

【學堂筆記】

嘉義縣人力發展所

日期：106 年 1 月 5 日

地點：創新學院 1 樓 101 教室

講師：劉志偉所長

講題：縣政行銷網路寫手培訓坊

(1)網路時代的書寫特色

筆記：施玉瓊



人力發展所為因應網路世代，增進縣府同仁對網路社群平台之經營與行銷等核心職能，特規劃 10 堂系列「縣政行銷網路寫手培訓坊」，首堂課程由本所劉志偉所長親自上場授課，講述網路時代的書寫特色，讓學員瞭解最新網路趨勢發展及互動模式，主動為公務政策進行說帖與行銷，面對網路輿論時，方能溝通零距離。

劉所長指出，對公務人員而言，即將面臨的是接收資訊的方式轉變，隨著網路世代來臨，已經有越來越多的資訊可以免費閱讀，即使目前仍有許多紙本刊物，但訂閱人已經愈來愈少了，僅剩公家機關仍在訂閱，亦仍透過報紙或雜誌等平面媒體進行「政令宣導」；但在商業範疇內，紙本媒體的效果，早已大不如前，取而代之的是網路社群行銷模式。因此，政府單位思維也應隨之迅速調整。

過去的媒體屬於特許產業，但那是因為過去資源不足，產業必須透過政府去分配資源，自然也會出現「特許」的概念，但網路所帶來的巨大衝擊，造成任何人都可以成為『自媒體』，例如網路直播影片的產生等，因此，網路意見領袖及粉絲團由然而生，評比知名度及點閱率，已成為現代人的常態現象，所以，行政機關的溝通一定也要改變，公務員及媒體，無法再像過去一樣依賴中央社，媒體及民眾溝通形式，已有了重大的轉變，故如何有效透過網路與人民溝通，就成為公務人員很重要的能力之一。

劉所長認為，現今很多事情的進入門檻都變得很低，但要變成更為傑出的門檻，標準卻比過去還要高；在網路的時代裡，寫作能力相形重要，不要以為誰都可以寫，寫出來的東西，要能吸引網友才會產生價值，否則根本徒勞無功，其中我整理了七項網路書寫的重點，包括：

1. 大家都很忙：網頁雖然沒有傳統紙媒的篇幅或版面限制，但是限制來自於網民的耐心，所以發文盡量簡潔有力，大約 500 字左右較佳，再長網民就沒耐心往下看了。
2. 標題要清楚：劉所長也舉例以前的書名例如：「傳統下的獨白」、「傲慢與偏見」這種書名無法一眼看出內容，但是現在的書名雖然長卻非常的清楚，在說什麼，而且越來越多人因為在網路上買書，無法現場翻閱，所以書名越來越長、越來越直白，現代的時代已不再是優雅可以代表。網路文章也是一樣的道理，一篇文章有沒有人看，標題扮演很關鍵的角色，要寫得清楚明白。
3. 內容要清楚明確：把事情講得簡單明瞭，直白易懂，才能有效溝通。
4. 攻防點要想清楚：但在網路時代應該是要反過來搞清楚別人可能會攻擊的點之後，再去形塑自己的論述，成功機率更高於先形塑自己的論述，才在論點上進行攻防，然而對於無法防守的攻擊點，就要避免去觸碰，或是嘗試用別的論點轉引人家注意的方向。此外，論述方式也要讓人簡單易懂，以線性邏輯呈現的方法最適用。
5. 詞彙要時尚：公務員必須對於有許多熱門時事的梗，或是流行語都可以參考採用。
6. 該認錯時就認錯：鄉民都是嗜血的動物，沒有人不會犯錯，犯錯之後可以不回應，但千萬別嘴硬，因為硬凹的人，下場會很慘，因為嘴硬死不認錯反而會引起本來旁觀或沒在關切的人不爽，起身加入攻擊的行列，但是如果願意誠懇道歉，反而有機會獲得掌聲。
7. 網路戰沒有公式：沒有奶，就別硬擠。每個人都有自己在外貌或個性上的特色，不必去刻意模仿別人，他人能成功的方式不見得自己來做也能成功，反而清楚了解自己，發揮自己的優勢，比較能被看見。網路這個世界，都看數據來決定。

若公務上發生突發危機事件，要發新聞稿，就要清楚交代民眾想知道的內容，若僅以「已經派員處理」或「已進入調查階段」等制式官腔說法，民眾一定看不下去、更無法接受，反而可能引發反效果。

總之，網路是非常殘酷的世界，任何人都可以出來挑戰或質疑你。但是別以為，被挑戰就是被某個慫恿的群體，或是敵對的一方所培養的網軍所為，其實所有網路的回應都是自發的，在網路的世界裡，互動不分階級、男女、年齡層、各個族群和學及經歷，網路的效果是立即性及明確性很高的，無法鬼扯，因為按讚數、轉貼數、點擊率等等指標，均有明確的數據，好或不好、一目瞭然，數據就是最有力的證據，期勉學員們能將死板的政府網路社群，經營的愈來愈活潑、愈來愈有個性，那麼政府形象與民眾溝通，就已向前跨進一大步了，共勉之。