大學圖書館
15 卷 2 期（民國 100 年 9 月） 頁 78-98

政府資訊公開與申請應用網站內容分析：以臺灣與美英兩國政府機關為例

The Analysis of Information Freedom and Access in Government Websites: Case Studies of Taiwan, U.S. and U.K.

林巧敏 Chiao-Min Lin
國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所助理教授
Assistant Professor
Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies,
National Chengchi University
E-mail: cmlin@nccu.edu.tw

【摘 要】

政府機關所建置之網站已成為民眾查詢政府資訊的第一個窗口，有鑑於民眾使用政府機關網站目的在於近用政府資訊，政府資訊公開的內容與功能高度影響民眾對於政府網站的觀感。為瞭解目前政府機關對於因應政府資訊公開與機關檔案申請應用在網站所提供的資訊服務，本文以立意抽樣方式，擇選主管政府資訊公開之法務部，以及與民生相關之內政部為對象，瞭解該機關網站提供之政府資訊內容與呈現方式，並以英美兩國質性相同之機關作為比較分析對象，最終歸納結論與建議，提供我國政府機關改善政府資訊公開網頁服務之參考。

【Abstract】

Government websites have been the first choice for people to retrieve government information. People surf government websites in order to focus on accessing government information. The content and services of information freedom on government websites are deeply influenced by user impression. It is essential to realize the services of freedom of information and official record request on government websites. This paper samples the ways in which Taiwan's Ministry of Justice and Ministry of Interior processe and publicize information, in comparison with how these are dealt with in the United States

臺灣大學學術期刊資料庫

收稿日期：民國 100 年 3 月 25 日；接受日期：民國 100 年 7 月 9 日

and the United Kingdom. In conclusion, the author will advise the civil services in Taiwan on how to improve their websites to which the public can have easier access.

關 鍵 字：政府網站；資訊公開；機關檔案應用；網站資訊呈現
Keywords：Government websites; Official websites; Information freedom; Official record access; Website information dissemination

壹、前言

政府資訊公開已成為國家民主化的表徵，資訊公開的邏輯係根據民主國家運作的原理，人民為國家權利的主體，政府只是受民意委託代為執行國家事務管理的組織。人民既為國家主體，擁有國家決策的權力，需要有監督政府的能力，必要時需要自己作決定，其監督與決定均需要仰賴完整的政府資訊。因此，政府必須提供充分的資訊，或是人民擁有要求充分資訊的權利，才能實現民主國家體制運作的精神。

所謂的「政府資訊」依《政府資訊公開法》第 3 條規定：指政府機關於職權範圍內作成或取得而存在於文書、圖畫、照片、磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片等媒介物及其他得以讀、看、聽或以技術、輔助方法理解之任何紀錄內之訊息。換言之，凡與人民權益攸關之施政資訊，都是屬於政府資訊的一環。機關檔案僅是屬於其中需經申請准駁程序所提供之一部分政府資訊。

由於我國《政府資訊公開法》第 8 條所訂政府資訊公開方式，可刊載於政府機關公報或其他出版品；利用電信網路傳送或其他方式供公眾線上查詢等。特別在網際網路日益普遍的背景下，政府網站（websites）已成為電子化政府與民眾之間主要的傳訊介面，政府機關所建置的網站往往成為民眾查詢政府資訊的第一個窗口，政府資訊公開的途徑自是以政府機關網站為首選方式。

此外，檔案管理局為履行《檔案法》健全機關檔案管理作業之意旨，每年辦理檔案管理績優機關評量之「金檔獎」，亦將機關網頁是否提供機關檔案查詢與應用服務資訊列為評選項目之一，對於提升各政府機關對於機關檔案目錄資訊的公開頗有助益。

因此，無論是基於政府資訊公開管道的有效性，或是機關檔案應用服務評選的要求，均期許以機關網站為政府資訊公開的主要方式。然根據 2008 年行政院研究發展考核委員會（簡稱研考會）提出之《政府資訊主動公開事項辦理情形查核報告》，顯示雖有七成政府機關已於入口網站設置政府資訊公開專區，但對於《政府資訊公開法》第 7 條規定應公開的資訊，除了機關會議記錄與公共工程採購契約達到較高的機關比例符合公開程度外，其他應公開之資訊內容均僅有 1 成左右的機關符合公開程

臺灣人文學術期刊資料庫

度。（李世德，2009，頁 90）顯然目前政府網站對於政府資訊公開之內容較為有限，且其公開資訊程度與方式，是否符合民眾需求與期待，亦未可知。為履行政府資訊公開的美意，實有必要瞭解目前政府機關網站提供政府資訊的品質。

歐美國家執掌政府資訊公開業務多屬法務機關權責，我國亦是由法務部負責此一業務，考量法務部基於業務主管機關角色，對於政府資訊公開服務應是以身作則，足為參考依據；另各國內政部執掌多與民生相關業務，舉凡民政、地政、戶政、社會福利、人口與國土發展等與社會大眾生活息息相關事項，有鑑於政府資訊公開意旨自是以滿足社會大眾資訊需求為主要考量，故本文採立意抽樣方式，擇選中央政府機關中，主管政府資訊公開之法務部，以及與民眾切身生活相關之內政部為對象，瞭解該機關網站提供之政府資訊明顯程度、公開的資訊內容、資訊查詢與申請等機制，並以英國與美國性質相同之機關作為比較分析對象。至於國內檔案管理局雖執掌機關檔案管理制度輔導與國家檔案典藏事項，並非權責政府資訊公開業務，本身也是法務部研訂之《政府資訊公開法》的適用機關，考量其所建置之「機關檔案目錄查詢網」屬於應人民請求而提供之被動公開政府資訊的一部份，提供之資訊侷限為機關檔案目錄，並非等同政府資訊的範圍，且國內對於檔案的定義範圍與國外亦有所差異，故檔案管理局網站與國外相對應之制度並無法等同排比分析，故暫不列入比較分析對象。

本文研究目的在於透過國內外政府資訊公開服務重要機關網站所提供之政府資訊內容與呈現方式之比較分析，瞭解機關因應政府資訊公開法與機關檔案申請要求，在機關網站所提供的資訊服務品質與程度，藉由比較分析有助於借鏡學習，最終歸納結論與建議，提供我國政府機關對於政府資訊公開網站服務改善之參考。

貳、政府資訊公開的理念與依據

前述提及民主國家的體制是國家主權來自於人民，人民擁有國家決策的參與權利，有權選任官員，也有權決定公共事務。人民既為國家主體，擁有國家決策的權力，則人民必須監督政府，但監督與決定均需要仰賴完整的資訊。惟有人民對於所監督或需要決定的事務有充分的瞭解，才能促進監督和決定的有效性；再者，國家運作過程需要大量蒐集與人民相關之各種資訊作為施政的基礎，國家成為資訊的最大擁有者，但這些政府資訊之性質係屬公共財，其所有權應屬於全體人民所有，應賦予人民請求政府提供資訊之權利。（詹文凱，2002，頁 20）具體而言，政府資訊公開的目的與效益在於：㈠促進政府行政作為的透明化；㈡滿足人民知的權利；㈢增進人民對公共事務之瞭解與信賴；㈣加強人民對政府施政之監督與控制。（陳美伶，2005，頁 21）

但即使知悉民主國家運作的基本原

淡江大學學術期刊資料庫

則，人民有權的觀念也深植人心，然而人民個別的力量卻是薄弱的，個人請求國家資訊之提供需要有法令的保障，以維護民眾的權益。因此，西方民主國家在七〇年代紛紛通過所謂的「資訊自由」法案（“Freedom of Information” Laws），以法令明確保障人民申請應用政府資訊的權利。

美國 1966 年公布施行之《美國聯邦資訊自由法》（US Freedom of Information Act, FOIA）是二次戰後首見之資訊公開立法，規定政府資訊公開的意旨與作業規定，經 1974、1986 與 1996 年大幅修正，施行至今已逾 40 年。FOIA 全文計 12 條，賦予人民請求行政機關公開所持有資訊之權利、規定行政機關應主動刊載之特定資訊、列舉可豁免公開之資訊樣態，並規定人民請求資訊如遭機關拒絕者，得訴請審查之權利。（湯德宗，2009，頁 3-4）條文解釋所有機關文件（agency records）悉依 FOIA 辦理，因此，美國國家檔案暨文件總署（The National Archives and Records Administration, NARA）解釋「機關文件」的定義是：不拘媒體與資訊特性，凡屬於機關產生或收到之資訊紀錄，而可供業務證據價值者，均屬之。（Schewe, 2009, p.92）因此，政府資訊公開的主體偏向解釋為機關文件為主，與我國強調凡與人民權益攸關之施政資訊，均屬於政府資訊的範圍較為明確。

FOIA 規定機關對於民眾申請機關文件原則以 10 個工作日為准駁作業期間，如遇特殊狀況可再延長 10 個工作日，機關對於資訊申請可收取費用，但必須訂定明確的收費標準。美國 FOIA 執行已 40 年，機關最大的抱怨是政府資訊被少數特殊需求者濫用，特別是律師與新聞業者，雖然造成機關業務負荷，但至少確保美國憲法保障人民權益的本意。（Schewe, 2009, p.100）

《英國政府資訊公開法》（The UK Freedom of Information，FOI）於 2000 年通過但至 2005 年全面施行前的過渡期間，政府機關必須進行相關基礎建設，以因應政府資訊的公布和民眾的申請。英國政府於資訊公開法制之前，於 1998 年通過《資料保護法》（The Data Protection Act）保障政府資訊中不得公開之個人隱私，加上 1999 年英國致力於推動現代化政府資訊平台建置，電子化政府服務更加促成政府資訊公開條件的成熟。（Shepherd, 2007, pp.125-126）

《英國政府資訊公開法》全文 88 條，同樣明訂政府資訊公開之義務與資訊申請作業程序，與美國 FOIA 不同之處在於對於政府資訊公開作法較有彈性，由各機關自訂公開計畫，逐步主動公開資訊，並設立「資訊官」（Information Commissioner）提供監督機制。（湯德宗，2009，頁 8-9）英國 FOI 法規立意在於如何提供政府資訊檢索與開放的管道，不特別強調這些機關文件（records）（臺灣稱為機關檔案）提供政府活動的證據價值，所以特別重視政府機關應如何有效整理文書，以因應資訊的開放並符合資訊申請的要求。

英國政府機關為符合 FOI 的要求，各機關需要掌握自身擁有的資訊，對於機關持有之資訊應該提供查詢管道，民

眾申請政府資訊應於 20 日內做成准駁決定，並通知民眾申請結果，因此，政府資訊開放查詢與申請的管道是 FOI 推動的重點。英國 FOI 推動的結果是對於政府機關資訊管理程序與態度的改變，機關需要發展完善的文件管理體系，確保文件處於可檢索取用的狀態，機關也需要提供資訊查詢的管道，其中機關網站是首要方式。在 E. Shepherd 等人的調查報告中，也顯示了英國 FOI 改善機關文件的歸檔與管理程序，並有助於提升機關資訊的透明化。（Shepherd, Stevenson & Flinn, 2009, pp.234-238）

我國有關政府資訊公開之立法，最初是 1999 年公布施行之《行政程序法》在第 44 條至第 46 條明訂「資訊公開」的意旨，規定行政機關持有及保管之資訊，以公開為原則，限制為例外；並自我約束應在兩年內完成政府資訊公開立法程序，在未完成立法前，授權訂定法規命令以為遵循，故行政院與考試院於 2001 年 2 月會銜發布《行政資訊公開辦法》，作為過渡時期適用之法規。（陳美伶，2005，頁 24）

2005 年《政府資訊公開法》完成立法公布後，該《行政資訊公開辦法》即停止適用。（全國法規資料庫，2011，行政資訊公開辦法）《政府資訊公開法》的內容重點，包括：立法意旨與適用範圍、政府資訊之主動公開的樣態、應人民申請提供資訊、政府資訊例外不公開之限制及其行政救濟的程序。（全國法規資料庫，2011，政府資訊公開法）

《政府資訊公開法》主要的精神在於第 6 條所定：與人民權益攸關之施政、措施及其他有關之政府資訊，以主動公開為原則。第 7 條例示主動公開的資訊樣態包括：

一、條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。
二、政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。
三、政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。
四、行政指導有關文書。
五、施政計畫、業務統計及研究報告。
六、預算及決算書。
七、請願之處理結果及訴願之決定。
八、書面之公共工程及採購契約。
九、支付或接受之補助。
十、合議制機關之會議紀錄。

雖然《政府資訊公開法》是資訊公開立法主要的核心，但並非全部，其它個別法規中，如《政府採購法》第 27 條規定應將機關招標公告或辦理資格審查之公告刊登於政府採購公報並公開於資訊網路；《政治獻金法》第 19 條規定受理申報獻金之機關應於申報截止 3 個月內將資訊刊登政府公報或新聞紙，並公開於電腦網路，其他諸如《公民投票法》、《公共債務法》、《著作權仲介團體條例》、《總統副總統選舉罷免法》等均有該法規主體資訊應公開的規定，在整個資訊公開法制中，仍有其他法規履行資訊公開的意旨。

國家圖書館期刊資料庫

此外，在《檔案法》中，因檔案文件是政府資訊重要的內涵，《檔案法》對於檔案資訊的應用與申請程序亦有明文規定，兩者區別在於《政府資訊公開法》有主動公開政府資訊之要求，《檔案法》規範之檔案均屬於應人民請求而提供之被動公開的政府資訊。《檔案法》相關規定主要規範申請應用機關檔案之申請程序與准駁要件，《檔案法》第 17 條至 19 條規定，申請應用檔案應以書面敘明理由為之；各機關非有法律依據不得拒絕，且受理申請所為之准駁，應於 30 日內完成，如檔案內容有涉及國家機密、犯罪資料、工商秘密、資格審查、人事及薪資資料、或依法有保密義務、或為維護公共利益或第三人之正當權益者，得予拒絕應用。（全國法規資料庫，2011，檔案法）

但是政府資訊不乏與民眾切身相關之記錄，當知的權利對於個人隱私、名譽和財產等基本人權的保護有所抵觸時，知的權利應該加以限制，況且知的權利範圍，原本即是以政府機關與公共部門為限，私人的資訊原本即不屬於人民知的範圍。為妥善規範對於個人資料之蒐集、處理及利用，以避免個人隱私權受侵害，並促進個人資料之合理利用，先進國家多有隱私權之立法。

臺灣已於 2010 年 5 月 26 日將原來的《電腦處理個人資料保護法》更名為《個人資料保護法》並修正法規條文，其中有關公務機關對於個人資料之蒐集或處理規定為第 15 條至第 18 條，內容要旨如同前法規定：「公務機關對個人資料之利用，應於執行法定職務必要範圍內為之」，並對於「公務機關保有個人資料檔案者，應指定專人辦理安全維護事項，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。」（全國法規資料庫，2011，個人資料保護法）

政府為個人資訊之最大擁有者，舉凡戶政系統之戶政資料、全民健保局之健保資料庫以及財政部財稅中心之稅捐資料庫，均不乏個人隱私性資訊。政府資訊公開固然符合民主原則，但如公開涉及個人隱私時則應另作處理，在未經當事人同意前或除了有公益上的堅強理由外，應該不予提供，以確保個人之人格權。

但政府資訊內容眾多，所涉及之個人隱私的程度與情節不同，理應設有不同的公開與否標準（陳銘祥，2004，頁 77），然實務上很難對於各種不同公開程度，以文字逐一釐清說明。因此，除了《政府資訊公開法》第 6 條所指與人民權益攸關之施政、措施及其他有關之政府資訊，採主動公開外，其他屬於應人民申請提供之政府資訊，需要政府機關人員針對個案妥予檢查，並經核准後提供，而機關檔案即屬於需經申請被動提供之政府資訊。

對於政府資訊主動公開的方式，根據《政府資訊公開法》第 8 條所訂應選擇適當方式行之，其方式包括：

一、刊載於政府機關公報或其他出版品；

二、利用電信網路傳送或其他方式供公眾線上查詢；

三、提供公開閱覽、抄錄、影印、錄音、錄影或攝影；

臺灣大學學術期刊資料庫

四、舉行記者會、說明會；
五、或其他足以使公眾得知之方式。

基於電子化政府服務發展的趨勢，在上述政府資訊主動公開形式中，網際網路因服務覆蓋範圍廣、資訊傳播迅速、資訊更新與檢索方便等因素，已成為政府資訊公開的主要管道，也是目前民眾知悉政府資訊最為便捷的方式。許多研究亦顯示民眾愈來愈習慣透過政府網站與政府接觸，政府機關所建置的網站往往成為民眾查詢政府資訊的第一個窗口。（Gostyla, 2000; Deakins & Dillon, 2002; Scott, 2006）

但過去政府機關慣常以政策立場提供民眾相關資訊，政府網站經常有政策傳聲筒之譏，網站資訊如能落實以民眾資訊需求為考量前提，將有助於政府機關形象的提升。特別是針對政府網站中應主動公開之政府資訊內容與資訊呈現方式，如能藉由比較分析歸納政府網站應提供之政府公開資訊內容與服務方式，將有助於提升政府資訊傳播發揮的效果。

參、政府網站資訊品質之評估

由於政府施政與民眾生活息息相關，政府網站自然成為民眾查詢資訊的主要來源，根據研究在民眾實際生活中，通常會基於特定目的使用政府網站，歸納民眾使用網站的目的可概分為四大類：（羅晉，2008，頁 185）

一、降低參與成本：網站線上資訊服務可降低或排除民眾參與公共事務過程中，時間和空間的障礙；
二、近用政府公開資訊：民眾使用政府網站多半為取得政府資訊、瞭解公共事務議題；
三、意見溝通交流：民眾與民眾、政府與民眾之間可透過政府網站進行意見交流與互動溝通；
四、決策制訂與參與：民眾可透過政府網站的運用涉入公共事務的過程，對於政策議題可透過網路公投、網路公聽會等途徑參與決策。

特別是在取得政府資訊、近用政府公開資訊方面，我國已有《政府資訊公開法》要求機關有公開政府資訊之義務。但對於政府機關網站應提供何種資訊，參酌研考會 2003 年曾訂定之《政府網站輔導手冊》，其中對於政府網頁應提供之政府資訊內容並無例示規定。但是可參酌該手冊對於網站設計的便民服務，建議政府機關網站需具備下列功能：（行政院研究發展考核委員會，2003）

一、申訴管道：讓民眾能透過電子郵件、留言版或是論壇的方式申訴意見。
二、民意收集：網站上利用問卷調查、民眾投書、首長信箱或活動設計的方式，收集民意作為施政的參考。
三、民眾參與：舉辦各種意見徵求活動如徵文、網站設計比賽、投票、線上遊戲或其他互動服務，增加民眾的參與感及趣味感。
四、諮詢參考：網站上提供諮詢信箱及 FAQ，可減少民眾申辦過程的錯誤率，也可以提高民眾對政府的滿意度。

期刊資料庫

五、線上申辦：網路申辦服務可以讓民眾不受地域限制地享受政府 24 小時的服務，依系統資源的充足性可提供申辦表格的下載、列印，讓民眾先在家裡填好表格，或是接受線上登錄，讓民眾可以事先在網路上完成填表申請的工作。

六、資料搜尋服務：可利用分層分類結構或是關鍵字檢索方式，讓使用者找到相關的文件或政府資訊。

七、即時服務：用網路即時的特性提供交通訊息、氣象預報等服務，除了文字之外，也可以考慮以多媒體方式，提供即時資訊服務。

八、一站購足：提供相關網站連結，並提供適當的指引，把相關服務的機構網址加以有系統、結構化的組織整理，提供民眾可以利用超連結服務連到其他網站，完成所有的工作，達到一站購足的目的。

九、個人化服務：政府網站可適當取得使用者資訊，針對使用者的特性給予個人化服務。最簡單的個人化也許只是不同語言種類、網頁介面等，如果網站有會員登錄機制，則可以利用 Log in 及 Password 的方式辨別使用者，提供個人化的便民服務。

根據 M. A. Abramson & T. L. Morin 的觀察，電子化政府資訊服務的演進可大致分為六個階段，第一階段主要是以資訊公布與傳播為主，以門面網站介紹政府組織與功能；第二階段進昇到雙向的互動行為，民眾得以透過政府網站進行服務申請與交易；第三階段朝向政府單一窗口入口網服務，在單一網站提供整合搜尋與索引功能；第四階段則是允許使用者建立個人化的政府入口網；第五和第六階段是透過機關間的整合，以服務功能為導向建置網站的內涵，機關之間界線逐漸模糊化，也可能伴隨組織的重整。目前多數國家電子化政府資訊都還停留在前兩個階段的徘徊。（Abramson & Morin, 2003, pp.9-13）

基於政府網站前兩個階段發展所提供的政府資訊服務，民眾期許政府網站所提供的公共資訊應該要能滿足達到：（Stowers, 2003, pp.22-23）

一、資訊可有效檢索與傳送；

二、資訊經過有系統的組織，網頁分類架構符合邏輯並容易理解；

三、線上輔助功能可清楚有效地指引出或找尋到需要的資訊；

四、提供視覺者與一般民眾同樣可檢索與使用的網頁資訊；

五、相關法規與法令資訊正確及時，確保民眾對於資訊的信賴與信心。

因此，對於政府網站提供的公共資訊評估項目，建議可以包括：線上資訊內容（online services）、線上輔助功能（user help）、服務瀏覽功能（service navigation）、公平取用功能（accessibility）、網頁法令服務功能（legitimacy of websites）、資訊架構特性（information architecture）等事項。（Stowers, 2003, pp.23-28）

臺灣在公共行政研究領域不乏對於電子化政府網站服務品質之評量研究，其評量項目是以民眾需求導向為主要觀點，評估系統介面與內容資訊

價值。（楊明璧、詹淑文，2005，頁126-127；陳冠位、歐陽宇、張吟敏，2007，頁57；劉士豪、宋餘俠、廖秀莉、劉清敏，2010，頁31）綜合前述研究成果，對於政府網站評估判別的指標，可歸納出先前研究主要關注下列面向問題：

一、系統設計友善：對使用者而言易用易學，網站整體架構清晰、簡單易懂。

二、系統與資訊可靠：提供之資訊正確可信，申辦資訊確保隱私及安全。

三、服務即時而互動：對於使用者疑問或建議可即時回應處理，且能提供使用者線上溝通、互動與追蹤。

四、系統個人化考量：網站致力於瞭解使用者需求，提供個別需要服務的考量。

五、資訊內容品質：資訊內容詳盡豐富，但所有資訊可確保內容正確而有用，能隨時更新。

六、系統穩定性：系統能滿足使用者需求，系統穩定且系統反應時間與存取能力佳。

七、使用滿意度：使用者在使用網站後，對於網站的滿意程度。

八、公平取用：提供所有民眾皆有公平取用資訊的網站服務。

九、線上申辦服務：提供使用者可線上提出服務申請，或是能線上查詢申請作業進度。

十、雙向溝通機制：設有民眾意見信箱、民意論壇、網路問卷等雙向溝通機制。

此外，也有研究從網站民主化的角度，評估網站內容所包含的資訊，將所關注的政府網站資訊內容分為四大類，包括：機關基本資料、公開的資訊（如機關執掌、施政計畫書、預算、決算、會議記錄或是政策法規）、互動諮商與決策制訂。（羅晉，2008，頁161-165）

但目前對於政府網站內容與服務的評估多是以網站整體為分析範圍，採使用者意見調查與網站內容評比方式。有鑑於民眾使用政府機關網站主要是近用政府資訊，政府資訊公開的內容與功能，高度影響民眾對於政府網站的整體觀感，加上因《政府資訊公開法》與《檔案法》公布施行，各機關需提供民眾主動公開之政府資訊並被動接受機關檔案申請應用服務。因此，本文不以電子化政府網站評比之整體網站內容進行分析，而是針對政府機關因應資訊公開要求，對於主動公開之政府資訊內容與品質加以評析，以瞭解政府網站中提供政府資訊公開服務服務的現況。

大陸地區曾有類似研究以政府網站公文類政務資訊公開為調查範圍，研究以80多個地方政府網站2005年與2006年網站所公開的公文資訊欄位、文件類型、文件涉及內容、查詢工具、文件檔案與其他政務資訊的銜接等事項進行調查分析，結果顯示各網站公開之公文政務訊息欄位與分類標準差異極大；因檢索工具簡單而查詢結果不理想；法規命令等規範性文件與普通行政公文混雜公布，無法呈現規範性政務訊息主動公開的美意；各政府網站普遍存在缺乏回饋和評估機制等問題。因而建議各地區政府網站應以法規為依據，根

據《中華人民共和國政府信息公開條例》政務類訊息以公開為原則，不公開為例外，凡屬於主動公開之政務資訊應在網站明顯位置提供；至於各政府網站公布訊息以本機關形成文件為主，過多不必要的連結反而造成混淆；公文類訊息的整理需要有效的分類工具並改善檢索介面設計；也建議各網站應有點閱與查詢紀錄，提供網站使用的評估分析。（楊戎、張宇慧，2007，頁 35-36）

肆、資訊公開與申請應用網站資訊分析

為瞭解目前政府機關對於因應資訊公開法與機關檔案申請應用在網站提供的資訊服務，本文以政府網站中資訊公開的網頁內容為範圍，立意抽樣權責政府資訊公開業務之法務部以及與民眾生活息息相關之內政部網站為分析對象，輔以西方民主先進國家之美國與英國進行觀察與比較分析，透過網路檢索瀏覽臺灣與英美兩國網站有關「政府資訊公開」之網頁內容。首先排比說明各網站政府資訊公開網頁的整體內容如下：

一、臺灣

(一) 法務部

1. 網址路徑：首頁（http://www.moj.gov.tw/mp001.html），點選「資訊公開」，再點選「政府資訊公開服務」。
2.「政府資訊公開服務」網頁提供資訊公開與申請的內容：（法務部，2011）
   ⑴導覽：說明政府資訊公開服務的範圍、如何取得法務部主動公開的資訊、主動公開政府資訊的項目及其負責單位。
   ⑵法律、解釋彙編與宣導參考文件：提供政府資訊公開法問答暨解釋彙編、政府資訊公開法簡介、支付或接受補助書面格式（doc 檔）、政府資訊申請書格式（doc 檔）、政府資訊公開法宣導摺頁、政府資訊公開法宣導成果報表等資訊。
   ⑶申請規定與表單下載：提供法務部及所屬機關提供政府資訊收費標準、法務部受理申請提供政府資訊及卷宗須知、支付或接受補助書面格式（doc 檔）、政府資訊申請書格式（doc 檔）。
3. 在首頁第二層「資訊公開」項下，另有「應主動公開資訊」，提供條約、對外關係文書、法律、命令及地方自治法規；機關訂頒之解釋性規定及裁量基準；機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號；行政指導有關文書；施政計畫、業務統計及研究報告等。

法務部政府資訊公開服務集中在首頁「資訊公開」項下，但公開資訊均為說明性文字，因屬於資訊公開主管機關，對於資訊公開法規說明詳盡，但有部分資訊重複出現在不同層級的現象，並未提供民眾線上申請政府資訊的機制，申請書表是文字電子檔格式（doc 檔），也缺乏民眾線上意見反映管道。

臺灣大學學術期刊資料庫

(二) 內政部

1. 網址路徑：首頁（http://www.moi.gov.tw/index.aspx），點選「政府資訊公開」。
2.「政府資訊公開」網頁提供資訊公開與申請的內容：
   ⑴內政部法令。
   ⑵內政部簡介。
   ⑶行政指導文書。
   ⑷施政方針及計畫：施政計畫相關法令、施政計畫、施政方針、施政績效報告。
   ⑸政府出版品。
   ⑹業務統計。
   ⑺研究報告：研究報告查詢、政府出版品及出國報告查詢。
   ⑻預算書及決算書：預算書、決算書、社會福利基金預算書及決算書、國民年金保險基金預算書及決算書、會計月報。
   ⑼愛台 12 項建設。
   ⑽內政部請願、訴願查詢：訴願案件查詢、請願案件查詢。
   ⑾本部採購案決標公告。
   ⑿文件下載：本部檔案檢調作業要點、檔案閱覽申請須知、政府資訊收費標準、愛台 12 建設計畫執行情形、「愛台 12 建設」指標型案件執行績效成果表。（內政部，2011）

內政部政府資訊公開服務集中在首頁「政府資訊公開」項下，公開資訊以業務法規、政策、計畫與統計等我國《政府資訊公開法》所稱之主動公開資訊為主，對於民眾需求政府資訊之查詢與提供，僅在「文件下載」區提供檔案檢調說明、申請須知與收費標準，並未提供民眾線上申請政府資訊的機制，亦無民眾線上申辦政府資訊之意見反映管道。

由於目前臺灣政府機關網站對於政府資訊公開化並無一致的準則可供依循，因此多數參採《政府資訊公開法》第七條所例示應主動公開的資訊樣態包括：

1. 條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。
2. 政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。
3. 政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。
4. 行政指導有關文書。
5. 施政計畫、業務統計及研究報告。
6. 預算及決算書。
7. 請願之處理結果及訴願之決定。
8. 書面之公共工程及採購契約。
9. 支付或接受之補助。
10. 合議制機關之會議紀錄。

因此，在臺灣政府機關網站提供之政府資訊多屬於所謂應「主動公開」的資訊，對於應民眾需求申請機關文書的檔案應用申請服務，並無明顯位置提供資訊，也缺乏機關檔案查詢與申請機制；提供之資訊也無內部使用與外部民眾需求的分開考量，甚至可在法務部網

站看到提供各機關填寫回報的「政府資訊公開法宣導成果報表」下載格式，臺灣政府網站提供的資訊不僅服務民眾也兼及機關間需要的資訊服務。

二、美國

(一) 法務部

1. 網址路徑：首頁（http://www.justice.gov/），點選「有關法務部」（About DOJ）項下的「法務部機構」（Agencies），再點選「資訊政策辦公室」（Office of Information Policy, OIP）。
2.「資訊政策辦公室」網頁提供資訊公開與申請的內容：
   ⑴業務簡介（About the Office）：說明美國設置專責政府資訊公開業務之資訊政策辦公室（OIP）的業務執掌。
   ⑵首長介紹（Meet the Director）：介紹 OIP 機關首長經歷與理念。
   ⑶資訊公開指引與資源（FOIA Guidance and Resources）：提供政府資訊公開作業指引、法院對於資訊公開的判例、機關人員教育訓練教材、FOIA 相關法規、政策行事曆等網頁資訊。網頁提供之政府資訊公開作業指引資訊豐富，除了提供機關人員完整作業手冊外，尚有按年度提供政府各機關資訊公開成果的年度彙整報告與統計資料，以及法務部本身的年報及其對國會的績效報告，另有宣導海報下載、問題彙編與《FOIA 新知》（FOIA Update）。該新知自 1979 年開始發行，是提供有關 FOIA 法令解釋與最新消息的通訊刊物（newsletter）。
   ⑷法務部政府資訊申請（Making a FOIA Request to DOJ）：說明法務部政府資訊申請過程、申請表填寫、申請處理時間、收費標準與不服申請決定的權益伸張。線上申請表（Form DOJ-361）可線上填寫，但須列印親自簽名後，始能送交法務部受理申請。
   ⑸法務部聯絡資訊（FOIA Contact at DOJ）：提供法務部機關地址、電話、信箱、聯絡人等機關聯絡資訊。
   ⑹資訊政策辦公室之資訊公開（OIP FOIA）：提供法務部與資訊政策辦公室開放查詢之文件目錄與各單位受理申請之聯絡資訊。
   ⑺意見箱（Contact the Office）：線上郵件信箱與聯絡首長資訊。（The United States Department of Justice, 2011）

美國法務部因權責政府資訊公開業務，轄下設有「資訊政策辦公室」專責推動美國政府資訊公開業務並受理法務部政府資訊申請業務，故其網頁雖在法務部首頁第三層，但在「資訊政策辦公室」項下所提供之政府資訊公開作業指引完整而內容豐富。其特色不僅有法規與作業指引，亦呈現美國政府推動 FOIA 逐年統計與績效報告，對於法務部政府資訊申請說明亦相當詳盡而清晰。「資訊政策辦公室」對於政府資訊

公開的推廣，另設有政府資訊公開網站（http://www.foia.gov/），提供民眾瞭解 FOIA 的觀念、資訊申請程序與政府機關業務執掌和查詢系統連結，同時宣傳開放政府績效與 FOIA 的工作成果。

(二) 內政部

1. 網址路徑：首頁（http://www.doi.gov/index.cfm），點選「公眾服務」（Public）項下的「開放政府」（Open Government），再點選「資訊公開法」（Freedom of Information Act）的「資訊公開法網站」（FOIA Website）。
2. 「資訊公開法網站」網頁提供資訊公開與申請的內容：
   ⑴業務簡介（About Us）：說明內政部開放政府資訊工作計畫，以及內政部執行政府資訊公開工作的權責。
   ⑵最新消息（What's New）：提供有關政府資訊公開法規的消息與連結。
   ⑶電子閱覽室（Electronic Reading Room）：提供FOIA政策與指引、經常使用的 FOIA 文件、內政部主要資訊系統連結、所屬機構的電子閱覽室連結。
   ⑷電子申請表（Electronic Request Form）：內政部政府資訊線上申請表單，採線上填寫列印簽名後寄送。
   ⑸取得資訊的指引（Guide for Obtaining Information）：提供申請內政部政府資訊申請程序與處理流程說明。
   ⑹經常使用的文件（Frequently Requested Documents）：提供 FOIA 經常使用的文件與部屬機關資訊。
   ⑺ FOIA 聯絡資訊（FOIA Contracts）：提供內政部所屬各機關受理 FOIA 申請的部門與連結資訊。
   ⑻內政部政府資訊服務中心（DOI FOIA Service Centers/Public Liaisons）：提供內政部所屬各機關 FOIA 服務中心或公眾服務的聯絡資訊。
   ⑼ FOIA 政策與指引（FOIA Policy and Guidance）：提供 FOIA 法令與相關規則內容與連結。
   ⑽收費標準（FOIA Fees）：說明申請 FOIA 之收費標準。
   ⑾免付費申請（Fee Waivers）：說明申請內政部政府資訊免付費的情形與申請程序。
   ⑿申請處理狀況（FOIA Request Status）：提供 FOIA 申請案作業進度查詢。
   ⒀參考資料（Reference Materials）：提供 FOIA 法規、內政部 FOIA 作業規則、內政部資訊申請改善計畫、政府資訊查詢系統（GILS）等相關參考資料與資源連結。
   ⒁部屬機關連結（DOI Bureaus/Offices Home Pages）：提供內政部屬機關網站及其資訊公開網頁連結。
   ⒂隱私權計畫（Privacy Program）：說明美國隱私權法與相關機關連結。
   ⒃文件管理計畫（Records Management Program）：說明內政部文件管理計畫。

臺灣人學學術期刊資料庫

美國內政部政府資訊公開網站的特點是將網頁資訊採詳細分類方式，故網頁資訊項目繁多，但相同資訊會重複出現在不同選項下，例如「經常使用的文件」是網頁第一層選項，但也放在「電子閱覽室」項下的文件；又「部屬機關連結」放在第一層，也同時分置在「電子閱覽室」與「參考資料」項下，類此資訊重複放置情形不勝枚舉。將資訊由不同角度分類放置，原意在於提供使用者可由不同途徑找到相關資訊，卻容易導致網頁資訊內容有紛亂無序感。

美國法務部與內政部政府網站提供之政府資訊開放內容與申請程序說明完備，不僅有相關法規與政策說明文件，同時提供政府資訊查詢管道、線上申請表與機關聯絡資訊，甚至可查詢受理申請進度及申訴資訊。

三、英國

(一) 法務部

1. 網址路徑：首頁（http://www.justice.gov.uk/），點選「資訊公開」（Freedom of Information）。
2.「資訊公開」網頁提供資訊公開與申請的內容：
   ⑴資訊公開（Freedom of Information）：說明資訊公開申請的須知，包括：申請的程序、公開資訊的類型、資訊公開的法規。
   ⑵個人資料（Your Personal Data）：說明政府資訊申請，個人應具備之身分證明文件，以及機關對於個人申請資訊處理的權限。
   ⑶資訊公布（Information Released）：提供近期開放之政府資訊內容簡介與相關資訊連結。
   ⑷出版計畫（Publication Scheme）：提供不需申請的主動開放資訊內容，包括：機關發展策略、工作計畫、經費、年度報告、會議記錄、業務統計等資訊。
   ⑸提出申請（Make a Freedom of Information Request）：說明政府資訊申請程序、申請注意事項，並提供公開取用之主動開放資訊的連結。

英國法務部資訊公開內容的特色是網頁設計簡潔清晰，相關資訊分類歸併為簡單五大項，以多層點選方式呈現資訊內容，提供內容多半是指引性描述與文件，鮮少機關內部作業說明與表單，對於申請資訊僅提供申請處理說明、相關法規與申請注意事項等資訊。

(二) 內政部

1. 網址路徑：首頁（http://www.homeoffice.gov.uk/），在經常拜訪網頁區域，點選「資訊公開」（Freedom of Information）；或是在「關於我們」（About us）項下，點選「資訊公開」。
2.「資訊公開」網頁提供資訊公開與申請的內容：
   ⑴如何申請資訊（How to ask for information）：提供有關如何申請政府資訊的訊息，並提供有用的資訊連結，包括：申請程序與申訴管道。

臺灣大學 期刊資料庫

⑵資訊公布（Released information）：提供近期開放之政府資訊內容簡介與相關資訊連結，能以分類或關鍵字檢索方式查詢公開資訊。

⑶出版資訊（Home Office publication scheme）：提供定期出版的政府資訊消息以及如何獲取這些資訊的管道；定期公開的政府資訊所提供的是有關內政部組織、法規、計畫、經費等屬於應主動公開之資訊，並設有線上意見箱受理提問。

英國內政部的網站也以提供申請作業程序為主，對於主動公開的政策性文件提供查詢與連結，雖有申請程序說明卻無申請表單，只有申請信箱的連結，提供以電子郵件方式提出申請。

英國法務部與內政部網站提供的政府資訊網頁內容簡潔，兩個網站提供的資訊內容與呈現方式相當雷同，僅關注如何申請與資訊的主動公布，對於實際申請的表單與申請作業進度都缺乏相關說明。

伍、國內外綜合比較分析

由於本文主要關注政府資訊公開服務的網站內容與資訊呈現方式，因此立意抽樣上述三個國家六個政府網站，針對各該政府網站中資訊公開網頁服務內容加以比較分析，至於網頁設計風格、網頁分類結構與網站好用性等設計問題不在本文比較範圍。故綜合前述文獻分析對於政府網站整體評估的理念與評估重點，配合我國《政府資訊公開法》的要求，強調公開資訊內容的完整性、資訊查詢與申請的便利性，找出適於政府資訊公開內容評估的構面。另根據前述 2008 年研考會提出《政府資訊主動公開事項辦理情形查核報告》的看法：各機關應公開之資訊位置過於分散，不利民眾查詢，應責成機關於入口網站首頁建置政府資訊公開單一窗口，加上目前公開之資訊內容分歧等問題。（李世德，2009，頁 90）本文擬以各政府網站資訊公開服務的網頁位置明顯程度、網頁提供之資訊內容項目、資訊查詢與申請等機制，比較六個網站的差異。

一、資訊明顯程度

資訊明顯程度關乎民眾近用政府資訊的意願，如果以網頁所在位置加以比較，發現臺灣與英國提供政府資訊公開服務的網頁，均在機關網站首頁的第一或第二層（參見表 1），使用者很容易自機關首頁中找到政府資訊公開的內容，英國內政部甚至提供兩個路徑近用政府資訊。美國政府資訊公開服務置於首頁往下點選的第三或第四層，對於使用者登入機關網站後，需要判別找出資訊所在較為困難，所幸有網站資訊檢索的功能可以提供輔助，但是如欲提升政府資訊公開的可及性，鼓勵使用者近用，應該提升政府資訊服務在網站的位置。

二、資訊內容項目

參酌前述文獻所述對於網站便民服務的內容，並以 6 個網站現有政府資

臺灣大學學術 圖書資訊館

表 1　政府資訊公開網頁明顯程度比較表

機關網站	資訊公開網頁路徑	網站層級
臺灣法務部	首頁，點選「資訊公開」，再點選「政府資訊公開服務」。	首頁第二層
臺灣內政部	首頁，點選「政府資訊公開」。	首頁第一層
美國法務部	首頁，點選「有關法務部」項下的「法務部機構」，再點選「資訊政策辦公室」。	首頁第三層
美國內政部	首頁，點選「公眾服務」項下的「開放政府」，再點選「資訊公開法」的「資訊公開法網站」。	首頁第四層
英國法務部	首頁，點選「資訊公開」。	首頁第一層
英國內政部	首頁，在經常拜訪網頁區域，點選「資訊公開」；或是在「關於我們」項下，點選「資訊公開」。	首頁第一層或第二層均可

訊內容的聯集為基礎，配合資訊公開法規的要求，針對政府資訊內容與使用者申請互動等事項釐定為 10 大項加以比較，各項內容定義說明如下，並彙整比較各網站此 10 項資訊提供情況如表 2 所示。

㈠「法令規範」係指政府資訊公開法規、命令解釋或法規彙編；

㈡「工作計畫」是指提供政府資訊公開工作計畫或是機關施政計畫等主動公開之資訊；

㈢「作業程序」是如何取得政府資訊之程序說明；

㈣「目錄查詢」提供政府資訊查詢管道或是查詢系統連結；

㈤「申請表單」提供申請書格式與書表填寫說明；

㈥「申請查詢」提供申請政府資訊作業進度說明或是申請進度查詢；

㈦「工作成果」提供政府資訊工作年度成果報告或是機關業務成果報告；

㈧「訊息公布」提供近期開放之政府資訊簡介或是最新消息；

㈨「聯絡資訊」提供機關聯絡窗口；

㈩「雙向溝通」提供政府資訊申請問題申訴管道或意見箱。

其中美國政府網站所提供之資訊內容最為完備，英國次之。各網站對於政府資訊公開的「工作計畫」與「作業程序」均有完整的文字說明，惟臺灣內政部對於作業程序的說明不直接呈現在網頁，而是以電子檔下載的方式提供，較為不便。除了美國對於政府資訊申請與查詢提供較為完整的線上服務外，英國對於申請表單的填寫與進度查詢較為缺乏；臺灣則是缺乏政府資訊查詢的工具與申請處理進度的說明。各國對於「工作成果」報告都能利用網頁提供內容，

國家圖書館 臺灣人文學術期刊資料庫

表 2　政府資訊公開網頁提供之資訊內容比較表

比較項目	臺灣 法務部	臺灣 內政部	美國 法務部	美國 內政部	英國 法務部	英國 內政部
法令規範	✓		✓	✓	✓	✓
工作計畫	✓	✓	✓	✓	✓	✓
作業程序	✓	✓ （下載檔）	✓	✓	✓	✓
目錄查詢			✓	✓	✓ （網頁）	✓
申請表單	✓ （doc 檔）	✓ （doc 檔）	✓	✓		
申請查詢			✓	✓		
工作成果	✓ （FOI）	✓ （機關）	✓ （FOI）	✓ （FOI）	✓ （機關）	✓ （機關）
訊息公布			✓		✓	✓
聯絡資訊	✓		✓	✓	✓	✓
雙向溝通	✓ （申訴說明）		✓	✓	✓	✓

只是臺灣法務部、美國法務部與美國內政部提供的是政府資訊公開成果的工作報告；但臺灣內政部與英國兩個機關提供的是本機關的工作成果報告。比較之下美英兩國網站均能提供「訊息公布」、「聯絡資訊」與「雙向溝通」等資訊互動機制，但臺灣網站此項服務較為不足，其中臺灣法務部所提供的雙向溝通內容也僅限於說明民眾如有申訴事項的申請權利，尚且缺乏線上申訴信箱的服務。

三、資訊查詢與申請

為加強檢視政府資訊網頁對於民眾查詢與申請政府資訊的服務程度，進一步分析各網站提供政府資訊查詢的方式以及申請表的填寫和追蹤。其中對於政府資訊的查詢，美英兩國均有目錄查詢系統供檢索，只是英國法務部是僅限於檢索該部網頁的資訊，且英國所提供的政府資訊清單也是限於近期的資訊，但臺灣目前並未在網頁提供任何的政府資訊檢索工具。事實上，臺灣各機關均已根據《檔案法》定期彙送檔案目錄至檔案管理局建置之「機關檔案目錄查詢網」（網址：https://near.archives.gov.tw/cgi-bin/near2/nph-redirect?rname=simp_search&），臺灣各政府機關如能於網頁加上此一系統連結，不失為提供民眾查詢機關資訊的一項管道。

國家圖書館期刊資料庫

表 3　政府資訊公開網頁資訊查詢與申請服務比較表

比較項目	臺灣 法務部	臺灣 內政部	美國 法務部	美國 內政部	英國 法務部	英國 內政部
提供政府資訊清單			✓	✓	✓ (近期)	✓ (近期)
提供目錄查詢系統			✓	✓	✓ (網頁)	✓
提供申請表電子檔	✓	✓ (下載解壓縮)				
可線上填寫申請表			✓	✓		
提供申請收費說明	✓	✓ (下載解壓縮)	✓	✓		
處理進度說明或公告			✓	✓		

對於申請書表的提供，臺灣是以文字檔（.doc）下載填寫的方式提供，美國可線上直接填寫，但須印出親筆簽名後送達機關，英國並未在網站提供一致性的申請表，而是提供電子郵件信箱由申請者提出申請需求。對於申請收費的規定，除英國外，臺灣與美國均於網頁中說明提出申請應收費用的標準。對於政府資訊申請的處理進度說明，除美國外，臺灣與英國均未提供處理進度的查詢或公告，便民程度較為不足。

陸、結論與建議

綜合上述網站內容的分析，比較網站政府資訊服務的訊息明顯程度，是以臺灣與英國政府網站的位置最為明顯而利於近用，美國政府網站資訊以機關業務為主體，政府資訊服務已深至機關網頁第三或第四層，造訪網站的民眾並不容易發現資訊服務的找尋路徑，否則需要提供網站資訊的檢索功能或可補足此一缺憾。

經比較 6 個政府網站所提供的政府資訊公開服務內容，發現美國網站的內容較為完備，英國次之，臺灣政府機關在目錄查詢、申請進度查詢、訊息公布與雙向溝通服務較為缺乏。特別針對目錄查詢與申請部分，目前臺灣檔案管理局已建置「機關檔案目錄查詢網」提供各機關定期上載彙送的目錄資訊，各政府機關網頁可加上此系統的連結，提供民眾查詢機關資訊的管道，但目前法務部與內政部政府資訊公開網頁，並未提供此一既有聯合目錄的查詢，殊為可惜。至於申請書表的提供，臺灣法務部與內政部是以文字檔（.doc）下載填寫的方式提供，美國可線上直接填寫，但須印出親筆簽名後送達機關。然而，同樣在檔案管理局的「機關檔案目錄查詢

臺灣人文學術期刊資料庫

網」也能提供查詢結果勾選轉出線上填寫申請書方式，也能達到如同美國政府機關所提供的線上填寫申請書的服務程度，未來需要宣導臺灣各政府機關善用此一機關檔案目錄查詢系統。此外，對於政府資訊申請的處理進度說明，未來臺灣可參酌美國網頁的作法，如能提供處理進度的查詢或公告，將更能提升網站的便民程度。

本文藉由國內外政府網站目前提供資訊公開與申請服務內容與方式的比較，針對國內政府機關網站目前不足之處，提出未來發展建議如下：

一、政府資訊內容與組織方式需以民眾需求為考量

國內政府資訊公開的內容較偏重政策宣導與作業程序說明，對於民眾申辦需求的目錄查詢與申請服務較為不足，建議政府網站所提供之資訊應以民眾需求為考量，避免以機關的角度提供政策宣導文件優先的觀念，應以民眾需求政府資訊找尋的角度提供頁面的資訊安排，英美兩國的網頁資訊是以「取得資訊的指引」、「資訊申請」等作為資訊組織分類的依據，較能貼近民眾找尋資訊的需求。如以資訊查詢之後的申請服務，亦可參酌美國作法，能線上查詢申請處理作業進度公告資訊。

二、加強網站政府資訊服務意見回饋與線上申辦機制

相對於美英兩國網站提供「訊息公布」、「聯絡資訊」與「雙向溝通」等資訊互動機制，臺灣網站此項服務較為不足，目前臺灣政府網站亦缺乏資訊查詢與線上申請書填寫功能，未來如能於網站中增加「機關檔案目錄查詢網」的連結並提供民眾意見回饋設計，將有助於大幅改善民眾對於政府資訊公開服務的觀感。

三、政府資訊公開宜整合相關訊息設為獨立選項在網站明顯處

如果仔細檢視臺灣政府機關對於所謂政府資訊公開的服務，相關資訊不只是在政府資訊公開的網頁下面，尚有透過不同網頁位置進行屬於主動公開政府資訊的開放。分散在不同版面和不同層次選項，相關資訊顯得分散而凌亂，為便於民眾集中查詢與網站管理端對於網站資訊的維護，如能設計資訊集中的網站選項在首頁明顯處應較為理想。

四、政府資訊公開應預為因應考量隱私權保護問題

由於政府資訊不乏與民眾切身相關之記錄，當資訊的公開會發生侵害個人權利的結果，則政府資訊的公開應基於個人隱私保護的原則加以限制，建議政府機關對於資訊公開之際，個人隱私的保護應預為因應考量，公開之資訊內容如有涉及個人隱私部分應予限制，相關目錄資訊亦需經過一定程序處理，進行隱私資訊的遮掩，其處理原則機關內部應訂有明確的作業規範以資遵循。

國家圖書館 學術期刊資料庫

五、公開之資訊應定期檢核連結資訊的正確性與及時性

本研究分析點選連結資訊內容過程，發現部分資訊內容訊息已有過時或是連結網址異動已無法順利連結的情形，特別是機關組織、業務統計、施政計畫等資料，需要配合機關現況及時更新，建議政府機關應責成專人定期檢核公開之資訊網站內容，機關資訊部門亦可透過檢測軟體，自動檢查回覆無法連結之網站，提供業務人員修正參考，以維護政府資訊公開內容之正確性。

參考文獻

內政部（2011）。*政府資訊公開*。上網日期：2011 年 3 月 15 日，檢自：http://www.moi.gov.tw/chi/chi_public/avowed.aspx

行政院研究發展考核委員會（2003）。*政府網站輔導手冊*。上網日期：2011 年 3 月 14 日，檢自：http://www.tycg.gov.tw/files/035/webbook.doc

全國法規資料庫（2011）。*政府資訊公開法*。上網日期：2011 年 1 月 15 日，檢自：http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?pcode=I0020026

全國法規資料庫（2011）。*檔案法*。上網日期：2011 年 1 月 20 日，檢自：http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=A0030134

全國法規資料庫（2011）。*電腦處理個人資料保護法*。上網日期：2011 年 1 月 15 日，檢自：http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=I0050031

全國法規資料庫（2011）。*個人資料保護法*。上網日期：2011 年 1 月 15 日，檢自：http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=I0050021

李世德（2009）。政府資訊公開法施行之成效、檢討與展望。*研考雙月刊*，*33*(5)（273 期），88-93。

法務部（2011）。*政府資訊公開服務*。上網日期：2011 年 3 月 15 日，檢自：http://www.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=27453&mp=001

陳美伶（2005）。現行政府資訊公開法制及其落實。*研考雙月刊*，*29*(3)，20-29。

陳銘祥（2004）。論國家檔案開放應用與個人隱私。*檔案季刊*，*3*(1)，67-80。

湯宗德（2009）。*政府資訊公開法改進之研究*。臺北市：法務部委託研究。

楊戎、張宇慧（2007）。西部地區地級市政府網站公文類政務信息公布存在的問題及對策研究。*檔案學通訊*，2007 年第 5 期，34-38。

詹文凱（2002）。人民知的權利與政府資訊公開制度。*檔案季刊*，*1*(3)，19-25。

劉士豪、宋餘俠、廖秀莉、劉靖敏（2010）。我的 e 政府還是你的 e 政府：以服務落差觀點檢視電子化政府入口網之服務品質。*管理評論*，*29*(1)，19-34。

臺灣人學學術期刊資料庫

羅晉（2008）。電子化參與的效益與風險：民眾對於政府網站的認知與使用行為之初探。*資訊社會研究，15*，181-208。

Abramson, M. A., & Morin, T. L. (2003). E-government: A progress report. In M. A. Abramson & T. L. Morin (Eds.), *E-government 2003*. (chap.1, pp.1-14). Lanham, MD Rowman & Littlefield Publishers,Inc.

Deakins, E., & Dillon, S. M. (2002). E-government in New Zealand : The local authority perspective. *The International Journal of Public Sector Management*, *15*(5), 375-398.

Gostyla, S. (2000). Government technology: Developing responsive services online. *American City and County*, *115*(3), Retrieved March 24, 2011, from http://www.americancityandcounty.com/mag/government_government_technologydeveloping_responsive/index.html

Schewe, D. B. (2009). Access to information: Promise versus practice in the USA. In A. Flinn & H. Jones (Eds.), *Freedom of Information Open Access, Empty Archives?* (chap.6, pp. 90-101). London, UK: Routledge.

Scott, J.K. (2006). "E" the people: Do U.S. municipal government web sites support public involvement? *Public Administration Review*, *66*(3), 341-353.

Shepherd, E. (2007). Freedom of information and records management in the UK: What has been the impact? *Journal of the Society of Archivists*, *28*(2), 125-138.

Shepherd, E., Stevenson, A., & Flinn, A. (2009). The impact of Freedom of Information on records management and record use in local government: A literature review. *Journal of the Society of Archivists*, *30*(2), 227-248.

Stowers, G. N. L. (2003). The state of federal websites: The pursuit of excellence. In M.A. Abramson, & T. L. Morin (Eds.), *E-government 2003*. (chap.2, pp.17-52). Lanham, MD Rowman & Littlefield Publishers, Inc.

United Kingdom Ministry of Justice. (2011). *Freedom of Information*. Retrieved March 15, 2011, from http://www.justice.gov.uk/requestinginformation.htm

United Kingdom The Home Office. (2011). *Freedom of Information*. Retrieved March 16, 2011, from http://www.homeoffice.gov.uk/about-us/freedom-of-information

United States Department of Interior. (2011). *Freedom of Information Act Program*. Retrieved March 15, 2011, from http://www.doi.gov/foia/index.html

United States Department of Justice. (2011). *Office of Information Policy.* Retrieved March 15, 2011, from http://www.justice.gov/oip/index.html

臺灣大學學術期刊資料庫