

課責成效之檢驗：開放政府與使用者滿意度

張玲玲*

摘要

政府網站資訊公開透明、個資保護對提升民眾對其滿意度有何影響？以及民眾藉以對政府課責如何調節該影響力，為數位治理的基本關鍵議題。本文可以作為政府在推動資訊公開透明、個資保護及對政府課責的重要參考。本文就國發會委託研究報告的問卷資料進行分析結果，首先，對資訊公開透明、落實個資保護、課責及滿意度的態度皆為正面，其中給予滿意度最高的評價，落實個資保護的評價最低。再者，僅有資訊公開透明對滿意度具激勵效果。最後，課責對於資訊公開透明及個資保護對滿意度無調節作用。

關鍵字：滿意度、資訊公開透明、個資保護、課責

壹、研究背景與動機

自美國國家績效評估推動行政改革的新公共管理強調「顧客導向」以來，要如何提升民眾（顧客）滿意度，已為政府最重要的施政目標之一。顧客關係管理（Customer Relationship Management, CRM），為資訊及通訊科技（Information & Communication Technologies, ICTs）衍生的全觀性管理概念（Schellong, 2008：11）。我國電子治理發展迄今，其服務方式並已從以組織為中心轉為以外部顧客（民眾）為中心，越來越重視民眾對公共服務的滿意度。

*國立政治大學公共行政系博士生

收稿日：2021 年 10 月 13 日。 同意刊登日：2022 年 1 月 3 日。

迄今，ICTs 的發展，以民眾為中心的公共服務之提供及獲得較為便利，因而形塑了民眾對公共服務新的期望。根據美國顧客滿意度調查模型（American Customer Satisfaction Index, ACSI），政府資訊公開、個資保護、顧客服務及網路服務對民眾滿意度有重要影響（Van Ryzin, Muzzio et al. 2004, 2004；Ma, L., & Zheng, Y. 2019）。Ma, L., et al., (2019) 則指出，政府線上資訊及與民眾互動跟民眾滿意度最為相關。然在現今資訊保存及流通迅速便利，勢使個資遭到侵犯的可能性驟增，將威脅民眾對政府網站提供資訊的滿意度。又在缺乏課責機制的情況下，政府僅單向地公開政府資訊對提高治理成效的影響甚微（Hazell et al. 2010；Seligsohn, et al. 2018；Williams, 2015）。政府資訊公開透明能讓官僚對其所提供的公共服務負起責任，提高民眾對政府課責的可能性，則有助於提升政府與民眾的關係（García, 2019；Praveena 2020）。Lourenço, Piotrowski & Ingrams（2017）也主張政府資訊公開透明的效益不應僅包括民眾實際使用資訊直接產生的公共價值，尚須仔細權衡資訊公開透明間接衍生的公共價值。民眾能否透過政府網站查詢到所需資訊？或查詢到業務承辦人聯絡資訊並找到承辦人？或透過政府網站了解官僚有無回應其所提需求？這些都可以檢驗官僚裁量權的範圍並對政府進行課責，並攸關民眾對政府網站提供資訊的滿意度。因此，政府在公開資訊及落實個資保護的同時，民眾藉以對政府課責成效之認知程度是否影響對政府資訊公開透明成效之認知及對政府落實個資保護成效之認知提升對政府網站提供資訊的滿意程度，值得關注。

儘管民眾希望接受電子治理更多的公共服務，政府資訊公開透明滿足民眾行使知的權利，政府落實個資保護則為憲法所保障之基本人權；政府有義務公開資訊，但民眾對政府保護個資之落實存有擔憂，兩者成效對於民眾對政府網站提供資訊的滿意度之影響值得探討；以及對政府課責成效之認知影響對政府資料公開透明成效之認知及對政府落實個資保護成效之認知，對政府網站提供資訊滿意度的影響程度，在公共行政領域少有系統的研究。本研究擬通過對民眾對政府網站

所提供資訊的滿意度之調查，檢驗激勵保健雙因子理論在開放政府的理論效度。Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) 所提激勵保健理論 (Herzberg's motivation-hygiene theory)，又稱雙因子理論 (two-factor theory)。Herzberg 認為個人工作滿意與不滿意分別由激勵因子及保健因子來決定；個人在工作中獲得滿意的因子屬於工作本身的性質，稱之為激勵因子，包含工作成就感、被認可、讚賞及晉升機會等。保健因子或稱為預防性因子，屬於工作環境以及工作條件的性質，如果獲得滿足，個人不會感到滿意，只會處於沒有不滿意的狀態。因此 Herzberg 認為改善保健因子能夠預防個人的不滿意，但不會提升個人滿意度；而激勵因子會提升個人滿意度，同時也會改善工作績效。本文嘗試透過實證方式回答以下之研究問題：

- 一、 在我國政府多年來推動電子治理的經驗下，有關民眾對政府網站提供資訊的滿意程度為何？對政府資訊公開透明成效之認知程度為何？對政府落實個資保護成效之認知程度為何？對政府課責成效之認知程度為何？
- 二、 民眾對政府資訊公開透明成效之認知、民眾對政府落實個資保護成效之認知及民眾藉以對政府課責成效之認知對於政府網站提供資訊滿意度的提升是否有影響？其中對於民眾對政府網站所提供資訊的滿意度上的激勵因素以及保健因素為何？
- 三、 對政府課責成效之認知程度，是否調節對政府資訊公開透明成效之認知程度及對政府保護個資成效之認知程度，於政府網站提供資訊滿意度的認知程度？

本文首先將針對民眾滿意度之概念，以及為何政府資訊公開透明之認知及政府落實個資保護之認知將影響民眾對政府網站提供資訊滿意度之理論邏輯，以及如何透過對政府課責管控政府資訊公開透明及政府落實個資保護之有效執行做一論述，以提供後續實證檢驗的對話基礎；其次，再分別針對各主要可能的影響因素，提出相對應之研究假設。第三，介紹研究設計和研究架構；第四，就實證資料進行分析和驗證。最後，針對研究發現進行討論，並提出結論。

貳、 文獻探討

在結果導向的管理思維中，政府資訊之公開透明及政府落實個資之保護並非其最終目的，而是提供民眾資訊，民眾並據以監督施政績效以對政府進行課責，促使政府改善公共服務並提升民眾滿意度。

一、 民眾滿意度

顧客關係管理 (Customer Relationship Management, CRM) 的名詞源自企業界，為 ICTs 衍生的全觀性管理概念，旨在設計以顧客為中心的組織來維繫與顧客關係而增進企業利益 (Schellong, 2008: 11)。Koehler & Pankowski (2017) 則主張，政府應以顧客導向為服務理念。

政府顧客依來源分為外部顧客 (民眾) 及內部顧客 (官僚)，隨著政府受到外部顧客要求提供更有效能的服務壓力，管理外部顧客關係已為公共管理重要議題 (Kolsky & Keller, 2001)。我國電子治理發展迄今，其服務方式已從以組織為中心轉為以顧客為中心，故管理方式亦須從內部顧客 (公務員) 的管理轉為外部顧客 (民眾) 關係管理 (游佳萍，鍾岳秀，2010)；即越來越重視民眾對政府的滿意度。依美國顧客滿意度調查模型，民眾產生滿意度的過程中，受其預期心理 (expectation) 的影響；這預期心理源自於長期以來民眾對於公共服務所感受到的經驗，或是對公共服務資訊的預期心理，民眾滿意度則是在經歷此過程後知覺出來 (Van Ryzin, Muzzio et al. 2004)。儘管對公共服務的滿意度不僅是一個結合對公共服務品質的期望、經驗的複雜態度，亦與對政府的更廣泛態度有關，例如對政府的信任 (Van de Walle, S, 2018)。Abukhalifeh et al. (1986) 曾指出，民眾長期以來知覺的公共服務品質，明顯影響民眾對於政府的滿意度。衡量民眾滿意度已成為多數政府常見的做法。

迄今，ICTs 的發展，使得政府更容易提供公共服務，民眾亦更容易獲得；同

時以政府為中心，以供給為導向的公共服務，已轉為以民眾為中心，以需求為導向，因而形塑了民眾對公共服務新的期望。根據美國顧客滿意度調查模型（American Customer Satisfaction Index, ACI），民眾對政府保護個資、資訊公開、顧客服務及網路服務對民眾滿意度具有關鍵影響力（Van Ryzin, Muzzio et al. 2004, 2004；Ma, L., & Zheng, Y. 2019）；其中線上提供資訊及與線上與民眾的互動與民眾滿意度亦至為關鍵（Ma, L., et al. 2019）。

二、政府資訊公開透明

政府資訊公開透明已成為廣泛接受的國際規範，截至 2016 年止，113 個國家/地區擁有資訊權法，倡導者並認為其已提供具體的治理利益（Seligsohn, et al. 2018）。政府公開資訊透明可減少代理人理論所指政府與民眾之間資訊不對稱的問題，依代理人理論，委託人（民眾）有權利要求代理人（政府）提供所需資訊，避免代理人不適當的選擇與道德風險等問題（De Fine Licht, et al. 2014）。寇斯定理（Coase Theorem）也指出公共資訊的「財產權」（property rights）為民眾所有，此為政府資訊公開的法治建構的倫理基礎（陳敦源，2009）。Stirton & Lodge（2001）從委託人-代理人模型（fiduciary trusteeship model）來看，民眾授權給政府決定資訊公開的內容與程度。Altayar（2018）提到公開程序將強化官僚體系對外的回應性。據 Jelenic（2019）觀察，電子治理的服務提供，對政府提升民主回應性及行政效率有所助益。（Pereira, et al. 2018）亦提出相同看法，政府運用 ICTs 整合管理與顧客使用情況來協調部門提供一致及差異化的服務，以有效回應民眾，提升民眾滿意度。政府資訊公開透明深具資源共享、監督政府並信任政府的意義。

民眾可了解政策問題及政策方案及替代選項，並對方案提出質疑，將有助於改善政府的決策品質；政府在民眾、利益團體、傳播媒體及監督單位等利害關係人的審視下，較能謹慎行事從事良善治理的規範行為，避免政府的濫權和犯錯，提高民眾對政府網站提供資訊的滿意度。再加上，公務員執行公務可援引的相關法規很多，若相關資訊可公開而未公開，則具有相當大的行政裁量空間，若各自

解讀，可在作為或不作為之間自由選擇，相對於外在變遷迅速的環境，總有未盡周延，可能造成恣意或濫用法規而變相擴權，亦對原來意圖提升民眾對政府網站提供資訊的滿意度有負面影響。

本研究整合以上論述，並推論出以下研究假設：

H1：民眾對政府資訊公開透明成效之認知將顯著影響其對政府網站提供資訊的滿意度。

三、政府保護個資之落實

政府資訊公開透明在政府保護個資的前提下，始有符合民眾對政策預期之可能。Warren & Brandeis (1890) 認為隱私權是「不受干擾的權利」(right to be let alone)，個人對思想、情緒和感受等與自身相關的事務的公開與否具有權利，但隱私權不是絕對的，仍須受到公共利益之限制。根據湯德宗(2006)觀察美國的實務經驗，個資係受相對保護而非絕對保護，若經考量涉及公共利益及所得增進之公益，仍可予以公開。蕭乃沂等(2014)進一步指出政府針對個資的蒐集及處理，應在公務機關「執行法定職務必要範圍內」。

Easton (1965) 指出民眾對政府的信任緣自政策制定與執行過程，對於政策執行結果滿意則為政策的產出。民眾對於政府信任感愈高，則能賦予政府更多的空間及支持，讓政府執行政策以符合民眾的期望，進而提高民眾滿意度(Hetherington, 2005)。民眾對政府保護個資之擔憂影響民眾對政府的信任(Cottrill, et al. 2020; Joinson, 2009; Mutimukwe, et al. 2020)。因此，就民眾對政府落實個資保護成效之認知與民眾對政府網站提供資訊的滿意度之間的關係而言，當政府保護個資的能力受到民眾信任時，民眾不擔心個資受到侵犯，將賦予政府空間執行符合民眾期待的政策，而提高民眾對政府網站提供資訊的滿意度。但也有可能，雖然民眾個資並未實際受侵犯，惟因媒體報導或其他網路資訊過度渲染等，產生對個資保護未落實的刻板印象，而對政府不信任，以及對政府不滿意；

既使已加強落實個資保護，也可能因為預期心理而對滿意度產生不利的負面影響。洪家殷（2019）也認為，以往 ICTs 未普及時，政府因行政作為取得大量個人的資訊，舉凡戶政、地政、賦稅資料等，絕大部分以紙本存檔而流動性低並欠缺整合的能力，抑或人工處理耗費成本，所以侵害個資情況普遍未受重視。

現今，人們生活與網路日益密切相關，個資可能被不當使用，而侵害到個資；而且因政府運用廣泛科技工具提供公共服務，故對個資保護之影響層面最大。許志義、王筑荃、柳育林 & 許懷元（2019）進而指出，當今行政資訊化，資訊保存及流通將較迅速與便利，勢必使個資遭到侵犯的可能性驟增，而影響對民眾滿意度。

本研究整合以上論述，並推論出以下研究假設：

H2：民眾對政府落實個資保護成效之認知將顯著影響其對政府網站提供資訊的滿意度。

四、對政府課責

課責（accountability）指組織成員須因決策或行動而接受獎勵或懲罰，每一層級均有受監督的義務。Romzek & Dubnick（1987）則將課責類型依責任來源為「組織內外部的期望（Sources of Expectations）」及「組織本身控制期望自主程度（Degree of Autonomy）」高低兩個構面，分為科層、專業、法律及政治課責等四個類型，如表 1。

表 1 組織內外部的期望及（或）控制來源

高 ↓ 低	↑ ↓	自 治 程 度	組織內部	組織外部
			層級	法律
			專業	政治

資料來源：本文自製。

層級課責屬內部控制，又稱為課責，為透過官僚組織內部垂直層級及法規來

約束官僚行為以達成分層負責的目的。專業課責亦屬內部控制，公務員具有專業知識提供服務。法律課責屬外部控制，公務員依法行政並受到立法機關監督。政治課責亦屬外部控制，政府員回應民意代表、選民、利益團體遊說等利害關係人所形成的外部監督機制的需求。代理人理論（agency theory）指出，民主制度將民選政治人物及其任命人員置於官僚體系之上位係在政治課責基礎上建立間接的課責關係，民選政治人物及其任命人員要求官僚對人民偏好作出回應。尤其在法律及專業落差方面，公務員需要運用法律及專業知識回應民眾需要。

民眾欲對政府課責遂要求政府公開資訊的資訊流動過程，即成為民眾對政府行動或決定進行課責的管道，政府資訊公開與和課責之間存有明確且理論化的聯繫（Heeks, 2008；Matheus & Janssen, 2020；Kiewiet & Mc Cubbins, 1991）。政府資訊公開透明的同時，民眾藉以對政府進行課責，政府資訊公開透明對治理成效才有意義（Hazell et al. 2010；Seligsohn, et al. 2018；Williams, 2015）。因此，對課責成效可以調節資訊公開透明成效對滿意度的影響程度。政府落實個資保護及增加公開的資訊，可能僅代表對政府提供資訊的能力增加（Hollyer et al. 2014）。Praveena（2020）指出，政府資訊公開透明讓官僚須對其所提供的公共服務負起責任，有助於提升政府與民眾的關係。政府公開的資訊很有價值，但無法保證有其問責性（García, 2019）；若要展現公開的資訊對公民的價值，需要透過「互動」，讓民眾有問責的機會。ICTs 的發展增加政府資訊的供給量並降低政府資訊的供給成本，同時創造民眾政府資訊的需求，並確保系統工作完成後續動作之進行，而更有機會讓民眾對政府課責，促使政府改善公共服務。在個資保護原則下，政府資訊的公開透明是對政府課責的先決條件。根據 Ma, L. et al.（2019）研究顯示，相較於政府資訊的公開透明與線上提供公共服務相較，民眾更在乎與官僚的互動。從代理人理論來看，資訊公開不足以影響代理行為，尚需提供民眾與官僚互動的機會，確保官僚接受民眾資訊並加以回應。Reggi, & Dawes（2016）從開放資料生態系統觀點出發，指出政府內、外部參與者在複雜的開放資料生態系統中交互作用來實

現多樣政策目標，但生態系統中最薄弱的環節卻是缺乏將公民的反饋引導到政策制定過程的有效機制。

政府有義務公開資訊，民眾有權獲悉政府施政目標、施政內容、預算、預期成果等績效資訊，以及政府與民眾相關權利、義務與責任。當民眾可自行蒐集與分析政府各部門的資料時，便能進一步檢驗他們與政府之間權力的平衡，官僚裁量權的範圍與內容，使官僚能為機關及本身的行為負責，避免權力之濫用。因此，官僚若知道政府資訊將對民眾公開透明，且個資已被法律所保護時，對組織中的監控機制則不敢掉以輕心，將盡力遵守以執行公共服務。因此，能夠讓民眾在網路上查到政府線上服務的處理進度及業務承辦人的聯絡資訊，並容易聯絡得到，由承辦人擔任中介提供民眾行政、法律及專業知識，並幫助民眾將其觀點傳達給決策者和管理者。民眾亦可透過網路得到官僚的回應，持續增加公務員與民眾的雙向溝通，除政府可吸納民眾意見外，民眾亦俾向政府主動問責。

基於以上論述，本文提出以下研究假設：

H3：民眾對政府課責成效之認知將顯著影響其對政府網站提供資訊的滿意度。

H4：民眾對政府課責成效的認知程度具有調節效果，將顯著影響其對政府資訊公開透明成效之認知對政府網站提供資訊滿意度之影響程度。

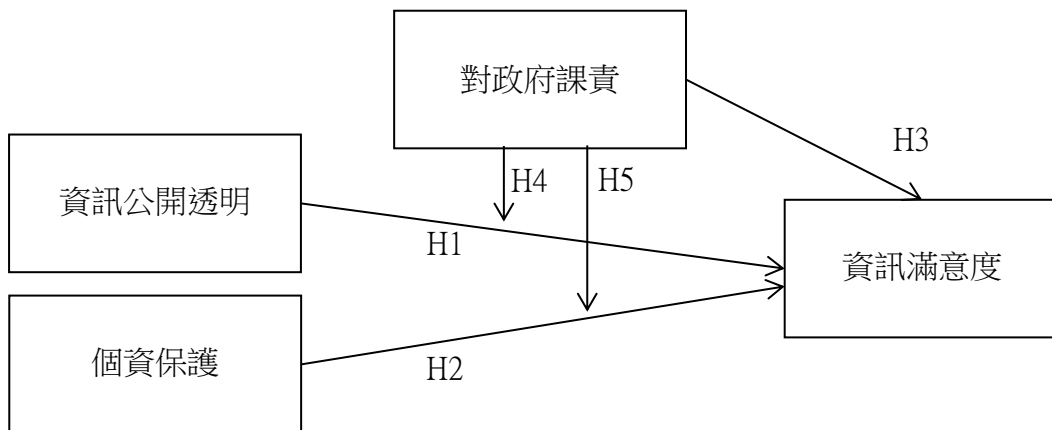
H5：民眾對政府課責成效的認知程度具有調節效果，將顯著影響其對政府落實個資保護成效之認知對政府網站提供資訊滿意度之影響程度。

叁、 研究設計

接續前文之討論脈絡，以下將進一步由文獻中之觀點，逐步建構本文所欲探究之研究假設，並從而勾勒本文所關注的研究變項間之關係與研究架構，如圖 1。

一、研究假設與架構之發展

依據上述各項之研究假設，設立本文之研究架構，如圖 2 所示。在研究架構中，標示本研究除將檢證民眾對政府資訊公開透明成效之認知（自變項 1）及政府落實個資保護成效之認知（自變項 2）對提升民眾對政府網站提供資訊滿意度（依變項）所產生可能影響外，更將民眾對政府課責成效之認知視為調節變項，進一步檢視其在自變項與依變項之間是否具有調節作用。



資料來源：作者自製。

圖 1 研究架構圖

二、資料來源及衡量對象的選擇

在研究資料的選擇上，考量我國電子治理的發展大致已展現成效，本文以行政院國發員會委託台灣電子治理中心所執行的「數位國情總綱調查（6）—區域數位分級與數位國情世代進展研析」（廖興中，朱斌好，黃東益，黃婉玲，2020）的隨機抽樣網路問卷為研究資料。調查期間為 2018 年 7 月 30 日到同年 8 月 14 日。調查地區為台灣地區。有效樣本為 565 份，樣本數足，可期符合常態分配。

三、變項的操作

本研究以「民眾對政府網站提供資訊的滿意度」為依變項，以「民眾對政府資訊公開透明成效之認知」及「民眾對政府落實個資保護成效之認知」為自變項，

以「對政府課責成效之認知」為調節變項，其資料型態皆為李克量表。詳見表 2。

表 2 變項操作化、變項內各指標衡量與整合方式

變項	影響概念 (變項名稱)	操作化題目	原問卷 題項	重新編碼方式
依 變 項	民眾對政府 網站提供資 訊的滿意度	1 您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？	6	直接視為 4 個等距尺度分析。1 分表示「非常不滿意」、2 分表示「不滿意」、3 分表示，「滿意」、4 分表示「非常滿意」。
		2 您對政府在網路所提供的服務（例如公車動態、買車票、醫院掛號）滿不滿意？	7	
		3 您對政府主動用手機通知民眾的資訊滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。	8	
自 變 項	民眾對政府 資訊公開透 明成效之認 知	6 依您經驗，在政府網站上搜尋到法律規定的內容，容不容易？	10	直接視為 4 個等距尺度分析。1 分表示「非常不容易」、2 分表示「不容易」、3 分表示，「容易」、4 分表示「非常容易」。
		7 依您經驗，在政府網站搜尋到政府政策的內容，容不容易？	11	
		8 在您看來，容不容易從網路查到政府線上服務的流程？	12	
	民眾對政府 落實個資保 護成效之認 知	4 請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？	40	反向編號並直接視為 4 個等距尺度分析。直接視為 4 個等距尺度分析。1 分表示「非常擔心」、2 分表示「擔心」、3 分表示，「不擔心」、4 分表示「完全不擔心」。
		5 請您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？	41	
調 節 變 項	民眾對政府 課責成效之 認知	9 在您看來，容不容易從網路查到政府線上服務進度？	13	直接視為 4 個等距尺度分析。1 分表示「非常不容易」、2 分表示「不容易」、3 分表示，「容易」、4 分表示「非常容易」。
		10 如果您對政府線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務承辦人（承辦人）協助處理？	14	
		11 因為很多民眾用網路，政府官員更在乎民眾的想法，請問您不同意此說法？	33	

資料來源：依廖興中，朱斌好，黃東益，黃婉玲，2020 部分資料予以重新整理。

四、問卷的信度與效度

本文採用 Cronbach' s Alpha 值，來衡量所要萃取的期望因素構面之間是否一致。學者 Guildford 指出，當 Alpha 值大於 0.7，表示信度高；0.35~0.7 之間，可接受；低於 0.35，必需被拒絕。本問卷採用 SPSS 統計套裝軟體為分析工具。本文所選題項整體 Cronbach' s α 值為 0.81，刪除任一項後，Cronbach' s α 值都無法增加，因此題項具有高的一致性，信度良好；每一變項 Cronbach' s α 值為介於 0.71 至 0.8 之間，仍具有高的一致性。至於效度分析，本文次級資料來源的問卷內容係經文獻探討、研究會議及前測調查數次修正後的結果，具有一定的理論基礎，因此問卷具相當代表性並符合內容效度之要求。

肆、資料分析與發現

一、受訪者簡介

本文先就本研究調查問卷之受訪者基本背景資料加以分析。由表 3 中可以看出，受訪者在性別比例上，以男性較多，占 52%。受訪者在年齡上，19-39 歲及 40-59 歲，加起來占受訪者之大宗，60 歲以上（8.3%）最少。另在學歷上，五成多的受訪者大學學歷，其次為專科以上（31.5%），研究所（16.8%）最少。

表 3 受訪者基本資料

項目	選項	人數	比率%
性別	男	294	52.0
	女	271	48.0
年齡	19-39 歲	259	45.8
	40-59 歲	259	45.8
	60-89 歲	47	8.3
學歷	專科以下	178	31.5
	大學	292	51.7
	研究所	95	16.8

資料來源：依廖興中，朱斌妤，黃東益，黃婉玲，2020 部分資料予以重新整理。

二、描述性統計分析及相關分析

(一) 描述性統計分析

在進入變項間影響分析之前，本文先針對受訪者於問卷中各個提項所提供之反應，進行描述性之統計分析。首先，針對滿意度進行觀察，由表 4 中可以發現，個資保護成效 ($M=1.83, SD=0.604$) 與課責成效 ($M=2.71, SD=0.566$)，相較於資訊公開透明成效 ($M=2.87, SD=0.494$) 及滿意度 ($M=2.91, SD=0.495$) 有偏低的情況。

首先，個資保護成效最低。或許係政府因提供公共服務數位化而取得大量個人資訊，尤其行資訊保存及流通將較迅速與便利，民眾對政府保護個資的能力因其生活或洽公經驗而信心不足，擔憂個資遭到侵犯。此則有賴負責資料開放之單位協力合作始能在落實保護個資的原則下，做到高品質與最大程度的公開。其次，課責成效次低，可能是因機關業務龐雜細瑣，需要時間釐清，故無法於第一時間找到承辦人處理；有可能機關或承辦人之間互相推諉。此部分政府在資訊公開透明之相關規範明示須載明承辦人聯絡電話及洽公地址等細節後應可改善；Lourenço (2015) 也認為，部分著名政府入口網站依組織結構所設計而非從使用者角度所設計的公開資訊並無法充分支持民眾對政府進行課責；因此，建議應定義哪些資訊才能發揮課責效用，並規定負責公開的單位。也有可能未落實職務代理人制度，而讓民眾不容易找到業務承辦人。或有可能部分機關未建置進度查詢系統；或者已建置，但民眾不知可以查詢；或者民眾在網站上不容易找到查詢入口；此部分政府在流程及進度透明之相關規範更細緻化後應可改善。以上分析回答了本研究第一個研究問題。

(二) 相關分析

經過問卷各題項初步分析後，接續進行變項分析。再者，有關本文討論之各變項間的相關性，如表 4 所示，所有變項兩兩彼此間皆有著程度不同的顯著相互關係，此一結果應與本研究之變項係多萃自先前相關實證研究資料有關。落實個

資保護成效及資訊公開透明成效，皆與滿意度有顯著正相關。

表 4 各變項之描述性統計分析及相關分析

	變項	平均數	標準差	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
資訊滿意度	1 對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？	2.84	.576	1.00										
	2 對政府在網路所提供的服務（例如公車動態等）滿不滿意？	3.00	.556	.554**	1.00									
	3 對政府主動用手機通知的資訊滿不滿意？如地震、停水等。	2.89	.664	.518**	.484**	1.00								
資訊公開透明	4 在政府網站上搜尋法律規定容，容不容易？	2.91	.651	.439**	.468*	.371*	-.022**	.064	1.00					
	5 在政府網站上搜尋府政策內容，容不容易？	2.77	.660	.549**	.456**	.439*	-.028**	.077	.616*	1.00				
	6 可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？	2.92	.489	.378**	.402**	.380*	.019	.069	.365*	.490*	1.00			
個資保護	7 不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？	1.81	.647	.021	.007	-.075	1.00							
	8 不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？	1.86	.679	.084*	.086*	.072	.662**	1.00						
課責	9 可不可以網路上查到政府線上服務處理進度？	2.75	.599	.403**	.403**	.390*	.023	.042	.371*	.502*	.550*	1.00		
	10 對政府所提供的線上服務有疑問時，容不容易找得到業務承辦人協助處理？	2.70	.758	.523**	.398**	.418*	.036	.11*	.484*	.549*	.444*	.530*	1.00	
	11 因為很多民眾在用網路，官員更在乎民眾的想法，同不同意這種說法	2.69	.725	.381**	.301**	.296*	.046	.11*	.334*	.445*	.287*	.350*	.467*	1.00

資料來源：依廖興中，朱斌好，黃東益，黃婉玲，2020 部分資料予以重新整理。

說明：*：P<0.05，**：P<0.01。***：P<0.001。

三、多元迴歸分析

為回答本研究的第二、三個研究問題，並檢驗所提研究假設，本研究以階層迴歸分析檢測各變項對資訊滿意度之影響。本研究首先以滿意度為依變項，先於模型一中投入控制變項，以檢測控制變項對於依變項之影響力；而後，於模型二中，除控制變項外，再投入本研究之自變項，俾以了解各個自變項對依變項所產生之主要效果。最後，在模型三中，除前述之控制與自變項外，再以課責為調節變項，檢測對滿意度與對資訊公開透明及對保護個資兩個變項之交互關係對於個別變項於依變項的解釋力上是否存有影響。另在探討調節效果係將自變項(X)與調節變項(M)相乘作用項進行預測，所以此交互作用項與自變數(X)、調節變數(M)存有高度相關，故在探討調節效果時的多元迴歸分析易產生多元共線性之問題(李茂能，2012)；因此，為避免調節作用項可能產生的多元共線性問題，將自變項(X)與調節變項(M)先轉換成標準化分數之後，再將標準化後的自變項(X)與調節變項(M)相乘(Aiken & West, 1991；Villa, Howell, Dorfman, & Daniel, 2003)。如表 5 所示，模型一之整體模型適合度 F 值為 2.818， $p < .05$ ，達統計之顯著水準。其中在性別、年齡及學歷等控制變項，僅有年齡達統計顯著水準（ $\beta = -.165, p < .05$ ），年齡愈高，滿意度愈低。另，此模型中共線性的問題並不嚴重（ $VIF < 2.15$ ）。

(一) 資訊公開透明、個資保護及課責對滿意度之影響

就探討自變項之主要效果的模型二加以檢視，整體模型適合度 F 值為 53.336， p 值為 .000，顯示該模型具有顯著性；且在加入自變項進入後，整體模型的解釋效果顯著提升（調整後的 $R^2 = .495$ ， ΔR^2 解釋變異量增加 23 倍），模型適合度之改變亦達顯著水準（ $\Delta F = 133.121, p$ 趨近 0），意謂自變項的投入對於模型的解釋力具有顯著提升效果。

在性別、年齡及學歷等控制變項，亦僅有年齡達統計顯著水準（ $\beta = -.101, p < .05$ ），年齡愈高，滿意度愈低。至自變項部分，資訊公開透明（ $\beta = .485, p$ 趨近 0）及課責（ $\beta = .266, p$ 趨近 0）對於滿意度皆有顯著正向影響；亦即資訊公開透明成效愈高者，滿意度愈高；課責成效愈高，滿意度愈高。保護個資對滿意

度則沒有顯著影響。另外，此模型中共線性的問題並不嚴重（ $VIF < 2.15$ ）。最後則檢視將課責視為調節變項所產生之效果。

（二）課責的調節效果（H4、H5 之驗證結果）

表 5 顯示模型三之整體模型適合度 F 值為 43.420，p 趨近於 0，顯示模型三具有顯著性；而整體模型解釋效果僅略有提升（調整後的 $R^2=.498$ ），與模型二相較， ΔR^2 解釋變異量提升了 0.606%，模型適合度之改變未達顯著水準，意謂投入課責做為調節變項後，對於模型的解釋力未產生顯著的改善效果。

就模型三加以檢視，仍僅有年齡 40-59 歲之受訪者（ $\beta = -.097, p < .01$ ）達統計顯著水準，在該年齡區間，年齡愈高，滿意度愈低。至自變項部分，資訊公開透明（ $\beta = .638, p$ 趨近 0），對滿意度亦有顯著正向影響；保護個資（ $\beta = .184, p < .01$ ）對滿意度仍沒有顯著影響。而在將課責做為調節變項的兩個新變項中，課責對資訊公開透明及個資保護在提升滿意度上皆未能通過顯著性之檢定。此外，此模型中共線性問題亦不嚴重（ $VIF < 49.37$ ）。

表 5 「對政府網站提供資訊的滿意度」的階層迴歸分析結果

	民眾滿意度的認知		
	模型一	模型二	模型三
性別	.018	.066	.068
年齡分組			
參照組：19-39 歲			
40-59 歲	-.165**	-.101*	-.097**
60-89 歲以上	-.012	-.026	-.018
學歷分組			
參照組：專科以下			
大學	-.086	-.053	-.050
研究所以上	-.014	.028	.026
資訊公開透明成效		.485***	.638***
落實保護個資成效		-.022	.184
課責成效		.266***	.216
資訊公開透明成效*課責成效			-.322
落實保護個資成效*課責成效			.308
R^2	.032	.505	.510
調整後 R^2	.021	.495	.498
F 值	2.818*	53.336***	43.420***
ΔR^2	-	.472	.006
ΔF	-	133.121	2.365

資料來源：依廖興中，朱斌好，黃東益，黃婉玲，2020 部分資料予以重新整理。

說明：1. 模型係將依變項、自變項及調節變項操作化題目分別予以加總及平均後進行迴歸分析，其中模型三則係進一步採標準化方式進行調節效果分析。

2. 說明：*： $P < 0.05$ ，**： $P < 0.01$ ，***： $P < 0.001$ 。

伍、討論與結論

本研究重心係從政府資訊公開透明及落實個資保護之思考出發，扣合民眾對政府網站提供資訊的滿意度，以及藉由對政府進行課責的認知是否影響資訊公開透明與個資保護對於滿意度的影響程度。

一、研究討論

(一) 對滿意度及資訊公開透明有高度肯定，在個資保護及課責上，相對保守

經由上述之資料分析，本研究發現，我國政府在多年推動電子治理後，受訪者對政府網站提供資訊的滿意度、資訊公開透明成效、落實個資保護成效及課責成效，皆已有正面且較為成熟的看法。其中對滿意度及資訊公開透明抱持高度肯定之評價。誠如廖興中 et al. (2020) 所言，因資訊設備的普及，近年來民眾便於在政府網站查詢資訊並據以表達意見，對於政府網路提供資訊的滿意度有增長趨勢。

在資訊公開透明方面，雖然認同程度較高，然仍有改進的空間；例如，對政府網站上搜尋政策內容的容易程度評價較低，可能是雖有政府資訊公開專法，但僅法律先行，行政機關仍有很大的裁量空間；而且機關對於資訊公開透明的觀念亦未與時俱進，因此尚無從民眾的使用需求出發來判斷公開的資訊是否為民眾想要了解的政策內容。Khurshid et al. (2020) 亦提到，影響政府公開資訊的潛在決定因素主要包括政策方向、資訊能力、法規、財務資源、組織文化、政治首長承諾、高層管理階層的支持及資料品質。政府公開政策的資訊面向須考量以上等等因素，惟與民眾欲知了解的資訊面向不一定相符。

至於課責成效相對不高部分，可能是因部分機關雖然已可線上申請案件，但線上查詢的設計未盡完善。或許係因機關業務龐雜細瑣，需要時間釐清，故無法於第一時間找到承辦人處理；也有可能機關或相關承辦人之間互相推諉。或是民眾雖已線上表達意見，但未獲官僚重視並予以處理或回覆。建議如 Wang et al.

(2018) 看法，從適應性治理概念出發，認為政府和非政府行為者之間的治理安排應圍繞迅速變化的環境的需求而定。當今，網路發達，民眾較容易要求與政府進行互動，官僚亦因適應治理環境的變化進行變革。Bowen et al. (2017) 指出，雖然，課責機制對於政府治理目標的達成至關重要，然僅是達到目標的一種手段，如果課責成效不彰，則應從政策和治理措施來思考如何予以克服。據 Reggi et al. (2016) 觀察，開放資料生態系統中最薄弱的環節是缺乏將公民的反饋引導到政策制定過程的有效機制。依此觀點來看資料公開透明，政府公開的資訊很有價值，但無法保證有其問責性；例如應該先了解課責對象是誰，而且也需要考慮到行為者的規範行為標準。就這方面來說，政府除要求應可協助民眾在接洽承辦人前，如何了解問題的具體內容？應準備何種資料？如何提問？以上可藉由資訊公開透明，增加官僚與民眾之互動品質，以展現公開資訊對公民的價值，並提高問責的可能性。

在個資保護成效最低部分，可能係因受到媒體報導或其他網路資訊渲染而不信任政府保護個資的能力；也有可能民眾知覺到政府廣泛運用科技工具提供公共服務，故巨量資訊的保存及流通，使個資遭到侵犯的可能性驟增。

(二) 資訊公開透明對滿意度之提升有因果關係，個資保護及課責對滿意度之提升無因果關係

資訊公開透明對滿意度，產生顯著的正向影響，應可確認其當中的因果關係 (H1 成立)。至於保護個資及課責對於滿意度之影響則不顯著 (H2 及 H3 不成立)。

資訊公開透明對提升滿意度有正向影響，可能是政府公開資訊，讓民眾便利取得並加以使用。政府繼而運用 ICTs 結合管理與技術以整合民眾使用情況，協調部門以提供一致及差異化的服務，並優化流程，再進一步應用自助服務科技有效率地回應民眾，則提升了滿意度。然而，個資保護及課責對滿意度則無影響；

或許民眾認為政府公開資訊的同時，保護個資是政府本應具備的配套措施，以及對政府課責，是民眾理所當然擁有的權力；因此，並不會因而增加滿意度。推究資訊公開透明的性質類似服務本身，如同滿意度的激勵因子，將提升滿意度；個資保護的性質類似政府提供安全的服務環境，以及課責的性質類似政府與民眾之間的服務關係，如同滿意度的保健因子，對於提高滿意度並無激勵作用，僅發揮預防民眾不滿的消極作用而已。

本項發現深具治理意涵，雖然資訊公開透明對提升滿意度具有積極作用；但同時亦須注意個資保護及課責，雖然兩者對提高滿意度並無積極幫助，但為藉由資訊公開透明以提升滿意度的基本門檻，且能防止民眾對政府網站提供資訊的服務表示不滿。因此，當政府著力於提高滿意度時，若考慮資訊公開透明、個資保護及課責三者的施政優先順序，個資保護及課責的優先順序仍應高過資訊公開；亦即若尚未具備保護個資及課責的正確知識及資訊技術能力，應暫緩公開資訊，先培養官僚應保護個資及課責的正確知識並整備應有的資訊技術環境，在個資被確實保護，以及民眾可對政府進行課責的條件下追求資訊的公開透明，始能提升滿意度。

(三) 課責不具調節效果

本研究假設課責扮演調節效果，影響資料公開透明及個資保護對於提升滿意度的影響力；惟就目前資料分析結果來看，皆未具調節效果。雖然政府有義務公開資訊，民眾便能進一步檢驗他們與政府之間權力的平衡，避免權力之濫用，因而提高滿意度。而且以前研究也指出，資訊公開透明的同時，民眾藉以對政府進行課責，資訊公開透明對治理才有意義。惟本研究結果，課責並不會影響資料公開透明對於提升滿意度的正向影響；推究可能原因是當民眾對政府所提供網站資訊滿意時，課責對滿意度的調節效果較為薄弱。

二、結論

在政府資訊公開透明、個資保護與滿意度的關聯上，根據研究發現，首先，資訊公開透明及對政府課責對於滿意度有正向且顯著的激勵效果；而保護個資對於滿意度的影響並未顯著，或許屬於保健因子，發揮了預防民眾不滿的效果。又資訊公開透明雖影響滿意度，但可能因個資保護及課責成效不高，而使民眾感到不滿；故政府除推動資訊公開透明外，仍必須特別關注個資保護及課責所產生滿意度的高低，預防民眾感到不滿。因此，建立一個資訊公開透明的良好服務環境，係期透過資訊公開透明以獲得民眾滿意的必要過程。至於課責對於資訊公開透明及個資保護對於滿意度的提升部分的調節效果的驗證上，皆未得到統計上的支持；如同 Lee-Geiller et al. (2019) 所指電子治理雖有助於公共管理，但影響是有限的。

陸、研究貢獻及建議

Lourenço et al. (2017) 經檢視 EGRL (The E-Government Reference Library) 的 135 篇討論開放資料的文章和 155 篇討論課責文章，其中只有 12 篇文章同時討論開放資料與課責，因此，本文應在某種程度上補充了現有文獻。本文之研究發現應具有理論及實務上的意義。

在理論層面上，本文從循證 (evidence-based) 的角度發現，儘管個資保護及課責對於滿意度並無顯著正向影響；而且，課責對資料公開透明及個資保護對於滿意度亦無調節效果；但課責及個資保護對滿意度並非全然無正面影響，可能預防了民眾對政府網站提供資訊表示不滿。本文之研究發現，為電子治理中資訊公開透明、個資保護及課責之實證研究做了推進，亦由課責與其他影響因素間所產生交互作用的角度，為相關研究開拓了另一扇窗，可待後續研究者繼續深入探究。

在實務層面上，基於本文之研究發現，或可提出數項建議：

第一，我國地方政府推動電子治理已從資訊公開透明開始邁出最困難的第一步，在持續建構穩定發展中，可開發更細微的工具來便利民眾與政府之聯繫。就資料公開透明而言，由業務承辦人從民眾直接了解不斷變化的期望與要求，並擔任中介提供分析及專業知識，幫助民眾將其觀點傳達給決策者和管理者，協助政府進行適應性治理來圍繞變化的環境，以展現政府公開資訊的價值及問責性。因此，能夠讓民眾容易聯絡到業務承辦人，持續增加官僚與民眾的雙向溝通，除政府可親自吸納民眾意見外，民眾亦藉以向政府問責。

第二，本研究發現受訪者對課責之認知較為消極。惟此態度卻對資訊公開透明及對政府網站提供資訊的滿意度有著至為關鍵的影響，故本建議先從了解民眾需求出發，公開並宣導日常生活相關的公共服務，以及詳細到適當程度的承辦人員聯繫方式，如此將讓民眾找得到對的承辦人或其代理人，課責標的不應僅是遵守行政法規及程序，也當順應現在治理觀念的轉變，不論是顧客導向或是公民導向亦為課責標的，體認其始為課責正當性的支撐，才能真正有效。

第三，政府推動電子治理除了加強科技的軟硬體設施外，官僚對於電子治理的期待或信心程度值得重視。根據 Bowen et al. (2017) 看法，行動者可能不願意為實現共同目標而參加集體行動，除非他們有信心將取得進展，而其他行動者也應為促進這一進展負責。因此，思考如何增加民眾對課責及個資保護的期待，應有助於提高民眾滿意度。Bowen et al. 另外表示，若課責成效不彰，則課責機制應從政策和治理措施來思考，例如應該先了解課責對象是誰，而且也需要考慮到行為者（包括政府行為者及非政府行為者）的規範行為標準，此可擴展本研究的結果，俾以提供政府提升滿意度的思考。值得進一步研究。

第四，因為本研究所選擇受訪者的調查方式係引用隨機抽樣網路問卷，大部分受訪者可能對於政府透過網路公開的資訊較為熟悉，其意見可能因其自身經驗而趨於一致，此特性在用隨機抽樣住宅電話問卷等其他方式調查的受訪者，可能有不同的結果，而影響多元迴歸分析結果。因此，建議嘗試運用不同調查方式進行進一步的研究。基於民眾對於資訊設備使用越來越普遍，以致民眾對政府服務的滿意度感受便會更加敏銳，則建議政府各機關持續檢討與精進相關滿意度不佳

的服務項目，以達到電子化政府服務滿意度的持續提升。

參考文獻

- 李茂能，2012，〈變項中心化與多元共線性的玄機〉，《測驗統計年刊》，20（1）：25-52。
- 林敬庭、董祥開、連婕妤，2018，〈政府資訊公開與個資保護之模糊與歧異：六都政府網站員工聯絡資訊公開程度之比較分析〉，《民主與治理》，5（2）：1-35。
- 洪家殷，2019，〈公務機關資料之蒐集與個人資料之保護〉，《東吳法律學報》，30（4）：29-68。
- 陳敦源，2009，〈透明之下的課責：臺灣民主治理中官民信任關係的重建基礎〉，《文官制度季刊》，1（2）：21-55。
- 許志義、王筑菭、柳育林、許懷元，2019，〈政府資料開放與資料管理〉，《公共行政學報》，56：131-162。
- 游佳萍、鍾岳秀，2010，〈我國各縣市電子化政府實行顧客關係管理之研究〉，《資訊社會研究》，18：343-372。
- 項靖，2015，〈開放資料及其對政府治理與個人資料影響之研究〉，行政院國家發展委員會委託研究報告（NDC-MIS-103-002）。
- 湯德宗，2006，〈政府資訊公開法比較評析〉，《臺大法學論叢》，35（6）：37-115。
- 潘競恒、蔣麗君，2013，〈地方政府電子治理成效認知評估研究〉，《行政暨政策學報》，56：43-83。
- 廖興中、朱斌好、黃東益、黃婉玲，2020，〈數位國情總綱調查（6）：區域數位分級與數位國情世代進展研析〉，國發會委託研究報告（10.6141/TW-SRDA-D00174-1）。
- 蕭乃沂、陳敦源、廖洲棚，2014，〈政府應用巨量資料精進公共服務與政策分析之可行性研究〉，行政院研考會委託研究報告（RDEC-MIS-103-003）。
- Abukhalifeh, A. N. & A. P. M. Som. 2015. Servqual: A Multiple-Item Scale for

- Measuring Customer Perceptions of Restaurants' Service Quality. *Advances in Environmental Biology*, 9(3):160-162.
- Aiken, L. S., & S. G. West. 1991. *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Altayar, M. S. 2018. Motivations for open data adoption:An institutional theory perspective. *Government Information Quarterly*, 35(4):633-643.
- Bowen, K. J., N.A. Cradock-Henry, F. Koch, J. Patterson, T. Häyhä, J. Vogt, & F. Barbi. 2017. Implementing the Sustainable Development Goals: towards addressing three key governance challenges—collective action, trade-offs, and accountability. *Current opinion in environmental sustainability*, 26:90-96.
- Cottrill, C. D., N. Jacobs, M. Markovic, & P. Edwards. 2020. Sensing the City:Designing for Privacy and Trust in the Internet of Things. *Sustainable Cities and Society*, 63:102453.
- De Fine Licht, J., D. Naurin, P. Esaiasson, & M. Gilljam. 2014. When does transparency generate legitimacy? Experimenting on a context-bound relationship. *Governance*, 27(1):111-134.
- Easton, D. 1965. *A Framework for Political Analysis*. Englewood: Prentice Hall.
- García, D. R. 2019. Politics, Technology, and Accountability:The Transparency Façade of Open Government Data Reforms in Paraguay. *JeDEM-eJournal of eDemocracy and Open Government*, 11(2):60-93.
- Hazell, R., B. Worthy & M. Glover. 2010. *The impact of the freedom of information act on Central Government in the UK:does FOI work?* New York:Palgrave Macmillan.
- Heeks, R. 2008. eGovernment for Development Information Exchange, Retrieved 20211220: <http://www.egov4dev.org/>
- Hetherington, M. J. & J.A. Husser. 2012. How trust matters:The changing political relevance of political trust. *American Journal of Political Science*, 56(2):312-325.
- Herzberg, F., B. Mausner & B. Snyderman. 1959. *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley.
- Hollyer, J. R., B. P. Rosendorff, & J. R. Vreeland. 2014. Measuring transparency. *Political analysis*, 22(4):413-434.
- Jelenic, M. C. 2019. From Theory to Practice:Open Government Data, Accountability, and Service Delivery. *World Bank Policy Research Working Paper*, (8873).
- Joinson, A. N. 2009. Privacy concerns, trust in government and attitudes to identity cards in the United Kingdom. Paper presented at 2009 42nd Hawaii International Conference on System Sciences (pp. 1-10). IEEE.
- Jupp, V. 2003. Ranking the World's Leading Countries-Realizing the Vision of eGovernment. in Curtin, G.G., M.H. Sommer, and V. Vis-Sommer. (Ed.), *The*

- World of E-Government*, (pp.129-143). The Haworth Press.
- Kiewiet, D. R. & Mc Cubbins, M. D., 1991. *The logic of delegation*. Chicago: University of Chicago Press.
- Khurshid, M. M., N. H. Zakaria, A. Rashid, M. N. Ahmad, M. I. Arfeen & H. M. Faisal Shehzad. 2020. Modeling of open government data for public sector organizations using the potential theories and determinants—a systematic review. *In Informatics*, 7(3):24. Multidisciplinary Digital Publishing Institute.
- Koehler, J. W., & J. M. Pankowski. 2017. *Continual Improvement in Government: Tools & Methods*. Routledge.O
- Kolsky, E. & B. Keller. 2001. E-Government and CRM: Slowly Moving Forward. from website. Retrieved 20210920, <http://www.gartner.com>, Resource ID:340550.
- Lee-Geiller, S. & T. D. Lee. 2019. Using government websites to enhance democratic E-governance:A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2):208-225.
- Levine, C. H., B. G. Peters, & F. J. Thompson. 1990. *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*. Glenview, IL: Scott, Foresman/Little Brown Higher Education.
- Lourenço, R. P. 2015. An analysis of open government portals: A perspective of transparency for accountability. *Government information quarterly*, 32(3):323-332.
- Lourenço, R. P., S. Piotrowski & A. Ingrams. 2017. Open data driven public accountability. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Mabillard, V. 2021. Trust in Government: Assessing the Impact of Exposure to Information in a Local Context. *International Journal of Public Administration*, 1-10.
- Mahmood, M., M. Osmani, & U. Sivarajah. 2014. The role of trust in e-government adoption: A systematic literature review. Brunel Business School Research Papers.
- Ma, L., & Y. Zheng. 2019. National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3):506–526.
- Matheus, R. & M. Janssen. 2020. A systematic literature study to unravel transparency enabled by open government data: The window theory. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 503-534.
- Mutimukwe, C., E. Kolkowska, & Å. Grönlund. 2020. Information privacy in e-service: Effect of organizational privacy assurances on individual privacy concerns, perceptions, trust and self-disclosure behavior. *Government Information Quarterly*, 37(1):101413.
- OECD, 2001. Citizens as Partners: Information Consultation, and Public Participation

- in Policy Making, Paris: OECD.
- Pereira, G. V., P. Parycek. E. Falco, & R. Kleinhans. 2018. Smart governance in the context of smart cities: A literature review. *Information Polity*, 23(2):143-162.
- Praveena, A. L. 2020. A Study On Service Quality Aspects In E-Governance Efficiency. *International Journal of New Innovations in Engineering and Technology*, 14(2):7-13
- Reggi, L.& S. Dawes. 2016. Open government data ecosystems: Linking transparency for innovation with transparency for participation and accountability. In *International Conference on Electronic Government* (74-86). Springer, Cham.
- Romzek, B. S., & M. J. Dubnick. 1987.Accountability in the Public Sector : Lessons from the Challenger Tragedy. *Public Administration Review*, 47(3):227-238.
- Schellong, A. 2008. *Citizen Relationship Management:A Study of CRM in Government*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Seligsohn, D., M. Liu & B. Zhang. 2018. The sound of one hand clapping: transparency without accountability. *Environmental Politics*, 27(5):804-829.
- Stirton, L., & M. Lodge. 2001. Transparency Mechanisms: Building Publicness into Public Services? *Journal of Law and Society* , 28(4):471-489.
- United Nations. 2002. *Benchmarking E-government: A Global Perspective*. New York:United Nations.
- Van de Walle, S. 2018. Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 227-241.
- Van Ryzin, G. G., D. Muzzio, S. Immerwahr, L. Gulick, & E. Martinez. 2004. Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer satisfaction index model to New York City. *Public Administration Review*, 64(3):331-341.
- Villa, J. R., J. P. Howell, P. W. Dorfman & D. L. Daniel. 2003. Problems with detecting moderators in leadership research using moderated multiple regressions. *Leadership Quarterly*, 14:3-23.
- Wang, C., R. Medaglia, & L. Zhengm. 2018. “Towards a typology of adaptive governance in the digital government context: The role of decision-making and accountability.” *Government Information Quarterly*, 35(2):306-322.
- Warren , S. D. & L. D.Brandeis. 1890. “The Right to Privacy.” *Harward Law Review*, 4(5):193-220.
- Williams, A. 2015. “A global index of information transparency and accountability.” *Journal of Comparative Economics*, 43(3):804-824.

Examining the effects of accountability : open government and user satisfaction

Ling-Ling Chang*

Abstract

On the government website, what are the effects of government data openness and transparency, personal data protection, and accountability on improving user satisfaction? as well as how the accountability can influence the effects is the crucial issue of E-governance. This article can be used as an important reference for the government to promote data openness and transparency, personal data protection, as well as government accountability. By analyzing the results of the questionnaire data in the research of the National Development Council, this study finds that the attitudes towards data openness and transparency, personal data protection, accountability and satisfaction are all positive. The performance of data openness and transparency is the best. The performance of data openness and transparency is the best, the performance of personal data protection is the worst. The citizens' attitude toward data openness and transparency shows significant impact on improvement of satisfaction. In addition, the level of citizens' attitudes toward accountability might not moderate the effect of citizens' attitudes toward data openness and transparency on user satisfaction.

Keywords: user satisfaction, openness of information, personal data protection, accountability

*PhD Student, Department of Public Administration, National Chengchi University.

Received: October 13, 2021. Accepted: January 3, 2022.