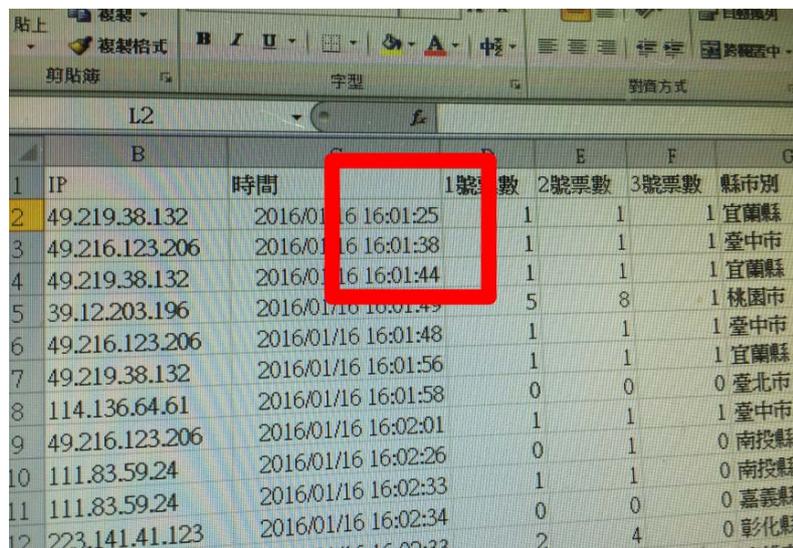


2016 大選公民報票 TVBS 首開新頁

研發部資深研究員何國華 2016 年 1 月

2016 總統大選投開票作業，再次成爲各台競逐收視率的主戰場，TVBS 首開國內媒體之先，目標是招募 5,000 位公民記者協助報票。TVBS 下午 4 點大選特別節目，16:01 的第一時間點，票數即已進入系統，搶先播出，領先各台。



	B	C	D	E	F	G
1	IP	時間	1號數	2號票數	3號票數	縣市別
2	49.219.38.132	2016/01/16 16:01:25	1	1	1	宜蘭縣
3	49.216.123.206	2016/01/16 16:01:38	1	1	1	臺中市
4	49.219.38.132	2016/01/16 16:01:44	1	1	1	宜蘭縣
5	39.12.203.196	2016/01/16 16:01:49	5	8	1	桃園市
6	49.216.123.206	2016/01/16 16:01:48	1	1	1	臺中市
7	49.219.38.132	2016/01/16 16:01:56	1	1	1	宜蘭縣
8	114.136.64.61	2016/01/16 16:01:58	0	0	0	臺北市
9	49.216.123.206	2016/01/16 16:02:01	1	1	1	臺中市
10	111.83.59.24	2016/01/16 16:02:26	0	1	0	南投縣
11	111.83.59.24	2016/01/16 16:02:33	1	1	0	南投縣
12	223.141.41.123	2016/01/16 16:02:34	0	0	0	嘉義縣
			2	4	0	彰化縣

圖說：TVBS 公民報票系統顯示，1 月 16 日下午 16:01 開始，各地投開票所票數已陸續進來。 資料來源：TVBS

TVBS 透過首次公民報票，跨出實驗性的第一步，這樣的經驗，對於台灣媒體面對各項選舉的報票作業，具有相當的參考價值。電子媒體未來如何建立公開、透明機制，提出可供查核數據的報票流程，對於台灣媒體發展和民主深化都具有重要意義。

岩花館於 1 月 16 日投開票當天訪問 TVBS 新聞部總監詹怡宜，目的在瞭解 TVBS 是如何發想執行？如何在一個月內整合不同的資源？如何招募公民記者和透過線上培訓進行實測？

總計 798 人協助完成報票

檢討這次的開票作業，詹怡宜表示，總計這次有 798 人協助完成報票作業，報名者的達成率大約 78% 左右，「我個人非常感謝這些僅透過 email 的 ppt 教學，與手機簡訊通知就完成工作的志工。」

公民記者招募過程中雖也曾引起外界質疑，但是詹怡宜認爲，整體來說，這次的經驗是成功的，證明技術可行，過程順利，而且民眾的配合度與學習力也比預期還高，「未來我們會設法招募到更多人，規劃得更完善。」

爲了讓任務單純化，這次的公民報票只鎖定總統票，「檢討起來，不敢讓公民記者報立委票，也對我們的整體表現有些影響。」詹怡宜表示，因爲短短時間

招募到的人數還不夠多，使得 TVBS 公民記者報票結束後，一度票數停滯未能繼續一路領先，「當初希望靠國民黨和中選會的票數儘快補上，但是他們開票速度真的不夠快，以致無法做到無縫銜接。」

TVBS 這次提出公民記者報票構想，可以從招募期、培訓期、實戰期三個階段說明：

一、招募期

TVBS 於 11 月提出構想，同時結合 1111 人力銀行（負責招募）、台灣大哥大（提供 4G SIM 卡報票），2015 年 12 月 9 日起正式對外推出招募廣告，預計號召 5,000 位公民記者報票，以全國一萬五千投開票所計算，一人負責三個報票點，5,000 人是最理想的結果，最後招募到一千多人，其中八百多人完成線上實測，對於第一次號召公民參與總統選舉報票，這樣的成績相當不容易。

招募廣告強調，只要年滿 18 歲，持有智慧型手機公民就可以參加，以及獲得 2016 大選公民記者證。

2016年1月16日總統大選當天
(1/3報名截止)
於各縣市投開票所，使用手機回報開票數，報導真實開票過程

任務內容：

- 獲得TVBS大選公民記者證
- 獲得台灣大哥大4G LTE吃到飽體驗sim卡 (2016/1/16-1/20可使用)

任務獎勵：

- 頒發TVBS感謝狀

招募條件

- 具備關心公共事務的熱情
- 18歲以上
- 自備智慧型手機，具備操作使用能力

工作時間與內容

- 工作時間：1月16日(週六)15:30依分區前往指定地點(投開票所)，進行手機回報開票作業，於開票作業結束後離開(結束時間約17:30) 1/15日報名截止
- 行前網路培訓(確認操作無誤)

立即報名
公民論壇
f

圖說：公民記者招募活動網頁，進入之後，只要填寫簡單的基本資料，接著選擇離家最近的報票點，透過報名網頁查詢系統，就可以得知有 15 個地點需求，只要按下「我要應徵」，就完成報名程序。

資料來源：TVBS 網頁

二、培訓期

TVBS 透過網路培訓，經由電腦系統將報票流程傳送至報名者郵箱，確定帳號密碼與分配開票所編號，利用 PPT 簡報檔瞭解當天作業，同時將相關文件包裹寄交當事人。TVBS 在 1 月 15 日(周五)下午 4 點完成模擬報票和計票作業，同時確認各地公民記者完成準備。

測試作業包括手機上網、個人帳號密碼登入、模擬由個位數開始輸入票數、依中選會各投開票所加總，同時 TVBS 也提醒已設定三位候選人合計最多票數是 2,500 票，當模擬輸入結束後即按「已開完」，並登出。各地公民記者的報票資訊直接進入 TVBS 台北系統，進行加總後播出。



搜尋: [] 狀態: 全部 [] 送出查詢 [] 產生excel [] 開放計票中 [] 不開放計票 [] *票數中選會票數

總票數合計 01號: 0票、02號: 0票、03號: 0票

NO	選區代號	名稱	帳號/電話	朱立倫	韓英文	宋楚瑜	票數合計	更新時間	IP	已開	功能
1	09007		51007613 0932-159-639 蓬江縣崑崙大坪村4 號(第七投(開)票所)	0/0	0/0	0/0	0/0				開放中 封鎖
2	09020		50267342 0978-968-582 金門縣金寧鄉隘山村下 堡123號(金鼎國小 201班教室、活動中 心、202班教室)	0/0	0/0	0/0	0/0				開放中 封鎖
3	09020		50267342_33 0978-968-582 金門縣金寧鄉隘山村下 堡123號(金鼎國小 201班教室、活動中 心、202班教室)	0/0	0/0	0/0	0/0				開放中 封鎖
4	09020		50267342_34 0978-968-582 金門縣金寧鄉隘山村下 堡123號(金鼎國小 201班教室、活動中 心、202班教室)	0/0	0/0	0/0	0/0				開放中 封鎖
5	09020		50277223 0919-342-437 金門縣金城鎮西門里珠 浦西路79之1號(鳳翔社 區活動中心)	0/0	0/0	0/0	0/0				開放中 封鎖

圖說：手機登錄後（左上），資料即自動傳回 TVBS 系統中（右圖），票數經統計加總後即可播出（左下）。資料來源：TVBS

三、實戰期

要求公民記者在 1 月 16 日 15:30 到達指定投開票所，15:50 前完成手機網頁準備作業，並於 16:00 投票作業結束，接著進行開票，從第一票開始輸入網頁，進行最新網路計票，同時輪流上傳相鄰開票所的開票最新數字，至總統大選部分計票結束（預計 17:30 前結束，立委票與政黨票計票結果無須回報）。



圖說：指示公民記者進入公民計票系統（圖左），同時在三個投開票所進行輪流報票作業（圖右）。資料來源：TVBS



2016 總統投開票所計票	
更新：2015-12-02 12:00:49	
選區： TV001 XX里投 票所1	蔡英文 557 朱立倫 809 宋楚瑜 224 儲存 IP:220.136.224.247 mody:11:41:17
選區： TV002 XX里投 票所2	蔡英文 577 朱立倫 369 宋楚瑜 406 儲存 IP:220.136.224.247 mody:11:40:54
選區： TV003 XX里投 票所3	蔡英文 700 朱立倫 680 宋楚瑜 46 儲存 IP:220.136.224.247 mody:11:41:01

圖說：(圖中) 公民記者配戴 TVBS 公民記者證，進入投開票所 (圖左)，Key in 票數資料 (圖右)，票數透過手機回傳系統，統計後播出。透明和可供查核的資料檔案，使得 TVBS 在 2016 大選節目更具公信力。資料來源：TVBS

對於公民報票想法的產生，到實際執行上碰到的困難，詹怡宜分享了這次的操作經驗，以下是訪談內容：

問：TVBS 的公民報票構想是如何產生？

詹怡宜：我們每一次選舉時都要等到中選會提供票數，明明知道全台一萬五千個投開票所都在開票，都有明確的計票數字產生，但是一定要等到各個投開票所報回中選會統計，進行層層確認後才會發布。當然，現在也有國民黨的報票系統，但是仍然無法及時發布，所以選舉節目開始的 5- 10 分鐘是不會有票數的。所以才會考慮自行報票。

問：所以過去才會有部分電視台透過程式灌票？

詹怡宜：這是因為下午 4 點以後，明明各個投開票所就是有票數出來，各地也都在唱票，但是票數就是沒辦法進來。所以這個問題在每一次選舉時都會碰到，之前就是因為電視台灌票，才會引起 NCC 調查，這是因為電視台認為，明明就是有票，只是灌票的做法因為是沒有來源依據，才會引起各方質疑。

問：是否考慮過工讀生報票？

詹怡宜：所以報票如何有來源依據，又能夠客觀被信任就很重要，TVBS 過去的做法就是聘用工讀生打電話報數字回來，今年原本也想採取這樣的方式，如果佈建一百個工讀生，最起碼就可以有一百個以上投開所的票數，如果有一千人，票數就會更多，也就是只要撒更多人，進來的數字就會更準確。我問自己，到底要撒多少人才夠？我要花多少錢才夠？我就在思考是不是還有其他的可能性？

問：所以透過公民報票的時機已經成熟？

詹怡宜：以前報票是採取 1:5 的比例配置，內場 1 人對應外面 5 位工讀生，協助 Key In 票數。由於科技的進步，進而思考公民報票的可行性，首先是開發可行的軟體程式，當多數人都使用智慧型手機情況下，現在是可以透過手機直接 Key In 票數進入系統，是不是非得要再花錢找人報票？還是有沒有可能拜託大家幫忙我們報票。



圖說：左圖為 TVBS 公民記者配備，相當的簡易輕便。右圖是公民記者登入系統後即可進行報票作業。資料來源：TVBS

問：這次的合作三方是如何進行任務分工？

詹怡宜：柯 P 選舉時也曾經有過招募志工報票的想法，當然，候選人招募志工有他的目的，就是招募志工一起監票，我們招募志工只能是請求大家幫忙，並盡量設法給予誘因或回饋，當時就想到請 1111 人力銀行協助招募，同時我也請公司業務部門協助，看有沒有廠商願意提供贊助，業務部提到台灣大哥大正在開發 4G 應用，對於透過公民報票，突顯 4G 穩定度這件事將很有興趣，因此達成三方合作，1111 願意無償提供協助，同樣也是希望達到宣傳目的。

問：招募過程是否遇到困難？

詹怡宜：當然也有人批評，指 TVBS 想找免費工讀生，也有人到勞動局告我們違反勞動條件。我們的確是招募志工沒有提供酬勞，但是仍然投入嘗試，就是希望找到有熱忱願意幫忙的人，TVBS 鼓勵大家擔任一日公民記者，事後也會頒發感謝狀，希望吸引一些人願意參與大選報票。確實是有上千人透過線上報名參加了這次報票行動，透過線上測試也進一步知道這些人已經完成了報票測試流程，我心裡是蠻感激和感動的。

問：如何培養雙方的合作默契？

詹怡宜：我們跟這些公民記者過去並沒有往來經驗，當這些人看到我們的信和包裹，願意依照我們指示的複雜步驟完成測試時，我們更確認這些公民記者是可以完成報票作業。事實上，從報名到完成測試一定會有一些落差，有些人收到信時，

可能臨時決定不來了，我們也只能接受，我相信，完成測試的人會想盡辦法到投開票所現場完成這件事。

問：當初為什麼會提出 5,000 位公民記者這個數字？

詹怡宜：當時我認為，一萬五千個投開票所，如果能夠招募到 5,000 人，一個人可以負責二到三個開票點，所以最理想的報票人數是 5,000 人，由於招募時間很短，當時並沒有預期會有 5,000 人，我當初只是很單純的認為，能夠招募到多少人就是多少人。

問：籌備期有多久？

詹怡宜：2015 年 12 月 9 日正式對外招募，回推大約是從 11 月開始籌備，先是跟 1111 達成合作協議，接著找到台哥大贊助，之後才能確認如何執行，以及何時開始執行。台哥大原本期待利用 4G 拍攝影片放上 TVBS 新聞，雙方對此有不同的想法，也是花了一些時間進行溝通。

問：TVBS 是如何定義公民記者？

詹怡宜：對於這次招募一日公民記者，我們並沒有太高的門檻，我們使用公民記者這四個字是比較寬鬆，比較類似任務型的一日志工，目的就是把票報回來，得確有人會批評，這樣就可以叫做公民記者嗎？因為我們是採取寬鬆定義，提供一個明確的任務，任務結束，TVBS 會頒發感謝狀，雙方的關係就此結束。

專屬獎勵

TVBS 感謝狀



(任務完成經確認後發出)

神秘大禮

HTC 五吋旗艦 八核智慧手機 32G



(限銀色，共五名)

[一點選查看抽獎辦法](#)

圖說：報票行動結束後，TVBS 會頒發感謝狀，表彰公民記者參與這場民主活動的辛勞，同時從經過電腦確認完成工作者中，抽出五名智慧手機得獎人。

資料來源：TVBS 網頁

問：如何避免公民報票錯誤的發生？

詹怡宜：這次的報票流程完全是透過系統建立，票數加總後即播出，當然有人會問，如果票數錯了應該怎麼辦？我認為，重點在如何防錯，因為每個投開票所都有票數總額，系統就會設定這樣的機制，假設有人是刻意要誤報，也不可能造成票數大幅翻轉改變，因為開票門檻已經建立在系統裡。所以，公民記者如果誤報，我是不可能在第一時間裡發現的，只能透過系統防錯機制，以及事後查核比對中

選會票數，才能發現錯誤是在那裡，所以小錯誤可能會有，但是大錯誤是不會發生的。

問：公民記者報票和政黨報票、工讀生報票有什麼不同？

詹怡宜：媒體報票能夠做的還是招聘工讀生，因為就算把記者都撒下去還是不夠，還是要請外面的人幫忙，雙方就是雇傭關係，所以可以要求一定的完成率和準確率，但是從工讀生到公民記者仍然是有一段差距的。找工讀生和找公民記者碰到的問題是一樣的，必須面對一群和你沒有任何合作經驗的一群人，差別只在報酬，工讀生也可能會臨時不來，公民記者雖然誘因有限，但是只要有意願，他就會帶著見證和參與重大新聞事件的使命感積極投入。我在聯絡過程中，可以明顯感受到公民記者強過工讀生的旺盛參與企圖。

問：報票要求快，所以公民報票一定會比較快？

詹怡宜：公民報票一定是比政黨報票要快，我不知道政黨報票是不是涵蓋到每一個投開票所，但是政黨不求快，只是比中選會快，中選會因為要求最精準的數字，所以一定是最慢，我們要求的是從第一票就開始報票，所以一定是最快。

問：過程中，TVBS 如何與公民記者互動溝通？

詹怡宜：主要仍然是透過 email 溝通，TVBS 寄信出去後，就會收到部分公民的回應，有人是回報已經測試完成，當天一定會準時報到，這是很穩定和值得信任的公民，就是一百分，也有人提出各式各樣的問題，因為合作廠商也可能發生提供錯誤資訊的困擾，包括公民 email、電話、地址的錯誤，每個環節都必須要有很細緻的對應和檢查，這些都會造成作業溝通上的困難。包括提供錯誤的 SIM 卡問題，所有這些事情都必須緊急處理協調，所有的突發狀況，也都必須通知到這一千多人，每一個步驟都是一次考驗。

問：如何安排公民報票點？

詹怡宜：公民報票點的分布會影響到我們的開票作業，這次的公民報票分布，台北市有 98 人、新北市有 139 人、桃園市 47 人、台中市 99 人、台南市 65 人、高雄市 100 人，另外除了屏東有 41 人以外，其他縣市都不到 40 人，所以這次的投開票是以六都的報票部署為主，其他地區相對比較零星。

問：會不會擔心可能出狀況？

詹怡宜：理論上從第一票就開始報票，TVBS 鏡面上在報票的同時馬上就會有 800 票的數字呈現，陸續累加的結果，票數其實會很好看，但是面對一群未知的合作對象，仍然會有一些的擔心，因為這幾周碰到的突發狀況不少，都得一一解決。

問：如何分配公民報票點？

詹怡宜：我們不會讓公民任意前往他所想要去的投開票所報票，因為擔心會人員重複，作業上，是請公民告訴我們地址的同時，我們會尋找適合他去的投開票所，

只要確認公民想去的投開票所沒有重複，我們就會同意他可以前往報票，所有我們最初的 email 上，都會指定地點，並對應到公民所在的地區。

問：透過網路培訓的利弊考量？

詹怡宜：我們在上一次大選的經驗是招聘二百位工讀生，要求他們必須到 TVBS 接受培訓，過程中發現，每個人能夠出席的時間常常是喬不定，或是前來接受教育訓練之後，開票時人卻不見了，令人相當困擾，我的想法是建置公民報票系統，把餅做大，完成率少一些沒關係，再怎麼樣也比只能找到有限的工讀生，必須花費精力一個一個教到會，可能完成率還是不夠多會更有利。

問：為何只報總統票，不報立委票？

詹怡宜：我想把可能的風險降到最低。在誘因有限，以及沒有提供酬勞的情況下，我希望作業能夠單純化，因為最需要的是剛開始時的票，因為報立委票相對困難，一是不知道能夠招募到多少公民，不一定是每一個區域都會有人，立委是一區一區的選舉方式，公民人數不一定能夠吻合，除非我能夠很肯定每一個區都會招募到人。另外，政黨票或許可以報，但是開票是先立委再政黨，時間上會拖得太久，這個時候，國民黨的報票可能已經陸續進來，所以不要增加公民太多的負擔，也不要一次就想要太多的東西。

問：你的期待？

詹怡宜：我的期待，一是快速，二是建立與公民間的動員關係，毫無疑問的，這些公民記者已經和 TVBS 產生了信任的連結，這是很不一樣的地方，這是一次測試的機會，公民投入協助，也鼓勵 TVBS 未來更會採取這樣的一種合作關係，這也表示，TVBS 和民眾一起參與類似這樣的重大新聞事件是可以做到的。