

從高齡者角度檢視我國政府網站之可近性及友善性：以「我的E政府」（MyeGov）為例

張筵儀, 蔡文綺  
行政管理學系  
人文社會學院  
cyy@chu.edu.tw

摘要

我國政府每一年投入大量經費來建置電子化政府，其中「我的E政府」（MyeGov）便是政府最重視的資訊網站之一，同時亦做為一個臺灣電子化政府入口網站。依據「我的E政府」表示2002年開始，網站營運已達成每月服務一百萬人次以上的目標，未來預定提升到平均每月一千萬人次以上，並逐年建構各項創新功能服務，根據「我的E政府」統計至2007年為止，會員數約達140萬人以上。此外，根據世界衛生組織（World Health Organization, WHO）定義：「高齡化社會的定義為65歲以上的人口數占該國總人口數的7%以上。」目前臺灣將邁入「高齡社會」，政府為高齡者提供學習活動，其中「我的E政府」可做為代表性之一。本文以高齡者老化理論的觀點為基礎，來檢視「我的E政府」網站設計是否符合高齡者需求，而以「我的E政府」做為一個媒介，是否會增加高齡者與政府網站之互動性。

再者，透過網站內容分析，以「我的E政府」網址<http://www.gov.tw/>為例，網站首頁分為線上服務、政府資訊、分眾服務、專題報導以及便民服務等五個選項，點選分眾服務以及選取銀髮館項目，出現退休、終身學習以及老年安養三個選項。其中，銀髮族百寶箱，包含終身學習、樂活休閒、就醫復健、生活安全、退休規劃、老年安養、生命禮儀以及福利補助等服務。最後，根據理論以及相關文獻回顧，本文提出的研究問題有幾個方向：一、依據老化理論來看，「我的E政府」對於高齡者而言是否具有便利性。二、「我的E政府」有關於高齡者服務資訊有哪些？三、高齡者獲得「我的E政府」的服務，是否會讓高齡者生活改善？

關鍵字：可近性、友善性、我的E政府、政府網站、高齡者