NDC-MIS-107-002（委託研析報告）

循證式數位治理以及溝通策略研析

國家發展委員會編印

中華民國 **108** 年 **2** 月

NDC-MIS-107-002（委託研析報告）

循證式數位治理以及溝通策略研析

受委託單位：臺灣電子治理研究中心
計畫主持人：廖洲棚
協同主持人：曾憲立、李天申
研 究 顧 問 ：蕭乃沂、陳敦源
研 究 助 理 ：曹騏祥、盧琬怡、彭崑嘉、劉禮慧

國家發展委員會編印
中華民國 **108** 年 **2** 月

目次

目次 I

表次 III

圖次 V

提要 VII

ABSTRACT IX

第一章 緒論 1

第一節 研究背景 1
第二節 研究問題 2

第二章 文獻探討 3

第一節 開放政府理念的再檢視 3
第二節 網路公共議題管理與探勘 7
第三節 政府開放資料治理 21
第四節 本章小結 46

第三章 網路議題擴散路徑及同溫層效應 47

第一節 準實驗設計 47
第二節 問卷調查結果分析 52
第三節 分析結果的綜合討論 96

第四章 網路探勘與假新聞 103

第一節 原網路輿情探勘流程之結果分析：以漏開發票議題為例 103
第二節 優化網路輿情探勘流程及結果分析：以禁塑議題為例 122
第三節 假新聞相關議題之初探結果分析 146
第四節 本章小結 151

第五章 政府資料協作與應用 155

第一節 研究設計 156
第二節 政府開放資料與加值應用 160
第三節 本章小結 169

第六章 結論與建議 173

第一節 研究發現 173

第二節 政策建議 177

參考文獻 181

附錄 191

附錄一、 網路同溫層專家場焦點團體討論題綱與紀錄 191
附錄二、 JOIN 平臺 2018 年擴大限塑議題提案 225
附錄三、 JOIN 平臺 2017 年擴大限塑議題提案 227
附錄四、 同溫層民眾場焦點團體討論會前邀請信與簡訊 228
附錄五、 同溫層民眾場焦點團體閱讀資料-對照組(目錄) 229
附錄六、 同溫層民眾場焦點團體閱讀資料-實驗組 230
附錄七、 同溫層第一階段問卷 231
附錄八、 同溫層第二階段問卷 241
附錄九、 同溫層第三階段問卷 245
附錄十、 同溫層民眾場焦點團體紀錄 249
附錄十一、 近三年黑客松活動一覽表 397
附錄十二、 開放資料加值應用專家焦點團體討論題綱與紀錄 399
附錄十三、 開放資料專家訪談逐字稿 423
附錄十四、 臺灣民眾網路媒體使用行為調查（附加） 494
附錄十五、 輿情分析模型與應用說明 518
附錄十六、 研究團隊會議綱要 521

表次

表 2-1：議題生命週期理論彙整表.....10
表 2-2：JOIN 平臺上各類成案提議案件數一覽表.....14
表 2-3：網路輿情分析導入流程.....16
表 2-4：2017 年 DATA PITCH 提案情形.....28
表 2-5：2017 年 DATA PITCH 執行提案.....29
表 2-6：開放資料評比標章.....40
表 2-7：各國推動方式與成果摘要.....44
表 3-1：實驗設計各場次一覽表.....49
表 3-2：同溫層實驗問卷調查說明.....50
表 3-3：受測者基本資料.....53
表 3-4：受測者資訊素養.....55
表 3-5：受測者搜尋與瀏覽政治或公共議題訊息.....56
表 3-6：受測者轉貼或分享政治或公共議題訊息行為.....57
表 3-7：受測者發表或留言政治或公共議題訊息行為.....59
表 3-8：網路同溫層狀況自我評估.....60
表 3-9：受測者辨識網路假消息行為.....61
表 3-10：受測者對公共政策網路參與平臺的意見.....62
表 3-11：受測者對焦點團體討論提案的政策偏好.....64
表 3-12：政府回應的接受程度測量題目.....65
表 3-13：實驗組與控制組在第一階段題項態度的平均數差異比較.....69
表 3-14：實驗組與控制組議題態度平均數差異的獨立樣本 T 檢定.....70
表 3-15：實驗組與控制組態度平均數差異比較.....72
表 3-16：實驗組與控制組態度平均數差異的獨立樣本 T 檢定.....74
表 3-17：實驗組與控制組態度平均數差異比較（以性別區分）.....77
表 3-18：實驗組與控制組態度平均數差異的獨立樣本 T 檢定.....79
表 3-19：控制組對政府回應接受程度的平均態度差異比較.....83
表 3-20：控制組對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定.....84
表 3-21：實驗組對政府回應接受程度的平均態度差異比較.....85
表 3-22：實驗組對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定.....86
表 3-23：控制組女性對政府回應接受程度的平均態度差異比較.....87
表 3-24：控制組女性對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定.....88
表 3-25：控制組男性對政府回應接受程度的平均態度差異比較.....89
表 3-26：控制組男性對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定.....90

表 3-27：實驗組女性對政府回應接受程度的平均態度差異比較 91
表 3-28：實驗組女性對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定.....92
表 3-29：實驗組男性對政府回應接受程度的平均態度差異比較 92
表 3-30：實驗組男性對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定.....94
表 3-31：準實驗研究假設檢定結果.....94
表 4-1：第一次檢核結果（發票議題）.....106
表 4-2：第二次檢核結果（發票議題）.....106
表 4-3：關鍵字檢核結果（發票議題）.....107
表 4-4：關注度相關指標與解釋.....108
表 4-5：主文與回文數量（發票議題）.....109
表 4-6：不同媒體類型的討論關注度（發票議題）.....110
表 4-7：不同媒體類型的平均情緒及總情緒擴散力（發票議題）.....110
表 4-8：關鍵字檢核結果（限塑議題）.....125
表 4-9：建構式主題篩選流程.....128
表 4-10：流程優化比較表（限塑議題）.....129
表 4-11：支持度評估模型（限塑議題）.....132
表 4-12：立場相關指標與解釋.....133
表 4-13：主文與回文數量（限塑議題）.....133
表 4-14：不同媒體類型的討論關注度（限塑議題）.....134
表 4-15：不同媒體類型的平均情緒及總情緒擴散力（限塑議題）...134
表 4-16：不同媒體來源立場（限塑議題）.....138
表 4-17：不同媒體平均支持度與總立場擴散力（限塑議題）.....138
表 4-18：網路上民眾態度類型彙整表（限塑議題）.....140
表 4-19：網路上民眾對政策態度分數（限塑議題）.....140
表 4-20：假新聞處理機制訪談總表.....147
表 5-1：本計畫聚焦之黑客松專案.....157
表 5-2：焦點團體之專家學者名單.....158
表 5-3：本計畫訪談名單.....161
表 5-4：本計畫分析構面與所屬題目.....161
表 5-5：資料英雄參與人員組成.....167
表 5-6：本計畫參與觀察時間.....168
表 5-7：各構面與訪談結果精簡對照一覽.....171

圖次

圖 2-1：議題週期圖.....9
圖 2-2：網路輿情分析流程圖 17
圖 2-3：開放政府與開放資料及巨量資料的關係 22
圖 2-4：歐盟開放資料平臺 24
圖 2-5：歐盟 HORIZON 2020 之研究計畫互動圖 25
圖 2-6：2015 年歐洲地區青年發展指數對比圖 26
圖 2-7：BDV PPP 治理架構.....27
圖 2-8：ROUTE-TO-PA 計畫網站.....32
圖 2-9：新加坡政府資料開放平臺.....33
圖 2-10：新加坡資料開放情形.....34
圖 2-11：日本資料開放平臺 36
圖 2-12：日本資料開放情形 37
圖 2-13：日本稅收追蹤城市分布圖 38
圖 2-14：TOKYO TRAINS APP 使用介面 39
圖 2-15：臺灣政府資料開放平臺.....40
圖 2-16：2016 年 OKFN 開放資料評比.....42
圖 3-1：實驗設計流程圖 50
圖 4-1：最適關鍵字檢核步驟 105
圖 4-2：各資訊來源發表數量 TOP10（發票議題） 111
圖 4-3：各資訊來源總關注度排行榜（發票議題） 112
圖 4-4：各資訊來源平均討論關注度排行榜（發票議題） 113
圖 4-5：平均情緒與總情緒擴散力趨勢圖（發票議題） 114
圖 4-6：輿論篇數走勢圖（發票議題） 114
圖 4-7：文字雲—墾丁滷味之亂.....115
圖 4-8：網友評論—墾丁滷味之亂 116
圖 4-9：文字雲—嘉義郭家粿仔湯・雞肉飯事件 116
圖 4-10：網友評論—嘉義郭家粿仔湯・雞肉飯事件.....117
圖 4-11：文字雲—嘉義早餐店加蛋漏開發票事件 118
圖 4-12：網友評論—嘉義早餐店加蛋漏開發票事件.....118
圖 4-13：新資料採礦步驟 127
圖 4-14：主題關鍵字指認與資料採礦優化流程 129
圖 4-15：各資訊來源發表數量 TOP10（限塑議題） 135
圖 4-16：各資訊來源關注度排行榜（限塑議題） 136

圖 4-17：各資訊來源平均關注度排行榜（限塑議題）.....137
圖 4-18：平均情緒度與總情緒擴散力趨勢圖（限塑議題）.....137
圖 4-19：各媒體來源支持度變化趨勢（限塑議題）.....139
圖 4-20：輿論篇數走勢圖（限塑議題）.....141
圖 4-21：文字雲—擴大限塑政策.....142
圖 4-22：網友評論—擴大限塑政策.....142
圖 4-23：文字雲—世界地球日.....143
圖 4-24：網友評論—世界地球日（無塑園遊會）.....144
圖 4-25：文字雲—禁用塑膠吸管.....144
圖 4-26：網友評論—禁用塑膠吸管.....145
圖 4-27：深度訪談的流程.....147
圖 5-1：政府開放資料循環圈.....155
圖 5-2：開放資料階段評估整理.....156
圖 5-3：開放資料加值應用各層次關係圖.....159
圖 5-4：開放資料應用社會行動模型.....160
圖 5-5：業務執行流程圖.....167

提要

開放政府（open government）係透過透明施政、公眾參與及公私協力（collaboration）等機制來達成政府課責性（government accountability）的治理理念。這理念不但近年來在西方國家廣為流傳，更進一步成為政府期許達成的施政願景。受到全球化的影響，當今的公共問題經常呈現交錯複雜的因果關係，往往需要各部門的互動與合作，方能因應此一複雜難解的治理環境。因此，政府必須思考如何透過開放政府期許的政府資料透明化、公開化，來擴大公民參與促進政府與社會各界的坦誠對話，進而建立彼此相互信任的夥伴關係，強化互動與合作。在此情形下，有效地運用資通訊科技來建立循證式治理模式以及強化與政策利害關係者的溝通，就成為實踐前述開放政府願景的關鍵。本計畫的研究目的有三：（1）透過對公共政策網路參與平臺的觀察，來了解議題在網路上啟動與擴散的模式；（2）分析網路上的同溫層效應及精進網路輿情分析模式，以協助政府適時掌握民意脈動並擬定溝通策略；（3）探究政府開放大數據的資料應用策略，以提高政府開放資料被民眾利用以解決實際公共問題的程度。為達前述計畫目的，本計畫擬以深度訪談、焦點團體座談、準實驗設計、網路輿情探勘與工作坊等方法研析相關問題，期能協助政府研提相對應的短中長期因應策略，以達開放政府的施政願景。

關鍵字：開放政府、循證式、議題管理、開放資料、公私協力

Abstract

The idea of “open government” is focused on government accountability by building a transparent, participation and collaborative governance. This idea is not only sweeping across western countries, but also becomes our government vision. By the impact of globalization, public issues always present an intricated causal relationship, thus different sectors need more collaboration to deal with this complicated governance environment. The government should concern the issue that how to build up the partnernship with our society to strengthen trust in each other by facilitating the communication between sectors, enlarging civic engagement, and opening government data. Therefore, effectively using information and communication technologies (ICTs) to build up an evidence-based governance model and strengthen the communication with policy stakeholders has become the key to achieve above-mentioned vision. This study has three research purposes: (1) Understood the proposaling and information diffusing model of an public issue by observing the online public policy participation platform activities (JOIN). (2) Analyzed the effects of echo chamber and refined the model of online public opinion analysis, in order to assistant the government to understand the public opinion and plan the communication strategies. (3) Discovered the application strategies of government big and open data, in order to enhance the usability of government data to solve the real public problems.To achieve these purposes, this study conducts several methods, such as interviewing, focus group interviewing, quasi-experiment, online public opinion analysis and small workshop to analyze related research problems. This study expects to propose short, medium and long term response strategies for achieving the vision of open government.

Key words: open government, evidence-base governance; issue management; open data; public-private collaboration

第一章　緒論

第一節 研究背景

開放政府（open government）為透過透明施政、公眾參與以及公私協力(collaboration)等機制來達成政府課責性(government accountability)的一種治理理念，更是目前政府最重要的施政基礎，政府各部門必須重視如何透過資訊透明化、公開化、擴大公民參與，建立政府與社會各界坦誠對話、相互信任的夥伴關係[1]。換句話說，公私協力應是在開放政府框架下，進一步促進政府透明施政以及產生有意義公民參與的關鍵。

首先，就透明施政而言，隨著巨量資料分析技術的成熟，以及世界各國政府對開放資料的推動，強調資料驅動（data-driven）以巨量及開放相連資料（Big and Open Linked Data, BOLD）的創新數位政府成為國際趨勢（Janssen & Kuk, 2016)。Dwivedi等人（2017）指出BOLD這類創新可依公私協作程度以及服務使用程度分為四大類：服務創新（service innovation）、共創式創新（co-creation based innovation）、政策制定創新（policymaking innovation）與群眾外包式創新（crowdsourcing based innovation），亦可發現現今最常使用的方式是讓公私協作（collaboration）參與創新過程。

其次，就有意義的公民參與而言，開放政府提倡的公民參與，追求的是與協作治理（collaborative governance）理念一致之真誠的公民參與（authentic citizen participation），目的在改善政府與公民的關係，促使彼此對公共議題的開放討論與審慎思辨，以共同改善政府決策的品質（Cooper, Bryer & Meek, 2006; Kim & Lee, 2012;King, Feltey & Sussel,1998; Vigoda, 2002）。公共行政研究者及實務工作者，向來將公民參與（citizen participation）視為影響民主政府政策制定與執行的關鍵角色（Cooper, Bryer & Meek, 2006; Yang & Callahan, 2007）。學者們普遍認為在民主治理的過程中，擴大與深化公民參與能為社會的良善治理帶來許多好處，包括促進公民精神、讓民主更民主、重新定義權力結構、強化對政府的信任與維持正當性、管理衝突與建立共識、引出意見回饋

[1]引自中華民國行政院網站，網址：https://www.ey.gov.tw/News_Content2.aspx?n=F8BAEBE9491FC830&s=A3F32FE6FD0B1201 ，最後檢閱日期 2018/11/30。

與諮詢、達成更好的決策，以及提升課責性與透明性等（Buss, Redburn, &Guo, 2006；Yang & Pandey, 2011）。然而，吾人對於該如何促進公民主動的參與協力，在目前仍存有未知的理論空窗，亟待研究來填補這個知識缺口。

第二節 研究問題

本計畫嘗試回答以下幾個研究問題，期能逐步填補前述的知識缺口：

第一、 探究在政府公共政策網路參與平臺之公共議題在網路發展與擴散的動向？本計畫擬探討分析公共議題於網路形成與發展的模式，透過從公共政策網路參與平臺所擇定的公共議題的觀察，來了解公共議題在網路上啟動與擴散的模式，同時考量各種管道間影響力的競合，俾協助政府研提與民眾溝通的策略建議，形塑良善治理的預應式政府。此外，本計畫也嘗試分析網路上的同溫層效應，是否促成議題發酵速度、溝通門檻、閱聽眾認知強度、多元意見溝通難度等變化。同時擬透過文獻的回顧，蒐集或比對國內外同溫層現象發展情況與其因應做法，並探討此現象對我國公共政策溝通與互動的影響，以協助政府研提相對的因應策略。

第二、 政府應如何妥善運用網路輿情探勘工具以精確掌握民意的脈動？民眾透過網路對公共事務表達意見的趨勢與行為日益明顯成熟，機關雖可採用網路輿情探勘工具輔助民意蒐集，但現有輿情探勘分析模式（big data analysis 或 text mining）的正確性和精準度尚待精進。為此，本計畫擬進一步檢討網路輿情探勘工具於協助政府探索民意的流程以及各流程所需的相關因應作為，以協助政府更精確地掌握民意的脈動。

第三、 政府如何推動資料治理以確保政府開放資料品質與促進民間的加值應用？本研究將研析連結資料（linked data）應用策略，透過專家會議與實際輔導專案的參與觀察，提高政府開放資料被民眾利用以解決實際公共問題的程度。

第二章　文獻探討

第一節 開放政府理念的再檢視

隨著資通訊科技（Information and Communication Technology, ICTs）的進步和民眾應用的普及，使得各國政府逐漸將ICTs視為一種深化民主治理的工具，並將運用ICTs的重點，從提升內部運作效率的電子化政府，轉型為深化民主決策的「電子治理」（e-governance）（廖洲棚，2018）。事實上，運用ICTs來深化民主，已是全球各國推動電子化政府政策的共識（曾冠球、陳敦源、胡龍騰，2009）。特別是近年來世界各國政府紛紛投入開放政府資料、民眾電子參與、和協力合作等相關政策措施的推動可知，開放政府的思維以儼然成為當前各國電子治理的最重要改革趨勢。開放政府（open government）意謂透過透明施政與公眾參與機制來達成政府課責性（government accountability）目的的一種治理理念（廖洲棚、黃心怡、廖興中，2017），期望透過透明（transparency）、參與（participation）與協作（collaboration）的三大目標落實，帶來政治、社會、經濟等面向的改變與進步（Davies & Perini, 2016; Open Data Institute, 2015）。

一、開放政府與資料透明

開放政府一詞，最早出現於1950年代美國在資訊自由法（Freedom of Information Act, FOIA）的國內辯論（曾旭正，2016）。最初是希望透過政府資訊的透明（transparency），保障民主社會民眾知的權利。這個思想引起當時的世界各國訂定相關政府資訊公開法案，促進政府行政作為的透明化，如美國在1966年即簽訂政府資訊自由法（Freedom of Information Act）。我國也於2005年通過政府資訊公開法，主動公開條約、法令解釋、組織職掌、施政計畫等十項政府資訊。OECD（2011）即認為政府資訊公開應可：（1）提升人民對政府的信任；（2）增進政府效率；（3）增進管制的順服程度；（4）確保公共政策過程的近用公平；（5）促進創新和新的經濟活動；（6）增進政府效能。而近年來的開放資料風潮，則源自美國總統歐巴馬（Barack Obama）於2009年簽署《透明與開放政府備忘錄》（Memorandum on Transparency and Open Government）開始帶動，各國政府希冀藉由開放政府資料來集合公眾之智慧與創意，協助政府機關解決社會、永續等多面向的問題，以及創新公共服務提供、資料加值應用等效果。歐盟負責電子化政府業務的各國部長，也在2009年12月同步宣布，歐洲公民與企業持續地增加對政府在提供全歐公共服

務的過程能朝向更加地開放、彈性與協力的期待（cf. Edelmann, Höchtl & Sachs, 2012:22）。學者Jaeger 與 Bertot（2010）也認為開放資料為促使政府落實施政透明和課責的重要措施。Edelmann, Höchtl 和 Sachs（2012）認為資料與資訊的透明是公民參與的重要前提。我國的政府資料開放除以政府資訊公開法為基礎，更提出三步驟、四策略推展透明參與機制，如資料開放以免費為原則，收費為例外、資料大量、自動化而有系統的釋放與交換、以民生資訊優先主動開放、推動單一入口網站data.gov.tw，以競賽、研討會等方式示範宣導及推廣等（宋餘俠、李國田，2012），並連續兩年在英國開放知識基金會（Open Knowledge Foundation, OKFN）對全球主要國家開放資料程度評比中，拿下世界第一。

然而，開放資料並非全然無阻，各國政府在推動過程需面對許多不同的挑戰，包括在有限的組織人力資源下，思考如何改變組織文化，促進資訊與業務單位的橫向連結；應用不斷推陳出新的資通訊科技，如穿戴裝置、行動裝置，發展新的服務遞送、內容甚至服務模式，同時還需兼顧資訊安全和個人資料隱私，以符合國內（如個資法）與國際間的法規要求（如歐盟的GDPR）；持續擴展透明化、增強課責性、強化公民社群的協作參與（羅晉、楊東謀、王慧茹、項靖，2014；Yang & Wu, 2016）等相關有待改善與精進的議題。

二、開放政府與公民參與

公民參與（citizen participation）被視為是影響民主政府政策制定與執行良窳的關鍵角色（Cooper, Bryer & Meek, 2006; Yang & Callahan, 2007）。學者們普遍認為，在民主治理的過程中，擴大與深化公民的參與能為社會帶來許多好處，包括促進公民精神、讓民主更民主、重新定義權力結構、強化對政府的信任與維持正當性、管理衝突與建立共識、引出意見回饋與諮詢、達成更好的決策，以及提升課責性與透明性等等(Buss, Redburn, & Guo, 2006；Yang & Pandey, 2011）。然而，要如何推動公民參與，才有可能為社會帶來前述的好處？

隨著資通訊科技的快速發展，並逐漸地導入公民參與的實踐，吾人樂觀地預期，民眾將有更多的機會參與政府決策，並使得我們的社會變得更為涵容（inclusive）。事實上，ICTs正逐漸地成為強化公民參與、縮短政府與民眾距離，以及強化政府對公民信任的重要機制（Ainsworth, Hardy & Harley, 2005; Norris, 2001; Thomas & Streib, 2005; Kampen & Snijkers, 2003）。全世界有愈來愈多的國家，主動地發展各式的網路參與平臺來鼓勵公民參與，聯合國在2016年的電子化政府調查報告中，更進一步呼籲世界各國，設法擴大公民參與的機會，以促進聯合國永續發展目標（the Sustainable Development Goals, SDGs）（United Nations, 2016）。因此，運用ICTs來進行公民參與，已成為全球民主國家共同追求的發展

趨勢，各國政府亦積極發展各種電子參與（e-participation）機制來促進民眾意見的表達，並期待藉此讓政府的決策更加貼近民意的偏好，獲得更好的治理結果（廖洲棚，2018）。換言之，各國政府將ICTs視為一種深化民主治理的工具，並將運用ICTs的重點，從提升內部運作效率的電子化政府，轉型為深化民主決策的「電子治理」（e-governance）。曾冠球、陳敦源、胡龍騰（2009：2）的研究更主張「電子化政府應該從『協力型治理』（collaborative governance）、『政策民主化』（policy democratization）與『審議式民主』（deliberative democracy）等觀點重新定位其未來發展」。這使得線上參與平臺，成為協助公民與行政機關維持持續性對話、分享知識與能力、以及促進協力過程工具。

聯合國將電子參與定義為：「**在政策、決策制定以及服務設計運用ICTs來連結民眾的過程，以便讓這些事情能更有參與性、涵容性與審議性。**」[2]因此，學者亦將電子參與樂觀地想像成運用適當的電子化工具，可為促進政府與公民對話提供機會（Macintosh, 2004; Medaglia, 2012: 346）。電子參與被認為是促進公民參與政府決策制訂、改善政府透明和課責的利器，期待透過適度的參與，確保政府官員對公共需求的回應性（Ahn & Bretschneider, 2011:415）。然而，運用ICTs促進公民參與的過程，恐非想像中的樂觀，例如，聯合國的報告亦提醒有意推動和擴大電子化參與（e-participation）的國家，將遭遇以下幾個困難的挑戰（United Nations, 2016:70）：

1. 對於連結民眾的目的建立一個清楚的願景，同時選擇適當的電子工具來達成之。
2. 建立適當的法規結構，以確保有效能的電子公民參與。
3. 要強化公共行政官員對於支持電子化參與的意願。
4. 因應與解決採納新的 ICTs 所伴隨而來新問題。
5. 使用多元的管道（包括線上與線下），來連結網絡化的公民社會，以及階層化的統治機構。
6. 強化民眾的數位素養（digital literacy），以及使用 ICTs 的品質。
7. 確保民眾的參與能對於公共決策產生實質的貢獻。

事實上，前述的這七項挑戰，其實是高度相關且難解的問題，至今仍缺乏有效的萬靈丹化解。

[2]原文為“e-participation as the process of engaging citizens through ICTs in policy, decision-making, and service design and delivery in order to make it participatory, inclusive, and deliberative” (United Nations, 2016: 19).

三、開放政府與協力治理

開放政府理念下的政府與公民關係，強調形成政府與公民的協作關係（collaborative relationship），此關係不應被視為是顧客提需求和政府滿足需求的類市場關係，而是公民和政府對公共問題分析與解決的協同合作關係（廖洲棚，2018）。開放政府的終極目標，是要促進政府與公民、政府與政府、政府與企業的共同合作，落實社會發展所需的有效治理，亦即所謂的協作治理（collaborative governance）。例如，學者Bingham（2010）就認為開放政府的相關計畫，必須大幅度地仰賴協力治理的模式，強調包括公民、私人企業以及非營利組織，需同時透過線上或人際的方法來涉入政策制定過程。事實上，開放政府的治理思維，可視為是對於新公共管理模式的一種反動（De Blasio & Sorice, 2016）。學者Vigoda（2002）更是早就指出，新公共管理模式對於民主重視的公民精神的危害，使得當代公共行政處於將公民視為服務對象，以提供更好的回應性，或將公民視為對等的合作夥伴，以促進有效協同合作（effective collaboration）的緊張關係中；反之，協作治理（collaborative governance）強調的是真誠的公民參與（authentic citizen participation），目的在促使各利害關係者對公共議題的審慎思辨，以改善行政決策的品質（Cooper, Bryer & Meek, 2006; 廖洲棚，2018）。

Kim與Lee（2012）亦從近來在公共行政領域逐漸增多的協作治理文獻中強調，公民已不能再被窄化為顧客的角色，而是提升為能和政府協作合作的夥伴，以便能在治理時代共同建立民主與有效能的治理。對公共行政研究者而言，協力治理是在民主系統中進行統治的新典範（new paradigm）（Emerson, Nabatchi & Balogh, 2012:3），亦是近年來公共行政研究領域的顯學（曾冠球，2011：29）。Emerson等人（2012:2）在綜合多位學者們的定義及前述觀點後，將協力治理更廣博地定義為：「**公共政策決策制訂與管理之過程與結構，用以建設性地連結民眾跨越公共機關、政府層級以及公共、私人和公民等範圍的界限，實現唯有藉由跨域連結才能達成的公共目的。**」[3]Donahue與Zeckhauser（2011）認為協力治理的核心在於共享裁量權（shared discretion）的概念，公、私部門藉由共享裁量權限可強化政府能量達成公共使命，並提高追求公共使命過程中的手段彈性。然而，共享裁量權並非輕易可得，它的代價是讓權威變

[3]原文為“the process and structure of public policy decision making and management that engage people constructively across the boundaries of public agencies, levels of government, and/or the public , private and civic spheres in order to carry out a public purpose that could not otherwise be accomplished. ”

得模糊、策略變得複雜、以及課責被崩解擴散，因此當共享裁量權的代價高於政策效益時，政府應握緊裁量權限；反之，才與私部門共享（Donahue & Zeckhauser, 2011:18）。惟共享裁量權的概念雖點出了協力過程由利害關係者共享決策權的本質，但仍未解決決策權如何共享、何時共享的動態性問題。對此，Ansell與Gash（2007）強調協力治理的概念，包含以下六個推動的重點：

1. 行政機關仍是協力實踐的主要促動者，因為協力治理仍需要權責機關的推動。
2. 多元的非國家利害關係者（non-state stakeholders）會涉入協力治理的過程，不論是從代表相關利益的協會方式參與，或是代表受影響民眾利益的直接參與方式。
3. 參與者具有真正的決策權力而不是僅僅被諮詢而已。
4. 協力是一種正式的架構，與非正式的網絡和非正式的利益團體有所區隔。
5. 過程傾向以達成參與者共識的途徑為之，因此與權威式的決策制定方式相左。
6. 形成公共政策或管理公共資源為治理目標。

綜合而言，開放政府所推崇的治理概念幾乎等同於協力治理所推崇的治理概念，國家在協力治理的模式下，擔任一個平臺的角色，提供必要的資源、法令以及技能，以促進各種網絡中的參與者能形成所謂的夥伴關係（De Blasio & Sorice, 2016: 19）。

第二節 網路公共議題管理與探勘

一、公共議題管理及溝通策略

政府機關回應Join平臺的提案，包括制度如何設計，以及採取與民眾溝通的何種策略，都屬於「公共議題管理」（public issues management）的課題。在公共關係學界，已有關於議題管理的大量文獻，其中又以Heath（1997）的著作最具代表性。關於公共議題管理與溝通策略，以下分成「議題的基本概念」、「議題管理的定義與功能」、「議題生命週期」、「公共議題溝通策略」、「議題管理團隊的組成」、「Join平臺的公共議題管理」等六個部分，依序探討相關的文獻。

(一) 議題的基本概念

關於「議題」（issue）的定義，根據美國議題管理協會（The Issues Management Association, IMA）前主席W. Howard Chase（1977）的界定，議題是企業與公眾的期待有落差。Crable與Vibert（1985）認為，議題是部份團體或組織意識到社會問題的存在。Heath（1997: 84-85）進一步指出，組織與公眾的落差，肇因於對事實、價值、政策的認知不同。Hainsworth（1988）認為，議題源自於不同團體之間的衝突，若要化解，唯有一方退讓，或藉由立法來形成公共政策。

若從性質來區分，議題可分成3類：（1）環境類議題（environmental issues）：如化學有毒物質、工廠污染、動物保育、農業等相關議題；（2）倡議類議題（advocacy issues）：有較強的價值判斷，易被倡議團體關注並採取行動支持，如勞工就業、婦幼保護、社會福利等；（3）技術類議題（technical issues）：涉及特殊專業技術的科學議題，一般人不易理解，需專家學者來詮釋給一般大眾，如核廢料等（Heath, 1997: 84-85；卜正珉，2003：64-65）。

(二) 議題管理的定義與功能

Chase於1977年提出「議題管理」的概念（Heath, 1997）。隔年，公共事務協會（The Public Affairs Council）出版〈議題管理的基礎〉（The Fundamentals of Issue Management），將議題管理定義為「企業用以增進其對公共政策過程的理解，並強化其在參與過程中順利與有效的一種方式」（轉引自Heath & Cousino, 1990）。另外，Heath（1997: 6）將其界定為「定義、偵測、分析特定公眾意見的趨勢，而此意見可能會發展為公共政策，或是成為規範社會的法令規章」。

關於議題管理的功能，公共事務協會認為其需要下列的功能：確認議題及趨勢、評估影響及設定優先次序、建立公司的定位、設計行動方針以及協助達成該定位的回應（例如溝通、遊說、訴訟、宣傳等等）、與執行前述的規劃，並認為「溝通」是議題管理的核心課題（Heath & Cousino, 1990）。Brown（1979）認為，議題管理包含規劃、監測、分析、溝通，且認為組織無法透過執行單一功能達成目標，必須整合運用。Fleming（1980）則認為，議題管理必須包含三種行動：議題確認、企業主動性、將公共議題納入決策及管理過程中。Heath與Cousino（1990）將議題管理的功能，歸納為：（1）將公共政策專家納入企業策略規劃與管理的過程中；（2）議題溝通；（3）議題監測與分析；（4）努力滿足不斷變化的企業社會責任標準。

從前述的文獻可知，議題管理的概念來自於企業的公共關係管理。政府機關與企業類似的是，同樣必須面對外在顧客（民眾）的意見，故有公共議題管理的必要性。卜正珉（2003：63）從政府的角度，賦予公

共議題管理一個定義「了解、動員、協調與導引政府有關部門所有的策略與政策規劃，及公共事務（公共關係）手段，使政府能有效地制定公共政策，並順利推動公共政策」。然而，政府機關受限於法律、人力、財力，不可能對所有公共議題都進行管理，故需要一套標準，評估該議題是否需要作為管理標的（Gaunt & Ollenburger, 1995）。對此，Heath（1988: 102-103）提出若干參考標準：（1）媒體記者是否認為該議題重要；（2）若該議題發展成熟，是否會傷害組織運作，或提供新的公共政策努力方向；（3）利益團體、意見領袖、企業是否熱衷討論該議題，並計劃推動；（4）該議題是否已成為立法的主題內容；（5）該議題是否得到學界的支持，且有朝向全民討論的趨勢。

總之，對於政府機關而言，公共議題的發生，會對民選首長、政務官員、常任文官帶來相當的衝擊時，就需要被管理。然而，政府機關從事公共議題管理，必須有行政成本的觀念，而應視利害關係人（包括：媒體、行政機關、利益團體、意見領袖、企業、立法機關、學界、公眾等）的態度與狀況，以及盱衡議題的發展趨勢，來決定是否進行公共議題管理。

(三) 議題生命週期

每個議題都有生命週期，但國內外學者對於週期該如何劃分，沒有一致的看法與標準。在各種劃分方式當中，以Hainsworth（1988）的議題週期圖（issue cycle），最常被公關學界、實務界採用（卜正珉，2003：67）。根據Hainsworth（1988）的界定，生命週期劃分為起源（origin）、調節與擴大（mediation and amplification）、組織化（organization）、解決（resolution）等四個階段，並可用議題週期圖（issue cycle）來表示，如所示：

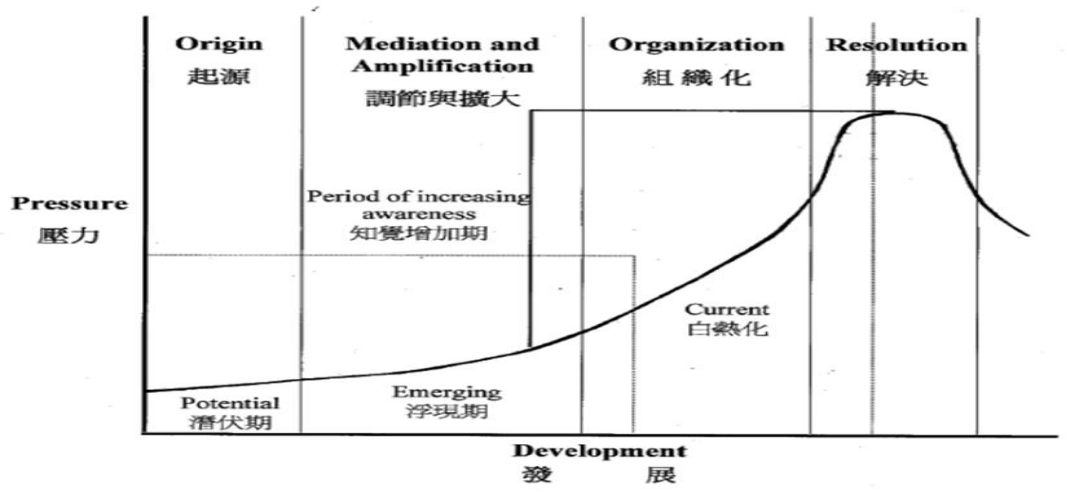


圖 2-1：議題週期圖

資料來源：Hainsworth (1988)，轉引自劉仲矩、余思慧（2004）。

在議題週期圖中，第一階段為起源階段：當組織的績效與公眾的期望有落差，會出現衝突，議題為潛伏期（potential）。之後，議題進入第二階段調節與擴大階段：由於公眾與組織的期望落差持續擴大，議題對組織的壓力增加，人們開始聚集、動員與宣傳，媒體也開始關注並報導。再來，第三階段為議題的組織化：議題管理不當而使衝突繼續擴大，公眾會尋求解決衝突的方案，並形成壓力團體，議題因而白熱化（current）。最後，第四階段為議題的解決：議題透過和平手段或立法解決，各界對議題的關注開始消退。

此外，Buchholz（1988: 58-59）將議題的生命週期分成民意形成（public opinion formulation）、公共政策形成（public policy formulation）、公共政策執行（public policy implementation）等三個階段；Crable 與Vibbert（1985: 10-11）提出潛伏、鄰近、流傳、關鍵、睡眠等五個階段；卜正珉（2003：88-103）則是分成事件初始期、議題形成期、社會議題期、政策/對策制定期、後續效應/影響期。楊慧瑛（2008）統合各學者的議題生命週期，歸納為潛伏、開展、擴大組織、衝突關鍵、解決、後續效應等階段，如表2-1所示：

表 2-1：議題生命週期理論彙整表

議題生命週期	Hainsworth	Buchholz	Crable 與 Vibbert	卜正珉
潛伏階段	起源	民意形成	潛伏	事件初始
開展階段			鄰近	
擴大組織階段	調節擴大		流傳	議題形成
衝突關鍵階段	組織		關鍵	社會議題
解決階段	解決	公共政策形成	睡眠	政策/對策制定
後續效應階段		公共政策執行		後續效應/影響

資料來源：楊慧瑛（2008）。

對於議題管理者而言，劃分議題週期的意義，在於有助拿捏展開議題管理的時機。以Hainsworth的議題週期圖來說，第二階段的調節擴大階段，為議題管理的最關鍵階段，若能越早進行議題的偵測及界定，越有助於組織決定所採取的回應策略（劉仲矩、余思慧，2004）。

(四) 公共議題溝通策略

政府制定的議題溝通策略，是在回應、化解與外部之間的衝突。Buchholz（1988）指出，處理議題可分成三種類型，包括：被動回應型（reactive）、適應型（adaptive）、積極主動型（dynamic）。其中，被

動回應型的策略，是以逃避、虛應故事的心態，漠視議題的發展；適應型的策略，是採取開放的態度，順應議題的發展，調整本身的作為；至於積極主動型的策略，則是積極參與、試圖預測變化，以形塑決策的方向（陳恆均，2011）。

Garnett（1992: 34-67）主張將政府的溝通策略，分成情境分析、策略設計等兩個層面。其中，情境分析包括四個重點：（1）溝通目標：決定溝通的目標，究竟只是告知、傳遞資訊，或是希望能影響態度，進而改變其行為；（2）受眾：分析政府所有溝通對象的地位、背景、興趣、需求等，而溝通對象又包括訊息欲影響的主要受眾（primary audience）、其他也受到訊息影響的次要受眾（secondary audience），以及協助將訊息傳遞給主要受眾、次要受眾的直接受眾（immediate audience），如媒體記者等；（3）管理情境：分析政府機關的組織氣候、文化、領導、政治環境等內外情境因素；（4）溝通者條件：分析代表政府部門執行溝通工作的人或單位，包括其地位、能力、背景、偏好等。另外，策略設計則包含兩個部分：（1）媒介：選擇適當的媒介，如電腦、電話、新聞稿、報紙、電視、廣播等；針對不同受眾，可採用不同的溝通媒介；另外，若同時採用多種媒介，可增進溝通效果；（2）溝通訊息：製作溝通訊息，重點包括其主題內容、結構鋪陳、語調、長度、風格、時效等。

另外，卜正珉（2003：102-103）建議公共管理者採取以下的策略：（1）議題區隔化：把一切可能狀況都納入思考，在對外說明事實、公布處理方式時，必須明確、單純、有針對性，將議題區隔在一定範圍內，予以定調，以免外界「胡思亂想」；（2）掌握議題詮釋權：決策者必須對外界可能質疑的事項「定調」，主動、快速向外傳播，避免詮釋權落入媒體、立法部門、特定團體；（3）建構「框架」與「社會真實」：在事情尚未明朗前，就先將正確的議題框架傳播出去，形塑組織期望的「社會真實」，導引媒體、意見領袖、一般大眾的思考；（4）政策「佈局」與「操盤」：政府在公共政策的宣布、公告時，應考量時機、地點、參與人等因素所傳達的「政治意涵」，會不會超出決策者的期望？針對負面效應有沒有對策？會不會有無法承擔的後果？（5）合理化與正當化公共政策：政府在政策佈局與操盤期間，必須掌握議題詮釋的主導權，讓議題框架與組織或個人社會形象符合，使政策合理化、正當化；（6）強化議題監測、掌握環境變化、預先採取防範措施：決策者應掃描、監測、分析議題，掌握環境變化、目標對象可能動作的情報，推估議題及環境的發展趨勢，預先採取妥適的因應策略。

(五) 議題管理團隊的組成

當組織需要從事議題管理，即有必要組成議題管理團隊。根據Heath（1997: 109-113）的看法，議題管理團隊最好能分成三個小組：議題監測及分析小組（issues monitoring and analysis team）、公共政策小組（public policy team）、議題溝通小組（issues communication team），以讓議題管理發揮功效。首先，在議題監測及分析小組方面，其功能為監測組織的外部挑戰，透過資訊的蒐集與分析，研判趨勢的發展與影響等，成員包括：人力資源、行銷、業務單位、議題管理、研究發展、技術單位的專家人員。第二，在公共政策小組方面，其功能為針對議題來研擬對策，小組成員至少包含公共事務、特定議題的專家。第三，在議題溝通小組方面，其任務為向指定的對象傳達組織的立場，以及爭取公眾的支持與認同，小組成員至少應有公共關係、廣告、特定議題的專家。

總之，議題管理是複雜的事務，難以由組織的少數人、甚至由一個人員來承擔所有的工作。理想上，組織應組成跨部門的團隊來從事議題管理，並安排培訓課程，培養人員相關的能力。

(六) Join 平臺的公共議題管理

為落實開放政府（open government）的公民參與（citizen participation）理念，運用ICTs讓人民有更直接參與公共事務的管道，國家發展委員會（以下簡稱國發會）於2015年2月正式設置公共政策網路參與平臺（簡稱Join平臺）。Join平臺中的「提點子」功能，為接受民眾主動提出的政策議題，當附議（連署）人數在60日之內達5,000人門檻後，權責單位就必須正式回應（廖洲棚，2018）。從法規面來說，權責機關必須根據〈公共政策網路參與實施要點〉的規定來回應Join平臺的提案，相關規定包括：

1. 傾聽各界意見，評估納入政策推動之可行性；
2. 對於相同或類似之提議，得予以併案辦理；
3. 對於成案之提議，應研擬具體回應，聯繫提議者瞭解提議訴求，並得召開研商會議，邀請提議者列席說明；與提議者聯繫及研商會議之資料及紀錄，經提議者同意者，應以完整公開為原則；紀錄得採發言摘要、逐字稿、全程錄影及直播等方式，並經與會者確認後予以公開，以完整揭露案件處理程序；
4. 正式回應說明得以召開記者會、公開新聞稿或其他得使公眾週知之方式，就提議內容說明參採情形及其理由（納入研議、同意參採或部分參採、不予採納等），並應將回應資料公開於參與平臺；
5. 處理及回應成案提議之期間為2個月，但未能於期間內完成回應者，得延長之，不得超過2個月；

6. 成案提議之處理期間，持續開放留言；
7. 參與平臺管理機關得調查提議者及附議者對權責機關處理及回應成案提議之滿意度；
8. 未成案之提議，亦得視需要進行回應。

本計畫團隊檢索Join平臺於2015年9月10日至2018年7月13日期間，提點字系統共有151件的成案提議。根據平臺之提案分類，前5多的類別依序為：衛生及社會安全、教育及體育、交通與基礎建設、法規制度改革、內政（依據提案屬性，同一提案可能會被歸類至1個以上的類別）。有關Join平臺上需要權責單位回應的各類成案提議案件數，如表2-2所示。

計畫團隊進一步檢閱發現，通過5,000人連署門檻的公共議題，僅佔所有提案的2.85%，比例並不高，但仍對政府機關帶來不小的衝擊。根據陳敦源等人（2017）訪談中央部會相關業務承辦同仁的結果，受訪者認為設置Join平臺的預期目標，為提高政府與民眾的溝通成效、提高政府對於民意的傾聽與瞭解、促進跨部會以及政府與公民的協力，但機關在配合平臺規範的過程中，面臨衝擊原有政府內部溝通文化與代議民主體制、增加政府的回應成本等問題；另外，為提升政府透過Join平臺的回應性，受訪者建議可做以下的調整：精簡回應提案流程、輔導民眾學習參與公共事務、輔導政府學習與民眾溝通、調整受理民眾提案的程序、調整行政機關回應民眾的程序等（廖洲棚，2018）。值得深入探討的是，這些能夠跨越連署門檻的議題，提案人與支持者是透過什麼方式來傳播訊息，吸引到足夠的附議人數，使權責機關必須正式回應，則有賴網路輿情探勘的途徑來發現。

表 2-2：Join 平臺上各類成案提議案件數一覽表

排名	類別	成案件數
1	衛生及社會安全	25
2	教育及體育	22
3	交通與基礎建設	20
4	法規制度改革	16
5	內政	15
6	勞動及人力資源	8
6	財政金融	8
8	性別平等	7
9	政府改革	6
10	健康照護	5
10	農業	5
10	環境資源及保護	5
13	消費者保護	4
14	國家發展及科技	3
14	經濟貿易	3
16	海洋事務	2
16	人權	2
16	能源	2
16	國防及退伍軍人	2
16	動物保護	2
16	文化	2
21	觀光旅遊	1
21	家庭	1
21	就業創造	1
21	國土安全與災害防救	1

附註：統計期限為 2015 年 9 月 10 日至 2018 年 7 月 13 日

資料來源：本計畫整理。

二、網路輿情探勘的應用與限制

所謂網路輿情（online opinion），就是網路上的文章。網路輿情探勘是「巨量資料分析（big data）」的應用，屬於「網頁內容探勘（web content mining）」。網路輿情分析源自於質性研究的內容分析法（content analysis），透過網路爬蟲（crawler）撈取非結構化的網路資料，輔以聲量分析、情緒分析，再以時間的維度開展，進行歷史與比較分析（楊喨智，2015；許維勻，2016；周麗娟，2017），俾克服傳統輿情分析的5大問題，包括：難以蒐集、蒐集後資訊混亂與超載、情報分析偏重人力、難以從大量輿情中觀測潛在議題、議題難以追蹤（黃華泰等，2015）。

傳統上，政府為提升對公眾的回應性，會以焦點團體、面訪、電話訪問等方法，來收集各方的意見，其中以電話訪問最被廣為使用。隨著ICTs的發達與普及，網路的開放性、隱匿性，也為潛在輿論提供表達意見的場域，若能加以掌握，就可以發揮前瞻性，掌握網路輿情引導的主動權（王蘭成，2016：1-2）。Lee等人（2012）的研究顯示，傳統電話訪問已愈來愈難以有效調查年輕人的意見；相對地，觀察網路公開言論與資料的調查分析，技術日益成熟，逐漸成為蒐集民眾意見的重要工具。然而，不同的調查方式各有其優劣。網路輿情分析的優點，在於透過非侵入的方式來即時觀察民眾在網路上討論特定議題的內容，加上在網路留言討論者以年輕族群為主，故一般咸認可蒐集到較多年輕人的意見，但此方法目前尚缺乏如同電話民調的代表性檢核方法。換言之，電話民調的受訪者代表性優於網路輿情分析，且調查品質較穩定，沒有關鍵字的限制，可分析的議題較多，又可做受訪者基本資料的交叉分析；因此，如何整合意見蒐集平臺（如Join平臺）、電訪、網路輿情等不同管道與方法的民意分析結果，應是未來的重要方向（朱斌妤、曾憲立，2016）。

有關政府部門如何導入網路輿情分析，蕭乃沂等（2015）藉由「自由經濟示範區」的實作經驗，建議可分成4個步驟，如表2-3所示。蕭乃沂等人（2015）建議，政府機關導入網路輿情分析，可由政策主管機關、網路輿情分析技術團隊、與研究諮詢顧問團隊來三方搭配。首先，為界定政策議題與其焦點、範疇、功能，繼而來回研擬修正關鍵詞與政策議題、事件、利害關係團體，並判斷初步報表品質，輔以內容分析檢測其斷詞、正負面情緒等，才足以製作正式的網路輿情分析報告，並藉以研擬行動方案。另外，陳敦源等人（2017）以一例一休議題為實驗，建構政府的網路輿情整合式管理機制，整合機器分析（聲量、情緒、來源管道）與人工分析（政策議題設定、關鍵詞設定、立場、論述），期望在 30 天內完成七個分析步驟：（1）輿情分析議題指認；（2）議題關鍵字指認與資料採礦；（3）進行聲量與情緒分析；（4）初期聲量與情緒分析結果報告；（5）立場分析；（6）論述分析；（7）訂定回應策略與建議

報告。關於陳敦源等人（2017）提出的七個分析步驟的流程圖，請參閱圖2-2所示。

表 2-3：網路輿情分析導入流程

導入步驟	網路輿情分析技術	政策分析與顧問諮詢	政策主管機關
1		(a) 界定政策議題、焦點、範疇與功能，包含時間範圍、報表週期、媒介。 (b) 蒐集現有關於此議題輿情與解讀，包括現況、資料、法規、文獻等。	
2	(a) 界定媒介來源、時間範圍分析報表週期。 (b) 研擬關鍵詞（包括網路言論中的非正式用），包括政策議題、事件、利害關係團體。 (c) 確認每個報表週期中可能引起輿論的相關事件。 (d) 透過網路搜尋擷取符合關鍵詞的公開言論並初步蒐集。 (e) 判斷所蒐集網路輿論與政策議題的相關性。		
重複上述步驟的全部或部分，直至政策主管機關可以接受。			
3	(a) 擬定符合政策主管目標的輿情分析報表規格。 (b) 製作初步分析報表並予以解讀討論。 (c) 判斷報表品質，輔以內容分析檢測其詞、正負面情緒等。		
重複上述步驟的全部或部分，直至政策主管機關可以接受。			
4	(a) 製作網路輿情分析的內部報告與公開報告。 (b) 研擬行動方案，包括事前預警或事後因應。 (c) 整理以上導入經驗並回饋於政府機關網路輿情分析的流程。		

資料來源：蕭乃沂等（2015）。

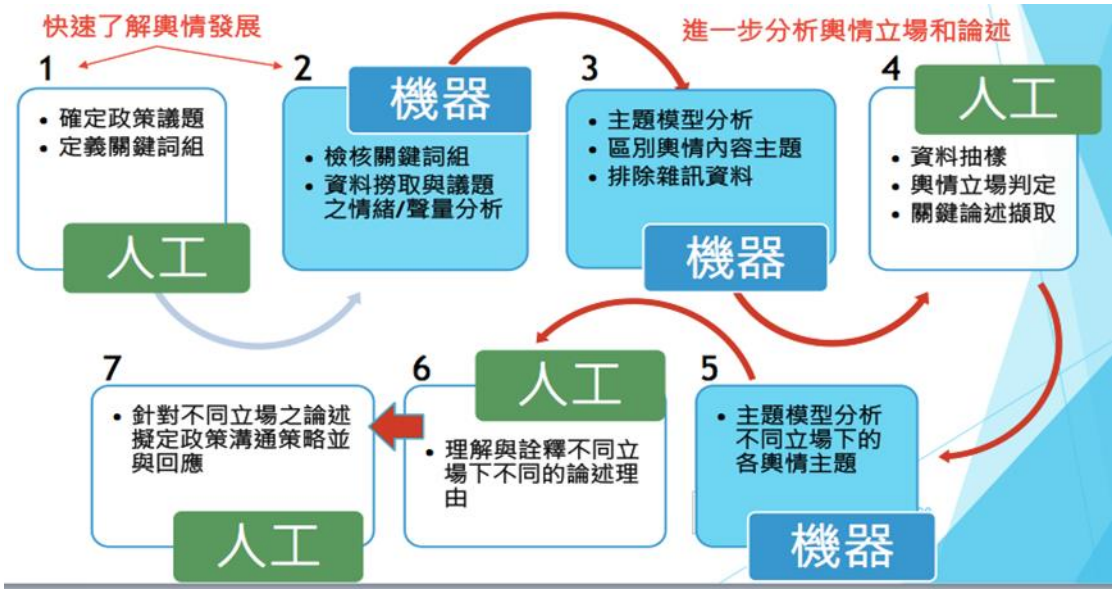


圖2-2：網路輿情分析流程圖

資料來源：陳敦源等（2017）。

三、網路同溫層效應

ICTs的發展賦予民眾擁有“篩選”（filter）出他們想讀、看和聽的資訊的能力，特別是在網際網路的各種客製化演算法的協助下，民眾可以毫不費力地選擇自己感興趣的電視節目、電影、新聞、遊戲、和物品，同時也輕易地拒絕接觸任何自己不感興趣的訊息（Sunstein, 2007）。這種只選擇自己想看、接觸與自己觀點相同之訊息、進而更加堅信自見的現象，國內各界常稱為「同溫層效應」，在傳播學則以「迴聲室效應（echo chamber effect）」稱之。以下依序分成「同溫層效應的意涵」、「同溫層效應的相關實驗與研究」、「同溫層效應的破解之道」等三個部分，探討國內外的相關文獻。

(一) 同溫層效應的意涵

「同溫層」不是嚴謹的學術專有名詞，目前也缺乏明確的學術定義。此一詞彙是借用氣象學所提出的鬆散概念，卻被國內坊間與媒體大量使用。根據氣象專家鄭明典的說法，「同溫層」是國內氣象學不再使用的名詞，現已改稱為「平流層」（自由時報，2016）。同流層是大氣層的一部份，其範圍約自高空10餘公里至50至55公里，由於源自地面之水氣及灰塵幾已絕跡，所以氣流平穩[4]。因此，從氣象學的角度，難以對本計

[4]參考中央氣象局網站 https://www.cwb.gov.tw/V7/knowledge/encyclopedia/me008.htm，

畫所探討的同溫層現象，賦予精準的描述。事實上，網路上所談的「同溫層」，比較偏向是指一群背景相近、志同道合者，「物以類聚」，透過社群媒體「相互取暖」，這些人在特定的議題上，有一致的理念、立場與主張，討論時沒有激烈的火花，容易形成「多數人跟我站在一起」的錯覺，進而誤判情勢。對於這個現象，傳播學界所討論的「迴聲室效應」，比「同溫層效應」更加嚴謹與貼切。

根據MaPherson等人（2001）以及Boyd與Ellison（2007）的研究，網路使用者可自行選擇互動的對象，而且網路環境更容易接觸與自己相同觀點的訊息，不與其他意見者來對話，凝聚想法相似的群體。Bimer與Davis（2003）在其撰寫的《線上選戰：美國大選時的網際網路（Campaigning Online: The Internet in U.S. Elections）》一書中，率先提出迴聲室的概念，他們認為網路的使用者，會自行選擇想要看到什麼樣的資訊，而且網路會進一步強化其原來既有的政治傾向，而不是被改變。對此，Doris-Down等人（2013）將迴聲室視為「分享觀點、彼此流通資訊，進而強化該觀點的一群人[5]」，人們只對可以支持自己觀點的訊息買單，不利於多元觀點的互動。另外，廣被全球使用的社群網站—臉書，則會透過排名演算法，根據好友按讚、分享紀錄、搜尋紀錄，分析使用者與朋友、粉絲頁間的親密程度與關係設定，過濾出使用者可能「感興趣/不感興趣」或「認同/不認同」的文章內容，進一步強化迴聲室效應(Kacholia & Ji, 2013; McGee, 2013；林玉凡等，2012）。Pariser（2011）認為演算法的選擇，會造成用戶暴露於自我肯定反饋循環的情況裡，而他將這個充滿志同道合訊息的空間，描述為「過濾泡泡」（filter bubble）。

(二) 同溫層效應的相關實驗與研究

人們在使用社群媒體時，是否有同溫層或迴聲室效應，是近年熱門的研究課題，而相關研究多半以政治傳播領域為主。Colleoni等人（2014）分析美國2009年Twitter用戶的政治參與程度，發現民主黨支持者相互推文的情況非常明顯。Batorski與Grzywińska（2018）分析波蘭民眾在2013年與2015年4個月期間，在政黨或政治人物臉書上的活動情況，他們觀察到人們在交換觀點時，有明顯的同溫層現象。Mostafa（2016）分析2016年美國總統大選期間的社群媒體，發現在選前半年，有一篇名為「為何我要投給川普（Why I'm Voting For Donald Trump）」的文章，在網路上被分享次數高達150萬，為第二受歡迎的文章，但電視、報紙等傳統媒體

最後檢閱日期 2018/11/30。

[5]原文為：「a group of people who share a worldview and then circulate information with each other that reinforces this worldview.」

卻隻字未提，顯示社群媒體已成為一個巨大的迴聲室（陳泓君，2017）。Beam等人（2018）研究2016年美國總統大選期間「臉書使用」和「政治態度兩極化」之間的關係，發現臉書確實使美國人對同一件事抱有不同看法的情況更為顯著，其背後的原因，正是臉書的演算法以及迴聲室效應；但作者也提醒，傳統資訊媒介的影響更是根深蒂固，換言之，人們選擇性吸收訊息的現象，在傳統媒體早已存在。劉正山（2009）以我國2008年總統大選為例，運用「臺灣選舉與民主化調查（TEDS）」的資料來進行分析，證實我國選民面對多元的資訊時，會選擇性地挑選電視政論節目，接收自己聽得進去、看得下去的訊息。

Flaxman等人（2016）觀察5萬位美國平常有閱讀線上新聞的人，觀察他們使用網路瀏覽器Bing Toolbar的情形，得到230億筆不同的網頁瀏覽量，而平均每人瀏覽991筆網路頁面，其發現社群網路和搜尋引擎的使用，有助於被觀察者增加瀏覽與其意識形態相左的資料，但也可能對其他意識形態更難以接受，而且絕大多數人都傾向瀏覽他們喜歡的頁面。另外，Barberá等人（2015）蒐集380萬個Twitter使用者的資料，以及1.5億筆有關12個政治和非政治議題的推文數據，發現Twitter上關於2012年總統大選、2013年政府倒閉、2014年國情咨文的相關訊息，主要是在意識形態與偏好高度相同的用戶之間傳遞；但關於2013年波士頓馬拉松爆炸案、2014年美式足球超級盃、2014年冬季奧運會的訊息，不同意識形態的用戶卻會經常閱讀、彼此轉發；此一研究顯示，人們在線上溝通過程中，是否會受到同溫層的限制，仍須視議題的性質而定。

(三) 同溫層效應的破解之道

如何破解迴聲室效應，也是學界所苦思的問題。Price與Cappella（2002）於2000年美國總統大選期間，在皮尤慈善信託基金（Pew Charitable Trusts）的資助下，舉辦「電子化對話計畫（Electronic Dialogue Project）」活動，透過隨機抽樣的方式，挑選出背景不同的60個群體，參加每月一次針對國家當前重大議題的線上討論；研究結果顯示，參加者對於線上審議是持正面看法，認為有助於公民參與。韓國學者Park等人（2009）製作一個名為「NewsCube（新聞面面觀）」的工具，針對各項特定的議題，提供各種不同立場的文章，以供使用者閱讀與比較；研究結果發現，這種做法有助於使用者吸收多元的意見，並建立比較平衡的觀點。另外，Wojcieszak與Mutz（2009）則發現，在以討論非政治議題為主的場合中，參與者能較自在地分享對於政治的不同主張，較容易促成不同觀點的對話。Doris-Downs等人（2013）將不同政治態度的人們聚在一起喝咖啡，讓他們在非敵對的環境中交談，經訪談發現，此舉有助於促進人們願意接收他人不同的意見，改善因意識形態不同而不願交流的情形。

四、網路假新聞的辨識及其影響

公共事務的運作環境，需要大眾傳播功能的協助，特別是民主國家的運作以定期選舉為政治課責的重要機制，該機制的運作品質有賴於大眾擁有充分的資訊進行判斷（judgement），這也是民主國家皆訂有「資訊公開」（freedom of information）的相關法令，而新聞媒體組織在1960年後電視新聞時代，漸次所建立的採訪與編輯之新聞製作倫理，確實給民主政治的運作品質提供良好的資訊基底；然而，2000年之後世界進入以個人通訊行動裝置為核心的「自媒體」時代，傳統新聞媒體組織對新聞傳播的獨佔控制力被臉書（Facebook）或推特（Twitter）這些社群媒體給打破，假新聞的傳播問題逐漸受到有識人士的重視，美國2016年總統大選結果讓許多專家跌破眼鏡，後來學界與民間的回顧檢討都會討論假新聞可能的影響，一時假新聞的處理也成為電子治理年代，政府對外公關作為不得不面對的一個重要議題，但是假新聞的意義、內涵與影響程度，才剛剛在學界開始熱起來。

根據Vosoughi等人在「科學」（Science）雜誌上的論述，假新聞意指：

「以新聞報導的格式，但是缺乏新聞組織的規範與程序，這些程序通常可以確保新聞的正確性與可信性，通常，假新聞也包含與錯誤資訊(錯誤和誤導的資訊)和造假資訊(製造假資訊來欺騙閱聽人)的問題有密切關聯。」[6]

然而，假新聞的內涵與影響程度為何？兩位美國經濟學家應用多來源的網路資料（Allcott & Gentzkow, 2017），分析2016年美國總統大選社群媒體上的假新聞傳播狀況，他們有四點發現：首先，社群媒體是重要但不是絕對霸制的選舉資訊傳遞媒體，只有14%的美國人認為社群媒體很重要；再者，2016年選舉前三個月，川普支持者比起克林頓的支持者，在臉書上傳遞假新聞的強度高出三倍多（3000萬次 vs. 800萬次）；接著，幾乎大多數美國人都於選前在網上接觸過1-3則的假新聞，但是大約只有一半不到的人能回想起並且相信假新聞的真實性；最後，民眾通常比較相信自己支持候選人的假新聞，特別是當他們的資訊來源是以意識型態掛帥的同溫層社群媒體。另外，兩位美國MIT的學者發現，假新聞比起真新聞在推特上能接觸到更多的人並且能以更快的速度傳遞，特別是與政

[6] "be fabricated information that mimics news media content in form but not in organizational process or intent. Fake-news outlets, in turn, lack the news media's editorial norms and processes for ensuring the accuracy and credibility of information. Fake news overlaps with other information disorders, such as misinformation (false or misleading information) and disinformation (false information that is purposely spread to deceive people)." (Vosoughi and others, 2018: 1094)

治相關的假新聞（Vosoughi et al., 2018）；最後，政治閱聽人需要假新聞的底蘊，兩位學者用以色列的民調資料分析結果，證實觀看假新聞與閱聽人的政治效能感、社會疏離感、以及憤世忌俗的態度有關（Balmas, 2014）。

面對這個發燒的議題，政府一方面無法置身事外，但另一方面又必須謹慎使用公權力，以免沾染「挾制新聞自由」的罵名，因此，政府該如何介入（intervention）這個網路時代愈來愈嚴重的公共問題，值得電子治理專業進行深入研究。一篇美國科學雜誌上的政策報導顯示（Lazer et al., 2018），處理假新聞的方式有兩端，一是授能灌權（empower）給一般閱聽大眾，讓他們可以有能力分辨假新聞。我國在馬英九總統主政時期的行政院就設有「黑白說分明」專區，為政府施政澄清不實謠言；蔡英文總統主政時期，行政院的官網也有設立「即時新聞澄清」的專區（https://www.ey.gov.tw/Page/5519E969E8931E4E），還連接各部會即時澄清的頁面，試圖在網路上建立協助政府施正闢謠的專區。另外，蘋果、自由等新聞媒體，也在轄下新聞平臺設計打假專區，比方說，自由時報設立「謠言終結站」，平均一天po上1~5篇打假新聞，其中來源包括政府、醫療、以及公眾人物的澄清稿；當然，更長期的作法是要在國民教育的環境中置入「假新聞媒體識讀」（“Fake news” media literacy）的訓練。另一種方法是由外部介入管理，有可能是新聞平臺的自我管理，有可能是政府直接以管制政策介入管理。例如，民進黨籍的邱志偉立法委員曾經在2018年6月間在立法院提案修改《社會秩序維護法》第63條條文，新增「未經查證在網路散播傳遞假新聞、假消息，足以影響公共之安寧秩序者」，違反者將會被處以3日以下拘留或3萬元以下罰鍰。這個提議隨即受到包括執政黨在內的不同政黨群起反對，認為這會回到過去思想檢查的情境，這其實也是Lazer等人在科學雜誌上的擔憂。這使得由新聞平臺自我檢查與管制，或是由獨立非政治團體設立第三方的假新聞查核機制，成為另一個較為可行的「打假」方法。根據美國Duke大學Sanford公共政策學院設有「報導者實驗室」(Reporter’s Lab) 的統計（https://reporterslab.org/fact-checking/#），全世界有149個新聞事實查驗的非政府組織平臺，臺灣也在2018年4月由優質新聞發展協會和臺灣媒體觀察教育基金會發起了「臺灣事實查核中心」設置計畫，這些計畫正一步一步地建立臺灣第三方新聞查核的體系。

第三節 政府開放資料治理

資料依其特性，可用三個概念相互交集成為六種類型（Gurin, 2014, 2015），這三大概念分別是「巨量資料」：指的是由龐大多元的資料聚

集形成；「開放政府」：由公民參與、政府公布營運資料、政府釋出與公共利益相關資料等概念所組成；「開放資料」：任何人皆可取得的公開資料，可以讓企業、組織或個人利用並藉此解決複雜問題。六種類型的資料則是：（1）非開放資料的巨量資料；（2）非開放資料的開放政府行動；（3）大型、開放的非政府資料；（4）非巨量資料的開放政府資料；（5）非政府、非巨量資料的開放資料；（6）開放的政府巨量資料（三者的交集），如圖2-3所示。舉例來說，第二類非開放資料的開放政府行動，像是用來請願連署的網站，雖然網站上的資料是公開的，但開放資料並不是其主要目的；而三者交集的第六類政府巨量資料則是最具影響力的資料類別，開放出來能產生顯著的經濟效益。像是天氣和GPS資料，還有由美國普查資料、證管會、衛生與公眾服務部這些單位所蒐集的資料。

近年來，隨著巨量資料分析技術的成熟，以及世界各國政府對開放資料的推動，強調資料驅動（data-driven）以巨量及開放相連資料（Big and Open Linked Data, BOLD）的創新數位政府成為國際趨勢（Janssen & Kuk, 2016）。依照Dwivedi等人（2017）指出，BOLD這類創新可依公私協作程度以及服務使用程度分為四大類：服務創新（service innovation）、共創式創新（co-creation based innovation）、政策制定創新（policymaking innovation）與群眾外包式創新（Crowdsourcing based innovation）。現今最常使用的方式是讓公私協作（collaboration）參與創新過程。創新過程的結果可被大量使用者應用（如天氣或污染的加值應用），或一次性用於制定決策（如能源工廠的新位置）。

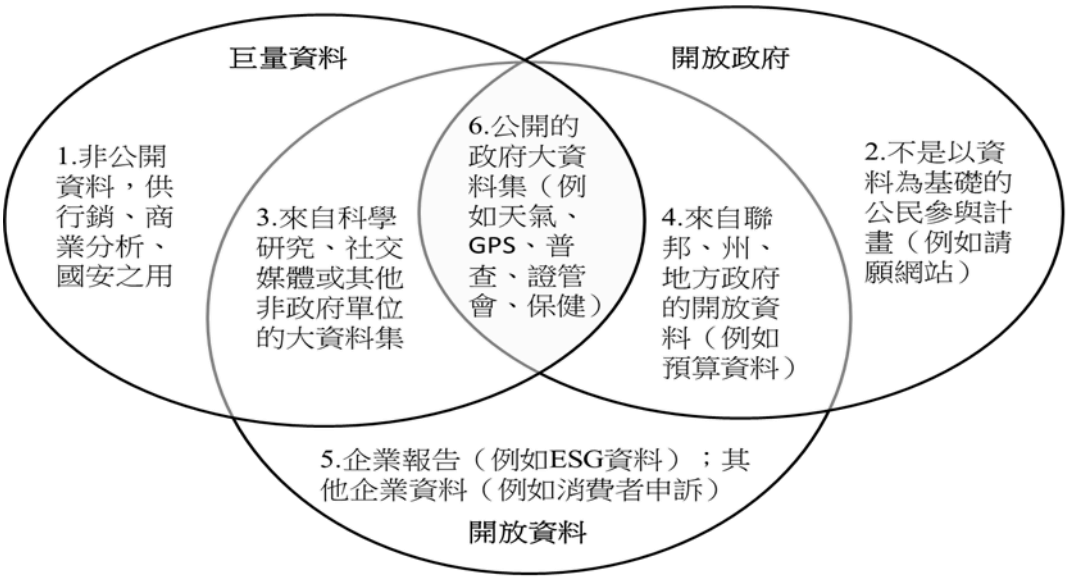


圖2-3：開放政府與開放資料及巨量資料的關係

資料來源：Gurin（2014, 2015）。

一、歐盟

早在1998年歐盟執行委員會發表之綠皮書（European Commission，1998）就說明了政府公部門資訊（Public Sector Information, PSI）的價值。歐盟執委會在2003年發佈了「公部門資訊再利用指令」（Directive on Re-Use of Public Sector Information），以「透明」、「公平競爭」兩大主軸為核心，要求政府加強其資訊資產之再利用，並且建議提供免費、開放授權之資料，以及建立資料清單或整合入口網站（邱羿儂，2012）。2011年，提出資料開放策略（Open Data Strategy For Eurpoe），對各會員國政府部門資料的使用範圍提出下列幾點修正原則：（1）除例外規定外，所有政府部門所擁有的資料皆可被重新應用於商業或非商業的目的；（2）政府部門的圖書館、博物館以及檔案館的資料將首次開放；（3）政府部門所收取的費用不得超過個人獲取資料的所需成本；（4）政府部門應使用機器可讀的格式，避免資料進行再利用時產生技術壁壘（項靖、楊東謀、羅晉，2014）。2012年成立EU Open Data Portal作為歐盟的開放資料平臺（圖2-4），整合了28個國家與24種語言的公部門資料，截至2018年5月，共開放了12,377筆資料集，提供7筆API。2014年啟動了「Horizon 2020」計畫，持續推動歐盟資助研究成果的開放近用，同時建議各會員國應針對科學資訊的近用與保存，擬定明確的政策（王怡惠，2015）。2018年對公部門資訊再利用指令進行審查，提出了幾項更改的目標：（1）透過降低再利用公部門資料的收費，進而降低市場的進入障礙，特別是對於中小企業而言；（2）擴充公部門資訊的類別，以增加資料的可用性，包含了公營事業、運輸部門與研究方面的資料；（3）要求公私合作的安排過程透明化，以防止圖利大企業；（4）鼓勵發布動態資料與採用API來增加商機。尤其以提供API資料最為重要，可以透過自動化下載的過程節省時間與成本，也大幅促進了新產品與服務的資料再利用。然而目前公部門對於API的應用明顯不足，許多文件仍以PDF的格式提供，應是未來需持續改進的（European Commission，2018）。

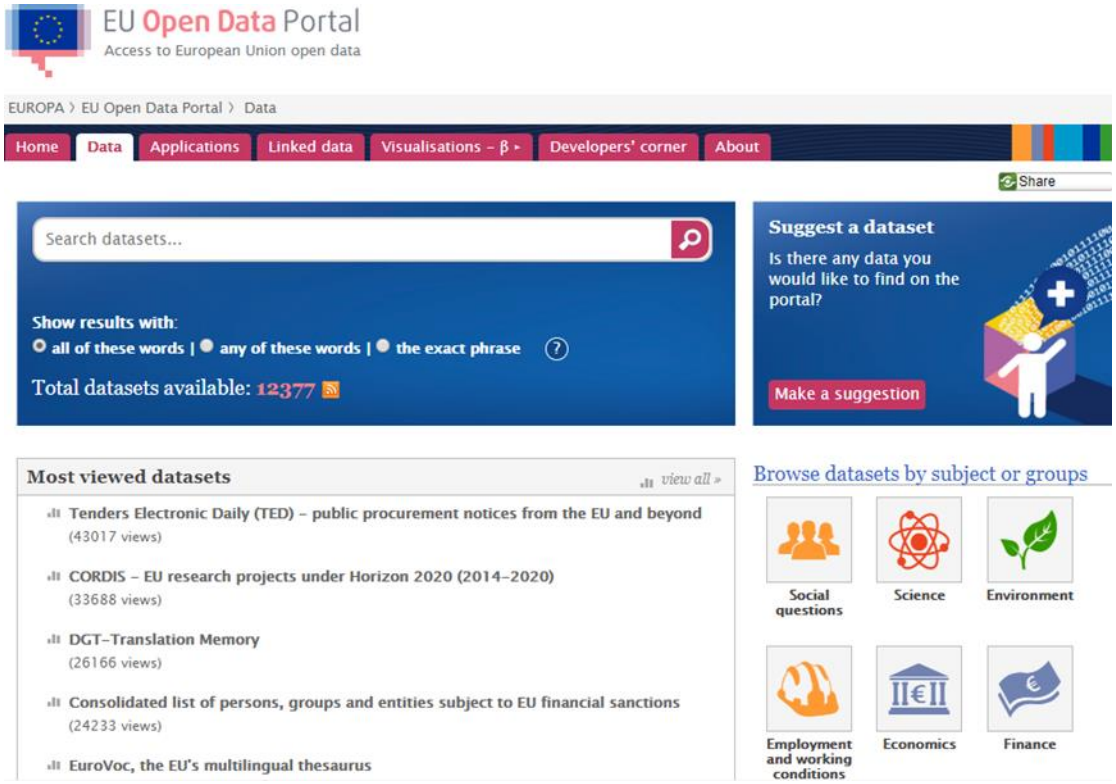


圖2-4：歐盟開放資料平臺

資料來源：https://data.europa.eu/euodp/data/。

而歐盟在開放資料所面臨的挑戰為各個會員國有各自不同的法令規範，有的國家甚至在中央與地方尚且有不同的法令規章，在這樣層層相異的背景下，要將公部門資訊再利用指令轉換為一致的國內法內容將十分困難（Schellong & Stepants, 2011；項靖、楊東謀、羅晉，2014）；另外，由於高昂授權費用障礙、沒有明確的再利用規範和慣例、或是無法確認資料的擁有者到底歸屬於哪個機關等等問題，讓歐盟各會員國對於地理空間資訊的取得感到挫折（TH，2012）。

在歐盟開放資料平臺上有提供歐盟官方製作的資料視覺化互動圖，圖2-5即為在Horizon 2020計畫中，由歐盟贊助的國家與研究計畫之間的數量相關圖，圓弧的不同大小代表了該國參與的計畫數量，連接線段的大小則取決於兩個連接國家間的計畫數量。

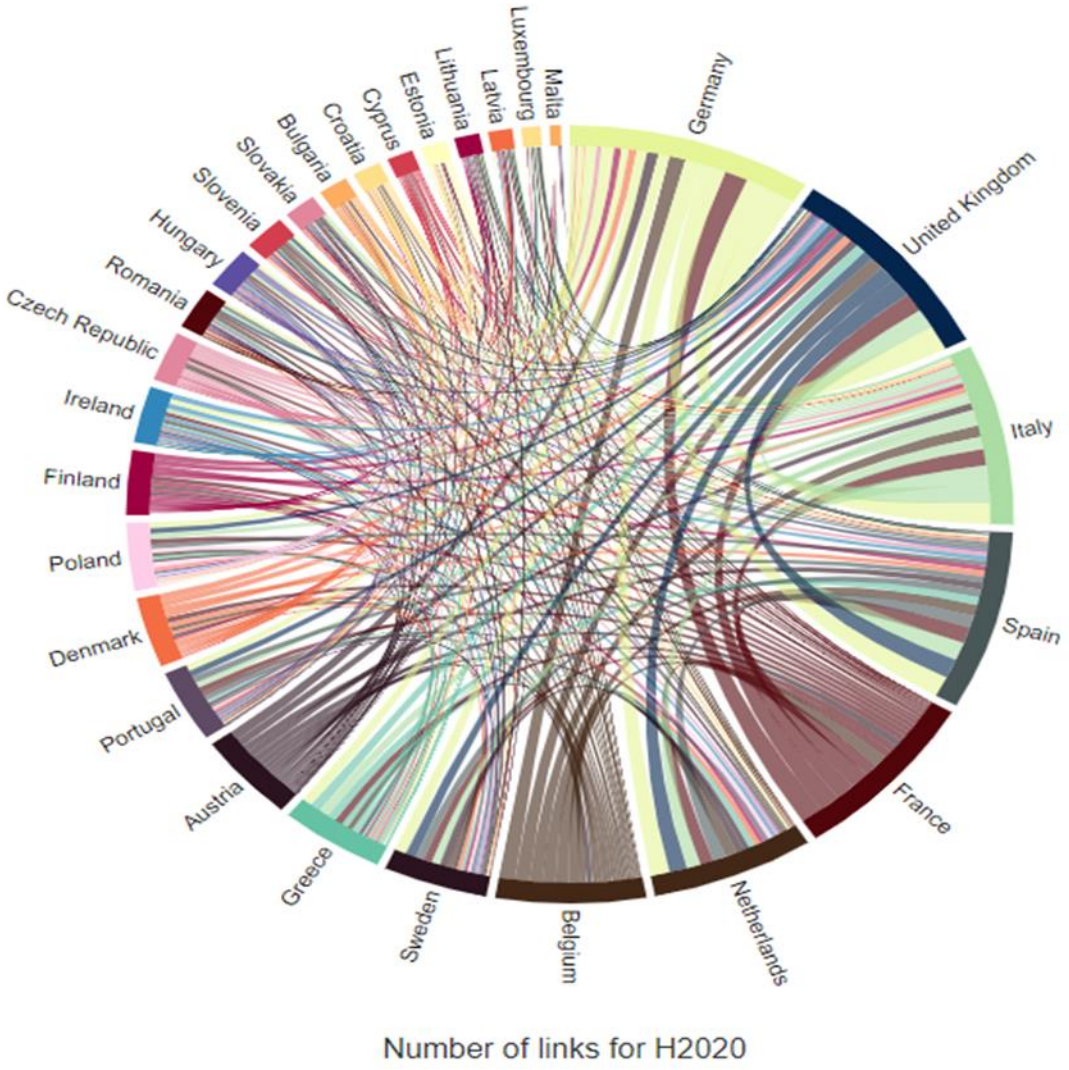


圖2-5：歐盟Horizon 2020之研究計畫互動圖

資料來源：https://reurl.cc/RdD7g。

另外，平臺上也設有由各方使用者利用歐盟相關之開放資料製成應用程式的專區，像是結合了歐盟青年報告、教育和文化總局、歐洲統計局、歐洲議會的資料，將議題鎖定在歐洲青年的發展與社會參與上的網頁應用程式「Youthmetre」，其將歐盟青年政策資料與一連串會影響青年人問題（如教育，就業，健康和社會包容、參與、文化等）的國家資料結合起來，創建一個互動式地圖，顯示歐洲各地區青年發展指數的情況，如圖2-6所示，可看出南歐與北歐之間的青年發展失衡問題。

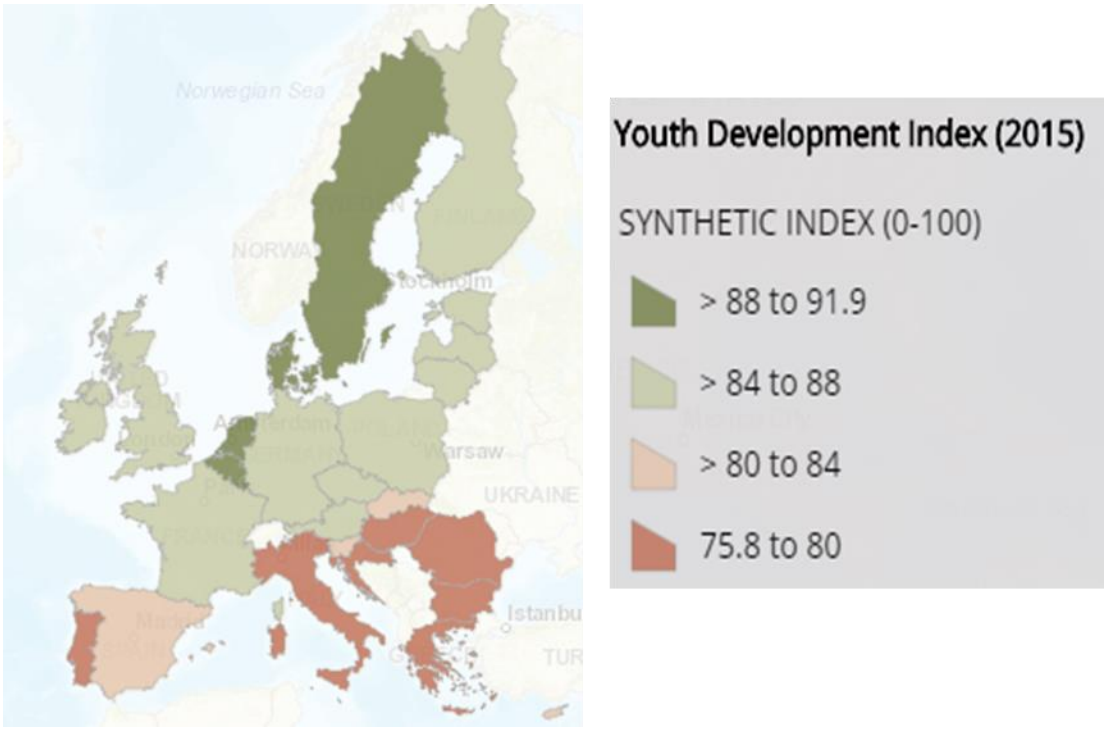


圖2-6：2015年歐洲地區青年發展指數對比圖

資料來源：http://youthmetre.eu/youthmetre/。

近年，歐盟執委會透過巨量資料價值公私協力夥伴關係（Big Data Value Public-Private Partnership, BDV PPP）與巨量資料價值協會（Big Data Value Association, BDVA）推動公私部門資料串接應用。歐盟執委會認為契約式的公私協力夥伴關係（contractual public-private partnership, PPP）在發展資料社群與實務交流當中能發揮重要作用，而這樣的高度信任關係在資料導向的經濟中也是不可或缺的（European Commission, 2014）。

為了讓歐洲的資料經濟於全球市場上成為領導角色，執委會於2014年在Horizon 2020計畫的框架下與BDVA簽訂了巨量資料價值公私協力夥伴關係（BDV PPP）合約，公私雙方以夥伴關係董事會（Partnership Board）作為對話機制，夥伴關係董事會由管理歐盟財政的執委會官員與私部門代表方提名的成員組成，以確保更廣泛的利害關係人代表性。董事會將根據執委會的統一提案制訂議事規則，並確保私部門代表方的意見有納入所有相關的利害關係人，為了監督夥伴關係董事會並評估其在活動執行與投資方面的成效，公私雙方也會視情況定期進行協商（BDVA, 2014），截至2018年6月已經舉辦了9場會議（BDVA, 2018）。[7]

[7] "the Parties will regularly inform and consult each other ,as appropriate ,in particular in order to monitor the progress of the partnership towards its objectives and assess the impact of its activities and leverage of additional investment."

圖2-7為BDV PPP的治理架構，左邊的黃色區塊代表BDVA內部的管理機制，大會（General Assembly, GA）代表的是全體BDVA的會員，每年至少須召開一次會議，並由GA負責選出董事會（Board of Directors, BoD）成員、主席（President）以及副主席（Vice- Presidents），任期為兩年。主席可以代表BDVA在重要場合和重要事項上與政治機構和其他利害關係人（Other Stakeholders）進行交流，BoD負責實現BDVA的目標，而GA會根據BoD的提議通過BDVA的總體政策，並可向董事會提供運作上的建議。秘書長（Secretary General）由BoD任命，並向BoD報告，負責管理協會日常的行政業務，並確保GA與BoD做出的決議能夠付諸實行。工作小組（Task Forces, TFs）由BoD負責安排，是BDVA中的主要活動中心，負責策略研究議程（Strategic Research Agendas）以及其他相關工作的準備，並向BoD定期報告執行成果（BDVA, 2014）。

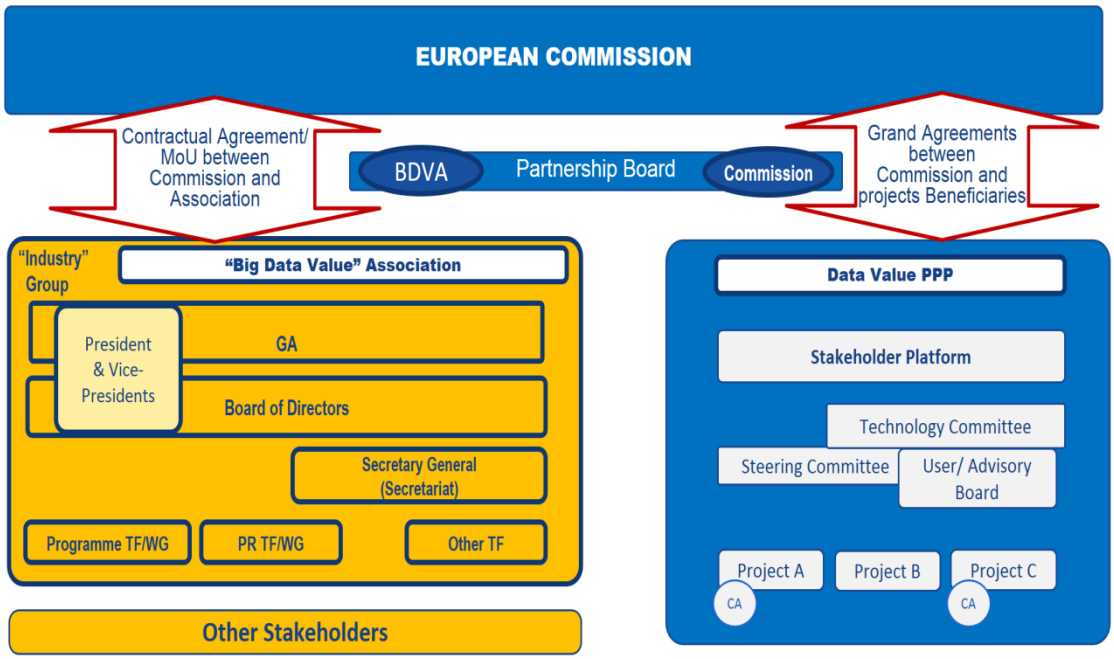


圖2-7：BDV PPP治理架構

資料來源：http://www.bdva.eu/about。

BDV PPP涵蓋了以下的目標（BDVA, 2014），分別為：

- 透過創造涵蓋全歐洲範圍的巨量資料技術、應用基礎以及逐步增加資料公司的能力與數量，以促進歐洲在全球的領導地位，創造就業與繁榮。
- 推動將應用程式轉化成新機會來強化歐洲在全球資料價值方案市場中的產業領導地位與能力，並使歐洲企業在 2020 年前獲得 30%的市佔率。

- 讓研究及創新等活動順利運作，為歐洲巨量資料價值創造的未來建立基礎。
- 促進商業生態系統和適當商業模式的加速，並特別關注在中小企業，並且以涵蓋全歐洲範圍的使用、效率與效益的基準來實施。
- 為歐洲的主要社會挑戰提供並支持成功的解決方案，例如健康、能源、交通、環境與農業等領域。
- 向企業和公部門展示巨量資料的價值，並藉由讓公民成為生產性消費者（prosumers）來提升他們的接受程度。
- 支持歐盟資料保護立法的應用，並提供有效的機制，確保其在雲端與巨量資料的執行。

歐盟執委會與BDVA有許多項合作計畫，其中的Data Pitch計畫是一個將擁有巨量資料的公、私部門組織與資源貧瘠的中小企業、新創公司相互媒合的平臺。首先，Data Pitch於每年度會提出幾個不同領域的資料應用挑戰，再由中小企業或新創公司提出具高影響力、創新的產品或服務的提案來回應這些挑戰，並在申請書上填寫（1）個人及公司的基本資料、（2）選擇哪方面的挑戰、（3）如何解決、（4）將使用哪些資料集、（5）產出的成果以及衡量的方式、（6）預期的市場規模以及獲利策略、（7）可能會對社會經濟環境造成什麼影響、（8）需要獲得什麼樣的幫助與執行的預算等等問題。獲得入圍的公司可利用5分鐘介紹說明提案內容，並接受提問，最後成功申請到提案的公司可以與Data Pitch的合作組織一同執行為期6個月的計畫、技術協助及資料集取得、獲得高達10萬歐元的投資等（Data Pitch, 2018a）。Data Pitch於2017年展開第一屆的活動，開放了12個不同領域的挑戰，共收到了142件提案，並將各領域之提案數整理如下表2-4（Data Pitch, 2018b）。

表 2-4：2017 年 Data Pitch 提案情形

挑戰領域	提案件數
零售（Retail）	8
運動與娛樂（Sports and Recreation）	6
資料分析（Data Analytics）	5
資料管理（Data Management）	7
運輸（Transport）	6
健康（Health and Wellness）	29
線上身分（Online identity）	14
終身學習（Lifelong Learning）	4

挑戰領域	提案件數
生活（Living）	4
智能製造（Smart Manufacturing）	16
觀光（Tourism）	15
開放式挑戰（Open Innovation）	28

資料來源：本計畫整理。

最後獲得Data Pitch提供資源的共有18個提案，關於提案內容整理如下表2-5（Data Pitch, 2018b）。

表 2-5：2017 年 Data Pitch 執行提案

領域	名稱	內容
零售	NextQuestion	透過機器學習並利用大量的消費者購買行為以及供應受限的相關資料，達成智慧銷售的庫存管理系統
資料分析	IPlytics	希望構建世界上最全面的智慧財產權資料庫，用以分析科技趨勢、市場發展以及公司的競爭定位
資料分析	Spend Network	將義大利的公部門標案、合約的資料匯聚，使公共採購資訊得以透明化，也讓公部門做出更好的採購決策
資料管理	Recognai	顧客資料變得越來越多樣化，以不同的形式、不同的語言在不同的管道中出現，往往需要大量資源進行管理。本提案的目標即是利用機器學習的方式，以快速建立及評估特定任務的解決方案，降低企業的管理成本
資料管理	Frosha	資料之間常因為格式的問題而難以整合，因此本提案希望能將顧客資料建構成單一格式，並含括了不同國家間的語言系統，賦予顧客資料實務價值
運輸	Ubiwhere	透過分析公共運輸以及車輛共乘系統的歷史資料，了解外部因素（例如：天氣、位置、時間等）是如何影響人們的行動方式，讓交通業者更佳了解營運現況
健康	Transformative	將機器學習運用在醫療保健領域，目標是從需要快速反應的急診醫療模式轉變為個人

領域	名稱	內容
		化的準備及預防模式，希望未來能夠在慢性病的症狀出現前就先監測到細微的生理變化
健康	Pharmawizard	打造一個幫助人們管理日常醫療保健問題的數位平臺，為他們帶來更好的藥物使用相關知識，降低資訊障礙
健康	Mojo	本提案的目標是透過機器學習的力量來確定男性生育能力的原因，使精液分析過程自動化，並消除診斷過程中的猜測，希望讓男性生育測試更容易獲得，更有效率
健康	Radiobotics	利用骨骼與關節的醫學成像結合機器學習，幫助醫療人員更快、更客觀地描述醫學圖像，以降低誤診的風險
智能製造	LexaTexer	將公司內的非結構化的資料（例如：備忘錄、文件、郵件、維護資料等）轉化為可操作的知識，協助像物流、鐵路等過程自動化的產業預測機器的維護時間
智能製造	ZEVIT	目的是希望協助工業更有效率進行資產管理與現場管理，達到預測性維護的目的，也提供設備故障相對應的維護建議
智能製造	Predina	在英國，每年約有 125 萬人死於道路交通事故，其中超過 1/4 可歸責於與工作相關的駕駛，因此本提案希望開發一個可以分析大量開源資料的人工智慧平臺，以便在任何時間、任何地點都能夠預測和降低任何駕駛人員的道路交通事故風險。
智能製造	predrepair	幫助德國的汽車維修店評估備件需求以及車輛維護需求，並更有效地準確安排機械活動，提升服務品質
觀光	MinoTour	旅遊資料常分散於許多不同的來源中，五花八門地描述景點、活動、住宿、餐廳等訊息，本提案透過整合來自觀光局和媒體的各種訊息，並開發聊天機器人來回答遊客的問題
觀光	Visor.ai	為觀光巴士旅遊公司開發聊天機器人，幫助遊客獲得與旅遊相關最常見問題的答案，遊

領域	名稱	內容
		客們也能夠即時了解巴士的位置並收到所在地點的資訊
觀光	Upsell	希望將希臘飯店業與旅遊業結合，創建一個推薦系統平臺，在任何地點都能提供遊客最佳建議，並利用大量的旅遊資料開發聊天機器人，協助回答遊客的問題
開放式挑戰	AI Poli	企業和政府會依靠新聞報導作為制定策略的依據，但是網路時代的來臨讓假新聞隨處可見，可能會引發許多社會問題。本提案旨在幫助政府及企業蒐集、評分並解釋會對他們造成影響的新聞

資料來源：本計畫整理。

2018年則有16個不同領域的資料應用挑戰，分別為藥物、汽車、能源、金融、電信、隱私與同意的管理、智能運輸、個人化娛樂、文本探勘與分析、智能製造、持續性的食品供應鏈、顧客需求預測、健康照護、多式聯運（multimodal transport）、氣候、開放式挑戰等（Data Pitch, 2018c）其他關注此議題的學者，如義大利學者Scarano等人所發起的Raising Open and User-friendly Transparency-Enabling Technologies for Public Administrations project（簡稱 ROUTE-TO-PA）得到歐盟的支持，自2015年起推動整合包括電子化政府、電腦科學、學習科學和經濟(e-government, computer science, learning science and economy)等領域的研究理論與實務經驗，參與國家包括法國、荷蘭、波蘭、義大利、英國、愛爾蘭等6國，旨在改善公民和社會的影響力，讓公民可以透過政府資料開放(open data)以及友善的使用界面等配套措施，來增進對公共政策的了解，並能促成公共政策的參與及互動（ROUTE-TO-PA, 2018），如圖2-8。

圖2-8：ROUTE-TO-PA計畫網站

資料來源：https://www.routetopa.eu/。

二、新加坡

新加坡於2011年推出了政府資料開放平臺（data.gov.sg），和其他國家相較新加坡特別強調視覺化的資訊，首頁即可見歷年GDP、空氣品質、登革熱地點資訊（圖2-9），截至2018年5月，提供了1,416筆資料集，以及12筆API。在該平臺剛開始成立時，內容多為官方釋出經加工處理的資訊而非原始資料，其只能以一種形式呈現，且並不是機器可讀取的格式（Au Waipang, 2011），但這樣的情形在2013年6月後獲得了改善，新加坡副總理Tharman Shanmugaratnam於「電子化政府全球交流論壇」（eGov Global Exchange Forum）曾表示會持續向公眾釋出更多資料，並以激活社會創新以及創造更佳的公共價值為目標去努力，包括釋出原始資料、在2013年底前網站上的資料能成為機器可讀取的格式（Alfred Siew, 2013；財團法人資訊工業策進會，2014a），並成立關鍵創新中心（Pivotal Innovation Centre），刺激更多的創新應用開展。

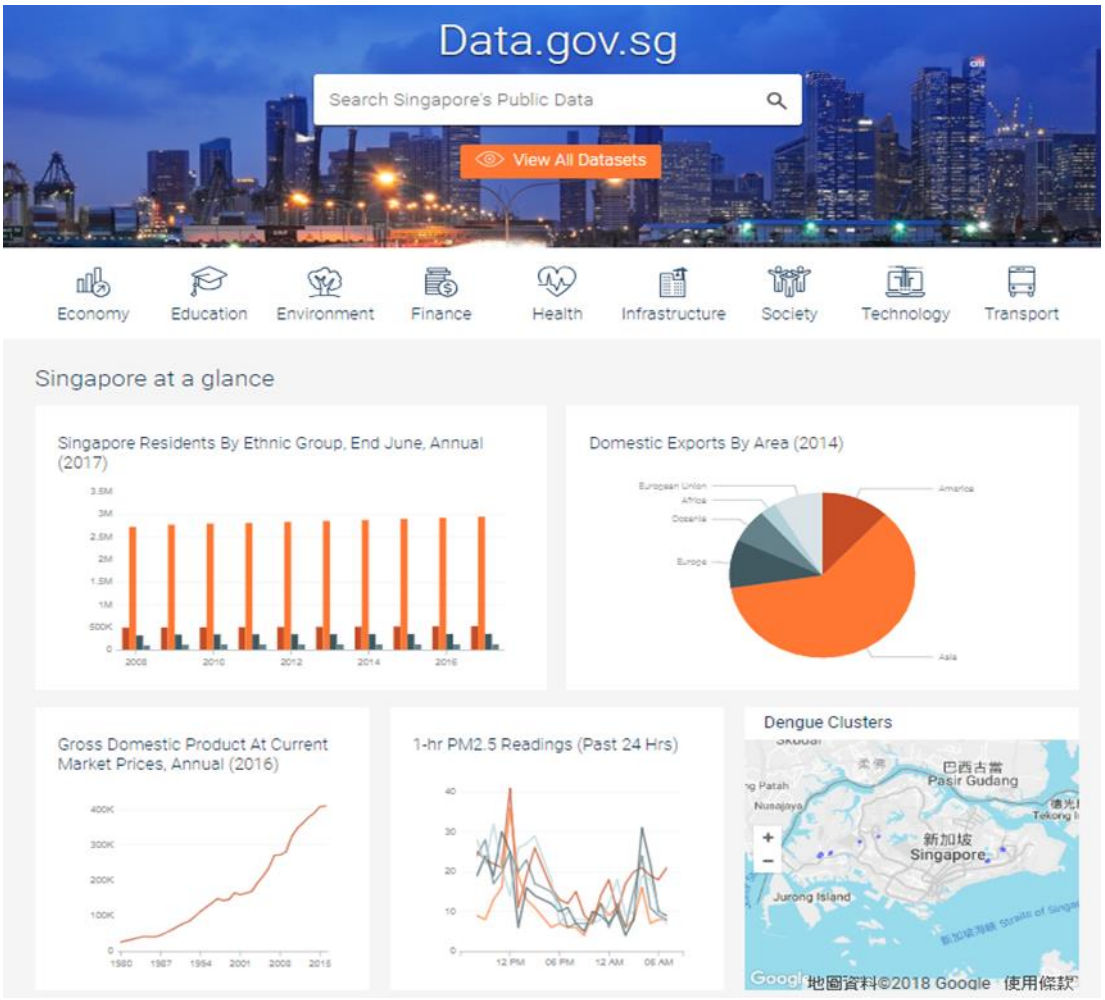


圖2-9：新加坡政府資料開放平臺

資料來源：https://data.gov.sg/。

而在這樣的方針下進行推動的成果，可以從幾個國際電子政務調查中來驗收。根據世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）於2015年及2016年公布的全球資訊報告（Global Information Technology），新加坡在網路整備度指數（Network Readiness Index）的排名連續兩年皆為全球第一；另外，在聯合國2014年與2016年對其193個會員國施行的電子化政府調查，新加坡在電子化政府發展指數（E–Government Development Index, EGDI）的名次分別為第三及第四名，可見其推動成效之斐然；但是同樣在2016年，OKFN的調查中，新加坡排名為第17名，該報告顯示其在法律規範、土地所有權、地理圖資、選舉結果以及政府支出等方面的資料開放還有很大的進步空間（圖2-10），且新加坡在與政府資料相關的法規，是以國家文物法、公務機密法，與著作權法等為基礎，並沒有關於資訊公開的法律依據，在資料的品質上可能會受到影響（財團法人資訊工業策進會，2014a）。

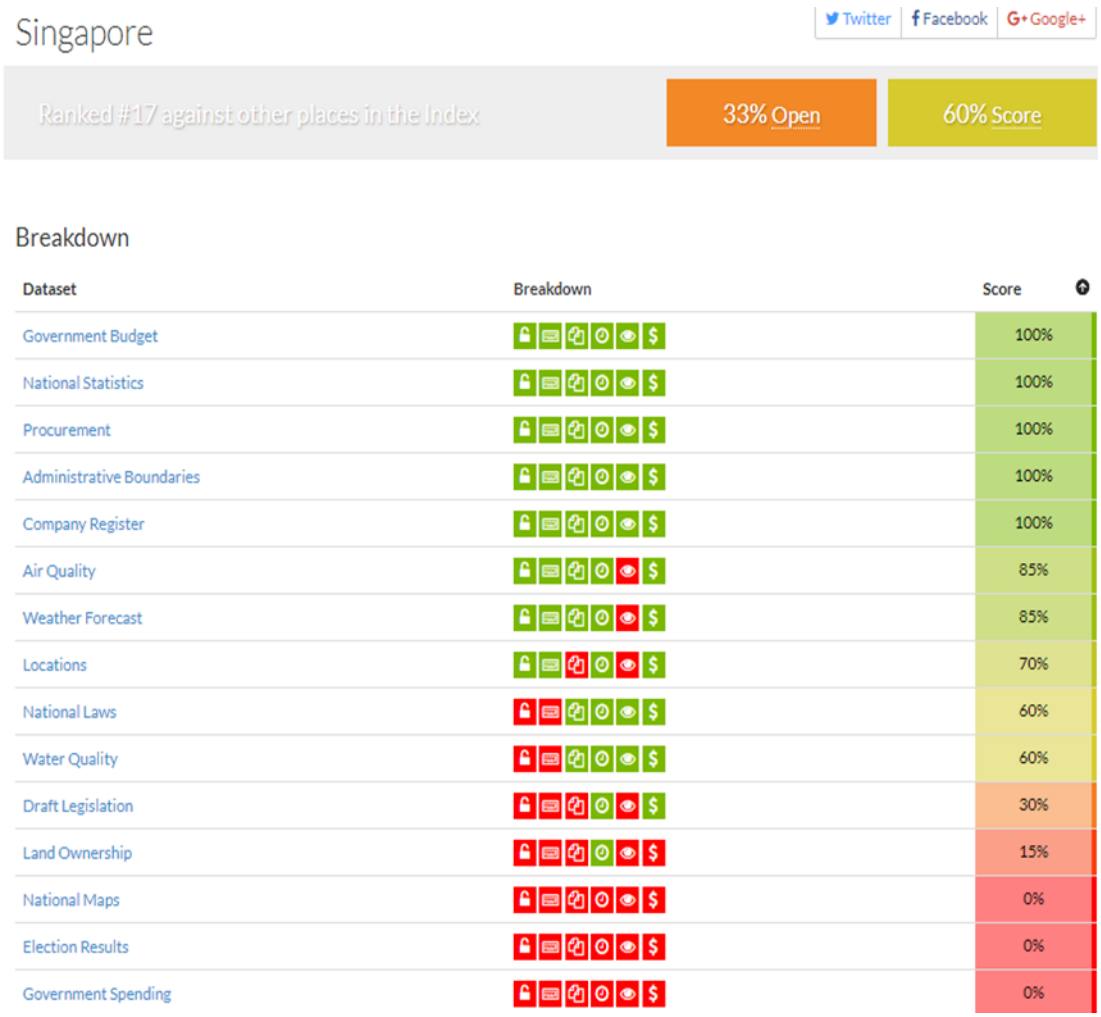


圖2-10：新加坡資料開放情形

資料來源：https://index.okfn.org/place/sg/。

在推動將資料加值應用的方面，為了鼓勵地方社群及行動開發人員運用巨量開放資料，同時創造出對公共利益有幫助的應用程式，新加坡政府在2013年舉辦了名為「APPs4SG」的行動應用競賽，該競賽的最終贏家是由一名19歲的學生Tan Choon Seng所取得，打敗了超過兩百位的參賽者，並獲得最高的民眾投票數，他開發的應用程式「EduChoices」，讓學生和家長們能夠利用教育資料，在選擇學校時擁有足夠充分的資訊，像是可以利用關鍵字搜尋的功能來檢索課程資料，還有以學生的個人資料為基礎發展出的入學資格審查，幫助使用者做出更好的決策；獲得第二名的則是應用程式「Route My Day」，其透過對使用者欲從事的任務地點進行距離、評價等因素的綜合評估後，選定出最佳地點，協助使用者有效率地進行決策；第三名由應用程式「Wheeling Freely」取得，能夠協助輪椅使用者在直線移動時自動進行無障礙的判斷（Infocomm Media Development Authority, 2014; Nurdianah Md Nur, 2014）。

另外，新加坡也在2017年首度舉辦國家資料影片挑戰賽（National Data Viz Video Challenge），吸引全國超過200位大專院校的學生參賽，總提案數有82個。在經過為期8個月的準備及遴選後，最終剩下12名隊伍進入決賽，並需要將資料進行視覺化處理，以影片的形式向大家分享成果。獲得第一名的隊伍Team CEJM利用過往電力需求、太陽能電池系統等資料探討太陽能是否能供應整個新加坡對能源的需求量；第二名的Ryzal Kamis則利用新加坡中小學、特殊教育、無障礙巴士服務等資料，發展出一個整合型應用程式，協助家長及小孩選擇就讀學校，包含了對身心障礙學生是否方便到達的衡量；第三名的隊伍ABang Data Team利用新加坡建屋發展局（Housing and Development Board, HBD）的建物轉售價格、中位數租金等資料對於購買公共住宅進行評估（GovTech, 2017）。

三、日本

日本政府1999年公布「行政機關資訊公開法」，據此保障人民有閱覽公部門卷宗的權利，並在2010年跟隨美國、英國開放資訊的腳步，依序推出了「新資訊通訊技術戰略」、「電子化政府推行基本方針」、「開放政府資料戰略」，並記取了發生在2011年311大地震救災及重建過程資訊不夠流通的教訓，像是當企業、民眾想透過屬於行政部門所有的撤離地點資訊、地圖資料來散佈與地震相關訊息時，往往會受限於資料原始格式為PDF和JPEG檔，而不適合被機器讀取，且有資料重製的困難，還有機關間資料格式不一，需耗費大量時間去整理並加以組織，效率因而就此被犧牲。所以該戰略的基本性原則為：（1）政府應該主動釋出公共資料；（2）資料須以機器可讀的格式被釋出；（3）不論資料是基於商業或非商業目的的利用皆應鼓勵；（4）採取具體措施，使資料得以即時釋出，並不斷地累積成果（IT Strategic Headquarters, 2012; 財團法人資訊工業策進會，2014a），隨後在2013年12月推出了政府資料開放平臺（data.go.jg）（圖2-11），截至2018年五月，已開放了21,029個資料集，其中政府財政、企業經濟、安全正義這三類的資料釋放的最多，但仍以釋放PDF檔的格式佔大宗，且並無提供API。

圖2-11：日本資料開放平臺

資料來源：http://www.data.go.jp/。

在國際性的開放資料評比中，同樣由開放知識基金會（Open Knowledge Foundation, OKFN）於2013年至2016年持續進行的全球開放資料評比（Open Data Index），日本最好的排名為第16名，調查顯示其在地理圖資、採購、天氣預報、選舉結果、位址與土地所有權等方面的資料仍有很大的進步空間（圖2-12）。

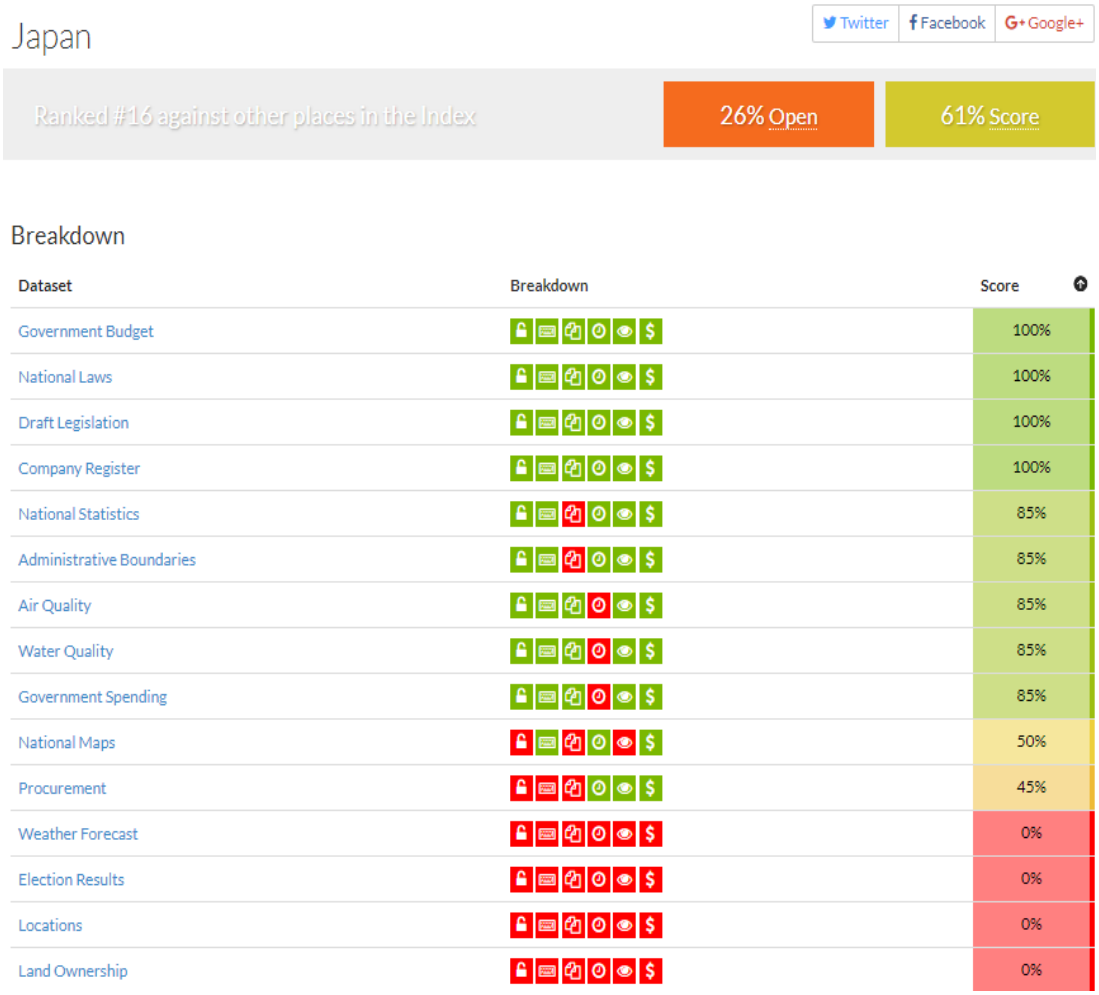


圖2-12：日本資料開放情形

資料來源：https://index.okfn.org/place/jp/。

2013年6月，日本首相安倍晉三正式公佈「世界最先進的IT國家宣言」，闡述 2013 年至 2020 年期間，以發展開放公共資料和巨量資料為核心的日本新IT國家策略，鼓勵各界利用開放資料與巨量資料，透過政府所持有的公共資料與其他資料，如地理空間資訊、防災減災資訊、採購資訊、私人企業所有之消費者資料、個人生活資料等，與其他存在於社會和市場的大量資料進行串接與再利用。並透過舉辦開放資料App競賽、開放資料研討會、開放資料應用獎與黑客松等活動，以活化政府資料/訊再利用的效益（財團法人資訊工業策進會，2014b）。

而在日本的資料開放平臺上，也有專門收錄運用政府開放資料的案例，相關運用有由日本開放知識基金會 (Open Knowledge Foundation Japan)製作的「稅收在哪裡」（税金はどこへ行った？）的網站，供全國

共173個城市（圖2-13）的國民有管道能了解自己的稅收每天被運用在哪些支出上。

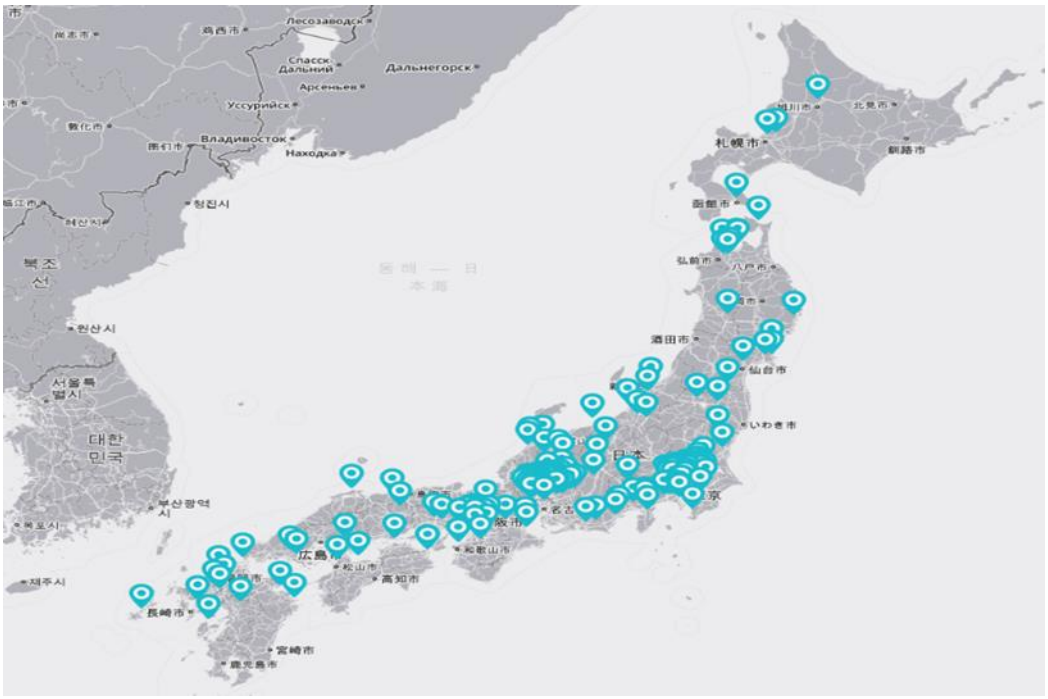


圖2-13：日本稅收追蹤城市分布圖

資料來源：http://spending.jp/#know。

另外，由於2020年奧運將於東京舉行，身為主辦國的日本也開始將開放資料的策略朝向以奧運相關的應用為主（胡瑋佳，2017）。像是在2017年12月至2018年3月的期間舉辦了「東京公共運輸開放資料挑戰賽」（Open Data Challenge for Public Transportation in Tokyo），鑑於東京擁有全世界最複雜的交通體系，希望能透過該競賽吸納不同的群體或個人，針對現有的交通系統進行優化，讓2020年來東京參訪的人們能夠感受到便利性。此競賽最優獎由日向慧先生開發的應用程式「Tokyo Trains」獲得，關於其介面可見圖2-14。作者有感於目前查詢鐵路相關訊息需要下載多種不同鐵路公司的app，且程式間的介面及使用方法皆不相同，他希望開發一個將所有鐵路資訊及操作介面完整統一的app，於是只要使用「Tokyo Trains」這個單一的app，就可以知道在東京運行的鐵路的動態位置、延遲資訊、相關時刻表以及轉換車的資訊。不過作者也提到，他完成的僅是東京的部分，若要延伸至全日本的鐵路，則須仰賴於更多資料的開放才能完成（日向慧，2018）。

圖2-14：Tokyo Trains app使用介面

資料來源：https://tokyochallenge.odpt.org/award/index-e.html。

由山田雄太、山田大二朗、田渕義宗、片渕小夜等人所製作的應用程式「Swite」則獲得了本次競賽的特別獎，他們特別為未來因奧運而前往東京觀光的旅客，設計出一款以圖片為主的觀光應用程式，其會根據旅客所在的位置資訊，進而推薦位於附近的觀光景點，並顯示如何前往的資訊。這種以圖片呈現的推薦方式，可以減少語言的隔閡，也因此降低遊客的搜尋成本，能夠省去不少時間。

四、臺灣

臺灣於2005年公布的「政府資訊公開法」，為政府資訊公開以及當前推動政府資料開放的主要法源依據，其目的是為了能夠保障民眾對於政府資訊知的權利，並促進大眾對於公共事務的瞭解，進而實踐民主課責的目的。臺灣政府搭上歐美國家為首的開放資料浪潮，在2012年行政院第3322次院會決議通過政府資料開放的政策，接著行政院進一步在2013年2月公布「行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則」，並實施一段時間之後，於2017年進行修正（國家發展委員會，2017a）。國發會於2013年4月啟動政府資料開放平臺（data.gov.tw）（如圖2-15）作為中央與地方政府機關開放資料的匯集場域。截至2018年五月，平臺已開放了35,783筆資料集、提供280筆API。

圖2-15：臺灣政府資料開放平臺

資料來源：https://data.gov.tw/。

我國的「數位國家・創新經濟」方案的核心理念為資料驅動、公私協力、以民為本，推動策略包含基礎環境數位化、協作治理多元化、產業營運智能化、數位服務個人化。依據國發會於2017年發布「政府資料開放優質標章暨深化應用獎勵措施」，國發會可根據各資料集的可取得性、易於被處理性與易理解性等3個項目，賦予資料金質、銀質與銅質標章的獎勵等級，若是三個項目皆符合則可獲的金質標章；符合前兩項則為銀質；僅符合第一項為銅質（表2-6），透過這樣將資料進行評比的制度以作為民眾取用時的參考（國家發展委員會，2017b）。

表 2-6：開放資料評比標章

標章	資料特性
銅標章	可取得性（資料資源連結有效性、資料資源可直接下載）
銀標章	可取得性（資料資源連結有效性、資料資源可直接下載）＋易於被處理性（屬結構化資料）
金標章	可取得性（資料資源連結有效性、資料資源可直接下載）＋易於被處理性（屬結構化資料）＋易理解性（須依「資料集詮釋資料標準規範」提供詮釋資料）

資料來源：本計畫整理自國發會。

行政院表示2015年為臺灣開放資料的深化應用元年，我國也於同年度偕同英國貿易文化辦事處，共同舉辦「臺英開放資料高峰論壇」，找來了英國開放資料研究所（Open Data Institute, ODI），以及多家英國新創公司與大學，來臺分享英國開放資料的成功經驗（余至浩，2015），借鏡英國新創如何解決政府資料應用障礙以創造商機，臺英如何透過技術、營運與人才開放競合，創造資料互助商機（TechNews，2015）。另外，也舉辦「2015亞太開放資料高峰論壇」，邀請日本、韓國、泰國、菲律賓、印尼等國家代表來臺交流Open Data發展的經驗，並宣示共同籌備「亞洲Open Data聯盟」（Asia Open Data Partnership）（中央通訊社，2015），該聯盟目前的合作方式為每年度定期舉辦交流論壇、跨國黑客松競賽。

在國際評比的部分，開放知識基金會（Open Knowledge Foundation, OKFN）自2013年對世界各國進行開放資料的評比，臺灣起初位於36名，但到了2015、2016年卻連續獲得世界第一，可看出政府持續地強化與提升政府開放資料的資料類型與品質。一般認為，臺灣政府之所以能在世界評比能拿下首獎，主要是因為行政院及所屬各機關積極推動、民間社群及公協會參與積極活躍等原因所致，其具體作為包括：（1）共同建立資料開放諮詢二級制，行政院以副院長為召集人，由國發會擔任幕僚機關，也邀請民間社群人士擔任開放資料諮詢小組的委員；（2）精進資料開放授權條款，由國發會制定開放資料的法規和技術授權指標，有利各部會參考適用；（3）參考英國開放知識基金會成立、負責清洗和過濾政府開放資料的開放資料平臺，建立政府與民間資料中心協作模式，累計開放資料集數大幅成長，並開放多項高應用價值資料，如國道電子計程收費、不動產實價登錄、政府預算、決算等（黃彥棻，2015）。圖2-16顯示了2016年的評比情形，臺灣雖然連續兩年獲得世界第一，但可看出臺灣在法規、水質、政府支出等方面的資料開放仍存有改進的空間。

圖2-16：2016年OKFN開放資料評比

資料來源：https://index.okfn.org/place/。

特別一提的是，臺灣雖然在2016年在OKFN開放資料評比上獲得優異的成績，但在同年度由世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）發表的全球資訊技術報告（Global Information Technology Report, GITR），我國在139個經濟體中，整體的網路整備度僅排名19，尤其是在政策法規環境指標僅名列40，可見我國的立法速度，遠遠跟不上資通訊科技的發展速度，這同時也呼應了目前僅有以「行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則」的行政規則規範開放資料，並沒有屬於開放資料專法的規範，可能會產生只能規範行政院附屬機關的疑慮，無法涵蓋立法院、司法院、考試院及監察院（曾柏瑜、李梅君，2017）。

事實上，我國開放資料的推行並非全然順利，國內學者項靖、楊東謀、羅晉（2014）就提出：行政機關在資料面最關切的是資料正確性、資料品質問題、是否具機器可讀性、以及如何跨機關整合的問題；在執行階段，優先考量的是資料的應用價值、資料是否具機器可讀性、資料是否涉隱私權，以及後續資料如何維持更新和回應使用端的需求，還必須同時考慮如何不違反相關法令規範，包括政府資料開放作業原則規定、個人資料保護法、以及行政院及所屬各機關資訊安全管理要點等；而黃心怡、蘇彩足、蕭乃沂（2016）則認為開放資料可能會導致利益衝突，由於許多政府資料之來源始於國民，在釋出時很容易遇到公共利益與個人利益無法兼顧的兩難。例如，在公開每個地區的治安情況資料時，

可能會遭受房地產業者的反彈，因其擔心地區治安資料的開放會影響房價。

公私協力部分，2013年9月民間社群成立了開放資料聯盟（Open Data Alliance, ODA），開啟了社群協作與將資料加值應用的時代（張心玲，2016），該聯盟的重要任務之一為匯集民間資料需求，並向政府單位協商討論是否開放，目前已經成功開放了連鎖展店、就醫用藥、食品安全、教育等方面的資料集，並於2014年開始，每年與經濟部工業局合作辦理Open Data創新應用競賽。另外，在我國政府資料開放平臺裡的民間回饋區-活化應用中，可以看到民眾、企業、非營利組織甚至是地方單位分享運用開放資料集製成的應用程式或是網頁資訊，像是運用觀光工廠名錄資料集，製作出全臺灣觀光工廠地點的應用程式、利用空氣品質指標資料集，創作出監控空氣品質的應用程式等等諸如此類的應用，這個專區讓創作者能分享成果，但仍有發生沒有說明是運用哪些資料集進行開發的情況、以及點入成品的連結後，卻發生網頁已不復存在或無法使用的情形，是後續平臺及資料維護的重要工作。

整合前述各國對開放資料作法，可以發現各國均有對資料應用的相關法規或作業要點，也多舉辦各類競賽以鼓勵公私協作，歐盟特別強調協作過程的透明度，以避免資訊能力強的大公司壟斷資料分析與使用的可能，同時隨著個人資料保護專法建立，勢必對資料的授權與使用造成影響。唯各國在細部執行面略有不同，例如我國較不強調資料被使用後的追蹤，例如是誰或單位下載及使用，可是在API數量上較具領先優勢。而在歐洲國家（如義大利）為了加強開放資料使用與推動，已經開始強調公務同仁使用經驗（UX）的開放資料平台，甚至將資料使用與社區民眾和高中生結合成為科普教育的一環。

表 2-7：各國推動方式與成果摘要

項目	歐盟國家			新加坡	日本	台灣
	英國	法國	芬蘭			
資料專法	公部門資訊再利用法	數位共和國法案	調整國內法律框架	無	官民數據活用推進基本法	無
宣示或行政命令	資訊力量審查報告 開放資料白皮書:釋出潛力			資料共享原則	開放資料戰略、世界最先進的 IT 國家宣言、開放資料推動發展藍圖、促進政府部會或機關推動資料再利用之基本方針	行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則
國際評比排名[8]	2	4	5	17	16	1
優勢資料集	政府預算、國家統計、行政邊界、空氣品質、地理圖資、公司登記	政府預算、國家統計、行政邊界、公司登記、選舉結果	國家統計、地理圖資、、選舉結果、水質	政府預算、國家統計、政府採購、行政邊界、公司登記	政府預算、法規、法規草案、公司登記	政府預算、國家統計、政府採購、行政邊界、法規草案、空氣品質、地理圖資、天氣預報、公司登記、選舉結果、位置資料、土地所有權
劣勢資料集	選舉結果、位	政府採購、	政府採購、	法規、法律草	地理圖資、政府採購、	法規、水質、政府支出

[8] 此為 OKFN 2016 年評比結果，完整報告可見：https://index.okfn.org/place/

項目	歐盟國家			新加坡	日本	台灣
	置資料、政府支出、土地所有權	法規草案、地理圖資、位置資料、水質、政府支出、土地所有權	法規草案、空氣品質、公司登記、政府支出、土地所有權	案、地理圖資、選舉結果、位置資料、水質、政府支出、土地所有權	天氣預報、選舉結果、位置資料、土地所有權	
資料開放平台	以服務需求類別來呈現資料集	呈現資料加值應用的成果	以服務需求類別來呈現資料集	重視視覺化資訊呈現	呈現最近更新、維護哪些資料集以及資料集取用的排名等資訊	以服務需求類別來呈現資料集
活化應用	有	有	有	無呈現	有	有
資料集與 API[9]	47,225 筆資料 191 筆 API	38,092 筆資料 384 筆 API	1,675 筆資料 200 筆 API	1,675 筆資料 13 筆 API	24,685 筆資料 無 API	39,386 筆資料 342 筆 API
推動單位	政府數位服務部門	Etalab	財政部	政府科技局 (GovTech)	IT 戰略總部	國家發展委員會
競賽	有	有	有	有	有	有
黑客松	有	有	有	有	有	有

資料來源：本計畫整理。

[9] 各國資料集數檢索時間：2019 年 2 月 5 日

第四節 本章小結

綜合前述的文獻分析，吾人可為本計畫研究問題的解謎，勾勒出以下幾個研究方向，做為後續研究的基礎：

第一、就公共議題在網路發展與擴散的動向而言：公共議題管理的相關論述，可作為觀察網路輿情擴散與發展的主要理論基礎。有鑑於網路輿情具有巨量資料的特性，故近年來業界發展的網路輿情分析技術，已逐漸成為首要的網路議題管理工具。惟相關技術仍處在持續發展階段，故對於網路代表性文本篩選、探勘以及分析結果的檢定，尚未有如同傳統電話民調一樣的檢核標準。此外，網路輿情分析的操作流程，未來要如何進一步精進，以符合政府機關的需求，更是後續需琢磨的重點。除了網路輿情分析的技術與流程改善的研究課題之外，文獻指出的網路同溫層效應以及網路假訊息，恐對閱聽人的認知參考架構的形成以及訊息的相信度造成嚴重的影響，而這個影響對政府和民眾之間的溝通會帶來何種影響，也是本計畫研究的觀察重點。

第二、就政府如何推動資料治理以確保政府開放資料品質和促進民間利用而言：從前述文獻所蒐集到的各國發展趨勢，以及我國歷次參與OKFN開放資料評比的經驗可知，合乎法令的擴大政府資料開放範圍、提升開放資料品質、建構公私協力運用政府開放資料的互信機制，將政府開放資料能被民間深化利用的當務之急。因此，本計畫亦根據此一趨勢，設計相應的研究方法，以釐清其中的政府相關法令、政府行政措施和公私協力等環節。

第三章　網路議題擴散路徑及同溫層效應

第一節 準實驗設計

本計畫進行準實驗設計，目的在於將實驗對象分成實驗組（Test Group）、對照組（Control Group），分別營造「同溫層」、「非同溫層」的情境，藉以觀察「同溫層效應」對民眾形成公共事務意見的影響。本計畫賦予「同溫層」的操作化定義，為「民眾僅能接觸到和自己偏好一致的資訊」；至於所謂的「效應」，意指同溫層對民眾公共意見偏好的影響。對此，本計畫對參與實驗的民眾進行多階段的問卷調查，其用意為測量同溫層的「效應」，亦即比較民眾在接觸同溫層之前、接觸同溫層之後的差距。在此概念下，實驗組為「同溫層」，對照組就是「非同溫層」，亦即「能接觸到和自己原本偏好意見不同的資訊」。以下分成「議題選擇」、「受測者抽樣」、「實驗操作過程」、「問卷調查說明」、「研究限制」，來說明本計畫的準實驗設計。

一、議題選擇

本計畫團隊的挑選議題的標準有三，包括：第一，以本年（2018）通過提案的議題為主，以確保熱度；第二，社會上對於該議題的意見多元，可能與連署人意見不一致，以利對照組的非同溫層實驗；第三，社會關注度高。經計畫團隊與委託機關討論，選出「2019年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」此一議題。

該議題是由民眾Lee君，於2018年4月17日完成提案，其完整訴求為「修訂《免洗餐具限制使用對象、實施方式及實施日期》，要求2019年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照辦理」。議題於隔日4月18日通過檢核，並於6月9日通過附議，共有5,160人參與連署，環保署預定於8月9日之前正式回應提案。有關該提案提案人的提案、說明、利益與影響，詳見附錄二。

另外，為避免連署該議題之民眾的報名人數過少，研究團隊經與委託機關討論之後，將Join平臺上有高度同質性、而且也曾通過連署的議題—2017年「全國漸進式禁止使用免洗餐具」作為備案，當報名者的人數偏低時，也向連署該議題的民眾提出活動邀請。本議題是由網友「我愛

大象大象愛我」於2017年5月7日提案，隔日通過檢核，6月13日通過附議，共有5,253人參與連署，且環保署於8月28日正式回應提案。關於該議題提案人的提案、說明、利益與影響，詳見附錄三。

二、受測者抽樣

有關本實驗受測者的抽樣母體，原僅針對Join平臺上連署2018年「2019年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」的5,160人，但因報名情況不理想，故後來增加連署2017年「全國漸進式禁止使用免洗餐具」議題的5,253人，共11,413人。由於連署人受到個資保護，研究團隊無法直接接觸調查母體，僅能請管理Join平臺的機關—國家發展委員會（以下簡稱國發會），三度協助研究團隊寄發邀請信件與傳送手機簡訊（內容詳見附錄四），以每人提供1,000元出席費、外縣市補助交通費為誘因，邀請民眾上網報名參加。

本實驗規劃舉辦8場，預計80位民眾參加，每組皆10人，其中40人為4組對照組（C1、C2、C3、C4），另40人為4組實驗組（T1、T2、T3、T4）。本實驗的人數之所以如此規劃，是希望參加對照組、實驗組的民眾，皆能超過30人，以達大樣本（large-sample）。這8組實驗，於2018年8月12、13、14、15日舉辦，每日上午10-12時為對照組，下午14-16時為實驗組。活動地點以國發會為主，但因12日（週日）國發會的場地無法借用，故該日在政大舉辦。

受測者在上網填寫報名表時，僅能勾選可參加的時段，且可以複選，但無法得知該時段為實驗組或對照組。另外，每位受測者最多只能參加1場實驗，不可重複參加。再者，本計畫賦予所有受測者個別的識別碼，以利藉由多階段的問卷調查，追蹤其意向是否因同溫層或非同溫層而改變。最後，本實驗計有93人報名，研究團隊依報名者可參加的時段，安排8場、每場10人、共80人，但實際到場人數為71人，其中對照組37人、控制組34人，皆達大樣本。有關各場次的時間、參加人數與民眾代碼，如表3-1所示。

表 3-1：實驗設計各場次一覽表

場次	時間	地點	人數	參與者
對照組 1（C1）	2018 年 8 月 12 日 10-12 時	政大	10	PP_C101~PP_C110。
實驗組 1（T1）	2018 年 8 月 12 日 14-16 時	政大	7	PP_T101~PP_T110，除 03、05、06。
對照組 2（C2）	2018 年 8 月 13 日 10-12 時	國發會	10	PP_C201~PP_C210。
實驗組 2（T2）	2018 年 8 月 13 日 14-16 時	國發會	9	PP_T201~PP_T210，除 03。
對照組 3（C3）	2018 年 8 月 14 日 10-12 時	國發會	9	PP_C301~PP_C310，除 07。
實驗組 3（T3）	2018 年 8 月 14 日 14-16 時	國發會	8	PP_T301~PP_T310，除 09、10。
對照組 4（C4）	2018 年 8 月 15 日 10-12 時	國發會	8	PP_C401~PP_C410，除 04、10。
實驗組 4（T4）	2018 年 8 月 15 日 14-16 時	國發會	10	PP_T401~PP_T410。

資料來源：本計畫整理。

三、實驗操作過程

各場實驗有統一的標準作業流程，說明如下：

- 步驟 1：在環保署於 2018 年 8 月 9 日正式回應禁用免洗餐具提案之前，民眾尚不知政府是否支持的情況下，先進行第一階段問卷填答。
- 步驟 2：8 月 12-15 日各場實驗當日，主持人開場說明。
- 步驟 3：提供書面資料（對照組的資料請見附錄五，實驗組的資料請見附錄六），請受測者閱讀。
- 步驟 4：進行第二階段問卷填答。
- 步驟 5：進入焦點團體，請受測者針對討論題綱來發表意見。為營造「同溫層」、「非同溫層」的氛圍，每場實驗皆安排 2 人以連署者的身份發言，藉以「帶風向」，引導討論的方向。
- 步驟 6：進行第三階段問卷填答。
- 步驟 7：主持人宣佈結束，人員離場。

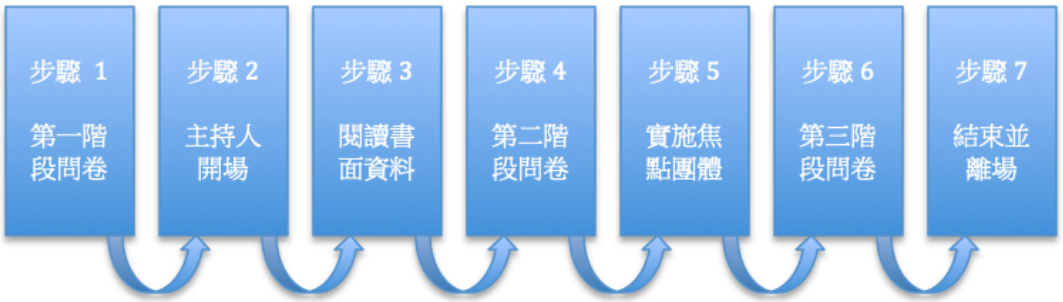


圖3-1：實驗設計流程圖

資料來源：本計畫自行繪製。

需說明的是，步驟5引導討論氛圍的「帶風向者」，其角色與功能非常重要。對此，本計畫採取以下做法：第一，被安排的2人，皆為了解該議題、思慮清晰、反應快、表達能力佳的研究生（代碼為PP_R101、PP_R102），且固定參加所有場次。第二，在實驗組，發言以同溫層的一致意見為主，對照組則為多元意見；其發言基調與內容，都曾與研究團隊沙盤推演，並經過練習。第三，為避免其他與會者感覺有「暗樁」在場，影響實驗效果，這2人皆比照一般民眾報到、進場、填寫問卷、發言、離場，與其他人無異。第四，每場實驗的發言次序固定，由主持人開場後，PP_R101一定是首位發言者，之後讓3至5位與會者發言；然後是PP_R102發言，補強「帶風向」的效果，再讓其他與會者發言。

四、問卷調查說明

本實驗的問卷調查，其目的主要是探討「同溫層」是否真的對政府溝通效果造成影響。本實驗的問卷調查分成三階段，下表3-2分別說明其測量構面與執行方式。

表 3-2：同溫層實驗問卷調查說明

階段	調查時間	施測方式	調查構面	確認本人填答
第一階段	8/9 環保署正式回應本議題之前。	SurveyMonkey線上調查為主。針對少數未上網填答者，於實驗當	• 既有的政策偏好（自行設計） • 新媒體與政治資訊接受傳散（2018 年 TIGCR 調查） • 政府提點子回應可信度	確認受測者可以出席後，以電子郵件告知線上

階段	調查時間	施測方式	調查構面	確認本人填答
		天報到時需先補填紙本，才可進會場。	（2017 年 TEG 調查） • 同溫層（2018 年臺灣政經傳播研究中心 TIGCR 調查） • 網路假新聞（2018 年 TIGCR 調查） • 個人基本資料（2017 年 TEG 調查）	問卷網址，每人網址不同，可明確知悉是否已經填寫。
第二階段	進場後，實驗前。	紙本問卷，現場填答。	• 公共服務動機（Bellé, N., 2014） • 政府回應的接受程度（DV，自行設計）	受測者於指定座位填答，並由工作人員檢查。
第三階段	實驗後，離場前。	紙本問卷，現場填答。	• 沈默螺旋（自行設計） • 政府回應的接受程度（DV，自行設計）	

資料來源：本計畫整理。

首先，為檢視問卷前測、後測的題目周延、具代表性、適切，以及確實包含所欲測量主題的內涵，本計畫於7月28日召開專家會議，逐題討論問卷的內容，並予修正，以確保其專家效度（expert validity）。另外，在請受測者填問卷時，都會說明分析時採匿名處理，以讓受測者安心填寫。

其次，第一階段的問卷（詳見附錄七），是在8月9日環保署正式回應提案之前實施，測量構面為「既有的政策偏好」、「新媒體與政治資訊接受傳散」、「政府提點子回應可信度」、「網路假新聞」、「個人基本資料」。本問卷是在SurveyMonkey的網站，於線上進行填答，不在實驗場地施測。為確保問卷是由本人填寫，在確認受測者可以出席後，以電子郵件告知個人化的線上問卷網址，由於每人網址不同，可明確知悉是否已經填寫。另外，極少數受測者未上網填寫問卷，對此，本計畫採取的補救措施是，請受測者在實驗當天報到後，先完成該份問卷的紙本填寫，才可進入會場參加會議。

最後，第二階段的問卷（詳見附錄八），是在8月12日至8月15日各場實驗的現場，於受測者進場後、實驗開始之前，先統一施測，測量構

面包括：「公共服務動機」、「政府回應的接受程度」。至於第三階段的問卷（詳見附錄九），則是在各場實驗結束後，主持人請受測者留下填寫後再離開，構面包括「沈默螺旋」、「政府回應的接受程度」。需說明的是，第二、三階段的問卷是在現場以填寫紙本問卷，且所有問卷都有編號，並依照受測者的座位發放，工作人員協助確認填寫者為本人，以及在回收時檢查是否漏填。

第二節 問卷調查結果分析

本節將分析本計畫焦點團體會議前後的三階段問卷，第一階段採用網路問卷形式進行調查，調查時間選在焦點團體會議舉辦前以及環保署正式回應民眾提議前辦理。在國發會的協助下，共有76名受測者完成問卷填寫；第二和第三階段皆採用紙本問卷調查，調查時間選在焦點團體會議民眾報到後及會議討論後，現場發放讓與會民眾填寫。由於有5位（4位女性、1位男性）民眾未能到場參加焦點團體會議，故最終只有71名受測者參與填寫第二和第三階段調查問卷，其中對照組37人、控制組34人，皆達統計上大樣本之樣本數規定。在資料整理上，本計畫團隊依據國發會提供的受測者電子郵件地址作為問卷整併的鍵（Key）值，將三份問卷整併為同一份SPSS資料庫以進行後續的資料分析，茲就本次完整參與三個階段調查的受測者意見分析如下。

一、敘述統計分析

(一) 受測者基本資料

根據表3-3的統計資料顯示，參與本計畫焦點團體會議的民眾共有71人，其中男性21人、女性50人；平均年齡36.46歲，最年輕20歲，最年長60歲，參與人數最多的年齡層為35-39歲；大學以上教育程度的有64人（佔90.01%）；受測者來自北部縣市居多，其中來自臺北市的有28人、新北市18人、桃園市8人，三者合計佔76.06%；受測者各種職業皆有，其中公職與教師合計14人，所佔比例最高有19.7%；有參加與公共事務相關的合法立案人民團體（如政黨、公益團體、學術團體、基金會等）共有19人，佔總受測人數的26.8%。

表 3-3：受測者基本資料

題項	類別	次數（N=71）	百分比	
性別	男性	21	29.6 %	
	女性	50	70.4 %	
年齡	20-24歲	12	16.9 %	
	25-29歲	9	12.68 %	
	30-34歲	10	14.08 %	
	35-39歲	17	23.94 %	
	40-44歲	5	7.04 %	
	45-49歲	9	12.68 %	
	50-54歲	3	4.23 %	
	55-59歲	5	7.04 %	
	60歲以上	1	1.41 %	
	平均年齡	36.46	標準差	10.71
教育程度	高中職（含五專前三年）	3	4.2 %	
	專科	4	5.6 %	
	大學	48	67.6 %	
	碩士	15	21.1 %	
	博士	1	1.4 %	
居住地	臺北市	28	39.44%	
	新北市	18	25.35%	
	基隆市	1	1.41%	
	宜蘭縣	1	1.41%	
	桃園市	8	11.27%	
	新竹市	3	4.23%	
	苗栗縣	1	1.41%	
	臺中市	6	8.45%	
	彰化縣	2	2.82%	
	雲林縣	1	1.41%	
	嘉義市	1	1.41%	
	高雄市	1	1.41%	
職業	政府聘雇人員（含公務人員及約聘人員）	9	12.68%	

題項	類別	次數（N=71）	百分比
	高中教師	3	4.23%
	國中小學教師	2	2.82%
	民營企業經理主管	1	1.41%
	民營企業辦公室人員（專業人員、助理專業人員或事務工作者	11	15.49%
	民營企業服務及銷售工作人員	6	8.45%
	民營企業勞動工作者	5	7.04%
	家管	5	7.04%
	學生	11	15.49%
	正在找工作	3	4.23%
	退休	2	2.82%
	其他	13	18.31%
是否加入人民團體	是	19	26.8%
	否	52	73.2%

資料來源：本計畫整理。

(二) 受測者資訊素養

根據表3-4的統計資料顯示，參與調查的民眾都有無線上網經驗，且至少擁有一種以上的上網工具，高達97.18%的民眾每天平均使用網路3小時以上，最常使用的上網工具是智慧型手機、其次是筆記型電腦、再其次是桌上型電腦；有91.55%的民眾曾造訪過外語網站，64.8%民眾自評資訊篩選能力非常好，66.2%民眾自評判斷資訊可信度能力非常好，不過只有36.62%民眾學過或會撰寫程式語言。

表 3-4：受測者資訊素養

題項	類別	次數（N=71）	百分比
每天平均使用網路時數	不到 3 小時	2	2.82%
	3 小時至不到 6 小時	24	33.80%
	6 小時至不到 9 小時	22	30.99%
	9 小時至不到 12 小時	9	12.68%
	12 小時以上	14	19.72%
瀏覽外語網站情況	從未	6	8.45%
	很少	29	40.85%
	有時	25	35.21%
	經常	8	11.27%
	總會	3	4.23%
最常上網設備	桌上型電腦	15	21.13%
	筆記型電腦	16	22.54%
	智慧型手機	40	56.34%
自評過濾篩選資訊能力	非常差	0	0%
	不太好	3	4.2%
	普通	22	31%
	還算好	0	0%
	非常好	46	64.8%
自評判斷資訊可信度能力	非常差	0	0%
	不太好	5	7%
	普通	19	26.8%
	還算好	0	0%
	非常好	47	66.2%
撰寫程式語言能力	沒學過/不會	45	63.38%
	學過/會	26	36.62%
無線上網經驗	有	71	100%
	沒有	0	0%
目前擁有可上網設備（複選）	桌上型電腦	39	18.31%
	筆記型電腦	52	24.41%
	平版電腦	28	13.15%
	智慧型手機	70	32.86%

題項	類別	次數（N=71）	百分比
	電視	18	8.45%
	智慧型穿戴裝置	3	1.41%
	智慧家電	3	1.41%

資料來源：本計畫整理。

(三) 受測者網路使用行為

依據表3-5的統計資料顯示，只有3位（佔全部的3%）的民眾從未在網路搜尋與瀏覽政治或公共議題訊息，而其他68位（佔全部的97%）有在網路搜尋與瀏覽政治或公共議題訊息的受測者，其最常接觸到的網路管道為社群媒體（如Facebook,myspace, linkedin,Instagram等），其次為新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等），第三為線上影音平臺（如Youtube, Justin TV等），第四則為通訊軟體（如Line, Facebook messenger, 微信wechat等）。

表 3-5：受測者搜尋與瀏覽政治或公共議題訊息

題項	類別	次數（N=71）	百分比
搜尋與瀏覽政治或公共議題訊息頻率	從未	3	4.23%
	很少	27	38.03%
	有時	30	42.25%
	經常	11	15.49%
	總會	0	0%
搜尋與瀏覽政治或公共議題訊息管道（複選）	社群媒體（如Facebook,myspace, linkedin,Instagram等）	61	26.6%
	通訊軟體（如Line, Facebook messenger, 微信wechat等）	38	16.6%
	線上影音平臺（如Youtube, Justin TV等）	39	17.0%
	微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed等）	2	0.9%

題項	類別	次數（N=71）	百分比
	新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）	40	17.5%
	新聞行動APP（如：臺灣電視臺、臺灣最新即時新聞等）	7	3.1%
	網路社群論壇（如PTT、mobile01等）	19	8.3%
	部落格	4	1.7%
	e-mail	14	6.1%
	其他（包括：電子報、電視、自行搜尋、純網路新聞臺、）	5	2.2%

資料來源：本計畫整理。

依據表3-6的統計資料顯示，只有2位（佔全部的2.8%）民眾從未轉貼或分享政治或公共議題訊息，而有在網路轉貼或分享政治或公共議題訊息的69位受測者（佔全部的97.2%），其最常使用的網路管道為社群媒體（如Facebook,myspace, linkedin,Instagram等）和e-mail，其次為通訊軟體（如Line, Facebook messenger, 微信wechat等）。

表 3-6：受測者轉貼或分享政治或公共議題訊息行為

題項	類別	次數（N=71）	百分比
轉貼或分享政治或公共議題訊息頻率	從未	2	2.82%
	很少	19	26.76%
	有時	28	39.44%
	經常	18	25.35%
	總會	4	5.63%
轉貼或分享政治或公共議題訊息管道（複選）	社群媒體（如Facebook,myspace, linkedin,Instagram等）	58	41.7%
	通訊軟體（如Line,	52	37.4%

題項	類別	次數（N=71）	百分比
	Facebook messenger, 微信wechat等）		
	線上影音平臺（如Youtube, Justin TV等）	4	2.9%
	微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed等）	3	2.2%
	新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）	7	5.0%
	新聞行動APP（如：臺灣電視臺、臺灣最新即時新聞等）	1	0.7%
	網路社群論壇（如PTT、mobile01等）	4	2.9%
	部落格	10	7.2%
	e-mail	58	41.7%
	其他	0	0%

資料來源：本計畫整理。

根據表3-7的統計資料顯示，只有5位（佔全部的7.04%）的民眾從未發表或留言政治或公共議題訊息，而有在網路發表或留言政治或公共議題訊息66位受測者（佔全部的92.96%），其最常使用的網路管道為社群媒體（如Facebook,myspace, linkedin,Instagram等）和e-mail，其次為通訊軟體（如Line, Facebook messenger, 微信wechat等）。

表 3-7：受測者發表或留言政治或公共議題訊息行為

題項	類別	次數（N=71）	百分比
發表或留言政治或公共議題訊息頻率	從未	5	7.04%
	很少	24	33.80%
	有時	29	40.85%
	經常	11	15.49%
	總會	2	2.82%
發表或留言政治或公共議題訊息管道（複選）	社群媒體（如如Facebook,myspace, linkedin,Instagram等）	58	43.9%
	通訊軟體（如Line, Facebook messenger, 微信wechat等）	45	34.1%
	線上影音平臺（如Youtube, Justin TV等）	5	3.8%
	微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed等）	3	2.3%
	新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）	5	3.8%
	新聞行動APP（如：臺灣電視臺、臺灣最新即時新聞等）	2	1.5%
	網路社群論壇（如PTT、mobile01等）	9	6.8%
	部落格	5	3.8%
	e-mail	58	43.9%
	其他	0	0%

資料來源：本計畫整理。

由表3-8的統計資料顯示，有63.38%的受測民眾自認從未或很少在社群媒體看見跟自己不同立場的公共議題訊息，同時有30.99%的受測民眾自認從未或很少在社群媒體查詢跟自己不同立場的公共議題消息，兩者皆答很少的有13位（佔全部的18.31%）。這些數據顯示，比例蠻高的受

測民眾自認曾遭遇過所謂的網路同溫層現象，且有三成多的民眾從未或很少主動查詢和自己立場不同的公共議題消息，進一步交叉分析發現有近20%比例的受測民眾自認較難接觸到和自己立場不同的公共議題消息。

表 3-8：網路同溫層狀況自我評估

題項	類別	次數（N=71）	百分比
在社群媒體看見跟自己不同立場公共議題消息的頻率	從未	13	18.31%
	很少	32	45.07%
	有時	24	33.80%
	經常	2	2.82%
	總會	0	0%
在社群媒體查詢跟自己不同立場公共議題消息的頻率	從未	2	2.82
	很少	20	28.17
	有時	32	45.07
	經常	15	21.13
	總會	2	2.82

資料來源：本計畫整理。

從表3-9的統計資料得知，有19位（佔全部的26.76%）受測民眾表示從未或很少確認社群媒體公共議題消息的真實性，同時有38位（佔全部的53.53%）受測民眾表示從未或很少受到社群媒體公共議題消息的影響而改變自己觀點。此外，有27位（佔全部的38.02%）受測民眾評估自己習慣使用網路平臺訊息的真實程度為真實或非常真實，且同樣有27位（佔全部的38.03%）受測民眾經常或總會自行確認習慣使用網路平臺訊息的真實性，有19位（佔全部的26.76%）受測民眾表示自己在判斷公共議題時經常或總會受到習慣使用網路平臺的訊息影響。最後，當自己對公共議題新聞真實性有疑慮時，有17位（佔全部的23.94%）受測民眾從未或很少至政府網站瞭解狀況，有18位（佔全部的25.36%）受測民眾從未或很少會多讀幾份不同立場報紙瞭解狀況，亦有11位（佔全部的15.49%）受測民眾從未或很少會上網蒐集資料查證。從上述的數據顯示，受測民眾對於新聞真實性有疑慮時，也有不低比率的民眾至少有時會至政府網站瞭解狀況以及從不同報紙或自行上網搜尋瞭解公共議題的真實性。

表 3-9：受測者辨識網路假消息行為

項目	類別	次數 (N=71)	百分比
確認社群媒體公共議題消息真實性的頻率	從未	4	5.63%
	很少	15	21.13%
	有時	25	35.21%
	經常	17	23.94%
	總會	10	14.08%
受到社群媒體公共議題消息影響自己改變觀點或立場的頻率	從未	3	4.23%
	很少	35	49.30%
	有時	29	40.85%
	經常	4	5.63%
	總會	0	0%
評估自己習慣使用網路平臺訊息的真實程度	非常不真實	1	1.41%
	不真實	10	14.08%
	普通	33	46.48%
	真實	23	32.39%
	非常真實	4	5.63%
自行確認習慣使用網路平臺訊息真實性的頻率	從未	6	8.45%
	很少	13	18.31%
	有時	25	35.21%
	經常	18	25.35%
	總會	9	12.68%
評估自己判斷公共議題時受習慣使用網路平臺訊息影響的頻率	從未	3	4.23%
	很少	18	25.35%
	有時	31	43.66%
	經常	18	25.35%
	總會	1	1.41%
自己對公共議題新聞真實性有疑慮時會至政府網站瞭解狀況的頻率	從未	6	8.45%
	很少	11	15.49%
	有時	23	32.39%
	經常	19	26.76%
	總會	12	16.90%
自己對公共議題新聞真實性有疑	從未	3	4.23%
	很少	15	21.13%

項目	類別	次數 (N=71)	百分比
慮時會多讀幾份不同立場報紙瞭解狀況的頻率	有時	25	35.21%
	經常	20	28.17%
	總會	8	11.27%
自己對公共議題新聞真實性有疑慮時會上網蒐集資料查證的頻率	從未	0	0%
	很少	11	15.49%
	有時	22	30.99%
	經常	24	33.80%
	總會	14	19.72%

資料來源：本計畫整理。

(四) 受測者對公共政策網路參與平臺的意見

從表3-10的統計資料得知，受測民眾參與公共政策網路參與平臺附議的主要原因有三，自己上網瀏覽看到的有39.44%，受到網友邀請有23.94%，自己在公共政策網路參與平臺看到的有21.13%。有42.26%的受測民眾覺得提點子上提供的政府回應資訊是值得信賴的，有26.8%的受測民眾覺得政府機關會履行在提點子系統上做出的承諾，但同時也有31%的受測民眾覺得政府機關在提點子系統上做出的承諾對解決民眾提議問題沒有幫助。這些統計數據顯示，參與民眾對政府於Join平臺做出的回應與承諾信賴感不高，恐需實務工作者關注其未來可能的效應。

表 3-10：受測者對公共政策網路參與平臺的意見

題項	類別	次數 (N=71)	百分比
參與公共政策網路參與平臺附議的原因	我是提案人	1	1.41%
	自己上網瀏覽看到	28	39.44%
	受到親友動員	4	5.63%
	受到網友邀請	17	23.94%
	新聞媒體報導	2	2.82%
	自己在公共政策網路參與平臺看到	15	21.13%
	其他	4	5.63%
覺得提點子上提供的政府回應資	非常不認同	0	0%
	不認同	4	5.63%

題項	類別	次數 (N=71)	百分比
訊值得信賴的	普通	37	52.11%
	認同	28	39.44%
	非常認同	2	2.82%
覺得政府機關會履行在提點子系統上做出的承諾	非常不認同	1	1.4%
	不認同	15	21.1%
	普通	36	50.7%
	認同	18	25.4%
	非常認同	1	1.4%
覺得政府機關在提點子系統上做出的承諾對解決民眾提議問題沒有幫助	非常不認同	1	1.4%
	不認同	13	18.3%
	普通	35	49.3%
	認同	18	25.4%
	非常認同	4	5.6%

資料來源：本計畫整理。

(五) 受測者對於焦點團體討論提案的政策偏好

表3-11的統計資料顯示，有高達95.77%的受測民眾（68位）對「2019年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」議題表達支持或非常支持，有98.6%的受測民眾（70位）支持或非常支持「禁用免洗餐具」，有94.4%的受測民眾（67位）關注或非常關注「禁用免洗餐具」議題，這些數據顯示絕大多數參與焦點團體座談的民眾關心「禁用免洗餐具」議題，且支持座談會議討論的民眾提議。不過，即使如此，大多數的受測民眾（61位，佔全部的85.92%）較支持政府採取漸進推動全國禁用「禁用免洗餐具」的方式。

表 3-11：受測者對焦點團體討論提案的政策偏好

題項	類別	次數 (N=71)	百分比
對「2019 年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」議題的支持程度	非常不支持	1	1.41%
	不支持	0	0%
	普通	2	2.82%
	支持	16	22.54%
	非常支持	52	73.24%
附議前述議題	有	34	47.9%
	沒有	37	52.1%
個人對「禁用免洗餐具」的態度	非常不支持	0	0%
	不支持	0	0%
	普通	1	1.4%
	支持	13	18.3%
	非常支持	57	80.3%
個人對「禁用免洗餐具」議題關注度	非常不關注	0	0%
	不關注	0	0%
	普通	4	5.6%
	關注	42	59.2%
	非常關注	25	35.2%
我國政府推動「禁用免洗餐具」的合適作法	立即宣布全國禁用	8	11.27%
	漸進推動全國禁用	61	85.92%
	不必推動全國禁用	2	2.82%

資料來源：本計畫整理。

二、推論統計

(一) 研究假設

為觀察「同溫層效應」對民眾形成公共事務意見的影響，本計畫賦予「同溫層」的操作化定義，為「民眾僅能接觸到和自己偏好一致的資訊」；至於所謂的「效應」，意指同溫層對民眾公共意見偏好的影響。

對此，本計畫對參與焦點團體會議的民眾進行多階段的問卷調查，其用意為測量同溫層的「效應」，亦即比較民眾在接觸同溫層之前、接觸同溫層之後的差距。另外，本計畫以「政府回應的接受程度」做為觀察受到同溫層效應影響的依變項，且進一步將政府回應的接受程度區分成五個面向來探討，分別是「對政府回應內容的支持程度」（Support）、「相信政府回應會權衡各種利害關係的程度」（Balance）、「對政府回應內容的信任程度」（Trust）、「對政府維護公共利益的信任程度」（Public interest）以及「對影響政府決策的自信程度」（Self-confidence）。為此，本計畫設計在焦點團體會議的前測和後測分別設計五道題目來測量民眾的態度，整理如表3-12所示，而前測與後測差異的配對為：1.配對一（Support）S9-F7；2.配對二（Balance）S7-F8；3.配對三（Trust）S8-F10；4.配對四（Public interest）S6-F9；5.配對五（Self-confidence）S5-F11。最後，依據本章第一節的研究設計，本計畫將受測民眾隨機分成實驗組與對照組兩組，實驗組為「同溫層」，對照組就是「非同溫層」，前者操作化為在會議過程只能接觸到和討論議題偏好一致的資訊；後者操作化為在會議過程能接觸到和討論議題不同偏好觀點的資訊。為模擬網路同溫層現象對於閱聽人的影響，本計畫團隊除控制受測者可接觸的訊息內容外，更安排兩位助理參與會議，並輪流發表強化該組偏好觀點或不同偏好觀點的意見以加強受測者印象及帶領討論風向。

表 3-12：政府回應的接受程度測量題目

測量階段	題號	測量面向	題項內容
第二階段（前測）	F7	Support	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？
	F8	Balance	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？
	F9	Public interest	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？
	F10	Trust	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？
	F11	Self-confidence	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？

測量階段	題號	測量面向	題項內容
第三階段（後測）	S5	Self-confidence	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？
	S6	Public interest	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？
	S7	Balance	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？
	S8	Trust	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？
	S9	Support	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？

資料來源：本計畫整理。

本項準實驗研究的目的，在探討實驗組和控制組受測者在「政府回應的接受程度」的差異情形（包含五個次面向），而實驗組與控制組的主要差別在於參與焦點團體會議時「同溫層效應」的有無，故擬考驗以下研究假設：

1、 就兩組「**對政府回應內容的支持程度**」的比較而言：

(1) 假設 1-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「對政府回應內容的支持程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 1-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「對政府回應內容的支持程度」沒有顯著差異。

2、 就兩組「**相信政府回應會權衡各種利害關係的程度**」的比較而言：

(1) 假設 2-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「相信政府回應會權衡各種利害關係的程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 2-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「相信政府回應會權衡各種利害關係的程度」沒有顯著差異。

3、 就兩組「**對政府回應內容的信任程度**」的比較而言：

(1) 假設 3-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「對政府回應內容的信任程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 3-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「對政府回應內容的信任程度」沒有顯著差異。

4、 就兩組「對政府維護公共利益的信任程度」的比較而言

(1) 假設 4-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「對政府維護公共利益的信任程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 4-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「對政府維護公共利益的信任程度」沒有顯著差異。

5、 就兩組「**對影響政府決策的自信程度**」的比較而言

(1) 假設 5-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「對影響政府決策的自信程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 5-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「對影響政府決策的自信程度」沒有顯著差異。

6、 就兩組「**對政府回應內容的支持程度**」的「前測-後測」差異方面

(1) 假設 6-1：控制組「對政府回應內容的支持程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 6-2：實驗組「對政府回應內容的支持程度」沒有顯著差異。

7、 就兩組「**相信政府回應會權衡各種利害關係的程度**」的「前測-後測」差異方面

(1) 假設 7-1：控制組「相信政府回應會權衡各種利害關係的程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 7-2：實驗組「相信政府回應會權衡各種利害關係的程度」沒有顯著差異。

8、 就兩組「對政府回應內容的信任程度」的「前測-後測」差異方面

(1) 假設 8-1：控制組「對政府回應內容的信任程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 8-2：實驗組「對政府回應內容的信任程度」沒有顯著差異。

9、 就兩組「**對政府維護公共利益的信任程度**」的「前測-後測」差異方面

(1) 假設 9-1：控制組「對政府維護公共利益的信任程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 9-2：實驗組「對政府維護公共利益的信任程度」沒有顯著差異。

10、就兩組「**對影響政府決策的自信程度**」的「前測-後測」差異方面

(1) 假設 10-1：控制組「對影響政府決策的自信程度」沒有顯著差異。

(2) 假設 10-2：實驗組「對影響政府決策的自信程度」沒有顯著差異。

(二) 資料分析

為分析本計畫的實驗結果，本計畫團隊採用SPSS 24版軟體進行資料分析，並依據分析的需要，採用獨立樣本T檢定及成對樣本T檢定等方法，分析實驗前後各分組對研究議題偏好的差異性，以及實驗前後各組對政府回應接受程度的改變情況，茲就分析結果說明如下：

1、 實驗組和控制組對於議題看法差異分析

表3-13顯示控制組與實驗組民眾於第一階段問卷對討論議題的態度平均值和標準差，表3-14則顯示獨立樣本T檢定的結果。從這些統計數據得知，這兩組民眾不論對於討論的議題「2019年起公家機關、公私立學

校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」的支持程度、對「禁用免洗餐具」抱持的態度和關注程度、對公共政策網路參與平臺提點子系統提供的政府回應資訊信賴度、信任政府承諾會履行的程度以及認為政府承諾事項對解決民眾提議沒有幫助的程度等問題，兩組民眾的態度皆沒有顯著的差異。這個分析結果表示，實驗組和控制組的受測者在會前的議題偏好沒有顯著差異。

表 3-13：實驗組與控制組在第一階段題項態度的平均數差異比較

題項	實驗組別	N	平均值	標準差
請問您對於「2019年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」此一議題的支持程度為何？	控制組	37	4.70	.777
	實驗組	34	4.62	.551
請問您對於「禁用免洗餐具」這件事的態度為何？	控制組	37	4.84	.442
	實驗組	34	4.74	.448
請問您對於「禁用免洗餐具」這件事的關注程度為何？	控制組	37	4.27	.608
	實驗組	34	4.32	.535
我覺得提點子上提供的政府回應資訊是值得信賴的。	控制組	37	3.38	.681
	實驗組	34	3.41	.609
我覺得政府機關會確實履行在提點子系統上做出的承諾事項。	控制組	37	3.00	.707
	實驗組	34	3.09	.830
我覺得政府機關在提點子系統上承諾的事項，通常對解決民眾提議的問題沒有幫助。	控制組	37	3.32	.818
	實驗組	34	2.97	.834
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？	控制組	37	3.41	.985
	實驗組	34	3.65	1.012
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？	控制組	37	3.35	.716
	實驗組	34	3.44	.894
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	控制組	37	3.19	.877
	實驗組	34	3.35	.884
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？	控制組	37	3.24	.760
	實驗組	34	3.32	.727
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	控制組	37	2.89	.843
	實驗組	34	2.91	.793

資料來源：本計畫整理。

表 3-14：實驗組與控制組議題態度平均數差異的獨立樣本 T 檢定

題項		變異數等式的 Levene 檢定		平均值等式的 t 檢定						
		F	顯著性	t	自由度	顯著性（雙尾）	平均值差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
									下限	上限
對「2019年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」議題支持程度	採用相等變異數	.013	.909	.528	69	.599	.085	.161	-.236	.407
	不採用相等變異數			.535	64.978	.594	.085	.159	-.232	.402
對「禁用免洗餐具」的態度為何	採用相等變異數	2.592	.112	.971	69	.335	.103	.106	-.108	.313
	不採用相等變異數			.970	68.326	.335	.103	.106	-.108	.313
對「禁用免洗餐具」的關注程度？	採用相等變異數	.289	.592	-.391	69	.697	-.053	.136	-.325	.219
	不採用相等變異數			-.393	68.880	.696	-.053	.136	-.324	.217
覺得提點子上提供的政府回應資訊是值得信賴的。	採用相等變異數	.482	.490	-.217	69	.829	-.033	.154	-.340	.274
	不採用相等變異數			-.218	68.952	.828	-.033	.153	-.339	.272

覺得政府機關會確實履行在提點子系統上做出的承諾事項	採用相等變異數	2.934	.091	-.483	69	.630	-.088	.183	-.452	.276
	不採用相等變異數			-.480	65.137	.633	-.088	.184	-.455	.279
覺得政府機關在提點子系統上承諾的事項對解決民眾提議的問題沒有幫助	採用相等變異數	.649	.423	1.803	69	.076	.354	.196	-.038	.745
	不採用相等變異數			1.801	68.246	.076	.354	.196	-.038	.746
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？	採用相等變異數	.161	.689	-1.020	69	.312	-.242	.237	-.715	.231
	不採用相等變異數			-1.018	68.138	.312	-.242	.237	-.715	.232
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？	採用相等變異數	1.097	.299	-.469	69	.640	-.090	.191	-.472	.292
	不採用相等變異數			-.465	63.205	.644	-.090	.193	-.476	.296
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	採用相等變異數	.157	.693	-.783	69	.436	-.164	.209	-.581	.253
	不採用相等變異數			-.783	68.402	.436	-.164	.209	-.581	.254
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？	採用相等變異數	.012	.912	-.454	69	.651	-.080	.177	-.433	.273
	不採用相等變異數			-.455	68.884	.651	-.080	.177	-.432	.272

在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	採用相等變異數	.129	.720	-.102	69	.919	-.020	.195	-.408	.368
	不採用相等變異數			-.102	68.958	.919	-.020	.194	-.407	.367

資料來源：本計畫整理。

2、 實驗組和控制組對政府回應接受程度改變情況分析

表3-15的統計分析結果顯示，實驗組和控制組民眾在焦點團體會議開始前實施的第二階段問卷調查所測得的相關題項態度並無顯著差異，但在焦點團體會議討論後實施的第三階段問卷調查中，實驗組和控制組「對政府維護公共利益的信任程度」（S6）以及「對影響政府決策的自信程度」（S5）的態度有顯著差異，故得知在研究假設的第一到第五部分中，假設4-2和5-2不成立，其餘假設1-1、1-2、2-1、2-2、3-1、3-2、4-1、5-1成立，亦即施予「同溫層」氛圍前，兩組受測者對政府回應接受程度沒有顯著差異，但在強化「同溫層效應」後，卻有兩個面向出現顯著差。從表3-16可知，實驗組在影響政府決策自信心程度和對政府依據公共利益回應的信任程度顯著的較控制組為高。

表 3-15：實驗組與控制組態度平均數差異比較

調查題項	實驗組別	N	平均值	標準差	標準誤平均值
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(F7)	控制組	37	3.41	.985	.162
	實驗組	34	3.65	1.012	.173
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？(F8)	控制組	37	3.35	.716	.118
	實驗組	34	3.44	.894	.153
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(F9)	控制組	37	3.19	.877	.144
	實驗組	34	3.35	.884	.152

調查題項	實驗組別	N	平均值	標準差	標準誤平均值
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(F10)	控制組	37	3.24	.760	.125
	實驗組	34	3.32	.727	.125
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(F11)	控制組	37	2.89	.843	.139
	實驗組	34	2.91	.793	.136
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(S5)	控制組	37	2.76	.760	.125
	實驗組	34	3.24	.890	.153
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(S6)	控制組	37	3.03	.645	.106
	實驗組	34	3.38	.739	.127
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？(S7)	控制組	37	3.08	.829	.136
	實驗組	34	3.38	.817	.140
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(S8)	控制組	37	2.89	.809	.133
	實驗組	34	2.91	.712	.122
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(S9)	控制組	37	3.14	1.084	.178
	實驗組	34	3.41	.925	.159

資料來源：本計畫整理。

表 3-16：實驗組與控制組態度平均數差異的獨立樣本 T 檢定

題項		變異數等式的 Levene 檢定		平均值等式的 t 檢定						
		F	顯著性	t	自由度	顯著性（雙尾）	平均值差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
									下限	上限
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(F7)	採用相等變異數	.161	.689	-1.020	69	.312	-.242	.237	-.715	.231
	不採用相等變異數			-1.018	68.138	.312	-.242	.237	-.715	.232
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？(F8)	採用相等變異數	1.097	.299	-.469	69	.640	-.090	.191	-.472	.292
	不採用相等變異數			-.465	63.205	.644	-.090	.193	-.476	.296
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(F9)	採用相等變異數	.157	.693	-.783	69	.436	-.164	.209	-.581	.253
	不採用相等變異數			-.783	68.402	.436	-.164	.209	-.581	.254
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對	採用相等變異數	.012	.912	-.454	69	.651	-.080	.177	-.433	.273

題項		變異數等式的 Levene 檢定		平均值等式的 t 檢定						
		F	顯著性	t	自由度	顯著性（雙尾）	平均值差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
									下限	上限
政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(F10)	不採用相等變異數			-.455	68.884	.651	-.080	.177	-.432	.272
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(F11)	採用相等變異數	.129	.720	-.102	69	.919	-.020	.195	-.408	.368
	不採用相等變異數			-.102	68.958	.919	-.020	.194	-.407	.367
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(S5)	**採用相等變異數**	**.287**	**.594**	**-2.442**	**69**	**.017**	**-.479**	**.196**	**-.869**	**-.088**
	不採用相等變異數			-2.426	65.228	.018	-.479	.197	-.872	-.085
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(S6)	採用相等變異數	5.584	.021	-2.163	69	.034	-.355	.164	-.683	-.028
	不採用相等變異數			**-2.150**	**65.802**	**.035**	**-.355**	**.165**	**-.685**	**-.025**
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請	採用相等變異數	.073	.788	-1.540	69	.128	-.301	.196	-.692	.089

題項		變異數等式的 Levene 檢定		平均值等式的 t 檢定						
		F	顯著性	t	自由度	顯著性（雙尾）	平均值差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
									下限	上限
問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？(S7)	不採用相等變異數			-1.541	68.654	.128	-.301	.195	-.691	.089
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(S8)	採用相等變異數	.158	.693	-.109	69	.913	-.020	.182	-.382	.342
	不採用相等變異數			-.110	68.880	.913	-.020	.181	-.380	.340
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(S9)	採用相等變異數	.616	.435	-1.151	69	.254	-.277	.240	-.756	.203
	不採用相等變異數			-1.159	68.637	.250	-.277	.239	-.753	.199

資料來源：本計畫整理。

3、 實驗組和控制組對政府回應接受程度改變情況詳析

本計畫團隊進一步控制受測者個人屬性後，發現受測者性別的差異，會使得實驗組與控制組差異比較結果略有不同。從表3-17和表3-18的統計分析結果顯示，性別因素會干擾受測者在「對政府維護公共利益的信任程度」（S6）以及「對影響政府決策的自信程度」（S5）的態度，

如實驗組的女性受測者在這兩個面向上的態度平均值均顯著高於控制組女性受測者，但男性受測者則看不出有任何差異。

表 3-17：實驗組與控制組態度平均數差異比較（以性別區分）

請問您的性別？		實驗組別	N	平均值	標準差	標準誤平均值
女性	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	控制組	26	2.96	.824	.162
		實驗組	24	3.29	.908	.185
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	控制組	26	2.85	.881	.173
		實驗組	24	2.96	.751	.153
	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	控制組	26	2.73	.827	.162
		實驗組	24	3.38	.924	.189
	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	控制組	26	2.92	.560	.110
		實驗組	24	3.46	.658	.134
男性	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	控制組	11	3.73	.786	.237
		實驗組	10	3.50	.850	.269
	在閱讀政府機關	控制組	11	3.00	.775	.234

請問您的性別？		實驗組別	N	平均值	標準差	標準誤平均值
	回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	實驗組	10	2.80	.919	.291
	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	控制組	11	2.82	.603	.182
		實驗組	10	2.90	.738	.233
	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	控制組	11	3.27	.786	.237
		實驗組	10	3.20	.919	.291

資料來源：本計畫整理。

表 3-18：實驗組與控制組態度平均數差異的獨立樣本 T 檢定[10]

請問您的性別？			變異數等式的 Levene 檢定		平均值等式的 t 檢定						
			F	顯著性	t	自由度	顯著性（雙尾）	平均值差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
										下限	上限
女性	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	採用相等變異數	1.683	.201	-1.348	48	.184	-.330	.245	-.822	.162
		不採用相等變異數			-1.343	46.521	.186	-.330	.246	-.825	.165
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	採用相等變異數	1.479	.230	-.483	48	.631	-.112	.232	-.579	.355
		不採用相等變異數			-.486	47.713	.629	-.112	.231	-.576	.352

[10]分析發現受訪者在其他面向上並不因性別而出現有顯著差異，故此處僅列出有顯著差異的比較結果，以節省篇幅。

請問您的性別？			變異數等式的 Levene 檢定		平均值等式的 t 檢定						
			F	顯著性	t	自由度	顯著性（雙尾）	平均值差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
										下限	上限
	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	採用相等變異數	.008	.927	-2.601	48	.012	-.644	.248	-1.142	-.146
		不採用相等變異數			-2.590	46.313	.013	-.644	.249	-1.145	-.144
	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	採用相等變異數	5.138	.028	-3.105	48	.003	-.535	.172	-.882	-.189
		不採用相等變異數			-3.085	45.383	.003	-.535	.174	-.885	-.186
男性	在閱讀政府機關回應的內容	採用相等變異數	.358	.557	.637	19	.532	.227	.357	-.520	.974

請問您的性別？		變異數等式的 Levene 檢定		平均值等式的 t 檢定						
		F	顯著性	t	自由度	顯著性（雙尾）	平均值差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
									下限	上限
後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	不採用相等變異數			.634	18.419	.534	.227	.358	-.524	.979
在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	採用相等變異數	1.324	.264	.541	19	.595	.200	.370	-.574	.974
	不採用相等變異數			.536	17.726	.598	.200	.373	-.584	.984
在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	採用相等變異數	.255	.619	-.279	19	.783	-.082	.293	-.695	.531
	不採用相等變異數			-.277	17.456	.785	-.082	.296	-.705	.541

請問您的性別？			變異數等式的 Levene 檢定		平均值等式的 t 檢定						
			F	顯著性	t	自由度	顯著性（雙尾）	平均值差異	標準誤差異	差異的 95% 信賴區間	
										下限	上限
	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	採用相等變異數	.746	.399	.195	19	.847	.073	.372	-.706	.852
		不採用相等變異數			.194	17.850	.848	.073	.375	-.716	.861

資料來源：本計畫整理。

4、 實驗組和控制組各組「前測-後測」結果比較分析

表3-19顯示控制組對政府回應接受程度的前測與後測平均態度差異比較，表3-20則顯示控制組在焦點團體會議前後對政府回應接受程度變化的成對樣本T檢定分析結果。依據這兩張報表的統計資料顯示，控制組在配對三的前測和後測有顯著差異，亦即控制組受測者在會議討論後，對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度明顯低於會議開始前的信任度，但其他的四個對政府回應的接受程度面向，則沒有顯著的「前測-後測」差異，故得知假設6-1、假設7-1、假設9-1和假設10-1成立，假設8-1不成立。

表 3-19：控制組對政府回應接受程度的平均態度差異比較

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對一 (Support)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(S9)	3.14	37	1.084	.178
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？（F7）	3.41	37	.985	.162
配對二 (Balance)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（S7）	3.08	37	.829	.136
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（F8）	3.35	37	.716	.118
配對三 (Trust)	**在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(S8)**	**2.89**	**37**	**.809**	**.133**
	在閱讀政府機關回應的內容後,請問您對政府回應內容(如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？（F10）	**3.24**	**37**	**.760**	**.125**
配對四 (Public interest)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(S6)	3.03	37	.645	.106
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？（F9）	3.19	37	.877	.144
配對五 (self-confidence)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(S5)	2.76	37	.760	.125

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？（F11）	2.89	37	.843	.139

資料來源：本計畫整理。

表 3-20：控制組對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定

配對編號		成對差異					t	自由度	顯著性（雙尾）
		平均值	標準差	標準誤平均值	差異的 95% 信賴區間				
					下限	上限			
配對一	S9-F7	-.270	.902	.148	-.571	.031	-1.822	36	.077
配對二	S7-F8	-.270	.871	.143	-.561	.020	-1.888	36	.067
配對三	**S8-F10**	**-.351**	**.753**	**.124**	**-.603**	**-.100**	**-2.837**	**36**	**.007**
配對四	S6-F9	-.162	.898	.148	-.462	.137	-1.099	36	.279
配對五	S5-F11	-.135	.822	.135	-.409	.139	-1.000	36	.324

資料來源：本計畫整理。

表3-21顯示實驗組對政府回應接受程度的前測和後測平均態度差異比較，表3-22則顯示實驗組民眾在焦點團體會議前後對政府回應接受程度變化的成對樣本T檢定分析結果。依據這兩張報表的統計資料顯示，實驗組在配對三和配對五出現顯著差異，亦即實驗組受測者在會議討論後，對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度和控制組受測者相似，都呈現明顯低於會議開始前的信任度的結果。不過，實驗組受測者對影響政府決策的自信心，則是出現會議後高於會議開始前自信程度的結果，而其他的三個對政府回應的接受程度面向，則沒有顯著的差異，故得知假設8-2和假設10-2不成立，假設6-2、假設7-2和假設9-2成立。

表 3-21：實驗組對政府回應接受程度的平均態度差異比較

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對一 (Support)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(S9)	3.41	34	.925	.159
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？（F7）	3.65	34	1.012	.173
配對二 (Balance)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（S7）	3.38	34	.817	.140
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（F8）	3.44	34	.894	.153
配對三 (Trust)	**在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(S8)**	2.91	34	.712	.122
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？（F10）	3.32	34	.727	.125

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對四 (Public interest)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(S6)	3.38	34	.739	.127
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？（F9）	3.35	34	.884	.152
配對五 (self-confidence)	**在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(S5)**	**3.24**	**34**	**.890**	**.153**
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？（F11）	**2.91**	**34**	**.793**	**.136**

資料來源：本計畫整理。

表 3-22：實驗組對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定

配對編號		成對差異					t	自由度	顯著性（雙尾）
		平均值	標準差	標準誤平均值	差異的 95% 信賴區間				
					下限	上限			
配對一	S9-F7	-.235	1.182	.203	-.648	.177	-1.161	33	.254
配對二	S7-F8	-.059	.983	.169	-.402	.284	-.349	33	.729
配對三	**S8-F10**	**-.412**	**.821**	**.141**	**-.698**	**-.125**	**-2.925**	**33**	**.006**
配對四	S6-F9	.029	.834	.143	-.262	.321	.206	33	.838
配對五	**S5-F11**	**.324**	**.878**	**.151**	**.017**	**.630**	**2.149**	**33**	**.039**

資料來源：本計畫整理。

5、 實驗組和控制組對政府回應接受程度改變情況詳析

表3-23和表3-25分別顯示控制組女性受測者和控制組男性受測者對政府回應接受程度的平均態度差異比較，表3-24和表3-26則顯示控制組女性受測者和控制組男性受測者在焦點團體會議前後，對政府回應支持程度變化的成對樣本T檢定分析結果。依據這四張報表的統計資料顯示，控制組的女性和男性受測者在五種配對皆沒有出現前測和後測的顯著差異。然而，表3-28顯示，實驗組的女性在配對一、配對三和配度五出現顯著差異，且進一步對照表3-27發現，配對一和配對三的後測結果明顯低於前測，但配對五的後測結果則明顯高於前測；反之，從表3-29和表3-30得知，實驗組男性的各面向前測和後測結果則沒有顯著差異。這些分析結果顯示，在同樣都經歷會議效應情況下，「同溫層效應」對女性受測者考量「政府回應接受度」的部分面向起了顯著的影響作用，如對政府回應的支持度、對政府回應內容的信任度以及對影響政府決策的自信程度等。

表 3-23：控制組女性對政府回應接受程度的平均態度差異比較

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對一 (Support)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(S9)	3.00	26	1.095	.215
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？（F7）	3.31	26	1.011	.198
配對二 (Balance)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（S7）	2.92	26	.796	.156
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（F8）	3.27	26	.667	.131

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對三 (Trust)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(S8)	2.81	26	.801	.157
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？（F10）	3.12	26	.766	.150
配對四 (Public interest)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(S6)	2.92	26	.560	.110
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？（F9）	2.96	26	.824	.162
配對五 (self-confidence)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(S5)	2.73	26	.827	.162
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？（F11）	2.85	26	.881	.173

資料來源：本計畫整理。

表 3-24：控制組女性對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定

配對編號		成對差異					t	自由度	顯著性（雙尾）
		平均值	標準差	標準誤平均值	差異的 95% 信賴區間				
					下限	上限			
配對一	S9-F7	-.308	.970	.190	-.700	.084	-1.617	25	.118
配對二	S7-F8	-.346	.936	.183	-.724	.032	-1.886	25	.071

配對三	S8-F10	-.308	.788	.155	-.626	.011	-1.990	25	.058
配對四	S6-F9	-.038	.916	.180	-.408	.331	-.214	25	.832
配對五	S5-F11	-.115	.864	.169	-.464	.234	-.681	25	.502

資料來源：本計畫整理。

表 3-25：控制組男性對政府回應接受程度的平均態度差異比較

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對一 (Support)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(S9)	3.45	11	1.036	.312
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？（F7）	3.64	11	.924	.279
配對二 (Balance)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（S7）	3.45	11	.820	.247
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（F8）	3.55	11	.820	.247
配對三 (Trust)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(S8)	3.09	11	.831	.251
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？（F10）	3.55	11	.688	.207

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對四 (Public interest)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(S6)	3.27	11	.786	.237
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？（F9）	3.73	11	.786	.237
配對五 (self-confidence)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(S5)	2.82	11	.603	.182
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？（F11）	3.00	11	.775	.234

資料來源：本計畫整理。

表 3-26：控制組男性對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定

配對編號		成對差異					t	自由度	顯著性（雙尾）
		平均值	標準差	標準誤平均值	差異的 95% 信賴區間				
					下限	上限			
配對一	S9-F7	-.182	.751	.226	-.686	.323	-.803	10	.441
配對二	S7-F8	-.091	.701	.211	-.562	.380	-.430	10	.676
配對三	S8-F10	-.455	.688	.207	-.916	.007	-2.193	10	.053
配對四	S6-F9	-.455	.820	.247	-1.006	.096	-1.838	10	.096
配對五	S5-F11	-.182	.751	.226	-.686	.323	-.803	10	.441

資料來源：本計畫整理。

表 3-27：實驗組女性對政府回應接受程度的平均態度差異比較

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對一 (Support)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(S9)	3.21	24	.932	.190
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？（F7）	3.75	24	.944	.193
配對二 (Balance)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（S7）	3.25	24	.794	.162
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（F8）	3.50	24	.834	.170
配對三 (Trust)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(S8)	2.79	24	.658	.134
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？（F10）	3.29	24	.690	.141
配對四 (Public interest)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(S6)	3.46	24	.658	.134
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？（F9）	3.29	24	.908	.185

題項配對		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對五 (self-confidence)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(S5)	3.38	24	.924	.189
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？（F11）	2.96	24	.751	.153

資料來源：本計畫整理。

表 3-28：實驗組女性對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定

配對編號		成對差異					t	自由度	顯著性（雙尾）
		平均值	標準差	標準誤平均值	差異的 95% 信賴區間				
					下限	上限			
配對一	**S9-F7**	**-.542**	**1.103**	**.225**	**-1.007**	**-.076**	**-2.407**	**23**	**.025**
配對二	S7-F8	-.250	.737	.150	-.561	.061	-1.661	23	.110
配對三	**S8-F10**	**-.500**	**.659**	**.135**	**-.778**	**-.222**	**-3.715**	**23**	**.001**
配對四	S6-F9	.167	.917	.187	-.220	.554	.891	23	.382
配對五	**S5-F11**	**.417**	**.974**	**.199**	**.005**	**.828**	**2.095**	**23**	**.047**

資料來源：本計畫整理。

表 3-29：實驗組男性對政府回應接受程度的平均態度差異比較

配對編號		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對一 (Support)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？(S9)	3.90	10	.738	.233
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？（F7）	3.40	10	1.174	.371

配對編號		平均值	N	標準差	標準誤平均值
配對二 (Balance)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（S7）	3.70	10	.823	.260
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？（F8）	3.30	10	1.059	.335
配對三 (Trust)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？(S8)	3.20	10	.789	.249
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？（F10）	3.40	10	.843	.267
配對四 (Public interest)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？(S6)	3.20	10	.919	.291
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？（F9）	3.50	10	.850	.269
配對五 (self-confidence)	在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？(S5)	2.90	10	.738	.233
	在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？（F11）	2.80	10	.919	.291

資料來源：本計畫整理。

表 3-30：實驗組男性對政府回應接受程度之成對樣本 T 檢定

配對編號		成對差異					t	自由度	顯著性（雙尾）
		平均值	標準差	標準誤平均值	差異的 95% 信賴區間				
					下限	上限			
配對一	S9-F7	.500	1.080	.342	-.273	1.273	1.464	9	.177
配對二	S7-F8	.400	1.350	.427	-.566	1.366	.937	9	.373
配對三	S8-F10	-.200	1.135	.359	-1.012	.612	-.557	9	.591
配對四	S6-F9	-.300	.483	.153	-.646	.046	-1.964	9	.081
配對五	S5-F11	.100	.568	.180	-.306	.506	.557	9	.591

資料來源：本計畫整理。

(三) 分析結果小結

依據前述的資料分析結果，本計畫團隊整理準實驗研究的假設檢定結果如表3-31所示。依據此一結果，吾人可知，「同溫層效應」對在「對政府維護公共利益的信任程度」和「對影響政府決策的自信程度」產生顯著的正向影響作用，且透過前述的詳析顯示，女性受測者受到影響的程度明顯高於男性的受測者。另外，就實驗組和控制組同時於「對政府回應內容的信任程度」前測後測結果，產生顯著差異的假設檢定結果進一步推論，焦點團體會議本身的討論，加上在缺乏政府主辦機關參與說明的情況下，僅由民眾自行廣泛討論政府回應公共議題內容的結果，會明顯降低民眾對於政府回應內容的信任度。最後，實驗組在「對影響政府決策的自信程度」的假設檢定結果顯示，「同溫層效應」形成的一言堂氛圍，更易讓受測者感到有自信能對政府決策產生影響力。

表 3-31：準實驗研究假設檢定結果

假設內容	檢定結果
假設1-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「**對政府回應內容的支持程度**」沒有顯著差異	成立
假設1-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「**對政府回應內容的支持程度**」沒有顯著差異	成立
假設2-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「**相信政府回應會權衡各種利害關係的程度**」沒有顯	成立

假設內容	檢定結果
著差異	
假設2-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「**相信政府回應會權衡各種利害關係的程度**」沒有顯著差異	成立
假設3-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「**對政府回應內容的信任程度**」沒有顯著差異	成立
假設3-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「**對政府回應內容的信任程度**」沒有顯著差異	成立
假設4-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「**對政府維護公共利益的信任程度**」沒有顯著差異	成立
假設4-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「**對政府維護公共利益的信任程度**」沒有顯著差異	**不成立**
假設5-1：實驗組和控制組在焦點團體會議開始前，「**對影響政府決策的自信程度**」沒有顯著差異	成立
假設5-2：實驗組和控制組在焦點團體會議討論後，「**對影響政府決策的自信程度**」沒有顯著差異	**不成立**
假設6-1：控制組「**對政府回應內容的支持程度**」沒有顯著差異	成立
假設6-2：實驗組「**對政府回應內容的支持程度**」沒有顯著差異	成立
假設7-1：控制組「**相信政府回應會權衡各種利害關係的程度**」沒有顯著差異	成立
假設7-2：實驗組「**相信政府回應會權衡各種利害關係的程度**」沒有顯著差異	成立
假設8-1：控制組「**對政府回應內容的信任程度**」沒有顯著差異	**不成立**
假設8-2：實驗組「**對政府回應內容的信任程度**」沒	**不成立**

假設內容	檢定結果
有顯著差異	
假設9-1：控制組「**對政府維護公共利益的信任程度**」沒有顯著差異	成立
假設9-2：實驗組「**對政府維護公共利益的信任程度**」沒有顯著差異	成立
假設10-1：控制組「**對影響政府決策的自信程度**」沒有顯著差異	成立
假設10-2：實驗組「**對影響政府決策的自信程度**」沒有顯著差異	**不成立**

資料來源：本計畫整理。

第三節 分析結果的綜合討論

本計畫的準實驗涵蓋量化與質性的研究方法，分成三個階段的問卷調查，以及舉辦焦點團體。其中，第一階段的問卷，是在焦點團體會議舉辦前，以及環保署正式回應民眾提議前，採用網路問卷調查，共 76 人填寫；至於第二及第三階段的問卷，是在焦點團體會議民眾報到後及會議討論後發放，採用紙本問卷。由於有 5 位民眾填了第一階段問卷後，未參加焦點團體，故最終有 71 人填寫，其中對照組 37 人、控制組 34 人，皆達統計上之大樣本數。本節分成「問卷調查的敘述統計分析摘要」、「問卷調查的推論統計分析摘要」、「綜合討論」、「研究限制」等四個部分，說明本準實驗的小結。

一、問卷調查的敘述統計分析摘要

(一) 基本資料

1、 性別：男性 21 人、女性 50 人。

2、 年齡：平均年齡 36.46 歲，最年輕 20 歲，最年長 60 歲。

3、 教育程度：以大學以上居多，佔 90.01%。

4、 居住地：以臺北市、新北市、桃園市等北部縣市居多，佔 76.06%。

5、 職業：公職與教師所佔比例最高，達 19.7%。

(二) 資訊素養

1、 所有受測者皆有無線上網經驗,且至少擁有一種以上的上網工具。

2、 有 97.18%的民眾，每天平均使用網路 3 小時以上，而最常使用的上網工具是智慧型手機，次之為筆記型電腦。

3、 有 91.55%的民眾，曾造訪過外語網站。

4、 有 64.8%的民眾，自評資訊篩選能力非常好。

5、 有 66.2%的民眾，自評判斷資訊可信度能力非常好。

6、 有 36.62%的民眾，學過或會撰寫程式語言。

(三) 網路使用行為

1、 搜尋與瀏覽政治或公共議題訊息

(1) 有 97%的民眾，會在網路搜尋與瀏覽政治或公共議題訊息。

(2) 承上，其最常接觸到的網路管道，依序為社群媒體、新聞網站、線上影音平臺、通訊軟體。

2、 轉貼或分享政治或公共議題訊息

(1) 有 98%的民眾，會在網路轉貼或分享政治或公共議題訊息。

(2) 承上，其最常使用的網路管道，最主要為社群媒體和 e-mail，其次為通訊軟體。

3、 發表或留言政治或公共議題訊息

(1) 有 93%的民眾，會在網路發表或留言政治或公共議題訊息。

(2) 承上，其最常使用的網路管道，為社群媒體和 e-mail，其次為通訊軟體。

4、 網路同溫層狀況自我評估有 63.38%的民眾，從未或很少在社群媒體看見跟自己不同立場的公共議題訊息，顯示比例很高的

民眾自認曾遇過「網路同溫層」現象。

(1) 有 30.99%的民眾，從未或很少在社群媒體查詢跟自己不同立場的公共議題消息，較難接觸到和自己立場不同的公共議題消息。

5、 辨識網路假消息行為有 26.76%的民眾，從未或很少確認社群媒體公共議題消息的真實性。

(1) 有 53.53%的民眾，從未或很少受到社群媒體公共議題消息的影響而改變自己觀點。

(2) 有 38.02%的民眾，評估自己習慣使用網路平臺訊息的真實程度為真實或非常真實。

(3) 有 38.03%的民眾，經常或總會自行確認習慣使用網路平臺訊息的真實性。

(4) 有 26.76%的民眾，表示自己在判斷公共議題時，經常或總會受到習慣使用網路平臺的訊息影響。

(5) 當對公共議題新聞真實性有疑慮時，有 23.94%的民眾從未或很少至政府網站瞭解狀況，25.36%從未或很少會多讀幾份不同立場報紙瞭解狀況，15.49%的民眾從未或很少會上網蒐集資料查證。

(四) 對公共政策網路參與平臺的意見

1、 民眾參與 Join 平臺附議的主要原因，依序為：自己上網瀏覽看到（39.44%）、受到網友邀請（23.94%）、自己在 Join 平臺看到（21.13%）。

2、 有 42.26%的民眾，覺得提點子上提供的政府回應資訊是值得信賴的。

3、 有 26.8%的民眾，覺得政府機關會履行在提點子系統上做出的承諾。

4、 有 31%的民眾，覺得政府機關在提點子系統上做出的承諾，對解決民眾提議問題沒有幫助。

(五) 對於焦點團體討論提案的政策偏好

1、 有 95.77%的民眾，對「2019 年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」議題表達支持或非常支持。

2、 有 98.6%的民眾，支持或非常支持「禁用免洗餐具」。

3、 有 94.4%的民眾，關注或非常關注「禁用免洗餐具」議題。

4、 有 85.92%的民眾，較支持政府採取漸進推動全國禁用「禁用免洗餐具」。

二、問卷調查的推論統計分析摘要

(一) 實驗組和控制組對於議題看法差異分析

1、 在會議討論前，兩組對於「2019 年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」的支持程度、對「禁用免洗餐具」抱持的態度和關注程度、對 Join 平臺提點子系統提供的政府回應資訊信賴度、信任政府承諾會履行的程度以及認為政府承諾事項對解決民眾提議沒有幫助的程度等問題，態度皆無顯著差異。

2、 由此推論，受訪者經測量後有態度的差異，應可歸因於召開會議過程中「同溫層效應」的結果。

(二) 實驗組和控制組對政府回應接受程度改變情況分析

1、 第二階段問卷調查中，兩組對相關題項的態度無顯著差異。

2、 第三階段問卷調查中，兩組「對政府維護公共利益的信任程度」（S6）以及「對影響政府決策的自信程度」（S5）的態度有顯著差異，顯示「同溫層效應」會影響受訪者對前述兩個政府回應次面向的接受程度，且實驗組的平均數皆高於控制組的平均數。

(三) 實驗組和控制組對政府回應接受程度改變情況詳析

1、 性別會干擾受訪者在「對政府維護公共利益的信任程度」（S6）以及「對影響政府決策的自信程度」（S5）的態度。

2、 實驗組的女性受訪者，在以上這兩題的態度平均值，均顯著高於控制組的女性，但男性受訪者則看不出有任何差異。

(四) 實驗組和控制組各組「前測-後測」結果比較分析

1、 在會議討論後，實驗組、控制組對政府回應內容的信任程度，都明顯低於會議開始前的信任度。

2、 在會議討論後，實驗組對於影響政府決策的自信心，明顯高於會議開始前的自信程度。

(五) 實驗組和控制組對政府回應接受程度改變情況詳析

1、 「同溫層效應」對於女性受訪者考量「政府回應接受度」的部分面向，包括：對政府回應的支持度、對政府回應內容的信任度、對影響政府決策的自信程度等，有顯著的影響。

三、綜合討論

本準實驗透過問卷調查、焦點團體，藉由討論Join平臺上的限塑議題，觀察「同溫層效應」對於民眾的影響。辦理焦點團體的主要目的，一方面是為了營造「同溫層」、「非同溫層」的討論情境，另一方面是蒐集相關的質性資料，以輔助問卷調查的分析結果判讀。本計畫比對焦點團體的會議記錄與問卷調查的結果之後，摘錄三項重點：

第一，本計畫檢視參加焦點團體之民眾的說法，發現其對於限塑議題的資訊來源高度雷同，多半是透過LINE，以及臉書的「不塑之客」社團，尤其是後者。經進一步了解後發現，「不塑之客」是一個封閉式的臉書社團，必須申請加入後，才能取得與分享相關資訊。迄2018年11月為止，該社團的成員數高達18萬，顯示臉書社團對於該議題的影響力強大。

第二，本計畫透過民眾在焦點團體的經驗分享，發現他們多半對於限塑議題已有相當程度的支持，發言時幾乎都會提到「支持」、「非常支持」或「強烈支持」等詞語，顯示要降低這些民眾對於限塑的支持程度，甚至讓他們轉而反對，難度是非常高的。

第三，參加本準實驗的男女比率約為2比5，不僅反映出女性民眾對於禁塑議題的重視，本計畫更在焦點團體的交流過程中，觀察到女性的感性層面。舉例而言，某位參加實驗組的女性民眾，在第二輪發言時，講到激動處語帶哽咽，停頓數秒整理情緒之後才能繼續發言，而男性民眾並無類似反應。這項在會場上的觀察，也呼應了問卷調查的發現—「同溫層效應」對女性的影響大於男性。

四、研究限制

本計畫採用的準實驗設計，在焦點團體分為實驗組、對照組，並安排「帶風向者」，這是透過實體的方式，試圖模擬網路的「同溫層」、「非同溫層」的討論情境，藉以探討人們的行為與想法，是否會受到所屬情境的影響。對此，本實驗有以下的限制：

第一，網路與實體世界本質差異的限制：網路是高度動態的虛擬世界，即使在現實世界模擬，營造出來的情境與網路空間仍必定有所不同。例如，實體空間的討論多為面對面，使人們的發言趨於保守、溫和，但網路留言可隱藏身份，較能大鳴大放，甚至以為自己不必對留言負責，導致充斥酸言酸語。另外，在本實驗的情境中，與會者會「被迫」聽到其他人的發言，但在網路上，網友則可直接無視不同意見，在臉書上甚至能解除好友（unfriend）。這兩個世界的本質差異，是本實驗難以完美處理的。然而，本計畫在模擬情境時，仍鼓勵各位參與者表達意見，而且彼此不知對方的姓名，以盡量貼近網路的發言。

第二，實驗情境一致性的限制：實驗情境是人為建構的場域，主持人、帶風向者都會疲勞，不可能每場都維持在最佳狀態，加上碰到假日需要改變場地的問題，所以這4場對照組、4場實驗組的可控制情境，難以做到百分之百的相同。對此，本計畫仍採用一套固定的作業流程，且由同一批人員來執行，盡量做到各場實驗的情境一致，降低其他外在因素的干擾。

第三，帶風向者功能的限制：報名的民眾都曾上網連署，對議題多半已有堅定立場，要改變其態度不見得容易，與多數一般大眾不同。而且，即使受測者的態度有所變化，也不盡然是帶風向者的緣故。即便如此，本計畫仍期望透過帶風向者，試圖引導其他人的發言，在實體世界創造接近網路同溫層、非同溫層的情境，從而觀察受測者在此情境下，是否會改變行為與看法。至於帶風向者是否會直接影響受測者、以及對受測者造成多大的影響，並非本實驗所要關心與討論的重點問題。

第四，受測者抽樣的限制：受限於個資保護，本計畫團隊無法直接接觸曾在Join平臺上連署的民眾清單，所以無法進行隨機抽樣。對此，僅能用非隨機的方式，請委託機關國發會協助寄發信件與發送簡訊，邀請連署者報名參加。

總之，本實驗是研究團隊自行設計的全新嘗試。縱然無法盡善盡美，但研究團隊仍在有限的資源下，嘗試做到最好，希望在同溫層的相關研究上，能有具參考價值的發現。

第四章　網路探勘與假新聞

第一節 原網路輿情探勘流程之結果分析：以漏開發票議題為例

一、緣起與目的

針對高人氣卻未開立發票的店家，常有民眾質疑，每月營業額超過20萬元，為何不必繳稅？對此，民眾檢舉的案件常缺乏具體事證，造成稽徵機關難以認定逃漏稅（林昱均，2018）。另外，主管機關除了仰賴民眾檢舉，近年來亦積極研擬對策，尋找店家逃漏稅的方式，以及了解民眾對於執法單位的感受。近年興起的雲端計算和大數據分析，成為取得輿論情報的新途徑。因此，本計畫與財政部南區國稅局、浚鴻數據開發股份有限公司合作（下稱浚鴻公司），針對「店家未開發票與逃漏稅」此一議題，進行網路輿情分析，藉以了解民眾對於稅捐機關查稅措施與態度的回饋及期待，以及透過實際案例，找出店家誠實納稅的外溢效果，與民眾檢舉逃漏稅商家的負面教材，作為行政機關未來進行政策及宣傳方向的制定參考。

二、資料蒐集與研究工具

本計畫以浚鴻公司研發建置之「Po! 智慧輿情決策系統[11]」取得研究所需資料，分析資料蒐集區間，為2017年9月1日至2018年8月31日。資料的蒐集範圍，包括國內17,189個重要網站或網路連結點，囊括各大新聞媒體、社群網站、討論區。其中，新聞媒體的部分，包含蘋果日報、聯合

[11]本系統由浚鴻公司設計開發，可進行網路事件自動蒐集與分析，幫助使用者快速掌握輿情資料並做出決策，已取得智慧財產局之專利。本系統包含：（一）文本聚類模型：系統資料庫的文本，來自近 18,000 個重要的網路與社群來源點，每 5 分鐘即時爬文，每日獲得超過 70 萬筆的文本，透過「群聚」概念（Text Categorization and Clustering），將談論相同事件之文章聚集形成數萬個「主題」；（二）主題追蹤模型：針對個別「主題」，每小時追蹤關注度、情緒及媒體傳播發展的變化；（三）危機預警模型：每小時上傳一次資料，且每小時能客製化推薦使用者關心的事務，讓使用者不需要下關鍵字，就能洞察先機；（四）集成式情緒演算模型：區分媒體、網民的關注度/情緒，不止對單篇文章分析，也對大議題下的小事件進行分析，非監督式搭配監督式方法，讓情緒預測精準度高達 98% 以上；（五）主題決策模型：依據事件發展狀況提示決策建議，三大事件發展警示燈號為「焦點」、「關注」、「退燒」，搭配媒體管道分析，影響受眾分析、關鍵字分析，讓使用者在對的時機，做出正確的決定。

報、東森新聞、自由時報、中時電子報等國內各大媒體。討論區方面，涵蓋公共政策網路參與平臺、諸多大型媒體或發言平臺，如PTT、mobile01、Dcard等，其中PTT是全版都納入，包括高人氣的八卦版（Gossiping）、政黑版（Hatepoltics）等。至於社群媒體，包含大量網民關注的臉書粉絲專頁及政治人物相關粉絲頁，如中國國民黨KMT、民主進步黨、各縣市臉書靠北版等。

三、輿情資料的篩選

(一) 輿情分析政策議題指認與預設情境

在正式分析前，須先確認欲觀察的政策議題，並依據已知的政策領域知識，與領域專家、技術團隊共同草擬與該議題相關的「關鍵詞組」。本計畫團隊、技術團隊與南區國稅局相關人員，於2018年9月5日、19日，兩度召開會議進行意見交流，確立以「店家未開立發票與逃漏稅」，作為輿情分析的政策議題與預設情境，並選擇文本資料蒐集的來源管道，做為蒐集網路文本的依據。

(二) 議題關鍵字指認與資料採礦

本計畫協助行政機關篩選文本，透過關鍵字組合，快速篩選掉雜訊或者非核心議題的文章。有關本議題最適關鍵字檢核步驟，是參考蕭乃沂等人（2015）以及朱斌妤等人（2015）所提出之檢核步驟，如圖4-1。

圖4-1：最適關鍵字檢核步驟

資料來源：本計畫整理。

在前三個步驟，主要由研究團隊與同領域專家，共同指認初步的關鍵字來撈取資料。另外，為了確認利用前述關鍵詞所搜尋的資料，是否符合分析目的，於步驟四、五加入指定的時間，抽取樣本來進行檢測與修正。確切來說，步驟四先縮短資料區間，擷取部分的文本，以人工抽樣檢核，驗證資料的代表性，而代表性必須重複驗證三次（放回重抽），且達90%以上，方可進入步驟五。步驟五則放寬資料區間，重覆以人工抽樣檢核，驗證資料代表性驗證三次，而代表性必須達75%以上，該組「最適關鍵字組合」取出的資料才具代表性。

本議題在步驟四當中，先透過關鍵字組合—「發票AND(沒開OR漏開OR未開) OR 國稅局」進行初勘，共有118,912篇文本，為了更精確找出最適關鍵字，新增「逃稅」與「逃漏稅」兩組關鍵詞，並與「發票」交集。同時，考量到網路文章的口語化用字，再加入「沒開AND發票」的交集，形成關鍵字組合為：「發票AND（逃稅OR逃漏稅）；發票AND（漏

開OR位開OR不開OR沒開OR國稅局）」針對2018年1月的文本進行人工檢核，人工檢核代表性只達60%。第一次檢核的結果，如下表4-1：

表 4-1：第一次檢核結果（發票議題）

年份	資料時間	人工檢核代表性
2018	1月	60%
關鍵字篩選規則		
包含	發票 AND(逃稅OR逃漏稅)	
OR	發票AND(漏開OR未開OR不開OR沒開OR國稅局)	

資料來源：本計畫整理。

對此，本團隊進行第二次篩選。經徵詢南區國稅局的建議（專家意見），新增口語化與容易混淆的單字，如「稅局」、「稅務局」、「稅捐處」與「稅捐稽徵處」。另外，為避免有遺漏資料，如「知名店家逃漏稅」等訊息，取消「逃漏稅」與「發票」的交集，但尚須排除更多的雜訊，以確保文本質與量。經第一次篩選後的文本發現，這些雜訊包含：（1）2017年10月，前花蓮縣長傅崐萁因「花蓮理想大地購地案」違反《稅捐稽徵法》的相關訊息；（2）2018年初吳宗憲逃漏稅與補稅的相關訊息；（3）2018年5月，侯友宜文大宿舍案的相關訊息；（4）2018年8月，范冰冰陰陽合同逃漏稅的相關訊息。因此，第二次去雜訊的過程，新增了四組排除關鍵字，分別為「吳宗憲」、「傅崐萁」、「范冰冰」、「侯友宜」。經過第二次篩選之後，人工檢核代表性雖上升至77%，但依然未達90%的門檻。第二次的檢核結果，如下表4-2。

表 4-2：第二次檢核結果（發票議題）

第二次關鍵字篩選規則		
年份	資料時間	人工檢核代表性
2018	1~2月	77%
包含	發票AND(漏開OR未開OR不開OR沒開OR國稅局)	
OR	逃漏稅	
OR	稅局OR稅務局OR稅捐處OR稅捐稽徵處	
OR	逃稅	
排除	范冰冰	
OR	侯友宜	
OR	傅崐萁	
OR	吳宗憲	

資料來源：本計畫整理。

經檢視文本的雜訊後，發現取消「逃漏稅」與「發票」的交集，雖可以更全面的探勘資料，但在「逃漏稅」的關鍵字條件下，也可能囊括「國外企業逃漏稅」與「名人逃漏稅」等訊息。另外，觀察文本後發現，許多媒體進行年度「藝人明星」收入排行時，多次提及稅收，配合八月中國大陸因范冰冰陰陽合同案對於藝人的「限酬令」，所以再度新增「三星」、「大韓航空」、「藝人」、「明星」、「主持人」等關鍵字，並以2018年1月1日到3月31日的資料進行篩選。第一次抽樣為總量（595篇）之16.81%的文章，隨機抽樣100筆，人工檢核代表性達95%，第二次達96%，第三次達94%，三次抽樣檢核皆以隨機（放回重抽）進行，因此有重複取到約3~5篇相同文章之情形，結果如表4-3之步驟四所示。因步驟四進行的3次檢核，皆大於90%之門檻，故接著進入步驟五的驗證流程。

在步驟五，本計畫以同樣的關鍵字組合，檢閱2018年1月1日至6月30日的資料。經系統搜尋，共得708筆資料。第1次抽樣總量14.12%之文章（100篇），以人工方式檢閱，合乎主題筆數共有93篇，人工檢核代表性達93%，第2次達90%；第3次達91%。關於步驟四、五的檢核結果，如表4-3所示。

表 4-3：關鍵字檢核結果（發票議題）

調查主題	店家發票開立與逃漏稅					
	步驟四（第三次檢核達門檻）			步驟五		
	抽樣 1	抽樣 2	抽樣 3	抽樣 1	抽樣 2	抽樣 3
年份	2018	2018	2018	2018	2018	2018
資料時間	1/1 ~3/31	1/1 ~3/31	1/1 ~3/31	1/1 ~6/30	1/1 ~6/30	1/1 ~6/30
資料筆數	595	595	595	708	708	708
隨機抽樣百分比	16.81%	16.81%	16.81%	14.12%	14.12%	14.12%
隨機抽樣筆數	100	100	100	100	100	100
合乎主題數筆數	95	96	94	93	90	91
人工檢核代表性	95%	96%	94%	93%	90%	91%

資料來源：本計畫整理。

四、輿情資料分析的方法

(一) 聲量與情緒分析

本團隊依據「Po! 智慧輿情決策系統」預先設定的詞庫，將每則文本內容進行斷字斷詞分析，並統計文本數量、文本來源管道（新聞網站或社群網站）、發言者、每則文本正向與負向情緒字詞的數量以及關鍵詞鄰近程度等，以產生文本數量、來源比較、關注度、總關注度、平均情緒與總情緒擴散力等統計報表。本團隊完成上述的分析流程後，提供相關統計報表供南區國稅局檢閱，並協助其判讀，初步掌握網路輿情的動態與回應輿情，並啟動後續的論述分析階段。

(二) 輿情焦點論述分析

本團隊透過文字雲解析，配合關注度與情緒分數，協助南區國稅局在大量文本資料中，掌握輿論趨勢、以及不同子議題中的民意與關鍵字詞組，提供機關詮釋在不同立場下，可能被關注的焦點與輿論的發展。

(三) 輿情資料分析指標

輿情的資料分析，主要分成關注度與情緒。在關注度方面，本計畫使用浚鴻公司建立的關注度模型，了解文本受到的關注程度，除了利用各種聲量指標計算關注度分數外，並依照不同領域之歷史文本所建立的分級標準，將關注度分數等級化為1～10的分數，分數越高代表關注度越高，以利文本間的比較，茲將常見的關注度指標與解釋整理如下表4-4所示。

表 4-4：關注度相關指標與解釋

指標	解釋
關注度	文本所獲讚數（like-count）、回覆數（reply-count）[12]、分享數（share-count）、點擊數（click-count）、評論數（comment-count）[13]，依據不同的類型的媒體來源、文本段落權重等因素，計算個別文本的關注度分數（1~10 分）。
平均討論關注度	該類文章總關注度(1~10 分)/文章篇數。
總關注度	該類文章的聲量(1~10 分)總合。

資料來源：本計畫整理。

[12]回覆數（reply-count）的定義為，同一則貼文，主文下的回文數量；評論數（comment-count）的定義為，網友為回應該則主文，而另外開一篇新貼文的數量。

五、輿情資料分析的結果

(一) 聲量與情緒分析

國內重要且常見的網路輿情資訊，其來源可分成社群網站、新聞媒體與討論區。其中，社群網站主要為：Facebook破萬人以上及主題熱度高的公開粉絲團，以及以短訊息著名的Plurk、以影音為主的Youtube平臺。新聞媒體的部分，包含有線及無線電視臺的網路頻道（如三立新聞網、TVBS、東森新聞、華視等）、傳統紙媒的電子平臺（如聯合新聞網、中時電子報、蘋果日報即時新聞等）、原生網路新聞媒體（如ETtoday新聞雲、新頭殼、關鍵評論網、風傳媒、民報等）及具官方色彩的媒體（如中央廣播電臺、中央社等）。至於討論區，則有：PTT全版、伊莉（Eyny）討論區、Sogo論壇、Mobile01、BabyHome親子討論區，以及時下大學生最常使用的Dcard等。在「店家發票開立與逃漏稅」議題中，以上各類的資訊來源，經篩選後的文章與回文數量，如下表4-5所示。

表 4-5：主文與回文數量（發票議題）

媒體來源	主文篇數	回文篇數	總篇數
社群網站	69	627	696
新聞媒體	186	129	315
討論區	32	6	38
總計	**287**	**762**	**1049**

資料來源：本計畫整理。

根據上表，文本總篇數最高的是社群網站，共696篇（66.34%），同時也是回文最多的媒體來源，占整體回文的82.28%；新聞媒體的總篇數量為第二，共315篇（30.03%），同時也是主文最多的媒體來源，占整體主文的64.81%。

從**資訊來源**來看，本主題的討論文本，主要來自於新聞媒體(186篇)占64.80%，其次為社群網站(69篇)占24.04%，主要資訊來源還是以新聞媒體為主，顯示此事件在這新聞媒體來有較多的訊息。

從**不同媒體**類型的聲量來看，社群網站的平均討論關注度最高（5.18），其次為討論區（4.58），顯示社群網站雖然發文數少，但討論度更集中，所以平均討論關注度高。總關注度的部份，新聞媒體的**總關注度**最高，其次為社群網站。(見表4-6)。

表 4-6：不同媒體類型的討論關注度（發票議題）

媒體來源	發表篇數	平均討論關注度	總關注度
社群網站	69	5.18	347
新聞媒體	186	1.88	349
討論區	32	4.58	142
總計	**287**	3.88	**838**

註 1：平均討論關注度=該類文章總關注度(1~10 分)/文章篇數。

註 2：總關注度=該類文章的聲量(1~10 分)總合。

註 3：由於主文的討論關注度已依據回文數進行標準化計算，此處的發表篇數、平均討論關注度、總聲量皆是「不含回文」的統計結果。

資料來源：本計畫整理。

從不同媒體類型的情緒來看，針對此議題，所有媒體來源皆呈現負面的情緒。因檢舉或爆料店家未開發票而逃漏稅，較多發表在PTT或論壇等討論區，因此又以討論區的平均情緒最為負面。在總情緒擴散力方面，由於社群網站的平均討論度最高，因此容易將正面或負面情緒渲染的程度越大，加上此議題大多呈現較負面的情緒，故社群網站的負面情緒擴散力最強，見表4-7。

表 4-7：不同媒體類型的平均情緒及總情緒擴散力（發票議題）

媒體來源	平均情緒	總情緒擴散力
社群網站	-1.94	-771
新聞媒體	-1.30	-537
討論區	-1.94	-232
總計	-1.73	-1540

註 1：情緒分數 0 分代表文本態度中立；分數>0 代表文本內容呈現正面情緒，分數越高代表態度越正面；分數<0 代表文本內容呈現負面情緒，分數越低代表態度越負面。

註 2：平均情緒=該類文章的情緒分數加總/文章篇數。

註 3：總情緒擴散力=該類文章關注度分數(1~10)X 文章情緒分數(-10~+10)的加總

註 4：平均情緒與總情緒擴散力皆以主文分析。

資料來源：本計畫整理。

從各資訊來源數量來看，以Yahoo的17.11% (23篇)最多，Youtube以6.19% (20篇)居次。由於本議題的訊息，容易受新聞媒體大量報導，導致在前十名中，幾乎皆為新聞媒體與轉載新聞的入口網站(見圖4-2)。

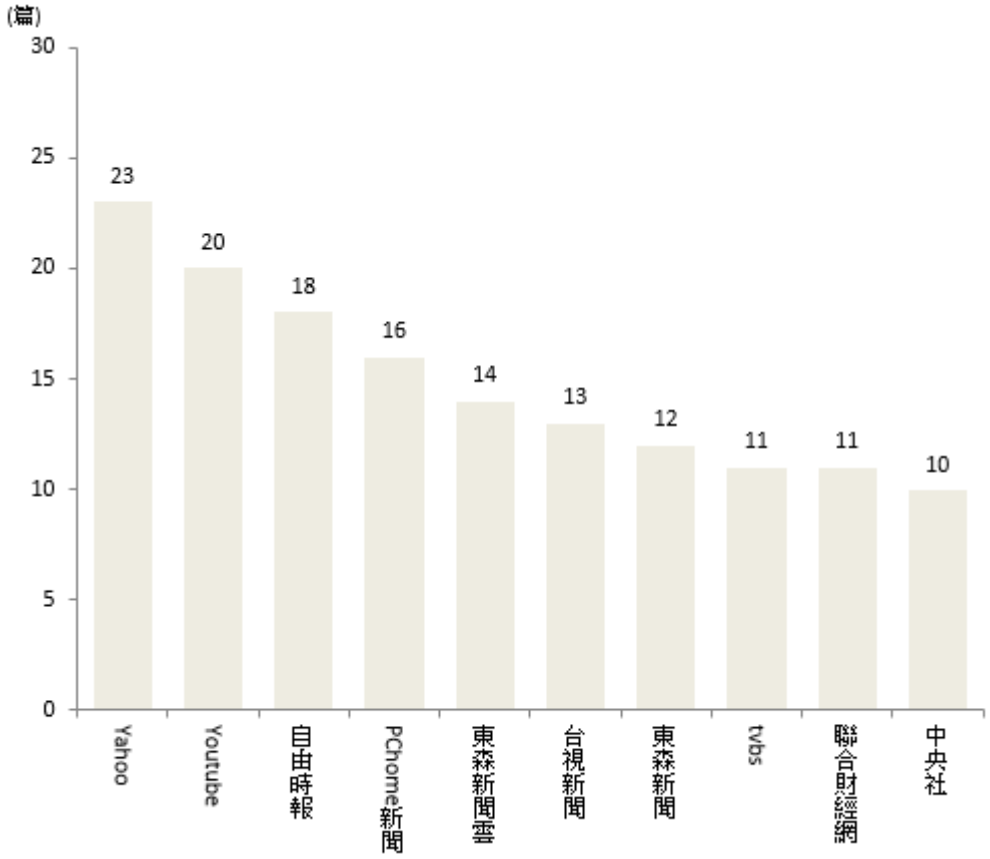


圖4-2：各資訊來源發表數量TOP10（發票議題）

資料來源：本計畫整理。

從資訊來源的總關注度(各來源之文章關注度加總)方面來看，屬於新聞媒體的自由時報，創造最高的總關注度，其次為東森新聞 (見圖4-3)。

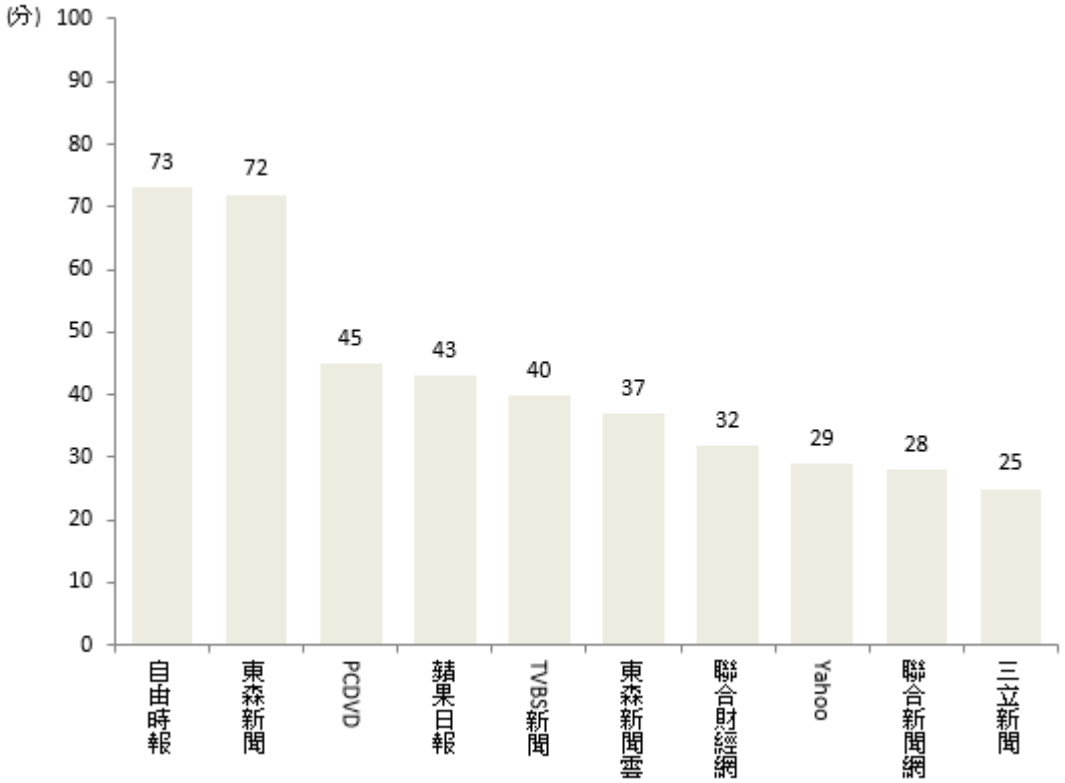


圖4-3：各資訊來源總關注度排行榜（發票議題）

資料來源：本計畫整理。

從**各資訊來源的平均關注度**來看， mobile01與EYNY拿下9分，以大學生為主的Dcard也有8分的討論度，顯見論壇上的相關訊息，容易引起網民討論。除此之外，如Ettoday新聞雲與蘋果日報即時新聞也都獲得9分，顯見該些媒體在此議題上具有高度的討論度。值得注意的是，PTT臺南版獲得了8分，是因為其一則「[新聞] 國稅局輔導名店阿堂鹹粥開發票」的貼文受到網友討論，顯見PTT鄉民喜歡在地方版上參與討論(見圖4-4)。

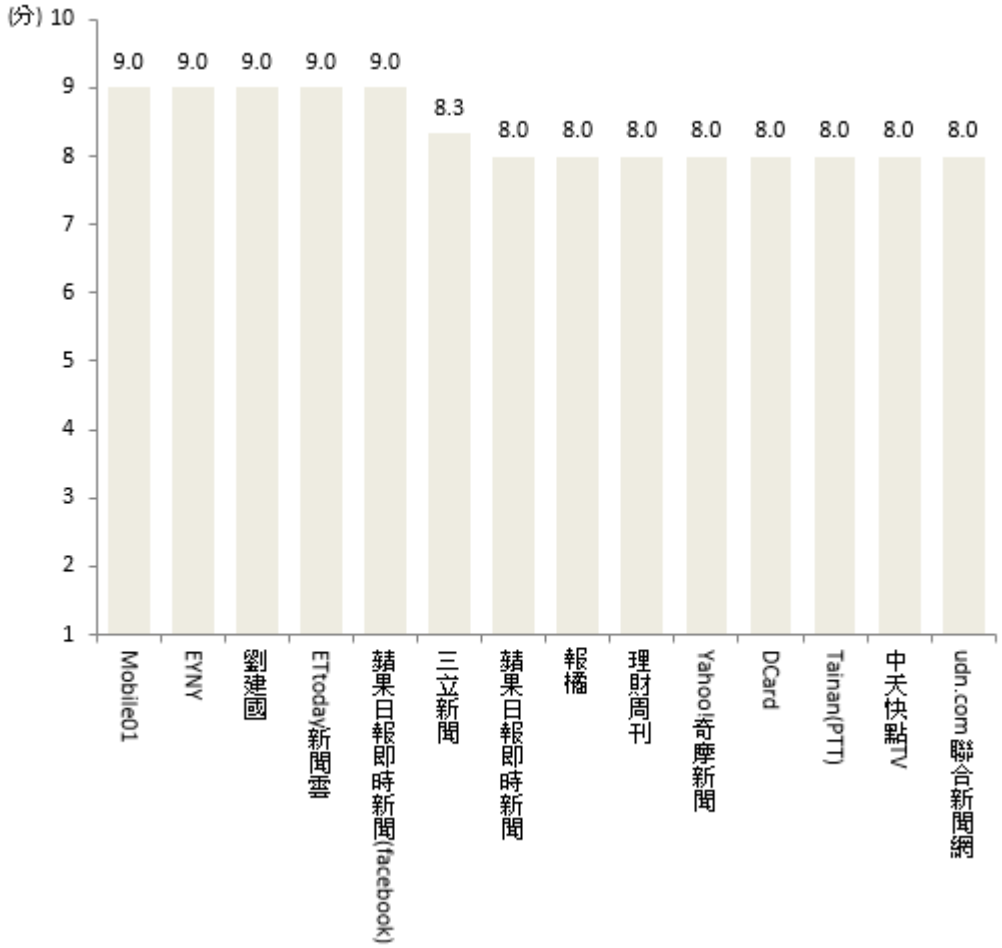
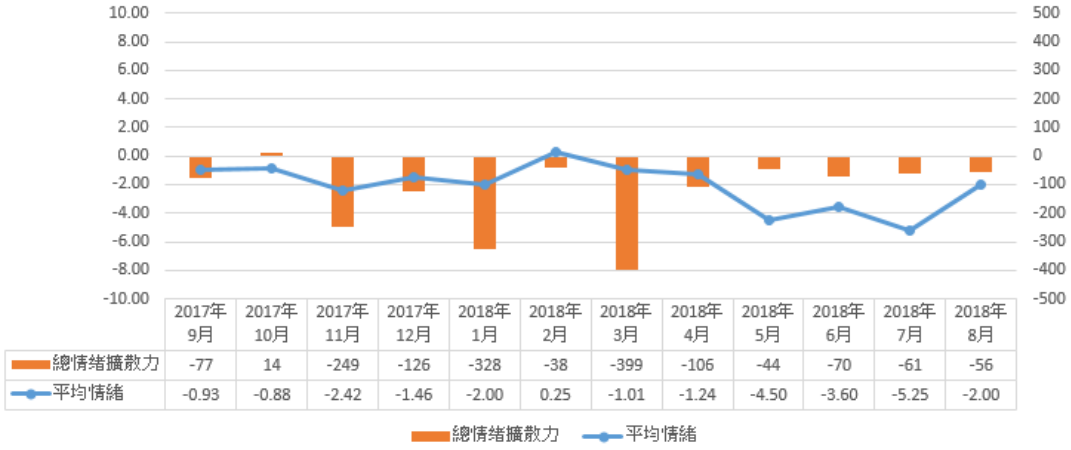


圖4-4：各資訊來源平均討論關注度排行榜（發票議題）

資料來源：本計畫整理。

綜合關注度與情緒來看，該議題的平均情緒皆較負面。雖然2018年7月及5月平均情緒有明顯的低點，但若加入關注度分數去看總情緒擴散力後，可發現2017年11月、12月以及2018年1月、3月、4月的情緒擴散力較強，且皆為負面情緒（如圖4-5），至於是什麼事件導致情緒起跌，須進一步探究文本。

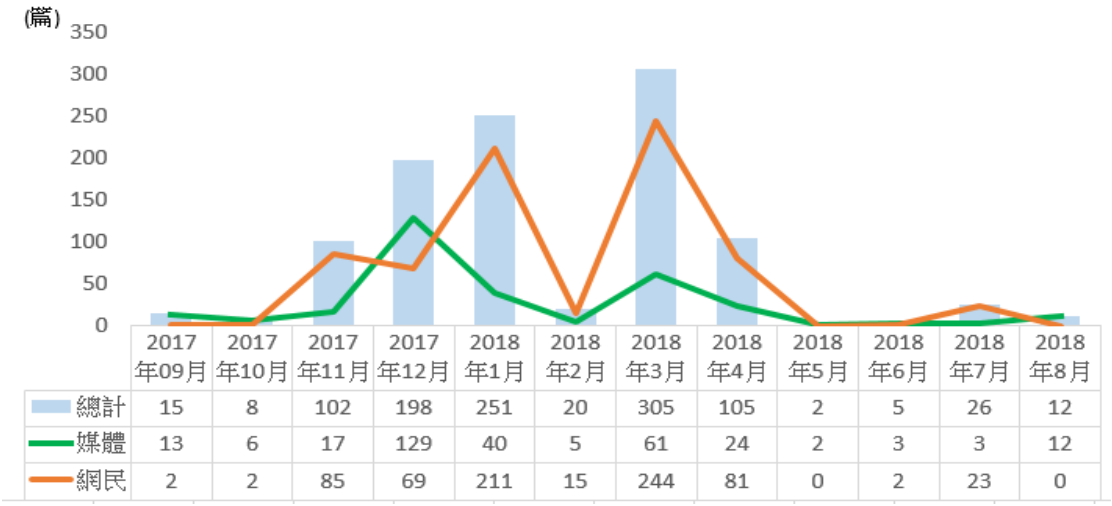


	2017年9月	2017年10月	2017年11月	2017年12月	2018年1月	2018年2月	2018年3月	2018年4月	2018年5月	2018年6月	2018年7月	2018年8月
總情緒擴散力	-77	14	-249	-126	-328	-38	-399	-106	-44	-70	-61	-56
平均情緒	-0.93	-0.88	-2.42	-1.46	-2.00	0.25	-1.01	-1.24	-4.50	-3.60	-5.25	-2.00

圖4-5：平均情緒與總情緒擴散力趨勢圖（發票議題）

資料來源：本計畫整理。

(二) 輿論討論焦點



	2017年09月	2017年10月	2017年11月	2017年12月	2018年1月	2018年2月	2018年3月	2018年4月	2018年5月	2018年6月	2018年7月	2018年8月
總計	15	8	102	198	251	20	305	105	2	5	26	12
媒體	13	6	17	129	40	5	61	24	2	3	3	12
網民	2	2	85	69	211	15	244	81	0	2	23	0

圖4-6：輿論篇數走勢圖（發票議題）

資料來源：本計畫整理。

圖4-6呈現2017年9月至2018年8月之間，網路輿情「店家發票開立與逃漏稅」相關文本的每月趨勢。該年有兩次高峰，分別為：年底到農曆年前（11月至隔年1月），以及報稅季前（3、4月），與圖4-5的平均情緒、總情緒擴散力趨勢圖相吻合。對此，本團隊透過文字雲，針對文本數多

且情緒擴散力強的時間點，探究不同媒體來源與網民關注的焦點，得出以下發現。

1、 墾丁滷味之亂（2017 年 11~12 月）

屏東墾丁大街的某家知名滷味店，於2017年年底被爆「超貴」。後又有另家知名滷味店，被國稅局查獲漏開發票，在12月11日至17日被處以停業處分，而稅務人員於停業處分最後一天前往稽查，發現滷味店仍在營業，引起網友撻伐。相關討論的文字雲如下圖4-7。

圖4-7：文字雲—墾丁滷味之亂

資料來源：本計畫整理。

關於網民的評論，某些網友給國稅局正面的評價，如：「開罰啊！還給他客氣」、「正面消息 .. 讚」等。然而也有網友認為，這些都是亡羊補牢，如「ㄏㄏ好笑欸一定等事情爆出來才去查喔」等，可以明顯感受到網民對於這起事件有著兩極化的情緒。相關評論如下圖4-8。

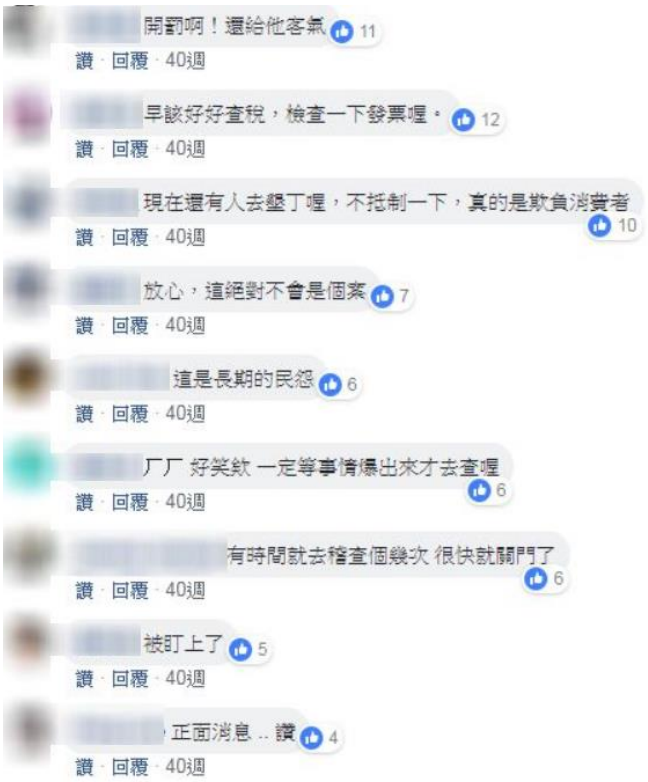


圖4-8：網友評論—墾丁滷味之亂

資料來源：本計畫整理。

2、 嘉義郭家粿仔湯・雞肉飯事件（2018 年 1 月）

嘉義市知名小吃店「郭家粿仔湯・雞肉飯」文化路總店，2017年11月因漏開發票，遭南區國稅局嘉義市分局裁罰，自2018年1月18日起停業7天。對此，店家表示，並不是刻意漏開，有時候生意太好，一忙疏忽忘了開，或要拿發票給客人時，客人已經離開店裡，沒想到就被開罰（丁偉杰，2018/01/17，自由時報）。相關討論的文字雲如下圖4-9。

圖4-9：文字雲—嘉義郭家粿仔湯・雞肉飯事件

資料來源：本計畫整理。

網民的評論提到：「一般消費者就是覺得逃漏稅是事不關己之事，所以才繼續前往消費，也養成這些無良商家一副逃漏稅是理所當然的觀念，也呼籲消費者一起來抵制拒吃」、「這種累犯，應該勒令無限期停業」等，可以明顯感受到民眾對於逃漏稅累犯店家的負面情緒。相關評論如下圖4-10。

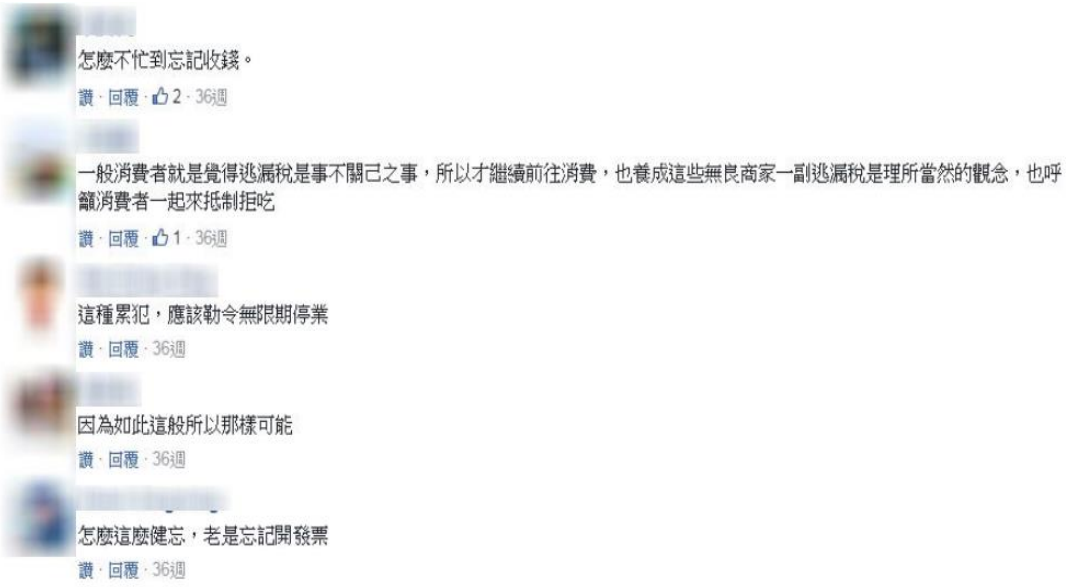


圖4-10：網友評論—嘉義郭家粿仔湯．雞肉飯事件

資料來源：本計畫整理。

3、 嘉義早餐店加蛋漏開發票（2018 年 3 月）

2018年3月22日，臉書「綠豆嘉義人」貼出訊息，南區國稅局嘉義市分局人員到嘉義市某早餐店點一份蘿蔔糕，店員打出30元的發票，稅務人員後續又追加一顆蛋，再給5元，但這次店員並未再開發票，查核人員隨即表明身分說「你漏開發票！」業者2天後收到記點公文。店家反向操作，從3月23日至25日推出「蘿蔔糕+蛋」只賣5元的優惠活動。貼文一出，許多網友留言響應，「用行動支持」、「帥氣！！！」、「老闆生氣了」、「謝了國稅局」、「我等等馬上回嘉義」；也有網友為店家抱不平，指國稅局釣魚手法「很可惡」、「如果這種心思能去抓逃稅大戶，才值得期待。」、「因為小公務員根本沒膽敢得罪大企業。」相關討論的文字雲如下圖4-11。

圖4-11：文字雲—嘉義早餐店加蛋漏開發票事件

資料來源：本計畫整理。

網民的評論提到：「大條的不去追，搞這個漏五元的。國睡局還真有作為啊」、「我只看到撿便宜的人，他才不會管你有沒有漏開發票，管你是不是自我提醒，一開始有做到不就好了」等，可以明顯感受到，民眾認為國稅局查稅的立意是好的，但做法是否符合比例原則，則是見仁見智。相關評論如下圖4-12。

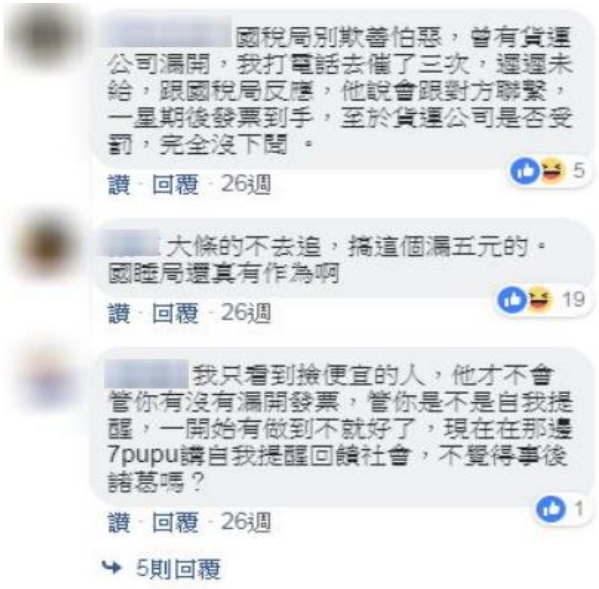


圖4-12：網友評論—嘉義早餐店加蛋漏開發票事件

資料來源：本計畫整理。

自2017年下半年起，國稅局加強稽查營業稅。嘉義噴水雞肉飯因漏開發票而被裁罰停業2週，郭家雞肉飯被處罰鍰，郭臺銘、尹衍樑等企業

家的愛店—金春發牛肉店，也被國稅局盯上而開發票，甚至因此漲價；捷運萬芳醫院站附近的胖老爹炸雞店，也同樣面臨「發票門檻查核」。此外，米其林指南發布的臺北版「必比登推薦」美食，包括永康街與林東芳等各家牛肉麵，以及南機場夜市小吃等36家平價美食店，根據財政部統計，其中有15家未開發票，等於超過4成的名店是申報自身營業額僅適用1%營業稅、免開發票。

(三) 輿情發現

1、 社群媒體、討論區是民眾抱怨漏開發票的管道

當民眾發現店家漏開發票時，社群媒體、討論區是網民抱怨的管道。例如，在PTT各地方版的文章貼文：「[問卦] 有沒有士林珍煮丹小西店漏開發票的卦？(2018/02/08)」、「[問卦] 有無公辦民營的運動中心漏開發票的八卦?(2018/02/10)」；在臉書靠北社團，如「#靠北臺東162新生路的鮮茶道可以再扯一點明明有開發票的店家我去買沒開發票，後面幾個客人也都沒開...(2018/04/26)」以及Dcard上的文章，如「昨天去臺南安平老街的金x興雜貨鋪，買了一整罐的橡皮糖，櫃臺的阿姨跟我說整罐的幫你打9折，但是不開發票哦！我看那位櫃臺阿姨跟好幾位客人都這麼說。（2018/01/31）」。網民習慣借由網路公審，在地方版上公布未開發票的店家，藉以宣洩情緒，以及告誡其他使用者。網民自發式的貼文，透過無遠弗屆的網路傳播，可幫助主管機關更快速的掌握資訊。

2、 索取發票好處多，店家民眾都受惠

當投注站開出公益彩券大獎時，會大肆慶祝，吸引更多投注買氣，而統一發票也能發揮一樣的作用。屏東市某家烘焙坊，在2018年3月開出1、2月份統一發票特別獎號碼「21735266」，這位幸運兒在1月14日僅花310元買麵包，就中了1000萬元，店家接到南區國稅局報喜電話，當天下午便在臉書貼出中獎存根聯，與眾人分享喜悅，許多網友表達恭賀，甚至說以後要加碼買麵包，希望該店能好運連莊中大獎（郭芷瑄，2018/3/30，中央社）。此外，花蓮國稅局也曾舉辦憑發票換水果年曆，鼓勵民眾養成索取發票的好習慣。由此可見，國稅局或許可以逆向操作，藉由鼓勵店家開發票，減少漏開發票的情事。

3、 為了中獎率，洗發票怪象橫生

漏開發票會被國稅局關注，開太多發票也可能被關注。雲林西螺一家紙箱批發商，為了提高顧客的發票中獎率，賣一個紙箱就開一張發票，結果三、四月份16萬張發票竟不夠用，業者再向國稅局申請50萬張發票，卻被打回票。紙箱業者表示：「本來就沒有規定說，如果消費者買多件商品，要求商家逐一開立發票是不行的，在法規上這樣的行為是完全合

法的。」（綜合報導，2018/4/27，東森新聞）相同的情況也常發生在便利商店。在輿情資料中，也有便利商店店員表達無奈。對此，國稅局可以思考是否要加以因應。

4、 國稅局執法輕重，外界看法不一

國稅局稽查漏開發票的技巧容易惹爭議。2018年3月，前文提到的嘉義市某早餐店控訴稽查人員國稅局「找碴」，而國稅局事後強調，會前往查核，是因為該店家常被投訴漏開發票（徐慧珠，2018/3/21，TVBS新聞網）。雖有民眾認為不論金額大小，沒開發票就是不對，甚至引起民眾模仿傚尤，四處檢舉商家，但這起事件在當月創造很高的負面情緒擴散力。整體而言，從網路輿情來看，網友對於國稅局執法輕重，看法是不一的。

六、小結

(一) 輿情分析結果

1、 新聞媒體是最主要的文章來源，且多為負面

根據資料分析的結果，在新聞媒體的網站上，與「店家未開發票」相關的主文篇數比社群網站、討論區都多，是最主要的文章來源，容易取得網友共鳴，知名店家尤其容易帶動社群的討論。但可惜的是，新聞媒體對於國稅局如何輔導或宣傳「店家應開立發票」的報導較少著墨，導致於民眾大多只接收到未開發票的負面消息，從而影響輿論走向。

2、 社群網站、討論區負面情緒擴散強

針對店家未開發票，社群網站是總文章數、回文數最多、討論度最高、情緒最負面的媒體類型。相較於新聞媒體、社群網站，討論區也會討論此議題，文章數量較少，但平均情緒（負面）卻與社群網站差不多。進一步而言，網民常借由網路公審撻伐的力量，在社群網站、討論區的地方版，公布未開發票的店家，藉以達到宣洩情緒及告誡其他使用者的作用，具有強大的擴散效果（通常為負面）。雖然說部分網民認為不論發票金額大小，沒開發票就是觸法，但根據研究發現，幾次稅務稽查人員假冒顧客並測試店家的行為，確實在社群網站、討論區擴散負面情緒，不僅民眾覺得觀感不佳，甚至還引起部分人士模仿傚尤，成為檢舉魔人，四處舉發商家。

3、 有明顯的輿情討論高峰

從文本資料的趨勢圖發現，2017年 11月至隔年1月與2018年3、4月，有明顯的輿情討論高峰。根據本計畫的推測，應是受到新聞媒體集中報

導知名小吃店未開發票的影響。在這段期間，主要的相關事件包括：墾丁滷味之亂、嘉義郭家粿仔湯．雞肉飯事件、嘉義早餐店加蛋漏開發票事件，進而引發網民熱議。值得一提的是，文本分析發現，有網友指出國定假日或週休二日因稽查人員未上班，較容易讓心存僥倖的店家漏開發票。

(二) 實務建議

1、 採用多元政策工具，將裁罰作為最後手段

在嘉義早餐店加蛋漏開發票的事件中，網友對於國稅局稽查的作法普遍不滿，但是稽徵機關是依法行政，但與網民對於裁量基準的認知落差，時常造成誤會與矛盾。為了降低行政機關於民眾的認知落差，建議搭配不同的政策工具（policy instrument）使用。除了過去慣用的經濟誘因型政策工具，如發票兌獎、換好禮等，以及權威型政策工具，如記點、罰金外，尚可以多搭配：第一，學習型與授能型的政策工具，如針對店家製作誠實開立發票的懶人包，或針對民眾舉辦索取發票權益宣導的說明會，以及成立檢舉推廣專區，以降低無效檢舉案等；第二，系統變遷型政策工具，如改善開立發票的服務流程；第三，象徵型政策工具，如表揚誠實納稅且營業額優良的商家，以增加商家與民眾對國稅局的好感度。總之，採用多元的政策工具，以輔導、規勸優先，將裁罰視為最後手段，才能拉近國稅局與店家的距離。

2、 藉由觀察文章高峰，進行預防性宣傳

本計畫僅分析一年期的輿情資料，無法觀察長期趨勢，但未來若將分析資料的時間範圍擴大，即能確認是否每年相關的事件，有一致的時間發展脈絡，稽徵機關就能依據歷年事件發展高峰的區間，進行事前「預防性」的措施，比如針對熱門的觀光地區、店家，在特定節慶前進行宣導，避免漏開發票。

3、 善用輿情分析，探勘店家未開發票的網路訊息

在未開發票的議題中，社群網站是平均討論度最高，也是負面情緒最強的媒體。部分民眾甚至會直接將店家逃漏稅的事實，公諸於網路社群。若能善用輿情分析，定期針對重要的社群媒體進行文章探勘，勢必對於主管機關的稽核作業事半功倍，且也能間接對欲逃漏稅店家發揮嚇阻的作用。

4、 善用媒體與社群，正面表述鼓勵開立發票

新聞媒體是報導相關事件的主要資訊來源，國稅局輔導或宣傳「店家應開立發票」的說明，除了靠官網的新聞稿露出，尚須藉由新聞媒體的擴散力，配合話題將資訊推廣出去，才能達到最大的效果。如推出「憑

發票換好禮」的活動、多與開出發票頭獎的商店互動等，都是增加民眾索取發票誘因，又可以強化正面形象的做法。

(三) 研究限制

1、 網路輿情分析僅是蒐集民意的方式之一

網路輿情分析，只是蒐集民意的一種新方式，其他傳統的方法尚有民意調查、舉辦座談會、新聞報導內容分析等。固然，透過網路輿情分析，能探討網路不同媒體來源的主文與網民意見在特定事件中的關注度與情緒，進而瞭解事件的輿論發展趨勢。然而，若把網路輿情當作訊息唯一來源，會造成以偏概全，畢竟網路輿情分析僅能反映網路世界中「願意表態」的聲音，網民的樣本結構畢竟與全體民眾不同，故不可將該分析結果直接推論為多數民眾的意見。總之，其他傳統的民意蒐集方式仍有持續進行的必要，而網路輿情分析的結果，僅能作為補充資訊，不可過於放大其功用。最後，為提升解讀民意的精確性，建議應採用多元的方法，除了網路輿情分析，傳統的量化與質性方法仍不可偏廢。

2、 分析人員需與主管機關、學者專家共同擬定對策

網路輿情分析的內容，主要在於觀測網路輿情聲量與情緒的變化，雖可看出趨勢走向，但對於提出政府機關的因應對策，仍有一段距離。畢竟，撰寫報告的人員，其專業是數據分析，若要提出具體可行的政策建議，仍須與相關議題的主管機關、學者專家共同討論。

第二節 優化網路輿情探勘流程及結果分析：以禁塑議題為例

一、緣起與目的

臺灣人的生活幾乎脫離不了一次性塑膠製品。根據環保署估計，2002年到 2018 年之間，臺灣人每人每年要用掉 780 個塑膠袋，但歐盟國家每人每年平均僅198個（黃靖軒，2018，國家地理雜誌）。不只是塑膠袋，夜市、路邊攤、自助餐店使用的免洗餐具、公家場所提供的免洗杯，也都是一次性使用的產品，對環境會造成一定程度的影響。政府已宣布自2019年起，公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動，不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照；7月也將推動於四大場所（公部門、私立學校、百貨公司業及購物中心、連鎖速食店）不提供內用者「一次用塑膠吸管」。面對持續擴大限塑的範圍，民眾對此政策是支持

或反對？對於政府的配套措施是否感到滿意？對此，本計畫團隊觀察近一年「擴大限塑政策」的相關議題，包含限塑、禁用免洗餐具、禁用吸管等，進行網路輿情分析，了解政策實施下的民眾感受與期待，以供行政機關未來進行政策制定、宣導的方針。

需特別說明的是，本計畫在過去建立的網路輿情分析流程上，嘗試將其優化，希望能將優化後的分析流程導入政府機關，做為政策研擬方向的實際參考依據。具體而言，本計畫以「擴大限塑政策」議題為切入點，以「自動化程序極大化」為原則，驗證與優化網路輿情分析流程。是以，以下報告內容亦將以方法優化的目標，討論不同方法的實證結果差異。

二、資料蒐集與研究工具

本節「擴大限塑政策」議題分析的所需資料，來自浚鴻公司建置的「Po! 智慧輿情決策系統」，蒐集範圍包括國內17,189個重要網站或網路連結點，涵蓋各大新聞媒體（如蘋果日報、聯合報、東森新聞、自由時報、中時電子報等）、社群網站（如公開的臉書粉絲頁）、討論區（PTT、mobile01、Dcard等）。

三、網路輿情資料的篩選：原流程與優化後流程的比較

本團隊過去建立的網路輿情分析流程，包含七個步驟，如以下說明（陳敦源等，2017）：

- **流程一：輿情分析政策議題指認與預設情境**

  分析機制之啟動情境預設為當特定政策議題的拋出或執行後，在網路上引起一定程度的討論，而主管機關意識需要進行網路輿情的分析，或已逐漸感受到回應的壓力時，因此決定啟動輿情分析機制，並指示承辦機關開始執行。此外，本機制將預設政府機關已經有固定合作的輿情分析單位或廠商得以協助進行接下來的資料採礦與聲量、情緒分析。

- **流程二：議題關鍵字指認與資料採礦**

  在主管機關決定啟動輿情分析機制後，首先需要快速的針對議題關鍵字進行指認和定義，以準備接下來的資料採礦。此外，必須定義輿情資料的蒐集期間與範圍，確定分析期間、資料類型與資料來源。

- **流程三：進行聲量與情緒分析**

在確定輿情資料的蒐集期間、蒐集範圍以及關鍵字後，便進行正式之資料採礦以及聲量與情緒分析。

- **流程四：初期聲量與情緒分析結果報告**

  上述的流程完成後，可根據聲量與情緒分析結果進行第一次的快速簡報，初步理解目前輿情討論的動態。在此階段可嘗試進行初步的輿情回應，並評估是否需要啟動後續的立場分析與論述分析階段。

- **流程五：立場分析**

  立場分析以群眾外包的方式進行，在一定期間徵求大量民眾/機關人員參與，以快速辨認大量輿情文本的立場。此階段必須事先建置適當的網路平臺與操作介面提供資料上架與使用。

- **流程六：輿情焦點論述分析**

  在完成立場分析後，除可了解文本資料的立場判斷結果外，依照立場判斷將文本資料分類，再進行主題模型分析後，進而可得出不同立場的文本資料中，各自又具備哪些論述主題，以及不同主題中的主題特性與關鍵字詞組為何，進一步理解不同立場下可能關注的焦點與論述為何。

- **流程七：訂定回應策略與建議報告**

  產出完整的聲量分析、情緒分析、立場分析以及論述分析報告，行政機關與幕僚單位便可根據報告結果擬定回應策略。

在流程二「議題關鍵字指認與資料採礦」階段，原作法以文章為單位，篩選符合議題的文本內容。流程五「立場分析」階段，是以群眾外包的方式進行。這兩個階段皆為人工作業，分析時間成本較高。為提升效率，浚鴻公司運用機器學習（machine learning），從過往資料與經驗中學習，找到其運行規則，並利用它來做預測，將過去耗費大量人力的流程以機器替代。以下詳細說明正式分析前的資料篩選及分析模型應用等步驟具體作法，並提供優化作法驗證的討論。

(一) 輿情分析政策議題指認與預設情境

本節「擴大限塑政策」議題，源自公共政策網路輿情分析平臺提點子系統之已成案民眾提議—「2019年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」。此議題與限塑政策高度相關，經研究團隊內部討論後，除了2018年初的擴大塑膠袋使用範圍外，也將預計於2019年7月推動於四大場所（公部

門、私立學校、百貨公司業及購物中心、連鎖速食店）不提供內用者「一次用塑膠吸管」議題包含在分析範圍中。故本計畫透過「Po! 智慧輿情決策系統資料庫」，取得2017年9月1日至2018年8月31日之間，與上述「擴大限塑政策」議題相關的媒體報導或網民討論，從文本中進一步觀察民眾對於政策的正反看法以及支持程度。

(二) 議題關鍵字指認與資料採礦

為確認優化新作法的成效，故本步驟採用原作法與新作法分別進行，最後比較成效。

1、 原作法

本步驟的原作法，分成五個子步驟：「步驟一：定義關鍵詞組」、「步驟二：網路搜尋延伸關鍵詞組」、「步驟三：建立最適關鍵詞組」、「步驟四：最適關鍵詞組檢核調整」、「步驟五：資料驗證」。由於本步驟的操作過程，已於本章第一節進行完整說明，故本節不再贅述。

依照原來的流程，研究團隊與同領域專家共同指認之「擴大限塑政策」議題的關鍵字，從系統資料庫中，反覆嘗試後，得出最適關鍵字組合為「包含：一次性塑膠OR一次性餐具OR一次性產品OR一次用塑膠OR一次用餐具OR一次用產品OR免洗餐具OR塑膠餐具OR免洗餐盒OR減塑OR限塑OR塑膠吸管OR(海洋AND塑膠)OR(塑膠AND垃圾)OR(自助餐AND免洗餐)，並排除塑膠股OR臺達化OR紐約時報OR贈送OR開團OR拍賣」，檢核結果如表4-8所示。本步驟經過3個工作天，篩選出2,861篇主文，經去雜訊後，得到2,602篇主文。

表 4-8：關鍵字檢核結果（限塑議題）

調查主題	擴大限塑政策					
	最適關鍵字詞組檢核調整			資料驗證		
	抽樣 1	抽樣 2	抽樣 3	抽樣 1	抽樣 2	抽樣 3
年份	2018	2018	2018	2018	2018	2018
資料時間	5/1 ~6/30	5/1 ~6/30	5/1 ~6/30	5/1 ~8/31	5/1 ~8/31	5/1 ~8/31
資料筆數	678	678	678	1024	1024	1024
隨機抽樣百分比	14.75%	14.75%	14.75%	9.77%	9.77%	9.77%
隨機抽樣筆數	100	100	100	100	100	100

調查主題	擴大限塑政策					
	最適關鍵字詞組檢核調整			資料驗證		
	抽樣 1	抽樣 2	抽樣 3	抽樣 1	抽樣 2	抽樣 3
合乎主題數筆數	93	94	96	92	91	94
人工檢核代表性	95%	96%	94%	93%	90%	91%

資料來源：本計畫整理。

以上作法是以「文本」為主體，在兼顧篩選文本需涵蓋議題範圍，且又要排除不必要之雜訊的前提下，必須反覆嘗試關鍵字詞組合，直到找到一個最適組合並通過人工驗證代表性。雖然分析的流程嚴謹，也能確定所篩選的文本具有代表性，但仍有幾點可改善的空間：

(1) 操作步驟彈性不足

反覆嘗試關鍵字組合的過程中，若有未通過人工代表性檢核，就必須退回上一步驟，重新思考新的組合。而關鍵字組合中必須同時設定「包含」、「排除」的詞組，要一次到位的找出最適關鍵字詞組，並不容易。倘若關鍵詞組間的交集、聯集過多，也會使得下關鍵字的決策變得複雜，需要更多時間嘗試。

(2) 結果仍非 0%雜訊

在反覆嘗試最適關鍵字組合的過程中，也需設定「排除」的詞組來提高文章的正確率，但仍無法完全排除所有雜訊，要做到0%雜訊，仍需最後全面人工檢核，去除不符合議題範圍的文本。

(3) 僅能抽樣檢核

當文章量越大，越無法逐篇判斷，僅能抽樣檢核，然而內含的雜訊量仍無法完全確認排除。

2、 新作法

浚鴻公司研發之「主題聚類模型」，透過「群聚」概念（Text Categorization and Clustering），將談論相同事件之文章聚集形成主題。以主題為篩選單位，可有效收斂文章數量，快速找出應涵蓋的主題關鍵詞，以及需排除的雜訊關鍵詞，不需由大量文本找出應涵蓋或排除的關鍵詞組。此外，為解決操作步驟彈性不足的問題，不使用整個輿情資料庫內文本反覆篩選，而採用「建構式主題逐步篩選法」，讓關鍵詞可以

在主題檢視的過程中，隨時加入或排除，直至以關鍵詞篩選效率低於逐筆主題審視時，最後再全面的將雜訊主題審視排除。主要的步驟如圖4-13所示。

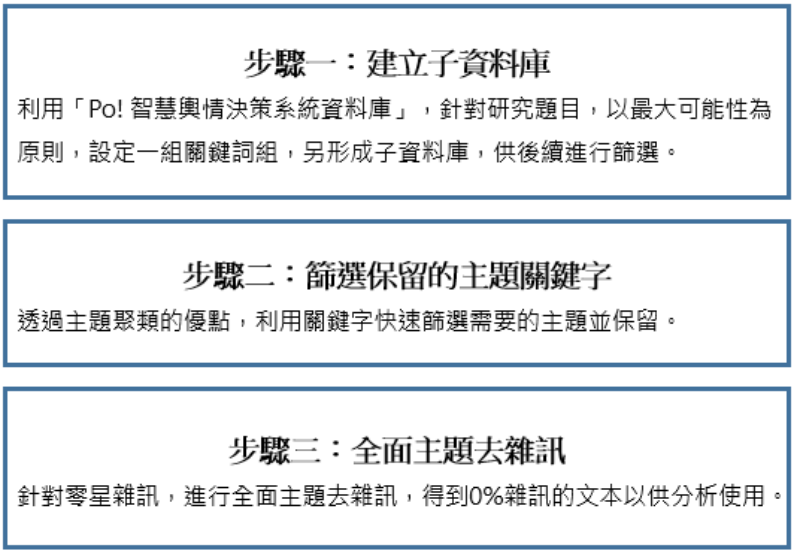


圖4-13：新資料採礦步驟

資料來源：本計畫整理。

- **步驟一：廣泛篩選，建立子資料庫**

  利用「Po! 智慧輿情決策系統資料庫」，先以最大可能性為原則，設定「一次性OR一次用OR塑膠OR免洗」為廣泛關鍵字後，篩選2017年9月1日至2018年8月31日的資料後，獲得170,154篇文章，共可聚類成14,995個主題，形成「擴大限塑政策資料庫」。

- **步驟二：篩選保留的主題關鍵字**

  將「擴大限塑政策資料庫」下載後，利用分析軟體進行下一步的主題篩選流程，目的是要透過主題聚類的優點，快速檢閱需要的主題並且保留，將「一次性塑膠、一次性餐具、一次性產品、一次用塑膠、一次用餐具、一次用產品、免洗餐具、塑膠餐具、免洗餐盒、減塑、限塑」等詞彙，納入主題篩選保留的關鍵字，共得出1,257篇主文，共可聚類成761個主題。經研究團隊討論，認為應再擴大資料範圍，因此調整關鍵字再將「吸管、海洋AND塑膠、塑膠垃圾、自助餐AND免洗、回收」等關

鍵字主題納入，最終共聚類成1,349個主題，共2,603篇主文，以及4,556篇回文。

- **步驟三：全面主題去雜訊**

前一步驟中，可能包含零星的雜訊，無法用關鍵字排除，故最後再執行全面主題去雜訊，得到最後的0%雜訊的文本以供分析使用。議題關鍵字指認與資料採礦的流程如表4-9。

表 4-9：建構式主題篩選流程

建構式主題逐步篩選法

步驟一：建立子資料庫	
廣泛關鍵詞組：一次性 OR 一次用 O 塑膠 OR 免洗	
主題數	主文數
14,995	170,154

步驟二：篩選保留的主題關鍵字	
第一次篩選： 一次性塑膠、一次性餐具、一次性產品、一次用塑膠、一次用餐具、一次用產品)、免洗餐具、塑膠餐具、免洗餐盒	
主題數	主文數
761	1,257
第二次篩選再加入： 塑膠吸管、(海洋 AND 塑膠)、塑膠垃圾、(自助餐 AND 免洗)、回收	
主題數	主文數
1,382	2,907

步驟三：全面主題去雜訊		
主題數	主文數	回文數
1,293	2,602	4,556

資料來源：本計畫整理。

3、 原作法與新作法的比較

相較於原作法，以主題聚類的方式，可以有效收斂文章數量，加速去雜訊的流程。此外，原作法必須在一開始設定最適關鍵詞組時，找出「排除」的關鍵詞組合，不僅所需時間較長，且最後的文本雜訊率不一定能達到0%，仍須再進行全面去雜訊，才能得出最後要分析的文本。新作法與原作法中的設定「包含」關鍵字概念雷同，差別在於新作法較彈性，不用受限於一次找到全部的關鍵詞組，收斂過程中若欲加入新的關

鍵詞，可以隨時篩選，逐步地加入需要的關鍵字。有關原作法及優化後新作法之流程比較，請見圖4-14。

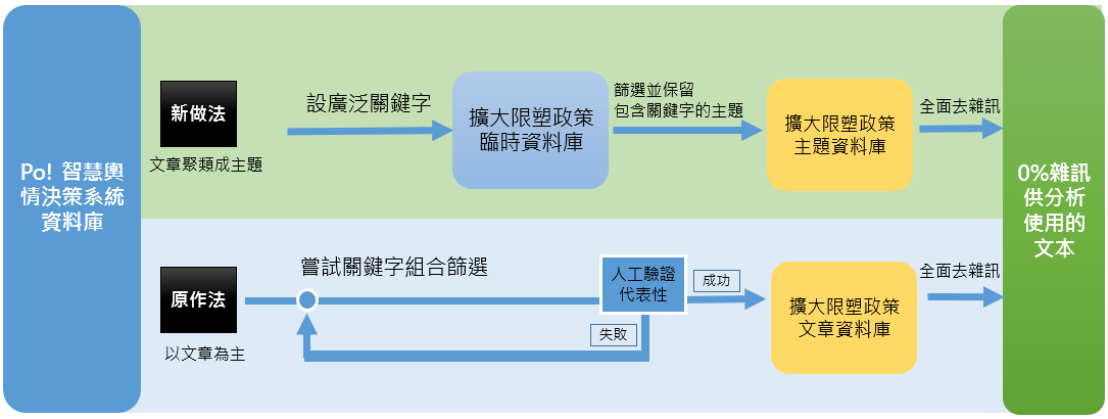


圖4-14：主題關鍵字指認與資料採礦優化流程

資料來源：本計畫整理。

另外，有關原作法與新作法執行結果的比較，如表4-10。

表 4-10：流程優化比較表（限塑議題）

	原作法	新作法
初始資料來源	Po! 智慧輿情決策系統資料庫	
篩選過程	最適關鍵詞組合	主題關鍵字篩選
	第一組：17 萬 2,378 篇文章 第二組：11 萬 5,441 篇文章 第三組：6 萬 4,327 篇文章 第四組：1 萬 2,605 篇文章 第五組：2,861 篇文章	臨時資料庫：14,995 個主題 第一次篩選：761 個主題 第二次篩選：1,382 個主題
擴大限塑政策資料庫	需檢核 2,861 篇文章	需檢核 1,382 個主題 (共 2,907 篇文章)
最後 0%雜訊的文本	2,602 篇文章	
所需時間（1 位人力計算）	約 16~24 小時	約 4~8 小時

資料來源：本計畫整理。

兩者皆是從「Po!智慧輿情決策系統資料庫」最後篩選出0%雜訊的文本。但原作法由於要反覆嘗試找出一組最適關鍵字組合，同時考慮分析

範圍的完整性以及雜訊排除兩個目標，因此過程中耗費較多的時間成本，最後要進行全面去雜訊時，要檢核的文本數量也較主題數多出兩倍。而新作法可以先考慮分析範圍的完整性，逐步加入或減少關鍵字，再考慮雜訊排除的目的，直接以主題為單位去雜訊，比原本的方法省下最多6倍的時間。

最後，「主題關鍵字指認與資料採礦」的新流程，具以下三種優勢：

(1) 篩選可逆性

關鍵詞組的設定，不再受限於「一次到位」。若想加入新的關鍵詞，依照原本的方法，必須重新組合關鍵詞組，且重複原本方法的步驟四、五，來檢核人工代表性。優化的方法，可以逐步設定需要的關鍵字，且若欲新增新的關鍵詞，只需要在資料庫中再篩選出包含新關鍵詞的主題即可，彈性較高。

(2) 議題敏銳性

由於文章已經透過主題聚類模型形成主題，大幅降低篩選時的數量，因此在篩選關鍵字的過程中，有可能意外發現當初與專家沒有討論到的關鍵詞，而這類的關鍵詞通常是無法於一開始就預期的，有可能是設定的議題於該資料時間內，剛好受到某些事件的影響。如，一開始並未將「吸管」納入關鍵字中，而是在篩選過程中，發現到有許多討論到「吸管」的文章，檢視文本後，才發現資料時間內剛好包含了「吸管禁令」的討論時期，因此決定將「吸管」納入關鍵詞中。運用上述可逆性的優點，只需要在臨時資料庫中再捕撈「吸管」相關的主題，便可以更新現有的「擴大限塑政策資料庫」。

(3) 過程簡化

原方法在設定關鍵詞組合時，因需一次到位，所以關鍵字的設定較複雜，需有「包含」及「排除」的關鍵字，且關鍵詞中若有大量交集或聯集的狀況，就會使得關鍵詞組極為複雜，反覆嘗試的過程中尚需符合人工檢核代表性，容易耗費時間，更遑論若欲將新的、有意義的關鍵詞納入考量時，就得再重新走一次驗證的流程。優化的新方法，無須在整個輿情資料庫中反覆查找關鍵詞組合，而是逐步以關鍵詞收斂範圍，在尋求關鍵詞時亦只需以準確「包含」的前題篩選，若最終期待產出0%雜訊的文本，只需在關鍵詞篩選完成後，就納入的文本最後全面主題排除零星雜訊，即可得出100%完全符合議題範圍的文本。

四、輿情資料分析的方法：新舊作法的比較

網路輿情資料的分析，包括聲量與情緒分析。在聲量分析方面，依據浚鴻公司建立的關注度模型，主要考量文本所得的獲讚數、回覆數、分享數、點擊數、評論數，並計算其關注度分數，化為1～10分，分數越高代表關注度越高。在情緒分析方面，依據浚鴻公司建立的情緒分析模型，每則文本的正負情緒經標準化之後，也可化成為-10～10分，分數>0代表正面情緒，分數越高代表態度越正面，反之為負面情緒，分數越低代表態度越負面。最後，若把情緒分數、關注度分數相乘，可得出情緒擴散力，也就是文本的擴散效果。關於聲量、情緒分析的具體說明，請見本章第一節。

過去欲判斷文本立場，需招募大量人力，逐篇重複標記，所需時間與人力成本將隨資料量等倍增加。本計畫採用的新作法，為浚鴻公司與內政部合作發展的「網路輿情態度演算法」，搭配影響度分析模型或立場分析模型，計算網民對於特定議題的整體滿意度或支持度，此演算法可調整運用在政策立場分析的判斷。本計畫為測試機器學習的效益，同時採用原作法與新作法，將全部文章進行人工標記，與模型建置結果相互驗證，並比較原作法與新作法的差異。

(一) 原作法：人工判斷

為維持人工判斷的代表性，本計畫團隊招募共12名不同性別、年齡、職業的標記員，將「擴大限塑政策」共2,602篇文本隨機分配，進行「立場標記」，若文本內容為贊同，則標記為「1」；若文本內容為反對，則標記為「-1」；若文本內容看不出立場偏頗（即中立），則標記為「0」。由於大多數的回文因內容過短，或多為無意義的情緒發言，導致在立場判斷上有一定難度，因此所有標記的文本皆已排除回文。每則文本根據以上標記規則，須有三人完成標記，故總標記數達7,806次，耗費約18個人/天。

(二) 新作法：立場判斷模型

本計畫透過「立場判斷模型」的建置，來辨別所有文章的立場，不需將上千篇、甚至上萬篇的文本全部人工標記，只需要抽樣篩選相對少量文章並完成人工標記，再透過機器學習訓練立場判斷模型，進而預測所有其他未標記文本的立場，大幅縮減人力與時間成本。

需特別說明的是，建立立場判斷模型雖然不需人工標記所有文本，但人工標記可供機器學習的文本數量越多，模型正確率便越高。由於不同議題的文本特性也不相同，故難以規範一個固定的人工標記數量標準，而是需要由數據分析人員多次嘗試、累積該領域分析的經驗。此外，

若該批樣本因立場嚴重偏頗，可能會造成建模成功率低（P <0.05），需要在建模時調整不同立場的分配比例，建模的結果才不會發生偏誤。

本計畫為了驗證此「立場判斷模型」的可行性，未來得以套用在其他政策相關的立場判斷上，故此次採用先人工標記全部文本，並將資料分成訓練集及測試集，利用訓練集建模，再以測試集驗證模型的正確率。確切來說，本計畫以100至600則文本不等為訓練集，共完成6組模型並以測試集驗證，結果如下表4-11。以100則訓練集文章數為例，以訓練集文章建立模型後，在測試集中隨機抽樣10次，每次皆計算模型預測結果與實際人工標記比較後的正確率，得出10次驗證平均正確率為84.19%；第2組再以200則文本為訓練集建模，並從測試集文章中隨機抽200筆驗證，重複10次後計算平均正確率為84.15%，以此類推至第6組，正確率達到85.45%。

表 4-11：支持度評估模型（限塑議題）

組數	訓練集文章數	訓練集文章比例	測試集驗證正確率	內容
1	100	3.84%	84.19%	原分配隨機抽 100 筆，共 10 次
2	200	7.69%	84.15%	原分配隨機抽 200 筆，共 10 次
3	300	11.53%	83.99%	原分配隨機抽 300 筆，共 10 次
4	400	15.37%	84.87%	原分配隨機抽 400 筆，共 10 次
5	500	19.22%	84.83%	原分配隨機抽 500 筆，共 10 次
6	600	23.06%	85.45%	原分配隨機抽 600 筆，共 10 次

資料來源：本計畫整理。

結果顯示，使用600則文本建模，其正確率即可達85.45%，換句話說，使用自動化模型，標記600則文本建立模型，即可達到85%以上的模型準確度。未來若遇到文本數量更多的議題，利用模型建置的方式判斷文本立場，將可更有效節省使用的人力與物力，提升資料分析的效率。

本計畫為了要測試以立場判斷模型結果分析政策支持度的可行性，並驗證模型正確率，故已將此議題的2,602則文本（主文）全數人工標記完畢，故本計畫的立場分析，仍以人工標記結果進行分析，得出該篇文章立場是支持、反對或中立，除立場分數以外，還可結合文本篇數、關注度與情緒，衍生出其他相關指標如表4-12：

表 4-12：立場相關指標與解釋

指標	解釋
立場分數	立場分數介於-1~1 分之間，1 分代表支持；-1 分代表反對；0 分代表中立。
支持度	支持度為立場分數 X 情緒分數的絕對值（1~10 分），分數越高代表越支持，分數越低代表越反對。
平均支持度	該類文章的支持度分數加總/文章篇數。
立場擴散力	文章的關注度分數（1~10）X 文章立場分數（-1~1）。
總立場擴散力	該類文章關注度分數（1~10）X 文章立場分數（-1~1）的加總。

資料來源：本計畫整理。

五、輿情資料分析的結果

(一) 聲量與情緒分析

在「擴大限塑政策」議題中，社群網站是總篇數最高的媒體來源，共3,881篇，佔總篇數54.21%，其回文篇數3,647篇亦為整體回文篇數為最高，佔80.04%；主文篇數最高的則是新聞媒體，共2,121篇，占整體主文的64.81%。有關社群網站、新聞媒體、討論區的主文篇數、回文篇數及總篇數，如表4-13。

表 4-13：主文與回文數量（限塑議題）

媒體來源	主文篇數	回文篇數	總篇數
社群網站	234	3,647	3,881
新聞媒體	2,120	848	2,968
討論區	248	61	309
總計	2,602	4,556	7,158

資料來源：本計畫整理。

從資訊來源來看，本主題的討論文本，主要來自於新聞媒體(2,121)占64.81%，其次為討論區(248篇)占9.52%，主要資訊來源以新聞媒體為主，顯示此事件在新聞媒體有較多的露出。**從不同媒體類型的聲量來看**，社群網站的平均討論關注度最高（6.59），其次為討論區（5.35），顯示社群網站雖然發文數少，但討論度更集中，所以平均討論關注度高。**總關注度**的部份，新聞媒體的總關注度最高；其次為社群網站。(見表4-14)。

表 4-14：不同媒體類型的討論關注度（限塑議題）

媒體來源	發表篇數	平均討論關注度	總關注度
社群網站	234	6.59	1542
新聞媒體	2120	1.53	3243
討論區	248	5.35	1326

註 1：平均討論關注度=該類文章總關注度(1~10 分)/文章篇數。

註 2：總關注度=該類文章的聲量(1~10 分)總合。

註 3：由於主文的討論關注度已依據回文數進行標準化計算，此處的發表篇數、平均討論關注度、總聲量皆是「不含回文」的統計結果。

資料來源：本計畫整理。

從不同媒體類型的情緒來看，新聞媒體大多站在政府宣導的立場，因此平均情緒為正，討論區與社群網站不乏有些許針對該政策批評的聲音，但總體而言，平均情緒依然維持中間偏正。總情緒擴散力的部分，則是因新聞媒體的數量優勢，成為正面擴散最強的來源，足以見得透過大量新聞媒體的曝光，對該議題能夠產生正向的情緒。（見表4-15）

表 4-15：不同媒體類型的平均情緒及總情緒擴散力（限塑議題）

媒體來源	平均情緒	總情緒擴散力
社群網站	0.49	519
新聞媒體	1.88	5701
討論區	0.79	1153

註 1：情緒分數 0 分代表文本態度中立；分數>0 代表文本內容呈現正面情緒，分數越高代表態度越正面；分數<0 代表文本內容呈現負面情緒，分數越低代表態度越負面。

註 2：平均情緒=該類文章的情緒分數加總/文章篇數。

註 3：總情緒擴散力=該類文章關注度分數(1~10)X 文章情緒分數(-10~+10)的加總。

註 4：平均情緒與總情緒擴散力皆以主文分析。

資料來源：本計畫整理。

從各資訊來源的數量來看，Yahoo佔主文來源的11.45% (338篇)最多，Hinet以10.84% (320篇)居次。由於「擴大限塑政策」屬政府政策宣傳的項目之一，訊息容易受到新聞媒體大量報導，導致在前十名中，幾乎皆為新聞媒體與轉載新聞的入口網站。(見圖4-15)。

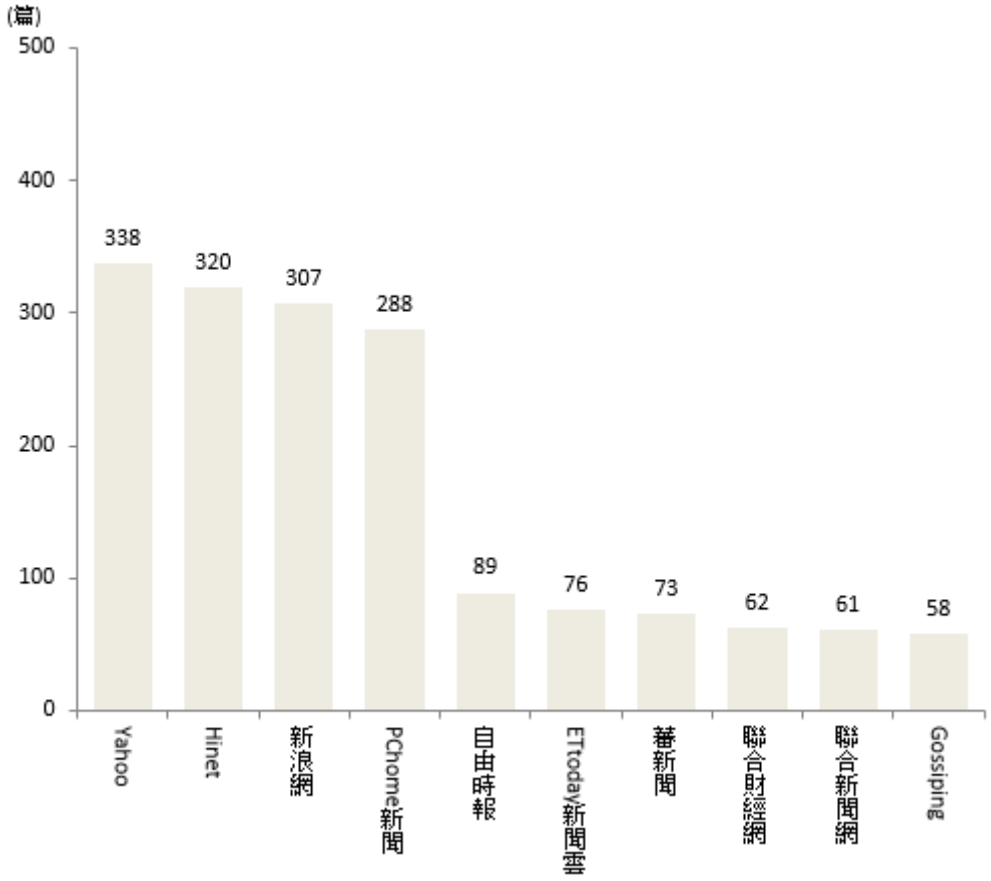


圖4-15：各資訊來源發表數量TOP10（限塑議題）

資料來源：本計畫整理。

從各資訊來源的總關注度(各來源之文章關注度分數加總)**方面來看**，屬於新聞媒體的Yahoo創造最高的總關注度，顯示該媒體對此議題的關注程度較高。其次為Dcard，顯見相關議題在學生族群的關注度較高。(見圖4-16)

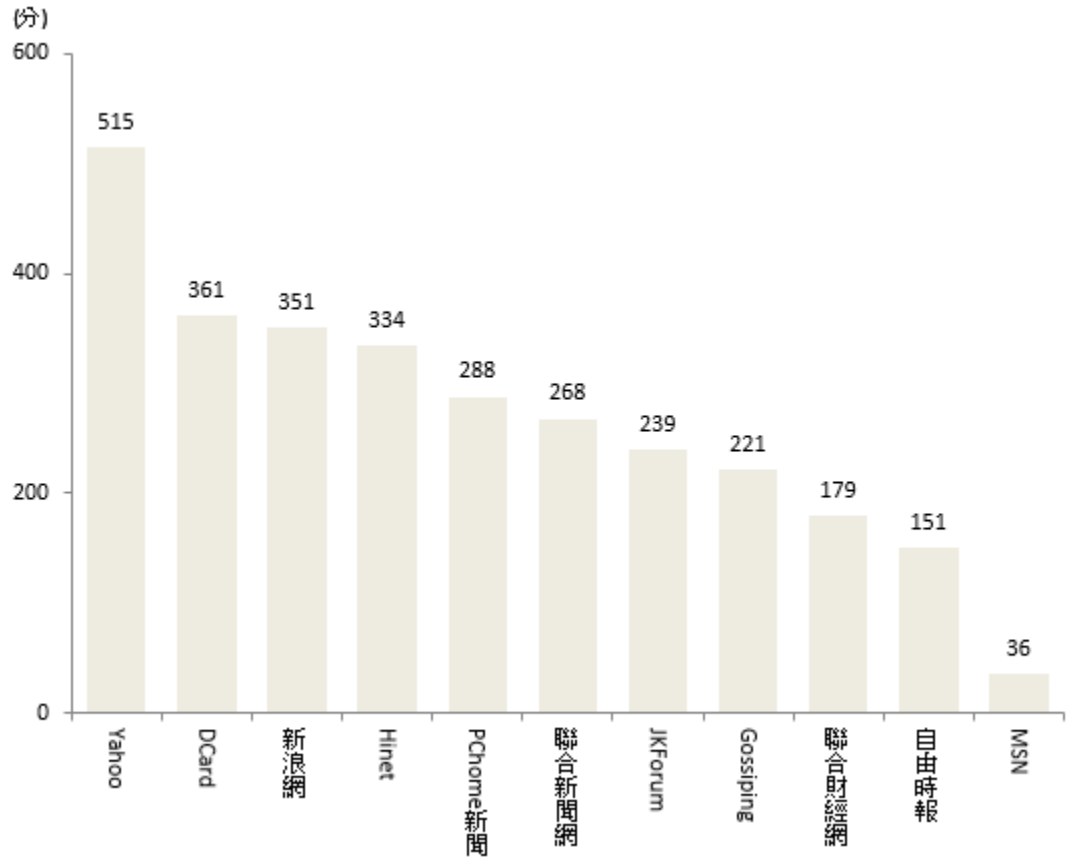


圖4-16：各資訊來源關注度排行榜（限塑議題）

資料來源：本計畫整理。

從各資訊來源的平均關注度來看，政治人物如「柯文哲」的關注度達到9，顯見柯文哲帶頭推動臺北市政府禁用一次性餐具的新聞，受到一定的關注。其他如親子討論區《親子天下》、倡導環保的《綠色和平-臺灣網站》，也獲得較高的關注度。（見圖4-17）

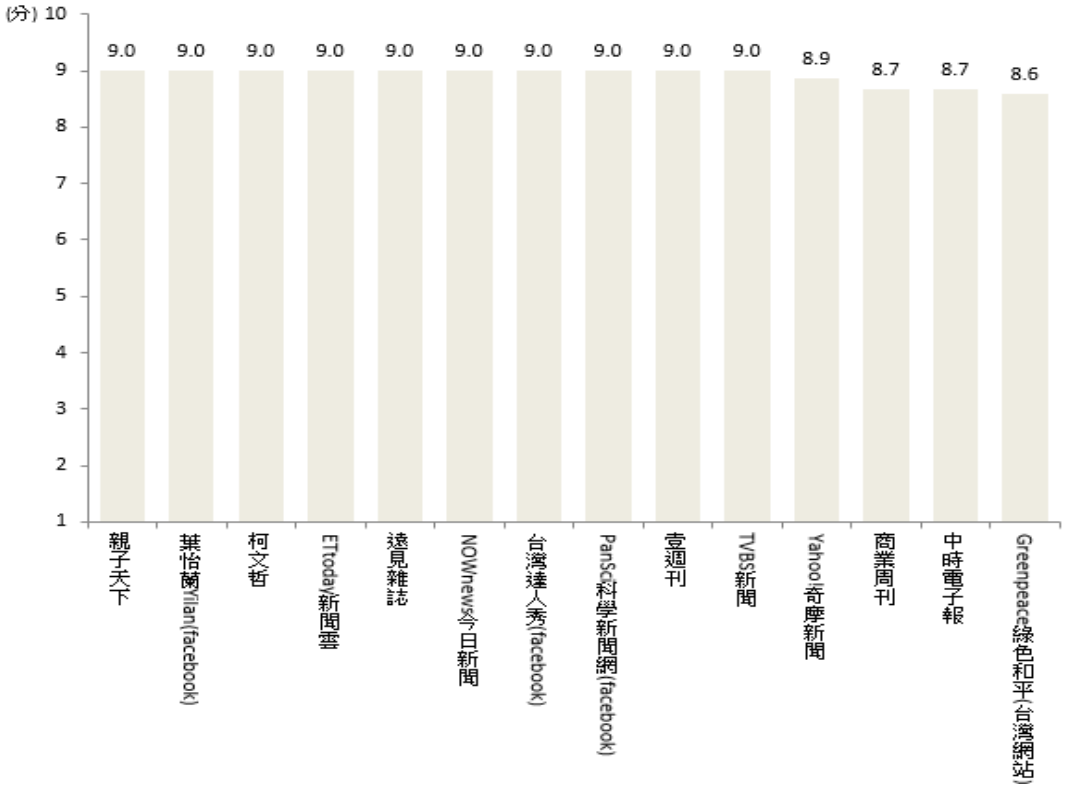


圖4-17：各資訊來源平均關注度排行榜（限塑議題）

資料來源：本計畫整理。

綜合關注度與情緒來看，該議題的平均情緒皆偏向正面，但若加入關注度分數，2017年12月、2018年1月、2月及2018年4月的情緒擴散力較強，且皆為正面情緒（如圖4-18），但2018年6月則出現負面的總情緒擴散力，可能與民代提議用「湯匙喝珍奶」之事件有關。

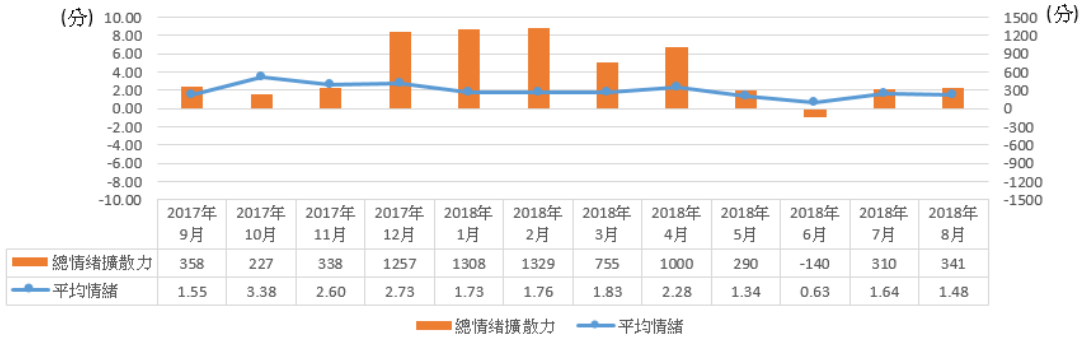


圖4-18：平均情緒度與總情緒擴散力趨勢圖（限塑議題）

資料來源：本計畫整理。

(二) 立場分析

比較不同媒體來源的立場（表4-16）可發現，整體而言，86.86%的文本贊同擴大限塑政策。其中，社群網站有超過九成（90.60%）的文本立場表示贊同，討論區也是贊同的文本較多，但持中立看法的文本也占21.37%，反對的則有6.05%。在新聞媒體中，對該議題贊同率也將近9成（88.12%）。

表 4-16：不同媒體來源立場（限塑議題）

媒體來源	贊同	中立	反對
社群網站	90.60%	3.42%	5.98%
討論區	72.58%	21.37%	6.05%
新聞媒體	88.12%	8.25%	3.63%
總計	86.86%	9.07%	4.07%

資料來源：本計畫整理。

比較不同媒體來源對於該議題的平均支持度與立場擴散度（表4-17）可以發現，三種媒體來源都是支持該議題，其中以新聞媒體的平均支持度最高（2.40），討論區則是支持度最低的（1.06）。另外，在總立場擴散力方面，以新聞媒體最高，其原因可能是新聞媒體協助政府做政策宣導，所以在本議題上扮演重要的傳播角色。

表 4-17：不同媒體平均支持度與總立場擴散力（限塑議題）

媒體來源	平均支持度	總立場擴散力
社群網站	2.03	1,350
討論區	1.06	679
新聞媒體	2.40	2,481

註 1：立場分數=考量斷詞的詞性、文本段落權重、文本來源等因素，利用分類演算法建立立場分析模型，將個別文本的立場量化成分數（-1~1 分）。

註 2：支持度=立場分數 X 情緒分數的絕對值（1~10 分）算出支持度。分數越高代表越支持，分數越低代表越反對，若分數為 0 則代表整反意見相當，持中立態度。

註 3：平均支持度=該類文章的支持度分數加總/文章篇數。

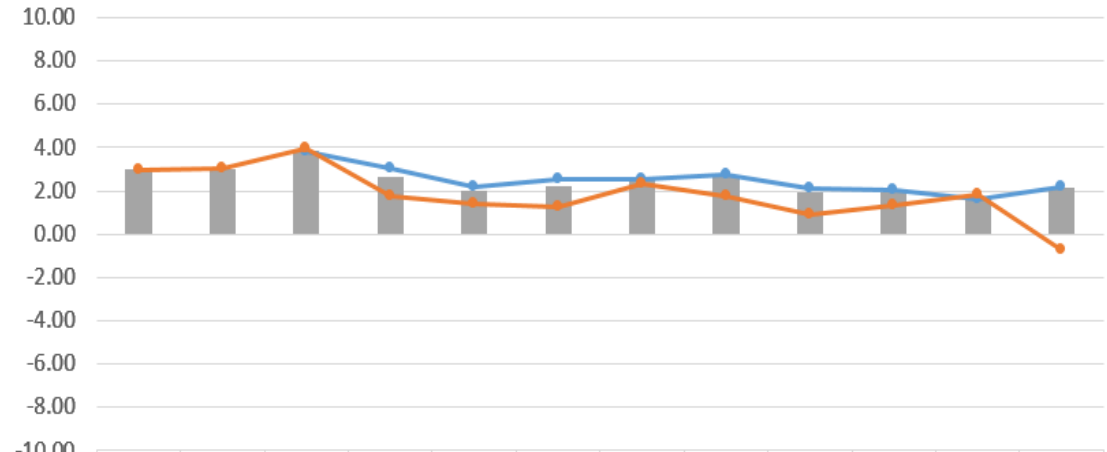
註 4：立場擴散力=文章的關注度分數(1~10)X 文章立場分數(-1~1)。

註 5：總立場擴散力=該類文章關注度分數(1~10)X 文章立場分數(-1~1)的加總。

註 6：由於主文的討論關注度已依據回文數進行標準化計算，此處的平均度與立場擴散立相關指標皆是「不含回文」的統計結果。

資料來源：本計畫整理。

若觀察媒體與網民對於擴大限塑政策支持度的趨勢變化（圖4-19），2017年11月時，政府宣布隔年1月1日起，指定商家不再免費提供塑膠袋的政策，網民與媒體的支持度都很高，但實際執行過後，網民的支持度開始下滑。2018年5、6月，政府討論吸管禁令，網民的支持度更是大幅下降。2018年7月，因外媒報導智利研發出「水溶性塑膠袋」，網友對擴大限塑提出質疑，此時支持度下滑最明顯。2017年9月與10月，則是因媒體沒有相關報導，因此無資料可判斷。



	2017年9月	2017年10月	2017年11月	2017年12月	2018年1月	2018年2月	2018年3月	2018年4月	2018年5月	2018年6月	2018年7月	2018年8月
總計	2.96	3.03	3.88	2.63	2.01	2.24	2.52	2.62	1.96	1.90	1.62	2.12
媒體			3.81	3.05	2.17	2.56	2.57	2.77	2.12	2.04	1.58	2.21
網民	2.96	3.03	3.95	1.77	1.38	1.26	2.29	1.75	0.91	1.33	1.80	-0.75

圖4-19：各媒體來源支持度變化趨勢（限塑議題）

資料來源：本計畫整理。

整體來說，網民發表的意見與情緒（按讚或回文），是在閱讀某個媒體或自媒體所發表的文本（主文）後，對主文表示認同或不認同。也就是說，直接統計網路上所有相關文本所得到的正負面文本占比，是一個民眾態度的條件機率值。媒體（或自媒體）所發表的文本，按其報導情緒，可區分為正面、中立或負面報導，民眾閱讀完報導後所產生的態度，可分為正面、負面態度或無態度。在不同報導情緒下，民眾會產生相對應情緒的各種條件機率值（詳表4-18）。例如，當媒體正面報導，民眾也表達正面態度，在此情況下，測得的正面文本比例，是在媒體正面報導的情況下民眾贊同的條件機率值$P\left(民^{+}\middle|媒^{+}\right)$。當媒體為負面報導，民

眾表達了對主文的負面態度，所測得的負面文本比例，是在媒體負面報導的情況下，民眾贊同的條件機率值$P\left(民^{+}\middle|媒^{-}\right)$。

表 4-18：網路上民眾態度類型彙整表（限塑議題）

	(自)媒體正面報導	(自)媒體中立報導	(自)媒體負面報導
民眾正面態度	$P\left(民^{+}\middle|媒^{+}\right)$	$P\left(民^{+}\middle|媒^{0}\right)$	$P(民^{-}\|媒^{-})$
民眾無態度	$P\left(民^{0}\middle|媒^{+}\right)$	$P\left(民^{0}\middle|媒^{0}\right)$	$P\left(民^{0}\middle|媒^{-}\right)$
民眾負面態度	$P\left(民^{-}\middle|媒^{+}\right)$	$P\left(民^{-}\middle|媒^{0}\right)$	$P\left(民^{+}\middle|媒^{-}\right)$

資料來源：本計畫整理。

據此，民眾的網路輿情支持度($P\left(民^{+}\right)$)計算公式如下：

$$P\left(民^{+}\right)=P\left(媒^{+}\right)\times P\left(民^{+}\middle|媒^{+}\right)+P(媒^{-})\times P\left(民^{+}\middle|媒^{-}\right)$$
$$+P\left(媒^{0}\right)\times P\left(民^{+}\middle|媒^{0}\right)$$

其中$P(媒^{+})$、$P(民^{+}|媒^{+})$、$P(媒^{-})$、$P(民^{+}|媒^{-})$、$P(媒^{0})$、$P(民^{+}|媒^{0})$皆為已知（表4-19），吾人可以利用網路輿情/社群資料，計算出民眾對特定公部門的網路輿情支持度。最終，本次擴大限塑政策的整體政策支持度，約為90%。

表 4-19：網路上民眾對政策態度分數（限塑議題）

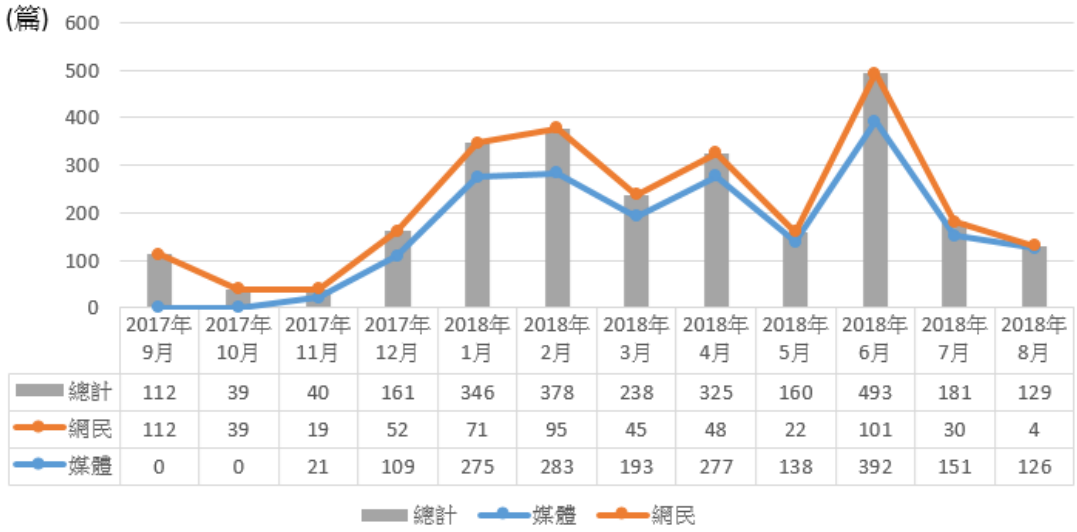
	(自)媒體正面報導	(自)媒體中立報導	(自)媒體負面報導
民眾正面態度	0.97	0.98	0.96
民眾無態度	0.02	0.02	0.03
民眾負面態度	<0.01	0	0.01

資料來源：本計畫整理。

(三) 輿論討論焦點

圖4-20呈現自2017年9月至2018年8月，擴大限塑政策議題相關文本的每月趨勢。在這一年之中，有三次討論高峰，分別為2017年12月至隔年2月、2018年4月與2018年6月，與圖4-18的平均情緒與總情緒擴散力趨勢圖

相吻合。本計畫透過文字雲，針對文本數多且情緒擴散力強的時間點，探究媒體與網民關注的焦點，得出以下發現。



	2017年9月	2017年10月	2017年11月	2017年12月	2018年1月	2018年2月	2018年3月	2018年4月	2018年5月	2018年6月	2018年7月	2018年8月
總計	112	39	40	161	346	378	238	325	160	493	181	129
網民	112	39	19	52	71	95	45	48	22	101	30	4
媒體	0	0	21	109	275	283	193	277	138	392	151	126

圖4-20：輿論篇數走勢圖（限塑議題）

資料來源：本計畫整理。

1、 擴大限塑政策（2017 年 12 月~2018 年 2 月）

行政院環保署於2017年年底公告，自2018年1月1日起，麵包店、飲料店、書籍及文具零售業、洗衣店、醫療器材行、藥局及藥妝店、家電、攝影、資訊及通訊設備零售業等店家業者，規定不得提供免費塑膠袋。臺北市政府加碼宣布，自2018年1月1日起，臺北市的量販店、超級市場及連鎖便利商店業者，不能再販售購物用塑膠袋，僅能提供須由消費者購買的「環保兩用袋」。北市環保局表示，限塑政策新規定上路後，違反者第一次將先施以勸導，第二次及其後違反者，依廢棄物清理法第21條及第51條第3項規定，處新臺幣1200元以上6000元以下罰鍰（楊文琪，2017/12/22，聯合新聞網）。此外，環保署也於2018年2月公布2019年開始要限用塑膠吸管，至2030全面限塑。因此，2017年底到2018年初，媒體加速宣傳，網民也在新一波的限塑政策出爐後，帶起網路的迴響。該期間內相關討論的文字雲如圖4-21。

圖4-21：文字雲—擴大限塑政策

資料來源：本計畫整理。

當時，大部分網民大多給予支持，甚至主動到討論區發表評論。（圖4-22）

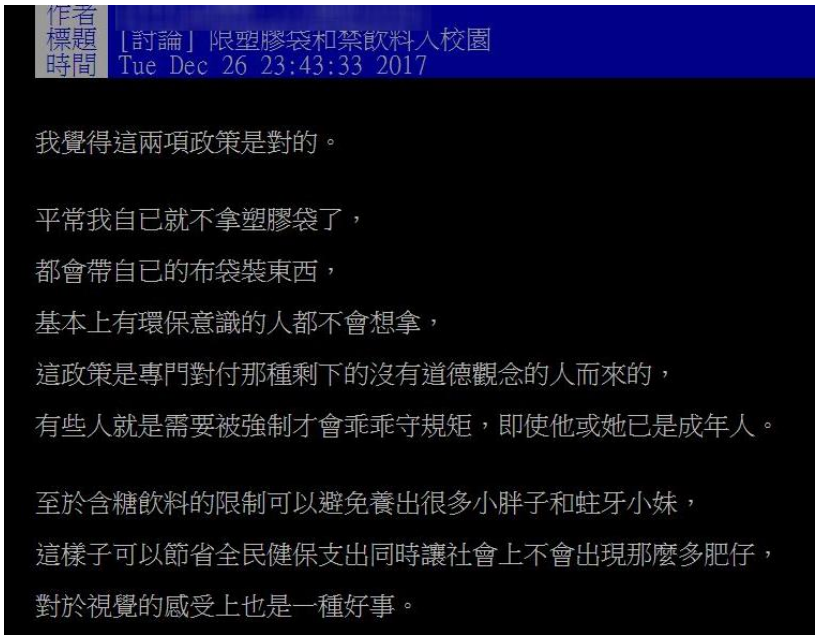


圖4-22：網友評論—擴大限塑政策

資料來源：本計畫整理。

2、 世界地球日（2018 年 4 月）

每年4月22日為世界地球日，世界各國在該日都有各種「愛地球」的作法。近年，因減塑扣連環保議題當道，在2018年的世界地球日，出現

不少關於「塑膠袋」、「一次性垃圾」與「淨灘」的議題，配合減少一次性餐具的使用，「自備免洗餐具」的相關議題也有很高的關注度。該時期的文字雲如圖4-23。

圖4-23：文字雲—世界地球日

資料來源：本計畫整理。

當時，民間也有許多自發性活動。例如，高雄市民族國中舉辦無塑園遊會，歷經數個月的溝通與準備，校方全力支持，協助租借環保餐具，讓沒帶餐具的學生與家長可以付押金使用，各班老師也在園遊會前幾天，就開始提醒家長一起參與，身體力行與孩子一起體驗一天的無塑生活（諶淑婷，2018年4月18日，Yahoo論壇）。可見，禁止使用一次性餐具的政策，在正式實施以前，已有許多民間力量開始付諸行動。網友的相關評論如圖4-24。

圖4-24：網友評論—世界地球日（無塑園遊會）

資料來源：本計畫整理。

3、 禁用塑膠吸管（2018 年 6 月）

環保署公布四大場所限制使用一次性塑膠吸管規劃草案，網友陷入「沒有吸管該怎麼喝珍奶？」的恐慌，連故宮都發「湯匙文」嘲諷。在差不多的時間，臺北市、桃園市先後宣布中小學教室將全面裝冷氣，同樣引發熱議。如果校園裝冷氣是討喜的政策，可以想見，限塑會引起網民討厭。舒適與方便，已經成為全球眾多環境問題的源頭（謝英士，高思齊，2018年6月16日，關鍵評論網）。相關討論的文字雲如圖4-25。

圖4-25：文字雲—禁用塑膠吸管

資料來源：本計畫整理。

網友在這個時期出現兩派論戰。有一部份網友認為，政府是「頭痛醫頭，腳痛醫腳」，應該要全面禁止塑膠製品；另一派則是認為，習慣短時間很難改，而且禁用也會造成不便，真正該自律的是民眾的道德心，不該隨手丟垃圾且要做好資源回收。相關評論如圖4-26。

圖4-26：網友評論—禁用塑膠吸管

資料來源：本計畫整理。

第三節 假新聞相關議題之初探結果分析

一、研究設計

本計畫有關政府處理假新聞的運作機制訪談，主要是以中央二級部會以及一級行政院院本部的新聞公關人員為對象，主要針對下面五個問題進行深度訪談，訪談的問題根據假新聞的定義、篩選機制、回應管道、組織與人力、案例說明、以及績效評估等數個面向，訪談當中的受訪者還可能提出其他議題進行論述，比方說，好幾個受訪機關人員都有提到機關內部新聞單位與其他單位之間的合作問題，訪談開始前訪談者都會徵求受訪者的同意錄音，事後再由時薪工讀生進行逐字稿製作，作為質化分析的基礎，訪談的五個主要問題如下，這些問題都會以事先寄達的方式給受訪者，準備接受研究小組訪談。

(一) 請問甚麼是「假新聞」？貴機關是如何蒐集新聞？如何篩選哪些是「需要回應的假新聞」？
(二) 請問如何監控網路上與貴機關相關的資訊傳播？發覺有假新聞的資訊後是如何選擇回應管道？
(三) 請問目前貴機關的「假新聞」處理機制的人員、組織(指揮系統)、與資源的狀況如何？這體系與貴機關既有的新聞公關體系有何異同？這個機制目前碰到的困能以及改進建議為何？
(四) 可否麻煩舉一兩個真實發生的案例，更細緻地說明貴機關這個機制的運作現況？
(五) 請問打假新聞的機制要如何作績效評估？目前機關有沒有在進行績效評估？有沒有甚麼改進的建議？

訪談的時間主要分布在 2018 年 8 月到 9 月之間，流程是由研究團隊先經過討論設計前述的五個問題，再由研究團隊與國發會資管處的高級分析師協助進行約訪，這個過程也會用滾雪球的方式請願意接受訪談的機關推薦另外的機關接受訪談，最後總共約訪了十個部會，包括行政院院本部，而本計畫的整個訪談流程如下：

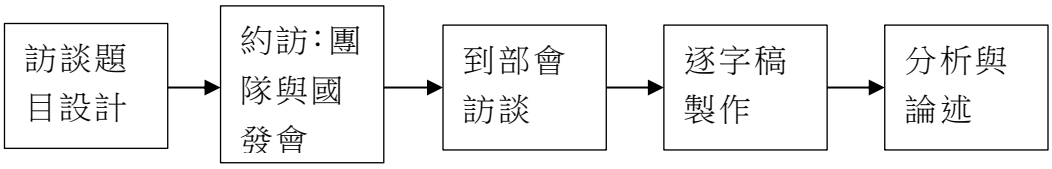


圖 4-27：深度訪談的流程

資料來源：本計畫整理。

訪談的團隊大約是兩人一組，主訪人是計畫團隊的陳敦源教授和一名研究助理隨行擔任錄音等相關事宜的協助，訪談過程中計畫團隊會遵守在受訪者同意的狀態下進行，以符合學術倫理的要求，另外，受訪過程中看受訪者的意願，題目的順序可以隨意調動，但是訪談者最後需要確認受訪者是否回答了所有的問題。最後，這些受訪者的時間與逐字稿字數如表 4-20 所示。

表 4-20：假新聞處理機制訪談總表

機關代碼	受訪者	日期	字數
A	科長	2018.7.31	16,284
B	科長	2018.8.2	30,816
C	科長	2018.8.7	n. a.
D	主任、科員	2018.8.13	21,545
E	科長	2018.8.16	n. a.
F	發言人、科長	2018.8.20	19,019
G	專委、科長	2018.9.6	28,107
H	主任	2018.9.18	16,990
I	主任、科長	2018.9.20	18,567
J	科長	2018.9.21	26,018

資料來源：本計畫整理。

二、研究成果分析

首先，大部分的受訪者，都認為「爭議訊息」這個詞會比「假新聞」來的好用，因為假新聞的相反就是真新聞，而新聞事件往往有一個發展與醞釀的時間，不能說發展中新聞的早期階段，當資訊還不完整時就報導，就是假新聞，這樣很多新聞都不能求快而報導了。因此，如果用爭議訊息處理的概念來看這項業務，各部會的新聞公關人員，本來就已經在處理了。比方說，A 機關的受訪者這樣回應：

「那第一個什麼是假新聞，這一個說實在這一開始就很難回答，因為假新聞這個東西如果真的要認定的話，大概只有法院可以能作認定，那個最後是法院裁判，那如果行政機關的話大概只有 NCC 才有辦法去做，NCC 他有管就是電視臺跟還有廣播，他們是通訊的主管機關他們可以去界定這一塊，但是我們行政機關本身很難去界定假新聞這個東西，這假新聞這個講法，大概是對外會講假新聞，但是實際上我們機關內部在操作，比較少去用假新聞這個字，其實我們現在各部會都有設立一個專區叫「爭議訊息陳清澄清」，因為假新聞比較沒有辦法由為行政機關去認定，我們大概是用這爭議訊息澄清，只要是有爭議訊息的我們就會去做澄清，用這個方式比較寬廣去認定……。」(A 機關)

再者，關於假新聞的「篩選機制」方面，因為 2018 年大約 4、5 月間，行政院有要求各部會要在網路上建構爭議訊息的處理窗口，而行政院院本部有一個統整的處理機制，讓各部會在時間內回應爭議性信息，這個管道被認定的假新聞各部會都要立即回應，不但放在各部會的爭議訊息網站上，還要上傳行政院的網站，而各部會本身也可以額外回應沒有被行政院指定要回應的信息，或是各部會主管人員發現的信息，也會請公關人員回應，F 機關的受訪者所說的下一段話，就說明了行政院與各部會的合作關係：

「應該這麼說，很多的處置行政院會指示，那通常我們的處理做法就是我新聞稿新聞的回應一定會有，所以我對行政院而言我就是新聞稿做了，媒體用不用他們自己會去判斷，我們的官網上的確有這一篇，那至於說效果怎麼樣，你剛剛提到的要不要再去觀察，那觀察可能就是我們從網路、社群網站去看目前的論述怎麼樣。我們會有一些這樣的機制，我們有同仁包括就是業務單位啦，業務單位也會有一個人去監測、去看這些東西，所以這個部分大概是這樣子。那行政院他比較，當然他會有他的判斷，但是我會覺得其實行政院也還好，他就是說你們要去關注，那專業的部分他還是會讓我們來做最後的判斷，但是他會不時的提醒我們：『這樣不行，可能要怎麼樣要再加碼喔。』」(H 機關)

第三，回應管道部分，各部會的公關單位都會有一系列的回應管道，從不回應、新聞稿(主要是報紙或網路媒體)、網路懶人包、網路廣告影片、到首長(部會或是行政院)開記者會等，不一而足，前述的這個順序，代表

行政院或是部會考量爭議訊息的嚴重程度的回應狀態有所不同，另外，因為這些單位本身都是新聞公關單位處理，這個過程都是依照一般的新聞處理原則，各部會在媒體界都會有些關係比較親近的媒體，可以協助發新聞，網路上也有自己或是不同的管道(臉書、IG 或是 Line 群組等)，將信息發出。這其中，D 機關的受訪者，提及行政院出面整合假新聞處理機制的前後，回應爭議訊息的內涵與管道的差異，他說：

「.....差異應該有啦，就是第一在反應的速度上啦。因為網路上的那個就是比如說，以前那個如果是針對一個事情要處理，要發新聞稿，那新聞稿，整天在經過層層流程，或是怎樣，在發佈的時候有時候那個時間都拖的很晚，尤其新聞稿發了就發了，其實新聞稿算是一種消極的被動的印碼，沒人看就沒有那個，媒體報導沒有那個，那就是新聞稿最大....，當然，新聞稿還是必須得發。那現在我們在處理網路的這些新聞或是爭議的訊息，我們第一處理速度要快，不只發新聞稿速度，而且不能只發新聞稿，我們要一定要有相對應相稱的一個方式去回應，有時候不是只有圖卡，它也可能拍影片，我們現在很常用拍影片，因為拍影片是一個很專業，以上是網路上大家愛看的，不要說有差異。」(D 機關)

第四，假新聞處理的組織人力方面，大部分的部會都是在原本的新聞公關科室來處理假新聞，組織與編制與過去大同小異，主要的資源配置都是依照長官重視的程度而定，而這些處理機制都要面對層級與人才的問題，前者代表新聞公關人員未必有假新聞源頭單位的專業，因此處理起來比較費時，各所屬單位或是機關本身也需要有相關窗口人力，另外新聞公關人才在部會當中都是稀有人才，一方面可能要碰運氣有學傳播的進來，還要被發掘，另一方面可能需要向外求援，應用非典的人力進入公部門，比方說現在最夯的網路小編。J 機關的受訪者談到部會內部需要有人去作新聞回應協調的工作，這可能是一個額外的人力需求：

「對，然後這也不能是說他們(註：行政院)統計就好，變成是我這邊要一個人，要有一個登記表去確定說：「OK，那我們今天通報了幾件、然後哪些業務單位是幾件、然後他們多久時間、他們有沒有回，那這個績效才是說那你有沒有回？、你多久時間回？」這一個網路問題新聞，我們一開始因為我考慮到業務單位要有回應的時間，我本來是設定，你要不要在兩天內讓他完成回應就算有達標了；可是長官會覺得，網路的訊息傳得這麼快，兩天都不知道傳到哪裡去了，

> 會不會太久？，可不可以快一點？！後來改成一天，一天其實業務單位都要哇哇叫了，因為他們有層層，就是覆核的機制。那對我來講我會覺得：「機制是你訂的。」，我這是，我自己的感覺啦，因為我們也知道新聞工作搶的就是時間，所以我們會自己想辦法把我們的、陳核的層級縮短。」(J 機關)

最後，假新聞處理的績效管理部分，大部分的機關都是用「產出」(outputs)的方式來處理假新聞的績效，也就是說，被要求要回有回就好，行政院層級對於新聞回應的時效比較看重，有時會因為部會回應較慢而在行政院層級的新聞公關會議中，點名部會的主管要注意改善，因此，部會的新聞人員時間的壓力很大，但是，到底出去的信息有沒有達到更正的「效果」(outcomes)，絕大多數的部會都不清楚，也沒有機制來處理回應信息的效果問題。B 機關的受訪者談到該機關接受上級媒體公關績效指標管理，出現年度差異而造成的問題，有深入的討論：

> 「...就是我們針對這個(績效管理)，也是送去給學者，然後學者建議我們要訂社群媒體的績效，那怎麼訂？臉書的觸及人數呀！然後再來一個是這個最原始的是粉絲數，然後在一個是觸及人數，然後不然就是按讚，全年，我們貼文按讚的人數，對呀，或者是分享的。.....而且很好笑的是我們去年，我有一個印象非常深刻，我們去年就是說，我們觸及人數好了，一年大概六百萬，我們就根據前年然後來訂定明年我們要六百萬，可能前年五百五十萬呀，明年六百萬，結果我們實際做六千萬，因為我們拍了五支廣告，五支廣告我們都要做行銷，那就六千萬，誒結果在討論那個績效衡量指標的時候，超標十倍，誒你們這個吼不太正常，老師你可能有在國發會就知道，有綠燈、紅燈、黃燈、白燈，綠燈是 ok，然後紅燈不及格，白燈是指標定義不明，然後要另訂指標，然後我們那個指標居然被打黃燈，這個就是打擊我們的士氣呀，他說打黃燈是超標太多，變成那個數據有，他覺得有爭議。」(B 機關)

總括而言，行政院各部會的假新聞處理機制，基本上與之前的新聞公關的機制是一樣的，只不過社群網路時代，由行政院層級所發起的假新聞處理機制，其中最重要的就是行政院層級的新聞管控機制，讓下面部會的處理機制人員的工作更加繁忙，當然，這個機制也有組織層級、長官重視與否、內部專業分工、以及外部人才引進等等的問題；再者，這個機制的回應策略，通常主要還是對傳統的媒體為主(報紙、電視等)，網路媒體的處理，通常因為範圍太過廣泛，回應的工具也不只是文字反應，

當然也有才能的問題(圖案與影音小編)，都值得各部會繼續精進。最後，各部會除非有花資源進行客觀的評估，不然是無法得知這樣的傳播效果是否真的產生，也就是說，當新聞澄清資訊傳出去之後，媒體逐漸淡忘的原因，是因為新聞公關作為成功，將爭議訊息「加蓋」(lid)了，還是媒體因為有更大的新聞要去追，基本上非常難分辨，因此，績效的部分，一般來說都是以長官(自己機關或是行政院層級)的主觀感受為主。

第四節 本章小結

一、禁塑議題之網路輿情分析流程優化研究成果

(一) 新聞媒體消息來源多，社群網站網民互動高

關於擴大限塑議題，新聞媒體是主文篇數最高的媒體來源，因配合政府進行政策宣導，有大量的媒體露出，但引發的關注度不如社群網站。社群網站是總篇數最高的媒體來源，其回文篇數亦為最高，平均關注度遠高於新聞媒體，顯示網民在社群網站的討論度較集中。

(二) 所有媒體來源都是正面情緒

新聞媒體、社群網站與討論區，對於擴大限塑議題的情緒都是正面的，其中以新聞媒體最高，又因新聞媒體的發表篇數最多，使得新聞媒體的正面情緒擴散力最高。

(三) 民眾對擴大限塑政策支持度高

政府在推動限塑的政策上，已有一定的成效。無論是禁用塑膠袋、免洗餐具或吸管，綜合網路的意見，對於政策的支持度皆高達九成，代表循序式的擴大限塑政策得到了認同。社群網站是年輕人最常接觸的來源，也是此議題支持度最高的媒體來源，代表下一個世代的臺灣民眾，都能夠清楚擴大限塑政策的好處，不僅為自己，也能為地球盡一份心力。

(四) 限塑環保意識逐漸抬頭

從過去一年的文章趨勢發現，新聞媒體、社群網站或討論區對於政府擴大限塑政策持續都有關注度，過去世界地球日的訴求，已從節能減碳慢慢帶出限制一次性塑膠的使用，其他友善環境的議題出現時，限塑的討論度也會特別高。

二、網路輿情分析方法優化研究成果

分析網路輿情資料時，最常面臨的挑戰即為「**資料量龐大**」以及「**人力資源有限**」，資料量越大，在分析資料篩選以及立場判斷的階段，就會消耗越多時間與人力資源，使得原應使用ICTs計畫數據資料分析，變成高度仰賴工人智慧的手工業。本計畫運用浚鴻公司研發的分析技術，以自動化程序極大化為原則，有效解決兩大挑戰，提高資料分析的效率。

本計畫在方法上的優化，主要著力於「資料採礦」與「立場判斷」這兩個流程，透過機器學習建立自動化模型以提高輿情分析的效率。在分析文本的篩選方面，藉由專家們的關鍵字指認後，資料採礦的部分，以浚鴻公司所研發的「主題聚類模型」為基礎，以「建構式主題逐步篩選法」優化過去的文本篩選作法，除了能在過程中，依據篩選結果彈性加入新的關鍵字，更能加速最終關鍵字的決定，節省下的時間可達六倍之多。透過本計畫所建議的文本篩選方法，所獲得的文本雜訊率非常低，分析前只需略為瀏覽將極少量的雜訊去除，便能獲得零雜訊的分析文本資料集。另外，在事件聲量的分析方面，本計畫導入浚鴻所研發的「關注度模型」，可修正傳統聲量分析僅討論事件所包含的文本篇數的侷限，加入瀏覽、按讚、回覆或分享等網民關注行動，更能觀察事件的影響力。而「立場判斷模型」的建置，讓分析者能以少量人工標記的樣本，快速辨識大量輿情文本的立場，且具有一定準確度。當分析主題的文本數量很大時，機器學習將有效提高分析的效率。綜合而言，本計畫以過去所建立的輿情分析流程為基礎，利用機器學習所建立的模型取代大量的人工作業，定能協助行政機關在更短的時間內掌握民意所向、快速擬定相關議題的回應策略。

三、政府機關處理假新聞議題的研究成果

本計畫對於政府機關處理假新聞議題的研究，有下列的五點結論：

第一， 假新聞這個詞本身就有爭議，也不是部會傳統新聞處理機制所喜愛使用的名詞，一般比較喜歡使用「爭議訊息」的這個詞，真正產生爭議的時候，可能還是需要司法機關來認定，當然，這會是一個曠日廢時的程序，一般行政機關不會願意常常為之；

第二， 目前處理假新聞的機制，是包含在過去各部會處理新聞公關的機制與流程當中，人力與才能也是相同，唯一的差異是行政院層級出現一個統整管理機制，讓各部會的政策回應性增加，當然也帶來相關的業務量，尤其是時效上的業務壓力；

第三， 各部會的新聞事件回應，仍然是用專業分工的方式為之，而回應的管道除了傳統的新聞與電視之外，也加入對於網路新聞的追蹤

與回應，但是，過去傳統媒體找到媒體從業人員來處理新聞的模式，在網路時代較難適用；

第四， 回應爭議訊息的工作績效，受到長官主觀認知的影響很大，這除了是首長責任制的問題之外，就是新聞公關所作的努力，客觀的績效是比較不容易衡量的，行政院層級對於時效的要求，有時反而是回應的重點，這樣從上到下的管理機制，最大的問題就是沒有考量「不用回應」當作一種回應的模式，導致爭議新聞事件中，有可能因為政府的回應，而將「C 咖打成 A 咖」的新聞性的問題；

誰對管制假新聞有真正的權力？NCC對於傳統媒體有發照的影響力，報紙與電視媒體的假新聞處理機制是存在的，但是關鍵假新聞的發送與影響力，是來自網路，這部分NCC並沒有明確與直接的法令來處理，甚至，境外網路勢力對於國內假新聞製造的問題，處理起來除了要擔心影響言論自由之外，網路假新聞是跨國網路犯罪的問題一樣棘手。

第五章　政府資料協作與應用

本計畫呼應服務型智慧政府計畫重點，發展資料加值與創新應用服務策略，盤點政府與民間近三年黑客松活動，並透過專家焦點座談方式探討並發展可供實務應用參考之資料治理流程與推動策略建議，推動公私協作（collaboration）參與的創新，並透過個案輔導的方式，將該建議實際應用於公部門。欲達前述研析目的，本計畫採文獻回顧、焦點座談、歷年黑客松活動盤點等方式，聚焦公私協作（collaboration）參與創新的成功因素探討。

開放資料加值應用的討論，Attard等人（2015）提出政府開放資料循環圈，認為資料可分為預處理、利用、維護等三個過程，且資料並非單向由政府發布，而是政府與使用者雙方因資料交流而互相影響的循環，民間的資料使用者的意見回應會對政府產生反饋作用，如：在資料網站上提供意見回應、不定期舉辦資料座談會等，進而改變下一次政府開放資料的行為（圖5-1）。

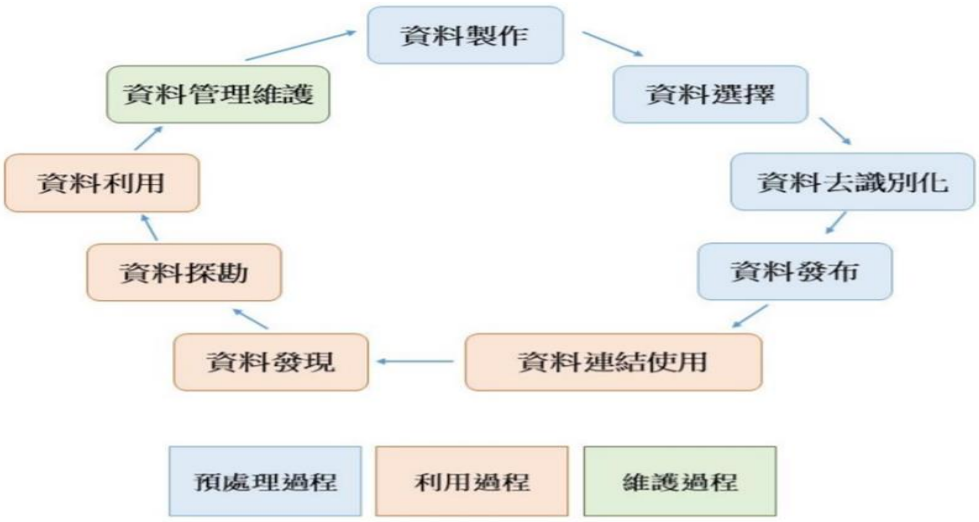


圖5-1：政府開放資料循環圈

資料來源：轉引自廖洲棚等人(2018)。

然而Attard等人（2015）的政府開放資料循環圈較著重於資料層次的問題，其他學者如Zuiderwijk與Janssen（2014）就提出一個系統性的評估架構，從開放資料的環境整備面、資料投入、產出、影響等四階段討論和比較7個不同荷蘭政府層級的開放資料計畫是否完善。環境整備面，像是開放資料平臺、合法性；資料投入面，像是資料品質、免費使用；產出面，像是正負面影響；影響面則是以公共價值的提升作為衡量標準，

如圖5-2。Gascó-Hernández, et al. (2018) 也指出開放資料的價值在於透明開放協作的公共價值。但文獻對資料擴散和效益評估的模式研究較少，學者一般認為常見的擴散方法如研討會、工作坊、競賽、手機應用等（Huijboom& Van den Broek, 2011; Gibbs et al., 2003; Public Sector Transparency Board, 2012; Rothenberg, 2012）。

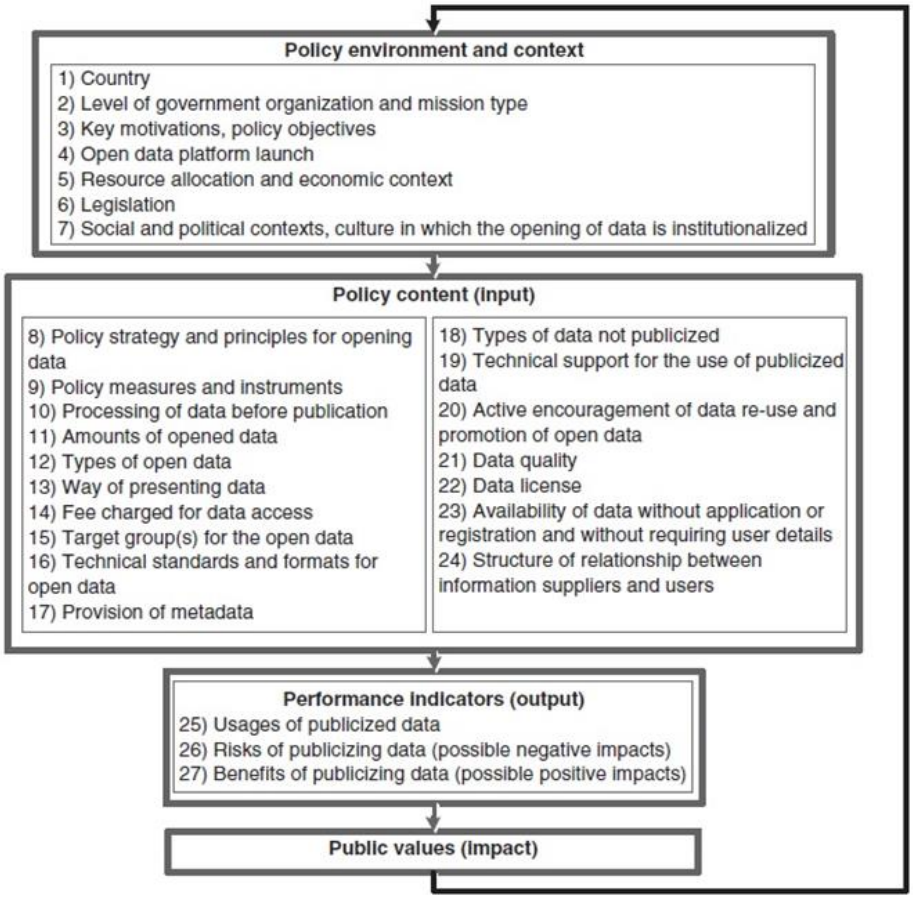


圖5-2：開放資料階段評估整理

資料來源：Zuiderwijk 與 Janssen（2014）。

第一節 研究設計

一、公私協作盤點

本計畫所盤點之黑客松活動主要來自三個方面，g0v舉辦之黑客松，計30屆，資料英雄計畫，計4屆，以及其他政府或民間舉辦之黑客松，其他政府或民間舉辦之黑客松是利用google搜尋方式蒐集，搜尋時間為2018年5月20-23日，設定「黑客松」、「hackathon」、年度分別用民國年與西元年「2016」、「2017」、「2018」、「106」、「107」、「108」等

任何一組關鍵字出現在google搜尋頁面前3頁之最關鍵的搜尋結果。計2016年google搜尋頁面前3頁之結果有12筆黑客松活動，2017年google搜尋頁面前3頁之結果有17筆黑客松活動，2018年google搜尋頁面前3頁之結果有11筆黑客松活動，依類型大致可區分為政府單位舉辦、私人企業舉辦、大專院校舉辦以及NGO或NPO舉辦等四種類型，也有少數是由國外主辦單位在臺所舉辦的，例如由美國太空總署NASA 舉辦的Space Apps Challenge黑客松，完整結果詳見附錄十一。然本計畫欲進一步統計各黑客松所使用之開放資料時，發現由於黑客松專案成果有智慧財產權的考量，除活動新聞稿外，難以找到各黑客松的細部資訊，且由活動名稱與新聞稿可以判斷部分黑客松的性質屬於私部門領域應用或非公部門應用，較不屬於本計畫研析範圍，因此本計畫最終聚焦於2018總統盃黑客松獲獎團隊、g0v公民科技創新獎助金項目等11個黑客松專案，由於本屆總統盃以社福為宗旨，故在主題類型上以社福最多，其次有醫療、永續、勞動、交通等類別，如表5-1。

表 5-1：本計畫聚焦之黑客松專案

來源	名稱	主題類型
總統盃黑客松	搶救水寶寶	永續
	救急救難一站通	醫療
	零時差隊	醫療
	永不回頭	社福
	法扶－如虎添翼隊	社福
g0v 公民科技創新獎助金	勞工守護神	勞動
	臺灣路更平	交通
	臺語文數位辭庫	文化
	無家者小幫手	社福
	臺電敦親睦鄰金追追追	預算
	臺灣植物	生態

資料來源：本計畫整理。

二、焦點座談

本計畫預計於8月8日舉辦1場專家學者的焦點座談，其目的為了解公私協作中可能遭遇的困難，以及專案成效如何擴及業務單位，作為擬訂可供實務應用參考之資料治理流程與推動策略建議之用，以及本計畫輔導單位之參考。本次邀請名單如表5-2，大致區分為學術界、開源社群界、政府單位、以及黑客松團隊代表，共邀請6-8位，同時在座談前訪談臺灣

大學圖書資訊學系OD_B1，以及众社會企業OD_B2，釐清座談會之訪談大綱與本研析議題所需注意的面向。

表 5-2：焦點團體之專家學者名單

領域	單位 / 職稱	訪談稿編碼
開源社群	智庫驅動執行長	OD_A1
	開放文化基金會董事長	OD_A2
	Open Data 聯盟副會長	OD_A3
政府單位	國發會資管處副處長	OD_A4
	臺北市政府資訊局主任秘書	OD_A5
黑客松團隊	臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心社工	OD_A6
	臺灣自來水公司大數據小組	OD_A7

資料來源：本計畫整理。

針對本次焦點團體，本計畫繪製開放資料加值應用關係圖如圖5-3，依層次可區分資料循環層次、協作層次、資料層次以及法令層次等四個層次，依照專案進程則可區分資政府部門料投入、資料處理、資料產出以及資料擴散等四階段。依照目前公私協作文獻以及實務上的整理，可以發現在協作層次中「跨界協調者」（boundary spanner）的角色吃重，其次則是擴散機制的重要性，可有競賽、獎勵、研討會、應用程式開發、網站等擴散方式與媒介。

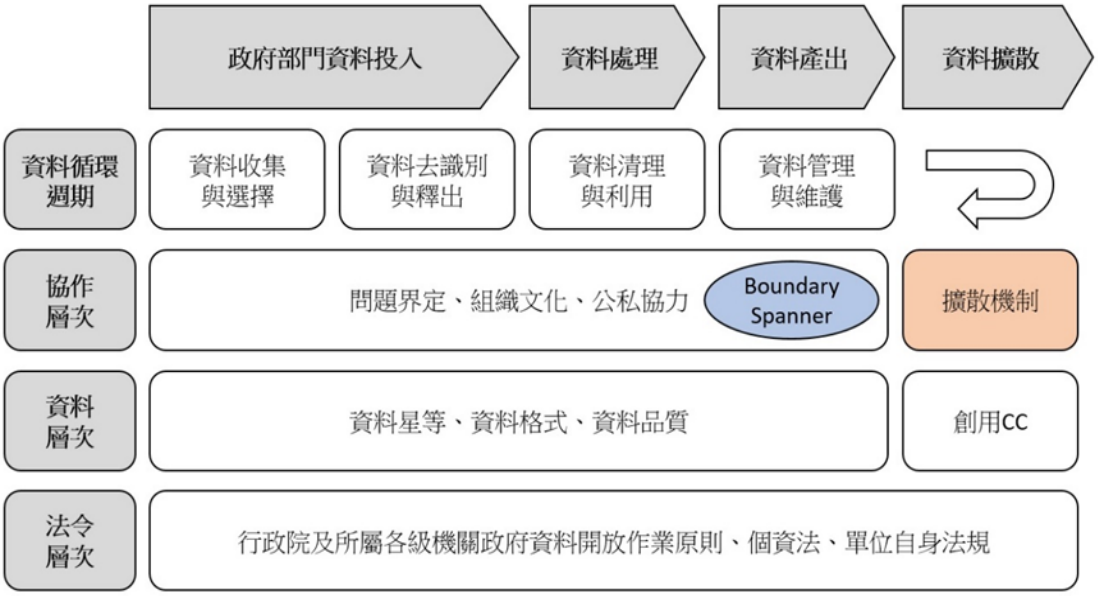


圖5-3：開放資料加值應用各層次關係圖

資料來源：本計畫自行繪製。

該場座談的題綱，詳見附錄十二，依照圖5-3的四個專案進程階段區分四個構面，雖然開放資料加值應用有四個層次，但本計畫聚焦於協作層次的探討，預擬了9個問題，包括政府單位如何找到與建立夥伴關係、進行資料分析與處理最常見的問題是什麼、協作過程的困難點、是否將協作成果導入現有行政流程等。

三、個案輔導

個案輔導的部分，本計畫與D4SG資料英雄計畫合作，參考Ruijer等人（2016）的社會行動模型（Societal Activity model），圖5-4左側三角形的上方是兩個開源平臺Transparency-Enhancing Toolset（TET）和develop a Social Platform for Open Data（SPOD）；順時針右側是目標1（object 1）開放資料的行動議題；參與角色（Roles）如參與行動與資料收集的市民，社群（Community）包含非營利組織、其他一般市民；規則（Rules）指的是平臺使用規範（Rules on the platform）以及資訊自由法（Freedom of Information laws, FOI laws）等法規規範；最後是一般民眾（Citizen User）。圖5-4右側三角形則是以公務同仁（PA User）構成，唯一不一樣的地方是右下角的參與角色（Roles），改為業務單位資料收集和提供同仁。中間的部分則是兩邊公私協作行動後的產出（object 2a, 2b, 3ab），例如資料收集行動（collective action）與監測（monitoring）。個案輔導將會以參與觀察資料英雄工作坊的方式，觀察不同利害關係人（資

料英雄）使用政府資料的行動及產出（臺北市政府社會局社會救助科），本次資料英雄的參與者約6人，會後並輔以訪談追蹤成果

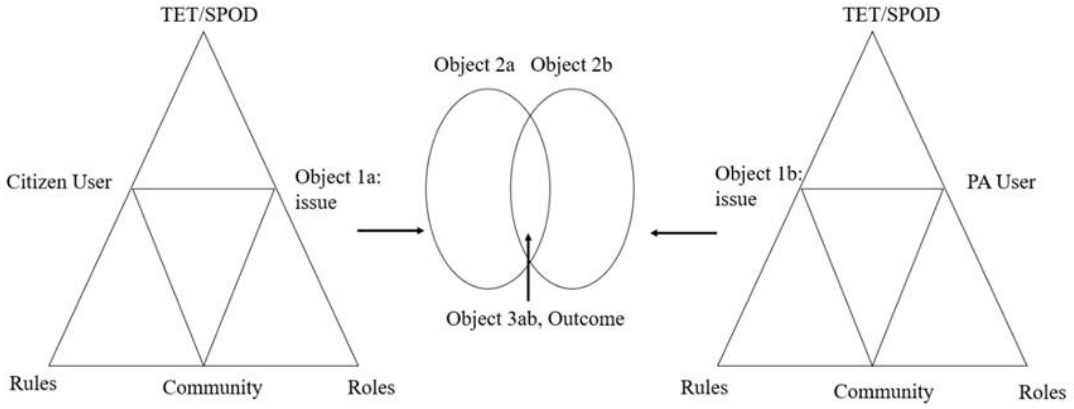


圖5-4：開放資料應用社會行動模型

資料來源：ROUTE-TO-PA (2018)。

本計畫認為Ruijer等人（2016）的工作坊研究可以對應臺灣的協作模式，其形態極為類似黑客松和資料英雄工作坊，也就是以政府資料開放平臺為（data.gov.tw）資料匯集地，行動參與者包含公私部門資料業務單位以及提案人（Roles），產出如監測網站、資料收集行動、手機APP等成果。研究團隊預計將收集盤點歷年政府單位所舉辦之黑客松和資料英雄工作坊，了解其活動後實際應用與導入政府施政流程的情形，以探討成功導入或為導入的影響因素為何，藉以發展促成數位政府創新，如服務創新（service innovation）、共創式創新（co-creation based innovation）、政策制定創新（policymaking innovation）與群眾外包式創新（Crowdsourcing based innovation）等策略發展。

第二節 政府開放資料與加值應用

本計畫目的在於開放資料在公私協作上的創新應用與擴散模式，探討開放資料如何對公私部門業務產生新的洞見與策略，並探索新的資料應用，促成數位政府創新。

本計畫共約訪10位專家學者與資料英雄，名單與背景如表5-3，包含學界專家2位，政府單位2位，民間專家6位。隨著政府開放資料的釋出，近年在各領域有不少的應用成果，其中不乏是透過公部門、私部門、第三部門或跨界專家們協力的成果，學者專家民提出以下的觀察與建議。

表 5-3：本計畫訪談名單

領域	單位 / 職稱	訪談稿編碼
學界專家	臺灣大學圖書資訊學系副教授	OD_B1
	众社會企業執行長	OD_B2
開源社群	臺灣大車隊總經理特助	OD_B3
	阿龜微氣候天眼通	OD_B4
	阿龜微氣候天眼通	OD_B4-1
政府單位	臺北市政府資訊局局長	OD_B5
	臺北市政府資訊局股長	OD_B5-1
	桃園市政府研考會主委	OD_B6
資料英雄	智庫驅動專案經理	OD_C1
	伸波通訊	OD_C2
	遠傳電信	OD_C3
	交通大學研究生	OD_C4

資料來源：本計畫整理。

焦點座談與後續訪談大綱與研析構面的結合如表5-4。本計畫透過座談與專家訪談，從五大面向解析公私協作可能成功因素與困境，分別為（1）協力啟動、（2）協力過程、（3）成果擴散、（4）資料治理、（5）法規支持。特別說明，專家訪談的提綱於座談會後微幅修訂，延續座談會提綱精神，但更符合分析構面的需求。

表 5-4：本計畫分析構面與所屬題目

分析構面	座談會 (A)	專家訪談 (B)	資料英雄訪談 (C)
協作啟動	建立公私協作夥伴關係有哪些重要因素（組織文化、主管支持等）與模式（正式與非正式關係）需要考量？	首先，請介紹您認為成功的政府與民間協力應用政府資料的個案，並分別從合作的緣由、合作方式（如外包、開工作坊）與過程以及具體成果等面向說明。	請問您參與資料英雄計畫的原因，與獲得資訊的管道？
協作過程	公私協作過程中如何找到適當的政策（業	承上題，在該個案中，就您的觀察，組織內部成員對於這樣	請您回想一下，就本次專案的參與過程來說，您認為執行計畫

分析構面	座談會 (A)	專家訪談 (B)	資料英雄訪談 (C)
	務）問題？過程中需要克服的困難有哪些（資料或者組織層面）？協力成果如何延續與擴散？	的合作有何看法？主管如何看待？是否有涉及跨政府單位的協調？若有，情況為何？除此之外，還有哪些因素，您認為是很重要、會影響政府與民間雙方的合作成效？	困難或容易的地方在哪？（例如資料清理、團隊溝通、跨單位協調等）
成果擴散	協作成果如何回饋給業務單位，成為單位未來在資料治理時的參考？（如從法規、制度、資料等層次）	就您的看法，這樣的合作要如何將成果延續，以及如何將其擴散到政府內部的其他單位？	
資料治理		請問您認為這種合作成功案例會影響到政府機關的資料治理模式嗎？為什麼？那些層面會受影響或不會受影響？	請問您認為這種合作模式會不會影響到政府機關的資料治理模式？那些層面會受影響或不會受影響？
法規支持		最後，請問在現行法規、制度上，您認為還有哪些不足或過於繁瑣之處，以致妨礙政府與民間在資料創新應用上的合作？另外，這些問題該如何修正？	
其他			如有機會未來是否會繼續參與資料英雄計畫，為什麼？

資料來源：本計畫。

一、焦點座談與訪談結果

本計畫透過座談與專家訪談，從五大面向解析公私協作可能成功因素與困境，分述如下：

(一)協力啟動

正式契約關係與非正式契約關係混合使用，由於資通訊科技的進展快速，政府採用時常無前例可循，故多非正式契約關係，常見POC、MOU、NDA、工作坊的方式，以保密條款跟小型專案的形式合作。

很多情境遇到的問題都不一樣，所以我們的操作模式不會固定，像是跟 Appier 就是合約 (OD_B5)。

農委會在 2015 年被逼著開放很多資料，當時工作坊使用的資料蠻多來自農委會的開放資料(OD_B3) 。

啟動的原因與限制有二，一是政府內部自行分析的能量有限，故改以委託研究或是委託分析。而限制之處在於部分領域的資料（如社福）因個人資料和敏感資料緣故，不適合開放給一般民間處理。

社福牽涉到社經地位、家庭結構、所得資料、戶籍資料跟所謂的投資資料.....在開放資料之後，這領域仍是相對難以介入(OD_B3) 。

(二)協力過程

主管支持是開放與協力過程的重要支持因素，機關應可受惠於資料開放所帶來的「透明」、「課責」的公共價值，在協作的過程中，應留意內在顧客（如機關同仁）的感受，讓同仁知道自己可以因開放與協作，讓業務推展的更順利，不過就執行面來說，仍須考量同仁工作時間，不增加太多額外冗事，及單位預算排擠效應，最後則是績效衡量與持續滾動修正。

臺北市其實在open data這一塊有制度在執行的,市長也講得很清楚，就是 open。所以對於 open 這件事情沒有懸念，不 open 才有懸念 (OD_B5)。

我覺得首長的想法很重要，像之前市長在市政會議上有提到我們有

很多資料是可以公開的...像市長就覺得當資料越公開透明的時候,你的爭議就會越來越少，如果每個同仁都有這樣的概念的時候，第一個他不會排斥要開放資料，第二個他慢慢會對資料使用的想像越來越豐富(OD_B6)。

主管評估兩個點，一個是既有業務的推動跟原有預算資源的排擠...既有資源的排擠後,會排擠原本主管推行的業務跟對應的人員...所以他們對這些新的事物除非確定真的能帶來幫助，不然基本上他們還是盡可能還是會留在原本的業務上 (OD_B3)。

如果這個成效是政府很信任這個廠商，成效就是政府覺得有做，廠商覺得自己做符合驗收的東西。但沒有民眾在裡面，沒有修改的可能性,政府系統成效不彰的原因.....大部分案子都是這樣,發包的人自己訂規格.....不一定要開放原碼,就是有沒有讓民眾可以回饋到這個系統。使用者的操作的部分，通常是沒有接受到回饋修正，或多一點更方便的功能 (OD_B4)。

(三)成果擴散

透過正式契約關係與非正式契約關係的執行成果，必須要讓同仁有感，真的隊業務推展有用，容易在組織內起到標竿學習的效果，同時形成學習的氛圍，而在成果共享的方式與平臺，可藉由市政會議、媒體報導等方式，讓大家更知道彼此在做什麼。

因為市長言必稱 data,所以任何一個局處,最核心的點是做任何分析,要去跟市長報告的時候，市長問你資料哪裡來的？你蒐集的是怎麼樣的資料？這些東西你問久了大家就知道你上去報告或是你做分析的時候一定要有本，這時候就已經在府內養成用 data 去說的氛圍，接下來我們就是想辦法讓這個氛圍延續，這才是關鍵(OD_B5)。

不管辦了哪些競賽，當我們找出不錯的案子的時候，其實應該要跟業務單位討論說有無後續執行應用的可能性？我覺得這樣子才是在公私協力上做資料的應用部分的一個比較好的發展，而不是辦完比賽頒完獎就結束了.....這幾年政府機關都有慢慢在轉變,有去考慮到資料的品質還有這些比賽後續的效應 (OD_B6)。

(四)資料治理

地方政府會先透過內部資料交換平臺解決業務問題，追求內部資料格式統一。

我們做了一個大數據平臺，不是把大家的資料變成一個 warehouse，大家還是 silo，那個東西如果要去改他成本太高了。現在可以做到的是大數據平臺可以接府內所有的 silo，我們要去定義的是資料怎麼去交換...所以變成基本的資料分析、insight 擷取的概念，上面都有，所以我們要求每一個局處都做教育訓練，這個也大概做兩年了(OD_B5)。

其實在市府內的資料有很多的欄位跟定義並沒有統一，所以我們從那時候開始也陸續在做資料格式的統一...我們有個案子是大數據分析平臺，是跟中華電信合作，這個案子除了做一個基本的大數據的 dashboard 平臺，也利用這個機會統一各個單位定義資料的基本格式，因為這個案子有跟四個局處合作，所以在這四個局處的資料格式上面其實都有幫他做一些定義，共同的基本欄位也都有開始先做定義，到時候可以讓各個局處在這些基本欄位上面統一起來 (OD_B6)。

(五)法規支持

個資法的法令解釋彼此認知不同，公務人員保守心態，加上原有法令限制資料使用與授權的方式，可能限制同仁對資料應用的想像。而用人彈性的僵化，導致政府單位較難吸引到解決問題的專業人力，還是持續仰賴契約外包廠商。

對我們來講最大的問題應該還是隱私權、個資法的問題。因為它不是很明確的條文，裡面很多是操作面認定的問題，大家不是那麼專業，就個資法來看，單純就一個資料庫的個資是容易的，可是我們全府那麼多資料，大家彼此跨來跨去、要 open 的時候，你就很難說 coordination 完畢之後結果會是什麼(OD_B5)。

我覺得問題不是法規，而是政府機關內部對於開放這件事情的定義，還有他對法規的解釋，有時候法規並沒有寫不可以，可是還蠻多都會自己解釋成因為法規沒有寫所以不行，當然有些法規上是寫得很明確的，我覺得確實未來有需要開始修正...再來就是制度上，比如說你要跟民政或是社政資料對接的時候，他只要說這有個資的問題，我沒辦法跟你對接，你就只能停在那邊，像 join 平臺的眾開講 i-voting 要接戶政司的資料也卡住(OD_B6)。

桃竹竹苗有一個聯合治理平臺，我們會互相溝通想法，有一個是想要把四個縣市的交通資料整合，另外是各縣市警察局的天羅地網

CCTV 要開放，警察局都沒有問題，最後的問題是我們發現在警察的法規裡面，就有很清楚寫了一條，影像只能做犯罪偵防使用，所以我們就是卡在這條，沒辦法把他們 CCTV 的資料拿來使用.....所以這個就是修法的問題 (OD_B6)。

現在的公法人或內部組織吸引到的都不是能夠改善這件事情的文化或人，所以導致一直呈現負面的循環。即使是資訊行政體系的人都會認為現在的資訊行政體系本身在逐年弱化，甚至比起十年前的情況更慘，可是十年前就已經是相對沒資源了 (OD_B3)。

二、參與觀察結果

D4SG資料英雄計畫由DSP智庫驅動[14]主辦，開拓文化基金會協辦，具體的執行方式是由公共服務性質組織主動投遞提案申請書，D4SG資料顧問將會協助規劃一個具社會影響力、可重複性的資料科學專案，同時媒合民間熱血有參與意願的資料英雄，以三個月的專案期程完成計畫。專案團隊的組成包括專案顧問（mentor）、提案單位（project partner）、資料英雄（fellows），專案顧問以智庫驅動公司的講師群或領域知識專家為主，其職責在於溝通協調、專案進度掌握、技術諮詢等。提案單位的資格限於非營利組織、政府單位、其他公共服務性質機構，需提供專人窗口、且主管積極支持、有能力提供或收集議題的內外部資料，以及每週至少參與一次會議。資料英雄的資格則為大學或研究所學生、社會人士、或者是對「用資料做公益」充滿熱誠的各界人士。

2018年夏季由臺北市社會局社會救助科所提的「脫貧就業：協助經濟弱勢者重回勞動市場」，目標對象是年滿15至65歲失業者具有工作意願及工作能力，經社政主管機關審核認定之低收入戶及中低收入戶。該項就業轉介計畫以中央政府依就業服務法第24條第1項第5款、社會救助法第15條規定之「100-105年低收入戶及中低收入戶就業促進實施計畫」為依歸，由地方政府每月定期將轄區低收入戶及中低收入戶具有工作能力者，轉介並列冊（含電子檔）送當地就業服務機構，以利推介就業或參加職業訓練。

轉介單位除臺北市就業服務處等勞政單位外，臺北市社會局社會救助科自103年起，每月亦提供伊甸社會福利基金會聯繫名單，以進行後續連繫與輔導，受輔導的對象在穩定工作滿三個月後，得申請職能培育金，

[14]資料英雄計畫詳見:https://d4sg.org/fellowship/，最後檢閱日期 2018/11/29。

穩定工作六個月始得結案，如下圖5-5。由於穩定工作六個月始得結案，因此服務個案的服務期程長，在有限資源和人力的投注，希望能在政策規劃端找出適合的評量就業工具，在業務執行端找到和輔導個案接觸的適切方法與時機。

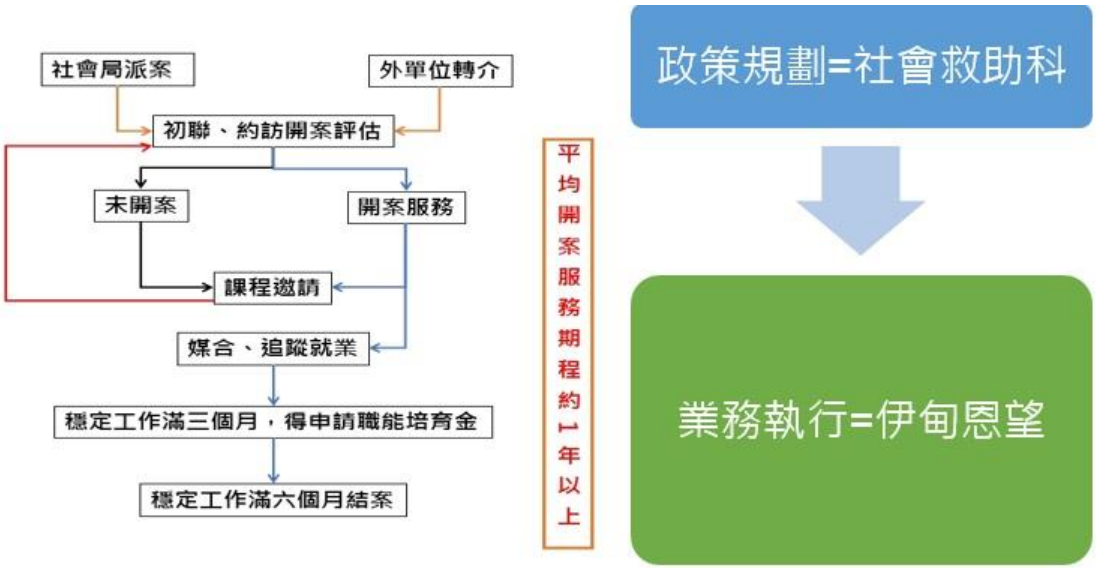


圖5-5：業務執行流程圖

資料來源：臺北市政府社會局。

103年迄今（107年7月），臺北市年滿15至65歲失業者具有工作意願及工作能力，經社政主管機關審核認定之低收入戶及中低收入戶者約有6,000筆，轉借給伊甸基金會者有1,520筆，伊甸基金會自發性收集者有100筆，失聯者915筆，聯繫上者605筆，最終有209筆開案，110筆成功就業。所涉及的資料或系統包含（1）政策規劃端的：社福系統、低收、中低收入戶、代賑工資格審查，資料主管機關跨社會局、勞工局、區公所、國稅局、稅捐處等。（2）業務執行端的：個案服務月報暨分析表、個案評估表、服務計畫表、服務紀錄表、個案結案摘要表、滿意度調查、個案服務清冊等，多為伊甸基金會方所填寫的文字資料。

表 5-5：資料英雄參與人員組成

類別	人員
業務主管	救助科科長*1 專員*1 股長*1 承辦同仁*2
協力單位	伊甸社會福利基金會*2
資料英雄	專案顧問*2、資料英雄*6

資料來源：本計畫整理。

本計畫在7月底即向臺北市政府社會局接洽參與觀察事宜，在8月3日由計畫協同主持人前往臺北市社會局社會救助科向同仁說明計畫緣由，並請同意參與本次D4SG計畫，從旁觀察，後續於8月5日、9月8日參加兩次資料清理與討論會議，並於10月28日參加成果發表，11月17日進行事後訪談，詳細進程與參與主題如表5-6。值得一提的是，臺北市社會局社會救助科是第二次參加資料英雄計畫，科長帶動科內同仁的全力投入，以及社會局局長的支持，是連續兩屆獲參與機會的重要原因之一。

10月28日在臺北三創園區會議室舉辦了本屆資料英雄成果發表，臺北市社會局社會救助科所提的「脫貧就業：協助經濟弱勢者重回勞動市場」一案，以關聯分析優化市府推薦至伊甸基金會的名單，藉以提高成功開案率；另外，透過個案訪視報告的文字分析，找出容易就業的個案特性，提高社工的工作效率，提供了比原本轉介方式更好的評選建議。

表 5-6：本計畫參與觀察時間

時間	地點	活動主題	參與人員
08/03	臺北市政府社會局	研究目的、參與觀察方式說明	臺北市社會局社會救助科同仁、曾憲立老師
08/05	臺北市政府社會局	資料集與專有名詞釐清與定義、資料清理	臺北市社會局社會救助科同仁資料英雄、DSP 專案經理、曾憲立老師
09/08	伊甸基金會會議室	討論資料分析方式、產出模型、資料清理	臺北市社會局社會救助科資料英雄、DSP 專案經理、伊甸基金會同仁、曾憲立老師
10/28	臺北三創園區會議室	成果發表	臺北市社會局社會救助科、資料英雄、DSP 專案經理、曾憲立老師
11/17	臺北	成果追蹤訪談	資料英雄、曾憲立老師

資料來源：本計畫整理。

在結束觀察與訪談，本計畫提出下列建議，供臺北市社會局社會救助科以及其他想推動資料協力之專案參考。

(一)敏捷式流程優化建議

如果是成立新案，依據中央訂定之100-105年就業促進實施計畫規範，新申請低收入戶經區公所及社會局審核資格（查調財稅+訪視）到審核通過約需2個月，才會依需求轉介進入臺北市市就業服務處，由就服處每月回報聯繫情形。舊案連繫，每月由社會局撈名冊轉介伊甸恩望基金會進行初步訪談（10 日內），在1個月內完成評估擬定服務計畫，之後每月進行開、結案會議討論。建議可優化此申請流程，避免長時間的等待。

(二)資料欄位確實填寫

在清理資料過程中，受輔助個案常有資料填寫不完全的情形，例如學歷，或者不同訪員在填寫與判斷時未有統一稱呼與判讀，建議透過內部教育訓練，提高系統與訪視文件的正確性與價值。

(三)跨單位資料交換與個資保護

以低收入戶跨單位資料稽核來說，從區公所及社會局審核資格到國稅局、稅捐處審核通過約需2個月，時間較長，在資料處理方面應提升處理效能，或精簡流程。交換或使用社服資料時，個資保密是主要考量，目前以保密切結、單一電腦處理資料，資料不攜出的方式管理資料，或由主管單位以人工方式將資料匿名，建議要有更積極的保護與交換方式。

(四)資料治理與處理

社會局在資料清理時，需要將討論結果帶回資訊室，由資訊人員倒出資料英雄所需的資料，但是沒有加入討論過程，建議未來在專案討論過程中，可適時邀請資訊人員加入討論。

前述優化建議，如要在不增加現有服務人力下進行，則須思考如何改善現有流程，提高資料正確性等問題。

第三節 本章小結

本章小結綜整一場專家會議，專家訪談，以及實際參與資料英雄專案計畫之結論，依照本計畫第二章文獻回顧及第五章所提之分析架構，認為公私協作關係的建立，有賴雙方的彼此互信，本計畫所盤點之黑客松或資料英雄協作模式，在公部門實際導入時，依本計畫所統整，須留意（1）協力啟動方式，採正式契約委託或非正式契約模式，以及保密條款的簽訂，對可能造成爭議之處，先加以釐清，例如智慧財產權的歸屬問題；（2）協力過程是否有業務單位，甚至跨單位主管支持，資訊室或

資訊人員的陪同；（3）成果擴散，如何在組織內營造以資料為驅動或輔助業務執行的風氣，有賴首長或單位主管的鼓勵或者以參賽方式或第三方的肯定；（4）資料治理無論單位內的資料或開放資料須有效管理，提高正確度與即時性，同時檢討作業流程簡化之可能。

此外，透過實際參與發現，臺北市政府社會局下有公宅資格審議式民主、社會救助（本案）、總統盃黑客松之家防中心等成果，都是社會局的業務但透過不同的協作方式或管道與民間合作，在協作關係或資料所能回答的政策/業務問題不清楚的初期，或許可以透過這樣的方式找尋成功的prototype，不過從資料治理的長遠面來看，單位應思考資料治理在機關自身（如社會局）各科室或各外圍組織的共同需求及協作可能，透過事前溝通，在資源管理及經費應用上，更有效率。

表 5-7：各構面與訪談結果精簡對照一覽

構面	訪談結果與發現		
	學界	政府	社群
協作啟動	政府部門逐漸脫離原本完全仰賴外包廠商的思考模式，開始主動尋求社群協助，而社群方也會對政府單位(資料)有所期待與要求。	協作模式不會固定，正式契約關係與非正式契約關係混合使用，非正式契約常見方式為 POC、MOU、NDA、工作坊，以保密條款跟小型專案的形式合作。	政府內部自行分析的能量有限，故常透過社群委託研究或是委託分析，但部分領域資料（如社福）因敏感性問題又會面臨不適宜交由民間處理。
協作過程	雙方互信、主管支持、業務內容對接、資料品質等都會影響合作順利與否。	機關主管或是首長的支持是開放與協力過程的重要支持因素。	應讓機關同仁知道自己可以因開放與協作，讓業務推展的更順利，不過就執行面來說，仍須考量同仁工作時間，不增加太多額外冗事，及單位預算排擠效應。
成果擴散	標竿學習、競賽、補助、主管或首長的關注、獎勵機制	培養機關用資料的氛圍、黑客松競賽後的延續。	某專案的成功往往是仰賴的人力，因此難以複製至其他機關進行擴散。
資料治理	現階段多為外部協作單位配合政府需求。 長期來說，政府內部應對資料從收集、儲存、分析、分享、再利用等環節加以盤點清查，同時縮短人工處理的時間。	會透過內部資料交換平臺解決業務問題，追求內部資料格式統一。	讓同仁體驗到電子化的好處，就會自然而然去推動、從使用者角度對機關提出建議也能影響機關改進資料治理的模式。

構面	訪談結果與發現		
	學界	政府	社群
法規支持	機關內部交換資料目前較無疑慮但涉及個資的對外開放則較保守。	個資法的法令解釋彼此認知不同，公務人員保守心態，加上原有法令限制資料使用與授權的方式，可能限制同仁對資料應用的想像。	用人彈性的僵化，導致政府單位較難吸引到解決問題的專業人力，還是持續仰賴契約外包廠商。

資料來源：本計畫整理。

第六章　結論與建議

第一節　研究發現

一、網路同溫層與輿情分析部分

本計畫從 Join 平台挑選提點子議題(限制使用免洗餐具)結合準實驗設計，邀請曾參與該議題附議的民眾參與會議，以測量同溫層效應對此些民眾的議題認知、參與效能以及對政府回應態度的影響。另外，關於網路輿情分析，本計畫與浚鴻公司合作，透過擴大限塑議題導入機器學習，修正人工作業的方式。具體來說，修正後的步驟，仍是維持陳敦源等（2017）的設計：流程一「輿情分析政策議題指認與預設情境」，流程二「議題關鍵字指認與資料採礦」，流程三「聲量與情緒分析」，流程四「初期聲量與情緒分析結果報告」，流程五「立場分析」，流程六「輿情焦點論述分析」，流程七「訂定回應策略與建議報告」，但與原流程不同的是，流程二的「議題關鍵字指認與資料採礦」、流程五的「立場分析」階段，原來都是人工作業，耗費的時間多、成本高；新作法是透過機器學習，降低人力的需求，且快速提升分析的效率。經此議題的測試，新流程是有效的，未來可運用於其他議題的分析。本計畫與浚鴻公司的技術團隊合作，針對「店家未開發票與逃漏稅」、「擴大限塑」此兩個議題，進行網路輿情分析。這兩個議題，前者為財政部南區國稅局所關注；後者在公共政策網路參與平臺（Join 平臺）上的兩個相關提案，分別於 2017、2018 年兩度通過連署。對此，本計畫透過網路輿情分析，了解這兩個公共議題在網路上的啟動與擴散模式。需特別說明的是，本計畫對於這兩個議題的操作有所不同。首先，針對未開發票的議題，本團隊採用陳敦源等人（2017）建立的網路輿情分析流程來實施。第二，針對擴大限塑議題，本計畫在陳敦源等人的網路輿情分析基礎上，導入非人工的機器學習，將其流程優化。綜合而言，有關網路同溫層效應以及輿情分析的研究，本計畫有下列的研究發現：

(一) 「同溫層效應」並非嚴謹的學術名詞，而是網路流行用語，而國外的學術文獻多稱之為「迴聲室效應」(Echo Chamber)。相關的研究，主要是分析社群網站的使用行為（尤其是跟選舉、政治傳播有關），探討人們在使用網路時，是否會選擇對自己有利或偏好的資訊來吸收與傳遞，造成意見的兩極化，而答案是肯定的。相關的研究也顯示，人們必須創造友善的對話情境，才較有可能化解同溫層效應。本研究發現，在模擬同溫層的情境下，受同溫層影響者「對政府維護公共利益的信任程度」明顯低於未受影響者，

本計畫進一步推論，此些差異是因為焦點團體會議本身的討論，加上會議缺乏政府主辦機關參與說明的情況下，僅由民眾自行廣泛討論政府回應公共議題內容的結果，使得受同溫層效應影響者會明顯降低其對於政府回應內容的信任度。受同溫層影響者「對影響政府決策的自信程度」明顯高於未受影響者，本計畫進一步推論，「同溫層效應」形成的一言堂氛圍，似是讓受測者更有自信會對政府決策產生影響力的原因。最後，本計畫在控制受測者性別後，發現女性的受測者，受到同溫層效應影響的反應會大於男性的受測者，特別是在「支持政府回應」和「信任政府回應內容和「自信能影響政府決策」等三個面向上有明顯差異，前兩項受同溫效應影響後會變得較不支持和較不信任，最後一項則是變得較有自信。然而，本計畫進一步推論，這個差異很可能是因為本準實驗的女性參與人數明顯高於男性所致，是不是真的源於性別造成的差異，未來還需要更多的數據才能確認。

(二) 針對未開發票議題，網路輿情分析的結果顯示，新聞媒體是最主要的文章來源，且多為負面報導。另外，社群網站與新聞媒體、討論區相比，總文章數與回文數最多、討論度最高、情緒最負面，顯示網民把社群媒體作為店家未開發票的情緒宣洩管道。另外，部分稅務人員的稽查作為，民眾未必會認同，在網路上引發負面情緒。本計畫也發現，此一議題會在網路上發酵，主要是受到知名店家漏開發票的影響。

(三) 擴大限塑議題的網路輿情分析結果顯示，新聞媒體是此一議題的最主要消息來源，但引發的關注度不如社群網站。另外，網友在新聞媒體、社群網站與討論區的情緒都是正面的，其中又以新聞媒體的情緒擴散力最高。總之，從網路輿情分析的結果可以發現，新世代的臺灣民眾普遍清楚擴大限塑政策的好處，並且願意支持，在網路上的討論頗為正面。

(四) 關於假新聞訪談部分，本計畫發現大部分的受訪者，都認為「爭議訊息」這個詞會比「假新聞」來的好用，因為假新聞的相反就是真新聞，而新聞事件往往有一個發展與醞釀的時間，不能說發展中新聞的早期階段，當資訊還不完整時就報導，就是假新聞，這樣很多新聞都不能求快而報導了。目前行政院已要求各部會要在網路上建構爭議訊息的處理窗口，而行政院院本部有一個統整的處理機制，讓各部會在時間內回應爭議性信息，這個管道被認定的假新聞各部會都要立即回應，不但放在各部會的爭議訊息網站上，還要上傳行政院的網站，而各部會本身也可以額外回應沒有被行政院指定要回應的信息，或是各部會主管人員發現的信息，也會請部會的公關人員回應。各部會的公關單位都會有一系列的回應管道並依照一般的新聞處理原則，從不回應、新聞稿(主要是報紙或網路媒體)、網路懶人包、網路廣告影片、到首長(部會或是行政院)開記者會等，不一而足，這代表

行政院或是部會考量爭議訊息的嚴重程度的回應狀態有所不同，且各部會在媒體界都會有些關係比較親近的媒體，可以協助發新聞，網路上也有自己或是不同的管道(臉書、IG 或是 Line 群組等)，將信息發出。至於，組織人力方面，訪談發現大部分的部會都是在原本的新聞公關科室來處理爭議訊息，組織與編制與過去大同小異，主要的資源配置都是依照長官重視的程度而定。最後，爭議訊息處理的績效管理部分，大部分的機關都是用「產出」(outputs)的方式來認定處理績效，也就是說，被要求要回有回就好，而行政院層級對於新聞回應的時效較為看重，有時會因為部會回應較慢而在行政院層級的新聞公關會議中，點名部會的主管要注意改善，使得部會的新聞人員時間的壓力很大，但到底出去的信息有沒有達到更正或澄清的「效果」(outcomes)，絕大多數的部會都不清楚，也沒有機制來處理回應信息的效果問題。

二、政府資料協作與應用部分

本計畫對於政府資料協作與應用進行研析的目的，著重在探討政府開放資料在公私協力上的創新應用與擴散模式，研究重點在於討論政府開放資料如何對公私部門業務產生新的洞見與策略，並探索新的資料應用，促成數位政府創新。依本計畫焦點座談、專家訪談、參與觀察資料英雄之研析成果，並依本研析所提出之五項構面，整理研究發現如下。

(一) 協力啟動部分，由於資通訊科技的日新月異，加上程式語言、機械學習、跨域合作的蓬勃發展，由業務單位自身專業加上其他領域，如資工或資管，所帶起的政府業務與資訊單位，甚至民間對政治參與有興趣的資料科學家，開始跨域合作，而且政府部門逐漸脫離原本完全仰賴外包廠商的思考模式，開始主動尋求社群協助，透過提案引進民間協作動能。本次臺北市政府社會局的參與觀察可發現，社群方也會對協作的政府單位有所要求，例如，提案單位需提供專人窗口、且主管積極支持、有能力提供或收集議題的內外部資料，以及每週至少參與一次會議等等，由於執行的 know how 在民間社群端，所以可以見到協作關係的建立過程會彼此選擇。在契約規範部分由於是公益性質的短期合作，也就沒有採用一般勞務採購的方式執行，僅以 MOU 規範彼此合作關係，輔以保密切結書對社會局的資料保密，由於社會局已是第二年和 DSP 合作，雙方的信任關係是高的。

(二) 協力過程部分的順利度，有賴專案啟動時的彼此互信，以及是否有足夠的主管支持與業務協助，而民間社群要進入政府協作的最大障礙，在於對繁雜業務的不了解，及需要對法規定義的模糊解釋與釐清，以本案來說，還有更多的是 NGO 端，也就是伊甸基金會社工訪視資料的研讀。

一般來說，民間社群對政府資料的想像會比較多元，認為政府資料的細緻程度，或者統計方法是嚴謹的，但業務單位可能受限於業務龐雜，委託執行，或者承辦人用心程度不同，而有資料品質不一的情形。而政府這端，對於資料可以協助業務提升到什麼程度的想像也是豐富的，但可能受到資料品質、統計區間、保存方式、或者需要介接其他單位資料等影響，限制了資料對業務的貢獻性。

(三) 成果擴散部分，本計畫認為小規模的示範型專案對其他業務單位可起到標竿學習的效果，加上國內外的參賽或企業補助，會讓協作成果的含金量增加，也會帶動組織內同仁學習，單位主管乃至於首長的關注，也會影響成果擴散的幅度，但須注意的是，若資訊或統計專業技能非各業務單位主要核心能力時，如何在提升同仁資訊素養和日常業務間取得平衡，或者設立獎勵機制，會是成果擴散面的重點。

(四) 資料治理部分，若資料品質不足以回答業務問題時，業務單位傾向制定標準作業流程或加強內部培訓，也就是政策執行面的補充，本計畫認為現階段多為外部協作單位配合政府需求的方式居多，但長期來講，政府內部應對資料從收集、儲存、分析、分享、再利用等環節加以盤點清查，同時縮短人工處理的時間，這部分需要業務與資訊單位協同開發，較難達成的部分在於現有業務問題的處理方式是否已最佳化，如何滾動修正，是否回應民眾需求，舉例來說，本案新申請為中低收入戶的查定確認流程，需和稅捐機關核對稅務資料，若還需複審則處理時間最長為 60 日，對於中低收入戶資格有需求的民眾來說，等待時間可能稍長。

(五) 法規支持部分可分為兩個層面來談，對內是機關內的交換與使用，及治理模式對於機關內來說，業務資料的收集尚未有資料生命週期與資料版本和溯源的觀念，反映在機關業務相關法規上無類似規定。對外是資料的開放授權與再利用，機關內部資料交換目前較無疑慮，但若涉及民眾個資時，同仁對開放就有顧忌，呈現保守心態，對此，已有資料去識別化的國家標準 CNS29100、CNS29191、及 ISO29101 等相關規範與控制措施可供參考。

(六) 研究限制與未來研析方向，可預見在未來資料驅動（data-driven）的創新服務與管理將成為政府建構下一階段電子治理，與精實政府內部業務，推動以民眾為本創新服務的重要基礎。在此趨勢下，資料治理的需求日益，如何兼顧個人隱私與加值效益的創新，發展資料加值與創新應用服務策略，將是從 IT 流程改造到第一線公務同仁業務轉型的極大挑戰。

第二節　政策建議

從前述的研究發現，本計畫提出以下幾點對於政策實務上的建議，做為政府在強化網路溝通與及開放資料應用的參考。

一、網路同溫層與網路輿情分析部分

(一) 舉辦網路輿情識讀工作坊：邀請專家分享巨量資料時代的網路輿情分析與網路訊息識讀方法，並與會各機關代表分享網路輿情分析的案例，如運用於哪一政策、與民間技術團隊的合作經驗等，以及說明如何藉由輿情分析的結果，協助行政機關擬定公共議題溝通策略(主辦單位：公務人力發展學院)。

(二) 建議公民參與的虛實整合，除透過網路方便公民參與以外，結合真實世界的互動參與可改善網路同溫效應對參與者的認知影響。另外，未來亦建議能針對各部會 PO（開放政府聯絡人）進行深入研究，除探討此一制度在強化政府回應公民參與和跨部會協調的成效之外，亦可透過調查各部會開放政府聯絡人在所屬機關的功能與角色，以及進一步研析如何與部會的新聞聯絡人分工，以作為政府機關未來調整回應網路輿情以及公民參與方式的參考（主辦單位：國發會）。

二、政府處理假新聞議題部分

(一) 假新聞處理的「行政院-各部會」機制應該從新思考：行政院對二級部會的管理應該要先確認處理目標，再確認目前的相關要求可否達到前述目標，單純用「立即回應」當作處理的目標與方法，最後反而不清楚這麼多人力與物力花下去，到底有沒有產生效果（主辦單位：行政院發言人室；協辦單位：各主管機關）。

(二) 各部會處理網路新聞事件的人力與才能：假新聞處理所面對的環境，主要是網路世界，除了網路世界的偵測與分析是一門燒錢的新興行業之外，相關人力與能力的甄補與訓練，也一直是各部會關注的焦點，這部份可以用非典人力為之，也可請人事決策機關，通盤考量解決之道（主辦單位：人事行政總處；協辦單位：各協作主管機關）。

(三) 假新聞處理的後續法制建構：目前政府處理假新聞的法治基礎主要是新聞廣電相關的法令，一方面因為新聞局的裁撤，標示政府在言論上採取不主動影響自由的方向辦理，另一方面相關法令皆仍處在前社會網路時代，極需進行法制結構進行重新盤點與補強立法（主辦單位：行政院發言人室；協辦單位：國發會）。

三、政府資料協作與應用部分

為了促進政府資料應用、與民間協作以找到創新可行的應用專案，本計畫建議從試辦標竿協作個案、公務同仁資訊素養提升、法規制度建立以及成果鼓勵與競賽等方面著手。

(一) 試辦標竿協作個案：參考美國、日本、德國等國家之資訊協作專案制度，如 code for America、code for Japan 等模式，組織由資料科學家、資訊或資管領域技術專家、公共行政或管理專家等三類學者專家的專業輔導團隊，協助中央或地方政府調整業務資料的收集方式與資料分析，結合我國下一階段智慧政府的需求，如資料交換平臺翻新等政策，試辦標竿協作個案供其他單位學習（主辦單位：國發會；協辦單位：各協作主管機關）。

(二) 公務同仁資訊素養提升：由於資通訊科技的日新月異，持續辦理相關資訊素養提升與新觀念介紹的訓練課程是值得長期投資的，目前公務同仁的訓練機關中央有公務人力發展學院，部分地方政府有公訓處，另有電子治理研究中心針對中高階主管與新進資訊職系同仁的訓練。為收訓練之綜效，相關教材可統一編撰，逐年更新，以因應技術變化與同仁的學習需求，同時，針對不同職級與業務的資訊課程，宜分別規劃，應考慮共通課程與進階班別的規劃可能（主辦單位：國發會；協辦單位：公務人力發展學院）。

(三) 法規制度建立：為因應日益增加且複雜化的資料治理、分析、處理的需求，短期可研議公私協作之服務協議。資料相關專法或可做為長期目標，由於政策問題的複雜性，常涉及不同業務單位，例如大學生起薪的分析，就涉及教育部、勞動部與財政部，因此相關政策、行政程序應明確，以避免單位卸責與課責的問題，如資料收集、更新、發布等（主辦單位：國發會）。

(四) 成果鼓勵與競賽：國發會有服務品質獎的制度設計，另有對開放資料的政府資料開放優質標章暨深化應用獎勵措施，應可研議在現有成果競賽上增設項目，以鼓勵推動資料治理與公私協作的績優單位或團隊（主辦單位：國發會）。

(五) 吸納競賽成果：民間社群對參與政府資料競賽有一定程度的熱情，其誘因在於可累積自身技術，同時有機會接觸政府資料，但目前競賽成果的吸納與轉化較未見成效，除少部分由經濟部工業局輔導為新創公司與團隊，或由主辦單位轉介紹給業務單位，應建立獎金以外的制度誘因，如

以 RFI（Request For Information）的方式，以更貼近業務單位需求的方式徵集創意成果（主辦單位：各黑客松與競賽主辦單位）。

參考文獻

中文部分

Gurin, J. （2015）。**開放資料大商機：當大數據全部免費！創新、創業、投資、行銷關鍵新趨勢（李芳齡譯）**。臺北市：時報出版。（原著出版於 2014）

TechNews（2015）。2015 臺英開放資料交流合作會議暨高峰論壇邀請英國 ODI 成員來臺，2018 年 5 月 24 日，取自：https://technews.tw/2015/03/18/2015-odi-meeting/。

TH（2012）。開放政府資料沿革初識，2018 年 4 月 20 日，取自：https://blog.schee.info/2012/06/02/od-useuun/。

卜正珉（2003）。**公共關係—政府公共議題決策管理**。臺北市：揚智。

日向慧 (2018). Tokyo Trains, Retrieved May 29, 2018, from https://tokyochallenge.odpt.org/award/index-e.html.

王蘭成（2016）。**鄉民到底在想什麼？網路輿情分析術**。臺北市：碁峯。

王怡惠（2015）。歐盟 Horizon 2020 開放近用科研政策趨勢觀察，2018 年 4 月 20 日，取自：https://portal.stpi.narl.org.tw/index/article/10135。

中央通訊社（2015）。迎接資料經濟時代各國倡議「亞洲 Open Data 聯盟」，2018 年 4 月 19 日，取自：http://www.cna.com.tw/postwrite/Detail/180262.aspx#.Wti-vC5uaM9

自由時報（2016）。「同溫層」現象淘汰氣象用語反成網路火熱新詞。11 月 11 日，網址：
http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1883367。

邱羿儂（2012）。**開放政府資料之推動策略研究－英國、美國與臺灣之比較**。國立臺灣大學管理學院資訊管理研究所碩士論文，未出版，臺北。

宋餘俠、李國田（2012）。政府部門資料加值推動策略與挑戰，**研考雙月刊，36**(4)，10-21。

朱斌妤、曾憲立（2016）。民意聽聞的藝術—電話與巨量調查的比較。**人事月刊，58**(4)，17-26。

朱斌妤、黃東益、洪永泰、李仲彬、黃婉玲（2016）。**數位國家治理(3)：國情分析架構與方法**。國家發展委員會委託之專題研究成果報告（編號：NDC-104-035-001）。

余至浩（2015）。借鏡英國開放資料創新，工業局啟動臺英開放資料經驗交流，2018 年 5 月 15 日，取自：https://www.ithome.com.tw/news/94684。

林玉凡、徐毓良、邱俐穎、潘金谷、呂孟芳、鄭仁富（2012）。**社群！原來如此：社群網路的當代潮流與未來趨勢**。臺北：財團法人資訊工業策進會。

周麗娟（2017）。運用大數據解析危機傳播策略可行性—以颱風為例。**自來水會刊雜誌，36**（4），44-52。

胡瑋佳（2017）。【2017 關鍵趨勢：Open Data】開放資料席捲全球，下一步將是 Open API，2018 年 5 月 18 日，取自：https://www.ithome.com.tw/news/111025。

財團法人資訊工業策進會（2014a）。主要國家「政府開放資料」（Open Government）機制與作法追蹤報告（四）-新加坡，2018 年 4 月 19 日，取自：https://opendata.tca.org.tw/uploads_fsdir/ckfinder/files/2014Open%20Government%20Data-singapore.pdf。

財團法人資訊工業策進會（2014b）。主要國家「政府開放資料」（Open Government）機制與作法追蹤報告（五）-日本，2018 年 4 月 19 日，取自：https://opendata.tca.org.tw/uploads_fsdir/ckfinder/files/2014Open%20Government%20Data-JP.pdf。

陳泓君（2017）。**社群媒體中鄉民對於政治議題之迴聲室效應：以 PTT 八掛板為例**。元智大學資訊管理學系碩士論文，未出版，臺北。

陳恆均（2011）。議題管理之初探。**T&D 飛訊，111**，34-44。

陳敦源、廖洲棚、黃心怡（2017）。**政府公共溝通：新型態網路參與及溝通策略**。國家發展委員會委託之專題研究成果報告（編號：NDC-MIS-105-004）。

陳世榮（2015）。社會科學研究中的文字探勘應用：以文意為基礎的文件分類及其問題。**人文及社會科學集刊，27**(4)，683-718。

許為勻（2016）。**網路論壇之輿情探勘**。淡江大學資訊工程學系碩士論文，未出版，臺北。

戚宇賢（2015）。**你刪除了多少好友？探討太陽花學運期間的臉書使用行為**。國立政治大學新聞研究所碩士論文，未出版，臺北。

國家發展委員會（2017a）。行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則修正規定，2018 年 5 月 24 日，取自：https://theme.ndc.gov.tw/lawout/LawContent.aspx?id=GL000028。

國家發展委員會（2017b）。政府資料開放優質標章暨深化應用獎勵措施，2018 年 5 月 24 日，取自：https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=F036E5F302AD10CD。

張心玲（2016）。Open Data、Big Data 等資料經濟發展現況與趨勢探討。**電工通訊季刊**，16-29。

黃華泰、黃博威、楊孟鑫（2015）。議題管理式網路輿情評價管理系統與方法。**電信研究雙月刊，45**（5），179-191。

黃彥棻（2015）。臺灣全球開放資料普查奪冠，政府開放資料做對這關鍵 3 件事。2016 年 2 月 11 日，取自：http://www.ithome.com.tw/news/101231。

黃心怡、蘇彩足、蕭乃沂（2016）。再探開放政府資料的政策與發展。**國土及公共治理季刊，4**（4），18-28。

曾旭正（2016）。開放政府之現況與展望。國土及公共治理季刊，4（4），8-17。

曾柏瑜、李梅君（2017）。**《開放政府觀察報告》**。開放文化基金會。2017 年 9 月。

曾冠球、陳敦源、胡龍騰（2009）推展公民導向的電子化政府：願景或幻想？公共行政學報，33，1-43。

曾冠球（2011）。協力治理觀點下公共管理者的挑戰與能力建立。文官制度季刊，3（1）：27-52。

項靖、楊東謀、羅晉（2014）。**政府開放資料加值營運模式之研究**。行政院研究發展考核委員會（編號：RDEC-MIS-102-002）。

楊喨智（2015）。宗教與多元性別議題之網路輿情觀察—觀測時程：2013 年 9 月至 2013 年 12 月。**臺灣宗教研究，14**（2），53-64。

楊慧瑛（2008）。**議題催化與議題回應策略研究：樂生療養院拆遷議題之文本分析**。世新大學公共關係暨廣告學研究所碩士論文，未出版，臺北。

廖洲棚（2018）。探索開放政府理念下的政府與公民關係—以公共政策網路參與平臺為例。**人事行政，202**，38-46。

廖洲棚、廖興中、黃心怡（2018）。**開放政府服務策略研析調查：政府資料開放應用模式評估與民眾參與公共政策意願調查**。國家發展委員會（編號：NDC-MIS-106-003）。

劉正山（2009）。2008 年總統大選競選期間政黨支持者選擇性接觸媒體傾向的分析。**選舉研究，16**（2），51-70。

劉仲矩、余思慧（2004）。美商在臺分公司工會成立歷程議題管理之研究。**中華管理評論，7**（1），24-38。

蕭乃沂、陳敦源、廖洲棚（2015）。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。國家發展委員會委託之專題研究成果報告（NDC-MIS-103-003）。臺北市：國家發展委員會。

羅上修（2014）。**以 Facebook 作為實踐社會運動之工具—以 318 太陽花學運為例**。國立清華大學科技管理研究所碩士論文，未出版，新竹。

外文部分

Ahn, M. J. & Bretschneider, S. (2011) Politics of E-Government: E-Government and the Political Control of Bureaucracy. Public Administration Review, 71(3), 414-424.

Ansell, C., &A. Gash (2008).Collaborative Governance in Theory and Practice.Journal of Public Administration Research and Theory 18(4):543-571.

Alfred Siew (2013). Singapore government releases more data to public, aims for“social innovation”. Retrieved April 19,2018, from https://www.techgoondu.com/2013/06/17/singapore-government-releases-more-data-to-public-aims-for-social-innovation/.

Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). Social media and fake news in the 2016 election. Journal of Economic Perspectives, 31(2), 211-36.

Attard, J., Orlandi, F., Scerri,S.,& Auer, S. (2015). A systematic review of open government data initiatives. Government Information Quarterly, 32, 399-418.

Au Waipang (2011). Beyond freedom of information lies open data. Retrieved April 19,2018, from https://yawningbread.wordpress.com/2011/10/23/beyond-freedom-of-information-lies-open-data/.

Balmas, M. (2014). When fake news becomes real: Combined exposure to multiple news sources and political attitudes of inefficacy, alienation, and cynicism. Communication Research, 41(3), 430-454.

Barberá, P., Jost, J. T., Nagler, J. A., Tucker, J. A., & Bonneau, R. (2015). Tweeting from left to right: Is online political communication more than an echo chamber? Psychological Science, 26(10), 1531-1542.

Batorski, D. & Grzywińska, I. (2018) Three dimensions of the public sphere on Facebook. Information, Communication & Society, 21(3), 356-374.

Beam, M. A., Hutchens, M. J.,& Hmielowski, J. D. (2018). Facebook news and (de)polarization: reinforcing spirals in the 2016 US election. Information, Communication & Society, 21(7), 940-958.

Bimber, B.,& Davis, R. (2003). Campaigning Online: The Internet in U.S. Elections. Oxford, UK: Oxford University Press.

Bingham, L. B. (2010). The Next Generation of Administrative Law: Building the Legal Infrastructure for Collaborative Governance.Wisconsin Law Review, 2, 297-356.

Boyd, D. M.,&Ellison,N. B. (2007). Social network sites: Definition history and scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication, 13(1), 210-230.

Brown, J. K. (1979). The Business of Issues: Coping with the Company's Environments. New York: Conference Board.

Buchholz, R. A. (1988).Adjusting corporations to the realities of public interest and policy. In R. L. Heath（Ed.）. Strategic Issues Management: How Organizations influence and Respond to Public Interests and Policies.（pp.50-72.）San Francisco: Jossey-Bass.

Buss, T. F., Redburn, F. S., & Guo, K. (2006). Information technology and governance. Modernizing democracy: Innovations in citizen participation.

Chase, W. H. (1977). Public issue management: ***The new science. Public Relations Journal, 33***(10), 25-26.

Colleoni, E., Alessandro, R., & Adam, A. (2014). Echo chamber or public sphere? Predicting political orientation and measuring political homophily in twitter using big data. ***Journal of Communication, 64***(2), 317-332.

Cooper, T. L., Bryer, T. A., & Meek, J. W. (2006). Citizen- centered collaborative public management. ***Public Administration Review, 66***, 76-88.

Crable, R. E.,& Vibert, S. L. (1985). Managing issues and influencing public policy. ***Public Relations Review, 11***(2), 3-16.

Davies, T., & Perini, F. (2016). Researching the emerging impacts of open data: revisiting the ODDC conceptual framework. ***The Journal of community informatics, 12***(2), Retrieved from http://ci-journal.org/index.php/ciej/article/view/1281.

De Blasio, I. & M. Sorice (2016) Open Government: A Tool for Democracy. Media Studies, 2016, 7(14), 14-31.

Delen, D., & Crossland, M. D. (2008). Seeding the survey and analysis of research literature with text mining. ***Expert Systems with Applications, 34***, 1707-1720.

Doris-Down, A., Versee, H., & Gilbert, E. (2013). **Political blend: An application designed to bring people together based on political differences**. Proceedings of the 6th International Conference on Communities and Technologies, 120-130.

Donahue J. & R. Zeckhauser (2011). Collaborative Governance: Private Roles for Public Goals in Turbulent Times. NJ: Princeton Univ. Press.

Dwivedi, Y. K., Janssen, M., Slade, E.L., Rana, N. P., Weerakkody, V., Millard J., Hidders, J. & Snijders, D. (2017). Driving innovation through big open linked data (BOLD): Exploring antecedents using interpretive structural modelling. ***Information Systems Frontiers, 19***(2), 197-212.

Edelmann, N., J. Höchtl & M. Sachs (2012) Callaboration for Open Innovation Process in Public Administration. In Y. Charalabidis & S. Koussouris (Eds.), *Empowering Open and Collaborative Governance* (pp. 21-37). NY: Springer.

Emerson, K., T. Nabatchi, &S. Balogh(2012).An Integrative Framework for Collaborative Governance.Journal of Public Administration Research and Theory 22(1):1-29.

European Commission. (1998). Public Sector Information: A Key Resource For European. Retrieved June 17,2018, from https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/razno/Green_Paper.pdf.

European Commission. (2018). Towards a common European data space. Retrieved June 17,2018, from https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=COM:2018:0232:FIN.

Fan, W., Wallace, L., Rich, S., & Zhang, Z. (2006). Tapping the power of text mining. ***Communications of the ACM, 49***(9), 77-82.

Flaxman, S., Goel, S., & Rao, J. M. (2016). Filter bubbles, echo chambers, and online news consumption. ***Public Opinion Quarterly, 80***, 298–320.

Fleming, J. E. (1980). Linking public affairs with corporate planning. ***California Management Review, 23***(2), 35-43.

Garnett, J. L. (1992). **Communicating for results in government: A strategic approach for public managers**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Gascó-Hernández, M., Martin, E., Reggi, L., Pyo S., & Luna-Reyes, L. (2018). Promoting the use of open government data: Cases of training and engagement. ***Government Information Quarterly, 35***, 233-242.

Gaunt, P.,&OllenburgerJ. (1995). Issues management revisited: A tool that deserves another look. ***Public Relation Review, 21***(3), 199-210.

Gibbs, J., Kraemer, K. L., & Dedrick, J. (2003). Environment and policy factors shaping global E-commerce diffusion: A cross-country comparison. ***The Information Society, 19***(1), 5–18.

GovTech(2017). 82 Projects, 200 Students, 1st Data Visualisation Video Challenge: Who will best use open government data to improve lives? Retrieved June 6,2018, from https://www.tech.gov.sg/Media-Room/Media-Releases/2017/09/1st-Data-Visualisation-Video-Challenge.

Hainsworth, B. E. (1988). How corporate define issues management. ***Public Relations Review, 14*** (4), 18-30.

Heath, R. L. (1988). **Strategic Issues Management: How Organizations influence and Respond to Public Interests and Policies**. San Franciso: Jossey-Bass.

Heath, R. L. (1997). **Strategic Issues Management: Organization and Public Policy Challenges**. London: Sage.

Heath, R. L.,& Cousino, K. R. (1990). Issues management: End of first decade progress report. ***Relations Review, 16*** (1), 6-18.

Huijboom, N., & Van den Broek, T. (2011). Open data: An international comparison of strategies. ***European Journal of ePractice, 12***, 4–16.

Infocomm Media Development Authority (2014). The final showdown. Retrieved April 19,2018, from https://www.imda.gov.sg/infocomm-and-media-news/buzz-central/2014/2/the-final-showdown.

IT Strategic Headquarters (2012). Open Government Data Strategy. Retrieved April 19,2018, from http://japan.kantei.go.jp/policy/it/20120704/text.pdf.

Janssen, M., & Kuk, G. (2016). The challenges and limits of big data algorithms in technocratic governance. ***Government Information Quarterly, 33***(3), 371-377.

Kacholia, V.,& Ji, M. (2013). Helping you find more news to talk about. Retrieved from Facebook newsroom. http://newsroom.fb.com/news/2013/12/news-feed-fyi-helping-you-find-more-news-to-talk-about/.

Kampen, J. K., & K. Snijkers (2003). E-democracy a critical evaluation of the ultimate e-dream. ***Social Science Computer Review, 21***(4), 491-496.

Kim, S., &J. Lee (2012). E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. ***Public Administration Review, 72***(6), 819-828.

King, C. S., Feltey, K. M., & Susel, B. O. N. (1998). The question of participation: Toward authentic public participation in public administration. ***Public administration review***, 317-326.

Lazer, D. M. J., Baum, M. A., Benkler, Y.,Berinsky, A. J.,Greenhill, K. M.,Menczer, F.,Metzger, M. J., Nyhan B., Pennycook, G., Rothschild, D., Schudson, M., Sloman, S. A.,Sunstein, C. R., Thorson, E. A., Watts, D. J., &Zittrain, J. L. (2018). The science of fake news. ***Science, 359***(6380), 1094-1096.

Lee, C. P., Huang, T. Y., & Chen, C. M.(2012). Forecasting the trends of internet society: World internet project survey in Taiwan and international comparison. Retrieved April 20, 2018 from https://www.teg.org.tw/research/Research_View/1334130032469.

McGee, M. (2013). EdgeRank is dead: Facebook's news feed algorithmnow has close to 100K weight factors. Retrieved from Marketing Land. https://marketingland.com/edgerank-is-dead-facebooks-news-feed-algorithm-now-has-close-to-100k-weight-factors-55908-has-close-to-100k-weight-factors-55908.

Macintosh, A. (2004). ***Characterizing e-participation in policy-making.*** In Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, UK.

MaPherson, M., Smith-Lovin, L. and Cook, J. M. (2001). Birds of a feather: homophily in social networks. ***Annual Review of Sociology, 27***, 415-444.

Medaglia, R. (2012) eParticipation research: Moving Characterization Forward (2006-2011). Government Information Quarterly, 29, 346-360.

Norris, P. (2001). ***Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide.*** Cambridge University Press, America.

Nurdianah Md Nur (2014). EduChoices app wins the Apps4SG competition.Retrieved April 19,2018, from https://www.mis-asia.com/tech/applications/educhoices-app-wins-the-apps4sg-competition/.

OECD (2011). The Call for Innovative and open Government, An overview of Country Initiatives.

Open Data Institute (2015). Bench marketing open data automatically. Retrieved from https://theodi.org/guides/benchmarking-data-automatically.

Open Knowledge Foundation (2016). Global Open Data Index. Retrieved April 19,2018, from https://index.okfn.org/place/.

Pariser, E. (2011). **The Filter Bubble: What The Internet Is Hiding From You**. London: Penguin Group.

Park, S., Kang, S., Chung, S., & Song, J. (2009). **NewsCude: Delivering multiple aspects of news to mitigate media bias**. In Proc. CHI 20'09, ACM Press, 443-452.

Price, V., & Cappella, J. (2002). Online deliberation and its influence: The electronic dialog project in campaign 2000. ***IT & Society, 1***, 1,303 -329.

Public Sector Transparency Board (2012). Public sector transparency board: Public data principles. Retrieved February 21, 2013, from. http://data.gov.uk/sites/default/files/Public%20Data%20Principles_For%20Data.Gov%20%281%29.pdf.

ROUTE-TO-PA (2018). Mission of ROUTE-TO-PA. Retrieved April 19 2018, from http://routetopa.eu/mission/.

Rothenberg, J. (2012). **Towards a better supply and distribution process for open data**. Case study international benchmark on open data and use of standards. Forum Standaardisatie.

Schellong, A. & Stepants, E. (2011). The State of Open Data in Europe. Abraham: CSC

Sunstein, C. R. (2007). Republic.com 2.0. NJ.: Princeton University Press.

Thomas, J. C., & G. Streib (2005). E-democracy, e-commerce, and e-research examining the electronic ties between citizens and governments. ***Administration and Society, 37***(3), 259-280.

United Nations (2014). UN E-Government survey 2014. Retrieved April 19,2018, from https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014.

United Nations. (2016). UN e-Governemnt Survey 2016**:**e-Government In Support Of Sustainable Development. Retrieved April 15, 2018, from https://goo.gl/JwXpZB.

Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018). The spread of true and false news online. ***Science, 359***(6380), 1146-1151.

Vigoda, E. (2002). From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration. ***Public administration review, 62***(5), 527-540.

Wojcieszak, M., & Mutz, D. (2009). Online groups and political discourse: Do online discussion spaces facilitate exposure to political disagreement? ***Journal of Communication. 59***,1, 40–56.

World Economic Forum (2015). Global Information Technology 2015. Retrieved April 19,2018, from http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/network-readiness-index/?doing_wp_cron=1524116052.0841970443725585937500.

World Economic Forum(2016). The Global Information Technology Report 2016. Retrieved May 14,2018, from https://www.weforum.org/reports/the-global-information-technology-report-2016.

Yang, K., & Callahan, K. (2007). Citizen involvement efforts and bureaucratic responsiveness: Participatory values, stakeholder pressures, and administrative practicality. ***Public administration review, 67***(2), 249-264.

Yang, K., & Pandey, S. K. (2011). Further dissecting the black box of citizen participation: When does citizen involvement lead to good outcomes?. ***Public Administration Review, 71***(6), 880-892.

Yang, T. M., & Wu, Y. J. (2016). Examining the socio-technical determinants influencing government agencies' open data publication: A study in Taiwan. ***Government Information Quarterly, 33***(3), 378-392.

附錄

附錄一、 網路同溫層專家場焦點團體討論題綱與紀錄

一、 就您的看法，容易在網路上發酵的議題，具有哪些特性？另外，具什麼特質的人，在網路上討論相關議題、參與連署的意願較高？

二、 國發會建置的公共政策網路參與平臺（簡稱 join 平臺），超過 5,000 人連署即成案，機關必須正式回應。就您的觀察，join 平臺上通過連署的提案，是如何發酵、促成通過的？這當中有哪些媒介、途徑是非常重要的？

三、 就您的經驗，政府機關對於網路民意（特別是 join 平臺上成案的議題）的回應，主要存在哪些問題？若要改善政府機關與民間溝通的成效、進而促成雙方的協作，您建議機關採取哪些具體的策略與方法？

四、 依據您的觀察，網路同溫層現象對網民造成的影響為何？在技術上，該如何觀察與評估同溫層現象對網路使用者造成的影響？

逐字稿編號：1
時間：2018.07.10
受訪者：PO_A1、PO_A2、PO_A3、PO_A4、PO_A5、PO_A6、PO_A7
參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)、曾憲立(RN)
地點：政治大學

RL：各位老師、各位先生朋友，非常開心、非常榮幸，今天邀請大家來參加我們這個焦點座談會議，我們這個研究案名稱叫作循證式數位治理以及溝通策略研析，委託單位是行政院國發會委託我們臺灣電子治理研究中心，三個研究案的其中一個，我是這個案子的主持人 RL，旁邊是我們的協同主持人 RM 及臺南大學 RN。我們今天這個焦點團體座談要討論的事情，主要聚焦在這個說網路的一些資訊對民眾形成公共議題或者是政治偏好的一些影響，特別是我們把觀察的焦點。會放在行政院設置的公共政策網路參與平臺，那我們有特別把它放在提點子這個功能上。所以我們在這個角度裡面其實要觀察幾個概念，那第一個概念就是資訊是怎麼擴散？民眾他在網路上他是怎麼樣動員？或者是試圖去分享一些資訊、去影響他人對公共議題的關注還有對政治的偏好；那第二個，我們想要去了解網路所謂的同溫層現象，其實它是基於說網路的演算法，讓顧客導向，導向過頭之後，我們使用者在網路上接觸這個資訊，慢慢就會投其所好，那接觸的都是他這個，他可能在感覺上面比較喜歡的這些內容；二方面也有可能是網路它的超連結跳得很快，那他自己也會去搜尋跟他偏好相近的資訊來閱讀。國發會是希望我們來瞭解說這到底同溫層現象對於民眾在這個判斷公共議題的內容，或是形成一個公共決策偏好上面到底產生甚麼影響？所以今天這四個題綱主要是圍繞在這兩個概念，想請教各位學者專家您過去接觸過程裡面，不管是在技術層面，或是您自己觀察到的網路民眾使用行為也好，甚至說是您自己曾經在網路上有一些相關的動員經驗也好，都期待能夠提出來跟我們做一些分享。那等一下進行的方式，我們就是按照題目順序，我們會有 4round，就是每一 round 會讓大家先依序發表一下意見，接著，我們就大家的意見做一些交叉討論，那如果沒有一些新的項目的時候，就再往下一題，然後再做一些交叉意見。那在往下一題的過程裡面，如果對前面談的一些內容忽然有想到，需要做補充的。歡迎大家再提出來。那因為今天四點就停止上班上課，所以我們的挑戰也很艱鉅，我們希望在這個兩個小時時間之內，充分的讓大家做一些腦力激盪，做一些具體的一個分享。我就先介紹到這邊，我也利用這個機會介紹一下今天與會的專家，首先，先從我左手邊開始介紹起，這是我們 PO_A1，歡迎她。第二位是 PO_A2 是我們政大的老師。第三位是我們臺南大學 PO_A4。接著是 PO_A5 小姐。

RL：然後再來是我們 PO_A6，他現在是唐鳳政委辦公室的研究員。再來是我們的 PO_A7，非常厲害的網路客，用 big data、 open data 的高手，上一次我們辦演講會，他還在網路上說這個 power point 看不清楚，就是你啊。感謝您今天來參加我們的會議，可以來跟我們做一些分享。那是不是我們就把握時間？因為另一位是 PO_A3，她剛剛跟我說她再五分鐘到，不過沒關係，我們就先談，那等一下她進來的時候再歡迎她加入。我們就先開始，第一個題目是就您的看法，容易在網路上發酵的議題，通常會具有哪一些特質？那另外就是說從人在做這些公共議題的參與的特性上面來看，一般比較願意在網路上就是討論，就是他願意發言而不是當一個潛水者，甚至是參與連署的人，他通常在哪一方面特質比較明顯？以致於他這樣的意願相對比較高？第一輪就先來聚焦討論這個問題，那我們就用自由發言形式來看哪一位先進先給我們一些意見？謝謝。

PO_A2：我早上有在 Join 平臺稍微再滑了一次，然後人數因為它差不多過關了就不會再有人去連署，所以大部分都是五千多一些到六千之間，但是有一些確實是衝到一萬多的，看起來是有一個傾向的，當然過去的經驗也顯示說，我們一直認為說，因為我看到那個提案都會寫嘛，寫法條第幾條，然後哪裡你要怎麼樣修，甚麼菸捐，捐很落後阿，怎麼這樣寫，感覺上就是除了這個 Join 平臺上之外，在網路上比較容易抓到歧視、情緒飽滿議題，就是說他在論述的時候，他要帶動你一些相對應的情緒，你會有感的時候才會願意發言或是表態，才會按一個讚之類的這樣子，而且很明顯是說，他如果認為這件事情跟他自己是密切相關的時候，這種狀態也比較能夠引發出這些認為跟自己相關的人的表態，然後有一個特徵是說立場非常兩極，我今天早上有特別注意到，因為事實上在新聞也注意到，非常不好的描述方式就是甲血甲用這個議題，這個因為立場非常兩極，就是在 A 這邊或 B 這邊的人幾乎是不可能改變立場的狀態下，議題很容易兩邊都勾引出一定人數來支持它原來論點，這個東西完全沒有討論的空間，就是說它們現在就比誰大聲，比誰拳頭大的概念，那大家就落人（找人）來投票或是發言，看起來發酵的議題大概要，會有一些大致的傾向。

RL：因為我們有錄音，我們怕等一下做逐字稿的人，誰是誰會分不清楚，所以我們複述一遍，剛剛發言的是我們政大新聞系的 PO_A2。那 PO_A2 提到幾個重點，是個人的情緒跟他天生的價值觀，還有就是當議題它本來就是兩造比較對立、意見比較對立的情況下就會激起大家到網路上去發言，這個部分可能是跟議題本身所刺激影響這比較有關。

PO_A7： 我用幾個我們在社群中比較常用的詞，一個叫「輕正義」，臺語表達是用膝蓋想也知道的意思，這個東西比較容易被稱為是一個焦點，就變成是一個對立的對象，就是說一個爭議的地方，當你被人家爭議的時候就會容易被人家煽動，但前提是它也是屬於帶有對立的立場，而這種對立立場，可能是單一個案，事實上單一個案最容易被輕正義所主導。去思考到底甚麼是正義，就是你覺得大家都是錯的，你要他們真的去思考甚麼是對？甚麼是錯？甚麼是架構？甚麼是組織？他們不可能去想，他們就膝反射地認為這個是對或錯。這種人是比較容易，我們就認為說他人價值至高者，就是幫你確立你的價值，應該是說他自己也有自己的價值，他不會說他自己的價值就是對的，但是他就可以跟你講說你就該怎麼做，我們就稱為他人價值至高者，這樣子的說法這種人的確容易在這種所謂的 Join 容易參與。事實上還有一個東西，就是我們稱為 PO 點很低，中文我們常說那個發文，可是有些人就是在網路上很活躍，但是很少發文；有些人就相反，就是他可能一天只上網兩、三小時，但每次上去就寫文章，我們就稱為他 PO 點很低，就是發文點很低，就是甚麼樣子都會發文，這是我們網路術語，就是那種人基本上他們就很容易去產生提案，因為我就是想讓人家知道，即使說我沒有，有些人就剛剛說的，希望經過深思熟慮，真的是好好地去思考，但是有些人不會，只知道超過一個臨界點，那臨界點可能是他今天早上坐公車沒坐到，他就會發一篇文章的人，有些人就不會，就是公車沒有趕上就是無所謂。但是在這種網路上的人格差異，就會產生說到底哪些人會容易去連署？哪些人容易被動員？哪些人會想去提案？但是提案就剛剛說的，比較屬於輕正義的議題，我會覺得 Join 平臺最主要還是跟人民團體不太一樣，它不像是人民團體會經過一個組織動員。但是 Join 還是有一些人民團體在動員，我知道有大概三分之一左右，但是大部分還是個人居多，但個人居多就是，當然，你硬是要說的話，有些就屬於比較工作比較閒，再加上 PO 點很低，再加上「輕正義」和他人指導者，就是假如有剛剛的對立的立場，容易被煽動，我覺得會是一個完美的組合。

RL：剛剛發言的是 PO_A7。其實剛剛提到，感覺起來，談到現在好像就是議題，然後再搭配這個人在網路上，就是剛剛講的幾種特質，他就一直很喜歡發言，或者是說這個・・・。

PO_A7：他人價值指導者。

RL：對，他比較喜歡指導別人，剛好跟議題本身講的有兩造對立比較明顯，或

者是它本身議題帶的這個判斷，是比較容易判斷這種事情，激盪之下就會引起大家在網路上有一些熱度。除了這些以外，還有哪一些是各位有觀察到？或是說有一些特別的現象，是值得拿出來作探討？

PO_A4：我呼應一下以我所學，來跟大家分享我對這個怎麼樣的議題才比較容易發酵的看法。我大概在幾年前因為開始關心動物保護議題，所以其實在公共政策裡頭有一整套的邏輯，我們把它稱作道德性的政策，道德性政策它其實跟我們一般傳統上公共行政在討論公共政策類型，其實有蠻大的不一樣，它那個不一樣其實就跟剛剛幾位老師提到的就很相近，譬如說它可能是低技術性，可是其實它一點都不低技術性，因為包括安樂死、包括墮胎這種問題，它其實都非常涉及到很科技的東西，其實大家很容易情緒就上來，因為它跟我們的那種天生、從小被教導的價值觀甚至是宗教觀有關係，一方面它低技術性；然後第二個它跟宗教非常有相關，然後就很容易引起媒體的操作。這樣的一個政策，其實它道德性政策在我們公共政策議題裡頭，就常常被凸顯出來，尤其在這種需要去落人（找人）來的政策，就常常會有這種現象。我自己觀察我們傳統上網路為什麼需要透過網路參與？其實是希望克服我們傳統公共選擇理論講的那種因為人是自利，所以會有搭便車現象，因為某一種程度的搭便車會讓某一些議題，重要議題理當被凸顯而沒被凸顯，所以我們才採用這種網路，網路這種方式可以減少交易的成本，對不對？問題是這樣的制度的確可以讓那一種所謂的一般型的會有搭便車的公共政策，會有更多人來參與。可是相對的在另外一種道德性政策，也就是剛剛兩位老師提到，有這種特質的政策上面，它反而會變成一種被動員的一個工具 ，所以我覺得這某種程度上也是當初，可能我們大部分在透過網路去做公民參與時，始料未及的一個現象。另外還想提一些我觀察到的，從議題上，甚麼樣特質的人在網路上特別容易有參與連署的現象？第一個是一定要有所謂的重要利害關係人的呼籲，這個其實我對於其他議題，其實沒有這麼了解，因為光關心一個議題，我就覺得已經累死，那關心動保議題的時候，我發現這個重要利害關係人，我幾乎可以看到這樣子，就是我只要在 Join 平臺上看到一個動物保護議題，不管它是動保團體所想要批評的，或是動保團體想要主張的，當他一放到 Join 平臺上之後，我觀察不到一天的時間，馬上在臉書上，這幾個重要的動保團體利害關係人，他就已經會對這件事情產生正向或負向的立場，而這個正向或負向立場他還會在下面附帶，就是現在要開始去 Join 去衝人數囉，不然會被寵物業者給你衝到甚麼樣的程度去，所以你就要趕快上去，或是說野生動物也有常有這些問題。所以這個不同的人在上面，臉書上呼應其實很快，因為每一個臉書上面這個所謂的利害關係人，這個叫甚麼？言論的 leader 他其實手邊都會有一些死忠的 Fans

的份子，所以他只要一呼應，下面其實很多人就一下就上去，因為這個東西成本太低了，上面只是需要填一個甚麼資料等等的，我常常也都被這樣動員，就是這個應該很重要，趕快上去連署一下。這個是第一個就是需要有人去動員；第二個就是我覺得有一些議題它可能是一種全球性大家都需要關心的議題，可是這個議題呢，它真正在一個國家裡頭關心的比例沒那麼高，這種人，或是說一個地區裡頭其實關心的人沒有那麼高，譬如說他就是 3%的人，可是這樣 3%的人因為他平常在生活裡頭常常被壓抑，因為他的議題在大眾議題裡頭是很被很被貶抑的，或者是說沒有被注意到，可是相對透過網路，因為它無遠弗屆，所以只要在國境之內它都很快地可以來做連署，所以這樣的人因為他平常的聲音比較少被聽到，所以在這種狀況下，他反而很會有強烈動機上來做這個連署的工作；那第三個就是，如果可以加上一些影像的話，就是我剛剛講說一些狀況就會把它放在臉書上，其實放在臉書上不會只是在 Join 平臺上那些資料就直接放在那上面，絕對不是這樣，他放在臉書上之後其實可以做，應該說是常常做一些事，就是會把很多的動物虐待的照片或是比較活生生血淋淋的那種照片丟到臉書上，那個動員效果非常好，因為我們人其實被這種情緒以及被影像控制的這種，我覺得基本上是一種本能，如果沒有自我克制跟要求，常常就會過度動員的現象。相反的，回過頭來我想要講一個事情，反過來是甚麼樣的人比較不容易被動員？我自己有一個很慘痛的經驗，就是說如果一個不小心在臉書上，人家把你當作意見領袖，如果你在臉書上或者在發表言論的一個不小心，其實很容易會被人家公幹（批評）得很厲害，所以在這種時候，像我自己在發言的時候，我以前不會，至少三年前不會，現在我都會自我審查，我都會自己先想想看，我這個東西丟出去後，我心裡想，現在有五種不同的利害關係人，我這個東西丟出去後，A 這個利害關係人，A 這類他會怎麼樣看？B 這類他會怎麼看？我要先做好這個風險管理，然後做好這個可能會被怎麼攻擊？然後我要想到面面俱到的一個說法，我才會把文章發出去。在這裡有兩個原因，第一個是基於公共政策的學者的本質，我覺得我們不能夠隨便的發言；另外一個，怕被人家亂 K，其實這也是一個會願意，就是要小心發言的重要原因。可是相對的，倒過來就是如果沒有這兩種拘束的人，他其實發言的可能性就會更高，例如他沒有太多的專家身分，他就不需要顧及到專家的立場；第二個是如果他是專家，但他不怕被 K，這種也可以。我們這圈裡頭，動保圈很多老師是專家，然後他講話也很專業，可是他還是願意非常直率的講他的意見，然後人家要 K 他，反而讓這個議題變得更重要吧？我覺得這樣的老師其實比較不會怕發表他的意見。不過我覺得大部分其實在這幾年參與底下，我覺得大家發言其實都會慢慢變得越來越小聲。ok 那我就先講到這邊。

RL:：ok，謝謝 PO_A4 老師。這裡面在動物保護議題用地有聲有色，那分別利用網路這樣的一個渠道也結合很多對這個議題關心，我想你有很多實務上操作的經驗人家可以再進一步分享。

PO_A6：我現在坦白說，對於用網路來做公共討論其實是有點悲觀的，我會覺得說這是因為人性，我們人從以前原生時代必須活下來，必須在短時間內做好判斷，為了在短時間做好判斷，我們就必須使用我們的經驗還有從經驗形成的偏見來做快速判斷，這些判斷會內化成我們的情緒直接影響我們的大腦，所以結果就是那些腥羶色，就是 PO_A4 老師剛剛提到的影像、腥羶色、血腥，或者是容易引起激憤，而且是要大家直覺覺得有一個解法的那種東西，它會很快地變成同伯樂的議題，那這種議題的方式，這種議題的方向就是就跟前面 PO_A2 提的，它會勾起人的情緒，然後從情緒來影響到你的判斷，然後你就會很激憤，想要去連署。或者是你想要糾正政府的方向，當你覺得這個政府後面有一個很大的陰謀的時候，那我們遇過就是超徵退稅的那案，背後他們覺得有一個陰謀，他們要糾正政府，或者是鞭刑那案，他們就會討論治安敗壞，要來糾正政府司法的那個東西。另外一個就是剛剛 PO_A7 提的輕正義這件事情，這些議題其實除了腥羶色，有時候是政治性強，或者是直接牴觸到那些人價值信仰的議題也很容易會遇到，我不敢肯定那些網友大概是怎樣的人，但是我的同溫層很多對於政治議題很愛表態的人，我自己觀察是比較接近像狂熱份子那本書提到的狀況，就是不少人現實生活確實是有一些缺憾，他可能過去的生活經驗或者家庭經驗是不好的，然後他把這個缺憾投注到網路或是議題上，我不敢否認搞不好我自己也有點這種傾向，就是有些地方是無能為力的，所以我只好投注到這個地方來彌補我自己的一個道德或甚麼的，這種內在的這種感受良好。那事實上這種議題到發酵好，除了說他的議題的屬性夠明確，容易激起情感外，另外一個就他的手法，就是說這個人有沒有透過行銷的手法來做？行銷的手法還要搭配他是不是已經有一個常在倡議的團體？常在倡議的團體或者是他已經有一個人際連結，譬如像是議題依舊，也是一種人際連結，那透過已經有的人際連結再搭配同溫層，這個議題就會燒得非常快，那但是有時候這個問題就是相對小眾，那當然有時候是議題的，就是剛好在大家在關心的時候，就是議題之機會之窗打開的時候，他的議題連署也會跑得很快，當然這不只議題連署，在 g0v 的提案也是一樣，就是機會之窗打開的時候，g0v 的提案就會跑得很快，很多人跑來參與這樣，然後之後就會樹倒猢猻散，不會啦，就是樹還在，但猢猻已經散了，然後就放在那裡，就不會有人。所以其實像之前的這個比較類似機會之窗，像報稅軟體，大家都在報稅碰到議題，然後大家就會拚命跑來連署，頂多過了五月可能就比較不會有人跑來連署，這就類似政策的機

會之窗開啟。這是我目前的觀察，但不敢說這個是對的，還是請教一下大家意見這樣子。

RL：來，PO_A5。

PO_A5：其實我對網路不是那麼熟悉，主要是因為三、四年前處理參與等等，因為 g0v 也要是一群人開始鼓吹就是網路的參與，所以必須去有些連結還有觸碰，所以我還是會回到 Join 平臺。那我會分幾個來談，就是我第一個比較印象深刻的是大概兩、三年前當臺灣公務體系因為 Join 的關係，特別是提點子，他們必須面對的時候，做的幾個工作坊，那大概他們會提出幾類，第一類大概就是民生、一時突發的東西跟新聞事件，像博愛座、颱風假等等，這些大概就是這樣的狀態出來；第二個是長期價值對立的議題，也變成是說這些團體會想要試著透過這個平臺，這個我覺得等下從另外一個討論的角度來看，其實我覺得要看 Join 的話不只是從網路，而是 Join 它從簡宏偉時期，然後簡宏偉離開之後，唐鳳上來、陳美玲上來，那中間還有他們高分對這個機制不同階段的設定，我的意思是說它不是只是從 input 網路段，也是這個機制背後的 setting 的人讓它變成，我覺得那裡面不一定是這麼清楚地可預期，可是我覺得它有一個端點是要從 Join 的生命歷程時間去做對應。不過拉回來議題時，除了長期價值的對立的議題之外，還有過去沒有的政策、開始跑出來的新興議題，這一塊其實也是很多公務體系他們也會比較害怕透過 Join 的，因為那個會是這個議題進來之後，在 Join 他們的 PO 在面對各個分類，就是說我這個議題要 pass 給誰？那機關內部會比較難以分工或主責等等的問題。這前面三個是我聽公務體系這邊會談的 ，那 input 進來之後他們就會開始談解法，那大概會有幾個可能，一個是有些的確還是可以與既定政策明定過程銜接，而且導入既有行政程序，包括我記得印象深刻是高中生晚點上課，那時候剛好教育部就有一系列公聽會；第二個是已經有既定政策的主軸，可是大老闆或中層老闆要的是不一樣的時候，那是他們最麻煩處理的；再來還有一類其實是 Join 它必須去回應那是地方政府的權責的問題，所以我自己看到的是反而是即便不管是誰在 Join 上面動員，反而你從那個議題類型的話去區分還蠻有趣的；然後第二個是我現在沒有辦法做到，可是我還蠻有興趣，我們從部會接到的件數去看，因為有幾個部會是大宗，衛福部、內政部、跟交通部，其實你去看衛福部的議題不純然只是網路即情的議題，蠻多其實是病友，那這其實會挑戰既有衛福體系過去大概都是醫療權威，我的意思就是說它其實某種程度也長出既有在那個政策過去長期脈絡下進不去的人怎麼進去，所以像癌末病友或者是國民健康法，一群大學生連署進去，其實還是有。所以我覺得從部會的內部來分析或

許是一個角度，可是因為我們沒有這個 data；那第三個我就會比較從 Join 的發展時間序列：早期 power 就是簡宏偉對這個 system 有他自己一套，他認為其實就是透過這個讓政策往早期去 push 而且不用有這麼高的 KPI，可是後來近來的有些政務官可能是覺得說，甚麼樣都可以，甚至把法律、法規帶來，也要在這個平臺上。就變的這個平臺它到底要做甚麼？那後來高分這個層級的公務體系，中高階事務官又想要把參與式預算拉進來。我的意思就是說，到底這個平臺面對臺灣的政治或民生社會它到底要處理甚麼？ 剛好要有一點越來越模糊，不是那麼清楚。那陳主委上來後，我覺得更有趣的是主委有時候看的，恐怕也不是 Join 本身，她可能想到一個議題，或者類似健保卡，就丟出來想說這群人可不可以處理一下。所以我想要講的是說，第三個是不是只是民間的網友或者是網路上習慣分享的人，我自己覺得行政體系怎麼去 setting 這一切？它有沒有一個對這個機制的治理想像以及要怎麼回應既有的行政程序這件事情？老實說我覺得第一代 power 有好好想過這件事之外，後續我有一點好奇。再來是你可以對比另一個有趣的 system 是 vTaiwan，先不管在 vTaiwan 因為種種原因攤在那裏。早期的 vTaiwan 它是專業者為主，一樣是網路平臺，但是今天專業者本來就是因為他們的工作或能力等等是非常容易在網路上，他們是可以快速在上面，簡單來說就是我可能對公司法沒那麼熟悉的話，我上去還看不懂他們在講甚麼、打甚麼，是很專業程度的討論，如果比照我們實體會的話， vTaiwan 就比較像專資會，Join 會比較像說明會或是一些公聽會，有被動員來的，或者是它有興趣的、或是怎麼樣，anyway，你會看到兩個系統很不一樣的深層。所以我覺得因為我對網路這塊不熟悉，可是如果這幾年看這兩個系統，這兩個系統要誠實說，都不是只有處理網路，慢慢地都有實體的成分，開始慢慢要拉高，所以我不確定該怎麼答，但如果回到 Join，我自己看議題類型大概會有剛剛講到這幾塊，我會覺得除了一直去分析 input 來的人的狀態之外，我自己會認為行政體系恐怕要把這幾年自己的發展路徑重新的想一想，那個治理的想像到底有沒有？或者是甚麼？

RL：好，其實 PO_A5 其實拉出另一個構面，因為我們聚焦在公共政策參與平臺上面，相關的制度當然會影響，哪些議題會進得來？然後去吸引想要去應用這些制度去表達一些意見的人的注意，一樣這個是議題互動下的一個結果。

PO_A5：對，我再補充一下，就是我印象深刻沒記錯的話，Join 剛開始很多的 NGO 等等，比較 fighting、倡議型的都還是會跟我們聊說，到底需不需要或該不該開始重視 Join？在上面做它某種另外一個倡議的路徑的管道。可是因為這幾年下來，他們發現 Join 的處理其實，我覺這就是另外一件事情，當你的意見 input

進來的時候，他的感受是好像意見收下來，而不是真的讓政策真的可以再進一步推進的話，那比較多的 NGO 當然會退一步，因為對他而言，他的倡議路徑有很多，反過來他是素人或一般民眾的時候，他比較少有其他倡議路徑的時候，他就會更多、更大量的使用這平臺。因為那個感觸太深，這幾年幾乎民間團體，早期，我覺得動保是比較後期，早期婚姻平權、環境議題，的確還有像航空城，看到 Join 有人連署了，他的確就會開始談，可是慢慢的大家已經不是那麼 care Join 的狀態，但有時候還是有些場，像倡議團體有些場他還是要出手，表示一個姿態說我存在，但已經沒有像過去覺得說，我可能要 serious 看一下這個 input 管道是不是要花那麼大的力氣去跟它博弈，這就差很多。我覺得這幾年啦。

RL：ok ，謝謝 PO_A5。PO_A3 老師？

PO_A3：我可能比較多從學術的這個整理，就是目前學術在這個議題上面的可能談到哪一些概念？或者說它如何去討論上面的一些問題，我想這可以分享兩點，第一點就是現在在這個 Join 平臺為一個主要的 petition 這樣子的工具來看的話，其實國外也有很多類似這樣的平臺，所以目前他們在討論說到底是誰會是做這樣子的連署？然後甚麼樣特質的人會去參與？我覺得剛剛其實大家都整理得蠻多，只是說學術上會去討論他們的個人特質，剛剛就像 PO_A7 談到的這個，譬如說他的人格特質是甚麼？是內在歸因還是外在歸因這一塊？學術會把它分為連署者跟發起人嘛，那基本上會認為這兩種是不同的人，所以說這其實是不是一個 leader？就是說這其實網路上的連署相較於傳統的這種連署的模式或是動員的模式，其實他可能是所謂的 leadership without leaders，就是它其實可以鼓勵很多如果我沒有參與任何組織，但是我也可以有一個發言或是發聲的機會，這樣子的一個平臺。所以一開始大家就會談說這個，其實大家會慢慢發現，其實待會談到很多問題，就是說這樣子的網路，這樣子的動員方式，譬如說像 Join 平臺或是說網路連署，它同樣都是在動員，但是它只是動員的一種管道，但不是動員的結果。所以像最近，像美國的那個連署平臺叫 We the People，那 We the People 前幾年大家會發現對這個平臺的評價很高，但這幾年開始大家就會有一些社論出來的言論，即便有還是有很多人使用它，但是川普政府還是做自己的，他就是看看而已，但是並沒有要參考這上面所有的意見，所以他還是照做。換句話說就像剛剛 PO_A5 談到的，政府可能也開始發現這會是一種動員的方式，它的力量可能沒那麼大，但是對它來說它是一個可以蒐集目前大家會對哪些議題比較關注？或是在一個比較熱門的 Topic，那它可以藉這樣的方式，就是說這是一個管道，所以它透過這樣的管道，它可以很快地蒐集到那些人或是那些團體它會熱衷在某些議

題上，但它要不要做是另外一件事情，因為現在也很少看到，除了像德國以外，德國因為他們那個連署法保護得比較好，所以它可能網路連署跟實體連署可以綁在一起，但是事實上在很多國家，例如英國、美國就是這個到臺灣，這個網路連署它沒有辦法跟公民投票綁在一起的時候，那很多時候就是政府拿來蒐集資料或者是蒐集民意的工具的一個工具。所以對於很多人來說，慢慢、慢慢就會發現其實有點失望，也就是說它可能，你是可以透過它當作一個動員的管道，也就是一個方式，但是你可能還是要搭配其他的方式，所以政府如果真的是有心想要改善民眾的公民參與的話，可能它必須要堆動更多其他方式開發更多其他方式，而不是只有用 Join 平臺，這是我的一點點想法。所以如果還要再談比較多技術性上面，就是對於如果要動員或者發生甚麼事，組織動員到個人動員，那要成功的話，現在學術界很多技術性的文章，譬如它會發現，一個可以成功的提案其實很少的，它的比例其實真的很低，也就是失敗率大概百分之九十，甚至九十五以上，真的會成功就真的可以達到連署成功，尤其臺灣門檻比較低，但在國外它可能就是十萬以上的人，所以它要成功的機會很低，那它就發現前面的十幾天就是關鍵期，所以你如果沒有在那很短的期間內衝到，就是大家關注的點的話，基本上這個提案就會死掉，可能就要重新再來一次，所以國外就會去討論很多，用一些資料分析的方式去了解說，甚麼樣可以？甚麼樣提案會成功？甚麼樣提案會可以達到門檻？那當然就是做很多很多事提問出來，我就先分享到這邊。

RL：ok，謝謝，網路輿情的專家來分享一下在網路上看到的一些經驗。

PO_A1：因為我的角度其實是去看已經發生的結果，然後去觀察這些已經發生的事情，那的確我們在看這些，去分析這些事件的時候也發現一些蠻有趣的現象。剛剛我們提到會在網路上發酵的這些議題，其實我們談到議題本身，有談到就是會去推波這些事件的人，這兩件事情，那就人的部分，其實我們以前嘗試過，在網路上面我們看到某些東西被討論，某些人在上面去發表意見說明，這就會讓我們想要點進去看這些人它們背後的身分到底是怎樣？那我們觀察之後，我真的非常認同剛剛吳老師講的，就是沒有包袱的這件事情，因為我們看到在網路上面會很鮮明去表達自己意見的，很多都是他沒有甚麼特殊的背景，或者是說，他其實是有包袱的，但是他在網路上面會有兩個不同的帳號，因為他忍不住想要針對某些議題發表他的意見的時候，他就會用那個帳號．．．。

PO_A1：所以其實有沒有包袱這件事情，我覺得對連署可能也不見得是有影響，但至少對於討論這件事情來講的話，這個事情他講完之後，對他不管是工作上、

或者是他的人際關係、或者是社會對他的評價不會有一些特別的標籤在，或是他覺得沒有人找得到他、或是沒有認識他的時候，他會比較容易去做討論，但是我反觀就比較少看到有一些特定的爭論或是比較知名的人然後去做比較深入的討論。然後就議題來看的話，我們剛剛談到很多事有關這個議題它本身的特質，但是其實我們還看到另外有一點，是它其實是有一些議題可能在本質上面不是這麼有討論的價值， 但是它有新聞點，就是媒體覺得它是有趣的、值得報導的、過去沒有人想到過的， 然後就會突然把它拿出來報導，本來沒有預期到，我們會覺得奇怪這件事情為什麼有這麼多人討論，但是如果它還沒有很多人討論之前就先上新聞，之後可能就會有一連串的人進來討論，那我們以前有想過這問題，是電視這件事情，就是本來就有人想要討論這件事情，還是它其實是被媒體帶動去討論這件事情？那時候我們也在討論說這是我們可以去分析這些在裡面討論這些人，他們之間連結性的強弱，然後這個部分就可以知道說，他們背後是長期有一群人在關注，或者是說他是因為某一些外在的、一些管道，包含媒體給他們的訊息之後，他發現有這個東西進來去做討論，這個部分是從那個議題本身來看。另外還有一個部分是從時間軸展開來看，就是有一些議題已經被討論到很久了，但都沒有結果，那個部分的話，它後續再發出來的議題其實討論度就會很低，譬如舉個例子，像腸病毒或是登革熱這種相關的事件，現在你再去 po 任何訊息，我們從網路上看到民眾的關注度都很低，因為每年到七、八月就會發生一次，然後好像也不會有任何的改變，這種就會很低。那我們最近有發現，有一些議題它的關注度變低了，就是我覺得這裡我還蠻訝異的，就是有關兩岸的東西，當然不是牽涉到統獨，而是說兩岸關係的這些評論，在過去我們在觀察的時候，它的討論度是比較高的，但最近在觀察這些相關議題，它還是有一定的討論，但是它的討論度比之前的還要來得低很多，可能的原因有蠻多的，一方面是它已經討論到很久，好像就是無解的議題；另外一方面也有一些可能是這個議題，現在在臺灣這個時間點，在討論上面會有更多的顧慮。所以我們會發現它的身上有時候在同一個時間譬如說前一陣子像連、習會，根本沒甚麼人在討論這件事情，但其他一些民生議題反而會有夠多人去討論它。所以時間軸展開來的時候，如果這個議題它已經長期，雖然是不同的內容，但長期一直被討論，我覺得它可能後續發酵的強度就會越來越低，那它反過來，就是有很多有一些議題就是大家會想到，咦？我怎麼沒有想到的這個點？就是它第一次被提出來，然後大家平常沒有想到過的一些，大家覺得新鮮的事件，可能它是很容易可以被解決的一個事情，也不需要太多的討論，因為大家以前從來沒有想到過這個，然後就會被討論。這是我們觀察到的一些現象。

RL：好，謝謝 PO_A1。稍微歸納一下我們幾位老師的意見，應該是三個部分，一個是議題本身的一個特性;第二個是發言人一些特質,在跟這些議題交叉之後,激起的一些反應；第三個就是我們後面幾位老師談的比較多的，是在培養這個議題外在的一些氛圍，還有是它在發言管道一些制度的設計，那會激起大家對於這個議題的重視或者是他做一些選擇,我願不願意在這裡發言？或者是我願不願意動員其他人在這裡發言？在剛剛 PO_A1 最後提到的就是這個外在氛圍這件事情，這可能在整個時間軸拉長後，我們才觀察得到，例如說有一些時候，整體的大環境不適合大家去談論這個議題，或者是不利於大家去分享或者談論這個議題，感覺起來是壓抑大家對於這個議題的熱度等等的,所以我想這幾個方面其實都還蠻好的。

PO_A1：還有一點，我們有觀察到，因為議題的參與蠻重要的，發起參與，就是目前主事的長官他的個人，不管是魅力還是形象其實是會影響的。為什麼會這樣講？不只是從輿情上面看到,也從一些政府單位的民意調查有觀察到這個現象，就是有時候一個單位他的滿意度、市政滿意度起起伏伏，如果仔細去分析的話，會發現它不是跟他們的實際表現相關聯,而是跟他們現在最高層的長官是誰會有關,然後它會連帶影響整個部會的滿意度。這個部分其實不可諱言是有一些影響。所以有一些議題在這個時間點提可能沒有甚麼，沒有人想要討論它，但是當今天他的長官是比較受矚目的或是有某種程度有點爭議的,只要跟他關聯上的時候，就會有一些人就會來討論，但他們不是真的想討論這個議題，他們其實是想要討論這個長官。

RL：對，跟他後面的主管 leader 是誰是有關的。因為時間的關係，我們就趕快進入下一輪。第二個就是國發會建置的公共政策網路參與平臺目前是超過五千人連署就會成案，然後機關必須正式回應。我想說就在座各位的一個觀察，其實我們剛剛談很多是在網路上面的事情,後面有一些老師已經談到說在這公共政策網路參與平臺的一些情況，我們在這邊再爬梳一下，就以各位的一個了解，這些會通過連署的提案,它到底是怎麼樣被動員？促成發酵的？以至於它能夠通過這些門檻，然後在這個過程裡面有哪一些媒介是他們去落人（找人），很重要的一個管道，我想聽聽大家的一個意見。哪一位老師可以先給我們指教？謝謝。

PO_A6：我們自己有分類過提案，我自己有一些自己的分類，那我的分類是有一類的提案是假新聞，然後還有一些東西，假新聞像是超徵退稅，超徵退稅這案因為他們提出來的東西實在是跟評論差太遠了，基本上是一種假新聞，他們確實也

是有那種狀況，他們討論到最後他們提出來的其中一個解法，是希望那個財政部的部長下臺之類的，答案就變得有點跳 tone。那再來就是有一些是價值爭議的議題，就好像有一些單身女性使用人工生子這案，這案其實就涉及到一些基本價值爭議議題。再來是剛才 PO_A4 老師提到的道德議題，像動保、警察這種的，當然有一些議題是相對簡單、技術議題。有一些議題是戲謔的，像是最早曾經有沙威瑪這種，中間就被 cut 掉了，沒有真的跑到最後，還有另外一個戲謔的像是時區案，時區那案就是要加八？還是加九？那一案其實也是一個蠻戲謔的，那案的提案人都不來，但兩邊的連署人各來一個，他們來了就握手言和，然後還去找唐鳳合照，就很歡樂的樣子。其實基本上目前我看到的議題分類大部分就像這樣。他們能夠紅，前面大家都講過，要網路行銷，沒有網路行銷，一般就是媒體報導，媒體報導其實確實會有非常大的增溫，而且最好是越早期報導，它們紅的速度越快，再來是已經有團體倡議了，已經有既有的資訊流通的網絡，那它就比較快，當中的媒介當然就是平常落人（找人）的媒介，facebook 是一種，然後媒體報導、line 群組，尤其是這種私下的小圈圈，這也是另外一種不同的東西；再來就是某些專業的社群，就是長期倡議或者是像是之前的報稅那案。

RL：謝謝 PO_A6。PO_A2？

PO_A2：看起來會有一個，如果他們路徑設定得比較清楚的時候，就比較有機會動員到，不會成為逛的人。因為我自己其實根本不曉得這個平臺在幹嘛，但是有些議題我卻知道，像甲血甲用、單身女性人工生子，還有像是課稅，甚麼時效，有的沒的你都知道，然後你也知道它成案了之類的，為什麼會知道？因為媒體有進去！當然還有另外一個管道就是 ptt，ptt 這邊會講的就是大家大概會知道甚麼反甲之類的，這些帳號它會在轉貼新聞後開始告訴你連結在哪裡，然後你就從那個地方就是說它把科技路徑設定的夠清楚的時候，你只要接觸到任何一個端點就可以進到這個平臺，甚至可以不用知道到底是誰發起。我只要做非常廉價的意見輸出就可以了，可能甚至跟我屬於哪個協會、哪個粉絲團一點關係都沒有，我只是單純這個議題我同意或不同意。它是非常蠻離散的狀態，我看了幾個議題之後發現既有的人際網絡可能真的是蠻核心的狀態，特別是留言的那一塊；再來是我有點進去看說連署人的分布、地理分布，大概看了十五個左右，都是大概在臺中、臺北、高雄，它色塊是最清楚的，包括那種假如說有些是比較專業的討論，也就是說地震甚麼低頻甚麼資訊釋出的，那很專業，還是一大堆人在這三塊；再來非常個人什麼菸捐要不要漲的也是這三塊，所以它非常個人的跟非常結構式的都是這塊很明顯，還有新竹會有些地方跑出來，我猜想跟它網路的那個社群平臺的狀

態會有關係，它原來就比較容易獲得網路的管道，恐怕也是有關係。所以我覺得同溫層的效應是頗大這樣子。然後媒體的話是這樣子，以我看到的那幾個意見來講的話，它一定是配合新聞媒體操作的基本邏輯，要有衝突性，衝突性一定要夠，就是一定要兩邊人馬互砍的衝突一定要夠的，才會被報導。如果我們大家都說，我不要，比方說像那個健保、雙重國籍的能不能用，好像共識比較偏向某些人的時候，媒體沒興趣，可是甲血甲用，媒體報導就超有興趣，因為就是咬一口就是流血這樣，那種議題它其實不是網路邏輯、不是參與邏輯，是新聞邏輯，是媒體新聞報導邏輯，只要是符合的，那記者也不是吃素的，這些平臺它們當然會去尋，所以只要尋到了它就抓來就咬，所以某種程度上要記者注意到跟它提案本身的那個狀態，以甲血甲用來說最明顯就是它真的就是畫了一個紅十字然後甲血甲用，一個大的圖在它提案的正中央，這就是一塊肥肉，你不用看內容啦，就看那個圖就一條，就是很有爆點的新聞，以這種情況來看的話，這種社群編輯式的媒體會非常樂於取用這種素材，因為他們基本上都是打、帶、跑邏輯，所以就是敲了就走，沒有想說我這個報社或是我這個記者根本就搞不清楚是什麼狀況、根本就不知道大家在反對甚麼、根本不曉得這裡面到底是歧視還是人權？我甚麼都不知道，但是沒關係，我點閱率衝上去就好，就是 KPI 達到就好，就這點來講的話，其實是新聞邏輯在主導媒介，媒體一般傳統媒體進去，那至於大家進去這個平臺上我覺得跟既有的網路還是有明確關係，以及你幫它建置的這個數位落點，也就是說數位的這個 test，如果夠清楚的時候，可能也比較容易把人給保留住。

RL：謝謝 PO_A2。

PO_A3：我想這個媒介新聞媒體如何變成一個 agenda setting 的工具？是蠻重要的媒介，在一些研究上面，他們會發現那個發起人，他本身的社會媒體的網絡其實很重要，所以他有沒有辦法很成功的擴散到多元的網絡去，然後讓這個議題可以很快速到很多異者，因為如果他自己的網路同質性很高，他其實沒有辦法可以很快速地擴散出去，所以他本身網絡的結構是很重要，所以有一篇文章很有趣，它是拿美國 We the People case 來看，2014 年的年底有一個槍擊案，一直都有，只是每次槍擊案之後呢，We the People 上面就會有很多連署，正反都有，那大家都會去搶提案，就是每個人都要衝十萬，可是有些成功，有些失敗。所以就會去看說，到底為什麼有些提案成功？有些提案失敗？然後是正方失敗，還是反方失敗？那就會發現說，其實他們都會透過社群媒體攻擊對方，團結度很重要，就是說他是要既團結又要多元，他才有辦法讓他的連署案可以成功，所以單是當然我覺得這裡面有一些，若是團體動員的時候會有一些策略在裡面，然後還有可能透

過媒體的方式，透過媒體報導的方式，他就會去算說，這些提案它成功引起幾篇媒體的報導，然後是在哪些媒體上面報過？這就是我們公共政策裡面很常講的那個 PE 理論。它事件發生了之後，他提了一個案，事件發生之後，又有一些媒體加乘，所以讓那個效益會變得更大，然後會讓它案子變得更成功。所以我覺得這個可能也是今天政府在設這個平臺時候，先要有一個心理準備，就是說會產生這個效益，最後成功提案不見得是我們道德或是法理上面正確的事情。因為這中間有太多，這過程有太多可以操作的地方，所以是蠻難思考，就是它到底實務上面，就是我自己也是蠻好奇，實務上面如果是個人，他會透過甚麼樣方式去推動他的提案？像是團體，他會用甚麼模式去追蹤他的提案？他們會有哪些不同策略的答覆 ？這是蠻有趣的。

PO_A7：我來點一個我們實務的人的做法好了，當然第一個很重要的東西，基本上的確有兩種方向，一個是你既有的團體、既有的組織去運作；另外一個是你要靠帶風向擴散，我們知道沒有很簡單，所以這是需要一個非常精密的一個內容操作，包含你這個東西怎樣子讓大家覺得這是好玩有趣、新奇？但是梗的因素很多，可是這個東西無論如何都還拉回來。你做附議、你做那一下，立刻會有第一印象或是基本行動，但這時候創作者很重要，甚至包含所謂的二創，基本上他能夠延伸一些既有的概念，不然的話，你說這個議題，剛說的輕正義之外，事實上輕正義背後很複雜， 但是問題是他們不會去想，可是我們就是可以用一些簡單的梗去直接鋪陳，去觸發的這種感覺。這種當然就是二創的動機是甚麼？或是創作這內容的東西，因為我們發現大多的提案，你會發現說沒有內容嗎？都還算是蠻有料的，那就不是單純只是議題而已，既使是有團體的話，那大概團體本身能夠創作內容的確是更有效果的，但是個人的話，也通常必須代表說，假設你本身就是會寫文章、會寫文案，甚至會畫畫，會畫漫畫，甚至是拍影片，效果就超強，當然這個也是是未來一個蠻有趣的東西，就是除了既有的傳播之外，無論是傳道士、意見領袖這個角色。另一個就是你的內容素材，就是你的內容素材能不能讓人家更輕易地去二創跟延伸傳播，甚至加以討論。有時候我會覺得討論反而其次，而是在於能夠再次延伸，但這也是一種跟討論很接近，那有些東西就是在於您能夠，我們知道很多，以時區案子好了，時區案子不是有各式各樣的發想？時區，就是有各式各樣的發想，就是說飛機怎麼辦阿，就是說那些東西是法案的重點嗎？根本不是，雖然我們根本不知道是哪位來鬧的。就是有一個目的動機，但是為什麼會這樣子？當然包含記者，實際上記者除了業配之外，大部分就是我們看到的內容，我如果當一個好的社群編輯，你看到這個好的東西、好的內容就會知道這可以報的，就會拿來用，所以說提案的人能不能去預設好這些梗，或是這些元素、

素材，我覺得變成是一個。雖然這個可能跟原本題目的主軸有點不太一樣，但是比較少人提到這一塊，因為我不知道內容創作對一個社群經營、社群議題的操作是一個很重要的事情。

RL：謝謝。應該是說提案的那個人，寫的那個內容的吸引力，還有他自己的文字所創造出來的影響力，我想您剛著重比較的是這一塊，PO_A6 有沒有要補充？

PO_A6：沒有，其實補充的就是他剛提到的那個時區的案子，後來我們討論的時候，我們發現其實他最重要的訴求其實是很兩岸的，但是他因為用時區案包裝，所以他成功闖過層層的關卡來到我們的面前，他其實要求的是當中國的遊客，他的手機會換時區，所以他會感到不適，他用的是這個不適感。所以後來我們對這個不適感其實做了很多的發想。其實一邊會覺得說這個換時區可以造成這個不適應感；另外一邊覺得說你就算換了時區也不會造成這個不適感，所以我不同意你這個提案。那總之後來有做很多的發想，把臺灣的民主，要不要去跟中國去宣導，其實是有些方向，但是當然也知道可能會跟既有的行政體制接軌，或是大家都會說這是我們大家要努力的方向，就 ok 了。所以大致上案子就這樣，所以倒不是真的要，他當初是用新的方式去包裹一些政治的想法。

PO_A5：在回應第二題前，我想要提出一個建議，其實 Join 的主責科，王高分他們去年年底有辦了三場焦點團體，但性質不太一樣，他是同質性的一群人。比如說有一組是做審議的，做實體討論的老師；有一組是實際的工作者；有一組是，我忘記，但是它有讓連署人參與平臺的民眾提供建議，它蠻多都有 touch 到這幾個題目，我是建議國發會內部可以把資料研究 data 給團隊會議，更有幫助。我記憶深刻的是那四場，我聽到的不管是專家或民眾常都有提到剛 PO_A3 提到的說，有一些它其實沒有過門檻的連署案，甚至有多個連署案不一定立場一樣，甚至不一定相同的訴求，可是都在上頭。那關鍵會是這些看起來不一定有突破媒體宣傳策略實質該面對的策略，國發會有沒有辦法讓主責業務單位願意好好談？所以它就不是一個就是今天連署了，我才回應，就變成我會慎重考慮上面的意見，然後看是不是要做這個政策專案的回應，那前提就是主責業務單位願不願意去面對這件事情？那這是蠻有趣的是不管是專家場，或者是一般民眾場都有提及，但麻煩的也是這一直以來也是國發會它這個位置，他們業務單位它願不願意去碰？不過我覺得某種程度不敢說是共識，但是不同場次的結論都有提及到這一塊。也就是說 Join 的地位如果願意去往這個方向去調整的話。那再來就是回應這一題，我覺得有哪些重要的媒介與途徑是重要的？恐怕可以從不同的部會跟案子來分

析，那但是我最近被放在一個群組裡面，是剛才大家都有提到的個案，它的原名是實行人工受孕或試管嬰兒，那個過程其實是本來他們連署的一群人擔心國發會討論的這邊不一定 ok，想要想要外援找主持人。那後來我跟業務單位確認，基本上這議題在現階段不太可能有推進。就是我們已經先確認了業務單位的狀態是甚麼，可是為什麼我會想拿這個案子來談？因為其實它一月多連署，也沒有那麼快，它大概花了一個多月，才到五千出頭。所以我本來也以為這個議題是有它的操作性，但是沒有，也是這群人花了一個多月，那這群人的組成是甚麼？它不是既有的倡議團體哦，然後，但他們有些人對資訊工具、新聞行銷有不同技術熟稔狀態。然後再來就是，老實說，他們組成的這幾個人，對這議題的底線跟訴求也不一樣。那我想要講的是關鍵是有人協助進場協助他們先把核心訴求、底線，還有在這個案子一步一步，到底要注意哪些面向、哪些介面，要拉清楚。我不好意思說那個人，因為那個人在公務體系工作。這個人他剛好懂資訊工具，又懂資訊傳播，可是他還是回到這個議題，他要思考我們有哪些不同的介面，網路變成我其中一個介面，然後他協助這群人。那他為什麼有 power 跟這群人溝通說我們還是讓這個案子促成？因為我們著眼的是後期這個部會可能接下來有這個空間談這個議題，變成暖身。那我會想要拉這個議題的原因是，我覺得提案的連署的組成裡面，第一個要去看它是不是既有的一個倡議團體？因為那個操作手法、起手式都不太一樣，因為這個介面它是屬於比較資訊行銷工具，所以裡面有非議題類型，而是技術工具者的擅長者在裡面，那個溝通語言跟打的介面就不同。那後來這組人他們其實也花了很大的力氣去處理實體，就是說實體我有哪些老師，有哪些我可以去放宣傳單，所以他們後來會發現並不是做網路行銷，這個議題就出去了，他還是回到傳統我怎麼去面對一個議題？我要處理哪些不同的介面？然後我自己覺得 Join 已經很久有很多的提醒是，要不要讓公務體系跟民間倡議者的聯繫，去釐清他的訴求往前拉？因為現在都是過了門檻，我們還會去跟提案的人，釐清他的訴求，我覺得他們一定知道阿，超多的連署案的標題跟實文其實湊起來是不一樣的，或是反過來，我連署的標題跟我實質的暗盤是有差異的。其實有時候我也會好奇，連署人跟提案人其實他們的意思表示有合意嗎？其實很多時候，而且那個案子不少，真的不少，所以有沒有辦法進場？但是可是現在的關鍵在於國發會沒有人力，然後業務單位也沒有辦法，PO 現在也還不到這樣的狀況。所以其實老實說，我會比較建議在我們現在有限資源上，我比較附議是剛剛 PO_A3 剛剛講，他回到一個意見諮詢，可是態度要調整，不是讓他意見進來，然後就是做練兵，或做培力或甚麼。他應該要回去變成是整個治理的一環，然後他的 input 不是只有這一塊，他要思考他跟既有行政程序怎麼去解？我覺得會比較健康。但如果沒有辦法的話，就會變成是誰有具備剛才講的條件跟博弈的空間，還有他認

不認識這個業務單位裡面的甚麼人，同樣還是一個社會運動或是行動者的操盤，只是我透過這個介面而已。

RL：好，PO_A1？

PO_A1：我想分享一個，最近在網路看到，那個個案讓我發現就是我們社群網站不只它的演算法是在同溫層上面，因為社群網站上面的一些演算，它有些特殊的功能。我今天就看到一個，就是我們公司裡面的工程師，因為我們公司裡面的工程師都很愛玩車，他們有些共同討論的議題，然後他們就針對其中有一個議題，其實在去年就已經討論過了，然後也在他們討論裡面有發酵過。但是到今年的時候同一個時間，FB 又提醒，就是這個當初他們在裡面連署，那個訊息又出來提醒了，然後提醒了之後，當初擴散給他們這一群人的那個人就在把它再轉貼出來，然後就說雖然這是一年前的事情，回想一年前的討論，然後下面又突然開始討論起來了，但是在第二波討論的時候，他們討論的內容就不是議題本身，他們在討論一年前政府回應的內容，然後就有人開始講說你看到這個的回應了吧？然後就開始講說他們的回應不痛不癢這樣，討論就不在議題本身，而是說政府怎麼去回應這件事情，剛好這個東西就是它居然不是在當場，那個時間造成影響，它可能一年後，FB 很可怕，它每一年都會提醒，所以每一年這個議題就會重新提醒說我們之前曾經討論過這件事情，然後大家經過一年的沉澱之後，我覺得他們大部分都是討論當初不是要討論的東西。它也讓我思考到一件事情，就是因為我們最近也有討論到超過五千人連署，然後機關就必須要正式回應，可是有時候有些東西還真的沒有辦法正式回應，或者是說它必須要說 NO 時候，它就只好回應一些他們現在罵的，就是看起來很表面的東西，然後覺得他們被敷衍了，所以這個東西他可能在那個時間點，他們覺得這樣談，或者是這件事情被解決了，其實它在未來每一年它都會面對大家對於政府處理這件事情的態度的一些注意，所以政府要如何回應這件事情，我覺得它好像是第三題要討論的事情，但是我覺得它可能是一個，尤其當政府面對這個議題，然後大家連署通過了，然後它又必須說 NO 的時候，那個說 NO 的藝術就會變得很重要。

RL：謝謝 PO_A1 回覆。接下來我稍微調整一下議程，我想要把第三題放到最後面，因為時間的關係，趕快來看一下這個同溫層的現象，大家的一些觀察。所以第四題我們想要問的是說，據各位的觀察，網路同溫層現象對於網民造成的影響，剛才有些老師也提到，他覺得同溫層現象會影響，那個影響會在哪一個層面？那第二個部分是在技術上面，我們應該要如何觀察？或者是去評估？簡單來講說是

去測量這個同溫層現象對於網路使用者造成的影響，因為這個比較涵蓋到技術面，還有大家的一些觀察，所以我先拋這個議題來讓大家討論一下，那不知道哪位老師要先發言？

PO_A6：第一個就是說，我自己覺得同溫層現象最麻煩就是現在遇到的，其實是網路的分類械鬥，這詞我是看到曾柏文講的，我覺得詞還蠻好用的，就是我看到好像很多人在往前衝的時候，我也拿著刀跟著衝上去，然後搞不清楚狀況亂砍一通，然後我就心滿意足的離開，但是那個人或議題最後變成怎麼樣，我就不管了，反正我已經發洩完了。因為就是會分群阿，而且比較像是那種小流氓，就是大哥說那個地方衝阿，然後小流氓就拿著刀上去，也不管是誰，就有點關係。那這種狀況下，其實你去看愛與鐵血（警察影片）下面幾乎每個都這樣，或是蘋果日報留言、Yahoo 留言，每個都這樣，這樣會讓網路霸凌其實更容易，然後理性討論是更不容易出現的。其實網路特性是一個大家可以很快地去做多元發想，但它其實很難去凝聚共識，這其實是可以去有機會倡議的，因為大家把這個脈絡放在同一個 same page，讓大家至少有時間一次看完的時候，我記得它就會慢慢把這個東西看完，所以你在這之中有機會對部分人做到倡議，你有部分機會在筆戰的時候讓觀戰的人改變想法，可是你不可能確保說所有人的都在同樣的脈絡之下，而且透過網路得出一個一樣的東西，除非大家我們現在都被關在同一個網路聊天室，而且只能上那個網站辨識，那還比較有機會。所以我覺得它是有機會可以倡議，可以多元發想，但是凝聚共識是相對難的一件事情，再加上所謂的分類械鬥，還有公民對網路關心的應盡的職務還有個人對於網路能夠產生甚麼好的影響，我覺得是有機會倡議去改變一些人，但整體來說是悲觀的。

RL：就是我們剛講的，我們整個概念就是分類械鬥。那其從研究的角度來看，我們怎樣去測量同溫層？

PO_A7：我大概用工具來區分，我們之前有做一個專業儀表板，就是把所有粉絲團都下 tag，而且我們去 monitor 它的所有論述等等背後東西，我們可以看到每一個群它背後的意義。本來就是有一個計劃想要知道每一個人，他到底有參加過哪些粉絲團？本來知道這個東西應經在三月的時候已經冷靜下來，就是說假設真的要知道的話，只能弄正規方式，從使用者的 token，就是權限，就是能夠讓使用者自己叫出來。就是我們做一個東西說去幫你，衡量你的所謂的同溫層現象的比重，這是可行的，但是前提是在於是使用者來去提出來。我們在四年前也預測過市長選舉，準確度也蠻高的，也是利用這種方式，同儕的訊息接受狀況，當你

的同溫層越強，就代表你的某個傾向也越強，當然在這種強況下是合理的話，我們可以去開發？我不知道。我們剛有一個題目是，是不是越來越強？這個要看整個時間的推移與累積，就是事實上每個個人，是不是本來不怎麼強，後來就越來越強？當然這也是很多演算法背後的另外一個意義。我們都知道，我一直都很不想用同溫層，應該說我以前在用同溫層，我通常都會用一個提醒大約的東西，叫做 group thinking，團體迷思，就是說這個同溫層就是創造團體迷思，group thinking，但不見得是決策錯誤啦，當然團體迷思的定義是最後產生一個很大的結果。這某方面同溫層也是這樣子，因為團體迷思的前提也是有類似同溫層的才能做到，您知道有七、八種成因，那甚麼樣子導向這個所謂的極端化，或者是單向度化？前提就是我們現在的工作就是做標籤，標籤有沒有可能是一種多元化之後，能夠找到它的聚焦點？那閱讀這個工具，有沒有可能用一種巨觀的方式？因為你剛說的是微觀，微觀的就是說把時間軸拉長，變成一種巨觀，有沒有可能這樣子？這個實驗是這樣。可是又卡在一個問題是 FB 又鎖起來，像我們當時做的實驗，現在沒有用。

RL：你是比較從網路他們的行為、接觸訊息的，他的頻率還有他的訊息來源，你去測量就是說他的同質性訊息，在同一個接收者同時接受這個訊息的這種情況，作為測量的方法？

PO_A7：應該不是這樣子，應該是說他會同時接收幾種不同的資訊，假如說我已經將資訊都做分類，分類我們都已經做好了，事實上我們已經把幾萬個粉絲團已經，各式各樣的藍、綠，甚至還有文青。

PO_A6：中二、文青。

PO_A7：對。

RL：就是要對訊息來源做分類？

PO_A6：對。

RL：然後再看看這個人加入了哪些？

PO_A7：剛剛還沒有拿到這個題目的時候，我並沒有想過說怎麼去判斷這個對立？

畢竟我們也發現理論上都是獨立的，中二跟文青不見得完全沒有交集，雖然感覺是，泛藍、泛綠也不見得沒有交集，可是說除了在這種如何去訂定對立，當然我們還是推動所謂的距離，數學方法第一個距離的交換，就是越遠的話就是傾向於對立的方式，去判斷說哪些標籤是極端化，或者是所謂單向度化所造成的結果。可是我剛說的可能可以比較每個數值，我的數值高，你的數值低，但是必須還要時間的累積才知道。

PO_A2：我非常同意要有時間的累積，大家要注意演算法在後面的邏輯，假如說我加入了五十個粉絲團，均勻的分佈在五十種特質上，問題是我對於某一個粉絲團的議題是有興趣的，於是跟他互動，這一定是會被加權，在加權的情況下，第二次在五十個粉絲團東西進來的時候，這個東西就會被排序到前面，那我只有十分鐘在通勤的時候，滑臉書的時候，它會在前面，那我跟它溝通互動的機率比其他都來得高，這在一再的加權情況下，我即使加入了五十個完全不同的粉絲團，我還是只有跟一個有互動。那透過消息來源介紹給我的資訊一定會跟它長得更像，我個人可能沒有意願要同溫，可是在演算法的協助之下，我最後就會在一個時間的軸線上慢慢的單向化跟單面化。所以這個資訊第一個要有時間的座標，然後再來是說這個人的行為是，因為我們有大概簡單的做過，就是一個人如何被廣告接觸？就是大家都知道有一個贊助就是廣告，然後大概去算，前幾天在中華傳播學會年會上有一個老師回來講說，他們一開始算，到底你私人的連結，就是朋友、個人的、個別的帳號跟所謂的贊助之間，隔幾個，就是互相區隔幾個？就是我的首頁上，朋友、贊助、贊助、贊助、我的朋友，這個中間，最多是六個贊助，這表示你跟你的朋友是互動非常低的，朋友，然後三個（贊助），朋友，表示你跟你朋友互動比較高，因為廣告插不進去，不是插不進去，是不好插啦，讓你覺得你跟你的朋友聯繫太少，那它自己會調整。從三到六之間是在講說，你跟你的朋友互動越少，假設你不去點它的網頁，你不去按它讚、不按分享、不去留言，這個演算法就會認為我可以插廣告給你，因為你沒有跟你朋友互動。那接下來你就會越來越多，接下來就會往那個方向集中過去。然後我自己也做過那個實驗，就是兩個禮拜就都按讚，那兩個禮拜都不按嘛，然後你就會發現結果就是一樣，跟做過的實驗一樣，結果就是它就是給你亂丟，開始測試你，有點像是那種刺激反應，測試你對甚麼東西。

RL：感興趣？

PO_A2：就失手點下去，在測試失手的那個速度，然後有一段時間刻意去按五金

行的，我就去按它，或者是甚麼，就各種各類的角鋼，我按過最奇怪的是角鋼、五金等器材，然後去按它，然後古典音樂的針頭去按它一下，就上盤的那個針頭去按它一下。但是人的行為有慣性，所以我們長期這些東西互動的時候，一樣會被篩檢出來。我非常贊成第一個是同溫層現象是時間上的現象，它不是一個切面、不是一個靜態的。第二個是說，因為它現在關掉 User ID 後，我真的覺得接下來就會慢慢的甚麼都關，因為他的又開始再賣材料了嘛。所以我猜想會賣的東西，可能接下來都爬不到了，那所以用眼睛看是最快的，但是那個非常沒有經濟效益。然後再來就是我們在討論這個東西的時候，除了 FB 之外，還要注意其他社群媒體，這個在 PTT 還是有一定程度的影響，特別是在特定的時間點、特定的議題、特定的群組上面，所以這個議題群，PTT 的那個能量還是蠻大的，那就爬資料這件事，PTT 相對的友善啦，這樣子是會有這樣的限制。所以秉持一個他們的方向角度，但是畢竟 PTT 有它特別的文化，可能要先去釐清這個文化的特性，也許就可以看到這個 PTT 類似的網路使用者跟 Facebook 網路使用者，他們之間的本質性的差別。

RL：講到這個，我就追問一個概念，我們現在談的好像同溫層現象背後有一個 assumption，當我接觸到某一類的訊息多的時候，我這個接觸的人自然就會被聚集所包裝的意義，或者是它想要傳遞的意義所影響。所以在同溫層的現象測量上面，我個人認為它應該是有兩個層面，第一個層面是同一類訊息對於某一個人來接收，我覺得他訊息接受的廣度，他是很多元性的呢？還是他只有接觸到某一種類型的訊息，這是第一種測量；第二個應該是去測量說他接觸到不管是多元的，還是單一訊息來源，他自己存不存在獨立的判斷這件事情？還是說他還會去做其他的事情，即便是我接收到單一的訊息來源，因為工具是我的，他有沒有機會去做二次的驗證、判斷？因為這個是兩個層面的一個問題，那我們會關心的是說這個同溫層的現象對他的行為、他的判斷、他的偏好形成的一個影響，但是我個人覺得他會經歷過這樣子的一個過程，可是剛剛的討論，我們比較偏重在第一個層次上面，就是說訊息接收的廣度，因為我可能是基於演算法，某一個平臺的演算法的關係，我去記錄你的訊息接觸的偏好，然後我就大量丟這個我演算出來的偏好訊息給你，以提高這些訊息被點閱的機率，我想那個背景是這樣子。那另外一個就是說，剛剛 PO_A2 有提到，我們觀察 PTT，可是 PTT 它的情況跟我們前面剛提到的演算法創造出來的同溫層現象比較不一樣，因為 PTT 的形式好像是我自己加入了某一個論壇，加入某一個版面，然後我覺得我在這邊很活躍，它可能在計算方式上面不太一樣，我可能去測量說這個使用這他在 PTT 上面，他最常去那些版面？然後再從這些他接觸版面的這個頻率裡面，或許剛套用這個

PO_A7 的說法，我針對某些議題版面先做分類，先給 tag，然後我們再做一些測量，那可能會是用這樣子的一個方式處理。但是不管是哪一種層次，感覺起來剛剛的討論就是著重在測量第一個層面的上面，可是在第二個後面的他的偏好會改變，或是他的行為會改變的那個部分，好像沒有一個很具體的測量方法。

PO_A3：基本上就是怎麼去觀察或是測量網路同溫層，像是資工阿或者是做社會網路分析，就是它的 bubble 到底有多大？多穩固這樣子。所以他們普遍上都會用社會網路的整理方式，就是說你去看說，因為你在網路上面，不是只有我們一個人在面，它是一個網絡的概念，所以我的朋友會看哪些東西，然後我的朋友的朋友會看哪一些東西，所以他們最後會串聯一個很大的網，然後這個網面慢慢的會發現，這個同溫層就是說，你的朋友跟你看得很類似，所以你全部都看到很類似的東西。那這邊就會討論到一個概念，就是你把時間拉出來了之後，就會是 selection 還是？究竟是我自己選擇的？選擇我要看的東西，讓它的同溫層形成？還是它是一個被影響的過程？就是我本來是個偏綠的人，但是我慢慢的因為同溫層，所以被我的 bubble 影響，還是說我是自己選擇，我自己選擇離開適合我的地方，到我覺得更適合我的地方，所以我透過自己選擇的方式，點、點、點，然後在這個演算法的協助之下，進入到我喜歡，比較舒適的舒適圈。就是這兩種很不同假設，跟現在目前在研究上的討論比較多，那有可能剛老師提到的演算法可能是強化 selection，所以它會讓我會以為我是自己選擇，但事實上我都是在選擇我喜歡的。所以就是說你要怎麼去觀察那個同溫現象？很難，這可能需要一些技術背景的人，才有辦法去談說現在這個狀況，現在這個狀態到底是在談甚麼東西。其實你很難去區分說我現在看到的東西真的是我自己選擇來的嗎？就是我有自我意識選擇來的嗎？我如果很強迫自己去選擇一些很多元性的東西，這真的有效嗎？然後你更難說那下一步我怎麼去看待我的行為，或是我的意識型態，或是我的想法、觀點有沒有被改變？還是我是在改變別人？我覺得這個是一個很好的問題，但是現在很難去區分開來。我比較好奇的是說，也是現在很多研究，你會看到它其實是在討論這個分類存不存在？就是說我自己以為我可以有權，但是到底這個平臺，像是經濟系老師就是拿之前 Facebook 資料，因為現在拿不到，之前 Facebook 資料，然後去看他們粉絲團連結，然後去討論說是不是有這樣的兩極化現象，在政治上兩極化還是多元化？就發現確實存在這種樣子，但其實大部分還是中間，極端的部分是不是存在，大家就去看裡面才知道。那所以現在都在看這個東西，極化的現象是不是越來越嚴重？那如果越來越嚴重，是不是同溫層造成的？可是另外一個問題是說，那就是有極化了之後，大家都要互相攻擊？這是我從政治學裡很難去理解的事情，就是說你可以活在自己世界裡面，但是不一定

要攻擊別人，現在很多問題是說，大家越來越同溫層之後，就不能接受別人的想法，這可能是一個更大的問題，就是下一個階段大家要討論的。

RL：就剛剛講的分類械鬥。

PO_A3：對，就是我比較難理解為什麼？就是你可以只聽自己喜歡的。

PO_A2：選舉就是不是你就是我啊。

PO_A6：我覺得這裡面有兩個東西可以分享，就是有一部影片我自己蠻喜歡的，我每次只要講這種東西，我就會講那個影片，我會再提供給大家參考。那影片就是講說大家就是會互紮稻草人來攻擊，還有一件事情很好玩，就是怎麼樣團結我們這些人？最簡單的方式就是替我們塑造一個敵人，透過敵人來團結一些異質性高的人是最容易的一件事情。這是非常悲哀的一件事情，這麼多人希望臺灣被看見，是因為旁邊有一個國家叫中國，如果今天臺灣今天沒有那麼強烈的中國在旁邊，也許臺灣大家不一定會那麼維護民主制度。有時候實在是很諷刺。有個東西我覺得有個想法可以分享，就是關於那個 selection 或 instagrams，我很久以前在一個人的臉書上看到一件事，記得那是太陽花發生之後一陣子，因為他發一些太陽花的一些東西，就是 318 時候的一些東西，他觀察到他的好友越來越越少，就是看到文章開始解友。過了一陣子以後，他的好友數量又回來了，但是是不同的另外一批人，結果他從一個泡泡到另外一個泡泡，很多人都會在做泡泡移動的研究。

RL：我們現在連泡泡的定義都不清楚，怎麼知道他移動？PO_A5 有沒有甚麼意見？

PO_A5：其實我對於這個比較不熟悉。不過我想到幾件事情，就是早期 g0v，到現在我不知道還有沒有人在做？就是動民主底下，其實有一群技術者是很渴望可以透過網路參與，第一個是可以有比較好的討論結論品質；第二個是有沒有可能打破同溫層？那我不曉得 ETBlue 他們指的是不是比我們更有機會來回應，或更能回應這一組問題？我只是想到他們適不適合。那再來是前一波包括 cilkao、唐鳳都在推薦 pol.is 麻，因為 pol.is 也是宣稱某種的演算法，然後可以讓你可以看到是不是同一邊的人，有甚麼樣的立場，然後你可以某種程度的 agenda setting 去提問題。那我會比較好奇大家對於 pol.is 的想法，因為對於我來講，當初說是

這是一套討論工具的時候，我不那麼買單，我是覺得他可以在前期去呈現我態度的立場，所以當初幾個大大在這樣推的時候，我是覺得到底你們是怎麼看待討論這件事情？所以我馬上想到這件事情。我另外想到的人比較好玩的是潔平，就是張潔平，她現在其實已經離開端（端傳媒），她在做 matters，然後她想要做的是大規模，她蒐集了兩、三百個人，有臺灣、香港、中國大陸的寫手，就是她一開始想要不同的立場，是一群社群人的意見不一樣，但是呢，相對認為品質只能高一點，那其實她早期在專案就在做這件事啊，她找 OOO 麻，那 OOO 的做法就只是在兩邊不同的立場的人，他各找到一個人來寫文章。所以我覺得 OOO 的感受是從那一波到後來，可是現在潔平玩更大嘛，因為她手上有資本，資本完之後她要餵養一群兩百多個，中、港、臺都有，甚麼香港一些學者，中國、臺灣都有一群人在裡面，她自產了資訊之後，再對外，而且她對外演算法去判定這些她包含之外，她還有想要 test 付費，也就是說你不能無價的去按讚，是有價的去按讚。其實我提這件事情，是我對這部分不是很了解，但是我從周邊動民主的部分，就是 g0v 年代就有人玩，後來他們自己比較少人去談。可是現在用資本，然後又結合媒體、一些操作技術，看起來就是潔平手上在操作這件事情。那潔平想要回應的不是這個，就是說網路上有沒有可能產生素質相對高的一些理性討論的空間？可以打破某種的同溫？打破過去是從中心編輯的概念，因為她主要還是從媒體出發，我不確定潔平做不做得起來。但我看到有個案例是這樣，但技術上本來就是我自己沒有，但是我看到周邊的人有在玩這些。

RL：不過你剛這幾個例子，我有想到一件事情，就是同溫層現象，除了我們以為是演算法，然後讓他自然形成，他選擇某些資訊去做一些抒發。看起來有一些人去故意操控這個，故意去創造一個同溫層，但至少說他創造出來，這個後面有甚麼樣的 match，可能我們目前還不了解，不過我相信是有人去操作這件事情。

PO_A6：可是張潔平有一個很好的一件事情，是他們有一個非常大的 messenger 群組，基本上大家會去看 messenger 的文章，是因為這 messenger 裡面看到有人貼了，他才會過去看。

PO_A5：我覺得潔平一開始就是有意識地在操作跟控制，簡單來說我們在 messenger 裡面都是先被找進去，然後會問你說就你知道在臺灣或香港或中國，個別大家有沒有自己的守備範圍跟你自己在發展的主題或議題。那其實一開始她是讓這群人有聯誼跟認識的限制，然後我去透過你們餵養一個訊息給他，只是我跟過去編輯臺的概念不一樣，他們再去找人，把這些討論的論述整理成新聞，不

是新聞，應該是報導，再對外。所以她是一個有意識的想要操作這件事情，不過之前 OOO 有訪問她嗎？因為她有一篇文章，就是說她對外好像已經要在中、港、臺，做這樣子大規模的操作，這是我看到以國家、政府之外，用資本在玩這樣子的平臺。

RL：因為時間的關係，PO_A1 你對這題有沒有甚麼意見？

PO_A1：其實在現實裡面，有一個非常典型的同溫層案例，就是像我們在典通長期做那個民調數據，常常就會發生有一個狀況，就是每個候選人來的時候，他都會覺得他會當選，應該是他要被選中的，但是最後的結果會跟他的想法是完全不一樣，這種情況每年都會發生。我們也有去觀察我們的網路輿情資料庫，我們在看那些資料庫的時候，會發現說其實跟他發布的媒體時候，不見得是有關，是同一天新聞像剛剛講的，我從不同的粉絲團被分享之後，下面帶著留言討論方向，差異就很大，就同一篇文章，但是下面的一片都是通通贊成，或是一片通通都是反對，這現象是很明確的，如果我今天在其中一片裡面的時候，我就會很容易受他們影響。所以其實在，用大數據的方式怎麼去解決，老實講，我還沒有很完整的一個做法。其實剛剛那個是可行的，我們有嘗試過在線下去做這件事情，其實我們也是可以透過你們的網路上面爬蒐的資料，去了解大多數人是贊同，或是不贊同。但是有一次我們在做一個傳播的理論的時候，我是問他們一個題目，就是我已經知道結果了，就是贊成的有多少，不贊成大概有多少，那意見大概是這樣，那我們就問他說，大部分人是贊成還是不贊成？那我就會發現大家的解讀通通會不一樣，有的人他的的感受會跟真實的狀況是差不多的，那我們就會把他解讀成是接受到比較多元的訊息，所以他的感受跟，或者他得到的訊息是沒有 bias，所以他可能就不會受到有這方面的影響。但是有的人他的認知跟實際上面的狀況會差異非常大，所以我們就用這個方式去判斷這個人他到底有沒有受到這個同溫層的影響，然後把他去做其他的一個邊軸這樣子，這是在線下的時候處理方式。但是線上就會遭受到很多的限制阿，包含資料表。

RL：謝謝，最後還有十分鐘的時間，就讓大家自由發言，最後一個議題，就是您的經驗裡面，政府機關對於民意的回應，主要存在哪些問題？那如果要改善政府機關跟民間溝通的成效，進一步促成雙方的協作，那你會建議機關要採取甚麼樣的策略跟方法？

PO_A4：我先講一下剛剛同溫層的那個問題，我稍微補充一點點，就是我的意見

跟 PO_A3 老師很接近，就是從網路分析去做，因為我對於技術性的操作我不了解。剛聽到大家這樣討論完之後，我突然想到一件事，真的是有同溫層這件事，拿我最熟悉的動保，我本來以為有同溫層，可是當我們把一群關心動保的老師找在一起的時候，你就會發現他們互相也打架，而且也蠻兇的。那也因為這樣，我三年前，我用那個 Q 方法，我試著讓每一個老師，就發那個牌卡，我記得是 16 位老師，結果 16 位老師裡面，都已經是所謂的動保，然後又可以在分成四類不一樣的立場，他們對於怎麼樣去完成動物保護這件事，他們其實也有不同的立場。我這個是要特別提醒說，到底同溫層我們要怎麼界定？如果真的我們認為同溫層有影響的話，我們要怎麼去把同溫層測量出來？這個還是很難的。我剛才就在這裡想，我沒辦法透過技術問題把這種這麼細微的東西分出來嘛，那如果沒有的話，怎麼樣才叫做同溫層？那怎麼促成雙方協作，我記得我之前有跟去國發會開過，那時候好像 PO_A5 也在，那個國發會好像想要檢討幾個問題，第一個問題就是到底是不是要透過實名制的問題去讓 Join 平臺運作得更，因為很多人說匿名的話，常常是大家有可能變得比較放肆的講話，那這樣的話就會讓那個討論的品質，討論品質不是那麼的好。後來我記得大家還是有一個共識，就是在前臺，就是在前面發表意見的時候，還是可以匿名的，但是後臺實名制，你必須是真的有一個身分，然後才能夠真的註冊參與這個平臺，後來就是這個好像是大家同意認為比較好的。然後第二個問題討論的是到底要不要超過五千個人才來處理？其實剛剛 PO_A5 也提到這個問題，就是說我們在還沒五千人之前，應當就要政府部門就可以先介入？如果你真的認為已經有人提出好的意見，那就不一定要衝人數，而是像衝人數才來看結果的設計，很有可能反而倒過來是衝過人數的案子，都是意識形態比較高的，情緒張力比較大的這種，那這樣的話，就喪失了原來 Join 平臺設計的目的。剛聽 PO_A3 老師的意思，如果沒有錯的話，也就是說 Join 平臺應當更多的功能是諮詢的，可以提供更多有創意性的案子進來，其實 Join 平臺只是眾多的表達意見平臺裡面的一種的話，那其實甚至不一定要五千人阿。就是如果我們覺得夠的話，我們就可以先，政府機關這邊如果覺得這個已經是有創意的議題，其實就可以先進去，就先參與了，這個我覺得那次有考慮到這一點，後來是沒有要調整那個五千人的標準，這個門檻，但是其實在場的時候，這個問題討論得很兇的，就是說到底要不要維持一定某個人數？我是覺得不用，我覺得應該更彈性一點，甚至超過五千人不處理也是沒事啦，應當還是要加入某一種的政府的主導的力量在裡面；再來，就是還有一個就是我覺得要做到的事情，盡量就是做到虛實整合，就是說網路上的這些討論議題，其實我覺得不是一個終點，它其實應該只是一個開始，如果我們今天討論到這個議題，大家都討論的還蠻熱烈的，或許我們就可以開始思考，怎樣讓它變成實際上到了後面更大型的審議民主

的討論，我覺得這是一個很核心的問題；再來還有一個我很關心的問題，就是其實剛剛我們討論到很多的，就是說到底這個提案討論完了之後，政府怎麼接手的問題？我自己的觀察都是沒有接手，就是大部分就是國發會那邊做完了，或者唐鳳政委這裡把問題釐清了，就沒有了，就放在那邊。我記得我們上次還跟 PO_A6 在行政院有討論到這個問題嘛，就是我覺得這是一個最大的問題，這樣子會讓很多人就參與的能量、意願就會越來越低，然後會覺得又是虛晃一招這樣子，至少我在動保圈已經看到這個現象，已經動保很多問題都會進去，但很多問題都是沒有結果的，然後已經很嚴重，這個問題很嚴重了，然後，但是我也理解啦，就是說政委這邊、國發會這邊有它的權力的限制，它可能沒有辦法去做後續的，別的部門的那種跨域議題的掌握，它最多能做到的就是你有沒有去處理，那處理方式有很多種，它沒有辦法逼著部會去處理，我覺得這個結如果沒有辦法打開的話，其實那個前面的參與很有可能變成是一個不切實際的，就是給老百姓不切實際的期待，然後產生很大的失望，這個是我特別要關心的幾個問題。然後最後幾個，這幾個我認為的解決的方法，它倒不是針對 Join 平臺，而是如果我們剛剛認為道德性這種政策，這種情緒性的政策它其實很有可能會造成很多的參與的話，其實道德政策的文獻也有思考一些可以解決問題的方法，譬如第一個方法就是我們在政策規劃的時候，多考慮一些政治可行性，就是說它不完全只是理想上應當做，或者不要做，或許可以在某些地方可以做，某些地方不能做，那這樣的話就要考慮到這些政策在當地的，或者是在區域的特性。那這個跟下面一個解決方法很類似，就是多試點，我們先試試看，然後呢先產生一些實際上資訊之後，我們再回過頭來反芻，然後透過第三個方法，就是審議民主的方法，就是讓這個更多的資訊能夠在審議的時候被披露、揭露出來，大家在討論的時候，可以更加的有細緻的，能夠有資訊的去慢慢做討論這樣子，那這是我簡單的對第三個問題提出來。

RL：謝謝 PO_A4 老師。

PO_A6：我覺得同溫層以前就在，就是我們現在談的各種問題，以前就在，可是以前訊息跑得很慢，以前一個訊息可能要跑四、五天才能到，但是現在來講，一下就跑到了，只是網路讓這些速度變快。所以反過來說，這一些東西，連署後到政府裡面沒有被妥善處理的原因，其實很可能很多時候其實跟很多實際去拜會政治人物或其他結果沒有原因是一樣的，只是同樣的原因就是卡在那個地方。那目前來說其實 PO_A4 老師提到說政治不可行的這個東西，坦白說，它既有程序確實會脫離掉，這個程序第一個是國發會有沒有把關的程序？再來是這個程序是怎麼把關？這是一個我會看一個狀況，例如說很多竅門(臺語)在裡面，還有很多部

會會要求說把它拿下來，當然原因是因為他們不希望這個東西再上去更多的問題，所以這有沒有政治抑制說這個東西一定要拿下來，這是一個解法。但是政治抑制的介入到底對公共體系是好或是不好，這又是另外一個公行的問題。那再來就是說公務員它們每個月會有一個票選，票選才會到我們這邊，其他的是他們自己去開會處理，那自己開會處理的，我們有去跟過一、兩個，坦白說效果真的蠻差的，因為主席假設不是，假設是部會的人，他就是沒有辦法講出一些部會不能講的問題。就是他們那邊有個票選，那個票的時候，有的會特別說這個東西不 ok。我也遇過就是有一個案是五星旗案，說五星旗要禁掉，那政治性非常的高。然後法務部眼看大家就要投票選它了，它馬上就拋出另外一個案子，覺得鞭刑好像也可以，然後鞭刑就上去了，然後那個(五星旗案)就被拿掉了。所以這也是有不同的操作方式去把它弄掉。關於說五千人要不要預先處理，這個我們沒有超過五千人的這先不談。其實很早以前剛開始提案的時候，他們就跑去煩，結果這個事情造成部會非常的累，所以現在有設一個小門檻，大概是破兩千人以後，部會才會進去了解這個議題，因為太早處理，部會會很累。目前來說，沒有超過五千人連署的，每個月都會選它進來跟其他的全部案子票選，那當然這些選出來又是一些竅門（臺語）。那最後就是後續追蹤的東西，有些東西已經有既有的東西，或者是已經有既有的方向，不一定真的可以好好的討論，或者是聽說有上級直接採計這個案，影響發展之類的，這種就不能好好的討論。目前我遇到的案子，比較沒有遇到這種狀況，因為如果每個案子這邊經過之後，都要強迫他們執行追蹤的話，那唐鳳就會變成小行政院長，這樣子不合理。所以我也坦白說，我也太不知道該怎麼做。那目前我們確實有在改善一些東西，譬如我們改善會後去跟院長報告的東西，希望院長能夠看的材料，然後有機會下一些裁示去讓這東西可以往下走，這是目前努力的方向。那另外我們內部有做另外一種嘗試是跑去了解部會，那一案是寵物進入國家公園的那一案，那我們後續有整理了一些東西，然後去那個部會的會議上面報告，後來我們發現那一案，它其實背後是價值，它背後其實很多動保都是這樣，就是野生動物權跟寵物動物權哪一個比較高？這個東西是既有的行程流程都沒有在接這種價值選擇的東西，包含同婚也是一樣啊，這種價值選擇的東西，它可能是需要一個更大的、更跨部會的一個政策宣示，可是當它沒有的時候，就好像我們現在大法官釋憲完，沒有人可以接，或者是大家都丟給法務部，然後法務部隨便做個研究，然後研究怎麼樣？大家都不知道，最好大家都知道這個做研究都是做好看的，最後下決定的一定甚至有，因為它要負起政策的風險。那我們能做的，真的能做的就是把這個脈絡都弄好，讓你知道說選 A 的時候，你要付的代價是甚麼；你選 B 的時候，你付的代價是什麼？再說事務官體系，也沒有辦法去替政治人物做決定。反過來說，如果今天希望政治人物要做決定，

也許政治人物就要想辦法進場來參與，但是他們不一定有時間進場，而且當他們進場的時候，會議其實會轉變成關說大會，決定的人進來，就開始想辦法遊說你，或者只是對他講話，這好像又很奇怪。所以這是另外一種後面接軌後續的時候的種種問題，那其實我們做了不少的嘗試，這是目前的現況；再來是政府回應的各種問題，第一個是我發現，自從我進了體制內，我發現很多公務人員在回應的時候，他都會出現一個狀況就是說，政府它沒有確認，就是公務人員沒有確認真正需求是甚麼？他聽到一個影子，他就拼命地去開槍，他也不是只開一槍，而是拼命地開槍，他是拼命的說我已經做了甚麼、我們已經做了甚麼、我們已經做了甚麼。但問題是他開的槍跟那個靶子到底距離多遠？他沒有算，所以就是大家應該常看到這種狀況。這其實是一個我們怎麼樣讓他們停下來，怎麼好好地去聆聽人家說的訴求？甚至去了解他這個訴求的背後的需求是甚麼？這件事情一直是我們在努力的東西，坦白說我覺得這個沒有做得很好。那再來就是政策的後續追蹤，因為上級沒有做好裁示，我們目前比較有裁示的議案就是澎湖四島案，因為院長有在高鐵上面的關係，所以後來就很認真處理後續，後續還開了兩、三次會議，把所有能夠做的東西都定下來，然後再開個記者會，其實這件事情是很認真，那其實這個成本相對高，坦白說我們不可能每個都這樣做。那再來就是說沒有好的東西讓上級來裁示，這個是我們在努力的，那最後就是說後續的管理相對地其實還是要有相對的資源跟人，才有辦法去確認說公務員跟你回報的狀況是不是真的，這就是另外一門學問了。坦白說我覺得同樣就是一樣公部門常常回應就是我們需要錢跟人，大家都要稅收少，政府服務好。

RL：講得非常真實。PO_A3 老師有沒有還要補充？

PO_A3：我覺得就是圍繞著成本的問題，就是公行裡面你是要講成本的，所以說完全沒有門檻的話，基本上行政單位裡面的成本會更高，所以很多國家都有一個，就是有兩難，就是到底要不要設門檻？然後你就會發現美國、英國越設越高對不對？本來也是五千人，變一萬人，現在變成十萬人。所以它的門檻越設越高，我想很大的原因就是來亂的真的太多了，所以你完全不設門檻，這其實會有一個問題在。但是其實也可以學一下，就是內閣制的歐洲議會，他們不是行政單位決這樣子，他們是議會決這樣子，所以你會發現他們那個連署案大部分都是在修改法律才會進去，那它就會有兩種機制，一種機制就是門檻機制，它就是會看那種大家關注度很高的、很重要的議題，那就強迫機關一定要政治回應；那另外一個就是說這些沒有過門檻的，但是也是很重要的議題，那是不是它就成立一個委員會，那當然那個委員會不能黑箱，所以它就是比如說各個行政單位能不能夠派代表。

我覺得他們會有一個機制去形成這個委員會，去審查這些沒有過門檻的案子，是不是其實是有很重要的議題在裡面，然後機關也必須去好好的正式它，那當然那個彈性就會比較大。所以就是如果真的來亂，那它當然就能夠自動把它篩選掉，那但是也是要給政府一些選擇權限，那現在政府是完全就是只看它有沒有過門檻，然後有過門檻，它才做討論，然後派個小兵討論一下，那這就會讓大家覺得說其實政府的回應沒有很好，那當然回應不好的時候，民間也會越來越不想用這樣子的工具，所以它會變成一個惡性循環。所以我是覺得如果要促進它的合作的話，我覺得國發會可能要更清楚這個平臺的功能是甚麼？所以就是說我們不太可能變內閣制，對不對？所以我們就是把它放在議會底下，變成議會裡面的那種機關，然後由立法院去組成，這不可能，所以是在國發會底下，那如果是在國發會底下，那就是行政單位怎麼樣最小的成本，最有效率的方式，又可以去回應這些民眾想要提的案子，我覺得是比較重要的。

PO_A6：其實有討論放在立法院，但是後來停住了，不知道為甚麼？好像是立法院新的政局。

PO_A5：那時候不是說行政也有，立法也有，然後等等也有。我想先回應一下，單就 Join 的話，我最贊成就是 PO_A3 老師說的，這個平臺的定位一直是最大的問題，老實說這也跟資管處的定位有很大的問題，以前資管處沒有做到這樣，資管處的確是在張善政後期，把它撐起來的。當初也沒有 Join，那 Join 當然還有它的故事脈絡，我從經貿國是會議以後談，那一段我就先不說。可是我要講的是整個大的政治，像是資管處的狀態，那這不是只是資管處，包括上面主委，主委也兼政委，兩個政委之間的態度到底是甚麼？我就直白講 AU 跟唐鳳跟陳主委對這個平臺的態度，我覺得這是一塊，再來是它造成中間主管，如果中間主管不是過去那麼有方向感的，它也不會知道這個無政府主義者跟這個比較像是要貫徹大老闆，不是大老闆，是院長意志的大總管，他們之間怎麼看待這個？我覺得這件事情很有趣，包括 Join，我們能不談 PO、協作會議嗎？它其實是一個治理架構拉在一起看阿，可是我一直不覺得資管處它現在整個治理的，從上到下，還有它對於這個平臺清楚的方向定位，其實比較沒有。或者是它是一個很依賴路徑進來，它就繼續這樣長下去。這也是我可以理解這是資管處的公務體系他們覺得難回應的，可是曾幾何時也是事務官把它做大起來的，當初會有 Join，也是事務官在裡面推派，他不是政務官促成的，Join 活生生的是事務官去促成的，但是現在還有沒有這樣的事務官願意？我覺得這就是一個問題啊，那再來才是第二層次，我其實很擔心，雖然話從我嘴巴講很怪，我覺得有這麼多的參與管道下來，有這麼多

的網路技術不是挺好？可是一方面回應老師說的成本;第二個是它是有行政程序的，我其實很害怕最後公務體系最後為了回應這些，然後連既有行政程序都沒有回去好好的想一想。我誠實說這麼多的技術人才在裡面，但是它對行政體系不了解，它對既有行政程序不了解，它對於政治竅門（臺語）不了解，可是塞給他們這麼多這些，今天是因為你在這個位子上，大家也在等，當唐政委不在那個位子上，誰不在那個位子上，我還要不要協作會議？我還要不要 PO？所以我不買單說政治意志是公行裡面到底介入好不好，你本來就不可以說所有事情都由下而上，你在那個位子就是你那個位子有要負的責任，我是認真講，我講難聽點，這幾天已經有一個部會的人再跟我們討論說，我們就跳過唐鳳，我真的要來面對這件事情，我不是要玩 Join，而是我要讓我們公務體系知道說，我整個政策過程真的要面對開放的話，該怎麼做，我的既有程序有哪些？那我 Join 怎麼進來？那現在我們最大的問題是，過去已經有那麼多的題目在 Join 上面連署了，我們怎麼讓外界相信我們接下來要真的要處理？今天唐鳳上來並不是推動那麼多的玩具、推那麼多工具，她要先面對是我既有行政程序是這些，我最大的談開放參與最大問題是我內部的科層體系的節奏，怎麼配合得上外面的東西？如果都不處理這一環，而是塞一堆工具或技術進來，大家只是跑那個過程跑給你看，那只是我剛才講的是另外一邊資管處的狀態，老實說這不是一個政治下的一個產物，你可以說是大時空、318 下，公務體系也在想要怎麼迎合這個時代，可是推出來的是事務官。其他就是回到參與的問題，就是公務體系怎麼把他自己的政策講清楚，需要有人協助。然後現在遇到的第二個大的問題是很多的議題，它都要跨部會，那當初我們做公務員培訓的時候，有一些公務員問我們一個問題，有沒有可能 Join 是跨部會議題？而不是點指兵兵特定的部會單一議題？我覺得他講的也是 make sense，他的意思是說，我們本來就有很多的行政程序跟參與，但可能不 ok 要調整，或者他們自己有臉書、有信箱要回應，可是如果我要在國發會的平臺下，是不是它是一個跨部會的議題？那它背後想要反應的也是國發會協助處理跨部會，或是唐政委辦公室協助處理跨部會的議題，我不知道，這是公務體系提出來說，那這個平臺 o 不 ok？我想要講的是上位者的政治支持，並不是說它每一個都要介入說我唐鳳的態度是甚麼？不是，而是我怎麼有 guts 去協助部會後續的協調，督促那個落實，那個其實也是要竅門（臺語），像是政治談判；然後第二個是要有傳統的政治幕僚，坦白說你們辦公室沒有傳統政治幕僚，有一個林 OO，可是那一個是他現在當唐鳳的，他就會變成像是無政府主義者。那我要講的是，你還是穿梭既有政治之下，你還是要有傳統政治幕僚的協助，她不是新的工具就以為我就可以全部開放；第三個是要有專業的程序性顧問團隊，不是一直拿同樣的工具。然後第四個是她要理解在公務體系跟民間不同介面的，怎麼串接的這些細節。

我覺得這是我們現在，我大概贊同 PO_A6 講的一部分，這不全然都是新的，是原本公務日常、行政日常，那只是她有沒有要真心面對，如果她只是一直拿一堆新的工具出來，然後跟大家講話，我覺得公務體系只是被耗損的機會會比較大。

RL：好，謝謝 PO_A5。另外 PO_A7 有要補充的嗎？

PO_A7：簡言而之就是事實上而言，我甚至不是很贊同，不是真的認為說在行政體系或是一般體系，而是有沒有可能就是獨立的體系，半官方的可能性。因為基本上你要人民要寫法案是不太可能，最後還是到最後可能是壓力團體或人民團體，有可能有能力寫法案，百分之八十人民團體也是無法寫法案，甚至公家機關也只有法務部可以寫法案。變成說拉回來，Join 到底是甚麼東西？它是一個從人民中獲得資訊或者是知識，說穿了就是一個知識管理中心麻，變成就是一個很複雜的東西，那這東西有沒有可能就現在的行政體系負擔得了？現在可能大家討論的到這我看機關負擔不了既有的人力、既有的資源是不可能，那應該重新想獲得資源或者是整個組織的變化的可能性，我原本是這樣想。

PO_A5：林全時代的確是有在談說要不要有些像國外，有些像是法國、丹麥這樣專門就是在業務單位之外做多元的參與，或等等的機構。在林全的時代是有談的，可是新潮流政權支持的，現在新的體制有沒有意願，我就不知道了。但是林全時代有。

PO_A6：這好像是有一個洞被封起來了，對不對？本來好像有提案說，有一些重大的議題、環團的議題之類的，然後撥一筆錢給他專門做這種公共參與，那個好像在柯建銘那邊就被封掉了，所以就短時間內很難再被提起來。

PO_A5：我只是回應 PO_A7 說，林全快 GG 之前，就是是有被徵詢過，有想要，因為他自己也覺得政府一直在空轉。

RL：我想是時間的關係，再次感謝大家百忙之中播空才參加我們的會議。時間沒有控制好，這個耽誤了大家二十分鐘的時間。不過今天談的內容其實蠻豐富的，也從各位發表的裡面，我個人是受益良多，我想我們團隊的收穫也很大，因為時間的關係，我們今天會議就進行到這邊，就再次謝謝大家，謝謝。

附錄二、 Join 平臺 2018 年擴大限塑議題提案

一、提案

修訂《免洗餐具限制使用對象、實施方式及實施日期》，要求2019年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照辦理。

二、說明

今年初環保署提出限用到禁用免洗餐具、塑膠飲料杯、塑膠吸管、塑膠購物袋的時程。大方向是2020年時擴大限用對象、推動業者提供可重複清洗餐具；到了2025年研議全面限用和強化以價制量；到2030年時全面禁止提供各種材質餐具、塑膠飲料杯、塑膠吸管和塑膠購物袋。在大方向下環保署的第一步是2019年起大型餐飲業內用不得提供塑膠吸管。

除了這樣還可以先做什麼？公部門自己做到零廢棄了嗎？不久前提案人到桃園市政府舉辦的農業博覽會，發現現場免洗餐具、飲料杯、吸管、購物袋垃圾量爆多，如湧泉般產生。現場沒有有效的減量措施，「自備容器折扣5元的」優惠也不是強制性，商家可以選擇不採納，在現場觀察這項措施的效果微乎其微。有鑑於現在已有不少戶外活動提供環保餐具租賃服務，提案人向桃園市政府陳情，希望日後其舉辦的活動可以提供這樣服務，並規範活動內餐飲供應者須配合獎勵措施。但府方只是重申消費者自備容器提供優惠會作為招商評選依據（書面資料和實際操作是兩回事）、以後攤位將不主動提供塑膠袋（那消費者要求呢？沒有提是否付費）、已有很多攤位自備容器可折扣3-5元（現場觀察自備容器的人極少）、已要求攤位將食物盛裝在消費者的環保餐具不得使用一次性量杯（跟提案人經驗不一樣，我們活在平行時空嗎？）等云云。針對餐具租賃服務和強制攤位配合獎勵措施的建議沒有任何回應，一句「會納入考量」的客套話也沒有，頗令人失望。

既然環保署提出限、禁塑時程，何不要求公部門先以身作則，現行針對公部門的規範只有內用時不得提供各類免洗餐具，外帶不得提供「塑膠類」免洗餐具（可用有塑膠淋膜之紙容器）。但公部門舉辦的室內外活動卻不在限制範疇，機關內部的減量效果和戶外活動產生的垃圾量相比，根本小巫見大巫。

公部門要做到零廢棄困難嗎？戶外活動可以提供餐具租賃服務；室內會議如果要供餐，現在已經有提供鐵盒便當外送的餐飲業者，只要需求量大，供應的餐飲業者自然會倍增。而校內自治單位是指社團、學生會、系學會等，自治單位可能會舉辦在外過夜的活動，工作人員可於事前準備烹飪用具，並鼓勵參與者攜帶餐具，只是麻煩點，不表示做不到。在公部門做出正面示範後，民間企業、團體舉辦的戶外活動也應比照辦理。

三、利益與影響

大型戶外活動人數動輒百人，產生的廢棄物不比室內少，如果只是被動地以優惠折扣鼓勵消費者自備容器效果非常有限，較有效的措施應為活動現場不提供免洗餐具，同時主辦單位導入餐具租賃服務。如果這部份能建立示範模式，民間要發展應該很快，即可在公部門之後也比照辦理。

附錄三、 Join 平臺 2017 年擴大限塑議題提案

一、提案

全國漸進式禁止使用免洗餐具。

二、說明

海洋垃圾

塑膠廢棄物是海洋垃圾的主要物件，它們對自然所造成的影響，我們難以想像。每年估計大約有 800 萬噸的垃圾流入大海當中，其中幼魚又最喜歡吞下塑膠微粒。而大多數的免洗餐具，都是用塑膠製成，例如:免洗塑膠湯匙、碗蓋、塑膠提袋、免洗筷套.....等等。

與人類共生的垃圾

不知道大家有沒有想過，世界上這麼多垃圾，到底有多少會被海洋生物吞下肚呢?而這些魚長大以後，會用魚網大量捕捉而吃掉牠們的就是我們，人類。

停用免洗餐具

不是甚麼自私的想法，而是真的為了讓世界上每個在乎自己下一代的人，能有好的未來，能不被這些垃圾包圍。這樣簡單而單純的心願，只要靠你我的行動逐漸改成即可!

三、利益與影響

利益

這是垃圾減量的第一步，只要隨身帶著自己的環保餐具，或店家提供可重複使用的碗筷，就不必使用免洗餐具了。我們使用它們不到一小時，但它們帶給我們地球的汙染卻是超乎想像的。而且市面上也有許多新產品的發明，如:玻璃吸管，能讓我們有替代塑膠吸管的新發明。

影響

雖然要隨身攜帶餐具稍嫌麻煩，但習慣都是養成的，如果能以漸進式的方法來引導大眾，仍然能進一步的去影響他人一起來愛護地球。

附錄四、 同溫層民眾場焦點團體討論會前邀請信與簡訊

一、邀請信

親愛的女士/先生，您好：

電子治理研究中心接受國家發展委員會委託研究，在8月13至15日，於政治大學舉辦6場座談。座談有2個議題：（1）您上Join平臺連署的動機是什麼？（2）您接收與附議議題相關訊息的管道有哪些？與會者可領1,000元出席費。若您有報名意願，請於7月25日之前，上網填寫個人基本資料與聯絡方式（網址：http://goo.gl/ET87JE）。

非常期待您的報名！謝謝！

敬祝萬事如意！

電子治理研究中心「循證式數位治理以及溝通策略研析」研究團隊

計畫主持人國立空中大學公共行政學系廖洲棚副教授

協同主持人國立臺南大學行政管理學系曾憲立助理教授

臺北市立大學社會暨公共事務學系李天申助理教授

敬邀

附註：本信由國家發展委員會資訊管理處代為發送，對於本信如有任何問題，歡迎於平日上班時間來電或以電郵來信詢問，本案聯絡窗口彭崑嘉先生，聯絡電話(02)2939-3091 # 63381，電子郵件tegservice2018@gmail.com。

二、手機簡訊

您好：電子治理研究中心訂於8/13~15日於政大舉辦座談，與會者可領1,000元出席費。若有報名意願，請於7/25至http://goo.gl/ET87JE報名。

計畫主持人廖洲棚副教授敬邀

附錄五、 同溫層民眾場焦點團體閱讀資料-對照組(目錄)

公共政策網路參與平臺民眾座談會閱讀資料

討論議題：「2019 年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」

討論方式：請與會來賓於討論前先閱讀以下內容，本案原始提議內容及政府回應內容、相關新聞內容（共六則，如下列）。

	編號	日期	資料來源	標題
相關新聞	1	2016 年 12 月 21 日	自由時報	〈中部〉不用免洗餐具明年起夜市商圈擴大推動
	2	2018 年 2 月 13 日	民報	保護海洋公私合作環署 2030 全面禁用塑膠免洗餐具
	3	2016 年 11 月 22 日	關鍵評論網	禁用免洗餐具推波助瀾，臺北市「鐵盒便當店」激增三倍
	4	2013 年 10 月 31 日	中時電子報	環保餐具閒置反成垃圾
	5	2018 年 5 月 29 日	ETtoday 新聞雲	錯誤的環保政策讓環境更瀕危！塑膠垃圾重點在分類
	6	2016 年 5 月 24 日	自由時報	禁免洗餐具上路北市洽公民眾大嘆不方便

全文下載連結：https://goo.gl/tY8SUK

附錄六、 同溫層民眾場焦點團體閱讀資料-實驗組

公共政策網路參與平臺民眾座談會閱讀資料

討論議題：「2019 年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」

討論方式：請與會來賓於討論前先閱讀以下內容，本案原始提議內容及政府回應內容、相關新聞內容（共六則，如下列）。

	編號	日期	資料來源	標題
相關新聞	1	2016 年 12 月 21 日	自由時報	〈中部〉不用免洗餐具明年起夜市商圈擴大推動
	2	2018 年 2 月 13 日	民報	保護海洋公私合作環署 2030 全面禁用塑膠免洗餐具
	3	2016 年 11 月 22 日	關鍵評論網	禁用免洗餐具推波助瀾，臺北市「鐵盒便當店」激增三倍
	4	2017 年 4 月 2 日	自由時報	〈中部〉源頭減量臺中機關、學校七月起禁用免洗餐具
	5	2018 年 4 月 12 日	中央社	農博餐具不環保環團籲政府活動禁免洗餐具
	6	2017 月 5 月 2 日	臺灣好新聞	金控業者跟進北市禁用免洗餐具政策柯 P:下一步是中央機關

全文下載連結：https://goo.gl/tY8SUK

附錄七、 同溫層第一階段問卷

親愛的朋友您好：

我們正進行一項由國家發展委員會委託臺灣電子治理研究中心辦理的研究案，目的為探討民眾在公共政策網路參與平臺（Join平臺）提點子系統的使用行為。

本項調查僅需花費您10分鐘，實施期間為即日起至8月8日止。您的看法與意見，對本計畫深具參考價值，請依照實際感受和真實狀況填寫。您所提供的資料，將採匿名處理，敬請放心填答。

若有任何問題，歡迎寄信至tegservice2018@gmail.com，或於平日9-17時撥打電話(02)2939-3091＃63381至本中心，洽彭崑嘉先生。

感謝您的協助，並祝
萬事如意！

計畫主持人
國立空中大學公共行政學系　副教授　廖洲棚
國立臺南大學行政管理學系　助理教授　曾憲立
臺北市立大學社會暨公共事務學系　助理教授　李天申
敬上
2018年8月4日

* 1. 請問您對於「2019年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」此一議題的支持程度為何？（請先參考議題內容後作答，內容網址：http://goo.gl/2ZL9E2）

- ◯ 非常不支持
- ◯ 支持
- ◯ 不支持
- ◯ 非常支持
- ◯ 普通

* 2. 請問您對於「禁用免洗餐具」這件事的態度為何？

- ◯ 非常不支持
- ◯ 支持
- ◯ 不支持
- ◯ 非常支持
- ◯ 普通

* 3. 請問您對於「禁用免洗餐具」這件事的關注程度為何？

- ◯ 非常不關注
- ◯ 關注
- ◯ 不關注
- ◯ 非常關注
- ◯ 普通

* 4. 請問您認為若我國政府推動「禁用免洗餐具」，在推動方式上，下列哪一種作法較為合適？

- ◯ 立即宣布全國禁用
- ◯ 漸進推動全國禁用
- ◯ 不必推動全國禁用

* 5. 請問您參與Join平臺提案的附議，最主要是基於以下何種原因？

- ◯ 我是提案人
- ◯ 受到網友邀請
- ◯ 自己上網瀏覽看到
- ◯ 新聞媒體報導
- ◯ 受到親友動員
- ◯ 自己在公共政策網路參與平台看到
- ◯ 其他 (請註明)

* 6. 請問您曾透過下列哪些管道，得知附議動員的訊息？（可複選）

- [ ] 社群媒體（如Facebook, myspace, linkedin, Instagram等）
- [ ] 新聞行動APP（如：台灣電視台、台灣最新即時新聞等）
- [ ] 通訊軟體（如Line, Facebook messenger, 微信wechat等）
- [ ] 網路社群論壇（如PTT、mobile01等）
- [ ] 線上影音平台（如Youtube, Justin TV等）
- [ ] 部落格
- [ ] 微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed等）
- [ ] e-mail
- [ ] 新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）
- [ ] 親友轉述
- [ ] 其他 (請註明)

* 7. 請問您多常在網路上搜尋、瀏覽、點閱、觀看和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？

- ○ 從未
- ○ 經常
- ○ 很少
- ○ 總會
- ○ 有時

* 8. 請問您是透過下列哪些平台或方式來搜尋、瀏覽、點閱、觀看和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？（可複選）

- [ ] 社群媒體（如Facebook, myspace, linkedin, Instagram等）
- [ ] 通訊軟體（如Line, Facebook messenger, 微信wechat等）
- [ ] 線上影音平台（如Youtube, Justin TV等）
- [ ] 微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed等）
- [ ] 新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）
- [ ] 新聞行動APP（如：台灣電視台、台灣最新即時新聞等）
- [ ] 網路社群論壇（如PTT、mobile01等）
- [ ] 部落格
- [ ] e-mail
- [ ] 其他 (請註明)

* 9. 請問您多常轉貼、轉寄與分享和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？

- ◯ 從未
- ◯ 很少
- ◯ 有時
- ◯ 經常
- ◯ 總會

* 10. 請問您是透過下列哪些平台或方式來轉貼、轉寄與分享和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？（可複選）

- ☐ 社群媒體（如Facebook, myspace, linkedin, Instagram等）
- ☐ 通訊軟體（如Line, Facebook messenger, 微信wechat等）
- ☐ 線上影音平台（如Youtube, Justin TV等）
- ☐ 微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed等）
- ☐ 新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）
- ☐ 新聞行動APP（如：台灣電視台、台灣最新即時新聞等）
- ☐ 網路社群論壇（如PTT、mobile01等）
- ☐ 部落格
- ☐ e-mail
- ☐ 其他 (請註明)

* 11. 請問您多常發文、製作、留言、評論和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？

- ◯ 從未
- ◯ 很少
- ◯ 有時
- ◯ 經常
- ◯ 總會

* 12. 請問您是透過下列哪些平台或方式來發文、製作、留言、評論和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？（可複選）

- [ ] 社群媒體（如Facebook, myspace, linkedin, Instagram等）
- [ ] 通訊軟體（如Line, Facebook messenger, 微信wechat等）
- [ ] 線上影音平台（如Youtube, Justin TV等）
- [ ] 微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed等）
- [ ] 新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）
- [ ] 新聞行動APP（如：台灣電視台、台灣最新即時新聞等）
- [ ] 網路社群論壇（如PTT、mobile01等）
- [ ] 部落格
- [ ] e-mail
- [ ] 其他 (請註明)

* 13. 我覺得提點子上提供的政府回應資訊是值得信賴的。

- ○ 非常不認同
- ○ 不認同
- ○ 普通
- ○ 認同
- ○ 非常認同

* 14. 我覺得政府機關會確實履行在提點子系統上做出的承諾事項。

- ○ 非常不認同
- ○ 不認同
- ○ 普通
- ○ 認同
- ○ 非常認同

* 15. 我覺得政府機關在提點子系統上承諾的事項，通常對解決民眾提議的問題沒有幫助。

- ◯ 非常不認同
- ◯ 不認同
- ◯ 普通
- ◯ 認同
- ◯ 非常認同

* 16. 請問您有多常在社群媒體上看到跟自己不同立場的公共議題消息？

- ◯ 從未
- ◯ 很少
- ◯ 有時
- ◯ 經常
- ◯ 總會

* 17. 那您有多常從其他社群媒體或網站查詢跟您不同立場的內容？

- ◯ 從未
- ◯ 很少
- ◯ 有時
- ◯ 經常
- ◯ 總會

* 18. 那您有多常去確認這些跟您立場不同內容是不是真的？

- ◯ 從未
- ◯ 很少
- ◯ 有時
- ◯ 經常
- ◯ 總會

* 19. 那您有多常發現有些內容會造成自己觀點或立場改變？

- ◯ 從未
- ◯ 很少
- ◯ 有時
- ◯ 經常
- ◯ 總會

* 20. 在您習慣使用的網路平台，裡面的公共議題訊息，您認為真不真實呢？

- ◯ 非常不真實
- ◯ 有點真實
- ◯ 不太真實
- ◯ 非常真實
- ◯ 普通

* 21. 那您有多常去確認這些訊息的真實性？

- ◯ 從未
- ◯ 經常
- ◯ 很少
- ◯ 總會
- ◯ 有時

* 22. 那您對於公共議題的判斷，會不會受到這些訊息的影響？

- ◯ 從未
- ◯ 經常
- ◯ 很少
- ◯ 總會
- ◯ 有時

* 23. 請問，當您對公共議題新聞的真實性有疑慮時，會不會上政府網站尋找官方資訊來了解狀況？

- ◯ 從未
- ◯ 經常
- ◯ 很少
- ◯ 總會
- ◯ 有時

* 24. 請問，當您對公共議題新聞的真實性有疑慮時，會不會多讀幾份不同立場的報紙來了解狀況？

- ◯ 從未
- ◯ 經常
- ◯ 很少
- ◯ 總會
- ◯ 有時

* 25. 請問，當您對公共議題新聞的真實性有疑慮時，會不會上網自己蒐尋資料並比對來了解狀況？

- ◯ 從未
- ◯ 經常
- ◯ 很少
- ◯ 總會
- ◯ 有時

* 26. 請問您的性別？

- ◯ 女性
- ◯ 男性

* 27. 請問您的教育程度？

- ◯ 小學及以下
- ◯ 國中或初中
- ◯ 高中職（含五專前三年）
- ◯ 專科
- ◯ 大學
- ◯ 碩士
- ◯ 博士

* 28. 請問您目前居住在那一個縣市？

[▲▼]

[ ]

* 29. 請問您的職業？

[▲▼]

[ ]

* 30. 請問您是否有加入任何與公共事務相關 的合法立案人民團體（如政黨、公益團體、學術團體、基金會等）？

- ◯ 是
- ◯ 否

* 31. 請問您平均每天使用網路幾個小時？

- ◯ 不到3小時
- ◯ 3小時至不到6小時
- ◯ 6小時至不到9小時
- ◯ 9小時至不到12小時以上
- ◯ 12小時以上

* 32. 請問您平常會不會瀏覽外語網站？

- ◯ 從未
- ◯ 很少
- ◯ 有時
- ◯ 經常
- ◯ 總會

* 33. 請問您個人現在有哪些可以上網的設備？（可複選）

- ☐ 桌上型電腦
- ☐ 筆記型電腦
- ☐ 平板電腦
- ☐ 智慧型手機
- ☐ 電視
- ☐ 智慧型穿戴裝置(如手錶、心率感測器或是智慧眼鏡、虛擬裝置等)
- ☐ 智慧家電(chromcast, google home, amazon echo)
- ☐ 其他 (請註明)

34. 以使用時間的長短來說，請問您現在最常用來上網的設備是？

- ◯ 桌上型電腦
- ◯ 筆記型電腦
- ◯ 平板電腦
- ◯ 智慧型手機
- ◯ 其他 (請註明)
- ◯ 電視
- ◯ 智慧型穿戴裝置(如手錶、心率感測器或是智慧眼鏡、虛擬裝置等)
- ◯ 智慧家電(chromcast, google home, amazon echo)

35. 請問您有沒有使用過無線上網？

- ◯ 透過WIFI連網
- ◯ 透過3G、4G等電信服務上網
- ◯ 透過WIFI連網和透過3G、4G等電信服務上網
- ◯ 都沒有

36. 不論是使用電腦或是手機，請問您清不清楚您下載的程式或您使用的瀏覽器可以存取您的那些資訊？

- ◯ 完全不清楚
- ◯ 還算清楚
- ◯ 不太清楚
- ◯ 非常清楚
- ◯ 普通

37. 請問您清不清楚，您在網路上的活動或公開過的資訊，都是會留下紀錄、可被追查的？

- ◯ 完全不清楚
- ◯ 還算清楚
- ◯ 不太清楚
- ◯ 非常清楚
- ◯ 普通

38. 請問您覺得自己過濾出有用資訊的篩選能力好不好？

- ◯ 非常差
- ◯ 還算好
- ◯ 不太好
- ◯ 非常好
- ◯ 普通

39. 網路上有很多未經查證的消息，請問您覺得自己判斷資訊可信度的能力好不好？

- ◯ 非常差
- ◯ 還算好
- ◯ 不太好
- ◯ 非常好
- ◯ 普通

40. 請問您有沒有學過程式設計或是會不會任何一種程式語言？

- ◯ 沒學過/不會
- ◯ 學過/會

附錄八、 同溫層第二階段問卷

國家發展委員會 107 年度委託研究計畫

循證式數位治理以及溝通策略研析

第二階段問卷

廖洲棚 / 國立空中大學公共行政學系副教授

曾憲立 / 國立臺南大學行政管理學系助理教授

李天申 / 臺北市立大學社會暨公共事務學系助理教授

電子治理研究中心

Taiwan E-Governance Research Center

	非常不認同	不認同	普通	認同	非常認同
Q1. 從事有意義的公共服務，對我而言是相當重要的。	0	1	2	3	4

	非常不認同	不認同	普通	認同	非常認同
Q2. 我深刻地意識到，人們在社會中是相互依賴的。	0	1	2	3	4

	非常不認同	不認同	普通	認同	非常認同
Q3. 對我而言，為社會做出貢獻比獲得個人成就更有意義。	0	1	2	3	4

	非常不認同	不認同	普通	認同	非常認同
Q4. 為了社會公益，我願意犧牲自我的權益。	0	1	2	3	4

	非常不認同	不認同	普通	認同	非常認同
Q5. 即使會受人嘲笑，我仍願意檢討他人的權利是否適當。	0	1	2	3	4

	無	有
Q6. 在政府做出本提案的回應前，請問您曾收到主管機關的邀請，參加討論提案的相關會議嗎？	0	1

	非常不支持	不支持	普通	支持	非常支持
Q7. 在閱讀政府機關回應的內容後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？	0	1	2	3	4

	非常不相信	不相信	普通	相信	非常相信
Q8. 在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？	0	1	2	3	4

	非常不相信	不相信	普通	相信	非常相信
Q9. 在閱讀政府機關回應的內容後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	0	1	2	3	4

	非常不信任	不信任	普通	信任	非常信任
Q10. 在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？	0	1	2	3	4

	非常沒自信	沒自信	普通	有自信	非常有自信
Q11. 在閱讀政府機關回應的內容後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	0	1	2	3	4

附錄九、 同溫層第三階段問卷

國家發展委員會 107 年度委託研究計畫

循證式數位治理以及溝通策略研析

第三階段問卷

廖洲棚 / 國立空中大學公共行政學系副教授

曾憲立 / 國立臺南大學行政管理學系助理教授

李天申 / 臺北市立大學社會暨公共事務學系助理教授

	完全不同	很多不同	普通	大致相同	完全相同
Q1. 請問您在剛剛的會議中，所看到或聽到的多數意見，和自己原本的想法相同嗎？	0	1	2	3	4

	完全沒有				完全是這樣
Q2. 請問您在剛剛的會議中，有聽到其他人意見和自己想法不一樣，就不敢表達自己原本想法的情況嗎？	0	1	2	3	4
Q3. 請問您在剛剛的會議中，有看到會議資料和自己想法不一樣，就不敢表達自己原本想法的情況嗎？	0	1	2	3	4
Q4. 請問您在剛剛的會議中，有因為聽到他人意見或看到會議資料，而調整自己原本想法的情況嗎？	0	1	2	3	4

	非常沒自信	沒自信	普通	有自信	非常有自信
Q5. 在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對影響政府決策的自信心為何？	0	1	2	3	4

	非常不相信	不相信	普通	相信	非常相信
Q6. 在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是為了維護公共利益所做出的回應嗎？	0	1	2	3	4

	非常不相信	不相信	普通	相信	非常相信
Q7. 在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您相信政府是權衡各種利害關係後做出的回應嗎？	0	1	2	3	4

	非常不信任	不信任	普通	信任	非常信任
Q8. 在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您對政府回應內容（如引述的證據、推論、理由等）的信任程度為何？	0	1	2	3	4

	非常不支持	不支持	普通	支持	非常支持
Q9. 在經過剛剛的會議討論和資訊分享後，請問您支持政府對本提案所做出的回應嗎？	0	1	2	3	4

Q10. 承上題，請問您支持或反對政府回應的理由為何？（開放式回答）

_____

_____

_____

_____

附錄十、 同溫層民眾場焦點團體紀錄

逐字稿編號：1
時間：2018.08.12 10：00-12：00
受訪者:PP_R101、PP_R102、PP_C101、PP_C102、PP_C103、PP_C104、PP_C105、PP_C106、PP_C107、PP_C108、PP_C109、PP_C110
參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)
地點：國立政治大學

RL：各位好朋友早安，很開心也很榮幸感謝大家犧牲假日撥冗參加我們這個座談會，先自我介紹一下，我是政大電子治理研究中心副主任，同時也是政大的兼任老師兼任副教授，我本身正職是國立空中大學公共行政學系的副教授，今天這個研究案我是擔任主持人的工作，是由國家發展委員會委託我們電子治理研究中心來了解一下大家平常在運用這公共政策網路參與平臺的一些使用習慣和一些想法等等。在我右手邊是我們電子治理研究中心的研究員，同時是臺北市立大學社會暨公共事務學系的助理教授，旁邊是我們的工作同仁。今天的這個會議的進行是我們會討論兩個題目，我們今天聚焦在免塑這個議題，兩個題目的討論題綱就在投影幕上面，第一個「請問你平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣」，第二個「請問您對於環保署禁用免洗餐具的政策有何看法？」。會邀請各位是因為國發會先協助我們研究團隊知道說你們曾經在這個免塑的議題上曾經有表示過意見，因為他們有一個資料庫，所以發了一個詢問信，問您的出席意願，你們同意之後再把聯絡訊息 pass 給我們，我們再去做聯繫，所以今天才有各位來參加。我們預計時間是從十點鐘開始，希望能在十二點前結束。在我們討論之前，先拜託大家一件事情，在座各位的桌上都有一份會議資料，我擔心大家對今天要討論的議題的背景不太清楚，所以我們先針對我們今天選的一個議題，是最近在八月九號，環保署才剛回應的一個比較新的議題，請大家來了解，我們第一個部分有這個議題的提案內容，後面有機關的回應資料，再來是我們準備六則這個在媒體上面搜尋到相關的這個新聞，整個討論結束後，會有另外一份問卷會再請大家填，整個回收完，我們工作同仁會確認大家交通費的領據是不是都給了？我們結束之前會再確認，我們會再請們同仁來確認大家的領據是不是都有填，我們檢查確定有收到，如果沒有，現場我們會再請你填書面的，都確認沒有問題，我們再散會結束，這樣今天的流程可以嗎?不知道有沒有問題？沒有。因為桌上都有名牌，大家也可以先看一下，了解一下是誰在發言等等的，如果沒有問題，我們是不是先開始，現在請大家先閱讀一下手上這個資料，謝謝。請大家花大概十分鐘的時間先閱讀手上這個資料，閱讀完畢之後我們等一下會有一份問卷請大家填答，填答完後，我們就會開始我們今天的討論。

RL：都好了嗎？謝謝。接下來我們就開始正式開始我們討論的會議，我們就依序這兩個

題目來問現場大家的意見，等一下先從我右手邊的意見開始這樣依序作答，最後一輪的時候我會再開放大家做討論，等一下你就先表達，先不要管別人怎麼想，譬如第一題你的想法是甚麼？你就照現在這個想法去表達你的意見就好，我們開放作答的時候大家可以有一些對話，那時候再說一些討論。第一個題目是請問你平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣，其實這裡的「公共議題」指的是一些公共事務相關的議題，譬如我們現在新聞媒體看到這些跟公共議題相關的，都算是我們這裡討論的公共議題，這一題想要了解大家在網路上瀏覽會傾向在哪些平臺接受資訊？是新聞網站、Youtube 或者是社群媒體例如 FB 等等，都可以分享一下你個人的經驗，如果你除了看以外，還會去做分享，你也可以跟大家講說你會不會轉貼？你會不會去分享或者是跟好朋友講說哪個議題很重要？特別提醒他上來看，你會不會做這些事情？等一下在討論的時就大家把你自己分享跟瀏覽的習慣跟大家做一個說明，好不好？就先從我右手邊開始，謝謝。

PP_R101：各位朋友大家好。就第一題的話，我個人平常生活的經驗瀏覽公共議題比較常從 FB 或 Ptt 八卦版上去看最近比較熱門的議題，FB 的話，因為我本身是從中壢來，中壢的話 FB 有一個「我是中壢人的粉絲團」，我以前有追蹤，我偶爾會看一下 Youtube，Youtube 通常都是首頁它可能有一些新聞的短集，經剪輯的那種影片就有稍微瀏覽一下，這是我對於公共議題的資訊獲得來源。

RL：你會轉貼分享嗎?

PP_R101：轉貼分享是比較少，如果看到有興趣的議題我點讚的機會比較高。

RL：OK，謝謝。

PP_C110：大家好，我個人的話就 FB，然後 FB 它其實也有很多延伸的網站，類似像粉絲專頁，我是在透過它的粉專再去延伸更多；然後會分享貼文也會轉發，還有看關鍵評論網。

RL：關鍵評論網，OK。

PP_C110：新聞也有

RL：ETtoday 嗎?

PP_C110：對，有時候會突然想到甚麼議題，就會去網路上查資料。

RL：OK，所以議題然後再用 google 去做搜尋？

PP_C110：對，然後聽的社群是蠻多元，但是會比較被動（接收）的社群就是 FB 跟關鍵評論網。

RL：OK

PP_C110：那 Youtube 比較沒有在看。

RL：好，謝謝。

PP_C109：大家好，我平常如果是瀏覽的話，我會從 Facebook、Youtube，Ptt 也會，還有像關鍵評論網、端傳媒、字媒體這種比較稀有媒體，然後 Youtube 的話是比較常看像文茜世界中文茜新聞，然後有一些議題我會看外媒，就是 PP_CNN、 BBC，那些當然不是全部，是有興趣才會看，然後分享的話，比較少在網路上，大概是口頭跟朋友或是家人會提這個，但沒有常分享。

RL：OK，謝謝。

RM：我追問一下，就是你說你有看端傳媒，因為現在已經有付費機制，你有特別去付費嗎？還是只看沒有付費的。

PP_C109：我是有付費的。

RM：你是有付費的，OK，謝謝。

RL：好，PP_C108。

PP_C108：大家好，我網路上瀏覽一般都是從 Ptt，其實分享還蠻少的，不過我自己有加入「不塑之客」社團，所以我通常會分享的話，通常就直接在 FB 那個社團裡面分享。

RL：請問那一個社團名稱可以再講一次嗎？

PP_C108：「不塑之客」。

RL：喔，不塑之客」。

PP_C108：「塑」，塑膠的「塑」，這個社團蠻大的，蠻多人會分享說我今天帶水杯出門去買了個甚麼東西之類，或是自己自備碗筷之類，是一個蠻大的社團，相對我自己是會用自身去影響我們的家人。

RL：所以你口頭也會跟大家作分享？

PP_C108：對，像我自己實際上去分享跟朋友說這樣帶還不錯，因為這樣裝起來看起來不是很好吃嗎？對不對？所以我覺得這樣比較實在。

RL：好，謝謝。

PP_C106：大家好，我平常攝取的管道是從臉書跟 Ptt，臉書部分主要是關鍵評論網跟報導者，還有少數幾個偏左派的那種新聞轉貼的網頁。

RL：可不可以舉例一下偏左派是哪些（新聞網）？

PP_C106：苦勞網，還有一個專門幫移工爭取權利的一個「移工公投聯盟」，如果我覺得這東西是重要的，它會對社會有幫助的話像是要簽名連署這種東西我會轉發。

RL：OK。

PP_C106：除此之外，yahoo 奇摩有時候會看一下，不過我不會主動去攝取跟公共議題有關的新聞。

RL：OK，謝謝，PP_C103。

PP_C103：我平常瀏覽的來源大概是網站上新聞，譬如 yahoo、UDN 或是 ETtoday 這類，另外還有臉書，如果是平臺本身需要連署性質的話，大概臉書上也有、LINE 也有，就是有需要轉知的話就會去參加。

RL：是。

PP_C103：如果有議題我覺得不錯的話，我會轉貼分享給大家，我也是「不塑之客」。

RL：是，所以你也會轉貼剛講說人家要附議，你也會嗎？

PP_C103：對，我覺得這個議題蠻重要的話，我就會轉知。

RL：OK，謝謝。

PP_R102：我自己習慣是因為一方面可以拿來練習英文的關係，所以我網頁首頁打開就

是 CNN 的網站，然後我會看一下網路新聞 yahoo 或者是不一定，有興趣才點進去看，再來就是像 Ptt，我也會用，八卦版我也會去看，看大家討論甚麼？大概找一些有興趣的去看，不見得會將那邊作為接收主要來源，但我會跟一些特別的版，譬如像公共議題的版，現在暫時想不到，反正像 FB 這些我有追蹤，我有特別關注的，我才會繼續看，有時候會去看一些討論的版。我不太會分享新聞連結，除非我確定朋友有這個興趣，然後可以跟他做比較多元的討論，因為我還是學生，我平常會跟一些老師討論，大概是這樣子。

RL：OK 好謝謝，PP_C104。

PP_C104：我大部分也是從新聞媒體，像是關鍵評論網、天下雜誌這些社經雜誌，或是談到公共議題的網站去看。

RL：報紙的網站你會嗎？

PP_C104：報紙的網站可能是從自由時報那種新聞網頁去看，就是想說多看幾家，報導會比較客觀，FB 我比較少用，Ptt 是會去看別人在討論甚麼？但因為它裡面的負面訊息蠻多，所以進去看會保持一個警覺性，有時候如果負面訊息跟自己的立場不太合。因為我比較偏向以公共利益為主的立場，如果它是一個比較鄉民的發言，我會盡量去避免，因為看多負面訊息會影響內心心情，主要比較喜歡看公共評論的網路。

RL：OK，好謝謝。

PP_C104：連署如果是環保議題的話，會用 email 或是 LINE 轉發。

RL：好，謝謝你。PP_C107。

PP_C107：大家好，我社群資訊來源是從 FB 延伸到很多地方，像是剛剛大家講的端傳媒或是報導者，我有參加過一些文化活動，像是移工的「東南亞文史工作室」，我有參加過他們的活動，我就會加它們的粉專、去 follow 它們的訊息，還有一些地區性的社團，就是在那裡生活就會加入那裡的相關社團，像我如果是臺南人，我就會加入臺南人的社團，或是哪裡人加入哪裡社團，通常會 po 一些當地一些飲食或是發生甚麼事情。

RL：是你主動會 Po 嗎？

PP_C107：我嗎？

RL：對，還是你是看哪些社團？

PP_C107：我的經驗是假如道路崩塌了或是這條路颱風天怎麼樣，大家會互相提醒，有經過的人都會 po 出來說這邊有狀況，像當地的即時新聞，大家都可以當一個公民記者，還有我覺得 email 我會去收件，email 會寄很多網路上逛一些網站，它就會叫你訂閱一些資訊，像是它講的連署，我有時常從 email 上連到，分享的話，我會看周遭朋友誰可以討論這件事去做分享？如果直接 po 上去的話都沒有人理你，你就會覺得有點孤單，所以找一些比較有共鳴的人談，這是我的經驗。

RL：：OK 好謝謝，PP_C105。

PP_C105：我的話新聞部分每天會看 LINE today 的訊息，ine 上面的新聞我就會從那邊看。平常逛 FB 的話，因為各大新聞網我都有訂閱，另外就是我身邊的人蠻多都很關注公共議題，不管是流浪動物、同性婚姻或是環保，其實我身邊蠻多關注的朋友，他們就會不斷分享出來，可能看到兩、三個人分享，我就知道最近有甚麼話題，我會點進去看，或是他分享某個粉絲團—例如說流浪動物，我可能對這個東西有興趣，我就會幫他衝一下粉絲數，去讚他的粉絲團，讓他可以提高更多能見度，從此之後就可以看到相關的貼文，還有一些像要捐助或是活動，或是說需要被連署時，會去做分享，或是我看到某些訊息新聞，我覺得這個東西想要讓更多人知道，我就會分享到我自己的 FB 或是傳 LINE 給相關的人，大概是這樣的來源，除非那個議題是各方說法不太確定，我可能就會去 google 這個東西是甚麼樣的狀況?但如果像是環保限塑，我就不會想太多，就限塑就會立刻連署，我不會想說連署後面會不會有甚麼問題，但有些東西可能連署它會是一個沒有深入了解（的事物），可能連署會支持奇怪的東西，因為我只看片面的訊息，這種我就會稍加考慮要不要去連署？

RL：所以你還是會再判斷一下？

PP_C105：我會看是甚麼？像是環保這種就會直接連署，因為覺得不會有太大問題，但是有一些像是同婚公投，它可能會有一點危險，因為它講得好像是這樣但其實不是那樣，所以這種我就不會輕易參加連署或公投，因為未必實際是這樣。

RL：OK，好謝謝。PP_C101。

PP_C101：我平常從網路上瀏覽公共議題的平臺大概是 Facebook 跟 Ptt，那 Facebook 我比較常看的是苦勞網或者是芒草心。因為我本身科系的關係，我會追蹤我以前的一些老師，他也會分享一些相關訊息，我對蠻多方面都有一些興趣，例如環保相關或是動保相關，也有在一些社團例如生態大腸花或是不塑之客等等，我比較常跟朋友分享訊息就是直接在 Facebook 貼，在我的個人頁面轉貼公開貼文，除非是比較地區性的，跟朋友比較相關—像最近興隆公宅，我就會分享住在木柵裡面跟他們比較相關的我才會主動去貼給他們，不然平常如果遇到不是同溫層的朋友就會有一些爭執，所以就比較保守一點自己

在臉書公開。

RL：所以你知道說那個朋友可能對這個議題關心你才會分享給他？

PP_C101：對，不然一般都貼在自己的個人頁面，那 Ptt 也是主要看一下八卦版，可是它一樣負面訊息比較多，所以我比較常看八卦版有時候會有爆卦，爆卦就有一些個人意見比較明顯或是一些懶人包，那懶人包我自己會主動去追溯它的 reference，我就會去看那些 reference，Youtube 的話也有，比較常見的公共議題例如臺客劇場，我個人比較少看各大新聞媒體，因為我覺得比較沒有甚麼，它們的各大平臺立場會比較明顯，所以我就比較少看一些。

RL：你剛剛提到說你科系關係，可以說一下你是？

PP_C101：我是土木工程，我的老師有在做防災，所以會有那些防災或是民生工程，也有設立一些生態觀測環保議題。

RL：謝謝，PP_C102。

PP_C102：大家好，我平常大部分是瀏覽 Ptt，主要是瀏覽到關鍵字我就會自己去搜尋 google 上面關鍵字，那些網站我自己會搜尋資料看那個議題大部分的資訊，所以會到國外網站看，因為我比較會聊天的朋友就常常聊公共議題這件事，大家就會從國外網站（看資訊），反正我們平常聊天就會聊這些事、討論這些事。但我比較不會去分享，因為我們平常聊天就會聊到，FB 我比較少用，我偶爾用，或如果看到真的很重要真的可以分享我就分享，但我不會管他有沒有看，就是有看就有看，沒有看就沒有看。

RL：你剛剛有提到說你會對你比較關心的議題主動搜尋，那你議題的範圍有哪一些？

PP_C102：很多都有，像環保，其實還蠻多的，有出現感覺很有興趣就會去了解一下。

RL：所以你看到有興趣的就會注意一下？

PP_C102：對，但是環保・・・。

RL：是你最關心的？

PP_C102：對，就是長期來都有注意的。

RL：謝謝，我想再問大家，大家可以主動分享。因為我們還有一點時間，你們在網路上

看到這些公共議題資訊之後，你們在習慣上會不會去想要去了解你看到這則訊息是真的假的？會不會？如果你要去辨別真偽，你通常會怎麼做？先講一下你會不會去想要了解一下這個訊息是真的假的？如果你要辨別是真的假的，你會怎麼做去辨別它是真的假的？

PP_R101：我先講好了，我剛剛講有兩個管道我平常看的，FB 如果有人轉貼連結我會從它的連結點進去看它的原文，通常原文下面會有很多留言，通常我會稍微看一下去做判別，如果它資料敘述的少或是很簡短的話會再用議題去網路上做搜尋。另外一個管道就是 Ptt，你要辨別它的真偽，如果第一次看只看下面可能會被帶風向，如果你去看一整串聊天過程，例如有人引用原文回應，你可以去看，因為一個熱門的議題可能會有十幾個人去引用原文做討論，你可以在比較十個人比較長篇的討論後判別它的真假。

RL：你的習慣就是這樣？

PP_R101：對。

RL：還有哪位有類似經驗？

PP_C104：如果那個議題是我很關心的話，我會去辨別真偽，有點像 PP_R101，像 Ptt 的話，如果他有貼出來且後面有再進行討論，因為有些人他會特別發很長的文去辨別真偽，這種討論我也會去看，還有去搜尋各個部落格或是新聞網頁對這方面的評論，像關鍵評論網或是 ETtoday，就是比較各家是怎樣討論。

RL：所以你會這樣做？

PP_C104：對，因為部落格有些人會對這個議題討論。

RL：還有哪位？PP_C110。

PP_C110：跟前面幾位一樣去做交叉比對，因為我本身學化工的，所以對塑膠會稍微有點認識，當然會去問老師，把自己所學是套用看真的假的，這是塑膠方面，如果是其他議題方面，會去找我在那個領域從事活動的人，像流浪動物的話就是去學校動保社或動物科系的朋友問問看，就是去用學得跟他們的思維比對一下，也會挑幾個…透過臉書社團找幾個可信度比較高的用先前所學的去比對，看它說得對不對，如果可信度高，我可能比較會去看它的看法是甚麼。

RL：來，PP_C109。

PP_C109：其實我跟他們講的大同小異，但有一些議題在 Ptt 上看到我會完整爬完文章，因為有時候完整爬完文章可以找到一些脈絡，像有一些議題我會故意去看一些我不會去看的新聞網站，因為新聞網頁有一些特定立場，整個看完之後我會再比對搜尋整理自己在心中的想法。如果是環保議題，有些如果真的霧裡看花，我會去請教環團的朋友，會問他們在環境方面的看法。

RL：謝謝，PP_C103。

PP_C103：我平常在瀏覽公共議題比較偏向新聞媒體，我覺得公共議題這種東西真偽好像也沒有特定界線，你不同立場的人對這個公共議題可能會有不同的解讀，所以我會從這邊看一看，然後自由電子時報看一看，就是要不同立場的新聞媒體去看他們寫出來的東西，因為他們寫出來的東西往往會因為他們政治立場的不同，所寫出來的東西就會不一樣，像是有一些記者報導的東西，它著重的點就會不同，多家媒體去看一看之後我們再去綜合判斷這個東西他到底真正的內容是甚麼。

RL：PP_C105。

PP_C105：我分享一下我另外一個做法，除了自己的興趣我自己去 google 搜尋外，因為我身邊有幾個很關注社會議題的朋友，他們可能會看很多原始資料，我可能挑幾個他們不認識的朋友去問，丟一個問題去問 A，從他講出的點再去抓幾個點去問 B，B 可能又立場不同，又會丟很多不同的東西給我，那我就會去看 A、B 講出來的東西哪裡不一樣？又有甚麼共通點？再加上我自己搜尋到的東西做一點交叉比對，反正就是左聽右聽，例如同婚議題，如果我只看支持同婚的這群人，他們一定會講各種支持的說法，我就會加入基督教甚麼甚麼報，那裡有一些反同立場很明顯，他們就是在舉辦一些反同的粉絲團，他們自己會有活動，我會加他們粉絲團看他們在罵甚麼、講甚麼，像今天一個同婚大遊行，支持的人怎麼說？反對的人他們怎麼說？看他們去解讀同樣一件事他們怎麼解讀？想要支持同婚的人覺得他們被欺壓，想要反對同婚的人也覺得他們被欺壓，為什麼媒體這樣報導？藉由這樣子各方立場去看，或是看一下不同人的說法會有不同的切入點。

RL：還有人補充嗎？沒有的話就接著來談第二個。第二題比較偏向今天主要要談的政策內容，題目是請問您對於環保署禁用免洗餐具的政策有沒有怎樣的看法？大家先想一下，我等一下也是從這邊開始，每個人三分鐘的時間表達你的想法。先請 PP_R101 來。

PP_R101：跟大家分享我一開始附議的時候，從提議的內容第易導熱，或是說像一印象會覺得其實它這個政策是符合現代的潮流，資源生態的永續經營。

RL：PP_R101 有附議今天的提議內容？

PP_R101：是，塑膠製品對身體其實不好，因為它有時候高溫下使用，我們吃食物會溶解有害的物質，但後來附議有再去做一些深度資料蒐集，可能前面像 Youtube 或 FB 這些資訊有些人會貼一些比較不同立場的論述，有些人會想到說沒有考量到我們一般飲食的文化？或這個是不是有替代品？就是不一定要完全的禁用，還有最直接的可能在我們如果不使用的話，這個成本是不是會轉嫁到使用者或消費者身上？這是我一些不同考量的點，我後來發現的現象。

RL：好。

PP_C110：那個提案我也是有附議。其實想來想去還是歸到它的配套措施還要完善，然後方便性也是要考慮到，因為可能有時走到路上會想喝飲料，但沒帶杯子，因為我不知道我要買東西。還有這裡講的農業博覽會也是當時臨時起意要去，所以就沒辦法，再加上說可能現在大家習慣去逛夜市，買小吃也不喜歡用到手上拿一大堆垃圾，像我本身也會帶環保餐具，但是有時候出去沒有想那麼多，還是算了，因為真的不太方便，我個人看法是這樣。

RL：可是如果完全禁止你這部分你要怎麼處理？

PP_C110：我覺得要循序漸進，配套措施一定要有。

RL：你覺得有哪一方面的配套？

PP_C110：範圍有點廣，可能要再縮小一點比較可以回答。

RL：譬如說循序漸進，因為現在環保署它的時程已經訂地很清楚，你覺得哪些配套其實應該最優先做？有沒有一些想法？

PP_C110：我先想一下。

RL：：OK，沒關係，來。

PP_C109：我也是有附議這個，我覺得配套的話，宣導這部分要做得更（徹底），還有我覺得蠻多像路邊攤這種店家它沒有辦法執行這個，因為臺灣沒有開發票的店家你管不到，還是一個很大的使用來源，而且民眾還是會覺得有很多店家在用，他不會意識到這件事現在已經是一件需要改變習慣的事情，所以（政府）是要怎麼引導改變習慣？還有對於真正有犯規的業者做一些法規比較重要，因為像現在只有飲料店或麵包店這種不能帶袋子，但是我覺得蠻多店家就是在（政策）剛出來，會貼，就是在門口會放一個牌子，可是實際去買的時候要看地區，有些地區它還是照給，而且沒有真正去管這個東西，例

如你看到他照給，你在旁邊買，你可能提醒一下，他會覺得你很多管閒事、覺得你是神經病，所以我覺得你的罰則訂出來，但它從來不會被實現，其實有跟沒有一樣，大家自由心證的感覺。

RL：好，PP_C108。

PP_C108：我覺得民眾的習慣跟商家要配合，兩邊要做協調，因為有時候我常常這樣看就會覺得像很多會抱怨為什麼像麥當勞這種比較大的速食業者沒辦法把餐盒遞給他，他就讓食物裸體，像漢堡都不用包，我們的訴求就是都不用，對他們來說衛生這塊是首要考量，所以他們沒有辦法讓人家餐盒進廚房，像我們不塑之客必須自己去選擇，我可能要去找比較能夠讓我們拿著餐盒直接裝食物的地方，就一般的商家比較能夠接受，可是相對的可能你拿錯容器，例如玻璃可能很容易導熱，或是說像不鏽鋼也很容易導熱，這對商家來說就很容易燙到手，他燙到手就會有陰影，陰影面積就會很大，你就要考量商家裝東西不要讓他受傷，你自己裝回來、他裝的時候也方便，我建議公館那邊陳三鼎，他們生意很好，他們蠻支持像帶這種瓶子去裝，他們覺得這樣還蠻不錯，可是你東西要找比較廣口一點，他們比較好裝，不要做太窄，你自己當店員就會覺得不好裝，他們那種比較大量營業的商家當然也會不舒服，我覺得這東西是要很順雙方的。

RL：OK，你覺得禁塑要考慮到商家？

PP_C108：對，我覺得兩邊都要，我覺得這個塑膠很難避免，像如果要大量的話，也許可以跟商家借冰桶直接這樣帶過來，大家自己帶杯子，這樣不是可以省掉（用塑膠餐具）？商家來他只要回收冰桶，就像便當一樣只要回收，就便當送來只要回收便當盒是一樣的。

RL：好，PP_C106 您的意見？

PP_C106：我也有附議這個，但是我自己後來有一點反對說先全面禁止，我大學是讀綠能科技的，所以我比較會從能源角度去看，以一個袋子來講，一個棉袋用棉做的袋子跟塑膠袋相比，如果同樣的能源下，這個袋子要使用七千兩百次才能夠打敗塑膠的，因為塑膠之所以被廣泛使用是因為它是一個，它成本低、人家消耗也低，而且它這個 solution 的話，保鮮膜它是塑膠用的，它就是輕薄而且可以做到隔絕空氣，也是因為這樣它才有辦法去大量普及在我們生活中，它現在要禁用的話，先不管餐具還是什麼，我們要禁用它的話，我們一定要有相對應的解決之道，例如說保鮮膜怎麼用、我們食物要怎麼用，所以與其政府直接去把免洗餐具禁用，我覺得政府應該先提出比較有效的解決方法，例如它可以提供一個租賃系統，你來跟我租餐具，我來做（後續處理），像夜市可能用一個車子，像 Ubike 一樣（的機制），像飲料杯好了，飲料杯子去那邊、在那邊喝完飲料再拿回來，它跟店家提供一些誘因讓店家願意去使用，讓顧客願意去使用，免洗餐具碗筷部分還是跟大家的想法一樣，因為臺灣的飲食文化，所以非常難禁止，除非現在石油

突然匱乏、塑膠成本突然暴漲、或者是我們在不鏽鋼或者是其他玻璃產業出現巨大突破讓成本下降外，不然在這個前提之下塑膠永遠都會比其他東西是更好的解決方案。

RL：好。

PP_C103：其實在禁用免洗餐具或禁用塑膠袋，類似這樣議題來講的話，通常會有兩派的論點，一個是像剛剛 PP_C106 所講有關能源上面的減免其實並沒有比較好，另外一塊是垃圾減量的問題，我看環保署其實它的議題是說要改變民眾拋棄式生活習慣減少廢棄物的產生，重點兩塊在這裡，說它會針對這樣東西來去禁用，其實我剛開始也沒有那麼注重環保或注重免塑或不塑這樣的議題，也是因為環保署有去跟大家強迫說你在使用塑膠袋可能我要另外付費，或是說你今天自備環保杯，商家會給你一些優惠。我覺得今天如果飲料這件事大家都很習慣了，因為你有一個誘因在，可能你不想花錢的人，你不會想花錢買一個塑膠袋，我們就會隨身攜帶環保袋，或者隨身攜帶一個袋子，到時候我要打包用，可是如果禁用免洗餐具來講，因為免洗餐具不是只有塑膠，一般來講還有紙盒，這也是免洗，因為馬上就拋棄掉，所以你要完全禁用，我覺得是蠻困難的，一個是店家本身就算它非常配合政策，它在我們去店家吃的時候，它給你的餐具是不鏽鋼餐具，那OK，可是通常我們的生活習慣不是只有在店家吃，我可能還要帶走，我要帶走怎麼辦？難道店家每個人都要針對你一個顧客來，我就要提供一個不鏽鋼的餐具給你嗎？這其實對店家來講操作上比較困難，我覺得政府在推行這樣政策的時候可能要從店家要怎麼讓它方便去配合這個政策來做一個考量，因為對民眾來講，除非像這種有優惠我們很快就會進去參與這樣活動，那沒有誘因的情況下，我想大部分不是每個人都會隨身攜帶一個環保餐具、環保袋、環保杯這樣的活動，今天這個政策要如何去推廣，我覺得店家搭配性非常重要，而且我覺得政府在宣導不是很有利，例如它今天是為垃圾減量，但它只講環保、環保、環保，所以你要求到底是怎麼樣的東西？你在推行這個政策的時候，你廣告打得夠不夠？你宣傳打得夠不夠？我覺得其實是不太夠。那你一昧地說你要禁止，配套措施呢？今天你不能要求民眾不買東西的時候，就一定要自己自備甚麼東西，雖然我做得到，但不見得其他人做得到，那你今天禁用的時候還是要從店家著手，你要店家怎麼配合，你說現在目前它推行公家機關不要用免洗餐具，真的做到嗎？其實也是一個問號。

RL：謝謝。

PP_R102：我對於環保署這個政策跟大家有點講的一樣，它提出時程，然後說 2030 要全面禁用，但是時程過程中要有怎樣的調整？怎樣的配套去做慢慢引導？其實我是有疑慮的，雖然我對這個政策我覺得樂觀其成，但對於環保署這個政策怎麼推展到 2030 可以全面禁用是有疑慮的，我自己認為應該要有一些配套措施，再來是說即便焚燒垃圾，它其實是真的是有一些正面效益，在效率的部分，也許是在能源的使用上，我們講環保，瑞典它其實跟臺灣一樣，這些垃圾回收，把它用垃圾燃燒，燃燒出來的能源其實是很有效

率的能源利用方式，但在臺灣，如果我們目前還是以火力發電為主的話，其實這些垃圾我們可以做到好好回收，它其實是有幫助的，它不見得是帶有壞處的，所以我自己覺得免洗餐具它是不是一個主要問題？我會覺得不是，我覺得應該是說我們原本說垃圾分類，可是垃圾分類怎麼做有效處理？怎麼去做這些讓它改善？我覺得臺北市我們會做垃圾袋的那個（隨袋徵收），我覺得它做到提供一個誘因環境，讓我們再去想說我們從垃圾這種可以回收，我們就盡量把它回收好，我們丟這些不能回收、不能處理的垃圾才把它放到焚化爐去，那其實這樣的過程中我們創造一個環境、一個動機讓我們去思考說我們怎麼樣去用好垃圾，我覺得應該是用這種措施、這種條件去建一個全面禁用的政策，我對於環保署的政策我自己的觀點是這樣子。

RL：所以你覺得用加強回收，然後回收之後再加強後面的處理方法？

PP_R102：我昨天就看一個新聞，海龜吸到塑膠吸管，讓我想到那是海面上飄的，那沉到海底下到底有甚麼？我們可能不知道，不鏽鋼吸管它其實會沉到下面去，只是我們沒有看到，那些東西也可能被別的動物吃進去，所以我覺得怎麼去回收、怎麼讓垃圾可以有效處理才是重點。

RL：OK，謝謝，PP_C104。

PP_C104：在這個禁用免洗餐具政策出來之前，我參加過民間團體一些關於環保的講座在推廣和宣導，所以我也是贊成環保署這個政策，但是需要漸進而且要大量去宣導讓人民知道事態的嚴重性，所以雖然臺灣它是寶特瓶的回收率最高、世界第一的國家，回收率高達 95%、還是 93%？但它其實還有 5%沒有回收，這個 5%的沒有好好回收，我們大部分民眾是有在回收，只是這 5%沒有回收還是造成幾億瓶的寶特瓶罐，所以重點是在人民的環保意識不夠強烈，因為人民會覺得說這不方便，政府要如何幫助人民做回收這塊？我覺得有些店家它會提供，例如你帶環保杯或環保餐具就會有減價的措施，我覺得這個蠻好的，另外我覺得政府可以補助一些店家像是臺北的裸商店，你可以自己帶容器裝醬油或是一些食物，它連包裝塑膠袋都沒有，我覺得政府可以朝這方面去推廣，因為其實像爸爸媽媽那個年代，他們小時候也沒有用塑膠袋，他們還是可以活得好好的，像有一些國家，不丹，他們也沒有用塑膠袋，所以我覺得其實人民是可以活得下去，但是要怎麼樣讓人民意識到事態嚴重性，像我覺得推廣海洋很多魚海龜他們吃到塑膠微粒的垃圾、造成海洋生態浩劫，這些議題要讓人民更加去了解。只是目前我知道像學校有推，民間團體也大量去推課程，可是政府就比較少去主動辦這些環保議題的課程讓人民了解。

RL： PP_C107。

PP_C107：大家好，我對這個禁免洗餐具的政策覺得理想很豐滿，然後現在覺得我們的產業很重包裝這件事情，我們根本的思維就是很重包裝，所以我們對免洗這件事情就是

取它便利性，最重要就是使用者消費習慣，政府沒有辦法將整個北中南整合起來，沒有力道常常都是分散，尤其在都會區鄉村會有不一樣的情形，像臺北市就有垃圾袋錢、或是很明確跟你講可以帶保溫瓶，環保意識比較高，可是在鄉村也是一樣說這樣不好、但還是會照給之類的，方便就好，政府資源沒辦法有整合性，臺灣很小，可是卻常常分很多勢力，就沒辦法有效的一次推動起來，還有就是剛剛有同學講就是裸食部分，她提到一個以前我們也不用塑膠袋也活得好好的，所以我們可以從這個點去思考說以前人是怎麼活的，那我們怎麼樣可以取以前人智慧來套用到現在。

PP_C104：再補充一點，就是現在不是有可分解的塑膠袋？我覺得它也可以替代免洗的。

RL：OK。

PP_C105：我分享對於政府推動這些政策，我個人是非常贊成，我個人想法是不管配套有沒有好，先推再說，因為我覺得觀念建立需要時間，大家已經很習慣，因為政策不可能一推就全面到位，一定是從它自己可以著手的公家機關先下手，對不對？那新聞就會討論、開始會去想，觀念先開始建立，等到說全面開始啟動的時候大家就已經知道這個話題已經很久、大概已經可以接受了，到時候再同步進行，不是說先把配套想好才開始，先推觀念、先開始宣傳這話題，這話題開始吵，大家有這個 sense 之後等開始禁了，就習慣了，開始知道垃圾桶就是要分類，我知道自己塑膠袋就是不能拿要付錢，我覺得是這樣的行為，所以我覺得這分面的政策可以多多益善，而且越快越好，我自己的想法。另外配套措施例如飲料，我現在帶杯子去買飲料，他會給我折價兩塊，他就拿一個塑膠杯裝好之後，我不知道大家有沒有這個經驗？因為他不知道你的杯子到底有多大杯，所以他用一個塑膠杯裝好然後再倒進去，然後你也不知道那個杯子是不是給下個客人用？還是就是下一個垃圾？就是垃圾他幫你丟還是你自己丟的差別，我看到就會覺得我帶杯子是為了甚麼？就是謝謝你幫丟垃圾，但是我覺得像這種情況下就是，我覺得這就可以去思考配套，像 seven 或全家它們是有一個鋼杯，那個杯子就是他們的量杯，就是一直洗那個鋼杯洗去用，這個東西才叫真的環保，不然你每天為了折兩塊，只是店員自己回收垃圾多了點，我覺得這就是可以處理的方式，另外例如說像現在飲水機，我自己帶杯子之後我比較不想要去 seven 買一瓶礦泉水，我可能自己帶杯子可是我沒有飲水機可以裝水，我不知道去哪裝，除了捷運站以外我真的不知道哪裡可以讓我喝到水。

PP_C108：警察局。

PP_C105：我下次去警察局裝水。我今天自己帶杯子我不想去 seven 買東西，但是我沒地方裝水！我去哪買？我還是 seven 買一杯水比較快，有水喝就好，飲水機的廣設就是一個問題，再來是我有去過一個場地，他說因為我們現在給你飲水機，但因為環保，所以我們不會提供給你一次性的紙杯，所以不會有甚麼紙杯讓你喝，他說你有需要來櫃臺借茶杯，櫃臺茶杯可以借，但我去的時候，他說不好意思今天茶杯借完了，等別人喝完再

給你喝，所以我還是沒水喝。我覺得這是蠻多可以討論的地方，包括前面講垃圾分類，因為現在很多公共夜市有提供垃圾桶，但它不會分回收跟非回收，就是一個大的，大家全往那邊丟，其實就政府而言，它只要多一個袋子前說這個要分類，那大家自然而然會往兩邊去丟，就很簡單會做到分類，所以這件事沒有那麼難，然後像購物袋部分，因為有些人就不 Care 那兩塊錢就給你啊怎麼樣，我就要袋子比較方便，像家樂福最近有做一些方式，它有一個讓大家捐購物袋的一個設施，歡迎大家捐購物袋，有點像是愛心購物袋歡迎自己來拿，包含有些主管也會做這些事，就是這裡有一些公用袋你就自己拿去用，你多了就還回來，有點像愛心袋的概念，我覺得這就是很好的做法，因為大家其實有些人購物袋可能過剩，你捐出來大家隨手看到這裡有一個免費的可以拿，他就不用花兩塊錢去買一個塑膠袋，他就拿了就用，這東西也不會有人搶著要，因為像我隨手捐一下，因為家裡很多可以捐出去，這樣就可以簡單讓購物袋這件事可以比較去落實，而不是只是要付兩塊錢。大概諸如此類，謝謝。

RL：好，謝謝。PP_C101。

PP_C101：我對這個問題主要分成兩個：第一個是禁用免洗餐具，第二個是針對政策推行。在禁用免洗餐具這個部分，我個人是非常支持，在政策推行之前，我大概七、八年前就自己自備環保杯跟便當盒，我對於一次性垃圾我個人是盡量不製造、不使用，所以對於禁用免洗餐具這個議題是很贊同；對於政策推行這個部分，我個人是有一點意見，就我自己個人接觸這個議題，覺得政府好像只公布這個議題說我甚麼時候要禁，可是它沒有公布說我要如何推行這個議題，例如說像剛剛大家分享很多經驗，可是這邊幾乎都是民眾跟自己去構思，不是政府去輔導，例如輔導夜市可以建立一個系統為民服務，政府沒有做這件事情，所以政策推行這部分，我覺得政府還是停留在以前只要做海報，很像以前民國時期只要海報鼓勵、然後貼個海報做個小文宣之類的，政府好像還停留在這個部分，或者是說最近比較常見是樂華夜市是環保夜市，我蠻常去樂華夜市，發現還是很多人在用一次性餐具，政府說它是環保夜市，可是沒有實際去落實這部分，就像剛剛講的，它的推行部分跟實際落部分有很大差距，或是說大家講民間企業，例如麥當勞、全家、seven 也是民間自己構思分享、自己製作出一個環保鋼杯，政府有沒有說規定出一個不使用一次性容器後的替代品？好像沒有這個，所以我對這個政策有一點意見。當然我是完全贊成這個政策，但是它推行的腳步跟力道或是它的時程都需要思考。

RL：所以你覺得現在他的做法不太會成功？

PP_C101：我覺得現在都是民眾自己在完成這件事情，很奇怪，明明是政府自己在推行的，政府是不是要有一些帶領我們的腳步？

RL：好，謝謝，PP_C102。

PP_C102：因為大家講的都是差不多，我也是這樣的感覺，當然對禁用免洗餐具這個政策是支持，如果大家對環保有認知的話，我們之前都已經很注意這塊，因為一次性的東西它消耗能源，然後製造這個東西用一次就沒有了，所以大家都是為了它的便利在使用，因為它是長久以來的習慣，大家可能沒有想到說以前也是沒有這個東西，只是一個習慣它給你就用了，但其實根本不需要這個東西，有些東西是不需要用吸管喝的，你直接用杯子就好，還有大家知道海洋塑膠範圍越來越大，但其實垃圾處理路徑到底有沒有被注意？這些垃圾到底是怎麼到那些海洋？因為有些地方他是用焚化爐方式去（處理），好像花蓮那邊的垃圾掩埋場它居然是在海邊，垃圾當然很容易到海洋中或是其他國家，以前海洋是一個讓人家很想丟垃圾的地方，因為覺得海洋大，然後那些深海油船垃圾其實都往海拋，所以造成海洋很多垃圾。現在大家才意識到這個問題。還有可分解垃圾袋這部分，可分解垃圾袋它其實是甚麼，如果它只是碎裂成小片塑膠的的話，它其實是沒有意義的，可是像現在有出 PLA 這樣的塑膠回收，大家雖然說要做好分類回收，可是回收完這些垃圾後續處理到底有沒有配套接續？因為你回收的垃圾像有些、像禁用免洗餐具概念雖然好，但是免洗餐具臺灣只有一間可以去處理這個東西，所以大部分還是被送去垃圾（場）。

PP_C101：對，那是垃圾。

PP_C102：是會回收，可是你回收後它不是再生，當然送去焚化爐很好，但之前也有新聞說焚化爐好像有一定的燃燒量，如果垃圾減量，它反而沒辦法達到燃燒量，所以臺灣如果可以做焚化爐發電的話其實不錯，像大家有說過杯子跟裸食，國外之前都有在做，看臺灣到底要怎樣可以讓這個政策進行？然後的確禁用，先讓觀念建立起來，的確像我們之前會開始做這些事，現在也看到越來越多人會自己準備這些餐具或是自己袋帶塑膠袋之類，觀念畢竟要二、三十年才能建立起來。

RL：謝謝，我們還有時間，我問一下，在場有沒有人認為不必禁用一次性塑膠餐具？

PP_C103：我可以先補充一下嗎？因為他剛剛提到說焚化爐，我突然想到一點，我最近看新聞說平常政府推行叫我們做垃圾分類，可是事實上真正分半天，到那邊去後其實都通通丟在一起丟到焚化爐，所以政府在執行政策上會讓民眾有不信任感，你不是叫我這樣做但做到最後有做跟沒做一樣，我幹嘛花那麼多時間浪費在分類上？這點我覺得執行要注意。

PP_C102：像日本只有分可燃燒不可燃燒，還有他們真正可以處理的回收物。臺灣雖然自己回收率很高，可是還是一樣他們沒有辦法處理，因為回收物如果價格不好，他還是不願意花錢處理。

RL：OK，大家對於政府目前環保署因為它已經是政策，對推動禁用免洗餐具是整個減塑

或禁塑大政策裡的其中一個項目，有沒有人覺得其實不需要禁用？你認為說其實不要用禁用免洗餐具可不可舉手一下？

PP_C101：禁用的定義是全面禁止免費？還是可以有少許付費？

RL：它現在就是禁止提供。

PP_C101：禁止免費提供。

PP_C107：所以付費還是可以的？

RL：可是是這種一次性未來政策上是全面禁掉

PP_C102：是說外出買便當他們有不給你？

RL：不給。大家覺得這樣合理的舉手。

PP_C103：合理的嗎？

RL：就是說支不支持，如果未來通通停掉，這要支不支持？有覺得不支持的嗎？

PP_R102：我有點不太一樣，我比較偏好過去我們在禁用保麗龍餐具一樣，我們可以禁用特殊材質的餐具，不用全面禁用，因為現在也有發展一些可分解的餐盤，像玉米或樹葉，這些都是很好的材質，我們可以去使用它而不是（全面禁止）。但是如果是塑膠也許可以跟保麗龍一樣，特殊材質我們可以去禁用，但有一些我們還是可以去做，因為確實在衛生上跟便利上有好處，而如果全面禁用，我會覺得說政府為什麼要做這麼強制的手段去影響社會發展，我覺得是很大的影響，又為甚麼政府不去推動—像我剛剛講的樹葉餐盤？那都是國外在發展的，臺灣有沒有人去做這件事？若有的話政府為什麼不支持？讓產量可以更大。所以我覺得全面禁用是不太好的，也許是可以只禁用特殊材質。

PP_C106：我也是覺得像國外也有那種樹葉餐盤，臺灣之前也有稻稈做成的筷子，可是這些東西都還沒大量發展之前，我們就直接把免洗餐具禁用，我覺得這樣子大家會哀哀叫，不論是消費者或是商家。

PP_R101：我覺得全部禁用它是不是會有排外？，可不可以有些場所是排外，例如在醫療方面使用上大部分都是一次性的東西，因為這個政策是針對一次性的。

RL：它現在是排外的。

PP_R101：可是它到 2030 就全部禁用，這個政策推動沒有考量到一些特殊使用行為的話是不是不該貿然實行？

RL：我們還有一點時間，因為剛剛 PP_C101 提到一點，我想進一步問大家意見，對於免塑這個政策它的立場是支持，可是對於政府推行這邊你有一點意見覺得政府好像沒有跳出來帶領大家怎麼走，可是有另外一種說法說政府限制就是要讓你民間發揮創意大家去想想看怎麼做，甚至有些人因此發現商機，這是另外一派說法，政府的工作範圍就是在一個管制者的角度。第二個工作範圍像大家剛剛看到的政府回應內容上面在宣導這件事情，其他事情就交給民間處理。如果我們政府是這樣做的話，不知道大家的看法是甚麼？

PP_C101：對於它的宣導我覺得是不夠普及的，像大家講的，鄉下的阿公阿嬤，像我自己的爸爸去菜市場就是幾十個塑膠袋，他們不知道為什麼要禁用塑膠袋，他們就是習慣塑膠袋的方便性，沒有辦法理解我們要做這麼多他們覺得無聊的事，對於民眾的推行跟對商家的推行、跟對後續塑膠回收的推行，政府好像都沒有太明確的告訴他們說要做這件事情。

RL：所以你覺得宣導這塊也是不夠的？

PP_C101：對啊，我自己認為。

RL：如果說我們都交給民間自己去想 solution，你覺得可行嗎？

PP_C110：我覺得大概 80%贊成吧！就像前面說的，以前人沒有用塑膠的習慣，可是像就我個人經驗而言，現在最愛唉唉叫的就是我們爸媽跟長輩，這也延續前一個討論過程中，我想來想去真的要很完善的配套方法很難，比較果決一點就是像折價的部分，兩塊錢沒甚麼，還是給我一個袋子比較好，或是提高誘因，可能我提高大家就會唉，可是其實一下去之後生命會自己找到出路，可是不是說完全給他們自己去想，（政府）可以做一些補助的方式，像環保夜市實際上還是沒有真的做到那麼確實，因為有時候不是說他們不想做，而是他們不知道有其他方法可以做，所以政府這一塊做好比較好。再來就是宣導部分我想提的是正確的回收方式，像寶特瓶有幾個人會把包膜撕掉？又有幾個人會洗乾淨？因為我最近看到一個社群去訪問回收業者，他說回收成本本來就高，因為大家沒有做好前處理，與其把這些前處理集中在某一些人身上，大家這樣做可以省更多，其實吵來吵去就是錢的問題，那就是加強它的誘因，然後政府這塊可以設一些像垃圾車的回收人員，我之前有聽到聲音說他只是每天蒐集一些垃圾他就拿多少錢，覺得這樣子不對。還有垃圾袋也是因為它要錢，所以大家就會盡量減少垃圾袋用量，其實政策上要快又要沒爭議，就是把價格提高，政府可能被罵翻，因為民眾已經習慣塑膠袋的方便性，雖然以前沒有塑膠袋的時候（民眾）可以過很好，可是現在習慣塑膠袋的方便性他們會

唉，等到給的誘因足以讓他們想要做的話，他們就可以習慣沒有塑膠袋的生活。

PP_C109：回應剛剛的問題，我覺得說政府為什麼有這種說法，他們只要做管制，其他就開放給民間。我的觀察是臺灣政府在蠻多方面都有這樣的心態，它設有一個議題出來，它就是訂一個法或設一個政策去管制，但這些措施都沒有被連結起來，也沒有相關的配套。像我自己的工作跟食品相關，有時候跟衛福部開會，政府的態度就是說今天已經立一個法或突然要管一個東西它就會告訴我們說要在幾年內要有這樣的改變，業者就會問有沒有變通的方法或管道？但是政府回應的方式就有點類似這樣子，它不會告訴你該怎麼辦。像食品這東西我之前有查，因為現在的食品都要放食品營養標示，但這個東西對小的業者來講，它要去檢驗的費用會突然很龐大，或是它只是賣很小的東西，還要做這樣的東西，可是政府沒有規定這中間的層級。像我之前查美國，他們就有針對不同類型規模有不同配套措施，真的有人帶領你現在這個東西你要怎麼申請，輔導你不要被罰到，可是臺灣我覺得沒有，我覺得像免洗餐具，雖然政府覺得它只要做好管制，甚至它其實沒有很積極的管制，但如果今天完全不限塑，塑膠繼續濫用的時候，這個承擔的角色還是要回到全部的臺灣人。假設我們都住在海邊，每天海灘上都有這麼多垃圾，我們生活實際被影響到的時候就會覺得這件事情很重要，可能像我們原來住的這些場所，我們好像覺得沒關係，可是如果政府沒有全面去做好這件事情，政府就會覺得我的角色只要管理就好，但真正承擔這後果可能是更弱勢的人，所以我覺得它不應該用這個心態，這又回到政府的角色到底是怎麼樣？

PP_C103：我覺得政府的角色不應該只有就訂立一個規矩在那裡，然後怎麼做是你們家的事，因為像之前網路上很多人在討論說你禁用吸管、你禁用塑膠袋，可是當你從源頭製造塑膠的廠商，你到底要怎麼幫它轉型或改變？其實你在做政策的施行之下應該要有一些配套措施，就算說你可能不是在民間所以不曉得民間的廠商或是說民眾有甚麼樣的困擾，你至少可以蒐集民意，看大家覺得實行會有甚麼問題，集中意見後去訂一些基本大一點的規範，讓民眾可以配合，不是說丟一個議題說好我就是要這樣做。

RL：就是要訂一些細項的？

PP_C103：對，至少要告訴大家可以怎麼做，會讓民眾比較不會無所適從。

PP_C105：我覺得由政府丟出提問讓民間自己發展解法不是一件壞事。我覺得這個解法要有一個資源跟智慧共享平臺，例如我看到 seven 有這樣做，我昨天去買的飲料店它可能不知道可以這樣做，那有沒有這樣的方式去 share 這個智慧的作用，想出這 idea 的不一定是要政府，因為政府可能也想不到，但是民間有這些做法，像麥當勞的作法可不可以分給 seven 去用，這樣子智慧跟資源共享，例如剛剛提到食品標籤的問題，如果今天可以聯合兩百家小公司大家一起做這件事，這樣子的資源共享是不是可以很好做？而不是大家各自努力，所以我覺得應該要有這樣子的平臺把資源做整合。另外，我覺得政府

誘因的部分，因為我自己是民眾，所以我只知道政府給民眾誘因，例如可以折兩塊，但我不知道給企業的誘因是甚麼，所以對民眾而言，在這兩塊錢他會去做環保的動作，但企業它不在乎，因為它沒差，所以我不知道企業的誘因，所以我覺得政府可以加強企業的誘因，也許你可以被政府標榜成優良企業或給你節稅或優惠讓企業也想要減少自己塑膠量，而不是只是每天送兩塊錢給你。

RL：好，謝謝。我再多問一件事情，就是我們閱讀資料裡面最後有一篇報導不知道大家有沒有注意？它有說只要我們還有用石油的話，這個塑膠就是一個附帶的產品，因為剛剛也說明學化工的，我想這個說法應該是真的。換言之，我們減塑、只要我們還是有用石油相關製品，塑膠還是會出現在我們的環境上，所以如果說我們對於塑膠的後續處理、生產出來之後有想到處理的方法，可以降低對環境的影響的話，這樣我們推禁塑還有沒有必要？舉例來講，剛剛大家說回收，在我們的習慣裡面會覺得說我回收會跟再利用連結在一起，可是其實有一些國家的做法是我回收回來是要把這資源處理掉、terminate 終結它，以免這個資源因為沒有被用、對環境產生後面的副作用，所以它回收的目的是我要收回來便利我銷毀它，另外一個回收目的是我回收回來是我要把資源再利用，如果說我們可以把這些做法用好的話，我們對於禁塑是不是只有「禁」這條路？還是我們可以除了「禁」以外還有其他做法？反正終極目標是對於環境的壓力降低，終極目標其實不是去禁掉塑膠用品，如果我的問題是這樣的話不知道大家的意見是甚麼？

PP_C101：很多回收的用品不足以再製作成其他用品，要考慮它製造的碳足跡跟剛剛 PP_C106 講的包括回收這個塑膠、回收這個製程產生的污染，跟直接燃燒產生的，這個也要考慮，回收之後呢？要做甚麼處理？

PP_R102：剛剛講到我們到底能否做到好好回收處理？即便這些東西是石油化工產生的副產品，但是這些副產品不是一定要做成免洗餐具，它不見得要做免洗餐具，只不過因為我們現在把它做免洗餐具、因為大家都需要，可是這些免洗餐具在使用上確實會造成使用後我們能否做有效回收跟處理，所以我覺得如果我們可以把它禁止大量變成免洗餐具、把它變成其它做法，這樣我們至少在運通管理上減少使用量，透過這樣禁止它流入市場，所以從環境保護角度上我會覺得說禁用這種塑膠免洗餐具是有意義的，即便它是副產品，但這個副產品我們還是可以把它用到其他層面上。

PP_C101：我想再講一下，塑膠是石油的副產品，其實塑膠很大的使用來源並不是民間的免洗餐具，在工業才是大宗，甚至是一次性的塑膠工業才需要很大量的材料，塑膠成本是非常低的，石油是因為利潤太高才會造成塑膠這麼多，所以塑膠可以說是人類繁華才造成社會的必要之惡，重點是我們要如何處理這個東西。

RL：讓它對於對環境的壓力不要造成太大的影響。

PP_C103：其實禁用免洗餐具不等於禁塑，因為免洗餐具它的種類很多種，至於塑膠它可能像醫院有需要一次性拋棄式東西，那是非用不可，他們就可以使用，可是如果說因為餐具是民眾直接接觸會直接吃到肚子裡，也許有塑化劑等因素的考慮這部分可以禁，但是在其他方面是一定需要用到，還是要去除掉。

RL：可是我們現在在政策上面是把禁用免洗餐具跟禁塑這是一個大的 policy 劃上等號，包括說我們現在的提議也是一樣，我們是禁用一次性的餐具，從公家帶頭先做起，我們提議的民眾他說要擴及到私人企業也是這麼做，大概是這樣，但如果照你這樣的說法，其實免洗餐具未必要禁，而是要針對材質或是禁用哪些材質，例如我們對環境壓力較大的材質才禁，而非全面禁。

PP_C103：我的意思是今天在禁用免洗餐具，一次性、拋棄性的餐具來講，不論是甚麼材質，你今天要真的做到垃圾減量、這些東西都不要的話，不管是用紙還是其他材料，這個部分你都還是要推行，您剛講到塑膠部分它可以應用到其他方面，不一定要餐具上。

RL：OK，就是不一定要把塑膠拿來做餐具這件事情。

PP_C103：不是說只有限制禁塑，而是限制一次性、拋棄式餐具。

RL：還有嗎？好，如果沒有的話，我們今天是廣泛搜集大家意見，我們也沒特地目的。我之所以不斷丟一些問題是讓大家想一下，大家就把自己的想法很直覺地講出來，這樣很好。我們今天就聽聽看大家的作法。在最後結束之前，我們還有第二輪的問卷發給大家，請我們工作同仁現在開始發，請大家再花一點時間幫我們填一下。發下去這份問卷最後有一題開放題，因為剛剛大家也都聽了很多不同意見，開放題的部分看大家有甚麼想法都可以盡量寫，我們這邊可以多做一些資訊上的蒐集，謝謝！

逐字稿編號：2
時間：2018.08.12 14:00-16:00
受訪者：PP_R101、PP_R102、PP_T101、PP_T102、PP_T104、PP_T107、PP_T108、PP_T109、PP_T110
參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)
地點：國立政治大學

RL：第一個想問問大家你平常在網路上瀏覽公共議題的習慣，「公共議題」只要跟我們公共事務有關的都算，例如說包括你比較常接觸哪些平臺？例如 Facebook 或者某些人的部落格、某些新聞網站等等，這是第一個部分；第二個涉及到你會不會轉貼或分享這些訊息給你的朋友，如果你會的話，通常是透過甚麼方式分享？或是動員親朋好友做甚麼事？就從你個人的習慣和經驗分享。等下從我右手邊 PP_R101 開始，每個人三分鐘講自己的狀況就可以了。

PP_R101：大家好，就剛剛問的第一個問題，我平常會蒐集公共議題資訊的管道有幾個：一個是會從 FB 上看，因為我本身是住中壢，中壢有一個粉絲團叫「我是中壢人」，我會從裡面去看在地的一些資訊，第二個我主要平常有時間會去看 PPT，會在八卦版去看一些比較熱門（的議題），我通常是用手機去看，因為通常它上面會有一些人氣推文數，至少五六十，有些會爆的會特別注意。剛剛有問到會不會去分享文章，通常我比較少去分享，但如果比較關注的議題我會去按讚，因為我覺得按讚等同於分享的行動、流程，以上是我的經驗。

RL：OK，謝謝。PP_T101。

PP_T101：大家好，我從來不用 Facebook，我在網路上看到的公共議題幾乎是因為新聞。

RL：新聞網站嗎？

PP_T101：對，新聞。

RL：新聞網站？

PP_T101：新聞上，不一定是網站，反正一些新聞的消息，可能從電視或從 LINE。

RL：所以不限網路上？

PP_T101：對，通常假如碰到有興趣的議題我會多看幾個。

RL：如果是網路上比較常從哪一個平臺上來看？

PP_T101：網路幾乎都是任何新聞只要彈出來，有興趣我都會進去，我不會管它是甚麼平臺。

RL：用甚麼方式彈出來？手機嗎？還是？

PP_T101：手機。

RL：那你手機有訂閱甚麼？不然它怎麼會彈出來？

PP_T101：google 它有時候會彈出來。

RL：你會主動去搜尋嗎？

PP_T101：我通常不會主動去搜尋。有時候我看 Youtube，所以有看新聞 Youtube 可能是其中（一個來源）。

RL：你會看 Youtube 是不是？

PP_T101：對。

PP_R101：手機內建的雜誌系統。

RL：反正就是可以透過一個平臺去（看），所以你最常用的是這個？

PP_T101：對，因為它會主動彈出來。

PP_R101：我補充一下，是 Flipboard。

RL：OK。

PP_T101：對，因為它可以連到新聞。

RL：你會分享嗎？

PP_T101：比較少，除非是一些安全有關的、資安問題那種我會跟一些比較近的親戚（分

享）。

RL：所以就是用說話的方式（分享）？

PP_T101：通常用 LINE 或 WeChat。

RL：喔，你會用 LINE 或是 WeChat 分享出去，好，謝謝。

RM：您剛剛是說您也會用 LINE，那 LINE 的新聞你會瀏覽嗎？因為 LINE 它事實上上面有內建、有新聞可以直接看。

PP_T101：它有時候也會彈出，但我不會主動去看。

RM：OK，不會主動，謝謝。

PP_T102：大家好，我是有參加幾個環保團體，所以我一般的公共議題都是透過環保團體給我資料，有時候上網站會比較關注環保議題，FB 的話就會跳出其他環保團體，我可能按讚或分享，我就會收到 mail，所以才會收到有關於去討論垃圾袋的問題—就是我們今天討論的議題。

RL：禁用免洗餐具。

PP_T102: 對，禁用免洗餐具的問題，一般來講如果我們收到這種議題或有看到的話就會透過臉書去分享給我的朋友。

RL：所以你收到公共議題是透過 FB 還有 email，那你會去看一些新聞網站嗎？

PP_T102：如果瀏覽到新聞也會去看。

RL：也會去看，但主要還是從 FB 還有 email。

PP_T102：對，因為真正認識到所謂公共平臺其實是透過環保團體發出來的資料。

RL：OK，才了解公共政策網路參與平臺，那你會去分享這些新聞資訊嗎？公共議題的資訊？

PP_T102：如果他們是希望讓越多人知道越好，我們就會轉發。

RL：那你用甚麼方式轉發？

PP_T102：LINE 或是 FB。

RL：LINE 或者是 FB 轉發。

PP_T102：其實也不是很多，因為覺得自己的力量太單薄，所以大部分是按讚，然後 LINE 是轉給自己相關的群組，因為不是環保團體有些人還不是這麼認同。

RL：謝謝，PP_T104。

PP_T104：大家好，我是都是透過 FB 跟 LINE，那 LINE 有像 yahoo 的新聞，加好友之類的就會有一些訊息，通常都是跳出來才會看，不會特別去主動去搜尋，不然就是朋友間有人在討論才會去注意。

RL：那訂閱甚麼 yahoo 奇摩訊息它會給你？

PP_T104：它也是加好友然後會有訊息，類似新聞的東西。

RL：你會去轉貼或分享嗎？

PP_T104：有時候會。

RL：你用甚麼方式？

PP_T104：用 LINE。

RL：LINE 比較多。你不會做 FB 分享？

PP_T104：FB 我大概就按讚而已。

RL：還有要補充嗎？

PP_T104：沒有。

RL：好，PP_R102。

PP_R102：我的話主要是看網路新聞，因為一方面是自己要學英文的關係，所以我網站

首頁用 CNN 新聞網，所以我會先看看新聞網，臺灣的話我會習慣看 yahoo 新聞，會搜尋大家討論的新聞，有興趣的議題會點進去看，再看看別的新聞網站的新聞，因為不同臺會有不同論點或是補充比較多資訊；再來是 PPT，PPT 我會用八卦版，我會看，但我不會只是看新聞，我會找一些有趣的看討論甚麼，因為它有時候會有一些有趣的觀點，我會看一下。我比較不會去做分享，臉書我會用，但我不太會分享，我會跟一些好朋友或老師討論，但不見得看到人就想聊。

RL：謝謝，PP_T107。

PP_T107：我大部分比較常看到訊息是 FB 來的，因為我 FB 會主動加一些有關環保議題的社群，所以你加多了或是相關（的網頁）你按讚點多了，它會記錄你的閱讀習慣，自然相關新聞比較常跳出來，所以我比較常接收的訊息是 FB。會分享也是在 FB，因為我覺得 FB 分享是分享在自己的頻道上，不會去影響到其他人，可是 LINE 你是跟朋友間或是某個群組的對話，你丟進去是丟群組不是個人，所以我 FB 比較常分享，LINE 的話我比較不會去分享，因為那會影響到其他人。然後新聞的話，我比較常看是 LINE 新聞，因為 LINE 它有 LINE today，每天都會有一些焦點新聞，我會點進去看今天有甚麼焦點新聞，也會追蹤 Youtube—有一個 Youtuber 常常分享她減塑的概念，我蠻喜歡的。

RL：所以你會追蹤她整理的新聞內容？

PP_T107：她會分享她怎麼減塑。

RL：可以跟我們分享是哪位嗎？

PP_T107：「雪莉不要鬧」。

RL：謝謝，我們請 PP_T108。

PP_T108：大家好，我平常瀏覽公共議題的習慣一樣是臉書，然後在 LINE 新聞也有。

RL：LINE 也是 LINE today 嗎？

PP_T108：也是 LINE today，因為我還有下載「每日新聞」的 app，它會很簡單，例如今天東森新聞或是 TVBS 說的新聞它全部集合在一起，分國內跟國外，例如說環保議題、生活議題，它會分類，我要看比較仔細的話，我就會點公共版，有時候我只看標題、標題有興趣才會點進去，因為這樣比較重點式去看新聞，再來是 mail，因為我之前有捐款綠色和平組織，所以它有時候會寄一些相關議題給我。至於分享，我只記得有關環保分享，就海龜那個分享在 Facebook。

RL：所以你是在個人臉書分享？

PP_T108：對，因為假設說我覺得要分享用 LINE 或是群組的話，會必須團體剛好都是這個習性的再去做分享，不然大家都習慣分享一些美好的東西，假如說有一些—

RL：有立場的就不太好。

PP_T108：對，他們就會覺得你丟這個東西幹嘛？你分享你的臉書那邊一定都是你的朋友，他們有興趣的話就會看一下，資訊傳達到。

RL：好，謝謝，PP_T109。

PP_T109：大家好，因為我是有習慣性每天會上 google 新聞，因為它可以設定你要的比重，我自己有設定比重，國內外都有，有時會上奇摩看一下，就 yahoo 的部份，瀏覽 FB 也會，LINE 很少，因為我覺得那不是針對我的，FB 它自己有比較統計，所以有時候你常去點甚麼東西它就會常跑出那些東西，有時候也會針對幾個人。

RL：所以你比較喜歡它透過這種方式給你消息？

PP_T109：也不是，不一定是喜歡，因為我本來就有特定喜歡看的東西了，就想剛剛 google 的東西可以設定比重，我就可以自己去設定想看的比重，再去做瀏覽，我不會很喜歡通通都看，因為我覺得對我來說沒有意義就不會去點閱，或是去看太多。會不會轉發這部份…我可能會轉發的是環保，但是我也會針對例如 LINE 的話，有的群組它裡面的人都可以接受，我有時也會轉發比較有利益的，例如說最近有甚麼政策出來，例如婦女那種有利益的我會轉發。

RL：OK，LINE 你就轉發你覺得立場比較接近的，那其他你會用甚麼管道轉或轉發訊息？

PP_T109：FB 也會。

RL：會用 email 嗎？

PP_T109：email 很少。

RL：謝謝。來，PP_T110。

PP_T110：大家好，我比較不一樣，是在臉書跟 LINE。臉書部份來自追蹤的一些粉絲專

頁或是朋友他們本身就有在關心社會，也會從他們的轉貼得到資訊；LINE 的話除了 LINE PP_Today 外還有 LINE 的生活俱樂部帳號，有一些帳號有時候會分享一些公共議題，另外可能有時候臉書也會轉一些 PPT 或是 Youtube 連結，它從 FB 上面可以又轉到不同網站去，包含新聞網頁。

RL：所以你有興趣都會點進去看？

PP_T110：對，少數可能會從噗浪的社交平臺去看一些。之前有參加過綠色和平的連署，所以它也會寄一些相關議題的資料到信箱，我就會看到。轉發的話，臉書看到有覺得這東西是重要訊息就會分享，LINE 就不會針對個人或群組分享，會在自己的 LINE 頁面分享，跟臉書有點像，有時候也會在噗浪上面分享一些我喜歡的文章。

RL：好，謝謝。接著還有一點時間，就讓大家可以想到甚麼就講甚麼。剛剛大家都提到說你閱讀公共資訊還有分享公共資訊的習慣，我接下來要問的是假如你在上面看到一則消息，你對於這個消息的真偽你是如何判斷？你是我看到就接受，還是有時候你會對它的內容有所質疑？當你產生懷疑時，你接下來會怎麼做？例如有些人可能會去政府的官方網站查一下或是再交叉比對不同網站的資料，我想請問各位第一個你會不會去質疑你看到內容的真偽？如果你產生懷疑的話你接下來怎麼做？這邊就開放大家自由表達，看哪一位要先給我們一些意見。

PP_R101：我先好了，像我如果要判斷真偽，如果從 FB 上，轉貼者可能會附原文，我會點進原文裡面去看，通常看它的討論數是不是很多，可能有一兩百的可以先點進去看，因為通常討論數比較高的會被拉到最前面，可以稍微看一下不同意見者的想法，再來就是從 PPT，PPT 的八卦版其實是一個議題（集中處）…如果只是單點進去看下面的話，通常有些是情緒性發言，有時候會失真，但如果你去看一整串，因為 PPT 有些回文它會引用原文再去做比較長篇的論述，你可以再去做比較，例如有十個人引用原文做論述，你就可以再一起看。

RL：比較不同人的發言。

PP_R101：有時候會比較專業一些，謝謝。

RL：謝謝，那有沒有哪位可以分享一下？

PP_T107：因為像 LINE 常常會有一些轉貼訊息過來，長輩群常常會轉一些訊息，如果它是類似政府機關的優惠，我就會直接上政府機關查、確定一下這個消息是不是真的，如果是錯的，我就會馬上貼回去跟他們講。

RL：跟他們說那是錯的。

PP_T107：對就跟他講說不要一直以訛傳訛，這個消息來源如果是政府機關可以查的我就會查，如果看到其他新聞，除非跟自己認知上面有很大差異才會再去查證或看其他的新聞，就是多方比對。

RL：好，那還有哪一位？

PP_T108：因為我本身是動物志工，所以像有一則新聞大概轉發了兩三年，它是講說員林收容所有大概兩百隻米格魯等待民眾認養，不然就會安樂死，這個一直在傳，我就想說奇怪怎麼這樣？因為這種犬類很快就會有民眾認養了，我就會直接打電話確認，他就說不要再傳了，這個已經好幾年，民眾還是在傳，有時候辨識真偽，我會看轉貼人的習性，那個人假設是很謹慎的人我就不會再去查。

RL：但要對方是你認識的才行。

PP_T108：一定是認識的，通常不認識的人例如群組那些，原則上我認為有興趣我就會去查官網或相關粉絲團，因為它去貼的一定是近期的東西，大部分政府也會有粉專還有官方帳號，我加蠻多官方帳號，我就會去看，我會覺得至少你只是花個大概一分鐘去看一下（就可以辨識真偽），現在手機非常方便，很快就能辨識真偽。

RL：OK，像剛剛你提到員林收容所，你發現跟你這樣回答後，你接下來做甚麼動作？

PP_T108：就跟那個發文者說不要再貼、這是假的。

RL：已經沒有的。

PP_T108：對啊！就像星巴克的也是，我朋友就很愛貼，我就說那些你有去查過嗎？星巴克本身也有官方 app，它只要有優惠的話，它一定在上面秀，沒有的話你為什麼還要貼這個東西？我就會說你到底在傳甚麼。

RL：謝謝。還有人要分享經驗？

PP_T102：其實我的作法跟他差不多。如果是朋友傳過來的資料，你覺得這個新聞不是真的或是覺得太過可憐、或優惠、或要求你轉發，這種我都會經過確認，要請我們轉發都一定會求證，如果是環保團體寄來的資料，我通常就不會求證，因為它是我信 PP_T104 的社團。

RL：所以你要看來源，你信 PP_T104 你就相信。還有誰嗎？其他人都不會查證？

PP_T109：我有時候會再去搜尋多個媒體的角度，因為某些媒體都會有不一樣的角度，所以有特定角度的媒體我也會看了之後再去看不一樣媒體的角度，去自己分析。就像剛剛那位講的，如果是政府發的，就去政府的網站或撥電話給公家機關去做詢問，如果說是朋友的話，我也會去辨別來源，如果是很信任的人，他本來有很謹慎的人，我就比較不會去做 double check，但如果有看到也是很久的新聞，我會去網路，像「新聞追追追」，我會去找那樣的新聞再轉貼給他、跟他說有人已經查證過了。

RL：謝謝。

PP_T101：最近比較關注的是中美貿易戰，因為我都看 Youtube，講地都很悚然，都一面倒或是說美國一定吃虧，看地很興奮，但後來發覺怎麼跟我聽到的新聞差距蠻大，這種國際議題我現在很容易去查證，報紙、新聞媒介比較正統的，發覺完全沒有人提到這麼多小道消息，甚麼美國一定死定了，我就不會再看那類型 Youtube 的報導。

RL：你都用甚麼方式查？

PP_T101：聽新聞或直接看新聞網，根本沒有提到這類型的當然它怎麼知道這麼多奇奇怪怪的訊息？

PP_T110：我自己是如果看到三篇，但覺得好像有點遲疑，可能就多看幾臺不同平臺發的相關訊息，有時候可以從不同網站比較出內容差異，再來是剛剛有提到看信任的人的 FB，因為有一些對這個議題有關注的人他們如果知道其他不同面向的內容，他們就會在上面提出討論，可以發現哪裡有其他的訊息、徹底地理解一下，再來就是看來源，如果是我平常很信任的—可能是公共媒體或公民團體—我覺得他們的平臺夠大，相對假新聞或假訊息的可能性比較低，因為如果當你發一個假議題出來後，應該會有一些人迫不及待的去澄清這件事情，所以如果是平臺比較大或我比較信任的團體，我就會減少查證。其它可能會像如果有時候我知道某一些專家或朋友對這個議題比較熟悉，我會直接問那個人說我看到這個訊息是真的嗎？跟他們討論。

RL：還有沒有要補充？沒有了。好，我們第一個大概先到這裡。接著就是討論我們今天的主題：題目是問，請問您對於環保署禁用免洗餐具政策有何看法？在公共政策網路參與平臺這裡有連署過兩次：第一次直接談說希望政府能夠漸進禁用免洗餐具，第二次就是要求政府能夠加強管制的強度，也就是既然我們從 2019 年開始政府已經要求公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦室內外活動不可以提供免洗餐具，也希望民間企業可以比照辦理，所以我想了解一下，對於環保署目前在推動禁用免洗餐具政策，您的想法是甚麼？大家先想一下，手邊資料可以再翻一翻，大家先想個一分鐘，接著一樣從我右手

邊開始回答，謝謝。

PP_R101：那就分享幾個我個人對這個議題的觀點。禁用一次性餐具從生態永續經營方面來看當然很好，一次性餐具本身也有一些問題，它對人體的健康不是那麼好，因為它在製作過程以及碰到高溫食品會溶解出不好的東西，如果能夠禁止使用其實對國民的身心健康都是有明顯助益；再來就是說這個議題民間是不是要比照辦理，我是支持需要比照，因為如果只有公部門自己施行而民間沒有施行，不是做半套？很奇怪的政策。以上是我的生活經驗分享。

RL：OK，好。

PP_T101：意圖是很好的，因為就會減少很多環境汙染。但是我想到那表示很多餐廳它都必須要用成需要洗的，衛生方面的把關政府有沒有配套？因為多了很多（人力成本），我雖然知道快餐店不太可能都沒有餐具，它要用一些要洗的，否則客人去沒有帶（餐具）它就不賣給他了嗎？這方面衛生把關我不曉得政府會怎麼處理。關於夜市、路邊攤就要靠民眾自己帶東西去，這方面我不曉得民眾會有多習慣，因為他不一定去逛街都帶（免洗餐具），去夜市不一定都是事先計畫好的，但是它看到夜市結果忘記帶了、不能買了，會不會對那些維生商販影響生意？因為他們沒有帶不能賣給他。最後我是想說我們最終、最好的方式是能夠研發一些環保的免洗餐具，像最近我看到塑膠袋在水裡面洗一洗就會融化掉了，就是完全環保的東西，這樣才會是比較一勞永逸，方向就是生產出一些環保的免洗餐具。

RL：OK，謝謝。

PP_T102：我平常有觀察到兩個地方：一個是寧夏夜市，他們在推動環保餐具蠻一致的，而且基本上夜市沒有在使用一次性的東西；第二個，我比較屬於外食族群，我如果到自助餐廳，尤其是臺北很有名的連鎖自助餐廳，他們幾乎全部都是用一次性，即使內用也是用一次性的容器，非常不環保，所以我非常贊成這個議題，因為這種分成兩個問題：一個是造成市區街容髒亂，因為現在人的素養還是有待提升，另一個流入海洋造成海洋動物吃掉它們，最後還是回到我們人體裡面，另外，我覺得之前國外有一種作法，有一種公杯，因為那杯子不是一次性，可以互相流通，如果今天你忘記帶的話，你可能要多點錢跟他買，去還的時候再退押金，我記得我有看過這種議題，我覺得它是非常棒的點子；第二個就是說有關於吸管的問題，像我旁邊有很多人跟我說這是商家在搶錢，其實如果像垃圾專用袋有政府的標籤，民眾購買這個提袋就是跟政府購買，不是跟商家購買，減少一些人的疑慮。

RL：所以你是很支持禁用免洗餐具？

PP_T102：一定的。

RL：而且你也覺得有一些替代的做法，所以推動應該不會有甚麼問題。

PP_T102：應該還是有點困難，政府可能要再大力宣導一下。

RL：反正就是強力宣導，還是可以推得動。

PP_T102：還是可以。

RL：OK，好，PP_T104。

PP_T104：當然也是支持。只是政府機關回應也有講到用觀念推廣，我想說因為我有參加 FB 上「不塑之客」，他們會講一些他們怎麼使用，其實好像也要看個人，有時候會覺得說加入歸加入，可是我自己實際上有沒有執行到，老實說沒有，沒有像他們那麼真的為了環境，可是會覺得身邊的人有很多這樣使用的，會影響一些自己的觀念，會盡量想到我也這樣做做看，或許大家這樣一直推動會有幫助，我剛剛有想到為什麼我們當初會用免洗餐具？是為了健康、衛生問題？

PP_T102：A 型肝炎的關係。

PP_T104：A 型肝炎，對，後來才改成用那個（免洗餐具）去減少問題的發生，只是想說我們現在禁用會不會又有這些問題出來。

RL：可是現在我們政策往這邊走。

PP_T104：只是好像沒有想到當初這些問題。

RM：所以您的意思是說擔心會不會又造成肝炎？

PP_T104：我不知道，就只是突然想到會不會有這種問題之類的。可能就自己自備餐具。

RM：自備。

PP_T104：自己帶或拿回去洗。

RL：好，PP_R102。

PP_R102：我是蠻支持的啦！大家都講得差不多，最重要的就是垃圾減量。垃圾減量確實對我們環境有很好的幫助，因為我們知道即便我們回收做地再好，但處理上確實還是有難度，不管你是用焚燒還是用掩埋場，還是會淪落到海洋裡，例如掩埋場地點設置地不好，然後下雨、風吹就被沖刷到河川、排到海洋，其實這些你能夠垃圾減量的話，這些問題自然能夠減少，我覺得這是最好的、最強的論點。再來就是說免洗餐具，以前是政府為了推銷環境衛生、食品衛生、A 型肝炎這些問題，我覺得過去環保衛生本來就不好，但是現在我們有很多餐廳有大型的清洗機，像臺北夜市、市場它們也引進這種器材了，環境改善已經比過去好很多了，所以我會覺得這已經不是太大的問題，現在很多商家都會給你免洗筷，也會提供長期使用的筷子，但你會發現它的免洗餐具不見得比它提供給你它洗過的可以重複使用的還要乾淨，因為那都是放在外面保存地不太好，所以免洗餐具它真的比較衛生嗎？其實我覺得重點在保存的方式跟製造過程，因為像免洗筷，我看到一些不是很好，所以我覺得免洗餐具是不是真的比較衛生？我覺得不一定，應該看商家怎麼去維持那個環境，所以我覺得禁用免洗餐具是好的政策，當然它會有一些執行的配套，但我覺得政府可以多一些鼓勵誘因引導我們做一些使用習慣的改變，就像我們過去垃圾袋隨袋徵收，這就是很好的政策機制，因為當我開始注意到丟垃圾是根據垃圾袋收費，我們自然會開始做，我們要垃圾減量、我會回收更確實，所以我覺得免洗餐具都可以做誘因設計讓我們開始慢慢去習慣，我覺得它會有一些不方便，但它不是做不到。

RL：所以就這個議題你支持嗎？

PP_R102：我當然支持。

RL：可是政府的回應你看了嗎？你覺得怎麼樣？

PP_R102：我覺得可能它們比較保守，因為既然環保署都說 2030 年要全面禁用，那為什麼我們不積極做一些嘗試？如果公家機關他們也證明他們做得到，即便我們現在全面禁止私人企業辦活動不要用免洗餐具可能有些困難。但我們可以開始做一些誘因機制鼓勵他們做這些事情，我覺得這個並不是做不到的問題，因為像他們自己很多要宣傳跟管制併行，我覺得他們回應有點太保守、沒有很認真想怎麼推動比較可行一點。

RL：好，來，PP_T107。

PP_T107：我是絕對支持。我覺得其實內用很好推，內用應該更強制，內用完全不要用免洗餐具，連碗那些都是。我覺得禁用免洗餐具應該從小培養，從小就要培養觀念，之後才都會去使用，因為例如我們辦公室吃飯我們都會自己帶碗，可是有同事自己也有環保筷，但有時候就是懶、不想拿出來用，所以我覺得是個人觀念，到底有沒有改變那個觀念，如果你有那個觀念自己就會記住，不用別人提醒，譬如外面吃飯，如果店家有自己

的筷子可以幫大家都拿好，他們就不會去拿免洗餐具，或者是因為如果外面它沒有提供自己的筷子的話，它提供免洗餐具，我會拿我自己的出來用，我拿我自己的出來用、可能鄰桌一起吃飯的就會問，他有興趣我就會跟他講你也可以這樣做，順便宣傳一下。我覺得就是觀念的建立。外帶的話，我覺得也可以，例如外帶真的需要免洗餐具的話就多收錢，飲料要買塑膠袋，就是要額外加價，我覺得免洗餐具也可以用這種方式讓有些人減少使用，畢竟也是有免洗餐具的廠商，它們也要生活，所以我覺得可以用課稅，像吸菸也會有菸捐稅—我覺得也可以像環保捐類似的稅。

RM：我剛剛是好奇你平常會跟你家人宣導這些觀念—主動—例如看鄰桌在用免洗餐具，你會主動跟他講這樣不好嗎？

PP_T107：鄰桌不會但同桌才會，同桌如果他吃飯有問，我才會跟他講。

RM：對陌生人是不大會？

PP_T107：陌生人是絕對不會，但同桌的會。

RL：都認識的。

PP_T108：對於這個禁用免洗餐具政策我是百分之百支持。只是像環保署 2030 年要全面禁用，我覺得政府也沒有帶頭示範，像我去一些公家單位看他們也是用一次性（免洗餐具）。

RL：所以你覺得他們做的不夠？

PP_T108：對呀！然後在宣導部分的一些 DM 跟文宣我覺得也沒有很落實，再來就是我覺得—因為我也是外食族—在餐廳裡面也會看到他們可以選擇兩種不同餐具：一種是一次性餐具，一種是可以一直重複使用的，我本身有帶環保吸管或環保筷子，但如果他們有提供可以重復使用的，我就會直接使用它們的，至於外帶，因為我之前自己有買一個食物袋，像我買炒麵的話，我拿給店家，它就會質疑的態度，因為我外帶，它就說這個可以耐熱嗎？一副看怪物的眼神看我。

RL：食物袋是看起來像塑膠嗎？

PP_T108：就看起來像塑膠袋啊！我就說：可以，你就放進去，它就說好，我就看其他人很奇怪的看我，我覺得在使用這部分還沒那麼普遍。我覺得政策一下去大家一定都會遵守，最主要是跟例如民間團體他們的利益有沒有衝突，一定會有衝突，那衝突的話，政府要如何做一個配套措施？像剛剛有人提到，例如它可以放政府的餐具或是你可以先去

購買，今天假如我出去、我想要吃這個東西，他們可以說這是政府提供的，你可以購買，我就不會質疑例如押金這件事，今天假如一直忘記的話，我就要多花一點成本去買我要吃的東西，我就會學乖、就會記得帶。

RL：所以你是主張提高取得某些餐具的成本？

PP_T108：對。

RL：然後讓大家自備餐具或使用非一次性？

PP_T108：還有就是罰則。你可以增加罰則的部份，罰則譬如用抽檢方式，店家垃圾袋的免洗餐具量超過一定比例或重量的話，我可能做一個罰則，但是這個有點難，因為每一家店家的客源數不一樣，所以大家人員比較多的可能就會被罰比較重，但是也是因為它的買客數比較多，所以假設它可以落實的話，會比較好。

RL：好，謝謝。

PP_T109：我也很認同去推，但是如果公家機關要推這個，他們自己也要做到。

RL：所以你也覺得公家機關做地不夠？

PP_T109：當然，會覺得如果說他們可以帶頭做的話，別人也會比較願意去做，我覺得這真的是習慣的問題，因為我自己也會帶餐具出門，我常去的店家如果我沒帶餐具的時候它才會比較懷疑的看著我，因為它已經習慣我一定要拿碗出來給它裝，除非是那種比較不常去，它才會用異樣的眼光，但我覺得現在越來越多人都在推這個部分，大家的意識其實有起來，真的有時候會因為懶或忘記沒有帶，但如果真的有提高的話，我可能會把我的記憶用好一點、記得帶出門，但是我是覺得源頭是可以整個讓它不要有那麼多垃圾，真的是非常好的事情。

RL：好，謝謝。

PP_T108：因為對店家造成不方便，其實可以由政府這邊它自己相關的平臺去宣導說我現在有哪一些店家它有符合規範，有點類似半宣導、半行銷。

RL：有點像模範商店。

PP_T108：對，或者是說類似像集點方式，之前例如哪些店家很不錯我們就去集點，政府會提供一些獎品，有些民眾可能會為了那些獎品多去那些店家做消費，這樣子店家也會

覺得你政府有在幫我做宣傳、招攬客人，我可能也比較願意做配合。

RL：OK，好，謝謝。PP_T110。

PP_T110：我也贊成這項政策，我覺得好像政府沒有提出很明確這個計畫的資訊。

RL：所以你是覺得它做的太弱還是怎樣？

PP_T110：我覺得（政府）做的沒有很明顯讓人家感覺到它很用力在做，概念精神都講的不錯，可是就會想說你要怎麼進行。

RL：你的意思是說它的作為還不夠積極、不明確？

PP_T110：對，就會讓大家覺得它有注意到這件事，可是然後呢？它要怎麼做？除了辦活動外，可能除了一般有在關注環保議題外的人都不太會去注意到這件事。我覺得蠻贊成前面提到增加飲食免洗餐具的費用，因為你也許帶環保餐具會少個兩三塊，但大家可能會為了方便就覺得「算了，沒關係，用免洗的」，可是如果你今天多收個五塊，也許常外食的人就會很有感覺，「喔我要努力去實踐這件事」，我覺得如果民眾都太過被動的話，可能比較可以刺激大家去做，讓這個政策快一點執行。

RL：OK，總結一下大家剛剛第一輪的發言，接下來我就開放讓大家討論，大家覺得像政府有回應的這個提案—這個回應來講—聽起來我的感覺是大家覺得政府做的還不夠積極、明確，我剛剛聽了一輪，好像大家都蠻支持禁用免洗餐具這個政策，如果我們可以幫政府想辦法、如果我們要禁用，要怎樣可以更快達到這個目標？因為政府現在宣誓 2030 年就全面禁止使用，等於現在是 2018 年，其實也要花十幾年的時間、蠻長的一段時間，如果我們覺得這個方向是對的—剛剛其實有幾位先進已經提出一些方法，不管是提供一些經濟的誘因、一些示範效果、公家機關自己做地更落實，大家可以想想還有沒有甚麼方法可以 push 的，或是讓這個政策的推動速度更明確、還有比現在做得更好？這邊就開放給大家。

PP_R102：我覺得在臺灣大家會比較質疑像剛剛其他人說外食、夜市的一些小吃，我覺得政府在做這些政策不見得要單點做，我現在就是禁止你使用，或是你一定要買吸管，你要吸管就要多花一塊錢，這就比較單方面，因為我自己剛剛講的例子是垃圾隨袋徵收之後，我們開始會做一些相關的行為、做回收，我覺得應該透過這種設計比較能夠強化我們使用行為的改變—因為我家裡在市場做生意，我知道確實這是比較基層工作辛苦的一群人，其實我們家裡就是那種逃漏稅的民粹戶，但是應該可以把這種行為結合起來，對於這種弱勢的商家做一些支持，同時也把它納入稅收的標的，我們給你免稅誘因、補助或是剛開始做有一些困難，政府是不是能夠提供一些資源？我們鼓勵你去做這些事情，

我給你一些補助，像臺灣一些民間企業做一些轉型，我們幫你做一些經費的投入—像新南向計畫，我們要做生技，這都是對我們臺灣很好的環保，都應該給一些補助，而不是只要用「禁止」，因為只要用「禁止」，當然我們最後還是會被迫接受，但是我覺得這不要逼迫比較好，這後面的管道可以更落實這個政策，因為 2030 年我們真的要做好這件事，那為什麼不現在更積極開始做，當然我們政府公部門先做，告訴他們怎麼做，我們怎麼做之後再告訴你可以怎麼做，如果你不行我來幫助你，給你更有能力做好這件事情，而不是只要用「禁止」，我覺得這不是不可能的事情，我們可以慢慢去做改變，不管是從生產端、供給端、或使用者，這應該同步進行。

RL：如果對於環保署目前回應，你會覺得它對這個議題（怎麼樣）？

PP_R102：我覺得太保守了。

RL：你覺得太保守了

PP_R102：對，因為它好像沒有正面回應到底要不要禁止，企業要不要禁用。

RL：你剛剛提了很多它們可以做的事情，你覺得他們都沒有（做到）？

PP_R102：如果我們覺得政策好，企業辦大型活動應該不能提供免洗餐具的話，我們是不是可以開始做一些補助，或者從我們政府和企業合作的活動，先招標有這個能力可以不供給免洗餐具的廠商，我們也許可以優先承接你的方案。我覺得這樣子大家就可以慢慢改變。

RL：好，那有沒有其他哪位？

PP_R101：我回應一下 PP_R102，我支持他的論點。看它這個政府的回應態度，政府給我的感覺就是它只是修了這個法，它可能設定短中長期的時程計畫，反正就先不提供，然後以價制量，到 2030 就自動完成全面禁用，但中間過程政府可以提供哪些東西，它只是放任民間自己去用，我是抱持懷疑的態度，因為這樣政府其實蠻消極的，它應該更積極的去為它訂定的政策做實際上可以做的事情，然後去達成政策目的。

RL：你有沒有一些想法？如果你要政府做的話，你覺得可以怎麼做？像剛剛 PP_T101 提了一些建議，剛剛幾位小姐也都有提一些建議，你的想法是？

PP_R101：我剛剛稍微看一下後續推動計畫，其實第二點有講說部分縣市有跟民間企業合作，我會覺得它是不是可以弄一個標竿學習的—可能 app 或是哪些資訊可以讓民眾查詢，例如我在政大這邊有哪些餐廳內用有提供環保餐具，或它可能不是使用一次性餐具

的這種商店，可以讓民眾去 follow。

RL：提供這個訊息，鼓勵大家去這個餐廳消費？

PP_R101：對這樣有做這些環保餐具的商店會擴散，當然一次性餐具就慢慢的不會被使用。

PP_R102：我之前有看到一個新聞：2016 吧！竹東鎮他們垃圾車不接受免洗餐具的回收，雖然我覺得那個政策有點太強硬了，但從那個時候開始免洗餐具是不收的。

RL：不收嗎？不幫忙倒嗎？

PP_R102：是連收都不收。

PP_T108：丟在外面就好了。

PP_R102：我覺的那個太強硬了。確實那時候會有商家亂丟，但是我覺得，後來發現他們其實是做得到的，那邊的商家就開始不提供這些免洗餐具，因為他們沒辦法丟，他們就開始不使用，這我覺得是比較極端的例子，但是如果給他們一點時間它們其實可以適應。

RL：其實可以做到。OK，來，聽聽其他人的意見，還有誰有想法？

PP_T107：我講一下，我看到政府回應說 95 年起內用時候不提供任何免洗餐具，可是我覺得還是有蠻多地方都還有提供，所以是不是要更強制一點？或者用抽查（取締）？

RL：強制力不夠的意思嗎？

PP_T107：對，應該可能要抽查，查到被罰款，我覺得這樣子應該會比較有效率一點，因為內用不使用免洗餐具蠻簡單的，是外帶比較難。政府應該可以協助這些免洗餐具（業者）轉型，看他們能不能研發一些比較好的外帶的餐具，可以重複使用。

PP_T110：我想要增加同個議題的發言。如果它已經這麼早在推內用時不再用免洗餐具，有沒有可能有一個回報機制是如果我們發現—例如連鎖店他們可能是比較大的標的，讓我們提供政府這樣的訊息：這家連鎖店還是一直在提供內用的人免洗餐具，讓政府直接去加強。

RL：OK，有一些回報的管道讓大家知道沒有遵守規定的商家在哪裡，讓政府去接觸它們，

不管是處罰也好或是輔導也好。好，謝謝。還有沒有其他一些想法？

PP_T102：其實我只是想說如果內用禁止使用免洗餐具是 2005 就開始施行的話，像我們外食的確實蠻多連鎖餐廳內用根本連盤子、碗都是用免洗的。

RL：沒落實。

PP_T102：而且臺北市連鎖的自助餐廳都是用免洗的，我覺得這是跟政府的講法有很大的落差。

RL：所以從它的回應來講？

PP_T102：對，是很大的落差，我覺得這樣不對，只是敷衍一下的感覺。

RL：你也贊成剛剛幾位先生女士小姐們的意見嗎？

PP_T102：贊成啊！連鎖餐廳是很大的落差。

PP_T101：請問我們有沒有參考過國際間比較有做環保的國家怎麼處理這些問題？我是想說我們現在想到這些方法，說真的推起來相對有一些難度，但是我不曉得外國他們會怎麼做？一些很重視環保的國家，他們一定也會碰到這個問題，我們有沒有參考的方向？

RL：這個現在是國際很熱門的議題，特別是海洋清倒垃圾的統一資訊也是從聯合國這邊發展出來的，不過坦白講目前我們看的到臺灣的政府就是在國際上宣示說我們要符合這樣的標準，應該是比較積極的國家，而且我們都把時間表列出來，基本上大家覺得這個政策方向是對的，接下來是怎麼做的問題。其實每個國家的做法不一樣，因為不見得每個國家像我們一樣有使用免洗餐具的文化，因為免洗餐具的發展其實是因為臺灣有某種特殊的理由，所以造成免洗餐具這麼蓬勃，我去其他國家旅行，其實很少看到有用免洗筷餐盤這類的，很多地方的餐廳本身就不提供這種一次性的餐具，所以它其實是有一種文化，不一定是我去國際上看就一定看得到，不過這個建議很好。

PP_T101：我想內用的相對比較簡單。

RL：我們可以跟政府講你可以參考一下國外有沒有一些能夠符合政策方向的做法，你也可以參照進來。回到我剛剛提的，在文化上不見得每個國家都一定是這樣，至少在內用上面，剛剛聽大家的意見，會覺得我們其實從內用優先開始做，政府這部份自己帶頭做其實有機會可以這樣處理。好，來。

PP_T104：會反對這些政策的人會是怎麼樣的人？是會是一些店家嗎？因為一般民眾應該都還蠻支持的。

PP_T102：我講一下有些人認為如果你是用那種可以回收的，你不是要用清潔劑？你還不是造成水汙染？你還是浪費水資源…他們有很多理由，但他們不知道清潔劑其實有環保清潔劑。所以政府要怎麼宣導。

PP_T109：我覺得站在另外一個立場想，如果我是業者的話，我是不知道這有沒有困難度—但我覺得要去了解業者轉變為什麼會有這樣的困難度，如果它現在用免洗餐具它轉換成這個（環保餐具），它要花一大筆金額，它可能覺得不願意，或是它覺得現階段它沒辦法，我覺得政府應該也是要想方案去解決這些。

RL：幫助他們轉換。

PP_T109：對，去輔導。要不然人家為什麼一定要來做？你政策發表之後他也是這個國家的人民，他也要賺錢，因為我不是做生意的，所以我不太瞭解說他們背後有怎樣的問題，但是我們實施起來，例如外帶部分，我們要很願意去做這件事情、變成我們的習慣，我們才很可能一直都保持、都可以用非一次性的東西。

PP_R102：像我就覺得在推太陽能政策，過去政府都會補貼你安裝太陽能熱水器的一些規劃，我覺得可以做類似的方式，或者像過去我們做區域發展，也許我們可以做商圈式的發展，針對特定區的商圈我們可以做一些—因為大家說你要清潔那個（非一次性餐具）是有困難的，會增加人工成本，那為什麼商圈式的—像是士林夜市—為什麼可以轉型？它就是建設清潔機器，在一個區域統一清洗，如果我們以後商圈可以做這樣一個投資，這個商圈店家有專門單位負責清洗、提供制式化（的服務），其實也可以變成一個特色發展，我們可以做補助，我覺得這樣子都可以，它也可以幫助地方其他店家的發展—因為我自己家裡住在市場附近、做生意的，其實有時候變成單打獨鬥，臺灣小吃攤都是這樣，但是我們也會希望我們商圈可以起來做這些努力，但是如果有這樣（集合店家一起建立清洗機制）—過去我們都獨立發展，但商圈的發展臺灣是比較弱的，這塊是政府可以去處理的一個點。

PP_T102：我是覺得這個想法非常的好。因為我們剛剛說的士林夜市還有寧夏夜市，其實它們都已經統一中央去清洗餐具，剛剛他的意見是我們把這個商圈擴大成一個商圈、一個商圈的管理。

RL：士林跟寧夏夜市都是有政府在協助他們大家用合力的方式去成立一個整體的清潔設備，像士林夜市就是這樣，它們讓商家統一用同樣一個餐具，然後集合集體的力量設置一個洗餐盤的機器，同時也考慮到避免有所謂的清洗過程反而造成環境汙染或水資源浪

費的問題，他們也加強譬如用對環境壓力沒那麼大的清潔劑，水的部份它們可以透過循環再利用的方式來處理，所以確實是有一些案例是這麼做。

PP_T108：您剛剛有提到政府有一個時間表出來，下面的部份的話是在環保署上面的網站可看得到嗎？

RL：對，他們的網站上是有的。

PP_T108：這樣是不是譬如到 2030 年他們在每一年要大概做到哪一些事情、要落實哪一些事情、落實大概百分之幾會有秀出嗎？

RL：這個目前在他們有一個行動方案的草案，如果依照目前環保署規劃的話，我們先從結果來跟大家報告一下：他們是希望說到 2030 年可以達到全面禁用購物用塑膠袋、全面禁用購物用塑膠袋、全面禁用提供各類免洗餐具—商家不得提供各類免洗餐具、全面禁用一次用外帶塑膠飲料杯，例如像這種，我們現在去買飲料雖然這個是環保的，但這個還是沒辦法，因為商家還是提供這種產品，到 2030 年開始會全面禁用；再來是全面禁用、不得提供一次用塑膠吸管，這是環保署目前規劃的政策目標，至於從現在開始往回推它有一些漸進的動作，例如說 2020 年開始擴大限用措施範圍，在購物提袋部分—就是塑膠袋部分，譬如開立發票的所有商店都不得提供購物用塑膠袋，它在規定上面也是 2020 年希望達到限制業者於消費者內用飲食時不得提供各類免洗餐具，也就是這類餐廳—特別是小吃攤—它們可能一開始還沒辦法，但至少環保署它使這種比較大的餐廳 2020 年開始就不得再提供免洗餐具，再強化一次用外帶飲料杯優渥措施，在 2020 年開始等於你自己有帶飲料杯—譬如說你目前可能去有一些便利商店（買飲料自備環保杯）是減三塊錢，它未來可能會提高減免金額，讓大家記得有這樣優惠，能夠自己帶飲料杯去消費；最後一個是餐飲業者的內用飲品一樣在 2020 年開始就不得提供一次用塑膠吸管，這是目前近程上面，2025 年在購物提袋上面就開始，不只有開發票的、沒開發票的（商家）也限用，免洗餐具也是全面禁用，已經不管有開發票還是沒開發票通通都限用；在飲料杯部分，夜市全面限用，在塑膠吸管部分也是全面限用，在這裡它還沒到強制要罰，它強調是以價制量。剛剛幾位其實有提到，我提高取得的經濟成本來限制使用數量，在五年之後 2030 年就達到我剛剛跟各位報告的那些政策目標，所以目前若按照環保署的規劃是這樣的做法。

PP_T108：對啊，這只是規劃，只是在說實現的步驟。

PP_T109；逐年達標。

PP_T108：對啊。

RL：政府目前是還沒看到，因為它從今年開始，它的啟動是從 2018 開始，未來我們也可以這樣，既然政策已經規劃這樣，你應該要把你達成的程度跟民眾報告，然後有一些措施，不管從經濟上或加強罰則也好、或加強宣導也好、或者有一些示範作用，做的好讓大家知道它在哪裡，起一個示範作用，讓大家相互學習、持續推動，讓這個政策有可能更早、或更具體、或更確實去落實。

PP_T101：請問一下環保署對應的這些政策需要行政院批准嗎？

RL：當然。

PP_T101：所以其實原本行政院是執行者。

RL：是。

PP_T102：正常來說的話，2030 年之後就不會有這種製造一次性產品的業者嗎？如果這些業者還繼續存在，如果又沒有轉型是不是代表它是私底下在作業？

RL：這個政策的內容基本上也談了這個訊息，雖然沒有直接講，但事實上如果你是這個行業的從業人員，你自己看到就要意識到政府方面不支持（一次性製品業者），不支持也意味著將來沒有顧客去買你的產品，業者目前就要去想辦法做轉型，至於政府有沒有針對這些業者做一些配套，目前從這些已經公佈的訊息上我們是看不出來，不過若從公平性對待、從政府來輔導大家轉型的說法，照到底應該要有。你直接就把路封死、不跟大家講你應該往哪條路走，這可能日後會再引起大家一些反彈。

RM：我補充一下剛剛老師他講的 2020、2025、2030 年這些時程，如果大家有興趣的話可以上網查一個叫「臺灣海洋廢棄物治理行動方案」，大家可以查到很完整的時程上的規劃。剛剛 PP_T102 這邊有提到是不是 2030 年之後這些塑膠東西都會消失，就我自己的看法，因為我們今天行政院做這些規畫其實是針對民生部分，包括購物提袋的禁用、免洗餐具的禁用、一次用的外帶飲料杯、還有塑膠吸管的禁用，這都是民生相關，可是塑膠產品不是只有民生用品用得到，在我們生活中其實還有很多不是民生用品的部分，塑膠產業我看不會直接消失，但我們民生相關部分使用量理論上會下降。還有，剛剛 PP_T101 提到我們有沒有參考一些國外的經驗，我這邊也可以跟大家簡單分享，我這邊手邊有關於德國、愛爾蘭、韓國、孟加拉跟英國的一些狀況，德國部分—

RL：這些狀況我先講，它是針對「限塑」，它沒有直接針對免洗餐具，因為剛剛講的，免洗餐具各國文化不太一樣。

PP_T101：你說針對甚麼？

RM：整個限塑。

RL：限制塑膠產品的使用量。

RM：就是更大的。

PP_T101：喔。

RM：德國的部份，它現在有建立一個塑膠回收的利用體系，百分之九十的塑膠袋現在都能回收利用，這是國家自己有建立回收體系。

PP_T101：是因為材料問題嗎？

RM：對。另外還有愛爾蘭，它有針對塑膠袋課徵環境稅，徵稅之後，愛爾蘭在五年之內課徵到九千八百六十八萬美金—接近一億美金，塑膠袋使用減少百分之九十五；韓國部分，它現在透過一個立法—1999 年它有成立一個立法叫《節約資源促進資源再利用法》，如果說客人去消費沒有自備袋子的話，要花一百韓元買塑膠袋或紙袋，可是店家它也會用原價收回這些袋子，顧客可以拿這些用過的舊袋子換一個新的，從這個法律實施之後現在已經減少百分之六十（塑膠使用量），這是韓國；孟加拉它其實是非常嚴格，孟加拉不是民主國家，它們是用了塑膠要判刑，它們法律進口或販售塑膠袋的人最高徒刑是十年，發放塑膠袋可以判處六個月，但因為它們不是民主國家，狀況不一樣，所以它們直接用很嚴格方式禁止，臺灣不可能這樣幹，因為臺灣畢竟比較講究民主人權的地方；英國的話在 2007 年開始就有一個無塑運動，沒有用塑膠，但這是由民間主動發起的。以上大概跟 PP_T101 報告說我們目前蒐集到的狀況大概是這樣子。

RL：OK，我再講一次，我們今天談的議題是「免洗餐具」，免洗餐具也不只有塑膠製品，再來就是說用免洗餐具這個文化，每個國家的文化其實不太一樣，所以各國限塑或資源回收再利用的例子我們可以看看，但真的回到臺灣做政策思考的話，還是要回到我們自己的場域想這個問題。不曉得哪位還有甚麼意見要給我們？來。

PP_T107：因為其實像飲料店都有固定的 size（的杯子），因為有時候瓶子比較小，他可能不方便裝這些東西，每個人如果自己帶他的杯子，它不一定符合店家的（容器標準），他作業上不好處理，這樣是不是政府可以研發重複性利用的材質去鼓勵店家使用，可能會比較便宜，這樣推行上比較容易。

RL：OK，這是一個方法，其實也有一些商店它用其他作法，譬如說像 seven 它們在賣咖啡上面有一個鋼杯，它用自己標準化的容器來應付客人帶來的非標準化的杯子，譬如我

買中杯固定是 350c.c，它那個鋼杯就是 350c.c，它再用那個鋼杯倒到你帶來的杯子裡面，當然杯子太小、你又買中杯放不下怎麼辦？你就跟它說那沒辦法，你的杯子就只有這樣，剩下就把它倒掉了，所以這也是一些作法。如果沒有意見的話，大家就可以稍微再想一下，就是我們等一下還有最後一輪問卷發給大家。其實剛剛都表達很多意見非常感謝，有一些其實是我們之前沒有想過的，非常感謝大家很珍貴的意見，大家也可以想一想其他人的一些發言。我們現在把我們第三輪的問卷發下去，一樣在經過這樣的討論之後，你用你現在的感覺來填我們發下去的問卷，你先不用管你之前填了甚麼，你就用你現在這個感覺來填就可以了，謝謝。

逐字稿編號：3
時間：2018.08.13 10：00-12：00
受訪者:PP_R101、PP_R102、PP_C201、PP_C202、PP_C203、PP_C204、PP_C205、PP_C206、PP_C207、PP_C208、PP_C209、PP_C210
參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)
地點：國發會

RL：禁塑這個議題，這個例子當作一個案例。是不是已經看完了？都有閱讀完整？包括政府回應的那段大家都有閱讀了？等一下我們的問題會跟政府回應相關的。我們這邊有第一份問卷，有十個題目，問一下大家對於回應的看法。現在請助理發下去，再拜託大家填答一下。我們今天會議目的是廣泛的蒐集大家的意見。你就只要想你自己的偏好，表達就可以了，我們今天沒有要形成任何的結論。就是想聽聽看大家的一些想法。我們第一個題目是問平常你在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣。這裡所謂的公共議題指得就是跟公共事務相關的，包括政治方面、社會上面的一些報導等等，這都算是公共議題。這邊想要了解大家的習慣大概有幾個方面。等一下大家可以講比如說：你自己平常會藉由哪些網路平臺去接觸到這些公共議題？哪一些議題是你比較喜歡看的、比較喜歡閱讀的？另外就是說…你接觸到這些訊息之後，你的習慣會不會去轉貼、分享？或者是比如說你在社群平臺…你會不會按讚？會不會有這些行為？你是怎麼去做一些分享？你是用 email 還是自己用社群的帳號？還是你有一些部落格等等？比如有一些要動員大家連署，如果你也會做這些工作那你平常會透過什麼管道去請大家動員、連署？大家就自己的想法表達意見就好。我們就每個人發言三分鐘，依續開始，等一下就先從我右手邊繞回來的一個順序開始。我們是不是先請我們的 PP_R101 開始？謝謝。

PP_R101：大家好。就剛剛第一個問題分享一下我的經驗。我從公共議題獲得資訊的管道有幾個。第一個可能會是 FB，因為我個人是住在中壢，中壢有一個粉絲專頁叫「我是中壢人」它是屬於一種在地的粉絲專頁，它有時候會 PO 一些在地的公共議題的資訊，我一部份的資訊從這邊來；第二個我會瀏覽一下 Youtube，有時會花一些時間去瀏覽幾分鐘，三到五分鐘那種短集的新聞影片；再來，第三個比較常使用的是 Ptt，我通常會使用八卦版，因為它每天、每時每刻都會有一些人 PO 一些議題，可能是轉貼新聞或者有一些可能是爆掛之類的議題供大家討論或是大家討論熱絡度比較高先點進去，搜尋一下大家可能都在討論什麼議題，謝謝。

RL：那你會轉貼什麼東西嗎？

PP_R101：我個人的習慣很少會去轉貼、分享。如果我對這個議題有認同感，我應該是點讚比較多。點讚這個效果就等於是轉貼，因為你點讚，在別人的 FB 塗鴉牆上就會看到你點讚的內容。分享的話就比較少，謝謝。

RL：比較少。謝謝。那我們是不是請 PP_C201？

PP_C201：通常我接收到這些訊息都是在社群媒體 PM 分享過來的，或是我參加一些粉絲團、社群，他們會貼一些有關公共議題。

RL：你會比較關心哪些議題？

PP_C201：我現在比較關心的議題是能源轉型這塊。環保這一塊比較少，偶爾還是會關心。最近比較 Focus 能源這部份。我會做轉貼的動作，我會去瀏覽內容，如果對內容有疑慮，我會多看幾篇不同的。因為每個報章雜誌、每個新聞記者或每個人他們報導的角度都不太一樣。你有時候可以去找到他們不同的論述背景帶出來的不同論述面向。有時候只讀別人轉貼過來的文章，我覺得不夠全面。因為你很容易被他引導，因為他有一個主觀的輪述。我如果對這東西有興趣，我會去找各大新聞媒體，他們現在都有電子報之類的，不同的政黨或不同的記者、不同的角度，他們會有一些不一樣的論述。這些訊息我會用自己的價值觀下去整理。我再轉貼的時候我會在上面加我自己的看法。當然我只貼在我自己的 FB 或自己經營的社團上。除非是我看到非常不公不義的，我才會在別人的分享下面去留言。講我為什麼覺得這樣的觀點不好、不對或是哪裡不符合公平正義。你看到一些現象你有時候覺得沒有反映的管道，你發覺他是在扭曲一些社會現象或是在操作一些議題，你會覺得很氣憤。我也不知道為什麼，但就會很想要做這些事情。都當作是一個發洩的管道啦。我個人是覺得我是沒有那麼偏激啦，我覺得我還是很公正的在評論這些事情。

RL：所以轉貼、分享，你會用得比較多的平臺是 FB？

PP_C201：在臺灣比較多 FB。因為你像其它的通常都比較少政治議題出來。例如像 Instagram、twitter。臺灣社群比較多的應該就是 FB。

RL：所以你個人習慣是用 FB？

PP_C201：我個人用 FB。Ptt 是有人貼來我會去瀏覽，可是我沒有帳號。

RL：所以你會用 Ptt 去做瀏覽？

PP_C201：是別人如果有貼相關的，會去看。可是我沒有在裡面，為了專門進入那個社群特別去創那個帳號。

RL：OK。你自己有經營 FB 的社團是不是？

PP_C201：有。

RL：是跟能源議題相關？

PP_C201：對。

RL：OK。謝謝。那下一位。

PP_C202：我跟大部份的人一樣都是透過臉書，去關心那些跟塑膠、環保有關的議題。我覺得現在網路上這類的團體還蠻多的。像我自己有加入一個叫「不塑之客」的臉書。其實還蠻蓬勃的。我從這個社團看到一個比較有關的新聞應該是倡導大家怎麼樣減塑的行為。我記得有看到一個桃園拿鍋子去裝麵線，就是你只要拿鍋子去裝麵線就可以裝到滿。後來有一對夫妻去拿兩個鐵鍋去裝麵線。

RL：十人份鐵鍋。

PP_C202：對。這就變成一個新聞。比較大的。剛剛講說會不會去轉貼？比較不會。像前剛前面講的，這樣的新聞如果你有在關注，它會自己跑到你的版上面。頂多就是去按讚，比較沒有去分享。我覺得其實會關注這類話題的大部份是已經有這個意識的或認同這個公共議題的人。所以重點是怎麼樣去拓展？讓更多人去關注這個議題，比較重要。

RL：可是你都不分享，你都看別人的。所以拓展這方面，你比較沒有？
PP_C202：可是就像剛剛前面誰講的，你按讚，就是會跳到你朋友的畫面上面。

RL：你會按讚就對了？

PP_C202：就不會一直轉貼、分享。

RL：你也不會動員人家去連署？

PP_C202：就像我參與這個平臺。因為身邊也有人他可能是有一個議題，希望政府可以去看到，會去幫他連署。 所以我覺得這個也是一定程度的影響力。

RL：謝謝。PP_C203？

PP_C203：各位早安。個人傾向是在社群媒體接收到政府部門的訊息會比較多。 再來是可能身邊周遭的朋友也是蠻關注周遭的議題。他們也會主動去關注一些公共平臺參與的

連結，或是環保議題的臉書。如果身邊的朋友執行力很強，我有很多是被拉進去做連署。評論的話，我個人不太做這個。現在臺灣社會環境每個人對媒體的判讀能力有高有低，這部份就不需要再多做評論。我們說出來不是這個意思，但是可能就會被解讀另外的意思。所以我的是傾向於不去做評論。

RL：但是你會去轉貼？

PP_C203：會分享。

RL：是在你自己的 FB 上面？

PP_C203：對，或是 LINE。

RL：你會透過 LINE 去做分享？

PP_C203：對。

RL：OK。

PP_C203：可能群組跟群組之間不一樣。

RL：如果接觸到人家來連署，你也會轉貼？

PP_C203：也是會。

RL：如果你認同的話，是會？

PP_C203：對。

RL：你自己比較關心的議題也是環保？

PP_C203：也是環保、社會議題。

RL：哪一方面的社會議題？

PP_C203：公共建設方面。

RM：像蚊子館之類的嗎？

PP_C203：對，就是會稍微去看一下

RL：OK。謝謝。PP_C204。

PP_C204：大家好。公共平臺的部份，我覺得在 Facebook 上面是最多的。因為大家會直接轉貼 Web Ptt 的文章或是說各大、小眾新聞平臺網頁的文章、論壇的文章等等。我覺得主要的來源是 Facebook，裡面可能有一些社團的留言或粉團大家會去轉貼。我我自己會在 FB 上面待比較長的時間。其次就是在 BBS。
RL：哪一種 BBS？

PP_C204：就是 Ptt，重大新聞議題，有時候你在蒐尋的時候，假設自由時報有自由時報的觀點、中時有中時的觀點。有些勤奮的鄉民會把它整理在一起。都會有不同面向直接可以看到。對我來說這是一個很省時的方法。但是他是不是整理得夠全面就要自己去判斷。我覺得臺灣大眾媒體確實是有它的缺點。如果要有國際新聞的要件的話就要上國際新聞媒體上面去看，而且像 BBC 也有 BBC 的觀點、CNN 也有 CNN 的觀點。

RL：所以你也會上國外的媒體去看？

PP_C204：比較少。沒有那麼勤奮。就算是國際級的媒體、很知名的它還是多多少少會有它的一些觀點，或許它的後面會有它的一些金主，這個你們很難去確定。議題的部份主要還是在環保跟社會弱勢團體有關的或者是之前有擔任社區裡的志工，社區裡面也會發布一些新聞資訊這樣子。轉貼分享的部份，還是以臉書為主。因為主要的朋友還是在臉書，如果要分享議題，也是讓他們比較能夠看到。我覺得中間有一些考量，如果要動員連署，像今天要討論這個，我應該都有分享。

RL：謝謝。

PP_C204：因為我覺得分享的話，看的人還是有自由意識去決定我要不要點進去看。點進去看、看完之後，我要不要連署？要對看到的人有這樣的信任。當然這一部份代表的是我的立場啦，我是支持的。可是我並不會說你一定要來、點進來、你一點要連署，不然你就不是我朋友，當然不會。有的新聞它寫得很偏頗、有單一立場，或許我認同但我朋友不認同的時候，我覺得這個我就不一定會分享。但是我覺得連署這個東西真是就是…如果…你希望有更多人，因為這個連署一定要到一定人數才有影響力嘛。可能要動員的時候我還是會做分享，平常是比較鮮少在做分享的。

RL：謝謝。我們請 PP_C205。

PP_C205：我非常強調網路上瀏覽的問題。 來源有三個，一個環保團體的電子報，另外一個像臉書，LINE 偶爾也有用連結。我會分享的內容大概是環境議題，也關心像畜牧業跟動物保護、能源、永續發展還有食品安全，這幾個都是我關注的。我認同、我自己判斷過的，我也會分享。像這次是公共政策網路平臺的，如果我認同我也會分享、邀請我的朋友們一起去附議，但我只會把訊息貼出來，並不會像這個樣子加任何評論 。

RL：下一位是 PP_R102，謝謝。

PP_R102：大家好，我這兩個跟大家不太一樣，但是我比較早點做新聞的搜尋論述跟分享。我主要習慣是在我網頁的首頁設新聞的首頁。因為我之前是學生，要練習英文，所以之前首頁大概掃描一下，國內的可能是用當地的新聞…就會大概掃描一下今天發生什麼事，有興趣的我才會再去看一些其它的新聞。我會用 FB 跟 Ptt。Ptt 我用得比較多。但是我覺得它現在討論的狀態跟過去十年的比較不太一樣。在 FB ，我也是看重大議題，大家比較會怎麼討論？或是大家在吵什麼事情？大概就是這樣子。我接受重要公共資訊的主要來源是我看各大新聞，國內外都有。

RL：你會關注什麼議題？

PP_R102：我比較不會特別關注什麼議題，都會看。但是我關注的點不見會得是這議題一定要怎麼做、大家希望什麼？政府跟民間都有各自的論述。因為我自己是學公共行政的。不見得會有很強烈的態度，但是我會關心這個議題之後會怎麼發展。

RL：你會轉貼跟分享嗎？

PP_R102：我不太會轉貼。幾乎不轉貼。但分享的話，我會跟身邊幾個好朋友，我確定他對這個很有興趣，我可能會直接跟他討論。或是幾個比較好的朋友群組討論一下對這件事情怎麼看。。

RL：謝謝。PP_C206。

PP_C206：我個人習慣是每天都會在電子報，像 Yahoo 新聞，會全面的瀏覽一下國內發生的事情。針對我自己個人比較關切的話題，我其實有另外訂電子報，臉書上面也會加入社團。像電子報的話就是綠色和平環評資訊中心。臉書的話，
我也是不塑之客十六萬人當中的一個。

RL：你也關心環保議題？

PP_C206：環保議題、動物保護還有交通。在分享的習慣上，我會針對我特別有感觸、

有感受的，就是我覺得我能夠講出足以影響別人的那一則文章或是新聞，我才會加註我的評論或提出其它建議作分享，我不會只空貼分享的文章。像連署也是挑我認同的東西，我才會去做分享。

RL：謝謝，請 PP_C207。

PP_C207：大家好。其實我反而跟大不太一樣，我不太常在臉書上接收這些訊息，我覺得臉書上的文章一半以上都是虛構的。如果我對某個議題比較關注，我會直接去訂閱電子報，再來就是一些小流媒體。

RL：是什麼媒體？

PP_C207：就是一些小眾、小眾媒體。

RL：小眾媒體。

PP_C207：對，比較小眾的媒體。像自由時報、中時或是 ET TODAY，這些我都不會去看。

RL：你可以舉例一下嗎？

PP_C207：像是報導者。報導者上面都有很多文章值得看，因為本身我有很多朋友都是傳播學院的，他們可能寫了評論或是做了一些整理也會去看。再來，我不太會轉發國內的媒體，通常我會轉發比較偏向國外的，像是聯合國，或是跟 SDG（永續發展目標 The Sustainable Development Goals，SDGs）有關 的我才會去轉發。基本上不太會去，除非像是有連署，或是像公投，我才會用通訊軟體轉發。不然我不太會去轉發。

RL：通訊？用 LINE 嗎？

PP_C207：如果是連署這種反而會用面對面，直接印下來問他：「你要不要簽？」。

RL：你剛剛說國外的議題，像 SDG 永續發展。你是本身就關心這個部份？

PP_C207：對，還有像是之前 UNFCCC（聯合國氣候變遷綱要公約）的會議。

RL：OK，PP_C208？

PP_C208：大家好，我主要的資訊來源是從臉書。所以我的同溫層如果有貼上一些議題

跟我關心的議題有關的話，我通常有兩個方式，第一個是看這個議題我關不關心或贊不贊同？然後我會留言或做分享作。其它的資訊來源，新聞有時候會看，但是因為剛剛前面有人講有些新聞報導立場偏頗或是資訊不正確。我還是會去過濾一下，個人主要看的資訊還蠻雜的，臉書也是一塊臉書主要是看一些新聞資訊的轉載，我自己也會去看一下其它的新聞，像剛剛講報導者、關鍵頻道這些管道 ，我也都會看，甚至有些電子報像綠色和平組織的電子報有講一些議題，我自己個人是比較關心環保議題。

RL：您是說你關心的議題你會去留言、轉貼、分享。你的管道是透過？

PP_C208：以臉書為主。

RL：謝謝。

PP_C209：我自己個人的習慣，臉書基本上是每天都會看，個人就是純粹看，不留言、不分享、不轉貼。因為這是我的原則。因為基於工作，我的同仁不讓我配合。 因為臉書它會有分很多群組，比如說有非常好的朋友、有點認識的或是有見過面互相加個好友。因為我的工作原則是不會讓人家知道我們對什麼樣特定的立場或議題。因為我覺得這樣將來工作上可能會受到人家的質疑，所以我就只是看。有時候朋友之間會分享，你可能會了解一下朋友之間關心什麼樣的議題。我自己個人比較關心的議題，像是環保、社福，像長照、幼教托育、勞工，基本上我還蠻常上去看苦勞網，勞工維權運動這方面。電子媒體的話，因為各大報幾乎都有電子報，像中時也看、自由時報也看，反正每一報幾乎通通都看，看一下大家起了什麼風、媒體帶了什麼樣的風向球？自己稍微了解一下。比如說像是附議連署，自己有時會上去看一下最近在附議，什麼？覺得這個 IDEA 蠻好的，我可能會去按。如果在附議的議題分享的話，我個人是比較好的朋友 ONE　BY　ONE 分享。

RL：用人際途徑？

PP_C209：對，人際途徑，比較好的朋友，很少會這樣。如果說今天是環保議題我可能會在比較多人的群組用連結分享，如果說這個議題比較敏感，通常會跟比較常聯絡的朋友去做分享，不會大張旗鼓，自己個人工作關係，不會讓太多人知道自己個人的想法跟立場。因為這個工作一但有想法、有立場的時候，當然可能會讓我們在做的事情會有偏見。

RL：謝謝，換 PP_C210。

PP_C210：大家好，平常在網路閱覽公共議題大概主要是以 FB 為主。但我也是比較不喜歡在 FB 留下記錄的人，所以基本上我是不會留言或分享的。比較認可的議題我會去按個

讚。公共政策平臺如果有連署，比較認同的話，我會私下用 LINE 去分享，我比較不會在 FB 上面去做分享。做討論的話，比較不喜歡在網路上做討論，我會找認識的家人或朋友，對這方面比較了解的家人，算是大家庭啦，各種工作的人都有，所以我會直接找他們去做討論、問他們的看法。

RL：謝謝。我們第一題其實還有一點時間，其實剛剛 PP_C201 有提到、也關心說大家在網路上接觸這麼多訊息，你如果對於這些訊息來源懷疑的話，你會用什麼樣的角度去判別它的真偽或者是你的習慣上面你會用什麼樣的方式去求證這個訊息？剛剛有提一些嘛，這個部份就開放讓大家表示意見。比如說你自己習慣上面，你如果碰到某個議題你覺得這個寫得怪怪的。你通常用什麼方式去求證或用進一步的去看不同的觀點？

PP_C210：遇到我覺得有問題的部份，我會去找法規。現在國家公開的資訊去做尋找，有一些像是環保的議題，我們家有一位長輩是做化工的。

RL：問專家？

PP_C210：現在產業上面對於這些東西他的一個規則是什麼、業界的運用狀況是怎樣？

RL：OK。

PP_C205：我通常會先去網路上蒐尋，但是每個消息來源我都會檢查。

RL：你都會檢查？

PP_C205：我會檢查消息來源，因為他們本身的消息來源很少。消息來源本身的專業程度到底到哪裡？你知道你今天提供給我們的資料裡面有一份「核電流言終結者」。我看過很多它的發言，其實我相信它自己是有特定立場的。它只是聽起來很中立。我就去查它其他的發言是怎麼回事？再根據我自己的經驗去判斷或是自己蒐集的資料，看看這個人的立場到底是什麼？才能決定我們能相信他多少。再根據其它的資料分析去綜合判斷，甚至於會常常求證，我大部份求證的是外國媒體，比較少看臺灣自己。

RL：你到外國媒體去求證？

PP_C205：臺灣自己的新聞我只看中央社，其它的我完全不敢看。因為大部份都是垃圾新聞，其實很浪費時間。我覺得中央社的新聞比較像新聞，還有公視，其它所有的新聞大部份都是浪費時間。

PP_C201：我認為可行的方法是，正方找三篇、反方找三篇，看完以後你大概會有個經

驗，發覺哪個媒體出來他大概會偏什麼方向。這個通常八九不離十，除非是自己報導記者換了。我也是覺得很浪費時間，通常是正的找三個、反的找三個，做久了以後，通常發覺訊息來源是誰就會有印象，再看它的標題，大概知道知道它是站在哪一方面的。

RL：OK，還有哪一位要跟我們分享？

PP_C209：我自己分享我自己的例子，我自己有時候可能看到這些議題的時候，會詢問這邊的朋友有沒有這方面的專家？或者是說如果像是地方型議題，身邊有沒有一些在地人？在地人的看法。前一陣子最紅的蔣議員的事件，有一些朋友他們是屏東在地人，他們剛好在業務上有所接觸，就會得到一些不一樣的訊息。一開始，蔣議員剛開始報的時候，有人說他妨礙公務，風向突然丞相起風了，然後就換邊了。這是我個人的經驗，比如說在地議題的話我會詢問在地人的意見，如果是特定議題，就是說身邊有沒有人在從事這個領域的一些朋友去請教他們。其實每個人都會有自己的立場，這是不可諱言的，這個世界上找不到任何人保持中立的，絕對沒有。只是說我們有的時候會偏向這邊、偏向這邊。就是說如果太過偏向這邊的時候，其實走過太偏激的路線的時候再適時的導向回來。

RL：導向回來怎樣？

PP_C209：比較中道一點。因為人一定會有他的，突發點一偏的話，即便只是偏一度，到最後也是越走越遠。我們自己的方式是這個樣子，正方的立場也看，反方的立場也看。當然加上自己的立場去看，再去詢問說自己周邊的朋友，這方面相關的疑慮的一些意見，來判斷這個到底是真的還是假的個網路上騙人的真的太多了，就像一隻蝙蝠，明明這麼小，結果 P 圖這麼大，網路上面說變種的蝙蝠，拿出來給我們看，說這蝙蝠怎麼這麼大？我說不用看這是騙人的，臺灣絕對找不到這種品種。那是我個人的經驗。

RL：好，再徵求一位跟我們分享一下平常怎麼樣求證這些訊息？

PP_C208：基本上分兩種方式，如果是跟法令有關的，因為其實目前生活相關的法律網路上都查得到，要看一下法律貼文的出處跟貼的條文到底有沒有貼錯、用錯？另外一種方式是有一些人在寫文章的方式，不要講從正反兩方來看，就是邏輯上就會有錯誤的。基本上從他的邏輯上面來看就會有那種在推論上面有情緒性的東西、故意一些很偏見的方式大概就能判斷出來，我大概用這兩種方法。

RL：謝謝。接著我們來談第二個題目，也是我們今天主要要談的一個議題。題目是「請問你對環保署禁用免洗餐具的政策有何看法？」各位剛剛也閱讀到在公共政策網路參與平臺的這一個提案，可以看得出來他把減塑跟禁用塑膠這個概念跟免洗餐具做一個連結，接著我們也看到環保署在 8 月 9 號已經做出回應，我比較想要聽聽大家的意見，這個我

們是採開放的態度，包括對於減塑的一些想法、包括減塑跟禁用免洗餐具的一些連結或者是說我們真的要完全禁嗎？還是說我是不是可以不用禁？有其它提案。各種方向大家都可以提，主要是開放、聽聽大家意見。一樣還是從我的右手邊先開始。

PP_R101：大家好，我就跟大家分享一下我對這個議題的一些想法。我今天有附議這個議題，就是這個禁用一次性餐具的這種。因為我之前有看過海龜鼻子被插到吸管的影片，我會覺得說從我們自己做起，先從不會使用到最後禁用，他對最後生態永續經營、環境其實是有一個幫助的。再來就是平常外食會儘量避免使用外帶的那種一次性餐具，因為在高溫下使用對身體健康是不好的，它也會熔解一些有害物質。之後我有去爬一些文章，網路上有一些不同論述，然後可能會發現，有些人可能會覺得禁可能不會一次馬上就可以達成。因為我們平常的飲食文化、三餐的偏好已經成型了。有些人覺得說這個塑膠品能不能有一些替代品的方案？不用說到 2030 年就都禁止，以上是我的看法。

RL：PP_C201。

PP_C201：我小的時候，政府推行使用免洗餐具是一個政策，因為那個時候預防 B 型肝炎，當初是政府大力推行所有的餐廳都使用免洗餐具，小吃店全部都換。可是現在反過來，因為時空變遷，發覺這個政策是有缺陷、有副作用的，現在要反過來，希望大家少用。可是卻需要定一些立法、規則讓人們來做，我不曉得當初他們在推免洗餐具的時候是不是有一些共通的懲論、獎勵啦？

RL：沒有。

PP_C201：我覺得這很好，當初不同的時空背景下，因為不通的需求推了兩個不同的公共政策。我們只能說在當時的時間點是對的，可是在現在的時間點可能會有一些不對。怎麼講，在現在的時間點我們要去做對的事情結果比較困難，我不清楚是為什麼？

RL：那你自己的看法呢？

PP_C201：我的前公司比臺北市政府早五、六年就推禁用免洗餐具。他很有意思，他的老闆聽說是在五一勞動節的時候就全公司發免洗餐具說是紀念品。再過兩個月以後就說中午的時候大家就要用那個來吃，就不能再用。當然他在推這件事情的時候，公司內部都會有正反兩方的意見，就跟臺北市政府當初在推的時候。他認為這是對的、要去推，但是在推得過程中一定會有正反兩方意見。這兩個團隊之間你不能說哪邊人數多、哪邊聲音大，他就代表他的價值。這個案子就很容易分，想用的人他就為了方便，不想用的人他就認為這會造成其它人的負擔。就是我的方便會造成其它人的負擔，這是一個不對的行為。以這個方式來講，若是以公民精神來講，如果以前大家有唸公民道德，應該會覺得我自己的便利造成他人的負擔、社會的負擔或是環境的負擔，基本上這是一個不對

的行為。可是針對這個不對的行為，以前可能是在另外一個時空背景下我們需要另外一個效應去推了這樣的一個行為，現在要把它導正過來，為什麼變得這麼困難？這個我不是很能夠理解。

RL：所以你自己是支持禁用的，對不對？

PP_C201：對。

RL：你也覺得這個禁用其實是可以做得到。

PP_C201：對。

RL：OK。PP_C202。

PP_C202：一開始我個人的立場的話，一定是支持禁用的。從很多方面去討論，一個是健康。因為免洗筷它就是不健康，好像有很多類似防腐的東西，反正對自己的身體健康不好。第二個就是從環保、環境都是。重點是怎麼讓每個人都養成這種習慣，我覺這才是重點。一開始你要先從公部門或機關講得，這種就是比較常識型的，重點在於要怎麼樣讓每個人養成這樣的習慣。譬如說 它不是有提到有八類限制使用對象嗎？因為我自己工作也是在連鎖速食業，最近同業也是在討論這個議題，明年就要施行了，整個公司就會想說，討論的點我覺得比較複雜耶，就想可能是今年要選舉有些立場的關係，它到底之後會不會繼續？很難講，可能就慢慢先走一步算一步，慢慢可能從 PLA 。可是 PLA 其實…這後面有提到，因為大家混淆的關係，所以會把 PLA 放在塑膠回收，可是它實際上跟塑膠回收不同。所以也不知道到底應該怎麼去想？它這裡面就有比較複雜的考量。

RL：所以你是從業者的角度去看這件事情，擔心政府的政策不是那麼的穩定？

PP_C202：就有一點走一步算一步。

RL：從業者的角度來看，現在開始禁一點、禁一點，OK。但是你個人是支持禁用，基於健康的方面。對於養成習慣，你也覺得這是一個重點。

PP_C202：還是跟政府的公信力、強制執行能力有關，如果不是所有的業者都是不能提供的，這樣大家就不能達到自行攜帶。

RL：謝謝。

PP_C203：其實早在十幾年前我就蠻常會自己攜帶環保餐具，應該說十幾年前環保餐具

就一直是公家機關或公司行號送的伴手禮、紀念品熱門的選項之一。所以現在政府開始實施的話，我個人還蠻支持這一點，主要的重點在於大眾使用習慣。剛剛有提到，業者已經生產出來的成品他們要怎麼去減少、去回收？這個問題我覺得這才是後面比較重要的問題。

RL：可不可以再多講一點，你覺得那個配套很重要的話，可是我們現在政府已經把那個時間表都已經訂出來了，你覺得後續怎麼推會比較好？

PP_C203：因為現在它的時程有訂出來，逐步去減少，可能就像誰剛剛有提到，每年訂出一個數據，每年訂出一個生產量，每年減少這樣對業者也好，這樣對他們的生產跟銷售方面也可以去掌控。

RL：了解。PP_C204。

PP_C204：我個人是支持的。一個是健康一個是環保，我想到的第一個是觀念的問題、第二個是使用習慣的問題。我記得我小得時候我爸喜歡抽菸，那時候看一些電影、電視都在抽菸，都不覺得抽菸會對健康造成損害。但後來漸漸在成長過程中就會知道吸菸不好、二手菸不好，慢慢的就有一些長輩基於健康的原因把菸癮戒掉。我覺得剛剛有其它朋友提到以前是推廣免洗餐具，我很驚訝，因為我沒有經歷那一段，就是時空背景的不同，反而我們現在是習慣使用很方便的免洗餐具的這一代，觀念要慢慢的調整過來之外，再來就是使用習慣的部份。因為我知道在「不塑之客」裡面大家是比較有環保、健康意識的人會進到這個社團裡面。大家在使用免洗餐具，如果我今天忘了帶餐具，使用免洗餐具，我用得時候就會「哎呀！」我會有意識的去使用它，會強化我記得攜帶或是清洗可再次使用的環保餐具。有一些是無意識的去，在他的使用習慣上有一個養成，他覺得很麻煩，但你問他說如果為了健康你願不願意怎樣做？他又沒有想法。或是他閱讀一篇文章或是新聞他沒有自己的思維，不一定有能力去判定文章的真偽的時候。因為有些人因為種種的原因他是處於一種無意識的情況下去過他的生活，形成一種慣性。我覺得政府就要定一個時程，就是連鎖業者要停用免洗餐具。這樣可以幫助這些沒有意識、沒有急迫性、使用習慣的人去做，久了他就養成習慣他就會去接受。

RL：PP_C205。

PP_C205：這是我的杯子。我如果要帶這個杯子，我一定不會在路上買任何飲料。除非那個店裡面有不是免洗餐具。我覺得這件事情其實是做到的。但是每次看到政府機關的回應，我先說我支持。其實大家今天都是附議的才來的。但是每次看到政府機關的回應都是先把事實說一遍，先把現行法令再說一遍，其實沒有在回應。看了就會覺得想罵人，我現在已經可以忍得住不罵人。但這件事情，因為我自己上班的地方算是半政府機關，我們也有這樣的印象。會不會有點不方便？應該說是有點不喜歡。但是沒有什麼不方便，

因為其實你用這些方便的東西就是把內部成本外部化，你傷害的是間接傷害你自己，雖然你感覺沒有被直接傷害，大家忍受一兩分鐘的不方便或一下子的不方便你以後會有更多地方會覺得這個環境會變得更美好。但是政府機關的回應方式，我覺得就算是今年沒有選舉，它那個回應就是以挨罵為原則。他們其實不敢把政策說得很明確，他們先考慮到這個政策我會碰到哪些問題？會慢慢把完整的配套，有，我才敢說。他們的考量是這個配套我做得到、做不到？我有沒有這個經費？我要怎麼去達成？他們想的是這個。都是先不要犯錯，才想說要怎麼執行這個政策？這個政策執行的效果就會打折扣。像現在勞動基準法當年要實施的時候多少企業反對？要做照樣可以做，老闆要上路照樣可以上路。年改要上路照樣可以上路。會影響到的人不能說少，影響到的選票也很多。可是今天有原因就是可以做。今天環保署到底有沒有這個決心？我覺得它有，可是它不敢，它為什麼不敢？因為支持的人不夠多。所以為什麼這種附議我一定會參加，因為你參加附議一次環保署就有信心一點點。可能他信心夠大他就可以乎略那些配套措施他做得到做不到的問題。這是我對政府的回應的時候。

RL：對。

PP_C205：我會覺得大家如果都知道不要把內部成本外部化，你就會覺得這件事情很容易做得到。應該說是你不會容易、不會不麻煩，但是你會很願意，你就會做得到。

RL：謝謝，PP_R102。

PP_R102：我今天就是太晚出門忘記帶環保杯的人。但是我剛剛也是很困擾，一直喝桌上的水喝完了不知道該怎麼辦。其實我跟 PP_C205 的立場有點像。其實我看到政府的回應，政府這樣也一段時間，大概也就這樣。我會覺得說像我剛剛其實有講，我會比較關心政府要怎麼做這件事情？但是我覺得如果可以全面禁用就全面禁用，當然是很好。至少從源頭管理，垃圾減量。可是像我就會覺得說是不是這些政策要政府很有魄力，然後就全面禁用，一次就用管制的手段解決這件事情？從很多政策，政策制定有很多方式，不見得一定要全面管制。也許過去我們在推太陽能。我們也是去開一些補助，給他一些誘因，讓你願意改變這個習慣。我覺得也是一樣的道理。免洗餐具也是有他的優點在不管是他的方便性或者是過去要避免做一些 A 肝、避免 A 肝，確實在過去這個改善很多食品安全的問題。只是我們現在覺得它有垃圾問題處理不見是要全面禁止，我們小時候不是有很多保麗龍餐盒，後來不都禁止了？它的處理回收不太好用、太麻煩了。我覺得現在塑膠可能也是一樣的問題。也許我們是暫時的慢慢減少塑膠的使用、換用其它材質，也許這是一個比較捷徑的方式。或者是說，我自己的觀點，我自己更在意的是說我們到底有沒有能力能夠處理這些垃圾？我們有沒有能力可以做好這些分類。如果我們有能力做好這些分類，那使用塑膠並不是太大的問題。譬如說在學校都分得很仔細。塑膠膜有專門丟塑膠膜的、餐具有丟餐具的、塑膠杯有丟塑膠杯的。我們把回收做得很好，其實在處理上不要讓它有過度的隨便丟棄。因為像我自己的理解是為什麼各位還會製造那些

垃圾？部份是我們掩埋得處理不夠仔細我們沒有讓它完整的回收、處理掉，才會漂到海上，因為氣候的關係或是怎麼樣的。我個人會比較在意的是我們能不能做好回收跟資源再處理。像我自己看瑞典他們垃圾不夠燒，他們很重視能源發電。臺灣也有在做這樣的事情，后里的焚化爐就有燒垃圾去做能源發電。以臺灣來說這個目前是很適合我們臺灣的能源發展的狀況。雖然我們都說要增加綠能，但燃燒還是我們主要的模式。如果我們可以把垃圾回收處理好，是不是一定要全面禁止？我自己對這個還是有這樣的疑慮。

RL：好，謝謝 PP_R102。PP_C206。

PP_C206：我對機關的回應也是跟 PP_C205 一樣，它都只是把它做過的但未必成功的事情再說一遍。可是我可以理解它為什麼會做出這樣的回應，因為承辦人他的桌上就已經有現有的工作要做了結果現在又憑空多了一個網路平臺，還有人動不動就在上面提議，那些提議都是超出他原本的工作計畫，雖然環保署的目標也是要減塑，也是要補助，可是它訂的期程可能是 2030，現在卻有人要求它要做到 2009，這對他來講就已經是超出它的工作計畫了。所以他們可能沒有辦法那麼快做出具體承諾，我覺得這也是情有可原的。另外一部份就是在那個位置上的人未必是有…。

RL：不見得是能夠做決定的。

PP_C206：對，他不能做決定，對他來說這就只是一份工作而已。這是他領薪水的來源，這是他養錢、活口的一份工作而已，這是很有可能的事情。我覺得這個平臺的話，能夠做到的事情就是讓更多人聽到有這樣子的聲音、讓更多人去關心、去參與，讓在那個位置上的人在做這件事情的人有更多後面支持的力量。所以當然我也是非常得認同，今天才會來這裡，希望這個限塑的政策能夠盡早實現。至於要怎麼樣才能做得更好？我覺得大家都在自己的生活中去發揮最大的影響力去影響家人、親友然後還有用自己小小的臉書的網頁或是在 GOOGLE MAP 上面做出任何的標示，去發揮很細微的力量，這是我們能夠做到最踏實的東西，但是我覺得這當然還是不夠的，最主要的力量來源還是要來自於政府。大家也都知道說有些政策很難推動可能是為來自各方的力量的拉扯，可是這也正是我們這個政府存在的理由，因為以我們這種小蝦米的力量是不能夠去對抗財團大鯨魚的。所以我們才需要政府來做一個平臺由他去製造對話的空間讓那些業者可以一起去尋思一些解決、解套的方法。或者是說像臺南有一個…有一條街他們的業者自己發起了一個飲料杯，甲租乙還的一個措施。像這種東西，因為他們只是一個飲料店的力量所以他們只能在臺南的一條街上面做這件事情，但其實我覺得政府機關可以在這邊做一個居中媒介的角色，去讓更多的廠商、更多的商店進來一起做這件事情。這是一個政府對外幫忙做的事情。另外一個很重要的是政府內部自己也需要做橫向聯繫，譬如說剛剛那個承辦人一直說環保環保，然後就考上了一個環保行政或是環境技術的考試去當公務員，但是他可能沒有辦法去發揮他的影響力去動到別的部門。譬如塑膠這件事情民眾為什麼會用得這麼樂意？因為它真的太便宜了，大家完全看不到它的成本。所以可能利用別的

方式去加重塑膠或石化業者的稅，稅率提高，自然它的價錢就會反映在這些塑膠製品上面，使用者就要付費，最後一定是消費者要付費。藉由這種方式去促使那些不關心環保議題、只關心自己荷包的人，我們用另外一種方式去達成我們想要限塑或者是停塑的目標。這個就需要政府內部橫向的聯繫。

RL：謝謝。PP_C207。

PP_C207：我也是支持禁用，禁用免洗餐具。在這個平臺附議上面我沒有覺得我只要附議政府就會因此有所改變，我覺得附議這件事情，可能對他的目的不同，有些人就會覺得我附議政府就一定會重視，但我覺得不會，以臺灣政府來講，我不覺得會。我覺得附議是讓更多人看見這件事情，我覺得這是一個附議的點。再來，禁用免洗餐具，我覺得一定要禁。可是就臺灣的人目前現況來講，我覺得做不到，因為我們的根是爛的，我們的教育根本沒有做好，所以我覺得應該先從教育這裡去著手。我不曉得大家以前在國小是怎麼樣？我自己是 90 後的。我在國小的時候老師就一直說：「你要記得做回收、你要記得做環保。」可是他不會講說為什麼要去做這件事情？所以大部份的人都是聽聽就算了。就覺得無所謂，我就把它丟到一般垃圾好了，也無所謂。這就是為什麼現在在沿路還是看到一堆垃圾，而且還是塑膠垃圾，各式各樣的都有。再來，因為其實別的國家就可以做得很成功。我之前在法國待過一陣子，在法國買麵包的時候，你不會有塑膠袋，就是一個大紙袋，所有東西丟在大紙袋裡面。可能去別的地方你要買果汁，你就是用自己的杯子裝。你不會看到塑膠瓶之類的，不然頂多就是店家賣你玻璃瓶就是那種很貴的、可以重覆利用的那種。其實我覺得這件事情是可以做得到，就是看你怎麼去教育大家好好把這件事情做好？不然還是會有很自私的國家，像我姐姐她是受美國教育從國外回來，她回臺灣的第一件事就是她在家裡買了兩大箱的瓶裝水，我看到就很生氣，就跟她說：「你就帶杯子會很難嗎？你不是有星巴克的杯子嗎？」她說：「可是這樣很麻煩啊！而且反正可以回收嘛！」可是她在講這句的時候，可是塑膠不管是怎麼處理它都一定會存在，它不會因為你處理的方式而消失。或是像大家現在在講得 PLA，可是臺灣根本沒有能力做 PLA 的分解，這是現實啊。然後我們的垃圾都是薄利，基本上都是燃燒掉，我們根本也沒有把它埋在土裡，我們根本也沒有地方可以埋了。大家對這件事情還有誤解，教育基本上沒有做好。大家可能誤解就覺得這樣也沒有關係，反正我只要丟回收、丟回收就好。但事實是這些回收的東西通常都不會回收掉，最後還是會被當成一般垃圾處理。最後我覺得我們要推政策之前我們要想想有沒有別的東西是應該要配著一起做的而不是一直說我們要禁用、禁用、禁用，因為本質的問題沒有解決。那如果今天可以透過教育的途徑讓大家可以更重視或是知道背後的理由，也許做這一方面也許就沒有這麼難。

RL：謝謝。PP_C208。

PP_C208：我想說趁這個機會，因為其實我前幾天收到 EMAIL 通知我這個政府機關會議，我其實還蠻火大的。。我覺得很奇怪，從頭到尾這個公共政策網路參與平臺提案的事情、

的問題，其實在行政院環境保護署回答的答案根本是牛頭不對馬嘴，我請大家再看一下，從頭到尾問的問題是公私立學校或政府機關所辦的室內活動不得供應免洗餐具，民間企業應比照辦理。它在講兩件事情。但是回應的部份，從頭到尾這七件事情都在講它的政策，後面兩個後續推動規畫裡面沒有回答它說相關部門不得供應免洗餐具這件事情，完全沒有回答到。只有在講說企業的事情，它有用宣傳的方式。我其實還蠻好奇政府在做這個公共參與平臺只是讓其它機關在回應之後就沒有後續。那大家都是虛擬表示嗎？反正只要照本宣科回應完就沒有了。它回答的答案跟人家問的問題完全沒有關聯性。我看不到它要怎麼解決或想要怎麼解決。所以我才想說對於環保署禁用免洗餐具政策這件事情有何看法基本上我對這個東西很大的問號，為什麼？因為如果今天環保署要做這件事情的話，它是不是應該要跟我們說它有什麼想法跟作法。我覺得這是一個很大的問題。另外一個部份，這樣講好了，我們小時候的確是在推行，一開始本來是筷子因為 B 型肝炎的關係變成衛生筷那個事情我都經歷過我都知道。到前一陣子郝龍斌那個時候 禁用塑膠袋，其實我覺得莫名奇妙，因為其實現在民眾大家要的是方便性，我講難聽一點，環保的問題大家都在意，可是碰到方便性的時候就會打折扣，所以回到問題是配套措施會怎麼做？當初禁用塑膠袋這件事情，當初就是強制執行，你要嘛就是沒有要嘛就是付一塊錢買塑膠袋，問題來了，我覺得這個很好笑，你今天的目的是禁用塑膠袋，你一塊錢反正大家無所謂我還是用塑膠袋，你對這個事情禁用的意義在哪裡？我舉個例子，配套措施，你去用一些環保材質或是用生質、比較好的、可以分解的塑膠袋讓民眾付費，為了方便去使用。大家在乎的不是那個錢，如果你今天真的要禁止，你可以用三塊、五塊但是你可以得是可分解的塑膠袋會不會更好？所以我看到只是一個很粗糙、很強制跟很沒有道理也沒有想過實際上要怎麼去推行這個政策。我覺得這從頭到尾是一個問題。今天剛剛問題回答的部份，對我來講，我舉個例子，其它的政府單位舉辦，它這邊舉個案例是：桃園市政府舉辦的農業博覽會相關的政府單位。既然是桃園市政府舉辦，請問一下，你就算外包出去你的外包的條件是不是應該要有一個限制？它真正的問題問得是說，你們這些政府單位要做這些事情要推行環保你為什麼不嚴格限制它呢？我覺得真的問題是在這邊。所以政府單位不可以去限制或是一些配套措施、條件？比方說你今天就是必須要有準備環保餐具的廠商才能來投標，或者需要有配合一些回收的方法或是分類或是嚴格交代你去處理這些廢棄物，這些都是可以做的，這些政府不能做嗎？我覺得這個蠻奇怪的。環境保護署我不知道這個部份它是不是有相關的配套措拖？我覺得這才是它應該要去回答怎麼處理的問題吧。另外一個講到說推行、禁用免洗餐具這件事情我覺得根本的問題還是在於兩件事情，剛剛講民間的部份你一定要有誘因，政府的單位你本來就是可以用政府行政命令的方式去執行，你不要跟我講立法，行政命令的部份你行政機關就可以去推行就可以去建議的部份，你今天行政機關都已經沒有以身做則、沒有完整的配套措施，民間怎麼去效法或是去 FOLLOW？民間的部份，我贊成是要去推行跟宣傳，可是我說實在話，現在目前全世界暖化那麼嚴重的情形之下，遠水救不了近火，民間的部份你光這樣子推行環保這個部份我覺得要拉長的時間還蠻多的，政府不是鼓勵創業嗎？請問一下當初吸管的部份有人好不容易開發出用玉米還是什麼東西做成吸管，我看不到政府相關的政策有在做相關的誘因鼓勵發展這些相關的措施，你光只是禁用有意義嗎？

有效果嗎？當然能在禁用免洗餐具的這個部份，當然是贊成的。如果今天是不贊成的大概今天就不會來這裡了，大概就被淘汰了。首先就是說針對第一個提案 內容，2019 年開始於公家機關或公私立學校這部份當然是很贊成的。其實公家機關真的要以身做則啦。論語裡面有講過一句話是「子帥以正，孰敢不正。」你自己公家機關要先做好才有可能，如果今天你公家機關用免洗餐具，外界會怎麼說我？這是我個人的觀點。有時候機關裡面在做有時候會有一些不足的部份，像之前去臺北市政府開會，中午提供的便當就是鐵盒的便當味道還算不錯。結果後來我跑去它們參議室，因為他們參議我認識，他說你坐一下，然後他就拿個便當，他就說很好笑，開會一定要用這個，像你們自己去買不是用免洗、紙餐盒？他說做就做半套，要的話就強制大家都帶自己的去帶，不然就不要吃飯，自己去外面吃，反正在市府裡面市長說了算，你要吃你就自己準備傢伙，不然你就用免洗餐具自己打一打，不然就到外面吃，外面怎麼樣我管不著。像這些措施都還可以再做得更好，政府機關當然是再做得更好，配套措施還也可以去用。譬如說鐵餐盒你可以現在買一個或是你用租的，現場用押金的方式，這樣子的方式去進行。當然機關回應這個部份的話，看久了就習慣了。反正自己在機關裡面做事，機關會用什麼樣的說詞、說法？就像我聽過直轄市的某一個副首長講的，他說他去上簡任訓，危機處理，他說教授講課講到到危機處理的第一個要件叫作誠實。大家底下心想說聽你在放屁，這個世界上，中華民國找不到有哪些事情，危機處理第一件事情會叫做誠實，他說你敢誠實你試試看，明天你就打包換地方了。其實這個免洗餐具的禁用真的有其必要性，全世界只有 7%的塑膠進入回收系統，其它 93%是沒有的。我們一直自詡以為我們臺灣很先進很發達，但是有時候看看國外。我們都覺得非洲很落後，非洲的衣索比亞如果去用塑膠袋的話要判刑一年，人家可以做得比我們先進，那我們捫心自問我們在做什麼？我媽常說小時候買東西，要買麵，自己拿著提鍋去買。買個豬肉，自己拿個荷葉去包著。我常常都會跟我媽講，你是在說夢境。他說小時候是這樣。但後來免洗餐具為什麼一用就回不去了？由簡入奢易，由奢入簡難，大家回不去了，因為覺得太方便了，買東西拿了就走，買東西想到的是我們自己。就像日本為什麼在街上看不到垃圾桶？他們的觀念是你自己的垃圾你自己拿回去處理。所以他們覺得把我們的方便造成別人的不方便這是一種不對的行為。所有的公共政策的推行，我覺得古人講過一句話叫：「途法不足以自行。」柯 P 講中華民國法律最大的問題是有法律，但從來不執行，訂在那裡老百姓不遵守，不然違建怎麼一個蓋得比一個高呢？對不對？一個蓋得比一間雄偉，農舍一間蓋得比一間壯麗。這個部份當然就是教育民眾就小做起。像蔣中正他不是一出身就是世界民族的救星，也是透過一系列的造神運動才會變成這樣子，如果透過教育的力量從小就去教小朋友，我們這樣子會對環境造成什麼樣的傷害？我們一點點的不方便，我們能對地球多做些什麼事情？之前看過日本的一篇新聞，裡面的老翁他講了一句話，他說每個人只要出一點點，所累積出來就是很多很多。我們每一個人只要出一點點，我們就可以為地球做很多事情。其實自己一點的不方便，對比這個地球來說都是很小很小的事情。這個環保政策有時候大家在講漸進式、漸進式，一定很多人覺得不方便嘛，但我覺得是要強力一點，政府機關做事情很多時候都是選票考量 ，可能會造成負面的效果。就像那個空汙法，像人家講得空汙法，現在洪耀福講的一句話，空汙法是不是要退回原點？有時候會不會免洗餐具有

一天就退回到原點？非常有可能。在選票的壓力考量下，非常有可能會踩煞車到原點。怎麼樣政策能夠延續？政府能不能…其實我覺得到 2030 年…要就快一點，要就乾脆把時間訂前面一點。真的強力的作為，大家懂得去遵守的時候，人是一種習慣性的動物，一開始你會覺得不習慣，但是久而久之你就會覺得，以前小學，小時候你還要帶手帕，要求我們每天帶什麼，這個帶久了你每天就會形成一個習慣，出門要帶這些東西，我是覺得說有時候用一種強制性的手段，因為人本身會有一種習慣、一種惰性。這個政策本身大方向我個人是支持的，但是不是還可以做得更好，用一個強力、強而有力的手段去引導民眾、引導企業往這個方向去走。謝謝。

RL：謝謝。PP_C210。

PP_C210：我對禁用免洗餐具我大概也是支持。看到說政府機關的回應會覺得我們政府機關真的有在重視這件事情嗎？如果真的有重視這件事情為什麼要把時間拉得這麼長？感覺不出來他的決心在哪裡啦，其實在看其它公共議題上面政府想要做的事情可能是選票考量啦，他們想要做的事情推動是很快的。像空汙法，從空汙法有這件事情出來到法律三讀通過結束總共前後不到兩個月的時間，就講現在民進黨的空汙法還有國民黨的黨產也是，從議題出來到整個法律訂定完成的時間都可以拉得很短，哪一個階段要做什麼都一下子就訂定出來。但是在禁用免洗餐具這件事情比較沒有感受到政府真的很大力去推動這件事情，感覺他們還在看風向。政策方面，我覺得從三個點，第一個是政策這方面，訂定政策這個一定是要定的，總是要有一個規則大家才知道要怎麼玩嘛；第二個方面是從產品方面，因為塑膠袋、塑膠用品為什麼大家這麼喜歡使用？第一個，就是方便。產品方面，有些人是沒有辦法改變自己的習慣，因為改變習慣是一件很不舒服的事情，因為人不喜歡改變，有些人還是不喜歡改變。所以是不是要多鼓勵企業去研發那些容易去再利用或是對環境危害比較小或甚至沒有危害的產品呢？第三個，我覺得還是從教育，從小大家的觀念就應該要導正，等多數的人都有這個觀念了以後，觀念就會影響行為，行為就會影響習慣。大家觀念導正以後，慢慢慢慢的使用塑膠製品這個習慣就會被改掉了，我覺得是這三方面。

RL：。最後還剩下一點點的時間，哪一位對於剛剛講完一輪後，有想到要補充的？

PP_C201：我可以問一下為什麼是訂 2030 年？這個時程訂出來的考量是什麼？因為剛剛很多人都講公家機關那一棟裡面要做什麼就是首長決定就可以做。可能 30 年是推全臺，所以說 30 年，他講了很多都是對的，可是那一棟、那一個組織、那一個首長命令下來，兩個月內施令 。或是說比如說臺北市政府它要添購什麼設備，為了這個事情它要添購什麼設備。為了這一件事情要花很多預算，明年預算下去了，建制一下，半年就可以下去啦，可是你要推廣到周邊民眾其實是有困難的。但政府帶頭這件事情是不用到 30 年的，我不曉得他們當初訂這個時程是？其實我在這個平臺上對所有的議題發覺只要是要禁用什麼什麼、要立法禁止什麼什麼事情，我都覺得有反感。其實公共政策或立法不應該是

強迫依照某些道德觀念或某些人的想法去禁止什麼。可是這個議題我覺得就很毅然決然的就把它附議下去了，就不曉得為什麼這個議題對禁用比較沒有反感？可是對其它是公共政策提案，就是立法禁止抽菸，或是什麼我立法禁止什麼什麼事情，我覺得要用立法去設定一個道德標準我覺得這是不合邏輯的。

RL：其實 2030 年是怎麼訂出來的說真的我們也不知道。

RM：我們可以補充說明一下嗎？因為 2030 年這個時程是今年環保署他推出了一個「臺灣海洋廢棄物治理行動方案」。這個行動方案是環保署跟環保團體一起討論出來的，他們要討論這件事情的時候他們有特別設立一個「海廢治理」的平臺，他們在那個平臺上面是由環保署這邊跟環團那邊在上面做討論。至於這個時程是怎麼出來的還是要回頭再問說他們討論的過程是怎樣？

PP_R102：我想要補充一些，我剛剛聽完大家的意見，我自己反思了一下 ，希望大家可以提供一些意見給我，我也覺得環保是從個人是一個很好的開始，確實不困難。可是我會反過來想到一些免洗餐具的製造廠商，如果政府很強力的去干預市場的發展對我來說就不是個人行為的改變了，對我來說這就是整個去打破、改變市場的發展行為。如果臺灣全面禁用它會不會是一個好的政策？我可能還是會有一些疑慮、考慮。再來就是說材質，垃圾不管是什麼材質你終究都必須面臨到回收處理的問題。如果我們今天不用塑膠我們可以改用紙類或用環保杯、用玻璃、用不鏽鋼，我們真的有能力做比較好跟適當的回收跟處理嗎？這個我還不曉得，不曉得大家有沒有什麼意見可以提供給我？

PP_C206：例如說在非常窮困的國家他們的老人、小孩收入來源是種植罌粟花，罌粟花是可以用來做成毒品那一類的東西，那我們該不該禁止它？還是應該要禁止罌粟花這個東西嗎？所以當地有一些組織就去介入教他們那些老人改種玫瑰花，罌粟花去做成香水、香料的東西它就是一種轉型很好的例子。我在那個網站上面就社群上面很多人在罵說你這樣禁掉，你是要這些塑膠廠商去死嗎？或什麼的論述。事實上人類對於塑膠的需求並沒有消失，譬如說醫療，那還是無可取代的地方還是非常需要塑膠，這個時候塑膠它是一個很可貴的資源，它很珍貴，我們不應該把它浪費在吸管、塑膠袋或者是紙盒上面那層膜，我覺得這樣太浪費了，應該要好好珍惜塑膠這個原料拿去做可以拯救別人性命的東西，所以這是我覺得塑膠不應該全面被禁掉的原因。

RL：好，還有沒有哪位要補充的？

PP_C207：我想講一下，就我自己經歷過的可能沒有大家這麼長，就是像是什麼禁用十年建材啦 或是像是什麼氟氯碳化物好像都是在我很小的時候，所以我比較沒有很確切的對這個禁用感到衝擊。可能還是會有業者去抗議，但我覺得這件事情真的不能因為涉及到私益就活不下去什麼的而是你應該想辦法因為這是一個世界上的潮流。就像你也不能

說現在電子化那些報社業者要怎麼活？這是用樣的問題。我覺得有時候不能過度放大業者怎樣怎樣所以就不能禁，應該是想說我們有什麼辦法可以去幫助他們一起去促成產業轉型。我覺得這反而比在那邊打口水戰、打筆戰還要重要的事情，應該是去找解決方法，而不是去著重於你眼前所看到的這些事情。

RL：OK。還有哪位？

PP_R101：聽完幾位的意見跟想法，有一點我總結起來，像剛剛 PP_C208 講得有一個配套措施，你配套措施沒有完善，就像裡面的一個資料講鐵便當盒。如果賣便當的廠商將一次性的產品迅速的替換成便當盒的話這些成本是不是會直接轉嫁到我們消費者？廠商能不能一次性的去負擔這些成本也是一個問題。2030 年雖然時間看起來很長，實際上你在短中長期的一個目標下，最終廠商會不會達成是有一個疑慮的。如果政府沒有輔助廠商或民間業者去做這些事情，我對 2030 年全面禁止這個政策是有一些疑慮的，謝謝。

PP_C205：這個問題是這樣，今天不會因為哪個產業去決定政策，因為今天不是產業先出現才有這個政策的。當年在推動免洗餐具的時候，這造就一些免洗餐具業者的利潤還有一些生產傳統餐具業者的利潤，那個時候沒有人去討論這件事情。我們不會為了讓劊子手 有飯吃去殺人嘛。我在想說，你這個決定好，當然你會有很多配套措施能夠處理到儘量處理到 ，如果有些產業是你今天讓他消失沒有人反對最好，可是即使是有人反對你該做的事就是要去做。就像義務教育，義務教育學校教得多得是，是不是還要叫他去上學，你在一個信賴國家對公民有他的期待，一個信賴國家跟以前傳統是不一樣的，對公民有期待的時候，政府在結合最大多數人共同思維的時候去制定出政策、去執行。執行的過程中一定會有困難的、一定會有阻力的，要去想辦法解決問題，而不是現在有問題暫時沒辦法解決就一直往後推，這是倒果為因。你不會因為劊子手失業就不判死刑那個樣子是不符合邏輯、不符合倫理的。只要大家有凝聚的意識表達，對政府而言如果民意之所向應該去做，這時候他去編相關預算我相信立法院是會支持的。

PP_C208：我覺得我很好奇，這個提案為什麼是行政院環境保護署回答？因為我的感覺政府單位是各自為政。我的意思是這件事情他在問的問題基本上我在看的範圍很廣，我舉這個例子來講，大家都知道現在臺灣經濟不好。請問一下環保議題難道不是一個商業的轉機跟商機嗎？我剛剛講得例子，像現在已經有人有企業單位找出可以用甘蔗的纖維去做成塑膠袋跟吸管這些東西都可以解決環保的問題,最大的問題就是它的成本比較貴。成本比較貴的問題是你怎麼去藉由研發或讓它的製程更良好讓成本降低。因為這個部份本來就需要政府跟政策相關的輔助可以去做這樣的事情。環保這個議題不是只是行政院環境保護署這一個單位去解決而已，我自己看起來這是一個大的議題需要整個國家的政策跟策略整個大的方向去訂定它裡面只是其中一塊而已。這個部份沒有提升到整個國家經濟發展的策略來看，老是在講禁用，我覺得這件事情是很不切實際的作法，變成只是節能經濟。可能是為了劊子手的生存去殺人，有點變得這樣子的感覺。

RL：不好意思，時間也差不多了。如同我會議一開始講的，我們沒有要做任何結論，就是單純的聽聽大家的意見跟想法，就是各種面向的都可以表達。最後我們還有一份問卷也是十題，拜託大家幫忙我們填一下。再拜託我們助理幫忙發一下，謝謝。

逐字稿編號：4
時間：2018.08.13 14：00-16：00
受訪者:PP_R101、PP_R102、PP_T201、PP_T202、PP_T204、PP_T205、PP_T206、PP_T207、PP_T208、PP_T209、PP_T210
參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)
地點：國發會

RL：各位午安，感謝各位撥冗出席這個會議，我是這一個研究案的主持人，我目前是政大電子研究中心的主持人，我本身是在空大，國立空中大學公行系專任、空大的副教授，今年是國發會委託我們電子治理研究中心，這個研究的目的之一是希望了解我們民眾對於公共政策參與網路平臺跟民眾溝通的過程裡面大家的一些想法。所以我們透過座談會的方式，過程中我們也透過問卷的方式了解一下大家的意見，我們來蒐集一下資料，我們這邊來了解一下研究團隊成員，在我左手邊的是我們電子治理研究中心的研究員，同時也是我們臺北市立大學公共事務學系的助理教授，再次感謝大家前來。等一下會議進行的方式是這樣，首先我先跟大家報告一下，包括你們在會議之前來填的問卷，我們在會議進行中還有兩份簡短的問卷，各只有十題的題目，會發給大家填。各位在場的發言都是匿名處理。將來這個問卷的分析結果也是用總體的方式去呈現，他不會去告訴大家個別問卷是怎麼填，也不會讓大家知道說是哪一個人填了哪一份問卷，這請大家放心。另外，等一下我們進行的方式，有兩個討論的題綱，第一個是「請問您平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣」；第二個是「請問你對環保署禁用免洗餐具的政策的看法」。我們等一下進行的方式會有兩輪，第一輪是請大家就其中一題先發言，每次發言 3 分鐘的時間，大家談完一次的時候我會開放大家討論跟補充，兩題我們會依照這樣的程序進行。

RL：我們在討論之前，今天是沒有任何預設立場，從你自己的預設想法、你聽到別人的意見的反應，你可以從別人的意見去做任何的表達，都可以。我們沒有預設任何的前提跟立場。

RL：剛剛拜託大家先閱讀手中的資料我想了解一下再座的各位是不是都已經閱讀過了？第一份問卷就是在你閱讀過後要了解一下你目前的意見。麻煩我們的助理幫忙發一下，謝謝。

RL：都填答好了？請助理幫忙我們回收一下問卷。謝謝大家，那我們就開始今天的討論，請大家表示一下意見。第一題，請問您平常在網路上瀏覽公共議題的習慣？我稍微解釋一下這個題目。第一個，公共議題就包含：政治議題、跟公共事務相關的議題都算。特別著重在你在網路上瀏覽的習慣。這個習慣包括：你最常上哪些平臺去接收這些資訊？你特別喜歡看哪些議題、內容？還有你看到這些議題之後，你會不會有分享、轉貼或者

是按讚的動作？如果會分享、轉貼的話，你通常會在哪些平臺或是哪些管道去做分享？這樣理解嗎？如果OK的話就從我右手邊的PP_R101開始分享一下你自己的經驗，謝謝。

PP_R101：大家好。就第一個問題分享一下我的經驗。我瀏覽公共議題的管道有幾個，第一個是 FB，因為我本身住中壢，中壢有一個社團叫「我是中壢人」，我會在裡面了解一下比較在地的公共議題。第二個是 Youtube，我通常會在裡面看一些一到三分鐘短集的新聞片段，去了解一下最新的地方公共議題。第三個是我平常更加使用的，一天可能會花一些時段看，就是 Ptt。我通常會使用八卦版，通常是大家比較熱絡、PUSH 的議題，以上是我的經驗。剛剛提到會不會分享、轉貼文？我個人比較少轉貼文，如果我認同這個議題，我其實點讚會比較多。因為你點讚，你的好朋友就會在塗鴉牆上看到資訊，轉貼文很少。

RL：謝謝，PP_T201。

PP_T201：大家好。關於瀏覽公共議題的方式，我比較被動一點，我手機有安裝新聞的 APP，它每天都會推播一些新聞過來，我通常都是看東森新聞，因為我覺得它好像比較中立一點點。我沒有很了解每個新聞臺，但是我不是會太看那種太偏頗的新聞臺。不然就是去網路上，像是：UDN 新聞網，或是 x 新聞，我自己可以選擇我自己想看的媒體。Ptt 大概是一個禮拜會看一次。我比較關注的是…因為我自己有一個小 baby 還沒有一歲，所以我比較關注的是婦幼相關的議題。像最近吵很大的：保母托嬰要簽約的事情，鬧得蠻兇的…我就會關注。像環保議題我也很重視，像生活的汙染…太多了。這兩部份的議題我都比較會 follow，或者是去參與討論甚至是去轉貼在我的臉書上面。還有一個訊息來源是 LINE 的群組，我會加入一些媽媽社團或是地方社團，大家就會分享一些資訊，大概是這樣。

RL：OK。你會轉貼嗎？

PP_T201：會。

RL：你轉貼通常透過什麼平臺？

PP_T201：比較認同的我會貼在 Facebook 上面。我覺得比較負面的我會在 LINE 上面轉貼給一些朋友批評一下。

RL：負面的，OK。

RM：我想問一下，你在 FB 會轉貼，在 LINE 上面會批評。你在 FB 分享的時候會加入你個人的想法嗎？

PP_T201：有一些會。通常是比較贊同的，我會貼在 Facebook 上，我會希望大家可以多多轉發，但是我覺得負面的，就自己找有志一同的討論就好，不需要把負面情緒轉給太多人。

RL：OK，好，謝謝你。

PP_T：我想我今天的也跟前兩位蠻接近的，主要的平臺包括 FB、LINE、Twitter 這些當資料平臺。最主要我不是自己上去瀏覽，因為自己的興趣跟工作的關係，我會加入很多社團，社團裡面會有很多訊息流出來，因為我自己也是臺灣人民工作協會 的志工，像是我工作的關係是地方文史的導覽這方面的工作，所以跟文化歷史方面的議題還有海洋汙染、環保的議題我都非常關注的，我會轉貼。比方說之前在 JOIN 平臺上面在連署的提案，長期性的可能就會放在 FB 上面，因為可以讓更多人看到。如果是比較急的事情就可能會丟在 LINE 上面的群組，看得速度會比較快，這是簡單的幾個分享。

RL：PP_T204。

PP_T204：大家好。我個人瀏覽公共議題的來源大部分來自 FB。FB 會比較關注幾個朋友，比較屬於一些意見領袖的朋友或者是一些我可能有追蹤 的政治人物等等。我大部份在看都會再連結到一些新聞的網頁或是 Ptt 等等的，大部份都來自於這些啦。我閱讀過後，如果我贊同的我就比較會按讚，至於分享，以前比較多，現在比較少，原因是因為我通常現在看完文都會想一下這個到底？有時候可能自己當下感性的喜好，覺得好像很認同。可是適不適合分享出來我現在就會留意一下。我再看過一些相關的東西，更確定之後，我才有可能會做出一些分享，通常也都會加上我的一些註解，自我反思的評語比較多，可能是因為這個事件的檢討的想法，我才會再把它轉貼出來。

RL：你平常都比較關心哪些議題？

PP_T204：目前比較關心環保跟健康相關的資訊。當然最近政治相關的蠻常會不小心就看到了。

RL：因為會關注這些意見領袖？

PP_T204：因為我覺得還是會想知道這些檯面上的人物他們都在用什麼樣的方式去發表他們的言論？我會蠻 care 這一塊。

RL：您剛剛說您偶爾會分享，您分享也是主要在 FB 上面做分享嗎？

PP_T204：幾乎都是，除了自己少數幾個朋友的 LINE 群組會發，應該只有一、兩個，但是也很少，我通常都發出來，大家笑笑的那種我才會這樣發。但如果我覺得很嚴肅，我還是希望我的 FB 的朋友都能夠去看到，我就會在 FB 上面發。

RL：OK，

RM：我想請問一下，您剛剛提到意見領袖，您說的意見領袖大概指的是哪一樣的類型？是網紅？還是個別領域的學者專家？是什麼樣子？

PP_T204：有一些比如說像醫生，我講得包含我有接觸到的一些朋友間的意見領袖，有些人發表的聲音會比較大或是比較會影響別人的。包含這種。

RM：OK。

RL：好，謝謝。

PP_T205：我主要接收資訊的管道是透過臉書。我有參加幾個社團，在裡面有的時候會接收到一些要連署啊或者是什麼的資訊，有的時候看到一些議題會對它很有興趣，我會先在 LINE 上面做分享。如果是嚴肅的或是比較不容易，可能風頭過後大家又不關心的那些，我會在 LINE 上面分享。如果是比較長期的或者是比較真的議題我才會在臉書上分享。比較一些偏政治性的話題也是在 LINE 上面做分享。因為會顧及到臉書上面個人資料的塗鴉牆上面可能會影響到自己對外的名聲，所以不想要放一些太具有色彩性的東西。

RL：OK。您平常都比較關心哪一些議題呢？

PP_T205：健康跟環保。有時候會看政治。

RL：OK。接下來請 PP_R102。

PP_R102：大家好。我主要是把新聞網頁設成是我的網頁首頁，像過去會想要練習英文嘛就是 CNN 我會掃描一下，看看今天大概發生什麼事，大概瀏覽一下，特別有興趣的議題才會點進去看。如果我想要看一下討論的話會用 Ptt，對我來說那邊比較是看大家怎麼討論，不會是主要的接受來源，主要還是我自己去找新聞。FB 我也會看但對我來說就是看大家討論什麼。我幾乎不會分享或按讚，這是我自己的習慣。

RL：你平常都關心哪一類的議題？

PP_R102：我幾乎都看。政治我都會看。我比較沒有特別關注什麼。

RL：謝謝。PP_T207。

PP_T207：大家好，先回答第一個平常若針對網路平臺的話，我平常一個是 FB，再來我比較常看的新聞的公共電視，因為我覺得它涉及的面向會比較廣，LINE 也會，但是 LINE 比較是群組，如果針對網路來說是這幾個部份。平常會比較關心的議題是環境跟教育，這兩個是比較常關心的。我可以另外講一個嗎？今天的題目是針對網路。我剛剛有在想這個問題，因為平常可能會在意這些議題的也都是好朋友。所以我們其實還有一個管道會討論跟對話，這個不見得是在網路上面。

RL：所以你平常也會跟朋友分享、討論公共議題？

PP_T207：我們會。關於分享跟轉貼其實也蠻有趣的，我以前大部份也都是分享轉貼跟按讚就是這樣子，轉貼的話就是針對比較大面向的文章才有可能會轉貼，比較少轉貼跟分享。不過後來發現轉貼跟分享好像是一件很有學問的事情。這牽涉到的可能就比較複雜。

RL：你願意多講一點嗎？

PP_T207:這裡是匿名嗎？我覺得剛剛大家都有提到政治的。有時候你其實是很被動性的，不管是環境或教育跟政治都是合在一起的，可是事情絕對離不開人，可能你在討論政策方向也好但是當他進來很多人的因素上面，其實你就會變得很複雜。所以你在使用的語言上面或是說回文上等等其實都要特別的注意。我可能跟 PP_T204 有點類似，在使用網路習慣上，我比較少去做分享或轉貼。因為平常我們都很忙不見得會有時間去思考這個可能哪裡會有問題。

RL：乾脆就不要分享就不用傷這個腦筋了？

PP_T207：也不一定，其實真的是看狀況。

RL：了解了解。

PP_T208：因為我本身沒有電視 所以我很多的資訊都從 FB、LINE 自己獲得的。我在 FB 上面的時間蠻多的，我也追蹤一些算是名人、某些農業、生態、醫生方面的頁面，他們都蠻常發表一些貼文，我很多資訊都是從這邊過來的。我個人比較重視環保、農業、生態。我看到有連署的我會分享，按讚比較少。

RL：你如果分享的話你都透過什麼平臺？

PP_T208：FB 比較多。

RL：PP_T209。

PP_T209：我想先提出兩個問題不知道剛剛有沒有討論？一個就是剛剛 PP_T208 有提到免洗的部份，為什麼這一次會針對的是網路？

RL：我們最想了解的就是大家在網路上面瀏覽的習慣。因為這種一般媒體調查網路的變化很快。但是我們的討論平臺不限於網路。剛剛 PP_T208 有提到你其實會在你的人際網絡去分享，這些也都包括在內。主要是想要了解一下你在了解公共議題相關資訊你平常是怎麼做的？

PP_T209：另外一個是在議題的設定上為什麼會設定這樣的議題？

RL：這還沒跟大家講，我等一下一起跟大家講。

PP_T209：OK。就回到這個，其實我瀏覽公共議題資訊的習慣也是都從臉書，現在臉書它變得比較像是綜合的平臺。因為我是宜蘭人，像宜蘭地方的記者或是報紙的媒體就是像自由時報也好、聯合報也好。他們可能會設一個專門給宜蘭的專頁，他們可能會提到宜蘭的大小事，不管是政治也好、經濟也好、教育也好、文化也好等等的。就變得我比較像是針對地區，只要是跟宜蘭有關的不是說在地某個領域。就變得跟宜蘭有關我就會去注意，針對我有興趣的新聞或是公共議題我就會用 Google 關鍵字去搜尋，這個議題各家的報導。或聯合、中時、東森或是蘋果等等的。因為我之前也是講大傳、傳管，所以也會比對各家媒體報導的立場、角度，有沒有有意無意的去做一些報導、守門、設定。分享轉貼，有。也會加上一些自己的評論，主要也都是在臉書上面，但是 LINE 的群組社團，看情況，適不適合在這群組上面去轉貼或是說群組有沒有一些裡面的成員需要指導或是給一些回饋。但也擔心是不是在同溫層裡面打轉？可能朋友圈、臉書的設定也有點關係或是我加入的群組是不是也在這個裡面。當然可能網路相較於媒體在溝通用詞或是有些表達意思上面不見得是很惡意或很情緒化。

RL：謝謝。PP_T201。

PP_T201：我跟大家比較不一樣，我身邊的朋友不太會用臉書分享、貼文等等。所以我都是每個禮拜主動去公共政策參與平臺去看這部份現在大家都在連署什麼或大家都在寫什麼議題需要大家連署，因為我本身是不會轉貼或分享。但對有興趣的議題或是能源的政策或是待會會討論到的一次性的餐具我就會把這個關鍵字放在 Google 上面去看一些像是風傳媒或是關鍵評論網上面的討論。其實每個議題都會有它的正面或反面，你其實就要

去思考大家的立足點是什麼，去找出有沒有什麼是兩邊都適合的。我本身是學環境的議題，我就會去找系上的學長或老師、我認識的專業的人就直接問他說你對這個專業的議題的想法是什麼？你覺得可行性是什麼等等的或 FOCUS 之類的。我主要關注的議題主要是環境、 能源、轉型正義、遊覽車安全帶、小客車要不要裝滅火器的交通事故的議題。

RL：PP_T206。我們剛剛在討論網路上瀏覽公共議題的習慣，公共議題包括政治、公共事務相關的議題，你在網路上會透過什麼方式去了解這些資訊？你自己偏好什麼樣的議題？你知道這些之後你會不會做一些轉貼或分享？就你自己的經驗去做個人的分享，謝謝。

PP_T206：網路上瀏覽最常看到的就是 FB、LINE 這類的。其實我會稍微過濾如果訊息不是這麼確定的話我不會去做轉貼。公共性的議題像是環境永續，不管是塑膠、能源相關的問題我都有在關注。這個部份我覺得訊息來源，更多人支持、轉貼我就響應。

RL：你轉貼都透過什麼平臺轉貼？

PP_T206：我都透過 FB 或 LINE。

RL：你透過什麼去連署？

PP_T206：FB 跟 LINE。

RL：我有一個開放題去詢問大家，你們會不會想要去辨別、了解一下其它人的立場？如果你會做的話你通常都怎麼做去驗證那個假設？你覺得他可能是假的你會透過哪些管道去查證？你如果想要了解一下其它立場你會想要怎麼做？這個部份就開放給大家。

PP_T204：如果真的很想要趕快知道就會看有什麼相關新聞或是看到這則新聞他一定會有一些初步的關鍵字，從什麼單位發出來的或是這個議題主要的關鍵字去搜尋相關的資訊。去確認一下這則新聞有沒有道理或是佐證。另外一個是比較被動的作法可是通常蠻有用的，有些議題出來大家覺得蠻義憤填膺的，我就會等一下、讓子彈飛一下過個一、兩週可能又翻盤了，就有點變化。通常二到三次之後，我如果對它有興趣，不管贊同或我覺得這個事情應該要讓大家知道，我才會轉貼。我通常是自己找資訊，或是資訊領袖會去做這樣的事情，我就再等等，那就會有變化。

RL：還有哪位朋友可以表示一下？

PP_T204：我自己有參加幾個群組，算是比較專業的人，剛剛有些訊息不清楚，我們會在群組內討論。例如待機這個在討論的事情，它的可信度有多高？我們會在群組內討論，

當我們都一致認定這樣的訊息，我們才會做轉貼的動作。

204：我自己的經驗，有兩個部份，第一個是搜尋各種新聞媒體不同的立場再去分析，第二個是我的經驗，身在其中，我們都在同溫層討論但它就會落入一種資訊不對等的狀況，我們會接受我們想要接受的訊息，這個是我過往的經驗比較容易發生的。在公部門我有觀察到官方、學校在接國發會的案子我就會找公部門的資料，看事情去討論議題。至於可信度，我覺得證據會說話，我再去佐證這些事情。網路上的真真假假、情緒性的東西可能會稍微客觀一點。

RL：閱讀資料等一下會留在這邊，需要做筆記就在筆記紙上。

PP_T206：我不太敢相信新聞不管是現在或者是電視上的，用很催淚的方式讓人覺得很難過，很多時候都是帶風向的。像之前議員咬人，後來就說像柯文哲，我們就像牆頭草被風吹來吹去的有點像是朝三暮四，對於跟我沒興趣的我就把它當新聞看不管真的也好、假的也好，我不在乎。如果是我在意的我就會去找他的論述、根據。像我之前有的文章說微波爐有害我就去查一個論文，論文上面寫微波食品的容器裡面的塑膠膜有害，所以我只要不要放在塑膠容器裡面微波食品的傷害就不會那麼大，但是我在部落客裡面看到微波食品就是有害、不好、吃了很可怕，這只是過度解度、有一點扭曲。對於這些資料我就會去判別它的根據或者是解讀錯誤、惡意扭曲、成見。這也是看新聞學到的教訓。看到嫌犯被抓到不說話，就說嫌犯心生羞愧；說話就說他心生辨駁，最有名的就是之前八里雙屍命案，想要知道就去看它根據的證據。

RL：還有人要提供意見嗎？如果有問題資訊你會去查證他的真偽？如果會，你會怎麼做？

PP_T201：像之前的以核養綠，我通常都是自己去查證問我身邊的大學生到底關不關心這個議題？因為大部份的大學生比較不會關心公共議題，我會問老師對於這個事情的想法，因為老師在學術界比較不會有壓力可以很真實的跟我說他的經歷。但是我比較著重跟身邊朋友說這件事情，如以核養綠、禁用塑膠袋之類的。算是引導他們去關心公共議題。

PP_T209：訊息真假，如果有正反方，網路上很快就會有另外一邊的訊息、說法。但是大家只會看自己接受的訊息、自己想看的。要看個人是不是想要去了解訊息更多的資訊。有時候它不是真或假可能是時效性的問題。可能是舊聞，在當初可能是真的，也許是西元 2000 年的新聞或是某個圖片、現象，現在被拿出來重新解釋、演譯。現在被重新拿出來又轉貼、引導。現在大家不知道相信什麼，應該要相信學者專家還是群體智慧。到底我們需要的專業是什麼？媒體可能也不能相信，學者可能也不行，他到底是為了政府在辨護還是財團的利益或是有先入為主的想法？

RL：我們接著進行下一個，請問你對環保署禁用免洗餐具的政策有何看法？我們主要是從公共政策網絡平臺去找近期提案有通過連署，然後也在我們研究期程內主管機關準備回應的案子。我們是透過國發會來接觸到各位。在座的各位應該有附議過這個案子，有些人可能附議去年禁用免洗餐具的案子。我們談這個議題是想了解各位的想法，因為環保署有就在 8 月 9 號對這個提議做出回應，剛也拜託各位就提議的內容研讀，看一下各位的想法是什麼？

PP_R101：這個議題我有三個想法，第一個是海洋、土地資源的消耗是不利的；第二個是免洗餐具在高溫下會融解出有毒物質如果禁用對國民的身體健康是有幫助的；第三個民間會在政府的推動下去做回應。政府在 8 月 9 號的回應是採漸進式，但它應該要更積極一點。

RL：你對禁用免洗餐具的提議是支持的？

PP_R101：對，我今年有附議。

RL：PP_T210。

PP_T210：我都會自備免洗餐具。我之前看了新聞就很翻白眼，立刻買了免洗吸管，為什麼那個新聞很翻白眼，因為那個新聞一直在討論珍珠奶茶用湯匙。明明那個政策是好的，不用吸管，但是媒體為什麼要一直討論用湯匙這件事，會覺得媒體是不是想打擊這個政策，為什麼不引導民眾去往一個好的方式去進行，明明一個好的政策就沒有一個能言善道的人去做對話引導民眾，他們的引導會變得圖利吸管廠商，一堆吸管的廠商都會賣得比較好。我覺得很多政府政策直接去看政府發出來的公文是最正確的，透過媒體、名嘴又轉一手大家就會一團混亂。我覺得有公共政策參與平臺反而可以看到清晰思緒，雖然政策可以越快推行越好，如 PP_R101 所言，我也同意這件事。但是很多事情是需要獎勵措施、花時間推動。臺北市先做，其它縣市接著做我覺得會更好。我從新竹嫁到臺北，我發現臺北有環保兩用袋，我還蠻驚訝的。原來應該要隨袋徵收，這件事情很重要，但不知道為何其它縣市沒有跟進。這也是蠻好的推廣方式。

PP_T210：關於這個政策我也同意。但是政策討論、推動的過程可能過於簡化，變成很多細節可以加以討論。為什麼免洗餐具的政策會進到政府裡面來？這絕對不是一天兩天造成的。同樣如果我們要做垃圾減量這個目標它可能產生什麼問題這是同樣的面向。我是臺北人，生活在桃園，臺北桃園兩邊跑。去年才到桃園，很多東西包括資源回收、生活方式都跟臺北不一樣。我們現在很多政策，像是免洗餐具，我們常用臺北的觀點看。會造成很多的公共討論會偏掉，不是去討論這個政策會產生的問題，舉例來說，我們現在各式各樣的贈品不斷出現所謂的免洗餐具，可以重複使用的餐具、可以使用的環保袋。那些東西有多少人好好的利用它？而不是把它當成另外一個垃圾袋。我身邊就有朋友就

是買耐熱性的餐具但只用了一次就再也沒有用過了。我看過有朋友每次出門帶的重複性使用餐具都不一樣，因為換了，上次那個不知道丟到哪裡去。這個議題的相關配套措施包括中央在推行這個政策，地方到底能不能配合推動的期程、有沒有必要做這個政策設計。

PP_T204：氣候變遷，環保意識我是蠻 care，我覺得現在推動可能過於簡化，現在就是希望業者提供重複使用餐具。2025 年以價致量，2035 年全面禁用。這幾個大的方式訂出來中間它的配套該怎麼做我心裡也蠻有問號的。這個在十幾、二十年就進入我們的生活了。我現在也是儘量逼自己，譬如去便利商店，吸管拿過來我就退回去，當下我會很猶豫等一下我喝珍奶很麻煩，我現在會逼自己，去麥當勞吸管按出來我就退回去，把飲料的蓋子打開直接喝，我會逼自己養成這樣的習慣，養成習慣的過程非常困難，尤其是現在大部份的人都是外食，我是臺北人，在臺北工作、租房子，不太可能在家裡用餐、帶便當，我幾乎每餐都外食用免洗餐具比較方便，如果我走進餐廳、攤販吃飯，我不敢保證自己有那麼勤勞。成長、教育過程中要引導大家有這樣的思維或是可以怎麼做，或是環境就提供這樣的東西，例如：餐廳有重複性餐具我絕對不會用免洗餐具等等。我覺得這個議題很廣、也不太可能一時之間就改變，這些時程我也希望政府有更清楚的方向、各地區的狀況可能有更大的差異。畢竟我們在臺北不太會知道宜蘭、臺中、中南部以外的地方現在的狀況，對於這個會有反彈的可能是夜市、攤商、作生意的，對他們來說有成本的問題存在。後面提到以價制量這件事情我心中也蠻有疑慮的，但還是希望減少這些東西的使用。

PP_T205：我之前在學校社團推廣用環保餐具，追蹤同學後來的狀況，有些人把環保當作一種時尚，我覺得用環保湯匙、筷子、吸管很潮，每次都不一樣。如果我製作竹筷子成本是一個單位、鐵筷是一百個單位，如果你鐵筷只用一次就不用了你對環境是更傷的。我觀察到的學生，他們對環保是不在乎的，他們在意的是方便。如果我用不鏽鋼吸管喝完了還要用小刷子刷就直接撕開喝就好了。如果麥當勞、肯德雞自備餐具會給三、五塊錢的折扣就我觀察的學生他們覺得這根本沒什麼。他們幾乎都沒有用過。也遇過對環保很有熱誠的人他們去麥當勞自備自己的餐具跟他們說漢堡就放在裡面好不要那些包裝紙。對我來說這些優惠就幾塊錢我也不在乎，我關心的是健康。我關心的是健康問題，有遠跟近的，美耐皿、紙杯、塑膠膜在超過 40 度高溫下會融出三聚氰胺喝了會不太好，塑膠垃圾會造成生物累積。這個比五塊錢、三塊錢的優惠重要很多。我之前有做過類似的調查，問同學，如果可以自由選擇的話你們會選擇使用免洗餐具的餐廳還是使用環保餐具的餐廳。如果在可以選擇的狀況下，他們會選擇環保餐具的餐廳。他們也不是刻意想要不環保，對於學生來說是方便的問題書包裡放一個餐具如果翻了、碎了怎麼辦。

RL：你個人支不支持？會不會帶？

PP_T205：支持，會帶。我帶輕型的環保餐具。

PP_R102：我對這個議題也是非常支持，我的基本立場是我們都會追求進步、便利性但是對於環境還是應該要有基本的責任不應該去做過度的偏頗還是應該要取捨，免洗餐具這個議題在追求便利的過程中也要去想是否會對環境造成負擔。我覺得禁用免洗餐具有過去衛生的考量但環境在變，不見得像過去有這麼多的衛生疑慮也許我們看到不同的問題可以用不同的方式處理。從民眾的觀點來看如果垃圾可以減量環境的負荷就會變小，如果有其它的替代方式，自己攜帶或是提供可重複使用的，自然就不會有免洗餐具 的問題。不管是剛講的個人習慣還是廠商的問題，個人認為內用好推行，如果政府補助、政策設計領導、強力規定不能提供這個相對好處理。外帶族我就是帶回家，家裡就有餐具，對我來說反而是包裝的問題，但它不算是免洗餐具 好像也沒有這個問題。垃圾街既然政府都核定了，聽起來配套措施政府還沒有講得很清楚，這也是很可惜的，必須講清楚，很多事情都是有在做的，只是將來怎麼做下去就不會有疑慮。在地方確實有做一些很搶眼但很成效很好的措施，例如：竹東鎮，2016 年垃圾車直接破袋，如果裡面有免洗餐具他就不回收。強制執行，假設新聞沒有騙我，垃圾減少 20%。臺北市，我家也在夜市附近，譬如說士林、寧夏夜市開始做統一性的管制、餐具供應、統一的清洗設備，這樣就能夠幫助我們減輕很多，當然這是政府鼓勵支援的，這件事情在每個地方都可以做，以我自己攤商，我家裡在做生意也很希望政府能夠給我們一些資源、相對性的發展，老百姓有時候也會怕政策做不到，政府如果可以確立很多政策設計我們都很願意去配合，大家如果對環保有一些付出、犧牲一些便利性對環境會更好，這是大家都可以同意的問題。

PP_T206：一個很大的原則，因為我怕死。免洗餐具有很多層，美耐皿、紙盒也不是真的紙盒，對於這個部份都要去燃燒，就會產生空氣汙染的問題；塑膠流入海洋魚吃了最後還是會回到人類；最後是氣候變遷，有種人類自食惡果的感覺。回到開始，為什麼我贊成，因為我怕死，最後還是要人類承擔。我記得臺灣的回收率很高，但是最後到垃圾場也是混作一堆也不是真的做到回收，只是表面看起來回收率很高實際上根本不是這麼一回事，所以我會比較贊成源頭減量。剛有人講到，餐具這次帶這個下次又帶不一樣的。我講個人的經驗，這是屬於過渡期，女孩子的包包會記得帶手機、錢包，因為那個東西還不是屬於你的必備品，所以你會忘了要把它帶出去，但當你有了這個習慣就可能這次用這個、下次用那個餐具或是不同的包包都擺一付，當我習慣養成之後，我會想到手機、錢包、餐具也要帶，即使我今天有可能不會外食，如果我今天真的要外食又忘了帶，我會找餐廳有準備餐具的、不是一次性的，我會挑，我會進去看顧客吃的東西，馬上看，看完就倒退回家了。因為我今天居然忘記帶。不管是購物袋、餐具，所謂的環保餐具不是時尚、很潮的那種，而是應該從家裡本來就有的東西做使用。而不是今天大家都在說吸管我就趕快去買吸管，應該是從家裡的東西先使用而不是製造另外一個。購物袋如果只使用一、二次它不見得比塑膠袋還環保，雖然它被稱為環保購物袋，但當你使用次數達到一定的使用率它就達到環保，如果你只使用一、二次就不使用講難聽一點它就是一個垃圾。我覺得蠻奇怪的，現在很多類似便利超商很簡單的咖啡店，即使是坐在餐廳裡面的人他也是拿著一次性的紙杯。我上次進了一家伯郎，我就看到別人桌上是用一次性

的，我就問他說你待會在店裡給我們的咖啡也是紙杯嗎？他說沒有，如果你沒有跟我們要紙杯我不會給你紙杯。原來在店內使用顧客可以選擇，或許現在在裡面喝或許攜帶方便等一下帶著走。我會看到在店面裡面也是使用一次性的，這就是我們的生活真的太便利了所以大家為了自己的方便很多事情沒有想這麼多。我去年參加一個政府機關的活動中午的時候有提供一個便當，你的便當是鐵便當嗎？還是一次性的餐盒？我們這麼多人我們用紙餐盒。我就覺得你們不是政府機關協辦不會提供鐵便當？他們就說人數太多。我當下 e-mail 到那個單位反映了，政府機關辦活動應該要以身作則帶頭做。我覺得那個單位還蠻不錯，我下次上課就真的全部都換成鐵便當。我覺得是可以表達的。

RL：想做還是做得到。

PP_T206：對，有機會。如果你遇到的承辦人、窗口，你真的沒辦法。但我確實有表達。但也有遇到有單位有表達他們還是說人數太多了…沒辦法，他們還是使用一次性的。因為我自己有在路跑，我會進補給站，看到那個杯子…會提供水杯，看了就覺得天啊，如果你跑全馬有七、八個水站來回可能就將近快二十個，滿地都是那個杯子，他們一定有花錢請人家掃，但就是不願意事前請人家自己帶自己的杯子可能可以給個折扣或是提供一個矽膠杯。我蠻高興綠色和平有在關心這個，我說我在路跑每次看到那個杯子都快受不了了。他說，有他們今年在關心。我記得前一陣子，今年柯 p 有簽署臺北的路跑不提供杯子，要自備。民間團體有在做，政府團體、相關的很多細節要做，以雙北來說，他們是起示範作用。今年要選舉了，他們做示範了我發現有些路跑他們說不提供紙杯了你們就自己帶或是第一站給你杯子麻煩你從頭用到尾。我還是覺得源頭是最重要的。

PP_T207：這個政策一定是主持的，我覺得上有政策下有對策，這是現實生活中真的出現的狀況。我是新竹人，我們就是破袋檢查沒錯，新竹縣。在垃圾減量我們得到的說法確實是有減少的。真的下有對策，包括警察怎麼要讓民眾養成重複使用？重複使用這件事情是關鍵，源頭減量、如何去落實、執行是可以好好討論。

RL：自己有什麼樣的行動？

PP_T207：有。我們自己的社團平常都有在做二手使用或是說做布衛生棉、布餐巾紙，一些比較民生使用的會在市集推廣。再來，我們在想要成立一個社會企業，我們發現會使用的就會使用，不用再做政策推動。政策有用就在於平常大眾，像臺北市垃圾隨袋徵收或者像新竹破袋檢查，會不會做強制性的動作才能養成的習慣。但如果平常就有這個觀念、生活習慣，政策推動就倒幾時是無所謂 ，我們的行動區也是透過課程。

RL：你自己會帶餐具嗎？

PP_T207：會。我出門這種圓形的是不會，我出門便當盒一次都要帶到四、五個。剛開始

可能會覺得不方便甚至忘記了，久了不用反而覺得怪。真的是習慣的養成，當他變成吃飯洗澡一樣自然的時候你就不會覺得變成負擔。

PP_T208：我也是支持的。我上個月外出的時候開始自己攜帶瓷碗一開始真的很不方便，用久了習慣不帶還會覺得怪怪的。我覺得正面推動可能要從教育開始，從小學就讓小朋友有這種觀念，學校會比較好。我也會跟朋友說少喝瓶裝水，我自己也不喝飲料的。所以禁用塑膠免洗怎麼辦…對我來說不是什麼問題。也會去跟朋友講儘量減塑。

RM：可能一方面比較節儉吧。去攤販買東西不拿筷子他還會跟你說謝謝。如果我們外出自己帶他不會硬給你紙杯，所以這個反而是使用習慣的問題。從使用者的面向來看，公家機關、公私立學校不得供應免洗餐具這個提案我是支持、複議的，環保署的回覆我也是支持的。在法規面，也不能說對策，喝珍奶這個問題，這個問題在國外發生但是珍奶也很流行，他們會想要怎麼吃珍珠，可能會出現很多 KUSO 影片討論、諷刺他，你不讓我們用吸管我們該怎麼吃珍珠，用影片、搞笑的方式去討論這件事情。讓民眾感覺到方便要用教育的，我帶自己的餐具、杯子、筷子、餐盒怎麼樣能夠很方便的清洗，假如店家提供方便清洗的區域、增加動機、回饋等等的，很多細節、配套措施。在源頭來講，大至麥當勞、星巴克，小到夜市攤商，他不提供其實是降低他的成本、提升他的成象，這部份反而不是很大，反而是消費者去如果不提供塑膠袋給他他以後就不來了，因為他不方便嘛，因為別人家我給你塑膠袋、紙盒他很容易包裝，可是你這間不提供消費者不來我生意就做不下去了。如果消費者沒帶、沒有準備從店家的角度去思考我覺得從法規的部份去補充。

PP_T210：臺灣的生活實在太方便了，半夜就可以去樓下 seven 買東西吃這在國外是比較不可能的。不知道各位去菜市場、全聯會不會自備塑膠袋去，因為那裡是塑膠袋使用量非常大的地方。市面上有很多一次性的包裝，這個麵包也是，你吃了一個麵包就一個塑膠袋了。在國外麵包店就用一個大袋子你要多少麵包就直接裝進去。這個議題是支持的，但是臺灣的回收率雖然很高，但是他的使用率跟再回收率是很低的，所以沒有辦法變成循環的經濟。以價致量這點是好的，但是我覺得我花一塊錢去買我下次還是會再買，因為那一塊錢兩塊錢不痛不癢的，但是如果可以把價格再拉高一點民眾可能會覺得一個塑膠袋十塊那我可能要帶了，但是一塊我可能就不會理他了。第三點，我覺得機關的回應其實有點文言，他沒有辦法讓小學生、國中生看得懂，就連我這個大學生都還是有點不太懂他到底在幹嘛。政府機關的回應是好的，但不要過於制式化的回應，不要只是我根據什麼法規，因為我們不是國文系不能夠理解，沒有辦法很白話的去說。第三點，到 2030 年禁用我覺得是過久了。前面有很多配套措施，正如我上面提到市面上很多一次性包裝，譬如去全聯買一包菜就一個塑膠袋了這個塑膠袋下次去的時候又不能請他再裝。目前臺灣有很多一次性包裝要怎麼樣讓一次性包裝變成重複包裝或是循環經濟就牽扯到產品設計等等。

RL：你個人方面，支持禁用免洗餐具？那你自己在行動上面有沒有什麼改變？

PP_T201：不知道各位有沒有聽過無痕飲食？我自己會帶保鮮盒。自備餐具的缺點就是會限制你今天只能吃什麼，比如說我今天只帶一個保鮮盒我就不能吃火鍋，因為裝不下。雖然它不方便但不方便只是一時的，永續環境是一輩子的。

PP_T208：教育的部份，政府可以小時候開始，大家都有習慣之後就不會有這樣的問題出現了。

RL：最後還有一點時間聽完大家的意見之後，有沒有什麼政策意見要補充？

PP_R102：各地方都有自己的作法都是很好的配套措施，如果環保署可以集思廣益一次性的把生產端、消費者、提供的廠商或者是攤商整合在一起我覺得是沒有問題的，而不是各個地方針對回收業者、攤商，而不是不針對消費者或者是對特定的廠商去做嚴格的限制而不針對生產端或是供給端，聽起來好像是沒什麼問題的，

RL：你覺得政策推應該沒什麼問題。

PP_R102：我覺得環保署應該更具體告訴我們都是可以做的。

PP_T202：剛有提到在 JOIN 平臺上有很多議題，包括這次的免洗餐具也是，官方的回應太過於因為法條怎麼規定所以怎樣怎樣。一般民眾會在平臺上提出建議，我們不是希望現有的行政人員從既有的條文擠出一些東西出來，絕對不是這樣，而是因為現行的機制有一些缺陷，是不是用廣義一點的角度去看這些問題？我一直很失望的一個提案是歷史建物保留案，兩造講得都沒有錯，提案人跟政府講得都沒有錯，從他們各自的角度來講都是對的，可是如果從對方的角度來看對方的回應都是不對的都沒有答到問題。今天在免洗餐具上比較沒有這種問題它很聚焦在這個點上，大部份的人關心這個環境的話應該都會關心免洗餐具的使用這應該是社會上的共識。但應該要怎麼樣讓它做得更好而不是今天時間到了還發現某些地方那些東西存在，變得二、三十年後庫存才清掉。最近因為吸管的議題大家變得比較關注，有些地方 push 吸管很兇不知道是不是清庫存？明明以前不會問你吸管要記得拿現在會告訴你吸管要記得拿，然後我明明沒有拿最後回去紙袋一打開為什麼兩根吸管？不曉得是不是在媒體的推波助瀾下大家更關注這件事情反而造成更多的浪費，這個是我最近的感受。

RL：剛剛聽了大家的意見，我想各位對於這個政策的支持度應該都蠻高的。剩下就是要怎麼做，剛剛有聽到覺得政府做得不夠、做太慢。大家也都從教育方面去做改變，幾位朋友就是這樣子做，從自己的習慣開始改變，也會慢慢影響周遭的人。

PP_R101：剛有談到配套措施，政府的回應有部份縣市跟民間企業合作，你看它的附加檔其實沒有說明他是如何執行的，我們看不到執行的狀況、看不到政府積極的那一面，部份它做得好，但是沒有加強去宣導、結合教育多方式傳達禁用免洗餐具的核心理念。

RL：我想也不要耽誤大家時間，今天也不做甚麼會議結論，來聽聽大家結論。

逐字稿編號：5
時間：2018.08.14 10：00-12：00
受訪者:PP_R101、PP_R102、PP_C301、PP_C302、PP_C303、PP_C304、PP_C305、PP_C306、PP_C308、PP_C309、PP_C310
參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)
地點：國發會

RL：感謝大家百忙之中撥空參加我們國發會早上的會議。我先自我介紹，我是政大電子治理研究中心的副主任，目前是在國立空中大學公共行政專任副教授。我左手邊這位是臺北市立大學社會暨公共事務學系助理教授。旁邊還有接待各位的助理。今天找大家來的會議目的是國發會委託我們來蒐集有關於公共政策參與平臺一些民眾的資料，我想大家對於這個平臺都有參與過，應該不陌生。過去比較多的機會是藉由問卷作調查，難得有這樣的機會找大家來表達一些意見。今天我們安排了兩個討論的題綱，第一個題綱是您平常在網路上瀏覽公共議題的習慣？第二個是您對於環保署禁用免洗餐具有甚麼看法？等一下進行的方式是依照題目的次序，每一輪都是依序發言，每位都發言三分鐘，發言完畢後會有一個開放式的討論，大家可以再表達一些意見做補充。接著第二輪就會再談第二題，同樣的程序進行。會議過程也安排調查蒐集各位的意見，等等我們會有第一份的問卷發給大家，大家再花個五分鐘閱讀手上的資料，裡面有六則新聞報導，更重要的是今天要討論的議題，「2019 年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」，這個提案也請詳閱。另外行政院環保署在 8 月 9 日有正式回應，現在再請大家閱讀一下資料。

RL：今天的開會方式沒有特別要做成特定的會議結論，主要就是聽聽大家的想法，平常的經驗，就暢所欲言。我們在做研究方面，研究倫理的規範，第一個，大家填的問卷，將來在分析上面，都是匿名的，不會個別呈現。另外大家今天的發言也是匿名的，我們會做逐字稿，但不會說這段話是誰講的，請大家放心。我們主要目的在於廣泛蒐集大家意見，從實體面對面方式，還有透過網路的問卷調查，大家也可以知道政府對於民意部分，想盡辦法去了解民眾的想法。把握時間，就按照題目的設計向大家請教，請問您平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣？公共議題就包括政治，跟公共事務相關的議題，就請教各位您在網路上最常從哪些平臺接觸公共議題？哪些是您特別關心的？您會不會做轉貼分享？如果有人要動員你，你會不會這麼做？如果會的話，您轉貼分享跟動員是透過甚麼平臺、管道去處理？我們就先右手邊第一位 PP_R101 發言？

PP_R101：我獲取公共議題的管道有幾個，第一個是 FB，因為我本身住中壢，中壢有一

個在地粉絲專業，叫「我是中壢人」，我會追蹤它，它不定時發一些屬於中壢的公共議題資訊。第二個是去 Youtube 首頁看熱門的新聞剪輯或是影片，了解全國或是哪些地方政府的公共議題。第三個是 Ptt，通常都是看八卦板，每個時間都會有人會去轉貼新聞或是討論一些個人議題，我會依照討論人數比較多的議題，點進去看。

RL：你平常關心甚麼議題？

PP_R101：FB 上面關心交通，火車站前面的交通建設是最近比較熱門的議題。

RL：你會轉貼分享嗎？

PP_R101：我對於轉貼沒有那麼強烈的動機，我通常用讚去取代比較多，因為 FB 按讚，其實在好友的粉絲牆就會看到內容，印象中很少去轉貼。

RL：所以你也不會動員去連署？

PP_R101：如果我認同別人轉貼的資訊，我就會去按讚，現在 FB 按讚可以選擇態度。

RL：除了 FB，您剛講的還有甚麼？Youtube、Ptt 還有甚麼？

PP_R101：主要是這三個管道，這都是從手機去操作的。

RL：好，謝謝。再來是 PP_C301。

PP_C301：我不常看網路，我比較侷限在 FB 或 LINE。FB 譬如是家長組成的團體、小英聯盟，或是班級經營。我關心的議題是教育和減塑，比較會動員連署是殺生，像那個鯨魚。最近有看到一個議題，在北歐殺捕鯨，如果是動員分享連署的，我會。

RL：那你會透過甚麼管道？

PP_C301：通常是 FB 分享。

RL：謝謝。再來是 PP_C302。

PP_C302：我掛在網上時間非常長，我接觸公共議題的平臺是臉書、推特、ＩＧ和訂閱一些電子報，我先生訂閱了其他國際媒體的電子期刊，這是互相分享的。關於的議題類型，第一關心的是環保。第二是動物權。第三關心弱勢團體，像我女兒三歲，所以我現在關心的是小朋友，尤其是孤兒的狀況。是否轉貼分享？我會。剛沒有提到國內的政治

議題或臺北市的市政，這方面的連署動員，我自己都參加過。我第一個動員是我的先生。第二個是我知道會同意這些議題的朋友。同意環保議題、動物議題還有市政議題，會是不同人，所以我會分開操作。

RL：那你透過甚麼平臺？

PP_C302：操作最方便的是臉書跟 Email，所以因為都有大家的名字，所以我要發群組的信的時候，我就直接發。

RL：好，謝謝您。PP_C303？

PP_C303：我平常接收公共議題除了 FB、電子報之外，可能 LINE，有些人會傳一些東西。比較深入的是參加 NGO 團體舉案的活動。是否分享？會，大部分在 FB 上。

RL：您的議題方面是關心甚麼？

PP_C303：主要是環保與市政，新竹市。

RL：PP_C304？

PP_C304：FB、LINE、推特分享。我兩年前跟了一群朋友，我住在新店安坑，因為現在做安坑新軌，有一個站有爭議，我們那時候推了一個「反安坑Ｋ８黑箱車站」。透過 FB 分享很多東西，雖然我們也到市政府、市議會，雖然沒有成功，但是這段過程，我發覺臺灣很多民間團體是很弱勢。因為政府知道很多東西，譬如做環評，根本搞不清楚。一年前我們去環保署，它其實在做地點的更換的時候，做了很多錯誤的數據，可是我們提出數據的時候，它就講說您的提議是對的，但不在本次討論範圍，就把我駁回了。我覺得在做社會抗爭、公共議題、弱勢團體抗爭的時候，我們必須了解環評流程，比較少這方面的知識。

RL：平常您在網路上去補充這些知識？

PP_C304：我是媒體人，已經退休，在聯合報當過編輯跟主編，所以對 Google、Yahoo 這方面，像是對核四重啟的意見，我會上去回覆跟分享。

RL：您分享的管道是哪些？

PP_C304：FB，譬如我會到綠色和平，有些東西我會去看。

RL：但您搜尋就會比較廣，您會自己主動找議題？

PP_C304：對，大概就是環保、弱勢方面。

RL：PP_C305？

PP_C305：我比較常用臉書跟 Email，因為 Email 裡面我加入一個 Avaaz(非營利組織)，它裡面會不定期寄一些國內、國際資料，例如前陣子大家關注的搶救蜜蜂的連署，最近的是亞馬遜的車諾比核災，因為石油開發商的關係，普遍來說都是跟環境保育的較多。

RL：所以您本身比較關心這部分議題？

PP_C305：是的。

RL：您會去做分享嗎？
PP_C305：會。

RL：是透過 FB 跟 Email？

PP_C305：對，臉書的分享，如果像是前陣子的核四，以核養綠的部分，最近要推公投，這個我們可能就會動員自己的同事，或是身邊的朋友一起去簽那個連署書。

RL：PP_R102。

PP_R102：我自己的習慣是設定網站首頁，資料來源都是新聞網站，譬如 CNN、Yahoo 的新聞網，比較有興趣的才會點進去看，FB 跟 Ptt 我都會用。Ptt 是看大家怎麼討論議題，不會是我資訊獲取的主要地方。FB 大概就是朋友的分享或是生活。所以主要是自己去看新聞網站。關心的議題沒有特別偏好，也許跟自己比較相關或是比較有感觸，會去關心。轉貼的部分，我幾乎不太轉貼，我可能跟親朋好友討論，不太會在網路上轉貼。

RL：PP_C306。

PP_C306：我可能會透過 FB，我有在 Follow 綠色和平電子報，也會透過一些新聞。FB 有個社團叫作不塑之客，裡面有１６萬人，我會看社團裡面，他們如何去落實生活中沒有塑膠，他們會怎麼做？分享部分，我不會在臉書轉貼，但與朋友交談的時候會說這件事，因為我的工作是教學，我可能在現場把這件議題帶給學生，讓他們去反思。動員部分，不會參加動員。關心議題有環境、教育、飲食健康，垃圾相關或是溫室效應及空汙。

RL：PP_C308。

PP_C308：我比較少關心公共議題，瀏覽到的是滑 FB 新聞，或是看電視。看到有興趣才會注意到，主流媒體關注甚麼，我就關注甚麼。比較不會去加社群網站或社團，或是跟朋友聊這些。我比較關注的是教育跟死刑。因為我本身是學生，對於教育這一塊比較有感，大學因為少子化問題而關閉。轉貼跟分享我不大會。

RL：好，謝謝您。PP_C309？

PP_C309：平常我在網路上瀏覽公共議題，大部分我會上新聞網站，例如聯合報、中國時報網站,還有透過朋友從 LINE 或 Email 轉寄的資訊。有時候點進去會連結到 Youtube、FB，有時候 FB 會有我參加過的活動，會寄一些公共議題給我。我比較關心的是環保、政治、健康、保健議題。我轉貼給朋友，大部分透過 LINE 或 Email 轉寄。

RL：謝謝您。PP_C310？

PP_C310：其實我家裡是沒電腦的，我是這兩、三年開始使用智慧型手機。因為有在社區大學上課，所以有社大的 LINE 群組。因為 FB 最近才加入，資訊比較少。大部分都在 LINE 上面，大部分都是社大的同學，或是一些朋友從 LINE 上面會 LINE 一些資訊。也有連署書的，可是我比較少去連署。因為我們上生態課程、文史課程，如果他們轉貼過來，我會轉寄。但是連署的比較不會。

RL：你比較關心甚麼議題？

PP_C310：算生態、文史、健康。

RL：好，謝謝。在這個結束之前，還有一點時間，就是有一個開放的詢問，現在網路上有很多假消息，如果你們接觸別人轉寄來的消息，或是你在網路上看到消息，你對它產生懷疑，你會用甚麼方式去辨別它的真偽？譬如說有些政治議題它有政治立場，你會不會主動透過不同方式去看不同立場？這部分就開放大家回答。

PP_C302：因為工作的緣故，本來就需要撰寫一些環保議題，還有一些兒童平臺的發文。我平常都要主動搜尋這些資訊，資訊通常會有正、反面的問題，像這裡面所有的新聞，我都看過，但是關於這一個主題的新聞。有的時候比較清楚，假設這是臺北市環保局的政策，我就會去回查它原本的資料。

RL：到它官網去看嗎？

PP_C302：沒有錯。全部都是 Google 搜尋，如果這裡面有環團說了甚麼，是媒體引用的，我就會回那個環團原本的文章去查它。加上時間的因素，通常都可以找到原文。若是引用國外的，我可以找英文的資料。如果是其他語言，用 Google translate，然後理解一些關鍵字。所以關於假消息，常常我需要判斷這個消息的意圖是甚麼？還有包括我對議題的了解。

RL：如果妳要去驗證它的真偽，妳會用甚麼途徑？

PP_C302：目前很難實際打電話或是詢問方式，通常也很難得到真正答案。就像寫論文一樣交叉大批的搜尋，比對很多的資料。然後還有了解那個平臺或媒體代表的立場。

RL：PP_C309？

PP_C309 ：如果我對收到的訊息有懷疑，網路上有一個 MyGoPen（這是假消息）網站，我會去查。有時候它會幫你過濾假消息，如果查不到，我會上 Google 打關鍵字多比較一些資訊，然後再跟別人討論。

RL：所以你不會全盤接受？

PP_C309 ：我懷疑的話，不會全盤接受。

RL：OK，還有哪位？

PP_C304：以這個會議為例，那時候我覺得是不是假會議？我一般會看一下電話有沒有問題？我們在做一些事情的時候，都會搜尋。譬如說我找一個人，這人是不是真的？通常我都會用 Google 搜尋。這是我的經驗。

RL：還有哪位？

PP_C303：通常我看到新聞的時候，都會先搜尋一下，因為現在有些人會寫兩方意見。當然有些東西是假新聞，是被扭曲過，得到一個東西，通常都會有一些人出來澄清。可是我覺得現在很多的問題是立場的問題，沒有真假的問題。譬如珍珠奶茶的吸管要不禁？這完全是立場的問題。我覺得現在比較缺乏的是矛盾存在的時候，是不是沒有好的溝通平臺？現在有扭曲的新聞出來，似乎有另外一方出另外一個新聞，大家上 Google 上面找一下。通常很扭曲的新聞大部分都可以找到另一方的說法。

RL：好，謝謝。我想第一個議題就先進行到這邊，接著問大家第二個議題，您對於環保署禁用免洗餐具的政策有何看法？我想問一下在座各位有附議過這個議題的舉手？好，

很多位。今天會找各位找來，你們曾經有附議過，有些紀錄。它是隨機抽樣寄給給大家，看有沒有意願來現場跟大家分享或交流。針對這個議題，請教您對於環保署推動不管是在時辰或是禁用方式，或到底該不該禁？我們這個減塑方式，各式各樣的角度，您都可以表達看法。一樣也是從我的右手邊開始。

PP_R101：針對禁用免洗餐具政策，我是五千人當中其中一個附議人。我對政策抱持部分認同，部分有疑慮的態度。先講我認同的部分，在臺灣我相信人民的環保意識愈來愈強，生態永續經營是這個政策想要達成的目的。第二個是飲食健康，以我為例子，如果在外用餐，此餐廳同時提供環保餐具或是免洗餐具，我當然選擇環保餐具。另外就是如果今天外帶回家，它可能是用紙袋或是免洗餐具，那我回到家，第一件事先把紙碗裡面東西換到自己容器裡面，也選擇自己用的環保筷子。因為免洗餐具在高溫下會溶解防腐劑或是漂白劑。第三個回到議題有講到公家機關帶頭示範，民間是否效仿？如果公家能帶頭是最好的。這是我部份認同的地方。再來就是說我存有疑慮的地方，第一個是飲食文化，在臺灣可能我個人攜帶環保餐具或是在外選擇環保餐具，但其實有些人飲食沒有這種習慣，或是工作場地的關係，他可能在清潔上或使用上沒有辦法用這些東西。第二個我會探討是不是有替代的方案解決？譬如像免洗餐具有分解的材質可以做替代？不一定要全面禁止這種製品的使用、製造。第三個我會想到成本轉嫁問題，如果你要民間業者要在這時間內轉型，從原本塑膠餐具使用變成鐵盒或是鐵碗，它成本是否可以負擔？就算它全部替換，我們民眾使用，是否價格會提升？總結來說，政府在推動這個政策，它政策有短、中、長，它給我的感覺就是到了 2030 直接全面禁用，大家好像就是達到這個不使用的習慣。我會覺得政策沒有討論配套措施，就貿然施行，這樣有一個問號存在。

RL：您剛提到不同意的部分，使用習慣不容易改，有些人是因為工作場所，可不可以舉個例子？

PP_R101：譬如說可能在外面看到興建大樓，他們工人中午休息都是外面叫便當，不可能是鐵盒，因為他們工作可能早上就在那邊，房子都還在蓋，沒有水去清洗餐具。他們環境有點惡劣，如果不能清潔，其實在使用上是有難度的。
RL：了解，所以說可以找尋替代品然後也擔心商家吧！成本、消費者等等。

PP_R101：其實如果是我，我個人是可以負擔，比如說一個便當多個十塊、二十塊，像現在一個便當可能八、九十塊，如果在一百內我還可以接受，如果是為了環保的話。可是你看路邊，比如說像我今天從北車走過來，如果路邊那種街友或其他什麼的，社福團體要提供他便當或什麼的，他的成本提高了，那他們是否能夠負擔？我會保持一個疑慮。

RL：非常感謝。PP_C301。

PP_C301：我是覺得我看到這個議題還滿開心的，因為我覺得其實環保這件事情應該要

從小就教育起。但是，在學校裡面我們會發現，像學校現在已經禁用，在校內是完全禁用一次性的餐具。你就看到有的小孩子忘記帶餐盒，他們就趕快跑去找餐廚的阿姨要，可是沒有，就真的很麻煩，所以只好請其他同學，可能借他便當蓋，然後他就用那個便當蓋或者可能人家借他湯匙，另外一個人就用筷子這樣子，所以就造成他們可能有一些困擾。那還有一個就是我們學校舉行園遊會的時候，那個真的是大宗的使用一次性的餐具，可是如果他們不用一次性的餐具，他們就不會有利潤，所以學校要舉辦園遊會的時候，這是一個讓大家非常傷腦筋的時候。那當然我們學校辦活動的時後，我們就用外面那種鐵製的飯盒，可是他需要一定的量，還有他們需要清洗，這也是他們會覺得滿麻煩的，所以我會覺得可能政府要有一些配套措施。然後第二個就是，老師要不斷地去推廣，後來我發現其實越小去教育孩子，他們會願意去攜帶，就是書包裡面他們都有帶這些東西，他們可能會覺得很方便。像我在學校的時候，如果家長要買早餐一定要用塑膠袋的話，我也推廣家長說那個塑膠袋，看能不能洗淨再放到書包的旁邊的袋子裡重複使用。有的孩子很可愛，他害怕老師罵，所以他就是在媽媽帶他進校門的時候，趕快把塑膠袋還給媽媽趕快拿回家，所以我們發現，越小的孩子我們教他們，他們會願意去做環保這件事。可是我的兒子已經可能高中、大學了就不太容易實行了，不過我也發現現在飲料店，很多的年輕人現在已經不要拿塑膠袋了，因為要錢，要加一塊錢，他們就會拿在手上，可以前他們不是這樣的，所以我覺得這個政策其實是好的，可是可能要有一些配套的措施，慢慢地告訴我們怎樣去教育、去推廣，然後照政府的時程，最後是全面禁用。那我也看到說，麥當勞他以前的冰炫風是用塑膠的，他現在已經用紙了，可是其實紙是外圍，裡面還有一層膜，那個膜也是塑膠的，這個議題是我們一直很想要希望研發單位可以讓湯類、紙類的，怎麼樣做成一個容器這樣子。

RL：好，謝謝。您剛剛有提到說要有一個配套，所以政策方向上您是認同的，但是希望有一些配套，那你也講到說研發單位是否能夠研發一些替代的產品。還有哪些想法？或是你有看到我們政府現在有沒有推動哪些配套？

PP_C301：我只知道我現在看到有一些是用玉米的餐具，可是不知道那些玉米的餐具是不是真的是環保的，因為我發現有一些替代的餐具裡面，他反而碳足跡更多，那更不環保。

RL：OK，那學校在辦園遊會，到目前為止有什麼替代方案嗎？

PP_C301：有，我們去租「餐具租賃」。可是，如果校友回來的時候，我們希望大部分學校的學生還是記得帶環保餐具，那校友回來沒帶，我們可以租他，然後他再拿來還，可是大孩子還是嫌麻煩，因為他吃完還是要再拿回來，還要再走一趟。

RL：所以學校已經做過了，但大家還是在習慣中就是了。

PP_C301：對，還在習慣中，可是可以慢慢、一年一年地試，最後他們就養成習慣。

RL：OK，好，謝謝 PP_C301。下一位是 PP_C302。

PP_C302：這個議題對我來說有兩個很重要的價值取捨，第一個是公共事務跟個人之間的方便的事情，那我認為，既然我們已經在談這個事了，我們把它放在公共事務的議題上來看，如果永遠都還質問自己到底方不方便，是不是因為不方便所以就無法達到，那這個當然永遠就不會進入公共議題討論的層次，而是個人利益的層次。再來就是，我回顧自己學的東西，好像並沒有告訴我們，塑膠用品尤其是薄塑膠或者是拋棄性、一次性塑膠，他本身使用上面是否對健康有壞處。如果讓大家知道的話，因為就我所知非常多，像美耐皿那就不用舉例了，這就變成方便性跟個人健康之間的價值衝突。如果是我，我會選擇個人健康，那這邊舉兩個例子來說，比如說最近那個大家都知道，把塑化劑充當起雲劑的廠商，最近判刑下來了，那直覺上塑化劑喝下去是不對的，所以不管政府是不是需要什麼配套措施，那我們都希望直接用刑法禁止它、馬上停止使用，因為我們覺得吃塑化劑是危害健康的。那如果今天所有的塑膠用品當中都會釋放微量的塑化劑，而且這個東西進入我們的環境，不管是掩埋或是焚燒或是真的流入海洋當中，然後讓我們的環境充滿塑化劑，以致現在不管是海洋生物的腸胃裡、還有我們吃的海鹽裡，任何從海裡面出來的東西都含有塑膠微粒、塑化劑等種種具有傷害性的化學物質的時候，我們還會認為這只是方便跟公共利益兩者衝突，而不是健康跟方便性的衝突嗎？對我來說，是健康跟方便性的衝突。所以我覺得在教育的部分，尤其像是譬如說我們從小就有，不知道現在還有健康教育嗎？或者是到了生物的層次，其實應該都要告訴大家，塑膠製品背後對健康真正的危害是什麼。這些晚近的研究都有非常多，可是我們還沒有加入教材裡，所以我覺得這個是一點，要讓大家都意識到這個不只是方便性的取捨，而是健康跟方便性之間的衝突，那不知道大家會選擇健康或是方便性？那最後就是關於，執行起來該怎麼辦？我其實是覺得，這個 2019 或許有點快，但是 2030 年絕對是太遲了，因為現在國際上已有非常多的國家開始，逐漸從塑膠袋、吸管，從內用的餐具開始，我覺得大家已經在做了，也就是說這是做得到的，那 2030 年距現在還有十一年以上，我覺得太遲了。所以應該把這個使用上面的責任，轉嫁給餐飲業者或是舉辦大型單位的舉辦方，因為譬如說我的父母親、祖父母輩都是從沒有塑膠的年代到現在的，所以我們可以回溯到沒有塑膠用品的年代，我們是怎麼舉辦這些大型活動或者是我們怎麼去外面用餐呢？這是做得到的，所以可不可以透過公權力把這個責任跟價格重新轉嫁到比較有資金的那一方，就是業主跟主辦單位，我覺得這個是做得到的。譬如說，另外一個例子就是安全帽，我小時候是沒有強制戴安全帽的，那我們知道這個不僅是為了公共議題還為了個人安全，就像這個塑膠，他不僅是為了公共上環保的問題還為了個人的健康，所以其實把這個加進去的話，法律上應該可以更強硬一點，因為這個是為了民眾利益。

RL：OK，好，謝謝。PP_C303。

PP_C303：我非常認同 PP_C302 講的，我想講的是為什麼大家會提這個，就是現在公務機關在推這個東西，可是實際上我們到公務機關的時候，常看到大量的一次性餐具的使用，包括我去環保局開會，桌上全部都是寶特瓶水，所以我們會覺得說，其實環保署的政策一直是走這個方向的，我們國家大部分民眾也是認同的，可是為什麼還有人要提這個東西出來？就是因為實際上我們看到的不是這個樣子。我們去地方政府的環保局開會，上面每一個人都發一個寶特瓶的礦泉水，他們認為理所當然，所以地方政府的執行面，事實上全無做到，所以民眾才會覺得政府沒做，可是環保署其實已經在推這個方面了，這是我想要先講的，就是說政府可能覺得他做了，可是實際上民眾看到的是基層的狀況並不是這個樣子，這是一個很大的落差。然後，第二個我想要講的是，也許我們推到最後可以把這些一次性的東西盡量減量到某個程度，可是我覺得臺灣的回收應該已經世界上做得相當不錯的，但回收以後的處理機制卻遠遠跟不上，也就是以大家現在知道的焚化爐裡面，其實有很大的容量在燒我們回收來的東西，我們回收的處理機制，那些廠商能夠處理的容量根本沒有減少，所以導致於我們真的覺得這個紙的餐具就是沒有回收，它其實就是被丟掉，其實這個紙盒我可能都很懷疑它有沒有被回收，雖然我們都認真地回收了，可是其實最後沒有被回收。我覺得這是一個很大的問題，就是民眾對政府的信任其實被打破了，就是我們非常認真地做回收，最後這些東西進焚化爐，所以告訴我說用了那個餐具可以再回收什麼的，其實大家也都不相信，大家覺得非得要用不鏽鋼的才相信。我覺得政府的執行面在基層的時候，表現出來的不是這個樣子，然後長期以來所謂的回收並沒有真正地落實，我們回收率很高可是回收的再製率非常低，我覺得這是一個非常大的問題，所以民間對政府中間有一個很大的不信任感，就是你的環保都做假的，所以你推這個政策為什麼不再快一點？應該都不要用才對，我覺得這是一個非常大的問題。然後我今天來是因為我想要問一下，因為我對公共政策網路參與平臺很好奇，我想問這個網路平臺它講的是公共政策網路參與平臺，然後我想要知道的是，平臺實行到現在，因為這個公共政策網路參與平臺而造成的公共政策的改變的比例是多少？就是只要五千個人連署，它就成案了，政府要回應，可是這個過程當中，政府真的做了改變，就是它原來不是要往這個方向走，它改了方向，這個比例是多少？就是很多人一直跟我講說我們應該來推這個，可其實對我而言，我覺得我大部分看到的回應，包括現在這個例子相應的回應，都是相當的官方，就是說了等於沒說。就是五萬人連署得到的回應也是一樣的，它可能有一千字是非常官僚的跟你講現在做了什麼事情，這大概可以寫兩千字，我相信它要寫一萬字也沒問題，可是他們大概限於篇幅，所以只寫一千字。然後要回答問題的時候，他們也是寫得很冗長，至少用了三百字，可是其實只要兩三個字就可以解決了。我不懂為什麼這個溝通非常的困難，中間有非常多的官話，真正有意義的話不到一句或者是兩句，但是其實民眾要的就是那一兩句，你告訴我到底怎麼樣？因為我們今天推這個東西就是有目的，大家希望你促成快一點，那你到底能不能做到？不能做到就說為什麼，然後可以做到的可以做到什麼程度。譬如說，大家會說你用這個沒有用，就是不信任感非常重，原因就是你再怎麼做，連有五萬人連署得到的回應是一樣的，這個回應大概就是你寫信到環保署的署長信箱，就可以得到這樣的回應，那為什麼我還要用五千人來連署？回應是一樣的。這就是我很好奇的，這樣子一個公共政策網路參與平臺，

到底造成的改變的比例有多少？我覺得這個很重要，不然我今天來做這個事情，結果到最後沒有造成任何改變，然後我們以為我們來改變事情，可是其實沒有，我覺得這對我而言是很重要的關鍵核心，而且這個不信任感會在這個過程當中不斷加大，就是我每一次做事情都沒有得到回應。那我曾經查過，因為我在意水源的污染，我曾經查過這個網路平臺上面提過工業廢水的問題，那工業廢水的提案，他提議說工業廢水的污染應該要加大罰金、加重刑罰這樣，那個提案在被審核的時候就被刪掉了，完全上不了這個平臺，可是民眾難道不關心水源嗎？他關心呀！所以我來這邊最主要的目的就是，這個公共政策網路參與平臺，他到底最終的目的是什麼？也許他當時設立的用意非常的好，執行到現在到底製造多少比例的改變？你們未來對他的期望是什麼？我覺得這個很重要，如果它繼續這樣下去的話，最後就是變成一個官僚回覆的平臺，他沒有造成任何比例的改變的話，民眾對這個平臺也不會再信任，甚至有些題目很譁眾取寵是政府也不會做的，然後真的可以做的像現在這樣題目，他的回答又很官僚，所以其實我想要講的是這個部分。

PP_C302：我稍微回應一下這個問題，因為我有很深的感觸。這已經是最少在環保議題上面，我做的第三份連署，可是每一次看到的答案都是那樣子，所以我已經告訴我自己沒有關係，我來參加這個連署只是為了給政府壓力，因為我幾乎要相信最後是不會有任何達成的效果。可是我們要讓他知道民意到底是什麼，而且我做到第三次環保議題的連署了，我也才能夠參加這個會議，所以我相信政府或許是有感的，我不知道，那我的期許是這樣子。在第一個連署案，我的很多朋友都參加了，到第二個再分享的時候，大家已經說沒有用了。所以我跟我先生，我們覺得只能施予壓力讓他知道，我們相信到了第十個提案的時候，不要到 2030 年那麼遲，那他就已經可以開始做一些事情了。

RL：OK，這個部分我想我們等下開放的時候，可以好好再來聊一聊。

PP_C304：我插一句剛剛講的，其實政府的話是很難抗拒它的，它是 A 的話，我們講 B，那就是廢話嘛！那最好是 A，你不 A 的話，那是你的事，我的感覺是這樣子。我在讀大學的時候，1980 年代時候、民國 71 年讀政大。我印象非常深刻，那時候不知道什麼單位，因為臺灣的 B 型肝炎很嚴重，所以那時候開始推免洗餐具，從保麗龍開始，如果 2030 就要完全禁止免洗餐具，那一個政策 50 年就再見了。所以當初你在做這個政策的時候，你在想的東西，50 年就不見了，因為那時候是 B 型肝炎，我曉得 B 肝是國病，現在救癒率怎麼樣我不知道，

RL：後來發現 B 肝不是透過這樣的管道傳染的，這個只是防治了 A 型肝炎。

PP_C304：所以他當時候資訊有問題。就像民國六十幾年的時候推核電，現在開始反對核電，不到五十年，好可怕。像太陽能搞了五十年後，也是個災難。所以政府做事情的時候，是不是有更長遠的規劃？這個東西如果有問題，就不要推，就算是你認為的「環保」。像綠能，你覺得風扇、太陽能很環保，五十年後或許變得可怕，我不知道，因為

我們不見廣多聞。但是我覺得英明的政府，本來在做一些政策的時候，如果一個政策就五十年的話，是非常可怕的。我自己提了三題，我們的環保產品是不是有問題，我記得幾年前講說連鐵便當都有問題，如果我們現在要求別人用環保餐具，結果他是有問題的，二、三十年後發現中毒了，我們就完蛋了。所以當你要做一個政策的時候，輔助的東西非常重要，而且政府一定要有數據，告訴我們沒有問題，有問題政府賠錢。第二題是說，我們從本身做起，我們不能自我評價但最起碼修身齊家，像我現在在學校兼差，我就告訴孩子說，我不買寶特瓶的東西，如果很不幸我忘了帶這個，我會買鋁箔的，因為我覺得寶特瓶這東西非常可怕，我頂多買紙盒，紙盒用完我把它折扁放進回收，雖然回收的效果如何我不知道，反正我從自己本身做起。因為我覺得，譬如臺灣兩千三百萬人，如果有1%的人每天都一杯咖啡，你看那個紙盒用量是非常可怕的。我告訴我的學生與孩子，如果每天少喝一杯咖啡的話，我們就可以幫地球做很多事情，我們不要求別人，要求自己就好。第三題則是回收概念非常重要，我看過慈濟把寶特瓶做成毛毯，也就是說回收再利用是非常重要的，這部分政府花再多錢都是需要在做的，不要說我們都分類得很清楚，結果最後全部丟焚化爐燒掉，這我也聽過。我覺得前面我們的工作得那麼細，結果你一個動作就把它丟掉了，所以一個英明的政府應該給我們一個偉大的方向，告訴我們往哪邊走，而不是他自己就有問題。譬如說以核養綠，我們以為是對的，結果政府卻好像擋得滿厲害的，就感覺政府好像給你很多難度，但是政府就已經有定見在那邊，譬如2030 非核家園，你能怎麼樣？一個政府應該是採納大家的意見，而不是我已經有了定見，就算是定見也可以改變嘛！全球已經暖化成這地步，為什麼不改變？為何要執著僵化成這樣，只為了信念。

RL：OK，謝謝。PP_C305。

PP_C305：我先針對問題回應，基本上我還滿贊成的。只是說我覺得這是一個習慣的養成，然後家庭教育在這件事情上是有非常大的影響。我印象很深刻是小時候，常會有車子在賣豆花或是麵線什麼的，然後我們家會很習慣就是拿大碗下去買個三碗，就是跟老闆講用這個碗，然後再拿回家自己分，到後來你會發現習慣的轉變是很可怕的，尤其是當大學生的時候，在外面買就是他給你什麼你就是拎著就走了，然後當我回到家時，我媽問我以前買麵線我可以那樣，為什麼現在你會這樣？你才會重新去反思說：其實不是不做，只是懶惰。我覺得人某種程度上是短視的，就是我們會用我們的生命安全去換方便，這是我在這件事情上面看見的東西。我們不知什麼時候得癌症、什麼時候未來會死掉、什麼時候吃塑化劑會吃到睡去，就是你會感覺不到那個東西。有趣的是，政府在推動這件事情的時候，他只是告訴我們不要用免洗餐具，自己帶環保杯筷、餐盒上街，但重點是源頭－獎懲。今天我帶環保杯去買飲料可以有優惠，但這是鼓勵性質，並不是每個企業都在做，那麼真正的懲罰面呢？前一陣子大興土木地告訴大家限用塑膠袋，可是有趣的是，那個禮拜我去家裡樓下買鹹酥雞，他問說有帶盒子嗎？不然就是直接油紙袋裝著給你。過了兩個禮拜後，塑膠袋又出來了！老闆說因為客人覺得不方便，所以又用了。所以我覺得這是一個獎懲的問題，前面既然有獎勵，那後面的懲處呢？你可以看到

有些大企業說就是沒辦法用，去全聯、家樂福，他就是沒有辦法給你。可是像那種小店家、市場、小吃才是消耗量最大的地方，可是重點是「懲」在哪裡？我們看到了所謂獎勵，例如五十嵐、清心可以折五塊，那「懲」呢？那是我們看不見的。然後另外一個部分是前面大家說的回收的效果，當我們知道這麼認真做一件事情之後，結果最後全部進焚化爐，就什麼都沒有了，那我們前面坐那麼辛苦幹麻？回到家庭教育剛講的，我媽就說從小到大教你們做這個、那個，怎麼現在政府一次就這樣？那這個問號就像前面講的，這個不信任度會不斷地累積，累積擴大後會變成：為什麼我要站上公共政策平臺去做回應？好像這個回應只是增加人數，就跟集點讚的意思是一樣的。回到剛前面講的瀏覽議題這件事，我發現當我們很認真地再分享這些議題的時候，maybe 可能第一次、第二次，這時點讚的速率是很快的，可是到後來就發現會急速下降，然後你就會奇怪，現在是都沒有人要看了是嗎？然後你就會發現當你發了一些個人貼文，例如今天好無聊，來杯星巴克好了，你會發現十分鐘前你分享了一個跟公共議題有關的東西，但是大家只會狂點讚星巴克。這是一個很詭異的現象，可是這或許就像剛講的信任度下降，反正分享貼文也不會有效果。

RL：OK，謝謝。PP_R102？

PP_R102：首先我覺得環保署禁用免洗餐具的意見，2020 擴大禁用，我覺得可以，2025 研議全面限用，然後 2030 全面禁止各材質的餐具，所以可能不只是塑膠，各材質的都要禁止。然後我覺得每個階段的配套措施跟它的進程，是不是有什麼困難，無法一次弄清楚。那我覺得這個議題確實不只是個人生活習慣，它也是社會文化過去的累積，然後每個人都有不同的生活方式，再來是它也牽涉到市場機制的問題，還有政府到底要不要用公權力強制規範，還是透過教育、輔導或是引導的方式？它有很多面向可以去思考，當然也可以從個人面切入，這是方便還是公共議題？或是這是環保還是健康？或者這是能源的問題，但終歸我們還是要做一個全面的思考。我個人覺得我們一次性的餐具可能回收做得很好，但是到底有沒有落實處理？我覺得這是個很大的問題。像大家可能都有看到那個海龜吸管的事件，但也有人說還有很多看不到的是不鏽鋼吸管，那我就會想說，也許問題不是我們用了什麼東西，而是我們到底有沒有能力回收好再處理，這是我目前更關注的，而不是我們用了什麼東西。譬如說垃圾回收，像剛剛大家講到的燃燒焚化爐，例如說在瑞典是很推崇這樣的模式，用垃圾去焚燒再把它轉化成火力發電，那其實臺灣有做只是規模比較小，就我所知在后里。其實並不是說燃燒就是不好，他其實也是一種回收的方式，回收有很多種可能性，我自己也不太確定，因為不同材質有不同回收的方式，只是在於有沒有落實。像我們臺灣回收率很高，但後半段或許可能沒有落實，也許再加強機能，我們就可以改善很多，也許這是慢慢往前的一步。再來是免洗餐具確實有一些正面效益，這是不可否認的，像我小時候也經歷過用保麗龍，當下可能沒覺得一回事，後來用了發現有一些有害物料，而不鏽鋼其實也會有，不鏽鋼有很多材質譬如說 304、316、450 等等，它不管是含鎳、含鉻，它都有一些問題，那其實我覺得這樣不管是一次性或是環保餐具，都會有一樣的問題，只是說有沒有一些數據，告訴我們人體可以忍受

的地方。那我自己更關心的問題會是，用強制管制的方式是不是一個好的政策？就像剛講的，我們透過教育、輔導、製造誘因環境，然後做一些刑責判罰，強制禁用與稽查。但其實是很難落實的，像安全帽，南北各地有不同的規則，這也是一種成本。總歸地說，我覺得一次性跟非一次性的能源消耗，不是可以很清楚地去衡量哪個比較好。譬如說我用一個不鏽鋼杯，我可能要用個一千次或幾百次，但我是不是真的能夠用到那麼多次？如果沒有的話，那我製造那麼多不鏽鋼杯，是不是也可能造成其他的浪費。再來我覺得更重要的一點是，每個政策的變遷都會有成本，每個人都會有負擔不一樣的成本，我們從自己做起沒有問題，但別人不見得做得到，那商家、製造業、市場有自己的發展模式，是不是都要用強制地去引導他們？可能十年、五年要禁止，這些製造業者都要被迫轉型，那我們沒有能力幫助他們轉型、給予他其他的誘因，如果明年就全面禁止，那他們怎麼辦。因為我自己對太強硬的政策，是有點抗拒的，可能我自己比較保守一點，這就是我目前的想法。

RL：OK，謝謝。PP_C306？

PP_C306：我個人很贊同推動禁用一次性餐具的政策，但是我希望政府可以訂定更積極的時程去推動這項政策，讓我們消費者有監督的能力，防止攤販、業者違規，可以為此制定罰則，然後訂出清楚的廢棄物處理的費用負擔，因為有些店家不管內用、外帶都是一次性，那這個垃圾他們要負擔更多的費用，也就是不只是藍色塑膠袋那個費用。我目前是任職在高職學校，學校已經在推動第一階段的政策，就是校內禁用一次性餐具，從現況來看，我覺得滿矛盾的，一開始在推動這項政策時，校內的學生跟老師都覺得滿麻煩的，但他們還是必須做，我們學校本身有萊爾富、美食街跟自動販賣機，學校就規定不能賣寶特瓶的瓶裝水，但學生卻可以買到寶特瓶的紅茶或是寶特瓶的其他飲料，然後校內不提供免洗餐具，但是老師或學生的早餐從外面買，然後會順便帶很大量的竹筷進入校園，然後老師午餐不知道吃什麼所以叫外賣，也是用一次性的餐具。老師不以身作則，學生就會覺得為什麼要遵守。還有，外面的廠商如果一直不斷地提供，就算學校裡面不產生，那其實外面還是會送進來。以我自己觀察的社會現況來看，在落實垃圾分類的部分，像參加一整天南港展覽館的會議，可以發現他的垃圾桶，小分類只收寶特瓶，大分類就便當盒、廚餘，一般垃圾全部混在一起，塞得像山一樣高然後全部都不會分類，那我就會想說等下清潔人員會留下來分類嗎？我覺得應該不太可能。然後一般住商大樓就是給你兩個桶子，一個是一般垃圾，另外一個則是看星期決定，有時候會貼寶特瓶，那就只能丟寶特瓶，有時候貼塑膠、有時候則是紙類，那如果紙類以外的，是不是全部要丟到一般垃圾？然後像餐廳有做細部的分類，但有些民眾就會亂丟，不分回收或一般垃圾的都亂丟，人行道、火車站的垃圾桶也有這樣的現象。我自己要丟垃圾時，就會發現，咦？這邊是一般垃圾，嗯？那邊怎麼也是一般垃圾？那我到底要丟哪一邊？再來是住宅區的垃圾分類是有垃圾車來收，所以會分得比較細。再來還有一個問題是我們的塑膠分類太細了，然後民眾本身的分類知識不足，因為塑膠本身有很多的編號跟差異，有些根本就沒有編號，現在甚至是要回收塑膠袋，就會想說只要是塑膠袋就回收，結果收

的時候伯伯就說：只收透明的，有顏色的都不收。就等於他回收的東西裡面又包含了不能回收的東西，然後民眾本身對垃圾分類的知識不夠清楚，然後後續廠商如何處理、篩選，我們也不太清楚，就是分類了以後又白費工。再來是回收一次性的餐具產生很大量的紙餐盒，那紙餐盒的回收是需要清洗的，有些人卻不洗，那洗的跟不洗的混在一起又會再次被污染，那這個被污染的紙餐盒還可以被回收嗎？然後如果焚化爐裡面產生的廚餘中有鹽，或是加了雜七雜八的塑膠一起焚燒的話，會產生戴奧辛。那戴奧辛無色無臭，排放到我們周遭環境其實我們也不知道，我覺得這是一個很可怕的事情。所以我贊成推動這項政策的立場，第一個就是保障人民健康，減少一次性餐具的使用就是減少接觸塑化劑等化學商品的刺激。然後我更贊同的是，與其讓廠商準備那些餐具，然後擔心某人用完後是不是在上面加了什麼，收回去沒洗乾淨。所以就是自己準備自己想要的餐具，可以選自己想要的材質，像我覺得玻璃很重所以我選矽膠、橡膠，我不想選鐵盒也可以，就是自己有一套自己想要的餐具。再來垃圾減量的部分，我疑惑的是我們能否讓製造廠商減少塑膠包裝材料食品的產生？譬如說罐裝茶、寶特瓶茶很多，如果我們可以用茶包泡茶來取代這些瓶裝茶飲，我們飲用的糖量就會減少，對人體的健康也是比較好的。這是我的一些見解。

RL：OK，謝謝。PP_C308？

PP_C308：我基本上贊同禁用免洗餐具，它規定到 2030 年要全面禁用，那這樣人民的便利性跟環境保護就要做個取捨，要全面禁用的話可能有點困難，畢竟對環境有污染的東西並不只是這些東西，像還有空汙什麼的，所以要全面禁的話，那個很難做到。所以我覺得要儘早準備一些彈性的規劃措施，像剛講的不要用免洗餐具、塑膠碗筷，感覺變成一種口號，前一段時間大家一直講，但很多議題都這樣，過了一段時間後又慢慢不見，就像喊口號，喊完之後沒有繼續下去，後續的追蹤、配套措施好像只是講講，也不管到底有沒有做。像一些小攤販剛開始有做，但後面沒有管，所以當然為了他們的利益跟一些考量後，就決定還是提供方便給民眾，那政府也沒有提供一些配套措施，像你如果怎樣了會有獎勵或一些懲罰。再來是環保的觀念要從小，透過媒體跟政府的循序推動。然後我們都知道要環保，但是我們要怎麼做？政府沒有告訴我們，他沒有很詳細地告訴我們接下來的方向要往哪走，民眾就會很茫然。這是我的一些看法。

RL：好，謝謝您。PP_C309。

PP_C309：在禁用免洗餐具這部分，我是很贊成的，但是在實行會有一些困難，免洗餐具是在店家使用的話，這部分比較沒問題，問題在於外帶的部分，我們已經用塑膠袋幾十年，這種方便的習慣已經養成，沒有辦法馬上讓大家記得提醒自己要帶環保餐具。像前一陣子臺大的學生就推無痕飲食，就是他們有自發自覺，但問題是我們大部分的人，都不會去想到我中午吃飯要帶什麼東西去裝，所以我覺得在外帶這方面，還需要時間慢慢推廣，沒辦法說一下子就馬上解決這個問題。

RL：好，謝謝。

PP_C310：其實禁用免洗餐具我也是贊同的，我們自己本身也有在做，但就像大家講的，沒有辦法讓每個人出門都自己帶環保餐具，那像我自己去特定的活動或場所，我才會帶環保餐具，像有些活動會備註響應環保，請自備碗筷。那我們也才會自己帶去，那有時候我參加廟會，像臺中樂成宮是禮拜日、假日跟初一十五都有給人家平安麵線吃，這種的規模比較小，所以廟方有自備不鏽鋼碗給大家使用，然後廟方好像有洗碗機清洗之類的，但是到了過年會有一連七天的平安麵可以吃，但他就大量使用一次性的紙碗。像我們去吃跟他拿了一個紙碗之後，如果還想再吃，這個碗我還會再拿去裝，但有些人就會把第一個碗拿去丟掉，然後再拿一個新的碗來吃，所以等於說如果他在那邊吃三碗麵，他就用了三個碗。因此如果只要求店家禁塑或其他什麼的，卻沒有矯正民眾的觀念，說實在的效益不是很大。

RL：好，謝謝。因為我們還有一點時間，所以就這個議題，大家還有沒有意見想要再補充？等下公共政策網路參與平臺的部分，我會有些時間再做回應。那就這個議題的部分，剛聽了大家各種不同的意見，有一些好朋友覺得政府的步調太慢，然後不是做不到；我剛也有聽到，有些人反應全面禁會有困難，那不見得一定要全面禁，可以有其他的方式去思考，怎麼做會比較好，有多元的聲音。不曉得在座的還有沒有什麼補充的？我再次講，我們的會議不做任何的結論，單純只是聽聽大家意見。所以如果你聽完大家一輪發言，你覺得還有一些可以再陳述的，也歡迎大家再講。

PP_R102：我自己覺得剛大家有意見爭執，是很難抗拒，在學校的老師也是常講，個人的定見歧異很難去調整，習慣也是。像我自己以前也不太戴安全帽，然後現在慢慢覺得戴安全帽其實是對自己有好處的，那我覺得這都是慢慢養成習慣，但是我自己做得到，不見得別人做得到。像剛剛講的政策成本，每個人負擔的成本、考量的事物是不一樣的，那當然從自己做起，我們覺得這個很好，所以我們去做，然後也可以慢慢影響其他人，讓大家覺得這是好的行為。但我覺得用很強硬的方式禁止，不該做什麼或這個、哪個不可以，也許如果我們在非民主的國家，因為像有些人會說為什麼那個國家做得到，而我們不行？但我覺得不是這樣，是因為我們在民主國家，需要聽到更多不同的聲音，做不同的考量，像我們現在坐在這邊討論、交換不同意見。

RL：好，謝謝。

PP_C302：就我這一版的國民教育，我覺得政府在回收方面給大家過多的期待跟宣導，可是他沒有注意在現在這個 2018 年的時刻，國際上面的回收物正在往下降，雖然現在有開發更新的技術去回收，但同時亦有聲浪說，事實上要開發永續性的材質，而不是著重在使用石化性材質然後做回收，這一點還沒有進入大家的印象裡，所以我們還覺得說，

只要顧好回收這一塊，我們就可以繼續使用拋棄性餐具。但新聞就曾經說過，為什麼要把這些回收物全部燒掉，就是因為根本沒有廠商買，但你可以去強迫在沒有政府輔導的狀況下，去讓廠商來做不賺錢的生意嗎？這是不可能的。所以現實是回收材質沒有使用價值，或使用價值逐漸往下降。如果你有在看新聞就會看到處理回收的第一線人員，知道什麼東西可以賣、什麼不能。如果我們把希望寄託在回收這件事情上，而沒有看清它背後可能已經走不下去或不好走的一條路，這會造成很多誤解。讓人以為有辦法可以處理免洗餐具，但萬一那個選項不存在，為什麼政府沒有在這方面的資訊上多予揭露？

RL：好，謝謝。

PP_R101：誠如剛討論到回收，我覺得這個政策好像是直接從源頭去管制，它沒有觸及到市場機制。雖然剛有人說回收很難去做到，但政府是否能有一個政策提供誘因，促使民眾去做。還有在使用餐具的部分，我覺得政府應該要讓人民有選擇的機會，也就是我今天可以選擇用免洗餐具或環保餐具，政府可以促使人民提高使用環保餐具的意願，而不是訂一個時程直接強制人民，使民眾缺乏選擇的機會，而直接達到環保的目的，我覺這是很難二分然後直接達成目的的。

PP_C304：以前寶特瓶回收最早是五塊，然後兩塊最後一塊，現在變成秤斤的，所以不要錢了嘛！如果要做這種很方便的東西，就是要付出代價。我覺得觀念很重要，環保跟文明本就是會有點衝突，你很方便就要付出代價，也就是當這個東西會造成污染的時候，你就要用很高的代價去處理。以前回收收兩塊的時候，超商一大堆，我們小孩子也會做，因為可以換錢嘛！然後，譬如說一百個寶特瓶能回收到五十個以上的話，就不會造成環境污染，而且那五十個可以獲得充分的利用。那政府要完全禁用，真的是很有問題，所以是不是能回到過去那樣高價收購，你讓廠商成本增加，當然你買的成本也會增加，這樣對減塑的功能面會增加一點。

RL：好，謝謝。時間關係，會議結束之前還有一輪的問卷，一樣是十題，大家想想剛討論的東西，就你現在的想法幫我們填這個問卷。如果還有想表達的，可以利用這個空間再給我們一些意見。

逐字稿編號：6
時間：2018.08.14　14：00-16：00
受訪者:PP_R101、PP_R102、PP_T301、PP_T302、PP_T303、PP_T304、PP_T305、PP_T306、PP_T307、PP_T308
參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)
地點：國發會

RL：各位午安，感謝大家百忙之中撥空參加我們這個會議。我先自我介紹，我是政大電子治理研究中心的副主任，目前是國立空中大學公共行政學系的副教授。治理研究中心是一個跨校老師們組成的研究單位，在我左手邊這位是臺北市立大學社會暨公共事務學系的助理教授，同時也是我們電子治理研究中心的研究員。代表中心再次感謝大家前來參加這次會議，今天的會議要討論兩個主題，第一個是請問您平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣；第二個是請問您對環保署禁用免洗餐具的政策，有什麼樣的看法？等一下會議進行的方式，跟各位做個報告，每一題是一輪，每一輪的開始是先由與會的朋友們依次序發言，每位發言時間三分鐘，大家都發言完後，我們會開放討論，然後再完成這一題的討論，之後再進行下一題。我們在討論前與討論後，分別有兩次的調查，調查題目跟來開會之前填的題目還要少很多，大概只有十題，跟我們討論的主題有關的一些題目，到時再發給大家一起作答。那至於研究倫理的部分，我們所有開會的錄音會做成逐字稿，會匿名處理，誰發言什麼內容，外界是絕對看不到的，另外問卷調查的部分也是一樣，我們每一份問卷都是匿名的，將來分析方面一定是以整體做分析，不會是個別答題的內容去呈現，這一點請大家放心。會議結束後，我們會發一個領據給大家填，就是大家今天的出席費、轉帳帳號等。這裡先做一個報告，因為程序上面，在撥款時間方面可能會需要一點時間，那我們盡量在一個月內的時間盡量把帳戶的問題處理好，所以如果你今天是坐高鐵來的，請在來的票根上面簽個名，等下交給我們的工作同仁，會給你回郵信封，你再把回程的票再寄回來，然後一樣在票根上簽名。那就先進行第一輪的討論，剛有幾位朋友已經先到了，提醒大家先閱讀我們提供的資料，我們再花五分鐘的時間，大家再看一下，五分鐘後我們會把第一輪的問卷發下去給大家填答。此外，拜託大家在會議中手機關靜音，謝謝。

RL：接下來正式開始我們今天的討論，第一個題目是問大家平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣，我稍微解釋一下，所謂公共議題就包括政治、公共事務相關都包含在這裡面，你的瀏覽習慣，比如說會到哪些平臺接觸到這些公共資訊，從哪些管道去獲得或看到？再來你對於公共議題感興趣的是哪些類型？對於這些感興趣的議題,會不會做轉貼、分享？譬如說像公共政策網路參與平臺有連署，你會不會發動別人來連署？如果你會，請問你是在哪些平臺上面轉貼分享？或是去動員他人連署。憑個人經驗回答，發言就從我左手邊的 PP_R101 開始，然後依序這樣子過來。

PP_R101：大家好。我從網路上獲得公共議題資訊的管道大概有幾個，第一個是 FB，我本身住中壢，中壢有一個「我是中壢人」的粉絲社團，我去追蹤它，它就是會不定期地分享一些公共性質的地方事務；第二個話是 Youtube，我會用手機看 Youtube 首頁上有哪些議題是大家在關注的內容；第三個是我最主要會使用的社群媒體 Ptt，我每天都會在八卦板上面瀏覽一下，看哪些主題是鄉民熱烈討論？因為在使用的平臺上面的介面，會顯示出討論的則數。剛剛有提到會不會分享轉貼或是附議？，我個人在 FB 使用上比較少分享，因為我都用按讚取代，因為在粉絲牆上別人就會看到你按讚的內容。這是我的經驗。

RL：你都關心什麼議題呢？

PP_R101：通常都是環保議題或是飲食相關的訊息。

RL：你會動員他人去連署什麼的嗎？

PP_R101：我通常都是按讚比較多。

RL：所以你不會發一些訊息，然後請朋友來看？

PP_R101：就像我剛講的，其實我按讚的話，我的好友都會看到我按讚的內容。因為轉貼的功能比較像是它會留在你的訊息牆上，那我覺得有些議題比較不適合長期留著，我對這個比較保守。

RL：OK，謝謝你。

PP_T307：我大部分也是在 FB 跟 LINE 上面，那 FB 跳出來的議題，是看你平常看哪些議題，它通常會跳一些環保的議題給我看，我通常也是按個讚，有時候我會進去連署，至於連署後會不會轉給朋友？我比較沒有那麼積極，自己連署完就 OK 了。如果是從 LINE 上面看到別人轉的一些環保議題，我會再轉給幾位我覺得比較環保的人士。

RL：如果是轉貼的話，主要是透過 LINE，然後是跟自己親近的、對那個議題的比較有興趣的朋友。那你說你是關心環保的議題？

PP_T307：另外一個是流浪動物，這大部分是在 LINE 的群組，因為在 LINE 的群組有大約三、四個狗友的動物。所以大部分我的臉書都是經由 LINE，別人傳給我，我就會大方連署，我也會傳給別人，反而流浪動物的議題會比較熱烈。

RL：會比環保議題熱烈？

PP_T307：對，會比較多人轉來轉去。

RL：謝謝。

PP_T306：我自己有在公共政策網路平臺上，有時候會看看哪些議題我可以參與的。

RL：你有自己主動上去看？

PP_T306：對。或是我平常有加臉書的社團，像是「不塑之客」或「臺灣零廢棄」，剛好都滿符合這次要討論的議題。然後，我自己很少分享這類訊息，都是看比較多然後按讚或是留言。

RL：網路的部分就 FB 跟 Join 就是公共政策網路參與平臺，還有嗎？

PP_T306：大部分就這兩個，其他就沒有。

RM：您有用 LINE 嗎？

PP_T306：LINE 有用，但沒有在上面傳給別人看。

RL：謝謝。PP_T305？

PP_T305：我一樣比較常在 FB 上得到，然後被動得到資訊的話也是在 FB 跟平常我比較信任的節目，我會習慣去瀏覽一些我比較信任的新聞媒體，比較沒有紙本媒體。

RL：可以舉例嗎？

PP_T305：大型報紙，像是自由、中時或是什麼的，會比較少去看，雖然他們也有電子平臺。

RL：你信任的是哪一些？

PP_T305：端傳媒比較常看。可是新聞一樣比較會有立場，所以希望在得到更多的情況下，我還會再去看 Ptt。可是我跟 PP_R101 的情況比較不一樣，我是會主動瀏覽 Ptt，會上去看看大家怎麼說。然後分享的部分，大概也是在 FB，我如果看到某個文章或是連署活動，我在了解它之後希望可以分享一些我自己的想法、跟我的朋友討論，但這不是一個很舒服的過程，因為在這個過程中會接觸到跟自己想法不一樣的人，然後在這樣的情況下，會跟傳 messenger 私訊不一樣，因為私訊是傳給跟自己想法相近的，可以有一些認同。所

以我覺得在分享這部分，討論會比較有效。

RL：你平常比較關心哪一類的議題？

PP_T305：應該是性平、環保類。

RL：好，謝謝你。PP_T308？

PP_T308：我目前主要的管道有三個，兩個是被動、一個是主動。先說被動的，比較常用的是 LINE，第二個是 FB，因為 LINE 是綜合各家報紙的報導，所以比較不會有偏向，雖然說滿常出現三立新聞的；FB 的話是看經濟人跟另外一家，我忘記了。LINE 跟 FB 是我主要的，但是大量的還是在 LINE 上面看。然後分享的話，主要是在 FB 上面，LINE 的話頂多是別人傳訊息在群組裡，我覺得有興趣、有共同理念的才會分享，不然很少主動分享。主動的話，我會去百度新聞看國際新聞，因為臺灣的國際新聞的量非常少，而且不是真正的國際新聞，所以我會主動去百度新聞那邊看新聞。

RL：您都關心哪一方面的議題？

PP_T308：我比較常關心國際跟性別相關還有環保的。

RL：國際上面有特別關心的議題嗎？

PP_T308：沒有，都看。

RL：好，謝謝。PP_R102？

PP_R102：我的習慣是在我的網路首頁設新聞媒體，像是 CNN 和奇摩首頁，這樣電腦打開掃過去就可以知道一些新聞，它會綜合各家新聞媒體，吸引我的或我覺得有趣的，我就會多看幾則這樣子，我也會打開來看今天發生什麼事，這是我主要接收訊息的來源。然後 Ptt 我也會用，主要是看大家關注的這個議題是什麼，然後大家怎麼討論，它不見得是我吸收新聞資訊的主要來源，我主要來源是自己去看新聞。然後 FB 我也會用，但是 FB 對我來說比較是朋友關注的生活議題，那它對我來說也不是主要來源，如果自己有興趣的話就自己去查詢。
那關注的議題部分，其實我都看、沒有特別偏好。轉發的部分，我自己不太會在網路做轉發，是自己個人習慣，但我會跟一些比較好的朋友做討論，因為那是我們志同道合的朋友，我覺得可以溝通一些不同的看法。

RL：好，謝謝你。PP_T303？

PP_T303：我關注公共議題的管道主要有三個，分別是 LINE、FB 跟電視上的新聞，那比較常用的是 FB，我平常比較少去關注，多是一些身邊的朋友常關注公共議題，或是自己有 follow 一些系上教授的臉書，所以他們就會分享滿多公共的訊息，我就會從他們分享的貼文點進去看，看他們在討論什麼。感興趣的議題是環保，像是今天討論的免塑或餐具減量等等有關的，我也有加入「不塑之客」，然後在社群媒體上有看到推動連署，所以就有參加這個連署活動。

RL：OK。妳主要看別人分享的比較多？

PP_T303：對。

RL：你自己的分享就比較少？

PP_T303：我看到朋友分享，有些我認同的我就會分享，這個頻率沒有很常。可是像環保議題，我就會想分享給其他人，但是是用私訊的方式像是 messenger、LINE，把訊息轉給其他人。

RL：OK，謝謝你。PP_T302？

PP_T302：我本身是讀環境管理科，所以對環境方面的議題就有興趣，加上家中平常也會分享。然後我最常使用的是 FB，然後因為我有四個小孩，所以我上網時間不多，大部分都是用 LINE 或是 messenger 去分享我有興趣的東西給朋友，然後我關注的議題是婦幼、環保跟食安，我曾經去看過公共政策網路參與平臺，因為我覺得這個平臺是有政府挹注的，好像官方認可的平臺，不像私下那種，所以我會比較常上去看現在政府重視的是什麼，然後做分享。我自己也曾在上面發動連署過，就是「健保卡」的提議，有分享其他人幫我連署這樣，我分享我發動的提議到新聞的留言裡面，然後健保局出面反駁說並沒有禁止使用健保卡這件事情，但是這跟我發動的議題的本質不相關。所以我覺得他們在回應的時候並沒有看我發出的訊息的本質是什麼，沒有探討我們的問題在哪裡。

RL：這裡稍微釐清一下，您剛有提到自己提議的經驗，那你也會去動員他人來連署，你都是經過哪一些平臺去動員？

PP_T302：FB 直接分享或是用 LINE 私訊，還有電子郵件。

RL：OK，你提到健保署有做回應，它是在哪裡回應？在公共政策參與平臺？

PP_T302：它是在環保局的那個分享的那篇新聞，然後我在下面留言我連署的連結，然後

它就出來回應並沒有禁止這件事情，但它的回應內容跟我的留言是不一樣的，我留的是「應該要免費讓我們換發一次健保卡」，但它回應的是「並沒有禁止沒有照片的健保卡是不能使用的」，這是兩回事。

RL：OK。PP_T301？

PP_T301：有四個我主要用的管道，第一個是 FB，因為我自己有在經營「臺灣零廢棄」的平臺，所以會一直留意相關的資訊，得到資訊的管道有環境資訊電子報，他們每天都會有大量的新聞，所以我會進去搜尋跟零廢棄有關的，然後會轉發到社團裡面。另外是「低碳生活部落格」，他們主要針對能源相關，這也是我關注的議題之一。除了 FB，另外還會使用的是電子報，除了環資以外還有非基改的，我都會定期的確認最新的訊息。第三個是網路媒體，譬如剛提到的端傳媒，或是「食力」，它是一個跟食品資訊相關的自媒體，他們做得比較正式，比較有公信力。另外，像「美的好朋友」也是最近在醫美、醫療與保健食品方面比較有公信力的組織，所以我會比較定期去瀏覽他們最近的文章或什麼的。另外，還有一些網紅，像是「囧星人」、「臺客劇場」、「金魚腦」，都比較偏環保、知識分享類的 Youtuber，那我都會關注他們最近有什麼新作，順便留意他們可能正在倡導的議題。最後一個是 MSN 新聞的首頁，因為我工作時都會用，就會開起來看一下最近有沒有什麼不一樣面向的東西，那這是四個主要的來源。
我關心的議題方向主要是環保，其中又包含氣候、能源與廢棄物相關；其他的有包括中央跟新竹的市政；還有食物安全，包含非基改、最近的食安還有素食相關的新聞；最後還有性別相關的，像「女人迷」就是其中一個我關注的平臺。
分享的部分，我會按讚或是轉發到社團裡面，因為社團是想要看這相關訊息的人，他才會去看，所以我會把它轉發到相關社團，可能是在地的或環保界的；再來，如果我覺得重要，想要影響身邊的人，我會轉貼到我個人的留言板上面。如果要再積極一點，我會用 LINE 或是 messenger 轉貼到我認為適合的對象，可能是在地人士、相關的或是他想知道這些事情的人，但這頻率比較少。所以這幾個方法是我目前有在做的動員方式。我補充一下，留言跟連署是不一樣的，可能是 NGO 在推，他說我們在某個時間點去留言，像「Greenpeace」，或是專注素食的「Lever 槓桿」。譬如說他們最近要打的議題是在窄小空間飼養的籠雞，他們會在某一個特定時間去摩斯漢堡的某個新產品貼文下方留言，這是他們動員的方式，讓別人關注到這件事。連署的話，通常是寄信到信箱說最近在推什麼議題，歡迎加入我們的連署或是捐款，然後他會有顯示 bar 條，告訴我們還差一點點，那我會想成為那一點點，所以就去按連署，這是一個不錯的操作方式。

RL：OK，謝謝。

PP_T304：大家好，公共政策網路參與對我而言不是生活的重心，我偶爾才會關心，使用的平臺有電子網路新聞，譬如說 Yahoo、MSN 或中華電信等等。再來是 LINE，我有非常多的群組跟組員，也會傳相關的訊息。再來是臉書，還有公共政策平臺，我偶爾也會

去看一下。我關心的議題除了政治之外，政治絕對不看的，其他東西多多少少我都會看跟關心。關心之後我會動員，比如跟我們身障相關的權益，我們都曾經發起過，但說實在很失望，因為我們花了相當大的力氣也通過了所謂的門檻（意指公共政策網路參與平臺的），但是相關機關的回應是令人失望的，我們的提議，國家法律都已經有了、明訂了十幾年了，但是相關機關卻不執行，我們也到過監察院、立法院，也發起這個公共政策網路，但還是一樣沒有用。

RL：之前動員是透過哪些管道？

PP_T304：LINE 是我們主要管道，因為身障群組不大，但是我們很團結，應該全省有一兩千人，然後臉書是次要。

RL：我們現在還有一點時間，我追問一題不是題綱上的。就開放大家回答。各位在接觸公共議題資訊的過程裡面，如果你覺得現在看到的這條訊息是假的，或者你碰到的訊息跟你的立場有很大差異，接下來你會做什麼動作？比如說你會如何查證？或者去看一些平衡報導等等？如果碰到這種情形，你會在網路上做什麼動作？這題就開放給大家回答。

PP_T301：有時間的話就去查證，但大部分會覺得這不是真的，不管它就是了。

RL：所以偶爾才會去查？

PP_T301：應該說自己不確定的時候會偶爾去查，如果自己沒時間就略過，如果有時間的話，可能就把它丟到各個平臺問大家是什麼回事。

RL：你會有哪些平臺去查？

PP_T301：通常會用 Google 先去查有沒有同立場的說法，像是核能的部分，兩方都有很大的社團組織，可以去問朋友圈裡面立場鮮明（擁核或是反核）的，會去請教他們的立場是什麼。

RL：謝謝。還有沒有其他人？

PP_T306：如果我看到的議題跟我的觀念、想法不一樣的話，我會看這議題的複雜程度，如果太複雜，我就比較不會去深入。但如果我看那文章就邏輯不太對，如果我有辦法反駁的話，我會留言表達自己的想法讓大家看到，這樣對社會比較好。

RL：還有嗎？

PP_T307：如果我看到的議題是我有印象，然後我覺得不是那樣子的，而且對它大概有三成把握的時候，我就會上網確定，確定之後我一定會發給大家。

RL：那你發給大家都怎麼發？

PP_T307：如果它是從 LINE 發給全部的人，我就再從 LINE 回覆給群組，留言說這個是謠言這樣。

RL：好，謝謝。接著我們就來談下一題，也是今天的一個重點，就是：請問對於環保署禁用免洗餐具的政策，您的看法是什麼？我相信在座各位之所以會接觸到我們的信件，主要原因是我們針對今天討論的這個議題「2019 年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦之室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」，我們針對過去有參加過附議的好朋友們，請國發會幫忙發電子郵件給各位。想請在座的，如果有附議過這項提議，可以舉個手嗎？好，謝謝。沒有舉手的，可能是去年才附議過另外一個跟免洗餐具有關的議題，那第二波我們也是有透過國發會在發動。所以來的對象都已經有篩選過，是對禁用免洗餐具比較支持的人，但我們想要進一步了解，你們對於禁用免洗餐具政策的細部看法，比如說你支持的理由或你有一些其他的想法，又或者是你覺得禁用會有什麼問題、應該怎麼做？這都可以進一步地表達。等下的程序也是一樣，每個人先發言三分鐘，最後開放讓大家各自表達意見。那麼一樣從我左手邊 PP_R101 開始。

PP_R101：對於這項政策的制定，我個人是完全地支持。首先，我覺得臺灣從小的教育就是培養環保意識，對於生態永續的課題會想要了解如何去進行，也認同永續經營。第二個從飲食健康來講，我們知道免洗餐具在高溫下使用可能會溶解出有毒物質，像是漂白劑或防腐劑，這對我們的身體健康都是不好的。我舉例我用餐的習慣，如果在外用餐，餐廳可能會提供兩種不同的選擇，有環保餐具跟免洗餐具，那我通常都是選擇環保餐具做使用。如果是外帶回家的話，有些店家會提供紙碗或是塑膠袋或是免洗湯匙，我回到家會趕快把食物換到自己的容器裡，因為我知道這個餐具的材質是不好的。所以如果這個政策能夠從源頭去管制製造或生產這種材質的餐具，我覺得是沒什麼影響的。然後，從這項提議的標題可以看到「公家機關」，我覺得公部門如果可以率先施行，然後民間要比照，我覺這是可行的。因為公部門有他一定的公權力，既然他制定這項政策，他應該要主動、率先地示範，讓民眾了解在行政單位可以這樣做，那麼民間企業也應該可以效仿。再來說 8 月 9 號環保署的回應，可以看到部分縣市跟民間企業已有一些合作，但可惜的是這個資訊沒有揭露地很完整，如果這個資訊可以加強地揭露，讓民更有效地獲取，其實這個政策是非常的好。

RL：好，謝謝 PP_R101。

PP_T307：我也是非常支持這個議題，我認為它從公家機關、公私立學校開始，應該比較容易，因為學校有固定的餐盤，公司裡面有廚房的，他們都有固定餐盤，我覺得這對他們講都是比較容易的，所以這是一個可以執行的提案。只是我覺得這種免洗餐具，最大的問題不在室內，因為市內的分類都已經做好好了，所以我不知道說為什麼吸管會流到海裡面，海龜吸管事件應該不是從這些去解決，我覺得那些動物很可憐。這只是我的問號，如果垃圾分類做得更好，是不是可以解決更大的問題？尤其是夜市，為了方便性沒有辦法不提供免洗餐具，這部分我不知道他們要怎麼執行，可是在夜市垃圾亂丟、沒有分類，這部分應該比較容易做。不好意思，這樣說有點偏離題目了。

RL：沒有問題，我今天做主持人是不會下結論的，目的就是廣泛地聽聽大家意見，所以你有想到什麼都可以講，是沒有問題的。PP_T306？

PP_T306：我也非常支持這個議題，但我覺得還是要先從自己做起，因為現在網路上的資訊真的太多了，大家拼命地發表自己的意見、拼命地回覆，然後這類型的資訊已經很多，但是為什麼好像沒有推得很好，就像太陽能也是。行政院長賴清德不是說要種電嗎？但我看民眾的意願好像不高、反應也不是很好，我覺得現在資訊這麼多、電視報導也常常看到，說塑膠有很大的危害之類的，那從我自己倒垃圾的經驗判斷，有些人用的垃圾袋居然不是政府規定專用的，他們都亂丟、回收也沒做好，而且我還有在某些地方看到，有些回收人員把塑膠類的垃圾全部丟掉，就是沒有分類、好好回收利用資源，連源頭都做不好了，怎麼會變成這樣呢？所以我覺得應該要從個人開始，像我在家都會跟我爸媽講，因為我爸媽是不太喜歡做這些事情，但是在我勸導他們一段時間後，效果好像也不是很好。我自己有加入「不塑之客」的社團，我看大家在上面討論，我覺得板主也推廣大家要執行，而不是在爭吵。就是有時候會看到爭議的文章，有正反兩方的意見，但是板主只是讓大家討論。反而以圖文並茂地方式說我今天做了什麼，拿了鍋子裝了什麼東西，這樣省下了一個塑膠盒或是飲料杯。所以我覺得討論是一回事，重點是要落實執行。

RL：好，謝謝。PP_T305？

PP_T305：剛剛有提到落實回收似乎是一個方法，但目前回收與禁用免洗餐具這些事的推動，他們最基本初衷是方便、省錢，像剛剛有提到回收沒有辦法做到，這根本原因是因為回收沒辦法賺很多錢，所以沒辦法有更多的人力去做好這件事，所以禁用的意思在於讓人民不要讓它（免洗餐具）出現，這樣人力也可以減少。我覺得這項提議，會讓人覺得花個三、四塊買個方便，那誰不會去？它也有提到如果有廠商提供租借餐具，那些攤販的阻力是不是就沒那麼強了？因為這樣不用自己增加人力去洗那些東西。所以單純僅說我要限用、禁止大家使用，會比較沒有效果。那政策的時程說我們時候要做什麼事情，禁用、限用等等，要大家自己想辦法，但這對自己要去想辦法的人來說是很大的阻力，所以我覺得廠商租借是更有效的執行方法。

RL：你個人支持這個政策嗎？

PP_T305：我是支持的。但我看到時程，會覺得好像要大家不要用就不要用，是很難做到的。

RL：好，謝謝。PP_T308？

PP_T308：我個人是支持這項提議，就像臺北市之前的垃圾費隨袋徵收，但我覺得應該漸進式進行，初期先鼓勵後面再慢慢地一步執行，這樣才比較有效。現在政府說要禁用，但對於夜市而言，這是非常大的困難，因為對消費者來說，他就是來消費的，如果還要自己帶一個東西，對他們來說是一個負擔，所以政府在這一塊要提出一些解決辦法。而且我覺得重點不在這些公家機關或是民間企業，應該是民眾本身就要先教育好，因爲如果民眾不教育好，你推出再多的政策也是沒有用的。像之前新聞有說過不鏽鋼吸管在海裡面還是有撿到，可見問題是在民眾，如果民眾自願帶杯子、鍋子的話，才是比較有效禁用免洗餐具的辦法，而且政府也應該鼓勵民間企業研究、開發禁用的替代品，因為沒有替代品，大家不知道怎麼辦。像現在手搖飲如果要提袋的話，店家會跟民眾收一、兩塊，這樣會引起一些反彈，就是因為政府沒有在這塊做好，因為政府沒有提供替代品，也就是說政府沒有提出很好的解決辦法，也沒有教育好民眾，所以這應該要漸進式然後提供解決的辦法，而不是說現在不要就不要，這樣其實會上有政策下有對策，基本上民眾在下面做什麼你也不知道。

RL：謝謝。PP_R102？

PP_R102：我對這項政策是樂觀其成的，為什麼我會支持？因為我覺得我們都願意追求進步、便利，但我們也有責任確保我們在追求的同時，避免對環境造成負擔，這是政府環保單位的出發點，我相信這也是大多數人很少會去反對的利基點。那像剛前面說的，垃圾減量從源頭管理，那自然而然後面回收處理的困難就消減掉了，所以我覺得這項禁用的政策是不錯的。那麼到底可不可行呢？這讓我想到小時候有用保麗龍餐具，政府也是很快就禁用了，並沒有像這次環保署說 2030 年全面禁用，禁用保麗龍的時程相對快很多，那當初也有反彈，但反彈之後好像沒有什麼太大的影響，因為我們確實有很多更好的替代品。像剛剛提到的，政府有沒有支持做這些替代品的研發？像國外就有很多很好的替代品，像樹葉餐盤、可食用的湯匙餐具、麥稈吸管，這些好像臺灣有人做，但可惜好像沒有受到政府的挹注，我覺得這是政府可以去處理的一些點。有一些人會去講一些免洗餐具的優點，像是食品衛生的安全，我覺得不論是免洗餐具或是可重複使用的，材質方面遇到高溫可能會溶出一些物質，所以更基本的是在清潔跟保存上能夠做好，像我自己在外面用餐，餐廳有提供免洗餐具跟環保餐具，重點不是材質哪一個好，而是在保存上有沒有妥善的清潔？免洗餐具不見得比較乾淨，它可能在製造過程時有受污染的可能，所以免洗餐具是否有那麼高的可取代性，我覺得不必然。而我覺得這項政策比較可

惜的是，政府沒有具體的配套措施，在臺灣從中央到各縣市，都有很多很好的例子出來了，都可以去參考，只是可惜環保署沒有幫我們整理出來，像剛大家提到夜市的部分，現在其實已經有很多大型夜市在開始使用環保餐具了，像是士林夜市，臺北市政府就有補助然後購買清潔設備，統一規格、統一清洗，所以在政府有適當的補助跟引導下，這件事情是做得到的，很多夜市都在跟進了，我們覺得夜市要執行感覺很困難，但如果有相關的配套跟支持，其實是做得到的。所以我覺得整個相關配套從教育、輔導、誘因與環境，我們可以經營很好的誘因環境，適當的罰則制定，對於商家轉型的機制，那麼我覺得這樣禁用的政策是非常可行的。而且從過去的保麗龍政策來看，或許這個根本不需要那麼久。

RL：謝謝。PP_T303？

PP_T303：個人是支持禁用免洗餐具的，因為我自己平常會有自備環保餐具的習慣，那店家對於自備環保餐具都是友善的，就是會說：不錯，這個理念很好！因為大部分民眾覺得用免洗餐具是非常方便且不用帶哩哩扣扣的東西，而店家因為以客為尊，所以也沒辦法鼓勵他們帶環保餐具。我覺得禁用的政策會讓大家去改變一些習慣，像現在飲料的提袋都要多收一塊錢，我以前的朋友們買飲料都一定會拎著塑膠袋回來，那因為現在政策執行下來，知道說要多花一塊錢，所以就會懶得多花這一塊錢，所以我觀察到現在生活周遭的朋友們，他們會乾脆用手拿的方式，所以我覺得這個政策假如是好的話，會有找到變通的方案，然後會讓我們改變平常不太做的事情。當然還有一些配套方案，像之前飲料杯的部分，就會看到有很多最新的環保杯套，富有設計感、很潮，那就會變成一個流行，感覺提著環保杯套是一件很潮的事情，我個人是滿支持。

RL：謝謝。PP_T302？

PP_T302：贊成、不贊成，我有一個天使跟一個惡魔，因為我是媽媽然後又要帶四個小孩出門，所以免洗餐具對我來講是便利又重要的東西，可是我知道這個東西對大環境有害，所以我必須強制改變自己的生活習慣，或是盡量少帶小朋友出門，盡量在家裡用餐這樣。然後，我覺得最大的問題是，除了禁止人民使用之外，是不是也要禁止工廠生產？這才是最基本的，因為生產越多，雖然人民拿不到但它還是存在的，並不是你不用了他就不生產了，雖然他會減量生產，但是還是比較大宗。再來就是，剛剛有人提到保麗龍，之前保麗龍會那麼快是因為它遇熱有溶，所以人家不敢用、不喜歡用，所以政府應該要告訴人民用這些免洗餐具對人民會產生什麼樣的壞處，他們自然就會不敢用了。有一次我去便利商店，我聽到有一個小姐跟店員多要了一根吸管，她買一瓶飲料但她跟店員說，因為要禁用吸管了，所以要多要一點囤貨，所以這就是很奇怪的現象。像我們去外面，就算帶著自己的餐具，但我們要洗那些環保餐具的時候，必須到廁所去洗，這要看商家是否有提供適合的場所，讓我們去做清洗的工作。然後這些餐具，你去一間麵店或是夜市的蚵仔煎，他用一個塑膠的餐盤外面套了塑膠袋，可是塑膠袋遇熱會溶出什麼東西？

可是你不能因為不用免洗餐具，這些東西就不會有害人們嗎？而是應該著重現在生產的環保餐具的材質、清潔度跟耐熱度，而不是只單純地做這些，你要做到讓我們能夠安心地使用這些正常的餐具。還有，大家看到淨灘活動，為什麼動物身上會有這些垃圾？我從 94 年大學第一年就開始淨灘了，並不是現在才開始，然後我們以前去的時候就會看到那些垃圾，可是都沒有想過說為什麼那些垃圾會存在，我覺得海邊的活動是主因，這些主辦單位是否有受政府規範？他們使用的東西、路邊擺攤的東西等等，但都是放任他們，只要他們有繳管理費就好了。像福隆那邊的便利商店，他們說他們一天的營業額可以高達一個月的獲利，是很可觀的，因為他們賣出的東西就是免洗的呀！

RL：好，謝謝。PP_T301？

PP_T301：關於這個機關在網路上的回應，我不太確定這個格式，是要先做分析、說明再做後續推動與規劃，我作為一個讀者，看到剛剛這個回覆，會覺得他在告訴他已經做了哪些事，好像是在辯解，就是沒有直接回答說我們希望你推這件事。我希望他回答的方式是你先回應我，你未來可以做什麼，最後再附註你已經做了什麼，然後取得我們的信任。他對我們個人的觀點是非常主觀的，就是我已經做了什麼什麼，已經做得很好了，之後會再努力。那他後續的回答也沒有很明確，其實網路上已經有提供很漸進的政策，有做一個期程的表，那這樣會比他後面的推動規劃一、二、三點具體很多，他同時也在教育大眾，既然已經有了規劃，那我也做好心理準備，這也是種公眾教育。所以我覺得他在回應方面可以更有技巧，順便做公共政策的推廣，譬如說已經有規劃哪些了，我們可以再討論具體的立法部分，至少我們團隊已經在做了，而不是說我們之後會做，沒有提出具體的內容。這是我作為一個讀者，看到政府回應的一種心理狀態。有些比較激進的環保團體，他們認為 2020 才要禁止使用塑膠微粒太慢了，為什麼不能馬上現在？這個 2016 年時就在推了，現在 2018 禁止製造但還可以賣，那 2020 才可以完全不賣，所以那時候環團其實有在 argue，但我認為這是一件很正常的事情，因為環團一定要 push 政府，政府才會感受壓力然後去做這件事情，對於那些被動的消費者，不好意思沒辦法讓你與其予求，這個是大家的公共意識，環團跟一般較被動的消費者之間的推拉是很正常的，也有他的必要性，立法也有必要性。畢竟我自己的身邊，我媽媽完全就是…，我跟他講了千萬遍不要再拿塑膠袋了，她就說人家都包給我了，我就想拿嘛，我又不好意思丟回去。我就說你拿自己的環保袋把東西丟進來，再把塑膠袋還給人家呀！然後她就說這樣很麻煩，所以這個世界上就是有這種很難用理性教育告訴他該怎麼做的人。她也都知道喔，我每天都貼一大堆例如塑膠吸管插到海龜鼻子之類的給她，但都沒有效用。所以遇到這種人的話，我們就必須要靠法規，去 push 這些人。
回應剛剛說的，除了在道德勸說下，還要附加一些價值，就是使用拋棄式的餐具在食安上會有危險嗎？它具體的數據是什麼？用這個方式去說服比較不重視別的動物或別的國家的人遇到垃圾危害的人時，他可能會以自身的利害關係去接受說：好，我不要再繼續使用免洗餐具，否則我可能健康會有危害。所以用這個方式去行銷、包裝與宣傳，其實可以打動不同的客群，政府也可以去找作材料研究的專家合作。

再來是，系統性地降低一般人參與減少廢棄物的門檻。像是鐵盒便當店，他會吸收一些成本，對於民眾而言只是打通電話叫便當，雖然價錢可能有一點差別但還負擔得來的話，他不會有太大的門檻困難。另外像有些企業社會，譬如好盒器在臺南發跡，然後跟臺中市政府合作，提供這些容器供平常使用，等於是租借這樣子，那公司包含清洗跟回收等附帶的服務。所以我會去這一家而不是原本的那家，因為這家有提供可重複利用的餐具，我只要去拿然後吃，吃完放回去，還可以還回去不同家店，因為他們是一系列的店。所以我覺得系統性地降低民眾參與的門檻，讓零廢棄、減少使用免洗餐具的困難度降低。另外一個叫「Green Package」，是剛成立的網購，他們提供綠色環保包裝的服務，酌收部分費用，但它們的包裝是採用可回收的包材，所以他們也是要用系統性地方式降低民眾參與的門檻。所以我覺得系統性是政府未來要推動政策的一個重要方向。

再來是教育民眾，除了道德勸說之外，要告訴他使用者付費的道理，就是你是使用者、污染者，所以你必須要負擔這個外部成本，因為我們現在大部分都把內部成本外部化了，所以這會變成環境成本跟社會成本。而製造端像廠商、工廠應該要負擔一定成本，通路、量販商也應該要負擔一定成本，如果是選擇這些拋棄式產品的客人，也應該負擔一定成本。所以我認為塑膠袋一塊錢是很合理的，你就不要用啊、可以帶自己的。關於已經立法的部分，我認為應該要加強取締跟執行公權力，否則大家會覺得又沒人抓我，就是有這種白爛的人、廠商或商店，所以環保局、中央與地方單位都要有共識：立了法，就要去抓。不然就會有人不聽從這些法律，最後可能變成虛設的法律，那其實很可惜。我自己在公家單位服務，都會有公文說要垃圾分類，但問題是垃圾分類的包商是請外勞，那外勞的做法是把一般物跟回收物倒在同一個袋子裡面，然後就收走了。所以我們在辦公室認真地做了回收，但廠商包出去了也不能怪外勞，因為老闆怎麼說他怎麼做。所以我們收到公文說「請落實垃圾分類」，我們也做了但後來還是會混在一起。這樣就變成我要聽從公文的，但這樣做很沒意義，這是一個系統性的問題。所以我們要真正地去落實這些法律規則，層層追溯然後確保執行並且有去懲處，否則的話就等於是虛設的法律。最後，我認為有很多地方在做的，像是夜市。他們那些 sample 都很好，應該是小規模成功後，藉由地方政府讓他變成稍微大規模一點，地方政府推得 OK 就拉進中央，就像既然臺南市、臺北市做得到，為什麼全臺灣做不到。把資源從小的點去擴大，我認為這樣會比較有說服力，才不會中央政府一下想推行事情時，沒有素材或 sample 可以說服大家，要讓大家覺得這是可行的，執行的時候相對有說服力。

RL：謝謝 PP_T301 提供很多處置的方法，就你個人來講支不支持禁用免洗餐具？

PP_T301：支持。

RL：所以你是在這個前提下，剛剛提供很多進一步操作的方法？

PP_T301：不錯。

RL：OK。PP_T304？

PP_T304：在我發表之前，先跟大家分享我個人的生活經驗，倚老賣老我比大家都年紀大很多，在我爸媽那個時候，他們到菜市場買豬肉沒有塑膠袋，他們是用草繩跟香蕉葉，那是早期的農業社會。記得在我國中吧，臺灣 C 肝大流行，那時候臺灣倡導使用免洗餐具，就是為了要防止 C 肝流行，我記得從那個時候開始，臺灣的免洗餐具漸漸地增多，像我早些時候在商家吃東西，都是用他們提供的瓷碗，是不是塑膠筷我忘記了，啊反正都是要重複使用，也因此造成臺灣 C 肝的問題，那當然 C 肝流行不是只有飲食餐具的問題，它只是眾多原因之一，所以當時政府才會推動免洗餐具。
那回到這個主題，個人絕對認同禁用免洗餐具，因為我覺得塑膠對環境、人體都有害，所以個人絕對支持禁用免洗餐具。但我們禁用免洗餐具的前提，也是一個最大的前提，就是所謂的配套，我們沒有配套。現今社會是工商社會，不是早期的農業社會，人們從家裡走出去上班、參加活動，以我今天來說，參加一個活動，我有可能帶著家裡的鍋碗瓢盆出來嗎？不可能嘛！那我唯一可以要求的是用自己的杯子裝水、盡量少在外面買飲料，那這是所謂配套性的問題。
再來就是說，因為沒有配套，所以政府沒辦法強制地去實施禁用。如果說今天有其他的材料來取代塑膠，那我想要禁止（塑膠）是非常容易的，但就是因為沒有相關的配套，所以有一堆問題。
再來，剛剛議題好像有點分岔，禁塑跟禁用免洗餐具是有關聯性的，但是是兩個不同的話題，如果今天只討論禁用免洗餐具，那塑膠、保麗龍什麼的，我們就不去談它。那為什麼我們會用免洗餐具，因為他有他的好處，第一個收藏容易、然後成本低廉、取得容易也不用事後清洗，因為他有種種的好處，店家為了節省成本等等，他會去採用免洗餐具，那如何去改變店家的習慣、他們考慮的成本，這就是我們的配套問題。如果沒有配套措施，這樣強制執行，我們是做不到的。還有，如果要使用共用餐具，也要考慮到一點，商家對這些餐具的清潔、衛生與保養，是不是能達到一定的要求？這也是大家要質疑的，譬如說一個餐廳員工、清洗者得了流感，一個咳嗽就污染到整個餐具，那這個傳染就會很快。以上是我的個人生活見解，謝謝。

RL：好，謝謝。最後還有一些時間，今天出席的人稍微少一點，所以我們還有一些時間，那麼就剛剛大家討論的內容裡面，有沒有要補充的？

PP_R101：剛聽完大家意見，其實我覺得使用上的習慣是大多數人都還不習慣去使用，這可能可以歸因於政府在整個政策制定上沒有規劃完善，那政府可以更積極地去想一些配套措施，就是讓那些不習慣使用的人可以去習慣不使用這些免洗餐具。再來是說，它有分短、中、長期的計畫，在中期的部分是以價制量的方法，那我覺得每個人可以負擔個兩、三塊的成本，這樣對環境長期來講其實是好的，大多數人在習慣這種成本之後，可以對於生態永續經營有初步的認識，也可以達到這個政策立意良好的目標。

PP_R102：在座的大家看來都非常支持這個政策，那我覺得政府好像沒有告訴我們他要做什麼。那夥伴也有分享一些案例，我覺得很好。但我覺得我們可以更主動積極來做，不見得要等政府來做。那像夜市的部分就很需要政府介入，因為像我住在市場周邊、家裡又做生意的，確實我們在轉型的時候有點困難，但其實這也是一個很好的機會，譬如士林夜市、寧夏夜市，給我們一些像這樣的資源與補助，讓我們在經營方面改善，甚至可以變成特色的發展店。現在我們感覺只是遺憾環保署沒有給我們明確的說法，配套部分其實國內外都已經有很好的案例，這都是我們未來可以建議政府繼續加強的，就是系統性地不管從教育、輔導然後環境，如何逐步地建立起來，並不是做不到的。

PP_T307：我覺得禁用免洗餐具第一階段從公家機關、學校和大型企業，這個施行上非常容易成功的，因為我自己是在大型的企業工作，通常政府一個法令下來，我們下面就要很多智囊團，因為大型企業就是人多、資源多，為了一個政策我們就要花一個月、很多的時間去想如何因應。所以這幾個單位是比較有資源的，他們應該有辦法想到怎麼樣去用，那後面的就是去複製。我以前是在比較領頭的大企業，每次我們想出一個方法後，後面那幾個企業就會 copy 了，所以以這個立案來講，我覺得這樣的實行應該是 OK 的。那至於剛剛討論夜市的部分，可能還沒有在這個範圍，或許在第二階段，但這還是稍微有些難度可能還要再討論這樣。

PP_T308：我從另外一個觀點來講好了，我覺得政府在某些新聞出來時應該要適時地制止跟引導，譬如說甘蔗吸管裡面含有 PLA 塑膠微粒，是環境無法分解的東西，可是當下政府並沒有適時引導加禁止，然後告訴民眾這也是對環境有害的東西，所以那時就導致民眾一窩蜂地訂購一包包的甘蔗吸管。然後網路上也有人說，不鏽鋼吸管不見得對環境是沒有危害的，然後它的清洗也是很困難的一件事，如果要求手搖飲、咖啡館或是餐飲業去洗每一根吸管，然後要洗得非常徹底，這是非常困難的一件事情，這可能會引發像剛剛那位先生說的，大家一起共用重複性的餐具所引發的一些疾病。
所以我覺得不管是配套或是政府政策，政府應該在每個新聞出來的時候，就是相關環保議題的時候，應該要適時的禁止跟引導民眾，告訴民眾正確的觀念。因為政府如果不告訴民眾，民眾就是自己去分析，但其實民眾對這些是有疑慮的，所以如果政府透過公信力告訴民眾，應該會是一個更好的方式。

PP_T306：就我自己看到的部分，我覺得政府是一個很重要的推手，由他們去主導各個地方。比方說傳統市場，現在傳統市場還有很多人在用塑膠袋，或是那種柑仔店，像他們裝豆子什麼的都用大量塑膠袋。現在大部分人的習慣還不是很好，所以政府有必要用比較強硬、嚴格的執行措施還有管制，看能不能做到一些管制。然後像柯文哲之前也有在提蓋建築物時，這些建材我們要想到七十年後如果要打掉重建的話，這些建材可以拿去回收、再利用，就是一個循環城市的概念。比如說商家提供的吸管可以用可回收的，從製造、生產、使用與再製，這樣一個循環使用的概念。

PP_T304：我個人建議還是大家改變自己的生活習慣，我個人環保餐具一定隨身放身上，我跟我女兒的兩套都放身上，出門外食的時候一定用自己的餐筷，然後帶自己的飲料杯裡面裝自己的水，我不買外面的飲料。至於吸管，我覺得很可笑。我現在舉例，現在分別有珍奶、果汁與咖啡，這三杯大家認為哪一杯要用吸管？誰說喝珍奶要用吸管？這是個人習慣的問題，我喝咖啡一定用空杯嘛，果汁也可以直接喝，珍奶可以先把奶茶喝完再吃珍珠。其實吸管是所謂傷病人在用的，因為他的行動受限，那我覺得一般常人喝珍奶也好、果汁也好、咖啡也好，全部都不用吸管，這是個人習慣問題。

PP_T301：「臺灣零廢棄」推廣的不只是禁用，減少廢棄物有六個階段，前面先拒絕，然後可以減少使用，再來就是可以回收、再利用，然後真的沒辦法的話，可以把它堆肥分解掉，還有維修。所以他是一個系統性地減少你製造的垃圾，那回應到為什麼我們要禁用免洗餐具，就是為了減少垃圾，不只是減少垃圾，我們想做的是循環經濟，就是你眼前所見的東西，那些材質都是可以被分解的，然後再製作成另外一個商品。現在我們雖有回收機制，可惜他是降級回收，他不是吸管回收再做出一個吸管，而是寶特瓶回收後做出花瓶的盆子，可是這個盆子不能再回收，它最後可能就變成垃圾。所以這是慢慢地延長它的使用週期，但還是無法搖籃變搖籃，所以現在的回收沒有達到我所希望的永續的程度，但是很多單位跟政府都有在推廣，像柯 P 上上禮拜才辦的永續城市座談會，我有參加。所以其實政府有做啦，只是每個人的人生都很忙碌，我們不可能都教育得到，有些人要顧小孩、養寵物、工作等等很辛苦，那我們可以自己影響自己，自帶環保杯或是先喝奶再喝珍珠，但我們不可能叫全世界的人都先喝奶再吃珍珠。那甘蔗吸管，他其實要推的是甘蔗渣再利用，它沒辦法自然分解，但它拿去焚燒時不會像一般吸管產生那麼多的毒物，就是它可以燒得比較乾淨這樣，所以是相對綠色的但沒有到循環的境界。我覺得一步一步來，至少它是一個替代品又不太貴，大概比一般吸管貴個 1.8 倍吧，所以普通的商家是可以接受的，世界上有很多配套的產品，就商家有商家的立場、成本考量；而政府有不得圖利廠商的立場，我不能只推這個廠商的東西，所以政府有這樣的斟酌。我想大家今天都一起在這邊，其實是要一起想辦法讓這個世界往我們想要的方向靠近。那我這邊要分享的是，「臺灣零廢棄」一直有在期待扮演一個角色，讓更多環保資訊由有公信力、具專業背景的人來撰寫相關文章，讓大家比較有系統地搜集資訊然後去實踐，目前是用臉書的方式經營，歡迎大家加入然後一起去討論任何你在意的東西，上去留言你贊成或反對。那有鑑於臉書搜尋上的困難，所以之後會在想努力把它變成 NGO，把它發展成比較有公信力、易搜尋的平臺。

PP_T304：那我在講最後一句話，剛剛沒有提到。對於公共政策網路參與平臺，我覺得花了這麼多時間來經營，我希望結果也要讓我們的立法甚至是監察機關也知道，不要說我們花那麼大力氣結果相關機關沒有回應，或者是負面的回應，那這樣就浪費掉民眾的力量了。我希望把這個結果反應到立法院或監察院去，該彈劾的要彈劾、該立法的要立法。

RL：好，您的意見我們會記下來。我想因為時間的關係，接著就是我們最後一輪的問卷，

現在發下去請大家寫。問卷一樣有正反面，最後一題是開放題，如果有想到一些意見還沒有表達完整或有任何意見，都可以寫在開放題上面讓我們做參考。

逐字稿編號：7
時間：2018.08.15 10:00-12:00
受訪者:PP_R101、PP_R102、PP_C401、PP_C402、PP_C403、PP_C405、PP_C406、PP_C407、PP_C408、PP_C409、PP_C410
參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)
地點：國發會

RL：大家早安，我是 RL，是政大電子治理研究中心的副主任，在國立空中大學公共行政學系專任副教授，電子治理研究中心是一個跨校老師合作的單位，目前是由政大公行系來經營，承接國發會委託的研究案，今天找大家來討論是希望了解大家在網路上交換資訊、參與公共事務的想法。我介紹一下團隊成員，我左手邊這位是電子治理中心的研究員，同時也是臺北市立大學社會暨公共事務學系的助理教授，旁邊是我們的工作人員。今天會議會討論兩個主題，可以在投影螢幕上面看到，第一個是請問您平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣？第二個是請問您對於環保署禁用免洗餐具政策有什麼樣的看法？進行方式是依題次來討論，每個人發言三分鐘，接著會開放讓大家交流對話，或是補充第一輪的發言，兩題都會以這樣的方式來進行，在會議過程有兩份問卷，不過有別於會議前填的事前問卷，那個題目比較多一點，我們現場的問卷兩份都個別只有十題，相對容易作答。在研究倫理的部分，我也跟大家報告一下，大家開會的發言或是填答的問卷都是匿名處理的，所以不會呈現誰說了什麼話或哪一份問卷是誰填的，這點請大家放心；再來是研究成果將來會公布在電子治理中心的網站上面，不過都會匿名處理，外界看到成果也不會知道哪一句話或哪一份問卷是誰填的，大家不用擔心。在正式討論之前，各位桌面上都有一份資料，擔心大家可能對今天討論主題的背景不了解，或者是過去閱讀過但是忘記了，所以準備這個資料讓大家複習一下，資料就拜託大家不要做註記，如果需要做筆記旁邊有便條紙，不夠可以隨時找工作人員拿，就請大家再閱讀一下，特別是提案內容及政府回應內容請大家注意一下，與接下來的討論相關。因為時間的關係就先閱讀到這邊，先請助理先發第一份問卷給大家，一共只有十題，大家就照目前的想法作答就可以了。接著我們就開始進行討論投影幕上的兩個題目，依次請教大家的意見，為了讓會議順利進行，拜託大家將手機關機或關成靜音。第一個題目是請問您平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣？這邊的公共議題想要請教的是有關於政治相關的消息、公共事務相關的消息，平常在網路上都是透過什麼平臺去接觸？大概是對哪些議題感興趣？會不會進一步轉貼分享這些訊息？如果會轉貼分享，通常是透過哪些管道？如果這些訊息要請你動員連署，你又是如何處理？等一下就從我右手邊的 PP_R101 開始，依次每個人三分鐘，答完一輪後再開放大家做一些討論。

PP_R101：大家好，我個人獲取公共議題的資訊主要都是從網路社群媒體，大概有幾個，第一個是 FB，因為我本身是住在中壢，我有追蹤一個粉絲專頁叫我是中壢人，上面不定期會分享一些在地的公共議題，議題類型我比較關心環保跟飲食方面的相關資訊；第二

個管道是 Youtube，平常會追蹤一些新聞，有關環保或飲食的會特別進去看；第三個每天都會看的是 Ptt 八卦版，看一些比較熱門的，因為上面會呈現多少人討論或是推文的人數，我就會瀏覽比較多討論的熱門議題。剛剛有提到會不會去轉貼分享，在 FB 上我分享的動力不高，都是用按讚的方式取代。

RL：所以分享的部分平常比較少做就是了，那你會動員別人去連署嗎？

PP_R101：通常是按讚比較居多，轉貼分享比較少，通常會私訊或跟朋友面對面討論比較多。

RL：私訊通常都透過什麼方式？

PP_R101：LINE 或 FB，就是跟好友接觸的管道。

PP_C401：其實我跟 PP_R101 差不多，主要是透過 FB 去觀看，因為我大概知道網路的篩選機制是你常看什麼你按讚什麼社群，它就會一直丟給你，就像迴聲室那樣，所以如果我今天特別關注環保、國際情勢或政治等等的，它就會丟相應的這些資訊，不管是新媒體或社群，像「不塑之客」，因為它的人很多，所以它常常會出現在我的頁面上，像環境的很多都是不塑之客包括連署也是有人在上面發所以我才看的到，除了 FB 之外，我也有訂閱很多新媒體，像關鍵評論、Inside、報導者還有端傳媒等等，所以他們會寄一些 email 給我。比較有趣的是我最近發現 google 也會主動搜尋他們的文章在新聞裡面，以前是 google 我都不知道它文章來源，現在是都會告訴我這是端傳媒、這是報導者等等，所以我現在也常常利用 google 的新聞搜尋，幾乎是我每天都會做的，沒事就會看 google 的新聞。我不太會在網路上分享，因為我之前分享發現觸及率很低，可能跟演算法有關係吧，純粹分享的觸及率不高，所以回應率也是蠻低的，後來是傾向直接溝通。

RL：就是跟朋友分享？

PP_C401：對，就是像連署的部分的話，如果丟一大堆字給他，其實大部分人的瀏覽習慣都是滑過去，沒有時間去觀看，所以跟好朋友溝通一方面可能同溫層，另一方面用講的可能比較詳細比較能說服別人，所以比較傾向直接去分享。

RL：直接溝通你是面對面的途徑還是？

PP_C401：對，面對面比較會獲得一些回應，因為現在網路上的傳言也蠻多的，如果有些叫你去連署，那你跟人家討論之後，他會不會說可是你不覺得哪裡怪怪的嗎，然後有些反而因此不連署，這個狀況也有，所以我會比較傾向用直接溝通的方式。

PP_C402：我跟他們也都一樣，都要 FB 或 Youtube，還有一些像新聞的 ettoday 之類的，會瀏覽也會分享，因為本身有養狗，所以對狗狗部份的分享比較多。

RL：狗狗部分是動物保護相關的嗎？

PP_C402：對。另外環保的部分我自己只有在分類做一些相關的，但是看你們這邊有寫到海龜的部分，會偶爾分享一下大家不要隨手丟垃圾，可以帶回來自己的環境丟，像我自己就是不能隨手丟的我就會先放機車籃。

RL：會不會招來其他人也來共襄盛舉？

PP_C402：還沒遇過耶，我覺得這跟每個人的習慣有關，我是不習慣亂丟的。關於分享的部分都會分享狗狗的資訊。

RL：都是在哪裡分享？

PP_C402：FB 專屬的狗狗社團，還有 LINE，現在有很多不同的狗狗 LINE 群，我發現 LINE 的效應比 FB 好，因為你願意待在那個 LINE 群裡面就表示你對狗狗相關的訊息是有興趣的，另外跟家庭法案有關係的我就會分享在有 family、有媽媽爸爸在的群組。

RL：所以家庭議題也是你關心的？

PP_C402：對，像小孩如果發生什麼事或者有一些要小心的部分，因為網路有些是真的有些是假的，我都會附囑一句，不論真假希望大家都以此為例小心。我都是傳給會關心傳這個議題的人，比如說狗狗的群組就只關心狗狗的事情，我就會船跟狗狗議題有關的；如果是家庭群組，就會傳要如何節省之類的，會看每一個群組的需要，FB 也有很多類似這樣的群組，就會這樣子轉發，像狗狗走失什麼的。之前公投提案要有多少人連署，狗狗部分的社群就還蠻強大，只要有人轉貼全部的人就會上去連署，我都是分享在相關的群組，人家才會有回應，如果都是分享在不相關的或分享在自己的頁面，點讚的人沒幾個，願意幫你分享的也沒幾個，所以要轉發在有用的群組，他們就會幫你做分享，不管什麼議題就是要轉發在相關的群組。

PP_C403：平臺的部分像 google 首頁的新聞，會從中獲取相關訊息，另外最多的就是 FB，因為曾經有在 FB 瀏覽相關的國外網頁，之後就會在 gmail 不定期收到相關資訊。

RL：用 gmail 寄給妳？所以妳有訂閱電子報是不是？

PP_C403：忘記了，但是我會常常連署，所以會填個人資料，就會用 gmail 方式寄過來，

所以會有後續訊息送過來。會用 FB 轉貼，在個人頁面還有相關社團都會，也會標記朋友，可能知道哪位朋友對這個議題感興趣就會標記，另外如果很在意的就會用 FB messager 還有 LINE 一一把連結貼給對方，如果有一些是英文網頁，會擔心對方懶得看，我就會用很簡單的方式，比方說這格要填什麼填名字填 email，就是把它用的很簡單，鼓勵他們幫我做連署，還有在國外捐贈平臺做過類似信用卡捐贈，大概是這樣的行為模式。感興趣的部分像限塑、垃圾分類、流浪動物、野生動物的保護，然後環境保護大概這幾個方向。

RM：請問一下，妳剛剛說在 FB 上分享那些議題，可能會標記妳的朋友，所以妳的貼文主要是在個人頁面貼而不是在社團裡面貼？

PP_C403：都會，如果是我個人版面就標朋友，如果社團就不會，因為不見得我所有朋友都有在社團裡面，那當然受到關注一定是在社團比較多。

PP_C405：我公共議題資訊的取得來源還是依靠臉書，因為平常時間比較有限，臉書主要說可以有一些同質性比較高的朋友，或者藉由按讚的粉絲頁，快速地對你關心的議題在最短的時間內取得比較深入的狀況，我現在比較關注的議題大方向來講，因為我們一直都是主張經濟開發，在經濟開發的對立面可能包含環保、文資或者農業，這方面的議題是我比較願意去關心的，因為相對來講它的整體是很少數，很多細節是外部所不知道的，它不是那種可以透過速食的汲取資訊而了解到背後的真實性，所以我有點偏食，就是我的按讚很集中、同質性很高，就等於是同溫層很厚，但這個好處是我可以很快知道那方面的集中訊息，還有包括能源、文資、食農議題、反播遷，這些都是我比較集中吸收的資訊，比較深入的。另外就是工作的關係，我是韓文的專業口譯，所以我會把韓國的議題、新聞媒體設定優先閱讀，所以我只要一開臉書就會先看到韓國的訊息，這是我取得公共資訊的管道。另外像 gmail，有加入連署或參加什麼活動可能都會寄一些郵件來，可是郵件我通常都不會去開啟，因為那文字太多，對時間上面蠻有負擔的。轉傳的管道就是按讚，按讚的目的是如果有人在監看這個粉絲頁的話，他會覺得按讚的人數是多的，所以我按讚的目的是這樣；如果是分享，我覺得現代人不會有太多時間去吸收很多文字，再來是平行世界，他只要看你的標題不會看你的訊息，所以我會選擇有附圖片，很簡單可以用圖片傳達他的訊息，而且他的訴求不會過度引起同溫層以外的人反感，我覺得同溫層以外的人要慢慢讓他去接受你的溫度。

RL：妳的意思是說這樣子的妳才會分享？

PP_C405：對，基本上就是不會受到對立面的太大排斥，然後他的圖文會有一個比較簡單明瞭的說明，可以很快去了解問題的核心，比方說像環保限塑，之前大家可能會寫一些論述，但我覺得可能沒有比北極熊的媽媽抱著小孩在很小塊的冰上面站著，我覺得那個圖片帶來的震撼會是比較大的，讓人家願意去思考環保的問題，這是我轉傳的方式。

RL：妳一樣也是在 FB 轉貼嗎？會動員別人連署嗎？

PP_C405：是。如果連署的話會進入到很細節的部分，就會找我覺得可能性比較高的朋友去私底下溝通。

RL：面對面溝通還是傳訊息？

PP_C405：訊息，因為我的同溫層比較厚，所以我會在自己的頁面加一些比較多的說明。

RL：妳也會在自己的頁面動員嗎？

PP_C405：對，如果需要動員連署的話會用這種方式。

RL：那妳跟大家傳訊息是用什麼平臺？

PP_C405：用臉書 messager。

PP_R102：我自己習慣是在電腦瀏覽器首頁設新聞網站，因為要練習英文所以首頁是 CNN 的新聞網，臺灣的話是習慣用 yahoo 的新聞網，可以看到很多不同媒體的，我都是習慣自己去搜尋看一下今天發生什麼事，特別有興趣的才會多看幾家不同的新聞媒體，也很常用 Ptt，會上去看大家在討論什麼，但不見得是主要的議題訊息來源，主要還是自己去搜尋，FB 也會使用，但只是用來關心朋友、了解朋友而已，就是看看而已，幾乎不會分享轉貼或按讚，不太會去留下記錄。

RL：有動員他人連署的經驗嗎？

PP_R102：我自己會參加連署，但比較不會去動員別人。

RL：議題部分沒有特別偏好嗎？

PP_R102：沒有，我都看但是沒有特別偏好。

PP_C406：平常瀏覽公共議題的管道是會加入一些臉書社團、看新聞還有 Ptt 八卦版的熱門，類型大概是環保方面，如果覺得很感人、可以說服別人的話就會轉貼在 FB、LINE 還有 ig，我自己會連署也會轉貼，還會跟幾個比較好的朋友討論，跪求他們連署，在 ig 也會拜託大家連署。

RL：妳請人家連署，轉貼訊息分享的管道一樣嗎？都是在 FB、LINE 跟 ig 嗎？是在自己臉書還是在社團上面？

PP_C406：對，自己臉書，有時候面對面也是會提醒朋友，不要亂丟垃圾、多用環保餐具，像自己有抽中四根環保吸管，平常見面如果朋友沒有環保吸管的時候，我就會說這根送你，你下次別再用一次性吸管了。

PP_C407：使用的工具主要是 FB 和 LINE，跟前面幾位類似，因為 LINE 裡面有很多群組，都會丟一些相關議題，但不見得是我們那個群組屬性的，比如說學校班上加的 LINE 群組，就會丟一些跟小孩子教養或是健康議題。

RL：你是老師嗎？

PP_C407：我不是，但是家長會有一個群組這樣。另外跟朋友的群組裡面議題就很複雜了，我個人對一些議題會有自己的態度，但我不會在公共的平臺上表態，比方說之前的同性、同婚議題，我覺得那個立場會造成朋友決裂。

RL：妳連按讚也不會？

PP_C407：不會，我就是兩邊都不處理，但是我會自己去搜尋、去看，也有自己的立場，但是就不會去表達，因為這種議題比較敏感。但如果是環保、健康或是公益的話題，是大家比較可以接受，不容易引起對立，只是加入或不加入而已，不加入也不至於會被譴責，加入的人就可以去做推動。

RL：所以這方面的議題妳就會分享也會按讚？

PP_C407：對。我自己是沒有去推動連署過，唯一推動的就是我們學校校長選舉的事情，我工作的地方目前沒有校長所以這是我唯一有去推動連署的事情，其他的部分是我自己會加入連署然後轉貼訊息，但比較不會去策動朋友。

RL：那妳轉貼連署的訊息也是透過 FB 跟 LINE？

PP_C407：對，在個人網頁。

PP_C408：我的習慣跟前面幾位其實都大同小異，頂多是一些個別性的區分，頂多是加一些國際性的或是一些非主流媒體，因為主流媒體很容易在 FB 或 LINE 的轉傳上看到，所以那些主流媒體我就不會直接去追蹤，反正很容易跑出來，像前面提到的端傳媒、報導者那種的我就會看。因為自己本身有參加教師工會組織跟環境議題的組織，所以教育

跟環境議題本身會比較重視。如果說推動連署的話，因為教師組織本身又有分不同的組織，比方說以年金改革為例，我自己那一方是支持部分年金改革，有一方是反對的，有時候針對某些議題會有不同的看法，就是說有些立場是相反有些是相同，比方說我們會採取在公共政策網路參與平臺去推動議題的時候，不得不去借用這個平臺去弄，因為講白一點就是可能你推動了多久，結果另一個組織會割稻尾，在這個法案通過之後，直接散布在各大 LINE 群組或文宣。

RL：說是他們弄的這樣？

PP_C408：對，但也許另一方也會這樣跟別人講都是他們做的，我覺得這都難免會有。環境議題就比較單純、陽春一點，比較不會有這種割稻尾的情況，所以有時候要分享議題的時候大家也都會怕得罪太多朋友，比如說像剛剛講的同性議題，你如果表態的太明顯，但是站在教育立場還是要對性別平等有所立場，所以會針對議題去區分分享平臺。

RL：所以你的感覺是跟 PP_C407 類似嗎？比方說某一個議題有兩肇會比較激烈對立的這種。

PP_C408：倒也不盡然，因為我自己覺得如果我是從事工會組織，我還是會去做，如果在臉書我可能不會分享，但我會參與相關的活動，比方說剛講的婚姻平權，我還是會去參加地方的 NGO 組織的記者會。

RL：所以你不吝於表達自己的立場？還是因為工作的關係？

PP_C408：那其實也不算我的工作，我的本職也只是教書的，只是說有參與教師工會組織跟環境議題組織，所以這部分算是 no paid 的職業，能做多少算多少。

RL：剛剛提到說也是跟大家一樣，所以你也是常用 FB 跟 LINE 群組？

PP_C408：對， Ptt 也會看。

RL：你跟大家分享也都是透過這些平臺？

PP_C408：分享就是針對議題性，因為畢竟關心的議題太多也不可能每個都去分享，觸及率已經夠低了，如果再分享會沒人看，所以還是會去看本身參與的組織對這個議題的關心程度，還是會有比較重視跟一般程度的差別，當然是最重視的才會去做分享

RL：那你也是透過 FB 跟 LINE、Ptt 這些管道？

PP_C408：有的是用粉絲專頁，因為有經營教師組織的粉絲專頁，還有 LINE 群組，比方說環境議題群組的 LINE 或是教師工會群組的 LINE。

RL：那你會在 Ptt 上分享嗎？

PP_C408：Ptt 偶爾啦，比方說我自己不太喜歡廟會產生的污染，我就會偶爾丟幾則陣頭導致的汙染，就是故意去丟風向球，看看大家會不會討論這樣子。

RM：有帶風向成功嗎？

PP_C408：有時候有啦，因為底下就會寫什麼陣頭不意外之類的。

RM：然後就被推爆了。

PP_C409：我平常是用 pc 跟手機 app 在網路上連結，看的新聞大概就是 msn，大家一般會看 yahoo，有時候我會看國外新聞，不過我喜歡用聽的，所以在家裡有興趣的議題我就會開電臺或公共電視臺，還有會上 Youtube 去聽，因為還要忙家事還有兩個小孩，所以沒太多時間在 FB、LINE 上面跟大家傳來傳去，而且我覺得有些人你跟他說了也只會被當耳邊風這樣過去了，他不會有興趣，有興趣的話我才會多說一點，比如說我支持的 ngo 組織，我會固定捐款，會有固定的電子報，然後他的網頁我會去關注。我在 ngo 待過三年，我很關心的就是農藥基改問題，還會關注食品安全，因為這對民生、家庭生活息息相關，參與的討論度就會很高也比較不會有對立面，我們會有一些吹哨者加入 push 政府修法，我通常是默默的參與者，我不喜歡太拋頭露面，有時候開記者會的話，我會站在後面戴口罩，不喜歡太引人注目。

RL：所以網路上分享轉貼這些都很少？

PP_C409：很少，會分享的話都是認識的朋友，因為我不喜歡跟人正面衝突，我覺得正面衝突是最笨的方法。

RL：第一個題目還有些時間，接下來我問一個問題開放給大家回答，大家在網路上接觸到這些公共議題資訊，會不會對接觸資訊有懷疑？會做什麼樣的查證？這個懷疑包括你覺得它是假的，或者好奇其他人有不同立場，當你有這種想法的時候接下來會做什麼動作？還有這種懷疑是會常常出現還是偶一為之，或是在特定情況下才會進一步查證？

PP_C401：剛剛在看這些資料的時候，針對機關回應這部分，我之前在參與公共政策平臺有時候就隨便看看，因為我覺得說難聽一點就是官腔官調的，很不白話看得蠻痛苦的，然後分析說明的第七點，因為你們沒有附件，所以我剛上網查，因為他說有請輸入跟製

造業者繳納廢棄物清潔處理費，可是不知道實際上繳納多少，因為我覺得臺灣的塑膠真的太便宜了，便宜到不可思議，所以我懷疑就算有繳納也是微乎其微的量，我因為這點剛剛就去查，查到真的是蠻低的，好像有漲價的樣子，有漲大概 10%至 40%不等，依照每個不同的塑膠項目去漲，像這種部份我就會去查，然後有些部分是不鏽鋼吸管耗能量或者是吸管色料有重金屬，或者是可分解的像塑膠像 pla 那樣子的我有去查，後來查到所謂可以分解的部分，其實也有摻一些真的塑膠像聚乙烯等等在裡面，所以能分解是只能分解一部分，pla 我也是經過搜尋之後才知道它必須在特殊的環境下才能分解，這些都會影響到我後來去使用，像我是完全不會去購買可以分解的餐具，會去搜尋這些資訊是因為在看的時候覺得真有那麼神嗎？或者很怪或者這個東西到底細項是什麼？然後我蠻常去查法規網站的，有一個全國法規資料庫，還蠻詳細的，因為法條就法條不會你說你的我說我的，然後我會看法條去做自己的判斷。

PP_C405：我發現如果針對一個議題，若是政府機關發布的要去求證，比方說像反播遷或文資議題，在現場的審議會或公聽會，其實現場可能是砲火隆隆，但是它應用程序上的手段到最後讓它被共識、被決定的狀況，但很多時候你可能是被隔離的人或者你的發言時間是有限制的，但是政府會對外宣稱已經開了幾場公聽會或審議會，代表已經做足了民眾參與，但是他其實完全沒有民眾參與的實質在裡面，比方說像社子島開發的部分，都一直說是投票決定的，可是我們都知道 i-voting 參加的當地居民可能不到三分之一，但是他對外宣稱的是當地居民去決定的，這都不是外部的人可以去深入的細節，但是大家看到的是對啊有開公聽會，你們還在鬧什麼？所以我覺得認知上他會經過包裝，所以我覺得公部門的資訊是要再深入細節才能夠知道背後的真實，這是一個部分；另外一個就是針對真實性的部分，我覺得可以去找網紅，或者是比較多人關注的，比方說幾千人針對那個議題按讚，底下的留言其實很有參考價值，因為它會吸引到很多不同立場的人來留言，然後會丟不同的資訊在裡面，所以即使是我不贊同它，但我會去看底下的留言，看有多少不同面向的資訊被呈現出來；第三點就是臉書現在搜尋功能很強，只要輸入關鍵字，你的朋友或外部的公開發言，只要跟議題有關的全部都會呈現出來，所以我現在也會透過臉書的關鍵字搜尋，把不同人的貼文找出來看一下。

PP_C408：如果是存疑的話，因為在教師組織工作，那時候年金改革謠言真的是五花八門，有時候我們組織都在戲稱說我們在幫政府工作釋疑，因為可能今天、明天就會有一個新的假訊息說什麼立法委員 18%之類的，假議題很多，就是要去激起那些減少月退俸的人的不滿，我們也是要針對可能他今天在一個教師會群組，我們就會立刻去釋疑，就算會引起不滿，但這種就是一翻兩瞪眼的東西，你數字算出來多少就是多少，試算沒什麼好質疑的就是這樣，而且一視同仁。但是比如說我在環境的群組裡面還是會有這樣的謠言出現，因為有些人會戲稱你們這些環境團體是布爾喬亞式的做法，確實某些成員是有這樣子的背景，我們不可否認，所以當他們也成為被減少利益者的時候也免不了會丟出這樣的訊息，在這樣的群組我就不會去做表態，雖然很清楚就是被戲弄了，因為我覺得就是 case by case，如果在那個群組講一些其他立場會讓事情變得很複雜，像有一些同

婚的議題也會造成這種情況，就只能看過略過這樣。

RL：所以你會選擇性的去澄清。

PP_C408：比方說他是針對教育人員，那我就會去講，因為這種事情事實就是如此。

RL：感謝大家剛剛的發言。因為時間關係，我們接著就來問第二題，請問您對於環保署禁用免洗餐具的政策有何看法？我們沒有任何的預設立場，你也可以表達這個禁用可能目前不太適合或者是有限制的反對塑膠，或者有其他任何想法都可以，不一定是要支持禁用免洗餐具，大家就獨立發言不用受其他人影響，等一下一樣是從我右手邊的 PP_R101 開始，來聽聽看大家對目前環保署推的減塑，還有一路禁的好幾個東西的部分，你們的想法是什麼？

PP_R101：我今年有附議，就針對這個政策發表一些個人想法，我對這個政策抱持部分支持部分存有疑慮，部分支持是因為在臺灣環保意識蠻高的，對於生態如何永續經營、減少垃圾量這個課題非常關注的；再來是在飲食健康方面，我覺得其實禁用免洗餐具是蠻好的，以我來說如果在外用餐，店家有提供免洗餐具或環保餐具，我想大家都會選擇環保餐具，因為其實大家都知道免洗餐具本身會添加化學物，像是二氧化硫或漂白劑等等，在高溫下使用對身體是有害的，如果外帶用塑膠袋或紙碗裝的話，我知道紙碗裏面也含有化學物質，像是塑膠膜，我就會把它裝到自己的容器裡面；第三個是議題裡面有談到想要行政機關先帶頭示範，然後民間在效仿，這個部分我是支持的。存有疑慮的部分第一個是沒有考量到飲食文化，免洗餐具有一定的方便性，雖然我可以做得到使用環保餐具但其他人可能無法，像有些人有工作場地的限制，可能無法清潔或是無法三餐都使用；第二個是替代品的部分，因為有分短期、中期、長期的推動目標，最終是全部禁用，那是不是有替代的分解材質可以做一次性餐具使用；第三個是成本轉嫁的部分，可以看到政府的配套措施好像沒有很強力的去宣導或去教育民眾，店家如果購買新設備的能力是足夠的嗎？小店家有那麼多資金嗎能購買？消費者的立場是有能力去負擔每一餐多五塊、十塊嗎？在政府 8/9 的回應來看，雖然可以發現有跟部分民間業者合作，但還是無法了解資訊揭露的程度，還是有一些疑慮的地方。

RL：剛剛你講的工作場所不適合使用環保餐具，可不可以舉例一下？

PP_R101：我有想到建築工人，可能沒有清洗餐具的地方，以及會有粉塵的問題，其實他們都是叫便當，還是會需要使用一次性餐具的部分。

RL：剛剛講成本轉嫁的意思是什麼？

PP_R101：轉嫁的意思是如果全部限制這些餐具的使用，那民間一些小吃店是不是就要

購買新的設備，可能會從提供免洗餐盒變成鐵盒，如果大量購買可以負擔嗎？

RL：要轉嫁給誰？

PP_R101：這些成本設備當然會反映到賣出去的食物成本。

RL：所以意思是說商家會把新購設備的成本轉嫁給消費者？

PP_R101：對，我會擔心到時候大家會不會又一片反對的聲浪。

PP_C401：我的態度跟 PP_R101 部分是一樣的，我覺得政府能做的最大部分就是帶頭做示範，但是政府有他的極限，所以我沒辦法很有信心地去看待政府處理這件事，因為政府很難去處理消費者日常生活習慣的問題，塑膠使用已經是生活習慣甚至可說是文化的一部分，像剛剛提到勞工階級，我的確有一些勞工階級的朋友反映說限塑造成他生活上很大的影響，因為剛剛也有提到布爾喬亞，就是你們這些白領階級好像想改變什麼，但對於藍領需要在外面打拼奮鬥，還有卡車業者等等都造成很大的不便。我的想法是在這部分政府盡量做勸導，但法規執行率我可以想像是很差的，其實不只是環保，政府在很多方面的法規執行率都很差，一方面是人力，二方面是沒辦法深入到這麼深，像剛剛有提到飲料業者不能用塑膠袋，實際上都還是在用，而且也沒辦法稽查、沒辦法勸導，有一個塑膠類使用最瘋狂的地方是傳統市場，但這些傳統市場也沒有受到規範，政府能規範的地方永遠是那一小塊。我個人的想法是人是很經濟的動物，所以政府要做的應該是源頭管理，剛剛有提到說請業者繳納清潔處理費，但這低的很不痛不癢，但今天如果塑膠袋變的很貴，或者大家覺得不要亂丟，因為其實人的心態是覺得這個東西很便宜丟了也無妨，可是如果今天拿的是鐵製的便當，會覺得丟了好貴喔，就不會丟會想把它收起來，不管它再髒還是要處理，所以我覺得今天應該是從經濟的方案去著手，帶動生活習慣的改變，因為如果很便宜又容易取得，我們永遠都不會去做處理，政府其實有個辦法是去做源頭製造者跟進口者的管理，但是這方面強度不夠，現在是比較傾向請消費者做改變，訴諸道德、訴諸勸導，可是我覺得這是有極限的，然後訂的一些法規是終端的，我覺得很多的商家也算是消費者，因為他也是要買塑膠，但這些塑膠的需求是源自於消費者需要，今天大家都不想做是因為如果我先，我很環保那我就沒生意了，這就是一個緊箍咒，但如果今天所有的塑膠袋都變超貴，商家都不想買的時候，消費者無從選擇就會去改變他的生活習慣。我舉安全帽的例子，就是以前安全帽一開始大家都不戴，會覺得很煩被干擾到生活，很多像騎檔車的其實安全帽很麻煩，後來強力執行後，現在也沒有人再 care 這個，就是大家都會好好戴。我覺得如果今天有這個需求，需求不會改變，可是把法規改變之後，生命會找到自己的出口，會自己去調適，我是覺得今天是方向不太對，這是我的想法。

PP_C402：我自己比較站在消費者立場，減塑是真的很不方便，像我去買飲料，如果之

後店家不能提供我吸管，我就會覺得不方便可能就不要了，手搖飲就會有影響，像我們團購社群就有在討論要買環保吸管，可是有人會覺得環保吸管要重複清洗，拿那個長長一根進去洗真的會乾淨嗎？如果是喝含糖飲料或是綠豆沙，如果洗的不乾淨，又去吸珍珠奶茶，就會有味道，而且環保的鐵吸管，我們去外面的餐廳有用過，喝起來會有鐵味，不知道是品質還是牌子的問題，但會覺得有排斥，會覺得喝起來怎麼那麼怪。我有想過手搖飲要直接喝，可是裡面可能會添加珍珠，你也不可能把飲料喝完，然後剩下的料用挖的，這樣口感就不同了，但是那是消費的習慣。再譬如說現在去買手搖飲，我是接受它現在要環保所以不會提供給我袋子，我騎車就會把飲料放在我車前座或是重複使用塑膠袋，因為我有養狗，那狗的法規有些是要撿便便，所以我就會帶袋子，如果去買手搖飲我真的忘了帶環保袋的時候，我就會用狗狗的撿便袋或早餐袋來用。我有跟朋友討論如果以後店家都不提供早餐袋了，我就沒有這些早餐袋能使用了，我們家現在有多的塑膠袋就留起來，以防明年度要減塑，可是會這麼想的人並不多。像狗狗還有出專門的撿便袋，也是很便宜所以我都隨手用，可是有環保意識的狗友就會用不要的紙張，迅速地在狗狗要便便的時候放在它下面，可是我覺得每個人的觀念不同，要從小學就開始慢慢教起，才會有回收的概念。像我爸是為了賺錢，所以我們家會回收所有的東西，但之前有看到網路上的討論說政府沒有真的回收，而是直接拿去燒，我看我媽媽現在還是會做分類，還是會把紙餐盒清洗乾淨回收，可是我就會想如果這些東西我們清洗乾淨，我只是拿去焚化爐裡面燒，那我為什麼要做這個回收的動作？為什麼要做這個環保的動作？紙箱可能比較能利用，可是像其他回收業在做的東西，像塑膠很難分，有時候是所有的塑膠都丟在裡面，結果人家不收，因為比較薄的塑膠不能回收，我覺得那個宣導都不夠，真的要從小做起，像我們家是我爸從小是做這個回收的東西，所以我就知道只有這個能回收，像 PP_C401 說的用法規去推動，像臺北市垃圾袋很貴，前幾年大家也是鑽漏洞，丟在新北，可是久而久之大家習慣了，就會認真分類，真的要從小還有從法規去推動比較有用。光是吸管的事情，我就在想買那些環保吸管我真的會一直重複使用嗎？可能比一次性使用的多用個三四次，心裡就會開始覺得它髒了，可能就不想再用了，而且環保吸管還有附帶的清洗工具，會不會製造出更多垃圾？那個道具這樣清洗起來就有三四支，還有大、中、小吸管，就要準備很多吸管，如果都只用兩三次會不會更浪費？而且不是每個人都會乖乖回收，習慣不好的還是丟垃圾桶，因為它很小就直接插進垃圾裡面一起回收了，覺得我們分類基礎的習慣還不夠。

PP_C403：我的部分也是從消費者的觀點分享，我覺得現在大部分店家還是用一次性的或是美耐皿，甚至有些外面再套一個塑膠袋，因為店家為了方便不用洗，直接把塑膠袋丟掉就好。我個人會嘗試去使用自備餐具，可是友善的店家不多，可能看到你影響他的作業流程，會不好裝，有些甚至會拒絕或給你臉色看，其實拿出來需要勇氣，因為如果沒有消費過會不曉得店家的態度；再來就是事後清潔，因為一天不只一餐，那邊是不是方便讓你沖洗乾淨讓你下一餐做使用，店家的友善態度還有清潔的部分都會影響使用意願。剛剛有提到吸管，我個人是不會用吸管，即使用倒的喝珍珠我都 ok，只要我可以不用吸管，我就會想盡辦法把它喝掉，可是還是會忍不住去喝手搖飲，可是上面的膠膜也

是塑膠垃圾。另外在店家不提供塑膠袋的部分，我實際看到的狀況，雖然店家不提供，但是我常看到民眾跟店員在爭吵，可是在爭吵的情況下他還是硬要拿透明餐盒或是塑膠袋，店員最後也不敢跟他爭吵，這是一個狀況。還有甚至像同學朋友的部分，想要用自己去影響他們，但發現真的是蠻難的，因為甚至有人會去量販店大量撕塑膠袋放在自己包包備用，還有去好市多消費大量拿刀叉，我怎麼勸都勸不動，剛還有提到菜市場塑膠袋也是大量的使用，我個人是能不拿就不拿，拿到的部分，因為我跟 PP_C402 一樣有養狗，也是會充分使用，目前就是自備餐盒店家的態度還有清潔的部分，遇到比較大的困擾。

RL：那你對於禁用免洗餐具政策，在這個困擾下的看法是什麼？

PP_C403：我希望可以分階段一步一步來，是不是可以讓民眾取得塑膠袋的成本再提高，如果只是兩塊我看很多人不在乎啊，就是外袋十杯分開裝十個袋子都有。

RL：那你覺得禁用是好的還是不好的？

PP_C403：我覺得是好的，但是要逐步，也要有相關配套措施。

PP_C405：我個人是贊成禁用免洗餐具，而且我覺得 2030 年的目標太久，政府從 2002 年就有這個想法了，竟然要推動 28 年。免洗餐具的便利性以及禁用後的成本性確實是要去做解決、處理的問題，我記得我小時候是沒有免洗餐具的，是在 1980 年代因為 B 型肝炎才出現的，所以習慣是可以改變的，當然社會也在變遷，現在的外食習慣的確比以前多，確實會有禁用之後產生的困擾，今天環保問題在很多人的觀念中是很扁平的，沒有被立體化，大家都覺得環保好像只是一個口號，但其實不是，大家如果有看到北極已經 32 度了，我們五年前能想像北極有 32 度嗎？北極竟然有夏天耶，北極熊媽媽抱著小孩在一塊牠只能站的地方，旁邊都是水，沒有立錐之地了，然後有多少北極熊是游泳了幾天幾夜餓死的，如果你沒有在同溫層看過這個訊息，你不會有我這麼震撼。然後歐洲今年有很多地方都 40 度了，連韓國首爾都 40 度了，大家認為臺灣不會受影響嗎？如果環保是一個沒有解方、找不到對策的問題，反觀那些不便利成本的問題，可不可以解決呢？一個是不能被解決的問題，一個是可以解決的問題，所以我覺得大家應該要衡量那個不能被解決的問題它的優先順序還是要在前面的。然後剛剛講到成本、便利性的問題，我覺得現在問題是出在政府的民眾參與做的不足，像環保問題是動物不會講話、海洋也不會出席公聽會，都是人類在出席，所以要有人去考量價值面的問題，我覺得民眾參與的部分很重要，我舉首爾為例，因為首爾治理的部分我追蹤了兩年，首爾有一個減少一座核電廠的政策，當初在推行的時候，他們的民眾參與做到什麼程度大家可以想像嗎？他們公部門不是說我在上，然後民眾在下發言三分鐘，他們是用圓桌，代表我們是平等的地位，公部門、NGO 代表、利益團體代表，不是只聽價值面問題而已，還會找利益團體代表來，比方說像免洗餐具，就會找餐飲業或營造業來，他可能會面臨這個問題，可是

我今天必須插一句話，營造業那個問題不是不能解決，今天你老闆就不能多半個小時給員工在餐廳吃飯嗎？為什麼要讓他們在灰塵飛 PP_R102 的環境吃飯？這是可以解決的，不是不能找到解方的，這是插話的部分，我現在是說民眾參與的部分首爾是這樣做的，我再舉一個首爾去年公布的一個長期食物政策，食物總體規劃，他們是講 master plan 喔不是 policy 而已，用了將近兩年的時間，辦了 150 多場公聽會、審議會，目的是要解決首爾的食物問題，但是裡面還包括到生產地去見習，他辦了 150 多場在一年半的時間才公布整體總規劃，所以他的計畫是很完整的。今天如果民眾參與做的充分的話，大家都聽到營造業的心聲，或者是像現在的空汙法，也是跟貨車司機有衝突面的問題，是不是大家能拉到圓桌來談碰到什麼問題，政府相關的機關來談這個有沒有解方，或者老闆能不能幫忙解決這個問題，你多給員工 20 分鐘吃飯會怎樣嗎？我的意思是說民眾參與才是一個我們在解決問題的時候缺少的關鍵步驟，導致那些聲音出不來，所以我的建議是要做充分的民眾參與。

PP_R102：我也提供一些看法，首先對於環保署這個政策有一些時程嘛，2020、2025 到 2030 全面禁用，從現在這樣慢慢禁止在擴大到全面禁止，這樣過程中的配套到底是什麼？其實不太確定，也許我們有一些個別的個人使用經驗，但是我覺得好像都只停留在個人的層次上，並沒有把整個社會文化、市場包含進去，然後其他族群、不同社會生活環境的人，他們在適應政策變遷的時候遇到的問題跟困難，所以我也同意剛剛 PP_C405 說的，我們能不能坐下來有更多元聲音的討論、更多的參與，全面禁止會帶來的副作用是還有更多的包裝，像我之前很喜歡吃御飯糰，它完全沒有給你餐具，可是它外面是一層又一層的塑膠，那如果全面禁用免洗餐具而沒有好的配套的話，這種包裝的東西會不會更多？比如說像臺灣便利商店那麼多，我們也都習慣這樣的做法，畢竟跟國外的飲食文化就是不太一樣，這就是我覺得在臺灣禁用免洗餐具需要面對到的問題，這就是我對禁用的看法。再來是說，我覺得環保餐具很好，發展更多更環保的餐具都很好，可是我自己更關心的議題是不管是什麼材質的餐具，我們做終還是要面對怎麼回收再處理的議題，即便是不鏽鋼都是，像我最近有看新聞看到海龜插吸管很震撼，也會想說是不是海底下有更多的垃圾是我們沒有注意到的，那也都是問題。所以對我來說問題可能不在禁用不禁用，而在於我們有沒有能力處理好這些回收垃圾，不要流到我們不希望它出現的地方，我認為這可能是關鍵，即便我們禁用了這個東西，還是會去使用其他東西，所以我自己會更強調回收處理然後循序配套的做法，像垃圾處理也不是說完全不可能，像瑞典，臺灣應該是在后里的發電廠，妥善利用廢棄物燃燒去發電，都是很好的方式。再來是免洗餐具有沒有正面效益？確實是有的，先不提便利性的部分，我覺得在食品衛生上它確實有很大的幫助，有時候不見得是外食族，像有些小朋友或是在醫院的病人確實是需要這些使用，我覺得任何材質都有影響健康的地方，像保麗龍就是我們覺得對於身體傷害比較嚴重的，所以可以捨棄掉，像不鏽鋼也會有可能會含錳、含鎘，所以不管什麼材質都是我們需要去考慮的，只是科技越來越發展，我們可以慢慢去選擇，汰換掉一些我們覺得不好的材質，慢慢選擇對我們比較好的。我剛剛也有講到不同的政策都是從個人出發，但是還是要考慮到整個社會文化、市場機制的運作，政府對我而言也只是一個參與者，有

些人會覺得禁用可以從源頭管理，然後這件事就一次處理完了，但我個人覺得說是不是公權力一定要這麼強制地去干預我們的市場以及生活？對於這件事我是比較持保守態度的，因為我覺得很多配套大家都講得很好，從個人做起、從個人教育、去輔導去支持商家轉型、建立友善的環境，比如說清洗的問題、回收再處理的問題、店家跟消費者願不願意接受這樣的使用習慣，我覺得這都是很好的開始，但它是需要時間的，可是我覺得這個累積才是能夠改變我們生活習慣的，如果是用罰則甚至是加稅金或者直接禁用，甚至有些國家用塑膠袋是要判刑的，這些對我都不是一個好的政策手段，因為臺灣民主最可貴的就是可以有很多價值的討論，而不是誰覺得不好就禁用。

PP_C406：我對這個議題是非常贊同，因為我覺得地球真的需要保護，地球汙染短時間是回不去的，人的習慣可以被改變，但是地球生態很難回到以前，要怎麼推動環保讓大家比較能接受，我覺得要用感化的方式，跟大家分享一個小故事，是我在大一的時候，有堂課叫服務學習，我被分配到慈濟回收廠做回收，在服務學習之前，我是強烈排斥店家提供環保餐具，因為我覺得那個很髒大家都用過了，但是上了這堂課之後，大家一起回收寶特瓶，我看到一個已經很駝背的老阿嬤，她扛著一袋很重的寶特瓶拖去回收，因為她是義工，我就想說怎麼會有這麼好的人，連一個已經退休的老人都為這個地球在付出，我就覺得我們年輕人更應該要為這個地球做些什麼，為這個社會回饋，當看到這一幕我就覺得很震撼，因為以前都不知道原來我們產生了那麼多垃圾，從那時候開始就因為這短短的一陣子而已，到現在兩年我大概用一兩次竹筷子而已，如果我沒有帶杯子的話外面的飲料也不喝了，雖然很想喝但寧願不要喝。現在商人看到商機推出很多環保餐具，我覺得根本不需要，因為很多人只是買回來打卡拍照，炫耀自己很環保，其實自己家裡就有了，但他還是要買新的。我覺得政府可以推動正確的回收，我身邊的人回收觀念都很弱，都直接整包丟垃圾桶，我就會勸導他們，他們就會說我就是這樣啊。還有提到鐵便當的，我覺得政府可以補助店家，如果真的有要推動的話，然後我覺得柯 P 做得很好，那時候他來我們學校演講，他說他們那棟樓全面禁止用一次性的東西，都用自己的便當盒裝飯菜。然後國外正在推動紙吸管，會很快被分解，然後我覺得可以重複使用衣服的包裝袋還有乾淨的包裝袋，我都會留起來，比方說買菜如果真的買很多又忘記帶環保袋的話，我就會把它留起來，如果單買一顆菜的話我就會直接拿著，就是排除萬難也要減少垃圾量。

PP_C407：我個人是支持禁用免洗餐具，我可能比較極端，因為覺得可以強制立法，就跟安全帽是一樣的事情，因為我們臺灣人都太安逸於方便的生活，有些很好的公共議題政策會被民粹綁架所以推行不了，這是我最大的感觸，因為感覺上大家都有環保意識，會覺得這很重要可是他沒有環保行動，有看到海龜很可憐可是沒看到的時候還是繼續用吸管，因為很方便，可是可能還是亂丟。我覺得如果要改變的話，立法是重要手段，可是民眾的反彈可能會非常大，可能會造成下一屆總統選不上，這邊有講說實施的話要從公家機關、公私立學校、校內自治單位等等，我覺得這是好的方向，因為這要從教育先做起，從國小國中高中大學通通都是要做環保，等到他畢業之後入社會可能比較願意用

這樣的方式生活，如果沒有給他教育，他習慣了很方便的生活，你要他一天到晚帶著杯碗餐具在身上揹來揹去，他可能就不願意，可是如果這個有習慣的話，我是覺得人的習慣是可以改變的，但是一定要犧牲一些自己的不方便。像我自己如果帶餐具在外面沒辦法洗，那就帶回家洗，只是會多一包東西，現在就是大家不習慣多那一包東西，如果說是以工作的場所，就是不鏽鋼便當就是看回收的廠商提供餐盒，然後他怎麼回收，跟我們訂會議餐很像，會議餐也是會有桶裝的飲料，那還是要廠商回收回去，就是要有一個回收的機制，大家使用的習慣要去建立，當然剛開始推動一定有困難，所以要不斷的溝通，我蠻贊同 PP_C405 提到的，就是要跟人民的溝通，因為我們都很不喜歡改變自己的生活方式，或是為了大眾的利益犧牲自己的方便，會覺得別人犧牲就好，可是如果是這樣的話，根本就推不動啊，根本就地球還是這樣，不會因為有人在意環保議題而變比較好，因為沒有人行動或行動的人太少了，造成不了一個力量，怎麼樣可以促使大家多行動，立法是一個手段，如果要罰很重的錢大家敢不敢，這當然牽涉到執法面，如果抓不了就變成地下化那好像也沒有用，就是用這個方式讓大家看觀念能不能改變一點，半強迫性的再加上很多教育然後溝通，可能需要階段性的處理吧。

PP_C408：我想針對禁用免洗餐具大多數人應該都有共識，只是程度上的差異多少或是執行面差異多少，我還是用年金改革為例，大家都願意支持包括反年金改革的都願意支持，但就是不要改到我，同樣的道理，這種禁用免洗餐具也是一樣，就是說很多事情我都支持，我也同情北極雄，這種想法我覺得難免都會有，因為它不是立即性反擊到我的傷害，就像前面講的，海洋和樹不會講話，但是那些回歸到我們食物鏈的食物就是會講話，一半以上的海洋生物我們吃進去的都是有塑膠粒子，所以這絕對是很重要。我自己從一個教育人員來講，我覺得小孩子甚至都比大人更環保，他們拿餐袋也不能立刻洗都帶回家洗，他們都做得到為什麼大人都做不到？小孩子可以做回收做得很好，老師和家長參與的活動反而分類都做的很不好，我們其實都覺得很慚愧，把小孩子都教育的比大人還好，然後自己都說不行、不方便，真的是一大堆理由，看都看不下去，但是又不能在現場表態說小孩子都做得到,你為什麼做不到？這樣講以後就沒同事願意跟你講話了，所以我覺得立法還是有其必要，雖然它絕對不是唯一的途徑，包括用感化的，我覺得每個途徑都有效果存在，前面提到說用一次性塑膠，因為我自己有兩個學生家長是連鎖飲料業者，我有問過他們自從開始執行過後有沒有減少？一個回答六成一個是七成，所以我覺得是有，可是確實在一些非連鎖性的飲料業者，還是會直接裝塑膠帶給你，所以這個政策可能在某些執行面上有差，或是說我自己在南部工作，可能一塊兩塊對我們南部的消費者是有差的，也許對天龍國比較沒差，我也不曉得，因為前面有說到買十個袋子，至少我自己在南部看到已經很少出現了，是指連鎖業者，非連鎖業者還是照裝給你，感覺就是一副沒人會取締的樣子，既然這個政策還是有達到效果，執行面的部分還是要長期的溝通和文化慢慢薰陶。

PP_C409：消費者的使用習慣其實是慢慢改變的，改變之後會影響到周遭的人，之後會影響到業者，也就是提供服務的人，我是贊成政府盡快立即禁用，因為這個政策已經 28

年了，那時候垃圾分類是一群主婦去 push 政府議題，那個基金會已經成立超過 30 年了，所以說我們在做這個環保政策已經從一群媽媽變成婆婆級了。我是主婦聯盟的社員，曾經是裡面的工作人員也是志工，我在還沒加入前就已經有環保意識了，我在念書的時候，我當寢室的室長，那時候要一起訂便當，還沒有免洗餐具的時代，那時候我就跟一個學校外面做自助餐的媽媽談，我說我們這群女生住宿舍跑上跑下不方便，能不能請妳送過來？她有幫手可以幫我們送，我們就是每個人都提供鐵便當，完全沒有便當盒要丟的問題，就是很環保、垃圾不會亂丟，後來我畢業五六年後去美國去探親，發現那邊有垃圾分類而且很仔細，哪一天只收哪一樣垃圾，大概是 1990 年左右吧，那時候臺灣政府還沒有這個意識，他們很早就有這個行動了，就是要人民配合分類，然後我去日本短期旅行，住他們民家，街道上很乾淨但沒有任何垃圾桶，那時候很好奇垃圾到底跑哪去了，很想知道他們垃圾到底怎麼處理的，然後看他們日本的生活劇，就知道他們是怎麼生活的，我發現是這個社區大家都這樣做，你如果亂丟的話，主動會有熱心的人出來講不能這樣做，我們臺灣其實也有這樣熱心的人，我後來發現主婦聯盟會這麼做，所以關注到主婦聯盟。再來就是因為業者不配合，但我偶爾還是會外食，我就一定會帶環保餐具，雖然大家看到都說我很環保，但也只是這樣而已，我都會跟他們說我這樣做已經很多年了，你們為什麼沒有想到要這麼做？有些開始有意識出來之後，我們會員大概有 6 萬多個家庭吧，因為消費生活運動是很長期的，要從小開始慢慢影響，像我們家一家四口就很自然而然會想到要帶環保餐具。後來我們發現有自產小農的米是用環保袋裝的，還有環保杯也是我們外出一定要帶的，如果說沒有吸管也有紙吸管還有竹吸管可以選擇，其實環保吸管用熱水燙過也沒什麼味道，出門也一定會帶環保袋。

RL：我想因為時間的關係，最後再一分鐘的時間，看哪一位剛剛沒講完還需要補充的？

PP_R101：剛剛聽到大家的一些討論，有一部分是討論到配套措施的機制，我們討論這些可能都是政府沒有思考到的面向，我會覺得這個政策的立意是良好的，但是過於躁進的話，躁進的意思是指說可能大家覺得 2030 是蠻長的一段時間，但是大家長期使用一次性餐具，我們剛討論到的配套措施，如果政府在最終期限到之前都沒有做到的話，那是否到 2030 反彈聲浪會直接整個撲過來？我會覺得應該要讓民眾有可以選擇的空間，就是我進去一個店家可以選擇要使用環保餐具或者一次性餐具，如果透過教育以及宣傳相關資訊給民眾，如果民眾在多數選擇上都選擇使用環保餐具，一次性餐具就會慢慢被減少使用，也不用強硬的立法規定民眾不能使用，主要是透過教育跟宣傳資訊我覺得會比較重要。

PP_R102：我還是會覺得環保很好，但是全面禁用是我自己也比較不能接受的手段，因為每個人要負擔的成本都不一樣，雖然我自己可以做得到，但是別人不見得，他可能要付出更多努力才可以跟我做到一樣的事情，特別是如果市場的運作政府太強力介入，會對市場造成很大的衝擊，有些衝擊是我們當下想不到的，重點是全面禁用對市場機制確實會有很大的影響，我比較贊同輔導轉型讓他們有機會調適，而不是很單純的全面禁止

使用。

RL：感謝很踴躍給我們不同角度的發言，今天我其實沒有要做任何的結論，最主要的任務就是讓大家暢所欲言，雖然我們時間很有限，你們講的很多故事我也很想再聽下去，但是因為時間的關係沒辦法讓大家全部講完，這是很抱歉的事情，不過在有限的時間裡面，我們也聽到各種多元的聲音。最後還有一份問卷要拜託大家填一下，一樣也是十題，最後有一個開放題，如果剛剛沒表達完的，可以再利用這個欄位給我們一些指教，謝謝。

逐字稿編號：8
時間：2018.08.15 14:00-16:00
受訪者：：PP_R101、PP_R102、PP_T401、PP_T402、PP_T403、PP_T404、PP_T405、PP_T406、PP_T407、PP_T408、PP_T409、PP_T410
參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)
地點：國發會

RL：各位午安，我先自我介紹一下，我是 RL 是電子治理研究中心的副主任，是國立空中大學公共行政學系副教授，今天很開心也感謝大家百忙之中在平日撥空前來參加這個會議。我介紹一下研究團隊，在我左手邊這位是電子治理研究中心的研究員，同時也是臺北市立大學社會暨公共事務學系助理教授。我們今天這個會議會討論兩個題目，大家可以在投影機上面看到，第一個是請問您平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣？第二個是請問您對於環保署禁用免洗餐具政策有什麼樣的看法？不過在正式討論之前，大家桌上都有一份書面資料，這是我們事先準備好，怕大家之前看過但可能忘記了或是對內容還不夠熟悉，可以利用這段時間瀏覽一下，方便我們後面做一些討論。另外有幾點補充，第一個是我們從事的工作是委託研究，所以不代表政府、不代表國發會的立場，今天的會議純粹是聽聽大家的意見，也不會做任何會議的結論，大家單純以自己的立場發言就可以了。我們會謹守研究倫理的要求，也就是各位的發言將來會做成逐字稿，但不會與您個人做連結，也就是所有發言都是匿名來處理，另外我們在過程裡面會做一些問卷調查，包括各位來之前也都有填過一份問卷，那待會會議過程也有兩份問卷，不過題數少了很多，只有各十題給大家填答，問卷的處理也都是匿名的，將來統計分析是做整體統計而不會揭露個人資訊，都是保密的請大家放心，換句話說等一下大家可以暢所欲言不用拘束，地點選擇純然是考慮交通方便性，所以不代表國發會、官方立場，所以請大家能夠理解。今天主題是「2019 年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦的室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」，就請大家再了解一下這個提議的背景，還有環保署在 8/9 已經有回覆，回覆內容也請大家再花點時間閱讀一下。麻煩大家會議中手機關靜音以利會議進行，接著就開始進行我們今天的討論，第一個想要請教大家的意見，請問您平常在網路上瀏覽公共議題資訊的習慣？這裡的公共議題包括了政治的訊息、跟公共事務相關的訊息都算。你在網路上是透過哪一些平臺接觸到這些資訊？還有你會特別關注哪些議題，哪些議題你會特別點來看？再來也可以跟大家講對於你關心的這些議題你會不會轉貼分享？如果會的話都是透過那些平臺做轉貼分享？在分享過程裡面如果接觸到有些訊息是希望你連署的，像公共政策網路參與平臺這樣，那你都透過什麼途徑去邀請別人一起來連署，你會不會做這樣的動作？大概就這方面的問題請教大家。等一下回答的程序，因為人比較多，所以會安排每個人先單獨發言三分鐘，討論完之後再開放大家做一些交流，那就從我的右手邊 PP_R101 先開始。

PP_R101：大家好，我獲得公共議題資訊的管道主要都是從網路社群媒體，第一個是 FB，

因為我本身住中壢，那中壢臉書社團有一個我是中壢人的粉絲專頁，我有去追蹤，它會不定期地去分享在地的公共議題；第二個是 Youtube，我會再 Youtube 上面訂閱一些新聞媒體，每天都會稍微花一些時間去看有哪些議題是比較新的；第三個是我每天主要會瀏覽的 app 是 Ptt，會在八卦版上面瀏覽大家比較熱烈討論的議題，因為 app 裡面有呈現討論則數。那有提到會不會轉貼或分享，其實我在 FB 上面的習慣是比較不會轉貼分享文章，但我會以按讚的動作做回應，因為按讚的話你的好友會在他的粉絲牆上面看到你按讚的內容，因為轉貼分享的話我個人會比較保守啦，通常都會用按讚去取代，謝謝。

RL：那你關心什麼議題？

PP_R101：通常關心環保跟飲食方面的議題。

RL：那你會動員其他人連署嗎？

PP_R101：動員的話我通常都是面對面跟朋友或者是私訊，可能是 LINE 或者是 messager。

PP_T401：我平常會看網路上的新聞，包含 PP_R101 提到的 Ptt，因為 Ptt 會有一些熱門新聞，討論度很高的就會顯示在前面，會看大家對於這個公共議題或新聞有什麼樣的看法或意見。我個人如果對於那個新聞覺得蠻奇怪或是不太對勁的地方，我可能會先去查證一下說這到底是不是真的，如果是跟我自己或跟我身邊的人很相關的就會轉貼在 LINE 的群組，但都是好朋友的那種，不是一堆陌生人的群組。

RL：那您平常比較關心什麼樣的議題呢？

PP_T401：環保類的都蠻關心的。

RL：你有動員他人連署的經驗嗎？

PP_T401：有，也是透過 LINE，自己認識的人才會。

PP_T402：我個人平常是用臉書以及 LINE 群組，因為之前有參加割藍委，所以 LINE 的群組如果開鈴聲的話是叮叮咚咚沒有完的，所以資訊的來源是沒什麼問題，私下也有參加時代力量、綠黨這些活動，另外家裡長輩群組也會傳一些像是民視、三立後來澄清過的，還有政府闢謠中心也專門針對這些造謠訊息進行回應，這方面就需要人民和政府在去查證訊息的正確性。

RL：所以群組的部分您都是透過 LINE 群組？您個人關心哪方面的議題？

PP_T402：對，議題的話比較關心機車的議題跟炒房的訊息。

RL：機車是重機嗎？機車是哪方面跟公共性有關？

PP_T402：普通、重機都有。因為交通便利性當然是跟房地產價格是呈正相關，那如果交通越不便利的地區或越容易塞車的地區，當然會影響房價。

RL：OK 所以是跟交通有關的，那你有動員其他人連署的經驗嗎？用什麼方式呢？

PP_T402：有，轉貼到粉絲專頁。

RL：到你自己個人的 FB 專頁嗎？

PP_T402：自己大概也有三五個粉絲專頁，按讚人數全部加起來大概有一萬四千人左右吧。

RL：會透過 LINE 去動員嗎？

PP_T402：也會。

PP_T403：我大部分瀏覽的議題都是臉書或 LINE 群組，臉書很多的資訊來源是由「不塑之客」的粉絲團，影片的話 Youtube 就蠻多的，相關環保議題都會去看，平常有些環保相關的連署會轉貼到我的 FB，假如我覺得這個很希望它過，但是剩幾天了還沒過，就會轉貼我的臉書或是傳 LINE 給比較認識的朋友。平常關心的公共議題有公共衛生、交通安全、醫療還有環保相關的。

PP_T404：蒐集資料都是從臉書，還有剛 PP_T403 提到的不塑之客，還有 LINE 群組。

RL：那您個人關心哪方面的議題？

PP_T404：環保議題。

RL：你會轉貼分享嗎？

PP_T404：不太會。

RL：所以你也不會動員他人連署？

PP_T404：不會，對於自己的立場還沒有很精準的時候不會去做分享這個動作。

RL：會跟其他人討論嘛嗎？討論的對象是比較熟的人？

PP_T404：環保議題會比較多一點討論，那因為本身是在做創意的階段，所以接觸的族群不是同齡的比較多。

PP_T405：平常會接觸公共議題的媒體是 FB、Youtube，會去訂閱一些粉專或是 Youtube 頻道，也會看新聞。

RL：平面還是電視？

PP_T405：平面、報紙，關心的議題比較多是教育、環保、機車路權，不太會按讚或分享，但是如果看到有興趣的議題就會跟可能也會有興趣的人討論，或是去查一些相關資料。

RL：有動員他人連署某個議題的經驗嗎？是透過什麼管道？

PP_T405：有，也是公共政策網路參與平臺。

RL：那個可以動員嗎？

PP_T405：用 LINE 傳連結給別人。

PP_R102：我自己在接觸議題資訊的習慣都是會在自己電腦瀏覽器設新聞首頁，因為我自己要練習英文所以我的首頁就是 CNN 新聞網，我會大概看一下今天發生什麼事情，國內的話是用 Yahoo 新聞網，不會特別偏好或排斥哪一家新聞媒體，都會大概瀏覽跟掃描，自己比較有興趣的新聞標題或議題就會再多看幾則。Ptt 我也會用，但對我來說它比較是我想要看大家在討論什麼、怎麼討論，不太會是我主要的訊息來源。FB 我也會用，用來知道朋友們比較關心什麼議題這樣而已，所以主要還是自己去爬新聞。

RL：有動員他人連署的經驗嗎？

PP_R102：沒有，我覺得這比較個人意願取向，比較不會去影響別人。

PP_T406：平常會用臉書閱讀臉書粉絲頁，也會去看新聞媒體像環資中心、上下游、大報，平常關心的議題像空汙、保育類生物或棲地的新聞還有一些野外環境的利用，因為我有在爬山，所以會注意一些爬山的議題，偶爾對於認同的議題，如果要連署會跟朋友分享，在臉書上面讓他們知道有這個消息。

RL：平常會轉貼文章嗎？

PP_T406：會，看到喜歡的就會。

RL：主要是透過 FB？有無其他管道？

PP_T406：對，LINE 比較少但偶爾會用，我自己有用 Twitter。

PP_T407：平常瀏覽公共議題的平臺有臉書，因為最多人使用，自己平常也會看書籍、報章雜誌的網站，主要這三個。

RL：哪一些報章雜誌可以稍微講一下嗎？

PP_T407：比方說關鍵評論網，還有一些存在瀏覽器裡的我會去看。

RL：你關心什麼議題呢？

PP_T407：主要是環境、人權這兩個比較常，再來是政治、食農這兩個比較次要，但是還是我會關注的議題。

RL：對於關注的議題會轉貼分享嗎？透過什麼平臺？

PP_T407：我會，透過臉書。

RL：會動員他人連署嗎？什麼管道？

PP_T407：首先是用口頭方式對親朋好友，還有臉書上的社團，比方說一些環境保育相關的社團。

RL：次數多嗎？

PP_T407：比較常是我被他人動員，我動員都會是身邊親朋好友比較多。

RM：您剛有提到說您會習慣瀏覽報章雜誌的網站，舉的例子是關鍵評論網，我這邊想到您會看關鍵評論網，那其他類型是不是像端傳媒那類的？

PP_T407：對

RM：那傳統的像 udn(聯合報)、自由、中時這些是你瀏覽的範圍嗎？

PP_T407：對，都會看。

PP_T408：我也是透過 FB 或是一些協會的官網還有 LINE 來關注這些議題，本身比較喜歡的議題有包含生態、政治還有環保議題，會用 FB 公開分享或用自己的 email 轉寄給好友，LINE 也會，還有 follow 一些粉絲專頁，比方說生態方面或荒野這類的，還蠻多的，也會看電子媒體。

RL：有動員他人連署的經驗嗎？透過什麼管道？

PP_T408：有，我會用自己的 FB 公開分享，還有用 email 直接貼連結過去。

RL：還有剛剛提到會看電子媒體，是哪方面的電子媒體？

PP_T408：一些特定的新聞網站，譬如說聯合報其他還有每日新聞。

PP_T409：資訊來源比較多是透過 FB 朋友的貼文或是粉絲專頁，還有我有訂環盟的電子報，常會收到他們的訊息，環盟會有一些連署的網址讓我們去做連署；在轉貼方面，我不想要很常用這種議題去打擾朋友，所以幾個月才會貼一次類似的議題。

RL：那你會動員連署嗎？

PP_T409：比較少，除非我知道這個人對這個議題有興趣或是有在關注，我就會特別傳給某個人。

RL：你傳的話是透過什麼管道？

PP_T409：LINE 或是 FB messager。比較關注的議題在環保、農業、生態這方面。

PP_T410：平常透過朋友還有同學在臉書分享的文章，或是按讚的粉專分享的文章，因為一些同學平常都蠻關注很多議題的，所以我就會順便看到，還有透過 LINE 的新聞、Twitter、Ptt 都有，平常比較關注政治、政策、性別、大學有關的，像之前臺大選不出校長，還有環保。平常只會透過 FB 或是 Twitter 轉貼，FB 很少、偶爾，比較常透過 Twitter 轉貼自己有興趣的議題。

RL：有動員他人連署的經驗嗎？透過什麼管道？

PP_T410：比較少，還是有過用臉書。

RL：因為第一題還有一點時間，就開放給大家，所以剛剛講的如果覺得還需要補充也可以在做補充。我接下來想要問大家在網路上瀏覽公共議題的過程中，如果對於你接觸到的這些資訊覺得有所懷疑的話，你會採取什麼動作？比如說忽略、或是上政府官網做查證或是搜尋其他資訊做比對，包括說懷疑這個訊息是假的，或者是懷疑這個訊息立場偏頗，類似這種情況，所以現在要問大家，當你對於這個訊息不認同或是懷疑的時候，你接下來會做什麼動作？

PP_R102：因為有些議題我不見得能夠去判斷真偽，自己可以做的是從政策法案、法規、全國法規網站去做查證，比如說我們常常接到很多爸爸媽媽關心說闖紅燈罰則變高之類的，我就會確認一下是不是真的有做改動，法規上的很明定我可以做確認，其他比如說技術性、科技的，如果我對於那領域有熟悉也許會去爬文獻，其他不熟的看文獻還是會一知半解，但就是盡量看正反意見的論述，大概是這樣。

PP_T403：我之前有連署綠色和平，因為他們還蠻常在街頭有連署，後來是改用電子版本的連署，其實有一段時間我也有贊助他們，原本一開始聽他們說的時候我也覺得他們的做法跟觀念很對，可是後來有聽到一些負面的風聲，因為我有捐款，所以我會很關心我的錢到底是不是用在我認為對的地方，所以針對這部分我就有特別去查了很多相關的正反面資料，針對這件事的話，我主動去追查，因為我很希望他們把我的錢好好運用。其他部分的話，像聽到新的公共議題或者是網路上一些很奇怪的文章的時候，我通常都會先看下面的討論區，因為鄉民的力量實在太強大了，通常他們都可以一語道破問題的重點，下面的論述也都很精彩，所以有時候如果真的覺得風向不對，我就會先卡位觀察，觀察個幾天大概就會知道真相是什麼了。

PP_T402：會用搜尋引擎去查證真偽，上 Ptt 也去爬一下，通常 Ptt 的話底下的風向也不一定是真的，也是要自己去用一些不受限搜尋引擎重複的去看很多訊息，去查到底是真的還是假的，像是最近比較熱的是空汙法議題，內部消息是說修法之前官員的手機一直在響，立委辦公室的手機、座機也是一直在響，幾乎都是財團的說服電話，因為強迫人民換車，主要矛頭就是十年以上的摩托車，一次汰換好幾百輛摩托車，利益大概也有幾千萬吧，當然有很多人因為嫌麻煩嘛，摩道禁摩、快速禁摩啊，那很多人就趕快騎車，車商又賺一波，接著塞車，房底產再炒一波，大概是這樣。

RL：比如說像你剛剛舉的例子，部長辦公室電話響、立委辦公室電話響，你覺得這個訊息是真的還假的？

PP_T402：我覺得大概都是真的。

RL：所以你沒去查過這個對不對？

PP_T402：有去查證，反禁的團體認識的官員直接私下 Talk，另一方面我認識的時力或是綠黨也有認識官員，就有消息。

PP_T410：網路上在討論的議題我都是看臉書下面的留言，會一則一則把它們點開，通常正反兩面都會看，Ptt 也會看網友的留言，有興趣的就會自己 google 查，之前臺大黃絲帶拔管，就有一堆老人來臺大抗議，然後有很多人來就發生一堆事情，但有些新聞報導的也不一定是真的，我認識一些有上新聞的朋友或同學，還有個交流版，同學會在上面寫自己看到什麼事情，跟新聞上報導的不一樣，可以透過同學或朋友知道到底發生什麼事情。

PP_T406：我關心空汙跟能源改革的議題，因為現在吵不停嘛，兩方都會提出一些自己對數據的解讀，我會自己去臺電的官網或是官方的網站（例如：環保署）看，比方說歷年來空汙的簡單統計資料、能源發電的統計資料，就是自己看一些會計數字或統計數字，在自己從數據中去判斷。因為兩方面都會拿數據來說自己想要說的故事，有時候你兩邊都要保留，要自己去看數據且從數據裡面看趨勢，就可以看見某些說法的盲點，就比較會有自己的看法。

RL：我想時間差不多了，第二個問題其實是今天開會蠻重要的題目，就是請問您對於環保署禁用免洗餐具的政策看法是什麼？今天在整個連署上面用的是「2019 年起公家機關、公私立學校、校內自治單位舉辦的室內外活動不得供應免洗餐具，民間企業往後也應比照」，剛剛也拜託大家花一點時間閱讀一下提案背景，那我們一樣就是依序發言。

PP_R101：針對這個政策，我分享一些個人想法，我有附議代表我對這個政策完全認同、完全支持，我分享幾個點，第一個就是臺灣從小教育到現在，多數人對於環保的意識還蠻高的，如何垃圾減量以及達到生態永續經營是我們蠻關注的課題；第二個是飲食健康方面，以我個人消費用餐的經驗為例，店家可能會提供幾種選擇，可能是免洗或是環保餐具，我個人都是選擇環保餐具，如果是外帶回家，店家不小心給我免洗餐具，譬如紙碗或塑膠袋裝的熱食，我會馬上把它裝在我自己的容器裡，因為塑膠材質在高溫下會溶解出一些有害物質，像一些漂白劑或防腐劑之類的；第三個因為公部門有公權力，若政府先實施，民間是不是可以效仿？我覺得是 OK 的，如果行政機關做得好理所當然應該就要普及的實施，從 8/9 政府機關的回應，可以看到它說部分縣市有跟民間企業合作，但是這個資訊揭露的太少，我覺得應該再積極一點，告訴我們如何去做，簡單的說如果這些資訊都足夠的話，我甚至認為不用到 2030 這麼久，可以再往前推進去實施這個政策。

PP_T401：關於禁用免洗餐具這個議題，我覺得出發點是好的也認同這件事情，可是我會

想到它後續有沒有提出適當的配套措施？它的意思就是到哪一年就不能開始用，但是你提出的配套措施有沒有辦法讓這些業者通通配合，或是讓消費者接受，這是有一定難度。就我看來，它現在無法提出一個可以說服大家都這樣做的配套措施，像我之前有參加一個環保署的活動，餐食方面是提供餐具讓大家使用，可是用完之後我就會想說這些用完的餐具是要怎麼處理？如果拿去洗，就業者來說清洗、運送都是成本，可能這些成本是超過他們用紙盒或是塑膠袋的成本，那這中間政府有提出什麼樣的補助、配套措施呢？目前沒有很明確，所以這個議題的出發點我覺得是好的，我也很認同，但是我覺得在政府沒有提出一個好的配套措施之前我會持比較保留看法。

RL：你剛剛說你支持這個議題，那你有什麼行動去支持它嗎？

PP_T401：我會帶環保杯、筷子，但自己帶碗盤有難度，比如說你去外面吃東西，吃完之後這些東西可能找不到地方洗，或人家不會讓你在他的廁所處理這些東西，可能只能先擦一擦回家再洗，但如果回家忘了洗就會發臭，如果沒有妥善的清理也是一個問題，所以我自己會先帶筷子、杯子，但是其他的像最近推出的食物袋的部分，我還沒有去嘗試過。

PP_T402：我之前在淡江大學的餐廳會自備鋼杯和碗筷。

RL：現在會嗎？

PP_T402：現在沒辦法，只能請他們有碗筷的話就在那邊吃完然後他們自己去洗，這部分的話要跟店家商量看看能不能接受這種作法，偶爾也會自備重複使用的保溫杯。我覺得目前政策是大家都能接受的，已經有環保志工反映他們在臉書已經收到不鏽鋼吸管的廣告了，我是覺得這蠻扯的，表示已經有利可圖了。

RL：但是你自己支不支持禁用免洗餐具？

PP_T402：個人是支持的。

RL：你的行動上面是會帶杯子，那你會帶餐具嗎？

PP_T402：餐具之前去的店家能接受的話會帶。

PP_T403：純粹禁用免洗餐具我是支持的，但是針對目前的公共政策還有可行性，我覺得沒有辦法單一用環保的想法去面對，也許當然能很簡單的去執行，假如我很支持，就會覺得政府應該要嚴格執行，反正時程就訂的嚴格一點、抓的嚴格一點，反正業者總是會自己想到辦法。但我覺得這件事情不能單純只用環保來看，已經牽涉到臺灣整體社會的

問題，因為我們步調越來越快速，連吃東西都變得很快，所以才要圖個方便，為了方便才需要快速的免洗餐具，不用洗、吃完就丟、隨手就可以用，所以我覺得如果單純只用環保觀念來看的話，當然也許可以很簡單的想法來解決，但是我覺得大家會有不同想法主要是因為牽涉到社會整體結構的問題，我自己偶爾會盡量帶杯子，也會在我包包放一些隨時可以用的餐具來做使用，個人其實很支持。

PP_T404：我個人也是認同禁用免洗餐具這部分，但會比較採以漸進式方式比較合適一點，個人是想看到政府採取怎麼樣的配套措施去完整消費者、業者。因為其實有時候我們去參與一些活動，大家可能內心都有環保的想法，但在活動宣傳上又不是那麼落實，它是像一個信仰的感覺，只是往往每個人去落實又是一回事。不論是從宗教或政府來提倡自備環保筷，可能長達十多年，但是落實到每個人帶環保筷，好像又沒有每個人都帶，所以要看政府這部分政策能不能讓每個人都接受。

RL：你自己有什麼行動呢？

PP_T404：會帶環保杯跟環保筷。

PP_T405：我個人非常支持這個政策，但是禁用免洗餐具還是一個比較消極的做法，它就是底線放在那邊不要觸碰到它，目前政府的執行上也都比較偏向是鼓勵，譬如說有帶環保杯就有優惠，就算說到了某一年全面禁用那也都是比較消極的做法，人民跟廠商會有比較多的反彈是因為只是禁用，就像剛剛 PP_T401 說的沒有配套措施，那人民跟廠商會有比較多的反彈跟聲浪。像我自己本身出門會帶環保杯、環保餐具、環保餐盒，確實是像剛剛說的吃完飯之後，店家沒地方能洗就會很不方便，像我之前去逛夜市，吃完一樣東西要吃下一樣的時候，它上面會有上一樣食物殘餘的醬汁或是味道混雜，確實會不方便。所以我希望政府可以有更積極的作法，像有些店家在門口會有小小洗手臺，那這些洗手臺就可以拿來清洗餐具，能做清洗了也許人民攜帶環保餐具的意願會提高；另外是教育宣導，因為禁用免洗餐具是從法令上，還是要對小孩從小培養這個觀念，雖然現在環保意識很高，但是對於如何著手從生活中落實的部分，並沒有在教育上作宣導，就只是跟大家說要好好保護海洋，但是並沒有教你如何從生活中去保護海洋，可能可以從國小、幼兒園校外教學開始就宣導不要用免洗餐具。另外就是消費行為，其實消費本身就是一個不環保的動作，現在很多不塑的部分會被大家詬病就是因為很多人為了追求不塑特地去買不鏽鋼吸管、餐盒、杯子，反而造成了一種浪費，我覺得應該要提倡的是大家家裡有的東西就拿來用，所以這部分是政府可以來做提倡，就是禁用免洗餐具並不是要大家去買一些不塑的東西，而是盡量用家裡有的這樣子。

PP_R102：我先說一下我對這個政策的看法，禁用免洗餐具不是不可行，而是做得到的，像我們過去用很多保麗龍的餐具，我記得當時禁用是很快的，可能也是當時我們對於保麗龍餐具的危害意識比較重，塑膠餐具也有類似的效果，如果以當初禁用保麗龍餐具的

時程來看的話，我覺得禁用塑膠餐具不用拉那麼長就可以做到。剛剛也有提到很多配套，不管是從個人、社會、市場的機制來看，先不講國外，光臺灣就有很多很好的個案可以去整理，我覺得比較可惜的是環保署沒有很明確去整理然後告訴我們。另外剛剛有提到環保是一個信仰，我自己覺得它不應該只是一個信仰或一個口號，而應該是一個我們對社會的責任感，在追求社會發展便利或物質生活的時候，應該要去思考這背後的代價會不會影響到環境？如果從這個角度出發的話，大家剛剛也提了很多從自己做起的案例，每個人這樣做一點做一點，累積起來就是對環境很好的改善。我自己也承認免洗餐具有一些好處，比如說過去推動免洗餐具就是要食品衛生的改善，確實當時也有起到效果，我個人是覺得那是因為過去的年代在食品、餐廳的整潔上觀念沒那麼好，可是現在不一樣了，現在大家對觀感或是在處理食品衛生的概念比較好了，保存的設施也比較好，所以這個問題已經可以回頭來重新檢討對於免洗餐具使用的疑慮，免洗餐具是不是真的有比較衛生，我覺得不一定，是要看商家保存的方式，像是塑膠我們認為可能可以保存很久，但是其實放久了它會氧化、會有污垢的痕跡存在，所以重點是在保存，如果環保餐具店家沒洗乾淨，這反而是個案式的，不太能去一概而論。講大一點的部分就是商家、企業的轉型輔導，其實各縣市都有一些很好的個案，比如說士林夜市，市府去支持並建立共同餐具的提供、統一管理清潔的設施，這其實對商圈的扶持是很好的，我希望從士林開始，也許臺灣各地的商圈都能引入這樣的模式。過去 2016 年在竹東鎮很有一些更積極的作為，直接去破袋檢查，禁止商家丟棄一次性商品，確實是成效很好，隔年少了 20%的垃圾減量，其實各個地方都有很好的個案，把這些配套措施整合在一起，不管是教育推廣、企業輔導支持或整個誘因設計的環境，希望能夠做比較多使用者付費的概念，然後一起把配套整理好，它其實不見得需要拖那麼長，特別是從教育環境做起，像小時候其實資源回收的觀念都很好，我覺得可以更積極在推動，不見得要拖到 2030 年，短期 3 到 5 年就可以落實了。

RL：所以你個人強烈支持？

PP_R102：對，因為配套其實都有了。

PP_T406：我支持這個政策，現在大家會有顧慮應該是這個政策會有很多的影響，只是不曉得會怎麼影響，像剛剛很多人提到夜市、小販怎麼辦？我覺得市場自己會調整，每次消費都是選擇，不會因為有沒有用免洗餐具而比較想去夜市、攤販、餐廳或是比較環保一點的，我覺得應該不會有那麼大的影響，大家應該都能很快地調整好接下來的生活要怎麼去改變，就也像剛剛提的政策方面政府講的好像沒有很清楚，這是一個顧慮，不過我還是支持，因為我覺得市場很複雜，人們會調整。

RL：那你有什麼具體行動嗎？

PP_T406：我會盡量有意識的減少垃圾量，會自己帶杯子或自己帶筷子。

PP_T407：我覺得沒有人會刻意破壞環境，就僅僅只是人們照著這種現代化、便利為支撐點的生活去運行企業，還有進行購物消費，環境就一日日在惡化，所以我是支持禁用免洗餐具的，我當初也有連署。但是剛很多人提到配套措施的問題，我先舉一個最簡單的例子好了，我以前在大學的時候，那時已經有慢慢推動在校內不要用免洗餐具，但有一個大問題是洗手臺非常小，可能吃完午餐大家都要排隊洗東西，光是連一個很簡單硬體措施的配套都做不來的話，我覺得大家不能只是被動去配合政府，就只要做到最低標準就好，而是如何用配套讓大家有更好的體驗去從事環保，才是符合每個人自利便利的本性，因為人大腦是懶惰的，所以我覺得配套措施是重要在這邊。我還有看到一些報導包括政府的宣傳都會以海洋廢棄物為宣導方式，可是這方面我蠻納悶也有查一些資料，海洋廢棄物的來源到底是哪裡？這跟禁用免洗餐具的關係在哪？大家都覺得我丟進垃圾桶當然是進焚化爐，為什麼會在海邊？但是我還沒有查到覺得很正確的說法，所以我覺得以海洋廢棄物來宣傳是一個需要疑慮的點，包括政府在推動這幾年陸續禁用各項免洗餐具，也是從海廢的排名來做規劃，比如說先從吸管開始禁用，因為吸管是海廢當中排名比較前面的，我就會對這個依據有疑慮。最後我是覺得減量才是真的，大家也知道我們的回收率從來就不是百分之百，甚至有時候可能低於一半，我覺得辦法是人想出來的，因為企業的宗旨當然就是創造利潤，然後利潤在投資其他生意，再反過來創造更多利潤，所以當我們要要求任何的企業、攤販、生意人或商人去做看似有礙他們生意的事，我覺得應該要以企業的角度去考量，比方說是什麼會吸引消費者去使用環保餐具？而不在只是一些簡單的折價、折扣，比方說現在很多社會企業在做的，他們是以消費者想要消費的這件事情來推動環保，我覺得這是一個比較好的出發點，不用去要求人們遵守一個責任或信仰，而是從人們消費的出發點去遵守環保，現在很多社會企業包括國內外在做的是一個好的方向，就是從搖籃到搖籃。如果不想要強硬的改變這種現代化便利的生活，從企業如何創造利潤的角度去思考，是追求環保的過程中很重要的事情。

PP_T408：我個人是非常強烈支持，因為本來這個垃圾不是可以減量就是可以少用或不用，在早先會使用免洗餐具就是為了防治 B 肝，那現在店家提供餐具的疑慮就是不曉得清洗的乾不乾淨，還有環保餐具可能攜帶不方便的問題。但我個人認為政府方面應該要有比較強制性的作法才可以達成真的禁用的目的，比如說之前報導全聯不提供塑膠袋，但它的生鮮是提供透明袋子，就會很多人去拿透明袋子，有點變成掛羊頭賣狗肉，並沒有真的做，所以政府這方面真的要強而有力的執行。那再來是說提供什麼配套都不會公平啦，都還是會有企業覺得不便，主要還是在消費者本身，如果消費者本身都沒有好的觀念，都以自己的便利來考量，很多事情是從自己為出發點，就會變成很難達到很快的推動，最好的方式就是自己本身再加上政府機關的獎勵措施，像斗六夜市本來的垃圾問題很多，如果他們有執行在夜市執行免用免洗餐具，再加上政府配套的話就更容易達到，我自己也都會攜帶五寶，就是杯、筷、碗、袋子這些東西。

PP_T409：對於這個政策我是支持的，之前看到很多報導在國外的小國家這些環保政策其

實已經提了很久，我在臺灣等這個政策也等了蠻久，終於看到政府這幾年有比較大動作的反應，前幾年也有禁用塑膠袋的政策，可是那次的執行效果感覺不是很好，執行幾個月風聲鶴唳之後就沒有再查，然後大家又開始用，那次對政府政策就有點失望，這次飲料袋的政策還蠻成功，那在環保餐具這方面，雖然自己回家還要清洗有一點點不方便，但是我覺得這是消費者自己的習慣，如果這個習慣能建立起來的話，其實回家清洗的時間並不會很多，可能跟晚餐的餐具一起洗也不會花太多時間，所以這是一個習慣的問題。對於店家的話，剛剛大家有提到餐具會沒地方洗，如果之後用的人多，一個人兩個人問或到一兩百個人去問店家有沒有洗手臺可以借的話，應該很多店家會多提供一個洗手臺來給消費者做清洗，我覺得要漸進式讓消費者和店家去習慣這件事，那政策是消費者和店家的倫理是最底線，就是這是一定要做到的，我們其實都可以做到比這個政策還要更高的標準。我自己是出門都會帶筷子、保溫杯，如果要出遠門也幾乎都會帶便當盒，去菜市場也都會帶很多盒子。

PP_T410：因為從國小到高中都是用鐵盒便當，所以對環保餐具並不陌生，但是上大學後蠻常外帶，就會很常忘記帶自己的餐具，就一定會拿免洗餐具不然就沒辦法吃飯，但我們學校有說如果要買免洗餐具的話要多收 1 元，我覺得這方法比減免、自備餐具還要好，因為減免可能就只會覺得多找了幾塊錢給你，會覺得便當有優惠是理所當然的，但是如果給你免洗餐具還要多收錢的話，就會有多付錢不高興的感覺，就會想自己自備餐具。然後學校每個系館跟大樓都有廁所可以清洗還蠻方便的，所以平常都會在書包裡放餐具，不過也會跟風買很多環保餐具類的東西卻都沒有用還蠻可惜的。

PP_T407：想補充一下，我覺得在推動禁用免洗餐具的一開始，一定會製造碳足跡，因為我們購買這些環保產品一定會有更多的生產，而且並不是每種環保產品比方說食物袋，我自己也有買，廣告上看起來很好用，但實際使用還是有很多不方便及缺點，每個人跟自己選的環保產品的磨合期，會不會磨合到最後沒辦法使用？我覺得這也都是碳足跡上的消耗，而且現在購買這些產品的價格都蠻高的，所以真的是要看個人的責任心，現階段想要帶環保餐具這件事情，如果不想揹得太重或是有些人想要揹的時尚一點，那他可能要付出比較高金錢的代價，就會很倚靠個人的責任感與信仰。

RL：經過一輪討論後，有沒有人還要補充或覺得剛剛沒講清楚的？

PP_R102：我再補充一些，剛剛大家提到一些對於市場的影響，或者可以從消費的角度去引導大家改變使用習慣，我覺得都很好，那製造商可能是大家覺得比較有爭議的部分，在塑膠產品中，免洗餐具確實是很大宗，可是這些塑膠類的還有其他管道是我們很需要的，譬如說在醫療使用，比較消極的做法是政府當然可以引導產品流向做改變，不要再製造免洗餐具，這會是一個比較消極、短期的做法，更立即性的是政府可以去支持，像過去我們支持晶圓廠、支持生技，那為什麼我們不能大力支持企業或工廠來研發環保餐具呢？而且在國外都有成功的案例，像印度有可食用的餐具，是用小米、麵粉等食材，

而且使用上是可以維持 20 分鐘左右的，其實夠我們用的，而且如果有維持好的保存，也可以放上 2、3 年之久，放到土裡面可能幾天內就分解掉了，甚至還有樹葉餐盤。我有看到一個國外新聞，當初為什麼會有吸管的研發？原來他們過去是用麥稈，所以他們就回去把麥稈稍微加工一下，讓它更環保、更不影響衛生就直接使用，這些都是很天然的食材，國外案例都有，臺灣也有人試著去做，只是很可惜政府沒有大力支持他們，這些都是曾經做過的手段，而且對市場是有益的都是可以去做的，那像一些內用外帶的習慣，這都可以慢慢去調整去習慣。內用商家的禁止是比較沒有問題的，外帶的部分，我是會困擾怎麼帶回來，所以食物袋的部分可能之後會去使用。

PP_T407：我又想補充，現在越來越多新興的、一次性的環保餐具會出現，可能會強調可分解或什麼的，政府需要留意的是這當中會有一些小小的騙局，就是一些可生物分解的材質是要在特定情況下才能分解，可能要高壓高溫的環境，一般垃圾掩埋場是沒辦法處理這種材質的，這樣的材質可能會製造成杯子或什麼的，那杯子我們可能覺得要回收，但其實那個東西應該要丟到土裡讓它分解，這樣子的話我們要怎麼去區分這個材質？政府要怎麼列管這個材質？我覺得是政府的法規要去樹立的部分，因為會有越來越多新興材質出現，核可的部分就需要政府幫忙把關。

RL：就是打著環保的名號去行推銷之實。

PP_T407：對，它可能玉米澱粉混合塑膠，分解之後就是小塑膠。

RL：這些都是禁用之後會衍生的議題，不曉得還有哪位要補充？

PP_R101：剛剛 PP_R102 講了一些點我還蠻支持的，我覺得政府再兩部分還要去想一下，譬如說資訊的提供還有教育的部分，還有在政策誘因上會如何補助民間業者做轉型？我覺得這個政策的不方便只是暫時的，如果政府能夠做到政策的誘因，然後去改變多數人使用的習慣，那這個政策是有很高的可行性。

RL：不曉得還有哪一位要做補充？

PP_T403：我稍微回應一下，就是剛剛有提到是因為公共衛生的關係所以才用免洗餐具，應該是 A 肝，A 肝才是跟口水有相關的，B 肝應該是跟血液，另外醫療器材的部分，現在是以秤重回收，專業醫療器材的回收每公斤的價格會比一般回收多 6 到 10 倍的價錢。

RL：謝謝補充這些資訊，對於政策的部分還有人要表達看法嗎？

PP_T402：昨天有看到一則新聞，大概是 8/11 有海洋志工在 Ptt 發文說他跟父親去當志工的時候，潛水去撿垃圾，撿到不鏽鋼吸管，所以回歸根本，最好還是跟日本一樣，就是

可分解的塑膠或是可分解的食材實際作為大家使用或者是內外帶是比較方便的，要自然分解不要高溫高壓分解。

RL：因為時間的關係我們就問到這邊，剛剛大家也都表達了一些看法，不過這次的會議比較特別一點，就是我不做結論，主要是聽聽大家意見，廣泛蒐集大家對於禁用免洗餐具這議題的看法，接下來還有第二份問卷要發給大家填，也一樣是只有十題，就拜託大家幫我們作答。

附錄十一、 近三年黑客松活動一覽表

年度	活動名稱	主辦單位
2018	NITE 2030 黑客松比賽	Opportunity Desk
	健康照護黑客松 NCTS Health Hackathon 2018	國家理論科學研究中心
	2018 FUN 玩漫畫 TRY 新科技漫畫數位應用黑客松	財團法人資訊工業策進會
	數學建模黑客松－ Mathematical Modeling Hackathon	國立成功大學
	2018 永續環境黑客松：技職盃全國大賽	國立高雄科技大學
	2018 ActInSpace 臺法太空創新黑客松活動	國家太空中心、法國國家太空研究中心、歐洲太空總署
	總統盃社會創新黑客松	中華文化總會
	2018 104 開放資料黑客松 - 104 人力銀行	一零四資訊科技股份有限公司、Amazon Web Services
	2018 第二屆屏東大學創意黑客松競賽	國立屏東大學資訊學院
	iStuMate 創創黑客松	IStuMate 創創黑客松、國立成功大學工程科學系
	2018 SPRINT 國際青年創業黑客松-Startup@Taipei	Sprint 國際青年創業黑客松
2017	U2017 NASA 黑客松	美國太空總署(NASA)
	2017 HackNTU 臺大黑客松	國立臺灣大學
	2017 智慧生活黑客松：技職盃全國大賽	國立雲林科技大學
	2017VR 開發者黑客松大賽	經濟部數位內容產業推動辦公室（DCIPO）、社團法人臺灣虛擬及擴增實境產業協會（TAVAR）
	2017 PIXNET HACKATHON - 痞客邦黑客松	PIXNET
	2017 玉山校園黑客松(Hackathon)	玉山銀行
	104 開放資料黑客松 - 104 人力銀行	一零四資訊科技股份有限公司、Amazon Web Services
	健康存摺黑客松	臺北市電腦公會健康存摺黑客松工作組
	2017 新竹黑客松	經濟部工業局

年度	活動名稱	主辦單位
	農業創新黑客松 Farm Hackathon	行政院農業委員會
	黑客松 Hackathon Taiwan Junior3rd	明道中學資訊社、明道中學創客中隊
	2017 醫療新關鍵黑客松黑客松競賽 hackathon - CLBC	臺灣醫學資訊學會
	2017 創新 x 醫療=腎利方程式黑客松	臺灣腎臟醫學會
	2017 TMU 生醫黑客松	臺北醫學大學
	2017 QNAP 黑客松	威聯通科技股份有限公司
	「遊戲x 人才x 創意」2017 曉數碼「遊戲黑客松大賽」	曉數碼股份有限公司
	2017 學習數據分析黑客松競賽	逢甲大學
2016	2016 全國技專校院黑客松 Hackathon 競賽	國立雲林科技大學、黑客松臺灣
	2016 HIT for Asia x NCKU x 生醫黑客松	證券櫃檯買賣中心、安永聯合會計師事務所
	資拓宏宇 2016 黑客松	資拓宏宇國際股份有限公司
	2016 #finnovation Hackathon 中國信託黑客松	中國信託
	2016 梅竹黑客松	國立交通大學、國立清華大學
	2016 黑客松玉山金控校園黑客松	玉山銀行
	OpenStack 應用黑客松	Aptira, 臺灣雲端運算產業協會(CCAT), 經濟部技術處(DOiT), 經濟部工業局(IDB), 財團法人資訊工業策進會(III), 財團法人工業技術研究院(ITRI), Inventec, InwinStack, 交通大學、臺灣大學、清華大學、TWOSUG(Taiwan OpenStack User Group)
	2016IDEAS 科技黑客松	財團法人資訊工業策進會
	2016 健康物聯網黑客松	臺北醫學大學
	2016 臺電電力供需黑客松	臺灣電力股份有限公司
	2016 HackNTU 臺大黑客松	國立臺灣大學
	智慧城市黑客松 - 智慧城市展	經濟部工業局

附錄十二、 開放資料加值應用專家焦點團體討論題綱與紀錄

隨著政府開放資料的釋出，近年在各領域有不少的應用成果，其中不乏是透過公部門、私部門、第三部門或跨界專家們協力的成果，想請教：

1、 首先，請介紹您認為成功的政府與民間協力應用政府資料的個案，並分別從合作的緣由、合作方式（如外包、開工作坊）與過程以及具體成果等面向說明。

2、 承上題，在該個案中，就您的觀察，組織內部成員對於這樣的合作有何看法？主管如何看待？是否有涉及跨政府單位的協調？若有，情況為何？除此之外，還有哪些因素，您認為是很重要、會影響政府與民間雙方的合作成效？

3、 就您的看法，這樣的合作要如何將成果延續，以及如何將其擴散到政府內部的其他單位？

4、 請問您認為這種合作成功案例會影響到政府機關的資料治理模式嗎？為什麼？那些層面會受影響或不會受影響？

5、 最後，請問在現行法規、制度上，您認為還有哪些不足或過於繁瑣之處，以致妨礙政府與民間在資料創新應用上的合作？另外，這些問題該如何修正？

逐字稿編號：1

時間：2018.08.08

受訪者：OD_A1、OD_A2、OD_A3、OD_A4、OD_A5、OD_A6、OD_A7

參與人員：廖洲棚(RL)、李天申(RM)、曾憲立(RN)

地點：政治大學綜合院館南棟 12 樓第三會議室

RL：各位來賓好、兩位老師大家好，非常開心也非常榮幸今天有機會邀請大家來參與電子治理研究中心 107 年的循證式數位治理以及溝通策略研析研究案的專家座談，我是國立空中大學公行系 RL，是這個案子的主持人，這個案子關於 open data 這一塊，是由 RN 來協助，還有一部分是探討網路輿情的，是由我右手邊的 RM 來協助。今天這個座談的目的主要是聚焦在談一談我們政府推動資料開放這個過程裡面，怎麼樣去促進民間團體去利用政府這些資料？然後來聽聽看大家的意見。特別是大家在接觸、使用這種資料或者是在參與開放政府資料過程裡面，有碰到哪一些特別的問題？可能會阻礙公私協力去運用這些資料的部分，所以想要請教各位專家的意見。在正式開始討論之前，也藉這個機會來介紹一下我們今天與會的貴賓。首先從我左手邊開始介紹起，左邊是國發會資管處 OD_A4，再來是臺北市政府資訊局 OD_A5，接著是 open data 聯盟 OD_A3，再來是臺灣自來水公司第一區處的工程員 OD_A7，再來從 RM 旁邊是開放文化基金會董事長 OD_A2，再來是 DSP 智庫驅動執行長 OD_A1，再來最後的這一位是臺北市家庭暴力暨性侵害防治中心的社工師 OD_A6。在正式開始討論之前，我想先請 RN 跟大家介紹一下，目前我們這個案子執行的背景，還有今天我們幾個要討論的重點。

RN：謝謝 RL 的介紹，還有歡迎各位來參加今天下午的座談會，首先剛剛 RL 提到的，就是我這個部分其實是開放資料的應用，特別是公私協力這塊，從臺灣這幾年推展開放資料到現在，我們看到在公私協力上面有蠻多的應用跟成果，特別是像今天來的兩位，臺水也好或是家防中心也好，是在今年度的總統盃黑客松的獲獎團隊，所以說我們就想透過這樣子的座談，不管是從政府的角度或者是使用者的角度，以及像智庫驅動也好、開放文化基金會也好，這樣推動者的角度，這幾個方方面面來看一下，在政府推動開放資料的過程當中，不管是夥伴關係的建立或者是成果的擴散，跟之後能不能夠回饋這些協力的成果給政府單位去做資料治理的參考也好、或者是推動政策的時候能夠運用民間的智慧。那這些題目其實已經在之前 email 的時候給各位專家學者了，不過今天我們有稍微把討論題綱再聚焦成為三點，這等一下我來唸給大家。我們這個計畫目前已經針對近三年的黑客松去做盤點，另外我們也看了 g0v 一共 30 屆的黑客松提案，這些努力之後呢，其實我們是想要知道我們剛剛的這些問題，到底怎麼樣是一個好的公私協力的關係建立，以及最後成果的 outcome 的產出，這個部分是我簡單的介紹。三點題綱各位可以在專家座談這邊看到，第一個問題是建立公私協力夥伴關係有哪些重要因素與模式需要考量？

透過文獻跟我們的整理，大概可以看到包含了括弧裡面的組織文化跟主管支持、正式跟非正式的關係可能包含了我們最常見的委外或者是標案或者是非正式關係的公私協力建立，這個是第一題，等於是在一開始的時候我們要怎麼去發動。第二題的部分是公私協力過程中如何找到適當的政策問題？就是我到底要用這個 open data 解什麼樣的一個政策問題，以及過程當中的困難，那當然有資料面向的、有組織面向的或是法令上的問題，以及協力成果如何延續跟擴散？第三個問題是成果如何回饋給業務單位，成為單位未來在資料治理時的參考？不管是從法規的層次、制度設計的層次或是資料等等的這些層次。

RL：好，謝謝 RN。其實因為我們討論的題目比較多，所以希望今天討論聚焦一點，我想以時間的關係，前面的介紹就先到這邊，等一下我們就依照每一題來發言，OD_A2 可以先跟我們來說明一下。

OD_A2：組織文化方面的話，因為 open data 是跟 IT 部門比較有關係，所以我覺得最重要的問題是我發現我們的政府的 IT 部門其實並沒有真的執行專案的能力，他大部分專案的 proposal 其實是提案廠商提的，這很重要。所以變成說他其實大部分的意見都聽廠商的，就算我們外部給他意見的話，他最終還是考量說他長期而言有沒有辦法做，如果他沒有辦法做他可能也不會執行到這種策略的部分。然後我覺得臺水是很成功的例子，應該可以跟我們分享一下，我非常 impressive，但是我不知道你們是跟廠商還是自己內部？

OD_A7：自己內部。

OD_A2：真的非常 impressive，那其他的總統盃黑客松我發現其實很多還是跟廠商啦，我不是說跟廠商不行，只是說因為廠商的話就是跟以前一樣，只是外包給他們去幫你處理。所以我在想是不是有可能政府部門自己的 IT 能力要提升一點，但我也知道有困難，因為現在外包習慣了，要怎麼樣讓他們能夠真的有那個力量拖著他的廠商去做，臺水真的太 impressive，可能要問他們怎麼有辦法自己能夠做出一個專案，而且以後還可以有商業化的機會，我還是非常 impressive。大概就是我會希望政府部門要有自己的專案管理能力，不要一直依賴廠商，如果你真的要去黑客松的話，你真的還是要第三方的力量，或是兩個廠商的力量，要不然的話你還是變成單一廠商做不到。

RL：OD_A1 執行過蠻多類似的一些案例，我知道高雄、然後像臺北市政府都有一些不錯的案子，是否可以跟我們分享一下？

OD_A1：我覺得這三題很難切割，好像可以變成一題，只是衍生性而已。那先就第一輪的討論，我的想法是第一個問題，因為剛剛聽到 RN 提到說做了一些過往黑客松的盤點，或政府辦的黑客松的研究，我覺得這個會有一個限制，這樣會有個假設就是公私協力等於黑客松，會隱含這個假設。當然不是，我們都知道，但是這樣的話這個研究就會沒有

凸顯出定義，就是說探討一個二十一世紀的公私協力的模式，目的在這裡，那最極端的傳統就是採購嘛，現在一個新極端就是可能會有很多種東西，那從數量來看最多的是黑客松，但是還有很多其他層次的各種操作。所以我覺得第一件事情要做的是把這些已經看過在實驗的各種模式，要先把它盤點出來，模式的盤點，然後才針對說哪一種需不需要去做細部的盤點，這是第一個建議啦。那完了之後，假設說我們找到有五種或十種的公私協力已經在國外或在臺灣有在試做的經驗，那我們要怎麼樣去評估這些模式的優缺點？這個評估架構假設一個矩陣好了，我隨便講可能兩橫軸就是主辦單位也就是政府單位要投入的努力程度有多少，這個投入包括人力、物力、資源，所有的整體來看一個資源投入的程度；另外一個維度就是效果嘛就是 impact。所以如果用這兩個維度，一個投入一個產出來看的話，來看所有各種的公私協力的模式，那當然最小的就是黑客松嘛，可以從半天到兩天到三個月都叫黑客松，那大概是說你的 impact 要怎麼衡量這些面向，是短期 impact 還是長期 impact？這樣子的話，你就可以把所有模式放到這個 matrix 上面，所以當然大家是要那種 CP 值越高，努力最少，impact 最大的，那東西完全不可能發生，但是有相對比較接近那個維度的話，那就可能去探討它的成功因素。倒過來的，努力花的很多，結果成效不好，例如剛剛 OD_A2 這邊抱怨的長期採購制度的弊端，這花很大的精力，一個案子可能會跑一年，可是成果大家都不滿意，那這種的話就要檢討它的優勢跟弊端在哪裡。所以這樣子整個四個維度的東西都看到了，可能就可以做比較全面性的盤點。那以時間來講，就是說執行時間 effort，不管後面的各種質性跟量化的投入來講，我覺得可以用一個簡單的方法來操作說你這一天可以完成的 effort，那前面要準備多久？一天的準備相對是容易的，三個月的東西要準備，它過程中的投入都算準備，然後到一年的，我們用這樣子來切的話，可能就可以切三種程度，低中高的 effort 投入程度。那 impact 的話比較複雜，因為這邊提到了很多 impact 衡量的面向是組織文化的改變，還是成果的回饋然後真的改變現況，例如說我們這邊家防的話，是不是降低了社工的負擔，或臺水抓到了漏水，那這樣的話 impact 有很多，是管理上的 impact，還是說是公共服務改變提升的那個 impact，所以比較要設計那些評量的維度，先討論到這邊。

OD_A6：我們就公部門的角度來看的話，其實在合作上面，以我們來講家防中心裡面有好幾個部門，前一年我們成人保護組已經加入了這樣的一個計劃，然後我們開始做這樣子的合作關係，其實成功經驗在我們公部門來講是很重要的事情，就是說其實在主管去看待一個事件它合不合理值不值得再被推動，其實前人的成功經驗是很重要的一件事情，所以其實我們前一年其他部門的成功經驗其實扮演了一個很重要的角色，也讓我們在下一年度重新再做提案討論的時候，有很好的一個基礎，是讓我們知道說在合作過程當中可能會需要比如說取得資料的過程，有哪些眉角需要突破，還有在整個行政流程當中可能會需要留意的部分，因為這個部分會牽涉到很多不同部門間的合作。第二部分我想提的是在整個政策的部分，因為其實以臺北市政府社會局來講，其他部門在針對資料的應用上面採用很多大數據的觀念進來，所以在不管政策的推動上面，其實都有朝這樣的方向去努力。可是因為我們各自在社會局原本就有不同的業務，我們確實不是這方面的專業，等於說我們有種跨領域的合作，大家彼此要去找到資料如何找到它可被用可有意義

的出發點的時候，其實會需要一個比較長時間的磨合跟討論，我們是要知道這個資料分析之後要如何去使用的人，可能會有一些比較直觀的思考，可是直觀的思考不一定在現有的系統資料庫能夠產出能夠真的被我們所應用，所以這個過程當中就會討論到說其實不同的專業當中，大家要去找到我們想要的跟實際上能做的，其實中間會有一個程度上的落差，大概先提到這樣。

OD_A2：請問一下，你說之前的成功經驗是什麼樣的成功經驗？

OD_A6：我們前一年成人保護組是做家暴熱點地圖的分析，就是把臺北市按照行政區去抓出以成人保護為主的熱點，然後去看哪個地方的集中區域是比較多的。

OD_A2：那為什麼長官會覺得這樣是成功的？他們成功的定義是什麼？

OD_A6：我覺得那成功是對我們來講是在那一年之前其實我們並沒有過這樣子的合作經驗，對我們平常在做社會工作來講，我們比較少看到用這樣的方式去呈現我們既有的服務模式，也幫助我們去看到說如果未來有譬如說哪一個行政區比較多的時候，我們會特別去留意這個案件狀況。

OD_A2：所以你們下一個案子是怎麼樣的案子？

OD_A6：我們今年在做的是兒少保護的通報，因為我們認為說其實再通報的案件是有一定程度的高風險性，所以我們是在做兒少保護通報案件再回頭的狀況，然後我們希望找出怎麼樣阻止這樣的狀況再發生。

RL：感謝 OD_A2 發揮診斷問診的精神（全場笑），問題診斷非常感謝。其實社會局剛剛提的個案我們後面再做討論，先讓大家作第一輪發言之後，這一題要補充的再一起討論。那接著剛剛好幾位都點頭嘛，那就請自來水分享一下。

OD_A7：各位先進大家好，我就針對我們的團隊經驗來分享，很謝謝 OD_A2 的大力推崇，我們從資料科學的角度出發，我是裡面的資料科學家。這個案子一開始就以資料科學的方式來解決問題，我們公司最重要的問題就是漏水的問題，所以就設定要解決漏水的問題，用資料科學方式去處理。像剛剛 OD_A2 有提到其他單位多會委外，我們則是自己做。原因很簡單，就是在機器學習及深度學習演算法方面已經有能力可以自己做，既然自己有技術的話，就自己去做。主管也非常支持，這一部分我覺得是非常重要的，尤其是以自來水事業來講，它算是一個相對傳統的產業，要跳到 machine learning、deep learning 可能比其他部門的 gap 又更大，但其實我們所擁有的 sensor 資料是有機會能夠進行這些分析來提升 performance 的。今年三月參加總統盃，在總統盃裡面也跟大家分享我們的東西，也有幸可以成為 winner。而 open data 這一部分，也是我們一開始就有的規劃，

在總統盃 open data 是主軸之一，機器學習需要大量的 data，我們擁有的資料是 sensor 所產生出來的時間序列數據，在參加總統盃前我們就構想了要使用 open data 來讓我們 model 的更能解釋 Y 的變化，讓 model 的準確性再進一步的提升，也實際在總統盃中實作。

RL：謝謝、非常感謝，那 Whisky，你的稱號比你的名字還更響亮一點（笑），就 open data 這邊來分享一下你的經驗。

OD_A3：我想先回答這次的研究主題，你們是希望開放資料在公私協力上的創新應用與擴散模式，探討開放資料如何對公私部門業務產生新的洞見與策略，並探索新的資料應用，所以主要是講開放資料對目前的公部門也好私部門也好，對大家的影響，我的想像是這樣子啦，可是下面又提到公私協力這件事情。那時候其實有跟 RN 討論過這個問題，我們要不要先把公私協力講清楚再談後面的東西，因為如果我們連所謂的範圍範疇都無法定義清楚的話，去談後面我覺得叫做本末倒置。意思是什麼？像剛剛提到的幾個案例，這本來就應該是你們該做的事情不是嗎？那在這裡面的公私協力是你們希望用私部門的力量嗎？你們在這裡面對公私協力的想像是什麼東西？是你覺得我在公部門做的事情，我本來就應該做這件事情了嘛對不對，我本來就在做所謂家暴防治上面應該有更有效的方法吧，在家暴上面如何建立更有效、效率更高的家暴防治嘛對不對，這本來就是你的工作嘛；那臺水今天一樣，找出漏水本來就是你的工作啊，你們已經有人在做了，那你們現在是用所謂的資料在處理這個問題。所以其實我搞不太懂的事情在這邊，不管今天我們討論公私協力，甚至都沒有開放資料，公私協力的意思是什麼？公部門希望能夠用私部門的產業、企業、NGO、g0v 也好，希望用他們的力量來彌補自己的不足嗎？公部門該這樣做嗎？公部門為什麼要這樣做？公部門有的是錢，為什麼不生出個標案？我其實不太懂為什麼你們不是釋出個標案，你們有這個需求嘛，需求其實很明顯，那你可以說在這個需求之前叫做我其實不太清楚到底資料可以協助我做什麼東西？好，有個東西跟民間叫做合作關係的半研究案。可是接下來就很清楚了，資料明明就可以協助我在很多的地方做很非常多事情，那我反過來問你們，臺北市社會局，就像你要做事情應該是你要出錢吧你要花錢了吧，就是說如果你不是要自己做你就要花錢嘛，去買服務嘛，其實剛剛講產業界，抱歉啦臺灣現在講 AI 產業的都全部在賣機器啦全部都是 SI 啦，全部都在賣所謂的系統整合啦，做所謂資料分析的很少啦，基本上是自己的團隊在做資料分析，如果廠商的話全部都在賣機器，或是賣你 total solution，他不會賣你一個東西叫做為了你的服務來幫你設計一套東西，絕對不可能，廠商幫你設計東西我就賺不到錢了。這種東西是我是 Oracle、我是亞馬遜，你看我都已經做好用，你要不要來用？你用我整套服務的話，我就可以開始賺錢了，我完全不用做任何事情，我就開始賺錢了。所以臺灣在講這塊的話，抱歉真的沒有一家廠商是專門在做，我不能說沒有人在做資料分析，有喔有人在做資料分析，可是接下來到不同領域的時候，領域別的知識很重要的時候，就發現廠商不可能能夠跳進來賺錢，因為我的領域別都太專門了，專門到我的成本都非常高，那廠商要賺錢最重要的事情是什麼？我要壓低成本，我要盡可能模組化，我要盡可能你的服務我全部湊湊湊就可以做出來了。所以這邊我還是要回過來問，我們到底在講

什麼公私協力？我們講的公私協力是什麼意思？我有我的公私協力的想像，我其實很好奇的是你們對公私協力的想像是什麼？因為他們有他們對公私協力的想像，那對我來說那個不叫公私協力，那比較像是佔私部門私領域的便宜，因為我拿不出錢出來，可是我也不知道要做什麼東西，我有試著去我們來玩玩看，如果真的不錯，那接下來我們或許可以想辦法找錢，現在做法就是這樣子，我們先玩看看嘛，如果有好東西出來的話就開始找錢嘛，要有錢有計畫才是真正的改變，才有後面的執行。所以在這邊我想先回過來問，我們今天講的公私協力到底在講什麼東西？而我的想像是公部門本來就有公部門該做的事情，而這邊公私協力講的事情是，除了公部門該做的事情以外，私部門做的事情能不能跟公部門做的事情有更好的結合關係，而這結合關係並不是原本公部門該做的事情我把它切出來叫做民間你要不要幫我做，那現在我們講的很多公私協力都是在講這塊東西，就是公家機關本來就該做的事情，做不好，只好找民間來協助，但是做不好的原因在哪邊？我覺得如果無法把做不好的原因都講清楚的話，去談後面的公私協力就會發現全部歪掉了,那所謂歪掉的意思就是會發現接下來可以把公部門所有事業全部切出來，全部找私人單位找大家來協助我們做所有東西，就會發現那個領域全部都可以啦，我的意思就是沒有一個範圍領域框架了，什麼事情都可以用現在這種模式叫公私協力。臺北市政府在過去災害發生的時候，八仙塵爆的時候，其實跟民間跟 g0v 之間有很好的叫作公私協力的合作模式，那時候我們會想說做出一個查詢的網站，叫公部門來做絕對做不出來，那由民間來做，民間就會願意來做，民間做這個查詢的網站那是因為政府機關在一時三刻絕對無法做出來，所以這樣的模式看起來好像是很漂亮；高雄地震的時候，高雄市政府就馬上把地震資料放在開放資料專區，地震相關資料全部放在上面，民間一樣接手來做。可是我又回過來問一件事情，我們到底要靠民間來救災到什麼程度？為什麼這些東西不是由政府來做？我們講公私協力最基本的問題在哪邊？我們要不要重新定義什麼叫政府？如果連政府要做什麼事情都不知道的話，我談公私協力就是可大可小可有可無，可是我如果先把政府到底該做什麼事情都定義的很清楚的時候，再談所謂公私協力，就會發現這兩邊所要處理的問題，就是民間和公部門要處理的問題是完全不一樣的概念的時候，那這時候開放資料可以在裡面扮演什麼樣的角色？我覺得這個問題才會更精確一點。如果完全不想談這塊東西，就直接跳進來說開放資料、可以把資料拿去使用、協助政府做什麼東西。國發會在這邊，可是我還是很想講，所有不需要你開放資料就有人想做的東西，從氣象到交通到一些文藝活動、找廁所，這些東西不需要你開放資料就全部把它做出來，那剩下的就來開放資料，我不知道該拿來做什麼使用就是不知道，你丟再多資料出來我還是不知道，我還是不會把它拿去使用。所以這邊一個很重要的問題是國發會把開放資料丟出來的時候，可是你的命題上面應該要回過來問我們到底希望民間解決什麼問題？我們把公部門該做的事情定義清楚之後，民間想解決什麼問題？而這問題後面才是用資料把它串在一起，開放資料是把公部門和私部門大家不做的東西，想辦法把它串在一起中間的橋樑，那現在我真的想很老實的講沒有，沒有就是沒有，好像大家講的很了不起一樣，我們開放資料多厲害、做多少應用，真的沒有。所有氣象的資料，你做開放資料我會很高興；所有交通資料，你做開放資料我也會很高興，可是你沒有做開放資料，我一樣去爬你的網站一樣去把它通通做出來，所以我覺得你們問的這幾

個問題，對你們自己都無法把框架訂出來的話，你要我們回答，你會發現大家都在開話。

RN：謝謝 Whisky，其實我們之前已經通過半個多小時的電話了，我們對於開放資料就公私協力這個地方其實有些討論，有一個部分跟大家多說明一下，當初國發會推開放資料的時候都知道資料集有星等嘛，我記得那個時候的處長就有說政府推三星等的資料，政府把資料丟出來讓民間去應用，所以在那個時間點的情況底下，就是政府提供資料集然後民間拿去，至於民間要應用什麼？甚至我們的開放資料平臺上面沒有所謂的 data journey 那樣的設計，其實我不知道誰拿去了、誰做了什麼事情，然後他也不會回饋到政府單位，所以比較難去作進一步的資料治理。可是這個模式在歐洲，其實慢慢他們已經加入這個元素，也就是我知道誰要了我的資料、做什麼事，對我有沒有更多的 feedback？我覺得這是開放資料的一部份。那至於公私協力的這部份，不好意思我以社會局為例，因為我剛好跟他們科長有一些了解，就是其實政府的業務會越來越多、越來越複雜，當人力不足、技術能力不夠的時候，就會向外求援。那至於是用正式的或是非正式的關係，這個我們可以在這議題裡面就今天的時間有一些討論。當然契約跟標案出來也是一種方式，我們也有看到有些單位像臺水是自己去發展這些團隊，因為發現業界其實沒有辦法進入到專業領域，從我們現實上看到，在公私協力上面，公部門、私部門、第三方甚至跨域專家的角色都蠻重要的，那當然因為我有點想一次回答一個比較大的問題，所以對於 Whisky 來說可能在定義上面或是框架上面並不是框的那麼細。在今天的座談會之後，還會個別訪談一些專家，對於今天的會議給我們更多的 feedback，那我先簡單的說明到這邊。

RL：Ok 好謝謝，等一下聽一輪之後我們再做一些聚焦，先聽看看大家意見。那接著請我們臺北市政府資訊局 OD_A5 來為我們分享一下。

OD_A5：我說一下在臺北市政府，市長本身就很注意這件事情，他也很在意，就有引進一些民間的資源，所以我們才會認識很多個大師。那我不一定常常跟大師們一起開會，但是因為我們都有會議紀錄嘛，所以我都會看到，然後也會參與一些活動。基本上就臺北市政府來講，我順便要解釋一下，因為我也是 104 年才加入這個市府，所以我可以深刻感受到我們在外面看到的跟在裡面看到的公務員其實跟想像中的差異蠻大，就是說大部分資訊人員他是一個有技術知識，但沒有技術能力的人（無時間執行技術或新技術能力不足），他需要有專案管理的能力，但實際上我們之前的國家考試並沒有考專案管理，因此他其實是沒有具備這樣的能力。所以呢以我們資訊局來講，就會要求同仁會去上一些專案管理的課程，可是實際上就算懂這個知識，要實作它還是很困難，因為跟個人的特質有很大的關係。另外，我們府裡還有我們局長關注的 PPP，我們增加 people 稱為 PPPP，因為他要民眾一起參與，所以我們用這樣的概念不是只有在 open data，我們其實是智慧城市的推動那些都一樣，所以臺北市政府走的路線跟其他縣市是完全不同的，原因是因為我們的思維有一點不太一樣。那至於說有些案子比如說 open data，放出去資料的時候，我就一直問我們同仁，我說你放出去這個資料，我們要不要另外也轉換成民眾可以看得

懂的？我們有很多的統計其實是 open 在許多局處的網站中，公務員認為民眾看得懂，可是實際上民眾不一定看得懂，或者可能是一堆數字可能是一堆報表。open data 是給工程師拿來應用的，民眾也不一定看得懂，所以基於這樣的態度跟角度，我們會跟私部門合作，像是 g0v；也為了讓機關參與比如說像社會局，他們就很關注、也希望有些東西真的放出 open data，也許民間會想得到我們想不到的東西，所以有些合作是基於這個推廣的性質。那有時候這些合作，基本上不是要吃民間的豆腐，我覺得是一個契機，比如說剛好談到這件事情，或者是有些很熱心的人，他們覺得說願意來幫助這件事情，我覺得有些是當時的時空因素所造成的。以我們資訊局的角度的說，我們會去想怎麼幫助民間創新的部分，所以譬如說每一年全國大專院校資訊應用服務創新競賽，盡可能把我們自己的經費找出來補助他們，就算不多，也是代表我們有幫助他們，還有像臺大黑客松、NASA 黑客松、魚客松等。甚至我們在 104 年的時候曾經也自己辦過一個臺北市政府的黑客松，我們本來想說每一年都要辦，後來覺得好像也沒有這個必要，因為民間如果有需要，或者他們來尋求我們支援，我們就補助他，讓他們有一個創意的發想，那我們覺得這樣也很好。當然最後是不是有走到應用那一端，有走到應用那一端我覺得也是很好，其實我們一開始不夠成熟，後來我們就是說他們創意要有一個延續性，如果你有應用的一些 idea 出來是好的，我們就會轉介到產發局，它有一些育成中心還有一些創意基地，產發局可以接那一端，這樣子就會比我們提供他一個簡單的錢還更好，因為只有創意卻沒有實作是沒有用的。

RL：好謝謝 OD_A5。我們大概談了一輪，我稍微歸納一下大家談的內容。首先當然很重要，到底什麼叫做公私協力的夥伴關係？我們要做到什麼樣的夥伴關係？其實剛剛 OD_A1 講得很好，這種協力關係其實它有很多種，委外其實是一種關係，另外公民社會像剛剛 OD_A5 提到有一些很熱心的人進來，幫忙大家解決問題，公民社會的加入協助看到一些社會問題，然後用資料科學的方法來協助政府解決問題，這也是一種協力關係。所以基本上我們在研究上面對於公私協力關係採取的是跟 OD_A1 比較像，也就是說公部門和私部門藉由合作的方式，這個合作的誘因可能是基於金錢，比如說用委外；也可能是基於大家對解決這個問題的熱心熱血的興趣；也可能是基於一些本來不錯的交情，從人際網絡建立起來的關係。但重點是不管這種關係是由哪一種形式建立，但它能夠來幫助我們去解決某個公共問題，而且是用資料科學的方法來協助我們解決，其實就是我們想要探討的重點。第二個是剛剛聽到我們社會局或者是像 OD_A7 在自來水這邊看到的一些情況，特別是剛剛 OD_A2 的幾個追問問的很好，其實接下來我想要談的，在我們公部門發動這件事情上面，其實要有一些人他有這種熱情，因為其實以公部門的情況來講，很多公共問題的處理它一直是延續性的，甚至於連解決方法都是延續性的。我們今天要引介出一個新的方法，提供一些新的資訊，讓他從不同角度去觀察一個舊有在處理的問題，其實這個沒有外界想像的那麼容易。大家覺得說現在有新的工具，你們為什麼不用？可是事實上不是那麼容易的事情，譬如說剛剛提到資訊部門他們有自己要做的業務，以資訊部門最接近資料科學的這個單位都那麼難接受的話，更難去說其他業務部門要接受。所以內部要有一些人當創新發動的發動機其實是很重要的，那剛剛大家也提到說主管的

支持，不管是臺水的董事長還是局裡面的科長或者是我們主管這麼支持，願意讓同仁有這個機會去實驗他的想法，我想這樣的一個創新環境也很重要。那接下來我們可能會比較好奇的是從剛剛的討論裡面，這種關係的建立，我講標案我用錢來建立引導，可是它有一個限制，那個限制是我公部門必須要先把問題定義清楚，我才有辦法做標案，可是很多時候因為它在內部是一個新的東西，我其實是很難定義清楚問題的，所以我不是要去佔民間的豆腐，而是因為我沒有能力定義好我就沒有辦法依照採購法的規定去建構一個標案，難題應該是出在這裡，我們等一下還可以再聚焦一下各位的意見。第二說如果我們要引進民間比較熱血的人來參與，可是相對公部門來講我認為會引發的問題是我們不知道這些人在哪裡，甚至於說我也不知道我目前有的這些資料，這裡有一個知識的 gap，我也不知道能夠用到什麼程度，怎麼去找到適合的人來協助我討論這個問題，這是第二個可能會碰到的情況。第三個情況是這個首長剛好有他既有的人際網絡，像臺北市的狀況，市長有他自己的團隊帶進來，由上而下發動看起來好像比較容易一些，可是這個模式也很難複製到其他縣市政府，因為網絡是很難複製的，所以基於這樣的情況呢，我們就是回到剛剛的幾個討論嘛，所以我們在公私協力關係的建立上面，不管大家想像背後是哪一個模式，網絡的模式、市場的模式或者是用階層的模式、用內部的方式去處理都是一種協力的方式，內部跨機關也是一種協力方式，這個我們都可以接受，那剩下是說大家在接觸那麼多的案例裡面有沒有一些可以跟我們分享的？首先你覺得這個案例很好，可以跟我們分享一下他的合作方式是什麼？你覺得它好是好在哪裡？這個案例是要幫忙解決什麼樣的問題？這些問題不管是對於協助的人或者是提供資料的機關來講，他們都各自獲得了什麼？對整個社會帶來了什麼？我想大家也可以從這個角度來幫我們做下一輪的分享，先稍微歸納一下大家的意見到這邊，看看 RN 老師有沒有要再做補充。

RN：RL 剛剛幫忙整理了這些各位的發言，非常管用，所以討論題綱要進行到第二題，我覺得有一個問題我在這邊稍微追問一下，也就是說協力成果要如何延續擴散？像我知道資料英雄已經辦到第五屆了，有很多的個案產生，那它在單位裡面是繼續 follow 這個模式去走或是說它內化成他們之後在執行業務的一個環節這些延續跟擴散，甚至社會局有這樣子的案例了，其它的局處會不會也看你們跟著學習，這是同一個市府單位的。但是我們也觀察到跨縣市有學習的情況，所以第二輪的問題 RL 這邊跟我這邊就交給大家。

RL：Ok 我想在談這個問題之前，等一下大家在談的時候可以再把我這邊幾個提問也放進參考。比如說像剛剛 OD_A6 有提到家暴熱點地圖，也謝謝 OD_A2 點出來這個項目，我比較好奇的是這種新的東西在你們內部是怎麼發動的？然後你們怎麼會去定義說要從這個問題開始？另外一個就是 OD_A7 剛剛介紹到你們的經驗，同仁剛好有這樣的能力，也剛好有這樣的興趣，那大家把資料科學這個東西拿進來去運用當時的背景大概是什麼？另外剛剛 Whisky 分享的，感覺起來聽到的是說用開放資料把公私部門串在一起當作是一個橋樑，那個背後要定義一個能夠用資料來解決的問題，那在你的觀察案例裡面，有沒有一些比較成功的案例？ 那個問題的結構大概是長什麼樣子？也可以請你跟我們做一些分享，那第二輪就先從 OD_A5 這邊開始。

OD_A5：那我就說一下跟社會局的合作好了，等一下家防可以後面接。因為我們之前跟機關的合作，原來可能只是說某個黑客松我們一起去參加，或者同仁直接當黑客松的參與者或者是補助黑客松，可是因為我們局長跟社會局局長討論，覺得社會局提到說他們有很多很多問題想要解決，但是不知道用什麼樣的方法可以解決，希望資訊局能夠幫助他們，因此我們開了一個工作坊，找了幾位老師過來教大家，算是腦力激盪的過程啦，有點像黑客松一般的做法，大家到最後會有一些產出，那些產出我們也不確定能不能做，但其實社會局非常積極非常認真的去推動，希望那些產出成果能夠落地，所以他們在社會局內一直推一直推，推到後來就有幾個還不錯的東西。我覺得家防中心的案子應該也是從這邊慢慢形成，我不是很確定後來的過程，都是在旁邊觀察、關心這個案子 ok 不 ok，所以當他們得獎的時候，我們心裡也很開心；其實我們家的人也有去，可是我們家沒有得獎，因為我們資訊局出來的東西不會很漂亮，因為它不是一個實際在執行的機關，所以家防得獎我們與有榮焉啦（笑）。對於合作這個模式，我們目前為止也只跟社會局辦過這麼一場，因為當我們要辦這麼一場的時候，花了非常非常非常多的心思去討論要怎麼執行，有沒有辦法幫助到社會局、有沒有辦法讓委外廠商能夠真正聽到我們的聲音來幫助社會局，前面會有很多討論如工作會前的討論，跟廠商、跟社會局的長官，我覺得大概是用這樣子來操作。

RL：那對於協力成果如何延續跟擴散？延續的意思是說讓一個個案能夠在這個基礎上面做更深入還有更廣，那擴散的部分是可以同樣的經驗複製到其他局處，那在資訊局有沒有類似的案例？

OD_A5：其實我們就是一個推動的角色，當我們有好的案子，比如說災防（八仙塵爆）那個案子，我們會把這個案子放在很多的管道裡面去行銷，比如說局長要去演講、要跟府內去溝通，那我們就類似案子當案例，說這個真的可以幫助到民眾，然後民眾真的有這個需求，類似這樣子。因為一開始社會局有放出資料，但是大家都抱怨那個災防（八仙塵爆）資料很難用，所以他們向我們求救，才會有後面那一段，也很驚訝會有那麼多熱心的人進來願意幫助我們。所以本來一開始那樣的資料不是 open data，是因為民眾有需求才變 open data。有時候這個機關，不一定像社會局，其實要變成 open data 之前也是一樣的討論，到底什麼資料適合放出來？現在放出來會不會因為個資有影響？災防（八仙塵爆）的案子因為是緊急狀況所以它很快被放出來及快速產出應用，不然其他案子，光在釐清法規這件事情就會花很多時間去討論，災防（八仙塵爆）那個時間是在非假日晚上，其實要找到關鍵的人去討論這件事情就會拖長了一點時間，還好沒有拖到很多時間。

RL：好謝謝 OD_A5，那接下來 OD_A3。

OD_A3：想來看之前分享一個案例，臺灣有次莫拉克颱風，中南部是重災區，那時候網

路上從 PTT 到網路紅人到某個醫生到數位文化基金會，大家都試著在網路上做資訊整合、試著把不同的防救災資訊整合在網路上，建立一個網頁把最即時應該是最正確，因為有些是從官網過來的有些是民眾自己通報的，建立一個平臺讓民眾能跟政府的防救災合在一起。數位文化基金會為了這個東西設計了資訊發布的格式，要有時間、地點、發布單位並確認資訊正確性，所以有一個專門的格式在 twitter 上發布出去。數位文化基金會幹這種事情之後，臺南縣政府（那個時候還有臺南縣）就把整個團隊抓到臺南縣去，丟到一個防災中心去直接跟國軍合作，國軍那邊也有很多的資訊會進來，由他那邊做資訊整合，可是這邊不是只有民間資訊整合而已喔，包含政府內部資訊整合。我要說的是你們在講所謂公私協力的時候，這是我想到的公私協力，大家都點頭嘛對不對，好那我現在告訴各位一件事情，接下來的每一年，颱風季節來的時候，數位文化協會就會被徵召過去（全場笑），駐在那邊。當然數位文化協會大家知道就是胖卡嘛，胖卡在高屏和臺南有很多的計畫案合作案，所以某種程度我也可以說，臺南縣政府我請不了錢針對防救災這件事情找專業單位進來協助，但是我有很多錢做所謂的數位教育數位服務，這是我亂猜的啦。但我告訴各位一件事情，我為什麼那麼強調公私協力這邊要把它分清楚，原因在這邊，你會發現我剛說佔民間的便宜，那可是你們這樣子討論下來後，我發現你們很希望民間幫你們做東西做到 prototyping 而已，我神經病嗎？我沒事跑來幫政府做個 prototyping 嗎？我天天沒事做跑來幫政府做 prototyping 嗎？我的意思說在這邊每一個不同的公私協力模式都有必要和重點和需求要求甚至從法規上，我剛講數位文化協會被抓過去，那個依法無據吧（笑），可是他就是會被抓去。我們有個東西叫消防志工，臺北市前幾年有想談過，用志工的方式把民間的力量拉進來，因為我不能用標案的方式付錢給他。可是我的重點就在這邊，剛剛講到如果是用標案的方式，寫標案是一個很重要很重要的要求，如果寫出一個標案符合內部的需求，讓外面有能力接案子，很多案子有標案就是因為外面不知道你在想什麼東西，我根本不知道我有沒有能力回答你的東西，你在裡面寫得有點模糊不清的地方就是未來你可能找機會整我的地方，我其實不太敢標這種案子。我們只是要做標案的話，政府內部的 PM 和規格書會非常重要，那政府其實已經有一整套在做規格書的東西了，公共工程委員會有一個資料庫，專門把 RFP 全部塞在裡面，我知道大家都抄裡面的東西，就是說那種爛東西會在裡面一直延續下去，因為會有一大堆人繼續去抄，絕對沒有機會被修正。那這時候我們講公私協力會不會是這個 RFP，不同的人大家共同把它生出來？可是我還是要回過來問一件事情，我為什麼要幫政府做這些事情？臺北市八仙塵爆然後是臺南地震然後是高雄氣爆，臺灣一整系列的各種不同事情，都有一大堆人跳出來，當天晚上氣爆發生在八點鐘，晚上十一點鐘就把整個網頁全部整理出來，熱血的人非常多，可是這個熱血是有原因的，我在做善事，政府的所有行為不一定全部叫善事。另外到公私協力叫做我們試著把善心人士熱血人士全部拿進來，你會發現那種東西很重要，我要訂的議程規格和目的就變成要去能夠說服人家，所以你會發現真的啦你不能夠隨便去說公私協力好像是有這麼多種，我們就來挑裡面幾種，不行啦真的不行啦。而是不同的公私協力裡面不同的要求和不同執行方法和後面的法規，標案就有標案的法規。那現在政府最害怕的地方就是我不能跟你用簽合約的方式，不能用簽合約的方式是什麼意思？社會局你們跟 DSP 合作，DSP 如果中間跑掉的話你們怎麼

辦？摸摸鼻子，你們什麼事情都不能做，在這個情況之下，有多少個政府機關的單位長官敢承諾，來你去跟他合作看看？沒有嘛，你就會發現在不同的領域下面真的有不同的限制，如果你只想講開放資料，你有沒有發現我到現在都還沒講開放資料？因為不重要嘛，開放資料真的一點也不重要。所以說還是要請你們回過來重新去思考一下，你們訂的這些問題，到底你們的想像是什麼？你們去盤了很多的黑客松，抱歉黑客松從以前辦到現在全部都是垃圾，總統盃不是（全場笑），一大堆黑客松全部都叫垃圾，一大堆超級沒有創意的年輕學子，全部丟進來參加比賽，每個人技術能力都是一流的，超級強的，做的視覺化一個比一個炫，後面解決了什麼問題？一個都沒。我跟 RN 講過嘛，某機關的人告訴我，他們辦的黑客松，大家提了很多點子進來，都很好啦不過實際上到底能不能操作還要再進一步審查一下，意思是什麼？一半的人都黑客松在外面做東西，政府內部的很多業務一點關係都沒有，因為外面的人從來都不知道政府怎麼運作的，外面的人都不知道政府到底在裡面遇到了什麼問題，外面提出來得東西都是天馬行空的想像，一堆有的沒的的東西都是有錢下面會很好做，但是問題是政府很多地方是沒有錢的。所以這種情況之下，我說黑客松從以前辦到現在很多都叫垃圾，那是因為我們把有能力的人找過來卻沒有賦予他們任務，我們只是給他一個標題給他一個主題，請你們發揮創意吧，這邊我們不是需要創意，我們需要解決東西的方法，解決東西的方法只需要討論出來，不是欸好像有個東西不錯，沒有沒這回事。所以你們盤了這麼多東西，盤了很多黑客松的結果，我其實很想回過來問，這麼多結果裡面有哪一個是真的回到政府裡面？政府說這個好我要做，但是下一個問題就會出現了，政府說好這個我要做，意思是什麼？我花了一大堆功夫找這麼多點子出來，做一個超棒的東西出來，結果你說你要做，那我怎麼辦？繼續摸摸鼻子去參加下個比賽？還是去跟政府吵說你怎麼可以剽竊我的創意？要用我的東西去達成你自己的 KPI，就是你的業績，你有沒有發現我們後面的問題開始越來越多了？那這個每一塊如果你前面都不講清楚的話，你後面真的只會一直開話。

RL：好非常感謝，接著 OD_A7。

OD_A7：各位先進好，先針對 RL 剛剛對我們提到的問題：這個 project 的發展是怎樣的契機？我提這個 project 後，公司請當時高階主管來主持，再找到公司內團隊的其他成員等，組成一個 team，我們的核心問題當然首先要解決最重要的漏水問題，以 machine learning 及 deep learning 的演算法，並且進行其他可機器學習處理的問題，不管是解決問題或是增進 performance。另外呼應剛剛 OD_A2 講的，大部分的公部門都還是要委外，因為能夠同時找齊人的機會真的很少。因為大部分公部門的人是考試進去的，通常不管是考哪個類科，很難自己會先具備了機器學習或是人工智慧的專長，所以說我們算是一個特例。但是我的想法是這個特例在某種程度上可以再一般化。前面先進說到公部門和私部門合作之間可能有一些鴻溝，其中有一個原因就是因為公部門的人本來就不是具備這樣的能力進去的，就像剛剛 OD_A5 講的考試的問題。但是回到如果要把這資料做還不錯的應用的話，是不是在考試還是在甄選人的項目可以做一些調整？把有關資料科學、人工智慧、問題 modeling 這些能力在甄選考試或是其他方式可以考慮進去，當整個機關

至少有一部分這樣能力的人的話，那在做剛剛那些問題的情況下，是不是問題就比較不會那麼大、鴻溝就會比較小？以上。

RL：好謝謝，那先請 OD_A6。

OD_A6：因為剛剛主持人有說要分享一下，因為家暴熱點地圖那個專案不是我們後來在做，所以的確不是那麼清楚這個部分。我可以分享我們做兒少保護再通報的案件，當時會有這樣子的想法，也是在我們實際工作過程當中，其實蠻在意每個案件在我們手上的話有好好處理過，當然會有個假定是他不會再產生任何的家庭問題而再進到我們的系統裡面來。所以當這個議題在我們不斷的實務累積過程當中，都有看到這樣子的狀況再凸顯的時候，其實就回到說社工有沒有能力解決這樣的問題？我想提一個部分是，就我們社會科學來講，我們與人工作是事實上就不像是在處理機械化，像我們這次的經驗跟很多資訊人員在工作的過程當中，我們重新有再一次衝擊的感受。就是社會科學它解決方法有非常多種，也就是當我今天面對一個人，可能我下一個處方，我試圖在解決這個家庭問題的時候，可能猜不對的機率非常高，也就是說我們大多時候必須憑著工作經驗，憑著同事之間的互動讓我們很多的經驗有辦法能累積起來。那也是這麼多年社會科學的演進反映在我們社工專業身上，其實這樣土法煉鋼的方式是會有限制在，也很容易產生每次有重大兒虐事件之後，都會不斷被檢討為什麼會漏網？漏網原因是什麼？的確在這樣土法煉鋼的狀況下一定會有漏洞，一定會有我們沒有抓準的地方，那我們這樣子與人工作的專業來講，事實上就會被責難及苛責。所以這的確是個機緣，這次有機會跟 D4SG 這個計畫去參與的過程當中，跟這些資料英雄們再有一次新的碰撞及激盪的過程當中，我們會去思考說我們會有既有想解決的問題，可是在解決這個的問題過程當中，現有的家暴資料庫是中央的，在原本既有的變項跟類別的部分不是符合自己各縣市的需求所出來的，所以在回答我們想要的問題的時候，其實有一定的限制在，所以不容易在原本想問的問題跟現實能取得的資料之間取得平衡，就是可能有想問問題，可是實際上面能夠取得回答這個問題的資料是非常有限的。而且在那時候要進行 D4SG 計畫時， 在時間上比較有限，後來再延伸到總統盃的過程當中，其實時間更是緊湊。所以在大家有限的情況之下，在做資料的整理部分就產生一個比較有限的狀況，讓很多可能更深層我們希望能夠一起探討的問題，在過程中就有一些耗損，最後其實回答到的問題是有部分，我們現在也還在持續延伸當中，看怎麼樣有個突破的機會。就目前兩階段我們做出來的一些整理，資料部分其實已經很實際反映在我們每一個通報案件進來，兒少保護的調查報告裡面，針對特定一些變項，是我們認為反映再通報率是有相關性的，有把它加入我們的評估調查報告裡面，這是實際上回饋在我們單位裡面做應用，我是想說這樣的狀況跟第三題是有點像啦，因為我們自己就是業務單位，我們自己就在使用這樣的資料，大概以上分享到這邊。

RL：謝謝、謝謝，好我們請 OD_A1。

OD_A1：就第一輪我聽到的是說我們這邊講說要開放資料嘛，要公私協力目的叫做創新應用嘛，就這兩種手段跟資源而已，那只是在政府的角度來講，發現政府其實至少有兩種角色，一種是推廣單位，資訊單位就是推廣單位，它並不是真的有問題的單位；然後業務單位像社會局、臺水這種的算是 solver，他們是真正有業務上的問題要解決，以目的性來講這兩種角色要做區隔在方法論上。再來的話，剛 Whisky 提莫拉克的案例，又是另外一個層次的區隔，我們常常說是要救急還是要救貧？是要緊急性的一次性使用還是平常性的基礎建設？這有兩個不同層次的問題要討論。再來就是剛講的投入的另外一種區隔法，這可以三維度的，從委外就做貨幣值嘛，從零到很多錢的；還有功德值嘛，功德值的大小；再來就是有榮譽值的，來的就是做榮譽的不一定有功德，所以這種衡量對參加者參與每一次公私協力不管任何模式的誘因是哪一種？就可以有這幾種面向可以討論。那再來就是說公私協力就是找人嘛，那沒有人就是找 g0v 嘛，大家會這樣想，就會被窄化成公私協力就是找社群，以前公私協力叫做委外，後來這幾年叫做公私協力等於與社群合作，那資料相關的就是找 g0v，被很多的單位窄化成一個很簡單式的思考方式，所以這邊會有這個問題，如果研究團隊能夠幫忙定義公私協力的五十道光譜的話，那這樣的對比後從國外發起的整個政府數位治理的改造事也會更寬廣，針對不同的業務需求可以有不同的選擇套餐去使用供參考。如果說以案例，剛剛老師提到說要找案例來探討，因為臺北市的講很多了，我拿高雄做例子好了，想到的是火災的分析案例，火災風險他們就是來做一個三個月的公私協力專案，類似這樣的資料英雄計畫，為什麼敢來？為什麼一個火災預防科的科長，就中階主管或者叫中心主任敢扛整個失敗的風險？或者中間合作夥伴臨時有意外狀況的話他敢這樣做？所以在那之前的信任關係的建立，那是兩三年的事，所以必須要有前面這一段的過程，所以那段時常去探討怎麼去形成各種利害關係人的信任夥伴如何建立？這是一件事。那進來了以後，這三個月做的過程中的 commitment 要怎麼辦？老師這邊可以參考總統盃或是 D4SG 的提案條件，就是問卷裡面的東西，想解決什麼問題？有什麼資料？有沒有主管的積極支持？如果三個月做出來有成果的時候怎麼導入？打算怎麼用？要先有想像你東西長什麼樣子，我的漏水系統漏水偵測就是一個預測模型嘛，那這個東西可不可以去澎湖或是基隆用？可以創造什麼效益？改善多少漏水率？整個都想清楚了才會變成三個月做的一個小小預測模型這個範疇，這是一般的業務主管沒辦法寫的完整，首尾要相扣，需要有做過這種經驗的才會比較好寫，所以過程中要怎麼協助他們把這個申請入學的問卷或提出一致他們自己的公私協力計畫的規劃寫的完整，這是一個難處，然後這三個月過程中除了規劃清楚之外，再來就是要派誰參與？派來的人必須要能夠解答或者說能夠連繫所有的面向，成為這個案件的單一窗口，不能派一個科員，什麼事情都一問三不知都要再回去問人，這樣子就沒有效率，會有這個問題。做完以後怎麼用的話，以高雄為例，他們做完第一階段跟臺北的家暴地圖一樣，就是做里民宣導，他們很明確是火災預防嘛，所以預防勝於治療，在下到社區去做火災宣導的時候就拿歷史資料呈現，而且是用已經視覺化呈現的結果，就跟他們講說你們這個地區就是電線走火的火災數比高雄市平均多，原因可能是這邊的建築都比較老舊、線路老舊，針對這種類型的火災我們消防局可以提供給你的預防或檢查措施有哪些配套工具可以給你使用。這個時候一樣你用這個方式去講，而不是只是一個標準版的火災罐頭

式宣導劇本的話，那里長跟里民的反應非常的好，就會很積極的跟政府單位做合作，所以你的精準行銷做的好的話，那個成效就會更上一個層次。那完了之後，他們又去落實到去做預防、去住警器監測去裝，裝了之後過了一年以後，發現有做資料分析完，後三區火災的發生數真的就是比去年減少，減少之後整個消防局裡面就非常的振奮，就是說有一個初步的小小成果，而且是具體成果不是預防成果，因為做了一些事火災真的減少了，可是當然還有其他因素，所以他們就會積極想說下一步該怎麼做，就點起了一個改變的想法，裡面就開始發芽。

RL：好、非常好。那不好意思，因為我們人比較多齁，所以等一下會保留一些時間讓大家做一些對話，前面這幾個階段就是蒐集各位專家的意見，那接著我們請 OD_A2。

OD_A2：我想到的是困難，所以我很悲觀，大家知道 g0v 是個虛擬社群，g0v 的問題也是出在他沒有任何一個人可以代表社群，所以我們 OCF 就形成一個虛擬的基金會，可以幫他們去做一些錢的代表性的問題，其實剛開始我們本來想要模仿 code for America，在每個點派 fellowship 去，那我們遇到的困難就是說像 code for America fellowship 是政府出一半的錢，然後基金會出一半的錢去駐點，去幫忙，但問題是現在有總員額法的問題，然後公家人員又不能兼差，所以我們整個就卡住不知道怎麼辦。所以我亂發想一個想法啦，有沒有可能公私協力也包括成立公司，就是說成立社會企業，由民間跟政府一比一成立一個社會企業，讓他派駐這樣，那這個一定有人又會罵圖利私人企業，因為社會企業剛好又是 AU（唐鳳）管的，所以這可能是有機會啦，但唐鳳政委又是一個比較不會主動去做，就是說他都喜歡由下而上就對了，所以我覺得很難，我想到都是困難（笑），所以我不知道怎麼解決這個問題。我只是想說如果 code for America 的 fellowship 是不是可以研究一下這個功能然後移植到國內這樣子。

RL：所以剛剛的這個模式在 OD_A2 腦袋裡想的反正有某一些人不管是政府出資或是民間共同出資或是單獨民間出資，有一個 seed money 然後去贊助每一個團隊去針對某一個問題。

OD_A2：直接進駐每一個單位幫他們。

RL：Ok 幫他們定義問題，找到可以用到的資料幫他們處理。

OD_A2：對，幫 PM 訓練 PM 去延續那個組織文化，其實現在 g0v 已經有人這樣做了，像那個衛福部就是羅佩琪嘛，但她就是自己投入，她是派遣再派遣，然後現在賴院長又不要派遣。我覺得整個國家就是圍繞剛剛的問題，就是公私協力那個框架要怎麼弄，因為總員額法卡住，採購法又卡住，我們其實一成立就想解決這個問題，可是就整個卡住，我不知道。

OD_A1：我補充一下 code for America 的做法，他原則上所謂的 fellowship，都是一年為一個期都是週期性的配合政府計畫，一年就是各個政府單位來申請加入今年度的計畫，提案嘛那他挑到的題目 ok，原則上每個專案都會養三個人，三個 fellows，你把它想成博士後要去駐點一年，那其實一年只有九個月啦，因為前三個月是認識環境，然後中間做六個月，最後三個月是宣傳成果，所以其實只做六個月，那三個博士後的薪水兩邊各出一半，三個人是 code for America 去負責招募，招募之後駐點在那邊，所以就有人員組織的這些問題，法規要調適，然後預算要怎麼處理？這只是行政面的問題；再來是實際面的，這三個都只是大家應徵，然後派去那邊的，那成果萬一出問題的時候誰要來做風險管理跟專案管理會是很多磨合的過程，這是 code for America 的做法。

RL：謝謝 OD_A1。那因為我們討論第二輪了，這樣聽下來有幾個很有趣的點，先回應一下剛剛 Whisky 點到，不同的公私模式裡有不同要求、不同的執行方法，所以要有不同的連結方式，我想進一步追問在你的腦袋裡面有沒有哪一些想像？比如說像回到剛剛最後的這個問題，不管是 OD_A2 或是 OD_A1 執行長補充的這個，背後隱含的一個問題好像是適當的人才進去協助做媒合，感覺起來是這個關係形成的重要關鍵因素，包括像剛剛 OD_A7 也提到說我們目前政府部門人才晉用的方式，比較困難去找到比較適當的人才，所以我們可能要去思考一個替代的道路，把適合的人才找進來去做橋接跟媒合的動作，在這兩個問題結合起來之後我想請大家進一步思考，回到剛剛講的公私協力的模式有不同的模式，這中間要克服的困難包括了知識的 gap、不知道業務需要什麼也無法想像資訊的東西是什麼，所以顯然需要有一個人進來做這件事情，那用什麼方式進入就會牽涉到我們的模式要怎麼樣去做定義，那最後提到了社會企業的模式這是一條路，傳統委外也是一條路，那這些我們碰到或是正在談的這些問題，各位腦袋裡面有沒有一些想像解決方式，讓腦袋想了一個比較好的 solution 可以落實？這邊就開放大家可以再給我們一些意見。

OD_A4：那我來講一下好了，第一點是，我覺得在公私協力的部分政府不一定是唯一的獲益者，我也希望私部門可以獲益，我們當然是希望這樣，剛剛一面談的好像都是政府想要從民間撈到好處（全場笑），我們從來不要去凹廠商，也不要去凹民間企業，說實在是這個樣子，所以在此原則下，本計畫應研究提供那些誘因，同樣讓私部門也能夠受益，那誘因到底是什麼？我也回應 Whisky 剛剛講的，就是為什麼在經過了幾次救急的過程當中，政府到底學到什麼，我們很感謝民間的資源協助，後來內政部是有把急難的醫療配送體制建立起來的，所以我認為有些事情沒有說就斷了，其實還是有一些落地生根的做法。第二點是，要如何讓公部門跟私部門的夥伴關係來建立？OD_A2 剛剛提到 code for America 這個案例，我覺得為什麼不能夠成功？我先舉例來說，我也不知道 code for America 到底幫美國政府或其他政府解決了什麼問題，或許應先釐清雙方合作之後，各出資一半的結果到底適合做什麼，過去公設財團法人（基金會）就是這樣起來的啊，他就是政府的預算跟民間的預算一起制約一起進來，也有成功案例。那在採購法裡面，類此民間公司就可以來投標，我不覺得這樣的方式沒有辦法成功。另外一部分就是說我也不

覺得採購法是個絕對的障礙，我們也一直希望採購法能夠創新，政府也在努力發展採購創新的機制，讓公私協力，一起來各蒙其利來做更多事情，所以這個部分我並不是那麼悲觀，我覺得還是可以試試看。那再來是有關於如何擴散這個部分，我們過去在盤點政府部會所辦理的黑客松活動成果，其實有些建議也為政府所採納了，只是在採納的過程當中，確實是有一個挑戰必須解開，就是你的 idea 被我採用了，那我怎麼適度的回饋給你？未來怎麼樣可以適度從黑客松得到的這個idea，如何適度的回饋給有創意想法的人，是不是未來政府在標案的時候我們可不可以指定他，因為他是競賽的前幾名，那我們優先把他的想法納入案子裡面來，我們很樂於做一些創新，以上是剛聽了大家一輪之後的想法。

RL：好，謝謝副座。

OD_A1：我覺得以 CFA fellowship 的模式在臺灣運作會遇到一個困難，我們在討論治標還是治本嘛，治標的話就是怎麼導入一個新模式讓它有效運作，這叫治標，去解決現在想要解決的問題，這個部分可以區隔成兩種，政府提供一些資源、一些開放資料讓民間可以創新，這是一件事，然後用資料幫政府內部創新這是另外一件事，所以這都要分開討論。我們先針對說解決政府問題這件事來看，做法早就有了叫作 PMO 辦公室，其實架構上大同小異，再來的話採購法本身沒問題啊，是執行的細節出了問題，就像剛 Whisky 講的是 RFP 不會寫，因為業務單位沒有能力寫出能解決他問題的 RFP 內容。

OD_A4：不會啊可以用 RFI 啊。

OD_A1：業務當然沒有能力做，但是有這些工具在但使用率不高，所以制度我覺得大致上都沒問題，是執行上我覺得太多政府單位要做了，很多政府單位素養不到，沒辦法用那種資源去做。

OD_A4：也不能說他們素養不到，因為你也知道現在政府單位的資訊部門人員真的很少之又少。

OD_A1：對他們就人力不足，所以有很多的問題就像剛 OD_A5 講的，他是有技術知識沒有專案管理的能力。

OD_A5：那個能力還有一個是因為時間。

OD_A1：對因為時間不夠。

OD_A5：因為像我們是嗡嗡嗡政府嘛（全場笑），所以其實我們是晚上七點都很明亮的，因為還在做啊（笑）做不完。

OD_A1：所以我說制度都有，有 RFI、PMO 的制度，這些都有只是實際執行單位一切的業務案他們就說有困難，這個困難也不是一天兩天，所以說可能可以去了解他們實際問題，歸納出一些方法看能不能有配套能協助他們，國發會其實也是觸發的角色並不是具體的業務單位，所以這是治標要討論的東西；那治本的話，追根究柢就是資料素養，如果資料素養足夠然後人力編制合理，每個單位就可以自己想辦法解決嘛，像國發會每年辦很多類型的訓練課程，有些都很棒，或許以後課程的重點可以討論加強數位治理這一塊，參考一些國外成功失敗的經驗，從那邊去長期耕耘教育的角度去做的話可能可以治本。

OD_A7：標案的設計好像是一個前面大家都會討論到的重點，我覺得現在遇到的問題不是說承辦人做不好，應該是我們希望能讓它接近 100 分。剛剛前一輪我提的看法比較專注於要找一個很厲害的人，因為政府部門很多案子是承辦人擬稿後往上呈，呈的過程可能只有部分人看到。但進一步的話，如果這個案子有更多人可以看，而且有很多人有權限可以寫，可能是整個承辦部門的人，也可以擴大例如說承辦人可能是業務單位，或是可以讓資訊單位的人也去寫這個東西，或者在擴大整個機關都有權限，這種做法應該可以某種程度的改進到開放式公文，整個公文是可以開放式的，錯誤就比較容易被發現修正。這可能是比較淺的開放式，深的開放式可能就像 Whisky 講的，不只是他部門的人而且是到外部，可能管理上會較為困難，但這是一個可以朝向的方向。有了其他人的幫忙，這樣我們可能就不用說一定要那個人十項全能。現在公部門其實是可以集合大家的智力，讓整個政府再做得更好，以上。

OD_A3：我前面兩輪都在批評問題的定義，我現在想講一下針對所謂公私協力講一下我的想法，剛剛副座有講到一個很關鍵的地方，就是今天到現在為止在談的公私協力都在談公部門的需求，如何透過私部門或民間團體的合作來解決，可是解決的東西還是公部門的問題，我的想像公私協力不是這個層次的東西叫公私協力。長久以來我們講 PPP 就是在講這東西，可是今天我們開始講 PPP 的時候要套在開放政府的框架下面去談，我們在講 PPP 不是要解決公部門的問題，公部門的問題為什麼不是公部門自己解決？公部門在這個國家叫做特許行業因為他有所有權力，所以公部門你做不好為什麼不是你自己來解決你自己的問題？為什麼你要把民間拉進來？這對我來說是一個很奇怪的事情，你有錢你有辦法編預算、雇用人，有辦法找專家有辦法用很多方法來協助你解決很多的問題，為什麼要再搞個 PPP 的方式把民間拉進來解決你的問題，所以今天我想講的 PPP 比較像是公部門解決公部門的問題，私部門解決私部門的問題，可是這兩個問題是互相有連接和關係的。剛提到高雄市政府消防的做法，抱歉那還是回到我們試著去幫消防局解決消防的問題，那今天所有警察局都告訴你我們有個犯罪地圖掛在我們裡面啦，我們也沒有在用啦，甚至於法務部來告訴說我們有個毒品的資料庫啦，誰和誰買什麼東西，我們在裡面都可以查到。像這種東西我們在外面講一堆有的沒的的時候，他們裡面已經在做了，那剛剛那個消防的東西，不管是家暴地圖也好、消防地圖也好，這就是公部門該做的事

情的時候，我們剛講公私協力好像就是試著要把外面的人拉進來幫公部門解決問題，可是你消防局為什麼不能解決這個問題？你沒錢嗎？去要啊，你覺得這很重要你就該去要錢啊，就該說服你的老闆說這個東西要編列一個完整預算，因為要繼續做下去，跟民間做完有個問題在哪邊？我今天做完就結束了，下次再做要再重新開始一次，就是他不會有延續性，因為他不是一個長期性的計畫，如果這東西在公部門這麼重要的話應該再內部要有長期計劃去做完，那在這邊的 PPP 是什麼東西？所有民間所有城市都有防災規劃師，專門幫你做房子體檢，你的樓梯間你的內部陳設你的消防設備，我知道臺北市政府有，我不確定高雄市政府有沒有，但是我想像他一定會有，應該有才對，有這樣的一個職業叫做消防風水師，就是專門幫你做消防方面的住屋體檢，這個行業和個人消防設備、個人消防需求、保險業，你們有沒有發現我們在講的是另一個層次的東西了？不是政府該解決的問題了，而這另外一個層次的東西和剛剛消防局在做所謂的火災地圖有沒有關係？有啊有很密切的關係啊，你的火災地圖模型給我，我在外面做消防風水師和你的地圖有很密切的合作關係耶，你就會發現我的公私協力在講什麼事情，公部門本來就該做公部門的事情，可是他跟私部門私領域、產業是有關係的，而這個產業本來就不會由公部門來做，由私部門私領域或是產業來做的時候可以做客製化、跨機關，他拿的資料就可能不會只有消防局而已，連民政、衛生的資料都會拿進來，因為他的模型需要這些資料。我的 PPP 在講這個東西，在這中間就是用開放資料把他連在一起嘛，消防局、警察局、衛生局的開放資料會協助我產業的建置，而我這產業的建置跟政府要做的事是完全不相干的，我沒有要協助政府解決，我是要解決民生的問題，而我相信這民生問題背後有商業機會、市場，我做這一塊也不是做爽的，也不是做熱血的，而是我知道可以讓我繼續活下去，所以我的 PPP 是在講這一塊東西，政府本來就應該做政府該做的事情，民間有新的能力去發展更多政府以外的事情，政府不可能去做的事，政府絕對不可能做客製化，雖然政府很愛做客製化，政府做客製化是在跟民間講生意的，所以剛提到說我們不把框架訂出來，我們會越來越歪掉。氣象局要做棒球場的氣象預報，去找中華職棒說我幫你做棒球場氣象預報免費，民間全部跳腳，為什麼？這叫微型氣候客製化服務，結果你氣象局跳進來做這塊服務，你神經病嗎？你氣象局為什麼拿國家資源跑來跟我市場搶這塊生意？這邊如果我們無法定義剛剛一直提到的政府做的事情，就要去談所謂 PPP 的話，這些東西全部都要跑出來。但是我的 PPP 就是把政府該做的事情框住，在這 ppp 裡面，我需要政府把事做好就好了，不需要做多，不需要你滿足所有的需求，只要你把正在做的東西做好，什麼意思？剛一直講資料科學，在整個資料應用裡面，資料科學是一個很夯的名詞，可是所有資料庫、統計做法一大堆東西都是以前就有的啦，那新的東西在哪？新的東西就是更多元的資料，需要被整合進來到傳統做資料的方法裡面去，我們需要的事情是假設社會局好了，我需要你網站上的所有資訊全部都變開放資料，你只要做這個就好不需要做更多，我就可以寫程式自動去爬你網站的東西，可以依照目標市場去建立一個模型出來，用你們的資料來回答我的問題，我需要的是你們把事情做好。所以在整個這個 PPP 裡面，真的不是我該做什麼東西讓民間可以來幫忙我，而是比較像是我該做什麼東西把它做好協助民間長出更多利用價值，你們這個主題有個東西叫做如何回饋到政府裡面，這比較像是從民間的需求回過來問，政府該把什麼事情做好？還有

提到資料治理這塊東西，我覺得講資料管理再談資料治理會好一點，因為一下講資料治理就會發現我們連管理都做不好。剛剛有提到羅佩琪，我用她做的病後人生做最基本的範例，病後人生是羅佩琪去把地方政府的社會福利、衛生所、衛生局、教育局各領域的內容全部把它找回來，再從中央從衛福部、勞動部不同東西整理回來之後，一個一個依照主題做懶人包，我每次看到都想問社會局你們在做什麼事情來協助羅佩琪這樣的人來做懶人包？你會發現你的網站的寫法、規劃都不太一樣，她現在的做法是用人工的做法一個一個看完之後再整合回來，自己在那邊 key 下一個，花很多功夫，那有沒有可能你們這邊能夠協助她讓她認識過程，不要說全自動化，就半自動化，你這邊新的新聞出來之後能不能讓機器自動知道你在講什麼東西，然後就自動把資訊補回來，你就會發現政府在這邊要做的事情是我該如何更有效率的做好我自己該做的事，而我做好之後，我知道我能夠協助民間做公私協力的時候能夠幫忙做東西，這兩者間的關係不是我去把他拉進來解決我的問題，或是我跳到他的領域做他的事情，而是每個不同的圈圈下面大家做自己的事情，然後彼此有交集，而這個交集能不能想辦法讓中間的程序變成自動化，自動化就表示資料本身的建置和流通就會非常重要。我們需要讓機器看得懂資料，開放資料有很大一塊在講這東西，那這時候或許在這情況之下，大家的角色很清楚的時候我們就可以來談到底該做的有哪些，我剛只是列出一小塊而已，說不定還有更多，要等到不同的情境出現以後我們才會越來越清楚，到底誰該做什麼東西誰能夠進來做什麼東西，像這邊我剛提到說不同的下面的話，法規、技術層次和文化，法規這塊在很多不同的學術到現在還是搞不清楚，還是無法有效的去知道在法規下允許我做什麼事情和不能做什麼事情，比較像是我真的不太清楚我就全部都不要，所以法規這塊真的要有一個很好的機制來協助大家去談開放資料的時候在法規上面這一塊，這個法不是只有個資法、政府資訊公開法，其實有一大堆亂七八糟的法都跟政府的資訊公開有關係；技術面的東西，這邊有資訊局，資訊局是中華民國在地方政府上面第一個把資訊單位拉到變成二級單位的臺北市，其他縣市從來沒有過，臺中市開始想要做這件事情了。

RL：現在還有一個桃園市。

OD_A3：對桃園市，今年四月成立。我的意思是其實臺北市很早就把資訊視為很重要的元素，放進他的施政裡面，可是在整個中華民國的中央到地方裡面，資訊單位都被視為幕僚單位，在人員編制和經費上面都有很大的限制，當然大家都想說要把資訊單位拉進來做協助，可是很多的案子從來都不會透過資訊單位去做，沒有人會去問資訊單位這些事情，我的機關要做一個網站，我是承辦我就直接發包出去，我根本完全不問資訊單位，我也不會問資訊單位要不要提供給我意見，但是他們會去找外部專家說你要不要給我一些意見，這是一個很神奇的事情。

OD_A2：因為外部專家要幫他寫 RFP 啊（笑）。

OD_A3：沒有，RFP 其實都是廠商寫的。

OD_A4：不要以為廠商就一定很會寫 RFP 喔（笑）。

OD_A3：我沒有說廠商很會寫 RFP，廠商很會寫符合他自己需求的 RFP。

OD_A2：對，所以就是被廠商綁架了。

OD_A3：對，他其實不會寫新的技術給你。

OD_A2：所以我們整個的資訊基礎架構被廠商綁死了，這也是我們非常痛苦的地方。

OD_A3：講到這一塊在開放資料之外，我更想談的事情其實是整個國家的數位轉型。

RL：那個太大了，可能改天再開三天三夜（全場笑）。

OD_A3：你們一直在說資料治理，到底誰在做資料治理？沒有人啊，那你今天怎麼去跟法務部講說要不要做資料治理，拜託在講什麼你知道嗎？他跟我說我屬於行政院管，行政院下面國發會說了算，請國發會發個函給我交到我桌上說要做資料治理，國發會要怎麼告訴法務部？是通過某個會議決議接下來國家要推動數位治理的東西，請部會照函辦理，就是請你去做資料治理，那法務部拿到這個單子的時候整個傻眼，什麼意思？我完全不知道什麼叫做資料治理，最後誰要來談什麼是資料治理？你會發現沒有人，唯一能夠談的叫做廠商，唯一能夠協助機關解決問題叫做廠商，那廠商有分好壞，壞的廠商很多，好的廠商很少但不是沒有，在很多情況之下你會發現機關真的會很需要廠商的協助。所以我說要講數位轉型的時候，我要談的資料是這種東西，講這麼多資料相關的東西，但基礎的東西誰要來談，而且什麼時候開始要做？

RL：謝謝 Whisky。因為時間也差不多了，其實大家談了很多東西剛好今天三個題目啦，我想我們做完逐字稿之後再從大家的智慧裡面做一些歸納，其實我們今天學到很多，那最後再一分鐘的時間，再剛剛那樣的對話之後，有沒有目前你還有任何的 idea 蹦出來，可以最後再給我們做一些回饋。

OD_A2：開放資料要能夠回饋業務單位是有困難啦，因為開放資料就是不能追蹤，不要追蹤都很自由，因為他們早期為了要協助，想到說可不可以去登記說哪些人 download 我的資料，要求你要回饋，那他們就有成果這樣，可是這沒有辦法。但資料治理可以，所以這兩個要切開，就是我們有些特別的資料，要求說你拿這些資料可以但是要回饋給我們，讓政府有點 credit 就對了，那我覺得法律最麻煩的地方就是個人資料保護法跟政府資訊公開法跟 GDPR 整個互相都衝突，我不知道法律要怎麼解決，我講一個 MIT 的 OPAL 的框架，大家回去有空可以研究一下，因為我們早期都是透過 open data 出來再互相去做

連結，可是他們希望把資料放在各部會，那我們去 query 我要什麼樣的資料結果拿出來大家再去做整合，所以我覺得國發會要符合 GDPR 真的會有一個大問題，像健保資料我們在行政法院已經說不能刪除，這個跟 GDPR 是完全違反的，所以這個法制是要整個去解決的，可是我沒有答案，我只是說有這個框架，可能要請法律的再研究。

RN：感謝大家能夠撥空參加我們的會議，當然討論題綱大家都給了非常多的建議，這些東西團隊都會收回來做後續的修改跟建議，會盡快的整理逐字稿請大家做確認，今天真的學了很多，剛剛 Whisky 也有問到到底黑客松這邊有什麼成功的案例，我們這邊還在整理，真的不多，我們用兩個 track，一個就是純技術的在玩這些資料，另外一個是以政府內部的業務問題為導向的這兩個 track，這是我的初步發現。第二個部分，像是 OD_A1 提到的以二維的角度來看這些事情，這些建議都會收進來做後續的部分。

RL：今天的會議就到這邊結束了，再次感謝各位百忙之中撥冗來參加，謝謝大家。

附錄十三、 開放資料專家訪談逐字稿

逐字稿編號：1
時間：2018.07.16
受訪者：OD_B1
參與人員：曾憲立(RN)
地點：臺灣大學圖資系研究室

RN：先向老師說明我們的研究案，以及研究架構與今天訪談希望討論的問題，研究案一個部分是網路輿情，還想要知道同溫層跟Join平臺上面議題的流動情況。我這一塊則是公私協力的創新應用，處理開放資料。開放資料發展到現在，有人在喊BOLD (Big and Open Linked Data)，開放資料跟Big Data要連在一起做開放。但是焦點座談這部分是處理公私協力創新民眾服務部分。如資料，上面是今天的訪談題綱，下面是關係層次，其實有分四個層次、四個階段，法令層次、資料層次、協作層次跟一個資料循環的週期。那其實資料循環週期跟資料層次比較類似，但我認為有順序上的差別，我們focus在協作層次。因為法令層次就是政府的開放作業原則、辦法、個資法或是單位有自己法規的要求，例如不能公開甚麼，甚至於國外的法案，GDPR，這個都會是法令層次討論的問題；第二個是資料層次，這邊討論蠻多的，資料的星等、機械可讀、API、資料交換、資料品質，甚至是 metadata欄位這一些資料層次，國發會也在發展標章，金獎章、銀獎章，資料層次，那它可能有中央自己授權。這邊跳到協作，資料循環就是包含了政府怎麼樣去取得它的資料？去識別化跟釋出，在資料處理的部分就會由民間的團隊近來去做資料清理跟應用，或是資料視覺化，資料進入網站甚麼的。再來資料產出可能會影響到政府單位的管理跟維護，它有一個循環。那資料擴散就是說再利用。協作層次，我這邊的做法是去看近幾年，包含g0v、黑客松、資料英雄，然後用Google去找近三年公、私部門、學校單位做的黑客松，那我們到底處理了哪些問題？當然很多，幾百個黑客松，有沒有回饋到政府單位？或有沒有留下來？得獎了就消失，其實蠻多得獎就消失了，沒有回饋到政府或是組織的業務，甚至是他們選擇資料蒐集的這一塊。

RN：資料英雄在這幾年社福領域，都有一些個案，我們在社福和醫療領域有看到一些應用，但還是單點的比較多。所以我們用這四個構面跟四個階段，去看政府跟民間社群如何合作？遇到甚麼樣的困難？特別是在協作的層次。那協作層次包括Boundary Spanner就是跨界者，就像g0v、資料英雄或是單一個人的這種角色，不在政府單位裡面，越來越多這種個人專家去做跨界、跨域的參與、討論。這個大概是對於開放資料的幾個層次的階段，用這個層次去表達開放資料的狀況。

OD_B1：以前研究有發現一點，機關資訊分享，談到開放資料的正面影響，過往機關要跟其他機關拿資料，要透過私下聯繫方式，那其實在公部門的bureaucracy裡面蠻麻煩的。那因為開放資料，在跟機關拿資料就可以省了很多時間跟資源。這是透過開放資料帶來的正面影響；另一方面談到公、私協力，之前聽國發會、研考會的一個主委的想法，之前我們都是在做open data，可否用一個概念叫作open service？就是社會有很多就業機關本身要提供服務的時候，可以把服務精神拿出來，可以把資料用出來讓民間實作這個service，讓他可以做比較好或深入的service。那機關這件事本身。透過這種方式有可能讓機關成本降低，因為民間來做的話，是不是有可能有多元的service可以做擴充？提供更多元的service、更多種類的service，讓公眾可以選擇，所以剛談到有沒有可能是公私協力裡面一個新的模式？

RN：有例子嗎？

OD_B1：我之前聽一個研討會的長官提的，有這個想法。那時候沒有實際個案做出來，只談到一些機關做服務的時候。因為機關內部的資訊人員並不多，編制很少，很多時候需要開發一個App的時候，都必須要外包開發，有沒有可能有一種方式可以提供出來？讓民間廠商來做？他們要有獲利的方向。讓機關可以提供基本服務。這個概念就是open service的意思，如果透過這種data提供open service，這或許也是公、私協力的一種方式，細節可能要再討論看看，可行性高不高？

RN：因為我們有四個構面，從資料投入、資料處理、產出到擴散，我覺得有些題目包含問政府端，大概從學界到社群、政府、黑客松團隊一起找過來，政府單位基本上如何找到連結夥伴關係？或是內部的應用資料支持情形，譬如說內部的支持？主管支不支持？或是業務同仁、資訊人員支不支持？但這個當然要政府那邊才能回答。就老師您來看，不管是投入端或是處理、產出或是擴散端，就您覺得這題部分，您可以提供一些insights或一些情況，就看從哪裡開始回答？

OD_B1：針對剛剛講的建立夥伴關係・・・。

RN：委外或是標案？

OD_B1：對，我自己想到除了委外標案之外。有一個想法是新加坡有一個做法，其實大概知道可以使用open data開發系統的人是少數的，要有程式設計能力，才能去解析資料、應用，分解完後去做統計、分析，做data mining，最後還做data視覺化。其實不是一般人

可以做到的，少數人這樣。所以今天要做一個案子可以讓民間提供idea，他認為政府資料可以做哪些用途？他讓一般公眾可以提供idea，那提供idea之後，他會看idea是否可行？由政府配合廠商實作這些idea？這是一個建立公、私協力的途徑，如果這種方式做，再使用政府的資料可行性會比較多一點。那後續也是由政府跟實作廠商討論。找到跟界定夥伴關係，最常看到的是黑客松，它限制使用政府資料，使用政府開放資料去提案，這是最常看到的夥伴關係，後續要怎麼延伸？怎麼長久做下去？而不是黑客松結束後就結束了。像工業局辦很多競賽，好像有輔導創業。剛講到公眾近來提供建議媒合方式，新加坡的模式，BOLD可以嘗試去思考的，有甚麼實作的論壇？像PTT鄉民有辦法實作嗎？

RN：是說已經既存的論壇？然後上去做實作？

OD_B1：像是 Join 論壇政策上面的提案，這可能跟 open data 有結合嗎？

RN：您是說像新加坡民眾收集idea，但是那個表丟在平臺上面？有兩個部分，一個是提點子；一個是眾開講，去徵詢民眾的意見，這會是一個可嘗試的方向。

OD_B1：第二點是組織內部對應用開放資料解決業務問題的支持情形，這是機關內部使用其他機關資料解決業務？

RN：我預設的是有些主管覺得不用開放資料，原本的業務做得好，為什麼要開放資料？這是否真得能夠解決業務的問題？

OD_B1：政府單位找到的夥伴關係，除了標案，我有想到一個，第二點，我之前有做過類似的。如果是機關本身自己開放資料，應該是它本身就會拿到，應該就是機關跨單位，資訊分享、流通這議題。

RN：大部分會支持？

OD_B1：如果是機關內部，應該是會支持。如果是機關外部，可能就是case by case。舉例臺北市交通局，如果業務問題的時候，需要應用到新北市交通資料，如公車。如果有機會使用到其他機關資料，它應該會很樂意，對它來講蠻有用，這個應該已經在做了。像交通局這種機關，本身對於資料解決現有業務，應該會非常支持，是很實際要解決的

問題。那如果其他機關碰壁的話，自己轄區資源的話，不見得會使用到，我覺得是case by case。廣泛而言，使用其他機關的交通資料，對機關來講都是正面的，因為有更多的資料來源，都是正面的。我覺得機關比較有反彈的是它沒有辦法資料開放出去。

RN：反而是在資料這個層次？

OD_B1：就是它機關把它的資料當作open data開放出去，這是他們比較concern的地方，那如果用其他機關開放資料，我覺得對它來講，損失不大吧。可能衡量下說這機關資料有用，那它就考慮使用，那正面看應該都是支持。這感覺上困難應該是要不要開放？因為通常知道要你自己開放資料，會面對比較多的問題，你要投入人力、資源，後續還要維護，資料的品質會不會被審視？資料的問題，他們的顧慮會比較多，那你如果讓他們用其他機關資料，如果業務有相關，對它來講是最好；如果業務沒有相關，對他來講是多了resource，我覺得應該都是正面的，不過這個可能要問機關會比較準，他們會比較知道他們內部現況。

RN：剛剛是政府端，那民間社群，老師有接觸到有關g0v的或是其他社群朋友的時候，有聽到他們怎麼講g0v？

OD_B1：因為g0v是使用政府的資料，先去做一個有點像智庫demo，有點像是直接去拿政府政見做一個實質上的應用，證明說政府資料可以這樣用，感覺上就是比較主動。

RN：反而民間社群會主動去找政府資料來去實作？

OD_B1：對，因為g0v就是open data的鼓吹者，民間的推動者，基本上他們會去使用一些既有的資料，去做demo、實用案例、應用資管資料，才有說服力量。就是感覺說他們有這種實力跟能力，政府單位有些他們會覺得應該可以這樣做，他們就可能對g0v有一些想法、印象，後續就像政府舉辦黑客松就會邀請g0v進來。那感覺上就是透過這種方式跟政府單位建立夥伴關係，用比較基礎，然後慢慢進來這樣。會做一些實際案例，做得還不錯。

RN：老師這邊有想到甚麼印象深刻的個案？印象中g0v有做過預算的視覺化。

OD_B1：對，類似這種case，這個要查g0v過去的案件，因為偶爾會發表，這種方式帶有正面的效果，有助於跟政府單位夥伴關係的基礎、互賴。如果是非g0v，張維志的社群，這社群會分享很多一些相關的open data訊息，國內或國外的發展近況。那透過這種方式，對於資源關注的議題，政府單位裡面一些業務承辦人或是相關人員也會看這論壇。

RN：所以聽起來是兩種，一個是主動實作，另外一個是透過個人粉絲專業，然後大家去關注，但主要都是在建立政府與民間的互信？

OD_B1：我覺得是會建立起來，社群用論壇方式，可以是一個推廣公私協力的場域，透過它去推廣公私協力。

RN：因為那是一個媒介，大家都會去看它的論壇，政府單位會去看，一些會資訊科技、資料分析的人看。

OD_B1：一個資訊擴散的地方，因為這問題不太容易回答。我發現民間社群，像剛剛講的，g0v跟論壇部分，這個長期有留下來。另外我知道像是學界、中央研究院，有出過開放資料白皮書，然後中央研究院之前有在關注。還有一個，民間社群：臺北市電腦工會，是工業局委託的，經濟部工業局就有委託電腦公會辦一些活動，他們有一個open data聯盟，就是民間的社群。open data有很多民間的公司，然後學界都會參與這個聯盟，這聯盟基本上資金有一些是工業局在support，所以這是在建立一個夥伴關係，不過這已經做蠻多年了。

RN：對，這是做蠻多年的，追問一個部分，就是工業局的support，它主要是發展經濟面、商業面還是應用價值？

OD_B1：它主要是推廣開放智慧應用，沒有開放資料的使用，一般就是舉辦open data的競賽，就是要使用政府open data，然後去使用它發展一些創新的服務，然後就評比，協助好的話，就會協助你創業。

RN：我們比較難觀察到競賽的成果，再回到政府單位裡面去。

OD_B1：可能要問工業局那邊，過去他們得獎之後，他們怎麼去輔導、去follow？基本上研發要做，就是在臺灣開放資料有兩個單位，國發會，做政策評估；工業局，做一些推廣活動，工業局應該可以邀請，蠻合適的，看它窗口誰在做這一塊。

RN：所以它有三個構面，資料處理、資料產出跟資料擴散，我覺得我們談到幾個，例如資料擴散的第一點，還沒有實際的部分，要再去做追蹤。

OD_B1：你剛剛講的例子，社會福利局？之前有講到新北市還是哪裡，社福處，有讓他們開放，讓他們實作一遍案子。

RN：雙北都有，社福、家防中心。

OD_B1：那他們應該比較清楚成果導入，有關剛剛提的case by case，因為不同機關就很難講，所以這裡可以問他們為什麼要做？這樣做可以帶來哪些？是不是過去做不到？因為根本沒有能力，那用這種方式就可以做到，或者是沒有想到這種方式做，那是因為這種方式做了，才發現可以這樣做，有這種創新，可以帶來一些幫助與改變。

RN：因為擴散的這三題都是比較機關面的問題。

OD_B1：這個應該像是你剛說政府機關功能，有做過，對他們機關帶來的正面效益，那個是有個案，可以跟各個機關講有哪些效益、哪些改善、創新應用。那可以用這個案來講，讓其他機關可以參考，因為這種case，可以透過它來做個案分析。

RN：擴散做法的建議，還是競賽？還是黑客松？今天講的例如加值應用，因為社會局救助科，它可能有其他科可以應用開放資料的協作。

OD_B1：以機關這邊來講，如果是一個成功個案，從成功個案去講它的benefit、正面效益，如果是positive正面效應，就是一個擴散做法的施政，就是透過這種個案教學來做這個資料擴散。因為如果其他機關覺得這是一個正面的，他們或許願意說去嘗試公、私協力，前幾天有講過，提供一些類似找到建立夥伴關係，談到一些方式跟資料庫有關係。我剛回答是一些想法，從第三者，

RN：從觀察者的角度來看，公、私部門之間。那回到資料處理的那一題，不管是科學研究，資料處理、資料分析最常見的問題？

OD_B1：資料分析、資料處理這問題在我們講資料科學就是資料清理，要花很多時間，第一個要知道它的一些meta data，資料裡面搞不好很多features，就是它的color，一筆資料搞不好有一百個features。也就是說一個人的features，name、actors、gender，這都很多，那如果一筆資料它的features很多，那你可能要有詳細的meta data，才知道它有沒有資料集？那裡面的features是甚麼意思？剛剛講到人，對我們來講很直覺，但問題是如果資料是比較特殊的資料集，那features是需要domain knowledge，那如果沒有詳細的meta data解釋，不見得看得懂，看完之後還需要看資料裡面，還需要做資料清理，譬如一些資料，它的欄位，舉例來講，gender，有些人寫M或F有些用O或X，那這些如果沒有統一下來，還要去做資料清理，這就是資料清理部分。最常就是要資料清理，要花很多時間，清完後那些資料才有辦法做分析，如果資料很亂的話，第一個沒辦法分析；第二個是分析出來是有問題。所以清理完之後是乾淨資料的時候，才能去分析，這一部分花很多時間。

RN：像您剛講到的資料清理，基本上就是要各單位統一，需要到制定專法或是單位內部作業原則？

OD_B1：應該是這個單一資料集的欄位是要正確的，如果你每個政府機關覺得要用這個方式呈現，可能有點困難，將來可以做到這部分是理想。之前做研究，有民間的廠商談到，2012年的時候，TEG案子的時候，我們有做一個焦點座談，有請民間廠商，他們做交通資料，因為他們必須跨部門、縣市去拿資料，一個問題是這個縣市給他一個交通資料，裡面有十個欄位；B縣市給他的資料有八個欄位；C縣市給他的欄位有七個欄位，這個features並不是一樣的，可能裡面有五個features是重複的，有些features在A機關資料裡面出現；B機關這沒有出現，那在應用就很麻煩。假設如果寫個App，那在A縣市可以做這些App功能，可是到B機關可能就出不來，變成一個蠻大問題。資料清理要清理A機關、B機關的資料，站在實際使用的時候，不同的機關出來的資料都不一樣，沒有辦法一致上的運用，最難的就是交通資料。這就變成私人單位要聯繫不同機關請它再開放資料，這就很麻煩。譬如想做交通資料，整個臺灣都可以使用的，譬如臺北、桃園、臺中、臺南，那交通資料開放資料的欄位不一樣，這樣做一個一體適用的App就很難，變成說這個公司要去聯絡不同縣市的單位，請它開放這些資料，不是很容易的事情，講白點可能人家也不開放。變成說就是開放出來的資料集，它的欄位不一樣，是一個蠻大的困難。

OD_B1：我剛講到資料清理是因為資料科學，我們寫程式的基本上都要清資料，不知道是不是正確的？至少資料要一致性，甚至要跑迴歸、中位數去預測。這個就要花比較多的時間。

RN：剩下一個構面，資料產出。有兩點問題，第一個是協助構成困難點，可能是團隊溝通、業務單位的溝通、協作的進入障礙這些。剛剛有提到民間能夠同時擁有open data寫程式、data mining、視覺化，是少數人。一般來講是民眾提idea，或是社群先做一個示範，才有可能會讓政府單位去信任，進而有合作的產生；第二個資料產出的問題就是相關的法規，就是資料蒐集與應用，這部分有沒有可能是個資法或是各單位支撐的法規？就是您剛也談到的，單位要用內部單位去做分析，或是外部資料作為它的source，它是很樂意的，可是它自己要open出來，單位就會面臨到人事、資源、資料成本這些東西，這兩點要聽老師您的觀察與建議。

OD_B1：變成這兩邊都是要公、私協力。他們機關要做開放資料的挑戰，遇到的困難比如要投入的人力，過去做研究都要對資料預期風險、成本。要知道開放資料的概念，我們在講開放資料的時候，都是資訊單位在推動，那很多地方都是用手機的方式，那怎樣讓業務單位了解開放資料的價值，願意去參與這個協作？又回到另外一點，這個機關組織內部首長要做嗎？

RN：資料產出第二點呢？法規。

OD_B1：相關法規如果指資料蒐集應用，我印象中比較深刻是規費法，就是說有些機關開放資料的時候要收費，那這規費法不知道有沒有處理掉？

RN：因為假設整體政府開放資料是免費釋出的，但是假設因為特製化一些欄位，它是要收費。

OD_B1：這就是之前有立這個法規，另外就是個資法，會不會影響資料的蒐集與應用，因為個資法就是說不能違反個人資料，那資料如果解密，有些個人資料可以去個資化，那去個資化就比較單純，基本上沒有那麼容易，就要把性別資料遮蔽掉之後，開放資料還是可能再識別？還是有可能，要怎樣做哪個程度，資料不會被re-identification，就是要把資料細緻程度把它放出，如果資料裡面有住址資料，那住址資料要刻意放到街道，那如果把街道方法放進去，這太細了，如果放到街道部分或只有放到縣市，個資部分會影響到資料的開放與應用，去識別化要去到多細？這不好拿捏。

RN：因為像是美國房地產可以空拍google衛星的的圖，它的實價登錄顆粒是非常細的。

OD_B1：臺灣現在開放的只有到幾段而已。個資法衝擊到這一部分，衝擊資料開放的細緻程度，影響到後續開放資料的應用。資料蒐集跟應用的部分，因為你這裡講到的是法規，所以我想個資法會影響，另外一個機關自己內部法規是否受到法規影響？我之前有寫過一些paper，可以再參考，機關使用到開放資料可能遇到的挑戰或困難。

RN：因為單位、機關支持的法，會比較難去了解從哪個地方會弄到，才可以去查。那大的影響是個資法，或是政府的open data作業原則，可是機關內部自己法規就不是單件search。我們大概把所有題目都run過了，有沒有在題目或是層次關係圖上面沒有討論到的？可以補充進來作修改、調整？

OD_B1：剛剛講到的因素，比較在像是資料投入部分，預期風險那些。如果是說協作的困難點，在於說資料已經投入了，照這個順序？

RN：所以資料產出第二點應該放回資料投入，是這個意思嗎？現有法規應該放到資料投入去？

OD_B1：這也很難講，搞不好真的有這種法規限制他的應用，因為有聽過一個case，十多年前，戶政還地政？過去他們可以從其他機關拿資料近來，就不需要民眾提供資料，技術上做得到，可是他們法規要求民眾要拿紙本來申請，要到戶政拿戶籍謄本去地政申請資料，這是過去，現在應該解決了。這種案子就是說民眾去機關申請戶籍謄本之後，去地政才可以辦業務，那地政不接受戶政的資料，那法規就會影響到資料的應用，當然這case應該是解了，那個機關法規限制他的資料的應用方式。剛我們講說個資法的部分，這好像在資料投入的部分提到的是這樣。

RN：我的法令層次就是技術的規範在各階段都會有影響。

OD_B1：對阿，剛剛我講的因素可以參考，那這邊寫的說明就是資料投入重點是要建立夥伴關係。

RN：對，因為畢竟在協作層次，所以在問題界定或是組織文化。感謝老師。

逐字稿編號：2
時間：2018.07.20
受訪者：OD_B2
參與人員：曾憲立(RN)
地點：公務人力發展學院

RN：老師您好，感謝接受我們的訪談，我稍微整理了一個（開放資料公私協力）各層次的關係圖，想要找到一些公私協力關鍵成功因素，其實在整個open data，從政府開始推以來，可以看到幾個層次，在法令層次講到開放作業原則、個資法、單位法規；資料層次包含資料星等、資料格式、資料品質；協作層次，可能政府單位要先丟一個議題，例如前陣子的總統盃黑客松鎖定在社福領域的應用。

OD_B2：議題有個有趣的地方，它是被操作的議題還是真正被關心的議題？

RN：有人講說這是政府或是民間來練兵的，就是來拿獎金的。政府如何跟民間共同來找到問題？如何共同努力？這個努力可能有法規的限制，有些資料不足，或者是還需要再做資料蒐集的地方，有一、兩個成功個案之後，怎樣擴散？這些議題在不同層次都需要再去做討論，各方面談到蠻多的，g0v、國發會。黑客松，每年都有一、兩百場，到底留下甚麼？甚麼是可以回到政府單位？這是這個研究有興趣的部分。老師您推動蠻久，大概有三、四年的時間，在開放資料上面，公私協力跟政府互信建立，想聽您的意見。

OD_B2：我因為跨領域很大。譬如在經濟部底下，我幫忙很多如創新、創業、育成等等之類。五年前，各校都有創新育成中心，很多是經濟部教育部補助或是教育部、科技部，它每一年加起來幾千萬預算，就會辦一個活動，可能是一個研討表示今年啟動，現場來了一百多人，我是keynote speaker，就問底下各校的育成中心代表有過創業經驗的請舉手，兩個；再接下來問，因為長期接觸這個事情，感覺自己具備創業創新的精神，近期有考慮的請舉手，五個。經過這件事情，讓我們了解到臺灣創新創業育成的產業，先不論它的成效，在大有為的政府努力之下，創新創業育成的產業被扶持起來了。簡單講，beneficiary被中介組織取走，這個也是所有的政府計畫，包括開放資料裡面最大的問題，請國發會統計一下，這些開放資料的競賽，它的承辦單位是誰？經費多少流到泛科學、泛知識、NPOst？多少流到特定的學術法人、財團法人或基金會？比較起來你跟g0v談，g0v搞不好覺得我們都沒有在甩它。譬如總統盃黑客松是誰辦？

RN：資策會？

OD_B2：你再算一下，今天便當是多少錢？我意思是說，我們為了吃便當取得，花在便當上的錢，跟為了取得便當而得到這件事情，中間應該要有一個比例。就是推動計畫的本身，跟 beneficiary 得到的 support，中間差異太大的話，就不太妙。黑客松在整體計畫佔一小部分，以開放資料的領域來講，重要的是它對於政府自己的治理產生甚麼影響？開放資料為什麼會紅？不外乎那幾個人，也是世界各國的趨勢。我就問你，你作為臺南大學公行系，你覺得你們系上甚麼是開放資料？

RN：學生人數、師生比、老師的科技部計畫金額這些。

OD_B2：這些資料，你確定系上對它的管理是有系統跟有組織的嗎？整個開放資料是為了這四個字，以前都叫作簡政便民，但真正的開放資料推動應該是簡政益民。過去說民間可以使用很方便，重點是這麼做了之後對自己有沒有？如果內部沒有改善，那就沒有意義；第二個益民對民眾來講，原本是方便民眾，譬如Web、PPP(Public-Private Partnership)、Publication，便於民眾查找、辦理各式表單；第三是統計資料，統計資料分成非即時或即時，應用上可能是為了分析、傳遞。所以如何找到跟建立夥伴關係這件事，應該是你少了組織內部對於這件事情的理解，然後不是應用開放資料解決業務問題，事實上是先解決應用問題，再回到開放資料。現在問題是民眾說你把空汙的資料給我，大家就去幫某公司抓空汙染，這個不是make sense。所以他們最後的business solution都政府買單，它覺得是政府建設的一環。在找到夥伴關係的時候，舉例來說，以前電子化公文、政府、相關的系統，都是解決的一環，所以這個講起來就是誰得利？第二，中介跟成果，在內部簡政的部分有沒有處理？第三，應用的範圍，自己政府對於concept的建立有沒有差異？第四，有個論調很有趣，譬如高速公路的即時影像跟動態，有沒有訪問過KNY、陳坤助？此人是為了交通的資料。2012年eTag要上路，本來沒有甚麼，大家對於eTag有沒有（問題）？現在還會去懷疑eTag嗎？

RN：它的爭議都還在，議題過了。

OD_B2：那時候民間就說eTag資料釋出來？遠通就說資料為什麼要給你？每個人都是為了自己的利益。後來就去咬交通部、高公局想要資料，高公局想要eTag資料，遠通也不給它，可能有檢視的權力，但沒有應用的權力。這可以看到當我們討論PPP（Public-private partnership），有一派覺得你把OD（Origin-Destination）釋出來，就給民間去做，問題是高速公路我就只相信它。有些東西沒辦法去取代，就是民間跟政府的角色還是blurred。重要的是在如何找到跟建立夥伴關係的上面，它其實還是在於positioning，凡與公共相關事務者，尤其是裁量、裁罰、重大事項，還是要政府。為什麼民間廠商要求做？很簡單，

要取得這個權威，它才會下載。data不外乎就是input、output，今天作為政府或民間考慮是不一致的，沒有被內化為體制之一，政府的應用服務有時做得很爛，是它核心的一個問題。進行資料分析跟處理的問題，是government的常態還是偶發？是定期還是不定期？即時還是非即時？格式是否會變動？格式是個問題，不同機關的定義也是問題，還有定義的解讀，Interpretation，也是一個問題，最後它的application也是問題。所以進行資料分析最常見的問題是穩定性、要式，再來這個government，是中央還是地方？再來是部會。所以協作過程的困難點來自於跨部門，交通部不見得甩經濟部；再來，跨領域，不同的專業是不一樣的；第三，跨民間；第四，跨國。協作的問題在於法令依據，有沒有可能這一任長官說合作，下一任長官有沒有可能？第二，是來自責任；第三，利益，舉個例子，有一個重要的開放資料，請問福華公教訓練中心，林老師沒吃飯突然中風，我需要AED，在哪裡？這個資料，全國AED位子，可是它敢做嗎？釋出這個資料僅供參考，然後做這個App的時候，緊急要救命的時候按下去，定位幫你找出附近的（AED），沒有人敢做這個服務，你知道為什麼嗎？定位找到了，但是去的時候，校門在這邊，AED在那裡，然後人死在這邊，你知道我的意思嗎？這件事情是協作最要命的地方，相關法令是否支持資料的蒐集與運用？沒有這個法。哪個國家會做這件事情？只有政府揭露資料給大眾存取，其他就只能by request，所以應該是by 民眾request，重點不是法令依據、法規，重點在request的管道，還有request fail的處理，還有request fail fail的申訴。在歐美很簡單，直接上法院告政府拒絕提供。資料擴散、同溫層就是講幾個例子，一般Google幾個例子，桃園縣衛生局，進來後各種業務介紹，這干民眾甚麼事？機關本身應該是提供民眾服務，今天要找診所，這邊都不好找，它今天就給你一個服務，我在這裡就可以做到甚麼事？

RN：分族群？

OD_B2：族群，小朋友、成年人、長者，我進來要找的服務，都有告訴我，還可以知道有其他甚麼服務。平常的時候Google都是廣告，它是可以把資料整合，事實上不是幫它做網站，這沒有意義，而是我們將近盤了2,000多筆資料，中央的、地方的，協助它把內部的流程都改了。事實上找出來之後，有這些服務，然後他就會告訴是哪一類？例如我要大腸癌篩檢，這是屬於哪些相關的服務？會跟機關本來的業務整合在一起？變成機關上傳表單的時候，已經是開放資料的格式，只要按照媽媽、寶寶，發布某一種資料，就跟剛剛的服務整合在一起。所以我在這裡發布婚前、婚後健康檢查的辦法，按照標準的格式，那邊就出來了，這就可以延伸額外的服務。譬如今天你看感冒，順便幫你做口腔癌篩檢，你也不知道，以前去大醫院，現在就知道了。在這個裡面還有一個需不需要擴大？如果你覺得成果不錯，你應該要把它併進去。舉個例子，剛剛講癌症篩檢，你有做過口腔癌篩檢？如果有個鬧鐘到了可以提醒你。你可以下載友善哺乳室，有其他功能很

好用，把它輸進去之後，我要帶他打（針），一般去衛生所，會不會有其他地方打？有沒有開？是不是很make sense？

RN：這是開放資料嗎？

OD_B2：這是民間建置開放資料，我設計一個系統讓他們自己進來。

RN：丟資料進來？

OD_B2：對，你可以擴大要求他提供。今天我們找哺乳室，最卑微的需求是讓我們哺乳，但高昂一點需求，希望這邊有熱水、冰箱、擠乳器、沙發，按照國家規定要有靠背椅，這些資料能不能讓民間也來建？建立一個機制，這個機制對簡政又有幫助，按照國民健康署規定，各衛生所裡面的護士每一年要去哺乳室兩遍，現場是否符合規範。那為什麼不能是每半年給我更新一次？如果民眾投訴有問題，再去看？明明反應意見就可以，為甚麼不能這樣子？

RN：我問兩個技術上的問題，像是那個跨縣市的App部分，等於是你們這裡寫App上架？

OD_B2：對，那個App不是新北的，我們的計畫不是做個App，它這邊可以插故事，那是它的網站，責任歸它。可是民眾下載App，責任歸我，新北市從此也不用花錢做App，它也沒有做，就看我們可不可以經營起來一個社群，這裡面有分成哪些資料是政府的？哪些資料是民間的？譬如旅館、友善餐廳的資料。

RN：了解，非常有趣，謝謝您今天接受我們的訪問，日後有需要會再向您請教。

逐字稿編號：3
時間：2018.08.29
受訪者：OD_B3
參與人員：曾憲立(RN)
地點：臺灣大車隊股份有限公司(三重區重新路五段 609 巷 18 號 4 樓)

RN：這是國發會的委託研究案，整個title叫作循證式數位治理以及溝通策略研析，可是看到題目並沒有公私協力跟開放資料，其實開放資料是循證式的一環。計畫的背景是第五階段電子化政府講的big data跟open data，開放資料這幾年可以看到有蠻多的協作，不管是g0v的公私協力協作、黑客松、工研院或是各方面，有很多是prototype或是像總統盃黑客松找出一些有趣的案例，可以看到在公私協力應用開放資料上有一些問題，可能有資料本身品質不佳、政府和民間互相不夠信任或是政府缺乏idea，所以我們在今年度的研究案當中開了一場座談會，還有後續專家學者的訪談，同時我在臺北市社會局社會救助科這次的D4SG當中觀察他們討論的狀況，希望透過座談、訪談然後實際參與觀察一個工作會議的案子，從協作的機制、資料治理的角度來看能不能給公部門一些回饋？也給社會局或私部門一些跟公部門打交道的建議。所以有五題，第一題是協作怎麼啟動？合作的緣由？還有合作的方式？像外包可能是契約式，工作坊可能就沒有那麼正式。第二題是協力過程中，包含組織的成員、跨單位的協調等等的要素。第三題是這些協作成果如何延續？甚至擴散到政府內部其他單位？

OD_B3：如果我們回來談這件事情，我覺得現在的個案都沒有成功的話，你等一下怎麼進行這個訪談？

RN：變成是你目前看到的個案當中有什麼可以提供借鏡的？並不是成功的個案，如果你說都沒有看到成功的個案，從失敗中去記取教訓，希望它未來能夠發展成一個成功的個案。

OD_B3：我們要從民間協力的個案先開始嗎？

RN：是。

OD_B3：不要講成功失敗，我覺得指標性的個案當然是D4SG家防資料合作的部分，是一個有趣的案例，還有農委會的開放資料案例也是個蠻有趣的故事，然後第三個項目應該

可以說是ETC的應用，也是蠻有趣的，因為你的前提是應用資料，真的有辦法進到資料的案子其實真的蠻少的，預算視覺化相關的專案。

RN：農委會跟ETC的個案我比較不了解，可以說明一下嗎？

OD_B3：兩個都不能說是成功的案例，但我覺得有一些點子可以說明，農委會在2015年被逼著開放很多資料，當時工作坊使用的資料蠻多來自農委會的開放資料，但比較有趣的是農委會自己的開放資料其實做得並不好，但因為它的價值是高的，所以很多人是自己再去幫它處理資料，反而是政府端沒有力氣面對大量的資料，也沒有花很多心思在這件事情上，但因為它的資料需求價值高，民間反而願意去清理資料，當然民間會抱怨，但其實資料對他們還是很有用，所以是一個很有趣的故事。政府無心但民間有意，這種案例其實比較少見。ETC是一個很有意思的故事，大家都覺得ETC的資料是重要的，也為了它辦過黑客松，可是時至今日，你去談到底誰應用到ETC的資料？會發現它沒有那麼顯著，它一定有被使用，可是它確實不顯著，它實際上可以做交通流量分析等等，可是會發現它很多都內化到商業去了。

RN：包含你說像科技執法或是什麼？因為ETC有通過第一個閘道到第二個閘道的時間。

OD_B3：它有上下閘道的匿名時間。

RN：剛講到ETC。

OD_B3：對，還因為這樣被告，但是它到底用來做什麼事情？這件事卻是不多人知道的。這個是一個價值很高，而且一定有人用，而且一定有在商業使用的案例，可是你會發現大家都不討論它，可是這很顯然可以變成一個成功案例，但為什麼大家不討論它？答案很簡單，只要一認真討論，它馬上就沒有。

RN：是隱私的部分？

OD_B3：不一定，在談公私協力的時候要回到一個有趣的故事是我們到底是為了什麼而開放？

RN：可是談到為了什麼而開放？可能我把資料開放要處理什麼樣的問題？其實是兩件事。

OD_B3：一，我開放的目的是為了公私協力嗎？我們在開放資料的戰略上，一直都有一個很大的分歧點，我們期待開放資料產生黑金資料的產值，這議題怎麼可能沒有產值？我們去統計它的產值嗎？我們在這議題上要去提出一個很大的質疑，如果我們強調開放資料的產值，那些很顯著高產值的運用，像健保署my data或是ETC資料，我們真的有去統計它的產值嗎？或是其實有些資料只是為了開放而開放，根本不在乎它的產值，基本上沒有說一定要在意它的產值，只是我們是不是根本不存在一個標的？如果是強調公私協力的使用，由民間來協助你變得更好，農委會或這一類反而標的就會出現在政府端其實不是很願意，但民間願意。農委會案例就會沒指標性，但我們實際上真正推崇的是政府端很有意願，民間也很有意願為前提。

RN：這種情況就很少。

OD_B3：多少不是問題，但民間有意願，政府有意願的這個意義到底是什麼？我們的前提是有問題的，因為本來政府就很有意願，民眾很有意願，然後因為2015年喊了開放資料之後大家才接在一起，我覺得是很奇怪的事情。舉個例子，像公車資料、火車時刻表這些東西本來就是政府有意願公開，因為對交通有幫助，民間業者也很有意願，兩邊十幾年來早就接起來了。我們在追尋的是不是一個本來就已經被做到的東西？

RN：懂你的意思。

OD_B3：我覺得回過頭來，因為成果勢必是改善現況相對前進的標的，可是我們前進的方向到底是什麼？前進的方向如果定義不清楚的話，我們的成果其實是沒定論。我們現在比較像是拓荒，2015年到2017年比較像是拓荒，踏入我們從來沒有開放過的資料的地方，從踏入新的地方，看看有沒有新的user以及people？有沒有新的data再滾動？像是我開一塊新的荒地，水流放進去看它會怎麼流？會不會產生新的河流？能不能出現生態系統。所以回過頭來說，在2015年以後我們其實更多是在陌生領域的拓荒，這就可以解釋為什麼在交通這些領域上，會比較沒有那麼多人在關注，因為那塊是傳統領域就已經很強了。再從這個角度回頭來談家防這個案例比較有趣的事，社福的資料也是非常龐大的，社福牽涉到社經地位、家庭結構、所得資料、戶籍資料跟所謂的投資資料，我們講三大資料，每個人的三大資料都是好幾千筆，它再加上社福人口，全臺灣應該有20幾萬筆，有幾十萬社福人口，所以它的層級性是很大的，過去我們倚賴非常多的人跟一定程度的

機器做這些資料的審閱，我自己參與2011年的時候，全部還是靠人工審閱，沒有機器的介入，是由好幾千人在審查幾十萬人的資料間的關聯性，再集中認可他們對應的貧窮線。在開放資料之後，這領域仍是相對難以介入，因為裡面有相當多的個人資料跟一些敏感資料，這些資料不適合再open給民間做處理，勢必要做政府內部的自行分析，可是政府內部自行分析的能量又相當有限，所以就出現委託研究或是委託分析，過去在委託研究跟委託分析大部分是由老師拿走，但D4SG是一個少數以民間資訊廠商的身分在做資料分析工作的一個有趣案例，從一開始的簽NDA合作，以保密條款跟小型專案的形式合作，然後現在是直接拿走新北市政府的數據標案，它其實是一個很有趣的公司，也是開始在挑戰所謂的個人資料跟實務上業務所需之間界線的案子，我覺得這些對臺灣目前的發展來說具有一定的指標性。預算資料是一個比較簡單的前菜，有意思的地方是預算法規定大家都要公開，所以它的base是已經公開的東西，但比較好玩的是已經公開的東西卻還需要再做一次的加工，有兩個理由，一個是它原本公開的東西跟我們最後拿到的東西不一樣，有些細目是我們拿到的資料才有。第一件事情是預算有分預算、法定預算跟決算這三個環節；第二個是預算項目上還需要再列細目給議員，那個部分在過去他們公告出來的東西往往是不在裡面的，他們拿到有些有、有些沒有，看他們誠意，比較好玩的事情是在預算資料當初還有個爭論，他們只想要給PDF檔，不想給EXCEL檔，因為他們認為給PDF檔不能竄改，給EXCEL檔會被人家拿去亂改，那是一個完全nonsense完全沒有意義的說法，因為就算是PDF也可以改，偽造這件事是不管什麼格式都是可以被偽造的，重點還是在證明資料來源。所以預算視覺化算是本來就被逼著要開放，也沒有特別反對開放，然後看起來有媒體效果，就跟著一起開放，就像是一個非常簡單的前菜，但一點幫助也沒有，我覺得我們的第一題走到這裡就差不多了。

RN：第一題追問一下，不管是契約外包、工作坊或是黑客松，你覺得他應該會是by議題去做或是by公私之間的信任去做？

OD_B3：by政策，資料應該是用來輔助政策的推動，比如說我要推動大家多使用公共運輸，我們就應該提供更多公共運輸的資料，比方說把公車誤點的情況更正正確，讓大家相信，因為即使是現在，我們公車的到班時間很多還是假的，如果你有更精確的資料，當然可以讓大家更信任你，可以讓大家更掌握對應的情況、使用的信心提高。政府的行事一定要有政策目的，開放資料本身不應該是一個政策目的，你想要讓農民育種可以跟著你的價值走，你就應該開放對應的資料，你應該要以資料作為政策的先行者，或是以資料作為政策的一環，才是接下來該發展的方向。

RN：第一題先到這邊。第二題是在這樣的合作過程中，就你知道的不管是主管的看待（可能是科長、局長或市長）或者是跨政府單位的協調，看您是要用剛剛的四個例子還是有想到其他的？

OD_B3：我把通例型的故事先講，基本上政府單位首先最需要面對的是首長的期待，在中央或地方都一樣，近幾年來以科技化以主，以智慧的、電子的、自動化的解決政策需求的呼聲已經超過理智的範圍，導致首長對於自動化與資訊的期待高過了他們的能力，導致一些不切實際的自動化方案跟推銷，開始藉由首長不切實際的期待下兩個交疊，就成為第一線人員要面對的許多課題，他們沒有能力去分辨哪些議題是合理的，哪些工具是不合理的，他們沒有能力去分辨它到底能否使用、處理，他們只能在首長的意志下去相信那些事情是可以協助他們的。包含區塊鏈、各種自動化工具、大數據，他們可能花一百萬開一個大數據的標，拿到的東西好像有答案，但是真的能用嗎？不知道，其實組織內部成員對這樣的合作多數的情況下是服從帶點茫然。

RN：服從帶點茫然，因為第一線都是被叫喚跟被要求的。

OD_B3：主管評估兩個點，一個是既有業務的推動跟原有預算資源的排擠，因為我把錢拿出來做這件事我就不能做另一件事。他們比較大的問題是在既有資源的排擠後，會排擠原本主管推行的業務跟對應的人員，原本只是花錢就算了，可能人員也要進來做這件事情，所以他們對這些新的事物除非確定真的能帶來幫助，不然基本上他們還是盡可能還是會留在原本的業務上。早期我的遊說策略很大一部份是去說服他們導入那些真的對他們有幫助的東西，你只要讓他們顯著看到有幫助並讓他們了解，接受度就會很高很快，就是消極抵抗，一旦他們知道你對他們有幫助，他們會黏著你不放。

RN：可以理解，如果是跨單位的部分呢？

OD_B3：跨政府單位的協調分成兩種，一種是對雙方都有利的，一種是對請求方有利的，一種是對被請求方有利的，通常會有幫助的是要對對方有利的才會有幫助，所以你說跨單位的請求現在還沒發生，因為我們現在在談跨單位的請求的時候不是那麼單純在談跨單位而已，我們在談的是不願意跨單位的請求，需要跨單位但不願意的請求，因為需要而且願意的早就做完了，這是後設命題的問題，我們在談的東西不是政府很難做跨單位的案子，是剩下跨單位的案子都是很難做的，所以好做的其實都做完了，像戶政系統跟多少人介接、財政中心跟多少人介接、金管會的財資，所以好做的都做了。所以你問說跨政府單位協調，因為你提的這個命題我覺得還是有些預設立場在裡面，但是我要說的是牽涉跨單位的協調最重要的點，第一當然是需要兩個單位共同的主管、首長支持，其次是現在因為大家都很忙，所以基本上兩邊的loading必須要能夠空得出手來做這件事情，最後一件事情是基本上要對兩邊都有利益，就是interest的平衡是重要的，在政府單位不要想靠理想性，靠理想性是沒有用的，大家都很現實。

RN：第二題是要講組織內部的創新文化或者是主管的支持程度，除了創新文化可能比較願意接受新科技或者是公私協力這樣的做法以外呢？

OD_B3：出一張嘴說喜歡支持新的科技，把預算挪一小塊出來，這是每個首長、主管都做得到的，但最後做完這件事情之後能不能拿出成果讓長官高興？那才是所謂創新文化的標的。所以其實所謂的創新文化實際上你會發現考驗的是主管辦活動的能力，不是真正落實在業務能力，而是在他辦活動、辦成果展的能力，你成果展辦的好，就算做得很爛也沒關係，也可以一樣被人家說你很創新。

RN：可是那回過頭來，我們剛講的是政府面向，那民間的這部份呢？就是民間如果真的想要幫或者是進入政府，不管是家防資料、農委會。

OD_B3：民間多數的期待是希望能拿到案子，以有價合作的形式來進行，但是當他開始拿案子的時候，就會面對政府單位把既有的政策期待以案子的形式包裝進來，所以他沒有辦法做到單純想做的事情，他會直接掉到外包廠商架構，在那部分會產生很大的糾紛跟衝突。然後民間有組織性的動作跟有戰略性的動作少，這樣導致民間在跟政府對抗、斡旋或對等談判的時候，往往顯得單薄，能施加的力道不多，除非你自己跳進政府單位，我覺得跳進政府單位已經不能叫民間了。

RN：你有提到有價合作還有斡旋跟民間力量比較單薄，因為政府的公文往來或既有的行政關係，會讓熱血的民間也感覺到疲乏。

OD_B3：另外一個點是所謂熱血的民間，民間從事這件事情的人要設定自己的一個政策目標，要把自己當成一個公共事務的推動者，必須要去設定你在公共事務上的目標，而不是單純地我只要讓它變好一點點，那樣是一定會失敗的。你必須要清楚的對某一個領域有專長，對某個公共領域有一定程度的認識與期待，才有辦法在裡面做到你想要做的事情。所以你會發現這幾年大家期待的都是訊息的更正、訊息的即時、訊息的傳播，全部都是media類的事，全部都是訊息處理的事情，比較進一步而且做得比較好的大概頂多是訊息的回應，就是所謂的大眾溝通，但是政府真正需要的是這個東西嗎？其實未必，政府本來就有發言的體制，他不是沒有用，他只是選擇了不把資源放在這裡而已。政府真正需要的是去推動數位結構、數位技能的教育、數位知識的推動那一塊，而且要基於特定領域知識的前提。

RN：因為你既然談到了特定領域的數位知識的這個部分，我覺得也呼應了你一開始提到第一線的人可能沒有知識技能去判斷這個東西到底對他有沒有幫助，所以反而是在職的訓練，但對於民間來說呢？因為既然一個部分是對第一線的公務同仁，對於民間來說，這個部分你覺得就讓他們自己去慢慢的學習，因為民眾的學習曲線反而比較慢。

OD_B3：民眾的期待通常是幾個點，一個是改善既有服務，可是他們往往忽略了既有服務之所以會變成那個樣子，有它的理由。很多人會覺得急診室為什麼不可以公開床位？為什麼不能線上就讓大家看到床位？事實上g0v前幾年有一個專案，但是在內部人看起來是nonsense的，因為床位就是不可以被公開，所謂的緊急床位，有些預備給大宗緊急災害事故使用的床位，還有一些內部床位分配的邏輯，區域型醫院跟醫學中心的邏輯，那些邏輯是沒有被考慮進這件事情裡面的。所以既有的世界有它一套的運行規則，那套運行規則或許沒有公開，可是它真真確確地存在，一般民眾要進來以他想當然爾的角度來改變政府制度的時候，會發現第一個問題是他們根本不理解現有的制度，所以當他們一頭熱撞進來之後，開始理解完現有制度後，他們想不出新的東西。就是你要來改變這個遊戲規則，前提是你要先了解它，而且你有把握你可以打得贏它，所以我只碰我有把握能夠改變它的領域，社福體系是因為他們長期倚賴人工而不倚賴資訊，所以那塊我怎樣做都可以賺的到分，所以我在那裡待了很久了，但是你去說交通運輸，我不會碰。

RN：不過你現在在交通運輸。

OD_B3：我以前在政府的時候。你這個領域的深入程度跟你新手能不能加入成為一定程度的證明，比方說醫療，你不會一個入門叫他去做x光片的判讀，很簡單的比喻，可是你會相信一個入門可以去改變政府單位的行政效率。

RN：這個好像有一點挑戰參與式預算跟審議式。

OD_B3：我覺得參與式預算完全就是一個show，只是讓更多人了解預算，不是決定預算，事實上參與式預算在臺灣還是採審核制，最後還是一堆專家學者來決定，民眾真的能夠決策的範圍其實還是要讓專家學者閱過，在多數的縣市都是這樣子的。

RN：同樣的議題，包含在公共政策網路參與平臺的提點子、眾開講

OD_B3：就是讓它能夠浮上檯面，沒有帶到決策，它只是raise out，我覺得民間做raise out真的ok的，而且很powerful，在處理跟分析那一段民間相對弱一點，當然我覺得這是通案來說，一定還是有好的。

RN：所以我們第二題差不多，擴散的問題如果是一個好的案子，很難做延續嗎？

OD_B3：沒有辦法，目前在現行的世界裡面，即使是相同的政策，要複製到其他縣市的時候就會產生一定程度的衰退。

RN：你覺得衰退的原因？或為什麼不能夠跨政府的複製這樣子的成功經驗？

OD_B3：因為第一件事情就是往往需要特定的人來執行，特定的人或大量的資源。

RN：這個人是指業務同仁或是外部？

OD_B3：特定的mentor，通常是需要特定的人，然後那個人已經造成體系的瓶頸，非常的稀少，就跟我離開的時候，他們一直覺得少了很多人。

RN：所以如果政府想要學，你有什麼樣的建議？就是我既然已經知道我沒有這樣的人跟資訊跟錢，假設我是新北，我看到了臺北做了這樣的事情，我也想要學。

OD_B3：事實上別人已經先做了，反而會造成在組織內推廣的不利益性。以臺北的例子來講，有兩個說法，一個是臺北都已經做了，你會做得比臺北好嗎？或者是臺北有錢，臺北一做我們就沒錢了這樣子，或者是臺北是臺北，人家是首都，所以我為什麼會回嘉義縣？在嘉義縣能做的事情，在其他縣市會相對比較沒問題，我也是想要回嘉義縣看一看能做什麼，但是事實證明回嘉義縣還真的不能做什麼。

RN：你有在燈會上面運用嗎？

OD_B3：那個東西做了但是不是真正的效果。

RN：講到真正的效果，我覺得這也是第四題要講的，你所謂的真正的效果是影響到政府機關的資料治理模式嗎？或者是業務。

OD_B3：我覺得電子化政府就是政府施政的一種模式，它不會單獨切開來談資料或單獨切開來談什麼，當你完成的時候就會融入組織的文化跟融入組織的SOP，你會發現雖然沒有特別強調它是電子化，可是你會發現大家都自然而然使用電子化的工具，大家會開始抱怨資訊系統不好用、資料連結不夠水平，當你讓大家開了眼界後，大家自然就會去思考如何往那個角度。

RN：可是這裡就有兩個問題，假設我們看到有個縣市資料治理做得很好，不要講資料治理，比方說你剛講資料水平的對接或是自動化的需求，第一個就是第一線的人到底有沒有那個領域跟數位的知識去知道說這個對我業務是有用的？

OD_B3：他不需要對應的領域跟知識，他應該就從事一般的政策，就會明顯感受到有改善，他不需要知道電腦，就會覺得電腦對他很有幫助，我舉個例子，在臺北市我們推動社區關懷據點的電子化簽到，第一線同仁很顯然改善到的是每個月本來三百多家都會送一張紙過來，那張紙本來格式不一，而且大家做的都不一樣，但現在會有一張系統產出來正式的紙，他只要蓋章，每一張都長的一模一樣，他要看的東西也一模一樣，要整合的點也一模一樣，即使他完全不知道我們在後面做了什麼，但是看到那張紙後，他會覺得工作被改變了，而且也是以一種他認得的形式，對據點的工作同仁來講，他不會系統，但他知道有臺讀卡機，人家拿卡片插上去，他就不用簽名了。每一個點對資訊的發展我們都不會特別去強調資訊本身所佔的比例，可是它自然而然融入到你工作的流程、環境，融入到你根本沒有發現它被資訊改變了，有一天回頭來看，會突然發現怎麼走那麼遠，從第三、四、五代電子化政府的策略一直都在強調資訊融入與環節，可是現在的文化已經形塑到了，我們今年在談一站式或之前在談數位政府、數位匯流，現在已經不是在談具體的、現場的導入，而是在談整個運作流程的數位資文，我們已經不再談裝置、不再談現場、不再談系統，在談的是數位化的流程。我今天公所審完，是不是都直接丟給縣府？你可不可以電腦直接丟過去就好，就不要再紙本往返、不要蓋章了，我們今天再談的是這個layer，不是以前要先幫公所、縣府買電腦，然後你要在這邊存檔，檔案再寄給他或者是用光碟傳過去，我們不是在這個physical layer，我們現在是在data form layer，你不用特別去跟他說要開電腦，以前會，但現在是要做系統的串聯，大家只會說給我網址。

RN：不過你剛既然談到公所這邊收到申請，我現在在社會局參加他們D4SG的案子，今年是他們把中低收入戶部分轉介到伊甸去，希望他們能夠成功就業。其實我有發現到你

剛講的問題，就是如果線上申請的話，只要幾天的時間；但如果是紙本送件，需要快一個月。

OD_B3：我常講一個故事，我們的榮譽卡線上申請，在我還沒改善之前是一個月，我改善後變成三天。

RN：為什麼會這麼大的轉變？

OD_B3：運輸、簽呈、紙本的移動佔了一半的時間，包括從承辦人桌上一到另一張桌上，包括從甲地移到乙地，光是解決紙本的移動就可以改善overhead超過百分之四十，很多人沒有意識到這件事，紙本在資料處理流程的摩擦力造成非常高的比例，花蓮是狹長型的，它的公所跟縣府可以距離150公里，所以它以前的文件交換要三天，如果你被退件，一來一往至少就六天起跳，但在電子化之後，他們那塊的時間全都省下來了，所以他們反而最樂於去推動電子化，而且他們推動電子公文很成功的理由，因為如果不是電子公文，他要載非常多的文件、花非常多的人力在公所跟縣府之間來往，有時候地理上的限制反而能夠推動數位化的發展，我們過去這些事情都太想當然爾了。

RN：如果是最後一題，政府法規或是制度上面。

OD_B3：人事，我認為目前這個國家的資訊行政人員的能力跟水準都不足以扛起接下來的資訊發展，應該大膽地採用企業化，應該成立公營事業來處理相關的政府資訊人員，我覺得應該成立官股資訊公司來解決資訊需求。

RN：這是一個很具體而且做得到的建議，像我們在公共行政領域，你要講說資訊能力不符合現在的資訊需求。基本上有兩個方式，一個是改考試規則，一個是升遷。

OD_B3：改考試規則、訓練、升遷，這三招我之前認真想過，都走不動。

RN：是速度不夠快或是說？

OD_B3：我們在資訊領域發展，其實它的人力是有很大的分類的，現在既有的人事銓敘制度完全沒有考慮到這件事，包括在一般傳統資訊公司裡面，我們資訊人員的角色其實

就以我們單位來講比較快，我們分成系統發展、資料庫管理、產品設計、專案管理跟服務設計等等角色。可是在政府單位裡面統一叫作資訊管理，但以政府單位角度來講，它其實做的大部分是PM或是採購，他們只扮演了其中兩個角色，但是當初考進來這個領域的人未必只想扮演這兩個角色，可是你會發現在積年累月的工作職涯訓練上他會被歸類成這兩個角色，或者是最多最多就MRS，可是你會發現一件很有趣的事情是政府的內部網路管理大多是委託民間公司來管理。所以其實政府單位是有能力去做這件事的，而且他們不會找自己的人去幹管機房這件事，為什麼？難道他們覺得自己的資訊人員要倚賴外部人來管機房嗎？不覺得這是一件很糟糕的事情嗎？為什麼找外面的人來幫他寫程式而且自己養人對他來講是一件糟糕的事情？

RN：機房大部分是中華電信？

OD_B3：不一定，我們既有的人大部分是偏MIS或者是PM，能力素質都不一，但我們現在的需要分成兩塊，一種是基礎的SA、SSD，還有一小塊是research。

RN：這樣子的人目前都是在業界嗎？

OD_B3：我們有一些公法人試著在提供一定的service，我不能說他們完全沒有function，但以實務上來講他們沒有能力帶進正確的人，反而是被分贓文化拉進了負面的體系，其實重點是體系要能夠吸引新的優秀的人進入，任何的人事體系都一樣，要有新的標竿能夠吸引新的菁英進來，新的文化、新的人才進來。可是現在的公法人或內部組織吸引到的都不是能夠改善這件事情的文化或人，所以導致一直呈現負面的循環。即使是資訊行政體系的人都會認為現在的資訊行政體系本身在逐年弱化，甚至比起十年前的情況更慘，可是十年前就已經是相對沒資源了。

RN：除了你剛講的公法人或者是官股的公司以外，PMO的制度呢？

OD_B3：重點還是在我們是不是要把人事跟資源整理好，現在的PMO大部分是有錢沒人，人都是給頭而已，可是沒有那麼多頭是沒有用的，要有持續型組織，現在PMO大部分都是非常設性的，大部分都只是花錢找mentor，可是現在的問題不在沒有mentor，現在是有將沒兵。我以前做過PMO，那時候只有我一個人，就算找了兩個人進來，我的PMO能量也很薄弱。我帶資訊中心，三十幾個人，能打仗的有幾個？算一算不到十個，我資訊中心一年有四億的預算，我連管好預算都很難做到。我們真的有要求機房的安全嗎？專案花錢真的有達到我的標準嗎？我的PM整天搞不懂狀況，整天巴結我的廠商，我還是

只能管到我能看得到的，我是少數真的待過資訊中心，真的待過PMO，也待過業界，我現在在這裡，我的人沒有好好做事，也是要靠主管去盯他，沒有人事權就沒有管理。

RN：如果讓你用簡短的一段話來講公私協力的問題、困難或是願景，大概會是怎麼樣？

OD_B3：與其我們講公私協力，我倒覺得真正的問題是，我們講電子化政府、數位化時代，我認為問題還是在應該努力營造一種我們對於未來的公共事務的想像，而不是維持既有的政府結構，應該致力於發展新型態的政府，而不是致力鞏固既有制度下的政府，當然這兩者一定會有劇烈的摩擦跟衝突，但是很現實的是既有的稅收跟社會結構會支持不住過去的政府。從年改、各類抗爭、世界各地的變遷、

國際企業的挑戰或是一些稅務跟法律的挑戰，這些項目都產生出了問題是既有的法律或制度，即將要迎來世界級的挑戰，我們能在這波潮流中應用法律跟政治防禦多久其實是一個很艱難的課題，我們要開始透過各種訊息跟教育重新形塑新的政府觀、國家觀、社會觀，不然接下來鐵定會很慘，公私協力只是過程中的一個表象，本意應該是讓政府藉由民間的角度去看見世界的發展。

逐字稿編號：4
時間：2018.08.23
受訪者：OD_B4、OD_B4-1
參與人員：曾憲立(RN)
地點：統一星巴克(忠新門市)

RN：國發會的業務主管開放資料，特別想要知道開放資料上的公私協力應用。今天有五個訪談提綱，Focus在公私協力的開始、過程、產出跟擴散。第一題是您知不知道成功的個案？它的合作緣由及方式，像外包是制度、契約形式。工作坊、黑客松就比較彈性。第二題是在這過程中，組織內部成員、主管支不支持？我們遇到很多熱血公務員，但是他的主管不支持，或是跨單位協調，會有各自的本位主義，資料不能公開或是個資問題。第三個是延續跟擴散，社群很容易一次性的專案出來，可是專案做完就沒了，較少看到延續性或是兩、三年的成果。成果做得好，政府單位是否可以拿去應用或是學習？第四個，整個過程，政府是不是應該要內化成自己的知識管理、資料治理模式或業務流程。最後一個是法規相關的問題。

OD_B4：最近發現一個例子，不算政府單位，它是荒野保護協會。他們跟民間社群有合作開發一個App，是植物辨識，臺灣第一個App。一開始Focus在大安森林公園裡面植物方面，是open source，可以引用它的模型，你就可以訓練更多資料，可以操作識別更多的資料。

RN：我知道這個，這個案子有獲得g0v的獎助金，您會覺得open source在過程中是重要的一環嗎？可以做同類型的開發？

OD_B4：看是站在哪個角度，如果有營利，變成廠商如果要作同樣的功能，要付相同資金，才能辨識不同東西。但是你的開發模式要重跑一次，如果是營利角度。如果想要讓更多的人參與並解決問題，參與的角度很重要，如果沒辦法開放參與，別人很難加入討論。臺灣以前很少這種開放式的專案，中小企業都做一樣的事情，大家跨不出去。沒有一個實際突破性的專案。越保持不開放，很怕被別人知道秘密，社會很難進步。

RN：荒野保護協會跟社群之間，社群是指g0v？

OD_B4：是指透過他們去申請g0v專案，不是g0v來發動。

RN：有想到其他的個案嗎？除了植物辨識？

OD_B4：有失敗的，就是在政府機關，我一直搞不太懂農委會跟農試所（行政院農業委員會農業試驗所）為什麼要做一樣的事情？都做同樣的資訊案，重複的專案很多。

RN：資訊沒有互相往來？

OD_B4：農試所應該是申請到農委會的案子，農委會自己也做一套。農試所不只做過一套，可能做了兩次。現在有一個農務e把抓，是農委會的。農試所這類型東西有推過兩套。

RN：不管是農務e把抓或農試所自己推出，您會看到使用者這邊用的情況多嗎？

OD_B4：農試所最近才推，農委會比較早推，它可以串接到生產履歷。其實他故意把你綁住，你沒有特別申請，沒有辦法開發一個App，才有辦法開發這種類型系統。

RN：反而限制技術人員參與或使用者端？您剛講生產履歷要有一點技術跟關係才能做到？

OD_B4：國家要審核，你要把資訊回傳過去，要在這個領域有一定量的公司才能做這件事。就是資訊沒有辦法回傳到官方。

RN：一定要有這種仲介？

OD_B4：民間可以發布自己的生產驗證，民間就變成有機驗證，可以有自己生產的辨識系統，像是區塊鏈上的生產履歷。

RN：不管是農民端或一般消費者去購買產品，大家現在看的是政府還是民間發的驗證？

OD_B4：除非有點概念的消費者，才知道這個機構認不認識，如果不知道名字的公司，可是它是合法單位，但是民眾不知道，不知道安不安全。反而民間檢驗的，還要付錢給那個公司。因為發標章的人不是廣泛的流行。

RN：第二題是您剛講的成功個案，荒野或農務e把抓。組織內部對於合作，政府支不支持？跨部會協調？農委會跟農試所是上下的關係，可是還是發了同樣的資訊案。例如合作成效的部分？

OD_B4：政府跟民間的合作不曉得是不是合作？有沒有圖利廠商？很多資訊案，不確定評選的標準，某些資訊公司在政府系統佔很多比例。政府的主管發包的案子時，變成優先選這些廠商，這樣是好還是壞？廠商做的東西通常不是open source。廠商算民間嗎？就只有他們公司的人，民眾無法參與提出需求。反而是開放資料的網站，因為下面可以留言，有些留言的回覆是真的有做，這部分還不錯。

RN：留言回覆是影響合作成效的因素？

OD_B4：對，如果這個成效是政府很信任這個廠商，成效就是政府覺得有做，廠商覺得自己做符合驗收的東西。但沒有民眾在裡面，沒有修改的可能性，政府系統成效不彰的原因。

RN：因為政府評選的機制、標準沒有事前公開，或資訊的廠商已經在政府裡面，所以民間或社群要參與有門檻。第二個部分是RFP(需求建議書)內容，它不是開放原碼，個案的成效、評量或是減少參與部分。

OD_B4：我覺得成效不太好，大部分案子都是這樣，發包的人自己訂規格。

RN：另外一個原因也許是沒有納入民眾參與。所以一個是開放原碼，另外一個是使用者的意見？

OD_B4：不一定要開放原碼，就是有沒有讓民眾可以回饋到這個系統。使用者的操作的部分，通常是沒有接受到回饋修正，或多一點更方便的功能。

RN：如何延續及擴散到政府單位？

OD_B4：成果延續跟開放原碼就有關係。

RN：因為開放原碼可以快速複製？

OD_B4：原碼就是不斷接受修正回饋。

RN：您覺得政府其他單位的擴散，假設在開放原碼這件事，現在接受度的高低。想要讓成果延續，我用開放原碼，政府的資料治理、內部資訊人員能力素養或是業務端，您覺得有哪些需要注意的地方？

OD_B4：政府比較少由政府內部開發，除非是原本自己的系統。開發原碼造成一個後果，如果民眾有回饋，但政府沒有回應，這就很麻煩。政府人員要管理並延續的時候，目前沒有SOP，目前要從開放協作角度做專案，難度在這邊。因為資訊人員沒有參與開發，但他要去回答問題。

RN：您剛講資訊人員沒有去開發，反過來會建議政府資訊人員在開發過程加入討論？

OD_B4：政府內部也很少做團隊專案。

RN：現階段看到比較多是委外？

OD_B4：頂多相關人士開會訂出功能，還蠻難過，要延續跟擴散部分。開會不會像我們在公司討論產品專案，一直去開會討論這成品。政府比較著重在前瞻與市政問題。不會把舊的東西一直拿來討論或修正。沒有一個部門在處理已開發過的系統。

RN：針對資料治理模式，已經開放過，還要拿出來檢討？資料治理講的是從資料的蒐集、整理、分析、釋出到被應用。您剛講不管是開發資訊案，或政府已經做完後，往新的進度走。有可能好的被學習，不好的可能也是一直重複，有沒有辦法透過一些影響資料蒐集、產出及再利用？

OD_B4：可能因為參加過黑客松，會要我們填問卷，回報給一些機關，有氣象局或農業。不確定是不是很多人提到，它就去改進舊資料的API部分。App很難說一個東西加進去就修正，除非改版。但是API很好挑到且容易改進。氣象局的API把地區特別出來，一般民眾要看一長串資料，現在很容易看到關鍵字，一個禮拜就改進，以前有提過這樣的功能。

RN：反而不是合作的成功案例造成資料治理或資料提供模式的修改，是使用者的需求而改進？

OD_B4：不確定是因我們發表而針對這個去做，因為我們有填這些回饋問卷。農委會比較少弄，氣象局比較常更新。

RN：透過活動或問卷的合作模式？

OD_B4：氣象局、交通部、經濟部有主題式的黑客松，但不確定其他單位有沒有蒐集回饋。政府的人都會參加這樣的活動，擔任評審或指導。

RN：它的層級會到科長嗎？

OD_B4：沒有特別注意。

RN：現行的法規或是制度上有沒有不足？或是妨礙資料創新及應用限制？該如何修正？

OD_B4：法規層面，基本上政府的開放資料可以隨心所欲使用，不管是營利或是其他。

RN：創用CC標章掛上去，它其實不管民間利用的困難。

OD_B4：比較沒有妨礙，除了一些資料沒提供。是有API，只有一些合作的廠商可以使用。它沒有釋出，但廠商有得到這份資料。

RN：有嘗試跟政府索取？

OD_B4：包括學術單位都會想要拿資料。

RN：但是都不給？

OD_B4：對。

RN：為何廠商可以拿得到？

OD_B4：因為廠商受委託，某些東西有用到這些功能。

RN：政府委託廠商做API，最後還是回到到政府擁有API的使用權，不在廠商。

OD_B4：就不是一個正式的釋出。

RN：所以您覺得Open data創新應用沒有法規的阻礙，但是在於今天假如沒有提供，像是資料顆粒的大小？資料品質？

OD_B4：還好，慢慢改。如果是某些功能，在某次釋出給某些合作單位，變成無法公平競爭。

RN：不管它是哪一次釋出，但它的內容要一樣，不因廠商的要求而有不同特製化。這可以從法規制度上修正嗎？

OD_B4：如果沒有人注意，並不會知道這個內容。我一直思考說g0v那邊有兩、三百件開放資料專案。

RN：我之前看過有四百多件。

OD_B4：有沒有持續合作的專案？

RN：不多。像是預算視覺化、現在的投票。如果從你農業角色看，或是一開始中介使用、開發這個資料，您覺得這樣的公私協力或是中介者的角色，有沒有甚麼建議？

OD_B4：我覺得農業專案，背後有很大的經費，可能是政府內部開發，或是外包。沒有人要做免費，是有經費才去做，但很難分享給別人去做，目前是農業很大的問題。

RN：所以農業的開放資料運用，因為是有契約化，就是外包或開發一個App。所以非正式的參與或民眾參與就影響到它的成效、擴散。

OD_B4：譬如騎腳特車族群，這個沒有利潤可以操作。但農業上就是開發是為了要賺錢。

RN：目前農業不管是App或是網站系統，大部分類型是甚麼？農業上有物價、天氣、產銷履歷？

OD_B4：沒有錢就沒人要做，譬如農業天氣的App很少人做。天氣是提供農業服務是另一塊，在地性的天氣分析。農試所做的農業害蟲智能管理決策系統，應該是有經費，一般人也沒辦法做。如果是一般民眾、廠商或沒有使用的人，不會想做這一塊，這需要改進。

RN：您會建議多一點民眾參與或構想的案子，最後政府把這些構想，有一個規模尺度，大家會關心的，所以應由政府來做，不管是否有利潤？

OD_B4：再舉例，要跟使用者溝通，提出一個概念，不管是政府哪個單位，農試所或農改場，它們會特地找一個經費把它做完。這個算公私協力嗎？它去抄了一個民間的概念。

RN：透過黑客松或是找民眾來工作坊，做出來的一個很好的idea，然後政府就拿去開個標案。

OD_B4：這個KPI算政府，就不算民間。

RN：有點與民爭利或是吃民間豆腐的感覺。

OD_B4：就不是公私協力，它就獨立發布說是自己作完的，跟民眾沒有關係，只有政府的人有這個KPI。

RN：那民眾就會傻眼，會損害彼此信任，您有看到這個東西？

OD_B4：尤其是農業的假新聞稿，政府講出研發出甚麼，預計年底可以使用。就是在農業新聞媒體發布。民間有這個測試或是一開始有這個構想，民間真正有在做的東西就沒有被看到，政府都說政府單位做完，就發了新聞稿說年底就開放使用。

RN：民間做這個東西沒有跟政府拿錢？

OD_B4：有需求才使用。

RN：民間如果有這樣的概念，如果是農業的運用，如果不是給農業局使用，在工業局另外的創新創業，有可能嗎？

OD_B4：比較多，這樣民間就可以獲利。

RN：會不會覺得申請SBIR（經濟部小型企業創新研發計畫），但我是做農業的？

OD_B4：可能現況吧。

RN：SBIR那邊有農業的？

OD_B4：例如科技部，可以關注農委有沒有跟民間協力的案子。

OD_B4-1：有一個差別就是說農委會自己發的案子，會比較支持有資料的時候可以提供。如果是工業局，就不願意提供資料。我看到的情況是政府的問題是有需求，但是承辦人員不太懂資訊，就算有能力去做，但做不出一個標準，廠商可能利用這點，去作出一個可以交差的標準，但使用者覺得無法使用。就算廠商驗收不過，但承辦人員也不會願意讓它驗收不過，有績效壓力。使用者在這個過程中無法做出甚麼事情。會發現如果可以訂出一個好的標準，像是之前唐鳳提出報稅標準。open source重要在於你讓所有人都可以參與，因為你看得到code，可以指出哪裡不好。還有一個狀況，政府單位承辦人員資訊能力不足，所以不知道怎麼去開放資料。廠商做案子的優勢是有一個窗口，可以講說因為現在甚麼資料做不出來，可不可以開放資料以及格式給我？廠商有辦法可以做到，但是民間比較難，可能要寫公文去申請，搞不好被駁回。廠商也會利用這件事情，你會發現很多政府標案都是這幾個廠商？因為它之前合作過，廠商有這些資料，其他廠商沒有。如果開標有一些需求，只有承接過這案子廠商才可以接到，我覺得不是很公平。是否可以訂規則？在發包後，廠商的案子在過程中，可能需要的資料，要求統一格式開放給民間？甚至案例是案子驗收過了，但是系統很難用，但是同樣的廠商在外面做一樣的系統，很好用，但是你要付錢。能open source更好，如果民間願意貢獻資源或是人力，可以做出一個適合大家需求的系統，這個可能性會比較高。

RN：關於open source的問題想請教，就是一個code出來，大家可以修改回饋。有開放原碼的廠商例如Red Hat（紅帽公司），就是公司自己改良code。一般民眾可以參與它的code改寫嗎？

OD_B4-1：就是使用它的產品有一些問題，有一個專門回報系統，可以裡面夾一些source code，可以把修改附在上面，官方覺得不錯，就可以把你的修改納進下一個釋出的版本。

RN：open source的代理商，例如說更新程度或是效益。我之前聽過政府提到如果一個小問題，就要請大家來改，不如請一個廠商就好。

OD_B4：譬如說讀卡機程式會換版本，是由誰來維護這個平臺程式？這反而比較有用處。在農業像是肥料，像是農委會有病蟲危害的資料，它有很多廠商要申請，要符合某些格式。譬如微軟他們也有開放貢獻，但是由公司決定要不要接受你的貢獻。不然就是自己複製，修改成自己要的東西。譬如植物辨識，像是基礎的部分會開放，你要用來辨識狗，隨便你自己修改。基礎型工具開放，我覺得還ok。

RN：農業舉例的是肥料病蟲害資料？

OD_B4-1：不知道政府裡面可以有比較專業的部門，在單位有開放資料需求時，可以諮詢？我發現要實際使用開放資料，覺得很難用。它把一大堆資料串成字串，塞在一個欄位。你如果有資訊背景，就知道對開發者而言很麻煩。但是作為資料開放端，要做到方便使用，如果有資訊背景，不是那麼難。很多開放資料方都有這個問題，不知道有沒有辦法統一解決？

RN：這在國發會(國家發展委員會)資管處主管。到了地方政府或是部會，還是有專責同仁負責。有些是放在研考會或是學術開放資料聯絡人。例如交通局開放資料聯絡窗口，他把資料上傳到國發會平臺，手上的資料是交通局給他。業務同仁是否具備資訊能力，並沒有統一。有些地方政府開放資料做得好，有些不太行，或是不同局處開發資料的模式也有好壞。目前國發會有獎章的評選，如果資料太差，排名就會比較後面，但是單位是否會丟好的資料？目前是沒有規範或要求。

OD_B4：我覺得慢慢來，以前考試進來的資訊人員並沒有需要處理這個問題，近幾年才有這個需求，政府如果多參與民間，像是黑客松，就可以感受。

RN：公務人力學院有這些課程。有無其他補充？

OD_B4：合作的話，不需要特別有光環的人，不會打壓其他人。專案的開發不是互相競爭，而是互補。像我們單位太小了，可能被講不是一個組織或法人、機關。

RN：政府可能先邀請學者、廠商或是有光環的人？

OD_B4：對，這個人在某些單位經歷過。

RN：我目前看到社群發動，真正能被公家單位所吸納的有幾個特點。預算識別化，國外有，臺灣沒有，社群做了，政府也說我們也來做。就是國外有做，臺灣社群有做，政府也來做一下。

OD_B4：這樣算公私協力嗎？

RN：其實視覺化跟儀表板本來就有，只是沒用到預算上面。預算因為只能公布決算的部分，資本門跟經常門，你要看到細部東西，很難。所以能衍伸出來的東西有限。政府有沒有找民間參與討論？我覺得有，但是像剛剛講的，政府部門變成自己發布，或是變成廠商自己的know how。我覺得有個狀況是政府業務單位不一定要透過開放或參與方式才能做到他的業務，所以就不會有誘因去做到開放這件事情，例如高公局(交通部高速公路)，就是塞不塞車跟我做高速公路車流量Open data有沒有關係，雖然好像可以讓用路人覺得可以避開這幾個塞車點。但是用路人用久了也知道這點會塞車，高公局不會因為高速公路分流做得很好，大家就很滿意。所以對於業務單位而言，沒有很高的誘因去指導後面的執行，可是你不做後面的事情，後面的創新應用，它的目的是甚麼？現在政府做開放資料就是為開放而開放，為量而開放，真正有目的去開放哪些資料去解決問題，這個對不起來。

OD_B4-1：搞不好真的有解決，只是沒有明確的指標可以證明因為我開放了資料，所以有人做了甚麼應用，而解決問題，這沒有辦法證明，所以對它的業績沒有影響。

RN：假設我看到高速公路塞車，因為它把一個監視器的流量開放出來，我就不開車上路，但是使用者的決策不會回饋到高公局，這一段就是Missing，我就很難說有效益進來。因為看不到效益進來，高公局沒有辦法寫它的KPI，它就不做這件事情。

OD_B4：如果這個附屬的App或網頁是營利，我們就不知道怎麼辦，要怎麼回饋？

RN：可是Open data目前採用的是免費。

OD_B4：可是有人真的去存取這樣子。畢竟它用了國家資源去營利，非營利就算了，就是便民的工具。

RN：謝謝兩位接受我們的訪談，今天先到這裡。

逐字稿編號：5
時間：2018.09.28
受訪者：OD_B5、OD_B5-1
參與人員：曾憲立(RN)
地點：臺北市政府資訊局

RN：這個案子title很長，叫做循證式治理以及溝通策略研析，包含了兩個部分，一個是join平臺的部分，國發會想要知道民眾怎麼連署、怎麼動員，有沒有同溫層的現象？第二部分就是在講開放資料，甚至是巨量資料加開放資料，還有在公私協力上的創新運用，可能公部門的資料釋出是要跟私部門合作，或私部門參與政府辦的黑客松，把政府的資料拿去做政策上的突破或創新運用。這部分在8月初已經開過專家座談，有麻煩主秘過去提供一些寶貴的意見，也有陸續訪談一些專家學者，第一個想知道從政策的啟動到合作再到合作結果的擴散，在這中間有沒有法規上的限制、合作上的影響等等，有五個題目，包含了怎麼樣開始、主管如何看待還有成果這些，今天就想要聽聽局長的意見，有什麼看法？因為臺北市在這邊是走得比較快的，而且有一個資訊局，也有智慧城市的PMO去做資料上的整合。我就從第一題開始，麻煩局長提供您認為成功的政府或是民間應用政府資料的個案，不管是合作的緣由、合作的方式，例如說正式的契約、外包、公開招標，或是比較非正式的，開工作坊、MOU（工作備忘錄）這樣的過程與具體成果。

OD_B5：我們幾乎所有面向都有，當然希望資料都被使用，被使用的時候就跟情境有關係，很多情境遇到的問題都不一樣，所以我們的操作模式不會固定，像是跟Appier就是合約，比如說今天要用到民間的資料幫我們，我們的訊息要發布，譬如在官網，官網到底要秀什麼東西？誰來到我們官網？他到底想要看什麼？以前我們是固定式的banner，大家都一樣是輪播，你來的時候一定是從第一個開始，永遠都看第一個，排到第五個基本上就沒有救了。全府這麼大，怎麼會只有五個banner。後來想說我們手上資料根本就不夠做這件事情，所以我們跟Appier合作，他是跨域，不管是手機、平板都有辦法，類似像廣告公司背後的資料分析公司，我們就合作，我把我的東西丟給你，你幫我做tag，因為我也不要你的資料，因為他資料也不會給我，我也不敢給他，我們就找到一個合作模式，我的banner出來之後，我下tag，下tag之後，我的人來了以後，你幫我做媒合，媒合之後再把東西秀出來，所以現在在官網上面看到的那些東西都是經過媒合的，所以我們也利用這個媒合去重新修正我們資料的分類。我們data不是只有open而已，是data的品質跟屬性我們都不是抓得很好。所以我們就從官網開始把我們的資料重新分類，剛開始本來是按照我們的業務分類，業務分類試了半天發現效果非常差，就是有分跟沒分一樣，就是從我們的Appier那邊看到的感覺起來是一樣的東西，就是分類無效。所以我們又重新再分類，新的分類方式就可以看出喜好程度，這是其中一個，就是真的有在合作，他們有

新的技術進來，我們也有一些回饋給他們。他們當初也沒想過有這種玩法，兩邊用了一年多。

RN：下tag是指從使用者的瀏覽記錄？

OD_B5：等於他們自己在做分析的時候，他們有商業的分類，我們也有我們的分類，這兩個分類沒辦法mapping在一起，我沒有辦法直接拿他們的來用，這對他們來講就很困擾，等於說他們的大數據分析通通沒用，我這邊也沒有足夠的data去做分析。所以剛開始是很糟糕的狀況，我就是先用我們業務的分類讓他導入試試看，後來經過三個月左右的分析，發現效果不好，沒有很大的效益分析，有分跟沒分一樣，好像變成random的感覺，不是我們要的東西，後來想說如果我們的分類某種程度參考他們的分類重新再去做，對我們內部管理來講就有一些額外的effort。

RN：所謂的資料要放在哪一個頁面，有一些這樣的移動。

OD_B5：對，然後每一個局處出來之後，怎麼去判斷這個東西是屬於哪一類？因為已經不是業務分類了，後來開始有一些方法出來，就開始做。現在應用服務組拿出來的資料就發現漂亮很多了。

RN：這個工變成是在市府這邊去做調整？

OD_B5：對

RN：市府丟在各局處底下或是資訊局會？

OD_B5：我們現在已經發展到54個小編了，現在已經不是當年那麼粗淺了，已經拉到很後面了，我們現在連data、QA大概各局處都有小編了，有54個小編在做資料的整理，不是以公文的用語去面對民眾，所有東西都重新編輯。

RN：小編會是各局處的資訊人員或業務同仁？

OD_B5：業務同仁。

RN：這會是業務同仁當中比較有資訊能力的？

OD_B5：不見得，有資訊能力當然很好，但沒有也沒關係，因為我們要的是data，要有data 的domain knowledge才有辦法把這件事情做好，光有資訊能力沒有用。

OD_B5-1：他們有這樣的group在。

OD_B5：我們line裡面祝你好孕的QA就是練功練出來的。其實做了很多事情，但外面看不到這些東西。

RN：聽起來這是一個契約的合作，跟外部廠商也run了兩年的時間？

OD_B5：一年多，就是有資料能力的廠商本身自己也有資料，不單純只是外包廠商或軟體商。沛星（廠商名稱）本來就是在做資料分析的廠商，所以他手上有足夠的資料是我們沒有的，他沒有我們業務面的資料，所以兩邊資料合起來去產生一些insight。

RN：如果是工作坊或是黑客松？

OD_B5：黑客松第一次是我們自己辦，本來預期有第二屆、第三屆，後來就沒有了，因為發現民間已經有了，我們就沒有必要自己在做一個。後來的態度就轉換成合辦，其實黑客松最難的是命題，並不是做這件事，而是你到底要data解決什麼問題？這是比較難的，所以我們要民間去發展問題的界定，接下來我們再開始幫忙，你要資料我給你資料，要場地我給你場地，經費我們可以support一些，一起co-work。

RN：可是像股長剛剛提到的，民間需要資料就給資料，可能會涉及個資法或是業務單位願不願意釋出等等的問題。

OD_B5：臺北市其實在open data這一塊有制度在執行的，市長也講得很清楚，就是 open。所以對於open這件事情沒有懸念，不open才有懸念，等於各局處對於民間需要的資料如果不願意open，他要跑程序。open 就open了，只要講好資料丟出來就對了。

RN：它有需要上公文、上簽呈？如果民間要資料的話，它的層級會在科長、局長就直接出去？

OD_B5：應該也沒有什麼層級，就透過管道比如資訊局統籌，我們是統籌單位，所以窗口都在我們這邊，那我們就是協調單位，因為是我們資訊局去協調，所以過程的技術面一次搞定，如果他們不願意拿出來就沒有技術的問題了，就是走正常程序，必須寫理由進公參會，有委員會進來審。委員審完如果跟局處的意見不一致，由市長裁。目前為止的經驗是如果不提供大部分是因為沒資料，或是資料不是屬於我們的，是中央政府的，因為民間搞不清楚，他們會覺得你們就應該會有這個資料。像NCC很多，例如4G資料我們就沒有，就要跟NCC要。

RN：你說基地臺或是wi-fi的點？

OD_B5：我沒有公權力去要這樣的資料，因為我們不是他的列管單位，我們不是他的主管機關。剩下一部份是法規上不允許的，等於是在委員那邊也認同說這個東西真的是有困難，所以一定會有理由告訴對方，不是公部門單方面說不行，還有公參會的委員、民間的委員，所以那個程序已經run了好多年，現在大概很smooth了，問題也不大。

RN：我想多問一個，假設資料在市府這邊例如每季產出，但是民間的需求可能是每月甚至每周，你們會去調整資料蒐集的tempo？

OD_B5：不一定，是有這個機會但不一定，還是要回到業務面看業務需求。現在比較大的問題，就是資料需求跟當初資料產生的目的是不一樣的，現在有些新的需求來之後也會給業務單位一些思考，譬如本來是一季的，是為了要結案，不是為了要enhance服務，民間要的是那個過程，業務單位就會去思考，搞不好我應該要一個月、一個月的來，的確是有這樣的改變，但是要不要還是要回到他的業務考量，做不做得到是一個問題，還有他collect data的方式，有些還蠻傳統的，比如像是路邊停車是非常原始的方式，收單回去再batch，所以根本沒有辦法用，你可以做事後分析，什麼時間點這裡停車位的佔用率多少？但完全沒有real time。為了這件事情，交通局也搞了一年多，他們也覺得要real time，應該今年就會了吧。

RN：停車塔已經real time了，但路邊停車的還在努力。

OD_B5：對，他們已經在改了，前年就有看到計畫，所以應該已經在動工了，的確也有改變，交通局就是一個案例。

RN：局長剛有提到，不管是民間來要資料進入公參會，或是交通局自己在一些公私協力契約或是工作坊的部分，當遇到跨單位的時候，例如說兩個局、三個局，最常看到是環保、衛生或是交通局跟其他單位，這種跨單位的資料合作會是怎麼樣的心態或是方式？

OD_B5：這種就是先有問題才會跨出來，包括你可能叫局處莫名其妙做就進來，這種大部分是由資訊局去measure，變成資訊局的態度要變成比較主動積極一點，比較aggressive一點，不然沒辦法push這件事情發生。所以我們會把局處抓來這邊一起討論，假設跨機關要合作的時候，data的存取就要變的非常方便，跨局處資料分享就變的很重要，整個project就在OD_B5-1手上，所以我們有做了一個大數據平臺，不是把大家的資料變成一個warehouse，大家還是silo，那個東西如果要去改他成本太高了，現在可以做到的是大數據平臺可以接府內所有的silo data，我們要去定義的是資料怎麼去交換。這塊定義完畢之後，接下來各局處只要有problem需要哪些data，identify之後，所有局處的資料就通通跑到這裡來，就全部拉到這邊來，這邊有提供很多的工具，所以也不用買工具。所以變成基本的資料分析、insight擷取的概念，上面都有，所以我們要求每一個局處都做教育訓練，這個也大概做兩年了。

RN：這個就算在內網裡面？

OD_B5：對，外面看不到。

RN：這裡面的資料是不單單只有open data出去的，可能各單位內部的業務資料，例如低收入戶。

OD_B5：因為業務需要進行分析的時候，就會用到這個平臺。

RN：那它前線的控管會是？

OD_B5-1：前線的控管基本上就by應用這一塊，假設我們在講dashboard授權給多少人看，它其實不是access到某個資料，而是以那個應用為一個基礎的單位，就是這個應用可以給誰使用，它是用這樣的方式去做授權控管。

RN：所以如果有單位要用的時候，就先跟資訊局講，然後資訊局再去跟人家講說哪幾個資料要介接進來？

OD_B5-1：對，我們有點像gateway這樣的角色。

OD_B5：然後資料給還是在業務單位，因為畢竟你蒐集處理利用的東西還是業務單位才知道權限是什麼，等於那門課剛開始是先做個資教育訓練，前陣子市長喊說要做電子化，我們把所有申請的process都變自動化，自動化的第一件事要做欄位檢討，到底為什麼要收這些東西？所以變成我們要做這件事情之前，不是要求大家消滅掉所有表單，都變電子化，而是要先去做教育訓練，然後回過頭來問自己，你叫民眾填這些表單裡面那些的欄位意義在哪？哪些欄位是已經有了可以不用再跟他要了？反而是你應該給他讓他去做verify，大概做這些教育訓練完畢之後才開始做第二階段的推動，所以每一個單位至少都要有一個人知道在蒐集資料的時候，過程中的蒐集處理利用該有的程序到底是什麼，所以很多基本工做的蠻辛苦的。

RN：我有兩個問題，剛剛的dashboard有點像BI？

OD_B5：對，dashboard只是那個平臺的應用之一而已，那個平臺的應用是因為你現在要data，各個局處因為業務太熟，它根本沒有那種data，我每天做得好好的，你煩我幹嘛？我們做dashboard是因為市長喜歡看數字，我們就幫市長做了一個，然後就跟各個局處講市長有在看這個數字，我今天丟給市長dashboard，假設今天市長手機一拿出來看到紅的，然後馬上問交通局長，交通局長不知道，就完蛋了，所以一個nudge（輕推）的力量，根本不用花力氣，我們花了很大的力氣去搞市長的東西，弄完之後只要丟一句話說市長在看，各局處就會很積極地叫我們幫忙開課，還叫我們還去演講，我們還到各局處去演講這個平臺要怎麼用、叫大家要來報名上課，自動就動起來了，局長就會push，氛圍還有整個動能就出來了。

RN：不過這個聽起來是市府內部自己去推動，有沒有反過來的情況是民間已經做了，然後市府這邊覺得不錯，然後回來推動要求各局處？

OD_B5：消防局、社會局比較多。應該說我們是試著跟社會局合作去幫忙NGO、NPO，NGO、NPO的資訊能力不夠好，因為社會服務本來就是一個puzzle，大家互相幫忙，很多互接的力量很重要，政府做不到，可是他們performance不好，他們需要高科技的東西，所以我們就跟他們底下熟的一些NGO、NPO開工作坊，教他們用一些公民科技還有數學的東西。黑客松這麼多年辦下來都是那些人，已經變同溫層了，怎麼玩都是那一群人，所以我們轉型成讓有好idea的人主動來找我們，然後我就support你大家一起合作，但我主動出去幫NGO、NPO，所以我們找社會局、衛生局一起合作，把你們旗下列管的NGO、NPO，覺得很熱情的、很重要的但資訊能力不足的。像是在南港那邊的四分溪，他們的巡守隊，我們就透過「數位希望號」行動教學車去教他們一些東西，他們開心的不得了，說他們以前都不知道可以這樣玩，現在去巡可以直接拍照、定位怎樣的。

RN：他們應該是河川巡守隊？環保局的？

OD_B5：不是，他們是民間的。

OD_B5-1：這好像是總統盃黑客松裡面的一個case。

RN：總統盃黑客松是社會局家防那邊的一塊？

OD_B5-1：對。

RN：包含資料英雄這一屆也是社會局那邊跟伊甸合作。

OD_B5：社會局那邊有很多東西可以玩，他們只要動起來，我們這邊push下去，那個nudge的力量如果對了，我們就可以收手了，他們的feedback就會回來。

RN：剛剛有提到消防，消防那個部分是？

OD_B5：消防大概是幾次，從八仙塵爆開始。其實我們跟社群一直都在聯繫，對是對於怎麼合作一直都沒有具體的想法，八仙塵爆是直接把我們逼上檯面的事件，當初就是我們這邊處理不了，所以就去民間跟這些當初討論怎麼合作的人求救，然後他們就跳出來做，成功之後，我們就辦座談會，把這些不認識的人、網路上面的全部抓來，然後大家開始聊天，開誠佈公，今天這個合作看起來是莫名其妙成功的，實際上運作的細節完全沒有人規範，只是在那個情況之下每個人看到他可以幫忙的地方就跳進來，這個cooperation就成功了。大家就想說這個東西怎麼樣可以變正規化、系統化的做法？後來就談到消防局那邊，那時候消防、警察、衛生、社會局全部都進來了，等於整個防災體系的公部門跟社群的人大家第一次見面，見面完畢之後就有了一些想法，那時候是消防局先開始做一些API，民間用這些API還是有一些不足，也不知道該怎麼走下去，一直到颱風那次Slayer（究心公益科技），他們說那就直接到EOC，就跟消防局討論可不可以讓這些民間的業者、社群的人到防災中心裡面去待一個晚上，大家互相了解一下作業的方式。現在臺北市只要發生防災的狀況，資料怎麼丟、怎麼接、怎麼拿、怎麼送回來都已經搞定了。

RN：我問一下細節，我自己在這次的研究案當中發現到可以用兩個dimension去看，一個是合作的正式到非正式，就是所謂的契約到工作坊比較MOU類似局長剛剛講到的關於承包的案例，另外一條我覺得可能是資料結構化程度，結構化程度很高那就是契約的，資料類型或是合作類型，當然不同的類型一定可以轉移，那用怎樣的方式轉移？一個是剛局長提到把民間的力量拉到市府裡面來。

OD_B5：不是每樣東西都適合走標案，所以有些東西就純粹是合作，有些就是彼此ready好，需要的時候再互相。像Appier那種就很明顯，他就是businessmodel，有一個商業模式。

RN：他那個商業模式除了他自己發展以外，他也可以拿政府的一些想法或者是資料或者是看網站的方式？

OD_B5：因為我們的需求跟commercial做生意不太一樣，他可以挑客戶，我們不行，光這一點就不一樣了。所以我們有些需求講出來他們會覺得很有趣，因為他們畢竟還是技術導向的公司，所以對一些新的需求會覺得很好奇，也想要試著用data去解釋這些東西，所以他們也有incentive要跟我們合作。

RN：剛剛聽起來例如說主管支持、市長會看這些因素很重要，或是他們自己局處發現這個對業務有幫助，除了這幾點之外，局長有沒有補充或是想到其他也很重要會影響到合作的成效跟信任？

OD_B5：互信真的很難，我們也是搞了一、二年後才開始比較有互信，剛開始也是覺得資訊局在找麻煩，剛開始的確會是這樣，會覺得自己做得好好的，每天叫我們丟這個資料、丟那個資料，會覺得你很煩。因為所有資料都要後製才能丟。其實我們還有很多事情沒做好，當初我們希望從源頭開始做起，所以在採購裡面回到最源頭，只要這個計劃裡面有牽扯到資料，就應該是prepare好，準備open 的。

RN：open 的格式。

OD_B5：對，有修了嗎？

OD_B5-1：有，修是一件事情，另外我們在審預算的時候，每個資訊計畫上來，我們就是要求他，就是他的資料庫要用開放的格式去儲存出來，開不開放是一件事情，但是他必須要把開放ready好。

OD_B5：這些就是基本功。

RN：所以他在興建的時候或者是要再續約的時候，他就必須用成開放的格式？

OD_B5-1：對，就把它加進去這樣。

OD_B5：就不希望後面用那個資料的時候還要再後製，因為只要一旦後製，它就是這一批做完了下一批接不上

RN：就變成只有綁的廠商才做得到，別人很難去接這個部分。

OD_B5：對，沒錯。

RN：所以我們也談了一點第三題，就是合作的成果延續跟擴散。我問一下剛剛消防跟防災的部分狀況是？

OD_B5-1：那個狀況是八仙塵爆，因為它是臨時性的組合，我們事後有做一個檢討，發現一件事，原來災害案件這樣的東西其實並不是開放的，那次是臨時組合把它開放出來，但實際上並沒有常態的機制，所以在那次之後我們跟消防局討論，就把所謂的災害案件資訊開放出來，我們現在open data網站上面如果搜尋關鍵字打個EOC，可以看到有個資料集叫做及時災害資訊，就是不管任何災害進來，只要二級啟動的時候，所有的案件不論1999打進來的或是透過手機通報的案件，通報完一分鐘以內就開放出來了，讓這個東西變成一個機制，就不會每次都是臨時性的。另外一個剛局長講到的Slayer，我記得那次是杜鵑颱風，那時候有講到一件事，我們現在的案件開放出來讓大家可以看到，但是有些案件的辦理情形民眾會希望先做一些回饋，我們就另外提供一個API，針對已經開放的案件資訊利用這個API通報該案件的處理狀況，例如說這案件消防局說已經回覆了，但可能民眾看到他並沒有回覆，可以再做一次通報，有點像是再進一步的加值，等於是兩階段。

OD_B5：像Slayer當初跟課長兩邊在腦力激盪，Slayer後來發現某些好意會造成消防局的困難，因為實際上去做的時候一定會有這種東西，所以消防局不是不願意給你，我記得那時候他們在現場達成一個協議說可以怎樣幫，因為對消防局來講那是他最需要的，而不是一直講他們都不接受我的好心，有時候不是這樣的。

RN：社群跟政府單位當然會有不一樣的想法。

OD_B5：因為已經談到細節了，所以才會知道真正的問題在哪裡，高來高去的喊話都沒有意義，沒有解決痛點，所以根本推不動。

RN：第三題談到了合作的成果延續或是擴散到政府內部的其他單位，當初我在寫這邊的時候，例如黑客松第一名結果出來了，政府用了，之後政府可能編預算或是團隊去延續拿進來的成果，或是剛剛局長談到的，交通局先來上課了，然後接著是環保局、其他單位也來上課，像這樣子的擴散，想聽聽看局長對於成果的延續還有擴散的想法。

OD_B5：我不會去care成果延續，我覺得那是結果論，所以我們比較care的是為什麼會發生這個結果？所以回到源頭去做會比較有效，做得好就延續，做不好就不會延續。所以現在變成各局處願不願意用data，像我們剛剛講的，他們原來的工作實在太smooth，已經

做很多年一代一代傳承下來的，那是你做得好好的，外面怎麼看是另一回事，就是在這個圈子我們都好好的，我為什麼要變？沒有動機要去做這件事情，所以一開始我們就試著去找一些突破點，關鍵並不是要產生什麼成果，而是對他們產生mind set的改變，所以有時候需要一點點暴力跟誘因，真的要看狀況。因為市長言必稱data，所以任何一個局處，最核心的點是做任何分析，要去跟市長報告的時候，市長問你資料哪裡來的？你蒐集的是怎麼樣的資料？這些東西你問久了大家就知道你上去報告或是你做分析的時候一定要有本，這時候就已經在府內養成用data去說的氛圍，接下來我們就是想辦法讓這個氛圍延續，這才是關鍵，要延續就要好用，好用的話又變成資料又散在各地，所以才會有那個大數據平臺，當初我們做這個平臺的時候，各局處要做資料分析自己要做平臺，不准，那個錢全部卡住，全部都給我用這個平臺。

RN：我們可以去談各局處要做平臺的預算或者是？

OD_B5：資訊預算都在我們手上，預算到我這邊就卡了，而且我們是先發公文，就是不准你編這個預算科目。

RN：可是在沒有資訊局之前，這個東西會在各局處？

OD_B5：一定是自己玩自己的。

RN：所以現在看到臺北市、臺中、臺南都有資訊局的成立，但是我不知道他們是不是也把資訊預算放在各局處，這個我要去研究一下。

OD_B5：一定是各局處，因為各局處的資訊要去support他的業務發展，所以在各局處我覺得還是有那個必要。但是全府的發展策略上面來是要有一些統整，所以資料預算是匯到我們這裡來做全府的政策控管，但原則上大部分還是會尊重他們。

RN：會是一百萬以上嗎？還是不是這樣看的？

OD_B5：不是這樣看，主要是政策上面。譬如我們現在要收攏到雲端，你買server的錢，你一條都要跟我講理由，你不講理由我就自動把那個錢收走，反正我們的目標就是要上雲端，你不上雲端就跟資料一樣，資料生出來就是為了open，你不open就講個理由。以

前講歸講，開放為原則，不開放為例外，那要怎麼執行？我們這邊就很徹底，全部都是開放的，你不開放就講理由，講理由也不是府內自己說了算，還有府外委員。府外委員通常都是極力開放，那時候就是委員要開放，局處死不肯讓，那就直接跟市長面報，這時候局處就要考慮值不值得上去。

RN：可是我沒有資料集就沒有辦法了。

OD_B5：對，沒資料就沒辦法，但通常沒資料我們會請局處檢討一下，如果民間對這個資料有需求表示有這個問題，在業務面是不是能產生一下。

RN：所以進到第四題，成功的合作案例影響到政府機關的資料治理模式，這我覺得當然會發生，不管是消防，或者是民眾來要資料的這件事情，這個影響層面基本上會落在業務單位、承辦人或者是？

OD_B5：應該整個，因為資料影響層面蠻大的，承辦如果受到影響，他做出來的東西就會受到資料的影響，那個脈絡就會產生出來到中階主管，中階主管對應高階主管，整個都被影響。

RN：您認為現在在市府裡面的氛圍是好的，而且大家都有這樣子的共識，有沒有幾個局處是跑比較前面的？

OD_B5：我們的問題就是跑的好就被挖走了。到中央或是離開臺北市政府。

OD_B5：臺北市最大的問題是中央機關也在臺北市，所以沒有搬家的問題。我們沒有人跳槽到資管處，都到財稅中心、環保署、內政部到處都有，反正跳出去就是升官，看他要不要跳。他一跳，這個業務一定會暫停一陣子，會保持原樣到後面接手的人才知道會到什麼程度。現在by人的成分還是很高所以你後面問的那個問題，哪些會受影響、不會受影響？光那個制度面就已經卡死了，等於結構性問題沒辦法解決的情況下才能靠人，人就是一個網絡，上面只要稍微有變動就會重新去organize，所以進度才會忽快忽慢，像那時候跟社會局很順，突然有人離職了，整個就停下來了。

RN：變成後手要接，他要先熟悉原本的業務，再來上課才有辦法推動，還是他遇到什麼樣的事件？

OD_B5：因為很多東西都還不是工作流程的一個環節，除非前一手已經把它變成工作環節了，下一手交接的時候就照著做，這樣就有機會，但是都還沒到那個程度。而且現在會用data的同仁大概都是很有想法的，一般同仁是想著把事情做好然後下班，沒有那個動機要去分析這些東西，因為分析出來之後，後面代表的是action plan，要不然做分析幹嘛？就是要主動積極的做一些action，還要去爭取預算，一連串的動作。一定一年半以上。所以因為很慢，我們沒辦法這樣玩。

RN：所以用的方法會是甚麼？

OD_B5：所以你要找到niche，變成我們現在每天都在花腦筋怎樣search讓別人加入，Appier也是，我一開始根本沒有預算給你，即使給你也不可能很多，像那種商業模式的收費是不可能的，但是我有一些東西你沒有，我就讓你好奇，他們就會覺得蠻好玩的，就先陪你玩半年，玩半年又覺得玩得不好，那就再玩半年，他們也不認輸，所以你一定要找好的廠商，真的要玩，最後做出來好像效果不錯，但是我們又不能guarantee一定要給你。其實臺北市裡面很多的標案都是很新的，等於在我們做POC之前，我們也不知道怎麼寫標案，可能寫出來也不知道怎麼驗收。

RN：對，這也是在之前的訪談還有座談會裡面大家有提到的，就是RFP要怎麼寫。

OD_B5：對，所以我們今天做出來很多東西大家都拿去抄就是這樣，我們做了不少案子的RFP都是很新的，跟我們做UX也是一樣、聊天機器人那些真的都沒有人寫過、沒有人做過，到底要怎麼開規格、怎麼驗收。我們大概也都有做一些research，也都有一些實際案例，所以各縣市政府想玩就來抄吧。

RN：最後一題，在現行法規制度上，局長有沒有認為那些特別繁瑣、不足，會妨礙合作的創新應用？

OD_B5：我是覺得還好，之前來的時候我們先開了使用辦法，我們改了國發會才改，國發會改很久都改不了，所以我們就自己改，我們改了沒多久，他們幾個月就跟上，所以我們扮演著一種鯰魚的角色，有時候還是需要一點點push的力量。對我們來講最大的問

題應該還是隱私權、個資法的問題。因為它不是很明確的條文，裡面很多是操作面認定的問題，大家不是那麼專業，就個資法來看，單純就一個資料庫的個資是容易的，可是我們全府那麼多資料，大家彼此跨來跨去、要open的時候，你就很難說coordination完畢之後結果會是什麼，這時候中央應該是要有一個辦法或是做法出來，讓公務員做open data的時候不要去扛這個原罪，你今天讓承辦同仁扛open data的原罪，你就不要推動阿。

RN：所以比較細的像那個ISO92021，去識別化的那個部分？

OD_B5：沒有，我今天講的是真正出現問題，像我們現在做資安，資安你該做的能做的都做了，這時候所有的人都在談究責，每天都在究責、每天問有誰受懲處？問題是在這個事件裡面真的大家都盡力了，這個技術就一直往前走也沒辦法。我就問中央那邊你不是有辦法？所以後來就跑去找學會他們說成立第三方，如果真的發生事情我就拼進來，然後你們就進來調查，因為調查局只調查過程，這個單位是不是該注意應注意能注意都注意了，非戰之罪，這樣就沒有刑事責任，沒有公務員瀆職的問題，但是民事責任是另外一回事，造成損失該賠就賠也沒辦法，但你應該要讓這些公務員有個保護傘去做open data，因為擺明就不可能保證絕對不會去識別出這個人的身分，萬一被識別出來，我要怎麼認定公務員沒事？這個保護機制目前都沒有，就只會一直叫你開放。說去個資，就像剛剛講的單一資料庫簡單，但是多個資料庫整合起來，誰知道會挖出什麼東西？如果這麼簡單就不會有肉搜了。

OD_B5：這究責跟保護公務員不完整的情況下，大家怎麼會安心大膽的去做open data？因為說實在我open出去之後對我有什麼好處？我業務做得好好的，前輩傳承下來我就照做，我也不違法，依法行政沒有什麼問題，如果服務變好你會幫我加薪嗎？但是一旦公布出去，如果違反個資就完了，開始每天究責寫報告，所以我覺得法規上面沒有太大問題，反而是操作上面沒有很好的配套，讓大家願意跟你一起去把事情做好。

RN：所以我recap一下，是操作面的問題比較大，所以我反過來講，這些資料或是這些做法或是資料介接在府內其實都有做，只是現階段比較難去對外open？

OD_B5：沒有，對外我們還是會做，但是現在除了沒有，就是我們剛剛講沒有，那是很簡單比較一翻兩瞪眼，可是我們這邊會回過頭來要求他們去檢討沒有這件事情對業務上是不是一種不完美，現在最大的問題就是正在喊個資的那些，爭議都是在那個地方。

RN：這五題問完，我最後想問局長一個問題，就是我們談了這麼久的開放政府、數位政府、創新服務甚至講主動服務，這些面向中局長覺得在資料的介接與資料治理上面，我們還需要往哪邊去？未來會長什麼樣？

OD_B5：現在的作法大概就是我們的想法了，silo的狀況你又不是人事單位，你也不是考試院可以重新設計組織，在這種情況之下我們去做data lake的概念，難在會不會問問題?你不會問問題就不可能用到data，因為沒有問題，data就只是放好看的。所以對府內來講，我覺得府內府外都一樣，大家都在談素養，素養到底是什麼東西？對公務員來講，大家都很會念書，所以知識都不是問題，我們也有教育訓練的單位，臺北市比較特殊，有公訓處，等於是臺北市專屬的文官學院，我們會跟他們合作一些教育訓練課程，所以一些知識性的東西不是問題，但是能力的問題，能力需要時間去累積，臺北市公務員變動蠻大的，不穩定性很高，你好不容易訓練完畢就走了，又來一批新的，永遠訓練不完。所以除非所有的人進來就具備一定的能力，比如說同仁剛來就要寫規劃書、寫RFP，他要怎麼寫？根本寫不出來，只好用抄的，但抄又會知其所以不知其所以然，抄一堆莫名其妙的東西，今天藏在裡面open data的精神，是不是真的能被catch到？其實不見得。所以我們現在需要把它變成模組化，只有真的跟這個功能、這個服務有關的stack是另外再做，其他資安、data這些東西大概就是用公版，現在是用這個方式把風險降到最低。第三個是態度的問題，態度是最難的，他為什麼要選這個工作？選了這個工作之後，他的態度就已經決定八成了，所以你的知識能力跟態度，能力需要時間還有穩定的環境去培養。我覺得在府內我們比較積極的，除了技術上面變得好用，市長本身的特性也是一個助力之外，可能還有案例。就是我們要想辦法在府內建立成功的案例，局跟局之間會有競爭，所以為什麼環保局找我們的時候，我們會很興奮，就幫他上課幫他去弄，把資源丟下去，硬著頭皮把第一版做出來，然後announce給全府知道，開會的時候講說環保局已經做出來了，然後水處就跑來，因為水處的水準很高，所以它的速度很快，只要一快的時候它又可以做出更好的劇本出來，而且它那邊data又多，光臺北市的漏水率有多少，這些數字對它來講是有動機的，它跟環保局不太一樣，它的動機很強烈，所以只要把它環境弄好，工具介紹清楚，它自己本身的問題一大堆，它有很多好題目，開始分析資料回饋給住民，它是用水大戶，光它data發現的異常，通知那家公司去做改善，第二年的水費馬上降下來，廠商非常感激他，他們也很高興，不斷的對外宣傳，這樣就起來了啊。這些案例如果資訊局自己去推會推到死，如果有局處做出它自己都很得意的案例，它自己會到處說，氛圍就出來了。水處比較特殊，他自己知道問題在哪裡、他需要哪些數據。

RN：也是另外一種會問問題，然後找到個案就會形成這樣的氛圍。謝謝局長今天接受我們的訪問。

逐字稿編號：6
時間：2018.09.14
受訪者：OD_B6
參與人員：曾憲立(RN)
地點：桃園市政府研考處

RN：我們今年的案子是循證式治理以及溝通策略研析，主要講的是網路上的動員、join平臺上面的大家怎麼去連署或怎麼去討論這些東西？可是裡面又包含了一個open data跟big data公私協力的治理模式，是由我負責，所以可以看到在計畫背景有提到我們過去在推動開放資料的時候，是把資料集放到網站上讓大家自由取用、無償、創用CC這些，可是其實越來越多像透過黑客松、工研院的計畫，甚至政府自己也會辦一些所謂的論文獎或者資料應用的一些鼓勵，這些東西進來了其實我們也蠻好奇辦完這麼多屆的黑客松，到底哪個東西有留下來給政府單位思考未來他們資料治理或者是真的對業務很有幫助？不單單只是在工作坊或是一兩天的黑客松討論完就沒有了。所以在這個研究案當中，我們就想要知道公私協力的應用創新跟擴散模式，例如社會局哪個科辦的不錯，那是不是社會局其他業務單位也可以把這個成功典範移轉到其他部份去？大概是這樣子的研究背景跟動機。訪談題綱列了五題，包含了怎麼樣開始？是要契約外包開標案還是以工作坊的形式？這是我們第一題想要問的。第二個是開始實施後怎麼樣進行溝通協調？怎麼樣進行到不管是跨單位的要資料或是主管的支持，這一些是很重要的東西。第三個是做完的成果如何延續跟擴散？第四個是資料治理，像是影響到其他業務的推廣，最後則是法規面的影響，大概是這五個順序的題目。

OD_B6：從第一題來看，早期公部門推open data的困難是不知道怎麼開放？是開放還是公開？並不是那麼熟悉。那時候我也是consent一點說為什麼要求那個量？我問過國才處長也問過簡宏偉，那時候是為了讓大家慢慢的習慣，所以先求量，第二階段才要求質，所以到後來我來到這邊之後，發現其實很多open data的啟動，除了我們自己把data放上去之外，另外一個就是像你講的辦黑客松、創新應用大賽，來讓民間的力量進來，他們可以怎麼使用這些資料，但在過程當中也慢慢發現我們有些資料不夠完整、不夠乾淨或是不符合需求。因此我們去年開始慢慢調整資料品質。在桃園去年我們不求量，而是回過頭來求品質，其實在過程中我們也發現以前有點可惜，沒有tracking說到底有誰使用這些資料？我覺得可能其他縣市也有差不多的狀況，所以今年資科局成立之後，開始做了調整，開始做tracking的動作，過去的tracking大概是我們辦了黑客松或是創新應用服務大賽，然後去了解哪些資料是大家比較想要用的、哪些資料是ok的，去年我有追蹤這些參賽作品後續的發展，因為既然我們選出了1、2、3名或是佳作，就表示它是可以用的，所以不能頒完獎就結束。所以那時候我們做了突破性的發展，就是我們覺得這跟某個局是相關的，就拿去問業務單位，跟他們說已經有一個這樣的構想，是不是剛好跟你們要做

的服務有關？如果有的話是不是可以優先考慮跟他合作？那時候有三個案子，兩個是農業局，一個是觀光局可以用的，農業局原本有一個案子是有合作的機會，但是後來發現這個得獎的團體自己在loading上沒辦法做，所以後來那個案子就停了。所以後續有建議他們不管辦了哪些競賽，當我們找出不錯的案子的時候，其實應該要跟業務單位討論說有無後續執行應用的可能性？我覺得這樣子才是在公私協力上做資料的應用部分的一個比較好的發展，而不是辦完比賽頒完獎就結束了，目前大概都是這樣的形式，不是外包就是什麼松或是應用競賽的方式來做應用，我們也在慢慢的檢討為什麼這樣的成效好或不好，像我講的以前可能辦完比賽頒完獎就結束了，我們看到這個狀況接著做的就是把適合的主題介紹到業務單位去看看能不能使用，有沒有後續合作的效益？可能以前的觀念比較不一樣，所以大家會覺得我就是把它做完，資料公開上去就好了，可是這幾年政府機關都有慢慢在轉變，有去考慮到資料的品質還有這些比賽後續的效應。

RN：所以像現在業務雖然移到資訊局，但是他們也是會follow這個模式？

OD_B6：對，還是會做，而且他們也正在做資料tracking的技術。

RN：除了國發會有開放資料平臺以外，各縣市政府有些也有，會在上面裝cookie或log或什麼的，看大家怎麼去應用？

OD_B6：對，他們已經在進行然後看怎麼去應用，目前最多應用的是交通資料、公車時刻，目前最多的還是交通。

RN：全國各縣市應該都一樣在交通跟公車時刻的部分應用最多。第一題差不多這樣子，所以你剛提到的兩到三個案子是之前創新應用競賽得獎的？

OD_B6：對。

RN：好，那我們再去找一下那個title是什麼。就你的觀察，組織內部成員管理研考，或是剛剛談到的農業局或者是觀光局那邊的主管，我不確定這個需要到局長層級，或是你覺得到科長去推動這個部分？

OD_B6：我們就open data這件事情來看，現在的大部分政府機關內部可能對於手上資料可以做哪些運用跟發展，還不是那麼清楚，或是可能沒那麼多的想像。對我來講我是很會亂想的人，所以我會去想像這個資料到底有什麼作用？像市長就覺得當資料越公開透明的時候，你的爭議就會越來越少，如果每個同仁都有這樣的概念的時候，第一個他不會排斥要開放資料，第二個他慢慢會對資料使用的想像越來越豐富，我們也希望在這個過程當中，比如人事處可以排這些教育訓練，讓同仁知道怎麼學習去想像那個資料的運用，我覺得這跟單位主管有關係，跟同仁本身也有關係。像我們交通局跟工務局，他們的承辦人跟科長都算比較年輕，當然也有比較資深的，可是他們對於資料的想像就有很強大的豐富能量，所以在他們那邊對於資料的應用、如何與民間的力量合作，其實都已經有一定的發展在了，有的是委外、有的是比如民間有主動資訊，他們覺得還不錯就去接觸，當然交通局的資料他們本身就有判斷的基礎跟技術存在，所以那邊資料的運用跟公私協力就蠻不錯。工務局的部分是剛好他們正在推智慧路燈，因為他們對資料有想像，甚至他們還認為我這隻桿子上面可能不是只有工務局的資料，可能還有環保空氣盒子，這些資料下來之後可以怎麼用？誰應該管？其實他們都有提出這樣的意見，我們的資科局現在也在跟他們討論這件事情，資料如何存放？如何開放？各單位如何使用最方便最有效益？所以我覺得主管的想法很重要，同仁對資料的想像也很非常重要，這是相輔相成的，有時候可能同仁有想法，但是主管覺得沒必要，他可能就沒辦法再發揮。

RN：你剛提到工務局的智慧路燈，之前臺北市也有做，然後臺北上禮拜有提到這是一個學習的經驗跟教訓，因為好像沒達到他們預期的成效？

OD_B6：因為他們只做一支，其實他們做那一支的時候，我們已經有一支放在風禾公園，我們現在在那邊做完之後，工務局有找到一些修正的地方，所以我們在青埔那邊要再做一百多支，接下來新做的全部都是智慧路燈，這一百多支是有sensor的，因為工務局他們在前一兩年做完的時候測試，發現一條路這麼長，其實沒必要每支路燈都要有各種sensor在上面，這段路我可能只需要在路口的那支有哪些sensor，其實中間這邊沒有特殊需求的時候，只要有智慧路燈的控制就好了，這是我們這一年多的時間發現這樣規劃比較好。今年陸續再做，應該明年會有一千多支在青埔那一區，就是高鐵站到棒球場機場捷運A18、19站會先開始做。

RN：你剛也有提到資訊局那邊去做協調，甚至想說資料收進來怎麼儲存、怎麼給各單位，所以目前像跨單位的協調就落在？

OD_B6：只要跟數位還有智慧城市相關的都會落在資科局，資料的部分是因為前年有個做open data的研究案，然後我來之後那個案子剛好在結案期間，結果就發現一件事情，

其實在市府內的資料有很多的欄位跟定義並沒有統一，所以我們從那時候開始也陸續在做資料格式的統一。

RN：如果真的要到跨局處的協調，資科局是有被授權的？

OD_B6：有。

RN：這個部分有民間的角色進入嗎？

OD_B6：目前暫時沒有，我們有個案子是大數據分析平臺，是跟中華電信合作，這個案子除了做一個基本的大數據的dashboard平臺，也利用這個機會統一各個單位定義資料的基本格式，因為這個案子有跟四個局處合作，所以在這四個局處的資料格式上面其實都有幫他做一些定義，共同的基本欄位也都有開始先做定義，到時候可以讓各個局處在這些基本欄位上面統一起來。

RN：這四個局處是？

OD_B6：研考、工務、衛生、消防。我們是跟養工處一起，利用1999的資料，當時我覺得1999的資料可以有很多用途，就問同仁說打來申訴最多是交通堵塞、路平，於是我們把1999跟交通相關的陳情列出來，再去跟工務局、水務局、挖馬路的單位調他們施工的日期表，對照我們1999的陳情，看是不是可以找到什麼pattern？那時候我們找出來，第一個是申訴時間跟施工時間可能會有落差，民眾可能是上班時間遇到，可是下班的時候才申訴道路施工的問題，還有另外一個發現是工程越多的地區不一定會接到比較多申訴案件，我們用量化來看的時候只能看到這邊，剩下的是你要去找出來為什麼中壢跟桃園施工都一樣多，可是他們1999的陳情剛好一個少一個多，這就只能到現場去看，我們初步的研判是中壢的路幅比桃園寬，所以對於車流的影響沒那麼大，所以中壢在1999的抱怨比較少，但也有可能中壢人的忍受度比較高，這個是我們做的初步評估，這個資料我們也回報給各個單位做參考。後來養工處也去調了交通局的車流資料，在我們這個案子的大數據分析平臺上稍微做比對，看起來確實是車流下降比較多的地區，民眾的抱怨會高一點，他們也藉由這樣的資料去判斷應該要在哪個時間點去施工才會比較好，這等於是我們在這次的資料上面做的案例，可是又會回過頭來想這些資料是否可以開放？所以我們上次也跟業務單位討論過了這件事情，剛好有另外一個案子想要來合作，想要把我們1999的資料透明化，我們現在也在盤點說哪些資料是可以給的，這就回過頭來涉及到法規上的考量，還有資料上的考量，目前為止我們覺得1999的資料除了案件內容若有涉

及到檢舉人跟被檢舉人的個人資料，就沒辦法給，但初步的判斷是案名、數量、進度這些都可以開放出來，如果民間團體想要使用就可以拿去用。另外養工處那邊也在思考哪些資料可以釋放出來，其實他們也有釋放像是的道路維護資料等等，只是我們會想說接下來有什麼是我們可以釋放更多的資料。

RN：為什麼會是這四個局處？

OD_B6：因為當初跟各個局處有訪談，這四個局處的問題比較明確，在資料的蒐集跟分析上也比較完整，所以先挑這四個局處的各一個案子來做。剛好也趁這次整理這些資料定義跟規範。

RN：所以除了主管、承辦人自身對於資料的想像以及想要推廣做的事情以外，還有你剛談到的資料格式跟問題的清楚程度，這些可能會影響到合作的成效或參與意願以外，還有沒有其他的？

OD_B6：我覺得首長的想法很重要，像之前市長在市政會議上有提到我們有很多資料是可以公開的，所以下面的人就會開始去思考這件事情。我覺得這也沒有一定的階層關係，但如果剛好首長跟同仁都有這樣子的想像的時候，對接起來在執行上會更快速。

RN：我們第二題大概差不多了，第三題就是合作的成果延續跟擴散的部分。

OD_B6：我們現在跟資科局的想像是希望藉由這四個大數據平臺的案例，做完之後讓其他單位知道其實手上有很多的資料可以運用，這四個局處的四個案子其實就是用他們手上的資料，藉由這個平臺做基礎的分析後，後續第一個可以節省同仁判斷資料的時間，第二個是可能有助於工作的效能，我們是希望透過這樣成功的案例，讓其他單位的人知道。

RN：會是成果發表會的形式？

OD_B6：這個我不清楚，因為現在是資科局在規劃。上次局長已經有在市政會議大概說明這四個案子進行的狀況，所以各局處的主管都有大致上的了解，後續完成之後我就比較不清楚他們會如何呈現。

RN：大概會透過所謂的prototype進行，然後跟大家講說這是很有用很有效的。如果是第四題的話，其實剛剛有談到資料治理模式，也就是主要在資料格式、正確性或是資料交換上面。

OD_B6：我覺得這個一定會有影響，像前幾年大家一直在講big data，可是到底什麼是big data好像也沒有人可以講的很清楚，大家都是去看Schönberger的書。我覺得這個在政府機關是我們可以理解公務同仁擔心說這個資料出去，會造成我什麼樣的困擾跟麻煩，我會讓同仁放心這件事，第一個我不會讓你做違法的事情，第二個這個資料的開放或是跟民間的合作，其實有助於我們效能的提升，像我常講要如何減少客訴？有時候公開資料是一種方式。我會幫他們想好他們可能concern的點，然後協助他們把它解決，如果慢慢的每個同仁都有這樣的觀念後，政府在做資料治理或是數位資料使用的時候，模式就會開始慢慢改變，因為過去大家會抗拒，是因為不了解而抗拒，所以現在我做的工作是讓大家了解這件事情，再慢慢協助他們往開放的路走，開放之後就要學習如何應用資料去協助政府治理，而不是只是依照過去的經驗來做，有時候資料的分析第一個是可以增加效率，第二個是可以讓判斷更精準。

RN：在這個過程當中，同仁可能會需要填更多表格或是上更多課，增加他們對資料的習慣，就是好像我的腦袋要有一個資料的流程。

OD_B6：就是他的行為模式會被改變，一開始當然會很抗拒，就像當年在推電子公文一樣，一開始他會覺得用這個很複雜，可是其實這段期間過去之後，他就會覺得好像有變得好一點。我覺得這是行為模式改變的過程，無法避免，要大家慢慢去熟悉，我覺得身為政務官，有一個責任是如何協助同仁度過這個期間，並且縮短這個期間。

RN：所以你認為現在還在陣痛轉型期？

OD_B6：全國上下都是這樣。

RN：了解，第五題是問法規制度，你認為有沒有什麼不足或是過於繁瑣，妨礙政府跟民間或是單純政府在資料創新運用上面？

OD_B6：我覺得問題不是法規，而是政府機關內部對於開放這件事情的定義，還有他對法規的解釋，有時候法規並沒有寫不可以，可是還蠻多都會自己解釋成因為法規沒有寫所以不行，當然有些法規上是寫得很明確的，我覺得確實未來有需要開始修正，我知道國發會好像有開始在討論這件事情。像之前桃竹竹苗有一個聯合治理平臺，我們會互相溝通想法，有一個是想要把四個縣市的交通資料整合，另外是各縣市警察局的天羅地網CCTV要開放，而且警察局都沒有問題，最後的問題是我們發現在警察的法規裡面，就有很清楚寫了一條，影像只能做犯罪偵防使用，所以我們就是卡在這條，沒辦法把他們CCTV的資料拿來使用。

RN：但是如果加了預防，也許就可以做公開。

OD_B6：對，所以這個就是修法的問題，目前最實際的案例就是我們在做交通資料這一塊，因為新竹市問我，我們哪一個警察局的條例是不是有這一條？確實我們這邊也有，所以我們要調用他們CCTV資料就是卡在這邊。所以我覺得法規當然是有一些要調整的地方，譬如說我們對各自保護的定義是什麼？早期有個例子是健保局的資料被一個教授拿來寫論文做研究，最後他被告，可是他並沒有把個資洩露出去。我覺得在個資保護法上面確實有需要被釐清的地方，其他相關法規對於資料的應用，這些國發會都在做，這個要先趕快處理完，我們後端縣市政府或中央單位在執行或在運用的時候會比較快速發展上去，因為很多都是這個問題。再來就是制度上，比如說你要跟民政或是社政資料對接的時候，他只要說這有個資的問題，我沒辦法跟你對接，你就只能停在那邊，像join平臺的眾開講i-voting要接戶政司的資料也卡住，像我們自己要做的時候，要跟自己的民政局接，他就告訴我們說那個資料是內政部的，所以我沒辦法開一個門給你，你可能只能用什麼樣的方式。

RN：不能在內部先去識別化再倒出來嗎？

OD_B6：其實我們後來有討論一個方式，就是我沒有要把你的資料倒出來，因為倒出來反而有風險，只要你給我一個專屬的IP，我就是寫一個程式問你某某某的身分證字號、出生年月日、戶籍是不是在桃園？我丟問題給你，你只要回答yes或no，我全部都不碰到你資料，我只是問你問題，並沒有要撈你資料，可是就連這樣子，他們目前也都沒辦法。

RN：就是怕風險。

OD_B6：對，但是真正的風險其實是現在的做法，像我們的市民卡是實名制的，所以我們要去比對他的戶籍還有一些資料，民政單位有一個叫市政資料庫，會定期把我們要的欄位的data放進來，我們再去比對正不正確，其這個比之前說的做法相對來說風險還高一點，因為這個data是出來在外面的，只是很多我們不需要的欄位沒有而已。

RN：他等於是算在內網裡面。

OD_B6：對，因為是在內網裡面，所以風險相對是低的沒有錯，但是我問過業界很多人說其實這樣有風險，因為這是已經把一部份的欄位資料都copy出來了，反而比你問他是不是的風險還高一些些，只是我們在內網裡面，風險相對是低的。

RN：除了訪談題綱上提到的，開放資料或者公私協力的模式或是擴散，你覺得有沒有什麼我們可以努力的方向？或是目前遇到的困難？比如剛剛提到的個資問題。

OD_B6：在政府做開放資料的同時，有無可能有一個規範？像之前一開始的開放資料有一些規範，比如說幾星等或是要什麼樣的格式，還有欄位，但是後來我發現欄位的定義，光性別這件事情曾經就有發現不一樣的，是不是有可能有一些中央統一的格式出來，要求各個單位的資料需經過整理。再來是整個開放資料到底要往什麼樣的方向發展？還有資料的使用跟資料分析有沒有更有效率或是更完整的做法？這是公私後續可以討論的方向，也可以避免過去民間單位一直說為何都不開放資料？政府單位又問說你要我開放什麼資料？這就是兩邊沒有對接溝通好的地方，一旦溝通好，這些問題就可以不存在，甚至有可能把民間的力量導入政府單位裡面，讓資料的治理與資料使用有更好的發揮，因為現在就像你剛剛提到政府單位常辦黑客松，說不定換個方式讓民間進來看你的資料可以怎麼用？或是哪些資料可以開放？大家可以來討論，讓民間直接來協助政府怎樣做資料的運用，而不是像過去的採購發外包說要辦一個黑客松，希望大家來幫忙解決問題，這是我們發出去做，但是不是有可能讓這些人進來裡面幫忙做。

RN：有點類似資安處的資訊輔導技術團的機制，或是像美國的code for America、code for Germany，他們就是一個團隊直接進到政府單位。

OD_B6：對，甚至我覺得進來幫忙看這些資料有什麼缺失，然後就整理。

RN：這可能需要有一些數理背景、資料背景，甚至也要有一點了解政府單位的運作。

OD_B6：對，而且我覺得也不用到每個單位，因為每個單位所需要的專業不一樣。假設有一個顧問團進來，來協助告訴我現在資料不管是存放或是使用，甚至是未來的應用需要做哪些調整？調整後可以怎麼做？比如像現在大家都在講智慧城市，你還是要建築在你的資料上面，那這些收進來的資料格式如何統一？如何交互應用？怎樣算是有效的交叉分析？這些都是可以讓顧問團進來幫忙看的，雖然各局處也有各自的專業，但有些在整合的部分可能需要一些顧問的協助。

RN：你會覺得這樣的機制是可行的？

OD_B6：我覺得是可以嘗試的。

RN：所以中央的部分，你認為是像欄位、格式要求，然後中央應該提一個方向出來要怎麼樣去做？地方這邊真的運用資料解決業務問題或地方治理問題，提升同仁的工作效率，然後透過顧問團的方式。

OD_B6：我覺得中央還可以把各部會的資料整合，當時有想到一個data storage，因為大家怕資料直接進到他們的資料庫，其實可以有一個storage的地方，定期把資料倒進來，而且都是已經去識別化的，其他人要用的時候就直接從這邊呼叫，就不會有直接進到資料庫的資安問題，這裡又相對有完整的各個單位的資料，而且已經去識別化，是各單位認可的去識別化，之前有在聊這件事情，還有一些共通資料是不是國發會可以有一個cloud，然後大家東西都放去那邊。之前講到電子公文的權限，因為我們這邊之前有議員提到他服務處的電腦可不可以有一個電子公文交換的帳號？但是依照規定議員是需要議會幫忙申請，而且只能設置在議會的辦公室電腦裡面，在這個之後又衍伸另外一個問題，社政單位的社會團體也有電子公文交換系統，又衍伸其他的社團也要有這樣的系統，不太可能是由縣市政府來負擔這些設備還有能量，當時我們想說有沒有可能統一交換系統的交換中心是由國發會統一設置？像之前狀況是資訊中心的同仁講說民間單位要電子公文交換系統的話，是我們自己要有一臺server在吃那個量。

RN：這個地方我很好奇，因為像老師在學校我們也有公文系統，我辦公室當然有一臺，可是我用自己的筆電在家裡也可以批公文。

OD_B6：因為學校你們可能是用account、ID、password進去，我上次聽他們說有些好像有鎖IP，有另外一個特殊的認證方式，我就說這不是用ID、password或者是自然人憑證嗎？他們說沒有，因為那個好像是一個中央的規定。

RN：國發會的cloud存資料跟現在的open data平臺會是不一樣的？

OD_B6：會不太一樣，我講的data storage的概念是有一些可能是不對外開放的資料，可能政府內部各單位要做某個分析的時候，必須要有其他單位的資料來做交叉分析的時候，可以統一來這邊撈，這個概念是有次我回政大，跟老師們大概聊到，他們覺得在開放資料這一段是可以有一個data storage這樣的概念，這邊通通是去識別化的東西，就不會有太大的個資風險，我那時候是有跟國才處長跟簡宏偉提過是不是可以考慮一下，各單位都怕出事，各單位交資料的時候都交去識別化的，都放在這裡定期更新，以後要做大數據分析大家都可以來這邊撈。我們之前有個案子是HPE、中央大學跟我們有簽MOU，那時候HPE跟中央大學有辦黑客松，當時用交通資料去做競賽，有一個team是混編，有臺灣、泰國和印尼的同學，他們勝出，所以我們藉由那個計畫把他們送去HPE新加坡總部去受訓，讓他們這個案子可以繼續延續，也獲得HPE的支持。

RN：他們處理什麼交通問題？

OD_B6：他們利用我們的交通資料去模擬哪些路段、什麼原因容易出車禍？如何預防或調整？這是比較不一樣的案例，就是我們在黑客松之後還有發展，甚至把他們送到海外去，獲得HPE的支持，我上次有問他們，很有可能這個案子可以做得比較完整而且確實可以執行，或許 HPE會再繼續support他們使用HPE的AI或工具應用的資源。

逐字稿編號：7
時間：2018.11.17
受訪者：OD_C1、OD_C2、OD_C3、OD_C4
參與人員：曾憲立(RN)
地點：上島珈琲店（臺北市中正區忠孝西路一段 49 號 B1）

RN：電子治理研究中心大概這幾年都接受國家發展委員會的委託去做有關電子化政府的相關政策研究，包含了開放資料、巨量資料、網路輿情、線上參與（join 平臺），這些都在我們的研究領域當中。開放資料已經做了幾陣子，臺灣也拿了幾次第一名之後，現在大家更關注的是資料到底可以拿來做什麼事情？開放資料在各領域都有，可是開放資料有時候可能資料品質不是很好、資料的顆粒太大或者是它只是 PDF 檔，只是會議記錄，不能拿來做一些政策問題、業務問題或是有意義夠價值的民生問題這種東西。所以在這幾年開始，包含了 DSP 智庫驅動這邊、包含了黑客松的一些專案，甚至包含了學界這邊，我們更關心資料治理這件事情，就是我怎麼蒐集資料、儲存資料然後去分析，分析之後能不能回饋到政策面、業務面，甚至回頭到一開始資料蒐集的方式。所以從資料蒐集、格式正確這些都是資料治理的一環，國發會希望針對這些東西找到一些 prototype，找到一些成功的案例去做推廣，也是公部門的慣性，就是看到成功案例才會去 follow，不然沒有人要當第一個跳下去的人，因為不曉得成功或失敗。在這樣子的過程當中，也有一些問題，也就是說公部門可能沒有分析的能力，他的統計不是很好，或者他對於資料沒有太多的想像，或是他想像的可是資料不能夠回答他，反而可能是業務經驗的累積。還有一種情況是業務單位不一定有資料，可是資訊單位也不懂得要倒這些資料給業務單位，那個都是我們實務上面看到的情況。所以今年在跟國發會的討論，希望了解到大家對於政府資料的想像跟政府資料可以拿來做什麼事情？會遇到什麼問題？社會局這個案子會被選到是因為他們之前又參加了總統盃黑客松，加上這次資料英雄，現在已經算是一個大家去模仿的成功案例了，已經看到一些改變，就是政府單位想要用這些事情來做，那當然有些單位跑比較快，不管是首長的支持也好，或者是下面的人也有動的意願，像科長的支持、或者是承辦人做下去的精神，這就是我們有興趣的地方。像我們會去問科長、問業務單位，可是另外一塊我覺得很重要的就是所謂熱血的參與者，可能是 PM、mentor 的部分或是資料英雄，大家可能是學生，可能是各自有工作，可是會跳進來，這樣跳進來的事情，不單單在資料英雄裡面發生，像八仙塵爆或高雄氣爆，也有很多鍵盤救災、線上參與這些事情，這個不只在臺灣，在國外也都有過這樣的情況。當然熱血跳進來是一個動力，但是如果要長期跟公部門打交道，那大家的熱情會消滅，這應該也是智庫驅動把這個專案切成三個月的關係，他希望政府在三個月之後能夠有自己的能力去做，所以我們的協作就到這樣子，而且協作也不可能是我要動你整個局處的東西，一定是一個小的東西，也不能說他小，因為他也是用了很多相關的資料去做 support。所以今天有四個問題，針對資料英雄的部分；針對 PM、mentor 這邊的話題目要稍微轉換一下，就是你可能參與好幾屆，那你的觀察是什麼樣子？為了方便記錄的關係，所以我們一個一個來，如果中間有交叉的話，沒有問題，我們回去再作整理就好，我先講一下今天的四個

題目。第一個是參與資料英雄的原因？從哪裡得到資訊？第二個是請回想參與這個專案的過程中，困難跟容易的地方在哪裡？例如困難的地方可能是資料清理或者是跨單位的溝通，又要跟伊甸又要跟社會局又要自己做溝通，跨單位的協調，可能請社會局、伊甸、資訊室倒資料出來，這是我的第二個問題，有些地方可能覺得很困難，有些地方可能覺得很容易，並不是太大的溝通問題。第三個問題是你覺得這樣的合作模式會不會影響到政府機關的資料治理？哪些層面會？哪些層面不會？第四個是會不會繼續參加資料英雄計畫？為什麼會或為什麼不會？第一題參與原因我覺得可以請 OD_C1 來分享一下挑選政府合作夥伴的過程，開始這件事情，政府怎麼會知道有你們？或是說你們怎麼去接觸政府？

OD_C1：這個活動在最早發起的那段我不是全程參與的，所以要問很準確的那一段是如何做應該是要問 CK 跟 Johnson。我的理解是一開始是跟 g0v 的活動類似，就是上去黑客松做提案。後來我自己覺得在這個專案裡面有社群的人，然後智庫驅動本身就有在跟公部門、私部門做接觸，社群裡面也有開拓基金會、不同的 NGO 基金會，一開始也沒有很大，就是做一些小的專案，然後開始慢慢累積、知名度比較高之後，其實公部門每個的狀況不是很一樣，像社會局救助科的蕭科長是很 open-minded，自己本身會去 g0v 提案的人，所以你可以知道有些公部門是會做這件事情，而且我自己覺得臺灣有些公部門可能跟測量有關的或者是跟一些專業科目有關的，其實他們對資料是有一定的概念，不過可能因為是科班出身，像地政或什麼相關的科班出身，所以他熟悉的是那個學科領域的概念，可是其實在這五年，因為程式語言還有一些工具開始走很快之後，一些資工或資管領域更容易在分析這件事情上做不同事情，可是這是在傳統公部門的訓練體系上他們會有的落差。機器學習或者所謂的 AI，它的技術門檻其實越來越低，而且它能分析的資料量越來越大，所以你可以看到很多本來在資工、資管或是統計領域自己在做的事情，可是它其實可以慢慢應用到不同的領域主題，比如說用空照圖去找出太陽能板在哪裡或污染源在哪裡，透過現在的技術都可以做到。我知道有很多公部門本身是很專業的領域，比如說水利、測量，其實他們本身對資料處理是有一定程度的，只是他們體系的訓練目前還不一定完全能抓到這五年的新技術發展，我覺得對這樣的部門來講，他們其實也想要有一個方式是去跟不同領域的人合作。然後我自己覺得有知名度之後，在不同論壇會邀請 D4SG 去，在不同的場合也會邀請，所以知名度起來之後信任感也夠，然後做出來的品質狀況也不錯的時候，確實是有更多的 NGO 還有公部門是願意進來做參與的。

OD_C2：第一次參加資料英雄是去年的夏季班，環保局的汙水專案。那次的原因其實是想說 D4SG 這個構想蠻好的，我覺得可以幫助臺灣社會變得更好，我覺得還蠻好的所以就報名參加。這次的角色其實是 mentor，因為我一開始就覺得這個活動跟成果其實是可以對社會有一點點改善，我覺得是好的，所以就會來參加。

RN：是你自己在網路上看到他們在招資料英雄？

OD_C2：因為 Johnson 是我研究所老闆的學弟，所以同溫層就有這個訊息。而且我是念統計的，所以統計對於資料來說都是還蠻有興趣的。

RN：了解。那兩位呢？參加資料英雄的原因跟得到資訊的方式？

OD_C3：我是前年（2016 年）知道資料英雄，然後我有去聽過他們的成果發表會，那次好像是第一屆還是第二屆，那時候會知道有這個活動是看到一個臉書朋友有參加，就會覺得用資料來對社會做有意義的事還蠻有趣的。然後今年會真的來就是 OD_C1 找我的。

OD_C1：我想要培養足夠的 mentor，不然都是我跟 CK 還有 Johnson 在撐，壓力有點大。

OD_C3：想要開始參加是在前年，看到朋友有參加，而且在前年跟去年也有看到一些成果，覺得蠻有趣的，是真的可以用三個月把資料做出成果，所以今年被問的時候才會覺得有興趣參加。

OD_C4：我是去年有參加資料年會，然後資料英雄有去發表，有一場是到院前 OHCA 的發表，我那時候是第一次聽到資料英雄，然後聽到他們怎麼樣跟政府、醫院合作，拿到那些資料，好像真的有提出一些改善。在那之前，我所聽過的資料專案可能都是商業導向，那是我第一次聽到這種比較公益導向，真的可以幫助社會的方式在做資料，所以當下聽到我就覺得想要參與了，這是一大部分，所以我回去就馬上找了下一期的報名時間。還有一部分原因是用資料來幫助人這件事情我是從來沒有想過，所以我非常想要嘗試看看。

RN：你自己本身的科系是什麼？

OD_C4：我大學是資工，研究所是念傳播，所以我是在做一些接觸社群媒體的資料分析，所以我才會覺得這種類型的專案很有趣。當然還有一部分是我覺得我還太菜了，所以我覺得參與這個專案應該也有技術磨練的成分在，所以我才會想要參與資料英雄的活動。

RN：所以我大概了解大家參與的管道，包含了參加年會、Facebook 上有參與、被朋友拉來，這是我大概了解的第一部分，那我們要進入第二個問題，是在這個專案的過程當中，你覺得駕輕就熟、輕而易舉可以解決的地方跟困難的地方？可能是資料上的、溝通上的或者是跨單位協調的問題，或者會不會敲會議場合都是比較花費時間的事情？

OD_C1：應該說這件事情我們在遴選的時候就已經讓時間比較容易湊在一起、地點比較容易湊在一起的人能聚在一起，所以我們在第一步做的時候就已經處理掉，可是你說容易，我覺得對我來講資料專案很容易的定義是說那個資料已經很整齊到我可能花三、四個小時我就可以把東西做出來，但我覺得每個專案都是不容易的，因為可能在定義問題

上就需要花非常多的時間，我自己看每個專案都有它複雜跟難度的地方。以我自己做 mentor 覺得最難的地方是讓所有人都在一個合理的節奏上把東西產生出來，因為大部分來參加這個專案的人應該也沒有真的去處理過公領域的資料或是社會救助相關的資料，因為過去也沒有用這種方式在做，我覺得要如何讓大家聚焦在比較大的問題上面，然後得到可以前進的資訊的時候就往前進是我覺得最大的難度，因為這件事情是會有一個很大的落差，有時候可能我已經意識到不要在這個問題在往下的時候，可是因為每個人對於掌握到什麼樣的程度他才覺得可以往下的那個概念是不一樣的，所以如果以我來講，一對多的情況下，我覺得會更難去控制大家的腳步進行是夠快的，反而會是大家的腳步一起慢下來，可是因為我們三個月就要結束了，所以我自己覺得最難的地方會是在這裡。

RN：就是它不單單只是時程的規畫或是進行而已，還要找到對的方向跟大家一起？

OD_C1：對，應該講說我覺得時程規畫跟解問題其實是包在一起的東西，如果時間不夠就不要解太大的問題，但時間夠就解夠大的問題。可是因為這件事情的溝通沒有一個 SOP，它有點經驗值，或看你對資料的掌握度或你對整件事情的掌握度，你才會大概知道這件事情的合理節奏是如何。但其實這是一個很難去溝通傳達或是去做的，所以我自己覺得比較難的地方會是這裡。

OD_C2：我覺得如果硬要說在這次這個社會局的合作案容易的地方，我覺得是社會局跟伊甸這邊的配合度蠻高的，我們每一次的聚會他們都會派人出席，然後我們有問題的時候，他們其實人在旁邊可以馬上有一個回答，就是有省掉我們一些時間，雖然要理解他們整個流程還是花了蠻大的時間，但是我覺得是有很大的幫助在這個案子上。困難的話會是他們其實沒有做到我們在做資料裡面預期得到的一些記錄，比如說他們有一個年表，可能每個月都會變動，他們可能只會記錄最新的狀態，不會有記錄是每個月變動的狀態，這個其實對後面的分析是會有影響的，沒有記錄到這個部分其實是蠻可惜的，這是我覺得遇到比較麻煩的地方。

OD_C3：困難的點我要想要呼應 OD_C1 講的那一塊，因為我們團隊裡面的每一個人可能對於某一些問題或是他想要知道的資訊想了解的程度是不一樣的，所以在剛開始合作的時候要先磨合，因為有的人會希望他想要了解的點都知道後，才會往下做下一步，但是在整個時程的安排上面，有時候較要有所取捨，所以後來再做的時候我們就有分幾個小的 group，然後去分別針對特定議題做處理，所以小的 group 可以分別玩資料玩的很深，但是讓整個專案的進度再往下走。我們這個模式大概是到專案進行到期中之後，才磨合出這樣的合作方式，然後讓每個人可以玩他想要玩的資料，但是整個專案的進度有在時程安排上。

OD_C4：因為我過去在學校或是在實習的時候，做的題目可能都是老闆訂好一個比較明確的東西，就是把這個東西做出來。但是這次的話，我覺得最有困難但也是最有收穫的

點是怎麼樣從一個很大的方向，然後來回討論之後，一步一步訂出我們真正想做的題目，我還記得那天我們在白板畫了很多的流程，最後真的訂出我們想做的東西，我那天還很興奮把它照相下來跟我朋友分享我們做了什麼事情。大概從一個大的方向，然後提案者跟我們之間討論之後訂出一個明確的主題，真的可以做的題目，是我覺得最有收穫的地方也是最困難的地方。

RN：有沒有容易的地方？

OD_C4：容易的話，我覺得題目訂出來，然後要你真的實作，那個東西相對來講比較。

RN：就是回到各自專業上？

OD_C4：因為你不會就不懂。反正就想辦法 google 看那個技術怎麼做？程式碼怎麼寫？這個會稍微比凝聚題目、問題意識的時候稍微簡單一點，技術上是可以克服的東西。

RN：我剛有 follow 的問題，一個是我有注意到來參與的有社會局救助科，但是沒有資訊單位。

OD_C1：可是通常不會有資訊單位。

RN：可是資料從他們那邊倒出來。

OD_C1：那其實開好要求資料再倒出來就好。

RN：所以你們也沒有預期他們會來？

OD_C1：不會。

RN：沒有覺得他們應該要來？

OD_C1：還好。

OD_C2：因為社會局好像很清楚他們資料怎麼取得，所以他們就沒有來。可是如果接觸的那一方對資料整個很不熟悉，那這個單位就應該要派。

OD_C1：我們在討論的時候，社會局幾乎每一場都有 Join，所以沒有太大的問題。或者是用另外一個角度解釋，因為社會局的資料其實完整度是足夠的，所以我們有花時間做敘述統計，但是我的經驗上，接下來要找一些重要因子的方式，會用一些敘述統計的方

式，或是一些機器學習的方法，或 regression 的方法找出那些重要因子是什麼。因為它的資料量是夠去做這件事情的，所以敘述統計的部分就沒有放得那麼重，但是如果今天我們要詮釋伊甸的資料，它因為資料品質沒有那麼的好，如果我下來帶的時候，整個 Team 會往敘述統計的地方多一點去做，因為它沒有足夠完整的資料去做一些可能用迴歸或用 tree 的方式去做一些模型上面的判斷，這也是因為它的資料品質跟資料量不同，所以我們在敘述統計著重度會有深或淺。因為敘述統計會有一個挑戰是不同經驗跟背景的人的觀察會很不一樣。

RN：理解。另一個問題應該是跟專業訓練有關係，或是我參與的次數不夠多，在一開始拿到資料的時候，像我會很習慣就去跑敘述統計的背景資料，先去知道他們是男生、女生、居住地這類的，因為我參與市府那一次是已經進到了處理 missing data 以後，這個你們已經做過了，還是沒有特別去看這些背景資料？

OD_C1：我猜應該有做過了。

RN：在私下個別做的？

OD_C3：我們做的流程是這樣，就是先了解他們想要解決的問題是甚麼，然後資料是什麼，完了後就有做你剛剛講的那些敘述統計。除了地圖外，我們還有用人口變項相關資料，也有看彼此的關聯性是什麼，因為我們想要知道什麼樣的原因跟她開案有關，所以我們就會著重在這個部分。

RN：了解，我本來預期是有團隊溝通跟跨單位的協調部分，但好像大家都覺得這部分沒什麼問題？

OD_C1：應該說我們在篩選團隊的時候。就是要他們配合度高，然後可以對資料有主控權。

OD_C3：可能也要花點時間熟悉雙方的語言，這個是在前一、兩次開會的時候有花時間磨合。就是列管到底是列管了什麼樣的東西，或是它的定義上面。

RN：第三題是你們覺得這種合作模式會不會影響到政府機關治理模式？哪些層面會影響到，哪些可能不會受到影響？

OD_C1：應該說只要願意出來的公部門，一定會潛移默化、會比較知道數位治理的核心跟內容是如何，不會覺得這種東西像魔法一樣或水晶球一樣，或覺得這種東西很遠沒辦法做。就是我覺得這件事情，就是數據可以做些什麼東西？能發揮什麼效用？我覺得他們心中會更清楚那麼情境跟怎麼去應用，我相信他們如果有類似的需求，他會講得更清

楚他要的東西是什麼，我覺得這是我看到應該是最大的幫助。但是因為我自己覺得數據這件事情，就是你做出一個模型，它其實有一些它自己的限制，其實我們拿到的資料量蠻多，但是沒有說足夠到非常穩定的模型或是解決方案，所以它其實還是需要不斷有資料科學家近距離去做溝通或微調，就是我覺得這件事情是在使用資料的一般公部門可能需要更多的時間去陪著他們一起使用，他才會更清楚這個狀況，因為三個月能影響的東西還是有它的極限程度。即便我們都有口頭上告訴他這些東西的狀況，但是我相信若沒有走過一個完整的流程，你可能還是很難感受到我們口頭上講的限制或是如何使用，那種感受度會沒有那麼深。

OD_C2、OD_C3：差不多。

OD_C3：單位間交流的深度要再深一點，就是你不能公告說這個要照這樣來進行，要有比較深入的經驗分享，讓沒有參與過的人有更多的了解，可能有有辦法，沒有辦法是你講的大概 guideline，每個人就很了解這個方法要點。

OD_C2：還是要有那個單位的碰撞期，就是他要實際走過一次。

OD_C1：因為我自己後來覺得有些碰撞可能用在不同面向來做，就像是有提到是不是我第一線收到的低收入戶的資料，我也許現在是用紙本的，而且是派鄰、里幹事去收，你知道里幹事他事情超多的，所以這件事情我覺得後來讓他們一頁紙本去收，其實是整個行政平衡上面最均衡的點，意思就是衡量他們業務的情況之下是比較平衡的。因為我現在參與另外一個延伸的專案是拿今年年初的題目去丟聯發科，然後我們嘗試幫他們做一個 app，是在鄰、里幹事的時候在收資料，可是其實你知道做一個 app，到那個 app 的資料是可以拿來做分析，其實它中間會有一個落差，不是說有 app 的東西分析出來就有意義。所以我的感覺是如果你要讓一個救助科或是整個業務更數據治理的話，我覺得可以不同的三個月、三個月用不同的小實驗去改善他們一個流程的方式來做，你很難用口頭的方式去講，因為有些東西跟使用者體驗有關，有些東西是跟整個行政流程有關，我覺得它適合類似這種三個月實驗的模式，讓不同跨領域的專家進來，然後做一些可能叫 prototype 的方式去看說到底怎樣子去處理會比較適當，所以我覺得那個碰撞是需要更多，然後更不同的小的子題目去做。

OD_C2：不同面向都要有。

RN：理解。兩位要先離開，我先問下一屆會繼續參加嗎？為什麼？

OD_C1：我一定會，對我來講，我本身不是科班出身，但是我對於這個領域是有興趣，但我有自己擅長在一個資料科學團隊，它會需要一個能掌握進度，然後能夠問題的收納、收斂。所以我透過我能扮演這樣的角色，然後跟很多高手合作，所以你回來問我覺得整

個最容易的地方是問題定義好之後，其實東西都做得出來，因為大家的技術能力都夠，所以問題定義好了之後，東西都做得出來，這是最容易的地方，所以對我來說接這種的專案是很愉快且提升自己技術，我生活、工作上都很平衡的情況，我覺得很有意義，所以我會一直做下去。

OD_C2：我也會再參加，我覺得這個活動蠻有意義，另外一個是 OD_C1 剛剛有提到因為我們每次都選資料英雄，其實會招募不同的人，可以跟不同的人合作，其實蠻有趣的，就是合作過程中有趣，然後結果也可以提供一些很好的結果，整個流程都是很好玩，所以就還蠻值得繼續參加。

OD_C3：我是會想要把從這次專案上面學到的東西再做一些改進，然後再套用到下一次的專案，也希望可以再碰一點這次專案沒有學到的那些在團隊裡面扮演的角色，就是可以多學，然後多跟不一樣的人合作，在專案裡面多做一些事情。

OD_C4：如果以後時間上允許的話，我還是會參加。我第一次參與這種團隊的合作專案，其實有很多的東西都是第一次聽到、學到，就是發現這東西原來可以這樣操作，所以我覺得以後我的技術變更好，學到更多東西以後有沒有辦法用不一樣的東西去解決問題？覺得這一次參與受限於技術還不夠好，所以有些題目搞不好可以用更好的方式做到，但目前還沒有辦法做到，所以以後會想要改善。

RN：可能是統計的技術或是機器學習？

OD_C4：對。

RN：有沒有什麼是過程中你們也想要分享的？但是不在我的題目當中？也許人家問你資料英雄好不好？你會不會推薦參加的時候，你會講說可以改變或是在過程當中？

OD_C3：因為我們本來報名想參加的人可能對這一個專案的性質就有了解，但是我有跟我的同事分享說有參加這個案子。當然這種案子也有缺點，因為你是要花你額外很多時間參與，所以像剛剛你未來想要把新學習到的 know how 用在裡面，可是可能有的案子不一定可以幫你達到這個目標，因為你可能已經變得太厲害了，但是那樣的方法在這一種案子裡面要用，你要花很多的溝通的時間，所以不一定會有效率，有的人可能做任何事講求效率，可是我會覺得像是這一類的非營利的案子，可能你玩的 data 比較髒，或是你要花比較多的時間去定義問題，然後每個團隊在裡面花的時間可能也沒有很多，所以你要把案子做成也會有它困難的點。

RN：最後社會局有打算做你們發表的內容嗎？就是身分證字號的查詢系統？

OD_C2：有，他們預期是希望可以用這個東西在後續。

RN：就是他當初來申請或是要開案的時候，有沒有輔助的判斷的這個部分？

OD_C3：我們今天早上也有談這一塊的導入。

OD_C2：其實他們對於用這個東西還蠻開心的。

OD_C3：接受度還蠻高的，所以就很願意用。

RN：謝謝大家接受我們的訪談。

附錄十四、 臺灣民眾網路媒體使用行為調查（附加）

壹、 調查概述

為瞭解我國民眾使用網路媒體的行為樣態，本計畫於結案前額外委外進行問卷調查，以做為研究資料在後續研究進一步比對，探討的數據基礎。因此，本調查的深入討論雖暫未列入研究報告中，但先將相關數據列於報告附錄，以揭露本計畫研究當下的民眾使用網路媒體樣態，本計畫團隊未來將進一步運用本調查資料以及本計畫其他調查資料，進行深入的分析，並陸續於電子治理研究中心的研究報告中呈現。

一、調查範圍

以中華民國轄區居民為調查範圍，包括新北市、臺北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、臺灣省各縣市及福建省金門縣、連江縣。

二、調查對象

本次調查以臺灣地區年滿 12 歲以上、擁有手機且行動上網，具本國籍者為調查對象。

三、調查期間

本次調查時間為 108 年 1 月 24 日(四)至 108 年 2 月 19 日(二)間進行問卷發送。

四、調查方法

本研究委託典通股份有限公司採用所屬行動網路調查平台 EZchoice 進行調查。EZchoice 即為手機應用服務，每位會員均擁有手機且為行動網路使用者，故採用此工具進行調查可精準接觸本研究調查對象。

本調查依據實驗組及對照組分為四份不同調查問卷，依據填答人之手機末碼分派應填問卷。問卷回收後分別進行問卷資料處理與檢誤。

EZchoice 目前擁有超過 10 萬名會員，會員涵蓋各年齡層與性別，且地區分布涵蓋全台，符合國家發展委員會每年定期發布的數位機會調查結果中，全國行動上網人口分佈，具一定代表性。會員之年齡、性別與地區分布詳見圖 1-圖 3。

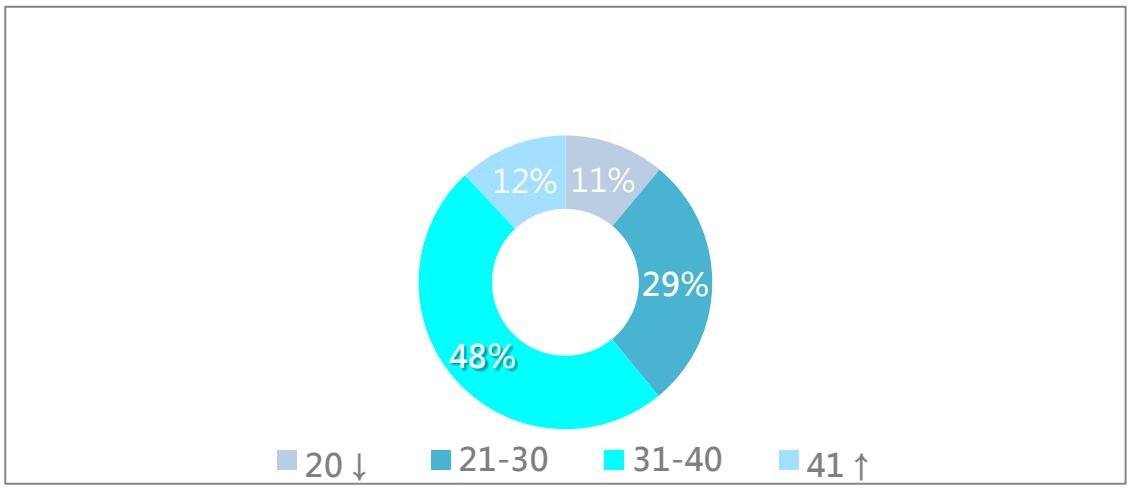


圖 1 EZchoice 會員年齡分布

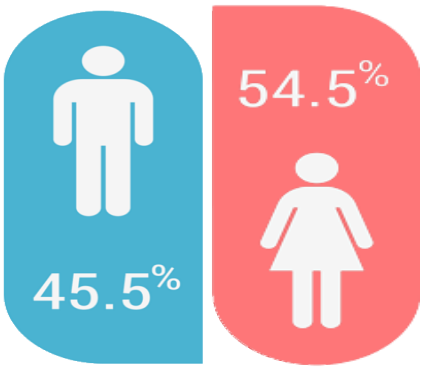


圖 2 EZchoice 會員性別分布

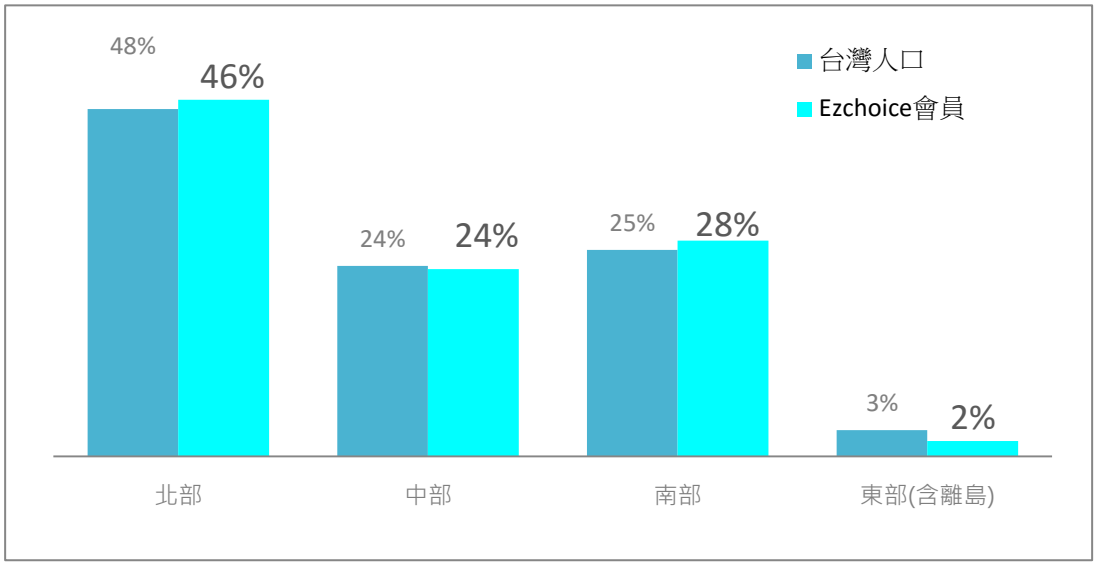


圖 3 EZchoice 會員及全國行動上網人口分布比較

五、抽樣設計及樣本配置

(一)抽樣方法

本調查執行採隨機抽樣法，針對行動調查工具 EZchoice 現有會員進行抽樣。EZchoice 的會員係透過隨機發送簡訊之方法邀請註冊，會員填寫問卷將獲得點數兌換禮物或參加抽獎活動作為填答獎勵。本次調查將問卷拆分為實驗組（A、B、C 卷各 200 份）及對照組（D 卷 600 份）共四類，依據填答會員手機末碼數字指派應填問卷。

(二)樣本數及樣本配置

本次調查在實驗組方面 A、B、C 卷各完成 200 份有效問卷，對照組（D 卷）完成 600 份有效問卷，總計完成有效樣本數為 1,200 份，在 95%的信心水準下，抽樣誤差為± 2.89 個百分點。

六、樣本代表性檢定及加權

資料通過審查和複查後即進入加權處理程序。為確保有效樣本的母體代表性，分別就性別、年齡、教育程度及縣市別進行代表性檢定。檢定結果發現成功樣本與母體在性別、年齡及教育程度的分布有不一致的現象。為避免資料分析時造成推論的偏差，以「多變數反覆加權（Raking)」方式對成功樣本加權。首先整合內政部戶政司最新發布之 2019 年 1 月人口統計，以及國發會發布之 2016 年數位機會調查報告中有關行動上網者比例，推估國內行動上網者母體人口數並作為加權調整依據，先調整樣本之性別分布與母體相符，然後依序調整年齡、教育程度及縣市地區等變數分布，如此代疊反覆調整至樣本在這些變數的分布與母體一致。

經過加權處理後，顯示成功樣本在性別、年齡、教育程度以及地區的分佈均與母體分佈無顯著差異。(見表 1~表 4)

表 1 訪問成功樣本之代表性檢定-性別

性別	12 歲以上行動上網母體結構		調查樣本			樣本代表性檢定結果
	人數	百分比	加權前樣本數	加權後樣本數	加權後百分比	
總計	**15,475,718**	**100.0%**	**1,200**	**1,200**	**100.0%**	加權後 X^2=0.0000 <3.841，(自由度 1，顯著水準 5%)，在 5%顯著水準下，樣本與母體性別分配無顯著差異。
男性	7,698,516	49.7%	621	597	49.7%	
女性	7,777,203	50.3%	579	603	50.3%	

行動上網母體資料來源：係根據內政部戶政司最新發表之 2019 年 1 月最新人口資料之配置，及國發會委託之 2016 年數位機會調查報告，進行行動調查加權推估處理。

表 2 訪問成功樣本之代表性檢定-年齡

年齡	12 歲以上行動上網母體結構		調查樣本			樣本代表性檢定結果
	人數	百分比	加權前樣本數	加權後樣本數	加權後百分比	
總計	**15,475,718**	**100.0%**	**1,200**	**1,200**	**100.0%**	
12-14 歲	516,783	3.3%	6	39	3.2%	
15-19 歲	1,234,085	8.0%	57	96	8.0%	加權後 X^2=0.0318 <14.067，(自由度 7，顯著水準 5%)，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配無顯著差異。
20-29 歲	3,080,854	19.9%	316	239	20.0%	
30-39 歲	3,479,607	22.5%	392	269	22.5%	
40-49 歲	3,343,349	21.6%	270	260	21.6%	
50-59 歲	2,408,265	15.6%	102	187	15.6%	
60-64 歲	745,451	4.8%	16	58	4.8%	
65 歲以上	667,324	4.3%	41	52	4.3%	

行動上網母體資料來源：係根據內政部戶政司最新發表之 2019 年 1 月最新人口資料之配置，及國發會委託之 2016 年數位機會調查報告，進行行動調查加權推估處理。

表 3 訪問成功樣本之代表性檢定-教育程度

教育程度	12 歲以上行動上網母體結構		調查樣本			樣本代表性檢定結果
	人數	百分比	加權前樣本數	加權後樣本數	加權後百分比	
總計	**15,475,718**	**100.0%**	**1,200**	**1,200**	**100.0%**	
小學及以下	279,338	1.8%	52	22	1.8%	加權後 X^2=0.0000 <11.070，(自由度 5，顯著水準 5%)，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配無顯著差異。
國中或初中	1,356,159	8.8%	92	105	8.8%	
高中職（含五專前三年）	5,119,382	33.1%	261	397	33.1%	
專科	1,836,993	11.9%	143	142	11.9%	
大學	5,408,535	34.9%	453	419	34.9%	
研究所及以上	1,475,311	9.5%	199	115	9.5%	

行動上網母體資料來源：係根據內政部戶政司最新發表之 2019 年 1 月最新人口資料之配置，及國發會委託之 2016 年數位機會調查報告，進行行動調查加權推估處理。

表 4 訪問成功樣本之代表性檢定-縣市別

縣市	12 歲以上行動上網母體結構		調查樣本			樣本代表性檢定結果
	人數	百分比	加權前樣本數	加權後樣本數	加權後百分比	
戶籍縣市	**15,475,718**	**100.0%**	**1,200**	**1,200**	**100.0%**	
臺北市	1,887,632	12.2%	116	147	12.2%	
新北市	2,733,173	17.7%	180	211	17.7%	
基隆市	257,543	1.7%	34	19	1.7%	
宜蘭縣	292,845	1.9%	27	23	1.9%	
桃園市	1,532,961	9.9%	113	119	9.9%	
新竹縣	367,278	2.4%	27	28	2.4%	
新竹市	303,661	2.0%	38	24	2.0%	
苗栗縣	346,314	2.2%	36	27	2.2%	
臺中市	1,902,298	12.3%	145	148	12.3%	加權後 X^2=0.0010 <32.671，(自由度 21，顯著水準 5%)，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配無顯著差異。
彰化縣	783,808	5.1%	57	61	5.1%	
南投縣	301,890	2.0%	22	23	2.0%	
雲林縣	399,471	2.6%	27	31	2.6%	
嘉義縣	290,473	1.9%	36	23	1.9%	
嘉義市	178,905	1.2%	31	14	1.2%	
臺南市	1,134,979	7.3%	79	88	7.3%	
高雄市	1,763,960	11.4%	113	137	11.4%	
屏東縣	482,425	3.1%	31	37	3.1%	
澎湖縣	65,039	0.4%	22	5	0.4%	
花蓮縣	212,247	1.4%	16	16	1.4%	
臺東縣	137,297	0.9%	22	11	0.9%	
金門縣	92,678	0.6%	12	7	0.6%	
連江縣	8,842	0.1%	16	1	0.1%	

行動上網母體資料來源：係根據內政部戶政司最新發表之 2019 年 1 月最新人口資料之配置，及國發會委託之 2016 年數位機會調查報告，進行行動調查加權推估處理。

七、調查內容

調查問卷由電子治理中心提供，經由前測後雙方討論修正定稿，內容分為網路媒體使用行為（新媒體與政治資訊接受傳散）、網路媒體識讀能力（民眾對網路上公共議題訊息的信任程度與辨識行為、民眾對假新聞辨識力、假新聞澄清效果）、同溫層、政治意識形態、個人基本特質等數項。

表 5 臺灣民眾網路媒體使用行為以及網路媒體識讀能力調查—題目施測順序

指標	對應題目
假新聞澄清效果 （實驗組 vs. 對照組）	Q30、Q31、Q31-1、Q31-2、Q31-3、Q32
民眾對假新聞辨識力 （6 大題組）	Q24、Q24-1、Q24-2、Q25、Q25-1、Q25-2、Q26、Q26-1、Q26-2、Q27、Q27-1、Q27-2、Q28、Q28-1、Q28-2、Q29、Q29-1、Q29-2
新媒體與政治資訊接受傳散	Q1-Q6
同溫層	Q7-Q10
網路媒體識讀能力	Q11-Q18
政治意識形態	Q19-Q20
認知反應測驗	Q21-Q23
民眾對網路上公共議題訊息的辨識行為	Q33-Q35
個人基本特質	Q36-Q40

八、行動調查加權後數據分配表

Q1 請問您多常在網路上搜尋、瀏覽、點閱、觀看和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？

項目別	次數	百分比
從未	112	9.3
很少	288	24.0
有時	359	29.9
經常	293	24.4
總會	148	12.4
小計	1,200	100.0

Q2 請問您是透過下列哪些平台或方式來搜尋、瀏覽、點閱、觀看和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？（可複選）

項目別	次數	百分比
社群媒體（如 Facebook, myspace, linkedin, Instagram 等）	493	45.3
通訊軟體（如 Line, Messenger, 微信 wechat 等）	367	33.7
線上影音平台（如 Youtube, Justin TV 等）	327	30.1
微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed 等）	81	7.5
新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）	483	44.4
新聞行動 APP（如：台灣電視台、台灣最新即時新聞等）	233	21.4
網路社群論壇（如 PTT、mobile01 等）	175	16.1
部落格	40	3.6
e-mail	49	4.5
小計	2,248	206.5

註：N=1,088，已排除 Q1 選擇"從未"者。

Q3 請問您多常轉貼、轉寄與分享和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？

項目別	次數	百分比
從未	306	25.5
很少	487	40.6
有時	217	18.1
經常	96	8.0
總會	95	7.9
小計	1,200	100.0

Q4 請問您是透過下列哪些平台或方式來轉貼、轉寄與分享和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？（可複選）

項目別	次數	百分比
社群媒體（如 Facebook, myspace, linkedin, Instagram 等）	399	44.6
通訊軟體（如 Line, Messenger, 微信 wechat 等）	359	40.1
線上影音平台（如 Youtube, Justin TV 等）	117	13.1
微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed 等）	56	6.3
新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）	152	17.0
新聞行動 APP（如：台灣電視台、台灣最新即時新聞等）	107	12.0
網路社群論壇（如 PTT、mobile01 等）	90	10.1
部落格	42	4.8
e-mail	56	6.3
小計	1,379	154.2

註：N=894，已排除 Q3 選擇"從未"者。

Q5 請問您多常發文、製作、留言、評論和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？

項目別	次數	百分比
從未	401	33.5
很少	424	35.3
有時	189	15.8
經常	83	6.9
總會	102	8.5
小計	1,200	100.0

Q6 請問您是透過下列哪些平台或方式來發文、製作、留言、評論和政治或公共議題有關的新聞、訊息、影片？（可複選）

項目別	次數	百分比
社群媒體（如 Facebook, myspace, linkedin, Instagram 等）	326	40.8
通訊軟體（如 Line, Messenger, 微信 wechat 等）	292	36.5
線上影音平台（如 Youtube, Justin TV 等）	123	15.4
微網誌（如：微博、twitter、plurk, friendfeed 等）	49	6.1
新聞網站（如：yahoo!奇摩、聯合新聞網等）	146	18.3
新聞行動 APP（如：台灣電視台、台灣最新即時新聞等）	88	11.0
網路社群論壇（如 PTT、mobile01 等）	81	10.1
部落格	49	6.1
e-mail	41	5.1
小計	1,195	149.6

註：N=799，已排除 Q5 選擇"從未"者。

Q7 請問您有多常在社群媒體上看到跟自己不同立場的公共議題消息？

項目別	次數	百分比
從未	194	16.2
很少	322	26.8
有時	322	26.9
經常	246	20.5
總會	116	9.7
小計	1,200	100.0

Q8 那您有多常從其他社群媒體或網站查詢跟您不同立場的內容？

項目別	次數	百分比
從未	241	20.1
很少	336	28.0
有時	352	29.3
經常	175	14.6
總會	96	8.0
小計	1,200	100.0

Q9 那您有多常去確認這些跟您立場不同內容是不是真的？

項目別	次數	百分比
從未	252	21.0
很少	396	33.0
有時	312	26.0
經常	125	10.4
總會	114	9.5
小計	1,200	100.0

Q10 那您有多常發現有些內容會造成自己觀點或立場改變？

項目別	次數	百分比
從未	248	20.7
很少	430	35.9
有時	329	27.4
經常	113	9.4
總會	79	6.6
小計	1,200	100.0

Q11 在您習慣使用的網路平台，裡面的公共議題訊息，您認為真不真實呢？

項目別	次數	百分比
非常不真實	94	7.8
不太真實	266	22.2
普通	555	46.2
有點真實	217	18.0
非常真實	69	5.7
小計	1,200	100.0

Q12 那您有多常去確認這些訊息的真實性？

項目別	次數	百分比
從未	187	15.5
很少	401	33.4
有時	358	29.9
經常	153	12.8
總會	101	8.4
小計	1,200	100.0

Q13 那您對於公共議題的判斷，會不會受到這些訊息的影響？

項目別	次數	百分比
從未	213	17.7
很少	385	32.1
有時	364	30.3
經常	161	13.4
總會	78	6.5
小計	1,200	100.0

Q14 您知道如何在社群媒體上搜尋有用的政治或公共議題訊息嗎？

項目別	次數	百分比
完全知道	115	9.6
知道	249	20.8
普通	377	31.4
不知道	347	28.9
完全不知道	112	9.3
小計	1,200	100.0

Q15 您能夠判斷社群媒體上的政治或公共訊息是不是真的嗎？

項目別	次數	百分比
完全不能	90	7.5
大多不能	264	22.0
普通	531	44.2
大多能夠	232	19.3
完全能夠	84	7.0
小計	1,200	100.0

Q16 請問，當您對公共議題新聞的真實性有疑慮時，會不會上政府網站尋找官方資訊來了解狀況？

項目別	次數	百分比
從未	221	18.4
很少	335	28.0
有時	387	32.2
經常	144	12.0
總會	113	9.4
小計	1,200	100.0

Q17 請問，當您對公共議題新聞的真實性有疑慮時，會不會上網自己蒐尋資料並比對來了解狀況？

項目別	次數	百分比
從未	171	14.2
很少	323	26.9
有時	379	31.6
經常	179	14.9
總會	149	12.4
小計	1,200	100.0

Q18 請問您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？

項目別	次數	百分比
非常不可靠	94	7.8
不可靠	142	11.8
普通	579	48.2
可靠	317	26.4
非常可靠	68	5.7
小計	1,200	100.0

Q19 關於臺灣和大陸的關係，有下面幾種不同看法，請問您比較偏向哪一種？

項目別	次數	百分比
儘快統一	56	4.7
儘快獨立	83	6.9
維持現狀，以後走向統一	125	10.5
維持現狀，以後走向獨立	179	14.9
維持現狀，看情形再決定獨立或統一	266	22.2
永遠維持現狀	189	15.7
其他	7	.6
無意見/不知道	185	15.4
拒答	109	9.1
小計	1,200	100.0

Q20 目前國內有幾個常聽到的政黨，有民進黨、國民黨、親民黨、台聯與民國黨，請問哪一個政黨的理念和主張跟您比較接近？

項目別	次數	百分比
民進黨	100	8.3
國民黨	156	13.0
親民黨	32	2.7
台聯	30	2.5
民國黨	18	1.5
時代力量	64	5.4
泛藍軍(國/新)	62	5.1
泛綠軍(民/台)	38	3.2
其他	3	.3
不偏任何黨	411	34.2
不了解政治	133	11.1

不知道/拒答	152	12.7
小計	1,200	100.0

Q21 假設王先生花 150 元買了一隻棒球棒和一顆棒球，棒球棒比棒球貴了 100 元，請問一顆棒球值多少錢？【單位："元"】

項目別	次數	百分比
正確答案	758	63.2
錯誤答案	442	36.8
小計	1,200	100.0

Q22 如果李經理的成衣工廠，5 台機器花 5 分鐘的時間，可以生產 5 件成衣，請問 100 台機器要花多少時間，才可以生產 100 件成衣？【單位："分鐘"】

項目別	次數	百分比
正確答案	638	53.1
錯誤答案	562	46.9
小計	1,200	100.0

Q23 假設張太太擁有一池睡蓮花，睡蓮的蓮葉每天可以成長 2 倍，如果睡蓮要花 48 天可以長滿整個蓮花池，請問要它們要花多少天可以長滿 1/2 個蓮花池？【單位："天"】

項目別	次數	百分比
正確答案	877	73.1
錯誤答案	323	26.9
小計	1,200	100.0

Q24-1 您覺得這張照片是新聞實際場景拍攝的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	172	14.3
低	153	12.7
普通	311	25.9
高	149	12.4
非常高	119	9.9
無法判斷	149	12.4
不知道	147	12.2
小計	1,200	100.0

Q24-2 您覺得這則新聞內容所描述的政治人物內心情境是報社記者造假的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	74	6.2
低	101	8.4
普通	220	18.3
高	221	18.5
非常高	301	25.1
無法判斷	135	11.3
不知道	148	12.3
小計	1,200	100.0

Q25-1 您覺得這張照片是新聞實際場景拍攝的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	388	32.3
低	180	15.0
普通	222	18.5
高	107	8.9
非常高	72	6.0
無法判斷	102	8.5
不知道	130	10.8
小計	1,200	100.0

Q25-2 您覺得這則大陸海協會副會長的發言內容是電視台造假的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	105	8.7
低	105	8.7
普通	221	18.4
高	186	15.5
非常高	329	27.4
無法判斷	137	11.4
不知道	117	9.8
小計	1,200	100.0

Q26-1 您覺得這張照片是新聞實際場景拍攝的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	306	25.5
低	176	14.6
普通	247	20.6
高	122	10.1
非常高	84	7.0
無法判斷	137	11.4
不知道	129	10.7
小計	1,200	100.0

Q26-2 您覺得這則軍購新聞內容是報社記者造假的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	108	9.0
低	163	13.6
普通	310	25.8
高	174	14.5
非常高	128	10.7
無法判斷	172	14.4
不知道	144	12.0
小計	1,200	100.0

Q27-1 您覺得這張照片是新聞實際場景拍攝的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	170	14.2
低	176	14.7
普通	234	19.5
高	238	19.9
非常高	123	10.2
無法判斷	134	11.2
不知道	124	10.4
小計	1,200	100.0

Q27-2 您覺得這則美國前總統的發言內容是網路媒體造假杜撰的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	100	8.3
低	211	17.6
普通	288	24.0
高	179	14.9
非常高	138	11.5
無法判斷	164	13.7
不知道	122	10.1
小計	1,200	100.0

Q28-1 您覺得這則新聞照片是真實場景拍攝的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	96	8.0
低	119	9.9
普通	278	23.1
高	283	23.6
非常高	178	14.8
無法判斷	125	10.4
不知道	122	10.2
小計	1,200	100.0

Q28-2 您覺得這則新聞內容是報社記者造假杜撰的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	121	10.1
低	243	20.2
普通	302	25.1
高	147	12.2
非常高	118	9.9
無法判斷	133	11.0
不知道	137	11.4
小計	1,200	100.0

Q29-1 您覺得這張照片是新聞真實場景拍攝的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	111	9.3
低	130	10.8
普通	245	20.4
高	277	23.1
非常高	226	18.8
無法判斷	111	9.3
不知道	100	8.3
小計	1,200	100.0

Q29-2 您覺得這則新聞內容是週刊記者造假杜撰的可能性有多高？

項目別	次數	百分比
非常低	200	16.6
低	289	24.1
普通	281	23.4
高	119	9.9
非常高	102	8.5
無法判斷	106	8.9
不知道	103	8.6
小計	1,200	100.0

Q30 每年中秋節是台灣人烤肉慶祝的節日，有人喜歡拿「秋刀魚」來作食材，請問您喜不喜歡吃秋刀魚？

項目別	次數	百分比
非常不喜歡	127	10.5
不喜歡	200	16.7
有一點不喜歡	195	16.3
有一點喜歡	244	20.4
喜歡	318	26.5
非常喜歡	115	9.6
小計	1,200	100.0

Q31 假設您今天與朋友到海鮮餐廳去吃飯，席間有人點了烤秋刀魚這道菜，您會不會吃？

項目別	次數	百分比
絕對不會吃	134	11.2
極可能不會吃	102	8.5
可能不會吃	182	15.2
可能會吃	383	31.9
極可能會吃	135	11.2
一定會吃	264	22.0
小計	1,200	100.0

Q32 看完以上資訊，假設您明天晚餐您將與朋友到海鮮餐廳去吃飯，席間如果有人點了烤秋刀魚這道菜，您會不會吃？

項目別	次數	百分比
絕對不會吃	204	17.0
極可能不會吃	147	12.3
可能不會吃	287	23.9
可能會吃	340	28.3
極可能會吃	86	7.2
一定會吃	136	11.4
小計	1,200	100.0

Q33 請問您清不清楚，您在網路上的活動或公開過的資訊，都是會留下紀錄、可被追查的？

項目別	次數	百分比
完全清楚	62	5.2
太清楚	115	9.6
普通	186	15.5
還算清楚	347	28.9
非常清楚	330	27.5
無法判斷	66	5.5
不知道	94	7.8
小計	1,200	100.0

Q34 請問您覺得自己過濾出有用資訊的能力好不好？

項目別	次數	百分比
非常差	66	5.5
不太好	105	8.8
普通	382	31.9
還算好	409	34.1
非常好	99	8.2
無法判斷	57	4.7
不知道	83	6.9
小計	1,200	100.0

Q35 網路上有很多未經查證的消息，請問您覺得自己判斷資訊可信度的能力好不好？

項目別	次數	百分比
非常差	62	5.1
不太好	121	10.0
普通	405	33.7
還算好	357	29.7
非常好	100	8.4
無法判斷	65	5.4
不知道	91	7.6
小計	1,200	100.0

Q36 請問您目前居住在那一個縣市？

項目別	次數	百分比
臺北市	147	12.2
新北市	212	17.7
基隆市	20	1.7
宜蘭縣	23	1.9
桃園市	119	9.9
新竹縣	28	2.4
新竹市	24	2.0
苗栗縣	27	2.2
臺中市	148	12.3
彰化縣	61	5.1
南投縣	23	2.0

雲林縣	31	2.6
嘉義縣	23	1.9
嘉義市	14	1.2
臺南市	88	7.3
高雄市	137	11.4
屏東縣	37	3.1
澎湖縣	5	.4
花蓮縣	16	1.4
臺東縣	11	.9
金門縣	7	.6
連江縣	1	0.1
小計	1,200	100.0

Q37 請問您的教育程度？

項目別	次數	百分比
小學及以下	22	1.8
國中或初中	105	8.8
高中職（含五專前三年）	397	33.1
專科	142	11.9
大學	419	34.9
碩士	80	6.7
博士	34	2.9
小計	1,200	100.0

Q38 請問您的職業？

項目別	次數	百分比
政府聘雇人員（含公務人員及約聘人員）	55	4.6
軍警消人員	40	3.3
大專院校教師	17	1.5
高中教師	21	1.7
國中小學教師		2.2

	26	
幼兒園教師	20	1.7
補教業教師	19	1.6
民意代表	17	1.4
民營企業經理主管	20	1.7
民營企業辦公室人員（專業人員、助理專業人員或事務工作者）	182	15.2
民營企業服務及銷售工作人員	85	7.1
民營企業農林漁牧業生產人員	30	2.5
民營企業勞動工作者	155	12.9
家管	104	8.6
學生	210	17.5
正在找工作	116	9.7
退休	41	3.4
其他	41	3.4
小計	1,200	100.0

Q39 請問您的性別？

項目別	次數	百分比
男性	597	49.7
女性	603	50.3
小計	1,200	100.0

Q40 年齡區間

項目別	次數	百分比
12-14 歲	39	3.2
15-19 歲	96	8.0
20-29 歲	239	20.0
30-39 歲	270	22.5
40-49 歲	260	21.6
50-59 歲	187	15.6
60-64 歲	58	4.8
65 歲以上	52	4.3
小計	1,200	100.0

附錄十五、 輿情分析模型與應用說明

傳統的輿情聲量分析，多以主回文文本獨立分析計算情緒分數，再依據主題彙整所包含的文本聲量及情緒分數，形成主題的聲量及情緒分析。然而,這樣的分析並未考量到網民(回文)與主文文本間的互動強度、動機，也未考量到單一文本相對於同一期間的眾多文本間的強弱關係，更無法直接判斷文本情緒與立場。本計畫所使用的模型，係由浚鴻數據開發股份有限公司所研發，所計算出來的情緒及聲量指標具有以下的特性：

（一）標準化：透過與同一期間所有文本的標準化分數，呈現不同文本、主題在網路上的相對強度。

（二）等級化：透過等級化，讓各種聲量及情緒指標容易判讀且具有明確的管理意涵。

本研究所使用的模型與相關公式簡述如下：

一、關注度模型：

由於不同媒體來源的網民互動方式不同，難以直接比較，故需要一個整合性分數，做為判斷每篇主文受到網民關注程度的指標。為得到主文關注度分數,建立關注度模型,依據不同媒體來源與網民互動的方式，包含主文所獲得的瀏覽數、讚數、回覆數、分享數、點擊數及評論數等，並考慮各種互動方式的動機強度，整合計算該主文的關注度分數，再經過標準化與等級化處理讓指標呈現該文章於一段時間內與其他文章的相對強度。與關注度相關的指標如下：

（一）關注度分數：以 1~10 分呈現，關注度分數越低，代表該文本越少網民瀏覽，或討論互動程度較低，分數越高則反之。其中，以 6 分為網民是否關注的判斷門檻值，關注度 6 分以上的文本，代表該篇文本的被關注度相較於同一期間其他所有文本高。關注度

1-6 分的文本，是關注度由低到高排列後的前 68%。

（二）總關注度：同一類所有文本的關注度分數(1~10 分)總合，呈現該主題的整體被關注程度。

（三）平均關注度分數：同一類文本總關注度(1~10 分)/文本篇數。

二、情緒模型：

文本內容所用的詞彙，可能傳達正面或負面情緒。為能客觀判斷且比較文本之語意情緒，首先建立正負情緒詞庫，用以判斷可能傳達情緒的語彙，再利用 SVM、NB、KNN 等分類演算法，建立集成式情緒演算模型，透過監督式與非監督式方法鍛鍊，再經過標準化與等級化的處理。經驗證模型在判斷公開文本的語意情緒時，準確度可達到 98.3%。與情緒相關、利用此模型演算出的其他分析指標公式如下：

（一）情緒分數：以-10~10 分呈現。情緒分數 0 分，代表文本呈現的語意情緒較為中立；分數<0 代表文本呈現負面情緒，分數越低代表情緒越負面；分數>0 則反之。其中，以-6 分及 6 分為情緒分數的判斷門檻值，情緒分數 6 分以上的文本，代表該篇文本的情緒相較於同一期間其他所有文本明顯正面；同理，情緒分數-6 分以下的文本，代表該篇文本的情緒相較於同一期間其他所有文本明顯較負面；情緒分數介於-6 分至 6 分的文本是同一期間所有文本情緒分數由低到高排列後的中間 68%。

（二）平均情緒：該類文本的情緒分數加總/文本篇數。

（三）情緒擴散力：文本的關注度分數(1~10)X 文本情緒分數(-10~+10)。

（四）總情緒擴散力：該類文本關注度分數(1~10)X 該類文本情緒分數(-10~+10)的加總。

三、立場模型：

媒體(或自媒體)在發表文本時，可能會因為切入的觀點不同而有不同的立場，為能了解發文者的態度，故將媒體(或自媒體)所發表的文本內容，透過語意分析考量正負面詞彙、斷詞的詞性、文本段落權重集及文本來源等因素，轉換成立場標記，若文本內容為贊同，則標記為「1」；若文本內容為反對，則標記為「-1」；若文本內容看不出立場偏頗（即中立），則標記為「0」。由於大多數的回文因內容過短，或多為無意義的情緒發言，導致在立場判斷上有一定難度，因此所有標記的文本皆已排除回文。為了要得知文本的立場態度，通常採用兩種方式：第一種是採全人工標記;第二種是建立立場判斷模型,抽樣少量的樣本進行人工標記，提供機器學習所需要的訓練集與測試集建模。經驗證模型在判斷公開文本的立場態度時時，正確率達可達 85%以上。其他利用此模型演算出的分析指數公式如下：

（一）立場態度：介於-1～1 分之間，1 分代表支持；-1 分代表反對；0 分代表中立。

（二）支持度：立場態度 X 情緒分數的絕對值（1~10 分）。

（三）平均支持度：該類文本的支持度分數加總/文本篇數。

（四）立場擴散力：文本的關注度分數(1~10)X 文本立場分數(-1～1)。

（五）總立場擴散力：該類文本關注度分數(1~10)X 文本立場分數(-1～ 1)的加總。

附錄十六、 研究團隊會議綱要

開會時間	開會地點	參與人員	開會主題
2018.04.11	國立政治大學綜合院館11樓271134教室	廖洲棚、曾憲立、李天申、蕭乃沂、曹騏祥、彭崑嘉	研究需求、研究方向與預算討論
2018.05.04	國立政治大學綜合院館11樓271134教室	廖洲棚、曾憲立、李天申、楊雅惠、曹騏祥、彭崑嘉、盧琬怡	1.研究內容、範圍、執行方式細部研商 2.計畫委外範圍及技術可行性研商
2018.05.24	Skype線上會議	廖洲棚、曾憲立、李天申、曹騏祥、彭崑嘉、盧琬怡、劉禮慧	研究內容、範圍、執行方式細部研商
2018.06.19	Skype線上會議	廖洲棚、曾憲立、李天申、陳敦源、曹騏祥、盧琬怡	1.6/21與國發會開會預期成果 2.文獻、報告內容進度討論 3.研究費用執行問題
2018.06.21	中央聯合辦公大樓6樓國發會會議室	廖洲棚、曾憲立、李天申、曹騏祥、彭崑嘉、盧琬怡、劉禮慧	1.研究內容、範圍、執行方式細部研商 2.請國發會協助研究事項
2018.07.03	國立空中大學推廣教育中心5004會議室	廖洲棚、曾憲立、李天申、楊雅惠、曹騏祥、彭崑嘉、	1.研究內容、研究設計、研究委外廠商細節討論 2.期中報告撰寫分工
2018.10.4	國立政治大學綜院南棟11F34會議室	廖洲棚、曾憲立、李天申、蕭乃沂、陳敦源、曹騏祥、彭崑嘉、劉禮慧	1.期中報告審查意見研商。 2.目前研究進度討論

			（含預算執行）。 3.期末報告內容討論與分工。
2018.11.02	Skype線上會議	廖洲棚、曾憲立、李天申、曹騏祥	1.研究結論內容分工與撰寫討論 2.南區國稅局開會議討論
2018.12.18	Skype線上會議	廖洲棚、曾憲立、李天申、陳敦源、曹騏祥	1.明年 1 月初民眾調查討論與分工。 2.研究計畫目前剩餘經費使用分配。
2019.01.09	典通公司(台北市中正區愛國西路9號7樓)	廖洲棚、曾憲立、李天申、陳敦源、楊雅惠、曹騏祥、盧琬怡	1.研究團隊問卷題目討論。 2.委託典通民眾調查討論。