



調查委員

林郁容
紀惠容
王美玉

TaiwanPlus營運績效案



調查緣起 及過程

- 據審計部112年中央政府總決算審核報告，文化部為向國際傳播臺灣文化價值，辦理「發展國際數位傳播計畫」，總經費達新臺幣58億元，補助具國際傳播專業之法人組織建置國際影音串流平臺（下稱TaiwanPlus）及製播具臺灣特色之節目，則其計畫執行成效、人才育成情形及TaiwanPlus營運績效等情，實有進一步瞭解之必要。
- 案經本院向文化部調閱卷證資料，續於114年3月20日詢問文化部王政務次長時思、該部影視及流行音樂發展司吳司長宜璇、公共電視文化事業基金會（下稱公視）胡董事長元輝、徐總經理秋華及TaiwanPlus余執行長佳璋等相關主管人員，並請文化部於詢問後就相關疑義補充說明，再於同年月28日辦理2場證人會議，業已調查竣事。

一、TaiwanPlus計畫背景



● TaiwanPlus計畫概述

- 文化部自110年起推動「發展國際數位傳播計畫」，總經費達58億元，委託法人建置TaiwanPlus平臺。
- 平臺宗旨：以全英語內容即時向國際傳達臺灣觀點，提升臺灣國際能見度與話語權。
- 初期由中央社承辦，111年起改由公共電視文化事業基金會營運，112年納入公共廣播集團。

二、歷年總經費及關鍵績效指標達成情形



● 發展國際數位傳播計畫」（110-113年）總經費

單位：新臺幣千元

年度	行政院經費	實際編列數	決算數	執行率
110	1,000,000	945,468	893,673.360	94.52%
111	1,600,000	1,001,883	964,585.402	96.28%
112	1,600,000	935,703.871	922,533.979	98.59%
113	1,600,000	577,369	—	—

● TaiwanPlus觀看次數與觀看時數趨勢：

- 觀看次數：呈穩定成長趨勢，由111年之4,412萬432次，成長至112年之1億2,823萬1,231次；
- 觀看時數：由111年之116萬2,355小時，成長至112年之236萬366小時。

三、調查發現與調查意見一(3-1)



- TaiwanPlus觀看次數與觀看時數雖呈穩定成長趨勢，惟從使用者IP分布顯示，觀眾觀看次數區域集中於亞洲地區為67.6%，美洲次之為20.6%，兩者合計均已逾88%，歐洲及大洋洲地區觀看者占比偏低（如下表），顯示平臺尚未有效滲透目標市場。

TaiwanPlus觀看次數區域占比情形

區域 \ 平臺	網站 (%)	APP (%)	Youtube (%)
合計	100.0	100.0	100.0
亞洲	67.6	71.1	55.5
美洲	20.6	17.7	31.0
歐洲	7.7	6.5	6.3
大洋洲	2.5	3.0	6.2
非洲	0.1	0.4	0.4
其他	1.5	1.3	0.6

三、調查發現與調查意見一(3-2)



- 文化部函復之TaiwanPlus成效多以總觀看次數、總觸及人數等量化指標呈現，未進一步分析觀眾停留時間、互動行為、回訪率或區域別內容偏好，流於表面統計；又，未設置定期檢討機制，亦未將數據結果納入節目規劃與預算分配之依據，致使資源投入與觀眾回饋間缺乏連動性。
- 鑑於國際傳播需依據受眾特性進行策略調整，文化部允應建立TaiwanPlus成效分析制度，納入質化與區域別指標，並作為未來內容設計與推播策略之依據。

三、調查發現與調查意見一(3-3)



- TaiwanPlus係文化部推動之國際數位傳播平臺，旨在拓展臺灣對外傳播量能，強化與國際社會之連結，惟查TaiwanPlus之營運績效，觀眾觀看次數區域集中於亞洲地區（67.6%），美洲次之（20.6%），兩者合計已逾88%，顯示使用者分布高度集中，而歐洲、大洋洲等地區占比偏低；雖觀看次數與時數呈現成長趨勢，惟整體推廣成效與擴展國際能見度之政策目標仍存有落差，且未進一步分析觀眾停留時間、互動行為、回訪率或區域別內容偏好，流於表面統計；亟待文化部檢討現行推播策略與節目內容設計，以提升TaiwanPlus之國際傳播效益，強化臺灣在國際上的話語權及能見度。

三、調查發現與調查意見二(3-1)



- 新聞編採權限集中，跨國團隊共識不足：
- TaiwanPlus作為我國對外傳播之公共媒體平臺，原應真實反映臺灣觀點並具備國際傳播力。
- 調查發現新聞編採決策權限高度集中於少數主管，尤其以外籍主管為主導，導致國內與國際新聞選題標準差異顯著；曾發生新聞焦點失準，影響平臺公信力與形象。
- TaiwanPlus新聞部各職位群之本國籍與外國籍人員占比落差甚大，核稿編輯群共7人，外籍與本國籍比例為6：1；記者群外籍與本籍比例為9：4；編輯臺外籍與本籍比例為0：7，攝影團隊外籍與本籍比例更達0：22。此一人力結構顯示TaiwanPlus聘用人才時，長期將英語能力置於首要條件，並偏好由外籍人員主導新聞製作與編審工作，導致臺灣新聞專業參與不足，亦加劇團隊間對新聞價值判斷之落差。

三、調查發現與調查意見二(3-2)



- **證人意見摘要：制度性失衡與本土聲音遭排除**

- 證人指出：

- ✓ 「TaiwanPlus離職率很高。114年年初到現在（114年3月底），我已知大概有10個人離職」、
- ✓ 「每天早上選稿主持會議的是住在紐西蘭的顧問，他沒有來過臺灣，也不會講中文、看不懂中文，會有其他3位關鍵人物提供選稿方向，總編輯會從這些內容中挑選。但是其中有2位沒有跑過新聞的經驗，第3位則是政治立場有點偏頗，沒有做到平衡報導」

三、調查發現與調查意見二(3-3)



- TaiwanPlus作為我國對外傳播之公共媒體平臺，新聞內容應真實反映臺灣觀點，並具備國際傳播力，惟查，TaiwanPlus新聞編採決策權限高度集中於少數主管，跨國團隊間共識不足，對於國內與國際新聞之選題標準差異顯著，亦曾發生新聞焦點失準之情形，影響平臺公信力與形象；又，主導新聞編採之外籍主管對臺灣社會脈絡掌握有限，與我國籍編採人員在新聞選題與處理方式上意見分歧，面對重大國際或本土事件時，常出現判斷標準不一之情形，且決策權限集中於外籍主管，此一組織架構凸顯TaiwanPlus已浮現編採失衡之風險。文化部允宜研議如何建立具臺灣視角之編輯架構與強化本土新聞專業參與，以提升確保新聞內容之在地性與國際傳播力。

四、調查發現與調查意見三(3-1)



- TaiwanPlus係以英語播報為主之國際傳播平臺，原應展現臺灣多元文化與語言特色。惟調查發現：
 - 有本國籍員工因「英語具臺灣腔調」而遭主管拒絕出現在鏡頭前播音；
 - 平臺播報人員涵蓋英、美、印、紐等多種口音，唯獨排除臺灣腔；未訂定公開透明之播報人員遴選標準，亦無語音評估或申訴機制；
 - 人事決策流於主觀判斷，不利公共資源合理運用與人才公平參與。

四、調查發現與調查意見三(3-2)



● 證人指出：

- ✓ 「離職員工曾因英文有臺灣口音而被禁止播音，即使具備新聞專業背景與英語能力，仍遭排除於鏡頭之外。」
- ✓ 「主管偏好由外籍人士或ABC出鏡，對臺灣人之口音存有偏見，導致本國籍人才難以取得播報機會。」
- ✓ 「TaiwanPlus目前播報人員已涵蓋多種外籍口音，唯獨未見臺灣腔調之播報者，顯示語音標準採選擇性容忍。」
- ✓ 「文化部未設語音政策指引，亦未建立監督機制，造成制度性排除與文化代表性缺口。」

四、調查發現與調查意見三(3-1)



- TaiwanPlus係以英語播報為主之國際傳播平臺，原應展現臺灣多元文化與語言特色，惟詢據本院證人表示，曾因具臺灣腔調之英語而遭主管拒絕出現在鏡頭前播音，顯見平臺內部對播報人員安排存有不合理情形；又，TaiwanPlus目前播報人員已涵蓋英國、美國、印度、紐西蘭等多種口音，然排除臺灣口音，不僅違背平臺「傳遞臺灣觀點」之初衷，亦有歧視本國籍人才之虞。文化部允應檢討TaiwanPlus播報人員選任標準，亟需建立多元包容之語音政策，並保障本國籍英語人才之合理參與權，以落實公共媒體之文化代表性與社會責任

- 一、調查意見，函請文化部研議妥處見復。
- 二、調查意見，函請審計部參考。



簡報結束

感謝聆聽



監察院

THE CONTROL YUAN

REPUBLIC OF CHINA (TAIWAN)