

第五章 研究結論與建議

第一節 民眾投訴之新聞探討總結

壹、現今民眾投訴之概況

民眾投訴之新聞在台灣目前呈現逐漸成長之趨勢，當民眾遇到不滿的事件時，會使用「我要跟蘋果講」、「我要去爆料」等情緒用詞，由此可見台灣媒體近用此部分，相較於過去單一接收媒體訊息的模式，可說已有相當進步之情況。

其實早在《蘋果日報》來台之前，《自由時報》就有接受民眾投訴此一管道，只是沒有刻意宣傳造勢讓讀者知道。一直到《蘋果日報》打著「最親民的報紙」口號進軍台灣後，《自由時報》針對此一部分才跟進加強宣傳，也從此刻開始，形成現今《自由時報》與《蘋果日報》民眾投訴之新聞相互競爭的局面。

有別於過去，民眾不再認為媒體是遙不可及，甚至有時更自以為可以掌握媒體的思維；相同的，媒體也懂得經營民眾投訴此一管道作為營運之工具及手段，抓住閱聽人的向心力。

當一般民眾，遭受不合理的對待時，又無法透過一般法律的程序紓解心中之不滿，投訴給媒體，對投訴者本身得到心理上的舒解，並開通了一條「可能」解決問題的方式；對媒體而言則是獲得較為親民之新聞消息。透過此類型媒體近用之磨合，開創出民眾投訴此一管道互惠雙贏局面。

但美中不足的是，任何媒體深受到版面或是時間的限制，因此無法一一處理每一位民眾的投訴，也無法有足夠的人力應付來自全台灣排山倒海的投訴案件，對報社而言若要專注成立專案小組處理全部的投訴案件，實在太傷人力與資金，對電視媒體而言，由於頻道稀有更是如此，面對閱報率、收視率之壓力，媒體業者必需建構一套嚴格並且有效率的篩選機制，因應龐大的民眾投訴。

這樣的篩選機制對民眾而言，並無太大的保障，因為此投訴管道，並非有責任必須為民服務、解決問題。因此民眾投訴對一般民眾而言往往淪為一種情緒的宣洩、無止盡之謾罵，並且在遇到報社不予處理時，更會激動的認為報社不負責任，但是開放此一管道並無明文條例其責任何在。

但是就另一面向觀之，民眾投訴此一管道對民眾而言，是最省錢的投訴方式，《自由時報》與《蘋果日報》都有提供民眾投訴之免付費電話，只要利用公共電話不用投錢也可直接撥打，因此往往民眾在投訴的「忠誠度」，也是報社挑戰之重點。

許多民眾在事件發生後，會立刻撥打給所有有設立投訴管道之媒體，讓媒體自行去競爭，對民眾來說，是以散彈打鳥之形式；對媒體而言卻是一個高成本低利潤的工作，面對這樣的民眾投訴，可能會喪失獨家，更可能因為證據不足之情況下，浪費人力與金錢，甚至漏了別的更重要的新聞，這也是民眾投訴之新聞僅以專欄形式呈現，多半新聞還是由記者去發掘的主因。

對報社而言每日出刊之版面為最大的限制，在篩選投訴時，必須以「新聞價值」為最高考量，一旦經由守門人認定無新聞價值者，要刊登上報紙版面，實在極為困難。對廣大的閱聽眾而言，與他非親身相關之事件，其興趣有限。

因此報社在篩選的同時，必須考量到，此報導對於廣大之民眾有無幫助以及可讀性，並且此一報導見報後是否會傷害、剝奪到另一族群或商家之權益，由此可見若說民眾投訴之管道可以有效拉攏一般民眾的心，也只是針對少數民眾，對廣大民眾而言，真正遇到事件發生時，要能實際解決問題，通常還是必須尋求相關單位或是法律途徑。畢竟以報社的立場，只能協助報導讓大眾知道，而無法介入解決問題。

民眾投訴要達到雙贏的局面為相當難達成的目標，在雙方彼此沒有絕對責任制的情況下，皆以自身利益為對高指導原則，往往會喪失其本身的美意。民眾投訴此一管道開放之目的，在於讓大眾更能接近使用媒體，透過一般民眾為消息來源，希望可以更貼近民意，了解民眾需求，民眾除了尋求一般法律途徑外，多了一個可以主持公平、正義的申訴管道。開創更多元的聲音，凝聚更多力量。

因此本研究認為民眾與報社之間必須建立一個更明確的責任制度，才可以相互保障，取得對方信任，這樣更可以在最短時間內完成篩選，處理更多投訴案件，使其露出於報紙版面。

貳、現今民眾投訴之新聞內容概況

目前台灣有提供免費為民眾處理投訴之新聞報社，僅《自由時報》與《蘋果日報》兩家報社，因此在民眾投訴之新聞方面，顯然由這兩家報社相互競爭較為激烈，而這兩家報社，不僅針對民眾投訴之新聞相互較勁意味濃厚，在整體閱報率方面，兩報也每日相互比較誰為龍頭。在市場競爭激烈的情況下，兩家報社針對民眾投訴之處理方式，也有相當顯著之不同，試圖以自己社方之風格，利用處理民眾投訴此一工具拉攏閱聽眾，根據本研究結果可以總結得到下列幾個現象：

一、民眾投訴之新聞版面配置差異

在民眾投訴之新聞版面配置方面，《自由時報》是以當地的投訴案件主要提供給當地的民眾閱讀之方式，因此以地方性做為區分，將各地方民眾投訴之新聞

放置各地方版面，分別為北縣市、北部、中部、南部四種版本，此一作法對報社而言可以以最小的版面提供作好的服務；反之，《蘋果日報》不分地方皆採用同一版本，其版面容易被限制住，而造成大多數新聞報導地點為大地方之新聞，針對小鄉鎮則無法提供完善之服務。

總體而言，民眾投訴之新聞對社方來說並非佔相當大之比例，以《自由時報》各地方版面而言，多半只有一到兩則，甚至沒有配圖；《蘋果日報》方面每日平均兩到三則，每則均有配圖，但相較於其他種類新聞，其篇幅仍相當小。從兩報在版面配置手法中可知，報社對於民眾投訴之新聞重視程度有限。

二、新聞類型以「地方新聞」與「消費新聞」為主

探討不同報社對於民眾投訴類型異同，有助於民眾在未來遇到想要投訴之事件時，有效選擇與自己想要投訴案件相同性質之報社，根據本研究結果顯示，《自由時報》針對地方生活相關新聞較為重視，其中又針對公共設施相關問題，例如：路見不平、公共設施老舊、環境髒亂，相關投訴為主。《自由時報》除了為民眾報導此類相關議題之外。通常會有對話小方塊告知廣大民眾，在未來遇到相關問題時，應該向何種單位申訴，可以達到最高處理效益。

因此《自由時報》對於民眾投訴方面，較為重視大眾化的相關議題，針對較為個人、私人的糾紛，通常在守門人篩選的過程中，容易被刪除，主要原因為《自由時報》認為私人糾紛之問題，例如：保險業務個人糾紛、買賣爭執、私人金錢糾紛。此類型之案件除了查證困難性高以外，對於大多數的人可能沒有太大實質的幫助，並且這些較為私人的糾紛，民眾皆可以透過有關單位去直接處理事件本身，而無須透過社方來報導強化讀者印象，即便社方願意報導，對事件本身也無法做審判的動作。

《蘋果日報》方面則有不一樣的見解，根據本研究顯示《蘋果日報》較重視消費相關糾紛，最常見的為產品或食品有瑕疵或是破損，《蘋果日報》都會清楚的報導，在圖片配置方面雖然都有經過特殊處理，例如：馬賽克、柔焦後製處理商標，但仍然可以讓讀者知道是何種產品，此種手法，提供給閱聽大眾對某種產品有所警戒。

針對較為私人的投訴糾紛，《蘋果日報》也擅長利用化名呈現事件，讓閱聽大眾在不知道當事人真實身分的情況下，滿足閱聽大眾的窺視慾望，其內容可能是個人的金錢糾紛亦或是感情糾紛，此一報導類型的功能在於，除了讓閱聽大眾有所警惕，同時能提供大眾了解，在台灣社會上的某一角落發生了這樣的一個小故事。

總體論之，透過民眾投訴之報導類型可以了解，《自由時報》在民眾投訴方面較注重與大眾相關的公共性議題，其次則為具有警惕教育性的相關議題；《蘋果日報》在民眾投訴方面較注重消費相關議題，其次則為小語大意的社會小故事，提供閱聽大眾新奇特殊的視覺刺激。

三、報導地點《蘋果日報》重北輕南

針對民眾投訴之新聞報導地點，《自由時報》多以台中、彰化、南投地區較多，主要原因為《自由時報》中部中心主管比較認真，通常未等新聞連絡人連絡，自己會親自到前線搜尋報社內部系統，直接處理有關該地方的民眾投訴。

由於《自由時報》處理民眾投訴之新聞時，採用中央分派給地方制度，而非唯一中央全程處理，因此，各地方在接收民眾投訴後，其報導追蹤與否，是由各地方主管裁決，因而造成《自由時報》報導地點多以中彰投為主，此一情況。

《自由時報》基本上是首先處理各地方的一般新聞，行有餘力才會進一步處理民眾投訴之新聞，如果排除社內主管之相關因素，就台灣而言，由於相關政府、中央單位都在北部，因此，北部的一般新聞相對於南部或中部一定較多。

根據《自由時報》的新聞處理原則，先處理一般新聞，再處理民眾投訴之案件，在這樣的情況下，北部之記者其每日要處理的新聞總數量，會相對的比其他地區多，而中彰投地區之記者則比較有多餘的空間可以去處理民眾投訴，因此其產量相對較大。

另外一種原因為，中彰投地區民眾，因為投訴案件處理效率較高，產生牽引作用，在一傳十傳百的情況下，中彰投地區民眾投訴也較為踴躍，因而見報率也提升，此外政治立場的地緣關係也是為影響此一數據的重要關鍵。

《蘋果日報》則明顯以北北基最多，其他地區則呈現持平現象，由於北部人口數本身就較其他縣市擁擠，並且《蘋果日報》在處理民眾投訴之新聞，是以新聞類型分配給各單位，而非如同《自由時報》以地區分配，因此形成《蘋果日報》民眾投訴之地點多半為台北縣市、基隆地區為主。

總體而言，造成民眾投訴之新聞報導地點兩報有差異之原因，主要因為報社內部政策以及各單位主管所致，而非與全面性的民眾投訴多寡相關，報社內部政策有其生存之考量，因此針對民眾投訴無法全面性的照顧到台灣各地此一現象，需要長時間策劃解決。

四、新聞內容框架

在民眾投訴之新聞內容框架，有別於傳統過去的誤解，《自由時報》與《蘋果日報》針對民眾投訴之陳述手法皆以「硬性新聞」呈現，而非「新新聞學」之夾敘夾的報導方式，「硬性新聞」顧名思義，為報導方式採用一種客觀中立正反並呈的報導模式，將記者主觀立場降至最低，以求事件之平衡。

民眾投訴之新聞多半為民眾針對大眾社會的直接性意見，以及較為個人化之糾紛事件為主，在報導民眾投訴之事件時，新聞記者必需首先聯絡上投訴以及被投訴者當事人雙方，勾勒還原事件真相，進而產製新聞，因此在報導方面，新聞記者若不以正反並呈之方式報導，很容易造成事件的偏頗，引發不必要之糾紛。

就新聞框架而言，兩報針對民眾投訴之新聞，皆採用「平鋪直述」之新聞框架為主，佔總百分比 36%，「平鋪直述」之新聞框架為不帶有任何主觀情緒，除非趣味性較高或具有警示意涵的民眾投訴，其框架才會有所不同，其次者為「諷刺隱涉」之框架，佔總百分比 26%，內容主要針對明顯為某一方之錯誤，但記者不是法官，無法直接判決對與錯，因此採用諷刺隱涉之方式，讓閱聽大眾以第三者的角度了解事件。

五、台灣各地民眾投訴之類型概況

根據本研究結果顯示，民眾投訴之新聞會因為地區之不同而在類型方面有些許之差異，其中以《自由時報》最為明顯，造成此一差異之原因，包括了當地的民情、報社政策、篩選過程的框架所致。由此可見，不同地區之民眾對於不同事件會有不一樣之解讀方式，並且此種解讀方式，是集體性相同而非單一個人之反應而已。

目前台灣各地民眾投訴之概況，《自由時報》各地區皆以地方生活相關新聞事件為主；其次則為社會新聞相關，較為特殊為「中彰投」地區，其針對政府政策相關新聞投訴較多，此原因在深度訪談時該報社人員有提及，其主要原因可能為《自由時報》較強化「台灣主體意識」因此根據執政黨之不同，會有不同反應聲浪，在民眾投訴選擇有限之情況下，「中彰投」地區也比較容易選擇《自由時報》。

《蘋果日報》各地區皆較重視消費相關投訴，其他則以「高高屏」以及「宜花東」地區較為重視政府政策相關新聞，《蘋果日報》其政治色彩辨識度較低，其主打「給讀者要看的報導」，因此，在民眾投訴之新聞篩選方面，則以與讀者較為貼近之相關新聞為首要條件，各地區皆有相同之情況。

參、民眾投訴之模式建構

透過民眾投訴之新聞內容分析，以及參考深度訪談各方見解後，結合統整《自由時報》與《蘋果日報》現今新聞處理模式，本研究建構出一套民眾投訴之新聞產製模式，希望藉由此模式可以引導民眾投訴之發聲權更加平等，以及提高投訴之達成率。如下圖 5-1-1：

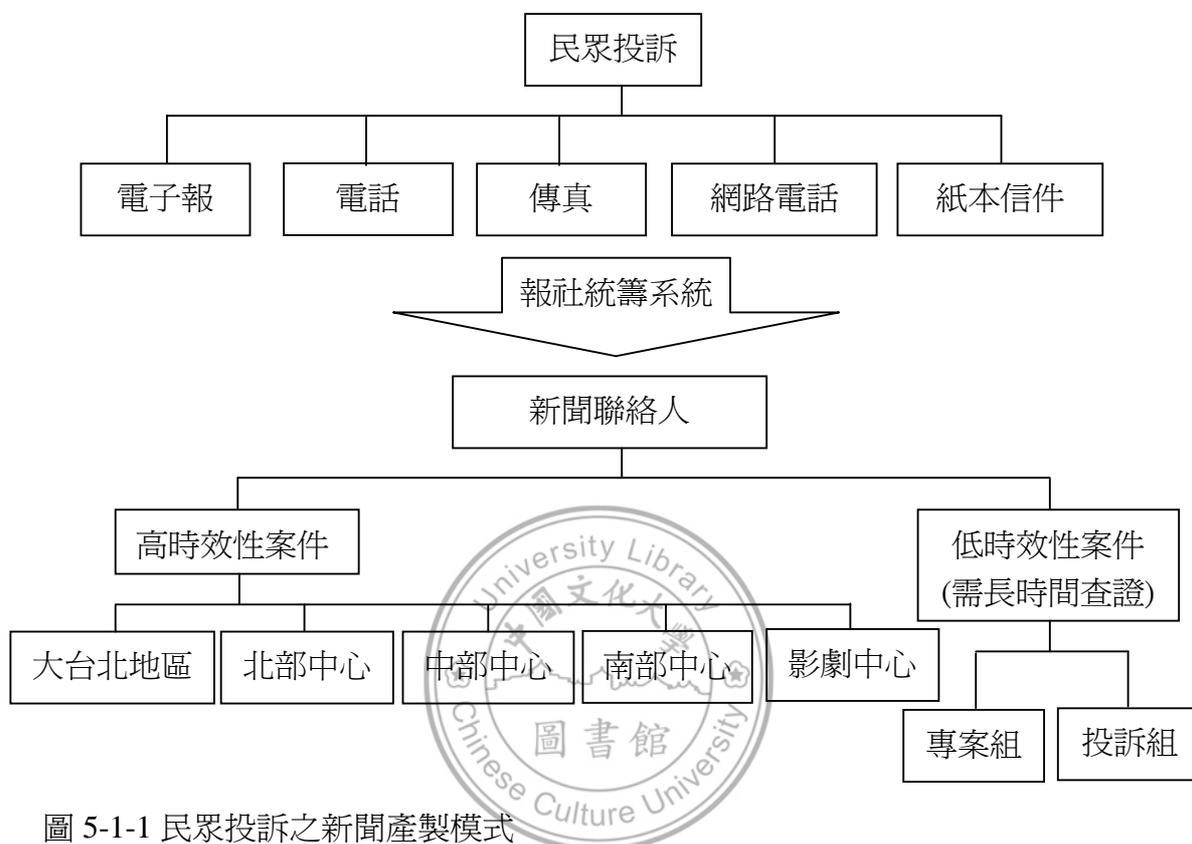


圖 5-1-1 民眾投訴之新聞產製模式

民眾投訴消息來源為其最重要的一環，因此首先必須開拓更多更方便之消息來源管道，才得以針對台灣不同族群、年齡層、區域，提供最好之服務效率與品質，本研究將原本既有的民眾投訴消息，電子報、電話、傳真、紙本信件，新增新科技「網路電話」此一管道。

台灣面對數位匯流的時代，媒體新聞強調互動性，因此，民眾投訴之新聞特別具有重要的意義，過去報業傳統的民意論壇處理民眾的投訴，都只是被動的接受與依據新聞專業意理的面向去篩選投訴文件，較缺乏主動性與回應性，當傳統媒體與網路進行匯流整合時，更能發揮媒體與閱聽眾的互動性。

根據圖 5-1-1，本研究所建構的民眾投訴之新聞產製模式，針對接受民眾投訴之新聞管道中，除了過去的電子報、電話、傳真、紙本信件外，特別新增網路電話此一管道，由於在新傳播科技興起的時代，如果報社新增此一管道，可以接收更多來民眾投訴，增加民眾投訴之便利性。

然而，經過第一線報社守門人篩選處理後，上傳至報社內部系統，再由報社內部的第一新聞守門人，每日新聞連絡人根據其性質以及時效性區分，分發至各相關單位。以單位分發之模式，除了專業程度較高，其處理效率亦會較高，因為民眾投訴之新聞內容多半是以特殊領域相關，例如：地方生活中的法律問題、消費相關糾紛等，如果以地方做為區分，除了時效性較快速之外，對於民眾讀者實質幫助較為有限。因為將問題交由要為專業之單位處理，除了經驗累積之判斷，更可以以最快速的方式給予民眾最實質的幫助。

此外目前《自由時報》並無設立專案組與投訴組，但是根據本研究內容分析結果以及深度訪談後，本研究認為報社在接受到低時效性的民眾投訴時，專案組與投訴組此類型部門是不可或缺的重要部門，因為低時效性的民眾投訴，需要較為繁複的查證過程，所花的時間也較長。因此，若要依靠一般部門處理，一一查證可能會成為記者的負擔，降低工作效率。

再者，針對高時效性案件，本研究認為應以地區進行區分，特別將影劇中心區分出來，由於影劇相關新聞，非常需要資深記者了解影劇圈大致情況者，才得以在最短時間內處理新聞事件。其他地區透過地區性的分配後，再由各地區跑該路線之記者去查證處理報導，以地區區分新聞有即時性以及報導平均的好處，由於地緣關係，記者本身對於該地方的政府政策、民情人脈較為熟悉，因此在篩選民眾投訴之新聞時，較可立即清楚判斷，並且各地皆有處理民眾投訴之新聞記者，其重北輕南現象可以稍稍紓緩，更重視到小鄉鎮地區弱勢族群。

第二節 研究限制與建議

本研究透過內容分析法，了解《自由時報》與《蘋果日報》兩報之民眾投訴之新聞內容後，以深度訪談之方式了解其有顯著之差異原因何在，進而建構出民眾投訴之新聞模式，希望可以提供大眾更加了解民眾投訴此一管道的運作，以達最有效率投訴的方式。

由於本次的研究針對報紙此一媒介，進行內容分析。因此本研究建議未來研究者可以加入電視媒體此一媒介，進行研究。再者針對變項方面亦可加入投訴者性別、年齡此類的人口變項，亦或加入重大新聞事件為主要變項，並將此一事件前後期做一相互比較印證，以豐富民眾投訴之新聞此一研究價值性。

此外研究方法方面建議可採用主成分析法或因素分析法進行更深入的分類性探討。唯有首先了解現況，未來才可以更加進步。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的處理更加完善，民眾在投訴的同時，也保有較大之福利，若為正義之聲，應更加發揚光大。本研究希望可提供其他媒介一種展新的思維。

