

從「檢察機關網路聲量與情緒分析」 看：數位時代政府治理與決策趨勢

• 陳俊明

• 世新大學行政管理學系副教授

• 台灣透明組織常務理事

因應數位時代：政府當前面臨問題

政府機關平臺可近性

- A、民眾對政府信任度偏低。
- B、缺乏單一討論平臺 (但My e-gov 有這樣的企圖)
- C、網民習慣與自身意見相近或所謂主流平臺互動。

政府機關回應方式及回應內容

- A、政府回應速度緩慢。
- B、即使有所回應卻多流於制式的單向宣導。
- C、文字或表達方式多非網民所習用。

因應數位時代：政府當前面臨問題

(三) 政府資訊公開透明度不足

- A、政府無法因應網路訊息快速擴散的效應。
- B、政府掌握資訊公開程度主要裁量權。

建構網路參與機制的關鍵因素

(一) 結合大數據廣泛蒐集網路輿情

- A、平時就關注熱門網路平臺矚目公共議題。
- B、留心網路上具影響力者(人或團體)的意見走向。
- C、學習運用大數據分析技術 嘗試發掘議題所在。

(二) 規劃與時俱進的民眾參與方式

- A、結合主流平臺建構單一窗口參與機制。
- B、政策規劃階段即開放民眾參與。

建構網路參與機制的關鍵因素

(三) 公開透明與多元回應

- A、政府資訊公開可供查詢。
- B、明訂回覆流程及時限。
- C、主動說明是否採納網意。
- D、內容多元吸引民眾。公告回應內容於網路頁面，使陳情人及有興趣者瞭解政府如何回應及處理，避免重複問題一問再問，增加對政府的了解。
- E、結合實體會議討論。

(四) 其他配套調整措施

- A、中高階文官網路課程。
- B、高階文官的瞭解與支持。
- C、社會中介團體適當參與。

數位時代決策：網路輿情分析與調查

- 一、網路使用度及普及率增加，以機關網站為入口網，建構網路問卷平臺，以便機關常態執行網路民調。
- 二、運用網路輿情分析技術，觀測網路輿情。
- 三、以網路對重要議題行觀測，宜長期持續進行，並應謹慎判讀。
- 四、整合網路問卷調查、網路輿情分析(方法或技術)、實體電話調查、面訪或其他民意調查資料庫，乃至機關既有的剪報等相關資源，以供輿情會議研議之用。

數位時代政府決策分析：網民留言次(則)數

- 發言評論之次數或則數
- 發言回應之次數或則數
 - 回應發言的時間速度
- 引起回應最多的發言議題
 - 最受歡迎的主題和討論
 - 正面評論的次數及則數
 - 負面評論的次數及則數
- 維護網路社群的時間及人力
- 解決民眾問題的次數或則數

因應數位時代：請政府是否這麼做看看

- 1、公務員從消極遵行行政程序以求自保，邁向主動、準確、有意義的雙向溝通。
- 2、明確界定各類政府網路平臺之功能與屬性：
- 3、設法降低政府與網(鄉)民語言表意落差。
- 4、適時辦理「線上 - 實體」說明會，回應熱門政策議題；網路直播週知，讓公開透明更有感。
- 5、由第三方（NGO / NPO）橋接政府與公民：
 - (1)、資訊志工培力與尊重第三方中立角色；
 - (2)、善用志工靈活性以及不同的知識脈絡與人際網絡背景。

