願以及效能感。

(四) 在職訓課程中加入運用網路於生活各面向的相關課程（主責機關：勞動部）：

「農林漁牧者」以及「家管」這兩類的民眾，對於網路上公共事務的參與相較於不積極。勞動部或各級縣市政府在職業訓練課程中，可針對上述職業類別的民眾，酌予加入運用網路於生活個面向的相關課程，以加強他們對於網路活動的參與，並期提高以上族群的網路政治效能感。

(五) 建置網路使用宣導課程（主責機關：教育部）：

歷年調查結果顯示，民眾對於網路的依賴性呈現逐年提高的趨勢，在網路廣為民眾在各生活面向使用的同時，網路成癮以及網路霸凌成為網路使用中嚴重的問題，甚至危害到個人的發展。教育部在相關的課程設計以及資訊課程推廣的同時，應酌予加入對於網路使用的相關宣導，以預防網路成癮的病態問題，並建構友善的網路空間，杜絕網路霸凌等負面影響，共創友善、安全的網路互動環境。

(六) 探詢六個直轄市不滿意電子化政府服務與資訊的項目及原因
主責機關：國發會，協辦機關：地方縣市政府）：

六個直轄市在公共價值的表現，乃具有不同的優點與特色，就「服務與資訊滿意」的部份，乃以高雄市民眾滿意的比例最高，而最不滿意的則以臺北市及臺中市最高。由於本計畫的問卷題目並未區隔中央或地方政府網站，未來有需要透過其他方法探詢。另外，此種城市之間的差別也有可能是民眾期待所造成，變數頗多，皆有待後續研究。

(七) 積極強化智慧科技於公共服務應用，提升民眾對政府電子服務之滿意度（主責機關：國發會，協辦機關：經濟部、金管會、各地方政府）：

本年度計畫發現，民眾對政府於網站上所提供的電子資訊和服務的滿意度，雙雙呈現下滑現象，推究其原因，固然可能肇因於正值政府同步大力推動各項改革政策，造成部分民眾對於政府措施產生反射性的不滿現象，抑或可能因今年計畫為欲針對六個直轄市進行比較分析，而拉高其樣本數，致使普遍對政府施政要求程度較高的直轄市民眾，就其態度一併反映在全體民眾的總體趨向上。

惟觀諸智慧科技和行動支付的快速發展，各項創新應用皆已在各生活層面開始出現，智慧科技方面，如新加坡政府所提供之「智慧型組屋」，每戶皆設有電源及數據傳輸點，方便住戶安裝家庭智慧管理系統，使其得以遠端遙控家用電器設備，同時社區亦設置氣動垃圾收集系統，感應器可以透過感測每個時間的垃圾收集量，據以決定垃圾清運的時間及次數。而美國各州也積極結合雲端技術，導入自助客服系統。

其次為行動支付，行動支付技術已然成熟，甚早已深入世人生活之中，不僅如此，刷臉支付、無人商店、停車機器人等創新的智慧科技應用，皆已開始陸續浮現。但可惜的是，在金融科技或行動支付等成熟技術的應用上，我國仍然礙於法令限制，而未見普及，更難應用於公共服務之中，我國政府雖已宣示行動支付等相關應用推廣，但對於公部門作業流程的影響、服務項目與便民等後續效應與研究，目前仍有待觀察。綜言之，今年計畫所發現的民眾滿意度趨向，亦可能來自於受訪者將我國目前發展現況與上述他國大幅進展的經驗對比下，所引發出的比較性不滿或投射。

是以，本計畫建議由國發會召集相關部會與政府機關，針對可能對我國於智慧科技或創新科技產生阻礙的法令，共同進行盤點並盡快提出修法建議，排除創新應用之障礙。同時，應由國發會鼓勵中央及地方政府構思如何將前述智慧科技應用於現行公共服務中，並挹注資源，俾以提升國人對於我國電子化政府服務與資訊提供的滿意度。

二、建構主動資訊服務的推動策略

(一) 依據主動資訊服務建議項目進行可行性評估（主責機關：國發會）：

本計畫依據參與焦點團體座談之里幹事所提供的建議，統整出3大面向、17項的政府主動資訊服務建議項目。據此，本計畫建議，國發會可以此17項建議項目為基礎，分析歸納在推動上可能涉及的相關部會或權責機關，進而邀請有關機關，就各建議項目中與其業務相關者，以「可行性」和「民眾有感度」兩面向進行評估，從中選出可行性高、民眾有感程度高之「雙高」項目，排入優先推動之主動資訊服務規劃項目。

以育兒津貼申請通知為例，當中所涉及的部會機關包括：衛福部、財政部、財政部財政資訊中心、勞工保險局、各地稅捐稽徵機關、各地方政府之民政局（或戶政機關）。是以，若欲瞭解此一津貼通知是否具有可行性及民眾有感度，可由主政機關（如衛福部）邀集前述各機關代表，依以下步驟加以討論判定：

步驟一：在一份詳細說明該項主動資訊服務規劃內容的問卷上，以「資訊服務主動提供可行性」及「民眾有感度」兩題為量測題目，分別以0至10分為尺度，請各機關代表進行評估。

步驟二：在各機關代表完成量表填寫後，針對該項主動資訊服務之可行性和民眾有感度，進行開放式意見交流與討論；同時，幕僚單位統計分析各機關代表之首輪評價結果。

步驟三：在開放式意見交流後，再次以同樣問卷進行第二輪的評價施測。於問卷回收後，由幕僚單位統計分析第二回合的評價結果。

步驟四：幕僚單位公布兩回合的意見評估結果，之後，再由主政機關帶領意見討論，並由各機關代表思考是否修正其第二回合之意見與評價。

步驟五：俟無人繼續修正意見評價後，以此結果決定該項主動資訊服務的可行性及民眾有感度。為確保政府資源投入之有效性，建議唯有在前述二項維度值皆高於7的情況下，再予決定將該項主動資訊服務納入規劃開發之清單。

基本上，本計畫於此所歸納出之17項政府主動資訊服務建議項目，皆基於地方里幹事之建議，某種程度上應具有相當之民眾可欲性，故在此基礎上，各有關機關若能進一步判定各項建議項目之開發可行性，之後再結合大眾傳媒或社群媒體之廣泛推廣，應可受民眾之期待。

(二) 以主動資訊服務建議項目為基礎，盤點資料庫整合或介接需求
(主責機關：國發會；協辦機關：各相關部會與政府機關)：

由本計畫所歸納統整各地方里幹事所提供的主動資訊服務建議內容來看，多數項目涉及不同部會機關、中央與地方政府、甚或政府與民間機構彼此間之資料整合問題，例如育兒津貼、住院補助、中低及低收入戶補助、單親兒少社會照顧、災損補助、幼兒照顧資訊等。事實上，就目前國發會所大力推動的「一站式服務」(或「跨域式一站整合服務」)的精神而言，不僅要超越過往僅是將作業流程予以電子化的消極性做法，未來更朝向進一步使機器與機器得以對話，促使機關間的資訊和服務可以流通和串連；也就是說，只要是民眾至政府部門洽公辦理的業務或是提供的資訊，與其他部會或機關之業務相關者，便可藉由一站式服務的介面，同步送達並完成資訊新增或更新，省去民眾來往奔波於各機關間的不便。是以，本計畫認為，未來政府部門可在此一站式服務的基礎上，不僅促成政府內部機器和機器間的對話，可更進一步在政府內部資訊流通整合完畢後，就其新產出的資訊結果，如某些民眾可能符合某些補助條件、或是符合某些社會不利因素等，結合主動資訊服務的概念，將這些民眾可能需要的資訊，向外主動送達民眾眼前或是給予提醒。

因此，建議國發會應積極發揮政策統合機關之角色，邀集相關政府機關與機構，在促成主動資訊服務之前提下，盤點需要進一步進行整合之資料庫與所有權機關(構)，或是研商資料交換或介接之需求與規模，逐步開展資料整合或交換之工作，俾以促使主動資訊服務項目之實現。

舉例來說，近幾年國內民眾對於空污議題極其關注，而空污資訊的蒐集、判斷與資料監控，主要掌握於環保署之空氣品質監測網，當中亦包含各地方環保局所蒐集到的監測資訊，以及部分來自中央氣象局的資料協助。雖然目前在環保署的空氣品質監測網的官方網站上，已有呈現地方環

保局所提供之空氣品質資訊，但在即時動態的掌握度上仍未盡完善，且主要仍以網頁形式呈現，對於部分不習慣瀏覽政府網站的民眾而言，顯得並不親民；而即便是環保署所推出的「環境即時通」APP，使用者亦仍有期待改進之建言。²⁸

因此，若欲將此進一步發展成為主動資訊服務之項目，由上述說明中，便可盤點出相關資料庫即包含了環保署、中央氣象局，及各地方政府環保局（含監測站）之空氣品質動態資訊；接著則可由環保署出面主政，邀請前述有關機關，進一步針對前述資料庫之介面、資料格式、傳輸頻率等，加以檢查並一致化；繼之，不僅可強化目前環保署空氣品質監測網的資料品質，亦可進而開發更具完整性和即時性的APP行動軟體，同時，亦可在取得通訊傳播委員會的支持下，與各大通訊業者合作，開發可針對空污涵蓋縣市之民眾進行訊息推播之系統，好讓受到空污侵襲的相關縣市民眾，於清晨起床時，便可接收到警告訊息，或是在交通運具上之民眾，在進入該縣市轄區後，也能收到相關資訊，以此主動模式保障民眾的身體健康。

(三) 整併及簡化資訊傳遞平臺，強化基層資訊代理人之功能（主責機關：內政部；協辦機關：國發會）：

在焦點團體座談過程中，不少與會里幹事提到，在許多偏鄉地區或是人口結構高齡化情況明顯的社區中，資訊化設備並不普及，年長者亦缺乏資通訊設備的運用能力，即便政府推動主動資訊服務的立意良善，但對於這些身處資訊落差、卻又是地方政府必須付出心力照料的族群，智慧化或數位化的資訊服務並不能觸及這些高齡長者或弱勢族群，仍須仰賴在地的里長或里幹事以面對面的方式傳遞資訊和服務。

惟與會者亦提及，並非所有縣市的基層公共服務人員皆有配發行動服務載具（如平板電腦），或是即便得以平板電腦或智慧型手機執行公務，但由各級政府部門傳達而來的服務資訊過多且龐雜，欠缺有效的資訊整合效果，極可能造成不同地方間，因資訊超載而發生認知疏漏，進而衍生服務差異或落差的情況，反而造成民眾間的不公平對待。是以，本計畫建議應由中央政府出面或補助，將現有公共服務資訊，包含各類政令宣導、補助服務與資訊、相關法規、申辦連結等，以有效的方式加以整合與精簡化，從而提高在地里長、里幹事等政府「資訊代理人」的服務意願和角色功能，藉以補足智慧型資訊服務無法觸及的弱勢族群區塊的服務效果。

²⁸ 資料來源：

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.esri.arcgis.android.idt.EPA.HL&hl=zh_TW。

(四) 持續探詢與開發政府主動資訊服務之需求(主責機關：國發會)：

由本計畫去年和今年度的研究中可以發現，民眾對於政府部門所提供的主動資訊服務，乃是抱持歡迎和期待的態度，同時也期盼政府能夠持續提出更為多元的主動資訊服務。基此，本計畫建議，國發會應在現有的正面基礎上，賡續此一政策方向，持續探詢和開發民眾對於政府主動資訊服務的需求，將電子化服務直接遞送至民眾眼前，而非需要民眾在眾多網站和網頁間來回找尋所需的服務，俾以落實數位治理公共價值創造之理念。

三、提升網路對社會正面影響的建議

(一) 推動網路公民參與的普及化(主責機關：國發會、教育部)：

網際網路的使用，也許能有效提升民眾參與公共事務的比例，但這一群人可能是在現實生活中，原本就會參與公共事務的人，或者僅是鼓勵了更多具備「某些」特質的人(例如教育程度較高者)線上參與公共事務。為了讓網路上的民意更具代表性，相關單位可以本計畫的調查結果為基礎，檢視目前較少從事網路公民參與的族群，並個別分析可能的原因，據此針對不同族群設計誘因，進而推動網路公民參與的普及化。

具體而言，本計畫調查結果發現，年紀較輕之受訪者的網路公民參與行為以及網路政治效能感，都比年紀較長者來得高，代表對於年輕世代而言，網路的確為公共事務的參與提供了更多元的管道，但對於年紀較長的人而言，可能礙於網路使用能力的限制，透過網路參與公共事務的情況仍不普及。建議未來在規劃樂齡學習方案時，除了健康休閒、生活新知的提供之外，也應進一步強化老年人口的媒體近用能力。而網路公民參與平臺(例如Join平臺、vTaiwan)的設計，也應該考量到使用介面對於老年人而言是否便利或容易上手。²⁹此外，本計畫也發現教育程度較低者，網路公民參與行為也較不頻繁。因此建議相關單位，可針對進修推廣教育或在職進修體系，強化數位公民參與教育，讓民眾了解網路不但能提供資料查詢、休閒娛樂的功能，同時也可成為人民影響公共政策或表達政治意見的管道。

(二) 鼓勵更深層型態的網路公民參與(主責機關：國發會)：

調查結果顯示，民眾最常從事的網路公民參與行為，是透過網路傳遞重要的公共議題資訊給其他人，但卻鮮少有民眾會在網路上表達對當前公共議題的看法，從未參加過網路號召而舉辦之現場活動的比例更高達

²⁹ 關於臺灣公民網路參與平臺之現況與分析，請參見陳敦源、廖洲棚、黃心怡(2017)。政府公共溝通：新型態網路參與及溝通策略(編號：NDC-MIS-105-004)。臺北：國家發展委員會。

86%。基此，相關單位在思考如何推動網路公民參與之時，應該從「有」或「無」的思考模式，進一步轉換成關注民眾是以什麼方式在線上參與公共事務。有鑑於政治效能感與網路公民參與行為之間有顯著的相關性，因此若欲提升民眾參與線上公共議題討論的意願，除了提供表達意見的管道之外，更重要的是要建立完善的制度，讓民眾的意見能確實得到回應，具建設性的意見，也應該獲得政府的重視甚至採納，讓民眾意識到自己是可透過網路對公共政策發揮實質的影響力，如此方能鼓勵更深層型態的網路公民參與行為。

四、精進民意調查方法的策略

民意調查的精準度受到調查工具接觸特質很大的影響。過去幾年本計畫已經初步推估出手機調查與住宅調查所能接觸到全人口的比例（請同時參考本系列研究2014年至2016年的調查報告），資料顯示，住宅電話所能接觸到的人口比例，已經從2014年的超過八成，快速下降到今年度的六成七，反倒是手機電話調查可以接觸到超過九成的臺灣人口，顯示手機電話在普及率上的優勢已確立。

但除了媒介所接觸的總人口差異之外，所接觸到人口的涵蓋率又與居住事實有很大的關係，本年度的調查顯示，若以衛生福利部的資料作為假定母體，住宅電話對於各項特質人口的涵蓋比率似乎是足夠的，但本計畫認為，這樣的數據仍待更多年資料的補充才足以論斷。整合來說，為了精進民意調查所得資料的品質，本計畫有以下建議：

首先，實務上，應建構各種民意蒐集管道的整合機制，以網路調查為例，應針對比較不會或不擅於在網路上表達意見的族群，輔以其他民意蒐集機制來得知意見，由於目前的資料顯示，網路上仍有許多族群是不擅於或不願意表達意見的，短時間之內只能透過其他民意機制來探詢，因此尋求各種民意機制的整合平臺，是一個刻不容緩的工作。

第二，研究上應考量人口變化的自然趨勢，持續觀察網路公民參與族群基本特質變化的趨勢。網路公民社會的發展不僅應該探討其「聲量」及「正負向」，同樣重要的是要得知這些聲音的代表性權重，公共政策不能一味地跟隨網民意見，畢竟最後政策影響的族群是全國民眾。因此，必須長時間持續性的觀察網路公民社會當中的組成為何，並且必須加入本計畫尚未考量的人口自然變化趨勢因素，讓分析結果更具效度。

第三，為更精確了解各種調查法所接觸母體涵蓋率，建議可以考慮結合移民署的出入境資料、教育部外地求學人口資料、衛生福利部就醫人口等開放資料，以此勾稽出更多現居臺灣各縣市人口母體分布的假定母體，進而與每年所進行的民調進行重複性驗證，已得到最真確的加權方式。

第四，未來各機關的民意調查，應務必加入手機調查樣本，避免僅單純以住宅電話進行調查的方式。尤其是以全國（非個別地方政府民調）為抽樣對象的民調，若預算不足以支應兩種調查方式，建議考慮以手機調查為主，捨棄傳統住宅電話調查方式。當然，手機調查的特質，例如可乘載題目數較低的限制，必須同時考量。

第三節 後續研究建議

本計畫延續過去幾年的國情追蹤，了解我國數位治理推動至今在公共價值上的達成情況，不論是在理論架構的建構貢獻上，或是在實務政策推動之建議上，都有相當程度的價值。然而，因為各種資源的限制，致使本計畫有許多待改進之處，希望未來在不同資源的投入之下，逐漸地填補這些研究的限制：

- 1、 理論架構的修訂：本計畫提出的數位治理公共價值架構，歷經五年時間的追蹤調查及比對，一方面驗證了此架構的完整性與可行性，以發展出更完善的治理品質，然架構非一成不變，應能呼應電子化政府的轉變、參考近年資訊科技的進步，以及民眾生活型態等加以調整。
- 2、 由於 ICTs 對社會各層面所帶來的影響，與民眾的生活息息相關，因此應是未來須持續關注的議題。後續研究可盤點 ICTs 於不同領域（例如居家照護、環境永續、教育、就業等）的應用情況，並檢閱其他先進國家的推動做法，作為我國日後政策研提的基礎。除了歐美國家之外，於 ICTs 發展上頗有成效的亞洲國家，像是日本、韓國、新加坡等，在文化背景以及社會發展脈絡上與我國更為貼近，值得未來研究做進一步的分析。
- 3、 主動資訊服務項目之需求評估調查：本計畫提出 3 大面向、17 項政府主動資訊服務之建議項目，這些建議項目主要乃是藉由以地方里幹事為對象所舉辦之焦點團體座談，做為資訊蒐集主要途徑，屬質化研究方法。因此，建議未來可就本計畫所提出之 17 項建議項目，以電話訪問之大規模調查途徑，了解民眾對於這些資訊服務項目的需求強度，藉以找出未來實際規劃推動或資源投入時之優先順序。
- 4、 以一般民眾為對象辦理焦點團體座談，蒐集主動資訊服務需求：除前述以電話訪問確認民眾對於現階段所歸納之主動資訊服務建議項目之需求程度外，本計畫亦建議，後續研究可考慮透過國發會網站或 PTT 等平臺，公開招募對此議題有興趣、有想法的

民眾，並邀請參與焦點團體座談，從而將深度意見蒐集的對象，擴及至一般社會大眾，藉以更廣泛地彙集民眾的真實想法和需求，以利提出切合民眾需要的主動資訊服務。

- 5、透過質化訪談方式，探究影響民眾網路公民參與行為的深層原因：儘管本計畫調查結果指出，除了社經人口特質（像是性別、教育程度、職業及年齡等）外，民眾的實體政治效能感、政治信任感以及網路使用程度等因素，與其網路公民參與行為有相關性，但兩者之間卻是低度相關。換言之，除了目前文獻上所討論到的影響因素外，可能還有其他重要的因素並未被納入分析。本計畫建議未來可透過質化訪談方式，探究影響民眾網路公民參與行為的深層原因，並在選擇受訪者時，針對其人口特質進行控制，期能對民眾的網路公民參與行為有更深入的了解，並做為後續政策設計的基礎。
- 6、增加調查方法的多元性：礙於成本的限制，本計畫乃以電話訪問（住宅電話以及手機）以及網路問卷作為主要的調查方法，但目前的調查方法，並無法觸及到無手機、無住宅電話或網路問卷宣傳管道接觸不到的民眾。而主觀性的問卷調查乃是政府了解民意的需求重要管道，若要更深入了解民眾的多元意見，建議在未來的研究中，在成本許可之下，或許可以納入面訪的途徑，以深入了解民眾意見。
- 7、提高巨量資料分析的正確性以及了解網路輿情的涵蓋率：本計畫認為，為短期輿情掌握已是成熟的技術，以情緒分析的正確性來看，歷年約七成左右，顯示電腦判讀文本仍有其侷限，應發展人機互動程序，以及適時透過專家介入的方式，採人工判讀提高其正確性；此外，不同議題網民的發聲與母體之間，是否存在一定程度的代表，也是值得關注的議題。
- 8、追蹤樣本資料庫的建立：本計畫乃透過追蹤調查的方式，了解民眾對於公共議題態度的變化趨勢，而為了更深入了解民眾對於重大公共議題的態度變化情形，建議在未來的研究中，若許可以建置網路民眾定群樣本(online panel)，以針對民眾態度的變化，做持續地追蹤，並作為未來規劃政策以及探詢民意的重要參考。
- 9、增加六個直轄市外各縣市的電訪樣本數：今年度計畫乃焦於六個直轄市的差異以及比較，雖能建構出「因地制宜」的政策設計，但對於六個直轄市之外的鄉村地區，可能無法類推適用。若是未來若能增加其他縣市的調查樣本數，必定能更了解我國各縣市民眾的差異以及需求，以針對全臺灣各縣市政府，建構出一套符

合當地民眾需求的電子化服務，落實以民為主的服務價值。

- 10、降低跨年調查數據的機構效應：本計畫為一跨年度的調查研究，雖在調查方法上每年力求一致，如調查時間、調查管道。然實際執行時，因採購法公開招標的要求，可能受機構效應的影響。如何降低此種效應，也是未來研究的一個方向。

參考文獻

一、中文部分

- 王自雄（2016）。美國 FCC 提案保護寬頻消費者網路隱私。科技法律透
析，**28**（5），9-11。
- 王泰俐（2013）。「臉書選舉」？2012 年臺灣總統大選社群媒體對政治參
與行為的影響。東吳政治學刊，**31**（1），1-52。
- 世新大學傳播資料庫（2015）。2015 大學生媒體使用行為，2017 年 09 月
15 日，取自：<https://zh-tw.facebook.com/mcsd.shu/>。
- 朱斌妤、曾憲立（2016）。資料開放品質。國土及公共治理季刊，**4**（4），
54-66。
- 朱斌妤、黃東益、洪永泰、李仲彬、陳俊明、曾憲立（2015）。數位國家
治理（2）：國情追蹤與方法整合（編號：NDC-MIS-103-001）。臺
北：國家發展委員會。
- 朱斌妤、黃東益、洪永泰、李仲彬、黃婉玲（2016）。數位國家治理（3）：
國情分析架構方法整合（編號：NDC-104-035-001）。臺北：國家發
展委員會。
- 行政院研究發展考核委員會（2007）。優質網路政府計畫（97 年度至 100
年度），2017 年 09 月 15 日，取自：
<http://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=AC87946D50E6FD56>。
- 行政院國家資通安全會報（2014）。我國重大資安政策進程，2017 年 11
月 02 日，取自：
https://www.nicst.gov.tw/News_Content3.aspx?n=F7DE3E86444BC9A8&sms=FB4DC0329B2277CF&s=1ACE1B808B9444DF。
- 吳齊殷（2003）。「行動電話與網際網路的社會影響」國際比較研究。調
查研究，**14**，161-164。
- 呂育誠（2003）。「永續發展」觀點對地方政府管理意涵與影響之研究。
公共行政學報，**9**，59-88。
- 宋餘俠、蔡世田（2011）。政府參與社會網絡新思維。研考雙月刊，**35**（4），
10-22。
- 李仲彬、陳敦源、蕭乃沂、黃東益（2006）。電子化政府在公共行政研究
的定位與價值：議題連結的初探性分析。東吳政治學報，**22**，73-120。
- 李仲彬（2007）。資訊科技與青年公共參與--政治大學學生會網路投票之
初探性研究。中國行政，**78**，89-146。

- 李仲彬、洪永泰、朱斌妤、黃東益、黃婉玲、曾憲立(2017)。數位國情總綱調查(4)：因應行動服務與共享經濟(資源)發展之策略(編號：NDC-MIS-105-001)。臺北：國家發展委員會。
- 李仲彬、曾冠球(2017)。地方政府電子治理執行架構與推動策略：以臺北市政府為例的初步觀察。中國地方自治，70(2)，3-23。
- 兒童福利聯盟(2016)。臺灣校園網路霸凌現象調查報告，2017年10月30日，取自：https://www.children.org.tw/news/advocacy_detail/1538。
- 林瓊珠(2013)。政黨與候選人網站造訪者政治態度之探討。法政學報，25，177-206。
- 洪永泰、洪百薰、林宇璇、呂孟穎、許勝懋、吳淑惠、卓仲彥、徐書儀(2014)。手機使用對臺灣地區電話調查涵蓋率之影響評估。調查研究，31，7-30。
- 胡仁維(2007年11月)。以服務為導向的健康照護系統。2007年國際醫學資訊研討會，臺北。
- 唐湘怡(2008)。網路政治對新加坡的衝擊。傳播研究簡訊，55，13-14。
- 國家發展委員會(2015)。公共政策網路參與，2017年09月15日，取自：https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=70C16EE6C4E9C1C5。
- 國家發展委員會(2016)。105年個人家戶數位機會調查報告2017年09月15日，取自：<https://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=55C8164714DFD9E9>。
- 張世賢(2004)。聯合國推動地方永續發展的策略分析。中國行政評論，13(2)，135-156。
- 張佑勳(2011)。大學生網路使用行為與網路霸凌感受之研究。中華大學資訊管理學系碩士論文，未出版，新竹。
- 張卿卿(2006)。網路的功與過：網路使用與政治參與及社會資產關係的探討。新聞學研究，86，45-90。
- 莊庭瑞(2012)。臉書上傳動物照片，人人皆是科學家，2017年09月15日，取自：<http://history.n.yam.com/newtalk/life/20120711/20120711623395.html>。
- 許勝懋(2015)。「唯手機族」對未來電話調查的挑戰與啟發。調查研究，34，33-65。
- 陳怡儒、鄭瑞隆、陳慈幸(2010)。少年網路霸凌被害因素研究-以日常活動被害理論分析。青少年犯罪防治研究期刊，2(2)，100-140。
- 陳品皓(2016)。網路使用行為對於臺灣民眾政治參與的影響之初探研究。復興崗學報，108，95-120。
- 陳俊明、周韻采、廖益興、李衍儒(2015)。政府因應公民運用網路參與施政意見表達的研究(編號：NDC-DSD-103-007)。臺北：國家發展委員會。

- 陳俊明、黃東益、蔣麗君、朱斌妤、李仲彬、張鎧如、洪永泰、游佳萍(2014)。
數位國家治理：國情分析架構與方法（編號：RDEC-MIS-102-001）。
 臺北：國家發展委員會。
- 陳婉琪、張恒豪、黃樹仁（2016）。網絡社會運動時代的來臨？太陽花運動參與者的人際連帶與社群媒體因素初探。**人文及社會科學集刊**，**28**（4），467-501
- 陳陸輝（2003）。政治信任、施政表現與民眾對臺灣民主的展望。**臺灣政治學刊**，**7**（2），149-188。
- 陳陸輝（2006）。政治信任的政治後果-以 2004 年立法委員選舉為例。**臺灣民主季刊**，**3**（2），39-62。
- 陳陸輝、耿曙（2008）。政治效能感與政黨認同對選民投票抉擇的影響——以 2002 年北高市長選舉為例。**臺灣民主季刊**，**5**（1），87-118。
- 陳敦源（2009）。透明之下的課責：臺灣民主治理中官民信任關係的重建基礎。**文官制度季刊**，**1**（2），21-56。
- 曾冠球、陳敦源、胡龍騰（2009）。推展公民導向的電子化政府：願景或幻想。**公共行政學報**，**33**，1-43。
- 曾淑芬（2004）。數位落差整體評估指標之建立。**電子化政府**（357-382 頁）。臺北：行政院研究發展考核委員會編印。
- 游佳萍、鍾岳秀（2010）。我國各縣市電子化政府實行顧客關係管理之研究。**資訊社會研究**，**18**，343-372。
- 項靖（2003）。邁向資訊均富：我國數位落差現況之探討。**東吳政治學報**，**16**，127-180。
- 項靖（2005）。數位化政府的城鄉差距：以我國鄉鎮市公所為例。**公共行政學報**，**15**，1-48。
- 項靖、陳曉慧、楊東謀、羅晉（2015）。政開放資料及其對政府治理與個人隱私影響之研究（編號：NDC-MIS-103-002）。臺北：國家發展委員會。
- 黃天佑、黃士珍（2010）。國中生網路霸凌行為相關影響因素之研究，**資訊科學應用期刊**，**6**（2），1-15。
- 黃心怡、蘇彩足、蕭乃沂（2016）。再探開放政府資料的政策與發展。**國土及公共治理季刊**，**4**（4），18-28
- 黃兆聖、謝佩璇（2011）。臺灣各縣市政府電子化程度之研究，2017 年 07 月 15 日，取自：
<http://oplab.im.ntu.edu.tw/csimweb/system/application/views/files/ICIM/20110198>。
- 黃東益（2004）。全球治理下政府知識管理的新面向：府際政策學習。**國家政策研究季刊**，**3**（1），135-153。

- 黃東益(2017)。資訊通訊科技驅動治理轉型？趨勢與研究議題。文官制度季刊，9(3)，1-25。
- 黃朝盟、吳濟安(2007)。電子化政府影響評估。研考雙月刊，257，76-85。
- 黃樹仁(2002)。心牢：農地農用意識形態與臺灣城鄉發展。臺北市：巨流圖書公司。
- 資料英雄計畫(2017)。資料英雄計畫(D4SG Fellowship)，2017年09月15日，取自：<http://d4sg.org/fellowship/>。
- 廖國良、黃正魁、張仁俊、劉籽君(2012)。臺灣網路霸凌之實證研究。資訊與管理科學，5(1)，31-55。
- 廖興中、廖洲棚、陳敦源(2015)。1999臺北市民當家熱線受理違規停車處理之空間資料探勘：以核密度分析為工具。行政暨政策學報，61，51-77。
- 潘競恒、蔣麗君(2013)。地方政府電子治理成效認知評估研究。行政暨政策學報，56，43-83。
- 蕭乃沂、陳敦源、廖洲棚、楊立偉、呂俊宏(2015)。政府應用巨量資料精進公共服務與政策分析之可行性研究(編號：NDC-MIS-103-003)。臺北：國家發展委員會。
- 蕭乃沂、陳恭、郭昱瑩(2017)。第五階段電子化政府服務精進-國際趨勢與民眾需求探勘(編號：NDC-MIS-105-003)。臺北：國家發展委員會。
- 蕭怡靖(2014)。從政黨情感溫度計解析臺灣民眾的政治極化。選舉研究，21(2)，1-42。
- 蕭怡靖、林聰吉(2012)。臺灣政治極化之初探：測量與分析。臺灣選舉與民主化調查2012年國際學術研討會：成熟中的臺灣民主：TEDS2012調查資料的分析，臺北。

二、英文部分

- Alford, J., & O. Hughes (2008). Public value pragmatism as the next phase of public management. *American Review of Public Administration*, 38(2), 130-148.
- American Association for Public Opinion Research (AAPOR) (2008). *Guidelines and considerations for survey researchers when planning and conducting rdd and other telephone surveys in the U.S. with respondents reached via cell phone numbers*. AAPOR Cell Phone Task Force Report.
- American Association for Public Opinion Research (AAPOR) (2010). *New considerations for survey researchers when planning and conducting*

- rdd telephone surveys in the U.S. with respondents reached via cell phone numbers*. AAPOR Cell Phone Task Force Report.
- Amichai-Hamburger, Y., & Z. Hayat (2011). The impact of the internet on the social lives of users: A representative sample from 13 countries. *Computers in Human Behavior, 27*, 585-589.
- Bai, W. (2013). A public value based framework for evaluating the performance of e-government in China. *Journal of iBusiness, 5*, 26-29.
- Bearfield, D. A., & A. O. Bowman (2017). Can you find it on the web? An assessment of municipal e-government transparency. *American Review of Public Administration, 47*(2), 172-188.
- Biermann, F., K., Norichika, & E. K., Rakhyun (2017). Global governance by goal-setting the novel approach of the UN sustainable development goals. *Current Opinion in Environmental Sustainability, 26*, 26-31.
- Bimber, B., & R. Davis. (2003). *Campaigning online: The internet in US elections*. New York: Oxford University Press.
- Bonina, C. M., & A. Cordella (2009). *Public sector reforms and the notion of "public value": Implications for egovernment deployment*. The Proceedings of Americas Conference on Information System, San Francisco.
- Boulianne, S. (2011). Stimulating or reinforcing political interest: Using panel data to examine reciprocal effects between news media and political interest. *Political Communication, 28*(2), 62-147.
- Cardoso, G., G. Liang, & T. Lapa (2013). Cross-national comparative perspectives from the World Internet Project. Retrieved June 24, 2017, from <http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199589074.001.0001/oxfordhb-9780199589074-e-11>.
- Castells, M. (2012). *Networks of outrage and hope: Social movements in the internet age*. Cambridge: Polity Press.
- Catterberg, G., & A. Moreno (2005). The individual bases of political trust: Trends in new and established democracies. *International Journal of Public Opinion Research, 18*(1), 1-39.
- Chen, W., & B. Wellmen (2005). Charting digital divides: Comparing socioeconomic, gender, life stage, and rural-urban internet access and use in five countries. In W. H. Dutton, B. Kahin, R. O'Callaghan and A. W. Wyckoff (Eds.), *Transforming enterprise: the economic and social*

- implications of information technology*. (pp. 467-498). Cambridge: The MIT Press.
- Citrin, J. (1974). Comment: The political relevance of trust in government. *American Political Science Review*, **68**(3): 973-88.
- Colleoni, E., R. Alessandro, & A. Adam (2014). Echo chamber or public sphere? Predicting political orientation and measuring political homophily in twitter using big data. *Journal of Communication*, **64**(2), 317-332.
- Cordella A., & C. M. Bonina (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, **29**(4), 512-520.
- Costanza, R., L. Daly, L. Fioramonti, E. Giovannini, I. Kubiszewski, L. F. Mortensen, K. E. Pickett, K. V. Ragnarsdottir, R. de Vogli, & R. Wilkinson (2016). The UN sustainable development goals and the dynamics of well-being. Retrieved July 15, 2017, from <https://www.sdgsexxy.com/6principles>.
- Data Gov (2017). The home of the U.S. government's open data. Retrieved July 30, 2017, from <https://www.data.gov/>.
- de la Fuente, & J. M. Ruano (2014). E-government strategies in spanish local governments. *Local Government Studies*, **40**(4), 600-620.
- de la Pena-Bandalaria, M. (2007). Impact of ICTs on open and distance learning in a developing country setting: The philippine experience. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, Retrieved July 30, 2017, from <https://kinasevych.ca/2009/01/23/dela-pena-bandalaria-2007-impact-of-icts-on-open-and-distance-learning-in-a-developing-country-setting-the-philippine-experience/>.
- Di Maio, A. (2003). *Value for money is not enough in public sector it projects*. Stamford, C.T.: Gartner Research.
- Dutton, W. H., B. Kahin, R. O'Callaghan, & A. W. Wyckoff (2005). *Transforming enterprise: the economic and social implications of information technology*. Cambridge: The MIT Press.
- Dzhusupova, Z. (2013). Enabling democratic local governance through rural e-municipalities in Kyrgyzstan. In Mahmood Z. (Ed.). *E-Government Implementation and Practice in Developing Countries* (pp. 34-58). Hershey, PA: IGI Global.

- El Asam, A., & M. Samara (2016). Cyberbullying and the law: A review of psychological and legal challenges. *Computers in Human Behavior*, *65*, 127-141.
- Eltantawy, N., & J. B. Wiest (2011). The Arab Spring, social media in the Egyptian Revolution: reconsidering resource mobilization theory. *International Journal of Communication*, *5*, 1207-1224.
- e-People (2017). Purpose. Retrieved July 01, 2017, from <http://www.epeople.go.kr/jsp/user/on/eng/intro01.jsp>.
- e-petitions (2017). Petitions - UK government and parliament. Retrieved July 30, 2017, from <https://petition.parliament.uk/>.
- Executive Office of the President, the White House. (2014). Big data: Seizing opportunities. Retrieved June 03, 2017, from https://bigdatawg.nist.gov/pdf/big_data_privacy_report_may_1_2014.pdf.
- Federici, T., A. M. Braccini, & Ø. Sæbø (2015). 'Gentlemen, all aboard!' ICT and party politics: Reflections from a mass- eParticipation experience. *Government Information Quarterly*, *32*(3), 287-298.
- Friedland, C., & T. Gross (2010). *Measuring the public value of e-government: methodology of a South African case study*. The IST-Africa 2010 Conference Proceedings, Durban.
- Gibson, R. K., W. Lusoli & S. Ward (2005). Online participation in the UK: Testing a 'contextualised' model of internet effects. *BJPIR*, *7*, 561-583.
- Golubeva, A. A. (2007). *Evaluation of regional government portals on the basis of public value concept: Case study from Russian federation*. The Proceedings of the 1st international conference, Macao.
- Gomez H. (2006). Find your own voice. Retrieved July 01, 2017, from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-4004.2006.47525.x/abstract>.
- Ha, T. T. (2016). Empirically testing the public value based conceptual framework for evaluating e-government performance in Vietnam. *Modern Economy*, *7*, 140-152.
- Harrington, C., S. Woolhandler, J. Mullan, H. Carrillo, & D. U. Himmelstein (2001). Does investor ownership of nursing homes compromise the quality of care? *American Journal of Public Health*, *91*(9), 1452-1455.
- Hinduja, S., & J. W. Patchin (2015). 2015 Cyberbullying data. Retrieved October 30, 2016, from <http://cyberbullying.org/statistics/>.
- Hinduja, S., & J. W. Patchin (2016). 2016 Cyberbullying data. Retrieved November 1, 2017, from <https://cyberbullying.org/2016-cyberbullying-data>.

- Hitlin, P. (2016). We the people: Five years of online petitions. Retrieved July 01, 2017, from <http://www.pewinternet.org/2016/12/28/use-of-the-site-over-time>.
- Ho, A. T. K., & A. Y. Ni (2004). Explaining the adoption of e-government features: A case study of iowa county treasurers' offices. *American Review of Public Administration*, 34(2), 164-180.
- Holden, S. H., D. F. Norris, & P. D. Fletcher (2003). Electronic government at the local level: progress to date and future issues. *Public Performance & Management Review*, 26(4), 325-344.
- Hsu, C. W. (2006). Privacy concerns, privacy practices and web site categories: Toward a situational paradigm. *Online Information Review*, 30(5), 569-586.
- International Telecommunication Union (2016). ICT facts and figures 2016. Retrieved July 15, 2017, from <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx>.
- Iyengar, S., & S. Jackman (2004). Technology and politics: Incentives for youth participation. Retrieved June 26, 2005, from <http://www.civicyouth.org/PopUps/WorkingPapers/WP24Iyengar.pdf>.
- Just, N., M. Latzer, S. Metreveli, & F. Saurwein (2013). Switzerland on the internet: An overview of diffusion, usage, concerns and democratic implications. *Studies in Communication Sciences*, 13(2), 148-155.
- Karunasena, K., & H. Deng (2009). *A conceptual framework for evaluating the public value of e-government: a case study from Sri Lanka*. The Proceedings of Australasian Conference on Information Systems, Melbourne.
- Karunasena, K., & H. Deng (2010). *Exploring the public value of e-government: an empirical study from Sri Lanka*. Bled eConference eTrust: Implications for the Individuals, Bled.
- Karunasena, K., & H. Deng (2012). Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*, 29(1), 76-84.
- Kelly, G., G. Mulgan, & S. Muers (2002). *Creating public value: An analytical framework for public service reform*. London: Strategy Unit, Cabinet Office.
- Kim, Y. M., & N. W. Geidner (2008). *Politics as friendship: The impact of online social networks on young voters' political behavior*. International Communication Association, Montreal.

- Le Blanc, D. (2015). Towards integration at last? The sustainable development goals as a network of targets. *DESA Working Paper, 141*, 1-17.
- Levy, H., A. Janke, & K. M. Langa (2014). Health literacy and the digital divide among older americans. *Medicine, 30*(3), 284–289.
- Li, M. H., & M. K. Feeney (2014). Adoption of electronic technologies in local U. S. governments: Distinguishing between e-services and communication technologies. *American Review of Public Administration, 44*(1), 75-91.
- Lijphart, A. (1997). Unequal participation: Democracy's unresolved dilemma. *American Political Science Review, 91*(1), 1-14.
- Lilleker, D. G. (2016). What drives political participation? Motivations and mobilization in a digital age. *Political Communication, 34*, 21-43.
- Maguire, D. J. (1991). An overview and definition of GIS. *Geographical information systems: principles and applications, 1*, 9-20.
- Marche, S., & J. D. McNiven (2003). E-government and e-governance: The future isn't what it used to be. *Canadian Journal of Administrative Sciences-Revue Canadienne Des Sciences De L Administration, 20*(1), 74-86.
- Mayo, E. D., & T. Steinberg (2007). The power of information: An independent. Retrieved July 30, 2017, from <http://www.opsi.gov.uk/advice/poi/power-of-information-review.pdf>.
- Meijer, A. (2013). Understanding the complex dynamics of transparency. *Public Administration Review, 73*, 429-439.
- Miyazaki, A. D., & A. Fernandez (2000). Internet privacy and security: An examination of online retailer disclosures. *Journal of Public Policy & Marketing, 19*(1), 54-61.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review, 62*(4), 424-433.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management ingovernment*. Boston, M.A.: Harvard University Press.
- Morse, J. (2009). Obama Administration breaks new ground on the internet. Retrieved June 24, 2017, from <http://iipdigital.usembassy.gov/st/english/article/2009/05/20090529110008ajesrom0.4316522.html#axzz4K0z71hj9>.
- National Information Society Agency (2017). National information society agency. Retrieved July 30, 2017, from

- <https://www.idtechex.com/en/timeline/national-information-societyagency/c3466>.
- Norris, D. F., & L. A. Demeter (1999). Computing in american city governments. In hemming information services (Ed.), *1999 Municipal Yearbook* (pp. 10-11). Washington: ICMA.
- Norris, P. (1996). Does television erode social capital? A reply to Putnam. *Political Science and Politics*, *29*(3), 474-80.
- Nye, J. S. (2004). Soft Power and american foreign policy. *Political Science Quarterly*, *119*(2), 255-270.
- Patchin, J. W., & S. Hinduja (2015). Measuring cyberbullying: Implications for research. *Aggression and Violent Behavior*, *23*, 69-74.
- Pelletier, A. C., K. Jethwani, H. Bello, J. Kvedar, & R. W. Grant (2011). Implementing a web-based home monitoring system within an academic health care network: barriers and facilitators to innovation diffusion. *Journal of Diabetes Science and Technology*, *5*(1), 32-38
- Peng, B. (2003). *Voter cynicism, perception of media negativism and voting behavior in Taiwan's 2001 election*. 2003 International Communication Association Annual Conference, San Diego.
- Peslak, A. R. (2005). Internet privacy policies: a review and survey of the Fortune 50. *Information Resources Management Journal*, *18*(1), 29.
- Pew Research Center (2015). Wide partisan gaps in U.S. Over how far the country has come on gender equality. Retrieved July 30, 2017, from <http://www.pewresearch.org/>.
- Robertson, J. (2012). The health-care industry turns to big data. Retrieved July 30, 2017, from <http://www.businessweek>.
- Scott, M., W. Delone, & W. Golden (2016). Measuring eGovernment success: A public value approach. *European Journal of Information Systems*, *25*, 187-208.
- SDGs New Sexy (2017). World Internet Project. Retrieved July 15, 2017, from <https://www.sdgnewsexy.com/6principles>.
- Seoul Metropolitan Government (2014). Seoul Metropolitan Government Retrieved July 30, 2017, from <http://idea.epeople.go.kr/iu/main/main.do>.
- Shirky, C. (2011). The political power of social media. *Foreign Affairs*, *90*(1), 28-41.
- Slonje, R., & P. K. Smith (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, *49*, 147-154.

- Smith, P. K., J. Mahdavi, M. Carvalho, S. Fisher, S. Russell, & N. Tippett (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, *49*(4), 376-385.
- Sorrentino, M., M. D. Marco, & P. Depaoli (2017). ICT policies, the Mediterranean tradition and the Italian diet of discontinuity. *Telematics and Informatics*, *34*(5), 707-716.
- Taber, C. S., & M. Lodge (2006). Motivated skepticism in the evaluation of political beliefs. *American Journal of Political Science*, *50*(3), 755-769.
- Tikam, M. V. (2013). Impact of ICT on education. *International Journal of Information Communication Technologies and Human Development*, *5*(4), 1-9.
- Tolbert, C., & R. McNeal (2003). Enhancing civic engagement: The effects of direct democracy on political participation and knowledge. *State Politics and Policy Quarterly*, *3*(1), 23-41.
- Turow, J., & L. Nir (2000). The internet and the family: The view from parents, the view from kids. Retrieved November 1, 2017, from https://www.annenbergpublicpolicycenter.org/Downloads/InformationAndSociety/20000516Internetandfamily/20000516Internetandfamily_report.pdf.
- Turow, J., & M. Hennessy (2007). Internet privacy and institutional trust: insights from a national survey. *New media & society*, *9*(2), 300-318.
- U.S. General Services Administration (2017). Policy & Regulations. Retrieved July 30, 2017, from <https://www.gsa.gov/>.
- U.S. Public Interest Research Group. (2013). Transparency in city spending: Rating the availability of online government data in America's largest cities. Retrieved July 15, 2017, from <http://www.uspirg.org/reports/usp/transparency-city-spending>.
- UN Prime Minister's Office (2010). Prime Minister's Office, 10 Downing street. Retrieved July 30, 2017, from <https://www.gov.uk/government/organisations/prime-ministers-office-10-downing-street>.
- United Nations (2015). *The 2015 millennium development goals report 2015*. New York: United Nations.
- United Nations (2016a). *The United Nations E-Government survey 2016: E-Government in support of sustainable development*. New York: United Nations.

- United Nations (2016b). *The sustainable development goals report 2016*. New York: United Nations.
- United Nations (2016c). UN E-Government survey 2016. Retrieved July 30, 2017, from [https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E Government-Survey-2016](https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016).
- United Nations (2017). *Revised list of global sustainable development goal indicators*. New York: United Nations.
- Wang, S., & M. K. Feeney (2016). Determinants of information and communication technology adoption in municipalities. *American Review of Public Administration*, 43(1), 89-108.
- Waseda University Institute of e-Government (2017). Waseda - International digital government ranking 2017. Retrieved July 30, 2017, from <http://e-gov.waseda.ac.jp/ranking2017.htm/>.
- Welch, E. W. (2012). The relationship between transparent and participative government: A study of local governments in the United States. *International Review of Administrative Sciences*, 78, 93-115.
- West, D. M. (2001). *Global E-Government*. London: World Markets Research Center.
- While, A., & G. Dewsbury (2011). Nursing and information and communication technology (ICT): A discussion of trends and future directions. *International Journal of Nursing Studies*, 48(1), 1302-1310.
- White House (2009). Tours & Events. Retrieved July 30, 2017, from <https://www.whitehouse.gov/>.
- White House (2017). Petition the White House on the issues that matter to you. Retrieved July 01, 2017, from <https://www.whitehouse.gov/>.
- World Internet Project (2013). World Internet Project international report, 5th ed. Retrieved July 04, 2017, from <http://www.digitalcenter.org/wpcontent/uploads/2013/12/2013worldinternetreport.pdf>.
- World Internet Project (2015). World Internet Project international report, 6th ed. Retrieved July 01, 2017, from <http://www.digitalcenter.org/wpcontent/uploads/2013/06/2015-World-Internet-Report.pdf>.
- World Internet Project (2017). World Internet Project. Retrieved July 15, 2017, from <http://www.worldinternetproject.net/>.

- Wu, Chung-Li (2003). Psycho political correlates of political efficacy: The case of the 1994 new orleans mayoral election. *Journal of Black Studies*, 33(6), 729-760.
- Xenosa, M. , A. Vromenb, & B. D. Loader (2014). The great wqualizer? Patterns of social media use and youth political engagement in three advances democracies. Retrieved July 30, 2017, from <https://www.researchgate.net/publication/263537910> The Great Equal izer Patterns of Social Media Use and Youth Political Engagement in Three Advances Democracies.

附錄

附錄一、問卷題目修正一覽表

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
操作性價值一：效率	A4.服務流程簡化	原一題刪除。	原題組歷年變化不大，予以刪除。
操作性價值二：使用者導向	B1.服務滿意度增加	B1-1. 請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？ B1-2. 請問您對政府在網站上所提供的服務滿不滿意？	B1-2 隔年調查加回。
	B2.服務項目增加	原兩題刪除。	本年改由焦點團體座談方式蒐集民眾對服務的需求。
政治性價值一：透明與課責	C1.政治透明	原兩題刪除。	題組歷年變化不大，予以刪除。
	C2.行政透明	原兩題刪除。	題組歷年變化不大，予以刪除。

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
	C3.行政課責	原一題刪除。	題組歷年變化不大，予以刪除。
政治性價值二： 公民參與	D1.公共事務參與的網路行為	D1-1. 請問，您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共問題（臺語：大家關心的問題）傳給其他人？ D1-3. 請問，您常不常在網路上提出自己對當前大家關心問題的看法？ D1-2. 請問，您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？	修正 D1-1、D1-3 文字，使其意涵更加明確 刪除 D1-1-1、D1-3-1 使用裝置題組。
	D2.電子化政府服務使用意願	原兩題刪除。	題組歷年變化不大，予以刪除。
社會性價值一： 信任	D3.網路中政治效能感	D3-3. 有人說：「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？ Q9C. 有人說：「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？	未調整
	F3.網路信任	原四題刪除。	題組歷年變化不大，予以刪除。

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
	F4.電子化政府信任	原二題刪除。	題組歷年變化不大，予以刪除。
	G1.教育學習	原二題刪除。	題組歷年變化不大，予以刪除。
社會性價值二： 自我發展	G2.經濟發展	原六題刪除。	刪除歷年變化較小的題目 G2-1、G2-2、G2-3、G2-5、G2-7、G2-8，併入網路使用情況題 V2。
	G3.就業機會	原一題刪除。	刪除歷年變化較小的題目 G3-1，併入網路使用情況題 V2。
	H1.休閒娛樂	原三題刪除。	刪除歷年變化較小的題目 H1-1、H1-2、H1-4，併入網路使用情況題 V2。
社會性價值三： 生活品質	H2.人際關係 (包含網絡)	H2-1. 因為有網路，您和家人的關係變更親密、更疏遠、還是差不多？ H2-2. 因為有網路，您和朋友的關係變更好、變更不好、還是差不多？	刪除歷年變化較小的 Q16E、Q16F、Q16G、H2-4 題目。

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
	<p>H3.健康</p>	<p>原一題刪除。</p>	<p>刪除歷年變化較小的題目 H3-1，併入網路使用情況題 V2。</p>
	<p>H4.生活滿意度 (包含安全)</p>	<p>H4-1. 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？</p>	<p>未調整</p>
<p>WIP 比較題</p>	<p>網路霸凌</p>	<p>Q17A. 請問，過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？ Q17G. 通常網路上的霸凌是指傷害您的謠言、評論、圖片、影片或威脅性言論，請問您是遭遇過哪一種還是其他的？(複選)</p>	<p>原網路霸凌題組無法區隔霸凌行為的差異，故進行修改</p>
	<p>網路隱私</p>	<p>Q14D. 請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？ Q14H. 請問，您同不同意您能夠自行掌控個人網路隱私被保護的程度？ Q17. 請問，您的電子郵件、Line 或臉書 (Facebook) 帳號有沒有被盜用過？如果有的話大約幾次？</p>	<p>刪除題目裝置使用題組 Q15。 刪除概念重疊題目 Q14E、Q21E。 修改 Q14H 題目文字，使其意涵更加明確。 新增 Q17 網路隱私經驗題目。</p>

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
	網路言論	<p>Q21A. 請問，一般而言，您是否放心地談論任何您對政治議題的看法？</p> <p>Q21B. 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您不同意這種說法？</p> <p>Q21C. 有人說，「民眾應該要在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您不同意這種說法？</p> <p>Q21D. 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您不同意這種說法？</p> <p>D4-1. 有人說：「政府不會在乎我們一般民眾的想法。」，請問您不同意這種說法？</p> <p>D4-2. 有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力。」，請問您不同意這種說法？</p>	未調整
線上公共參與	政治效能感		新增實體政治效能感題組與網路政治效能感題組進行比對。
	政治參與行為		新增實體政治參與題組與網路公民參與題組進行比對。
	政治信任	<p>D6-1. 有人說：「政府所做的事（臺：代誌）大多數是正確的。」請問您不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度）</p> <p>D6-2. 請問您認為政府決定重大政策時，會不會（臺：咁會）把「民眾的福利」放在第一優先考慮的</p>	新增政治信任題組，作為線上公共參與分析的重要自變項。

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
		<p>地位？是經常（臺：定定）會考慮、有時會考慮、不太會考慮、還是絕對不會考慮？</p> <p>Q6. 請問，您會使用哪一些東西上網？電腦、手機、平板、或其他什麼設備，還是你從來不上網？</p> <p>V1. 請問，平均來說您每週（透過任何可上網設備）使用網路的時間有幾天（包括所有使用網路的時間）？</p> <p>V2. 請問，您使用網路主要用途包括哪些？（複選）</p> <p>V3. 請問，您平常會去的網站中，有多少是政府相關的網站？</p>	<p>刪除裝置使用題組 V2-1、V3-1。</p> <p>因使用手機隨時都可以上網，故刪除上網地點題組 Q5。</p> <p>Q15E 網路使用能力題組測量效度不佳，予以刪除。</p>
<p>過濾題與使用情形</p> <p>基本資料</p>		<p>請問您獲得公共事務資訊的主要來源是電視、廣播、報紙、還是網路？</p> <p>在國內的政黨之中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？</p> <p>V5.（市話調查）請問，您有使用手機嗎？</p> <p>V5.（手機調查）請問，您現在居住的地方，有住宅電話嗎？</p> <p>請問，您是民國幾年出生的？</p> <p>請問，您現在戶籍設在哪一個____縣市____鄉鎮市區？</p> <p>請問，您目前主要居住地是在哪一個____縣市____</p>	<p>新增公共事務資訊的資訊來源，可與追蹤調查配合，分析民眾態度變化。</p> <p>刪除職業保險題。</p>

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
		<p>__鄉鎮市區？</p> <p>請問，您目前主要工作地是在哪一個__縣市區？</p> <p>__鄉鎮市區？</p> <p>請問，您的最高學歷？</p> <p>請問，您的職業是__？</p> <p>請問，您的性別？</p>	<p>新增政黨認同、戶籍地、工作地題組。</p>
母體界定		<p>1. 請問，從去年 105 年 1 月到今年 106 年 4 月，中間大約一年多的時間，您有沒有在全國任何醫院或診所使用健保卡？</p> <p>2. 請問，從去年 105 年 1 月到今年 106 年 4 月，中間大約一年多的時間，您有到家裡或工作場所附近的小診所，用健保卡看過醫生或拿過藥？</p>	<p>刪除自然人憑證、駕照使用題組。</p> <p>新增就醫行為題組，可與健保卡使用進行比較分析</p>
巨量資料比較題	<p>一例一休</p> <p>前瞻建設－軌道建設</p> <p>環保政策－減香</p>	<p>請問，您支不支持現行的一例一休政策？</p> <p>立法院通過了前瞻基礎建設條例，其中有一部份是推動鐵路、捷運及輕軌建設，請問您支不支持這個政策？</p> <p>請問您支不支持拜拜的時候，少拿香、少燒金紙？</p>	<p>與巨量資料調查進行比較。</p>
總題數		43 題	

附錄二、 2017 年度調查問卷

【數位國情總綱調查(5)：區域發展策略】

住宅電話問卷

開 場 白	<p>您好，這裡是 000，我們接受電子治理研究中心的委託，正在進行一項關於【網路使用情形】的研究，耽誤您一點時間，有幾個問題想請教您。</p> <p>首先想請問您家中年滿 15 歲的家人共有幾位？_____位。請問在這_____位之中，男性有_____位？能不能請您家裡面 15 歲以上的這位_____來接受我們的訪問？</p> <p>我們想請教他一些問題，謝謝。</p> <p>（訪員請按戶中抽樣原則，抽出受訪對象）？</p>
-------------	---

題號	題目
	<p>您好，現在上網可以做很多事情，包含傳 Line（賴）、拍照上網傳給親友、使用像臉書這樣的網路社群、找資料、地圖導航、用 APP 查交通狀況、或玩線上遊戲等...</p>
1	<p>Q6. 請問，您會使用哪一些東西上網？電腦、手機、平板、或其他什麼設備，還是你從來不上網？（複選）</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 電腦 <input type="checkbox"/> (2) 手機／電話 <input type="checkbox"/> (3) 平板電腦</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 其他器具／設備</p> <p><input type="checkbox"/> (00) 從未上網（跳至第 18 題）</p> <p><input type="checkbox"/> (98) 不知道（問卷結束）</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答（問卷結束）</p>
2	<p>V1. 請問，平均來說您每週（透過任何可上網設備）使用網路的時間有幾天（包括所有使用網路的時間）？</p> <p>※有 1~2 天這種的話，天數從寬認定，並盡量追問到具體可勾選的答案</p> <p><input type="checkbox"/> (0) 不到 1 天 <input type="checkbox"/> (1) 1 天 <input type="checkbox"/> (2) 2 天 <input type="checkbox"/> (3) 3 天 <input type="checkbox"/> (4) 4 天</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 5 天 <input type="checkbox"/> (6) 6 天 <input type="checkbox"/> (7) 7 天</p> <p><input type="checkbox"/> (97) 有使用，但不清楚天數 <input type="checkbox"/> (98) 不知道 <input type="checkbox"/> (95) 拒答</p>
3	<p>V2. 請問，您使用網路主要用途包括哪些？（複選）</p> <p>（請訪員追問兩次，第一次追問：還有嗎？第二次追問：那有沒有 123456...） 提示選項：「1. 透過網路繳帳單」、「2. 在網路上買東西」、「3. 使用網路社群」、「4. 線上通訊」、「5. 查交通資訊」、「6. 查地圖導航」（受訪者有提過的選項即不再提示，並</p>

題號	題目
	<p>對應至下面 23 項)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 透過網路繳帳單</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 在網路上買東西 (不包括付上網費、水電費、瓦斯費、電話費、學費或繳稅)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 使用網路社群 (如: Facebook / Plurk / Twitter)</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 線上通訊 (如 Line / Skype)</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 查交通資訊</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 地圖導航</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 利用網路上課或接受工作訓練</p> <p><input type="checkbox"/> (8) 在網路上查詢商品資訊</p> <p><input type="checkbox"/> (9) 透過網路拍賣東西</p> <p><input type="checkbox"/> (10) 透過網路預約、訂車票、旅館或機票等</p> <p><input type="checkbox"/> (11) 利用網路搜尋藝文資訊或活動</p> <p><input type="checkbox"/> (12) 在網路上瀏覽旅遊資訊</p> <p><input type="checkbox"/> (13) 透過網路找尋工作資訊或投遞履歷</p> <p><input type="checkbox"/> (14) 透過網路搜尋和身體健康有關的資訊, 例如醫療衛生相關知識、網路掛號</p> <p><input type="checkbox"/> (15) 觀賞網路上的影音資料</p> <p><input type="checkbox"/> (16) 從事線上遊戲等娛樂</p> <p><input type="checkbox"/> (17) 使用網路銀行來處理您的金融帳戶及投資</p> <p><input type="checkbox"/> (18) 收發電子郵件</p> <p><input type="checkbox"/> (19) 瀏覽政治相關新聞</p> <p><input type="checkbox"/> (20) 瀏覽其他 (非政治) 新聞</p> <p><input type="checkbox"/> (21) 蒐集或下載資料</p> <p><input type="checkbox"/> (22) 瀏覽或編輯部落格 (如: 痞客邦)</p> <p><input type="checkbox"/> (23) 資訊交流平臺 (如: BBS / 網路論壇)</p> <p><input type="checkbox"/> (90) 其他 _____ (請說明)</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答</p>
4	<p>V3. 請問, 您平常會去的網站中, 有多少是政府機關的網站? (訪員請務必追問程度)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 幾乎全都是 <input type="checkbox"/> (2) 大部分是 <input type="checkbox"/> (3) 一半一半</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 少部分是 <input type="checkbox"/> (5) 幾乎都不是 (跳至第 7 題)</p> <p><input type="checkbox"/> (98) 不知道 / 忘記了 (跳至第 7 題)</p>
<p>接下來, 我們想詢問您一些有關政府單位提供之網路服務的問題</p>	
5	<p>B1-1. 請問, 您對政府網站中提供給民眾的資訊 (臺語: 資料) 滿不滿意? (請訪員追問其強弱度)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不滿意 <input type="checkbox"/> (2) 不滿意 <input type="checkbox"/> (3) 滿意 <input type="checkbox"/> (4) 非常滿意</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>
6	<p>B1-2. 請問您對政府在網站上所提供的服務滿不滿意? (請訪員追問其強弱度)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不滿意 <input type="checkbox"/> (2) 不滿意 <input type="checkbox"/> (3) 滿意 <input type="checkbox"/> (4) 非常滿意</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>

題號	題目
	接下來，想問您幾個平常網路使用習慣的問題
7	D1-1. 請問，您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共問題（臺語：大家關心的問題）傳給其他人？ <input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)很少 <input type="checkbox"/> (3)有時 <input type="checkbox"/> (4)經常 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了
8	D1-3. 請問，您常不常在網路上提出自己對當前大家關心問題的看法？ <input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)很少 <input type="checkbox"/> (3)有時 <input type="checkbox"/> (4)經常 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了
9	D1-2. 請問，您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？ <input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)很少 <input type="checkbox"/> (3)有時 <input type="checkbox"/> (4)經常 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了
10	Q17A. 請問，過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？ <input type="checkbox"/> (1)是 <input type="checkbox"/> (2)否（跳至第12題） <input type="checkbox"/> (98)不知道 <input type="checkbox"/> (95)拒答
11	Q17G. 通常網路上的霸凌是指傷害您的謠言、評論、圖片、影片或威脅性言論，請問您是遭遇過哪一種，還是有其他的？（複選） <input type="checkbox"/> (1)謠言 <input type="checkbox"/> (2)評論 <input type="checkbox"/> (3)圖片 <input type="checkbox"/> (4)影片 <input type="checkbox"/> (5)威脅傷害 <input type="checkbox"/> (90)其他 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
12	H4-1. 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？（請訪員追問其強弱度） <input type="checkbox"/> (1)比以前不快樂很多 <input type="checkbox"/> (2)比以前不快樂一些 <input type="checkbox"/> (3)差不多／沒變 <input type="checkbox"/> (4)比以前快樂一些 <input type="checkbox"/> (5)比以前快樂很多 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
13	H2-1. 因為有網路，您和家人的關係變更親密、更疏遠、還是差不多？ <input type="checkbox"/> (1)變疏遠 <input type="checkbox"/> (2)差不多 <input type="checkbox"/> (3)更親密 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
14	H2-2. 因為有網路，您和朋友的關係變更好、變更不好、還是

題號	題目
	<p>差不多？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)變不好 <input type="checkbox"/> (2)差不多 <input type="checkbox"/> (3)變好</p> <p><input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
15	<p>Q14D. 請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？ （請訪員追問其強弱度）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不擔心 <input type="checkbox"/> (2)不擔心 <input type="checkbox"/> (3)擔心 <input type="checkbox"/> (4)非常擔心</p> <p><input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
16	<p>Q14H. 請問，您同不同意您的個人網路隱私是在您的掌握之中？（請訪員追問其強弱度）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p><input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
17	<p>Q17. 請問，在過去一年，您的電子郵件、Line 或臉書（Facebook）帳號有沒有被盜用過？如果有的話大約幾次？</p> <p><input type="checkbox"/> 有，大概__次</p> <p><input type="checkbox"/> (0)沒有 <input type="checkbox"/> (92)有，但不清楚次數 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
<p>接下來，想要請教您對於公共事務與政治的一些看法</p>	
18	<p>請問您獲得公共事務資訊的主要來源是電視、廣播、報紙、還是網路？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)電視 <input type="checkbox"/> (2)廣播 <input type="checkbox"/> (3)報紙 <input type="checkbox"/> (4)網路</p> <p><input type="checkbox"/> (90)其他 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
19	<p>Q21B. 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您同不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p><input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
20	<p>Q21C. 有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您同不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p><input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
21	<p>Q21D. 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您同不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意</p> <p><input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
22	<p>D3-1. 有人說：「政府不會在乎我們一般民眾的想法。」，請問您同不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度）</p>

題號	題目
	<input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
23	D3-2. 有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力。」，請問您同不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度） <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
24	D3-3. 有人說：「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度） <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
25	Q9C. 有人說：「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度） <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
26	D6-1. 有人說：「政府所做的事（臺：代誌）大多數是正確的。」請問您同不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度） <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
27	D6-2. 請問您認為政府決定重大政策時，會不會（臺：咁會）把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？是經常（臺：定定）會考慮、有時會考慮、不太會考慮、還是絕對不會考慮？ <input type="checkbox"/> (1)經常會考慮 <input type="checkbox"/> (2)有時會考慮 <input type="checkbox"/> (3)不太會考慮 <input type="checkbox"/> (4)絕對不會考慮 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
28	Q21A. 請問，一般而言，您是否會放心地談論任何您對政治議題的看法？（請訪員追問其強弱度） <input type="checkbox"/> (1)非常不放心 <input type="checkbox"/> (2)不放心 <input type="checkbox"/> (3)放心 <input type="checkbox"/> (4)非常放心 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
接下來，想請教您對一些目前的重大社會議題的看法	
29	請問，您支不支持現行的一例一休政策？ <input type="checkbox"/> (1)非常不支持 <input type="checkbox"/> (2)不支持 <input type="checkbox"/> (3)支持 <input type="checkbox"/> (4)非常支持 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
30	立法院通過了前瞻基礎建設條例，其中有一部份是在各縣市推動鐵路、捷運及輕軌建設，請問您支不支持這個政策？ <input type="checkbox"/> (1)非常不支持 <input type="checkbox"/> (2)不支持 <input type="checkbox"/> (3)支持 <input type="checkbox"/> (4)非常支持

題號	題目
	<input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
31	請問您支不支持拜拜的時候，不拿香、不燒金紙？ <input type="checkbox"/> (1)非常不支持 <input type="checkbox"/> (2)不支持 <input type="checkbox"/> (3)支持 <input type="checkbox"/> (4)非常支持 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
32	D5-1. 請問，在去年(2016年)的總統選舉中，您有沒有去投票？ <input type="checkbox"/> (1)有 <input type="checkbox"/> (2)沒有 <input type="checkbox"/> (92)還沒有投票權 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
33	在國內的政黨之中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？ <input type="checkbox"/> (1)國民黨 <input type="checkbox"/> (2)民進黨 <input type="checkbox"/> (3)新黨 <input type="checkbox"/> (4)親民黨 <input type="checkbox"/> (5)臺聯 <input type="checkbox"/> (20)綠黨 <input type="checkbox"/> (21)時代力量 <input type="checkbox"/> (22)民國黨 <input type="checkbox"/> (23)社民黨 <input type="checkbox"/> (06)都支持 <input type="checkbox"/> (07)都不支持 <input type="checkbox"/> (90)其他 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (96)看情形 <input type="checkbox"/> (97)無意見 <input type="checkbox"/> (98)不知道
最後，想要詢問您一些個人的基本資料	
34	V5. 請問，您有使用手機嗎？ <input type="checkbox"/> (01)有 <input type="checkbox"/> (02)沒有
35	請問，從去年 105 年 1 月到今年 106 年 4 月，中間大約一年多的時間，您有沒有在全國任何醫院或診所用過健保卡？ <input type="checkbox"/> (01)有 <input type="checkbox"/> (02)沒有
36	請問，從去年 105 年 1 月到今年 106 年 4 月，中間大約一年多的時間，您有到家裡或工作場所附近的小診所，用健保卡看過醫生或拿過藥？ <input type="checkbox"/> (01)有 <input type="checkbox"/> (02)沒有
37	請問，您是民國幾年出生的？【如受訪者無法回答出生年，則改問現在幾歲，並換算成出生年填入，即 106 - 年齡 = 出生年】 <input type="checkbox"/> (95)拒答
38	請問，您現在戶籍設在哪一個____縣市____鄉鎮市區？ <input type="checkbox"/> (95)拒答
39	請問，您目前主要居住地是在哪一個____縣市____鄉鎮市區？ <input type="checkbox"/> (95)拒答
40	請問，您目前主要工作(或求學地)是在哪一個____縣市____鄉鎮市區？ <input type="checkbox"/> (95)拒答
41	請問，您的最高學歷？【肄業包含在學中】

題號	題目
	<input type="checkbox"/> (1)不識字 <input type="checkbox"/> (2)識字但未入學 <input type="checkbox"/> (3)小學肄業 <input type="checkbox"/> (4)小學畢業 <input type="checkbox"/> (5)國、初中肄業 <input type="checkbox"/> (6)國、初中畢業 <input type="checkbox"/> (7)高中、職肄業 <input type="checkbox"/> (8)高中、職畢業 <input type="checkbox"/> (9)專科肄業 <input type="checkbox"/> (10)專科畢業 <input type="checkbox"/> (11)大學肄業（含在學中） <input type="checkbox"/> (12)大學畢業 <input type="checkbox"/> (13)研究所（含在學、肄業、畢業） <input type="checkbox"/> (90)其他 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
42	<p>請問，您的職業是_____？ （由受訪者回答，訪員依職業分類自行鍵入分類）</p> <input type="checkbox"/> (101)民意代表 <input type="checkbox"/> (102)政府行政主管 <input type="checkbox"/> (103)公營事業主管 <input type="checkbox"/> (104)民營事業主管 <input type="checkbox"/> (105)民營事業公司負責人（自營商人），有雇用人 <input type="checkbox"/> (106)民營事業公司負責人（自營商人），沒有雇用人 <input type="checkbox"/> (201)政府部門研究人員（科學家） <input type="checkbox"/> (202)私人部門研究人員（科學家） <input type="checkbox"/> (203)公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） <input type="checkbox"/> (204)非公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） <input type="checkbox"/> (205)會計師 <input type="checkbox"/> (206)公立教育機構教師 <input type="checkbox"/> (207)私立教育機構教師 <input type="checkbox"/> (208)法官、書記官、檢察官、司法官 <input type="checkbox"/> (209)律師 <input type="checkbox"/> (210)宗教工作者 <input type="checkbox"/> (211)藝術工作者（演員、表演工作者、攝影師） <input type="checkbox"/> (212)文字工作者（作家、記者、劇作家） <input type="checkbox"/> (213)公營事業工程師（機師） <input type="checkbox"/> (214)民營事業工程師（機師） <input type="checkbox"/> (215)職業運動專業人士 <input type="checkbox"/> (301)政府單位與公營事業部門職員 <input type="checkbox"/> (302)民營事業職員 <input type="checkbox"/> (303)買賣業務人員 <input type="checkbox"/> (401)服務、餐旅人員（含攤販、個人服務、計程車司機） <input type="checkbox"/> (501)農林漁牧

題號	題目
	<input type="checkbox"/> (601)政府單位與公營事業部門勞工 <input type="checkbox"/> (602)民營事業勞工 <input type="checkbox"/> (701)學生 <input type="checkbox"/> (801)軍警調查局人員 <input type="checkbox"/> (901)家管，沒有做家庭代工 <input type="checkbox"/> (902)家管，有做家庭代工 <input type="checkbox"/> (903)家管，家裡有事業，有幫忙但未領薪水 <input type="checkbox"/> (904)家管，家裡有事業，有幫忙且領薪水 <input type="checkbox"/> (905)待業中 <input type="checkbox"/> (906)已退休 <input type="checkbox"/> (995)拒答 <input type="checkbox"/> (990)其他
43	請問，您的性別？（訪員判斷不出才問） <input type="checkbox"/> (1)男性 <input type="checkbox"/> (2)女性

我們的訪問就到此結束，非常感謝您接受我們的訪問，謝謝

【數位國情總綱調查(5)：區域發展策略】

手機問卷

開 場 白	<p>您好，這裡是 000，我們接受電子治理研究中心的委託，正在進行一項關於【網路使用情形】的研究，耽誤您一點時間，有幾個問題想請教您。</p> <p>首先想請問您是否年滿 15 歲？是否有中華民國國籍？ （訪員請確認受訪者為年滿 15 歲以上的中華民國國民）</p> <p>※如需洽詢或確認，請撥(02)2939-3091 轉 63382 電子治理研究中心。</p>
-------------	--

題號	題目
	<p>您好，現在上網可以做很多事情，包含傳 line（賴）、拍照上網傳給親友、使用像臉書這樣的網路社群、找資料、地圖導航、用 APP 查交通狀況、或玩線上遊戲等...</p>
1	<p>Q6. 請問，您會使用哪一些東西上網？電腦、手機、平板、或其他什麼設備，還是你從來不上網？（複選）</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 電腦 <input type="checkbox"/> (2) 手機／電話 <input type="checkbox"/> (3) 平板電腦</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 其他器具／設備</p> <p><input type="checkbox"/> (00) 從未上網（跳至第 7 題）</p> <p><input type="checkbox"/> (98) 不知道（問卷結束）</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答（問卷結束）</p>
2	<p>V1. 請問，平均來說您每週（透過任何可上網設備）使用網路的時間有幾天（包括所有使用網路的時間）？</p> <p>※有 1~2 天這種的話，天數從寬認定，並盡量追問到具體可勾選的答案</p> <p><input type="checkbox"/> (0) 不到 1 天 <input type="checkbox"/> (1) 1 天 <input type="checkbox"/> (2) 2 天 <input type="checkbox"/> (3) 3 天 <input type="checkbox"/> (4) 4 天 <input type="checkbox"/> (5) 5 天</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 6 天 <input type="checkbox"/> (7) 7 天</p> <p><input type="checkbox"/> (97) 有使用，但不清楚天數</p> <p><input type="checkbox"/> (98) 不知道</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答</p>
3	<p>V2. 請問，您使用網路主要用途包括哪些？（複選）</p> <p>（請訪員追問兩次，第一次追問：還有嗎？第二次追問：那有沒有 123456...）提示選項：「1. 透過網路繳帳單」、「2. 在網路上買東西」、「3. 使用網路社群」、「4. 線上通訊」、「5. 查交通資訊」、「6. 查地圖導航」（受訪者有提過的選項即不再提示，並對應至下面 23 項）</p>

題號	題目
	<input type="checkbox"/> (1) 透過網路繳帳單 <input type="checkbox"/> (2) 在網路上買東西 (不包括付上網費、水電費、瓦斯費、電話費、學費或繳稅) <input type="checkbox"/> (3) 使用網路社群 (如: Facebook / Plurk / Twitter) <input type="checkbox"/> (4) 線上通訊 (如 Line / Skype) <input type="checkbox"/> (5) 查交通資訊 <input type="checkbox"/> (6) 地圖導航 <input type="checkbox"/> (7) 利用網路上課或接受工作訓練 <input type="checkbox"/> (8) 在網路上查詢商品資訊 <input type="checkbox"/> (9) 透過網路拍賣東西 <input type="checkbox"/> (10) 透過網路預約、訂車票、旅館或機票等 <input type="checkbox"/> (11) 利用網路搜尋藝文資訊或活動 <input type="checkbox"/> (12) 在網路上瀏覽旅遊資訊 <input type="checkbox"/> (13) 透過網路找尋工作資訊或投遞履歷 <input type="checkbox"/> (14) 透過網路搜尋和身體健康有關的資訊, 例如醫療衛生相關知識、網路掛號 <input type="checkbox"/> (15) 觀賞網路上的影音資料 <input type="checkbox"/> (16) 從事線上遊戲等娛樂 <input type="checkbox"/> (17) 使用網路銀行來處理您的金融帳戶及投資 <input type="checkbox"/> (18) 收發電子郵件 <input type="checkbox"/> (19) 瀏覽政治相關新聞 <input type="checkbox"/> (20) 瀏覽其他 (非政治) 新聞 <input type="checkbox"/> (21) 蒐集或下載資料 <input type="checkbox"/> (22) 瀏覽或編輯部落格 (如: 痞客邦) <input type="checkbox"/> (23) 資訊交流平臺 (如: BBS / 網路論壇) <input type="checkbox"/> (90) 其他 _____ (請說明) <input type="checkbox"/> (95) 拒答
4	V3. 請問過去一年, 您常不常使用 (瀏覽) 政府機關網站? (受訪者回答「很少」與「沒有」, 訪員請追問選項「從來沒有」、「很少」, 受訪者回答「有」, 訪員請追問選項「很少」、「有時」、「經常」) <input type="checkbox"/> (1) 從來沒有 <input type="checkbox"/> (2) 很少 <input type="checkbox"/> (3) 有時 <input type="checkbox"/> (4) 經常 <input type="checkbox"/> (98) 不知道 / 忘記了
接下來, 想問您幾個平常網路使用習慣的問題	
5	D1-1 請問, 您常不常透過網路社群, 如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等, 將您覺得重要的公共議題 (例如: 停電的處理政策) 傳給其他人? (受訪者回答「很少」與「沒有」, 訪員請追問選項「從來沒有」、「很少」, 受訪者回答「有」, 訪員請追問選項「很少」、「有時」、「經常」) <input type="checkbox"/> (1) 從來沒有 <input type="checkbox"/> (2) 很少 <input type="checkbox"/> (3) 有時 <input type="checkbox"/> (4) 經常 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道 / 忘記了

題號	題目
6	<p>D1-3 請問，您常不常在網路上提出自己對當前公共議題(例如：停電的處理政策)的看法？ (受訪者回答「很少」與「沒有」，訪員請追問選項「從來沒有」、「很少」，受訪者回答「有」，訪員請追問選項「很少」、「有時」、「經常」) <input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)很少 <input type="checkbox"/> (3)有時 <input type="checkbox"/> (4)經常 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了</p>
接下來，想要請教您對於公共事務與政治的一些看法	
7	<p>請問您獲得公共議題(例如：停電的處理政策)資訊的主要來源是電視、廣播、報紙、還是網路？ <input type="checkbox"/> (1)電視 <input type="checkbox"/> (2)廣播 <input type="checkbox"/> (3)報紙 <input type="checkbox"/> (4)網路 <input type="checkbox"/> (90)其他 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
8	<p>D3-2 有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力。」，請問您同不同意這種說法？(請訪員追問其強弱度) <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
9	<p>D3-1 有人說：「政府不會在乎我們一般民眾的想法。」，請問您同不同意這種說法？(請訪員追問其強弱度) <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
10	<p>F2-1. 有人說：「政府所做的事(臺：代誌)大多數是正確的。」請問您同不同意這種說法？(請訪員追問其強弱度) <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
11	<p>F2-2. 請問您認為政府決定重大政策時，會不會(臺：咁會)把「大眾的利益」放在第一優先考慮的地位？是經常(臺：定定)會考慮、有時會考慮、不太會考慮、還是絕對不會考慮？ <input type="checkbox"/> (1)經常會考慮 <input type="checkbox"/> (2)有時會考慮 <input type="checkbox"/> (3)不太會考慮 <input type="checkbox"/> (4)絕對不會考慮 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
12	<p>Q9C. 有人說：「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？(請訪員追問其強弱度) <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>

題號	題目
13	D3-3 有人說：「因為很多民眾在用網路表達意見，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？（請訪員追問其強弱度） <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
接下來，想請教您一些有關目前政治與社會議題的看法	
14	請問，您支不支持現行的一例一休政策？ <input type="checkbox"/> (1)非常不支持 <input type="checkbox"/> (2)不支持 <input type="checkbox"/> (3)部分支持、部分不支持 <input type="checkbox"/> (4)支持 <input type="checkbox"/> (5)非常支持 <input type="checkbox"/> (95)拒答
15	立法院通過了前瞻基礎建設條例，其中有一部份是推動鐵路、捷運及輕軌建設，請問您支不支持這個政策？ <input type="checkbox"/> (1)非常不支持 <input type="checkbox"/> (2)不支持 <input type="checkbox"/> (3)部分支持、部分不支持 <input type="checkbox"/> (4)支持 <input type="checkbox"/> (5)非常支持 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (97)無意見 <input type="checkbox"/> (98)不知道
16	請問您支不支持拜拜的時候，少燒香、少燒金紙？ <input type="checkbox"/> (1)非常不支持 <input type="checkbox"/> (2)不支持 <input type="checkbox"/> (3)部分支持、部分不支持 <input type="checkbox"/> (4)支持 <input type="checkbox"/> (5)非常支持 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (97)無意見 <input type="checkbox"/> (98)不知道
17	D5-1. 請問，在去年（2016年）的總統選舉中，您有沒有去投票？ <input type="checkbox"/> (1)有 <input type="checkbox"/> (2)沒有 <input type="checkbox"/> (92)還沒有投票權 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
最後，想要詢問您一些個人的基本資料	
18	V5.請問，您有使用住宅電話嗎？ <input type="checkbox"/> (01)有 <input type="checkbox"/> (02)沒有
19	請問，從去年 105 年 1 月到今年 106 年 4 月，中間大約一年多的時間，您有沒有在全國任何醫院或診所用過健保卡？ <input type="checkbox"/> (01)有 <input type="checkbox"/> (02)沒有
20	請問，從去年 105 年 1 月到今年 106 年 4 月，中間大約一年多的時間，您有到家裡或工作場所附近的小診所，用健保卡看過醫生或拿過藥？ <input type="checkbox"/> (01)有 <input type="checkbox"/> (02)沒有
21	請問，您是民國幾年出生的？【如受訪者無法回答出生年，則

題號	題目
	改問現在幾歲，並換算成出生年填入，即 106－年齡＝出生年】 <input type="checkbox"/> (95)拒答
22	請問，您現在戶籍設在哪一個____縣市____鄉鎮市區？ <input type="checkbox"/> (95)拒答
23	請問，您目前主要居住地是在哪一個____縣市____鄉鎮市區？ <input type="checkbox"/> (95)拒答
24	請問，您目前主要工作/求學地是在哪一個____縣市____鄉鎮市區？ <input type="checkbox"/> (95)拒答
25	請問，您的最高學歷？【肄業包含在學中】 <input type="checkbox"/> (1)不識字 <input type="checkbox"/> (2)識字但未入學 <input type="checkbox"/> (3)小學肄業 <input type="checkbox"/> (4)小學畢業 <input type="checkbox"/> (5)國、初中肄業 <input type="checkbox"/> (6)國、初中畢業 <input type="checkbox"/> (7)高中、職肄業 <input type="checkbox"/> (8)高中、職畢業 <input type="checkbox"/> (9)專科肄業 <input type="checkbox"/> (10)專科畢業 <input type="checkbox"/> (11)大學肄業（含在學中） <input type="checkbox"/> (12)大學畢業 <input type="checkbox"/> (13)研究所（含在學、肄業、畢業） <input type="checkbox"/> (90)其他 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
26	在國內的政黨之中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？ <input type="checkbox"/> (1)國民黨 <input type="checkbox"/> (2)民進黨 <input type="checkbox"/> (3)新黨 <input type="checkbox"/> (4)親民黨 <input type="checkbox"/> (5)臺聯 <input type="checkbox"/> (20)綠黨 <input type="checkbox"/> (21)時代力量 <input type="checkbox"/> (22)民國黨 <input type="checkbox"/> (23)社民黨 <input type="checkbox"/> (06)都支持 <input type="checkbox"/> (07)都不支持 <input type="checkbox"/> (90)其他 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (96)看情形 <input type="checkbox"/> (97)無意見 <input type="checkbox"/> (98)不知道
27	請問，您的性別？（訪員判斷不出才問） <input type="checkbox"/> (1)男性 <input type="checkbox"/> (2)女性

我們的訪問就到此結束，非常感謝您接受我們的訪問，謝謝！

附錄三、「政府主動資訊服務」需求探詢焦點座談會大綱

數位國情總綱調查（5）：區域發展策略

「政府主動資訊服務」需求探詢焦點座談會

- (一) 日期時間：2017年8月24日（星期四）10：00／2017年9月20日（星期三）14：00
- (二) 舉辦地點：國家發展委員會資訊管理處6樓會議室（臺北市中正區濟南路一段2之2號）／臺中市政府惠中樓6樓民政局會議室（臺中市西屯區臺灣大道三段99號）
- (三) 主辦單位：臺灣電子治理研究中心
- (四) 指導單位：國家發展委員會
- (五) 計畫團隊：
- 國立政治大學公共行政學系 教授 黃東益
 - 國立政治大學公共行政學系 教授 朱斌好
 - 國立臺北大學公共行政暨政策學系 副教授 胡龍騰
 - 國立臺北大學公共行政暨政策學系 副教授 李仲彬
 - 國立臺北大學公共行政暨政策學系 助理教授 黃婉玲
 - 國立臺南大學行政管理學系 助理教授 曾憲立
- (六) 會議主持人：黃東益教授／胡龍騰教授
- (七) 參與人員：陳宜興里幹事、劉斐文里幹事、江美樺里幹事、陳秋華里幹事、李允添里幹事／鄭漢璋里幹事、徐錦文里幹事、吳秋忍里幹事、孫玉娟里幹事、紀致安里幹事、黃螢螢里幹事、黃琳淇里幹事、葉聯彰里幹事、林健興里幹事、黃錦錢里幹事、黃素珍里幹事、洪尚潔里幹事。
- (八) 計畫背景：本座談會是國家發展委員會委託電子治理研究中心之執行計畫「數位國情總綱調查（5）：區域發展策略」的一部分，研究目的在於尋找民眾對於「政府主動資訊服務」之需求。
- (九) 附件資料：政府主動資訊服務介紹

一、討論目的與提綱：

在資訊科技的發展下，主辦單位希望未來能夠推動行政院各部會發展各自的「政府主動資訊服務」項目，也就是在民眾還沒提出需求之前，就主動地知道每位個別民眾的情況與需求，並主動地提供專屬客製化資

訊給民眾，為了達到上述目的，我們必須知道民眾「最需要什麼資訊？」。而本座談會就是希望透過以下兩個討論題目，以及附件資料的基礎，藉由里幹事們豐富的民眾服務經驗，以及對民眾實質需求的深刻認識，協助思考各部會未來發展「政府主動資訊服務」之可能方向。

(一) 請問，就您服務地方里民的經驗，民眾日常生活中最常遇到那些困難？民眾常需要哪些政府的相關資訊或服務，但又缺乏相關訊息或管道可以取得？

(二) 依照「政府主動資訊服務」的定義，您認為哪些民眾的需求，是政府可以發展成主動資訊服務項目，直接提供給民眾？

二、政府主動資訊服務介紹

(一) 何謂「政府主動資訊服務」

在民眾向政府提出資訊或服務需求，而政府被動提供該項資訊或服務之前，就由政府主動發掘個別民眾的需求，政府主動地以個人化、客製化的方式提供訊息或服務給予民眾。例如辦理嬰兒出生登記的婦女，原本不知道有生育補助措施，但政府單位在接收到出生登記訊息時，自動地依照登記者所屬戶籍地、年收入...等個人資訊，篩選出所有符合資格的生育補助服務、健康育兒服務，並主動提供專屬其個人的客製化資訊。

(二) 參考資訊(一)：現有「政府主動資訊服務」成功個案介紹：

- 1、**地震預警通知**：地震發生前 30 秒，政府主動將地震資訊以「緊急廣播」(不須經民眾訂閱)的方式，送到每個人的手機裡。



- 2、**衛福部送子鳥資訊服務網**：該網站同時提供「主動提醒」功能，民眾可註冊成為送子鳥會員，透過行事曆註記及電子郵件通知方式，主動且及時提供民眾相關客製化資訊，讓會員享有 VIP 級的個人化服務。



(三) 參考資訊 (二)：政府服務品質獎得獎案例

除了上述兩個現有政府主動資訊服務成功案例之外，近年來政府各機關積極構思如何有效運用資訊通科技，以主動的方式提供民眾服務和資訊，部分努力成果已展現在歷屆「政府服務品質獎」的得獎項目中。

下表為第一至八屆獲獎名單中幾個比較具體的個案，在此提供給各位里幹事，作為思考未來政府主動資訊服務發展方向時的參考（請見表 1），能否從這些得獎個案中萃取出未來主動資訊服務個案？也請您告訴我們您覺得哪些項目是符合民眾的需求期待？同時，更歡迎先進們與我們分享，您認為還有哪些值得政府開發、但是卻沒有列在附錄表 1 的主動資訊服務？

附錄表 1：政府服務品質獎中具主動資訊服務發展潛力項目

施政類別	服務類型	潛在的主動資訊服務方向
1. 財政稅務	1-1 財政部電子發票	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動通知中獎訊息。 2. 串連食品業上、中、下游全面導入電子發票，以完整追蹤供應鏈流程，進行源頭管理，確保消費者的健康與消費權益。 3. 進一步主動提供食安資訊。
	1-2 地稅資訊雲端化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過跨部會及跨稅務機關之服務流程整合，提供地方稅務單一窗口服務。 2. 針對婦幼、身障、老人、低收入戶等，篩選符合 6 項社會福利補助條件的民眾，找出潛在弱勢族群，以多元管道提供主動通知，使急需協助的弱勢族群迅速得到相關減免補助。
2. 生育健康與托育服務	2-1 健康生育	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合民眾自結婚、懷孕、分娩、新生兒、學齡前兒童至 18 歲以下青少年各個階段的服務及福利措施，建置民眾一站式的服務平臺。 2. 主動通知資訊並結合會員個人行事曆，以電子郵件提醒產檢日期、兒童預防接種時間、兒童牙齒塗氟保健等資訊。
	2-2 托育服務	兼顧家外托育與家內支持，提供育兒網站、Line 群組、Facebook 提供多元即時的資訊與對話管道。
3. 健康照護	3-1 全人健康照護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以病人為中心的健康管理智慧聯網，提供跨專科、跨醫院，跨機構的醫療服務整合。 2. 提供就醫前病情主訴登載系統，使病人、家屬與醫師間得以良好溝通。 3. 健康照護個案管理分享系統雲端化，提供高齡多重疾病完整醫療照護。 4. 提供遠距影像醫學：包含遠距報告、遠距會診、遠距處置。
	3-2 雲端藥歷與健康存摺	<ol style="list-style-type: none"> 1. 雲端藥歷：提供醫事人員可查詢就診病患過去 3 個月用藥紀錄，保障民眾健康。 2. 健康存摺：提供全國民眾透過自然人憑證、健保卡或行動裝置 APP，即可隨時查詢門診、住診、牙醫、中醫等醫療紀錄，以及健

施政類別	服務類型	潛在的主動資訊服務方向
		<p>保計費和繳費紀錄等 14 項資料，鼓勵民眾自我健康照護。</p> <p>3. 整合衛生福利部疾病管制署、國民健康署與食品藥物管理署等單位，提供從出生至死亡，包括健康促進、健康維護、健康保險、急性後期、長期照護與安寧療護等完整之照護服務。</p>
	3-3 弱勢醫療照顧	<p>1. 以「關懷弱勢協助個案作業系統」，提升個案處理效率，並整合健保弱勢協助資訊，建構「愛心捷運網」，使服務深入鄉里，排除就醫障礙。</p> <p>2. 整合重大傷病證明申辦流程，避免民眾往返奔波，可即時線上查詢受理進度與審核結果，並以電話通知核定結果。</p>
4. 交通與防災	4-1 定期檢查主動通知	主動以郵件、簡訊通知車輛定期檢查訊息。
	4-2 公路防災預警機制	整合橋梁流域管理、山區道路風險管理及各項預警系統，並以區域簡訊提供災害警示訊息。

資料來源：本計畫自行整理。

附錄四、「政府主動資訊服務」需求探詢焦點座談會逐字稿

逐字稿編號：1

開會時間：2017年8月24日星期四10時至12時

受訪者：受訪者（A）、受訪者（B）、受訪者（C）、受訪者（D）、
受訪者（E）

參與人員：黃東益（R1）、胡龍騰（R2）、黃婉玲（R3）

地點：國家發展委員會濟南辦公室資管處6樓會議室

R1：我們這個案子接受國發會委託，叫作政府主動資訊服務，是在一個大計畫下的一個項目，大計畫叫作「數位國情總綱調查」，我們做了很多問卷，主要是要了解臺灣民眾在使用電子化政府，或者網際網路等科技，對他們各個面向的影響，還有他們使用之後的心得。今天邀請大家來的主要目的，針對政府主動資訊服務，國發會希望能提供民眾更多服務，在這之前，我們要了解民眾需要什麼資訊，不要政府提供很多資訊，結果到最後都沒什麼用到。

R2：各位先進大家好，先由我來為大家簡單說明，我們在「數位國情總綱調查」裡面，這部分是針對政府主動資訊服務的需求，做一個座談，相信大家手上都有會議資料，請大家先翻到第二章第三頁附件一，先跟大家說明一下附件所提供的資料，在這一個區塊裡面，我們想要了解，像現在很多政府各部會其實都有在利用所謂的資通訊科技，無論可以用電腦、手機、平板等媒介，可以接收到電子化的服務，或者資訊，各部會其實也都盡可能想像、發想，可以把什麼樣的傳統服務轉化為資訊化，或者電子化的服務項目。我們這個區塊想要請教各位的，會特別著重一個概念，叫做政府主動資訊服務，什麼叫做政府主動資訊服務，第一個，前提是會結合運用資通訊設備，例如電腦、手機、平板等，提供民眾所需要的公共服務性資訊，什麼叫做公共服務性資訊，如附件一的第一段，例如我們去辦理嬰兒出生登記，可能我們本來不知道有哪些補助措施，或者一些政府可能提供的福利性項目，說不定有機關在彙整民眾資料之後，會依照戶籍地、年收入資料等，篩選出符合政府提供補助、福利項目的條件，並主動提供資訊，稱為主動資訊服務。在第三頁有提供兩個比較具體的例子，一個是地震的警訊通知，在地震發生前，像現在國家性防災計畫裡面就有，在地震發生前三十秒會發送簡訊推播，讓大家知道地震來了，這就是所謂主動資訊服務，政府主動提供給民眾，可是資訊又是民眾需要的，因為民眾會

說可不可以多給我一些避難的時間，所以民眾需要，政府也主動提供。另外一個是衛福部的送子鳥網站，不僅是一般的網站，可以查詢資訊之外，如果你是這個系統的訂戶，因為有填基本資料，它就可以依照您不同的期程，例如結婚、懷孕、分娩、新生兒，如果需要疫苗、篩檢等，只要符合這些條件，它就變成是客製化的主動資訊提供，發email、簡訊主動提醒您說差不多你的baby要注射第幾針的疫苗等，就不會怕忘記。在第四頁，除了前面這兩個提供給大家做一個刺激、想像的具體投射案例之外，也彙整了過去幾屆政府服務品質獎裡面，已經有一些部會機關開始嘗試做這種努力，我們把它歸納成為四大項的政府服務：(1) 財政稅務(2) 生育健康托育服務(3) 健康照護(4) 交通與防災，在第一個財政稅務裡面，我們現在可以觀察到的有兩個，第一個是電子發票，前幾年食安事件爆發之後，現在他們會希望將上、中游的食品商的電子發票系統串聯起來，一旦爆發食安事件，中標的問題廠商，可以主動提供資訊給消費者，可以檢查醬油跟醋，一旦中標就可以不要再食用。另外一個是在地稅資訊雲端化，結合目前地稅的資訊系統，針對婦幼、身障、老人、低收入戶等，篩選出符合六項社會福利補助的條件的民眾，透過類似e化資訊的主動提供、通知，幫助弱勢民眾了解有哪些減免補助。在會議開始前受訪者C有提到很多民眾不知道政府有提供這些服務，現在只要符合條件，政府會主動告訴你。再來是健康生育跟托育服務，第一個健康生育就是剛剛講的送子鳥網站。第二個托育服務是除了主動資訊提供之外，還有專人跟您線上互動。第三個是健康照護的部分，除了遠距醫療照護之外，民眾還期待可以獲得最後一頁提到的雲端藥歷，告訴我們醫師開什麼樣的藥，或是過去曾有哪些門診、住院、牙醫、中醫等醫療紀錄，可以做雲端化的健康存摺，這樣所有的紀錄都可以保留在雲端裡面，未來還可以再進一步整合，變成政府主動提醒民眾用藥、血壓狀況以及醫療狀況等，政府可以透過這個資訊平臺主動提供資訊，提醒民眾要注意哪些地方。再來，比較重要的是三之三，政府現在想要用關懷弱勢協助個案作業系統，弱勢民眾如果涉及到重大傷病，可以線上提供受理進度跟審核結果，而審核結果是否通過，或相關的准駁，會以簡訊或電話通知。第四個是交通跟防災，現在監理單位已經設法用簡訊或E-mail，主動通知民眾定期檢查。例如有些災情，像是汛期、颱風期，有些地方可能會發生土石流、淹水，此時，政府會整合相關的防災資訊系統，如同地震資訊系統，主動推播訊息，告知民眾可能即將發生土石流，必須趕快做準備或遷離，這些案例都可以提供給各位作參考，或者想像的刺激，主要是想借助在座各位里幹事先進，因為您是最常跟我們民眾接觸的公務夥伴，很多時候民眾會告訴你說我不知道這個資訊，或者我不知道政府有沒有提供這個資訊、服務、補助，你可不可以告訴我，或者怎麼樣，想請教各位先進，在跟民眾高密度互動下，就您的觀察，民眾

最需要哪些政府資訊服務的提供，還有在這些需求中，有哪些可以轉化成剛講的，例如地震推播等，類似這種具體化的主動資訊服務。

R1：我們在第二頁這邊有兩個問題，我們可以分別來談，就第一個問題來說，從各位的經驗中，有些是在都會區的，有些是在郊區的，生活品質比較高的地方，在各種不同的服務經驗中，民眾在日常生活中最常遇到哪些困難，他們可能需要政府相關資訊服務，但是又缺乏可以取得資訊的管道，所以從生活的困難聯結到這些資訊，我們先就這個問題給每一位三到五分鐘的時間，就您的觀察跟大家分享，沒有標準答案，而且在各個不同地方，其實都不太一樣。

A：以我們目前現在的工作中，新店區每次颱風來都有土石流潛勢區，每次大概都會撤離大概兩百個人次，好像他們針對某一些區域的土石流，可能沒有去加強土石流撤離警戒的動作，不知道國發會，或是哪裡，有針對某些特定地區去發送類似地震的簡訊。

R1：所以他可能是土石流的，或者災情方面的潛勢區。

A：希望颱風可能登陸雨量達到一個程度的時候，加強警訊，然後請他們趕快撤離。其實有時候看起來好像沒什麼危險，但是如果真的大災難來，都是很嚴峻，不好走的。

R1：以目前來講，政府怎麼樣做這種通報？

A：我們是以里長廣播，再去里幹事那邊撤離，但是有時候在山上，風大雨強停電的時候，沒辦法廣播，也沒有訊號。所以能夠提早去發送訊息，但是他們還是不太願意走，因為他們想說在家裡很安全。

R1：可能是後面的措施了。針對資訊的部分，滿重要的，除了這個之外還有沒有？

A：喪葬。臺灣邁入老年化社會，生老病死，病跟死比較常遇到，有些喪葬補助民眾會比較常問。之後不是會推行自然人憑證嗎，但我們政府有沒辦法以這種資訊的方法去幫他們做配對，可能過世的話是看他可能在哪个縣市可以領到多少補助跟如何申請，對老人家來講比較實用，但老人家可能對資訊方面比較沒有辦法接收，或者是去看。

R1：所以這應該是他的子女。

A：子女或者是兄弟姐妹。

R1：你剛提到自然人憑證的連結。

A：類似大數據，他幾歲的時候，是在哪個縣市，要如何申請一些住院的補助，並且幫他們做醫療病歷的結合。在哪个縣市和他能夠申請哪些補助，以類似簡訊，或者是其它方式通知他。點進去看這個東西在地方政府要如何申請，再稍微明白跟他講，或者是承辦人聯絡方式，我覺得這都還不錯。像在外地工作的年輕人，比較需要租屋補助，還有房貸的部分，可能在三芝落地生根，需要買房子，可以有房貸的優惠貸款，這是我的想法。

B：其實新店區滿多土石流的問題，因為新店靠近烏來，我們每個里幹事都會分到水災或是土石流，像是負責撤離土石流，他應該也是土石流，有一些水災的情形，例如新店有部落，他們從山上遷徙下來，因為烏來那裡有部落，遷徙下來之後就住在溪邊，所以只要一有雨勢。（中斷）

E：我有兩個里，一個里在三芝區公所周遭，另外一個里在山上。山上地方人數不多，可是地方很大，幅員遼闊。山上住的都是老人家，老人家他們就這些資訊來講，根本沒有辦法接收到，真的就是靠里長廣播，我們里的廣播設備是無線電的，有時候我修理好，經費還沒有申請下來，一陣風來，它又壞掉了，所以山上的資訊，真的只能靠我們去接觸。其中，交通問題、資訊問題，他們都不足，另外就是像我有個獨身里民，他年輕的時候愛喝酒，沒有結婚，他目前居住的房屋品質真的不是人住的地方，可是礙於他有那塊地，沒有辦法申請補助，像有一些其他資訊，其實我們年輕人都往外了，我山上現在是五百多人，兩百多戶，資訊方面他們沒有辦法接收到。像剛剛受訪者A提的土石流，因為每個地段的雨量不一樣，我那邊曾經接到黃色警戒，我們要去勸離，但去到山上沒風沒雨，你要讓他們走，他們根本不走，然後他會告訴你說我在這邊住了二十幾年，住幾十年了，不可能了，不會啦，不走。我剛是說因為地域關係不同，可能我們板橋市府那邊收到的是雨量很大，可是我們到了山上去，雨量又不大，所以整個資訊來講不是很完整。

R1：他現在發展可能沒有辦法小區域。

E：對，可是他出現了黃色警戒，甚至曾經有過紅色警戒，我們一定要勸

離，可是他們不走，因為去到山上沒風沒雨，可是我們有一些老人家，因為勸離了幾次之後，他已經知道我打電話去，他們就說好，我等你，等一下你會來接我。我跟他說，反正到我們那邊，大家一起聊聊天，所以他們現在已經能夠接受到，有土石流就到我們公所。資訊方面，他們老人家，如果有大哥大跟我們連絡已經算很好了。

R1：剛剛胡老師有提到各種不同的管道，IPAD、手機，或者是電腦等等，如果說他們持有率不是那麼高的話，有沒有什麼更好的方法，這個等一下我們再來討論。除了這個之外，還有沒有其他在生活上會遇到的困難，像我們剛提到的大概有交通、弱勢的救助、財稅、生育等，還有健康。

E：說真的這些問題他們主要還是靠里長廣播，因為他們沒有辦法接收到這些訊息，只能里長廣播，有時候廣播器壞掉，廣播器那麼多隻，這隻壞掉，那隻壞掉，還是會有人接收不到這些，還是說他剛好外出，廣播時間現在又不能隨便廣播，我們里長都有設定時間，因為如果隨便廣播，民眾馬上打電話來罵：「我現在在睡午覺，我昨天做大夜班，我現在才在睡覺，你就廣播。」所以現在除非是尋人啟事，很緊急的，里長才敢臨時廣播，不然就是有特定時間。所以光是廣播，他們的訊息接收率也不是那麼強。

R1：像你剛講的廣播，你的地區應該分布很廣，每一個人聽得到廣播嗎？

E：目前設置如果都ok的話，都聽得到。我曾經有建議里長，每天的時段固定放一小段音樂，如果每天固定時段放音樂，他們就知道昨天沒聽到音樂，廣播器可能壞掉了。我曾經有這樣提議過，我們音樂不要長，怕吵，每天固定播放，類似測試，只要昨天沒聽到音樂，就知道廣播器可能壞掉。不然里長要是不廣播，他們好像不知道，所以我有這樣提議過，每天一小段音樂。

R2：請教一下，您剛講老人家可能不太能夠收這些訊息，那之前這種地震的訊息，您在鄰里裡面走動，老人家們有收到嗎？

C：他們都沒有用3C產品。

R2：所以就是完全沒有？所以他們也沒有說，有的老人家說我昨天有收到，有的說沒有，我沒收到，變邊陲人的感覺。

C：應該這些只有一些年輕人比較容易接收到。

E：年輕人像我們自己都會收到。

C：像我們有時候也沒有收到，都不曉得，即使你收到也來不及了，幾秒鐘而已。因為像這種系統，雖然很好，可是對於懂得3C產品的人，或者他的手機比較高階，他容易收到，可是對於一些平常比較少用的中老年人，他們沒有辦法使用到，他也不曉得。例如空襲警報等等，可不可以通過消防單位，如果顯示有通報他們，他們馬上發出一個廣播的訊息，或者可以透過他們來廣播。其實也來不及，可是這總比一般發訊息，老百姓知道得很少。比如說我從來沒有收到這種，這個是很好，可是對一些沒有使用3C產品習慣的人或者中老年人，他們享受不到，而且時間又很短，如何去落實將這個訊息給一些老百姓、民眾，真的比較困難，你要想說因為我們有萬安演習，什麼演習，不是有發警報嗎，那個全臺灣都有，你看怎麼去把他定成一個通訊，讓警報系統能夠發揮它的功能。順道廣播，地震要來了，看能不能在短時間有這種功能的通報，因為你用3C產品通報，知道的人很少。

E：尤其現在是老人化的社會。

C：老人社會，真的很少，所以老人這一塊是比較間接的。現在所有這些政府的主動資訊服務，對中老年人根本受益不大，他們不了解，而且年輕人都在工作，他也不會去講，現在獨居老人很多，不婚的人很多，這一塊政府如何去落實資訊轉達，真的很重要。大家講的就是廣播，里民內最根本就是廣播，廣播他們會聽到，他們就知道現在里辦公處在發什麼，里辦公處通知什麼，他們會知道，變成一個傳統了。

R1：有關於傳播管道的問題。

A：針對這個，我認為老人家還滿常在家，可能看電視的時候，電視訊息上面可以秀出來。

C：是用文字還是用說的？

B：跑馬燈。

A：可能類似新聞臺，地方的第四臺或者是類比訊號、MOD、中華電信。

C：收音機也可以。

D：大部分老人還是不識字比較多，如果說跑馬燈，在鄉下地方，他看電視可以聽聲音來看劇情，如果是跑馬燈，對他們的意義就沒有那麼全面化。

C：廣播，收音機是最實際的，因為老人都會拿一臺收音機。

D：像我們服務的三芝區，都是在山上，山上幾乎都是七老八十的老人家，我們那邊很流行獨老送餐，安養機構可以在中午一戶一戶發送餐盒式的便當，發送員每天會去送便當給他們，會順道關懷他們，因為他們可能也沒有剛說的這些資訊，電視也很少看，所以在獨居方面，他們老了，很多機能狀況都在下降，我們比較害怕的是突發救助，老人家獨居，旁邊或許也沒有鄰居，所以可不可以用這些資訊設備，可能一個按鍵，或者是一個什麼樣的動作，他就可以向外求助，直接連線到警消，或者是醫療機構，可能對這些長者比較有用。手機、3C產品這些，頂多只有電視，或者是收音機這方面收得到，這就是城鄉差距。

R1：所以以你的里來說，除了提到獨居老人、送餐，或者一些補助之外，還有沒有對不同年齡層來說，都有用的資訊，或者他們在生活上會遇到的困難，針對這些困難，我們提供的資訊、協助，對他們來講是有幫助的。

D：交通不便也是一個問題，因為通常山上都沒有公車，有的話也是可能一天早上一班，下午一班，再來就沒有了。

R1：那他們知道這些時間？

D：他們一定要記得，他們唯一依靠進出的方式，只能依靠那個，如果再沒有的話，我們鄉下還有社區的免巴，會繞到山上去。

R1：那個應該是比較好的社區才有。

E：不是，這是我們公所的，我們新北市政府都有，每個地區都會有。

C：小巴像我們三重就有四臺。他有固定路線，固定路線載里民來公所辦業務、辦事情。

D：如果有相關訊息，我們也可以製作一些廣播，在這些小巴上面廣播，或許他們進出的時候，就剛好聽得到，可能就是要以口耳相傳的方式，才有辦法傳達到所有年齡層，比較年輕的族群，不需要我們說，他可能比我們還強。

E：年輕人資訊都很充足。

R1：剛受訪者B講到一半，那要不要補充一下。

B：我現在講的撤離這一塊，因為農委會他們會劃警戒區，我覺得其實有值得討論的地方，因為以前我聽資深的里幹事說他們會辦撤離的講習，如果你去聽，他就把你住家劃成警戒區。

R1：是用這樣劃的哦？

B：很妙，有里民跟他們里幹事反應，他去聽了之後他們家就變警戒區，可是我個人撤離的地方是一戶...他是在一個順向坡，因為上面有一個大型的開發案，剛好在順向坡，我不清楚是否有危險性，可是我們去撤離會碰到一個問題，我們只是告知他們撤離，可是基本上他們都說ok會撤離，可是他們都待在家裡，一定的，因為他們都住在那裡那麼久了，所以我覺得強制性，可能要賦予我們一點點強制力，因為撤離時不可能挑大風大雨的時候，所以我們去撤的時候他們就應付我們，撤離的效果，我覺得值得討論，因為我的區域是還好，土石流的部分，有些比較嚴重的話，會一直跟他們磨到他們到安全的地方，譬如說國小，或是收容處所。然後這是另外一塊，有一次尼莎颱風，公所叫我們去撤離，那時候雨沒有很大，可是風很大，我覺得我們人身有危險，因為那時候我們坐在警車上，有一個招牌朝我們飛過來，把警車的後照鏡直接打飛，我覺得我們撤離的時候其實也滿危險的。關於低收這個部分，通常都是里長送件，我們透過社會課去看申請人的情形，所以你說要告訴他們資訊，政府主動提供的話，低收這一塊他們還滿缺乏的，申請的一些要件，他們都不太知道，都是里長送，里長可能有里民反應，他就幫他們送，可是其實通常都不太會過，因為他們低收的要件其實滿複雜的，要審核，所以如果能提供低收補助的資訊，我是覺得應該還滿不錯的，可是申請低收的人通常年紀大的滿多的，所以又回到之前那些問題，他們可能用3C的比率很低，可能又是要透過里長或里民關係的協助，讓他們知道這些訊息，透過一些比較傳統的方法，這是我個人碰到的一些情況。

R3：我有一個問題想要請教，你剛說低收入戶的部分，是不是你的意思是說，現在有些真正的低收入戶，其實是不知道可以去申請這些補助，所以政府收到的件根本就沒有他們，你剛才的意思是這樣子嗎？

B：真正的低收通常里長會清楚里內的情形，所以會幫他們送件，滿多都是里長送件。

R3：所以可能真的是低收的人，其實里長已經知道，假如可以掌握他們資訊了，幫他們送件，但至於會不會過，那可能會是另外一回事。

R1：他們可能一些要件不足，所以過不了。

B：對，他們要件其實還滿複雜的。

C：主要申請條件規定太嚴格，因為現在政府的補助，一個里民有十幾種補助，中低殘障、中低兒少、老人都有，每一項的規定都不一樣，例如要申請低收入戶，一定要查三代，所謂三代就是你的上一代、這一代跟下一代，有些人來申請，我的父母親還有其他子女，為什麼要查他們的收入、不動產跟動產，可是一查，只要父母親有一點存款，平均每個人差不多七萬五，低收入戶一定不會通過，超過十二萬多，那中低也不會通過，所以他就會抱怨，政府規定這麼嚴，我確實真的很痛苦，也不能向父母親伸手拿錢，父母親還有其他子女，申請那麼嚴格，因為像有的人小孩子很多，學費很高，高中以上學費都很高，尤其私立的，他真的付不出來，申請的時候又受到限制，因為查到父母親，我們父母親大部分都有一點存款，只要存款拉過來，他就不會過了，所以會製造很多社會的問題。其實這些資訊他們大部分都會知道，尤其家庭很困苦，他也會去問里長能不能幫他申請補助，但是有個壞習慣，他們都會互相比較，例如我跟你，他會講人家都有房子，他都會過，我為什麼不能過，那這個你就沒有辦法去回答他，可是他沒有想到，那是因為政府的規定，比如說他的一個不動產，低收入戶公告地價大概三百多萬，可是他沒有想到說這樣去算，你就超出了，他不管這些。他說人家有房子都可以過，我沒有房子，為什麼不能過，產生了很多問題出來，所以說政府要怎麼讓他們知道，一般這個資訊要讓申請人知道，真的很困難，因為他規定太多了，太繁瑣了，等到他來申請他才會抱怨為什麼規定那麼多。沒有辦法，政府如果沒有這樣規定，那大家都低收入戶，比如說他沒有工作，政府有一個標準，沒有超過六十五歲，沒有未成年十六歲以下，還有沒有殘障手冊的，當然都要算有工作能力，他都要算基本工資，一算起來，結果每個人說沒有工作，沒有工作，可是你

都有工作能力，這樣申請出來就不會過，所以變成有這種落差，這種政府的政策跟實際需要的，又不一樣。

R2：不過剛這邊提到，申請人主動去申請之後，他有某些條件不符，可是現在所有資料庫都在政府手上，無論是內政部手上的戶政資訊系統，財政部的所得稅。

C：這一方面以前都要他們自己去申請，現在政府已經有這種切結書出來了，讓他們只要寫切結書同意公所幫你調不動產那些財政資料、國稅資料、稅籍資料，還有戶政資料，這一塊他們不用擔心，只要填切結書就好。

R2：我的意思是說，如果由政府主動通知那些符合條件的人，告訴他們經過政府的資料比對，您是符合這個條件的。這個是說政府有沒有符合民眾的需求，因為我們現在是要知道民眾需要什麼，什麼是政府可以主動告訴你，如果是這樣做，會不會比較好。

C：可是我們政府主動告訴他的只是一些規定，沒有辦法去查個人的稅籍，資料出來說你符合規定可以來申請，沒有辦法，因為現在個資法，為什麼我們要寫切結書，就是你同意我來查你的稅籍資料，這樣出來才能再以里幹事實際訪視，才能評估是不是符合低收入戶，因為政府沒有辦法去幫他調出來說你適合申請低收入戶，趕快來申請，這一塊可能比較沒辦法，這樣就洩露他的個資，他說你怎麼知道我符合，你是不是查我的稅籍資料，這樣來講也是一個困難。

R1：所以剛談到這個問題，跟你剛提到的喪葬，喪葬的部分除了病歷資料的問題之外，例如臺灣人都會比較有禁忌，你把喪葬的資料給我，有些人會不會覺得觸霉頭？

A：其實個資法好像有一個規定是說只要對當事人是有利的，其實OK，可以政府提供。

R1：可以主動去找？

A：你說那種觸霉頭的情形，可能比較偏向個人。

R1：除非我們確定他已經辦死亡登記，我們才告訴他。

C：這一塊以我們三重分區來講，第一個，他有通報系統，今天有人自殺、獨居老人死亡，就是消防局，消防局一接到救護案，馬上要通報，一通報我們里幹事真的很累，一通報來公所，民政科就通報里幹事，我們有緊急通報系統，這個都通聯到警消單位，所以一有人自殺或死亡，車禍不會。

R1：就是要跟警消單位有關。比如說去救災的時候，發現這些人死掉了，這個事情是算警消的？

C：對，他馬上會通報給區公所，以我們現在里幹事來講，有時候三更半夜科長就傳來說，我們有緊急通報網，緊急通報網就會通報里幹事，里幹事看到這個案子，某某在哪個地址，有人自殺，經過警消單位緊急救護，OHCA。

R2：OHCA是到院前心跳停止。

C：簡訊一出來，因為我們有一個群組，變成里幹事多了這一項業務，馬上要聯絡里長，里長就要出面，不然里幹事要去警政單位。第一個知道是派出所，所以你要去了解，很多困難，因為現在個資法，要人家的資料還有個資，有時候警察也不會給你，所以製造很多困難，可是這個讓你知知道說你的里裡面現在發生什麼事情，有人自殺了，或者有人跳橋，要里幹事主動去關懷。

R3：這樣聽起來，我覺得雖然那邊比較像是弱勢或高齡的，他們有使用3C，所以我們主動服務，IT的主動服務可能沒有辦法reach到他，可是聽起來我覺得政府其實透過一個媒介，就是里幹事。

C：他現在透過戶政系統，為甚麼我們里幹事現在業務很多，他叫我們要去主動關懷，所謂的戶政系統，今天有人離婚了要去登記，登記他是不是有小孩，只要離婚有小孩子，監護權人，他馬上就通報里幹事，叫里幹事要主動關懷，我們就要去關懷他，還要寫主動關懷表繳回來。

B：新北市好像有一個高風險，好像只有新北市有，臺北沒有，因為他們擔心虐兒，只要有人離婚就要通知我們。

R3：通知是打電話，還是？

B：沒有電話，就變成可能他要給我們地址，我們要去直接按門鈴找他。

A：他是戶政派過來的資料，如果離婚、單親。

B：不然就是小戶長。就是家戶長是小孩，你就要去關心這個家庭。基本上我們能找到電話，我們就盡量找，因為里幹事有里民的一些資料，盡量找、打電話去問，通常百分之八、九十他們都覺得我們很OK，謝謝你們的關心。可是還是有一些需要補助，我們會去拜訪他。

R2：或者從這裡延伸，有沒有可能離婚的家庭會需要政府的一些資訊提供，或者說小朋友要有支柱。

C：離婚的家庭要有未成年子女才需要，如果沒有子女...

R2：可是這種他們會需要政府的什麼資訊提供？

C：很多，比如說他們的居住問題，還有小孩子就學問題、生活問題，主要是補助，可是他們對這方面的認知、得到的訊息可能比較舊，要從戶政系統提供給他，可是現在我們的主動關懷訪視，高風險家庭訪視，也是透過戶政，一辦離婚，小孩監護權是誰，他會通報公所，公所就要派里幹事去訪視，看他有什麼需要，大部分都是透過戶政系統通報。

R1：這個就比較沒有個資的問題？

C：對他們有利的他們不會計較個資，除非是一些比較不理性的，因為我們去訪視，他也不希望，離婚的事不要說出去，這個也是個資。

R1：但是里長會知道嗎？

C：我們不一定跟里長講，我們自己會去訪視，訪視完了除非有問題我們才會去找里長，不然以我來講，我都直接找當事人，當事人有時候看到你，他說你怎麼知道，我說這是一個通報系統，他會說不要讓里長知道，我不要再讓別人知道。因為單親家庭有需要補助的只有單親兒少補助，我們會告訴他怎麼申請，大部分新北市現在申請案件單親家庭的補助特別多。

R1：這個為什麼不是社會局做的事情？

C：社會局也是聽到里幹事才做。

R2：高風險家庭整合型安全網後面是社會局。

C：前端是里幹事。所以說事情太多了。

R1：是不是有人說要把里幹事併到社會局？

B：之前衛生局還有小朋友沒有打疫苗的也叫我們去通知，說他們為什麼沒有來打疫苗。

R2：所以疫苗就是我們剛舉例送子鳥，主動通知你。

B：其實主要是怕小孩子失蹤，或者是高風險家庭都不來打疫苗，其實這種公益性的，例如通知他要按時，並不是他主要目的。

R3：他有針對幾個群體。

C：這個只是列出來一個項目，實際在做的跟這個又不一樣，因為很少人會看這些資料，真的很少，都比較被動，這種比較科技化的、比較先進的，一般現在人很少去了解這些，有時候跟他講都不曉得有這些資訊，資訊比較缺乏。

R2：現在是說有些人不知道這些資訊，政府希望透過這些技術、管道來主動讓你知道，所以我們現在的目的是這樣。比如說剛講的疫苗，如果說跟衛福部，或者各大醫療院所合作，比如說產婦只要開始做產檢，開始主動推播這些需要的訊息，這樣子會符合民眾的需求嗎？

C：這個訊息要由上而下，衛福部底下還有很多醫療院所，如果這個人今天去生產，生產需要內政部，也要登記戶籍，戶籍登記的那一端是戶政事務所，戶政事務所這一端底下就是鄉鎮區公所，你怎麼去通報？有一個通報網，要成立一個通報網，他有需要，這些訊息要讓他知道，出生以後，如果家庭有什麼困難，要有通報網，從出生到死，生老病死之間，要怎麼做一個完整系列的。就是跟他有關的一些資訊他怎麼能夠知道，一般有些人根本不了解政府推行的一些政策，要等到碰到以後去問才知道，這個是比較缺乏的。

R1：以我們在基層看到的，剛剛已經有提到一些，像比較弱勢族群、離婚

的補助，在人生的不同階段大概都有不同的需求，如果政府現在要做的話，希望找到一些共通的，可能在生活上會遇到的困難，這些困難聯接到怎樣的訊息，除了剛講到的地震，可能就是救災，當然資訊的管道可能還不是這麼暢通，這個之後再去改善，就這些資訊的部分，還有沒有哪些可能是共通的部分，剛都有提到針對不同族群，青年人的租屋、老年人的，或者是獨居老人的，還有沒有共同可能會碰到的訊息，或者多數人，特定族群之外。

A：里幹事剛好像講到火災，假如今天某一戶火災，周遭附近的可能可以發送訊息，比如說幾號幾樓發生火災，如果家裡有老人家的話，現在比較偏向老年化社會，家裡有老人家，他的子女可以趕快帶他離開這個地方，我覺得這可以跟他們通報，但是剛里幹事講的，很多人不知道這些資訊，但是如果真的有需要的人，他可能沒有這管道，但透過我們這種方式，慢慢去建立之後，因為這個算是好康的，大家都想說有錢可以拿，多多少少還是會爭取，想說怎麼拿，如果真的有需要，他們也會慢慢接觸，我認為這建立起來是還OK，可能需要透過戶政，像低收入戶，可能要透過稅捐單位，以我來說，可能要看我爸爸、媽媽、配偶、下一代，查他們財稅資料去做配對，配對出來之後，有符合的地方把他列出來，或者是給公所，或者是傳訊息給當事人，都可以，因為他們可能在經濟上比較弱勢，表達或什麼方面比較算隱性的族群，但是如果我們可以主動提供他們訊息，他們也許會慢慢去接觸，可能打電話給公所承辦人，這都是那種方式。剛講自殺的，因為我覺得如果是這樣做，因為每一區不太一樣，假如說以我三個里，加起來人口數大概兩萬五千人，如果要管自殺，可能整晚都不用睡，看每個區不一樣，可能這樣做也是好的，但是假如我們區人口比較多的話，真的比較難落實，但針對如果單親然後父母親自殺，還是會通報，算是風險又更高，他們會主動提供，但高風險家庭有自殺的比例會比較低。

R1：所以工作的負擔就沒有那麼重了。你們作法是自殺就不一定會去主動報案，而是要再加上高風險。

A：單親家庭。爸爸或媽媽單親的話，帶一個十八歲以下的小朋友，或更多。

R1：所以父母親自殺，他可能一個小朋友沒有辦法生活。

A：對，會通報。

R2：您剛提到火災周遭住戶及時通知，讓我延伸想到，火災一定有受災戶，比如說他剛好波及了，災損補助也可以通知嗎？因為每個房屋有所有人，政府有資料，如果他是受災戶或者災損戶，其實政府主動通知後續可以來請領什麼補助，這個把他變成主動通知，應該可以吧。

A：因為受災戶是以有實際居住為主，像租屋的話，像我戶籍可能在高雄，但是我住在新店，還是要以當時居住的為主。

R2：可是如果租屋就沒辦法。

A：可能變成房東來收。

R2：就是擁有者。

A：類似戶政方面的建立，好像有些國家是以工作地，或是居住的地方為戶籍地，臺灣比較像是登記制，你可能沒有遷過來，他認為你住在那個地方。

R3：火災受災戶其實是屋主，他房子被燒掉。

A：是房客要去問屋主。

R1：還有一種可能是，裡面如果有人燒傷，或怎麼樣。

A：可能要列入凶宅的部分，地政、買賣房屋那方面。

R1：變得更複雜，可能要很多單位一起。

A：像建立大數據的概念，戶政、地政、稅捐，好幾個資料。德國現在有做大數據，像是網路拍賣，可能今天搜尋某項商品，你開FB之後突然跳出，如果說政府也能夠這樣子慢慢推行，以後大家慢慢對公家機關比較不會有陌生的感覺。雖然說那些補助都很難申請，但還是要讓民眾慢慢接觸，因為我們在公家機關工作，對這些補助比較了解，但一般的老百姓，申請這項補助會不會覺得很麻煩、不太清楚，所以要讓他們接觸這些資訊，一而再再而三，他們就不會那麼陌生，會慢慢主動去了解。以我來講可能是在都市地方工作，如果在比較偏鄉地方，民眾可能就不會像我們都市這樣想要去爭取權益，所以透過這種方式去接觸，他就可以慢慢接受，以後

如果整個大數據建立起來的話，可以去比對、主動通知，這體制要慢慢去建立。

R3：我很好奇的是，很多郊區的里幹事都講到政府的主動服務其實沒有辦法直接reach到這些真正需要的居民，我們都透過里幹事，如果我們換個角度來想，從里幹事的角度出發，我們接觸到很多民眾對我們的要求或需求，有沒有什麼資訊或服務是我們在服務人民的時候，我們覺得政府如果可以主動提供給里幹事，那該有多好，有沒有這樣子的資訊，或是服務？因為我們沒有辦法直接reach到人民，有沒有什麼樣的資訊或模式，里幹事覺得很需要，政府可不可以主動提供？當然是跟人民相關的。

A：我認為里幹事的事情能夠少就少，如果里長的話他們可能比較需要，因為他們有選舉上的考量，如果他們能夠主動提供里民一些資訊，其實這對里長會比較可以提高自己在里民心中，里民服務的部分，因為現在事情太多，可能你在跟里長聊天的時候，可能會把一些資訊給他，但你也怕里長洩漏個資，這也是有點危險，如果里長知道這東西之後反而主動幫忙，滿多里長很熱心，他可能有廟，像中元普渡之後會有愛心物資，因為現在個資法的問題，他們會請公所發函給低收入戶、中低收入戶的家庭，請他們在什麼時間點來什麼廟領取物資，像白米、罐頭，是低收入戶真的需要的，可能里幹事跟里長，慢慢教里長這些東西，讓里長能夠了解，當政府提供一些跟里民的溝通管道。

D：關於這方面資訊的提供，我們新北市有一套「智慧里長」，都在里長的手機裡面，這是一個通報系統，生活周遭有什麼需要馬上通報，或者是颱風來的時候，需要比較緊急的，可以直接往市府通報，如果像類似這樣的訊息，我們可以設計一套系統，有關所有我們這些資訊提供里長，當他遇到像喪葬補助這一類問題的時候，他可以自己去找，一按下去所有的訊息都出來，不需要有人隨時提醒他個案我們可以給他什麼樣的補助，讓他自己去搜尋，因為現在里長的手機也很多。

R3：有點類似「資訊單一窗口」的概念。

D：因為我們跟他都是一樣的工作性質，他可能是24小時提供服務，我們可能沒有提供這麼多時間，一般里民有問題的時候也會直接找里長，因為可能里幹事常常在換，對里幹事比較不熟。如果里長可以馬上提供說他可以得到什麼樣的訊息、補助，或許這樣會比較快。

R3：這個「智慧里長」的系統現在是只有新北市有，其他的縣市呢？

D：應該是只有我們新北市。

A：但是現在資訊太過於氾濫，可能累積很多，里長他也懶得去看。

R1：我剛剛有提到里長的角色，因為里長參與選舉，我知道在一個選舉的過程裡面，他可能知道有些里民不是支持他的，或是甚至是不同的派系，在服務的部分有沒有可能像各位這麼平等地看待每一位，包括在資訊主動服務提供的部分，這部分會有影響？

B：我覺得有。

D：有些里長會，有些里長不會。

R1：這個有時候會跟選舉的過程有關係。剛剛還有提到另外一個問題就是資訊的管道，我們剛歸納起來大概有幾種可能，年輕人可能他們在透過網路、手機等等3C的產品reach到政府的資訊，傳統的就比較資深的公民、年紀比較大的，或者住在比較偏遠地區，歸納起來大概就是說里長、廣播或是社區巴士或是第四臺。

A：垃圾車。

R1：在我們新北市現在有垃圾不落地，所以它在固定的時間會去，但我不知道現在用垃圾車提供這個資訊的方式是什麼樣？垃圾車上面的廣播嗎？

A：跑馬燈。

R1：垃圾車的跑馬燈。

R3：或是廣播。

A：垃圾車在高雄是有廣播，他可能一些政令宣導，類似那種花媽。

R1：類似發財車，所以這些之外還有？鄰長扮演的角色怎麼樣？像在新店跟三重，都會區有很多的社區管理委員會，還有鄰長，這些管道目前的運作方式的效果如何？

A：鄰長部分的話要看里長領導的方式，像有的里長就比較不會去管鄰長在做什麼，也沒有在管理，鄰長可能就是選舉的時候幫忙發一些公報、通知單。

R1：所以鄰長是透過里長去聯繫，對他們接觸會比較少？

A：比較少。有一個鄰長就要擔任資源回收的環保志工，假如說鄰長比較少來，可能要換人，請那邊當地會比較常去幫忙服務的鄰長去做。鄰長的部分可能會比較難落實。

R1：除了這些大家還有沒有想到什麼的管道？

B：我覺得鄰長是不錯的管道，不過也要看模式，剛我們的同事講的，因為像市區的里長，他跟鄰長比較沒有太大的互動，有一些管區比較大的，他跟鄰長很緊密，他們常常有資收，那邊有黃金里，要請鄰長來做資收，還有守望相助隊也會組織鄰長，或是熱心人士、志工去動員，鄰長可以幫忙老人送餐，鄰的關懷，獨居老人通報，鄰長控管會更精密一點。

R1：現在以市政府來講，對於鄰長資訊的掌握，他有沒有類似里長，剛剛有提到？

B：沒有，主要是里長這邊。

R1：大家還有什麼包括管道的議題或是主動服務資訊提供相關的議題？

R2：或者是您覺得民眾最常詢問您的問題有哪些？然後就想為什麼政府不直接告訴他們就好了？

B：最常問的就是補助，如何申請那些補助。

R2：補助裡面有分類型嗎？低收跟中低？

B：其實我們還有地方回饋金，還有水源回饋區，焚化爐，因為新店有焚化廠，還有垃圾回饋金，他們會打電話來問的就是低收，不然就是回饋金。

C：焚化爐回饋金，附近幾個里才有，其他沒有。

R1：回饋金不是里長主要在負責的？

C：他要辦理核銷。

B：他要去收申請書。

R1：但他可以直接給里民嗎，還是說？

C：不是，回饋金是要辦一些活動，或者回饋附近的里民。

B：回饋金還是公款，也是由我們公所統籌運用。

R1：是里民打去問回饋金？

B：可是我們要發申請書，就是發給他們，申請書如果沒有回來，今年他們就沒有錢。

R1：申請書不是里長送的？

B：是里長送的，有時候里長會交給鄰長去發送，每個里不一樣，像我的里是交給鄰長去發送。

R3：所以里民去申請那個回饋金？回饋金是公款耶。

C：像那個回饋金，有垃圾場回饋金，再來還有機場回饋金，這機場回饋金很少，三重來講，一個里大概五、六萬，他按照人口比例來算，像我的里有的才一萬多，有的三萬多。

R1：你們那邊跟機場有什麼關係？

C：那邊是航道，航道好吵。一年按照人口比例才提供五、六萬或三萬，或一萬多，按照人口，可是你這個也不能去發，你只能辦活動，比如說辦一個晚會，把這五、六萬？

B：沒有，我們不太一樣。

A：有兩個模式。他們劃一部份是公款，一部份是發給民眾，里長會寄通知單給里民，然後他們會拿通知單去申請，這是個人的。

R3：所以都是紙本作業？

A：對，都紙本。

B：里幹事把它變成電子化，所以我們把很多箱變成電子化。

R3：每個里民都有資格？

B：戶籍住滿一年。

A：人的戶籍住滿一年，以人頭為單位。有一部份是公款，裡面可能包括一小部分是活動，一小部分是建設，再一小部分是綠美化。

R3：那個就不是個人。

B：就是兩塊。

R3：這個部分也可以把他轉成電子化。

R2：因為人比較少，小區域性。

A：戶政那邊就OK了，他們可能通知我寄送這個訊息。

C：可能各區域不一樣，像我住在大安區，大安區有二殯的回饋金，可是他們運用在建設方面，不像他們有運用在...我也不了解。我住在大安國宅，大安區有二殯的回饋金，一年好幾十萬，可是我不曉得他們怎麼用，我也沒有發到回饋金。

R2：回饋金的類型不同，他的處理原則也不一樣。

C：對，應該也是這樣。

R1：當然如果國發會要規劃？

R2：普遍性。像補助就還滿多的，但還有沒有什麼補助，或者說其他民眾最常會麻煩你們的？

C：還是補助，現在單親、兒少最多了。

R2：單親的、兒少。

C：現在因為補助太多了，低收入戶、中低收入戶、單親兒少補助，還有育兒津貼，養護機構也有補助，可是要到養護機構一定要跟縣市政府有簽約才可以，沒有簽約你得不到補助，他都有一些規定。

R2：育兒津貼可不可以跟一些媽媽需要知道的很多後續的去做連結？甚至連幼稚園，到小學入學之前，可以連結在一起嗎？

D：現在戶政系統你只要報出生，他就跟你說有哪些項目可以去辦補助，現在是到這樣。

R3：跟個人嗎？可是我從來沒有收到過，你們是用什麼方式？而且我覺得有一個我的需求，其實每一個補助有規定，有一些條件限制，有沒有建置一個系統，只要輸入年收入或什麼，它自動幫我篩選出我可以申請的補助？因為現在新北市的社會局有網站，可以讓我輸入這些條件，可是輸入條件之後，跳出來的其實還是那些我看規定我就覺得可以申請的那一些補助，可是事實上我不能夠去申請，比如說可能收入不符合規定，可是它沒有辦法幫我篩選掉，以我的條件去篩選掉真正我可以符合資格去申請的那一些補助，所以我覺得如果我們可以有一個網站系統，讓我們能自己去篩選，然後我只要針對那些符合資格的去申請，這樣其實會更為迅速。

C：可是這樣有困難，因為報稅跟實際所得不一樣，有些人說我沒工作，收入零，可是政府不能說你沒工作我就讓你通過，不是，只要十八歲以上，六十五歲以下，沒工作、沒就學，他也算你有收入，不然每個人都是低收入戶。

R3：但這可以在網站條件上做參數嗎？

C：它會給你一個條件，可是不能那麼精確跟你講，因為個資法，稅捐單位沒有同意書，查個資要寫同意書，等於同意查他全家的所得、資料，都要透過個人簽名、蓋章，我們再送出去，才可以查得到，不然沒辦法。一

般表面來看，看不出來，這有困難。

R3：我們自己要在網路上提供資訊，就只能這樣。

C：只能提供一些標準的，可是有些里民他不看這個，他說我沒有工作，確實沒有錢，你怎麼給我算基本工資，他會這樣想。如果即使有工作能力而沒有工作，也是要算基本工資，不然每個人都講沒有工作，也沒有報稅，那每個人都低收入戶，所以政府也有一個標準、規定。這一塊可能一些里民資訊比較欠缺，因為他們以為沒工作就可以去申請，可是事實上...差很多，而且政府的規定，一張兩面，叫他去，他也懶得看，我們規定很多，要申請低收入戶，每一種都有，身心障礙補助、低收入戶補助、單親兒少補助、老人補助、中低老人補助，每一個都一大張正反面，都有規定，可是他們看不下去。

R1：如果我們針對過去的申請案例中，最常出現的問題弄成QA之類的，或者他們來申請的時候先告訴他這幾個條件符不符合，或者政府在提供服務的時候，把這些過去常發生的先告訴說你這個符合嗎，最常看到的如果我們把他列出來，來申請的不符合的項目裡面最多不符合的是什麼，或許就會減少一些困擾。

C：這些資訊應該都會有，在每個補助辦法裡面都有，只是他們不去看這些。

R3：現在資訊太多，很煩，不想要去看。

C：因為每一種補助的規定都不一樣，而且計算的方式有的三代，有的兩代，好像兒少補助是兩代，監護人跟子女，你的前妻就不算了。低收入戶要查三代，中低也要查三代，中低老人家嫁出去的女兒只要沒有爆量，也不用算，所以每一項規定都不一樣，他們也無所適從，每次來辦，有時候要算到誰，像父母親，子女那麼多，把父母親的所得跟他的存款都算進來，所以變成自己要去想辦法，到稅捐單位去，怎麼跟你說幾個子女，如果他的存款分給這些子女已經都不夠了，可是這些資訊比較久，因為他們要來申請，也不會去看這些條件，他說我確實沒有收入，為什麼要算基本工資，他們有這種反應。

A：我認為現階段可能像助教講的一樣，輸入參數，但數據可能不一定跟實際狀況相符，可能輸入進去，但是以後可能可以做自然人憑證，現在可

以報稅、查戶籍謄本，以後身分證可能變IC，可能幫你比對，可能點個同意，他可以幫你去search資料，戶政、稅捐。

R3：我覺得現在的e化政府已經做到資訊很清楚了，可是我們懶得去看，如果我們可不可以做一個系統，不用管法條，法條全部已經轉換成網路的參數，只要輸入我要的條件，比如說今年所得稅率多少，輸入進去就好，可是回到剛剛的問題，我輸入可能是不正確的資訊，所以我們如果結合剛您的建議，我們用自然人憑證或者是身分證，同意你search我個人資料，它自動帶出來，我就知道我符合什麼樣的條件。

C：現在就有在做，以前要自己去申請所得稅捐綜合，還有所有不動產、戶籍謄本，現在新北市政府有一張同意書，只要簽名、蓋章，同意我去幫你調這些資料，可是這些資料調出來不準，因為你有工作能力，沒有報稅就等於沒有，比如今天所得五萬塊，可是實際報稅才三萬塊，或者兩萬塊，與實際不符，所以查出來的稅只能做初步參考。它還有一個規定，有工作能力而沒有工作，至少要算基本工資，一戶只能算一個，其他都要算雜工，雜工就比較高了，基本工資大概兩萬塊左右以上，雜工要算兩萬五左右。所以這樣設定，申請才不會浮濫，不然大家都來說我沒有工作，為什麼政府不能補助，可是你身體好好的又有工作能力，是自己不去找工作，不是說你沒有工作能力，如果今天你沒有工作能力，你來申請，當然有醫院證明，我們就給你列入沒有工作能力，這可以考量，可是不一樣，現在老百姓不聽你這些，他說我家裡有幾個小孩，夫妻都找不到工作，可是與實際他們所需要的有落差。

R2：除了補助之外，還有沒有什麼其他民眾最常跟各位詢問的資訊，因為我們這個案子這一個區塊本來也有試圖想要從臺北市或新北市政府的1999，看他們能不能夠提供我們一些資料，例如說民眾最常打電話去1999問什麼，提供給我們相關資料做歸類，可是因為雙北市的1999沒辦法提供這方面資料，所以從這角度回過頭來再請教各位，除了補助之外，還有沒有民眾最常詢問、請教各位的資訊？

C：他們想的都是補助。真的，他們需要補助才會去問，其他的大概比較少。

R1：其他大概就是通報。

A：減稅的一些資訊。像捐款或什麼的。剛講的可能還有多一個旅遊補助，

好像交通部有在推這個。

E：可是它推得不是很明確，知道的人知道，好像是可以自己有一個團，去找旅行社，就會有旅行補助，可是他的消息發布不是很明確。

C：可能是要刺激消費，所以一個計畫，短期的政策而已，不是長期的。

E：其實我覺得我們現在的資訊來源太雜了，像那天我在公所服務臺值班，才發現勞工局有在上課，看到的時候期限已經快過，我想這個資訊或許可以po上我們的群組，我們里民有一個很大的群組，可是後來發現這個訊息我們不知道，而且時間已經快過，我就沒po，只是我覺得這種東西為什麼...因為每個單位到處的資訊太多了，我們真的沒有辦法一一都給民眾，每個地方要宣導的東西也很多，所以剛如果說垃圾車來宣導，我發覺可能看也看不完，也唸不完。

R1：所以剛有提到里民的群組，大概有多少里民在這群組裡面？

E：其實不多。

R1：規定要成立嗎，還是說你們自己成立？

E：那是我們自己成立。想說至少有某些資訊我可以...里長不可能廣播那麼多東西，我就從Line群組發布出去，看到的人他會看到，我們會鼓勵他趕快把周遭朋友，只要是屬於我們這個里的都拉進來，因為訊息太多了。

R1：如果沒有其他意見的話就謝謝大家提供給我們的資訊，對我們滿有幫助的，謝謝提供這麼好的資訊，之後如果還有想到什麼的話，再麻煩跟我們聯絡。

逐字稿編號：2

開會時間：2017年9月20日星期三 14時至16時

受訪者：(A)、(B)、(C)、(D)、(E)、(F)、(G)、(H)、(I)、(J)、
(K)、(L)

參與人員：胡龍騰 (RH)、李仲彬 (RL)

地點：臺中市政府民政局會議室

RH：今天焦點團體座談主要是跟各位請教，現在國發會想要推一項電子化的服務，我們把它取名叫作「政府主動資訊服務」，大家可以參考給各位的討論題綱。這種政府主動資訊服務是指我們民眾平常會需要的資訊，但這些資訊可能掌握在政府手中，民眾生活常會有這些資訊方面的需求浮現出來，但他不知道要去問誰，不知道要去哪裡找，甚至有些資訊掌握在政府手中，明明可以主動提供。現在國發會正是在思考這件事情，有沒有哪一些是民眾長期困擾，也需要得到的資訊，且政府是有辦法可以提供的。因此，我們才舉辦今天這場叫作「政府主動資訊服務的需求探詢」焦點團體座談，重點在於需求探詢，各位在座先進都是跟我們民眾最貼近，最常跟我們民眾互動的里幹事，想要藉由各位的經驗，來提供給我們一些洞見，讓我們可以去設想跟發想，了解我們的民眾在日常生活裡面，他需要哪一些政府的資訊提供，讓他們生活能夠更便利。

在介紹我們的討論題綱之前，請各位先進先翻到我們的第三頁，先跟各位說明什麼叫作政府主動資訊服務，第一個，它一定是用e化的方式，無論透過手機、電腦、平板、智慧型電視等管道，政府透過主動的方式，以個人化、客製化的方式將這些資訊提供給民眾，舉例而言，現在少子化，我們很鼓勵大家生育，媽媽去辦理嬰兒出生登記之後，後面還有很多補助、檢查、疫苗接種等等的需求，可是以前都要靠這些媽媽記在腦袋裡面，或寫在月曆上面，提醒自己要去做這個事情，有沒有可能媽媽去做了出生登記之後，政府知道我們現在有個新生兒來了，我們政府可以主動發訊息提醒這位媽媽，差不多寶寶要去注射打疫苗，可以領取那些補助等等，透過主動訊息的發送來提醒他，那媽媽就可以很輕鬆，政府知道這位媽媽正需要這些資訊，而且還告訴她可以去哪邊接收到這個服務。這種就是我們今天所講的，政府主動提供的資訊化服務，尤其是民眾所需要的資訊，在這邊大家可以看到兩個參考資訊，目前我們覺得較具體的個案，第一個是地震的預警通知，像現在可能有些先進手機會接到，地震發生三十秒前會有個警訊，雖然說三十秒時間仍太短，可是也已經做到事前提醒的功能，這就是一種主動資訊服務的概念。另外一個

是剛剛有提到，衛福部送子鳥資訊服務網，如果你註冊成為它的會員，它會提供一種主動提醒的功能，會像我剛提到的，幫每一個媽媽做好行事曆，主動以電子郵件的方式通知，讓你享受到VIP級的個人化服務。這兩個是目前政府部門已經有在做的主動資訊服務的案例。

再請大家看到第三頁參考資訊二的地方，我想在座各位也很清楚政府在推政府服務品質獎，在政府服務品質獎的推動過程裡面，很多政府機關開始有一些創新的作為，在這一些創新的服務裡面，有一些跟我們現在談論的主動資訊服務有點相似，但可能還沒有到位，我們去整理出來一些項目，大家可以先看一下表一，把比較貼近我們想法的大概歸類成四大類，財政稅務、生育健康與托育服務、健康照護、交通與防災，在財政稅務的部分，第一個是電子發票，財政部資訊中心也在思考，像前幾年食安問題很嚴重，最近又有了雞蛋的問題，財政部正在思考我們有沒有可能電子發票，因為它會串連上、中、下游的廠商，如果你曾經買的商品中標，有食安風險的食品，它會告訴你、提醒你。

另外一個是地方稅，現在財政部也在思考有沒有可能透過報稅的資訊，主動找出婦幼、身障、老人、低收入戶等，篩選出符合六項社會福利補助條件的民眾，透過主動通知的服務方式來幫助這些弱勢族群可以找到他所需要的減免補助，因為很多報稅資料都掌握在政府手中。第二個在生育健康跟托育服務的部分，健康生育的部分第一個提到送子鳥的網站所提供這樣的服務，會主動通知您要什麼時候該做產檢，什麼時候可以做預防接種，什麼時候小朋友的牙齒要去塗氟，或者在托育服務上的資訊。在健康照護的部分，衛福部及一些大型醫院也在思考，比如說像第一個全人健康照護裡面，提到是不是有可能建構一個以病人為中心的健康管理智慧聯網，主動提供跨機關、跨醫院的資訊服務，或者我們去看病，有些資料是不是可以直接上雲端，幫助我們自己做好健康管理，或者現在很熱門的遠距醫療，這些資訊也都可以放在雲端，放在雲端之後如果我們身體有什麼狀況，或者像現在有些公所也會提供量血壓，血壓紀錄也會上雲端，幫助你做一個健康診斷，會提醒你今天血壓比較高，是不是忘記吃高血壓藥。

另外，可以看到雲端藥歷跟健康存摺，我們過去領過什麼藥，或者看過哪些門診，牙醫、中醫等等的醫療紀錄，都放在雲端，可以作為我們自己的健康管理、醫療管理的資訊查詢、服務，甚至希望未來可以做到主動提醒您，什麼時候需要去做一些定期的檢查。三之三提到有沒有可能直接整合出來，我們找到有些弱勢族群，從弱勢關懷的角度，如果弱勢族群遇到一些重大傷病的時候，像可能很多里幹事會遇到這種情況，有些民眾會來洽詢說，我現在有個什麼樣的情況，哪裡可以去申請補助、怎麼申請，如果說有可能去整併這些流程，直接可以告訴民眾現在可能

需要什麼樣的補助，您可以去哪個地方申請，也可以上網直接查詢受理的進度、審核結果等。在交通跟防災的部分，像現在有些監理所，可以開始用主動的e-mail、簡訊，通知您的車子該做定期檢查，或者是公路網，有些地方常常會有土石坍方，可能可以用所謂的防災預警機制，主動通知您的車子快要開到那裡，前面有些路況需要注意，主動推播簡訊到手機或Line裡面，就可以知道我必須要繞路走，不要再往前走。這些都是我們目前從政府服務品質獎裡面蒐集、歸納出來，有一些有潛能並可發展成為主動資訊服務的項目。

今天要借助於在座各位先進的集體智慧，來告訴我們一些各位的洞見，主要是兩個提綱。第一個，就您長期以來服務地方里民的經驗，您覺得民眾在日常生活裡面，最常遇到哪些困難，尤其需要政府的資訊或服務，可是又缺乏管道可以取得，不然每個民眾來問我們，有問就有，沒問就沒有，其實這也是不太公平的服務現象。第二個題目，如果依照我們所提供的政府主動資訊服務的概念跟定義，您覺得有沒有哪些民眾需求是政府可以發展成為主動服務項目，直接提供給民眾，或者大家也可以從剛提供的政府服務品質獎的例子裡面，再做一些發想，有沒有哪些是政府現在只做了初步，可以真正變成主動資訊服務，或者有些是政府沒有察覺到，可是各位您會願意建議政府，這個部分可以轉化成為主動資訊服務。以上就是我們先針對今天座談的背景、內容、主題、題綱，跟各位做個簡單介紹跟說明。

A：我覺得政府主動資訊服務很好，是未來要走的，e化很重要，十幾年前我在彰化銀行上班的時候，83年主動e化，我記得那時候政府就要推動，那時候大家都開始e化，用電子轉帳，包括所有的東西都不用跑銀行，很簡便，現在公部門在推動主動資訊服務業務e化，裡面內容寫得很好，地震通報、送子鳥，至於地震通報，事實上並不是每個人都收得到訊息，我們介面很重要，像山區，基本上手機不通，走到比較裡面去手機都不通，根本沒辦法e化，而且他們年紀比較大，沒辦法了解各種用電子化的資訊了解，就算政府有很好的主動提供，因為介面的問題我們收不到，我們手機如果不是Apple的收不到，這根本沒有效果。主動資訊化的政策很好，要讓全國人民普遍都了解，不要因為有的來詢問公部門，有的不知道詢問，所以就忽略這方面的權利跟義務，因為事實上每個人民的權利、義務是要被重視的，但我們往往義務知道，權利都不知道，讓權利睡覺。送子鳥這個資訊有聽過，但好像用的人不多，基本上好像沒有推廣得很好。我覺得像整合地方稅，地方政府有做到，像我們最近，只要辦了身障手冊、補助，他都會通知你來辦停車證等各方面，還有地方稅、房屋稅、地價稅，那低收入戶可以減免、不用收房屋稅等這些都會通知。

像我們的手機常會收到通知說要檢驗車子，這方面也都有做到。以前我服務的地方比較鄉下，記得十幾年前當里幹事的時候，那裡有一些原住民，他們都不曉得有哪些福利，有天我看到小孩子都在路上爬，沒什麼照顧，竹山不是原住民區，但有些原住民搬來工作，我看到有個小孩四、五歲，覺得他好像不舒服、發燒，父母也沒有理他，說給他吃鹽就好了，孩子也沒有健保，經過我們主動去了解，父母很年輕，七十幾年次，總共生了八個，我幫他辦低收，最後他也有低收入戶了。上面案例算是我們主動出擊後的結果，所以政府e化這方面，在山區的服務效果並不是很能夠掌握得到，也是我們目前面臨的挑戰。我們全部要用e化，e化達到幾%，現在包括我們差勤系統都是e化，沒有用手寫的請假單，但至於如何提供各村里，因為這些措施都市推動很好，在都市也一定做得到，鄉下根本做不到。為了改善，我們也曾經發過很多文，請中華電信來會勘，在山區多設幾個站，讓我們能夠訊息更好，不然我們根本收不到手機訊號，所以這方面資訊如果沒辦法普及的時候，我們介面沒普及，所有的軟體都沒辦法收到。

RH：剛您有提到有些是山區地方，之前在別場次有里幹事提到土石流的通報，提醒通知，您覺得會有需要嗎，還是說其實一樣收不到？

A：這個很重要，我們有時候跟里長會收到，或是某些山區我們有設幾個重要的道路聯絡人，我們有個安全名單，專門做這方面，我們會連結到水利署，他所有資料會Line給我們，所有資料我們都收得到，紅色警戒、藍色警戒，要疏散，一定要做到的，這都收得到。

RH：一般民眾也收得到嗎？

A：民眾收不到，我們公務人員及相關人員收得到而已。

RH：您覺得如果政府針對一般民眾，在這些危險地區的，發送土石流警訊。

A：其實最好是能夠這樣發送，除了我們里長、里幹事，或者是其他工作人員發送，幾乎所有民眾，特別是山區的更重要，因為山區土石流來的時候真的需要給他們最快的訊息，而不是我們在轉達的時候，又跑上去，又有時間上的落差，就差很多，這個倒是很重要，土石流事先預知的傳達很重要。

B：我看到這個滿震撼的，因為在二十幾年前，我在幾個單位服務的時候，其實就有在做了。二十年前我在國家地震中心，那時候在推地震預警，主動通知老百姓，當初去看日本做的成效滿好的，但因為我們可能礙於說地震預報可能沒那麼精準，所以後來好像就沒有太大成效。又或者臺電有自動抄表系統，它把用戶資訊直接傳到臺電，就可以主動通知當地住戶用電量。之前我在文山區公所，那時候在推動凡是有入籍臺北市，還是結婚、生小孩，他們的資訊馬上就會透過戶政事務所直接到區公所，區公所就會準備福袋，裡面除了禮品之外，還有一些比如說出生有什麼福利，結婚有什麼福利，都會直接列出來。這方面其實在十幾二十年前都有，我看到這個滿興奮的，因為國家真的是感覺走在前端，人民也感受很多，通常老百姓遇到的問題、困難，例如家庭變故，跟日常生活遇到的法律方面的問題，可能會比較多一點，像一般普遍老百姓都會缺乏一些法律方面的資訊，例如曾經有個里民，他每次開車就是不小心撞到一個人的車子，那時候他可能因為在聽音樂沒有注意到，直接開走，後來警察到他家說明情形就變成肇事逃逸，里民嚇一跳，怎麼可能自己會肇事逃逸，到最後請教律師才知道原來那個叫離開現場，因為他沒有傷及到人。不過我看到這些政策可能會有個瓶頸，因為現在我們都被個資法綁得很緊，我們要推這服務的時候，很多人隱私不想給人家知道。好像之前有部電影叫作直播風雲，大家健檢的資料全部都上傳在雲端，到最後變成有點被操縱，每個人的隱私、行動，全部都被政府操控。

RH：您剛提到家庭變故的部分，這些您可不可以多說明一下，民眾的需求您很常遇到，會不會覺得這方面的資訊、服務，怎麼樣可以轉成e化，或者哪些面向是政府可以透過e化資訊主動提供會比較好？

B：我們現在其實就有e化，因為有網路，甚至有在地服務，這還是需要透過一些人力去發掘。如果說是家庭變故的話，有些里民會倉皇無措，不知道到哪裡求助，我們一般都會主動介入，有很多的網路管道，可以透過這管道去翻到哪個地方有什麼補助、哪個地方可以救助、什麼單位可以請它介入，只是說沒有辦法反應這麼靈敏，可能都還要靠人力去發掘。

RH：還是要透過人力發掘，沒辦法像地震簡訊那樣普遍的發送給全部的人？

B：因為有些人家庭變故，其實也不願意讓人知道，甚至連鄰居都不想讓他們知道。

A：關於變故這方面，其實醫院做得還不錯，像秀傳醫院，最近有個里民，他真的沒有錢，臨時中風了，娶外籍的，他有個小朋友才國小二年級，中風什麼事都不能做了，秀傳就主動和志工通知我們幫他辦一些馬關（馬上關懷），馬上急難救助就給他。要不是醫院有這個資訊，透過里長要問他還真的有困難。醫院馬上通報過來，資訊傳達滿快速的，不然我們不知道，變故人也不知道。

RH：醫院的這種資訊是提供給家屬？

A：他只有給家屬，病人先來找我們辦，這是傳達資訊滿好的辦法。

RH：等於是前面辦理住院的時候就要寫上緊急聯絡人、家屬的手機號碼。

A：醫院會知道病患經濟能力不佳，去住院就會告知他們可以來公所辦理相關補助，知道有某些方面的困難，就跟他講可以去辦什麼公部門的社會福利，在得到資訊後，有需要的民眾就會來辦了，靠醫院來傳達才能夠比較順利。

RH：秀傳有做遠距離醫療，做得很有名。

A：對，做得不錯，所以我們山區都靠他們。

C：地方政府在這個部分做得滿不錯，中低收入戶，還有各項社會福利的部分，每一個地方政府我相信都做得很不錯，只要上網都可以看得到。可是看得到不一定他們收得到，因為你要上網去他才有辦法，我們在某方面是不是說應該要把它挑出來，某個東西主動傳過去到總機才收得到。所以我覺得在這裡面，我們剛看了表一的部分，我想地方政府大概都有做到，像通知中獎的訊息，對統一發票的，只要你有中，他們都會主動跟消費者講。這裡面我覺得比較要加強、主動的應該是像常常百姓會忘記做這件事，大概是車子的定檢，還有公路防災預警機制，像公路防災預警機制這部分，我認為政府應該做得更好，我前幾年到臺北看花博，只要一進去，資訊就馬上傳出來有幾個館，跟你講得很詳細，所以應該要在社會福利很多東西要挑出來。像災害的時候，颱風過境，很多農產品都受災得非常嚴重，中央會去辦理農作物補助的部分，可是農民都會老實講，他們都不曉得要去哪裡填，哪幾個項目核准的部分也不曉得，這部分我認為也可以做這個，主動出擊給他們，當然，農民實在有點困難，因為農民都是比較年長的，搞不好手機都沒有，可是他有小孩子，小孩子可以看到，也不能說他收不

到，我們就不做，還是要做，因為他小孩子知道，明白知道我家有什麼東西受害，要跟家裡講，什麼時候是申請的日期，應該是在這方面要加強。

RH：農災的補償。

C：還有辦理申請補助的時間，大概都要寫出來。

RH：這很好、很具體。

RL：謝謝C先生的分享，我稍微補充一下。國發會作為中央行政院一級部會，它的願景、目標其實非常大，到底想達到什麼目標，剛就有提到一件很重要的點。第一個想要達到的目標，主動資訊服務要達到一百分第一個關鍵就是主動，主動就是民眾都還不知道他需要的時候，你就知道他需要，不用等到他來問你，就知道你可能要來問我這件事情，在你還沒來問我之前，我就先幫你想好，然後給你，這是一百分的第一個關鍵。第二個客製化服務，你只會給我我要的東西，比如說傳給我簡訊，你子宮頸癌抹片還沒做，他不會給我這樣的資訊，因為我是生理男性，他會給我我需要的，非常客製化。通常最方便的方式是全部掃，發一個簡訊，全部的民眾都通知，可是情況是你會收到很多不相關的垃圾簡訊，我們希望避免這樣的事情，所以主動而且客製化的資訊，就是為什麼我們需要就教於大家，你們平常所接觸到的民眾裡面，他們有沒有哪一些你覺得他應該要有這個資訊，卻沒有得到的，從這些資訊裡面，我們在進一步未來努力，把他變成主動的資訊提供。剛藉由幾位的分享，目標我覺得是可以達得到的。

D：剛聽了幾個前輩說的，我相信我們都是第一線人員，所以接觸到的問題、感覺都非常類似。根據我們經常接觸民眾的經驗，這次來看一下資料，覺得政府做得非常好，可是我們每次下鄉，聽到的都是：人家說政府「做到流汗被嫌到流涎」。為什麼會有這種情形，我想主要是我們的主動資訊不夠，所以在上跟下之間，是沒有辦法交流的。我覺得最近有改善了，里幹事在做社會福利案件申請時會發現，最近民眾前來辦理，很多都主動拿著政府的表格，比如特殊境遇婦女、殘障手冊等。一拿到申請殘障手冊，就可以到公所申請津貼，可是我覺得這些還有很多改善空間，包含e化，年輕的因為在各個地方要得到資訊很容易，但真正需要的弱勢並沒有辦法得到。很多老人家來申請的時候，例如老年津貼，很多老人家是過了很多年，輾轉聽說別人有這個福利，他才來申請。那時候政府好像沒有主動通知他們年齡到六十五歲時就有敬老津貼，好像一直到這幾年才有通知。幾年前，我不是里幹事的時候，在社會課辦理中低老人案件，非常多老人

來的時候是沒有領到的，尤其有些人的狀況很苦、很窮困，他不知道這個訊息，致使他少領了一、二十萬，如果這一、二十萬對他的生活來講改善很大。但是因為他不知道，別人領了他卻沒有領到，越是這種弱勢的老人家，越是得不到訊息。我覺得我們的問題應該在怎樣讓比較弱勢的老人家知道這些訊息，e化的部分其實都已經得到肯定，政府的服務品質也得到肯定。但我覺得e化是在年輕人方面，但真正需要補助、關懷的人，應該還有其他方法，比如說現在電視比較普遍，例如電視廣告、行銷等。我覺得政府的政策是需要行銷的，很多重大政策，例如長照2.0，不要說民眾不清楚，我們公務人員如果沒有去上課，也不太曉得政府的新政策，怎樣讓這些政策都行銷出去，我覺得電視是可以利用的管道。舉例來說，幾乎都有幫忙，下鄉去做工商普查，可是行銷做得不好，我們去的時候常常被認為是詐騙集團，但偶爾有看到電視的人會說我知道，那個浩角翔起的廣告。但廣告效果仍有待加強，連我自己本身，老實說已經是很尾端的時候才看到廣告片，如果很密集的播放，效果應該會比較好。還有這些表列的幾個政府發展潛力項目，光就政策本身是可以看到成效，但我們比較在乎的是，在接觸老人家的時候，問題很多，原因就是他們沒有辦法知道資訊，你說年輕的孩子可以告訴他，但我發覺越弱勢的老人家，他的孩子基本上在社會上生存也不容易，所以也沒有時間、心力去照顧老人家，一般也不會把資訊告訴老人家；反而是那些孩子成材的，他接收的到這些訊息，但他父母並不需要，真正需要的父母，因為孩子可能也生活得很困難，所以他也不知道，我們現在比較常接觸，來的都是很困難的、不知道訊息，甚至他有困難，找里幹事的時候，我們這時候才會發現他可以領這個、領那個，而且因為老人家沒有讀書，如果住比較鄉下，因為年紀大了沒有出來，也聽不到這個訊息，可是他們會在家看電視，所以我建議行銷政府政策的廣告是可行的，利用國家資源上電視廣告，效果應該比較好。

RH：所以您覺得電視反而比簡訊效果來得大。

D：真正需要的人大概很少會接觸3C。

E：兩位教授還有各位先進大家好，我有看到第四頁，政府服務品質獎裡面，第一個財政稅務的部分，一之地稅資訊雲端化，第二點說針對婦幼、身障、老人、低收這些，篩選出有符合社會福利補助條件的民眾，我覺得這點真的非常可行，因為剛才**D**說的，很多人他們受的教育不高，也不知道要去哪邊問，真的有需要的民眾不知道他們是有符合補助條件的，反而我們接觸到很多民眾名下很多動產、不動產，但卻會不停每年都來辦，看他能不能過。我們在審核低收，或者是特殊經歷的時候，會去設算他的動

產、不動產、家戶人口以及所得，加起來符合就是能補助，沒有符合就是不能補助，其實國稅局都有這些資料的話，如果從國稅局去篩選，有符合者我們就可以通知他說你可能符合，可以來辦，我覺得這項可行性還滿高的。

RH：所以您的建議是直接通知他們，還是先通知里幹事？

E：我覺得可以通知里長或里幹事，但並不是說直接跟他們說你符合，而是你有可能可以通過，可以來辦看看。

RH：民眾會不會覺得說我的情況被里長或里幹事知道，會不會有這個擔心？

E：所以我覺得現在政府比較不好做的部份，是我希望幫助你，但又有個資法的問題。

RH：不過您覺得這是很值得做的？

E：因為我們在設算個案是否會通過補助，這些資訊的確是從國稅局來的，我們仍得向國稅局調他的動產、不動產、所得。

RH：我覺得這是一個重點，就像剛RL講的，政府主動提供的資訊其實要個人化跟客製化，要符合我的需求，我不需要的就不要告訴我，可是更重要是，政府明明手上掌握這麼多資訊，可是卻沒有好好利用，我覺得這是很可惜的地方。

E：但是個資保護法，有些同仁好心提供給社福團體，讓社福團體可以去關心當事人，但反而被告，好像有這種案例，所以導致公務人員即便想要幫助個案，又覺得說還是別插手比較沒事。

RH：比如說像剛D所提到的，老人家用3C的比例高嗎？

F：不要說弱勢了，有些鄰長都不用，我們創鄰里群組都不加入。

G：請問這次討論主題是電子化服務，還是主動的角度？

RH：第一個是用資訊化的方式提供資訊，我直接把資訊送到你的手機、

電腦、平板等，主動送給你，告訴這些資訊，您可以去接受、申請這些服務。

RL：主動服務這件事情範圍很大，但我們希望今天聚焦，談資訊的主動就好。今天如果要談其他的主動的化，太多可講了。

G：我想說很多事情是我們戶政事務所也有在做，像結婚、離婚、往生、戒護，都會主動給他們一些資訊，可以來申請辦理。這我接觸過，家境比較不好的，戶政曾經會跟他講，再轉到我們公所，希望我們去幫辦一些社會福利案件，警察也會。所以我在想說你們是要做哪一種，是要做電子化，主動跟他講。

RH：對，主動跟他講，不用說他知道要來公所才有這個訊息，而是他不用來公所就可以知道。

G：像剛里幹事講說農災，很多農民沒手機，或是擁有的是以前舊式手機，所以電子化我們可以通知到他的子女。

RH：舊式手機還是可以收文字簡訊，傳統的簡訊可以收，像地震也是文字而已。或者他用嗡嗡嗡也可以，至少收到嗡嗡嗡，以後里幹事們就只要提醒大家，只要手機嗡嗡嗡響了就要注意一下，這也是一種方式，不一定看訊息，可以透過各位告訴他們，如果你手機嗡嗡嗡叫，你可能要留意。

F：我不曉得在座里幹事的想法，一個里幹事要服務多少人，有辦法做到這樣的服務品質嗎？一個里裡面發生需要救助的，說實在我沒辦法處理那麼多，沒有那麼多人力。可能有些里幹事比較熱心，或者有在推愛鄰守護隊可能會補足這一塊，我現在要談的是我們里幹事都在服務人家，剛有提到一個工商普查，政府是不是應該主動提供服務，因為政府最上端可以去調所得、土地，什麼都有，為什麼要叫里幹事一個一個去問？

H：因為他們有會計室，而且會作帳。

F：不是，我們去問回來的這些東西國家通通都有。

H：作帳跟記帳是不一樣的。他是要問實際的，因為有的都是作帳。

F：不可能都實際的。

G：他是要我們問到實際的所得，但老實說事實上問的也不見得是實際的數字。

H：絕對不實際。

F：我請教教授，日本他們應該有在做人力資源調查或工商普查，他們怎麼做，因為我覺得臺灣這套實在是非常落伍了。

G：對，我們在戲謔說那是消耗政府預算。

F：一百筆資料有九十九是假的，那為什麼要做這一塊？政府就直接做。所以這種政府主動要去服務的東西，我剛這問題已經幾十年了。工商普查完就有人提這個問題，所以國發會應該幫我們處理一下這個問題，主動幫助里幹事，因為這造成很多民怨，每次工商普查我相信政府都被罵得半死，里幹事是被罵，但是人家對政府印象不好，政府都有這些東西，為什麼還要問，我也不會告訴你這個。

RH：他怕告訴你，後面稅務單位就來了。

F：我們都是要去主動服務這些低收入戶，政府可不可以服務我們這群里幹事。因為既然已經可以串聯、跨部會，稅務機關的流程，所以應該也轉過頭來。

RL：不過這個是經濟部管的。

F：主計處不是他管，他只是要求資料，但他要的東西都是國稅局、健保局，行政院應該都有，如果這個地方做不到，反而要求里幹事做這些事情，我比較不能接受，因為我們工作你都不滿足我們，要我們去滿足這些。我們是弱勢公務員，里幹事真的很弱勢。

RL：我想國發會在做這件事情很大的目標是想要減輕各位的工作量，不用讓你們一個一個去跟民眾講這些資訊，由他直接從最上端直接把資訊發給大家。剛稍微彙整目前有提意見的幾位先進，大概發現其實我們在談的是兩件事情，一個是管道的部分，什麼管道才能夠接觸到那個人，不管是用Apple手機，還是用電視，還是跟他小孩子講，剛有講跟老年人，可是想到老年人手機通常不是他的名字，就是說別人幫他申請的，所以傳道

那個訊號搞不好不一定是他本人，所以我在想有點像是國發會最近在推的資訊代理人，傳到他周遭的人，在讓周遭的人直接跟他講，但那是管道的部分，我覺得這部份我們可以先緩著，先不一定要談，那是國發會要去煩惱的，到底要怎麼找到這個人。第二個部分談的是，到底要給他什麼資訊，民眾會需要什麼資訊，剛好幾位都已經有談到包含補助、法律、農民災害、低收入戶的彙整的資訊，除了這些之外，還有沒有什麼資訊是民眾可能會需要的，搞不好他自己不知道他很需要的資訊。管道的部分就可以先讓國發會去煩惱，到底全國每個人都發一隻Apple手機。

E：我想到有個資訊可能是民眾會需要的，就是他有可能符合免役資格，我覺得這個資訊對他來說滿重要的。

RH：你是說兵役嗎？

E：對，因為現在還是得當四個月的兵，有些人像低收入戶，其實符合免役，跟家裡如果是雙親都六十五歲，他是獨子的話，就是這些資訊其實民眾不知道，但是政府單位都有他的資料，可以知道他家庭成員，或者是他是不是低收入戶身分，那就可以去勾出來這個民眾是免役身分，可以在他畢業之前做生涯規劃，不需要等當兵。

RH：對，我覺得這很好、很具體。

F：但是這可能用不了多久，因為現在替代役已經都停招了，所以再下來就全面募兵。

RH：可是還是會有四個月吧？

F：沒有。

RH：連四個月都沒有，哪時候就開始？

C：沒有陸、海、空軍而已，現在我們兵役是要抽籤，抽出你是陸軍、空軍，還是海軍，現在今年才沒有，是募兵的，募兵還是要做身家調查，要當四個月的替代役，通通都是替代役，沒有陸海空。

RH：可是也是會有人連替代役都不用。

C：可能會比較寬鬆，像低收入戶、中低收入戶、殘障，還有家庭因素的部分，可能都會慢慢沒有，一般沒有特殊情況還是一樣，但有條款。

RL：我剛有想到另外兩個，比方說衛生福利部勾稽健保卡的使用資料，發給每個使用者，你兩年沒牙齒健檢。或者有位老年人，怎麼連續一年都沒有去拿高血壓的藥，如果他有高血壓，要長期控制，主動讓他知道，提醒他有時候忘了。除了這些之外，還有大家在服務民眾的過程中，你覺得他應該要注意，不要透過大家的煩惱，政府就直接給他。

I：我認為要談這種服務的話，第一個，各部會之間的資訊是不是可以互相運用的問題，沒有辦法做整合，就會整個被切割開來，我認為不單要做整合，甚至要把醫院、診所的整合起來，起碼到某個程度的醫院也應該要整合進來。例如財政稅務的第二個身障的部分，假如把醫院的東西進來了，殘障手冊就可以很簡單處理，要不然我們還要擬申請書，又跑醫院等一大堆業務。所以醫院要不要進來整合進來？是值得考慮的問題。另外一個，人的死亡，死亡之後醫院會開死亡證明，當死亡證明一開出來之後，馬上就上網，上網之後，他的身分是不是有低收入戶，稅捐單位、戶政單位，這些勾出來之後，才會有低收入、中低的問題，那就可以得知買塔位是不是有優惠。然而，上述這些事情一定要有醫院進來這個體系，才有辦法處理，要不然等到死亡了，去辦個儲戶，人家塔位都買好了，可以優待、免費的，全部都沒轍。我知道現在去辦死亡登記以後，會通知你什麼時候應該去辦遺產稅等，假如說把稅務的東西也一起勾稽進來，我們甚至也可以通知他是不是可以辦拋棄繼承、移轉等，遺產是不是可以拋棄，對他怎麼樣會更有利，我們可以這樣更直接通知，所以資訊沒有先整合的話，可能都是很難處理後面的事情。另外一個是剛講的一些公告等，我認為現在的里幹事還有很多的公告都是要張貼，可是事實上我相信每一個里裡面的布告欄都沒幾個，假如我們注意的話，可能你會發現我一張公告貼上去了，搞不好一個禮拜就要換一張，因為公告的東西太多，貼那個根本沒有效，像今天我們拿到一個十一月份要繳稅的公告，十一月份的事情我現在貼，說真的，還沒開始繳稅那張就被撤掉換一張。稅務公告是沒有特定對象的東西，我們是不是可以利用廣告的方式，我們沒有必要去貼公告，我認為很多東西都是在浪費人力。

RH：身故的部分，我覺得這也很具體，大家不用擔心後面哪個部會跟哪個部會的資訊要不要整合，那個也是國發會的事情，可是希望借助各位告訴我們覺得什麼資訊值得由政府主動提供給民眾。

RL：人力有限，也要先看要先處理哪一塊資訊的整合。

C：剛大姐講的，有個部分，他說他好久都沒有去申請什麼福利的部分，他損失了滿多錢，這個有點奇怪，我認為可以提出動作的一件事。在還沒有國民年金的時候，我不曉得每個單位是怎樣，像我們公所，滿65歲的老人，要我們里幹事送到家裡面去，說可以申請補助，每一個人都要發，我們發完也是順便去看看他有沒有哪一方面的需求，申請國家補助的時候，不是每個東西都可以領，只能擇一而已。當選擇一個的時候，政府在這方面可能會有遺漏的部分，我覺得可以在他滿65歲時，政府主動跟他講，你沒有領什麼東西，告訴你的身分，假如你不是勞工，不是公務人員，什麼身分都沒有的時候，滿65歲，那就可以去申請年金補助，年金補助要到哪個地方去申請，具備的條件是什麼東西，現在就是這點會遺漏，他不曉得他可以領。事實上，年金補助的部分，沒有主動，我年紀到了，不是農民、勞工，什麼也沒有，我不曉得有沒有資格申請，我要去哪裡也不曉得。

D：國民年金也是要主動申請，不會自動給？

C：要主動去申請。

D：國民年金的這個部分比以前的敬老津貼好，因為65歲一到，他會通知函說你年齡到了，以前敬老津貼就是沒有通知，所以很多老人家不知道。

C：他不曉得，這你要自己申請，他才會給你，沒有去申請他就不給你。

RH：所以其實主動通知說你可以來申請。

D：對，我覺得至少要讓他知道。

G：這個要勾稽。不勾稽，你跟他講你可以來申請，可是實際上他沒有資格可以申請，到時候政府被罵，你叫我來申請為什麼不行。65歲一到，全部都跟他講，到時候他...

RH：像現在我們報所得稅，財政部都已經幫我們試算好了，所以基本上他應該是可以做到的。

G：要繳國民年金才能申請，然後97年六月還七月之前，滿65歲的，只要所得沒有超過五十萬，不動產沒有超過五百萬，那種可以來申請。這個有

分，所以資格沒有篩檢完，不要通知，通知了反而反效果。

RH：技術層面不是我們這邊要替政府傷腦筋的。我們只要提需求。

F：這邊有遇到一個案例，他是身障戶，好像目前政府沒有主動幫他算一下，他可不可以再申請中低收入戶，因為身障通過之後，如果他又有中低收入，他補助會比較多，社會課好像沒有幫他主動再算一下。

RH：因為標準不同。

F：很多身障在問我可不可以來申請，我說你來公所社會課申請，好像最近遇到滿多身障戶在問這個問題，如果主動提供訊息，或是他來申請的時候幫他問一下中低收入承辦人。

A：身障的很寬鬆，二點五倍，中低是一點五倍，低收更嚴格，一倍以內，這些他不知道，要告訴他。

J：他可以到我們里辦公處那邊的電腦，比如他來申請的時候，能不能過，我們輸入他的身分證字號就可以出來。

F：你們里辦公處有這種功能？要到社會課去。

A：沒有，我們電腦是最爛的。

J：我們第一線的人也是要去社會課，沒有辦法馬上就給他服務。

RL：所以其實剛講到滿重要的點，其實服務者本身也滿需要一些資訊。

F：可是我們現在被個資法綁住，例如說土地公廟要發這個里的敬老禮金，不能發，因為他沒有名單，萬和公園的事件鬧得很大。他要主動發錢給長者，可是他沒有名冊，公所說個資法，我不能給你，因為涉及到很多個資。

RH：現在個資是一個障礙。

E：針對政府服務品質的二之二托育服務，我有一個比較具體的想法，我覺得一個媽媽可能會想要知道，距離我住家五公里以內有哪些幼稚園、這些幼稚園的評價，我會想要知道這樣的資訊，跟每間幼稚園的收費，或者

他們是主題式教學或者是什麼，以及我家如果方圓五公里或十公里以內，有沒有全國票選百大名醫，這資訊對媽媽來講會很感興趣。

F：我們民眾要去確認這些資訊，是不是要去下載APP。

RH：對，說不定會用APP的方式來提供。

RL：各位就想像，工具、方法不用去煩惱。我們里民需要什樣的資訊，方法跟工具讓他們去煩惱，要不要整合、如何整合，剛徐先生所提的整合是非常重要的前提，這也是國發會一直在努力的。

RH：我覺得醫院、診所那個也還滿實用的，有時候都要靠自己去做實驗，才知道這家醫院好，這家診所不好。

RL：現在企業走得滿快的，有個APP我還滿喜歡的，比如說我到某個地點，我說我要停車，只要按「我要停車」，它馬上幫你蒐集方圓五百公尺內還有位置的、而且是最便宜的停車場，不是說哪裡有停車場，他會提供你還有位置的停車場，主動跟你說現在要往哪個方向走，不要再去那個最便宜的，因為它沒位置，這就是主動。其實政府就是想往那個願景、目標前進，所以才需要大家幫忙想一下，未來世界。

A：講到托育，我有一個育兒津貼的案例，是父母親雙方都沒有工作，結果有里民不曉得可以申請這個，這個訊息他沒有辦法得到，這個案例是年輕人，他不知道這個訊息，育兒津貼是很普遍的，已經實施了好幾年，他竟然不知道申請這個，後來孩子快滿兩歲了，他就沒領到，來不及了。他再生一個，就有辦了，我說為什麼老大沒有領，你沒在工作，老公在做水電，為什麼沒有申請這個。還有一個是我之前辦過育兒津貼，他領完了，那是屬於留職停薪，後來他去上班，上班之後政府就把它停掉了，停掉之後兩個月他又離職了，結果它以為他不用再主動申請，政府就停掉，這訊息是他已經勞保退保，事實上政府要勾稽到所有資料，可以主動通知他，政府沒有通知說，育兒津貼你已經上班就沒有資格、沒有補助，但現在沒有工作了，兩個月之後孩子還是不到兩歲，要補助，你要再來公所辦，結果縣政府沒有通知、公所也不知道，因為我們也不知道他又離職了，但勞保局有加退保都知道，這些都沒有整合，所以這個媽媽後來過了差不多一年才來找我，他認為政府單位之間應該是要有串聯的，後來要叫縣政府賠，這事情搞到最後也是不了了之，因為我們（公務人員）不認為我們有錯。因使政府主動通知他是很重要的事，結果政府沒有主動通知，育兒津貼這

一塊很重要的訊息，就害民眾部分權益損失。

RH：我覺得這很好，這就是值得主動通知。

A：這很普遍，有人不知道，我覺得很奇怪。

K：有很多我們在接觸的民眾，都是一些比較臨時的狀況，比如說像稅金、定檢，這些例行性的東西，事實上都不用我們擔心，好像都不在我們思考範圍內，我們常碰到的就是一些臨時有變故的，需要急難救助、幫他申請低收入戶，或是說如果申請殘障手冊過了之後，領有殘障手冊之後，可以什麼福利，那個告知就很簡單。我們轄區農業區少，所以我們那邊沒什麼災損，淹水現在也都不會，土石流對我們來說比較陌生，大部分會來找我們是補助方面。有低收證明的話，大部分小孩都可以申請免役，如果遇民眾來申請低收的話，是不是我們也可以告知他，還有其他福利都可以申請。有些東西是種工具，就像你剛講的，叫我們不要探討工具，但問題是有很多需要的人，我今天問他什麼事情了，我需要這個資訊，可是那個資訊你們怎麼知道我需要什麼資訊，就是在勾稽那裡你要主動去把他抓出來，那個工具在哪裡，你說這是國家發展會的事情，真的沒有辦法去處理這樣的區塊。很多是臨時性的東西，但臨時性的東西，會有一個前提，比方說去住院，或是傷、病、死亡，醫院那邊會有資料出來，出來才回饋回來，馬上就要回饋說這家屬可能政府能幫你什麼忙，是不是在那裡主動性會比較高一點。

F：像榮總現在住院，只是社工通知你到公所去辦馬上關懷，可不可以結合這一塊要介紹的時候，財稅資料、財產資料，順便一起看一下。

RH：對，因為住院一定會留資料。

F：現在還沒到最快，你可以到公所去辦馬上關懷、急難救助，可是他到公所辦的時候，公所說你要到國稅局去申請財稅資料，這樣就不便。

RH：所以您提的是馬上關懷。

F：那時候會通知他來，那時候就一起，做好了，他把資料拿到公所來。

RH：我覺得這也不錯。

RL：行政流程簡化。

F：有時候需要的人真的是差很多，而且在急難的時候，你叫他跑國稅局。

J：其實我們里幹事遇到的問題、瓶頸，差不多各位先進該講的都講了。現在我們最重要的，要發重陽敬老禮金，如果以這個案例來講，我認為說像65歲以上的人，可以讓他們了解、知道，讓他們心裡有個準備，現在來講就是有這個工作要做。

RH：再請教一下各位，國發會有跟我們提一些很有趣的案例，現在不是說要運用大數據，有很多的農民會希望跟大數據公司買資料，比如說寒害要來了，或者魚塢水溫會改變，去買資料跟通知，讓農友可以及早做準備，避免農害，剛大家有提到農災發生之後後續的補助等等，當然我們有天氣預報，電視、廣播的天氣預報，如果我們也把氣候、水溫、寒害等等，這些我們把它轉化成主動資訊，告訴農友，因為其實農友這個對象雖然還滿廣，可是也相對特定，從事農業工作者，基本上來算特定，或者他有參加農會，都有相關資料，不知道在座各位覺得如果類似像這種的發想方向，對於農友會不會有實質幫助，比如寒害快要來了，提前提醒他們預作防範。

H：包括弱勢的獨居老人也可以，我覺得不一定農林漁牧。

F：好像可以在電視氣象報告的時候加訊息進去，因為農友好像都會看氣象報告，可以在新聞或氣象報告發布訊息加進去。

RH：因為這個想法是從不知道是遠傳還是哪一家電信公司，在提倡它的，有廣告教農友用平板，裡面有提到要變天了，要趕快去收成、準備，以免損失過大，我是想到這樣子請教大家。

F：像我爸他都是看氣象報告，不用遠傳。比如說民視或中視，氣象報告裡面都會講這些。

RH：對，可是就要等氣象報告的時間來。

F：每天很多時段都有，比遠傳的還便宜，而且他又看得懂，他不會用手機，所以剛說用電視廣告來推播，這算政府主動提供。

C：在這方面我覺得比較實在一點的，到底有沒有這樣做，我不曉得。我

是臺北人，開車到苗栗，高速公路一下來，我就收得到訊息，苗栗現在大埔有草莓，南庄有什麼東西，可以選擇，我玩完了，又到臺中來，臺中最近有什麼活動，可以主動，我不需要一直收到臺中的消息，可是我一下高速公路就知道了，手機就可以告訴我，臺中現在有什麼活動，有什麼東西好吃。農民的話，巨峰葡萄，彰化哪裡有開始了，當然有沒有這樣做我不曉得，我覺得這樣還不錯。

RH：地方行銷的資訊推播。因為如果公路防災都可以做到了，其實也可以進一步變成正面的地方行銷。

C：我認為這應該要政府來做，地方政府沒有錢。

F：像我們西屯區公所，最近在推滿65歲那一年，就主動計畫公車卡，主動通知他。

C：要請他來申請。

F：不用。

C：一定要申請，沒有照片，沒有東西怎麼申請。

G：要。是你們主動給他通知單，如果回寄回來，或拿到里辦，公所製完卡我們送去。

C：要一個月才能做好。

G：沒有，我們現在都自己做。

C：自己做？我們要寄到悠遊卡公司再寄回去，你們比較好，我們鄉下就差那麼多，一樣的服務，我們一個月才能夠拿到。

RH：所以里幹事們有沒有什麼建議或發想，可以提供給我們。

J：就主要來講要有工具，如果沒有工具，我們在這裡聊也不太有意義。最主要是弱勢族群，需要那個工具，他才會收到訊息，如果沒有工具，或者是說沒有一些媒介，其實也是不了解。

RH：這邊可以跟大家分享一個想法，像臺灣跟日本很像，地震很頻繁，而且日本還有很嚴重的海嘯，所以他們對於海嘯或地震的訊息，一方面也是希望跟我們再討論的議題一樣，可是現階段，除了e化的發想跟準備之外，另外他們也回到很傳統的，例如廣播的方式，這業是一種訊息傳播，最好的管道，很多老人家隨身都有一個收音機，手機沒有，可是會有收音機，所以他們在現階段還是會把收音機當成一個很重要的訊息傳播管道，可是問題是現在的年輕人，像我們都已經很習慣用手機，這要先準備好，以後等我們老了，我們就很習慣了，所以現在這件事情要現在就開始想，慢慢發展到那個時候，現階段的日本也沒有放棄傳統收音機的管道。

L：我覺得比較欠缺的應該是死亡的部分，因為通常死亡是滿多民眾第一次遇到的事情，他不知道後續需要什麼資料，他可能跑了很多地方，每個地方只會告訴該機關所知道的訊息，訊息上會比較錯亂，可能可以再訊息上做整合成一個簡訊，或者一個資料，他們可以知道完整，比如說他們去戶政辦儲戶，去哪裡要辦繼承，或者是他們名下的銀行要怎麼清理掉，或者辦完儀式之後，因為有些人會清掉一些不必要的東西，這些東西需要找誰，我覺得這個訊息都可以統整起來。

RH：好幾位先進都有提到身故的後續處理，我們一般有登記說，比如家裡某人身故，另外要通知的人是誰嗎？

L：你說要怎麼找到誰嗎？

RH：對，因為大家不是很喜歡收到這種訊息。

L：通常在醫院死亡，醫院就會知道，不然就是衛生所會驗屍，他就會有身分證字號，如果真的沒辦法通知到家人，其實可以通知里長或里幹事，因為我們比較鄉下的大部分都會有家人的資料，會有長年累月下來的電話或什麼，或者是可能我們問里長會有一些他認識的，就還是有機會可以找到的，除非他們真的很低調。

RH：或者有沒有說家裡面的排序，先通知老大，再通知老二，有這種嗎，印象中應該沒有吧。

L：沒有。如果是一般道教那種，家人都會聚集，其實我覺得只要有通知到家人其中一個，他們知道了，後續怎麼處理，或者是主事者知道後續要怎麼處理，通常都會推派一個比如說長兄出來處理。

D：我突然有個想法，剛講到死亡，因為我現在有兼一個主計室的人力資源訪查，每個月在訪查的時候，會給我們一個死亡名單，我很常在死亡名單中看到我很熟悉的里民，或比較弱勢的，我就想到說他過世了，那他可能需要服務，所以我覺得我們里幹事是最需要被主動告知一些訊息，如果我們有這些訊息，比如說一般來講每個月戶政事務所可以提供我們這個里遷移走的，或者是死亡的給我們，我覺得對幫助里民，會有很大的幫助，我以前在社福科的時候，也是做過一個業務，他會把65歲以上的民眾，遷移出本市的時候，會給我們名單，我曾經在那個名單看到那個時候認識的，哪些人已經不住在本市。可是現在我們其實收不到里民過世的通知。這部分也沒有通知社會課，因為我在社會課待過五年。

RL：要看各地方的戶政事務所作業。

A：每個戶政事務所不同，有的戶長名冊都不給，要公務使用才給戶長名冊，現在個資很嚴格。

D：他針對某些業務，現在我們里幹事服務的項目真的太多，而且最前線、最能夠幫助到他們是我們，所以我們的角色滿重要的。

RH：其實各位是我們講的資訊代理人，像剛RL講的，各位可以扮演很好的基層服務的資訊代理人，有些資訊未必直接提供給民眾，而是提供給各位，再由各位去發動服務，我覺得這也是一種想法。

D：因為有時候民眾來問我們問題的時候，我們也還要帶到社會課去問一下，因為那些資訊不會在我們身上，只會在社會課，所以如果整合我們這邊可以收到很多我們可以運用的資訊，都可以到我們這邊來是最好的。

A：這可以建立一下，像我們鑽石婚，五十周年是金婚，六十年是鑽石婚，他就叫我們去里民調查，里民要去戶政申請資料給我們，我們才能夠得到，因為他們結婚登記，政府戶政就整合起來。

H：這次戶政的改革沒有這個功能。

A：這個要表揚，我們很多調查，都沒辦法整合這個系統，這基本的建立一下，戶政他資料要做，以前日本時代手抄本沒有灌到電腦裡面或怎麼樣，其實要做進去，他沒有登錄，手抄本要登錄，轉換系統，他沒有轉換進來，

戶政的一些資料在整合，我們才有更新的資訊。

H：這套戶政的電腦系統，有登錄的話它也沒有辦法查出來，你必須要給它符合資格的那些人的身份證字號，它才可以幫你調出來，一定要身分證字號，沒有辦法主動說民國幾年結婚的那些，你key一個條件下去，全部都跑出來，沒有辦法。

RH：可是其實像我們在學校的老師，十年、二十年、三十年的資深老師，事實上是等你第十一年、第二十一年時候，會有一個表揚，其實像機關裡面的人事都可以做這個，我覺得同樣的邏輯，結婚五十年這麼重要的、很難得的，它絕對不是技術上面的問題，而是有沒有想到去做而已。還是剛葉里幹事已經蓄勢待發。

H：我發現我們里幹事的身分好像家庭醫學科的醫師，什麼都要會、什麼都不精，還有宅急便，有一次去日月潭玩，我簡訊來了，說日月潭全部停車場都滿了，這個簡訊很好，我就折返不去了。相對的，各位可能也會遇到一個身滿刺青的，跟你說法務部矯正署跟他講勒戒之後可以申請急難救助金，不知道你們有沒有遇到，這個也是滿主動。我覺得我們政府有在積極推動這些真的很好，可是不見得每個需要需求的那些里民、居民，他能夠真正接收到訊息，我們公所有編印一本冊子，上面幾乎會遇到的，身障、國民年金、清潔隊，包括死亡、中低收，要申請裡面的補助對象、要件、方式，上面都有記載，我們每戶都會發一本，讓民眾已經知道這個訊息，需要什麼，可能今天遇到什麼事情，翻一翻就可以知道我要辦什麼東西，當然要e化，還有用3C的產品通知那些需求的人，可能要有一段時間，剛有里幹事說，可能我到苗栗、臺中來了會收到一個訊息，這個構想很好，可是那個應該是針對想要去旅遊的APP的功能，沒辦法說主動，要不然大家手機都在響。我在想今天討論這個，覺得用意很好，但是要執行上還是有一大段差距，還需要很大的努力，大家里幹事都知道，其實人跟人之間接觸是最好，以前里幹事出勤，一些老人說進來坐，他泡茶給你喝，現在則是會問你：「你什麼人？要幹嘛？」為什麼會這樣呢，我們詐騙太猖狂了，而且沒什麼處分，所以民眾對你的敵對心態非常嚴重。你說需要個資，個資法現在在綁公務員，不是在綁民眾，真的是很糟糕，我覺得真的還有一段差距要做。

F：現在很多民眾都接到你可以申請下面哪些福利，那些都是假的。

A：詐騙太多，民眾沒辦法判斷是真的假的。Line傳來傳去變成真的，大

家傳、群組傳、每個人都傳，就以為是真的，其實是假的，沒那麼好。

F：剛想到最近身家調查有在做，高中生進去的時候教官就有叫他們做，這些資料不可以轉到國防部去嗎，為什麼還要再調查一次？增加民眾困擾。

A：不同單位。

D：幾年之後他可能搬家。

F：高中填的資料是最實在的。

E：怕這兩年來資料變更。

D：怕戶籍，你要發抽籤通知單給他，要住處，那個以前的資料要重新來。而且涉及兵役法，必須很嚴謹、正確地知道他現在的狀況，要找得到人。

F：因為那些大一的學生，我高中就做過這些東西，所以我想說大概這也是主動服務的一項。

RH：部會之間資訊的流通要整合。

G：我們現在戶籍一牽動、一變動，如果戶籍所在區的學校沒有收到學生的報到，馬上說他中輟，里幹事就要跑去問人家，可是會被家長罵，我們小朋友從頭到尾都沒有轉過學，為什麼說我們中輟，變成教育部那邊的訊息傳達有問題，變成我們里幹事被罵在擾民。

RH：或者你有沒有什麼建議，什麼資訊的需求可以主動提供給民眾。

G：小一的入學通知單能不能用類似說簡訊方面給家長，說你們小朋友要就學了，然後讀哪個學區，什麼時候到學校報到。

RH：我覺得可以。大家有沒有記得前幾年臺北市有個學童該入學沒有入學，結果搞掉一個局長還副局長。

H：我們每個學年度都會收到一些應該是學齡兒童要就學未入學的，我們拿到的資料只有小孩子的名字，少一個字，地址，沒有電話，為什麼電話，

我怎麼家長聯絡。我好像這個學期才問到一個，剛好我有電話，我自己有電話就問家長，結果他說他小孩子已經不在了，102年就死亡。我跟里民再三道歉說不好意思提起這種傷心的事情。

RH：大家一定很清楚我們有低收入戶的補助、中低收入戶的補助，兩者的標準不同，可是他的主責機關都是同一個，可是這主責機關這兩個資料庫不能夠互通，我們之前就有做過研究，很多社政單位、民政單位的先進都在抱怨這件事情，政府自己的資訊沒有整合，就會造成我們很大的困擾，我們當然也提過很多建議，不過現在慢慢在改進，比如說以前是衛生署、內政部社會司分兩個部會，現在變成衛福部，因為這兩個業務很相近，所以資料庫也會很相近，透過組織整併，資料藉由這個機會整併起來。其實政府有意識到這個，可是動作很慢，遠不及我們在座各位的需求。

F：最近兒少的才跟低收入戶的系統比較相近，以前調個兒少要二十天、三十天，現在已經可以縮短到兩個禮拜，同樣一個部會，社政系統沒辦法相容。

A：現在很快，打全國資訊系統很快整合到內政部，有整合了。我們公所清潔隊做了一項很好的，就是我們垃圾車e化了，只要你輸入手機APP，隨時知道垃圾車到什麼時間、什麼定點，要來了，你就會準備，幾乎很多公所這樣做，這是對於垃圾車我們已經做到e化了，我覺得這個不錯。

RH：跟公車一樣。這個很好，而且剛有提到資訊傳播的管道，像我們前一場也有先進講說最好的資訊傳播管道就是垃圾車，因為很多人都會出來倒垃圾，上面跑馬燈、LED燈，最好的政令宣導，大家都會看到。還會配合廣播。不知道在座各位先進還有沒有發想可以提供給我們。

E：我覺得主動服務資訊最終的目標，如果最理想的狀態，應該是這個資訊是給當事人是最好的，不要透過里長、里幹事，或其他代理人。

RH：當然，那是最理想的境界。

F：但現在還是都透過里幹事，覺得里幹事工作越來越多。

RL：希望以後可以減少大家工作量。

F：好像也沒有，里幹事工作越來越多，主動去服務，獨居老人要主動去

關懷，獨居老人如果他死在裡面，里幹事就完蛋了。

RL：縣市政府沒有發給里幹事一個平板嗎？其實帶著平板到府去，這個當然不是今天的議題，可是其實有很多地方是直接到家裡面幫他做好。

RH：主要因為現在佳龍市長很打拚，所以才會很多事情跑出來。

F：有時候會適得其反。

RL：我了解，為創新而創新。

A：離婚就單親，我覺得戶政事務所要主動通知他，他可以申請特殊境遇婦女的急難救助，有三萬塊，可以直接告訴他。男生比較堅強，大部分不會來辦。我覺得很多離婚他就帶著兩個小孩，不一定是女生，男生也有可能，那天我就幫他辦一個特殊境遇婦女的急難救助，有三萬塊補助，他很高興，他說他不知道，戶政事務所沒有主動告知。更生人要出監獄的時候，是監獄跟他講可以辦更生人的一些補助。反正就是要主動告知，要不然他不知道。

RH：單親的協助也滿重要的。

I：我認為有些電子看板也可以運用，例如說像馬路上會有像跑馬燈，政府機關或高速公路上面。像空氣污染的空污警訊，應該都是可以用的。

RH：其實空污警訊也可以主動通知，全體市民都可以。

I：問題是手機時常這樣通知會煩死人，光我們現在里幹事的群組通知一天就快煩死，所以沒有對象的應該盡量用公共看板。

E：我覺得可以像訂閱電子報一樣，你想要收到什麼樣的資訊，自己去勾。

RH：可能可以做成不同APP，需要哪種服務就可以下載、訂閱。剛提到空污其實可以普遍做，因為它是有季節性的，又不知道什麼時候來。

I：所以應該是個非常即時的系統，在一些道路或是手機應該都是挺好的。

A：空氣不好就不要出去運動。

RH：對。

A：要通知，pm2.5，冬天的時候大陸北方那邊，這要告知比較好，不然有人不知道就出去運動。

RH：對，然後就氣管的疾病。最後，非常謝謝大家的參與。

附錄五、期中報告審查意見與回應

審查意見	回應
一、研究方法部分	
<p>本計畫接軌 2013-2016 研究方法的經驗積累，整合電話家戶調查、行動電話訪談等主觀資料，並比較網路輿情分析與傳統民調結果間之關聯程度，2016 年盤點政府開放資料（OGD）進行次級資料驗證比對，今（2017）年再規劃 6 個直轄市之區域差異比較，基本上符合研究構想。</p>	<p>謝謝審查委員。</p>
<p>研究持續進行母體代表性等研究方法精進，並參考國內外的相關電子治理指標，適時調整相關指標，值得嘉許。</p>	<p>謝謝審查委員。</p>
二、文獻分析部分	
<p>由於本計畫係屬延續性性質，相關文獻延續原有資料，並補充近兩年新列文獻，基本上能涵蓋本案公共價值與電子治理等多元內涵，但或許尚處期中報告階段，篇幅稍嫌簡略，期待於期末報告有較完整之呈現。</p>	<p>感謝委員的建議，須特別說明的是，本年度計畫除了延續過去四年的作法，就電子治理的公共價值進行調查之外，更新增了過去年度計畫尚未探討的六都比較與資通訊科技對社會影響等議題。因此，本報告在文獻分析上，有部分篇幅在探討「區域電子治理」（第二章第四節），並於第三章深入討論資訊科技對社會的影響。關於電子治理公共價值的部分，由於前幾年度的計畫報告已做了深入的文獻分析，為避免相似內容重覆論述，已於註腳 1 請讀者參閱前幾年度的報告內容。本年度報告僅就公共價值的重點文獻進行介紹，並補充近期研究的內容。</p>

審查意見	回應
<p>本年度計畫為研究所需增加 SDGs 永續發展指標，並新增「六都」區域電子治理之差異比較，對我國電子治理公共價值落實之真實狀況，應能有更全面之掌握。但相對而言，SDGs 永續發展指標與區域電子治理差異比較的文獻分析廣度及深度應有再強化的空間，並請注意國際環境與國內環境的融合性。</p>	<p>已按照委員的建議，增補數篇近期國內、外的相關文獻，以兼顧文獻分析的廣度與深度。</p>
<p>三、研析資料蒐集方法與結果部分</p>	
<p>本計畫規劃將產出我國在 WIP 指標的歷年比較，然而本年調查將刪除多項 WIP 指標，生在歷年比較上是否會產生延續性以及涵蓋面向不足之情形，請斟酌。</p>	<p>由於本年度計畫新增了六都比較與資通訊科技社會影響等議題的調查，因此在問卷題目的設計上必須有所取捨。本年度計畫所涵蓋的 WIP 指標數量，雖然比過去幾個年度來得少，但仍保留 14 題以達成跨年度比較的研究目的。</p>
<p>今年增加了「區域電子治理」(直轄市)之比較，但其中關於政府服務了解之題目，是否會造成「混淆性」，例如受訪者無法判別應針對「中央政府」還是「地方政府」的服務表示看法；或者受訪者原意是對「中央政府」的電子服務表達不滿，但卻被本計畫分析歸類為對「地方政府」的電子服務不滿意。建議本案在做區域比較時，需特別注意避免類似的偏誤問題。</p>	<p>感謝委員提醒，本計畫主要探詢受訪者對於電子治理整體性的態度或行為，並未特別聚焦在中央政府或特定地方政府的電子治理。因此本計畫在分析時並非針對該區域的電子治理表現。未來如要區隔中央及地方政府的電子治理，需再另做研究設計。</p>
<p>本計畫主動服務需求與策略分析部分，規劃透過里幹事進行專家焦點座談，以了解民眾有感的主動服務，構想很好，惟請注意幹事及與民眾間數位落差問題，相關訪談所得結</p>	<p>謝謝審查委員的建議。焦點團體座談之所以選擇里幹事做為邀請訪談對象，主要係著眼於里幹事不僅為我國公部門為民服務最基層的第一線文官，具有熟悉政府運作和服務</p>

審查意見	回應
<p>論解讀，是否有具體規劃以避免相對的偏誤。</p>	<p>項目提供之專業涵養，另一方面，里幹事更因時常在鄰里間走動，極為了解一般社會大眾之生活脈動和需求，是以，本計畫考量在民眾廣泛性需求不易系統性探知的情況下，里幹事之前述優勢，應可視為合理且適當的「基層民意代理人」，做為本計畫探詢民眾需求之有力標的。又，為避免發生里幹事雖為基層服務的第一線文官，多接觸社會中之高齡或弱勢族群，致使在民眾需求的反映和回饋上可能偏於一隅，因此本計畫在邀請對象的設計上，同時涵蓋直轄市和非直轄市之縣市地區，同時，即便是直轄市之區域，亦兼及都會和偏鄉地區之特質，以此立意取樣的方式進行與會者之邀請。</p> <p>至於委員另關心是否可能因里幹事之間、或里幹事與民眾之間，存有之數位落差問題，而影響資訊意見之蒐集，從與會者大致的年齡分布來看，資深與年輕里幹事皆俱，且絕大多數與會者都會提到，在提供前瞻性的資訊服務的同時，也要顧及不擅利用資通訊科技之長者的需求。由此觀察，應不致發生委員所擔慮的情況。</p>
<p>四、報告內容及研析發現部分</p>	
<p>本計畫因調查研究部分尚未完成，目前暫無具體之分析發現，期中報告內容主要在於釐清過去研究問題，說明研究方法、設計與追蹤議題等。綜合觀察，研究已初步完成</p>	<p>謝謝審查委員。</p>

審查意見	回應
<p>問題結構、執行脈絡、時程規劃，網路輿情已確立議題與初步的關鍵字，所規劃之專家焦點團體座談也透過政府服務品質得獎者所推展工作，粹取出 17 個項目，應有助於後續執行焦點訪談應用。</p>	
<p>本計畫規劃透過多元的調查研究方法，以及歷年所累積的各調查方法的優缺點的紀錄，運用不同調查方法所能觸及受訪對象，進行臺灣現住人口的樣態推估，若可進一步對未來進行抽樣調查研究方法提出建議，將對調查研究方法產生實質貢獻。</p>	<p>感謝審查委員的建議，本計畫確實希望透過累積多年的多元調查資料，找到未來推估臺灣真正母體的整合性調查法。為了達到這個目標，本系列研究進行的方式有兩個，首先是透過手機與住宅電話分別詢問其電話使用情形，推估出手機與住宅調查能夠接觸到母群的可能性，這個方式已經於前兩年(2015-2016)的計畫成果中，推估出一個初步的數值；第二個部分則是本年度新嘗試的方法，也就是透過衛生福利部健保使用狀況為假定的臺灣母體資料，藉此探測住宅電話調查能接觸到母體的程度，這部分因為今年是第一次嘗試，其數值還不夠穩定，本計畫將在至少累積兩年資料之後，計算出一個估計值。</p>
<p>五、其他建議事項</p>	
<p>本計畫專家焦點團體座談，規劃採兩階段訪談，分別在新北市及臺中市辦理 1-3 個村里幹事的試訪及座談，建議可再增列南部（高雄或臺南市）訪談，以更完整了解區域差異性，提升研究結果客觀性。</p>	<p>感謝審查委員的建議。經委員之建議，本計畫在最終執行上，採取辦理兩場焦點團體座談的方式，進行資料蒐集，一場邀請新北市政府之里幹事，另一場則是邀請臺中市、苗栗縣、彰化縣及南投縣等縣市之里幹事參與討論。以期能在縣市意見的蒐集上，平衡直轄市與非直轄市地</p>

審查意見	回應
	<p>方政府的意見投入。此外，在各地方政府里幹事的邀請設計上，亦兼及都會和偏鄉地區之特質，以此立意取樣的方式廣泛蒐集與會者之意見與建議。</p>
<p>本計畫區域電子治理比較研究甚具意義，建議國際文獻比較分析宜再深入，並在國內的區域使用經驗調查，可以互相搭配，使議題分析面向更完備並能更具體比較相對區域差異成因或現況，以符研究目的。</p>	<p>感謝委員的建議，惟須特別說明的是，本年度計畫的研究目的之一，是期望能在實證資料上，針對部分電子治理公共價值指標進行六都的比較。其他國家的區域電子治理現況，雖然極具討論的價值，但並非本年度計畫關注的重點，為避免文獻分析過於冗長或失焦，目前係以國內區域電子治理相關研究為主軸進行分析。</p>
<p>六、總評部分</p>	
<p>本計畫報告文獻建議能取得表現良好國家進行分析，以強化報告政策分析或改善策略之內涵，並可成為我國持續精進的借鑑。</p>	<p>感謝委員的建議。本報告已於第三章，就資通訊科技對社會的重要影響，進行跨國的分析，介紹美國、英國、韓國等國家，在網路公民參與、網路霸凌防治、以及網路隱私保護等議題上的政策作為，期能作為我國的借鑑。</p>
<p>本報告採用多元研究方法，其中區域差異與主動服務調查，建議考量擴大訪談範圍，並能再精進主要國家之電子治理的區域化發展戰略比較，以更彰顯報告的價值。</p>	<p>感謝審查委員的建議。本計畫於主動資訊服務的需求調查上，乃採辦理兩場焦點團體座談的方式，進行資料蒐集，一場邀請新北市政府之里幹事，另一場則是邀請臺中市、苗栗縣、彰化縣及南投縣等縣市之里幹事參與討論。以期能在縣市意見的蒐集上，平衡直轄市與非直轄市地方政府的意見投入，亦應能顧全委員所提擴大訪談範圍之建議。</p>

審查意見	回應
<p>我國電子治理公共價值架構指標經過多年的發展，指標的適切性與可操作性是否宜進一步與時俱進檢視，或可透過期末報告作出某種程度的貢獻。</p>	<p>本計畫在每一年的指標訂定與研究設計已參考電子治理的最新發展，考量公共價值架構的調整，並納入新的項目。</p>
<p>此外，本計畫所累積 5 年之追蹤資料，應已足夠分析長期變化趨勢，期待期末報告能有相對的深度分析，並能對資料蒐集方法的抽樣設計、樣本代表性問題等的深入解析與具體建議。</p>	<p>感謝審查委員對本計畫的期許，本系列研究中部分指標確實已經累積五年的追蹤資料（例如電子化政府的滿意度部分），而這幾年皆以「正面表述」作為趨勢呈現方式，可以清楚的看出這些指標的發展趨勢。而對於變化較大之指標的解釋方式，除了討論議題本身外，今年也結合了職業、地區面向的交叉分析，相關變數的相關分析等，都是希望能夠更深入的探究趨勢變化之因，找到改變的主要來源，此部分請見期末報告的第五章與第六章。此外，因為本計畫的設計也包含著調查方法的討論，因此討論趨勢變化時，也會考量其他如調查機構效應、樣本數改變等方法上的影響，希望藉此能夠在了解議題的實際變化程度之外，也能夠找到控制調查方法所產生偏誤，準確測量民眾感知的方法。</p>

附錄六、 期末報告審查意見與回應

審查意見	回應
一、研究方法部分	
<p>本計畫以 2013-2016 調查成果為基礎，整合電話家戶調查、行動電話、網路調查、網路輿情分析、焦點座談等多種調查方法，突破單一調查方法的分析模式，進行一般民調（主觀資料）與網路輿情分析（次級資料）的整合，並進一步執行區域差異分析，屬於廣泛性比較分析及多重研究途徑的組合運用，有助於本案分析的結果以較客觀的觀點呈現。</p>	<p>謝謝審查委員。</p>
<p>本計畫參考國內外的相關電子治理指標，進行文獻分析，並參考歷年調查發現以及年度調查重點適時調整調查指標，考慮周延符合本研究計畫之研究規劃。</p>	<p>謝謝審查委員。</p>
二、文獻分析部分	
<p>本計畫係屬多年來延續性的成果，在文獻蒐集及分析方面已具備相當的基礎，其中「數位治理公共價值」一節有助於整個文獻分析更聚焦，內容也包括以世界網路計畫(WIP)為基底的研究文獻，聯合國永續發展大會的永續發展指標(SDGs)的分析，以及考量「六都」差異分析的區域數位治理發展文獻探討等，基本可涵蓋數位治理公共價值發展，也有助於對我國電子治理公共價值落實之真實狀況，有更全面的評估。</p>	<p>謝謝審查委員。</p>
<p>報告的第三章，針對資訊科技對社</p>	<p>謝謝審查委員。</p>

審查意見	回應
<p>會的影響進行文獻整理，並針對世界各國的近況進行分析，使整個期末報告的資訊科技文獻分析部分，更為完整。</p>	
<p>臺灣之政治發展及社會發展結構與日本相當具有相關性，建議未來文獻分析除歐美作法、案例，亦可收集並比較日本之作法。</p>	<p>謝謝審查委員的建議。已於第九章第三節第 180 頁增列此項研究建議。</p>
<p>三、研析資料蒐集方法與結果部分</p>	
<p>本計畫主要完成國際數位治理評比指標接軌、數位國情調查與分析、探討資訊科技對社會的影響、主動資訊服務需求調查與服務策略分析、以及多元調查方法整合等目的。報告所使用的調查研究方法與文獻分析，可呼應研究目的，報告內容具深度。</p>	<p>謝謝審查委員。</p>
<p>本計畫所搜集之資料（包括巨量資料與各種調查方法），相當多元，皆能呈現具體而重要之訊息，所蒐集之資料訊息量亦足，分析所獲結果，符合本計畫目的。</p>	<p>謝謝審查委員。</p>
<p>四、報告內容及研析發現部分</p>	
<p>報告依研究目的分別提出研究發現，例如將 WIP 及 SDGs 納入我國在數位治理規劃並促成永續發展推動能量；調查分析並比較六個直轄市及區域發展，整理「數位治理公共價值」的跨年、跨職業與區域差異比較，相當具有參考價值；透過多層級的對話釐清主動資訊服務需求，提出政府服務方向；亦探討資訊科技對社會的影響(網路公民參</p>	<p>謝謝審查委員。</p>

審查意見	回應
<p>與及網路政治效能感)並摘錄影響重點，並專章節探討「網際網路對公民社會」的相關因素、政治效能感、以及網路言論發展情況。總體而言，本報告研究發現符合研究目的。</p>	
<p>報告以專章（第八章）探析調查方法與輿情分析二者間的調查結果比對分析，對不同研究方法的優、劣勢，提供具體的說明與建議，值得嘉許；但相對輿情分析研究設計(第四章)所列議題與關鍵字整理，過於簡略，例如所探討「一例一休」議題關鍵字僅有 4 個，也未見相對關鍵字的精進與完備性的調整歷程，對照前 105 年同一議題所列關鍵字表，更顯不足，宜再強化，並請補充列出本案輿情分析對議題關鍵字的精進方法與說明。</p>	<p>謝謝審查委員建議。本計畫於 129-130 頁，表 62 更新了關鍵字列表，納入：雙週 84 小時、單週 40 小時、變形工時等，並排除了可能造成內容干擾雜訊的關鍵字，如：年改、退休金、年金改革、阿扁裝病、外籍勞工、移工等，以讓所收集到的網路輿情更貼近真實。</p> <p>並於第 183 頁補充對議題關鍵字的精進方法「提高巨量資料分析的正確性以及了解網路輿情的涵蓋率：本計畫認為，應用巨量資料分析作為短期輿情掌握已是成熟的技術，以情緒分析的正確性來看，歷年約七成左右，顯示電腦判讀文本仍有其侷限，應發展人機互動程序，以及適時透過專家介入的方式，採人工判讀提高其正確性；此外，不同議題網民的發聲與母體之間，是否存在一定程度的代表，也是值得關注的議題。」</p>
<p>本計畫以多元的調查研究方法，累積 5 年紀錄，進行各調查方法所能觸及臺灣現住人口推估，並提出未來進行抽樣調查研究建議，具有實質貢獻。</p>	<p>謝謝審查委員。</p>
<p>五、其他建議事項</p>	

審查意見	回應
<p>(一) 報告提出 11 項政策建議，並提出政府的主協辦計畫機關建議，但整體政策建議內容仍有待更具體化。如</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建構「使用者導向」的服務平臺部分，請補充如何符合「使用者導向」、所需的推動機制、鼓勵或迫使各部會改善策略等具體論述。 2. 「深化」民眾參與網路公共事務討論部分，應請補充「深化」參與策略或做法、鼓勵或迫使各部會重視策略、規劃民眾參與討論議題的策略或做法等具體論述。 3. 「積極強化」智慧科技於公共事務應用部分，應請補充如何「積極強化」?經濟部、農委會等各部會確實有鼓勵並補助民間使用智慧科技，但未見鼓勵應用在公共服務，請補述應用智慧科技於公共事務的具體建議。 4. 「以主動資訊服務為基礎，盤點資料庫或介接需求」部分，建議請研提推展到各部會具體執行的策略與建議。 5. 深度探討 6 直轄市不滿意電子化政府服務的原因。 6. 研提可行性高及有感程度高的主動資訊服務項目，與相對推廣策略。 <p>以上政策建議，建議應於本報告呈</p>	<p>謝謝審查委員建議。本報告已針對各項建議於報告中第 174 頁至第 181 頁補充具體作法，摘要說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 例如國發會建置的「我的 E 政府」網站，於 2017 年做了進一步地修正，此一表現值得其他政府機關學習，從滿足民眾的需求，以建構出民眾所需要的電子化服務平臺，另外或可透過機關網站的評比，提升民眾對於政府網路服務的滿意度。請參見第 174 頁至第 175 頁。 2. 除民眾資訊近用能力的強化之外，更重要的是讓民眾相信自己可透過網路影響公共政策。未來建議相關單位，就重大的公共政策提案，除了在網路上給予反饋意見之外，也應積極透過傳統的資訊傳播媒介(如舉辦公聽會或說明會等方式)向民眾說明提案內容，以及未來研擬採納的方案；甚至就爭議性較大的提案，也可集邀正、反雙方的代表舉行辯論會，藉此提高民眾對於公共議題的關心與公共討論。請參見第 175 頁。 3. 本計畫建議應由國發會召集相關部會與政府機關，針對可能對我國於智慧科技或創新科技產生阻礙的法令，進行盤點並盡快提出修法建議，排除創新

審查意見	回應
現具體做法或策略，而非留待後續研究探討。	<p>應用之障礙。並由國發會鼓勵中央及地方政府構思如何將前述智慧科技應用於現行公共服務中。例如新加坡政府所提供之「智慧型組屋」，每戶皆設有電源及數據傳輸點，方便住戶安裝家庭智慧管理系統，同時社區亦設置氣動垃圾收集系統，感應器可以透過感測每個時間的垃圾收集量，據以決定垃圾清運的時間及次數。請參見第 176 頁至第 177 頁。</p> <p>4. 針對主動資訊服務盤點資料庫或介接需求的執行策略，本計畫補充具體的推動步驟於報告中，例如以空汙議題為例，首先可盤點出相關資料庫即包含了環保署、中央氣象局，及各地方政府環保局(含監測站)之空氣品質動態資訊；其次由環保署出面主政，邀請前述有關機關，進一步針對前述資料庫之介面、資料格式、傳輸頻率等，加以檢查並一致化；同時，亦可在取得通訊傳播委員會的支持下，與各大通訊業者合作，開發可針對空汙涵蓋縣市之民眾進行訊息推播之系統。請參見第 178 頁至第 179 頁。</p> <p>5. 謝謝審查委員建議，電子化服務滿意度下降為一值得關注的趨勢與議題，然因本研究缺乏相關佐證資料，無法提供更進</p>

審查意見	回應
	<p>一步建議，只得留待後續研究。</p> <p>6. 本計畫依據參與焦點團體座談之里幹事所提供的建議，統整出 3 大面向、17 項的政府主動資訊服務建議項目。建議國發會可以此 17 項建議項目為基礎，分析歸納在推動上可能涉及的相關部會或權責機關，進而邀請有關機關，就各建議項目中與其業務相關者，以「可行性」和「民眾有感度」兩面向進行評估，從中選出可行性高、民眾有感程度高之「雙高」項目，排入優先推動之主動資訊服務規劃項目。此外，本計畫也研擬具體推動的五項步驟作為未來機關單位參考的策略。請參見第 177 頁至第 178 頁。</p>
<p>本計畫已進入第五年，所累積之追蹤資料，應已足夠分析長期變化趨勢，尤其針對資料蒐集方法的抽樣設計、樣本代表性問題等的深入解析更顯重要，建議報告應適當探討長期變化趨勢，並研提未來相關研究的調查策略建議</p>	<p>謝謝審查委員建議。在調查議題的趨勢部分，本修改版於第五章第一節的最後面（第 75 頁），新增了一小段歷年變化趨勢的討論。針對資料蒐集方法部分，本計畫報告於第八章第三節（第 145 頁始）針對方法之代表性問題提出深入討論。本修改版除了原先以健保資料推估母體涵蓋率之外，新增了一個小節（第 166 頁），呈現 2014 至 2017 年各式調查法可涵蓋臺灣常住人口的推估趨勢。未來民意調查策略建議則在第九章第二節（第 180 頁）提出。</p>
<p>報告使用不同調查方法交叉分析，為完整呈現調查方式，雖研究設計</p>	<p>已依照審查委員建議，於附錄二補充手機調查題目，惟網路調查所使</p>

審查意見	回應
與執行（第四章）已表列電話家戶調查、行動電話、網路調查等調查題目數（表 10），但未列出相對調查題目內容，建請於附錄表列補充各種調查題目內容差異比較，以利讀者了解。	用之問卷題目敘述與選項均與住宅電話問卷完全相同，故以住宅電話問卷呈現。
六、總評部分	
報告延續多年的研究成果作為基礎，研究方法已多有精進，也輔以網路輿情分析探討，本報告所進行臺灣區域差異分析，頗具參考價值。研究目的具體，文獻內容分析具有深度，議題的選擇也能回應政策及立法的發展，整體而言是符合研究目標並具有相對品質。	謝謝審查委員。
研析方法及發現皆屬穩健、清楚，惟相關政策建議應該更豐富與具體，以更強化本計畫效益。	謝謝審查委員。已針對所提各項政策建議，基於本研究所蒐集資料以及研究團隊人員的知識領域，補充更具體作法。請參考報告第 174 至第 181 頁
本計畫所累積 5 年之追蹤資料，應已足夠分析長期變化趨勢，期待期末報告能補充相對的深度分析，並能對資料蒐集方法的抽樣設計、樣本代表性等問題進行深入解析，提出具體建議。	謝謝審查委員的建議。本計畫報告於第八章第三節（第 166 頁）加入電話調查可涵蓋對象的長期趨勢推估。並於第九章第二節（第 180 頁）提出未來民意調查策略建議。

附錄七、計畫團隊內部會議綱要

開會時間	開會地點	參與人員	開會主題
2017.3.30	政治大學 綜合院館 11 樓 271135 會議室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、曾憲立、黃宗賢、黃妍甄。	確認研究案初步方向與藍圖。
2017.4.11	政治大學 綜合院館 11 樓 271135 會議室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、黃婉玲、曾憲立、謝翠娟高級分析師、黃宗賢、黃妍甄。	社會影響衝擊評估、主動資訊服務需求資料蒐集方向討論。
2017.4.26	政治大學 綜合院館 11 樓 271135 會議室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、黃婉玲、曾憲立、謝翠娟高級分析師、黃宗賢、黃妍甄。	建構本年度調查構面及調查方法精進討論。
2017.5.16	國家發展委員會 資管處 6 樓 會議室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、曾憲立、謝翠娟高級分析師、王誠明高級分析師、楊耿瑜科長、藍建智分析師、林起民分析師、蔡鴻銘分析師、張佳璇、蔡妙涵。	主動資訊服務調查方法、社會衝擊題目設計討論，問卷題目修訂。
2017.5.31	國家發展委員會 資管處 6 樓 會議室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、黃婉玲、曾憲立、謝翠娟高級分析師、陳怡君高級分析師、楊耿瑜科長、陳英傑科長、黃代華科長、藍建智分析師、林起民分析師、巫建恒分析師、黃宗賢、黃妍甄。	主動資訊服務內容、社會衝擊影響討論，確立母體真值調查方法。
2017.6.6	國家發展委員會 資管處 7 樓 703 會議室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、黃婉玲、曾憲立、謝翠娟高級分析師、陳怡君高級分析師、藍建智分析師、林	調查題目數量與原有架構調整，panel 調查方法、母體真值調查方法討論。

開會時間	開會地點	參與人員	開會主題
		起民分析師、蔡鴻銘分析師、張佳璇。	
2017.6.20	政治大學社會科學院南棟 12 樓 271243 教室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、黃婉玲、曾憲立、謝翠娟高級分析師、黃宗賢、黃妍甄、張佳璇、蔡妙涵。	本年度問卷修正討論，主動資訊服務潛在項目討論。
2017.6.28	政治大學社會科學院南棟 11 樓 271134 教室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、黃婉玲、曾憲立、黃宗賢、黃妍甄、張佳璇、蔡妙涵。	本年度問卷修正討論，期中報告撰寫規劃。
2017.7.12	政治大學社會科學院南棟 11 樓 271134 教室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、曾憲立、黃宗賢、黃妍甄、張佳璇。	本年度問卷修正討論，Panel 調查方法討論。
2017.7.18	公務人力發展中心 305 會議室	洪永泰、朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、黃婉玲、曾憲立、黃宗賢、黃妍甄、張佳璇、蔡妙涵。	Panel 調查方法樣本數討論。
2017.7.27	淡江大學臺北校區	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、黃婉玲、曾憲立、黃宗賢、黃妍甄、張佳璇、蔡妙涵。	問卷修正討論，Panel 調查方法討論。
2017.8.16	國家發展委員會資管處 6 樓會議室	朱斌妤、黃東益、李仲彬、胡龍騰、黃婉玲、曾憲立、郭俊麟、謝翠娟高級分析師、陳怡君高級分析師、藍建智分析師、林起民分析師、黃宗賢、黃妍甄、張佳璇、蔡妙涵。	電訪案招標進度、村里幹事座談討論、網路調查進度、Panel 調查方法說明與問卷定稿討論。
2017.8.31	國家發展委員會資管處 7 樓 703 會議室	黃東益、朱斌妤、李仲彬、黃婉玲、曾憲立、郭俊麟、謝翠娟高級分	問卷討論與定稿確定、舉辦第二場焦點座談

開會時間	開會地點	參與人員	開會主題
		析師、陳怡君高級分析師、林起民分析師、黃妍甄、張佳璇、蔡妙涵。	時間與地點討論、電訪與網路調查進度追蹤。
2017.10.11	國家發展委員會資管處 7 樓 703 會議室	黃東益、朱斌妤、李仲彬、胡龍騰、黃妍甄、張佳璇、黃宗賢。	追蹤問卷討論與時程確認、期末報告撰寫規劃。
2018.01.11	國家發展委員會資管處 7 樓 703 會議室	洪永泰、黃東益、朱斌妤、李仲彬、謝翠娟高級分析師、黃宗賢、張佳璇。	調查資料分析討論、審查意見回應、期末報告修正分工。