

# 第一章 緒論

本章主要在於介紹本研究之研究背景與動機、揭示研究問題與目的、說明研究範圍與方法、闡明研究概念架構與流程、以及提出本研究之限制所在，藉以釐清整個研究之內涵，以利後續研究之推展。

## 第一節 研究背景與動機

延續上個世紀末資訊科技的發展與全球化的浪潮，傳統社會中的個人、組織、文化與國家間之關係與形式，乃至於人類生存的價值與方式，皆受到前所未有的衝擊與挑戰。然伴隨著此一變遷的趨勢，許多既有的價值與目標重新受到重視與討論，而與此同時，新的議題與發展亦隨之戲劇性的興起。惟更值得矚目的關鍵是，在此世紀交替之初，兩股新、舊趨勢之間的互動關係為何？其對人類社會的實質影響為何？

追求民主化的目標，長久以來被視為是先進國家政治生活中最重要的理想價值 (Lauritzen & Loader, 1995)。隨著時代的變遷、資訊技術的長足進步與新興觀念的推廣，從不同途徑追求更完美的民主生活似乎更為可能。自 90 年代以降，各種新興資訊與通信科技 (Information and Communication Technology, 簡稱 ICT)、電腦媒介式溝通 (Computer-Mediated Communication, 簡稱 CMC) 以及其衍生的網路媒介式溝通 (Internet-Mediated Communication, 簡稱 IMC) 的普及與發展，對人們生活型態之影響甚鉅。益使得社會上的公民、政府與私企業之間，如何追求更進一步互動與交流之關係型式更值得關注 (項靖, 2002; Lauritzen & Loader, 1995)。惟在公共行政的領域上，主要的焦點是此一發展對個人、共同社會與政府間之互動關係與關係模式造成何種影響。

在民主發展的歷史上，人類聚集在一起討論或辯論事務已不是新鮮事，最早出現在兩千五百年前古老的希臘時代 (Brothers, 2000)。而現代民主社會中所必須關心的是，目前被宣稱為「民主的」形式與制度系絡環境是否能真實的確保民

主核心價值之落實。De Vries (2000) 指出現代民主制度中，充斥過於正式化的公民參與，已不再是公民與文官間互動的交流，而淪為單向紀錄民眾抱怨與意見之例行公事。此亦得以解釋自 1960 年代以降，「新公共行政運動」、「公共選擇理論」、「黑堡宣言」(Blacksburg Manifesto) 以及小而能政府等理論與呼聲之浮現，皆一致強調「民主」作為當代公共行政核心價值的重要性(項靖, 2002; 謝宗學, 2002; De Vries, 2000)。而此一發展軌跡正可視為，人們對於其參與作為受到忽視所表達的不滿與回應。

然而，自由主義式民主為二十世紀民主的主流趨勢是無庸置疑的，但此種無政府式 (ungovernment) 的民主觀點往往造成政治上的危機，其缺點在於過於強調結構與制度要素之於民主化的重要性，而忽視公民作為政治行為者的主體性角色。及至二十世紀末，始浮現對自由主義式民主的批判與反省，學界逐漸意識到政治參與以及公共生活擴張的重要性，強調在政策過程與政治活動等公共領域<sup>1</sup> (public sphere) 中，透過更有效、更為廣泛的政治參與以及慎思明辨的審議過程實踐真實的民主 (Stanley, Weare & Musso, 2002; Doğanay, 2003)。這類民主觀點所共有的假定，即強調有效的民主參與將透過政治活動中更廣泛的深思熟慮與集思廣益的討論行動加以實現。

此外，近年來，美、加、英等國在普遍政治冷漠與極度個人主義文化的驅使下，政黨與選民之間的政治疏離感日益擴大，造成投票率與政治熱情漸趨衰弱 (Kippen & Jenkins, 2002)；許多經驗性的研究亦顯示，一般公民往往會忽略積極成為參與者的機會，而對於政治世界的認知亦普遍不足 (Witschge, 2003; Barabas, 2002)。為回應此一政治冷漠與政治無知的現象，許多理論家更明確的主張促進公共審議<sup>2</sup>的過程。因而浮現許多相似的名稱：堅實的民主 (strong democracy)、論述式民主 (discursive democracy)、審議式民主 (deliberative

---

<sup>1</sup>公共領域 (public sphere) 係指理性的批判與對話所建構的社會性場域，其主要是透過正式決策產出過程中民主的型塑公共意見 (Witschge, 2003)，而理想上審議民主發生的場域即稱之為公共領域，其詳盡意涵與特性將於本文第二章中論述之。

<sup>2</sup> 公共審議 (public deliberation) 係指政府與民眾、或民眾與民眾間民主的溝通、議論之過程與程序，理想上其需要能呈現與反映出平等的參與機會、以及公開與自由的意見交流等核心價值。而理想的公共審議則普遍被視為審議式民主實踐之主要內涵 (Barabas, 2002; Mendelber & Oleske, 2000)，其意涵與相關的價值將於本文第二章中更深入的予以闡釋。

democracy) (轉引自 Barabas, 2002)。這類學者主要在於提倡決策過程與政策的規劃與選擇，應朝向允許公民得以慎重的考慮議題、權衡選擇與表達其對政策偏好之判斷，而其中又以審議式民主<sup>3</sup>的浮現最廣為討論與重視 (Sanders, 1997; Barabas, 2002; Stanley, Weare & Musso, 2002; Doğanay, 2003; Witschge, 2003)。此股對於公共參與重新關注的趨勢，被視為是公部門擴大公眾參與政府決策過程以及廣開民眾議論公共事務途徑之發揮 (Beierle, 2002)。

近幾年來，由北美與歐洲等先進國家開始延燒的電子化熱潮，不但驅使眾多國家視之為提升國際競爭力的關鍵與推動政府行政革新的工具，亦成為政府擴大回應民眾需求與溝通管道的重要機制 (孫國祥, 1999; 王佳煌, 2002; 項靖, 2002; Jankowski & van Os, 2002; Kippen & Jenkins, 2002)。而利用資訊科技於擴大民眾參與決策與公共審議過程上，於諸多國外先進國家中，亦有許多地域性的實驗計畫與研究調查等經驗性研究之成果可供佐證，如 Lauritzen 與 Loader (1995) 探討一項發展於 1980 年代中期，由丹麥所推動的社會性實驗計畫而成立的地域性資訊溝通服務中心<sup>4</sup>，並評析其對於當地民眾民主生活之影響；Dahlberg (2001) 則以民主理論中理想的要件，檢視美國明尼蘇達州線上公共論壇的審議過程；Doğanay (2003) 以審議民主理論的模式與觀點，分析土耳其一個「地方型議程二十一」<sup>5</sup>計畫中一系列的審議過程與其權力運作的關係。這類研究成果均指向，資訊科技的運用有助於促進民眾間的交流、討論，亦顯示地方政府或地域性政府機關為實踐審議民主之關鍵機制，尤以「電子化論壇」、「線上公共論壇」或「數位化溝通平台」更為促進民眾參與審議過程與擴大民主社群交流之主要媒介形式。另言之，新技術可提供民眾與政府之間更多互動機會、更加公開的透明度並建立更具回應性的關係，以鞏固民主發展之基石。而此趨勢，正如同 Beierle 所言 (2002:1):「在公共行政上的一場寧靜革命正伴隨著資訊科技的快速進展，而增進公眾對於涉入政府決策的關注。」

---

<sup>3</sup> 審議式民主 (deliberative democracy) 或作審議民主，此一民主形式的價值與實踐是奠定在理想公共領域與公共審議過程之上，其詳盡意涵與特性將於本文第二章中論述之。

<sup>4</sup> 資訊溝通服務中心 (Information Communication Service Center, 簡稱 ICSC)，此計畫之相關內容詳見本文之第三章第三節。

<sup>5</sup> 地方型議程二十一 (Local Agenda 21, 簡稱 LA21)，是發展於土耳其的一項實驗計畫，LA21 主要的里程碑，在於有效的擴大公眾參與地方層級的公共過程。其目的在於促進地方自治的能力，與鼓舞傳統中受支配的弱勢社會群體 (如老、弱、婦、孺等) 參與到決策制定的過程 (Doğanay, 2003: 2)。

職是之故，在此世紀交替之初，全球化趨勢蔓延與資訊科技躍進之浪潮下，既有民主價值重申與新興資訊科技之發展並起。於兩股新、舊趨勢之激盪下，諸多新的機會與挑戰紛至沓來，而許多值得關注的現象與趨勢亦漸趨浮現，儼然不由得實務界與學界稍事躊躇。其中，尤以兼具公共性與地方性之新型態的審議場域、論述形式與溝通介面更為未來研究與發展之首要趨勢與關鍵。然而，欲闡明網際網路是否有助於審議民主實現的可能性，亦須顧及現實中審議民主本身之限制與探究網際網路對於公共審議與民主實踐之效用為何？並探討政府（尤其是地方政府）於此一變遷過程中其職能與角色之轉變為何？以及更進一步的檢視與分析各地方政府現有之網際公共論壇<sup>6</sup>的建置與其運用狀況為何？爰此，針對上述主題，本文以審議民主與民主溝通之規範性理論的探討出發，輔以經驗性的研究調查交叉驗證，希冀藉此闡明我國各地方政府運用資訊科技於促進審議式民主實踐之角色、功能與限制，以及實際的瞭解我國地方政府於網際網路上提供公共審議介面之概況，包括各地方政府管理、回應之情況與民眾實際利用、參與之現況等，以窺探其缺乏與不足之處並據以提出相關建言，以茲政府未來推動數位化民主、落實數位化治理與實踐網際審議式民主<sup>7</sup>之參考，並對相關學術文獻作出貢獻。

## 第二節 研究問題與目的

### 一、 研究問題

基於上述研究背景與動機，本文之研究問題可概分為兩類予以探討之，一類屬於規範性層面、一類則屬實證性範疇，此處分別歸納並闡述如下。

#### （一） 規範性

---

<sup>6</sup>包括線上公共論壇、電子化論壇等稱法，惟本文特別強調其須憑藉網際網路而更能體現審議民主之價值，故稱之為網際公共論壇（cyber public forums），其確切定義詳見本文之第三章第四節。

<sup>7</sup> 網際審議式民主，係指憑藉資訊科技與網際網路之運用以促進審議式民主之實踐，其詳盡意涵與特性將於本文第三章第一節論述之。

本文將先行於第二章與第三章中，以審議民主之理論探討與國外經驗性研究之實例相互為用、交相論證，藉以闡釋下列規範性問題之意義、重要性與關聯性。此類規範性問題可歸納如下：

- 1、何謂審議式民主？其理論性要件為何？
- 2、實踐審議式民主之批判與限制為何？又審議式民主與其他民主模式之內涵與差異為何？
- 3、何謂網際審議式民主？其規範性理論為何？又其與各類運用資訊科技以促進民主的形式與稱號之內涵與差異為何？
- 4、網際審議式民主的未來是烏托邦或反烏托邦？
- 5、面對網際審議式民主的趨勢，政府須扮演的角色為何？又其可能遭遇的限制與挑戰為何？
- 6、各地方政府實踐網際審議式民主之角色、定位與能力為何？

## **(二) 實證性**

本文於後續第四章與第五章中，針對各項研究方法調查所得之成果予以分析、詮釋。而實證性研究欲回答之主要研究問題與各細目研究問題可分述如下。

### **主要研究問題**

我國地方政府網際公共論壇之建置與審議現況為何？

### **細目研究問題**

- 1、哪些地方政府網站設有網際公共論壇？其分布於不同層級、地區之差異為何？

- 2、各地方政府設置抑或不設置網際公共論壇之原因為何？
- 3、各地方政府於何時設置網際公共論壇？
- 4、各地方政府網際公共論壇之討論區配置情況為何？
- 5、各地方政府網際公共論壇是否設有發言條件，又其發言條件為何？
- 6、各地方政府網際公共論壇版面所設置的發言規則與禮儀規範為何？
- 7、各地方政府管理之情況為何？政府是否界定、篩選、修改抑或保留網際公共論壇版面上參與者之發言內容？
- 8、各地方政府回應之情況為何？政府是否公開回應，以及如何回應與處理網際公共論壇版面上民眾之發言？
- 9、民眾發言之情況為何？參與者於網際公共論壇版面上發言之頻率為何？
- 10、 民眾互動之情況為何？參與者於各地方政府網際公共論壇版面上是否得以公開的發表、與回應其他參與者意見？
- 11、 民眾操作之情況為何？參與者是否得以迅速、便利的搜尋論壇中的發言與回應？
- 12、 參與者於各地方政府網際公共論壇上之發言內容為何？

## 二、 研究目的

藉由上述研究問題之論證與探討，本研究希冀達成之研究目的即在於：首

先，論證審議式民主之意涵、特性與其潛在限制。其次，探究網際審議式民主之意涵、特性與其實際效用。再者，探討政府與地方政府於促進審議式民主實踐過程之功能與角色。再次，瞭解我國地方政府於網際網路上提供公共審議介面之設置概況、政府管理情況與民眾參與現況，並據以察知其推動公共審議之實施現況與缺乏情況。最後，藉由規範性論證與經驗性調查相互為用所得之研究成果提出可行的研究建議，以提供日後行政機關推動網際審議式民主發展之明確方向，並作為地方政府設置、籌建及重劃公共網站與公共審議介面之參考。

### 第三節 國內外相關文獻之回顧與評析

#### 一、 國外研究情況

在全球化潮流與資訊科技發展的推波助瀾下，國外學者於二十世紀末葉，廣泛興起對自由主義式民主的反思與批判，而主張更為有效參與的公共審議，此外，亦熱烈的探討資訊科技與網際網路對於人們民主生活之影響。而國外相關文獻<sup>8</sup>可概分為下列數類予以探討之。

首先，多數是對審議式民主或公共領域的規範性理論與要件作陳述與探討（Dahl, 1989；Habermas, 1993；Bohman, 1996；Bent, 2000；Catinat & Vedel, 2000；Dryzek, 2000；Mendelberg & Oleske, 2000；Dahlberg, 2001；Barabas, 2002）。其中，學者們大多針對 Habermas 所主張的溝通行動理論、言談倫理與其所描繪的理想言談情境（ideal speech situation）作探究與討論，並進一步藉此發展審議式民主理論與其規範性要件。另外，Catinat 與 Vedel（2000）亦闡述溝通之於民主的重要性。Dahl（1989）則指出民主的過程須具備的數個要件，其對理想民主之內涵提供了良好的描述。Bohman（1996）主張民主的審議須具備理想的程序。Mendelberg 和 Oleske（2000）則提出公共審議須具備數個重要的結構性要件。

由上述論者對於審議式民主的闡釋與探討可發現，人們實際參與溝通對話之

---

<sup>8</sup> 本研究主要在於利用國外學者與論者的著作與研究作為論證之基礎，故於此處並未針對國外相關文獻予以製表比較之。

過程與場域，實為體現諸多審議民主原則或公共審議價值之關鍵。另言之，「公共領域」之存在為審議民主的必要條件，而論者們所揭櫫的原理、原則，即在於勾勒理想公共審議過程與情境之輪廓。此外，雖然論者們對於公共審議與審議民主之論述不一，惟仍可從中窺得這類審議民主模式與理論之全貌，其將審議民主理論與公共審議置於民主理論的規範性基礎之中，並使民主概念化成為一個過程。本研究中於後續章節中，亦歸納出數個核心的理論性要件，即：平等的參與機會、積極的對話性參與、對公眾議題關心、自由的論述、公平的立場、容忍多元的意見、不受限制的發表、以及公開的交流與討論．．．等。

其次，近年來浮現更多探討資訊科技運用與民主發展之關係、或關心其如何促進公共審議過程的規範性研究（Dahl, 1989；Brothers, 2000；Catinat & Vedel, 2000；Dunleavy & Margetts, 2000；Hacker & Dick, 2000；Dahlberg, 2001；Beierle, 2002；Bohman, 2002；Kippen & Jenkins, 2002；Muhlberger, 2002；Samuel, 2002；Weber, 2002；Chadwick, 2003；Witschge, 2003）。早期電子化民主倡議者中，Dahl（1989）提出微型公眾（mini-populus）的概念，認為公共審議憑藉著電子化的途徑，更可彰顯民主中討論與深思熟慮的重要性。Hacker 與 Dijk（2000）、Kippen 與 Jenkins（2002）則闡釋數位民主之意涵與要件。Dahlberg（2001）亦探索如何有系統的利用 CMC 的審議潛能，以充分促進公共領域的實現。

由此類論者們對於電子化民主或數位民主所闡釋的定義與論述觀之，近年來 ICT、CMC 與各類資訊科技運用之成效實不容小覷，特別是在促進政府與民眾、民眾與民眾或政府與企業之溝通交流上。多數論者（Dahl, 1989；Catinat & Vedel, 2000；Hacker & Dick, 2000；Dahlberg, 2001；Beierle, 2002）更不諱言的指出，於電子化民主或數位民主之推動上，資訊科技的運用確實開闢了民主實踐過程更寬廣的可能性，尤其反映在本文所著重的審議基礎上。

而另一部份，則是探討資訊科技之運用如何影響審議民主實踐之一系列實驗方案、研究計畫、調查活動等經驗性研究（Lauritzen & Loader, 1995；Grigar, Barber, Haynes, Holmevik & Galin, 1996；Dahlberg, 2001；Barabas, 2002；Finegold, Holland & Lingham, 2002；Jankowski & van Os, 2002；Stanley, Weare & Musso, 2002；Chadwick & May, 2003；Doğanay, 2003）。Lauritzen 與 Loader（1995）針對一項



發展於 1980 年代中期，由北歐的丹麥所推動的社會性實驗計畫，並探討其所成立的資訊溝通服務中心（ICSC）對於當地民眾民主生活之影響。Grigar, Barber, Haynes, Holmevik 與 Galin（1996）探討一種利用電腦資訊科技建構的多重使用者空間（Multi-User Domains）與目標導向環境（Object-Oriented environment），兩者合併簡稱為 MOOs，對學術社群研究與交流活動之效用與影響。Finegold, Holland 與 Lingham（2002）論證發展於 1980 年代中期一個「能確認價值的探究系統」（Appreciative Inquiry, 簡稱 AI）的貢獻，認為 AI 創造一個能激發創造力的對話環境。Dahlberg（2001）以民主理論中理想的要件，檢視明尼蘇達州線上公共論壇的審議過程。Stanley, Weare 與 Musso（2002）則探討美國聯邦汽車運輸安全機構利用網路提供公眾一個審議有關汽車安全之論壇，論者並認為此類公共論壇可擴大公眾的參與以及促進民主的對話。

由前述學者們所探究的經驗性研究與實驗成果可知，以 ICT 與 CMC 為基礎的「電子化論壇」或「數位化溝通平台」，實為促進網際審議式民主的重要機制。另外，網際網路於促進審議式民主與線上公共論壇之發展上的確實帶來諸多裨益。由此觀之，網際公共論壇之運用與審議民主之推動實密不可分、息息相關，兩者之關係與發展，誠為學界與實務界亟需加以重視與深究的一環。

## 二、 國內研究情況

網路科技的蓬勃發展，不僅撼動行政實務界的發展，學界亦廣泛興起探討網際網路如何促進民主政治、擴大公民參與以及增進政治對話等諸多研究。其中，尤以國外學者之相關論著與研究為盛。而國內公共行政學界亦於 90 年代末期，逐漸浮現關注於資訊科技運用與民主發展關係之相關研究。此處遂將與本研究相關的國內文獻整理歸納成表 1-1 如下所示。

表 1-1 國內相關文獻之研究類型、研究觀點與研究重點

作者	文獻名稱	研究類型		研究 觀點	研究重點 內容
		規範	經驗		
方念 萱、 蘇彥 豪 (1996)	網路傳播中的 對話與對峙－ 以女性主義連 線版的言說為 例	*	*	+	以 Habermas 的溝通行動理論，實證的 檢視台灣學術網路電子佈告欄上女性 主義版面的對話，分析其論述形構， 以探討網路提供公共參與的可能性 (1996：1)。
張慧 銖 (1996)	資訊科技與民 主化	*		+	論述民主的定義與分類，並探討資訊 環境對民主的影響，傳播科技與全球 互動以及民主化之關係 (1996：1)。
周桂 田 (1997)	網際網路上的 公共領域－在 風險社會下的 建構意義	*	*	+	透過相關理論、觀點之探討，作為探 究基因事件，對網路參與者日常生活 實踐結構與溝通的實踐領域之影響 (1997：45)。
孫國 祥 (1999)	台灣電子民主 社會：展望與 挑戰	*		+	探討政策制定者如何使台灣成為電子 化之民主社會 (1999：1)。
徐千 偉 (2000)	網際網路與公 民參與	*	*	+	利用電腦媒介式溝通、溝通行動等相 關理論，探討政府如何運用網際網路 來體現公民參與及實現民主的公共行 政 (2000：5)。
項靖 (2000)	線上政府：我 國地方政府 WWW 網站之 內涵與演變		*	+	探究我國地方政府使用全球資訊網之 過往與現況，並分析與探討網站之設 計及其所提供的資訊與項目服務 (2000：41)。
項 靖、翁 芳怡 (2000)	我國地方政府 網路民意論壇 版面使用者滿 意度之實證研		*	+	調查我國地方政府網站線上民意論壇 版面使用者之使用情形與滿意度 (2000：259)。

	究				
方念 萱 (2001)	網際網路溝通 行動再探： 溝通中「真誠」 的維繫、破 壞、與修補	*		+	從溝通行動理論中所說的有效宣稱出發，探討網路中介溝通過程的問題（2001：2）。
李仲 彬、黃 朝盟 (2001)	電子化政府的 網站設計： 台灣省二十一 縣市政府 WWW 網站內 容評估		*	+	審視目前台灣省二十一縣市政府 WWW 網站的內容，是否具備符合民眾互動需求之功能（2001：55）。
陳敦 源、黃 東 益、蕭 乃沂 (2001)	資訊與民主： 台灣立法機關 網站政治溝通 功能之評估	*	*	+	從「代理人理論」出發，並由資訊的角度建立評估代議民主之「替代標準」，藉以評析台灣各級立法機關，運用網際網路科技達成代議民主「釋放」與「交換」兩項政治溝通功能上的現況（2001：26）。
詹中 原 (2001)	數位民主與電 子化治理	*		+	論證資訊科技對於公民參與、溝通與政府治理效率之關係，並探討新世代之價值與模式（2001：1）。
管中 祥 (2001)	資訊控制？還 是電子民主？ —我國電子化 政府政策規劃 與實際分析	*	*	- <sup>9</sup>	分析我國「電子化政府」的相關政策，透過理論的探討以及實際檢證其政策規劃與實踐（2001：2）。
瞿海 源	網路公共論壇 與民意—有關		*	+	藉由抽樣分析網路公共論壇中，關於停建核四之討論，以探討數位民主之

<sup>9</sup>此論文曾結論到：若以電子民主的概念，認同科技能夠讓不同資訊自由流通的角度來檢視電子化政府的規劃與實踐，資訊自由且平等流通的內涵依然未見顯現（管中祥，2001：32）。

(2001)	停建核四事件 討論的分析				問題 (2001 : 5) 。
王佳 煌 (2002)	電子化政府與 電子民主：以 台北市政府為 例		*	+	論述台北市電子化政府的相關政策行動及問題，並輔以兩個案例加以評析 (2002 : 13) 。
黃啓 龍 (2002)	網路上的公共 領域實踐：以 弱勢社群網站 為例	*	*	+	以網路為媒介，Habermas 的「公共領域」概念為基礎，透過分析弱勢社群網站的參與論述情形，瞭解公共領域在網路中實踐的可能性 (2002 : 85) 。
戚國 雄 (2002)	數位民主：概 念與議題	*		+	針對資訊科技如何影響民主制度的踐行，做一初步的概念性分析 (2002 : 1) 。
項靖 (2002)	理想與現實： 民主行政之實 踐與地方政府 網路公共論壇		*	+	瞭解我國地方政府在網站上建立之公共論壇版面之狀況，以及檢視其實踐民主行政原則與價值之程度 (2002 : 162) 。
謝宗 學 (2002)	網際民主與審 議民主之實 現：資訊化社 會的桃花源 村？	*		+	藉由審議式民主與網際民主關係之探討，並初步論述網際民主在現實系絡中可能遭遇的挑戰 (2002 : 90) 。
宋興 洲 (2003)	網路民主是科 幻小說？	*		+	採取辨證方式，初步探討網路民主的理論與其實踐之可能性 (2003 : 21) 。
許立 一 (2003)	慎思熟慮的民 主行政	*		+	探討慎思熟慮的民主行政之內涵，將焦點置於其所蘊含的兩個核心概念：社會公正與公共對話上，並加以論述。
黃東 益、黃	地方政府「數 位民主」機制		*	+	以台灣二十一縣市為研究對象，以內容分析，試圖瞭解地方政府網站的數

佳珊 (2003)	—以台灣省二 十一縣市政府 網站為例				位民主機制與差別（2003：181）。
劉久 清 (2003)	網路民主前景 初探—以公共 領域為核心之 探討	*		+	析論網路發展與民主政治之關係，以 初步探討網路民主之前景（2003：1）。
蕭乃 沂、陳 敦 源、黃 東益 (2003)	網 路 民 主 政 府：台北市「市 長信箱」的評 估與前瞻		*	+	描述、評估與探討網路時代民眾參與 地方政府治理之機制及其相關問題 （2003：101）。

資料來源：作者整理自繪（註：\*代表該文獻為此研究類型。+代表該文獻對於資訊科技運用或數位化民主抱持樂觀之觀點；反之，-則代表該文獻屬於悲觀或懷疑之觀點。而樂觀／悲觀之劃分，係以該文獻之研究發現與最終結論作為判定之依據。）

檢閱國內學者的相關研究著作可發現，大多數學者的研究焦點著重於中央或地方政府運用網際網路的方式上，主要在於檢視與分析公共網站之設計、規劃方式以及其功能（包括電子郵件、公共論壇、電子佈告欄．．等），進而評估其是否達到促進公民參與之目標（徐千偉，2000；項靖，2000；項靖、翁芳怡，2000；李仲彬、黃朝盟，2001；陳敦源、黃東益、蕭乃沂，2001；管中祥，2001；瞿海源，2001；王佳煌，2002；項靖，2002；黃東益、黃佳珊，2003；蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2003）。另部分學者，係規範性的探討及論述資訊科技環境與民主之關係，亦即申論網際式民主對於資訊時代下社會系絡之影響（張慧銖，1996；孫國祥，1999；詹中原，2001；戚國雄，2002）。而國外學界對於網際網路之於審議式民主與公共領域的有關研究正方興未艾之餘，反觀國內亦有少部分相關之研究正萌芽（方念萱、蘇彥豪，1996；周桂田，1997；黃啓龍，2002；謝宗學，2002；宋興洲，2003；劉久清，2003）。其中，較為早期的研究中，方念萱與蘇彥豪（1996）檢視台灣學術網路電子佈告欄上女性主義版的對話與論述，並輔以

溝通理論探討網路提供公共參與的可能性。而劉久清（2003）與宋興洲（2003）皆著重於析論網路發展與民主政治之關係，以探討網路民主之前景。周桂田（1997）討論網路做為新的溝通媒介，對人類社會之生活結構與溝通領域的影響。謝宗學（2002）則探討審議式民主理論性要件以及其與網際網路關係，並初步論述網際民主在現實系絡中可能遭遇的挑戰。黃啓龍（2002）以網路為媒介以及 Habermas 的「公共領域」概念為基礎，檢視弱勢社群網站的參與論述情形。另外，在學界一直頗具爭論的議題之一，即網際網路對於民主政治與公民參與，究竟是具有正面效益抑或負面之影響？國內公共行政學者大多持較為樂觀的態度，亦即認為網際網路的運用將可改善民主政治環境或擴大公眾參與政治事務。

據上述分析，可發現國內公共行政學者與論者的相關研究，係多偏重於網際網路實際運用情況之檢視與分析，或部份規範性探討數位民主或網際式民主與社會系絡之關係，相形之下，針對審議式民主與網際網路運用之相關研究則更顯為數不多。其次，即便近來浮現少數對於網際網路之於公共領域與審議式民主的相關探討，惟甚少述及審議式民主本身的限制，而多數僅側重於網際網路運用於審議式民主實踐過程之限制。再次，此類研究中，專注於探討政府（尤其是地方政府）在此一變遷與審議式民主實踐過程中的能力、限制與其角色之相關文獻與經驗性研究更付之闕如。再者，由於過於忽略審議式民主之限制與政府角色之重要性，是否亦導致於國內學者普遍持樂觀的態度將更值得探究，惟其中如何詮釋數位樂觀與悲觀主義的論點以相互為用，並產生論證之實益則更顯重要。最後，亦可發現國內相當缺乏以規範性探討與經驗性研究交叉論證的文獻，惟於審議式民主發展之初，規範性的論證與經驗性的探究更須兼顧以達研究之綜效。

爰此，於規範性論證之部分，本文首先揭櫫審議民主之理論性要件以釐清其意涵，並描繪審議式民主之特性與限制，以進一步區辨其與他類民主模式之差異。其次，探討資訊科技之運用是否有助於消弭審議式民主實踐之困境，並析論學界對此一議題所呈現之觀點。最後，探究政府與地方政府於運用資訊科技以實踐審議民主過程中之定位與角色。而於經驗性研究的部分，則藉由規範性的理論探討、剖析之所得以及他國經驗性研究之成果而歸納出的理論要項，操作化以實際於線上檢視我國各地方政府之網際公共論壇版面，並輔以問卷調查之方式，對我國地方政府網際公共論壇之設置情況、各地方政府管理與回應之情況、民眾使

用與審議之情況及其成效均作一探究。希冀以兼具規範性論證與實證性調查之研究成果，彌補國內相關研究與文獻之缺乏。

## 第四節 研究概念架構與研究流程

### 一、 研究概念架構

資訊科技與網際網路近來被視為是政治參與新發展方向的預告，即便今日的直接民主還不可得，就廣大而複雜的社會而言，電子化民主或數位化民主將可能取代現有大眾傳媒式的民主（Bohman, 2002）。然而，憑藉網際網路而發展的網際公共論壇版面，更有助於促進公眾間的溝通對話與增進政府與人民間的互動交流，其將是未來地方政府施政中不可漠視的一環，故遂值得探究其功能與效用。而本研究中「地方政府之網際公共論壇」係意指我國各地方政府（包含北、高兩直轄市、各縣市政府與其轄下之區／鄉鎮市公所）於全球資訊網（World Wide Web, 簡稱 WWW）上所架設之公共網站中的網際公共論壇版面，以提供民眾與民眾間、政府與民眾間迅速、便利與公開之溝通橋樑與互動介面之總體概念。

如下圖 1-1 所示，地方政府網際公共論壇版面之內涵與成效，可由數個面向探討：（1）地方政府網際公共論壇之建置情形、設置緣由與具備功能之情況；（2）地方政府於網際公共論壇版面之管理做法與回應情況，即 G to C（Government to Citizens，政府對民眾的意見的處理與回應）；（3）民眾參與網際公共論壇之操作與討論情況，包括 C to G（Citizens to Government，民眾對政府的表述與交流）與 C to C（Citizens to Citizens，民眾與民眾間的溝通與互動）。

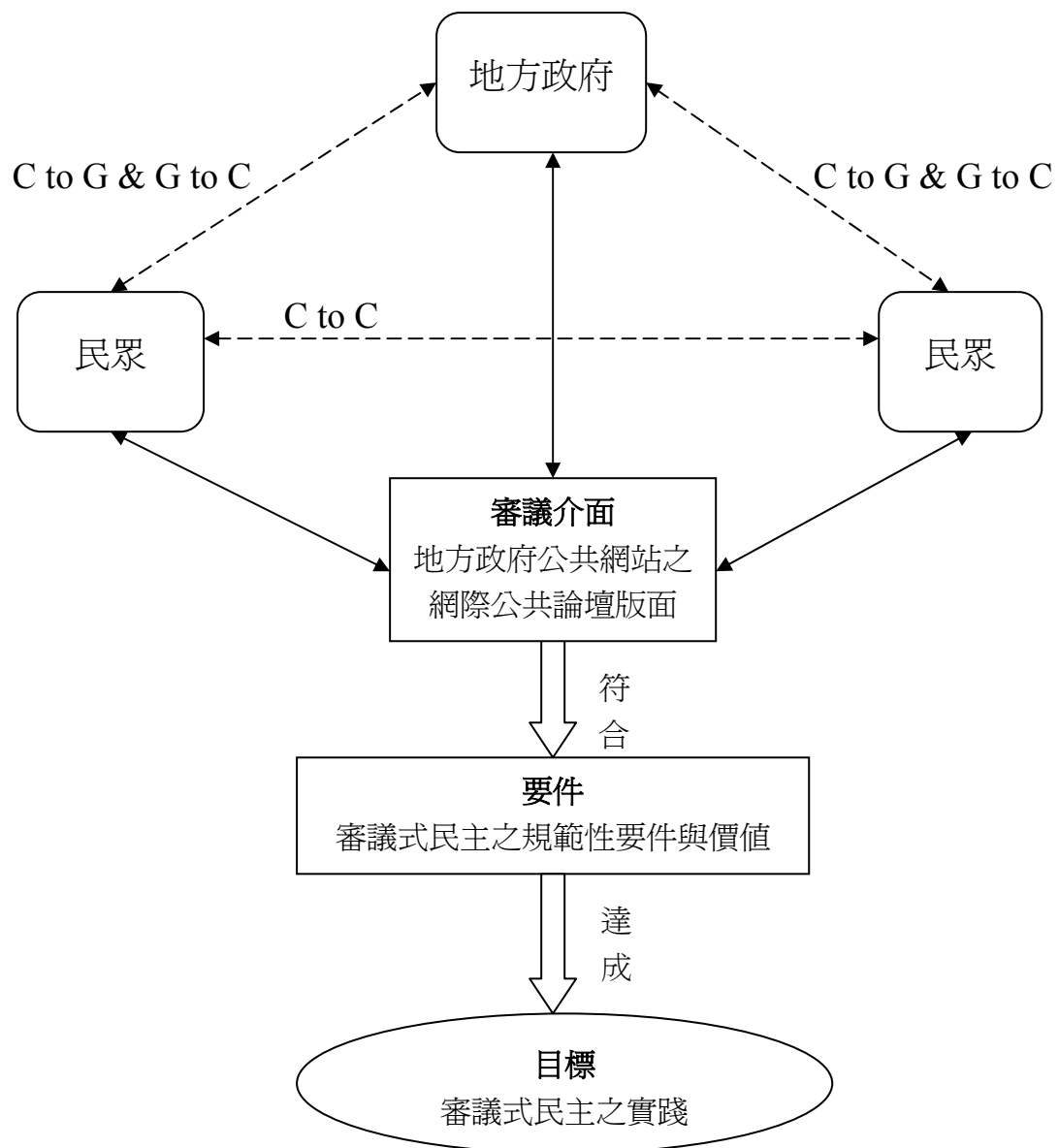


圖 1-1 本研究概念架構圖

圖 1-1 中雙向實線箭頭 (↔) 表示政府或民眾透過網際公共論壇版面，以獲得資訊與輸入資訊；而雙向虛線箭頭 (↔) 則代表政府或民眾憑藉網際公共論壇之媒介，可達成無時空限制之互動交流與溝通對話；而寬面箭頭 (⇩) 則代表箭頭之起始者，是否符合或達成箭頭所指之目標。

## 二、 研究流程

本文之研究流程大體上可分為文獻分析探討、實證性研究調查與研究成果之



交叉驗證三個部分。研究進行的第一階段係針對國內、外相關的文獻（包括規範性探討與經驗性研究之著作）作一探討與論證，以發展經驗上與實證上可供操作化之要項，以便第二階段針對我國各地方政府網際公共論壇之建置與審議情況作一通盤的檢視與調查，主要採用的研究方法為文獻分析法、線上檢閱法、電子郵件問卷調查法、內容分析法。而本研究之第三階段係將各研究方法所得之成果作交叉驗證與綜合詮釋，期望針對各論壇之設置、功能與運用現況，作一妥適的評估並挖掘出問題之癥結所在，以提出最終的結論與實際可行的政策建議。

爲了能夠更清楚的瞭解本研究進行過程之重點，遂將整個研究流程繪製如下圖 1-2 所示。

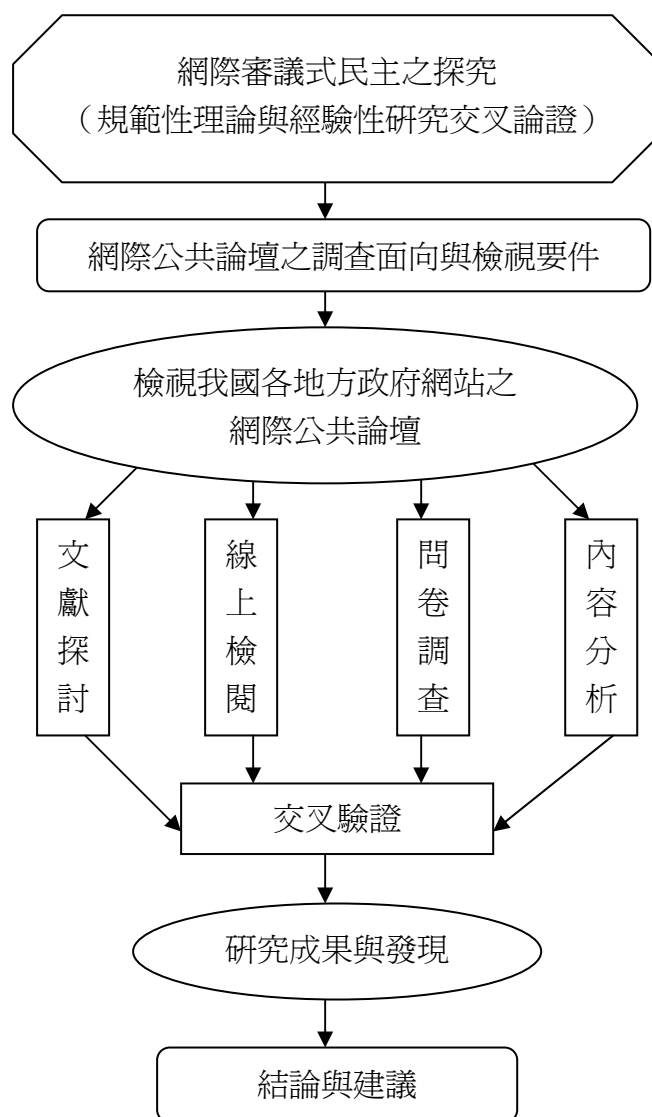


圖 1-2 本研究流程圖

## 第五節 研究範圍、研究方法與研究限制

在瞭解本研究之研究問題、研究概念架構與研究流程、以及回顧相關的國內外相關文獻與之後，遂得以進一步瞭解本研究之研究範圍、所採用的研究方法以及本研究之限制。

### 一、 研究範圍

本研究之研究範圍為我國各地方政府，而台灣、澎湖、金門、馬組地區共有 394 個地方政府，包括北、高兩直轄市政府、21 個縣市政府、福建省之連江縣與金門縣政府，以及上述各類地方政府之轄下區公所與鄉鎮市公所。

### 二、 研究方法

本研究之研究方法包括「文獻分析法」、「線上檢閱法」、「電子郵件問卷調查法」與「內容分析法」，分述如下。

#### (一) 文獻分析法

文獻分析法是經由「文獻資料」進行研究的方法，係以系統而客觀的界定、評鑑、並綜括證明的方法，以確定過去事件的確實性和結論。其主要目的，在於瞭解過去、洞察與解釋現在、以及預測將來（葉至誠、葉立誠，2001）。

本研究針對資訊科技、民主溝通與審議民主之相關理論等範疇，蒐集國內外相關之書籍、期刊、論文與研究報告等文獻。並以國外理論家規範性之論述與經驗性研究之資料為主，輔以檢閱國內相關之文獻，作為探討審議式民主規範性要件之論證基礎、並藉以探知審議式民主本身之限制、探究網際審議式民主之意涵與功能、發掘國內相關研究領域之缺乏與不足，以作為建構本研究理論性要件之基石與發展後續實證性研究調查之依歸。

## （二） 線上檢閱法

線上檢閱法又可稱為線上觀察法，即是針對網際網路與全球資訊網上的內容做客觀、有系統的描述、調查與分析的一種研究方法。本研究係以此研究方法，針對國內各設有網際公共論壇之地方政府，觀察並紀錄其網站以及其所設之公共論壇版面的內容與功能。

## （三） 電子郵件問卷調查法

電子郵件問卷調查法是屬於郵寄問卷調查的一種，而郵寄問卷為一種不與人直接接觸的調查方法，在某些情況與研究目的下，所採用之不與人直接接觸的資料蒐集方法，其主要優點在於可降低人為偏差錯誤、確保更佳的匿名性、亦適合於諮詢意見式的調查並能提供填答者審慎思索答案之空間，以及適合調查廣泛分佈之母體（潘明宏、陳志瑋譯，2003）。

由於本研究之調查成本與時間有限，而調查範圍亦廣泛分布於不同之地理區域內，加以線上檢閱所觀察之各地方政府機關網站亦皆設有機關專屬的電子信箱，且就本研究調查之目標而言，即在於瞭解各地方政府機關資訊相關人員之多元的意見與答覆，故利用電腦網路而採行較為低成本且有效率的電子化郵寄問卷調查。而問卷內容即在於針對各地方政府設置與不設置網際公共論壇之原因、其設置或啓用網際公共論壇版面之時間、以及政府對於民眾留言管理與處理之情況，均作一蒐集與探討。

## （四） 內容分析法

內容分析是社會科學上一種多目標性的研究方法，是資料分析的一種，亦是資料轉換的一種方式。依據資料的內容，透過立項分類的規則，以客觀而系統化的步驟，將文件內容所傳達的訊息歸納、分析，據以作為比較、證驗與推論之依據（席汝楫，1999）。

爲使線上檢閱與電子郵件問卷所蒐集之資料得以適切地回答本研究所關心之問題，擬針對各地方政府設置網際公共論壇之目的與不設置論壇之原因、民眾發言之內容、版面所陳列之相關資料以及政府對於民眾留言之管理與處理等情況作一分析與探討。

### 三、 研究限制

本文研究對象之選定，除了理論上，鑒於國外諸多文獻特別強調地方政府之於推動網際審議式民主實踐的重要性之外；實際上，若納入中央政府對於網際公共論壇版面之運用加以探討，則將礙於我國現行憲政制度下中央政府之權責、職能難以界定，亦即應該以總統府的國是論壇、或是以行政院及其所屬部會所設之論壇版面爲研究對象實不易劃分，故本研究僅以我國各地方政府爲研究調查之標的。

其次，本研究之問卷，雖指明須由該機關中負責網頁管理事宜之相關人員答覆。惟整體而言，所寄發之電子郵件信箱，仍大多以各地方政府網站所提供之機關信箱、或首長信箱爲主，而以各地方政府資訊計畫室之管理人員的信箱爲輔。實因本研究調查之範圍涵蓋三個層級的地方政府，而部分鄉鎮市公所並未編制研考或資訊計畫人員，而多數地方政府網站亦未指明或提供該機關研考或資訊計畫人員之電子郵件信箱；此外，加上筆者無法實際進行問卷填答之監督與控制，故亦無法確保填答者是否超出本研究之限制。

再次，由於研究調查問題之題數不多，且企盼能藉此獲得更豐富與多元之答案，故問卷題目之設計以少題數、且開放的簡答式問卷加以調查，以瞭解其設置目的與不設置原因、其設置或啓用之時間以及政府對於民眾發言之後續處理方式。惟採開放式與簡答式問卷之調查，亦造成各地方政府回覆之詳盡程度不一。

再者，本研究中以網際公共論壇之建置與審議現況作探討，並據以作爲探究審議式民主實踐之依據。惟網際公共論壇究竟發揮多少民主功能並對現實中民主之實踐產生多少效用與影響，則尙未可知。其必須更進一步的針對線上與非線上

之各級政府人員、以及參與或未參與網際公共審議的民眾作一更為周延且深入的調查。而本研究於有限之人力、經費等限制下恐心餘力絀，故僅能藉由瞭解地方政府對於民眾留言之回應、處理情況，以初步的探知民眾意見對政府實際決策與施政的影響。

最後，研究者囿於有限時間之限制下，無法對我國各地方政府之網際公共論壇做一長時間的觀察與檢視，惟資訊科技的發展一日千里、日新月異，且與數位化治理與數位化民主之推動密不可分，故企盼後續研究者與有志之士可對此一變遷與發展做更深入與長期之研究。

## 第二章 審議式民主

本章藉由論證學者們所論述之審議式民主與公共審議的規範性要件與理論出發，輔以析論審議式民主之批判、限制，並初步區辨審議式民主與其他民主模式之內涵與差異，藉以彰顯審議式民主之特性，以作為後續探究審議式民主與國際網路運用關係之論據。

### 第一節 審議式民主之意涵

在人類社會生活中，對事物與現象的探索是基於許多的目的，包括好奇心與求知慾的驅使。在科學研究之範疇裡，此類探究活動須憑藉著一致性的定義，以茲科學社群從事後續研究活動。其中，尤以社會科學研究更需發展一適切的描述性定義與規範性框架，藉以描繪人類未來生活之前景與釐清人文世界現實之複雜性，並增進人們對事實瞭解的程度。

民主是人類長久以來追求的理想價值之一（Lauritzen & Loader, 1995），而資訊之開放、自由與互換交流一直是民主的核心要件。以此觀點而論，民主係意指政治系統中的人民，可為公共政策之關鍵事務作基本的決定。而公民作為民主系統中的最終決定者，必需擁有完整或至少大量的相關資訊，以供其做出明智的政治選擇（Catinat & Vedel, 2000）。申言之，強調自由溝通之民主觀點，是植基於公民應該被給予更多機會與資訊，以參與政府治理過程的原則之上。

Jurgen Habermas 提出溝通行動理論，以達成溝通理性（communication rationality）<sup>10</sup>與促進交互主觀理解（intersubjective）之目標並符合其所稱的言談倫理（discourse ethics）中的普遍性原則（universalization principle），進而達到「理想的言談情境（ideal speech situation）」；Habermas 闡述此情境為，確保所有關心

---

<sup>10</sup>溝通理性即「不收約束、一致的、辯論的或言談的一致性力量」，其為人類社會生活中固有的重要經歷，溝通理性是直接的影響到社會生活過程中的相互理解，扮演協調一致性行動的機制。是故，社會生活奠基於創造交互理解，此為普遍且不可避免的趨勢（Bent, 2000；Dahlberg, 2001）。

的人原則上皆能自由的、平等的參與且樂於共同尋求真理，在此適當的討論裡沒有強制力介入而排除任何人參與，其稱之為「更佳討論的力量（force of the better argument）」（Habermas, 1993；Bent, 2000）。

Habermas 更進一步的指出當參與者被賦予言談的尊重，則五個言談倫理的關鍵功能是必備的要件：（1）沒有一方（人、團體、政黨）應該被排除在討論之外（普遍性的要件）；（2）所有參與者有平等的出席、陳述以及批判既有被宣稱為正當程序之機會（自治權）；（3）參與者願意且能夠同理心的理解其他人之主張（理想的角色扮演）；（4）參與者間既存的權力差異必須無效，且對輿論的創造性無任何影響（權力中立）；（5）參與者們必須公開的為其目標與意向作辯解，而其互動往來僅止於言談而非行動（透明度）（Habermas, 1993；Bent, 2000；Dahlberg, 2001）。由此可知，Habermas 試圖為審議式民主理論建構一理想的言談情境之概念以及發展一平等與無限制的溝通行動原則。其模式強調公共審議的過程必須免除於定向與宰制，而在相互溝通與互動的審議過程中，說服力、雙向理解與更有效的辯論，則被視為是溝通行動的核心（Doğanay, 2003）。但一般認為 Habermas 理念之基本困境在於，其描繪出一個溝通理性的烏托邦（Utopia），但並未加以闡釋如何去接近此境界。

Catinat 與 Vedel（2000）亦闡述溝通之於民主的重要性，認為民主須具備溝通的自由乃是源自於：（1）溝通促進人們對決策情況的理解，以助其作決定；（2）民主須具備允許人們討論公共議題的審議功能；（3）其中重要的功能，即媒介扮演人民的守護者，以確保對既存權力的批判與評價；（4）民主的系統意味著平等的概念，亦即提供公民平等的機會；（5）自由亦被視為是民主存在的必備要件與情境；（6）理想的民主系統，是傾向於確保個人自治、促進文化多異性、保護弱勢團體以及確保社會正義。由此可知，Habermas 以及 Catinat 與 Vedel 皆愷切的指出自由以及平等的溝通作為民主核心要素之效用與其重要性。

Dahl（1989）則指出民主的過程須具備數個要件：（1）有效的參與，包括公平及足夠的偏好表達與影響決定結果之機會；（2）平等的投票且票票等值，在決策時皆須具有平等的投票機會，以及擁有相同效力的一票；（3）具有足夠的知識與理解，有充分與平等的機會使決策為自己發聲；（4）議程的控制與檢

驗，大眾皆必須具有獨一無二的機會，決定事件是如何透過民主的程序被置於議程的排序上；（5）廣泛的包含，必須涵蓋所有相關的民眾，除了暫時性停留的過客與被證明心理上有缺陷的人以外。雖然 Dahl 並無明確的指涉審議民主，但其仍對理想民主的要件提供了良好描述，亦使學者們得以進一步發展審議民主。

針對理想的公共審議（public deliberation），Bohman（1996: 16）主張民主的審議需要具備理想的程序（ideal procedure），其意指受決策影響的個人，須有平等參與審議的機會、以平等的方式參與決策制定與議程決定，並得以自由及公開的交換資訊與意見，以取得對問題與他人意見足夠的理解（轉引自 Witschge, 2003: 4）。另言之，民主的審議過程與程序，需要能呈現與反映出平等的參與機會、不受控制的自由與公開的意見交流等核心價值。此外，Mendelberg 和 Oleske（2000）則更具體的提出公共審議必須具備八個結構性要件：（1）公然與公開的會議；（2）公民集體的表現與決定，而非僅是以個人為考量；（3）所有公民皆有平等的參與機會；（4）決定是來自於辯論、而非強制權力；（5）公民具有充分且正確的資訊；（6）所有的選擇皆須受到尊重；（7）審議是一個藉由其他制度，不間斷進行的過程；（8）辯論是基於公眾全體的原則與對公共利益的訴求、而非自利的獨占。

然而，經由 Mendelberg 與 Oleske 的論述，亦更加明確的指出欲實踐公共審議，則公共的場域是不可或缺的。申言之，審議式民主的一個基本前提即為「公共領域」（public sphere）的存在。依據 Habermas 提出的溝通行動理論，其強調是一種對話理性，即預設兩個或以上的行為者，皆能以平等的立場，自由、理性的相互溝通與討論，以獲得交互主觀的理解與共識，並進而尋求共同的解決之道，而此一過程 Habermas 稱之為「理想的言談情境」（謝宗學，2002）。然就審議民主之觀點而言，理想上此一過程發生的場域，即稱之為「公共領域」。但值得注意的是，公共並不等於多數，而是個人體認到身為「公民」的主體性，進而與他人在複雜的互動過程中形成集體認同，並從中意識到公共領域的存在（宋興洲，2003）。Witschge（2003）亦指出審議與公共領域是密不可分的，並進一步定義其為藉由理性的批判與對話所建構的社會性場域，其透過正式決策產出過程中民主的型塑公共的意見。而在實際社會中的民主實踐過程，公共領域則以許多公民活動的方式，如民眾聚會討論、城鎮會議、社區會議、公民陪審團（citizen



juries)、國家性議題論壇、非政府組織的成立與訴求．．．等形式呈現，其主要目的在於藉由參與以表達對公共事務與公共利益之關懷（楊日青等譯，1999；宋興洲，2003；Barabas, 2002）。由此可知，唯有公共領域的存在，則公眾共同審議與辯論才有可能發生。

而在探討公共審議的經驗性研究中，Jankowski 與 van Os（2002）檢視荷蘭最爲先進的數位化城市 Hoogeveen 城，調查其社區網路是否能促進公民的政治性討論。此研究中歸納學者們對於公共領域之定義，並加以闡釋如下：

（1）平等性：平等的參與管道、發表機會，而沒有受其他參與者宰制與威嚇的情況。

（2）多異性：確保與議題相關的範疇裡，參與者得呈現多元化的觀點，以促進足夠公共對話之進行。

（3）相互作用性：使持不同立場與觀點之參與者，透過討論過程促進彼此理念的交流與理解。

（4）優質性：討論重視的是審慎的思考與理性的評論，以追求某種程度上看法的聚合。

由此觀之，論者強調公共領域須在參與者能跳脫自利或強制說服其他參與者之前提下，以包容他人相異意見與審慎思考的態度，透過討論以達成相互理解並進而體認公益與促進良善的公共選擇。

由上述討論可知，多數這類審議民主模式與理論，將審議理論之審議過程置於民主理論的規範性基礎之中，並使民主概念化成爲一個過程。故可從中歸納出數個核心的理論性要件：平等的參與機會、自由的論述、適切的論述場域、非激烈競爭式的表達、積極的對話性參與、容忍多元的意見、不受限制的發表、促進彼此間交互主觀的理解、對公眾議題關心、慎思明辨的議論、公平的立場、以及公開的交流與討論．．．等。其次，觀諸學者們對審議式民主之論述，可發覺其規範性要件與理論性定義仍過於分歧、鬆散與模糊。惟欲實踐審議式民主必先建立更清楚、與明確的定義，以進一步連結理論（規範性探討）與實務（經驗性研究）之落差，或作爲操作實證性研究之依歸，並奠定後續探究網際網路與審議民主關係之基石。

據此，本文試圖對「審議式民主」(包含公共審議與公共領域)，建構一個更清楚與明確之定義，其為「所有參與者(包括未成年之人民、公民、自願性團體、文官、民選官員、政黨等)皆擁有平等參與的機會與管道，得定期或不定期於特定之公共場域，在具有一定程度禮儀規範與發言規則的程序下，得以面對面的方式，自由且不受拘束的以各自相異的觀點與立場公開的交流意見、辯論與討論，並秉持著以公共利益與共同福祉為優先考量之前提，審慎的思考與公眾相關的事務與議題，逐漸尋求意見之凝聚與契合，以為公共事務或公共政策方案作選擇，進而增進人民的知識與對公眾事務的關心。」

## 第二節 審議式民主之批評

盱衡近年來學界對當代自由主義式民主之反思與批判，可從而窺探審議民主崛起之源由。然而，欲探究審議式民主是否得以與傳統民主模式接軌或能否濟以往民主模式之缺失，仍須回歸審議民主本身的限制出發。申言之，雖然近來推崇審議民主之論著為數頗豐，惟不可否認的，審議式民主之理念與實踐亦遭到相當廣泛的批評與懷疑。一般對於審議式民主的批判在於，其過程的綜合性限制與其實踐上的可行性限制，分述如下。

### 一、過程的綜合性限制

此類批評主要是懷疑審議過程如何形成，而質疑 **Where**：公民自發性參與的過程發生於何處、**How**：決策如何被制定、**Whether**：公民是否將有足夠熱忱參與集體決策，這些爭論亦衍生 **How**：理性與公正的審議過程如何運作，而最佳的論點又如何被肯定 (Doğanay, 2003)。面對這些質疑，審議理論家普遍主張，公民透過參與行動將可促進公民意識並從而擴大參與。此外，倡議者亦提出許多研究加以反駁，Fishkin (1991) 主張民主需具備審議的機會以促進參與，故而提倡審議式民意測驗 (deliberative opinion poll) 以觀察何為民之所欲，並認為唯有憑藉審議式民意測驗，方得以從開明輿論中瞭解選民想法與其核心目標；Fishkin 與 Luskin (1999) 亦發覺大量的資訊可藉由參與美國奧斯丁市的國家性議題會議

中獲得（轉引自 Barabas, 2002: 5）。Barabas（2002）亦發現 1990 年代末期，經由大眾參與審議論壇並致力於社會安全改革，以促進知識交流是極為顯著的。另外，Doğanay（2003）分析土耳其一個由地方自治市與非政府組織發起的地域性議題論壇，研究顯示論壇的確有助於知識的凝聚、公民意識的崛起並增加公民參與的機會。而上述研究皆為審議理論家與倡議者視為是對於此類批評的具體回應。

## 二、 實踐的可行性限制

此類批判集中在審議如何確保民主之正當性，與處理政治平等之實際問題。這些觀點的核心疑問即是，如何補償欲參與論壇之不平等機會與不均等能力，然此亦傳達出對許多可能扭曲審議民主之既存權力關係所感到的憂慮與不安。此處進一步歸納論者們的看法，並將此類批評歸納成四類如下。

### （一） 過於罕見、昂貴且存在嚴重的地域限制

一般論者認為地理幅員的限制、資訊傳遞的遲滯與需耗費過多成本等因素，將大幅削弱散居各地的民眾實際參與審議之意願與可能性。根據 Page（1996）的研究顯示，在廣大的國家如美國，是難以使公民聚合並商議政治事務（轉引自 Barabas, 2002: 5）。因此，古希臘時代小國寡民之城邦議事，於今日龐大政治體系以及繁忙複雜之社會生活裡，將僅淪落為烏托邦式的幻想。

### （二） 參與者外在排除

此類批評認為即便規範性原則一再強調公民需具有平等的參與管道與機會，但仍舊忽略現實中社會權力的不平等與操弄。故而質疑決策制定的過程與方法，是否真得以經由辯論過程而導致全體受益的結果，而非受迫於擁有制度性或社會性優勢條件之他人威脅，或淪為其為自我利益辯護之工具（Sanders, 1997）。亦即，認為既有不平等的權力關係與資源分佈，勢將妨礙公民接近民主的論壇範圍與過程，並限制了民主過程的廣泛性。此外，許多擁有物質與政治上優勢之參

與者亦普遍享有特權去設定審議議程，並具有禁制溝通之能力（Dryzek, 2000）。而諸多不平等之勢況，反映在性別、知識、教育、社經地位等差異上，人們因無力主宰由權力與專業宰制的議程，而僅能選擇沉默。

### （三） 參與者內在排除

此類批判指出社會結構與政治文化，存在著表達偏好之限制與某些特定言論形式之不平等。Kohn 曾闡釋：「語言能力是一種技術，如同其他種類的象徵性權力，被不平等的分配著（Kohn, 2000: 412 轉引自 Doğanay, 2003:6）。」許多人們被剝奪自我主宰理性、合理性、與支持與否之實踐辯論的能力，乃源自於公共空間中結構性的缺失，迫使人們無法學習自在的參與政治對話。此外，現存政治文化與系統不支持自由的政治對話與討論，而媒體操弄輿論標準亦屢見不鮮，皆使得無特權之公民，無法參與公共審議。因此，許多人成為受機制威嚇的對象，乃因其無力去符合公共論壇中內涵的要求。

面對審議參與過程可能衍生外在排除與內在排除之疑慮，審議理論家主張透過充分及廣泛的審議民主參與過程加以確保。其乃植基於自由的言談風格、設計與程序，包括非激烈爭論式的表達、非制式的語言使用、以及賦予每個人皆有機會得以討論與評判被宣稱為合理的議程與論述結構，進而使參與者間既存的權力、語言與文化差異在審議過程無效，且對輿論的形成與決策的制訂無任何影響（Bent, 2000；Doğanay, 2003；Witschge, 2003）。否則，民主中有限的審議結構與對話環境將會戕害參與的實踐，而非廣泛的動員民眾涉入審議過程，而反將轉而替社會既存的權力關係背書。

### （四） 阻礙個別性的發展與造成社群的分裂

部分批評者（Barabas, 2002；Doğanay, 2003；Witschge, 2003）認為公共意見形成過程中，人們傾向於逃避表達與避免提出相異的意見。因為政治討論往往會孤立與威脅脫離常軌的個人，人們因恐懼被孤立、排擠與攻訐，則會不時衡量大多數人的意見，衡量的結果則影響其行為，造成人們在公開場合或公共場域普遍掩飾或隱藏其意見。另外，論者亦指出人們的對話大多發生在親密關係、與志趣

相投者的範疇裡，而持異議者間的溝通與對話甚為罕見。基此，遂認為廣泛的辯論將釀成社群的分裂與崩解。

相對的，審議民主提倡者則認為這類假定忽略個人觀點對於日常生活中行動與決策的重要性，況且公共領域的本質即在於保護溝通之自由，並使個別的主觀性與相互主觀性結合（Stanley, Weare & Musso, 2002）。此外，審議民主論者亦指出交際形式的會話是迥異於審議式的溝通。前者的溝通係一無止境的循環，故可能陷入同質性的範疇；而後者的溝通是為了在實際經驗關係中，為其說法尋求辯護以連結共同之目的（Barabas, 2002；Witschge, 2003）。申言之，審議是基於求同存異的原則以尋求解決衝突的方法，並非否定或壓制異同，而是容忍衝突的存在。因此，當機會站在人民這邊，則人們不會拒絕成為積極的參與者。

觀諸上述對於審議式民主的諸多批判可發現，審議民主的理想與實踐之間，仍存在諸多阻礙與挑戰。這些批判所指，亦可被理解為驅使人們不願或不能參與審議過程的因素以及其所衍生的影響。惟反觀審議式民主論者對於批判的回應，仍不免有無法克服之處與過於理想之虞。然而，更重要的是藉由這類對於審議式民主之批判，可預先揭露欲建構一個理想公共領域在理論上與實務上的限制，以進一步共同尋求其他解決途徑與因應之道。此外，批判之裨益除了於審議民主發展之初期可達未雨綢繆、防範未然之效，在民主發展過程中更得以開闊與容納更多元且全面的觀點，而廣納不同的論點與調適性的尋求各方意見之磨合，亦正呼應審議民主之固有價值。

### 第三節 審議式民主與其他民主形式之比較

#### 一、自由主義式民主（Liberal Democracy）

二十世紀的民主政治幾乎可泛稱為「自由主義式民主」，為一種強調有限且間接的「代議民主」形式。據此觀點，公民的地位是以其所具有之個人權利與利益加以界定的。此外，國家與公民社會間有明顯的區分，國家為一有限國家，其

存在的價值在於其有能力去約束人類之行爲，以防止個人（包括政府）侵犯他人的權利。而國家最重要的功能在於維繫社會之秩序，Locke比喻其爲「更夫式」（night-watchman）國家，並相信唯有立憲與代議政府的機制方可確保（楊日青等譯，1999）。政治過程係透過自主性利益團體與政黨的競逐，以爭取政治或行政權力的一種相互競爭的過程。而政治的結果或政策的選擇，是藉由公民定期與間接的參與，以表達對特定政策或方案的贊同程度（謝宗學，2002）。申言之，個人的權利與自由，得透過定期選舉以及三權分立制衡的制度呈現，即透過立法代爲主張、司法代爲重申與行政運作代爲保護，藉以連結個人利益成爲政治意志，並賦予個人廣泛爭取其自由與利益之能力。

然而，自由主義式民主亦遭到相當廣泛的批判與反省，故被譏爲「薄弱的民主」（thin democracy），其普遍的批評在於（楊日青等譯，1999；謝宗學，2002；Barabas, 2002；Kippen & Jenkins, 2002；Doğanay, 2003；Witschge, 2003）：（1）形成極度個人主義的文化；（2）造成無政府主義的傾向；（3）人際關係的疏離與社群的崩解；（4）定期投票的僵化與非直接的代議制度易強化精英主義；（5）擴大化經濟與社會地位的落差；（6）忽略民主參與中討論的本質；（7）犧牲公民的自主性與創造性；（8）無法爲複雜社會裡的人們提供切身問題的解決之道；（8）西方的代議民主往往被視爲唯一正當的民主形式。

## 二、 諮詢式民主（Consultation Democracy）

諮詢式民主模式是以團體爲基礎（group-based）之途徑，以接近或涉入政治的活動；此模型包含一個諮詢的連續過程，即自低層級的資訊蒐集程度朝向一個最接近準審議式（quasi-deliberative）的互動與諮詢層級；資訊被視爲被動資源，而溝通是藉由詢問活動的交流以產生可計量與可比較的資訊，以作爲特定政策變革之回應；此外，資訊往來是屬於層級式的流通，資訊的良莠取決於資源的匱乏程度與接近政府管道與機會，惟資訊的輸入往往僅是符合政策制定者已經預設好的範疇（Chadwick, 2003）。換言之，政府主要的目標在於界定與提供資訊，做法上如提供公共資訊站、非正式的諮詢性投票與民意調查．．．等。

一般對於諮詢式民主的批判在於（Chadwick, 2003；Doğanay, 2003）：（1）代表性的問題：其容易僅停留於既定的地方層次，不足以代表全體公民。（2）操控性的問題：政府或特定組織化的團體，將可能動員電子諮詢活動以達其對特定政策或團體之目的，如民意測驗僅鎖定特定團體之方式，而隱藏其他可能的利益。（3）真實的資訊需求無法滿足：公民僅為被動資訊接收者，惟政府有權界定為何種資訊為機密，而選擇不加以公佈。

### 三、 社群主義式民主（Communitarian Democracy）

社群主義式民主的核心概念是將人類視為社會性的動物，其與普遍存在的人性有密切關係，並將政治視為一種持續中的生活方式。其認為政治實體中的人具有社會性的本質，一個政治實體基本上包括，「公民身分」與「民主社群」，惟現在則普遍被視為公民社會的範疇；公民社會被視為與政府相對、制衡的機制，以防止集權主義（Baker, 2000），其強調政治參與本身即是政治知識的主要來源，而公民社會乃是一群具有社群意識、社群情感與共同意見之公民所組成；個人認同的程度是由社會互動，以及其具有的社會團體與集團成員身分來決定，透過共同的公民身分凝聚許多持各自不同意見與利益之公民，並藉由彼此互動而使原本暫時性的意見轉化為共同意志、共同的利益與公共目標（楊日青等譯，1999；謝宗學，2002）。申言之，社群主義式民主重視集體主義更勝於個人主義，更強調合作而非競爭，希冀藉由合作促使人們運用集體動力，增強社群的共識與凝聚力。然而，社會需求的分配與共同目標的形成，皆有賴於人類共同良善的道德誘因（楊日青等譯，1999）。

對於社群主義式民主之批判在於，一般批評者認為公民社會本質上即是厭惡政治的（apolitical），故亦可能造成無政府主義之傾向；此外，最主要的缺點在於過於理想化，似有泛道德主義之虞，使民主過程必須仰賴公民投身於公共福祉的美德之上，忽視同一政體下可能相互衝突的各種利益與價值（謝宗學，2002；Baker, 2000）。

### 四、 審議式民主（Deliberative Democracy）

審議式民主無法排除公共審議與論述的過程，審議民主須有妥適的公共領域、以及非常生動的公共討論；審議式民主之決策制定是藉由秉持著理性與公共價值的參與者，不斷進入與退出的涉入審議過程而形成；審議得以透過人們的互動過程，改變參與者之判斷、偏好與觀點並進而形成共識，是互動而非強迫、操控或欺騙；然而，這亦是審議的美德與價值所在，公共審議鼓勵公民及其代表以高標準來理解、修正與解決政治中道德的衝突（Dryzek, 2000；Witschge, 2003）。此外，審議式民主模式是一種強調政府與公民、以及公民與公民之間更為錯綜、複雜、與多面向的互動；審議民主假定政府不但要能促進政治溝通與互動，更強調政府僅是公民社會中的一個團體，而其主要目標即在於維護此一政治對話活動的進行；此外，審議民主中的知識是經由論述而偶然展現且易變動的，知識的浮現必須透過溝通互動而形成（Chadwick, 2003）。審議式民主在運作上，以許多公民活動之形式呈現，如民眾聚會討論、城鎮會議……等。

而審議式民主最廣為批判之處，在於質疑其（Sanders, 1997；Dryzek, 2000；Barabas, 2002；Doğanay, 2003；Witschge, 2003）：（1）過程不具備廣泛的綜合性；（2）因囿於既存權力關係與社會條件等限制，造成其實踐之可行性有限；（3）其中又以過於罕見、昂貴以及地理幅員廣大之阻梗，更加劇實行的困難度。

綜上所述，可瞭解近代民主之趨勢與內涵，然而就民主之發展歷程而言，此四類民主模式並非是一汰舊換新與交相更迭的演進過程，而是於當代社會中並存的民主假定與價值。然而，以上之論述雖然可以闡明審議民主之趨向與特質，惟為了更明確區辨此四種民主模式之異同，以彰顯審議式民主之特性與意涵，此處遂歸納表 2-1 如下所示。



表2-1 近代四種民主模式之比較

模式 面向	自由主義式民主	諮詢式民主	社群主義式民主	審議式民主
政府角色	政府僅作為消極的守夜者、中立的仲裁者、立法保障者的角色。	政府扮演資訊提供者、管制者與界定者的角色。	人們有權決定政府治理的新形式；公民社會被視為是與政府相對、制衡的機制。	政府為言論自由的保護者、表達權利的促進者、基礎建設的管理者。
主要行為者	選民身分的公民；利益團體；政黨；代議士；商業組織；大眾傳媒。	以團體為基礎的組織：；商業組織；利益團體。	良善的公民；民主社群；社會性團體。	公民社會裡的政府；積極的公民；社會性團體。
資訊的流動	主要是由上而下，與由下而上分階段發展；政策的資訊來自國會、利益團體、政黨，而選民透過定期投票輸入其選擇。 (G to C, C to G)	由上而下的層級式決定；資訊的匱乏程度取決於接近的政府管道；資訊被視為被動資源。 (G to C)	主要是公民間的水平互動，與由下而上分階段發展；政治參與即是政治知識的來源，其仰賴公民自發性的互動形成。 (C to C, C to G)	知識是透過資訊互動交流而形成，互動是一個複雜的、偶然展現且易變動的自發性議論過程。 (G to C, C to C, C to G)

主要互動的機制與形式	個人對決策的輸入：透過定期選舉、利益團體、政黨與國會代議士。	層級的資訊蒐集與提供：透過非正式諮詢性投票、民意調查、詢問活動。	雙向、分權的溝通：透過公民社會中的民主社群、社會團體。	理性的審議對話：透過民眾聚會討論、城鎮會議、社區會議。
功能	資訊提供與輸入	資訊提供	集體認同	促進理解與達成共識
制度基礎	代議制度	團體諮詢行動	公共民主社群	民主的審議對話
強調的價值與目標	個人的權利、利益與自由的保障。	團體的重要性與資訊的蒐集與取得。	社群集體共識、利益與共同目標的建立。	經由參與促進審議活動、知識交流與公共利益。
可能的困境與限制	政治精英的壟斷；政治疏離與冷漠；定期投票的僵化等。	代表性不足；操控性的問題；真正資訊的需求無法滿足。	過於理想化；忽視個人利益與價值衝突的可能。	主要是過於罕見、昂貴與存在嚴重的地域限制。

資料來源：作者整理自繪（內容參考自楊日青等譯，1999；謝宗學，2002；Dryzek, 2000；Dahlberg, 2001；Barabas, 2002；Kippen & Jenkins, 2002；Chadwick, 2003；Doğanay, 2003；Witschge, 2003）

經由前述討論與上表歸納，可據以比較審議式民主與其他民主理論在政府角色、主要行為者、資訊的流動、主要互動的機制與形式、主要功能、制度基礎、所強調的價值與目標、可能的困境與限制等面向之差異，藉以彰顯審議式民主之內涵與特性。相較於其他民主模式，審議式民主理論中的政府所扮演的角色是民眾言論自由的保護者、促進者以及基礎建設的管理者；而公共審議過程中主要的行為者則包括公民社會中的政府、積極的公民與社會性團體；其資訊的流動，主要是透過政府與民眾間互動交流而形成，其互動形式是呈現於民眾間複雜的、偶然展現且易變動的議論過程。此外，審議式民主的制度基礎在於民主的審議對話，其主要的互動機制是透過民眾所參與的聚會討論、城鎮會議、社區會議等活動而形成的，目標在於藉由民眾的參與以促進公共審議活動、擴大知識交流與增

進公共利益；惟審議式民主仍存在諸多限制，其中最廣受批判者詬病之處，在於其難以克服昂貴的成本、以及無法突破時間與距離等障礙，進而影響到公民實際參與公共審議的可能性。因此，是否有方法與途徑可茲利用，以跨越審議式民主實踐之困境？無疑是目前及未來學界與實務界最終所需面對的議題。其中，尤以資訊科技的運用能否有助於緩和抑或排除審議式民主之限制更值得探討，故此關鍵性議題將為下一章探討之主軸。

## 第四節 本章總結

二十世紀的自由主義式民主儼然已成為當代的普世價值，其主宰多數民主國家之政策過程、政治活動與公共生活長達一段時日。惟近年來，諸多國外先進民主國家，漸趨浮現投票率低落、政治冷漠與政治無知等現象。及至二十世紀末，始浮現對自由主義式民主的批判與反省，逐漸意識到政治參與及公共生活擴張的重要性，強調在政策過程與政治活動等公共領域中，透過更為有效、廣泛的政治參與以及公共審議的過程而實踐審議式民主之目標。然而，相較於傳統民主模式，審議式民主與公共審議之價值、特性與限制為何？又其能否匡濟現有民主模式之缺式與不足？皆值得深入探究。是以，下列將針對本章各節論述之成果，予以歸納並闡述之。

在審議式民主之理論基礎方面，本章首先即以國外論者們所揭示的審議式民主理論與其規範性要件作一探討，從中可發現多數此類審議式民主理論將公共審議與公共領域之概念，置於其規範性基礎中，並使審議式民主概念化為一個過程。而此一過程，是由諸多核心的理論性要件所建構而成，包括：平等的參與機會、自由的論述、適切的論述場域、非激烈競爭式的表達、積極的對話性參與、容忍多元的意見、不受限制的發表、促進彼此間交互主觀的理解、對公眾議題關心、慎思明辨的議論、公平的立場、以及公開的交流與討論．．．等。然而，欲使規範性理論與後續研究實務接軌，務必先建立更清楚與明確之定義。是以，本章中對「審議式民主」之意涵予以析論並建立一更為詳盡、周延的定義，以進一步連結理論與實務之落差、奠定探究網際網路與審議民主關係之基礎，並作為後續實際操作實證性研究之依歸。

在審議式民主之限制與批判方面，一般對於審議式民主的批判在於，其過程的綜合性與其實踐上的可行性。前者在於質疑公共審議過程將如何形成與運作；而後者則對公共審議過程中潛在的既存權力關係、不平等機會與不均等能力感到憂慮，此類批判認為公共審議過程之癥結，在於：過於罕見、昂貴且存在嚴重的地域限制、既存權力關係造成參與者的外在排除、社會結構與政治文化的制約造成參與者的內在排除、以及阻礙個別性的發展並導致社群的分裂。而反觀審議式民主論者對於各項批判之回應，仍不免有無法克服之處與過於理想之虞。然而，揭示這類批判之實益，在於藉由這類對於審議式民主之批判，可預先揭露欲建構一個理想公共領域在理論上與實務上的限制，另外，廣納不同的論點與調適性的尋求各方意見之磨合，以進一步共同尋求其他解決途徑與因應之道，亦正呼應審議民主之固有價值。。

在審議式民主與其他民主形式之比較方面，係以自由主義式民主、諮詢式民主、社群主義式民主與審議式民主等四類民主模式相互比較，並由政府角色、主要行為者、資訊的流動、主要互動的機制與形式、功能、制度基礎、強調的價值與目標、可能的困境與限制等面向加以比較之，藉以彰顯審議式民主之內涵與特性。相較於其他民主模式，於審議式民主理論中，政府是扮演言論自由的保護者、促進者以及基礎建設的管理者；公共審議過程中主要的行為者包括公民社會中的政府、積極的公民與社會性團體；其資訊的流動，是透過政府與民眾間互動交流而形成，其互動形式是複雜的、論述性的、偶然展現且易變動的。另外，審議式民主的制度基礎在於民主的審議對話，其主要的互動機制是透過民眾所參與的聚會討論、城鎮會議、社區會議等活動而形成的，目標在於藉由參與以促進公共審議活動、知識交流與增進公共利益；惟審議式民主仍存在諸多限制，其中最引人非議之處，在於其難以克服昂貴的成本與突破時空阻隔之障礙，進而影響到公民實際參與公共審議之可能性。是故，下一章遂值得探究資訊科技與網際網路的運用，能否得以消弭審議式民主之障礙，甚或成就另一條嶄新的審議式民主實踐途徑。

## 第三章 網際審議式民主

前章曾闡述審議式民主實踐之限制所在，本章則更深入探討網際網路的運用能否有助於跨越審議民主之窒礙，然學界對此一議題的觀點呈現兩極化並相互辯論，故需納正、反之批判觀點相互援引以茲論證。此外，更須探究政府（包括地方政府）於排除現實中審議式民主實踐之障礙，以及實現網際審議民主理想之過程中，所需具備的職能與扮演角色為何。

### 第一節 資訊科技與審議式民主

資訊科技的運用對於人類生活的影響，長期以來存在兩種極為不同的看法，即認為資訊科技的發展將完全或急劇的促進、抑或戕害人類現有的生活模式，這類看法被稱之為科技決定論（technological determinism）。樂觀主義者強調新的科技與溝通形式有助於創新的可能；悲觀主義者則持相反的觀點，認為其將強化既有資源與制度把持者（如國家、政府）的操弄與宰制，並更加擴大資訊鴻溝（information gap），而懷疑論者則相信，是否使用網際網路並不會影響現存的公共生活與政治生態。

惟資訊科技的運用對於人類生活的效用，包括其運用於電子化民主、電子化政府的推動，並非是一非成即敗的零合賽局（zero-sum game）。Chadwick 曾闡述並非是以零合（all or nothing）途徑來描述與衡量新型態網路技術之運用，因為其可能無視於一些新近的動向，而部分發展將無可避免的指向一個更複雜、混亂與難以預料的電子化政府與電子化民主的未來（Chadwick, 2003）。是故，須同時以更為務實與批判的角度，檢視資訊科技之於人類生活的真實價值與效用何在。

在運用資訊科技以促進審議民主之發展上，雖然有學者仍懷抱以大眾傳媒（mass media）作為發展審議民主的主要工具，但近來卻更多學者主張政治學習與審議式民主可藉由電子化的方法實踐，即透過網際網路的運用呈現諸多審議民主的優點（Dahl, 1989；Lauritzen & Loader, 1995；Catinat & Vedel, 2000；Hacker

& Dick, 2000 ; Witschge, 2000 ; Stanle, Weare & Musso, 2002 ; Barabas, 2002 ; Doğanay, 2003 )。

Catinat 和 Vedel (2000) 指出數位民主可概分為兩個面向加以定義：( 1 ) 在運用面向上：其為可能影響或改變民主運作之所有 ICT 的使用，特別是在意見表達、審議對話、選舉投票與決策制定等重要功能之上。( 2 ) 在規範性面向上：數位民主可定義為政治系統運用 ICT 以確保民主之重要價值。雖然，論者並未進一步就此概念用以區辨數位民主之定義，然而於實際探討過程中，的確有助於吾人意識到此兩種定義面向的區分。惟經驗性研究或實際運用之所得，最終仍須與規範性民主理論之價值作結合與檢證，是故，在定義過程裡兩者實為相輔相成、密不可分之循環，並無須分而述之，而是相互借鑒、漸趨修正以發展一適切之定義。

早期電子化民主倡議者中，Dahl (1989) 提出微型公眾 (mini-populus) 的概念，意指數以千計的公民得以長時間 (甚至超過一年) 審慎的思考某個政策議題；或於日常生活中，透過電子化的方式持續表達其對眾多重要議題的關注與看法。另言之，論者認為公共審議憑藉著電子化的途徑，更可彰顯民主中討論與深思熟慮之重要性。是故，更值得進一步探究何謂電子化民主或數位民主之意涵？

Hacker 與 Dijk 為電子化民主的構想，提供簡潔的說法：「... 在時間、空間與其他物理條件的限制下，於非取代傳統形式之前提下，企圖使用 ICT 與 CMC 之技術實踐民主 (Hacker & Dijk, 2000: 1)。」Tsagariousianou (1999) 則認為電子化民主，包括三個主要的部分：( 1 ) 資訊的提供：民主必須要能提供公民接觸資訊的管道與機會。換言之，其關心的是如何能消除公民取用<sup>11</sup>管道的不平等與促進資訊的品質與可得性。( 2 ) 審議的過程：公民須得以於公共領域中審慎的思考、溝通交流與討論，而此亦是民主的必備要件。此外，其特別強調公民對政府 (C to G) 以及公民對公民 (C to C) 的溝通。( 3 ) 決策的參與：其關注的並非是正式的決策制定，而是透過參與得以反映選舉、公投或是集體化的公民行動，Tsagariousianou 認為此誠為電子民主中高層次的互動 (轉引自 Jankowski &

---

<sup>11</sup> 取得與利用。

van Os, 2002: 4)。

Dahlberg (2001) 亦探索如何有系統的利用 CMC 的審議潛能，以充分的促進公共領域之實現，論者並進一步指出其須具備：(1) 對話的重要性—公民為公共的主體，必須免於國家、媒體與經濟權力之操弄。(2) 對話的相互作用性—透過理性的辯論與自願性參與的審慎考慮以及自由選擇加以呈現。(3) 對話中參與者的反思—藉由 CMC 以擴大參與過程並促進交流活動。(4) 參與的熱情—關心的是如何使參與者得以熱烈的扮演討論中的角色。(5) 匿名與身分隱藏—藉以促進真誠與公開的參與及討論。(6) 理想公共論壇情境—其須具備的廣闊性與平等性的參與及表達。但 Dahlberg 仍謹慎的囑咐，這些要件並不必然達成 Habermas 所宣稱的理想公共領域之概念。

由論者們對於電子化民主或數位民主所闡釋的定義與論述觀之，其確實提供了民主過程諸多關鍵性要素，尤其反映在本文所著重的審議基礎上。此外，另一個值得關注的面向，即是何為電子化民主或數位民主之樣態與範疇？以及數位溝通技術對於民主系統所產生的影響為何？

Kippen 與 Jenkins (2002) 曾闡述數位民主即是民主的行為者（包括政府、民選官員、媒體、政治組織、公民）使用 ICT 的技術與策略，涉入地方、社群、國家與國際層次上的治理與政治過程。而電子化民主躍進的速度，似乎勝過於以往傳統媒介途徑的範圍，選民趨向於拒絕捐客式的體制，而渴望更積極、更踴躍的參與公共事務。Hacker 和 Dick (2000) 則指出，數位民主係意指利用 ICT 與 CMC 的各種形式，如利用網際網路、互動式廣播、數位電話．．．等傳播媒介促進政治民主或擴大公民參與民主溝通。簡言之，數位民主提倡藉由網路、通訊溝通設備與其他技術，於今日的代議式民主機制中促進更廣泛與積極的公民參與。這些新型的互動與參與形式，將帶來更廣泛、更多元且直接的涉入，成為型塑未來政府政策與豐富政治過程的新力量。然而，這些觀點正引出 ICT 對於現存民主系統可能產生何種影響之爭議。

此類關注 ICT 對民主系統可能的影響之爭論，可大略分為兩類 (Catinat & Vedel, 2000 ; Dunleavy & Margetts, 2000) : (1) 作為補救與替代 (displace) : ICT

可用於矯正或修正現存政治系統的失敗與不完美，以提升其民主化的品質而非根本性的改變其結構。亦即數位民主僅作為代議制度與自由主義式民主之延伸，但卻更能促進公民廣泛的參與公共事務、更擴大社會接近公共審議的力量、與敦促更佳化的政府課責。誠如 Hacker 與 Dick 在其「What Is Digital Democracy？」一書中，定義數位民主為企圖大規模去實踐民主，而不受到時間、空間與其他物理條件的限制，其藉由使用 ICT 或 CMC 作為替代，而非取代傳統相似的政治實施（Hacker & Dick, 2000）。另一與之相左的觀點則是，（2）全新的創造與取代（replace）：數位民主被理解為一個民主的新紀元，其將取代既有的代議民主機制，而創造直接民主的新形式。正如 Dunleavy 與 Margetts 所提出的數位國家典範（digital state paradigm），其代表政府內部徹底的以數位化取而代之，而超越過去以來各種行政典範以及改革途徑（Dunleavy & Margetts, 2000）。以此觀點而論，議會、政黨、媒體與所有斡旋與間接的政治結構與組織形式將強烈的轉變。取而代之的是，公眾的審議將舉行於新形式的公共論壇中，而論壇可激勵公民精神並允許人們藉由嶄新的程序與更直接的途徑參與公共事務討論，進而創造公民與公民間、公民與政府之間全新的關係形式。

綜觀上述學者們對於電子化或數位民主與公共審議所作的描述性探討與規範性論述可知，當代的資訊科技仍著重於矯正與彌補現存政治系統之不足，而仍未浮現完全取代舊有民主形式之實例。誠如 Chadwick（2003）所主張，ICT 的運用對現存民主體系之可能的影響，並非全然可採零合的兩極化觀點加以詮釋。惟更重要的是如何以漸進式之勵行模式，持續不斷擴大公共審議的可得性、增進人民對於審議過程的熱情與信任，並善用資訊科技以彌補傳統民主模式之不足。此誠為目前各界所致力推動之焦點，唯有如此，則未來民主的新紀元方指日可待。

## 第二節 各種運用資訊科技之於促進民主的名稱與形式

自十九世紀以來，由於電腦相關技術的進步與發展，藉以追求更理想的民主生活普遍被各界所殷切企盼與展望著，故而浮現諸多相似之民主形式與名稱。近年來隨著學界與實務界對於資訊科技與民主發展之探討與日俱增，這類民主形式之稱法更如雨後春筍般的湧現。



Hacker 與 Dick (2000) 曾指出利用 ICT 與 CMC 或其他溝通形式以促進民主政治發展呈現諸多相似的形式與名稱，包括：虛擬民主 (virtual democracy) 建議政治上的 CMC 是一個全然不同的民主形式，其打破傳統民主於特定時間、地域與情境下之限制；電傳民主 (tele-democracy) 易傾向於被聯想或理解成一種直接民主的形式；電子化民主 (electronic democracy) 則過於籠統，易與傳統媒介形式混淆，如廣播、電子通訊．．．等電子式的媒介。論者並進一步評價網際民主 (cyber-democracy) 是最為鬆散與含糊的用法，認為其時常過於強調網際網路是唯一重要的媒介，而相形之下，數位民主 (digital democracy) 的稱號則是一個較為中庸且精確之用法。

另外，學界亦存在諸多相似的稱法 (王佳煌，2002；孫國祥，1999；戚國雄，2002；瞿海源，2001)，尚包括：資訊時代民主 (information age democracy)、電子共和國 (electronic republic)、電子雅典 (electronic Athena)、電腦民主 (computer democracy)、按鈕式民主 (push-button democracy)、網路政治 (cyber-politics)。

惟這類民主形式與稱法於學術與實務上的運用仍須進一步的剖析與歸納，以釐清其真實的意涵與應用範圍，故此處進一步將數個重要民主形式與其稱法，彙整並歸納如下表 3-1 所示。

表 3-1 各種運用資訊科技之於促進民主的名稱與形式

	數位民主 digital democracy	虛擬民主 virtual democracy	電傳民主 tele- democracy	電子民主 electronic democracy	網際民主 cyber- democracy
技術層次的範圍	ICT+CMC +其他媒介	主要為 CMC	ICT+CMC +其他媒介	ICT+CMC +傳統電子形式媒介	ICT+CMC 惟特別強調網路形式
對既存民主政治體系的影響	修正、替代	革除、取而代之	達成直接民主	修正、替代	修正、替代

觀點層次	中庸	狹窄	狹窄	廣泛	中庸
------	----	----	----	----	----

資料來源：筆者整理 (內容參考自 Catinat & Vedel, 2000；Hacker & Dick, 2000)

據此，可初步釐清與辨別各種運用資訊科技以促進民主之相關形式的名稱、內涵與差異。這些差異來自於，論者們基於不同年代、不同觀點、不同切入面向與不同側重焦點，以致於用法各有所不同。而其論述皆蘊含其時代性、制度脈絡與當代理論之特性。是故，在運用上並無孰優孰劣之虞。惟相同的是，其皆一致關注於資訊科技運用與民主發展之關係。

因此，筆者在文中並不囿於特定的形式與名稱，概與審議式民主內涵有密切相關者皆為採用，僅就本文論述上較為適用、中庸之詞彙稱之。其次，就審議式民主所追求之跨越時空藩籬、自由的慎思明辨、即時的交流溝通以及廣泛的追求理想公共領域……等核心目標而言，網際網路所特有的功能，的確更具備能體現審議式民主價值之能力。再者，網路媒介式溝通（IMC）亦須建築在 ICT 與 CMC 的基礎上方得以發揮，而審議式民主之特性藉由此一媒介形式更顯得相得益彰，故可稱之為「網際審議式民主」，其係指「參與者透過憑藉 ICT 與 CMC 為基礎的網際網路，於今日代議民主機制中促進更為廣泛的公民參與、更擴大化公眾接近公共審議的途徑，以實踐審議式民主目標與價值之新型態的民主形式。」

不同於 Hacker 與 Dick 過於專斷而狹隘的觀點，為了肯定數位民主用法之價值，而強調其他形式之不足取；特別是將網際民主視為最不嚴謹與含糊的用法，認為其僅強調網路是唯一重要的媒介。相對而言，本文所稱之網際審議式民主，即是在不否認其他民主形式或稱法之下，更具體強調網際網路式媒介之於審議式民主的重要性。

### 第三節 網際審議式民主之實現－烏托邦與反烏托邦

自 1990 年代以降，全球學術界對於資訊科技發展之於人類社會生活的意義與影響等相關議題的討論甚多。其中，最為廣泛、且受爭議的爭論點即在於：資訊科技與網際網路的運用與發展，對於現存的民主體系與權力關係之影響為何？

究竟是樂觀主義者所宣稱，其將廣泛的促進公民參與並提供更為有效的溝通途徑；抑或是悲觀主義者所主張，其將擴大社會中既存不平等形式與強化既有權力的宰制；甚至是，懷疑論者所認為，資訊科技與網際網路的浮現將不會對現有的公民參與以及民主制度產生任何實質的影響。這些游移於兩相對立觀點之間的相關論述，分別被稱之為科技烏托邦主義(Utopia)、反科技烏托邦主義(Anti-Utopia)與科技懷疑者(technological skeptist)。

## 一、 網際樂觀主義者 (Cyber-optimists)

樂觀者主義論者認為 ICT 與 CMC 的運用可促進更廣泛的自主性參與，而數位化民主更可帶來強大的民主。屆時社會將同時為平等主義與參與主義所建構，人們將更直接與有效的涉入決策過程以型塑其生活 (Barber, 1984 轉引自 Catinat & Vedel, 2000: 186)。相較於傳統自由主義式民主的社會，其政治上的參與者受限於週期性的選舉、或僅能於重大議題上透過代議士間接的表達意見，且公共審議管道又未能完全開放，則將可能導致更狹隘的民主 (Catinat & Vedel, 2000)。相形之下，網際網路作為一種新穎的雙向溝通管道，強化與豐富了公民與中介組織 (政黨、社會運動、利益團體與新聞媒體)，以及地方、國家、全球治理的官員之間的連結 (謝宗學，2002)。申言之，網際民主與合適的治理結構相結合，將使得政府與人民之互動關係更具備透明度、公開性、回應性與課責性，而進一步賦予重新定義以及提升公民與各階層政府間關係之機會與可能。

然而，諸多資訊科技的運用形式中，又以網際網路為主的形式最為樂觀者所推崇。Beierle (2002) 認為線上對話的功用在於：(1) 擴大公共參與的效用，在資訊上誘出更好的論據、想法以及提供對公共價值與意見的深刻理解；(2) 論及參與所帶來的好處，則包括促進公民學習、充分授權及培育公民能力等；(3) 在政策過程上，可影響決策制定、解決政治紛爭與建立對決策執行的信任；(4) 除了對於政府的效用之外，無限的互動式溝通更為實踐審議民主之一大利器。Beierle 並指出線上民主將可能超越非線上活動，而成為政府政策執行的主流，特別是強化賦有資訊之公民得以廣泛的參與到集體決策的審議過程中，更是最能鼓舞公民生活之潛能所在。

Witschge (2003) 認為一方面，網際網路提供一個擴大化參與的民主機制，進而能面對以往無法克服的問題；另一方面，亦使人們更易於解決現代民主中促進完全參與的四個主要困境，包括時間、範圍、知識以及取用的機會與管道。據此而論，網際網路所具備無遠弗屆與跨越時空藩籬之效用是無庸置疑的，而其於促進知識提升方面，網際網路更有助於個人或群體透過線上知識探索與相互對話的過程，瞭解自我與公眾的價值與利益，從而建立嶄新且豐富的社會連帶感，亦使少數弱勢族群擁有更多參與機會，以充分表達其對政府的意見與對社會的關懷（張世杰等，2000）。在研究活動之運用方面，使用 ICT 可利於蒐集、儲存、管理政府與政治上的資料，可用於發現及參與政治性討論並組織特定政治活動，並得以檢閱立法的相關紀錄，透過全球資訊網可搜尋更多研究投票與競選等相關資料(Hacker & Dick, 2000)。另外，在促進溝通方面，公民不再僅是被動的資訊接收者，亦可能成為主動的資訊提供者，透過電子佈告欄(Bulletin Board System, 簡稱 BBS)、聊天室、網際公共論壇、視訊會議與多對多的使用網域等溝通技術，都在在顯示其擴大公眾接觸資訊的管道、降低接近的成本與增加人們互動的機會（項靖，2002；謝學宗，2002；Stanley, Weare & Musso, 2002）。總而言之，網際民主樂觀者普遍認為 ICT 與 CMC 的運用，將建構一個新的網際公民社會(cyber civil society)，並大幅增進公民參與的可能。

## 二、 網際悲觀主義者 (Cyber-pessimists)

悲觀主義論者認為 ICT 與 CMC 被用於各種不同的途徑，其使用將導致傳統政府、既有權威更具能力監視社會與控制此一網際公共領域。此外，其易傾向於強化既有權力者與既得利益者的優勢，使固有的資訊不均、資源不均、參與不均與經濟不均……等社會不平等日益擴大。此類悲觀論者普遍認為，網際網路與電腦化溝通的主要特徵，通常會逐漸侵蝕審議式民主的實踐與公共領域的本質（Bohman, 2002）。新媒介與 ICT 對民主政治的影響，並非絕對得以促進直接民主，而更可能弱化代議民主制度或複雜化民主的追求過程。

Chadwick (2003) 歸納出悲觀論者對於網際民主的批評：( 1 ) 網路專業化

(professionalisation) 的浮現，將扶植網路設計者與其他 ICT 工作者成為新興的社會階級。若此，則網際民主可能淪為企業策略與政治菁英的權力場域以及虛構包裝。(2) 網際網路使用者中資訊富者與資訊貧者的落差，將加劇富者宰制與排他等作為，故最終仍有大部份的人無法取用此一互動媒介。爰此，悲觀論者認為資訊隔閡，本質上即是一種有 (have) 與沒有 (have not) 的懸殊差異，況且社會上權力、經濟與資源的不平等是根深柢固的，故網際民主將淪為由權力與專業優勢者宰制的新場域。

亦有反對者認為聚合眾人不完全理解的過程則更可能跨大公民間的落差，更何況過多的資訊可以利用將可能導致資訊超載 (information overload) (Barabas, 2002)。另一類主張維護隱私權而反對網際民主者，認為網路可能藉由洩漏人們的隱私或國家重要的資訊，而嚴重威脅到民主的價值 (Chadwick, 2003)。換言之，反對者質疑網路式溝通將無法確保審議與互動過程能具備正確、適當與安全之資訊，而反將轉趨侵蝕民主的根基。

部分學者則認為網際網路會擴大人們的分裂而非凝聚共識，益發鼓勵沉默而非促進辯論，其乃源自於網際網路會減少共同經驗，而引起人們自我閉門造車，並造成極度的個人主義與政治疏離感，而漸趨導致社會崩裂 (Stanley, Weare & Musso, 2002; Chadwick, 2003; Witschge, 2003)。Witschge (2003) 利用沉默螺旋理論<sup>12</sup>的觀點，探討人們厭惡政治的本質與網路審議參與者沉默的原因，並指出沉默螺旋理論中對於孤立、疏離的恐懼，有助於解釋政治冷漠以及個人拒絕公開表達意見的現象；另一方面，害怕傷害他人的心理，亦會使個人不敢反對、拒絕或提出異議。

另外，許多悲觀論者亦指出，公民最常發生的政治對話是在親友關係的範疇裡或存在於同質性、志趣相投者之間，並非如同審議式民主者所宣稱，對話是基於持各種相異觀點與對立意見之參與者間的相互辯論 (Brothers, 2000; Witschge, 2003)。而此一現象反映在許多網站的建置、議題的設定與討論的內容上，甚至

---

<sup>12</sup>雖然此理論原本是用於描述公共意見如何形成；但亦可作為探討人們逃避表達與避免相異意見之原因。沉默螺旋理論的四基本假定為：(1) 社會利用孤立威脅脫離常軌的個人；(2) 個人時時受到孤立的體驗；(3) 因為恐懼孤立，則個人時時會衡量大多數人的意見；(4) 衡量的結果，影響其行為，即便是在公開場合或公共領域中，往往會掩飾或隱藏其意見 (Witschge, 2003)。

大多數網站所提供的連結亦多為與其立場相仿為主，因此，個人將只會選擇參與自己感興趣或與偏好相符的議題、論壇與網站。

### 三、 懷疑論者 (Cyber-doubters)

部分論者認為運用資訊科技與網際網路與否，並不會對人們現有的政治生活產生影響。這類懷疑論者以尋常式政治 (politics as usual) 的觀點看待資訊科技浪潮，認為網際民主倡議者所宣稱的變遷尚未對目前的政治生態造成影響，而將來其目標亦無法達成。此外，數位化治理僅能帶來管理上表面的變化，如減少成本、提升效率與知識管理……等，而對於二十一世紀自由主義式民主的基本定義將無法改變 (Chadwick, 2003)。因此，懷疑論者認為網際樂觀者與悲觀者的觀點皆流於誇大不實，並否認網際網路的浮現對於既存社會生活有任何實質影響。而傳統社會中既有的資源、資訊與權力把持者 (如政府、政黨、利益團體、商業團體與大眾傳媒等)，僅是在虛擬網路世界裡再次複製其現實生活中的優勢。據此觀點，網路科技僅被視為一種重現非網路世界樣貌之媒介形式，而其運作亦須被導入既存社會的運行模式之中。

相對於一般論者普遍視網路化溝通形式，有助於解決公民在公共論壇上互動障礙之看法。懷疑論者則認為社群事先就被地域與疆界所分離，而社群的特性是根據地域上特有之制度與文化承接而來，故而懷疑本質相去懸殊之社群間的互動是否真得以實際的進行；此外，對於網際溝通媒介所傳達之意義，懷疑論者則否認此種形式的溝通可以形同真實生活中面對面的溝通一般，具備一致性、凝聚性與意義性；另外，這類論者亦認為電腦媒介領域中的資訊，充滿著對真實價值的懷疑，人造的資訊來源是難以完全被信任且無法追溯其來源 (Brothers, 2000)。由此可知，由於地域性隔閡的限制與溝通意義的缺乏，使得網際民主所宣稱的網際優勢更備受懷疑。

### 四、 網際審議式民主論者之回應

面對上述悲觀論者的批判與懷疑論者的質疑，網際審議式民主倡議者的回應與主張，包括（Dahlberg, 2001；Beierle, 2002；Stanley, Weare & Musso, 2002；Chadwick, 2003；Witschge, 2003）：（1）匿名性（anonymous）的保障，得經由減少非言詞的線索、缺乏社交性的出現與削弱離線社會既存權力的重現，以增加匿名性的意義並進而鼓勵參與的熱情。（2）藉由網路非面對面、非同步式之互動交流與自我創造議題等特性，得排除或至少減緩人們面對面討論時，所產生衝突、相互對立或意見不一的不適感。（3）多元化的呈現，個人可以成為資訊的提供者與創造者，並於網路上呈現與傳播多元化、多樣化的訊息，足見透過網路（如搜尋引擎）取得異質性的意見，的確比非網路容易的多。（4）跨越時空藩籬的溝通與交流，網路化溝通得以排除時間與空間上的障礙，時間上得以藉由同步與非同步的溝通與訊息交流展現，而空間上亦呈現無距離、無地域限制的溝通形式。（5）許多研究與調查顯示，網路的使用者傾向於支持多元陳述與容忍相異的意見，此皆源自於網路保障匿名性、非面對面與多元化創造等特性。（6）網路允許全球數億萬計的人們拓展其視野與發現新的議題與想法，亦滿足人們對於各種相異觀點好奇及好學的天性，故將會趨向豐富化而非導致分裂。（7）資訊科技的運用能促進資訊的公開與取得，以防範政治精英的扭曲與操弄。（8）網路的快速發展亦促使議題與訴求快速的流動，而敦促政府必須更迅速的加以回應，同時更彰顯民主回應性價值之重要性。

綜上所述，審議式民主的核心價值之一，即在於多元觀點間的對話與交流。因此，面對網際審議民主倡議者的展望，以及審議民主質疑者或網際民主悲觀者的批判，唯有詳實的將各種觀點之論述並陳、比較，務必讓觀點間彼此進一步對話、交流以求同存異，方不落入樂觀抑或悲觀之兩極化爭論漩渦當中，以進而尋求最適的實踐途徑。若此，則於論證上，能更加體現審議民主兼容並蓄的價值，而成爲一種理性、漸進的良性論證循環；而於經驗上，更能將各類相左之論點作爲推動數位化民主或網際審議式民主過程中參考借鏡之依據。

#### 第四節 網際審議民主之現實－網際公共論壇之運用與經驗性研究

1980 年代中期，北歐的丹麥推動一項社會性實驗計畫，並成立了資訊溝通服務中心（Information Communication Service Center, 簡稱 ICSC），最初目的是為了利用 ICT 照顧某些受限於地理障礙或資源缺乏的偏遠地區。嗣後卻促進地方社群的自治與民眾間合作式的自助生活型態，亦間接造成公民權的轉變、後官僚型態組織的形成、以及增加社群自治的民主傳統。就促進直接民主而言，公眾將可以獲得接近其他公眾、公共部門與網際空間的機會；主要的機制是透過「電子化論壇」的形式，其打破傳統政治過程與人民間資訊的隔閡與層級的落差，使公民社會與地方政府得以進一步相依共存（Lauritzen & Loader, 1995）。而對於追求民主的目標而言，電子化論壇更能有助於人們與地方政府間零距離、無時差的就當地切身相關的政策議題與公共問題相互溝通、討論，亦能藉此監督政府施政的效率性、回應性、並從而增加政府的課責性。由此觀之，論者認為 ICT 提供一個達成理想民主的管道，其中，電子化論壇的運用更開放了公民獲取公共資訊與參與公共事務的大門。

Grigar, Barber, Haynes, Holmevik 與 Galin（1996）探討一種利用電腦資訊科技建構的多重使用者空間（Multi-User Domains）與目標導向環境（Object-Oriented environment）的機制（兩者合併簡稱為 MOOs）其目的在於建構一個共同合作、共同領導與溝通交流的會議場域，並提供社群之建立；使城邦式國家的概念超脫於領土範圍，而學者們得以迥異於以往的方式透過 MOOs 聯繫彼此。MOOs 的功能包括：（1）具備可同步處理論壇之交流的系統；（2）具有構成合作的潛力；（3）提供創造專門交易以及提供遠距互動式討論的環境；（4）跨越距離與時間隔閡的優勢；（5）MOOs 的特別應用形式「電子化論壇」，用以引導人類的研究、出版與教學等活動。其中，尤以遠距互動式的討論與電子化論壇的功能最受矚目，其得以發揮如同廣場式之討論功能。

Finegold, Holland 與 Lingham 論證發展於 1980 年代中期一個「能確認價值的探究系統」（Appreciative Inquiry, 簡稱 AI）的貢獻，認為 AI 創造一個能激發創造力的對話環境。其展現於一對一、一個小團體或更大活動範圍的對話活動之中，用以建立信任、強化關係並破除傳統的思考模式，其開創了一個新視野、新希望與新可能性的途徑（Finegold, Holland & Lingham, 2002）。由此可知，論者相信 AI 提供一個共同創造溝通理解的新平台，藉由更無畏與更寬廣的想像無限



之可能性，使個人熱情與集體承諾得以於公共場域中調和，並進一步追求更高的理想。

Stanley, Weare 與 Musso (2002) 探討美國聯邦汽車運輸安全機構利用網路，提供公眾一個審議有關汽車安全之論壇，並以一對話的行動模式去評析團體溝通形式與結構於此網際公共論壇中的發展；論者更進一步的認為網際公共論壇可以擴大公眾參與以及促進民主對話。而 Dahlberg (2001) 則以理想上的要件檢視明尼蘇達州線上公共論壇的審議。研究顯示論壇中的對話可促進反省、鼓勵尊敬的傾聽、推動參與討論、激勵更開放與真誠的交流、提供平等的參與機會，以及某種程度上促進地方自治與引起全體的關注。

綜上所述，許多經驗性研究顯示運用網際網路以促進審議式民主與公共論壇的發展，的確帶來許多益處，包括提升人們的電腦技能與政治素養、促進社群的互動交流與合作、增進地方分權民主與自治、強化公民意識與信任、亦可避免人們受到國家極權主義的戕害、更可成為排除民眾參與審議民主障礙之利器、增加民眾參與政策決定的機會與活絡公民性活動．．．等。其次，由這些研究成果亦可發現，網際網路式公共論壇之運用與審議民主之發展實為相輔相成、相得益彰，而此類形式之論壇所展現無遠弗屆與跨越時空阻隔之特性，更暢通了人們實際對話與交流的管道並開闢一個創新的公共審議環境。

從學者們規範性的探討，輔以上述經驗性的實驗成果可知，以 ICT 與 CMC 為基礎的網際公共論壇，實為促進網際審議式民主的重要機制。而其重要性，正如 Beierle (2002) 指出線上對話 (online dialogues) 的基本特徵在於：促進廣泛的參與、擴展更開放的管道，提供即時、非即時的對話 (back-and-forth dialogue) 以及保留非同期的一系列 (thread) 討論，使參與者有充裕時間得以深思熟慮的閱讀與回應，並得以管理或保留特定的議題以供多元化的參與及使用。論者並進一步闡述到網際公共論壇於促進審議式民主有四項重要的功能：(1) 廣泛與代表性的參與；(2) 參與者能獲得資訊與習得教養；(3) 審議式之互動交流使人們得以致力於嚴格的慎思熟慮，以從方案中萃選出行動方針；(4) 提供可靠的論壇，其程序以及決定是經由大眾與主辦機關理性的辯論與考慮而來。國內學者項靖亦指出，在諸多電腦溝通媒介形式中，全球資訊網上的線上公共論壇 (on-line

public discussion forums) 討論型版面是最值得重視的一種；論者並進一步闡明其意涵，線上公共論壇版面是電腦媒介式溝通技術中的一種應用型態，其為存在於電腦網路中的虛擬公共空間，任何有興趣的公眾，具備易得之技術性和制度性能力後，皆可隨意地在此空間中公開發的讀取、散佈訊息，與他人交換意見、達成共識（項靖，1999）。

然而，為使本研究中所揭示的審議式民主與網際審議式民主之意涵，得以與論者們所界定的「線上公共論壇」或「電子化論壇」之定義磨合，並藉以體現其與網際審議式民主之休戚相關，實必要重新賦予這類憑藉網際網路而發揮審議功能之公共論壇版面一妥適之名稱與意涵，其可稱之為「網際公共論壇」(cyber public forums)。網際公共論壇版面係指「憑藉網際網路形式而存在於全球資訊網上之可搜尋到的虛擬公共空間，所有具備基本電腦技術性素養與能力之民眾，皆可隨時的、隨意的、平等的、不受拘束且自由的於此空間中公開發的發表、閱覽訊息，以及公開發的回應他人所發表之特定議題或留言。」理想上於此空間中，參與者是匿名、無身分呈現的，且論述過程不受其既有社經地位的影響，而此公共空間的版面設計須能易於操作、能誘發民眾的意見與關心、且能保留一系列同期與非同期之討論內容，使民眾有充裕時間得以深思熟慮的閱讀與回應，並得以管理或保留特定的議題，以供多元化的參與及使用。

## 第五節 政府在網際審議式民主實踐過程中之角色

在這波全球化趨勢與資訊科技發展之浪潮下，二十一世紀政府<sup>13</sup>的角色、職能與其轉向為何，勢將更備受各界矚目。惟最受關注的焦點，不外乎是強調電子化政府「數位化治理」之能力，同時重視政府實踐「數位化民主」之潛能。另言之，資訊科技時代的民主治理，主要探討的核心問題在於：ICT 與 CMC 在什麼範圍與何種操作模式，能促進更多對象參與互動與分權的網路形式？其次，政府於此一發展中所須具備的能力與義務為何？

---

<sup>13</sup> 此節所指的「政府」是相較於私部門與公民社會，為一統稱之概念，泛指所有的政府機關包括中央政府及地方政府。

Catinat 與 Vedel (2000) 指出數位化民主政策由政府所推動，可能令人感到訝異，其原因在於：(1) 傳統上，民主的概念隱含著對政府權力的限制，以及喚起更多個人的自主行動與公眾的互動交流等「由下而上」的政治過程。(2) 資訊科技的發展，意味著電信政策的轉變以及國家的撤退；在工業化國家，資訊基礎結構主要是市場導向的，且大多數是由私部門所提供。(3) 網路所具備之民主化的結構與功能，將更能展現網路固有的私密性連結之特性，而更趨於遠離公開性的公共範疇。若由此觀之，則政府似應傾向於抗拒數位民主之趨勢，然而根據諸多學界的研究與各國實務上的經驗 (Lauritzen & Loader, 1995; Mendelber & Oleske, 2000; Barabas, 2002; Jankowski & van Os, 2002; Doğanay, 2003)，皆普遍顯示出政府於推動數位化民主實踐之過程中是極為重要的。

據此，首先必須先加以闡明的是，在此一發展與變遷中，為何政府的角色是重要的？

在過去，傳播媒介與溝通服務雖亦並非全然由政府提供，但隨著資訊社會的來臨，其將由所有社會力量更密切的互動並進而共同體現，其主要為私企業、公民社會與政府。這三者之中，政府一向扮演著獨特的角色，雖然私部門確實能提供某些特定的服務，但其服務終究是營利取向的，惟民主並非全然以利益之創造為考量，故單獨讓市場或網路決定民主的適用範圍甚為欠妥；此外，私部門只為營利而服務特定對象，以及深具競爭性與排他性之特質，更是缺乏公共領域所強調的公共性與平等性要件，故更可能限制甚或威脅民主 (Catinat & Vedel, 2000)。誠如 Brothers (2000) 所闡述，在電腦媒介式的公共領域中，參與者並非僅在於搜尋資訊，而是視這些資訊來源是人類的主體，而非僅是服務的客體。在資訊式本質的國家中，使用者在網際網路空間裡尋求的是真實知識，而非僅是利益掛帥的資訊。由此可知，政府在提供資訊服務上相較於私企業，更能體現公民之主體性，促進公平而非追求競爭，並兼顧到公共利益與公眾福祉。此外，若僅是單獨依靠公民社會仍舊不足以達到數位民主或網際民主，因為對民主價值的威脅可能來自於公民社會中的社會團體，而組織完善的激進社會團體，可能藉以操縱傳播媒介與影響公共論壇中的輿論 (項靖，2002；謝宗學，2002；宋興洲，2003；Catinat & Vedel, 2000；Chadwick, 2003)。

具體而言，公共行動必須發展數位民主或網際民主，主要是基於兩個原因：（1）民主必須保障充分的私人行動與促進合理的應用，但並非全靠私領域所提供；（2）確保對民主價值的尊重，以及避免或阻止任何基於特定營利目的或政治利益的作法對於民主實踐的戕害（Catinat & Vedel, 2000）。因此，公共政策應視資訊科技的發展是極為重要的，而資訊科技的運用亦將影響政治體系；相同的，透過數位化機制以擴大政策參與，亦展現了社會全體對其未來公共生活與特定社會關係之意志與關懷。要而言之，政府作為推動數位化民主之核心角色，亦必須參與民主的過程，藉由促進其與民眾的互動關係並增加民主的運作模式以實踐民主之價值。

其次，另一項爭論在於政府的介入將如何確保網際民主的實踐得以獨立於政治環境之外，使得權力在所有社會行為者間取得平衡，故而衍生政府必須扮演何種角色始為適當？

政府能否藉由 ICT 以實現參與式審議民主的理想無疑仍廣受爭論，尤其在數位化政府先進的國家，消費主義式的管理途徑至今仍佔優勢（Dunleavy & Margetts, 2000；Chadwick, 2003）；反之，在發展中的國家裡，其資訊科技的建置與運用未臻成熟，故實施成效亦尚未明朗。因此，資訊科技的發展對不同的資訊社會，將可能帶來兩極的結果，而民主化的品質將端視 ICT 的發展程度與政府當局如何建構與運用而定。

部分論者認為，僅有少數的證據顯示 ICT 的運用有助於扁平化層級與鼓勵創新；另外，一般評論者亦往往將電子化政府評述為管理途徑，其目標僅是擴大公民參與定期的政策決定過程（Chadwick, 2003）。Chadwick（2003）指出這些觀點皆過於將政府窄化為遞送數位化服務與提供資訊的角色。而積極的政府行動，係透過 ICT 的使用將公民的回應與知識整合並匯入政策發展中、藉以重新設計政策與公共服務遞送過程，使定期的數位化參與會議與機制正規化，其參與者須包含民選官員、文官、壓力團體以及所有關心議題的人們。Catinat 與 Vedel（2000）亦指出公部門於塑造數位化民主時代，所扮演的重要角色無須建構在傳統式民主的接近管道之上或符合往日既有的模式。除了以往立法者、管理者與主辦者的傳統功能外，政府更必須創造新的政策形式，以更為彈性化與分權化之機

制促進「由下而上」的數位民主參與。

Chadwick (2003) 另歸納出政府面對 ICT 的使用，須達成幾項主要的目標：成本降低 (cost reduction)、合作 (co-ordination)、有效 (effectiveness)、民主化 (democratization)。然而，就推動數位化民主與數位化治理而言，此四者實為相輔相成、密不可分之要項，同時更是政府責無旁貸的義務。惟其中亦引出了一項重點，即政府在推動網路建造、維持與運作仍屬容易 (即達成前三項目標)；然而，政府如何確保其內部網絡 (政治與政策過程) 與外部網絡 (社會制度系絡) 之緊密連結與維護連結介面之完善，以建立理想的數位民主政治體系，卻顯得更為複雜且更為重要。

因此，政府行動與數位民主體系的確立之間，仍存在許多尚待克服的課題。同時，這些議題亦是政府於促進網際審議式民主發展之過程中最為關鍵的挑戰：

#### (一) 取用資訊基礎設施與資訊服務的管道、機會與能力－數位落差的問題

「數位落差」(digital divide) 主要可分為資訊不均與資訊環境的問題，其又可區分為幾個層面：「國際性落差」－指工業化國家與開發中國家間之網際網路可及性的落差；「社會結構性落差」－國家之內資訊富者與資訊貧者的鴻溝；「民主的落差」－指使用或不使用數位資源去投入、動員與參與公共生活人們之差異。而社會結構性落差與民主落差，亦可能受限於固有的教育、資訊能力、性別、種族、成本、經濟、地理位置等資訊環境因素與條件的影響 (Samuel, 2002; Catinat & Vedel, 2000)。然而，政府欲克服此類數位落差約略可由幾個面向著手，首先，教育上著重於資訊科技取用技術之養成、與民眾政治素養之提升；其次，推廣運用數位化工具處理公共事務之觀念宣導；最後，技術上與硬體取得上須達成公平的目標，亦即提供平等的參與機會 (Lauritzen & Loader, 1995)。

Samuel 進一步指出數位落差儼然是推動數位化民主中最重要的議題，而欲終結數位民主實踐過程中數位落差之阻礙，有幾個重要的途徑：在哲學層次上，擴大人們接近數位化的機會與管道，以落實真正的民主；在策略層次上，確保各個團體與層次的人，擁有最起碼的取用機會與權利；在實務層次上，推動數位化

民主或電子化政府必須有助於降低成本，而此亦為政府推動數位化的主因之一；此外，政府必須承諾在網路無法達成的剩餘上，繼續維持其他非網路服務。此即意味著，只要數位落差仍存在則政府將無法擺脫此種昂貴的雙軌制度<sup>14</sup>(Samuel, 2002)。然而，就政府確保網路與非網路公共服務之角色而言，網路科技的無所不在，將可提供人民更為廣泛的政治參與機會以及重構國家成為更開放與互動的網路化國家，並可作為傳統模式、層級化機制、官僚式組織與近來頗為盛行的準市場外包式服務遞送之外的另一種選擇（Chadwick, 2003）。

另外，值得注意的是資訊科技的發展日新月異，今日全面適用的系統可能明日即將過時。因此，科技發展於縱向時間上產生的數位落差亦值得關注，政府的資訊科技基礎架構與相關政策推動都必須有其連貫性，網路科技的應用要在內部與外部、現在與未來之間，提供電子化政府與數位化民主一致性的發展基準。

## （二） 隱私權的保障－匿名性的問題

隱私權意指所有關於個人的資料、資訊，原則上其取得必須經由當事人的同意與授權(Introna & Pouloudi, 1999；Catinat & Vedel, 2000)。隨著資訊科技的發展，透過網路及其相關技術取得他人之資訊變得更為便利與容易，故而衍生資訊隱私權保護與資訊透明化之爭議。在網際網路的溝通上，審議式民主所關心的隱私權問題，可大致分為匿名性的保障與個人隱私的維護。換言之，網路上的個人可決定其自身資訊是否公開或隱藏，而使用者之間亦可選擇是否對他人揭露資訊。

民主隱含著對國家權力的限制與對個人自由的保障，惟倘若國家藉由資訊科技控制或監督公民，而非訴諸於公共行動的透明化，將可能導致嚴重的社會控制。是故，透過 ICT 或網路蒐集個人資料，勢將造成侵犯隱私之虞，而其主要的癥結在於（Catinat & Vedel, 2000）：

- （1）使用者並未能總是知道其行動被揭露或已揭露他人的隱私。
- （2）使用者並未能總是知道何人、爲了何種目的使用其資料。

---

<sup>14</sup>即同時提供線上公共服務與非線上的公共服務(Samuel, 2002)。

(3) 資訊富有者能透過商業的手段取得他人的隱私資料。

由此可知，網際網路上資訊隱私的侵犯與危害似乎是防不勝防，而民眾亦難以主動意識到，故須仰賴政府加以界定、規範並予以維護之。

在資訊隱私權的界定方面，Introna 與 Pouloudi (1999) 則指出欲分析隱私權之主張與風險，可透過三個原則來探討：

(1) 取用的管道 (access) — 資訊取用人有無權利、或管道取得他人的資訊。

(2) 所有人的主張權 (presentation) — 資訊所有人有無機會，為自身的資訊權利發言。

(3) 權力 (power) — 資訊的所有人與取用人，有無平等的權力提出資訊公開或私密的主張。

綜上所述，網路資訊隱私的保障與資訊的透明化誠為一體之兩面，故其損益與利弊得失須透過妥切的衡量與規範，藉以在公開與私密、取用權利與所有權利、公益與私益之間取得平衡。

除了隱私權，其衍生的匿名性問題亦將妨礙數位民主的參與、減低參與的熱情與導致審議過程的非理性互動，諸如網際網路的參與者因害怕被孤立、排擠或攻訐而選擇沉默、抑或網路淪為離線社會階級地位的複製場域……等，而加劇控制或操弄論壇之議題與程序等亂象。

由此可知，經由合法程序制定適切的法律，以保護線上或非線上的個人隱私權與匿名性甚為重要；其次，透過匿名性的保障、訂定適當的網路禮儀與規範網路資料的取得程序，以確保網路公共空間中的參與者，得以自由且感到安全的論述與互動更是當務之急。若此，則國家的監控、資訊富者的操弄與其他參與者之社經地位的影響，方可被屏除在此一網路公共世界之外。

### (三) 取用公共資訊的管道、機會與權利—政府資訊公開的問題

Barabas (2002) 曾指出於資訊問題的知識範圍，人們普遍無法提供正確的答案，卻偏好他人所提出之相異的答案；而大多時間公民不僅所知的資訊不足，且傾向於堅持由誤傳或不實訊息來源所帶來的觀點以型塑其態度。論者認為此類

發現對民主理論有很大的影響，亦即人們可能因訊息不足或是其偏差的態度，導致其懷疑資訊豐富者所堅稱的民主原則。是故，提供人們充足且正確的資訊，實為提升公民知識與推動民主正當化之先決要件。

國家為遂行治理，掌握了大量的資訊管道與最豐富的資訊內容。過去政府為維繫其專有之權威與權力，或基於行政上之便利，常習以壟斷資訊並抗拒資訊開放等作為（謝宗學，2002）。隨著社會快速變遷與政府職能擴增，人民無論欲參與公共政策、監督政府施政作為、抑或純作市場消費，均有賴政府動提供大量且正確之資訊（政府資訊公開法草案，1999）。諸多民主先進國家亦多頒定相關法律以建立政府資訊公開制度，如美國於1996年聯邦資訊自由法、芬蘭之公務文件公開法、挪威之行政公開法、澳大利亞之資訊自由法（政府資訊公開法草案，1999）。而鄰近我國之國家，如韓國已於1998年開始執行資訊公開法，而日本亦於1999年5月開始實施情報公開，足見世界民主先進國家對於政府資訊公開之重視。

然而，許多研究顯示（徐千偉，2000；項靖，2000；李仲彬、黃朝盟，2001；蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2003），各級政府的公共網站大多僅偏重單向資訊提供之功能，往往僅淪為呈現官方資訊的重複出版或既有資訊的再次提供，而忽視誘發民眾取用之能力與需求。Barabas（2002）指出若提供品質粗劣之資訊，則活動可能使事情更糟；反之，給予高品質的資訊可得、低成本的資訊傳達以促進學習並鼓勵對話，始能期望更佳的政策討論與提升互動的知識層次。國內學者項靖指出，政府的行事作為應開誠佈公、提供民眾各種管道，以供其獲取所欲之資訊，並使用一般人能理解的詞藻與公眾進行互動的對話與溝通，使其瞭解公共問題與解決方案之內涵（項靖，2002）。申言之，政府提供資訊與否、其資訊品質之良莠以及提供何種內涵的資訊，需視民眾的需求與能力而定，故政府唯有主動與民眾雙向交流互動才得以界定。Stanley, Weare 與 Musso（2002）則更進一步闡述具備雙向互動功能的網站設計如網際公共論壇，其必須能展現幾項特色：（1）設計須誘發參觀者與來訪者的意見與關心；（2）參與意見的匿名性表達；（3）提供與議題相關的資料與文件（須由專家撰述）於論壇網頁中，以增進公眾對議題的充分理解；（4）具備其他電子化的相關連結，以便參與者取得相關資訊。



由此可知，資訊公開遂成爲政府當前重要的施政目標之一，惟政府單向促進資訊公開化之餘，亦須重視政府與公民之間雙向的資訊交流，以更多元化、更豐富化的資訊互換與互饋過程呈現。因此，政府要能成爲「學習型的組織」，以各種形式（如網際公共論壇、E-mail . . . 等）迅速且全面的回應公民需求；民眾則藉此培養民主素養、資訊素養與提升公共意識，以成爲積極自主的公民，並進而共同追求網際審議式民主之理想。

總而言之，資訊溝通服務僅依靠私部門與公民社會，是不足以展現公益與維護民主價值的。政府做爲推動數位化治理與數位化民主發展之關鍵角色與核心機制，更要能致力於排除資訊落差、保障個人隱私與提供充足且正確之資訊，以實踐網際審議式民主之目標與開闊理想公共領域之未來。

## 第六節 地方政府實現審議式民主之能力與角色

近幾年來，將電子化網路與 ICT 整合進入地方政府或社區網路正在北美與歐洲熱烈的展開，有時稱爲數位都市、或公眾教育網絡。雖然網絡最初是由一些自治組織所創，近來則普遍被用於地方政府。在美國有明尼蘇達州的電子民主（E-democracy）、加州聖塔摩尼加市的「PEN」；而在歐洲則有，荷蘭阿姆斯特丹的「City Talks」、「City Consultations」、「Digital City」、英國的公民線上民主（UK Citizens Online Democracy）等線上互動方案（Dahlberg, 2001；Stanley, Weare & Musso, 2002；Jankowski & van Os, 2002），皆顯見地方政府運用網路以提升公共服務遞送效能、或增進其與民眾之交流互動正不斷的興起。Jankowski 與 van Os（2002）指出地方政府對於網際網路的運用，雖然多半仍爲靜態且主要爲資訊的提供，但亦逐漸用於提升交流互動服務及促進 C to G 的溝通，另亦有一些則致力於將網際網路整合到政治論述與公共審議的過程。

反觀我國，在中央政府的提倡之下，作爲與民眾直接接觸以及提供民眾各項服務的地方政府亦紛紛架設網站，除了遞送政府之各項服務，也嘗試透過網際網路，提供民眾表達意見及參政的管道（黃東益、黃佳珊，2003）。然而，政府機關與網際網路的結合，是以一種虛擬機關（virtual agency）的形式呈現，虛擬機

關提供一個整合公民的介面（如單一入口網站），其背後設有不同功能的「幕後辦公室」（back office）並藉由 ICT 之運用整合不同大型組織的努力，以提供一個全面性的解決之道。在 1990 年代中期，網路服務利用入口模式整合點、線、面的服務，以「連接」（join up）政府部門與機關中不同功能性的單位。在美國，虛擬機關的概念業已成為電子化政府最著名的關鍵性基礎，其並沒有明顯的管轄性存在，而作為一個整合資訊、決策制定過程與連貫組織界線的功能（Chadwick, 2003）。由此觀之，政府運用 ICT 與電腦網路技術推動電子化政府相關措施之主要目的，不外乎是藉由電子化政府的推動落實數位化治理及數位化民主，以擴大民眾參與公共事務（林嘉誠，2003），並藉以提升公共服務遞送之效率與品質。

地方政府雖為國家行政之一環節，亦須遵循政府組織的共同規範（如依法行政、層級節制等），惟基於地方環境特色與民眾需求，其也要能因地制宜的發揮特定功能或提供有關服務（呂育誠，2003）。由於地方政府具備有直接服務遞送、地方性民主、與利於公共決策涉入等因地制宜之特性，故隨著電腦網路發展與日俱新的同時，地方政府之地位與角色更加不可漠視。

根據諸多國外經驗性研究與調查可知（Lauritzen & Loader, 1995；Dahlberg, 2001；Finegold, Holland & Lingham, 2002；Jankowski & van Os, 2002；Chadwick & May, 2003；Doğanay, 2003），地方政府於利用網際公共論壇以擴大民眾公共參與以及促進網際審議民主之實踐上，的確能帶來諸多益處。

首先，於推動數位化治理上，地方政府網際公共論壇之運用能促進地方自治自理、落實地方更加分權化、增進政府與民眾間的互動交流，亦使得公共服務之提供更加的明確與符合實際的需要。誠如 De Vries（2000）亦指出公民社會的數位化民主行動、與各層級政府部門發展之間的聯繫仍尚待努力，但未來並非不可能。而 Dunleavy 與 Margetts（2000）亦闡述，政府機關發展數位化治理的確能達成某些獨特具體之成效，包括提升公共服務的產出、擷節成本、減少政策複雜性與促進公民能力。

其次，於實踐審議式民主上，地方政府網際公共論壇之設置與運用，相當於融合了政策辯論、股東大會、陪審制度，以及各種傳統的公共聽證與公民會議等

公共參與模式 (Barabas, 2002 ; Beierle, 2002)。相較於傳統公共參與之途徑，以網路為基礎的公共參與能跨越地理與時間上的藩籬、降低社交與心理上的恐懼不安、以及減少資訊缺乏等障礙；參與者不僅可發言、可聆聽、可回應、亦可進一步的詢問他人之陳述，以達促進彼此間交互主觀理解並謀求最終共識之目標。另言之，地方民眾透過網際公共論壇之運用，促進了民眾間訊息、意見之交流互動，並可增進民眾對公共議題的瞭解，亦從而落實了審議式民主實踐的意義與真諦。

Chadwick (2003) 曾指出，方便的政治 (politics of convenience) 使民眾更為容易接近電子化政府的服務與參與公共決策的過程。網路普及與政府資訊透明化的結果，打破了民眾與政府之間資訊不對等的關係。而政府與民眾之間，不再是單向的、固定的、被動的、靜態的關係，而是雙向的、互動的關係 (林嘉誠，2003)。然而，地方政府本於其與民眾間存在較高之可接近性、與相關性之下，更必須善用網際公共論壇廣開言路，加強與民眾直接溝通、蒐集意見、瞭解民眾對政府施政的反應，並使民眾得以直接參與公共決策過程。Beierle (2002) 曾指出，在決策過程之初期，適合於辯論、評價公共事務並且有利於資訊的蒐集。然而，對話雖然有助於參與，但若缺審議式民主倡議者所提倡之公共領域的推動以及授權的落實，其所提供的建議、促進問題解決的共識、解決爭執與建立信任等種種目的仍終究無法達成。由此可知，網際審議式民主是包含制度系絡與實踐，方得以透過新知識的創造與理解，促進更開放的參與及討論並進而鼓勵分享問題的因應之道 (Stanley, Weare & Musso, 2002)。

綜上所述，地方政府於落實數位化治理與實踐網際審議式民主之職能與角色上，實居一樞紐性之地位。是故，各地方政府應視 ICT 與網際網路的發展是極為重要的，尤以深具地方性民主與公共審議潛能之網際公共論壇更為值得關注。

## 第七節 本章總結

二十世紀末葉，資訊科技的蓬勃發展與對自由主義式民主的反思與批判，喚醒了人們對於古希臘時代城邦政治生活中有效參與公共審議過程之嚮往。而網際網路的湧現能否有助於實現人們引頸企盼的理想公共領域，並藉以發揮民主對話

與辯論之核心審議功能，將更備受矚目。此外，政府於此一發展中所須發揮的職能、以及須扮演的角色為何？亦值得深究。是以，下列將針對本章各節論述之成果，予以歸納並闡述之。

在運用資訊科技以實踐審議式民主方面，由諸多國外論者們對於電子化民主或數位民主所闡釋的定義與論述觀之，資訊科技與網際網路的運用確實提供了民主實踐過程諸多關鍵性要素，尤其反映在本文所著重的公共審議之基礎上。另外，亦可發現當代資訊科技的運用仍著重於矯正與彌補現存政治系統之不足，而非根本的改變現有代議制度之結構。惟憑藉資訊科技與網際網路之特性，的確更能促進民眾廣泛的參與公共事務、更擴大社會接近公共審議的力量、亦更能有效的敦促政府之課責。

而就各種運用資訊科技之民主形式與名稱而言，相較於電子民主、虛擬民主、電傳民主等民主稱法，網際民主所涵蓋的技術層次與範疇較為廣泛，且所具備的觀點層次亦較為中庸，而網際網路所獨具之無遠弗屆、與跨越時間限制等特性，的確更能體現審議式民主之核心價值與目標，故本文稱之為「網際審議式民主」。

在資訊科技運用對於現存民主政治體系之影響方面，樂觀主義者宣稱，其將廣泛的促進公民參與以及提供更為有效溝通的途徑；而悲觀主義者則主張，其將擴大社會中既存不平等形式與強化既有權力的宰制；另外，懷疑論者更認為，資訊科技與網際網路的浮現將不會對現有的公民參與以及民主制度產生任何實質的影響。在文中則並陳各類觀點之論述，並納正、反之批判觀點相互援引以茲論證，目的在使多元論點間彼此相互對話、交流，藉以體現審議式民主兼容並蓄的價值，並將各種論點作為實踐網際審議式民主過程中參考之借鑑。

然而，前述僅為理論上之論證與探討，惟經驗上仍有不少可供參酌之實例。由諸多國外實驗方案與研究調查之成果可知，運用網際網路於推動公共審議之進行與促進審議式民主之實踐上，的確能帶來許多裨益。其中，尤以憑藉 ICT 與 CMC 為基礎的電子化論壇或線上公共論壇，更暢通人們對話與交流之管道，並開闢了一個創新的審議溝通場域。然而，為了更能彰顯本研究所揭示的審議式民

主與網際審議式民主之意涵，本文稱之為「網際公共論壇」。

在藉由相關理論之扒疏、各類觀點之論證與諸多經驗性研究成果之探討後，更加確立了網際審議式民主之趨勢、價值、意涵與效用。惟更重要的是，政府於此一發展過程中須具備的能力、義務以及所須扮演的角色為何？

就政府於網際審議式民主實踐過程之角色而言，根據諸多學界的研究與各國實務上的經驗顯示，政府於推動數位化民主過程之重要性是無庸置疑的。因為，資訊溝通服務僅依靠私部門與公民社會，是不足以展現公益與維護民主價值的。惟在政府介入程度與數位民主政治體系之建立間，仍存在許多尚待克服的問題與挑戰。是故，政府做為推動數位化治理與數位化民主之關鍵角色與核心機制，更要能致力於排除數位落差、保障網路上之個人隱私權並公開的提供充足且正確之資訊，以實踐網際審議式民主之目標。

就地方政府實踐網際審議式民主之角色與能力而言，將資訊科技與網際網路整合進入地方政府或社區網路之風潮正由國外延燒到國內。而地方政府所具備之直接服務遞送、地方性民主、與利於公共決策涉入等因地制宜之特性，皆足見其於推動數位化治理與落實網際審議式民主實踐之重要性。然而，就做法上而言，諸多國外經驗性研究與調查之成果顯示，地方政府利用網際公共論壇於擴大民眾公共參與以及促進網際審議民主實踐上，的確能帶來諸多益處。是故，地方政府本於其與民眾間存在較高之可接近性、與相關性之下，更必須善用網際公共論壇廣開言路，加強與民眾直接溝通、蒐集意見，以瞭解民眾對政府施政的反應，並使民眾得以直接參與公共決策過程；另一方面，地方民眾可藉由網際公共論壇之運用，促進彼此間訊息、意見之交流互動，以增進民眾對公共議題的瞭解與討論，從而實踐審議式民主之真諦與目標。

## 第四章 研究設計

前述兩章已分別探討過相關理論，後續兩章節則分別就經驗性研究之實證部分加以介紹並進行相關之分析工作。本章首先即闡明各實證性研究問題之內容、意義與重要性；其次，針對各細目研究問題所採行之研究方法，以及各研究方法之進行時程、步驟作一說明；最後，就實證性研究方法包括線上檢閱法、電子郵件問卷調查法、與內容分析法之內容作一說明。

### 第一節 各實證性研究問題之意義與重要性

在進一步介紹相關實證性研究工作之前，必須先闡明本研究中各實證性研究問題之意涵，以連結理論與實務並釐清各研究問題與各研究方法之關係。此處將各實證性研究問題之內容、意義與重要性分述如下。

#### 主要研究問題

我國地方政府網際公共論壇之建置與審議現況為何？

主要研究問題在於探究我國各地方政府（包含北高兩直轄市、各縣市政府與其轄下之區／鄉鎮市公所）於全球資訊網上所架設之公共網站中，網際公共論壇版面之建置情形以及審議現況。建置情形在於檢視我國各地方政府設置網際公共論壇之概況、以及各論壇版面所具備功能之概況；而審議現況則在於瞭解各地方政府於網際公共論壇版面中之管理、回應情況，以及民眾於網際公共論壇版面中之參與、互動情況。

#### 細目研究問題

- 1、哪些地方政府網站設有網際公共論壇？其分布於不同層級、地區之差異為何？

本研究問題在於瞭解我國各地方政府設有公共網站之情形以及其設置網際

公共論壇版面之概況，並就不同政府層級與不同地理區域之分布情況加以調查。

由本文規範性論證之結果可知，政府於推動數位化治理與網際審議民主實踐之重要性是無庸置疑的，其中尤以地方政府深具地方性民主之潛能、具備高度可及性、且有利於公共決策涉入等特性，更為推動公共審議實踐之關鍵。此外，國外諸多經驗性研究與調查之成果(Lauritzen & Loader, 1995; Grigar, Barber, Haynes, Holmevik & Galin, 1996; Finegold, Holland & Lingham, 2002; Jankowski & van Os, 2002; Chadwick & May, 2003; Doğanay, 2003)均顯示，網際公共論壇之運用有助於促進政府與公民、公民與公民間之溝通對話與互動交流。是故，遂值得探究我國各地方政府架設公共網站與設置網際公共論壇版面之概況，並據以作為後續實證性研究之基礎。

## 2、各地方政府設置抑或不設置網際公共論壇之原因為何？

誠如前述，地方政府利用網際公共論壇可提供政府與民眾、或民眾彼此間一個互動交流與公共審議之管道及場域，而其運用亦可帶來諸多益處。反之，悲觀論者亦憂慮，此類論壇版面之運用將衍生資訊超載、個人隱私的侵犯、或淪為民眾攻訐、謾罵之場域等弊病(Barabas, 2002; Chadwick, 2003; Witschge, 2003)。是故，遂值得實際瞭解我國地方政府設置網際公共論壇之目的、原因，抑或探究其不設置此類論壇版面之緣由。

## 3、各地方政府於何時設置網際公共論壇？

二十世紀末，適逢資訊科技崛起與民主理論轉向，國外與國內學界亦相繼興起對資訊科技運用與審議式民主實踐之探討與研究，其中尤以網際公共論壇之發展更為值得關注。惟此一趨勢與審議式民主興起之關聯性為何？而我國地方政府網際公共論壇之發展歷程又為何？皆值得進一步釐清。是故，遂值得探究我國各地方政府設置或啓用網際公共論壇之時間。

## 4、各地方政府網際公共論壇之討論區配置情況為何？

討論區意指於網際公共論壇版面中，為提供民眾發表言論而設置之限制特定議題，與不限制特定議題之言論發表區域。

理想的公共審議，應該能呈現自由多元的論述並允許人們討論各自關心的議題。然而，政府亦須在此一前提之下，主動發起議題以促進民眾對特定政策討論與涉入，以達集思廣益之綜效。是故，遂值得探究我國地方政府網際公共論壇之討論區配置情況。

#### 5、各地方政府網際公共論壇是否設有發言條件，又其發言條件為何？

發言條件意指發言者於網際公共論壇中須受限於某種資格、身分的限制，或是必須提供自身相關資訊，甚至是通過特定認證或申請之手續，方得以參與論壇之討論。

網際審議民主批判者指出網際公共論壇之運用，將加劇政府的監控與宰制、重現非網路世界不平等的社經地位，以及衍生侵害個人隱私權之虞，最終將導致參與者懼於論述己見而選擇沉默（Bent, 2000；Chadwick, 2003；Doğanay, 2003；Witschge, 2003）。然而，理想的網際公共審議，應該是保障參與者平等的呈現、確保個人既有之社會身分無效、以及維護參與者不受任何他人之威脅的一個匿名的參與過程。是故，遂值得探究我國各地方政府於網際公共論壇中，是否設有任何發言條件之限制，若有則其條件為何。

#### 6、各地方政府網際公共論壇版面所設置的發言規則與禮儀規範為何？

發言規則與禮儀規範係指各地方政府於其網際公共論壇版面上，所陳列的發言約定遵守事項與所規範的網路禮儀注意事項等維護論壇討論秩序與論述環境的條文。

網際審議民主批判者指出網際公共論壇中的議論，普遍存在交相攻訐與謾罵之情況，而導致參與者拒絕提出己見或陳述不同的看法（Barabas, 2002；Witschge, 2003）。是以，理想的網際公共審議場域，應該具備適切、合理的陳述規則與禮



儀規範。是故，遂值得探究我國各地方政府於網際公共論壇中，是否設有發言規則或禮儀規範，若有則其規範之內容為何。

#### 7、各地方政府管理之情況為何？政府是否界定、篩選、修改抑或保留網際公共論壇版面上參與者之發言內容？

就各地方政府對網際公共論壇之管理而言，此處針對論壇版面之功能，檢視其是否事先界定議題範圍、篩選特定發言與修改參與者之發言內容，抑或是否長期的保留參與者之發言內容以供後續參與及回顧。

網際審議民主批判者指出網際網路的運用，益加劇政府的監控與宰制，且政府、資訊富者或既有權力把持者將普遍得以界定、操控、甚至篡改參與者的發言內容（Catinat & Vedel, 2000；Bohman, 2002；Chadwick, 2003），而日益擴大既有不平等之權力並導致一言堂之專制局面。相對的，理想的網際公共審議過程，應該是一個能夠具備平等論述權力、呈現完整言論內容、開放多元意見陳述、以及長期保留參與者發言內容的一個持續性的公共參與過程。是故，遂值得探究我國各地方政府對於網際公共論壇版面之管理情況。

#### 8、各地方政府回應之情況為何？政府是否公開回應，以及如何回應與處理網際公共論壇版面上民眾之發言？

就各地方政府於網際公共論壇之回應而言，首先，在於探討政府是否直接於網際公共論壇版面上公開的回應民眾之意見、陳情、建議或舉發等資訊輸入，而政府又以何種形式與內容回應民眾之發言。另一方面，則在於瞭解政府對於留言之後續處理方式與態度為何，以探討民眾發言對於政府實際施政、政策規劃之效用與影響為何。

理想的公共審議過程中，政府被視為公民社會中的一個團體，其必須主動參與此一審議過程，進而與人民相互交流與溝通對話，以即時的瞭解民之所欲與適切的回應人民的需求（Lauritzen & Loader, 1995；Jankowski & van Os, 2002；Chadwick, 2003），並將民眾的意見作為政策規劃與執行之依據，從而增加政策的

合理性、促進政策推動的順服度與敦促政府課責性。是故，遂值得探究我國各地方政府於網際公共論壇版面回應之情況。

#### 9、民眾發言之情況為何？參與者於網際公共論壇版面上發言之頻率為何？

就民眾於網際公共論壇之發言而言，即在於瞭解於特定期間內，民眾每日透過網際網路於網際公共論壇版面上發表意見之次數。

理想的言談情境需要能誘發民眾參與的熱情，並允許人們得以不定期、即時、隨時與持續的參與公共審議，以討論與其生活息息相關之事宜（Habermas, 1993；Bent, 2000；Dahlberg, 2001）。是故，遂值得探究參與者於各地方政府網際公共論壇版面上發言之情況，以初步窺探我國地方政府之網際公共論壇版面是否發揮理想公共領域之功能。

#### 10、民眾互動之情況為何？參與者於各地方政府網際公共論壇版面上是否得以公開的發表、與回應其他參與者意見？

就民眾於網際公共論壇之互動而言，首先，在於檢視民眾是否可於各地方政府之網際公共論壇版面上公開的發表自己的意見，以及公開的回應他人所發表之看法。此外，亦針對各論壇版面，是否具備促進民眾交流對話之意願的功能予以調查。

理想的公共審議過程，是允許民眾得以於一個適切的公共場域中公開且自由的相互交流與溝通對話。而憑藉網際網路所具備即時、非即時與保留一系列溝通內容之特性，民眾得以隨意的、長時間的交換彼此多元的想法並且慎思明辨的議論各種議題（Habermas, 1993；Bent, 2000；Dahlberg, 2001；Beierle, 2002）。是故，遂值得探究民眾於各地方政府網際公共論壇版面上互動之情況。

#### 11、民眾操作之情況為何？參與者是否得以迅速、便利的搜尋論壇中的發言與回應？

就民眾於網際公共論壇之操作而言，在於檢視民眾是否得以於地方政府公共網站中迅速的尋得網際公共論壇之入口，以及是否得以於網際公共論壇版面上迅速、便利的搜尋、辨識論壇版面中之特定發言與回應。

理想網際公共論壇版面之設計須易於操作、能誘發來訪者之意見與關心、能提供與議題相關的資料，以增進公眾對論壇版面的熟悉與對議題的充分理解。此外，亦須具備使民眾得以迅速、便利的搜尋、參與、理解並討論己所關心之議題的功能，以供多元化的參與及使用（Beierle, 2002；Stanley, Weare & Musso, 2002）。是故，遂值得探究民眾於各地方政府網際公共論壇版面上操作之情況。

## 1 2、 參與者於各地方政府網際公共論壇上之發言內容為何？

參與者之發言內容係指所有使用網際公共論壇者，於網際公共論壇版面中的發言，可被歸類於政策建議、抱怨、申訴、漫罵、舉發、或意見表達等哪一類資訊輸入。

理想的公共審議過程，是人們得以於一個具備適切發言規則與禮儀規範的公共場域中公開的、自由且不受拘束的陳述多元化的意見並相互交流與溝通對話（Habermas, 1993；Mendelberg & Oleske, 2000；Jankowski & van Os, 2002）。而檢視人們所陳述的內容，有助於瞭解民之所欲、察知民眾論理之能力、或藉以窺探人民對於公共論壇功能之定位，以及初步檢視民眾的資訊與民主素養。是故，遂值得探究參與者於各地方政府網際公共論壇版面中發言之內容。

## 第二節 各實證性研究方法之相關說明

欲解答各實證性研究問題之前，必須先瞭解各研究問題所採行之研究方法，以及各研究方法之進行時程、步驟。表 4-1 為本研究欲實證性探討之各細目研究問題所採行的研究方法。

表 4-1 各細目研究問題所採行之研究方法

研究問題	研究方法
1、哪些地方政府網站設有網際公共論壇？其分布於不同層級、地區之差異為何？	線上檢閱
2、各地方政府設置抑或不設置網際公共論壇之原因為何？	線上檢閱、電子郵件問卷調查、內容分析
3、各地方政府於何時設置網際公共論壇？	線上檢閱、電子郵件問卷調查
4、各地方政府網際公共論壇之討論區配置情況為何？	線上檢閱
5、各地方政府網際公共論壇是否設有發言條件，又其發言條件為何？	線上檢閱、內容分析
6、各地方政府網際公共論壇版面所設置的發言規則與禮儀規範為何？	線上檢閱、內容分析
7、各地方政府管理之情況為何？政府是否界定、篩選、修改抑或保留網際公共論壇版面上參與者之發言內容？	線上檢閱、電子郵件問卷調查、內容分析
8、各地方政府回應之情況為何？政府是否公開回應，以及如何回應與處理網際公共論壇版面上民眾之發言？	線上檢閱、電子郵件問卷調查、內容分析
9、民眾發言之情況為何？參與者於網際公共論壇版面上發言之頻率為何？	線上檢閱
10、民眾互動之情況為何？參與者於各地方政府網際公共論壇版面上是否得以公開的發表、與回應其他參與者意見？	線上檢閱
11、民眾操作之情況為何？參與者是否得以迅速、便利的搜尋論壇中的發言與回應？	線上檢閱
12、參與者於各地方政府網際公共論壇上之發言內容為何？	線上檢閱、內容分析

資料來源：本研究製表

有關本研究之研究方法的進行與分析流程，首先，筆者先行於民國九十三年二月份之前，透過全球資訊網上的搜尋引擎（search engine）以及我國電子化政府入口網站（<http://www.gov.tw/>）中之「機關名錄」與「政府組織」所提供之連結<sup>15</sup>，搜尋並初步檢視本研究調查之 394 個地方政府，並利用文獻分析與歸納所得之審議式民主具備要件，對照各網際公共論壇版面之設計、功能，以建立後續可供操作化之檢視項目。其次，初步紀錄各地方政府有無設置公共網站之情況，並紀錄其有無設置類似具備留言功能的版面或可供討論的版面。

本研究所採行之實證性研究方法包括線上檢閱法、電子郵件問卷調查調查法、與內容分析法，而各項研究方法進行之概略說明與其施行時間如下表 4-2 所示。

表 4-2 各實證性研究方法之說明與其施行時間

研究方法	說明	時間
線上檢閱	檢視各地方政府網站之網際公共論壇版面的建置、管理與審議現況。	民國 93 年 2 月 1 日~民國 93 年 2 月底
電子郵件問卷調查調查	以電子郵件或公開留言之方式寄出問卷，問卷回覆之蒐集以既定的截止日 <sup>16</sup> 為限。	民國 93 年 3 月 1 日~民國 93 年 3 月 10 日
內容分析	將蒐集自各論壇版面所陳列之資料以及問卷回覆之內容作歸納與分析。	民國 93 年 2 月 1 日~民國 93 年 4 月底

資料來源：本研究製表

在初步瞭解各項實證性研究方法之施行時程後，此處即針對各研究方法之內

<sup>15</sup> 超連結（hyperlink）或簡稱（link），係指利用滑鼠之按鈕可直接且迅速的與網路或電腦中之相關文件連結查詢，而不受到時空、或電腦類型的限制；由於一個網站是透過許多網頁組合而成的，而超連結就是串起所有網頁的一個重要功能（東海大學資訊教育小組，1998:16-3）。

<sup>16</sup> 既定之問卷回覆截止日為同年 3 月 31 日為止。

容與進行步驟分別作一更為詳盡之說明。

## 一、 線上檢閱法

本研究所採行的首個研究方法為線上檢閱法，係於民國九十三年二月一日至同年二月二十九日間進行網路實證調查。在研究對象方面，於本文第一章中筆者已先行界定出本研究之研究範圍，即是我國的 394 個地方政府，包括北、高兩直轄市政府、21 個縣市政府、福建省之連江縣與金門縣政府，以及上述各類地方政府之轄下區公所與鄉鎮市公所。然而，線上檢閱之實際觀察對象，為上述各地方政府中設有公共網站者，由調查結果可知，計有 356 個地方政府於全球資訊網上設置有網站首頁（Homepage）。而本研究調查之地方政府網站的界定，除經由我國電子化政府網站中所認定之地方政府機關予以納入外，另亦有部分須透過搜尋引擎搜尋而得之網址，惟其必須於該網站網址中具有.gov 之字樣，始判定為該地方政府之公共網站首頁網址。

另亦發現於 38 個未設有公共網站之地方政府中，有 30 個地方政府其網站之網址是經由電子化政府入口網與 7 個網路搜尋引擎，包括 PChome 網路家庭 (<http://www.pchome.com.tw/>)、Google(<http://www.google.com.tw/>)、Openfind (<http://www.openfind.com.tw/>)、Sina 新浪(<http://search.sina.com.tw/>)、Yam 蕃薯籐 (<http://www.yam.com/>)、Gais 蓋世(<http://search.sina.com.tw/>)、Yahoo 奇摩 (<http://tw.yahoo.com/>)皆無法搜尋到該機關之網址外，另亦有 8 個地方政府之網址無法連結，故無法進行線上檢閱與觀察。綜上所述，本研究之檢視與觀察對象為 356 個地方政府所設之公共網站，而各網站相關之連結、網址與搜尋內容，可參照附錄一。

然而，在實際進行線上檢閱之前，如何將審議民主論者所揭諸的規範性要件，操作化為可供實際上調查與經驗上可檢證之面向，實屬本研究是否得以進行探究、評估與發展之關鍵所在。是故，此處將理想網際公共論壇所應體現的審議式民主要件與價值，歸納如下表 4-3 所示。

表 4-3 理想網際公共論壇應體現的審議式民主要件之對照表

審議式民主之規範性要件	理想網際公共論壇應有之功能與做法	提出相關論點之學者與研究
公開的交流與討論	提供公然交流互動與溝通討論之場域。	Habermas(1993)；Bent( 2000)；Mendelberg & Oleske(2000)；Dahlberg(2001)；Beierle (2002)；Jankowski & van Os(2002)；Stanley, Weare & Musso(2002)；Witschge(2003)
平等的參與	提供平等的參與管道與機會。	Habermas(1993)；Bent(2000)；Catinat & Vedel (2000)；Mendelberg & Oleske(2000)；Dahlberg(2001)；Samuel(2002)；Chadwick(2003)；Doğanay(2003) . . .
誘發參觀者與來訪者意見與關心的設計	論壇之入口於公共網站中明顯可見，而民眾可迅速、便利的參與、討論自己所關心的議題。	Lauritzen & Loader(1995)；Dahlberg(2001)；Beierle(2002)；Stanley, Weare & Musso(2002)
自由的論述與不受限制的發表	提供無拘無束的論述場域。	Habermas(1993)；Bent(2000)；Dahlberg(2001)；Doğanay(2003) . . .
在具備一般討論區之前提下，政府促進民眾對特定政策議題的討論與涉入	政府主動發起議題以徵求民意的涉入，以達集思廣益之效。	Sanders(1997)；Tsagariousianou(1999)；Catinat & Vedel (2000)；Beierle(2002)；Witschge(2003)
對公共議題的關心	提供民眾隨時的、長期的與持續的關心公共議題之機會與管道。	Catinat & Vedel (2000)；Beierle(2002)；Stanley, Weare & Musso(2002)

<p>參與者間多元化意見的交流與交互主觀的理解</p>	<p>允許參與者發表各自的看法，並促進參與者間觀點的交流、互動與相互瞭解。</p>	<p>Habermas(1993)；Lauritzen &amp; Loader(1995)；Bent(2000)；Catinat &amp; Vedel (2000)；Dahlberg(2001)；Beierle(2002)；Jankowski &amp; van Os(2002)；Chadwick( 2003) . . .</p>
<p>政府適切的回應</p>	<p>政府必須即時、全面與完整的回應民眾之發言，以瞭解何為民之所欲。</p>	<p>Lauritzen &amp; Loader(1995)；De Vries(2000)；Beierle(2002)；Chadwick(2003)；Doğanay(2003)</p>
<p>所有的選擇皆受尊重</p>	<p>沒有任何人的發言是無效的。</p>	<p>Habermas(1993)；Introna &amp; Pouloudi(1999)；Mendelberg &amp; Oleske(2000)；Bent(2000)；Doğanay(2003)；Jankowski &amp; van Os(2002)</p>
<p>隱私權的確保與非社交性的呈現</p>	<p>參與者無須提供任何與自身相關之資訊，而個人上網的資訊亦受到隱私權的保障。</p>	<p>Dahlberg(2001)；Stanley, Weare &amp; Musso(2002)；Chadwick(2003)；Doğanay(2003)；Witschge(2003)</p>
<p>非激烈競爭式的表達</p>	<p>提供適切的發言規則與禮儀規範。</p>	<p>Habermas(1993)；Bent(2000)；Barabas(2002)；Beierle(2002)；Doğanay(2003)；Witschge(2003)；</p>
<p>非事先界定議題與多元化自我創造議題</p>	<p>論述內容是由下而上，並允許民眾討論各自關心的議題，而言論精彩度是依據其論理的內容而定。</p>	<p>Habermas(1993)；Lauritzen &amp; Loader(1995)；Catinat &amp; Vedel (2000)；Mendelberg &amp; Oleske(2000)；Dahlberg(2001)；Jankowski &amp; van Os(2002)；Chadwick(2003)；Doğanay(2003)；Witschge(2003)</p>
<p>長期的慎思明辨</p>	<p>保留一系列的討論內容，以供參與者長期的參與審議過程。</p>	<p>Dahl(1989)；Dahlberg(2001)；Beierle(2002)</p>



公民具有正確且充足之資訊	於論壇版面中提供與議題相關的資訊(須由專家撰述)，以增進民眾對論壇、或議題的充分理解。	Tsagariousianou(1999)；Bent(2000)；Mendelberg & Oleske(2000)；Barabas(2002)；Beierle(2002)；Stanley, Weare & Musso(2002)；Chadwick(2003) . . .
可靠的論壇	論壇之程序以及決定是經由大眾與主辦機關理性的辯論與考慮而來。	Habermas(1993)；Dahlberg(2001)；Beierle(2002)；Stanley, Weare & Musso(2002)；Doğanay(2003)

資料來源：本研究製表

而就實際線上檢視與觀察過程而言，針對設有公共網站之地方政府，除了檢視其有無網際公共論壇之設置、其網際公共論壇之連結入口是否於首頁明顯可見、以及其有無於網頁中陳列未設置公共論壇版面之原因外，主要的研究焦點即在於各地方政府中設有網際公共論壇版面者，以檢視其版面之由來與功能配置、政府管理與回應之情況、以及民眾使用版面與參與審議之情況。

因此，擬以現有國外相關之經驗性研究發現與本研究理論上分析與探討之所得，輔以歸納國內各地方政府網站網際公共論壇版面現有之功能，以進一步將審議式民主規範性要件，轉換成可檢視我國各地方政府網際公共論壇之建置、功能與審議現況之要項。是故，實際須線上觀察與檢視內容、以及其所回答之各細目研究問題，可分別歸納與分類如下表 4-4 所示。

表 4-4 各細目研究問題、審議式民主要件與論壇版面功能項目之關係對照表

研究問題	網際公共論壇版面之功能項目
審議式民主要件	
<b>1、哪些地方政府網站設有網際公共論壇？其分布於不同層級、地區之差異為何？</b>	
公開的交流與討論	有無網際公共論壇版面之設置
可靠的論壇	是否有針對公共論壇的使用進行民意調查

	是否於論壇版面中提供管理單位之聯絡方式 (參與者於發言內容中有無公開評論公共論壇?)
<b>2、各地方政府設置抑或不設置網際公共論壇之原因為何?</b>	
公民具有正確且充足之資訊	是否有說明論壇設置之目的與功能 (地方政府設置網際公共論壇之目的、原因為何?)
	(地方政府不設置網際公共論壇之原因為何?)
<b>3、各地方政府於何時設置網際公共論壇?</b>	
<b>4、各地方政府網際公共論壇之討論區配置情況為何?</b>	
非事先界定議題與不受限制的發表	是否設有一般討論區或綜合討論區
	是否僅設定特定討論主題
在具備一般討論區之前提下，政府促進民眾對特定政策的討論與涉入	是否設有專題討論區
	是否對專題討論之主旨做說明
	是否指明該討論區之發起或管理單位
<b>5、各地方政府網際公共論壇是否設有發言條件，又其發言條件為何?</b>	
平等的參與	是否設有發言者資格限制
隱私權的確保與非社交性的呈現	是否需提供個人自身相關資料
	匿名性的保障
	發言者是否可選擇留下 E-mail 與否 (無需要留/一定要留/可自由選擇)
	是否公開訪客的 IP
<b>6、各地方政府網際公共論壇版面所設置的發言規則與禮儀規範為何?</b>	
非激烈競爭式的表達	是否具備發言規則、禮儀規範或約定遵守事項 (實際發言內容，謾罵情況為何?)
	(實際管理與規範情況為何?)
<b>7、各地方政府管理之情況為何? 政府是否界定、篩選、修改抑或保留網際公共論壇版面上參與者之發言內容?</b>	
自由的論述	刊登發言前是否事先審核
所有的選擇皆受尊重	民眾的疑問與建議是否完整的呈現
	政府是否修改或截錄民眾的發言
長期的慎思明辨	是否具備討論區回顧或長期的保存民眾發言內容

	(發言與回應保留之期限為何?)
<b>8、各地方政府回應之情況為何? 政府是否公開回應, 以及如何回應與處理網際公共論壇版面上民眾之發言?</b>	
政府適切的回應	政府是否公開回應民眾的發言
	(政府回應之方式為何?)
	是否交代後續處理原則、事項與相關事宜
	政府是否迅速的回應
	(政府回應之速度為何?)
	政府是否選擇性回應
<b>9、民眾發言之情況為何? 參與者於網際公共論壇版面上發言之頻率為何?</b>	
對公共議題的關心	每日民眾發言數
<b>10、民眾互動之情況為何? 參與者於各地方政府網際公共論壇版面上是否得以公開的發表、與回應其他參與者意見?</b>	
參與者間多元化意見的交流與交互主觀的理解	其他民眾是否可公開回應、參與討論
	發言與回應是否並列
	發言日期與時間的顯示
	回應日期與時間的顯示
多元化自我創造議題	人氣指數或閱讀人數之顯示
	回應篇數或總計篇數之顯示
<b>11、民眾操作之情況為何? 參與者是否得以迅速、便利的搜尋論壇中的發言與回應?</b>	
誘發參觀者與來訪者意見與關心之設計	論壇入口、名稱或標示是否於首頁明顯可見
	是否有排序搜尋(依時間、轉寄次數、人氣指數、回應次數、話題...等)
	是否有公共論壇版面內搜尋(依標題、內容、張貼者、張貼時間、序號...等)
	是否顯示發言或回應之最新更新或異動日期
<b>12、參與者於各地方政府網際公共論壇上之發言內容為何?</b>	
多元化意見與議題的討論與陳述	發言是屬於政策建議、抱怨、申訴、漫罵、舉發、或意見表達等哪類陳述。
	(參與者於發言內容中有無公開評論論壇?)

	(實際發言與回應內容為何?)
	(實際謾罵情況為何?)

資料來源：本研究製表

## 二、 電子郵件問卷調查調查法

本研究利用電子郵件問卷調查調查法作為輔助之工具，係於民國九十三年三月一日至同年三月十日間進行問卷的寄送，問卷回覆之截止日為同年三月三十一日。在研究對象方面，問卷調查之對象與線上檢閱觀察之對象略有不同，問卷調查對象包括各未設有網際公共論壇之地方政府網站、以及設有網際公共論壇卻未於論壇版面上陳列或說明其設置目的、其設置時間以及未於論壇前言中交代政府後續處理留言之方式與原則者。而問卷之種類與發放之方式，亦可分為兩種：一類是針對各未設有網際公共論壇之地方政府，發放之方式主要是以電子郵件寄發至各公共網站所提供之首長信箱、機關信箱或資訊管理人員信箱，問卷內容如下表 4-5 所示。

表 4-5 針對各未設有網際公共論壇的地方政府網站所發放之問卷內容

問卷標題	為何沒有討論區或公共論壇版面之設置?
問卷內容	<p>請問貴單位之研考或資訊相關人員～</p> <p>1. 請問貴公共網站中，為何未有公開式討論區（或公共論壇）之設置？亦即不設置的原因與理由為何？</p> <p>2. 民眾能透過何種管道反應？而其陳情或留言內容所指之相關單位將如何處理民眾的留言？</p> <p>2004/3/X</p> <p>(回函請註名貴政府機關名稱以及單位名稱)</p> <p>問題之答覆僅作為研究用途 東海大學公共行政學系研究所</p>

資料來源：本研究製表

另一類是針對已設有網際公共論壇之地方政府，其發放之方式則以公開留言之方式為主，若後續仍未回覆則復以電子郵件再行發放，其問卷內容如下表 4-6 所示。

表 4-6 針對各設有網際公共論壇的地方政府網站所發放之問卷內容

問卷標題 問卷內容	請問貴網站之 X X X 版面的功能？
<p>請問貴單位之研考或資訊相關人員～</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請問貴公共網站中，所設之 X X X 版面之設置或啓用時間是何時？（年／月／日）</li> <li>2. 請問設置此 X X X 版面之原因與目的為何？</li> <li>3. 請問民眾留言內容所指之相關單位將如何處理民眾的留言？</li> </ol> <p>2004/3/X</p> <p>(回函請註名貴政府機關名稱以及單位名稱)</p> <p style="text-align: center;">問題之答覆僅作為研究用途      東海大學公共行政學系研究所</p>	

資料來源：本研究製表

由表 4-5 與表 4-6 可知，問卷內容主要在於回答細目研究問題第 2 題、第 3 題、第 7 題與第 8 題之部分內容。而問卷內容之設計為 2 至 3 題開放式的簡答問題，即並未提供任何既定之可供圈選的選項，亦未以一般問卷調查之格式呈現。目的在於希望能以一般民眾諮詢之留言方式，以提高各地方政府實際回覆之意願且企盼能藉此獲得更多豐富、多元之答案，並藉以檢視實際上政府回覆該則留言之時間。故問卷內容之設計，以少題數、且開放式之簡答題問卷為主，以確實的瞭解其設置目的與不設置原因、其設置或啓用之時間以及其對於民眾發言之後續處理方式為何。

在問卷調查之發放與回收方面，由於本研究對於各設有公共網站之地方政府採取普查之方式，故筆者共發出有 356 份<sup>17</sup>問卷。而於實際回收方面，共計回收

<sup>17</sup> 未包括列為有公開回覆類，而實際上卻沒有公開回覆本研究問卷的版面之第二次寄送。

168 份、回收率為 47.19%，另扣除掉無效問卷 15 份，則有效問卷為 153 份，為所發放問卷之 42.98%，在 95%信心水準下，誤差為±5.99%。

### (一) 信度

本研究之兩種問卷於進行施測前，曾針對 10 個研究對象進行預試，而兩種問卷之對象各為 5 個。並根據預試之回覆成果，藉以修改部分語意不清的文字內容並決定較為妥適的問卷格式，嗣後，復以二次寄發 E-mail 詢問其對新版問卷內容之意見，以再次修正問卷之題目並據以決定最終之問卷。

### (二) 效度

本研究之問卷主要係透過表面效度 (face validity)、與專家效度進行檢測。表面效度係指測量者主觀上認為有效測量工具與研究問題解答間關係的有效程度；專家效度係經由若干專家學者，以判斷法進行問卷有效程度之評估。在研究上為了取得受試者之意願、信任與合作，故在測驗的取材方面，須顧及受試者之經驗背景，以選用合適的試題內容和用語，使問卷具一定程度之效度 (楊國樞、文崇一，1998)。

本研究問卷於發展初期，係根據相關文獻資料資料蒐集、分析並與指導教授討論，輔以詢問相關領域學者與政府機關專業人員之意見，經過多次討論、評定與整理專家們的意見後，以初步擬定問卷之內容。此外，本研究問卷調查之目標，在於瞭解各地方政府機關資訊相關人員之意見與答覆。回覆民眾諮詢之事項本為政府資訊相關人員業務職責之所在，故以網站中所提供的電子郵件寄送問卷有利於增加受試者實際答覆之意願與效率；另在問卷之試題內容上，鑒於一般民眾對於政府的諮詢多半採取開放式之提問方式，故本研究亦依據相關研究問題設計簡答式的問卷題目，以針對受試者所熟悉的業務內容作開放式的詢問，並僅列 2 至 3 個問題，以提高各地方政府實際回覆之意願且企盼能藉此獲得更多豐富、多元之答案。

### 三、 內容分析法

本研究中特定細目研究問題之解答，須採用內容分析法以針對某些靜態文字形式之資料作深入的分析。內容分析係於民國九十三年二月一日至同年四月三十日間，將蒐集自各論壇版面所陳列之資料以及問卷回覆之內容作歸納與分析。研究中須進行內容分析之資料來源，可分為兩種：一類為陳列於各網際公共論壇版面之資料，包括地方政府設置或不設置網際公共論壇之原因、發言規則或禮儀規範、發言條件之規定、政府對於留言處理之說明、以及民眾與政府於論壇版面之發言與回應等資料內容；另一類，係經由電子郵件問卷調查所獲之資料，包括地方政府設置或不設置網際公共論壇之原因、政府對於版面上之留言的處理方式等資料內容。而內容分析之進行過程，即是根據各研究問題之立意以及所蒐集資料內容相互為用，以確立分類立項之原則以及確定所用的分析單位，用以分析文件資料傳達之資訊，據以作為比較、證驗或推論之基礎。

## 第五章 現實之實現程度－研究成果分析

前章分別就本研究所採行各研究方法之進行方式與其步驟作一詳述。本章進一步歸納出研究調查結果，可分為四大部分，包括我國各地方政府設置網際公共論壇之概況、各地方政府網際公共論壇版面所配置功能之概況、各地方政府於網際公共論壇版面中之管理、回應與留言處理情況、民眾於網際公共論壇版面中之參與、互動與操作情況，並針對各部分予以分析與詮釋。

### 第一節 我國各地方政府設置網際公共論壇之概況

本節首先就我國各地方政府設置網際公共論壇之概況作一探討，包括各地方政府設置公共網站與網際公共論壇之情況、其設置與不設置網際公共論壇之原因、以及其設置或啓用網際公共論壇之時間等。

#### 一、 各地方政府設置公共網站與網際公共論壇之情況

藉由線上檢閱與調查，可瞭解我國各地方政府設置公共網站以及網際公共論壇之概況。在各地方政府公共網站設置之方面，我國共計有 394 個地方政府，包括北、高兩直轄市政府、21 個縣市政府、福建省之連江縣與金門縣政府，以及上述各類地方政府之轄下區公所與鄉鎮市公所。研究調查顯示，民國九十三年二、三月間，於 394 個地方政府研究調查之對象中，計有 356 個地方政府(90.4%)於全球資訊網上設置有網站首頁 (Homepage)，如圖 5-1 所示。由此可見，國內各地方政府設有公共網站之比例高達九成以上，顯示各地方政府提供線上虛擬機關之服務形式在我國業已相當普遍。



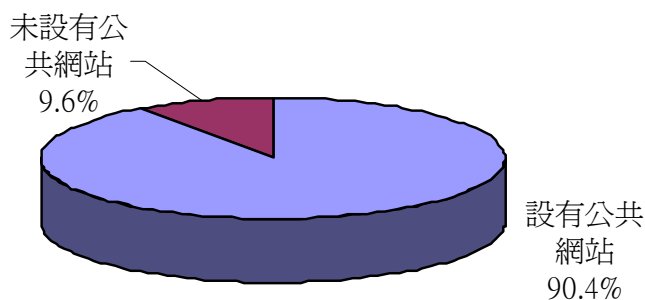


圖5-1 各地方政府有無公共網站  
(n=394)

在各地方政府設置網際公共論壇方面，在各地方政府之公共網站中，總共包含有 111 個符合本研究網際公共論壇定義<sup>18</sup>之版面，分屬於 101 各地方政府網站。另言之，於 356 個地方政府網站中設有公共論壇版面者計有 101 個（28.4%），如圖 5-2 所示。由此可知，我國僅有近三成之地方政府網站，設有提供民眾公開留言與公開回應之網際公共論壇版面，而仍有超過七成的地方政府網站未設置此類版面、或其所設置之版面不具備供民眾公開討論與交流互動之功能。

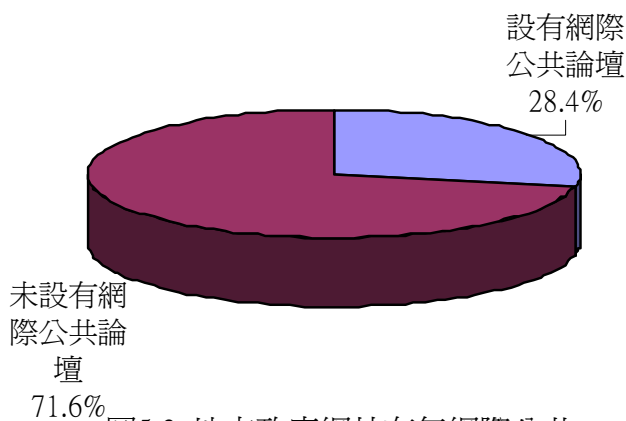


圖5-2 地方政府網站有無網際公共論壇之比例分配圖(n=356)

在各網際公共論壇之名稱方面，由附錄二可知我國各地方政府之網際公共論壇名稱不一，惟大多不外乎含有「論壇」、「開講」、「民意」、「討論」、「交流」、「廣場」、「留言」、「心聲」與「建言」等名詞。

<sup>18</sup> 民眾得以於地方政府公共網站中搜尋可得之公共空間或介面中，公開的發表意見、與公開的回應他人之發言，而不包括僅具單向、私密留言形式、或其他民眾無法針對特定議題回應之版面形式。

而進一步探討國內各設有網際公共論壇之地方政府於層級劃分上與地理區域上之差異。首先，就不同層級而言，由圖 5-3 可知分屬不同層級之地方政府設有網際公共論壇之比例。直轄市層級方面，北、高 2 個（100%）直轄市皆設有網際公共論壇；縣市層級方面，於 23 個縣市層級政府中計有 10 個（43.5%）設有網際公共論壇；區／鄉鎮市層級方面，369 個縣市層級以下之地方政府僅有 89 個（24.1%）設有網際公共論壇。由此可見，不同層級之地方政府設有網際公共論壇版面之比例落差極大，層級較高者設有網際公共論壇之比例亦高；反之，則否。

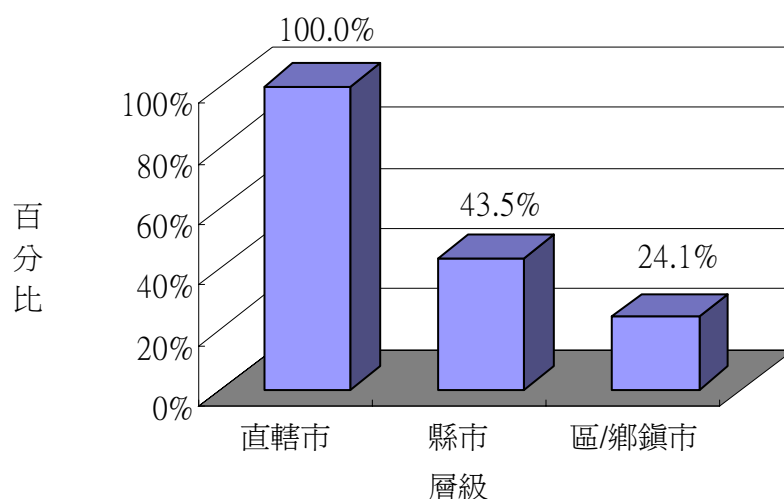


圖5-3 各設有網際公共論壇地方政府之層級分布  
(n=394)

其次，就不同地理區域而言，地方政府設有網際公共論壇之比例，以東部（41.9%）最高，而後依序為南部（31.6%）、中部（22.3%）、北部（16.7%）與離島（15.8%），如圖 5-4 所示。而最比例高之地區將近是比例低地區的三倍，顯示不同區域內地方政府設有網際公共論壇之比例仍有存在顯著的差異性。

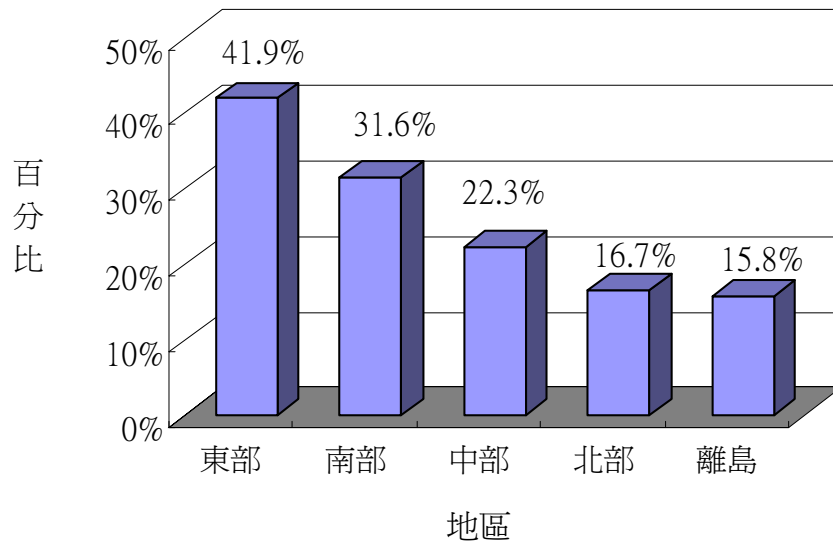


圖5-4 各設有網際公共論壇地方政府之地區分布 (n=394)

最後，就北高兩直轄市與各縣市政府以下之地方政府設有網際公共論壇之情況而言，以花蓮縣政府的 92.3% 最高，其次，為屏東縣政府的 90.9%，而新竹市政府、台中市政府、嘉義市政府、澎湖縣政府、台東縣政府與連江縣政府之轄下各鄉鎮市政府網站皆未設有網際公共論壇版面。而北高兩直轄市與多數縣市政府其轄下各地方政府設有網際公共論壇之比例，大多介於 5% 至 46% 之間，如圖 5-5 所示。

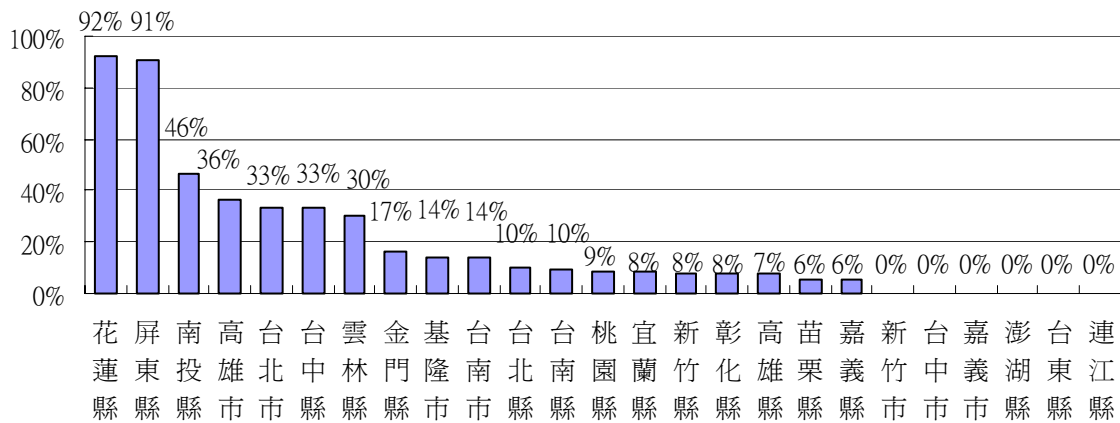


圖5-5 北高與各縣市政府轄下地方政府設有網際公共論壇之比例分布(n=369)

由此可知，我國縣市層級以上之地方政府其轄下公所設有網際公共論壇之比例落差極大，比例高的縣市轄下超過九成的公所設有網際公共論壇，而比例低的縣市，其轄下則未有任何公所設有網際公共論壇。然而，經由實際線上檢閱過程與問卷調查之結果可知，縣市層級以下設有網際公共論壇之比例高的縣市，其政府網站多半是由該縣（市）府機關統籌規劃、建置或統一委外設計架構之版面，而原先網站的規劃即有公共論壇版面之設置，如屏東縣政府與花蓮縣政府。

然而，比例低之縣市，亦多半源自於其網站整體設計是由該縣市政府機關統籌規劃或統一委外建置，即最初即未設有網際公共論壇版面，如台中市政府、台南市政府；或是該直轄市或縣市政府之轄下各鄉鎮市公所雖各有其獨立設計之網站，惟多數網站仍未設有符合本研究定義之網際公共論壇版面，包括僅供民眾單向留言而無法回應、或回應內容並未公開……等，如台北市政府、雲林縣政府；另或因為該縣市政府轄下之各公所即未設有任何公共網站或無公共網站之比例過高，如連江縣政府、台東縣政府。而此類差異性，亦間接影響到不同地理區域內各地方政府設有網際公共論壇之比例。

## 二、 各地方政府設置抑或不設置網際公共論壇之原因

### （一） 設置網際公共論壇之目的與原因

在各地方政府設置網際公共論壇之目的與原因方面，首先，可先就各地方政府有無於網際公共論壇版面中陳列或說明論壇設置之目的與原因作一探討。由圖 5-6 可知，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，僅有 37 個（36.6%）於其論壇版面中陳列或說明論壇設置之目的與原因。另言之，我國仍有超過六成的地方政府未於其網際公共論壇版面中，陳列或說明該論壇設置之目的與功能。故須輔以問卷調查之方式，以瞭解各地方政府設置網際公共論壇之目的，抑或其不設置網際公共論壇之原因。

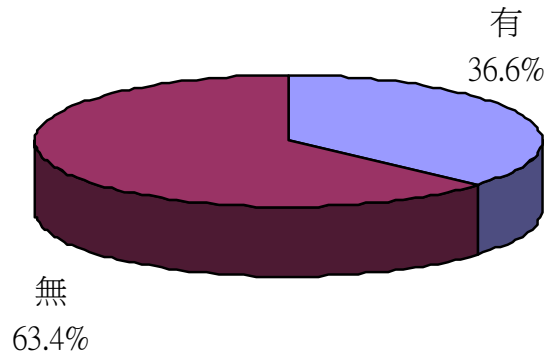


圖5-6 網際公共論壇版面中有無說明論壇目的與功能(n=101)

研究調查結果顯示，多數地方政府設置網際公共論壇之原因或目的，主要可概分為兩類：一類是爲了促進民眾與政府間之交流與互動，即提供民眾針對市(縣／市／區／鄉／鎮／市)政建設發表建言、看法、諮詢或建議的公開園地，而地方政府單位可藉此蒐集民眾之意見以做爲施政參考；另一類是爲了提供民眾與民眾間，發抒意見、互相討論、資訊交流與溝通對話的公開園地。然而，多數地方政府網站設置網際公共論壇之目的與原因，皆普遍兼具兩者、或至少具有其一。如桃園縣龜山鄉公所於「民意廣場—言論廣場」中所揭示的：

歡迎蒞臨龜山鄉公所全球資訊網言論廣場，這是一個公開的言論園地，懇請網友能針對本鄉各項建設；本所施政和業務提供您寶貴建言和看法，俾作爲本所施政規劃和業務執行之參考。發表文章內容請尊重並維護言論廣場「就事論事」的設置宗旨。

## (二) 未設置網際公共論壇之原因

在各地方政府未設置網際公共論壇版面之原因方面，針對各個有回覆之地方政府<sup>19</sup>之答覆所做的內容分析，可發現各地方政府網站未設置網際公共論壇之主要原因<sup>20</sup>可歸納爲幾類，如表 5-1 所示。

<sup>19</sup>不包括 44 個已設有網際公共論壇之回覆以及 36 個已設有未符合本研究定義的留言版面之回覆，故此處未設置網際公共論壇之地方政府的回覆數爲 88 個。

<sup>20</sup>各地方政府未設置或不設置論壇原因之歸納與分類並非是相互排斥，而其是否爲主要原因之判斷係依據各回覆之內容、語意或強調之次數加以判定，藉以比較與釐清各地方政府不設置網際公共論壇之緣由。

表 5-1 地方政府未設置網際公共論壇之主要原因

原因類別	次數	百分比
已設有首長信箱、或便民信箱	37	42.0%
由上級統籌建置、或統一委外辦理	12	13.6%
人力、經費不足	11	12.5%
未避免攻擊謾罵、或淪為商業廣告利用	11	12.5%
將採納意見或未來考慮設置	6	6.8%
其他	4	4.5%
未指明	4	4.5%
基於管理便利或回應效率	3	3.4%
總 計	88	100%

然而，各設有公共網站之地方政府，其未設置或不設置網際公共論壇版面之主要原因可分述如下。

A、網站本身已有類似首長信箱之功能，已足以成為民眾諮詢、申訴與反應之管道，計有 37 個（42.0%）。如台北市蘆洲市公所之回函內容：

．．．目前本所網頁設有市長信箱，功能與留言版性質相近，市民朋友如對市政有所建言，市公所會針對來信問題，開「市政建議處理單」請各課室主管處理，再回覆來信民眾，本所會對市民建議做最快速服務．．．。

B、網站係由上級單位統籌規劃或統一委外建置，原本之功能設計上即未有公共論壇版面之設置，計有 12 個（13.6%）。如台中市東區區公所之答覆內容：

台中市各區公所網站建置及規劃，多係由台中市政府統一規劃建置後，再交由各區公所管理，並隨時進行訊息更新。或許是考慮到區公所本身人力限制，台中市政府在規劃各區公所之網站時，並未規劃設置「公開式留言版〈或公共論壇〉」，而區公所本身又缺乏資訊專門技術人員，且無力負擔委外規劃經費，所以

目前本所網站除訊息進行更新外，其版面設計多係沿習台中市政府原始建置，本年度或下年度積極爭取經費辦理更新．．．。

C、受限於該政府單位人力與經費之不足，或缺乏專人管理、整合與維護，計有 11 個（12.5%）。如宜蘭縣三星鄉公所之答覆內容：

本所因資訊人力不足，考量網站之維護，故未在網站上設置留言板或討論區等；因本所目前僅有一名資訊人員且因財政拮据無法外聘協力廠商，平時除了負責資訊設備之維護及相關資訊業務的辦理外，還須自行學習相關資訊技巧，故在網站上僅放置相關活動及鄉政訊息等，未來已在考慮增設留言板等功能，增加與民眾的互動．．．。

D、爲了避免淪爲人身攻擊、選舉謾罵、或是商業化傳銷之場域，而停用或不設置，計有 11 個（12.5%）。如南投縣政府可由其答覆內容知悉其停用之原因：；

本府網站之前曾設置縣民開講，後發現許多匿名張貼涉及人身攻擊的文字，造成諸多困擾，有些發言內容與縣政建設毫不相干，卻充滿謾罵，並無實據的文字，爲避免被有心人士刻意利用本項論壇，因此，才關閉該項功能，並請縣民若有任何建議事項，可循民眾信箱管道投訴，持續發揮雙向溝通功能。

另外，亦有純粹防範未然之例，如台南縣政府之答覆內容：

「台南市政府全球資訊網」現階段未設置討論區或公共論壇之功能，其原因爲留言板或公共論壇均屬開放性的留言網頁，此類留言有諸多屬不具體的事件或情緒性之言論，實難交付執行．．．。

E、亦有部份地方政府表示目前仍有窒礙，但未來將參酌各方意見再行決定設置與否，計有 6 個（6.8%）。如台中縣龍井鄉公所之回覆內容：

討論區/論壇之設置，因考慮管理問題暫未設置，未來視其可行性及必要性，再予增置．．．。

F、其他類，包括有地方政府指出因顧及到該地方政府之管轄區域內電腦普及率與上網人口之不足、抑或因網站主體架構久未更動．．．等原因，故未設有網際公共論壇版面。惟基於此類因素者為數不多且較難以歸類，故將其劃分為其他類，共計有 4 個（4.5%）。如嘉義縣溪口鄉公所之答覆內容：

本所位處嘉義之鄉下地方，為一傳統的農村社會，年齡層普遍老化，電腦之普及率並不高，因此並未有留言版之設置。

又如新竹縣竹北市公所之答覆內容：

本所網站目前確實未有「公共論壇」之類供民眾討論公共議題之空間設計，其原因是本所的網站成立至今已很多年，雖然內容定期更新，但主體架構並未更動，以致許多近兩年來流行的功能，諸如線上表單下載、線上申請、線上查詢、公共論壇等等服務仍然缺如．．．。

G、為便於管理、積極處理與迅速回應民眾之投訴或建議事項，而不考慮設置者，計有 4 個（3.0%）。如台北縣中和市公所之答覆內容：

．．．未設有公開式留言板，因留言板將涉及諸多業務單位，無法以較短的時間回覆民眾，故暫不考慮增加留言板功能．．．。

### 三、 各地方政府設置或啓用置網際公共論壇之時間

在各地方政府設置或啓用網際公共論壇之時間方面，首先，可先行檢視各地方政府是否已於網際公共論壇版面中陳列論壇設置或啓用之時間。由圖 5-7-1 可知，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中僅有 9 個（8.9%）地方政府網站，有於其論壇版面中陳列論壇設置或啓用之時間。換言之，國內仍有超過九成的地方政府未於其網際公共論壇版面中，陳列該論壇設置或啓用之日期與時間。故須輔以問卷調查之方式，以瞭解各地方政府網際公共論壇設置或啓用之時間。



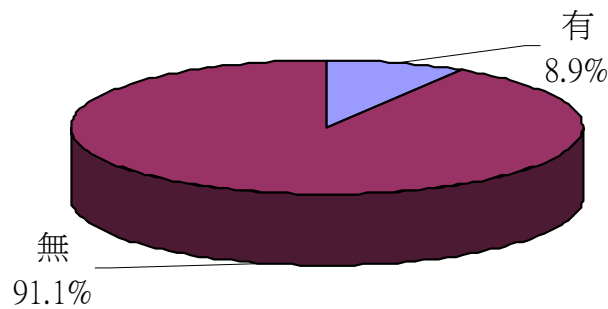


圖5-7-1 網際公共論壇版面中有無指明論壇設置或啓用時間(n=101)

根據電子郵件問卷調查之成果，可確實得知其設置或啓用時間者計有 45 個，另再綜合已於版面上陳列時間者，總計可知 49 個地方政府設置或啓用其網際公共論壇版面之時間，約佔所有設有網際公共論壇之地方政府的 48.5%，其設置或啓用年份如圖 5-7-2 所示。

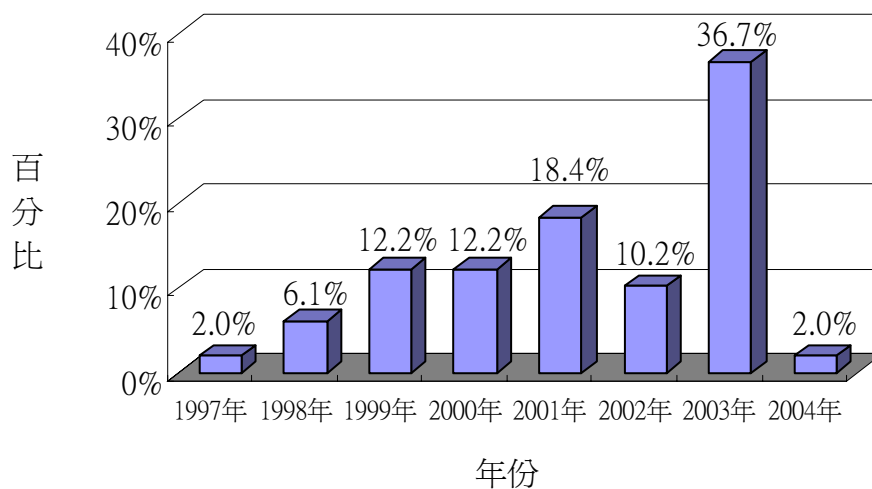


圖5-7-2 各地方政府網際公共論壇之設置或啓用年份 (n=49)

調查結果顯示，我國各地方政府中最早設有網際公共論壇版面之時間為民國八十六年（西元 1997 年）一月，最晚的為民國九十三年（西元 2004 年）二月。而於 49 個可知悉其網際公共論壇設置或啓用時間的地方政府當中，有 18 個（36.7%）是於民國九十二年（西元 2003 年）年設置或啓用；有 9 個（18.4%）是於民國九十年（西元 2001 年）設置或啓用；另外，依序分別為民國八十九年

(西元 2000 年)的 6 個(12.2%)與民國八十八年(西元 1999 年)的 6 個(12.2%)、民國九十一年(西元 2002 年)的 5 個(10.2%)與民國八十七年(西元 1998 年)的 3 個(6.1%)。由此可知，我國各地方政府網際公共論壇之設置時間，大多是集中在民國八十八年(西元 1999 年)至民國九十二年底(西元 2003 年)之間，而其中以民國九十二年(西元 2003 年)之此類公共論壇之設置或啓用爲盛。

#### 四、 小結

研究發現，我國地方政府設有專屬公共網站之比例甚高，惟其中僅有不滿三成具備網際公共論壇版面之設置；此外，各設有網際公共論壇之地方政府於不同層級分布與不同地理區域分布上，其差異性亦甚爲顯著。顯示國內各地方政府之電子化政府相關措施仍停留在數位化治理階段，即多數仍利用 ICT 與 CMC 於促進遞送數位化服務與提供資訊上；相形之下，在提升數位化民主方面，各地方政府於提供民眾線上公開交流的公共審議場域仍相當缺乏與不均，而既有資源分佈與取用機會、管道之不均等，將妨礙民眾接近公共審議過程，並限制了民主過程的廣泛性。

而探究國內各地方政府設置抑或未設置網際公共論壇之目的與原因，可發現仍有多數地方政府並未於論壇版面揭示其論壇設置之目的爲何，然而，理想的論壇應使民眾具備充足與正確之資訊，以利民眾廣泛的參與公共審議過程。此外，由各地方政府設置網際公共論壇之主要目的觀之，亦相當符合網際審議民主論者之主張，即網際公共論壇有助於 G to C 與 C to C 之相互溝通與互動交流；反觀國內地方政府未設置網際公共論壇之主要原因，可發現多數地方政府僅將網際網路之運用視爲提升數位化治理能力之手段，而導致其心態上與做法上仍嫌保守；另亦有部分地方政府是受限於外在結構性因素，而導致其現有之權限與資源無法提供該機關建置完善的線上公共審議場域。

檢視國內各地方政府設置或啓用網際公共論壇之時間，可發現多數是集中在西元 1999 年至西元 2003 年底之間，其中又以西元 2003 年最多。二十世紀末，爲審議民主理論轉向與網際審議式民主崛起之時期，而由國內各地方政府網際公

共論壇之發展歷程，可證實網際公共論壇之運用與網際審議式民主之發展趨勢的相關性，更可見我國部份地方政府之相關建置與措施呼應了此一趨勢的發展。

## 第二節 各地方政府網際公共論壇版面所具備功能之概況

前一節已對我國地方政府設置網際公共論壇之概況作一探討，本節則針對各地方政府網際公共論壇具備之功能，分別檢視其討論區之配置與回饋機制、並就其發言條件限制與匿名性保障、以及發言規則或禮儀規範之設置加以分析，以瞭解國內各地方政府網際公共論壇版面具備功能之概況。

### 一、 討論區之配置與回饋機制

#### (一) 討論區之配置狀況

討論區版面之配置，可概分為兩類：一類為不限制發言主題的一般討論區或綜合性討論區。於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 100 個（99%）地方政府的網際公共論壇版面設有此類討論區，如圖 5-8 所示。另言之，僅有 1 個地方政府之論壇版面未設置一般性或綜合性討論區，即彰化縣政府的「縣民開講」，其討論區僅設定 5 個特定專題以供參與討論。由此可知，我國各地方政府之網際公共論壇幾乎皆有設有一般性或綜合性討論區。

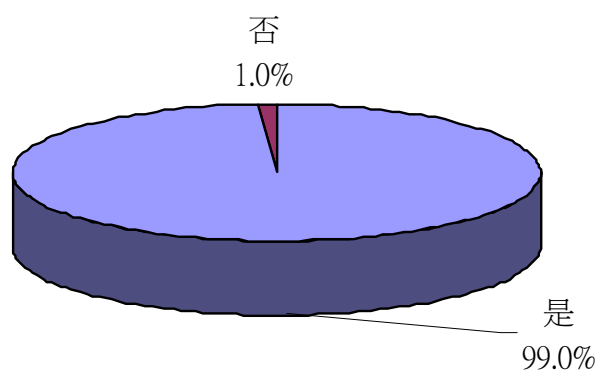


圖5-8 網際公共論壇是否設有一般或綜合討論區(n=101)

另一類即是焦點式、設有特定發言主題的專題討論區，大多數係由該政府機關針對特定之時事性、政策性與生活性議題提出後以供民眾參與討論；然而，部分版面亦具備可供民眾主動發起議題之功能。於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 16 個（15.8%）地方政府的公共論壇版面設有專題討論區，如圖 5-9 所示。由此可知，我國各地方政府之網際公共論壇中，仍有超過八成未設有專題討論區。

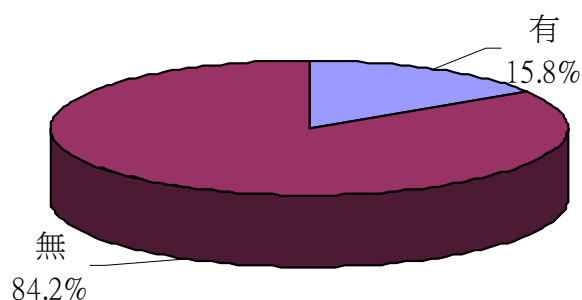


圖5-9 網際公共論壇版面中有無設置專題討論區(n=101)

其中，在各專題討論區有無說明其專題主旨方面，於 16 個設有專題討論區之地方政府網際公共論壇版面中，有 12 個（75%）專題討論區版面有針對專題討論之主旨作詳盡的說明（見圖 5-10）。如宜蘭縣政府的「縣民論壇」，其討論主題包括「縣政投訴站」、「蘭陽風情」、「討論區連署」、「宜蘭縣政府全球資訊網疑難雜症討論區」、「宜蘭國際兒童電影節」、「北宜高速公路」，其中，如「宜蘭縣政府全球資訊網疑難雜症討論區」對其主題之說明：「您對於宜蘭縣政府全球資訊網有任何的疑難雜症嗎？您是否對於本府全球資訊網功能有任何的改善建議嗎？在此留言本府將立即為您處理各項問題，歡迎各位網友多加利用，謝謝。」

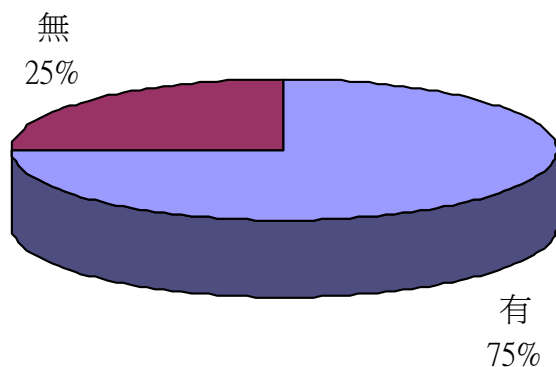


圖5-10 各設有專題討論區之網際公共論壇是否說明其專題主旨(n=16)

而在各專題討論區有無指明該討論區之管理單位或發起者方面，於 16 個設有專題討論區之地方政府網際公共論壇版面中，僅有 4 個（25%）專題討論區之版面，具體指明該討論區之管理單位或發起者（見圖 5-11）。如台北市政府的「市民論壇」中之專題討論區，其討論主題包括「新聞處讀書會」、「捷運開講」、「親子論壇」、「國宅大家談」。其中，如「捷運開講」對其主題之說明：「對於捷運相關技術、旅客營運服務、經營管理及設施設備有任何意見及看法，請務必利用本討論區大鳴大放。」此外，其並於該討論區版面中指明該專題討論區之管理或發起單位為台北捷運公司。

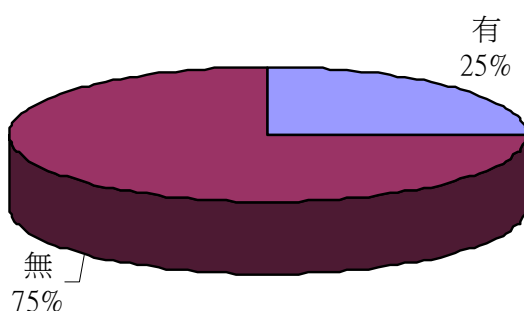


圖5-11 各設有專題討論區之網際公共論壇有無指明其發起或管理之單位(n=16)

另外，值得關注的是，部份論壇版面之專題討論區，其專題主題具備可由民眾主動發起的功能，例如宜蘭縣政府專題討論區的「討論區連署」，其說明如下：「如果您有想要成立的討論區，您可以在此連署，只要超過二十人及可立即開版。」又如台中縣豐原市公所之公共論壇的「主題式討論區」亦具有可供民眾主動發起專題討論主題之功能，其說明如下：「本討論區只針對公佈之討論主題進行發言，市公所保有刪除的權利。有意發起討論主題者，請將主題及內容 E-mail 至 XXX@fengyuan.gov.tw，整合後刊登。」

綜上所述，我國大多數設有網際公共論壇的地方政府仍缺乏專題討論區之設置，而已有設置者仍多半缺乏明確、完整的資訊，以利使用者瞭解設置此專題討論區之用意何在、以及其管理之權限為何。另外，可由民眾主動發起主題之專題討論區雖為數不多，但未來亦相當值得關注。

## （二）論壇版面是否具備回饋機制

一個合理、適切的公共論壇，其程序及決定是由大眾與主辦機關理性的辯論與考慮而來（Beierle, 2002）。因此，各地方政府之網際公共論壇之設計、程序與決定過程是否可靠，可初步藉由檢視該網站是否於公共論壇版面中提供其管理或資訊單位的聯絡方式，以及檢視該網站是否針對其公共論壇之使用進行民意調查。

在提供管理或資訊單位之聯絡方式方面，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 31 個（30.7%）地方政府於其網際公共論壇版面中，提供、陳列其管理或資訊單位之聯絡方式，如圖 5-12 所示。由此可知，我國仍約有七成之地方政府未於其網際公共論壇版面中，提供其論壇版面管理人員或管理單位之聯絡方式。然而，由實際線上檢閱過程與調查結果可知，地方政府於論壇版面提供管理人員或管理單位之聯絡方式者，大多數皆提供 E-mail 之聯絡方式，其中又以網頁管理者（包括相關之資訊人員、研考人員）之 E-mail 為主，或輔以該地方政府之聯絡電話、通訊地址與傳真；而多數未於版面提供管理單位之聯絡方式者，多半將該政府機關之聯絡方式陳列於首頁、抑或另設有該政府機關內部單位聯絡方式之連結。

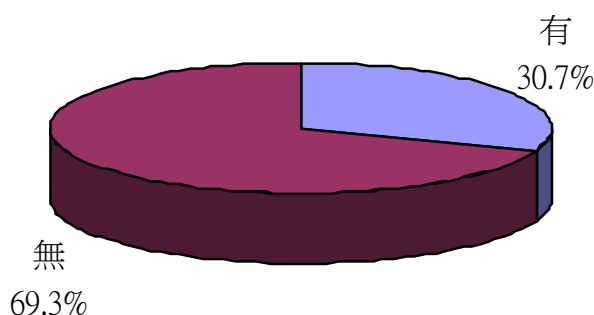


圖5-12 網際公共論壇版面中有無提供其管理單位之聯絡方式(n=101)

在網際公共論壇版面之民意調查方面，部分地方政府網站於站內設有民意調查或問卷調查專區，惟其調查大多屬於公共服務滿意度調查；抑或具備有常設問卷調查區，惟於本研究之調查期間內普遍未有問卷可供填答；另更有少數公共服務與網路服務民意調查問卷中，僅備有一、兩題詢問民眾對於該網站公共論壇版面之使用滿意度。由此觀之，我國各設有網際公共論壇之地方政府皆未能針對其

公共論壇之設置與使用，適切的從事線上民意調查以主動徵求民眾之意見。

綜上所述，我國各地方政府對於合理的、適切之公共論壇版面的設置、功能與其使用程序，在積極、主動徵求民眾之意見、回應與看法上，仍有相當多可供改善之空間。

## 二、 發言條件限制與匿名性保障

在發言條件限制方面，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 64 個 (63.4%) 地方政府的網際公共論壇版面設有發言條件之限制，如圖 5-13 所示。發言條件係指發言者必須要提供個人相關之資訊方得以留言或回應，而實際上各版面所設之發言條件可概分為兩類：一類是需要註冊或加入會員，其必須提供與自身相關之資料亦較多，大多包括真實姓名、性別、身分證字號、生日、E-mail、職業、住址、甚至是婚姻狀況與學歷等；而另一類，則是於發言前必須提供部分自身相關資料方得以發言，大多數僅須填 E-mail，其他則包括性別、職業或居住區域．．．等。由此可知，我國各設有網際公共論壇之地方政府中，仍有將近六成五之發言須受限於某種條件或資格的限制，亦即要求參與者必須提供自身相關資料方得以發言。

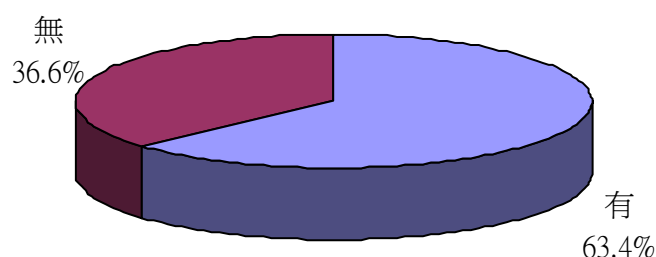


圖5-13 網際公共論壇有無發言條件限制(n=101)

此外，發言條件可由另一面向觀之，即是否維護發言者於公共論壇版面中匿名性之保障。亦即，發言前所提供之個人資訊是否必定要公開、或是發言者參訪之資訊是否受到隱私權的確保。故在匿名性保障方面，本研究以發言者之 E-mail

公開與否、以及是否公開訪客的 IP<sup>21</sup>分別檢視之。調查結果發現，於是否可選擇公開 E-mail 與否方面，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 41 個（40.5%）地方政府之論壇版面為一定要留下且公開發言者之 E-mail 方得以發言；而亦有 11 個（10.8%）地方政府之公共論壇版面其發言是無須留下 E-mail；另有 49 個（48.5%）地方政府之論壇版面，發言者可自由選擇留 E-mail 與否（見圖 5-14），惟此類版面大多未明確標示或告知使用者 E-mail 為選填之項目。然而，後兩者合計約佔全部的 59.3%。另言之，將近六成設有網際公共論壇之地方政府，其參與者有權利選擇或根本無需提供個人之 E-mail 就得以發言。

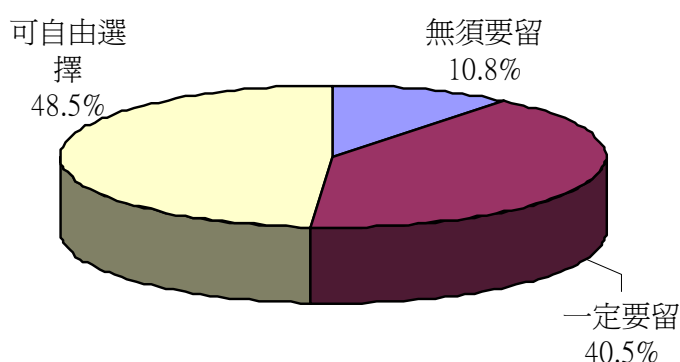


圖5-14 民眾於網際公共論壇發言時是否可選擇留下E-mail(n=101)

另外，在公開訪客的 IP 否與方面，101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 15 個（14.9%）地方政府於論壇版面中公開發客的 IP，如圖 5-15 所示。由此可知，我國設仍有近一成五之設有網際公共論壇的地方政府，其於保障使用者之隱私權方面不足，而將發言者之 IP 公開。

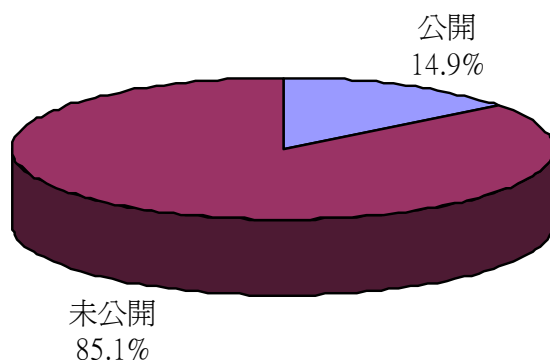


圖5-15 網際公共論壇是否公開訪客 IP(n=101)

<sup>21</sup>網際網路通訊協定（Internet Protocol，簡稱 IP），是在網際網路中控制資料流向的協定，屬於網路層協定。網際網路上每一台電腦至少都有一個位址（IP address），以便跟網際網路上其他電腦區別（東海大學資訊教育小組，1998:12-4）。



綜合上述兩面向之分析，在匿名性的保障上，我國於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 52 個（51.5%）地方政府的網際公共論壇版面確實保障使用者的匿名性與隱私權，如圖 5-16 所示。

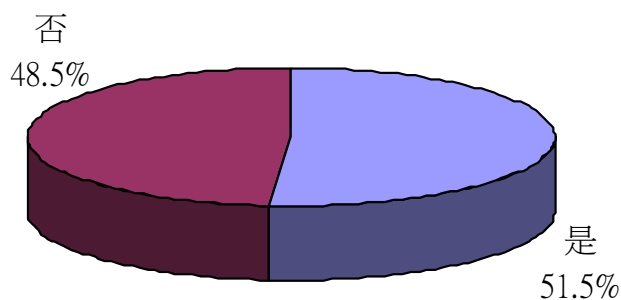


圖5-16 網際公共論壇是否保障匿名性(n=101)

顯示我國各設有網際公共論壇之地方政府中，僅約有五成之論壇版面保障了使用者之匿名性與隱私權。

總而言之，在降低參與者發言條件限制之門檻、以及確保匿名性與隱私權之原則上，各地方政府所設之網際公共論壇版面仍有不少可改善空間。

### 三、 發言規則與禮儀規範

在發言規則或禮儀規範之設置方面，於我國 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 36 個（35.6%）地方政府之網際公共論壇版面陳列有發言規則與禮儀規範，如圖 5-17 所示。

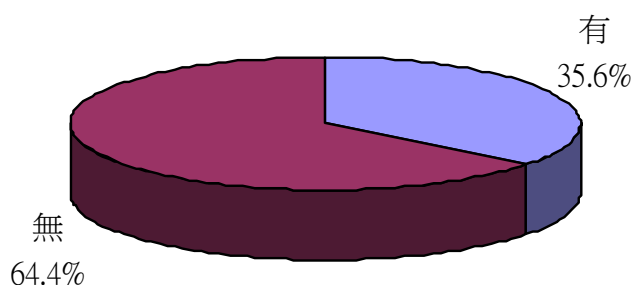


圖5-17 網際公共論壇有無具備發言規則或禮儀規範(n=101)

由此可知，我國各設有網際公共論壇之地方政府，仍有約六成五未具備發言規則或禮儀規範。

而由各網際公共論壇版面所陳列之發言規則與禮儀規範可知，多數發言規則與禮儀規範之設置目的，主要在於預先約制發言者之不當發言內容、確保論壇互動交流之品質、與維護多數發言者之權益；形式上大多以討論區使用規範、網路禮儀說明或約定遵守事項等形式呈現，而這些版面中亦多半同時可見發言規則與設置目的之陳述。在直轄市層級之政府方面，如台北市政府的「市民論壇」：

台北市政府網站『市民論壇』是提供網友發表對市政建設看法、建議，並互相討論、溝通的公開園地，市府各單位也可以藉此收集市民意見做為施政參考。凡檢舉、陳情等須由本府相關單位處理並正式答覆的案件，建議仍以電子信件方式發送市長信箱或相關單位處理為宜。發起單位對於妨害風化、惡意人身攻擊、商業廣告以及各討論區主題無關之言論，將保留直接刪除的權利，由於認定標準係授權管理人員依使用規範處理，如有不盡周全之處，尚請網友多多包涵！

在縣市層級之政府方面，如宜蘭縣政府的「民眾公共論壇」：

宜蘭縣政府生活資訊網『民眾公共論壇』是提供民眾針對縣政建設發表看法、建議的公開園地，本府各單位也可以藉此收集縣民意見做為施政參考。對本論壇中之各項內容本府不予處理回覆。凡檢舉、陳情、申訴、諮詢或建言等須由本府相關單位處理並正式答覆的案件，建議仍以電子信件方式發送「縣長信箱」或「單位信箱」處理為宜。網友相關留言不代表縣府立場，對於妨害善良風俗、惡意人身攻擊、商業廣告等不當言論，縣府將保留直接刪除的權利！

在區／鄉鎮市層級之政府方面，如基隆市安樂區公所的「留言版」：

本留言版係提供網友針對公共議題自由表達意見的開放空間，請尊重不同網友的不同意見，避免無意義的攻訐，以建立本留言版正面討論風氣，維護乾淨的言論空間。對於妨礙善良風俗、商業行為、涉及人身攻擊、謾罵、侵害個人名譽等不

當留言，本所將直接刪除，敬請諒察。

而專題論壇之部分，如花蓮縣政府的「蘇花國道論壇」：

行政院於九十二年十二月上旬宣布：『蘇花高速公路即日起緩建三個月，交由花蓮縣政府及花蓮縣議會探詢民意向背後，再做決定』，本府全球資訊網 特開設【蘇花國道論壇】單元，讓民眾針對蘇花高速公路相關議題進行討論，期使民意充分發抒，以做為施政的參考，本版以《對事不對人》為原則，為了提昇言論品質，維護純淨的網路空間，請遵守相關法律，本站並保有刪除任何不當言論的權利(不另通知)，留言前請先閱讀 下列論壇規範：

1. 民眾於討論區的言論純粹個人立場，與本站立場無關。所有於討論區留言的網友，其上網資料將被系統自動紀錄下來，若有任何違法行為，本站將提供必要資訊配合檢警單位調查。
2. 嚴禁張貼或散播任何不合法、威脅性、咒罵性、粗俗、色情及不雅、點名人身攻擊、侵犯別人隱私、未具名之檢舉函、宗教及種族歧視或其他偏激、不當之言論。
3. 請勿發表任何與蘇花高速公路興建議題無關之言論。
4. 若轉貼文章，請徵得作者同意或列明出處。

由此觀之，此類具有發言規則或約定遵守事項之版面，多半聲稱保留刪除不當言論之權利。而實際刪除之案例，仍可有曾被刪除留言之使用者所反映的另一則發言內容中、或經由管理者之刪除公告或留言中可獲知。如宜蘭縣政府「縣民論壇」之「站內公告」中的一則言論刪除公告：

標 題： 有關"警察違規"的部分言論刪除

發表人： 網站管理員

發表日期：2003/4/23

內容：

各為支持宜蘭縣政府全球資訊網網友大家好：

有關網友於4/23在"縣政投訴站"、"酸甜苦辣留言版"及"站內公告"部分投訴有關"警察違規"的言論，因其言論涉及人名公開，本府依規定已逕行刪除該言

論，敬請各位網友見諒並請勿再犯，謝謝!!

宜蘭縣政府全球資訊網網站管理員 敬上

另外，如高雄縣仁武鄉公所「公所留言版」的一則民眾留言反應的內容：

標題：跟版主閒磕牙

阿達網友給大家的留言：

內容：

留言居然被砍了,,為何呢!又沒侮辱你們,為何啊!

又是一個月過去了,仍未見我的仁武鄉訊呢?

# 154 留言於 2004/1/9 PM 02:59:25 來自:163.28.XXX.XX

研究調查結果亦可發現，相較於大多論壇版面聲皆宣稱保留刪除不當言論之權利，實際上各版面刪除民眾發言的實例仍屬少見，推測其原因可能源自於論壇版面疏於管理、或管理者未張貼刪除留言之公告、抑或民眾對於留言被刪除不以為忤，而無另外留言反應。惟大體而言，多數網際公共論壇之版面仍傾向於維護發言者之權利，以及保留民眾論述內容之原貌。

#### 四、 小結

研究發現，我國各設有網際公共論壇之地方政府幾乎皆設有一般性或綜合性討論區；相形之下，專題討論區之設置仍相當不足，即便是已設有專題討論區者仍多半缺乏明確、完整的資訊，以利使用者瞭解設置此專題討論區之用意與其管理之權限為何。由此可知，國內各地方政府之網際公共論壇版面大多非事先界定特定議題，故能提供民眾一個自由論述多元意見之場域，以允許人們討論各自關心的議題；然而，地方政府在主動發起議題以促進民眾對特定政策議題之討論與涉入上，卻仍舊相當不足且亦普遍缺乏相關資訊之提供。

理想的公共審議論壇之程序及決定應是由大眾與主辦機關理性的辯論與考慮而來。惟反觀我國各設有網際公共論壇之地方政府，皆未能針對其網際公共論

壇之設置與使用狀況，積極的從事線上民意調查以主動徵求民眾之意見，並提供民眾適切的回饋或反應管道。顯見國內地方政府網際公共論壇版面之設置仍是由政府（制度性優勢者）單方面決定論壇之議程與結構，恐怕仍舊無法擺脫參與者外在排除之疑慮。

研究發現，我國地方政府之網際公共論壇版面仍普遍設有發言條件限制，而於保障使用者之匿名性與隱私權上亦未臻理想。網際悲觀主義論者認為 ICT 與 CMC 之使用，將導致傳統政府、既有權威（包括網路設計者、管理者與資訊富者）更具能力監視與控制此一網際公共領域、重現非網路世界不平等的社經地位、並衍生侵害個人隱私之虞。故未來各地方政府須致力於降低論壇版面之發言條件限制之門檻、以及更周延的確保使用者的匿名性與隱私權。

網際審議民主批判者指出網際公共論壇中的議論，普遍存在著交相攻訐與謾罵之情況，而導致民眾拒絕提出己見或陳述不同的看法。故理想的網際公共論壇，應該具備適切、合理的陳述規則與禮儀規範，惟實際上我國地方政府大多未於論壇版面設有發言規則或禮儀規範，且普遍傾向於保留民眾的言論內容。然而，公共審議環境與秩序之維護，必須透過各地方政府先行擬定合理、具體且明確之規範，以及確切的落實不當言論之管理方能加以達成。

### 第三節 各地方政府於網際公共論壇之管理、回應與留言處理情況

前一節已對我國地方政府網際公共論壇所具備功能之概況作一探討，本節則針對各地方政府於網際公共論壇中之作為，分別檢視其管理之概況、回應之情況與其對版面中留言處理之方式加以探討，以瞭解國內各地方政府於網際公共論壇中扮演之角色與實際之作為為何。

#### 一、政府管理之情形

各地方政府對於網際公共論壇版面之管理情形，可分為幾個面向檢視之：首先，在民眾發言內容是否完整呈現方面，由於在符合本研究定義之論壇中，並無存在類似「問答集」的功能，即民眾發言之內容須經由政府修改或截取後，方將其連同政府回覆之內容公佈或張貼於版面上。因此，判斷之標準唯有檢視論壇版面是否即時刊登發言，亦即刊登發言前是否須經過事先審核之程序。於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 3 個(2.9%)地方政府之網際公共論壇版面，其民眾的發言須經由政府審核後刊出，如圖 5-18 所示。另言之，大多數地方政府網際公共論壇版面之設計與功能，皆即時、完整的刊出民眾的發言。

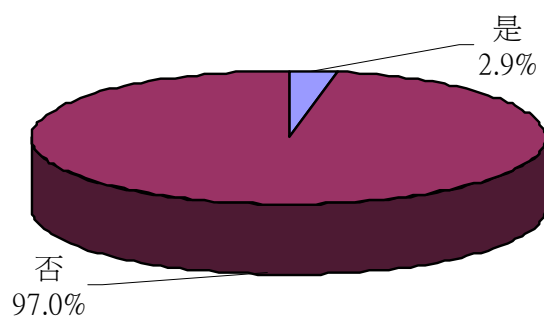


圖5-18 網際公共論壇刊登發言前是否事先審核(n=101)

其次，可由各地方政府是否長期的保留民眾於網際公共論壇版面中之發言加以探討，亦即檢驗其是否設有討論區回顧之功能或長期的保存民眾發言之內容。由於各版面設置與啓用時間不一，加以部分論壇事前言明發言內容之保留期限為三個月，故以三個月為基準檢視各論壇是否長期保留民眾發言之內容。調查結果顯示，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 93 個 (92.1%) 地方政府的公共論壇版面保留民眾言論達三個月以上，如圖 5-19 所示。

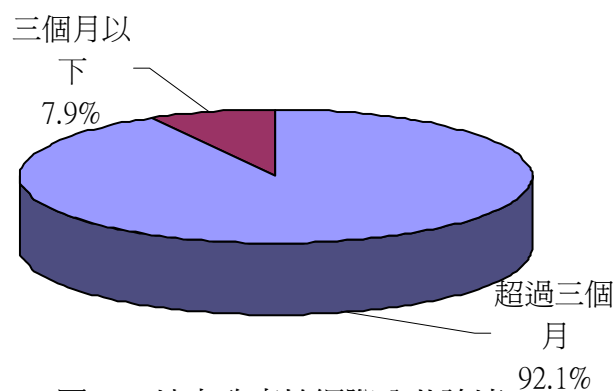


圖5-19 地方政府於網際公共論壇版面保留發言之期限(n=101)

另可發現，多數未經改版之公共論壇版面，其保留之發言往往可溯及其版面設置或啓用時的首則發言；而少數版面更設有討論區回顧或保留舊有論壇版面與其內容，如台北市政府的「市民論壇」設有「市民談市政」、「SARS 防疫加油打氣站」等兩類討論區回顧，並指明該討論區保留內容之起訖時間；又如台中縣石岡鄉公所之「留言版」設有舊留言版之連結，並保留舊留言版中民眾發言之內容。由此觀之，皆可見各版面管理者對於長期保留民眾所發表之言論的重視。

綜上所述，我國大多數地方政府網際公共論壇版面之設計與管理，皆能即時、完整的刊登民眾之留言，且各版面之管理者亦多能長期的保留民眾言論內容。

## 二、 政府回應之情形

雖然多數網際公共論壇版面於前言指出論壇設置之目的，是爲了促進人民與人民間的溝通與交流，惟理想上政府亦應該參與此一公共審議過程，以即時的瞭解民之所欲，並適切的回應人民的需求（Lauritzen & Loader, 1995；De Vries, 2000；Beierle, 2002；Chadwick, 2003）。而在各地方政府之回應性方面，可由幾個面向加以檢視：

首先，在政府回應之方式上，關注的是政府是否公開回應民眾的發言，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 59 個（58.4%）地方政府於公共論壇版面中公開的回覆民眾之發言，如圖 5-20 所示。由此可知，各地方政府實際參與公共審議過程，並以公開的方式回應民眾訴求之比例，仍未臻理想。

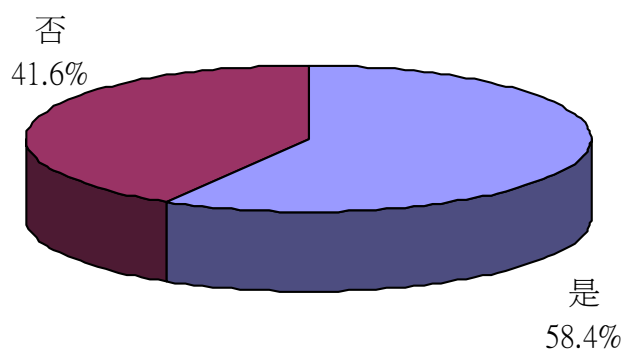


圖5-20 地方政府是否於網際公共論壇版面中公開回應民眾發言(n=101)

其次，在政府回應之一致性上，關注的是各有公開回應的地方政府於網際公共論壇版面中是否選擇性的回應民眾之發言。而地方政府是否選擇性回應之判定，係以其論壇版面中最新近的一則政府已回覆之發言往前起算之第七則<sup>22</sup>已回覆之發言間，檢視其中有無民眾發言之內容指明需政府答覆而該地方政府卻未予回覆之比例。本研究擬以 80%的回覆率，為判定其有無選擇性回應之基準。亦即針對七則政府有回覆之發言間，民眾有指明需政府答覆而該地方政府卻未予回覆之比例超過 20%者，則該地方政府屬於選擇性回應；反之，則該地方政府屬於未選擇性回應。調查結果顯示，於 59 個有於網際公共論壇版面中公開回應之地方政府中，計有 23 個（39%）地方政府是屬於選擇性的回應民眾之發言，如圖 5-21 所示。由此觀之，我國各有公開回應之地方政府仍有近四成未普遍的答覆與回應民眾於論壇版面所發表之意見。

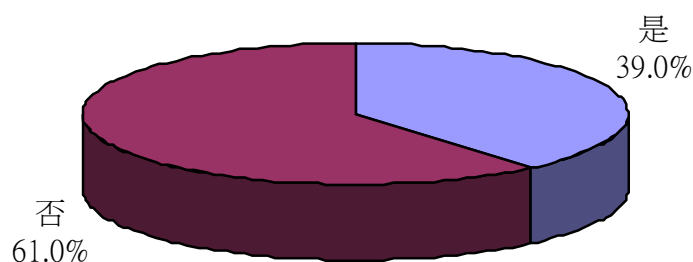


圖5-21 地方政府於網際公共論壇中  
是否選擇性回應(n=59)

再者，在政府回應之速度上，於 59 個有公開回應之地方政府中，仍有 4 個地方政府之論壇版面的設計與功能未能辨識其確切回覆之時間為何，故僅以可辨識之 55 個地方政府的網際公共論壇版面為探究之標的。另外，由於部分論壇於前言中即事先言明，政府回覆民眾發言之期限為三至七日，故本研究擬以七日（一周）為基準，檢視各地方政府是否迅速的回覆民眾之發言。而抽樣之方式，以各論壇版面中最新近的一則已回覆發言往前起算之七則<sup>23</sup>已回覆發言之平均回覆天數，作為判斷與比較之依據。

<sup>22</sup> 回覆未達七則之論壇版面，則以該版面既有回覆則數之區間為檢視其回覆比例之範圍。

<sup>23</sup> 回覆未達七則之論壇版面，則以該版面既有回覆則數之回覆日數作平均，以檢視其回覆速度。



調查結果顯示，民國九十三年二月一日至同年二月二十九日間各地方政府於網際公共論壇之平均回應天數低於七日以下（一周內）回應者有 39 個（70.9%），約佔所有可辨識時間版面總數的七成，如圖 5-22 所示。由圖 5-22 可知，可辨識之有公開回應的地方政府其回覆時間的分佈狀況，除約有七成的地方政府是屬於迅速回應民眾之發言之外，另計有 12 個（21.8%）地方政府是於七日至一個月內回覆，3 個（5.6%）地方政府是於一至三個月內回覆，最後，亦有 1 個（1.8%）地方政府其回應時間超過三個月以上。此外，將各地方政府於網際公共論壇版面之平均回覆天數加總後平均，則所有地方政府之總平均回覆天數約為 10.8 天，最長回應時間為 100 天、最短為 1 天之內回覆。由此可見，仍有部分地方政府公開回應民眾發言之時間過長，且各地方政府回應之天數落差相去懸殊，而全部有回應之地方政府的平均回覆天數亦超過一周，故對於民眾立即性與具時效性之需求、反映與諮詢，恐有緩不濟急之負面效果。

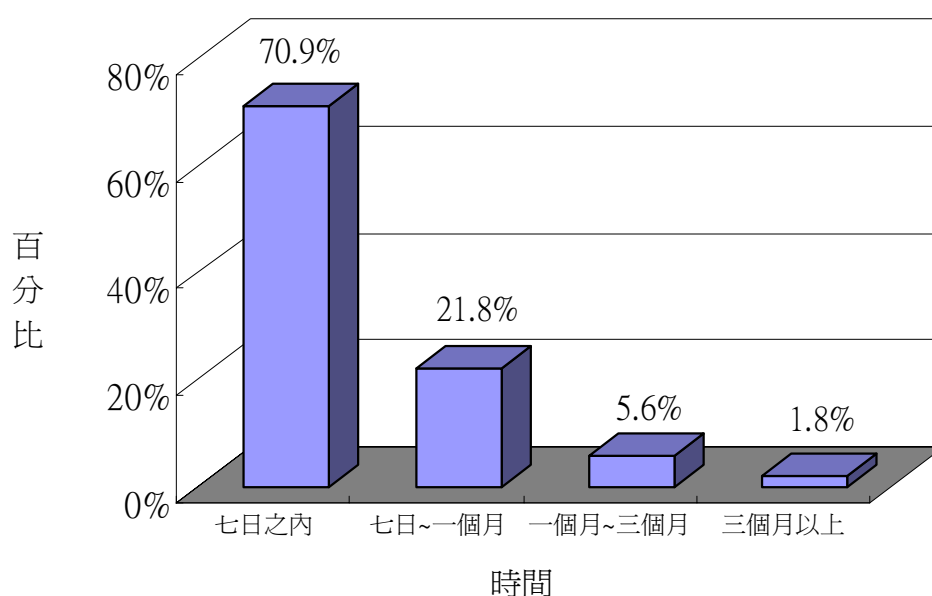


圖5-22 可辨識之有回應地方政府之平均回覆時間分布  
(n=55)

另外，在實際留言之回覆成效方面，研究者於民國九十三年三月一日至同年三月十日間，實際於各有回應之地方政府的公共論壇版面發言後，至同年三月底各地方政府單位有公開回覆該留言者有 44 個，約佔全部有公開回覆之地方政府的 74.6%。而對照實際上未予回應者，亦顯示多半是屬於選擇性回應之地方政府，抑或是屬於未迅速回應之地方政府。

最後，在政府回應之內容上，於 59 個有公開回覆民眾發言之地方政府中，計有 58 個(98.3%)地方政府會於回覆內容裡，具體的交代後續處理原則與事項，如圖 5-23 所示。另言之，僅有一個地方政府於網際公共論壇版面之回應內容未交代政府處理的原則、事項或後續處理情形，而僅是公開官樣式的答覆內容，此類答覆內容如「台端所提之事項．．．已交辦處理中」，此類答覆內容，若未於後續回覆中，再行具體的交代交辦單位處理之情形，對民眾之建議、或諮詢事項的解決將不具任何意義。

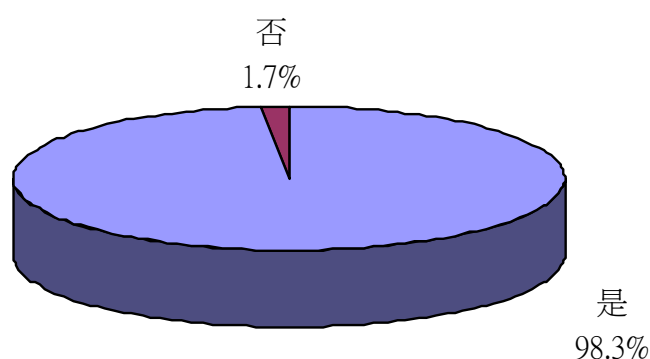


圖5-23 有回應之地方政府是否於回應中交代後續處理事項與原則(n=59)

另外，即便是在各個有交代後續處理原則與事項之地方政府中，其答覆內容之明確與完善程度仍有不小差距。如在回覆之單位上，某些地方政府會由發言內容所涉及之一個到數個相關單位分別作回覆；而在回覆之內容上，某些地方政府除將先行回覆未來處理之原則與程序外，且將於日後再行回覆後續處理之進度與成果。

綜上所述，可發現我國各設有網際公共論壇之地方政府於回應性方面，在方式上，各地方政府公開回應之比例仍不足；在一致性上，各地方政府選擇性回應之比例仍偏高；在速度上，各地方政府回應之效率差距甚大；在內容上，則各地方政府皆普遍能具體的交代相關處理事宜與後續處理原則、事項。

### 三、 政府處理留言之情況

然而，僅憑藉著檢視論壇版面中各地方政府回覆情形與交代明確與否，亦不足以詳實的瞭解政府實際上如何處理民眾之發言、並進一步探究民眾參與線上審議對於政府決策與施政之實際影響力為何？故須輔以分析各設有網際公共論壇地方政府之問卷回覆內容，以探究政府如何看待與處理網際公共論壇中民眾之留言。於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 56 個（43.6%）地方政府以版面公開留言、抑或以 E-mail 回覆本研究之問卷。由調查分析之結果可發現，各地方政府對於網際公共論壇版面上民眾留言之處理方式，如表 5-2 所示。

表 5-2 地方政府處理網際公共論壇中民眾留言之方式

處理方式 (n=56)	次數	百分比
交付權責單位或函請各相關機關處理	39	69.6%
指明會於網頁上答覆	11	19.6%
指明將作為施政參考	9	16.1%
指出每日由專人監看	8	14.3%
指明依據相關法規或程序處理	7	12.5%
指明以 E-mail 留言方做回覆	6	10.7%
指明既定之回覆期限	6	10.7%
未指明	3	5.4%

而各地方政府對於網際公共論壇版面上民眾留言之各種處理方式，可分述如下。

A、指出將交付各權責單位或函請各相關機關處理者，有 39 次佔全部有回覆的 69.6%，如雲林縣水林鄉公所之答覆內容：

本所相關事務，由研考單位，交由承辦單位回覆，後陳鄉長核示；非本所主管業務，上級機關則承轉，非直屬單位，僅能轉述相關意見，供承辦單位參考。

B、指明會將回應之內容於該政府網頁上答覆者，有 11 次佔全部有回覆的 19.6%，如台南縣新營市公所之答覆內容：

因權限不同，公所權限內之案件均限期辦理並上網回覆案件進行情形（有 E-mail 者再寄至電子信件）；公所無權限之案件（如警察職司治安及交通、部份市轄道路由公路局或縣政府養護、或是縣政府以上機關管轄、或交通監理業務等…）我們以公文或電子信件轉知權責機關，經轉介至其它機關之案件，其處理情形，如有知會本所時均上網公告（部份案件，因由權責機關直接通知反映人，並未知會本所）。

C、指出民眾之發言將作為施政參考者，有 9 次佔全部有回覆的 16.1%，如桃園縣政府之答覆內容：

．．．目前若留言內容有關〔陳情〕之重大討論，本府將會辦相關單位處理，以做為日後縣政施政之參考。

D、指出民眾之發言每日將由專人監看者，有 8 次佔全部有回覆的 14.3%，如台南縣永康市公所之答覆內容：

本所每日有專人上網查看留言，並將問題反映至相關承辦單位，並以最快速度回覆。若非本所之權責，將函轉相關單位參辦。

E、指明將依據相關法規、公文流程或行政程序相關規定處理者，有 7 次佔全部有回覆的 12.5%，如基隆市安樂區公所之答覆內容：

依據基隆市政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點，於十四日內由本所權責單位會函轉市府權責單位處理，並函覆(或電郵)陳情人．．．。

F、指明民眾唯有透過 E-mail 留言則政府方做回覆者，有 6 次佔全部有回覆的 10.7%，如高雄市政府之答覆內容：

本府全球資訊網於 92 年 7 月 15 日設置「市長信箱」，提供民眾便利的檢舉、陳情管道，經「市長信箱」反應之案件，本府會列管並由業務相關機關處理後以

電子郵件回覆陳情民眾。另本府全球資訊網設有「熱門話題」(90年1月啟用)屬公開討論性質，各項討論話題，是不做正式答覆。

G、明確指出民眾留言之規定回覆期限者，有6次佔全部有回覆的10.7%，如台北縣烏來鄉公所之答覆內容：

．．．鄉民或民眾的疑問涉及本所權責，本所以人民申請案件程序處理呈判後於此網頁及民眾電子信箱回覆，處理時效為七個工作天．．．。

#### 四、 小結

理想的網際公共審議過程，應該是一個能夠具備平等論述權力、尊重所有民眾之選擇與發言、呈現完整言論內容、開放多元意見陳述、以及長期保留參與者發言內容的一個持續性的公共參與過程。研究發現，我國大多數地方政府網際公共論壇版面之設計與功能，皆能即時、完整的刊出民眾之發言並長期的保留民眾之言論。顯示國內各地方政府對於網際公共論壇版面之管理，相當有助於民眾自由的論述並長期慎思明辨的議論相關之議題。

理想的公共審議過程，政府被視為公民社會中的一個團體，其必須主動參與此一審議過程，並公開的、迅速的、廣泛的回覆並妥適的處理民眾之留言，以即時的瞭解民之所欲與適切的回應人民之訴求。惟研究發現，在回應性方面，我國各地方政府於網際公共論壇版面上公開回應之比例不足、且選擇性回應之比例亦偏高，而各地方政府回應之效率則普遍不彰且各地方政府間之差距甚大；在留言處理方面，多數地方政府對於民眾發言大多能予以重視與處理，惟處理之方式不一，而其實際處理之成效為何則尚待進一步的檢證。。

#### 第四節 民眾於網際公共論壇版面之發言、互動與操作情況

前一節係針對我國各地方政府於網際公共論壇版面中之作為作一探討，本節

則以民眾之面向，分別就民眾於網際公共論壇之發言情況、互動情況與操作情況加以檢視與分析，以瞭解民眾於線上公共審議過程之參與情形與審議概況。

## 一、 民眾發言之情況

民眾於各地方政府網際公共論壇之發言情況，可分為兩個面向加以探討：首先，在發言頻率方面，各地方政府網際公共論壇之發言頻率各有不同，檢視各版面自民國九十三年二月一日至同年二月二十九日為止之每日民眾的原始發言數（不包括回應發言），可知各論壇版面單日民眾發言數中，最多的有 36 則，最少的為 0 則。然而，就每日平均數而言，最高為超過 29 則，最低的不到 1 則。而就所有版面之平均發言數加總後平均，可知所有地方政府單日發言數僅有 0.69 則，亦未滿 1 則（如表 5-3 所示）。上述皆顯示，民眾之參與發言情況仍未臻理想，故未來仍有相當大可改善之空間。

表 5-3 民眾於各地方政府網際公共論壇版面之發言次數統計表

單日最高發言數	單日最低發言數	該月最高平均發言數	該月最低平均發言數	總平均單日發言數
36	0	29.44	0	0.69
台中市政府		台中市政府		

其次，在發言內容方面，檢視人們所論述的內容，有助於瞭解民之所欲、人民對於公共論壇功能之定位與看法，以及進一步的檢視民眾的資訊素養與民主素養。民眾於網際公共論壇版面所發表之言論，尤其是在一般性或綜合性討論區之發言內容，包括主動發言或回應他人之發言，可概略分為八類：抱怨、申訴、檢舉、建議、諮詢、意見發抒、漫罵、與時事評論；而每一則發言皆可能包含一類或數類之內容。

### 抱怨

抱怨類為民眾對政府施政與公共生活之一般性不滿意見，其並未具體指出詳細的人、事、時、地、物等資訊；顯見發言者僅是單純發牢騷、或因平日積怨已

久而不吐不快。因此，縱然政府相關單位有意處理此類發言，惟仍必須進一步取得相關資訊。抱怨類之發言實例如下：

（花蓮縣政府－「頭家論壇」）

主題：好好的路也要挖掉重做，縣政府錢太多是嗎？

作者：不要把百姓當傻瓜！

發表日期：93/4/9-16:56:09

請問中山路尾段原本好好的為什麼又挖掉？

我每天出門都會經過這條中山路

卻根本就沒有感覺到路有爛到需要重做的地步

這條路至少到昨天為止都沒問題好不好

你們政府只會整天說什麼沒錢沒錢

我們百姓要福利的時候你就說財政拮据

自己做建設時卻花錢不眨眼

這到底又是在幹什麼了

一邊喊窮又一邊浪費

拜託一下我們老百姓五月又要繳稅了

稅金都拿給你們這些狗官這樣亂搞嗎

民脂民膏被你們這樣糟蹋，你們真的一點良知也沒有嗎？

我再強調一次：這條馬路原本並無破損也無坑洞！

（台中縣政府石岡鄉公所－「留言版」）

文章主題：石岡鄉高級清潔隊

發表人：劉先生

發表時間：2004/2/28 下午 08:15:58

我們是一群石岡鄉的無知鄉民，但是為了三餐

也必須早出晚歸，堅守自己工作崗位問心無愧。

下班後，還要配合垃圾不落地等垃圾車丟垃

圾，很辛苦的鄉民。可知清潔隊的待遇，福利優渥

，試問全國公務機關敢利用上班時間旅行出遊。

（看看東勢鎮想想石岡鄉）

@@@還有 228 全國都是只紀念不放假.

## 申訴

申訴類為受懲罰的人向上級機關或有關單位說明情由，希望政府相關單位能予以重視、處理，甚至因此更正處罰。申訴類之發言實例如下：

(桃園縣政府－「討論區－縣民談縣政」)

張貼者：桃園住民

標題：請問在 7-11 繳停車費付了 120 元及收據，但縣府資料說只有 90 元要罰 600 元，怎麼辦呢？

張貼時間：2004-3-30 10:42:54

內文：

本人在縣府附近停車連續 4 個小時收到 2 張繳費單，一張 90 元一張 30 元，至 7-11 繳交共 120 元拿到 2 張收據分別是 90 及 30 元，但卻收到停車管理課寄來罰單說只收到一張 60 元及一張 30 元繳費資料，因為超過時間要罰款 600 元整，幸好本人有留繳費收據同時寄的當天去當地的目的，因此打電話詢問，但是管理課表示要本人帶著相關資料及申訴單至縣府處理或寄掛號申訴處理，造成整個過程變的複雜又費時費工，但是因為本人有收據因此想要直接傳真調查卻又不行。

因此，想了解若經調查結果確認本人無誤，而是電腦或縣府問題，那麼在收到罰單及時間精力在搜尋證據及寄資料的成本該由誰負責？然到就這樣算我們老百姓倒楣嗎？因為有資料證據可確認本人也繳，但仍要在跑一趟或準備相關資料至郵局寄掛號就讓人覺得很不滿意。當然若無資料證明哪我只好算自己倒楣乖乖繳罰款所以想請教大家這方面的事宜要如何處理才可避免勞神傷財呢…謝謝。

(屏東縣恆春鎮公所－「討論區」)

主旨：為何刪除了我們的文章

寄件者：chun

E-mail：--

時間：2003/9/25 下午 02:44:20

留言內容：

很奇怪，這個網站設了那麼久都不見有動靜，為何我貼了〈網管在做什麼〉後，文章



就被刪了呢,可見鎮公所內的網管還是有看到我們那麼多人的回應,那為何卻不見回覆呢,躲在公所內以為人家就不知道了嗎.真的要等我們親自到公所去,才要出面回覆嗎?

## 檢舉

檢舉類在於舉發不法情事或提醒政府應辦事項(如路燈及路面修繕),其提供較為具體的人、事、時、地、物等資訊,期望政府相關單位加以取締、處理或遞送服務。檢舉類發言以及政府回應之實例如下:

(宜蘭縣宜蘭市公所-「市民留言版」)

發表人:mpkuo

來自:台灣、宜蘭市

發表於:星期二 三月 23, 2004 7:34 am

文章主題: 長春路銜接農權路口段,盼能劃設禁止臨時停車線,以利車輛通行

內文:

長春路銜接農權路口段,因叉路口牛排館營業時,經常有用餐客人隨意停車於車道上,再加上路口段可供行車之道路寬度不足4公尺,導致出入該路口時甚為危險,建議宜蘭市公所儘速於該路口路寬變化段,劃設禁止臨時停車線,以利車輛通行,並維交通安全。辛苦你們了! 謝謝。

(宜蘭縣宜蘭市公所之答覆)

回覆單位:工務課

來自:宜蘭市公所

發表於:星期三 四月 07, 2004 2:58 pm

回覆內容:

台端建議在長春路、農權路口劃紅設禁止臨時停車線案,本所同意照辦。

## 建議

建議類在於對政府及各發言之相關單位提出政策、施政措施的可行方法,並期望政府相關單位能予以採納。建議類發言之實例如下:

(花蓮縣－「頭家論壇」)

主題：希望縣府辦事更有效率

作者：吉安鄉民更是花蓮縣民。

發表日期：93/3/29-11:52:01

今年收到吉安鄉印製的便民手冊．．內容有各課室相關作業及作業流程．．更有所承辦業務之工作天．．遇到我們要辦的業務只需看手冊即可前往辦理．．於手冊內之工作天數內即可領取我們所申請之文件．．既省時又省事又可避免承辦單位被懷疑是否未收紅包延誤辦理或惡意擱置．．希望縣府可考慮製作便民手冊讓縣民不要對縣府工作效率失望．．

(宜蘭縣政府「縣民論壇－宜蘭縣政府全球資訊網疑難雜症討論區」)

標 題：討論區的排序應做改進！

發表人：海殤君

發表日期：2003/9/9

內容：

討論區的排列

應該是以 "last reply" 為準

這樣 才知道有人回應了哪一篇主題

而不是像現在這樣

以 "post date" 為序.

前面的主題有人回應了 都不曉得!

## 諮詢

諮詢類的發言在於提出具體的疑問，要求政府相關單位或其他上網者加以解答或提供資訊。諮詢類發言以及政府回應之實例如下：

(台中縣石岡鄉政府－「留言版」)

發言者：郭同學

性別：--

主題：暑假遊學

發言時間：2004/2/20 下午 10:14:40

內文：

我今年大 4，要考研究所；如果我考上了(我認為應該會上，且研究所放榜大約 6 月初便知悉)，想到外國(例如：加拿大)為期 3 個月暑假遊學，但是，我還未當兵，請問，我能去嗎?如果可以，要有什麼樣的保證或是要求呢?

煩請知情人士告知~~謝謝!!

-----於[2004/2/20 下午 10:14:40]發表

(台中縣石岡鄉政府之答覆)

回覆單位：民政課

性別：--

發言時間：2004/2/23 上午 10:20:40

內文：

申請出境遊學有二種方式，其一是以學校推薦出國研究、進修等原因者，最長不得逾一年，須由學校向役男戶籍所在縣市政府提出申請。其二是以觀光名義出境者，最長不得逾二個月，須備妥役男身分證、印章、護照向鄉公所民政課提出申請。

-----於[2004/2/23 上午 10:20:40]回覆

## 意見發抒

意見發抒為民眾抒寫個人之感受、想法(如實例一所示)或提供個人之創作(如實例二所示)、抑或僅是單純鼓勵政府單位某項措施(如實例三所示)等，其難以被歸類到其他七類內容中，亦普遍不要求政府方面具體的回應。意見發抒類之發言實例如下：

實例一：

(嘉義縣政府－「縣政論壇」)

發表時間：93/02/21 23:45:17

姓名：不亂丟垃圾的人

電子信箱：

討論主題：希望地球清淨點~希望人心乾淨點~

討論內容：

愛護我們的地球~我們的環境~我們現在還能呼吸的空氣~

人的道德心學校好像教育的不夠~人類自己毀滅自己~

人類自己製造垃圾~然後又燃燒給自己吸~天丫~這真是萬物之靈偉大聰明的人類阿~真是聰明阿~

可惜關心環保工作的人類少的可憐~簡單的一個紙屑是不會丟在垃圾桶嗎!!只要有馬路.

只要有人的地方就到處垃圾~~~為悲哀無公德心的(人)

至上最高的哀意~~~~~不亂丟垃圾的人敬上~

實例二：

(桃園縣政府專屬討論區－「桃花源文摘」)

標題：時間流

張貼者：騰進

張貼時間：2003-6-12 15:47:47

內文：

“Gather ye rosebuds while ye may, Old Time is still a-flying.”

「采采薔薇，及其未萎；日月其邁，韶華如飛。」

十七世紀英國詩人赫里克 (Robert Herrick) 的這句詩正講出了舉世皆然的老生常談：時光飛逝。這就是為何莎士比亞會寫到 . . . . . 時光如何不飛逝?從古到今，有不少哲學家在仔細斟酌了一般人所認知的時間流動。

實例三：

(嘉義縣政府－「縣政論壇」)

發言者：梅山人

討論主題：觀光旅遊局加油

發言時間：93/03/17 11:09:05

討論內容：

我們嘉義要發展,觀光是一條正確且必須的路,現在觀光旅遊局也成立了,也有不少積極而勇於任事的人員,像有位謝先生就是,讓我們覺得很有希望,嘉義加油,觀光局加油.

## 謾罵

謾罵類係指發言者間之發言內容中,出現威脅性、咒罵性、點名人身攻擊、侵犯他人隱私、具有宗教及種族歧視或其他偏激不當之言論。網際公共論壇版面中的交相攻訐與毀謗謾罵雖為多數地方政府所不允,惟仍有許多版面存在發言者間人身攻擊、或具威脅性之言論內容。而謾罵類之發言可由其相關回應內容中窺見,其實例如下:

(屏東縣牡丹鄉公所「討論區」)

主旨:好可怕的牡丹鄉討論區

寄件者:路人甲

E-mail: X X X@hotmail.com

時間:2003/12/5 上午 10:22:19

留言:

好可怕的牡丹鄉討論區

太可怕了,文章裡不是三字經就是暴力語言,太可怕了!在其他鄉鎮的討論區裡不曾看過,太可怕了!

(屏東縣牡丹鄉公所「討論區」—民眾回應)

主旨:Re:好可怕的牡丹鄉討論區

寄件者:雯雯

E-mail:XXX@yahoo.com.tw

時間:2003/12/8 下午 12:35:34

留言:

真的好暴力,天啊!有幾篇文章有十分之四,是充滿著暴力言語!加油吧牡丹鄉青年!

## 時事評論

時事評論類為針對時事或政治人物抒發感受和看法，通常會引起其他上網者的回應，但政府機關基於立場關係大多不予回應，故此類發言多屬民眾與民眾間的對話和互動。而實際觀察各層級地方政府論壇版面中評論時事之留言可發現，縣市層級以上之地方政府網際公共論壇版面中時事評論類之言論比例較高，如台北市政府、高雄市政府與台中市政府等。尤以近來正值總統大選<sup>24</sup>前後，民眾對於政治人物、事件之評論更為踴躍，而可見之言論內容普遍壁壘分明，且易引起支持者與持異意者的熱烈回應（如實例一所示）。根據 Habermas 的溝通行動理論，若欲從言辭溝通層次提升到理性溝通的一致性相互理解，則溝通者間需要能提供確切、具體的資據為自己的立論發聲、辯護。而實際上，大多數網際公共論壇的時事評論者多半在於表達個人意見、陳述個人立場（如實例二所示），惟值得關注的是，部份使用者的發言採取會「夾敘夾議」的論述形式，即其發言內容會引據支持其論點之相關報導、他人言論或其他可供參酌的資訊（如實例三所示）。時事評論類之發言以及回應內容之實例如下：

實例一：

（台北市「市民論壇－網路市民談市政」）

標題：請相信馬市長

張貼者：Tony

發言日期：2004-4-9 9:40:19

內文：

410 馬市長都說沒問題了

國親須付全責

但是呢，身為市長 台北市的大家長呢

我只想說

你就沒有責任了嗎？

410 還是和之前一樣

馬市長還是要負責的--(強烈要求下台)

明天就知道了 在此之前

就讓我們相信你

---

<sup>24</sup> 中華民國九十三年三月二十日，為我國第十一任總統、副總統選舉。

(民眾正面之回應)

標題：Re:我相信馬市長

張貼者：丹龍

發言日期：2004-4-11 19:7:32

內文：

馬市長說負責任，應該是要要求國親那兩位老先生及立委號召來的支持者平和的遊行集會，而不是等到成為暴民之時，利用公權力制止。

處理的結果大家都看到了，又出來在媒體上說這是政治問題。

有功勞都是他的，問題都是別人造成，這樣的市長負責嗎？

我是台北市民為什麼每個休息的週末都有國親人士在台北市胡鬧，法學的馬市長不須負責嗎？

親民黨立委也是國親聯盟的一部份給壓力，馬市長表現無辜太會演戲

(民眾反面之回應)

標題：Re: 我相信馬市長

張貼者：小紅馬

發言日期：2004-4-11 19:45:11

內文：

我認為你應該要思考的是，為什麼我們會有這樣讓人無法信任的政府，為何引來這麼多抗議的群眾，人有集會和抗議的權利，市政府只是依法辦理。在國家的新元首當選需要被證明是否具有正當性的前提下，我覺得目前這樣的集會並沒有不合法的地方，只是很遺憾難免會有少部分人失去理性，但那並不是我們的初衷，也絕不是我們贊成的。不過也請勿將不理性的少數人和所有的泛藍份子或國親支持者劃上等號，同樣的，我們有自己的思考，我們也不會把現在的泛綠分子和全民計程車以前那種蠻橫滋事的暴力分子劃上等號。

實例二：

(高雄市政府「熱門話題－綜合討論區」)

話題：幾年來，台灣哪一天不在選舉？

序號：01-200402XXXXXX

作者：阿 Q

From: 218.162.XX.XX

發表日期：2004-02-16 11:02:26

內文：

有報導說在美進修的前民進黨主席施明德十四日說：今天台灣人民缺乏信心，與領導人有關。他認為國家領導人要有幾個條件。

第一是大格局，要讓人民有希望。

第二要抗拒誘惑，因為地位愈高，誘惑也愈大。

第三是會用人，徒弟、童子軍很好用；用師父則礙手礙腳，然而人民給你權力，不是給你機會逾越。不過施明德強調，他這個話不是特指什麼人。

第四，領導人要給部屬信心，讓他們有機會再次表現。

他出國時說過，不知如何向選民推介阿扁再做四年，而連戰的願景亦不夠明確。不管誰輸誰贏，最令他關心的，是希望三二〇平靜無事。

他對總統制有意見，因為可能把台灣亡掉。他說，美國中央與地方的分權體系、美國的司法體系、美國相對客觀的媒體等特色，台灣都沒有。偏偏台灣有規模龐大的公營事業，使總統可以任命自己人接觸這麼大的資產。如果實施總統制，幾任總統下來，會有一群人鯨吞蠶食國家財富。

二千年的大選是從一九九九年開始活動，可是直到今天，「大選從未落幕」，「幾年來，哪一天不在選舉？國家哪有安寧之日？」「日不落總統大選，國家怎麼辦？」

實例三：

（台北市「市民論壇－網路市民談市政」）

標題：已找到是誰在製造流血照片謠言了！

張貼者：新台灣人

發言日期：2004-4-9 20:10:16

內文：

319 CNN 網路新聞，陳總統遭到槍擊，腹部流血照片

<http://www.cnn.com/2004/WORLD/asiapcf/03/19/taiwan.chen/index.html>

3月22日為何TVBS新聞，報導槍擊流血照片是CNN拍照的？

請再參考這一則電子新聞吧！



<http://www.ettoday.com/2004/03/23/515-1605513.htm>

4月5日自由時報第三頁報導，有人在網路流傳，專案小組澄清，座車安全帶，CNN 誤為血跡，其時 CNN 翻譯的照片取自台視記者所攝之錄影帶、、、

以上三則報導，哪一則才是真正的呢？

已找到是誰在製造謠言 到底是誰在製造謠言呢？

詳細資料在此網頁

[http://board.yam.com/hogwarts/politics/issue/news/freesquare/Forum\\_view?articleId=5177208](http://board.yam.com/hogwarts/politics/issue/news/freesquare/Forum_view?articleId=5177208)

用數位影像技巧動手腳！製做很多張色彩解析度不相同的照片，提供給不同的媒體，有誰知道觸犯到那一條法律喔！

請大家幫忙公佈一下法條內容，讓大家參考吧

## 二、 民眾互動之情況

民眾於各地方政府網際公共論壇版面之互動情況，可由幾個方面加以探討：首先，在民眾是否得以於版面中公開的交流互動方面，由於民眾得於各網際公共論壇中公開的發表意見、與公開的回應他人之發言，以利多元化意見的交流並促進參與者間交互主觀的理解，為本研究定義網際公共論壇之要件之一。若無須符合該要件，則我國各地方政府類似留言板形式之版面數，總計 179 個，其中，計有 111 個（62%）網際公共論壇版面符合該要件，且分別設置於 101 個地方政府中；意即有 68 個（38%）版面不符合此項要件，而於本研究中予以屏除，如圖 5-24 所示。申言之，101 個設有網際公共論壇之地方政府，皆可供民眾於論壇版面公開的發言、回應與交流互動。

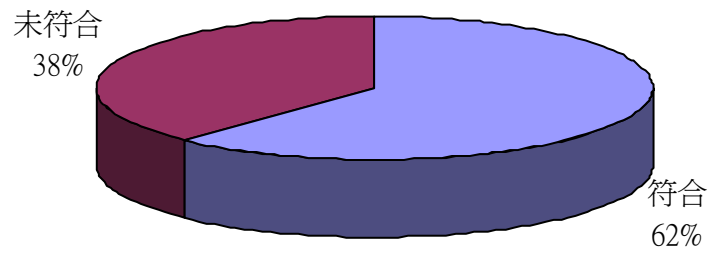


圖5-24 符合本研究定義版面之比例分布  
(n=179)

此外，民眾互動之情況，另可由網際公共論壇版面之功能設計觀之。由於，網際公共論壇版面之功能與設計攸關民眾是否能更積極的參與討論與互動交流。而論壇版面有關促進民眾互動交流之方面，可由幾個功能加以檢視：首先，論壇版面是否將發言與回應並列呈現，於 101 個可公開回應與討論之地方政府公共論壇版面裡，具備發言與回應並列設計之版面有 96 個（95%）；其次，論壇版面是否顯示原始發言之回應篇數或總計篇數（原始發言加上回應篇數），於 101 個地方政府公共論壇版面裡，顯示發言之回應篇數或總計篇數者亦有 96 個（95%），如圖 5-25 所示。由此可知，我國有九成五的地方政府於網際公共論壇版面中將發言與回應並列、以及顯示發言之回應篇數或總計篇數，而有利於誘發或激勵民眾實際參與對話與互動交流之意願。

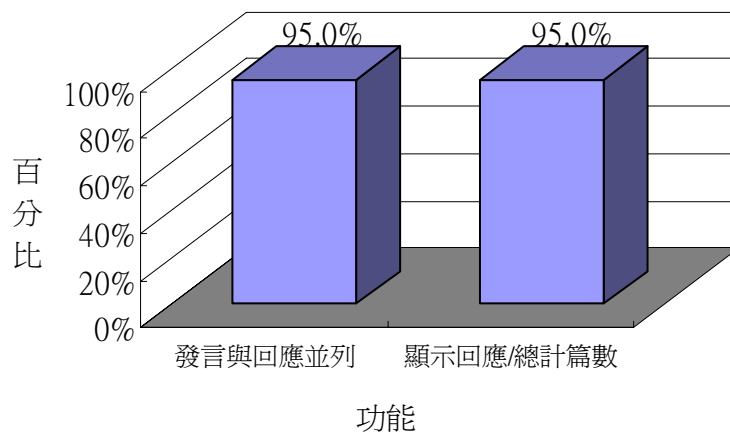


圖5-25 網際公共論壇版面互動功能之百分比分佈  
(n=101)

另外，論壇版面之設計是否有利於民眾參與不同時期的議題討論以促進彼此間的互動交流，可由論壇版面是否顯示發言或回應之時間、日期加以檢視。調查結果顯示，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，有顯示發言之時間與日

期、或僅顯示日期的有 100 個，約佔全部的 99%；而回應有顯示時間與日期、或僅顯示日期的有 95 個，約佔全部的 94.1%，如圖 5-26 所示。由此可知，我國各設有網際公共論壇之地方政府超過九成，於論壇版面中顯示發言與回應之時間、或日期，而有利於民眾辨識、以及參與不同時期之議題討論。

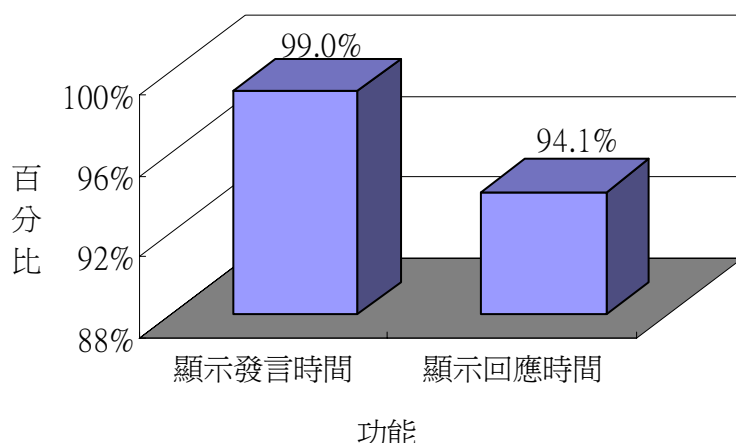


圖5-26 網際公共論壇版面是否顯示發言與回應時間  
(n=101)

綜上所述，我國各地方政府之網際公共論壇版面所提供之互動功能與設計，有相當高的比例利於民眾間公開的相互討論、誘發民眾實際參與討論之意願並有助於其參與不同時期議題之審議，以增進彼此間互動交流。

### 三、 民眾操作之情況

理想的論壇應該能誘發人們參與討論與溝通對話之意願，使民眾得以迅速、與便利參與、理解並討論自己所關心的議題（Dahlberg, 2001；Beierle, 2002；Stanley, Weare & Musso, 2002）。民眾對於各地方政府網際公共論壇之操作情況，可由幾個面向分別加以檢視之：首先，公共論壇之連結入口標示或名稱是否於地方政府網站之首頁明顯可見，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 97 個（96%）地方政府的論壇版面，其連結入口之標示或名稱於其網站首頁明顯可見，如圖 5-27 所示。而不符合之論壇版面，多半因為連結標示不明或名稱不易辨識，如彰化縣的「縣民開講」版面之連結入口，是置於首頁的「民意信箱－縣長信箱」之內；又如新竹縣關西鎮公所之「討論區」之連結入口，於公所網站首頁中僅有圖示卻未有任何輔助標示與說明。此類版面之設計，相當容易誤導初

次使用者之判斷以及影響該討論區之民眾參與程度。由此可知，有九成六的地方政府網站其公共論壇版面之連結入口或論壇名稱、標示是於該政府網站首頁明顯可見，而有助於誘發或吸引來訪者之關心或參訪之意願。

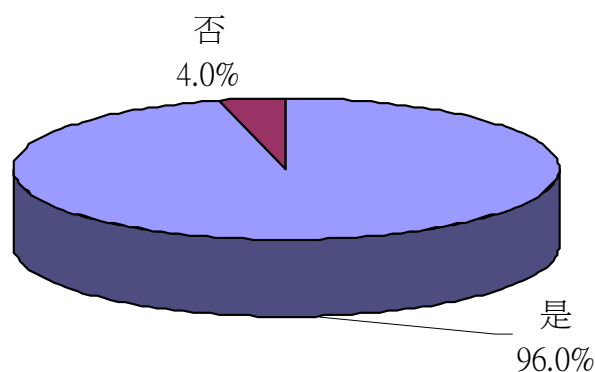


圖5-27 網站中公共論壇之連結或名稱是否於網站首頁明顯可見(n=101)

其次，在民眾搜尋與查閱議題之便利性上，又可由幾個面向加以探討：(1) 是否有排序搜尋（包括依發言／回應時間、發言／回應次數、轉寄次數、人氣指數／閱讀人數、話題性質、IP 位置等）之功能，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 25 個（24.8%）地方政府的公共論壇版面設有排序搜尋功能；(2) 是否於公共論壇之主要版面設有版面內搜尋（依標題名稱、發言內容、張貼者、張貼時間、序號等）之功能，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 34 個（33.7%）地方政府的公共論壇版面設有版面內搜尋功能（見圖 5-28）。由此可知，我國地方政府網際公共論壇版面的功能，仍有相當高的比例是不利於民眾操作以查閱與搜尋自己所關心的議題。

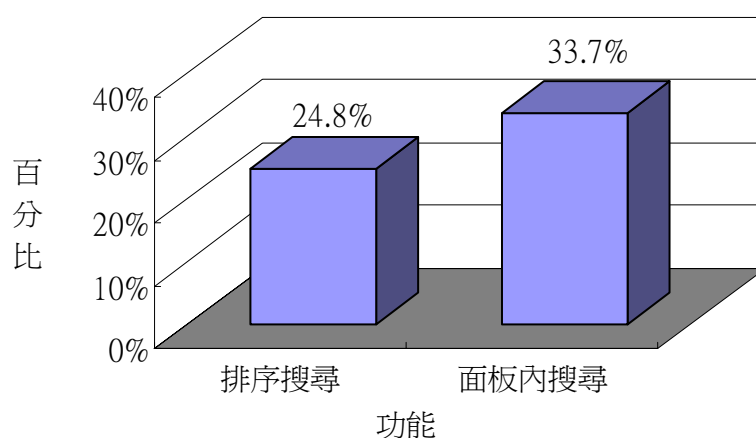


圖5-28 網際公共論壇版面操作搜尋功能之百分比分布(n=101)

最後，在民眾操作方面，論壇版面顯示功能之設計亦攸關民眾是否得以參與新近、或眾所矚目的議題，此亦攸關民眾實際參與討論之意願。故在誘發民眾參與意願之操作性方面，可分為兩個面向加以檢視：(1) 是否於論壇之主要版面中顯示最新更新或異動之標示或日期，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 37 個 (36.6%) 地方政府於論壇主要版面中顯示最新發言、回應之標示或異動日期；(2) 是否於論壇之主要版面中顯示人氣指數 (閱讀人次或點閱人次)，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 33 個 (32.7%) 地方政府於論壇主要版面顯示各則原始發言之人氣指數 (見圖 5-29)。由此可知，各地方政府之網際公共論壇版面於誘發民眾參與意願、以及參與最新議題討論之顯示功能上，多數仍不盡理想，仍有相當大可改善之空間。

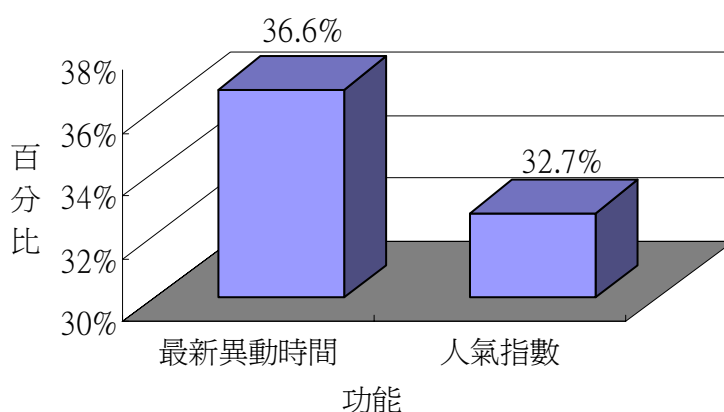


圖5-29 網際公共論壇版面操作顯示功能之百分比分布(n=101)

綜上所述，大多數網際公共論壇版面之連結標示或入口皆於地方政府網站首頁中明顯可見，惟其中仍有部分地方政府之網際公共論壇版面的設計與功能，不利於民眾搜尋或查閱特定議題、誘發民眾參與意願、以及討論最新或熱門的相關發言與議題。

#### 四、 小結

理想的言談情境應是一個能充分誘發民眾參與熱情，並允許人們得以不定期的、即時的、隨時的與持續的參與公共審議，以討論與其生活息息相關之事宜。

然而，由實際調查可發現，我國地方政府網際公共論壇版面之民眾發言頻率仍未臻理想，且民眾於各論壇版面參與發言程度之落差亦為顯著，故未來各地方政府更須致力於推廣民眾廣泛的利用網際公共論壇，以作為其表達意見、反應民情並討論各類公共議題之主要場域與途徑。

理想的公共審議過程，是允許民眾得以於一個適切的公共場域中公開且自由的相互交流與溝通對話。而在民眾互動之情況方面，我國各設有網際公共論壇之地方政府皆可供民眾於論壇版面中公開的發言、回應與交流互動；此外，各地方政府網際公共論壇版面所具備之互動功能與設計，亦普遍利於民眾參與特定話題之討論，並有助於民眾辨識各時期所議論之相關議題。

研究發現，國內大多數地方政府網際公共論壇版面之連結入口標示或名稱，皆於地方政府網站之首頁明顯可見且易於辨識。惟多數地方政府網際公共論壇版面之設計與功能，仍不利於民眾操作以查閱或搜尋己所關心之特定議題；此外，多數網際公共論壇於誘發民眾參與意願、以及促進民眾參與最新或熱門議題之討論上，多數版面之功能與設計仍不盡理想。然而，理想的網際公共論壇版面之設計，除了於網站首頁明顯可見之外，更必須易於操作、能誘發來訪者之意見與關心，以增進民眾對該論壇版面的熟悉並促進其對相關議題之理解、討論。

## 第五節 現實與實現之間－研究調查結果之綜合詮釋

在本章中，筆者將線上檢閱、問卷調查與內容分析之研究調查成果作一彙整與歸納，分別就國內各地方政府網際公共論壇之設置概況、具備功能之概況、地方政府之管理與回應情況、以及民眾參與、互動及操作之情況等四個面向加以分析，此處歸納其重點並闡述之（可參見表 5-4）。

就各地方政府網際公共論壇設置之概況而言，可分為三個面向加以探討：首先，國內有九成以上之地方政府架設有專屬的公共網站首頁，在設有公共網站之地方政府中，僅近三成於網站中設置網際公共論壇版面。而網際公共論壇之設置，就不同地方政府層級分布而言，直轄市層級之設置比例最高，區／鄉鎮市公

所之設置比例最低；就不同地理區域分布而言，東部最高，離島最低；就各直轄市／縣市政府轄下地方政府設有網際公共論壇之比例而言，以花蓮縣政府最高，而新竹市政府、台中市政府、嘉義市政府、澎湖縣政府、台東縣政府與連江縣政府之轄下地方政府網站則皆未有網際公共論壇之設置。整體而言，國內地方政府普遍已有專屬之公共網站，惟網站中公共論壇版面之建置仍相當不足。而網際公共論壇之設置，在不同地方政府層級分布上之差異性是顯著的，顯示層級越高則設置的比例越高；在不同地區分布上其差異性亦為顯著，東部將近是離島地區的三倍；在北高兩直轄市政府與各縣市政府之轄下地方政府設置比例之差異上，其落差更為明顯，比例高的縣市政府轄下公所設有網際公共論壇之比例超過九成，而比例低的縣市其轄下則未有任何公所設有網際公共論壇。

其次，在各地方政府設置網際公共論壇之目的與原因方面，僅有近三成七的地方政府於論壇版面陳列或說明其設置目的與原因。而探究其設置之目的與原因，主要是為了擴大民眾與政府間、以及民眾與民眾間互動交流之溝通管道與公共空間；相對而言，各地方政府未設置網際公共論壇之主要原因則較為多元，包含已有首長信箱之設置、網站是由上級統籌建置或統一委外辦理、人力經費不足、未避免攻擊謾罵或淪為商業廣告利用、或是基於管理便利或回應效率……等。

最後，在各地方政府設置網際公共論壇之時間方面，僅有不滿一成比例之地方政府有於論壇版面陳列其設置或啓用之日期。而輔以問卷調查可知，多數地方政府是於民國八十八年（西元 1999 年）至民國九十二年底（西元 2003 年）之間設置網際公共論壇版面，其中又以民國九十二年（西元 2003 年）為盛。

就各地方政府網際公共論壇所具備功能之概況而言，亦可分為三個方面加以探究：首先，在討論區之配置方面，國內各設有網際公共論壇之地方政府幾乎皆設有一般性或綜合性討論區，而僅有一個地方政府未符合；反觀專題討論區之設置，國內僅約有一成五之地方政府於論壇版面設有專題討論區，其中，分別有七成五於論壇版面中說明其專題之主旨、以及兩成五於論壇版面中指明其管理單位或發起者。然而，更值得關注的是，部分網際公共論壇之專題討論區具備可由民眾主動發起專題的功能。

其次，在討論區之回饋機制方面，僅有近三成的地方政府於網際公共論壇版面中提供論壇管理者或資訊單位之聯絡方式，其中，大多數版面提供之聯絡方式為 E-mail，尤以網頁管理者的 E-mail 為主；而未於版面提供管理單位之聯絡方式者，則多半將該政府機關之聯絡方式陳列於網站首頁、抑或另設有該政府機關內部單位聯絡方式之連結。另外，地方政府皆未針對論壇版面之使用作滿意度調查或民意調查，而現有之線上意見調查大多屬於公共服務滿意度調查。

最後，在發言條件限制方面，國內有近六成五之地方政府於其網際公共論壇版面中設有發言條件之限制，亦即要求民眾必須提供自身相關資料方得以於論壇版面中發言。而個人相關資訊之提供，亦涉及到此類資訊是否公開、以及民眾的參訪是否受到隱私權與匿名性的保障。故在匿名性之保障上（包括 E-mail 填寫與否、使用者 IP 公開與否），僅有五成左右的地方政府於網際公共論壇中，確實保障了使用者的匿名性與隱私權。另外，在論壇秩序與論述環境之維護上，國內僅有近三成六之地方政府於其論壇版面陳列有發言規則或禮儀規範；而此類網際公共論壇版面多半聲稱將保留刪除不當言論之權利，惟實際上刪除之實例仍屬少見。

就各地方政府於網際公共論壇版面之管理、回應與留言處理情況而言，首先，在各地方政府之管理方面，欲探究民眾發言之內容是否經過政府修改或截取後方予以刊登，唯有檢視論壇版面是否即時刊登民眾之發言，以檢證政府是否事先審核民眾之言論。研究調查顯示，有近九成七的地方政府網際公共論壇版面之設計與管理功能，皆能即時、完整的刊出民眾的發言。另外，於保留民眾發言之期限上，九成二以上之地方政府皆能保留論壇版面中民眾之言論長達三個月以上。

其次，在各地方政府之回應方面，僅有近六成之地方政府於網際公共論壇版面上公開的回應民眾的發言，其中，分別有三成九是屬於選擇性回應民眾之發言、有超過七成是於七日內迅速回應民眾的發言、而有九成八以上會具體交代後續處理原則與事項。然而，筆者於研究期間內曾於此類有公開回覆之地方政府的網際公共論壇版面發言，而實際上僅有七成五是有公開回覆的，而對照實際上未



回應者，亦顯示多半是屬於選擇性回應、抑或是屬於未迅速回應之地方政府。

另外，在各地方政府之留言處理方面，各地方政府處理民眾留言之方式不一，包括指明將交付權責單位或函請各相關機關處理、將於網頁上答覆、將作為施政參考、每日將由專人監看、民眾之留言會依據相關法規或程序處理、指出既定之回覆期限、以及指明民眾唯有透過 E-mail 方式留言則政府方作回覆等。

就民眾於網際公共論壇版面之發言、互動與操作情況而言，首先，民眾發言之情況方面，各地方政府網際公共論壇之民眾發言頻率各有不同，調查期間各版面單日民眾之發言數，最多的有 36 則，最少的為 0 則；就每日平均數而言，最高為超過 29 則，最低的則不到 1 則，而所有地方政府之平均單日發言數亦未滿 1 則。顯見民眾於各論壇版面之參與發言情況落差極大，且未臻理想。而民眾發言之內容，可概分為八類：抱怨、申訴、檢舉、建議、諮詢、意見發抒、漫罵與時事評論，惟每一則發言皆可能包含一類或數類發言之內容。

其次，在民眾互動之情況方面，所有符合本研究定義之論壇版面皆具備可供民眾公開發言與公開回應之功能，其中，於論壇版面上將發言與回應並列顯示者達九成五；於論壇版面上顯示原始發言之回應篇數或總計篇數的地方政府亦達九成五；另外，亦有超過九成之地方政府於其網際公共論壇版面顯示發言或回應之時間與日期。

最後，在民眾操作之情況方面，有九成六的地方政府其論壇版面之連結入口、名稱或標示是於該政府網站首頁中明顯可見的。而在操作之便利性上，於各設有網際公共論壇之地方政府中，僅有近兩成五設有排序搜尋功能，而有近三成四具備論壇版面內搜尋之功能。另在顯示功能上，分別有近三成七於論壇版面顯示議題之最新更新或異動時間、以及近三成三於論壇版面顯示人氣指數或點閱人次。顯示各地方政府網際公共論壇版面現有之操作功能，多半仍不利於民眾辨識、查閱與搜尋自己所關心的議題。

表 5-4 各地方政府網際公共論壇之建置與審議現況檢視表

研究成果之四大分析面向	各地方政府實踐之現況
網際公共論壇之檢視面向	
<b>一、各地方政府設置網際公共論壇之概況</b>	
<b>網際公共論壇之建置情況</b>	
各地方政府有無公共網站之設置	有 90.4%(n=394)
各地方政府網站有無公共論壇之設置	有 28.4%(n=356)
地方政府設有網際公共論壇比例於不同地方層級之差異	層級越高，比例越高
地方政府設有網際公共論壇比例於不同地理區域之差異	東部最高；離島最低，差異性顯著
不同縣市政府層級轄下地方政府設有網際公共論壇比例之差異	花蓮縣政府最高；新竹市政府、台中市政府、嘉義市政府、澎湖縣政府、台東縣政府、連江縣最低，差異性顯著
<b>各地方政府設置與不設置網際公共論壇之原因</b>	
有無於版面陳列或說明設置目的或原因	有 36.6%(n=101)
設置目的或原因	促進 G to C 與 C to C 的互動交流
不設置之原因	包括：已有首長信箱之設置、網站是由上級統籌建置或統一委外辦理、人力經費不足、未避免攻擊謾罵或淪為商業廣告利用、基於管理便利或回應效率、未來將考慮設置等
<b>各地方政府網際公共論壇設置或啟用之時間</b>	
有無於版面陳列論壇設置之時間	有 8.9%(n=101)
設置或啟用時間	大多設置於西元 1999 年~2003 年，其中，以西元 2003 年最多
<b>二、各地方政府網際公共論壇所具備功能之概況</b>	
<b>討論區之配置與回饋機制</b>	

有無一般性或綜合性討論區	有 99%(n=101)
有無專題討論區	有 15.8%(n=101)
專題討論區有無說明其專題之主旨	有 75%(n=16)
專題討論區有無指明其管理之單位或發起者	有 25%(n=16)，部分討論區之專題可由民眾主動發起
有無提供其管理或資訊單位之聯絡方式	有 30.7%(n=101)，多以 E-mail 為主
網站有無針對其論壇版面之使用進行民意調查	無(多屬公共服務滿意度調查)
<b>發言條件限制與匿名性保障</b>	
有無發言條件之限制	有 63.4%(n=101)，部分須經認證、註冊；部分僅需提供個人資料
有無選擇留下 E-mail 與否之權利	有 59.3%(n=101)
有無公開訪客或留言者之 IP	有 14.9%(n=101)
有無保障匿名性	有 51.5%(n=101)
有無發言規則或禮儀規範	有 35.6%(n=101)
<b>三、各地方政府於網際公共論壇之管理、回應與留言處理情況</b>	
<b>各地方政府管理之情形</b>	
發言有無經過政府事先審核後才刊登	有 2.9%(n=101)
有無長期保留民眾之發言(三個月以上)	有 92.1%(n=101)
<b>各地方政府回應之情形</b>	
有無公開回應民眾之發言	有 58.4%(n=101)
有無選擇性回應民眾之發言	有 39%(n=59)
有無迅速回應民眾之發言(七日之內)	有 70.9%(n=55)
有無於公開回應中具體交代後續處理事項	有 98.3%(n=59)
<b>各地方政府留言處理之情況</b>	
留言處理之方式	包括：將交付權責單位或函請各相關機關處理、於網頁上答覆、將作為施政參考、每日由專人監看、依據相關法規或程序處理、具體指出回覆期限與指明民眾以 E-mail 方式留言則政府

	方予以回覆等
<b>四、民眾於網際公共論壇版面之發言、互動與操作情況</b>	
<b>民眾發言之情況</b>	
發言之頻率	落差大、且總平均發言數未滿 1 則
發言之內容	可分為八類：抱怨、申訴、檢舉、建議、諮詢、意見發抒、漫罵、與時事評論
<b>民眾互動之情況</b>	
有無提供公開發言與公開回應之功能	有 100%(n=101)，本研究定義之一
發言與回應有無並列	有 95%(n=101)
有無顯示回應篇數或總計篇數	有 95%(n=101)
有無顯示發言時間	有 99%(n=101)
有無顯示回應時間	有 94.1%(n=101)
<b>民眾操作之情況</b>	
論壇之連結、名稱或標示是否於網站首頁明顯可見	是 96%(n=101)
有無排序搜尋之功能	有 24.8%(n=101)
有無論壇版面內搜尋之功能	有 33.7%(n=101)
有無於論壇主要版面中顯示更新、異動時間	有 36.6%(n=101)
有無人氣指數或點閱人次之顯示	有 32.7%(n=101)

資料來源：本研究製表

## 第六章 結論與建議

二十一世紀初，適逢資訊科技浪潮的湧現、政府新治理型態的崛起與民主理論的修正與轉向，變遷中的社會亟需發展一網際審議式民主的具體框架，以作為人類政治與公共生活之前導與展望。本文以審議民主相關理論之規範性探討出發，並輔以經驗性之實證研究調查，針對我國各地方政府網際公共論壇之設置概況、具備功能情況、政府管理與回應之情形、以及民眾參與、互動與操作之情況加以探討，希冀藉此瞭解國內各地方政府於推動網際審議式民主實踐之實施現況與缺乏情況。故在規範性論證上，主要在於探究數位民主或網際民主在現實的條件與限制之下，能否實現以及如何實現審議式民主所展望的理想境界？在經驗性研究上，主要的研究問題在於瞭解我國地方政府網際公共論壇之建置與審議現況為何？

在章節之安排上，本文由探討學者們所論述之審議式民主與公共審議的規範性要件與理論出發，輔以析論審議民主之限制，並初步區辨審議民主與其他民主模式之內涵與差異，藉以彰顯審議民主之特性。而第三章部分，則分別就網際審議式民主之效用以及政府於實踐過程之角色與能力加以探討。由於前章曾著眼於審議民主之限制，遂值得探討網際網路的運用能否有助於跨越審議民主之窒礙，然學界對此一議題呈現兩極化之觀點並相互辯論，故納正、反方之批判觀點相互援引以茲論證。而在政府之職能與角色方面，則論述審議民主實踐之障礙排除，實為政府責無旁貸之要務。其中，地方政府更居於一關鍵性的地位，尤以提供深具地方性民主與公共審議潛能之網際公共論壇版面更為重要。在經驗性研究部分，第四章在於揭示本文所採行的各項實證性研究方法，第五章則是將各研究方法所得之成果作一歸納與分析。

而本章乃承接前面各章之成果，分別對本研究所提出之規範性與實證性的研究問題予以闡明，另歸納本文撰述過程之省思，並提出相關之政策建議與後續研究建議。

### 第一節 研究問題之回答

## 一、規範性研究問題

本文曾於第二章、第三章針對各項規範性研究問題予以探討並論證之，此處乃承接論證之所得。茲將其彙整並分述如下。

### 1、何謂審議式民主？其理論性要件為何？

對於審議式民主與公共審議之意涵，學者們所揭示規範性要件與理論雖稱多元，惟欲實踐審議式民主則必先建立更清楚與明確之定義。是以，本文對「審議式民主」所建構之定義為「所有參與者（包括未成年之人民、公民、自願性團體、文官、民選官員、政黨等）皆擁有平等參與的機會與管道，得定期或不定期於特定之公共場域，在具有一定程度禮儀規範與發言規則的程序下，得以面對面的方式，自由且不受拘束的，以各自相異的觀點與立場公開的交流意見、辯論與討論，並秉持著以公共利益與共同福祉為優先考量之前提，審慎的思考與公眾相關的事務與議題，逐漸尋求意見之凝聚與契合，以為公共事務或公共政策方案作選擇，進而增進人民的知識與對公眾事務的關心。」

另可發現，多數這類審議式民主的模式與理論，將審議理論的公共審議過程置於民主理論的規範性基礎之中，並使民主概念化成為一個過程。而此過程是植基於諸多核心的理論性要件，其包括：平等的參與機會、自由的論述、適切的論述場域、非激烈競爭式的表達、積極的對話性參與、容忍多元的意見、不受限制的發表、促進彼此間交互主觀的理解、對公眾議題關心、慎思明辨的議論、公平的立場、以及公開的交流與討論．．．等。

### 2、實踐審議式民主之批判與限制為何？又審議式民主與其他民主模式之內涵與差異為何？

雖然近來推崇審議式民主之論著為數頗豐，惟不可否認的，審議式民主之理念與實踐亦遭到相當廣泛的批評與懷疑。是故，欲探究審議式民主是否得以與傳

統民主模式接軌或能否濟以往民主模式之缺失，仍須回歸審議民主本身之限制出發。在審議式民主之限制方面，一般對於審議式民主的批判在於，其過程之綜合性限制與其實踐之可行性限制。前者主要在於懷疑公共審議過程將如何形成與運作，包括質疑 Where：公民自發性參與的過程發生於何處、How：決策如何被制定、Whether：公民是否將有足夠熱忱以參與集體決策，以及 How：理性與公正的審議過程如何運作，而最佳的論點又如何被肯定（Doğanay, 2003）；而後者則對公共審議過程中潛在的既存權力關係、不平等機會與能力感到憂慮，包括過於罕見、昂貴且存在嚴重的地域限制、既存權力關係將造成參與者的外在排除、社會結構與政治文化的制約將導致造成參與者的內在排除、以及阻礙個別性的發展與造成社群的分裂。

相較於其他民主模式，於審議式民主理論中，政府是扮演言論自由的保護者、促進者以及基礎建設的管理者；公共審議過程中主要的行為者，包括公民社會中的政府、積極的公民與社會性團體；審議過程的資訊流動，是透過政府與民眾間互動交流而形成，其互動形式是複雜的、偶然展現且易變動的一個自發性的議論過程；而審議式民主的制度基礎在於民主的審議對話，其主要的互動機制是透過民眾所參與的聚會討論、城鎮會議與社區會議而形成的，目標在於藉由參與促進審議活動、知識交流與增進公共利益。

3、何謂網際審議式民主？其規範性理論為何？又其與各類運用資訊科技以促進民主的形式與稱號之內涵與差異為何？

資訊科技與網際網路的運用確實提供了民主實踐過程諸多關鍵性要素，尤其反映在本文所著重的公共審議之基礎上，包括提供無限的虛擬公共審議場域、擴大化民眾參與之管道、提供人們長期慎思明辨之機會、誘發民眾對公共議題持續的關心、有助於匿名性的確保與多元化意見的交流．．．等。另外，亦可發現當代資訊科技的運用仍著重於矯正與彌補現存政治系統之不足，而非根本的改變現有代議制度之結構，故相較於電子民主、數位民主、電傳民主等民主形式之內涵與稱法，網際民主所涵蓋的技術層次範疇較為廣泛，且其所具備的觀點層次亦較為中庸。另外，網際網路所獨具之無遠弗屆與跨越時間限制等特性，的確更能體現審議式民主之核心目標與價值，故本文稱之為「網際審議式民主」，其為「參

與者透過憑藉 ICT 與 CMC 為基礎的網際網路，於今日代議民主機制中促進更為廣泛的公民參與、更擴大化公眾接近公共審議的途徑，以實踐審議式民主目標與價值之新型態的民主形式。」

#### 4、網際審議式民主的未來是烏托邦或反烏托邦？

資訊科技的運用對於人類公共生活之效用，並非是一場非成即敗的零合賽局。因此，面對網際審議民主倡議者的展望，抑或審議民主質疑者與網際民主悲觀者的批判。在論證層次上，唯有詳實的將各種觀點之論述並陳、比較，務必讓觀點間彼此進一步對話、交流以求同存異，方不落入樂觀抑或悲觀之兩極化爭論漩渦當中，進而尋求最適的實踐途徑。另外，於經驗層次上，則可由諸多國外經驗性實驗與研究之成果發現，網際網路之運用於促進公共審議之參與以及推動審議式民主之實踐上，的確能帶來諸多裨益。其中，尤以「網際公共論壇」之運用，更加暢通了人們對話與交流之管道，並開闢了一個創新的審議溝通場域。

#### 5、面對網際審議式民主的趨勢，政府須扮演的角色為何？又其可能遭遇的限制與挑戰為何？

政府在提供資訊服務上相較於私企業以及社會團體，更能體現公民之主體性，促進公平而非追求競爭，並兼顧到公共利益與公眾福祉。惟一般論者往往將數位化政府評述為管理途徑，其目標僅在於擴大公民參與定期的政策決定過程、以及增進公共服務遞送之效率與品質。然而，就積極的政府行動而言，政府除了是推動網際審議式民主的核心角色之外，亦必須實際參與公共審議之過程，藉由促進政府與民眾間互動之關係並增加民主運作之模式，以落實審議式民主的真實價值。

然而，在政府行動與數位民主政治體系之確立間，仍存在許多尚待克服的限制與挑戰。是故，政府做為推動數位化治理與數位化民主之關鍵角色與核心機制，更要能致力於，使民眾取用資訊基礎設施與資訊服務的管道、機會與能力均等，以消弭資訊落差的問題；保障網路上之個人的隱私權與匿名性，以防止國家的監控、資訊富者的操弄與其他參與者的侵犯；擴大取用公共資訊的管道、機會



與權利，以確保民眾具備充足且正確之資訊。

## 6、各地方政府實踐網際審議式之角色、定位與能力為何？

將資訊科技與網際網路整合進入地方政府或社區網路之風潮正由國外延燒到國內。地方政府所具備之直接服務遞送、地方性民主、與利於公共決策涉入等因地制宜之特性，皆顯示其作為推動數位化治理與落實網際審議式民主實踐之重要性。而地方政府利用網際公共論壇於擴大民眾公共參與以及促進網際審議民主實踐上，的確能帶來諸多益處，包括跨越時空限制、降低參與者的社交性呈現與減少其心理上的恐懼、以及減少資訊的缺乏……等。是故，地方政府本於其與民眾間存在較高之可接近性、與相關性，更必須善用網際公共論壇廣開言路，加強與民眾直接溝通、廣泛蒐集大眾的意見，以瞭解民眾對政府施政的反應，並使民眾得以直接參與公共決策過程；另一方面，地方民眾可藉由網際公共論壇之運用，促進彼此間訊息、意見之交流互動，以增進民眾對公共議題的關心、討論與理解，從而實踐審議式民主真諦與目標。

## 二、實證性研究問題

此處乃以規範性研究問題探究之所得為基礎，並與文中第四章、第五章中各項經驗性研究調查、分析與詮釋之成果作交叉驗證，據以回答下列各項實證性研究問題。茲將其歸納並分述如下。

### 1、哪些地方政府網站設有網際公共論壇？其分布於不同層級、地區之差異為何？

於我國 394 個地方政府中，計有 356 個（90.4%）地方政府於全球資訊網上設置有網站首頁。其中，總共包含有 111 個符合本研究定義之網際公共論壇，而分屬於 101 個地方政府網站。換言之，於 356 個地方政府網站中有 101 個（28.4%）網站設有網際公共論壇版面。而網際公共論壇之設置就不同政府之層級分布而言，北、高 2 個（100%）直轄市政府皆設有網際公共論壇；於 23 個縣市政府中

計有 10 個 (43.5%) 設有網際公共論壇；在 369 個縣市層級以下之地方政府中，則有 89 個 (24.1%) 設有網際公共論壇。就不同地理區域而言，地方政府設有網際公共論壇之比例，以東部 (41.9%) 最高，其後依序為南部 (31.6%)、中部 (22.3%)、北部 (16.7%) 與離島 (15.8%)。就北高與各縣市政府轄下之地方政府設有網際公共論壇之比例而言，以花蓮縣政府的 92.3% 最高，其次，為屏東縣政府的 90.9%，而新竹市政府、台中市政府、嘉義市政府、澎湖縣政府、台東縣政府與連江縣政府之轄下各區／鄉鎮市公所皆未有網際公共論壇之設置。而北高與其他縣市政府轄下公所設有網際公共論壇之比例，大多介於 5% 至 46% 之間。

整體而言，國內地方政府設有公共網站之比例相當高，顯示各地方政府提供線上虛擬機關之公共服務形式在我國業已相當普遍。惟其中，僅有不滿三成之地方政府網站，設有可供民眾公開留言與公開回應之網際公共論壇版面。顯見我國地方政府多半僅利用公共網站於提供數位化服務遞送與擴大政府資訊的公開，相形之下，用以擴大公眾參與、促進互動交流與推動公共審議之比例仍明顯不足。而就各地方政府設置網際公共論壇之分布概況而言，不同層級之地方政府設有網際公共論壇之比例落差極大，而層級之高低與設有網際公共論壇之比例成正比；不同地理區域內各地方政府設有網際公共論壇之比例亦存在顯著的差異性；我國縣市層級以上之地方政府其轄下公所設有網際公共論壇之比例落差極大，比例高的縣市政府轄下超過九成的公所設有網際公共論壇，而比例低的縣市政府，其轄下則未有任何公所設有網際公共論壇。

## 2、各地方政府設置抑或不設置網際公共論壇之原因為何？

由線上檢閱之結果可知，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，僅有 37 個 (36.6%) 於其論壇版面中陳列或說明論壇設置之目的與原因。故須輔以問卷調查，以瞭解各地方政府設置網際公共論壇之目的，抑或其不設置網際公共論壇之原因。在設置原因方面，多數地方政府設置網際公共論壇之原因與目的，主要可概分為兩類：一類是爲了促進民眾與政府間之交流與互動，即提供民眾針對該地方政府之施政建設發表建言、看法、諮詢或建議的公開園地，而地方政府可藉此蒐集民眾之意見以做爲施政參考；另一類是爲了提供民眾與民眾間，發抒意見、互相討論、資訊交流與溝通對話的公開園地。然而，多數地方政府網站設置

網際公共論壇之目的與原因，皆普遍兼具兩者、或至少具有其一。

在不設置之原因方面，則各地方政府主要考量之因素不一，其中多數地方政府認為其網站所設置之首長信箱的功能，已足以成爲民眾諮詢、申訴與反應之管道，而亦有部份是爲了避免網際公共論壇淪爲人身攻擊、選舉謾罵、或是商業化傳銷之場域，故而停用或不設置。除了地方政府本身對於網際公共論壇設置之見解不同外，亦有基於客觀制度環境、或結構性因素之考量者，如有些地方政府即是受限於組織本身之人力與經費不足，以致缺乏專人建置、管理與維護，而部分地方政府亦指出其網站是由上級機關統籌規劃或統一委外建置，原本之功能設計即未有網際公共論壇版面之配置。另外，亦有少數的地方政府是爲了便於管理、以積極處理與迅速回應民眾之投訴或建議事項，而不考慮設置留言處理程序繁複的公共論壇版面。

整體而言，各地方政府於論壇版面中仍須加強提示或說明網際公共論壇之設置之目的。然而，由各地方政府設置網際公共論壇之目的觀之，其立意相當符合網際審議式民主論者所揭示的，資訊科技與網際網路的運用將有助於促進 G to C 與 C to C 間之互動交流。而就未設置之原因而言，首先，可發現多數地方政府仍相當倚重首長信箱或機關信箱作爲與民眾溝通之主要途徑，惟此類非公開的意見表達管道，充其量僅是傳統書信、公文往來之改良形式，其意見之表達與答覆並無法接受公眾的檢視以及誘發民眾參與公共審議。其次，亦可發現部分地方政府在心態與做法上仍過於保守，而顧忌論壇版面可能充斥攻擊言論、充斥廣告刊登以及造成管理不易與難以回應之弊。另外，亦有部份地方政府之所以未設置論壇版面，主要是囿於人力、經費之不足、或上級機關原先已統籌規劃或委外建置等結構性因素，顯示地方政府設置網際公共論壇與否，並非全然取決於機關本身之考量。

### 3、各地方政府於何時設置網際公共論壇？

在各地方政府設置網際公共論壇之時間方面，僅有不滿一成比例之地方政府有於論壇版面陳列其設置或啓用之日期。輔以問卷調查可知，我國各地方政府中最早設有網際公共論壇之時間爲西元 1997 年 1 月，最晚的爲西元 2004 年 2 月。

而於 49 個可獲知其網際公共論壇設置或啓用時間之地方政府當中，有 18 個（36.7%）是於西元 2003 年設置或啓用；有 9 個（18.4%）於西元 2001 年設置或啓用；其他設置年份，包括西元 2000 年的 6 個（12.2%）、西元 1999 年的 6 個（12.2%）、西元 2002 年的 5 個（10.2%）與西元 1998 年的 3 個（6.1%）。由此可知，我國各地方政府網際公共論壇之設置時間，大多是集中在西元 1999 年至西元 2003 年底之間，而其中又以西元 2003 年之此類公共論壇之設置或啓用爲盛。顯示我國地方政府網際公共論壇發展之歷程，與網際審議式民主崛起之時期大致吻合。

#### 4、各地方政府網際公共論壇之討論區配置情況爲何？

討論區版面之配置，可概分爲兩類：一類爲不限制發言主題的一般性討論區或綜合性討論區。於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 100 個（99%）地方政府之論壇版面設有此類討論區。僅有一個地方政府之論壇版面未符合，即彰化縣政府的「縣民開講」，其討論區僅設定 5 個特定專題供民眾參與討論。

另一類爲焦點式、設有特定發言主題的專題討論區，大多數係由該政府機關針對特定之時事性、政策性、與生活性議題提出後，以供民眾參與討論。於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 16 個（15.8%）地方政府之公共論壇版面設有專題討論區，其中，分別有 12 個（75%）專題討論區版面有針對專題討論之主旨作詳盡的說明，以及有 4 個（25%）專題討論區版面，具體指明該討論區之管理單位或發起者。惟更值得關注的是，部分網際公共論壇版面之專題討論區具備可由民眾主動發起專題的功能。如宜蘭縣政府之專題討論區的「討論區連署」以及台中縣豐原市公所之公共論壇的「主題式討論區」。

整體而言，我國各地方政府之網際公共論壇版面幾乎皆已設有一般性或綜合性討論區。惟大多數仍缺乏專題討論區之設置，而已設有者仍多半缺乏明確、完整之資訊提供，以利使用者瞭解設置此專題討論區之用意何在、其管理之權限爲何以及各專題之主旨爲何。另外，可由民眾主動發起主題之專題討論區雖爲數不多，但未來亦相當值得關注。

## 5、各地方政府網際公共論壇是否設有發言條件，又其發言條件為何？

在發言條件之限制方面，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 64 個（63.4%）地方政府的網際公共論壇版面設有發言條件限制。發言條件係指使用者必須要提供個人相關的資訊方得以留言或回應，而各版面所設之發言條件可概分為兩類：一類是需要經過註冊或加入會員，其必須提供自身相關之資料較多，大多包括真實姓名、性別、身分證字號、生日、E-mail、職業、住址、甚至是婚姻狀況與學歷．．．等；而另一類，則是於發言前必須提供部分自身相關資料方得以發言，大多數僅須填 E-mail，其他則包括性別、職業或居住區域．．．等。

此外，發言條件可由另一面向觀之，即是否維護使用者於公共論壇版面中的匿名性。亦即，發言前所提供的個人資料是否必定要公開、或是使用者參訪之資訊是否受到隱私權的確保。故在匿名性保障方面，本研究以發言者之 E-mail 公開與否、以及是否公開訪客的 IP 分別檢視之。調查結果發現，在是否可選擇公開 E-mail 與否方面，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 60 個（59.3%）地方政府之論壇版面，其使用者有權利選擇或根本無需提供個人之 E-mail 就得以發言。在公開訪客的 IP 否與方面，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，有 15 個（14.9%）地方政府於公共論壇版面中公開訪客的 IP。綜合兩面向予以觀之，在匿名性的保障上，我國於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 52 個（51.5%）地方政府之網際公共論壇版面確實保障使用者的匿名性與隱私權。

整體而言，在降低發言條件限制之門檻、以及確保使用者之匿名性與隱私權方面，各地方政府所設之網際公共論壇版面仍有不少可改善的空間。

## 6、各地方政府網際公共論壇版面所設置的發言規則與禮儀規範為何？

審議民主論者（Barabas, 2002；Beierle, 2002；Witschge, 2003）曾指出，參與者會因為公共論壇中存在著交相攻訐與謾罵之情況，而導致其拒絕提出己見或陳述不同的看法。故就理想的網際公共審議過程而言，具備適切、合理的陳述規則與禮儀規範是相當必要的。在發言規則或禮儀規範之設置方面，於 101 個設有

網際公共論壇之地方政府中，計有 36 個（35.6%）地方政府之網際公共論壇版面陳列有發言規則與禮儀規範。

而實際分析各版面所陳列之發言規則與禮儀規範可發現，在形式上，其大多以討論區使用規範、網路禮儀說明或約定遵守事項等形式呈現；在內容上，其目的在於預先約制發言者之不當發言內容，包括妨害善良風俗、惡意人身攻擊、商業廣告、謾罵、侵害個人名譽與隱私、具有宗教及種族歧視等偏激與不當之言論，以確保論壇公共審議之品質、並維護多數發言者之權益。而在管制行動上，大多數的版面皆聲稱將保留刪除不當言論之權利。惟實際上各版面刪除民眾發言之實例仍屬少見，其可能源自於論壇版面疏於管理、或管理者未張貼刪除留言之公告、抑或民眾對於留言被刪除不以爲忤，而未再另外留言予以反應。惟大體而言，多數網際公共論壇版面仍傾向於維護發言者之權利，以及保留民眾論述內容之原貌。

#### 7、各地方政府管理之情況爲何？政府是否界定、篩選、修改抑或保留網際公共論壇版面上參與者之發言內容？

各地方政府對於網際公共論壇版面之管理情形，可分爲幾個面向檢視之：首先，在民眾發言內容是否完整呈現方面，欲探究民眾發言之內容是否經過政府修改或截取後方予以刊登，唯有檢視版面是否即時刊登民眾之留言，以檢證政府是否事先審核民眾之發言。於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 3 個（2.9%）地方政府之網際公共論壇版面，其民眾之發言須經由政府審核後刊出。另言之，大多數地方政府網際公共論壇版面之設計、功能與管理，皆即時、完整的刊出民眾的發言。

其次，可由各地方政府是否長期的保留民眾於網際公共論壇版面中之發言加以窺探，亦即檢驗其是否設有討論區回顧之功能或長期的保存民眾發言之內容。於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 93 個（92.1%）地方政府的論壇版面保留民眾言論內容達三個月以上。另亦可發現，多數未經改版之公共論壇版面，其保留之發言往往可溯及其版面設置或啓用時的首則發言；而少數版面更設有討論區回顧或保留舊有論壇版面與其內容。

大體而言，我國大多數地方政府網際公共論壇版面之設計與管理，皆能即時、完整的刊登民眾所發表之留言，且各版面之管理者亦普遍能長期的保留民眾言論之內容。

#### 8、各地方政府回應之情況為何？政府是否公開回應，以及如何回應與處理網際公共論壇版面上民眾之發言？

於各地方政府之回應情況方面，在回應之方式上，關注的是政府是否公開回應民眾的發言，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 59 個（58.4%）地方政府於論壇版面中公開的回覆民眾之發言。在回應之一致性上，於 59 個有公開回應之地方政府中，計有 23 個（39%）地方政府之回覆率低於 80%，屬於選擇性的回應民眾發言。在回應之速度上，於 55 個可辨識之有公開回應的地方政府中，平均回應天數低於七日以下（一周內）者，計有 39 個（70.9%），是屬於迅速回應之外，另有 12 個（21.8%）是於七日至一個月內回覆，3 個（5.6%）是於一至三個月內回覆，以及 1 個（1.8%）地方政府其回應時間超過三個月以上。此外，所有地方政府之總平均回覆天數約為 10.8 天，最長回應時間為 100 天、最短為 1 天之內回覆。在回應之內容上，於 59 個有公開回應民眾發言之地方政府中，計有 58 個（98.3%）地方政府普遍於回覆內容裡，具體的交代相關事宜、與後續處理原則、事項。亦即，僅有一個地方政府之回應屬於官樣式的答覆，此類回覆內容對民眾陳情或諮詢事項的解決將不具有任何意義。

在各地方政府留言處理方面，透過問卷調查可知，各地方政府處理留言之方式不一。於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 56 個（43.6%）地方政府以公開留言、抑或 E-mail 回覆本研究之問卷。而於 56 個地方政府所回覆之內容中，指出民眾之留言將交付各權責單位或函請各相關機關處理，有 39 次（69.6%）；指明將回應之內容於該政府網頁上答覆者，有 11 次（19.6%）；言明將依據相關法規、公文流程或行政程序處理者，有 7 次（12.5%）；指出民眾唯有透過 E-mail 之留言方式政府方做回覆者，有 6 次（10.7%）；指出民眾之發言將作為施政參考者，有 9 次（16.1%）；明確指出民眾留言之回覆期限者，有 6 次（10.7%）；指出民眾之發言每日將由專人監看者，有 8 次（14.3%）。

整體而言，我國各設有網際公共論壇之地方政府於回應性方面，在方式上，各地方政府公開回應之比例仍不足，顯示地方政府實際參與線上公共審議過程，並以公開的方式回應民眾訴求之比例，仍未臻理想；在一致性上，各地方政府選擇性回應之比例仍偏高，仍有近四成的地方政府未能普遍的答覆與回應民眾所發表之意見；在速度上，各地方政府回應之效率差距甚大，而總平均回覆天數亦超過一周。因此，對於民眾立即性與具時效性之需求、反應、陳情或諮詢，恐有緩不濟急之負面效果；在內容上，各地方政府皆普遍能具體的交代後續處理之原則與事項，惟各地方政府於答覆內容中交代事項之明確與完善程度仍有不小差距。另外，各地方政府對於民眾發言大多能予以重視與處理，而處理之方式亦相當多元，惟處理之成效為何則尚未可知。故理想上，政府應先行建立一妥適的留言處理流程與制度，將民眾之言論予以列管並具體公開後續處理之相關事宜與情況，則民眾之留言方能發揮效用並據以作為規範政府處理論壇留言之依據。

#### 9、民眾發言之情況為何？參與者於網際公共論壇版面上發言之頻率為何？

民眾於各地方政府網際公共論壇版面之發言頻率各有不同，檢視各版面自民國九十三年二月一日至同年二月二十九日為止之每日民眾的原始發言數(不包括回應發言)可知，各論壇版面單日民眾發言數中，最多的有 36 則，最少的為 0 則。然而，就每日平均數而言，最高為超過 29 則，最低的不到 1 則。而所有地方政府之單日平均發言數亦僅有 0.69 則，亦未滿 1 則。在在顯示民眾於各地方政府網際公共論壇版面之參與發言的情況仍未臻理想，故仍有相當大的改善空間。

#### 10、 民眾互動之情況為何？參與者於各地方政府網際公共論壇版面上是否得以公開的發表、與回應其他參與者意見？

民眾於各地方政府網際公共論壇版面互動之情況，可由幾個面向加以檢視：就民眾是否得以於版面中公開的交流互動而言，所有民眾可於網際公共論壇中公開的發表意見、與公開的回應他人之發言，為本研究定義網際公共論壇版面之要件之一。若無須符合該要件，則我國各地方政府中設有類似留言板形式的版面數



總計 179 個，其中，計有 111 個（62%）網際公共論壇版面符合該要件，且分別設置於 101 個地方政府中；意即有 68 個（38%）版面不符合此項要件，而於本研究中予以剔除。

另一方面，民眾之互動情況亦可由網際公共論壇版面之功能與設計觀之。於 101 個設有可供使用者公開發言與回應之網際公共論壇版面的地方政府裡，具備發言與回應並列設計之版面有 96 個（95%）；具備顯示原始發言之回應篇數或總計篇數亦有 96 個（95%）。另外，論壇版面之設計是否有利於民眾參與不同時期議題之討論，可由其是否於版面中顯示發言與回應之時間、日期加以檢視之。調查結果顯示，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，有顯示發言時間與日期、或僅顯示日期的有 100 個（99%）；而回應有顯示時間與日期、或僅顯示日期的有 95 個（94.1%）。

整體而言，我國各設有網際公共論壇之地方政府，皆可供民眾於論壇版面公開的發言、公開的回應與交流互動。而各地方政府網際公共論壇版面所具備之互動功能與設計，亦有相當高的比例有利於誘發民眾參與議題討論之意願，並有助於民眾辨識各時期所討論之議題，以促進民眾間的交流互動與增進彼此間交互主觀的理解。

#### 1.1、 民眾操作之情況為何？參與者是否得以迅速、便利的搜尋論壇中的發言與回應？

理想的論壇應該能誘發人們參與討論與進行對話之意願，使民眾得以迅速、便利的參與、理解並討論自己所關心的議題（Dahlberg, 2001；Beierle, 2002；Stanley, Weare & Musso, 2002）。是故，就民眾對於各地方政府網際公共論壇版面之操作情況而言，可由幾個面向分別加以檢視。首先，在公共論壇之連結標示與入口之辨識方面，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，計有 97 個（96%）地方政府的論壇版面，其連結入口之標示、名稱是於其網站首頁明顯可見的。而不符合之版面，多半因為連結標示不明或名稱不易辨識，此類版面之設計，相當容易誤導初次使用者之判斷以及影響該論壇之民眾參與度。

其次，在民眾搜尋與查閱議題之便利性方面，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，分別有 25 個（24.8%）地方政府的論壇版面設有排序搜尋之功能，以及有 34 個（33.7%）地方政府的論壇版面設有版面內搜尋之功能。

最後，網際公共論壇版面顯示功能之設計，亦攸關民眾是否得以參與討論新近與眾所矚目的議題。故在誘發民眾參與之操作性方面，於 101 個設有網際公共論壇之地方政府中，分別有 37 個（36.6%）地方政府於其公共論壇的主要版面中顯示最新發言與最新回應之標示或異動日期，以及有 33 個（32.7%）地方政府於論壇主要版面顯示各則原始發言之人氣指數或點閱人次。

大體而言，國內大多數地方政府網際公共論壇版面之連結入口標示或名稱皆於地方政府網站首頁明顯可見且易於辨識，而有利於吸引來訪者之關心、參訪並誘發其實際參與討論之意願。惟仍有多數網際公共論壇版面之設計與功能，不利於民眾操作以查閱或搜尋己所關心之特定議題。此外，各地方政府網際公共論壇版面於誘發民眾參與意願，以參與最新或最熱門之議題討論上，多數仍不盡理想，仍有相當大的改善空間。

## 1 2、 參與者於各地方政府網際公共論壇上之發言內容為何？

民眾於網際公共論壇版面，尤其是在一般性或綜合性討論區之言論發表內容，包括主動發言或回應他人之發言，可概分為八類：抱怨、申訴、檢舉、建議、諮詢、意見發抒、漫罵、與時事評論；而每一則發言皆可能包含一類或數類之內容。大體而言，民眾普遍視網際公共論壇為其與政府、或其他民眾公開交流互動之場域。此外，各類發言內容於各論壇版面皆為可見，惟其出現頻率仍依各層級政府之職能差異而略顯不同，就北、高兩直轄市與部分縣市政府而言，時事評論類之發言佔多數，尤以政治人物、事件之議論為最為常見；大多數的縣市政府，則以抱怨、檢舉、建議與諮詢類之發言內容較為普遍，包括公物修繕、交通問題、環境衛生、垃圾清運問題與不法情事之取締等。一般區公所或鄉鎮市公所，則以諮詢類之發言內容較為常見，包括兵役問題、請款事項等。

由此可知，民眾不僅運用網際公共論壇作為其對不同層級與職能的地方政府

反映、諮詢不同事項之管道，另亦可見民眾於論壇中論述個人的觀點、並列舉相關事證，以增加其論理能力並藉以引起其他參與者的回應與討論。此皆顯示民眾對於網際公共論壇之定位，確實有別於僅具單向或私密留言性質之留言板與電子信箱，而部分民眾能以論理內容作為說服他人之根據，亦顯示參與論壇的民眾具備了一定程度的民主素養。

## 第二節 研究省思與政策建議

### 一、研究省思

#### (一) 網際公共論壇對於政府與民眾互動交流之影響

前述規範性論證中曾提及，網際公共論壇之運用有助於提升政府數位化治理能力、促進政府與民眾間之互動交流、並使政府得以即時的瞭解民眾的需求與意見。惟經由實際調查可知，即便已設有網際公共論壇之地方政府，仍普遍視首長信箱或機關信箱為與民溝通之首要途徑。其中，多數地方政府指出，有關陳情、檢舉或需要政府正式答覆之事項，仍建議民眾必須透過此類非公開式的表達管道為宜；甚至部分地方政府更指明不論何種留言內容皆必須透過 E-mail 之方式，則政府方予以之回應。究其原因可發現，這類地方政府多半認為民眾於論壇版面所發表之言論，往往不夠具體、未具名或難以分辨其緣由，故基於管理之便利或回應之效率，而僅將網際公共論壇之發言視為施政參考。由此觀之，多數地方政府仍未將網際公共論壇之運用視為提升政府治理能力、增進與民溝通交流與即時反映民意之主要途徑，而此一現況亦與我國多數地方政府所揭示其設置網際公共論壇版面之主要目的自相矛盾。

#### (二) 論壇程序與結構之決定

由前述文獻探討可知，為了避免衍生參與者內在排除與外在排除之虞，網際公共論壇須具備自由的言談風格、設計與程序，其必須賦予每個人皆有機會得以

討論與評判被宣稱為合理的論述議程與結構。然而經由線上檢閱與問卷調查可發現，多數地方政府網際公共論壇之版面形式、論述程序與發言規則，仍是由政府單方預先決定的；甚至部分地方政府之論壇版面是由上級機關統籌規劃、或統一委外設計與建置，連該地方政府都聲稱目前尚無置喙之餘地，更枉論參與者有機會得以批判、議論現有論壇版面之程序與結構。此外，即便某些版面是由該政府機關獨立規劃與建置，惟多數仍未於政府網站中針對網際公共論壇之使用進行民意調查、與提供論壇版面設計或管理單位之專屬聯絡方式。綜上所述，目前地方政府網際公共論壇版面之設計、程序與結構，尚未能廣泛賦予民眾得以建議、批評與議論之機會。

### （三）網際審議式民主理想之實現與實現的落差

國外學者指出網際公共論壇之運用有助於實踐審議式民主之目標，而對照本研究之發現，可發覺民眾與地方政府的確可憑藉著網際公共論壇達到互動交流、與溝通對話之目的。惟民主的最終核心價值，在於人民能藉以發揮對政府治理、與決策的影響力，而人民作為國家治理的最終決定者，先決條件是必須符合平等、普遍與有效等重要原則。但由研究發現可知，國內地方政府網際公共論壇之功能與建置、政府管理與回應、以及民眾使用、參與之情況仍多半未臻理想。在現實中諸多的缺乏與阻礙仍舊未能引領吾人實現民主論者所展望的理想境界，而這些窒礙與不足之現況更是一互為因果的惡性循環過程。其反映在民眾與地方政府於網際公共論壇中參與公共審議之現況上，民眾參與、使用之意識不高且取用之管道、機會亦不均，則無法達到普遍性原則，因而導致地方政府普遍不重視論壇中的言論；相對的，政府網站中論壇之建置不足、分配不均、功能不佳與政府管理、回應不彰，亦造成民眾無法參與、拒絕參與、與不願陳述己見。若長此以往，則現實中網際公共論壇之效用與價值恐將被扭曲，而民主論者所展望的審議式民主之理想亦將難以實現。

## 二、政策建議

透過前述規範性探討與實證性研究分析之結果，此處進一步提出具體的政策

建議如下。

#### (一) 擴大網際公共論壇之建置

研究發現，國內地方政府設有公共網站之比例高達九成，顯示各地方政府提供線上虛擬機關之公共服務形式在我國業已相當普遍。相形之下，設有網際公共論壇者版面者則尚未滿三成，顯見我國各地方政府多半僅利用 ICT 與 CMC 於提供數位化服務的遞送、與擴大政府資訊的公開。是故，地方政府應該善用網際公共論壇以廣開言路、促進其與公眾間之互動交流，以增進民眾對公共議題的關心、討論與理解，從而實踐網際審議式民主之目標。

#### (二) 平衡各層級、各地區網際公共論壇之建置

研究發現，不同層級的地方政府設有網際公共論壇之比例落差極大，層級較高者設有網際公共論壇之比例亦高；反之，則否。此外，於不同地理區域之分布亦存在顯著的差異性。政府在極力降低數位落差之餘，政府本身的制度性與結構性缺乏與差異，更不應該成為擴大數位落差之肇因。是故，政府與地方政府作為網際審議式民主的主要推動者，必須確保各個團體、層次與地區之人民，擁有最起碼的取用網際公共論壇之機會與權利，以消弭數位落差並進而擴大公眾接近公共審議的機會與管道。

#### (三) 縣市層級以上之地方政府應對轄下各公所予以示範與協助

研究發現，北高兩市與各縣市之轄下公所設有網際公共論壇之比例差異甚大，而部分地方政府未設置論壇版面之主要原因，亦多半是源自於其網站之整體設計係由該縣市政府統籌規劃或統一委外建置。由此可之，各區公所或鄉鎮市公所之網站建置、規劃是否完善，相當程度須視其上級機關之作爲而定。是故，在網際公共論壇發展之初期，各縣市層級以上之地方政府，對於人力、經費與規模較為不足之轄下各公所，應負起示範、引導之作用，以達上行下效之功效。

#### (四) 加強人力之甄訓、編制與經費之編列與補助

研究發現，部分地方政府未設置網際公共論壇的主要原因，是受限於該政府單位人力與經費的不足，抑或缺乏專人管理與維護。是以，政府於考選任人時，應擴大資訊運用人才之甄選與培訓，而各地方政府則須依其業務量，配置適切的名額。在經費上，則可由中央政府編列預算、與擬定相關施行細則，並規定相關各地方政府專款專用，用以籌建公共網站、設置網際公共論壇、甚或支付相關委外建置與維護之費用。

#### （五）匡正地方政府過於保守之心態

研究發現，部分地方政府未設置或停用網際公共論壇之主要原因，是顧慮論壇可能會淪為人身攻擊、選舉謾罵、或是商業化傳銷之場域，抑或為了便於管理、積極處理與迅速回應民眾之投訴或建議事項，而不考慮設置。惟此類觀點皆將數位化政府窄化為管理途徑，其目標僅在於增進公共服務遞送之效率與品質。民主時代 ICT 與 CMC 之運用，不僅是消極的增加數位化治理的能力，而更須藉以擴大民眾參與到政治活動與決策過程之中，以利民眾討論與其生活息息相關之事宜。

#### （六）首長（機關）信箱與網際公共論壇版面之區隔與定位

研究發現，無論是已設有網際公共論壇或未設置論壇版面之地方政府，仍相當倚賴首長信箱或機關信箱作為與民溝通之主要途徑，甚至認為其已足以成為網際公共論壇版面之替代品。惟相較於網際公共論壇所具備的公開發表與公開回應之功能，此類非公開的意見表達管道，充其量僅是傳統書信、公文往來之改良形式，而雙方意見之表達、答覆過程與其內容，並無法接受其他公眾的檢視以及鼓勵更多民眾關心公共事務。是故，審議民主時代，政府與民眾之互動交流應以網際公共論壇之運用為主，而另輔以首長信箱作為處理特定事宜之輔助工具。

#### （七）定期評估網際公共論壇版面之使用情況與使用的滿意度

研究發現，所有地方政府皆未針對其網際公共論壇版面之使用情況，進行滿

意度調查，其中，多數地方政府亦並未於論壇版面中提供其管理人員或資訊管理單位之聯絡方式。是故，地方政府應針對其網際公共論壇之設置與使用狀況，從事線上的民意調查以主動徵詢使用者之意見，並提供該版面之設計或資訊管理單位的專屬聯絡方式，以利民眾反映使用後之看法，並據以作為日後版面運作與修正之參考。

#### （八）加強專題討論區之設置與相關說明

研究發現，我國各地方政府之網際公共論壇幾乎皆設有一般性或綜合性討論區。惟大多仍缺乏專題討論區之設置，而已有設置者仍多半缺乏明確、完整之資訊提供。地方政府在具備一般討論區之前提下，應針對地方特定之政策性、與生活性議題廣泛的徵求民眾之意見與看法，以促進民眾對特定政策之討論與涉入，此外，亦須詳述各討論區之專題主旨與發起單位，以利使用者瞭解設置此專題討論區之用意何在、以及其管理之權限為何，進而誘發來訪者之關心與鼓勵其參與討論之意願。

#### （九）民眾發言予以列管並公開後續具體處理之情況

研究發現，地方政府對於網際論壇版面之留言處理，大多指明將交付各權責單位或函請各相關單位處理。惟為了避免陳情事項權責未明、或各單位與機關相互推委，故須建立一適切的制度，由一專責單位負責管理與查核。將民眾於網際公共論壇中之發言，依照相關法規與流程予以列管後，分送至相關單位、機關處理，再由該專責單位追蹤處理情形並將承辦人員或機關之回覆內容，於既定期限內上網公開答覆。然而，政府於回應民眾之發言時，應力求具體、確實與完善並避免官樣式的答覆內容，必要時可先行回覆未來處理之原則、程序與期限，日後再行回覆具體處理之進度與成果。

#### （十）降低發言條件之限制

研究發現，國內各設有網際公共論壇之地方政府中，有近六成五仍設有發言條件限制，亦即要求民眾於參與討論之前，必須先行經過註冊、認證之程序、抑

或提供自身相關資料後，方得以於論壇中發言。然而，發言條件之限制，除將侷限了民眾參與的平等性與可取用性之外，恐將導致政府過度監控與宰制、重現非網路世界之不平等，以及衍生侵害個人隱私權之虞，而造成參與者普遍懼於論述己見。是故，政府於各論壇版面所設定之發言條件限制的門檻應予以降低，賦予民眾自由選擇留下個人資料與否之權利，並於各項填寫欄位詳細標示並說明之。

#### （十一）加強匿名性與隱私權的確保

研究發現，國內各設有網際公共論壇之地方政府中，僅約五成左右確實保障民眾之匿名性與隱私權。匿名性與隱私權之維護亦關乎發言條件之限制，是以，亦可能衍生參與者間地位不平等、揭露個人相關資訊、與助長網路犯罪之弊病。是故，政府既然設定發言條件於前，則更有責任保障論壇版面使用者之參訪資訊不公開於後，以免使用者受迫於他人之恫嚇、騷擾，而拒絕提出己見或陳述不同的看法。然而，國家的介入維護與政府的操弄、宰制實為一體之兩面，故必須回歸法律層面，經由合法程序制定合宜的法律，並透過妥適的衡量與規範，藉以在公開與私密、取用權利與所有權利、公益與私益之間取得平衡。

#### （十二）增加網路禮儀規範之設置與落實不當留言之管理

研究發現，國內各設有網際公共論壇之地方政府中，僅有約三成五於論壇版面中陳列其發言規則與禮儀規範，另外，雖然多數版面皆聲稱其保留刪除不當言論之權利，惟實際刪除民眾留言之實例仍屬少見。是故，地方政府首先必須於論壇版面廣泛設置網路禮儀規範，以預先約制發言者之不當發言內容。此外，更要落實不當留言之管理，刪除不當的言論，並張貼刪除公告揭示刪除之緣由，以確保論壇公共審議之品質、與維護多數發言者之權益。

#### （十三）即時、廣泛與公開的回應民眾之發言

研究發現，我國地方政府於網際公共論壇版面之回應，在方式上，公開回應之比例不足；在一致性上，各地方政府選擇性回應之比例仍偏高，亦即未能普遍的回應民眾之發言；在速度上，而各地方政府回應之效率差距甚大，且總平均回



覆天數亦超過一周。是故，地方政府應主動參與網際公共論壇之審議過程，並公開的、迅速的、廣泛的回應民眾之發言，以即時的瞭解民之所欲、增進政府與人民相互交流與溝通對話，從而增加政策的合理性、促進政策推動的順服度與敦促政府的課責性。

#### （十四）加強網際公共論壇之使用宣導

研究發現，民眾於網際公共論壇之發言情況仍未臻理想，且各論壇版面民眾發言之頻率落差甚大。是故，地方政府宜積極宣導網際公共論壇之運用，策略上除了可於現有網站首頁設置明顯且易於辨識之論壇入口標示與說明之外，甚至可提供語音提示或解說之功能；另外，輔以其他線上、或非線上之相關宣導活動，以推廣運用網際公共論壇處理公共事務之觀念，並藉以改善資訊不均與參與不均的情形，使民眾知悉、認知並有能力與意願使用網際公共論壇版面，以增加論壇版面之使用頻率，並廣泛促進民眾參與此一公共審議過程。

#### （十五）所有可供留言之版面皆應提供公開交流與討論之功能

調查發現，我國各地方政府設有類似留言板形式之版面數計有 179 個，其中，有 68 個（38%）版面並未能具備可供民眾公開交流與討論之功能。惟僅具單向留言或私密留言形式之版面，頂多算是 E-mail 之另一種形式，其並未能促進民眾間慎思明辨的對話與交流。唯有公開且具雙向交流之論壇版面形式，方能促進參與者間交互主觀的理解以形成最終的共識，進而體現審議式民主之價值，

#### （十六）重視版面正確與充足之資訊提供

政府資訊公開是政府當前重要的施政目標之一，而網際網路更為今後政府促進資訊公開之重要管道。而政府提供資訊與否、其資訊品質之良莠以及應提供何種內涵的資訊，需視民眾的需求而定，故政府唯有透過網際公共論壇，主動的與民眾雙向交流互動方得以界定。然而，其先決條件在於，政府必須先行提供充足之資訊於網際公共論壇版面中，包括論壇設置之目的、議題相關資訊、使用說明與管理單位之聯絡方式等，以增進民眾對議題與論壇的充分理解；此外，可於論

壇版面或政府網頁中提供其他電子化之相關連結，以利民眾取得相關之資訊。若此，則方能促進更佳的政策討論與提升互動的知識層次。

### （十七）強化版面操作之功能

研究發現，多數地方政府網際公共論壇版面之設計與功能，仍不利於民眾操作以查閱或搜尋己所關心之議題，且亦普遍不便於民眾辨識最新或熱門之議題。爲了提升網際公共論壇之使用率，論壇版面之功能設計，應讓使用者易於操作（user-friendly）、以降低其排斥感，進而吸引參訪者之關心與激發其實際參與討論之意願，藉以促進民眾廣泛參與網際公共論壇之審議過程。

## 第三節 後續研究建議

在人類不斷追求真實民主的過程中，對於公共領域與審議式民主的理想，學者們所揭櫫的多元理論與定義，似乎已爲民主許諾一個美好的未來，但卻未明確指引吾人如何到達此境界。此乃因爲，尙有許多關鍵議題值得後續研究更進一步討論與探究，茲分述如下。

首先，在理念層次上—不可否認的，民主實踐之環境系絡仍存在諸多限制與困境。面對審議民主質疑者與網際民主悲觀者的批判，唯有以務實的態度更深切的反思與檢視，而非落入樂觀抑或悲觀之兩極化爭論漩渦當中，方得將批判化爲數位化民主實踐過程中的借鏡。換言之，論者對於批判所作的回應，即是在意識到缺失與限制存在之下，而更積極的提出之解決、因應之道。此種跳脫科技決定論迷思之辯證，亦展現審議民主的價值，而爲成一種理性、漸進的良性論證循環。

其次，在實務層次上—誠如 Habermas 所主張，理想的言談情境在程序上，要「由上而下」事先規範性的賦予合理程序必要的規則，並藉由理想言談情境的規範性要件建構合宜的形式；相反的，至於內涵上，其認爲要「由下而上」的藉由參與者互動與溝通過程，以決定什麼是正確的、合理的。據此，提供理想的公共審議場域、取用管道與規範合理的程序是政府責無旁貸的義務。是故，當網際

審議式民主正方興未艾之同時，資訊科技運用對於政府之效益不該僅停留在數位化治理之管理階段，而須更進一步的探究數位化政府之計畫、建置與治理措施，對於數位化民主的追求與網際審議式民主的實踐之影響為何。

再次，在研究方法上—由於質的研究是深植於理論，並據此判斷議題的特異性與錯綜性。然而，其缺點在於缺乏理論與資料（經驗性證據）間之清楚連結，而流於武斷的評價公共審議與公共領域。在量化研究上，網路尚是新興且持續變遷中的媒介形式，而經驗性研究正適用於探索與描述，以引領人們的對網路與民主的瞭解。惟量化研究仍有更深入探討的空間，其缺陷在於如何將民主理論、複雜元素與規範性定義操作化並使之得以測量。在網際審議式民主發展之初，多數研究仍停留在理論性推論與經驗性研究萌芽的階段，故確實需要從事更多經驗性與實證上的研究，並建立更明確的過程導向模式加以描繪其輪廓。然而，欲掌握網際審議式民主的潛在能力，需要更深入的探究是什麼驅使公民參與或不參與網際審議？而參與或不參與之影響為何？而不單是測量現存公共領域的現況或是網路上審議的特質。誠如 Chadwick（2003）曾闡述量化的過程探討與質化的內涵提升需並重，以促進理論上的豐富、增加實務上的探索與擴大比較性的分析，此誠為理想研究方法之關鍵所在。

再者，在虛擬與真實世界之間—Witschge（2003）指出網路是錯綜複雜的，鑲嵌於眾多相異使用原因與眾多不同使用者之中；另一方面，網路亦是流動的而非固定不變，其甚至比非網路世界更容易變遷。更重要的是，網路不僅其本身複雜、流動，也與繁複的非網路世界相連。申言之，非網路的媒介與其非網路的社會背景，皆與網路媒介與網際世界緊密相關、相互連動。Weber（2002）亦指出非網路上固有的不平等將反映在網路世界，特別當互動無法具有平等的資訊提供時。因此，非網路的政治對話亦會與網路空間相互關連，而共同型塑公民行動。誠然，後續研究者似應不單侷限於探討網路使否達到理想公共領域的規範性要件，更要檢視其是否或如何改善現存的狀況。

最後，在規劃與建置層次上—最重要的議題與關鍵在於，如何去設計與規劃一個理想的活動介面（如公共網站、網際公共論壇）；就網際審議式民主而言，具備雙向溝通互動功能的「網際公共論壇」，似乎具備進一步實踐民主之潛能。

然綜觀國內外學界的經驗性研究（徐千偉，2000；瞿海源，2001；項靖、翁芳怡，2000；項靖，2002；Lauritzen & Loader, 1995；Jankowski & van Os, 2002；Stanley, Weare & Musso, 2002），可發覺多數研究仍著重於公共網站與論壇版面的技術性層面，惟數位民主的推動仍有賴於政治上的支持。因此，今後更須強調 ICT 及網際公共論壇的使用與社會、政治、經濟的發展之間有何相關與風險，並全面性的探討網站整體規劃與設計，對於論壇本身是否能達到理想公共領域之影響。

總而言之，網際網路是否將成爲民主實踐過程中的「唯一最佳途徑（one best way）」仍深具爭論且尙待時間證實。惟 ICT 與 CMC 的發展確實提供吾人得以重新思考審議式民主實踐之可能，亦爲人類開啓另一條有別於傳統民主形式之途徑。

## 參考文獻

王佳煌，2002，〈電子化政府與電子民主：以台北市政府為例〉，第二屆政治與資訊研討會，4月11-12日，宜蘭：國家政策研究基金會與佛光人文社會學院資訊學院主辦。

方念萱，2001，〈網際網路溝通行動再探：溝通中「真誠」的維繫、破壞、與修補〉，第四屆資訊科技與社會轉型研討會，12月27日，臺北：中央研究院社會學研究所主辦。

方念萱、蘇彥豪，1996，〈網路傳播中的對話與對峙—以女性主義連線版的言說為例〉，第一屆資訊科技與社會轉型研討會，12月20日，臺北：中央研究院社會學研究所主辦。

宋興洲，2003，〈網路民主式科幻小說？〉，第三屆政治與資訊研討會，4月9-11日，宜蘭：佛光人文社會學院主辦。

李仲彬、黃朝盟，2001，〈電子化政府的網站設計：台灣省二十一縣市政府 WWW 網站內容評估〉，《中國行政》，第69期，頁47-74。

呂育誠，2003，〈電子化政府對地方政府管理的意涵與影響〉，《法政學報》，第十六期，頁147-178。

林嘉誠，2003，〈電子化政府與轉型中的公共服務典範〉，《研考雙月刊》，第二十七卷，第1期，頁16-29。

周桂田，1997，〈網際網路上的公共領域—在風險社會下的建構意義〉，第二屆資訊與社會研討會，12月18-20日，臺北：中央研究院社會學研究所主辦。

東海大學資訊教育小組，1998，《電腦與網路基本應用》，台北：全華。

席汝楫，1999，《社會與行為科學研究方法》，台北：五南。

徐千偉，2000，〈網際網路與公民參與〉，國立政治大學公共行政學系碩士學位論文，未出版。

孫國祥，1999，〈台灣電子民主社會：展望與挑戰〉，第三屆資訊科技與社會轉型研討會，12月20-21日，臺北：中央研究院社會學研究所主辦。

戚國雄，2002，〈數位民主：概念與議題〉，第二屆政治與資訊學術研討會，4月11-12日，宜蘭：國家政策研究基金會與佛光人文社會學院資訊學院主辦。

許立一，2003，〈慎思熟慮的民主行政〉，中國政治學會主辦「民主的鞏固學術研討會」，10月26日，臺北：台大校友會館。

張慧銖，1996，〈資訊科技與民主化〉，《圖書與資訊學刊》，第17期，台北：臺灣大學醫學院圖書分館，〈<http://www.lib.nccu.edu.tw/mag/17/17-3.htm>〉，accessed 2003/11/15

張世杰、蕭元哲、林寶安，2000，〈資訊科技與電子化政府治理能力〉，第一屆政治與資訊研討會，12月14日，宜蘭：佛光人文社會學院主辦。

黃東益、黃佳珊，2003，〈地方政府「數位民主」機制－以台灣省二十一縣市政府網站為例〉，《法政學報》，第16期，頁179-202。

黃啓龍，2002，〈網路上的公共領域實踐：以弱勢社群網站為例〉，《資訊社會研究》，第3期，頁85-111。

陳敦源、黃東益、蕭乃沂，2001，〈資訊與民主：台灣立法機關網站政治溝通功能之評估〉，《理論與政策》，第15卷第3期，頁19-60。

葉至誠、葉立誠，2001，《研究方法與論文寫作》，台北：商鼎。

項靖，2002，〈理想與現實：民主行政之實踐與地方政府網路公共論壇〉，《行政管理論文選輯第十四輯》，台北市：銓敘部，頁 151-183。

項靖，2000，〈線上政府：我國地方政府 WWW 網站之內涵與演變〉，《行政暨政策學報》，第 2 期，頁 41-95。

項靖、翁芳怡，2000，〈我國地方政府網路民意論壇版面使用者滿意度之實證研究〉，《公共行政學報》，第 4 期，頁 259-287。

楊日青、李培元、林文斌、劉兆隆等譯，Andrew Heywood 著，1999，《政治學新論〔Politics〕》，台北：韋伯。

楊國樞、文崇一合編，1998，《社會及行為科學研究法—上、下》，臺北：東華。

詹中原，2001，〈數位民主與電子化治理〉，4 月 27 日，公共行政與政府治理研討會，臺中：東海大學公共行政系主辦。

管中祥，2001，〈資訊控制？還是電子民主？—我國電子化政府政策規劃與實際分析〉，7 月 5 日，中華傳播學會 2001 年年會，香港：中華傳播學會主辦。

劉久清，2003，〈網路民主前景初探—以公共領域為核心之探討〉，第三屆政治與資訊研討會，4 月 9-11 日，宜蘭：佛光人文社會學院主辦。

潘明宏、陳志瑋譯，C.Frankfort-Nachmias & David Nachmias 著，2003，《最新社會科學研究方法》，台北：韋伯。

蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2003，〈網路民主政府：台北市市長信箱的評估與前瞻〉，《研考雙月刊》，第 27 卷，第 1 期，頁 100-110。

謝宗學，2002，〈網際民主與審議民主之實現：資訊化社會的桃花源村？〉，《資訊社會研究》，第4期，頁87-139。

瞿海源，2001，〈網路公共論壇與民意－有關停建核四事件討論的分析〉，第四屆資訊科技與社會轉型研討會，12月27日，臺北：中央研究院社會學研究所主辦。

Baker, Gideon (2000) Civil Society Theory and Republican Democracy, Paper for the Political Studies Association-UK 50th Annual Conference, April 10-13, London.

Barabas, Jason (2002) Virtual Deliberation: Knowledge from Online Interaction versus Ordinary Discussion, Paper for the Prospects for Electronic Democracy, Sept. 20-21, <<http://www.siu.edu/departments/cola/polysci/barabas/Virtual%20Deliberation-Barabas%202003.pdf>>, accessed 2003/10/23.

Beierle, Thomas C. (2002) Engaging the Public Through Online Policy Dialogues, Paper Presented at the Prospects for Electronic Democracy Conference, Sept. 20-22, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/beierle.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/beierle.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Bent, Flyvbjerg (2000) Ideal Theory, Real Rationality: Habermas Versus Foucault and Nietzsche, Paper for the Political Studies Association-UK 50th Annual Conference, April 10-13, London.

Bohman, James (2002) Electronic Media and the Prospects for Transnational Democracy: Cyberspace as a Cosmopolitan Public Sphere, Paper for the Prospects for Electronic Democracy, Sept. 20-21, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/bohman.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/bohman.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Brothers, Robyn (2000) The computer-mediated Public sphere and cosmopolitan ideal, Ethics and Information Technology, Kluwer Academic Publishers, Printed in the



Netherlands, 2 :91-98.

Catinat, Michel and Vedel, Thierry (2000) Public Policy for Digital Democracy, in Digital Democracy: issues of theory and practice, edited by Kenneth L. Hacker and Jan van Dick, Thousand Oaks, CA: SAGE :184-208

Chadwick, Andrew(2003)E-Government and E-Democracy:A Case For Convergence?, 2003Conference proceeding ,Political Studies Association, <<http://www.psa.ac.uk/cps/2003/Andrew%20Chadwick.pdf>>, accessed 2003/10/25.

Chadwick, Andrew and May, Christopher (2003)" Interaction between States and Citizen in the Age of the Internet: e-government in the United States ,Britain and the European Union", Governance: International Journal of Policy, Administration and Institutions, 16 (2) :271-300.

Dahl, Robert A.(1989)Democracy and Its Critics, Yale University Press.

Dahlberg, Lincoln (2001) Extending the Public Sphere through Cyberspace: The Case of Minnesota E Democracy, First Monday, 6 (3), <[http://firstmonday.org/issues/issue6\\_3/dahlberg/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue6_3/dahlberg/index.html)>, accessed 2003/10/3.

Doğanay Ülkü (2003) Democratic Inclusion and Public Deliberations in Turkey: The case of Local Agenda 21, 2003Conference proceeding, Political Studies Association, <<http://www.psa.ac.uk/cps/2003%5CUlku%20Doganay.pdf>>, accessed 2003/10/27.

Dryzek, John S.(2000) Deliberative Democracy and Beyond, Oxford: Oxford University Press

Dunleavy, Patrick and Margetts, Helen (2000) The Advent of Digital Government: Public Bureaucracies and the State in the Internet Age, School of Public Policy, paper to annual conference of America Science Association, Omni Shoreham Hotel,

Washington, Sept.4.

Finegold, Muriel A., Holland Bea Mah and Lingham, Tony (2002) Appreciative Inquiry and Public Dialogue: An Approach to Community Change, *Public Organization Review* , 2 (3) :235–252.

Grigar, Dene , Barber, John F., Haynes, Cynthia, Holmevik, Jan Rune, Galin, Jeff (1996) The Electronic Forum: Or the Agora Reinvented, Panel to be presented at The Joint International Conference for Association for Literary and Linguistic Computing (ALLC) and the Association for Computers and the Humanities (ACH) June 25-29, University of Bergen, Norway.

Habermas, Juergen (1993) *Justification and application: Remarks on discourse ethics*, Cambridge, MA: MIT

Hacker, Kenneth L. and Dick, Jan van (2000) *What Is Digital Democracy?* in *Digital Democracy: issues of theory and practice*, edited by Kenneth L. Hacker and Jan van Dick, Thousand Oaks, CA: SAGE :1-9.

Harwood, Paul G. and McIntosh, Wayne V. (2002) *Virtual Distance and America's Changing Sense of Community*, Prepared for delivery at *Prospects for E-Democracy: An Interdisciplinary Conference*, Carnegie Mellon University, Pittsburgh, PA. Sept. 20-21, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/harwood.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/harwood.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Introna, Lucas D. and Pouloudi, Athanasia (1999) "Privacy in the Information Age: Stakeholder, Interests and Values", *Journal of Business Ethics* , 22 :27-38.

Jankowski, Nicholas W. & van Os, Renée (2002) *Internet based Political Discourse : A Case Study of Electronic Democracy in the City of Hoogeveen*, Paper Presented at the *Prospects for Electronic Democracy Conference*, Sept. 20-22,

<[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/jankowski.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/jankowski.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Kippen, Grant and Jenkins, Gordon (2002) The challenge of e democracy for political parties, The Honourable Robin Cook London Conference on Reviving Democracy, April 10,

<[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/kippen.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/kippen.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Lauritzen, Bruno and Loader, Brian (1995) Democracy and New Technology, On the Way to the Electronic Forum?, 1995 Conference proceeding, Political Studies Association, :1236-1243, <<http://www.psa.ac.uk/cps/1995%5Cload.pdf>>, accessed 2003/10/27.

Mendelberg, Tali and Oleske, John (2000) Race and Public Deliberation, Political Communication, 17(2): 169-191.

Michiel S. de Vries (2000), The bureaucratization of participation, International Review of Administrative Sciences, Thousand Oaks, CA: SAGE, 66 :325-348.

Muhlberger, Peter (2002) "Access, Skill and Motivation In Online Political Discussion: The Democratic Digital Divide", Paper presented at the Prospects for Electronic Democracy, Sept. 20-21, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/muhlberger.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/muhlberger.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Perez, Oren (2002) Global Governance and Electronic Democracy: e-Politics as a Multidimensional Experience, Paper prepared for the Prospects For Electronic Democracy conference, Sept. 20-21, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/perez.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/perez.pdf)> accessed 2003/10/23

Samuel, Alexandra(2002) From Digital Divide to Digital Democracy: Strategies from the Community Networking Movement and Beyond, Paper Presented at the Prospects for Electronic Democracy Conference, Sept. 20-22,  
<[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/samuel.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/samuel.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Sanders, Lynn M. (1997) Against Deliberation, *Political Theory*, 25(3) :347-384.

Shane, Peter M. (2002) The Electronic Federalist: The Internet and the Eclectic Institutionalization of Democratic Legitimacy, Prepared for Prospects for Electronic Democracy, Carnegie Mellon University, Sept. 20-21,  
<[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/shane.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/shane.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Stanley, J. Woody, Weare, Christopher, and Musso, Juliet (2002) "Participation, Deliberative Democracy, And The Internet: Lessons From A National Forum On Commercial Vehicle Safety," *Prospects for Electronic Democracy*, Sept. 20-21,  
<[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/stanley.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/stanley.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Sullivan, John L., Borgida, Eugene, Jackson, Melinda S., Riedel, Eric and Oxendine, Alina R. (2002 ) A Tale of Two Towns: Assessing the Role of Political Resources in a Community Electronic Network, *Political Behavior*, 24 (1) :55-84.

Venkatesh, M., Shin, D.H., and Yusof, S.M.(2002) Social structure and Cyber-space: Steps toward a theory of embeddedness, *Prospects for Electronic Democracy: An Interdisciplinary Conference*, Carnegie Mellon University, Sept.20-21,  
<[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/venkatesh.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/venkatesh.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Weber, Lori M. (2002) A Survey of the Literature on the Internet and Democracy, Paper presented at the Prospects for Electronic Democracy Conference, Sept.20-21, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/weber.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/weber.pdf)>, accessed 2003/10/23.

Witschge, Tamara (2003) Online Deliberation: Possibilities of the Internet for Deliberative Democracy, Paper submitted to Prospects for Electronic Democracy Community Connections, Sept. 20-22, <[http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past\\_events/conferences/democracy/program.html/paper/witschge.pdf](http://insites.heinz.cmu.edu:8080/insites/events/past_events/conferences/democracy/program.html/paper/witschge.pdf)>, accessed 2003/10/23.

附錄一 我國各地方政府公共網站與網際公共論壇版面之連結網址

地方政府名稱	狀況	論壇網址	檢閱日期
<b>直轄市</b>			
台北市	@	<a href="http://www.taipei.gov.tw/disc.htm">http://www.taipei.gov.tw/disc.htm</a>	2004/2/1
高雄市	@	<a href="http://ms3.kcg.gov.tw/forum/">http://ms3.kcg.gov.tw/forum/</a>	2004/2/1
<b>縣市</b>			
基隆市	@	<a href="http://www.klcc.gov.tw/Discuss/Discuss.aspx?listtag=4">http://www.klcc.gov.tw/Discuss/Discuss.aspx?listtag=4</a>	2004/2/1
台北縣		<a href="http://www.tpc.gov.tw/">http://www.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/1
桃園縣	@	<a href="http://ctrl.tycg.gov.tw/cgi-bin/allforum.cgi">http://ctrl.tycg.gov.tw/cgi-bin/allforum.cgi</a>	2004/2/1
新竹縣		<a href="http://www1.hchg.gov.tw/">http://www1.hchg.gov.tw/</a>	2004/2/1
新竹市		<a href="http://www.hccg.gov.tw/">http://www.hccg.gov.tw/</a>	2004/2/1
苗栗縣	@	<a href="http://www.miaoli.gov.tw/talk/talk.asp">http://www.miaoli.gov.tw/talk/talk.asp</a>	2004/2/1
台中縣		<a href="http://www.taichung.gov.tw/message/">http://www.taichung.gov.tw/message/</a>	2004/2/1
台中市	@	<a href="http://www.tccg.gov.tw/talk.htm">http://www.tccg.gov.tw/talk.htm</a>	2004/2/1
彰化縣	@	<a href="http://www.chhg.gov.tw/pmail/pmail2m.htm">http://www.chhg.gov.tw/pmail/pmail2m.htm</a>	2004/2/2
南投縣	△	<a href="http://www.nantou.gov.tw/asp/book.asp">http://www.nantou.gov.tw/asp/book.asp</a>	2004/2/2
雲林縣		<a href="http://www.yunlin.gov.tw/chinese/guest/index.asp">http://www.yunlin.gov.tw/chinese/guest/index.asp</a>	2004/2/2
嘉義縣	@	<a href="http://eip.cyhg.gov.tw/cyhg_forum/MSG_List.asp">http://eip.cyhg.gov.tw/cyhg_forum/MSG_List.asp</a>	2004/2/2
嘉義市		<a href="http://www.chiayi.gov.tw/newweb/index.asp">http://www.chiayi.gov.tw/newweb/index.asp</a>	2004/2/2
台南縣		<a href="http://www.tainan.gov.tw/index.html">http://www.tainan.gov.tw/index.html</a>	2004/2/2
台南市		<a href="http://www.tncc.gov.tw/">http://www.tncc.gov.tw/</a>	2004/2/2
高雄縣	△	<a href="http://www.kscg.gov.tw/index.asp">http://www.kscg.gov.tw/index.asp</a>	2004/2/2
屏東縣		<a href="http://www.pthg.gov.tw/">http://www.pthg.gov.tw/</a>	2004/2/2
澎湖縣		<a href="http://www.phhg.gov.tw/index.asp">http://www.phhg.gov.tw/index.asp</a>	2004/2/2
宜蘭縣	@	<a href="http://www.e-land.gov.tw/opinion/b/opinion_b.asp">http://www.e-land.gov.tw/opinion/b/opinion_b.asp</a>	2004/2/3
花蓮縣	@	<a href="http://www.hl.gov.tw/forum/index.asp">http://www.hl.gov.tw/forum/index.asp</a>	2004/2/3
台東縣		<a href="http://www.taitung.gov.tw/tmail/Default.asp">http://www.taitung.gov.tw/tmail/Default.asp</a>	2004/2/3
金門縣	@	<a href="http://www.kinmen.gov.tw/eForum/eForum.aspx">http://www.kinmen.gov.tw/eForum/eForum.aspx</a>	2004/2/3
連江縣	@	<a href="http://www.matsu.gov.tw/">http://www.matsu.gov.tw/</a>	2004/2/3

區／鄉鎮市		
台北市政府		
松山區		<a href="http://www.ssda.taipei.gov.tw/index.htm">http://www.ssda.taipei.gov.tw/index.htm</a>
內湖區	@	<a href="http://www.neihu.gov.tw/discu/title.asp">http://www.neihu.gov.tw/discu/title.asp</a>
信義區		<a href="http://www.syda.gov.tw/0_syda/chinese/index/_pg/1024.htm">http://www.syda.gov.tw/0_syda/chinese/index/_pg/1024.htm</a>
大安區		<a href="http://www.daan.gov.tw/">http://www.daan.gov.tw/</a>
南港區	@	<a href="http://www.naka.gov.tw/board/default.asp">http://www.naka.gov.tw/board/default.asp</a>
中正區		<a href="http://www.cdda.taipei.gov.tw/index1.htm">http://www.cdda.taipei.gov.tw/index1.htm</a>
大同區		<a href="http://www.tatong.gov.tw/index_9201.asp">http://www.tatong.gov.tw/index_9201.asp</a>
士林區	@	<a href="http://www.sld.gov.tw/board2/board.asp">http://www.sld.gov.tw/board2/board.asp</a>
萬華區		<a href="http://www.waha.gov.tw/main.htm">http://www.waha.gov.tw/main.htm</a>
中山區		<a href="http://www.chsn.gov.tw/gu_list.asp">http://www.chsn.gov.tw/gu_list.asp</a>
北投區	@	<a href="http://www.ptda.taipei.gov.tw/EditData/talk1/board.asp">http://www.ptda.taipei.gov.tw/EditData/talk1/board.asp</a>
文山區		<a href="http://www.ws.gov.tw/newws.htm">http://www.ws.gov.tw/newws.htm</a>
高雄市政府		
鹽埕區		<a href="http://w4.kcg.gov.tw/~ycado/main.html">http://w4.kcg.gov.tw/~ycado/main.html</a>
三民區	@	<a href="http://w4.kcg.gov.tw/~smd/index1.htm">http://w4.kcg.gov.tw/~smd/index1.htm</a>
前鎮區	@	<a href="http://www.kcg.gov.tw/~kccdo/index1.htm">http://www.kcg.gov.tw/~kccdo/index1.htm</a>
鼓山區		<a href="http://w4.kcg.gov.tw/~kushan/">http://w4.kcg.gov.tw/~kushan/</a>
新興區		<a href="http://www.kcg.gov.tw/~hsingsin/">http://www.kcg.gov.tw/~hsingsin/</a>
旗津區		<a href="http://www.kcg.gov.tw/~ccdo/main.htm">http://www.kcg.gov.tw/~ccdo/main.htm</a>
左營區	@	<a href="http://w4.kcg.gov.tw/~kcgtto/talk.htm">http://w4.kcg.gov.tw/~kcgtto/talk.htm</a>
前金區		<a href="http://design.kcg.gov.tw/kh8.htm">http://design.kcg.gov.tw/kh8.htm</a>
小港區		<a href="http://design.kcg.gov.tw/kh5.htm">http://design.kcg.gov.tw/kh5.htm</a>
楠梓區		<a href="http://design.kcg.gov.tw/kh9.htm">http://design.kcg.gov.tw/kh9.htm</a>
苓雅區	@	<a href="http://www.kcg.gov.tw/~linyea/woman/index05.htm">http://www.kcg.gov.tw/~linyea/woman/index05.htm</a>
基隆市政府		
中山區		<a href="http://www.kljs.gov.tw/home.htm">http://www.kljs.gov.tw/home.htm</a>
中正區		<a href="http://www.klzz.gov.tw/klzz.asp">http://www.klzz.gov.tw/klzz.asp</a>

七堵區		<a href="http://www.klct.gov.tw/klct.asp">http://www.klct.gov.tw/klct.asp</a>	2004/2/6
安樂區	@	<a href="http://www.klal.gov.tw/gbook/index.asp">http://www.klal.gov.tw/gbook/index.asp</a>	2004/2/6
暖暖區		<a href="http://www.klnn.gov.tw/">http://www.klnn.gov.tw/</a>	2004/2/6
信義區		<a href="http://www.klsy.gov.tw/">http://www.klsy.gov.tw/</a>	2004/2/6
仁愛區		<a href="http://www.klra.gov.tw/klra.asp">http://www.klra.gov.tw/klra.asp</a>	2004/2/6
台北縣政府			
板橋市		<a href="http://www.banchiau.gov.tw/mayor/may-mail_1.php">http://www.banchiau.gov.tw/mayor/may-mail_1.php</a>	2004/2/6
新莊市		<a href="http://www.chc.gov.tw/index-1.htm">http://www.chc.gov.tw/index-1.htm</a>	2004/2/6
淡水鎮		<a href="http://www.tamsui.gov.tw/">http://www.tamsui.gov.tw/</a>	2004/2/6
林口鄉		<a href="http://www.linkou.tpc.gov.tw/">http://www.linkou.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/6
三芝鄉		<a href="http://www.sanchih.tpc.gov.tw/">http://www.sanchih.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/6
雙溪鄉		<a href="http://www.shuangshi.tpc.gov.tw/shuang-hsi.html">http://www.shuangshi.tpc.gov.tw/shuang-hsi.html</a>	2004/2/7
烏來鄉	@	<a href="http://www.wulia.tpc.gov.tw/discuss/discuss_set.htm">http://www.wulia.tpc.gov.tw/discuss/discuss_set.htm</a>	2004/2/7
樹林市		<a href="http://www.shulin.gov.tw/index.htm">http://www.shulin.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/7
三重市		<a href="http://www.wulia.tpc.gov.tw/discuss/discuss_set.htm">http://www.wulia.tpc.gov.tw/discuss/discuss_set.htm</a>	2004/2/7
新店市		<a href="http://www.hsintien.tpc.gov.tw/main.aspx">http://www.hsintien.tpc.gov.tw/main.aspx</a>	2004/2/7
瑞芳鎮		<a href="http://www.rueifang.tpc.gov.tw/index.htm">http://www.rueifang.tpc.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/7
深坑鄉	@	<a href="http://www.shenkeng.tpc.gov.tw/index.htm">http://www.shenkeng.tpc.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/7
石門鄉		<a href="http://www.shymen.tpc.gov.tw/index.htm">http://www.shymen.tpc.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/7
貢寮鄉		<a href="http://www.gungliau.tpc.gov.tw/index.htm">http://www.gungliau.tpc.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/7
土城市		<a href="http://www.ttcg.gov.tw/index.asp">http://www.ttcg.gov.tw/index.asp</a>	2004/2/7
永和市		<a href="http://www.yungho.tpc.gov.tw/mail/e-all.htm">http://www.yungho.tpc.gov.tw/mail/e-all.htm</a>	2004/2/7
鶯歌鎮		<a href="http://www.yingge.tpc.gov.tw/home.html">http://www.yingge.tpc.gov.tw/home.html</a>	2004/2/7
五股鄉	@	<a href="http://www.wugu.tpc.gov.tw/talk/talk_all.htm">http://www.wugu.tpc.gov.tw/talk/talk_all.htm</a>	2004/2/8
石碇鄉		<a href="http://www.shrding.tpc.gov.tw/">http://www.shrding.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/8
八里鄉		<a href="http://www.bali.tpc.gov.tw/">http://www.bali.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/8
金山鄉		<a href="http://www.jinsan.tpc.gov.tw/">http://www.jinsan.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/8
蘆洲市		<a href="http://www.lujou.tpc.gov.tw/">http://www.lujou.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/8
中和市		<a href="http://www.junghe.tpc.gov.tw/">http://www.junghe.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/8
三峽鎮		<a href="http://www.sanshia.tpc.gov.tw/index.cfm">http://www.sanshia.tpc.gov.tw/index.cfm</a>	2004/2/8



泰山鄉		<a href="http://www.taishan.tpc.gov.tw/">http://www.taishan.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/8
坪林鄉		<a href="http://www.pinglin.tpc.gov.tw/index.htm">http://www.pinglin.tpc.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/8
平溪鄉		<a href="http://www.pingshi.tpc.gov.tw/index.htm">http://www.pingshi.tpc.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/8
萬里鄉		<a href="http://www.wanli.tpc.gov.tw/main.aspx">http://www.wanli.tpc.gov.tw/main.aspx</a>	2004/2/8
汐止市		<a href="http://www.hsichih.tpc.gov.tw/">http://www.hsichih.tpc.gov.tw/</a>	2004/2/8
桃園縣政府			
桃園市		<a href="http://www.taocity.gov.tw/defaulte11/defaulte01.asp">http://www.taocity.gov.tw/defaulte11/defaulte01.asp</a>	2004/2/9
蘆竹鄉		<a href="http://www.luchu.gov.tw/INDEX.asp">http://www.luchu.gov.tw/INDEX.asp</a>	2004/2/9
新屋鄉		<a href="http://www.shinwu.gov.tw/#">http://www.shinwu.gov.tw/#</a>	2004/2/9
八德市		<a href="http://www.pader.gov.tw/index.asp">http://www.pader.gov.tw/index.asp</a>	2004/2/9
中壢市		<a href="http://www.chunglicity.gov.tw/c_index.htm">http://www.chunglicity.gov.tw/c_index.htm</a>	2004/2/9
大園鄉		<a href="http://www.dayuan.gov.tw/home.htm">http://www.dayuan.gov.tw/home.htm</a>	2004/2/9
觀音鄉		<a href="http://211.22.113.18/guanyin/index.htm">http://211.22.113.18/guanyin/index.htm</a>	2004/2/9
大溪鎮		<a href="http://www.dashi.gov.tw/index-1.htm">http://www.dashi.gov.tw/index-1.htm</a>	2004/2/9
龜山鄉	@	<a href="http://www.kweishan.gov.tw/public/discuss/list.asp">http://www.kweishan.gov.tw/public/discuss/list.asp</a>	2004/2/9
復興鄉		<a href="http://www.fu-hsing.gov.tw/chinese/chome.htm">http://www.fu-hsing.gov.tw/chinese/chome.htm</a>	2004/2/9
楊梅鎮		<a href="http://www.yangmei.gov.tw/index-c.htm">http://www.yangmei.gov.tw/index-c.htm</a>	2004/2/9
龍潭鄉		<a href="http://www.lungtan.gov.tw/index1.htm">http://www.lungtan.gov.tw/index1.htm</a>	2004/2/9
平鎮市	@	<a href="http://www.pingj.gov.tw/Public/Discuss/list.asp">http://www.pingj.gov.tw/Public/Discuss/list.asp</a>	2004/2/9
新竹縣政府			
關西鎮	@	<a href="http://www.kuanhsi.gov.tw/">http://www.kuanhsi.gov.tw/</a>	2004/2/10
橫山鄉		<a href="http://www.hchst.gov.tw/">http://www.hchst.gov.tw/</a>	2004/2/10
北埔鄉	#		2004/2/10
竹北市		<a href="http://www.chupej.gov.tw/1/1.htm">http://www.chupej.gov.tw/1/1.htm</a>	2004/2/10
新埔鎮		<a href="http://www.sp.gov.tw/cp100.htm">http://www.sp.gov.tw/cp100.htm</a>	2004/2/10
新豐鄉		<a href="http://www.hchfe.gov.tw/">http://www.hchfe.gov.tw/</a>	2004/2/10
峨眉鄉	#		2004/2/10
竹東鎮		<a href="http://www.hcctt.gov.tw/home.asp">http://www.hcctt.gov.tw/home.asp</a>	2004/2/10
芎林鄉	#		2004/2/10
尖石鄉		<a href="http://www.hccst.gov.tw/html/index/index.asp">http://www.hccst.gov.tw/html/index/index.asp</a>	2004/2/10

湖口鄉	?	<a href="http://www.hukou.gov.tw/">http://www.hukou.gov.tw/</a>	2004/2/10
寶山鄉	#		2004/2/10
五峰鄉	#		2004/2/10
新竹市政府			
東區		<a href="http://www.hccg.gov.tw/hc5100/default02/default07.htm">http://www.hccg.gov.tw/hc5100/default02/default07.htm</a>	2004/2/11
北區		<a href="http://www.hccg.gov.tw/hc5300/index2.htm">http://www.hccg.gov.tw/hc5300/index2.htm</a>	2004/2/11
香山區		<a href="http://www.hccg.gov.tw/s-area/home.asp">http://www.hccg.gov.tw/s-area/home.asp</a>	2004/2/11
苗栗縣政府			
苗栗市		<a href="http://web.mlcg.gov.tw/main.php?sub=guestbook&amp;action=view&amp;view=0">http://web.mlcg.gov.tw/main.php?sub=guestbook&amp;action=view&amp;view=0</a>	2004/2/11
頭份鎮		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city03/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city03/index.htm</a>	2004/2/11
公館鄉		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city02/">http://www.miaoli.gov.tw/city02/</a>	2004/2/11
三義鄉	@	<a href="http://www.sanyi.gov.tw/sanyi/main.htm">http://www.sanyi.gov.tw/sanyi/main.htm</a>	2004/2/11
獅潭鄉		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city13/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city13/index.htm</a>	2004/2/11
苑裡鎮		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city07/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city07/index.htm</a>	2004/2/11
後龍鎮		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city11/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city11/index.htm</a>	2004/2/11
銅鑼鄉	?	<a href="http://www.tongluo.gov.tw/">http://www.tongluo.gov.tw/</a>	2004/2/11
西湖鄉		<a href="http://www.shihwu.gov.tw/menu.html">http://www.shihwu.gov.tw/menu.html</a>	2004/2/11
泰安鄉		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city15/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city15/index.htm</a>	2004/2/11
通霄鎮		<a href="http://www.tungshiau.gov.tw/board.asp">http://www.tungshiau.gov.tw/board.asp</a>	2004/2/11
卓蘭鎮		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city10/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city10/index.htm</a>	2004/2/11
南庄鄉		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city16/001.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city16/001.htm</a>	2004/2/11
造橋鄉		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city06/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city06/index.htm</a>	2004/2/11
竹南鎮		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city05/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city05/index.htm</a>	2004/2/11
大湖鄉		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city12/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city12/index.htm</a>	2004/2/11
頭屋鄉		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city01/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city01/index.htm</a>	2004/2/11
三灣鄉		<a href="http://www.miaoli.gov.tw/city04/index.htm">http://www.miaoli.gov.tw/city04/index.htm</a>	2004/2/11
台中縣政府			
豐原市	@	<a href="http://www.fengyuan.gov.tw/bbt04-1.htm">http://www.fengyuan.gov.tw/bbt04-1.htm</a>	2004/2/12
沙鹿鎮	@	<a href="http://shalu.gov.tw/mb/index.asp">http://shalu.gov.tw/mb/index.asp</a>	2004/2/12

潭子鄉		<a href="http://www.tantzu.gov.tw/index2.htm">http://www.tantzu.gov.tw/index2.htm</a>	2004/2/12
外埔鄉	@	<a href="http://www.waiputcc.gov.tw/index.htm">http://www.waiputcc.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/12
龍井鄉		<a href="http://www.taichung.gov.tw/agent/s/agitate.htm">http://www.taichung.gov.tw/agent/s/agitate.htm</a>	2004/2/12
太平市		<a href="http://www.taiping.gov.tw/main.htm">http://www.taiping.gov.tw/main.htm</a>	2004/2/12
東勢鎮		<a href="http://www.taichung.gov.tw/agent/l/index.htm">http://www.taichung.gov.tw/agent/l/index.htm</a>	2004/2/12
梧棲鎮		<a href="http://www.wuchitown.gov.tw/mapmain.htm">http://www.wuchitown.gov.tw/mapmain.htm</a>	2004/2/12
大雅鄉		<a href="http://www.taichung.gov.tw/agent/f/bulletin.htm">http://www.taichung.gov.tw/agent/f/bulletin.htm</a>	2004/2/12
大安鄉		<a href="http://www.taans.gov.tw/index.html">http://www.taans.gov.tw/index.html</a>	2004/2/12
霧峰鄉	@	<a href="http://www.wufeng.gov.tw/talk.asp">http://www.wufeng.gov.tw/talk.asp</a>	2004/2/12
大甲鎮	@	<a href="http://www.tachia.gov.tw/Chinese/public/public.htm">http://www.tachia.gov.tw/Chinese/public/public.htm</a>	2004/2/12
后里鄉		<a href="http://www.howli.gov.tw/">http://www.howli.gov.tw/</a>	2004/2/12
新社鄉		<a href="http://www.shinshou.gov.tw/agitate.htm">http://www.shinshou.gov.tw/agitate.htm</a>	2004/2/12
烏日鄉		<a href="http://www.wujihtcc.gov.tw/home.html">http://www.wujihtcc.gov.tw/home.html</a>	2004/2/12
和平鄉		<a href="http://www.heping.gov.tw/">http://www.heping.gov.tw/</a>	2004/2/12
清水鎮		<a href="http://www.taichung.gov.tw/agent/p/index.htm">http://www.taichung.gov.tw/agent/p/index.htm</a>	2004/2/12
神岡鄉	@	<a href="http://www.shengang.gov.tw/powerbbs/apeboardplus/apeboard_plus.cgi">http://www.shengang.gov.tw/powerbbs/apeboardplus/apeboard_plus.cgi</a>	2004/2/12
石岡鄉	@	<a href="http://www.shihkang.gov.tw/index.htm">http://www.shihkang.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/12
大肚鄉		<a href="http://www.dadu.gov.tw/html-7/dadu.htm">http://www.dadu.gov.tw/html-7/dadu.htm</a>	2004/2/13
大里市		<a href="http://www.dali.gov.tw/cpt07.htm">http://www.dali.gov.tw/cpt07.htm</a>	2004/2/13
台中市政府			
中區		<a href="http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/Center/index.htm">http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/Center/index.htm</a>	2004/2/13
北區		<a href="http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/North/all.htm">http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/North/all.htm</a>	2004/2/13
東區		<a href="http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/East/index.html">http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/East/index.html</a>	2004/2/13
西屯區		<a href="http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/Setun/home.htm">http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/Setun/home.htm</a>	2004/2/13
南區		<a href="http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/south/in">http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/south/in</a>	2004/2/13

	<a href="#">dex.htm</a>	
南屯區	<a href="http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/Nantun/index.htm">http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/Nantun/index.htm</a>	2004/2/13
西區	<a href="http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/west/">http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/west/</a>	2004/2/13
北屯區	<a href="http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/Batun/index.htm">http://www.tccg.gov.tw/intro/institution/district/Batun/index.htm</a>	2004/2/13
彰化縣政府		
彰化市	<a href="http://www.changhua.gov.tw/home.asp">http://www.changhua.gov.tw/home.asp</a>	2004/2/13
員林鎮	<a href="http://www.yuanlin.gov.tw/SECOND/PAGE/viewpage.htm">http://www.yuanlin.gov.tw/SECOND/PAGE/viewpage.htm</a>	2004/2/13
線西鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town15/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town15/index.asp</a>	2004/2/13
花壇鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town04/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town04/index.asp</a>	2004/2/13
埔心鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town11/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town11/index.asp</a>	2004/2/13
田尾鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town07/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town07/index.asp</a>	2004/2/13
竹塘鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town09/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town09/index.asp</a>	2004/2/14
鹿港鎮	<a href="http://www.lukang.gov.tw/title-5/people08.html">http://www.lukang.gov.tw/title-5/people08.html</a>	2004/2/14
溪湖鎮	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town20/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town20/index.asp</a>	2004/2/14
伸港鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town13/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town13/index.asp</a>	2004/2/14
芬園鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town16/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town16/index.asp</a>	2004/2/14
永靖鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town21/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town21/index.asp</a>	2004/2/14
埤頭鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town06/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town06/index.asp</a>	2004/2/14
溪州鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town02/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town02/index.asp</a>	2004/2/14
和美鎮	<a href="http://www.homei-city.gov.tw/">http://www.homei-city.gov.tw/</a>	2004/2/14
田中鎮	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town17/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town17/index.asp</a>	2004/2/14
福興鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town19/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town19/index.asp</a>	2004/2/14
大村鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town05/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town05/index.asp</a>	2004/2/14
社頭鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town22/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town22/index.asp</a>	2004/2/14
芳苑鄉	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town03/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town03/index.asp</a>	2004/2/14
北斗鎮	<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town12/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town12/index.asp</a>	2004/2/14
二林鎮	@ <a href="http://www.erhlin.gov.tw/bbs/index.php">http://www.erhlin.gov.tw/bbs/index.php</a>	2004/2/14

秀水鄉		<a href="http://www.hsiushui.gov.tw/index.htm">http://www.hsiushui.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/14
埔鹽鄉		<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town18/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town18/index.asp</a>	2004/2/14
二水鄉	@	<a href="http://210.241.89.74/cgi-bin/mkakikomitai.cgi">http://210.241.89.74/cgi-bin/mkakikomitai.cgi</a>	2004/2/14
大城鄉		<a href="http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town08/index.asp">http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town08/index.asp</a>	2004/2/14
南投縣政府			
南投市		<a href="http://www.ntc.gov.tw/index.asp">http://www.ntc.gov.tw/index.asp</a>	2004/2/15
集集鎮	@	<a href="http://www.chi-chi.gov.tw/html/viewforum.php?f=1">http://www.chi-chi.gov.tw/html/viewforum.php?f=1</a>	2004/2/15
魚池鄉	@	<a href="http://www.yuchih.gov.tw/viewforum.php?f=13">http://www.yuchih.gov.tw/viewforum.php?f=13</a>	2004/2/15
仁愛鄉		<a href="http://village.nthg.gov.tw/jenai/">http://village.nthg.gov.tw/jenai/</a>	2004/2/15
埔里鎮	@	<a href="http://www.puli.gov.tw/4-utter.htm">http://www.puli.gov.tw/4-utter.htm</a>	2004/2/15
名間鄉		<a href="http://village.nantou.gov.tw/mingchien/cgi/guest/addguest.asp">http://village.nantou.gov.tw/mingchien/cgi/guest/addguest.asp</a>	2004/2/15
國姓鄉		<a href="http://village.nthg.gov.tw/kuohsin/index.htm">http://village.nthg.gov.tw/kuohsin/index.htm</a>	2004/2/15
草屯鎮	△	<a href="http://www.tsaotun.gov.tw/osirase.asp">http://www.tsaotun.gov.tw/osirase.asp</a>	2004/2/15
鹿谷鄉		<a href="http://mail.lugu.gov.tw/cgi-bin/openwebmail/openwebmail.pl">http://mail.lugu.gov.tw/cgi-bin/openwebmail/openwebmail.pl</a>	2004/2/15
水里鄉	@	<a href="http://village.nthg.gov.tw/shuili/manage/guest/book.asp">http://village.nthg.gov.tw/shuili/manage/guest/book.asp</a>	2004/2/15
竹山鎮	@	<a href="http://www.chushang.gov.tw/">http://www.chushang.gov.tw/</a>	2004/2/15
中寮鄉	△	<a href="http://village.nthg.gov.tw/chungliao/07.htm">http://village.nthg.gov.tw/chungliao/07.htm</a>	2004/2/15
信義鄉	@	<a href="http://village.nthg.gov.tw/hsini/cgi/guest/book.asp?page=1">http://village.nthg.gov.tw/hsini/cgi/guest/book.asp?page=1</a>	2004/2/15
雲林縣政府			
斗六市	@	<a href="http://www.dl.gov.tw/Forum/forum.asp">http://www.dl.gov.tw/Forum/forum.asp</a>	2004/2/16
土庫鎮	@	<a href="http://www.tuku.gov.tw/">http://www.tuku.gov.tw/</a>	2004/2/16
莿桐鄉		<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/tzutu/index_tzutu.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/tzutu/index_tzutu.html</a>	2004/2/16
麥寮鄉	@	<a href="http://www.mlvillage.gov.tw/tw/home_win.htm">http://www.mlvillage.gov.tw/tw/home_win.htm</a>	2004/2/16
元長鄉	#	<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/yuanc/index_yuanc.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/yuanc/index_yuanc.html</a>	2004/2/16
斗南鎮	@	<a href="http://www.tounan.gov.tw/">http://www.tounan.gov.tw/</a>	2004/2/16

北港鎮	#	<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/peika/index_peika.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/peika/index_peika.html</a>	2004/2/16
林內鄉		<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/linne/index_linne.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/linne/index_linne.html</a>	2004/2/16
東勢鄉	#	<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/tungs/index_tungs.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/tungs/index_tungs.html</a>	2004/2/16
四湖鄉	#	<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/shuhu/index_shuhu.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/shuhu/index_shuhu.html</a>	2004/2/16
虎尾鎮	#	<a href="http://www.huwei.gov.tw/index2.htm">http://www.huwei.gov.tw/index2.htm</a>	2004/2/16
古坑鄉	@	<a href="http://www.gukeng.gov.tw/">http://www.gukeng.gov.tw/</a>	2004/2/16
二崙鄉		<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/erhlu/index_erhlu.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/erhlu/index_erhlu.html</a>	2004/2/16
褒忠鄉		<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/bauch/index_bauch.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/bauch/index_bauch.html</a>	2004/2/16
口湖鄉		<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/kouhu/index_kouhu.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/kouhu/index_kouhu.html</a>	2004/2/16
西螺鎮		<a href="http://www.hsilo.gov.tw/in.htm">http://www.hsilo.gov.tw/in.htm</a>	2004/2/16
大埤鄉		<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/tapi/index_tapi.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/tapi/index_tapi.html</a>	2004/2/16
崙背鄉		<a href="http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/lunpe/index_lunpe.html">http://w3.yunlin.gov.tw/partment/town/lunpe/index_lunpe.html</a>	2004/2/16
臺西鄉		<a href="http://www.taihsi.gov.tw/">http://www.taihsi.gov.tw/</a>	2004/2/16
水林鄉	@	<a href="http://www.shuilin.gov.tw/">http://www.shuilin.gov.tw/</a>	2004/2/16
嘉義縣政府			
布袋鎮		<a href="http://211.79.150.180/main.php">http://211.79.150.180/main.php</a>	2004/2/17
新港鄉		<a href="http://211.79.150.100/index2.htm">http://211.79.150.100/index2.htm</a>	2004/2/17
鹿草鄉		<a href="http://www.lutsau.gov.tw/main.htm">http://www.lutsau.gov.tw/main.htm</a>	2004/2/17
梅山鄉		<a href="http://meishan.cyhg.gov.tw/index.htm">http://meishan.cyhg.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/17
太保市		<a href="http://taibao.cyhg.gov.tw/">taibao.cyhg.gov.tw/</a>	2004/2/17
大林鎮	#		2004/2/17

六腳鄉	#		2004/2/17
水上鄉		<a href="http://shueishang.cyhg.gov.tw/">http://shueishang.cyhg.gov.tw/</a>	2004/2/17
番路鄉	#		2004/2/17
朴子市	@	<a href="http://puzih.cyhg.gov.tw/bbs/index.asp">http://puzih.cyhg.gov.tw/bbs/index.asp</a>	2004/2/17
民雄鄉		<a href="http://www.msch.gov.tw/">www.msch.gov.tw/</a>	2004/2/17
東石鄉		<a href="http://dongshih.cyhg.gov.tw/">http://dongshih.cyhg.gov.tw/</a>	2004/2/17
中埔鄉		<a href="http://jhongpu.cyhg.gov.tw/index1.htm">http://jhongpu.cyhg.gov.tw/index1.htm</a>	2004/2/17
大埔鄉		<a href="http://dapu.cyhg.gov.tw/index1.htm">http://dapu.cyhg.gov.tw/index1.htm</a>	2004/2/17
溪口鄉		<a href="http://sikou.cyhg.gov.tw/">http://sikou.cyhg.gov.tw/</a>	2004/2/17
義竹鄉		<a href="http://yijhu.cyhg.gov.tw/">http://yijhu.cyhg.gov.tw/</a>	2004/2/17
竹崎鄉		<a href="http://211.79.150.30/">http://211.79.150.30/</a>	2004/2/17
阿里山鄉	#		2004/2/17
<b>嘉義市政府</b>			
東區		<a href="http://www.cyedo.gov.tw/">http://www.cyedo.gov.tw/</a>	2004/2/18
西區		<a href="http://www.cywdo.gov.tw/">http://www.cywdo.gov.tw/</a>	2004/2/18
<b>台南縣政府</b>			
新營市	@	<a href="http://www.sych.gov.tw/S1070_新聞討論主頁.ASP">http://www.sych.gov.tw/S1070_新聞討論主頁.ASP</a>	2004/2/18
佳里鎮		<a href="http://jiali.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://jiali.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
柳營鄉		<a href="http://liouying.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://liouying.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
六甲鄉		<a href="http://lioujia.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://lioujia.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
七股鄉		<a href="http://chigu.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://chigu.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
安定鄉		<a href="http://anding.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://anding.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
南化鄉		<a href="http://nanhua.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://nanhua.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
關廟鄉		<a href="http://guanmiau.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://guanmiau.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
鹽水鎮		<a href="http://yanshuei.tainan.gov.tw/">http://yanshuei.tainan.gov.tw/</a>	2004/2/18
新化鎮	@	<a href="http://www.sinhua.gov.tw/gbook/">http://www.sinhua.gov.tw/gbook/</a>	2004/2/18
後壁鄉		<a href="http://houbi.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://houbi.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
官田鄉		<a href="http://guantian.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://guantian.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
將軍鄉		<a href="http://jiangjiun.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://jiangjiun.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18
山上鄉		<a href="http://shanshang.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://shanshang.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/18

左鎮鄉		<a href="http://tzuojen.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://tzuojen.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
龍崎鄉		<a href="http://lungchi.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B08-01-01">http://lungchi.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B08-01-01</a>	2004/2/19
白河鎮		<a href="http://baihe.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://baihe.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
善化鎮		<a href="http://shanhua.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://shanhua.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
東山鄉		<a href="http://dungshan.tainan.gov.tw/">http://dungshan.tainan.gov.tw/</a>	2004/2/19
大內鄉		<a href="http://danei.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://danei.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
北門鄉		<a href="http://beimen.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B14-01-01">http://beimen.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B14-01-01</a>	2004/2/19
玉井鄉		<a href="http://yujing.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://yujing.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
仁德鄉		<a href="http://rende.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://rende.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
永康市	@	<a href="http://www.yongkangcity.gov.tw/index.php?mode=post_list">http://www.yongkangcity.gov.tw/index.php?mode=post_list</a>	2004/2/19
麻豆鎮		<a href="http://madou.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B04-01-01">http://madou.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B04-01-01</a>	2004/2/19
學甲鎮		<a href="http://shiuejia.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://shiuejia.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
下營鄉		<a href="http://shiaying.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://shiaying.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
西港鄉		<a href="http://shigang.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B30-01-01">http://shigang.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B30-01-01</a>	2004/2/19
新市鄉		<a href="http://shinshr.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://shinshr.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
楠西鄉		<a href="http://nanshi.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B18-01-01">http://nanshi.tainan.gov.tw/index.php3?mode=B18-01-01</a>	2004/2/19
歸仁鄉	?	<a href="http://gueiren.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01">http://gueiren.tainan.gov.tw/index.php3?mode=-01-01</a>	2004/2/19
台南市政府			
東區	@	<a href="http://tnda.tncg.gov.tw/c_east/index0.htm">http://tnda.tncg.gov.tw/c_east/index0.htm</a>	2004/2/19
中區		<a href="http://tnda.tncg.gov.tw/c_central/">http://tnda.tncg.gov.tw/c_central/</a>	2004/2/19
南區		<a href="http://tnda.tncg.gov.tw/c_south/index.htm">http://tnda.tncg.gov.tw/c_south/index.htm</a>	2004/2/19
安南區		<a href="http://tnda.tncg.gov.tw/c_annan/index.htm">http://tnda.tncg.gov.tw/c_annan/index.htm</a>	2004/2/19
西區	?	<a href="http://www.tncg.gov.tw/TNCGEmp/lf.htm">http://www.tncg.gov.tw/TNCGEmp/lf.htm</a>	2004/2/19
安平區		<a href="http://tnda.tncg.gov.tw/c_anping/">http://tnda.tncg.gov.tw/c_anping/</a>	2004/2/19



北區		<a href="http://tnda.tnec.gov.tw/c_north/tw_big5/index.asp">http://tnda.tnec.gov.tw/c_north/tw_big5/index.asp</a>	2004/2/19
高雄縣政府			
鳳山市		<a href="http://www.fengshan.gov.tw/about/main.htm">http://www.fengshan.gov.tw/about/main.htm</a>	2004/2/20
林園鄉		<a href="http://www.linyuan.gov.tw/frame/frame.htm">http://www.linyuan.gov.tw/frame/frame.htm</a>	2004/2/20
大社鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/01/service.asp?nno=ka0001">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/01/service.asp?nno=ka0001</a>	2004/2/20
田寮鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/14/service.asp?nno=ka0014">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/14/service.asp?nno=ka0014</a>	2004/2/20
茄萣鄉		<a href="http://www.cheting.gov.tw/">http://www.cheting.gov.tw/</a>	2004/2/20
六龜鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/17/service.asp?nno=ka0017">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/17/service.asp?nno=ka0017</a>	2004/2/20
茂林鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/09/service.asp?nno=ka0009">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/09/service.asp?nno=ka0009</a>	2004/2/20
岡山鎮	@	<a href="http://www.gsto.gov.tw/phpbb2/">http://www.gsto.gov.tw/phpbb2/</a>	2004/2/20
大寮鄉		<a href="http://www.daliau.gov.tw/">http://www.daliau.gov.tw/</a>	2004/2/20
鳥松鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/04/service.asp?nno=ka0004">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/04/service.asp?nno=ka0004</a>	2004/2/20
阿蓮鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/18/service.asp?nno=ka0018">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/18/service.asp?nno=ka0018</a>	2004/2/20
永安鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/16/service.asp?nno=ka0016">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/16/service.asp?nno=ka0016</a>	2004/2/20
甲仙鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/06/service.asp?nno=ka0006">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/06/service.asp?nno=ka0006</a>	2004/2/20
桃源鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/13/service.asp?nno=ka0013">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/13/service.asp?nno=ka0013</a>	2004/2/20
旗山鎮		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/19/service.asp?nno=ka0019">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/19/service.asp?nno=ka0019</a>	2004/2/20
大樹鄉	?	<a href="http://www.dashu.gov.tw/">http://www.dashu.gov.tw/</a>	2004/2/21
橋頭鄉		<a href="http://www.ctc.gov.tw/">http://www.ctc.gov.tw/</a>	2004/2/21
路竹鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/08/service.asp?nno">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/08/service.asp?nno</a>	2004/2/21

		=ka0008	
彌陀鄉	?	<a href="http://www.mituo.gov.tw/guestbook/guest.asp">http://www.mituo.gov.tw/guestbook/guest.asp</a>	2004/2/21
杉林鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/05/service.asp?nno=ka0005">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/05/service.asp?nno=ka0005</a>	2004/2/21
三民鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/03/service.asp?nno=ka0003">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/03/service.asp?nno=ka0003</a>	2004/2/21
美濃鎮		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/20/service.asp?nno=ka0020">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/20/service.asp?nno=ka0020</a>	2004/2/21
仁武鄉	@	<a href="http://www.jenwu.gov.tw/gbook/gbook.asp">http://www.jenwu.gov.tw/gbook/gbook.asp</a>	2004/2/21
燕巢鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/07/service.asp?nno=ka0007">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/07/service.asp?nno=ka0007</a>	2004/2/21
湖內鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/11/service.asp?nno=ka0011">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/11/service.asp?nno=ka0011</a>	2004/2/21
梓官鄉		<a href="http://www.tzukuan.gov.tw/">http://www.tzukuan.gov.tw/</a>	2004/2/21
內門鄉		<a href="http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/02/service.asp?nno=ka0002">http://service.kscg.gov.tw/kscg/town/02/service.asp?nno=ka0002</a>	2004/2/21
屏東縣政府			
屏東市		<a href="http://www.ptcg.gov.tw/阿猴論壇/">http://www.ptcg.gov.tw/阿猴論壇/</a>	2004/2/21
萬丹鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT15/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT15/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/21
里港鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT03/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT03/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/21
內埔鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT08/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT08/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/21
新園鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT16/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT16/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/22
佳冬鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT14/pttp08w1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT14/pttp08w1.a</a>	2004/2/22
枋山鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT33/pttp08w1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT33/pttp08w1.a</a>	2004/2/22

來義鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT29/pttp08w1.a">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT29/pttp08w1.a</a>	2004/2/22
三地門鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT26/pttp08w1.a">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT26/pttp08w1.a</a>	2004/2/22
潮州鎮	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT11/PTTP08W1.ASP">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT11/PTTP08W1.ASP</a>	2004/2/22
長治鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT06/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT06/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/22
鹽埔鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT05/pttp08w1.a">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT05/pttp08w1.a</a>	2004/2/22
竹田鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT09/pttp08w1.a">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT09/pttp08w1.a</a>	2004/2/22
崁頂鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT18/pttp08w1.a">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT18/pttp08w1.a</a>	2004/2/22
琉球鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT20/pttp08w1.a">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT20/pttp08w1.a</a>	2004/2/22
霧臺鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT25/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT25/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/22
春日鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT30/PTTP08W1.ASP">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT30/PTTP08W1.ASP</a>	2004/2/22
東港鎮		<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT17/default.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT17/default.asp</a>	2004/2/22
麟洛鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT07/pttp08w1.a">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT07/pttp08w1.a</a>	2004/2/23
高樹鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT04/pttp08w1.a">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT04/pttp08w1.a</a>	2004/2/23
新埤鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT13/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT13/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/23
林邊鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT19/PTTP08W1.ASP">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT19/PTTP08W1.ASP</a>	2004/2/23
車城鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT23/PTTP08W">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT23/PTTP08W</a>	2004/2/23

		<a href="#">1.asp</a>	
瑪家鄉		<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT27/default.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT27/default.asp</a>	2004/2/23
獅子鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT31/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT31/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/23
恆春鎮	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT22/PTTP08W1.ASP">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT22/PTTP08W1.ASP</a>	2004/2/23
九如鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT02/pttp08w1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT02/pttp08w1.asp</a>	2004/2/23
萬巒鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT10/pttp08w1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT10/pttp08w1.asp</a>	2004/2/23
枋寮鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT21/pttp08w1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT21/pttp08w1.asp</a>	2004/2/23
南州鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT12/PTTP08W1.ASP">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT12/PTTP08W1.ASP</a>	2004/2/23
滿州鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT24/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT24/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/23
泰武鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT28/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT28/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/23
牡丹鄉	@	<a href="http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT32/PTTP08W1.asp">http://www.pthg.gov.tw/chinese/town/PTT32/PTTP08W1.asp</a>	2004/2/23
<b>澎湖縣政府</b>			
馬公市		<a href="http://www.mkcity.gov.tw/">http://www.mkcity.gov.tw/</a>	2004/2/24
望安鄉		<a href="http://www.wangan.gov.tw/">http://www.wangan.gov.tw/</a>	2004/2/24
湖西鄉		<a href="http://www.hs885.gov.tw/">http://www.hs885.gov.tw/</a>	2004/2/24
七美鄉		<a href="http://www.wangan.gov.tw/">http://www.wangan.gov.tw/</a>	2004/2/24
白沙鄉		<a href="http://www.baisha.gov.tw/">http://www.baisha.gov.tw/</a>	2004/2/24
西嶼鄉		<a href="http://www.shiyeu.gov.tw/html02/01/01.htm">http://www.shiyeu.gov.tw/html02/01/01.htm</a>	2004/2/24
<b>宜蘭縣政府</b>			
宜蘭市	@	<a href="http://www.ilancity.gov.tw/index.htm">http://www.ilancity.gov.tw/index.htm</a>	2004/2/24
礁溪鄉		<a href="http://jiaushi.e-land.gov.tw/">http://jiaushi.e-land.gov.tw/</a>	2004/2/24

五結鄉		<a href="http://www.ilwct.gov.tw/">http://www.ilwct.gov.tw/</a>	2004/2/24
羅東鎮		<a href="http://www.lotong.gov.tw/">http://www.lotong.gov.tw/</a>	2004/2/24
壯圍鄉	#		2004/2/24
三星鄉		<a href="http://www.sanshing.gov.tw/">http://www.sanshing.gov.tw/</a>	2004/2/24
蘇澳鎮	@	<a href="http://www.suao.gov.tw/">http://www.suao.gov.tw/</a>	2004/2/24
員山鄉	#		2004/2/24
大同鄉		<a href="http://datong.e-land.gov.tw/index01.asp">http://datong.e-land.gov.tw/index01.asp</a>	2004/2/24
頭城鎮	?	<a href="http://www.yuanshan.gov.tw/">http://www.yuanshan.gov.tw/</a>	2004/2/24
冬山鄉		<a href="http://www.dongshan.gov.tw/">http://www.dongshan.gov.tw/</a>	2004/2/24
南澳鄉	#		2004/2/24
花蓮縣政府			
花蓮市	@	<a href="http://www.hualien.gov.tw/gbook/mnguestall.asp">http://www.hualien.gov.tw/gbook/mnguestall.asp</a>	2004/2/25
吉安鄉	@	<a href="http://www.ji-an.gov.tw/h/h2.asp?Page=1">http://www.ji-an.gov.tw/h/h2.asp?Page=1</a>	2004/2/25
瑞穗鄉	@	<a href="http://www.juisui.gov.tw/">http://www.juisui.gov.tw/</a>	2004/2/25
萬榮鄉	@	<a href="http://www.wanrung.gov.tw/Index4_1.aspx">http://www.wanrung.gov.tw/Index4_1.aspx</a>	2004/2/25
鳳林鎮	@	<a href="http://www.fenglin.gov.tw/talk/talk.asp">http://www.fenglin.gov.tw/talk/talk.asp</a>	2004/2/25
壽豐鄉	@	<a href="http://www.hl.gov.tw/hualien/as05/guestbook/index.asp">http://www.hl.gov.tw/hualien/as05/guestbook/index.asp</a>	2004/2/25
富里鄉	@	<a href="http://www.fuli.gov.tw/book/book.asp">http://www.fuli.gov.tw/book/book.asp</a>	2004/2/25
玉里鎮	@	<a href="http://www.hlyl.gov.tw/talk/enews/default.htm">http://www.hlyl.gov.tw/talk/enews/default.htm</a>	2004/2/26
光復鄉	@	<a href="http://www.hl.gov.tw/hualien/as09/guestbook/index.asp">http://www.hl.gov.tw/hualien/as09/guestbook/index.asp</a>	2004/2/26
秀林鄉		<a href="http://163.29.42.7/">http://163.29.42.7/</a>	2004/2/26
新城鄉	@	<a href="http://www.hl.gov.tw/hualien/as03/guestbook/index.asp">http://www.hl.gov.tw/hualien/as03/guestbook/index.asp</a>	2004/2/26
豐濱鄉	@	<a href="http://www.hl.gov.tw/hualien/as08/home.htm">http://www.hl.gov.tw/hualien/as08/home.htm</a>	2004/2/26
卓溪鄉	@	<a href="http://210.69.167.68/greenriver/">http://210.69.167.68/greenriver/</a>	2004/2/26
台東縣政府			
臺東市		<a href="http://www.taitungcity.gov.tw/Gform.htm">http://www.taitungcity.gov.tw/Gform.htm</a>	2004/2/27
大武鄉	#	<a href="http://www.dwuu.gov.tw">http://www.dwuu.gov.tw</a>	2004/2/27
鹿野鄉		<a href="http://www.lyee.gov.tw/index.php">http://www.lyee.gov.tw/index.php</a>	2004/2/27
海端鄉	?	<a href="http://www.tthtg.gov.tw">http://www.tthtg.gov.tw</a>	2004/2/27
成功鎮		<a href="http://www.changkang.gov.tw/">http://www.changkang.gov.tw/</a>	2004/2/27

太麻里鄉	#		2004/2/27
池上鄉	#		2004/2/27
達仁鄉	#		2004/2/27
關山鎮		<a href="http://www.kwanshan.gov.tw/index2.htm">http://www.kwanshan.gov.tw/index2.htm</a>	2004/2/27
東河鄉		<a href="http://210.71.181.84/forum/userfile/12625430.asp?bid=12625430">http://210.71.181.84/forum/userfile/12625430.asp?bid=12625430</a>	2004/2/27
綠島鄉	#		2004/2/28
金峰鄉		<a href="http://www.ttjfg.gov.tw/">http://www.ttjfg.gov.tw/</a>	2004/2/28
卑南鄉		<a href="http://www.beinan.gov.tw/page/bai.htm">http://www.beinan.gov.tw/page/bai.htm</a>	2004/2/28
長濱鄉	#		2004/2/28
延平鄉	#		2004/2/28
蘭嶼鄉	#		2004/2/28
金門縣政府			
金城鎮	@	<a href="http://app.web.hinet.net/discussboard/discuss.asp?UID=wulienfu">http://app.web.hinet.net/discussboard/discuss.asp?UID=wulienfu</a>	2004/2/28
烈嶼鄉		<a href="http://web.kinmen.gov.tw/371011000a/i80.htm">http://web.kinmen.gov.tw/371011000a/i80.htm</a>	2004/2/28
金湖鎮		<a href="http://www.kinhu.gov.tw/new_page_1.htm">http://www.kinhu.gov.tw/new_page_1.htm</a>	2004/2/28
烏坵鄉	#		2004/2/28
金沙鎮		<a href="http://web.kinmen.gov.tw/371010300a/">http://web.kinmen.gov.tw/371010300a/</a>	2004/2/28
金寧鄉		<a href="http://web.kinmen.gov.tw/371010400a/">http://web.kinmen.gov.tw/371010400a/</a>	2004/2/28
連江縣政府			
南竿鄉	#		2004/2/29
北竿鄉	#		2004/2/29
莒光鄉	#		2004/2/29
東引鄉	#		2004/2/29

資料來源：本研究製表（註：@代表設有網際公共論壇；#代表為未設置公共網站；?代表無法連結或故障；△代表該論壇或留言版已停用；其他未標示則代表該網站未設有網際公共論壇。）

附錄二 各地方政府網際公共論壇版面之名稱

各設有網際公共論壇之地方政府	網際公共論壇版面名稱
<b>直轄市</b>	
台北市	市民論壇
高雄市	熱門話題
<b>縣市</b>	
基隆市	討論園地
桃園縣	討論區
苗栗縣	大家打嘴鼓
台中市	市民聊天室
彰化縣	民意信箱－縣長信箱－縣民開講
嘉義縣	留言版－縣政論壇
宜蘭縣	意見交流-縣民論壇
花蓮縣	頭家論壇
金門縣	民意交流－縣民開講
連江縣	討論區
<b>區／鄉鎮市</b>	
<b>台北市政府</b>	
內湖區	資訊服務－線上討論
南港區	南港論壇
士林區	意見表達－留言版
	意見表達－討論區
北投區	為民服務線上討論專區
<b>高雄市政府</b>	
三民區	區民廣場
前鎮區	訪客留言
左營區	區政園地－討論專區
苓雅區	婦女專欄－三姑六婆大家談
<b>基隆市政府</b>	

安樂區	留言版
<b>台北縣政府</b>	
烏來鄉	綜合論壇
深坑鄉	鄉長有約－鄉民論壇
五股鄉	五股鄉政論壇
<b>桃園縣政府</b>	
龜山鄉	民意廣場－言論廣場
平鎮市	民意廣場－市政言論廣場
<b>新竹縣政府</b>	
關西鎮	Q & A 主題列表－線上申請
<b>新竹市政府</b>	
<b>苗栗縣政府</b>	
三義鄉	訪客留言
<b>台中縣政府</b>	
豐原市	公共論壇－主題式討論區
	公共論壇－留言版
沙鹿鎮	留言版
外埔鄉	有話大家說
霧峰鄉	阿罩霧開講
大甲鎮	民意園地－交流園地
神岡鄉	鄉民留言版
	鄉里事務討論區
石岡鄉	留言版
<b>台中市政府</b>	
<b>彰化縣政府</b>	
二林鎮	民眾論壇
二水鄉	留言版
<b>南投縣政府</b>	
集集鎮	訪客留言－民眾留言版
魚池鄉	民眾留言－民眾留言版



埔里鎮	鎮民廣場－內山開講
水里鄉	線上服務－留言版
竹山鎮	民意信箱－民眾留言版
信義鄉	民意交流
<b>雲林縣政府</b>	
斗六市	民眾留言版
土庫鎮	留言陳情－民眾留言
麥寮鄉	留言版
斗南鎮	鎮民留言版
古坑鄉	留言陳情－民眾留言版
水林鄉	討論留言版－鄉鎮論壇
<b>嘉義縣政府</b>	
朴子市	市民論壇
<b>嘉義市政府</b>	
<b>台南縣政府</b>	
新營市	群組討論
新化鎮	鎮民討論區
永康市	意見交流
<b>台南市政府</b>	
東區	鄉親心聲
<b>高雄縣政府</b>	
岡山鎮	討論區－交流園地
仁武鄉	留言版－公所留言版
<b>屏東縣政府</b>	
萬丹鄉	討論區
里港鄉	討論區
內埔鄉	討論區
新園鄉	討論區
佳冬鄉	討論區
枋山鄉	討論區

來義鄉	討論區
三地門鄉	討論區
潮州鎮	討論區
長治鄉	討論區
鹽埔鄉	討論區
竹田鄉	討論區
崁頂鄉	討論區
琉球鄉	討論區
霧臺鄉	討論區
春日鄉	討論區
麟洛鄉	討論區
高樹鄉	討論區
新埤鄉	討論區
林邊鄉	討論區
車城鄉	討論區
獅子鄉	討論區
恆春鎮	討論區
九如鄉	討論區
萬巒鄉	討論區
枋寮鄉	討論區
南州鄉	討論區
滿州鄉	討論區
泰武鄉	討論區
牡丹鄉	討論區
<b>澎湖縣政府</b>	
<b>宜蘭縣政府</b>	
宜蘭市	市民留言版
蘇澳鎮	留言版
<b>花蓮縣政府</b>	
花蓮市	意見反應－訪客留言

吉安鄉	意見交流－鄉政建言
瑞穗鄉	意見討論
萬榮鄉	頭家論壇（公所留言版）
鳳林鎮	施政建言
壽豐鄉	訪客留言
富里鄉	公用留言版
	頭家論壇
玉里鎮	頭家論壇
光復鄉	訪客留言
新城鄉	訪客留言
豐濱鄉	訪客留言
卓溪鄉	卓溪論壇－留言版
台東縣政府	
金門縣政府	
金城鎮	鎮民評議版
	鎮民討論區（鎮民文章張貼暨討論區）
連江縣政府	

資料來源：本研究製表

附錄三 我國地方政府網際公共論壇版面之設置與功能檢視表（一）

功能	公開發言與回應	論壇入口於網站首頁明顯可見	說明論壇目的與功能	對論壇之使用進行民意調查	提供資訊單位連絡方式	發言規則禮儀規範	一般性或綜合性討論區	專題討論區	說明專題討論主旨	指明專題討論區管理單位	發言規則禮儀規範	發言者資格限制	匿名性的保障
地方政府													
<b>直轄市</b>													
台北市政府	@	@	@		@	@	@	@	@	@	@	#	@
高雄市政府	@	@	@			@	@	@	@		@	#	@
<b>縣市</b>													
基隆市政府	@	@	@			@	@				@		@
桃園縣政府	@	@	@		@	@	@	@	@	@	@		@
苗栗縣政府	@	@					@					#	@
台中市政府	@	@	@			@	@				@		@
彰化縣政府	@		@			@		@	@		@		@
嘉義縣政府	@	@	@		@	@	@				@		@
宜蘭縣政府	@	@	@		@	@	@	@	@		@	#	@
花蓮縣政府	@	@	@		@	@	@	@	@		@	#	@
金門縣政府	@	@	@		@	@	@	@	@		@	#	
連江縣政府	@	@			@		@					#	
<b>鄉鎮市</b>													
台北市政府													
內湖區	@	@			@		@					#	@
南港區	@	@	@			@	@	@	@	@	@	#	@
士林區	@	@	@			@	@	@			@	#	@
北投區	@	@	@			@	@	@	@		@	#	@
高雄市政府													

三民區	@	@					@						@
前鎮區	@	@				@	@				@	#	
左營區	@	@	@		@	@	@				@		@
苓雅區	@	@					@	@				#	@
基隆市政府													
安樂區	@	@	@			@	@				@		@
台北縣政府													
烏來鄉	@	@					@						@
深坑鄉	@						@						@
五股鄉	@	@			@		@						@
桃園縣政府													
龜山鄉	@	@	@		@	@	@				@	#	@
平鎮市	@	@	@		@	@	@				@	#	
新竹縣政府													
關西鎮	@						@					#	@
新竹市政府													
苗栗縣政府													
三義鄉	@	@					@						@
台中縣政府													
豐原市	@	@	@			@	@	@	@	@	@		@
沙鹿鎮	@	@					@						@
外埔鄉	@	@	@		@		@						@
霧峰鄉	@	@	@			@	@				@		@
大甲鎮	@	@					@						@
神岡鄉	@	@					@						@
石岡鄉	@	@	@		@	@	@				@	#	@
台中市政府													
彰化縣政府													
二林鎮	@	@	@		@		@	@				#	
二水鄉	@	@			@		@						

南投縣政府													
集集鎮	@	@	@		@	@	@				@	#	@
魚池鄉	@	@	@			@	@				@	#	@
埔里鎮	@	@	@		@	@	@				@		
水里鄉	@	@	@				@						@
竹山鎮	@		@		@	@	@				@	#	
信義鄉	@	@					@						@
雲林縣政府													
斗六市	@	@					@						@
土庫鎮	@	@					@						@
麥寮鄉	@	@	@		@	@	@				@		@
斗南鎮	@	@				@	@				@	#	
古坑鄉	@	@	@		@	@	@				@	#	
水林鄉	@	@			@		@						@
嘉義縣政府													
朴子市	@	@			@	@	@				@		@
嘉義市政府													
台南縣政府													
新營市	@	@					@					#	
新化鎮	@	@					@					#	@
永康市	@	@	@			@	@				@	#	
台南市政府													
東區	@	@					@					#	
高雄縣政府													
岡山鎮	@	@	@			@	@	@	@		@		
仁武鄉	@	@	@		@	@	@				@	#	@
屏東縣政府													
萬丹鄉	@	@					@					#	
里港鄉	@	@					@					#	
內埔鄉	@	@					@					#	

新園鄉	@	@					@					#	
佳冬鄉	@	@					@					#	
枋山鄉	@	@					@					#	
來義鄉	@	@					@					#	
三地門鄉	@	@					@					#	
潮州鎮	@	@					@					#	
長治鄉	@	@					@					#	
鹽埔鄉	@	@					@					#	
竹田鄉	@	@					@					#	
崁頂鄉	@	@					@					#	
琉球鄉	@	@					@					#	
霧臺鄉	@	@					@					#	
春日鄉	@	@					@					#	
麟洛鄉	@	@					@					#	
高樹鄉	@	@					@					#	
新埤鄉	@	@					@					#	
林邊鄉	@	@					@					#	
車城鄉	@	@					@					#	
獅子鄉	@	@					@					#	
恆春鎮	@	@					@					#	
九如鄉	@	@					@					#	
萬巒鄉	@	@					@					#	
枋寮鄉	@	@					@					#	
南州鄉	@	@					@					#	
滿州鄉	@	@					@					#	
泰武鄉	@	@					@					#	
牡丹鄉	@	@					@					#	
澎湖縣政府													
宜蘭縣政府													
宜蘭市	@	@	@		@	@	@	@	@		@	#	@

蘇澳鎮	@	@	@		@	@	@				@		@
花蓮縣政府													
花蓮市	@	@					@					#	@
吉安鄉	@	@			@		@					#	@
瑞穗鄉	@	@			@		@					#	
萬榮鄉	@	@			@		@						
鳳林鎮	@	@			@		@						@
壽豐鄉	@	@					@						@
富里鄉	@	@	@		@	@	@				@	#	
玉里鎮	@	@	@			@	@				@		
光復鄉	@	@					@						@
新城鄉	@	@					@						@
豐濱鄉	@	@					@						@
卓溪鄉	@	@					@						@
台東縣政府													
金門縣政府													
金城鎮	@	@	@				@	@				#	
連江縣政府													
小計／ 總計：101	101	97	37	0	31	34	100	16	12	4	34	64	52

資料來源：本研究製表（註：@代表該地方政府網站或網際公共論壇版面具備此功能或此一做法；#代表該地方政府網際公共論壇中此一功能或做法尚須改進。）



附錄四 我國地方政府網際公共論壇版面之設置與功能檢視表（二）

功能	刊登發言前事先審核	保留發言達三個月以上	政府公開回應民眾發言	政府選擇性回應民眾發言	政府迅速回應民眾發言	交代處理原則與事項	發言與回應並列	顯示發言與回應時間	顯示回應篇數或總計篇數	排序搜尋	論壇站內搜尋	顯示最新更新標示或日期	顯示人氣指數
地方政府													
<b>直轄市</b>													
台北市政府		@	@	#		@	@	@	@	@	@	@	@
高雄市政府		@					@	@	@	@	@	@	@
<b>縣市</b>													
基隆市政府		@	@	#	@	@	@	@	@	@		@	
桃園縣政府		@	@	#		@	@	@	@	@	@	@	@
苗栗縣政府		@					@	@	@			@	@
台中市政府		@					@	@	@		@		
彰化縣政府		@					@	@	@				
嘉義縣政府		@					@	@	@				
宜蘭縣政府		@					@	@	@			@	@
花蓮縣政府		@					@	@	@	@		@	@
金門縣政府		@						@					
連江縣政府		@					@	@	@				
<b>鄉鎮市</b>													
台北市政府													
內湖區		@	@			@	@	@	@			@	
南港區		@	@			@	@	@	@			@	@
士林區		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	@
北投區		@	@	#		@	@	@	@	@	@	@	@
高雄市政府													
三民區		@	@		@	@	@	@	@			@	

前鎮區		@	@		@	@	@	@	@				
左營區		@	@	#			@	@	@		@	@	@
苓雅區		@					@	@	@	@	@		
基隆市政府													
安樂區		@	@		@	@	@	@	@				
台北縣政府													
烏來鄉		@	@	#		@	@	@	@				
深坑鄉		@					@	@	@				
五股鄉		@	@	#	@	@	@	@	@				
桃園縣政府													
龜山鄉		@	@	#	@	@	@	@	@		@	@	@
平鎮市		@	@			@	@	@	@		@	@	@
新竹縣政府													
關西鎮			@			@	@	@		@	@	@	@
新竹市政府													
苗栗縣政府													
三義鄉		@	@		@	@	@	@	@				
台中縣政府													
豐原市		@	@	#	@	@	@	@	@		@	@	@
沙鹿鎮		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	
外埔鄉			@		@	@	@	@				@	
霧峰鄉	#	@	@		@	@		@	@				
大甲鎮		@	@	#	@	@	@	@		@	@		@
神岡鄉		@	@		@	@	@	@	@		@		
石岡鄉			@		@	@	@	@	@	@		@	
台中市政府													
彰化縣政府													
二林鎮		@					@	@	@		@	@	
二水鄉		@	@		@	@	@	@	@				
南投縣政府													

集集鎮		@	@			@	@	@	@	@	@	@	@
魚池鄉		@	@	#	@	@	@	@	@	@	@	@	@
埔里鎮		@					@	@	@			@	@
水里鄉		@	@			@	@		@		@	@	
竹山鎮		@	@		@	@		@	@	@	@		@
信義鄉		@	@		@	@	@	@	@		@		
雲林縣政府													
斗六市		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	@
土庫鎮												@	
麥寮鄉		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	@
斗南鎮		@	@		@	@		@	@				
古坑鄉	#	@	@		@	@	@	@	@			@	
水林鄉		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	@
嘉義縣政府													
朴子市		@					@	@	@			@	
嘉義市政府													
台南縣政府													
新營市		@	@	#	@	@	@	@	@			@	
新化鎮		@	@		@	@	@	@	@			@	
永康市	#						@	@	@			@	
台南市政府													
東區			@			@	@		@			@	
高雄縣政府													
岡山鎮		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	@
仁武鄉		@	@	#		@	@		@				
屏東縣政府													
萬丹鄉		@	@	#		@	@	@	@				
里港鄉		@	@	#		@	@	@	@				
內埔鄉		@					@	@	@				
新園鄉		@					@	@	@				

佳冬鄉		@					@	@	@				
枋山鄉		@					@	@	@				
來義鄉		@					@	@	@				
三地門鄉		@					@	@	@				
潮州鎮		@	@	#	@	@	@	@	@				
長治鄉		@					@	@	@				
鹽埔鄉		@	@	#			@	@	@				
竹田鄉		@					@	@	@				
崁頂鄉		@					@	@	@				
琉球鄉		@					@	@	@				
霧臺鄉		@	@	#		@	@	@	@				
春日鄉		@					@	@	@				
麟洛鄉		@					@	@	@				
高樹鄉		@					@	@	@				
新埤鄉		@					@	@	@				
林邊鄉		@					@	@	@				
車城鄉		@					@	@	@				
獅子鄉		@	@	#	@	@	@	@	@				
恆春鎮		@	@	#	@	@	@	@	@				
九如鄉		@					@	@	@				
萬巒鄉		@					@	@	@				
枋寮鄉		@					@	@	@				
南州鄉							@	@	@				
滿州鄉		@					@	@	@				
泰武鄉		@					@	@	@				
牡丹鄉		@					@	@	@				
澎湖縣政府													
宜蘭縣政府													
宜蘭市		@	@			@	@	@	@		@	@	@
蘇澳鎮		@	@		@	@	@	@	@				

花蓮縣政府													
花蓮市		@	@		@	@	@	@	@				
吉安鄉			@		@	@	@	@	@				
瑞穗鄉		@					@	@	@		@	@	@
萬榮鄉		@	@		@	@	@	@	@			@	@
鳳林鎮		@	@			@	@		@				
壽豐鄉		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	@
富里鄉		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	
玉里鎮		@					@	@	@		@	@	@
光復鄉		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	@
新城鄉		@	@		@	@	@	@	@	@	@	@	@
豐濱鄉		@	@	#		@	@	@	@	@	@	@	@
卓溪鄉		@	@	#		@	@	@	@	@	@	@	@
台東縣政府													
金門縣政府													
金城鎮		@	@	#	@	@	@	@	@			@	@
連江縣政府													
小計／ 總計：101	3	93	59	23	39	58	96	95	96	25	34	37	33

資料來源：本研究製表（註：@代表該地方政府網站或網際公共論壇版面具備此功能或此一做法；#代表該地方政府網際公共論壇中此一功能或做法尚須改進。）

## 附錄五 各地方政府問卷調查之回覆內容

---

### 台北市政府

---

一、本府網站市民論壇係彙集本府及各機關針對綜合性或特定範圍議題設置之討論區總版，提供網友發表對市政建設看法、建議，並互相討論、溝通的公開園地，市府各單位也可以藉此收集市民意見做為施政參考。

二、以「網路市民談市政」為例，該討論區於 91.9.3 設置，讓「網路市民」(相關申請加入規範請參閱網站說明，

(<https://secure.look.taipei.gov.tw/cgi-bin/account.cgi/apply2>)，可以針對市政建設相關議題發表您的看法、建議並進行討論及互動，並由本府研考會指定專人每日上網查看發言內容，並將有關市政的發言內容轉請各機關於規定期限內上網做適當的回應，若與市政無直接相關則儘可能尊重網友的看法。

三、若有任何問題或需要進一步協助，請直接與本中心 X 先生連絡 (02-2725XXXX)。

敬祝 萬事如意

臺北市府資訊中心主任 XXX 敬啟

---

### 高雄市政府

---

您好本府全球資訊網於 92 年 7 月 15 日設置「市長信箱」，提供民眾便利的檢舉、陳情管道，經「市長信箱」反應之案件，本府會列管並由業務相關機關處理後以電子郵件回覆陳情民眾。另本府全球資訊網設有「熱門話題」(90 年 1 月啓用) 屬公開討論性質，各項討論話題，是不做正式答覆。因您的來信只提到「此版面的功能.....」，本中心以「市長信箱」及「熱門話題」兩項系統答覆您，倘若不是您所提的網站，請您再次來信並請註明完整的網址或名稱，我們會針對您的問題答覆您，謝謝!

高雄市政府資訊中心 敬啟

---

### 基隆市政府

---

1. 首先感謝台端熱心的來函指教，有關針對本府全球資訊網站一討論園地啓用時間、目的等問題，本府討論園地啓用時間於八十七年十二月二十日。
  2. 本網站討論園地之設置目的乃希望市民對市政有任何建言，提起相互討論之空間，進而提高本府為民服務之品質。
  3. 本府針對討論園地有關市政建言部分，依內容涉及之相關業務單位，進行相關作業及答覆等事宜，以達到為民服務之要求。最後再次感謝台端不吝指教，
-

---

謝謝。

九十三年三月十五日基隆市政府敬啓

基隆市政府計畫室

---

桃園縣政府

---

一．有關您提到討論區之相關問題，以下爲本府說明：

- 1．本討論區自九十二年八月正式啓用。
- 2．本討論區主要作爲是縣政施政之參考，本府也於本討論區之首頁明確說明〔本討論專區僅提供縣民發表意見的園地，作爲民眾之間交流討論使用，除了特定討論區分類作回覆外，縣政府不做回覆，但您寶貴的意見，我們將作爲縣政施政的參考，請縣民朋友多多將您的想法表達出來...；如果您有具體建議或陳情事項需要縣政府回覆或處理，仍請至本站首頁【縣長信箱】反映。
- 3．目前若留言內容有關〔陳情〕之重大討論，本府將會辦相關單位處理，以做爲日後縣政施政之參考。

回覆單位：研究發展室(376430000AU18)

---

新竹縣政府

---

本府目前無設置公共論壇，有關業務的查詢或縣政的建議，請至縣長信箱留言，本府將有專人爲你服務，造成您的不便，請多見諒，謝謝!!

爾後對縣府有任何的建議，請您告訴我們，讓我們能進步更多，服務也能更多，由衷的謝謝您，謝謝!!

---

台中縣政府

---

您好：台端所提之問題，詳列於本府留言板處理流程及原則，如有不週到處，請見諒。祝：健康安樂

臺中縣政府計畫室敬啓

---

彰化縣政府

---

台端投書彰化縣政府民意信箱之郵件，業已收悉。關於您反應的問題說明如下：

- 一、此留言板於九十年一月四日開始使用。
  - 二、設置留言板是希望能明瞭民眾對於縣政的期許，但此留言板內容僅供施政參考。
  - 三、在留言版上本府強調：本區提供縣民發表意見之公開園地，僅供民眾留言討論之用「如要縣府回覆，請於縣長信箱投書」，因此通常民眾會在留言版留
-

---

話又投書縣長信箱，而縣長信箱則只有個人才能查詢。

謝謝來信，如台端還有其他疑問，歡迎隨時上網告知，本府當樂意為您服務。

敬祝平安如意！

彰化縣政府 敬啓

---

雲林縣政府

---

一、本留言版從九十二年一月一日正式啓用。

二、本留言版係供本縣鄉親提供縣政建言、反映縣政缺及其他建議事項。

三、鄉親的留言由縣府聯合服務中心管控，接獲鄉親留言後，由聯合服務中心依留言性質，移交各權責單位處理、回覆。如權責不明；由聯合服務中心自行處理、回覆或協同各相關單位會商處理、回覆。

聯合服務中心敬覆

---

嘉義縣政府

---

本府因網際網路已成為民眾生活的一部份，約在民國 89 年開始設立留言版，希望提供民眾此項便捷的陳情建議管道。留言交辦相關單位，相關單位人員即可依權限上網(陳情回覆系統)回覆留言。以上回覆希望已提供您需要的答案，謝謝您的留言。

嘉義縣政府敬上

---

台南縣政府

---

1.有關公共論壇設置事宜，本府目前已積極規畫籌設中。

2.民眾陳情或留言案件由縣長室之專任秘書依案件性質分配予相關專責單位處理，各單位受理案件後，依公文呈判流程辦理，並將辦理結果回覆民眾。

---

台南市政府

---

本府網站－「台南市政府全球資訊網」現階段未設置討論區或公共論壇之功能，其原因為留言版或公共論壇均屬開放性的留言網頁，此類留言有諸多屬不具體的事件或情緒性之言論，實難交付執行，故本府另予設置市長信箱，凡來信建議案或陳情案，均錄案列管，同時交付相關單位據以執行，並限期將執行計畫或結果答復市民，並副知本室列管執行進度。如此，不僅能有效控管每一案件，亦不致耗費龐大人力去管理討論區或公共論壇。

感謝您的指教，如果您還有任何建議，歡迎您再來函賜教。

祝 身體健康 事事順利

---



---

臺南市政府計畫室 敬上

---

屏東縣政府

---

有關民眾陳情留言內容，本府會轉請相關局室進行回覆辦理，台端如對本府施政有任何意見，歡迎向本府網站—縣長信箱反映。謝謝

---

宜蘭縣政府

---

您好:

1.本府『縣民論壇』於 90/11/06 啓用，提供民眾針對縣政建設發表看法、建議的公開園地，本府各單位也可以藉此收集縣民意見做為施政參考。對本論壇中之各項內容本府不予處理回覆。網友相關留言不代表縣府立場，對於妨害善良風俗、惡意人身攻擊、商業廣告等不當言論，縣府得保留直接刪除的權利！

2.民眾凡有檢舉、陳情、申訴、諮詢或建言等需本府進行處理答覆之案件，建議至「縣長電子信箱」或「單位電子信箱」內填寫「我有話要說」為宜。

宜蘭縣政府敬啓

---

花蓮縣政府

---

1. 請問該公共網站中，所設之頭家論壇版面的設置或啓用時間是何時？（年／月／日）

一、本府網站論壇設置時間為民國 89 年 07 月 01 日。

2. 請問而設置此論壇版面之目的為何？

二、主要提供網友發抒意見、交流討論為目的。

3. 請問留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？

三、原則上不做回覆，但網友寶貴意見將做為我們縣政施政之參考。

敬祝 安康

花蓮縣縣長 XXX 敬上

---

台東縣政府

---

1、本府的全球資訊網並沒有設置留言版（或論壇）。

2、與民眾間意見的處理則是透過縣民信箱來完成。

謝謝。

計畫室資訊課

---

連江縣政府

---

1 · 本府討論區設置時間為八十九年六月

2 · 設置的目的是提供大眾發表意見或藉由留言版獲得相關訊息，政府也會依

---

---

內容作為施政參考

3. 民眾留言及問題或意見，由於多用匿名方式，因此僅作為參考之用，若有需要政府公部門回覆者，以縣長信箱為主

連江縣政府企劃室敬啟

---

台北市松山區公所

---

有關詢問本所留言版的設置乙節，本所留言版設置時間是 2001 年 4 月 23 日；本所設置此留言版之目的在提供市民上網申訴或表達意見之開放空間；另留言版意見或建言均由本所專人處理，並上網函復。

謝謝您的來信！祝 健康快樂

松山區公所秘書室敬覆

---

台北市內湖區公所

---

本所網站留言板自 88.12.15 啓用,設置之目的為增加與民眾互動之管道,留言內容由相關承辦人回答,若非本所權責,則代轉權責單位秉權處理.

---

台北市信義區公所

---

1. 請問該公共網站中，所設有之留言版的設置或啓用時間是何時？（年／月／日）

2001.12.01

2. 請問而設置此留言版的目的為何？

提供區民詢問區政問題或個人意見之用

3. 請問留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？

使用 e-mail 回復

台北市信義區公所

---

台北市大安區公所

---

有關您所詢問的問題回覆如下：

1.本版啓用係自民國 90 年 10 月 3 日起。

2.本版設置係為服務民眾洽問公務與本所相關業務之疑難提供答覆之用。

3.民眾留言後，本所即依本所留言板作業規定予以回覆或處理。

祝 順安

版主 敬上

---

台北市南港區公所

---

---

有關你詢問本所網站之南港論壇面版功能乙節,本所答覆如下：

- 一 本所網站南港論壇設置時間為 92 年 1 月 1 日
- 二 目的在便捷為民服務程序，提供市民快捷、便利疑難解決之管道，故於網頁設置論壇專區，提供市民上網提問與回答區政小疑惑，藉以加強自動化服務之便民措施
- 三 由相關課室承辦人針對留言內容於時限內盡速回覆
- 四 註冊之用意在避免論壇內容張貼無關之其它問題或廣告內容

---

臺北市中正區公所

- 1.本所設置此留言版，係為提供民眾便捷之服務，如民眾有相關業務上之問題，歡迎留言。
- 2.民眾之留言，本所網站管理人洽詢相關業務承辦人後，即予回覆。
- 3.如仍有疑問，請電洽本所網站管理人 XXX 先生〈2341-XXXX 分機 XXX〉。

敬祝 萬事如意

臺北市中正區公所 敬啓

---

台北市大同區公所

親愛的網路市民您好：

有關本所網站留言版（或公共論壇）之設置說明如后：

- 一、本所設有區長信箱做為民眾意見、陳情或重大建設等之反應管道，區長均以最速件處理。
- 二、本所收到民眾陳情案由研考列管，交由業務承辦人處理並立即回覆。
- 三、台端建言本所正審慎評估中。

感謝您對本所公共網站留言版（或公共論壇）設置之關切，本所將益加努力提供更完善之服務。

大同區公所敬上

---

台北市士林區公所

有關您詢問本所公共網站三項問題，說明如下：

第一項問題：本所網站中之留言版及論壇設置或啓用時間因資訊負責人員更替及網路改版等因素，可追溯最近改版時間為民國八十六年一月一日。

第二項問題：本所設置留言版及論壇目的，為廣泛蒐集民意及提供民眾建言管

---

---

道表達意見，更方便無電子郵件之市民上網反應區政興革意見與疑問，透留言版之「一問一答」間使民眾之疑問得以獲得答覆。

第三項問題：本所處理民眾留言版之處理流程如下：

(1)研考人員檢視併列管登錄--(2)依留言內容派文負責課室--(3)承辦課室簽辦回覆內容--(4)研考人員追蹤處理情形--(5)承辦人員將回覆稿會辦研考人員---(6)研考人員網站回覆(完成)

感謝您對區政服務之關心，日後如有相關問題，歡迎您來信指教！

敬祝 萬事如意

臺北市士林區區長 XXX 敬上

---

台北市萬華區公所

有關您的提問回覆如次：

- 1、本所區政問答設置始於88年底。
- 2、設置本留言版的目的是增闢多元管道，提供慣用網路民眾另一直接詢問區政業務之管道，可即刻解答民眾之疑問，並予宣導正確市政政策。
- 3、有關提問「相關單位」所指，需視詢問事項為何?各單位職掌有所不同，不知所指為何次提問，如蒙提示，另予回覆。

臺北市萬華區公所 敬啟

---

台北市中山區公所

親愛的市民您好：

您向本所「留言板」反應事項，我們已經收悉，茲答覆如下：

- 1.本所之留言板係於民國九十年一月八日開始啓用。
2. 此留言板之設置，係提供民眾一個與本所交流的管道，藉此對於本所職掌業務有關事項提出問題或各種善意的建議，並儘可能在最短的時間內處理並答覆於留言板中，有關建議事項也會彙轉給本所各相關單位參考，以期本所各單位均能聽到民眾的心聲，並讓本所為民服務更符合期望。
- 3.留言內容所涉之相關單位，於接獲民眾留言時，首先對於民眾所提問題進行了解查證，如係其職掌範圍，則儘可能在最短時間內，將問題予以處理解決，並將處理情形及結果回覆於留言板中，如係他機關權責者，則函請他機關逕予

---

處理並於留言板中副知。

謹將您的反映事項說明如上，謝謝您的來信指教。

敬祝 平安健康

中山區區長 XXX 敬啓

---

台北市北投區公所

---

1. 請問該公共網站中，此留言版（或論壇）的設置或啓用時間是何時？（年／月／日）

答:網站成立時即已設置啓用,今年年初因原程式老舊無法維護,重新改版.

1998/07/20

2. 請問設置此留言版的目的為何？

答:增加民眾與民眾及公所與民眾互動的管道.

3. 請問留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？

答:若與本所有關事項,將請經辦同仁上網回覆. 若牽涉到其他單位,將函轉辦理.

公所資訊室

---

台北市文山區公所

---

關於您所詢問的問題,茲答覆如下：

1.本版面的功能為提供民眾針對公共議題自由表達意見，為開放式設計，讓所有民眾均可瀏覽所有意見及回復，使所有資訊透明、公開。

2.本留言版啓用時間是民國 89 年 2 月份。

3.設置本留言版之目的為：提供民眾針對公共議題自由表達意見及溝通空間。

4.依本所留言版作業程序規定，業務承辦人應於收到留言後積極處理，陳 區長核准後，再正式上網答復；如非屬本所權責者，應先行答復說明，並函轉權責機關處理，俟權責機關答復後，再上網權責機關處理情形。

如有疑問請洽承辦人：XXX e-mail:XXX@ws.gov.tw 電話:2936-XXXX 分機 XXX。

謝謝您的留言。敬祝 健康 快樂。

臺北市文山區公所全球資訊網 網站管理人 敬啓

---

高雄市三民區公所

---

有關詢問事項敬復如下:

一、本所網站自 91 年 1 月 1 日起設置及啓用區民廣場訪客留言板之互動申辦

---

---

功能。

二、本所為強化行政機關網站品質，提供更快速、便捷的多元溝通管道，積極推動區長信箱、區民廣場等便民互動功能線上申請，以增進網站便民服務效能，期有效提升政府為民服務效率。

三、有關留言詢問事項，經查若屬本所業務範圍，將轉交承辦課室儘速配合辦理；若非本所業務範圍，基於維護民眾權益之考量，本所將於留言板告知業務權責單位之機關名稱、地址、聯絡電話，請其逕洽該單位查詢辦理，以免影響處理時效。

四、若您有任何疑問，請洽業務承辦員：XXX；聯絡電話：322XXXX。

本所將竭誠為您服務！

---

高雄市旗津區公所

---

敬啟者您好：

本所網站尚未設置留言版，若台端有陳情事件，請利用本所意見信箱（e-mail），本所承辦人員將儘速回覆，您所建議之事項本所正評估中，謝謝您的建言！

高雄市旗津區公所 秘書室 敬啟

---

高雄市苓雅區公所

---

一、本所已有設置 e-mail 於網頁中連結，已屬留言版 性質，民眾若有任何意見，均可在網站上 e-mail。

二、民眾陳情或建議事項，均由專人管理〔研考〕移請相關業務之承辦人員答覆辦理。

三、感謝您熱心的指教。

四、苓雅區公所秘書室 敬覆。

---

基隆市中正區公所

---

本所在本網站設有民意信箱，台端在進入網站首頁就可看到，若台端對區政有任何寶

貴意見，可在民意信箱反映，本所會依行政程序儘速處理並回覆，謝謝台端指教

敬祝 健康快樂

基隆市 中正區公所 敬

---

基隆市安樂區公所

---

請問貴單位之研考或資訊相關人員～～

1. 請問該公共網站中，所設之留言版（或論壇）的設置或啓用時間是何時？  
（年／月／日）

九十二年三月

2. 請問而設置此留言版的目的為何？

處理人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政維獅之舉發或行政上  
權益之維護

3. 請問留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？

依據基隆市政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點，於十四日內由本所權  
責單位會函轉市府權責單位處理，並函覆(或電郵)陳情人

ps.陳情人應提供姓名、住址、聯絡電話、電子郵件位址等方便本所回覆，匿名  
或未具名者依規定不予處理。

基隆市安樂區公所秘書室

---

台北縣板橋市公所

---

台端所詢 1．本所網站由於受頻寬限制並免於被用作商業化行爲等因素影響品  
質，所以未設置公開式留言版； 2．本所網站設置有市長信箱，民眾可以至此  
留言，再依【民眾建議留言內容】分送本所相關單位辦理並回覆

祝福您 板橋市公所計畫室

---

台北縣林口鄉公所

---

台端所提意見

本所綜合答覆如下：

本所限於人力及經費無法設置公共論壇，但沒有鄉長信箱

(XXX@ms.tpc.gov.tw)受理民眾陳情及建言，並由本所研考列管交相關課室答覆  
後回信給當事人，以補本所未設公共論壇之不足。

林口鄉公所 書

---

台北縣烏來鄉公所

---

問題一：請問該公共網站中，所設有之鄉民論壇版面的設置或啓用時間是何  
時？（年／月／日）

---

---

答：本所網站架設於八十八年四月初，網站設置於臺北縣政府且由臺北縣政府伺服器控管。

問題二：請問而設置此論壇版面的目的為何？

答：鄉民論談是本所開放與鄉民互動的便民措施，聆聽鄉民的聲音，進而虛心領教並積極改善缺失及解答民眾疑問。而來訪的遊客也可籍此提出關於本鄉的問題，本所也將儘速答覆以服務鄉民。

問題三：請問留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？

答：若鄉民或民眾的疑問涉及本所權責，本所以人民申請案件程序處理呈判後於此網頁及民眾電子信箱回覆，處理時效為七個工作天。由於本版屬於公開式網頁，不適合用於陳情或檢舉案件。若您有陳情或檢舉事項，請以書面資料並提供相關資料至本所服務台收文。

為積極處理、迅速回應您建議事項，請您就諮詢項目，鄉政興革事項提出建言；其他與本鄉無關之意見、情緒批評、惡意攻訐謾罵等，本公所將不予處理。

---

台北縣土城市公所

一.公共論壇或公開留言版,管理不易,為避免一些不雅留言或是人身攻擊,故未設置公開式留言版或公共論壇,台端對於本市市政建設如有相關建議,本所另有提供市長信箱可提供民眾使用,亦請台端參用。

二.台端留言二部份,係依留言內容所提及之問題,如屬本所之權責(地方自治)事項,將逐一答覆於留言者之信箱網址,另屬上級機關或其它機關者,則轉請其它單位卓處,逕後留言人。

如您還有任何問題,歡迎再度來信,本所當盡全力幫您解決。

---

台北縣鶯歌鎮公所

1·公共網站中設置有首長信箱可供民眾提出疑義，而後個別回答，且部分問題涉及民眾個人隱私問題，故不便設置公開式留言版。

2·本所行政室依民眾陳情或留言內容分文至權責單位作成回覆表、並經首長核准後由資訊人員回覆。

---



---

3· 感謝台端不吝指教。

臺北縣鶯歌鎮公所

---

臺北縣五股鄉公所

---

本所簡覆如下：

「五股鄉政論壇」於民國八十九年成立啓用，此網頁論壇版面的設置目的是因應現代人廣泛利用網路發表各項意見，本所希望藉由此版面讓鄉親提供更多鄉政上的意見，作為本所各項施政的參考；且鄭鄉長非常重視每位鄉親提供的意見，所以留言的內容，本所皆依公文流程優先處理，希望能讓此論壇發揮最大的效益。

非常感謝您對鄉政的關心！

臺北縣五股鄉公所

---

臺北縣八里鄉公所

---

1.本鄉長信箱於 89.11.20 日設立(程式由縣政府統一開發完成)，其目的在網路上接受民眾對鄉公所施政上之任何意見及建議，留言內容若屬本所權責範圍，則交相關課室之承辦人員擬回覆意見，經該屬課室主管、秘書、鄉長核定後，於後端管理程式回覆投書之民眾(選 e-mail 回覆方式者，系統直接回覆；選公開回覆者，則需透過本信箱以編號及姓名登入，查詢回覆情形)。

2.本所施政範圍，可查看本所網站之[服務項目]；若非屬本所施政範圍，如警政、交通、噪音等，會代為轉貼至[縣容查報]系統或[縣長信箱]，以節省時效。

---

臺北縣蘆洲市公所

---

您好:

留言版需專人管理，衡量本所目前人力配置，尚無法設置專人管理維護，且目前本所網頁設有市長信箱，功能與留言版性質相近，市民朋友如對市政有所建言，市公所會針對來信問題，開「市政建議處理單」請各課室主管處理，再回覆來信民眾，本所會對市民建議做最快速服務，感謝您的賜教，本所將虛心檢討，日後如有寬裕人力，將優先調整做該項服務。

懇請繼續給予支持與鼓勵，如有任何需要服務之處，歡迎再來信，謝謝您!

蘆洲市公所 市長室

---

臺北縣中和市公所

---

敬啓者：

---

---

非常感謝您的來信。

關於您在信中提及為何未有公開式留言板，因留言板將涉及諸多業務單位，無法以較短的時間回覆民眾，故暫不考慮增加留言板功能。

另民眾陳情或留言內容處理流程為總收發室依信件內容轉至所屬業務單位，再經業務承辦人處理信件內容之後回覆民眾。 謝謝

中和市公所

---

台北縣三峽鎮

---

台端來函所提二點問題.敬覆如下:

一.本所為與鎮民建立溝通之橋樑.特於八十九年設立<鎮長信箱>之網站.受理民眾對本鎮應興應革之建言及陳情案件.

二.本所對於民眾之陳情.其管道有二.

- 1.本所一樓設有服務台受理民眾書面陳情案件.並依行政程序法之規定處理
- 2.<鎮長信箱>網站受理民眾之陳情案件.為責由相關業務單位適當處理後.即依限回覆寄件者.

三.另本所限於員額編制尙未能設置專人處理公開式留言板.惟目前本所<鎮長信箱>網站係由秘書室 X 專員負責處理.

鎮長 XXX 上

---

台北縣泰山鄉公所

---

你好:

- 1.鄉民對於鄉政建設有任何建言，可於網站首長信箱中充分表達本所將儘速予以回覆，並將意見納入日後施政參考。
- 2.民眾陳情或留言內容，會依其性質請承辦課室予以回覆。

泰山鄉公所行政室 敬上

---

台北縣坪林鄉公所

---

當初設立信箱縣府是尊重公所意願，非必要性的，本所基於人力考量，無法隨時專人答覆。首長信箱供民眾表達意見，其意義亦同。

臺北縣坪林鄉公所

坪林鄉公所行政室

---

---

台北縣平溪鄉公所

---

您好：

有關台端留言，因本所於本年度將進行網頁之改版及重新建置作業，有關台端所提卓見，本所將研擬於重新建置之網頁設置公開式留言版區；另民眾陳情或留言內容目前由本所首長信箱收文後，分文業務課室以電子郵件答覆。

---

台北縣汐止市公所

---

本所網站是由縣府委外設計,原本之規劃是要求市民有任何的建議與建言,在市長信箱中提出,由專門的人員即時處理回覆.因此並無規劃公共論壇部份對於貴市民之建議我們會在下次改版時,屆時將加入考慮,在目前的情況下,由於人手不足亦無經費可改版,因此暫無法完成貴市民之建言

台北縣政府 汐止市公所 市長信箱 敬啟

---

桃園縣觀音鄉公所

---

- 1.設置啓用時間:2001年10月
- 2.設置目的:民眾可將建議事項在留言板留語諫言!
- 3.留言的處理:專人將留言建議事項轉錄下,在交業務相關單位辦理回覆.

---

桃園縣大溪鎮公所

---

您好：

- 1、本所網站意見留言版設置於活力鎮長項下，原意在鎮長可立即知道民因，叮囑業務承辦人員即時處理，並將辦理情形回覆陳情人。
- 2、感謝來文建言，本所在年度網站維修時，納入改進。

桃園縣大溪鎮公所 謹啟

---

桃園縣復興鄉公所

---

台端的建議本所將於網頁中增設公共論壇及討論區等。  
有關的民眾電子陳情或留言的辦理情形，本所收到後依內容分案各相關課室辦理，辦理時限依照公文處理時限辦理，並函覆陳情人，也可以使用桃園縣長電子信箱反映。可從 桃園縣政府入口網站參考。

謝謝 復興鄉公所秘書室敬啟

---

桃園縣楊梅鎮公所

---

- 1.有關「鎮民建言」留言版設置的主要功用，是給鎮民反應意見用的，煩請台端針對上述情形留言，使其留言版能發揮其最大效用。另留言版設置日期為 7 /

---

13 / 1999。

2.關於留言之內容，若與設置留言版之目的不符，本所將保留直接刪除之權利。

---

#### 桃園縣龍潭鄉公所

---

龍潭鄉公所\_回覆：

留言內容由本所研考答覆:

- 一、經查本所留言版啓用時間於 89 年 6 月。
  - 二、舉凡對本所公共建設、施政方面、爲民服務項目等良性建言,本所皆列入改善及服務之範圍。
  - 三、相關單位乃指本所各業務單位(如民政、財政、工務、農經、社會課等)暨所屬單位(如清潔隊、托兒所、圖書館等)如非本所相關單位(如平鎮分局、交通局等)本所將行文請求協助處理。
- 

#### 桃園縣平鎮市公所

---

- 1.本所設置市政討論區啓用時間大約爲 92 年 8 月份。
- 2.市政討論區提供民眾發抒意見及對市政的監督，將建議提供給市公所，以做爲公所爲民服務的依據及指標。
- 3.對於民眾留言，則由專責人員分文給各相關業務承辦單位，針對民眾之反映做適當的回覆及處理。

謝謝您

平鎮市公所計畫室

---

#### 桃園縣關西鎮公所

---

1.請問該公共網站中，此留言版（或論壇）的設置或啓用時間是何時？

答:網站建置完成爲民國 92 年 4 月份起用.

2. 而設置此留言版的目的爲何？

答:促進鎮民網上發言之管道或協助其說明公所辦理事項

3. 留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？

答:由單位該事項承辦人員,對鎮民申辦項目立即進行協助處理

再將處理結果回覆於網站,並 mail 給鎮民.

關西鎮公所網站便民小組

---

#### 桃園縣竹北市公所

---

一、本所網站目前確實未有「公共論壇」之類供民眾討論公共議題之空間設計，其原因是本所的網站成立至今已很多年，雖然內容定期更新，但主體架構並未

---

---

更動，以致許多近兩年來流行的功能，諸如線上表單下載、線上申請、線上查詢、公共論壇等等服務仍然缺如。

為趕上時代的腳步，提供民眾更好線上的服務，本所已著手設計全新的網站，並將加強各項應備功能。在今年內，「竹北市公所」的網站一定會有耳目一新的面貌與關心本市的民眾見面，屆時仍請不吝指教。

二、X 市長對於民眾電子郵件一向十分重視，因此本所在處理民眾的電子郵件方面可以說是十分的嚴謹。平時本所即有專人每天接收民眾的電子郵件並列印成書面文件 X 市長親自閱覽。市長閱後再依信件性質批交本所相關課室查處。課室在接獲市長交辦文件後，即需針對信件內容予以簽辦，同時仍需擬定「答覆民眾信函」X 市長或主任秘書裁核後方可以電子郵件回覆陳情民眾。

竹北市公所 (秘書室) 啓

---

新竹市東區區公所

本所網站屬簡單型,提供民眾了解區政環境及申辦時間問題解答,故未設討論區,如有任何寶貴意見可透過電子信箱,亦可雙向交流

---

苗栗縣苗栗市公所

您好：本所網站留言板為 92 年 4 月啓用，設置此留言板的目的是希望能透過此留言板讓民眾可以不用出門就能即時洽詢業務、反應意見或提供建議作為本所施政改進之參考及提昇為民服務品質。本所設有專門管理留言板人員，每日將民眾留言分發至相關業務單位作即時之處理，並將處理情形回復民眾。

苗栗市公所敬上

---

苗栗縣頭份鎮公所

由於本所網站為苗栗縣政府統一為轄內鄉鎮公所委外發包建置，在功能設計上即未開發公開式留言板（或公共論壇），但民眾可透過本所首頁上的電子郵件地址(XXX@dns.toufen.gov.tw)直接投訴或陳情，本所均有專人收發郵件，按陳情內容分發各課室處理並回覆。

苗栗縣頭份鎮公所行政室 敬啓

---

苗栗縣銅鑼鄉公所

您好:

感謝您所提出問題，因本所網站於九十三年度才自行獨立架設，許多不便之處

---

---

仍須改進，煩請多加包涵並請給予更多建言，謝謝！

---

苗栗縣西湖鄉公所

---

您好：

一、 承蒙您的來函關心，依據行政程序法第一七三條規定及行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點，第十四條規定：人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關得依分層負責權限規定，不予處理：

(一)無具體內容、未具姓名或住址者。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

(三)經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實者。

(四)非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。請陳情人依上述規定進行陳情。

本所網站「鄉長信箱」「訪客留言版」為提供民眾線上陳情及申請服務，請務必留下您的聯絡方式，包含：姓名、聯絡電話及地址（或傳真電話、E-mail 等），以利工作人員為您解答。並依您來信之內容交由本所相關課室或轉交相關權責單位處理，並由本所研考列管追蹤後回覆。

二、 又依行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點，第十八條規定：人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

三、 目前大部份網站公開式留言版、公共論談、討論區已變成民眾上網謾罵、攻訐、無中生有、毀謗、失意者、政客等文字談論傷害第三者，又可可不負責任之最佳門徑（俗稱口水網站），然而受害之第三者跟本無法查出傷害者是誰，最後只有要求網站管理機關負責，甚至要求關閉討論區、公共論談及道歉。

四、 為積極處理、迅速回應民眾投訴、建議事項，請民眾就諮詢項目，陳情內容與鄉政興革事項提出建言；其他與鄉政無關之意見、情緒批評、惡意攻訐謾罵等，本所將不予處理。敬請合作。不過，您的寶貴意見將作為本所建置網站之參考！謝謝！

鄉長 XXX 敬

---

苗栗縣通霄鎮公所

---

敬啟者:

1.本所網站於 91 年架設即有留言版設置,92 年底全面改版,仍保留原來功能.

---

- 
- 2.留言版除了是一種交流園地之外,也是一種民眾投訴管道.
  - 3.依-行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點之規定辦理.
  - 4.感謝台端來信,對於留言版無法留言部份,目前已修護完畢,請指教.

苗栗縣通霄鎮公所 行政室

---

苗栗縣竹南鎮公所

---

一、為何未有公開式留言版？

答：本所現有網站是設置於縣府底下由縣府管理，故未有公開式留言版，本所新網頁尙在建置中，屆時將有公開式留言版。

二、民眾陳情案件可透過鎮長信箱 XXX@chunan.gov.tw 本所由專人收信後交收發人員收文再交承辦人員辦理，並以 e-mail 方式答覆寄件人。

感謝您的來信！

竹南鎮公所敬啓

---

台中縣豐原市公所

---

您好：

有關您的問題請參閱本網站流言版之使用處理原則，其中有詳盡之解說。另本網站流言版啓用時間爲 92 年 5 月 25 日。

豐原市公所敬啓

---

台中縣外埔鄉公所

---

本所網站設置啓用時間爲九十年三月份，設置之目的主要是縮短民眾與鄉公所之間距離；並加強溝通管道。若遇有民眾留言則由本所專人予以列印再送交相關單位處理，使各項施政措施與民意相合。

---

台中縣龍井鄉公所

---

台端問題答復如下:

- 1.討論區/論壇之設置,因考慮管理問題暫未設置,未來視其可行性及必要性,再予增置.
- 2.民眾留言將有專人上網收件,依職責分送各單位承辦人后,擬具意見及辦理情形呈核,據以施行並限期回復.

龍井鄉公所研考敬上

---

台中縣太平市公所

---

感謝您對市政的關心!

---

---

本所網站目前僅提僅「市政信箱」，供民眾提供建議與發表意見。您的寶貴意見，本所將於進行網站改版時加以參考，以提昇網路設置功能。

本所在接獲民眾陳情或留言後，由收文蓋上收文號(視為公文處理流程)，再分發給各事件之承辦單位處理，各承辦單位在一個星期內將處理流程及上網回覆。

太平市公所 Web Mail Service

---

台中縣霧峰鄉公所

---

鄉公所回覆:本板面設於 1999 年 7 月份.其功能係聽取鄉民意見.

---

台中縣大甲鎮公所

---

交流園地基本上是一開放的討論、溝通、資訊交流空間，並無時間上任何限制，只要是願意上網參與討論的所有民眾，從議題的擬訂到內容的發表，除非涉及嚴重的人身攻擊。公所方面並不作干預，任由大家討論發揮。當然公所方面亦有專人檢視相關內容，其中若有公所須答覆、解釋或辦理事項，我們會請相關業務單位，做適當的處理後於留言板上回應。

另外針對單一具體申請事項，屬申請性質案件，請大家利用便民服務項下的案件申請服務（目前已規劃有六項）若非屬申請案件之具體建議、陳情、申訴案，請利用鎮長信箱，這兩部份我們均有處理流程控管。謝謝！

資訊室

---

台中縣烏日鄉公所

---

- 1.謝謝你的提醒,一直未考慮到留言版的需求,若是建立的話也需要有專人來維護,目前民眾陳情還是透過 e-mail 來處理
- 2.民眾陳情可 e-mail 至鄉長信箱或各課室信箱,若是至鄉長信箱,本室(秘書室)會依陳情內容轉至相關課室承辦人來辦理,處理結果本室也會 e-mail 回覆給陳情民眾知道

烏日鄉公所 秘書室

---

台中縣神岡鄉公所

---

您好：

有關公所網站上的留言板是於九十二年初網頁更新時設置的，設置此留言板的目的是希望提供鄉民對於鄉務能有一討論空間，若有較私密性建言可另外利用鄉長電子信箱或服務電話 2 5 6 2 XXXX 傳達給我們，您們的留言或建言，公所方面會儘可能去為鄉民服務。

---

台中縣石岡鄉公所

---



---

1.請問該公共網站中，此留言版（或論壇）的設置或啓用時間是何時？

本公所留言板(討論區)啓用時間爲 2003 年 11 月 24 日。

2.而設置此留言版的目的爲何？

本公所留言板(討論區)之設置是爲提供石岡鄉民與網路瀏覽者一個問題反應、建議批評的空間，藉此來與石岡鄉民或大眾產生更爲密切的互動，使得石岡鄉可以更加美好與進步。最主要的目的是爲利用網路來促進政府與人民的互動，發揮其網路的作用。

3.留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？

此留言板(討論區)，每日都有石岡鄉資訊人員及相關負責人員來觀看其內容與回覆，一有問題將會用最快的速度給予答覆與處理。

群展數位---程式設計--AlwaysAndy 2004

---

台中縣大里市公所

您好:

1.放置時間:2000 年 5 月 15 日

2.給予本市市民對本所施政作爲建議使用。

3.對於民眾之問題會根據承辦業務課室.承辦人員 答覆內容統一由秘書室回應

---

台中市中區區公所

本所網頁係由市政府統籌設計，目前市政府已進行網頁更新中，謝謝指教。

台中市中區區公所 敬上

---

台中市東區區公所

敬啓者您好！

1.台中市各區公所網站建置及規劃，多係由台中市政府統一規劃建置後，再交由各區公所管理，並隨時進行訊息更新。或許是考慮到區公所本身人力限制，台中市政府在規劃各區公所之網站時，並未規劃設置「公開式留言版〈或公共論壇〉」，而區公所本身又缺乏資訊專門技術人員，且無力負擔委外規劃經費，所以目前本所網站除訊息進行更新外，其版面設計多係沿習台中市政府原始建置，本年度或下年度積極爭取經費辦理更新。

2.民眾陳情或留言，可透過區長信箱(e-mail)或直接投書本所，各項陳情案件均

---

---

依本所分層負責處理原則及公文處理原則辦理。如係利用區長信箱(e-mail)，則由研考會知相關課室進行處理，並將辦理情形答覆陳情人，列入追蹤辦理；如以投書方式陳情，則由收發辦理收文後，交由各承辦人辦理，並將辦理情形答覆當事人知悉。簡單答覆希望您能滿意，如有其他問題歡迎再來信。

台中市東區區公所

---

台中市北屯區區公所

---

一、台端建議本所為何未有公開式留言板(公共論壇)之設置，經查本所並無獨立網站，是掛在市府網站下連結，如區公所有設置公共論壇之必要時，將建議市府統籌八區辦理。

二、民眾陳情或留言內容，本所所有提供於網站下之「區長信箱」「秘書信箱」台端可利用 e-mail 傳達至信箱內，會有專人為您服務解答，謝謝指導。

---

彰化縣伸港鄉公所

---

您好：

一、本所 <http://www.shenkang.gov.tw> 設有民眾意見

信箱如有意見，請寫信給我，請多加利用。

二、至於民眾陳情或留言內容皆有主辦業務單位

以 email 回覆所問之問題。

祝身體健康 萬事如意

伸港鄉公所 敬上

---

彰化縣北斗鎮公所

---

您好：

一.本所現有公共網站 <http://www.chhg.gov.tw/chhgtown/town12/index.asp>

係由彰化縣政府架構、代管，公所只有更新文字資訊的權限

二.本所「鎮長信箱」電子信件為鎮民與公所間的溝通管道之一，針對鎮民來信陳述(或檢舉)事項相關課室均本乎職權進行查證、處理，並於查證後將處理結果回覆來信鎮民。關於服務品質方面，各相關課室答覆內容均經由主任秘書以上人員核章，每年亦針對各不滿意案件進行分析，俾為處理回覆鎮長信箱案件時改進之依據

彰化縣北斗鎮公所

---

南投縣集集鎮公所

---

- 
- 1.本所自 87 年 5 月間架設旅遊網站即設有類似"民眾留言版"的機制。
  - 2.一方面讓遊客有反應意見的版面,另一方面給公所有改進成長的空間,可以提供更好的服務,但是,不歡迎廣告或人身攻擊、謾罵的留言;
  - 3.至於留言內容如屬諮詢性質,由相關單位直接答覆,如事涉內部需協調或呈判後始能回覆者,回應的時間會較慢。
- 

#### 南投縣國姓鄉公所

---

本所網站設立即置留言版，但淪為政爭工具，內容均為人身攻擊或選舉恩怨，故經請示廢除，又考量大多數民眾服務需要，改予首頁建置服務信箱方式提供服務，每日均派員監看，設呈核單依業務性質提供必要服務。

國姓鄉公所 上

---

#### 南投縣水里鄉公所

---

- 1、本所網站設立開始即有此留言版。
  - 2、提供民眾意見交流反應民情。
  - 3、留言內容由網站管理單位列印留言內容交由各課室主管單位依民眾反應內容簽辦核可後上網答覆相關問題。
- 

#### 南投縣信義鄉公所

---

很感謝你提出這些問題，關於你的問題我們向你報告如下：

- 一、這個網站是南投縣政府為本鄉設置的。
  - 二、留言版的功能是希望鄉民或關心本鄉的人，都能將對鄉政的意見和建議，或其他相關本鄉的事項在網站上發表，當然最重要的功能包括這些留言可以成為本所提昇和進步的動力。
  - 三、本所管理網頁的同仁每日會上網觀看是否有新增的留言，若有則列印後簽會業務承辦課室，各業務承辦課室須儘速查明留言事項後明確簽出處理情形，最後依鄉長或秘書批示交資訊管理人員辦理上網回復。謝謝你。
- 

#### 雲林縣斗六市公所

---

我自 2 月上任後，非常重視市民的小心聲，您的意見是我們市公所團隊的建設指標，以後斗六市公所會加強 e 化的軟硬體設備及增加資訊人力，做好為民服務的工作，每天我會先閱覽市民的高見，處理留言並先與答覆再督促同仁追蹤至改善，謝謝您。

X 主任秘書

---

---

雲林縣土庫鎮公所

---

你好!謝謝你提供寶貴的意見.

此留言版是爲了提供民眾留言使用.

本留言版自從本所網站建置就啓用了.

本所每天不定時查看是否有民眾留言,就留言內容轉請相關業務單位就留言內容回覆

---

雲林縣莿桐鄉公所

---

您好：

根據您的來函，本所的回覆如下：

- 一、本所網站係在八八年擴大內需方案實施時所成立，正式啓用約在八十九年。
- 二、留言版之目的旨在增加民眾反應意見的管道。
- 三、本所接獲民眾的留言將轉請相關承辦單位妥適處理並回覆民眾留言。
- 四、謝謝您的反應，本所留言版功能業已修復，可以正常使用了。

再次謝謝您的來函和指教。

莿桐鄉公所

---

雲林縣元長鄉公所

---

您好：

針對台端的問題,本所答覆如下：

- 一、自九十年三月七日網站建置時即有留言版之設置。
- 二、藉此留言版的設置--做爲民眾意見表達的一個管道,增進公所與民眾間的雙向溝通,瞭解民眾的需求,檢討改進,進而提升服務品質。
- 三、相關單位接獲民眾留言,對於民眾反應之意見檢討改進,並將處理情形告知當事人。如尙有不明瞭處,可直接打電話至本所洽詢雲林縣元長鄉公所

元長鄉公所敬啓

---

雲林縣斗南鎮公所

---

- 1.本所更新網頁之時設置本留言板。
  - 2.設置此留言板乃提供鎮民抒發對鎮政的建議，以爲參考，好的建議我們將接受並尋求改進之道，不屬公共事務之留言，本所不便惠復。
  - 3.本所將依留言板內容，請相關業務單位，提供具體措施及解決方案，以解鎮民之惑。
-

---

雲林縣北港鎮公所

---

您好：本所留言版於八十九年啓用，台端若對本所有所建言或有關公務上問題皆可在本網站上留言・本所會針對您之詢問情事會相關單位酌處回覆。

---

雲林縣虎尾鎮公所

---

1. 虎尾鎮公所便民資訊網啓用於 2003 年 1 月 3 日。
  2. 設置之宗旨，係提供更便捷的為民服務管道，加強本所的為民服務工作，讓民眾的意見〈屬於本所主管 事項〉能儘速處理。
  3. 公務單位係依法行政，民眾之留言事項屬本所主管 之事項會依辦理實情告之民眾，非屬本所主管之事項，則請民眾向主管單位反應。
- 

雲林縣古坑鄉公所

---

您的問題我們回覆如下：

- 一、留言版的設置是本所網站 92 年 5 月開張即設置。
  - 二、留言版的設置是希望大家對本鄉有任何疑問或建言都可藉此版面來表達自己的看法與想法，但不希望涉及惡意攻訐謾罵等言論。
  - 三、民眾留言各課室皆有人固定瀏覽回覆民眾所提問題與疑惑，如涉及層面較廣亦會簽請鄉長批示辦理，惟一般情況以線上回覆為原則，如有特殊需求方以 E-MAIL 回覆。
- 行政室
- 

雲林縣口湖鄉公所

---

- 1.本網站為 24 小時開放。
  - 2.所謂鄉民問答,即對鄉內之事務皆可談。
  - 3.留言內容有關相關單位事務,會各課室承辦人回覆或轉上級單位參考。
- 

雲林縣西螺鎮公所

---

敬啓者您好：

本所答覆如下：

- 一、本所留言版於九十三年一月中旬正式對外啓用。
- 二、設置此功能提民眾反應事件之管道。
- 三、為防止有漫罵或不當攻擊言論，後台設有先行審核功能，通過審核後列入公文掛號交由相關承辦人員答覆。

西螺鎮公所秘書室敬啓

---

雲林縣崙背鄉公所

---

---

您好：

首先感謝您對本網站的支持，對於您的留言本所答覆如下：

一、本所網站的設置或啓用時間爲何時？關於此點因本所網頁附掛於縣政府網站，故設置的時間無法確定，但本所網站首頁計數器之開始啓用時間爲 2001 年 3 月 12 日可供作參考。

二、本所設置此留言版目的，主要是爲使鄉民對本所施政及各課室業務有疑問或建議時能隨時留言，不受上班時間的限制。

三、本所對於民眾上網留言皆有錄案列管，如果留言有關各課室業務時，會請各相關業務單位提供資料，俾利回覆。

關於以上答覆，希望台端能滿意，並希望您能繼續支持本所網站，最後，敬祝：事事如意

崙背鄉公所敬上

---

雲林縣水林鄉公所

- 1.本網站除特殊事故(停電、機具...等問題)爲 24 小時開放。
- 2.本版開宗明義即訂爲鄉政論壇，舉凡鄉內問題皆可談。
- 3.處理方式爲：與本所相關事務，由研考單位，交由承辦單位回覆，後 X 鄉長核示；非本所主管業務，上級機關則承轉，非直屬單位，僅能轉述相關意見，供承辦單位參考。感謝您的賜教。若有任何疑義請不吝賜教。

---

嘉義縣民雄鄉公所

- 1、 公開式留言易形成聊天站：民眾常常習於上網聊天或將其作爲私人攻訐別人的工具。
- 2、 民眾陳情或留言處理情形：
  - (1) 若隸屬本公所則交由相關課室辦理，再將辦理情形上網答覆。
  - (2) 若不隸屬本公所管轄範圍，則代爲轉送相關單位辦理。再請相關單位回覆陳情人及本公所，本公所將辦理情形上網答覆。

嘉義縣民雄鄉公所 行政室

---

嘉義縣溪口鄉公所

你好：

本所位處嘉義之鄉下地方，爲一傳統的農村社會，年齡層普遍老化，電腦之普及率並不高，因此並未有留言版之設置。另本所雖未設公開之留言版，但設

---

有連絡信箱，由專人負責處理民眾之留言。對於民眾之留言會依留言之內容交由相關單位處理後回覆於民眾。

溪口鄉公所 X 小姐

---

台南縣新營市公所

您好，您的問題回覆如下：

- 1.本網頁自 89.1.17 啓用並提供市民免費撥接上網。
- 2.留言版的目的，讓市民可從另一個管道瞭解施政及對市政缺失提供建言，達到多角度的溝通，也讓我們知道市民之需求，尤以資訊發達的時代更能深入每一層面，如此施政將更能與民眾一致（您的來信即是）。
- 3.因權限不同，公所權限內之案件均限期辦理並上網回覆案件進行情形（有 e-mail 者再寄至電子信件）；公所無權限之案件（如警察職司治安及交通、部份市轄道路由公路局或縣政府養護、或是縣政府以上機關管轄、或交通監理業務等…）我們以公文或電子信件轉知權責機關，經轉介至其它機關之案件，其處理情形，如有知會本所時均上網公告（部份案件，因由權責機關直接通知反映人，並未知會本所）。

---

台南縣南化鄉公所

您好：

來函二點疑問，本所說明如下：

- 一、本所網頁功能或選項之配置，係由臺南縣政府於民國 90 年時，統一委外規劃建置，其漏未設置之原由如何？是否以首長信箱替代？建置時並無說明，當時似亦無人反映，故並不清楚。
- 二、民眾經由首長信箱留言或陳情建言，本所管理人員一經收悉後，即列印並依內容性質簽會主辦課室併簽陳首長核示，俟處理結果依來函地址回覆之。
- 三、對於本網頁未設有留言版（或公共論壇）之問題，本所將轉請縣府資訊中心研議，謝謝您的來信。

您的朋友 XXX 敬上 2004/3/3

---

台南縣新化鎮公所

您好：

- 一、討論區是開放給鎮民就所看、所聽、所言做多方位的進行溝通。
-

---

二、有關鎮民在討論區所提各項需公所答復項，處理流程：由網路管理員擷取，利用線上申辦－行政協談申辦，交各有關課室進行辦理並答復，再由網路管理員就課室辦理情形暨「答復全文」進行討論區回覆。當然最重要的，每項鎮民提議，皆呈鎮長核示過。

---

台南縣山上鄉公所

---

您好 感謝您對本鄉之指導建議

關於您的問題 答覆於下

1. 請問該公共網站中，為何未有留言版（或公共論壇版面）之設置？即不設置的原因與理由為何？

由於台南縣鄉鎮公所網站是由縣政府統一委外建置，再由鄉公所自行管理，建置公司並未授權給鄉鎮公所修改更新網站之權限，故無留言版(或公共論壇)之設置 非鄉鎮公所本意，未來若有更新網站時會一併告知網站建置公司此建議，請其建置.

2. 民眾陳情或留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？

依據"行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點"辦理，受理陳情案件後,於收發文處掛文分文, 依分層負責規定, 逐級層核後 ,視情形以公文. 電子公文或其他方式答覆, 於 30 個工作天內完成,並由研考人員列管.

以上答覆 若還有疑問之處 歡迎來信或來電詢問

敬祝闔家平安

山上鄉公所

---

台南縣白河鎮公所

---

您好：

本所網站中內有建置首長信箱可供所有民眾與白河鎮的大家長有直接表達意見的溝通管道非常感謝您不吝指教 謝謝

白河鎮公所敬上

---

台南縣善化鎮公所

---

本所答覆如下：

一、本所網頁由台南縣政府統籌規劃辦理設計，因已設置『鎮長信箱』供民眾表達意見，故未有『留言版』之設置。

---



---

二、您若有需要，可透過『鎮長信箱』做雙向溝通。

三、民眾陳情之管道目前有二：一為縣府網站之『阿智信箱』、一為本所網站之民意交流『鎮長信箱』。本所會依民眾留言或陳情內容，分文給相關業務承辦人員辦理，並經由各課室隊主管批示、鎮長核准後，由資訊室人員依處理情形，以 E-mail 回覆，統一管理。特殊狀況並以電話聯繫陳情人，以達雙向溝通為民服務之宗旨。以上為本所之答覆

敬祝 安好！

善化鎮公所 敬上

---

台南縣玉井鄉公所

您好

茲將您的問題答覆如下：

- 1.請進入本所網站〈網址：<http://yujing.tainan.gov.tw>〉首頁「民意交流」處，點選「首長信箱」，將您的個人資料及寶貴意見填入，填好送出，本所就可收到信件。
- 2.本所收到民眾陳情或留言內容的信件後，會依據其內容類別分發承辦單位處理，由承辦人擬具意見送主管或首長核決，三日內由承辦單位逕復或轉由行政課代為回復。

敬祝 閤家安康

行政課敬上

---

台南縣仁德鄉公所

你好：

關於公共網站未有留言版或公共論壇之設置，乃因本縣所有鄉鎮市網站係縣府統一架構之格式，縣府方面認為藉由鄉鎮之首長信箱亦可有此功能，故未設置此一功能。民眾陳情或留言所指相關單位，均收文交由承辦單位會相關單位，核可後函復。感謝您的來信。爾後請留下真實姓名，否則不與回信。

---

台南縣永康市公所

您好：

有關台端詢問 1、本網站之意見交流留言面版的功能、目的為何?旨在本留言

---

---

版設置之目的在提供民眾對於市政建言有多管道之反映途徑，本所對於非建設性之留言有權刪除或不回應。2、啓用時間是何時？本留言版設置啓用爲 93 年 3 月 1 日。3、留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？本所每日有專人上網查看留言，並將問題反映至相關承辦單位，並以最快速度回覆。若非本所之權責，將函轉相關單位參辦。

感謝您的來函及對市政的關心與鞭策，往後如有任何市政建議，請隨時向本所反應並請不吝賜教。

永康市公所 敬上

---

台南縣西港鄉鄉長

您好

1.西港鄉因受限於經費及人手不足，故公共網站中未有留言版（或公共論壇）之設置。

2. 若有民眾陳情事項或有關於鄉政之留言，將由專人負責處理，其方式爲簽報首長核示後，交由權責單位參辦，並將處理結果回復當事人。

3.非常感謝您對於鄉政的關心。

順頌 春祺 西港鄉鄉長 XXX 謹識

---

台南縣新市鄉公所

首先感謝台端建議案，本所將列案以做往後施政目標。

台端建議案回覆如下：

一、本所爲配合政府推動行政資訊化，提供民眾陳情管道，於「台南縣新市鄉全球網站」設置首長信箱，以提高民眾意見反映之管道，並妥適答覆，以增進爲民服務效率。

二、如接獲陳情案件，研考單位列管交付承辦單位，於三日內以最快時效予以該信箱回覆。

---

台南市東區區公所

役政課回應：

您好：

1.本留言版設置啓用爲 92 年 7 月。

2.本留言版設置之目的在提供民眾對於區政建言有多管道之反映途徑，版主對於非建設性之留言有權刪除或不回應。

---

3.本所每日有專人上網查看留言，並將問題反映至相關承辦單位，並以最快速度回覆。若非本所之權責，將函轉相關單位參辦。謝謝您的來信。

---

台南市安南區公所

---

台端所提問題答覆如下：

本所為基層政府機關所設置之網站,係提供便民服務之用.

民眾如有陳情或公務上之問題,可由本所網站<<http://www.annan.gov.tw/>>進入點選[諮詢服務]選項,並填寫資料送出後,本所即依留言內容,交由各相關單位處理及答覆.

台南市安南區公所敬上

---

台南市安平區公所

---

您好：

關於您所詢問之問題，本所回覆如下：

(一)本所之現有網頁係台南市政府統一建置，當時並未將公開式留言版歸納進來，今年度本所預計更新網頁，已將此部份納入考量，謝謝你的建議並敬請期待！

(二)針對民眾留言之處理，本所會函轉民眾意見予陳情或留言內容所指之相關單位，> 並予列管追蹤，直到民眾得到滿意回覆為原則。以上回答如有疑慮，歡迎電洽本所研考員 XXX 小姐(電話：06-229XXXX)

祝 順頌！

台南市安平區公所

謹 覆

---

高雄縣林園鄉公所研考

---

本所未設置留言版的原因：

- 一、資訊人員不足，無專人可常上網處理留言版反應的意見。
- 二、因鄉公所首長由民選，怕反對陣營惡意留言，造成困擾。
- 三、對民眾陳情或留言之內容，由研考列印交相關單位何處理後，再予答覆。

高雄縣林園鄉公所研考

---

高雄縣岡山鎮公所

---

您好：

有關您所反應的問題，茲回復如后：

---

- 
- 一、本所留言版設置時間為九十一年一月十日。
  - 二、設置目的乃在提供一處與民眾互動的機制。
  - 三、本所針對每篇留言均列印轉陳相關業務單位，經機關首長核示後回復民眾周知。

此 致  
順 頌

岡山鎮公所 敬啓

---

#### 高雄縣仁武鄉公所

關於 台端的建言，經本所相關單位答覆如下：

- 1.本所全球資訊網留言版設置啓用日期為 88 年 11 月。
- 2.在 E 世代政府，服務不止於櫃檯服務，為貫徹服務型政府，而架設本所全球資訊網，並設置留言版，積極服務鄉親。
- 3.留言內容關本所各課室及附屬單位業務權責者，由本所各課室辦理，回覆留言者，若非本所權責業務，則另函轉其它管轄機關辦理。

感謝您寶貴的建言及鼓勵，謝謝！

---

#### 屏東縣屏東市公所

您好：

- 1.針對您的留言版（或論壇）設置時間為民國 88 年。
- 2.設置此留言版的目的在供各界提供市政建言。
- 3.市政建言移請相關單位處理，處理結果再上網答覆。

感謝您的來信

屏東市公所行政室

---

#### 屏東縣里港鄉公所

您好,本網站啓用時間約於 2001 年;設置目的為便於民眾提出建言或溝通;於權限所能解決者儘處理,非能處理者將盡力提供解決之相關途徑.

---

#### 屏東縣新園鄉公所

- 1.此留言版在前任鄉長 X 鄉長的任內就設置及啓用.
  - 2.設置此留言版可讓大家提出問題互相討論.
  - 3.民眾在此版或在民意信箱留言,鄉公所秘書室人員會簽請相關課室處理.若對鄉政有意見,可儘量提出.
-

---

#### 屏東縣潮州鎮公所

---

- 1.屏東縣潮州鎮資訊服務網係於 89 年 12 月由屏東縣政府統籌建置。
  - 2.設置討論區[留言版]之功用，係為民眾對本鎮各項軟硬體之活動及建設提供建議之用，又提供民眾對潮州鎮公所各項施政措施建言之用。
  - 3.民眾留言後由研考課員列印，簽請鎮長裁示後，交承辦單位依人民陳情案件辦理並函覆 當事人。
  - 4.謝謝您的留言，我們定當竭誠為您服務。
- 

#### 屏東縣東港鎮公所

---

有關您在本所民意信箱的來信問題答覆如下：

- 1．當民眾有任何疑問，不方便面洽或電洽時，將疑問或建議填寫在網站上的「民意信箱」時，公所可在第一時間針對問題予以答覆。
- 2．相關課室如何處理民眾留言：相關課室（比如說您這封來信的答覆課室為行政室）會針對民意信箱的意見內容經內部程序批示完成後，用電話（若民眾有留聯絡電話）或 e－m a i l 的方式答覆給當事人。

謝謝您的來信！

屏東縣東港鎮公所敬上！

---

#### 屏東縣恆春鎮公所

---

為加強服務，提昇交流，提供民眾針對公所施政或地方建設、發展等等相關問題，在此論壇自由發表意見及討論。如係有關公所各相關業務單位、陳情等須由本所相關單位處理並正式答覆之案件，將轉交各業務單位錄案辦理函覆。研考

---

#### 屏東縣萬巒鄉公所

---

設置時間:90 年 1 月 2.目的:搭起民眾與政府間的橋樑.公所可以自行解決的問題直接答覆或轉陳上級單位.

---

#### 屏東縣南州鄉公所

---

此留言版可讓民眾提出問題,互為切磋,請不吝指教;所提意見,公所必簽請相關課室處理.

研考

---

#### 宜蘭縣礁溪鄉公所

---

1. 請問該公共網站中，為何未有公開式留言版（或公共論壇版面）之設置？即不設置的原因與理由為何？

答：為避免民眾運用公共論壇製造對立之言語，產生無謂紛爭，故本所目前暫

---

---

緩設置公開式留言版，由民眾直接將意見經由鄉長信箱反映。

2. 民眾陳情或留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言？

答：民眾之陳情或留言，本所均由承辦課室所將處理情形依限（一週內）答覆民眾或相關單位。

礁溪鄉公所

---

宜蘭縣三星鄉公所

台端問題回覆如下：

一、本所因資訊人力不足，考量網站之維護，故未在網站上設置留言板或討論區等；因本所目前僅有一名資訊人員且因財政拮据無法外聘協力廠商，平時除了負責資訊設備之維護及相關資訊業務的辦理外，還須自行學習相關資訊技巧，故在網站上僅放置相關活動及鄉政訊息等，未來已在考慮增設留言板等功能，增加與民眾的互動。

二、如有民眾以電子郵件陳情或留言時，本所之處置方式為將該電子郵件交由本所研考員以列管案件列管，並交由相關課室辦理，並將辦理結果以電子郵件回復陳情人。謝謝您的提問。

宜蘭縣三星鄉公所秘書室

---

宜蘭縣蘇澳鎮公所

本板自 91 年 7 月設立留言板,主要目的為提供鎮民申訴投書反映意見,由板主根據陳述內容分派至相關單位處理回覆。

版主回覆

---

宜蘭縣大同鄉公所

感謝 您來函指教,本所目前未有公開式留言版之設置,實著眼於現行已設有鄉長電子信箱之故,將來或可視其需求再行設置;有關民眾陳情或留言處理部份,本所每日皆有專人處理鄉長電子信箱之民眾信件,並依其內容列送各課室辦理,於期限內將辦理情形回復來函者,以視結案.謹此說明,謝謝。

大同鄉公所秘書室

---

花蓮縣吉安鄉公所

吉安鄉公所回覆

- 1.公所網站留言版的設置於 92 年 2 月 20 日啓用。
- 2.設置留言版的目的，係為提供民眾對本所各項措施及服務應改進事項給予指導、建言。
- 3.本所收取民眾留言後，即以公文管理方式交付相關單位，相關單位對留言內容

---

詳加處理，如現場會勘或瞭解業務執行時有無缺失，督促所屬檢討改進方式，並簽陳核可後即上網回覆。

---

花蓮縣萬榮鄉公所

---

- 1.本論壇係於 92 年 3 月間改版後啓用。
- 2.其目的在提供鄉民對本鄉各項建設或應興應革事項，提出建言，以爲本所施政之參考。
- 3.對於民眾之建議事項，本所均依行政程序經核定後在本論壇回覆。

萬榮鄉公所研考員

---

花蓮縣鳳林鎮公所

---

公所網站留言版的設置予 92 年 10 月 1 日啓用

---

花蓮縣壽豐鄉公所

---

1. 請問該公共網站中，此留言版（或論壇）的設置或啓用時間是何時於民國 88 年成立；91 年起改版。
2. 而設置此留言版的目的爲方便對於本鄉各項政務有問題皆可利用留言版反應。
3. 留言內容所指之相關單位將如何處理民眾留言；本所對於民眾反應由權責單位負責解釋，若非鄉公所權責則向縣府相關權責局室反應。謝謝!

本所研考室

---

花蓮縣富里鄉公所

---

敬啓者：

本所網站留言版功能將於九十三年五月底前更新，目前引發爭議與不適之情形，尙祈見諒。

花蓮縣富里鄉公所

---

花蓮縣玉里鎮公所

---

您好：

對於您所提的意見答覆如下：

- 1.公所網站頭家論壇的設置於 90 年 2 月啓用。
- 2.設置頭家論壇的目的，刊登內容供鎮民參考，希望引起大家共鳴，共同參與討論，達到彼此成長的目標，並作爲本鎮各項施政之參考。

敬 祝 安 康

---

---

鎮長 XXX 敬上

---

花蓮縣光復鄉公所

---

您好！

留言版是九十二年設置，設置的目的是聽取各界對鄉政的建言及彼此切磋勉勵暨分享喜悅，各位的高見，相關之課室會在本留言版上回應說明。順祝 愉快！

行政課

---

花蓮縣秀林鄉公所

---

一、設置時間無限，受理時間是上班時間。

二、目的：便民服務，廣納鄉民建言。

三、留言內容涉及公務及鄉民權益，會簽有關單位視同人民陳情案辦理。

---

花蓮縣新城鄉公所

---

本所答覆如下：

一、本所留言版於九十一年八月啓用。

二、設置留言版功用係為傾聽民眾對本所之施政建言及應改進之服務事項。

三、本所指派專人每日上網巡視，如有新增留言即依業務性質由行政室簽會相關課室辦理，並經機關首長簽核後答覆民眾留言。

新城鄉公所行政室

---

花蓮縣豐濱鄉公所

---

您好:

1.本所留言版自九十一年八月廿三日設置

2.本所的公共留言版有兩個目的

其一是要讓民眾有一個可以公開理性的討論的空間,並針對各項議題來就事論事

其二提供民眾對本所反應改進之處或是提供施政建言之管道

3.針對民眾反應事項,本所行政室會依業務性質會簽各有關課室辦理,並經首長批示後,答覆民眾留言

豐濱鄉公所行政室

---

台東縣台東市公所

---

問題一回覆：本留言版是在 2000 年 5 月份啓用。

問題二回覆：設置此留言版之目的是作為民眾與本所的溝通橋樑之一，舉凡對

---



---

施政的看法、市政工作推動的建議、本所為民服務的改善建議，甚至對台東市的讚美與批評都可在此發表，因此雖多次遭逢口水戰，但本著言論自由的出發點，只要無過分的人身攻擊或低俗不雅的文字出現，本所均保留該筆資料不予刪除。

問題三回覆：回覆留言的相關單位即是問題有關的業務課室，例如兵役問題由社兵課回答，就學問題由民政課回答，攤販問題由經建課回答，工程問題由工務課回答諸如此類，市長也規定相關單位必須在三天之內透過本留言版及電子郵件回覆問題，當然也有一些不屬本所所能回答的問題，畢竟我們只是小小的市公所，權責能力有限，此時只能幫您轉介相關單位作合適的回覆。

---

#### 台東縣成功鎮公所

---

敬啟者：

- 1.有關本所公共網站未設置公開式留言版問題，因本所現行網站已有電子信箱型式提供服務；對於您的建議，本所將於網站改版時列入修正參考。
- 2.對於民眾之來信，本所設有專人列管處理，將依信件性質轉請相關課室提出說明，並依說明回覆民眾。

成功鎮公所 行政室

---

#### 金門縣金城鎮公所

---

- 1．大概本留言板九十一年一月啓用．
  - 2．提供鎮民反應或建言．
  - 3．有關本所權責由承辦課室回覆．
- 不是本所權責請至縣府民意信箱建言
-