

POD 版

政府網站網路傳播之研究

GPN:1009006903

授權單位：



行政院研究發展考核委員會
Research, Development and Evaluation Commission, Executive Yuan

政府網站網路傳播之研究

受委託單位：國立政治大學

研究主持人：鄭自隆

協同主持人：黃葳威

研究助理：黃于玲、馬方哲

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國 90 年 12 月

政府網站網路傳播之研究

出版機關／行政院研究發展考核委員會

展售門市／國家書店

台北市松江路 209 號 1 樓

02-2518-0207

<http://www.govbooks.com.tw>

POD 印製／秀威資訊科技股份有限公司

台北市內湖區瑞光路 583 巷 25 號 1 樓

02-2657-9211

中華民國 90 年 12 月初版

中華民國 98 年 1 月授權 POD 產出

本書經行政院研究發展考核委員會授權，由國家書店以 POD
（Print on Demand）方式數位處理印製。

POD 定價／新台幣 390 元

GPN／1009006903

提 要

關鍵詞：網路傳播、政府網路、政府公共關係

一、研究緣起

台灣的網路使用自 1997 年起逐漸熱絡，不少網路媒體投入市場。雖然 2000 年有部分網站因經營不善或過度擴充而失敗，但網路的使用者仍年年增加而成爲年輕及知識族群的主要娛樂與資訊工具之一。

而各級政府網站也在這段時間陸續架設，政府網站是政府公共關係工具之一，也是政府公關作爲的一部份。一個現代化的政府有向民眾告知政策與政策形成的義務，以爭取民眾的支持與參與。因此瞭解政府網站網路傳播效果當然有其必要。本研究即接受行政院研究發展考核委員會委託，探討網路使用者對政府網站的評價並分析其原因。

二、研究方法與過程

本研究之研究對象計有總統府、行政院、內政部、外交部、國防部、行政院新聞局、行政院體育委員會、行政院文化建設委員會、行政院青年輔導委員會、行政院研考會等十個中央政府網站，以及以隨機方式抽出之台北市政府、新竹市政府、台中縣政府、台南市政府、高雄市政府、台東縣政府等六個地方政府網站。

研究方法同時使用量化的網路調查法與質化的焦點團體訪談法 (FGD: Focus Group Discussion)。

(一) 調查法

本研究於各大學網站張貼招募受訪者啓事，計招募 290 名受訪者。問卷根據文獻中網路傳播特性——親切性、互動性、資訊性、工具性而發展 12 個題項，以六等分標尺評量之。本研究每週以電子郵件遞送問卷，請受訪者觀察指定之四個政府網站並評量之，評量

後之問卷亦以電子郵件回傳。總計郵遞四次問卷，期間一個月，由於受訪期間長，因此最後完成完整問卷之受訪者計 184 名。

本研究除以描述性統計呈現各題項之平均數、標準差、最大值與最小值外，亦以相關矩陣(Correlation matrix)觀察各題項間之關連性。

(二) 焦點團體訪談法

本研究再從問卷受訪者中以隨機方式抽取參與焦點團體座談之受訪者。焦點團體座談分別在台北、台中、台南、花蓮舉行十場，總計出席 55 人。

三、重要發現

受訪者對各個政府網站評價的差異性不大，其中對「親切性」、「資訊性」與「工具性」的滿意程度不錯，對部分網站「互動性」評價較低，有待加強。

就整體評價而言，被評價為「滿意」者有高雄市政府、台北市政府、青輔會、文建會與台中縣政府，其中評價最高者為高雄市政府。而被評價為「還算滿意」者有總統府、體委會、行政院、外交部、內政部、國防部、研考會、新竹市政府、台南市政府與台東縣政府。

四、主要建議事項

(一) 立即可行建議

1、總統府網站

- (1) 適當增加英語以外的外語版本(如日語)。
- (2) 增加站內查詢功能。
- (3) 線上留言應予回應，並可考慮設立「總統信箱」與「總統聊天室」，以

增加與民眾的互動。

2、體委會網站

- (1) 應有時宜性(timeliness)，在奧運期間居然不見奧運消息在網站出現，係

屬嚴重疏忽。

- (2) 將首頁的 enter 明顯化。
- (3) 考慮設立討論區與留言板。

3、台北市政府網站

- (1) 「市民論壇」應予適當管理，情緒性謾罵的詞句應予刪除。
- (2) 主選單字體應略為放大。
- (3) 首頁版面構成應予單純化，不用太多動畫。

4、新竹市政府網站

- (1) 充實英文版本的内容。
- (2) 旅遊資訊可與交通工具整合，以方便外縣市民眾使用。
- (3) 應有站內查詢功能。
- (4) 應有線上申請服務，以落實「電子化窗口」的功能。
- (5) 尚未完工的網頁不要事先告知或提供鏈結功能，以免網友查詢落空而失望。

5、行政院網站

- (1) 充實英文版本内容。
- (2) 部分網頁文字太多，缺乏視覺化設計，宜適當加入圖案。

(3) 新聞呈現「昨日消息」，缺乏即時性。

(4) 似可考慮設立討論區。

6、外交部網站

(1) 「申辦護照」選項為民眾關注，似可提前至首頁出現。

(2) 首頁有太多與民眾缺乏直接關係的公告與新聞稿，似可考慮調整內容。

(3) 可考慮設置討論區。

7、內政部網站

(1) 應增加線上申請功能。

(2) 應設置討論區或留言板。

(3) 各司的網頁設計似應有一致風格與形式，以方便民眾使用。

8、高雄市政府網站

(1) 應設置留言板。

(2) 加強市長信件回覆機制。

(3) 應有即時性的政令宣導，如颱風期間的地方性防颱措施，高屏大橋斷

裂後的交通補救作為都應即時展現，以發揮政府的危機溝通(risk communication)功能。

9、國防部網站

(1) 應強化查詢功能，將相關的關鍵字納入，以免使用者查詢落空。

(2) 可以再加強武器知識介紹，以滿足年輕朋友的需求。

- (3) 應可設置留言板或討論區。
- (4) 可考慮提供相關軍事網站連結。

10、新聞局網站

- (1) 進入應以中文版為主，英文版為選項，不應本末倒置。
- (2) 應可設置留言板或討論區。

11、台中縣政府網站

- (1) 版面設計似嫌零亂，可予適當簡化。
- (2) 可考慮設置「縣長信箱」。
- (3) 應增加旅遊資訊，以擴展縣內觀光。

12、台東縣政府網站

- (1) 既以觀光縣著名，就應多增加觀光資源介紹，尤其圖片應增加。
- (2) 網站論壇、縣政新聞、活動佈告、相關網站連結功能應儘速建立。
- (3) 可考慮增加便民服務資訊與提供線上申請功能。

13、文建會網站

- (1) 應多鼓勵網友參與網上留言或討論。
- (2) 應可再多增加與藝文團體網站的連結功能。
- (3) 應有專頁介紹文建會出版品。

14、青輔會網站

- (1) 以資訊公告為主，可增加互動性，版面設計可再活潑化。
- (2) 影音服務無法下載，可加以改善。

(3) 留言不應先「註冊」，可取消。

15、研考會網站

(1) 首頁設計可更活潑些。

(2) 可考慮設置留言板或討論區。

16、台南市政府網站

(1) 首頁圖片切割零亂，應加強美編設計。

(2) 可考慮設置留言板或討論區。

(3) 應設立線上申請功能。

(二) 中長期建議

1、委託專業製作公司製作，再交由單位內部資訊部門維護更新。

2、定期舉辦使用者調查。

3、由研考會建立流量稽核機制，以觀察傳播效益。

4、增強「工具性」功能—刊登政府廣告、銷售政府出版品，擔任搜尋引擎角色。

1 甚麼是 POD ?

POD 為 Print On Demand 的縮寫，一般翻譯為「隨需列印」，根據行政院研考會制定的「政府出版品電子檔案繳交作業標準」規定，「各機關出版或發行之圖書，除有不宜採行電子檔儲存流通之特殊原因者外，應同時具備電子檔」，即平時以解析度 300dpi 以上的 PDF 格式存檔，當有紙本需求時才以隨需列印（POD）模式印製出來，利用這種電子檔生產的紙本書通稱為 POD 書籍。

2 POD 那些特色？

- 一、生產面：「零庫存」，依照實際需求數量印製。
- 二、應用面：可滿足個人化小量需求，亦可經由網路形成供應鏈。
- 三、分配面：即時性、便利性、數位（E）與紙本（P）兼顧。

3 政府出版品為什麼要提供 POD 服務？

近年來，政府甚多具有特色及參考價值的出版品，受限於經費預算與傳統印刷的基本印量要求（一刷至少需千本以上），在展售門市銷售一空後，即便書籍內容具有較高閱讀價值也將變為絕版書，此時如以 POD 服務補足知識絕版的遺憾，除可擴大書籍的邊際效應外，亦可大幅降低書籍重製的成本，這也是政府推動電子化便民服務的具體目標之一。

4 POD 印刷出版和一般傳統印刷出版有何不同？

- 一、POD 可以使用無版印刷：傳統印刷需製版以供大量印刷，容易造成生產過剩；POD 以無版方式生產書籍，既經濟又環保
- 二、POD 可以推動數位出版：傳統印刷是以紙本為唯一呈現方式，POD 則是藉紙本完成出版品的電子化
- 三、POD 可以保留多元文化：因為大量生產的思考，傳統印刷出版勢必要有暢銷與否的市場考量，對於少量書籍、專業書籍的出版極為不利，政府出版品不以營利為唯一出版考量，使用 POD 服務將可保留更多元、更專業的知識內容

5 以 POD 方式重製的書籍和原版書在形式上有何不同？

原版書如果保有可列印的電子檔，以 POD 重製的相似度可達百分之九十以上，如果當初沒有留下任何電子檔，原有的 PS 版也已經氧化不堪使用，則必需以原書掃描的方式重新製作電子檔案，如此以 POD 方式印刷的相似度會依當初掃描解析度的不同而有所差異，一般而言相似度會在百分之八十以上。政府出版品所提供的重製書籍，來源不一，有許多絕版已久的素材甚至於連紙本都未必保留完好，重製單位在過程中亦費盡心力，所以為考量製作的標準化流程所需，目前係將書籍統一為彩色封面、黑白內頁、A4 尺寸、平裝本為主。

目 次

表 次	II
提 要	V
第一章 研究旨趣	1
第二章 文獻探討	3
第一節 政府公共關係	3
第二節 公共事務網站特質	16
第三章 研究方法	23
第四章 研究結果與發現	27
第一節 政府網站評量	27
第二節 焦點團體訪談	76
第五章 結論	111
第一節 政府網站現況分析與評論	111
第二節 建議	130
附錄	135
參考文獻	241

表 次

表 4.1	總統府網站特質評價之描述性統計表	28
表 4.2	總統府網站評量之相關矩陣表	29
表 4.3	體委會特質評價之描述性統計表	31
表 4.4	體委會網站評量之相關矩陣表	32
表 4.5	台北市政府網站特質評量之描述性統計表	34
表 4.6	台北市政府網站評量之相關矩陣表	35
表 4.7	新竹市政府網站特質評價之描述性統計表	37
表 4.8	新竹市政府網站評量之相關矩陣表	38
表 4.9	行政院網站特質評價之描述性統計表	40
表 4.10	行政院網站評量之相關矩陣表	41
表 4.11	外交部網站特質評價之描述性統計表	43
表 4.12	外交部網站評量之相關矩陣表	44
表 4.13	內政部網站特質評價之描述性統計表	46
表 4.14	內政部網站評量之相關矩陣表	47
表 4.15	高雄市政府網站特質評價之描述性統計表	49
表 4.16	高雄市政府網站評量之相關矩陣表	50
表 4.17	國防部網站特質評價之描述性統計表	52
表 4.18	國防部網站評量之相關矩陣表	53

表 4.19	新聞局網站特質評價之描述性統計表	55
表 4.20	新聞局網站評量之相關矩陣表	56
表 4.21	台中縣政府網站特質評價之描述性統計表	58
表 4.22	台中縣政府網站評量之相關矩陣表	59
表 4.23	台東縣政府網站特質評價之描述性統計表	61
表 4.24	台東縣政府網站評量之相關矩陣表	62
表 4.25	文建會網站特質評價之描述性統計表	64
表 4.26	文建會網站評量之相關矩陣表	65
表 4.27	青輔會網站特質評價之描述性統計表	67
表 4.28	青輔會網站評量之相關矩陣表	68
表 4.29	研考會網站特質評價之描述性統計表	70
表 4.30	研考會網站評量之相關矩陣表	71
表 4.31	台南市政府網站特質評價之描述性統計表	73
表 4.32	台南市政府網站評量之相關矩陣表	74

第一章 研究旨趣

網路的商業廣告市場，自 1997 年起逐漸受到重視，不少網路廣告公司、網路媒體成立，並競相投入市場。而網路廣告的金額也從 1997 年開始大幅成長，1996 年網路廣告量才 550 萬元，1997 年即成長至 3800 萬元，成長率為 6.9 倍！1998 年更成長至 12,316 萬元，年成長率 3.2 倍，而 1999 年，根據資策會的推估應可達到 21,500 萬元。公元 2000 年，更可成長至 45,000 萬元，而四億五千萬元的廣告量，約佔台灣廣告量總額（年總額 1,100 億元）的 0.4 %而已，顯示網路廣告似有相當大的成長空間，此外這種跳躍式大幅度的成長，也顯示網路廣告的商品生命週期已從引入期（introduction stage）進入了成長期（growth stage）。至於網路人口的成長也由 1998 年的三百萬，躍升至今年的四百萬人。

政府網站是政府公關行為與工具之一，一個現代化的政府有向民眾報告政策與政策形成過程的義務，以爭取民眾的支持與參與。而網路是近年興起的媒介，並廣泛為年輕大眾與知識份子使用，因此政府與民眾的溝通，除了傳統的四大媒介外，使用網站也是合適的工具。

各級政府既已普遍建立網站，因此應該瞭解民眾「如何看」政府網站，以作為評估與改善的參考。本研究即選擇十六個中央與地方政府網站——總統府、體委會、台北市政府、新竹市政府、行政院、外交部、內政部、高雄市政府、國防部、新聞局、台中縣政府、台東縣政府、文建會、青輔會、研考會及台南市政府，作為研究對象。

分析指標，係依公共事務網站的特性予以建構，分為親切性、資訊性、互動性及工具性四部分，分別針對網路使用者調查與焦點團體訪談設計題項。所謂親切性，係指網站設計結構（如是否有下拉式選單、主選單等）、網

站版面構成（如色彩、動感）、網站提供相關鏈結等；資訊性指的是網站是否提供充分的行政資訊（相關之法令、規章、公報），以及是否提供充分的單位活動訊息；互動性則指網站提供線上資訊檢索功能（關鍵字查詢、資料查詢）是否足夠、網站的論壇功能（討論區、留言板）是否充分發揮；工具性，則指網站是否能扮演充分傳播工具角色，除了基本資訊傳遞功能外，是否有播映政府宣導影片、廣告政府出版品的功能。

本研究同時採量化研究與質化研究，量化研究係透過網路招募自願受訪者，分四次，每週一次以電子郵件（e-mail）問卷方式請其觀察四個政府網站後，填妥問卷再以電子郵件方式傳至本研究，調查共為期一個月。

質化研究係採用焦點團體訪談法，由前述之參與量化研究之受訪者中抽取 FGD 受訪者，再分地區舉辦焦點團體訪談座談會，其中台北、台中、台南各兩場，花蓮一場。

本研究報告共分五章，第一章係陳述研究旨趣；第二章文獻探討，第一節討論政府公共關係，第二節討論公共事務網站特質；第三章說明研究方法；第四章係研究結果之呈現，第一節為本研究對政府網站現況的分析與評論，第二節係根據網路使用者調查結果，分別以描述性統計及相關矩陣呈現受訪者的評量，同時也引述受訪者對該網站的評論，以呈現網路使用者對政府網站的看法，第三節則為焦點團體訪談資料的彙整；第五章為結論與建議。

本研究係由國立政治大學廣告學系鄭自隆教授擔任主持人，廣播電視學系黃葳威擔任協同主持人，研究助理為黃于玲（國立政治大學廣告學系碩士班研究生）、馬方哲（銘傳大學傳播管理研究所碩士班研究生）。

第二章 文獻探討

第一節 政府公共關係

政府公共關係在公眾議題告知、問題以及政府各相關行動上，扮演了重要的角色。

政府公關人員尋求人民的認可加以解決問題，幫助解釋到底人民要政府作哪些事情，使得政府依據人民的需要做出回應，並且試圖瞭解及影響公眾意見。

一、政府公共關係的意義：

公共關係的學者 Cutlip 等人認為政府公共關係指的是公共事務（public affairs）和公共資訊（public information），並對成就不同組織目標而有不同的政治性或管理性的回應，而且政府公關的存在與發展乃基於兩個重要前提：1.政府有義務向其人民報告政府的決策與行為；2.有效的行政管理需要公眾的參與與支持。（湯賓等譯，Cutlip 原著，1991：533-536）。而在學理上欲定義「政府公共關係」，可從四方面加以探討。

（一）民主理論的觀點

當代政治學者 Austin Ranney 曾說：「所謂民主政治是一種政府的型態，其組織乃是放在人民主權、政治平等、大眾諮商（popular consultation）與多數統治原則之上。所謂大眾諮商者，是指政府的政策或施政，必定建立在民意的基礎上，這才是民主政治的核心，否則不論是人民主權、政治平等或是多數統治，具無法由實際政治生活中表現出來，而變得毫無意義。」換言之，人民有「知的權利」，藉以瞭解政府施政過程與成果，據以評估其績效，亦有