

No. _____

行政院暨所屬各機關新聞聯絡人員意見調查問卷

親愛的公務界先進您好：

我們正進行一項由行政院研究發展考核委員會¹委託電子治理研究中心辦理的研究案，希望透過對貴機關新聞聯絡工作人員的問卷調查，讓我們對於政府部門回應民眾對政府施政意見的公務運作實況有更深入的了解。

本項調查僅需花費您十五分鐘的時間，希望您能依據個人的工作經驗依序填答，答畢問卷請密封後寄回，或掃描成電子檔或傳真至政治大學公共行政學系。您填答的資料僅作學術分析之用，個別問卷都將匿名以及保密處理，請您放心。非常感謝您提供寶貴的意見以及對於本研究的支持。

計畫主持人 空中大學公共行政學系助理教授 廖洲棚

協同主持人 政治大學公共行政學系教授 陳敦源

政治大學公共行政學系副教授 蕭乃沂

世新大學行政管理學系助理教授 廖興中

敬上



電子治理研究中心

Taiwan E-Governance Research Center

問卷說明

(填寫問卷題目前，請您務必先行閱讀!)

感謝您撥冗填答本問卷，對於本問卷的相關問題，請依據您個人實際的工作經驗或想法真實填答即可，無需顧慮個人的填答代表性或答案的正確性等問題。特別是當您回答有關您所屬機關工作表現的相關問題時，敬請您就個人實際的觀察與感受，勾選最適合的答案即可。為讓您更能瞭解本問卷的題意，研究團隊特針對本研究問卷常出現的幾個名詞，作如下界定：

- (一)「輿論」：係指民眾對政府的施政意見。
- (二)「新聞聯絡工作」：係指剪報、新聞媒體訊息彙整、輿情分析與對外新聞回應等工作。
- (三)「輿論蒐集」：係指負責新聞聯絡工作人員針對民眾對政府施政意見的蒐(收)集工作。
- (四)「輿論分析」：係指新聞聯絡工作人員針對民眾對政府施政意見的彙整、內容分析以及提出回應建議等工作。
- (五)「輿論來源管道」：係指在民眾對政府的施政意見的媒體來源，例如電子媒體、平面媒體或網路媒體。
- (六)「機關」：係指您目前的服務機關。例如：您為行政院主計處第二局第一科科員，則所指的「機關」即為「行政院主計處」。
- (七)「單位」：係指您目前的服務單位。例如：您為行政院金融監督管理委員會保險局第一組第二科科員，則所指的「單位」即為「行政院金融監督管理委員會保險局第一組第二科」。

最後，為感謝您的填答，研究團隊將致贈您 100 元全家超商的商品禮券表示謝意，麻煩您填妥公文隨附的通訊資料後，透過郵寄、傳真或電子郵件寄回給本案研究助理，以方便我們將禮券回寄給您，謝謝您的合作！

請依據您目前的實際工作實況，勾選適合的答案

1. 請問您的工作是否需要蒐集民眾對政府施政的意見（輿論）？
是 否（答否者，請跳至回答第 9 題）
2. 請問您會從下列哪些管道蒐集輿論？並請在答項後填入一個您最重視的媒體
（網站或調查機構）名稱？（複選）
舉例：平面新聞媒體（包含報紙、雜誌）中時（媒體名稱）
平面新聞媒體 _____（媒體名稱）
電子新聞媒體 _____（媒體名稱）
網路新聞媒體 _____（網站名稱）
網站討論區 _____（網站名稱）
網路部落格 _____（網站名稱）
社群網站 _____（網站名稱）
民意調查 _____（調查機構名稱）
其他_____（請敘明管道及媒體名稱）
3. 當您蒐集輿論時，下列何者是您決定要不要蒐集的因子？（複選）
機關首長關切度 民意代表關切度 發言者身份
和機關業務相關度 和政府施行重大政策的相關度
媒體報導篇幅 訊息來源管道 網路討論人數
其他_____
4. 請問您每日平均需要對蒐集的輿論內容彙整更新幾次？
1 次 2 次 3 次 4 次 5 次以上
5. 請問您會採用下列何種方式將蒐集到的輿論向上級報告？（複選）
口頭面報 書面報告 電子郵件 內部網站（intranet）
電話通報 手機簡訊 其他_____（請填入）
6. 請問您認為自己/團隊的輿論蒐集報告，對 貴機關首長瞭解民意的幫助程度
為何？
（0 分為沒有幫助；5 分為非常有幫助，請填入 0~5 的整數分數）您自評的分數
為_____分
7. 您對於自己/團隊從事輿論蒐集的工作表現滿不滿意？
（0 分為非常不滿意；5 分為非常滿意，請填入 0~5 的整數分數）您自評的分數
為_____分
8. 您對自己/團隊蒐集輿論內容的更新速度滿不滿意？
（0 分為非常不滿意；5 分為非常滿意，請填入 0~5 的整數分數）
您自評的分數為_____分
9. 請問您工作是否需要就輿論可能產生的影響提出分析/建議報告？
是 否（答否者，請跳至回答第 21 題）

10. 在從事輿論分析工作時，貴機關首長的政策偏好會影響您的分析嗎？（0分為不影響；5分為完全影響，請填入0~5的整數分數）
您自評的分數為_____分
11. 在從事輿論分析工作時，民意代表的政策立場（或關切的議題），會影響您對特定議題的重視程度嗎？
（0分為不影響；5分為完全影響，請填入0~5的整數分數）
您自評的分數為_____分
12. 在從事輿論分析工作時，您自己的政策偏好會影響您對特定議題的重視程度嗎？
（0分為不影響；5分為完全影響，請填入0~5的整數分數）
您自評的分數為_____分
13. 在從事輿論分析工作時，輿論和機關業務的相關程度會影響您對特定議題的重視程度嗎？
（0分為不影響；5分為完全影響，請填入0~5的整數分數）
您自評的分數為_____分
14. 在從事輿論分析工作時，媒體報導篇幅會影響您對特定議題的重視程度嗎？
（0分為不影響；5分為完全影響，請填入0~5的整數分數）
您自評的分數為_____分
15. 在從事輿論分析工作時，輿論來源管道（例如：電子媒體、平面媒體或網路媒體）會影響您對特定議題的重視程度嗎？
（0分為不影響；5分為完全影響，請填入0~5的整數分數）
您自評的分數為_____分
16. 在從事輿論分析工作時，網路討論人數會影響您對特定議題的重視程度嗎？
（0分為不影響；5分為完全影響，請填入0~5的整數分數）您自評的分數為_____分
17. 請問您會採用下列何種途徑將輿論分析結果向上級報告？（複選）
口頭面報 書面報告 電子郵件 內部網站（intranet）
電話通報 手機簡訊 即時通訊軟體（如 Line 或 Skype 等）
其他_____（請填入）
18. 請問您每週平均需要撰寫幾次輿論分析報告？
1次 2次 3次 4次 5次以上
19. 請問您的輿論分析報告，對貴機關首長瞭解民意的幫助程度為何？
（0分為沒有幫助；5分為非常有幫助，請填入0~5的整數分數）您自評的分數為_____分
20. 您對於自己/團隊從事輿論分析的工作表現滿不滿意？
（0分為非常不滿意；5分為非常滿意，請填入0~5的整數分數）您自評的分數為_____分

Opinion into Government Decision-making Process

21. 請問您對於 貴機關過去一年對外進行政策溝通的工作表現滿不滿意？
(0分為非常不滿意；5分為非常滿意，請填入0~5的整數分數) 您自評的分數為_____分
22. 請問您 貴機關過去一年在施政措施具體採納輿論意見的表現滿不滿意？
(0分為非常不滿意；5分為非常滿意，請填入0~5的整數分數) 您自評的分數為_____分
23. 請問您對於 貴機關過去一年回應輿論批評的危機處理表現滿不滿意？
(0分為非常不滿意；5分為非常滿意，請填入0~5的整數分數) 您自評的分數為_____分
24. 請問您對於 貴機關過去一年回應輿論的速度滿不滿意？
(0分為非常不滿意；5分為非常滿意，請填入0~5的整數分數) 您自評的分數為_____分
25. 請問您對於 貴機關過去一年為回應輿論而進行內部跨單位協調的速度滿不滿意？
(0分為非常不滿意；5分為非常滿意，請填入0~5的整數分數) 您自評的分數為_____分
26. 請問您對於 貴機關過去一年對不同立場的輿論公平回應的表現滿不滿意？
(0分為非常不滿意；5分為非常滿意，請填入0~5的整數分數) 您自評的分數為_____分
27. 請問您對於 貴機關過去一年對不同輿論來源管道平等對待的表現滿不滿意？
(0分為非常不滿意；5分為非常滿意，請填入0~5的整數分數) 您自評的分數為_____分
28. 請問您的現職官職等是？
 _____任 (簡、薦、委) _____職等 (請填入)。
 軍警 (消防) 人員 _____。(請填入官階)
 機要人員。
29. 請問您的公務部門服務總年資是？
_____年_____個月。(統計至民國 102 年 8 月止，請填入)
30. 請問您在現在的職位總共服務多久？
_____年_____個月。(統計至民國 102 年 8 月止，請填入)
31. 請問您的性別是？
 男性 女性
32. 請問您的出生年？ 民國_____年。
33. 請問您的最高教育程度？
 高中 (職) 以下 專科 大學 碩士 博士
34. 您個人現在有哪些可上網設備？ (複選)
 桌上型電腦 筆記型電腦 平板電腦 智慧型手機

- 其他_____ 都沒有（選本答項者，前述答項不能勾選）
35. 請問您平均一天花多少時間上網？_____小時（請填入概略估算值）
36. 很多時候，我們從生活裡接收到的訊息並不完整，如美食報導會略去店名或是地址等等。請問您能夠根據有限資訊，透過關鍵字在網路上搜尋到正確資訊嗎？（0分為完全不能；5分為完全能正確搜尋，請填入0~5的整數分數）
您自評的分數為_____分
37. 請問您最近一年有沒有使用 facebook、google+、Twitter、Plurk、Buboo 等社群網站？ 有 沒有
38. 請問您最近一年有沒有瀏覽各式的網路討論區(如政治、美食、攝影、運動等)？
有 沒有
39. 請問您有沒有自己的網路部落格？ 有 沒有
40. 請問您最近一年有沒有在網路上發表您對於當前政治、社會或公共政策看法？
有 沒有
41. 在網路世界中，我們會有很多機會跟網友接觸，且網友多為匿名。從您的經驗來看，您對網友言論的可信任程度會給幾分？
（0分為完全不相信；5分為完全能相信，請填入0~5的整數分數）
您自評的分數為_____分
42. 請問您所屬機關的位階？
院本部 中央二級機關 中央三級機關
43. 請問 貴機關是否設有輿情工作（或新聞聯絡）小組？
是（常設單位） 是（臨時任務編組） 否
44. 請問 貴機關是否有明訂的輿論回應標準作業程序？
是 否
45. 請問 貴機關目前共安排多少人力負責輿情分析或新聞聯絡工作？
人（請填入人數）
46. 請問 貴機關常用於回應輿論的方式有哪些？（複選）
發布新聞稿 記者會 文宣廣告 讀者投書
機關網站消息 社群網站 部落格 網站討論區
47. 請問 貴機關平均一週以上述方法回應輿論的次數共有幾次？
_____次（請填入概略估算值）

~~問卷到此結束，感謝您的填答~~