

摘要

當今台灣，言論自由開放，每一位公民在不違背善良風俗及社會秩序相關法令之情況下，皆可自由表達己見。較為積極者，透過「民眾投訴」的方式接近使用媒體取得發聲權。但也因為如此開放的言論自由，漸漸形成一種「爆料文化」。「民眾投訴」為大眾媒體開放給社會大眾的一種申訴與意見管道，而這樣的管道，可視為媒體在擁有第四權的同時，亦為社會盡一份責任與服務。

閱聽大眾常常看到許多電視媒體以邀稿之形式，請記者、名嘴、學者對民眾「開講」。在這樣的媒體教育下，長期以來對於受眾觀念嚴重影響，閱聽人也以「民眾投訴」的方式提供消息給媒體，至於其正確性，則一概不負責。此時媒體之守門人機制就變得相當重要，若稍有閃失，不僅喪失應盡的社會責任，嚴重者則會造成社會亂象。

投訴者也許無法用文字精準的表達自己想要投訴的事件，但是透過報社的申訴管道，經過查證、採訪、產製成新聞內容、發行後，可以幫助民眾更有效的發聲。在本研究中，首先釐清「民眾投訴之新聞」與「一般新聞」差異之處，並給予定義。再針對民眾投訴之新聞的處理與篩選流程進行深入解釋探討。

本研究透過比較《自由時報》與《蘋果日報》兩家報紙，以內容分析法的方式針對民眾投訴之新聞進行量化分析。研究目的在於分析民眾投訴之新聞內容現況，了解報社是如何處理民眾投訴之新聞，其是否有特定重視的地區或屬性。

在本研究的結論中，特別針對民眾投訴之新聞版面配置差異、台灣各地民眾投訴之類型概況，進行陳述，研究結果發現民眾投訴之新聞類型以「地方新聞」與「消費新聞」為主，並且其新聞報導地點，《自由時報》較注重「中彰投」地區；《蘋果日報》則重北輕南，造成此一情形，與其報社內部政策、地方民情、主管思維皆有相當大的關連性。

另外，本研究經由深度訪談充實量化後之完整性。可幫助社會大眾在未來遇到欲投訴事件時，做為參考性指標。同時希望透過本研究全面性的統整出台灣報社對於民眾投訴之新聞內部的篩選機制模式。提供報社與民眾雙方，達最快的投訴效益，解決問題。此亦為一種媒體之社會責任與服務。

關鍵詞:內容分析法、民眾投訴、深度訪談法、爆料