

國家發展委員會

「數位時代下之新型態政策溝通發展趨勢與創新模式—以武漢肺炎（COVID-19）疫情為例」委託研究計畫 需求書

案號：ndc109049

壹、緣起

數位時代伴隨手機等行動裝置普及化、資通訊科技應用成熟化，以及 Facebook、Twitter、LINE、YouTube 等社群網路互動生活化，提供政府即時性與不中斷的政策溝通管道，也讓民眾擁有更為多元的意見反饋與主動參與的場域；在此同時，政府與民眾也在面對不實訊息充斥、帶風向與同溫層效應、溝通對象錯置、溝通時機失當、缺乏共同溝通語言等問題上，也因為數位溝通環境日益成熟發展而被放大，衝擊公眾信任基礎。

嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎，COVID-19）全球蔓延，除考驗各國政府風險治理能力外，各項防疫政策也因涉及經濟、勞動、醫療、交通、境管等跨領域屬性，並在行政作為上涵蓋管制手段到給付措施，嚴重影響人民自由與日常生計。在以全民為利害關係對象的前提下，如何有效進行政策溝通，讓政策意旨可以正確而有效傳達，避免民眾受到不實訊息引導；並提供民眾參與的適當場域，迅速回饋輿論意見，創造公私協力條件，將能降低集體恐慌與不信任感，有效凝聚社會信任共識，此亦是各項防疫政策得以落實的重要基石。

全球武漢肺炎疫情肆虐期間，各國防疫成效落差甚大，反映各國在跨領域、跨部門、跨層級的政策組合下，政策溝通是否得以有效落實，特別是在數位時代下的政策溝通環境已異於以往，部分國家的政府在政策溝通成效上顯得侷促。反觀我國政府在疫情期間相關工作，除以專業為本、審慎周延且超前部署之檢疫與管制處置外，政府及防疫團隊的政策溝通手段得以回應數位社會趨勢的溝通需求，並善用科技應用來擴大溝通成效，包含每日以直播方式即時向國人說明防疫工作狀況、記者會涵蓋訊息澄清與

衛教宣導等多元媒體互動、徵用廣播電視時段進行防疫宣導、社群媒體編輯（社群小編）針對不同標的群眾與網友互動等，均是我國防疫成果獲得普遍肯定的重要因素。

貳、計畫目標

- 一、以武漢肺炎疫情之防疫政策為分析案例，探究政府在數位時代所面臨政策溝通情境與新興議題。
- 二、針對國際案例進行比較分析，除避免重蹈覆轍外，亦可於國際經驗中尋求創新之政策溝通方法做為未來參考。
- 三、整理政府在面對疫情過程之重要議題所採取的因應模式，並探討主要溝通手段與科技應用之成效，完整記錄我國此次政策溝通經驗。
- 四、提出我國政府未來因應數位轉型之跨域政策溝通精進方向，以及可操作性之指引。

參、研究期程

廠商應於決標日起 10 個月內完成履行採購標的之供應。

肆、委託辦理工作項目

一、研究課題

- （一）研析數位時代下之政策溝通新趨勢及所面臨之問題，包括但不限於：
 - 1、數位工具與社群媒體蓬勃發展，對社會輿論（尤其緊急危難與社會重大事件）與政策溝通之影響。
 - 2、不實訊息（disinformation/misinformation）散布之方式，及其對社會輿情之影響。
- （二）比較分析主要國家因應武漢肺炎之政策參與及溝通作法：
 - 1、比較之國家建議包含美國、英國、德國、韓國、日本（上開國家如有調整，請於服務建議書敘明理由）等。

2、比較之內容包括但不限於：

- (1) 數位科技融入各國因應武漢肺炎相關政策溝通模式與案例。
- (2) 面對武漢肺炎疫情不實訊息（含境內外）之因應措施。
- (3) 可供我國借鏡之模式（包含成功與失敗案例）。

(三) 就我國武漢肺炎疫情期間之政策規劃、執行、評估等階段之政策溝通，選擇具代表性案例進行分析。研究設計包括但不限於：

1、網路資料探勘與分析：以各大新聞媒體、重要社群網站等為蒐集範圍，就因應武漢肺炎疫情在防疫與振興經濟過程中之相關政策溝通作為（包括不實訊息之處理），對網路聲量、情緒、立場等影響情形進行大數據文本分析。

- (1) 分析標的為疫情期間重大事件及措施，並以至少 2 項防疫工作（正、負面評價至少各 1 項）以及振興三倍券為分析案例。
- (2) 上開社群網站除國內社群媒介外，應至少包含 Facebook、Twitter、LINE 或 YouTube 其中一項，並於服務建議書敘明選擇該社群網站之原因、資料蒐集期間與範圍。
- (3) 分析資料類型包含文字、圖片、影音、多媒體等。

2、深度訪談：就相關研究對象進行訪談，包含政策溝通之主要決策與執行者至少 5 人（請於服務建議書研提擬訪談人選），以及輿論影響者（如網路意見領袖等）至少 20 人。

3、焦點座談：邀請相關研究對象辦理至少 2 場焦點座談，每場以 6 至 8 人為原則，廣徵意見加以整合分析並納入研究報告。

(四) 整理研提我國政府因應武漢肺炎疫情之政策溝通模式，並提出我國政府未來因應數位轉型之跨域政策溝通精進方向與具體建議。

(五) 研提行政部門因應數位轉型之跨域政策溝通的可操作性指引，依不同議題類型或溝通模式製作操作手冊，手冊內容至少包括人員組成與分工、議題類型與決策層級、作業流程、經費需求等。

二、研究計畫需求

- (一) 受託團隊成員至少應具公共治理、新興媒體與傳播科技、巨量資料分析相關專長領域。
- (二) 受託團隊應定期召開工作會議，並說明各項工作進度與執行規劃，本會得視需要參與或另行召集會議，受託團隊應配合辦理並提供所需資料。受託團隊應將以上會議結論作成紀錄提交本會。

三、研究報告之提出

- (一) 決標日起 1 個月內提出期初報告，須包含研究規劃、方法、方向等內容。
- (二) 決標日起 4 個月內提出期中研究報告。
- (三) 決標日起 8 個月內提出期末研究報告初稿。
- (四) 經本會就報告初稿提出審查意見，送由廠商依照本會委託研究計畫作業要點規定完成修正並於決標日起 10 個月內提送結案報告。
- (五) 口頭及書面報告須以中文為之，書面報告摘要則須中、英文並列。

伍、預算金額及付款方式

- 一、本計畫預算新臺幣 250 萬元【含各項稅賦及委託期間召開之各次會議所邀請專家學者參與廠商提送報告及其他事項所需一切費用（出席費、審查費、交通費、會場費用等）】，實際經費以議價結果為準。
- 二、付款方式採總包價法計算，於決標日起分 3 期付款：付款條件與方式詳如契約規定。

陸、服務建議書格式

- 一、以中文由左至右（直式橫書）擅打，以 14 號字為原則，如有圖表得採用 A3 紙張，裝訂時應摺疊成 A4 尺寸，並加編封面、目錄及頁碼，A4 紙張雙面列印一式 15 份，建議 30 頁以下，但附錄、工作人員名冊資歷、廠商過去履約證明文件及相片，不計入頁數。
- 二、製作內容至少包括下列各項（請依機關提供之下列項次所述撰寫，可

自行調整目次及名稱或增加項目，應按評選項目製作頁次對照表)：

- (一) 研究目的
- (二) 研究大綱 (含研究架構、預定內容及預期成果)
- (三) 相關研究之介紹與檢討
- (四) 研究方法
- (五) 工作項目及進度 (得以甘特圖表示)
- (六) 人力配置及經費分配 (需詳列報價內容，請依評選報價單填列)
- (七) 研究主持人及研究人員姓名、現職、學經歷及研究分工及專長說明
- (八) 過去執行相關規劃、研究等工作經驗說明及實績證明資料
- (九) 廠商企業社會責任(CSR)指標及提供員工「工作與生活平衡」措施

柒、其他注意事項：

委託研究計畫進行應遵行「國家發展委員會委託研究計畫作業要點」。
(請上本會網站查詢)

國家發展委員會 109 年度

「數位時代下之新型態政策溝通發展趨勢與創新模式—以武漢肺炎 (COVID-19) 疫情為例」委託研究計畫〈案號：ndc109049〉 評選報價單

投標廠商：

本計畫主持人：

費用項目	金額 (單位元)
一、人事費(不得編列顧問費)	
二、業務費(含其他費用概估)	
三、行政管理費	
投標總價新臺幣	

註：1. 各大項費用所屬細項內容應詳實說明，並依「行政院所屬各機關行政及政策類委託研究計畫經費編列原則及基準」、「國家發展委員會委託研究計畫作業要點」編列(請上本會網站查詢)。

2. 投標文件所載總標價之文字與號碼不符時，以文字為準。如以文字為數次表示之總標價不一致時，以最低額為準。

投標廠商：

投標廠商印章：

<p>計畫經費 預算配置</p>	<p>一、人事費： 主持人 協同主持人 研究員 研究助理</p> <hr/> <p style="text-align: right;">小 計：</p> <p>二、業務費 會議出席費 深度訪談費 報告印刷費 資料蒐集費 資料探勘與分析費 差旅費 雜支</p> <hr/> <p style="text-align: right;">小 計：</p> <p>三、行政管理費</p> <hr/> <p style="text-align: right;">小 計：</p> <p style="text-align: right;">總 計：</p>
----------------------	--

註：上述科目項下之報價項目，廠商得視其投標之規劃內容調整或增減。