

# 彰化縣政府 100 年度自行研究報告

## 新聞輿情蒐集、分析與反映之研究

研究單位：新聞處

研究主持人：李伯超

協助研究人員：賴如雅、李東陵、陳建宏、鄧仕元

研究期程：自 100 年 1 月 1 日至 100 年 5 月 31 日

## 彰化縣政府 100 年度自行研究成果摘要表

|           |                                                                                                                                       |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 計 畫 名 稱   | 新聞輿情蒐集、分析與反映之研究                                                                                                                       |
| 研究單位及人員   | 新聞處<br>研究主持人：李伯超<br>協助研究人員：賴如雅、李東陵、陳建宏、鄧仕元                                                                                            |
| 期 程       | 自 100 年 1 月 1 日至 100 年 5 月 31 日                                                                                                       |
| 經 費       | 無                                                                                                                                     |
| 緣 起 與 目 的 | 有鑑於大眾傳播媒體日趨多元、即時，民眾投訴管道亦多，如何廣泛蒐集輿情，迅速協助解決民瘼，完善施政建設，實有深入瞭解因應之必要。                                                                       |
| 方 法 與 過 程 | 一、輿情來源種類。<br>二、輿情蒐集與分析。<br>三、針對相關輿情之檢討、改善。<br>四、追蹤列管。<br>五、輿情蒐集執行人力探討。                                                                |
| 研究發現及建議   | 一、網路資訊更新快速，日趨流行，為新一代資訊媒介利器。<br>二、建議回應輿情應務實，站在民眾立場思考，積極處理並持續追蹤，方能獲得認同。<br>三、鑑於傳播媒介愈趨多元，須建立人人都是輿情反應者共識，建構全面之輿情蒐集機制。<br>四、簡化本府網頁答客問提問程序。 |

## 目 錄

|                   |    |
|-------------------|----|
| 一、摘要.....         | 1  |
| 二、主旨及背景說明.....    | 4  |
| 三、相關研究、文獻之檢討..... | 5  |
| 四、研究方法.....       | 7  |
| 五、研究發現.....       | 9  |
| 六、結論與建議 .....     | 12 |
| 七、參考文獻 .....      | 13 |