

政府公關與政策行銷

Government Public Relations and Policy Marketing



政治大學公共行政學系
2013

101(2)國立政治大學公共行政學系課程綱要表

科目名稱	政府公關與政策行銷							
先修科目	無							
授課教師	陳敦源 教授; donc@nccu.edu.tw; 29393091 ext.51145							
開課年級	碩	學分數	三	每週授課時數	三	實習時數		
開課別	一學期課程 (週五 9:00~12:00)							
修習別	選修							
教學目標	<p>本課程目的為使學生對公共政策形成過程中傳播所扮演的角色，有更深的認識，藉此奠定推動實務上政府公關與行銷的基礎。在理論方面，本課程將由民主理論的規範性觀點開始，探討民主社會公共政策制定過程的現象，再從傳播學、政治學與政策科學中關於議程設定的理論。在實務方面，本課程下半學期，將分十個主題探討傳播與公共管理的議題，其中五個政策行銷議題，五個政府公關議題，以學生分組製作「個案報告」(case report)的方式，讓同學可以認識相關理論在實務當中的應用。</p>							
授課方式	<p>研究生帶領討論報告為主，教授協助討論(含講授)為輔 諮詢時間：請與老師事先約定(by appointment)</p>							
成績評定	<p>批判報告(個人)20%、個案報告(小組)50%、上課參與 10%</p>							
參考書目	<p>1. 相關資料(中、英文)。 2. 卜正珉。(2003)。《公共關係：政府公共議題決策管理》。台北：揚智。</p>							
課 週 日期	一百學年度 第二學期 進度內容							
大綱	理論部分							
	1	2/22	導言：塑造共識下的政府公關與政策行銷					
	2	3/1	理論(一)媒體識讀：公共論述與媒體環境					
	3	3/8	理論(二)民主理論：民主政治的資訊問題					
	4	3/15	理論(三)政策概論：議程設定與政策生命週期(交報告大綱)					
	5	3/22	理論(四)政治概論：操控遊說與審議民主(電影欣賞：搖擺狗)					
	6	3/29	理論(五)傳播概論：沉默螺旋、議題設定、與框架效果					
	7	4/5	清明節放假一天					
	實務部分							
	政策行銷			個案實例				
	8	4/12	議題一：社會行銷					
	9	4/19	議題二：民意調查					
	10	4/26	議題三：風險行銷					
	11	5/3	議題四：廣告策略					
	12	5/10	議題五：網路行銷					
	政府公關							
	13	5/17	議題六：媒體公關					
	14	5/24	議題七：議題管理					
15	5/31	議題八：形象塑造						
16	6/7	議題九：議會聯絡						
17	6/14	議題十：危機處理						
18	6/21	總結討論：政府公關、政策行銷、與公共管理						

第一部份

「政府公關與政策行銷」專題課堂要求

一、 批判報告 (共 20%，博生 8 篇，碩生 4 篇)

本學期當中，為了確保同學上課的參與，並鼓勵學生對課程內容進行批判性的思索，學生將負責完成一份批判報告。其做法為，在學期中必須選擇四次(碩士生)或八次(博士生)自己喜歡的內容，同時包括理論部份與實務部份，於上課當週，繳交批判文章(referee report)，字數 **1000-2000** 字(單行間距 12 號字形約 1-2 頁)。內容請包括下列三個項目：

- (1) 主要討論議題
- (2) 主要論述內容與結論
- (3) 您個人的評論與看法 (重要！請務必提出)

二、 個案報告(大綱 10%；文本 20%，口頭 20%；共 50%)

本學期當中，學生將分組(共分為十組)輪流負責實務單元上課帶領的工作，這工作包括，：

(一) 報告前工作：

1. 各小組請在第四週上課時，提出個案的題目與大綱，包括題目以及大約介紹 500-1000 字。
2. 課程閱讀內容：上課前將該週應讀資料閱讀完畢，請準備 **1000** 字左右的文獻回顧大綱。
3. 個案報告：請小組依照老師所指定或是學生選定的個案，進行 **2000** 字的個案寫作，個案寫作注意事項：
 - (i) 可以自提與該單元相關的個案，經老師同意進行。
 - (ii) 至少訪談一位相關人士，逐字稿整理與應用。
 - (iii) 以公部門案例為主，第三部門案例可以接受。
 - (iv) 相關資料寫作，作為紙本報告其中主要的個案部分。
4. 理論到實務：連結上課研讀資料與個案報告資料，請小組同學從中萃取上課值得討論的問題三到五題，以 **1000** 字左右的篇幅，進行書面討論。
5. 紙本報告內容大要 (**4000~5000** 字，不含參考書目與附錄)
 - (1) 前言：

- (2) 閱讀內容介紹：
- (3) 個案介紹：(請包括下面資訊)
 - (i) 業務內容簡介(需要緣起)
 - (ii) 目標團體(target group)，如何接觸這些人(媒體)？
 - (iii) 計畫方式與內容：決策方式、主要內容(預算、期限...)
 - (iv) 執行方式：自行執行、委外(項目)、協同(方式)
 - (v) 預期效果與評估方法
- (4) 評論與討論 (上課所學的理论在這裡可以應用)
- (5) 結論與建議 (提出自己觀察意見)
- (6) 參考書目：請依照一般論文體例詳實製作
- (7) 附錄：訪談逐字稿、相關法令、工作企劃、或其他需要附上的附件。

(二) 報告時工作：

- 1. 第一個小時：老師授課。
- 2. 第二個小時報告：本週主題與個案報告。
- 3. 第三個小時：帶領同學討論理論與實務的議題，分組討論，老師評論。
- 4. 報告準備工作：紙本報告影印給班上同學、製作 PPT 檔案進行報告、將電子檔放上「校園數位學習網」。

(三) 報告後工作：

- 1. 以 1000 字回覆課堂上其他同學的提問，以及其它同學的批判報告內容，書面統整在之前的報告中，最後交給老師。
- 2. 數位學習網上有任何同學相關該小組報告的討論，請小組負責回應。

三、 上課參與成績 (10%)

- (一) 每一堂課都全部點名，點名時不在時暫稱「遲到」，第一堂下課後出現者稱為「缺課」。
- (二) 缺課一次扣平時「參與 (佔 10%)」成績兩分，遲到一次扣一分，扣完為止。
- (三) 為鼓勵同學上課參與，上課主動發言並對課堂有貢獻者，一次加成績一分，沒有上限。

@本課程成績計算如下表所示：

項 目		內 容	分數比重	繳交日期
成 績 項 目	批判報告	>1000 字研讀批判(x2)	20%	各週
	上台報告 (每組一次)	5000 字書面報告 報告並帶領討論	50%	指定週
	上課參與	到課、參與討論	10%	每週
加		總	100%	

第二部份

課程教材研讀大綱

使用指南：

- 一、 每週依數字標記的文章(1, 2, 3...)，是每一位同學都要閱讀的內容，這些文章都會在影印的論文集及教科書當中。
- 二、 讀書是有方法的！請先了解當週的主題，每週閱讀的文章都與當週的主題有關，在閱讀當中，請思考下列問題
 - (一) 這些文章試圖從哪些方面討論當週的主題？
 - (二) 這些文章論述的重點為何？
 - (三) 您對這些重點的評論為何？
 - (四) 將上述的想法以簡短的筆記記下(筆記本或是直接在文章上)，上課時就成為您重要發言的依據。

第一週 導言與工作分配 (電影欣賞：桃色風雲：搖擺狗)

1. 黃榮護。(1998)。〈政府公關與行銷〉。《公共管理》，台北：商鼎。
2. 陳敦源、魯炳炎(2008.4)。〈創造共識：民主治理中的政策行銷管理〉。《研考雙月刊》，第 264 期，第 32 卷 2 期，頁 3-14。

第二週 二二八紀念日補假

第三週 理論（一）媒體識讀：公共論述與媒體環境

3. 張宏源。(2001)。〈第五章：傳統媒體及互動式新媒體之內容分析〉、〈第六章、媒介素養的定義與認知〉。《媒體識讀：如何成為新世紀優質閱聽人》，台北：亞太出版社。
4. 李丁讚。(1997)。〈公共論述、社會學習與基進民主：對「食物中毒」現象的一些觀察〉，《台灣社會研究季刊》，第 25 期，頁 1-32。
5. 林育賢。(2001)。〈第十九章：打開神秘的潘朵拉盒子：解析國內電視不良節目內容及其影響〉、〈媒介素養的定義與認知〉。《媒體識讀：如何成為新世紀優質閱聽人》，台北：亞太出版社。

第四週 理論（二）：民主理論：民主政治的資訊問題

6. 民主的定義（整理資料）。

7. 陳敦源。(2000)。〈學著「把人當人看」：台灣民主發展的省思與前瞻〉。《曠野跨世紀小百科》，第 23 輯，頁 22-39。
8. 劉靜怡。(2011)。〈(書評)不是絕響：媒體、市場與民主理論的恆久辯論〉，《新聞學研究》，第 107 期，頁 325-331。
9. *陳敦源、孫文秀、呂季蓉。(2006)。〈是誰告訴人民政府表現如何？政府績效、公共資訊、與外電新聞的守門人之研究〉。2006 年台灣公共行政暨事務系所聯合會(TASPAA)年會研討會，民國 95 年 6 月 3 日，台北市：政治大學公企中心。

第五週 理論（三）政策概論：議程設定與政策生命週期

10. 陳恆鈞譯 (by J. P. Lester and J. Stewart, Jr.)。(2001)。〈第五章：議程設定〉，《公共政策》，台北：學富。
11. 陳敦源、韓智先。(2000)。〈是誰告訴人民它們要什麼？媒體、民意與公共議程設定〉，《研考雙月刊》，台北：行政院研究發展暨考核委員會。
12. *蔡炯青、黃瓊儀。(2002)。〈公共政策議題的議程設定研究：以「台北市垃圾費隨袋徵收」政策為例〉，論文發表於《中華傳播協會年會》，頁 1-28。

第六週 理論（四）：政治學概論：操控遊說與審議民主

13. 審議式(充分討論)民主（整理資料）。
14. 黃惠萍。(2005)。〈審議式民主的公共新聞想像：建構審議公共議題的新聞報導模式〉，《新聞學研究》，第 83 期，頁 39-81。
15. 陳敦源、吳秀光。(2005)。〈理性選擇、民主制度與「操控遊說」：威廉瑞克新政治經濟學的回顧與評述〉。《政治科學論叢》，第 26 期，頁 1~34。
16. *黃東益。(2000)。〈審慎思辯民調－研究方法的探討與可行性評估〉，《民意研究季刊》，一月號，頁 123-143。

第七週 理論（五）：傳播學概論：沉默螺旋、議題設定與框架效果

17. 傳播與公共政策 (概念圖)
18. 林東泰。(1992)。〈民意與新聞媒體的關係〉。《研考雙月刊》，第 16 卷，第 1 期，頁 33-41。
19. 臧國仁。(1998)。〈新聞報導與真實建構：新聞框架理論的觀點〉。《傳播研究集刊》，第三期，頁 1~102。
20. *徐美苓。(1999)。〈是誰在形塑我們腦海中的愛滋病圖像？比較新聞報導與宣導內容的議題設定功能〉。《1998 傳播論文選集》，台北：中華傳播學會。

第八週 議題一：社會行銷

21. 林東泰。(1996)。〈社會行銷的理論與實務〉。《社會教育學刊》，第 25 期，頁 49-75。
22. 陳敦源。(2002)。〈公部門政策行銷五問〉。《公訓報導》，第 102 期，頁 54-55。
23. 陳敦源。(2003)。〈從防治愛滋談政策行銷〉。載於《鮮活管理電子報》，第十八期，台北：台北市政府公訓中心。網址：[http://211.79.164.14/電子報全文/第 18 期/政策行銷.htm](http://211.79.164.14/電子報全文/第18期/政策行銷.htm)。
24. *王毓莉。(2005)，〈政府運用「置入性行銷」從事菸害防治工作之初探性研究〉，《中華傳播學刊》，第八期，頁 115-159。

第九週 議題二：民意調查

25. 陳敦源。(1998)。〈民意與公共管理〉。《公共管理》，黃榮護編。台北：商鼎。
26. 胡幼偉譯(by S. R. Gawiser and G. E. Witt)。(2001)。〈第九章：問卷題目〉、〈第十章：民調時機很重要〉、〈第十三章：假民調〉，《解讀民調》，台北：五南。
27. *賴世培。(1998)。〈問卷設計中常見錯誤及其辨正之探討〉，《空大行政學報》，第八期，頁 171-188。

第十週 議題三：風險行銷

28. 翁興利。(2004)。〈第八章：環境風險資訊之行銷〉，《政策規劃與行銷》，台北：華泰。
29. 楊意菁、徐美苓。(2010)，〈風險社會概念下的風險溝通與網路傳播：以全球暖化議題為例〉，《中華傳播學刊》，第十八期，頁 151-191。
30. *周桂田。(2005)。〈爭議性科技之風險溝通--以基因改造工程為思考點〉，《生物科技與法律通訊》，第 18 期，頁 42-50。

第十一週 議題四：廣告策略

31. 劉美琪、許安琪、漆梅君、于心如。(2000)。〈第一章：廣告基本概念〉，《當代廣告：概念與操作》，台北：學富。
32. 沈筱雲譯(A. D. Farbey)。(2000)。〈第三章：如何選擇你的對象？〉、〈第六章：建構廣告的訊息〉，《成功的廣告策略》，台北：小知堂文化。
33. *黃蕙娟。(2010)。〈運動賽事整合行銷傳播策略(IMC)之研究-以 2004 年~2008 年 ING 臺北馬拉松為例〉，《休閒產業管理學刊》，第三卷，第三期，頁 36-57。

第十二週 議題五：網路行銷

34. 卜正珉。(2003)。〈第十一章：網路科技之影響與運用〉，《公共關係：政府公共議題決策管理》，台北：楊智。
35. 蕭乃沂、陳敦源、黃東益。(2003)。〈網路民主政府：台北市「市長信箱」的評估與前瞻〉。《研考雙月刊》，27 卷 1 期，頁 100~110。
36. *陳敦源、潘競恆。(2011.8)。〈政府就是『我們』：Web 2.0 時代民主治理的希望或幻夢？〉。《研考雙月刊》，第 284 期，第 35 卷 4，頁 10-22。

第十三週 議題六：媒體公關

37. 卜正珉。(2003)。〈第七章：媒體事務管理〉，《公共關係：政府公共議題決策管理》，台北：楊智。
38. 施寄青譯(William Parkhurst)。(1993)。〈第二篇：創造新聞〉、〈第四篇：趨吉避凶〉，《公關手冊：公共關係與媒體運用》，台北：遠流。
39. *Behn, Robert D. (1994) “How Public Managers Can Exploit the Biases of the Press.” *Governing*, June, p.80.

第十四週 議題七：議題管理

40. 孫秀蕙。(2003)。〈第九章：公關人員與媒體之間的互動模式對於議題管理策略的啟示〉，《公共關係：理論、策略與研究實例》，台北：正中。
41. 魯炳炎。(2009)。〈(書評)策略性議題管理：組織與公共政策的挑戰〉，《公共行政學報》，32 期，頁 171-177。
42. *陳憶寧 (2002)。〈公共議題之遊戲框架初探：以核四議題為例〉。《新聞學研究》，72：85—117。

第十五週 議題八：形象塑造

43. 卜正珉。(2003)。〈第九章：政策宣傳與形象塑造〉，《公共關係：政府公共議題決策管理》，台北：楊智。
44. 施寄青譯(William Parkhurst)。(1993)。〈第三篇：建立形象〉、〈第五篇：主動出擊〉，《公關手冊：公共關係與媒體運用》，台北：遠流。
45. *方鵬程。(2004)。〈我國軍隊形象塑建之研究—公共關係取向的探討〉，《復興崗學報》，第 82 期，頁 145-168。

第十六週 議題九：議會聯絡

46. 卜正珉。(2003)。〈第八章：國會(立法院)事務管理〉，《公共關係：政府公共議題決策管理》，台北：楊智。
47. 薛復寧。(2007)。〈國會聯絡人核心能力之研析〉。《國會月刊》，第 35 卷第 1 期，頁 101-122。
48. *陳敦源、郭政璋。(2011)。〈民主治理中之資訊交易關係：以台北市政府府會聯絡機制為例之研究〉，《文官制度季刊》，三卷三期，頁 37-87。

第十七週 議題十：危機處理

49. 卜正珉。(2003)。〈第六章：危機事件與危機管理〉，《公共關係：政府公共議題決策管理》，台北：楊智。
50. 蘇蘅、陳憶寧(2010)。〈公共衛生危機中政府與媒體如何共舞：檢視產生不實新聞的影響因素〉。《廣告學研究》，33: 1-38。
51. *吳宜蓁。(2003)。〈SARS 風暴的危機溝通與現階段宣導策略檢視：以臺灣政府為例〉，《遠景季刊》，五卷四期，頁 107-150。

第十八週 總結討論：政府公關、政策行銷、與公共管理

第三部份

課後參考書單

1. 于鳳娟譯(by Otto Lerbinger)。(2001)。《危機管理》，台北：五南。
2. 古映芸譯 (by L. E. Susskind and P. T. Field)。(1997)。《群眾公關》，台北：稻田。
3. 李柏光、林猛譯 (by Robert A. Dahl)。(1999)。《論民主》，台北：聯經。
4. 李振昌譯(by Dick Morris)。(2000)。《新君王論》，台北：聯經。
5. 呂傑華、邱苑慧譯。(1997)。《選舉報導—廣電人的藍圖》。台北：廣電基金。
6. 吳崑茂。(1997)。《誰與爭鋒：公眾人物的形象塑造》，台北：傳文。
7. 張志偉譯 (by Dick Morris)。(2000)。《網路民主》，台北：聯經。
8. 張美惠。(1996)。《真實的謊言：揭開民調與統計的黑盒子》。台北：時報。
9. 張灝。(1989)。《幽暗意識與民主傳統》，台北：聯經。
10. 張錦華。(1997)。《公共領域、多文化主義與傳播研究》，台北：正中。
11. 陳恆鈞等譯 (by C. E. Lindblom and E. J. Woodhouse)。(1998)。《政策制定過程》，台北：韋伯文化。
12. 黃文博。(1998)。《廣告遊戲》，台北：商周。
13. 黃東益。(2003)。《民主商議與政策參與：審慎思辨民調的初探》，台北：韋伯。
14. 黃懿慧。(1994)。《科技風險與環保抗爭：台灣民眾風險認知個案研究》，台北：五南。
15. 翁秀琪等譯。(1994)。《民意—沈默螺旋的發現之旅》。台北：遠流。
16. 彭玲嫻譯(by Peter Bartram)。(2001)。《如何撰寫新聞稿》，台北：台視文化。
17. 吳宜臻。(1998)。《議題管理：企業公關的新興課題》。台北：遠流出版公司。
18. 楊明著。(1998)。《無私的愛：柯媽媽的故事》。台北：中央日報。
19. 蔡中涵等著。(1998)。《如何贏政府：行政院原住民委員會成立的謀略分析》。台北：洪葉文化。
20. 羅松芳。(1998)。《福爾摩沙之憾》。台北：平安文化（白曉燕案省思）。
21. 劉體中譯。(1999)。《大處思考：公關教父柏奈斯》，台北：時報。
22. 楊志弘、莫季雍譯(by D. McQuail and S. Windahl)。(1996)。《傳播模式》，台北：正中書局。