

虛擬網絡行動者角色與政策審議品質關係 之研究：一個應用社會網絡分析法的探索¹

謝儲鍵*、陳敦源**

摘要

資訊科技的進步，促使虛擬社群成為快速連結訊息的管道。批踢踢對時事討論之便利，間接提升全民參與及開放政府的思維，並結合社群平台提升虛擬網絡的力量。政策審議品質主要透過行動者角色結構，瞭解討論內容的收斂與品質指標衡量。本研究以批踢踢政策版「二代健保政策」議題，觀察回覆內容與評估發言品質，分析在虛擬平台中，參與討論的行動者角色，瞭解互動關係與發言過程，試圖析論虛擬網絡之中心者、中介者與捐客等角色，瞭解整體審議品質，希望藉此給予未來政策討論的多元思考。

研究發現，在網絡中，高度中心者多為學生，重要中介者則有分析師與醫療相關人員，負責傳遞、發布健保制度訊息。中心者並未如預期成為捐客，而是高發言品質者成為訊息收斂的促進者；高負向中心性的行動者，會造成網絡資訊的間斷；發言次數較少，卻提供豐富資訊者，具有橋樑及捐客功能；具醫學專業背景者，雖受到回應者的質疑與挑戰，但未離開討論場域，繼續參與達到訊息收斂，且菁英主導議題的情況並不顯著。批踢踢具有時間與空間彈性，吸

¹ 作者感謝2位評審對本文初稿提供許多寶貴意見。本文曾發表於2012臺灣公共行政與公共事務系聯合會（台南：國立成功大學，2012年5月25日至26日），感謝李仲彬教授之指教。惟文中若有任何缺失或疏漏，悉由作者負責。

*（通訊作者），國立政治大學公共行政學系博士候選人

** 國立政治大學公共行政學系教授

投稿日期：2015年4月20日；採用日期：2016年1月15日

doi:10.3966/2311505X2016020301003

引具國際經驗者參與，達到深入持續的對話。最後，審議品質衡量分析顯示，「尊重性」與「合理性」是有效連結對話與訊息收斂的重要影響指標，具品質提升的正向效益。

關鍵詞：批踢踢實業坊、社會網絡分析、政策審議、虛擬網絡、網絡治理

Exploring the Relationship between Role Playing and Deliberative Quality in Virtual Network: An Application of Social Network Analysis on PTT

Chu-Chien Hsieh^{*}, Don-Yun Chen^{**}

Abstract

Along with the progress of information technologies, the virtual communities become the important path to expand information and connection. The trend for users of PPT initiates the thinking of “Open Government” and “Citizen Participation”. Based on convenience of technologies and combination of community organizations, the interpersonal relationship is more frequent and enhances the power of virtual networks. PTT is one of the most popular tools for users in Taiwan to discuss the social issues.

This paper aims to understand the interactions and structures from the relationship between virtual network and discussion quality to evaluate the effect and convergence of context. Therefore, this research heads to analyze these factors of “Centrality”, “Betweenness Degree” and “Structural Holes” to draw a graph for actor participating in the policy domain.

The result demonstrates that the actors don't have obvious hierarchical differences. The actors of high centrality who are negative prestige cause information suspension. Otherwise, the actors who are speechless and high quality become the bridges for policy connections. Also, they are brokers. The research claims that the elites don't control and dominate the issues to an imbalance condition in virtual networks. PTT is more flexible

* (Corresponding Author), Ph.D. Candidate, Department of Public Administration, National Chengchi University

** Professor, Department of Public Administration, National Chengchi University
doi:10.3966/2311505X2016020301003

for time and space to attract more actors who have international and multiple experiences engaging in the policy domain. Finally, the evaluation for deliberation shows “respect” and “reasonable” are two important criteria to network actors to enhance the positive effect for discussion quality.

Keywords: PTT, social network analysis, policy deliberation, virtual network, network governance

壹、前言

網路社會的來臨，虛擬網路的資訊傳遞隨著科技進步，對於國家、社會與人際間訊息交流，提升擴散速度，更改善電子通訊科技（Information and Communication Technologies, ICTs）使用的效益。社會性的網路轉型中，大眾溝通的轉型不但涵蓋媒體的蛻變，其本身就是一個網絡社會（network society）（Castells & Cardoso, 2006）。

以太陽花學運為例，它扭轉了傳統社會運動過程中，溝通資訊的「長時間、耗費資源」限制。「網民」（netizen）透過虛擬社群溝通，快速集結群眾的「互動行為」（interactive behavior）（Rheingold, 2000），存在資訊分享與互助的內涵。以虛擬網絡途徑達到真實世界行動的目的，是一種透過行動者參與而提供利益報酬、共享的結果（Ekeh, 1974）。「虛擬社群」（virtual community）是民眾相當容易進入的社群組織途徑，節省時間成本，卻能快速達到蒐集民意的效果。有些社會或公共議題適合公開討論，但某些較弱勢議題在初始階段，卻僅適合在虛擬空間中先達成認同，滿足內部需求（McAdam & Paulsen, 1997）。因此，虛擬社群也被視為凝聚地理分散的工具，利用網絡聯繫彼此，形成虛擬社區（McAdam & Paulsen, 1997）。近 10 年來，利用虛擬社群探討公共政策議題的趨勢不減反增，尤其公共行政領域已有大量關於 Facebook 與論壇應用於審議民主之政策討論的研究。然而，不可否認的是，「批踢踢實業坊」（以下簡稱 PTT）仍是網路使用者最常使用的工具之一，但 PTT 的研究卻較少被提及。

虛擬社群的便利性提升人際互動的頻繁，對政策的討論也更開放與易入。政府積極將虛擬網絡視為重要政策民意來源與傳遞管道，透過科技與網絡的連結及權力關係，瞭解虛擬網絡中政策討論的品質。過去學者認為網絡討論要達到有品質的政策討論，其重要路徑係透過「審議過程」（deliberative process），達到資訊分享與收斂之目的（林宇玲，2014；黃東益、陳敦源、蕭乃沂，2006；楊意菁，2008；羅晉，2008）。而審議概念最大的挑戰便是在討論場域中，能否涵蓋所有政策的參與者，並解決少數參與者沉默的問題（劉正山，2009，頁 113）。審議途徑呈現的多元觀點，學者曾以「組織場域」（organizational field）概念，探討特定議題下，社群團體的動員密度與審議傾向，並提出審議不應限制在單一的互動論壇與理性的言說形式，應重視公開彈性的溝通，關注公民社會場域中「非正式」、「非結構化」的討論（左正東，2008；林鶴玲、鄭陸霖，2001；林國明，2013；廖洲棚、陳敦源、蕭乃沂、廖興中，2013）。

一般來說，參與者在特定場域的討論過程，對於溝通效益、立場觀點轉變等變化，很難透過一場定時、定點的會議論壇體現成效。而本研究目的便是透過 BBS 途徑的 PTT 場域，探討虛擬匿名的空間，如何發揮長期政策審議（policy deliberation）的效益、品質及其限制。PTT 係近 20 年來大學生、青壯年族群討論時事與議題分享的空間（林鶴玲、鄭陸霖，2001；羅之盈，2015）²。這群行動者對於資訊傳播與評論具高度影響力（王光旭，2010，2012，2013），可討論議題、激盪想法，更可發揮群眾團結力量解決公共事務。當然，這些年來已有太多的論壇與先進的工具，目的在促進民眾使用的方便性並達到快速的回應。雖然虛擬平台已是新興的趨勢與空間，但每個平台的效益與使用量並不同，功能完善的網絡平台，可能因為吸引因子微弱而效果不彰。儘管 PTT 的功能不若許多新成立的論壇與 Facebook，但它仍是一個具有大量使用者習慣熟悉的虛擬空間，即使功能不如其他虛擬平台，但若能改善被質疑的平台審議品質問題，是否能得到正向的成效，是本研究所關懷的核心議題。

在政策議題選定方面，本研究選擇 2011 年在 PTT 政策版聲量最多、時間持續最久（3 個月）的二代健保政策議題。時值 2012 年二代健保制度實施前，衛生署與健保局便陸續舉辦多場的座談會議，希望向民眾詳細解釋政策。而民眾最大問題便是一、二代健保制度與醫療體制差異，然而除了從新聞上得到片段的資訊外，其實常無法親自參與多元討論獲得資訊，更遑論個別說明會、公聽會能為他們帶來資訊的交流與匯集；更重要的，二代健保的政策改變主要對青壯年族群有較長期的影響，而政府即使舉辦座談會，也無法在單一會議中解釋民眾的疑問與傳遞訊息，因此，網路政策審議的角色益發重要。本研究選擇二代健保議題，希望藉由網路使用者發聲量大的議題，來驗證在時間、空間的持續與跨越性下，行動者互動的情況與討論的品質。

² PTT 從過去一個做為學生內部訊息流通的虛擬空間，演變成各類社會議題與政策審議的重要場域，甚至發起社會運動，儼然成為青壯年世代立即性行動召喚的重要交流平台。2013 年一部以 PTT 為背景的电影「BBS 鄉民的正義」，引起廣大討論，根據 PTT 的定義：「一個快速、即時、平等、免費、開放且自由的言論空間」，堅持不商業化、不營利的場域。整個 PTT 註冊帳號已達 150 萬人次，尖峰時段超過 15 萬人同時在線，多集中在 18～35 歲，成為臺灣最有影響力的網路社群（陳柏璿、周昱璇、胡舜鈴、劉揚銘，2016）。陳柏璿等人並比較 Facebook 與 PTT 的差異，包括 Facebook 具實名制、僅能看見好友發布文章、訊息只供內部成員觀看或選擇公開、僅能回覆好友、圖多於文，以及統一由 Facebook 進行管理等特性；而 PTT 則是具有匿名制、文章全面流通、清楚分類且各看板資訊公開、符合一定次數即可回文、DOS 系統圖文編排，以及由鄉民共同選出版主等差異。從近年來 PTT 鄉民熱烈討論的社會事件引起廣大關注的趨勢來看，確實引起社會大眾與新聞媒體的關注，並達到政策宣傳與資訊擴散之目的。

研究方法的部分，本研究觀察 PTT 政策版「二代健保政策」議題中，行動者回覆議題的過程，以及行動者針對議題提出的回應內容，做為評估是否具品質的因素。在虛擬網絡中，若匿名持續性的場域可提升行動者參與政策討論的品質，便可思考未來將 PTT 應用於政策討論的可行性。當然，由於過去研究較少對參與 PTT 的行動者進行深入的互動結構探討。因此，本研究試圖以網絡與審議品質途徑，嘗試一個經驗性的編碼研究，由於研究者對於行動者的進出討論場域及其流動的情況並無法完全掌握，本研究最多可以被稱為一個觀察實驗。除此之外，本研究將應用社會網絡分析技術（王光旭，2015），將重點置於以虛擬網絡分析政策討論的兩個概念連接上，試圖探討以下三個面向：一、析探虛擬網絡行動者的角色與互動關係；二、虛擬網絡的討論過程與品質評估；三、檢視過去學者對於虛擬網絡的經驗，並以此對話。簡言之，本研究從開放空間的角度，以無主導者的虛擬網絡，探討做為一個政策討論的工具，是否具有效益。若結果呈現正向性與品質，則未來政府在政策討論的形式，便可將 PTT 做為政策宣導及討論平台，並安排隱藏的引導者做為政策討論媒介。以虛擬網絡空間中的角色互動結構做為分析實證，希冀給予未來政策討論與提升品質的重要影響因素。因此，本研究的主要問題有以下三項：

- 一、虛擬網絡的政策討論互動中，行動者角色屬性的結果為何？
- 二、政策審議過程之品質指標，行動者所得到的發言品質分數為何？
- 三、政策討論的過程如何藉由網絡行動者的互動與角色結構，而達到品質提升的效益？

貳、文獻回顧

一、虛擬網絡

虛擬網絡的興起，起因於公共事務愈加複雜化，促使國家與政府愈來愈難控制龐大的「巨靈」（Leviathan）（陳敦源，2009a）。政府只能應用更專業的程序控制行政體系來平衡政府能力與民眾權益保障，但若民眾不瞭解政府的作為，便無法直接監督政府的專業性，導致民主治理中的「專業不對稱」（professional asymmetry）（陳敦源，2009b）。簡言之，虛擬網絡主要想解決政府管理困境與失靈，包括資訊傳遞落差等問題。政府失靈導致與民眾溝通協商更顯不易，而民眾也很難接收到政府欲傳達的資訊。因此，透過虛擬網絡平台，便能有效解

決此困境 (Buchanan, Tollison, & Tullock, 1980)。由於虛擬網絡增加了「互動式」的交流，有別於傳統單向傳播的網路媒體型態 (陳敦源、潘競恆，2011)。透過網路平台 (web as platform)，運用「群體智慧」(collective intelligence) 概念，達到使用者與虛擬社群的雙向互動、協力與分享 (O'Reilly, 2005; Osimo, 2008)。

傳統公共行政思維以「政府」為中心的決策路徑出發，爾後發展至新公共服務 (New Public Service, NPS) 倡導公民精神後，「網絡」(network)、「官僚」(bureaucracy) 與「市場」(market) 成為平行的治理模式 (Rhodes, 1997, p. 47)，其中運用最為廣泛的網絡概念是以 ICTs 做為公共議題討論的途徑。尤其「電子化政府」³ (E-Government) 更常被拿來做為公部門宣導公共議題、政策的創新管道，透過虛擬社群提升民眾參與政策制定過程之多元性。而虛擬社群傳播的快速與群集力量的展現，更讓 ICTs 成為政策討論的平台，成為技術與實務相輔相成的結合。在虛擬空間，行動者可自由分享資訊，利用網絡中各「結點」(nodes) 的連結而擴散，達到資訊交換與討論之目的。因此，網絡社會已是全球性的概念，不僅在國家脈絡下運作，更跳脫「政府組織」體系之外 (Castells & Cardoso, 2006)。

對於虛擬社群使用者類型的定義，其中強度使用者通常是網路社群中一小群高參與度的個人或團體，可透過管理的手段促使他們扮演「社群管理者」、「吸引新使用者」、「協助回應討論」與「糾正不當發言」，成為提升審議品質的專家角色 (陳敦源、潘競恆，2009)。而虛擬網絡仍為正式的互動結構 (Monge & Contractor, 2003)，是相互連結的系統。透過節點彼此的聯繫形成開放的網絡，達到知識分享與討論，成為主要的政策討論與溝通平台。

儘管臺灣已發展眾多不同的虛擬平台，但大多是公部門或非政府組織 (Non-Governmental Organizations, NGOs) 負責建置。這些平台大多是政府與 NGOs 特定政策及服務導向的宣傳途徑，而忽略行動者進入討論的阻礙與誘因，導致民眾對 Facebook 及 PTT 的參與度仍高於這些智庫與論壇 (陳敦源、潘競恆，2009)。這是什麼原因所造成的呢？可以從 1993 年新公共管理概念提倡顧客導向 (customer-driven) (Osborne & Gaebler, 1993)，演變至新公共服務強調將「顧客」(customer) 轉換為「公民」(citizens) 的概念說起。民眾透過 ICTs 工

³ 根據聯合國 (United Nations, 2003) 的定義，電子化政府是「政府應用資訊通訊科技提升內外部關係」，以資訊通訊科技 (網路) 的應用，強化政府對公民的責任，並提升政府與民眾的互動及溝通機會。

具達到溝通交流，被視為政府深化民主治理（全民治理，civil governance）的途徑（Caldow, 2004; Lenihan, 2002; Macintosh, 2004）。虛擬網絡強調的不是政府的參與，而是政府促進民眾的參與。如何讓有興趣的使用者進入後，都能在無障礙空間下表達己見，形塑政策意向（陳敦源、潘競恆，2009）。現今大多公共論壇仍是政府主導的前提下，在公共參與思維上便有所侷限且缺乏多元創新性，導致討論效益低落、資訊不對稱（information asymmetry）等困境。但虛擬網絡之假設應突破上述限制，朝向提升權力分享、自由言論與品質的目標前進（Messner, 1997）。

PTT 是一個自由的討論空間，社群中的行動者透過跨時間與空間的資訊分享，轉換為內化知識再進行討論內容，呈現一種流動（fluid）、動態的（dynamic）互動情境。在新聞報導中常看到經由 PTT 行動者的資訊分享過程，聚集了大量的民眾討論風氣或集體的想法。對於臺灣眾多的網絡平台，《天下雜誌》做了一份使用調查，發現「不同年齡偏好不同數位工具，不一定是因為數位工具本身特點有所不同，而是不同年齡層使用數位工具的目的不一樣」。PTT 在所有虛擬論壇中，是較沒有官方色彩、商業介入的中立平台，加上民眾使用 PTT 有「習慣性」，造成 PTT 的使用族群集中在 25 ~ 35 歲間（羅之盈，2015）。分析中認為，40 歲是明顯的網路族群分水嶺。羅之盈（2015）認為，40 歲以下的人，甚至是 35 歲以下的民眾，其學習生涯便開始接觸網路，也就是「數位原住民」，抑或稱為「行動網路原住民」。尤其虛擬網絡中的「布告欄」，以網頁為基礎的對話空間，很快便被廣泛應用在線上論壇或不同軟體應用的會議上，提供一個線性或執行非同步（threaded asynchronous）的溝通能力。線性的軟體呈現出同時貼文的情況，是一個為對話與關係建立互動的工具。而執行應用也可對特定貼文加以回應，亦可使用在遠距學習（distance learning）與問答上（Coleman & Götze, 2001, pp. 25-26）。儘管現在有 Facebook 的出現，仍無法取代 PTT 在臺灣虛擬平台的力量與地位。如圖 1 所示，PTT 透過 Facebook 強大的資訊交流平台，與主流言論相連結。以前沒有發聲權的市井小民（雙圈），就可透過 PTT 讓政策議題受到廣大的關注，吸引更多的主流媒體、論壇相繼討論報導（吳學展，2015）。透過 PTT 也讓更多元的民眾進入其場域，共同參與討論，促使議題的對話交流與訊息溝通更為聚焦，達到有品質的審議過程。

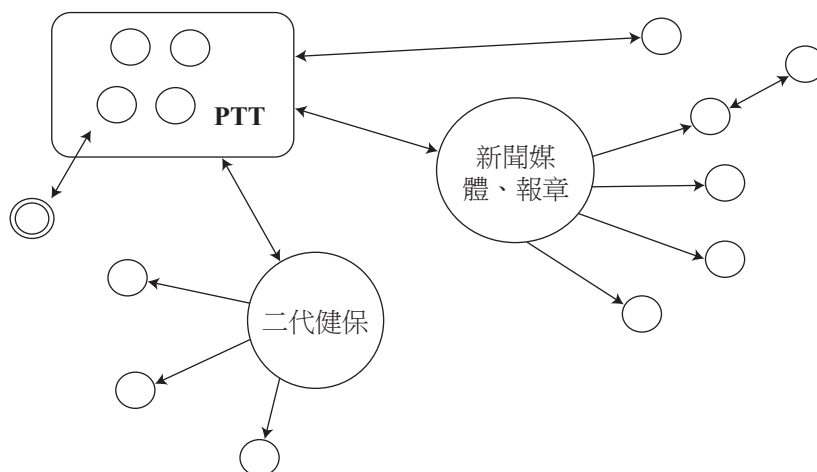


圖 1 PTT 在政策議題上的網絡聯繫擴散圖。修改自〈解構 PTT〉有自己的法律、法院和貨幣，沒被臉書淘汰的 PTT 是臺灣民主化的重要推手，吳學展，2015。取自 <http://buzzorange.com/2015/11/12/ptt/>

二、政策審議品質評估

政府若想提升公民參與度，便需創造一個多元充分的回應環境。但政府實際上卻無法完全的回應，因此，虛擬平台即成為促進政府與民眾對公共事務溝通與交流的重要管道。在一個高速多元的訊息網絡治理下，彼此的社會行為交換就有不同的形式 (Homans, 1958)。人際的互動行為是一個過程，所有行動者皆參與其中並交換有價值的資源。當行動者互動時，交換型態便會持續進行。社會中的互動關係就存在組織團體中，因內、外在的吸引力 (期待被接納或報酬)，而被某團體吸引進去。同時，網絡是一個較能形容使用者彼此連結的狀態，在促進「社會凝聚」(social cohesion) 時，也反映資訊時代所帶來的社會行動力 (Policy Research Initiative, 1997)。虛擬社群以 ICTs 做為媒介而建構出虛擬空間 (Rheingold, 2000)，立基於網絡長期發展的行動者、情感與人際的關係。而長期人際互動，導致行動者的行為影響了權力結構變化與權力地位的差異 (張闖，2008)。尤其，近年來公部門對 Web2.0 的關注與重視，積極以 ICTs 透過網路社群，收納重要議題的想法與意見，以促進民眾的參與，但研究發現此成效卻不如預期 (陳敦源、潘競恆，2009)。陳敦源等人認為「在其他虛擬網絡平台，如全民異言堂、政策投手板與全民諸葛亮等空間，參與者在回應次數上，平均都不超過 3 筆，更遑論有許多發言並未有網路使用者回應」。這顯示政

府與民眾對於網絡溝通平台的認知有所差距，而運作的方式也無法吸引民眾進入場域中。

民眾在使用線上論壇與政府期望間的落差，反映出公部門主導討論場域的問題，缺少吸引使用者進入參與的誘因。再從政策協商與政策協同作業觀點來看，政策社群著重在激發參與者發問、討論政策、提供回饋意見等互動機制，並讓參與者貢獻意見來影響決策的制度（O'Reilly, 2005）。大多政府主導的網路平台，並無法有效達到民眾高度的參與，且參與的行動者多是扮演「潛水」角色，只觀看他人的言論（陳敦源，2009a）；虛擬網絡行動者透過水平的互動與分享，發展出屬於群體空間內的認同感，也促使成為政治參與之捷徑。這批「虛擬行動者」是影響這個世代最重要的階層，從大學生到青壯年皆涵蓋其中。因此，瞭解 PTT 場域的審議品質與行動者角色，在未來思考將 PTT 做為另一個可操作的審議場域，便顯得格外重要。

探討虛擬網絡治理的概念，重點在觀察場域討論分享的過程、專業知識的獲取，以及客觀衡量每位行動者在互動過程的結構與品質。過去，對於虛擬網絡的疑問是「我們能從混亂沒有發言品質的討論中得到什麼？真的能有審議品質嗎？」近年來，學者對於政策討論的過程，大多以「審議民主」（deliberative democracy）的精神，做為提升審議品質的指標（林國明，2013；黃東益等，2006；楊意菁，2008；羅晉，2008）。審議指標之所以值得努力追尋其境界，是因為我們假設場域行動者有「進行說理的言說能力，以及互相尊重、容忍異見的公民德性」，並呈現多元、合理的觀點。尤其對於弱勢議題（如勞工、同志等），可透過虛擬途徑為缺乏社會正當性保護的團體，提供同樣關心議題的群體進入參與的工具（左正東，2008；林鶴玲、鄭陸霖，2001；林國明，2013）。公共討論若要建立在具品質的審議過程上，就應該朝向多元、非結構化的溝通（Young, 2003）。在面對多元的意見時，更要以理性的態度去理解對方立場，並包容尋求對相異意見的理解與共識（Barber, 1984; Habermas, 1998）。因此，審議的重要概念便是透過多元、持續並打破空間限制的過程，解決「忽略弱勢族群」、「控制資訊」與「抑制異議」的困境，達到討論的多元性（林國明，2009；陳東升，2006；黃東益，2008）。

網絡治理的政策討論效益主要體現在「歸屬」與「認同感」，並提供友誼與訊息的管道（Pyung, 1983）。在提升政策討論的過程中，聆聽相異的觀點與立場，評估論點的合理性，才能有效促進民主正當性（Cohen, 1997; Elster, 1998; Fishkin, 2009）。儘管 PTT 發展較早，模式已不若現今新興的論壇。但若掌握

PTT 這個網路使用者所熟悉的重要交流空間，促進政府與民眾的互動，將有助於公共政策審議品質的提升。而審議品質則要從審議精神談起，Rawls (1995) 提到的公民品德——「講理的」(reasonable)，必須透過公平程序交談，這並不是對歧異想法的妥協，而是「尊重包容」的互惠審視討論過程。討論審議的多元主義目的，是要求尊重各種價值平等的基礎，以尊重、互惠的態度，尋求對議題看法的一致性，試圖提出彼此可接受的說法與理由，朝向收斂的共識邁進 (Gutmann & Thompson, 2004)。近年常對民主品質的審議核心要素 (core attributes) 進行討論，如「平等性」(egalitarian)、「互惠性」(reciprocal)、「合理性」(reasonable) 與「無偏見的交換」(open-minded exchange) (Mendelberg, 2002, p. 153)。審議的過程，是比僅用文字的交換更為複雜且重要的過程，尤其在「電子對話討論」(electronic dialogue discussions) 中，更應該重視互惠性、合理性與無偏見的尊重與多元。只是這些要素仍限於特定的議題與虛擬空間，而非任何正式的審議平台皆可適用 (Price, Nir, & Cappella, 2005; Price & David, 2005)。研究發現，電子布告欄場域的行動者 (participants) 幾乎不會對於討論的文字內容與目標有任何適應上的困難，而是具有積極的線上討論過程 (Price & Cappella, 2002, 2006)。

虛擬網絡將民眾帶入議題討論的輸入項 (input) 中，與其他行動者在過程中相互論證，並達到交換觀點與共識的產出 (output) (Phang, Kankanhalli, & Huang, 2014, p. 173)。一份對於維基百科的研究發現，當行動者的知識與角色組成更多元，其發言品質可以被改善，且對任務衝突的可能性更低 (Arazy, Patterson, & Yeo, 2011)。而對於虛擬網絡另外一點的觀察是，行動者參與的品質與利他性 (altruism) 及互惠性的社會導向利益有正向關聯，但對於個人發展自我導向利益卻沒關係 (Peddibhotla & Subramani, 2007)。然而，有學者認為，「線上科技支持論壇」(online technical support forum) 的互惠性，對於社會利益在量與質上並未有顯著效益 (Wiertz & Ruyter, 2007)。

他們認為虛擬網絡的功能與目的有二：一、綜合性的審議；二、高品質的審議。綜合審議的平台應該讓團體在線上虛擬的環境達到實際討論的目的，一般設計的原則是以彈性 (flexibility) 與客製化 (customizability) 做為綜合審議的目標；而有品質的虛擬平台應該符合行動者的互動，並超越在面對面會議所達到的決策品質，例如高品質審議應遵循 Habermas 所提出的理想論述情境 (Habermas, 1989; Horster, 1992; Kiesler, Siegel, & McGuire, 1984)。Farnham、Chesley、McGhee 與 Kawal (2000) 對於聊天室 (chat room) 平台的期待，建

立在提供一個更為結構化的討論關係概念中，藉此改善群體討論的效益，並達成收斂共識的能力之上。

綜上所述，對於審議精神的評估，不論是實際面對面會議或虛擬平台，基本的精神皆不脫離四個面向，包括多元性、尊重性、互惠性與合理性。然而，過去研究對於評估指標之操作化過程，較少有明確的操作定義說明。而劉佩吟與黃東益（2011）雖然以立法院做為審議精神重構的場域，卻試圖釐清並具體歸納審議精神的涵義並予以修正。因此，本研究以劉佩吟與黃東益所提出的四個面向，做為評估審議品質的指標，再透過具體指標將討論內容進行實際評分（如表 1 所示）。

表 1
審議指標評估表

評估面向	定義	具體指標
A. 多元性	討論過程中不同觀點與意見之呈現	就相同議題而言，是否從不同角度提出相異觀點
B. 互惠性	討論過程中彼此意見的相互關係，包含意見的交換與相互的批評，或是因而導致意見整合或新意見產生	所發表之言論是否有回應他人意見 回應他人意見的方式是以積極或消極方式
C. 尊重性	討論過程中發言的態度與尊重他人之程度	發表演論時的態度如何
D. 合理性	討論過程中意見的合理化程度，包含其言論背後是否有一定理由、是否擁有用以佐證的資訊，以及公共利益之相關考量等	是否有論及支持自身意見的理由 是否提供相關資訊

註：取自〈政策合法化過程行政官員與立法委員論述的內容分析——審議民主的觀點〉，劉佩吟、黃東益，2011。《公共行政學報》，38，頁 11-13。

透過表 1 對審議品質具體的操作化指標，做為評估虛擬網絡的衡量，計算出每一個行動者在每次發言審議的品質，再輔以網絡的度中心性（centrality degree）、中介中心性（betweenness degree）與結構洞（structural holes），瞭解行動者轉變發言與角色的過程。在整個網絡中所處的位置，是否因為角色結構的變化而有轉換。對於 PTT 空間的政策討論過程，透過審議與網絡的評估，得到一個可能是未來討論新空間的評估與嘗試，雖無法在討論之初便具有共識，但若能在過程中將討論持續收斂，並具有品質，則將有益於虛擬網絡上審議民主的進步。審議品質的目的在於提升被認可的合法性（perceived legitimacy）

(Manin, Stein, & Mansbridge, 1987)，促進政治定位 (political orientations) 如政治知識、功效與政治參與 (Fishkin, 2009)，尤其是部分特別的政策議題，可能具有需立即回應的目標 (如同志、勞工與醫療議題)。則線上的虛擬討論過程，對於如何建立一個討論審議規範便具有實驗與應用的空間。因此，可以減緩目前可能損害審議民主理念的線上論述之效益 (Witschge, 2004)。

三、社會網絡分析與操作

社會網絡分析途徑，在心理、社會、傳播與商學領域已被廣泛應用。然而，公共行政常談論到的政府治理模式，其實也存在社會網絡的概念。社會網絡源自於社會學者的研究，他們關心人與社會的連結在網絡中的往來關係與方式 (Goffman, 1957)，包括團體內成員的「集體性」(collectivities)，以及社會網絡中與他人 (不同團體) 產生的聯繫。而 Breiger 重新修正這樣的觀點，認為「他者」(不同團體) 具備最基礎的團體關係或集體性來進行社會網絡連結 (Breiger, 1974; Breiger & Ennis, 1979)。在網絡中，透過中心性、中介性推測在網絡世界中的結構特性。中心性可以清楚呈現行動者在網絡空間聲望 (prestige) 的分布，透過中心性指標顯示在網路中的重要性 (Moreno, 1934)。如果行動者 (actors) 的連結程度相對網絡中其他行動者明顯的話，便推論行動者在組織團體中是處於一個主導位置 (prominent position)。然而，網絡中的中心性仍不足以說明網絡分布之角色重要性。網絡角色的結構不僅要觀察直接或鄰近 (proximity) 節點的連結，也要觀察牽涉到中介者的「非直接的路徑」(non-direct path)。因此，我們更要進一步瞭解「中介性」在網絡中所扮演的角色 (Friedkin, 1991; Hubbell, 1965)。

本研究以「度中心性」、⁴「中介中心性」概念 (Wasserman & Faust, 1994)，⁵描述政策討論網絡中具有聲望或具影響力的人。同時以結構限制性分析找出傳遞重要訊息，並具說服功能的「掮客」(brokers)。在非正式網絡中，行動者與身處的環境具有某些特性，從中找到連結相異組織團體的他者，進而探討「結構洞」而建構個體與網絡的關係。觀察網絡關係的同時，負責提供資訊的角色也很重要，因為他可能具有網絡代理人的角色，也就是所謂的「橋樑角色」

⁴ 度中心性意指行動者在一個網絡中是否占據在中心者的位置，也就是網絡的中心程度。

⁵ 中介中心性意指行動者可能成為另外兩個行動者傳遞訊息、溝通所通過的捷徑，但並不一定能成為兩個行動者間重要的影響者，也就是測量行動者在網絡中的中介程度高低。

(brokerage role) (Nooy, Andrej, & Vladimir, 2005)。本研究以 PTT 做為探討虛擬社群網絡之媒介，瞭解行動者與關係 (ties) 的互動及品質提升的問題。透過行動者——包含個人、小團體與組織單位——相互性 (reciprocity) 特徵，歷經長時間針對同一個議題進行討論，其發言審議品質是否有所改善，同時瞭解行動者形成互動的因素為何？

以下依序對中心性、中介性、結構洞與橋樑角色進行說明。度中心性與中介中心性為 Freeman (1979) 所提出的網絡概念，他認為在一個網絡中，中心性愈高的行動者具有較高的聲望 (或較低的聲望)。Zeleny (1940, 1941, 1960) 提出聲望指標主要是一群節點間總體平均聯繫強度，與行動者 i 所選擇行動者數目的差。如果很多有聲望的行動者選擇一個行動者，則該行動者就會被認為比僅被周圍的行動者選擇的行動者具有更大的聲望。Hubbell (1965) 與 Friedkin (1991) 認為，要衡量中心性的顯著性，除了觀察直接與鄰近的連接，還有涉及通過中介人的非直接連接。所以要確定一個群組中的哪個行動者是突出的，不僅要檢查行動者所有發出與接受的選擇，還要關注非直接的連接。在網絡中，假設每個行動者的回覆為無向性，以無向性的度中心性而言，其計算方式如下：與 N_i 相鄰的節點在網絡中所占的比率 $C'_D(N_i)$ 是 g 的自變量，而度中心性依賴群體的大小 g ，事實上最大值就是 $g - 1$ ，將其標準化為：

$$C'_D(n_i) = \frac{d(n_i)}{g-1}$$

據此，Burt (1992)、Knoke 與 Kuklinski (1982) 提出無向關係的自我密度，是一個行動者與能發生互動關係的最大數量之節點比率。透過這樣的衡量，可以知道在虛擬網絡中，行動者在網絡中扮演的中心性之高低。但除了度中心性可瞭解網絡中誰是重要發言主導者外還不夠，更希望透過中介中心性，瞭解兩個不相鄰的行動者，相互作用依賴於行動者集合中的其他行動者，特別是在兩個連接路徑之間的行動者。中介中心性是最早被用來檢測最短距離地位的戰略重要性，也就是處於最短路徑上的行動者是否位於中心位置上 (Bavelas, 1948; Shimbel, 1953)，直到 Freeman (1979) 與 Pitts (1965) 才正式確立最短距離的行動者地位應該被審視。度中心性僅能測量出一個行動者在網絡中的重要位置，但橋樑的中介度可以測出一個行動者是否具有控制訊息、掌握資源的能力。如果愈多行動者需要經過這一個最短路徑，而達到連結另一個目的行動者的話，此中介行動者便顯示被網絡其他行動者所依賴的程度愈高。其計算公

式為： g_{jk} 為連接 j 與 k 的路徑數，而 $g_{jk}(n_i)$ 則是表示經過 n_i 而連接 j 與 k 的最短路徑。

$$C_B(n_i) = \frac{\sum g_{jk}(n_i)}{g_{jk}}$$

而在標準化後，其中介中心性的公式為：當 n_i 沒有位於任何最短路徑上時，取最小值 0，顯然最大的數值是 $(g-1)(g-2)/2$ 。

$$C'_B(n_i) = \frac{C_B(n_i)}{\frac{(g-1)(g-2)}{2}}$$

在一個虛擬網絡中的行動者，不僅扮演重要發言人的角色，也應該扮演兩個不同政策主張的溝通橋樑，負責進行雙向溝通、穿針引線之功能。而 Sabatier 與 Jenkins-Smith (1993, p. 5) 所提出的政策掮客 (policy broker) 意涵，則認為掮客應該是為兩個立場不同的政策群體進行訊息的傳遞，而成為兩方有效溝通的重要中介者。中介性可能是造成結構洞形成的重要關鍵 (劉軍, 2009, 頁 199)，但也可能只是提高結構洞形成的因素，未必能成為結構洞的中介者 (王光旭, 2014, 頁 46)。本研究想探討的行動者，在政策審議品質提升的同時，其角色在中心者、中介者與橋樑的轉換中，如圖 2 所示有協調者 (coordinator)、中介者 (broker) 等角色的扮演 (Sabatier & Jenkins-Smith, 1993)。

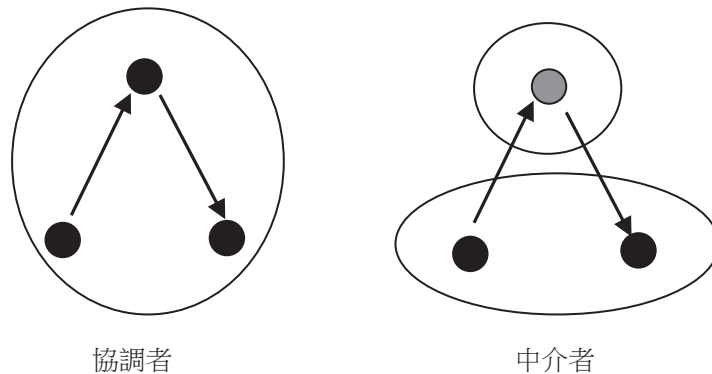


圖 2 行動者的橋樑角色。取自 Brokers and Bridges. In de W. Nooy, M. Andrej, & B. Vladimir (Eds.), *Exploratory Network Analysis with Pajek* (p. 151), by Nooy et al., 2005. New York, NY: Cambridge University Press.

然而，中介者可能因面對的群體不同，而有角色上的兩難之處，導致並非所有中介者皆能漁翁得利，兩面討好。同時，產生面對兩個相異團體的壓力，而有「豬八戒照鏡子，兩邊不是人」的困境（王光旭，2014，頁 46）。協調者常與其他行動者處於一個相同團體，在協調過程中亦會產生約束力；中介者則可能處於兩個不同的團體，而有較高的彈性。結構洞更能解釋中介者在連結網絡行動者的重要性，結構洞成為兩個關係人的非重複關係，更明確指出兩個關係人之間是沒有直接的聯繫（Burt, 1992）。中介中心性雖可解讀為一個網絡中的橋樑角色，但結構洞與網絡的凝聚力（cohesion）及結構等位（structural equivalence）更具直接相關。如果兩個關係人之間是強關係，便是重複的關係人，意味缺乏結構洞，如果接觸網絡中任何一個行動者，便可輕易接近另外一個行動者。而這樣的凝聚力所帶來的冗餘（redundancy），就如圖 3 所呈現，三個關係人彼此接觸提供相同的網絡利益，導致訊息流動（Festinger, Schachter, & Back, 1950）。而結構的等位則是另一個測量結構洞的指標，如果兩個人擁有一樣的關係人，就處於同等位置。然而，凝聚力指標比結構等位更能測量出網絡中的結構洞。

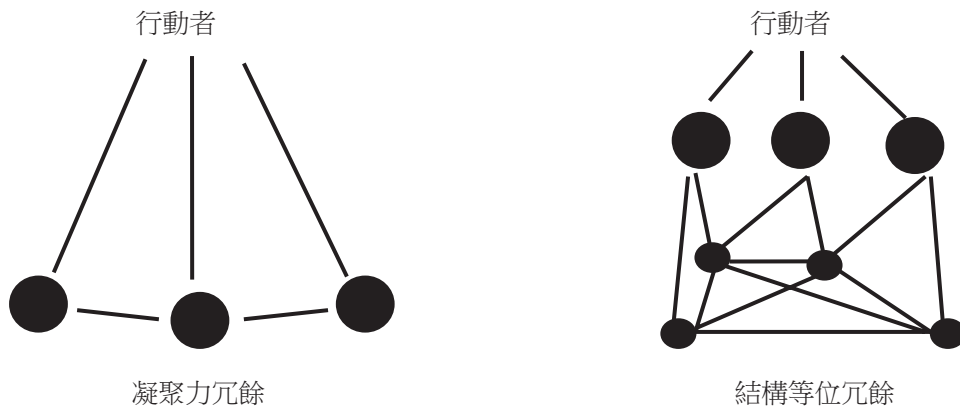


圖 3 冗餘結構圖。取自 *Structural Holes* (p. 19), by R. S. Burt, 1992. Cambridge, MA: Harvard University Press.

圖 3 呈現出資訊流動的模式或社會結構中兩個職位間的流動，可能是一個機會或一個人離開後留下來的位置（White, 1970）。當一群虛擬網絡的行動者都是強連結關係，則在這些群體中散布的訊息可能都是大家知道的。而要促進不同群體的意見收斂，便要透過這些「弱連帶」（weak tie）的連結，也是結構洞的重要指標。這種關係不是強弱，而是因果。從提供訊息利益的結構洞到提供訊

息利益的關係強度，弱關係降低了結構洞的控制利益（Burt, 1992, pp. 15-18）。透過結構洞來測量行動者間的橋樑關係，是一個跨越相異群體缺口的強度。相較於初級結構洞是一個玩家（player）與直接聯繫人的關係，次級結構洞則是位於兩個非直接接觸之間，更說明了結構洞的強度。換句話說，在上述談到凝聚力是一個測量結構洞的好指標，因為玩家間凝聚力低，就會出現結構洞；若玩家間凝聚力高且與同一群體關係在結構上等位，便沒有結構洞（如表 2 所示）。

表 2
玩家間結構洞的深度

與群體等位關係	玩家間的凝聚力	
	無	強
無	有結構洞	淺結構洞
強	深結構洞	無結構洞

註：取自 *Structural Holes* (p. 38), by R. S. Burt, 1992. Cambridge, MA: Harvard University Press.

綜上所述，本研究的角色結構說明如表 3 所示。中心性做為測量網絡行動者中，誰掌握資訊的來源，誰是網絡高（或低）聲望者；中介中心性則是透過最短距離者，連結兩個行動者而傳遞訊息、掌握資源。但資訊的流通與連結兩個相異團體之角色，仍需要透過結構洞的分析才能得知。表 3 列出本研究對於網絡結構測量的三個指標，做為虛擬網絡政策討論時重要的分析要素。

表 3
網絡結構分析要素

網絡測量指標	角色結構
度中心性	測量行動者在網絡中的聲望與重要性指標。如果某個行動者與其他行動者的連結特別多，在網絡中便具顯著性，此行動者可能擁有許多「他者」傳遞的資訊，但也可能是負向的低聲望者，所得到的資訊大多是負面的批評。若是正向的高中心性者，將會獲取及控制資訊與資源。0 至 1 的數值愈大，行動者愈可能具有強烈的中心性
中介中心性	由於網絡中行動者並非都是直接連結，因此若兩個不相鄰的行動者之間，要測量相互作用依賴於行動者的結果，就會使用中介中心性來測量兩個連接路徑之間的行動者。中介性可解釋是一個橋樑關係，透過這個角色傳遞、說服、連結兩個行動者，立基於政治的觀點而言，有足夠壓力的行動者也具有中介性

表 3 (續)

網絡測量指標	角色結構
結構洞 (結構限制性)	結構洞的出現，源於弱連帶概念的出現。在網絡中發現兩個不同意見或相異的團體，其非冗餘及非重複關係的程度很高，兩者間便形成結構洞。某個行動者可能因為具有很好的橋樑功能，而將兩個團體連結起來，有效地傳遞資訊。在政策討論的過程中，訊息從一個行動者向另一個行動者流動的可能性，與他們之間關係的強度成正比

參、研究架構

2012 年開始，健保政策有了重大轉變，也就是第二代健保上路。在 2011 年 9 月確定公布隔年元月的實施計畫後，二代健保議題便快速在 PTT 政策板上被廣泛討論，其討論時間長達 3 個月，並吸引許多鄉民參與討論，是一個較為完整的政策討論。因此，本研究架構以「二代健保」議題，探討虛擬網絡空間所形成的行動者互動，並從中分析行動者的審議品質，藉此瞭解在非框架限制下的網絡治理空間中，各個行動者討論的品質為何？虛擬網絡中，行動者的互動關係與角色扮演為何？政策審議品質的評估，如何透過審議指標進行衡量？換言之，本研究希望透過網絡治理觀點，以臺灣最大的 PTT 政策板做為研究分析標的，透過「社會網絡分析」(Social Network Analysis, SNA) 途徑，分析政策板中行動者互動的關係結構，瞭解政策中心者、中介者、摺客與結構洞等角色。當然，本研究由於是二手資料分析，僅能透過已參與的行動者進行分析，對於二代健保政策在虛擬網絡中討論的實際意涵，僅能提供一個初步的想像與未來應用的參考。

本研究從網絡治理的概念切入虛擬社群，探討虛擬世界中行動者對政策討論的互動關係(如圖 4 所示)，並探討在這樣無限制性的網絡空間，政策討論的品質。利用表 2 對於審議式品質評估的四大指標(互惠性、尊重性、多元性與合理性)，探討在虛擬的社群網絡空間，行動者所扮演的角色如何影響政策討論，成為中心者、中介者與橋樑角色，提升虛擬網絡看似混亂(chaos)的情境？是否達到品質與討論收斂的轉變過程。

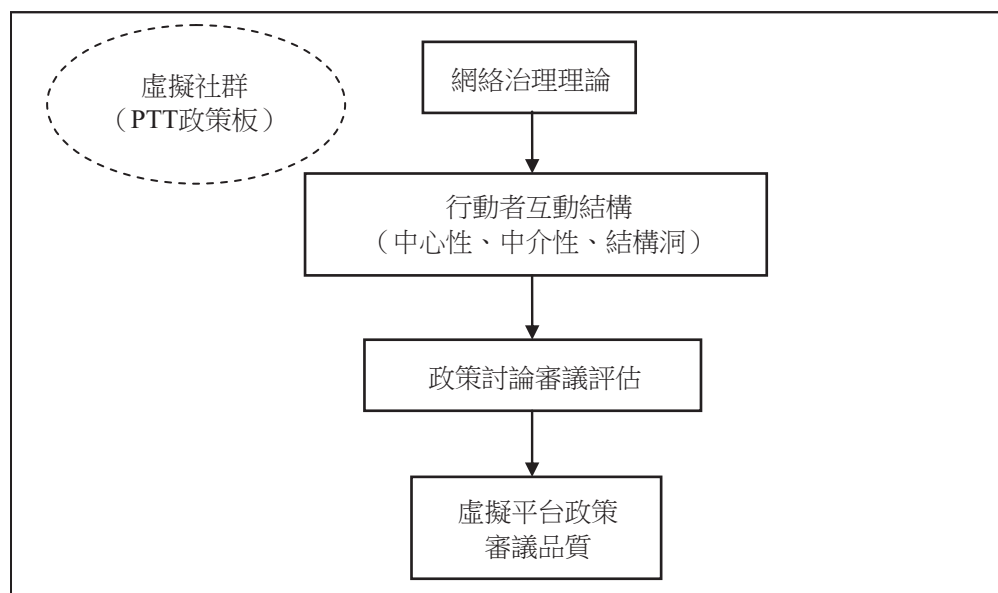


圖4 研究架構圖

肆、研究設計

根據上述文獻可以得知，過去網絡平台的霸主 PTT 由於更為中立、少官方色彩介入，且是一個非商業化、自發性的空間，因此本研究便選擇 PTT 做為討論的目標。從 PTT 中的政策板 (policy board)，選擇 2011 年下半年討論量最多的「二代醫療健康保險」做為分析議題。透過社會網絡分析探討虛擬空間之網絡關係，以及行動者互動、影響脈絡之結構，藉此瞭解網絡治理概念，其政策討論是否聚焦議題討論？政策討論中行動者扮演的角色，並透過對於主題回覆的觀察，以審議精神指標 (indicators) 評估其發言品質，給予行動者、每則回覆內容評分 (透過 2 位對於審議民主具有專業，曾經進行相關研究者，分別對於發言「每次」內容進行評分，若有相異給分情況，再共同討論，形成共識給出最後達標分數)，探討網絡治理與審議品質的形塑過程與結果。

一、研究對象

設定為 PTT「政策板」從 2011 年 9 月至 12 月，關於「醫療政策」中的「二代健保」議題之發表者與討論回應者。其中，4 個月的時間，政策板上共出現

58 篇相關議題之發表文章，25 位發表文章者，共有 58 位回應者（包含發表文章者）針對每篇文章進行評論。由於 PTT 部分板可使用「Guest」進入討論，但此政策板對發言者採進站次數必須超過 360 次以上為篩選條件，因此，本研究以此做為另一個避免為垃圾帳號之篩選。

二、研究方法與途徑

本研究欲透過 PTT 虛擬政策社群討論空間，瞭解行動者在議題討論過程之變化與影響。但如何針對討論的過程進行分析？研究者以社會網絡分析進行行動者互動關係的矩陣登錄，同時寄送曾參與此議題討論的行動者站內信，瞭解匿名行動者的真實背景與參與動機，透過多重登錄、多元指標及標準化的方式進行衡量。

（一）首先，就發表文章進行回應人數統計，發表者不列入網絡結點數之計算，而是從回應文中每位參與者進行計算，並針對每位回應者分別過錄 0 與 1 的分數，形成單維矩陣圖（one-mode matrix），也就是行動者之間的互動網絡關係。例如，A 回應 B，則 B 過錄 1；B 回應 C，則 C 過錄 1，而 A 則過錄為 0，以此類推。雖然在過去微型公共公民審議研究中，將討論的論述內容依語意分成高、中、低三級（Coppedge et al., 2011），但因為 PTT 的回文內容皆較為簡短，較難區辨內容為三個層級。此為本研究的限制，因此仍給予「有、無」的評分。

（二）紀錄完成後，將登錄的 excel 表格轉換成為社會網絡分析軟體 Pajek 網絡模型，對網絡角色之互動關係進行網絡分析。以中心者、中介者、結構洞、捐客等面向進行網絡圖分析，從路徑圖（graphs）中瞭解網絡空間中政策的傳遞者、中介者與捐客角色，並藉由審議精神指標做為政策討論給分的依據，歸納在虛擬網絡空間的討論過程，是否能達到審議品質的目標。

（三）利用觀察法對於 PTT 回覆對話之情境紀錄，以社會網絡分析，配合 PTT 站內訪談途徑得到印證。首先，通知 PTT 板主說明本次研究需要瞭解各行動者背景之目的，徵求同意後便分別發信詢問 58 位參與者（actors），針對「個人背景」、「參與動機」、「回應目的」、「報酬」等問題，藉以輔助數據與圖形分析的結果，從中獲取行動者互相交換意見的想法。在 58 位行動者中，共有 31 位行動者回覆其背景資料。在分析過程中，為了保護其身分與個人資料，因此修改行動者在 PTT 所使用的代號。

(四) 針對審議式民主精神指標，分別對各個參與者進行四大評估面向的給分，有達到審議式民主精神者給予1分，若沒有達到則給予0分，最後進行分數加總再除以其所屬類別之項目數，探討網絡分析特性與討論公共政策過程之審議分數關係變化。本審議精神指標尋找2位對於審議民主具有相關專業與研究背景的專家，進行回覆文本檢閱給分。在給分之前，針對四個指標的定義與操作化概念，進行溝通與定義說明。首先，2位評分者先分別針對每一位行動者「每次」回覆的內容，檢視與給予審議指標分數；爾後，對照彼此的給分結果，若有差異即進行討論，形成共識後給分。例如，甲評分者給予A行動者第一次回覆內容，具備互惠性與多元性，乙評分者給予A行動者第一次回覆內容則是達到互惠性與尊重性。因互惠性重複無異議，僅針對尊重性與多元性，以「指標操作化定義」進行討論是否「皆刪除」、「皆納入」或「擇一給分」。本概念是以標準化的基礎出發，例如，甲行動者總共發言10次，分母應該就有10次乘以4分（每次發言最多可以拿到4分），而分子則是透過2位給分者最後給予的分數。如果甲實際拿到20分，那他就得到 $20/40 = 50\%$ 的標準化分數。然而，此方法在本篇文章中的限制是無法看出每隔一段時間，其審議品質是否有所進步。

(五) 針對以上研究結果，對虛擬網絡治理中的角色與品質加以解釋。PTT在Facebook未出現前，是臺灣使用最廣的虛擬平台，而PTT至今仍保持其自發性、少官方介入的中立性，維持對民眾公開參與的機會。透過這樣的實驗研究，對網絡環境給予一個初步的互動模型框架。畢竟PTT的力量已不容小覷，在「鄉民的正義，與群眾的暴力僅一線之隔」⁶討論中，可以發現看似發散、混亂的虛擬PTT世界，卻可對犯罪現場、政策討論與議題分享造成極大的衝擊與協助。PTT在2009年提供民眾可透過網頁版獲取資訊，降低過去只能依賴KKMAN或PCMAN的不便性，以提升增廣閱覽率。主要目的是讓使用者可將PTT上的文章轉貼至他處，促使不使用PTT的人也可以看到其內容（吳學展，2015）。因此，吳學展認為PTT網頁版與Facebook大量使用者的結合，促使PTT的資訊得以更迅速地散播到全世界。另外，「多數暴力」（或稱「西瓜偎大邊」）是過去研究認為PTT使用效益最大的問題，導致最後僅有少數關心議題的菁英參與完整的討論過程。此外，虛擬網絡平台是否可透過網絡分析的途徑瞭解主要行動者的互動，進而對參與者進行課責，此皆為本研究嘗試辯證的問題。

⁶ 源自於 http://mmdays.com/2010/06/29/woodman_movie_and_PTT_riot/

伍、研究分析

一、網絡分析

(一) 行動者背景分析

從表 4 可以看出，在政策板中的醫療健保政策討論者，以中心者值所呈現出的網絡聲望來看，以 Os、El、oh、My 及 dz 為前五名；而對於網絡政策參與者具有重要連結角色的參與者，前五名依序為 Os、My、N、dz 及 hou，這 5 位參與者對整個網絡政策討論連結占有重要的位置，有效連結任兩個或以上參與者間之政策參與度；此外，對於政策網絡結構洞的分析，前五名的參與者分別為 gb、Huang、El、cm 及 sg，他們在網絡中的角色提升了整個網絡緊密度與集中度。一旦他們減少政策的討論，則推測網絡討論度也會相對降低。從分析表中也可以看到，大多參與者的年齡分布為大學畢業到社會中堅份子的範圍，從 23 歲至 35 歲，學歷大多為學士以上，對於政策議題的瞭解應具備一定程度與能力。而提升公民社會力量的重要指標是促進社會多元化的參與，在職業的分布上可以發現雖然是為醫療政策議題，但卻是各行各業的人共同討論、分享與交換彼此的知識，目的便是為了共同對於一個公共議題提出互相探討的分享空間。

從大學時代就對公共政策有興趣和研究。(Os)

對議題稍有興趣，有公共利益就是對自己有利。(lem)

原則上單純的針對議題進行討論，一方面吸收看法，一方面提出不同的觀點。(My)

但對於連結兩個異質團體的能力，My 為醫療領域的公務員，在中心性與中介性的位置上，皆扮演重要的角色。代表 My 在網絡中的發言是顯著且具有傳遞訊息的功能，但在連結兩個相異團體時，其結構洞的功能卻消失了。這可能意味著公務員在政策行銷的能力，對同質性的團體有較佳的連結與資訊傳達的能力；相反地，在兩個異質團體間，就較難給予一套完善的說法讓資訊更為趨同或收斂。這在近來的土地徵收案中，也發現公務員的說詞都以「依法行政」做為說詞，很難提升參與者的信服度。相反地，網絡中有兩個行動者，其身分為學生，但卻具有連結團體的能力，其中 Huang 提供本身在美國所學習到的經驗，做為連結相異團體的橋樑。

表 4
網絡結構分析表

度中心性						
Rank	ID	Value	年齡	職業	學歷	地區
1	Os	0.2949	>30	自由業	學士	北部
2	El	0.1282	23	學生（相關）	碩士	台北市
3	oh	0.1154	28	家教	學士	桃園
4	My	0.1026	38	公務員（相關）	學士	台北
5	dz	0.1026	28	學生	碩士	台北
中介中心性						
Rank	ID	Value	年齡	職業	學歷	地區
1	Os	0.2301	>30	自由業	學士	北部
2	My	0.1063	38	相關公務員	學士	台北
3	N	0.0668	41	商	學士	台中
4	dz	0.0611	28	學生	碩士	台北
5	hou	0.0575	31	營運分析師	碩士	台北市
結構限制性						
Rank	ID	Value	年齡	職業	學歷	地區
1	gb	1.000	31	醫護	學士	嘉義
2	Huang	1.000	27	學生	博士	美國
3	El	1.000	23	學生（相關）	碩士	台北市
4	cm	1.000	35	自營	學士	台北市
5	sg	1.000	31	律師	碩士	新竹

（二）網絡中心性分析

在圖 5 分析中，Os 身處中心性前五名的位置，即身為他者投射次數最多的行動者。然而 Os 在整個網絡中，雖居最中心位置，但卻是一個負向聲望的角色，且附近並沒有其他緊密的行動者與他依附在一起形成團體。而 dz、oh 與 My 卻在網絡關係中的左下方形成一個小規模且遞移的群集（cluster）。這 3 位行動者的討論網絡顯示 dz 回應 My 的內容，而 My 回應了 Oh 的回文，促使 dz 也回應了 Oh 的討論。這樣的模式，可能是提升討論聚焦的重要過程。然而，中心性高是否代表整個社群中的聲望及影響力也是正相關呢？需由下列中介度與結構洞評估進行分析。

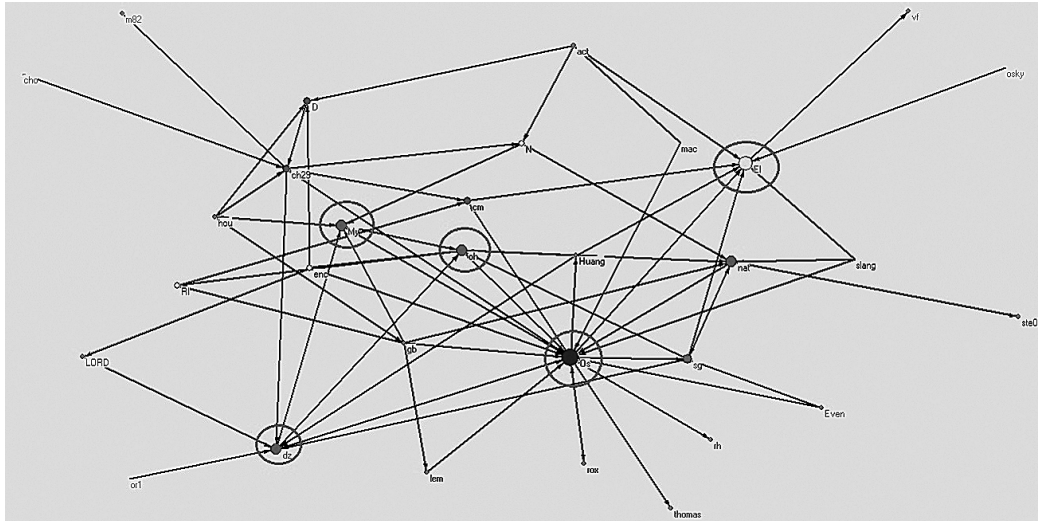


圖 5 網絡中心性聲望圖

(三) 網絡中介者與掙客

不論人際 (actor) 或事件 (event) 網絡，有一類的行動者是隱藏其中，在訪談中或量化問卷分析，都不易觀察到與他者的連結關係。通常可將這個角色稱為「中介者」，也就是「橋樑」的位置，其做為聯繫兩者之間的角色。主要功能是将討論訊息傳達給另一個行動者，並透過政策討論內容的整合以說服他者，甚至做為群體中的協調者 (coordinators)。簡言之，就是兩者間的資訊討論之連結。若可以透過一位參與者從中聯繫傳遞，將有助於資訊迅速討論。在圖 6 的分析中發現，中介者前五名分別為 Os、My、ch29、dz 與 hou，其中 hou 為營運分析師，在訪談中瞭解他對於虛擬政策討論的態度為「原則上單純的針對議題進行討論，一方面吸收看法，一方面提出不同的觀點」。但在政策網絡中，hou 對於健保政策的分享卻成為兩個行動者之間資訊交流的傳遞者。

(四) 網絡結構洞

在政策討論的過程中，若兩個群體本來的連結並不重疊，也就是結構洞所稱的非冗餘情況，但卻透過一個行動者的連結，將彼此拉攏在一塊，這在虛擬政策網絡中有兩種可能的情況，一是兩方皆被其觀點說服而有共識；二是一方觀點透過結構洞這個行動者的整合與傳遞，而與另一方有著逐漸接近的想法，導致原本是混亂發散的想法，開始有所聚焦與收斂。圖 7 中可以清楚看到幾位行

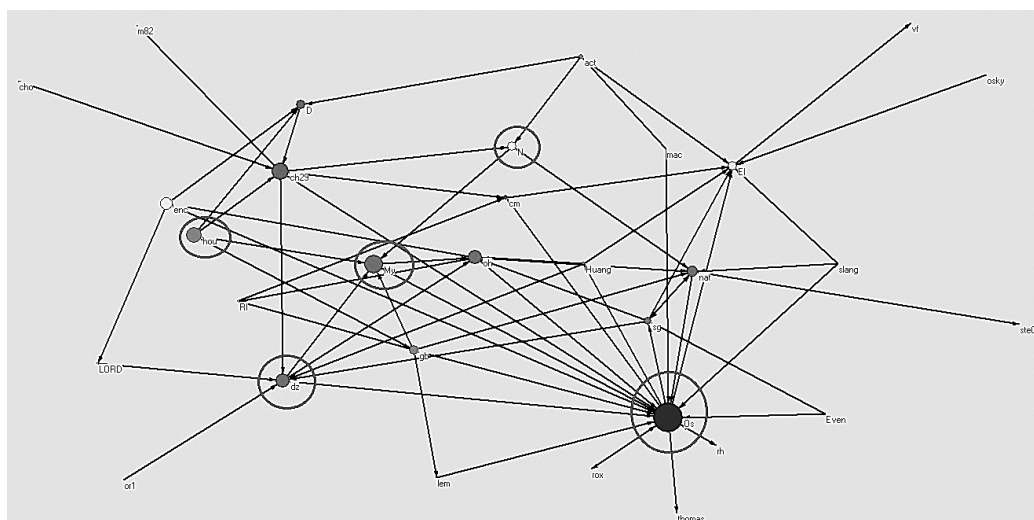


圖6 網絡中介性脈絡圖

動者對於整個網絡關係互動，皆扮演連結另一個行動者或群體的角色，其中以 dz、Os 及 E1 所連結的外部團體最多。Os 在前述的中心性聲望分析中，因為其發言討論的內容常是其他角色回覆的對象，雖然 Os 的發言內容一開始常以自我主觀想法做為論述內容，但在一片發散的虛擬政策討論空間中，若有這種類似「吸引機」的角色，也是促使討論聚焦的重要因素。而 dz 與 E1 則是學生，這有可能是抽樣調查的樣本偏誤。但同樣再針對其發言內容來看，dz 提供了許多內容數據的資料，而給予個人的意見與想法。此資訊分享的過程比起僅以新聞報導為來源而未做資訊的整合，便加以批評他者的行動者，而給予其他行動者更多加入討論的誘因。

別忘了現在老年人口只占人口約 10% 多，但是健保支出就占了 40%，一個老年人所需的醫療花費是遠高過一個年輕人的……以現在老年人口的增長速度，除非你用政治力去限制一年只能新增 1~2% 的老年人口，不然醫療的花費絕對不可能只以 3~4% 的方式增加……（dz）

以 E1 的發言內容來看，研究者認為仍是以個人主觀加以論述，許多發言都較有攻擊性。但詳看內容，發現雖然語氣較未注重禮節，卻提供不同觀點的知識。E1 屬於網絡研究中所謂的「主動者」，而不是「發動者」。對議題主動出擊的方式，雖然好像處於一個「混沌局勢」(chaos)，但持續對議題拋出想法後，

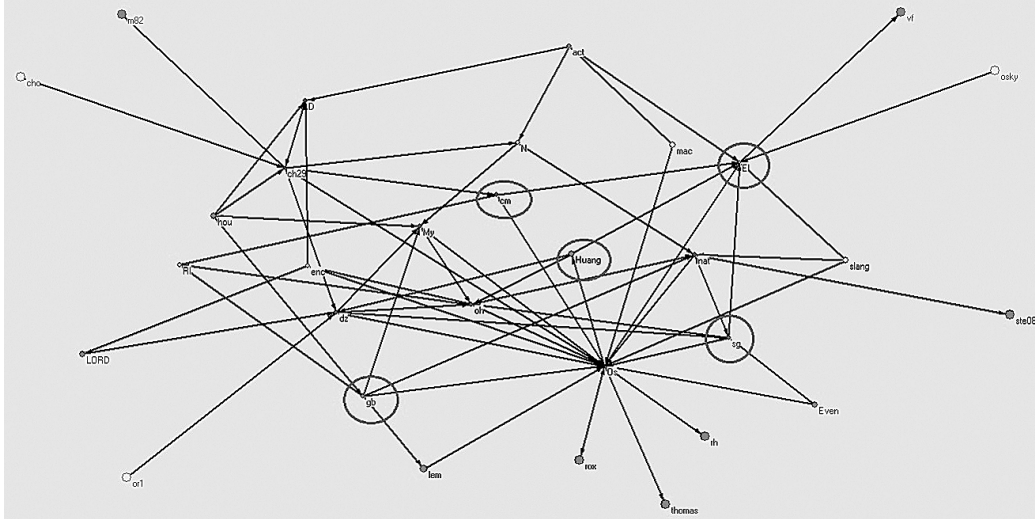


圖 7 網絡結構洞分布

也連結起兩個相異群體或個體。

……這已經是 N 年前了，現在都總額控管。問題是總額控管下，公家醫院又為了某些「社會正義」不得拒絕病人所以結果當然賠錢……(E1)
做一次胃鏡健保給付多少？實際到「操作」醫師手上多少？後者是 80 元，美國做一次胃鏡多少？1 萬臺幣以上，臺灣用的胃鏡設備，技術比較差嗎？(E1)

整個議題的回覆過程，部分行動者並不認為是因「虛擬網絡空間可得到回報」做為加入政策討論的誘因動力，而僅是出於對政策議題的關注與分享。

從大學時代就對公共政策有興趣和研究。(oh)

對於政策尤其健保政策有興趣。(My)

對議題稍有興趣，有公共利益就是對自己有利。(gb)

I consider online forum as a great tool to share thought and knowledge.

(Huang)

在結構洞中發現有趣的現象，Huang 是一位在美國的博士生，他把其他行動者串聯起來，整合他們的觀點，再傳遞分享給另一方意見的行動者。而這些結

構洞的行動者也透過 Huang 的連結，與 Os 進行對話，研究者將其解釋為「結構洞中的結構洞」。這在虛擬匿名的 PTT 世界中是一個很有趣的現象，如果在一個真實的情境，可能因為彼此的地位、職業之分，而導致行動者不發言，以及特定菁英主導發言的情況。此外，Huang 在討論過程中，一直提供完整與中立的論述，到後期 Os 的論述內容開始聚焦在 Huang 的內容上，並給予正向的回應。這是 PTT 經過長時間的過程，行動者在審議品質有所改善的現象，協調彼此的想法，透過持續討論、衝突與分享的過程，行動者間也會出現接納與溝通的效益。

綜上分析結果，從行動者網絡中心性、中介性、捐客到結構洞的分析，發現在 PTT 空間，言詞所傳達對於議題核心價值之看法，能有效扭轉政策場域中，不同背景行動者的觀點與交流。過去研究認為，PTT 的發言並不具收斂性，是一個發散且多是嘻笑、打罵的聊天內容。但從此實驗性的觀察中，非積極性的言論扮演了重要的網路社交核心行為與表現，並對政策品質的提升，具有正向的效果。行動者的互動並非固定與靜態，而是在受到語言表達、統整與收斂後，呈現動態的歷程。

二、審議品質分析

在瞭解網絡互動結構與角色後，需要思考的是，既然網絡互動行動者的結構有不同特性之轉變，那在討論過程中的品質是否也會提升？可以透過何種方式進行評估呢？接下來便嘗試透過以下四大審議指標，來評估討論過程中的發言品質。依照每位回應者的內容分別給分，包括多元性、互惠性、尊重性與合理性。本研究利用線上審議指標，將政策討論回覆內容給分，透過此途徑與網絡結構，進行交叉論證分析。

首先，就聲望（prestige）而言，過去以網絡分析進行界定行動者的重要性時，常以中心性分數較高的人認定其聲望相對較好。然而，以政策審議品質而言，可發現在聲望中心性前五名的行動者中（Os、El、oh、My、dz），以 oh 的討論分數為最高 20 分，其餘分數並不高，且其回覆量與發言品質的比例也相對較低。以 Os 為例，共發表 21 則回覆文，但具有品質的言論，也就是四個審議指標只要符合一個以上即可的只出現 9 則，其具品質比例為 $9/21 \approx 46\%$ ，不到 50%。換言之，過去若以度中心性做為評量一個行動者在網絡中的重要性時，會以 Os 為指標。但在本研究中，因加入審議品質指標，許多行動者的發言對於整個政策討論是無益，甚至是負面的，並無法帶動政策討論的提升。有的行動者

發言量少，卻是完全符合審議四個指標，成為網絡結構洞或捐客角色。這些結構性指標在未來瞭解網絡互動時，皆應注意其動態的變化。

以政策討論網絡的中介性來說，分析結果前五名分別為 Os、My、N、dz 與 hou。從審議精神指標分析來看，My 與 dz 所回覆的內容較具有審議品質，容易引起其他行動者的共鳴與回應，間接將發散的資訊加以收斂，而提升政策審議品質的環境。hou 雖然發言次數少，但其背景為「營運分析師」，某程度上也屬於正式會議場域中的專家角色，對於政策的洞察力與資訊交流能力相對較為突出，因此，其所發言的內容對其他行動者而言具有連結專業知識的功能。

行動者彼此連結所呈現的空間分布，在政策討論網絡中相當重要。以分析捐客中介者的「結構洞」為例，Burt (1992) 認為：「對於個人而言，只要處於結構洞位置，便能有效控制經過此位置的兩個陣營 (camp) 來往的通道，便容易獲得有益的訊息與資源」。此分析結果前五名的行動者分別為 gb、Huang、El、cm、sg，其中，Huang 雖然回覆次數不多，卻因為發言完整且內容豐富多元，而在網絡討論中，扮演連結其他行動者的關鍵角色。再深入探討 Huang 的背景，發現他是一位正在美國就讀的理工領域博士生，其在虛擬網絡中，排除地理與時間的隔閡，對於臺灣醫療政策提供美國的經驗，促進他參與公眾議題討論的目的與影響性，不僅達到虛擬網絡社群資訊交換效益，也對於臺灣民眾所關心的二代健保議題，給予實質的經驗分享（回覆內容如附錄一所示）。

從上述分析發現，行動者在虛擬網絡的政策討論空間，對於歸屬、安全與認同感的認同，大部分認為並沒有歸屬感，但有強烈的安全感與認同感。PTT 的虛擬空間由於具匿名性，大多數人純粹是以本身的資訊專業，或為了獲取更多的醫療資訊而進入其中。因此，較難因為政策討論過程而產生友誼網絡，但也因為匿名的特性，而提升真實感受的發言與心理上的安全感。對於過去學者認為虛擬網絡空間主要基於「資源交換」而產生連結的觀察，以本研究而言，資源交換因素較不明顯。利益交換誘因的消失，取而代之的是行動者彼此交流分享，吸收、交換不同意見的動機。表 5 顯示審議品質的計算是以「每次發言次數 × 指標分數（四大指標）⁷」與實際達到指標的分數，兩者相除之比例加以觀察。

⁷ 四大指標分數中，若一個指標有二個或以上次指標，則將單一指標的總分除以次指標個數，而計算其得分。主要目的希望不要有指標權值的問題出現，以避免次指標個數影響得分的情況。例如，互惠性指標有兩個具體指標，則每一個次具體指標分別為 0.5 分；而合理性有三個次指標，則每一個次指標可以拿到 0.33 分。

表 5
審議式發言品質統計表（針對主要行動者）

行動者	發言次數	符合審議發言得分	發言優劣勢
Os	23	24/92 ≐ 26% 28/92 ≐ 31%	過多情緒化言詞導致發言次數較多，但真正達到品質的次數過少；缺少尊重性與公共利益面向
El	12	12/48 ≐ 24% 13/48 ≐ 28%	言詞常過於激烈，是網絡中的發動者，偶爾會提供一些相關資訊做為佐證，但因發言過多且為無意義的內容，因此比例過低；缺少尊重性與積極性
oh	10	17/40 ≐ 43% 14/40 ≐ 36%	發言平穩，但缺乏具體資訊的提出
My	5	8/20 ≐ 40% 10/20 ≐ 50%	常會提供不同的思維觀點給予大眾討論
dz	4	15/16 ≐ 93% 15/16 ≐ 94%	每次的發言都是以整段思考邏輯做為論述內容，較易瞭解其想法，而非斷斷續續的針對每個回覆進行答辯
N	6	16/24 ≐ 67% 13/24 ≐ 55%	列舉過多與歐美國家比較的情況，來說明臺灣的問題，發言立基點較為不同，常會偏離討論主題
Huang	2	7/8 ≐ 86% 7/8 ≐ 90%	發言次數少，但給予具體的建議與心得；以公眾利益出發做為討論基礎，以美國個案與經驗做為分享内容
gb	5	6/20 ≐ 29% 7/20 ≐ 37%	本身為醫護人員，發言內容因為以醫護角度出發，所以容易導致發言內容與討論主題不是非常相關，只是本身欲發表的論述，較為可惜
hou	5	12/20 ≐ 60% 14/20 ≐ 73%	會以數據來證明其論述觀點
cm	6	12/24 ≐ 52% 15/24 ≐ 63%	回覆內容較為和緩，但可惜的是，相關資訊的回覆內容較少
Sg	8	13/32 ≐ 40% 16/32 ≐ 50%	常提供不同的觀點做為討論，但合理性層面較為缺乏

陸、研究結果與建議

本研究以 PTT 虛擬平台做為討論空間，運用社會網絡分析進行行動者互動

圖像化 (visualization)，並利用審議指標評估行動者發言品質的探討與審思，瞭解 PTT 是否可做為另一個具有效益與品質的虛擬討論平台。對於本研究分析要素，有以下幾項結論與說明。

一、網絡行動者的互動關係

本研究中有 25 位行動者在 PTT 上發表二代健保相關議題貼文，而在此議題討論最高峰時，則有 58 位行動者（包括貼文者）回覆留言。在複雜的行動者互動中，從研究分析可以發現以下幾項有趣的現象，其虛擬網絡空間的脈絡分析，未來可應用於虛擬政策討論的網絡中。

（一）網絡聲望

在度中心性分析中，前五名行動者共有 3 位學生，他們在政策議題討論空間中，較能引起其他行動者回覆的動力與意願，其中有 2 位行動者的背景較為特殊，分別為 Os 與 My。Os 為自由業，在整個醫療政策中發言數較高，透過訪談的過程瞭解，他參與討論的目的純粹是想交換、分享資訊；而 My 則是服務於醫療相關政府部門的公務員。雖然其他行動者不知道 My 的背景，但同樣也成為被高度回應的對象。在正式會議中，我們會擔心是否因為專家學者的成員發表意見，而導致行動者可能也順應其立場，形成群眾或專家效應。然而，於匿名的虛擬平台中，在不知道行動者背景之下，雖然仍有發生集體立場暴力的可能，但行動者更能透過彼此發言內容而謹慎思考回應，可能較具有中立客觀性，而形成收斂的成效。

（二）政策掮客橋樑與掮客角色

透過中介中心性與結構洞測量的網絡圖來看，扮演節點間連繫功能的行動者，與連結兩個相異團體中間的結構洞，其成員大多並未重疊。有許多行動者成為網絡中介的橋樑，但不一定是連結兩個相異群體的重要結構洞。中介中心性分析中發現醫療相關的公務員與營運分析師，成為行動者間的橋樑，將訊息加以傳遞與溝通。但在結構洞的行動者卻是另外一批行動者，包括醫護、美國的博士生、臺灣醫療相關科系學生及律師。這表示 PTT 空間中的結構洞，仍是由一群專業的行動者進行重要資訊的連結而形成。對兩個意見歧異的組織，傳遞、整合彼此的想法，而達到聚斂的效果。而行動者也常以公部門的人員與分

析師，做為中介者的橋樑角色來傳達訊息。在這個分析中，整個看似混亂發散的 PTT 場域，實際上卻有專業且跨領域的行動者在關心、發表專業想法。

將度中心性與品質指標得分比較來看，有部分行動者呈現負相關。高度中心性的人是許多他者所選擇的對象，因此可透過自己本身而連結其他行動者，但這樣的連結發現並非與聲望呈絕對正比。如同 Wasserman 與 Faust (1994, p. 129) 所提出的，「當關係的產生是一種負面的影響時，如被鄙視者或不願成為朋友的角色出現時，則此行動者便很難得到同伴的尊敬；在同輩中享有聲望的行動者是發送者，而不是接送者」。中心性所表示的正、負向聲望，可看出行動者發言品質的好壞，以及在網絡中所呈現的積極與消極角色。而發言的品質與具備橋樑者及捐客原因為何？本研究發現，Os 雖然在度中心性分析中為負聲望的行動者，但在橋樑角色中仍可做為兩行動者間傳遞訊息的節點。儘管中介行動者可控制或曲解訊息，影響行動者間的互動，但對於其他行動者而言，中介行動者也掌握更多的機會去連結、溝通彼此的想法 (Knocke & Kuklinski, 1982; Knocke & Yang, 2008; Wasserman & Faust, 1994)。王光旭 (2014, 頁 43-46) 認為，在政策產出的意涵上，若不考慮能力與意願，中介行動者能夠位居協調的實際效益。但若能以結構洞來連結兩個不同團體的溝通或交易，將更為嚴謹，而這樣的橋樑捐客更具備跨足群體的豐富訊息。本研究發現，這群行動者具備吸引使用者、協助回應討論的角色，但較欠缺社群管理者與糾正不當發言的功能。

此外，研究分析中發現捐客具備兩種特性：一、專業背景（醫護或已統整相關知識）。此類行動者的發言次數雖然不多，但發言卻具審議品質與多元性，給予省思與尊重的回覆。此外，前五名的行動者有 3 位是碩士以上學歷，他們將自身經驗、國外個案與專業知識，提供給網絡中的行動者參考，藉此收斂發散的討論訊息，讓整個討論平台具有收斂品質的討論，不是一個混亂空間；二、打破時間與空間的限制。Huang 是一位在美國唸書的非醫療相關領域博士，本身具有科學研究背景，但因對臺灣醫療感到興趣，因此將在美國實際觀察、體驗到的經驗，「持續」分享給平台中的行動者參考，並與 Os 進行不同意見上的對話。更重要的是，他的討論內容單純提供客觀的想法與意見，卻在審議指標評估上，符合高度尊重性、多元性等四大指標，即使 Huang 在中心性指標位於邊緣 (marginal position)，卻連結起兩個意見不同的群體。而在訪談中發現，參與的行動者最希望得到的回應內容包括「尊重性」與「合理性」。

二、網絡中權力角色的影響

Wright (1956) 在《權力菁英》(*The Power Elites*) 一書中，認為：「居於重要制度職位的人，如律師、醫師、決策分析等專家學者，常是影響決策的重要角色，因此同時也擁有了社群間的影響權力」。這個論點主要假設「社會階層化是無法避免的問題，在社群中普遍存在菁英現象」；另一方面，在公共事務的社群研究中也發現不同論點：「決策者或地方領袖皆具特殊專長，但在社群中的權力並非菁英化」(Polsby, 1959)。而在本研究中，gb 在網絡結構洞中是重要的行動者，但從他的回文與他者回覆 gb 內容來看，雖然他常提供自己身為醫生的思考觀點，在匿名條件下也引起其他行動者的質疑與挑戰。但 gb 身為具專業知識的醫生，雖然不是中介者，但卻是更重要的結構洞搨客角色。hou 為營運分析師，使用的數據與建議都是較客觀的描述，也是容易形成連結的行動者。在虛擬網絡中，專業知識的分享更甚於「背景地位」，一位醫生凝聚行動者意識的程度可能比不上提出專業資訊的一方。換言之，虛擬網絡世界中，傳統政策場域的專業不對稱 (professional asymmetry) 及資訊不對稱 (information asymmetry) 情況已有改善，並凝聚民眾的參與討論之誘因。回應 Polsby 的論點，菁英主導發言進行的情況可能出現在實際會議中，但在虛擬網絡中，由於身分背景的隱匿，在中心性並未出現菁英為中心或階層化 (hierarachy) 的情況，而是能夠間接成為討論訊息傳遞的行動者。過去政府主導政策社群的途徑，透過虛擬網絡促進更多行動者進入參與，形成一個多元開放的討論空間。

而 Huang 這位行動者雖不常回覆文章 (兩次正式回文)，但其發言以客觀、理性與注重發言禮節進行其論述，清楚說明在美國所觀察到的醫療健保施行情況，並比較美國與臺灣的問題所在。此外，研究者關注到不論在度中心性、中介中心性或結構洞的分析中，都有醫療相關領域的公務員或醫護人員成為重要的網絡角色。過去研究指出，PTT 的問題是參與的人大多是學生，缺乏重要專業的行動者，但同時也發現，鄉民在 PTT 討論時事、記者上 PTT 找新聞素材、社會大眾在電視上聽著主播轉述「網友們」的意見。一個新聞事件在 24 小時內，從 PTT 傳到新聞媒體，再從新聞網站轉回 PTT，形成一個資訊高速流動的過程。PTT 做為一個「活化石」的虛擬網路討論區，沒有被 Facebook 淘汰，反而還藉由 Facebook 更加活躍，成為「既菁英又民粹的公民發聲平台」(吳學展，2015)。

三、網絡中行動者的回饋

以理性選擇概念思考，常會希冀在參與公共議題討論時，從中得到最大的利益，不論是實質或心理層面的滿足感，但對於這些參與者而言，進入 PTT 討論政策並非期望實際獲取利益，而這也是虛擬網絡最大的安全性，因為沒有人知道行動者的身分，在心理上較為放鬆，相對較容易抒發心中真實的想法，不用擔心權力問題、利益關係與態度。在 31 位行動者背景回覆中，發現多數願意在 PTT 上參與政策討論的原因，僅是出於興趣及公共利益的追求，這也與社會交換理論中，對於必須有資源互換才会有互動的假設有所不同。行動者在 PTT 上，並不瞭解彼此背景，而更直接將意見表達出來，透過專業、多元的行動者將想法加以收斂進行溝通。然而，也有行動者表示，由於 PTT 是一個長時間且自由的空間，所以當他們認為某段時間內的回覆內容過於偏激、無意義時，他們也會選擇退出討論。過去研究認為，網絡空間提供了歸屬與認同感，而在本研究中這種歸屬感在匿名的情況下，願意繼續參與的行動者，更多的是此空間給予的信任感。而「他者」(alters) 在虛擬網絡平台所發揮的特性，也比傳統集體性 (collection) 更提升討論的效益與開放性。

四、網絡中的審議品質

多數網絡分析對於高度中心性的行動者，相對也認為具備正向積極的連結性，可做為政策討論的重要政策連接者，但本研究試圖以審議指標輔佐網絡品質，以回文內容做為二手資料分析。分析發現，多數行動者不論是提供同質或異質的觀點，皆能有效達到「多元性」指標，但「互惠性」、「尊重性」與「合理性」等三項指標則相對較少。分析也發現有趣的情況，若行動者在發言內容中表現出禮貌性的措詞時，則緊接後面的回覆也會較為理性、少攻擊性，且容易成為網絡中的結構洞的行動者。透過此途徑再次驗證，那些可以成功連結兩者間的行動者，通常不需過多的發言，但卻具備尊重他者與資訊豐富性，以及提出中立客觀的具體建言。

本研究以 PTT 行動者參與政策討論的長期觀察，透過社會網絡與審議指標途徑，評估虛擬平台中行動者互動關係與發言品質。試圖釐清過去研究認為 PTT 是一個學生聚集、非嚴謹且不具品質的場域進行評估。不可否認地，這幾年從電影「鄉民的正義」與新聞媒體常擷取 PTT 上的發文內容做為新聞內容，

PTT 或許是除了 Facebook 外，另一條促進政策討論並具有品質之路徑。如何提升整個網絡參與討論的素養，更是未來需要關注的課題。而「菁英權力論」在 PTT 所呈現的強度較為薄弱，代表行動者參與政策討論時，若能保護參與者的背景，將能改善群眾效應與西瓜偎大邊之困境。

涉及二代健保相關的層面相當廣泛，本研究僅以 PTT 政策板做為個案進行分析。此外，二代健保議題雖然是與一般民眾息息相關的政策，但仍有進入政策討論場域門檻的限制，可能並非所有有興趣的人皆能理解，必須事前先蒐集資料才有意願進入場域中討論，這些皆為二代健保議題在公共政策討論上的限制。未來，若欲利用虛擬平台進行政策討論，研究者認為可思考安排公部門或政策相關人員進入 PTT 中，擬定一個帶頭討論或丟出議題的角色，設計出更完善的實驗情境。減少人民對政府似乎聽不到基層心聲的質疑，也改善「我們有辦公聽會了」的固定形式。未來在研究虛擬網絡平台的功能時，對於「行動者的素養培育」問題，可以更深入思考如何改善評估其效益。本研究透過實證，期許未來政策討論與 PTT 的應用，以達新公共服務強調的對話、審議之目標。

參考文獻

一、中文部分

- 王光旭（2010，11月）。集體決策權力之分布與其影響因素：以臺灣健保牙醫總額執行委員會之決策機制為分析案例。能知的公民？民主的理想與實際學術研討會，國立中山大學與國立高雄大學，高雄市。
- 王光旭（2012）。委員會決策參與影響因素之探析：社會鑲嵌的觀點。政策與人力管理，3（2），75-117。
- 王光旭（2013）。社會網絡分析在公共政策權力途徑上應用之初探：以全民健保的重要政策事件為例。行政暨政策學報，57，37-90。
- 王光旭（2014）。運用網絡分析探討政策捐客在政策過程中的角色：以解嚴前後臺中市都市發展為分析案例。調查研究——方法與應用，31，31-88。
- 王光旭（2015）。社會網絡分析在公共行政領域研究的應用。調查研究——方法與應用（政治調查研究特刊），34，67-134。
- 左正東（2008）。電子公共論壇和跨國政治參與：以「網路治理線上論壇」和「IGOVAP論壇」為例。公共行政學報，28，1-38。
- 吳學展（2015）。〈解構 PTT〉有自己的法律、法院和貨幣，沒被臉書淘汰的 PTT 是臺灣民主化的重要推手。取自 <http://buzzorange.com/2015/11/12/ptt/>
- 林宇玲（2014）。網路與公共領域：從審議模式轉向多元公眾模式。新聞學研究，118，55-85。
- 林鶴玲、鄭陸霖（2001）。臺灣社會運動網路經驗初探：一個探索性的分析。臺灣社會學，25，111-156。
- 林國明（2009）。國家、公民社會與審議民主——公民會議在臺灣的實踐經驗。臺灣社會學，17，161-217。
- 林國明（2013）。多元的公民審議如何可能？程序主義與公民社會觀點。臺灣民主季刊，10（4），137-83。
- 陳伯璿、周昱璇、胡舜諒、劉揚銘（2016）。解讀 Ptt：臺灣最有影響力的網路社群。取自 <http://www.bnnext.com.tw/article/view/id/38609>
- 陳東升（2006）。審議民主的限制——臺灣公民會議的經驗。臺灣民主季刊，3（1），77-104。

- 陳敦源 (2009a)。民主治理與電子化參與。T&D 飛訊，83，1-18。
- 陳敦源 (2009b)。透明之下的課責：臺灣民主治理中官民信任關係的重建基礎。文官制度季刊，1 (1)，21-55。
- 陳敦源、潘競恆 (2009)。Web 2.0 與電子治理的實踐：以「國家政策網路智庫」為例之評估研究。行政院研究發展考核委員會委託研究報告 (0972461343)。臺北市：電子治理研究中心。
- 陳敦源、潘競恆 (2011)。政府就是「我們」：Web 2.0 時代民主治理的希望或幻夢？研究雙月刊，35 (4)，23-35。
- 張闖 (2008)。社會網絡視角下的渠道權力結構與策略研究。大連市：東北財經大學。
- 黃東益、陳敦源、蕭乃沂 (2006)。政策民意調查：公共政策過程中的公共諮詢。研考雙月刊，30 (4)，13-27。
- 黃東益 (2008)。審議過後——從行政部門觀點探討公民會議的政策連結。東吳政治學報，26 (4)，59-96。
- 楊意菁 (2008)。網路民意的公共意涵：公眾、公共領域與溝通審議。中華傳播學刊，14，115-167。
- 劉正山 (2009)。當前審議式民主的困境及可能的出路。中國行政評論，17 (2)，109-132。
- 劉佩吟、黃東益 (2011)。政策合法化過程行政官員與立法委員論述的內容分析——審議民主的觀點。公共行政學報，38，1-47。
- 劉軍 (2009)。整體網分析講義。上海市：格致。
- 羅之盈 (2015)。誰是你的雲端情人。取自 <http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5070178>
- 羅晉 (2008)。實踐審議式民主參與之理想：資訊科技、網路公共論壇的應用與發展。中國行政，79，75-96。
- 廖洲棚、陳敦源、蕭乃沂、廖興中 (2013)。運用巨量資料實踐良善治理：網路民意導入政府決策分析之可行性研究。行政院研究發展考核委員會專題報告。臺北市：電子治理研究中心。

二、外文部分

- Arazy, O. O., Patterson, N. R., & Yeo, L. (2011). Information quality in Wikipedia: The effects of group composition and task conflict. *Journal of Management*

- Information Systems*, 27(4), 71-98.
- Barber, B. (1984). *Strong democracy: Participatory politics for a new age*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Bavelas, A. (1948). A mathematical model for group structure. *Human Organizations*, 7(3), 16-30.
- Breiger, L. R. (1974). The duality of persons and groups. *Social Forces*, 53(2), 181-190.
- Breiger, L. R., & Ennis, G. J. (1979). Personae and social roles: The network structure of personality types in small groups. *Social Psychology Quarterly*, 42(3), 262-270.
- Buchanan, J. M., Tollison, R. D., & Tullock, G. (1980). *Toward a theory of the rent-seeking society*. College Station, TX: Texas A&M University Press.
- Burt, R. S. (1992). *Structural holes*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Castells, M., & Cardoso, G. (2006). *The network society: From knowledge to policy*. Washington DC: John Hopkins Center for Transatlantic Relations.
- Caldow, J. (2004). *E-democracy: Putting down global roots*. Washington, DC: Institute for Electronic Government, IBM.
- Cohen, J. (1997). Deliberation and democratic legitimacy. In J. Bohman & W. Rehg (Eds.), *Deliberative democracy: Essays on reason and politics* (pp. 67-92). Cambridge, MA: MIT Press.
- Coleman, S., & Gøtze, J. (2001). *Bowling together: Online public engagement in policy deliberation*. London, UK: Hansard Society.
- Coppedge, M., Gerring, J., Altman, D., Bernhard, M., Fish, S., Hicken, A., ...Teorell, J. (2011). Conceptualizing and measuring democracy: A new approach. *Perspectives on Politics*, 9(2), 247-267.
- Ekeh, P. P. (1974). *Social exchange theory: The two traditions*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Elster, J. (1998). *Deliberative democracy*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Farnham, S., Chesley, H. R., McGhee, D. E., & Kawal, R. (2000, December). *Structured online interactions: Improving the decision-making of small discussion groups*. Paper presented at ACM 2000 Conference on Computer-

- Supported Cooperative Work, Philadelphia, PA.
- Festinger, L., Schachter, S., & Back, W. K. (1950). *Social pressures in informal groups*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Fishkin, J. (2009). *When the people speak: Deliberative democracy and public consultation*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Friedkin, N. E. (1991). Theoretical foundations for centrality measures. *American Journal of Sociology*, 96(6), 1478-1504.
- Freeman, L. C. (1979). Centrality in social networks: I conceptual clarification. *Social Networks*, 1(3), 215-239.
- Goffman, E. (1957). Alienation from interaction. *Human Relations*, 10(1), 47-59.
- Gutmann, A., & Thompson, D. (2004). *Why deliberative democracy?* Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Habermas, J. (1998). *Between facts and norms: Contributions to a discourse theory of law and democracy*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Habermas, J. (1989). *The structural transformation of the public sphere: An inquiry into a category of bourgeois society*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Horster, D. (1992). *Habermas: An introduction*. Philadelphia, PA: Pennbridge Books.
- Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606.
- Hubbell, C. H. (1965). An input-output approach to clique identification. *Sociometry*, 28(4), 377-399.
- Knoke, D., & Kuklinski, J. H. (1982). *Network analysis*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Knoke, D., & Yang, S. (2008). *Social network analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39(10), 1123-1134.
- Lenihan, D. G. (2002, April). *Realigning governance: From e-government to e-democracy*. Paper presented at OECD Discussion Paper, for the Public Sector Management division's E-Government Working Group, Center for Collaborative Government, Ottawa, Canada.
- Macintosh, A. (2004, January). *Characterizing e-participation in policy-making*. Paper presented at the Proceedings of the Thirty-Seventh Annual Hawaii

- International Conference on System Sciences, Big Island, HI.
- McAdam, D., & Paulsen, R. (1997). Specifying the relationship between social ties and activism. In D. McAdam & D. A. Snow (Eds.), *Mobilization social movements: Readings on their emergence, and dynamics* (pp. 145-157). Los Angeles, CA: Roxbury.
- Manin, B., Stein, E., & Mansbridge, J. (1987). On legitimacy and political deliberation. *Political Theory*, 15(3), 338-368.
- Messner, D. (1997). *The network society: Economic development and international competitiveness as problems of social governance*. London, UK: Frank Cass.
- Mendelberg, T. (2002). The deliberative citizen: Theory and evidence. *Research in Micropolitics*, 6, 151-193.
- Moreno, L. J. (1934). *Who shall survive?* Washington, DC: Nervous and Mental Disease.
- Monge, P. R., & Contractor, N. (2003). *Theories of communication networks*. New York, NY: Oxford University Press.
- Nooy, de W., Andrej, M., & Vladimir, B. (2005). Brokers and bridges. In de W. Nooy, M. Andrej, & B. Vladimir (Eds.), *Exploratory network analysis with Pajek* (pp.138-160). New York, NY: Cambridge University Press.
- O'Reilly, T. E. (2005). *What is Web 2.0*. Retrieved from <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html?page=1>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York, NY: Penguin.
- Osimo, D. (2008). *Web 2.0 in government: Why and how?* Retrieved from http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,doc_download/gid,1417/Itemid,4
- Peddibhotla, N., & Subramani, M. (2007). Contributing to public document repositories: A critical mass theory perspective. *Organization Studies*, 28(3), 327-346.
- Phang, C. W., Kankanhalli, A., & Huang, L. (2014). Drivers of quantity and quality of participation in online policy deliberation forums. *Journal of Management Information Systems*, 31(3), 172-212.
- Pitts, F. R. (1965). A graph theoretic approach to historical geography. *The*

- Professional Geographer*, 17(5), 15-20.
- Policy Research Initiative (1997). *Canada 2005: Global challenge and opportunities*. Ottawa, Canada: Government of Canada.
- Polsby, W. N. (1959). How to study community power: The pluralist alternative. In M. Aiken & P. Mott (Eds.), *The structure of community power* (pp. 197-304). New York, NY: Random House.
- Price, V., & Cappella, J. N. (2002). Online deliberation and its influence: The electronic dialogue project in campaign 2000. *IT and Society*, 1(1), 303-328.
- Price, V., Nir, L., & Cappella, J. (2005). Framing public discussion of gay civil unions. *Public Opinion Quarterly*, 69(2), 179-212.
- Price, V., & Cappella, J. N. (2006, May). *Bringing an informed public into policy debates through online deliberation: The case of health care reform*. Paper presented at Proceedings of the National Conference on Digital Government Research, San Diego, CA.
- Price, V., & David, C. (2005, May). *Talking about elections: A study of patterns in citizen deliberation online*. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, New York, NY.
- Pyung, E. H. (1983). The information organization: You've got to live with. *Supervisory Management*, 28(10), 25-29.
- Rawls, J. (1995). Political liberalism: A reply to Habermas. *The Journal of Philosophy*, 92(3), 132-180.
- Rheingold, H. (2000). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier* (Revised Edition). Cambridge, MA: MIT Press.
- Rhodes, R. A. W. (1997). *Understanding governance: Policy networks, governance, reflexivity, and accountability*. Buckingham, UK: Open University.
- Sabatier, P. A., & Jenkins-Smith, H. C. (Eds.). (1993). *Policy change and learning: An advocacy coalition approach*. Boulder, CO: Westview Press.
- Shimbel, A. (1953). Structural parameters of communication networks. *Bulletin of Matheatica Biophysics*, 15(4), 501-507.
- United Nations (2003). *World public sector report 2003: E-government at the crossroads*. Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>

- Wasserman, S., & Faust, K. (Eds.). (1994). *Social network analysis: Methods and applications*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Witschge, T. (2004). Online deliberation: Possibilities of the internet for deliberative democracy. In P. M. Shane (Ed.), *Democracy online: The prospects for political renewal through the internet* (pp. 109-122). New York, NY: Routledge.
- Wiertz, C., & Ruyter, de. K. (2007). Beyond the call of duty: Why customers contribute to firm-hosted commercial online communities. *Organization Studies*, 28(3), 347-376.
- Wright, C. M. (1956). *The power elites*. New York, NY: Oxford University Press.
- White, H. C. (1970). *Chains of opportunity*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Young, I. M. (2003). Activist challenges to deliberative democracy. In J. Fishkin & P. Laslett (Eds.), *Debating deliberative democracy* (pp. 102-120). Malden, MA: Blackwell.
- Zeleny, L. D. (1940). Measurement of social status. *American Journal of Sociology*, 45(4), 576-582.
- Zeleny, L. D. (1941). Measurement of sociation. *American Sociological Review*, 6(2), 173-188.
- Zeleny, L. D. (1960). Status: Its measurement and control in education. In J. L. Moreno (Ed.), *The sociometry reader* (pp. 261-265). Glencoe, IL: Free Press.

附錄一 政策網絡討論回覆摘錄表

ID	回應內容	達到指標 (得分)
oh	1. 其實因果是互通的，健保局有時候態度會硬了點，也是知道業者可以從其他地方彌補不足，有一定成分是利弊共生的吧	1. A.D 2. A.D 3. A.B1.D
	2. 我有看過公立醫院撐不下去後來主動要求減床、降階的	4. B2.D 5. D
	3. 我在第一篇的新聞底下就說了「賠錢」一詞的定義會扣掉該有的成本，其中就包括營運、升級需要的保留盈餘和會成為資金成本一環的股東合理利潤；要不然這世上哪家店不是賣價比原料進價低，怎麼還是有人做到倒店？營運計畫裡就已經有把擴充和設備升級視為需求，甚至增設抗癌和健檢美容還反而能賺錢，就好像資產會折舊一樣，事先有集資目標的話算起來達不到進度落後就像繳不出利息一樣，說賠錢也沒什麼不對。你的說法跟新聞裡的人一樣，只是抓著一般認知的「賠錢」兩個字不去明確定義，就說賠錢就不可能有錢擴建，這根本不成道理；金融風暴這麼多人失業停薪，小孩的學費還不是得繳，可以用他們繳得出學費來推論所以失業是假的嗎？不行嘛……	6. A.B1.D 7. B1 8. A.B1.D 9. A.B1.D (20)
	4. 我沒有看到更多的佐證，這篇感覺起來只是再次重申「不相信醫院錢不夠」，也沒有解決合理利潤和「賺錢賠錢」的定義落差和前面幾篇差不多	
	5. 請就公共事務內容進行討論，不要只講立場，這篇鎖文	
	6. 講臺灣醫療價格的時候不能只看交易價，你要看成本、量和需求臺灣的醫學院讀完要花多少？美國的要花多少醫師培訓自己的成本就低；然後健保和人口密度又具有以量制價的效果；就是醫生（一般人）的生活開銷、物價和平均薪資都沒有美國高。如果只看終端價格，紐約一杯珍奶賣 10 美元、上海機場賣 30rmb，那珍奶協會是不是可以說臺灣珍奶太便宜（台南只要 20），難怪染塑？	
	7. 政府確實沒有義務維持各行各業的薪資，但是這樣明目張膽的當土匪和共產黨有何兩樣	
	8. 這樣不叫換方向想，改變整個制度差很多，更何況你也不知道他們拿了錢是不是真的去看病；甚至錢是不是他們領走還是被子女領走？也不可能完全禁止子女去領，因為生病的有行動不便的……	
	9. 直接給錢在社會救濟或社會福利的功效上一直都遠不如消費補貼就像教育補助的經費是給學校一樣，因為這樣才不會被濫用誤用，清寒的午餐補助也是給錢不如和超商簽約給兌換券	

ID	回應內容	達到指標 (得分)
My	<ol style="list-style-type: none"> 1. 健保局的思維就是醫院不該賺錢，只要有在健保這一塊有盈餘就是 A 健保 2. 廢健保後醫師的收入絕對會提高，因為不但不會有點值縮水和放大回推的問題，還可以讓醫療院所可以價制量，訂定合理價格，更能以區分不同客層做經營上的彈性調整，亦可以減少醫療浪費，你說的問題根本不會存在 3. 醫療業是很重硬體的，醫療業也不是服務業健保是保險，不是福利 4. 健保局其實是帶頭違法的，沒有依法漲健保費，落實代位求償以及鎖卡，唯有健保廢除臺灣的醫療環境才能回歸正常 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A.B1 2. A.B1.B2.D 3. A.B1 4. A.C (10)
Os	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫生的觀點就是所有的問題都是健保給付太低 2. 臺灣醫療支出六、七成是健保支出，自費支出僅三成多，大醫院真的退出就等著真的虧錢吧！正好空下總額給別人賺 3. 一般會計準則是這樣定義的沒錯啊！也就是財報是虧損就是你說的賠錢而不是現金流負的就算賠錢 4. 但是問題是衛署根據的財報已經把這些都考慮過了還是虧，並且認為都是別人沒有清楚定義何謂賠錢……反正流行就是不懂的人只要噏說你不懂就好像很強，愛噏就噏啊！看看到底是有多懂呀 5. 總額給付還是以量計酬啊！只是打折給付的以量計酬 6. 是說衛生署已經很對得起醫生了，死守醫生總量管制，律師會計師都沒守住，都垮了很久了，醫生要惜福啊 7. 醫生的總人數已經撐大了，而且總量也增加了。產業總值減少，結果就是醫生平均收入縮水，而且因為沒有健保局去平衡貧者，愈貧富者愈富的馬太效應會更加嚴重，這是市場現實幻想總是美好的。現實總是比較殘忍一點，否則像德國，有公營保險，也有私營保險，私營保險只有 7%，如果臺灣真的讓醫院退出健保，自己讓民眾選擇私保跟健保會有醫院放掉健保，只做私保嗎？至少檯面三大山頭絕不 8. 嗯，這就是我對這篇文章立場懷疑的地方啊，明明別篇都是醫生哭窮，這篇卻是護士前仆後繼去爆肝，你對問題語焉不詳，據我知大部分老護士就是不要輪大小夜，可是看你語氣又不像是要指控護士作息不正常……難道是護士輪大小夜也是萬惡健保局害的嗎？好期待喔！！ 9. 臺灣內科醫生大概八千人少一個平均等於給付多 0.01% 	<ol style="list-style-type: none"> 1. B1 2. A.B1 3. A.D 4. D 5. D 6. A. 7. A.B2.D 8. D 9. A.D (14)
rox	<ol style="list-style-type: none"> 1. 話說這年頭健保用藥居然會有直接在藥膏管上面寫「對 xxy 療效尚待驗證」的字樣，不知道是什麼新式的用藥這麼神奇，去藥局問藥師說為啥不用以前的藥，答案很意外也很不意外「阿就以前的藥漲價啊～」……呵呵……除了冷笑還能說啥。下一篇 E 兄所言 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A.B1.D (3)

ID	回應內容	達到指標（得分）
	或許有點激動，跟本篇合起來我覺得還講到點的，一分錢一分貨，東西會漲價，有利潤才有好藥，有好待遇才有好醫生（阿不然是認為每個都自命華陀才念醫？奇怪臺灣人是為啥永遠不懂的這個道理？我的話，自從發現我工作幾年繳的健保費只剛好夠我做一次某門診手術以後，就覺得喵的這健保費個人負擔部分實在應該坐地給他漲個兩倍比較剛好……	
gb	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫療糾紛時，醫生曰：這個你不懂啦；健保財務糾紛時，醫生曰：這個你不懂啦～；畢竟能當上醫生的，智能是臺灣人中最 top 的一群人；有時候「你不懂」的情況下最容易上下其中從中獲利：D 2. 沒聽過被政府管理介入的市場還會是自由市場：D 然後景氣一變差，廠商唉唉叫說政府要紓困的市場叫自由市場，最麻煩的就是政府給他伸手進去的市場還敢叫自由市場，所以說有民意可以介入的民主政治，不會有自由市場：D 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A.D 2. A.D (4)
sg	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一般會計原則的方法很多，注意成本項與收益項來源…… 2. 臺灣人不服專業，包含不服從司法審判一樣 3. 主張廢健保改徵社會安全基金，錢不要直接給診所醫院，把錢給付那些需要看病的人，很多東西換個方向想就好 4. 講得很好，但請注意社會保險本來就是納入不同風險的人共同分攤，自然給付上也是如此就不用說啥共產汙名化，因為社會保險本質上就是如此，多說無益不然請主張廢 5. 一樓說的完全是私人保險的特性，社會保險不是私人保險如果把健保當私人保險我是否可以退保？？醫療不是服務業……我笑了，原來我們醫生專給機器看病還是醫生專門投資硬體設備進行生產？ 6. 消費是常態性的，而消費的目的與結構也隨著人一生改變倘若，人們無法儲蓄則無法維持穩定消費，社會福祉下降的，譬如老人退休後沒有儲蓄又沒有足夠的社會福利，則將會發生很多社會問題，譬如因雙薪家庭而生隔代教養 7. 那麼沒能力找工作的為何要領失業救濟金？？沒有基本生活收入的要政府制定基本工資，還要抨擊惡意倒閉的公司？？又為何要用累進稅率去課稅而讓富人負擔公共開支呢？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A.B1.D 3. A.B1.C.D 4. A.B1.C.D 5. A.B2.D. 6. A.D 7. B1.D (18)
cm	<ol style="list-style-type: none"> 1. 看過平民保險王寫過臺灣最好的醫療險叫做全民健保，因為全民健保當被保險人發生事故時，它想辦法找條款，找理由幫助被保險人，而且門診以上就可理賠，反之一的商業保險，總是想辦法找理由不賠給客戶，而且一定要住院才可以理賠，可見全民健保有便宜大碗 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A.B1.D 2. A.D (5)

ID	回應內容	達到指標 (得分)
	2. 福利要照享，但是支出不能增加……好像看到希臘的樣子	
EI	<ol style="list-style-type: none"> 1. 但是健保在臺灣被搞成福利和劫富濟貧的政治工具 2. 最後的問題真的很白爛完全狀況外，甚至找關係應徵 R-3 都有高風險科收入少工作量大，本來就沒有人要走 3. 最近內科幾乎都減薪，健保財源緊縮，怎麼可能加薪？人才流失在公衛眼中也是好處，減少健保開支 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 2. D 3. A.D. (4)
Huang	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推你這篇，因為我是做基礎研究的，也不懂實際臨床的狀況，但是我知道的是臺灣的生物業已經很苦了，但是還是很多護士願意多花 2、3 年去轉學插班進來，就知道臺灣的護士待遇過低 2. 臺灣的醫療真的是過度便宜……我一年掛 A 校的學生保險（外包給 U 公司的醫療險，一年 1600USD 方案 → 不含牙醫歐這個方案價格在美國只能算是中等價位……。但是我的朋友沒那麼幸運，友人 A：胃幽門桿菌感染，胃潰瘍雖然有保險，但是保險公司堅持這是 <i>preexisting condition</i> 不給付，所以他花了 500USD，就此之後，他決定下一年不買保險…… 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A.B1.B 2. C.D1.D2.D3 (18)
RI	<ol style="list-style-type: none"> 1. 誤會吧！醫生陣營都是反對自由化的，幾乎所有醫生都支持員額管制，淺白來說：醫生希望的是階級專政分成管制員額的高等階級與平凡階級，沒聽任何一個醫生說過，反對員額管制 2. 十幾年來，財團都是賺很大，都沒有人去想辦法制衡醫生與財團，目前為止看來都是立場一致的目標，都是提高健保的總稅額，然而詭異的是，這個醫生與財團的聯盟十幾年來獲益的總是只有財團 3. 其他的部分且不說，反強制儲蓄、反政府干涉個人長期財務策略這會造成流動性風險。誇張點例如強制增 30% 薪資納退休社福費，則勞工能存下的錢幾乎減半則創業的可能性大大地減少了，這反而對國家弊大於利，簡單說過保守穩定的策略反損失彈性 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A.B1.D 2. A.B1.D 3. A.D (8)
h55	沒有健保也會控制預算，也會把醫師薪水降低啊！醫院經營企業就會有這種現象，今天臺灣的人口幾乎不再增加，理論上醫療需求不會再大幅增加，如果醫生負擔過大，薪水過少，那大學再多培養醫師也是一個辦法。如果這同樣的所得，在中南部等偏遠及低物價地區應該很好用，對平衡城鄉醫療資源差距也是有幫助。甚至對於許多畢業即失業的其他科系學生來說，學士後醫科讓他們免於失業。當然，供給增加，診察費自然會降低，不需要政府強制	A.B1.B2.D (4)
m82	五大科醫師減少病人沒有減少健保給付差不多但工作 loading 超過負荷 → <i>complication</i> 增加 → 增加無謂支出最後得到醫療品質下降 → 病患需求增加，醫療成本增加健	A.B1.B2.D (4)

ID	回應內容	達到指標（得分）
	保給付又不增加→五大科醫師減薪以對再造成五大科醫師出走→惡性循環	
nat	<p>1. 原來樓上也知道要錢多才能進步快啊！看看健保給付。原來我那句推文把責任都推給健保這帽子可扣得真快，我只是單純想問閣下既然你認為不是制度讓美國進步那是什麼原因讓米國進步，既不是錢也不是制度，難道是我們媽祖輸給耶穌嗎???</p> <p>2. 我不懂因果相聯，我更不懂的是為什麼得到肺癌的病人一邊化療一邊抽菸，他化療的錢還要全民買單，連基本改變生活型態都不肯，憑什麼叫全民幫他出錢，酒駕的人憑什麼叫大家幫他出醫療費用</p>	<p>1. A.D 2. A.D (4)</p>
hou	所以臺灣的法官就念得懂病理學？或是遺傳學？O版友的說法也許是符合法院說法，但完全是沒有醫學的知識的說法。若是衛生署一定要有因果關係才實行衛生政策，那現在的健保成人健檢有一大半都要拿掉	A.C.D (3)

