

守
望
協
會

開
放
民
主

台
灣

TODO.a

Taiwan
Open Democracy Observatory
Association

2017 台灣地方縣市議會 網站評鑑報告

社團法人台灣開放民主守望協會

主持人：廖達琪

評鑑員：劉子昱、林駿棋、李清水、程紹華、詹婷棋、邱俊廷、王怡茹

目錄

壹、	調查目的2
貳、	研究設計2
一、	民眾服務3
二、	資訊品質4
參、	調查執行5
肆、	調查結果14
伍、	調查發現23
陸、	韓國首爾市議會25

壹、調查目的

評鑑目標為台灣六都與各縣市議會，共 22 個地方議會，主要評鑑項目為地方議會的「民眾服務效能」與「網站資訊品質」。

研究目的為，希望透過此一評鑑調查，了解台灣各縣市議會對民眾服務的回應性、議員資訊的完整性、對縣市政府及議員的課責度、議會監督資訊的透明度，民眾對市政監督的參與性，以及議會網站資訊的品質。

以下依序說明研究設計、調查執行過程、資料分析及研究結論與建議。

貳、研究設計

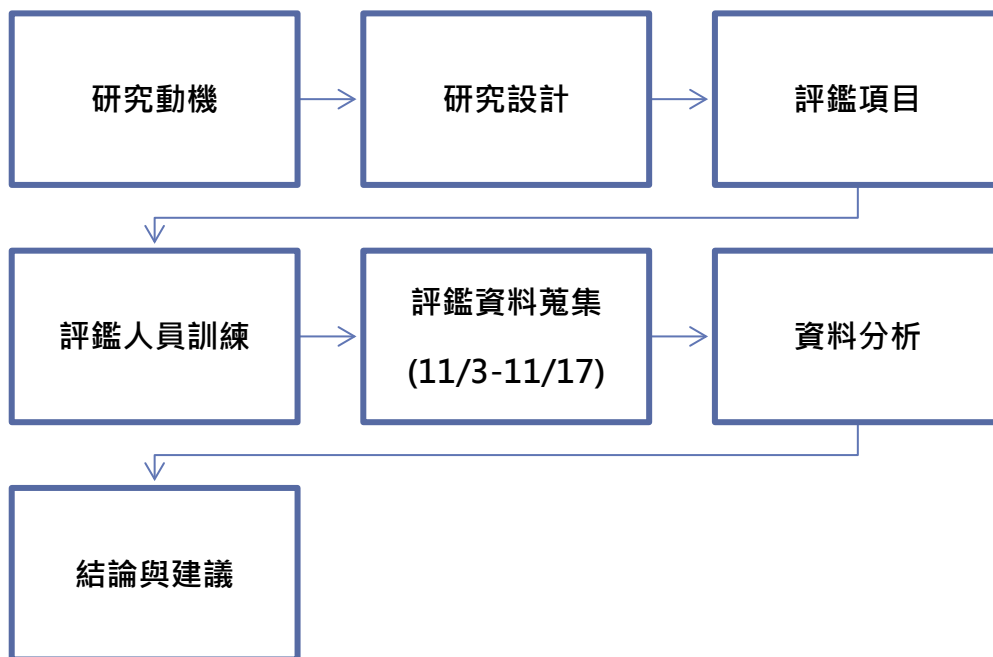


圖 1：研究流程圖

本次地方議會評鑑研究，評鑑的重點為地方議會的「民眾服務效能」及「網站資訊品質」說明如下：

1. 民眾服務效能：主要為地方議會於官方網站中所羅列的議會相關資訊，是否能有效地協助民眾了解議會、認識議員、提供民眾參與的管道，以及議會如何實踐監督地方政府之職責。
2. 「網站資訊品質」，由於上述評鑑項目以議會官方網站所列資訊為主，故另將資訊品質視為另一主要評鑑標的。
3. 民眾服務另區分為五個子項目，分別為回應性、完整性、課責度、透明度及參與性，與網站資訊品質共計六個評鑑項目，每個評鑑項目各有不同面向的評鑑標準，各項目的評鑑分數最高十分，六個項目總計最高分為六十分。

一、 民眾服務

縣市議會的功能是為民眾監督地方政府的施政，而議會所提供的相關資訊便是影響著民眾認可議會是否履行監督之職責的重要因素，這些資訊不僅是讓民眾了解議會的動態，更重要的是便於民眾監督議會。

對民眾而言，縣市議會提供的資訊除了便於民眾行使監督之權外，從更深的意涵而言，它還是一種民眾參與政治的管道，例如民眾透過地方議會網站提出自身的想法、期許地方議會給予協助、或是藉由地方議會了解地方事務等，都是一種公民參與的方式。對地方議會而言，架設網站不僅代表著將議會資訊公開且透明，更重要的對地方民眾履行其身為代議士的責任。

而各地方議會網站資訊公開的程度便是本評鑑的此次評鑑的宗旨，全國二十二個縣市的議會網站是否有幫助的且能夠解決民眾問題的，更重要的是這些公開的議會相關資訊是否完整以方便民眾可以查找和使用，這是本評鑑的觀察和評比重點。因此本次縣市議會的評鑑便是透過觀察議會所提供在議會網站上的所有相關資訊，並以民眾（使用者）的角度為出發點，去針對這二十二個縣市議會網站的資訊完善程度以及資訊品質提出觀點和建議。

由於從民眾的角度為出發，因此此區塊便以「民眾服務」為名，細分回應性、完整性、課責度、透明度、參與性等五項指標，從這五項指標作為觀察各縣市議會網站的基準，以下將分別解釋之：

1. 回應性：回應性有兩種解釋，一是指地方議會網站是否提供讓民眾可以給予回應的方式或管道，二則是指地方議會網站是否對於民眾提問與建議給予回應。關於回應的方式與管道，經團隊觀察和討論後，整理出了六種，分別為電子郵件、電話、傳真、公開論壇、線上即時服務、以及 Facebook 粉絲專業。地方議會是否對於民眾的建議或提問給予回應是更為重要的觀察依據，換言之，地方議會網站是否透過上述的六種管道來回應民眾的需求，這才是回應性這部分的核心。
2. 完整性：這裡的完整指的是完善的程度，也就是指地方議會網站所提供的議員資訊完善的程度，經團隊的討論和整理，議員資訊的內容應含有基本資料和動態資料兩大類，基本資料如議員的選區、照片、

黨籍、連絡電話、傳真、通訊處、電子郵件、學經歷、政見等共九項；動態資料如議員的 Facebook 粉絲專業、參加的活動剪影、與議員相關的新聞資料、提案、質詢、以及議員的行程等共六項。因此在議員資訊完善程度部分，共匯集了十五項觀察指標作為這部分的評鑑依據。

3. 課責度：課責指的民眾對於地方議會網站提供的資訊在不同時間上的追蹤，而經團隊共同討論後，認為最便於民眾在時間的序列上前後追蹤的資訊便是議員的政見，因為政見乃在選舉前議員便會以候選人的身分提出，而選後是否落實、如何落實便是民眾對議會及議員監督的展現。因此這部分僅就議會網站所提供的議員政見資料作觀察，包括議員政見資料的有無以及相關後續追蹤狀況或更新情形的有無。
4. 透明度：這裡的透明指的是資訊的找尋是否便利，換言之，指地方議會提供的議會資訊是否能夠讓民眾快速找到，以及民眾是否能夠在地方議會網站上迅速找到自己需要的資訊。對於快速的定義，以使用者使用網路找資訊為參考，不計首頁，能於三層頁面內找到所要的資訊，便可以算是快速。而資訊指的是地方議會網站最普遍也最廣泛提供地與議會和議事相關的資訊，經團隊的整理和歸納，共列出十項。與議會相關的資訊有開會議程、歷史沿革共兩項；與議事相關的資訊包含了會議記錄、協調會、會勘紀錄、遊說法案格式、議案查詢、直播（IVOD）、質詢影音、議員財產公布等共八項。
5. 參與性：這部分的參與有兩種解釋，一是地方議會網站是否有與民眾互動的區塊或平台，二則是地方議會網站是提供民眾服務。在互動區塊或平台部分，指的是上述曾提過的公開論壇、線上即時服務、Facebook 粉絲專頁這三項；在民眾服務部分，經團隊觀察和討論後，整理出四種民眾服務，分別為便民服務、分眾服務、旁聽或參觀的申請規則、以及公聽會的舉辦。因此這部分的核心便是看民眾對地方議會的參與，以及地方議會提供哪些方式讓民眾參與。

二、 資訊品質

由於本評鑑的觀察對象是各地方議會的官方網站，因此除了網站上的內容外，網站的品質也是本評鑑的評比之一，而由於網站的品質難以訂定，加上資訊品質的好壞其實帶有主觀的成分，因此經團隊討論及評估後，僅以地方議會網站提供的資訊有無為主，至於是哪些資訊則由團隊共同決議，再以此決議去針對各地方議會的資訊品質給予評比。

經團隊觀察所有地方議會網站以及討論後，提出十項團隊認為地方議會網站應具有的資訊，並可分為議員基本資訊、議會基本資訊兩類。在議員基本資訊方面，分別為議員聯絡資料、議員學經歷、主要政見、選區介等四項；在議會基本資訊部分，包含了議事規則、訊息公告、會議紀錄、相關法規、組織架構、影音功能等共六項。而這十項便是作為在資訊品質這區塊的評鑑依據，只評鑑資訊的有無，至於資訊的完整程度及資訊的查找便利程度，則已於前段完整性及透明度中討論之，在此則不再重複評鑑。

以下說明 coding book

參、調查執行

本次調查主要擴及台灣地區二十二個地方縣市之議會網站，且並不包含這些網站所提供的外部連結，並以民眾及使用者的角度竊入，評估各個網站在不同指標上的表現如何，主要調查期間為 2017 年 11 月 3 日到 2017 年 11 月 17 日，為期兩周共十四天的時間。

本次調查主要由國立中山大學政治學研究所執行，參與調查者皆為碩博士生。調查將 22 個縣市分成三組，每組由兩名調查人員進行網站評鑑，並設計組內與組間的重複確認機制，以組內來說，假設第一組有組員 A 與 B，負責六個縣市，並非兩人平分六個縣市的調查每個人負責三個，而是 A 與 B 都必須進行六個縣市的調查，其後兩人再將調查結果比照討論，討論評分的標準後修正各縣市的得分，以免出現組內兩人標準不一致的狀況。組間確認則是，各組交換負責的縣市，再進行一次調查，同樣是為了避免各組的評鑑標準不一致，詳細如下表

表一：調查分工

組別	縣市	負責人	重複確認
一	基隆市、新竹縣、新竹市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、花蓮縣	程紹華(中山大學政治所研究生)	第三組
		詹婷棋(中山大學政治所研究生)	
二	雲林縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、台東縣、宜蘭縣、澎湖縣	李清水(中山大學政治所博士生)	第一組
		邱俊廷(中山大學政治所研究生)	
三	新北市、台北市、桃園市、台中市、台南市、高雄市、金門縣、連江縣	林駿棋(中山大學政治所博士生)	第二組
		王怡茹(中山大學政治所研究生)	

資料來源：本研究自行整理

而關於各指標如何實際操作與評鑑，以下將有詳細的說明。

回應性

這部分的觀察指標共有六項，分別為：電子信箱（E-mail）、電話、傳真、公開論壇、線上即時服務及議會 Facebook 粉絲專頁。首先在電子信箱部分，經過組內討論的結果，決議不計入議員各自提供的電子信箱，僅以代表議會整體的電子信箱為主，而若議會提供的聯絡信箱為議長的電子信箱，也同樣不計入，這部分的考量是因為本評鑑是以各縣市議會的議會網站為評鑑對象，而非個別的議員，因此非議會官方的電子信箱皆不在本評鑑的觀察範圍。

在電話部分，本評鑑將於訂定的觀察期內致電並提問，提問的問題經組內的討論後，決議統一詢問「旁聽規則」，之所以決議這個問題是因為以民眾的觀點而言，若民眾期望能夠達到參與政治、監督議會，最直接的方式便是到議會現場。同時，透過致電提問也是為能夠評估議會網站所提供的聯絡電話是否準確以及了解議會的回覆是否能夠解答問題。在傳真部分，由於使用的頻率較低，一般較不會以傳真的方式來詢問即時的問題，因此這部分就僅看議會傳真的有無，並不多做其他觀察。

在公開論壇部分，如訪客留言或討論區塊等，其回應的速度的快慢，是這部分的給分標準，而經團隊討論以及參考網路上的其他公開論壇，回應時間多是在一日內（24 小時），因此這部分回應速度的快慢便以一日為限。另外，這部分之所以僅觀察回應速度的快慢，是基於「回應性」的原則，公開論壇的建置有無將留置後段「參與性」的區塊再行討論。因此，必須說明的是，若議會並沒有建置公開論壇，便無法針對回應速度快慢給分，則在這部分的得分將會是零分。

在議會線上即時服務部分，這部分的設立是基於線上即時服務其實是相較公開論壇更為快速的回應方式，經組內參考其他線上客服平均回應時間後，大部分線上客服或即時服務的時間多在 10 分鐘內，因此組內討論後決議以 10 分鐘做為這部分的給分依據。與上段公開論壇同樣需要注意的是，線上即時服務的建置有無將留置後段「參與性」的區塊再行討論。因此，若議會沒有建置線上即時服務，便無法針對回應速度快慢給分，則在這部分的得分將會是零分。

在議會 Facebook 粉絲專業的部分，之所以有這項指標是因為 Facebook 可以說是最常被使用的社群軟體，而經團隊討論後認為議會除了有官方網站外，社群軟體的經營同樣重要，因此這部分首先觀察議會除了經營官方網站外，是否也會經營議會官方的 Facebook 粉絲專業。另外，必須先區分粉絲專業與打卡地標的不同點，粉絲專業是能夠讓民眾公開留言、分享及按讚，但打卡地標卻不行，基於此項因素，在這部分的給分依據僅以能夠互動的粉絲專業為主，打卡地標則不計入。

以上六項指標便是「回應性」這個區塊的分數來源，在分數部分，首先以有無該指標給分，有則一分，無則零分，並再針對有的指標以上述給分標準經詳細觀察和評估後，再行加分。另外，必須注意的是在電子信箱（E-mail）及電話兩項指標，皆須有回復才可以計一分，若尚未在評鑑時間內回覆，則皆計以零分；傳真的有無也是計一分；公開論壇的給分上述已告知以一日為依據，於一日內回覆者計以兩分，一日至兩日的回覆仍計以一分，其餘則以零分計算；議會線上即時服務則根據上述以十分鐘為依據，於十分鐘內回覆計以三分，於十分鐘至三十分鐘內回覆計以兩分，三十分鐘至六十分鐘回覆則計以一分，其餘則以零分計算；Facebook 粉絲專業的分數則按讚數給分，多於 1000 個讚數計以兩分，在 1000 個按讚數之內則計以一分。上述所有分數加總，在「回應性」的區塊最高分為十分，最低則可能為零分。

表二：回應性指標

回應性		
觀察指標	給分基準	分數
1. 電子信箱	有回覆	一分
2. 電話	有接聽成功	一分
3. 傳真	有提供	一分
4. 公開論壇 (最高兩分)	(1) 於一日內回覆	兩分
	(2) 於一日至兩日內回覆	一分
5. 議會線上即時服務 (最高三分)	(1) 於十分鐘內回覆	三分
	(2) 於十分鐘至三十分鐘內回覆	兩分
	(3) 於三十分鐘至六十分鐘內回覆	一分
6. Facebook 粉絲專頁 (最高兩分)	(1) 按讚數多於 1000	兩分
	(2) 按讚數少於 1000	一分

資料來源：本研究自行整理

完整性

這部分的觀察指標共有十五項，又可分為議員基本資料及議員動態資料兩大類。在議員資本資料的指標有選區、照片、黨籍、連絡電話、通訊處、傳真、電子信箱（Email）、學經歷、政見等共九項；在議員動態資料的指標則含了議員 Facebook 粉絲專業、活動剪影、新聞資料、議員提案、議員質詢、議員行程等共六項。

這十五項指標是經由團隊蒐集資料及討論後決議，在議員基本資料部分以各議會網站議員提供的資料作為參考，並透過團隊先整合所有議會網站所提供的議員資料後，再將這些資料彙整並逐一討論細項與完整性之間的關聯性，而後才決議為這九項。在議員動態資料部分，則是以時事的議員資料為主，另外必須區別的是此處的 Facebook 粉絲專業指的是個別議員，與上段「回應性」不同。

在完整性部分的給分較上段回應性的給分方式不同，為求地方議會資料的完善程度，以及為使每個區塊的滿分一致以便於最後總分的計算與公平，因此這部分經團隊討論決議後，設有六項指標的基本門檻，換言之，這部分的分數首先必須先具有上段提及十五項參考指標中的六項，才能得一分，而若有低於六項指標之地方議會網站，則在完整性區塊的分數將為零分。

以具備六項指標為基本門檻一分，而後的分數則以加分計算，在十五項觀察指標中地方議會網站具備了幾項，則分數便從一分往上加。詳細計算如下：具備六項給一分、具備七項給兩分、具備八項給三、具備九項給四分、具備十項給五分、具備十一項給六分、具備十二項給七分、具備十三項給八分、具備十四項給九分、十五項皆具備則給滿分十分。因此，上述觀察指標的加總，在「完整性」的區塊最高分為十分，最低則可能為零分。

表三：完整性指標

完整性	
觀察指標	給分基準及分數
1. 選區	(1) 具備 6 項給 1 分
2. 照片	(2) 具備 7 項給 2 分
3. 黨籍	(3) 具備 8 項給 3 分
4. 連絡電話	(4) 具備 9 項給 4 分
5. 通訊處	(5) 具備 10 項給 5 分
6. 傳真	(6) 具備 11 項給 6 分
7. 電子信箱	(7) 具備 12 項給 7 分
8. 學經歷	(8) 具備 13 項給 8 分
9. 政見	(9) 具備 14 項給 9 分
10. Facebook 粉絲專業	(10) 具備 15 項給 10 分
11. 活動剪影	註：6 項以下不計分。
12. 新聞資料	
13. 議員提案	
14. 議員質詢	
15. 議員行程	

資料來源：本研究自行整理

課責度

這部分是就地方議會網站所提供的議員政見資料作觀察及給分，包括議員政見資料的有無以及相關後續追蹤狀況或更新情形的有無。因此在這部分首先以議員政見資料的有無給分，有則三分，無則零分。而後的分數以政見的後續情形有無加分，換言之，若地方議會網站僅提供議員政見但沒有後續辦理情形，則這部分就僅三分。而有政見後續辦理情形的加分說明如下：有呈現議員政見，有政見後續

辦理狀況但無更新，給五分；有呈現議員政見，有政見後續辦理狀況且在半年前有更新，給七分；有呈現議員政見，有政見後續辦理狀況且於半年內有更新，則給滿分十分。

在課責度的部分給分重點在於地方議會網站的議員政見有無後續追蹤情形，若有則再細分更新的時間；另外，由於僅以地方議會網站為主，因此即便議員於其他網頁更新政見後續辦理情形，在這部分仍不採計。而更新時間的判定則是根據地方議會網站對於議員政見的發布時間以及政見更新的發布時間相互比對。因此，上述觀察指標的加總，在「課責度」的區塊最高分為十分，最低則可能為零分。

表四：課責度指標

課責度		
觀察指標	給分基準	分數
1. 議員政見資料	有提供	三分
2. 政見後續辦理狀況	有提供	五分
3. 政見後續辦理狀況更新時間	(1) 半年前更新	七分
	(2) 半年內更新	十分

資料來源：本研究自行整理

透明度

這部分是觀察地方議會網站上是否提供與議會和議事相關的資訊，並刊登在三層頁面內。首先在議會與議事相關資訊方面的十項指標，在前章節編碼指標部分已詳述，在此則說明給分的基準。在透明度的給分是以上述十項指標是否刊登於三層頁面內，換言之，若在團隊查找過程中並非於三層頁面內找到這些指標，則即使具備符合的資訊也不予計分。

因此，在透明度的給分上，能於三層頁面內找到幾項團隊彙整的指標，則給幾分，詳細說明如下：於三層頁面內找到一項則給一分、於三層頁面內找到兩項則給兩分，以此類推於三層頁面內找到全部十項指標，則給滿分十分。因此，上述觀察指標的加總，在「透明度」的區塊最高分為十分，最低則可能為零分。

表五：透明度指標

透明度	
觀察指標	給分基準及分數
1. 開會議程	於三層頁面內找到 (1) 1 項給 1 分 (2) 2 項給 2 分 (3) 3 項給 3 分 (4) 4 項給 4 分 (5) 5 項給 5 分 (6) 6 項給 6 分 (7) 7 項給 7 分 (8) 8 項給 8 分 (9) 9 項給 9 分 (10) 10 項給 10 分 註：刊登頁面多於三層不計分。
2. 歷史沿革	
3. 會議記錄	
4. 協調會	
5. 會勘紀錄	
6. 遊說法案格式	
7. 議案查詢	
8. 直播 (IVOD)	
9. 質詢影音	
10. 議員財產公布	

資料來源：本研究自行整理

參與性

這部分是就議會是否提供與民眾互動的平台或服務做觀察，而何謂與民眾互動的平台或服務在前章節編碼指標部分已詳述，在此則說明給分的基準。在「參與性」的給分基準同「回應性」，首先以有無該指標給分，有則一分，無則零分，並再針對有的指標以上述給分標準經詳細觀察和評估後，再行加分。

而這部分加分的指標僅「公聽會的舉辦場次」一項，經團隊討論及評估後，認為公聽會的舉辦、場次及記錄應各自區別和給分，故在這個區塊若地方議會網站有公聽會的舉辦、場次及記錄，同時也有提供場次和紀錄供查找，則最高可得三分；其餘給分則依舉辦、場次及記錄此三項中具備幾項則給幾

分，換言之，地方議會網站有公聽會的舉辦及場次，或有公聽會的舉辦及記錄，皆給兩分；而若只有一項則給一分。因此，上述觀察指標的加總，在「參與性」的區塊最高分為十分，最低則可能為零分。

表六：參與性指標

參與性		
觀察指標	給分基準	分數
1. 便民服務	有提供	一分
2. 分眾服務	有提供	一分
3. 公開論壇	有提供	一分
4. 議會線上即時服務	有提供	一分
5. Facebook 粉絲專業	有提供	一分
6. 旁聽或參觀的申請規則	有提供	兩分
7. 公聽會 (最高三分)	(1) 有舉辦	一分
	(2) 有舉辦及場次	兩分
	(3) 有舉辦、場次、及紀錄	三分

資料來源：本研究自行整理

資訊品質

這部分的給分基準同「回應性」，以有無該指標給分，有則一分，無則零分，其餘指標由於已在上述其他面向中評鑑，因此自此區塊皆不再重複計分。而上述觀察指標的加總，在「資訊品質」的區塊最高分為十分，最低則可能為零分。

表七：資訊品質指標

資訊品質		
觀察指標	給分基準	分數
1. 議員聯絡資料	有提供	一分
2. 議員學經歷	有提供	一分
3. 主要政見	有提供	一分
4. 選區介紹	有提供	一分
5. 議事規則	有提供	一分
6. 訊息公告	有提供	一分
7. 會議紀錄	有提供	一分
8. 相關法規	有提供	一分
9. 議會組織架構	有提供	一分
10. 影音功能	有提供	一分

資料來源：本研究自行整理

肆、調查結果

回應性

由下表可知，所有縣市的回應性在滿分十分的指標中，得分都沒有超過三分。造成如此低分的原因在於：

其一，各縣市並未提供官方電子信箱，多數以議長的電子信箱代替，然而議長的信箱與議會官方的信箱仍有本質上的區別，議長信箱礙於選民服務壓力，理論上會有較快的回覆效率，而且回覆者可能為議長的私人助理，並非議會員工，故此處不採計，值得一提的是，部分縣市雖有提供官方信箱，但卻未曾回復，二十二個縣市中，僅有宜蘭縣議會回復郵件。

其二，台灣所有縣市議會網站皆未設置公開論壇線上即時服務。故民眾與議會的互動管道，多數僅只於傳統的電話聯絡上，基本上所有縣市在電話回應性上都有得分，僅彰化縣在撥打電話時無人回應。

表八：回應性分數

回應性										
基隆市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	屏東縣	宜蘭縣	台東縣	澎湖縣
3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1
南投縣	花蓮縣	彰化縣	台南市	高雄市	金門縣	台北市	新北市	桃園市	台中市	連江縣
2	2	1	2	4	3	1	1	1	1	2
平均分數：1.77										

資料來源：本研究自行整理

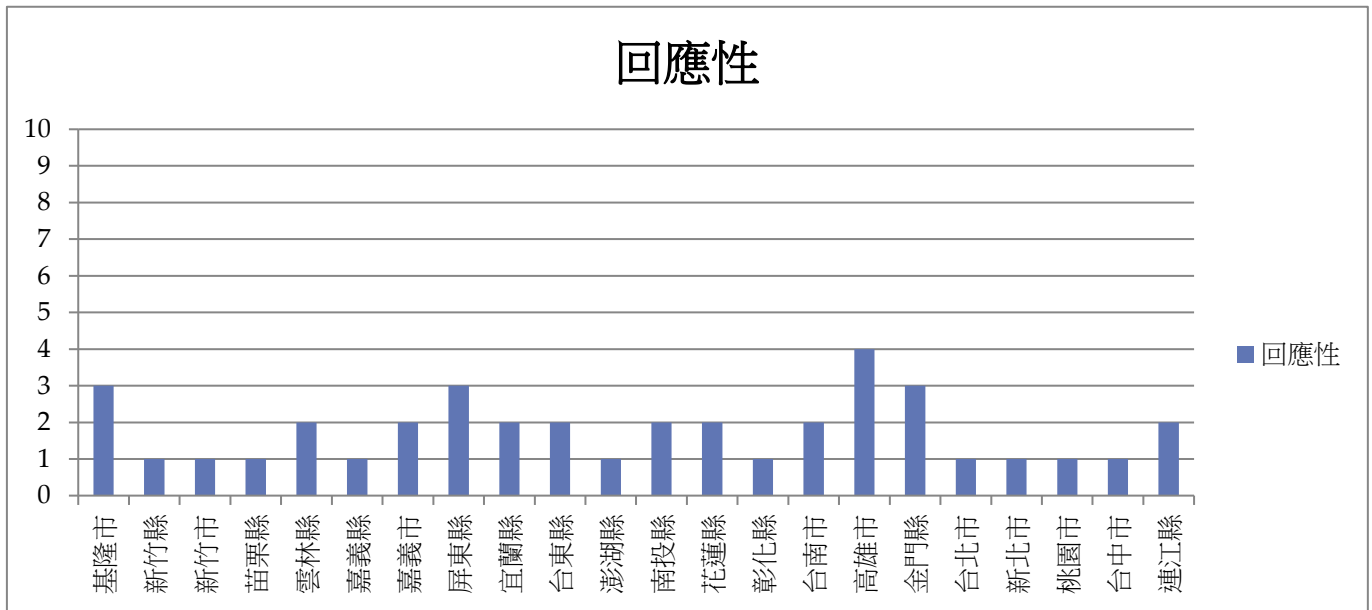


圖 2：各縣市回應性比較

資料來源：本研究自行整理

完整性

完整性的分數亦是偏低，由於這個指標僅觀測議員介紹頁面，不包含網站的其他頁面，故若提供在站內其他頁面的議員資訊，一律不採計，此乃以民眾使用的便利性為出發點之設計，舉例來說，議會網站在會議記錄中，通常有提供議員的質詢紀錄，但若未在議員介紹的頁面加以整理，就不計分，因為要求民眾自行搜尋會議紀錄，實在稱不上便民，而在這部分，僅有台南市與高雄市在議員介紹的頁面有整理質詢資料，故其分數最高。此外，台北市與彰化縣在議員的聯絡資料上較為完備，得分亦高。

值得一提的是，所有縣市都有提供議員的照片與選區，據推測，這些都是在網路上唾手可得的資料，應該是由議會行政人員自行整理居多，而非由議員提供。而在聯絡資料上，最多縣市有提供的是服務處地址，反而電子信箱或臉書等連結的提供較為不完整，再次驗證民眾依舊以實體聯繫方式作為主要

與議員溝通的管道。需要注意的是，有部分縣市的分數為零分，因其提供的資訊數量未達低標，故只能給予零分。

表九：完整性分數

完整性										
基隆市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	屏東縣	宜蘭縣	台東縣	澎湖縣
5	2	3	0	1	4	3	2	3	3	0
南投縣	花蓮縣	彰化縣	台南市	高雄市	金門縣	台北市	新北市	桃園市	台中市	連江縣
0	2	7	7	8	3	8	4	5	5	2
平均分數：3.5										

資料來源：本研究自行整理

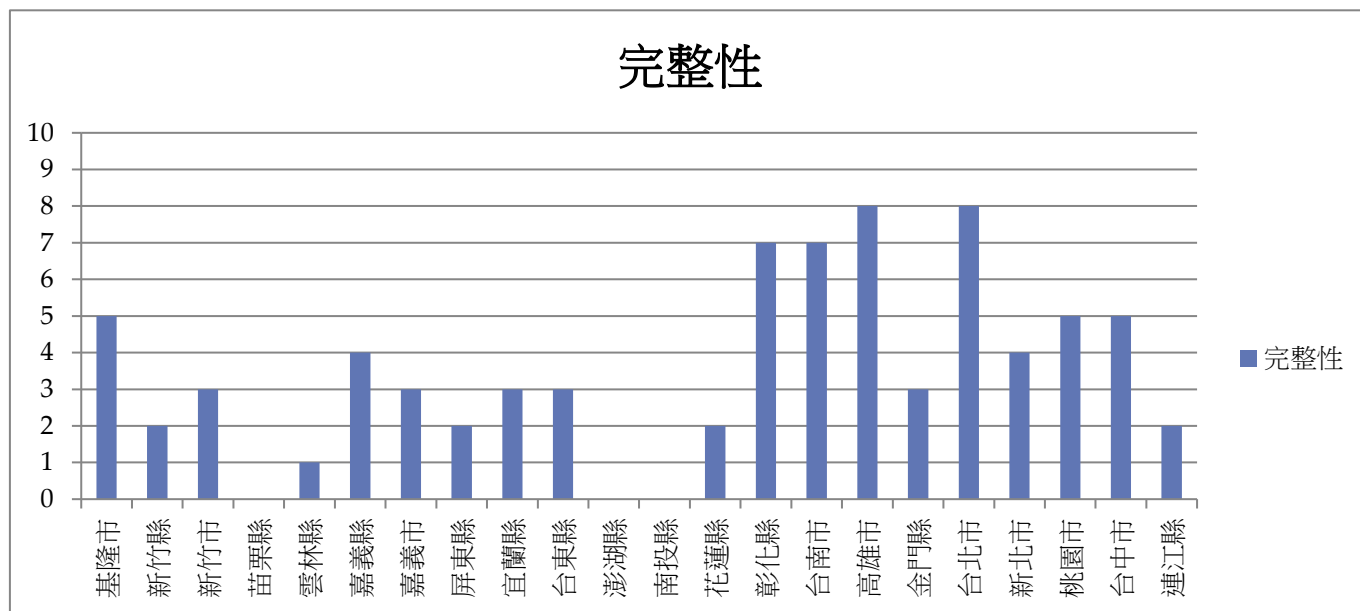


圖 3：各縣市完整性比較

資料來源：本研究自行整理

課責度

這部分主要是觀察議會網站是否有提供議員政見的辦理狀況，達到課責的功能，同時也讓民眾了解議員是否有履行當初的承諾。

就本次的觀察結果而言，課責性的分數呈現簡單的二分法，即所有縣市只有分成「有提供政見」跟「沒有提供政見」，而「有提供政見」的縣市中多數未提及政見辦理情況，就算有提及，也只有少數議員提供政見辦理進度，並非所有議員都有提供，故依舊不計分。

表十：課責度分數

課責性										
基隆市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	屏東縣	宜蘭縣	台東縣	澎湖縣
3	3	3	0	0	3	0	3	3	3	0
南投縣	花蓮縣	彰化縣	台南市	高雄市	金門縣	台北市	新北市	桃園市	台中市	連江縣
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3
平均分數：2.18										

資料來源：本研究自行整理

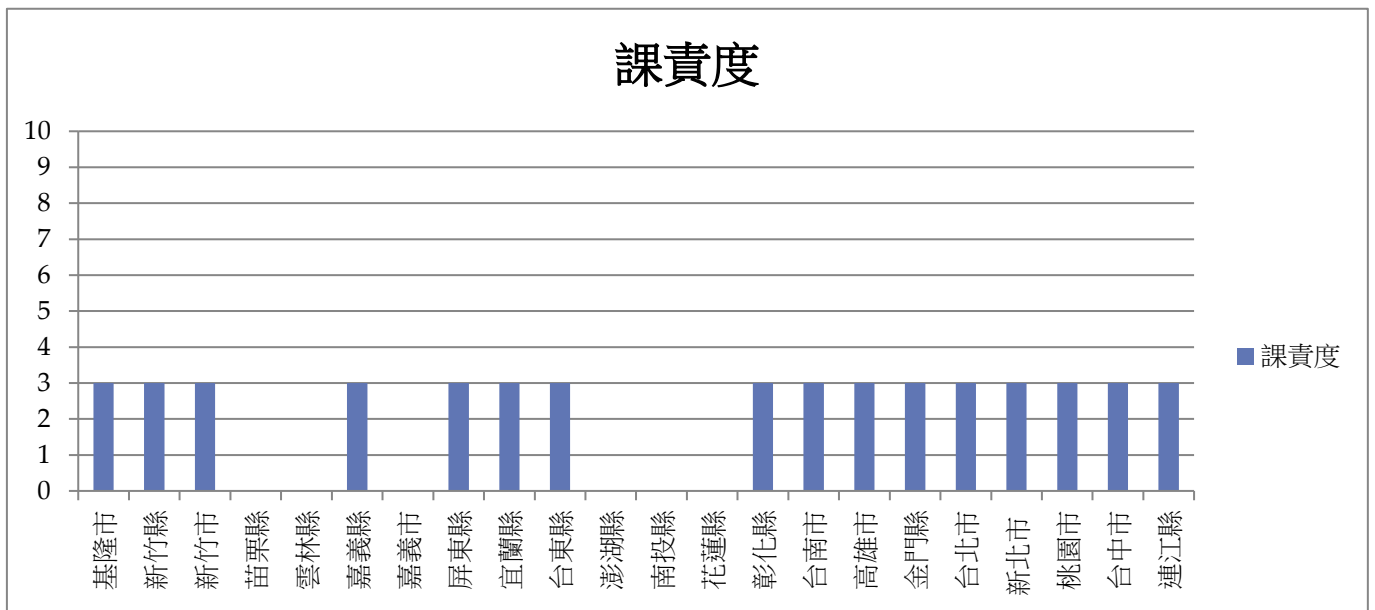


圖 4：各縣市課責度比較

資料來源：本研究自行整理

透明度

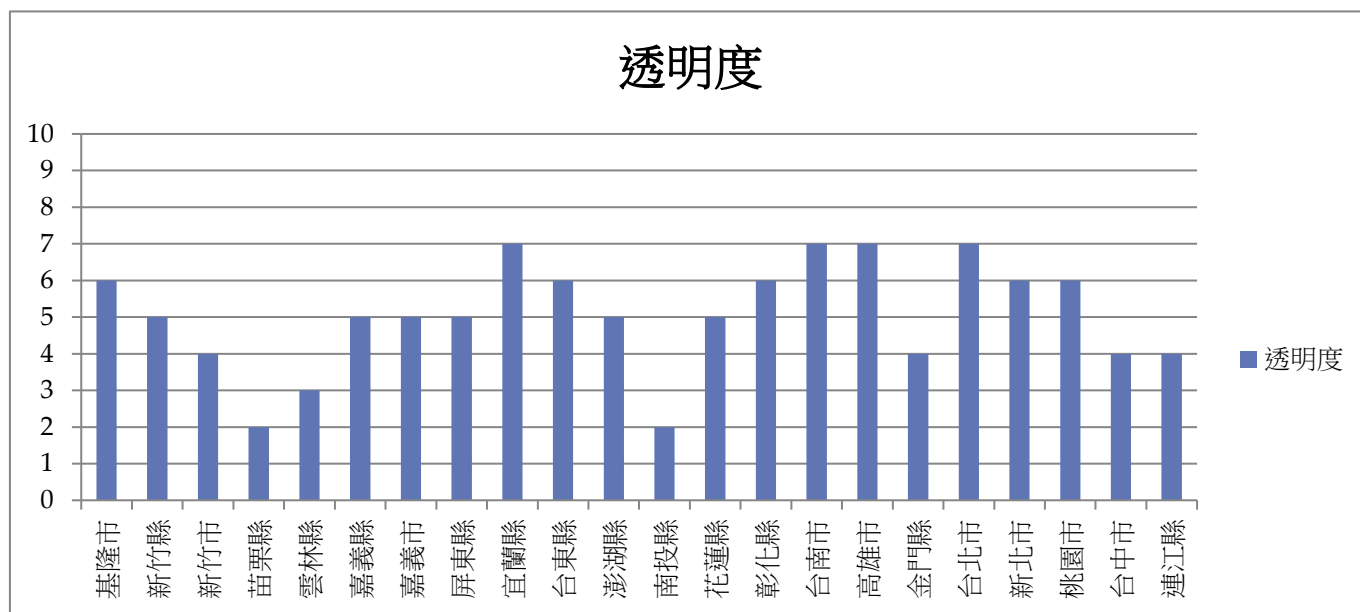
透明度是觀測議會網站是否提供完整的資訊，而這些資訊又是否容易被民眾找到，故特別設計「三層頁面」的限制，若該項資訊無法在頁面跳轉三次內找到，則不計分。

根據調查結果顯示，多數縣市並未將重要資訊放於太過深層的頁面，而主要失分的原因則次在於，議會網站根本沒有提供資訊，換言之，民眾找不到所需資訊的原因多數是因為網站沒提供，而不是網站將資訊藏得太深。

此外，部分網站使用外部連結的方式來呈現資訊，這類資訊也是不採計的，由於本次觀測將範圍限制在議會網站，故所有外部連結皆不計分，否則分數將難以界定，究竟是由其他網站提供資訊或者由議會提供，故此設計以維持完整性。

表十一：透明度分數

透明度										
基隆市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	屏東縣	宜蘭縣	台東縣	澎湖縣
6	5	4	2	3	5	5	5	7	6	5
南投縣	花蓮縣	彰化縣	台南市	高雄市	金門縣	台北市	新北市	桃園市	台中市	連江縣
2	5	6	7	7	4	7	6	6	4	4
平均分數：5.04										



資料來源：本研究自行整理

圖 5：各縣市透明度比較

資料來源：本研究自行整理

參與性

這部分的指標與回應性有部分重疊，如：公開論壇、線上即時服務、臉書粉絲團等，但觀測的面相卻有不同，回應性主要測量議會網站對民眾訊息的回覆速度，而參與性則是測量議會網站是否有提供足夠的參與管道給民眾。

而參與性的分數依舊偏低，與回應性偏低的現象成因相似，由於所有縣市都未提供公開論壇及線上即時服務，故此項失分頗多。其次，除了網路參與之外，在實體參與部分，僅有台北市、高雄市及台南市有提供公聽會舉辦的相關資訊，其餘縣市則無。

表十二：參與性分數

參與性										
基隆市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	屏東縣	宜蘭縣	台東縣	澎湖縣
2	2	2	2	0	4	4	3	2	3	2
南投縣	花蓮縣	彰化縣	台南市	高雄市	金門縣	台北市	新北市	桃園市	台中市	連江縣
2	2	3	4	5	3	6	1	1	1	2
平均分數：2.54										

資料來源：本研究自行整理

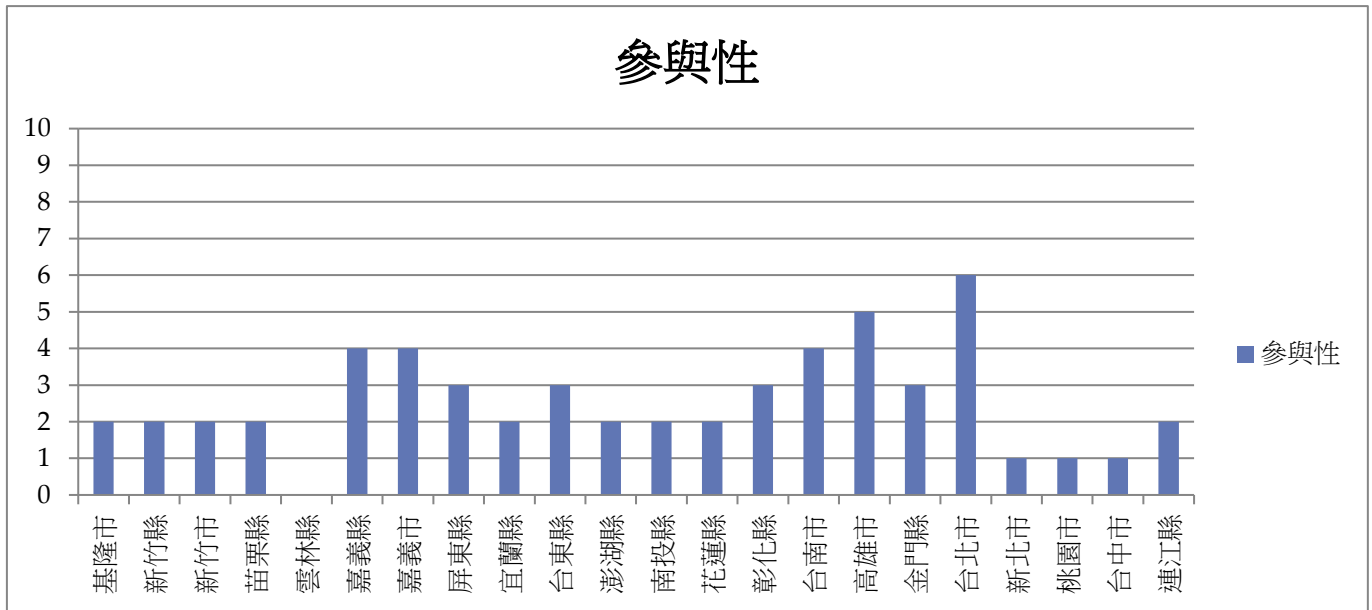


圖 6：各縣市參與性比較

資料來源：本研究自行整理

資訊品質

這項指標羅列了幾項議會網站該提供的基本資訊或常見功能，來衡量議會網站的資訊提供是否齊全。

結果顯示，各縣市網站在資訊品質上的分數相當高，亦有多個縣市滿分，可見其將心力都投入在這些基本資訊上，而忽略了其他面向。

表十三：資訊品質分數

資訊品質										
基隆市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	屏東縣	宜蘭縣	台東縣	澎湖縣
9	9	7	5	7	6	8	9	9	9	6
南投縣	花蓮縣	彰化縣	台南市	高雄市	金門縣	台北市	新北市	桃園市	台中市	連江縣
7	9	9	8	10	9	10	9	10	10	10
平均分數：8.4										

資料來源：本研究自行整理

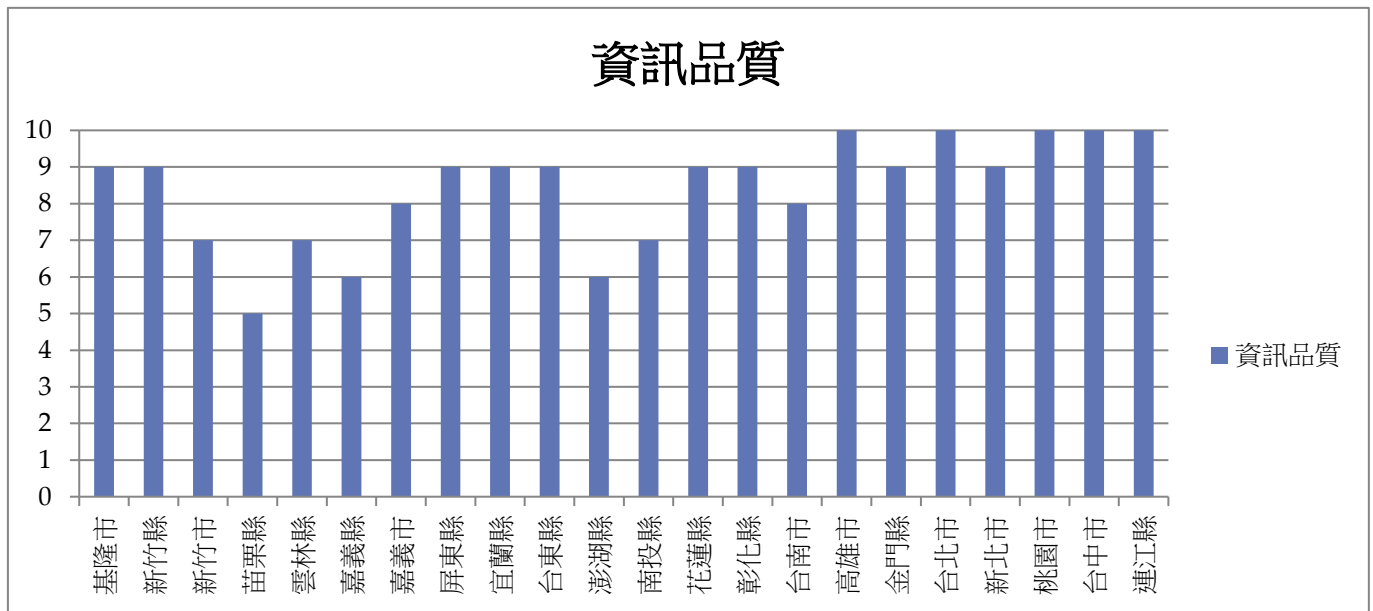


圖 7：各縣市參與性比較

資料來源：本研究自行整理

伍、調查發現

本次總共觀測六個指標，每個指標 10 分，是故總分為 60 分，而二十二個縣市的平均得分為 23.43 分，並未過半，可見尚有努力空間。

表十四：各縣市總分與排名

名次	縣市	回應性	完整性	課責度	透明度	參與性	資訊品質	總分
1	高雄市	4	8	3	7	5	10	37
2	台北市	1	8	3	7	6	10	35
3	台南市	2	7	3	7	4	8	31
4	彰化縣	1	7	3	6	3	9	29
5	基隆市	3	5	3	6	2	9	28
5	桃園市	1	5	3	6	1	10	26
5	宜蘭縣	2	3	3	7	2	9	26
5	台東縣	2	3	3	6	3	9	26
9	屏東縣	3	2	3	5	3	9	25
9	金門縣	3	3	3	4	3	9	25
11	新北市	1	4	3	6	1	9	24
11	台中市	1	5	3	4	1	10	24
13	嘉義縣	1	4	3	5	4	6	23
13	連江縣	2	2	3	4	2	10	23
15	新竹縣	1	2	3	5	2	9	22
15	嘉義市	2	3	0	5	4	8	22
17	新竹市	1	3	3	4	2	7	20
17	花蓮縣	2	2	0	5	2	9	20
19	澎湖縣	1	0	0	5	2	6	14
20	南投縣	2	0	0	2	2	7	13
20	雲林縣	2	1	0	3	0	7	13
22	苗栗縣	1	0	0	2	2	5	10
	總平均	1.77	3.5	2.18	5.04	2.54	8.4	23.43

註：依照總分名次排列

資料來源：本研究自行整理

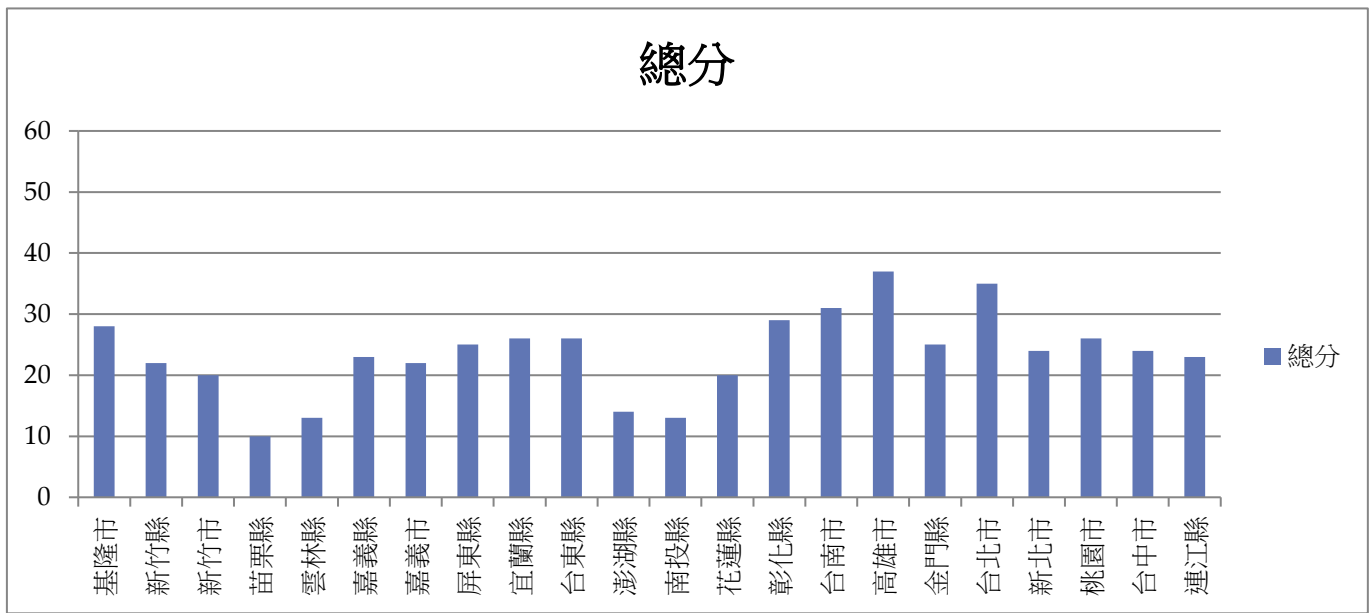


圖 8：各縣市總分比較

資料來源：本研究自行整理

如上表所示，前三名的縣市依次為：高雄市、台北市、台南市，此三縣市在議員資料的完整性、透明度及資訊品質上有較好的表現，然而其回應性與課責度的部分，則與其他縣市無異，普遍偏低，可見回應性與課責度之不足，為台灣各縣市之通病。

回應性的部分，如上面所提及的，台灣縣市議會普遍重視實體的回應與溝通，如提供電話或服務處地址等，而在網路上的聯繫與參與部分則較為不足，所有縣市皆未設置線上公開論壇與線上即時服務，連台灣使用率最高的社群媒體：Facebook，都有過半以上的縣市未設置官方的臉書粉絲團，或者以議長的粉絲團替代，這也是未來可以努力的方向。

課責度的部分，台灣地方議會對於議員政見的陳列甚至是辦理進度少有提及，通常僅有提供議員的政見，故非常兩極化的分成有提供與沒提供兩種，分數普遍低落。而以下將提供韓國首爾議會的網站為案例，與台灣之網站進比較。

陸、韓國首爾市議會

首爾市議會共有 106 名議員，組成方式為 96 名單一選區席次以及 10 席比例代表制，任期為 4 年；設有十個常設委員會以及兩個特別委員會。

一、議會活動：詳盡列出議程、委員會活動、議會研究小組及國際交流活動；法案查詢功能完備，包含法案訊息、法案統計、市民請願及首爾市自治條例皆可查詢，市民請願項目中詳述請願為公民訴求救濟的權利，詳列請願處理的流程；議會官網內並架有議事轉播功能，依大會、委員會分門別類，可隨點隨看(如下圖)。



二、成員介紹：議員的個人頁面資料，包括：議員選區、經歷、服務處資訊、所屬的常設委員會、電話、電子信箱、於議會提案的法案、新聞稿及活動剪影、個人議事轉播

서울특별시의회
강감창 의원

의원소개 의정활동 의원동정 참여마당

HOME > 의정활동 > 의정활동영상

의정활동영상

제 276회 [임사회] 기획경제위원회 - 2차 2017.08.31
강감창 의원 질의 · 방송보기 영상 영상 · 회의록

제 276회 [임사회] 기획경제위원회 - 3차 2017.09.01
강감창 의원 질의 · 방송보기 영상 영상 · 회의록

제 276회 [임사회] 기획경제위원회 - 4차 2017.09.04
강감창 의원 보류의견 · 방송보기 영상 영상 · 회의록

제 275회 [임사회] 기획경제위원회 - 1차 2017.07.19

강감창 의원
정당 : 자유한국당
지역구 : 송파구 제4선거구
상임위원회 : 기획경제위원회 위원
전화 : 02-3702-1376
이메일 : kc3005@hanmail.net

三、公民參與：首爾市議會十分重視一般市民的參與，網站規劃了完整的市民參與功能以及介紹。

1. 網站功能：首爾市議會網站，在公民參與部分的介紹相當完備，網站中明確的列出議會電子報、旁聽及訪問的方式與規則、市民論壇(市民可張貼個人意見、訴求，亦設有回帖功能)¹以及線上民意調查功能²。

서울특별시의회
SEOUL METROPOLITAN COUNCIL

의회소개 의원소개 의정활동 위원회 시민참여 의회소식 자료실

의회신문고 의정모니터 방청참관 서울의회 기고 자유게시판 자주묻는질문 여론조사

市民論壇

자유게시판

본 게시판은 누구나 자유롭게 의견을 게시할 수 있는 열린 공간입니다. 시민 여러분 모두에게 유익한 글을 많이 올려주시기 바랍니다.
건전한 토론문화 정착을 위하여 **상업성 광고, 저속한 표현, 특정인에 대한 비방, 정치적 목적이나 성향, 반복적 게시물** 등은 관리자에 의해 통보 없이 삭제될 수 있습니다.
진정, 건의, 탄원 등의 답변을 원하시는 사항은 "의회신문고" 코너를 이용하십시오.

10개씩보기 확인 제목 검색

번호	제목	검부파일	작성자	작성일	조회수
----	----	------	-----	-----	-----

板規：禁止商業廣告、粗俗用語、毀謗、特定政治傾向以及重複貼文

¹ 市民論壇範例 <https://ppt.cc/fcTlx>

² 網站共列出三次民意調查時間，分別為 20110718-0728、20120425-0503、20130905-0911。
<http://www.smc.seoul.kr/main/listSurvey.do?menuId=001005008>

	總貼文數	貼文主題	附件	貼文者	日期	瀏覽數
자주묻는질문	번호	제목	첨부파일	작성자	작성일	조회수
여론조사	6625	노랑진 청년들은 통곡합니다!		이승원	2017-12-02	297
	6624	공정하고 합리적인 정규직 전환이 되어야 합니다!		이승원	2017-11-29	75
	6623	공정한 정규직 전환이 되어야 합니다!		이승원	2017-11-28	37
	6622	"타국에서 쓸쓸히 숨졌는데"...운구업체는 "시신 보러 간 ...		강주희	2017-11-28	15
	6621	"보행 중, 운전 중 스마트폰 잠시 내려놓기" 캠페인에 동 ...		김계성	2017-11-24	8
	6620	의정생방송 보기		김경림	2017-11-17	14
	6619	서울시노사정위원회에 의한 무기직 정규직 전환문제의 해법 ...		이승원	2017-11-13	145
	6618	갈뚝한 직원 징계하지 않고 넘어가는 의회		이충근	2017-11-11	26
	6617	동대문 DDP 박진배본부장을 칭찬합니다		김순옥	2017-10-26	16
	6616	의회 의원님 차량인저 의회직원차량인저 의회차량은 아무렇 ...		임종현	2017-09-25	50

총 : 6625건 페이지 : 1 / 663

« 1 2 3 4 5 »

글쓰기

2. 市民監督：首爾市議會的市民監督包括：會議旁聽、參與聽證、議政監督員、青少年模擬議會以及開放給市民的議會圖書室。
 - i. 會議旁聽，大會的旁聽，由議長依會議規模和內容決定旁聽人數，常設委員會則由召委依會議規模和內容決定旁聽人數。網站並列出負責安排大會旁聽的諮詢人員電話號碼以及各常設委員會專委的諮詢電話。
 - ii. 參與聽證，聽證會在網站的介紹，其主要處理「為了廣泛聽取市民意見並將其反映到市政而召開之聽證會，若有主要議案可隨時召開」。
 - iii. 議政監督員，每位議員可推薦六名議政監督員，經委任後可將其市政意見提供給議員參考。只要年滿 20 歲之市民，皆有資格申請議政監督員，經議員推薦並公開招聘，人數約為 120 人。³議政監督員的職責包括：提出工作意見反饋、建議議政方向、參與重大事故調查以及執行一般性的議政工作。
 - iv. 青少年模擬議會，讓青少年體驗議會的功能及作用，培養民主市民素質。圖書資料室，收藏議政活動相關資料以及 43000 本圖書，對普通市民開放使用。

³ 網站公開招募議政監督員 <https://ppt.cc/fGW9hx>