

國立臺灣師範大學圖文傳播學系

碩士論文

立法院「新聞知識管理系統」對立法委員
問政資源與議題管理之研究

The study on the role of Legislative Yuan's "News knowledge Management
System" in questioning resources usage and issue management for
Legislators

研究生：林弘展

指導教授：劉立行 教授

中華民國 102年 6月

中文摘要

隨著資訊科技的發展，立法委員辦公室對問政資訊、新聞知識的需求越來越大，問政議題管理也逐漸受到重視並產生需求。因此立法院於 2002 年特別成立全 e 化的「新聞知識管理系統」，供立委問政、質詢、輿情反應及新聞發佈需求使用。

本文從立法院「新聞知識管理系統」之建置現況，對於立法委員國會辦公室對立法院「新聞知識管理系統」資訊尋求行為、取得使用情形及問政議題管理現狀進行探究。本研究利用「深度訪談法」，蒐集系統建置者以及管理者對立法院「新聞知識管理系統」管理功能之看法；同時為了解立法委員辦公室之「資訊尋求行為」與「立委問政議題管理」，同時實施「焦點團體法」，深入了解立法委員國會辦公室使用者對「議題管理」之需求。

研究中發現，立法院「新聞知識管理系統」建置之後，確實大幅提升立委問政資訊品質與效益，並且成為立委選區新聞、審議法案訊息以及立委傳播行為等最佳問政議題管理系統，更是立委辦公室「資訊尋求行為」之問政議題管理 SOP 程序首選系統。惟在立委辦公室過度依賴 e 化資訊下，除了影響立委問政議題欠缺深度內容之外，本系統必須思考在面對數位匯流之趨勢時，是否應結合影音與平面媒體之匯流功能，是目前使用者認為最值得探討的新議題。本研究嘗試提出操作功能、版面內容、資料來源等修正與建議，以作為相關管理單位與研究者之參考。

關鍵詞：知識管理、新聞知識管理系統、資訊尋求行為、議題管理

Summary

With the development of information technology, information and news knowledge demand is phenomena increasing for legislators' office requirement and political issue management also get attention gradually and generate demand. Thus, the Legislative Yuan has set up comprehensive E-formalization "News knowledge management system" at year 2002 offering legislators in politics questions, reaction of public opinions, and press release needs to use.

This paper will study the build status of Legislative Yuan "News Knowledge Management System", discussing the behavior of Legislative Yuan Congressional office use "News Knowledge Management System" for seeking information, and also analysis the status of obtain usage for question in parliament and issue management. In this study, "In-depth interview" is the major way to collect data from actual system builders and managers of the Legislative Yuan "News knowledge management system" view of management functions. In the meantime to use "focus group" to know demands from legislators congressional office's actual users for "issue management" and understand the office's "information seeking behavior" and "legislators asked political issue management".

In this study found that significantly enhance the quality and effectiveness for legislators performance in Legislative Yuan after building "News Knowledge Management System", it become the best information and issue management system for the news from legislator's own ward, scrutiny of bills and legislator's propagation behavior. It is also the first choice system of issue management's stander operating procedure and "Information seeking behavior" for legislator office. However, there are many aspects is affected when Legislator's office over rely on E-formalization, except lack of depth of view they question political issues in parliament, the system must be thinking to face the trend of digital convergence, whether it should be combined with the audio-visual and print media convergence functionality, it is the most valuable topics to discuss for current users. This study attempts to propose corrections and suggestions for operational functions, layout of contents, and documents of source, likewise as a reference for the relevant management units and researchers.

Keywords: Knowledge Management, Information Knowledge Management Systems, Information Seeking Behavior, Issue Management

目錄

中文摘要.....	I
Summary.....	II
目錄.....	III
表目錄.....	IV
圖目錄.....	V
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	2
第三節 研究目的與問題.....	4
第四節 名詞釋義.....	5
第五節 研究範圍與限制.....	6
第六節 研究流程.....	7
第二章 文獻探討.....	9
第一節 知識管理系統相關研究探討.....	10
第二節 立法院立法委員問政資源相關研究探討.....	14
第三節 議題管理相關研究探討.....	20
第四節 文獻探討小結.....	24
第三章 研究設計與實施.....	25
第一節 研究架構.....	25
第二節 研究方法.....	26
第三節 研究對象.....	28
第四節 研究工具.....	30
第五節 研究實施.....	31
第六節 資料處理與分析.....	33
第四章 結果與討論.....	36
第一節 立法院「新聞知識管理系統」功能分析.....	36
第二節 國會助理問政新聞資料取得分析.....	51
第三節 「立法院新聞知識管理系統」問政使用分析.....	61
第四節 國會助理問政議題管理效益面向分析.....	72
第五節 立法院「新聞知識管理系統」未來發展建議.....	79
第五章 結論與建議.....	88
第一節 研究結論.....	88
第二節 研究建議.....	93
參考文獻.....	96
附錄.....	101

表目錄

表 2-1 知識管理定義.....	11
表 2-2 議題之定義.....	20
表 2-3 議題管理之定義.....	21
表 3-1 深度訪談研究對象－國會圖書館建置人員.....	29
表 3-2 焦點團體訪談研究對象－立法委員國會辦公室.....	29
表 3-3 深度訪談內容綱要－國會圖書館建置人員.....	30
表 3-4 焦點訪談內容綱要－立法委員國會辦公室.....	31
表 3-5 深度訪談編碼代碼.....	34
表 3-6 焦點團體訪談編碼代碼.....	35
表 4-1 立法院新聞知識管理系統建置時間序.....	36
表 4-2 立法院新聞知識管理系統改版說明.....	38
表 4-3 立法院新聞知識管理系統資料內容列表.....	41
表 4-4 已停刊但資料尚存放立法院新聞知識管理系統之報紙剪報 或全文資料列表.....	42
表 5-1 立法院「新聞知識管理系統」功能建議.....	93
表 5-2 立法院「新聞知識管理系統」版面內容建議.....	94
表 5-3 「立法院新聞知識管理系統」未來規劃建議.....	95

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖.....	8
圖 3-1 研究架構圖.....	25
圖 3-2 資料整理與分析步驟圖.....	34
圖 4-1 立法院新聞知識管理系統線上閱報使用介面圖.....	46
圖 4-2 立法院新聞知識管理系統立委專輯介面圖.....	48
圖 4-3 立法院新聞知識管理系統法案追蹤介面圖.....	63
圖 4-4 立法院新聞知識管理系統選區輿情介面圖.....	69

第一章 緒論

第一節 研究背景

根據資策會於 2012 年 9 月公布，2012 年第 1 季臺灣經常上網人口已到達 1,102 萬人。在網際網路發達的時代，人們對於資訊、知識的需求越來越大，對於資訊的取得途徑也越來越朝向以個人化服務為導向，因此數位內容的知識管理系統（knowledge management system [KMS]）也隨著資訊技術的發展而受到重視。知識經濟的來臨，智能資本理念的提出和知識管理策略的運用，已成為二十一世紀經濟發展的新指標。

「唯有你知道公司有什麼智慧財，你才有機會做出最有效率的智慧資本管理」，這是全球大型資料庫軟體公司－甲骨文公司（Oracle）推動知識管理的一句名言。

有鑑於國際知名企業紛紛以建置「知識管理系統」做為提升企業競爭力的影響，國內知名企業集團臺積電、宏碁集團等，積極運用「知識管理系統」進行組織知識的取得、儲存、分享、運用與創新，也獲得極高的營業績效。在政府部門方面，行政院經建會也在 2000 年 8 月 30 日核定通過規劃「知識經濟發展方案」，目標是「十年內達到先進知識經濟國家水準」。行政院並於 2004 年頒佈「加強行政院所屬各機關研發創新實施要點」，要求各機關首長應運用知識管理方法積極推動研發創新工作，明令「行政院所屬各一級機關應將...實施計畫函送行政院研究發展考核委員會備查，並督導所屬機關訂定執行計畫」（行政院研考會，2004）。

立法院身為臺灣政府部門的最高民意機關，為因應 e 化時代的問政資訊取得，早已在 1999 年 10 月就開始加強對立法委員問政所需之資源，提供新穎、快速之新聞資訊服務。同時建置具多功能的「立法院新聞系統」，正式上線服務立法委員國會辦公室以及立法院員工進行資訊檢索。並於 2002 年正式開發立法院「新聞知識管理系統」，從此，立法院國會圖書館正式邁入數位新聞知識管理服務新里程。

2010 年 10 月，立法院國會圖書館發出 168 份問卷，針對立法院委員辦公室法案助理的資訊使用行為進行問卷調查。在回收 154 份問卷、有效樣本為 144 份問卷中，受測之立法委員國會辦公室法案助理，在立法院問政資源「資訊尋求行為」使用上，以使用立法院「新聞知識管理系統」比率最高，佔有效樣本受測比例的 46.2%，遠高過其他各類型資訊使用行為（曾愛文，2011）。

由立法院因應資訊化時代來臨而建置立法院「新聞知識管理系統」，且經由立法院國會圖書館針對立法委員國會辦公室問卷調查結果也發現，立法院「新聞知識管理系統」確實為立法委員國會辦公室進行立法院問政「資訊尋求行為」的重要資源之一。因此研究者認為，立法院「新聞知識管理系統」與立法委員國會辦公室問政資訊的取得確有極大關聯性，此為本研究之背景。

第二節 研究動機

知識經濟時代的「知識型政府」，必須全面提升知識流通、轉換、創造與整合的能力。政府機構本身即為適用知識管理模式的組織，其成敗關鍵可能影響施政品質。林嘉誠（2006）指出，處於全球化、網路社會、知識經濟的時代，政府的特質、角色及功能，均受到強烈的挑戰，傳統政府所應負的責任之外，政府必須因應外在環境的變化，從觀念、制度、人力、內部流程、法令等加以調整，以提升治理能力及產生更符合民意的施政成果。

國會圖書館作為立法委員問政重要的資訊基地，如何提供適當的訊息內容和資源的流通，對於立法委員的問政績效，必然產生重要的影響。國會圖書館必須因應社會結構與社會需求的改變，在服務方面隨著科技的演進不斷的成長，無論在資訊資源的採集、組織加工、資訊服務、管理模式等方面必須以創新思維提供個人化服務。新聞資料與民意表達，一直有很重要的互動關係存在（顧敏、郭憲鐘，2003）。

在國會法案助理資訊搜尋行為研究發現，國會圖書館網站及搜尋引擎是國會法案助理獲得工作資料的主要管道。有近半數以上的國會法案助理，幾乎每天都會使用國會圖書館相關資源，而立法院國會圖書館「新聞知識管理系統」是國會圖書館網站中使用率最高的資訊系統（曾愛文，2011）。

前立法院國會圖書館館長顧敏更提及，立法院「新聞知識管理系統」是以國會新聞輿情的資料蒐集、資訊數位化的處理，提供給立法委員、國會助理及立法院員工更即時、充分溝通的資訊（顧敏、郭憲鐘，2003）。研究者於立法院服務多年，深知立法院「新聞知識管理系統」所提供的資源，不僅是立法委員問政重要的資訊應用工具，更是立委「問政議題管理」的重要資訊來源。

立法院為加強服務立法委員及國會辦公室，並隨時可掌握有關立委的新聞見報動態，特別透過立法院「新聞知識管理系統」的建置功能，提供立法委員本人或立法委員指定之助理，利用網路傳送「新聞快遞」到立法委員的個人電腦、筆記型電腦、平版電腦以及行動裝置（包括手機）等通訊載具。讓立法委員或國會助理能在第一時間，接收到有關立法委員問政或新聞露出的最新訊息。

由上述資料可知，立法院「新聞知識管理系統」是立法院法案助理最常使用，且是立法委員問政行為與新聞處理議題重要的資訊來源。再加上立法委員問政提案內容關係到政府施政方針與民眾權益，因此立法委員的新聞議題操作，也逐漸成為媒體報導的焦點。

研究者曾分別任職媒體二十年及國會公費助理十六年，對於立法院運作及訪談具有實務經驗，因此本研究將針對立法院「新聞知識管理系統」建置與管理人員及立法委員國會辦公室相關人士訪談，企圖了解立法院「新聞知識管理系統」設置的功能；對於立法委員及其國會助理在問政上的重要性；立法委員是否運用知識管理系統內的資訊來進行「議題管理」；是否進而提升立法委員的問政績效與形象等面向進行研究。

由於國內並無針對立法院「新聞知識管理系統」之相關研究，研究者基於長期在國會與媒體任職之經驗，深知此一系統對立委辦公室之問政資源運用確有其不可或缺的重要性，因此本研究之方向應具有研究之價值，是為本研究之動機。

第三節 研究目的與問題

本研究除了從立法院「新聞知識管理系統」功能層面，探討立法委員辦公室應用此套知識管理系統之現狀外，也將深入了解各國會辦公室如何運用立法院「新聞知識管理系統」資源做為其「問政議題管理」資訊。並透過文獻分析與深度訪談、焦點團體訪談方式，了解立法委員辦公室需求與建議，藉此研究結果提供國會圖書館具體建議方案，除了強化立法院「新聞知識管理系統」各項服務機制外，並期許能藉由本研究之建議，提升與充實國會辦公室問政績效。因此，本研究之目的如下所示。

- 一、深入探討立法院「新聞知識管理系統」主要功能。
- 二、歸納出立法委員國會辦公室運用立法院「新聞知識管理系統」之現況。
- 三、探討立法院「新聞知識管理系統」與立法委員國會辦公室就「問政議題管理」的使用效益。
- 四、探討立法委員國會辦公室對立法院「新聞知識管理系統」功能改進與需求。

為求能獲取以上研究目的，本研究主要探討之研究問題如下所示。

- 一、探討立法院「新聞知識管理系統」主要功能為何？
- 二、立法委員國會辦公室對立法院「新聞知識管理系統」資訊取得使用情形為何？
- 三、探討立法院「新聞知識管理系統」與立法委員國會辦公室就「問政議題管理」的使用效益為何？
- 四、從立法委員問政議題管理面向，提出立法院「新聞知識管理系統」的精進與修正方向為何？

第四節 名詞釋義

一、知識管理 (knowledge management [KM])

所謂知識係指「凡是可以用為組織創造競爭利益及價值，並可經由組織發掘、保持、應用及再創造的資訊、經驗、智慧財產」（孫本初，2006，頁 435）。知識管理系統是一組處理知識的系統，透過資訊技術的各種設備蒐集文、圖、音資訊，電算處理各種數位化傳訊媒體，組織各種介面、訊號、媒體訊息和數據資料，使其成為有意義的狀態，同時經由有效率的資訊通道，和各種的知識性質，將這些知識內容與內涵分送到人們手中（顧敏，2003）。

二、資訊尋求行為 (information seeking behavior)

Wilson (1981) 強調資訊尋求行為的定義，乃是起源於個人對於某個事情或是對象，意識到對某種需要的認知的情況。徐嘉琳 (2004) 對資訊尋求行為提出簡單的定義，當使用者發意識到某資訊是其所欠缺的，之後產生資訊尋求行為來滿足其需求的行為。

三、議題管理 (issue management)

Hainworth 與 Meng (1988) 指出，議題管理主要界定為可能影響組織的潛在或即將顯現的議題，如政治、經濟或社會的議題，使能即時動員協調組織資源，形成策略影響議題的發展。

第五節 研究範圍與限制

一、研究範圍

立法院提供給立法委員及國會辦公室使用的「問政資源」極為廣泛，包括有「立法資訊」及「新聞資訊」。本研究動機與目的為立法委員國會辦公室如何針對立法院「新聞知識管理系統」提供的資源，做為立法委員問政資源使用與建議。因此，本研究之研究範圍如下所示。

- (一) 從「知識管理」的知識獲取、轉化、組織、傳送以及應用等步驟，研究立法院「新聞知識管理系」新聞 e 化系統建置過程、內容與建置時預期功能。
- (二) 透過「焦點團體訪談」方式，研究實際運用立法院「新聞知識管理系」之立法委員國會助理如何利用「知識管理系統」的功能、及透過「資訊尋求行為」進行提供立法委員問政「議題管理」的過程與建議。

二、研究限制

在研究上的限制如下所示：

- (一) 由於「立法院新聞知識管理系統」是目前國內唯一一套政府部門設立的新聞知識管理系統，現有從事該系統運作之立法院員工基於公務機密保護原則，對系統建置技術會有所保留，因此僅能從新聞 e 化系統建置過程、內容管理與當初

建置時預期功能，及針對立法委員國會辦公室使用後之研究建議回覆等相關方向，針對系統建置者、現任管理者進行深度訪談。

(二) 由於各立委當選之背景、問政取向及風格不同，專注於選區服務的立法委員辦公室，及甚少出席問政與提案的立法委員國會辦公室，二者並不適用本研究範圍。故針對立法委員國會辦公室透過立法院「新聞知識管理系統」進行問政或新聞議題管理的研究，為避免量化統計數據與實際現況有所落差，難以進行精確的量化評估，故以質化研究之「深度訪談」及「焦點團體」訪談為之。

第六節 研究流程

本研究為提高研究結果之實用價值，在確定主題與研究方向後，擬採用質化研究方法。首先經由文獻分析蒐集知識管理之初期文獻，並訂定研究目的與問題；接著進行次級資料與理論文獻探討；在研究過程中，經由「深度訪談」後的資料回饋不斷增加資料與文獻之深度；接著參考文獻探討中的理論基礎，對訪談內容進行編碼與分析，並得到本研究之研究發現與結果；同時亦採行「焦點團體訪談法」，針對立法委員國會辦公室使用立法院「新聞知識管理系統」流程與利用該系統資源實施議題管理進行資料蒐集，並將所得結果進行資料分析。本研究設計規劃的研究流程如圖 1-1 所示：

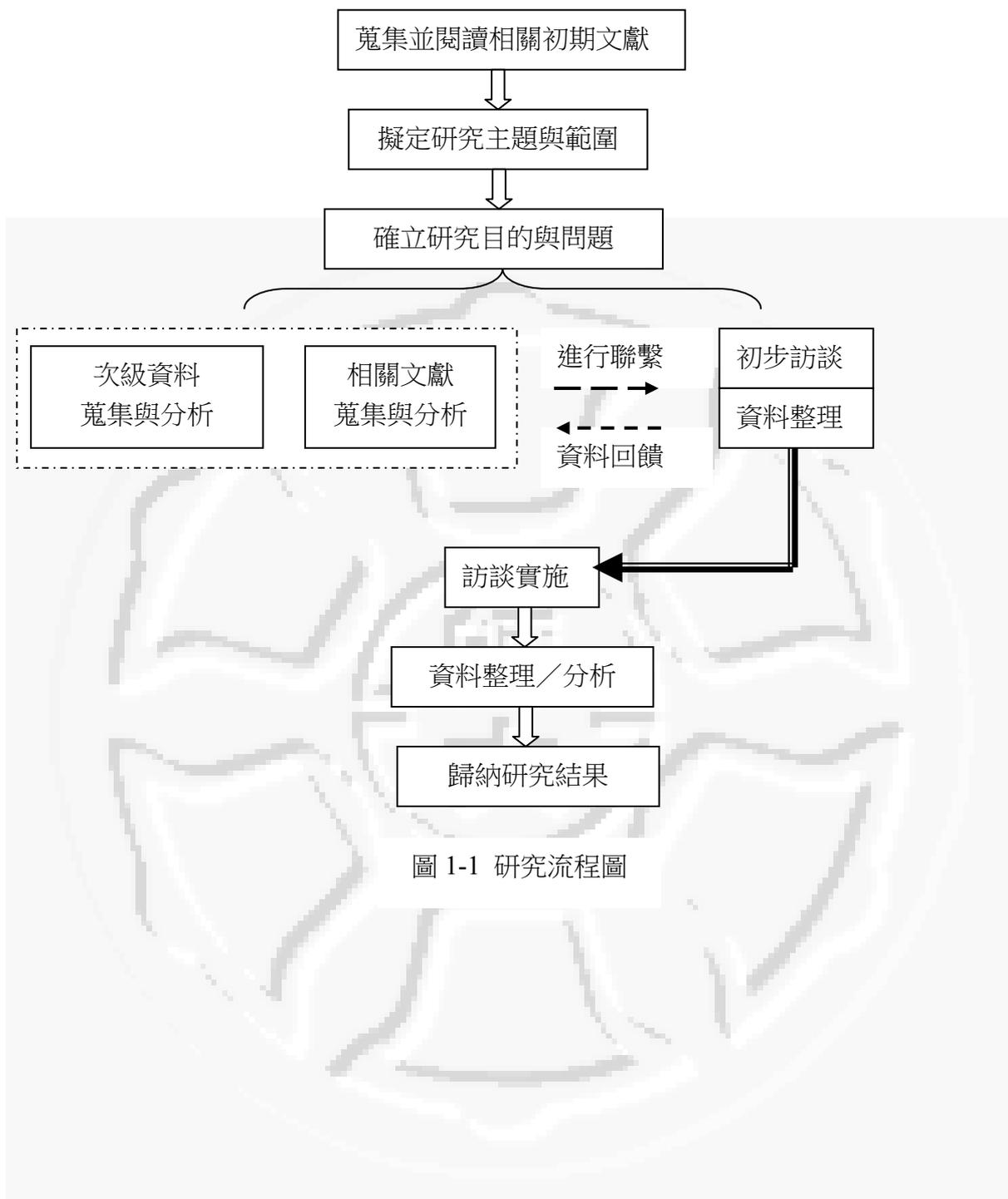


圖 1-1 研究流程圖

第二章 文獻探討

「知識管理」已儼然成為世界性的公部門熱門改革運動，我國行政院亦將其列為各機關的重點工作，要求所屬機關全面推動相關工作（行政院研考會，2004）。立法院更早於 2003 年即已針對立委問政資源需求，籌設「立法院新聞知識管理系統」（顧敏、郭憲鐘，2003）。而立法院國會圖書館「新聞知識管理系統」更是國會圖書館網站中使用率最高的資訊系統（曾愛文，2011）。

本研究以探討知識管理系統、立委問政與新聞資訊及資訊尋求行為運用、立委問政議題管理等相關研究，作為本研究之文獻探討範圍。藉由中西文期刊、論文及網路資訊等文獻佐證，並透過實際執行系統管理與內容管理等專業人士的資訊，從運用資源層面，探討「知識管理系統」的發展與現況、「立法院問政資源」及「議題管理」等面向進行探討。

本章共分四小節，分別從知識與知識管理的定義、知識管理的目的及知識管理的應用，探討國會圖書館之知識管理系統相關研究。並從議題管理的定義、議題管理的模式以及議題生命週期的論述，進行議題管理相關文獻之研究分析。再以立法資訊、新聞資訊的現況及資訊尋求行為等文獻，探討立法院立法委員問政資源相關研究，最後於文獻探討小結中進行文獻研究結論。

第一節 知識管理系統相關研究探討

本小節分別從知識與知識管理的定義、知識管理的目的、知識管理的應用來探討知識管理系統相關研究。

一、知識管理的定義

要了解知識管理系統，應從知識及知識管理的定義、知識管理的應用及目的做有系統的探討。對於知識的定義，國內外相關文獻探討的面向極為廣泛。本章節概略以資訊化潮流下，對於知識的定義相關文獻進行研析，進而彙整有關知識的定義。Davenport、Long 與 Beers（1998）說：「知識來自人們的思想」，它是由人們根據真實情境、經驗、價值，以及相關資訊所做出的判斷與行動，亦即是可付諸行動的資訊。

Nonaka 與 Takeuchi（1997）則提出，知識是資訊與行動的組合，它與人的經驗、價值判斷相關，而知識與資料和資訊相較之下，更難以系統化與萃取。

Wiig（1997）認為「知識管理」是指組織有系統、明確地對其知識資產（knowledge asset）進行充份地探索與運用，以提升組織內知識相關的工作績效，並達到報酬的極大化。O'Dell 與 Grayson（1998）更提出：所謂知識管理是，為適時的將知識給予所需要的成員，以幫助成員採取正確行動來增進組織績效的持續性過程，此過程包含知識的創造、確認、收集、分類儲存、分享與存取、使用與改進到淘汰等步驟。

在王如哲（2000）研究中進一步說明，「知識管理」等於「資訊和通訊科技」加上「新的工作組織」，強調「無形資產」管理是一種「有意義的策略」，其對象是「智慧資產」，在經由「隱性知識外顯化」的過程，利用「知識循環」進而成為「整合的知識系統」，並透過「資訊管理」和「組織學習」來改善組織知識之使用。Alavi 與 Leidner（2001）認為知識管理是一種知識創造流程，包括：創造、儲存、轉移和應用等四個過程。

根據 Alsondos、Pangil 與 Othman (2012) 在 Journal of Communication and Computer 期刊中整理出知識管理系統定義(表 2-1)，並對知識管理系統的定義總結為，是集知識的創建、存儲、檢索、傳輸和應用於一體的資訊系統。

表 2-1 知識管理定義

學者／專家	年代	定義
Lakshman	2007	一個組織允許人們在組織裡，獨力作業，或是團隊工作，參加一個專案，或是其它諸如利益共同體，去創造，獲得，分享並平衡他們所得到的知識以改進他們的表現的能力。
Rajiv & Sanjiv	2005	做任何事時最需要的是能有效的利用知識資源。
Marianne & Milé	2004	一個涵蓋性的術語包含了知識的建立、知識的分享、知識圖及索引、知識分配與儲存、知識評估與度量的領域。
Rajiv & Irama	2003	知識管理也許可以定義為做任何事時能有效的利用知識資源、知識管理是無論何時何地需要它時，能專注於組織及製造有用的重要知識。
Neil & Shaoming, Douglas & Constantine	2003	知識管理關注的是一個組織發展及利用知識資產的能力並影響策略目標實現的方式。
Celia & Juan	2003	我們可以將知識管理像一個過程一樣的把它概念化，就像某人將知識個體輸進一個人一樣，也就是創造、傳輸及整合進入一個公司的工作團隊，而他的產出是組織的知識，一個競爭優勢的來源。
Maryam & Dorothy	2001	知識管理就像是一個明顯不同的但又獨立的創造、儲藏、收取、傳輸及應用知識的過程。
Rastogi	2000	它是一個系統和整合過程中協調組織範圍內並藉著獲取、創造、儲藏、分享、散播及採用知識活動達到個人及團體追逐組織主要目標的活動。
Daniel	1999	知識管理是正規的管理知識，它促進知識的創建、通路和重新使用，通常它是採用先進的技術。
Miklos	1999	知識管理是一個商業過程，它是一個公司創造並使用機構本身或收集來的知識的一個過程，它包括了三個附帶過程： 組織學習－這是公司透過獲得資訊和知識的過程。 知識製造－將原始資訊轉換及整合成有用知識的過程，產生的知識並能解決公司的問題。

		知識傳播－允許組織成員進入並使用公司集體知識的過程。
Martha	1999	知識管理是一種訓練它促進一個整合方法以辨認、管理及分享組織資訊資產。其中包括資料庫、公司政策及程序，同時還有那些單獨工作者無法清晰表達的專門知識及內在經驗。
Carla & Jackson	1998	一個把正確的知識在對的時間給對的人的有意識策略，並幫助使用者把分享及資訊投入轉化為行動以改善組織業績表現。
Ikujiro & Hirota	1995	藉著填補知識的漏洞，知識的類別的識別需要能夠支援全盤的商業策略，評估公司當前狀態的知識，及將當下的知識基礎轉換成更有力量的知識基礎。
Thomas & Laurence	1994	它是在組織中獲取、分配及有效使用知識的過程。

資料來源：轉引自 Alsondos、Pangil 與 Othman（2012, pp.265）

前國家圖書館館長顧敏（2003）提及：知識管理系統是一組處理知識的系統，透過資訊技術的各種設備蒐集文、圖、音資訊，電算處理各種數位化傳訊媒體，組織各種介面、訊號、媒體訊息和數據資料，使其成為有意義的狀態，同時經由有效率的資訊通道，和各種的知識性質，將這些知識內容與內涵分送到人們手中。而「知識管理系統」(KMS)有五種定義分述如下。

- （一）知識管理系統是：進行知識溝通與知識創新的決策工具。
- （二）知識管理系統是：一套知識網路，其設計的目的是提供適當的知識，給適當的人，在適當的時候。
- （三）知識管理系統是：知識管理及相關事項的系統，以建立各種「知」的需求為目的。並提供、「知其事」、「知其因」、「知其技」、「知其人」等方面的知識，不僅包含歷史背景知識及現況發展知識，更支援適切而良好的工作計劃發展知識。
- （四）知識管理系統是：一組處理知識的系統，透過資訊技術的各種設備蒐集文、圖、音資訊，電算處理各種數位化傳訊媒體，組織各種介面訊號、媒體訊息何資訊，使其成為有意義的狀態，同時可經由有效率的資訊管道和各種的知識性質，將

這些知識內容分送到人們手中。

(五) 知識管理系統是：一套人類知識的溝通系統，經由電腦硬體、軟體、網路與資料媒體等科技設備，促使人們學習獲知與創新。

本研究整理相關文獻後認為，知識雖來自人們的思想，但在資訊化時代，知識應該是資訊與行動的組合，知識管理則是指組織或企業在明確的策略下，運用資訊技術進行資料收集、資訊存儲、資訊檢索、資訊傳輸和應用於一體的資訊系統。

二、知識管理的應用

知識管理既然包含了資訊的收集到傳輸與應用，在應用方面，Kruger 與 Johnson (2010) 提到，大多數組織機構都同意，資訊和通訊科技以及集合而成的資訊管理，是知識管理架構中的重要基礎，資訊處理與通訊科技是處理知識管理的先決條件。而 Lu、Kuo 與 Lee (2010) 指出，對於科技的應用與管理而言，如何有效的對於知識進行組織與管理，變成了日益重要的議題。就如同以任何一個知識系統來說，其成功與否的關鍵在於，使用者是否能有效的使用它。

三、知識管理的目的

Davenport 等人 (1998) 歸納四種知識管理主要目的為：建立知識庫、改善知識的接近途徑、加強知識環境、把知識當資產管理。Davenport 與 Prusak (1998) 則提到，若能適當的應用既有的知識，或是想出新的點子，不僅生產力能夠獲得提昇，創意也會受到激發。

綜合以上文獻整理，本研究認為，知識管理的應用是讓組織知識潛在的資源變得具體且有價值。知識管理是一個組織發展及利用知識資產的能力，並能夠影響策略目標和實現的方式。組織透過系統規劃以及明確的運用，讓知識資產進行充份的蒐集、存儲、

檢索、傳輸和應用，以突顯出知識資源最有價值的部份。同時設法將此資源創造出存在價值的極大化，以期達成組織競爭優勢。而知識管理的目的是將知識資源經由組織、整合、分享與運用，對內可提升組織的生產力，對外則加強了競爭的優勢。

第二節 立法院立法委員問政資源相關研究探討

本小節研究探討立法院立法委員「問政資源」區分為，我國「立法資訊」目前況、我國立法院提供立法委員國會辦公室「新聞資訊」現況、立法問政「資訊尋求行為」等面向進行探討！

一、我國「立法資訊」目前現況

顧敏（2005）認為「立法資訊」是立法工作的基本資源，立法資訊是委員問政及制定法案所必須的重要資源，精確的立法資訊可以充實委員問政資源，支援立法決策。議事與審議資訊公開化，有助提昇民主功能，能達到適時宣導政令。另外選民亦可藉由立法資訊了解立法委員的問政情形，而決定是否加以支持。

立法資訊可分為提供立法者進行問政、擬定法案參考的必要資訊。而立法過程所產生的紀錄與文件也可視為立法資訊。「立法資訊」可區分為出版品及立法資訊系統。黃炳中（2002）將立法院的立法資訊區分為以下幾種：

（一）印刷出版品：

1. 議案關係文書：供會議審議參考之用，包括各項報告事項、立法委員質詢事項及討論事項等。
2. 議事日程：包含立法院院會、全院委員會之議程，以及各項開會審議所需之議案關係文書。
3. 議事錄：立法院院會、委員會會議之紀錄稱之。

4. 立法院公報：除秘密會議外，立法院院會及委員會會議的逐字紀錄。內容包括院會紀錄、委員會紀錄、議事錄、專載及委員發言紀錄。
5. 國是論壇彙編：立法委員所有國是論壇之發言紀錄。
6. 立法專刊：立法院每會期均會將該會期通過各項議案條文及重要決議編印成立法專刊。
7. 法律案專輯：三讀通過之重要法案的立法審議過程，包括法律案之提出、審查、討論及公布四階段之相關立法資料。
8. 中央政府總預算案審查專輯：中央政府總預算案於立法院審議過程之紀錄。
9. 立法院大事記：記載與立法有關之院務及議事活動。
10. 議事錄影資料：秘密會議除外之院會或委員會會議之會議實況的全程錄音及錄影。
11. 立法報章資料專輯：收錄國內各報新聞有關立法院審議各種法律等議案、立法院動態、政府施政、立法委員新聞及相關評論等資料，加以分類整理；並對於社會關切之重大議題之社論、專欄及評論資料，進一步彙編成「立法報章資料專輯」。

（二）立法資訊系統：

國會圖書館是目前提供我國立法資訊之主要網站，內容以立法資源、立委問政、焦點議題、館藏資源及立法智庫（立法院資料庫）為主，其中又以立法院自行開發的資料庫為立法資訊的主要資訊來源，包括「立法委員問政專輯」、「立法院法律提案系統」、「立法院法案審查系統」、「立法院法律系統」、「立法院早期法律文獻系統」、「立法院議事系統」、「立法委員發言系統」、「立法院質詢系統」、「立法院新聞系統」、「全國法政紀要系統」、「國會圖書館查詢系統」、「立法院期刊系統」、「立法資訊系統主題索引典資料庫」等系統。顧敏（2005）認為，立法院國會圖書館可區分為以下列幾種類型：

1. 立法資源類：包括立法院法律提案系統、臨時提案系統、法案審查系統、

法律系統、議事系統、早期法律文獻系統、立法專刊影像系統、法律案專輯影像系統及全球法律資訊網。

2. 立委問政類：立法委員問政專輯、立法委員發言系統、質詢系統。
3. 新聞管理類：立法院新聞知識管理系統、立法院新聞影像系統、全國法政紀要系統、立法院新聞簡訊影像系統。
4. 數位典藏類：立法院公報影像系統、立法院議事日程影像調閱系統、立法院期刊系統、國民大會歷次會議實錄影像系統、立法委員名鑑資料庫。
5. 預算資訊類：行政院、立法院、監察院審計部、臺灣省政府審計處等單位的預決算資料調閱系統，可在線上直接點閱預算書影像資料。
6. 檢索介面及其他類：立法多元資料庫檢索系統、中外文資料庫（包括法源法律網、AREMOS 經濟統計資料庫、聯合國出版品資料庫、LEXIS/NEXIS 資料庫等資源）、立法委員名鑑資料庫及立法資訊系統主題索引典資料庫。

顧敏（2005）認為，關於立法資訊的需求，大致上可歸納為下列幾項基本的需求：

1. 立法紀錄的資訊需求：

範圍包括法律制定的紀錄、預算審查紀錄、行政院移請覆議案處理紀錄、行政監督案審議紀錄、擬定修憲案審議紀錄、人民請願案處理紀錄、質詢權行使紀錄等，各種立法紀錄均為立法過程最根本的參考依據。

2. 立法新知的資訊需求：

內容包括有關期刊目次內容的介紹、新書通報、專題資料的最新選輯或選粹等。因為新生事務、問題及技術等影響著立法的品質程度，各種新知和新觀念都是立法不可缺的資訊。

3. 立法輿情的資訊需求：

內容包括新聞剪輯、新聞索引及新聞專題彙集等，均為受歡迎的立法資訊。這些資料是各種新聞輿情的蒐集，藉由輿情反映出社會各界不同的聲音，可提供

立法委員和外界的溝通資訊，縮短其認知的差距。

4. 立法文獻資訊的需求：

立法文獻的需求內容包括施政報告、政府出版品、統計或預算資料、國內外法學論述、各國議會相關案例、本國次級會議近似議題、新聞檔案等。這些資料均為各種最原始文獻，也是最具原始查考的功能。凡涉及關係廣泛的立法案件，均不可能省去立法文獻的查證。

5. 立法研究的資訊需求：

此種資訊係基於立法決策過程需要。立法者在決定尖端的決策時，往往需要分析性、評估性的專業報告作為決策的參考依據，因此立法研究報告是其立法的基本需求。

6. 立法參考的資訊需求：

當立法委員在會議中有任何口頭或書面報告時，為了求證某些事實，均需要此類圖書資訊的服務，參考資訊服務是具普遍需求的立法資訊需求。

二、中華民國立法院提供立法委員國會辦公室「新聞資訊」現況

立法院提供立法委員「新聞資訊」資源，資訊內容來自於立法院「新聞知識管理系統」。立法院「新聞知識管理系統」是依據國會圖書館立法院「新聞知識管理系統」建置需求，將系統功能分為：資料傳輸、管理介面、呈閱作業、報表作業、出版品、系統服務等六大部份。其設計理念以建構新聞知識的 e 化管理，匯聚平面報紙電子檔，經由系統進行資料分析、運算及內容管理。系統建置目的是以全文電子化作業系統，取代原有國會圖書館新聞資料剪報。希望透過與國內各平面媒體之合作，結合人工智慧與科技，由各家媒體以電子檔案傳送新聞資料，再由系統自動化處理各相關程序。並在過程中進行加工、增值、多元生產、廣域消費的處理原則，使得新聞得以有效、便捷的方式服務立法院立委、國會助理及立法院員工。

立法院「新聞知識管理系統」在 2001 年規劃、2002 年建置到 2003 年開放上線以來，

2012 年 12 月已突破 1717 萬瀏覽人次、儲存資料總筆數已超過 1314 萬筆。到 2013 年 6 月已突破 18,52 萬瀏覽人次、儲存資料總筆數已超過 13,86 萬筆。平均每個月約 20 萬瀏覽人次，平均每個月有約 12 萬筆資料入系統資料庫內。顧敏、郭憲鐘（2003）對於「立法院新聞知識管理系統」的建置與運作後認為：

- （一）實現網羅廣域性、地方性數位世界的新聞服務與分秒之間電腦選報的夢想。
- （二）提供多項新聞增值、個人新聞傳遞、主題新聞服務。
- （三）預定明日新聞新時代知識管理功能，及各項領先性的知識服務。

三、立法問政資訊尋求行為

立法院建置極為完整的問政資源，立法委員國會辦公室為提供立法委員問政需要，即有對立法院問政資源進行立委問政之資訊尋求行為。

所謂「資訊尋求行為」，根據 Bystrom 與 Jarvelin（1995）指出，「資訊尋求行為」是當人們在工作遇到問題時，會先用個人以往的經驗和既有的知識來解決問題，當問題無法解決時，資訊需求於是產生。資訊尋求行為可以從個人所屬單位的組織架構與傳播網絡來檢視，而影響組織內的資訊行為包括：個人因素、組織架構、環境資源、傳播模式及科技運用（梁朝雲、陳偉如，2003）。

Sonnenwald（1999）則表示，資訊行為是一種個人與資訊資源之間的協同歷程，此資訊資源可解釋個人如何從事資訊探索、尋求、過濾、使用與傳播。Wilson（2000）定義資訊尋求行為是資訊使用者感受到需求而產生，為了滿足使用者需求，透過正式或非正式的資訊來源及服務管道，直至成功找到滿意的資訊為止，或者是放棄尋求相關資訊。亦即是滿足一些目標需求的結果，是目的性的尋求資訊。

至於資訊尋求過程，根據 Leckie、Pettigrew 與 Sylvain（1996）研究指出，專業人士在不同的領域中有不同的工作角色，而不同程度的工作與任務，會引發特有的資訊需求，

進而產生資訊尋求的過程。

在影響資訊尋求行為方面，Choo 等人（1999）指出，資訊尋求行為會因使用者資訊需求的特質、資訊尋求的策略，以及資訊使用的目的而異。Wilson（1981,1997）則認為，影響資訊尋求行為的因素還包括資源的特色，如資源的取得性、可信度及傳播管道（大眾媒體或人際傳播）。

在立法院問政資訊尋求文獻上，田倩惠（2008）引述 Fagan 和 Fagan(2001)認為，就立法者對立法資訊的需求而言是即時性及專業性。立法資訊可傳達政府部門傳達施政相關計畫、活動及決策，使人民易於獲得立法資訊並加以監督制衡政府，提供與立法者互動的機會，立法者也能藉此掌握民眾的意向。

以上過程符合立法委員問政質詢、立法提案、專案提案及新聞議題操作之現狀。

綜上所述，資訊尋求行為是基於有資訊需求所產生，為滿足需求、解決所遭遇到問題，就會引起資訊尋求行為，其特質在於資訊的使用，而資訊使用的目的在於使用者，不同的使用者其資訊使用目的也會不一樣。

立法院立法委員國會辦公室人員資訊尋求的過程，是否也會碰到類似的尋求過程，其過程的決策性與變動性，是否也會如上述學說之探討，每一進行階段的特質是否各有不同？將是本研究訂立焦點團體訪談問題進行之參考。

第三節 議題管理相關研究探討

本小節從議題管理的定義、議題管理的模式、議題生命週期的論述來進行議題管理相關研究探討。

一、何謂議題管理

「議題管理」(issue management)一詞，是由公共關係學者 W. Howard Chase 提出，其主要探討企業組織如何面對外在環境的急速變化，界定出對組織可能造成影響的政治和社會議題，並迅速動員資源，形成策略，以因應議題，甚至影響議題的發展（吳宜蓁，1998）。

Hainworth 與 Meng（1988）指出，議題管理主要界定為可能影響組織的潛在或即將顯現的議題，如政治、經濟或社會的議題，使能即時動員協調組織資源，形成策略影響議題的發展。

Coombs（2012）也對議題定義為，議題是一種問題的類型，其解決對策會影響整個組織。

表 2-2 議題之定義

學者／專家	年代	定義
Coombs	2012	議題是一種問題的類型，其解決對策會影響整個組織。
Heath	1997	議題是公共政策的前身。
Crable & Vibber	1985	當一些團體或組織意識到有某些社會問題的存在，議題就已經產生了。
Lang and Lang	1981	舉凡人們關心之事、人們所認知到的國家重要問題、現存政策、公共爭議、造成政治紛爭的因素都是議題。

表 2-3 議題管理之定義

學者／專家	年代	定義
Heath	1997	議題管理是企業組織在公共政策形成過程中的一種資源管理。
Hainsworth	1990	對企業足以造成影響的潛在議題，以動員企業的資源，並透過策略地運用，排除議題可能帶來的威脅，甚至進一步去影響議題的發展方向。
Heath	1990	用來管理企業對公共議題的反應，並且影響公共政策的未來發展。
Hainsworth& meng	1988	是組織管理的一種，主要界定對組織足以造成影響的潛在議題，以動員組織的資源並透過策略的運用，進一步去影響議題的發展。

本研究整理上述文獻後認為，只要某些團體或組織意識到有某些社會問題存在或人民關心的事，議題就出現！議題是公共政策的前身，而用來管理組織對公共議題的反應，並且可以透過立法方式來影響公共政策的未來發展，進而促進共識、化解衝突，此為本研究整理之「議題管理」的定義。

二、議題管理的模式

孫秀蕙（2009）認為，許多公共議題都是媒體建構下的產物，媒體報導不但是社會中各種不同利益團體互相競逐的播臺，更是許多公關人員互相較勁的戰場。McComb 與 Shaw 於 1972 年提出了議題設定理論（agenda setting），此理論在於探討「媒介議題」與「公眾議題」此兩個變項之間的關係，並假定媒介有議題設定的功能，也就是大眾媒介有能力將其賦予顯著性的議題轉變成為公眾議題（陳柏安、林宜蓁、陳容萱譯，2006）。

對於議題管理的模式，本研究認為，透過「議題管理」可界定出對組織可能造成影響的議題，並透過組織資源運用，形成組織操作策略包括議題偵測與傳播，以因應議題，進而影響議題的發展。

三、議題形成民意到發展公共政策流程

大部份的議題都有類似產品生命週期的發展過程，此一過程乃是循序漸進慢慢發展成為眾所矚目，或成為立法對象（李秀珠，1996）。

在議題管理過程中，一個完整的議題管理呈現，需要有正確的議題管理步驟與議題管理流程運作，在議題管理步驟方面，Heath 修正 Chase 所提出的五個議題管理步驟如下：(1) 議題界定；(2) 議題掃描；(3) 議題監測；(4) 議題分析；(5) 議題優先性設定（卜正珉，2003；吳宜蓁，1998；倪炎元，2009）。Heath 與 Palenchar 於 2009 年提出的「議題警示與回應流程」則加入了公共決策的概念：(1) 辨認、分析及排定優先順序；(2) 納入企業與公共政策及議題傳播溝通之規劃；(3) 監測和審視（魯炳炎，2009）。

議題管理文獻中，議題形成民意到發展公共政策流程包括：卜正珉（2003）曾針對議題形成民意到發展公共政策流程整理 Heath 的說法認為有三個階段包括：（一）民意形成(public opinion formation)、（二）公共政策形成(public policy formation)、（三）公共政策執行(public policy implementation)。以此用議題的立法過程角度切入將議題的發展分為：（一）第一階段立法/行政爭議期（legal/administrative litigation）、（二）第二階段立法觀望期（legislative watch）、（三）第三階段立法前置期（pre-legislative）、（四）第四階段潛在立法期（potential legislative）、（五）最後階段是議題出現期（emerging issue）。綜上所述，卜正珉針對議題形成民意到發展公共政策流程整理為：（一）階段一 - 「事件初始期」、（二）階段二 - 「議題形成期」、（三）階段三 - 「社會議題期」、（四）階段四 - 「政策/對策制定期」、（五）階段五 - 「後續效應/影響期」。

本研究認為，對議題管理定義的界定，是組織管理及資源管理的一種，而在組織受到影響的潛在議題時，經由此一管理機制對議題進行策略運用，並進一步透過立法或行政方面的規範影響議題的發展方向，形成公共政策的機制。

本研究結合上述文獻整理出議題管理需歷經「醞釀」、「發酵」及「處理」三個階段，分述如下。

- (一) 議題醞釀期：合併初期議題「傳播策略」及「潛在狀態、即將發生狀態」與「民意形成期、起緣期、調節期」為「議題醞釀期」，此階段之議題生命周期已引起民眾注意。
- (二) 議題發酵期：將議題擴大發展的「傳播策略、參與策略」及「發展中」的狀態與「調節及擴大期」合併為「議題發酵期」，此階段之議題生命周期已引起媒體報導，並受到行政與立法機關的注意。
- (三) 議題處理期：將「順應策略」及「重大問題」狀態、「公共政策形成期」與「組織期、解決期」合併為「議題處理期」，此階段之議題生命周期已在媒體報導後，政府相關單位或立法委員已針對此階段議題發展做出回應、立法院也開始出現相關議題之質詢或立法提案。

第四節 文獻探討小結

從上述文獻得知，利用知識管理系統的功能、透過資訊尋求行為進行議題管理的過程是環環相扣，且有其承續接替的佐證。而其過程為，知識管理的應用是讓組織知識潛在的資源變得具體且有價值。知識管理是一個組織發展及利用知識資產的能力並影響策略目標實現的方式之一，一套知識管理系統如何將適當的知識在適當的時間，提供給適當的人，透過有系統、明確的「資訊尋求行為」，進行知識資產的收集、存儲、檢索後，運用「議題管理」的模式進行資訊整合、資訊傳輸和運用知識資源最有價值的部份。並設法將此資源創造出的價值極大化，使組織能提出最佳的決策，進而達成組織競爭優勢。

立法院為臺灣最高民意機關，立法委員的立法資訊如何運用，關係到立委問政品質與問政效果。國會圖書館是目前提供我國立法資訊之主要網站，內容以立法資源、立委問政、焦點議題、館藏資源及立法智庫（立法院資料庫）為主，其中又以立法院自行開發的資料庫，為立法資訊的主要資訊來源。本研究以立法委員國會辦公室從「立法院新聞知識管理系統」建置，提供立法委員問政資料與素材的搜尋機制。透過立法委員國會辦公室「資訊尋求行為」進行「議題管理」的面向，達到議題納入辦公室問政策略與問政資料管理、議題監控與分析、議題傳播等，以提高其問政深度與廣度。再從「知識管理」的精神，搭配「議題管理」的理論，結合「立法資訊」文獻的研究，希冀提高立法委員問政績效及提供知識管理系統建置之參考。

第三章 研究設計與實施

本章旨在說明本研究的設計以及研究的實施方法，共分為六節，第一節為研究架構，第二節為研究方法，第三節為研究對象，第四節為研究工具，第五節為研究實施，第六節資料整理與分析。

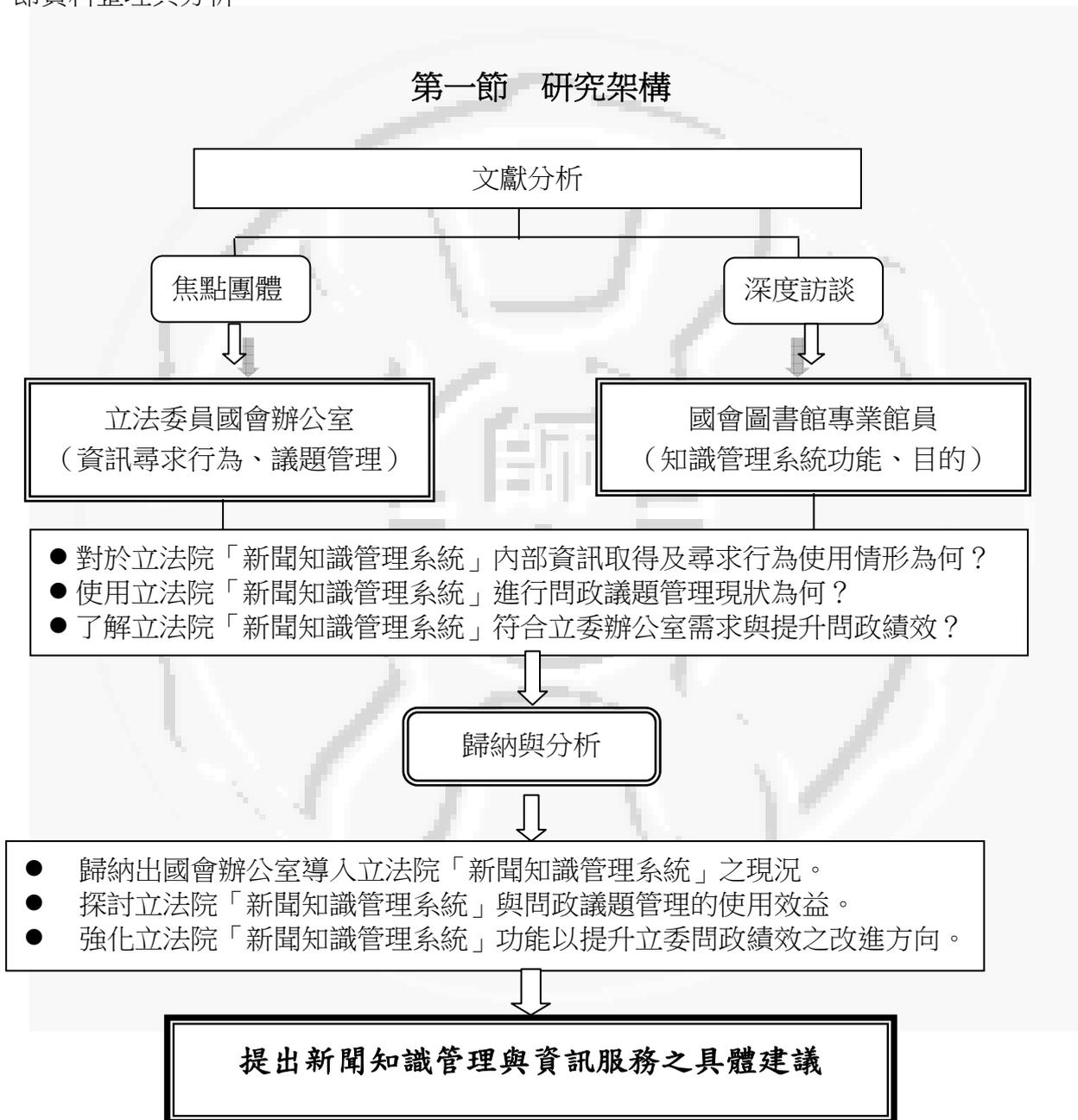


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究方法

本研究為了解立法委員國會辦公室使用立法院「新聞知識管理系統」之原因及使用效益，並了解在運用此套系統資源中所面臨的困難或資訊不足的改進之道。首先以文獻探討的內容為基礎，以「深度訪談」方式，實地訪談建置與管理立法院「新聞知識管理系統」預定的研究對象，以了解該套管理系統的建構理念、功能、服務特色、目的。再針對立法院立法委員國會辦公室實際使用立法院「新聞知識管理系統」提供委員問政資料與新聞議題資訊的助理進行「焦點團體訪談」。研究生將訪談中所得資料，經由整理歸納後，邀訪管理或建置立法院「新聞知識管理系統」預定的研究對象進行「深度訪談」。以上訪談所得資料進行交叉分析後，於第五章具體提出本研究之結論與建議。

一、文獻分析

在研究之前，針對與研究主題相關的文獻進行蒐集與整理工作，以歸納出研究背景，文獻探討可提供過去相關研究的作法及研究結果。當研究進行時，可以參考前人的作法，以及對相關論述的意見，因此文獻分析是進行研究的重要步驟之一（Wimmer & Dominick, 2000）。本研究透過蒐集國內外期刊與國內外網站上相關的文獻，藉以了解知識管理系統發展現況，以及立法院「新聞知識管理系統」建置之背景、過程、系統功能、e化新聞服務特色。更進一步針對立法委員國會辦公室使用情形，做為深度訪談時更具體、精準的擬定訪談大綱。

二、深度訪談

所謂的深度訪談法，旨在透過與研究主題切身相關的受訪者，以較深入的訪談來獲得非常詳細的資訊。

不同於量化研究所強調的驗證假設、找出因果關係以建立通則，深度訪談是質化研究中一種蒐集資料的方法，採用較小的樣本，以較長的時間與受訪者進行深入交談，可以獲得受訪者較細部的意見或表現：如價值觀、動機、回憶的情形、表情與感覺。研究者於訪問時只有基本問題的擬定，但可以隨受訪者對於基本問題的回答，再提出更深一層的問題。因此可針對每個受訪者在訪談時提出的資料，進行更精細的分析(Wimmer & Dominick, 2000)。藉由深度訪談的方法，研究者可以從不斷變動的現實狀況中獲得最新的資料與訊息，彈性更大、內容更為廣泛(謝經庸，2004)。

在訪談執行上，一般而言，質化研究中的訪談方式通常可分為「非結構式訪談」、「半結構式訪談」、「結構式訪談」(胡幼慧，1996)。結構式的訪談方式依照擬定好的問卷進行，方向清楚不易缺漏問題，但是問題內容受侷限；非結構式訪談則是可以得到大量資訊，但是內容龐雜不易整理；半結構式的訪談介於兩者之間，具有兩者折衷的效果(張紹勳，2001)。

深度訪談有別於單純訪談，深度訪談目的在於透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道。一般而言，深度訪談能比一般訪談要花費更多的時間，但是其所得到的結果更具能深入描述事物的本質，以做為進一步分析的依據(萬文隆，2004)。

在本研究的背景中，為了確保訪談進行與研究主題密切相關，同時兼顧受訪者自由表達意見的彈性，因此採用採用深度訪談方法，以半結構式訪談的方式輔以觀察法來蒐集資料，訪談對象採立意取樣，事先擬定數個主題大綱與相關問題，視受訪者的身份來決定問題的取捨以及先後順序，以了解立法院「新聞知識管理系統」提供給立法委員問政資源的現況與改進之道。

三、焦點團體

焦點團體（focus group）或是團體訪問（group interview），為研究者設法使一群受訪者聚集在一起，為共同的研究主題而彼此對話討論的研究策略。焦點團體訪談法較常見的是由6-12名組成一個團體。在訪談過程中，研究者不是傳統上訪問者（interviewer）的角色，而是團體討論的主持者（moderator）的角色，應以誘發團體互動對談，並且保持對談的範圍不越出研究者所擬出的研究議題為目的。換言之，主持者的目的在於使團體對話，維持在成員彼此之間的互動，避免形成主持人與成員之間的對話互動。

焦點團體其優點是能快速獲得研究資料，比一對一面談方式更具經濟性，而更重要的是讓每一個參與者能對研究問題有所反應，並對其他成員的反應也有所回應。藉由團體互動過程來刺激思考及想法，使成員發表不同意見，多層面表達各種與研究議題相關的經驗、情感、態度及看法。

本研究之「焦點團體訪談」對象以實際使用立法院「新聞知識管理系統」之國會助理為主，期能透過此一訪談結果，提供立法院改進立委問政資源之建議。

第三節 研究對象

本研究之研究對象，在「深度訪談」部分依研究目的的不同分為二類，以立法院「新聞知識管理系統」建置進行初步訪談；以立法院「新聞知識管理系統」管理人員進行深度訪談。在「焦點團體訪談」對象為一類，以立法委員國會辦公室實際替立法委員處理法案或新聞之助理人員進行「焦點團體訪談」。茲分述如後。

一、深度訪談部分

本研究設定訪談對象為：立法院「新聞知識管理系統」建置人員。

表3-1 深度訪談研究對象－國會圖書館建置人員

單位	姓名	現職	代碼
前國會圖書館長	顧敏	立法院顧問	LA
前國會圖書館科長	郭憲鐘	立法院法制局副研究員	LB

二、焦點團體訪談部分

本研究設定「焦點團體訪談」對象為立法委員國會辦公室主任以及法案助理。

表3-2 焦點團體訪談研究對象－立法委員國會辦公室

單位	姓名	政黨	職稱	代碼
立法委員劉建國辦公室	田飛生	民	辦公室主任	DA I
立法委員李昆澤辦公室	謝委呈	民	辦公室主任	DA II
立法委員陳唐山辦公室	廖文樑	民	法案助理	DA III
立法委員段宜康辦公室	蔣玉麟	民	辦公室主任	DP I
立法委員林國正辦公室	郭 銳	國	辦公室主任	KA I
立法委員林郁方辦公室	揭 仲	國	辦公室主任	KA II
立法委員鄭汝芬辦公室	林木源	國	法案助理	KA III

第四節 研究工具

基於立法院「新聞知識管理系統」知識管理與建置目的、功能、服務特色需經由當初建置者提出完整資訊。在對建置人員進行初步「深度訪談」及透過文獻分析後，方能再針對立法院立法委員國會辦公室實際使用立法院「新聞知識管理系統」提供委員問政資料與新聞議題資訊的助理進行「焦點團體訪談」。並就訪談所提建言，經由研究整理後，再針對現任立法院「新聞知識管理系統」管理人員進行深度訪談，因二類受訪對象所需求的問題不同，由研究者初步擬定不同受訪訪談大綱，切中問題核心，以取得研究之具體結果。

由於訪問對象分別是立法院「新聞知識管理系統」建置人員與立法委員國會辦公室助理，此兩者角色各不同，因此訪談大綱也會有所不同，依據文獻探討、次級資料分析結果，擬定訪談大綱如下：

表 3-3 深度訪談內容綱要－國會圖書館建置人員

研究重點	主要問題
建置與功能	Q1 建置此系統的動機？ Q2 建置此系統的目的？ Q3 此系統具有何種功能？ Q4 此系統具有何種服務特色？
建議與改善	Q1 該系統服務範圍是否擴及國會以外的對象？服務項目有那些？ Q2 如何利用使用者「資訊尋求行為」，以提升使用者滿意度？ Q3 面對資訊快速流通的時代，系統管理策略與發展目標為何？

表 3-4 焦點訪談內容綱要－立法委員國會辦公室

研究重點	主要問題
使用與運作	Q1 本系統對立委問政助益為何？
	Q2 本系統資料內容能提供立委問政何種需求？
	Q3 對於本系統服務特色是否滿意？
	Q4 對於本系統有何建議之處？

第五節 研究實施

本研究以「深度訪談法」與「焦點團體訪談法」進行資料的彙整分析，本節茲就上開研究方法的實施過程分述如後。

一、深度訪談的實施

研究者先將準備的訪談大綱，於2013年3月8日及28日分別以「親自送達」方式交給受訪者，讓受訪者可以有充分時間搜集相關資料。本研究於訪談前已分別向受訪者說明研究目的及主要研究內容，使受訪者對於訪談內容先有所瞭解，以利於訪談的進行。

研究者與深度訪談受訪者約定訪談時間後，分別於2013年3月12日、4月2日實施深度訪談，並採一對一訪談方式進行。訪談之前，研究者取得受訪者同意才能進行錄音，並且進行筆記，以確保訪談內容的完整性與正確性。本研究針對受訪者進行深度訪談，也開放受訪者臨時的提問與討論，訪談時間將依現場臨場狀況而定。

訪談結束後，依現場的紀錄與錄音，將訪談內容做逐字稿的整理與分析，逐字稿中紀錄訪談進行中的每一個細節，包括受訪者姓名、時間、地點、研究者的提問與說明以及受訪者的回答與意見。並將受訪者所提供的資料或意見進行彙整為附錄，對於受訪者所提供的個別意見也將做成簡單的摘要。

研究者將上述資料整理後，一一與受訪者進行確認，以確保資料內容無損及原始語意，若二者有落差時必須再次與受訪者溝通確認，並修正其內容，經雙方確認內容後，已取得受訪者之受訪同意書，最後再將資料分析出適用於本研究有關「立法院新聞知識管理系統」建置功能、目的及後續建議之看法。

二、焦點團體的實施

本研究於訪談前先向受訪者說明研究目的及研究內容，研究者將訪談內容大綱以「親自送達」交給受訪專家，使受訪者對受訪內容先有所瞭解以及準備，以利正式訪談時，對於被提問時能夠具體回答。

研究者於2013年4月9日邀請受訪者進行訪談，在訪談過程中，研究者也取得受訪者同意下進行錄音，同時進行筆記，以確保訪談內容的完整性與正確性。本研究針對在場受訪人進行深度訪談，也開放受訪者臨時的提問與討論，訪談時間將依現場臨場提供資料的內容量以及臨時狀況而定。

訪談結束後，依現場的紀錄與錄音，將訪談內容做逐字稿的整理與分析，逐字稿中紀錄訪談進行中的每一個細節，包括在場人員、時間、地點、研究者的提問與說明以及邀請之受訪者的回答與意見。並將受訪者所提供意見進行彙整為附錄，對於每一位受訪者所提供的個別意見也將做成簡單的摘要。

研究者將上述資料整理後，一一與受訪者進行確認，以確保資料內容無損及原始語意，經修正內容經雙方確認內容後，取得受訪者之受訪同意書，最後再將資料分析出適用於本研究有關立法院國會助理透過「立法院新聞知識管理系統」之「資訊尋求行為」，進行立委問政「議題管理」之過程與建議。

第六節 訪談內容資料處理與分析

一、訪談內容資料處理

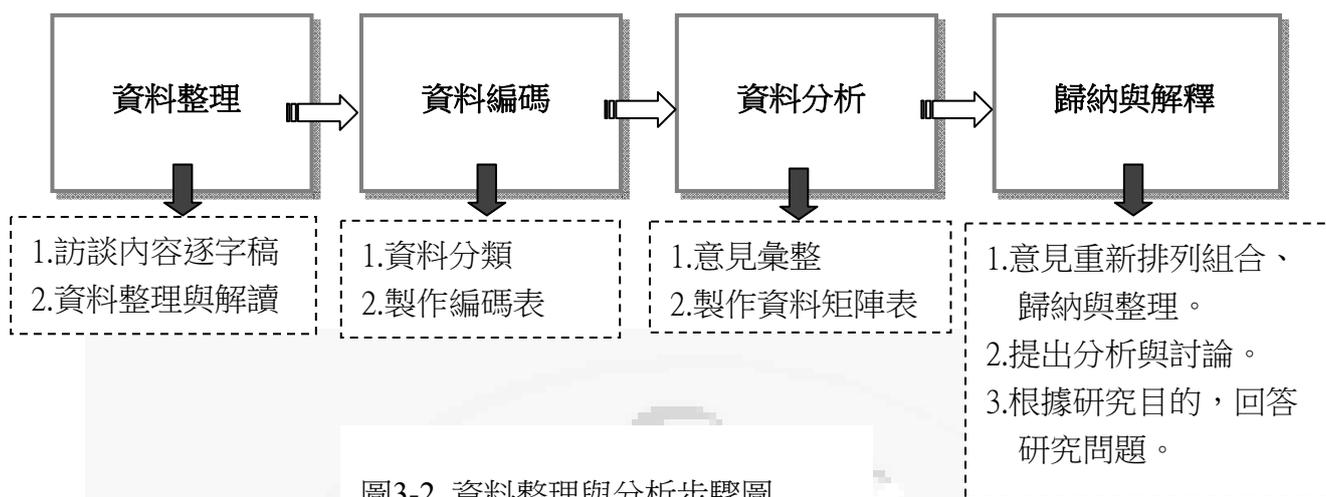
本研究分別以「文獻分析」佐以「深度訪談」及「焦點團體」區分三階段進行：

第一階段：利用相關文獻分析所得資訊，進行立法院「新聞知識管理系統」建置人員深度訪談，藉以瞭解系統建置過程、預期功能、服務特色與目的。

第二階段：針對立法委員國會辦公室助理實施「焦點團體訪談」，訪談對象為立法院公費助理與提供委員問政資訊之工作人員，經由焦點團體訪談所得內容，分析立委辦公室如何利用立法院「新聞知識管理系統」所提供的資訊，進行各項「問政議題管理」的模式。

第三階段：將兩組研究對象所獲得的訪談結果進行比對分析，歸納與解釋決策與實際作業流程是否符合最初的規畫目標，再以立法委員辦公室使用該系統後所產生的問題，針對立法院「新聞知識管理系統」管理人員與系統建置人員進行「深度訪談」，以作為本研究之結論及建議依據。

本研究採用深度訪談為資料整理、資料編碼、資料分析、歸納與解釋，最後採用「編輯式分析」(editing analysis style)予以分析解釋，使用「編輯式分析」方法時，研究者可剪截、安排、再安排文本，由詮釋者探尋出和研究問題有意義的類別和關聯。圖3-2 為各步驟進行方式：



二、深度訪談資料分析

本研究在深度訪談部份，主要紀錄受訪者針對「新聞知識管理系統」的建置訪談，並以條列方式訪問國會圖書館顧敏前館長、郭憲鍾科長，對於當時建置「新聞知識管理系統」的背景、動機、目的、預期效果、建置過程，是否參酌各國國會圖書館建置經驗、面臨的困難以及目前使用狀況等，列入本論文第四章第一節說明。其編碼方式為L(L為Library簡寫)A代表顧敏館長、LB代表郭憲鍾科長、a代表第一次深度訪談，Q1代表第一題訪談所陳述內容，以此類推為：LAa-Q1為顧敏館長接受第一次深度訪談針對第一題問題之陳述內容整理（見表3-5）。

表3-5 深度訪談編碼代碼

編碼	意涵
LAa	Aa表示第一位受訪者第一次受訪
LAB	Ab表示第一位受訪者第二次受訪
LBa	Ba表示第二位受訪者第一次受訪
Q1	Q代表問題，-1 代表第1題

三、焦點團體訪談資料分析

焦點團體訪談部份共訪談七位資深國會助理，以條列方式進行討論，內容包括「立法院新聞知識管理系統」對立委問政助益為何？資料內容能提供立委問政何種需求？資料對問政議題管理狀況如何？對本系統使用後有何建議之處？類型可區分為四大主題，十二項子題陳述內容為主，編碼方式依政黨及代表區域立委、政黨全國不分區立委之屬性不同，概略以中國國民黨簡稱KMT(Kuo Min Tang) 取其Kuo之K開頭。民主進步黨簡稱DPP (Democratic Progressive Party)取其Democratic之D開頭。政黨不分區代表取其Party(政黨)之P開頭。區域立委取其area(區域)之A開頭。因受訪對象無國民黨不分區立委辦公室代表，故只列出中國國民黨區域立委辦公室(KA)；民主進步黨政黨不分區立委辦公室(DP)、民主進步黨區域立委辦公室(DA)；I 代表同政黨、同屬性之第一位受訪者；II 代表同政黨、同屬性之第二位受訪者；III 代表同政黨、同屬性之第三位受訪者，A 代表第一大題訪談所陳述內容、1 代表某大題第一小題陳述內容、-1 為某小題第一次發言內容，以此類推為：KA I -A1-1 為國民黨區域立委辦公室第一位受訪代表之第A大題第一小題第一次發言之陳述內容整理（見表3-6）。

表3-6 焦點團體訪談編碼代碼

編碼	意涵
KA I -A	KA I 為國民黨區域立委辦公室第一位受訪者，-A 代表第A大題
KA II -A	KA II 為國民黨區域立委辦公室第二位受訪者，-A 代表第A大題
DP I -A	DP I 為民進黨不分區立委辦公室第一位受訪者，-A 代表第A大題
DA I -A	DA I 為民進黨區域立委辦公室第一位受訪者，-A 代表第A大題
1-1	1 為某大題第一小題，-1 為某一小題第一次發言之陳述內容整理

第四章 結果與討論

第一節 立法院「新聞知識管理系統」功能分析

一、立法院「新聞知識管理系統」建置背景

為了提供立委更方便的問政需求，立法院於 1986 年開始運用電腦處理新聞資料，最初的服務是採線上索引檢索，並以縮影方式儲存剪輯內容，此項系統開創了「立法院新聞資訊服務」先河。隨後於同年利用電腦及微縮設備處理剪報資料，隨即出版第一本新聞專輯【勞動基準法】。本研究彙整立法院新聞知識管理系統建置時間序，由表 4-1 所示，在 1992 年國會圖書館即以新聞影像掃描方式，完成立法院新聞系統，提供全院連線查詢服務。

表 4-1 立法院新聞知識管理系統建置時間序

時間	進度
1992 年	以新聞影像掃描方式，完成立法院新聞系統，提供全院連線查詢服務。
1996 年	提供單機的影像檢索服務
1999 年 10 月	具多功能的「立法院新聞系統」正式上線供讀者檢索使用，其功能包括：1.提供立委及主題新聞隨選服務。2.提供線上新聞、全國法政紀要查詢服務。3.剪報資料全面數位化(提供即時調閱影像服務)。
2000 年	推出線上「每日剪報」服務
2002 年	推動立委個人化新聞服務，亦即每日以即時新聞 e-mail 到立委個人信箱之相關新聞服務。2.將立法新聞專極納入一立法委員問政專輯。
2003 年	結合多年 DB 建置經驗與資訊開發科技正式開發「立法院新聞知識管理系統」，讓立法院正式邁入數位化新聞知識管理服務新里程。

資料來源：本研究整理

在 1999 年 10 月，先成立具多功能的「立法院新聞系統」正式上線供讀者檢索使用，這套系統的功能包括提供立委及主題新聞隨選服務、線上新聞、全國法政紀要查詢服務及剪報資料全面數位化，此時，只有提供即時調閱影像服務。2000 年時，立法院圖書館再推出線上「每日剪報」服務，2002 年，立法院圖書館首度推出立委個人化新聞服務，亦即每日以即時新聞 e-mail 到立委個人信箱之相關新聞服務外，立法新聞專輯納入立法委員問政專輯裡。

大概在 1999 年 10 月，先成立具多功能的「立法院新聞系統」正式上線供讀者檢索使用，這套系統的功能包括提供立委及主題新聞隨選服務、線上新聞、全國法政紀要查詢服務及剪報資料全面數位化，這一點我特別要講的是，這個時代是提供即時調閱影像服務。2000 年時，立法院圖書館再推出線上「每日剪報」服務。在 2002 年，立法院圖書館推出了立委個人化新聞服務，亦即每日以即時新聞 e-mail 到立委個人信箱之相關新聞服務，此外，我們也將立法新聞專輯納入立法委員問政專輯裡（LBa-Q2，2013 年 4 月）。

但為問政需要，立委辦公室對新聞資料需求量大增，加上當時能直接提供數位內容與服務的網際網路資源已逐漸發展成型，立法院即從 2001 年開始進行新聞資訊 e 化資料庫的建置規劃，並取名為立法院「新聞知識管理系統」！從 2001 年規劃開始，到 2002 年就已建置完成，直到 2003 年，立法院結合多年 DB 建置經驗、人工智慧與資訊科技開發「立法院新聞知識管理系統」開放上線，正式邁入數位化新聞知識管理服務新里程。此與本研究第 9 頁文獻中提及：「知識管理」已儼然成為世界性的公部門熱門改革運動，我國行政院亦將其列為各機關的重點工作，要求所屬機關全面推動相關工作（行政院研考會，2004）；立法院在此之前即已領先政府要求各部門應朝推動知識管理的目標。

我們發覺原有的人工每日剪報系統無法因應立委辦公室龐大的新聞資料需求，加上當時網際網路能直接提供數位內容與服務已成為一種未來預知的趨勢，顧館長在提出立法院必須有提供立委最快、最詳盡的媒體報導的數位資料後，「立法院新聞知識管理系統」就在 2001 年開始進行規劃、大概是 2002 年就

已建置完成；而職到 2003 年，立法院結合多年 DB 建置經驗、人工智慧與資訊科技開發「立法院新聞知識管理系統」開放上線，正式邁入數位化新聞知識管理服務新里程（LBa-Q2，2013 年 4 月）。

二、立法院「新聞知識管理系統」的設計理念

立法院「新聞知識管理系統」設計理念是以建構新聞知識的 e 化管理，匯聚平面報紙電子檔，經由系統資料分析、運算及管理，完善的新聞系統功能及服務項目，提供最迅速、最主動與最完整的新聞資訊及新聞知識服務為其原始設計之考量（見表 4-2）。

表4-2 立法院新聞知識管理系統改版說明

序	功能項	說明
1	最新消息	系統重要訊息以彈出視窗公告
2	線上閱報	
	每日新聞	新增本系統收錄報紙年限一覽表
	新聞提要	原【法政紀要】移至本功能項
	一週大事	原【法政紀要】移至本功能項
3	法案追蹤	
	年度排行	提供2003年-迄今之年度排行，列出前50個熱門法案
	法案趨勢圖	提供自行設定日期範圍製作趨勢圖
	全球法律資訊網	該網站提供各國立法資訊查詢服務
4	政黨動態	系統預設顯示10個政黨，其他政黨新聞請按更多查詢
5	選情焦點	蒐錄歷年來各類選舉，包括立委選舉、總統選舉及縣市長選舉之選情報導
6	關鍵詞查詢	
	查詢效能	新增不限日期查詢，提供更快速的查詢服務
	查詢結果展示	查詢結果可依日期、姓名、法案、報紙等分類列出查詢筆數
	查詢路徑	將查詢步驟標示出來，提供使用者返回先前查詢結果再次瀏覽

之功能	
提示詞	提示使用者更多查詢詞組
查詢紀錄	可將查詢紀錄存入隨選訂閱，提供使用者設定訂閱主題
7 列印功能	新聞電子檔+影像檔可一次列印
8 出版資訊	本項移除，相關訊息請至國會圖書館網站【圖書館服務-出版櫥窗】查閱
9 隨選訂閱	從個人化網頁進入後，提供您選取訂閱主題及E-mail再次寄送
10 會員登入	使用立法院國會圖書館及本館所建置的系統只要登入一次即可
11 介面調整	適用 Google、IE 瀏覽器 最佳瀏覽環境：1024x768

資料來源：立法院內部公告之新聞知識管理系統改版說明，2012年10月31日

我在這套系統成立後曾負責接待各界參訪貴賓時提過，立法院新聞知識管理系統設計理念是以建構新聞知識的 e 化管理，匯聚平面報紙電子檔，經由系統資料分析、運算及管理，完善的新聞系統功能及服務項目，提供最迅速、最主動與最完整的新聞資訊及新聞知識服務為其原始設計之考量（LBa-Q3，2013 年 4 月）。

立法院「新聞知識管理系統」建置目的在於將原國會圖書館內的新聞資料人剪報改以全文電子化作業系統，透過與國內各平面媒體之合作，結合人工智慧與科技，由各家媒體以電子檔案之方式傳送新聞資料，由系統自動處理各相關程序，在過程中加以加工、加值、多元生產、廣域消費的處理原則，使得新聞得以最有效、便捷的方式服務立法院立委、國會助理及立法院員工。此與本研究第 13 頁文獻中有關：「Lu、Kuo 與 Lee (2010) 指出，對於科技的應用與管理而言，如何有效的對於知識進行組織與管理，變成了日益重要的議題。就如同以任何一個知識系統來說，其成功與否的關鍵在於，使用者是否能有效的使用它」之說法相符。

在顧館長的指導下，立法院新聞知識管理系統建置目的在於將原國會圖書館內的新聞資料人剪報改以全文電子化作業系統，透過與國內各平面媒體之合

作，結合人工智慧與科技，由各家媒體以電子檔案之方式傳送新聞資料，由系統自動處理各相關程序，在過程中加以加工、加值、多元生產、廣域消費的處理原則，使得新聞得以最有效、便捷的方式服務立法院立委、國會助理及立法院員工（LBa-Q3，2013年4月）。

為使系統建置與操作有一套 SOP 程序，立法院國會圖書館設有一套「立法院新聞知識管理系統建置」需求標準，根據這個標準，立法院「新聞知識管理系統」將系統功能分為：資料傳輸、管理介面、呈閱作業、報表作業、出版品、系統服務等六大部份。

其中屬於立法院內部作業技術面專業之外，在六大功能中的資料傳輸、管理介面內容為：

在資料傳輸方面：2002年，立法院國會圖書館分別與聯合報、聯合晚報、民生報、經濟日報、星報、中國時報、中時晚報、工商時報、臺灣新聞報、中華日報、民眾日報、更生日報、臺灣時報等十三家報社簽立新聞原始電子檔採購合約。表 4-3 與表 4-4 說明由於各家報社的原始電子檔檔案存放格式並不一致，且新聞原始電子檔儲存的規格也不相同，因此需由館內資深專業館員提供科技公司就有關系統針對各家報社原始電子檔儲存格式分別設計了不同的原始電子檔分析規則。

表 4-3 立法院新聞知識管理系統資料內容列表

報紙名稱	剪報影像收錄期	全文(含圖表)資料收錄期
聯合晚報	1987-02-26~2002-10-03	2002-10-04~迄今
自立晚報	1980-01-13~2001-10-02	2007-01-01~迄今
中國時報	1980-01-09~2002-10-03	2002-10-04~迄今
旺報		2013-01-01~迄今
聯合報	1980-01-11~2002-10-03	2002-10-04~迄今
自由時報	1986-10-01~2006-03-04	2006-03-05~迄今
蘋果日報	2003-05-02~2012-04-30	2012-05-01~迄今
工商時報	1994-10-01~2002-10-03	2002-10-04~迄今
經濟日報	1985-11-03~2002-10-03	2002-10-04~迄今
中央社		2003-01-01~迄今
青年日報	1980-01-11~2002-10-29	2002-10-30~迄今
臺灣新生報	1980-01-12~1986-09-30	2004-01-01~迄今
臺灣立報		2004-02-17~迄今
臺灣時報	1986-02-22~2002-12-17	2002-12-17~迄今
中華日報	1980-01-12~2002-11-20	2002-11-21~迄今
民眾日報	1985-07-28~2002-10-03	2002-10-04~2012-01-04
	2012-01-05~2012-02-29	2012-03-01~迄今
各報圖表	2003-06-13~迄今	
金門日報		2004-01-01~迄今
馬祖日報		2011-01-01~迄今
東方報	2012-04-01~迄今	
更生日報	2000-06-01~2013-03-31	2013-04-01~迄今
聯統日報	2004-04-01~	

資料來源：本研究整理

表 4-4 已停刊但資料尚存放立法院新聞知識管理系統之報紙剪報或全文資料列表

報紙名稱	剪報影像收錄期	全文(含圖表)資料收錄期
民生報	1985-11-09~2002-10-04	2002-10-04~2008-03-17
星報		2002-10-04~2006-10-31
臺灣新聞報	2004-12-01~2005-08-08	2002-10-04~2002-12-31
自立早報	1988-01-21~2005-06-30	
中央日報	1980-01-22~2004-02-09	2004-02-10~2006-05-31
臺灣日報	1985-10-18~2004-02-09	2004-02-10~2006-06-06
環球日報	1989-08-13~1990-09-07	
首都早報	1989-02-19~1990-08-28	
自由日報	1986-05-07~1988-01-03(1987年9月更名為自由時報)	
中時晚報	1987-05-05~2002-10-03	2002-10-04~2005-10-31
勁晚報	2000-07-01~2002-02-20	
大華晚報	1980-01-10~1988-10-03	
民族晚報	1980-01-10~1987-07-24	

資料來源：本研究整理

比較屬於立法院內部作業大概可以就六大功能中的資料傳輸、管理介面內容跟你提出說明。首先在資料傳輸方面，大概在2002年，立法院國會圖書館分別與聯合報、聯合晚報、民生報、經濟日報、星報、中國時報、中時晚報、工商時報、臺灣新聞報、中華日報、民眾日報、更生日報、臺灣時報等十三家報社簽立新聞原始電子檔採購合約。由於各家報社的原始電子檔檔案存放格式並不一致，且新聞原始電子檔儲存的規格也不相同，因此需由館內資深專業館員提供科技公司就有關系統針對各家報社原始電子檔儲存格式分別設計了不同的原始電子檔分析規則（LBa-Q4，2013年4月）。

前國家圖書館館長顧敏(2003)認為最佳的「知識管理系統」，必須是模組化的系統，並透過資訊技術將各種設備蒐集文、圖、影音等資訊，運用電算處理程序，進行各種數位化媒體的匯流，組織資訊介面、媒體訊息和數據資料，使之成為有意義的服務型態，同時經由有效率的資訊流通機制，將組織化的知識內容分送到使用端。

就新聞資料欄位分析，其規則計有系統號、標題、內文、主題、系統報導名稱、類別、性質，這個性質我這邊有個資料是包括新聞、社論、專訪、專欄、記者特稿、特刊、專家評論、讀者投書、圖表統計、座談會、其他等等啦、當然系統裡還有來源、機關、關鍵詞、法條名稱及法編號、版次、日期、作者、版別、立法委員姓名、影像檔名及一週大事等，系統由匯入之原始資料，結合本館館藏各項權威索引資料對應欄位 (LBa-Q4, 2013 年 4 月)。

立法院「新聞知識管理系統」資料的取得過程關係系統檔案能否順利更新，根據訪談資料得知，立法院「新聞知識管理系統」成立之初必須跟各合作報社取得資訊匯流的技術，系統建置人員均得到每一家合作報社親自了解系統功能之後才能與立法院「新聞知識管理系統」取得連線與資料傳輸。

第二個困難是技術上的問題，跟報社的排程問題就有技術上問題，所謂的資訊匯流，要到各家報社電腦中心去進行系統對話，下載雖然很快，用 byte 來算，從報社假設流出 148k，第一個和最後一個字母是什麼，double check 作業就結束，這是屬於技術層面的問題，而且報社也顧慮到內部的資料怎麼可以跟外面連線 (LAa-Q2, 2013 年 3 月)。

在取得與各報社資訊匯流的系統接軌後，立法院「新聞知識管理系統」即可以在固定時間、固定新聞資料轉置位址，透過檔案傳輸協定 (FTP) 進行新聞資料傳輸與下載。

「立法院新聞知識管理系統」依新聞資料轉置位址與資料擷取時間，每日在固定時間點，透過檔案傳輸協定，它簡稱叫 FTP，至報社指定的 IP 位址及路徑下載資料，若報社未於指定時間前放置資料，系統將不斷的擷取，直到完成資料下載或分配的時間結束，才停止資料擷取的工作 (LBa-Q4, 2013 年 4 月)。

系統接收與運作後，在管理方面的運作也是一門學問，根據受訪資料顯示，系統運作後的管理分別是在人與系統之間的磨合。

在人的管理方面，基於立法院「新聞知識管理系統」在成立之前是藉由人工剪報模式運作，由原來的員工負責不一樣的 e 化設備，系統當初成立之初，如何把員工從半自動化的作業環境改成全自動的工作環境，顧敏館長認為，必須先去說服這些員工。因此他投入很大的耐心對操作者解說提升立委辦公室的效益才能達到多贏的策略，而獲員工支持。

第三個困難是管理上的問題，要如何把之前人工剪報的人員，扭轉他們舊有觀念，並植入新的方法。圖書館原來有十四位做剪報資料的工作人員，包括新聞索引，而新聞索引電腦檔早就有了，另外有黃皮書。以前都是人工化作業，現在要說服他們作業要改成全自動化，如何把員工從半自動化的作業環境改成全自動的工作環境，必須先去說服這些員工。

如何解決以上的問題呢？就是耐心、耐心、耐心，用展現誠意的方法，曉以大義，告知其結果必定是雙贏、多贏的，所謂雙贏就是立法院圖書館可以贏你也可以贏，還有多贏就是對立委辦公室的效益可以提升 (LAa-Q2, 2013 年 3 月)。

在管理介面方面，e 化系統的成立，如何能讓立委辦公室用最簡化的方式操作，才能達到系統使用簡便的功能，也在立法院國會圖書館透過包括在瀏覽（Browser）介面、IP 管理、ID 與 PASSWORD 認證等簡化其操作程序下，讓使用者很容易即能上手操作。

在管理介面方面，我們將瀏覽也就是 Browser 介面分院內及院外，由系統 IP 管理前臺使用者。在院外，立法委員、國會助理、立法院職員要檢索使用全文資料時，需透過系統 ID、Password 認證後才能登入。在院內，其 IP 登入認證部份與館內現有系統採相同認證方式，無須就 IP 登入認證資料進行管理（LBA-Q4，2013 年 4 月）。

三、立法院「新聞知識管理系統」擁有全世界特有的國會e化新聞服務特色

在新聞 e 化服務特色方面，立法院國會圖書館依據多年國會法政新聞服務經驗，針對委員問政新聞輿情需求，系統除建構全國首創、國會專屬之法政新聞特色外，系統各選項中依照讀者閱讀習慣，也可讓使用者點選喜愛的報紙，並可以讓讀者一次讀遍各大報當日最即時、最新的每日新聞，同時也具有各種隨選訂閱功能(見圖 4-1)

我們還有為立法院全體委員量身訂製十大系統服務功能，各選項中可以讓各立委辦公室輕鬆綜覽各大報當日最即時、最新的每日新聞，選擇點閱新聞標題、報紙名稱、性質、類別等等一些，並提供各則新聞標題及詳細內容下載、傳送、列印及主題隨選訂閱功能。

在系統服務特色方面，首先我提到是線上閱報功能，我現在打開給你看，你看這裡包括每日新聞，這是我們依照讀者閱讀習慣，點選喜愛的報紙，可以讓讀者一次讀遍各大報（LBA-Q4，2013 年 4 月）。

立法院新聞知識管理系統

立委新聞網 個人化網頁 隨選訂閱 查詢指引 網站地圖 立法院國會圖書館

即時新聞 加外交部人員罷工 圖片新聞

2013年6月7日 線上閱報 立委專輯 立院報導 首長要聞 法案追蹤 選區輿情 政黨動態 府院新聞 選情焦點 知識地圖

線上閱報

- 頭條新聞
- 每日新聞
- 分類新聞
- 各報社論
- 名人專訪
- 專題論壇
- 系列追蹤
- 一週總覽
- 新聞提要
- 一週大事

線上閱報 > 頭條新聞

全部報紙 今日 收錄年限 每頁 50 筆展示 共 39 筆 GO

再查詢 [] GO

全選 | 列印 | 下載 | 傳送 | 加入剪報室

<input type="checkbox"/>	1	半國營事業 帶頭違法 假茅台銷陸 台酒削爆	2013-06-07	中國時報
<input type="checkbox"/>	2	業界憂用「利晉好」 立光農工年賺數千萬 黑心原料窩15縣市 91廠商中鏢...	2013-06-07	中國時報
<input type="checkbox"/>	3	美商會白皮書：台灣經濟決定性的一年 直言建議馬總統「拿出政治意志、發揮...	2013-06-07	聯合報
<input type="checkbox"/>	4	高鐵炸彈客胡宗賢求處最重刑 行李箱炸彈案偵結 檢指胡涉以連續炸彈攻擊...	2013-06-07	聯合報
<input type="checkbox"/>	5	十大死因 癌症仍居首 平均餘命 79.5歲 衛生署公布統計 平均...	2013-06-07	聯合報
<input type="checkbox"/>	6	顏清標除罪 蘇貞昌道歉 顯政院覆議	2013-06-07	自由時報
<input type="checkbox"/>	7	直導反毒教官 涉投資職棒簽賭站	2013-06-07	自由時報
<input type="checkbox"/>	8	經濟再不振 美商會：馬將提前跛鴨	2013-06-07	自由時報
<input type="checkbox"/>	9	每日1句	2013-06-07	蘋果日報
<input type="checkbox"/>	10	小聲	2013-06-07	蘋果日報
<input type="checkbox"/>	11	高鐵炸彈客 狠製氫毒 險炸茅台銘 張忠謀	2013-06-07	蘋果日報
<input type="checkbox"/>	12	ECB沒利多 歐股失望 德拉吉：已準備調降利率，但目前不是實施時機	2013-06-07	工商時報
<input type="checkbox"/>	13	美國商會支持我入TPP 不欲坐視台灣經濟被拉向大陸 盼拉近台美關係	2013-06-07	旺報
<input type="checkbox"/>	14	歐排除實施負利率調降歐元區成長率	2013-06-07	經濟日報
<input type="checkbox"/>	15	奢侈稅滿2年豪宅交易熱起來 當初勇敢進場者 進入轉手期 億元級大案頻現...	2013-06-07	經濟日報
<input type="checkbox"/>	16	江揆：停建核四將負起政治責任 我國正努力與美洽購買岩氣政府不放棄開發...	2013-06-07	青年日報
<input type="checkbox"/>	17	去年十大死因 癌仍占榜首	2013-06-07	台灣新生報
<input type="checkbox"/>	18	消逝的青春 抗憂少了那一套	2013-06-07	台灣新生報
<input type="checkbox"/>	19	左右看：日本的經濟前途	2013-06-07	台灣立報
<input type="checkbox"/>	20	咄咄集：貪污除罪 民主已死	2013-06-07	台灣立報
<input type="checkbox"/>	21	貓眼的世界：專業的天堂地獄	2013-06-07	台灣立報
<input type="checkbox"/>	22	社論：擱置政策在台灣	2013-06-07	台灣立報
<input type="checkbox"/>	23	楊秋興：菊菊移焦點	2013-06-07	台灣時報
<input type="checkbox"/>	24	去年十大死因 癌症31年居冠	2013-06-07	台灣時報
<input type="checkbox"/>	25	七名關員依法停職	2013-06-07	台灣時報
<input type="checkbox"/>	26	義大開發案 陳菊推給前高縣府	2013-06-07	台灣時報
<input type="checkbox"/>	27	涉貪污 高雄7關員收押	2013-06-07	台灣時報
<input type="checkbox"/>	28	會計法爭議 江蘇會無共識	2013-06-07	中華日報
<input type="checkbox"/>	29	總統：不排除與陸答海峽協議	2013-06-07	中華日報

本系統因主機維護

登入系統

薛凌 委員您好 / 登出

關鍵詞查詢

不限日期 [] GO

熱門關鍵字：

會計法、容家、桃園、車站、鐵路

進階查詢 查詢紀錄

焦點話題

全部 [] GO

- 黑心食品大追擊
- 菲國海上喋血案
- 賦稅改革
- 核四公投
- 退休金改革

more

熱門專輯

全部 [] GO

- 兩岸關係
- 政府改造
- 振興經濟
- 教改
- 兒童及青少年問題

more

服務信箱

相關新聞網站

瀏覽人次： 18,819,655 人

線上人數： 366 人

總筆數： 13,845,121 筆

圖 4-1 立法院新聞知識管理系統線上閱報使用介面圖

資料來源：本研究作者取自立法院未公開網頁 <http://nplnews.ly.gov.tw/index.jsp>)

系統另設有「分類新聞」、「頭題新聞」、「各家社論」、「系統追蹤」、「名人專訪」、「立委專輯」、「立委新聞網」、「委員個人 e 化新聞服務」、「立院報導」、「熱門法案」、「法案名稱」、「選區輿情」、「政黨動態」、「法政紀要」與「一週大事」，上述系統區塊都是系統附加功能，其主要資料來源依舊都是各報社提供之新聞資料電子檔之後，再經由系統區分到各區塊版面供使用者點閱。

根據訪談結果，上述功能有綜覽各大報，也可分析比較各家報導的「分類新聞」。各報的頭版新聞列表，可以讓使用者掌握當日最重要的新聞。系統的「各家社論」，是綜觀各報評論，提供讀者各種不同的視野與觀點。

「分類新聞」是依照各新聞重點版，各內容，經分析、歸類為政治、兩岸等類別新聞計 16 類，讀者除綜覽各大報，也可分析比較各家報導。「頭題新聞」是各報頭題新聞提要，讓讀者掌握今日最重要的新聞。「各家社論」是綜觀各報評論，提供讀者各種不同的視野與觀點。「名人專訪」是採錄各報重要專訪，由專家名人與讀者分享看法。「系統追蹤」是針對彙編各報深度報導、調查特稿等系統性新聞，讓讀者深入了解事件始末（LBa-Q4，2013 年 4 月）。

與立委本身關係比較重要的則是「立委專輯」、「立委新聞網」與「委員個人e化新聞服務」，在「立委專輯」中，設有提供立法委員當日見報新聞的「立委焦點」及可讓使用者依姓名、委員會、選區、黨籍、歷屆委員名單等次項查詢立法委員任期內相關新聞的「立委專檔」（見圖4-2）。

在立委專輯方面，我相信這是你認為很需要的部份，也是之後你對立委辦公室代表進行焦點團體訪談最重要的一部份。這個立委專輯我們有區分立委焦點也就是提供委員今日見報新聞，還有這個是立委專檔，這是彙整委員個人屆期內各項新聞報導，可依姓名、委員會、選區、黨籍、歷屆委員名單等次項查詢委員相關新聞（LBa-Q4，2013 年 4 月）。

立法院新聞知識管理系統

立委新聞網 個人化網頁 隨選訂閱 查詢指引 網站地圖 立法院國會圖書館

即時新聞 加外交部人員罷工 爭取加薪 (09_ 圖片新聞

2013年6月7日 線上閱報 立委專輯 立院報導 首長要聞 法案追蹤 選區輿情 政黨動態 府院新聞 選情焦點 知識地圖

立委專輯

- 立委焦點
- 立委專輯
 - 依姓名
 - 依委員會
 - 依選區
 - 依黨籍
 - 歷屆委員
- 立委新聞網

◦ 立委專輯 > 立委焦點

立法委員今日新聞筆數

柯建銘(16)	盧嘉辰(15)	趙天麟(13)	林鴻池(11)	葉宜津(11)
劉建國(8)	陳超明(6)	蘇震清(6)	徐耀昌(5)	王金平(5)
蔡正元(4)	江惠貞(4)	蕭美琴(3)	許添財(3)	陳學聖(3)
蔡錦隆(3)	黃偉哲(3)	田秋堃(3)	賴士葆(3)	陳明文(3)
林世嘉(2)	謝國樑(2)	蔡其昌(2)	羅淑番(2)	林佳龍(2)
紀國棟(2)	陳歐珀(2)	何欣純(1)	吳育仁(1)	呂玉玲(1)
許忠信(1)	王惠美(1)	黃昭順(1)	李俊俤(1)	陳其通(1)
孔文吉(1)	潘孟安(1)	李昆澤(1)	林淑芬(1)	林滄敏(1)
林明濠(1)	呂學樟(1)	陳雲生(1)	林岱樺(1)	楊麗環(1)
陳淑慧(1)	江啟臣(1)	蔣乃辛(1)	盧秀燕(1)	羅明才(1)
廖正井(1)	陳亭妃(1)			

隱私權政策 | 改版說明

本系統為立法院版權所有 新聞內容版權為各報社媒體所有 不得轉載 since 2002.06.20.
本網頁最佳瀏覽解析度1024*768

圖 4-2 立法院新聞知識管理系統立委專輯介面圖

資料來源：本研究作者取自立法院未公開網頁（<http://nplnews.ly.gov.tw/index.jsp>）

系統中有特別為立法委員個人量身打造線上服務的「立委新聞網」，該功能每天可有系統的分類、蒐集網羅十餘種新聞來源，透過新聞知識管理系統的功能，能將立法委員見報內容連上個人新聞網，並可透過「委員專輯」完整收錄立法委員個人新聞全紀錄。而立法委員當天見報訊息及點選新聞訊息的傳遞，也可以透過「委員個人 e 化新聞服務」系統立即傳送到立法委員專屬信箱，包括現有的智慧型手機，立委的見報狀況，立委本人從手機就能接收到相關訊息與資料。

立委新聞網是專為立法委員個人量身打造的線上服務，系統每日自動為委員網羅十餘種新聞來源，作有系統的分類，立委研究室不需再耗費人力做蒐集歸檔等繁瑣作業，彈指之間委員即可隨時連上個人新聞網，關心屬於自己的新聞。「委員專輯」完整保存委員個人新聞全紀錄，第一手掌握委員各報最新消息。至於專題快遞，是可以鎖定委員關心的人、事、地、物，追蹤相關報導（LBa-Q4，2013年4月）。

委員個人 e 化新聞服務，除了上述選項功能，本系統也提供下列服務：這個是委員新聞 e-mail 服務：只要是關於委員的報導，每日主動快遞兩次到委員的專屬信箱。現在大家都有智慧型手機，立委的見報狀況，他們從手機就能接收到相關訊息與資料。這個是新聞隨選服務，這是由讀者自己預約想看的新聞，讓新聞不僅可回溯過往，也可預知未來（LBa-Q4，2013 年 4 月）。

立委辦公室在法案進度、選區動態甚至政黨動態方面的訊息也有資訊尋求之需要，因此系統特別設立有「熱門法案」、「法案追蹤」、「法案名稱」等三個版面區塊選項，在「熱門法案」有最新法案動態，各界議題焦點，法案執行面等問題；與立法進度有息息相關的「法案追蹤」可讓使用者針對特定法案，持續觀察其立法背景及演進，亦可透過各項觀點與社會現象進行長期研究，或表達個人對政策的期望。系統也設有針對法案名稱做全文關鍵詞檢索「法案名稱」讓使用者了解所關心的法案相關新聞事件完整始末。

「熱門法案」這個區塊是以法律名稱為連結點，立即展現今日最新法案動態，各界議題焦點，法案執行面等問題。「法案追蹤」，這是讓讀者可鎖定某項法案，持續觀察其立法背景及演進，亦可透過各項觀點與社會現象進行長期研究，或表達個人對政策的期望（LBa-Q4，2013 年 4 月）。

「法案名稱」區塊是讓讀者可使用新聞詞彙，針對法案名稱做全文關鍵詞檢索，系統將主動網羅到該法案相關新聞事件完整始末，也可依法律分類逐一瀏覽，猶如翻閱一套完備的線上法規彙編，隨時掌握各法案的相關新聞發展及參照法律全文（LBa-Q4，2013 年 4 月）。

系統的「選區輿情」、「政黨動態」與各立委辦公室業務運作也有息息相關的關聯，「選區輿情」有完整的將各大報的地方版新聞進行匯集，以最便捷的方式呈現給讀者查閱。在「政黨動態」方面，系統有特別將政黨見報新聞整理成專區供查閱。

區域立委對於「選區新聞」是最重視的，因此我們也有「選區輿情」的新聞服務，它是匯集各大報的地方版新聞，完整的將全國各縣市版新聞，以最便

捷的方式呈現給讀者，讓立法委員能關心故鄉事、洞悉地方情。委員來自各選區，心繫地方情，因此閱讀此選項，提供委員最詳盡的地方大小事（LBa-Q4，2013年4月）。

「政黨動態」區塊是掌握國內各大政黨活動要聞、人事異動、議題觀點、政策說帖，藉此比較各黨立場與其勾勒的政治願景。另有「府院新聞」，這是點選總統府、行政院及各部會的相關新聞，評估各單位之施政績效；另亦提供部會首長個人新聞、提供讀者觀其言、察其行的重要訊息，讓人民知道政府為我們做了什麼事？（LBa-Q4，2013年4月）。

整套完整的立法院新聞 e 化系統，根據顧敏前館長訪談時所提，這是全世界唯一一套國會新聞 e 化知識管理系統。

立法院新聞知識系統並沒有參考國外經驗，因為當時各國國會圖書館尚未有這樣的系統，因此我們 2002 年到土耳其去發表時，包括美國也很訝異臺灣會有這樣的系統。這是全世界唯一一套國會新聞 e 化知識管理系統（LAa-Q3，2013年3月）。

四、討論

研究結果顯示，立法院於 1986 年開始運用電腦處理新聞資料，在 2000 年時，立法院圖書館再推出線上「每日剪報」服務。直到 2003 年，立法院結合多年 DB 建置經驗、人工智慧與資訊科技開發「立法院新聞知識管理系統」開放上線，正式邁入數位化新聞知識管理服務新里程。

「立法院新聞知識管理系統」成立背景是原有的人工每日剪報系統無法因應立委辦公室龐大的新聞資料需求，加上當時網際網路能直接提供數位內容與服務已成為一種未來預知的趨勢，為了提供立委更方便的問政需求，立法院圖書館提出立法院必須設有提供立委最快、最詳盡的媒體報導的數位資料。而此一過程如同 Petrash（1996）提出知識

管理的目的，是將適當的知識在適當的時間，給適當的人，使其能作出最佳的決策。

對於知識管理的操作面上，立法院「新聞知識管理系統」將系統功能分為：資料傳輸、管理介面、呈閱作業、報表作業、出版品、系統服務等六大部份。而根據本研究第 11 頁提及 Alsondos、Pangil 與 Othman (2012) 在 *Journal of Communication and Computer* 期刊中對知識管理系統的定義總結，乃是集知識的創建、存儲、檢索、傳輸和應用於一體的資訊系統，與本研究結果相呼應。

第二節 國會助理問政新聞資料取得分析

一、「立法院新聞知識管理系統」設立前問政資料取得情形

資訊化時代提供資訊取得的便利性，其中以立法委員問政資料的取得，在立法院問政資源全面 e 化前後，有非常顯著的差異性。尤其成為目前各立委辦公室最經常使用的「立法院新聞知識管理系統」建立前後的影響更為明顯。

「立法院新聞知識管理系統」未建立前，各立委辦公室對於立委問政資料是增派助理負責剪報，或是利用立法院國會圖書館剪報系統，檢索非當日剪報資料為主，且不能立即取得剪報資料，必需經過逐筆篩選，進而選定需要或有問政價值剪報資料予以影印。

早期之作法係由助理自行將每日重要新聞剪貼留存，或於需要時至立法院圖書館地下室翻閱影印過期報紙，或到立法院剪報室借閱新聞剪報專輯或新聞影像微縮影片，至於更早期的新聞資料，則必須到中央圖書館尋找 (DA II -A1-1, 2013 年 4 月)。

以往都必須透過剪報的方式來蒐集議題，但因為是書面資料，不利於資料檢索與建構完整論述 (KA I -A1-1, 2013 年 4 月)。

由於媒體報導包括立委見報新聞或立委問政關心議題，幾乎都是立委問政成果及問

政資料來源，因此立法院各立委辦公室當時每天一早的工作就是派專人剪報與找報紙報導內容。對於人力的調配也好、效率的呈現也好，在在都無法有很好的成效。

這套系統成立前，我們需要有專人自行剪報、或到圖書館翻查舊報紙或照立法院剪報資料的分類尋找，非常不方便，也耗費我們很多時間與人力（KA III-A1-1，2013 年 4 月）。

每個辦公室當初為了要找新聞見報資料，耗費人工且成效不像現在這麼有效率的工作環境，我記得有時去找剪報就要耗掉很多時間，如果加上老板又急著要新聞剪報資料，加上那時電腦網路搜尋資料也好、功能也好，都不像現在這麼方便（KA II-A1-1，2013 年 4 月）。

這套系統成立前，我們對於委員問政資料之蒐尋、新聞議題或新聞見報之取得實在很不方便，因為當時每天都要剪報，當天的還沒問題，但如果是委員需要前幾天的某一份報導，我們就得到立法院國會圖書館去查剪報資料，當然立法院國會圖書館也分類得很完整，但總是不方便，那我們查到之後，就得影印後帶回來。對於資料取得的速度、數量沒有那麼容易（DA I-A1-1，2013 年 4 月）。

二、「立法院新聞知識管理系統」設立後問政資料取得情形

全 e 化知識管理系統的建立在正面意義上，對於立委辦公室問政資料的取得具有機動性、便利性與充分的時效性，甚至因為資料豐富且符合國會辦公室的特性。整體而言，立法院新聞知識管理系統算是比較符合為立法委員問政量身訂造的系統。此一研究發現與本研究第 19 頁文獻中提及：Wilson（2000）定義「資訊尋求行為是資訊使用者感受到需求而產生，為了滿足使用者需求，透過正式或非正式的資訊來源及服務管道，直至成功找到滿意的資訊為止，或者是放棄尋求相關資訊。亦即是滿足一些目標需求的結果，是目的性的尋求資訊」之文獻訴求相符。

只要上這套系統打上關鍵字，那家報紙報導過的，那一年報導幾則等等，一目了然，它的便利性，大大的提升了我們的工作績效，便利、時效、資料豐富且完整（DA I -B1-1，2013 年 4 月）。

整體而言，比起一般入口網站的搜尋來講，立法院新聞知識管理系統算是比較符合為立法委員問政量身訂造的系統（KA III-B1-1，2013 年 4 月）。

立法院新聞知識管理系統具有涵蓋範圍廣、媒體數量最多、可查詢資料內容的資料庫建立時間長，以及方便使用等特性。其中的線上閱報功能對於新聞議題的掌握非常有幫助，更有助於建立系統性的問政資料庫。

因為新聞知識管理系統上有各種功能，其中的線上閱報功能對於新聞議題的掌握非常有幫助，更有助於建立系統性的問政資料庫（KA I -A2-1，2013 年 4 月）。

與雅虎奇摩、google 等入口網站相較其功能，立委國會辦公室在查詢問政資料時，已將立法院新聞知識管理系統列為主要查詢資料來源，而雅虎奇摩、google 等入口網站雖依舊有其值得讓立委辦公室就問政資料搜尋的功能，但主體還是優先利用立法院新聞知識管理系統，原因在於該系統有極為便利的操作功能，且已融入國會助理查詢資料的使用習慣上，再加上該系統儲存檔案多且資料豐富，又依照年份、見報報別有系統的區隔，確實提供立委辦公室最迅速、最精確所需問政資料的管道，多數立委辦公室認為立法院新聞知識管理系統是不可或缺的重要問政資料庫。

立法院提供為立委辦公室量身打造的立法院「新聞知識管理系統」供國會助理進行問政資訊尋求，有專屬的資訊尋求組織架構與傳播網絡、加上個人使用習慣、使用環境及使用功能（科技），確實讓立委辦公室習慣於立法院「新聞知識管理系統」的功能操作，此一研究發現與本研究第 19 頁文獻中提及：資訊尋求行為可以從個人所屬單位的組織架

構與傳播網絡來檢視，而影響組織內的資訊行為包括：個人因素、組織架構、環境資源、傳播模式及科技運用（梁朝雲、陳偉如，2003）相符。

這套系統目前已發展成涵蓋平面媒體數量多、可查詢資料內容的資料庫建立時間長，使用起來非常方便（DA II-B2-1，2013年4月）。

在準備問政資料或法律提案及針對新聞議題反應時，也會去查雅虎奇摩、google 等入口網站，但主體還是優先從立法院新聞知識管理系統這邊先查起，因為我們已使用它使用十年了習慣它的查詢資料庫之外，所存放的檔案之多、資料之豐富及依照年份、見報報別，都不會混雜在一起（DA II-B2-2，2013年4月）。

它跟雅虎奇摩、google 等入口網站都有著相同資料庫的功能，但卻是不一樣提供給我們最快最確切所需問政資料的管道，所以我覺得它的功能是無可取代（DA II-B2-3，2013年4月）。

以該系統為主要使用工具，但是若遇特殊事件或特定重大議題時，還是會再尋找實體新聞報紙做為參考；有時也會以其他包括雅虎奇摩、google 等入口網站網路搜尋輔佐（DA III-B2-1，2013年4月）。

立法院新聞知識管理系統成立後，對於立委選區新聞的取得增加了極大的便利性，尤其許多主流媒體的地方版新聞電子檔都在裡面。對區域立委辦公室而言，選區新聞的完整性呈現，在針對選區議題問政管理上非常方便。且隨著時間與資料的累積，加上查詢功能便利，加上該系統區分不少功能版面，能夠讓立委辦公室很即時的知道委員見報狀況、選區新聞重點，可說是立委辦公室提供委員問政不可或缺的重要問政資料來源。

每天早上，我們都會先查立委見報狀況，也關心我們選區其他的新聞議題，這套系統有選區新聞，非常方便我們去了解選區動態，更能讓我們隨時掌握到選區的脈動（KA II-B2-1，2013年4月）。

委員每次質詢前，我們一定會注意最新的新聞事件發展，這套系統真的讓我們在新聞議題的掌握上有極大的便利性（KA II -B2-2，2013 年 4 月）。

最重要的資源是主流媒體的地方版新聞電子檔也都有在裡面，這對一些區域立委來講是非常方便的（DP I -B2-1，2013 年 4 月）。「立法院新聞知識管理系統」隨著時間與資料的累積，加上查詢功能便利，讓我們漸漸上手後，最重要的是它有區分不少功能版面，能夠讓我們很即時的知道委員見報狀況、選區新聞重點，它真的是我們提供委員問政不可或缺的重要問政資料來源（DP I -B2-2，2013 年 4 月）。

三、「立法院新聞知識管理系統」與立委辦公室問政資訊尋求行為

對於網路資料的搜尋，大家已習慣從雅虎奇摩、google 等入口網站列為首要搜尋網站，但對於立法院資深國會助理而言，大部份仍極為依賴立法院新聞知識管理系統的功能。針對「立法院新聞知識管理系統」與「資訊尋求行為」的關聯性，資深國會助理認為「立法院新聞知識管理系統」當初設計的功能，就是一套為提供立委辦公室問政資料來源的「議題管理系統」，此一功能成為各立委辦公室列為「資訊尋求行為」首選因素之一。對立委辦公室而言，不管是「問政資訊尋求行為」或是「問政議題管理」，「立法院新聞知識管理系統」都佔有很重要的資料與資源來源。此一研究發現與本研究第 19 頁文獻中提及：Wilson（2000）定義「資訊尋求行為是資訊使用者感受到需求而產生，為了滿足使用者需求，透過正式或非正式的資訊來源及服務管道，直至成功找到滿意的資訊為止，或者是放棄尋求相關資訊，即是滿足一些目標需求的結果，是目的性的尋求資訊」。Choo 等人（1999）亦指出「資訊尋求行為會因使用者資訊需求的特質、資訊尋求的策略，以及資訊使用的目的而異」之文獻訴求相符。

「立法院新聞知識管理系統」當初設計的功能，使用起來就是一套為我們問政資料來源所提供的「議題管理系統」，我覺得它確實具有這種功能（DP I -B3-1，2013 年 4 月）。

不管是「問政資訊尋求行為」還是什麼「問政議題管理」，「立法院新聞知識管理系統」都佔有很重要的資料與資源來源（DP I -B3-2，2013 年 4 月）。

將「立法院新聞知識管理系統」列為問政資料「資訊尋求行為」首選的其他原因在於，因為系統的存在可以大幅縮減資料蒐集時間，有更多的時間作細節的研擬與法案的規畫，減少作業上的壓力。

系統的存在可以大幅縮減資料蒐集時間，有更多的時間作細節的研擬與法案的規畫，減少時間上的壓力（KA I -A3-1，2013 年 4 月）。

習慣使用「立法院新聞知識管理系統」加上該系統分類清楚，且以關鍵字搜尋，可以清楚列出相關議題的報導的每一年份裡有多少篇數，某一家報社報導的篇數，相關議題報導的日期、版面等，都非常清楚的呈現，這對以立法委員辦公室提供給立委問政資料需要明確的載明出處及明確的人、事、時、地、物都要很清楚的了解特性，這是「立法院新聞知識管理系統」列為立委辦公室問政資料「資訊尋求行為」首選原因！此一研究發現與本研究第 19 頁文獻中提及：Bystrom 與 Jarvelin（1995）指出，「資訊尋求行為」是當人們在工作遇到問題時，會先用個人以往的經驗和既有的知識來解決問題，當問題無法解決時，資訊需求於是產生。Sonnenwald（1999）表示，「資訊尋求行為是一種個人與資訊資源之間的協同歷程，此資訊資源可解釋個人如何從事資訊探索、尋求、過濾、使用與傳播」等之文獻理念相符。

第一、我們用習慣了、第二、它分類清楚、主要是關鍵字打下去，以現在來講，那一年有多少篇相關議題的報導，那一報報導的，日期是那一天、在那個版面，清清楚楚，我們立法院對於事件發生的時間序、所謂人事時地物都要很清楚的了解，這對我們開記者會之前找資料、發佈新聞或開公聽會、寫質詢稿，都非常清楚的顯示出該則資料報導的時間、報導媒體、刊登版面等等（DA II -B3-1，2013 年 4 月）。

至於雅虎奇摩、google 等入口網站在立委問政資料取得的重要性，在立委辦公室的認定，並非全視為次要資訊尋求行為資料取得來源，而是視為與「立法院新聞知識管理系統」互補不足的網站，諸如受訪對象提及，「立法院新聞知識管理系統」只存放國內各報的報導資料庫，欠缺重要政經雜誌或一般學者專家在網路發表過相關議題的說法或文章，尤其網路本身也是一種媒體，一種資料或資訊來源，雅虎奇摩、google 等入口網站訊息天天更新，也存放不少資料庫，這兩者有它的不同性質，各有互補作用。

為何我們也會再去雅虎奇摩、google 等入口網站查呢？因為「立法院新聞知識管理系統」，它只放進國內各報的報導資料庫而已，比如在重要政經雜誌某些學者專家發表過相關議題的說法或文章，這套系統沒辦法給我們這些資料，加上網路本身也是一種媒體，一種資料或資訊來源，尤其現在入口網站訊息天天更新，也存放不少資料庫，這兩者有它的不同性質，各有互補作用（DA II-B3-2，2013 年 4 月）。

四、「立法院新聞知識管理系統」成立前後，立委問政資料取得差異性

「立法院新聞知識管理系統」成立前後，使用者對立委問政資源取得的落差感受最深，諸如：立委辦公室對問政資料取得最重要的問政資料搜尋和分類整理資料的速度，就有極為明顯的改變，對立委問政資料的蒐集、搜尋、議題管理等效率加倍甚至數倍之多。

我認為「立法院新聞知識管理系統」成立後，就是搜尋和分類整理資料的速度加快非常多，可以讓我們對立委問政資料的蒐集、搜尋、議題管理等，簡直是效率加倍甚至數倍之多（KA III-B4-1，2013 年 4 月）。

而「立法院新聞知識管理系統」成立後，對立委問政資料的蒐集、搜尋、議題管理等效率加倍甚至數倍最如同是，騎單車與開車的差異一樣，亦即系統成立前，對於立委問政資料的取得就像是騎單車一樣，不僅費時且賣力，但系統成立後，就像開車一樣，

只要手握方向盤，加油門，就能很快達到目標。

最主要的差異性是時間快速與資料完整性。差別很大，而其差別就像是騎單車跟開車，這套系統未成立前，提供資料的效率像打仗一樣，忙翻了，但效果有限，有時還找不到（DAⅢ-B4-1，2013年4月）。

這套系統成立後，現在運作起來，就像油門摧下去就順順順，差別就在這裡（DAⅢ-B4-2，2013年4月）。

「立法院新聞知識管理系統」成立後，對立委問政資料的蒐集、搜尋、議題管理等效率加倍甚至數倍，是否等同沒有缺失呢？事實上，太過於依賴知識管理系統全e化便利性的同時，是否讓國會助理輕忽了解問政議題的內涵的問題，也讓部份資深國會助理感到憂心。

諸如在立法院問政資源來源還在剪報時代，立委助理會細看所有資料後才會影印取回相關資料，在國會助理細心看過剪報資料的同時，剪報內容已大致深烙在他的腦海裡，也就是可以同時吸收最新或深入的問政訊息。

在剪報時代查資料，因為影印要錢，而且也很麻煩，所以我們會對剪報資料很詳細的閱讀過後認為覺得有必要才會影印下來，而這細細查驗剪報內容的同時，我也吸收剪報的內容及了解報紙報導的重點（DA I -B4-1，2013年4月）。

在國會問政新聞資料取得系統e化後，由於立法院新聞知識管理系統資料取得方便，只需輸入事件之相關字串，就能出現大量的新聞資料，助理在提供問政資料時，在有限的時間內未能細讀每一筆資料，對其資料的理解與篩選不夠周延，又加上過度依恃新聞資料容易取得，或許感覺比較不實際，無法提升國會助理在問政資料認知的深度。

現在因為立法院新聞知識管理系統資料取得太容易了，隨便關鍵字一打，就跑出一堆新聞報導資料，我們無法每一篇都去細看細讀，變成對資料的消化很速成，而且依恃新聞資料取得容易，所以感覺比較不實在，無法充實自己在

問政資料的深度 (DA I -B4-2, 2013 年 4 月)。

在此前提下,「立法院新聞知識管理系統」成立後雖然大大提升立委辦公室取得問政資料的效率,但「立法院新聞知識管理系統」帶給國會辦公室有關立委問政所需的新聞報導資料來源廣度夠,但卻造成國會助理因資料取得太過便利,而在資料的提供上欠缺深度。因此受訪者認為,「立法院新聞知識管理系統」成立後好處是立即性、便利性與廣度夠,壞處是容易造成我們過度依賴網路便利性而欠缺分析能力。

諸如系統當機或維修或停擺,是否會讓國會助理作業大亂,進而影響到立委辦公室作業進度,也讓部份受訪者感到卻有其困擾與前例存在。因此太依賴科技的資源,對立委辦公室助理提供問政深度資料來源的本能大幅降低,這可能是依賴全 e 化新聞知識管理系統後,值得去思考的問題。

有少數兩三次,「立法院新聞知識管理系統」因為維修或系統演練停擺一整天,我才發覺當我們一直很習慣且很容易從立法院新聞知識管理系統這個等同替我們議題管理的資源取得的資料停擺之際,我們辦公室對於問政資料的取得竟然是如此困難 (DA II -B4-1, 2013 年 4 月)。

所以太依賴科技,原本該知道如何用人工去找資料、如何去用傳統的方式取得問政資料來源的本能大大的降低了,這可能是依賴全 e 化新聞知識管理系統後,假如有一天,它臨時無法運作時,是不是我們就做不了事的警訊,我想這是值得去思考的 (DA II -B4-2, 2013 年 4 月)。

「立法院新聞知識管理系統」在使用上,儘管造成部份立委辦公室憂心國會助理對問政議題資料研究的深度不足,同時亦有受訪者認為,整體綜效應該是利大於弊,且沒有上述疑慮的影響。原因在於立委辦公室透過「立法院新聞知識管理系統」整理資料給委員時,必須經過從搜集、整理、再重新發揮等「議題管理」的階段,從立法院新聞知識管理系統搜尋資料,並將資料重新彙整後再利用,才能發揮新聞知識庫的價值,因此

其影響不大。

我們在整理資料給委員時，也都會看那一段寫什麼？資料是什麼？然後改寫成口頭質詢的寫作內容或改成質詢稿，或改寫後發佈新聞，當然是便利許多，而且我們透過這套系統所蒐集到的資料，我們所傳出去的質詢稿、新聞稿都是要經過整理的，是得經過從搜集、整理、再重新發揮等「議題管理」的階段，把從立法院新聞知識管理系統網站搜尋下載後，整理再傳出去的資料做最妥善的發揮，我想這符合本論文研究之想定（DP I -B4-1，2013 年 4 月）。

五、討論

本研究分析認為，「立法院新聞知識管理系統」是國會助理問政新聞「資訊尋求行為」首選的系統，與本研究第 2 頁提及國會圖書館於 2010 年 10 月所發出的 168 份問卷，針對立法院委員辦公室法案助理的資訊使用行為進行問卷調查。在回收 154 份問卷、有效樣本為 144 份問卷中，受測之立法委員國會辦公室法案助理，在立法院問政資源「資訊尋求行為」使用上，以使用立法院「新聞知識管理系統」比率最高，佔有效樣本受測比例的 46.2%，遠高過其他各類型資訊使用行為（曾愛文，2011）之研究相符。

在立法院問政資訊尋求文獻上，本研究第 19 頁提及，田倩惠（2008）引述 Fagan 和 Fagan（2001）認為，就立法者對立法資訊的需求而言是即時性及專業性。研究顯示「立法院新聞知識管理系統」成立前後，使用者對立委問政資源取得的落差感受最深，例如：立委辦公室對問政資料取得最重要的問政資料搜尋和分類整理資料的速度，就有極為明顯的改變，對立委問政資料的蒐集、搜尋、議題管理等效率加倍甚至數倍之多。

本研究亦發現，知識管理系統的便利性與資訊取得的廣度，雖有助於組織的運作，但受訪者卻認為，太依賴知識管理系統全 e 化便利性的同時，是否會讓國會助理輕忽問政議題的內涵等問題，讓部份資深國會助理感到憂心。此一問題，本研究認為，值得研究知識管理系統的研究者進一步去探討。

第三節 「立法院新聞知識管理系統」問政使用分析

一、「立法院新聞知識管理系統」對立委法案立法助益情形

針對「立法院新聞知識管理系統」與立委辦公室問政使用關係，可區分為對立委法案立法助益情形、對立委傳播行為運用情形及依立委當選屬性（區域立委或政黨全國不分區代表）對選區及政黨訊息運用情形進行訪談。

相關訪談經整理後，在「立法院新聞知識管理系統」對立委法案立法助益情形方面，儘管「立法院新聞知識管理系統」是以整合國內報紙所報導的內容之知識管理系統，一般咸認此系統只對立委新聞的見報率或新聞議題運用比較有關，但受訪者卻有不同見解。包括立委辦公室也可藉由新聞事件報導，發掘現行法令無法因應社會問題之缺失或不足，適時督促行政機關解決問題或研議增修法律。然後瞭解社會對法案之正反意見，作為審議法案之參考。研究結論是指立委辦公室藉由新聞事件報導，發掘現行法令無法因應社會問題之缺失或不足，適時督促行政機關解決問題或研議增修法律。而本研究文獻中，本研究第 19 頁提及，田倩惠（2008）引述 Fagan 和 Fagan（2001）認為，立法資訊可傳達政府部門施政相關計畫、活動及決策，使人民易於獲得立法資訊並加以監督制衡政府，提供與立法者互動的機會，立法者也能藉此掌握民眾的意向。其中文獻與研究結論之對照均以資訊對立法的重要性做陳述，其中研究結論指新聞報導可影響立法走向、而文獻指立法資訊具有立法者、民意及政府互動之功用。

我覺得可以藉由新聞事件報導，發掘現行法令無法因應社會問題之缺失或不足，適時督促行政機關解決問題或研議增修法律。然後瞭解社會對法案之正反意見，作為審議法案之參考（DA II-C1-1，2013 年 4 月）。

「立法院新聞知識管理系統」亦針對法案作分類，新聞知識系統內的「法案追蹤」（見圖 4-3）將近期的重要法案與新聞資料彙整，而不需另外進行搜尋，內容的完整性讓使用者感到滿意，且有助於法案的撰寫。

新聞知識系統內的「法案追蹤」會將近期的重要法案與新聞資料彙整，不需要另外再進行搜尋，內容的完整性也還算足夠，有助於法案的撰寫（KA I -C1-1，2013 年 4 月）。



The screenshot shows the Legislative Yuan News Knowledge Management System interface. At the top, there is a navigation bar with links for '立法院新聞網', '個人化網頁', '隨選訂閱', '查詢指引', '網站地圖', and '立法院國會圖書館'. Below this is a secondary navigation bar with '即時新聞', '歡迎向散戶發債 爭取併購案 (09:49:48)', and '圖片新聞'. The main content area is titled '立法追蹤' and includes a sub-menu '立法趨勢 > 今日熱門'. A table lists 30 bills with columns for rank, title, and '相關新聞'. A sidebar on the left contains navigation options like '立法趨勢', '今日熱門', '本周排行', '年度排行', and '立法多元資料庫'. On the right, there are sections for '登入系統', '關鍵詞查詢', '熱門話題', and '熱門專輯'.

圖 4-3 立法院新聞知識管理系統法案追蹤介面圖

資料來源：本研究作者取自立法院未公開網頁（<http://nplnews.ly.gov.tw/index.jsp>）

由於系統涵蓋的平面媒體數量多，立委辦公室透過「資訊尋求行為」方式，可以利用「立法院議案整合暨綜合查詢系統」、「議事暨公報管理系統」及「全球法律資訊網」、「立法院法制局研究成果」及「立法院預算中心研究成果」等資訊網找到最新的議案內容。

「立法院新聞知識管理系統」有針對法案作分類，而且系統涵蓋的平面媒體數量多，我們找資料可以利用立法院議案整合暨綜合查詢系統，議事暨公報管理系統及全球法律資訊網、法制局研究及預算中心研究成果等資訊網先找到最新議案內容（DA II-C1-2，2013 年 4 月）。

參考其他立委提出的立法條文內容或書面質詢內容等等資料後，查詢這些系統所提供的立法議題或質詢內容關鍵字，透過「立法院新聞知識管理系統」提供最新的新聞資訊或學者專家的評論。而經過立委辦公室蒐集資料後即進行問政「議題管理」，從利用這套立法院新聞知識管理系統的資料庫功能，透過資訊尋求行為進行立法議題管理的蒐集、整理、重整、運用及發揮後，成為立委的提案內容。此一研究結論與本研究文獻探討小節指：「利用知識管理系統的功能、透過資訊尋求行為進行議題管理的過程是環環相扣，且有其承續接替的佐證」之文獻結論相符。

參考別的立委提出的立法條文內容或書面質詢內容等等資料後，可以再查詢這些系統所提供的立法議題或質詢內容關鍵字，透過立法院新聞知識管理系統提供最新的新聞資訊或學者專家的評論，經過我們蒐集後，其實這一部份就叫議題管理，因為我們利用這套立法院新聞知識管理系統的功能，透過資訊尋求行為進行立法議題管理的蒐集、整理、重整、運用及發揮後成為我們的提案內容（DA II-C1-3，2013年4月）。

「立法院新聞知識管理系統」更具有隨時掌握其他立委立法動態的功能，諸如朝野立委有時對某項熱門法案各推出不同的法律修正案版本，同樣提相同條文修正案，但大部份的版本均只是誤差幾個字或某幾個段落，其他都是雷同的。為避免自己的法案與別的立委雷同或提出具有新聞亮點的法律修正條文，立委辦公室會透過「立法院新聞知識管理系統」的功能，檢視新聞報導走向，並適時提出修正提案方向及內容。

我想分享的是，我們有時推出的法律修正案版本有時多達一、二十位立委同樣提相同修正案，但外界可能不太知道，大部份都是只改幾個字或幾段，通常我們都是看新聞報導走向，然後適時去修正提案方向及內容，當然絕大部份是相互成就提案及修改法案內容，這就是看各辦公室的功力及參考到別的辦公室立法內容引用的程度及重整的功力（DA II-C1-4，2013年4月）。

我們如果要提一個法案，一定會看誰提過相同法案，雖然有人提過了，但

如果有針對相關法案有新的報導、新的訊息，我們都會先從立法院新聞知識管理系統上查看看有沒有那一家報社最近有寫過什麼東西、有沒有誰有新的評論或看法，它雖對於立法沒有直接的助益。一個法案立法需要深入去研究，對於條文需要字字斟酌，不是幾篇報導就能立個法案。但是立法院新聞知識管理系統具有出現媒體對法案相關議題的報導及評論，這對我們立法的內容與取向具有一定的參考價值，所以也不能說不具有它的特有功能性，畢竟它可以從報導及評論方面，點出我們立法方向的問題點（DA I -C1-1，2013 年 4 月）。

除此之外，國內立法走向會順應輿情發展而調整，在訪談中也對此一現象有所陳述，受訪者提及立法委員的提案或修法內容，除有一部份是選民服務或自己本身利害關係或政黨傾向等等因素外，有一大部份的主因是媒體與輿論的關注焦點與報導或評論走向，此一趨勢關係到立委辦公室提供給立委立法的方向與字句的定稿，而立法輿情的報導、評論，有些是經由立委辦公室從「立法院新聞知識管理系統」有系統的列出相關法案觀感、論點與最新新聞發展的整理後，才成為立委的修訂版本，因此部份受訪者認為，「立法院新聞知識管理系統」的功能對立法過程有其存在的重要性。

影響當然是有的，因為立法委員的提案或修法內容，一部份是選民服務或自己本身利害關係或政黨傾向等等因素外，大部份的主因是媒體與輿論的關注焦點與報導或評論走向，也關係到我們立法的方向與字句的定稿，而這些立法輿情的報導、評論。當然你會說我們是看報紙來立法的，倒不如說，我們是從立法院新聞知識管理系統有系統的列出相關法案觀感、論點與最新新聞發展的整理後，才去訂出的，所以你說這套系統對我們立法過程有沒有它的重要性，當然有它的重要性存在，當然就有助益（KA II -C1-1，2013 年 4 月）。

雖然它是立法院新聞知識管理系統，是屬於新聞資料來源的資料庫，但是這套系統有針對相關法案的報導進行整理，以方便搜尋，非常有利於我們針對

委員會和院會質詢題目之撰寫。此外，也適合我們對於法案研析過程之參考。當然更有利於問政資料蒐集、整理與儲存。(KAⅢ-C1-1，2013年4月)。

我覺得，立法院有很多立法提案都是跟著媒體的報導，比如反媒體壟斷，也是媒體關切之後，立法院就提出至少五、六個版本，而這些立法修訂版本的立法意旨，多多少少都會引用媒體報導的內容，所以說「立法院新聞知識管理系統」的資料對我們在提出法案立法上有一些幫助的(DP I -C1-1，2013年4月)。

二、「立法院新聞知識管理系統」對立委傳播行為運用情形

「立法院新聞知識管理系統」除了在立法院上具有提供相關資料的效應外，在針對立委傳播行為上，更是它最主要的功能之一。受訪者普遍認為，「立法院新聞知識管理系統」資料本來就是為立委辦公室取得新聞資料而特別量身訂做的，它在新聞資料是可提供即時、多元化且充分的資料來源。隨時讓國會助理掌握立委見報狀況，同時追蹤立委提出的議題進度與媒體的報導。亦可成為立委辦公室了解其他立委動態，比較與同縣市選區關心之議題內容與方向，具有其知己知彼的特性。

這套系統本來就是為取得新聞資料而特別量身訂做的，我對它在新聞資料取得的評價是可提供我們即時、大量、多元、充分的資料來源。而且我們更能隨時知道立委本身見報狀況及立委關心議題的進度與媒體的看法(DA I -C2-1，2013年4月)。

「立法院新聞知識管理系統」設有一個區塊是「立委專輯」單元，此單元區塊可以協助委員及委員辦公室迅速瞭解自己本身問政見報率，當然也可以讓立委辦公室得知其他委員見報狀況如何，尤其區域立委出身的委員辦公室，更是需要有這種知己知彼的訊息，同時「立委專輯」單元列有各立委見報率統計，此一功能可以藉此瞭解並比較媒體對於委員問政報導之異同情形，具有作為立委辦公室檢討修正問政內容及方法之參考資訊。

透過「立法院新聞知識管理系統」，我們在裡面有一個「立委專輯」單元，這個區塊可以協助委員及委員辦公室迅速瞭解自己本身問政見報率，當然也可以讓我們得知其他委員見報狀況如何，如果是同樣比如說我們是來自從一縣市選出的立委，那我們可以很方便的看到說，其他同縣市選出的立委他們的見報狀況與比較見報率情形，作為調整問政方向或方式的參考依據。尤其像我們這種區域立委出身的，更是需要有這種知己知彼的訊息，當然我們是比較在意見報率的立委，但我覺得，凡是區域立委出身，大概都很在意見報狀況。我認為是可以藉此瞭解並比較媒體對於委員問政報導之異同情形，作為檢討修正問政內容及方法之參考(DA II-C2-1，2013年4月)。

受訪者認為「立法院新聞知識管理系統」完整且清楚的透過資訊尋求行為，找出立委辦公室想要的答案與資料，並與其他立委互相比較，這套系統的功能是做得到這樣的。「立法院新聞知識管理系統」資料的新聞資料具有知己知彼的功能，更提供國內主流報紙的訊息與各地方版的內容，讓立委辦公室對新聞議題的掌握更加的快速而明確。部份受訪者認為「立法院新聞知識管理系統」對不同黨派、或不管是區域立委、不分區立委，提供了絕佳的服務機制。

「立法院新聞知識管理系統」會完整及清楚的透過我們資訊尋求行為，找出我們想要的答案與資料，並與其他立委做比較，這套系統的功能是做得到這

樣的(DA II -C2-2, 2013 年 4 月)。

「立法院新聞知識管理系統」提供我們國內幾乎在市面上看得到的報紙的訊息而且連各地方版的內容都有，那我們是全國不分立委，各選區新聞動態是我們常關心的，所以這套系統對我們來講豈只是知己知彼而已，更可以讓我們對新聞議題的掌握更加的充實。我覺得它對不同黨派、或不管是區域立委、不分區立委來講，都有各取所需的服務功能(DP I -C2-1, 2013 年 4 月)。

三、「立法院新聞知識管理系統」對選區及政黨訊息運用情形

「立法院新聞知識管理系統」有專門分類與歸納各縣市選區的新聞議題，除可方便立委辦公室查閱，同時提供立委辦公室掌握其選區無法關注到的事物或是被忽略的議題，比如選區內某議員正在處理什麼事？某里長反應什麼事？居民們反應什麼事？分類的新聞內容，提供立委辦公室系統性的相關議題，即是本研究所提出的選區訊息議題管理，因此「立法院新聞知識管理系統」本身就是一套選區訊息的議題管理系統。

「立法院新聞知識管理系統」有專門的分類，那「立法院新聞知識管理系統」歸納出我們選區的新聞議題，方便我們去查閱之外，我們也能藉此知道在我們的選區裡，其他我們沒注意到或沒關心到的議題，比如選區內議員在處理什麼事，里長在反應什麼事，居民在反應什麼事(KA III -C3-1, 2013 年 4 月)。

「立法院新聞知識管理系統」本身就是一套議題管理系統，這個我是非常認同的(KA III -C3-2, 2013 年 4 月)。

「立法院新聞知識管理系統」項目中特別設立「選區輿情」單元，讓立委辦公室可以充分掌握選區內重要公共議題，同時可突顯選民對於地方建設之需求，而選區新聞隨時且完整的取得，對於重視地方輿情動向及選民服務型的立委是極為重要的。

「立法院新聞知識管理系統」的「選區輿情」（見圖 4-4）訊息對立委辦公室地方問政具有非常重要的參考價值。在「立法院新聞知識管理系統」中有一個「選區焦點」單元，該單元的優點是面對選舉時，立法委員可掌握選情動態與相關訊息，讓立委辦公室可適時回應或調整選舉策略。因為選區的訊息與新聞資料經過多方彙整，訊息內容較為完整，平時無法關注到的地方消息或議題，經過系統資訊分析結果，確實可作為問政參考依據。



圖 4-4 立法院新聞知識管理系統選區輿情介面圖

資料來源：本研究作者取自立法院未公開網頁（<http://nplnews.ly.gov.tw/index.jsp>）

「立法院新聞知識管理系統」有一個「選區焦點」單元，這個單元的好處是對於大選時我們掌握委員己身選情動態與相關訊息幫助非常大，可以讓我們適時作出必要回應或調整修正選舉策略或作為(DA II-C3-1，2013年4月)。

選區新聞隨時且完整的取得，這對重視地方輿情動向及選民服務型的立委極為重要 (DP I -C3-1，2013年4月)。

因為資料已經彙整過，所以比較不會有掛漏，甚至有些平時比較沒有關注到的地方或議題，經過系統資訊顯示，都可以作為問政參考 (DA III-C3-1，2013年4月)。

這套系統有選區新聞，可以讓我們隨時知道最新的選區新聞動態發展，可以省去我們去翻報紙、找選區資料的困擾，原則上它是一套非常有利於我們選區分析、關心選區訊息發展的系統 (KA II-C3-1，2013年4月)。

在「政黨訊息」方面，朝野兩黨受訪者及包括區域立委、不分區立委辦公室對於「立法院新聞知識管理系統」有關政黨訊息的查詢使用度並不高，諸如有受訪者提及，身為一個政治人物辦公室幕僚會關心政黨訊息，但屬於服務型的立委辦公室會查詢政黨訊息的機會則很低，通常不會將「黨政訊息」列為委員問政議題管理的資料。在受訪對象中，除一位受訪者對政黨訊息提出較多陳述外，其他受訪者普遍均未表達意見，或是認同意見表達者的看法。

我們委員是屬於服務型的立委，不像其他委員常獲邀上電視參加談話性節目、或接受媒體採訪爭議性或話題性節目，所以我們會點閱、觀看「立法院新聞知識管理系統」相關政黨訊息，但如果說將「黨政訊息」做為我們問政議題管理的資料，我們比較沒那個時間 (DA II-C3-2，2013年4月)。

此一現象概略以，服務型立委的選民服務、法律提案及問政資料的準備，大概都跟政黨訊息沒多大的因果關係，也比較用不到，所以「立法院新聞

知識管理系統」有關政黨訊息或許可以列為參考資料、但實質作用有限（DA II-C3-3，2013年4月）。

四、討論

立法委員國會辦公室透過「資訊尋求行為」進行立委「問政資源」運用的資料包括法案、傳播行為及選區服務訊息等。

本研究結果顯示，「立法院新聞知識管理系統」資料本來就是為立委辦公室取得新聞資料而特別量身訂做的，立委辦公室可藉由新聞事件報導，發掘現行法令無法因應社會問題之缺失或不足，適時督促行政機關解決問題或研議增修法律。進而瞭解社會各界對於法案之正反意見，評估後作為審議法案之參考。加上「選區訊息」蒐集的資料相當完整，因此它是一套非常有利於立委辦公室對選區分析、關心選區訊息發展的系統。

綜上所述，其結果符合顧敏、郭憲鐘（2003）對於「立法院新聞知識管理系統」的建置與運作的策略，因此本研究認為該系統的優點為：

- （一）已實現網羅廣域性、地方性數位世界的新聞服務，以及分秒之間電腦選報的夢想。
- （二）提供多項新聞增值、個人新聞傳遞、主題新聞服務。
- （三）預定明日新聞新時代知識管理功能，及各項領先性的知識服務。

本研究之文獻結論也提及，資訊尋求行為是基於有資訊需求所產生，為滿足需求、解決所遭遇到問題，就會引起資訊尋求行為，其特質在於資訊的使用，而資訊使用的目的在於使用者，不同的使用者其資訊使用目的也會不一樣。立法院立法委員國會辦公室人員資訊尋求的過程，是否也會碰到類似的尋求過程，其過程的決策性與變動性，是否也會如上述學說之探討，每一進行階段的特質是否各有不同？根據本研究結論，「立法院新聞知識管理系統」依立委辦公室需求不同，在法案、傳播行為及選區服務訊息資訊尋求行為各有所需，也都能符合其資訊尋求目的。

第四節 國會助理問政議題管理效益面向分析

一、「立法院新聞知識管理系統」對法案立法議題管理發揮情形

提到「立法院新聞知識管理系統」資料對法案立法議題管理發揮，受訪者認為：一個法案基本上就是一個議題，而這個議題它是會隨社會現狀發展或政黨攻防或政策而會改變，而這些議題變項，立法院「新聞知識管理系統」提供立委辦公室隨時掌握議題走向發展的資訊，尤其會有記者報導內容、社論之類的評論或學者專家看法或投書等等，這都是可以左右立法法案議題管理的好題材。

「立法院新聞知識管理系統」資料對法案立法議題管理發揮，我覺得它是必要的，因為一個法案基本上就是一個議題，而這個議題它是會隨社會現狀發展或政黨攻防或政策而會改變，而這些變項，立法院新聞知識管理系統提供我們隨時掌握議題走向發展的資訊，尤其會有記者報導內容、社論之類的評論或學者專家看法或投書等等，這都是可以左右立法法案議題管理的好題材（DA I -D1-1，2013 年 4 月）。

另有受訪者提及，立法院新聞知識管理系統，本身就是一個議題管理系統，使用者可於該系統「法案追蹤」及「知識地圖」兩單元中找到與法案或政策議題有關之新聞資料，尤其前者係以現行法律名稱或法案分類蒐集分類相關新聞資料，同時於每則新聞資料下又增加「相關新聞」，更大幅節省使用者延伸蒐尋相關資料所需花費的時間，實為相當周全的設計。

立法院新聞知識管理系統，本身就是一個議題管理系統，使用者可於該系統「法案追蹤」及「知識地圖」兩單元中找到與法案或政策議題有關之新聞資料，尤其前者係以現行法律名稱或法案分類蒐集分類相關新聞資料（數量多達 1800 餘種），同時於每則新聞資料下又增加「相關新聞」，更大幅節省使用者延伸蒐尋相關資料所需花費的時間，實為相當周全的設計（DA II -D1-1，2013 年

4月)。

「立法院新聞知識管理系統」資料對法案立法議題管理發揮是否有實質效應，受訪者認為「立法院新聞知識管理系統」本身就是一套「議題管理」系統，許多立法問題是從媒體報導及輿論的關切面產生議題，其中也包括利益團體、社會團體或立委本身比較特別關切的立法議題，我國立法委員有些立法議題，大多數是從媒體的報導議題中，進而將它特別列為優先法案進行處理。

對於議題管理部份，這套「立法院新聞知識管理系統」本身就是一套「議題管理」系統，因為它所儲存的媒體報導資料太豐富，那我們也知道，許多立法問題不外乎是從媒體報導及輿論的關切面來產生的，當然我不否認有其他包括利益團體、社會團體或立委本身比較特別關切的立法議題，這些之外，我們有些立法議題，都是從媒體的報導中，特別去處理的我想各位也都不會否認(KA III-D1-1，2013年4月)。

當媒體報導可以左右立法院立法的關鍵，「立法院新聞知識管理系統」所提供議題管理的資料庫裡，就會有許多立委辦公室在撰寫法案時，必須考量的資料可用，包括立法方向、立法意旨有無違背整個輿論走向，這一點非常重要，因為每一個法律修正提案，立法意旨關係到該法案獲重視程度，如果都與輿論走向唱反調，那這條法律修正案的提出會有很大問題。

當媒體報導可以左右立法院立法的關鍵，當然這套「立法院新聞知識管理系統」所提供議題管理的資料庫裡，就會有許多我們在撰寫法案時，必須考量的資料可用，包括立法方向、立法意旨有無違背整個輿論走向，這一點非常重要，因為每一個法律修正提案，立法意旨關係到該法案獲重視程度，如果都與輿論走向唱反調，那這條法律修正案的提出會有很大問題(KA III-D1-2，2013年4月)。

受訪者發現系統仍有其疏漏之處，受訪者提及在法律類別下所蒐集的新聞資料，時有發生資料內容與法律規範內涵毫無關連性、分類歸屬不正確或是資料不足等狀況。以上問題讓多數受訪者認為有改善之必要。

法律類別下所蒐集的新聞資料，時有發生資料內容與法律規範內涵毫無關連、歸屬不正確或不足等情事，例如 2013 年 4 月 16 日工商時報所刊登之「月線跌破季線提防日測前低 7,714 點」等多則與股市震盪或走勢相關新聞，均歸屬至「傳染病防治法」項下，原因乃新聞資料中出現 H7N9 禽流感疫情影響股市之文字，但就該報導內容性質而言，係屬於金融、股市證券、經濟波動等方面之訊息，應歸納於證券交易法或「知識地圖」單元下之金融證券相關分類中較為適當，不應牽強歸納於傳染病防治法項下，而造成因為禽流感疫情為熱門新聞，以致每日該系統法案追蹤單元下之「傳染病防治法」之資料比數多達 100 筆以上，但多數資料與傳染病防治法規範目的實無直接關連，故其立法助益非常有限。

其次，該系統將 2013 年 4 月 16 日中國時報乙則「性騷女師男師遊走高雄 4 校」新聞資料歸屬於「教育人員任用條例」下，並未歸屬至「性騷擾防治法」項下，因該篇報導涉及該名男師性騷擾女師方法與過程，顯有判讀歸屬不足之缺失（DA II-D1-2，2013 年 4 月）。

二、「立法院新聞知識管理系統」對新聞議題管理發揮情形

「立法院新聞知識管理系統」資料對新聞議題管理及發揮面向，從受訪者訪談資料得知，此系統資料對新聞議題管理發揮的功能較大。甚至比法案議題管理運用更廣，尤其新聞資訊不斷更新的前提下，「立法院新聞知識管理系統」可以不斷的累積議題資料，甚至還有查詢此系統最熱門的新聞議題專檔，因此「立法院新聞知識管理系統」資料能夠使新聞議題獲得非常完整且最新資料的議題內容資料更新，當然有它的獨特之處。

除了可以透過關鍵字搜尋，系統本身也有「焦點話題」的整理，可以省卻很多剪報或紙本資料的蒐集，所以本系統資料對新聞議題管理發揮的功能較大（DAⅢ-D2-1，2013年4月）。

「立法院新聞知識管理系統」資料對新聞議題管理及發揮，這個問題跟法案議題是同性質的，甚至運用更廣，尤其新聞資訊不斷更新的前提下，它可以不斷的累積議題資料，甚至還有查詢此系統最熱門的新聞議題專檔，因此這裡的資料能夠使新聞議題獲得非常完整且最新資料的議題內容資料更新，當然有它的獨特之處（DA I -D2-1，2013年4月）。

有受訪者提及這套系統是國內絕無僅有的，是國內研究者極為重視的知識管理系統，透過此系統進行「資訊尋求行為」，並將下載下來的議題資料進行管理，也就是「議題管理」的模式，受訪者認為有其相關性的，但是必須活用與善用這套系統。受訪者也認同，透過「資訊尋求行為」去搜尋及下載「立法院新聞知識管理系統」有關立委辦公室需要的議題資料，只要透過整理分析後，可以提供立委辦公室發佈新聞稿，或是記者會必要的相關資訊，更是立委質詢時非常重要的參考資料，系統服務成為立委辦公室問政議題管理相當重要的 SOP 程序。

好處太多了，就像大家所講的，我們這套系統我覺得是國內絕無僅有的，連國內許多研究生都會跑來我們這邊透過這套系統查資料（郭 D2-1）

透過「資訊尋求行為」去搜尋及下載「立法院新聞知識管理系統」裡面有關我們需要的議題資料後，透過整理之後就可以變成我們發新聞稿、開記者會、質詢的資料之一，這個也算是我們問政議題管理很重要的 SOP 程序。我想各辦公室應該也都是這樣做（KAⅡ-D2-2，2013年4月）。

三、「立法院新聞知識管理系統」對選區或政黨議題管理發揮情形

在「立法院新聞知識管理系統」資料與選區議題管理或政黨議題管理及發揮方面，

受訪者提及，透過本系統可以立即完整的彙整自己選區議題資訊，也可以省卻透過服務處的人工整理，在管理方面確實幫助很大。

透過本系統可以立即完整的彙整自己選區議題資訊，也可以省卻透過服務處的人工整理，在管理方面確實幫助很大（DAⅢ-D3-1，2013年4月）。

「立法院新聞知識管理系統」資料與選區議題管理或政黨議題管理的延伸功能方面，跟之前立委新聞與選區訊息有知己知彼的特色相同。受訪者舉例，現在雖然是單一選區制，但同一縣市有些不止是一個立委，如再加上本縣市出身的不分區立委，如果總要知道對方在關心什麼議題，或對方關心的議題雖然是在他的選區裡發生的事，難保自己這個選區不會發生，所以立法院新聞知識管理系統也是立委辦公室得知選區大小事及對同一縣市立委動態掌握與關心議題內容掌握取得一個情報網。

現在雖然是單一選區制，但你同一縣市有些不止是一個立委，它可能是兩三個選區也就是有兩三個立委，如果再加上本縣市出身的不分區立委，我們總要知道對方在關心什麼議題，或對方關心的議題雖然是在他的選區裡發生的事，難保我們這個選區不會發生，所以立法院新聞知識管理系統也是我們得知選區大小事及對同一縣市立委動態掌握與關心議題內容掌握取得一個情報網（DA I -D3-1，2013年4月）。

至於對於政黨動向議題管理，可以透過立法院新聞知識管理系統，從中找出政黨長期關心的議題走向為何？有沒有言行不一致的地方，受訪者舉例，就好比有些部會首長是學者出身，他當學者時對某議題的看法是這樣，但當部會首長之後立場又不一致，這樣在明顯立場有落差的前提下，非屬執政黨的立委辦公室就可以藉由議題管理來進行議題發揮，受訪者也提及，在立法院，議題是會隨著社會潮流變化而改變，議題沒有消失或終止，而是會循環。

我們也可以從立法院新聞知識管理系統中找出政黨長期關心的議題走向為何？有沒有言行不一致的地方，就好比有些部會首長是學者出身，他當學者時

對某議題的看法是這樣，但當部會首長之後立場又不一致，就好像我們常說的換了位置換了腦袋，厚，啊這樣我們就可以藉由議題管理來進行議題發揮，在立法院，議題是會隨著社會潮流變化而改變，議題沒有消失或終止，而是會循環（DA I -D3-2，2013 年 4 月）。

在立法院，議題是會隨著社會潮流變化而改變，議題沒有消失或終止，而是會循環。受訪者提出，以臺灣立法院為例，議題已經透過立法了，但不代表議題從此就休止或解決，從許多案例觀之，其實議題透過立法就解決或休止不能說全部一體適用的，受訪者指出，尤其在臺灣，立法很難「一步到位」，就拿國家基本大法憲法，國內也是經過六次修憲到現在還有些爭端，但有關憲法爭議問題依舊無解。

以立法院來講，我都已經透過立法了，這議題還是不會解決嗎？這當然不全部是一體適用的，我要提的是尤其在臺灣，立法很難「一步到位」，就拿國家基本大法來講好了，它不也是經過六次修憲到現在還有些爭端，那議題解決了沒（DA I -D3-2，2013 年 4 月）。

在臺灣會發生立法很難「一步到位」的主因，根據受訪者提及，是因為在朝野各有盤算的前提下，我們的立法品質及內容其實存在許多改進空間，比如同志立法問題、年金問題，這些都是有法在先，但為何還是爭議不斷，議題又重現又循環。所以受訪者以在臺灣立法院服務多年的經驗認為，議題發展不止是「潛在」、「即將發生」、「發展中」、「重大問題」、「休止」等五大狀態，也不是起緣期、調節及擴大期、組織期、解決期而是要加上循環狀態及循環期。

立法不是「一步到位」，是因為在朝野各有盤算的前提下，我們的立法品質及內容其實存在許多改進空間，而這些就是會再讓已經你說的休止也好，透過立法解決議題也好的議題再度重現，比如眷村改建、比如同志立法問題、又如更夯的年金問題，這些不也都是有法在先，但為何還是爭議不斷，議題又重現

又循環，所以我覺得議題發展不止是「潛在」、「即將發生」、「發展中」、「重大問題」、「休止」等五大狀態，也不是起緣期、調節及擴大期、組織期、解決期而是要加上循環狀態及循環期（DA I -D3-3，2013 年 4 月）。

一位資深國會助理也表示，文獻所提議題管理周期應該沒有錯，如果說欠缺議題循環這個周期，其實議題本身就會存在的，它從未消失，應該文獻上講的是一個階段性休止或解決，而非全面性的議題消失。這部份，受訪者也建議研究者本身應就議題管理這部份的不同認知有必要再釐清一下。

這邊講的議題管理五大狀態，或什麼起緣期、調節及擴大期、組織期、解決期，以及它所說的解決期在此階段，是議題已經對整體社會造成全面性的影響，已進入政府的力量介入及以立法來解決爭端，我個人倒是覺得沒有錯，但你如果說，它這邊好像欠缺所謂的議題循環，但議題本身就是都會存在的，我個人覺得它這邊講的應該是一個階段性任務的結束（DA II -D3-1，2013 年 4 月）。

四、討論

在國會助理透過立法院「新聞知識管理系統」進行問政議題管理效益方面，本研究結果發現，媒體報導可以左右立法院立法的關鍵議題，立法院「新聞知識管理系統」可以不斷的累積議題資料，而這些立法議題會隨社會現狀發展或政黨攻防或政策而改變，而這些變項，「立法院新聞知識管理系統」提供國會助理隨時掌握議題走向發展的資訊。

國會助理透過「資訊尋求行為」從立法院「新聞知識管理系統」將下載下來的資料進行「議題管理」的模式，此為立委辦公室問政議題管理很重要的 SOP 程序。受訪者普遍認同與結論是：「立法院新聞知識管理系統」本身就是一個議題管理系統。此與本研究對於議題管理的模式之文獻結論，也就是透過「議題管理」可界定出對組織可能造成影響的議題，並透過組織資源運用，形成組織操作策略包括議題偵測與傳播，以因應議題，進而影響議題的發展相符。

研究顯示，在臺灣立法院，對於議題周期的看法是，議題是會隨著社會潮流變化而改變，議題沒有消失或終止，而是會循環。儘管議題已經透過立法了，但不代表議題從此就休止或解決，因為在臺灣，立法很難「一步到位」。

研究者認為，若以臺灣國會面對「議題周期」的看法為例，「議題周期」是否應加上「議題循環狀態」或「議題循環期」，實有探討之必要。

第五節 立法院「新聞知識管理系統」未來發展建議與回應

一、立法院「新聞知識管理系統」操作功能方面改善建議

立委辦公室受訪者對於立法院「新聞知識管理系統」操作功能方面改善建議包括系統提供之圖表，因屬於掃描圖檔，除有時會不清晰外，在使用上也不甚方便，建議可以改善。另外，搜尋系統沒有關聯性或延伸功能。資料畫面之等待時間、資料介面整合與增加應有再行提升或改善的空間。

目前對於系統之使用與提供之資訊，整體上，在協助委員問政與資訊取得方面是正面、有幫助的，惟系統提供之圖表，因屬於掃描圖檔，除有時會不清晰外，在使用上也不甚方便，建議可以改善（DAⅢ-E1-1，2013年4月）。

立法院新聞知識管理系統這一套功能還是有它的侷限性，感覺搜尋系統不是那麼便利，它頂多是用關鍵字搜尋資料非常豐富，但沒有關聯性或延伸功能，現在電腦軟體很方便，我覺得關聯性或延伸性的相關議題同時呈現在搜尋資料裡，會比較讓這套系統感覺到更實用與更完善（DA I -E1-1，2013年4月）。

該系統因蒐集資料數量已達1300多萬餘筆，故其處理效能例如：資料畫面之等待時間、資料介面整合與增加應有再行提升或改善的空間（DAⅡ-E1-1，2013年4月）。

此外，系統為能讓立委辦公室作業方便，是否可增列區分為新聞報導、圖說、評論(社論、專論、投書)，這樣即可將新聞報導及評論文章區隔開。

如果能在選框這樣區分，也就是增列一個文稿區別的全部內容，然後這個全部內容裡面再分為新聞報導、圖說、評論(社論、專論、投書)，這樣我們要找單純新聞報導或全部相關內容、或只想找評論文章就好，找起來就比較方便，不然有時為了要找幾篇評論做為我們委員論述的參考，每次關鍵字打進去，出來就一堆混雜著新聞與評論的文稿在裡面，當然評論性文章在整個立法院新聞知識管理系統是屬於比較少數的文章，這一方面我覺得把它做個區隔出來，會比較理想(DA II-E1-2, 2013年4月)。

二、立法院「新聞知識管理系統」版面方面改善建議

關於「立法新聞知識管理系統」版面內容方面改善建議方面，多數受訪者對於版面內容的區分都希望能具有區隔專論式文章與新聞報導文章的功能。受訪者建議，深度文章的論述是立委辦公室助理在撰寫法律案或提案或問政或發佈新聞稿時非常重要的參考資料，而許多學者專家發表的高見，在「立法新聞知識管理系統」都能找得到，但這套系統只能 key 關鍵字查有關報紙出現的相關資料，所謂相關資料包括新聞、專論、特稿、評論、社論等等之類的所有文章都會出現，但受訪對象認為，希望有專門的區塊，亦即將各報有關相關議題的評論或特稿、或社論分門別類在某一個特定區塊，以方便立委辦公室助理去查閱有關國內報紙對某些特定議題的評論與社論及論述，這樣立委辦公室助理就可以比較各報、各名家的看法，可以方便立委辦公室助理對相關議題的認知與評斷。

深度文章的論述是我們在撰寫法律案或提案或問政或發佈新聞稿時非常重要的參考資料，而許多學者專家發表的高見，在我們這套立法院新聞知識管理系統都能找得到，但這套系統只能 key 關鍵字查有關報紙出現的相關資料，我用相關資料是，這所謂相關資料包括新聞、專論、特稿、評論、社論等等之類的所有文章都會出現，但如果有個專則的區塊，將各報有關相關議題的評論或

特稿、或社論分門別類在某一個特定區塊，以方便我們去查比如說國民年金所有有關國內報紙對這個議題的評論與社論及論述，這樣我們就可以比較各報、各名家的看法，可以大大方便我們對相關議題的認知與評斷（DA II -E2-1，2013年4月）。

儘管「立法新聞知識管理系統」雖列有各報社論、專題論壇、熱門關鍵字、焦點話題、熱門專輯，顯見立法院國會圖書館也注意到這個深度論述的區塊很符合立法委員辦公室的需求，但深入到這些區塊去查，各報社論是把當天各報社論整理成一個區塊而已，專題論壇其實裡面光是一項什麼「星期專訪」就佔了該區塊很多內容，但那個不是立委辦公室助理想要的。

比較需要的區塊依據受訪者建議是，比如年金問題，可以蒐集所有有關年金問題在報紙上發表的專論及社論、投書或特稿之類的整理成一個檔案夾，「專題論壇」裡都是專論、社論、特稿等非新聞報導的資料，如此即可篩選掉其他非關專論的報導性年金資料，而只專門呈現立委辦公室所想要的專論文章。如果上述建議獲得接受且可區隔後，對立委辦公室在進行問政資料的查詢或提供給委員參考的深度及廣度方面，將會更有利於立委辦公室的作業。

比如是年金問題，可以蒐集所有有關年金問題在報紙上發表的專論及社論、投書或特稿之類的整理成一個檔案夾，「專題論壇」裡都是專論、社論、特稿等非新聞報導的資料，這樣就可以篩選掉太多看也看不完的報導性年金資料，而只專門呈現我們想要的專論文章。那個焦點話題、熱門專輯裡面的東西也很雜，不是我剛剛說的那種專門整理出專題式專論供我們查閱的功能，我覺得這個需要再加強。因為這些專題性專論區塊如果成立起來，對我們在進行問政資料的查詢或我們可以提供給委員參考的深度及廣度方面，將會更有利於我們的作業（DA I -E2-1，2013年4月）。

三、「立法新聞知識管理系統」資料是否齊全方面改善建議

而關於「立法新聞知識管理系統」資料是否齊全方面有何改善建議。這部份，受訪者討論比較熱烈、建議也更多，諸如有受訪者希望應該加強國內重要政經雜誌所報導的政經評論及政經報導文章，其理由是，立法院需要更深度的議提探討資料可供查閱，因為有些報紙報導的比較沒深度或不像調查報導那麼詳盡，加進國內重要政經雜誌所報導的政經評論及政經報導文章，正可補這一塊的不足。

我覺得應該加強國內重要政經雜誌所報導的政經評論及政經報導文章，其他什麼影劇、生活等軟性的文章倒不必，因為我們立法院需要更深度的議提探討資料可供查閱，如果拿不到電子檔，用像以前剪報資料檔也可，但最好是電子檔，做像立法院新聞知識管理系統資料庫那樣，畢竟我們立法院需要深度的評論及資料來源，因為有些報紙報導的比較沒深度或不像調查報導那麼詳盡，如果這方面能夠加強，那就更完整了（DA I -E3-1，2013 年 4 月）。

亦有受訪者建議，可試行增加提供美歐日重要媒體當日重大頭條新聞之中文摘要，例如紐約時報、華爾街日報、華盛頓郵報、前鋒論壇報、泰晤士報、讀賣新聞、產經新聞、曼谷郵報等，以因應立法院有外交國防委員會立委問政之需求。

我覺得可試行增加提供美歐日重要媒體當日重大頭條新聞之中文摘要，例如紐約時報、華爾街日報、華盛頓郵報、前鋒論壇報、泰晤士報、讀賣新聞、產經新聞、曼谷郵報等，那因為立法院有外交國防委員會，因為國內報紙對於國際消息比較不是那麼重視，我總覺得每次外交委員會質詢時，立委們問的問題都是局限在國內事務，但我常發覺，許多國外發生的案例也跟臺灣多少點關聯、或可以做為我們詢問外交部立場的資訊，但這部份包括臺灣的媒體、網路，在在都顯得漠不關心及略顯不足（DA II -E3-1，2013 年 4 月）。

更有受訪者認為，為增加立委曝光度與見報率，「立法新聞知識管理系統」應該增列國內知名電子報做為納入系統資料檢索媒體之一。受訪者提此建議之理由為，對於立委見報率，現在只有表列這十幾家報紙，但許多委員的名字及文章或回應或法案提案常在部份重要政經雜誌或目前點閱率比國內所有閱報率高的 ETToday、NowNews、NewTalk 等電子報見報。但有些在網路上看到網友討論委員的質詢內容，這些內容有些並未見諸報端，卻在電子報刊登引起討論。

對於見報率，我們現在只有表列這十幾家報紙，但許多委員的名字及文章或回應或法案提案常在部份重要政經雜誌或目前點閱率比國內所有閱報率高的 ETToday、NowNews、NewTalk 等電子報見報。我們通常可以看到網路上熱情討論我們委員的質詢內容，但這些內容不見諸報端，卻在電子報刊登引起討論（DA II-E3-2，2013 年 4 月）。

受訪者也提及數位匯流的問題，因為純報紙的見報認定已經過時了，雜誌的刊登立委的消息與文章，與奇摩、Google 等入口網站合作的重要網路媒體之立委問政訊息曝光狀況，在目前數位匯流發展的前提下，尤其現在臉書等對訊息流通非常快速且相關媒體報導的訊息常被分享的前提下，既然「立法院新聞知識管理系統」是因依靠取得媒體電子檔及透過新聞網路化資源的整合而興起的管理系統，因此同樣是網路新聞資源，他們建議，「立法院新聞知識管理系統」不能對這些電子報的功能視而不見。

我覺得，純報紙的見報認定已經過時了，雜誌的刊登立委的消息與文章，與奇摩、Google 等入口網站合作的重要網路媒體之立委問政訊息曝光狀況，在目前數位匯流發展的前提下，尤其現在臉書等對訊息流通非常快速且相關媒體報導的訊息常被分享的前提下，既然「立法院新聞知識管理系統」是因依靠取得媒體電子檔及透過新聞網路化資源的整合而興起的管理系統，因此同樣是網路新聞資源，我們「立法院新聞知識管理系統」不能對這些電子報的功能視而不見（DA II-E3-3，2013 年 4 月）。

受訪者認為此套系統非常特別，很適合提供給學術單位運用，其理由是很多立委辦公室的問政資料來源，大部份是委託學者協助處理，因此建議開放部份使用權限供學界利用，進而提供更具體的重大議題建議。

我們常都會跟學界合作!那我們是不是可以跟學界合作，將這一套系統的權限開放給學界使用，因為就我個人所知，很多立委辦公室的問政資料來源有很大部份都是委託學者幫忙處理的，我是建議或許可以開放部份權限供學界與立委辦公室合作提供重大議題的建議或專題整理等等之類的（DA II -E3-3，2013年4月）。

四、立法院「新聞知識管理系統」綜合回應

有關立法院「新聞知識管理系統」操作功能方面改善建議，有關圖表部份，根據顧敏館長提及，圖表模糊問題跟立法院接收端無關，而是媒體端的關係，媒體端的資料庫性能如果無法提升，立法院接收端這邊只能照媒體端的格式接收。

這個就是說，如果要解決的話，我們能訂一個標準，看對方報社能不能達到這個標準，這樣我們使用者就不會覺得引用這個圖表不方便或不清楚，但我這裡要講的是，這個圖表模糊問題跟我們這邊沒有關係，這是我們去那邊抓他們的這個發行的資料庫，他那邊的資料庫需要把它改善才可以，這是對方的問題，這是資料處理上系統資料處理在這邊來講是沒有問題（LAb-Q8，2013年4月）。

有關搜尋系統沒有關聯性或延伸功能部份。立法院「新聞知識管理系統」的功能有它的侷限性，但若要修改，是否會影響目前大家習慣使用的模式，這是值得思考的問題。如果認為修改後大家可以隨時調整，則以目前技術而言，應該沒問題。

它這個問題它是一個新聞它最主要以 daily 為主，你每天報社它可以很自然的把系統內容臚列出來一條一條羅列出來，它有這樣子的功能，也就是說，它

的功能有它的侷限性，但不是說不能改，但要改會不會影響到目前大家習慣的操作模式，這一點是需要討論的。如果認為修改後大家可以隨時調整，則以目前技術而言，應該沒問題（LAb-Q2，2013年4月）。

有關立法院「新聞知識管理系統」版面方面改善建議，顧敏館長認為，這方面是可以在「後設資料」做加權處理，但比較麻煩的是，有關特稿、評論、專論等各報的名稱不一樣，必須要靠人工來判斷，這部份不是不能處理，而是需要由人工來進行加權處理。

可以做一個加權處理，在「後設資料」的時候用加權處理，那對於社論、專論、評論這一類的區分，每一報都有社論，我們系統裡也有這個區塊，這一部份我們以前是有在做的，是比較可行，像這個是可以這個把它變成一個區塊底下，現在可以再建一個 schema，過去我們是有的，我們把它做成一個系統的加權。

有關特稿、評論、專論，我們必須要靠人工來判斷，有的民意論壇很長，但有的有一小塊，假如你民意論壇來講，用人工來判斷的時候，要重新作一個 schema，有的報社評論或專刊文章那個很難分，這種東西真的很難處理，但這是系統加權問題，系統收錄的方式雖然都可以討論，但會不會跟現行系統功能抵觸，這個會比較麻煩一點，但不是不能做（LAb-Q7，2013年4月）。

有關「立法新聞知識管理系統」資料是否齊全方面改善建議。以增列國內政經雜誌為例，因「立法新聞知識管理系統」是屬於全自動化資料庫，任何資料進入該系統都必須符合它接收的特性，包括系統是否符合、包括設定的接收時間等等，這些以目前國內重要政經雜誌的出版作業來看，這在技術上會有問題，除非這些雜誌進入數位出版，也就是 E-Publishing 的作業加上必須要在設定時間內進行傳輸與接收，才有可能順利成為資料庫內之資料。

這個是一個全自動化資料庫一個根本的問題，為什麼叫它是一個知識管理系統，使用上理想上它是個很好的提議，但就實際上來講剛好是違反到那個系統的特性，除非有一天這些雜誌全部都是數位出版，也就是 E-Publishing，還有它不能夠拖期，系統沒有辦法等你，因為它是 full automation system，完整的自動化系統，所以只要出版時間、E-Publishing 這些部份解決了，比較可說來談資料匯入問題，我想這是一個系統上的問題。(LAb-Q1，2013 年 4 月)

關於數位資訊匯流，顧敏館長認為是未來必定要走的路，因為立委們漸漸需要影音畫面的資料。整合的困難在於各電視臺的檔案多樣化，其資訊技術亦相當的複雜，包括技術上的整合及儲存容量的提升等等，同時亦牽涉到版權問題。若是先由網路媒體的加入，其可行性會比較高。本研究第 12 頁也引用前國家圖書館館長顧敏（2003）提及：知識管理系統是一組處理知識的系統，透過資訊技術的各種設備蒐集文、圖、音資訊，電算處理各種數位化傳訊媒體。顯見，顧敏館長對於知識管理需融入數位匯流早已有前瞻之見。

我想要做的是結合電視新聞，立委最主要是要畫面，文字檔是輔助、解說，我覺得立委要的是畫面而不是解釋的文字，它解釋的文字等於是像報紙的標題一樣，當然有些電視臺真的有完整的文字檔，這一部份還是有空間，這是未來必走的路，這個是茲事體大，要從數位匯流的整合開始進行，那如果要做的話，至少要納入十臺以上，從五十臺開始到五十七臺就八臺了，包括年代、東森、中天、三立、民視、TVBS、老三臺數位的、加上公視，這工程很大，像系統的整合。還有因為是影音的關係，那個系統的容量要很大。

至於電子報那方面還可以考慮內容跟加權部份，內容可以擴大、加權可以提高，質的管制量的管制，這方面可行性較高，這是我所能回答與提供一點意見 (LAb-Q9，2013 年 4 月)。

五、討論

本研究訪談後得知，使用者對於立法院「新聞知識管理系統」操作功能版面配置及資料是否齊全方面均提出非常具體的建言，其建言所提內容均提及因系統設計、版面配置及資料來源均是 2002 年設立時之規劃，包括立法院「新聞知識管理系統」搜尋系統沒有關聯性或延伸功能。

版面內容應具有區隔專論式文章與新聞報導文章的功能。而關於「立法新聞知識管理系統」資料是否齊全方面有何改善建議比較熱烈、建議也更多，比較重要的建議以受訪者提及，既然「立法院新聞知識管理系統」是因依靠取得媒體電子檔及透過新聞網路化資源的整合而興起的管理系統，因此數位匯流資訊整合問題，建議應朝此方向增加影音匯流問題。

儘管使用者受訪建議極多，但建置者基於在預算考量及技術面克服的操作考量上，也提出現存窒礙難行的困境，因此使用者的建議與建置者的回應，或許可列為往後研究者後續追蹤研究的參考。

第五章 結論與建議

本章共分為兩節，第一節針對第四章研究發現與討論進行總結，提出本研究結論與立法院新聞知識管理系統對立法委員問政資源管理之研究；第二節則是根據研究結論提供相關建議，供立法院國會圖書館、立委辦公室、知識管理系統建置使用單位、教育單位，以及後續研究之參考。

第一節 研究結論

本研究目的在瞭解立法院新聞知識管理系統對立法委員問政資源管理之情形，從探討立法院「新聞知識管理系統」主要功能，訪談立法委員國會辦公室對立法院「新聞知識管理系統」資訊取得使用情形，探討立法院「新聞知識管理系統」與立法委員國會辦公室就「問政議題管理」的使用效益及從立法委員問政議題管理面向，提出立法院「新聞知識管理系統」的精進與修正方向，勾勒出「立法院新聞知識管理系統」發展，及立法委員國會辦公室對「立法院新聞知識管理系統」使用現況之輪廓，並進而導引出立法委員國會辦公室使用「立法院新聞知識管理系統」進行問政議題管理情形，分析「立法院新聞知識管理系統」對立委辦公室問政資源之影響。

一、 立法院「新聞知識管理系統」本身就是一套議題管理系統

本論文是國內第一本以「知識管理系統與議題管理關聯」進行研究之論文，經過針對深度訪談中，顧敏館長所提及經由 7 位資深國會辦公室主任、法案研究助理使用立法院新聞知識管理系統之後，詢問有關立法議題、新聞議題、選區議題甚至政黨議題之問政資訊尋求行為中，立法院新聞知識管理系統本身就是一套專屬立委問政的議題管理系統。

從訪談結果得知，包括從立法院「新聞知識管理系統」建置背景、設計理念、e化新聞服務特色等面向得知，為了提供立委更方便的問政需求，立法院「新聞知識管理系統」以建構新聞知識的e化管理，匯聚平面報紙電子檔，經由系統資料分析、運算及管理，完善的新聞系統功能及服務項目，提供最迅速、最主動與最完整的新聞資訊及新聞知識服務。

21世紀的時代來臨，「知識管理」已是組織不可或缺的潮流，尤其和所謂的知識經濟、網絡經濟連結之後，從訪談資料可以得知，立法院「新聞知識管理系統」的運作至今可以驗證新聞資料與民意表達，一直有很重要的互動關係存在，而立法院「新聞知識管理系統」也確立達到實現網羅廣域性、地方性數位世界的新聞服務，以及分秒之間電腦選報的夢想。並提供多項新聞增值、個人新聞傳遞、主題新聞服務及預訂明日新聞新時代知識管理功能及各項領先性的知識服務目標。

立法院國會圖書館為加強對立法委員提供新穎、快速之新聞資訊服務，以國會新聞輿情的資料蒐集、資訊數位化的處理為例，可以提供更即時、充分溝通的資訊，縮短代表政府、團體及區域不同而產生的民意認知差距的目的確實有極大的進展。因為立法院「新聞知識管理系統」實現了數位世界的新聞服務，以及分秒之間選報的夢想。

二、 知識管理系統帶來研究議題的廣度、但欠缺議題的深度

資訊化時代的來臨，對於資訊取得的便利性，帶來有別於人工操作的績效有著革命性的突破與影響，這其中，立法委員問政資料的取得，更是在立法院問政資源全面e化前後，有非常顯著的差別。全e化知識管理系統的建立在正面意義上，對於立委辦公室問政資料的取得具有機動性、便利性與充分的時效性，甚至因為資料豐富且符合國會辦公室的特性，整體而言，立法院新聞知識管理系統算是比較符合為立法委員問政量身訂造的系統。

「立法院新聞知識管理系統」成立前後，使用者對立委問政資源取得的落差感受最

深，諸如：立委辦公室對問政資料取得最重要的問政資料搜尋和分類整理資料的速度，就有極為明顯的改變，對立委問政資料的蒐集、搜尋、議題管理等效率加倍甚至數倍之多。

受訪者在針對系統成立前後在取得問政資料效率的對照上，即以騎單車及開車來形容其間的差異，顯見「立法院新聞知識管理系統」成立前後，有關立委問政資料的取得卻實有顯著的提升。

問政資料取得效率的提升被認為是達到問政資料廣度效率，也就是量能有顯著提升，但卻有受訪者認為，「立法院新聞知識管理系統」成立後好處是立即性、便利性與廣度夠，壞處是容易造成立委助理過度依賴網路便利性而欠缺深度的研究。這可能是依賴全 e 化新聞知識管理系統後，值得去思考的問題。

「立法院新聞知識管理系統」在使用上儘管會造成部份立委辦公室憂心國會助理對問政議題資料研究的深度不足，但也有受訪代表認為，應該是利大於弊，因為，立委辦公室在透過「立法院新聞知識管理系統」整理資料給委員時，都是得經過從搜集、整理、再重新發揮等「議題管理」的階段，把從立法院新聞知識管理系統網站搜尋下載後，整理再傳出去的資料做最妥善的發揮，因此影響不大。

三、「知識管理系統」應具備「數位匯流」功能以因應資訊潮流

相關訪談經整理後，「立法院新聞知識管理系統」對立委法案立法助益、傳播效益及選區訊息等都有非常重要的資訊提供功能。諸如對立委法案立法助益情形方面，立委辦公室可藉由新聞事件報導，發掘現行法令無法因應社會問題之缺失或不足，適時督促行政機關解決問題或研議增修法律。然後瞭解社會對法案之正反意見，作為審議法案之參考。

「立法院新聞知識管理系統」具有立委問政知己知彼的功能，在這一次訪談研究中，是一個特殊的共識，大部份受訪者均同意，「立法院新聞知識管理系統」不僅可以看到自

已立委問政在平面媒體露出的訊息，更可以參考其他立委問政表現的新聞露出，可以讓立委辦公室互相就立委法案立法助益、傳播效益及選區訊息等職責調整辦公室相關問政方向及議題處理問題。

立委辦公室更可利用「立法院新聞知識管理系統」，透過關鍵字查詢其他立委提出的立法條文內容或書面質詢內容等等資料後，查詢最新的新聞資訊或學者專家的評論。再從相關資訊透過「議題管理」的蒐集、整理、重整、運用及發揮後，成為立委的提案內容。

在針對立委傳播行為上，除具有能隨時讓國會助理知道立委本身見報狀況及立委關心議題的進度與媒體的看法外，系統的「立委專輯」單元，也可以讓立委辦公室得知其他委員見報狀況如何，具有作為立委辦公室檢討修正問政內容及方法之參考資訊。

但訪談結果認為，本系統必須思考在面對數位匯流之趨勢時，是否應結合影音與平面媒體之匯流功能，是目前使用者認為最值得探討的新議題。

四、「議題管理」之「議題周期」應增列「議題循環」問題之探討

對於「立法院新聞知識管理系統」資料對法案立法議題管理發揮，受訪者普遍認為，立法院新聞知識管理系統，本身就是一個議題管理系統。

受訪者也認為，臺灣立法院立法委員關切的許多立法問題不外乎是從媒體報導及輿論的關切面來產生，才特別列為優先法案處理。所以，當輿論走向可以左右立法院立法的關鍵，「立法院新聞知識管理系統」扮演提供立法議題最完整及最新輿情資訊的角色，也成為各立委辦公室對該系統依賴的主因之一。

受訪者也認同，透過「資訊尋求行為」去搜尋及下載「立法院新聞知識管理系統」裡面有關立委辦公室需要的議題資料後，透過整理之後就可以變成立委辦公室發新聞稿、開記者會、質詢的資料之一，此為立委辦公室「問政議題管理」很重要的 SOP 程序。

此一結果，符合本論文研究之目的。

「立法院新聞知識管理系統」資料與選區議題管理或政黨議題管理的延伸功能方面，也跟之前立委新聞與選區訊息有知己知彼的特色一樣。受訪者認為，「立法院新聞知識管理系統」也是立委辦公室得知選區大小事及對同一縣市立委動態掌握與關心議題內容掌握取得一個情報網。

對於議題管理問題，受訪者也提及，在立法院，議題是會隨著社會潮流變化而改變，議題沒有消失或終止，而是會循環。

受訪者認為議題立法完成並不代表議題從此休止或解決，從許多案例觀之，其實議題透過立法就解決或休止不能說全部一體適用的，尤其在臺灣，立法很難「一步到位」，而立法很難「一步到位」的主因，是因為在朝野各有盤算的前提下，我們的立法品質及內容其實存在許多改進空間。

受訪者以在臺灣立法院服務多年的經驗認為，議題發展不止是「潛在」、「即將發生」、「發展中」、「重大問題」、「休止」等五大狀態，也不是起緣期、調節及擴大期、組織期、解決期而是要加上「循環狀態」及「循環期」。

第二節 研究建議

一、 關於立法院「新聞知識管理系統」操作功能改善建議

立法院「新聞知識管理系統」操作功能以目前來說，大都是依靠輸入關鍵字方式來搜尋相關資料，雖然確實可以達到見報資訊完整性的目的，但功能相形單調且陽春，概因該系統功能是 2002 年以前所設計的，但科技及 e 化功能日新月異，以現今立法院普遍有年輕國會助理加入立委問政團隊服務的趨勢下，連在立法院服務超過十年以上資深受訪助理都認為還有改進空間的前提下，是否能就立法院「新聞知識管理系統」操作功能強化針搜尋系統應具有有關鍵字延伸功能、資料畫面之等待時間、資料介面整合與增加應有再行提升或改善的空間，此為針對立法院「新聞知識管理系統」操作功能改善建議。

表 5-1 立法院「新聞知識管理系統」功能建議

優缺點	分析
從有利因素分析	立法院「新聞知識管理系統」的運作至今可以驗證新聞資料與民意表達，一直有很重要的互動關係存在，而立法院「新聞知識管理系統」也確立達到實現網羅廣域性、地方性數位世界的新聞服務，以及分秒之間電腦選報的夢想。
從改進面向分析	可能因成立年代已超過十年，系統只進行過一次性能改進之外，並未隨科技的與日精進而隨之更新，系統依舊有不足之處，許多功能依舊有漏失資料或資料失誤之處。

二、 關於立法院「新聞知識管理系統」版面內容改善建議

關於「立法新聞知識管理系統」版面內容方面改善建議方面，目前許多區塊使用率不高，包括線上閱報區十個區塊選項，受訪者認為幾乎很少去點閱，只有「頭條新聞」區塊、每日新聞可以從主版面看到列表新聞標題進行點選外，其它包括分類新聞區塊，受訪者幾乎都未曾進行點閱，其他包括各報社論、名人專訪、專題論壇、系列追蹤、一週總覽、新聞提要、一週大事等，不是資料不符合需要就是無關立委問政資料需求，因此

使用率極低。

以該版面內容也是 2002 年時設計的版型觀之，如能參考目前國內點閱率極高的電子報版型設計及內容，應該會大大吸引各立委辦公室點閱各版資料的動力。儘管立法院新聞知識管理系統只是單純的提供最快、快完整的國內報紙新聞資料與資訊，是屬於知識管理系統及資料庫功能系統，而非新聞產出系統，但如果純就使用者對版面的需求及目前部份版面使用率未獲受訪者認同的前提下，建議應該有改善空間。

表 5-2 立法院「新聞知識管理系統」版面內容建議

優缺點	分析
從有利因素分析	全 e 化知識管理系統的建立對於立委辦公室問政資料的取得具有機動性、便利性與充分的時效性，甚至因為資料豐富且符合國會辦公室的特性，整體而言，版面分佈符合目前提供國會助理做初步資料檢視之需求。
從改進面向分析	版型設計年代久遠，建議能參考目前國內點閱率極高的電子報版型設計及內容，應該會大大吸引各立委辦公室點閱各版資料的動力。

三、 關於立法院「新聞知識管理系統」資料來源改善建議

在「立法新聞知識管理系統」資料是否齊全方面有何改善建議。專屬專論式文章或重要政經雜誌的資料建置普遍為受訪立委辦公室認為有助立委問政資料之必備資源，多數受訪者對於版面內容的區分都希望能具有區隔專論式文章與新聞報導文章的功能。受訪者建議，深度文章的論述是立委辦公室助理在撰寫法律案或提案或問政或發佈新聞稿時非常重要的參考資料，若能獲得媒體方的同意提供相關電子檔案資料，除可以方便立委辦公室助理對相關議題的認知與評斷，也能加深立委辦公室對新聞議題及法案議題認知的深度。

目前數位匯流發展已成為趨勢，基於網路新聞已成重要的傳播管道，為增加立委曝光

度與見報率，「立法新聞知識管理系統」應該增列國內知名電子報做為納入系統資料檢索媒體之一。

尤其現在臉書等對訊息流通非常快速且相關媒體報導的訊息常被分享的前提下，既然「立法院新聞知識管理系統」是依靠取得媒體電子檔及透過新聞網路化資源的整合而興起的管理系統，國內知名的人口網站新聞資料及網路電子報的報導內容也不能排除在系統之外。

表 5-3 「立法院新聞知識管理系統」未來規劃建議

優缺點	分析
從有利因素分析	相關訪談經整理後，「立法院新聞知識管理系統」對立委法案立法助益、傳播效益及選區訊息等都有非常重要的資訊提供功能。
從改進面向分析	系統版面及資料區隔依舊有改進空間，在數位匯流時代，系統只針對報紙媒體文字圖文檔進行納入新聞知識管理系統資料庫，未針對網路媒體、雜誌、電視新聞等主流媒體訊息資料入庫，在問政訊息多元及目前重視影音、網路結合的數位匯流環境，系統的改善空間極大。

四、 關於其它方面有何改善建議？

有關對「立法新聞知識管理系統」建議之內容，除部份需要所需媒體資源配合外，其實重點都是在經費與人力需求方面，立委辦公室如果有相關需求建議與改進，若涉及到經費問題，以立法委員本身即是審查立法院預算的主角，如果無法取得立委辦公室的支持，相關建議以目前立法院國會圖書館的人力與預算來看，很難在現有機制上有所突破，因此在預算的配合上，還是得端賴立委辦公室達成共識支持「立法新聞知識管理系統」擴充其功能與資料，如此才能達到使用者對系統改善的要求目標。

參考文獻

一、中文文獻

卜正珉（2003）。《公共關係—政府公共題決策管理》。臺北：揚智。

王如哲（2000）。《知識管理的理論與應用-以教育領域及其革新為例》。臺北：五南。

田倩惠（2008）。《國會助理立法資訊尋求行為之研究》。國立臺灣大學文學院圖書資訊學系碩士論文，未出版，臺北。

行政院研考會（2004）。《加強行政院所屬各機關研發創新實施要點》。2012年11月7日，取自：<http://www.rdec.gov.tw/res01/research930408.htm>

吳宜蓁（1998）。《議題管理：企業公關的新興課題》。臺北：正中。

李秀珠（1996）。〈媒體組織之議題管理-以頻道聯賣為例〉。《民意研究季刊》第198期，頁56。

李嵩賢（2006）。〈公務機關對知識管理的實踐與應用—國家文官培訓所知經驗分享〉。《考銓季刊》第48期，頁77-98。

林嘉誠（2006）。〈知識型政府的意涵與發展〉。《考銓季刊》第48期，頁1-17。

倪炎元（2009）。《公關政治學》。臺北：商周。

胡幼慧（1996）。《質性研究》。臺北：巨流。

孫本初（2006）。《新公共管理》。臺北：一品。

孫秀蕙（2009）。《公共關係：理論、策略與研究實例》修訂二版。臺北：正中。

張紹勳（2001）。《研究方法》。臺中：滄海。

梁朝雲、陳偉如（2003）。〈青年學子網路資訊尋求行為及其輔導策略之研究〉。

《教育資料與圖書館學》第40卷第3期，頁357-380。

陳柏安、林宜蓁、陳容萱譯（2006）。《傳播理論》（原著者：Emory A. G.）。臺北：五南。（原著出版年：2003）

萬文隆（2004）。〈深度訪談在質性研究中的應用〉。《生活科技教育月刊》第37卷第4期，頁17-23。

魯炳炎（2009）。〈策略性議題管理：組織與公共政策的挑戰〉。《公共行政學報》第32期，頁171-177。

黃炳中（2002）。〈從網際網路索探立法院立法資訊〉。《立法院院聞》第30卷第7期，頁64-86。

曾愛文（2011）。《國會法案助理資訊行為之研究》。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所圖書資訊學在職專班碩士學位論文，未出版，臺北。

劉宜君（2004）。《公部門知識管理之探討—理論與實務分析》。臺北：韋伯。

謝經庸（2004）。《數位電視中運動節目製播與發展之研究》。國立臺灣師範大學碩士論文，未出版，臺北。

顧敏、郭憲鐘（2003）。〈立法院新聞知識管理系統：開啟知識管理領航新風貌〉。《立法院院聞》第31卷12期，頁83-91。

顧敏 (2003)。《網站圖書館: 知識管理與創新》。臺北: 揚智。

顧敏 (2005)。《從傳統到數位圖書館》。臺北: 文華。

二、英文部份

Alavi, M. & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.

Alsondos, I. A. & Pangil, F. & Othman, S. Z. (2012). Requirement for knowledge management system. *Journal of Communication and Computer*, 9, 263-275.

Bystrom, K. & Kalervo, J. (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, 31(2), 191-215.

Choo, C. & Wei, D. & Turnbull, D. (1999). *Information seeking on the Web-An integrated model of browsing and searching*. ASIS Annual Meeting Contributed Paper.

Davenport, T. H. & Long, D. & Beers, M. C. (1998). Building successful knowledge management projects. *Sloan Management Review*, 39(2), 43-57.

Davenport, T. H. & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.

Ives, S.J. & Blegen, M. & Coughlin, M.A. & J. Redmond & Matthews, T. & Paolone, V. (2011). Salivary estradiol, interleukin-6 production and the relationship to substrate metabolism during exercise in females. *Eur. J. Applied Physiol*, 111, 1649-1658.

Kruger, C. J. & Johnson, R. D. (2010). Information management as an enabler of knowledge management maturity: A south african perspective. *International Journal of Information Management*, 30(1), 57–67.

Leckie & Gloria, J.& Pettigrew & Karen E. & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2) : 164-175.

Lu, I. Y. & Kuo, T. & Lee, W. P.(2010). Examining the effects of information quality on behavioral intention of knowledge management system. *Journal of Quality*, 17(4), 297-310. (EI)

Nonaka, I. & H. Takeuchi(1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University.

O'Dell, C. & Grayson, C.J. (1998). *If only we knew what we know*. New York: The Free Press.

Sveiby, K. E.(1997). *The new organizational wealth: Managing and measuring intangible assets*. San Francisco: Berrett Koehler

Sonnenwald, D. H.(1999). *Evolving perspectives of human information behavior: Contexts, situations, social networks and information horizons*. In T. D. Wilson & D. K. Allen (Eds.), *Exploring the contexts of information behavior: proceedings of the second international conference in information needs, seeking and use in different contexts* (pp. 176-190). London: Taylor Graham.

Wiig, K. M. (1997). Knowledge management: Where did it come from and where will it

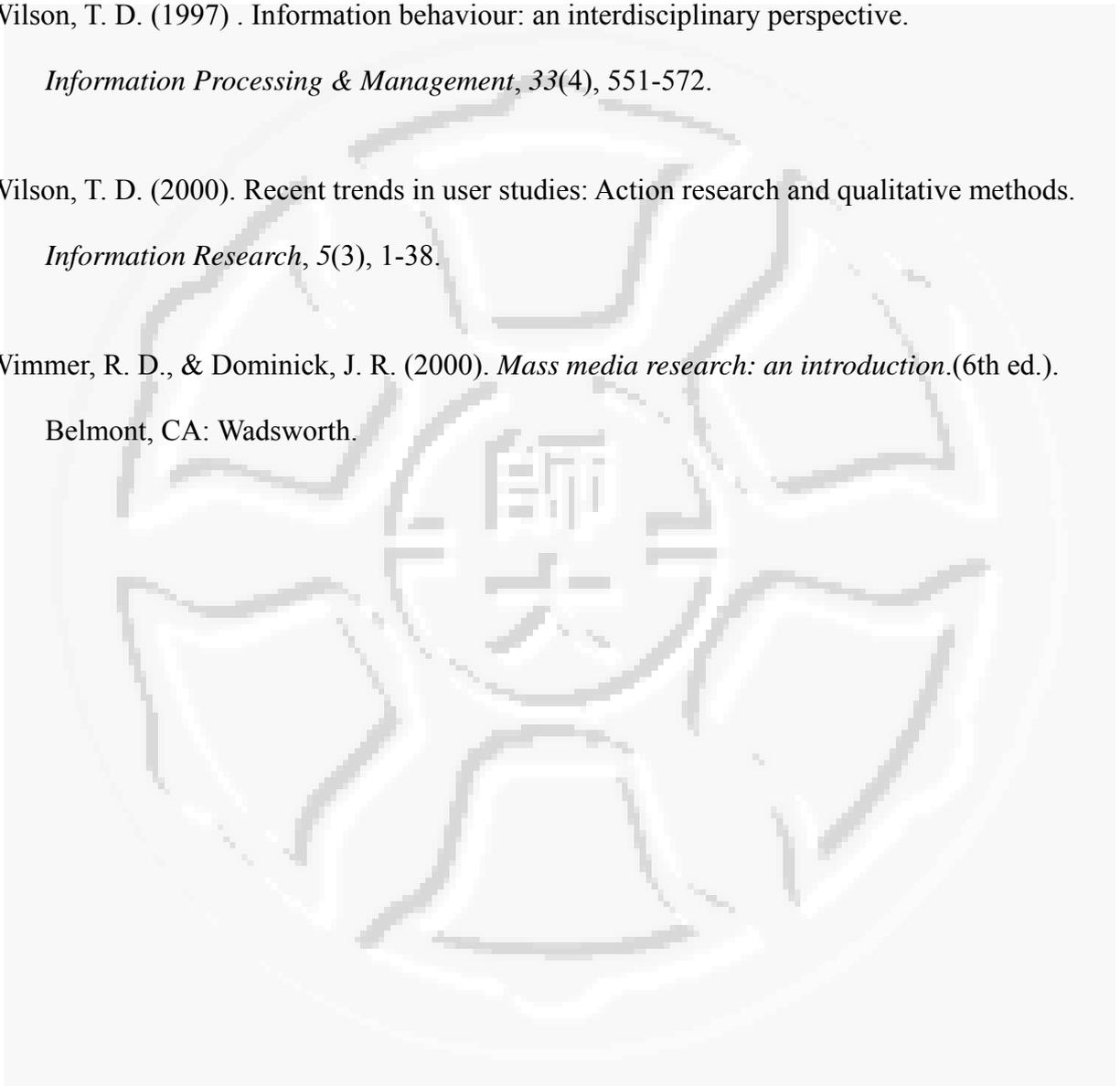
go?. *Expert Systems with Applications*, 14(5), 67-78.

Wilson & Thomas, D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(2), 3-15.

Wilson, T. D. (1997) . Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551-572.

Wilson, T. D. (2000). Recent trends in user studies: Action research and qualitative methods. *Information Research*, 5(3), 1-38.

Wimmer, R. D., & Dominick, J. R. (2000). *Mass media research: an introduction*.(6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.



附錄一、

國立臺灣師範大學碩士學位論文訪談邀請函

敬愛的 鈞鑒：

末學是國立臺灣師範大學圖文傳播研究所碩士在職專班研究生林弘展，在本系系主任劉立行博士的指導下，目前正進行論文研究訪談，鈞座之經歷與意見對本研究之完成至為重要，懇請鈞座惠允同意接受訪談。

末學的論文題目為「立法院新聞知識管理系統對立法委員問政資源與議題管理之研究」，研究目的在於了解立法院新聞知識管理系統對立委辦公室問政之現況、主要功能、使用效益與該系統功能改進與建議等。

訪談時間約為 60-90 分鐘，訪談地點與時間將配合受訪者之便，由受訪者指定之。相關訪談內容如附件，如蒙應允，末學將儘速與鈞座聯絡，以利訪談之進行。

肅此 敬祝

平安、順心

國立臺灣師範大學圖文傳播研究所碩士在職專班

研究生 林弘展 敬上

2013 年 3 月

附錄二、

國立臺灣師範大學碩士學位論文訪談同意書

本人知悉國立臺灣師範大學圖文傳播研究所碩士在職專班研究生林弘展，須以訪談方式進行「立法院新聞知識管理系統對立法委員問政資源與議題管理之研究」碩士論文研究，訪談當中將全程錄音，訪談內容將以逐字稿呈現後，需經本人檢核，以確定清楚本人意旨。

基於前述理解，本人同意接受研究者之訪談邀請，訪談內容將授權研究者作為論文或其他學術出版之用途，並授權本研究得以公開受訪者姓名與服務單位。

此致

林弘展先生

同意人：

日期：

附錄三、

國立臺灣師範大學圖文傳播學系碩士論文

訪談大綱－建置與功能

基於立法院「新聞知識管理系統」知識管理與建置目的、功能、服務特色需經由當初建置者提出完整資訊。在對建置人員進行初步「深度訪談」及透過文獻分析後，方能再針對立法院立法委員國會辦公室實際使用立法院「新聞知識管理系統」提供委員問政資料與新聞議題資訊的助理進行「焦點團體訪談」。並就訪談所提建言，經由研究整理後，再針對現任立法院「新聞知識管理系統」管理人員進行深度訪談，因三類受訪對象所需求的問題不同，由研究者初步擬定不同受訪訪談大綱，切中問題核心，以取得研究之具體結果。

為加深本研究之深度，製作訪談題目時必須落實本研究之核心概念。由研究者擬定訪談大綱，訪談之前會針對訪談大綱進行簡短說明，讓受訪者充分了解問題的前提下進行訪談，同時激發參與者提出與本研究相關的議題，並藉以檢視本研究的理論架構，以期獲得更多的資訊，訪談內容僅供論文研究使用。本人同意授權研究者自行決定是否將受訪者姓名、服務單位公開。

立法院新聞知識管理系統建置人－建置與功能

受訪人：_____

研究重點	主要問題
建置與功能	Q1 建置此系統的動機？
	Q2 建置此系統的目的？
	Q3 此系統具有何種功能？
	Q4 此系統具有何種服務特色？

附錄四、

論文題目
立法院新聞知識管理系統對立法委員問政資源與議題管理之研究

本研究問題一
對「新聞知識管理系統」的建置訪談

顧敏館長訪談題目列表

壹、對「新聞知識管理系統」的建置訪談

能否針對「新聞知識管理系統」的建置有關：

1. 對當初建置「新聞知識管理系統」的背景！
2. 對當初建置「新聞知識管理系統」的動機！
3. 對當初建置「新聞知識管理系統」的目的！
4. 對當初建置「新聞知識管理系統」的預期效果做說明！

貳、對「新聞知識管理系統」建置的過程訪談

1. 「新聞知識管理系統」建置過程中，是否有參酌各國國會圖書館之作法？
2. 「新聞知識管理系統」建置過程中，碰到何種問題？
3. 「新聞知識管理系統」建置過程中，如何解決問題？

參、對「新聞知識管理系統」建置後使用狀況之訪談

1. 「新聞知識管理系統」建置後使用狀況之使用者(立委辦公室)反應狀況如何？
2. 「新聞知識管理系統」建置後使用狀況之使用者(立委辦公室)建議狀況如何？
3. 「新聞知識管理系統」建置後系統修改狀況如何？

附錄五、

論文題目 立法院新聞知識管理系統對立法委員問政資源與議題管理之研究

郭科長(副研究員)訪談題目列表

論文問題一：

對「新聞知識管理系統」的建置訪談

- Q1:說明當時的任務及如何協助成立立法院新聞知識管理系統。
- Q2:當初立法院新聞知識管理系統從設立前與設置過程如何?
- Q3:介紹立法院新聞知識管理系統的設計理念。
- Q4:就立法院新聞知識管理系統功能提出說明。
- Q5:請就立法院新聞知識管理系統 e 化新聞服務特色提出說明。
- Q6:請就設置此套系統做一個結尾。

附錄六、

焦點團體訪談題目列表

論文題目

立法院新聞知識管理系統對立法委員問政資源與議題管理之研究

訪談題目

A 大題：「立法院新聞知識管理系統」對立委問政助益為何？

- Q1：請問您在「立法院新聞知識管理系統」未成立之前，對於委員問政資料之蒐尋新聞議題或新聞見報之取得狀況如何？
- Q2：請問您在「立法院新聞知識管理系統」成立之後，對於委員問政資料之蒐尋、新聞議題或新聞見報之取得狀況如何？
- Q3：請問您能否比較「立法院新聞知識管理系統」成立前後，對於委員問政資料之蒐尋、新聞議題或新聞見報之差異性？

B 大題：「立法院新聞知識管理系統」資料內容能提供立委問政何種需求？

- Q1：「立法院新聞知識管理系統」資料對法案立法助益如何？
- Q2：「立法院新聞知識管理系統」資料對新聞資料取得如何？
- Q3：「立法院新聞知識管理系統」資料與選區訊息或政黨訊息如何？

C 大題：「立法院新聞知識管理系統」資料對問政議題管理狀況如何？

- Q1：「立法院新聞知識管理系統」資料對法案立法議題管理發揮如何？
- Q2：「立法院新聞知識管理系統」資料對新聞議題管理及發揮面向如何？
- Q3：「立法院新聞知識管理系統」資料與選區議題管理或政黨議題管理及發揮如何？

D 大題：對於「立法院新聞知識管理系統」有何建議之處？

- Q1：關於本系統操作功能方面有何改善建議？
- Q2：關於系統版面內容方面有何改善建議？
- Q3：關於資料是否齊全方面有何改善建議？
- Q4：關於其它方面有何改善建議？

附錄七、

論文題目

立法院新聞知識管理系統對立法委員問政資源與議題管理之研究

本研究問題四

探討立法委員國會辦公室對立法院「新聞知識管理系統」功能改進與需求

- Q01：建議加入國內重要政經雜誌所報導的政經評論及政經報導文章
- Q02：搜尋系統不是那麼便利，它頂多是用關鍵字搜尋資料非常豐富，但沒有關聯性或延伸功能
- Q03：應加入外文報紙的資料庫
- Q04：可否增美歐日重要媒體當日重大頭條新聞之中文摘要
- Q05：可否加入國內點閱率高的電子報有關立委新聞的資料檔
- Q06：希望立法院新聞知識管理系統能成立新聞評論專區
- Q07：建議能區分「文章總覽」之下區分為全部文章、新聞、評論等三個區塊
- Q08：「立法院新聞知識管理系統」圖表檔功能是否能再改進
- Q09：電視新聞臺文字檔是否可以列為爭取加入「立法院新聞知識管理系統」的資料庫中？受訪者說，現在是數位匯流時代，在整合上應該沒問題。
- Q10：受訪者一致認為，立法院新聞知識管理系統就是立委問政資料的議題管理系統？這套系統能否供學術界共享？請問館長是能對這個結論提出看法。