

國立臺灣大學社會科學院政治學系

碩士論文

Department of Political Science

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master's Thesis



我國地方政府推動 Join 平台縣市專區之動機與現況
Study on The Drivers and Current Status of Taiwan's "Public
Policy Participation Platform-County Zones".

陳耿若

Keng-Jo Chen

指導教授：王宏文 博士

Advisor: Hong-Wung Wang, Ph.D.

中華民國 113 年 9 月

September, 2024

國立臺灣大學碩士學位論文

口試委員會審定書

MASTER'S THESIS ACCEPTANCE CERTIFICATE
NATIONAL TAIWAN UNIVERSITY

我國地方政府推動 Join 平台縣市專區之動機與現況
Study on the Drivers and Current Status of Taiwan's "Public
Policy Participation Platform-County Zones".

本論文係 陳耿若 (P10322004) 在國立臺灣大學政治學系完成
之碩士學位論文，於民國113年9月04日承下列考試委員審查通
過及口試及格，特此證明

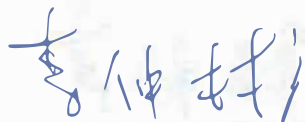
The undersigned, appointed by the Department of Political Science on 04 Sep. 2024
have examined a Master's Thesis entitled above presented by Keng-Jo Chen
(P10322004) candidate and hereby certify that it is worthy of acceptance.

口試委員 Oral examination committee:



(簽名)

(指導教授 Advisor)



中文摘要



公民參與是民主政治的基石，不僅能讓公共政策更符合民眾需求，還能增強政策的包容性、正當性和對政府之信任度。隨著資訊普及，現代民眾期待在決策過程中擁有更多話語權，許多國家因此尋求創新和多元的公民參與方式。我國於 2015 年推出「公共政策網路參與平台」(以下簡稱「Join 平台」)，旨在促進民眾與政府的對話。2016 年推出的「Join 平台縣市專區」，則進一步鼓勵地方政府參與，整合中央與地方的服務，讓民眾更便捷地參與公共事務。自「Join 平台」推出以來，學術界對其進行了多方面研究，主要集中於行政院及所屬部會的層面，對「Join 平台縣市專區」的研究相對較少。

公民參與被視為對政府決策體系的挑戰，尤其是對權力結構的重新分配，電子參與工具之崛起，雖然為政府與民眾之互動帶來新契機，但推廣上仍面臨許多挑戰，例如官僚體系慣性與內部阻力，而地方政府在政策問題上扮演關鍵角色，透過公民參與能直接反映民眾需求，提升政策切合度。

據此，本研究主要聚焦於「Join 平台縣市專區」的兩項功能—「提點子」與「眾開講」，並以「公民參與階梯」及「民主立方體」分析兩項功能之理論定位，並以截至 2023 年 7 月 31 日加入「Join 平台縣市專區」之地方政府為對象，探討其使用動機與使用情形。

研究發現，「提點子」和「眾開講」均屬於「諮詢」，制度設計對地方政府的制約力有限，民眾參與結果對政策影響力薄弱。本研究將訪談對象分為兩組：案量多的 B 組和案量少的 C 組。地方政府使用「Join 平台縣市專區」之主要動機包括：達成首長政見：為實現首長選舉承諾、提升資源運用效率、平台功能符合需求、擴大公民參與、與外部環境影響等。使用情形差異方面，B 組較為主動，將平台融入決策流程，並透過管理來督促使用。而 C 組則認為機關認為既有管道已足夠，且

縣市民眾習慣既有參與方式。

本研究提出以下政策建議：為提高「Join 平台縣市專區」之運用獨立性與穩定性，建議地方政府建立制度，將執行要件明確化，例如在修訂影響民眾權益的地方自治法規時，應進行「眾開講」諮詢並公開回應民眾意見。將「Join 平台」與實體參與活動結合，並利用電子參與蒐集數據資訊為實體參與提供參考，發揮綜效。另外，地方政府應勇於將參與結果納入決策過程，並提高決策透明度與回應責任。建議國發會定期舉辦地方政府聯絡人會議，建立技術反饋管道，以明確功能需求。

關鍵詞：公民參與、電子參與、公共政策網路參與平台、Join 平台、Join 平台縣市專區

ABSTRACT



Citizen participation is the cornerstone of democratic politics. It not only allows public policies to better meet the needs of the people but also enhances the inclusiveness, legitimacy, and trust in government. With the widespread availability of information, modern citizens expect more voice in the decision-making process. Consequently, many countries are seeking innovative and diverse ways of citizen participation. In 2015, Taiwan launched the “Public Policy Participation Platform” (“Join Platform”) to promote dialogue between the public and the government. The “Join Platform - County Zone,” launched in 2016, further encourages local government participation and integrates services between central and local authorities, enabling citizens to engage more conveniently in public affairs. Since the launch of the “Join Platform,” academia has conducted various studies, primarily focusing on the Executive Yuan and its affiliated ministries, while research on the “Join Platform - County Zone” has been relatively limited.

Citizen participation is seen as a challenge to the government's decision-making system, particularly in terms of redistributing power structures. The rise of e-participation tools, while providing new opportunities for interaction between government and citizens, still faces numerous challenges in promotion, such as bureaucratic inertia and internal resistance. Local governments play a critical role in policy issues, and citizen participation can directly reflect public needs, enhancing policy relevance.

Accordingly, this study primarily focuses on two functions of the “Join Platform - County Zone”—“Propose” and “Public Discussion”—and analyzes the theoretical positioning of these functions using the “A Ladder of Citizen Participation” and “The

Democracy Cube." The study examines the motivations and usage of local governments that joined the "Join Platform - County Zone " as of July 31, 2023.

The findings reveal that both "Propose" and "Public Discussion" fall under "consultation," with limited constraints imposed on local governments, and the impact of citizen participation outcomes is weak. The study categorizes interview subjects into two groups: Group B, which has a high volume of cases, and Group C, which has a low volume. The main motivations for local governments to use the "Join Platform - County Zone" include: achieving the mayor's political commitments, enhancing resource efficiency, the platform's functions meeting needs, expanding citizen participation, and the influence of external environments. In terms of usage differences, Group B is more proactive, integrating the platform into decision-making processes and managing its usage, while Group C believes that existing channels are sufficient and that citizens are accustomed to traditional participation methods.

To enhance the "Join Platform - County Zone," this study recommends that local governments clarify execution requirements and conduct "Public Discussion" consultations for regulations affecting public interests. Combining the platform with physical participation activities can optimize engagement. Local governments should integrate participation outcomes into decision-making and improve transparency. Additionally, the National Development Council should hold regular meetings with local government contacts to establish feedback channels and clarify needs.

Keywords: Citizen participation, E- participation, Public Policy Participation Platform, Join Platform, Join Platform - County Zone

目次



口試委員會審定書.....	i
中文摘要.....	ii
ABSTRACT.....	iv
第一章 緒論.....	1
第二章 文獻回顧.....	5
第一節 公民參與內涵及理論.....	5
第二節 電子參與內涵及實例.....	15
第三節 電子參與使用動機及成功要素.....	23
第三章 研究方法及研究範圍.....	27
第四章 「Join 平台縣市專區」之緣起與現況.....	31
第一節 「Join 平台縣市專區」緣起.....	31
第二節 「Join 平台縣市專區」啟用情形.....	33
第五章 研究結果.....	39
第一節 「Join 平台縣市專區」功能分析.....	39
第二節 地方政府使用動機歸納.....	49
第三節 地方政府使用情形差異.....	54
第六章 結論.....	61

第一節 研究發現.....	62
第二節 「Join 平台縣市專區」發展與建議.....	65
第三節 研究限制與未來研究建議.....	68
參考文獻.....	69
附錄.....	77
壹、地方政府常用之公民參與管道.....	77
貳、電子參與實例整理.....	80
參、「提點子」有效案件列表.....	83
肆、「眾開講」徵詢主題列表.....	84
伍、訪談紀錄.....	88



圖次



圖 1 公民參與階梯.....	11
圖 2 民主立方體.....	14
圖 3 「縣市專區-提點子」通過附議及未達附議案件情形	40
圖 4 「眾開講」徵詢主題件數，依「徵詢目的」分.....	42
圖 5 「眾開講」徵詢主題件數，依「議題性質」分.....	42
圖 6 「提點子」與「眾開講」權力分配樣態.....	47
圖 7 「提點子」制度設計樣態.....	47
圖 8 「眾開講」制度設計樣態.....	48

表次

表 1 訪談對象一覽表.....	28
表 2 訪談對象所屬地方政府啟用功能.....	28
表 3 訪談大綱.....	29
表 4 地方政府加入時間及啟用功能.....	34
表 5 「提點子」案件情形.....	35
表 6 「眾開講」案件情形.....	36

第一章 緒論



公民參與是民主政治的核心基礎，民眾參與公共政策的制定與設計，不僅能使政策更符合民眾需求，也有助於提升政策的包容性和執行的正當性，進一步增強政府的信任度。更重要的是，公民參與不僅僅是政治制度上的進步，它同時是民眾應享有的基本權利。隨著資訊的普及，現代民眾對公共政策的了解日益增強，也更渴望在決策過程中擁有更多的話語權(OECD,2022:3,16)。為了回應這股參與的浪潮，許多國家正積極尋找更加多元和創新的民眾參與方式，以提升公共政策的品質與公信力。

我國於 2015 年推出了「公共政策網路參與平台」(以下簡稱「Join 平台」)，主要處理行政院所屬部會的業務，目的是透過電子參與機制，強化民眾與政府之間的對話。其後，在 2016 年推出的「公共政策網路參與平台-縣市專區」(以下簡稱「Join 平台縣市專區」)，進一步鼓勵地方政府參與，並期望以單一平台的模式整合中央與地方的服務，使民眾能更便捷地參與公共事務。

自「Join 平台」推出以來，學術界針對此平台展開了多項研究，從電子參與機制的國際比較(陳敦源等，2016)，到管理與營運挑戰的探討(張代縈，2018)，電子參與平台的興起，如何影響民眾、倡議團體、利益團體在議程設定之動機與行為(林芳滢，2023；林宛萱等，2020；曹騏祥，2019；林怡瑩，2017)；有關影響成案之因素(林宛萱，2019；鄭凱升，2018)；政府回應之探討(張鑑文、吳佩靜，2021；陳坤毅、黃心怡，2020；陳坤毅，2019；林彥君，2018；鄭凱升，2018)，以及從台中市在「Join 平台縣市專區」的成案情形，評析民眾參與效率(呂嘉穎，2022)等，整體而言，既有之「Join 平台」研究領域，仍聚焦於於行政院及所屬二級部會的管轄層次，對於「Join 平台縣市專區」之研究數量較少，並側重於單一縣市的案例分析。



從公民參與的理論角度來看，擴大民眾參與公共政策的制定，不僅是對政府決策體系的挑戰，更是對現有權力結構的再分配。美國公共行政學者 Sherry Arnstein (1969) 便指出，公民參與是權力重分配的過程，而權力分享的機會往往源自於民眾的主動爭取，而非來自政府的自願讓步。電子參與工具的興起，無疑為政府與民眾的互動模式帶來了新的可能性。然而，這些工具的推廣並非沒有阻礙。正如 Steinbach et al. (2019:63) 所提，政府官員在面對新技術時，往往需要重新學習並調整既有的行政流程(胡龍騰等，2013：5)，這不僅與官僚體系的慣性衝突，也可能遭遇來自組織內部的消極對待或阻力。

從地方政府治理的觀點，地方政府負責管理與民眾生活息息相關的議題，例如交通、社會福利、教育和基礎設施等，透過公民參與，可以讓民眾直接反映需求與意見，使政策更符合實際狀況與民眾需求，地方政府通常必須非常即時且第一線處理地方性問題，例如社區發展、環保議題等，來自民眾的參與意見，可以更切中問題核心跟獲得實際生活經驗，使方案更為可行而不脫節，進而制定出更符合地方發展期望的政策。

基於此，本研究以 2023 年 7 月 31 日之前加入「Join 平台縣市專區」的地方政府為研究對象，探討地方政府使用「Join 平台縣市專區」之動機與情況。「Join 平台縣市專區」主要提供三大功能：「提點子」、「眾開講」和「參與式預算」。其中，「提點子」和「眾開講」這兩項功能在制度設計上，具有改變民眾與政府在議題設定中權力分配之可能，而「參與式預算」則為地方政府提供了投票機制的技術支持，以節省自行開發的成本，因此本研究關注地方政府使用「提點子」及「眾開講」之情形。由於地方政府能自行決定是否加入「Join 平台縣市專區」及選擇啟用哪些功能，本研究的主要目的，即在於探究地方政府選擇加入並使用「Join 平台縣市專區」的動機，試圖回答地方政府在「Join 平台縣市專區」上釋出決策權的具體考量，並歸納不同地方政府之間的使用情形之差異，特別關注地方政府是否基於內部組

組織文化的驅動、外部政治壓力的促使或其他因素而選擇採用電子參與工具。總體而言，本研究目的在於瞭解地方政府使用「Join 平台縣市專區」之動機以及使用情形差異。

本研究的貢獻在於希望透過這些分析，擴展對「Join 平台縣市專區」的研究視野，並透過分析地方政府在平台上的使用差異，歸納出地方政府選擇和使用電子參與工具關切的重點，做為未來優化公民參與機制的重要政策參考。



第二章 文獻回顧



本章回顧公民參與及電子參與之相關文獻，分為三節，第一節介紹「公民參與之內涵及理論」，第二節介紹「電子參與內涵及實例」，最後第三節為「電子參與使用動機及成功要素」。

第一節 公民參與內涵及理論

壹、公民參與的內涵

「公民參與」(citizen participation)，係指利害關係人(stakeholders)、公民(citizens)或任何因公共政策而受益或受影響的群體，參與決策過程、政策循環(policy cycle)或公共服務設計，公民涉入(citizen engagement)、公共參與(public participation)或市民參與(civic participation)等名詞，均指涉類似概念，相關研究發現，參與公共及社群事務對於個人或對國家都有顯著的好處，個人參與社群能夠產生間接性社會回報，例如獲得人際網絡、工作和資源，更可帶來直接性個人回報，例如滿足成就感、個人價值與使命感(Wallace and Pichler, 2009:271)。從國家與治理的角度來看，Edmund Burke 曾言，公民參與為民主之基石，亦有許多人認為公民參與公共事務之積極作用，在美國文化歷史中扮演了重要角色，因此「參與」儼然成為一項「權利」(Day, 1997:421)，不僅如此，公民參與對於政府與大眾雙方都有重要價值，實踐公民參與能使政策更接近公民偏好，當政策擁有公眾的支持，社會中的分化與敵意隨之減少，帶來更好的治理，而且，當公民有機會參與決策，也能夠同理政府在決策時面臨的取捨與困難(Irvin and Stansbury, 2004:55)，常見的參與方式(OECD, 2022: 30-32)，例如：

一、獲取資訊(access to information data)，主動發佈資訊及被動提供資訊。例如我



國地方政府的機關官方網站及社群媒體，一類為基本施政資料，包含預決算報告、主管法規、施政報告、市政建設開發或改善案計畫公開展覽，涉及土地使用之資訊公開展覽等的共同性資訊。另一類是與民眾生活與環境之相關資訊，並受到各地方政府施政重點不同而不同特色，例如在食的方面，隨著食安危機事件層出不窮，台北市推出「食藥妝網路地圖」¹、「食材登錄平台」²及台中市設立「食安 GIS 專區」³公布稽查結果。住的方面，基於民眾對於房地交易市場資訊的關心，例如新竹市有「新竹市幸福移居網」⁴，台中市架設「158+空間資訊網」⁵，高雄市亦有「高雄實價網」⁶。行的方面，舉凡新北市之智慧車柱空位資訊(新北市政府，2023：48)，台南市之「公車動態資訊系統」(台南市政府，2023：20)，高雄市「道路挖掘管理系統」(高雄市政府，2023：130)及屏東縣之「屏東縣即時交通資訊網」⁷等平台，均為提供行人、駕駛及大眾運輸乘客相關交通資訊。環境方面，則有包含公布即時之環境監測資訊以及天災相關數據等資料平台。

二、公開會議，市政會議(open meetings town hall meetings)，召集民眾與政府部門進行面對面會議，以提供資訊並公開討論。例如我國地方政府便時常舉辦首長與地方議員及里長之訪視座談會。

三、公眾諮詢(public consultation)，參與者向政府部門提出政策評論、意見、資訊、經驗和問題。例如區段徵收之公聽會，各類說明會、工作坊、座談會、住民里民大會等，或是以青年為目標群體之委員會、以新住民及新二代為徵詢對

¹ <https://imap.health.gov.tw/Index.aspx>。2024 年 1 月 1 日檢索。

² <https://foodtracer.taipei.gov.tw/Front/Home>。2024 年 1 月 1 日檢索。

³ <https://fdsgisdss.health.taichung.gov.tw/fds/>。2024 年 4 月 5 日檢索。

⁴ <https://eghouse.hccg.gov.tw/webgis/>。2024 年 4 月 5 日檢索。

⁵ <https://lohas.taichung.gov.tw/lohas/>。2024 年 4 月 5 日檢索。

⁶ https://lpd-landp.kcg.gov.tw/KCGRP_QRY/AQ1/AQ1_F01.jsp。2024 年 4 月 5 日檢索。

⁷ <https://ptits.pthg.gov.tw/ATIS/Home/Index>。2024 年 4 月 6 日檢索。

象之新住民事務會報(桃園市政府，2023：35)等。多以實體進進行，少數地方政府採行其他參與工具，例如雲林縣政府官網設置有民眾留言板⁸，台中市政府為設計共融式公園，設置「美樂地專區」(台中市政府，2021：65)，透過線上回饋表單蒐集意見，基隆市更曾透過與電視台合作民眾 call in 電視節目，以每集不同議題的方式，開放民眾現場 call in 互動(基隆市政府，2023：100)。

四、開放式創新(open innovation)利用集體智慧，通過群眾外包、黑客松、公眾挑戰(open innovation crowdsourcing, hackathons, and public challenges)，共同創造解決特定公共問題的解決方案。例如新北市政府辦理「青年創議市集-北台政策提案競賽」及「青年永續社會設計挑戰賽」(新北市政府，2023：38、92)，吸引青年族群關心公共議題並發想解決方案，台北市政府之「台北市市產活化整合平台」⁹徵求民間對於如何活化市有閒置房地之提案，新竹市政府推動「場域驗證服務合作計畫」¹⁰，由機關提出管理場域及業務面臨之難題(公部門出題)，徵求民間產學研界之資通訊科技解方(民間提案)，南投縣舉辦「數位黑客松競賽」(南投縣政府，2023：28)，由政府設定議題主軸，例如 2023 年係以「社區智能化」、永續發展(SDG)為主題，徵求國高中以上學生之創新提案¹¹。

五、公眾科學(citizen science)，讓公民參與科學討論或循證調查之階段，包括確定研究問題、收集數據和證據、進行觀察、分析數據。

六、市民監督(civic monitoring)，讓公民參與對公共決策、政策和服務之監督和評估，可視為一種社會問責機制，可謂是我國 22 個地方政府均具備的參與途徑，包含電話服務專線及地方政府首長電子信箱，運用智慧科技之手機 app

⁸ <https://www.yunlin.gov.tw/Forum.aspx?n=1379&sms=9721>。2024 年 4 月 6 日檢索。

⁹ <https://propertyspace.gov.taipei/Default.aspx>。2024 年 1 月 1 日檢索。

¹⁰ <https://icity.hccg.gov.tw/ch/home.jsp?id=40040&parentpath=0>。2024 年 3 月 29 日檢索。

¹¹ 「南投縣 2023 年山城數位黑客松競賽活動實施計畫」。

及 Google map、社群軟體(如 Facebook 訊息)。例如新北市「智能客服」¹²、新竹縣「e999 陳情 app」¹³及南投縣之「鄉鎮市公所通報平台」¹⁴等，台北市、台中市及新竹市、新竹縣之線上陳情平台或環境污染情事舉發系統。

- 七、「參與式預算」(participatory budgeting)，允許公民和利害關係人影響預算公共決策之機制，該機制直接將公共資源進行分配或進行公共審議。「參與式預算」是我國區里推動社區營造時常見之公民參與手段，例如屏東縣潮州鎮之老街活化方案票選¹⁵、新竹市古蹟改造方案¹⁶，近年有配合重大政策之參與式預算提案，例如苗栗縣推動淨零碳排，辦理節電提案¹⁷，以及為符合推動《聯合國兒童權利公約》之國內法，推動辦理兒少預算之參與式預算提案¹⁸。
- 八、代表制審議過程(representative deliberative processes)，隨機選擇參與者，約略具備社區或群體之代表性，必須花費大量時間進行審議、學習及協作，最後向政策制定者提出集體建議。

貳、公民參與機制之理論

¹² <https://v15v.qbicloud.com:12822/NTPWebChat/index.html>。2024 年 4 月 6 日檢索。

¹³ <https://www.hsinchu.gov.tw/cp.aspx?n=1597>。2024 年 4 月 6 日檢索。

¹⁴ <https://imfnantou.nantou.gov.tw/Imf/>。2024 年 4 月 6 日檢索。

¹⁵ 聯合新聞網，2023 年 11 月 26 日，〈屏東社造成果 潮州鎮推動縣內首個參與式預算公民提案〉，<https://udn.com/news/story/7327/7599554>，2024 年 4 月 16 日檢索。

¹⁶ 自由時報，2017 年 4 月 18 日，〈《竹市首件參與式預算》「中井」古蹟變公園 居民自主決定〉，<https://news.ltn.com.tw/news/local/paper/1095184>，2024 年 4 月 16 日檢索。

¹⁷ 苗栗縣政府縣府新聞，2024 年 1 月 5 日，〈節電參與式預算票選「夏日農情 淨 O 碳排」奪冠！〉，https://www.miaoli.gov.tw/News_Content2.aspx?n=285&s=722869，2024 年 4 月 16 日檢索。

¹⁸ 彰化縣政府，2023 年 12 月 10 日，〈112 年度彰化縣兒少參與式預算培力工作坊 我的空間我做主！〉，https://www.chcg.gov.tw/ch2/newsdetail.aspx?bull_id=384172&utm_source=website&utm_medium=list&utm_campaign=news04，以及苗栗縣政府，2024 年 3 月 5 日，〈苗栗縣 113 年度公民提案兒少參與式預算提案說明會，歡迎 12 歲以上-未滿 18 歲之「兒少」踴躍報名〉2024 年 4 月 16 日檢索。

學術界對於公民參與類型有諸多討論，美國公共行政學者 Arnstein(1969)則以權力分配為核心，提出著名的「公民參與階梯」，Arnstein 將公民參與為一種權力再分配之手段，目的在於讓原本被排除在政經決策以外之無權勢者，能夠有意識地，被納入決策過程中，進而決定訊息如何分享、資源如何分配，例如稅收運用、政策與目標如何制定，最終希望激發重要的社會改革(significant social reform)，讓無權勢者共享社會富裕的成果。

基於權力分配關係，公民參與分為實質參與跟形式參與，當公民具有左右決策產出的影響力、當參與機制具有釋出決策權之功能時，便是實質參與，換言之，如果公民參與活動缺乏重新分配權力的作用，就僅是有權人士宣稱有納入各方意見的背書工具，徒具參與形式，而無參與之實。因此，形式參與和實質參與的關鍵差異在於是否有決策權釋出，以及參與者是否被有效賦權。

依據上述理解，不同的權力分配設計呈現出不同參與樣態，Arnstein 歸納為「公民參與階梯」(A Ladder of Citizen Participation)模型，如圖 1：

- 一、「操縱」(Manipulation)：當權者(如政府官員)之目的為教育民眾。參與者有參與或背書行為，但並未被告知足夠的議題細節及關鍵資訊，訴求也沒有被顧及，例如橡皮圖章式的諮詢委員會。
- 二、「教化」(Therapy)：將民眾需求視為病症，舉辦參與活動是為了修正民眾態度，轉移民眾注意力，並非為解決問題或探求肇因；反之，其目的是為使民眾適應這些問題，例如召開以專家為主體的參與活動。
- 三、「通知」(Informing)：已形成決策，僅告知訊息、權益、義務，給予不相干訊息而不直接回應問題，未給予反應管道，運用政府權威跟複雜訊息使民眾放棄參與。例如利用新聞媒體、宣傳手冊、海報等，單向發布訊息。
- 四、「諮詢」(Consultation)：又稱「裝飾性參與(window-dressing ritual)」，提供既定選項，調查完後不一定有後續追蹤，也不一定有和問題相關的民眾代表參加，



提案者也不一定對於基層民眾問題有敏感度，所以對於評估需求、提出對案的效果有限，例如意見調查、鄰里大會和公聽會，參與成果多半為統計數字上的貢獻。

五、「安撫」(Placation)：諮詢委員會中的無權勢代表是經過刻意挑選，且委員會結構複雜或權責模糊，雖允許民眾無限制地提出建議跟方案，但當權者保留合法性跟可行性的最終決策權，參與的範圍不會超出當權者決定之界限。

六、「夥伴」(Partnership)：公民握有真正的否決權、審查權、提案權、有經濟資源，足以僱用專業技術人員、政策專家、具有維繫社區的組織跟動員民眾之能力，此類合作型的政策制訂諮詢委員會，具備權力制衡機制，公民有議價能力。

七、授權(Delegated Power)：規則明訂民眾的多數席位優勢、特定權力、經濟資源，授權範圍亦更臻明確，例如民眾有特定計畫的完整規劃權、決策主導權，政府在意見分歧時必須啟動談判程序，公民團體握有談判不成的最終否決權，授權民眾主導計劃決策、人員僱用、採購、租賃與建造等。

八、公民控制(Citizen Control)：民眾、參與者或居民對於特定項目或機構之決策及管理具有完整的主導權與協商權。

第 1 階「操縱」及第 2 階「教化」，不屬於公民參與(Nonparticipation)；第 3 階「通知」、第 4 階「諮詢」和第 5 階「安撫」，屬於「象徵主義」，無權者(have-nots)有發表意見的管道，但決策者仍保留最終決定權。第 6 階「夥伴」的公民可以與決策者交涉和討價還價，至第 7 階「授權」，公民對於方案已有一定的控制能力，第 8 階「公民控制」，公民已經可以掌握全部或大部分的決策權。整體而言，公民參與階梯為分析公民參與類型的簡化量表，並點出公民參與在應然與實然之間的關係及差距(Miller et al., 2019:1262)。



圖 1 公民參與階梯

⑧	公民控制 (Citizen Control)
⑦	授權 (Delegated Power)
⑥	夥伴 (Partnership)
⑤	安撫 (Placation)
④	諮詢 (Consultation)
③	通知 (Informing)
②	教化 (Therapy)
①	操縱 (Manipulation)

資料來源：Arnstein (1969:217)

相較於 Arnstein 推崇「直接民主」，Fung (2006:67-69)認為，並非所有情境都要追求全然的公民控制，公民參與的過程中有其他價值同樣重要，例如諮詢角色的介入也有其重要性，因此以更多面的視角提出「民主立方體」(The Democracy Cube)，「民主立方體」為透過三項構面的多維組合，產出不同的制度設計(詳圖 2)，每項構面關注不同制度要素：1.「參與者選擇」呈現參與者身分的包容性(inclusive)；2.「溝通與決策」反應資源多寡、承諾強度、知識密度(intense)；3.「權威與權力」顯示出權威(authority)強度。

一、參與者選擇(Participant Selection)

由於代議政治存有缺陷，所以必須加強公民參與，例如民選代表或行政官員可能欠缺對於公共問題的充分認知，或未具有以公眾利益為優先的意圖，公民直接參與決策，能夠彌補這些缺陷，不過，能否確實平衡決策偏差，仍有賴參與者的判斷、行動與代表性。因此，第一個面向探討「誰能夠參與？」，以及「如何成為參與者？」雖然從直接參與的角度，應該盡可能降低參與門檻，但參與者的產生，往往基於個人的自我選擇(self-selective)，所以在完全開放的機制下，很難確保參與者有足夠的

代表性，而且相關研究發現，無論是何種公民參與方式，通常受過良好教育、原本就積極參與公民活動，且對政治感興趣的參與者之比例普遍過高(Michels and De Graaf, 2017:880)，透過以下的適當機制可以修正代表性偏差的問題：

(一) 選擇性招募(selectively recruit)：

自完全開放的機制中，主動選擇從不太可能參與的群體中招募參與者(open, targeted recruiting)，也可能透過提供結構性獎勵，促使那些通常不太可能參與政治的群體更願意參與(open, self-selection)使選擇性招募被動發生。

(二)隨機抽樣招募(Randomly selecting)：從普羅大眾中隨機抽樣參與者，每人都有平等的參與機會，例如以市民抽籤(civic lottery)方式，隨機抽樣具備參與者，以確保最終的參與者與人口統計資料相稱，而且選出的參與者符合社會縮影(OECD, 2022:28)。

(三)熱心公益者(lay stakeholders)：將其納入討論和決策，可以增加政策包容性，這些非專業領域的相關人士，對於某些公共議題有著強烈關注，因此願意投入大量時間和精力，為了具有相似利益或觀點但選擇不參與的人發聲。

(四)專業的利益相關者(professional stakeholders)：通常為特定利益組織和公職人員的有薪代表，具備專業知能。

二、溝通與決策(Communication and Decision)

第二個面向探討「參與者在參與場域中，如何進行溝通和決策」，理想中，至少要經過相當程度的審議過程，意即參與者對於問題進行理性辯論，但實務上，多數公共討論並沒有這類的思辯過程，從參與的目的可分為「溝通模式」和「決策模式」。

(一)溝通模式

官方至多只會承諾將參與者意見納入政策研擬參考，易言之，以溝通為主，而非以整合個別意見並形成整體偏好為目的。

- 
- 1.旁聽者(listen as spectators)：多數參加公聽會或社區會議的民眾完全不發表意見，反之，作為旁觀者觀察政治人物、社運人士和利益團體之間的角力。
 - 2.充分發言(express preference)：會議的進行方式，使每位參與者都有發言機會。
 - 3.審議式(develop preference)：給予參與者議題相關資料，鼓勵參與者對於議題進行深度瞭解，使參與者有能力權衡各方優劣，進行價值取捨，形塑立場偏好，甚至進一步將偏好轉化為具體策略。

(二)決策模式

相較於前述溝通模式，決策模式則以達成共識、形成策略為目標。

- 1.整合與討價還價(aggregation and bargaining)：參與者有明確的主張，且努力去影響他人的看法，例如說服他人做出與自己同樣選擇，透過彼此不斷地討價還價與交易，最終形成大家可接受的偏好。
- 2.審議與協商(deliberation and negotiation)：重視參與者彼此交流與相互影響，依據理性溝通、論點、原則，達成一致選擇。會議的流程設計，讓參與者瞭解自己與團體的期望，學習議題相關資料，持續釐清歧見，發掘新觀點，從而導引出群體的選擇。
- 3.專業技術官僚(technical expertise)：決策過程沒有公民的介入，完全由具有相關領域專業訓練跟技術專長的技术官僚或專家進行。

三、權威與權力(Authority and Power)

最後一個面向，則是探究「公民參與是否影響了政府跟參與者的行為？」

- 1.個人目的(personal benefits)：不認為公民參與可以影響決策，而是為了學習知識、表達自我或是履行公民義務。
- 2.影響社群(communative influence)：公民參與的結果或程序，改變了大眾對於公共議題的看法，間接影響有權當局的決策。
- 3.提供建言(advice and consultation)：參與者透過提供政策意見，試圖影響政府決



策，不過有權當局仍保有最終決策權。

4. 共治夥伴(cogoverning partnership)：公民參與決策團隊，實際參與政策規劃。

5. 直接權威(direct authority)：公民擁有指導資源配置與決定方案之權限。

圖 2 民主立方體



資料來源：整理自 Fung (2006:71)

綜上所述，Arnstein (1969) 提出的「公民參與階梯」模型，將公民參與制度視為一種權力再分配的手段，目的在於讓原本無權者能參與決策，最終實現社會改革。根據權力分配，公民參與可分為實質參與和形式參與，實質參與強調決策權的釋放和公民的實際影響力，而形式參與則缺乏實際權力分配，僅是象徵性的，簡言之，「公民參與階梯」關注參與機制設計對於決策權釋出及流動的影響。Fung (2006) 則提出「民主立方體」模型，認為公民參與應根據不同情境進行制度設計，並從參與者選擇、溝通與決策、權威與權力三個維度考量公民參與的不同面向，因此可以用來檢視公民參與在機制設計上，如何選擇參與者、參與互動方式，以及參與結果對於決策者的影響力。

第二節 電子參與內涵及實例



壹、電子參與之內涵

學術上對於電子參與的定義，泛指政府運用利於促成參與之資通信科技 (Information and Communication Technology, ICT)，將公民納入政策循環，實踐投票、請願、參加政治會議等社會運動與行為，科技的介入通常可以擴展參與者之多元性與意見之代表性，放大活動的效益，帶來活動模式的變革，達到資訊透明，共同決策的效果。(Sæbø et al., 2008:416)

聯合國經濟及社會事務部(United Nations Department of Economic and Social Affairs)則將電子參與視為以 ICT 科技強化政府與民眾合作之工具，改善訊息和公共服務之取得，並促進公民參與決策，增強公民個人能力，使全體社會受益，並提出電子參與指標(E-Participation Index)，呈現電子參與的三個層次，電子訊息(E-information)是電子參與之基礎，政府主動提供訊息給民眾，循序發展成公民參與政策過程，並有所貢獻之電子諮詢(E-consultation)，最後達到公民為主的電子決策(E-decision-making)，由公民與政府共同設計政策選項，共同產出政策服務，實現公民賦權¹⁹。

政府與公民為電子參與的重要行為者，政府以改善政策過程的效率、增進接受度與正當性(legitimacy)為出發點，公民則是基於表達自我與實現自身利益為動機，加上資通訊科技的快速發展和科技基礎建設的普及，例如線上論壇、電子投票、小組決策系統和網路部落格等，具備發展為電子參與工具的潛力，進而發展出不同的電子參與形式，例如電子投票(eVoting)、線上決策(Online decision making)、電子諮詢 (eConsultation)和電子請願(ePetitioning)等(Sæbø et al., 2008:416-417)。總結來說，

¹⁹ <https://publicadministration.un.org/en/eparticipation>

電子參與的內涵是將公共政策、公共服務、社會運動與資通訊技術，進行有效結合，而電子參與的興起，可謂受到行為者動機與資通訊科技快速發展之雙重趨力。

電子參與在治理實踐上，能夠提升政策回應性，1990 年代起，歐洲國家之代議政治，逐漸受到開放政府與直接民主訴求之啟發，諸多北歐與西歐國家開始設計公眾涉入(public involvement)機制，尤其在公共政策規劃領域，1992 年聯合國環境與發展會議(United Nations Conference on Environment and Development)之 21 世紀議程，亦強調為確保永續發展，應讓公民參與、處理社會與地方社區面臨的轉型問題。為更廣泛地將新群體納入政策領域，行政部門需要新方法，新資訊科技不僅可將訊息更快速、靈活地傳遞給民眾，民眾更能輕易地向政府表達意見，同時有助於利益團體間彼此聯繫，例如在德國制定資訊自由法(Freedom of Information Act)與資料安全法(Data Security Law)的經驗中，透過在網路論壇徵求民眾意見，政府部門確實收到品質較佳的反饋，OECD 研究亦證實，此類雙向互動關係，更能對政府官僚形成壓力(Westholm,2002:241-242)，進而制定出較符合民眾優先事項之決策。

此外，由於全球化和個人化導致民眾與政府或政黨間越來越疏離，學者倡議政府應將網路技術，視為重新將公民納入治理的工具(Westholm,2002:240)，電子參與具有補充傳統參與途徑（例如利益團體遊說）與代議政治（例如定期選舉）的功能，例如透過電子諮詢可以擴大參與範圍，透過蒐集參與者基本資料，描繪出參與者之群像，善用資通訊技術可使參與更具互動性與審議性，增進政府與民間之溝通效率(Macintosh & Smith ,2002:256-258)，更進一步賦予公民決策所需之政治、社會、技術和文化能力，培養公民之社會與政治責任，使民眾參與決策時能更有行動力且做出明智選擇(Fuchs et al.,2006:36)。

貳、電子參與平台實例

本段以 e-participation、citizen participation、citizen engagement 等關鍵字搜尋 Google Scholar，聚焦近期學術研究，選擇政府成立或介入的電子參與平台案例。



由於筆者僅熟悉英語，故僅選擇英文資料案例。案例依管理組織分為三類：中央層級、地方層級及整合型電子參與平台，對應「Join 平台」以中央與地方之管理介面設計。說明如下：

一、中央層級之電子參與平台

(一)隸屬行政體系

1.美國之「We the People」

為延續人民透過請願影響政策的傳統，歐巴馬政府於 2011 年設立「We the People」平台，允許年滿 13 歲者在白宮網站提出請願案及連署²⁰。30 天內達到 5,000 個連署的請願案會由政府官員審查並給予回應。截至 2016 年，平台接收了 48 萬份請願，擁有 29 萬用戶及 4,000 萬次連署²¹。川普政府於 2017 年宣布關閉該平台，並計畫以新平台取代，但未實行。拜登上任後，「We the People」平台已下架且無公開說明²²。儘管其運作已終止，該平台曾促進政策問題的界定與輿論關注(Dumas et al., 2015:1-2)，並在部分案例中成功推動政策變革，例如 2013 年合法化手機解鎖的請願案²³促成立法修改(Dumas et al., 2017:203-204)。

2.蘇格蘭之「我們問，你們說，我們執行(We asked, you said, we did)平台」

為縮小政府施政與民眾認知的差距，蘇格蘭政府於 2014 年採用「We asked, you said, we did」平台，並在 2016 年將其納入政策諮詢工具。政府決定議題(We asked)，透過網站蒐集意見(You said)，諮詢結束後公告採取的行動(We did)。網站呈現「諮詢中」與「已結束諮詢」的案件，並公開議題報告與回復內容。諮詢多以封閉或開放式問卷進行，回復限於提案單位所設定的問題(Bellò and Downe,

²⁰ <https://obamawhitehouse.archives.gov/blog/2011/09/22/petition-white-house-we-people>。2023 年 8 月 8 日檢索。

²¹ <https://petitions.obamawhitehouse.archives.gov/>。2023 年 8 月 8 日檢索。

²² [https://en.wikipedia.org/wiki/We_the_People_\(petitioning_system\)](https://en.wikipedia.org/wiki/We_the_People_(petitioning_system))。2023 年 8 月 8 日檢索。

²³ <https://www.storm.mg/article/33905>。2023 年 8 月 8 日檢索。

2022:30-32)，如 2023 年「國家績效評核案」²⁴與 2014 年「蘇格蘭獨立法案」²⁵諮詢，提供民眾勾選或開放式回應的選擇。

3. 日本之「公眾評論平台(パブリック・コメント)」

日本的 e-GOV²⁶「公眾評論平台」由總務省政策評估單位管理，依據 2005 年修訂的「行政程序法」，行政機關在制定政策和法令時，需使用電子工具公開草案並徵詢民眾意見，以促進透明施政。需預告的法規包括內閣發布的法規命令等，其他法規也可主動諮詢。電子諮詢期至少 30 日，結束後政府會說明是否採納民眾意見並公布修改方向，然根據小方直幸(2015:37)引述原田久就 2001 年至 2008 年的「公眾評論」案件之研究，發現權責單位在諮詢後依據民眾意見修改草案的比例很低，而且總務省雖聲稱有定期針對各省廳執行「公眾評論平台」的狀況以及各省廳處理民眾意見的情形辦理調查，但 2009 年後便沒有再公開調查結果(小方直幸, 2015:45)。

(二) 隸屬立法體系

1. 法國之「議會與公民平台(Parlement et Citoyens, P&C)」

「議會與公民」平台(Parlement et Citoyens, P&C)源自法國 2014 年加入「開放政府夥伴關係」(Open Government Partnership)及 2015 年制定的「數位共和國法」(Law for a Digital Republic)，賦予公民在法案送交議會前提出意見並參與研擬。由於代議政治弊病與立法權薄弱，P&C 網站最初為民間倡議，後成為非營利組織，旨在連結公民與民選議員的合作，提升民眾對決策者的信任，希望讓網站取代立法者與利益團體間的非正式關係，使決策過程透明公開。P&C 網站諮詢方式²⁷，是由議員或參議員提出法案，徵求公民和民間組織之意見及討論，經

²⁴ <https://consult.gov.scot/national-performance-framework-unit/review-of-the-npf/>

²⁵ <https://consult.gov.scot/elections-and-constitutional-development-division/scottish-independence-bill/>

²⁶ <https://public-comment.e-gov.go.jp/servlet/Public>。2023 年 8 月 14 日檢索。

²⁷ 另一類諮詢方式由公民和組織發起請願，但幾乎沒有使用。

歷提案敘述、諮詢、綜整、辯論和最終報告等 5 個階段，公民可提交意見並參與辯論，但實際上辯論階段常被省略(Defacqz and Dupuy, 2022:42-44)。

2. 愛沙尼亞之「公民倡議網站」

愛沙尼亞自 1991 年獨立後，迅速發展數位治理，2000 年通過「數位簽章法」(Digital Signature Act)，使數位簽章具法律效力，並在 2005 年成為首個全國性選舉中採用具法律約束力電子投票的國家，電子投票比例逐年增加。愛沙尼亞也積極推動電子參與，2001 年試行線上論壇(Themis)及「今天我來決定」(Today I Decide)網站，讓公民參與法律草案與政策提議，儘管這些措施在 2004 年結束，但電子參與的推動並未停止。截至 2020 年，愛沙尼亞有 3 個活躍的電子參與網站，包括官方法律草案網站(Eelnõude Infosüsteem)和非官方的電子請願網站(Petitsioon.ee)，但兩者對決策機關無約束力。2015 年設立的「公民倡議網站」(rahvaalgatus.ee)則具制度化，公民發起的倡議若獲 1,000 人附議，議會需在 30 天內處理，並明訂出 6 種具體處理方式。雖然議會保留最終決定權，該網站仍對議程產生影響，例如反對黨曾透過其成功推動提案(Vooglaid and Randma-Liiv, 2022:104,108-110,112-113)。

(三) 隸屬司法體系

斯洛伐克的「立法參與及法規資訊」(Slov-lex) 平台²⁸由司法部主管，旨在公開法制資訊並鼓勵民眾討論法案，平台對於該國共產政權背景及中東歐民主體制的脆弱性而言，具重要民主價值。Slov-lex 包含「電子法規資料庫」(e-collection)，提供 1918 年以來的法令文件，以及「電子立法」(e-Legislation) 平台²⁹，供註冊用戶評論法案。該平台於 2016 年由支持改革的司法部長創立，旨在提升透明度與電子行政效能。然而，研究指出，隨著部長更迭，Slov-lex 的實際影響力有限，仍依

²⁸ <https://www.slov-lex.sk/web/en>

²⁹ 另外也提供行政規則、法制體例辭庫、歐盟法令與法院判決等相關資訊的介接服務。

賴法案起草者的態度(Sloboda et al., 2022:86-88)。

二、地方層級之電子參與平台

在 e-participation、citizen participation、citizen engagement 等關鍵字，加上 local government 後進行搜尋，發現由地方政府成立之電子參與平台並不多，僅以波蘭的「解決問題 (Naprawmy To) 平台」、「奧爾什丁市市政及預算平台」及莫斯科的「積極公民平台」較為符合，依據其運作模式可以分為民間協力與官方設立兩類，並且以市政資訊公開、生活周遭問題回報跟專業知識門檻較低的提案意見徵詢為主。

(一)民間協力

波蘭之「解決問題 (Naprawmy To) 平台」

波蘭的「解決問題平台」(Naprawmy To)是地方政府採用的電子諮詢(e-consultation)模式，於 2012 年由非政府組織巴托里基金會(The Stefan Batory Foundation)推動的「民主行動」(Democracy in Action)計畫所創立。該平台獲得巴托里基金會和 Stocznia 基金會的經費及技術支援，並合作建置一種繪製公共空間問題的地圖工具。2015 年，網站透過歐洲社會基金(ESF)貸款進行更新，由 Stocznia 基金會負責維運。已有 15 個城市加入³⁰，平台讓民眾回報鄰里環境的問題，例如公車站欠缺時刻表、非法垃圾場等問題，並通知處理進度(Drobiazgiewicz, 2018:57)。

(二)官方設立

1.波蘭之「奧爾什丁市市政及預算平台」

「奧爾什丁市市政及預算平台」(konsultacje.olsztyn.eu)則由市政府建立，除了公開該市預算資料，更希望瞭解民眾對於預算配置與重大政策的意見，例如 2030 年奧爾什丁市的市政振興計劃、城市交通計劃、2030 年社會問題解決策略等，網站也具有論壇和模擬預算編製的功能，使民眾不僅能查詢預算計

³⁰ <https://naprawmyto.pl/home>，2023 年 6 月 28 日檢索。

畫，更能體驗預算編製過程(Drobiazgiewicz, 2018:57)。

2.俄羅斯莫斯科之「積極公民平台」(Active Citizen)

俄羅斯莫斯科市政府於 2014 年推出「積極公民平台」(Active Citizen)，以較低成本有效蒐集市民意見，公開政策資訊，促進市民參與城市發展。市政府提出議題與替選方案，經公民投票選出後執行，並可蒐集政策反饋。該平台主要處理市政範圍內、專業門檻較低的議題，如遊戲場類型、服務辦公室地點等，並確保方案都具執行與財務可行性，在非民主國家，可藉此類平台提高政策滿意度，彌補政治制度合法性不足，但公民參與仍受當權者完全控制(Schlauffer, 2021:824,832)。

三、整合型之電子參與平台

除了上述由中央政府或地方政府各自成立的運作模式，南韓之「e-People 平台」及馬來西亞之行動申訴管道，則是有跨地域及跨機關之性質。

(一)南韓之「e-People 平台」³¹

政治民主化推動人民對政府透明度與問責的期待，促使各國推行公民參與計畫，以增進官民互動並累積信任。2005 年，韓國「反腐敗和民權委員會」(Anti-corruption and Civil Rights Commission, ACRC) 推出電子請願網站 e-People，旨在落實「人民之聲即為天堂之聲」(The Voice of the People Is the Voice of Heaven)、
「國家必須由人民統治、為人民服務」之理念 (Ridlwan et al., 2023:605)，並於 2011 年獲得聯合國公共服務獎(United Nations Public Service Awards) (Kim et al., 2018:75-77)。網站最初整合 7 個中央機構的陳情系統，後擴展至地方政府、駐外機構及公共機構。截至 2022 年，已有 1,117 家機關使用此平台(ACRC, 2023)。e-People 提供一站式服務，減少民眾重複陳情或誤向非主管機關反映的情況，提高政府回應效率。平台並提供多國語言介面，擴及境外本國人及外國人，處理如

³¹ <https://www.epeople.go.kr>。2023 年 6 月 27 日檢索。



簽證等法律問題(Kim et al., 2018:75)。

(二)馬來西亞之行動申訴管道

在電子參與的領域，馬來西亞屬於較晚起步的國家，推動電子參與之目的，在於維護公民參與的透明度與提高政府服務品質。政府認知到公眾涉入(public involvement)實則能夠擴展政府的視野，探索改善服務的潛在方案，因此能導向更具生產力、更好的溝通與審議，以及更系統性的治理(Khadzali and Zan, 2019:18)。馬來西亞經驗的特別之處，在於其注重以智慧型手機為電子參與媒介，並且需要大量地理資料的介接，例如 2018 年 12 月馬哈迪首相任內推出的 i-Tegur，為公民反映居住社區問題之應用系統，暢通民眾的投訴管道，幫助政府管控投訴案件與處理狀況；2019 年 1 月推出的 e-Taman 則是讓民眾可以即時回報停車問題(Zainal et al., 2020:1306)。

綜上所述，國際電子參與平台實例組織特性上，多數為由中央機關建立及管理，行政機關、立法機關或司法機關均有案例，包含美國、蘇格蘭、日本、法國、愛沙尼亞及斯洛伐克，地方政府建置案例較少，僅有 3 項，有民間協力，例如波蘭之解決問題平台，官方設立的有俄羅斯莫斯科及波蘭奧爾什丁市。整合型電子參與平台則是整合中央地方之間的服務，有 2 項案例，都是中央政府建置，主要是陳情跟投訴功能，例如南韓 e-people 連結地方政府及其他政府單位之公共服務及申訴管道；馬來西亞以解決民眾社區問題跟停車問題而設計之行動參與管道(以上國際實例另外整理為附錄貳)。

多數案例的成立目的，一為諮詢，參與方式為民眾提案、連署、發表意見，政府提出回應；二則為陳情管道，民眾回報問題及投訴。政府對於民眾參與結果之回應，分為以下五種類型：

- 一、提出具體做法：對於民眾意見，明確規定必須提出修正案、轉由權責單位處理、拒絕提案之說明或採取其他解決方式作為回應，僅愛沙尼亞之「公民倡議網



站」採用此類回應方式。

二、提出正式回應：政府提出正式回應，包含參採情形、修改方向跟後續行動，多數平台屬於此類回應方式，美國、蘇格蘭、日本及法國實例均採此種模式，蘇格蘭、日本及法國之實例會將諮詢意見公開。

三、處理個案並告知進度：主要是陳情投訴類之實例，例如波蘭之「解決問題平台」、南韓及馬來西亞。

四、執行票選方案：民眾投票選擇政府已提出之方案，政府據以執行，較限於專業門檻不高的議題，例如俄羅斯莫斯科之「積極公民平台」。

五、單純蒐集意見：例如斯洛伐克、波蘭之「奧爾什丁市市政及預算平台」。

第三節 電子參與使用動機及成功要素

壹、政府使用電子參與之動機

儘管資通信技術與基礎設施環境是採用電子參與的前提，但隨著科技快速發展與普及化，如今政府之技術能力，對於發展電子參與並無直接顯著影響，因為發展電子參與所需的技術能力並沒有高到足以造成障礙。政府採用電子參與所涉及的技術問題，較有可能是「組織是否願意接受新技術」的意願問題，因為當地方政府想要推行公民參與時，可以選擇電子參與跟傳統參與，只有當政府有意願使用新技術時，才有採用和發展電子參與的可能，地方政府對於新技術的使用意願，同時也會影響組織在電子參與的表現(Zheng, 2015: 89,91)。

除了技術是否足夠，研究發現，組織決定採用電子參與更大的因素是「政治支持與承諾」，Doll(1985:17,30)在其早期的研究指出，雖然組織採用資訊管理系統(Management Information System, MIS)，表面上是涉及複雜的技術，然而有效改善及運用系統的關鍵其實是高階人員的管理跟支持，高階人員的支持會具體反應在



財務及人力資源的分配(Brown et al., 2007: 94)，或是會主動尋求組織外部的資訊服務供應者，來克服組織技術人員、經費、基礎設施及工作流程不足的問題(Chen and Gant, 2001: 352-353)。

高階人員對於電子參與的「承諾」(Commitment)，可以透過言行表態，政府首長更對外宣示會將電子參與的市民意見納入行政決策(Pašalić and Ćukušić, 2024:10)，表現出願意努力改變工作流程的決心與組織終將成功的願景，此種「承諾」的重要性還會隨著執行時程的推移而提高(Brown et al., 2007: 94-95)。研究發現，「政治支持與管理承諾」是採用(adoption)電子參與之關鍵要素，有利於克服組織內部因為必須學習新技術而產生的阻力，也能夠較好的促成跨部門合作(Chen, and Gant, 2001:352-353)。

政府也會基於成本觀點選擇採用電子參與，例如當採用電子參與和政府政策目標一致，且資源技術剛好足夠之情形；或是就長遠來看，採用電子參與的效率會高於傳統參與途徑之情形，以及電子參與使用簡便跟維護成本低廉之情形(Lee-Geiller, 2024:13)。環境因素也會對地方政府產生採用電子參與的壓力，例如受到地方的利害關係人(city stakeholders)、專家、企業、民間組織以及中央政府法規之要求(Pašalić and Ćukušić, 2024: 11)，此外，研究發現，市民支持對於民選官員會形成主要驅動力，進而影響高層採用電子參與之決策(Reddick and Norris, 2013: 454,466,468)。

貳、民眾使用電子參與之動機

個人賦權威(sense of personal power)會影響其投入社區事務的程度，當個人認為自己對於社區有影響力時，會逐漸形成社區感(sense of community)，當人們擁有的社區感越高，就越有可能參與地方事務(Chavis and Wandersman, 1990: 64,71,73-74)，換言之，當認知到自身的行動是有用的，民眾就會願意參與社區活動，民眾亦基於同樣的感受而使用電子參與，例如相信使用系統會提高工作績效之「認知有

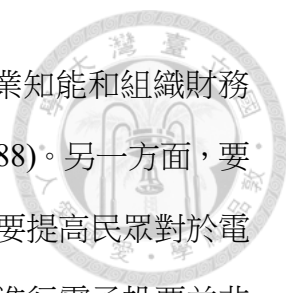
用性」(perceived usefulness)；相信電子參與工具是有用的，能夠為他們的生活提供更大的控制力、靈活性和效率之(Ali et al., 2015: 1031,1035)，確信能夠改善自身生活及工作之「績效預期」(performance expectancy)，均會影響其使用電子參與的程度(Nur Salam and Abdul Manaf, 2024: 537)。

同時，電子參與系統須具備可近性與易用性，若民眾經由電子參與平台參與政治活動時，認為沒有控制感、感到操作有困難、需要付出很多努力，都會降低民眾的「認知易用性」(perceived ease of use)，而影響使用電子參與的意願(Ali et al.,2015: 1031,1035 ; Nur Salam and Abdul Manaf, 2024:538)。

除了系統的有用性及易用性，其他促進因素也會影響民眾使用電子參與的意願，研究發現，如果政府有推廣電子參與，會顯著改變使用者對電子參與之觀點，而如果身邊親友期望他們參與某項活動，他們的參與感也可能會增加，甚至，如果有崇拜的對象推薦這項平台或技術，個人的技術觀點也可能會改善(Nur Salam and Abdul Manaf, 2024: 539-540)。

參、電子參與之成功要素

電子參與平台的設計必須具備技術可行性與使用可及性，其他例如多平台使用或遊戲化元素的高階功能並不是必需的(Royo et al, 2024:80)，也就是說，電子參與雖然是技術議題，但「技術」不是電子參與平台穩健發展的唯一要素，也不是最關鍵的要素。電子參與的制度化跟法律化，使平台運作得以受到保障(Royo et al, 2024:78)，但立法和由上而下之強制力不必然能夠改變組織對於電子參與的認知(Randma-Liiv,2023: 346)，此時，來自政府領導階層顯得相當重要，「政治支持」能夠引導政策制定，降低執行過程衝突(Zheng, 2015:90)，並且有利於資源分配、調整行政結構、持續地檢討修正(Royo et al, 2024:80; Randma-Liiv,2023: 347)，領導階層的價值觀，也能決定電子參與政策之定位，是設計出完美的數位工具，還是確立真正的參與機制(Randma-Liiv,2023: 346-347)。



而執行部門也需要有足夠的行政能力來因應，包含人員專業知能和組織財務能力，而行政能力的建立也需要政治支持作為後盾(Zheng, 2015:88)。另一方面，要使民眾願意使用電子參與，則參與行為必須是有意義的，也就是要提高民眾對於電子參與平台的認知有效感，舉例來說，影響民眾是否願意用簡訊進行電子投票並非技術障礙，而是最終的投票結果才是關鍵，這也表示，政府必須讓民眾相信，自己使用電子參與的行為，對於公共事務是有貢獻的(Zolotov et al., 2018:362)，相關研究發現電子參與成功實踐的要素之一，便是將電子參與融入政策制定過程(Royo et al, 2024:78)。

綜合文獻的討論，政府採用電子參與的動機儘管會涉及技術能力跟設施，但更重要的是組織意願和政治支持。雖然資通信技術和基礎設施的重要性不容忽視，但技術能力本身並非主要障礙，關鍵在於政府是否願意接受新技術，政治支持和高層管理的承諾，尤其是來自高層的政治支持，能有效克服內部阻力並促進跨部門合作。政府在選擇電子參與時，還會考慮成本效益，包括效率和成本。同時，外部環境因素也會影響政府使用電子參與，例如外部倡議跟支持。

對於民眾而言，個人賦權威會影響其參與社區事務的意願。當人們認為自己的行動有影響力時，會更願意參與，民眾使用電子參與的動機亦基於同樣感受，因為民眾相信使用電子參與能夠提升工作績效和生活控制力。電子參與系統的可用性和易用性也相當重要，若使用過程中感到困難，則會降低參與意願，而政府的推廣及社會支持也會改變人們對電子參與的看法。電子參與能夠成功，法律和制度化可以保障平台運作之穩定性，而政治支持能引導政策制定和資源分配。此外，執行部門需具備足夠的行政能力，這同樣需要政治支持作為後盾。為了讓民眾積極使用電子參與，必須提高其對平台的認知和參與的有效感，最終的結果必須使人們相信其行為對公共事務有貢獻。因此，將電子參與融入政策制定過程是其成功的關鍵。

第三章 研究方法及研究範圍



本研究以截至 2023 年 7 月 31 日，以加入使用「join 平台縣市專區」之縣市為分析對象，採質性研究途徑，採用次級資料分析及深度訪談法之二種研究方法。

一、次級資料分析

- (一)蒐集公民參與理論、電子參與內涵、實例及電子參與使用動機及成功要素相關文獻，以公民參與理論分析「提點子」及「眾開講」理論定位。
- (二)蒐集「Join 平台」為主題之國內期刊、論文、政府出版品，以瞭解「Join 平台」及「Join 平台縣市專區」之成立背景。
- (三)整理「Join 平台縣市專區」網站公開資料，歸納地方政府之使用現況，並以此篩選訪談對象。

二、深度訪談法

以上述次級資料為基礎，訪談「Join 平台」中央主管機關，以及台北市、桃園市、新竹市、台中市、彰化縣 5 個地方政府，辦理「Join 平台縣市專區」業務人員。

(一)訪談目的

- 1.瞭解地方政府使用「Join 平台縣市專區」之動機。
- 2.瞭解地方政府使用情形差異。

(二)質化訪談

訪談對象共 8 位，包含中央政府承辦人 1 位，以 A1 編號，地方政府主管人員及承辦人員共 7 位以 B1 至 C4 編號，由於受訪者公務繁忙，為盡量不占用受訪者時間，提高受訪者回答意願，針對 A1 受訪者以電子郵件及電話進行訪談，針對地方政府受訪者，依據對方之意願使用面訪、電話訪談及電子郵件往返等訪談方式，對於所有受訪者均採用半結構式訪談，預先提供受訪者訪談大綱，後續

依據受訪者之回答彈性調整問題或進一步追問。除 B2 及 B3 受訪者接受面訪，其餘地方政府之受訪者均表達不便接受面訪，為尊重受訪者意願，爰與 B1、C1、C2、C3 及 C4 均使用電子郵件及電話對談，依據地方政府「提點子」及「眾開講」之總案件數，分為案量多的 B 組及案量少的 C 組，詳表 1 及

表 2。

表 1 訪談對象一覽表

編號	訪談對象	訪談方式
A1	中央機關承辦人員	電話及電子郵件
B1	地方政府承辦人員	電話及電子郵件
B2	地方政府承辦人員	面訪
B3	地方政府承辦人員	面訪
C1	地方政府承辦人員	電話及電子郵件
C2	地方政府承辦人員	電子郵件
C3	地方政府主管人員	電子郵件
C4	地方政府承辦人員	電子郵件

表 2 訪談對象所屬地方政府啟用功能

受訪者	啟用功能	
編號	「提點子」	「眾開講」
B1	V	V
B2	V	V
B3	V	V
C1		V
C2	V	
C3	V	
C4		V

本研究透過訪談「提點子」及「眾開講」使用情形不同之地方政府人員，瞭解地方政府開始使用「Join 平台縣市專區」之契機，以及地方政府「Join 平台縣市專區」使用情形差異。訪談大綱如表 3。



表 3 訪談大綱

問題意識	訪談題目
瞭解地方政府使用「Join 平台縣市專區」之門檻	1. 請問地方政府如何申請「Join 平台縣市專區」？ 2. 接獲地方政府來文申請後，第一階段即為測試嗎？如何評估地方政府可結束測試、正式上線？ 3. 地方政府使用「Join 平台縣市專區」需要負擔費用嗎？ 4. 國發會在地方政府後台之管理權限？會定期去檢核或找地方政府開會了解使用狀況嗎？
瞭解地方政府推動公民參與或網路參與之狀況	1. 平常蒐集民意跟市民表達意見的管道有哪些？
瞭解地方政府使用縣市專區之動機	1. 使用「Join 平台縣市專區」的理由或契機，當時選擇啟用哪些功能及原因。 2. 與「Join 平台縣市專區」合作模式及目的？ 3. 在有自建平台的情形下還會持續使用「Join 平台縣市專區」的原因？ 4. 請問貴機關規劃增加「Join 平台縣市專區」之契機或推力是什麼？
探討影響「Join 平台縣市專區」使用情形差異因素	1. 在選擇「Join 平台縣市專區」功能之原因是什麼？這些功能的使用情形如何？ 2. 您認為形成目前使用情形之可能原因是什麼？



問題意識	訪談題目
瞭解地方政府對於「Join 平台縣市專區」之看法	1. 「Join 平台縣市專區」對於地方政府推動民眾參與的幫助是? 2. 您認為「Join 平台縣市專區」對於地方政府推動民眾參與，有帶來什麼影響嗎?有影響到政策設計跟執行嗎?

第四章 「Join 平台縣市專區」之緣起與

現況

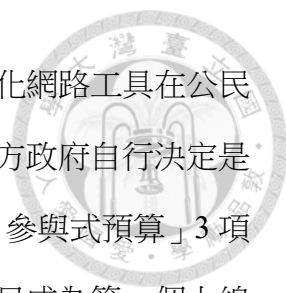
本章共分為兩節，第一節介紹「Join 平台縣市專區」之緣起，第二節為介紹地方政府使用「Join 平台縣市專區」之現況。

第一節 「Join 平台縣市專區」緣起

國家發展委員會為回應 2014 年舉辦之「經貿國是會議」之訴求：建議政府應參考美國白宮「We the People」網站，成立國家層級之提案中心，針對公共政策議題，透過網路平台揭露政策訊息，強化公民監督，並且建立網路社群參與的標準作業模式，或是常態性的公民線上討論管道，於是著手規劃「Join 平台」，並在 2015 年 2 月 10 日正式上線(王國政等人，2022:1)。易言之，「Join 平台」的發起，是為了滿足民眾參與及監督公共事務的需求，以及將之網路化及制度化的期待。「Join 平台」設有 6 項功能：「眾開講」、「提點子」、「找首長」、「來監督」、「參與式預算」跟「參與審計」。議題處理範圍是行政院及所屬機關的主管業務，管理機關為國家發展委員會，權責回應機關為行政院及其所屬中央二級機關，提議者資格包含有我國國籍或持有我國居留證的外籍人士³²，意即行政院轄下的二級機關負有回應「Join 平台」權管提案之責，至提案權則擴及在我國生活的外籍人士。

「Join 平台」在運作一年的基礎下，秉持開放政府與透明治理的精神，與以民眾為核心的理念，在 2016 年 5 月 16 日推出「直轄市與縣市」（以下簡稱地方政府）版本的專屬頁面：「Join 平台縣市專區」，整合中央與地方機關之服務，希望打

³² 公共政策網路參與實施要點(民國 107 年 4 月 11 日修正)



造單一公民參與管道，藉此提升民眾涉入公共事務之意願，並深化網路工具在公民參與之應用(莊宜貞等人；2017:8-9；林雨潔等人，2018:7)。由地方政府自行決定是否加入「Join 平台縣市專區」，可使用「提點子」、「眾開講」及「參與式預算」3項功能，台北市政府分別在2016年5月24日及2017年3月20日成為第一個上線「眾開講」及「提點子」的縣市，接著，新北市政府社會局在2018年9月11日成為第一個使用「參與式預算」功能的地方機關(王國政等人，2022:7、11)。「Join 平台縣市專區」提供3項功能，分別為「提點子」、「眾開講」及「參與式預算」，簡述如下：

壹、「提點子」

由民眾主動提案，經地方政府檢核通過，進入附議階段，提案在附議期間內取得法定附議數即成案，前述流程均採線上進行，成案後地方政府必須聯繫提案者釐清問題，亦可召開實體或線上會議，同時邀請附議者或對議題有興趣的民眾、團體進行討論，最後地方政府做出明確參採情形：「參採」、「部分參採」、「不參採」或納入研議。參採情形、民眾意見及協調過程都應公開於網站上。民眾為議題界定者，地方政府必須與提案者進行雙向溝通，綜整蒐集之意見，提出具體證據與論述，作為參採情形之依據。因此，民眾的提案雖不一定完全獲得採納，但在資訊公開透明的狀況下，有權當局必須審慎以對。

貳、「眾開講」

由地方政府公布政策規劃或法規草案，於一定期間內徵詢民眾意見，民眾可閱讀政策資訊、留言提出意見、瀏覽他人意見，提案權責單位亦可留言回應民眾意見。此模式下，地方政府做為議題界定者，民眾意見對於政府決策行為並無拘束力，對於決策的影響力亦不明確。

參、「參與式預算」



由地方政府匡列預算，提出需求，徵求提案，需求多與社區福利或環境設施相關，參與過程中通常會舉辦公聽會或工作坊，使民眾瞭解提案內容並討論，最後由民眾票選方案，交由相關單位據以執行，並公開揭露預算執行情形。地方政府為議題界定者，民眾雖有提案權，但需求標的跟預算額度已被明確界定，民眾被賦權的空間有限。因為方案表決的方式無統一作法，各地有現場投票、網路投票，或兩者兼採之(劉宗熹、王國政，2018:3)，已結案的案件則會公開入選提案跟票數結果。

第二節 「Join 平台縣市專區」啟用情形

對於地方政府而言，是否使用「Join 平台縣市專區」、要啟用哪些功能、如何管理專頁等，端賴地方政府之意願，意即地方政府具有相當的自主性，地方政府之啟用方式係正式函文向主管機關(國家發展委員會)提出申請，由於主管機關抱持著歡迎地方政府來使用「Join 平台縣市專區」這項資源的態度，因此在收到地方政府的申請函後，即交辦「Join 平台」之委外技術團隊，建置該地方政府於測試機環境的使用帳號與管理權限，而是否正式上線及何時正式上線，亦由地方政府自行評估，如需正式上線，則再行文通知主管機關。而「Join 平台」為主管機關邀請地方政府共同使用之電子參與平台，各地方政府不需負擔任何費用，而主管機關雖負責「Join 平台」之整體經費支應及維運管理，有完整的後台系統操作及取用權限，但並不會主動干涉或處理任何地方政府的專頁或定期檢核地方政府之使用狀況。

自「Join 平台縣市專區」推出至 2023 年 7 月 31 日³³之期間，22 個地方政府中，除嘉義縣、屏東縣、金門縣及連江縣以外，已有 18 個縣市加入「公共政策網路參與平台-縣市專區」，就數量上來看，地方政府使用「Join 平台縣市專區」之意

³³ 以提案日為準。

願似乎很高。在啟用功能方面，「眾開講」或性質相同的意見徵詢功能，是地方政府最普遍啟用的服務，有 14 個地方政府選擇使用，「提點子」或性質相同的民眾提案功能，就僅有基隆市、台北市、新北市、新竹市、台中市及高雄市之 6 個地方政府啟用，地方政府啟用情形詳表 4。

表 4 地方政府加入時間及啟用功能

區域	地方政府	加入時間	功能	
			提點子 ^{註 2}	眾開講 ^{註 3}
北部	1. 基隆市	2023 年 3 月	V	V
	2. 台北市	2016 年 5 月	V	V
	3. 新北市	2018 年 8 月	V	V
	4. 桃園市	2019 年 3 月		V
	5. 新竹市	2017 年 11 月	V	
	6. 新竹縣*	2020 年 1 月		
	7. 宜蘭縣*	2019 年 12 月		
中部	8. 台中市	2019 年 5 月	V	V
	9. 苗栗縣*	2019 年 11 月		
	10. 彰化縣	2020 年 2 月		V
	11. 南投縣	2016 年 7 月		V
	12. 雲林縣	2016 年 8 月		V
南部	13. 台南市	2017 年 7 月		V
	14. 高雄市	2018 年 4 月	V	V
	15. 嘉義市	2016 年 9 月		V
	16. 澎湖縣	2020 年 8 月		V
東部	17. 花蓮縣	2020 年 8 月		V
	18. 台東縣	2023 年 2 月		V

資料來源：

1. 「Join 平台縣市專區」。

2. 台北市啟用時間係整理自〈公共政策網路參與平台推動機制履歷〉一文，其餘縣市之啟用時間係整理自國發會內部資料。

*：僅啟用「參與式預算」。

註 1：截至 2023 年 7 月 31 日，嘉義縣、屏東縣、金門縣、連江縣尚未加入「Join



平台縣市專區」。

註 2：和「提點子」性質相同的民眾提案功能：

- (1)「想提議」及「來附議」：台中市、高雄市、新竹市。
- (2)「I-Voting 提案」及「I-Voting 附議」：台北市。
- (3)「我要提案」及「我要附議」：新北市。

註 3：和「眾開講」性質相同的意見徵詢功能：「市府提案」：台南市。

一、「提點子」案件情形

從各地方政府加入「Join 平台縣市專區」以來，截至 2023 年 7 月 31 日為止，共有 6 個地方政府啟用「提點子」或類似的民眾提案功能。有關案件情形之討論，分為「有效案件」及「無效案件」：(1)「有效案件」為經地方政府檢核通過，達到附議門檻之案件；(2)「無效案件」為經地方政府檢核通過，但未達到附議門檻之案件，不含自行撤案，「有效案件」及「無效案件」相加為該縣市的「總案件數」，**錯誤！找不到參照來源**。顯示基隆市、新北市、新竹市及高雄市並無有效案件，因基隆市甫於 2023 年 3 月加入「Join 平台縣市專區」，應屬正常現象，但新北市及新竹市總案件數分別為 1 件及 6 件，顯示長期以來民眾使用情形不甚熱絡，似乎未能充分發揮促使權力分配的積極效益。相較之下，台北市「有效案件」為 8 件，「無效案件」64 件，總案件數為 72 件，可見民眾提案意願高；另台中市之「有效案件」為 2 件，「無效案件」53 件，總案件數為 55 件，亦相對積極。

表 5 「提點子」案件情形

區域	地方政府	加入時間	有效案件數	無效案件數	總案件數
北部	1. 基隆市	2023 年 3 月	0	5	5
	2. 台北市	2016 年 5 月	8	64	72
	3. 新北市	2018 年 8 月	0	1	1
	4. 新竹市	2017 年 11 月	0	6	6
中部	5. 台中市	2019 年 5 月	2	53	55
南部	6. 高雄市	2018 年 4 月	0	17	17

東部	X	X	X	X	X
----	---	---	---	---	---

資料來源：「Join 平台縣市專區」。

註 1：截至 2023 年 7 月 31 日，已在「公共政策網路參與平台-縣市專區」，啟用「提點子」的地方政府及案件情形。

註 2：包含和「提點子」性質相同的民眾提案功能：

- (1)「想提議」及「來附議」：基隆市、台中市、高雄市、新竹市
- (2)「I-Voting 提案」及「I-Voting 附議」：台北市
- (3)「我要提案」及「我要附議」：新北市

註 3：X 表示該區域無地方政府啟用「提點子」。

二、「眾開講」案件情形

各地方政府從加入「Join 平台縣市專區」以來，截至 2023 年 7 月 31 日為止，若以啟用的地方政府數量來看，「眾開講」為地方政府使用最為普遍的功能，自案件數觀察，以台中市使用情形最為積極，自加入以來已有 31 件，台北市 12 件次之，值得注意的是，由於「眾開講」是由地方政府設定議題，徵求民眾對於地方事務之政策規劃的意見，相較於「提點子」功能，地方政府掌握較高的主導權，但部分地方政府，例如桃園市、彰化縣、高雄市、嘉義市及花蓮縣，已經加入「Join 平台縣市專區」相當長的一段時間，卻沒有充分利用這項機制，案件數仍舊掛零，詳表 6。

表 6 「眾開講」案件情形

區域	地方政府	加入時間	已結案件數
北部	1. 基隆市	2023 年 3 月	1
	2. 台北市	2016 年 5 月	12
	3. 新北市	2018 年 8 月	1
	4. 桃園市	2019 年 3 月	0
中部	5. 台中市	2019 年 5 月	31
	6. 彰化縣	2020 年 2 月	0
	7. 南投縣	2016 年 7 月	2
	8. 雲林縣	2016 年 8 月	3
南部	9. 台南市	2017 年 7 月	9

	10. 高雄市	2018 年 4 月	0
	11. 嘉義市	2016 年 9 月	0
	12. 澎湖縣	2020 年 8 月	1
東部	13. 花蓮縣	2020 年 8 月	0
	14. 台東縣	2023 年 2 月	1

資料來源：「Join 平台縣市專區」。

註 1：截至 2023 年 7 月 31 日，已在「Join 平台縣市專區」啟用「眾開講」的地方政府及案件情形。

註 2：包含和「眾開講」性質相同的意見徵詢功能：「市府提案」：台南市。

綜上，「Join 平台縣市專區」提供地方政府三項功能：「提點子」、「眾開講」及「參與式預算」。「提點子」允許民眾提出提案，經過地方政府審核後進入附議階段，提案在取得足夠附議數後即成案。地方政府需與提案者進行雙向溝通，並根據討論結果決定是否採納提案，最終的採納狀況會公開。「眾開講」則是地方政府提出政策或法規草案，徵求民眾意見。雖然民眾意見對決策沒有法律約束力，但地方政府可根據這些意見進行調整。「參與式預算」允許民眾參與預算的分配。地方政府會釐定特定的預算範圍，通常與社區或環境設施有關，並讓民眾透過提案和票選決定方案，最後由地方政府執行。

截至 2023 年 7 月，22 個地方政府中已有 18 個加入該平台，在地方政府「提點子」及「眾開講」使用情形方面，「眾開講」最為普遍，有 14 個地方政府使用，而「提點子」僅有 6 個地方政府啟用。在「提點子」使用上，台北市和台中市的總案件數較多，但有效提案數量仍有限。相對來說，部分縣市的使用狀況較為冷清，顯示出民眾參與情形差異。「眾開講」則是地方政府使用最多的功能，台中市最為積極，共有 31 件案件。相比之下，部分縣市如桃園市、彰化縣、高雄市雖已加入平台，但未充分利用此功能，案件數仍為零。整體而言，雖然「Join 平台縣市專區」提供電子參與管道，但各地方政府對其運用程度不一，民眾的參與意願也呈現差異。



第五章 研究結果



「Join 平台縣市專區」期望成為整合性的公民參與管道，提升民眾參與意願並深化電子參與應用，本章第一節以「公民參與階梯」及「民主立方體」的核心精神，提出四個分析視角，檢視「提點子」及「眾開講」制度設計，在決策權釋出、如何選擇參與者、參與互動方式，以及參與結果對於決策者的影響力之理論定位為何；第二節及第三節則從訪談資料中，歸納地方政府使用動機，以及使用情形差異，說明如下：

第一節 「Join 平台縣市專區」功能分析

「公民參與階梯」幫助我們理解公民參與制度在權力分配設計的差異，「民主立方體」考慮到實務情境，給予我們一個更立體的制度分析架構，簡言之，「公民參與階梯」及「民主立方體」研究的是「公民參與機制如何設計及運作」。本節擷取「公民參與階梯」及「民主立方體」之核心精神，檢視「提點子」及「眾開講」在權力流動、參與者選擇、互動方式及參與結果權威之理論定位，四個分析視角分別為：

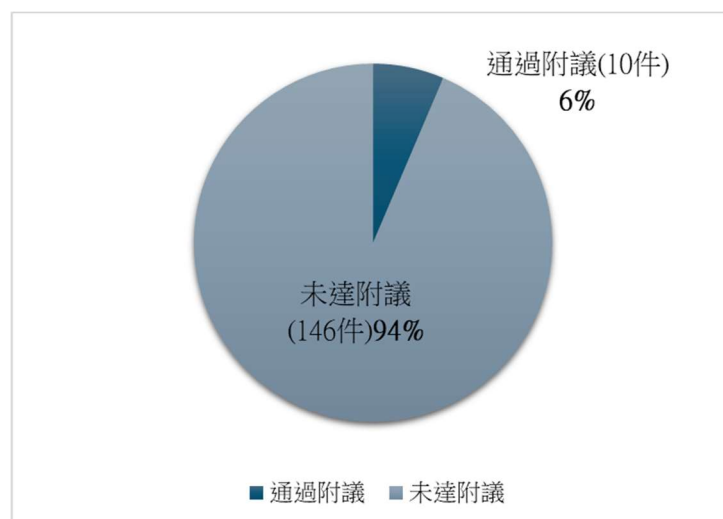
- 壹、制度引發之權力分配：如何形成決策權之釋出與流動。
- 貳、制度如何選擇參與者：如何選擇政府機關以外參與者。
- 參、參與場域的互動方式：機制設計之參與方式與互動方式。
- 肆、參與結果之權威與權力：機制設計之參與結果之影響力。

壹、制度引發之權力分配

一、「提點子」

政策制定之各階段主導權往往由政策制定者所掌握，包含問題界定、辨識利害關係人、形成政策選項，「提點子」特色為在於民眾得以主動發起，不受時空、人脈、社經地位之限制，參與成本相對於傳統途徑為低，並且受益於網路參與工具之便利性，參與者得以快速將訊息散布出去，能夠輕易進行動員行為，透過正式化提案流程，將民眾制度化納入決策過程中，表面上形成權力分配的流動。不過，從實際上案件情形來看，民眾雖具有「提案權」，但提案要在附議期間內取得法定附議數而成案並非易事，在研究範圍內，達到覆議門檻成案件數共計 10 件(詳附錄參)，未通過附議門檻之提案多達 146 件，詳圖 3。

圖 3 「縣市專區-提點子」通過附議及未達附議案件情形



資料來源：作者整理。

再者，相較於「Join 平台」訂有「公共政策網路參與實施要點」，規範出行政院部會「提點子」之「提議回應」程序³⁴，例如應與聯繫提案者釐清其訴求，具體回應必須敘明對於民眾提案之參採情形及原因，與提案者之溝通資料、針對提案之研商記錄及最後之具體答覆均應公開等要求，課以機關必須與民眾有更實質互動之責任及確實公開資訊之義務，「Join 平台縣市專區」，地方政府擁有較大的自主

³⁴ 公共政策網路參與實施要點(民國 107 年 4 月 11 日修正)第八點。

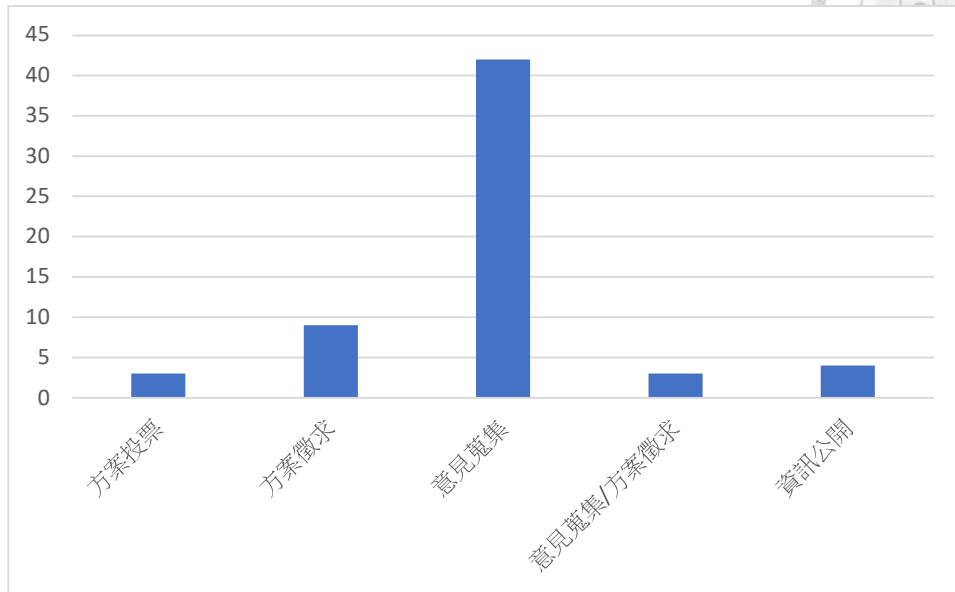
管理權限，民眾對於機關，並非擁有完整議價能力。「Join 平台縣市專區」沒有正式化地方政府應該執行的具體作法、後續追蹤及處理標準，不同地方政府之處理態度就會影響機關與民眾的權力天平傾斜方向，屬於意見調查的「諮詢」(Consultation) 型態。

二、「眾開講」

「眾開講」為地方政府徵詢民眾對於政策法規草案之網路功能，可以設定投票或留言。由地方政府提案，握有議程設定的主動權，部分地方政府之自治法規有明定「眾開講」使用時機，通常為形成政策前、執行及成果評估階段，或正規劃重要政策、社會高度關切議題、法規草案、政策監督等情境，局處得利用「眾開講」主動公開資料，促使民眾關注，徵詢意見，帶動討論。截至 2023 年 7 月 1 日，「眾開講」徵詢案共 61 件(詳附錄肆)，觸發地方政府辦理徵詢之契機，一類由地方政府「主動」發起，另一類受到例如議員提案、民眾提案、民眾反映而「被動」發生；議題性質有「管制規定」、「市政建設」、「福利資源」、「觀光文化」、「鄰里設施」、「創意發想」、「政策綱領」、「市政服務」；依據徵詢目的，可分為「意見蒐集」、「方案投票」、「方案徵求」、「資訊公開」。

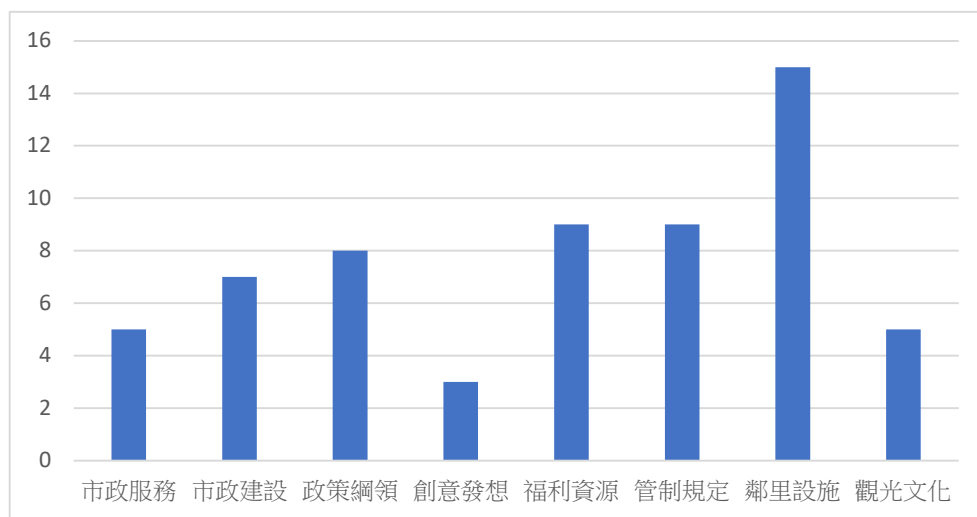
觀察地方政府實際拋出之徵詢主題，徵詢契機近九成為地方政府主動發起，少數議題是受到外部意見觸發，地方政府再將之發展為政策議題或政策選項；地方政府徵詢目的，絕大多數是針對規劃中或執行中之措施或設施辦理意見蒐集，詳圖 4；「鄰里設施」的議題最容易觸發地方政府辦理徵詢，詳圖 5。同樣的，「Join 平台縣市專區」並沒有具體規範徵詢結果的處理方式，權力分配之效果並不明顯，亦屬於「諮詢」(Consultation)。

圖 4 「眾開講」徵詢主題件數，依「徵詢目的」分



資料來源：作者整理。

圖 5 「眾開講」徵詢主題件數，依「議題性質」分



資料來源：作者整理。



貳、制度如何選擇參與者

「Join 平台縣市專區」網站會員登入及驗證方式與「Join 平台」整合，民眾只要使用智慧型手機、電子郵件、通訊軟體及社群帳號，即可使用「提點子」提案與附議，以及「眾開講」留言與投票。

一、「提點子」

民眾的提案必須是與縣市之市民權益、市政措施或市府業務相關，例如「台中市政府公共政策網路參與平台作業規範」(第 4 點)就規定民眾的參與主題必須是與台中市市民權益有關之意見，並且是屬於市府機關業務範圍；「台北市政府網路投票作業要點」(第 4 點)也規定，民眾提案必須是與市政相關之公共事務且以市府職權為限。換言之，與地方政府的傳統參與設計相比，例如青年委員會、市政會議、法定公聽會，均有非常明確之參與對象，「提點子」只有對於議題範圍有限制，原則開放所有民眾都可參與提案、附議及投票，對於提案者及參與討論者，沒有刻意的遴選標準，提案者屬於「完全開放」(diffuse public sphere/ everyone)之招募，參與討論者是受到議題吸引而被動發生之「選擇性招募」(open, self-selection)。

二、「眾開講」

參與「眾開講」討論的民眾身分原則亦未限制，部分徵詢主題因為議題性質而界定參與者身分，例如在台北市「您認為台北市競選廣告物管理自治條例應朝哪個方向修正」之投票，即規定年滿 18 歲且設籍台北市者才有投票權³⁵、台南市明定特定議題之意見徵詢，可以視案情指定具有特定區域或特定年齡區間之具台南市

³⁵ <https://ivoting.taipei/completed/143-survey-intro> 「您認為台北市競選廣告物管理自治條例應朝哪個方向修正」。2024 年 4 月 6 日檢索。

之戶籍者才能參與調查(台南市政府公共政策網路參與實施要點第 5 點)。民眾對於徵詢主題有興趣而被動發生「選擇性招募」(open, self-selection)；有限定參與資格身分時，屬於主動選擇之「選擇性招募」(open, targeted recruiting)。



參、參與場域的互動性

一、「提點子」

民眾以提案、附議及留言的方式參與，提案人亦可選擇「提議協作服務」，開放其他民眾共同修改提案(台中市政府公共政策網路參與平台作業規範)，提案人必須闡述訴求或建議及提出佐證資料，民眾對於提案有一定瞭解程度，以附議表示支持提案，留言表達意見並瀏覽留言瞭解其他人的想法。提案成案後，以台北市為例，權責機關應於 20 日內與提案者討論提案計畫書之增修，台中市則明定可視案情需要，邀集提案人、相關機關、利害關係人及附議者共同討論，最後由地方政府公布處理方式，但並無強制訂出具體做法，屬於充分發言(express preference)。

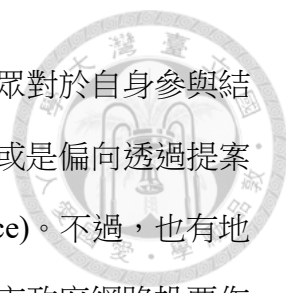
二、「眾開講」

民眾留言意見或投票選擇方案，主管機關在規範期間內提出回應，分為初步回應及綜整回應，包含徵詢期間內之即時及簡要回應，徵詢期間結束後彙整分析民眾意見後，提出具體回應，由於提案者(主管機關)之目的為廣泛蒐集民意，但最終決策權仍屬於主管機關，屬於「充分發言(express preference)」之溝通模式。

肆、參與結果之權威

一、「提點子」

提案經過檢核、附議、成案、討論的階段，最後由地方政府正式回應，公布參



採說明，而參採程度的決策權，仍由地方政府所有。換言之，民眾對於自身參與結果並無實質主導性，屬於「提供建言」(advice and consultation)，或是偏向透過提案引導輿論，間接影響決策之「影響社群」(communicative influence)。不過，也有地方政府正式化參與結果，將提案更有效轉化為政策，例如「台北市政府網路投票作業要點」將行動方案之最終決定權交給民眾，必須與提案人細部溝通行動方案設計，行動方案交由民眾投票，主管機關依據投票結果執行，屬於「共治夥伴」(cogoverning partnership)。

二、「眾開講」

徵詢期間的「初步回應」及徵詢期滿的「綜整回應」則為地方政府得以與民眾互動的功能，至於「回應」該具備哪些內容？是否參考徵詢結果調整政策？由地方政府決定，民眾的參與結果對於決策的影響力為「提供建言」(advice and consultation)。

綜合以上分析，「提點子」與「眾開講」的運作程序雖有不同，但在權力分配、參與者選擇、互動方式及參與結果之權威上有相似之處，如圖 6、圖 7 及圖 8。

首先，權力分配方面，「提點子」允許民眾主動發起提案，相較於傳統參與途徑，較不會受到時空、身分及資源的限制，然而，提案若未能在法定期限內取得足夠附議，則無法成案，實際上多數提案最終停留在附議階段，而就算成案，地方政府對其無明確義務採取行動，導致權力流動較弱。「眾開講」則由地方政府主動徵詢民意，尤其是針對鄰里設施的意見，徵詢過程促使公共討論，但最終決策仍掌控在政府手中，權力流動同樣有限，「提點子」及「眾開講」均屬於「諮詢」性質。參與者選擇方面，「提點子」參與門檻低，任何民眾只需登入即可提案與附議，屬於「完全開放」的設計，討論的參與者往往是因議題被動吸引進來的，屬於「選擇性招募」，「眾開講」的徵詢議題亦不對參與者設限，但部分議題會因性質不同對參

與者設有限制，如特定戶籍或年齡群體，這樣的參與設計屬「選擇性招募」。

互動方式上，「提點子」允許民眾發起提案，並開放其他人參與討論或協作，成案後，政府需與提案者討論具體細節，但後續行動無強制性規定，屬於「充分發言」模式。同樣地，「眾開講」則透過留言或投票的方式蒐集民意，政府則需回應意見，這種互動方式也屬於「充分發言」，但最終決策仍由主管機關掌控，民意僅作為參考。最後，在參與結果的權威與權力方面，「提點子」的提案成案後，地方政府需回應提案，但是否採納民意仍取決於政府，因此，這種參與屬於「提供建言」或「影響社群」的性質。不過，有些地方政府更積極，將提案結果納入政策，形成「共治夥伴」的情況。而「眾開講」中，民眾的意見對政府決策的影響力相對有限，參與結果也屬於「提供建言」的類型，政策制定權仍掌握在地方政府手中。

整體來說，「提點子」與「眾開講」制度提案發起者雖不同，但在公民參與的理論意義上均屬於「諮詢」，與國際間多數電子參與平台設置之目的相同，互動方式和多數平台實例一致，民眾發表意見，政府機關提出回應，也因此與多數參與平台一樣，有互動性及討論性不足的缺陷(Royo et al, 2024:78,80)，而參與結果對於地方政府沒有強制力，甚至也沒有規定明確的處理方式，由政府握有最終決策權，當參與結果無法與決策過程結合，根據 Zolotov et al. (2018:362)的論點，將難以提升民眾使用電子參與的意願，Royo et al. (2024:78)也認為不利於電子參與制度的穩健發展，不過國際實例中，多數都是採取此回應模式，像愛沙尼亞「公民倡議網站」明確訂出處理方式的平臺，僅是少數案例。



圖 6 「提點子」與「眾開講」權力分配樣態



資料來源：整理自「公民參與階梯」(A Ladder of Citizen Participation)模型。

Arnstein(1969:217)。

圖 7 「提點子」制度設計樣態

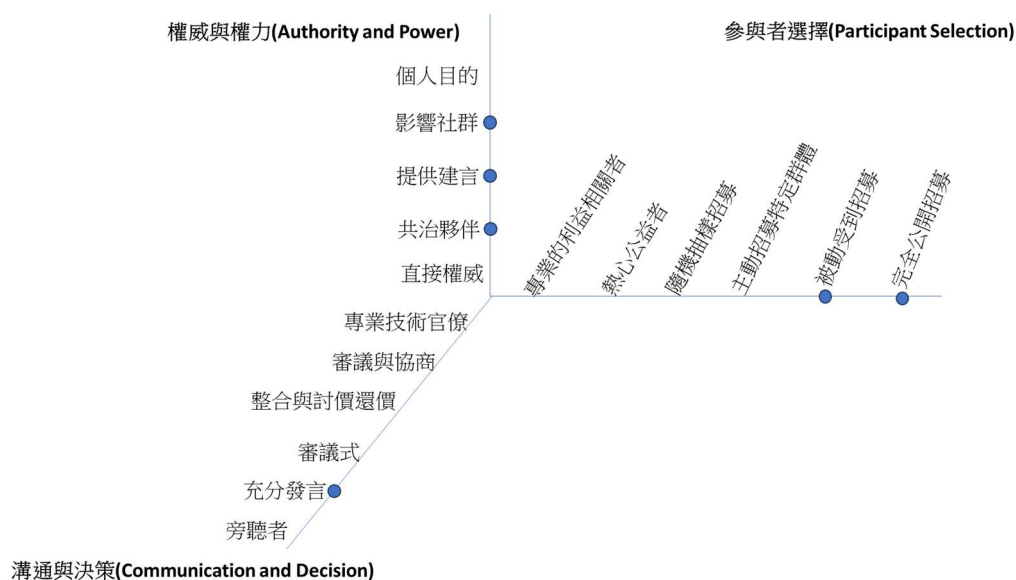


圖 8 「眾開講」制度設計樣態

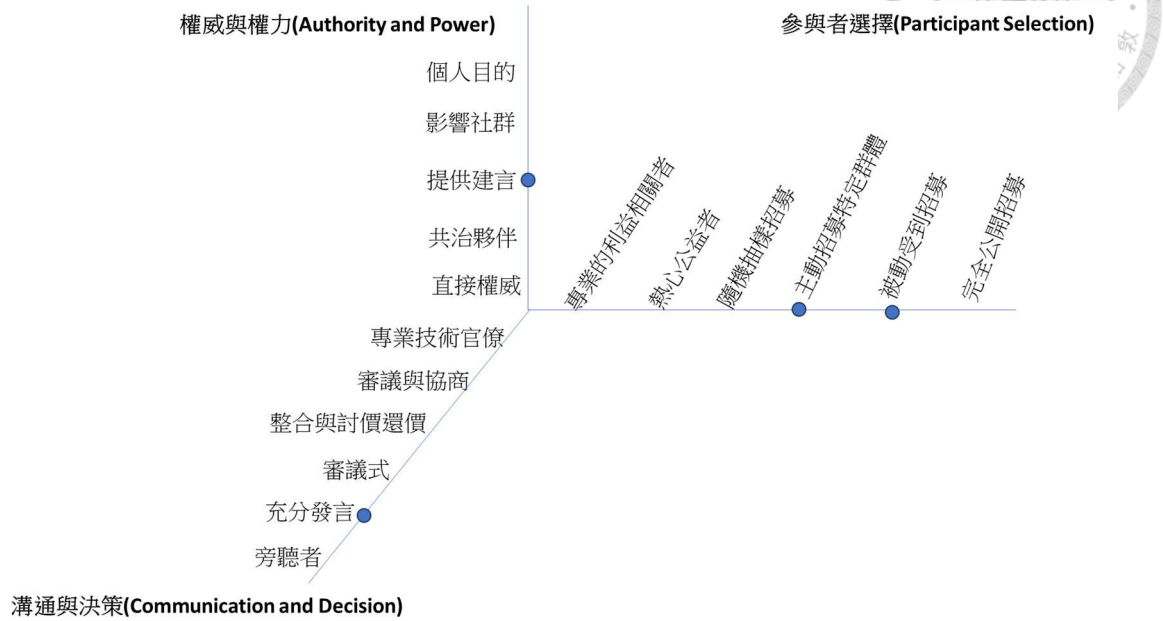


圖 7 及

圖 8 資料來源：整理自 Fung (2006:71)「民主立方體」。(The Democracy Cube)模型。

第二節 地方政府使用動機歸納



本節整理受訪者的回應，發現地方政府使用「Join 平台縣市專區」主要動機是為「達成首長政見」、「資源運用效率」與「系統功能符合需求」，其他動機諸如「擴大公民參與」和「外部環境影響」，說明如下：

壹、達成首長政見

B2 及 B3 受訪者認為，縣市首長政見與「Join 平台縣市專區」概念上契合，跟正在推動之公民參與政策可以相輔相成，而且「Join 平台縣市專區」推出時機點，正好是該縣市在積極推動公民參與制度的時候，使該縣市願意使用。

「因為○○○上任之後...他覺得政策可能也可以做更多的討論，...所以他後來有推他競選的時候是推 I-Voting...，他是以政策他希望說民眾，是經過了解之後去投這票，然後投這票之後，行政機關就照做就有點像，...類似創制複決那種概念...應該是因為要因應那個機制³⁶，就是因為你要開始規劃...然後你就會想說那我怎麼樣的流程...會達到這個目標。」(B2)

「因為這個是○市長競選的第一個政見，就是 I-Voting，對，然後再來是 I-Voting 真的就是名字很響亮，所以一講，從競選的時候就很有名，就是大家講 I-Voting，除了提案之外可能對人啊，一開始都有推，但後來人就是結束了，就是什麼薪資啊或是選人，那些我們不是用 I-Voting 嘛，但是這個就是可以套用到很多。」(B3)

C3 受訪者過去使用「提點子」的情形較低，其雖未正面回答最初加入「Join 平台縣市專區」之原因，但提到因為新首長上任所帶來之新的政見，促使相關局處重新回頭檢視「Join 平台縣市專區」之應用，並開始積極規劃相關機制。

³⁶ 指的是市長上任後，要求將 iVoting 精神擴大到其他領域。

「本市○○○市長競選時曾提出『建置公民參與市政平台...』...。為達成市長政見，本府規劃運用公共政策網路參與平台的機制，請各局處提報合適的議題，經過擇選後，定期在公共政策網路參與平台提出，...。如有民眾透過公共政策網路參與平台提出政策建議，且通過附議門檻，我們也會請各相關局處進行評估及回應。」(C3)

貳、資源運用效率

A1 受訪者曾提到，由於中央主管機關是希望縣市多多加入「Join 平台縣市專區」，因此地方政府不須負擔使用費用，而且中央主管機關也會不干涉地方政府的管理。

「『公共政策網路參與平台』為本會邀請地方政府共同使用之電子參與平台，由本會委外案的費用支應，這個平台就是開放讓大家使用，地方政府不需負擔費用。」(A1)

「地方政府對於是否使用『縣市專區』、要使用哪些功能，以及專頁之管理有完全的主導權。」(A1)

「本會接獲申請後，即委由『公共政策網路參與平台』之維運技術團隊，建置該地方政府測試機環境的使用帳號與管理權限。是否正式上線及何時正式上線，由地方政府自行評估，如需正式上線，則再行文通知本會。」(A1)

地方政府受訪者認為經費也是地方政府啟用「Join 平台縣市專區」的重要動機，例如維運費用、教育訓練、執行經費及人力需求，地方政府在執行「Join 平台縣市專區」時也確實未另外編列預算及人力，也就是說，能盡量減少地方政府的使用成本是重要因素。

「有另一部分考量是本府經費有限，實無力負擔自行建置及維運公民參與平台之經費，在資源有限的情形下，運用國發會既有的平台，是個相對有效益的選擇。」(C3)

「因國家發展委員會建置統一的平台可讓各縣市使用，對縣市而言毋須增加建置費。」(C4)

「我們從這個機制³⁷去搭，...我覺得是看這個功能能不能符合到這個縣市，他現在正在推的制度的需求，如果可以搭他們就會覺得，盡量就是譬如說我就是節省成本的概念去搭。」(B2)

「國發會有提供參與平台維運服務、系統功能操作教育訓練及議題協作工作坊課程...亦減少地方政府自行建置平台之成本。」(C1)

「『眾開講』議題係因配合○市長施政政策...，但無預算配置及獎勵措施。」(B1)

「這項政策推動也未額外規劃經費，目前還在進行與各局處溝通及後續運作機制規劃，要待今年度實際執行後，視推動情形逐步調整修正。」(C3)

參、系統功能符合需求

地方政府希望提供民眾提議、附議、發言、討論，並且機關可以即時回應民眾的網路參與平台或系統。

「...是希望說民眾不是單純的投票，是在了解事情之後才去投票，...所以我們就需要一個平台告訴民眾說，這個政策是怎樣的歷程，...正反意見是什麼，政府機關是想怎麼樣，然後民眾提案的內容是什麼...正好那時候在推這個Join平台，所以我們就跟他們討論合作，然後就變成說，前端在意見的呈現上面跟就是收納意見，就是正好可以用到眾開講、提點子。」(B2)

「因為一開始就像B2講的，就只有○○市(受訪者所屬縣市)，...剛推Join平台，剛好○○市(受訪者所屬縣市)要有...新的機制，所以就跟他們合作了眾開講跟提點子，前面兩項的功能，他們就特別開給我們...」(B3)

「(開發許多功能)特別for○○市(受訪者所屬縣市)而且那時候是很快的，我們想要提點子，相關功能要怎樣，國發會馬上就調整成我們要的。」(B3)

「Join平台縣市專區」系統功能，幫助地方政府執行電子參與的作業流程，例如機關內部有跨機關分案，各項通知功能及提案表單，節省了縣市政府自行開發的

³⁷ 指 iVoting。

成本，投票功能介接戶政系統，檢核投票者身分證件之真實性，避免假帳號灌票的現象，因此投票結果也較令人信服，讓地方政府可以避免如使用社群媒體時，可能會發生的網路安全跟惡意攻擊的風險問題(Alcaide-Muñoz et al., 2018:19)。

「目的是整合服務網路進行跨機關管理...至於整合跨機關管理的部分算是間接達成，因為各機關會有窗口在此平台申請帳號，收到民眾建言後會分案給對應的權責機關。」(B1)

「各機關較常使用的功能為線上投票功能...本會鼓勵機關辦理參與式預算或參與式規劃時，可利用本平台辦理線上投票，因為使用本平台線上投票功能，可以介接戶政系統，進行投票民眾的身分檢核，投票結果較具公信力。」(C1)

「他那個 join 平台的投票功能嗎？他只能就是，檢驗你是不是，就是你可以選擇要不要檢驗，就是輸入身分證，他會去 try 戶政司的資料，確認你這身分證是不是對的，如果對，他就讓你投...。」(B3)

「還有提案，民眾提案之後，民眾輸入的提案的表格，跟民眾的個資跟系統的通知都是用 join 平台通知我們，這樣我們就不用自己建了。」(B3)

肆、擴大公民參與

受訪者另外也提到，讓民眾更簡便的表達意見，以及讓機關能更了解民意，這樣的雙向溝通亦是地方政府願意啟用「Join 平台縣市專區」的原因，機關也能因此瞭解民眾需求，提升了政策與民意的切合度。

「『眾開講』是為了讓各權責機關參考本府施政策略、局處重點業務及民眾關心時事，提出諮詢主題及內容由民眾進行開放式討論...『提點子』則為了讓民眾向政府創新提案...讓市民及政府兩者密切互動及相互回饋...公共政策參與平台更像是提供民眾一個發聲的管道...提供了一個雙向溝通的管道，...。以 110 年通過附議的提案『提議○○10 期重劃區內新增建圖書館一座』為例，權責機關在了解民眾的需求並評估過後，將該案納入後續圖書館之籌設計畫。」(B1)

受訪者認為，既有的公民參與管道依然存在，但「Join 平台縣市專區」的優勢於可以讓民眾以較低參與成本，並且以個人身份加入政策討論，打破過去需透過人脈才能反映政策意見的傳統途徑，讓更多民眾有參與決策的可能。



「希望至少要有一個管道，最少最少，就是 join 平台這個讓民眾參加的時候不會有什麼負擔，也不需要投入太多的時間或金錢的成本，...有的機關會提出，那我可能還會有現場實地的現勘...，但是至少我有這個管道，讓民眾可以上去發表意見，那這樣就可以達到說機關跟民眾做互動，然後了解說民眾，其實很多元的想法。」(B2)

「...里長(這個管道)本來就有，其實當初就是為了要打破，而且當初就是為了打破說可能你就跟里長比較好，這個就是讓所有的民眾都可以上，都可以上來。」(B3)

伍、外部環境影響

另外，也有受訪者提到專家或民眾之提議，以及受到其他縣市擴散效果影響而申請使用，來自外部的倡議也影響地方政府決定使用哪些功能。

「公共政策網路參與平台當初是因為本府青年事務委員會決議提供青年辦理提議使用，故由我協助申請系統。」(C2)

「...陸續有其他縣市使用該平台，亦有民眾建議採用，因此向國家發展委員會申請開通。」(C4)

依據受訪者之回應，地方政府開始使用「Join 平台縣市專區」之動機，或者重新檢視使用「Join 平台縣市專區」之動機，最主要是為「達成首長政見」而尋求組織以外的可行資源，這也與 Doll(1985:17,30)對於組織採用新資訊系統的動機研究，以及 Chen 和 Gant (2001:352-353)所發現的組織行為一致。地方政府為達成上述政策目標，需要考慮如何更有效率地運用資源，「Join 平台縣市專區」由中央主管機關承擔成本，有效節省地方政府開發維運費用及教育訓練，使地方政府能兼具資源

運用及達成績效，呼應 Lee-Geiller (2024:13)對於政府考量資源及績效採用電子參與之研究發現。



有關電子參與的技術問題，Zheng(2015:88-91)在其研究指出，地方政府執行電子參與的技術能力已經不足以形成發展障礙，反倒是地方政府是否有使用新技術意願，才比較有可能影響採用電子參與的決定，我國地方政府實際上已經廣泛使用電子參與工具來當作政府資料公開、服務發布及陳情的管道，而受訪者則是在操作「Join 平台縣市專區」時，並沒有提到困難跟意願問題，而是提出較為積極且因地制宜的技術需求，例如平台提供了那些功能是符合地方政府政策需要？技術團隊配合地方政府調整功能的速度？新技術與法規扞格問題？

另外，本研究也發現，B 組受訪者會考慮到民眾感受的層面，包含參與行為之「有用性」及「易用性」，例如相較於傳統參與途徑，「Join 平台縣市專區」使民眾能以個人身分參與，且參與成本低，以及民眾參與結果較能轉換為執行政策。最後，受訪者也提到專家或民眾的提議，以及其他縣市的示範效果，亦影響地方政府的決策，與相關文獻發現一致(Pašalić and Ćukušić, 2024: 11; Reddick and Norris, 2013: 454,466,468)。

第三節 地方政府使用情形差異

B 組及 C 組有截然不同的案件表現，從訪談回應中發現，B 組受訪者縣市較主動將「Join 平台縣市專區」融入決策流程跟管理，相對來說，C 組受訪者表示民眾習慣使用既有參與管道，機關也認為既有管道已然充足，沒有特別推廣「Join 平台縣市專區」，說明如下：

壹、B 組：「Join 平台縣市專區」融入決策流程跟管理。

「Join 平台縣市專區」建置初期，主管機關及開發團隊向地方政府進行由深入淺的推廣，教育訓練的內容不只限於系統操作跟流程說明，而是從公民參與之概念出發，受訪者 B2 與 B3 認為這種作法，幫助地方政府了解推動這項網路參與工具之必要性。

「所以還有一個很重要的因素在教育訓練，我們先花了很多功夫，對內的那種，所以像 join 其實也有，join 的時候他推自己的，也有找地方縣市政府來上課，而且 join 那時候就是先從公民參與的概念開始講，才到機制，你感覺他也是很完整的，他不是只教你說怎麼使用這個系統，而是教你說你為什麼要這麼做。」(B2)

B2 受訪者說明，訓練課程從為何執行、如何執行、誰該執行什麼，都有完整設計，例如 B2 受訪者所屬縣市即結合既有訓練資源設計課程，而且與「Join 平台縣市專區」之教育訓練模式類似。

「那我們那時候開的課程，也是非常鋪天蓋地，可能從公參怎麼做，公民參與這件事情是什麼東西，然後到每個機制都有開，...，系統也有開...他就教你說，我去現場的時候，我怎麼去評分，我怎麼去判斷這個案子是不是一個好的，可以進入到投票的案子。」(B2)

而因應不同階層人員之任務不同，B2 受訪者所屬縣市亦針對不同「執行者」設計相應課程。

「同時我們有針對高階主管，可能簡任官他們要怎麼上，然後跟一般的承辦人，他怎麼去處理，因為承辦人他可能，高階簡任官以上，他可能要做政策部分或是去做協調，因為很多到現場的協調，是需要簡任官帶隊的，所以我們就都針對，他們設計不同的，包含我們跟○○處就一起討論，然後就去設計，○○處他們去設計很多不同的課程...」(B2)

B1 受訪者縣市「眾開講」案件量相對其他縣市為多，受訪者提到「眾開講」屬於首長施政重點，而且訂有關鍵績效指標(Key Performance Indicator, KPI)，局處基於達成目標都需推案。



「『眾開講』議題係因配合○市長施政政策所以訂了 KPI 須達成。」(B1)

以 B3 受訪者所屬縣市來說，無論是公民參與機制或是使用「Join 平台縣市專區」網路參與工具，在歷經政黨輪替後都還繼續維持，一方面是因為過去政策推行有成，另一方面，單位主管認為「Join 平台縣市專區」代表之直接民主，其重要性已經在首長政績之上，象徵一種民主進程的重要里程碑，因此也讓該縣市會持續深化公民參與機制以及持續與「Join 平台縣市專區」合作。

「像為什麼○市府，換了這個，就是，公參已經是大家各機關機制都有了，...這很明顯就是○市長，為什麼我們還留下來，就是○○³⁸講說，他這個真的算是一個直接民主，他自己也是學政治，他覺得這個在民主的進程當中，直接民主是一個很大的里程碑，就是說讓民眾可以直接民主，所以他要，他覺得就是，就是要持續留著。」(B3)

B 組地方政府針對「Join 平台縣市專區」的執行方式較有明文規範跟制度，確保政策能夠順利執行，或針對公民參與政策持較正面的態度。B1 受訪者提到有訂定自治規則跟通知各機關配合辦理，B3 受訪者則回憶，過去設有外部專家組成的公民參與委員會，明定民眾提案必須定期提報到公民參與委員會審核，能夠以專業角度來檢視民眾提案，而不會在局處接獲提案的階段就被結案處理，減少吃案的可能，並補充在推動公民參與制度化之初，其實交由各局處自行決定案件，但成效有限，所以希望引進民間力量。

³⁸ 受訪者所屬單位之主管。

「為使業務推行順利，本府有另行訂定《○○○政府公共政策網路參與平台作業規範》，並函知各機關配合提供「眾開講」議題內容。」(B1)

「所以我們才會成立公參委員會，是請外部的公民參與的相關的專家，來給建議然後把這個機制建立起來這樣，經過很多次的討論...其實光就是民眾相關的提案，就會定期的彙報到公參會去，所以等於是有民間的角度來看...我們只要有些案子是覺得有爭議，就會希望...請局處來報告，然後就會要求局處，不要這麼快就把這個案子 close。」(B3)

延續前述公民參與委員會的討論，當談到其實一般情形，機關不會傾向將外部監督僅入機關內部，畢竟對於機關決策權是一種挑戰(例如交由民間委員決定)，受訪者 B3 便補充，為避免受到原權管單位掣肘，才會建立內部制度，將公民參與案件之層級拉高至府級，將民眾提案的妥適性與可行性做實質討論，當相關的組織內部規範執行一段時間，公民參與思維已經內化為組織決策依據。

「對，所以之前是只要有，像這種...案件，都算是市府，都算是府級會 care 的，所以他的決策權就不是在首長，...，提案其實是跟機關首長的權限，或是這個機關原來的傳統的作為是相反的，因為一定是相反的，...以前一定是首長覺得不要管民眾，...我有我的政治考量，...，但現在不是，現在民眾提了，就是...開始列管了，市長室的人就會加入了，就不是局長說了算，而是要按照...我們所建立出來的這個公參制度去討論，他們完全沒有辦法左右。」(B3)

「...公民參與委員會，然後現在目前推了八年之後，基本上公民參與的相關的，...DNA 已經深入各個機關...各局處都已經知道怎麼 run，因為一開始不知道怎麼 run，...。那現在因為機制都已經成熟了，已經 run 了這麼多年了...，就按照制定好的機制下去 run。...所以公民參與委員會在現在已經廢除了...，因為還是可以進那個 join 平台這邊來提案，然後未來的投票的部分，就是會再使用。」(B3)

貳、C 組：民眾習慣既有參與方式；機關認為既有管道已足夠



民眾關心的地方事務往往是生活周遭的問題，受訪者表示，民眾多是透過市政專線或 1999 專線反映或向議員陳情。

「依據我的了解，民眾其實較常反映交通類或民生類議題(如道路施工等等)，多半都是從民意信箱、1999 進行陳情或反映。比較重大 case 會向議員陳情方式辦理。」(C2)

C 組受訪者認為目前已經有許多蒐集民意的方式，例如線上陳情系統、首長信箱、機關社群媒體、議員詢問，既有管道足以讓民眾充分表達意見，也能讓地方政府掌握民意趨向。

「本府蒐集民意的管道除提供為民服務專線、民意信箱、局處臉書以及線上文字客服之外，鄉鎮市地方臉書社團亦是表達意見及蒐集民意的管道。」(C4)

「本府有市政信箱及 1999 專線等陳情管道。」(C1)

「民眾關心議題若循正式管道經局處評估可行即會開始執行...因本府建置多元管道供民眾反應意見、各大地方社團運作活絡，本縣縣民在此基礎下能充分反應意見，且本縣代議士提供議題亦貼近時事輿論。此外，本府時刻關注各大民意管道有效掌握重大訊息，俾能即時回應民眾需求。」(C4)

C4 受訪者縣市有啟用「眾開講」功能但沒有提案，受訪者回答，除了既有管道已經相當充分以外，對於民眾的回應也還需要符合法規跟預算，目前沒有合適的提案。

「...而且回應民眾需求仍需考量法規及預算限制，...本府目前僅開通帳號，未來若有合適議題將會評估使用該平台。」(C4)

C2 受訪者縣市有啟用「提點子」功能，但總案件數很少且沒有成案案件，也就是民眾沒有「提案」跟「附議」的行為，受訪者認為，除了前述的民眾參與習慣外，機關也沒有特別積極宣傳也可能形成此使用情形。

「沒有特別推廣此平台，可能也是提案量不多的原因。」(C2)

綜合以上，B 組和 C 組地方政府對於「Join 平台縣市專區」有不同的管理方式跟使用態度。B 組地方政府較為主動將「Join 平台縣市專區」融入於決策流程中，像是將「Join 平台縣市專區」制度化及訂定「關鍵績效指標」(Key Performance Indicator, KPI)，這樣的做法使「Join 平台縣市專區」有保障地位且使用情形較為穩健，不受到首長更替影響，與 Royo et al (2024:78)強調的電子參與成功要素相符。不僅如此，部分 B 組地方政府透過內部推廣與教育訓練設計從公民參與理念出發的課程，以確保各階段的執行者理解推動電子參與的必要性，以及培養執行電子參與的行政能力，而 B 組地方政府也擁有來自首長及主管的重視及宣示，符合 Zheng(2015:89)在其研究中發現「政治支持」的重要性，某些縣市將該平台視為民主進程的重要里程碑，確立電子參與工具的定位與價值，部分 B 組地方政府在管理經驗上，曾設有公民參與委員會負責審核民眾提案，確保民眾提案獲得實質且公平處理，逐漸內化形成組織習慣的決策思維，正如 Randma-Liiv (2023:346-347)在其研究所提，法規跟制度不盡然能夠自然改變組織文化，而是領導階層跟執行者之主流價值才能發揮持續且真正的變革。相較之下，儘管 C 組地方政府啟用了「眾開講」和「提點子」功能，但認為現有參與管道已充足，如 1999 市政專線和民意信箱，並且認為民眾已經習慣透過這些管道反映意見，以及提案需要考慮法規和預算限制，加上部分受訪者也認為其地方政府並未特別推廣「Join 平台縣市專區」，C 組與 B 組受訪者的縣市在推動與管理「Join 平台縣市專區」之態度大不相同，這也反應在使用情形差異上。



第六章 結論



公民參與是民主政治的基礎，使公共政策更符合民眾需求、提升政策包容性、增進執行正當性，強化民眾對政府的信任，公民參與亦是民眾的權利，現今民眾渴望更多的決策話語權，促使各國政府尋求更創新的參與方式。理論面，政府採取擴大公民參與的政策，被視為民眾對政府決策權及體系的挑戰，採用電子參與工具可能衝擊現有的組織文化和工作流程；治理面，地方政府在民眾生活中扮演重要角色，將民眾納入決策之中有助於釐清問題跟瞭解需求，使政策切合實務並符合地方期待。2015 年，我國推出「Join 平台」，並在 2016 年推出「Join 平台縣市專區」，旨在強化中央與地方的政府服務整合，並方便民眾參與公共事務。學術界針對此平台進行了多方面研究，但多聚焦於行政院及所屬部會，對「Join 平台縣市專區」的研究較少。

據此，本文以截至 2023 年 7 月 31 日，以加入使用「join 平台縣市專區」之地方政府為研究對象，爬梳公民參與及電子參與相關理論與文獻，在公民參與方面，檢閱「公民參與階梯」及「民主立方體」，並擷取理論核心精神，以四個分析視角檢視「提點子」及「眾開講」在權力流動、參與者選擇、互動方式及參與結果權威之理論定位。在電子參與方面，由於電子參與之重點為其實務性，故廣泛蒐集國際電子參與實例，歸納平台之組織層級、使用動機及回應方式，並且蒐集政府與民眾使用電子參與之動機，以及電子參與制度成功要素的相關文獻。

本文研究目的是瞭解地方政府對於「Join 平台縣市專區」之使用動機及使用情形差異，採用質性研究途徑，包含蒐集「Join 平台縣市專區」之歷史與現況等次級資料並加以分析之次級資料分析法，並以上述次級資料為基礎，訪談「Join 平台」中央主管機關及台北市、桃園市、新竹市、台中市、彰化縣辦理「Join 平台縣市專區」業務人員進行訪談之「深度訪談法」，研究發現如下：



第一節 研究發現

一、功能分析

在制度設計上，「提點子」及「眾開講」的發起者不同，但對於地方政府的制約力均相當有限，例如「提點子」由民眾提案，但多數提案未能成案，成案後地方政府對其無明確採取行動的義務；「眾開講」由地方政府主動徵詢民意，雖能於徵詢過程交由公共討論，但最終決策仍掌控在政府手中，決策權之釋出與流動偏低，二項功能同屬「諮詢」性質。參與者選擇方面，二項功能的參與門檻都不高，「提點子」任何民眾只需登入即可提案與附議，屬於「完全開放」的設計，參與討論者往往是因議題被動吸引進來的，屬於「選擇性招募」。「眾開講」的徵詢議題亦不對參與者設限，但部分議題會因性質不同對參與者設有限制，如特定戶籍或年齡群體，屬於「選擇性招募」的設計。

互動方式上，「提點子」由民眾發起提案及參與討論，政府需與成案之提案者討論，但後續無強制性規定，「眾開講」透過留言或投票的方式蒐集民意，政府則需回應意見，但最終決策仍由主管機關掌控，民意僅作為參考，二項功能同屬「充分發言」。最重要的是參與結果對於決策之影響力，地方政府對於參採「提點子」的程度取決於地方政府，參與結果視地方政府的態度，介於「提供建言」、「影響社群」及「共治夥伴」之間，「眾開講」之參與結果影響力則更為薄弱，政策制定權仍掌握在地方政府手中，民眾僅為「提供建言」。

二、使用動機

地方政府使用「Join 平台縣市專區」的主要動機是「達成首長政見」。當民選首長在競選期間提出推動公民參與或網路參與等政見時，地方政府局處為了實現

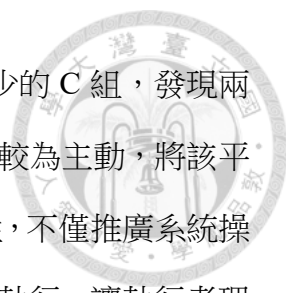
政策目標，必須規劃相應的機制或尋找可行資源，「Join 平台縣市專區」作為中央設立的電子參與工具，成為地方政府可行選項，對於原本使用頻率較低的縣市，為了更有效達成新首長的政見，也會重新檢視該平台的應用與推動。



由於公民參與案件通常需要耗費大量時間和進行細緻討論，每年案件數並不多，因此地方政府自行建置網路平台的效益不高，地方政府使用「Join 平台縣市專區」不僅免去開發成本，還能享有中央主管機關提供的維運服務與教育訓練，同時保有很大的管理自主性，地方政府也無需另外增加相關經費或人力來管理，在「資源運用效率」與必需達成政策目標的雙重考量下，地方政府通常會申請開通該平台，這也與 Lee-Geiller 發現，政府會基於使用成本及績效目標而採用電子參與之結果一致(2024:13)。

「Join 平台縣市專區」的「系統功能符合需求」，也是地方政府使用的重要動機。該平台具備民眾提案、附議、發言、討論等互動功能，並能即時回應民眾意見，滿足跨機關分案的管理需求，尤其在建置初期，平台開發團隊還能快速調整系統功能，以配合地方政府需求。另外，地方政府也希望透過該平台「擴大公民參與」。與傳統的實體參與方式相比，民眾在平台上的參與行為，無論是時間還是經濟成本都較低。同時，平台操作簡便，能讓機關即時回應民眾意見，提升政策與民意的契合度，增加「Join 平台縣市專區」的參與管道，也能讓民眾以個人身份直接參與地方事務，無需透過代議士或里長，有助於吸引更多人參與討論，這也是地方政府選擇啟用「提點子」功能的動機之一。地方政府也會因「外部環境影響」而申請使用該平台，例如來自民間的意見或外部委員的建議，或其他縣市的使用經驗，可能促使地方政府加入「Join 平台縣市專區」，並選擇啟用相關功能。

三、使用情形差異



本文將訪談對象依據總案件數量分為案量多的 B 組與案量少的 C 組，發現兩者在「Join 平台縣市專區」使用情況有不同特徵。B 組地方政府較為主動，將該平台融入決策流程與管理，並透過教育訓練強調公民參與之重要性，不僅推廣系統操作，更從公民參與的概念出發，理解為何執行、如何執行、誰該執行，讓執行者理解推動此電子參與工具之必要性。B 組地方政府還會透過政策的「關鍵績效指標」（KPI）來督促局處使用「眾開講」，確保政策執行穩健。即便政黨輪替，某些 B 組地方政府依然繼續使用「Join 平台縣市專區」，將其視為民主進程中的重要里程碑，以及成為地方政府長期施政的核心精神。此外，B 組地方政府在公民參與上積極制度化，曾設立公民參與委員會，由外部專家審核民眾提案，確保提案能夠獲得公平處理，避免案件被草率結案。這些制度和規範隨著執行時間的推移，逐漸內化為組織決策的一部分，使公民參與成為地方政府日常治理的重要一環。

相比之下，C 組地方政府對「Join 平台縣市專區」的使用態度則較為不同，未將「Join 平台縣市專區」當作蒐集民意的主要工具。C 組受訪者認為民眾更傾向使用既有的參與管道，如 1999 市政專線或向議員陳情，這些既有管道已能滿足民眾表達意見的需求，地方政府足以透過這些管道掌握民意趨向，並且未積極推廣「Join 平台縣市專區」，加上機關對提案需考慮法規與預算限制，因此並未頻繁使用。

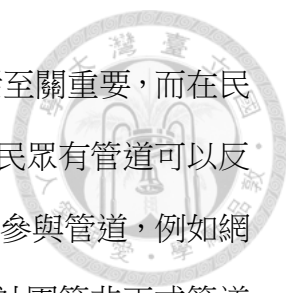
總體而言，B 組地方政府主動將「Join 平台縣市專區」嵌入日常治理，對內強調公民參與的重要性，透過績效指標和教育訓練來促成平台的運用；而 C 組地方政府則認為既有管道足夠，較缺乏推廣動力，首長亦無關注。

第二節 「Join 平台縣市專區」發展與建議



民眾參與公共事務不僅可以促成政府做出最佳的決策，也是民主政治中公民擁有的權利，藉由民眾與政府之共同努力形成更好的治理。因此，倡議公民參與之學者莫不認為民眾應更投入公共決策的討論，並將公民參與視為權力再分配的手段，強調公民參與應考量多種價值與制度設計，而電子參與則成為政府與民眾合作時的一項利器。在治理實務上，政府推動資訊公開、履行透明課責是最基本的要求，更積極的一面，是善用電子化推動「數位政府」，打造更有效率的行政系統，創造更方便的服務，乃至進一步希望透過網路的普及，更廣泛的實踐並深化「數位民主」，這使各國紛紛推出不同之電子參與平台，而這些平台的成立初衷，均是希望瞭解民眾意見，切中民眾需求。我國在國際趨勢及國內民意之推波助瀾下，亦在 2015 年推出「Join 平台」，目的是讓打造一個民眾得以方便使用的線上議題討論平台，由行政院及所屬機關回應其主管業務議題，次年推出「Join 平台縣市專區」，不需地方政府另外負擔經費成本，鼓勵各縣市加入，希望擴大電子參與工具之運用範圍與層次。

不過，綜觀多數國際電子參與平台之運作，民眾的角色多為提案、連署、發表意見、回報問題及投訴，平台性質仍是以諮詢為主，民眾參與結果對於政府的制約力相當薄弱，而民眾對於平台之期待似乎也不高，例如美國「We the People」在川普入主白宮後未經任何討論便黯然終止，學術研究也發現日本「公眾評論平台(パブリック・コメント)」的民眾意見並沒有影響力(小方直幸,2015:45)，斯洛伐克之「立法參與及法規資訊(Slov-lex) 平台」在政權更替後逐漸流於形式(Sloboda et al., 2022:88-86)，這些平台式微現象，在其政府內部及外在輿論都未引發強烈的檢討聲浪。



回到我國的公民參與現況，地方政府的作為對於民眾生活至關重要，而在民主政治發展的進程中，如何解決民眾問題、瞭解民眾意見、讓民眾有管道可以反映需求，向來是地方首長關心的重點，地方政府也發展出各種參與管道，例如網站、社群媒體、陳情專線等，民眾亦會透過議員或地方自發性社團等非正式管道反映意見，地方政府在政府資料公開、服務發布及陳情管道上，已相當普遍運用電子參與工具，據此，地方政府對於運用資訊科技實踐民眾參與其實並不陌生

「Join 平台縣市專區」從 2016 年 5 月 16 日推出至 2023 年 7 月 31 日止，22 個地方政府中，有 18 個縣市加入，現行之機制設計跟申請流程不會造成地方政府的使用困難，然而地方政府之間卻有截然不同的使用情形，這也延伸出「Join 平台縣市專區」未來發展與定位之討論。

本研究發現地方政府使用「Join 平台縣市專區」之動機背後，不必然有清楚論述或有基於實證的決策背景，多半是功利性考量，為達成首長政見或因政策目標的需要，加上節省自行開發及維護的經濟成本，也就是首長的支持決定了地方政府加入「Join 平台縣市專區」的起點，相對而言也較容易受到政權更迭，使地方政府在長期使用「Join 平台縣市專區」方面充滿不確定，故建議地方政府建立制度，提高「Join 平台縣市專區」之運用獨立性與穩定性，將「Join 平台縣市專區」之執行要件制度化，例如規範當修訂影響民眾權益之地方自治法規時，必須辦理「眾開講」諮詢，並且將民眾意見的處理情形公開回應。

制度化不必然為組織及人員帶來根本性的改變，尤其地方政府選擇「Join 平台縣市專區」的考量之一是不需開發與管理之經濟成本，然而平台的貢獻若僅是幫助地方政府節省經費，而未能提升地方政府的公民參與效益，將很難成為地方政府的選項，現今民眾越來越要求更具互動性參與方式例如社群媒體 (Mergel,2013:329)，相關研究也發現，公共管理者使用社群媒體對於改善政府形



象、提升民眾信任及增進公民參與有所助益(Alcaide-Muñoz et al.,2018:19)，「Join 平台縣市專區」若要長久經營，必須幫助地方政府創造更多價值，但同時避免增加過多額外的工作負擔(Royo et al, 2024:79)，建議結合既有的參與途徑，例如在既定之實體公開會議和公眾諮詢併行「眾開講」，像是各種說明會、公聽會、審議會、聽證會、座談會、工作坊、住民大會等，增加網路參與的途徑。增加大數據蒐集與分析功能，善用官方平台的資訊安全跟個人資料保護的優勢，將電子參與平台蒐集到之數據資訊，作為線下(offline)參與活動之參考資源，建立起實體與虛擬的系統生態系(Simonofski et al., 2021:10)。

當制度促進案件量之穩定累積後，地方政府內部各局處可以定期辦理案例交流，分享使用電子參與工具後，對政策規劃及執行之各種影響，例如是否有助於提升民眾滿意度？使方案更趨完整？更加釐清政策目的？盡可能結合「Join 平台縣市專區」與既有的政策制訂流程，使執行人員認知到，「Join 平台縣市專區」作為一項有助於提高政策接受度的治理手段，並非新增的主要業務(Freeman and Quirke, 2013:151)。

另外，本研究亦發現「Join 平台縣市專區」對於地方政府有很強烈的技術工具誘因，但由於地方政府處理的地方事務，往往有因應各區里性質不同而需要更細緻的處理，與中央部會之一體適用政策法令之性質不同，故建議國發會定期舉辦地方政府聯絡人會議，與地方政府之間建立技術層次的聯繫或反饋管道，尤其是詢問案件量較少的地方政府，持續蒐集地方政府在功能需求或平台定位調整之意見。

除了從地方政府的立場，提供系統面及業務面的實質幫助，民眾的使用意願亦是「Join 平台縣市專區」長期穩健發展的重點，雖然「Join 平台縣市專區」具有提案和留言討論的功能，但實際上，無論是「提點子」還是「眾開講」，制度



設計並沒有賦予民眾參與結果太大的影響力，參與者的意見多為「諮詢」性質，最終決策權仍在政府手中，這樣的參與設計可能使公民感受到，參與僅是「象徵性」的，而非實質影響，民眾使用電子參與的動力低落，進一步導致參與人數下降或提案質與量的不足，建議地方政府應該勇於將參與結果納入決策過程，包含決策透明及回應課責，例如每年擇定一定數量的案例，尤其是涉及地方公共建設、社區規劃等直接影響民眾生活的議題，以「公民投票」模式直接交由民眾決策，並且地方政府應定期公布「Join 平台縣市專區」之參與成果，在成果呈現上，並非盲目衝高案量或僅單純公布數字，而是著重在公布討論互動之細緻性及彰顯政府回應性，具體解釋為什麼某些提案未被採納，或在採納過程中面臨的困難，預算限制跟價值衝突的狀況有哪些，而非流於形式的回應內容，才能提高民眾對於使用平台之信任與意願。

第三節 研究限制與未來研究建議

本研究為瞭解地方政府對「Join 平台縣市專區」之使用動機及使用情形差異，在邀訪及訪談過程中會談及「案件數量偏少」之現象，近似點出該縣市績效不佳，對於案件數少的地方政府，可能會基於維護機關形象或保守心態，拒絕受訪或回答簡短，而筆者確實在向案件數少之地方政府進行邀訪跟訪談時，有受到拒絕或無法回答的情形，故研究結果可能無法完全代表所有地方政府的情形，以及部份訪談資料係以電子郵件取得，可能影響研究結果效度。另外，本研究為初探性研究，也因此未再以個案研究方式，分析「Join 平台縣市專區」對於個別地方政府政策規劃及執行的影響為何，相關議題有賴未來進一步研究。

參考文獻



壹、中文部分

公共政策網路參與實施要點，民國 107 年 4 月 11 日修正，

<https://theme.ndc.gov.tw/lawout/LawContent.aspx?id=GL000215>

王國政、劉宗熹、莊宜貞，2022，〈公共政策網路參與平台推動機制履歷〉，《公共政策網路參與平台-公共政策網路參與專欄》，

<https://join.gov.tw/news/detail/e5598a67-859d-4b9b-94ca-01ffc52de69>。

台中市政府，2021，《台中市議會第三屆第六次定期會施政報告》。

台南市政府，2023，《台南市議會第四屆第二次定期會施政總報告》。

呂嘉穎，2022，〈分析公共政策網路參與平台之效益-以有關台中市之提議議案為例〉，《弘光學報》，89：83 - 95。

林宛萱，2019，《影響公共政策網路參與平台民眾提議成案之因素：從提案的特性來看》，台北：國立台灣大學政治學研究所碩士論文。

林宛萱、王宏文、王禕梵，2020，〈影響台灣電子提案通過成案門檻之因素〉，《行政暨政策學報》，71：1-42。

林怡瑩，2017，《民眾對公共政策網路參與平台的認知與行為》，台北：世新大學行政管理學系碩士論文。

林芳滢，2023，《倡議團體於公共政策網路參與平台進行電子連署的動機、行動策略與自我評估：以 2020-2021 年成案團體為例》，台北：國立台灣大學政治學系碩士論文。

林雨潔、王國政、楊慧敏，2018，〈公共政策網路參與平台三周年執行情形報告〉，《政府機關資訊通報》，351：51-59。

林彥君，2018，《拒絕的邏輯：公共政策網路參與平台政府回覆內容的論證分



- 析》，台北：國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 南投縣政府，2023，《第20屆第2次定期會縣長施政總報告》。
- 胡龍騰、曾冠球、張智凱、黃榮志，2013，〈電子化跨域治理影響因素之研究:多個案之探索〉，《公共行政學報》，45：1-39。
- 桃園市政府，2023，《桃園市議會第3屆第2次定期會市長施政報告》。
- 高雄市政府，2023，《第4屆第3次高雄市政府施政報告》。
- 基隆市政府，2023，《111年度施政績效成果報告》。
- 張代縈，2018，《國發會公共政策網路參與平台經營管理之研究》，台北：國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
- 張鑑文、吳佩靜，2021，〈實踐公部門線上協力式政策參與之研究：以機關回應態樣與決策行為核心的檢視〉，《公共行政學報》，60：47-96。
- 曹騏祥，2019，《網路公共參與之議題內容分析-以公共政策網路參與平台為例》，桃園：國立中央大學法律與政府研究所碩士論文。
- 莊宜貞、楊慧敏、劉宗熹，2017，〈公共政策網路參與平台2周年執行成果報告〉《政府機關資訊通報》，346：14-23。
- 陳坤毅，2019，《影響政府回應的提案因素－以公共政策網路參與平台為例》，台北：國立台灣大學公共事務研究所碩士論文。
- 陳坤毅、黃心怡，2020，〈民眾電子連署內容與政府回應方式：以提點子平台為例〉，《民主與治理》，7（2）：1-40。
- 陳敦源、黃心怡、廖洲棚、陳恭、陳揚中，2016，〈政府推動電子連署（e-petition）的機遇與挑戰〉，《國土及公共治理季刊》，4（4）：41-53。
- 新北市政府，2023，《新北市議會第4屆第2次定期會 新北市政府施政情形書面報告》。
- 劉宗熹、王國政，2018，〈現階段我國參與式預算推動樣態分析〉，《政府機關資訊

通報》，351：46-50。

鄭凱升，2018，《公共政策網路參與平台民眾提議成案之特性與政府回應之分析》，

台北：國立台灣大學政治學研究所碩士論文。



貳、西文部分

Alcaide-Muñoz, C., Alcaide-Muñoz, L., & Alcaraz-Quiles, F. J. 2018. "Social media and e-participation research: Trends, accomplishments, gaps, and opportunities for future research." *In Optimizing e-participation initiatives through social media (pp. 1-27). IGI Global.*

Ali, H., Ali, T., Matar, Z., & Jawad, F. 2015. "Citizens' acceptance and readiness towards adopting e-participation tools in kingdom of Bahrain." *International Journal for Infonomics*, 8(2):1029-1036.

Anti-Corruption and Civil Rights Commission (2023), ACRC Korea-Annual Report 2022, 資料來源：

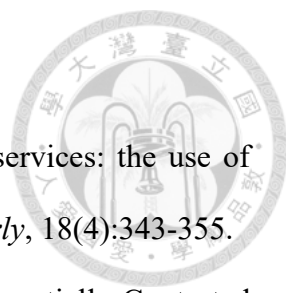
https://www.acrc.go.kr/board.es?mid=a20302000000&bid=64&cg_all=all&cg_cod e=C02. 2023 年 9 月 3 日檢索。

Arnstein, S. R. 1969. A Ladder of Citizen Participation, *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4): 216-224.

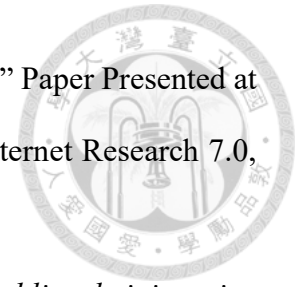
Bellò, B., & Downe, J. 2022. "We asked, you said, we did: assessing the drivers and effectiveness of an e-participation practice in Scotland." *Engaging citizens in policy-making: e-participation practices in Europe*, 26-39.

Brown, S. A., Chervany, N. L., & Reinicke, B. A. 2007. "What matters when introducing new information technology." *Communications of the ACM*, 50(9):91-96.

Chavis, D., & Wandersman, A. 1990. "Sense of community in the urban environment: A catalyst for participation and community development." *American Journal of*

- 
- Community Psychology*, 18(1):55e81
- Chen, Y. C., & Gant, J. 2001. "Transforming local e-government services: the use of application service providers." *Government information quarterly*, 18(4):343-355.
- Day, D. 1997. "Citizen Participation in the Planning Process: An Essentially Contested Concept?" *Journal of Planning Literature*, 11(3) :421–434.
- Defacqz, S., & Dupuy, C. 2022. "Parlement & Citoyens in France: An e-participation platform connecting legislators and citizens for collaborative policy design." *Engaging Citizens in Policy Making: e-Participation Practices in Europe*, 40-55.
- Doll, W. J. 1985. "Avenues for top management involvement in successful MIS development." *MIS quarterly*, 17-35.
- Drobiazgiewicz, J. 2018. "The role of e-participation–citizen engagement in public service delivery." *European Journal of Service Management*, 26: 53-60.
- Dumas, C., Harrison, T. M., Hagen, L., & Zhao, X. .2017. "What Do the People Think? E-Petitioning and Policy Decision Making." *Beyond bureaucracy: Towards sustainable governance informatisation*, 187-207.
- Dumas, C.L., LaManna, D., Harrison, T.M., Ravi, S.S., Kotfila, C., Gervais, N., Hagen, L. and Chen, F., 2015. "Examining political mobilization of online communities through e-petitioning behavior in We the People." *Big Data & Society*, 2(2): 2053951715598170.
- Freeman, J., & Quirke, S. 2013. "Understanding e-democracy government-led initiatives for democratic reform. " *JeDEM-eJournal of eDemocracy and Open Government*, 5(2):141-154.
- Fuchs, C., R. Bernhaupt, C. Hartwig, M. A. Kramer, and U. Maier-Rabler.2006.

“Broadening eParticipation: Rethinking ICTs and Participation.” Paper Presented at the Association of Internet Researchers (AoIR) Conference: Internet Research 7.0, Brisbane, September 27-30.



Fung, A. 2006. “Varieties of participation in complex governance.” *Public administration review*, 66:66-75.

Irvin, R. A., & Stansbury, J. 2004. “Citizen participation in decision making: is it worth the effort?” *Public administration review*, 64(1):55-65.

Khadzali, N. R., & Zan, Z. M. 2019. “Exploring e-participation policy and initiatives in Malaysia.” *International Journal of Law, Government and Communication*, 4(16):10-25.

Kim, S., J. Lee and J. Lee. 2018, “Citizen participation and public trust in local government: The Republic of Korea case”, *OECD Journal on Budgeting*, vol. 18/2.

Lee-Geiller, S. 2024. “Conceptualizing Government Behavior in Adopting E-Participation toward Public Organization Theory.” *Available at SSRN 4804504*.

Macintosh, A. and E. Smith. 2002. “Citizen Participation in Public Affairs.” Paper presented at First International Conference, EGOV, Aix-en-Provence, France, September 2-6.

Mergel, I. 2013. “A framework for interpreting social media interactions in the public sector.” *Government information quarterly*, 30(4):327-334.

Michels, A., & De Graaf, L. 2017. “Examining citizen participation: local participatory policymaking and democracy revisited.” *Local government studies*, 43(6): 875-881.

Miller, S. A., Hildreth, R. W., & Stewart, L. M., 2019. “The modes of participation: A revised frame for identifying and analyzing participatory budgeting practices.” *Administration & Society*, 51(8):1254-1281.

Nur Salam Man, M., & Abdul Manaf, H. 2024. "Exploring Factors Affecting Citizens' Acceptance to Use E-Participation in Malaysian Local Governments Through an Extended UTAUT Model." *International Journal of Computing and Digital Systems*, 15(1):1-39.

Organisation for Economic Co-operation and Development. 2022. *OECD Guidelines for Citizen Participation Processes, OECD Public Governance Reviews*, Paris: OECD. <https://doi.org/10.1787/f765caf6-en>.

Pašalić, I. N., & Ćukušić, M. 2024. "Understanding E-participation adoption: Exploring technological, organizational, and environmental factors." *Technological forecasting and social change*, 207:123633.

Randma-Liiv, T. 2023. "Adoption is not enough: Institutionalization of e-participation initiatives." *Public Policy and Administration*, 38(3):329-351.

Reddick, C., & F. Norris, D. 2013. "E-participation in local governments: An examination of political-managerial support and impacts." *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(4):453-476.

Ridlwan, Z., Nugroho, M. H., Yusdiyanto, Y., & Muhtadi, M. .2023. "Legal Construction of E-Participation and E-Petition Institutions to Guarantee Public Participation in Pandemic Times." In *3rd Universitas Lampung International Conference on Social Sciences (ULICoSS 2022)*:599-610. Atlantis Press.

Royo, S., Bellò, B., Torres, L., & Downe, J. 2024. "The success of e-participation. Learning lessons from Decide Madrid and We asked, You said, We did in Scotland. " *Policy & Internet*, 16(1):65-82.

Sæbø, Ø., Rose, J., & Flak, L. S. 2008. "The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area." *Government information quarterly*, 25(3): 400-428.

Schlauffer, C. 2021. “Why do nondemocratic regimes promote e-participation? The case of Moscow's active citizen online voting platform. ” *Governance*, 34(3):821-836.

Simonofski, A., Fink, J., & Burnay, C. 2021. “Supporting policy-making with social media and e-participation platforms data: A policy analytics framework.” *Government Information Quarterly*, 38(3):101590.

Sloboda, M., Staronová, K., & Suchalová, A. P. 2022. “Enhancing law-making efficiency, public value or both: Case study of e-participation platform in Slovakia.” *Engaging citizens in policy-making: e-participation practices in Europe*. 71-90.

Steinbach, M., Sieweke, J., & Süß, S. 2019. “The diffusion of e-participation in public administrations: A systematic literature review”. *Journal of organizational computing and electronic commerce*, 29(2):61-95.

United Nations. Department of Economic and Social Affairs Public Institutions. <https://publicadministration.un.org/en/eparticipation>

United Nations. UN E-Government Knowledgebase.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>

Vooglaid, K. M., & Randma-Liiv, T. 2022. “The Estonian citizens' initiative portal—drivers and barriers of institutionalized e-participation.” *Engaging citizens in policy-making: e-participation practices in Europe*. 104-119.

Wallace, C., & Pichler, F. 2009. “More participation, happier society? A comparative study of civil society and the quality of life.” *Social Indicators Research*, 93:255–274.

Westholm, H., 2002. “e-Democracy Goes Ahead. The Internet as a Tool for Improving Deliberative Policies?” Paper presented at First International Conference, EGOV,

Aix-en-Provence, France, September 2-6.

Zainal, N. N., Ahmad, F., HANIPAH, H., MUSA, K., Awang, M., RAHMAN, A., ... &

ADNAN, H. .2020. “Mobile Applications for Facilities Management Information.”

Journal of Critical Reviews, 7(8):1302-1308.

Zheng, Y. 2015. *Explaining government performance on e-participation in New Jersey:*

Government capacity and willingness. Doctoral dissertation, Rutgers University-

Graduate School-Newark.

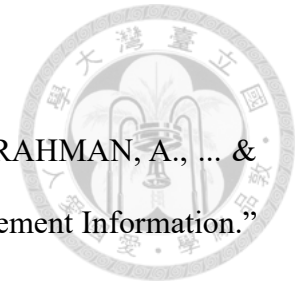
Zolotov, M. N., Oliveira, T., & Casteleyn, S. 2018. “E-participation adoption models

research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review.” *Computers in*

Human Behavior, 81:350-365.

小方直幸. 2015. “輿論と政策形成—パブリック・コメント制度に関する試論—”.

大学経営政策研究,5:33-47.



附錄



壹、地方政府常用之公民參與管道

公民參與方式	公民參與管道	
獲取資訊 (access to information data)	台北市 ● 市政白皮書辦理情形 ● 「食藥妝網路地圖」 ● 「食材登錄平台」 ● 「台北市公民參與網」 新北市 ● 智慧車柱空位資訊 ● 環境監測資訊網 ● 「新北市文化資產查詢網」 桃園市 ● 「桃園施政成果資訊網」 ● 公民參與 FB 粉絲專頁 ● 桃園市參與式預算網 新竹市 新竹市幸福移居網	苗栗縣 ● 議員地方建設建議事項處理情形 ● 債務資訊揭露 彰化縣 ● 議員建議事項處理情形 ● 債務資訊揭露 ● 都市計畫公告展覽 南投縣 ● 債務資訊揭露 ● 災害情資網 ● 土地使用分區編定資訊公開展覽 台南市 ● 「公車動態資訊系統」 高雄市 ● 「道路挖掘管理系統」 ● 「高雄實價網」 ● 「高雄地籍圖資服務網」 ● 「好理災-災害數據網路平台」 ● 國土計畫公開展覽 屏東縣 即時交通資訊網
	新竹縣 國土計畫執行成果公開展覽	
	宜蘭縣 ● 國土功能分區計畫資訊公告展覽 ● 便民工作站 台中市 ● 「食品、藥物暨化粧品地理資訊 (GIS) 決策系統」 ● 「開放資料平台」 ● 「158+空間資訊網」房地價格及地政資訊	

公民參與方式	公民參與管道	
公開會議，市政會議 (open meetings town hall meetings)	基隆市 議員、社會意見領袖諮詢 座談會 台北市 市政座談會(里長) 桃園市 基層訪視座談會(里長) 台中市 市政會議(議員及里長)	苗栗縣 ● 公聽會、說明會 ● 青年對談會
公眾諮詢 (public consultation)	● 說明會、公聽會、審議會、聽證會、座談會、工作坊、住民大會、共識會議 ● 都市計畫、國土計畫公告展覽意見徵詢、區段徵收辦理民陳情。	
	基隆市 ● 民眾 call in 電視節目 ● 市民、里長、議會、議員之建議陳情 ● 性別平等委員會 台北市 「青年事務委員會」 桃園市 「新住民事務會報」(新住民代表、新二代) 新竹市 ● 區域性試辦計畫蒐集民眾使用意見(機車停車收費) ● 發放問卷 ● 青年事務委員會	新竹縣 「青年諮詢委員會」 台中市 ● 青年諮詢委員會 ● 「美樂地專區」線上回饋表單(共融式公園設計) 彰化縣 青年諮詢委員會 雲林縣 ● 「青年事務諮詢委員會」 ● 官網留言版 台南市 「青年事務委員會」 高雄市 「青年事務委員會」 澎湖縣 「青年提案培力工作坊」 台東縣 「青年事務發展委員會」 屏東縣 「青年事務諮詢委員會」 金門縣 「縣長與鄉親有約」
開放式創新 (open innovation)	台北市 「台北市市產活化整合平台」 新北市 ● 「青年創議市集-北台政策提案競賽」	新竹市 「場域驗證服務合作計畫」 南投縣 「數位黑客松競賽」

公民參與方式	公民參與管道	
	● 「青年永續社會設計挑戰賽」	
市民監督(civic monitoring)	1999 服務專線、首長信箱。	
	基隆市 署長信箱、市政信箱、局長信箱、警政署民眾服務中心 台北市 ● 台北市陳情系統 ● 運動場館 QR CODE 掃碼報修 新北市 智能客服 新竹市 市政陳情網 新竹縣 ● 縣民有約(整合陳情網) ● 竹縣 e999 陳情 APP	台中市 陳情整合平台 彰化縣 FB 訊息 南投縣 ● 線上人民陳情系統 ● 鄉鎮市公所通報平台 (google map) 嘉義縣 ● 「線上陳情系統」 ● 縣長 FB 粉絲專頁留言 台東縣 ● 1999 專線 ● 環境公害或污染案件陳情
參與式預算	各局處自行辦理。	
	台北市 「公民提案參與式預算資訊平台」 新北市 「新北市參與式預算網站」 桃園市 「參與式預算網」 雲林縣 「雲林縣參與式預算訊息專區」	

貳、電子參與實例整理



		政府推動 動機	電子參與 層次	公民參與核心		
				問題界 定 (決策權 流動)	參與方 式 (民眾)	參與結 果影響 力 (政府)
壹、中央層級						
行政體系	美國 We the People	發揮人民 對政策的 影響力	電子諮詢	民眾	提案 連署	回應
	蘇格蘭 We asked, you said, we did	弭平政府 施政與民 眾認知的 落差	電子諮詢	政府	發表意見	• 徵詢意 見 公 開 • 說明後 續 行 動
	日本 公眾評論平台	施政透明	電子諮詢	政府	發表意見	• 徵詢意 見 公 開 • 說明後 續 修 改
立法體系	法國 Parlement et Citoyens	連結公民 與議員的 合作	電子諮詢	議員	發表意見	• 徵詢意 見 公 開 • 綜整報 告 • 送議會
	愛沙尼亞 公民倡議網站	數位治理 程度高； 徵求公民 提案及立 法建議	電子諮詢	民眾	提案 附議	明定 6 類 處 理 方 式

		政府推動 動機	電子參與 層次	公民參與核心		
				問題界 定 (決策權 流動)	參與方 式 (民眾)	參與結 果影響 力 (政府)
司法體系	斯洛伐克 Slov-lex 網站	提升公民 滿意度； 提高行政 流程績效	電子諮詢	政府	接收資訊 發表意見	依 起 草 者 態 度 而定
貳、地方層級						
民間協力	波蘭 解決問題平台	提供更好的 公共服 務	電子諮詢	民眾	回報問題	• 權責機 關 處 理 • 通知民 眾 處 理 進 度
官方設立	波蘭 奧爾什丁市市 政及預算平台	瞭解民眾 對於預算 配置與重 大政策的 意見	電子諮詢	政府	發表意見	無 拘 束 力
	俄羅斯 莫斯科「積極 公民」	達到政府 與市民共 同改善城 市 之 願 景。	電子諮詢	政府	票選方案 提出反饋	政 府 執 行 中 選 方案
參、整合型						
南韓 e-People		回應人民 對於政府 課責與透 明的期待	電子諮詢	民眾	投訴、詢 問、提出 建言	提 送 相 關 單 位 處理，並 通 知 民 眾 處 理 進度
馬來西亞		維護公民	電子諮詢	民眾	回報問題	提 送 相

	政府推動 動機	電子參與 層次	公民參與核心		
			問題界 定 (決策權 流動)	參與方 式 (民眾)	參與結 果影響 力 (政府)
行動申訴管道	參與的透 明度與提 高政府服 務品質				關 單 位 處理，並 通 知 民 眾 處 理 進度

資料來源：作者整理。

參、「提點子」有效案件列表



地方政府		提案主題
台北市	1.	應修改《台北市競選廣告物管理自治條例》，更嚴格限制競選廣告物的使用
	2.	台北市網球中心戶外球場延長使用時間至晚間 10 點，以符合運動需求。
	3.	於林森北路設合法性專區 稅收幫助街友等弱勢團體
	4.	請不要再發送免費燈籠了
	5.	開放「萬大線 LG05 站」命名之在地居民參與權
	6.	開放命名「萬大線 LG03 站」之民眾參與權
	7.	請柯市長原地保留柯醫師護的樹，立即停止大巨蛋周邊行道樹移植、斷根工程
	8.	大巨蛋 BOT 案以可歸責於遠雄巨蛋公司之事由，解除或終止契約
台中市	1.	建議台中市政府公務員彈性上班時間由原本 0.5 小時的彈性時間，調整為 2 小時。
	2.	提議台中 10 期重劃區內新增建圖書館一座

肆、「眾開講」徵詢主題列表



地方政府	觸發契機	議題性質	徵詢目的	徵詢主題
基隆市	主動	管制規定	意見蒐集	從學童開始推動「舉手走行穿，有禮過馬路」-投票區。
台北市	被動	管制規定	意見蒐集	台北市專用垃圾袋目前為淡藍色半透明，如改成無色透明型式，對於資源回收率的提升是否有助益？歡迎您來發表意見
	主動	市政建設	意見蒐集	台北捷運 TOD 專區-我有話要說
	被動	管制規定	方案投票	您認為『台北市競選廣告物管理自治條例』應朝哪個方向修正？
	被動	管制規定	意見蒐集	應修改《台北市競選廣告物管理自治條例》，更嚴格限制競選廣告物的使用－討論階段
	主動	福利資源	意見蒐集	智慧台北 創新教育
	主動	市政建設	意見蒐集	台北市音樂與圖書中心興建計畫
	主動	市政建設	意見蒐集	台北車站特定專用區 C1/D1 土地開發案秉持公平、公正、公開原則，廣納各方意見
	被動	觀光文化	意見蒐集	台北燈節是否不要再發放小提燈，歡迎您來發表意見
	主動	觀光文化	方案投票	動物園可以增加不對外開放的時間嗎？
	主動	市政服務	方案徵求	市政 ChatBot 應用競賽
	主動	鄰里設施	意見蒐集	Play For All－台北市融合式兒童遊樂設施設置規劃
	主動	福利資源	意見蒐集	台北市公共住宅特殊身分保障戶分配機制

地方政府	觸發契機	議題性質	徵詢目的	徵詢主題
新北市	被動	鄰里設施	意見蒐集	金山區市地重劃 B 單元杜鵑公園新增遊具，歡迎您來發表意見。
台中市	主動	福利資源	方案徵求	閱讀零距離
	主動	鄰里設施	方案徵求	前瞻新時代，美好「心」公園
	主動	鄰里設施	意見蒐集	打造台中運動地圖，全民一起酷運動
	主動	鄰里設施	意見蒐集	台中親子館-新手爸媽的好伙伴
	主動	福利資源	意見蒐集	台中市小黃公車政策一偏鄉交通不再是孤兒
	主動	創意發想	意見蒐集/ 方案徵求	台中購物節最吸引人的特色?
	主動	市政建設	方案徵求	燙平專案-打造優質的幸福好路
	主動	創意發想	意見蒐集/ 方案徵求	節電生活點子王
	主動	創意發想	意見蒐集/ 方案徵求	一起打造低碳永續幸福城市
	主動	福利資源	方案徵求	疫情停課不停學
	主動	福利資源	方案徵求	居家檢疫者最有力的後盾
	主動	鄰里設施	意見蒐集	一起打造國際級的中央公園成為大人小孩休閒好去處
	主動	政策綱領	意見蒐集	歡迎提供創意好點子，建構台中性別友善城
	主動	鄰里設施	方案徵求	優化校園安心學習
	主動	鄰里設施	方案徵求	你會使用公共廁所的坐式馬桶嗎？
	主動	政策綱領	意見蒐集	下一站，創生
	主動	鄰里設施	意見蒐集	為兒童遊戲場安全把關
	主動	福利資源	意見蒐集	推動兒童版國民運動中心，大手牽小手，一起動起來。
	主動	福利資源	意見蒐集	台中市免費公車政策應該造福的是誰？

地方政府	觸發契機	議題性質	徵詢目的	徵詢主題
	主動	市政服務	意見蒐集	「食品、藥物暨化粧品 GIS 決策系統」中「視覺化展示平台」與「民眾查詢專區」所展示之資料及網站功能建議
	主動	觀光文化	意見蒐集	台中市防災教育館 邀您一起來發想
	被動	管制規定	意見蒐集	潭雅神綠園道試辦禁止行駛電動自行車
	主動	市政建設	意見蒐集	社會住宅的興辦需求
	主動	市政服務	意見蒐集	台中市長照即時通 App(功能增設徵詢)
	主動	管制規定	意見蒐集	台中市應強制投保公共意外責任險之業別
	主動	觀光文化	方案徵求	棒棒好市招 預約下個 Good Enough 好市招
	主動	觀光文化	意見蒐集	是否同意「搖滾台中」音樂節採用售票(付費入場)機制？
	主動	市政服務	意見蒐集	「樂活台中」APP 優先提供安全性資訊之業別建議
	主動	鄰里設施	意見蒐集	台中市所屬閒置空間新設兒童運動設施計畫
	主動	鄰里設施	意見蒐集	建構平價優質的育兒環境，改善學前教育政策之策略！
	主動	政策綱領	意見蒐集	地方創生事業提案審視及排序審核標準
南投縣	主動	政策綱領	資訊公開	推動名間社造及創生基地
	主動	管制規定	資訊公開	南投縣政府擬頒行日月潭水域載客小船收費標準，預定於 107 年 7 月 1 日實施。
雲林縣	主動	政策綱領	資訊公開	雲林縣自願檢視報告(初版概要)公開審閱

地方政府	觸發契機	議題性質	徵詢目的	徵詢主題
	主動	鄰里設施	意見蒐集	雲林縣政府推動斗六籽公園籃球場風雨球場興建工程，邀請您一同來關心
	被動	市政建設	意見蒐集	高鐵雲林站增加停靠班次探討
台南市	主動	鄰里設施	意見蒐集	共玩世代-「鹽水區公 20 公園特色遊戲場」平面配置設計討論
	主動	鄰里設施	方案投票	共玩世代-「港濱歷史公園特色遊戲場」-構想方案討論及票選
	主動	市政服務	意見蒐集	您對於「災害通知如何便民」，有任何的建議或看法嗎
	主動	鄰里設施	意見蒐集	您對於「廣設公共托嬰中心」以打造友善育兒環境有任何建議或看法嗎？
	主動	管制規定	意見蒐集	您對於「本市增設交通寧靜區」有何看法？
	主動	政策綱領	意見蒐集	您對於地方政府在推動深化「言論自由」有任何的建議或看法嗎？
	主動	福利資源	意見蒐集	您對於如何提昇台南市實物銀行業務執行，有任何的建議或看法嗎？
	主動	管制規定	意見蒐集	您對於「停車熱區路段實施累進費率措施」有何看法？
	主動	市政建設	意見蒐集	如何進一步提升民眾搭乘大台南公車意願
澎湖縣	主動	政策綱領	意見蒐集	澎湖縣推行海葬政策評估
台東縣	主動	政策綱領	資訊公開	台東縣第四期(113-116 年)綜合發展實施方案規劃案

伍、訪談紀錄



A1 受訪者

時間 2023/5/16、5/19、8/30、8/31、10/13、10/16

形式 電話及電子郵件

一、請問地方政府如何申請「Join 平台縣市專區」？

地方政府對於是否使用「Join 平台縣市專區」、要使用哪些功能，以及專頁之管理有完全的主導權，由地方政府主動正式行文提出申請。

二、接獲地方政府來文申請後，第一階段即為測試嗎？

本會接獲申請後，即委由「Join 平台」之維運技術團隊，建置該地方政府測試機環境的使用帳號與管理權限。

三、如何評估地方政府可結束測試、正式上線？

是否正式上線及何時正式上線，由地方政府自行評估，如需正式上線，則再行文通知本會。

四、地方政府使用「Join 平台縣市專區」需要負擔費用嗎？

「Join 平台」為本會邀請地方政府共同使用之電子參與平台，由本會委外案的費用支應，這個平台就是開放讓大家使用，地方政府不需負擔費用。

五、國發會在地方政府後台之管理權限？會定期去檢核或找地方政府開會了解使用狀況嗎？

本會負責「Join 平台」整體維運管理，有完整的後台系統使用權限，但實務上並不會主動涉入或代為處理地方政府專頁，且系統對於任何帳號之登入及修改動作均有紀錄，地方政府對於自主管理、經營自己的專頁，本會不會特別去干涉。

C1 受訪者

時間 2023/10/17、11/9

形式 電話及電子郵件



一、使用「Join 平台縣市專區」的理由或契機是什麼？

國發會「Join 平台」(以下簡稱參與平台)為擴及各地方政府共同推動開放政府網路公民參與服務，於 105 年提供直轄市/縣市版，開放各直轄市及縣市政府申請導入使用，本市雖有申請導入使用，惟當時本業務承辦人及主管已離職，恕本題無法回覆當時的考量。

二、貴機關除了「Join 平台縣市專區」，有其他民眾參與管道嗎？

目前本府有市政信箱及 1999 專線等陳情管道，以供民眾提出市政相關建議。112 年 1 月至 10 月止，市政信箱共計 11 萬 7,673 件陳情案件，每月平均 1 萬 1,767 件；1999 專線共計 19 萬 8,376 通來電，每月平均進線量約 1 萬 9,838 通。

三、貴機關選擇「Join 平台縣市專區」當中的功能之原因是什麼？這些功能的使用情形如何？

當時選擇「Join 平台縣市專區」當中的功能之原因，恕無法回覆當時的考量，原因同第 1 題。本府於參與平台開放的功能為「眾開講」及「參與式預算」，眾開講提供本府各機關近期正在規劃推動的政策資料，並透過平台機制公開徵詢民眾意見。

本會鼓勵機關辦理參與式預算或參與式規劃時，可利用本平台辦理線上投票，因為使用本平台線上投票功能，可以介接戶政系統，進行投票民眾的身分檢核，投票結果較具公信力。另一方面，機關也可以省下自行設計線上投票系統的費用。本府各機關較常使用的功能為線上投票功能，108 年至 112 年 10 月止共計 10 案。

四、您認為「Join 平台縣市專區」對於地方政府推動民眾參與，有帶來什麼影響嗎？有影響到政策設計跟執行嗎？

針對申請導入「Join 平台縣市專區」機關，國發會有提供參與平台維運服務、系統功能操作教育訓練及議題協作工作坊課程，108 年、109 年及 111 年都有請國發會針對本府各機關同仁，辦理參與平台之參與式預算功能教育訓練，以增進本府同仁對於參與平台操作的了解，一方面對於地方政府推動公民參與有所助益，亦減少地方政府自行建置平台之成本；另一方面，民眾得以透過簡便快速的管道，提出對於公共事務的意見，讓施政更為周延。

B1 受訪者

時間 2023/10/19、10/25

形式 電話及電子郵件



一、使用「Join 平台縣市專區」的理由或契機是什麼？

為實現服務型智慧電子化政府的精神，本市於 108 年向國家發展委員會申請導入「Join 平台」—○○○專區，開通「眾開講」及「提點子」二項服務，其中「眾開講」功能於 108 年 5 月 27 日上線，「提點子」功能則於 7 月 12 日上線；目的為整合服務網路進行跨機關管理，提供公民參與的平台，讓市民及政府兩者密切互動及相互回饋，成為市政府治理依據之參考。

二、除了「Join 平台縣市專區」，有其他民眾參與管道嗎？

○○○專區之提案內容以本市所屬各機關之業務範圍為限，若為全國性質之提案則需至行政院網路參與平台提出。

三、在選擇「Join 平台縣市專區」功能之原因是什麼？這些功能的使用情形如何？

「眾開講」是為了讓各權責機關參考本府施政策略、局處重點業務及民眾關心時事，提出諮詢主題及內容由民眾進行開放式討論，111 年共有 5 則諮詢主題。「提點子」則為了讓民眾向政府創新提案，111 年有 4 件提案，112 年截至 10 月共有 13 件提案。

四、您認為「Join 平台縣市專區」對於地方政府推動民眾參與，有帶來什麼影響嗎？有影響到政策設計跟執行嗎？

「Join 平台」—○○○專區提供了一個雙向溝通的管道，鼓勵關心市政之民眾到平台針對本府政策發表意見或提供見解及政策建言，進而讓市府政策更周延、更貼近民意。以 110 年通過附議的提案「提議○○10 期重劃區內新增建圖書館一座」為例，權責機關在了解民眾的需求並評估過後，將

該案納入後續圖書館之籌設計畫。

五、請問在「Join 平台縣市專區」之前，權責機關如需徵詢民眾意見，或民眾想表達意見時，有網路參與管道嗎？或比較常用其他方式？

在「Join 平台縣市專區」之前，民眾可透過 1999 陳情平台反應問題(包含 1999 市民專線及陳情整合平台)，權責機關徵詢民眾意見可能透過公聽會，這部分就由各權責機關個別公告。

六、貴府為某功能案件數最多之縣市，請問有跟各單位特別宣傳嗎？或是規定哪種類型的政策或法令必須要先辦理「眾開講」？首長或各權責機關主管，有特別要求或鼓勵嗎？

「眾開講」議題係因配合○市長施政政策所以訂了 KPI 須達成，但無預算配置及獎勵措施。為使業務推行順利，本府有另行訂定《○○市政公共政策網路參與平台作業規範》，並函知各機關配合提供「眾開講」議題內容。

七、請問「Join 平台縣市專區」有達到當初期望的「整合服務網路進行跨機關管理」之目的嗎？像是成立跨機關溝通機制，溝通成本跟執行成本有因此降低嗎？

公共政策參與平台更像是提供民眾一個發聲的管道，這部分是有一定功用的，至於整合跨機關管理的部分算是間接達成，因為各機關會有窗口在此平台申請帳號，收到民眾建言後會分案給對應的權責機關。

B2 受訪者

時間 2023/10/26

形式 面訪



一、使用「Join 平台縣市專區」的理由或契機，當時選擇啟用哪些功能及原因。

當時本市正在推 iVoting，其精神在於希望民眾不是單純投票，而是了解後才投票，因此需要一個平台讓民眾知道政策的歷程、正反意見、政府機關立場，以及民眾提案內容為何，剛好國發會正在推 join 平台，於是雙方討論合作，之後形成意見呈現及意見收納使用到眾開講、提點子。

以提點子來說他可以寫意見、協作、附議；眾開講是接本市 iVoting 之民眾討論以及機關張貼說帖，回復民眾意見，向民眾解釋為何機關要這樣做或不這樣做，提供機關與民眾、民眾彼此之間的一個互動管道，本市希望至少要有一個管道，最少最少，就是 join 平台，讓民眾參加的時候不會有什麼負擔，也不需要投入太多的時間或金錢的成本。

因此對本市而言，join 平台與本市制度可以做搭配，因此可以節省成本。沒有啟用參與式預算是因為，當時○○局已有一個平台，每個地方政府之參與式預算形式、過程、執行都很不同，所以較難整合。

二、與縣市專區合作模式及目的？

我們有自己的網站，但是我們在特定階段接到 join，就是譬如說我在提點子的時候，民眾按下去然後接到 join 平台的提點子。上面有一個連結，然後就會接到 join 平台。目的在於讓民眾知道那個流程是一致，按「我要提案」接到 join 平台，按「我要投票」，停留本市 iVoting 網站，這樣民眾才知道這個流程是一致的，這個完整的這四個階段的流程，就叫做 iVoting。

B3 受訪者

時間 2023/10/26

形式 面訪



一、當初使用「Join 平台縣市專區」的原因？

首先是當初可以很快依據本市需求做功能調整，join 平台推出時本市剛好要有 iVoting 新的機制，所以就跟他們合作了眾開講跟提點子，前面兩項的功能，是特別開給我們的，而且那時候調整速度是很快的，我們想要提點子，相關功能要怎樣，國發會馬上就調整成我們要的。

再來其實當初就是為了打破說可能你就跟里長比較好，就比較有辦法向政府提出意見的這種風氣，join 跟 iVoting 就是讓所有的民眾都可以使用參與

二、在有自建平台的情形下還會持續使用「Join 平台縣市專區」的原因？

本市過去在推參與式預算時 join 平台投票功能還沒有完整，經過這麼多年 join 平台也因為地方政府的需求，相關功能模組都已經滿完整的，例如投票、抽獎等，像是民眾提案、民眾個資等系統通知也都透過 join，我們就不用再單獨維護市府的系統，都使用 join 平台可以節省成本，也就是說，雙方都互相成熟，我們機制這邊成熟，你們這邊系統功能成熟，可以互相合作。

三、「Join 平台縣市專區」對於地方政府推動民眾參與的幫助是？

提點子就是我們 iVoting 提案跟附議的部分，投票的部分是因為不管是參與式預算進來的案子，還是民眾提案的案子，還是機關提案的案子，只要提案要投票，因為參與式預算裡面有個投票功能，所以其實未來如果我們用的話，就算提案是民眾提案的，我們也是可以把那個提案，都導到參與式預算專區裡面，當作是提案讓民眾投。

四、其他參與管道？

里長的管道也還是存在，其他主動類型像 1999，電話或網路報案，然後參與

式預算去區公所紙本提案，再來政策推播，例如○○市 LINE，再來是臉書媒體，我是○○人，還有市長跟部長臉書都會有，市政消息或是直播，甚至還會用市長臉書來直播，增加那個曝光度，通常市長的臉書推播效果很好，因為你想要關心市政府，最重要的就是 **Follow** 市長。



C2 受訪者

時間 2024/3/26

形式 電子郵件

使用「Join 平台縣市專區」的理由或契機是什麼?目前案件數其實不多，您認為可能的原因是什麼?

公共政策網路參與平台當初是因為本府○○○○委員會決議提供青年辦理提議使用，故由我協助申請系統，由本府○○處負責辦理青年議題提案討論及分案，因當初○○○○委員會設定的對象是青年族群，○○處也沒有特別推廣此平台，故可能也是提案量不多的原因。依據我的了解，民眾其實較常反映交通類或民生類議題(如道路施工等等)，多半都是從民意信箱、1999 進行陳情或反映，比較重大 case 會向議員陳情方式辦理。

C3 受訪者

時間 2024/3/29、4/1

形式 電子郵件



一、請問貴府在「公共政策網路參與平台-縣市專區」及推動網路參與之動機與經驗？

本府推動網路公民參與的經驗還不是很充足，今年雖然有規劃增加運用「公共政策網路參與平台-縣市專區」的功能，但目前還在草擬階段。

二、請問貴府規劃增加縣市專區之契機或推力是什麼？

本府規劃增加「公共政策網路參與平台-縣市專區」使用的契機在於主政者的意願。本市○○○市長競選時曾提出「建置公民參與市政平台、參與式預算機制」，希望藉由結合民間的創意與倡議，提高城市治理的品質。

為達成市長政見，本府規劃運用公共政策網路參與平台的機制，請各局處提報合適的議題，經過擇選後，定期在公共政策網路參與平台提出，公開徵詢民眾意見，讓施政更貼近民意。如有民眾透過公共政策網路參與平台提出政策建議，且通過附議門檻，我們也會請各相關局處進行評估及回應。

而運用「Join 平台」有另一部分考量是本府經費有限，實無力負擔自行建置及維運公民參與平台之經費，在資源有限的情形下，運用國發會既有的平台，是個相對有效益的選擇。

不過因為本府這部分經驗尚淺，這項政策推動也未額外規劃經費，目前還在進行與各局處溝通及後續運作機制規劃，要待今年度實際執行後，視推動情形逐步調整修正。

另外，參與式預算部分，因為涉及的情況較為複雜，目前尚非本府優先推動的項目。

C4 受訪者

時間 2024/3/29、4/3

形式 電子郵件



一、請問貴府在「公共政策網路參與平台-縣市專區」及推動網路參與之動機與經驗？

本府導入公共政策參與平台係因國家發展委員會建置統一的平台可讓各縣市使用，對縣市而言毋須增加建置費，且陸續有其他縣市使用該平台，亦有民眾建議採用，因此向國家發展委員申請開通。

二、除了「Join 平台縣市專區」，貴機關平常蒐集民意跟市民表達意見的管道有哪些？

本府蒐集民意的管道除提供為民服務專線、民意信箱、局處臉書以及線上文字客服之外，鄉鎮市地方臉書社團亦是表達意見及蒐集民意的管道。

三、貴機關目前啟用了「Join 平台縣市專區」的功能，使用情形如何？您認為形成這個使用情形的可能原因是什麼？

考量目前使用該平台以六都為主，其他縣市使用頻率不高。而民眾關心議題若循正式管道經局處評估可行即會開始執行，且回應民眾需求仍需考量法規及預算限制，綜上原因，本府目前僅開通帳號，未來若有合適議題將會評估使用該平台。因本府建置多元管道供民眾反應意見、各大地方社團運作活絡，本縣縣民在此基礎下能充分反應意見，且本縣代議士提供議題亦貼近時事輿論。此外，本府時刻關注各大民意管道有效掌握重大訊息，俾能即時回應民眾需求。

四、您認為「Join 平台縣市專區」對於貴機關推動民眾參與，有帶來什麼影響嗎？有影響到政策設計跟執行嗎？

本府目前僅開通帳號，未來若有合適議題將會評估使用該平台。