

線上「理想言談情境」有多理想？ 蘇花國道論壇的分析*

羅 晉**

摘 要

隨著資訊科技的發展，線上論壇逐漸被視為解決爭議性政策議題的有效公共審議途徑；然而，另一派觀點，則認為線上參與過程仍將充斥著新舊優勢者的宰制。面對前述爭議，既有文獻並未能根本且有效的實際檢證線上「言談情境」的理想程度究竟如何，以釐清理論與實務上的差距。基此，本文以審議民主理論的角度，探討近年來備受各方爭議之國道蘇花高興建政策的線上議論過程，主要以花蓮縣政府架設的「蘇花國道論壇」為研究對象。研究方法上，除了歸納既有文獻的指標，並透過定質性量化分析軟體（Nvivo）的開放式紮根編碼分析途徑來分析論壇中的議題與言論，藉以建構並檢視不同參與者與其言論在線上議論中的角色、特性、優劣勢地位與其關聯性。

研究發現，線上「蘇花國道論壇」具相當程度的參與規模與討論量，其議論亦能展現出線上論壇非同期性對話與言論長期保留之優勢。其次，線上論壇與各系列議論中的言論數量、參與者數、參與者參與程

* 本文初稿曾發表於台灣政治學會年會暨學術研討會「台灣民主的實踐-責任、制度與行為」，作者感謝台灣大學政治系左正東教授的評論，更特別感謝兩位匿名審稿人的寶貴建議，本文獲益良多，然本文之文責仍由作者自負。

** 國立政治大學公共行政學系博士候選人，電子郵件：jinlo168@gmail.com。

度、以及言論的持續性效果有正向的關連性。再者，在論壇中以理想或有效審議的方式進行討論是有助於強化對話參與、擴大包含性以吸引多元化參與，並提升參與者持續參與的程度與意願。但另一方面，部分成果亦顯示線上論壇仍潛藏著政府權力對參與自主性的威脅；其次，論壇中大多數的議論中仍充斥著普通對話、甚至無效的言論；此外，一次發言效果亦普遍存在，而導致線上對話的持續性效果不佳。上述成果可部分釐清資訊科技運用對於審議式民主影響之爭議，並彌補文獻對實際線上論述過程探討之不足，亦可作為政府未來管理線上政策論壇，甚至進一步運用線上審議成果之參考。

關鍵詞：公共審議、審議民主、線上公共論壇、電子化民主、公共政策、
國道蘇花高

壹、緒論

隨著網路與資訊通訊科技（information and communication technologies，簡稱 ICTs）的發展與普及應用，電子化的治理途徑已逐漸被展望成爲提升民眾近用政策資訊機會與能力、排除參與困境、擴大對話與溝通網絡、促進公眾議論政策知識與能力、以及提升公共政策品質（Beierle, 2002; Graham, 2002; Price & Cappella, 2002; Janssen & Kies, 2005），甚至是進一步邁向電子化行政命令制訂（e-rulemaking）等（Zavestoski, Shulman & Schlosberg, 2006; Balla & Daniels, 2007）政策參與理念的有效途徑。在各種網路應用形式中，尤以具備言論非同期、即時、公開以及長期保留等特性的線上公共論壇之推展與運用備受矚目。

線上公共論壇已被科技樂觀論者視爲行政決策與公共政策議題（特別是具爭議性）的有效解決途徑，更被展望爲實踐 Habermas（1987, 1988）「理想言談情境」（ideal speech situation）與「公共領域」（public sphere）理想的可能實踐場域；但相對的，懷疑論者與悲觀論者卻認爲即便透過線上途徑進行政策議論，仍舊潛藏著論壇建置者、科技或社會既得優勢者宰制政策議程與操弄審議過程的可能，極易淪爲既有社經地位重製的新場域；尤有甚者，網路的匿名、重複發表、言論激化、驅同化或兩極化等的特性，亦可能阻礙公共審議與實際政策決定的有效進行。

針對前述爭議，既有文獻已累積相當豐富的規範性討論（Graham, 2002; Shulman et al, 2003; 陳敦源、黃東益、蕭乃沂，2004；黃東益、陳敦源，2004；謝宗學，2003；羅晉，2008 等），而另一類經驗性研究，亦針對線上公共論壇的介面功能、議題種類作描述、檢視與歸類（Beierle, 2002; Price & Cappella, 2002; Stanley & Weare, 2004; 項靖，2002；項靖、翁芳怡，2000；黃啓龍，2002；羅晉，2004 等）。惟相關研究並未能具體的應用、甚至發展適切且明確的評估指標與操作化準則，並有效且完整的依據理論意涵實際評估線上論壇的議論過程與審議

潛能。從而無法釐清線上論壇中政策參與者（議論者）與其言論內容的結構地位、互動形式與網絡關係，乃至於未能根本且有效的檢證線上「言談情境」的理想程度。是以，本研究主要目的在於釐清：線上政策論壇中的論述形式與內涵、參與者的角色、參與程度、議題網絡結構以及彼此間的關聯性為何？

本文以審議式民主理論中公共審議、及公共領域的理論觀點與規範性要件的探討出發，並在整合先行研究的評估指標之基礎上，於實際評估過程具體的發展評估準則與歸納特殊性個案予以探究。研究主要以近年來持續廣泛引起社會大眾、民間團體與官方爭論的「國道蘇花高興建政策議題」為探究線上公共審議的核心範疇，分析對象為花蓮縣政府自民國 92 年即架設的「蘇花國道論壇」(www.hl.gov.tw/sh_highway/)¹，線上言論的分析範圍始自民國 96 年 4 月 21 日至同年 5 月 22 日²，以一個月期間內參與者的互動論述內容進行分析，共分析了論壇中 891 則言論內容，此類言論分散於 136 個主題的系列討論之中。

¹ 比對相關研究（黃啓龍，2002；羅晉，2004；簡名君，2006）並經本研究實際線上檢視，發現國內線上公共論壇大多為綜合性議題論壇，其所討論的議題十分多元分歧、且互動討論效果有限，如台北市政府的市民論壇等。另一方面，少部分為主題式論壇，惟大多呈現出成立時間短、參與發言量不足，加上所討論的主題普遍過於一般性（如親子關係）、範圍較為狹小（如婦女議題）。相對的，蘇花國道論壇所討論的特定政策議題除具有廣泛影響且高爭議政策特質外，亦為國內運作時間最長的特定政策專題式論壇。此外，以本研究後續成果對照既有研究，更可發現該論壇的參與討論量最為豐富。

² 傳統的新聞報導仍是當代形塑輿論的主要途徑（黃啓龍，2002：90-91），為了對照社會輿論的消長，本研究以線上新聞綜合檢索系統-「聯合知識庫」，搜尋同年與蘇花高相關新聞報導（包括社論、專欄等）。截至同年 6 月 15 日為止，發現蘇花高興建議題的報導量，始自 4 月 21 日陳前總統於全國環保會議公開表態支持興建至 5 月 22 日呈現相對高峰，期間平均每日約有 3.1 則報導遠高於 4 至 6 月的每日平均量。

研究過程中兼採由上而下的方式依據審議民主理論來建立既有文獻的假說、規範性要件與評估指標；另一方面，同時亦透過質性量化分析軟體（Nvivo 7.0）的運用³，採紮根理論（ground theory）取向的開放編碼的手法，依政策議題、論壇配置、言論內容等特性建立編碼準則，並以發言者、議題形式及言論內容等為分析單位。整體而言，係以由下而上的歸納分析途徑來發展理論，並進一步將兩者成果交相對照與探討，藉此以同時達到與既有假說、指標對話，並收理論檢證與發展之綜效。希冀藉此釐清既有文獻與相關理論對線上公共審議、理想言談情境之實際進行過程與衍生效果的爭議，並在相關文獻的基礎上探索規範性理論於線上言談場域的發展現況與實踐的可能性。

貳、公共審議與線上公共論壇

公共審議長久以來已被民主理論學家視為體現民主具回應性與課責性的關鍵要素，而由其所構築的相關理論（Barber, 1984; Dryzek, 1990, 2000; Connolly, 1983; Dahl, 1989; Fishkin, 1992, 1995; Habermas, 1987, 1988; Mansbridge, 1983），更顯示公共審議已逐漸被置於論述式參與（discursive participation）的系絡中予以理解與探討。公共審議與審議民主理論的復甦，源自於對偏重成本、效率等經濟思維取向的自由主義式民主感到不耐（Chambers, 2003: 308），進而主張有效的論述、議論應

³ 質性研究將研究者個人視為主要研究工具（Lofland & Lofland, 1995; Coffey & Atkinson, 1996），Nvivo 係依據質性研究的分析邏輯而設計，具備完整的分類、編碼、搜尋與比較的資料分析功能，相較於傳統編碼方式繁雜與困難，其特別適用於紮根編碼分析，用以建立邏輯系統、界定議題範疇以及形塑理論（劉世閩、吳璟，2002：139-141）。相對於量化取向研究與分析普遍重視（交叉）信度、（外在）效度來評估研究過程與成果的客觀性。質性研究的標準在於（Lincoln & Guba, 1985；丘昌泰，1996；蕭瑞麟，2007）：研究者真實的呈現調查文本以達真實的信賴度（credibility）、著重研究情境的關聯與遞移性（transferability）、依據研究對象與情境變化而適切調適（dependability），並由其他資料直接或間接對研究成果證實（confirmability）。近期國際上與本文主題相關研究，對此類質性分析工具的應用，咸以研究者個人作為主要詮釋分析者，來提升研究的內在有效性（Patton, 2002; Jewell & Bero, 2007; Liu et al., 2010）。

優先於以投票機制作為匯集固定偏好與利益的參與途徑。從而課責性更將取代了過度簡化的同意與否，成為政策合法性的核心，強調所有受到政策或作為影響的利害關係人有機會在參與治理過程中去論證（justify）或說理（giving an account）。

實務上，近年來政府、學術機構、公民團體等組織亦陸續挹注時間與資源去發展公共審議論壇與相關機制來強化公眾參與。雖然，經驗性研究仍多半落後於理論與實務的發展（Chambers, 2003: 307），且多數論者對公共審議如何存在於當代民主體系之中仍存有歧異。整體而言，審議民主並未普遍地被視為代議民主的替代品，但亦非僅是既有代議制度的延伸（Delli Carpini et al., 2004: 317）。然而，在此一由理論轉向實務的發展過程，各界對「公共審議」（public deliberation）的定義亦未取得明確的共識。最普遍的看法是，其為一種民主的實踐過程，並不僅是一種固定偏好的匯集，而是一種強調互動溝通、有效說理與反思的過程，重視多元化觀點的納入、交流，以及在論述中尊重彼此不同的觀點與立場。藉由參與者之間多向的交流互動、強調群我之間觀點的分享，而此一公共論述是發生於公共領域⁴之中，進而使此一公共論述能夠影響實際決策過程或產出。Page（1996: 1）即指出公共審議可確保公共政策的偏好，在民主的決策之中是富有資訊、開明且可靠的。

雖然公共審議的舉辦與承諾已逐漸獲得許多學術界與實務界的肯定，惟其實用性、政治意義、可行性與適切性仍遭受到不少質疑（Delli Carpini et al., 2004: 321-322; Iyengar, Luskin & Fishkin, 2003: 2-3; Mansbridge, 1983; Sanders, 1997; 黃東益、陳敦源，2004：7-8）：其一，公民論壇相對罕見且甚少受到關注，其規模與國家廣大人口不成比例，且常僅是吸引到原本就具社經優勢地位者的參與。其二，此類論壇常僅止於談論卻所費不貲，而耗時費力的空轉亦阻礙了重要政策制訂的時程。其三，質疑者更指出大多數的民眾是缺乏知識、技能與機會去有效的參與審議，以致於常導致非預期而具風險的效果；其四，即便在參與論述過程中，社會性規範與壓力常使得民眾不願提出可能招致負面觀

⁴ 按 Harbermas 的說法是符合前述理想審議民主的精神與規範性要件的理想場域。

感的真實想法，即便是不同意見能夠被提出，亦存在著衝突激化的問題。

如何降低甚至消弭傳統公共審議的潛在限制，近年來隨著網路與 ICTs 的發展與普及日益受到重視與討論，尤以線上公共論壇的運用備受矚目。線上論壇更明確的允許民眾參與到政策過程，透過網路的使用更為廣泛的讓民眾、專家、利益團體得以有效的參與、涉入，並隨著政策領域的發展來邀請他們做出回應 (Trechsel et al., 2004)。其以不同技術性論壇的形式呈現，並聚焦於不同的政策議題的討論，範圍從既定計畫、正進行中的議案甚或到未來的法案 (Beierle 2002; Coleman et al., 2002)。線上論壇除了可降低論壇組織者與參與者的成本負擔之外，更有利於參與者的長期參與、彈性的時間配置、匿名性的確保、即時議題的掌握，並使更廣泛與高層次的大規模涉入成為可能 (Iyengar et al., 2003; Shulman et al., 2003)。進而可促進多元化相異觀點之間的體認、提升民眾對政治制度的信心、改變民眾的意見、以及提升社會信任等 (Price & Cappella, 2002; Delli Carpini et al., 2004; Janssen & Kies, 2005)。

惟如同懷疑論者對傳統公共審議的質疑一般，線上審議機制與過程亦遭受到不少質疑 (Coleman et al., 2002; Ainsworth, Hardy & Harley, 2005; Stanley & Weare, 2004; 謝宗學, 2003; 黃東益、陳敦源, 2004; 羅晉, 2004、2008)，Ainsworth、Hardy 與 Harley (2005: 126) 即指出應網路並不必然成為一個可自由進出對話、無強制力、且尋求理性說服的理想言談情境。因為，其中仍隱藏著優勢的場域建置者、管理者限定議題範疇與其發展的可能；抑或是，強勢參與者刻意忽視其他人的情形，這些境況衍生了「參與矛盾」(paradox of participation) 的問題，而這些風險更將助長既有優勢者支配的能力。Stanley 與 Weare (2004) 比較線上政策論壇以及傳統決策參與的過程與議題範圍，發現線上議論過程中的議題仍由傳統的鐵三角、與原本就已高度涉入者所主導；惟其中，部分證據亦顯示網路確實可擴展參與對話的機會與論述議題的範疇。黃東益、陳敦源 (2004: 10) 亦歸納出線上審議可能招致的困境，包括：社會固有的資訊與數位落差；網路的低資訊成本、即時聯繫等特

性易導致「圈內審議」(enclave deliberation)的排除現象；網路的匿名性使得參與者的自由參與、與平等發言機會以及公開課責之間出現兩難。

綜上所述，透過線上公共政策論壇的運用是否能使公共論述更有效掌握與體現傳統面對面式公共審議的經驗或特點？甚至是有效的排除傳統審議過程中潛在的困境？抑或，如懷疑論者所質疑的，將衍生出線上審議的新困境與難題？這些問題在既有文獻的規範性討論與經驗研究中多半僅能獲得部分的解答，是以，值得吾人進一步的連結理論說法與實務觀察，藉此以更務實的予以探究與釐清。

參、線上言談情境的理想要件與評估標準

近年來，國內外許多研究致力於連結審議民主理論與線上論壇，並檢視其是否符合 Habermas 與其他審議民主論者的觀點 (Schneider, 1997; Wilhelm, 1999; Walthier & D'Addario, 2001; Graham, 2002; Luskin & Fishkin, 2002; Jensen, 2003; Janssen & Kies, 2004; 黃啓龍, 2002; 羅晉, 2004、2008)，多數研究係以理想言談情境、或理念型公共領域與其規範要件來衡量實務上網路論壇的審議機制或程序，即是透過分析來辨識論壇機制符合理想情況的程度。Dahlberg 指出即便就最廣為運用的內容分析研究而言，仍存在著評估標準選擇的不一致性分析 (discrepancy analysis) 問題 (Dahlberg, 2002; Janssen & Kies, 2004)⁵。對此，Dahlberg (2002) 依據 Habermas 的研究成果，具體提出理想公共領域的

⁵ 如 Schneider (1997) 的平等性、多元性、交互性與品質；Wilhelm (1999) 提出的虛擬公共領域標準為，版面配置 (topography)、時事話題性 (topicality)、包含性、設計與審議；Jensen (2003) 提出六個變項，形式 (form)、談話、公開性、氣氛 (tone)、立論與交互性；Jankowski 與 van Os (2002) 則融合 Schneider 與 Dahlberg 的說法提出，交互性、反身性、以及理想的角色扮演；Graham (2002) 則區分為理解的過程 (由理性批判議論、交互性、反身性、同理心所構成)、誠摯性、平等性與自由；Steenbergen 等人 (2003) 發展的「言談品質指標」(discourse quality index, DQI)，包括：參與、辯護的層級、辯護的內容、尊重、以及建設性意見；Goodin (2005) 亦歸納出相似評估架構與指標，其為：參與意向、誠摯主張、公共利益的關連性、尊重、以說理方式達成共識、可信賴的偏好表達。

標準，包括：（1）與主題相關且合理的批評為對問題有效主張的基礎；（2）反身性；（3）理想角色的扮演；（4）誠摯性；（5）包含性與論述的平等；（6）免於政府與經濟權力干擾的自主性。Dahlberg 更評論到，過去相關研究的分類針對如何適切的評估與操作化等屬於論述結構判斷的問題並無法完整且有效的予以探究，此亦顯示更具體的操作型定義與編碼策略是需要被發展與討論的。

Janssen 與 Kies (2004, 2005) 依據 Dahlberg 的分類來檢討並融合相關研究的評估標準及操作化準則，目標在於發展線上審議與理想公共領域的評估構面與指標，惟論者並未將之具體求證於當前的線上論壇。Steenbergen 等人 (2003: 22-23) 更具體呼籲，若欲發展一個衡量審議品質的工具以連結審議過程與政治結果之間的落差，則無法僅是源自於先驗、規範性的論述，更重要是要奠基於事實的經驗調查。論者所揭示的指標發展及衡量成果應用原則，更可呼應並指引本研究分析實務，其包括：（1）應以理論為基礎：本研究以 Habermas 的言談理論為依歸；（2）應能符合實務觀察現象：本研究從具我國在地代表性的實際個案議論過程的分析出發；（3）具一般性且能產生實際可靠的資料，並可適用於不同系絡或文本的檢證與評估分析：本研究以開放編碼過程與成果逐步演化成通則並不斷修正指標；（4）具可信賴度：即基於觀察行為建立明確與充分的編碼與分類準則，並盡可能發展出整體標準化的評估程序：本研究藉由歸納相關公共審議評估指標文獻，以及實際運用 Nvivo 的優勢予以確保。

因此，本文在編碼分析過程中將同時探討並採用 Steenbergen et al (2003)、Janssen 與 Kies (2004, 2005) 以及相關研究 (Schneider, 1997; Wilhelm, 1999; Dahlberg, 2001, 2002; Graham, 2002; Jankowski & van Os, 2002) 所應用的指標由上而下的來發展評估基準，同時亦輔以紮根理論取向的語意分析手法⁶，由下而上不斷修正與建立編碼準則與指標，以回

⁶ 內容分析依編碼手法所決定的信、效度，主要可分為顯性編碼效度 (manifest coding) — 藉由編碼表現可見外顯的內容，具有高信度但效度較低，主要受限於多重含意的字詞，一般藉由編碼者間交互信度再度確保；隱性編碼登錄或稱語意分析 (semantic analysis) — 在編碼詮釋過程中著重於建立並彰顯潛在的意義，較不具信度但效度超過前者。據此，依本研究目的與性質，主要採後者進行以確保研究的高效度。

歸本研究個案一線上「國道蘇花高論壇」一之言談情境固有的特質，藉以實際檢證既有指標的適用性，同時更豐富相關評估構面與指標的內涵，並更進一步的評估線上政策論壇與審議過程符合理想言談情境的程度⁷。

一、與主題相關且合理的批評為對問題有效主張的基礎

第一個指標所處理的是議論發生的方式，包括：交互作用性與說理。

（一）交互作用性

Graham (2002) 定義交互作用性 (reciprocity) 為「接受 (傾聽、閱讀) 他人的主張或理由並予以回應」；根據 Schneider (1997)，其意旨「人們涉入彼此之間的對話，而其提出的訊息是反映前述脈絡並與他人討論」。Jensen (2003) 則進一步將之操作化並用於內容分析，其所謂的「言談」(dialogue) 係由三個成分所構成：(1) 創始 (initiate)：一個新訊息或議論點的初始提出；(2) 回應 (reply)：回應先前的訊息；(3) 獨白 (monologue)：僅是個人的獨白或長篇大論，並不能算是一種對話。基此，Graham (2002) 在編碼上修正並補充了 Jensen 的獨白一項，將之改為不恰當/無關 (irrelevant) 的訊息，概念上即非屬於創始亦非回應。

以於相關文獻為基礎並經與實務編碼過程交相對照，本研究研擬下列評估準則來衡量交互作用性 (簡稱交互性) 的程度。

⁷ 既有相關文獻即企圖以兼顧量化 (訂出各指標程度)、以及質化 (指標描述與操作化) 去分析文本，而此類文獻即是由規範性理論逐步「演繹」發展成各評估指標；而另一方面，各指標發展的首要目的，則在於回歸到個案供研究後續「歸納」分析之應用。歸納與演繹實為理論建構與發展的兩大途徑，在體認兩種方法論的異同與優缺限制之前提下，不應企圖先能有解決兩者哲學層次的衝突而造成方法運用的侷限，而制約社會科學可能的探索與發展 (Brewer & Hunter, 1989；丘昌泰, 1996)，另言之，兩者的磨合必須在方法層次上更務實的尋求解決之可能。

1、編碼分析對象為「主題」⁸

- 創始：一個新議論點或訊息的初始提出。本研究中等同於最初作者所張貼的主題內容。
- 獨白：僅是個人的獨白或長篇大論，並不能算是一種對話。本研究中代表是無人回應的主題內容。

2、編碼分析對象為「主題」與「回應」

- 提出不恰當/無關的訊息：本研究中，就主題而言，指該主題內容與論壇的政策議題、參與者或政策相關人事物完全無關；就回應而言，係與該系列所討論的內容、或（延伸的）概念完全無關。
- 有回應：有提及或關連到系列中先前的訊息、概念或發言者。
- 有效回應：訊息內容因為對系列中先前訊息的爭論而變得更為清楚。在實際操作過程中，Janssen 與 Kies（2005）更建議編碼時，需保留彈性的質性判斷空間，不需太過於強調可明確辨識者方可歸屬之，以利於有效的呈現論壇中的相互作用關係。

（二）說理

Dahlberg（2001）指出有效的、合理的主張之改變是伴隨著理性的論證而來，其為真實審議的要件。倘若令人信服的理由無法被提出，則論述中的議題將找不到共同點（Graham, 2002）。因此，說理（justification）即是對主張提出正當的聲明與辯護，主要原則在於，任何主張的引介與評判性評估必須透過「資訊與理由能被有規則的交換」而來，且立論的基礎與解決之道愈緊密，則審議的論證與成果愈具一致性與可用性（Goodin, 2005: 183-186）。

許多研究對此類「說理」（或可稱辯護、立論）發展不同的編碼策略（Wilhelm, 1999；Jensen, 2003；Steenbergen et al., 2003；Goodin, 2005）。在說理的基礎來源方面，此處參酌 Jensen（2003）對「立論」

⁸ 在本研究中，最初發起議題或言論稱為「主題」，而專對該主題所發表的言論稱為「回應」，原則上，由一個主題或再加上數個回應所構成的串連、群組，即構成本文最基本的議論分析範疇，稱之為「系列」。其版面形式同當前多數主流線上論壇的互動性功能配置。

(argumentation) 更爲質性取向的三種分類，並以 Steenbergen 等人的 (2003) 言談品質指標作爲補充。

1、說理的來源 / 基礎

- 外在有效性 (external validation)：發言者使用外部來源的資訊，並基於事實、論據、甚至資料 (圖、表、連結網址等) 來從事爭論。
- 內在有效性 (internal validation)：發言者的議論係基於自身的觀點、立場、與價值，且清楚的呈現於爭論中。
- 斷言 (allegation)：發言者的主張並未具備任何有效性或事實資訊的呈現。

Steenbergen 等人 (2003) 亦提出評估政策審議的兩種有效策略，包括：說理的結構層次與內容完整性，前者係奠基在論述內容可被分析的基礎上，本研究認爲其可補足 Jensen 對評估「說理」更爲深層的結構與內容較爲不足之處。

2、說理的結構面

意旨對需求說理的本質，指涉一段言論是否針對需求提供完整的理由，說理的完整性係以推論爲基礎。

- 無說理：發言者僅是指出某事 (x) 應該被作爲或不作爲，並無提出任何理由。
- 次級的說理 (inferior justification)：提出一個理由 (y) 來強調事件 (x) 的作爲與否，但 x 與 y 之間並無明確的連結或推論，同樣的以圖表等資料 (y) 來說明亦然。
- 合格的說理 (qualified justification)：x 爲何必須因爲 y 而作爲與否的連結相當清楚，且一個特有、完整的推論存在。
- 精緻的說理 (sophisticated justification)：至少有兩個完整的推論、或辯護呈現，抑或是基於相同需求而有兩個完整的推論、或是基於兩個不同需求而有一個完整的推論。

Janssen 與 Kies (2005) 指出在雖然量化統計上可呈現高交互信度的研究成果，但其適用在分析線上論壇的論述內容上卻是極爲困難的。首先，涉及如何界定基礎的編碼單位，並判斷其爲個別訊息、抑或是一具

體需求的提出。爰此，一個較為可行的策略應是以一種理論性立論為基礎，從規範性的特徵予以判斷此論述的中心要旨與標準，並以個人訊息作為分析單位（Steenbergen et al., 2003）。其次，雖然前述說理結構面已有明確的操作定義，惟實際分析中仍不易區辨言論內容說理的程度，必須更深入的檢視說理內容的完整性（completeness）。

3、說理的內容面

說理內容方面的編碼策略，必須可區別言論著重的訴求是來自於狹隘的個別、團體利益、抑或是廣大的公共利益。

- 陳述與特定團體相關的利益：特定的團體、居民或選民之利益被陳述或提及。
- 中立的陳述：並沒有明確的指涉特定居民特定團體的利益，抑或是公共利益。
- 以功利主義的詞彙詳盡的陳述公共利益：清楚的陳述公共利益並懷有或表達出功利主義的概念（如可獲致大多數人的最大利益）。
- 以不同的原理的詞彙詳盡的說明公共利益：強調社會中少數、弱勢的關懷、抑或強調對永續經營、代際之間的公平性與權益的重視等。

公共利益（common good）本為公共審議所追求的價值，亦是理想審議民主的主要特質（Graham, 2002），因此，檢視說理內容有無涵蓋公共利益，得以確立審議說理的品質。惟實際上，仍可能面臨到言論中複雜公共利益如何詮釋問題，例如，如何明與精確的區辨功利式公共利益與公共利益⁹？Janssen 與 Kies（2005）建議必須回歸到特定線上論壇的特質與脈絡，以更趨互補與深入的質性判斷、描述及列舉方式予以確保，以捕捉說理過程更為微妙的特質。

⁹ 以本研究而言，環境保護相較於經濟發展是屬於弱勢公共利益的關懷，同樣的，主張以居於弱勢之花東居民的交通安全、經濟發展考量者亦屬於弱勢公共利益，因此在編碼上，似容易混淆兩種不同意義的編碼。然而在實際編碼策略，若回歸到發言者言論內容的整體脈絡仍可予以判斷，例如，發言者僅是強調蘇花高有利於花東民眾的經濟發展，即屬於特定團體利益的陳述；若強調興建與否是有助於台灣整體社會經濟的平衡、或利於（台灣或花東）大多數民眾的權益保障，即屬功利主義式公益；若以不同的觀點闡述公共利益的意涵，其中更強調蘇花民眾的平等、弱勢、抑或是環保價值的永續關懷等，即可編碼為（弱勢）公共利益的關懷。

二、反身性

Dahlberg (2002) 界定反身性 (reflexivity) 為「參與者不僅批判性的檢視自身的價值標準、假定、利益，亦顧及社會系絡」；Graham (2002) 則認為是根據他人的合理主張，再度思考自身需求的合理性；根據 Jensen (2003) 的看法，係指在互動中鼓勵個人對自身批判並修正立場，以取得講道理 (reasonable) 的有效闡釋。在編碼實務方面，Steenbergen 等人 (2003) 則操作化為對相反論點的尊重，若存在相反的論點，評估指標實扮演著一種衡量言論是否顯示出對這些相反論點的概略評價與考量。

Dahlberg (2002) 指出對反身性的評估是困難的，其存乎個人一心的內在轉化，除言論的內容分析之外，可兼採參與者自我評估問卷調查。對此，Janssen 與 Kies (2005) 則指出，社會期望行為 (社會可欲性) 的負面效果可能導致誤判，因此必先以內容分析為主，於特定個案上再彈性搭配問卷調查。鑑於運用內容分析之相關研究 (Schneider, 1997; Wilhelm, 1999) 在反身性的評估較為不足，此處採用 Jensen (2003) 較為清楚且易於理解的分類。

- 反思 / 說服 (persuasion)：清楚的呈現出言論張貼者的評估已考量另一參與者的 (部分) 立論或一般性見解，甚至是為對方 (部分) 說法所勸說、甚或說服。
- 進展 (progress)：呈現出參與者思考過其他的言論或答案，並提出一個新論點、新資訊，或試著去創造一個綜合其他言論的說法。
- 無反身性：顯示參與者完全未考慮他人的言論，僅是提出自己固有的、且通常是令他人無從回應的主張或口號¹⁰。
- 激化 (radicalization)：參與者明確的否定他人的言論並攻擊個人，或以唐突、偏激的說法攻訐。

Janssen 與 Kies (2005) 更建議在操作化時，可檢視反駁的論點、反例，特別是釐清有無伴隨著反證 (counterevidence) 而來的考量予以判

¹⁰ 此編碼可於分析過程中，基於紮根理論研究取向逐步累積與增加編碼指標項目與操作型定義。

斷，此即是呈現對他人主張的一種反思，過程中此種反思的痕跡必須被呈現（Graham, 2002），此種反思適用於進展以上的反身性。

三、理想角色的扮演

Dahlberg（2002）指出理想角色的扮演（ideal role taking），包括了尊敬的傾聽與持續性。

（一）尊敬的傾聽

尊敬的傾聽（respectful listening）所關注者在於相異的立場如何被參與者所詮釋，相異的立場並非僅指論壇中可即時呈現的內容為範疇，而是受到該問題所影響之團體、個人的立場與需求都受到尊敬。其可透過論述內容分析、以及參與者自我陳述予以評估（Dahlberg, 2002）。相較於 Dahlberg（2002），Goodin（2005）、Steenbergen 等人（2003）則更聚焦的針對審議過程的尊重並提出了質性評估指標，主要區分為對群體、他人需求的尊重，其可編碼為：

- 無尊重：專用於當言論僅呈現駁斥、否定的負面陳述。
- 含蓄（不言明）的尊重：適用於當言論並未有明確的正面、抑或負面陳述時。
- 明確的尊重：適用於至少有一個明確關於團體的正面或建設性陳述，不管是否有負面陳述的存在。

Janssen 與 Kies（2005）亦指出尊敬的「傾聽」是較難以明確操作的部分，惟仍可藉由前述評估尊敬與否為前提要件，並輔以個案舉例說明予以判別。

（二）持續性

根據 Dahlberg（2002），持續性（ongoing）可被操作化為「參與者投入的時間與精力」，持續性與理想角色扮演攸關，可透過內容分析或詢問參與者的感知予以調查；Wilhelm（1999）於內容分析時，使用「時間」以及「系列」（threads－群組討論的串連結構）的長短。評估策略方面，包括：（1）整個系列的結構：論者指出若是僅聚集於同一主題下

且相互重疊的言論往往是短暫的串連。Janssen 與 Kies (2004) 則推測非同期的線上對話較容易續存，並且可整合到許多相關的系絡之中，但不應將系列與對話效果等同視之；(2) 另一個反面作法，則是調查「一次發言效果」(one-timer effect) 的數量，Graham (2002) 發現線上論壇裡此類效果不少，導致互動持續性不存在。

由於相關研究對此持續性的評估標準尙未有具體的共識，本研究乃根據蘇花高論壇版面配置特性並以各主題為分析範疇，分就主題下的一次發言效果、參與者數、言論的跨時間長度予以分析¹¹。

四、誠摯性

誠摯性(sincerity) 隱含著「爲了理解並理性評估可能的立場，多元參與者要能付諸真心的努力去瞭解相關的資訊與其他人真實的意向、利益、需求與渴望」(Dahlberg, 2002)，由於「感知誠摯」(perceived sincerity) 是審議中更爲深層，亦是難以真切評估的關鍵要素。因此，除了透過言論的內容分析之外，若實務上可行，輔以參與者觀察、或融合質性深度訪談等其他研究方法，將更能有效的衡量審議的誠摯程度。

另一方面，誠如 Graham (2002) 所指出的，不同程度的偽造是衡量線上審議誠摯性時最容易發生的問題，因此，誠摯亦可用反面的角度——「感知欺瞞」(perceived deception)——予以排除，即是以對照論述裡的欺瞞行爲(例如擅加爲他人取綽號，如看似中立的「環保帝國主義者」)，透過逐步歸納特例的方式加以認定。

承上，本研究所擬定的編碼策略如下：

- 從感知誠摯的角度：標示出明確可由參與者的回應內容中辨識出，其已表達並理解他人意向、利益與需求的言論。
- 從感知欺瞞的角度：標示出明確可辨識欺瞞行爲的特殊個案並予以列舉。

¹¹ 在持續性的實務編碼策略方面，本研究認爲可同時結合指標六「包含性與論述平等性」的指標內涵予以評估、檢視，詳述於後。

五、免於官方與社經權力干擾的自主權

理想公共領域的基礎在於「審議」係由公開導向之民眾的利害關係所驅動，而非經濟或行政權力，即是由溝通理性來驅使線上審議論壇的進展，而非憑藉既有社會體制下的工具理性。衡量線上審議如何免於社經權力的干擾？有幾項評判的標準：由誰組織論壇？論壇的目標為何？論壇是如何被組織的？由此可揭示資訊內容是否自主的問題，例如檢視由政府、媒體或社會團體所組織的論壇對議程設定、對審議過程的操控與影響是否存在。具體而言，經驗研究顯示此亦為難以精確處理的指標，除了可透過問卷調查主導議程的設定者之外，Dahlberg (2002) 建議可透過觀察，與清晰的描述、報導個案予以釐清，如有無審查制度、公告、或其他監控形式。除此之外，本研究認為亦可透過歸納、分析線上論壇中的言論形式與內涵 (Janssen & Kies, 2005)，以判斷其中微妙的差別。

六、包含性與論述平等性

包含性與論述平等性此項指標，可分為兩個面向予以討論。

(一) 包含性

包含性 (inclusion) 意旨凡對該議題感興趣或受到影響者，皆得以參與公共審議過程。在線上審議參與的推廣過程，無可避免的仍隱含著社會大眾對電腦與網路近用機會與資訊素養不均的問題。根據國內調查 (行政院研究發展考核委員會, 2007) 亦顯示我國數位落差的問題仍存在，惟在現階段此並無損於相關研究的價值 (Janssen & Kies, 2004; Stanley & Weare, 2004)，未來若能透過取得發言者、甚至閱覽者的基本資料與社會人口結構作交互對照¹²，則可更進一步檢視論壇的包含性與代表性程度。

¹² 線上審議論壇或相關機制是否應要求、甚至如何要求參與者註冊或提供個人資訊，本質上涉及社會代表程度與課責、以及個人隱私權維護的兩難爭論，此類討論可參考 Delli Carpini 等 (2004)。

（二）論述的平等性

論述平等性（discursive equality）的定義為「每個參與者皆有同樣的機會去提出與詢問任何的主張，並表達其態度、渴望與需求」（Dahlberg, 2002）。包含性指的是進入線上論壇的途徑；而論述平等性指的是多元化參與者實際涉入過程的平等，包括平等的立場與平等的聲音（Graham, 2002）。就本研究而言，實無法在欠缺個人基本資料情況之下評估其立場（如性別、專業程度、教育程度等）；然而，平等的聲音則已被實際的探討（Schneider 1997; Graham 2002; Jensen 2003），多數研究在於衡量各種聲音呈現的比例。Schneider（1997）即假定每個參與者都應有平等的發言量（甚至發言長度）。據此，相關研究發現僅有少數的發言者較為活躍，但 Janssen 與 Kies（2005）認為這樣的比例估算與平等參與之概念似有落差，僅較適用於初期評估論壇的結構。

Schneider（1997）更進一步藉由多元性（diversity）來評估平等的聲音，其係指一個高度多元的溝通形式，免於被其他參與者的限制或約束。基此，本研究發展的操作型定義如下。

- 廣闊性：衡量線上論壇的規模或容量的每日改變量，在本研究中可泛指論壇中參與者數、言論數、言論內容等變項的累積變化量。
- 多人參與之對話型態的呈現：衡量同一系列中訊息的數量，該系列中訊息每日的擴展量、每日訊息的發言量、以及參與者發言訊息的類型與數量¹³。

七、其他：本研究個案適用的特殊指標

就蘇花國道興建政策議題而言，在實際編碼分析過程中，本研究亦針對政策議題、言論內容、以及線上論壇版面配置等特性，發展出特殊適用的評估指標與準則作為個案列舉與提升編碼效度的輔助，以期更適切且有效的檢視線上政策論壇的公共審議情境，新增指標與其準則如下：

¹³ 此指標亦可與評估理想角色扮演中的持續性程度融合、互為補充，以更有效的檢視與評估。

(一) 言論立場的新增指標

- 立場－興建：主要係基於經濟發展、安全便利、花東地區權益等考量，而主張興建蘇花高的言論。
- 立場－反興建：主要係基於環境保護、永續發展、經費成本等考量，而主張反對興建蘇花高的言論。
- 立場－中立或其他：言論內容並未明確顯示支持興建與否的立場，或僅是討論兩方意見而提出中立的方案或作法的言論。

(二) 交互作用性的補充指標

- 交互性－作者有回應：係由系列中主題的作者在同一系列中做出的回應，操作化準則內容同交互性「有回應」。
- 交互性－作者有效回應：係由系列中主題作者在同一系列中做出的有效回應，操作化準則內容同交互性「有效回應」。

肆、研究分析成果與討論

一、由規範性理論邁向審議互動的實證分析

質性的紮根取向研究與理論形塑本質上為一個知識創造與不斷累積的過程 (Coffey & Atkinson, 1996: 142)。Dryzek (2000) 與 Mansbridge (2003) 經檢閱相關文獻，指出未來公共審議的研究應要超越目前僅是偏重於規範性推論、修辭整合、與說故事的模式。Barber (1984)、Dryzek (2000) 與 Mansbridge (2003) 等論者雖已分別建構公共審議理論性模式，深究其最終目標仍在於探究不同溝通形式中參與者相互接觸與互動對話的情況。論者們強調研究者或決策者可藉由融入審議過程予以歸納分析，並運用個人經驗來檢證或發掘實務上共識建構與理論形塑的可能性。Mouffe (2000) 亦展望藉此探究公共審議的溝通形式將是可行的發展方向，並指出在言談過程中，憑藉著相關審議面向的有效區辨與其相關性的探索，不同程度的審議言論與情境將可被歸類、建構與檢

視。爰此，本研究係定位在質化探索性研究，主要透過研究者為研究主體來融入觀察情境，並結合系統性方式來綜合指標以發展審議理論命題與分析架構，以完整的評估與檢視論壇特定言論、及系列之中審議對話的理想程度。

申言之，本文藉由歸納公共審議、公共領域、以及源自審議民主理論等規範性要件（Barber, 1984; Connolly, 1983; Dahl, 1989; Fishkin, 1992, 1995; Habermas, 1987, 1988; Dryzek, 1990, 2000; Mansbridge, 1983, 2003）以及綜整既有文獻對線上論壇或公共審議過程所發展的評估要件（Schneider, 1997; Wilhelm, 1999; Dahlberg, 2001, 2002; Graham, 2002; Jankowski & van Os, 2002; Steenbergen et al, 2003; Goodin, 2005）。接著，再結合實際編碼操作過程不斷深入理解、探討、反思與修正所建立的邏輯與累積的知識，以確立研究最終的理論評估要件、操作化準則以及要件之間的理論關聯模式。

（一）質性動態發展的分析途徑

本文主要透過系統化多階段質性分析，同時結合對觀察資料的開放編碼分析¹⁴以逐步的理解、詮釋、反思及往返修正評估指標、構面與其關聯，此一對應個案文本與既有理論要件以形塑理論性命題發展的動態歷程，可被理解為一種質性分析與理論命題相依的多階段螺旋發展概念，如下圖 1 所示。主要階段包括：（1）探索文本的意義、（2）連結核心的概念、（3）解釋組合範型、（4）形塑暫時性理論命題後予以確立。過程中既有的理論要件之組合可視為一中程理論，用以連結抽象的公共審議理念與經驗性觀察資料。藉此，核心概念將可逐漸獲得澄清並有效歸類；其次，各類別之間關係與命題得以漸次獲得區辨與建構；最終，這類不同命題將使得抽象的審議理念與理論性觀點得以引介於實務操作應用並提升其有效性。

¹⁴ 透過 Nvivo 質性電腦軟體的應用，並依循質性開放式由下而上的語意分析邏輯，依研究融入程度不斷的循環發展，逐步採用開放式編碼、主軸式編碼、以及選擇性編碼。

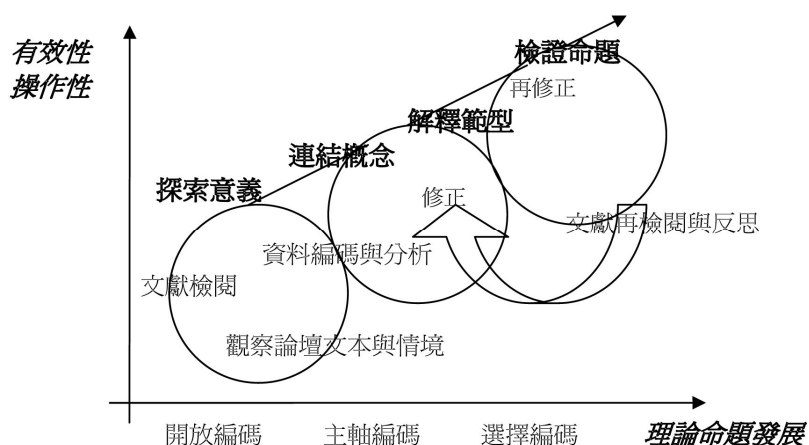


圖 1 質性分析與理論命題多階段螺旋發展示意

資料來源：本研究。

綜言之，在質性研究所強調以研究者個人為立足點的情境融入與經驗詮釋之外，本研究更進一步結合系統化的概念架構建構程序與思辨過程，藉以逐步的確立並連結核心概念來凝聚並組織可操作的知識（Neuman, 1997），以提升研究的有效性。

（二）規範性理論概念與指標的架構化

相較於既有相關文獻，本文得以更務實的在複雜與多重文本脈絡中進行不同層次的理論概念分析與命題檢證，並使一般性理論得以解釋線上論壇中的言談內容與其互動符合理想的程度。綜上，本文以不同規範性理論要件與評估指標的交叉組合，來建立不同公共審議程度的理論性概念架構組合，以作為後續呈現分析成果與檢證理論命題的依據¹⁵，如下表 1 所示。

¹⁵ 國外評估審議過程的相關研究，大多數僅著重在量化取向來評估個案在個別的指標構面上之符合度（如 Strandberg, 2008; Dunn, 2009）。非歸納與建構指標間的關聯，而僅能依據各指標要件分別統計，而未能在完整的理論層次進行探究，從而降低指標在實務應用、理論層次、與概念架構之間再連結、創新與發展的可能性。因此，質性取向公共審議過程的評估，依據 Janssen 與 Kies (2004, 2005) 與 Steenbergen 等人 (2003) 所建議，應該在原有分類學理論（拆解）建構上再回歸到個案系絡予以理解，以發展更一般性的假說、命題、概念架構甚至理論（再整合）。

表 1 公共審議程度理論要件、編碼組合與評估指標

要件	程度	言論審議程度			
		理想審議	有效審議	普通對話	無效對話
基本評估指標 ¹⁶	反身性	反思 / 說服 (進展)	進展	反思 / 說服 (進展) (無反思) (激化)	激化
	交互性	作者有效回應 or 有效回應	作者有效回應 or 有效回應 (創始)	作者有回應 or 有回應 (作者有效回應 or 有效回應) (創始)	作者有回應 or 有回應 獨白或不相關
	說理：來源	外在有效性 (創始)	外在有效性 (內在有效性)	外在有效性 (內在有效性) (斷言)	斷言
	說理：結構	精緻	合格	無說理 (次級) (合格) (精緻)	無說理
	說理：內容	公共利益 (功利式公益)	公共利益 (功利式公益) (中立)	公共利益 (功利式公益) (中立) (特定利益)	無
	理想角色扮演： 傾聽	明確尊重 (含蓄尊重)	明確尊重 (含蓄尊重)	明確尊重 (含蓄尊重) (無尊重)	無尊重
特殊評估指標	誠摯性	個案列舉：感知欺瞞、感知誠摯。			
	免於官方與社經 權力的干擾	論壇言論規範守則內容的檢視 論壇言論內容的檢視 個案列舉：呈現特定言論內容。			
	理想角色扮演： 持續 包含性與論述平 等	描述統計分析：單日系列數、單系列言論數、單系列參與者數、單系列發言者數、單系列發言者重複參與次數、單系列中言論間隔天數。			

資料來源：本研究。

¹⁶ 部分指標僅適用於評估系列中的「主題」，如交互性的創始；另外，部分指標亦僅用於評估「回應」，如反身性的激化、無反思、進展與說服，以及交互性的（作者）有回應與有效回應等指標。

植基於前述研究分析與命題發展，以及相關文獻的建議與說法（Barber, 1984; Dryzek, 2000; Mouffe, 2000; Mansbridge, 2003; Steenbergen et al., 2003; Janssen & Kies, 2004, 2005）。本研究更具體藉由指標關聯的建構、確立以發展理論性命題架構，以奠定後續經驗性評估與檢證的基處。對應前述分析模式的應用，主要階段包括：言談指標與構面的融合與發展、言談指標於個案觀察中再檢證、重新定義合理的審議程度、測試並界定出非理想審議的言論組合。基此，本研究進一步將線上政策論壇的言論分類為「理想審議」、「有效審議」、「普通對話」、「無效對話」等四種由理念型到極端無意義的言論類型，同上表 1。四種程度的審議言論內涵，係分別由各基本的評估指標構面，包括：反身性、交互性、說理來源、說理內容、說理結構、以及理想角色扮演的傾聽等構面中不同層次的評估指標，輔以誠摯性、免於官方社經權力干擾、包含性與論述平等特殊指標構面所共構而成。

二、線上論壇各類審議程度言論內容的分析

以言論審議程度為「理想審議」為例，其可由「反身性」的反思說服、抑或¹⁷進展，搭配「交互性」中的作者有效回應、或有效回應，再搭配「說理來源」中的外在有效性、抑或創始，加上精緻的「說理結構」、加上「說理內容」中的公共利益、抑或功利式公益，再加上「理想角色扮演：傾聽」中的明確尊重、抑或含蓄尊重等不同指標，並輔以誠摯性、免於官方與社經權力干擾等衡量指標所共同構築。循此邏輯，有效審議、普通對話、以及無效對話的不同程度言論審議命題組合同樣得以確立¹⁸。故以下將分別以此四種得以區辨不同言論審議程度的類型組合分析線上論壇的言論與互動，並將「特殊評估指標」-即無法從既有文獻與本研究過程中發展成不同的層次評估指標者，另以個案列舉、

¹⁷ 此處「抑或」係對應表 1 中公共審議程度與審議要件所交集之同一交叉方格裡不同層次的評估指標，標示刮號（）者，與未標示刮號、或其他標示刮號者間互斥的評估指標，用以與其他交叉面向中的不同指標做配對、組合；其中，無論指標組合形式為何，只要該言論包含「獨白或不相關」，即可編碼為無效對話。

¹⁸ 「普通對話」的組合係經排除「理想審議」、「有效審議」、與「無效對話」之組合而來，具體內涵詳述於後。

或以統計分析方式予以呈現與探討。

(一) 理想審議

以理想審議的言論編碼為例，此處以主題為 3 月 20 日的系列（編號 3-20）中的第 31 則回應內容為例，分析與說明如下。

回應 31

回應者 花東

發表日期 96/4/24-19:22:1

回應「山野村夫」：

1. 本人也很感謝您提供的理性意見，讓我在贊成蘇花高了想法上持續不斷思考。
2. 您提及「台灣的公共工程一直遭人詬病的不外乎是品質及廉潔這兩大問題」，確實，我相信未來蘇花高興建過程，甚至現在的規劃設計都有「貪」的情事，但是這不應該是反對蘇花高的理由，因為這個理由如果成立，那所有的工程都有品質及廉潔的問題，廉潔靠司法，品質靠監造及管理，希望環評委員要求蘇花高不得趕著完工，如同北宜高及高鐵一般，因為一急促趕工就容易出現品質不良的情形。
3. 您提及「不知道有沒有單位研究過把這些錢花在一條高速公路跟花在其他基礎建設上的效益分析」，首先是高速公路興建的經費是專款，是不能用在一般的公共工程，那如果其他的基礎建設可以做的，為什麼過去幾十年來沒做？或做不好？還是沒有效果？
4. 「還有其他很多的軟硬體建設需要配合」，沒錯，在未來的十年內，宜蘭花蓮台東如何去因應蘇花高的通車來做規劃是很重要的，據我所知花蓮縣有一本洄瀾 2010 的報告、營建署有東部區域發展計畫的檢討、經建會有東部永續發展計畫（花蓮縣好像跟

著擬定了子計畫)、行政院有因應國道五號衝擊小組,這些單位的作為,不是現在就能做的,因為現在蘇花高要興建的可能性越來越小,要做配套措施總是在確定要興建之後才會展開,希望所有愛花蓮的人督促行政院、經建會、營建署、縣政府。

5. 費用部分,如果不快點興建,因為近年來源物料上漲,的確會有(我想一定會)追加預算的壓力,聽說目前發包的其中一標就是因為鋼材上漲,所以就跟國工局解約了。
6. 您提及「有了需求及運輸的經濟規模,再來動工興建是否會比較恰當」,這就是雞生蛋及蛋生雞的問題了是要有規模才要蘇花高還是有了蘇花高來促進規模,在過去幾十年來,花蓮的發展讓所得成為全國倒數第四,台東倒數第一,不在籍的比例這兩個縣也都事前四名,是因為沒努力還是缺少交通的引進?幾十年了,東部地區還要這樣被實驗嗎?我的看法是,過去幾十年來,以不建設代替發展的機會已經用完了,該是因進蘇花高的時候了,如果過去幾十年來政府的作為可以讓東部民眾與全國有相同的生活水準,那爭取蘇花高的理由就剩下「安全交通」了,但是這件事並沒有發生。

言論內容分析過程參照表 2,若以回應者「花東」於言論中所做的標示做說明,標示 1 的內容呈現了「反身性:反思」的特質,顯示回應者言論係部分受到另一參與者「山野村夫」的勸說或啓發後,而進行反身思考。此外,從中亦可辨識出回應者已明確的表達出尊重、理解他人理性意見與需求,故可列舉為「誠摯性:感知誠摯」並編碼為「理想角色扮演:明確尊重」;其次,以言論中的各處標示觀之,作者係具體針對「山野村夫」先前的議論內容,做出更清楚的逐項說明,即符合「交互性:有效回應」的準則;再次,作者在議論過程中曾引用外部資訊來源、與事實(如標示 5 的聽說目前...、標示 6 的過去幾十年來,...),符合「說理來源:外在有效性」的界定;再者,回應者言論中雖多半以功利式觀點從事議論,但於標示 6 中「花蓮的發展讓所得...」亦隱涵著

對弱勢花東地區在區域發展公平性的關懷，故可編碼「說理內容：公共利益」。最後，整體上言論係基於不同的需求並有兩個以上完整的說理呈現，故可編碼為「說理結構：精緻」。

另一方面，若進一步檢視該系列中言論與參與者的特性，可發現該系列在許多層面上皆高於平均水準，而呈現高度審議對話的特質¹⁹。系列言論的持續性達 25 日，當中有 32 則言論，係由 16 個參與者所提供，其中有 5 位重複發言的高度參與者，包括：最初主題作者「Sylvia」有 8 則（其中，理想 3 則；有效 1 則）、「lite」有 6 則（理想 2 則；有效 2 則）、「花東」有 3 則（理想 2 則）、「山野村夫」有 2 則（理想 1 則）、及「興建沒錯」的 2 則（有效 1 則），大致呈現出高度重複參與者較多的系列議論，參與者提出高審議式言論的機會較高，而這些特質亦與持續性、高言論數量、以及較高的參與人數大致呈現正向關連性。

表 2 理想審議編碼：系列 3-20 中第 31 則回應的內容要件

要件 程度	反身性	交互性	說理：來源	說理：內容	說理：結構	理想角色 扮演：傾聽	誠摯性
理想審議	反思	有效回應	外在有效性	公共利益	精緻	明確尊重	誠摯感知

資料來源：本研究。

（二）有效審議

針對有效審議的言論編碼，此處以主題為 5 月 6 日系列（編號 5-6-3）之中的第 21 則回應內容為例，分析與說明如下。

回應 8

回應者 花蓮鄉下人

發表日期 96/5/9-11:36:17

我很贊同那個小六生說的話

我也是花蓮人

在台北念書

雖然住在花蓮郊區

¹⁹ 可參照本章第六小節對持續性、包含性與論述平等、以及對審議程度、參與者與言論關係的統計分析數據的探討與說明。

從台北到家四個小時都已經過去了
 但我還是反對蘇花高
 也許它可以帶來很大的便利
 也許經濟產業也得以發展
 但那不是花蓮人該去發展的
 我們有山有水
 有世界上小有名氣的太魯閣
 就算發展也應該以發展觀光為主
 而一切的自然生態就是我們的資本
 凡事要看的長遠
 沒必要為了貪圖一時的方便
 去忽略一草一木的美
 也許家很遠
 就因為遠所以我珍惜

言論的分析可參照表 3，顯示出回應者係針對系列中特定言論，提出自己的新資訊與看法，反映出「反身性：進展」的特質；其次，除了明確尊重他人的議論內容之外，亦藉以做出更為清楚的舉例、說明，符合「理想角色扮演：明確尊重」及「交互性：有效回應」的內涵；再次，言論係基於其自身的觀點、立場而清楚的呈現，惟並未具體的引用到外部事實資訊，故可編碼「說理來源：內在有效性」；再者，言論中清楚的陳述其對交通、經濟發展，以及生態保護、觀光優勢發展等兩種公共利益的長期利弊權衡與考量，符合「說理內容：功利式公益」的內涵；最後，整體言論呈現出基於生態與觀光優先於經濟交通的思維，而主張不需興建國道的單一完整陳述，符合「說理結構：合格」的準則。

表 3 有效審議編碼：系列 5-6-3 中第 21 則回應的內容要件

要件 程度	反身性	交互性	說理：來源	說理：內容	說理：結構	理想角色： 傾聽
有效審議	進展	有效回應	內在有效性	功利式公益	合格	明確尊重

資料來源：本研究。

（三）無效對話

本研究界定的「無效對話」，主要可概分為兩種情況：其一，非屬於「交互性：獨白或不相關」的無效對話；其二，主要因「獨白或不相關」所造成的無效對話。首先，針對前者，此處以主題為5月16日系列（編號5-16-3）中的第2則回應內容作為「無效對話」編碼的範例，分析與說明如下。

回應 2

回應者 真正環保主義者不會反蘇花

發表日期 96/5/17-13:24:48

真正環保主義者不會反蘇花高

一些假環保帝國殖民思想一再荼毒花蓮鄉親

分析過程可參照表 4，該言論中清楚顯示，回應者明顯的以偏激言詞攻擊持環保立場者，呈現出「反身性：激化」、「理想角色扮演：無尊重」的內涵；其次，言論內容仍有關連到該系列的相關言論內容（如環保、蘇花高），惟言論並未能使先前相關言論更加清楚，僅呈現出「交互性：有回應」；再者，主張並未具備任何有效性或事實的呈現，屬於「說理來源：斷言」，即無法提出理由、或辯護的來源，因此在「說理結構」與「說理內容」兩構面上都無從體現。另外，此類言論亦顯示出「非誠摯性」欺瞞行為的樣態（Graham, 2002），一種常見的情況，即如此處所列舉的，呈現出一種以假意的讚揚或代為宣稱「真正環保主義者」的真實意向或立場，並暗指不符合此種立場者的不是，甚至會將對方冠上特定的稱號，如最為常見的「環保帝國主義者」²⁰。

²⁰ 論壇中亦有參與者對此類「看似中立」的稱號做出說明，內容摘要：雖然我常攻擊先進國家所採的環保觀點是非常假仁假義，但是我本人倒是沒用過「帝國環保主義份子」這種辭眼，因為我認為他們未必充滿惡意，只不過多數腦袋不清楚罷了。感謝偉大的革命導師卡斯楚在上禮拜公開支持「也是無米樂」與「holier-than-thou」兩篇的宣傳宗旨，更直接點出「帝國環保主義份子」不只是假仁假義或是腦袋不清，更是邪惡無恥。在此跟大家分享一下他的觀點，Pre-capitalist societies...（以下略）（摘自：4月18日主題下，回應者：一個人開車，於5月16日的回應）。

表 4 無效對話編碼：系列 5-16-3 中第 2 則回應回應的內容要件

要件 程度	反身性	交互性	說理：來源	說理：內容	說理：結構	理想角色： 傾聽	誠摯性
理想審議	激化	有回應	斷言	無	無說理	無尊重	感知欺瞞

資料來源：本研究。

另一類，係屬於無人回應的單一主題、抑或內容明顯與該系列中的相關言論、甚至該論壇議題無涉的「獨白或不相關」所構成的「無效回應」，針對「不相關」部分，此處以主題為 5 月 20 日系列（編號 5-20-1）中的第 4 則回應內容作為「無效對話」的舉例，如下。

回應 4

回應者 戲迷

發表日期 96/5/21-19:55:36

猴戲要有猴王參演才好看

哦先生消失了好一段時間這裡都沒啥看頭

你回來後就有好戲看囉

另一方面，線上論壇中的無效對話，除了固有要件內容所構成的組合之外，此類言論內容亦通常較短。表 5 的統計分析數據顯示，每則無效言論平均字數為 126，遠低於普通對話的 259 字、有效對話的 341 字、以及理想審議的 739 字，當然，本研究認為此亦與最初評估指標裡的說理結構、說理來源與內容的評估準則的操作化內涵有著密切的關係所致。

表 5 審議程度與言論字數統計對照

統計 類型	理想審議	有效審議	普通對話	無效對話
言論數	70	119	599	100
字數	51697	40579	155086	12558
言論平均字數	739	341	259	126

資料來源：本研究。

(四) 普通對話

本文藉由開放式編碼過程所累積的相關知識，並結合理論要件之合理說法，以較嚴格的要件組合形式，界定出理想審議、有效審議、甚至是無效對話的範疇與內涵。目的在於藉由較為清楚且有效的分類，來釐清線上論壇中各個系列、言論所呈現的審議程度，因此將無法有效歸屬於前述三類言論組合形式者，泛稱為「普通對話」，此種由各種指標組合而成的言論型態甚多。此處以初始主題發表日期為 2007 年 5 月 4 日（編號：5-4-2）系列言論中的第 59 則回應，舉例如下。

回應 59

回應者 paint

發表日期 96/5/4-13:55:57

等你家有人在蘇花公路被落石打中時你就會贊成建蘇花高，

人可以滿懷的理想、無限的浪漫，

但當需要考慮到現實的問題就不得不自私，

我們是自私自利為的是我們回到花蓮能平安順利，

不用冒著生命危險這個需求過份嗎？

或者是說您根本就不需要走蘇花公路事不關己？

你一定不是生活在東部的人，看來你只是為了便利

如果說是便利，哪你大可選擇坐火車阿，這樣就更加安全不是嗎。

蘇花公路不安全，但是你不明白她的美，蘇花高興建了，東部的美就消失你眼前。

蘇花高的錢，怎不好好拿去將蘇花公路做得更安全呢？這樣不是很好依據前述評估準則與說明的邏輯，該言論係由「反身性：進展」、「說理來源：內在有效性」、「說理內容：功利式公益」、「說理結構：合格」等近乎符合「有效審議」的要件，再加上兩個不符合的要件—「無尊重」（等你家有人...）、以及「交互性：有回應」，而構成了

普通對話的內涵，可參見表 6。

表 6 普通對話：系列 5-4-2 中第 59 則回應的內容要件

要件 程度	反身性	交互性	說理：來源	說理：內容	說理：結構	理想角色： 傾聽
理想審議	進展	有回應	內在有效性	功利式公益	合格	無尊重

資料來源：本研究。

三、線上言論審議程度概況與分析成果

藉由前述列舉分析，可更進一步呈現與探究審議式對話在線上政策論壇的分佈樣態。表 7 呈現有效審議程度以上言論分佈在各討論中的比例，即包括理想審議與有效審議言論，兩者可統稱為審議言論；相對的，普通對話與無效對話則可歸為非審議言論。整體而言，審議言論平均佔總言論的 21.2%。若以此為基準，再進一步分析審議言論在各系列中的分佈，可發現在 136 個系列中有 33 個系列存在著審議言論的比例系列的平均水準，共佔所有系列的 24.8%（可稱此類為高審議系列、或審議式系列）。由此顯示，線上論壇中高審議比例較高的系列仍未滿三成，此即凸顯出論壇中存在著以普通對話、或無效對話居多的系列互動議論。

表 7 各審議程度言論數的描述統計

統計	審議言論		非審議言論		總和
	理想審議	有效審議	普通對話	無效對話	
言論數	70	119	602	100	891
各類言論百分比	7.9%	13.4%	67.6%	11.2%	100%
有效審議言論百分比	21.2%		78.8%		100%

資料來源：本研究。

（一）其他特殊指標的分析與探討

1、免於官方與社經權力干擾的自主性

由「蘇花國道論壇」的論壇守則可知，原則上花蓮縣政府已預先將公共審議之範疇界定在與蘇花高興建相關的議題，並揭示紀錄與追溯不當或違法言論的權力。其建置論壇的主要目標在於使民意發抒，原則上

政府不做回應，僅作為施政參考。惟實際上，該論壇已設計了必須透過的 e-mail 待論壇管理者回覆確認，方得以發表言論的機制²¹。由此顯示，形式上政府已存在著有形的規範與機制，因此必須更深入的探究言論形式與內涵，以檢視此類權力的深層影響與效果。

在本研究的編碼分析過程，並未發現太多明確指涉政府介入或干擾論壇的論社。而表達不滿的言論，僅有一則於 5 月 1 日發表的主題，針對論壇效益與網站管理行為做出的評論，列示如下。

主題 蘇花高此論壇是否該關閉了

作者 花蓮囡仔

發表日期 96/5/1-00:49:32

討論那麼久，也講了那麼多，反對與贊成，是不是我們論壇上的幾個人說的就算了？為什麼不透過公投方式，由花蓮人自己來決定呢？縣長是由縣民所選，現在如果縣長無法決定是否要蓋，那不如透過公投，由縣民做決定，自己做頭家，而不是讓其他縣市首長來決定，更不能讓無能的立委下決定，所以最後的結論，該論壇該關了，因為留著也沒任何義意了，縣政府的網站，一點也不公正，利於縣府的文章可以保留，不利於縣府的文章，被刪到連渣都不留，可悲哦。最可悲的還是花蓮縣民，連最後的應有的權力也都沒有了。

另一方面，進一步對照本研究所分析的論壇言論，可發現仍存在不少批判地方政府或官員作為的攻訐性「激化」言論來看，實際上言論立即被刪除的可能性似乎不高。惟整體而言，無論從有形的規範、發言機制、抑或由參與者的言論內容而間接揭露的訊息皆顯示出，此線上論壇審議過程仍無法適切的免除政府權力的威脅與干擾，以賦予參與者完全自主的論述權力。

²¹ 經本研究實際操作測試後，發現張貼言論並未經過審查程序即可公開。

2、持續性、包含性與論述平等

誠如前述，在衡量包含性與論述平等方面，藉由多元化途徑來評估平等的發言權力與參與程度實較為可行（Schneider, 1997; Janssen & Kies, 2004），分析成果如下表 8 所示。首先，在廣闊包含性的評估方面：本研究共計分析了 891 則發言²²，係由 666 個匿名參與者所提供，並分散於 136 個系列之中，平均每個系列約有 4.9 個參與者，相較於國內大多數政府所設之線上論壇（羅晉，2004：129），顯示此論壇具有一定程度的規模與參與量；其次，在多人參與對話的評估方面，各系列中言論數平均為 6.6 則，最大值為 68、最小值為 1，眾數為 1；而發言頻率方面，主要係以各系列當中的初始主題與最後一則張貼的回應所間隔的日期做計算，最大值為 1236，最小值為 0，眾數亦為 0，顯示大多數系列中的言論是當天回應、抑或屬於作者的獨白。若進一步控制住極端值²³，整體而言，平均一系列的討論會維持 3.5 天，較之一般的傳統公共審議途徑，確實呈現了非同期討論的優勢。

表 8 研究分析範圍及系列持續性與包含性的描述統計

面向	類型與統計	
(1) 研究分析範圍	總言論數	891 則
	總系列數	136 個
	參與者代號	666 個
(2) 各系列言論數	全距	1 則（最小值）~68 則（最大值）
	平均數	6.6 則
	眾數	1 則
(3) 系列持續時間範圍	全距	0 天（最小值）~1236 天（最大值）
(4) 系列平均持續時間	控制極端值	3.5 天
	未控制極端值	31 天

資料來源：本研究。

²² 為達研究目的並有效的釐清線上公共審議過程的整體性與互動性，本研究所界定的言論範疇，係廣泛的包含研究期間（2007/4/21~5/22）內曾出現的主題、回應，以及該回應所指涉的相關言論，舉例而言，即便針對 2004 年 11 月 25 日之主題所做的回應，只要回應張貼於研究期間內，則該系列中所有在研究期間 5 月 22 日之前出現的言論（即便大多數是早於 2007/4/21 日），皆屬本研究分析範疇。

²³ 未控制極端值情況下，由於有四組系列的言論間隔超過一年的落差，造成系列討論平均達 31 天，與實際情況不符。

(二) 審議程度、參與者與言論特質的關係

在探討過線上論壇言論的內容分析與編碼的邏輯與準則之後，可更進一步深入的檢視，線上論壇中的言論與各系列中言論數量、參與者數目、參與者參與程度（本研究定義為特定系列中參與者重複多次的發言次數）、以及系列中言論持續性的關係，參照表 9。經各系列言論的編碼確認與統計分析之後²⁴，可獲致幾項主要的發現：

- (1) 高審議系列中的言論數量較高：高審議系列中的言論數量（平均：13.5 則）較所有系列言論數量（平均：6.6 則）為高。
- (2) 高審議系列中的參與者數較高：高審議系列中的參與者數（平均：8.8 人）較所有系列參與者數（平均：4.9 人）為高。
- (3) 高審議系列中的參與者參與程度較高：高審議系列中各系列下重複參與者人數以及其重複參與次數的比例較所有系列為高²⁵。
- (4) 高審議系列中之系列討論的持續性較高：高審議系列中的言論維持的時間（平均：8.5 天，經排除極端值）較所有系列言論持續性（平均：3.5 天）為高。

表 9 高審議程度系列與所有系列的比較

類型與比較 面向	高審議系列平均	比較	所有系列平均
(1) 言論數量	13.5 則	>	6.6 則
(2) 參與者數量	8.8 人	>	4.9 人
(3) 重複參與頻率	4.8 次	>	1.7 次
(4) 系列持續程度	8.5 天	>	3.5 天

資料來源：本研究。

在前述成果之基礎上，本研究亦更進一步的以紮根手法所發展的評

²⁴ 雖然 Janssen 與 Kies (2005) 認為以質性方法分析線上論壇的對話內容時，引入統計上高交互信度是極為困難且無必要的。但本研究認為透過 Nvivo 的編碼、分類與搜尋能力，並輔以 Excel 的資料分析功能，仍可在質性研究與內容分析之間取得平衡，以確保一定程度的編碼信度。本研究透過審議要件（變項）、系列、各別言論、以及各言論不同的編碼組合之間，兩兩交叉分析、對照，以修正不一致的編碼與邏輯。

²⁵ 高審議系列中參與者重複參與程度平均為 4.8，高於所有系列重複參與程度的平均 1.7；若僅以曾出現重複參與者的系列檢視，高審議系列的重複參與（157 個重複參與數÷21 個重複參與系列，平均 7.5）亦高於所有曾出現重複參與者系列的平均（225 重複參與數÷43 個重複參與系列，平均 5.2）。

估指標與準則，評估特定系列中初始主題作者重複參與的效應，並檢視線上審議中不同立場言論的分佈。首先，研究發現線上論壇中有初始主題作者重複參與發言（作者有回應、作者有效回應）的系列，在言論數量、參與者人數、以及系列言論持續性上，皆高於所有系列平均的水準，而這類系列多半同時為高審議式討論²⁶。由此顯示，議題發起者深度參與與否對系列的討論規模、討論量、甚至審議品質皆具有一定程度的影響力。

（三）小結

相較於其他政策議題，國道蘇花高興建的爭論在本質上就較容易產生贊成、抑或反對的兩種迥異立場，故適合檢視網路的匿名性是否普遍導致言論的驅同、極化或參與排除現象（Ainsworth et al, 2005），甚至衍生一言堂式「圈內審議」（黃東益、陳敦源，2004）的負面效果。透過比對各系列中不同立場的差異，可發現線上論壇中充斥著同一立場之系列討論的比例並不高²⁷。此外，研究亦證實了 Dahlberg（2002）的說法，即同一系列中相互重疊的言論，通常是短暫的串連。綜合上述，顯示一言堂式議論、或圈內商議的現象在國道蘇花高線上論壇的討論中並不明顯，且其引發的負面效果與影響亦相當有限。

上述研究發現與成果，除已藉由探索各理論要件在特定政策場域的關係，從而擴充了審議民主理論的內涵之外；其次，實務上亦證實線上公共論壇的互動討論過程，參與者的言論愈是符合理想審議理論的各項要件，即其愈趨近於理想言談的審議程度，則對言論數量、參與者包含性、參與者重複參與意願、以及討論的持續性有正向的關係；再者，本研究揭示之公共審議言論程度以及線上參與特性之間的各種關係，亦可作為未來實證研究更進一步探討與檢證線上公共論壇、抑或傳統的公

²⁶ 作者重複參與的系列 23 個，其言論數平均為 18、參與者數平均為 10.5，系列持續性平均為 11.7 日，其中有 15 個（68%）系列屬於高審議系列對話。

²⁷ 在排除獨白的系列之後，以（興建－反興建）÷（興建＋反興建＋中立或其他）並取絕對值，數值為 1 者共有 12 個系列，可歸屬於一言堂式的討論，佔 103 個非獨白系列的 11.6%。惟本研究亦認為此僅涉及表面數量的比較，未來若欲深究，可進一步專對言論內容所展現的立場之強度作更深入的質性評估。

民會議等審議過程的「假說」，甚至是「前提」。

整體而言，在線上特定政策專題式論壇的討論過程裡，議題創始者的重複參與、多元立場的交流與線上審議的品質攸關，而在論壇中以理想或有效的審議方式進行對話更是有助於，強化對話的參與效果（高交互性）、吸引多元化參與者（高包含性）、提升參與者持續參與的程度與意願（非一次發言效果、高持續性）。

伍、結論與建議

一、結論

本研究在釐清審議式民主相關理論要件、內涵以及其與線上審議途徑之關係的基礎上，進一步的歸納、修正與實際檢證既有文獻對公共審議的評估要件。過程中藉由質化分析工具的運用，並透過開放編碼過程中不斷深入理解且反覆修正所建立的邏輯與知識，以確立本研究最終的評估構面、指標與操作化準則，主要有六大理論構面與其對應的各次級指標，包括：交互作用性與說理；反身性；理想角色扮演中的持續性、尊敬的傾聽；誠摯性；免於受到政府與社經權力干擾的自主性；包含性與論述的平等。此外，亦根據理論內涵、個案特質與系統化反覆思辨過程，透過不同要件與指標的組合，建立評估公共審議言論的四種理論架構模式，並依序建構命名為：理想審議、有效審議、普通對話、以及無效對話，以作為實際檢證與評估線上言談情境中公共審議程度的基礎。

本研究主要發現可概分為二個層面，就政策意涵觀之，花蓮縣政府所建置的線上「蘇花國道論壇」作為國內官方經長期營運以供社會多元公眾參與討論之重大公共政策論壇。相較於國內綜合與專題式論壇，更具有相當高的參與規模與參與量，該論壇中各系列的議論除能展現出線上論壇的非同期性對話與言論長期保留的特質物，大多數的系列討論當中亦能呈現多元化的觀點。由此顯示，此類線上專重大政策專題式論壇的長期營運推廣，可成為政府政策「預評估」的可行機制，以在政策付諸執行前預先瞭解政策執行後可能效益與影響（李允傑、丘昌泰，

2003)；其次，可供政府作為「政策行銷」的有效平台，藉由民主對話模式使政策與社會需求磨合，從而辨識、預測與滿足社會公共需求（蘇偉業，2007），乃至長期尋求社會共識的建立，以利政策的推展；最後，藉由公共政策過程的長期慎思明辨的參與，將可擴大民眾長期參與各式政策研議過程的機會與範疇，從而提升政府治理與政策施行的正當性。

就理論意涵而言，本研究發現線上論壇中各系列的言論參與數量、參與者數目、參與者參與程度、以及系列中討論的持續性存在著理論性關聯。首先，當特定一系列討論中符合審議要件組合的言論（理想審議、有效審議）的比例較多時，則該系列中參與討論的言論數量較高，顯示符合審議特質的討論得可增加民眾言論發表的次數。其次，高審議系列討論中的參與者數，較所有系列平均參與者數為高，顯示符合審議特質的討論得以誘發更多不同民眾參與到對話討論。再者，高審議系列討論中重複參與者的人數以及其重複參與次數的比例，高於所有系列的平均，顯示符合審議特質的討論可促進已參與者再度發言的意願與機會，以促進深度的審議互動；最後，高審議系列討論的持續性較一般系列討論為高，呈現出線上公共論壇得以體現公共審議跨時間長期討論的優勢，而此特質恰與審議言論與互動的品質相輔相成。足見在論壇中以理想或有效審議的方式進行討論是有助於，強化對話參與、擴大包含性以吸引多元化參與，並提升參與者持續性參與的程度與意願。

相對的，此線上言談情境仍有未竟理想之處：首先，論壇仍潛藏著政府權力妨礙參與者自主性的潛在威脅；其次，論壇中僅約不滿三成的系列議論中存在著較高比例的審議式議論，顯示多數議論中仍充斥著普通、甚至無效的對話；再者，與國外研究發現相似（Schneider, 1997; Graham, 2002; Jensen, 2003），一次發言效果仍普遍可見於線上對話，從而導致持續性效果不佳。就審議民主的價值而論，政府的角色除了在於針對各種政策議題建置線上論壇以供民眾參與之外，重點更在於過程中如何適切的在言論規範與民眾參與自主性之間取得平衡。在此基礎上，未來方得以更進一步的探討、甚至試驗政府應否、或如何介入線上政策論壇的議論過程、以及如何採用線上論壇中的意見與成果等涉及電子化

行政決策制訂 (Zavestoski et al, 2006; Balla & Daniels, 2007) 的推展。

整體而言，不同於既有文獻僅止於審議民主理論個別要件與指標的發展，本研究的主要貢獻，包括：

(一) 在地個案的檢視、分析與應用：從我國長期以來即備受爭議的特定公共政策議題為經，並以官方正式的線上公共論壇為緯。相關研究成果除有助於挖掘我國政府、民眾等多元利害關係人透過線上審議場域實踐審議民主的程度、潛能與現況。在學術研究上，則可跳脫過往以檢視「機制」為主的趨勢，更進一步實際的分析公共審議的言論與互動過程；在實務上，此亦可作為政府機關、決策者更有效參酌與運用線上審議過程與成果的指引與基礎。

(二) 連結、發展指標並建立理論關聯模式：研究主要依據理論意涵、個案特質與研究過程中的反思，據以連結並建構出評估指標間關聯性、並從而確立出理論架構模式。藉此，得以更有效的評析特定言論、以及整體系列討論符合理想審議的程度。

(三) 具體檢視特定言論與系列互動的言談效果：本研究除分析特定言論，亦關注特定主題系列脈絡下的互動討論效果。據此，除實際檢證不同審議程度言論與理論說法，亦從中重新發現言論審議程度以及言論頻率、參與程度、言論的持續性存在著理論性關聯。整體結果顯示審議民主理論的不同規範性要件確在民主實務有其正向的效果。

二、研究建議

不同於既有文獻，本文定位在質性研究基礎上，更進一步實際的歸納與運用審議民主理論的評估要件，並藉由電腦分析工具的運用，得以較為全面且完整的分析複雜的線上言論形式與文本。而在公共審議理論與實務持續發展的過程，本研究提出幾項建議提供未來相關研究參考。

首先，研究策略與指標的再發展，質性研究的主要問題在於充斥太多描述性語言，而鮮少有效的評估 (Janssen & Kies, 2004)。此類研究往往無法解釋其如何去確認「理性－批評性」議論的發生，而常淪為一種個案式的描繪觀察 (Graham, 2002)。對此，建議後續研究，仍須以質性研究為主，並在實際進行調查評估之際，藉由連結理論與個案特質

來修正並發展評估要件與指標。例如可依據個案特質將本研究四種審議程度的組合予以修正、擴充並賦予新意，從而建立更為細緻的評估指標與準則。

其次，研究成果的再檢證，本研究顯示在線上審議過程中，系列中的言論數量、發言者數、發言者及議題發起者重複參與程度、以及議論的持續性，皆與線上言論的審議品質有正向關聯性，此即可作為未來實證研究，更進一步檢證線上或傳統公共審議過程的假說與前提，透過不斷的驗證與累積，以更加豐富理論與實務的內涵。

再次，多重研究方法的交叉檢證，本研究囿於個案固有限制，實無法比對參與者基本屬性、需求與意見。建議後續研究若欲更進一步的評估線上論壇、甚至傳統公共審議的潛能，除了採用本研究的言論結構與內容分析之外，亦可應用多元、混合的研究途徑，諸如，反身性（問卷調查、參與觀察）、理想角色扮演的尊敬傾聽與言論持續性（問卷調查、深度訪談）、誠摯感知（深度訪談、參與觀察）、包含性與論述平等性（個人基本資料、或次級資料取得）、免於官方與社經權力干擾的自主性（問卷調查、深度訪談）等，藉此以提升評估的效度並強化理論建構的品質。

最後，研究可信度與限制的突破與再提升。隨著網路科技的發展與普及，以網路使用者之行爲、符號、虛擬情境爲主題的研究在社會學、資訊社會學、行銷研究等領域備受關注，此類以質性取向爲主的研究，兼採各種研究形式與資料蒐集與分析，不但在方法上更爲彈性與多元，更特別仰賴個人的主觀詮釋與融入²⁸，相關研究更已受矚目於當前各國國際重要學術期刊²⁹。申言之，此類由日新月異科技面所引導的研究，多半企圖在研究者個人觀察的可行性與實務創新的價值上獲得突破。惟與

²⁸ 資訊社會學與行銷學者 Kozinets 即提出了網路人種誌 (Netnography) 的概念，認爲其可作爲一種以網路爲基礎的質性研究途徑 (Kozinets, 2002)，並主張網路本身就是一種質性方法與研究場域，適合用人種誌的邏輯與技術去探究基於網路媒介式溝通所浮現的文化與社群現象，包括：線上論壇、部落格、視訊論壇、行動上網、虛擬情境遊戲（如知名的第二人生）等網路社群與現象的研究分析。

²⁹ 本文以 Proquest、EBSCOhost、SSCI 等主要資料庫進行搜尋，並以 web / internet、qualitative research / method，並搭配 Netnography 爲關鍵字進行檢索，可發現在許多學門已有相當多質性研究獲刊於國際學術期刊。

本研究之侷限相仿的是，此類研究途徑是否能在長期變遷、且複雜的網路文本觀察中兼顧傳統學術研究規範所要求之更高規格的可信度與可接受性仍存在著不少挑戰。伴隨著研究思維的轉變以及可用分析工具的進步，此一實務與研究落差的問題仍待未來研究者更深入的思索、研議與突破。

綜上，面對此類限制，本研究初步建議可針對同一網路現象搭配多重分析工具、多元分析者的參與、以及跨時序多階段與多方法、甚至是透過跨研究之間的交叉驗證，以在實務創新與研究規範之間取得平衡。

參考文獻

一、中文部分

- 丘昌泰，1996，〈當代公共政策中量化與質化分析：方法論的檢討與重建〉，《國立中興大學法商學報》，32：17-50。
- 行政院研究發展考核委員會，2007，《九十六年數位落差調查統計報告》，行政院研究發展考核委員會：台北。
- 李允傑、丘昌泰，2003，《政策執行與評估》，台北：元照。
- 陳敦源、黃東益、蕭乃沂，2004，〈電子化參與：公共政策過程中的網路民眾參與〉，《研考雙月刊》，28（4）：36-51。
- 黃東益、陳敦源，2004，〈電子化政府與商議式民主之實踐〉，《臺灣民主季刊》，1（4）：1-34。
- 黃啓龍，2002，〈網路上的公共領域實踐：以弱勢社群網站為例〉，《資訊社會研究》，3：85-111。
- 項靖，2002，〈理想與現實：民主行政之實踐與地方政府網路公共論壇〉，《行政管理論文選輯第十四輯》，台北市：銓敘部，頁151-183。
- 項靖、翁芳怡，2000，〈我國地方政府網路民意論壇版面使用者滿意度之實證研究〉，《公共行政學報》，4：259-287。
- 劉世閔、吳璟，2002，〈NVivo：新世紀的質性研究電腦輔助軟體〉，《慈濟大學人文社會科學學刊》，1（1）：135-152。
- 簡名君，2006，《政府網路公共論述空間之研究：以中央政府行政機關網路論壇為例》，政治大學公共行政學系碩士論文。
- 謝宗學，2003，〈網際民主與審議民主之實踐：資訊化社會的桃花源村〉，《資訊社會研究》，4：87-139。
- 蘇偉業，2007，〈政策行銷：理論重構與實踐〉，《中國行政評論》，16（1）：1-34。
- 蕭瑞麟，2007，《不用數字的研究》，台北：台灣培生教育。
- 羅晉，2004，〈網際審議式民主之實現與現實：以我國地方政府網際公共論壇為例〉，《行政暨政策學報》，39：105-142。
- 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。

二、英文部分

- Ainsworth, S., C. Hardy and B. Harley. 2005. "Online Consultation: E-Democracy and E-Resistance in the Case of the Development Gateway." *Management Communication Quarterly*, 19: 120-145.
- Balla, S. J. and B. M. Daniels. 2007. "Information technology and public commenting on agency regulations." *Regulation & Governance*, 1(1): 46-67.
- Barber, B. R. 1984. *Strong Democracy: Participatory Politics for a new Age*. Berkley: University of California Press.
- Beierle, Thomas C. 2002. *Democracy Online: An Evaluation of the National Dialogue on Public Involvement in EPA decision*. RFF Report, Washington.
- Brewer, J. and A. Hunter. 1989. *Multimethod research: A synthesis of styles*. Newbury Park, CA: Sage.
- Coleman, S., N. Hall and M. Howell. 2002. *Hearing voices. The experience of online public consultation and discussion in UK governance*. UK: Hansard Society.
- Chambers, S. 1996. *Reasonable Democracy*. Ithaca, N.Y.: Cornell University Press.
- Chambers, S. 2003. Deliberative democratic theory. *Annual Review of Political Science*, 6: 307-326.
- Coffey, A. and P. Atkinson. 1996. *Making sense of qualitative data: complementary research*. Thousand Oaks CA: Sage.
- Connolly, W. 1983. *The Terms of Political Discourse*. Princeton, N. J.: Princeton University Press.
- Dahl, R. A. 1989. *Democracy and Its Critics*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Dahlberg, L. 2001. "Computer-mediated communication and the public sphere: A critical analysis." *Journal of Computer-Mediated Communication*, 7(1) Retrieved March 18, 2006 from <http://www.ascusc.org/jcmc/vol7/issue1/dahlberg.html>.
- Dahlberg, L. 2002. Net-Public Sphere Research: Beyond the 'First Phase'. Euricom Colloquium: Electronic Networks and Democracy. Nijmegen, The Netherlands: 14.
- Delli Carpini, M. X., F. L. Cook and L. R. Jacobs. 2004. "Public deliberation, discursive participation, and citizen engagement: A review of the empirical literature." *Annual Review of Political Science*, 7: 315-344.
- Dryzek, J. S. 1990. *Discursive Democracy: Politics, Policy, and Political Science*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Dryzek, J. S. 2000. *Deliberative Democracy and Beyond: Liberals, Critics, Contestations*. New York: Oxford University Press.
- Dunne, K. 2009. Cross Cutting Discussion: A form of online discussion discovered within local political online forums. *Information Polity*, 14: 219-232.
- Fishkin, J. S. 1992. *The Dialogue of Justice*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Fishkin, J. S. 1995. *The Voice of the People*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Goodin, R. E. 2005. "Sequencing deliberative moments." *Acta Politica*, 4(2): 182-196.

- Graham, T. S. 2002. *The Public Sphere Needs You. Deliberating in online forums: New hope for the public sphere?* The Amsterdam School of Communications Research. Amsterdam, Universiteit van Amsterdam: 126.
- Habermas, J. 1987. *The Theory of Communicative Action Lifeworld & system: A critique of functionalist reasoning*. Boston: Beacon Press.
- Habermas, J. 1988. *The Structural Transformation of the Public Sphere*. Cambridge, M.A.: MIT Press.
- Iyengar, S., R. Luskin and J. Fishkin. 2003. "Facilitating informed public opinion: evidence from face-to-face and on-line deliberative polls." Paper presented at the *Annual Meeting of the American Political Science Association*, Philadelphia.
- Janssen, D. and R. Kies. 2004. "Online Forums and Deliberative Democracy: Hypotheses, Variables and Methodologies." Prepared for the *Conference on Empirical Approaches to Deliberative Politics* (May 22-23), European University Institute, Florence.
- Janssen, D. and R. Kies. 2005. "Online Forums and Deliberative Democracy." *Acta Politica*, 40(3): 317-335.
- Jankowski, N. W. and R. van Os. 2002. "Internet-based Political Discourse: A Case Study of Electronic Democracy in the City of Hoozeveen." Euricom Paper presented at the conference *Prospects for Electronic Democracy* (September 20-21), Carnegie Mellon University, Pittsburgh, Pennsylvania.
- Jensen, J. L. 2003. "Public Spheres on the Internet: Anarchic or Government -sponsored - A Comparison." *Scandinavian Political Studies*, 26: 349-374.
- Jewell, C. and L. Bero. 2007. "Public Participation and Claimsmaking: Evidence Utilization and Divergent Policy Frames in California's Ergonomics Rulemaking." *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(4): 625-650.
- Kozinets, R. V. 2002. "The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities." *Journal of Marketing Research*, 39: 61-72.
- Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. New York: Sage.
- Liu, X., E. Lindquist, A. Vedlitz and K. Vincent. 2010. "Understanding Local Policy Making: Policy Elites' Perceptions of Local Agenda Setting and Alternative Policy Selection." *Policy Studies Journal*, 38(1): 69-91.
- Lofland, J. and L. H. Lofland. 1995. *Analyzing social settings: A guide to qualitative observation and analysis* (3rd ed). Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Luskin, R. C. and J. S. Fishkin. 2002. "Deliberation and civic engagement." Workshop on *Deliberative Democracy in Theory and Practice*, ECPR Joint Sessions; 22-27 March 2002; Turin.
- Mansbridge, J. J. 1983. *Beyond Adversary Democracy*. Chicago: University Chicago Press.
- Mansbridge, J. J. 2003. "Practice-thought-practice." in A. Fung; E.O. Wright (eds.): *Deepening Democracy Institutional Innovations in Empower Participatory Governance. The Real Utopias Project IV.* London: Verso, 175-199.

- Nanza, P. and J. Steffek. 2005. "Assessing the Democratic Quality of Deliberation - Criteria and Research Strategies." *Acta Politica*, 40(3): 368-383.
- Mouffe, C. 2000. *The Democratic Paradox*. London: Verso, 2000.
- Neuman, W. L. 1997. *Social research methods: qualitative and quantitative approaches* (3rd ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Page, B. I. 1996. *Who Deliberates?* Chicago: University of Chicago Press.
- Patton, M. Q. 2002. *Qualitative research & evaluation methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Price, V. and J. N. Cappella. 2002. "Online deliberation and its influence: The Electronic Dialogue Project in campaign 2000." *IT and Society*, 1: 303-328.
- Sanders L. M 1997. Against Deliberation. *Political Theory*, 25(3): 347-376.
- Schneider, S. M. 1997. "Expanding the Public Sphere through Computer-Mediated Communication: Political Discussion about Abortion in a Usenet Newsgroup." Unpublished Ph.D in Political Science, Massachusetts Institute of Technology.
- Schultz, T. 2000. "Mass Media and the concept of interactivity: an exploratory study of online and reader email." *Media Culture and Society*, 22: 205-221.
- Shulman, Stuart W., Schlosberg, David., Zavestoski, Steve., and Courard-Hauri, David 2003. Electronic Rulemaking: A Public Participation Research Agenda for the Social Science. *Social Science Computer Review*, 21(2): 162-178.
- Stanley, J. W. and C. Weare. 2004. "The Effects of Internet Use on Political Participation: Evidence from an Agency Online Discussion Forum." *Administration & Society*, 36(5): 503-27.
- Steenbergen, M. R., A. Bächtiger, M. Spörndlib and J. Steiner. 2003. "Measuring Political Deliberation: A Discourse Quality Index". *Comparative European Politics*, 1: 21-48.
- Strandberg, K. 2008. "Public deliberation goes on-line? An analysis of citizens' political discussions on the Internet prior to the Finnish parliamentary elections in 2007." *Javnost - the Public*, 15(1): 71-90.
- Trechsel, A. H., R. Kies, F. Mendez and P. Schmitter. 2004. "Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in Europe: E-democratizing the Parliaments and Parties in Europe." *European Parliament Directorate-General for Research: STOA*.
- Walthier, J. B. and K. P. D'Addario. 2001. "The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication." *Social Science Computer Review*, 19(3): 324-347.
- Wilhelm, A. G. 1999. "Virtual sounding boards: How deliberative is online political discussion." In B. Hague and B. Loader (eds.), *Digital democracy: Discourse and decision making in the information age*. London: Routledge, 154-179.
- Zavestoski, S., S. Shulman and D. Schlosberg. 2006. "Democracy and the Environment on the Internet: Electronic Citizen Participation in Regulatory Rulemaking." *Science, Technology & Human Values*, 31: 383-408.

Degree of Deliberation for Online Discussion – Examination of the Su-Hua Highway Forum

Jin Lo*

Abstract

Taking advantage of advanced information and communication technologies, Internet forums are gradually considered as effective facilitation to resolve disputed public policy issues. There are contradictory arguments asserting that online public forums remain dominated by the already superior. Nevertheless, the previous studies provide insufficient investigation to assess the contradiction empirically. The current research draws upon the perspectives of deliberative democracy to explore the Internet forum on Su-Hua highway maintained by Hsu-Lien County Government. A set of proper indicators is developed and qualitative analysis software Nvivo adopted to code the content of the online forum. The coding results are also cross-examined with the characteristics of the participants.

The findings reveal that the online forum has reached the substantial discussion and heated debate. The arguments presented online, accumulated across a long period of time, also show their diversity to cover the full spectrum of the debated issue. The diverse arguments on the public forum do

* Ph. D Candidate, Department of Public Administration, National Chengchi University.

contribute to sustained participation from the online citizens in terms of the indicators based on deliberative democracy. Despite the positive observation above, there is also evidence indicating the threat towards voluntary participation in the policy issue from the government itself. Some online dialogue, meanwhile, is found non-constructive, exclusive and even irrelevant, which significantly endangers the quality of the online debate. The results collected in the current study help clarify the controversial expectation and process of the Internet forum dedicated to public policy deliberation. The mixed evidences, for governmental agencies, also suggest management and application of the online public forum.

Key words: public deliberation, deliberative democracy, online public forum, electronic democracy, public policy, Su-Hua Highway