

在全球化趨勢中台灣電子化政府透明度之研究

—以高雄市政府為例

📖 研究人員／捷運局李漢明、劉明玲

壹、研究緣起與目的

政府積極推動「電子化政府」，以促進知識經濟發展、致力消除數位落差，強化國際競爭優勢，以符合民眾期許。對於資訊公開制度及法制化的建立，利用資訊科技網際網路行銷都市，更是國際的趨勢，惟目前高雄市政府為推動「電子化政府」政策，在國際網站上，透過國際語言—英文—，實際公開資訊呈現於國際社會之程度如何，實有了解之必要，本研究計畫目的在提供政府機關架設中、英文網站參考，有助於都市國際化，除可提升服務品質，並可符合資訊公開要求，因應全球化趨勢。

貳、研究方法與過程

本研究計畫先採取「文獻分析法」，將各家學者對「電子化政府」、「政府網站的功能」及「入口網站」的解釋加以釐清，並將「透明度」重新定義，建立網站透明度的評量系統及評核指標，並採取「網路內容分析法」先以高雄市政府中文網站為研究對象作個案研究分析，再加入高雄市政府英文網站與外國國際化、數位化程度良好的都市的政府中、英文網站互相比較分析，可衡量獲得高雄市政府英文網站公開資訊的程度。並根據各網站透明度結果比較，進而研擬各項改善建議方案，供市府中、英文網站參考。

參、研究發現與建議

本研究計畫發現本府的中文網站透明度極高，即公開資訊的程度很多，與國際都市西雅圖市政府英文網站相較一點都不遜色，尤其本府提供視力網路無障礙空間服務，更是西雅圖市政府所沒有的，但本府的英文網站對於外籍人士，如外籍配偶、移民及來高雄工作者等等，所提供的互動性方面需要加強，因為使用者非中文語系的人士無法利用本府英文網站與市長溝通，沒有設置英文的討論區，也沒提供詢問或投訴管道，網站過於靜

態，甚至圖書館、文化藝術活動及醫療單位都沒提供，對居住的外籍人士是不體貼的。但本府英文網站因除網站所提供的資訊外，並其所連結高雄世運、招商網、國際活動服務、外國人士在台諮詢服務網、高雄捷運、高雄議會、E 政府入口網站、高雄 Walking 網、高雄特色街等的英文網站，對於旅遊、經貿很有助益。西雅圖市政府網站佔英文母語就是國際語言的好處又提供 26 種語言版簡易網站，雖然其中文簡易網站透明度有許多不足之處，但其英文網站的龐大功能，就可以彌補其不足。另外，西雅圖市政府網站以錄影帶提供動態的議題討論紀錄，生動活潑；也提供各種紀錄資料，供民眾直接取得或索取，這是本府所缺乏的。

故建議本府網站增加提供中、英文版的影音資料如「一分鐘高雄」，能夠以最快速的方式，清楚的將高雄市的地理位置、都市特色、人口特性、產業現況等做個概述，可借重這個電子化窗口，達到行銷高雄的目的。增加建置市長的網站、專門的服務搜尋引擎、聽力無障礙服務、各種紀錄資料提供區、可將報導與高雄市政有關的電視或電台的節目建置於政府網站、供民眾動態式的認識及了解政府、英文網站應加強互動功能，增加市長信箱、英文討論區及詢問或投訴管道。英文網站增加圖書館、文化藝術活動、醫療單位的資料。建置中、英版本的內容風格一致的網站。