

中日警政機關網站服務功能之比較分析

—以台北市政府警察局及東京警視廳為例

A Comparative Analysis of Taiwan and Japan Police Internet Services

—By Example of Taipei City Police Department and Tokyo Metropolitan Police Department

翁慧珊

國立臺灣師範大學圖文傳播學系研究生

beehappy33@gmail.com

摘要

「為民服務」是警察機關最主要的業務項目，在這個以「顧客至上」的服務時代裡，如何善用資訊科技，建立不受時空限制的高效能電子化政府服務，是每個警政單位努力的目標。然而從各國警政機關的網站觀察，在便民及宣導服務功能方面，仍有許多值得討論與改善之處。本文透過內容分析法，以民情與我國近似及全般刑案犯罪率¹低於我國的日本為比較觀察對象，進行分析二國首都區警政機關網站服務功能之架構，歸納二者網站對便民服務功能提供之差異，做為彼此強化各項便民措施參考。從中發現我國警政網站在網路報案方面為日本所無，然而在兒童治安認識與宣導、網路犯罪分布地圖，日本則有較多值得我國深入了解及借鏡之處，惟兩國對 Web2.0 創新服務應用，目前則都有進步空間。

關鍵詞：為民服務、便民服務、電子化政府、網站功能、警察機關

Abstract

Initialing an online and good-performance internet service portal is crucial for all police departments to achieve "Serving the people", and is also very helpful during practicing "Customer first" in service process. Through the literature review about many countries' police department internet services, the paper points out that most of them still need many improvements. With Japan's low crime rate and low criminal cases, Tokyo' police internet service is a good case study to be compared with Taiwan. Using content analysis as research method, this paper compares two police departments' websites services and characteristics. The paper finds out that Tokyo website doesn't provide the online crime reporting system like Taipei, but more in-depth research about Tokyo security awareness, advocacy for caring children and the network map of crime distribution is fully worthy of learning. However, the internet Web2.0' innovative services are needed for both countries.

¹2004世界各國刑案統計比較提要分析，我國犯罪率2,306.30件/十萬人口居第4，日本2,074.89件/十萬人口居第3。

Keyword: Serving the people、convenience service、e-government、the site features、police departments

壹、前言

警政機關網站的主要功能之一在提供各種為民服務資訊，讓使用的民眾能方便又快速查詢到各項資訊，並能明瞭如何接受警方人員的服務。隨著網際網路普遍的被使用，截至本（98）年1月3日止，我國上網人口已達1,580萬人（台灣網路資訊中心，2009），網路在生活中扮演了重要的角色，民眾利用網路來探知政府資訊已成為日常習慣，這促進了警政機關不斷提升網站功能，陸續將為民服務及線上報案等資訊呈現在全球資訊網上，透過無遠弗屆的網際網路互相連結，使使用者迅速方便的取得所需的資訊及掌握治安概況，進一步提升了行政效率，讓民眾感受到更優質的創新服務。

網站對企業而言是一種形象的表徵（任永貞，2001），但對警察而言，網站是其為民服務最好的窗口，因為網際網路的服務是一個不受時間、地域限制的服務，就像警察無所不在的服務。隨著上網年齡層下修，如何讓一般人能方便使用警政網站，達到教育與搜尋目標，為本研究比較目的。

本文就台北市政府警察局及東京警視廳網站進行內容分析比較，整理歸納警政網站的資訊架構及重要功能，藉以提供警政機關網站內容精進參考。

貳、文獻探討

本研究旨在探討中日警政機關網站之現況，並進而了解其在服務功能面上具備之元素，是否與目前資訊化時代網際應用相結合，更對教育有所引領。故針對中日網站之服務功能，進行網站內容分析。

一、電子化政府

依行政院研考會（1997）對電子化政府所作的定義，係泛指「政府各機關利用廣泛的網路來提供行政服務」，其隱含的意義，即是政府希望透過網際網路提供更為便民的服務。政府欲達此目的，將透過電腦科技的輔助，以資訊科技再造政府行政業務流程，改善其內部工作效率，進而能讓民眾感受到提供的服務快速又有效率（Gore,1993）。

因此，電子化政府是建立一個與各界網網相連的資訊網路，透過資訊與科技，將政府機關、民眾及資訊相連在一起建立互動系統，讓政府的資訊及服務更加方便，隨時隨地可取得；另外，它將政府的公務處理及服務作業，從現在的人工作業及電腦作業轉為數位化及網路化作業，便利各界在任何時間、地點都可經由網路查詢政府資訊、及時通訊等，並且可直接在網路上申報（林嘉誠，2004）。

近十餘年來，我國一直致力在推動電子化政府，無論在提升效率及服務品質方面，已有相當具體的成果，並且獲得國際組織的注意與肯定。雖然每個機構評比的角度不一（如表1），評比結果有所差異，但二者對台灣皆有不錯的評價（如表2、表3）。未來努力的工作重點，是加強政府線上服務，透過服務e網通，提供可讓民眾直接上網申辦之功能（郭月娥，2004）。

表 1 不同電子化政府國際評比之比較

研究機構	公布時間	觀察國家數	衡量指標
布朗大學	2007.07	198	主要係針對各國政府網站服務內容與功能的豐富完整程度進行評估
世界經濟論壇	2007.03	122	評比各國運用資訊和通訊的能力，並推論各國對資訊化網路化社會的準備程度

資料來源：行政院研考會。

表 2 布朗大學評比我國之歷年評比結果²

公布年度	評比國家數	評比網站數	我國排名
2008	198	1687	2
2007	198	1687	3
2006	198	1982	2
2005	198	1979	1
2004	198	1935	1
2003	198	2166	5
2002	198	1197	1
2001	196	2288	2

資料來源：行政院研考會³。

表 3 世界經濟論壇網路整備度評比我國之歷年評比結果⁴

評比年度	評比國家數	我國排名		
		e-Government	Government Readiness	Government Usage
2007~2008	127	N/A	11	8
2006~2007	122	N/A	6	8
2005~2006	115	N/A	9	4
2004~2005	104	N/A	3	5
2003~2004	102	N/A	12	6
2002~2003	80	N/A	2	4
2001~2002	75	7	N/A	N/A

資料來源：行政院研考會。

在無線寬頻及行動網路的來臨下，政府部門正面臨另一波全新的挑戰，如何將政府資訊及服務，立即傳送告知給民眾，並且保持雙向互動，其主要目標即是將政府轉型成爲e化治理的活力政府。因此，在一個以使用者爲中心的網路服務平台，鼓勵民眾主動資訊分享與開放討論，完成電子化政府參與式的建構；並且透過Web 2.0「互動、參與和共享」的精神，增加行動通訊（M化）及隨手可得（U化）應用，以實現網路一體的電子化政府。所以，今後政府所提供的公共服務將由E化轉爲M化，政府的資訊將是隨手可得（林嘉誠，2004）。

二、警政機關網站之內容規劃

² 2009.02.18，取自：<http://www.insidepolitics.org/policyreports.html>

³ 2009.02.18，取自：<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4087125&CtNode=9891&mp=100>

⁴ 2009.02.18，取自：<http://www.weforum.org/>

4 中日警政機關網站服務功能之比較分析—以台北市政府警察局及東京警視廳為例

(一) 警政機關網站創造之效益

網站具備了大眾傳播、溝通、行銷的特性，如果沒有明確的目標則會流於宣傳，就如同紙張式的宣傳手冊，並不能真正根據網站特性來發揮功效。一個網站的目標應該要明確指出想要服務的對象與內容的種類（黃朝盟，2001）。

警政單位的網站定位，應該是要偏向生活資訊的提供，重點是在業務內容，例如旅遊、求學會遇到什麼樣的法律問題，而不是組織架構、首長介紹等。

警察所掌的業務很多都和民眾息息相關，而民眾對警察卻總懷著官僚、封閉、權威的印象，而今網際網路提供一個很好的介面，加上web2.0時代的來臨，透過影像與聲音讓民眾來共同參與，拉近彼此的距離，是推銷與呈現警察為民眾所作的服務很好的媒介。

(二) 警察機關網站的內容規劃

網站主要作用是在推廣機關形象、陳述機關宗旨、發布機關消息、提供服務性資訊、增強和民意間的互動。所以機關網站的設置是以落實便民、服務、效率為其施政理念。

警政機關網站即是由警察機關自行或委外所建置之網際網站，一般使用者只要取得警政機關的網址，即可進入此網站查閱相關資訊，或隨意連結到其他的網頁去取得欲查詢的資料。隨著政府對民眾的日趨重視，透過警察網站來建立與民眾間的互動，也由以往被動式替民眾解決問題的服務方式，進入到利用所蒐集建立的資料庫主動去發掘民眾的問題及其需要，進而提供適合的安全資訊或解決方案。故，一個以民眾為導向的警察網站，應學習企業有「顧客關係管理」的概念（林嘉誠，2004），若能帶給民眾「顧客化」的感覺，這將是提升警民關係的新趨勢。

為了讓各政府機關對網頁版型設計與內容維護管理有明確的遵循準則，研考會（2000）訂定「政府網站輔導手冊」，及協助政府網站能切合民眾需求，訂定了「政府網站版型與內容管理規範」（2007），來引導政府網站的承辦人員與網頁開發者，設計出親和的網站介面，維護高品質的網站內容。

另外，為全面提升政府機關網站服務品質，以掌握網站共通性元素與最新技術應用，依行政院研考會（2005）全面提升政府網站服務品質專案，針對政府網站評鑑的研究，架構了「政府網站評鑑指標」（如表4），為各級政府機關網站考評準繩。

表 4、政府網站評鑑指標架構內容

指標大項	指標中項
網站內容	基本資料
	動態資訊
	機關業務核心資訊
	資料庫存取及資料互通性
	內容更新與維護
網站檢索、導覽、版面設計及分眾存取	分類架構
	檢索搜尋

	導覽動線
	網頁版面設計
	無障礙及分眾存取
安全與隱私權	隱私權保護
	網站安全
線上申辦服務與互動	申辦服務
	互動服務
	加密、認證與線上交易
網站推廣與管理	網站推廣
	網站管理
創新服務	創新內容 / 服務

資料來源：行政院研考會。

三、警政機關網站建設之主要任務

(一) 機關網站建設的目標

一個網站設計與策劃是以使用者需求為中心，而不是以創造美為中心來進行設計規劃。所以，網站使用者最感興趣的內容是什麼、最希望提供給他們的服務是什麼、最喜聞樂見的網站風格是什麼，只有充分了解後才可能通過網頁向使用者提供他們所需要的服務和信息（陳祥、許嘉文，2003）。網站建設是一個長期持續進行的工作，除了讓網站能夠有依循發展的方向外，在網站策劃中還應考慮，網站要具有可調適性，即網頁結構是否合理，可以配合使用者的需求做調整，以適應將來的不斷調整與發展（鄭威璽，2003）。

(二) 中日警察任務之比較

根據梁添盛（2004）在「重新釐定我國警察任務」一文中，對中日警察任務可歸納如下：

- 1、日本警察之任務：依日本警察法第2條，警察之任務為保護個人之生命、身體及財產、預防及鎮壓犯罪、偵查犯罪、逮捕嫌疑犯、取締交通暨維持其他公共安全與秩序。
- 2、我國警察之任務：我國警察法第2條明定，警察之任務為依法維持公共秩序、保護社會安全、防止一切危害、促進人民福利。
- 3、中日警察任務之共同點：維持公共安全與秩序，並排除對人民所造成之危害、偵查犯罪、協助其他機關執行職務及其他依法令應執行之事項等。

(三) 警政機關網站建設之主要目的

當網路儼然成爲一個新的生活空間，與民眾接觸頻繁的警察，自然因應網路發展建置警政網站，以爲促進警民關係的新據點，網路成爲一個令民眾對警察感到歸屬與認

6 中日警政機關網站服務功能之比較分析—以台北市政府警察局及東京警視廳為例

同的新機制（吳斯茜、施妙宜，2001）。依中日兩國警政機關的警察任務觀之，警察以保護民眾安全及犯罪預防為主，然而在時代的變遷下，警察屬性已逐漸轉變成「服務性」的角色，警察最主要的服務對象即「民眾」，它表現在公共秩序的維護、偵查犯罪、交通管理等治安作為上，各項工作也莫不以民眾的需求為依歸（林葭華，2007）。

而警政資訊系統為了因應資訊化潮流，對後續在網站規劃上亦應朝向改變思維、塑造優質新警察形象邁進，以落實保安衛民、打擊犯罪等資訊化為民服務之警政工作（劉芳賢，2001）。

因此，在因應e化進展至M化（行動通訊）、U化（隨手可得）時代的來臨，警察網站的建置已順應資訊科技的腳步往前走，讓網路成為民眾生活上的好鄰居，在線上即可申辦各項警察服務；並且也是治安的守護者，在線上即可網路報案。這是警政網站建設努力的目標，期待做到更為「便民、利民」的服務。

四、我國台北市政府警察局網站服務功能現況

（一）台北市政府警察局網站基本架構

- 1、機關簡介：局長簡介、轄區概況、組織職掌、未來展望、單位通訊錄、歷任局長簡介、大事紀等。
- 2、白皮書：治安白皮書、為民服務白皮書。
- 3、警政會議：施政報告、治安會報。
- 4、警政統計：警政統計報導、警務統計速報、警務統計年報、預告統計資料發布時間表、性別統計、臺北市各機關製作統計圖表應行注意事項及範例。
- 5、為民服務：網路報案、申辦服務、便民查詢、表單下載。
- 6、政府資訊公開：條約、對外關係文書、法律施政計畫、業務統計及研究報告、預算及決算書等。
- 7、主題專區：婦幼專區、青少年專區、鑑識中心專區、防制詐騙專區、犯罪預防宣導。
- 8、芬芳錄：好人好事、關懷照顧、保護婦孺、慷慨解囊、勤務績效、英勇救人榮譽榜。
- 9、網路民調：市警局網站滿意度問卷調查。

（二）台北市政府警察局網站常用功能

快速連結區：貼心服務、主題專區、轄區概況、警網相連、宣導專區

主要內容區：網路報案、警政新聞、最新公告、申辦服務、便民查詢、表單下載

導覽連結區：網站地點、回首頁、English、PDA、常見問答、警政信箱、雙語詞彙、RSS 訂閱

表5、台北市政府警察局網站常用功能分析

區域	標題	項目	內容
快速連結區	貼心服務	網路報案	運用科技網路，推動報案系統資訊化，建立現代化的網路報案，加強勤務指揮管制的功能，符合「報案快、反應快、處理快」的原則，達到服務改造、增進為民服務。
		警政法令諮詢服務	臺北市政府警察局自 87 年 3 月 1 日起陸續提供：警政法令問題諮詢、警政法令參考案例、警政法令查詢、警政法令釋示查詢等服務項目。
		社區治安會議	列出各分局召開治安會議時間、地點、主題供眾參考。
		治安死角查詢與提供	輸入相關資料後，即可查閱該區是否為治安死角，相對的也能將您所知之治安死角區線上申報給警局知。
		警察服務聯絡站	為方便民眾報案及主動加強為民服務，在超商、麥當勞、KTV、加油站等商店設立各「警察服務聯絡站」，俾共同防範犯罪，以掌握瞬息萬變之治安狀況。提供之服務項目如下： <ul style="list-style-type: none"> ■ 民眾遇緊急事故需警察服務者，可透過店員，代為報案處理。 ■ 老弱婦孺外出，遭遇危險狀況，需警察服務者，可透過店員代為報案。 ■ 發現治安事故及可疑人、事、物等，及時報警處理。 ■ 有關需警察代叫計程車者，可透過店員反映分局 110 處理，其處理程序及規定，由各單位自行律定。 ■ 其他有關民眾需警察服務事項，如拾得物處理等。
		推行守望相助的工作	在轄區內各重要據點裝設錄影監視系統。
		外國人服務資訊	<ul style="list-style-type: none"> ■ 臺北市民當家熱線 1999 ■ 外僑須知 ■ 申辦案件問與答 ■ 發生車禍如何處理 ■ 如何自我防護 ■ 失物協尋 ■ 相關服務單位一覽表 ■ 免費法律諮詢服務單位一覽表
		公開招標	資訊透明化，將所有招標內容公布網站上為民監督。

8 中日警政機關網站服務功能之比較分析—以台北市政府警察局及東京警視廳為例

主題專區	婦幼專區	婦女生活安全生活空間資訊、校園周邊環境安心走廊、婦女諮詢網站、兒童諮詢網站、兒童保護動畫版、治安顧慮地點、芬芳錄、網優家防官、婦幼安全 Q&A、意見反應		
	青少年專區	加強校園安全維護、落實少年出入場所「保護查察」工作、預防少年犯罪宣導、積極防制幫派侵入校園、強化少年輔導功能、建構「防處少年事件資訊管理系統」、少年 e 檔案法令宣導 Q&A		
	鑑識中心專區	連結「刑事鑑識中心」		
	防制詐騙專區	反詐騙專線 165		
	犯罪預防宣導	犯罪預防新知專欄、犯罪預防相關資訊、治安風水師、網路遊戲、暴力竊盜案發生數比較圖表、宣導短片、宣導活動訊息		
	轄區概況	大安分局 中山分局 萬華分局 中正第一分局 中正第二分局 南港分局 士林分局 北投分局 松山分局 信義分局 內湖分局 文山第一分局 文山第二分局	實景導覽、地理位置、科室(隊)地址電話、轄區派出所。	
		警網相連	本局外勤各單位、警政資訊相關網站、警政事務相關外國網站、犯罪預防推薦網站、其它	
		宣導專區	簡訊及傳真報案服務專線、台北市民當家熱線、節能標章、聽障奧運在台北、2010 國際花卉博覽會、綠色生活資訊網、檢舉貪瀆獎金	
		主要內容區	網路報案	運用科技網路，推動報案系統資訊化，建立現代化的網路報案，加強勤務指揮管制的功能，符合「報案快、反應快、處理快」的原則，達到服務改造、增進為民服務。
			警政新聞	轄內警政活動、破案訊息等發布。
最新公告			一般訊息公告事項。	
申辦服務			申報戶籍相關案件、集會遊行申請、特定營業申請、計程車駕駛人各類申請及乘客服務事項、警察刑事紀	

		錄證明「良民證」申請、進出口及收藏槍砲、彈藥、刀械之申請、保全業、失竊(遺失)證明申請及協尋、交通事件申訴、申請行政資訊及閱卷案件
	便民查詢	警政法令諮詢服務、治安死角查詢與提供、警察服務聯絡站、推行守望相助的工作、招標公告、社區治安會議、資料庫查詢、警勤區查詢、國人服務資訊、義務辯護律師服務
	表單下載	集會遊行類、槍砲彈藥刀械類、當舖籌設申請類、刑事相關文件類、交通車輛相關類、檔案應用類、錄影監視系統設置相關文件、性侵害加害人資料查閱、救濟類
導覽連結區	網站地圖	將該網站內容簡要敘述，便利民眾搜尋。
	回首頁	迅速回首頁功能鍵
	English	便利非中文使用者瀏覽
	PDA	採用 PDA 格式搜尋
	常見問答	民眾容易諮詢問題彙整
	警政信箱	凡對北市警局為民服務、外事服務、電腦犯罪、保全業務服務及該站有任何意見，均可透過此信箱反應。
	雙語詞彙	提供北市警局所屬各單位中英翻譯對照表、人員職稱中英翻譯對照表
	RSS 訂閱	RSS 全名叫 (Really Simple Syndication)，性質類似在實體世界中訂報、訂雜誌的服務。藉由此服務，可訂閱任何個人喜歡的網站內容，如：警政新聞、最新公告等。使用這項服務後，只要所訂閱的網站資料一更新，原訂閱的內容就會主動從訂閱網站以網路傳送至電腦中，並提醒閱讀。

五、日本東京警視廳網站服務功能現況

(一) 日本東京警視廳網站基本架構

- 1、犯罪檔案 (事件ファイル)：彙整出尚未破案的各種案件，將其發現時間、犯罪地點 (附地圖)、事件發生過程、照片，在網站上公布，希望民眾協助能提供線索，幫助破案。
- 2、安全生活須知 (安全な暮らし)：係針對犯罪作防範措施，以確保生活上安全維護。內容包含：安全環境防護網、住宅入侵防範對策、警視廳信箱、搶奪防範對策、暴力集團被害防止對策、毒品防範對策、槍炮彈藥犯罪之現況、恐怖組織防範對策、兒童安全防護對策、常見詐騙手法、性犯罪之防範對策、避免被跟蹤 (被害) 之防範、警視廳網路、地震發生時之安全防範須知等。

10 中日警政機關網站服務功能之比較分析—以台北市政府警察局及東京警視廳為例

- 3、交通安全（交通安全）：包括交通事故防止、機車發生事故防止對策、拒絕酒駕之宣導、單車騎乘應注意之規則、高齡者交通意外防護對策、降低交通事故與塞車之宣導、違規停車取締、交通規則、其他交通取締、高速公路警察隊等。
- 4、各項手續／便民窗口（手續・相談）：向警視廳提出之各類申請書表格列印，有定型化規定，惟，不接受傳真、電子郵件、郵寄申請。
提供之服務有遺失物檢索、犯罪被害人支援、交通取締後手續申辦等。
- 5、轄內分局（警察署一覽）：將轄內警察署列出連結。可依警察機關名稱、住所或警察機構所在地檢索。
- 6、犯罪類別及統計（發生狀況・統計）：警視廳各類案件的統計、交通統計交通事故發生的統計、犯罪發生狀況統計、犯罪比較圖、犯罪情報、民眾對治安狀況的認知統計等各種案件的統計。
- 7、嗶波小子城（ビーボクンタウン）：嗶波城堡提供內容包括：塗塗畫畫、大家一起來遊戲、大家一起動手做做看、警察叔叔的嗶波車、小朋友的110號標誌、嗶波檔案、嗶波家族介紹、嗶波小子之歌、警察叔叔手繪漫畫、和嗶波的約定等。
- 8、其他相關導引（各種案内）：包括：活動預告、最新消息，電子信箱登入、講習活動、交通資訊、公開招標等項目。
- 9、法令／條例（法令・条例）：提供各種相關法令以為查閱。

(二) 日本東京警視廳網站常用功能

表6、日本東京警視廳網站常用功能分析

區域	標題項目	內容
主要內容區	停!小心錢入虎口	防詐騙海報、防詐騙影片介紹（影片類型包括：對詐騙犯警告、涉嫌詐騙照片辨認、各種詐騙更新手法、各種詐騙手段宣導、識破詐騙的功力、提醒老人防詐騙等類型）
	事故發生分布圖	犯罪發生分布圖、比較圖（依案件類型編排，包括：搶奪、非法入侵民宅、入侵辦公室、汽車竊盜、暴力犯等之分布）。
	高科技犯罪對策	1、2000 年成立高科技犯罪總合中心，設有防範對策班(受理案件、聯繫)、搜查班(支援)、技術班(電腦資料解析)。 2、情報安全廣場，係因應政府 e 化政策，利用網路作防範對策。 3、網路犯罪對策 4、科技小子：對小孩子宣導用 5、實際案件檔案

警視廳面面觀	內容包括：警視廳概要、派出所及警車的業務、高速公路交通警察隊、110 中心、遺失物處理(卡通方式呈現)、警察學校、警犬故事業務範圍、警視廳音樂隊(宣導、親民，成員都是東京警察)、警視廳參觀、警察博物館、交通管制中心參觀、生活照片新聞、警察手工漫畫(K 太郎)、警騎隊
警視廳廳報	每期定期刊物
遺失物查詢	遺失日日期、地點、物件檢索
動畫圖書館	警察宣導短片
各項駕照	各項駕照考試、更新、國際駕照申請、教練場、行政處分、考照詢問、聽障者考試問題等等
兒童安全	以短片、海報、漫畫宣導、遊戲等作宣導
詐騙手法面面觀	詐騙手法介紹，利用信件、電話、惡質手段等
警政廳電子信箱	回應民眾的管道
職員採用	徵才

參、研究方法

本研究採用「內容分析法」，所謂內容分析法是對文件內容做出適當的推論，這些推論的內容是關於訊息的接受者和傳送者或訊息本身；而推論的方式，則可能隨著研究者本身對理論或實質研究的偏好而有所不同(Weber, 1999)。本研究為求瞭解警政機關網站服務功能的研究內涵，透過內容分析法來檢視相關文獻的內容，以便建立其分析構面。分析之類目依文獻探討所採之評鑑指標，針對網站服務內容部分彙整出五大類17項，如表7。

表7、網站服務功能的分析構面

構面	項目
內容面	基本資料、動態資訊、機關業務核心資訊、資料庫存取及資料互通性、內容更新與維護
資訊面	分類架構、導覽動線、網頁版面設計、無障礙及分眾存取、隱私權保護、網站安全
服務面	申辦服務、檢索搜尋
宣導面	網站推廣
互動面	互動服務、創新服務/web2.0

12 中日警政機關網站服務功能之比較分析—以台北市政府警察局及東京警視廳為例

肆、資料分析

本研究分析比較台北市政府警察局（以下簡稱北市警局）與東京警視廳。

上網時間一覽表：

警察機關名稱	英文名稱及網址	上網時間
台北市政府警察局	http://www.tmpd.gov.tw/cht/index.php?	2009.02.24
東京警視廳	http://www.keishicho.metro.tokyo.jp/	2009.02.24



圖 1、台北市政府警察局網站



圖 2、東京警視廳網站

研究結果係按照五大評估構面：內容面、資訊面、服務面、宣導面、互動面之分析比較逐項說明。

(一) 「內容面」服務功能分析

- 1、北市警局與東京警視廳在「機關簡介」、「最新公告」與「轄區概況」部分，皆仔細明瞭，特別是北市警局還將轄區分局作實景導覽與地理位置圖，便利民眾及時辨認。
- 2、北市警局與東京警視廳皆設有「警政統計」，提供治安、交通等相關統計資料，前者大都僅單純以統計表呈現，後者除統計表外，並採統計圖表呈現，在少年案件統計部分，並輔以嗶波漫畫呈現，吸引青少年閱覽。
- 3、在「轄內分局連結」部分，雙方均有完善連結，便利民眾利用。
- 4、在內容創新上，北市警局有「網路報案」、「治安死角查詢與提供」；東京警視廳有「犯罪檔案（事件ファイル）」、「犯罪發生分布圖及比較圖」。

表 8、中日警局網站「內容面」服務功能分析

構面	項目	台北市政府警察局	東京警視廳
內容面	基本資料	○	○
	動態資訊	○	○
	機關業務核心資訊	○	○
	資料庫存取及資料互通性	○	○

註：「○」表示功能完善、「△」表示部分符合、「X」表示無此功能

(二) 「資訊面」服務功能分析

- 1、北市警局的網頁區分三主題區，有快速連結區、主要內容區、導覽連結區，畫面多樣，並有網站地圖指引，方便首次使用民眾快速查閱。而東京警視廳首頁則簡單明瞭，立即可找到欲點選區域，點閱後，各層編排資料生動活潑，吸引民眾閱覽，其內容也經過特別安排，賦教育目的。
- 2、網路為資訊流通創造了無遠弗屆的可能，在國際網路交流便捷下，雙方皆設有「英文版面」檢索，可提供非本國語言使用者查閱。
- 3、無障礙網路空間係為降低網路應用的困難與挫折，增加生活資訊流通與應用的機會，目前我國在網站架構上大都皆設有無障礙標章，而日本則沒有特別強調。

表 9、中日警局網站「資訊面」服務功能分析

構面	項目	台北市政府警察局	東京警視廳
資訊面	分類架構	○	○
	導覽動線	○	X
	網頁版面設計	○	○
	無障礙及分眾存取	○	△
	隱私權保護/網站安全	○	○

註：「○」表示功能完善、「△」表示部分符合、「X」表示無此功能

(三) 「服務面」服務功能分析

14 中日警政機關網站服務功能之比較分析—以台北市政府警察局及東京警視廳為例

- 1、北市警局開闢「便民查詢」、「申辦服務」、「網路報案」、「表單下載」及「法令查詢」專區，民眾在第一時間也不必親自到警局申報各項資料，即能獲得警政機關的貼心服務。特別是「網路報案」，運用了科技網路，將報案系統資訊化，符合「報案快、反應快、處理快」的原則，達到服務改造、增進為民服務。另亦設有「全站搜尋」，方便直接檢索全站資訊。
- 2、東京警視廳設立「各項手續／便民窗口（手續・相談）」、「法令／條例（法令・条例）」，提供各式電子申請手續，例如：深夜煙酒販售准駁等。而各種案件的統計，包括：犯罪發生狀況統計，含括「犯罪發生分布圖」，係依案件類型編排，包括：搶奪、非法入侵民宅、入侵辦公室、汽車竊盜、暴力犯。可作為民眾買屋、找屋等治安點之參考；另「犯罪發生比較圖」，係以年份作比較，驗證治安好壞狀況，點選即可選擇以主要犯罪型態別查詢或行政區域查詢，提醒民眾注意安全；再者「犯罪情報地圖」，點入各區，即可明白各類型案件改善情形；最後，「民眾對治安狀況的認知統計」，可作為日後加強治安重點區依據。

表 10、中日警局網站「服務面」服務功能分析

構面	項目	台北市政府警察局	東京警視廳
服務面	申辦服務	○	○
	檢索搜尋	○	○

註：「○」表示功能完善、「△」表示部分符合、「X」表示無此功能

（四）「宣導面」服務功能分析

- 1、北市警局設有五大主題專區，包括：「婦幼專區」、「青少年專區」、「鑑識中心專區」、「防制詐騙專區」、「犯罪預防宣導專區」，另外亦建立「芬芳錄」，將警方為民服務的溫馨面柔性呈現。唯，各專區內容大都以連結各相關網站作架構，和警視廳著重以漫畫、影片、吉祥物輕鬆訴諸版面上，供民眾學習與認知的方式不同。
- 2、東京警視廳在宣導上，設有：
 - （1）「犯罪檔案（事件ファイル）」：彙整出尚未破案的各種案件，將其發現時間、犯罪地點（附地圖）、事件發生過程、照片，在網站上公布，希望民眾協助提供線索，幫助破案。
 - （2）「安全生活須知（安全な暮らし）」：將槍炮彈藥犯罪之現況列出事例及自首條例，期望能打動持有者自首或請民眾提供線索；再者，日本雖非恐怖組織主要對付地，但其對世界性問題也很關懷，編有危機處理意識調查小組，因東京是國際化城市、人口往來頻仍，目前受國際恐怖組織威脅的發生情事，也有可能發生在東京發生，警視廳預作措施宣導、座談，呼籲大家提供線索共同預防危機發生。
 - （3）「交通安全」：其項下之「交通事故防止」等項目，提供交通規則須知與各交通事故發生地圖，便於了解那些地點為交通事故常發生處。
 - （4）「各種案內」：其項下之「動畫圖書館」，提供各種宣導短片。

- (5) 「嗶波小子城（ビーボクンタウン）」：嗶波小子城是警視廳特有的吉祥物標示，其係昭和62年（1987年）4月17創立，名字源由是取群眾（popular）與警察（police）字首音而來，作用是為了做為東京都民與警視廳的橋樑。
- (6) 其他相關導引（各種案内）：包括：活動預告、最新消息，電子信箱登入、講習活動、交通資訊、公開招標、其他（公關費執行概要，包括警察署也列出公開）。

表 11、中日警局網站「宣導面」服務功能分析

構面	項目	台北市政府警察局	東京警視廳
宣導面	網站推廣	△	○

註：「○」表示功能完善、「△」表示部分符合、「X」表示無此功能

（五）「互動面」服務功能分析

- 1、北市警局設有：「警政信箱」、「網路民調」、「RSS功能」等，提供管道給民眾申訴、提供意見、提出問題，民眾可透過信箱反應各種警政資訊；或是經由網路問卷調查方式獲知民意對治安表現的滿意度；而RSS功能是Web2.0下的產物，北市警局提供警政新聞與最新公告訂閱，讓民眾訂閱後，享受即時更新訂閱服務。
- 2、東京警視廳設有「犯罪檔案（事件ファイル）」，民眾可依此檔案內所敘述之案件，協助提供線索。然而，警視廳尚未提供「RSS功能」的訂閱。

表 12、中日警局網站「互動面」服務功能分析

構面	項目	台北市政府警察	東京警視廳
互動面	互動服務	○	○
	創新服務/web2.0	△/○	X

註：「○」表示功能完善、「△」表示部分符合、「X」表示無此功能

伍、討論與建議

一、版面配置東京警視廳簡潔，北市警局多元化

- 1、東京警視廳的網站首頁版面配置給人很簡潔的印象，分為九大項來編排，細項也精簡而不複雜，可以讓人清楚分辨該警察局的工作重點及相關服務，點閱各區塊下架設的細項，則圖、表並列便利瀏覽，讓民眾輕易即能明瞭所檢索答案。
- 2、北市警局網站首頁較花俏，惟區分三大區域，「快速連結區」有助查詢民眾辨識檢索點；「主要內容區」是民眾利用最頻繁的區域；「導覽連結區」有助網站利用。

二、對兒童宣導項目東京警視廳圖表並茂有利兒童教育，北市警局單一化兒童吸引力較薄弱

- 1、東京警視廳的吉祥物---「嗶波小子」，活潑生動的內容，令一般兒童與不擅電腦使用者，皆能方便使用，且其內容並非單以教化式為之，而是利用遊戲或圖片，非常

16 中日警政機關網站服務功能之比較分析—以台北市政府警察局及東京警視廳為例

吸引小朋友使用（研究者請國小4年級略懂日文的小朋友實際操作訪談之），所以該網站宣導最大特色即簡單、明確、便利、活潑，好用好操作。

另外，在「高科技犯罪對策（ハイテク対策）」項下，設有「科技小子（ハイテクキッズ）」，以強化兒童認識科技衍生的犯罪類型，避免成為科技犯罪受害者。

- 2、北市警局的宣導則中規中矩，在「婦幼專區」下設立連結各網站，除「兒童保護動畫版」較生動外，其餘「兒童諮詢網站」也僅是架設相關網站連結而已。
- 3、整體而言，東京警視廳網站偏重在以圖表及其吉祥物為民眾介紹各種宣導及為民服務事項，或以卡通人物，或以圖表呈現，影像與聲音並行，民眾可一目了然，檢索到所需資料及增加閱讀的興趣，特別是透過「嗶波」單元完整傳達警察服務、治安類型及法律教育等等，是為值得學習所在。

三、犯罪地圖東京警視廳設於犯罪統計項下，北市警局則無架設此功能

誠如芝加哥犯罪地圖⁵，這個地圖提供芝加哥市一個月內，所有發案的數據，可通過選擇犯罪類型，查看這類犯罪發生在芝加哥那些街區，從而總結出犯罪分子的活動規律，避免受到犯罪侵害。而東京警視廳在「犯罪類別及統計（發生狀況・統計）」，亦有類似的「犯罪分布圖及比較圖」，供民眾認識在東京犯罪的類型與散布區域。

四、網路報案為北市警局獨有，東京警視廳則無此功能

北市警局運用科技網路，建立報案資訊化系統，在服務方便部分做了一些改造，以增進為民服務。但辦理網路報案，回復時間以5日為基準（例假日順延），緊急事件，並不適合網路報案。其與110電話報案均為報案之管道，若已選擇其中一種管道報案，不宜再重複報案。

五、詐騙預防與宣導，為北市警局及東京警視廳共同重視

防詐騙行為為全球性問題，已為台灣及日本目前共同面對的治安問題，由二者在其網站上皆開闢專區宣導可知。北市警局設立反詐騙專區，利用影片來協助宣導，促使民眾注意預防，而東京警視廳亦提供各式態樣的詐騙情境，提醒民眾留意。

六、Web2.0創新應用服務之建構

- 1、Web2.0功能主要建構於過去完整的網路基礎建設之下，讓使用者擁有更多的操控及參與權力，一方面可獲得最快速的資訊，另一方面也可達民眾有參與的特性。
- 2、RSS是Web2.0下最重要的應用模式之一，全名叫（Really Simple Syndication），使用者可藉由RSS Reader來訂閱，即時的閱讀及管理RSS內容。
- 3、北市警局在其網站已提供RSS即時更新訂閱服務，藉由這項服務，可訂閱網站上內容，如：警政新聞、最新公告等，使用這服務後，只要所訂閱的網站資料一更新，訂閱的內容就會主動從訂閱網站以網路傳送訂戶的電腦中，並提醒閱讀。而東京警視廳目前尚無應用此功能。

⁵ 2009.03.02，取自：<http://www.chicagocrime.org>

4、另外，動態地圖的建立，亦為目前Web2.0下重要應用，如芝加哥犯罪地圖將該地區的犯罪資料庫與Google Maps結合，提供使用者地圖介面的治安資訊查詢服務，讓使用者能夠瞭解各地區過去的治安狀況，此功能的應用是值得作為日後在網站上為民服務規劃的方向。

總之，北市警局及東京警視廳透過網站建設協助機關在形象塑造、資訊提供、服務諮詢及電子化申辦服務等方面的效能與革新，跳脫了傳統的服務型態，建構一個以新科技為民服務的新風貌，這將也是未來二單位繼續努力前進的方向。

陸、參考文獻

- [1]警政署，“2004 世界各國刑案統計比較提要分析”，2009.02.01，取自：
<http://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/ct?xItem=33486&ctNode=11398&mp=1>，2005。
- [2]台灣網路資訊中心，“九十八年度台灣寬頻網路使用狀況調查”，2009.03.01，取自：
<http://www.twnic.net.tw/download/200307/200307index.shtml>，2009。
- [3]任永貞，*企業網站首頁之公共關係目標公眾、企業形象與功能分析研究—以國內前五百大企業為例*，國立中山大學傳播管理研究所碩士論文，2001。
- [4]行政院研考會，“全面發展電子化政府提升效率及服務品質”，行政院研考會，1997。
- [5]林嘉誠，“總論”，收錄於*電子化政府*，林嘉誠等（編），台北：行政院研考會，2004：頁 IX~XXXV。
- [6]郭月娥，“電子化政府計畫”，收錄於*電子化政府*，林嘉誠等（編），台北：行政院研考會，2004：頁 59~80。
- [7]“不同電子化政府國際評比之比較（2007）”，2009.02.01，取自：
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4087125&CtNode=9891&mp=100>
- [8]林嘉誠，“電子化政府與轉型中的公共服務典範”，收錄於*電子化政府*，林嘉誠等（編），台北：行政院研考會，2004：頁 3~21。
- [9]黃朝盟、趙美慧，*Com 的策略規劃與設計*，台北：商鼎，2001。
- [10]林嘉誠，“塑造數位行政文化，建立顧客導向型政府”，收錄於*電子化政府*，林嘉誠等（編），台北：行政院研考會，2004：頁 219~233。
- [11]行政院研考會，*政府網站輔導手冊*，2009.02.18，取自：
<http://www.nii.org.tw/Content/schedule.htm>，2000。
- [12]行政院研考會，*政府網站版型與內容管理規範*，2009.02.18，取自：
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4087234&ctNode=9922&mp=100>，2007。
- [13]行政院研考會，“行政機關網站評獎實施要點(草案)”，2009.02.18，取自：
<http://www.nii.org.tw/Content/schedule.htm>，2000。
- [14]行政院研考會，*全面提升政府網站服務品質專案—對政府網站評鑑的研究*，台北：台灣資訊智慧財產權協會，2005。
- [15]陳祥、許嘉文，“各國電子化政府整合型入口網站功能比較分析”，*研考雙月刊*，第二十七卷·第五期，2003：頁 102~115。
- [16]鄭威璽，*以社區互助探討網站建置操作與功能：以臺北市德安社區為例*，中原大學建築研究所碩士論文，2003。
- [17]梁添盛，“重新釐定我國警察任務”，*中華警政研究學會會訊*，第二卷，2004：頁 54~63。
- [18]吳斯茜、施妙宜，“警察機關網站該何去何從”，*中央警察大學警學叢刊*，第 31 卷第五期，2001：頁 171~180。
- [19]林葭華，“資訊科技與社會變遷”，2009.09.12，取自：
<http://ke.cse.nsysu.edu.tw/~chlin/msts/lecture5-review.pdf>，2007。

[20]行政院主計處，“知識經濟時代警政資訊系統新作法”，2001.10.01，取自：

<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=5769&ctNode=418>，2001。

[21]陳祥麟，警察機關全球資訊網（WWW）網站運用之探索性研究，中央警察大學資訊管理研究所碩士論文，2001。

[22]Gore, A., Creating a Government that Works Better and Cost Less : Reengineering through Information Technology. Washington, D.C. : Government Printing Office, 1993.

[23]Weber, K. and Roehl, W. S., “Profiling People Searching for and Purchasing Travel Products on the World Wide Web”, *Journal of Travel Research*, Vol. 37, February, 1999:pp. 291-298.