

大眾與政府在食安危機事件中的網路新聞媒體應用

楊承賢*

摘要

本研究以「劣質油品事件」為主題，透過深度訪談分析與比較大眾與政府在危機中對網路新聞的因應與行動。研究發現，雙方近用網路媒體的動機皆是為交流意見，大眾望能維護人民權益並督促政府解決危機；政府則欲回應公眾期望，傳達中立、正確的事件觀。其次，大眾的投書內容多為自身或組織之理念。然而，由於人民對此事件反彈聲浪過大，故政府僅能在新聞中道歉而難以澄清或框架事件，凸顯其喪失部分建構危機的能力。最後，雙方都認為未來應更重視新媒體，政府須即時掌握自主發聲之權，將真實的資訊以最快速度佈達給公眾，避免不必要恐慌。

關鍵詞：大眾、危機因應、政府、食品安全、網路新聞

*楊承賢為國立臺灣大學生物產業傳播暨發展學系研究生。聯絡方式：r07630001@ntu.edu.tw

壹、前言

食安事件乃是一公共危機，可能危害眾多利害關係人，並對經濟、政治等各社會層面造成衝擊，影響食品的聲譽與大眾的信任。當食安危機爆發時，往往會因為其與社會息息相關且影響面廣泛，引起媒體大幅報導，使閱聽眾能對該公共議題與脈絡有更多的認知與了解。然而，除了記者撰寫的報導外，新聞發佈的內容也涵蓋許多不同角色的聲音，如「大眾」可以透過投書或轉發消息發表其對危機的觀點與因應，而「政府」則會陳述其採取的管理與規範行動、發佈記者會等，呈現的意見與方式皆十分多元。

食安危機中，大眾與政府的看法與因應行動各有歧異。大眾認為政府應出面解釋事件始末、解除危機，並嚴懲不肖業者(莊秀文、林怡淑, 2015)，同時，大眾也會透過收集相關新聞資訊，盡可能地規避風險發生(Beck, 1992, 1999)；政府單位則會透過各式媒介管道詳述事件脈絡與危機因應措施，撫平社會不安的情緒(蘇蘅、陳憶寧, 2010)。可以發現，過往諸多文獻旨在分析非政府單位的大眾與政策施行者對食安事件的觀點與因應行動。但大眾與政府雙方在新聞報導中對危機之聲音則較少被討論，更缺乏分析與比較兩者間的差異，因此，本研究認為其有更多發展空間。

正因為食安事件對整體社會均有所影響，在新聞中的話語權非常需要轉換，不應只限於能近用媒體之專家、學者或政府等有權者，具高互動特質的網路新聞是最能達成此目標的媒介。隨著數位匯流發生，網路新聞的出現改變了舊媒體在內容產製中使用者與接收者間的關係，不再僅侷限於過去單向的資訊傳播，過往容易被忽略的大眾也更有機會透過網路發表自身想法(林照真, 2014; Barry & Doherty, 2017)。網路新聞讓食安危機的利害關係人能有更多媒體近用的管道，如：政府單位發佈新聞稿、民眾投書、轉發新聞並發表意見，或專家學者評論事件等，均是各角色透過網路新聞，使用不同觀點溝通、框架食安危機的方式。

在食安危機發生時，網路新聞是主要聚合大眾與政府觀點的橋樑。無論新舊媒介，政府、產業、各領域專家學者與消費者等，都會透過新聞發表其對社會議題的觀點(陳憶寧, 2018; Rutsaert, Pieniak, Regan, McConnon, Kuttschreuter, Loes, & Verbeke, 2014)。有鑒於網路的媒體涵蓋率不斷提

升，網路新聞能較傳統媒體更快速且廣泛地散播消息，重要性也日益增大。網路新聞提供了一個觀點交匯的平臺，使大眾與政府對食安危機的聲音能被更多人接收，進而可能影響閱聽眾觀點或應對事件的行動。因此，了解大眾及政府雙方在危機中如何透過網路新聞傳播觀點與因應非常重要，有其探討價值。

是故，本研究以 2014 年諸多食用油廠商違法使用黑心油的「劣質油品事件」為主題，分析食安事件中大眾與政府在網路新聞中對危機的觀點與因應，並進行分析與比較。過往分析新聞文本的研究多採內容分析法（如：陳思穎、吳宜蓁，2007；Frewer et al., 2013；Liu, Liu, Zhang, & Gao, 2015 等），然而，僅透過新聞文本，可能較難判斷新聞在傳遞與接收食安訊息的過程中，媒體使用者之動機與對議題之想法。因此，本研究不同於過往以文本為主，欲自「人」著手，以此為主要研究動機，透過訪談探討食安事件中大眾與政府使用網路新聞媒體的行動，分析不同角色在危機中的網路新聞應用，並進一步比較大眾與政府建構之網路新聞內容，以及其對未來危機因應之異同。

貳、文獻回顧

2014 年的劣質油品事件之起因為不肖業者使用品質較差的油品進行加工、販售，因而引起社會的恐慌與不滿。過往諸多文獻討論食安事件引發之危機，本研究將著重於探討「食安事件與危機傳播」及「食安事件與新聞應用」兩大部分，為後續的大眾與政府使用網路新聞媒體的分析奠定基礎。

一、食安事件與危機傳播

（一）危機定義與危機傳播

危機最基本的定義為「對組織或群體的威脅」，可能進一步影響聲譽、經濟，甚至造成利害關係人生命的威脅，故需要透過媒介傳播影響危機轉向好的發展方向（Allen & Caillouet, 1994; Benoit, 1997）。食安危機影響面向廣泛，一旦發生將使整體社會的公共利益受損，造成負面影響。在 2014

年爆發的劣質油品事件中，知名廠商被踢爆將回收油品精煉後進行混充，再將其販售給消費者，使社會大眾對食品安全擔憂的聲音大量出現，深怕劣質油品會對人體造成危害，增加罹病風險。該事件不僅重創社會對業者頂新集團以及政府的信賴，大眾也擔憂食安危機可能造成身體的負擔，或存有不可預知的副作用（周佳蓉、陳國勝，2010）。由此可見，食安危機對社會造成的傷害不容小覷，且事件爆發時亦亟需透過媒體傳播、建構事件，讓大眾有足夠的資訊了解危機、促使相關單位解決威脅，使媒體善盡維護公共利益與福祉的責任。

新聞是危機傳播中的主要媒介，具有讓各利害關係人「接收資訊」以及「進行觀點溝通」兩種主要的功能。首先，許多研究指出新聞有義務客觀地報導事件，讓閱聽眾了解事件真相，並提供相關議題主要知識與資訊以建構事件（邱玉蟬，2007；Juraitė, 2002; Leiss, 2004）。其次，新聞也是一個訊息匯流的平臺，不同社會角色都透過其進行資訊的交流與傳播，讓彼此意見交換（Boykoff & Boykoff, 2007; Rutsaert et al., 2014）。因此，在探討危機傳播議題時，新聞是首要、重要被探討的傳播管道，同時亦是最不可或缺的存在。本研究將著重於新聞的「觀點溝通」功能，以了解大眾與政府在危機中的聲音與行動。

欲使各事件關係人能快速掌握與交換消息，網路新聞是最主要能使公眾即時因應危機的媒介。網際網路於 2017 年起已躍升為臺灣涵蓋率最高之媒體，普及率日益興盛（臺北市媒體服務代理商協會，2018）。新舊媒體的聚合使能快速傳播資訊且有高互動性的網路新聞誕生，消息也能更加迅速且無疆界地傳散（林照真，2014；Barry & Doherty, 2017；O'reilly, 2007）。有鑒於此，本研究選擇以網路新聞，而非傳統舊媒體的報導切入，探討大眾和政府在危機中的媒體傳播與應用，使研究結果更具意義與未來發展性。

（二）食安危機傳播的角色與方向

在食安危機中，大眾與政府的聲音都應該被傳播與交匯。在與公眾息息相關的食安議題中，話語權非常需要被雙向建構（邱玉蟬、游絲涵，2016）。然而，在臺灣，媒體的雙向溝通功能很容易因長期缺乏對底層公眾的重視，

而僅剩上層單位單向的宣傳作用（黃浩榮，2003）。透過將危機資訊傳散的方向分類，可以將其概分為兩大類，包括從政府「由上至下」的政令或消息佈達，到大眾「由下至上」的意識或看法輸出。在公共危機中，若雙方能進行良好的溝通，將讓資訊更加開放、聲音多元（周桂田，2004）。大眾的聲音雖然容易被忽略，其如何透過新聞媒體或其它能傳散資訊的方式傳播卻有其重要性。衛生福利部（2016）即強調，食安危機中公民參與擴大有其必要性，啟動與利害關係人如大眾、民間單位等一同合作，期望未來能降低食安事件發生的機率。亦有研究指出，在食安新聞中融合不同事件關係人的聲音，交流彼此觀點，更能夠有效因應危機（邱玉蟬、游絲涵，2016）。是故，處於食安危機下的大眾與政府，其各自在新聞媒體中採取的因應與行動值得被關注，也是本研究亟欲探討的一大方向。

本研究預期將受訪者分為「大眾」，包括曾投書／未曾投書一般民眾、非政府組織（NGO），以及「政府單位」兩大類。進而分別進行訪談、分析與探討，使不同角色之事件相關人在食安危機中的因應與新聞傳播能因本研究而有更細緻與深入的了解。

二、食安事件與新聞應用

新聞媒體是一個能提供各領域利害關係人進行資訊交換的管道。當食安危機發生時，政府單位、非政府組織與大眾等都能透過新聞平臺進行資訊交流與傳播，是不可或缺的溝通管道。不同的社會角色會透過新聞媒體發聲，以形塑食安事件（吳宜蓁、李明穎，2017）。

（一）社會大眾在食安事件中的新聞應用

社會大眾在危機中是非常重要的利害關係人。臺灣民眾對食安風險與危機的感知與因應能力高，多會依其觀點採取相對因應（林宗弘、蕭新煌、許耿銘，2018），如劣質油品事件的爆發即出現眾多消費者不信任業者、不購買高風險食品，甚至出現「滅頂」的聲浪等（韓婷婷，2017年4月27日）。

除了針對事件本身採取應對，大眾亦會透過網路新聞發表其觀點與聲

音。許多食安新聞的來源為政府官員與食品安全領域之專家學者受訪時所做出的回應（陳思穎、吳宜蓁，2007；謝君蔚、徐美苓，2011），其中身為社會大眾，但具有相關背景的專家學者，所述的話語在建構食安危機信息發揮著關鍵作用，也將影響食品危機問題如何傳達給公眾（De Boer, McCarthy, Brennan, Kelly, & Ritson, 2005）。根據公眾涉入（public involvement）理論，應鼓勵公眾對公共事務的關心與參與，由大眾角度出發討論並謀求共識，以解決社會問題。因此，網路新聞於首頁多半也會開設投書專區，提供社會大眾媒體近用的管道。投稿的文章經審核後，普羅大眾也能透過新聞向社會發聲、建構事件，以此提升公眾對社會事件的參與。

儘管有線上管道能發表看法，非專業人士的公眾仍較少透過網路新聞媒介進行投書與評論。然而，由於食安事件具不可預測性，可能使真相不太直觀或透明，因此，該領域中有所鑽研之專家學者不一定會較一般大眾擁有更多對食安危機的專業知識（Callon, 1999）。同時，科學發展的不穩定性亦使食安的風險難完全被預期（Hansson, 2002）。是故，少數沒有相關研究經驗的社會大眾亦可能因其背景的相關性，累積出一套別於過往的框架，進一步藉由新聞媒體發揮其事件之影響力（吳宜蓁、李明穎，2017；Nucci, Cuite, & Hallman, 2006），對於公眾議題不再只是單向接收，反能影響專家學者、政府等階層（蔡旻霽、范玫芳，2014）。由此可見，普羅大眾對危機的意見與觀點仍可能有其價值或影響性，不應完全忽略，在食安議題中亦應被納入考量與討論。

另一方面，許多非政府組織則會利用新聞媒體倡議關心的理念與監督政府，針對事件做出因應並落實社會責任。如在本事件中，中華民國消費者文教基金會透過發佈新聞稿，批評食品安全衛生管理法失靈，方導致劣質油品事件的發生，亦針對此議題處理後續消費者的爭議；董氏基金會透過媒體指出政府的危機因應不當，造成人民反感，呼籲政府應有所作為（吳宜蓁、李明穎，2017；財團法人中華民國消費者文教基金會，2015年4月15日；許惠玉，2013年11月2日）。雖然非政府組織不如政府有實質威權或執法能力，其在危機中仍扮演重要角色，從其出發之角度與聲音也值

得被討論。

綜上所述，大眾的組成多樣性高，雖然多數不會選擇主動透過新聞媒體發聲，少數投書者仍可能仰賴其經驗與背景，透過網路新聞傳佈其對食安事件獨特的觀點和危機因應。除了對事件的投書與評論將資訊傳達給社會，非政府組織也會透過食安事件搭上建構所推廣議題的順風車，透過新聞媒體進行消息傳散，有效地讓更多人關心、重視發生的社會問題。

（二）政府在食安事件中的新聞應用

在食安危機中，社會大眾十分仰賴政府能監督與管理食品安全。政府在事件中能透過採取因應措施，加強與業者間的關係，進而增進消費者對食品供應的信心（Henson & Caswell, 1999；Henson & Traill, 1993）。其也能透過法規，利用權力對食安問題做出因應決策，進行危機管理與因應（邱玉蟬、游絲涵，2016；謝君蔚、徐美苓，2011）。當大眾對政府權威有所信賴，將信任上位者會把公眾利益置於首位考量。此外，陳憶寧（2014）曾以「核能」作為風險研究主題，指出當公眾對政府有較高的信任，會對公共危機議題有較低的風險感知。此與食安事件十分相似，反映多數民眾在危機中不具有專業科學知識，或缺乏快速掌握第一手危機消息的能力以做出適當判斷。是故，公眾有賴政府提供專業的資訊與評估，以獲取最大的公共利益。

不只危機的應對，許多文獻指出政府亦「由上至下」地在食安事件的危機傳播中扮演關鍵角色。如 Cook 等人（2004）、Liu 和 Horsley（2007）、Lupton（2005）皆認為，在危機中，政府多能透過新聞建構事件並與社會溝通，具有設定議題方向的能力，讓大眾信任其可信資訊。李明穎（2011）亦提出類似觀點，指出政府應在危機爆發最初即把握先機，透過媒體建構事件，並關心大眾、安撫情緒，為後續的事件發展鋪路。蘇蘅、陳憶寧（2010）則強調政府做為新聞消息來源時，在危機發生當下即應主動提供事件與因應的資訊，讓消息正確且快速傳播。可以發現，政府除了在新聞中強調事件發生後對危機的處理與補救措施外，亦會利用報導安撫社會情緒。透過新聞媒體，政府能將對事件的脈絡與其所做之檢調、因應措施等訊息傳散

給大眾，使閱聽眾更理解危機並感到安心（孫銘宗，2018）。綜上所述，政府如何透過新聞媒體傳達對食安危機的建構與因應，往往是人們關注且在意的焦點，有其深入討論之價值。

做為食安危機評估與管理最主要的角色，政府透過網路新聞媒體傳播的聲音與行動必定會與大眾不同。本研究期望透過分析，試圖比較食安事件爆發時，大眾與政府在網路新聞中的觀點與因應之差異，期望能回應研究問題：在食品安全的危機事件發生時，社會大眾以及政府在食安事件中的網路新聞應用各自有哪些行動與內容的發聲，並進一步比較與分析兩者的異同。

參、研究設計與方法

過往文獻在討論新聞媒體與食安危機傳播時，多半從文本著手分析（如：邱玉蟬、游絲涵，2016；陳思穎、吳宜蓁，2007；謝君蔚、徐美苓，2011等）。因此，本研究預期從不同角度與方法，更深入地從「人」切入，透過深度訪談的方式處理問題，且給予受訪者更自由的受試情境（Mason, 2002）。由於國內目前仍較少透過整合大眾與政府雙方觀點之深度訪談的研究，故本研究企圖透過此方式，進一步了解不同角色對劣質油品事件與食安危機的感受，深入探討其使用媒體的動機與想法，在問答與互動的過程中蒐集所需資訊（萬文隆，2004）。

本研究期望受訪者回應對 2014 年發生之劣質油品事件本身的觀點與採取之因應行動，以及在媒體的應用上有哪些行動與發聲資訊等研究問題。儘管受訪者需回憶並點出約莫五年前的事件與其媒體因應絕非易事，但仍挑選此風險事件做為研究主題，是因其相對是較為「完整」的風險事件。自事件的爆發開始即受到媒體大肆報導，歷經一連串廠商被檢驗出不合格的過程更受到大眾矚目，同時，事件影響範圍與牽涉利害關係人之廣。因此，本研究認為其是具有代表性的食品安全事件，故挑選之做為主題，著手進行訪談以回應研究問題。

一、研究參與者

在本研究中，將研究參與者分為「政府單位」與「社會大眾」兩大類。挑選的政府單位受訪個案為農業委員會（以下簡稱農委會）以及衛生福利部食品藥物管理署（以下簡稱食藥署）與劣質油品事件相關之官員與行政人員，大眾則包括曾投書與未投書之一般民眾、非政府組織，分析在事件爆發當下與之後的網路新聞媒體因應。從此方向挑選受訪者，能使受訪者和研究問題相關，個案也有足夠的深度與廣度資料回答研究問題，反映現實情況（Trainor & Graue, 2013）。

本研究透過訪談農委會及食藥署與事件相關的行政人員了解政府單位在媒體使用上的佈達與因應。選擇兩位農委會行政人員（代號分別為 G1 與 G2）同時進行訪談，以相互補足因年代稍嫌久遠而產生之記憶缺失部分，使獲取資訊更完整，另外，亦挑選食藥署的行政人員一名（代號 G3），彌補因工作內容與農委會相異而有不同的媒體使用情況與聲音，使政府單位的聲音更多元且具理論意義。所挑選之受訪對象均為當時直接或間接處理該事件的相關業務，或在該單位中為十分熟悉食安危機事件與應對者，並於 2013 至 2014 年事件爆發時即已於該單位服務，對於政府單位因應食安危機的流程十分熟悉。

而本研究中分類的社會大眾，旨在與政府做出區隔。雖然種類多元，包括未曾投書者、曾因此事件向媒體投書者，及針對事件做出行動，召開記者會並透過媒體發佈消息之非政府組織等，但仍將其定義為「非政府單位」。在受訪的大眾個案中，兩位為未曾投書者（代號分別為 P1 與 P2），有透過新媒體接收食安資訊的經驗與習慣，同時也曾經歷 2014 年的劣質油品事件並有採取相關行動以因應危機。此外，為對受訪者生活背景有基本了解，故優先挑選研究者已有初步認識的對象進行取樣。本研究亦訪談一位曾投書網路新聞者（代號為 P3），以傳達一般民眾在食安危機中不同的行動與聲音，其曾針對該食安危機向網路新聞媒體進行數篇文章的投稿並被刊登。另一方面，受訪之非政府組織代表為其董事長（代號為 N1），不僅對組織事務的處理十分有經驗，也能提供該單位在當時處理相關工作時的流程及媒體使用與報導之資訊。訪談自 2019 年 4 月至 6 月初，七名受訪者全數訪談完畢。

二、研究程序

在研究的準備階段中，研究者擬定訪談大綱、編製研究所需資料、訪談注意事項說明與訪談札記等表件，為訪談各項細節做準備，訪談者亦受過訓練且具有訪談經驗。訪談內容主要是以對劣質油品事件發生時影響到的生活、工作或心境上的轉折為出發，在訪談過程中導引受訪者能夠自由地表述自己想法、對事件之感受與當時的行為等，並進一步深入詢問本研究重點，關於其網路新聞媒體使用的經驗、相關之行動與危機因應，以及未來媒體運用的期許。

訪談前會先告知受訪者，如有不願回答的問題可以跳過不答或隨時終止研究，以保有受訪個案應有之權利。訪談由簡單的問題切入，慢慢帶入研究核心：事件爆發時與事件爆發後媒體使用的相關經驗，以讓受訪者能夠先熟悉基本問題後，有更多想法來回應主要的重心問題。採半結構式訪談方式，不一定照訪談大綱的順序進行訪談（Mason, 2002）。所有訪談均有錄音並經逐字整理，以便進行過錄分析，同時，在過程中研究者亦會透過觀察與速記以協助進行事後的資料分析與處理。

三、資料分析

本研究中資料的搜集與分析是並行的。在資料分析實際操作上，首先，將七名參與者的訪問錄音資料謄寫成逐字稿。其次，從中挑選重要片段並進行重點與概念摘要。接著，本研究將訪談逐字稿進行資料減縮，注意不同個案所做回應之異同以建立分析時所需概念。最後透過不斷閱讀訪談資料與觀察札記，在文本與概念之間來回比較，進行不同層次的詮釋分析。此部分的詮釋分析採用「思考單位」（thinking unit）的概念，先從本研究關心之問題著手聚焦，並進一步建立類目，加以組織形成主題，最終的分析是在過程中形成的。就進行順序而言，先自訪談大綱的提問來思考，參考受訪者基本資料與訪談記錄以掌握訪談脈絡與方向。之後再以「政府角度的聲音」、「大眾（非政府角度）的聲音」、「網路媒體使用」等為思考單位，進行概念與不同個案與發聲方向比較，形成本研究結果中顯現的各項主題。

肆、研究結果與討論

為回應不同角色對食安危機的因應，本研究收集七位在劣質油品事件中，具不同發聲角度與應用網路新聞媒體的大眾與政府單位。透過分析網路新聞媒體的使用投射大眾與政府的在危機中的想法和因應。以下呈現研究參與者從各自角度出發所敘述之觀點。

網路新聞媒體的使用，如接收資訊、發表對事件的觀點或發佈新聞稿等，不僅大眾與政府單位會有所差異，皆為非政府單位的一般民眾與非政府組織也有所不同。一般民眾大多僅能單向接受媒體餵養的資訊，或在自身社群網站上分享新聞或發表對事件的看法，只有極少數透過新聞媒體投書發表觀點。相反地，非政府組織及政府單位則握有較多媒體資源，在媒體運用上有更多的新聞發佈管道。除了針對事件召開記者會，亦會透過報章雜誌等平面媒體、發佈新聞稿，或利用官方網站佈達消息，發出組織的聲音以回應事件。非政府組織多在宣揚組織核心理念與價值，進而善盡監督政府的社會責任；政府單位則不同，多是透過媒體回應輿論，告知大眾其應對措施，試圖安撫社會情緒。

由此可見，在網路新聞媒體的使用上，不同角色能夠近用的程度、方式與內容各有異同，大眾與政府會因其欲向社會傳播之資訊不同，而出現十分多元的情況。本研究將其分為三個部分進行分析探討：

一、食安危機發生後，使用網路新聞媒體的動機

大眾在食安危機中多半仍為資訊傳播的接收者，其使用網路新聞的動機主要是收集危機相關資訊，以做為事件因應或降低風險的再發生。大眾會盡可能地規避自身發生風險（Beck, 1992, 1999），無論是被動地接受與依賴新聞資訊（受訪者 P2），或因事件與民生議題相關而採取積極、自發性地蒐集自己認為較可靠的網路新聞資訊以增加對危機的了解（受訪者 P1），兩者無不是期望能培養對事件的觀點，採取因應措施以減少損害。如受訪者 P2 即指出，其透過網路新聞的主要目的即是能快速、立即接收較為安全的產品資訊與品牌，並進行消費以吃得安心，而對被報導出有問題的廠商則會進行抵制。這與新聞報導公眾對事件採取「滅頂」行動喚醒大

眾意識，並期望降低未來危機的再發生能有所呼應（潘志偉，2015 年 12 月 11 日）。

此外，有少數大眾會因其背景的相關性，選擇向媒體投書發表自己的觀點。受訪者 P3 透過網路新聞投書發表觀點，目的在望能「經由傳述科學的證據，使政府參酌並妥善處理這樣的食品安全事件」。投書者期望能透過網路新聞特有的近用、互動性高與改變單向資訊傳播等特性，透過新媒體發表自身想法，將其對食安危機的意見或知識傳散，使其它利害關係人能從其投書的報導中接收到不同於記者的多元觀點，望能進一步影響政府對危機的決策行為。

另一方面，非政府組織在危機中也會使用網路新聞，其動機與曾投書的一般民眾較為相似。正因網路相較於傳統舊媒體而言，進入門檻明顯較低，也更能讓非媒體工作者近用媒體、創建內容以傳播資訊。故兩者都期望能透過網路媒體對社會進行自身價值觀或理念的宣導，進一步影響與教育社會大眾，以此為動機發佈網路新聞稿或投書。

對身為非政府單位的大眾而言，無論採取何種方式或態度應用網路新聞媒體，無不是期望能夠維護公眾全體的權益或進行發聲。除了避免在食安事件中發生不安全的情況或更大的危機之外，亦是為了讓事件在未來能不再發生，同時，也能進一步展現大眾對食安風險的關心，促使政府針對食安事件做出妥善應對以滿足民意。

政府單位使用網路新聞媒體的動機則與大眾明顯不同。政府透過新聞發聲，多半是為了回應民眾的投書，或對可能誤導大眾的報導做出回應，望能建構正確的事件框架，或用做政府的資訊佈達（受訪者 G1、G3）。政府利用網路媒體的動機多在立即給予大眾一個「最貼近真實」的答覆並嘗試建構事件，傳達真相並透過消息快速傳散以安撫社會因危機起伏的情緒，避免因不同立場的媒體大肆渲染、相互攻訐而造成資訊紊亂與誇大的現象。如衛福部、農委會、經濟部等政府單位的網站都因此特別成立黑心油品事件專區，對事件管理、政策和進程做出即時更新，以回應公眾對危機的擔憂。

二、食安危機發生後，使用網路新聞媒體發聲的資訊

雖然多數大眾較不會選擇投書新聞媒體，但未曾因食安事件投書的大眾並不代表其不關心社會或食品安全。有鑒於網路使用者會透過社群網站轉發資訊，將使消息因交換而流通地更加迅速（O'reilly, 2007），受訪者 P2 在食安危機時常瀏覽新聞報導，並透過現今愈趨發達的社群軟體（如 Line）轉發網路新聞資訊、傳散消息。儘管這樣的聲音可能不會成為網路新聞報導的一部份，但其分享的傳播速度或觸及人數並不一定會比投書新聞報導來的緩慢或稀少，社會大眾透過網路媒體「轉發資訊」，蘊含其欲傳達且信賴的價值觀，是現今大眾時常選擇的網路媒體發聲管道。

投書大眾與非政府組織的網路新聞內容除了論述其對危機的建構與詮釋，也會向大眾宣達自身觀點，並展現對政府在危機中的因應建議。曾因此事件投書的受訪者 P3 表示，由於自身為食品安全相關背景專業，因此十分講究科學證據，在投書中望能發揮其背景，透過科學給予政府適當的政策建議。另一方面，非政府組織選擇透過新聞稿或官方網站佈達組織核心理念，讓危機關係人能獲取資訊，並且給予上位者政策施行的建議，以此展現其社會責任。如受訪者 N1 則指出該組織重視大眾對產品資訊的教育，並期望教育消費者正確的觀念：

「我們自己會先去了解事情的原委是什麼，還有就是專家跟我們的釐清以後，然後我們就會去呼籲政府應該要做什麼事情、企業要做什麼事情、消費者要做什麼事情這樣，會在我們的新聞稿裡做呈現。」（受訪者 N1）

綜上所述，大眾「由下至上」所傳達的內容不僅隱含自身價值觀、需求或理念，更包括想對政府講的話。透過新聞報導的轉發與發佈稿件，大眾傳達從自身角度或職責對事件的觀點，影響或教育社會大眾以及事件關係人。此外，由於政府在危機中能運用公權力採取因應行動（邱玉蟬、游絲涵，2016；謝君蔚、徐美苓，2011；Henson & Caswell, 1999），必然會受到大眾的期待（莊秀文、林怡淑，2015）。因此，大眾會透過網路資訊分享、媒體投書或組織發佈新聞稿、舉辦記者會等管道，另一主要目的是期望透過網路快速傳播資訊的效果促使政府儘速採取行動，解決食安危機。

相反地，政府利用媒體做出回應的資訊則相對較為繁雜。主因為其須針對不同的非政府單位角色做出不同應對，藉此方能盡可能回應大眾需要

的資訊和答案，並透過報導讓事件不再持續延燒，安撫社會浮動、恐慌的氛圍。政府畢竟是一個龐雜巨大組織串聯起的單位，因此，在網路新聞媒體的使用上也相對被動，多半都只能針對事件在亡羊補牢後將訊息告知大眾，以報導安撫民眾情緒。

政府單位指出，大眾在網路上能自由發表其觀點並可能進而造成影響，使劣質油品事件最後早已過於「民粹化」（受訪者 G1），導致政府在網路新聞中失去完整建構事件的能力。除了因該案一審獲判無罪而由民間自主發起的「滅頂行動」、「秒買秒退」可以看出公眾因憤怒與不滿而自主性地發起反彈活動和聲浪（路懷宣，2015 年 12 月 14 日；潘志偉，2015 年 12 月 11 日），更出現嗜血的媒體與名嘴不斷強調油品來源自地溝、餿水油等（楊正海，2015 年 5 月 12 日），讓政府的澄清未被注意與信任，難以客觀地建構該危機。由於民眾對此食安危機反彈的聲浪實在太大，當時的上位者不斷被各式媒體形塑成罔顧人民健康、助長黑心廠商的惡質政府，根本沒辦法透過新聞澄清劣質油品事件相較於食品安全的威脅，更像是一起詐欺案件。

除此之外，政府對於該事件的後續因應雖不少，也積極解決事件，卻難以透過網路媒體報導危機最真實的情況。最後只能任由不實消息充斥媒介，而政府能做的只有透過媒體不斷地向社會道歉，如：「只能扛下所有責任」（受訪者 G1）、「只能說我們已經做了什麼什麼事情這樣子，我們已經都有改過向善，我們會好好管理。」（受訪者 G2）。可以發現，在該事件中，政府因為未能妥善利用最能及時傳播消息的網路媒體，而使其幾乎失去在網路新聞媒體中危機因應的話語主導權，讓事件持續惡化。當時許多真正對該議題有所鑽研的專家學者也不敢為政府單位背書，深怕自己成為眾矢之的。如受訪者 G1 指出：

「那時候你只有跟政府作對，講負面的，你才是正義。如果你只要講了行政單位的一個好話，人家就說你是御用學者、御用媒體，造成了寒蟬效應，所以很多的真的正派的學者不敢講話。你一講話你是拿了農委會多少錢、你是拿了衛福部多少錢，你是不是拿他很多計畫？然後就把你祖宗八代給你挖出來。」（G1）

在此事件中可以發現，政府「由上至下」所傳達的內容，多半是為了透過新聞媒體給大眾一個交代，但因為可能不熟悉網路媒體特性而錯失最初能掌握議題設定方向的能力，使報導內容只能是一再道歉，並宣稱其已經有所彌補。另外，政府會透過官網或新聞稿給予民眾較為正確且中性的消息，盡量不再激起社會不滿的情緒，內容包括現行規範、廠商檢驗、原物料收集資訊等。總之，政府在新聞報導中就是一個不斷「被挨打」卻只能傳遞道歉訊息，並儘可能地對民眾進行機會教育，向其傳遞未經新聞媒體自行加油添醋之資訊的角色。

三、網路新聞媒體使用的未來發展與改善

訪談過程中，無論是大眾與政府單位，都談到自己過去在此事件中對網路新聞媒體的使用有可以改進之處，且反思如何方為更理想的媒體使用方式與途徑。是故，本研究將此相關論述歸納至此部分，探討在未來，危機事件中的媒體使用與其發展。

一般民眾在媒體的使用上，隨著電腦、智慧型手機等載體與網際網路的出現，新媒體突破傳統媒體傳散消息的方式與管道，具互動性的溝通工具讓使用者得以享受更快速而無疆界的訊息交流。網路新聞在近幾年也有愈來愈多的閱聽眾（林照真，2013），相對年輕的受訪者 P1 即透過其做為資訊收集的媒介，受訪者 P2 也指出「如果不要傳遞假消息，其實用 Line 來傳遞的話算是蠻快的。」符合目前正持續發展的趨勢：社群網站不僅可以用以維繫情感，同時也是重要的資訊傳播管道。

非政府組織在事件後有所反思，認為事件發生當時，因過度仰賴電子媒體的採訪與新聞稿進行理念的宣導與發聲，反而錯過使用網路讓資訊快速傳播、提升曝光與聲量的機會。現在其在 Facebook 的操作與官方網站的新媒體操作上都期望未來能夠更靈活運用，發佈之新聞不要僅侷限於舊媒體才更能與大眾接軌。如受訪者 N1 即表示：

「在那時候跟現在來比的話，幾年前的那時候的網路的那個宣傳可能還不是那麼的蓬勃發展，所以媒體會對我們發的新聞稿、記者會很感興趣，可是現在的時空背景來講的話，我們在媒體宣傳這塊相對是比較弱的。我

們現在就是有直播這樣子，透過我們的臉書，可是臉書的操作上我們也沒有操作的很好，然後基本上我們是很被動的。」（受訪者 N1）

站在政府的角度，同樣認為媒體會愈來愈活潑，網路的力量是不容小覷的。隨著新媒體世代的來臨，網路新聞的使用只會使資訊流通更加快速與便利。如受訪者 G1 指出：

「在那個時候相對的一件事情，就是感覺到媒體跟網絡時代已經來臨。然後再加上就是說你如果不會利用所有能夠宣導的媒體，你未來在議題的操作上，你只有挨打的份，我們深深的了解。」（受訪者 G1）

政府單位從事件中有所感慨，認為媒體和名嘴對事件的渲染是非常可怕的，其深刻地了解到「不要再讓事件發酵」（受訪者 G1），事件甫發生時即必須儘速解決，網路新聞快速傳播消息的特性是非常值得利用的。又在處理食安危機事件時，政府單位應注意隨時透過媒體管道掌握自主發聲的權利，將真實資訊佈達給社會大眾，以避免不必要的紛擾和恐慌。

最後，政府建議亦可以與中立、知識含量較高的自發性媒體（如：食力）一同合作教育民眾，建立民眾對食品安全中法規與風險的認知，才能把政府的信任度、公信力再建立起來（受訪者 G3）。也冀望所有新聞報導在用詞上都應更加謹慎，使用誇大或血腥的用詞只會加劇大眾恐慌，進而造成社會對立，對事件只有百害而無一利。如何透過媒體提升大眾對事件的判斷能力，是未來可以努力的方向。

伍、結語

透過七位大眾與政府單位之分享，可以了解各角色在面對相同食安危機時，使用網路新聞媒體的動機、因應與反思。以下摘要本研究重要發現，指出未來可以研究的方向與課題，並列述本研究的限制。

一、研究的主要發現

從訪談中可以發現，食安危機中大眾與政府的聲音許多觀點是衝突的，然而，本研究認為，此為雙方對彼此不了解且缺乏有效溝通所致。因此，如何透過網路新聞媒體做為發聲管道與社會進行有效溝通與闢謠，即是應

當思考的一環。事實上，大眾與政府單位都希冀能讓危機不對社會造成重大傷害，兩者最終有著相同的目標。網路新聞媒體固然是最重要的平臺，提供雙方一個意見聚合之處，但如何妥善運用這樣讓彼此觀點聚合的機會，使事件能更為正確與完整地建構與傳播，透過有效溝通將隔閡化為無，進而使大眾能對食安危機有所認知並能採取因應，是非常必須的。

首先，在動機的部分，無論是否為政府單位，在使用上多是出自於欲將己身理念或觀點傳散給對方，透過溝通讓彼此能夠了解我方的想法和因應。大眾與政府使用網路新聞媒體的動機略有不同，大眾希望能維護人民權益，並督促政府解決食安危機；政府則回應大眾期望，並傳達較為中立、正確的事件觀。但無論如何，兩者皆是期望透過能即時並大幅傳散資訊的網路新聞媒體做為媒介，使理念快速傳播。

其次，大眾的投書內容，無非是對政府發表自身或組織的理念（受訪者 P3、N1），透過其背景、專長或應善盡之社會責任，由下至上反映民意（吳宜蓁、李明穎，2017）。透過網路新聞媒體，社會大眾將能更自由地進行內容創建與意見發聲，如在投書或報導中給予政府建議，望能造成影響而有更好的施政方向，或教育社會大眾食安事件的因應，讓社會大眾能夠對事件有更多認識。

然而，劣質油品事件中，與過往認為政府多半扮演著事件建構與溝通的重要角色（如 Cook et al., 2004；Liu & Horsley, 2007）有些不同。從與受訪者 G1、G2 的訪談中可知，社會大眾恐懼的聲音已經因為媒體大幅度地報導而出現民粹化的現象。有其立場的新聞、政治人物或名嘴對政府與事件的批判，在經過媒體渲染後引起大眾的共鳴，影響事件發展方向，最終迫使立法院重新修築食安法規以平息民怨與反彈的聲音。同時，政府單位也因並未在最初即建構事件樣貌，因而難以透過媒體澄清案件真相實為詐欺，只能順從民意簡單說明原委後不停致歉，並強調未來會改善，不再發生相似的食安危機。從這部分可以推斷，當新聞媒體不斷渲染事件，再加上政府未在最初即透過網路快速傳播正確資訊以因應危機，將可能使人民對政府的信任出現破裂，並使政府失去建構食安事件的能力，僅能任由事件被有明確立場的新聞、政治人物或名嘴等角色帶領發展風向。

政府單位指出，往後必須在第一時間透過網路媒體快速做出危機的建構，並佈達予社會大眾，方能框架真正的食安事件，讓事件不再發酵。因此，從政府角度切入，如何對社會傳達事件本身真實的情況與危機因應對策、如何形塑事件等資訊，都將攸關往後食安事件的走向 (Lupton, 2005)。是故，政府如何運用新媒介是在未來研究十分值得探討的部分。政府單位在最初即應發揮其各部門之專業，並且需能善用新興媒體，將其觀點以最正確無偏誤的方式立即傳達給社會大眾。

除此之外，許多受訪者均指出此次事件因恰逢選舉而使媒體炒作，事件延燒得更久 (受訪者 N1、G1、G2)。在臺灣，食安事件的發生或多或少會與政治因素有所相關，這也是過去在危機傳播理論中較少討論的部分。當危機的發生再加入其它外在變項時，其事件本身、因應與傳播等各層面同時也是可能有所變動的。可以推斷，影響食安事件走向的因素非常多元，在劣質油品事件中，雖然政府並未在第一時間發聲是使事件延燒的主要原因，但不可否認的是，政治等其他相關外在因素也是將食安事件推展至不同發展方向的可能要素之一，是食安危機研究中可以討論的一環。

最後，在媒體使用的未來發展與改善中，無論角色，多數受訪者均強調網路的興起與重要性對食安事件的因應會有所助益，是未來在使用上可以進行的趨勢，新媒體的力量不容忽視 (受訪者 P2、N1、G1、G3)。此結果與臺灣網路躍升為我國涵蓋率最高的媒體之數據很能相互詮釋 (臺北市媒體服務代理商協會，2018)。數位匯流下，網路新聞開始大量佔據閱聽眾的感官，成為資訊傳播的新興管道 (林照真，2011)。透過網際網路，無論是接收或投書網路新聞，抑或是發佈網路新聞稿以進行正確的危機資訊宣導，都能更快速地讓彼此的觀點得到交流。

二、研究限制與建議

本研究雖有多項重要發現，但也存在四項研究限制與未來可調適之方向。首先，由於本研究所搜集之樣本仍算偏少，可能未完全達飽和的情況 (Trainor & Graue, 2013)。因此，未來在研究樣本的採集上應更加注重增加，並且平衡不同聲音的利害關係人之數量，讓所提出之論述更利於分析

且更加完整。

其次，每位受訪者的經驗往往有其背景脈絡，此部分是難以完全透過訪談獲得的。本研究能透過訪談所得之資料呈現綜合性論述，並依研究問題擷取適合的訪談片段做描繪與分析，然而，更深入的決策過程與思考流程，或其各自思考之經驗和背景難以一一深入其內，此為訪談方式必會存在的缺失。

此外，本研究雖然已透過觀察與訪談札記，企圖提升研究者對議題與研究對象所做之陳述的敏感度、注意受訪者在訪談中所隱含的語意，以提升訪談資料的品質，望能進而豐富資料分析的理論意涵。然而，這樣的方式仍有其限制，且單使用訪談獲取受訪者資料可能出現其敘述能力或因時間久遠而記憶扭曲等問題。

最後，劣質油品事件為一經媒體與名嘴渲染後，使事件演變為嚴重且導致社會恐慌的事件，但各媒體如此進行背後的成因在本研究中並未討論。建議未來從事食安危機研究時，也能將其它外在因素加入，思考食安事件受到其它因素影響而如滾雪球般愈演愈烈時，各相關角色能夠如何因應危機。

本研究預期建立食安危機中，大眾與政府在事件中針對網路新聞媒體所進行之策略，並將結果提供給閱聽眾，成為其在面對食品安全相關資訊時之建議，協助公眾理解各相關角色如何應對危機；亦期盼政府或相關監管單位在未來亦能透過本研究的結果，做為網路新聞媒體使用的方向或對策。未來研究除了可從本研究所提出的一些現象中界定適合的變項以進行量化驗證之外，也能夠進一步釐清在食安事件爆發後，大眾與政府之間如何透過網路新聞媒體更有效地溝通與因應危機。

參考文獻

- 吳宜蓁、李明穎（2017）。〈公眾框架與科學民主化之實踐：餿水油事件的新聞內容分析〉，《傳播文化》，16：66-103。
- 李明穎（2011）。〈科技民主化的風險溝通：從毒奶粉事件看網路公眾對科技風險的理解〉，《傳播與社會學刊》，15：161-185。
- 周佳蓉、陳國勝（2010）。〈民眾對食品添加物的認知，知覺風險及風險減輕策略研究〉，《休閒保健期刊》，3：115-126。
- 周桂田（2004）。〈獨大的科學與隱沒（默）的社會理性之對話：在地公眾、科學專家與國家的風險文化探討〉，《臺灣社會研究季刊》，56：1-64。
- 林宗弘、蕭新煌、許耿銘（2018）。〈邁向世界風險社會？臺灣民眾的社會資本，風險感知與風險因應行為〉，《調查研究：方法與應用》，40：127-166。
- 林照真（2014）。〈聚合對傳統報紙轉型的衝擊：《紐約時報》與《衛報》的比較研究〉，《新聞學研究》，120：1-45。
- 林照真（2013）。〈為什麼聚合？有關台灣電視新聞轉借新媒體訊息之現象分析與批判〉，《中華傳播學刊》，23：3-40。
- 林照真（2011）。《數位新聞學與數位新聞產業發展關聯性研究：舊媒體、新媒體、新新媒體之聚合效應如何影響當代新聞、市場與民主》。（行政院國家科學委員會專題研究計畫，NSC 100-2410-H-009-035）。台北市：行政院國家科學委員會。
- 邱玉蟬（2007）。〈醫病形象的媒體建構：醫療糾紛抬棺抗議新聞分析〉，《新聞學研究》，93：41-81。
- 邱玉蟬、游絲涵（2016）。〈食品安全事件的風險建構與溝通：新聞媒體 VS.政府〉，《中華傳播學刊》，30：179-220。
- 孫銘宗（2018）。〈官民共治之食品安全管制〉，《臺灣醫學》，22（5）：501-507。
- 財團法人中華民國消費者文教基金會（2015年4月15日）。〈向黑心油業者提團訟，消基會求償逾億元！〉。財團法人中華民國消費者文教

基金會官網新聞。取自

https://www.consumers.org.tw/contents/events_ct?id=501&page=1

莊秀文、林怡淑（2015）。〈食品安全：事件觀、系統觀〉，《臺灣公共衛生雜誌》，34（5）：548-556。

許惠玉（2013年11月2日）。〈消費者知的權利：食用油應標明主成分百分比〉，《自由時報》。取自

<https://nutri.jtf.org.tw/index.php?idd=1&aid=50&bid=386&cid=2609>

陳思穎、吳宜蓁（2007）。〈食品污染新聞報導內容與品質之研究：以2005年「戴奧辛鴨蛋」與「孔雀石綠石斑魚」為例〉，《臺灣公共衛生雜誌》，26（1）：49-57。

陳憶寧（2018）。〈傳統媒體與社群媒體上呈現的食安危機比較：頂新餿水油事件的個案研究〉，《傳播與社會學刊》，45：47-89。

陳憶寧（2014）。〈福島危機中台灣民眾對核能的風險感知與態度：政黨傾向，核能知識，信任與科學傳播的角色〉，《中華傳播學刊》，26：223-265。

黃浩榮（2003）。〈風險社會下的大眾媒體：公共新聞學作為重構策略〉，《國家發展研究》，3：99-147。

楊正海（2015年5月12日）。〈頂新劣油案檢辯大門法互有勝場〉，《聯合新聞網》。取自

<https://web.archive.org/web/20150610183828/http://udn.com/news/story/7321/897268>

萬文隆（2004）。〈深度訪談在質性研究中的應用〉，《生活科技教育月刊》，37（4）：17-23。

衛生福利部（2016）。《2016-2020 食品安全政策白皮書》。台北市：衛生福利部。

路懷宣（2015年12月14日）。〈什麼是「秒買秒退」？你搞懂了嗎？〉，《蘋果日報》。取自

<https://tw.news.appledaily.com/forum/realtime/20151214/752801/>

臺北市媒體服務代理商協會 (2018)。《2018 媒體白皮書》。臺北：臺北市媒體服務代理商協會。

潘志偉 (2015 年 12 月 11 日)。〈滅頂秒買秒退林鳳營好市多換他品牌〉，《蘋果日報》。取自

<https://tw.news.appledaily.com/life/realtime/20151211/751098/>

蔡旻霏、范玫芳 (2014)。〈科學民主化與水資源開發爭議：高屏大湖之個案研究〉，《臺灣民主季刊》，11 (1)：1-40。

謝君蔚、徐美苓 (2011)。〈媒體再現科技發展與風險的框架與演變：以基因改造食品新聞為例〉，《中華傳播學刊》，20：143-179。

韓婷婷 (2017 年 4 月 27 日)。〈味全油品案定讞事件總回顧〉，《中央社》。取自

<https://tw.news.yahoo.com/味全油品案定讞-事件總回顧-093251535.html>

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。

Allen, M. W., & Caillouet, R. H. (1994). Legitimation endeavors: Impression management strategies used by an organization in crisis. *Communications Monographs*, 61(1), 44-62.

Barry, M., & Doherty, G. (2017). What we talk about when we talk about interactivity: Empowerment in public discourse. *New Media & Society*, 19(7), 1052-1071.

Beck, U. (1999). *World risk society*. Cambridge: Polity.

Beck, U. (1992). *Risk society: Towards a new modernity*. London: Sage.

Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186.

Boykoff, M. T., & Boykoff, J. M. (2007). Climate change and journalistic norms: A case-study of US mass-media coverage. *Geoforum*, 38(6), 1190-1204.

Callon, M. (1999). The role of lay people in the production and dissemination of scientific knowledge. *Science, Technology and Society*, 4(1), 81-94.

- Cook, G., Pieri, E., & Robbins, P. T. (2004). The scientists think and the public feels: Expert perceptions of the discourse of GM food. *Discourse & Society, 15*(4), 433-449.
- De Boer, M., McCarthy, M., Brennan, M., Kelly, A. L., & Ritson, C. (2005). Public understanding of food risk issues and food risk messages on the island of Ireland: The views of food safety experts. *Journal of Food Safety, 25*(4), 241-265.
- Frewer, L. J., van der Lans, I. A., Fischer, A. R., Reinders, M. J., Menozzi, D., Zhang, X., van der Berg, I., Karin L. & Zimmermann, K. L. (2013). Public perceptions of agri-food applications of genetic modification: A systematic review and meta-analysis. *Trends in Food Science & Technology, 30*(2), 142-152.
- Hansson, O. (2002). Uncertainties in the knowledge society. In A.D Paul, & F. Dominique (Eds.). *International social science journal, special issue: The knowledge society*, (pp. 39-46.) Oxford: Blackwell.
- Henson, S. & Traill, B. (1993). The demand for food safety: Market imperfections and the role of government. *Food Policy, 18*(2), 152-162.
- Henson, S. & Caswell, J. (1999). Food safety regulation: An overview of contemporary issues. *Food Policy, 24*(6), 589-603.
- Juraitė, K. (2002). Construction of public opinion on environmental issues in the media. *Sociologija Mintis ir Veiksmas, 10*(2), 90-99.
- Leiss, W. (2004). Effective risk communication practice. *Toxicology Letters, 149*, 399-404.
- Liu, B. F., & Horsley, J. S. (2007). The government communication decision wheel: Toward a public relations model for the public sector. *Journal of Public Relations Research, 19*, 377-393.
- Liu, Y., Liu, F., Zhang, J., & Gao, J. (2015). Insights into the nature of food safety issues in Beijing through content analysis of an Internet database of food safety incidents in China. *Food Control, 51*, 206-211.

- Lupton, D. A. (2005). Lay discourses and beliefs related to food risks: An Australian perspective. *Sociology of Health & Illness*, 27(4), 448-467.
- Mason, J. (2002). *Qualitative researching* (2nd). London: Sage.
- Nucci, M. L., Cuite, L. C., & Hallman, L. W., (2006). When good food goes bad television network news and the spinach recall of 2006. *Science Communication*, 31(2), 238-265.
- O'reilly, T. (2007). What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software. *Communications & Strategies*, 1, 17-37.
- Rutsaert, P., Pieniak, Z., Regan, Á., McConnon, Á., Kuttschreuter, M., Lores, M., & Verbeke, W. (2014). Social media as a useful tool in food risk and benefit communication? A strategic orientation approach. *Food Policy*, 46, 84-93.
- Trainor, A., & Graue, E. (Eds.). (2013). *Reviewing qualitative research in the social sciences*. New York, NY: Routledge.

Public and Government Appliance on Online News in Food Safety Crisis

Cheng-Xian Yang

Abstract

Based on the “Gutter Oil Incident”, this research analyzes and compares the online news response and behavior of the public and government by depth interview. The study finds that the motivation for both the public and government to use online media is to exchange their opinions. The public hopes to protect the public interest and urge the government to resolve the crisis; the government wants to respond to public expectations and convey a neutral and correct view of events. Also, most of the public's submissions are about self or organizational ideas. However, for the reason that people are too dissatisfied with this incident, the government can only apologize in the news but hard to clarify or frame the incident. The government lost the ability to construct a crisis. Finally, the public and government deem that more attention should be paid to the new media in the future. The government must immediately grasp the right to speak independently and deliver real information to the public as soon as possible to avoid unnecessary panic.

keywords: public, crisis response, government, food safety, online news