

第一章 緒論

第一節、研究背景

當今的台灣，每一位公民在不違背善良風俗及社會秩序之情況下，皆可自由表達己見。透過「民眾投訴」的方式，接近使用媒體。但也因為如此開放的言論自由，漸漸產生「民眾投訴之新聞」出現。新聞以民眾為消息來源，轉變新聞角度，試圖以社會百態的新聞內容貼近大眾生活（王怡文，2008）。此外，媒體多以「代表公眾」角色從事監督，在監督的層級與直接程度，都有不錯的表現（王毓莉，2009）。

閱聽大眾常常看到許多電視媒體或以邀稿之形式，請記者、名嘴、學者對民眾「開講」。掌握第四權的媒體帶頭爆料投訴，揭露政府官員貪污、私生活、陋習等。這顯然已經是一種不可忽略的聲音與趨勢（蔡蕙如，2007）。

然而投訴之內容可信度與否，談話性節目主持人曾公開在節目中提到「爆料只要十件對一件，就成功了。」（蔡蕙如，2007）。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。

「守門人」其定義為與組織外部環境接觸與互動的組織內部成員，通常是主管階層，守門人活動於組織邊界，協助組織進行邊界連結活動，主要目的克服組織與環境之間的溝通障礙，對組織的發展方向與環境調適有重要影響（Tushman & Katz, 1980；Katz & Tushman, 1997；Lau, Razzaque & Ong, 2003）。

新聞報導希望呈現「事實」的基本倫理，並未因為時代的變化而改變，反而是加強並且反思了對於呈現「真實」方法與態度，在台灣脈絡下的「爆料新聞」卻是反其道而行，「真實」以不再重要（蔡蕙如，2007）。因此，民眾投訴之內容，是媒體在社會責任與服務中，極需迫切被關注的議題。

過去在記者執行工作的當下，記者必需仰賴自己累積的人脈和新聞敏銳度去發現事件，回報給主管，再繼續追蹤。此種發掘的過程對媒體而言是相當費時費心力的，隨著「民眾投訴」的崛起，記者的消息來源多了一條來自民間的管道，或許民眾投訴之事件為自己過於私人，或是小鄉鎮之件事，但透過篩選和查證的過程，不免可以產製出更多「優質新聞」。

近年來「民眾投訴」在台灣漸漸掀起風潮，當遇到自己無法解決甚至尋求一般法律管道也無法解決的事件時，民眾便會轉而向媒體投訴，在投訴的當中不乏過度情緒用詞，或是挾怨報復，此時，媒體的守門人篩選投訴新聞之標準，變得非常重要，在面對不定時不定量的民眾投訴，媒體如何決定要或不要繼續追蹤報導，在處理的第一線守門人是需要相當積年累月的經驗和歷練，才能在第一時間做最明智的決定，節省媒體自身資源以達最好之效率。



第二節、研究動機與目的

壹、研究動機

民眾的投訴對報社而言，已經成為相當重要的消息來源之一，例如：店家服務品質不佳，產品有瑕疵、學校與補習班勾結斂財、公共工程品質惡劣，質疑政府施政經費相關問題、提供報紙內容或版面建議，皆屬於民眾投訴中較為實際並有建設性的消息來源。

然而，在眾多的民眾投訴中，是否有特定之新聞種類較容易受到媒體們的信賴，並且讓其出現於報導版面。媒體是否有特別重視之區域、類型、議題，並且媒體們如何篩選、產製民眾投訴之新聞。

本研究在現今台灣眾多媒體中，選擇報紙為分析對象，主要原因除了報紙新聞樣本容易保存外，由於報紙此媒介的即時性相較於電子媒體較低，因此報紙會將民眾投訴之新聞製作成專欄或專題形式，報導內容也較詳盡，閱聽大眾也較容易解讀，不會因為時效性而被斷章取義，亦或無法呈現事件的一體兩面。

因此，在報社人員收到民眾投訴後，將資料做最基本的過濾和整理，並上傳到報社內部的投訴系統後，有多少讀者投訴之事件是被關注。報社守門人眼裡，哪些事件是被認為有新聞價值可以進一步追蹤採訪。因此，本研究想從中了解報社對於民眾投訴新聞的處理模式是否有通則模式可循。

貳、研究目的

一、分析現況

本研究目的在探討現今台灣不同報社對於民眾投訴之新聞，框架有無顯著差異。而這樣的報導框架差異與報社本身有無直接關連性。再者，報導屬性的分配，有無達到所謂比例公平原則，亦或對於特殊類型事件有無偏頗框架、加強報導之嫌。影響大眾對外在社會的誤解與認知。

本研究可幫助社會大眾在未來遇到想要投訴之事件時，做為一個指標參考。日後在面對不同屬性之事件，可以清楚選擇投訴不同的報社，以達最快的投訴效益，解決問題。就報社而言，此亦為一種媒體之社會責任與服務。

二、民眾投訴之新聞的模式建構與整理

本研究另一目的在於，希望能夠以圖像式建構，整理出一套完整並全面性的台灣民眾投訴之新聞內容處理模式。透過模式的建立，可以提供報社與民眾之間互相了解，對於民眾投訴此一發聲管道可以進而建製出更完善的配套措施。希望可以透過本研究之內容分析與探討促使台灣民眾投訴之新聞處理更加完善。

參、研究問題

依據前述研究目的，本研究之研究問題如下：

- 一、民眾投訴之新聞，《自由時報》與《蘋果日報》報導概況為何？
- 二、在民眾投訴之新聞中，《自由時報》與《蘋果日報》民眾投訴之新聞地點、類型、新聞內容與框架為何？各變項之間是否有顯著差異？
- 三、在民眾投訴之新聞中，《自由時報》與《蘋果日報》民眾投訴之新聞處理模式為何？

