

政治大學公共行政學系

碩士學位論文

The logo of National Chengchi University is a circular emblem. It features a central stylized character '政' (Cheng) inside a cloud-like shape. The outer ring of the emblem contains the university's name in Chinese characters '國立政治大學' at the top and 'National Chengchi University' at the bottom.

從電子化政府到行動政府：
台北市里長使用市長信箱與 1999 市民熱線之研究

指導教授：蕭乃沂 博士

研究生：曾健銓 撰

中華民國 99 年 11 月

謝辭

推甄上政大公行所的那天，我就知道我會需要寫這樣一本論文，也知道會要寫這樣的一篇謝誌，由於聽說謝辭被觀賞的機率高過論文被觀賞的機率，所以即使心中所想都是趕快把論文送印跑畢業流程，但又想到未來論文受引用次數如果掛零，至少自己可以回來看看這時的我在謝辭寫了些什麼也不錯。

論文的把關者決定論文的品質，也決定學生的痛苦指數，在寫作過程中，首要感謝的當然是指導教授蕭乃沂老師，由於自己臉皮夠厚，三不五時就找老師 meeting(經不負責任計算大概兩週 meeting 一次)，還有許多時候在討論時腦袋轉不過來，講出的話又邏輯不通的時候，老師總是很有耐心地給予方向。另一位把關者黃東益老師更是這篇研究的啟發者，這份研究的靈感是在黃老師的課堂報告中想到的點子，黃老師在各方面的支援，亦讓學生在許多資料的蒐集上能夠事半功倍！口試主委王俊元老師更在口試時提出許多建議，給予學生很多思考的方向，三位口委老師在論文過程中的指導，是這段過程中最重要的成長。還有一位亦師亦友的教授，就是在這兩年內跟我們班遊山玩水，實際內容包括淡水騎車，陽明山道，花蓮班遊，也參與過無數次同學慶生的施能傑老師，我有照您說的快點畢業，雖然還是拖了兩年又幾個月。

這兩年來由於飽受課業壓力與論文的摧殘(嗎)，許多同學不得不互相砥勵，打氣。我不得不感謝這群讓我驚乎「原來念書可以那麼好玩」的好朋友，感謝拍照話題性十足，文案寫得字字血淚，主持班上娛樂新聞功力一流的大記者小豪、讓我傳出 N 封簡訊，草稿開必備「今日吃飯否」的又強、並肩作戰 N 場比賽的可靠拉麵、一起打過棒球、網球、籃球、桌球、羽球的東旭、在本研究室表現相當良好，愛哭愛跟路的好揪咖辣妹、談心界的第一把交椅文琪(微笑)、從搞笑界化身環保鬥士的貝兒維，手工藝很厲害的乃云、第一次跟我借錄音筆就讓我失約的靜萍、去花蓮時很有話聊的村姑與灣婷、又帥又正羨煞帥哥正妹的禹函、在我手機壞掉最需要幫忙時雪中送炭的先知，以及總是義氣相挺，交遊廣闊讓我見識許多的家宏哥。

也要謝謝柏志、冠緯、政廷、佳其、東齊幾個打棒球的好伙伴，讓我在研究所生涯還有機會在球場上一同吶喊。以及網球社的原孝、晟瑜、士賢、信慈、乃藩，至少讓我在碩班高齡，也還能向人分享我很喜歡的網球。

一路上要謝的朋友真的太多了！THANK YOU SO MUCH！

最後，感謝一起分享心事的巧莉以及我的爸爸、媽媽、弟弟以及爺爺奶奶，謝謝你們一路上對我的支持、關懷與鼓勵，我終於要畢業當兵去賺錢了！

2011/1/9 曾健銓

中文摘要

在電子化政府的架構下，民眾最重要的數位意見反映管道可謂是民意電子信箱，然而近年全球許多城市開始建制市民熱線系統，讓民眾得以透過電話向政府反映意見，使整個互動介面更為接近「行動政府」的概念，而在台灣的行政系絡下，「村里長」扮演政府機關與一般民眾互動的中介角色，本研究嘗試了解電子信箱與市民熱線這兩項原意用於促進「直接民主」的意見反應管道，對於村里長的工作產生何種影響，並探討村里長使用電子信箱與市民熱線的情況，以及影響他們對這兩項管道滿意認同的變數。

本研究以台北市里長及台北市市長信箱與 1999 市民熱線為主要標的，透過量化與質化方法的實證資料，主要發現結果包括：(1)台北市里長較常使用市民熱線，較少使用市長信箱；(2)資訊能力、對案件的時效性要求、問題難度與複雜性將影響村里長選擇市長信箱或市民熱線進行意見反映；(3)市長信箱與市民熱線對里長的正面影響包括解決村里民問題、減少工作負擔、提昇服務時效性、減少人情壓力、可有書面或電子資料備查，作為服務表現的基礎；負面影響則包括受申訴的機會增加、村里長工作有被管道取代的危機；(4)服務品質構面的「資訊可信度」、「問題解決程度」及「易用性」，有用性構面中的「解決里民問題」與「有助工作程度」五個變數對管道的滿意度有正向的影響。

本研究根據研究發現，提出三點實務建議：(1)重視「管道問題適用性」之宣傳；(2)促進村里長與意見反映管道結合的服務綜效；(3)思考管道如何對市民產生「有用性」，以提昇公共接觸效果。

關鍵字：電子化政府、行動政府、台北市市長信箱、市民熱線、村里長

Abstract

Under the framework of E-government, e-mail is the most important response channel for citizens to interact with governments. However, many cities around the world start to build citizen hotline systems, allowing people reflect their ideas and suggestions via phone. This fact reveals the opportunities of Mobile Government. In Taiwan, Li-chiefs simultaneously reflect residents' opinions and help delivery public services. The author tries to figure out (1) how Taipei City Mayor's E-mail Box and 1999 Citizen Hotline affect the daily works of Li-chiefs; (2) their usage of these two response channels, and (3) what variables might affect Li-chiefs' satisfaction toward e-mail and citizen hotlines.

The study uses Taipei City Mayor's E-mail Box and Taipei 1999 Citizen Hotline as case examples, and collects both qualitative and quantitative empirical data. The author finds that: (1) The Li-chiefs in Taipei use Taipei 1999 Citizen Hotline more frequently than City Mayor's E-mail. (2) Information literacy, timeliness and task complexity will affect Li-chiefs' motives to reflect suggestions via e-mail or citizen hotline. (3) Li-chiefs can use these two channels to solve problems and enhance timeliness. On the other hand, the response channels allow citizens to complain to Li-chiefs more easily, and the positions of Li-chiefs might be replaced by the two channels; and (4) information reliability, problem solving ability, ease of use, the effect of solving citizens' problems, and helping Li-chiefs' jobs will positively affect the satisfaction of the channels.

Based on the finding, the author suggests the government should: (1) emphasize the "appropriate or right questions" when prompting the channels; (2) teach Li-chiefs how to use response channels well to create synergy; and (3) rethink how response channels produce usefulness for citizens.

Keyword: electronic government, mobile government, Taipei City Mayor's E-mail Box, 1999 Citizen Hotline, Village-chiefs or Li-chiefs

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	2
第三節 研究問題	3
第四節 研究範圍與個案介紹	3
第五節 研究流程	8
第二章 文獻回顧	10
第一節 電子化政府與行動政府	10
第二節 電子化政府、行動政府中的基層官僚與里長	14
第三節 市長信箱、市民熱線與滿意度	19
第四節 研究定位	29
第三章 研究設計	30
第一節 研究方法	30
第二節 訪談題綱設計	32
第三節 變數與研究架構	33
第四節 研究假設	38
第五節 問卷設計與變數操作化	41
第六節 資料分析方法	45
第四章 研究結果與分析	47
第一節 問卷資料蒐集結果概況	47
第二節 基本資料統計分析	54
第三節 里長使用市長信箱、市民熱線概況分析	56
第四節 里長對市民熱線、市長信箱服務品質之認同	63
第五節 里長受到市長信箱與市民熱線的影響	65
第六節 里長對市長信箱與市民熱線之滿意度	68
第七節 管道熟悉程度對服務品質、有用性的影響	70
第八節 管道服務品質、有用性對管道滿意度的影響	78
第五章 結論與建議	95
第一節 綜合討論	95
第二節 實務建議	100
第三節 研究限制與未來研究	102
參考文獻	104

附錄一 訪談題綱.....	110
附錄二：研究問卷.....	111
附錄三：市長信箱變數相關係數表	115
附錄四：1999 變數相關係數表.....	119
附錄五 訪談逐字稿.....	123



表次

表 1-1：民國 99 年第 2 季「市長信箱」各項分類件數	5
表 2-2：行動政府優缺點比較	12
表 2-3：台北市政府里長工作內容	15
表 2-4：市長信箱、市民熱線對一般行政人員與村里長的影響	17
表 2-5：高雄市政府市政客服專線使用滿意度(對象：高雄市里長)	17
表 2-6：單一窗口的整合類型	20
表 2-7：使用民意電子信箱之優缺點	20
表 2-8：不同陳情管道與陳情事由交叉分析表	22
表 2-9：市民熱線與電子信箱比較表	23
表 2-10：影響信任或滿意度因素整理表	26
表 2-11：本研究服務品質變數	27
表 2-12：本研究不使用的服務品質變數	28
表 3-1：研究問題及相對應之研究方法	30
表 3-2：本研究訪談對象	31
表 3-3：訪談目的與訪談問題對照	32
表 3-4：本研究構面、變數表	34
表 3-5：本研究假設	38
表 3-6：本研究變數操作化定義	42
表 3-7：研究架構 1 之階層迴歸區組進入方式(依變數：服務品質變數)： ...	45
表 3-8：研究架構 2 之階層迴歸區組進入方式(依變數：有用性變數)：	46
表 3-9：研究架構 3 之階層迴歸區組進入方式(依變數：管道滿意度)：	46
表 4-1：本研究問卷回收狀況	47
表 4-2：使用頻率重新編碼規則	48
表 4-3：年齡重新編碼規則	48
表 4-4：政黨傾向重新編碼規則	49
表 4-5：市民熱線有用性及服務品質因素矩陣	49
表 4-6：市長信箱有用性及服務品質因素矩陣	50
表 4-7：本研究各構面信度	51
表 4-8：市民熱線滿意度架構自變數 VIF 值	51
表 4-9：市長信箱滿意度架構自變數 VIF 值	52
表 4-10：市長信箱滿意度架構自變數 VIF 值(剔除「減輕工作負擔」)	53
表 4-11：受訪者性別、年齡、教育程度分佈表	54
表 4-12：受訪者擔任里長任期	55
表 4-13：受訪者之政黨傾向	55
表 4-14：1999 使用頻率對 1999 適用問題了解程度 ANOVA 分析	58
表 4-15：里長年齡與是否使用市長信箱交叉表	60

表 4-16：年齡與市長信箱使用頻率交叉分析表	61
表 4-17：問題解決難度與對市府的期待描述統計表	63
表 4-18：市民熱線、市長信箱服務品質變數描述統計表	64
表 4-19：市民熱線、市長信箱有用性變數描述統計表	66
表 4-20：市民熱線、市長信箱滿意度變數描述統計表	69
表 4-21：1999 管道熟悉程度影響服務品質迴歸係數表	71
表 4-22：1999 管道熟悉程度影響有用性迴歸係數表	73
表 4-23：市長信箱管道熟悉程度影響服務品質迴歸係數表	75
表 4-24：市長信箱管道熟悉程度影響有用性迴歸係數表	77
表 4-25：影響 1999 推薦意圖迴歸係數表	80
表 4-26：影響 1999 再使用意願迴歸係數表	82
表 4-27：影響 1999 整體滿意度迴歸係數表	84
表 4-28：影響市長信箱推薦意圖迴歸係數表	86
表 4-29：影響市長信箱再使用意願迴歸係數表	88
表 4-30：影響市長信箱整體滿意度迴歸係數表	90
表 4-31：本研究假設驗證表	91
表 5-1：複雜性與時效性矩陣	102



圖次

圖 1-1：電子信箱近兩年業務量	5
圖 1-2：97 至 99 年 1999 市民熱線電話處理總數	7
圖 1-3：民國 99 年北市 1999 市民熱線電話處理狀況圖	8
圖 1-4：研究流程圖	9
圖 2-1：行動政府為電子化政府之延伸	13
圖 2-2：村里長業務示意圖	16
圖 2-3：電子信箱與市民熱線可能有助於村里長的工作內容	18
圖 3-1：本研究調查法資料蒐集流程	32
圖 3-2：本研究整體架構圖	36
圖 3-3：研究架構 1：管道熟悉程度影響管道服務品質	37
圖 3-4：研究架構 2：管道熟悉程度影響管道有用性	37
圖 3-5：研究架構 3：管道服務品質、有用性影響管道滿意度	38
圖 4-1：問卷蒐集結果	47
圖 4-2：整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	55
圖 4-3：是否使用市民熱線概況	56
圖 4-4：是否使用市長信箱概況	56
圖 4-5：我使用 1999 市民熱線的頻率「最接近」多久一次？	57
圖 4-6：我使用網路市長信箱的頻率「最接近」多久一次？	57
圖 4-7：我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	58
圖 4-8：我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	58
圖 4-9：里長未曾使用 1999 的原因	59
圖 4-10：里長未曾使用市長信箱的原因	60
圖 4-11：未曾使用 1999 的里長，未來使用 1999 的意願	62
圖 4-12：未曾使用市長信箱的里長，未來使用市長信箱的意願	62

第一章 緒論

電子化政府主旨為政府利用資訊與通信科技(Information and Communication Technology, ICT)，推動相關技術，以提昇滿意度為宗旨，提供民眾更完善的服務，電子化政府其中一項重要意涵，在於利用 ICT 減少人民與政府互動的成本，其中最具代表性的管道就是用於反映民意的民意電子信箱。在電子信箱開辦數十個年頭之後，另一項改變民眾與政府互動介面的管道——市民熱線——應運而生，這兩項意見反映管道都是政府為了提昇民眾對政府的滿意度，所設計的新措施。

本章第一節先闡述電子信箱與市民熱線產生的背景，第二節則敘述本研究之研究動機與目的，接著說明研究範圍，並介紹相關個案，再以本研究之研究流程作結。

第一節 研究背景

資訊與通信科技的進步，促使電子化政府(Electronic Government)成為一個全球性的潮流，電子化政府的運作依賴著這些科技工具，提昇政府內外部的運作效能，電子化政府在政府體系內部的改善不外乎是透過資訊系統促進流程整合，以增強效率及效能；在外部運作上，政府設置各種政府網站供民眾瀏覽資訊，另有其他如論壇、留言板、電子信箱等管道讓民眾得以主動發聲，這些管道的設計皆是政府希冀改善民眾對政府的滿意度，投入大量成本帶來的結果。

電子化政府供民眾陳情或反映意見的管道中，最具代表性的非電子信箱莫屬，國內民眾透過電子信箱提供訊息給政府的起源為「阿扁信箱」，發展至今亦逾十幾個年頭，市長信箱除了前端的介面提供一個低成本且迅速的管道予民眾發聲之外，後端亦潛藏行政流程的整合與協調。直至今日，幾乎每個中央政府機關及縣市政府都會在網站上建制電子信箱，提供民眾利用網路郵件的方式提供意見，以台北市市長信箱為例，近幾年每季處理的件數約在 15000 至 18000 件之間¹。

然而，近年來出現了一個新興的單一窗口民意反映管道，從 2000 年以降，美國為主的幾個大城市，尤其是紐約開展 311 市民熱線的服務後，民眾開始有單一窗口管道可透過電話與政府互動，電話這個相較網路更為簡單的工具減少了民眾在傳遞資訊上的成本，也促使各個國家相繼仿照，至 2010 年 10 月止，至少在英國、香港、日本、韓國都有城市設立單一窗口政府話務中心，讓民眾能透過電話與政府互動，對於「行動政府」的開展立下一個重要的里程碑。在國內，台北市、高雄市、新北市、台中市、台南市、桃園市、苗栗縣等縣市亦已經以不同的型態與規模成立類似的話務中心系統，其中於設立時間與運作規模執牛耳地位的台北

¹ 為本研究透過台北市市長信箱向台北市政府取得之數據資料。

市 1999 市民熱線，每月通話數量皆在 15 萬至 20 萬通左右²，能否在此等龐大的使用量下達到令民眾滿意的基本目標，成了政府運作艱鉅的挑戰。

第二節 研究動機與目的

壹、研究動機

電子化政府在諸多面向上減少了民眾與政府互動的成本，亦對民眾與政府的互動關係帶來相當大的轉變，過去相關研究多以電子化政府為一個概括性標的，進行滿意度的探討(Welch, *et al.*, 2005；Tolbert & Mossberger, 2006；Grimsley & Meehan, 2007)。然而隨著電子化政府的發展，有越來越多的文獻針對電子化政府的部分建制措施進行討論，如網站、電子信箱、論壇(羅晉，2004)等。而以意見反映管道的角度來看，電子信箱為電子化政府中民眾得反映意見給政府的諸多管道中，最具代表性的一種。

近幾年學界提出「行動政府」的概念，認為行動政府「無線」與「行動」的特質能夠補強電子化政府的限制(Kushchu & Kuscu, 2003)，隨著各國政府話務中心(call centers)的出現，民眾與政府的互動介面有了不同的面貌，本研究認為，市民熱線正好是行動政府在意見反映服務上最佳的體現，而電子信箱與市民熱線分別正是電子化政府與行動政府下最具代表性的意見反映管道。

自電子化政府至行動政府移轉的過程中，在服務民眾端的部分，必須體現在民眾接收政府訊息或民意反映管道上的轉變，對一般民眾才具意義，對民眾而言，最明顯的轉變莫過於出現在由「寄電子郵件」調整成「撥打市民熱線」介面型態的轉移。另一方面，從政府提供服務的角度來看，行政人員本身亦可能受到意見反映管道的影響，即意見反映管道的轉變，有可能影響基層官僚與民眾的互動。換句話說，電子化政府「延伸」至行動政府過程中產生的新設計——市民熱線——的運作可能對基層官僚的服務內容有所影響。

台灣的基層官僚中，村里長扮演一個有趣的角色，其作為政府與民眾之間的橋樑，政府推動政策時，村里長往往需協助行政機關推行政策，而反映民意時，村里長又必須站在民眾立場為民喉舌。常理而言，村里長理應有誘因與動機去使用意見反映管道，但事實與現況為何？未有太多文獻對此現象進行著墨，此外，市長信箱與市民熱線的產生，又對村里長在民眾服務上有何助益，也是一塊學術上的缺口。

電子化政府與行動政府建制的推動中，使用者對服務設計(devices)的認同態度與使用行為狀況實屬相關建制得以成功的關鍵(Rocheleau, 2007)，村里長扮演政府服務傳遞與民眾意見匯整的雙重角色，了解村里長們使用民意電子信箱與市民熱

²資料取得自 1999 當家服務網網址：<http://1999.taipei.gov.tw/>，取得時間：2010 年 10 月 15 日。

線的狀況，將有助於吾人了解在電子化政府往行動政府的延伸過程，意見反映管道的轉變，對於村里長對民服務的過程，產生何種影響。

貳、研究目的

綜合上述研究動機，本研究之研究目的有下列三點：

- 一、本研究之主要目的係探討國內村里長使用意見反映管道的現況，特別是電子化政府與行動政府中的民意電子信箱與市民熱線的使用情形，並檢視有何原因會影響村里長使用不同管道與政府互動。
- 二、此外，在實務上，本研究嘗試了解民意電子信箱與市民熱線這兩項管道是否對村里長在服務民眾的過程中產生影響。
- 三、在學術領域上，本研究亦探索村里長在使用市民熱線或民意電子信箱後，影響其使用滿意度的因素及相關路徑。

第三節 研究問題

根據上述動機與目的，本研究之具體研究問題如下：

- 一、台北市里長是否使用 1999 市民熱線與市長信箱？他們使用的頻率如何？不使用該兩項管道的原因又為何？
- 二、什麼動機或目的會影響台北市里長在有相關需求時，選擇 1999 市民熱線或市長信箱進行意見反映？
- 三、1999 與市長信箱對里長進行里民服務的過程有何影響？
- 四、使用 1999 或市長信箱的里長，是否因為這些使用經驗，而對這兩項管道的滿意度有不同的感受？相關的影響因素與路徑為何？

第四節 研究範圍與個案介紹

國內外城市設置的民意電子信箱已趨完備，近年新設的政府話務中心亦如雨後春筍般設立，惟各城市相關建制的作業規定、話務中心組織規模大相逕庭，難以一次比較，另在時間與金錢之成本考量下，本研究將鎖定台北市市長信箱與 1999 市民熱線作為主要的研究範圍。

以台北市市長信箱與 1999 市民熱線作為主要研究範圍之原因有下：

- 一、在辦理時間上，台北市由前總統陳水扁擔任台北市市長時，於民國 84 年啟用「阿扁信箱」，成為今日台北市市長信箱的前身，於設立時間上為全台最早；而 1999 市民熱線則於馬英九總統擔任台北市市長時設置，在郝龍斌市長任內進行優化動作，為全台最早進行大規模宣傳並被大量使用的政府單一窗口市民熱線。

二、在辦理規模上，北市市長信箱於近三年內每季皆有萬封以上的電子信件，可謂是全台使用量最高的民意信箱；1999 市民熱線則於開辦以來，業務量呈現上揚趨勢，近年每月進線量達 15 萬通以上，數量亦居全台之冠。

由於上述兩點，本研究選擇台北市市長信箱與 1999 市民熱線作為研究個案。本研究接著從功能與服務面向介紹台北市市長信箱及 1999 市民熱線的運作現況。

壹、台北市市長信箱發展現況

台北市市長信箱已成為台北市民眾相當依賴的意見反映窗口，民眾在寄信至市長信箱後，使用者會在很短的時間內收到一封「請求確認信函」表示市府網路電腦系統已收到該封電子郵件，在使用者確認該信函後，系統會發送「信件受理通知函」予案件陳情者，並亦將來信排入信件處理流程做後續處理。該信件受理通知函同時會提示該受理信函之案件編號及安全密碼(台北市政府，2010a)。

在系統的另一端，台北市政府研考會負責電子信件之分文，其依業務性質作主項分類並對不具建設性之批評、個人情緒抒發之意見、其他網站轉入信件等作自動回覆之處理，研考會同時負責電子信件之分派工作，並應於每日下班前將當日所有電子信件分派至各承辦機關(台北市政府，2010b)。

在處理時間的部分，一般信件之處理時間為收件隔日起六個工作日，當事由較為複雜，內容牽涉一個以上單位時，則處理時間延長為十個工作天，使用者可依照受理通知信件案件編號、安全密碼透過信件查詢網頁查詢處理情形。在收到處理結果後，台北市政府亦設計滿意度調查問卷網頁供使用者填寫，以了解使用者對該次處理內容的滿意程度(台北市政府，2010a)。

台北市市長信箱自民國 84 年開始啟用後，最初民眾使用量僅有一個月約 300 至 600 封，但在改版與調整成更友善的介面之後，在 2003 年約每月有 4000 封的使用量(吳濟安，2004)。圖 1-1 為 97 年後的市長信箱業務量，近年來的業務量大約每季可達平均 16000 封。

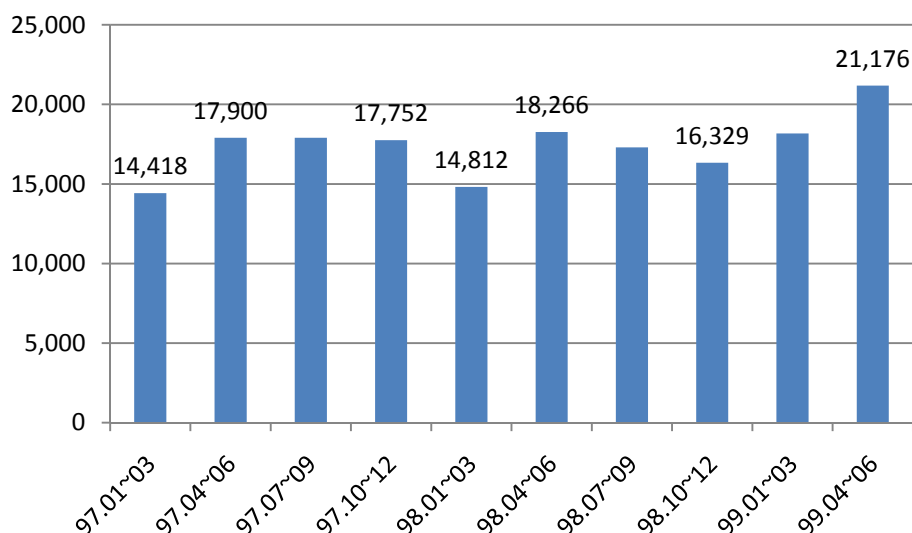


圖 1-1：電子信箱近兩年業務量

資料來源：台北市政府³

下表 1-1 為民國 99 年第二季市長信箱各項分類件數表，由該表可知，民眾透過市長信箱提出的要求中，較受倚賴的服務類型包括警政服務類、交通捷運類、都市發展類、工務服務類、環保服務類、教育文化類等。由案件類別可了解民眾透過市長信箱所要求的服務內容大致為何。

表 1-1：民國 99 年第二季「市長信箱」各項分類件數

類別	件數	類別	件數
民政服務類	313	消防服務類	188
區政服務類	293	衛生服務類	396
財政服務類	106	環保服務類	1,650
教育文化類	1,470	地政服務類	84
產業服務類	874	觀光傳播服務類	87
工務服務類	2,149	兵役服務類	25
都市發展類	2,923	法規服務類	163
交通捷運類	3,689	市政服務類	184
社會福利類	337	資訊服務類	83
勞工服務類	321	公務人力管理類	64
警政服務類	3,679	自來水服務類	93
合計 19,171 件			

資料來源：台北市政府⁴

³ 資料為本研究向台北市政府取得數據資料後製作而成。

⁴ 同上註。

貳、1999 市民熱線發展現況

1999市民熱線(1999 Citizen Hotline)始自2004年三月台北市政府將「話務中心建置案」納入網路新都續階計畫，於同年11月建置完成並進行營運測試，在2005年1月正式啟用，並於2008年完成新一代的委託設計、動修動工後，於2008年7月正式啟用「第二代1999」。第二代1999以市民關係管理(citizen relationship management)作為營運理念，以專業、創新、便民、迅速、親切等主軸為核心價值，內涵則包括行政作業流程改造。97年台北市政府進行1999優化專案，以「一個號碼，全面服務」、「市政服務整合中心」、「為民服務單一窗口」為其優化之三大目標(台北市政府研考會，2008a)。優化後，話務中心的電腦電話整合系統更為整備，並整合派工業務、各局處0800免付費電話及專線電話業務，統一改由【1999市民熱線】提供服務，期待將1999打造成市民諮詢、申訴、陳情、建議之單一窗口。透過專業客服人員，24小時不間斷地在最短時間內立即回應民眾關切的市政議題，提昇市政府為民服務的效能。

在主要功能的部分，1999市民熱線之主要功能包括諮詢、轉接、告知、申訴、派工(台北市政府研考會，2008b)五大服務類別。諮詢服務為提供一般性口頭服務，但若諮詢事由並非市政服務之範圍，話務人員將告知民眾改撥適當電話諮詢，話務資訊系統已建立常見問題資料(Frequently Asked Question, FAQ)於平台系統上供話務人員即時查詢。話務人員如於FAQ之題庫無法獲得解答，或民眾詢問涉及行政專業裁量、話務人員無管轄權限回答之問題，將先聯繫權責機關承辦人確認後，再將電話轉接，接話人員如無法立即回復，應先行登錄，待查明相關資訊後再提供外撥回復服務，外撥時限原則以半日(4小時)為限。

在申訴服務的部分，話務中心受理市民以1999市民熱線方式之陳情、申訴、檢舉、反應、建議及非列管派工案件後，將會透過單一申訴系統進行後送管制，後送之各權責機關應指派專人擔任收分文工作。申訴服務案件以6個工作日進行管制，起算時間以話務中心分文之次日起算，遇假日或下班時間則順延。派工服務則包括人與動物噪音處理、違規停車處理等16種類型的服務案件項目，派工案件經話務人員於派工系統登錄「成案」後，由系統自動送出派工通知(e公務訊息及電子郵件)，再由機關值勤人員簽收。

1999在推動初期，尤其是尚未優化前(97年以前)，進話量其實有限，但在台北市政府進行優化及大力宣傳後，電話處理量大幅增加，如圖1-2，最高峰甚至可達一個月二十萬通的進話量，對於80席話務人員與8席督導的話務中心來說，該業務量可謂相當艱鉅的挑戰。

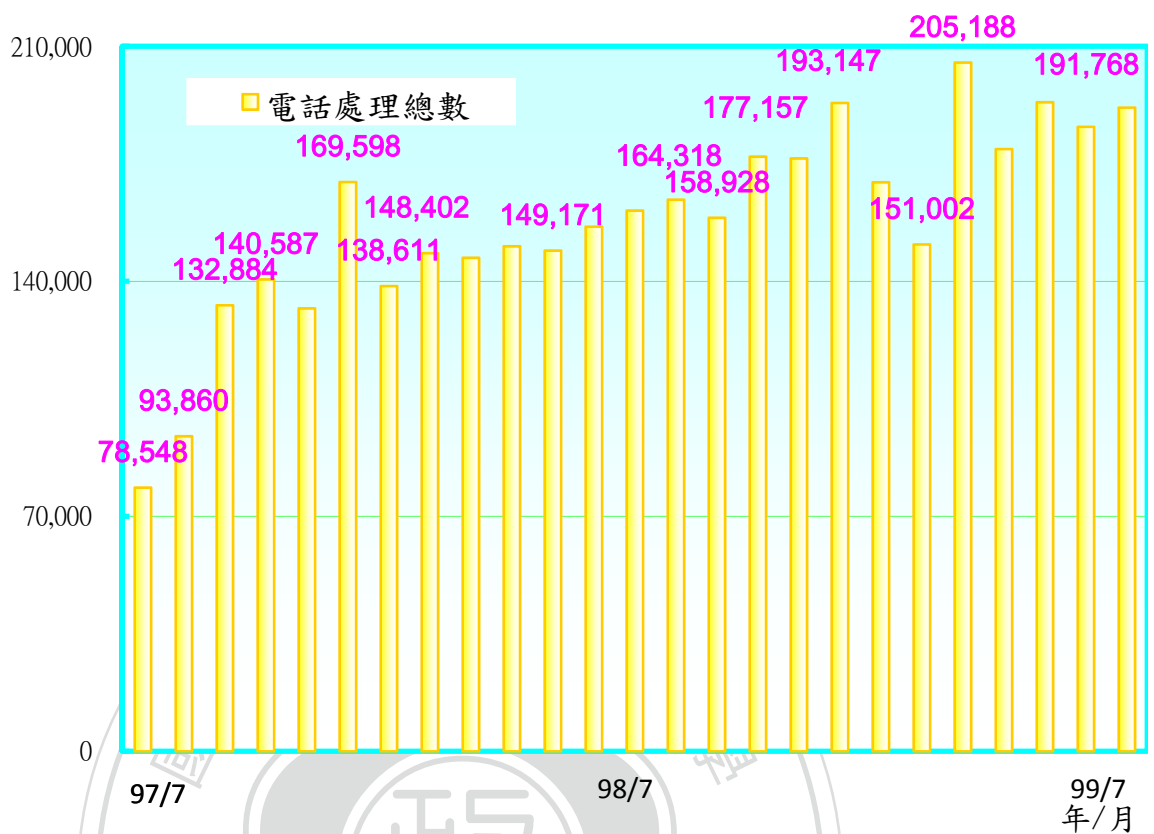


圖 1-2：97 至 99 年 1999 市民熱線電話處理總數

資料來源：台北市政府研考會⁵

由圖 1-3 則可看出 1999 在業務量上，最被民眾依賴的是其諮詢的功能，達一半以上的服務皆為諮詢需求，其次是轉接電話，派工案件約占總數的百分之十，單一申訴的需求則略低於派工案件。

⁵ 1999 當家服務網網址：<http://1999.taipei.gov.tw/>，取得時間：2010 年 10 月 15 日。

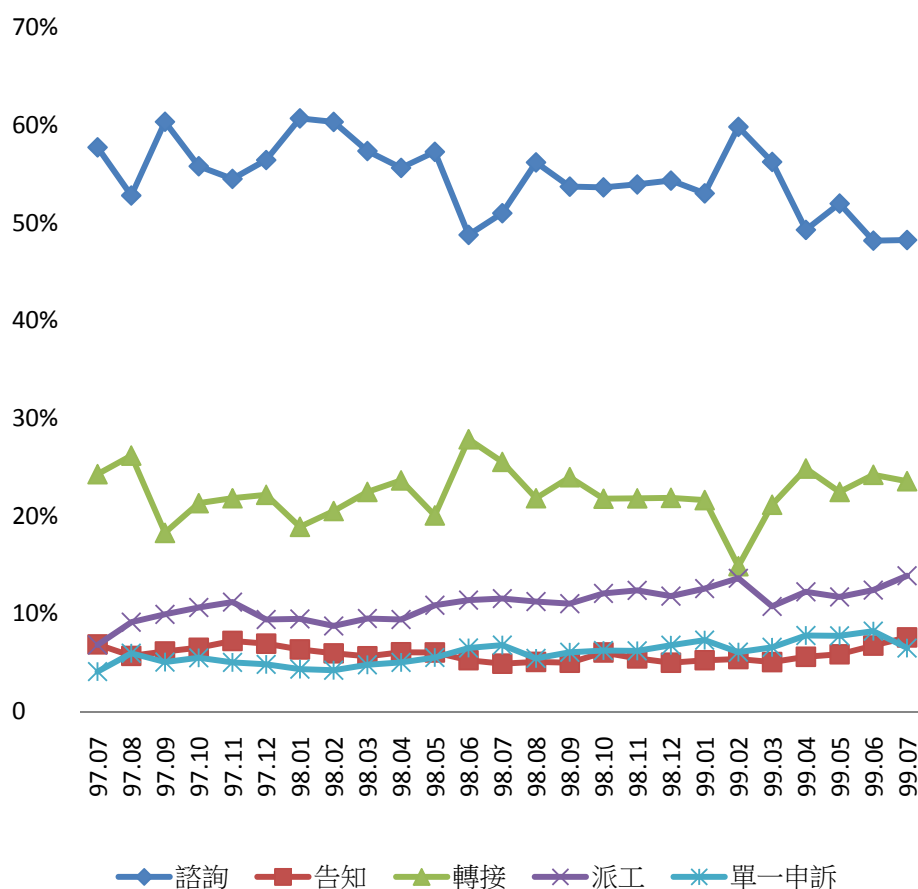


圖 1-3：民國 99 年北市 1999 市民熱線電話處理狀況圖

資料來源：本研究整理自北市府研考會⁶

第五節 研究流程

本研究之研究流程如圖 1-4，在闡述研究背景及動機後，即確定本研究之目的及問題，同時決定研究範圍。由於本研究涉及之部分層面，尤其是里長對 1999 與市長信箱的看法與使用情況，並非過往文獻可全部涵括，故本研究透過深度訪談輔助文獻回顧，確立研究定位，再建構後續研究架構。在研究方法的部分，除了前述提及之深度訪談外，仍以問卷調查方式蒐集資料，最後進行資料分析，並提出結論與建議。

⁶ 整理自台北市政府研考會於 1999 當家服務網公佈 1999 各月份話務服務之圓餅圖，1999 當家服務網：<http://1999.taipei.gov.tw/>，取得時間：2010 年 10 月 15 日。

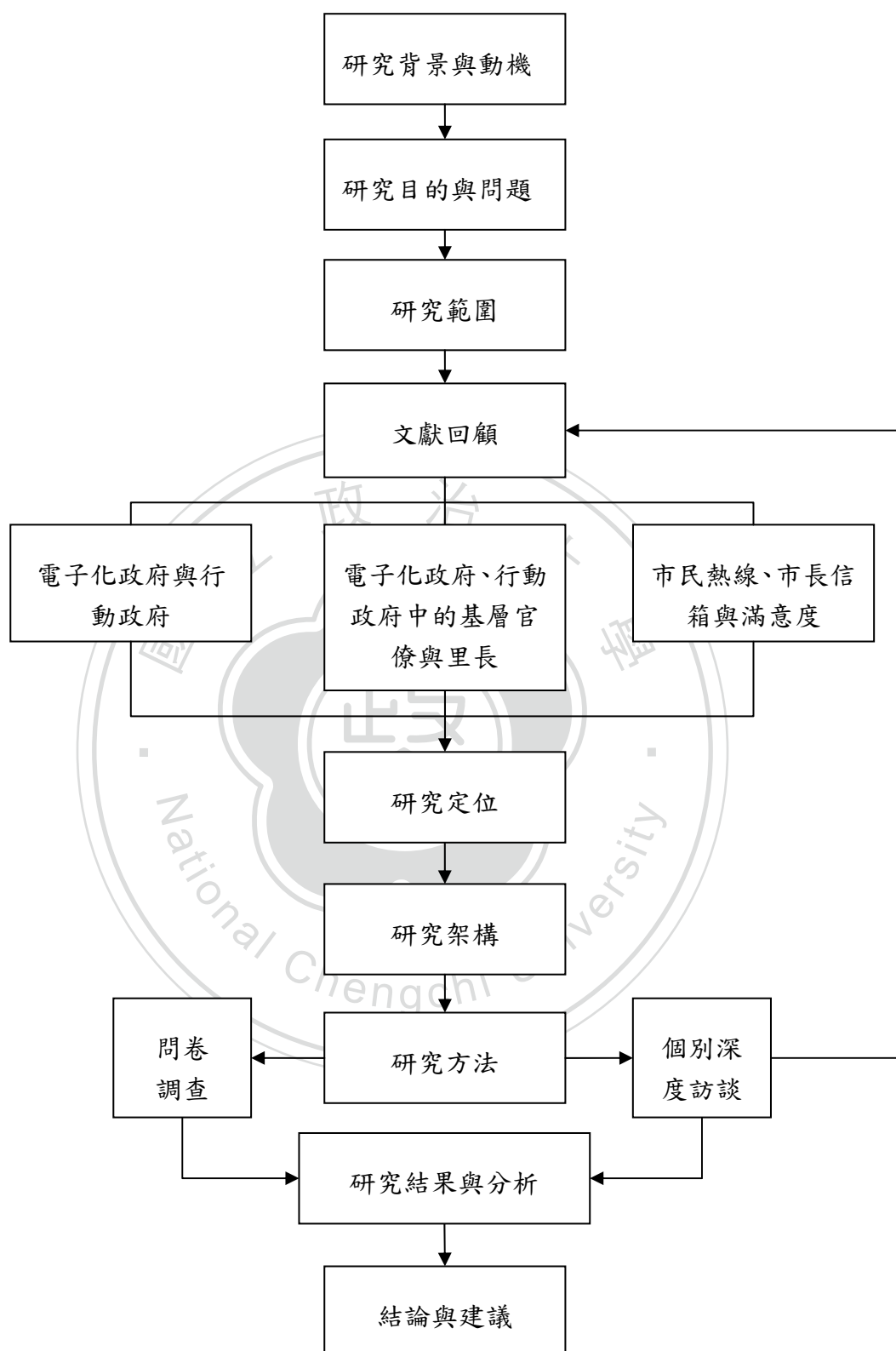


圖 1-4：研究流程圖

資料來源：筆者自繪

第二章 文獻回顧

本研究之文獻回顧首節比較電子化政府與行動政府，接著於第二節說明基層官僚與村里長在國內扮演的角色，並將他們的角色及服務範圍與電子化政府或行動政府作連結，值得注意的是，由於過往研究對於市長信箱與市民熱線對村里長的影響著墨甚少，故本研究於撰寫本節時，已有部分啟發是來自本研究對台北市里長進行的訪談。第三節闡述市民熱線與市長信箱的理論基礎，並針對影響兩者滿意度的因子進行探討，作為本研究架構之文獻基礎，並於本章末節定位本研究在學術上之利基。

第一節 電子化政府與行動政府

本節先介紹電子化政府的建制，再介紹行動政府的意涵，並以兩者間的銜接作結。

壹、電子化政府(Electronic Government, E-government)

電子化政府傳統上最廣泛的定義為「使用所有的資訊與通信科技……增強政府每日的運作」，但隨著相關研究的發展，更精確的定義為「政府經由網路或其他數位手段進行資訊及服務傳送的活動」(Garson, 2006 ; Moon, 2002 ; West, 2004)，並進一步增加讓民眾進行線上政治參與的機會，因此，政府透過網路提供服務，促進民眾透過網路與政府互動，可謂是電子化政府最直接的寫照。

歐美等先進國家自 20 世紀末前仆後繼地推動電子化政府的相關建制，以國家資訊基礎建設為根基，積極打造電子化政府，再加上 1990 年代以美國為首的全球性政府再造與新公共管理的風潮，強調減少成本，增強服務的行動，也成就了電子化政府推動的條件(Ho, 2002 ; Teicher *et al.*, 2002)。至今，國際機構如 OECD、聯合國、學術機構如布朗大學等都設計了一套指標，作為國際評比電子化政府的標準，亦成為各國推行相關建設的參考。

推動電子化政府能夠帶來什麼結果？在電子化政府的影響面向，黃朝盟、吳濟安(2007)曾為文整理電子化政府之影響面向，在公務機關的面向而言，包括組織行為、組織結構與工作結果都可能受到電子化政府的影響，絕大多數推行電子化政府的國家，都期待電子化政府能為政府內部降低成本、增加效率。對民眾而言，電子化政府帶來最大的影響，無非就是一年 365 天不需受限行政人員上班時段的全年無休服務，以及資訊科技支援下，單一窗口的實現。而在民眾與政府互動的關係上，電子化政府的建制應能提昇民眾對政府的滿意度，另一則是改變傳統代

議政治民眾需透過民意代表才能接觸政府的現況，電子化政府理應減少民眾與政府「直接」溝通的成本，縮短人民與政府的距離，而增強民主的參與效能。

促進民主參與是電子化政府的一個重要目標，Baum 與 Maio(2000)提出的四階段模型，分別是呈現(Presence)、互動(Interaction)、交易(Transaction)、以及轉型(Transformation)，在最終的轉型階段中，政府應能夠在「無縫」的接軌上，提供所有民眾所需的資訊(Teicher *et al.*, 2002)，因而讓民眾與政府的關係出現根本上的改變，建構出一個以民眾為中心且更具回應性的政府，亦使民眾更信任政府。

Baum 與 Maio 提出的模型可謂是電子化政府眾多模型之濫觴，在 21 世紀初期，包括 Layne 與 Lee(2001)、Ronaghan(2001)、Hiller 與 Bélanger (2001)、Wescott(2001) 都有提出類似的電子化政府模型，這些學者們預測的藍圖階段，呈現於表 2-1(Coursey and Norris, 2008)：

表 2-1：電子化政府模型各階段

	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5	Step 6
Layne and Lee (2001)		紀載編錄	交易	垂直整合	水平整合	
Baum and Di Maio (2000)		資料呈現	互動	交易	轉型	
Ronaghan (2001)	初始呈現	進階呈現	互動	交易政府	無縫	
Hiller and Bélanger (2001)		資訊散布	雙向溝通	整合	交易	參與
Wescott (2001)	網路與內部網絡	內外部資訊取得	雙向溝通	價值交換	數位民主	合作政府

資料來源：(Coursey and Norris, 2008, 524)

由各學者推斷的電子化政府模型中，吾人可看出在電子化政府發展的最終階段，我們期待政府能夠完成業務整合，並讓民眾取得更直接、不間斷的服務。在民眾端，則能夠激發民眾透過參與、合作的方式以達到更直接民主的情境(Hiller & Bélanger, 2001)。本研究認為，要達到電子化政府的「最終階段」，理應浮現一種「互饋」的機制，民眾得以在較少限制與成本的情況下，有效且直接地取得各層級機關資訊，而政府也提供了適當的管道讓民眾反映意見，並且透過蒐集這些主動反映的意見，作為施政方針的參考，達到「參與」及「合作」的境界，與「互動」階段不同的是，這時候的互動已經是以民眾為中心，而且民眾對政府存在一定程度的滿意度與信任感，而要落實「參與」及「合作」，相關的民意反映管道就更顯重要。

貳、行動政府(Mobile Government, M-government)

隨著科技的發展，亦有學者開始倡導重視「行動政府」的潛力(Kushchu & Kuscu,

2003)。相較於電子化政府，行動政府傳遞服務的途徑為「行動裝置」(mobile device)，舉凡 PDA、筆記型電腦、I-pad、手機皆屬於行動裝置，而這些裝置更加強了原本電子化政府強調的服務效果，當拿起手機或 PDA 就可以找尋、追蹤所需要資訊，或向政府反映本身意見時，民眾與政府的藩籬就更少了。

行動政府的兩項最重要的特質為「行動」(mobile)與「無線」(wireless)(Trimi & Sheng, 2008; Lee *et al.*, 2006)，前者的定義為「能移動或被移動」，意即行動裝置讓民眾能隨時隨地反映意見，後者則代表「實體連結」(physical connection)的消弭。然而可以肯定的是，要達到行動政府「無線」甚至「無限」的境界，允許民眾在更迅速，更不受限的條件下與政府互動是必要的。

在行動政府中，隨著網路科技的脈動，無線網路涵蓋的範圍越來越廣，但手機可以說是更普及，同時具備行動與無線兩項特質的代表性工具，行動電話於 1980 年代中期開始用於商業用途，之後開始出現簡訊(Short Message Service, SMS)等重要應用。雖然使用手機通話與傳訊已經是現代人每天的生活，但是想像中「行動政府」的美好境界不會那麼輕易到達(Vincent & Harris, 2009)，主因仍是現今電話的功能畢竟不如電腦，要達到行動政府的境界尚需克服民眾在手機或 PDA 的介面上網瀏覽、交易等意願，此外，「行動」與「無線」的概念亦尚有許多限制存在(如表 2-2)。

表 2-2：行動政府優缺點比較

本質	優點	缺點
小而美的行動裝置	改善了政府資訊與服務的傳遞，民眾得以更直接地且「隨時隨地」(anytime and anywhere)取得所需的資訊與服務。行動電話的普遍被使用。	被行竊、行搶的機率亦高得多。出現在手機螢幕上的網頁介面，比起動輒十幾寸的液晶螢幕，在觀賞上的限制亦較多。
無線網路	比起實體網路線，無線網路看來是一個更具成本效益的選擇。	取得無線網路的機會目前仍然受限；無線網路訊號較容易被入侵。
功能限制		手機記憶功能與計算功能的限制及相容性問題。 ⁷
數位落差	克服數位落差議題(使用行動電話)。行動裝置相對上具備較高的易用性。	

資料來源：整理自(Trimi & Sheng, 2008；Snellen & Thaens, 2008)

除了上述的優缺點外，行動政府可帶來的利益，仍可分為三個面向(Snellen & Thaens, 2008)：

- (1) 可得性(Accessibility)：因為行動電話比網路更為普及，行動政府可增強人與人彼此之間的聯繫，或因為資料、物件交換的可得性，這個裝置也讓組

⁷例如無線電話的無線應用軟體協定(Wireless Application Protocol, WAP)，使用的語言是 WML(Wireless Markup Language)，而無法相容一般電腦網頁使用的 HTML。

織機關間的連結更為牢固。

- (2) 品質(Quality)：政府可更及時提供個人服務，例如透過簡訊告知民眾業務處理狀況，或讓民眾透過 RSS 追蹤警示系統及時取得最新的市政消息。
- (3) 經濟(Economy)：行動政府提供相較電子化政府得更經濟(economize)的機會，例如若能建構良好的無線網路裝置，就可以節省實體有線網路建設的經費與空間。

實務上，韓國政府推動的 U- Korea Master Plan，即期待從「有線路的」(wired)電子化政府移轉至無線的(wireless)行動政府，追求一個無所不在的網路以無縫接軌地提供公共服務(Lim & Tang, 2007)，從這個「有線」至「無線」的轉變來看，行動政府可謂是電子化政府的延伸。

參、行動政府是電子化政府的延伸

固然行動政府至今仍有硬體因素以及相互運作性(interoperability)的限制，其在全球的應用上與電子化政府仍有段差距，但行動政府可作為電子化政府服務的延伸(extension)，並為電子化政府帶來了一些「增值」(value added)的可能 (Trimi & Sheng, 2008)(如圖 2-1)。從服務傳遞的觀點來看，行動政府可視為電子化政府「服務傳送」的最終環節，並可對電子化政府的服務進行支援與補充(Sharma & Gupta, 2004)。

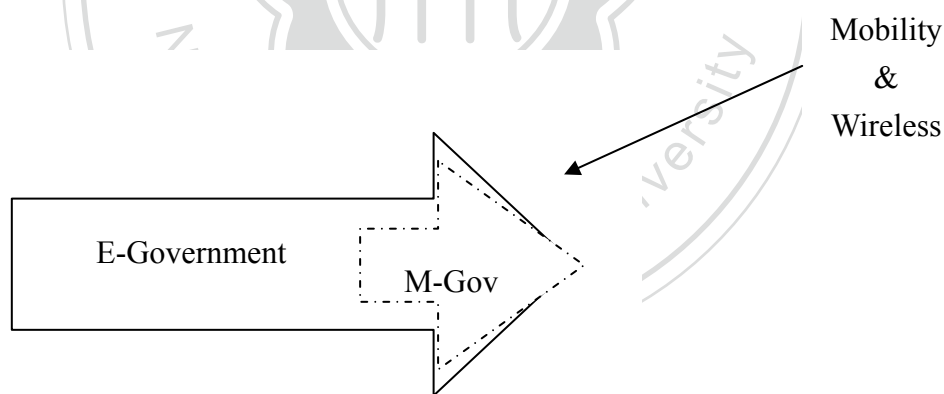


圖 2-1：行動政府為電子化政府之延伸

資料來源：筆者自繪

由於行動政府是電子化政府的「延伸」情況，不免令人思考這兩種政府型態中間地帶的模糊性質，倘若某人使用手機上網透過市長信箱反映意見，此情況屬於行動政府或電子化政府？抑或民眾利用筆電撥打網路 1999 市民熱線，這種情況下在行動政府或電子化政府的理論範疇又如何？本研究認為，若以「無線」與「行動」兩項最重要的行動政府意涵而言，上述兩個案例都是行動政府的內涵，但在目前的使用情形下，市民熱線的進話量仍以手機為主，顯現市民熱線確實彰顯了行動政府的內涵，而市長信箱則自始至終都扮演電子化政府中重要的角色。

電子化政府的理論中，往往其意涵著「直接民主」的最終目標，讓民眾與政府得以直接互動，而網路市長信箱與市民熱線等意見反映管道即是電子化政府與行動政府為了達到直接民主的重要措施，讓民眾得以不經代議士而可向政府直接陳情、建議，如此一來，「村里長」的代理人角色是否受到電子化政府與行動政府下意見反映管道的影響？下一節本研究將探討國內里長，可能受到電子化政府與行動政府的影響。

第二節 電子化政府、行動政府中的基層官僚與里長

過去針對國內里長的研究，多以地方政治研究的角度，了解里長在其特殊的政治行政位置下，能否適當地扮演其角色，良善地服務民眾。本研究則嘗試了解里長對市長信箱與市民熱線的使用情況與認知態度，本節先呈現電子化政府如何影響基層官僚的相關文獻，接著說明國內里長的服務型態，並論述市長信箱與市民熱線這兩種管道對里長的可能影響。

壹、電子化政府對基層官僚的影響

依據 Lipsky(1980)的定義，基層官僚(street-level bureaucracy)或基層行政人員為與民眾直接互動或接觸的公務人員，其為公部門中的終端服務者，同時在民眾反映意見時，極有可能扮演接受意見窗口的角色。

對基層行政人員來說，政府機關可能使用內部網路提供員工資訊(Hiller & Bélanger, 2001)，電子化政府的資料紀錄系統亦有助於行政人員快速找尋資訊，決策人員亦可自決策資源系統中獲益。但另一方面，電子化政府亦可能掏空基層官僚的裁量權，讓行政人員一切遵照科技指示工作(Snellen, 2002)，而電子化的監督系統可減少公務員的不當(法)手段，或協助行政人員在犯錯時立即指正，故民眾得以取得更為公平且正確有效的服務，因此，樂觀主義者認為，可以用資訊系統型態為主的「系統官僚」(system-level bureaucracy)取代傳統的基層官僚(Reddick, 2005)。

實際上，台北市政府在市長信箱的處理時限上予以規定，即是一種透過資訊科技強迫官僚限期回覆民眾的手段，因此可能造成基層官僚感到負擔過重而影響士氣。市長信箱除了對業務承辦人帶來相當大的工作壓力，也為組織內部帶來龐大的業務量，在跨機關的整合間，則有各單位複雜的分工事宜需要協調(陳敦源、黃東益、蕭乃沂、郭思禹，2006；Akesson & Edvardsson, 2008)。

Lipsky 將基層官僚視為行政服務的最終環節，但在台灣，特殊的村里長職位可能更適合稱作國內「行政服務系統的末梢神經」，因此電子化政府與行動政府中的意見反映管道，如電子信箱或市民熱線，亦可能影響村里長進行服務的過程。

貳、國內里長的服務型態

村里是台灣行政區最小的單位，村(里)長為民選公職人員，依地方制度法第 59 條規定：「村(里)置村(里)長一人，受鄉(鎮、市、區)長之指揮監督，辦理村(里)公務及交辦事項。」故實際上，村里長為民選產生，鄉(鎮、市、區)長對村里長並無任免權，但在行政體系的運作上，村里長卻隸屬於鄉(鎮、市、區)長之下(台北市政府民政局，2006)。以台北市政府為例，里公務與交辦事項如下表 2-3 所示，大致可分為「里公務事項」與「其他交辦事項」，足見里長職責的複雜性。

表 2-3：台北市政府里長工作內容

里公務事項：	交辦事項：
<ul style="list-style-type: none"> ● 年度工作之策定及執行。 ● 里公文之批閱及處理。 ● 里民大學、基層建設座談會及里鄰工作會報之召開。 ● 市政宣導及民情反映。 ● 里長證明事項。 ● 里幹事下里服勤之督導。 ● 鄰長工作之指揮監督。 ● 里內公共建設之推動。 ● 里內緊急災害之反映及應變。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 里辦公處公告欄之維護。 ● 區民活動中心之協助維護。 ● 基層藝文活動、區文化特色及體育活動之參與及協助。 ● 區、戶政工作站之協助推動 ● 睦鄰互助及守望相助工作之推動。 ● 垃圾分類及資源回收之協助推動。 ● 滅鼠、滅蟑及防治病媒蚊、登革熱之協助推動。 ● 受虐兒童、婦女及里內獨居老人之通報訪視及救助。 ● 社會福利及急難救助之協助。 ● 鄰里公園之協助維護及發動里民認養。 ● 地區環境改造計畫之協助推動。 ● 其他區公所交辦事項。

資料來源：台北市政府民政局(2006: 51-52)

台灣村里長與基層行政人員最大的不同，在於其必須扮演為民喉舌的角色，而其民選的特性，增強了其「民情反映」職責的誘因，故村里長對民眾滿意度的敏感度應當高過行政人員，因此相較行政人員，村里長將更有誘因為民眾謀福祉，亦由於其直接接觸民眾，故可發揮以下功能(呂育誠，2002)：(1)作為一線公務員與民眾接觸的緩衝，(2)民眾參與政府運作或接觸政府機關的中介角色，(3)彙總地方利益與意見，以及(4)人性化交流協商機制。

綜上所述，村里長平日的業務可謂民意代表及政府行政人員的匯流，在政令宣導的角色上，其必須協助第一線行政人員，或扮演第一線行政人員的角色，宣傳政府政策方針；當民眾不滿公共服務運作過程，或對特定政策有想法需反映時，村里長亦須篩選並整合意見，將想法匯整後向政府反映(如圖 2-2)。整體而言，

村里長在法制上雖位於政府體系基層，受區、鄉、鎮、市長監督，但實際上亦可謂是民眾的代表以及匯集民意的機制(呂育誠，2010)。

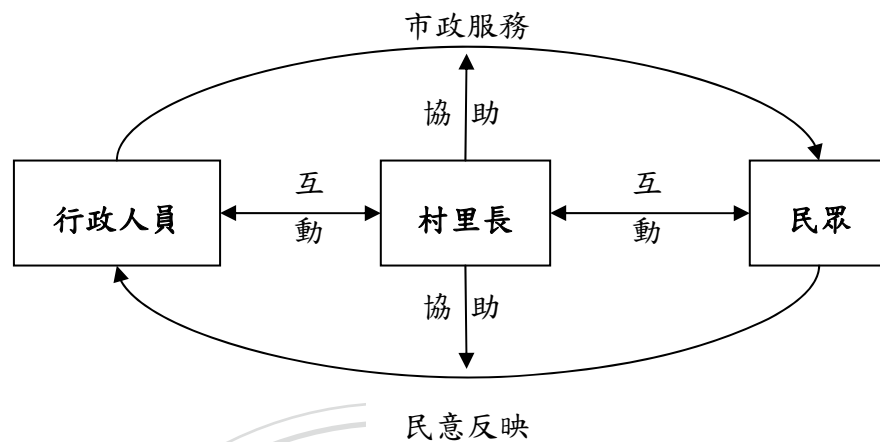


圖 2-2：村里長業務示意圖

資料來源：筆者自繪

正因為村里長的複雜角色，讓他們成為位置特殊的公共服務提供者，至於適不適用於基層官僚的定義，謝忠安(2008)在其對村里長及村里幹事的民主價值進行探討時，即使用「村里基層行政人員」定義村里長及村里幹事的角色。謝呈祥(2007)則認為了解里長角色應從「網絡」下的組織觀點切入。綜合而論，多數的研究皆認為村里長的角色與基層官僚的角色存在差異。由於本研究之目的在於了解村里長使用意見反映管道的結果，故本研究認為，了解村里長與基層官僚的「差異」及村里長角色在政治行政脈絡下的「特殊性」才是重點，接著本研究闡述市長信箱、市民熱線與村里長的關係。

參、市長信箱、市民熱線與村里長

本研究認為，電子化政府與行動政府的相關措施，包括資訊提供、線上交易等功能當中，電子信箱、市民熱線等意見反映管道對村里長的影響最為明顯。如表 2-4 所示，在使用的優點上，村里長如同一般行政人員可透過意見反映管道直接轉接至相關機關進行市政諮詢，此外仍可教育民眾使用意見反映管道減輕自身的負擔。但在負面的影響上，有了市長信箱與市民熱線後，民眾的申訴管道變得更暢通，申訴成本下降，可能造成某些村里長被申訴的機會增加。另一方面，這兩項管道達成的「直接民主」，亦可能衝擊村里長的角色重要性。當民眾不再需要村里長事必躬親地處理每一件事，當民眾得以透過市長信箱、市民熱線完成本身需求，村里長的角色是否會在整個民主政治中更佳式微？

曾有研究提及「民眾具高度政治參與」及「資訊來源多元化」兩者是廢除村里長的重要條件(席代麟，2010)，而市長信箱與市民熱線正是電子化政府與行動政府追求「直接民主」的重要建制，且有助民眾的政治參與及提供民眾更即時、正

確的資訊來源。更有研究直言，在資訊科技的發展下，上級政府有更多的機會與民眾「直接」互動、溝通，若村里不能同步提昇專業能力，不僅難以因應社會變遷，更有可能被其他機制取代的危機(呂育誠，2010)。因此，作為行政末梢服務角色的村里長如何使用這兩項意見反映管道進行服務，以及了解這兩項管道對村里長們的影響，著實是值得探究的議題。

表 2-4：市長信箱、市民熱線對一般行政人員與村里長的影響

	正面影響	負面影響
一般行政人員	<ul style="list-style-type: none"> ● 可透過意見反映管道如 1999 直接轉接至相關機關詢問政策內容。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特定機關業務量加重，尤其是環保、警政單位。 ● 受申訴的機會增加。
村里長	<ul style="list-style-type: none"> ● 可直接作市政諮詢或反映問題。 ● 可教育民眾使用市長信箱或市民熱線，減輕本身服務負擔。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 受申訴的機會增加。 ● 直接民主可能讓里長的重要性日漸式微。⁸

資料來源：本研究

據高雄市政府研考會 98 年 9 月的民意調查顯示，民眾對高雄市政府 1999 話務中心感到滿意的比例達 74.3%，另外針對里長進行的訪談中也發現(表 2-5)，知道話務中心的高雄市里長達 93.7%，使用過的里長高達 74%，而使用過的里長對市民熱線感到非常滿意或還算滿意的受訪者比例更高達 78.4%。由此可見，里長對市民熱線的滿意度似乎高於民眾。

表 2-5：高雄市政府市政客服專線使用滿意度(對象：高雄市里長)

	次數	百分比
非常滿意	88	30.7%
還算滿意	137	47.7%
不太滿意	36	12.5%
非常不滿意	18	6.3%
很難說/沒意見/不知道	7	2.4%
拒答	1	0.3%
總計	287	100%

資料來源：高雄市政府⁹

本研究以下圖 2-3 建構出村里長可能使用市長信箱與市民熱線的情況，村里長除了在轉答民眾陳情時可以使用市長信箱與市民熱線之外，當村里長在宣導政策

⁸ 曾有網友在部落格直接以「里長 PK1999」為標題分享 1999 似乎比里長有用的論述：詳見 <http://tw.myblog.yahoo.com/jw!NNVHHbiZG0J.UrczVZc-/article?mid=-2&prev=9974&l=f&fid=10> 取得時間 2010/5/22。

⁹ 本表數據資料為透過高雄市政府市長信箱向專案承辦人取得，為高雄市政府進行之調查，訪問母體為高雄市 454 位里長，訪問日期是 98 年 9 月 22 日至 23 日。有效樣本 414 份。

的過程中，市民熱線與市長信箱亦可作為當村里長對法令不夠嫻熟，或對特定政策方針有疑問時，得「即時」與市府直接互動、詢問相關事宜的一個管道。

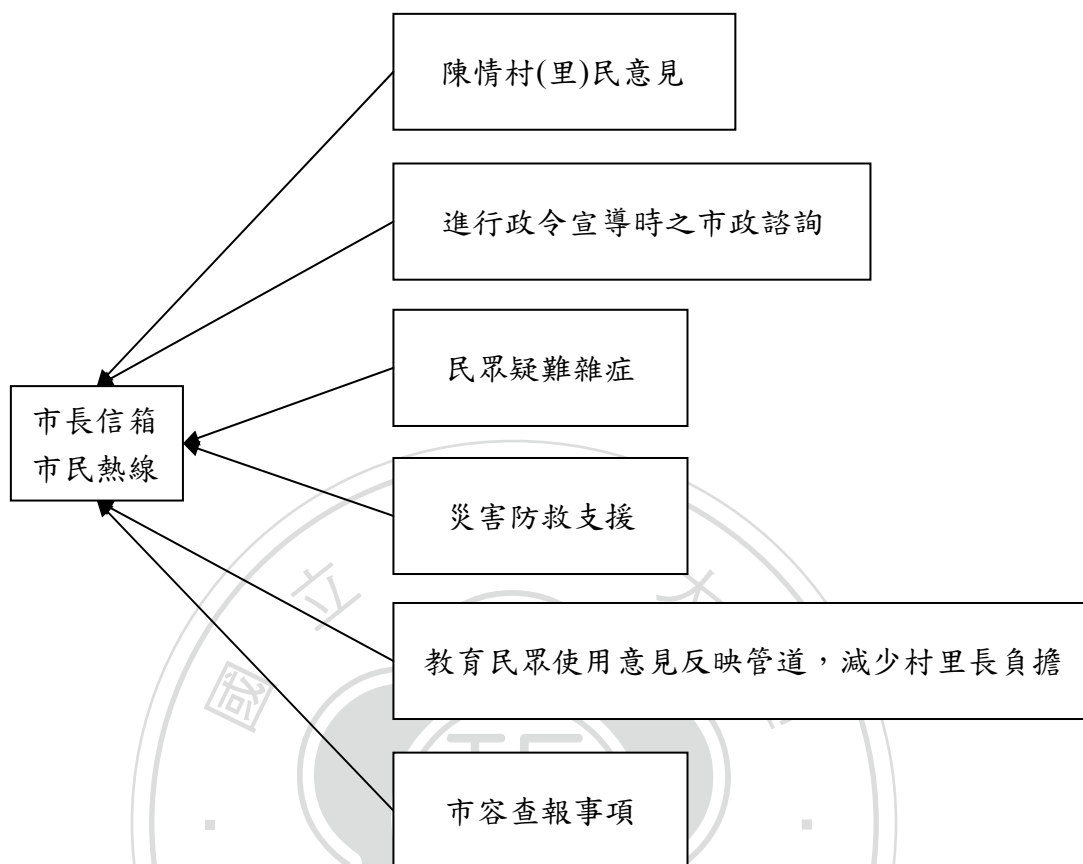


圖 2-3：電子信箱與市民熱線可能有助於村里長的工作內容

資料來源：筆者自繪

此外，根據國內里長運作現況，由於村里長經常遭遇民眾洽詢千奇百怪的疑難雜症，例如協助民眾找工作等並非村里長工作手冊明載，且可能超出村里長能力範圍之外的請託，此時市長信箱與市民熱線或許是村里長可以求助的工具。

除了反映民眾意見與進行政令宣導時的協助外，村里長業務亦包括緊急危難、疾病或災害時的支援，里長在相關業務上亦可獲得意見反映管道的協助。最後，由於村里長服務的內涵複雜，村里長應有誘因教育或指導村里民自行使用市長信箱與市民熱線，減輕里長自身壓力，如此將有助於村里長專注在其他更為複雜的工作事項。

在前述市民熱線呈現的使用數據當中(圖 1-3)，最常被使用的三項服務依序是諮詢、轉接與派工，對村里長而言，諮詢服務可在服務民眾時對政令宣導有疑義時進行確認，轉接服務更是需要與行政人員互動時的好幫手，而派工服務更可以是民眾「路見不平」、路燈壞掉、噪音污染時，需要村里長要求派工時的好選擇。在「使用服務」的需求上，村里長所用的功能應該亦以諮詢、轉接、派工為主，但本研究認為，仔細而論，村里長進行意見反映時的認知，與一般民眾向政府反映意見時，仍有幾項差異：

一、村里長身兼民選首長，扮演為民喉舌的角色，其與一般民眾最大的差別在於

他們將更關注於他們所陳情案件的處理結果，這與許多民眾看到路燈不亮，「熱心」打個 1999 是完全不同的心境與目的，換句話說，村里長們「追蹤」該案件後續處理狀況的動機更為強烈，因此由他們來檢證此兩項管道的滿意度有其特殊意義。

二、一般民眾對於政府所做的事與能夠達成的事經常有過高的期待，以致提出許多政府根本無法解決的問題，但村里長的角色部分肩負著政府的職責，也較一般民眾更了解政府內部運作流程，對政府之印象不同於一般人民，故村里長提出的問題應該更為合理，也讓本研究在市民熱線與市長信箱的滿意度比較上更有意義。

因此，雖然前文提及由於市長信箱與市民熱線的出現，民眾可能得直接與政府互動，而減少對村里長的依賴，此狀況固然可能弱化村里長在政治脈絡下民意代表角色的重要性，但若村里長能夠善用市長信箱與市民熱線，或許能夠更有效率地提高本身服務的品質，這兩項意見反映管道可能成為村里長能更良善處理業務、與行政機關溝通、增進服務品質的利器，究竟村里長在電子化政府與行動政府促進「直接民主」的意見反映管道衝擊下，其在政治、行政脈絡下所處的角色是否受影響？他們對於市長信箱與市民熱線的態度又是如何？

此外，在村里長的日常的服務上，意見反映管道可能會讓村里長能有更多的資源得以查詢，村里長們基於里民服務的需求，必然有機會使用市長信箱與市民熱線，若在這兩項管道的支援下，村里長們服務的品質能夠提昇，則可謂市長信箱與市民熱線有助於村里長的服務活動。反之，如果連作為行政服務末端的村里長都對市長信箱與市民熱線感到不滿意，則表示政府機關在電子化政府與行動政府的服務提供可能需要加強。下一節本研究將說明市長信箱、市民熱線與滿意度的關聯性。

第三節 市長信箱、市民熱線與滿意度

整體而言，自電子化政府往行動政府延伸所帶來的改變之中，影響甚深的固然是市長信箱與市民熱線此種「單一窗口」意見反映管道的改變，本節將從單一窗口的功能開始談起，接著比較市長信箱與市民熱線的不同，並整理過去相關研究中所提及可能影響使用者滿意度的變數。

壹、政府單一窗口

「單一窗口」，或稱「整合型窗口」為一個讓使用者取得服務的入口(Teicher *et al.*, 2002)，民眾不需要對整個網站或服務單位的組織結構進行完整的了解，即可輕易地找到該「門路」。在行政機關單一窗口化後，民眾無需面對每一個行政機關、櫃檯或業務承辦人，僅需到一個機關、一個窗口、一個櫃台或與一個公務人員接觸，即可完成所需之業務(項靖，2003)。

在科技的支援下，單一窗口的效率與效能更能有效發揮，因而得以增進民眾的資訊可及性(蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2003)，例如在提供資料(presence)與交易(transaction)的階段中，單一窗口是使用者取得服務的方便管道，單一窗口在公民端的最重要意義，不外乎是改變民眾對政府的感受(Brewer *et al.*, 2006)，但在政府內部，單一窗口代表的是整合(integration)與充分協調的結果。

在國內實務上，行政院於民國 90 年至 93 推行了「電子化政府推動方案」，明確指出「充實政府網路服務，落實單一窗口服務」的國內電子化政府推動目標(楊秀娟，2003)，意即昭示國內近十年推動的電子化政府策略，與全球先進國家的走向無異，內部嘗試走向跨流程、跨機關的「內部整合」，在外部則建制單一窗口提供民眾簡便使用的服務。單一窗口的整合，可分為機關內、跨地區、跨領域三者(如表 2-6)：

表 2-6：單一窗口的整合類型

機關內	機關內各項申辦案件，運用網路連線，讓民眾得以在任一服務窗口辦理。
跨地區	「同性質機關」的各項申辦案件，亦透過系統連線，使同一申辦案件可於任一地區之服務窗口使用服務
跨領域	涉及「不同業務主管機關」之申辦案件，由受理機關透過電子閘門系統連線查證辦理。

資料來源：整理自楊秀娟(2002)

在國內所有的單一窗口中，以反映民意為主的管道，莫過於是電子化政府中的電子信箱與代表行動政府民意管道的市民熱線。

貳、電子信箱與市民熱線

一、電子信箱(Electronic Mailbox)

電子化政府強調透過科技改善民眾與政府間的互動方式，而民眾與政府互動的過程，其實就是機關權責下政策執行與公共服務的縮影(蕭乃沂，2004)，在政府提供民眾反映意見、陳情、提供建言的管道之中，本研究以電子信箱作為電子化政府意見反映管道的代表。

電子信箱的發展與網路通訊科技有極大關聯，並且屬於電子化政府最重要的一項意見反映措施，雖然同屬透過網際網路傳送訊息的「民意論壇」與「民意留言板」亦有其特殊之處，但是由於許多管理上的困難，使論壇與留言板在公部門端的意見處理上仍遭受限制。電子信箱可謂為公民線上參與的最佳方式之一，其低成本且易用的特性，實屬民眾取得政府服務的有效管道。表 2-7 為民意電子信箱在使用上的優劣(莊孟杰，2004)。

表 2-7：使用民意電子信箱之優缺點

優點(會繼續使用的原因)	缺點(不會繼續使用的原因)
--------------	---------------

<ul style="list-style-type: none"> ● 作為申訴管道，市長信箱成本低，速度快且有效。 ● 在回覆上受到尊重的感覺。 ● 不受公家機關上下班的限制。 ● 避免面對面的尷尬，且可鉅細靡遺。 ● 單一窗口下，不需擔心找錯單位。 ● 不怕被吃案、隱私夠 	<ul style="list-style-type: none"> ● 回覆僅照法規陳述，無法感受解決誠意。 ● 只解釋條文，未實際瞭解，故無法解決問題。 ● 市府單位推諉卸責。 ● 處理效率仍然過慢。 ● 問題依舊存在。
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

資料來源：整理自莊孟杰(2004)

電子信箱雖然已經是相當快的反映途徑，但是行動政府更強調無線且行動的特質，故本研究以市民熱線作為行動政府中最具代表性的意見反映管道。

二、市民熱線(Citizen Hotline)

行動政府最重要的兩項特徵是「行動」與「無線」，行動指的是「可以輕便帶著走」，無線則代表不需實體的網路線路，相關的政府政策中，最明顯的例子固然為無線網路及市民熱線等設計，然而從使用者與政府互動介面改變的程度以及民眾的使用量來看，市民熱線的影響效果可謂相當明顯。

在電子信箱的使用日漸普及之後，許多國家開始設計市民熱線作為另一個單一窗口管道讓民眾反映意見，由於使用電話的成本及難度低，電話曾被許多學者視為消弭數位落差的好工具(Mutula, 2008; Singh & Sahu, 2008)。此外，行動電話不受實體線路限制的特點，以及 24 小時服務能讓使用者隨時隨地自話務人員得到即時資訊，可謂補充了電子信箱必須等待工作日才能回應的不足。

在話務中心的演進歷史上，話務中心是在私部門發跡，始於消費者服務專線，後來出現在航空公司的訂位小組，並逐漸發展至金融、信用卡業，在電信業者投入加上電腦系統整合應用後，話務中心的規模已越來越大，服務越來越多元。至今，設置話務中心的產業可謂無所不包，在國外更有數千人次的大型客服電話中心出現，且有許多模式是走契約式的外包經營方式(周震平，2000)。

在政府部門中，各國皆開始建制類似紐約 311 的政府話務中心，在國內，市民熱線亦已成為一個各縣市相繼仿效的政策，但由於成本高昂，話務中心亦經常被稱為成本中心(cost center)，其在滿意度及管理上的困難，相對於電子信箱可謂有過之而無不及，因此各縣市在設計話務中心的規模及在服務內容的宣傳上，亦有因地制宜的特性。¹⁰

美國各城市的 311 熱線在建制時，通常伴隨的假定是政府若有更簡便的管道，能透過更快且更有效率的方式處理民眾問題時，政府就有更多的時間得以投入更複雜的政策問題(Naff, 2009)，固然這個假定在實務面向上遭受許多挑戰，但市民熱線的誕生自然也讓政府期待「即時」的民意反饋能夠提高政府服務運作的效能，

¹⁰ 如台中市 1999 市民熱線於營運初期僅設 10 名話務人員；苗栗縣政府 1999 則仍需付費。

新北市在 98 年度的「建立效率政府」施政主軸中即期待以透過優化市民熱線的方式同時達到「廉能政府」的要項目標(台北縣政府研考會, 2009), 其路徑應是透過取得民眾意見反饋促進政府效率, 並同時讓民眾有更便利的陳情申訴管道達成「廉能」的效果。

不論市長信箱與 1999 市民熱線的運作結果是否達成其初始的目標, 民眾積極使用兩者的情況卻是不爭的是事實, 本研究接著探索使用者選擇不同意見反映管道的原因, 並對此兩種意見反映管道進行比較。

參、影響意見反映管道選擇的變數

隨著政府越來越重視民意, 能夠與政府互動的管道也日益增加, 除傳統的臨櫃諮詢外, 電話、網路等反映意見的途徑也越來越完善。民眾應該會在不同的需求下, 選擇不同的管道向政府反映意見, 曾有研究指出(Reddick, 2009)若民眾期待取得資訊, 網站會是最佳的選擇, 但在需要意見反映的情況下, 最能夠有效「解決問題」的管道是透過電話, 而要取得市政服務時, 親自跑一趟公務機關仍是最佳的選擇。

個人習慣、所需的服務內容、請求服務的當下情況、過去經驗等因素都可能影響使用者對意見反映管道的選擇。陳祥、黃仲閔(2009)描繪了國內民眾會在不同的陳情事由下, 選擇不同的陳情管道的情況(表 2-8), 以本研究關注的電子郵件與電話為例, 當民眾使用電子郵件進行陳情時, 有 14%的部分是民眾提出具體革新建議, 但民眾使用電話陳情時, 卻僅有 8.3%是陳情具體革新建議。該研究更顯示, 對於行政機關處理陳情結果的整體滿意度, 以電子郵件陳情的處理結果滿意度最高, 其次為電話陳情的滿意度, 而以郵寄書信滿意度最低。

表 2-8：不同陳情管道與陳情事由交叉分析表

陳情管道	人數	爭取個人權益	查詢法令、施政與特定問題	檢舉違法人事	具體革新建議
電子郵件	252	24.2%	39.7%	22.2%	13.9%
電話	36	27.8%	36.1%	27.8%	8.3%
信件/公文	127	50.4%	32.3%	11.8%	5.5%
當面陳情	40	65.0%	20.0%	2.5%	12.5%

資料來源：陳祥、黃仲閔(2009, 102)

在陳祥、黃仲閔(2009)研究中的抽樣結果, 使用電子郵件與電話的陳情人數有相當大的差距, 或許為該研究進行調查時市民熱線仍未廣為宣傳與普及等原因所致。然而在 1999 的使用越來越普及的情況下, 1999 市民熱線與電子信箱的差異, 本研究以表 2-9 為主軸一一論述：

首先, 儘管可能由於 1999 市民熱線在近年的政策大力宣傳下, 造成民眾可能

因為想嘗試新管道或「趕流行」使用 1999，致使 1999 市民熱線業務量急劇上升，但在絕對數字上，1999 的通話數量亦遠大於電子信箱的業務量。

表 2-9：市民熱線與電子信箱比較表

	1999 市民熱線	市長信箱
業務量	逐漸上升	穩定維持中
回應時間	短	長
回應內容	有專業規定，但不統一	較制式化
人員訓練	困難	較容易
公民期待	高	低
溝通媒介	電話、語言、聲音	電腦、文字、影像
描述問題狀況	口語傳輸較不清楚	文字較能鉅細靡遺
使用者	使用電話者(門檻低)	具基本電子素養(門檻高)

資料來源：本研究

在回應時間上，雖然在較複雜的陳情或派工狀況上，市民熱線與電子信箱皆會有一段較長的時間進行後送服務，但在諮詢的狀況下，使用電話應可在較短的時間內取得即時的回應。在回應內容的部分，儘管電子信箱承辦人與市民熱線話務人員皆在回覆民眾需求上受過相當專業的訓練，但由於電話與電腦介面的差異，電話的回應內容較難以一致，無法如同電子信箱般以極具條理與制式的語句呈現。也因為回應時間與內容上的難度較高，訓練市民熱線的服務人員也成為一個較為艱鉅的任務。但反過來講，使用市民熱線雖然不比「見面三分情」的臨櫃反映來得近距離接觸，但相較於電子信箱曾被批評的「制式化語氣」，熱情的電話語氣也有可能會讓民眾感到較為貼心。

在民眾期待的部分，市民熱線由於優化後，經台北市政府大力透過政府及媒體內外部行銷的結果，使許多民眾對 1999 有較高的期待。相對上，由於市長信箱已行之有年，大多數使用過的民眾皆清楚其所能運作的範疇與可能的侷限，相較於「1999，服務都有」或「1999 萬事通」的政策宣傳，電子信箱會被「過度期待」的機率應該較低。

此外，由於在電話介面中，使用者乃透過語言與聲音描述問題狀況，對使用者來說，使用口頭方式具體描述一件陳情案件恐怕會有較不清楚的情況，話務人員亦必須花費較多的心力將抱怨及陳情的「聲浪」轉換為文字，才能將案件後送相關單位；若使用網路信件，則甚至可以夾帶影音或文字檔案的方式讓問題的呈現更為周延，業務承辦人亦可附上相關法令及規定讓民眾得以了解問題全貌。

最後，儘管在網路建制可媲美全球大都市的台北市，電話的使用門檻無疑仍遠低於電腦網路，若考量數位落差的環節，年齡、教育程度亦可能影響電腦及網路的使用情況，因此 1999 市民熱線此種可透過電話反映意見的管道，可能有助於在資訊素養上較為弱勢的民眾得有同等的機會與政府互動(Mutula, 2008)。

電子化政府的設計自然是用來改善服務品質(Teicher *et al.*, 2002)以提昇民眾滿

意度。意見反映機制更是透過民眾的直接回饋，增強政府的服務效能，民眾在意見反映的過程中，實屬一種與政府直接互動的表現，因此意見反映的過程與處理結果無疑可能影響使用者對政府的滿意度，故政府不敢忽視民眾對市長信箱與市民熱線的感受，亦定期進行民意調查或在每封市長信箱的回函進行滿意度評估。下一段本研究將檢閱過去文獻，並整理可能影響意見反映管道滿意度的因素。

肆、影響意見反映管道滿意度的因子

為了提昇意見反映管道的服務品質，產品設計或改良者自然會關注使用者對該管道的滿意度，吾人亦需要了解影響滿意度的變數，才能全面釐清其影響滿意度的路徑與強度。

在探討影響滿意度變數的過程中，許多研究會將使用頻率納入考量，Welch 等人(2005)針對民眾對電子化政府的研究指出，愈頻繁使用網路的民眾，對政府的透明度會比較滿意，由此可見使用量，或稱民眾依賴管道的程度，可能對滿意度有影響。更有研究指出網站使用頻率將對政府透明、效能、近用性、回應性產生正面影響(Tolbert & Mossberger, 2006)，故本研究將驗證使用頻率對服務品質、有用性變數的可能影響。此外，本研究認為，使用者會因為在經歷幾次的使用經驗後，對該管道更為熟悉，並更了解該管道適用的問題，而影響了服務品質或有用性的相關變數，進而對最終的管道滿意度產生影響，因此本研究為求研究的完整性，除了「使用頻率」一變數外，本研究在後續架構仍考量「適用問題了解程度」作為另一個重要的自變數。

許多針對意見反應管道途徑的研究亦認為期望落差(expectation gap)為一項影響滿意度的重要因子(陳敦源、黃東益、蕭乃沂、郭思禹，2006；吳濟安，2004)，在行政服務運作時，民眾的期望落差可能來自民眾在反映意見時，由於不了解法令規章或公共政策運作流程，而對政府機關懷抱著過高的期待，一旦該反映事由超過了行政人員或機關權責的「極限」(蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2003)，政府自然無法提供令陳情人滿意的服務。但本研究以為，以本研究之標的團體——村里長——的身份對行政工作的熟悉與敏感度而言，村里長應不會對「政府能做的事情」或「政府能提供的服務」有「過度」的期待，但村里長作為管道的使用者，他們對於服務結果的期待仍可能影響滿意度。

在陳敦源、蕭乃沂、蔡姍珮、郭政瑋(2001)對台北市市長信箱滿意度的研究中，發現有下述特質的民眾會對市長信箱的滿意度有較高的評價。

- 一、對台北市目前為止軟硬體建設與生活品質有較高的評價：可見對市政服務品質的感受亦會影響對市長信箱的滿意度。
- 二、預期對市府的回覆或處理品質感到滿意：若民眾期待市府能夠合理的解決該問題，問題本質可能應屬較易處理的問題，故自然可以得到較滿意的回覆；反之，若民眾提出了一個很艱難的問題，亦不預期能被妥善處理，市府團隊自然也不易達成困難的任務。

三、過去使用經驗較豐富：曾經使用市長信箱反映意見者，則對市長信箱滿意度較高。若使用者較常使用市長信箱，可能讓他對市長信箱能處理的業務範疇有更深的了解，在操作上亦能駕輕就熟，自然能夠對該管道有更高的滿意度。

四、性別：女性相較於男性對市長信箱有較高的滿意程度。

五、對市長的施政評價：本研究認為此點與第一點有異曲同工之妙，亦即對政治首長的滿意度自然與其政績有所相關。

過去探討電子化政府滿意度的模型通常會與「信任」進行連結，究其原因期待電子化政府的措施能有助「直接民主」，並提昇民眾信任，故過去文獻強調信任的重要，且認為滿意度能帶來信任(Welch *et al.*, 2005; Tolbert & Mossberger, 2006)。但亦有研究認為信任可以影響使用行為(Carter & Bélanger, 2005)，而使用行為亦與滿意程度有關。本研究認為，信任與滿意度彼此影響的因果路徑雖非本研究之問題焦點，但信任與滿意度彼此相關卻是不爭的事實，因此，本研究之問題方向雖聚焦於滿意度，但在此部分的文獻檢閱，仍考量影響「信任」的相關變數。

許多電子化政府服務建制的滿意度，都會受到網站滿意度、網頁滿意度，或是資訊提供、隱私安全、網站速度等服務指標的影響。易用性、好用性等科技接受模型的指標也能夠解釋電子化政府建制的滿意度。除此之外，相容性、相對優勢、複雜性與形象等創新擴散理論的想法也有可能影響民眾對某項電子化政府設計的使用態度或行為(Carter & Bélanger, 2005)。

在使用者對話務中心滿意度認知的研究中，近年來話務中心強調的操作化或監控指標(operational or monitor indicators)，如服務水準(service level)¹¹、完成通話平均時間(Average speed of Answer, ASA)、第一通解決率(First-call resolution)等，對滿意度不見得有明顯幫助(Jaiswal, 2008; Miciak & Desmarais, 2001)。Helms & Mayo(2008) 則以訪談內部員工的方式，發現員工不佳的態度、緩慢的服務、未專注於顧客的問題、整體的不良服務、缺乏工作知識的員工等因素是讓顧客不願再使用該服務的五大主因，反之，若話務人員能夠專注於使用者的問題，並良好的回應且解決問題，則對滿意度會有較明顯的幫助(Ruyter & Wetzels, 2000)。

陳祥、黃伸閔(2009)比較不同陳情管道的效能後，歸納出不論是電話陳情或網路陳情中，回覆效率、親切度、回覆內容、實際解決問題程度，都會影響民眾滿意，而「實際解決問題程度」，更是探討顧客滿意的重要因子。本研究以下表 2-10 整理過去研究中將焦點放在信任或滿意度的文獻。

¹¹ 指的是在規定時間下(established time)，話務人員可完成服務的比率。

表 2-10：影響信任或滿意度因素整理表

研究標的	顯著變數 ¹² (+-表影響方向)	依變數	文章
電子化政府	政府網站滿意度(+) 整體電子化政府滿意度(+) Involvement (+) Security (+) Efficiency (+) Information Provision (+) 年齡、種族、教育程度	政府信任	Welch <i>et al.</i> (2005)
電子化政府	網站使用(+) 使用率(+) 年齡	政府透明 或效能	Tolbert & Mossberger(2006)
	網站使用(+) 使用率(+) 年齡	易於近用	
	網站使用(+) 使用率(+) 年齡	政府回應 /溝通	
	易於近用(-) 回應性(+) 政黨認同、種族、性別	信任	
電子化政府	相容性(+) 易用性(+) 信任感(+)	使用意圖	Carter & Bélanger (2005)
電子化政府	被良好告知(well-inform)(+) 個人控制(personal control)(+) 影響力 (influence)(+)	信任	Grimsley & Meehan (2007)
政府電子信箱	市政建設與生活品質滿意度(+) 預期得到的回覆或處理品質(+) 過去經驗(+) 性別(+) 對行政首長的滿意度(+)	對電子信箱之滿意度	陳敦源、蕭乃 沂、蔡姍珮、郭 政瑋(2001)
話務中心	問題複雜性	對話務中心的滿意	Miciak & Desmarais (2001)

¹² 本表為求美觀及簡潔，故僅列出相關研究模型中對依變數達統計顯著之解釋變數，若在變數後未標及正負號，可能是因為該變項原作者使用變異數分析或卡方檢定進行，或是僅使用統計資料說明可能有影響力的變數，並未做方向性的統計檢定。

政府網站窗口	好用性(+) 內容有用性(+) 資訊適合度(+) 可取得性(+) 互動性(+)	窗口服務品質	Yang <i>et al.</i> (2005)
	整體品質(+)	滿意度	
政府網站窗口	內容性(+) 連結性(+) 可靠性(+) 易用性(+) 自我服務(+)	網站窗口感受	Sukasame (2004)
話務中心	專注力(+) 回應力(+)	話務中心服務滿意	Ruyter & Wetzels (2000)
	洞察力(perceptiveness) (+) 回應力(+)	對服務的信任	
話務中心	服務品質(+) 對 OCC(海外話務中心)的態度(+) 對 OCC 的態度×服務品質(+)	顧客滿意	Sharma <i>et al.</i> (2009)
	顧客滿意(-) 品牌形象(-) 品牌形象×顧客滿意(-)	顧客抱怨意圖	
政府陳情管道	回覆效率 親切度 回覆內容 實際解決問題程度	陳情結果之整體滿意度	陳祥、黃仲閔 (2009) Brown & Maxwell (2002)

資料來源：本研究整理

由表 2-10 可看出，影響滿意度因子的文獻極多，但由於 1.本研究以村里長為主要研究對象，以及 2.該滿意度指標必須同時可應用在市長信箱與市民熱線上，才得達成本研究「比較」的目的，因此本研究以資訊可信程度、回應態度、處理速度、易用性、問題解決程度五個變數作為本研究影響管道滿意度的主要指標，相關文獻及本研究採用該變數的說法暨原因如下表：

表 2-11：本研究服務品質變數

變數名稱	說法/原因	相關文獻
問題解決程度	使用一項管道必然期待該管道能協助解決問題，故解決問題的能力是該管道服務品質良窳的評判重點。	楊菟菁(2004) 曾世忠(2003)
易用性	若管道不易使用可能造成使用者在熟悉與運用上的麻煩，許多研究皆將其視為服務品質的重要面向。	Sukasame(2004) Carter & Bélanger

		(2005)
資訊 可信度	由於市長信箱與市民熱線可能被用作諮詢需求，故回應內容的可信程度應當受到重視。	Kim <i>et al.</i> (2005) Arkin (1997) Yang <i>et al.</i> (2005) Welch <i>et al.</i> (2005) Choi <i>et al.</i> (2008)
回應 態度	不論是透過文字或是聲音，友善且熱情的回覆語氣必然有助於使用者提昇其對該服務管道的滿意認同。	Brown & Maxwell (2002) 曾世忠(2003)
處理 速度	使用者願意等待的時間終究有限，承辦人員的處理時效亦是解讀反映管道優劣的關鍵。	Brown & Maxwell (2002)；曾世忠(2003)

資料來源：本研究整理

此外，由於比較的觀點與考量本研究專注於村里長的使用情形，有幾個相關研究提及的變數經考量後，不納入本研究後續模型，原因如表 2-12：

表 2-12：本研究不使用的服務品質變數

變數名稱	本研究不使用該變數的原因	相關文獻
可取得性 (accessibility)	可取得性的指標較常被用在網站評估上，對村里長而言，市民熱線與市長信箱的服務取得應不困難，故不適合納入本研究之研究架構。	Tolbert & Mossberger(2006) Yang <i>et al.</i> (2005)
可靠性 (reliability)	服務品質提到的可靠性偏向服務的穩定性，例如網站服務不易中斷、網頁連結穩定等等，市長信箱與市民熱線的服務在設備建制與服務時間上可謂非常穩定，故應無太多「不可靠」的情況發生。	Sukasame (2004)
安全性 (security)	由於村里長的身份特殊，其許多個人基本資料都可在網站公開取得，故村里長對於其個人資訊安全性的要求應該較少。	Welch <i>et al.</i> (2005)

資料來源：本研究整理

伍、管道使用滿意度

Kotler(2000)將滿意度定義為使用者在使用產品或服務後所感受到的快樂程度，而該程度為使用者接受服務後的認知與接受服務前的事先期待比較後所形成。本研究整理相關文獻後，整理出滿意度的測量指標為下列三項：

- 一、推薦該管道意願，在使用者認為管道對其有幫助且具正面感受的時候，他可能透過口耳相傳(word-of-mouth, WOM)或其他方式，推薦管道予他人知曉，此種測量滿意度的指標常見於電子化政府(Morgeson & Mithas,

2009)及電子或行動商務(Choi *et al.*, 2008; Casalo *et al.*, 2008)的文獻中。

- 二、再使用該管道意願，若使用者對管道的服務效果感到滿意，自然有可能在下次有需求時，再度選擇管道並使用之(Keiningham *et al.*, 2006; Olaru *et al.*, 2008)，重覆使用管道雖然亦常被定義為「顧客忠誠」的一種指標，但顧客忠誠與滿意度的概念息息相關(Choi *et al.*, 2008)，故本研究將其用作滿意度指標。
- 三、直接測量對該管道的滿意度感受，相較於前兩項係偏向透過再使用或推薦「行為」測量的滿意度，直接測量使用者對管道滿意度的認知態度為相關研究經常使用的指標(Yang *et al.*, 2005; Miciak & Desmarais, 2001)。

陸、問題本質對服務品質變數的可能影響效果

由於市長信箱或 1999 市民熱線不但以解決民眾問題為宗旨，在其所負責之「陳情」業務中，更具有處理來自民眾的「顧客抱怨」的效果，因此民眾在使用該管道時，對回覆的期待感可能會影響滿意度(陳敦源、蕭乃沂、蔡姍珮、郭政璋, 2001)，而對問題的期待往往與問題本身的難度與複雜程度有關，因此本研究認為，在透過市長信箱或 1999 市民熱線時進行抱怨時，亦需考量使用者所提出問題之本質。

雖然問題複雜性具有主觀與客觀的差別(Campbell, 1988)，主觀的問題複雜性為問題提出或解決者本身主觀認定該問題的複雜程度，客觀的複雜性則使用固定的評判標準，如問題的條件或特徵(characteristics)來表示任務的複雜程度。固然主觀與客觀的複雜性皆可能影響服務品質因子 (Maynard & Hakel, 1997)，但由於本研究問卷設計方式不易測量使用者透過市長信箱或市民熱線所提出問題的「客觀」複雜性，故本研究將控制村里長透過市長信箱或 1999 提出問題的「困難程度」與「對解決結果的期待」對相關變數的影響。

第四節 研究定位

綜合文獻探討的結果，本研究整理過去文獻聚焦的重點，並說明本研究之研究定位及對相關領域的貢獻：

- 一、過去研究對電子化政府單一窗口下的意見反映管道如論壇、留言板、電子信箱等機制的著墨仍屬豐富，但對於行動政府下的意見反映管道，尤其是市民熱線的研究仍相對不足。
- 二、過去研究經常針對單一意見反映管道的使用行為進行探討，本研究採取一種比較的觀點，嘗試描繪有哪些可能因素會影響電子信箱與市民熱線使用者決定使用何種意見反映管道。
- 三、村里長為台灣行政服務體系中的重要人物，意見反映管道可能有益於村里長服務民眾的功能，或對村里長的角色造成影響，但過往文獻中未見研究對村里長使用 1999、市長信箱之概況進行探討。

第三章 研究設計

第一節 研究方法

在本研究探討的問題(如表 3-1)中，若屬偏向歸納性的問題，本研究以個別深度訪談方式取得資料，並輔以量化數據作補充，而為了釐清里長對使用管道的滿意度及影響滿意度的因子及路徑，本研究亦使用問卷調查法進行資料蒐集。

表 3-1：研究問題及相對應之研究方法

研究問題	研究方法
一、台北市里長是否使用 1999 市民熱線與市長信箱？他們使用的頻率如何？不使用的原因又為何？	個別深度訪談 問卷調查
二、什麼原因或目的會影響台北市里長選擇 1999 市民熱線或市長信箱作為意見反映管道的動機？	個別深度訪談 問卷調查
三、1999 與市長信箱對里長進行里民服務的過程有何影響？	個別深度訪談 問卷調查
四、使用 1999 或市長信箱的里長，是否因為這些使用經驗，而對這兩項管道的滿意度有不同的感受？其影響的因素與路徑為何？	問卷調查

資料來源：本研究

本研究之研究方法包括質化的個別深度訪談法與量化的問卷調查法，同時採用兩種方法之原因在於相關文獻對於村里長如何使用市長信箱、市民熱線的著墨甚少，本研究可透過個別深度訪談縮減文獻與實際現況間的落差。此外，本研究亦透過訪談了解里長使用市長信箱與市民熱線的現況與動機，並詢問里長對這兩種管道的認知態度，取得此類訪談的資訊亦助於本研究確立研究架構，並回應研究問題。

除深度訪談外，本研究執行的問卷調查更能夠協助本研究透過普察結果明確描繪出台北市里長使用市長信箱與市民熱線的確切情況，並透過統計分析方法突顯可能影響管道滿意度的因子，本研究使用 SPSS12.0 版本為主要統計軟體進行後續實證分析，除以敘述統計解釋樣本之基本樣貌外，分析方式以複迴歸輔以卡方檢定、ANOVA 為主。

整體而言，訪談的結果可與調查而得的統計數據相互驗證，避免因偏重某種類型的資料而造成的推論謬誤，問卷調查結果與訪談資料相互補充後，可刻劃出台北市里長對市長信箱、市民熱線兩種管道的使用情形，並呈現影響滿意度的變數，本研究採取此種質量並重的研究方法，應可獲得最完整的資訊，回應本研究之研究問題。

壹、個別深度訪談

在社會科學研究中，半結構式的深度訪談適合用來了解受訪者的動機、經驗及特定想法。為了解台北市里長在市長信箱與 1999 市民熱線的使用情形，本研究使用立意抽樣與滾雪球抽樣綜合的方式訪談數名台北市里長，勾勒出里長使用市長信箱與市民熱線情形的大致圖像，並進一步了解市長信箱與市民熱線是否對他們進行里民服務的過程有所影響。本研究訪談的對象及時間如下表 3-2。

在訪談設計中值得一提的是，里長 A 與里長 F 為同一位受訪者，但訪談時間相隔超過一年，此種在前後不同時間訪談同一位受訪者的設計是本研究為了解里長在 1999 大力宣傳初期(2008 年初)，以及推廣一段時間後，里長的使用狀況與對該管道的想法是否產生改變。另由於本研究問卷發放時間為 2010/08/20 至 2010/09/08，故里長 E 與里長 F，為本研究回收問卷，並進行統計分析之後，才進行訪談的兩位里長，本研究並在該兩次訪談內容中輔以一些統計分析後的資訊，這種訪談與問卷調查交叉進行的方式，應可讓本研究更為縝密。

表 3-2：本研究訪談對象

訪談時間	訪談對象(性別)	使用意見反映管道情況 ¹³		訪談地點
		市民熱線	市長信箱	
2009/05/21	里長 A(女)	經常	經常	里辦公處
2010/06/01	里長 B(男)	用過一次	從未	里辦公處
2010/07/26	里長 C(男)	經常	偶爾	里辦公處
2010/08/03	里長 D(男)	偶爾	從未	里辦公處
2010/10/11	里長 E(女)	經常	從未	里辦公處
2010/10/12	里長 F(女)	經常	經常	里辦公處

資料來源：本研究

貳、問卷調查

研究架構確立後，本研究透過台北市政府民政局之協助，於 2010/08/20 至 2010/09/08 發放紙本問卷予台北市 449 名里長進行填答，問卷具備匿名性，蒐集之流程如圖 3-1。

本研究之問卷蒐集方式為在台北市政府民政局協助下，透過各區公所民政課發放，經各里之里幹事轉交問卷給里長，並由里長本人填完問卷後彌封，再交還給里幹事，回收至各區公所，最後由本研究至台北市各區公所拿取填答完畢的問卷，完成整個回收程序。

¹³ 「使用意見反映管道情況」中的「經常」與「偶爾」為本研究訪談里長時，由筆者主觀認定受訪者的使用程度而作的紀錄，並非精確計算該受訪者使用狀況而得之結論。

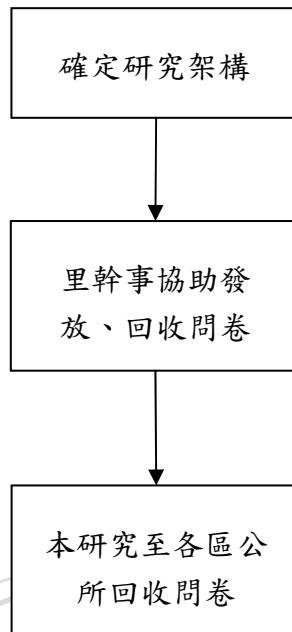


圖 3-1：本研究調查法資料蒐集流程
資料來源：筆者自繪

第二節 訪談題綱設計

由於本研究的資料蒐集方式之一為個別深度訪談，本節將說明本研究訪談題綱設計的目的與題綱內容。

壹、訪談題綱設計

本研究期待透過個別深度訪談達到以下目的：

- 一、理解里長平時進行服務的角色、功能與工作內容。
- 二、釐清台北市里長選擇市長信箱或 1999 反映意見的動機與內容，並了解在反映事由不同的情形下，里長使用該兩種管道的意願會否改變。
- 三、了解里長使用市長信箱或 1999 後的經驗與感受。
- 四、理解市長信箱與 1999 對里長進行里民服務的過程是否產生影響。
- 五、在發放問卷以前，根據訪談內容補充或修正研究架構，幫助研究架構更貼切實際現況。

綜合上述幾點，本研究對應訪談目的之訪談問題如下表 3-3，值得注意的是，訪談題綱中之第三題分為三(A)與三(B)，前者用來確認受訪里長曾使用市長信箱與 1999 後，追蹤其使用經驗的問題，後者用以追問從未使用過該兩種管道的里長，以了解其未曾或不願使用該管道的原因。

表 3-3：訪談目的與訪談問題對照

訪談目的	訪談問題
------	------

理解里長平時進行服務的角色與功能，以及工作的內容。	1. 在台灣，里長事實上扮演了彙集民眾意見與宣傳政府政策的角色，請問里長您平時在服務里民時，最常負責的工作為何？
釐清台北市里長選擇市長信箱或 1999 反映意見的動機與內容，並了解在反映事由狀況不同的情況下，里長使用該兩種管道的意願會否改變。	2. 在進行服務時，若您需要向政府反映意見，您通常會選擇什麼方式？例如透過議員、親自至業務單位拜訪、或是使用 1999 或網路市長信箱？
了解里長使用市長信箱或 1999 後的經驗與感受。	3. (A)請問里長使用市長信箱或 1999 市民熱線時通常是什麼情況？您對過程與處理結果是否感到滿意？滿意或不滿意的原因為何？ 3. (B)里長您說您未曾使用過市長信箱或 1999，請問您是沒有機會使用還是覺得它不好用？原因為何？
理解市長信箱與 1999 對里長進行里民服務的過程是否產生影響。	4. 里長是否曾經推薦民眾或其他里長使用市民熱線或市長信箱？據您所知，他們對市民熱線或市長信箱的觀感如何？ 5. 請問 1999 與市長信箱是否有助於您在里民服務的工作？或對您在服務的過程產生什麼影響？

資料來源：本研究

第三節 變數與研究架構

本研究之研究架構立基於過往之文獻基礎及深度訪談內容，勾勒出如圖 3-2 之模型。主要的依變數為受訪者對市長信箱與市民熱線的滿意度，而影響反映管道滿意度的變數，則可分為服務品質與有用性兩大構面，而該兩構面又可能受到使用者對該管道的熟悉程度所影響，曾有研究顯示使用頻率可能會影響滿意度 (Welch, 2005; Tolbert & Mossberger, 2006; 陳敦源、蕭乃沂、蔡姍珮、郭政璋, 2001)，同時本研究亦認為，在里長使用市長信箱或市民熱線之後，隨使用經驗的累積，將會讓里長對該管道的適用範圍與處理流程更為熟悉，故使用頻率與對管道的適用問題了解程度皆可能影響里長對服務品質及有用性的滿意程度。

本研究在服務品質構面的變數，包括資訊可信度、回應態度、處理速度、易用性、問題解決程度五項，此構面目的在於了解里長使用管道獲得服務時的經驗與接受服務後的感受如何影響對反映管道的滿意度。

有用性構面乃考量里長對反映管道的滿意度，可能受到市長信箱與 1999 對里長在工作上「有用程度」的影響，該構面變數包括里長得透過市長信箱或市民熱

線進行市政諮詢、是否因為使用意見反映管道得解決民眾問題或更有時間進行其他服務、減少工作負擔、以及對里長工作產生助益等。而由於使用者所詢問問題的內容難度可能會影響本研究的主要變數，故本研究架構中的控制變數仍包括里長主觀認定他所提出的問題對市府而言的困難程度與里長對處理結果的認知期待，除此之外，性別、學歷、年齡、擔任里長經驗、市府施政滿意度、政黨認同等也都是本研究將考量的控制變數，本研究以下表 3-4 說明本研究各構面、變數、及相關文獻或使用該變數之原因。

表 3-4：本研究構面、變數表

構面	變數	使用該變數理由及相關文獻
管道熟悉程度	使用頻率	使用的頻率可能影響使用者對管道的熟悉度。 Tolbert & Mossberger(2006)
	適用問題了解程度	使用者可能由於對管道適合處理的問題更為了解，而影響其對管道的滿意度認同。
服務品質	資訊可信度	Welch <i>et al.</i> (2005) ; Yang <i>et al.</i> (2005)
	回應態度	Helms & Mayo(2008) ; 陳祥、黃伸閔(2009)
	處理速度	Helms & Mayo(2008) ; 陳祥、黃伸閔(2009)
	易用性	Carter & Bélanger (2005) ; Yang <i>et al.</i> (2005)
	問題解決程度	Sharma <i>et al.</i> (2009) ; Ruyter & Wetzels (2000) ; 陳祥、黃伸閔(2009)
有用性	進行市政諮詢	里長若對對市政規定或政策細節有疑問時，可能利用反映管道諮詢。
	解決里民問題	里長在遇到里民問題時，可能直接透過反映管道處理。
	多出服務時間	里長可能由於有了更方便的管道，故增加時間可進行其他服務，而對意見反映管道之滿意度有影響。
	減少工作負擔	由於過去可能需事必躬親的事可能在意見反映管道協助下而減少，而影響本身對管道的滿意認同。
	有助工作程度	意見反映管道若有助於里長的服務工作，則可謂是里長的一大利器，對管道的滿意度自然會提昇。
滿意程度	推薦里民使用	願意推薦里民使用即代表里長認同該管道對民眾有幫助。 Miciak & Desmarais (2001)
	再使用意願	願意再度使用表示里長在過去的使用經驗上感到滿意，故在未來遭遇問題時願繼續嘗試使用該管道。 Keiningham <i>et al.</i> (2006); Olaru <i>et al.</i> (2008)
	整體滿意度	表示里長使用過意見反映管道後的整體滿意認知 Welch <i>et al.</i> (2005)。
控制變數	性別	Tolbert & Mossberger(2006) ; 陳敦源、蕭乃沂、蔡姍珮、

		郭政瑋(2001)
	學歷	Welch <i>et al.</i> (2005)
	年齡	Welch <i>et al.</i> (2005) ; Tolbert & Mossberger (2006)
	擔任里長經驗	較有經驗的里長可能由於更熟悉市政運作，故在意見反映管道上的滿意程度有所差異。
	市府施政滿意度	陳敦源、蕭乃沂、蔡姍珮、郭政瑋(2001)
	政黨認同	Tolbert & Mossberger (2006)
	問題解決難度	Miciak& Desmarais (2001)
	對結果的期待	陳敦源、蕭乃沂、蔡姍珮、郭政瑋(2001)

資料來源：本研究

如下頁圖 3-2，根據相關文獻，本研究認為「管道熟悉程度」如使用頻率與對該管道適用問題的了解程度，可能影響該管道的服務品質及有用性，故本研究將探討管道熟悉程度對管道個別服務品質變數與個別有用性變數的影響，此外，本架構之重點為探討服務品質與有用性的變數對最終依變數「管道滿意度」產生的影響，故本研究將以多元階層迴歸檢驗其因果之關係。



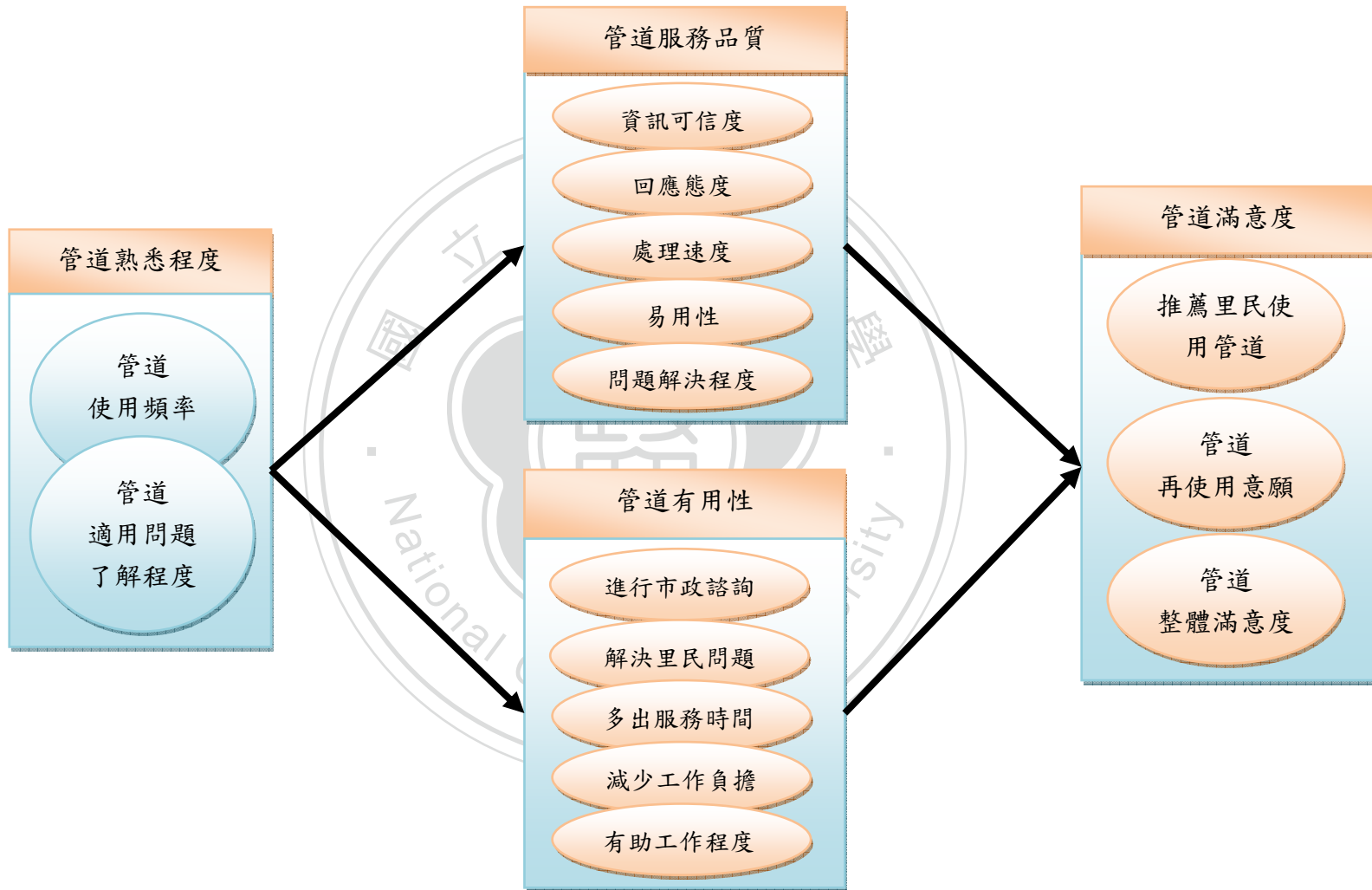


圖 3-2: 本研究整體架構圖

本研究之第一個研究架構之自變數為管道熟悉程度構面的使用頻率與適用問題了解程度，依變數則為管道服務品質，如圖 3-3：

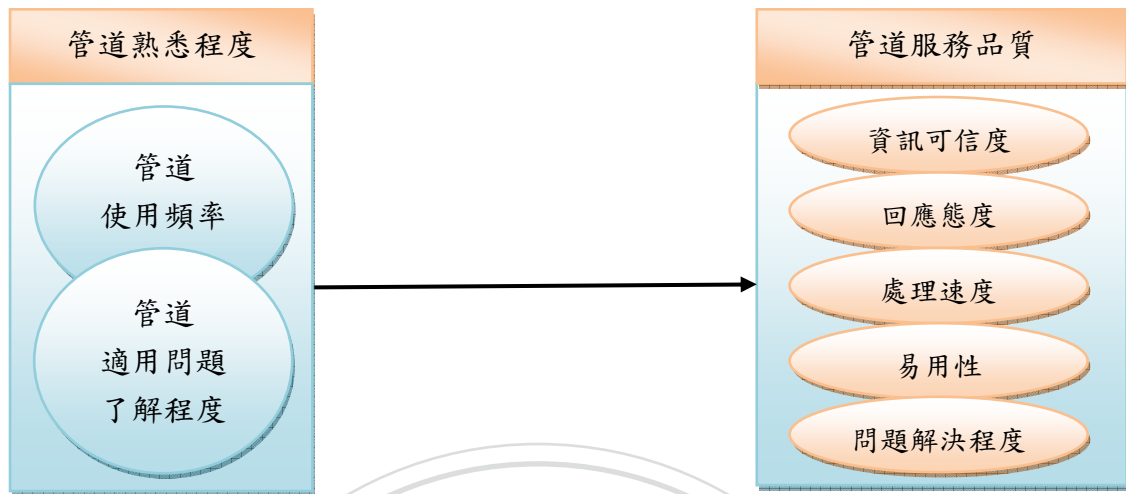


圖 3-3：研究架構 1：管道熟悉程度影響管道服務品質

有用性是本研究認為另一個可能受到管道熟悉程度影響的變數，下圖 3-4 為管道熟悉程度影響管道有用性的架構圖。

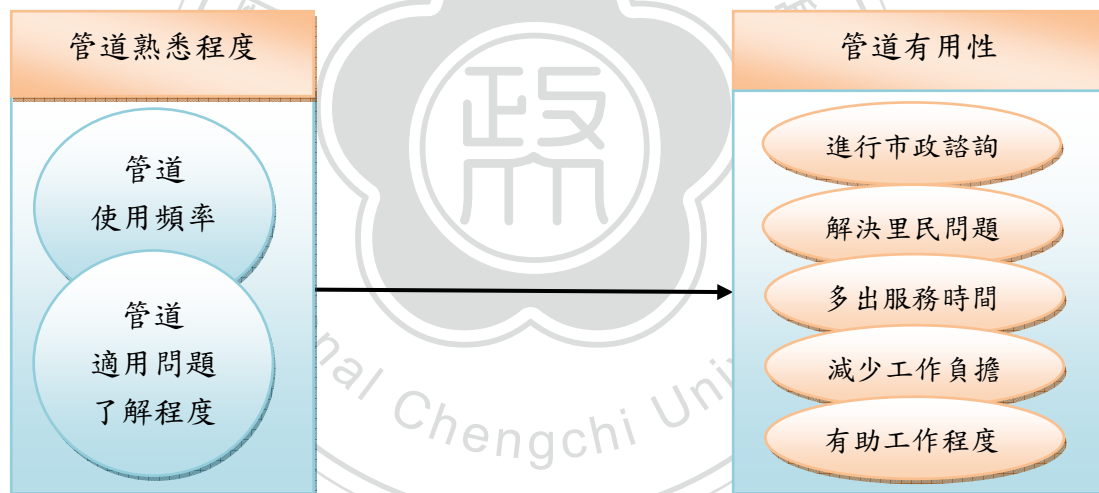


圖 3-4：研究架構 2：管道熟悉程度影響管道有用性

本研究之最終目的是了解服務品質構面的變數與有用性的變數如何影響里長對意見反映管道之滿意度認同，下圖 3-5 為服務品質、有用性影響管道滿意度之研究架構圖。

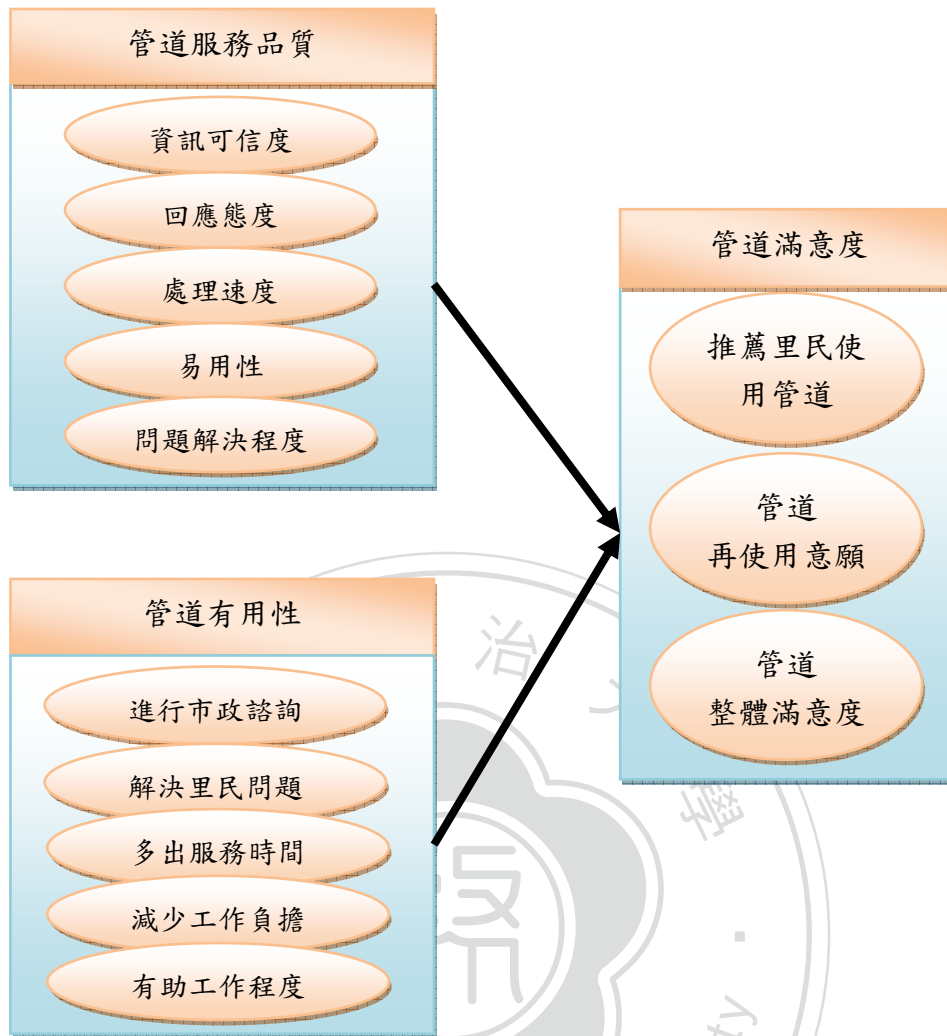


圖 3-5：研究架構 3：管道服務品質、有用性影響管道滿意度

第四節 研究假設

本研究比較不同構面下的變數是否影響里長對於意見反映管道的滿意度，整理各假設如下：

表 3-5：本研究假設

假設 1：市長信箱熟悉程度對市長信箱的服務品質有影響。	
1-1A	市長信箱使用頻率對資訊可信度有影響
1-2A	市長信箱適用問題了解程度對資訊可信度有影響
1-1B	市長信箱使用頻率對回應態度有影響
1-2B	市長信箱適用問題了解程度對回應態度有影響
1-1C	市長信箱使用頻率對處理速度有影響
1-2C	市長信箱適用問題了解程度對處理速度有影響

1-1D	市長信箱使用頻率對易用性有影響
1-2D	市長信箱適用問題了解程度對易用性有影響
1-1E	市長信箱使用頻率對問題解決程度有影響
1-2E	市長信箱適用問題了解程度對問題解決程度有影響
假設 2：市長信箱熟悉程度對市長信箱的有用性有影響。	
2-1A	市長信箱使用頻率對進行市政諮詢有影響
2-2A	市長信箱適用問題了解程度對進行市政諮詢有影響
2-1B	市長信箱使用頻率對解決里民問題有影響
2-2B	市長信箱適用問題了解程度對解決里民問題有影響
2-1C	市長信箱使用頻率對多出服務時間有影響
2-2C	市長信箱適用問題了解程度對多出服務時間有影響
2-1D	市長信箱使用頻率對減少工作負擔有影響
2-2D	市長信箱適用問題了解程度對減少工作負擔有影響
2-1E	市長信箱使用頻率對有助工作程度有影響
2-2E	市長信箱適用問題了解程度對有助工作程度有影響
假設 3：市民熱線使用頻率對市民熱線的服務品質有影響。	
3-1A	市民熱線使用頻率對資訊可信度有影響
3-2A	市民熱線適用問題了解程度對資訊可信度有影響
3-1B	市民熱線使用頻率對回應態度有影響
3-2B	市民熱線適用問題了解程度對回應態度有影響
3-1C	市民熱線使用頻率對處理速度有影響
3-2C	市民熱線適用問題了解程度對處理速度有影響
3-1D	市民熱線使用頻率對易用性有影響
3-2D	市民熱線適用問題了解程度對易用性有影響
3-1E	市民熱線使用頻率對問題解決程度有影響
3-2E	市民熱線適用問題了解程度對問題解決程度有影響
假設 4：市民熱線使用頻率對市民熱線的有用性有影響。	
4-1A	市民熱線使用頻率對進行市政諮詢有影響
4-2A	市民熱線適用問題了解程度對進行市政諮詢有影響
4-1B	市民熱線使用頻率對解決里民問題有影響
4-2B	市民熱線適用問題了解程度對解決里民問題有影響
4-1C	市民熱線使用頻率對多出服務時間有影響
4-2C	市民熱線適用問題了解程度對多出服務時間有影響
4-1D	市民熱線適用問題了解程度對減少工作負擔有影響
4-2D	市民熱線使用頻率對減少工作負擔有影響
4-1E	市民熱線使用頻率對有助工作程度有影響
4-2E	市民熱線適用問題了解程度對有助工作程度有影響

假設 5：市長信箱服務品質對市長信箱滿意度有影響	
5-1A	資訊可信度對市長信箱再使用意願有影響
5-2A	回應態度對市長信箱再使用意願有影響
5-3A	處理速度對市長信箱再使用意願有影響
5-4A	易用性對市長信箱再使用意願有影響
5-5A	問題解決程度對市長信箱再使用意願有影響
5-1B	資訊可信度對推薦里民使用市長信箱有影響
5-2B	回應態度對推薦里民使用市長信箱有影響
5-3B	處理速度對推薦里民使用市長信箱有影響
5-4B	易用性對推薦里民使用市長信箱有影響
5-5B	問題解決程度對推薦里民使用市長信箱有影響
5-1C	資訊可信度對市長信箱整體滿意度有影響
5-2C	回應態度對市長信箱整體滿意度有影響
5-3C	處理速度對市長信箱整體滿意度有影響
5-4C	易用性對市長信箱整體滿意度有影響
5-5C	問題解決程度對市長信箱整體滿意度有影響
假設 6：市長信箱有用性對市長信箱滿意度有影響	
6-1A	進行市政諮詢對市長信箱再使用意願有影響
6-2A	解決里民問題對市長信箱再使用意願有影響
6-3A	多出服務時間對市長信箱再使用意願有影響
6-4A	減少工作負擔對市長信箱再使用意願有影響
6-5A	有助工作程度對市長信箱再使用意願有影響
6-1B	進行市政諮詢對推薦里民使用市長信箱有影響
6-2B	解決里民問題對推薦里民使用市長信箱有影響
6-3B	多出服務時間對推薦里民使用市長信箱有影響
6-4B	減少工作負擔對推薦里民使用市長信箱有影響
6-5B	有助工作程度對推薦里民使用市長信箱有影響
6-1C	進行市政諮詢對市長信箱整體滿意度有影響
6-2C	解決里民問題對市長信箱整體滿意度有影響
6-3C	多出服務時間對市長信箱整體滿意度有影響
6-4C	減少工作負擔對市長信箱整體滿意度有影響
6-5C	有助工作程度對市長信箱整體滿意度有影響
假設 7：市民熱線服務品質對市民熱線滿意度有影響	
7-1A	資訊可信度對市民熱線再使用意願有影響
7-2A	回應態度對市民熱線再使用意願有影響
7-3A	處理速度對市民熱線再使用意願有影響
7-4A	易用性對市民熱線再使用意願有影響

7-5A	問題解決程度對市民熱線再使用意願有影響
7-1B	資訊可信度對推薦里民使用市民熱線有影響
7-2B	回應態度對推薦里民使用市民熱線有影響
7-3B	處理速度對推薦里民使用市民熱線有影響
7-4B	易用性對推薦里民使用市民熱線有影響
7-5B	問題解決程度對推薦里民使用市民熱線有影響
7-1C	資訊可信度對市民熱線整體滿意度有影響
7-2C	回應態度對市民熱線整體滿意度有影響
7-3C	處理速度對市民熱線整體滿意度有影響
7-4C	易用性對市民熱線整體滿意度有影響
7-5C	問題解決程度對市民熱線整體滿意度有影響
假設 8：市民熱線有用性對市民熱線滿意度有影響	
8-1A	進行市政諮詢對市民熱線再使用意願有影響
8-2A	解決里民問題對市民熱線再使用意願有影響
8-3A	多出服務時間對市民熱線再使用意願有影響
8-4A	減少工作負擔對市民熱線再使用意願有影響
8-5A	有助工作程度對市民熱線再使用意願有影響
8-1B	進行市政諮詢對推薦里民使用市民熱線有影響
8-2B	解決里民問題對推薦里民使用市民熱線有影響
8-3B	多出服務時間對推薦里民使用市民熱線有影響
8-4B	減少工作負擔對推薦里民使用市民熱線有影響
8-5B	有助工作程度對推薦里民使用市民熱線有影響
8-1C	進行市政諮詢對市民熱線整體滿意度有影響
8-2C	解決里民問題對市民熱線整體滿意度有影響
8-3C	多出服務時間對市民熱線整體滿意度有影響
8-4C	減少工作負擔對市民熱線整體滿意度有影響
8-5C	有助工作程度對市民熱線整體滿意度有影響

資料來源：本研究

第五節 問卷設計與變數操作化

本研究問卷中以態度性問題為主，以 Likert 5 點尺度為主要選項設計方式，分為不同意、有點不同意、普通、有點同意、同意五個題項。本研究之變數操作化結果如下表 3-6：

表 3-6：本研究變數操作化定義

構面	變數	操作化	選項	問卷題項
熟悉程度	1999 使用頻率	我使用 1999 市民熱線的頻率「最接近」多久一次？	三天一次、一週一次、兩週一次、一個月一次、三個月一次、半年一次、一年一次、從未使用過、其他(請填答)_____天一次	A1
	市長信箱使用頻率	我使用網路市長信箱的頻率「最接近」多久一次？		A3
	1999 適用問題了解程度	我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	Likert 5 點尺度 (自不知道至知道)	A2
	市長信箱適用問題了解程度	我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	Likert 5 點尺度 (自不知道至知道)	A4
	服務品質	資訊可信度	1999 市民熱線提供的資訊是可信的。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。			Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C1
回應態度		1999 話務人員的回覆語氣良好。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B2
		市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C2
處理速度		1999 處理問題的速度很快。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B3
		市長信箱處理問題的速度很快。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C3
易用性		1999 很容易使用。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B4
		市長信箱很容易使用。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C4
問題解決程度		1999 能夠解決我的問題。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B5
		市長信箱能夠解決	Likert 5 點尺度	C5

		我的問題。	(自不同意至同意)	
有用性	進行市政諮詢	我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B6
		我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C6
	解決里民問題	有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B7
		有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C7
	多出服務時間	因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B8
		因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C8
	減少工作負擔	1999 減輕了我的工作負擔。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B9
		市長信箱減輕了我的工作負擔。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C9
	有助工作程度	整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B10
		整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C10
滿意程度	推薦里民使用 1999	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B13	
	我會推薦本里的里民使用市長信箱	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C13	

	繼續使用意願	我之後仍然會繼續使用 1999。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B14
		我之後仍然會繼續使用市長信箱。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C14
	整體滿意度	整體而言，我對 1999 的服務感到滿意。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B15
		整體而言，我對市長信箱的服務感到滿意。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C15
控制變數	性別	性別	男、女	F1
	教育程度	教育程度	國中以下、高中(職)、專科、大學、研究所	F2
	年齡	年齡	40 歲以下、41~50 歲、51-60 歲、61 歲以上	F3
	擔任里長經驗	我已擔任過幾任里長？_____任	受訪者自填	F4
	市府施政滿意度	整體而言，我對台北市政府的施政滿意度評價如何？	Likert5 點尺度 (自很不滿意至很滿意)	F5
	政黨傾向	國內有許多政黨，您認為您較傾向支持哪一個政黨？	國民黨、民進黨、親民黨、新黨、台聯、無特定政黨傾向、其他(請說明)_____	F6
	問題解決難度	我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B11
		我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C11
	對結果的期待	每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	B12
		每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	Likert 5 點尺度 (自不同意至同意)	C12

資料來源：本研究

第六節 資料分析方法

壹、描述性統計

本研究回收樣本後，將計算各變項及基本資料之頻率，以了解受訪者之人口特性及他們在各個變項上的認同程度。

貳、信效度分析

在信度方面，本研究以 Cronbach's α 係數作為主要衡量指標，在一般研究中，信度達到 0.7 以上即為可接受的信度。至於效度方面，本研究將以因素分析驗證各構面與指標間是否具備有效性。

參、卡方檢定、T 檢定與單因子變異數分析

本研究雖主要以階層迴歸作為檢驗研究架構變數關係之主要方法，但仍透過卡方檢定進行類別變數間是否彼此獨立之檢定，並以 T 檢定與單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)，進行不同類別之平均數是否相等的考驗，作為後續迴歸分析之補充。

肆、階層多元迴歸分析法(Hierarchical Multiple Regression)

本研究主要分析方式為階層迴歸，階層多元迴歸分析法可考量自變項間特定的先後關係，該法通常應用在當研究具有一組明確理論依據或實際需求的前提下，才得把數個自變項進行分組(邱皓政，2006：16-15)。由於本研究的研究設計在理論上需考量不同「區組」(block)的特性，故本研究將以強迫進入法進行迴歸分析。

如表 3-7，本研究研究架構一之目的為了解受訪者對意見反映管道的熟悉程度如何影響該管道之服務品質變數，包括資訊可信度、回應態度、處理速度、易用性、問題解決程度五項，故本研究先控制人口變項、市府施政滿意度、政黨認同、問題解決難度、對結果的期待後，再驗證管道熟悉程度對服務品質變數的影響效果。

表 3-7：研究架構 1 之階層迴歸區組進入方式(依變數：服務品質變數)：

層級(區組)	構面	變數
第一層	控制變數	性別、學歷、年齡、擔任里長經驗、市府施政滿意度、政黨認同、問題解決難度、對結果的期待。
第二層	管道熟悉程度	使用頻率、管道適用問題了解程度。

資料來源：本研究

本研究研究架構二的階層迴歸之區組進入模式與架構一的區組進入方式相同，

唯一差異在於依變數改變為有用性變數，分別是進行市政諮詢、解決里民問題、多出服務時間、減少工作負擔、有助工作程度五個變數。

表 3-8：研究架構 2 之階層迴歸區組進入方式(依變數：有用性變數)：

層級(區組)	構面	變數
第一層	控制變數	性別、學歷、年齡、擔任里長經驗、市府施政滿意度、政黨認同、問題解決難度、對結果的期待。
第二層	管道熟悉程度	使用頻率、管道適用問題了解程度。

資料來源：本研究

下表 3-9 則為本研究架構三的變數區組進入方式，由於該架構之重點在於了解服務品質構面、有用性構面的變數如何影響意見反映管道的滿意度變數(包括推薦意圖、繼續使用意圖與整體滿意度三變數)，故除前述提及之控制變項外，使用頻率與管道適用問題了解程度亦納入本迴歸架構之第一層中，區組的第二層則先放入服務品質變數，最後一層再放有用性變數，此種區組的進入方式是認定里長會在與話務人員或市長信箱承辦人員互動時先感受到回應態度、易用與否等服務品質，再進一步感受到該管道是否對里長本身的工作有幫助，例如確實能解決里民問題、降低工作負擔等效果，故本研究將服務品質變數在階層迴歸第二層中納入，而將有用性變數放在第三層的區組中。

表 3-9：研究架構 3 之階層迴歸區組進入方式(依變數：管道滿意度)：

層級(區組)	構面	變數
第一層	控制變數、 管道熟悉程度	性別、學歷、年齡、擔任里長經驗、市府施政滿意度、政黨認同、問題解決難度、對結果的期待、使用頻率、管道適用問題了解程度。
第二層	服務品質	資訊可信度、回應態度、處理速度、易用性、問題解決程度。
第三層	有用性	進行市政諮詢、解決里民問題、多出服務時間、減少工作負擔、有助工作程度。

資料來源：本研究

第四章 研究結果與分析

本研究採取質化與量化並重的方式進行資料蒐集，本章將呈現本研究之資料分析結果，並將質性與量化的資料互相對照，呈現本研究之發現。

第一節 問卷資料蒐集結果概況

壹、資料回收概況

本研究共發放 449 份問卷，回收 401 份，回收率為 89%，去除無填答、於問卷回覆同一選項等無效問卷後，確定有效問卷為 372 份，故本研究真正適合分析的樣本數佔母體比例 83%，詳細分佈如下表 4-1 及圖 4-1。

表 4-1：本研究問卷回收狀況

母體 (總發放份數)	回收問卷	回收率	有效樣本	有效樣本/ 回收問卷	有效樣本/ 母體數目
449	401	89%	372	93%	83%

資料來源：本研究

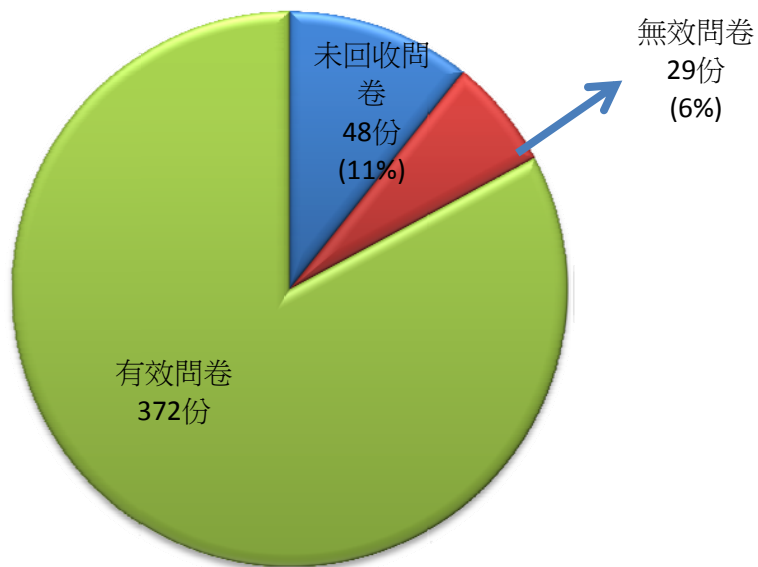


圖 4-1：問卷蒐集結果

資料來源：筆者自繪

貳、變數重新編碼方式

由於本研究後續需使用多元迴歸分析，為避免太多變數造成迴歸分析上的解

釋不易，故本研究將少數類別或順序尺度屬性的變數重新編碼為更簡潔的分類，以利後續研究分析的解讀。

首先，本研究之原始問卷操作化將使用頻率分為七個順序尺度，考量數據分配情況，本研究將使用頻率重新編碼為三分類(如表 4-2)，將兩週以內即使用管道一次者編為高度使用者，半年以上才使用一次者編為低度使用者，其餘為中度使用者。

表 4-2：使用頻率重新編碼規則

	原始變數：使用頻率	次數(百分比)	新變數：使用頻率三分	次數(百分比)	
市民熱線使用者	1 三天一次	31(10%)	高度使用者	141(46%)	
	2 一週一次	58(19%)			
	3 兩週一次	52(17%)			
	市民熱線使用者	4 一個月一次	71(24%)	中度使用者 (作為參照組)	109(37%)
		5 三個月一次	38(13%)		
	市民熱線使用者	6 半年一次	36(12%)	低度使用者	48(16%)
		7 一年一次	12(4%)		
市長信箱使用者	1 三天一次	3(3%)	高度使用者	15(13%)	
	2 一週一次	6(5%)			
	3 兩週一次	6(5%)			
	市長信箱使用者	4 一個月一次	25(22%)	中度使用者 (作為參照組)	41(36%)
		5 三個月一次	16(14%)		
	市長信箱使用者	6 半年一次	28(25%)	低度使用者	56(50%)
		7 一年一次	28(25%)		

資料來源：本研究

在年齡的部分，由於 40 歲以下的里長人數甚少(僅 7 人)，由於在許多統計方法上，若某一類別之絕對數字過低，將造成統計分析上的瑕疵，故本研究把 40 歲以上與 41 至 50 歲的里長加總，重新編碼為「50 歲以下」一變數(如表 4-3)。

表 4-3：年齡重新編碼規則

原始變數：年齡	次數(百分比)	新變數：年齡三分	次數(百分比)
1 40 歲以下	7(2%)	50 歲以下	82(21.4)
2 41~50 歲	75(19.4%)		
3 51-60 歲	158(45.0%)	51 至 60 歲 (作為參照組)	158(45.0%)
4 61 歲以上	118(33.6%)	61 歲以上	118(33.6%)

資料來源：本研究

本研究的數據顯示，政黨傾向偏向親民黨、新黨、台聯等黨的受訪者較少，由於國內兩黨政治已逐漸成形，故本研究採取一般政治光譜上的認同，將國民黨、

親民黨、新黨編為泛藍，而民進黨與台聯編為泛綠，並將無特定政黨傾向作為後續迴歸的參照組(如表 4-4)。

表 4-4：政黨傾向重新編碼規則

原始變數：政黨傾向	次數(百分比)	新變數：政黨三分	次數(百分比)
1 國民黨	214(62%)	泛藍	216(62.9%)
3 親民黨	2(0.6%)		
4 新黨	1(0.3%)		
2 民進黨	30(8.7%)	泛綠	30(8.7%)
5 台聯	0(0%)		
6 無特定政黨傾向	89(25.8%)	中立(作為參照組)	89(25.8%)

資料來源：本研究

參、效度分析

本研究所要驗證的架構中，主要依變數為滿意度，而解釋變數主要分為服務品質與有用性兩構面共十個變數，由於本研究之架構為作者整理相關文獻而完成，並非過去某一已被反覆確認過具備良好效度的模型或問卷量表，故本研究將進行效度分析，確保本研究架構在效度上的品質。

為驗證本研究所使用之同一構面變數是否具備構面效度，本研究使用探索性因素分析，根據主成份分析法，利用最大變異法(VARIMAX)進行轉軸，其中 1999 市民熱線之服務品質及有用性變數之因素矩陣如下表 4-5。

表 4-5：市民熱線有用性及服務品質因素矩陣

構面	變項	成份	
		1 有用性	2 服務品質
有用性	多出服務時間	0.882	
	減少工作負擔	0.853	
	有助工作程度	0.832	
	解決里民問題	0.816	
	進行市政諮詢	0.564	
服務品質	處理速度		0.818
	易用性		0.773
	回應態度		0.760
	資訊可信度		0.694
	問題解決程度		0.667
特徵值		5.151	1.481
累積解釋變異量		51.51%	66.32%

資料來源：本研究

由上表 4-5 可發現，在 1999 市民熱線的解釋變數中，透過因素分析正好能萃取出兩個特徵值大於一的因素，此二因素能夠解釋的累積變異量達 66%。此分類結果與原先之架構設計想法一致，有用性的變數被歸在同一因素，而服務品質的變數則一同被歸在第二個因素下，可見本研究之架構基礎具備一定的效度。

下表 4-6 則為市長信箱之有用性及服務品質因素矩陣，一樣可萃取出兩個特徵值大於 1 的因素，且累積解釋變異量達 78%，但服務品質中的易用性及問題解決程度與五個有用性變數被歸為同一因素，雖與本研究設計時之分類方式有異，但由於易用性與問題解決程度在兩因素上之因素負荷量極為接近，可見本研究之研究架構仍具一定效度基礎，且有許多文獻將易用性與問題解決程度放在服務品質的範疇下進行探討，故本研究後續模型仍繼續將易用性與問題解決程度放在服務品質構面下進行分析與討論。

表 4-6：市長信箱有用性及服務品質因素矩陣

構面	變項	成份	
		1 有用性	2 服務品質
有用性	多出服務時間	0.904	
	解決里民問題	0.874	
	減少工作負擔	0.851	
	有助工作程度	0.779	
	進行市政諮詢	0.777	
服務品質	易用性	0.617	0.559
	問題解決程度	0.587	0.577
	回應態度		0.867
	資訊可信度		0.854
	處理速度		0.738
特徵值		6.714	1.060
累積解釋變異量		67.14%	77.73%

資料來源：本研究

肆、信度分析

本研究以 Cronbach's α 作為信度驗證的主要指標，本研究整份問卷之信度為.958。有關 1999 市民熱線的所有題項中之 Cronbach's α 為.904，而 1999 服務品質構面中的五個變數之 Cronbach's α 為.838，有用性構面變數之 Cronbach's α 則為.881。有關市長信箱部分問卷的信度有高達.950 的 Cronbach's α 值，其中服務品質構面為.897，有用性構面則為.943。本研究在各個構面的 Cronbach's α 皆超過一般之建議標準值 0.7，可謂具備良好的信度。

表 4-7：本研究各構面信度

意見反映管道	構面	Cronbach's α
1999 市民熱線 (1999 部分問卷信度：.904)	服務品質構面	.838
	有用性構面	.881
市長信箱 (市長信箱部分問卷信度：.950)	服務品質構面	.897
	有用性構面	.943

資料來源：本研究

伍、共線性診斷

由於本研究使用迴歸分析驗證本研究架構，然而當迴歸模型的變數間存在高度共線性時，可能會對個別迴歸係數的估計產生誤差，在解釋上造成瑕疵，亦可能出現個別參數之標準化係數高，但都不顯著的結果(邱皓政，2000，13-13)，此將嚴重影響迴歸模型的判讀。因此，本研究進行共線性檢定，並以 VIF 大於 10 作為多元共線性是否嚴重的診斷標準。

在共線性的診斷中，本研究檢視以 1999 滿意度作為依變數模型中的自變數 VIF 值後(表 4-8)，發現未有變數之 VIF 超過 10，故本研究認定該模型之共線性不嚴重。

表 4-8：市民熱線滿意度架構自變數 VIF 值

變數	VIF
我的性別：	1.156
教育 dummy1	2.433
教育 dummy2	2.308
教育 dummy3	2.039
教育 dummy4	1.298
50 以下為 1(參照組為 51~60 歲)	1.330
60 以上為 1(參照組為 51~60 歲)	1.607
我已擔任過幾任里長？_____任(請填入數字)	1.362
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	1.520
藍為 1，參照為中立	1.385
綠為 1，參照為中立	1.310
1 為高度使用，參照為中度使用者	1.435
1 為低度使用，參照為中度使用者	1.418
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	1.354
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	1.160
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	1.540
1999 市民熱線提供的資訊是可信的。	2.022

1999 話務人員的回覆語氣良好。	2.266
1999 處理問題的速度很快。	2.354
1999 很容易使用。	2.215
1999 能夠解決我的問題。	2.526
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。	1.842
有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。	2.722
因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。	4.518
1999 減輕了我的工作負擔。	5.902
整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。	3.674

資料來源：本研究

但在以市長信箱滿意度為依變數的模型中，本研究發現有用性變數產生嚴重之共線性情況(如下表 4-9)，在自變數中，「減輕工作負擔」的 VIF 值高達 12.75，經本研究檢視相關係數(見附錄三)與條件指數(Condition index, CI)之共線性診斷結果下的變異數比例後，可發現該變數與「反映里民問題」、「增加服務時間」及「有助工作程度」三個工作有用性的變數間產生嚴重之共線性，本研究為避免共線性造成的估計偏誤，故在後續模型分析剔除「減輕工作負擔」一變數，去除該變數後(表 4-10)，各變數的 VIF 值下降到較能接受的合理範圍。

表 4-9：市長信箱滿意度架構自變數 VIF 值

變數	VIF
我的性別：	1.370
教育 dummy1	3.401
教育 dummy2	2.932
教育 dummy3	2.660
教育 dummy4	2.137
50 以下為 1(參照組為 51~60 歲)	1.490
60 以上為 1(參照組為 51~60 歲)	1.712
我已擔任過幾任里長？_____任(請填入數字)	1.844
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	2.376
藍為 1，參照為中立	1.511
綠為 1，參照為中立	1.524
1 為高度使用，參照為中度使用者	1.695
1 為低度使用，參照為中度使用者	1.746
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	1.824
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	1.598
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	2.083
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。	4.383

市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。	3.926
市長信箱處理問題的速度很快。	4.856
市長信箱很容易使用。	4.869
市長信箱能夠解決我的問題。	4.845
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。	5.495
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。	5.223
因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。	7.169
市長信箱減輕了我的工作負擔。	12.751
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。	6.034

資料來源：本研究

表 4-10：市長信箱滿意度架構自變數 VIF 值(剔除「減輕工作負擔」)

我的性別：	1.369
教育 dummy1	3.399
教育 dummy2	2.932
教育 dummy3	2.659
教育 dummy4	2.063
50 以下為 1(參照組為 51~60 歲)	1.470
60 以上為 1(參照組為 51~60 歲)	1.697
我已擔任過幾任里長？_____任(請填入數字)	1.841
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	2.288
藍為 1，參照為中立	1.475
綠為 1，參照為中立	1.473
1 為高度使用，參照為中度使用者	1.689
1 為低度使用，參照為中度使用者	1.746
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	1.810
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	1.582
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	2.068
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。	4.370
市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。	3.800
市長信箱處理問題的速度很快。	4.040
市長信箱很容易使用。	4.789
市長信箱能夠解決我的問題。	4.662
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。	5.277
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。	4.904

因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。	5.026
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。	4.617

資料來源：本研究

綜合市長信箱與市民熱線的共線性檢定結果來看，本研究發現市長信箱模型自變數的共線性較為明顯，而市民熱線模型中自變數的共線性較不嚴重。檢視市長信箱自變數的相關性後，可發現因市長信箱「有用性」構面中的變數產生高度相關，故導致嚴重的共線性問題，可見在兩種管道的自變項中，1999 有用性的變數架構較適合進行迴歸分析，而將相同變數當作市長信箱滿意度的影響因子時，則可能會因為相關性過高，出現共線性的問題。

第二節 基本資料統計分析

本研究之主要人口變項包括性別、年齡、教育程度三者，從下表 4-11 可發現在性別上，里長一職位仍為男性主導，有超過 8 成的里長皆是男性。在年齡分佈上，以 51 至 60 歲為主，幾乎佔所有受訪者的半數(45%)，61 歲以上的里長則佔三分之一，50 歲以下的年輕里長則有 20% 左右。在教育程度上，約有一半(47%)的台北市里長學歷為高中(職)，其次為專科與國中學歷，大學學歷佔 16%，而具研究所學歷的里長則僅有 3% 左右，可見台北市里長目前的學歷仍主要是以高中職畢業為主。

表 4-11：受訪者性別、年齡、教育程度分佈表

變項	類別	次數(百分比)	總合
性別	女	57(16.2%)	352
	男	295(83.8%)	
年齡	40 歲以下	7(2%)	351
	41~50 歲	75(19.4%)	
	51~60 歲	158(45.0%)	
	61 歲以上	118(33.6%)	
教育程度	國中以下	61(17.8%)	343
	高中(職)	153(44.6%)	
	專科	65(19%)	
	大學	53(15.5%)	
	研究所	11(3.2%)	

資料來源：本研究

由於里長的年資可能會影響其使用市長信箱或 1999 市民熱線的情況，故本研究亦詢問受訪者之任期(如表 4-12)，可發現目前有近三分之一的菜鳥里長(第一屆)，人數次多的為有兩年經驗的里長(28%)，整體趨勢為任期愈長人數愈少。

表 4-12：受訪者擔任里長任期

類別(擔任任期)	人數(百分比)
1	107(31.1%)
2	96(27.9%)
3	56(16.3%)
4	36(10.5%)
5	20(5.8%)
6	10(2.9%)
7	7(2%)
8	3(0.9%)
9	4(1.2%)
10	5(1.5%)
總和	344

資料來源：本研究

下圖 4-2 則為受訪里長對台北市政府之施政滿意度認同，其中以對台北市政府感到「滿意」的人數為大宗(50%)，其次為「普通」，而認為不滿意或很不滿意的里長則僅佔 5.7%，可見台北市里長整體而言還算認同台北市政府的施政情形。

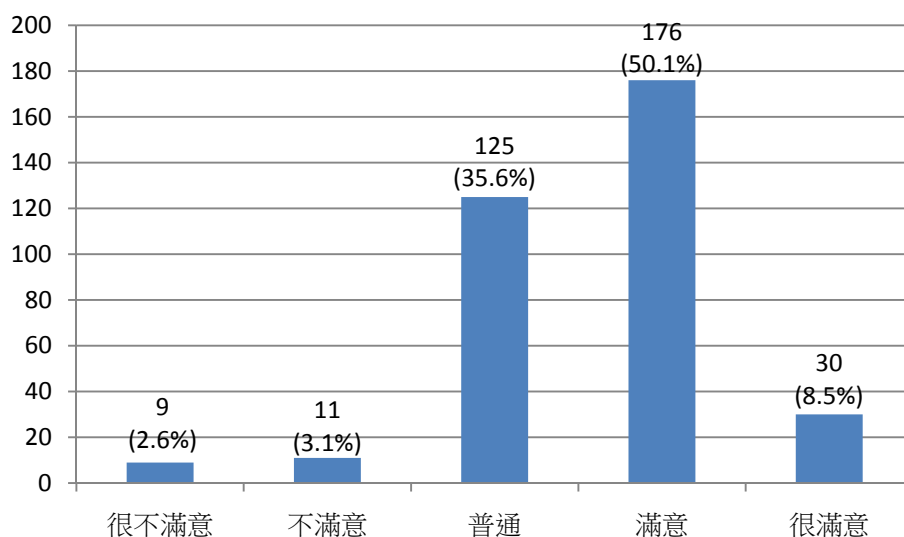


圖 4-2：整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？

資料來源：本研究

表 4-13 則為受訪里長的政黨傾向，其中傾向支持國民黨的里長有 214(62%)人，民進黨 30(8.7%)人，親民黨 2 人，新黨一人，無特定政黨傾向的受訪者則有 89 人，可見在台北市里長的政黨傾向上，以傾向泛藍的里長偏多。

表 4-13：受訪者之政黨傾向

類別	次數(百分比)
國民黨	214(62%)

民進黨	30(8.7%)
親民黨	2(0.6%)
新黨	1(0.3%)
無特定政黨傾向	89(25.8%)
其他	9(2.6%)
總合	345

資料來源：本研究

第三節 里長使用市長信箱、市民熱線概況分析

壹、里長對市長信箱、市民熱線之使用頻率與對管道適用問題的了解

如下圖 4-3 所示，曾使用過 1999 的里長有 319 位，而未曾使用過 1999 的里長則僅有 51 位，亦即在本研究的有效樣本中，有 86% 的里長曾有使用過 1999 的經驗，相對上，市長信箱受到里長青睞的機會則較少，本研究發現，使用過市長信箱的里長僅有 118 位(圖 4-4)，約佔樣本的 32%。由此可見在市長信箱與市民熱線兩種管道的選擇上，里長會較傾向使用 1999 市民熱線與政府進行互動。同時，本研究交叉比對後發現，使用過市長信箱的 118 名里長，每一位皆使用過 1999。

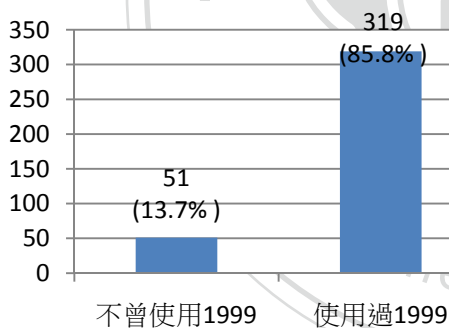


圖 4-3：是否使用市民熱線概況

資料來源：本研究

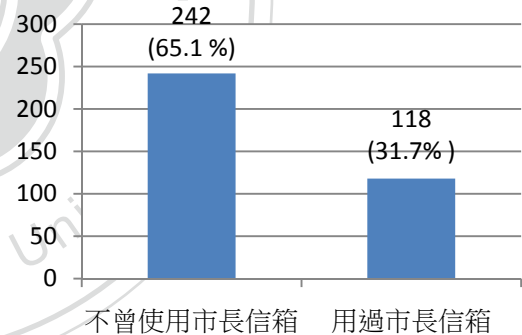


圖 4-4：是否使用市長信箱概況

資料來源：本研究

由圖 4-3 與 4-4 可發現里長使用 1999 市民熱線的經驗應多於市長信箱，本研究進一步釐清里長在使用這兩項意見反映管道之「使用頻率」的分佈狀況，下圖 4-5 顯示，使用過 1999 的里長，在使用頻率上的數據呈現一個右偏的傾向，多數的里長(66%)使用頻率皆在至少平均 1 個月內使用一次。

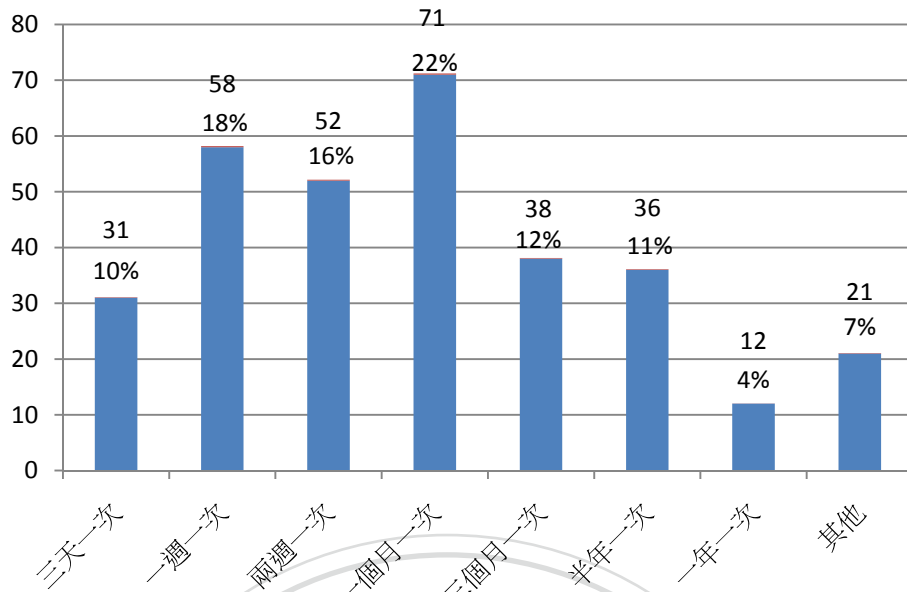


圖 4-5：我使用 1999 市民熱線的頻率「最接近」多久一次？

資料來源：本研究

但在里長使用市長信箱情況的分佈上，則與市民熱線使用頻率呈現一個相反的狀況(圖 4-6)，平均兩週內就會使用一次的使用者僅佔 13%，而絕大多數使用者(48%)皆是平均半年以上甚至一年才使用一次的使用者，可見里長對市長信箱與市民熱線兩種管道的依賴程度有相當明顯的差距，而該差距不只出現在「使用過與否」(圖 4-3、4.4)，亦可從使用的頻率上看出端倪。

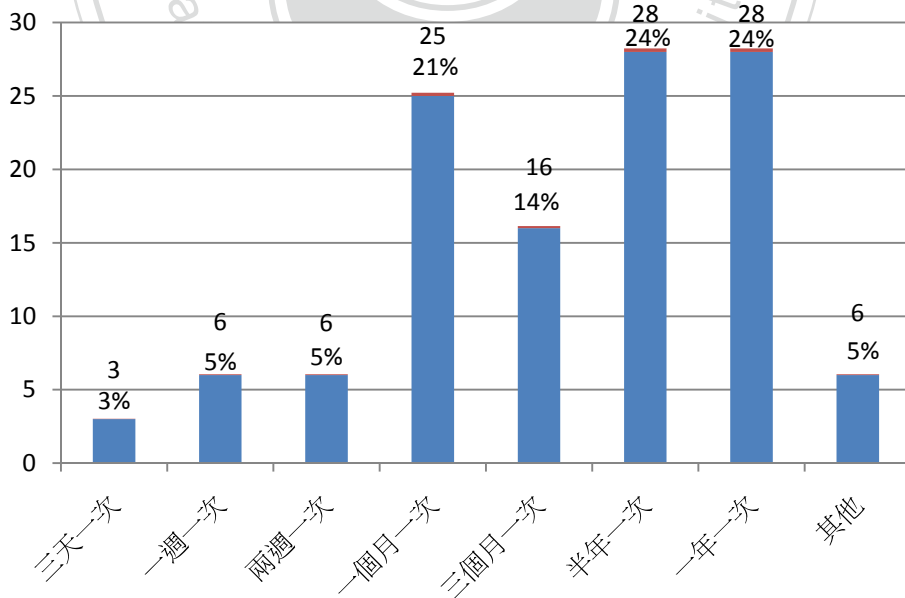


圖 4-6：我使用網路市長信箱的頻率「最接近」多久一次？

資料來源：本研究

除此之外，由於本研究認為，若里長愈了解市長信箱或市民熱線適合處理什

麼問題，愈代表里長清楚該管道的適用情況，並能善用管道以助服務里民，故「管道適用問題了解程度」亦是一個量測里長是否熟悉該管道的重要指標，從下圖 4-7 與 4-8 可推論，對於所有里長而言(不論有無使用反映管道)，多數的里長仍偏向認為他們了解市民熱線與市長信箱適合處理何種問題，但很明顯地，認為自己還算知道或知道 1999 適合處理何種問題的里長達 87%，相對上認為自己對市長信箱適用問題有同等了解程度的里長則相對較少(69%)。

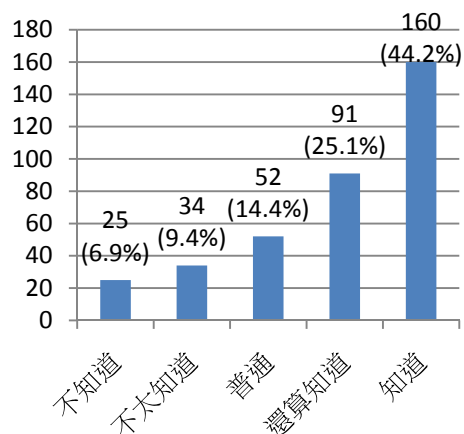
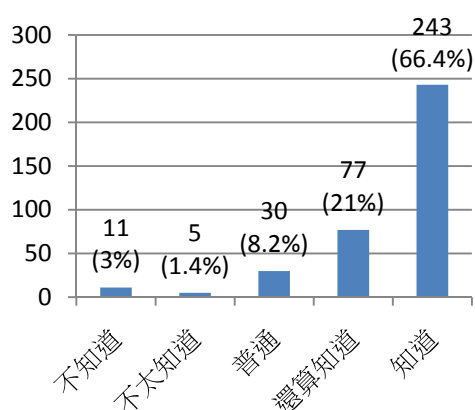


圖 4-7：我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？

資料來源：本研究

圖 4-8：我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？

資料來源：本研究

為了更清楚了解使用頻率與適用問題了解程度的關係，本研究亦利用單因子變異數分析(ANOVA)檢定使用過 1999 的里長，其使用頻率對於適用問題了解程度是否產生影響，表 4-14 為 ANOVA 之結果，可發現在 $\alpha=0.05$ 的顯著水準下，不同使用頻率的 1999 使用者，在適用問題了解程度的平均數上確實產生差異，而從不同頻率使用者對適用問題了解程度的平均數可推論，愈常使用 1999 的里長，對於適用問題的了解程度亦愈高。本研究亦對市長信箱的使用者進行相同的分析，但並未出現統計上的顯著，可見市長信箱使用者之使用頻率，對於適用問題了解程度的影響並不如 1999 來得明顯。

表 4-14：1999 使用頻率對 1999 適用問題了解程度 ANOVA 分析

	個數	平均數	標準差
高度使用者	140	4.66	0.747
中度使用者	108	4.49	0.803
低度使用者	48	4.27	1.005
總和	296	4.53	0.823
F=4.266, p=.015			

資料來源：本研究

貳、里長未使用市民熱線、市長信箱的原因與未來嘗試使用之可能性

由於仍有一定比例的台北市里長未曾使用過市民熱線與市長信箱，故本研究透過問卷同時詢問這些里長不願使用的原因，下圖 4-9 則為台北市未曾使用過 1999 市民熱線的里長，不願意使用 1999 市民熱線的主要原因，其中以「沒有需求」(34%)或「有其他更好的管道」(25%)為主，本研究推測「其他管道」可能包括里長常應用的管道，諸如市容查報、市民會報、透過議員處理等。而在品質考量的部分，有部分里長可能認為 1999 在處理上的時效過慢，或是在使用上過於麻煩，不似其他管道來得熟悉與方便，亦有少數里長認為 1999 無法解決其問題。

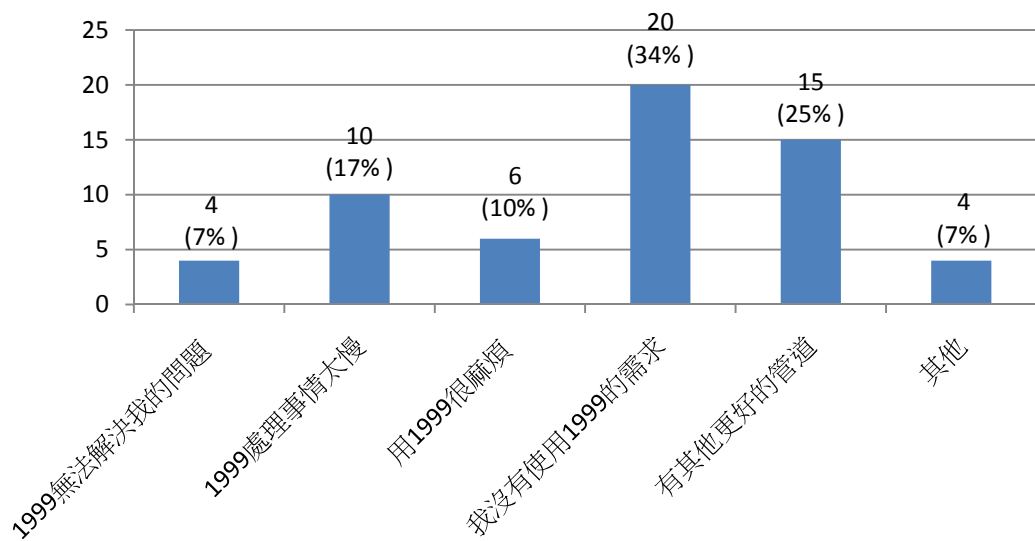


圖 4-9：里長未曾使用 1999 的原因

資料來源：本研究

然而，若再端詳未使用過市長信箱的里長所回應之「未使用市長信箱的原因」(圖 4-10)，其中「沒有需求」亦佔相當大的部分(28%)，其次是由於資訊能力可能不足故較少接觸網路(26%)，亦較無足夠的資訊素養得使用市長信箱。此外，「有其他更好的管道」與「用市長信箱很麻煩」兩者的數字相近，可見里長亦認為有其他更適合的管道。相較於 1999，里長認為使用市長信箱很麻煩的比例較高(17%)，可見對里長而言，打開電腦、連上網路、輸入文字、等待回覆無疑是個冗長的過程，整體而言市長信箱仍屬較為麻煩的反映工具，故 1999 市民熱線自然會較受里長青睞。

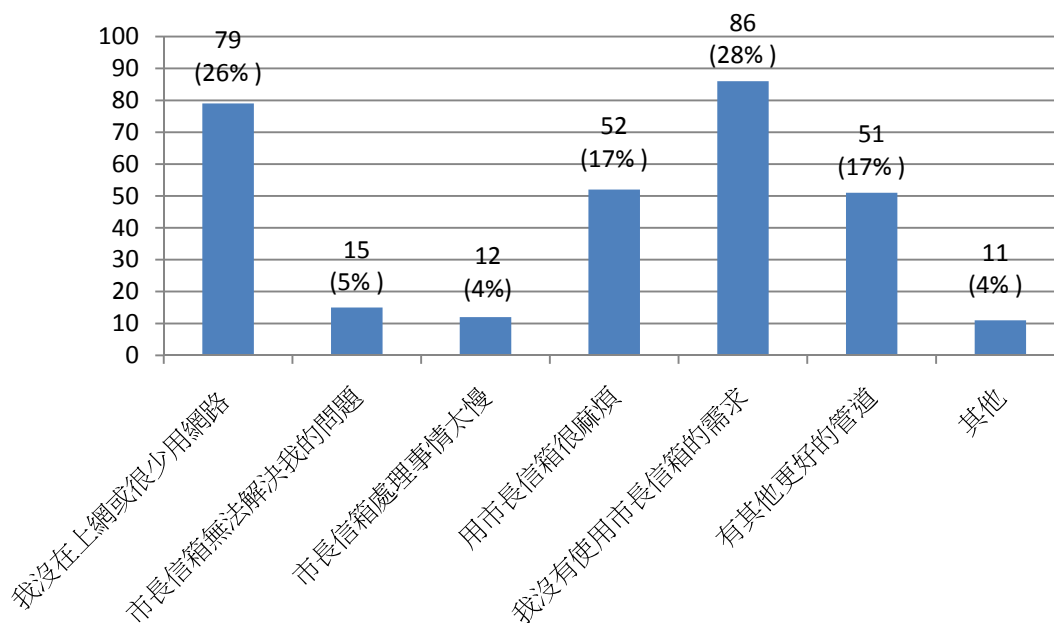


圖 4-10：里長未曾使用市長信箱的原因

資料來源：本研究

由於年齡非常可能影響資訊素養，並同時對里長使用市長信箱的行為產生影響，由下表 4-15 中，本研究發現年齡確實與里長是否曾使用過市長信箱的經驗有關，50 歲以下的里長中，有 43% 使用過市長信箱，但在 51 歲至 60 歲的里長中，則有 32% 曾使用過市長信箱，61 歲以上的里長中，則僅剩約 24% 的里長曾使用過市長信箱向政府反映意見，可見年齡愈高，里長使用市長信箱的機會即愈低。

表 4-15：里長年齡與是否使用市長信箱交叉表

	不曾使用市長信箱	用過市長信箱	
50 歲以下	42	32	74
	56.8%	43.2%	100.0%
51~60 歲	103	49	152
	67.8%	32.2%	100.0%
61 歲以上	86	27	113
	76.1%	23.9%	100.0%
	231	108	339
	68.1%	31.9%	100.0%
卡方統計量=7.73，p=.021			

資料來源：本研究

為求更精確了解里長年齡與使用市長信箱的狀況，本研究亦將年齡與市長信箱使用頻率進行交叉分析，發現卡方檢定的結果並未達到統計上的顯著(表 4-16)，可見雖然年齡會影響里長是否「嘗試使用」市長信箱，但對於使用過的里長，卻不見年齡對他們的使用頻率產生顯著差異，可見年齡變數僅會影響「潛在使用者」

是否嘗試使用的意願，而非對已使用者的使用頻率產生影響。

表 4-16：年齡與市長信箱使用頻率交叉分析表

	高度使用者	中度使用者	低度使用者	
50 歲以下	2	11	17	30
	6.7%	36.7%	56.7%	100.0%
51~60 歲	7	21	20	48
	14.6%	43.8%	41.7%	100.0%
61 歲以上	6	5	13	24
	25.0%	20.8%	54.2%	100.0%
	15	37	50	102
	14.7%	36.3%	49.0%	100.0%
卡方統計量=6.384，p=.172				

資料來源：本研究

綜合未曾使用 1999 與未曾使用市長信箱的數據來看，本研究發現「沒有需求」可謂是「不使用該管道」之主要理由，而本研究亦自訪談發現，根據里長的說法，里幹事平常即有責任去針對市容進行查報，故或許對某些里長而言，「沒有使用需求」可能是因為該里的里幹事將相關的需求吸收。

其實里幹事平常的工作有一個規定，就是要做到幾件以上的市容查報案件，每個月要查報幾件的額度，所以這種跟 1999 很像的事里幹事平常有在做(里長 F 訪談)。

此外，圖 4-10 亦顯示，里長認為「有其他更好的管道」可以讓他不需使用市長信箱與 1999，意即儘管台北市政府努力進行市民熱線的宣傳，仍有里長傾向透過以往習慣的方式，如透過聯絡承辦人或向議員陳情的方式達成目的。

根據訪談結果，本研究亦發現里長之所以不使用市長信箱或市民熱線，「問題的適用性」會是里長考量的一個重點，即里長是否會選擇某一管道反映意見，可能受到該管道與其他管道比較後出現的比較利益而影響，若里長認為某項里民請求的事件(例如里民要求設置紅綠燈)，請議員來會堪，達成目標的成功率會高過透過市民熱線提出要求，則里長考量成本後，即可能選擇不使用 1999，而直接請議員來處理。

比如說有重要的議題或是需要上面有議員，比如說交通的問題，需要由交工處、停管處介入的交通問題啦，這時需要議員來辦會堪，我們直接會找議員來辦會堪(里長 D 訪談)。

立委是最大件的事，而議員是市方的事務，市民的事務，1999 則是更小的事，更即時的事(里長 A 訪談)。

此外，對於沒使用過 1999 里長，未來使用可能性的分佈情況中(如下圖 4-11)，

呈現「可能會」或「一定會」的里長達 60%，而對未曾使用市長信箱的里長而言(圖 4-12)，他們傾向未來會使用市長信箱的意願則僅有 31%，卻有 54%的里長認為未來不太會或一定不會使用市長信箱，由此可推測，未來台北市里長使用 1999 的機會，仍有可能逐步增加，而對市長信箱的需求可能相對有限。

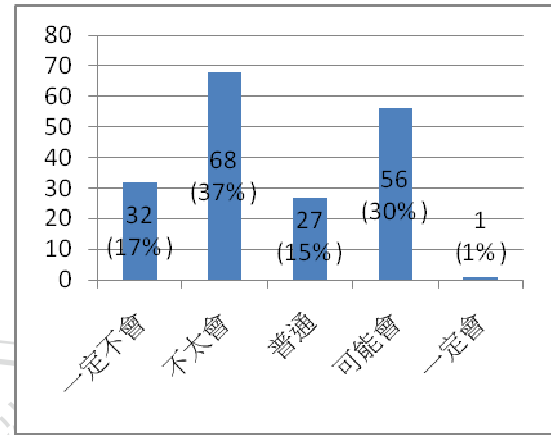
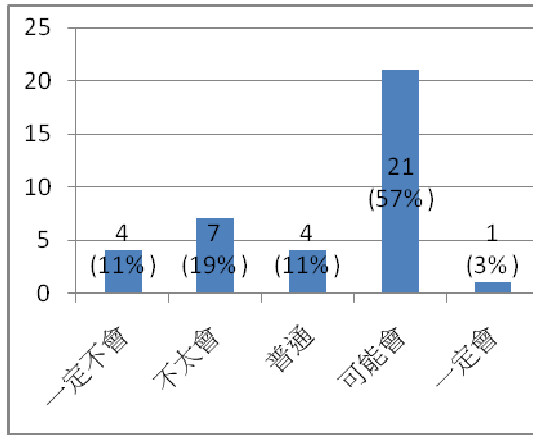


圖 4-11：未曾使用 1999 的里長，未來使用 1999 的意願

圖 4-12：未曾使用市長信箱的里長，未來使用市長信箱的意願

參、里長透過市長信箱與市民熱線處理之問題性質

吾人由下表 4-17 可發現，里長透過不同管道所反映的問題，對市府的難度是有差別的，整體而言，里長透過市長信箱提出的問題，對市府的難度比透過 1999 提出的問題來得高(3.37>3.16)，可見當里長遭遇難度不一的問題時，可能會選擇不同的管道進行意見反映，而透過市長信箱反映的事情，相較於透過 1999 反映的問題，對市府而言是比較困難的。

在「對結果的期待」該題項的回應中，撥打 1999 時，有 73%的里長期待市府能夠解決他當下的問題，而僅有 54%的里長預期市長信箱能解決該問題，可見里長對於 1999 解決當下問題的期待較高。但只要與「問題解決難度」的數據兩相比較，即可得出一個結論，即里長透過 1999 尋求解決方案的問題可能相較透過市長信箱洽詢的問題來得容易，因此當里長透過 1999 反映問題之後，由於該問題較為簡單，自然可能期待市府更完善地解決該問題，反之透過市長信箱反映的問題可能較為困難，使用者對於解決的結果，自然會抱持著較低的期待。

表 4-17：問題解決難度與對市府的期待描述統計表

題項	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	平均數	標準差	樣本數
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	29 (9%)	46 (15%)	115 (37%)	91 (29%)	32 (10%)	3.16	1.093	313
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	6 (5%)	10 (9%)	49 (44%)	29 (26%)	17 (15%)	3.37	1.026	111
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	6 (2%)	13 (4%)	65 (21%)	98 (31%)	130 (42%)	4.07	0.981	312
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	6 (5%)	5 (5%)	41 (37%)	25 (23%)	34 (31%)	3.68	1.120	111

資料來源：本研究

第四節 里長對市民熱線、市長信箱服務品質之認同

在服務品質的變數上，本研究以下表 4-18 比較 1999 市民熱線與市長信箱的服務品質，在資訊可信度的部分，市長信箱與市民熱線使用者對於資訊可信度的平均值分別為 4.19 與 3.96，並沒有較為明顯的差距，但在其他各題項的平均上，都有較為明顯的不同。

整體而言，兩項管道的使用者，都將回覆語氣視為最受滿意的服務品質變數(平均數分別為 4.56 與 4.19)，可見市長信箱或市民熱線的使用者，都對這兩項管道的回覆語氣，不論是話務人員的口氣，或市長信箱承辦人回應的文字語氣感到滿意，但從數據來看(4.56>4.19)，相較稍嫌冰冷的文字回覆，話務人員親切的口語回應，仍讓里長們感受到較高的滿意度。

表 4-18：市民熱線、市長信箱服務品質變數描述統計表

題項	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	平均數	標準差	樣本數
1999 市民熱線提供的資訊是可信的。	2 (1%)	16 (5%)	61 (20%)	74 (24%)	159 (51%)	4.19	0.966	312
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。	3 (3%)	2 (2%)	40 (36%)	19 (17%)	48 (43%)	3.96	1.052	112
1999 話務人員的回覆語氣良好。	3 (1%)	3 (1%)	31 (10%)	56 (18%)	221 (70%)	4.56	0.786	314
市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。	1 (1%)	1 (1%)	27 (24%)	29 (26%)	53 (48%)	4.19	0.900	111
1999 處理問題的速度很快。	9 (3%)	11 (4%)	64 (20%)	90 (29%)	140 (45%)	4.09	1.022	314
市長信箱處理問題的速度很快。	3 (3%)	10 (9%)	38 (34%)	27 (24%)	33 (30%)	3.69	1.077	111
1999 很容易使用。	2 (1%)	4 (1%)	38 (12%)	49 (16%)	222 (70%)	4.54	0.803	315
市長信箱很容易使用。	3 (3%)	12 (11%)	41 (37%)	18 (16%)	37 (33%)	3.67	1.131	111
1999 能夠解決我的問題。	10 (3%)	15 (5%)	76 (24%)	101 (32%)	114 (36%)	3.93	1.037	316
市長信箱能夠解決我的問題。	4 (4%)	14 (13%)	35 (32%)	29 (26%)	28 (25%)	3.57	1.113	110

資料來源：本研究

在村里民有迫切問題需要處理的時候，能否儘速解決該問題勢必決定民眾對村里長的好壞評價，因此，若意見反映管道能夠快速地處理村里長本身或村里民的需求，村里長應有更強的傾向去使用這些管道。在使用管道後，同意 1999 處理速度很快的里長比例達 74%，遠高過認為市長信箱處理速度很快的里長比例(54%)。本研究的訪談結果亦印證了 1999 時效對於里長選擇管道時的重要性。

像平常有時候事情會找各單位來處理，但是市長自從設了 1999 後真的很快，像一個禮拜前，我看自來水在漏了，一打過去十分鐘就來修理漏水，很快，平常我再找自來水公司，就太慢了，所以直接打 1999 市

政府那通知就很快(里長 D 訪談)。

市長今天設了 1999 或市長信箱，他們會特別盯這兩個的結案時間，比如路燈不亮限定 24 小時，馬路不平好像設定三天吧，那像狗叫貓叫的話要當下去看，然後逐項回報，他會要求很嚴格，那是有一個標準作業程序存在，像一開始，我會跟這些公家單位打交道，但是變成我們要花很長的時間處理，例如貓狗叫讓隔壁鄰居抱怨連連，我們處理要花很長的時間，但是如果打 1999 會很快處理，鄰居的滿意度會比較高，因為他有所謂的標準作業程序(里長 C 訪談)。

還有路面啦，路面不平有坑洞，我會打 1999 比較快..... 他會叫值班人員趕快來補坑洞(里長 D 訪談)。

里長對於 1999 與市長信箱的易用性認同有明顯差距，同意 1999 易於使用的里長佔 86%，而使用過市長信箱的里長，僅有不到一半(49%)同意市長信箱容易使用，很明顯地，使用 1999 僅需要拿起電話，撥打號碼，但若要利用市長信箱，則可能需要更為繁複的手續，易用與否可謂是市民熱線與市長信箱在服務品質上最大的差別。

1999 比較方便啦，電話拿起來就可以打了(里長 C 訪談)。

最後，在兩管道解決問題程度的表現上，里長認為 1999 能夠解決問題的程度(3.93)高過里長對市長信箱能解決問題的認同(3.57)，可見使用過 1999 的里長，對於透過 1999 解決問題的把握性，高過於市長信箱使用者，對於市長信箱能夠解決問題的信心。

第五節 里長受到市長信箱與市民熱線的影響

壹、市長信箱、市民熱線對村里長的可能幫助：

由前述的使用狀況說明，可發現里長確實會使用市長信箱與 1999，本部分將專注在市長信箱與 1999 對里長在里民服務或工作上的影響，本研究以下表 4-19 呈現台北市里長在不同管道有用性變數上的認同程度。

本研究發現使用這兩項管道的里長，幾乎都對該兩管道對工作的有用性呈現較正面的評價，在每個變數認同的整體數字分佈呈現一個偏向「有點同意」或「同意」的趨勢，可見里長認為 1999 與市長信箱對於他們的工作應有一定的助益。

相較於市長信箱，吾人可發現里長對於 1999 在工作的有用性上有較高的評價，在里長透過意見反映管道「進行市政諮詢」的行為中，使用過 1999 的里長，同意會使用 1999 詢問政策細節的比例(61%)，高過市長信箱使用者透過市長信箱詢問的比例(45%)，故在市政諮詢的功用上，1999 的效用可能較市長信箱完善。

台北市里長透過兩管道「解決里民問題」的認同程度是 usefulness 變數中平均數差距最大的(4.14>3.41)，我們發現使用過 1999 的里長有高達 7 成 5 的比例同意曾經透過 1999 解決里民問題的經驗，而使用市長信箱的里長中，僅有 4 成左右曾用過市長信箱反映里民意見。可見對於里長而言，1999 應比市長信箱更適合作為反映里民訴求的工具，或者里長在接受到里民的意見時，會較傾向使用 1999 而非市長信箱向市府進行意見的反映。

表 4-19：市民熱線、市長信箱 usefulness 變數描述統計表

題項	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	平均數	標準差	樣本數
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。	24 (8%)	23 (7%)	74 (23%)	61 (19%)	134 (42%)	3.82	1.267	316
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。	9 (8%)	10 (9%)	42 (38%)	21 (19%)	29 (26%)	3.46	1.204	111
有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。	12 (4%)	16 (5%)	49 (16%)	76 (24%)	161 (51%)	4.14	1.096	314
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。	7 (6%)	15 (14%)	42 (38%)	19 (17%)	28 (25%)	3.41	1.187	111
因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。	22 (7%)	17 (5%)	57 (18%)	84 (27%)	136 (43%)	3.93	1.205	316
因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。	8 (7%)	15 (14%)	41 (37%)	15 (14%)	32 (29%)	3.43	1.240	111
1999 減輕了我的工作負擔。	26 (8%)	27 (9%)	80 (25%)	74 (24%)	107 (34%)	3.67	1.256	314
市長信箱減輕了我的工作負擔。	8 (7%)	19 (17%)	40 (36%)	16 (15%)	27 (25%)	3.32	1.226	110
整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。	16 (5%)	16 (5%)	72 (23%)	87 (28%)	124 (39%)	3.91	1.131	315
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。	9 (8%)	8 (7%)	46 (41%)	18 (16%)	30 (27%)	3.47	1.197	111

資料來源：本研究

另一個數據顯示，1999 相較於市長信箱帶給里長的另一個好處在於「多出服務時間」，同意 1999 帶給他們更多時間的里長達 70%，相對上認為使用市長信箱能夠為他帶來額外服務時間的里長僅有 43%。

有時候事情一多，一個禮拜可能五件事情以上在處理.....那事情一多的時候，這個(1999)就很好用啦，所以他算是有一個協助的功能啦(里長 C 訪談)。

此外，由於在沒有 1999 與市長信箱兩項意見反映管道的時候，里長在許多案件上需要拜託議員協助，久了不免會有「欠議員」或一直「煩承辦人」的人情壓力，但在有了市長信箱與市民熱線後，即可透過這個完全公開的機制，向話務人員提出需求，不需要再一直麻煩議員或打擾承辦人員造成工作上的人情壓力。同時，里長可利用系統的案件回覆通報機制確認事件解決狀況，而無需經常巡視問題發生地點，市長信箱與市民熱線的成本既低廉又具時效性，極有可能讓里長的工作負擔下降，本研究的數據亦印證這點，有 58% 的里長使用過市民熱線後，認為 1999 減輕了他的工作負擔，但僅有 40% 的里長認為市長信箱讓他的工作壓力下降。

議員基本上只要一來會堪，哪一天看，幾乎當天就(把事情)處理好了，但這就變成對公務部門有壓力，但我們也會有一些人情上，好像有欠一下議員這樣(里長 C 訪談)。

上一次路燈不亮，里民打來的電話比較少了，已經都打去 1999 了，他們知道找里長也是打 1999，因為我們有慢慢宣導，而且現在 1999 的 DM 不是有說嗎？路燈不亮打 1999，什麼壞掉找 1999，其實是真的有效果出來，所以我們家電話路燈不亮的時候，晚上電話少很多(里長 F 訪談)。

表 4-19 最後一個數據更顯示 1999 對里長工作的幫助明顯高過市長信箱，有近七成的里長同意 1999 對其里長工作有幫助，但認為市長信箱對其有幫助的使用者卻僅有 43%，故在整體考量上，里長認為市長信箱對其工作上的助益，是低於 1999 的。

貳、市長信箱與市民熱線對里長可能造成的負面影響：

在本研究的訪談過程中，本研究亦發現意見反映管道亦可能會對里長帶來一些負擔：

一、申訴機會增加

本研究的訪談結果顯示，台北市里長常有被民眾透過 1999 或市長信箱「申訴」

的情況，過去申訴里長所需要的成本，如跑區公所、填申訴單表明事由等動作，如今皆可透過一封電子郵件，或是一通電話完成，因此，里長受到民眾透過市長信箱或 1999 市民熱線申訴的機會亦大幅增加。

「昨天有一個是打 1999(申訴里長)的，他是因為遊民的問題，他就說就在里長家旁邊為什麼里長都不管呢？然後說轄區也都不管，里長也都不管這樣子」(里長 B 訪談)。

民眾比較會打 1999，而在最後面往往就會附帶一句什麼「里辦公室都不關心啦」(里長 B 訪談)。

滅火器我都有買，那買了之後，(滅火器)擺在騎樓給人家給偷竊，他(里民)就寫市長信箱(申訴)說「滅火器是里長看人在擺的嗎？」……後來市長信箱有通知我，我就再去擺一個(滅火器)啊(里長 D 訪談)。

二、被取代的危機

本研究在訪談的過程中，曾有里長主動提及由於民眾經常直接使用市民熱線的緣故，故在遇到水溝不通、路燈不亮等問題，漸漸會跳過里長，直接透過 1999 協助解決，讓少部分里長感受到工作減少的角色式微危機，更有里長直接指出，有里民直接透過市民熱線與政府互動，但在執行的過程中卻未知會里長，故本研究認為，市民熱線這項縮短市民與市府距離的工具，可能或多或少削弱了里長在該里事務的掌控權。

上次不知道是誰跟我提過這個問題，他跟我說 1999 都把我們里長的工作搶走了(里長 F 訪談)。

但我這邊有一個問題，就是說當市民朋友打了 1999 以後，有任何需求，要畫紅線，要做什麼的時候，施工單位都沒有跟里辦公處來知會，所以他們私下去做很多事情我都不知道，事後都是反效果，所以我建議，民眾打電話，哪裡要怎麼樣，我都沒有問題，都沒有意見，但請你告訴我一下(里長 E 訪談)。

第六節 里長對市長信箱與市民熱線之滿意度

壹、台北市里長對市長信箱、市民熱線之滿意度

本研究用以測量滿意度的指標有共三個，其一是推薦意圖，即里長推薦市民熱線或市長信箱給里民使用的意願，其次是里長繼續使用該管道的意願，最後一個變數是詢問里長對市民熱線或市長信箱的整體滿意程度。

下表 4-20 呈現里長對這三個滿意度變數的回應情況，整體而言，里長對市民

熱線的滿意度高過對市長信箱的滿意度，在推薦給里民使用的意圖上，用過 1999 的里長，願意推薦 1999 的里長達 81%，但僅有 48% 的市長信箱使用者會同意推薦里民使用市長信箱，本研究訪談的過程也發現，可能因前述服務品質與有用性等變數顯示市民熱線對里長的幫助較明顯，里長比較願意宣導民眾使用 1999。

他們大部分都知道，民眾大部分都知道，因為我們有在宣導，每個里長也都知道，因為 1999 真得很好用(里長 D 訪談)。

在繼續使用意願的變數部分，使用過 1999 的里長中，有 81% 願意繼續使用 1999，但具備市長信箱使用經驗的里長，只有一半(52%)同意未來會繼續使用市長信箱，可見 1999 使用者在「依賴 1999」的程度上高於市長信箱使用者對市長信箱的依賴程度。

表 4-20：市民熱線、市長信箱滿意度變數描述統計表

題項	不同意	有點不同意	普通	有點同意	同意	平均數	標準差	樣本數
我會推薦本里的里民使用 1999。	9 (3%)	6 (2%)	45 (14%)	76 (24%)	180 (57%)	4.30	0.977	316
我會推薦本里的里民使用市長信箱。	10 (9%)	11 (10%)	37 (33%)	23 (21%)	30 (27%)	3.47	1.242	111
我之後仍然會繼續使用 1999。	6 (2%)	5 (2%)	47 (15%)	61 (19%)	196 (62%)	4.38	0.928	315
我之後仍然會繼續使用市長信箱。	7 (6%)	8 (7%)	38 (34%)	21 (19%)	37 (33%)	3.66	1.195	111
整體而言，我對 1999 的服務感到滿意。	4 (1%)	6 (2%)	60 (19%)	89 (28%)	154 (49%)	4.22	0.910	313
整體而言，我對市長信箱的服務感到滿意。	6 (5%)	7 (6%)	43 (39%)	20 (18%)	35 (32%)	3.64	1.150	111

資料來源：本研究

在對管道整體服務滿意度的部分，近八成的里長同意自 1999 取得的服務令他們滿意，而僅有一半的里長認為他們滿意市長信箱的服務品質。綜合前述服務品質與有用性的數據，本研究發現里長認為 1999 的服務品質、對工作的有用效果與整體滿意度，都較市長信箱來得高。

第七節 管道熟悉程度對服務品質、有用性的影響

壹、1999 管道熟悉程度對 1999 服務品質、有用性的影響

表 4-21 為本研究 1999 管道熟悉程度如何影響各服務品質變數的階層迴歸結果，在控制變數中，最明顯的變數為「對市府的滿意度」，當里長對台北市政府的評價認同高，對 1999 的服務品質上亦出現一定的加分效果。而反映事由的難度越高，里長對回應態度、處理速度及問題解決程度的滿意度會越低，可見當問題越難，市府人員越不易處理，則可能導致較不滿意的結果。另一方面，對市府的期待愈高，則在品質的滿意程度上也會愈高，這是由於里長較為熟悉市政運作模式，他們對政府並不會有過高的期待，故當里長合理「期待」市府能解決他所提出的問題，則該問題應屬市府可處理的問題，相關人員自然能在較高的服務品質下完成任務。

在基本人口變項中，男性會比女性更認同 1999 在處理速度上的表現，高中學歷的里長亦會比國中學歷的里長更認同 1999 的處理速度是快速的，另一個有趣的結果是，研究所學歷的里長，會(相較於國中學歷的里長)對資訊可信的程度有較低的認同，原因可能出在研究所學歷的里長由於受教育程度較高，故對來自意見反映管道的資訊抱持著更多的懷疑，或是認為話務人員「應該要」提供更完整的資訊，而對資訊的可信度感到較為不滿。

相較於中度使用者，低度使用者會認為 1999 較不易使用，而「適合問題了解程度」則顯著地對每一個服務品質變數有正向的影響，這代表當里長認為他本身越清楚 1999 適合用來處理何種問題時，他將對各項服務品質有更高的滿意程度，其背後可能代表當里長更熟悉 1999 的適用狀況時，其更會針對特定適合 1999 的問題而使用 1999，而該問題亦是話務中心能給予協助並解決的，故里長能感受到較高的服務品質。

表 4-21：1999 管道熟悉程度影響服務品質迴歸係數表

Adj R ²	.240	.194	.233	.274	.286					
	資訊可信度(n=245)	回應態度(n=246)	處理速度(n=246)	易用性(n=247)	問題解決程度(n=247)					
我的性別：(ref:女性)	0.056	0.062	-0.024	-0.021	0.146(*)	0.153(**)	0.018	0.022	-0.004	0.004
高中職學歷(ref:國中)	0.03	0.023	0.051	0.048	0.19(*)	0.183(*)	0.072	0.068	0.06	0.057
專科學歷(ref:國中)	0.001	0.005	-0.005	0.002	0.024	0.033	0.106	0.117	0.031	0.042
大學學歷(ref:國中)	-0.05	-0.044	0.002	0.01	0.069	0.072	0.038	0.051	0.07	0.075
研究所學歷(ref:國中)	-0.137(*)	-0.136(*)	-0.037	-0.033	0.039	0.045	-0.038	-0.033	0.009	0.018
50 歲以下(ref:51~60 歲)	-0.045	-0.072	-0.013	-0.03	-0.117	-0.124	0.023	-0.006	-0.061	-0.071
60 歲以上(ref:51~60 歲)	-0.061	-0.09	0.051	0.03	-0.017	-0.029	0.085	0.052	-0.029	-0.046
我已擔任過幾任里長？	0.017	0.03	-0.115	-0.1	0.05	0.046	0.009	0.035	-0.029	-0.028
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.258(**)	0.166(**)	0.288(**)	0.221(**)	0.196(**)	0.155(*)	0.306(**)	0.197(**)	0.312(**)	0.264(**)
泛藍(ref:中立)	0.003	0.017	-0.025	-0.022	-0.019	-0.012	-0.014	-0.008	-0.008	-0.001
泛綠(ref:中立)	0.033	0.06	-0.062	-0.049	0.092	0.093	-0.007	0.016	0.018	0.028
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	-0.093	-0.073	-0.139(*)	-0.134(*)	-0.222(**)	-0.212(**)	-0.073	-0.066	-0.174(**)	-0.165(**)
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.324(**)	0.314(**)	0.263(**)	0.256	0.333(**)	0.332(**)	0.243(**)	0.231(**)	0.395(**)	0.4(**)
高度使用者(ref:中度使用)		0.065		-0.038		-0.029		-0.05		-0.071
低度使用者(ref:中度使用)		0.013		-0.093		0.017		-0.153(*)		-0.032
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？		0.271(**)		0.204(**)		0.149(*)		0.327(**)		0.174(**)

* $\alpha < 0.05$; ** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

表 4-22 則呈現 1999 管道熟悉程度如何影響有用性變數。與服務品質因子相同，施政評價對於 1999 的有用性仍有相當程度的解釋力，施政評價愈高，里長對於 1999 有用性各變數的認同程度亦會較高。此外，若里長更期待市府能解決他提出的問題，則里長亦將越認同 1999 的有用性，而由前述服務品質的數據中，我們可發現當里長對市府解決問題的期待較高時，服務品質將愈好，故可能因而對里長的服務工作帶來幫助。

在管道熟悉程度的變數中，較依賴 1999 的里長，會感受到 1999 對工作的幫助，較常使用 1999 的里長，會認為 1999 能幫助他們解決里民問題，以及增加他們得以提供服務的時間，反之，低度使用者在「解決里民問題」該變數上有負向的影響。

非常有趣的是，若比較 4-21 以「服務品質」作為依變數的模型結果中與 4-22 以「有用性」變數作為依變數的模型結果之數據，可發現「適合問題了解程度」對「服務品質」變數具有明顯的影響。然而在探討「有用性」的時候，則是「使用頻率」有較明顯的影響效果，會造成如此截然不同差異的原因，可能是由於 1999 的作業規定皆記載在研考會話務中心的市政規定上，故 1999 能夠提供何種水準的「服務品質」，皆取決於「問題本身能否透過 1999 解決」，當里長詢問了一個「適合」1999 處理的問題，得到的資訊自然可信，回應態度也不會差，處理速度在作業程序規定上自然有時限需遵守，最終問題當然較能解決，故該問題「適合」1999 處理與否，即成為影響服務品質因子的最大關鍵，反之，若里長詢問的是一個「超出」1999 服務範圍的問題，則這個問題不但不適合利用 1999 處理，亦可能超出了話務人員能夠處理的「極限」(蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2003)，使用者所能得到的服務品質自然較低。

而使用頻率對工作有用性較具解釋力的原因，則是由於里長的工作本身一定有許多問題來自服務里民的過程，當里長每遭逢需要處理的市政問題時，他可能就會求助於市民熱線，當里長求助越多次，市民熱線能夠為他達到的效用就越明顯，不論是解決諮詢需求、里民求助的問題，都可以透過 1999 解決，自然也增加了本身的服務時間，同時有助於里長的服務工作；反之，若里長本身使用市民熱線的情況較少，可能較依賴市容查報、市民會報處理業務，他自然不會體會到 1999 對其里民服務工作上的影響。

表 4-22：1999 管道熟悉程度影響有用性迴歸係數表

	Adj R ²	.085	.213	.309	.376	.296					
		進行市政諮詢(n=247)	解決里民問題(n=245)	多出服務時間(n=247)	減少工作負擔(n=245)	有助工作程度(n=247)					
我的性別：(ref:女性)		-0.017	-0.03	0.017	-0.003	0.121(*)	0.107	0.047	0.034	0.084	0.073
高中職學歷(ref:國中)		-0.022	-0.02	0.068	0.069	-0.03	-0.029	-0.064	-0.06	-0.054	-0.054
專科學歷(ref:國中)		-0.067	-0.08	0.037	0.016	-0.068	-0.082	-0.024	-0.037	-0.011	-0.022
大學學歷(ref:國中)		0.042	0.043	0.105	0.109	-0.005	-0.002	0	-0.001	-0.013	-0.01
研究所學歷(ref:國中)		0.006	-0.006	0.02	0.001	0.008	-0.006	0.01	-0.002	-0.032	-0.042
50 歲以下(ref:51~60 歲)		-0.016	-0.026	-0.002	-0.024	-0.093	-0.107	-0.072	-0.083	-0.015	-0.031
60 歲以上(ref:51~60 歲)		0.051	0.053	0.081	0.076	-0.055	-0.057	0.036	0.041	0.088	0.083
我已擔任過幾任里長？		0.018	0.042	-0.091	-0.045	-0.094	-0.062	-0.131(*)	-0.103	-0.092	-0.067
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？		0.191(**)	0.18(**)	0.257(**)	0.214(**)	0.391(**)	0.366(**)	0.403(**)	0.4(**)	0.375(**)	0.343(**)
泛藍(ref:中立)		0.015	0.01	-0.004	-0.01	0.032	0.026	0.029	0.018	-0.029	-0.03
泛綠(ref:中立)		-0.007	-0.001	-0.075	-0.06	-0.021	-0.012	-0.026	-0.025	-0.027	-0.015
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。		0.034	0.026	0.085	0.071	0.049	0.039	0.026	0.011	0.012	0.008
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。		0.252(**)	0.229(**)	0.275(**)	0.234(**)	0.348(**)	0.32(**)	0.415(**)	0.389(**)	0.361(**)	0.337(**)
高度使用者(ref:中度使用)			0.12		0.184(**)		0.133(*)		0.104		0.123(*)
低度使用者(ref:中度使用)			-0.056		-0.136(*)		-0.09		-0.097		-0.054
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？			-0.028		0.031		0.002		-0.055		0.038

* $\alpha < 0.05$ ；** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

貳、市長信箱管道熟悉程度對市長信箱服務品質、有用性的影響

下表 4-23 呈現市長信箱管道熟悉程度對服務品質變數的影響，在控制變數的部分，對服務品質變數產生最顯著影響的莫過於對市府的施政滿意度，顯示對市府施政表現越滿意的里長，對市長信箱的服務品質變數的滿意程度也會較高，此影響亦可見於 1999 對服務品質變數的影響(表 4-21)。在易用性的部分，男性認為市長信箱較不易使用，這可能由於男性的個性較急，女性較有耐性，而使用市長信箱通常需要較長的時間陳述問題，因而造成男性認為市長信箱較不易用。此外，「對結果的期待」一變數，則對服務品質中的回應態度、處理速度及問題解決程度三項服務品質變數有正向的影響，可見當里長預期政府能處理他所提出的問題，其所得到的服務品質亦會較高。

在使用頻率與適用問題了解程度的部分，知道市長信箱適合處理何種市政問題的里長，幾乎對每一項服務品質變數都有較高的滿意度，顯現「了解管道適宜處理問題的性質」確實對服務品質產生明顯的影響，意即當里長越清楚市長信箱適合處理什麼樣的問題，他更能夠透過市長信箱處理該管道得以解決的問題，最終的服務品質自然會提昇。



表 4-23：市長信箱管道熟悉程度影響服務品質迴歸係數表

	.454		.445		.437		.398		.318	
	資訊可信度(n=88)		回應態度(n=88)		處理速度(n=88)		易用性(n=88)		問題解決程度(n=87)	
我的性別：(ref:女性)	-0.037	-0.058	0.045	0.024	-0.077	-0.094	-0.241(*)	-0.241(**)	-0.132	-0.15
高中職學歷(ref:國中)	0.058	0.024	0.298	0.284	0.205	0.182	0.146	0.151	0.024	-0.042
專科學歷(ref:國中)	0.088	0.087	0.152	0.163	0.008	0.01	0.044	0.045	-0.025	-0.07
大學學歷(ref:國中)	-0.063	-0.061	0.049	0.075	0.093	0.105	0.071	0.109	-0.007	-0.018
研究所學歷(ref:國中)	0.023	-0.022	-0.054	-0.095	-0.119	-0.159	0.098	0.063	-0.026	-0.121
50歲以下(ref:51~60歲)	-0.014	-0.015	-0.113	-0.104	-0.098	-0.094	-0.072	-0.045	-0.093	-0.075
60歲以上(ref:51~60歲)	0.016	0.04	0.057	0.099	-0.068	-0.039	-0.006	0.037	0.06	0.092
我已擔任過幾任里長？	0.049	0.055	-0.026	-0.055	0.046	0.036	0.016	-0.047	-0.052	-0.053
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.645(**)	0.592(**)	0.331(**)	0.25(**)	0.397(**)	0.339(**)	0.438(**)	0.368(**)	0.395(**)	0.343(**)
泛藍(ref:中立)	-0.033	-0.024	-0.196	-0.175	-0.137	-0.124	-0.031	-0.004	-0.026	-0.018
泛綠(ref:中立)	0.022	-0.027	-0.014	-0.091	0.006	-0.049	0.157	0.083	0.144	0.072
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	0.194(*)	0.172	0.002	-0.045	0.091	0.06	0.192	0.132	0.132	0.097
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.1	0.069	0.337(**)	0.269(**)	0.34(**)	0.298(**)	0.21(*)	0.143	0.253(*)	0.231(*)
高度使用者(ref:中度使用)		-0.106		-0.045		-0.064		0.077		-0.113
低度使用者(ref:中度使用)		-0.142		-0.153		-0.133		-0.138		-0.276(*)
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？		0.194(*)		0.356(**)		0.236(**)		0.33(**)		0.156

* $\alpha < 0.05$; ** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

在市長信箱熟悉程度如何影響里長工作有用性的變數模型中(表 4-24)，施政評價仍然是個重要的解釋變數，這與前述的模型結果相似，可見對市府施政感到滿意的里長，亦可能「先入為主」地對市長信箱、市民熱線的滿意度產生一定程度的影響效果，若里長認為市府整體的表現實屬不錯，則亦會更為認同市長信箱與 1999 市民熱線兩種民意反映管道。同時，當里長的年資越長，他越認為市長信箱有助他的工作內容，可見較具資歷的里長，也能夠在民意反映管道的協助下，提升里民服務工作的品質。

在本模型中，「問題難度」與「對解決結果的期待」兩個變數都對有用性因子產生顯著影響，當里長認為提出問題的難度越高，他對有用性變數的認同亦越高，本研究認為原因在於里長可能傾向使用市民熱線或市容會報解決較容易的派工案件，故里長會透過市長信箱提出的問題，有一部分屬於較複雜的陳情事件(表 4-17 可印證此論點)，而儘管提出的問題不見得被解決，建議不一定被接納，但至少里長認為市長信箱仍為一個可以進行陳情的管道，故整體而言仍屬一個對里長工作「有用」的民意反映管道。

若綜合比較 4-21、4-22、4-23、4-24 四個表格來看「問題難度」變數，可發現使用 1999 的里長中，「問題難度」會對服務品質產生「負向」影響，意即當里長認為他透過 1999 詢問的問題愈難，則其對服務品質的滿意度愈低(表 4-21)。但對於市長信箱的使用者而言，問題難度卻是在有用性上造成正向影響(表 4-24)，當里長透過市長信箱陳述的問題愈難時，他卻會認為市長信箱對其工作帶來幫助。

在使用頻率的部分，相較於中度使用者，低度使用者由於較少使用，自然不認為市長信箱能夠為他們帶來工作上的便利，而高度使用者亦不認為市長信箱有助於他的里長工作，這可能是由於高度使用者雖然經常透過市長信箱解決問題，但由於前述服務品質模型(4-23)中的數據顯示，較常使用市長信箱的里長不見得對服務品質感到較為滿意，因此，在服務品質未提昇的情況下，較常使用市長信箱的里長不一定會對市長信箱的有用性產生正向的影響。

表 4-24：市長信箱管道熟悉程度影響有用性迴歸係數表

	Adj R ²	.333	.327	.385	.464	.404					
		進行市政諮詢(n=88)	解決里民問題(n=88)	多出服務時間(n=88)	減少工作負擔(n=87)	有助工作程度(n=88)					
我的性別：(ref:女性)		-0.02	-0.018	0.002	0.008	-0.008	0	-0.008	-0.014	0.016	0.003
高中職學歷(ref:國中)		0.143	0.09	0.012	-0.021	0.023	-0.029	-0.006	-0.061	-0.074	-0.149
專科學歷(ref:國中)		0.118	0.078	-0.009	-0.04	0.009	-0.038	-0.026	-0.072	-0.004	-0.042
大學學歷(ref:國中)		0.057	0.057	-0.047	-0.035	-0.024	-0.019	-0.018	-0.03	-0.051	-0.076
研究所學歷(ref:國中)		-0.015	-0.097	-0.015	-0.082	-0.005	-0.092	0.023	-0.056	-0.044	-0.122
50歲以下(ref:51~60歲)		-0.092	-0.073	-0.016	0.007	-0.141	-0.116	-0.12	-0.103	-0.024	-0.028
60歲以上(ref:51~60歲)		-0.074	-0.044	-0.121	-0.088	-0.103	-0.069	-0.094	-0.073	0.013	0.025
我已擔任過幾任里長？		0.189	0.173	0.193	0.159	0.143	0.115	0.115	0.113	0.168	0.204(*)
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？		0.268(**)	0.222(*)	0.207(*)	0.158	0.198(*)	0.149	0.337(**)	0.307(**)	0.249(**)	0.222(*)
泛藍(ref:中立)		-0.064	-0.046	-0.014	0.008	-0.105	-0.082	-0.131	-0.124	-0.08	-0.077
泛綠(ref:中立)		0.183	0.124	0.158	0.096	0.154	0.088	0.05	0.001	0.132	0.1
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。		0.214(*)	0.174	0.28(**)	0.232(*)	0.25(*)	0.201(*)	0.254(**)	0.227(*)	0.215(*)	0.209(*)
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。		0.32(**)	0.306(**)	0.347(**)	0.32(**)	0.391(**)	0.374(**)	0.406(**)	0.402(**)	0.404(**)	0.42(**)
高度使用者(ref:中度使用)			-0.043		0.011		-0.014		-0.07		-0.17
低度使用者(ref:中度使用)			-0.243(*)		-0.208(*)		-0.263(*)		-0.223(*)		-0.214(*)
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？			0.129		0.174		0.144		0.064		0.007

* $\alpha < 0.05$ ；** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

第八節 管道服務品質、有用性對管道滿意度的影響

本研究以過往文獻為基礎，輔以對里長的訪談，建構出研究架構，其中影響主要依變數——滿意度——的解釋變數包括服務品質與有用性兩個構面，透過階層迴歸的方式驗證研究架構。本研究的各迴歸模型中，代表模型解釋效果之 R^2 在 0.4 至 0.8 之間不等。在過去的研究中，曾有 Carter & Bélanger(2005)對電子化服務的滿意度進行迴歸預測，該迴歸模型之 R^2 為 0.85，另有 Sharma *et al.* (2009)以話務中心為標的之研究，該研究各迴歸模型的 R^2 則在 0.3 至 0.4 不等，故本研究迴歸模型的自變數對依變數的解釋力，相較先前研究可以說有不錯的水準。

壹、1999 服務品質、有用性對 1999 滿意度的影響

表 4-25 為 1999 服務品質與有用性變數如何影響「推薦意圖」的模型係數表。在控制變項當中，了解管道適用何種問題的程度，對於推薦意圖存在正向影響，但該變數在第二層的階層迴歸(考量服務品質變數)中，對依變數即不具顯著的影響力。此外，對市府滿意度的評價越高，推薦 1999 的機會越大，因 1999 為近年台北市政府大力推動之重要政策，故里長本身可能負有「宣傳」1999 供民眾使用的市政任務，因此若里長本身對市府的施政評價滿意度愈高，則自然有更增強的誘因主動去向民眾推薦 1999。但在考量有用性的變數之後，這項變數的影響力即不再明顯。控制變數中具顯著影響力的變數仍包括「對結果的期待」，即當里長對市府解決問題的期待愈高，則越有可能願意推薦該里的里民使用 1999。

在考量了服務品質的模型中(第二層)，可發現服務品質中的資訊可信度、易用性、實際解決問題程度三變數正向地影響了推薦意圖，可見當話務人員所提供的資訊可信賴程度越高，里長會更願意推薦該管道給里民嘗試。由於一般的里民較不熟悉如何向政府反映事情，若某里長認為 1999 是一個容易使用的管道，則他可能會有更強的誘因推薦民眾使用，故「易用程度」亦成為一個重要的變數，反之，若里長認為市民熱線不易使用，則他自然不會將該管道提供給需要的里民。問題解決程度亦如預期般地扮演著重要的角色，里長若認為 1999 無法實際解決他本身的需求，自然更不會推薦這個「無法解決問題的管道」給該里的里民使用。

最後，考量了工作有用性的變數後，會使用市民熱線向政府反映里民需求的里長，也會傾向將該管道「推己及里民」。

像我會跟里民說有什麼事情喔，找不到我(的話)你可以打 1999，那你事後可以再跟我說，(我再)協助你處理(里長 C 訪談)。

這些事情每天都在重覆發生，……，那我每天去講我也很累啊，只要里民跟我講最快的方式就是 1999 一打叫他直接去溝通就好了(里長 C 訪談)。

本研究的訪談資料顯示，既然里長本身會透過該管道反映里民的意見，里長會認為不如教育或推薦里民使用該管道，得以省下「里長交辦」該層步驟，並且增加里民與政府互動的機會，促進該里之公民意識。同時，認為市民熱線對里長本身工作有幫助的里長，也傾向推薦該里的里民使用 1999，可見管道對工作的有用程度，確實影響本身口耳相傳的推薦意願。



表 4-25：影響 1999 推薦意圖迴歸係數表

依變數：我會推薦本里的里民使用 1999。 n=239，adj R ² =.434(**)	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數
我的性別：(ref:女性)	0.001	-0.008	-0.044
高中職學歷(ref:國中)	-0.079	-0.086	-0.094
專科學歷(ref:國中)	-0.065	-0.095	-0.09
大學學歷(ref:國中)	-0.107	-0.11	-0.131
研究所學歷(ref:國中)	-0.045	-0.014	-0.017
50 歲以下(ref:51~60 歲)	-0.004	0.018	0.031
60 歲以上(ref:51~60 歲)	0.009	0.035	-0.005
我已擔任過幾任里長？	-0.028	-0.041	-0.011
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.241(**)	0.15(*)	0.042
泛藍(ref:中立)	0.057	0.053	0.064
泛綠(ref:中立)	0.028	0.005	0.029
高度使用者(ref:中度使用)	0.082	0.087	-0.004
低度使用者(ref:中度使用)	-0.048	-0.017	0.025
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.156(*)	0.048	0.071
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	-0.001	0.021	-0.019
	0.282(**)	0.14(*)	0.061
1999 市民熱線提供的資訊是可信的。		0.259(**)	0.195(**)
1999 話務人員的回覆語氣良好。		-0.122	-0.13
1999 處理問題的速度很快。		-0.131	-0.027
1999 很容易使用。		0.175(*)	0.142
1999 能夠解決我的問題。		0.228(**)	0.039
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。			-0.118
有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。			0.318(**)
1999 減輕了我的工作負擔。			0.071
因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。			0
整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。			0.253(**)

* $\alpha < 0.05$ ；** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

由於使用者若對某項服務感到滿意，則他繼續使用該服務的機率將大幅提昇，故「未來使用的意願」經常被用來評估某項管道的品質良窳，表 4-26 為影響 1999 再使用意願的變數迴歸係數表。在人口變項中，不論是高中、專科或大學教育程度的里長未來使用 1999 的意願，都會比國中學歷的里長低，可推測學歷較高的里長，認為其未來使用的情況可能較少。而低度使用者，由於較不依賴 1999 解決問題，而可能透過其他更多元的管道解決里民服務上遭遇的問題，故也會有較低的未來使用意願。

同時，當里長對結果的期待愈高時，則會有更高的意願繼續使用 1999，本研究的訪談結果亦顯示，里長會透過 1999 通報且「預期能被市府解決」的問題屬性多數偏向派工類型的案件，故未來若遭遇類似的案件性質，曾使用過 1999 的里長自然會繼續嘗試該管道來解決問題。

納入服務品質的變數後，資訊可信度、易用性與問題解決程度能夠影響里長未來使用 1999 的意願，可見這三個服務品質變數不但影響了前述的推薦意圖(表 4-25)，亦影響未來繼續使用的意願。但在納入有用性變數後，服務品質變數中僅剩下易用程度繼續對未來使用意願產生正面影響，可見認為市民熱線愈好用的里長，繼續使用該管道的可能性亦較高。

在工作有用性的變數中，由於里長可能預期里民的需求永無止境，市政問題亦層出不窮，故若里長過去即常使用 1999 幫里民解決問題，則他未來亦會繼續透過該管道協助里民。另一個顯著的有用性變數為 1999 對里長整體工作的助益，若里長認為過去使用 1999 的經驗，對他的工作產生正面的效果，則里長未來使用 1999 的意願亦會較高，可見在未來繼續使用的意圖上，對里長的工作有用與否仍屬最重要的變數。

表 4-26：影響 1999 再使用意願迴歸係數表

依變數：我之後仍然會繼續使用 1999。 n=238，adj R ² =.491(**)	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數	標準化係數 Beta 分配
我的性別：(ref:女性)	0.004	-0.008	-0.049
高中職學歷(ref:國中)	-0.19(*)	-0.21(*)	-0.212(**)
專科學歷(ref:國中)	-0.172(*)	-0.2(*)	-0.18(*)
大學學歷(ref:國中)	-0.183(*)	-0.195(*)	-0.215(**)
研究所學歷(ref:國中)	-0.022	-0.001	-0.003
50 歲以下(ref:51~60 歲)	-0.001	0.031	0.045
60 歲以上(ref:51~60 歲)	-0.038	-0.016	-0.057
我已擔任過幾任里長？	0.006	-0.005	0.017
整體而言，我對台北市政府的施政表現 滿意度評價如何？	0.194(**)	0.1	-0.012
泛藍(ref:中立)	0.065	0.066	0.072
泛綠(ref:中立)	0.048	0.025	0.047
高度使用者(ref:中度使用)	0.101	0.114	0.008
低度使用者(ref:中度使用)	-0.175(**)	-0.141(*)	-0.098
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的 市政問題嗎？	0.054	-0.066	-0.033
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是 有難度的。	-0.032	0.009	-0.046
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府 能夠解決我當時的問題。	0.352(**)	0.199(**)	0.12(*)
1999 市民熱線提供的資訊是可信的。		0.202(**)	0.129
1999 話務人員的回覆語氣良好。		-0.069	-0.101
1999 處理問題的速度很快。		-0.066	0.026
1999 很容易使用。		0.17(*)	0.151(*)
1999 能夠解決我的問題。		0.219(**)	0
我對市政規定或政策細節有疑問時，我 會打 1999 進行詢問。			0.002
有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。			0.274(**)
1999 減輕了我的工作負擔。			0.176
因為有了 1999，我更有時間進行里民服 務。			-0.079
整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。			0.254(**)

* $\alpha < 0.05$ ；** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

在整體滿意度的部分(表 4-27)，數據顯示當里長對台北市政府的施政滿意度愈高，則會對 1999 的整體表現感到更為滿意，這可能是由於若里長對台北市政府之表現已有一定的認同程度，則這種台北市政府表現不錯的「先入為主」觀念可能也會「外溢」到里長對 1999 的整體滿意度。對市府解決問題的期待感對滿意度亦有正向影響。

在服務品質變數中，愈可信的資訊、更親切的話務人員回覆語氣以及對反映問題的實際解決效果愈好，將對整體的服務滿意度有正向的影響。而在有用性的變數中，當里長認為 1999 對他的里長工作有益時，他將會更滿意 1999 的整體服務，而該變數也同樣在「推薦意圖」與「再使用意願」的模型中對依變數具有顯著的正向影響，故 1999 對里長工作上的增值效用，是影響里長對 1999 滿意度的最重要變數。

值得注意的是，前述以「推薦意圖」(表 4-25)與「再使用意願」(表 4-26)為依變數的模型中，在考量了所有自變數的最終模型中，各僅有一個服務品質變數影響依變數(資訊可信度影響推薦意圖，易用性影響繼續使用意願)，而各有兩個工作有用性滿意度影響依變數，但在「整體滿意度」的模型中(表 4-27)，資訊可信度、回覆語氣與解決問題程度三個變數皆顯著地影響整體滿意度，而僅剩「有助工作程度」該有用性變數對滿意度有解釋力，故本研究認為，服務品質可能較無法影響里長是否願意推薦 1999 給里民或繼續使用 1999，但至少在整體的滿意度上，服務品質變數仍是不容忽視的重要影響因子。

表 4-27：影響 1999 整體滿意度迴歸係數表

依變數：整體而言，我對 1999 的服務感到滿意。 n=238，adj R ² =.631(**)	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數
我的性別：(ref:女性)	0.073	0.055	0.028
高中職學歷(ref:國中)	-0.032	-0.07	-0.057
專科學歷(ref:國中)	-0.028	-0.047	-0.029
大學學歷(ref:國中)	-0.026	-0.042	-0.039
研究所學歷(ref:國中)	-0.007	0.008	0.012
50 歲以下(ref:51~60 歲)	-0.087	-0.032	-0.032
60 歲以上(ref:51~60 歲)	-0.07	-0.036	-0.062
我已擔任過幾任里長？	0.024	0.046	0.05
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.386(**)	0.212(**)	0.165(**)
泛藍(ref:中立)	-0.016	-0.014	-0.008
泛綠(ref:中立)	0.054	0.033	0.039
高度使用者(ref:中度使用)	-0.036	-0.009	-0.053
低度使用者(ref:中度使用)	-0.099	-0.058	-0.051
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.079	-0.058	-0.05
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	-0.05	0.046	0.022
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.428(**)	0.169(**)	0.14(**)
1999 市民熱線提供的資訊是可信的。		0.18(**)	0.135(*)
1999 話務人員的回覆語氣良好。		0.134(*)	0.124(*)
1999 處理問題的速度很快。		-0.018	0.003
1999 很容易使用。		0.039	0.036
1999 能夠解決我的問題。		0.397(**)	0.295(**)
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。			0.078
有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。			-0.02
因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。			0.132
1999 減輕了我的工作負擔。			-0.189
整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。			0.304(**)

* $\alpha < 0.05$ ；** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

貳、市長信箱服務品質、有用性對市長信箱滿意度的影響

表 4-28 為影響市長信箱推薦意圖變數的迴歸係數表，在控制變項中，若里長對施政表現感到評價愈正面，則更有可能推薦里民使用市長信箱。在使用頻率上，低度使用者由於自身較少依賴市長信箱解決問題，故也較不願去口耳相傳進行推薦，另一個原因是由於低度使用者較少使用市長信箱，尚不了解市長信箱的運作模式，故亦不會推薦該管道給該里里民。同時，對市府解決問題的期待愈高，則愈會推薦里民使用市長信箱。

考量服務品質與有用性的變數之後，模型中並沒有服務品質會影響推薦意願，僅有用性構面中的「解決里民問題」一變數影響推薦市長信箱的意圖，無獨有偶地，該變數亦是影響推薦 1999 意圖的變數，由此可知，若某一項管道能夠解決里民問題，則里長有較高的誘因推薦里民自行使用該管道，且若里長已肯定該管道有助於解決里民的問題，亦會對該管道抱持一定的信心，故有把握推薦該管道供里民直接使用。

至於沒有服務品質變數在本模型中達到顯著，本研究認為原因可能是因為「推薦」某項管道帶有為某項管道的品質「背書」的效果，在里長對市長信箱的使用量不大，加上使用市長信箱並不像撥打 1999 市民熱線的效果來得直接與明顯時，里長較無法肯定該管道的品質狀況，故較難根據服務品質的結果，決定是否推薦里民使用。

表 4-28：影響市長信箱推薦意圖迴歸係數表

依變數：我會推薦本里的里民使用市長信箱。 n=87，adj R ² =.519(**)	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數
我的性別：(ref:女性)	0.033	0.096	0.018
高中職學歷(ref:國中)	-0.09	-0.145	-0.049
專科學歷(ref:國中)	-0.192	-0.21	-0.162
大學學歷(ref:國中)	0.027	-0.015	0.049
研究所學歷(ref:國中)	-0.178	-0.204	-0.139
50 歲以下(ref:51~60 歲)	-0.06	-0.048	-0.066
60 歲以上(ref:51~60 歲)	-0.021	-0.021	0.032
我已擔任過幾任里長？	0.12	0.128	-0.004
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.211(*)	0.122	0.19
泛藍(ref:中立)	-0.034	-0.033	-0.014
泛綠(ref:中立)	0.024	0.003	-0.038
高度使用者(ref:中度使用)	0.071	0.038	0.077
低度使用者(ref:中度使用)	-0.255(*)	-0.235(*)	-0.159
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.064	-0.028	0.019
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	.139	0.105	0.006
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	.353(**)	0.318(**)	0.145
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。		-0.014	-0.107
市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。		-0.012	-0.027
市長信箱處理問題的速度很快。		0.043	0.001
市長信箱很容易使用。		0.313	0.08
市長信箱能夠解決我的問題。		-0.086	-0.202
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。			-0.01
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。			0.361(*)
因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。			0.085
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。			0.282

* $\alpha < 0.05$ ；** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

市長信箱再使用意願的影響變數之迴歸係數呈現於表 4-29，在未考量服務品質與有用性變數時，市長信箱的低度使用者，即使用量小的里長，之後繼續使用市長信箱的意願亦較低，此外，若里長認為透過市長信箱反映的問題難度愈高，他未來繼續使用的機會亦會較高，本研究認為，這是因為當里長將主觀認定較難的問題透過市長信箱提出時，代表他至少認同市長信箱為一個表達難題的管道，儘管該難題不見得能被解決，但至少市長信箱是為一個里長說明或宣洩問題的窗口，故他未來將會願意繼續使用市長信箱。

此外，由於市長信箱的文字可複製且保存，有里長認為這些文件資料至少可作為里長平時的「政績」，例如透過市長信箱陳情案件，儘管最後結果可能由於提出的問題實在過於困難，導致產生未盡人意的結果，但每一次的市長信箱回函都可作為紀錄，亦可將市長信箱的書信往返公開在部落格供民眾了解里長最近的服務內容，以及透過市長信箱爭取何種權益，當選舉將屆，這些文件資料亦是未來爭取選民支持的基礎。

因為我用市長信箱這個動作的話，有留下證據，你看我這次要競選的時候啊，這就是我的政績啊，能不能爭取的到監視器，不是我的問題，但至少我有在做事啊，我在我的部落格都有呈現出來(里長 F 訪談)。

我們找承辦人員沒有所謂的電話錄音，也沒有所謂的紀錄，有時候他(承辦人員)會說「歹勢，里長我忘記了」，這時你罵他也不是不罵他也不是.....最好的方式就是市長信箱一丟(里長 C 訪談)。

在考量服務品質與有用性的變數後，本研究發現一個非常有趣的結果，當市長信箱的處理速度愈快，里長反而更不願意繼續使用市長信箱，本研究初步以為原因可能源自里長透過市長信箱處理的問題通常較為困難，故需要較長的時間進行處理，但市府具體規定市長信箱承辦人員需在一定的天數內回覆信函，當里長所感受到「信件很快回覆」的當下，問題極可能尚未被解決，故雖然信件在很短的時間內回覆，但卻可能對繼續使用的意願造成反效果，但本研究檢視相關性後，發現市長信箱回覆速度與市長信箱實際解決問題程度呈現正向相關，故上述推論不見得正確，故本研究推測，尚有其他潛在的因子，在回覆速度與市長信箱再使用意願中扮演中介角色，故造成此出乎本研究預期的結果。

在工作有用性的部分，會透過市長信箱協助里民反映事件的里長，亦有更高的機會持續使用該管道，如此將可繼續獲得市長信箱所產生的助益，此變數亦對「推薦意圖」(上表 4-28)一變數有正向影響，因此里長若能透過市長信箱，解決里民向他反映的問題，則里長一則會有更高的誘因繼續使用市長信箱，同時也會願意推廣市長信箱給里民使用，故透過市長信箱反映里民問題的效果是否良好，將成為市長信箱能否受到推廣的重要原因。

表 4-29：影響市長信箱再使用意願迴歸係數表

依變數：我之後仍然會繼續使用市長信箱。 n=87，adj R ² =.621(**)	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數
我的性別：(ref:女性)	-0.127	-0.055	-0.145
高中職學歷(ref:國中)	-0.109	-0.12	-0.015
專科學歷(ref:國中)	-0.058	-0.075	-0.021
大學學歷(ref:國中)	0.034	0.039	0.11
研究所學歷(ref:國中)	0.105	0.096	0.173
50 歲以下(ref:51~60 歲)	0.018	0.038	0.033
60 歲以上(ref:51~60 歲)	0.082	0.02	0.087
我已擔任過幾任里長？	0.156	0.194	0.044
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.115	-0.058	0.013
泛藍(ref:中立)	0.055	0.052	0.082
泛綠(ref:中立)	0.074	0.036	-0.01
高度使用者(ref:中度使用)	-0.101	-0.089	-0.047
低度使用者(ref:中度使用)	-0.23(*)	-0.125	-0.026
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.125	0.008	0.057
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	0.210(*)	0.16	0.043
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.379(**)	0.323(**)	0.119
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。		0.091	0.007
市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。		0.127	0.1
市長信箱處理問題的速度很快。		-0.271	-0.312(*)
市長信箱很容易使用。		0.225	-0.06
市長信箱能夠解決我的問題。		0.278	0.139
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。			0.016
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。			0.336(*)
因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。			0.231
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。			0.265

* $\alpha < 0.05$ ；** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

在影響市長信箱整體滿意度的變數中(表 4-30)，研究所學歷的里長，相較於國中學歷的里長，會對市長信箱的整體服務感到較不滿意，可推測為受過研究所教育的里長，對整個機制的要求更高。施政評價亦會影響整體市長信箱的滿意度，當里長認為市府的整體施政較為良善，他也會對市長信箱感到更有信心。而對處理結果的期待，亦會對市長信箱的滿意度有正向的影響。

在納入了服務品質變數之後，除了施政評價的影響不再顯著外，亦可發現資深、較有經驗的里長對市長信箱服務的整體表現有越高的滿意程度。同時，「解決問題程度」為服務品質變數中唯一顯著的變數，里長若認為市長信箱得以解決他的問題，則對整體服務有更高的滿意度，但在納入有用性變數後的模型中，服務品質變數的影響效果即不再顯著。

整體而言，有用性變數仍較服務品質變數對市長信箱整體滿意度有較高的解釋力，而市長信箱對里長工作的助益越大，也愈能提昇里長對該管道的滿意程度，「有助工作程度」一變數之標準化係數達到.484，是模型中最具影響力的變數，故當里長認為市長信箱對他的工作愈有正面的效用，里長對市長信箱的服務滿意度將會愈高。



表 4-30：影響市長信箱整體滿意度迴歸係數表

整體而言，我對市長信箱的服務感到滿意。 n=87，adj R ² =.785(**)	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數	標準化 Beta 係數
我的性別：(ref:女性)	-0.038	0.029	-0.034
高中職學歷(ref:國中)	-0.066	-0.091	0.004
專科學歷(ref:國中)	-0.056	-0.078	-0.047
大學學歷(ref:國中)	-0.068	-0.057	-0.01
研究所學歷(ref:國中)	-0.239(*)	-0.198(*)	-0.142
50 歲以下(ref:51~60 歲)	-0.093	-0.053	-0.075
60 歲以上(ref:51~60 歲)	0.026	-0.039	-0.011
我已擔任過幾任里長？	0.169	0.194(*)	0.053
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.24(**)	-0.031	0.035
泛藍(ref:中立)	-0.116	-0.091	-0.07
泛綠(ref:中立)	0.005	-0.013	-0.062
高度使用者(ref:中度使用)	-0.043	0.013	0.077
低度使用者(ref:中度使用)	-0.144	0.003	0.05
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.108	-0.041	0.051
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	0.036	-0.029	-0.106
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.469(**)	0.35(**)	0.196(**)
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。		0.198	0.065
市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。		0.167	0.114
市長信箱處理問題的速度很快。		-0.118	-0.139
市長信箱很容易使用。		0.07	-0.083
市長信箱能夠解決我的問題。		0.366(**)	0.206
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。			0.144
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。			0.127
因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。			-0.108
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。			0.484(**)

* $\alpha < 0.05$ ；** $\alpha < 0.01$

資料來源：本研究

本研究根據前述階層迴歸的結果，整理出下表 4-31，整理本研究諸多假設的成立狀況，其中假設 5-3B 的「處理速度」與「市長信箱再使用意願」呈現反向關係，為本研究與預期路徑相反之結果。

表 4-31：本研究假設驗證表

假設內容		是否成立
假設 1：市長信箱熟悉程度對市長信箱的服務品質有影響。		
1-1A	市長信箱使用頻率對資訊可信度有影響	×
1-2A	市長信箱適用問題了解程度對資訊可信度有影響	○
1-1B	市長信箱使用頻率對回應態度有影響	×
1-2B	市長信箱適用問題了解程度對回應態度有影響	○
1-1C	市長信箱使用頻率對處理速度有影響	×
1-2C	市長信箱適用問題了解程度對處理速度有影響	○
1-1D	市長信箱使用頻率對易用性有影響	×
1-2D	市長信箱適用問題了解程度對易用性有影響	○
1-1E	市長信箱使用頻率對問題解決程度有影響	○
1-2E	市長信箱適用問題了解程度對問題解決程度有影響	×
假設 2：市長信箱熟悉程度對市長信箱的有用性有影響。		
2-1A	市長信箱使用頻率對進行市政諮詢有影響	○
2-2A	市長信箱適用問題了解程度對進行市政諮詢有影響	×
2-1B	市長信箱使用頻率對解決里民問題有影響	○
2-2B	市長信箱適用問題了解程度對解決里民問題有影響	×
2-1C	市長信箱使用頻率對多出服務時間有影響	○
2-2C	市長信箱適用問題了解程度對多出服務時間有影響	×
2-1D	市長信箱使用頻率對減少工作負擔有影響	○
2-2D	市長信箱適用問題了解程度對減少工作負擔有影響	×
2-1E	市長信箱使用頻率對有助工作程度有影響	○
2-2E	市長信箱適用問題了解程度對有助工作程度有影響	×
假設 3：市民熱線使用頻率對市民熱線的服務品質有影響。		
3-1A	市民熱線使用頻率對資訊可信度有影響	×
3-2A	市民熱線適用問題了解程度對資訊可信度有影響	○
3-1B	市民熱線使用頻率對回應態度有影響	×
3-2B	市民熱線適用問題了解程度對回應態度有影響	○
3-1C	市民熱線使用頻率對處理速度有影響	×
3-2C	市民熱線適用問題了解程度對處理速度有影響	○
3-1D	市民熱線使用頻率對易用性有影響	○
3-2D	市民熱線適用問題了解程度對易用性有影響	○
3-1E	市民熱線使用頻率對問題解決程度有影響	×

3-2E	市民熱線適用問題了解程度對問題解決程度有影響	○
假設 4：市民熱線使用頻率對市民熱線的有用性有影響。		
4-1A	市民熱線使用頻率對進行市政諮詢有影響	×
4-2A	市民熱線適用問題了解程度對進行市政諮詢有影響	×
4-1B	市民熱線使用頻率對解決里民問題有影響	○
4-2B	市民熱線適用問題了解程度對解決里民問題有影響	×
4-1C	市民熱線使用頻率對多出服務時間有影響	○
4-2C	市民熱線適用問題了解程度對多出服務時間有影響	×
4-1D	市民熱線適用問題了解程度對減少工作負擔有影響	×
4-2D	市民熱線使用頻率對減少工作負擔有影響	×
4-1E	市民熱線使用頻率對有助工作程度有影響	○
4-2E	市民熱線適用問題了解程度對有助工作程度有影響	×
假設 5：市長信箱服務品質對市長信箱滿意度有影響		
5-1A	資訊可信度對推薦里民使用市長信箱意願有影響	×
5-2A	回應態度對推薦里民使用市長信箱意願有影響	×
5-3A	處理速度對推薦里民使用市長信箱意願有影響	×
5-4A	易用性對推薦里民使用市長信箱意願有影響	×
5-5A	問題解決程度對推薦里民使用市長信箱意願有影響	×
5-1B	資訊可信度對市長信箱再使用意願有影響	×
5-2B	回應態度對市長信箱再使用意願有影響	×
5-3B	處理速度對市長信箱再使用意願有影響	○
5-4B	易用性對市長信箱再使用意願有影響	×
5-5B	問題解決程度對市長信箱再使用意願有影響	×
5-1C	資訊可信度對市長信箱整體滿意度有影響	×
5-2C	回應態度對市長信箱整體滿意度有影響	×
5-3C	處理速度對市長信箱整體滿意度有影響	×
5-4C	易用性對市長信箱整體滿意度有影響	×
5-5C	問題解決程度對市長信箱整體滿意度有影響	×
假設 6：市長信箱有用性對市長信箱滿意度有影響		
6-1A	進行市政諮詢對推薦里民使用市長信箱意願有影響	×
6-2A	解決里民問題對推薦里民使用市長信箱意願有影響	○
6-3A	多出服務時間對推薦里民使用市長信箱意願有影響	×
6-4A	減少工作負擔對推薦里民使用市長信箱意願有影響	因共線性剔除自變數
6-5A	有助工作程度對推薦里民使用市長信箱意願有影響	×
6-1B	進行市政諮詢對市長信箱再使用意願有影響	×
6-2B	解決里民問題對市長信箱再使用意願有影響	○
6-3B	多出服務時間對市長信箱再使用意願有影響	×

6-4B	減少工作負擔對市長信箱再使用意願有影響	因共線性別除自變數
6-5B	有助工作程度對市長信箱再使用意願有影響	×
6-1C	進行市政諮詢對市長信箱整體滿意度有影響	×
6-2C	解決里民問題對市長信箱整體滿意度有影響	×
6-3C	多出服務時間對市長信箱整體滿意度有影響	×
6-4C	減少工作負擔對市長信箱整體滿意度有影響	因共線性別除自變數
6-5C	有助工作程度對市長信箱整體滿意度有影響	○
假設 7：市民熱線服務品質對市民熱線滿意度有影響		
7-1A	資訊可信度對推薦里民使用市民熱線意願有影響	○
7-2A	回應態度對推薦里民使用市民熱線意願有影響	×
7-3A	處理速度對推薦里民使用市民熱線意願有影響	×
7-4A	易用性對推薦里民使用市民熱線意願有影響	×
7-5A	問題解決程度對推薦里民使用市民熱線意願有影響	×
7-1B	資訊可信度對市民熱線再使用意願有影響	×
7-2B	回應態度對市民熱線再使用意願有影響	×
7-3B	處理速度對市民熱線再使用意願有影響	×
7-4B	易用性對市民熱線再使用意願有影響	○
7-5B	問題解決程度對市民熱線再使用意願有影響	×
7-1C	資訊可信度對市民熱線整體滿意度有影響	○
7-2C	回應態度對市民熱線整體滿意度有影響	○
7-3C	處理速度對市民熱線整體滿意度有影響	×
7-4C	易用性對市民熱線整體滿意度有影響	×
7-5C	問題解決程度對市民熱線整體滿意度有影響	○
假設 8：市民熱線有用性對市民熱線滿意度有影響		
8-1A	進行市政諮詢對推薦里民使用市民熱線意願有影響	×
8-2A	解決里民問題對推薦里民使用市民熱線意願有影響	○
8-3A	多出服務時間對推薦里民使用市民熱線意願有影響	×
8-4A	減少工作負擔對推薦里民使用市民熱線意願有影響	×
8-5A	有助工作程度對推薦里民使用市民熱線意願有影響	○
8-1B	進行市政諮詢對市民熱線再使用意願有影響	×
8-2B	解決里民問題對市民熱線再使用意願有影響	○
8-3B	多出服務時間對市民熱線再使用意願有影響	×
8-4B	減少工作負擔對市民熱線再使用意願有影響	×
8-5B	有助工作程度對市民熱線再使用意願有影響	○
8-1C	進行市政諮詢對市民熱線整體滿意度有影響	×
8-2C	解決里民問題對市民熱線整體滿意度有影響	×
8-3C	多出服務時間對市民熱線整體滿意度有影響	×

8-4C	減少工作負擔對市民熱線整體滿意度有影響	×
8-5C	有助工作程度對市民熱線整體滿意度有影響	○

資料來源：本研究



第五章 結論與建議

在本章中，本研究先以綜合討論的方式回應研究問題，並提出實務上之建議，最後說明本研究之限制及未來後續研究方向。

第一節 綜合討論

壹、村里長使用市長信箱、市民熱線的頻率

村里長能與政府互動的管道相當多元，本研究聚焦之標的為電子化政府與行動政府下的「市長信箱」與「市民熱線」，根據本研究的結果，有 85% 的里長使用過 1999 市民熱線，三成的里長使用過市長信箱(圖 4-3 與圖 4-4)。在使用的頻率上，里長依賴 1999 市民熱線的比重較高，較少使用市長信箱，可見在這兩種意見反映管道的選擇上，里長較青睞 1999 市民熱線。另一方面，當市民熱線與市長信箱受村里長倚重的程度愈高，也代表村里長可能逐漸減少利用以往的傳統管道(如市會報、透過議員)反映意見，這即為一種意見傳送機制的轉變或調整，這或許印證著電子化政府與行動政府下的功能設計，雖然不見得如樂觀主義者的想法一般，可以用資訊系統型態為主的「系統官僚」完全取代傳統的基層官僚(Reddick, 2005)，但本研究的證據顯示，市長信箱與市民熱線確實在基層官僚間產生訊息或服務傳遞的功能。

在本研究的發現中，亦有部分台北市里長未曾使用市長信箱與市民熱線，經分析發現里長未使用該兩種管道之主要原因是「沒有使用該管道的需求」，以及「有其他更好的管道得使用」，因而無需使用市長信箱與市民熱線，前者可能是由於市民熱線最適合的派工案件需求有里幹事能夠協助處理，故得以減少里長的相關需求，亦可能某些里長的日常業務較少遭遇需透過 1999 或市長信箱處理的業務。另由於每個里長處理問題時，有其自己一套習慣的反映機制，當 1999 與市長信箱出現時，要讓里長調整過去的習慣，改用市民熱線或市長信箱，可能需要更大的誘因。因此，本研究認為，應有里長認為仍有管道勝過市民熱線與市長信箱，而這兩項管道目前尚未提供足夠的誘因讓這些里長轉變成市民熱線與市長信箱的使用者。

貳、影響村里長選擇市長信箱或市民熱線反映問題的原因

由於本研究發現有相當比例的台北市里長確實使用市長信箱與 1999 市民熱線，本研究歸納出以下可能影響村里長選擇這兩種管道反映問題的原因：

一、資訊能力

市長信箱與市民熱線之最大差別在於訊息傳遞的介面，市民熱線是對於村里長而言非常熟悉的電話，市長信箱則是相對上較不友善的電腦網站介面，由於村里長的平均年齡應在 50 歲以上，較不熟稔電腦及網路使用，本研究的數據亦顯示台北市里長未使用市長信箱的一大主因是「很少使用電腦或網路」，可見資訊素養或資訊能力為影響村里長選擇市長信箱或市民熱線作為反映途徑的原因之一，這亦符合過去研究發現，使用者的資訊素養越高，其獲得電子化政府服務的可能性就會較高(李仲彬, 2006)的結果，而里長認為市民熱線較易用，同時也較傾向使用市民熱線的狀況，也間接印證了行動政府可能消弭數位落差的可能性(Mutula, 2008; Singh & Sahu, 2008)。

二、對案件的時效性要求

在顧客價值(customer value)的文獻中，需花費或等待的時間往往是決定顧客滿意程度的重要元素(Kothari & Lackner, 2006)，時效性亦極有可能影響顧客是否願意重覆使用(Kumar, 2002)或推薦他人，在村里民有迫切問題需要處理的時候，能否儘速解決該問題勢必決定民眾對村里長的好壞評價。

在本研究受訪里長對市長信箱與市民熱線的服務品質認同中，使用過 1999 的里長對「1999 處理速度」的認同，比使用過市長信箱的里長，對「市長信箱處理速度」的認同來得高(表 4-18)，可見在里長使用過市長信箱或市民熱線後，在該兩項管道的處理速度上確實感到差異，本研究的訪談結果也發現，處理時效確實影響里長使用意見反映管道的意願，當里長認為某項案件需要儘速解決，如路燈不亮或出現違停時，由於市民熱線在規定的標準作業程序上，有較急迫的處理時限，故村里長會優先選擇市民熱線進行處理。

此外，市民熱線隨撥隨通，24 小時皆有話務中心人員立即接聽的效果亦成為影響時效性的關鍵，整體而言，撥打市民熱線對時效性的幫助，可謂是行動政府「行動」(mobility)與「無線」(wireless) 概念，促成運作更快速、服務更完善市政服務的體現(Trimi & Sheng, 2008; Lee *et al.*, 2006)。

三、問題難度與複雜性

本研究的訪談結果發現，問題的難度與複雜程度亦會影響里長使用何種管道進行意見反映，固然在遭遇到非常複雜的問題時，村里長可能傾向透過找議員，或是與市長茶敘的場合下提出，但本研究發現，當里長遇到一件問題，考量應使用市長信箱或市民熱線時，問題的困難程度亦扮演一定的角色，本研究的統計資料指出，里長透過市長信箱提出的問題，對於市府而言的「解決難度」，高於他們透過 1999 提出的問題，當里長需要陳情一件複雜的事由，例如建議久而未解決的社區加裝監視器問題，村里長透過市長信箱反映的機會較大，但若遭遇相對單純的派工問題，村里長則傾向使用市民熱線進行通報，可見問題的難度與複雜性質將對村里長如何選擇意見反映管道產生影響，可見村里長確實也由於這兩項管道的特質差異，而會因應不同情況與案情，選擇不同的途徑與政府互動(Reddick, 2009)；

陳祥、黃仲閔，2009)。

參、市長信箱與市民熱線對里長工作上造成的正負面影響

根據本研究的訪談與統計數據，台北市里長若能適當地利用市長信箱與市民熱線，將有助於他自身在里民服務上的工作，其中的優點大致反應在以下幾個部分：

一、解決村里民問題、減少工作負擔

村里民的問題反映至村里長後，村里長可透過成本低廉的市長信箱或市民熱線進行反映。加上村里長教育民眾自行使用市長信箱或市民熱線後，村里民得自己透過 1999 與政府互動，不需凡事麻煩村里長。另由於市民熱線許多派工服務皆是村里長平時所需負責之業務，村里長亦可利用管道提供的案件追蹤系統提供處理資訊，得以讓自己不需事事巡查，自然得減輕本身的工作量。

二、提昇服務時效性

由於 1999 與市長信箱在市府規定的處理時限上有一定的標準作業流程，加上嚴謹的後送與事後回報系統，在村里長的善加利用下，得有效提昇市政服務的時效性，舉例而言，過去村里長若「路見不平」，可能需要一直催議員或承辦人處理路面問題，甚至在承辦人或議員過於忙碌的情況下，還需要排隊等待接受處理，但在相關單位(如環保局、警察局)受迫於市長信箱與市民熱線作業規定的處理時限壓力下，村里長們至少可確定在一定的時限內，相關人員將前來解決問題，確定案件解決的時效性。

三、減少人情壓力

在過去沒有市長信箱與 1999 時，村里長若遇市政問題需呈報，往往需透過議員或承辦人協助處理，也比較需要放下身段麻煩或拜託他人，在地方政治中，這種互助合作難免會讓里長感到「欠人情」的壓力，但有了市民熱線與市長信箱的服務機制，得減少村里長需「萬事拜託」的人情包袱。

四、可有書面或電子資料備查，作為服務表現的基礎

本研究發現，在台北市常使用市長信箱的里長，都有一定程度之資訊素養，這些里長也會在部落格上，張貼透過市長信箱與承辦人魚雁往返的書信紀錄，由於透過市長信箱詢問的案件可能較透過市民熱線處理的案件來得困難，甚至是屬於較不易解決的問題。但不論里長透過市長信箱反映的案件被解決與否，他們都會傾向將市長信箱的回函公開，這種將雙方信件內容公開的動作，可作為里長下次有選舉需求，而對手或選民質疑政績時的表現實據，不論案件被解決的實際情況如何，這些資訊至少可強烈的昭示村里長為該案件的付出，並同時可陳述該案件可能未被解決的理由，作為村里長重要的政績表現，這個「文件管理」的方便性可謂是電子化政府反映管道設計下，里長在事務管理 (Reddick, 2009)上獲得的

幫助。

雖然市長信箱與市民熱線對村里長的工作帶來上述幫助，但本研究亦發現這兩項意見反映管道亦如兩面刃般，相對可能會對村里長帶來一些負擔：

一、受申訴機會增加

本研究的訪談結果顯示，台北市里長曾有被市民透過 1999 或市長信箱「申訴」的情況，過去民眾申訴村里長時，所需要的成本較高，可能需要完成跑區公所、填申訴單、表明事由等複雜動作，如今可透過一封電子郵件，或是一通電話完成申訴，當民眾對里長的服務感到不滿時，由於申訴村里長的成本下降，自然可能在某種程度上，增加了申訴的誘因。相對上，當村里長被申訴的機會漸增，自然必須更戰戰兢兢地服務民眾，故市長信箱與 1999 亦為里長帶來一些額外的壓力。

二、角色可能式微的危機

由於台北市政府對 1999 的大力宣傳，加上在服務品質上的提昇，1999 的使用量自創設以來一路上昇，在村里長工作內容與 1999 業務性質部分重疊下，有台北市里長發現由於民眾愈來愈熟悉市民熱線的使用方法，故在遭遇水溝不通、路燈不亮等市政問題時，日漸學會不透過村里長，直接利用 1999 協助解決，本研究發現，此狀況確實讓少數里長感受到工作量的減少，而擔心本身在里民服務角色上的式微，同時由於民眾透過管道直接反映問題後，某些執行的後續措施可能在未通報里長的情況下執行，亦削弱里長對於里內事務的掌控權力。

過去許多研究上的焦點，經常放在「村里長的存廢」這一爭議且政治性的主題，而其中主要關注重點即是村里長作為民眾與政府間的「中介角色」，是否仍具備存在的需要。在電子化政府與行動政府「直接民主」下的意見反映管道，如市長信箱與市民熱線，原本就是以促進公民直接與政府互動為目的，而由於「民眾具高度政治參與」及「資訊來源多元化」兩者是可能廢除村里長的重要條件(席代麟, 2010)。因此，市長信箱與市民熱線與村里長的功能互補性，對村里長的角色功能可能產生一定的影響。

然而，本研究發現即使民眾對這兩項意見反映管道的使用量大幅提昇，村里長目前的地位並未受到太明顯的衝擊。相反的，村里長卻從市長信箱與市民熱線，得到一些工作上的益處。首先，村里長得以用更短的時間，省去過去與承辦人員直接互動或事事麻煩議員的成本，而可以透過市民熱線直接對政府提出派工需求，再者，教育民眾使用這兩項意見反映管道，雖然看似增強了「直接民主」的效果，但同時也減少了村里長本身的負擔，村里長自然可以增加更多的時間，在其他村里服務的面向增進村里服務品質。總而言之，本研究認為，雖然民眾對於電子化政府與行動政府倡導「直接民主」(Brewer *et al.*, 2006)的意見反映管道之使用量日漸高昇，這兩項管道卻未對村里長造成「角色危機」上的衝擊，卻看似成為村里長益於民，也助於己的良善治理工具。

肆、影響村里長對市長信箱、市民熱線滿意度認同的原因

管道優劣良窳的關鍵，通常取決於使用者對管道的滿意程度，本研究採取服務品質與有用性兩大構面的變數，並驗證這些變數對市長信箱、市民熱線滿意度的影響。

首先，過去研究曾發現當使用者對台北市政府的施政表現感到越滿意時，他對市長信箱的滿意程度亦會提昇(陳敦源、蕭乃沂、蔡姍珮、郭政璋，2001)，本研究亦發現，當里長對市府的施政評價感到滿意時，他亦可能會先入為主地認為管道有較高的服務品質與有用性。

其次，相關研究在探討影響服務品質或滿意度的依變數中，「使用頻率」經常扮演著重要的影響變項(Welch *et al*, 2005; Tolbert & Mossberger, 2006)，但在本研究的統計數據中，卻發現使用者「對管道適用問題的了解程度」愈高，對服務品質的滿意度認同亦會愈高，而使用頻率則會對管道的有用性認同產生影響。本研究也發現，愈經常使用 1999 的里長，亦會對 1999 適合處理何種問題更為了解(表格 4-14)，故本研究認為，當村里長更了解該管道適合處理的問題狀況時，他即更能夠透過對的管道，處理適合的問題，市府人員亦能駕輕就熟地處理案件，服務的品質自然提昇。

本研究發現的另一個有趣結果，在於問題難度對管道服務及有用性認知的影響，當里長透過 1999 反映較困難的案件時，他對市民熱線的服務品質認同將越低(表 4-21)，這應是因為 1999 的電話介面較不易清楚表達複雜的案情，當里長反映的問題較為困難時，話務人員恐怕無法適切回應，導致服務品質的下降；相對上，當里長透過市長信箱反映問題時，當問題的困難程度越高，里長則會對市長信箱的有用程度呈現較高的認同(表 4-24)，這則可能是因為里長透過市長信箱提出的問題，或許有一部分屬於難度較高的陳情事件(表 4-17)，而不論這些複雜的陳情問題後續是否被接納或處理，至少里長會認為市長信箱為一個可以進行陳情、宣洩複雜案件的窗口，並確定可從承辦人處得到府方的回覆，故整體而言里長仍視市長信箱為一個對里長工作「有用」的民意反映管道。由於問題難度在過去經常扮演影響服務品質與績效的角色(Maynard & Hakel, 1997)，而本研究上述發現更進一步釐清了在電子化政府與行動政府下的不同管道中，問題難度影響有用性及服務品質的路徑。

在影響管道滿意度的變數中，本研究發現，里長「對市府解決問題的期待」，將正向地影響他對 1999 與市長信箱的滿意度，意即當某位里長愈期待市府能解決他的問題時，他對該管道將有更高的滿意度。本研究認為，由於村里長本身的工作性質讓他們熟悉市府運作的方式與規則，亦對市府能夠達成的目標有一定的理解，故當其提出了一個「期待市府能解決的問題」，即代表他對市府解決該問題的能力有一定的信心，而該問題亦理應是市府得以處理的，待問題順利解決後，村里長自然會有較高的滿意度。相較於村里長，曾有研究指出一般民眾可能容易對市府抱持著「不切實際的期待」而導致向市府提出過於困難的問題(陳敦源、黃東

益、蕭乃沂、郭思禹，2006)，造成「期望愈大，失望愈大」(古麗如，2004)的現象，這個村里長與民眾在使用意見反映管道的主觀期待差異，是本研究發現的一個有趣結果。

本研究檢閱文獻及透過實地訪談，歸納出可分為服務品質與有用性兩大構面的變數，並進一步透過迴歸分析檢驗這些變數對管道滿意度是否產生影響，在驗證結果中，本研究發現兩構面的變數皆對滿意度產生影響，其中較為明顯的服務品質因子包括資訊可信度(Welch *et al.*, 2005；Yang *et al.*, 2005)、問題解決程度(Sharma *et al.*, 2009；Ruyter & Wetzels, 2000；陳祥、黃仲閔，2009)及易用性(Carter & Bélanger, 2005；Yang *et al.*, 2005)，可見若未來市長信箱或市民熱線的管理人員想自品質的角度提昇民眾滿意度，可考慮加強資訊的準確性、落實並加強後續相關單位解決問題的執行能力，並嘗試設計更友善的管道介面或管道使用方式。在有用性的部分，若村里長會使用市長信箱或 1999 反映里民問題，或是認為這兩項管道對本身的工作有幫助時，村里長也會對該管道有較高的滿意度，故本研究的實證結果也顯現管道有用性對滿意度的重要影響。

第二節 實務建議

壹、重視「管道問題適用性」之宣傳

意見反映管道品質優劣與否的評判標準，取決於使用者的滿意度，而本研究發現，要提昇服務品質，一個很重要的關鍵在於讓使用者「了解管道的適用問題」，當里長愈清楚了解該管道適合用以解決何種問題時，他對該管道的服務品質滿意度會愈高，因此，本研究認為當北市府在推銷 1999 市民熱線的初期，要求各單位機關大力在各種 DM 傳單、看板宣導 1999，提昇 1999 知名度時，難免過度加強了民眾認為 1999「萬能」甚至「服務無所不包」的形象，造成許多民眾詢問了「過於困難」且不適合 1999 處理的問題，而對滿意度造成負面影響。目前市民熱線已逐漸推廣至全台各縣市，正確的宣傳方式勢必成為各縣市相關單位在推廣初期亟需注意的重點，以免讓民眾又對市民熱線有過高的期待，而影響使用後對該管道的滿意度。因此，本研究建議未來各縣市若有建制市民熱線或市長信箱的相關需求，主管機關應在推動初期，做好合適且不誇大的宣傳，如此不但得減少民眾對管道「過度」且「不切實際」的期待感(陳敦源、黃東益、蕭乃沂、郭思禹，2006)，亦可有效增進民眾對服務品質的認同。

貳、促進村里長與意見反映管道結合的服務綜效

電子化政府與行動政府的文獻中，強調透過資訊與通訊科技促進服務品質，其中一個面向為影響政府的服務傳遞方式(黃朝盟、吳濟安，2007)，本研究的訪談與統計數據皆顯示，市長信箱與市民熱線已成為一項村里長會使用的工具。同時

由於村里長扮演著「公共服務提供者」角色，他們對政府的運作情況相當了解，也清楚政府公權力的「極限」，故村里長並不會對政府的施政有「過高」或「不切實際」的期待，因此，對於市長信箱與市民熱線的主管機關而言，如何針對當今意見反映管道仍存在的瑕疵與不足的部分進行改善，村里長的意見應有一定的參考價值。

此外，在定期了解村里長對市長信箱與市民熱線使用情況及滿意度的同時，亦應促進該兩管道對於村里基層民意傳遞與溝通上的助益，隨著民意電子信箱、市民熱線在台灣各地的日漸普及，各縣市鄉鎮會有更多的村里長使用類似管道，若政府提供的反映管道能與村里長的服務相輔相成，將能在政府由上而下透過管道輔助村里長傳遞服務的過程，及村里長透過管道由下而上回饋民間資訊(蕭乃沂、陳敦源、黃東益，2002)的雙重面向上達到「利其器，善其事」的加值綜效。從這個角度切入，村里長應可嘗試使用反映管道，如此一則可為本身的服務加值，同時亦可有助於政府整體的治理績效。

參、思考管道如何對市民產生「有用性」，提昇公共接觸效果

本研究的統計結果發現，對於里長而言，市長信箱與市民熱線的「有用性」對於滿意度的影響相當明顯，故台北市政府研考會等意見反映管道之主管機關若進一步思考何種方式能夠提昇市長信箱與市民熱線對「市民」的有用程度，並嘗試設計能夠測量「有用性」的指標，應可使目前評鑑指標重點著重在平均接通時間、服務水準等作業性指標的績效體系顯得更為周延(Jaiswal, 2008；Miciak & Desmarais, 2001)。而由於本研究發現「高度使用者」會對有用性的指標有較高的滿意度，故第一步可先接洽經常使用市民熱線或市長信箱的一般民眾，詢問他們認為意見反映管道對其工作或生活上的幫助為何，進一步發展成指標後，將有助於市長信箱或市民熱線的效能提昇。

過去曾有研究認為，網路時代所提供的反映管道，對民眾的影響之一是提昇「線上公眾接觸」(civic engagement)效果(陳敦源、李仲彬、黃東益，2007)，其中最明顯的效果是「強化」那些在實體世界即有相當高公眾接觸行為者的效果，而原本就較少進行公眾接觸的群眾，則也較少因為網路的便利，而增加對公共議題的接觸。由於村里長本身即屬於較常進行公眾接觸的群體，本研究之數據顯示有約三分之一的台北市里長曾使用市長信箱進行反映，這也證明電子化政府下的市長信箱確實增強了村里長的線上公眾接觸效果。但另一令人驚喜的現況，則在於有八成以上的里長曾使用過1999市民熱線，可見由「電子化政府」至「行動政府」延伸(Trimi & Sheng, 2008)過程的反映管道介面之轉變(市民熱線的出現)，有機會對使用者的「公眾接觸」效果帶來正面影響，故本研究建議相關單位應設法擴充市民熱線對普羅大眾的「有用性」，把握這個增加民眾與政府互動機會的新契機。

第三節 研究限制與未來研究

壹、研究限制

本研究之研究限制包括下述幾點：

本研究之問卷調查以普查方式進行，由於過程經民政系統發放問卷，故受訪者可能因為本調查進行當年度(民國 99 年)年底舉辦選舉，而對某些題項有迎合性的回答，其產生的誤差亦是本研究進行分析時必須考量的，但由於台北市里長表現的評價優劣並非台北市政府(或民政局)考核或評定，且其身份的權力來源乃直接基於民意，透過選舉產生，故里長對民政系統並無明顯需要迎合之誘因，此外由於本研究之主題並非高度政治性，而專注在民意表達、反映管道的需求與經驗，故里長應能夠在較不受政治因素影響或迎合市政單位的情況下作答。

其次，由於資源與時間等限制，本研究之研究範圍僅為台北市市長信箱與 1999 市民熱線，訪談及問卷發放對象亦是台北市里長，由於台北市之社經條件背景相較全國較為特殊，故在此研究範圍的限制下，本研究的研究成果可能無法推論至全國。

貳、後續研究建議

曾有許多研究針對一般民眾如何選擇意見反映管道與政府互動(陳祥、黃伸閔，2009)，但如本研究一樣以「村里長」作為標的的研究則為數不多，故本研究認為，繼續探究村里長在何種情況與條件下，如何選擇不同管道解決村里問題，是未來可繼續探討的方向。舉例而言，本研究初步發現問題的「急迫性」與「複雜性」會影響村里長如何選擇意見反映管道，故本研究建議後續研究者，或許能根據這兩項變數製作成類似下表 5-1 的光譜，並設計出類似的案例，找出對應該問題時，村里長可能選擇的反映管道(表 5-1 之括號內為可能的管道)，同時了解在遭遇更多不同「問題本質」的情況下，村里長將選擇何種反映管道與政府互動，並利用實證資料進行檢驗，此方面的研究，應可對公共政策的理論面與實務運作帶來貢獻。

表 5-1：複雜性與時效性矩陣

時效性 \ 複雜性	簡單	複雜
不急迫	於公園設置告示牌	申請監視器(使用市長信箱)
急迫	違停(使用 1999)	工廠經常排放廢氣

資料來源：本研究

其次，本研究主要使用了服務品質與有用性兩構面共十個變數，並驗證它們對滿意度的影響，本研究建議後續研究得繼續改善本研究之架構，使之更完整且貼近現實，抑或發展出更具精簡性(parsimony)的模型，同時亦可用不同時間或不同

地區的資料交互驗證。再以本研究為例，問題本質變數如「對結果的期待」以及「問題困難程度」兩變數，在本研究迴歸模型中扮演的角色為控制變數，但許多管理理論的研究則發現問題本質變數除了作為控制變數角色之外，仍可能對變數間的互動關係有更深層的影響，例如造成變數間「中介」或「調節」等的交互效果。此外，使用頻率對管道滿意度的影響路徑是「直接」或可能透過服務品質與有用性的變數產生中介效果，亦是本研究期待後續研究者得進一步探索的主題。



參考文獻

壹、中文部分

- 台北市政府(2010a)。台北市政府市長信箱使用說明，2010年5月10日取自：
<https://contact.taipei.gov.tw/CCLM/CLM/ASPX/CLMGHHelp.aspx>。
- 台北市政府(2010b)。臺北市政府「市長信箱」電子信件作業要點，2010年5月10日取自台北市法規查詢系統：
<http://163.29.36.23/taipei/lawsystem/showmaster01.jsp?LawID=P26D2013-20081001&RealID=26-04-2013>。
- 台北市政府民政局(2006)。台北市里長服務手冊。台北：台北市政府民政局。
- 台北市政府研考會(2008a)。台北市政府 1999 市民熱線現況簡介，2009年4月13日取自：
rdec.taipei.gov.tw/site/.../41f5d954/41f60d15/488fdb4b/files/brief.pdf。
- 台北市政府研考會(2008b)。「臺北市民當家熱線 1999」話務服務作業規範，2009年4月13日取自：
<http://www.tpmc.taipei.gov.tw/site/41f5d2c5/4379442d/4382d762/files/%BBO%A5%A5%AB%A5%C1%B7%ED%AEa%BC%F6%BDu1999%B8%DC%B0%C8%AA%A%B0%C8%A7@%B7~%B3W%BDd.doc>。
- 台北縣政府研考會(2009)。臺北縣政府研究發展考核委員會 98 年度施政計畫。2010年6月4日取自：
http://www.rde.tpc.gov.tw/web66/_file/1397/upload/98/98-25.pdf
- 古麗如(2004)。台北市政府「市長信箱」處理機制與案件內容之研究。銘傳大學公共事務學碩士在職專班碩士學位論文，未出版，桃園。
- 吳濟安(2004)。臺北市的電子民主經驗：以市長信箱與市民論壇檢視。中國行政評論，14(1)，59-80。
- 呂育誠(2002)。台灣村里制度定位與功能之研究。行政暨政策學報，34，85-122。
- 呂育誠(2010)。村里組織設計及與鄉鎮市區公所關係之探討。我國基層村里角色與功能再定位圓桌論壇，台北。
- 李仲彬(2006)。電子化政府的公民使用行為：數位資訊能力與資訊素養之影響分析。資訊社會研究，11，177-218。
- 邱皓政(2000)。量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南。
- 邱皓政(2006)。量化研究法(二)：統計原理與分析技術。台北：雙葉。
- 周震平(2000)。Call Center 的台灣演進史。通訊雜誌，74，102-105。
- 席代麟(2010)。五都選舉後村里長制度的再定位。我國基層村里角色與功能再定位圓

- 桌論壇，台北。
- 高雄市政府(2010)。「首創市民專線免付費 撥打 1999 讓生活友善久久」。2010年6月1日取自：
<http://www.kcg.gov.tw/jsf/Headline.jsf?unid=22226d2b36d919bf485ed732bc49913626de126c>。
- 莊孟杰(2004)。從民眾關係管理看市長電子信箱滿意度調查。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 陳祥、黃仲閔(2009)。民眾不同陳情管道相對效能之比較。公共行政學報，33，83-120。
- 陳敦源、李仲彬、黃東益(2007)。應用資訊通訊科技可以改善「公眾接觸」嗎？台灣個案的分析。東吳政治學報，25(3)，51-92。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂、郭思禹(2006)。官僚回應性與內部顧客關係管理：台北市政府市長信箱個案研究。行政暨政策學報，24，143-182。
- 陳敦源、蕭乃沂、蔡姍珮、郭政瑋(2001)。臺北市政府接受人民施政意見反應機制之研究。市政專題研究報告(編號：第310輯)。台北市：臺北市府研究發展考核委員會。
- 項靖(2003)。「行政單一窗口作業」。載於賴世培、項靖、宋餘俠、曾章瑞、馮震宇、吳秀光、詹中原(編)，數位化政府(375-395頁)。台北：空中大學。
- 曾世忠(2003)。效率客服—客服中心的程序規劃。台北市：培生教育。
- 黃東益、蕭乃沂、陳敦源(2003)。網際網路時代公民直接參與的機會與挑戰：台北市「市長電子信箱」的個案研究。東吳政治學報，17，121-151。
- 黃朝盟、吳濟安(2007)。電子化政府影響評估。研考雙月刊，31(1)，76-85。
- 楊秀娟(2002)。單一窗口服務機制的推動。研考雙月刊，26(5)，30-39。
- 楊秀娟(2003)。政府網路服務單一窗口。研考雙月刊，27(1)，40-49。
- 楊菴菁(2004)。由服務品質缺口模式探討高雄市市長電子信箱服務品質與民眾滿意度。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 謝呈祥(2007)。里長治理網絡之建構與發展。國立政治大學公共行政研究所碩士學位論文，未出版，台北。
- 謝忠安(2008)。村里基層行政人員民主價值觀與行政裁量之探析。國立政治大學公共行政研究所碩士學位論文，未出版，台北。
- 蕭乃沂、陳敦源、黃東益(2002)。轉換民眾意見為施政知識：知識管理與資料採礦的觀點。市政專題研究報告(編號：第323輯)。台北市：臺北市府研究發展考核委員會。
- 蕭乃沂、陳敦源、黃東益(2003)。網路民主政府—台北市「市長信箱」的評估與前瞻。研考雙月刊，27(1)，100-110。
- 蕭乃沂(2004)。公民關係管理與政策問題建構：以民意電子信箱為起點。國家政策季刊，3(1)，155-174。
- 羅晉(2004)。網際審議式民主之實現與現實：以我國地方政府網際公共論壇為例。行政暨政策學報，39，105-142。

貳、西文部分

- Akesson, M., & B. Edvardsson (2008). Effects of e-government on service design as perceived by employees. *Managing Service Quality*, 18(5), 457-478.
- Arkin, A. (1997). Hold the Production Line. *People Management*(3), 22-27.
- Baum, C., & A.D. Maio (2000). Gartner's four phases of e-Government model, Retrieved August 27, 2010, from <http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292>.
- Brewer, G. A., B. J. Neubauer., & K. Geiselhart (2006). Designing and implementing e-government systems: Critical implications for public administration and democracy. *Administration & Society*, 38(4), 472-499.
- Brown, G., & G. Maxwell (2002). Customer Service in UK Call Centres: Organisational Perspectives and Employee Perceptions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 9, 309-316.
- Campbell, D. J. (1988). Task Complexity: A Review and Analysis. *The Academy of Management Review*, 13(1), 40-52.
- Carter, L., & F. Bélanger (2005). The utilization of e-government services: citizen trust innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- Casalo, L. V., Flavian, C., & M. Guinalu (2008). The role of satisfaction and website usability in developing customer loyalty and positive word-of-mouth in the e-banking services. *The International Journal of Bank Marketing*, 26(6), 399-417.
- Choi, J., Seol, H., Lee, S., Cho, H., & Y. Park (2008). Customer satisfaction factors of mobile commerce in Korea. *Internet Research*, 18(3), 313-335.
- Coursey, D., & D. Norris (2008). Models of e-Government: are they correct? An empirical assessment. *Public Administration Review*, 68(3), 523-536.
- Garson, G. D. (2006). *Public Information Technology and E-Governance: Managing the Virtual State*. MA: Jones and Bartlett Publishers.
- Grimsley, M., & A. Meehan (2007). e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust. *European Journal of Information Systems*, 16, 134-148.
- Helms, M. M., & D. T. Mayo (2008). Assessing poor quality service: perceptions of customer service representatives. *Managing Service Quality*, 18(6), 610-622.
- Hiller, J. S., & F. Bélanger (2001). Privacy strategies for electronic government. Washington, DC: IBM Center for the Business of Government. Retrieved April 27, 2010, from <http://www.businessofgovernment.org/pdfs/HillerReport.pdf>
- Ho, A. T. (2002). Reinventing local governments and the e-Government Initiative. *Public Administration Review*, 62(4), 434-444.

- Jaiswal, A. K. (2008) Customer satisfaction and service quality measurement in Indian call centres. *Managing Service Quality*, *18*(4), 405-416.
- Keiningham, T. L., Aksoy, L., Andreassen, T. W., Cooil, B., & B. J. Wahren (2006). Call center satisfaction and customer retention in a co-branded service context. *Managing Service Quality*, *16*(3), 269-289.
- Kim, T.H., Im, K.H. & S.C. Park (2005). *Intelligent measuring and improving model for customer satisfaction level in e-government*. The Electronic Government: 4th International Conference, EGOV 2005, Copenhagen.
- Kotler, P.(2000). *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation and Control*.(9th) Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kothari, A. & J. Lackner (2006). A value based approach to management. *Journal of Business & Industrial Marketing*, *21*(4), 243-249.
- Kumar, P. (2002). The impact of performance, cost, and competitive considerations on the relationship between satisfaction and repurchase intent in business markets. *Journal of Service Research*, *5*(1), 55-68.
- Kushchu, I., & M. H. Kuscü (2003). *From e-government to m-government: Facing the inevitable*. In the Proceeding of European Conference on E-Government (ECEG 2003), Trinity College, Dublin. Retrieved May 7, 2010, from http://www.mgovernment.org/resurces/mgovlab_ikhk.pdf
- Layne, K., & J. Lee (2001). Developing fully functional e-Government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, *18*(2), 122-136.
- Lim, J. H., & S. Y. Tang (2007). Urban e-Government initiatives and environmental decision performance in Korea. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *18*, 109-138.
- Lee, S.M., X. Tan., & S. Trimi (2006). M-government, from rhetoric to reality: learning from leading countries. *Electronic Government*, *3*(2), 113-126.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Maynard, D. C., & M. D. Hakel (1997). Effects of Objective and Subjective Task Complexity on Performance. *Human Performance*, *10*(4), 303-330.
- Miciak, A., & M. Desmarais (2001). Benchmarking service quality performance at business-to-business and business-to-consumer call centers. *Journal of Business & Industrial Marketing*, *16*(5), 340-353.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, *62*(4), 64-75.
- Morgeson III, F. V., & S. Mithas (2009). Does E-Government Measure Up to E-Business? Comparing End User Perceptions of U.S. Federal Government and E-Business Web Sites. *Public Administration Review*, *69*(4), 740-752.

- Murthy, N. N., Challagalla, G. N., Vincent, L. H., & Shervani, T. A. (2008). The Impact of Simulation Training on Call Center Agent Performance: A Field-Based Investigation. *Management Science*, *54*(2), 384-399.
- Mutula, S.M. (2008). Digital divide and economic development: case study of sub-Saharan Africa. *The Electronic Library*, *26*(4), 468-489.
- Naff, K.C. (2009). Nancy Alfaro as an exemplary collaborative public manager: How customer service was aligned with customer needs. *Public Administration Review*, *69*(3), 487-493.
- Olaru, D., Purchase, S., & N. Peterson (2008). From customer value to repurchase intentions and recommendations. *Journal of Business & Industrial Marketing*, *23*(8), 554-565.
- Reddick, C. G. (2005). Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? *Government Information Quarterly*, *22*, 38-57.
- Reddick, C. G. (2009). Factors that explain the perceived effectiveness of e-Government: A survey of United States city government information technology directors. *International Journal of Electronic Government Research*, *5*(2), 1-15.
- Ronaghan, S. A. (2001). Benchmarking e-Government: A global perspective. New York: United Nations Division for Public Economics and Public Administration Report. Retrieved April 27, 2010, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>
- Rocheleau, B. (2007). Whither e-Government? *Public Administration Review*, *67*(3), 584-588.
- Ruyter, K., & M.G.M. Wetzels (2000). The impact of perceived listening behavior in voice-to-voice service encounters. *Journal of Service Research*, *2*(3), 276-284.
- Sharma, P., R. Mathur., & A. Dhawan (2009). Exploring customer reactions to offshore call centers: toward a comprehensive conceptual framework. *Journal of Services Marketing*, *23*(5) 289-300.
- Sharma, S.K., & N.D. Gupta (2004). Web services architecture for m-government: issues and challenges. *Electronic Government: An International Journal*, *1*(4), 462-474.
- Singh, A.K., & R. Sahu (2008). Integrating Internet, telephones, and call centers for delivering better quality e-governance to all citizens. *Government Information Quarterly*, *25*, 477-490.
- Snellen, I. (2002). Electronic governance: implications for citizens, politicians and public servants. *International Review of Administrative Sciences*, *68*, 183-198.
- Snellen, I., & M. Thaens (2008). From e-government to m-government: towards a new paradigm in public administration? Retrieved June, 2 2010, from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN028992.pdf>.
- Sukasame, N. (2004). The development of e-service in Thai government. Retrieved July, 28,

- 201, from:
www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/jan_june2004/nittana.pdf
- Tolbert, C. J., & K. Mossberger (2006). The effects of e-Government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, **66**(3), 354-369.
- Teicher, J., O. Hughes., & N. Dow (2002). E-Government: A new route to public sector quality. *Managing Service Quality*, **12**(6), 384-393.
- Trimi, S., & H. Sheng (2008). Emerging trends in M-GOVERNMENT. *Association for Computing Machinery. Communications of the ACM*, **51**(5), 53-58.
- Vincent, J., & L. Harris (2009). Early Adopter" Case studies of effective mobile communications between citizens and government. In L. Budd & L. Harris, *E-Governance: Managing or Governing* (pp. 99-121). New York: Routledge.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & M. J. Moon (2005). Linking citizen satisfaction with e-Government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, **15**(3), 371-391.
- Wescott, C. (2001). E-Government in the Asia-Pacific region. *Asian Journal of Political Science*, **9**(2), 1-24.
- West, D. M. (2004). E-Government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, **64**(1), 15-27.
- Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z., & N. Zhou (2005). Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting web portals. *Information & Management*, **42**(4), 575-589.

附錄一 訪談題綱

- 一、在臺灣，里長事實上扮演了彙集民眾意見與宣傳政府政策的角色，請問里長您平時在服務里民時，最常負責的工作為何？
- 二、在進行服務時，若您需要向政府反映意見，您通常會選擇什麼方式？例如透過議員、親自至業務單位拜訪、或是使用 1999 或網路市長信箱？
- 三、(A)請問里長使用市長信箱或 1999 市民熱線時通常是什麼情況？您對過程與處理結果是否感到滿意？滿意或不滿意的原因為何？
- 三、(B)里長您說您未曾使用過市長信箱或 1999，請問您是沒有機會使用還是覺得它不好用？原因為何？
- 四、里長是否曾經推薦民眾或其他里長使用市民熱線或市長信箱？據您所知，他們對市民熱線或市長信箱的觀感如何？
- 五、請問 1999 與市長信箱是否有助於您在里民服務的工作？或對您在服務的過程產生什麼影響？

附錄二：研究問卷

台北市里長使用網路市長信箱與 1999 市民熱線現況調查

為台北市里民辛苦奉獻的里長您好：

感謝您撥空填寫此問卷，本問卷目的在探討台北市里長對台北市網路市長信箱與 1999 市民熱線的使用現況，本問卷僅供學術用途並絕對保密，請依您過去使用經驗的實際感受，安心作答。

★問卷填答後，請您放入原信封並密封，再交給貴里之里幹事★

如此當本研究進行資料分析時，將不知道每份問卷是由哪位里長填寫，以保護您填答的匿名性。如您對本研究有興趣或疑問，敬請您聯絡在下，將提供研究成果給您，萬分感激！

敬祝您

身體健康 工作順利

國立政治大學公共行政研究所

指導教授：蕭乃沂 博士

研究生：曾健銓

聯絡電話：0919846913

Email：97256004@nccu.edu.tw

中華民國九十九年八月

A 部分：1999 市民熱線與市長信箱使用頻率

A1. 我使用 1999 市民熱線的頻率「最接近」多久一次？

- 三天一次 一週一次 兩週一次 一個月一次
三個月一次 半年一次 一年一次 從未使用過
其他(請填答)_____天一次

A2. 我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？

- 不知道 不太知道 普通 還算知道 知道

A3. 我使用網路市長信箱的頻率「最接近」多久一次？

- 三天一次 一週一次 兩週一次 一個月一次
三個月一次 半年一次 一年一次 從未使用過
其他(請填答)_____天一次

A4. 我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？

- 不知道 不太知道 普通 還算知道 知道

B 部分：台北市 1999 市民熱線使用滿意度調查 (未使用過 1999 市民熱線免填)

請勾選對下面幾句話的同意程度

- B1. 1999 市民熱線提供的資訊是可信的。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B2. 1999 話務人員的回覆語氣良好。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B3. 1999 處理問題的速度很快。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B4. 1999 很容易使用。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B5. 1999 能夠解決我的問題。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B6. 我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B7. 有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B8. 因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B9. 1999 減輕了我的工作負擔。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B10. 整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B11. 我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B12. 每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B13. 我會推薦本里的里民使用 1999。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B14. 我之後仍然會繼續使用 1999。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- B15. 整體而言，我對 1999 的服務感到滿意。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意

C 部分：台北市網路市長信箱使用滿意度調查
(未使用過網路市長信箱免填)

請勾選對下面幾句話的同意程度

- C1. 台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C2. 市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C3. 市長信箱處理問題的速度很快。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C4. 市長信箱很容易使用。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C5. 市長信箱能夠解決我的問題。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C6. 我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C7. 有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C8. 因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C9. 市長信箱減輕了我的工作負擔。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C10. 整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C11. 我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C12. 每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C13. 我會推薦本里的里民使用市長信箱。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C14. 我之後仍然會繼續使用市長信箱。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意
- C15. 整體而言，我對市長信箱的服務感到滿意。
不同意 有點不同意 普通 有點同意 同意

D 部分：未曾使用 1999 原因 (使用過 1999 市民熱線免填)

D1. 我未曾使用 1999 的原因是(複選，最多三項)：

- 1999 無法解決我的問題 1999 處理事情太慢
用 1999 很麻煩 我沒有使用 1999 的需求
有其他更好的管道，例如_____ 其他(請說明)_____

D2. 我未來會使用 1999 嗎？

- 一定不會 不太會 普通 可能會 一定會

E 部分：未曾使用市長信箱原因 (使用過市長信箱免填)

E1. 我未曾使用市長信箱的原因是(複選，最多三項)：

- 我沒在上網或很少用網路 市長信箱無法解決我的問題
市長信箱處理事情太慢 用市長信箱很麻煩
我沒有使用市長信箱的需求
有其他更好的管道，例如_____ 其他(請說明)_____

E2. 我未來會用市長信箱嗎？

- 一定不會 不太會 普通 可能會 一定會

F 部分：個人基本資料

F1. 我的性別：男 女

F2. 我的教育程度：國中以下 高中(職) 專科 大學 研究所

F3. 年齡：40 歲以下 41~50 歲 51~60 歲 61 歲以上

F4. 我已擔任過幾任里長？_____任(請填入數字)

F5. 整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？

- 很不滿意 不滿意 普通 滿意 很滿意

F6. 國內有許多政黨，我比較傾向支持哪一個政黨？

- 國民黨 民進黨 親民黨 新黨 台聯
無特定政黨傾向 其他(請說明)_____

問卷結束，請您檢查有無漏答，請將問卷放入信封後密封，
再交給貴里之里幹事，再次謝謝您的幫忙！非常感激！

附錄三：市長信箱變數相關係數表

	整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	1	0.282**	-0.055	0.33**
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.282**	1	0.166**	0.324**
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	-0.055	0.166	1	0.34**
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.33**	0.324**	0.34**	1
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。	0.621**	0.353**	0.147	0.33**
市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。	0.451**	0.439**	0.081	0.43**
市長信箱處理問題的速度很快。	0.516**	0.361**	0.161	0.477**
市長信箱很容易使用。	0.472**	0.443**	0.209*	0.426**
市長信箱能夠解決我的問題。	0.476**	0.331**	0.164	0.525**
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。	0.377**	0.306**	0.281**	0.466**
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。	0.275**	0.376**	0.381**	0.482**
因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。	0.288**	0.333**	0.338**	0.544**
市長信箱減輕了我的工作負擔。	0.452**	0.317**	0.348**	0.625**
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。	0.361**	0.274**	0.346**	0.606**
我會推薦本里的里民使用市長信箱。	0.375**	0.287**	0.284**	0.545**
我之後仍然會繼續使用市長信箱。	0.287**	0.293**	0.334**	0.578**
整體而言，我對市長信箱的服務感到滿意。	0.46**	0.333**	0.206**	0.652**

	台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。	市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。	市長信箱處理問題的速度很快。	市長信箱很容易使用。	市長信箱能夠解決我的問題。
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.621**	0.451**	0.516**	0.472**	0.476**
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.353**	0.439**	0.361**	0.443**	0.331**
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	0.147	0.081	0.161	0.209*	0.164
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.33**	0.43**	0.477**	0.426**	0.525**
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。	1	0.727**	0.664**	0.555**	0.563**
市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。	0.727**	1	0.67**	0.554**	0.536**
市長信箱處理問題的速度很快。	0.664**	0.67**	1	0.714**	0.668**
市長信箱很容易使用。	0.555**	0.554**	0.714**	1	0.743**
市長信箱能夠解決我的問題。	0.563**	0.536**	0.668**	0.743**	1
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。	0.472**	0.481**	0.621**	0.701**	0.715**
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。	0.434**	0.437**	0.548**	0.68**	0.579**
因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。	0.437**	0.439**	0.563**	0.616**	0.573**
市長信箱減輕了我的工作負擔。	0.573**	0.504**	0.697**	0.65**	0.679**
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。	0.584**	0.508**	0.599**	0.56**	0.633**
我會推薦本里的里民使用市長信箱。	0.361**	0.416**	0.469**	0.52**	0.537**
我之後仍然會繼續使用市長信箱。	0.409**	0.391**	0.412**	0.534**	0.586**
整體而言，我對市長信箱的服務感到滿意。	0.597**	0.593**	0.636**	0.599**	0.731**

	我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。	有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。	因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。	市長信箱減輕了我的工作負擔。	整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.377**	0.275**	0.288**	0.452**	0.361**
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.306**	0.376**	0.333**	0.317**	0.274**
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	0.281**	0.381**	0.338**	0.348**	0.346**
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.466**	0.482**	0.544**	0.625**	0.606**
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。	0.472**	0.434**	0.437**	0.573**	0.584**
市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。	0.481**	0.437**	0.439**	0.504**	0.508**
市長信箱處理問題的速度很快。	0.621**	0.548**	0.563**	0.697**	0.599**
市長信箱很容易使用。	0.701**	0.68**	0.616**	0.65**	0.56**
市長信箱能夠解決我的問題。	0.715**	0.579**	0.573**	0.679**	0.633**
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。	1	0.731**	0.73**	0.704**	0.682**
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。	0.731**	1	0.816**	0.787**	0.707**
因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。	0.73**	0.816**	1	0.87**	0.775**
市長信箱減輕了我的工作負擔。	0.704**	0.787**	0.87**	1	0.862**
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。	0.682**	0.707**	0.775**	0.862**	1
我會推薦本里的里民使用市長信箱。	0.554**	0.657**	0.629**	0.669**	0.64**
我之後仍然會繼續使用市長信箱。	0.622**	0.71**	0.727**	0.704**	0.736**
整體而言，我對市長信箱的服務感到滿意。	0.731**	0.65**	0.684**	0.768**	0.83**

	我會推薦本里的里民使用市長信箱。	我之後仍然會繼續使用市長信箱。
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.375**	0.287**
我知道網路市長信箱適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.287**	0.293**
我透過市長信箱反映的事，對市政府來說是有難度的。	0.284**	0.334**
每一次我使用市長信箱時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.545**	0.578**
台北市網路市長信箱提供的資訊是可信的。	0.361**	0.409**
市長信箱承辦人員的回覆語氣良好。	0.416**	0.391**
市長信箱處理問題的速度很快。	0.469**	0.412**
市長信箱很容易使用。	0.52**	0.534**
市長信箱能夠解決我的問題。	0.537**	0.586**
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會用市長信箱進行詢問。	0.554**	0.622**
有時里民來跟我反映一些事情，我會用市長信箱幫他解決。	0.657**	0.71**
因為有了市長信箱，我更有時間進行里民服務。	0.629**	0.727**
市長信箱減輕了我的工作負擔。	0.669**	0.704**
整體而言，市長信箱對我的里長工作有幫助。	0.64**	0.736**
我會推薦本里的里民使用市長信箱。	1	0.734**
我之後仍然會繼續使用市長信箱。	0.734**	1
整體而言，我對市長信箱的服務感到滿意。	0.686**	0.716**

**. 在 $\alpha=0.01$ 時 (雙尾)，相關顯著。

*. 在 $\alpha=0.05$ 時 (雙尾)，相關顯著。

附錄四：1999 變數相關係數表

	整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	1	0.358**	-0.045	0.173**
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.358**	1	-0.012	0.163**
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	-0.045	-0.012	1	0.090
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.173**	0.163**	0.090	1
1999 市民熱線提供的資訊是可信的。	0.28**	0.32**	-0.045	0.315**
1999 話務人員的回覆語氣良好。	0.325**	0.352**	-0.074	0.295**
1999 處理問題的速度很快。	0.26**	0.226**	-0.114*	0.368**
1999 很容易使用。	0.307**	0.387**	-0.051	0.32**
1999 能夠解決我的問題。	0.314**	0.279**	-0.083	0.441**
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。	0.217**	0.070	0.063	0.297**
有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。	0.273**	0.188**	0.108	0.297**
因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。	0.384**	0.199**	0.070	0.349**
1999 減輕了我的工作負擔。	0.407**	0.164**	0.075	0.446**
整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。	0.388**	0.252**	0.091	0.407**
我會推薦本里的里民使用 1999。	0.294**	0.268**	0.032	0.38**
我之後仍然會繼續使用 1999。	0.259**	0.256**	0.020	0.391**
整體而言，我對 1999 的服務感到滿意。	0.423**	0.259**	0.033	0.464**

	1999 市民熱線提供的資訊是可信的。	1999 話務人員的回覆語氣良好。	1999 處理問題的速度很快。	1999 很容易使用。	1999 能夠解決我的問題。
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.28**	0.325**	0.26**	0.307**	0.314**
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.32**	0.352**	0.226**	0.387**	0.279**
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	-0.045	-0.074	-0.114*	-0.051	-0.083
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.315**	0.295**	0.368**	0.32**	0.441**
1999 市民熱線提供的資訊是可信的。	1	0.534**	0.438**	0.511**	0.488**
1999 話務人員的回覆語氣良好。	0.534**	1	0.519**	0.565**	0.479**
1999 處理問題的速度很快。	0.438**	0.519**	1	0.528**	0.599**
1999 很容易使用。	0.511**	0.565**	0.528**	1	0.52**
1999 能夠解決我的問題。	0.488**	0.479**	0.599**	0.52**	1
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。	0.353**	0.35**	0.34**	0.289**	0.428**
有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。	0.312**	0.333**	0.209**	0.299**	0.396**
因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。	0.381**	0.379**	0.279**	0.361**	0.525**
1999 減輕了我的工作負擔。	0.428**	0.374**	0.292**	0.413**	0.552**
整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。	0.431**	0.366**	0.3**	0.399**	0.535**
我會推薦本里的里民使用 1999。	0.436**	0.297**	0.271**	0.389**	0.463**
我之後仍然會繼續使用 1999。	0.402**	0.363**	0.316**	0.418**	0.473**
整體而言，我對 1999 的服務感到滿意。	0.548**	0.518**	0.513**	0.469**	0.697**

	我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。	有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。	因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。	1999 減輕了我的工作負擔。	整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.217**	0.273**	0.384**	0.407**	0.388**
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.070	0.188**	0.199**	0.164**	0.252**
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	0.063	0.108	0.070	0.075	0.091
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.297**	0.297**	0.349**	0.446**	0.407**
1999 市民熱線提供的資訊是可信的。	0.353**	0.312**	0.381**	0.428**	0.431**
1999 話務人員的回覆語氣良好。	0.35**	0.333**	0.379**	0.374**	0.366**
1999 處理問題的速度很快。	0.34**	0.209**	0.279**	0.292**	0.3**
1999 很容易使用。	0.289**	0.299**	0.361**	0.413**	0.399**
1999 能夠解決我的問題。	0.428**	0.396**	0.525**	0.552**	0.535**
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。	1	0.54**	0.477**	0.4**	0.395**
有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。	0.54**	1	0.677**	0.569**	0.574**
因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。	0.477**	0.677**	1	0.813**	0.722**
1999 減輕了我的工作負擔。	0.4**	0.569**	0.813**	1	0.839**
整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。	0.395**	0.574**	0.722**	0.839**	1
我會推薦本里的里民使用 1999。	0.294**	0.52**	0.559**	0.584**	0.603**
我之後仍然會繼續使用 1999。	0.373**	0.575**	0.613**	0.584**	0.627**
整體而言，我對 1999 的服務感到滿意。	0.449**	0.439**	0.588**	0.598**	0.617**

	我會推薦本里的里民使用 1999。	我之後仍然會繼續使用 1999。
整體而言，我對台北市政府的施政表現滿意度評價如何？	0.294**	0.259**
我知道 1999 市民熱線適合處理什麼樣的市政問題嗎？	0.268**	0.256**
我透過 1999 反映的事，對市政府來說是有難度的。	0.032	0.020
每一次我撥打 1999 時，我都預期市政府能夠解決我當時的問題。	0.38**	0.391**
1999 市民熱線提供的資訊是可信的。	0.436**	0.402**
1999 話務人員的回覆語氣良好。	0.297**	0.363**
1999 處理問題的速度很快。	0.271**	0.316**
1999 很容易使用。	0.389**	0.418**
1999 能夠解決我的問題。	0.463**	0.473**
我對市政規定或政策細節有疑問時，我會打 1999 進行詢問。	0.294**	0.373**
有時里民來跟我反映一些事情，我會打 1999 幫他解決。	0.52**	0.575**
因為有了 1999，我更有時間進行里民服務。	0.559**	0.613**
1999 減輕了我的工作負擔。	0.584**	0.584**
整體而言，1999 對我的里長工作有幫助。	0.603**	0.627**
我會推薦本里的里民使用 1999。	1	0.749**
我之後仍然會繼續使用 1999。	0.749**	1
整體而言，我對 1999 的服務感到滿意。	0.594**	0.618**

**. 在 $\alpha=0.01$ 時 (雙尾)，相關顯著。

*. 在 $\alpha=0.05$ 時 (雙尾)，相關顯著。

附錄五 訪談逐字稿

訪談對象：里長 A

訪談時間：09/5/21 11:30

訪談地點：里長住家

1. 請問您擔任里長職位多久了？里民向您反應的事件通常有哪些？

答：這是第一任，大概兩年多了。里民反應的事件很多，晚上就像路燈不亮，華山公園籃球場，白天的話就是水溝髒亂，像餐廳排放的廢油未經處理就排放出來，還有狗糞便，這是最煩人的，在公園裡牽狗不繫狗鍊，然後讓狗自己亂跑，還有像低收入戶的里民要及時關懷啦，沒有錢的里民、要找工作的等等。

2. 請問您通常在什麼樣的情況下，會使用1999與電子信箱？兩者的使用時機有無不同？又在什麼情況下，會使用向立委、議員陳情的方式？

答：像上次有一個中山北路的地面坑洞，這個我就會馬上打1999，1999的性質是像違停，然而當然我是可以直接打到管區更快，打到1999還要轉接，1999則是閒著沒事叫里民打的，不然就是在里民前當面打給1999，教里民說1999可以這樣用，不然就是在市政問題上遇到問題想罵人時找不到管道，反正我不認識1999的人員，就打去罵他們，像我今天早上就又打了1999，因為郝市長不是說要找工作請找1999，也有宣傳的跑馬燈在跑，請市民熱線幫他找工作，今天早上我就試一次啊，因為今天早上有一個里民要找工作，我們就說來打1999，他竟然就跟我說我們只能給你勞工局的電話，我就說你們廣告是怎麼寫的？不是還叫里長宣導，我就很不開心，叫他們接市長室，而最後也沒有轉。

問：所以像1999的使用情況屬於一般比較即時性的問題，坑洞……

答：還有路燈不亮，因為我們以前有一個路燈報修專線，現在全部轉到1999，昨天晚上籃球場裡面的路燈又不亮，我就叫里民打1999，我則是直接打到他們的副總工程師那邊，然後路燈查報隊馬上打來問說：「里長，有里民打1999，但是我是我們副總工程師跟我講的」我就覺得打給工程師才有用，打給1999沒有用啊，我就跟一直宣導1999的市長說1999是要「讓你等很久」，要找局處比較高的，而不太需要透過1999。

問：那像您也經常使用透過立委或議員的方式反映里民事務，請問您選擇的依據是？

答：我是無黨籍的，那像國民兩黨的部分，第一是看什麼事情找什麼事的黨員，另外是里民是支持什麼黨的，你就找那個黨的去幫他服務就好了，不然最後會吵起來，所以里長真的要中立啦，立委的話要找像台電這種中央層面的問題，議員的話，陳情的事情比較接近要跟里民面對面的，像坑洞這種比較小的事情比較偏向使用1999，不能說地面破一個洞就找議員來，除非是出現地層下陷這樣議員才會很有興趣，比較大的工程，高額的經費就要找議員。所以立委是最大件的事，而議員是市方的事務，市民的事務，1999則是更小的事，更即時的事。

3. 在使用1999的過程中，有沒有特別令您印象深刻，不論是特別滿意或特別

不滿意的事件？

答：非常的不滿喔，我覺得1999的接線生似乎沒接受過訓練，我就覺得很奇怪，態度是很好啦，他們不敢跟你吵，但像今天早上我打電話去幫里民找工作，那他(話務人員)還跟我說沒有，給我勞工局電話，那我說勞工局電話我里長會沒有嗎？還需要你給我嗎？那我為何還需要花錢打1999呢？如果是里民打電話來問里長處理得如何，我怎麼辦，然後里民會說我里長騙他啊，我就這樣跟話務人員說，話務人員也不敢講話，一直跟我道歉，說不好意思，道歉沒有用啊，問題是不要跟我講這種話，不要在跑馬燈一直說1999可以幫市民找到工作，騙人啊，這樣是市長騙人耶，1999是市長郝龍斌的重要政績耶。

問：所以您認為當初市府在宣傳這個方案的時候，給予了你們太高的期待？

答：對啊，但是我聽說1999有一些電話是什麼要自殺的、無理取鬧的等等，都打電話去1999去跟他們聊天。

問：上次我有去1999參訪，然後有聽說他們還要幫忙給一些生命線或張老師的資訊。

答：所以我覺得1999太平凡，而沒有用，一直宣導，應該要說1999能夠做什麼事，而不是說1999好像是萬能的，既然不是萬能的，何必把它塑造得跟英雄一樣，不要講得太自滿，好像什麼事都可以找他幫忙，整體而言不滿意特別多，滿意的少，但是路燈處理還滿快的。

問：那像流浪漢、籃球場的燈、路燈跳電、狗的排泄物、監視器等問題，您覺得最滿意與最不满意的是什麼？

答：最滿意的是流浪漢問題，因為可以驅趕，雖然花時間不過至少能解決，最不满意的就還是監視器無法給我，其他的部分像路燈跳電是偶爾的問題，不是經常性的，籃球場的燈與狗狗排泄物的話是政府一直沒有在從根本解決，無法從基本解決市政問題。

4. 請問貴里的里民有無因為使用1999，而減少了您在反映里民業務上的負擔？

答：有，非常好，因為現在坑洞的問題他們自己會打了，路燈不亮也可以解決了，我有教他們了，每天找我的機率真得比較少了，不過主要是少這兩樣，有時候有些無理取鬧的事，我也會叫他們打1999，例如有一次有人說旁邊的公寓簷下的水流潑到他家，我說這個里長怎麼有辦法處理？教教我，下雨水就會往低處流，他就說要做什麼排水管排水等等…我就叫他們打1999。

問：所以如果遭遇到奇特的市政問題也會找1999？

答：我跟你講，如果我無法解決，我可能就會叫他們找1999，有些無理取鬧的問題我也不知道怎麼處理，例如我擔任里長的第一年像什麼狗叫春貓叫春的部分，里長怎麼處理？雖然環保局會提供一個籠子讓我們抓貓，不過這難度太高了。有時候真的是有很多無理取鬧的問題。

問：故您覺得1999確實有減輕您的負擔？

答：有啊。

問：那您覺得您的里民會使用市長信箱嗎？

答：有啊，像建興里的里長就說有人寫市長信箱投訴他態度不好，哈哈，我有一次跟某位牽小狗去公園大便的小姐起爭執，他很兇，我只不過是請她的狗不要在那邊大小便而已他就很大聲，最後就跟我對嗆起來，她也不是我們里的里民，她就馬上打電話去區公所投訴我，但區公所也跟她說是她不對，而區公所也跟我說有人投訴我。

問：所以您的里民也能夠使用1999與電子信箱去反應事情？

答：有，我都有去告知他們。

問：所以相對上您的業務也有因為減少。

答：有比較少啦，一些議員的助理也跟我說有了1999現在好像事情真的變少了，但是沒有減少很多，因為有很多事也是我去做反映的。

5. 若市政府有意嘗試提高整體民眾對市政的滿意度，您認為可從哪些面向著手是較有幫助的？

答：我覺得寫市長信箱還是比較有用，因為1999雖然會給你案件編號，但是真正處理起來，除非是真的很簡單的例如哪裡有垃圾包的動作比較快，最可憐的，我覺得1999是針對警察局與環保局，路燈隊還有新工處，新工處看狀況，如果我是里長的話，並且說坑洞很大很大的話他會馬上處理，但是如果是里民說有坑洞，他會說等三天後，因為他們會給你一張表，幾個小時內要完成的是警察局跟環保局的，我覺得這是最可憐的，馬上要到馬上要回去，新工處要72小時，這有幫助嗎？沒有幫助啊，對市政的幫助很有限。市長信箱他說工作天是十天，老實說不是很急的事情我寫市長信箱，或者我用市容查報的方式或市容會報、區務會報的方式來做，區務會報是做很大的工程時使用，或者是對這個區有幫助的，或者是整條街道或整個里的事情，但是像我們做都市更新，區務會報什麼都沒有用啦，這種東西，很大的一個工程，層級太高了很難處理，但像是若像溝蓋板要更新，這種東西找議員來會勘，或直接找市容會報，市容會報是一個月開一次的，那一個月開一次，開完會後也是七天內來會堪，而找議員回覆也是排一週的時間左右。

問：剛剛您提到您覺得電子信箱是比較有用的？

答：嗯，因為電子信箱可以把事情源由完全講清楚，但是市長信箱出來也是研考會在分配職務，寫到野狗就是捕狗隊，寫到環境髒亂就是環保局。

問：如果寫電子信箱的話效果會比較好？

答：對啦，因為可以把整個事情詳述起來，因為1999也是轉出去別的單位，轉到最後我就說我留我電話請他們打回來，等到他們打回來我又要講一次，可是因為打1999有一個好處，即是一件事情我可以請他們聯絡其他單位，我可以省電話費請他們打回來給我，不然我偶爾會忘記，可以讓們自己來找我，這是1999的好處。但是打電子信箱的話他們可以處理完然後再回報我，不用說還要我再跟他們講一遍，這是1999跟市長信箱的差別。

問：那有其他的建議嗎？

答：我覺得市政府是高級的公務人員，區公所還有一些警察局、環保局等第一線的算是低層級的公務人員，有一次我們去開會，我差點跟某位官員吵起來，因為他說不滿意我可以離開我當下就不滿意馬上離開，我就說那你找我們來開會做什麼，他說我們是列席單位，那我說他們找那些什麼學術單位來，不是遲到就是早退，還有領車馬費，我們還要自己開車坐車來，也沒有車馬費，還不準我們講話，那把我們當什麼？

問：那我記得里長您有一次提到打去1999結果他們嘻笑等等的？

答：有喔，有一次我打去發現奇怪他們怎麼在笑，我聽在心裡但很想把他們錄起來，反正後來這件事我有反應給議員，這樣感覺不夠專業，你不是來為市民做事的嗎？面對市民的時候就應該要展現專業性。

(訪談結束)



訪談對象：里長B

訪談時間：2010/6/1 09:30

訪談地點：里辦公處

問：請問里長曾使用過1999或市長信箱嗎？

答：因為1999憑良心講真的他只是透過民眾一個最直接跟相關單位的一個聯絡，不用透過里辦工處，但是有時候是因為民眾在建議的時候有時候他會比較傾向於一個個人的情緒問題，所以相對的有時候對我們來講不是挺出色的，還好啦，他那整個反映的效果不是挺好的，但是對我們來說…中等啦，像我昨天就接到一個市長e-mail信箱，他就是檢舉我的，因為我去農作物練習，我昨天大概九點十分才開門，他八點四十分來找不到他就e-mail到市長信箱檢舉我，雖然這對我們來說也是一個那個啦，所以就是說他們對那個整個的過程的程序上他不是很清楚，只是就他個人的情緒上去作一個個人的反映這樣子。

問：所以民眾因為找不到您，故就透過市長信箱的管道這樣來檢舉您？

其實一般喔，會去上市長的民眾喔，大概，嗯…依我們這邊像我們接到的案件的話，像十件裡面，大概裡面有五、六是因為對里長處理的不滿意的，因為其實像昨天有一個是打1999(申訴里長)的，他是因為遊民的問題，他就說就在里長家旁邊為什麼里長都不管呢？然後說轄區也都不管，里長也都不管這樣子。像其實一般水溝不通，道路什麼的，里民也都會那個啦…

問：都會直接反映？

答：對，其實到我們這邊來的話喔，我們大部分都是用查報啦，倒是1999或市長信箱的我們用的比較少，因為我們有我們的管道在，甚至有時候其實像我們這麼多年下來，我們跟承辦人都有熟了，有時候我們電話直接跟他講。

問：這樣可能會比透過市長信箱或1999來得…

答：快。

問：那您覺得會比較有效嗎？除了時間上之外？

答：因為承辦人員也是會用市容查報的方式，所以就是我不需要透過里幹事，里幹事不用透過區公所的系統查報到他那邊去，那因為他查報的案件會很多，所以如果我能夠儘快跟承辦人員溝通，他們可能週邊正在做承辦案件的時候，就可以直接處理。

問：遭遇業務大多是哪些？

答：我們現在常接到的第一個就是路燈不亮啦，像野狗啦，或者是失竊的問題啦，這部分比較多，因為我們這邊算是公教人員區，所以一般在市政上的部分喔，他們有時候透過他們的管道與方式去處理啦。

問：那像路燈不亮、野狗等問題會透過1999或市長信箱去處理嗎？

答：我們都是直接透過承辦人員比較快。那因為有時候是跟承辦人員先說一聲，但是還是透過市容查報，但是因為我當三十年了，大家都熟了，也不一定要透過查報這樣碰碰碰的。

答：查報系統就是比較制式的，承辦人員他業務量又大，所以難免心情上的

起伏會比較大，所以有時候我們先打電話去，他會覺得里長滿尊重他的，那種感覺會比較好。

問：里長那就您了解，你打電話過去那邊就會成案嗎？

答：會成案，那邊還是會成案。他到時候答覆還是會出來，但一般平常案件的時候，我們還是會用市容查報。

大案子的時候，我都會透過市容會報，會在區公所討論，會有個時程，算是大家在公開場合做一次的溝通，那如果之後還有什麼問題的話，就在法律或程序上做一些建構這樣子。如果真的是拖得太久的話才會去找議員，像是有一些經費排擠上的效應等等。

問：那像什麼會是大案子？

答：就像我們前面那個路平專案，那個講了一年多，一年八個月，就透過市容會報，那像河濱公園的河床整治啊，高山地的整治啊，那個政大棒球場的護欄壞掉了，要加幾個自行車道的護欄，都是透過市容會報。

問：那像是護欄這種問題，您認為透過1999或市長信箱的效果會如何？

承辦人員不知道陳情人真正要的是什麼東西，所以有時候那個(1999或市長信箱)還是比較有限啦，其實一般居民，他們在做陳情的時候，絕大多數是維修性的啦，而不是建議性的，我們大部份都是做建議性的，主要是這個差別啦。

問：那里長您有使用過市長信箱或1999嗎？

答：有用過1999，那是有一次自來水的水管爆裂，那個急迫性所以會使用1999，那像路燈不亮那種我都直接打給營業署啊，那他們就很快就到啦。

問：所以那次自來水的情況是不知道承辦人的聯絡方式？

答：不是，那是因為那時候他們晚班，那有的時候1999比較快，是晚上的時候，他們雖然會有值班人員，但是值班人員還是要等那個啊，那你1999就比較快，比如說哪邊路燈不亮時我會打去辦公室去，但民眾就會打去1999。據我側面了解，里長一般都是直接打給承辦人員或辦公室跟相關單位聯絡啦。民眾比較會打1999，而在最後面往往就會附帶一句什麼「里辦公室都不關心啦」，會這樣子啦，很多啦，那個很多。

問：那您跟承辦人員直接溝通，您會直接表明您是里長嗎？

答：會啊我會跟他講，有時候打手機他們還會有顯示里長來電，他一看就知道是我啊。

問：那您上次打去1999自來水廠那一次，您有表明您是里長嗎？

答：會啊我們也會說，我是什麼里的里長，我們里現在有什麼狀況，麻煩你儘早來處理。

問：那上次的處理速度您覺得滿意嗎？

答：很快啊，他當下就過來處理。

問：那之前在沒有1999的時候，您覺得處理速度會有差別嗎？

答：不會有太大差別，因為我們還是可以透過便民手冊找到該解決的機關，而且幾個單位我們也都很熟了啦…

問：那像里長您會推薦里民使用1999或市長信箱嗎？

答：會，有時候他如果跟我講然後講到不耐煩了，好像對我沒有信心我說那你就打1999。

問：那您覺得他打完之後會有效嗎？

答：里民也沒有回報給我們，所以我就不清楚了。

問：所以你會教育他們或是推薦他們使用？

答：會，但是很少啦。因為還是有些人會在那邊耍嘴皮子啦，或是怎樣的啦，我就會說既然你對我的工作能力不是很相信的話，那沒關係，你就打1999或者到市長信箱去沒有關係。

問：所以那種情況是像超出您的工作範圍的情況？

答：不會不會，我們都會用我們承報的方式去處理，只是有時候他們會覺得太慢了或者是什麼樣的等等之類的，但是我們的程序就是這樣子，對不對，因為你說有時候要去消毒對不對，至少要等他們排定時間有空過來，啊有的等不及啊，但到最後我們還是跟消毒的班聯絡，他還是照排定的日期過來啊，他講的事情他不見得能夠提早啊，(那1999)就是讓你去宣洩一下吧。講難聽一點啦，那兩個都是宣洩情緒的管道啦。

問：那1999與市長信箱這兩個管道除了有宣洩的功能外，有沒有其他的影響會有助於您在里長服務上的工作？

答：他們有時候只是提醒如果居民有這方面的反映的話，他們會提醒我們民眾有這方面的意見這樣。那我們也會講說我們已經處理到什麼樣的階段了，因為這兩個管道那麼多年下來，他們也會透過區公所來跟我們聯絡，說居民會有這樣的意見等等，會讓您知道。

問：那您覺得有了1999之後業務量是變多的還是變少的？

答：沒有少，沒有少也沒有多。也是差不多，只是說有一些部分居民直接就電話就過去了，那我們的工作也是每天都會排定一些地方去看一下，大部分都差不多。

問：那因為有一派的人是說有了這些管道會讓民眾直接跟政府溝通，而讓里長這個角色越來越式微？

答：不會不會，因為還是有很多里內的興革事項，比如說我們之前有一些社區總體營造的規劃，比如說巷弄打通，堤案的景觀整治等等，像我們今年還要做觀景臺，這部分都是我們的要做的規劃，所以我覺得會式微只是單獨個人或少數的看法罷了。

問：那像平常拜託您的族群，大概年紀分佈多廣？

答：都有都有，就像有人會請清寒證明，低收入戶申請我們幫他送單啦，或是居家附近環境的問題啦都有。

問：那像是如果找您陳情，這方面年齡分佈大概級距在哪？

答：都差不多，因為年輕人有年輕人的需求啊，他會說籃球架的網子沒有了啊，自行車道旁邊有什麼狀況之類的啊，他們的運動方式是這樣子啊。

問：會有民眾透過1999或市長信箱檢舉里長，這方面的情况能否請里長再做說明？

答：他早上打的(市長信箱)下午(文)就來了啊，昨天下午里幹事就拿投訴的東西來我就知道了啊，他就昨天早上e-mail。

問：那1999的有收過嗎？

答：有啊，就到派出所去啊，他說要處罰，我們就照正常程序啊，到派出所去備案啊，我就離開啦，他就打1999說什麼里長放一個里民在那邊啊，我也跟1999解釋啊，解釋完之後，1999就再打電話去給對方，對方不接，不那個啊，1999就用案子，案子來我就寫啊。所以民眾會檢舉通常是因為里辦工處所做的無法如他所願啦。

問：您收到這種檢舉文狀的次數多嗎？

答：我大概比較倒楣吧，四月份跟五月份各有兩件。

(訪談結束)



訪談對象：里長C

訪談時間：2010/7/26 10:00

訪談地點：里辦公處

1. 在台灣，里長事實上扮演了彙集民眾意見與宣傳政府政策的角色，請問里長您平時在服務里民時，最常負責的工作為何？

答：服務里民最多的就是溝通跟協助的部分，針對里內事務的許多「雜項」需要溝通跟協調(追問：可以舉個例子嗎?)，其實比較常遇到的就像是樓上樓下紛爭的問題，樓上樓下最常遇到的第一個就是噪音的問題，狗叫貓叫，小孩子跑跳，主要還是以這兩件事情為主，其他的事情比較多就是你看得到的那些都屬於……馬路上的那些屬於公共事務，那公共事務我們就請公家單位來處理就好，那這是比較容易處理的，反而是居民之前樓上樓下的處理事務最麻煩而且最花時間。

問：您剛說可以把事情分成居民間的事務與公共事務，那公家的問題是屬於比較小的？

答：他問題比較小，是因為公家的東西可以就可以，那是很明確的，但是居民與居民間的紛爭，就比如說樓上小朋友在打球，然後樓下不舒服，那講了很多次結果樓上都不處理，而我們出面就是希望說樓上不要再玩了，但是他會覺得說，都市那麼小，我們是偶爾才有空，在家裡玩一下而已，我在我的家裡面，管那麼多幹嗎？那像樓上樓下漏水的話，如果樓上漏到樓下的話，原則是樓上要負責，或是大家一起負責，那有人就會說那我家沒漏水干我屁事？很多人的態度會變這樣子，那這就很難處理，比較好處理的就是溝通後願意處理，那我們就大家協同一下，錢大家怎麼攤，那有的人就是不理就是不理，不然就是故意躲你，那這還好，因為至少是住在這裡，有的甚至是出租給房客的，那房客還故意不開門。

問：那如果真遇到這種不理的，您會怎麼去想辦法？

答：通常我們會先溝通幾次，再不行，我會建議樓下的屋主，我們訴諸法律管道，就比如說我們先去調解委員會調解，再不行我們就法院見，那基本上如果我們請來專業的抓漏專家來看，很容易判定是樓上的或是共管的，那就針對這個證詞，提供給調解委員會做最基本的評判，那如果判斷之後，對方還是不理，那最後也只能訴諸強制力了，這已經影響到生活品質，因為我們這裡都是老公寓，所以這種案件還滿多的。

2. 在進行服務時，若您需要向政府反映意見，您通常會選擇什麼方式？例如透過議員、親自至業務單位拜訪、或是使用1999或網路市長信箱？

答：其實我們一般會先跟區公所溝通進行協助處理，那有時候區公所會建議我們找各行政單位，就是往上報，像有時候是路燈的問題啊，需要更新更換的，那我們先循一個正常管道做處理，再不行的話我們才會找議員，所以我們還是會先透過行政體系這部分去尋求協助跟處理。議員是最快，議員基本上只要一來會堪，哪一天看，幾乎當天就(把事情)處理好了，但這就變成對公務部門有壓力，但我們也會有一些人情上，好像有欠一下議員這樣，那有一些議員的服務是很好，

但有時候排時間也是要等，有快也有慢，除非是這個議員非常非常熟，那他可以很快進行處理，那如果沒跟議員很熟的話可能還有一待等待的時間，都是一樣會有。

問：那像里長您會用到市長信箱或1999這種服務管道嗎？

答：會啊，這種就是爭議性很大的，就比如說剛提到的狗叫貓叫的事情，這種事情請議員來議員也很難處理，那這時候只好請1999公家單位來處理，因為有時候我們找某個單位，他們也不見得很清楚了解一些事情，而且有時候找公家單位也是會有一些拖的時間，而且1999有規定是一定要限期改善，如果我們直接找公家單位，有時候我們要怎麼跟他建立良好的關係。比如說我們關係很好，你會加速幫我處理，不然一般來說他還是有一定的程序，他會跑流程，這一定的程序去跑，但是郝市長今天設了1999或市長信箱，他們會特別盯這兩個的結案時間，比如路燈不亮限定24小時，馬路不平好像設定三天吧，那像狗叫貓叫的話要當下去看，然後逐項回報，他會要求很嚴格，那是有一個標準作業程序存在，像一開始，我會跟這些公家單位打交道，但是變成我們要花很長的時間處理，例如貓狗叫讓隔壁鄰居抱怨連連，我們處理要花很長的時間，但是如果打1999會很快處理，鄰居的滿意度會比較高，因為他有所謂的標準作業程序。

3. 請問里長使用市長信箱或1999市民熱線時通常是什麼情況？您對過程與處理結果是否感到滿意？

答：就是針對狗叫貓叫的問題。

問：那如果是市長信箱的部分呢？

市長信箱就比較少用了，大部分都用1999了，因為這個就很好用了啊。

問：那如果像是上次狗貓叫的問題，請問您對處理過程的滿意程度？

答：當然非常滿意，因為後來不知道誰又跑去找議員，那議員就問我，那我就希望議員站在公事公辦的立場，不要站在狗主人的立場，比如說你今天住在這裡，那狗一直叫，那你怎麼辦？我們就依這個立場來辦事情就好了，那他知道他後來就不介入了，因為他打電話來問我，我也不知道他站哪一方啦，因為那個狗主人後來被開一張罰單，那他就很不高興，他可能找議員或怎麼樣子，我說依照你站在鄰居的立場，每天狗一直叫你受得了嗎？凌晨一兩點一直叫，站在這個立場就可以思考了。

4. 里長是否曾經推薦民眾或其他里長使用市民熱線或市長信箱？據您所知，他們對市民熱線或市長信箱的觀感如何？

答：有啊，因為1999其實滿好用的，因為很多事情我們不需要花那麼長的時間，其實是時效性的問題，那有時候很多東西其實是滿即時性的，或是一直存在會很擾人的(回應：像貓狗叫聲)，是這種東西啊，那像漏水這種東西叫1999是沒有用的，因為那是一定要想法去溝通處理的，那像貓狗這種問題其實1999是相當好用的。

問：那請問您有推薦過其他里長嗎？

答：應該不用推薦，因為我們在聊之間，大家都會用啊，有時候還會教怎麼

用比較好。

問：那請問你們會怎麼分享經驗？

答：其實沒有啊，就問說「怎麼會用1999」？很簡單嗎，就懶得跟公家單位打交道，我就直接打就好了啊，因為有時候跟公家單位打交道，有時候他的處理速度或是回報不會做得那麼完善，所以比如說我們會有一定的人情壓力，但是有時候為了給里民一個有時效性的處理事物的話，那這個對我來說就是最有用的，那或是一些有爭議性的問題，例如樓上有個鄰居每次都丟垃圾，那大家都知道是誰，但是我們又不好意思直接去罵他，或是跟他講也直接不理你，那如果我們找清潔隊直接處罰他，那他一定會很不高興嗎，那有時候1999打去，相關人員去的時候也是先勸導，但是他是屬於公務體系有執法權力的人，就我跟你講的時候，第一次不接受，第二次就直接開罰單了，但我們去講十次也沒有用，因為我們沒有那種執行法律與公務的權力，所以變成只能以溝通協調為主，那執行處分的權力就只能請公務體系來做。

問：所以1999有點像是，我們處理事物是做協調，但我們沒有力量可以去做強迫改善的一個…

答：我們沒辦法去做強迫，但是我們可以會同一些相關單位做處理，像是亂丟垃圾我們找清潔隊的相關人員來好了，那有時候角色很尷尬，稽查人員要不要說這是里長檢舉的？也是很尷尬，一樣都是里民，所以就選票立場來看是有一定的尷尬程度，因為現在的選民其實不是很理性，像老公寓就會有這種問題，垃圾亂丟、狗到處亂跑等等，就這些東西也覺得很煩，這些事情每天都在重覆發生，大家就是講完之後一陣子不丟，過一陣子又丟了，那我每天去講我也很累啊，只要里民跟我講最快的方式就是1999一打叫他直接去溝通就好了，不然每次第一個就要找丟垃圾的人啊，那他有時候不開電話或是躲我啊，我不可能24小時守在那邊，畢竟不是只有這件事啊，有時候事情一多，1個禮拜可能5件事情以上在處理，沒事情的時候就沒事情，因為事情來的時間不一定，那我沒事情的時候可以跑一下，那事情一多的時候，這個(1999)就很好用啦，所以他算是有一個協助的功能啦。

問：那您不使用市長信箱是因為1999它夠用了，還是您覺得市長信箱它不好用？

答：其實也都不會啦，只是1999比較方便啦，電話拿起來就可以打了，而且可以要求他回報啊，他現在做得很徹底的方式就是，今天打過去，可以照案子的輕重緩急來做回報方式，比如說這案子是滿嚴重的，那可以要求文書回報，那像路燈不亮這種小事情，一般就請他簡訊回報，那比較大的案子，像是馬路有一個大坑洞，水溝的狀況很嚴重，就這種比較重大式的，我就要求文件回報，比如說公園某個器具壞掉了，我們就要求處理，我們就用書面式的，那書面式的好處就是里民在問的時候，他有回文，那註明我幾月幾號打去1999，何時回文…預計何時修理，什麼時候要做就很清楚，他們現在這是做得滿詳細的，資料的清楚度是很高的，就不需要像是用市長信箱要打字…要開電腦才會回文給你，那1999很簡

單就是我打電話去，我要求他回文到我這個住址，他就回過來了。

問：那請問里長在過去有1999之前，那與現在最大的差別在哪裡？

答：其實差別說實話，像在以前我都用市長信箱，那市長信箱有些事情是不方便第一個出面，有的事情是要求時效性的，那有的事跟公家單位講他可能會跟你拖一下，那有的事情是里民會要求時效性，那你最快的方式就是市長信箱寫下去，那這個時效性也會比跟公家單位講比較快。

問：所以有時候直接去公所或是打電話找承辦人員反而更慢？

答：有時候會反而比較慢，第一個我們找承辦人員沒有所謂的電話錄音，也沒有所謂的紀錄，有時候跟他講他會說「歹勢，里長我忘記了」，這時你罵他也不是不罵他也不是，有時候會這樣子喔，隔了三、四天才跟我說他忘記了，我們也沒辦法懲處他，那也只能跟他說「那你趕快幫我做好了」，因為我們也沒有權力可以懲罰他，沒有辦法，頂多找議員去關切他長官而已，那事情還是慢慢在那邊處理，那最好的方式就是市長信箱一丟，那它還是有要求時效性，市長信箱與1999其實是一樣的，都有一個時效性，那事情結束後就用一個e-mail回覆說他怎麼處理。

問：那里長您使用1999也是一樣可以用e-mail回報？

答：對，也可以用簡訊或是文書，那同樣，重要的事情我會要求他書面化，就是文書，因為電子的東西我們可以竄改，里民可能會說我們是自己改的啊，但是公家單位會蓋那個條戳，就比如說某某處長的條戳，那我們不可能去改這個東西啊，因為每個單位都會有其標準的格式、標準的位子總之標準化就對了，那懂得人一看就知道這是真的，這種東西是不會變的。

問：那根據里長您了解，若您的里民使用過1999，他們對這個管道的感覺是如何？

答：大部分的里民感覺都很好，不像新聞說1999很爛什麼，其實不會啦，其實感覺是很好的，像我會跟里民說有什麼事情喔，找不到我你可以打1999，那你事後可以再跟我說協助你處理，那後來我有問他們，聊天的時候問一下說狀況怎樣？他們說非常好用，就是如果今天打給他，他會在很快的時間內，有時候下班時間沒辦法來，上班時間的話他們就會馬上來看狀況，有些里民就會在附近看相關單位處理的狀況。像如果找我們的話，我們會跟清潔隊問，然後他們排時間，因為這他們沒有所謂的壓力，那議員講的話可能有壓力，但也是隔天啦，比如說今早跟他講，他還是隔天來啦，那有時候打這支電話1999，早上跟他講，他下午就來了，清水溝的話這種比較難處理的東西可能要排流程，但是人來看，是早上打下就來了，那個時效性會差很多。所以有時候我們做事情要求時效性可能就會這樣處理，有時候找議員可能還要隔天，議員給的壓力當然大，但是壓力也沒大過市政府直接下命令的標準作業程序。像1999或市長信箱是市政府市長直接下命令要求的時效性，這東西一發生之後多久要來處理，那時效性一快里民感受就很明顯了，感覺就相當好。

問：像在里民跟您回報的業務中，有多少的比例是您會用到1999的？

答：主要是因為時效性快，而且1999打過去有一個回報的系統，另外是若聯絡承辦人他可能會忘記，而且我也可能會忙的時候忘記，一問之下才想起來，有時候會很難去回答里民間我們的事情。

問：所以那個比例會超過五成嗎？

答：有有有，大部分都會循1999，除了一些比較難處理的，例如像一些漏水的東西，那就是打1999沒有用的。

問：所以里長您有因為「自己的需求」而撥打1999嗎？而不是里民的詢問。

答：不太需要，因為那部分我們就直接問區公所就好了啊，他們會幫我們處理得很好，諮詢的方面就直接問區公所就會很快，因為有一些訊息他們需要放出來他們就會跟我們講，那通常是處理里內的事務，比如說路燈、水溝、馬路啦或是什麼指示牌壞掉的事情。我們能做的事情我們也沒啥好問的，像是要問公車的路線，有的話我們問一下，像公車處他們在地方上會有一個聯絡的窗口，那這都是小事情，對他來說都是小事情而且他很容易處理，就我們不會煩到他們做派工，派工對他而言反而麻煩，因為要排人跟排時間，而且一次處理不是幾分鐘的時間，所以我們會透過1999來進行，因為有標準作業程序運作。

問：有的里民可能會透過1999或市長信箱對里長進行投訴與檢舉，不知道里長有無聽過類似的經驗？

答：其實我不理他就好啦，第一個我不是公家單位，除非今天我是受市政府約束的，雖然在行政體系的架構是市長下轄區長，區長下轄里長，但是今天市長是民選的我也是民選的，我只要有票就好了，市長是完全無法管制我們的，只是我們是為了民眾要處理一些事情的時候，需要用到他的一些管道，像每年市長都會跟我們進行一次座談，那各局處長官，處長級的，都會請里長不要這樣子啦，拜託客氣一點啦，有時候會比1999更有效，只是有時候我們會利用這種管道稍微修理一下各局處的長官。

問：像1999或市長信箱可以讓民眾更直接跟政府溝通，那是不是里長的角色會變少？

答：里長的現行地位與設計算是滿模糊的，但是現在很實在的，如果現在廢掉里長的話很多里民會反抗，像我問過里民我問過，你沒事喜歡來找我？很奇怪耶，電話也很好打，議員也有，議員助理常常到處亂跑啊，市長或總統、立委層級太高，可能不好找或難見面，電話跟議員好找啊，那為什麼要來找我？他說每天就看到我晃來晃去啊，房子就在這裡啊，而且議員太遠不見得會理我，而且里長那麼近每天見面就來盧你啊，你根本跑不掉啊，很熟，像1999的話有的老人家會有距離感，他會習慣找看得到的人，像議員助理有時候你call他，他不一定能馬上來，但里長不一樣，每天窩在這裡，像我當里長到現在每天就窩在這個圈子而已啊，除了假日會跑一下，幾乎都在這邊，我不找你找誰？熟又信任。因為很直接，市議員辦公室也是比較遠，助理也可能會有距離感，年紀大的人也比較喜歡近距離的感覺，電話就是會有距離，就要我來，等我看到，還要我幫你打，就是要一個那種感覺而已啦。

問：里長那您若遇到太複雜的問題，您會請里民打電話給1999嗎？

答：那就找議員啊，太複雜的東西打1999也沒有用啊，你找我我也不見得能處理，但是我能幫你找各相關人員，或是我們透過一些特殊的管道，請議員或是透過一些比較特殊的人去找市長。

問：先前有位里長曾說有在捷運站看到跑馬燈說「1999幫您找工作」，結果後來該里長有打去問，結果只能轉去勞工局，對這點您的看法是？

答：我會覺得有點多此一舉，就有點越做越爛的感覺，因為你當把所有的事情都攬在這上面的時候，那他的效果會做得沒有那麼好的時候，人做一件事會有一個期望值，當你的期望值與落差太大的時候，他反而會覺得不好，像一般來說你只要看得到的公共事務，他一定可以處理啊，所以他期望值是滿高的啦，那當你很快處理掉時，那期望值跟你做的結果是差不多的，那他就會覺得很滿意，那像找工作這種東西，今天就算是轉接給勞工局好了，他也不保證能幫你找工作，找工作的因素太複雜了，包括本質學能態度等等，還有就業環境啊，有時候覺得，不知道承辦單位是怎樣，把一件很簡單的事情，把一些複雜的東西放進來，你反而更有問題，比如說講漏水，漏水打1999有用嗎？有里民打過啊，1999很好笑，你知道他給什麼建議嗎？他叫他找里長，既然打給你就是叫你處理，結果還是叫他來找里長，那就直接找里長就好了。這是里民跟我講的啊，他想說市長郝龍斌說很好用啊，就打電話去啊，一開始他有幫他稍微轉一下，轉到後來也說要處理啊，但後來因為很多東西真的，這個太難太難處理了，就相關單位來看完之後呢，他也不能怎麼樣啊，因為他們很多事情不能去介入私人領域，這是屬私領域的地方，就看完之後，就說依建築法規規定，就發現好像跟各個法規都無關，這中間就只好自己告上法院啦，比如說我是建管處好了，建管處也沒辦法，因為這個不會立即影響建築物的危害，依照他所謂的專業單位的專業知識與專業判斷，這很合理，這沒有立即危險啊我不能夠怎麼樣啊，除非今天鋼筋外漏生鏽了才需要嗎，他也只能這樣講，他也不能說不要找我啦沒辦法，找環保局的啊這是什麼私有場合啦，這種東西不是屬於公共區域我們也不是那麼容易介入的。最後繞了一圈就還是找里長啊，我們就想辦法去跟樓上談，他不理我我們就到調解會，通常很多事情到調解會就解決掉，因為調解會我們就跟他講，你今天再不行調解會下的判決，決論在法院的公信力是很高的，法院判決下來就強制力嗎，強制力就是你不處理今天就處罰你的，法院是可以處罰你的喔，他處分下來是直接對你喔，那是對你不利嗎，而且判決還要負擔裁判費，你輸了可以全權你要負責喔，那可能花一花幾萬塊，那不如現在幾萬塊花一花就好了，所以有時候我會跟那種有問題的時候就講一講，幾萬塊花一花，那大家也好講話，不用講到那個程序，就在這個地方啊，因為有的里民不懂法律程序，他一聽就緊張啦，怎麼辦怎麼辦，那有的里民就自己跑到調解會，他一緊張就自己講得亂七八糟胡言亂語，那我們事後也會幫他去跟調解會做溝通，就是讓他了解整個程序狀況，因為有時候去調解會那種場合會緊張，而我們私底下常常見面，所以他覺得很輕鬆，所以比較敢去陳述也比較詳細，而且比較容易陳述，因為常常看到嗎，因為我常常看到你在那邊晃

來晃去，因為那種感覺很親近，而且他多事情會很容易也直接，也很願意地跟我們講，那你今天說他們直接去調解會，他會緊張啊就講得東拼西湊，那你有時候講話沒有邏輯的時候，聽起來很痛苦而且常常聽不懂，那透過我們有時候就懂了，發生什麼事情，那我們也陪同他再去跟對方溝通一下，啊對方也知道整個狀況，法律上他要負什麼責任，今天如果你不願意處理，你會受到法律上什麼樣的制裁，所以我們沒有強制力但我們可以一直溝通啦，到後來人家對方也了解說今天不做他會出事，該做就做，事情就這樣處理掉啦，說實在人就是怕被處罰啦，啊我們就把所有的前因後果跟你講，你今天不處理就等著被處罰，那他們就會甘願了，里長有存在有時候就是這一些瑣碎的小事，公家單位很難去介入的，你說1999他有去(看當地狀況)啦，但是他還是跟你講專有單位的專有術語的專有名詞，他聽得懂，但是會覺得很難解決問題，像漏水或家裡很多事情都是找建管處或是建管相關單位，不然就是環保單位，他也會跟你講這是私人區域嗎，啊你說建管單位他能介入除非變危樓，判定危樓之後他才能做處理，因為他的權責在這裡，他的權責不能跳到法律層面，不然能到其他層面去啊。我有問過(建管單位)，說其實你們都懂，為什麼你們不多教一點？他說有時候教太多，里民給你投書一下，是說教太多之後里民會一直巴著你，你處理不好他會投訴你，所以有時候人會這樣子，他們被投訴會被扣考績，反正就他們的成績會有影響，升遷甚至被主管叫去罰站叫去罵，反正就很痛苦他不想嗎，反正我沒差嗎，我不要叫人去罵他就好了，我今天處理的不好頂多第一個選票不見啊，所以有時候很討厭處理這種事就是因為兩邊都得罪，就很難去做，因為兩邊都選民啊，我們今天也不是很願意處理，但是今天就法論法的立場，希望大家居民配合，我都一開始說你們大家配合，我們好做事，因為就法律來看就是你錯比較多，不是說全部都你錯，就是你錯的比較多，他錯比較少，那麻煩你這邊配合一下，那等到他要上法院去告你的時候，那我也無可奈何，因為那是他的權利，那我只能把你應盡的義務，你應該負的責任跟你講，那你就把應盡的責任跟義務把他做好就好，啊就不會到最後人家告你，大家又撕破臉，不需要啊所以我們就是要盡量用很委婉的方式跟兩邊都是里民，大家都是這裡的居民，你不能兩邊得罪啊，明理的可以溝通，不明理的喔，我也處理過一次啊，我還沒講話，一進去他就罵我，你里長你莫明奇妙，你跟樓下的串通好，你勾結……你這個里長很爛什麼的，我就等他講完，然後說你不要生氣，我一句話都還沒講你就罵我，我們今天是來處理事情，有時候就會遇到這種不理性的，他就會罵，有時候也是一頭霧水，在罵什麼我也不知道啊。

(訪談結束)

訪問對象：里長D

訪談時間：2010/8/3 11:00

訪談地點：里辦公處

1. 在進行服務時，若您需要向政府反映意見，您通常會選擇什麼方式？例如透過議員、親自至業務單位拜訪、或是使用1999或網路市長信箱？

答：關於我們本里所要跟市政府溝通的角色就是說我直接就市容會報，我們公所每個月都有開市容會報，我們市長直接提案，提案後我們的市政府的相關人員就會來負責處理。

問：所以市容會報就像是一個每個月公所定期開會的一個會議？

答：有排時間，在我們文山區公所七樓會議室。

問：那開的方式是文山區所有的里長都列席嗎？

答：你里長有什麼需要市政府來做的事情，要請各單位如工務課、建管課的各單位，看你需要的哪一方面，那個單位就會來解釋跟完成處理這個事項。

問：所以那是在座所有單位都會列席在那邊？

答：對對對，像我提的案，比如說是馬路柏油的問題，這屬於新工處的，新工處的人員就會來回答我們里長。

問：所以那個案有需要先提案過去嗎？

答：對對對，我們要先提到公所，公所再安排各單位過來。

問：那處理的方式您覺得？

答：可以可以，效率也都還可以啦，因為市長在做事情，要求得很緊。

2. 在台灣，里長事實上扮演了彙集民眾意見與宣傳政府政策的角色，請問里長您平時在服務里民時，最常負責的工作為何？

答：負責的工作比如說里民需要里長的時候，我們就服務到家裡，去關心一些老人，有的需要我們做的事，我們就儘速地處理完成。有的是比如說家裡附近有垃圾啦，這個里長要趕緊處理，請清潔隊來，或是哪邊有什麼路燈不亮，這個里長也要馬上處理好，一些比如說沒有說很大的事務，里長本身就可以處理掉這個事情。

問：那像路燈不亮的話，您的處理方式會是？

答：我就直接打電話，會打到工燈處那邊，他隨時打了，比如說今天打，最慢明天就要來處理。

問：所以他們不會像有時業務太多會來不及處理？

答：不會，因為假如說這種事情，只要你線路不壞掉，不有差錯的時候，燈管燈泡的問題大概一個晚上就會來處理了，晚上也會有值班的人員。

問：那這邊會有里民間的糾紛嗎？

答：會有，那屬於小部份啦。因為文山區這邊算是文教區，所以糾紛會少一點。

問：那會有什麼業務會拜託到議員或立委嗎？

答：有有有，比如說有重要的議題或是需要上面有議員，比如說交通的問題，

需要由交工處、停管處介入的交通問題啦，這時需要議員來辦會堪，我們直接會找議員來辦會堪，比如說我們的馬路需要裝設紅綠燈或是需要班馬線或是停車格，這屬於是交通處或停管處的，這時需要請議員來幫忙處理、會堪，比較迅速也快一點。其實我們里長打電話請交工處來劃紅線，他也是會來做，但是有的重要的部分還是議員要幫忙來處理會快一點。

問：所以重要的部分是指？因為您說您打電話交工處也會來做，那什麼樣的原因會需要再請議員來？

答：比如說重大的工程需要議員幫忙處理，這樣會比較快一點，他會說兩個月，或是下半年度有經費就來承辦這個事情。

問：所以就像保儀路跟永安街口沒有紅綠燈，所以如果要裝設的話，里長就可以進行處理。

答：里民就會跟里長反映，會來找議員來辦會堪，看需不需要，因為紅綠燈也不能太近，每個人要設也沒辦法說設就設，還是有個評估啦。

問：所以請議員主要是時效會再快一點。

答：對對對。

問：那像剛剛您有說到停車位？

答：劃停車位這也不是里長自己說劃就劃的，因為有時候會帶來民怨啦，就說有里民需求，我們要找議員，請停管處來會堪，看恰不恰當，這邊的停車需求等等。

問：所以里長可以自己跟停管處進行會堪嗎？

答：會堪大多數我們還是會找議員，就里長跟議員一起做這個事。

問：那里長負責的事情會有包括處理民眾間糾紛事？

答：會，里長會出面解決。有時候像夫妻啦、鄰居啦，其實講一講就好了，像有時候噪音的事情啦，里長出面喔有比較緩和下來。租房子的時候有的人不曉得年輕人晚上不睡覺，像樓上在吵樓下就沒辦法睡覺，也是要處理。像之前有一次晚上電視開得太大聲了，吵到鄰居沒辦法安寧，你找警察去，還是要通知里長來開鎖，才能進去看，那發現是他之前家裡有遭小偷，他把電視開大聲，電燈開著，假裝說家裡有人在，這樣的話小偷才不會進來，結果他一沒回來，到一點的時候，這麼大聲里民沒辦法休息，這樣還是要里長來出面。

問：那像如果假設里民跟您陳情要設一個球場的這種建議性問題，那您會用何種方式進行陳情建議？

答：要設球場的話要跟議員反映，議員會來辦會堪，需求怎麼做還是要評估啦，找各單位，如水利局的等等，影響很大，所以還是要透過議員來做。

問：那有什麼事件是您可能需要至區公所反映事情的嗎？

答：反映事情是還好，因為我們本身有一個里幹事，跟里幹事講，那里幹事就會來做，這樣處理。

3. 請問里長使用市長信箱或1999市民熱線時通常是什麼情況？您對過程與處理結果是否感到滿意？

答：不用那些市長信箱，我們直接有什麼重大的事情，因為市長也很忙，有些事情我們是自己來處理。

問：那像1999呢？

答：1999這個我會打，1999這個效用是不錯，像平常有時候事情會找各單位來處理，但是市長自從設了1999後真的很快，像一個禮拜前，我看自來水在漏了，一打過去十分鐘就來修理漏水，很快，平常我再找自來水公司，就太慢了，所以直接打1999市政府那通知就很快，因為市長很重視這個里民打去的1999，這個真的對市政府的做事效率有加快，用1999又免費啊，打過去我一看到問題，電話拿起來就打1999，說我是木柵里里長，木柵路幾段有什麼狀況……麻煩請派人來修繕，我的電話就留給聽電話的人，他問說要不要回報，我就說要回報也可以，我再去巡邏就知道，五到十分鐘後我腳踏車再去騎看一下，就好了，像剛剛我剛剛也在處理里民的事情，因為里內有做一個休閒區讓老人去聊天的地方，最近在做污水下水道，把椅子拆走了，里民需要就叫里長應該把他移過來擺在哪個地方，比較陰涼的地方，讓他們有地方做，我馬上又找廠商，等他們工程做好，要把椅子恢復好裝好。

問：所以是直接跟廠商說。

答：對，直接跟廠商連繫，我們里長叫他椅子放哪邊他就要放哪邊啊，因為他們來做污水把椅子拆掉了，之後要復原就應該要復原啊。那里民比較會緊張一點，做這個公共工程，因為要把椅子拆掉，他們會怕沒地方休息，市政府做這個污水的事情是很好，不過還是要恢復，還是要給里民解決問題。里長的角色就是這樣，幫民眾解決。

問：所以您剛剛有提市長信箱主要不使用的原因是什麼？

答：因為我們假如要直接跟市長講也可以，因為市長我們里長也有約啊，像我們前幾天碰到市長，我跟市長說1999做得很好啊，說他很用心，那市長是要做事，不要嘴皮的人，這樣我們整個社會才能融合，才好一點啊，市長很忙了，你再給他多煩腦，我們直接做事情，幫市政府處理就好了，不用再麻煩市長了，市長本身很忙了，你看全台北市市民有多少人，大大小小事務太多了，那我們里長的角色是幫政府幫忙推動市政建設啦，來做事情就好了，像花博就是，我們里長要幫忙宣傳花博，我們台北市的花博，形象啊。

4. 那請問1999是否有沒有助於您在里民服務的工作？

答：是有，里民跟我反映我就會直打接過去，會比較快一點。

問：那像哪些方面的事情您會直接使用1999？

答：比如說自來水漏了啊，或者是路燈晚一點沒來修，我就會打1999。

問：那像噪音這方面的呢？

答：噪音這方面我會直接打給環保局。還有路面啦，路面不平有坑洞，我會打1999比較快，像是如果有騎摩托車跌倒了啊，要打1999會比較快，他會叫值班人員趕快來補坑洞。萬一不小心騎車摔下去就要申請國家賠償了啊，那我里長巡邏看到這個狀況我就會直接打1999。我會先拿一個圓錐放那邊讓大家知道那邊有

狀況。

問：那像里長平常一天要花多久時間巡邏？

答：我這個人就平常喜歡往外跑啊，平常就跟里民聊一下有什麼事情沒有。有時候里民心情不好，里長跟他聊天，他就高興了，之前有一個長輩就跟我抱怨他小孩不做事怎麼樣的，我也有勸他，說請他身體要顧好，我就叫他兒子不要太常喝酒，身體要顧好，爸爸會擔心，那個爸爸就會跟我聊啊。

問：那請問里長會不會推薦其他里長使用1999？

答：他們大部分都知道。民眾大部分都知道，因為我們有在宣導，每個里長也都知道，因為1999真得很好用。

問：所以若您選擇不使用市長信箱的理由，您會選哪幾個(訪問者出示選項)

答：我會選「不需要使用」還有「有其他更好的管道」。

問：那您覺得您以後使用市長信箱的機率是？

答：大概是不用啦，應該是不可能，我是不會去用啦，因為我們都有管道處理的，就不用再回來回去，市長信箱都要回來回去的，像我上回在處理事務，我們有一個里民，他是年輕人，他馬上就市長信箱，狀況是公用的滅火器擺在家裡啦，沒有氣了還說我里長是看人擺滅火器的，我一個頭兩個大，結果他回來打電話給我，說里長對不起，我那個妹妹搞到市長信箱說滅火器有問題，因為滅火器我都有買，那買了擺在騎樓給人家被人家偷竊，他就寫市長信箱說「滅火器是里長看人在擺的嗎？」我說沒有啊，後來市長信箱有通知我，我就再去擺一個(滅火器)啊，他爸爸也跑來跟我道歉，說這種小事情我們還要寫市長信箱，市長那邊通知過來，我們還要回給它。

問：所以是那個女兒以為滅火器是里長用不公平的方式在擺的，所以…

答：所以就算是一種申訴啦，他爸爸就跑來說電話打一下，跟里長說一下就好啦，結果我看市長信箱的通知才發現，有這種事情！我就趕快摩托車騎著趕快跑去掛上去，就直接里長的電話，公告欄都有啊，打一下就好了啊。所以里民大概都知道我的電話啦，就算我不在我太太也會幫忙，結果沒聯絡我就直接搞市長信箱(申訴我)。我從當里長來沒有遇過這樣被市長信箱投訴的，就有這一次，後來他老爸一直跟我道歉。

問：所以市長信箱算是有一個通知、申訴的跟里長知會就是了？

答：對對對。

問：那1999有這種申訴的狀況嗎？

答：是沒有，那我打去1999的事情他會跟我報說案件編號幾號，他會跟我通知處理好了沒，會跟我講，會有案底，因為你1999打進去會有號碼，你不處理好不行，市長盯著，你今天打去問1999明天天氣幾度他也會跟你講，1999管道算是很好用。

問：所以里長您也會打去問天氣之類的狀況？

答：這個不會啦，有需要的，對里民有需要的，里長就會去做。

問：那請問您會覺得1999讓民眾直接打去給政府溝通，所以里長的角色變少

了嗎？

答：還是有里民會打電話跟我講，那我看到我會直接打，那通常還是里民跟我講才處理，大部分都是我自己來處理比較快，透過我來處理比較快。

(訪談結束)



訪問對象：里長E

訪問時間：2010/10/11 15:00

訪問地點：里辦公處

問：請問里長您有使用過1999或市長信箱嗎？

答：有！但市長信箱沒有。

問：那請問您平常使用1999時，經常是在遭遇哪方面問題的情況下使用它？

答：呃…公共建設的方面，水溝不通，馬路不平，路燈不亮的時候，漏水的時候，還有聞到瓦斯味的時候。

問：請問您平常會推薦這個管道給里民使用嗎？

答：當然會，我們的里民用得很好。

問：那有聽說他們在使用上的反應嗎？

答：我不知道。

問：先前我們有過一份統計資料，那結果呈現出來有一些里長未曾使用1999的原因是「沒有需求」，那請問您覺得他們會沒有需求？

答：他們(那些里長)不夠認真，沒有去了解1999這個好處，他的那種自我意識的因素吧，我覺得1999真的很便民，而且服務效果真的很快，會幫我繼續這樣追案子，事後的回覆也非常好，我覺得很棒，但我這邊有一個問題，就是說當市民朋友打了1999以後，有任何需求，要畫紅線，要做什麼的時候，施工單位都沒有跟里辦公處來知會，所以他們私下去做很多事情我都不知道，事後都是反效果，所以我建議，民眾打電話，哪裡要怎麼樣，我都沒有問題，都沒有意見，但請你告訴我一下，也許我認為，站在我公家的立場，公正的立場，我認為它不需要。我們(里長)都不曉得，這樣是不對的，里民覺得他那裡可能需要畫個紅線，沒有關係你去畫，但是要通知我一下，也許里民是站在里民的立場，但是他沒有站在廣眾的立場，這怎麼對呢？這是不對的，我只有這個要求。

問：那請問里長您認為目前有什麼管道是可以取代1999的嗎？

答：沒有，這是最好，最快的管道。

問：那請問里長平常是大小問題都會使用嗎？還是你也會使用其他的管道？

答：該用的就用啊，很輕鬆的就用這個，當然很複雜的當然不能用這個囉。

問：那如果遇到比較複雜的狀況呢？

答：用公文，直接找那個單位，直接辦會堪，辦協調會。

問：那請問您認為1999有沒有助於您服務里民的工作？

答：當然有，非常好，快得不得了。

問：所以是當里民有意見的時候…

答：我馬上打，然後馬上就做，太好了。

問：所以整體追蹤算是滿意的？

答：滿意，只有一個不滿意，當我們里民跟我講我們和平東路5號出口有很多路霸，有很多攤販，我打1999的時候，我在現場等，好像都沒有處理，不知道為什麼？就只有這個攤販的問題沒有解決，其他問題我都認為很好，非常好。

問：如果像這個問題您會覺得是政府沒辦法處理？

答：因為攤販就是你追我跑啊，所以今天解決了，明天又來了，我的意思是說，我打一通電話給你，反映這個攤販問題之後，你就要一次解決，不要再發生了，明天以後也就不要再來了，就嚴厲的制止他，從現在開始這裡不準設攤，不要再來，不要讓我每天打1999。

問：想請問里長您會不會認為，當1999這個管道越來越普遍，讓民眾都可以直接跟政府溝通的時候，里長您的工作是不是會減少？

答：我覺得這樣子啊，我覺得里民看到的點都是單一的點，跟我們的眼光，我們看到的點，我們處理事情的方向是不同的，所以我們是做大方向的，小地方他們去講，他們去反映，他們反映的都是個人，所以我認為，只要你認真去發掘問題，發掘里民的需要，這都不是問題。

問：那由於我之前有問過其他里長，有一些里長曾被里民透過市長信箱與1999申訴，請問您有遇到樣的情況嗎？

答：當然有啊，他違規停車，警察說要來開單，我說先不要，先溝通一下，結果他說「為什麼不能停，這是我家門口」，就這樣。

問：所以是那位里民違規停車？

答：對，我說你先不要開單，我們去溝通，因為那是新來的住戶，我就說「先生，這部車您的嗎？」，他說是，我就說這裡不能停車，這裡是轉角，也是紅線，他卻回說「這是我家門口耶」，我說對啊，而且很多人在反映，他太太又說「那不然勒？」，後來我就沒辦法，就說我就走了，你去停吧，結果好啦，隔天我的里幹事就拿到1999(的申訴)，寫了一個下午的公文。1999造成里長的困擾就是什麼，檢舉電話多了，你的心情不好，你都怪人家，都怪里長，然後你就一直申訴，一直申訴，然後你有時候要求的事情我們真的做不到，你也去申訴，所以造成我們很多的困擾。

問：所以這個管道也算是對你們有利有弊？

答：所以我希望這個1999真的是很正向的，然後不要造成我們的困擾，不要造成公務人員的困擾，因為很多東西都是個人情緒的一個發洩，都是負面的，事實上都沒有這種事情，今天你違規，你惱羞成怒你就怪我，然後呢弄得一天到晚里長都被告，我是好意，那天我真的是雞婆啦，我寧可說你去開單，我不要去，是我，我真的太雞婆，我請他不要開單，我去跟他疏通，我幫他，結果我反而被告，他還說我態度不好，我脾氣不好，我說我已經有夠好的了。

問：里長您認為這有辦法解決嗎？

答：沒辦法解決，這是個人的意見，因為我們一再宣導，大小事找1999，所以他現在好的，壞的都是打這電話，所以沒辦法，我也認了。

問：所以宣導有點過頭？

答：過頭了。你要宣導什麼知道嗎？拜託！針對公共建設，公共政策，公共議題，不要一些私人的情緒的發洩，不要亂告。

(訪談結束)

訪談對象：里長 F

訪談時間：10/12 14:00

訪問地點：里辦公處

問：請問里長在過去這幾年，在做里民服務時，若您需要向政府反映意見，您會選擇什麼樣的方式？這些方式包括議員、透過承辦人、或自己到區公所去拜訪，還有使用1999或市長信箱，您會在什麼樣的情況或條件之下選擇這些不同的方式？

答：如果這些方式都太慢的話，我們還是直接打電話給市府人員，找市長的機會秘書，屬於發言室，直接找發言室，他們處理很快。不然就是直接找處長，各局處的處長，會更快，不然就找那個府會聯絡人，對因為有時候議員太忙了，他就直接把府會聯絡人的電話給我，我們直接找，這是後段啦，前段議員根本就不會幫我們，不會告訴我們這些資訊，等到最近這一年來，我們就認識更多的，那些市府裡面比較會處理事情的人，之前都是議員嗎，議員直接叫主任啊大家出來會堪，不過這個都要等一個禮拜。

問：所以會堪都需要一個禮拜的時間？

答：因為他要發文啊，轉到市府的聯絡、發文單位啊，然後再轉轉轉到各局處，這個都會變慢。

問：是因為公文傳送的時間慢還是排隊的時間慢？

答：都有，因為有時候，比如說停管處或交通處，他們全台北市都有分區，他們可能是幾個人就要負責整個區，看我們區就多大了，從我們這個里開始，你看市政府在市府路，路程就會比較遠。

問：里長，那像什麼樣的問題性質，例如說問題的複雜性，會影響到您選擇什麼樣的管道嗎？

答：會啊，其實剛開始當里長時，大家都是笨笨的，等到做了一屆的第一年以後，你會覺得比較得心應手，因為你會比較知道路燈要找公園處，水溝要找水利處，例如幾米以上的巷道要找區公所或是新工處，廢棄機車，有牌的找警察局，沒牌的找環保局，像這種東西就會變得很知道……

問：那您現在還有像以前那樣使用1999跟市長信箱嗎？

答：比較少了，不過要看事情，比如說你晚上路燈不亮，你還是得打1999。

問：那如果像白天的話妳就會直接？

答：如果說那種很久沒處理，像我們那邊有個水溝，到現在還是沒有處理好，我就除了打1999，我就上市長信箱，我就給我承辦政風處，我也不給環保局面子了，常常講了五六七八九十遍了，你們的勸導單開了幾張？不到五張！不到五張那你們是掛勾嗎？是跟業者或店面掛勾嗎？不然為什麼都不改善，你不改善我會被里民釘耶，里民會說跟里長講都沒用，你是不是拿了店家好處，我就沒拿好處還要被懷疑，那我是不是要該合理的懷疑環保局，你為什麼沒有善盡督促稽核的責任呢。

問：所以這個情況的意思是，你在當下遇到這個問題，那你當然直接聯絡承

辦人，但承辦人沒有把這件事完善處理好，所以妳反而透過市長信箱聯絡更高層單位就是了，就是透過這個管道來釘他們就是了。

答：其實我們真的是在做里民、市民在監督市政，再不行的話就是府會聯絡人。

問：所以里長您最近由於經驗的增加，所以沒有像以前那樣使用1999？

答：以前很兇喔，以前我們根本就是無頭蒼蠅，因為想把事情辦好，就撞來撞去，因為想把事情辦好，造成身體又不好，壓力又大，因為你不會處理事情，其實只要得心順手之後，哪有什麼壓力，當里長輕鬆的很，跟里民聊聊天，有什麼事的話，知道怎麼處理，很快的啦。

問：所以經驗變成最重要的一個重點。

答：對，我們里長現在變成一個社區經理人，我們一直想定位成社區經理人，不要一直講里長伯，里長孀，這樣就落伍了，一個社區要經營，民主要進步需要有人來帶領，那里長不是說每天在辦公室幫里民泡茶培養感情就好，這樣不對，還是要有人監督市政，然後民意的反映要透過里長去，就像要找局處處長，我都很難找得到局處處長了，何況是民眾，除非是要罵過他們之後才會回電，不然有時候罵過之後其實也不會回電，靠交情啦，像平常我們有什麼聚會，就要去認識一下。里長變成是一個里民的代表，培養人際關係。很多事情就真的要找里長，因為真的快速，因為我們有去「交陪」。

問：那里長您還會推薦民眾跟里民使用1999或市長信箱嗎？在什麼樣的情況之下？

答：還是會啊，我是說如果在真的找不到我的情況之下，麻煩你就打1999或110比較快，不要找不到我在那邊罵我，事情沒有解決好沒有用，像某天他們打電話給我剛好收訊不好，結果他們跟我說一個車子堵在路上，我講難聽一點，里長也不知道是哪一戶人家的，外來人口或誰的朋友來找，找里長？當然是找警察或拖吊車比較快啊，不然就打1999啊。

問：所以里長應該相當有經驗可以教育民眾。

答：對啊，就是告訴民眾整個流程，說不要緊張，或是媒體記者來，我們要怎麼應對，不要沒有事被報到很有事。

問：之前我們做過一調查，發現里長推薦1999的意願是高於推薦市長信箱給里民使用的意願，想聽聽里長的看法。

答：因為1999的時效會快一點，你看，警察會馬上處理，24小時都有警察人員在執勤待命，環保局如果說哪裡髒亂，環保局基本上還是他們第一線，公務人員在處理事情，其實這兩個單位其實非常的辛苦，每次被罵的也都是這兩個單位。好，市長信箱是什麼東西？paperwork啊，還要會電腦要會打字耶，我一些里民難道會打字嗎？我就會跟里民說，你們有什麼事不然打電話給我，不行我自己寫市長信箱，我不會讓你們寫，因為你們也不會寫，沒頭沒腦的，先開頭要怎麼寫，期望什麼都要寫得很清楚。老人家也不會上網，只是說里長你幫我們處理，你能把事情處理好你就是個好里長。他也不管你怎麼處理的方式，打電話或是寫市長

信箱都可以，會抓老鼠的就是好貓，很多里長也不會寫市長信箱啦。

問：我之前也有訪問過不會寫市長信箱的里長。所以您覺得是在時效性與資訊能力上的問題。

答：時效性是打給管區派出所會比1999還快，而且我們跟他們交情好，他們當然優先幫我們處理啦。

問：想請問里長您在比較有經驗之後，1999與市長信箱有沒有助於您在里民服務的工作上。

答：1999比較好，因為現在路燈已經都轉到1999，不然就是1911，是台電的急緊克服跳電的，事實上我們打到1999他也是會轉到1911。

問：之前我訪問一位里長，他因為有民眾違停的事件而跟民眾吵起來，結果被申訴，想請問里長有沒有類似的經驗？

答：我是上次在公園的時候，有人在溜狗，結果狗就在那邊隨地小便，我就勸導他，我說「小姐，妳那狗這樣子…」，我就不知道怎麼講，結果才講一下她就抓狂了，她態度就愈來愈不好了，說什麼「怎麼樣公園不能溜狗啊，妳是誰啊？」，我就說我是里長，就這樣而已，有怎樣嗎？又沒罵她，我後來就跟她吵起來了，結果後來她就打電話去區公所投訴我，說我們這裡的里長好兇喔。

問：我記得里長您上次就有提到貴里安裝監視器的問題。監視器您應該是透過市民會報那類的管道投的嗎？

答：我還是寫市長信箱，我跟他開會也提啊，抓到機會就提啊，市容會報也提，區域會報也提，市長茶會也提，還有市長信箱，只要我們這邊有住宅偷竊我就寫，然後那個分局就很緊張。

問：所以他們的回函是怎麼說的？

答：「正在做」，我每次他們有回函我就會po上網啊。他們都會說目前在哪個階段啊，都有回覆，然後我就填「不滿意」然後再打回去，再回覆，不然他們就會打電話來拜託我不要再寫信了，說他們壓力很大，我說我一個人也要應對那麼多里民啊，你們就趕快做好啊，而且因為我用市長信箱這個動作的話，有留下證據，你看我這次要競選的時候啊，這就是我的政績啊，能不能爭取的到監視器，不是我的問題，但至少我有在做事啊，我在我的部落格都有呈現出來。

問：再請問里長，我們的數據中，又發現如果里長同意1999減輕了他的工作負擔，反而會對1999感到較不滿意，請問您對這個現象的看法如何？

答：不會啊，我覺得很好啊，你幫我處理事情，我感到很高興啊。

問：對啊，應該要有正向的結果嗎？

答：其實怎麼樣，上次不知道是誰跟我提過這個問題，他跟我說1999都把我們里長的工作搶走了，我說怎麼會呢？幫我們減輕負擔，壓力不是很好嗎？他說這樣我們怎麼幫里民做事啊？我說幫里民做事多的是機會啊，那1999只能處理路面坑洞啦，路燈不亮。不然就是轉接各局處電話，問花博的問題，還有我要自殺，麻煩來安慰我，因為你路燈不亮，打電話給我，我還是得打給路燈隊啊。滿意度我覺得是效率的問題，為什麼我六點打，你九點還不亮？這是效率問題，因為他

們認為我六點打，七點應該要通電，民眾的觀念是這樣，不要說民眾，我自己都覺得我六點打了，你七點還沒通？但是沒想到，不是只有你這裡沒路燈，整個區域都跳電，我跟你講，你至少要等六個小時啊。

問：所以里長您覺得民眾有時候會對政府有過高的期待嗎？

答：在台北市真的。尤其是晚上沒有路燈的時候真的很可怕，尤其是遇到那種搶劫很多的時候，真會很可怕。

問：先前我有聽到一個說法，說如果1999與市長信箱真的很好用的時候，可以取代里長，您覺得這有可能發生嗎？

答：其實里幹事平常的工作有一個規定，就是要做到幾件以上的市容查報案件，每個月要查報幾件的額度，所以這種跟1999很像的事里幹事平常有在做，如果他沒做到的話考績會下降，但其實有一點點效果啦，

問：所以像路燈不亮的事情，里民可能還是會找里長，但其實現有的機制已經在運作了。

答：其實真的減少了，上一次路燈不亮，里民打來的電話比較少了，已經都打去1999了，他們知道找里長也是打1999，因為我們有慢慢宣導，而且現在1999的DM不是有說嗎？路燈不亮打1999，什麼壞掉找1999，其實是真的有效果出來，所以我們家電話路燈不亮的時候，晚上電話少很多。

問：我們之前有問過一群沒有使用過1999與市長信箱的里長，詢問他們不用的原因，那第一名是「沒有使用的需求」，請問里長您能否推測一下這是什麼意思。

答：大安區或是大直那邊有一些高級住宅區，怎麼樣可以成為一個里你知道嗎？只要這邊有一千戶以上，或是五百戶，看集中區域，那就可以成為一個里，然後這個里剛好是整棟大樓的新市鎮，那就可以成立管理委員會，有警衛、管理室，有什麼事打電話去樓下管理室就好了，所以里長可以說是虛設的，不會太忙。

問：所以里長是真的沒有需求就是了。

答：對，那就可能是新市鎮下面設個里辦公室，然後在那裡泡茶就可以了，不然怎麼會沒有用1999的需求呢，大街小巷走會沒有需求嗎？那新市鎮下的就找管理員就好，他們的管理員才可能會找里長。

問：那該數據的第二名就是有「更好的管道」。

答：例如找管理員啊，或是里長可以找自己的朋友啊，直接打電話給局處處長，打給路燈隊隊長，何必打1999還要轉一圈，就是這個意思。所以1999是給民眾用，因為一些局處首長的電話不能給里民。

問：第三個數據是認為1999不好用。

答：這就跟你講是時效性，市長信箱的規定是十個工作天，三天是三天收到，然後去了解狀況，七天是去了解與會堪，第十天內才回給你。我說1999也有時效性，比如說警察車禍現場要半小時內要到，噪音是三個小時內到，然後民眾就會不爽，三個小時後來怎麼會有聲音啊？民眾是這樣子才會討厭1999。

(訪談結束)