

## Party Identification, Exposure and Attention to Polling News, and Support for Restricting News About Presidential Election Polls

Ven-hwei, Lo, Bing-jie, Liu & Hung-yi, Lu

### Abstract

This study examined the impact of party identification on voters' exposure and attention to polling news in the 2008 Taiwan presidential election, their judgment of the polling news credibility, and their intention to support for restrictions of such news. Findings from a random telephone survey of 1,079 voters indicated that the pan-blue identifiers tended to have a higher level of exposure to the polling news and also paid more attention to such news. In contrast, the pan-green identifiers tended to perceive the polling news as less credible and were more likely to support for restrictions of such news.

**Keywords:** party identification, presidential election poll, poll credibility, selective exposure, cognitive dissonance

## 從投訴新聞看民眾之「傳播權」—— 以《蘋果日報》、《自由時報》、《聯合報》、 《中國時報》為例

王鶴、臧國仁\*

\*本文改寫自第一作者之碩士論文（政治大學傳播學院碩士在職專班），第二作者為指導教授（並為通訊作者）。作者感謝兩位口試委員、《台大新聞論壇》編委會及匿名評審提供之卓見，政大傳院博士班「學術論文寫作與發表研究」修課同學（包括吳岱芸、孫禕妮、莊家語、張鴻邦、趙璐等，依姓氏筆畫順序排列）曾經仔細閱讀初稿並提供建議，一併致謝。

### 《摘要》

本研究探析國內四家主要報紙如何處理「投訴新聞」及其處理過程之流變，採深度訪談法分以「投訴民眾」（直接投訴者）、「消保官」（間接投訴者）、「企業公關」（被訴者）以及「記者」、「守門主管」（媒介）等為訪談對象，發現民眾已因網路及新科技工具發達而可透過智慧型手機直接上網，藉由四大報紙之投訴管道發表言論爭取基本人權。而新聞媒介亦因不斷報導民眾投訴新聞故能完成基本傳播人權之維護與保障，與傳統新聞報導透過一般消息來源採集訊息之方式殊有不同。

關鍵字：民眾投訴、媒介近用、傳播權、新聞

## 壹、研究動機與背景

近年來，由民眾主動提供訊息進而成為新聞報導內容已蔚然成風，而由「民眾投訴」轉為新聞（邱品瑜，2010）尤受重視，其採集消息方式與以往委由新聞工作者專事採訪而得之傳統運作模式顯有不同。

回顧台灣「投訴新聞」之發展脈絡實非一蹴可及，或可推自不同時期對「民眾意見」之重視。如1980年代末期報禁解除後，各報分以不定期、不固定版面刊登「讀者投書」，經過多年發展目前各報均在報紙第一疊之最後內頁設有意見專版，讓社會大眾得以自由接近媒體並針對時事發表意見（鄧宗聖，2004），具體而微地落實了「媒介近用」（access to the media）概念訴諸之理想（中華民國新聞評議會，1988）。

但如陳世敏（1989）所言，台灣大眾媒介（尤其報紙）多年來固已開闢「意見投書」專版，但受限於其進入門檻迄今多為單向（由媒介決定是否刊登與刊登哪些人之意見）、靜態（由個人撰寫投稿而少讓新聞媒體有回饋機會），顯仍不足（高天擎，1983），猶未顧及民眾之「傳播權」（見下說明）。

此一現象近年來已有更迭變化，民眾不再滿意於透過上述靜態「讀者意見」管道參與媒體運作，而更汲汲於透過各種新科技如YouTube、部落格、臉書、推特、iPhone等行動通訊設備爭取將身邊遭遇之不公義事件成為新聞報導內容公昭於世。另一方面，新聞媒介亦不吝於提供較前更為便利之管道，以讓一般民眾發聲抱怨兼而獲得來自民眾之獨家訊息。如以2011年為例，國內四大報紙刊登民眾投訴則數分別是：《蘋果日報》2,087則，《自由時報》1,201則，《聯合報》1,120則，《中國時報》503則，平均每天各報均在2~3則左右，直可謂「來勢洶洶」（王鶴，2013）。

由此觀之，21世紀之初的新聞運作模式顯漸與前不同，傳統由

專業工作者接近消息來源獲取訊息的傳統採訪流程已因民眾「投訴新聞」大量出現而改觀，值得探索。

本研究認為，傳統社會之新聞產製內容多掌握在媒體組織手中，彼此激烈競爭反而造成閱聽眾覺醒。雖然多數報紙早已開放「讀者投書」專版迄今卻猶無法落實「傳播權」，因而民眾投訴媒體帶來之「全民監督」現象是否促成「使用者主導內容」進而成為社會傳播主流理應關注。

由此，本研究旨在瞭解傳播權下之媒介近用與民眾投訴間之關聯，主要研究問題如下：

- (一) 《蘋果日報》、《自由時報》、《聯合報》、《中國時報》四大報民眾投訴之演變為何？
- (二) 上述四大報紙民眾投訴之方式（「直接投訴」與「間接投訴」）對傳播權之影響為何？
- (三) 經由民眾投訴促使當代傳播權發展成為可能之因為何？

## 貳、 相關文獻之整理與回顧：從投訴新聞到「傳播權」

一般而言，「投訴新聞」定義迄今未見統一，以下稍加整理並接續討論「傳播權」之概況。

### 一、 民眾投訴新聞

以「投訴新聞」為題之國內文獻迄今有限，可資檢索者僅有邱品瑜（2010）及王翔郁、邱品瑜（2013）二文，以內容分析途徑比較《自由時報》與《蘋果日報》投訴新聞，發現其屬性以「地方新聞」

與「消費新聞」為多，而《自由時報》刊載者以「中彰投」地區較眾，《蘋果日報》則重北輕南。作者認為，此一現象可能與報社政策、地方民情、主管思維有關，但因該文並未進行深度訪談，尚難確認投訴新聞配置差異真正理由。

源於相關文獻闕如，「投訴新聞」之定義可暫依本研究蒐集各媒體「投訴／爆料專區」相關文字而視其為：「民眾針對社會不公不義或不法事實，因媒體提供發言管道為其發聲並進行求證、採訪據實報導，投訴內容如涉及毀損他人名譽等民、刑事糾紛，投訴人須負責一切法律責任」。

又依民眾投訴新聞不同特徵而可分為：（1）新聞內容涉及爭議事件；（2）爭議雙方之關係為原告（投訴者）及被告（被訴者），原告多為爭議事件當事人且為消息來源提供者，後者則身份不一，官方、企業、鄰居、公共事業等均有可能；（3）媒體介入報導時除平衡報導外還須求證與查證。

### 二、 媒介近用權

「媒介近用權」一詞由英文“the right of access to the media”翻譯而來，係以公民為權利主體，指涉其能接近、使用媒體之機會與條件，由美國法律學者Barron於1967年提出（洪貞玲，2006），包含「接近」與「使用」兩個概念：前者指民眾以間接、有限度方式改變媒介內容，涉及「發聲權」、「答覆權」、「詮釋權」、「對話權」與「更正權」等，使用此些權利時仍需受到法律規定及新聞作業常規限制。後者（「使用權」）則指民眾有權直接經營媒介或自行製作內容，不需受到新聞事業規範（陳清河、林佩君，2004）。

1 出自《自由時報》電子報「我要爆料投訴」專區網址：<http://iservice.libertytimes.com.tw/inform/complain.php>

2 出自中天新聞「廉政公署」爆料專區網址：<http://blog.ctitv.com.tw/ctitv/category/224.aspx>

「媒介近用權」在1960~1970年代之美國學界即已備受矚目，Emery & Smythe（1972）曾經提出兩個思考方向，一是「媒體是否應增加資訊與意見多元化」，另一是「檢視政府在保障媒介近用權的角色」，他們進而提出政府介入媒體活動之「公平原則」（the Fairness Doctrine）以確保媒介近用權的公平。

反觀台灣，1994年司法院大法官會議第三六四號解釋文首度對媒介近用權做出解釋，指出憲法保障言論自由包括人民透過廣電媒體的表現自由、國家應確保電波頻率為公平合理之分配，以此保障人民接受使用媒體的權利（溫俊瑜，2003）。

早期民眾發展媒介近用之資訊傳播主要來自報紙。如巴倫（2011）即曾指出，印刷革命使人獲得讀寫能力得以改變書寫與閱讀內容，對讀者有益也具賦權及解放的效果。而若整理報紙媒介近用發展脈絡可知，雖然台灣早期報紙確有開放「熱線與信箱」、「市民廣場」（如《自由時報》）、「風城反應爐」（《中國時報》新竹版面）、「民意論壇」（如《聯合報》）及「時論廣場」（如《中國時報》）等不同版面，提供讀者投書之近用媒體機會，但相關單位回覆消極或過度重視社會菁英觀點，未曾引起多數人回響及參與致使傳播權之發展裹足不前。

反觀新傳播科技（如智慧型手機）近來已為人類帶來新的傳播動能，而網路（如臉書、微博）亦可提供自由表達空間，如Habermas（1989）所創「公共領域」（public sphere）概念涵蓋之「話語權」角色已與前不同以致傳播權結構亦隨之變動。英國傳播政治經濟學者Murdock與Golding（1989）即認為，公民傳播權在生產資訊層次理應提供極大多樣性以便使用者有回饋與參與機制。而Nicholas（2010）亦指出，網際網路與多數大眾傳媒重要區別在於擁有雙向功能，既可接收訊息也可傳送訊息，因而帶來直接近用機會。

舊媒體（如報紙）因而除藉科技便捷迅速傳播功能以能找到新形態與定位外，也當重新重視社會對話而非迷信客觀真實，更應擴大公民參與、獨立報導、鼓勵對話，讓新聞事業回歸初衷又能走出新

路，而民眾投訴是否因新科技工具如虎添翼加速展現傳播權，格外值得觀察。

### 三、傳播權

回顧過去文獻可知，「傳播權」定義各家說法不同，如陳世敏（1989）主張「個人傳播權利是基本人權」並包括如下列四種：

（1）知的權利，指消息如遭政府扣押或消息錯誤、扭曲即屬侵犯此權；（2）傳佈消息的權利；（3）討論時政的權利；（4）保護個人隱私的權利。

而馮建三（2003）根據「世界人權宣言」第十九條提出傳播權之三項權利為「言論自由權」、「新聞自由權」、「國際傳播權」，尤以後者指涉世界人權宣言之「普遍」意義，即個人或集體可透過此傳播權而對非屬本國籍之任何人行使自由採訪、傳遞與接收消息及思想。

其後於2003年，「傳播權世界論壇」（World Forum Communication Rights）亦曾討論傳播與人權、智慧財產權、戰爭報導與世界和平、弱勢族群傳播權等議題並同時宣佈啟動《傳播權憲章》（Charter on Communication Rights; <http://www.pccharter.net/charteren.html>），對傳播權內涵提出宣示性原則總綱共十八條，與本文相關者計有第一條「尊重權」、第二條「自由權」、第三條「近用權」、第六條「保障新聞工作者權益」、第七條「答覆與糾正權」、第十三條「隱私權」、第十五條「媒體正義」等。<sup>3</sup>

當今世界已由20世紀工業化社會快速邁向21世紀資訊化社會。如上引《傳播權憲章》所述，人類有權自由接收、分享運用資訊與知識並建立公開包容的社會以弭平不公平近用機會。而若欲完成傳播權並提升諸人權目標，本文主張將「媒介近用」引為手段並善用網路新科技，藉此促成民眾投訴為滿足傳播權之捷徑。

<sup>3</sup> 條文之中譯名稱均出自本文。



#### 四、民眾、投訴對象與新聞工作者之互聯關係：從「媒介近用」到「傳播權」

整體而言，民眾投訴乃其行使「媒介近用」之落實，而若從平等自由權的理念及大眾傳播媒體的特性觀察，給予一般人民使用「媒介近用權」合理且必要。O' Siochru (2006) 即指出，此刻強調傳播權乃因：(1) 媒體集團化及過度集中；(2) 媒體角色和文化形象負面；(3) 全球資訊與公共領域造成版權問題；(4) 通訊和電信市場成為主流；(5) 數位環境下公民權利受影響等。

上述(1)與(2)說明了新聞媒體若悖離傳統第四權監督政府施政之精神，即易失去閱聽眾支持，(3)與(4)反映了科技工具固然帶來網路資訊便利卻也衍生其它問題，(5)則強調公民權利，包括前述《傳播權憲章》揭櫫之尊重權、自由權、近用權、隱私權與消費權等，其正因數位環境快速變遷而更有被凸顯與重視的急迫性。

由上述或可推知，當代傳播權演進涵蓋對象理應包括「投訴者」(民眾)、「被投訴對象」(企業或政府公部門)及「投訴管道」(媒體)三者，以下試論析之。

##### (一)、民眾

以投訴行為而言，民眾向媒體投訴實可謂行使了前述《傳播權憲章》傳播權主張之各項權利如「尊重權」(第一條)、「自由權」(第二條)、「近用權」(第三條)、「保障新聞工作者權益」(第六條)、「答覆與抗辯權」(第七條)、「隱私權」(第十三條)及「消費權」(第十六條)等。

簡而言之，「尊重權」係指在基本人權及尊嚴、誠實、正直與不受歧視之基礎上，所有人都應受到尊重；而「隱私權」指私人資訊或照片未經授權任何人無權發表。至於「自由權」、「近用權」及「消費權」則指人民擁有媒介近用的自由而獨立於政府或商業控制權。

##### (二)、被訴對象(企業或政府部門)

一般而言，投訴對象多為企業或公部門因作業流程疏失而遭投訴，而「答覆與糾正權」(第七條)乃指媒體給予被投訴對象澄清機會不得無故拖延並須保留原意。不可否認，媒介處理「糾正權」時常認為被投訴對象固可提出「糾正」以示投訴內容有認知或資訊錯誤，但媒介仍有權拒刊，故此類型新聞報導較少。

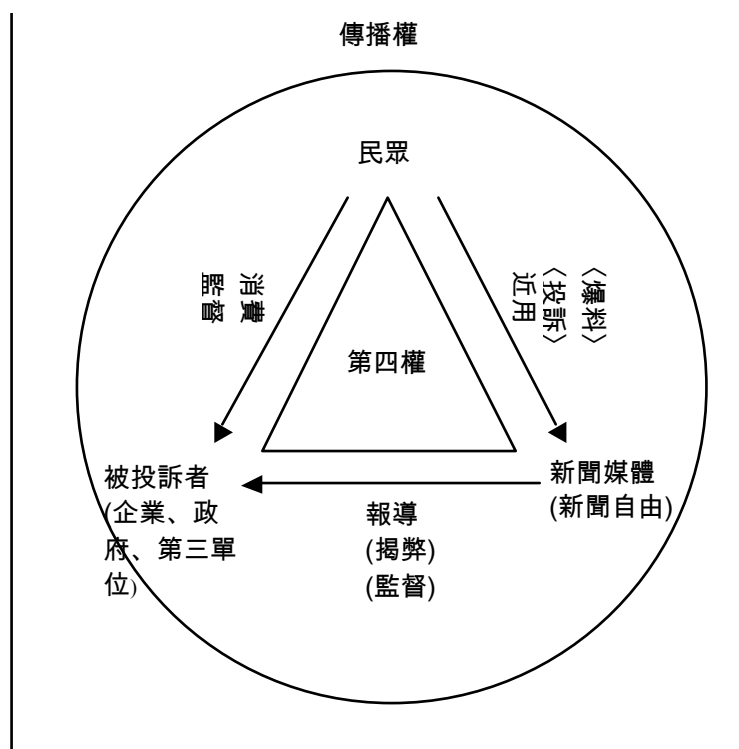
雖然媒介鮮少刊登糾正投訴者錯誤之新聞，但傳播權並非只保障投訴者，對於被訴者亦保障其「糾正權」。如眾所知，投訴者提供資訊並非皆為正確，媒介查證後若能提供被訴者之意見，實有助於傳播權追求全體人民基本權利而未偏袒任何一方之宗旨。

##### (三)、媒體(新聞工作者)

對新聞工作者而言，處理民眾投訴報導常面臨截稿時間壓力及查證不實而易身陷囹圄災禍或人身安全遭到威脅(陳順孝，2003)。記者擁有第四權之責乃是站在政府、企業之外而監督掌權者，因而新聞報導常易成為不同社會勢力爭奪新聞詮釋的動態過程(鍾蔚文、臧國仁、陳百齡、陳順孝，1998)。

小結本節，媒介第四權傳統功能旨在報導社會動態與弊端以實踐言論自由。民眾投訴則指媒介提供開放管道讓民眾自由接近以能行使「媒介近用權」遂行全民監督，進而促使政府、企業、第三單位皆受全民監督，彼此因媒介近用概念而發展成為「投訴者」、「被訴者」與「新聞媒體」之三角關係(見〔圖一〕)。

圖一：投訴者、被訴者及媒體等「傳播權」之關聯性



但在21世紀資訊社會，民眾已可直接透過新科技媒體訴諸不滿，並經分享、轉貼及對話等過程而主動吸引新聞媒體注意。因而新聞產製流程已因民眾得以成為消息直接提供者而與前截然不同，漸從傳統「媒介監督」邁向「全民監督」。由此觀之，網路新興媒體第五權（指全民皆可監督；定義見下註）興起後或可代替無法行施行監督之責且日漸衰退的第四權。

4 「第五權」概念由西班牙記者Ignacio Ramonet提出（<http://cn.mondediplo.com/article59.html>，上網時間：2013, 06, 12），認為三權分立下很難避免濫權瀆職，而大眾媒體之第四權卻擴張成傳媒集團或跨國集團，為了自身利益不僅不再監督政府甚至迎合當道、助紂為虐。所幸網路崛起，上網者皆能發表意見、分享訊息不受掌控地辯論和行動並監督政府運作，形成「第五權」（引自陳順孝：<http://www.feja.org.tw/modules/news003/article.php?storyid=827>）。華人傳播學術社區迄今尚未出現任何專文討論，引述最多者應為輔仁大學陳順孝教授，可參見其部落格（<http://www.ashaw.org/>）。但「第五權」尚屬新發展概念，後續理論猶待建立，感謝本刊編委會提醒。

綜上所述，「媒介近用」、「言論自由」、「傳播權」三者似已成為提供民眾基本人權之供應鏈（見〔圖一〕），更因傳播權之展現而成為良性循環，亦即「民眾」乃基本人權之追求者、「媒介近用」為啟動者、「言論自由」為推動者而「傳播權」為實踐者。

## 參、概念定義與研究方法

### 一、概念與定義

本研究認為，在此21世紀第二個十年已有機會促成傳播權展現之因，乃出自科技與網路日漸發達後民眾可透過如智慧型手機或電腦網路逕將意見向媒體即時表達，而媒介隨後亦可即時處理民眾抱怨及意見，因而媒介近用之內涵與功能似有重新定義之必要。

本研究所涉主要概念包括「傳播權」、「民眾投訴新聞」、「直接投訴」以及「間接投訴」，旨在討論民眾投訴如何藉由報紙展現傳播權，認為媒體處理民眾投訴時實含前述「直接投訴」與「間接投訴」兩種過程，茲定義如下：

#### （一）傳播權

「傳播權」相關定義已如上述至今多有不同，但均著眼於討論如何增益人類政治、經濟、社會和文化生活基礎。早期學派認定之傳播權包含知的權利、傳佈消息的權利、討論時政的權利及保護個人隱私的權利（見前節）。但源於網路、新科技與智慧型手機等工具漸趨發達，上網者皆能立即發表意見、分享訊息進而成為真正監督政府運作之新起勢力，學者已如前述稱此「第五權」並漸為主流乃以彰顯個人基本人權為旨。

為突顯上述關連性，本研究定義民眾投訴之傳播權為「個人經由

媒介投訴管道發表言論爭取傳播基本人權，續因媒介新聞報導而完成基本人權之維護與保障」。簡而言之，傳播權須從個人為始由下（民眾）而上（新聞媒介）推動，以致新聞媒介得因「投訴個案增多」進而樂於提供版面配合，促使其監督效率不斷提昇，而其最近發展尤常透過新科技管道為之。

## （二）民眾投訴新聞

民眾投訴新聞可定義為「因涉及爭議事件轉向媒體提起投訴而獲刊登之報導」。一般而言，媒體不因投訴者身份、地位或事件大小而有不同處理流程，只需當事人提出證據即可啟動查證，而凡經查證而擁有投訴者、被訴者或第三公正單位各自法律觀點時即可刊登。

民眾投訴新聞爭議雙方之關係近似原告（投訴者）及被告（被訴者），投訴者多為爭議事件當事人且為新聞訊息之主動提供者，此點不同於一般論及之揭弊或爆料新聞，其時有非事件當事人涉及從而引發一連串追蹤報導。

## （三）民眾投訴新聞之直接投訴（以下簡稱「直接投訴」）

「直接投訴」可定義為「民眾針對社會不公不義或不法事實而直接訴諸媒體，尋求發言管道為其發聲」。

一般而言，四大報針對「直接投訴」處理方式不同：其一，民眾經由《蘋果日報》網站「爆料投訴」專區寫下個人資料（姓名、性別、勾選居住城市、連絡電話、email）及投訴問題（可附照片及影音檔），此即完成直接投訴。《自由時報》之直接投訴與《蘋果日報》相似亦在網站架設「爆料投訴」專區，不同處在於須勾選「寫作同意書」所載權利義務（如「我同意」）亦不受理匿名檢舉。

《聯合報》網站並無投訴專區但仍接受讀者「爆料」，方式略為複雜，須先進入「客戶服務」才可點選「我要爆料」。《中國時報》並未架設「爆料投訴」網站專區亦不受理網站投訴，只接受電話及郵遞信件投訴，多為「間接投訴」（見下說明）而少「直接投訴」。

## （四）民眾投訴新聞之間接投訴（以下簡稱「間接投訴」）

「間接投訴」為本研究提出之新概念，可定義為「民眾經傳統管道（親洽、人脈、電話）或科技管道（網路、新科技與智慧手機等工具）向第三者公正單位（民意代表、市長信箱、消基會、警察局等）投訴，由上述單位轉向媒體訴諸發聲，經媒體採用後提供版面刊登」。意涵有二：其一，爭議事件業經市長信箱、消基會、警察局等處理完成，由第三單位（如消保官）透過媒體說明投訴內容及解決方式。其二，若爭議事件尚未解決，則投訴者透過民代轉向媒體投訴；無論「第三單位」為何，上述二者皆以新聞媒體為間接訴求對象。

## 二、研究對象與步驟

本研究兼採「深度訪談法」與「內容分析法」，前者分別針對「投訴者」、「被訴者」和「媒體」處理民眾投訴的過程進行分析，以前述《傳播權憲章》十八項基本人權呼應《世界人權宣言》第十九條之內涵而認為「民眾投訴」已為彰顯傳播權之平台，任何人皆可在此平台展開對話實踐傳播權之主張。

內容分析係以四報一個月內刊登投訴新聞針對《傳播權憲章》十八項基本人權進行比對（實際時間見下說明），但因非本文重點僅將在「結論」之「研究意涵」一節略述。

本研究係以一年內（時間見下）曾在報紙投訴之民眾為研究對象，乃因此期限對投訴經驗與內容當仍有記憶，受訪對象之邀約除請報社負責處理投訴之記者提供名單發函提出邀請外，不再細分年齡、地區、性別，人數約在五至十人。

為詳細描述不同組織內部作法，本研究兼以企業第一線處理投訴新聞且現任企業公關人員並與媒體記者互動頻繁者為受訪對象，人數約在五至十人。但因無法實際接觸「間接投訴」民眾，故採訪一年內曾有處理「間接投訴」之消保官，人數一至二人。媒體部分則訪談各大報社曾經處理投訴新聞的第一線記者或守門主管，各報選取至少



一人（所有訪談對象基本背景與訪談時間見〔附錄〕）。

除上述透過訪談取得之資料外，本研究如前述亦曾針對四報2012年九月一個月內刊登之投訴新聞進行《傳播權憲章》十八項基本人權比對。選擇一個月之因乃推測四大報此時間內應有超過50則以上投訴新聞，四大報合計達200則，足可比對分析《傳播權憲章》十八項基本人權，藉此補強前述「深度訪談法」所得之不足。<sup>5</sup>

## 肆、研究發現

如前所述，本研究選擇一年內曾有投訴經驗之民眾（七位）與曾處理四大報投訴新聞經驗之記者與守門主管（七位）、被投訴之企業公關（五位）及消保官（一位）為訪談對象（名單見〔附錄〕），借重其親身經歷以分析研究問題。

### 一、四大報為何／如何開放民眾投訴版面？

依訪談各媒體記者與守門主管後可知，《蘋果日報》、《自由時報》、《聯合報》、《中國時報》四大報開放民眾投訴之起因皆為服務讀者或替讀者解決問題，亦皆將投訴內容經守門過濾後發展成為投訴新聞。

如進入媒體一年的記者F表示，「幫民眾反映一些不平的意見，因為投訴新聞具有衝突與對立，這是報社要的，這樣的新聞比較好看也賣得比較好」。記者E則依其兩年採訪經驗認為，「民眾投訴增加〔媒體與民眾〕互動、也增加公信力，現代人比較關心自己，少關心國際新聞」（添加語句出自本文），而記者C認為：「民眾生活經常被忽略，這樣可以更貼近讀者」。

至於台灣新聞媒體從何時開始處理投訴新聞，記者A認為：「多

<sup>5</sup> 內容分析結果除在本文結論一節略述外，受限篇幅全數剔除，可參閱王鶴（2013）之分析結果。

數人認為是《蘋果日報》來台之後，各報才開始開放民眾投訴版面，這是不正確的，《中國時報》、《聯合報》很早就有讀者信箱或0800讀者服務的電話，早期是用寫信、傳真或打電話，只是沒有投訴爆料這個名詞。讀者反應的內容還是會看有沒有新聞話題」。暫且不論投訴新聞成立時間先後，民眾對媒體的投訴爆料功能一向存有伸張正義的期待（蘇蘅、陳家倫、王思勻，2011），應是不爭事實。

另如記者B分析指出：「2003年《蘋果日報》來台後的投訴是延續港媒，台灣《蘋果日報》的香港主管對於台灣投訴爆料多到已經超乎他們預期……。《壹週刊》和《蘋果日報》重視市場，一定要有市場才能存活，你〔媒體〕唯一就是要貼近民眾，跟他〔讀者〕接近讓他〔讀者〕很接近，才有市場才能存活，讓民眾不論做什麼事一定會想到你。所以，《蘋果日報》的民眾投訴基本上就是和民眾接近的一個管道」。（添加語句出自本文）

又據馬維敏在《蘋果日報》〈老總手記〉指出，「《蘋果日報》一天有200則投訴」。記者C另謂，「《自由時報》一天平均8~10則投訴」，而記者B表示，「他們〔蘋果日報〕後來也有分析，就是台灣公民意識在法律面上對自我的意識沒有那麼了解，就是我有任何法律的問題，我不知道要找誰。那今天就是有一個管道，不論是消費糾紛或任何糾紛，不論是成案或不成案，他們〔讀者〕都會想到你，會想來找你」（添增語句出自本文）。

如何處理如此大量之投訴新聞？四報流程大致皆為人工接聽、登記紀錄、統籌整理、分案、發送各新聞中心，最後發派記者求證採訪。不同之處在於《蘋果日報》運用科技工具較為積極，除以官網接受民眾以email投訴外，更開發「智慧手機投訴專區」、「APP蘋果日報行動版」提供即時投訴，讓投訴新聞更為即時，也讓投訴讀者任何時間與地點都可發出投訴訊息。



## 二、民眾為何／如何向報紙投訴？

由投訴民眾D訪談資料發現，「我就把影片po在臉書上，我朋友超多的，大家就說：『找媒體爆料啦』，也有人說：投《蘋果日報》啦」。又如投訴民眾F所言，「我有想玩大一點，還想到要找電視，想給它懲罰加大」。另如企業公關E亦曾指出：「百分之七、八十的消費者，他們是蒐集資料來跟你客訴，同時又找資料準備跟記者投訴」，顯示民眾早已懂得尋求媒體為自己爭取權益。

其實，民眾不僅懂得尋找媒體亦會評估哪些媒體值得信任，如投訴民眾C表示：「《蘋果日報》它報的不一定是事實，但是敢報，所以找它」，其言與投訴民眾F所述相似，「第一個想到的是《蘋果日報》，因為它專門做投訴爆料，如果給《中國時報》和《聯合報》，他們應該沒興趣」。

不過，也有民眾不滿企業並揚言要找媒體但企業態度仍頗強硬。如投訴民眾E所說：「他們態度強硬，我們說要跟媒體投訴，他們也不在乎說：『沒關係』」，更加凸顯消費者為爭取自身權益已經懂得運用媒體，反映了其非過去習於息事寧人的弱勢。

從受訪民眾的意見分析可知，「近用權」廣受重視且易於使用毋庸置疑，關鍵當與科技工具的發達息息相關。至於如「尊重權」和「自由權」則可參酌投訴民眾B的意見：「我主要想講的是他們〔店家〕苛扣員工，他們〔媒體〕講到食品衛生去了，他們還是要賣報紙啦」（添加語句出自本文）。他並表示，「其實媒體還是高層在下指導棋，記者還是聽上面的」，而自己最想表達的不平意見並未呈現出來。但其他受訪民眾則表示，記者採訪時都用尊重口氣且不會懷疑投訴有隱瞞或造假。

關於「隱私權」部份，多數受訪民眾表示媒體不會詢問真實姓名讓他們很放心。但投訴民眾C認為自己還是學生且首次投訴，記者拍攝時並未提醒他「不要拍到臉」。他雖強調「我敢投訴就沒在怕」，但新聞曝光後仍讓他覺得受到傷害。

此外，投訴民眾D也表示與記者相約見面時才驚覺要拍照，「說要拍照，我有被嚇到，完全沒想到要拍照而且是在捷運站拍照，覺得自己蠻丟臉的，好像我做錯事。他一直說不會拍到臉，我朋友有幫我看他拍的，可是最後見報還是有露出眼睛，看到時好難過喔」。

## 三、新傳播科技如何影響民眾向新聞媒體投訴

本文訪談七位投訴民眾後發現，六位民眾曾經提供影片，顯示《蘋果日報》透過科技載具（如智慧型手機）的運用業已突破印刷媒體劃地自限之困境。除在官網提供影音檔讓讀者透過影片畫面使新聞更加活潑、生動外，如有電視新聞台有意跟追，《蘋果日報》亦會主動居中聯繫，不但增加投訴民眾相信《蘋果日報》的影響力，亦讓投訴民眾深感《蘋果日報》為小市民發聲亦重視保護其基本人權，且報紙媒體成為電視新聞的現成消息來源而無需費時查證。

由此觀之，報紙影響力雖漸式微，但《蘋果日報》主動藉由開發新科技工具提供「線上投訴」而便利市井小民反映五花八門生活不滿議題吸引讀者，連帶促使《自由時報》、《聯合報》、《中國時報》跟進。新科技數位傳播帶來嶄新變革，除改變民眾接收媒體訊息的習慣外，及時性、行動性與互動性亦提高民眾媒介近用意願，讓隱含真正監督政府運作的「第五權」（見前節說明）可藉由報紙民眾投訴新聞為當代傳播權開啟新的一扇門。

## 伍、 結論：研究意涵與限制

本研究以傳播權的想像與網路新科技之興起述明民眾投訴不只是新聞媒體積極向閱聽人靠攏之象徵，實已彰顯「傳播權」涵蓋各項權利並得體現，有其理論意涵。本節針對研究問題一一回答，希冀從實務中產生新的對話，從對話中產生新的可能。隨後提出理論與實務意涵，兼及研究限制。

## 一、研究意涵

研究問題一：《蘋果日報》、《自由時報》、《聯合報》、《中國時報》四大報民眾投訴之演變為何？

本文從訪談資料分析得知，「媒介近用」之平民化時期約發生在各報開闢「讀者投書」專欄後，如《自由時報》、《聯合報》、《中國時報》三報分別設立「讀者信箱」或0800服務電話提供媒介管道，讀者可經由寫信、傳真或打電話向報社反映社會不公不義事件。三報均於編輯部設置「編政組」統籌接聽電話、處理信件及傳真分派各新聞中心，再由其判斷新聞價值且決定處理與否。但因傳統三大報並無回報機制，此點造成《蘋果日報》起步雖晚但其處理民眾直接投訴之效率卻已超越。

而由《蘋果日報》處理民眾投訴方式可知，其係以民眾基本訴求的客觀標準出發，藉此滿足普羅大眾尋求刺激（如憤怒、困惑、不安、挫折）、不尋常、求知、紛爭（如爭鬥、緊張、挑釁、犯罪、吃驚）之興趣，進而引發投訴議題的高閱讀率並造成記者、投訴者、被訴者彼此間互動關係成為雙向、動態、主動且積極。換言之，民眾投訴反映在三大報讀者的感受當屬「可使用但無法滿足」，而《蘋果日報》明顯後來居上則似「好用、易滿足」（以上引述均引自受訪者）。

綜觀四大報民眾投訴之發展與演變，《蘋果日報》原在「滿足」讀者需求，續因各家電視台紛以跑馬燈方式教育民眾除報紙外猶可跟電視台投訴甚至打廣告宣傳其投訴爆料專線和網址，由此鼓勵民眾如何運用媒介近用觀念；以上種種原因均是促成民眾提高「使用」（投訴）動機。民眾投訴四大報之現象發展至此，或可謂媒介近用權徹底走入平民階層，人人皆可經此獲得新聞媒體提供之發聲管道，並以民眾投訴為訴求而保障其基本人權；此即「傳播權」之實際意涵。

研究問題二：上述四大報紙採用民眾投訴之方法（「直接投訴」與「間接投訴」）對傳播權之影響為何？

分析四大報處理「直接投訴」與「間接投訴」比例可知，<sup>6</sup>《蘋果日報》「直接投訴」約佔82.4%，居四報之首；《自由時報》約45%，《聯合報》約51%而《中國時報》約佔34%。

由於「直接投訴」查證工作複雜繁瑣，傳統三大報相較之下偏好採用有第三者公正單位（如消保官、民意代表、公部門）查證之「間接投訴」，乃著眼於其較具公信力。如企業公關A所說，「間接投訴是我們最怕的，民意代表召開公聽會邀請被害人、消保官、主管機關、所有媒體電視和報紙全部到現場，然後官員語氣完全一面倒，就算事前已經跟他們先溝通了，有時為了新聞、為了曝光，他們會扭曲事實……」。

而「間接投訴」形成原因可分兩類：一是投訴民眾有意透過第三者公正單位的協調爭取自身權益；二是投訴民眾因曾「直接投訴」未被媒體採用亦未獲得賠償進而轉向第三者公正單位提出訴求。此類型投訴之前提雖為爭取個人基本權益，但部分實已發展成為理性且從法律觀點保障個人基本人權。

此與訪談資料分析結果相同，如多數企業公關認為從法律觀點「間接投訴」實可為投訴民眾取得更佳條件，且媒體尚未曝光前民眾更易為自己爭取基本權益。而如果是「直接投訴」不成轉向第三者公正單位提出訴求，不論最後能否討回求償權益，其追求基本人權之精神確已較前更進一步。

但無論「直接投訴」或「間接投訴」皆已脫離傳統理論認為言論自由只是消極性權利之觀點，且與前大法官林子儀（1999）提出政府應積極立法建構「媒介近用權」之法則並尊重大眾傳播媒體新聞自由之觀點不同。積極性言論自由權利似已從民眾出發（非政府立法）經

<sup>6</sup> 如前節所述，本文曾針對四報在2012年九月刊登之所有民眾投訴新聞類別，並以「直接投訴」和「間接投訴」比例試析其與《傳播權憲章》十八項基本人權之關係。受限於篇幅，此處僅摘錄分析所得。

由科技近用管道（「直接投訴」）或人脈近用管道（「間接投訴」<sup>7</sup>）而進入媒介新聞產製流程。

總之，平民「媒介近用權」時代的來臨或與科技發展有關，但與政府立法並無直接關連。

研究問題三：經由民眾投訴促使當代傳播權發展成為可能之因為何？

傳統新聞產製概念素以「記者與消息來源互動」為主，現則因網路與傳播技術進步使得媒體組織與閱聽人間之權力結構改變，舊有觀念已需調整，顯示閱聽人透過傳播科技表達意見影響新聞產製流程的時代已來臨。

誠如前述，民眾直接向報紙（如《蘋果日報》）投訴後，報紙透過網路平台（如電子報）、網路媒體或電子媒體（如電視媒體）之再傳播產生傳播效果，鼓勵民眾積極參與投訴，使得以往之「媒體監督」現象（即「第四權」概念所示）一躍而為「全民監督」（即「第五權」所示），「傳播權」概念因而得以落實。

另如莊雅茜（2012）指出，社群編輯與讀者即時互動常能拉近彼此關係，提高讀者對粉絲專頁的接近程度。本研究則認為，不僅網路媒體，報紙亦需與讀者產生積極互動。如訪談某媒體守門主管所述，「媒體唯一就是要貼近民眾才會有市場才能存活，讓民眾不論做什麼事一定會想到你〔媒體〕。民眾投訴基本上就是和民眾接近的一個管道」（添加語句出自本文）。

<sup>7</sup> 從訪談資料得知，民眾與消保官或民意代表投訴多仍仰賴科技工具如email提供文字或圖片。

## 二、理論意涵：新聞定義之重新思量

「新聞」早期可定義為：「對任何足以引起讀者興趣，或造成影響力的觀念或事件，作最新且即時的報導。通常新聞在媒體中刊載或播映，其取捨由專業人員按其新聞價值來予以衡量」（李瞻，1983），其重點在於「專業人員按其新聞價值予以衡量」，顯示新聞產製系統之守門機制（如記者、編輯）乃關鍵所在。

臧國仁（1999）則曾針對新聞媒體如何建構社會真實提出新聞需藉「符號轉換」才能取得意義之議，此可視為新聞定義之第二階段。另如Sachsman（1976）亦曾指出，愈來愈多新聞蒐集工作已被新聞記者放棄而交由公關專業人員執行，此舉常使新聞媒體無法「獨自」決定新聞價值，而係雙方共同協商而成。

然而本研究認為，民眾投訴業已取代第二階段公關包裝操作之媒體策略，此乃因網路科技技術發達與工具載具分享之即時與便利，民眾可經媒體素養教育瞭解並積極運用媒介近用進而發表投訴意見，其影響不但造成媒介之守門流程門戶大開，更重要之處則在於民眾觀點亦可成為新聞。例如，電視新聞與《蘋果日報》處理民眾投訴時直接加入街訪民眾看法或網友留言意見，反映了數位科技之發展已造成記者與消息來源間之互動不再是新聞素材唯一來源。

由此，新聞定義未來似可調整並重新定義為「新聞乃新聞工作者、消息來源、閱聽大眾、第三者公正單位共同根據事件價值而為之的價值判斷」，旨在反映事實、表達意見、發揮影響力、促成平等與民主之公民參與，進而保障人權、完成公民監督之現代民主社會；此即第三階段之新聞定義。

## 三、實務意涵：民眾投訴新聞之實務意涵變化為何？

本研究發想之初與一般社會大眾同樣認為民眾投訴多為消費糾紛或對政策之不滿，經研讀文獻並經訪談分析整理後卻發現，媒介接獲



之投訴內容廣泛，對傳播權之落實有廣義意涵。

以「身分權」為例，非居民的外來者應有之基本人權（如文化認同、語言多樣化等）過去常遭忽視，如前述聯合國《傳播權憲章》基本人權所列即曾忽略全球化課題引發之新住民「身分」亦應受到保障。

如《蘋果日報》2012年8月20日報導「在台印尼人為慶祝開齋節，紛湧入台北車站席地聚會，台鐵統計整日湧入約萬人，但不少民眾不知昨天是印尼人的大日子，向本報投訴，批台鐵未管理」。律師陳長文9月11日隨即投稿《聯合報》「民意論壇」標題為「外勞不在這裡聚會，該在哪？」指出：「台鐵為避免外勞集聚台北火車站影響旅客動線，特地拉起紅線限制活動範圍，以及『禁止組織型集會活動』等告示。從表面看來，這似乎是單純的法益對立，旅客出入的權利相抗於外勞『聚』會的權利，但實際上，是考驗著台灣社會是否真的富而好禮」。

綜上所述，傳播權如從政府由上而下立法推動似會出現如此個案之「身分權」不被重視，反之若由民眾投訴而藉媒介近用機會經提供讀者投書版面為其爭取並保障基本人權，續由第三者公正單位（或個人，如上文之名律師意見投書）提出專業觀點，為傳播權之未來發展提供更廣義參考方向。

未來研究當可延續本文進而針對民眾如何選擇投訴者、為何選擇、是否滿意投訴新聞以及新聞播出後的影響性分析，藉此增補現行民主體制與媒體理論之不足。

#### 四、研究限制

本文出發點原在討論「投訴新聞」之負面效果，畢竟其相關詞彙（如「爆料」、「揭弊」等）過去均曾引發爭議。但由相關文獻觀之，民眾投訴新聞實有其重要理論意涵，除可視為「公民新聞」之積

極象徵（見Deuze, 2005; Reich, 2008）外，更可能是「媒介近用」概念轉向「傳播權」發展之重要途徑。惜因相關文獻所限，本文引述相關概念時可能過於「肯定」投訴新聞之正面社會意涵，缺少有關負面檢討或批判性分析，此乃本文最大限制所在。

實則民眾投訴牽涉了極為複雜之內部控管流程，此乃傳統三家媒體無意跟進《蘋果日報》之「直接投訴」主因所在，處理不當即可能「陷於不義」而迭遭被訴者之「反撲」，如《蘋果日報》常遭控告並多以官司解決，此即投訴新聞實務如何精進之關鍵所在。本文因主旨乃在連結投訴新聞與「媒介近用」、「傳播權」等概念，對上述負面議題未曾論辯，此亦限制所在。尤以本文僅處理國內四家報紙之投訴新聞現狀，實則電視新聞台亦以跟隨腳步提供「投訴專線」以供閱聽大眾提供線索，未來研究或可以此為題進行報紙與電視新聞間之比較。

再者，本研究為提高被投訴民眾接受訪談意願，訪談時間與方式皆配合受訪者，而受訪者因電話訪談互動較為隨性，當談及投訴個案時並未事先準備好相關資訊多以「回憶事件」方式回答，與原先投訴原因或有差異，也導致研究者可能過度相信或倚賴閱聽人陳述資料（翁秀琪，1998）。

8 感謝匿名評審針對此點提出之建議。

9 匿名評審曾經針對此點提供卓見與建議，謹此致謝。



## 參考書目

- 中華民國新聞評議會（1988）。《讀者投書：接近使用權的實踐》。台北市：中華民國新聞評議會。
- 巴倫（2011）。《今昔之筆：從鉛筆到像素》。台北市：貓頭鷹。（原書D. Baron. [2009] A better pencil: Readers, writers, and the digital revolution. London, UK: Oxford University Press）
- 王翔郁、邱品瑜（2013）。〈媒體對於民眾投訴處理模式之探討－以《自由時報》與《蘋果日報》為例〉。《傳播管理學刊》，第14卷，第1期，頁75-99。
- 王鶴（2013）。〈民眾投訴新聞之「傳播權」研究－以《蘋果日報》、《自由時報》、《聯合報》、《中國時報》為例〉。政治大學傳播學院在職專班碩士論文。
- 李瞻（1983）。《英漢大眾傳播辭典》。台北市：台北市新聞記者公會。
- 邱品瑜（2010）。〈民眾投訴之新聞內容分析與模式探討－以《自由時報》與《蘋果日報》為例〉。中國文化大學新聞學系碩士論文。
- 林子儀（1999）。〈言論自由與新聞自由〉。台北市：元照出版。
- 洪貞玲（2006）。〈誰的媒體？誰的言論自由？－解嚴後近用媒介權的發展〉，《台灣民主季刊》，第3卷，第4期，頁1-36。
- 翁秀琪（1998）。《大眾傳播理論與實證》。台北市：三民。
- 高天擎（1983）。〈建立報紙與讀者的共識：多元化社會中的新聞品質與讀者品味〉，《聯合月刊》，第二十九期，頁8-9。
- 陳世敏（1989）。〈讀者投書：『接近使用權』的實踐〉。《新聞學

研究》，第四十一期，頁25-46。

- 陳清河、林佩君（2004）。〈語言傳播政策與弱勢傳播接近權的省思〉，政治大學廣播電視學系會議論文。
- 陳順孝（2003）。《新聞控制與反控制：「記實避禍」的報導策略》。台北市：五南。
- 莊雅茜（2012）。〈從框架效果看社群編輯影響力－以蘋果日報社會新聞為例〉。中華傳播學會2012年年會論文（台中市：靜宜大學）。
- 馮建三（2003）。〈傳播權與媒體改造〉，《再造公與義的社會與理性空間》。台北市：時報文教基金會。
- 馮建三（2004）。〈重訪「資訊社會」：傳播權概念的提出、建構與擴散，兼以台灣為例〉，《行政院國家科學委員會補助專題研究計劃》，執行期間：2003年8月1日至2004年7月31日。
- 馮建三（2005）。〈他們的新聞自由，我們的傳播權利：從媒體侵權到相互培力〉《自由十講》，頁151-82，鄭楠榕基金會（編），台北市：玉山社。
- 溫俊瑜（2003）。《從廣播執照核換發談廣播電台之管理》，政治大學廣播電視研究所碩士論文。
- 鄧宗聖（2004）。〈誰在近用媒介？初探報紙讀者投書的文化資本生態〉，《中華傳播學刊》，第六期，頁195-239。
- 臧國仁（1998）。〈新聞報導與真實建構：新聞框架理論的觀點〉，《傳播研究集刊》，第三期，頁1-102。
- 臧國仁（1999）。《新聞媒體與消息來源－媒介框架與真實建構之論述》。台北市：三民。
- 鍾蔚文、臧國仁、陳百齡、陳順孝（1998）。〈探討記者查證、訪

問與寫作的知識基礎－專家能力的特質〉。國科會研究計劃提案。

蘇蘅、陳家倫、王思勻 (2011)。〈爆料新聞爆什麼？怎麼爆？〉。中華傳播學2011年年會論文 (新竹縣：交通大學)。

Deuze, M. (2005). Popular journalism and professional ideology: Tabloid reporters and editors speak out. *Media, Culture & Society*, 27(6), 861-882.

Emery, M.C, & Smythe, T.C. (Eds.). (1972). *Readings in mass communication: Concepts and issues in the mass media*. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown.

Habermas, J. (1989). *The structure transformation of the public sphere* (T. Burger, Trans.). London, UK: Polity Press (original work published 1962).

Murdock, G., and P. Golding (1989). Information Poverty and Political Inequality. *Journal of Communication*, 39(3), 180-95.

O'Siochru, S. (2006). *Communication rights*. Retrived from: <http://vecam.org/article670.html>。

Reich, Z. (2008). How citizens create news stories: The “news access” problem reversed. *Journalism Studies*, 9(5), 739-758.

### 附錄－本文訪談對象之基本背景與受訪時間

訪談對象	工作資歷	受訪時間
記者A	18年	2012年9月19日
記者B	10年	2012年9月15日
記者C	22年	2012年7月10日
記者D	24年	2012年10月4日
記者E	2年	2012年7月9日
記者F	1年	2012年7月4日
記者G	9年	2012年10月28日
企業公關A	14年	2012年7月12日
企業公關B	6年	2012年9月12日
企業公關C	8年	2012年9月13日
企業公關D	6年	2012年9月14日
企業公關E	6年	2012年9月19日
投訴民眾	投訴新聞見報日期	受訪時間
投訴民眾A	2012年9月7日	2012年10月2日
投訴民眾B	2012年5月23日	2012年10月4日
投訴民眾C	2012年7月20日	2012年10月4日
投訴民眾D	2012年9月7日	2012年10月4日
投訴民眾E	2012年5月11日	2012年10月4日
投訴民眾F	2012年7月31日	2012年10月4日
投訴民眾G	2012年9月28日	2012年10月4日
消保官H		2012年7月11日

**On the Right of Communication and the Public's News Complaints: Case Studies of  
the Apple Daily, Liberty Times, United Daily News and China Times**

Her, Wong & Kuo-jen Tsang

**Abstract**

This research conducted in-depth interviews with people filing complaints (direct complainants), consumer protection officers (indirect complainants), corporate public relations managers (defendants), reporters (media), and chief editors (media) in order to explore and analyze the differences between each of the four major newspapers with regards to the handling and processing of complaint-based news.

This research discovered that people in the twenty-first century, because of the Internet and new technological tools, are accustomed to, via Internet-connected mobile phones, expressing their basic human rights through the complaint channels of the four major newspapers. In return, the news media achieves the maintenance and protection of basic human rights by continuously reporting civic complaint news.

**Keywords:** access to the media, news, public's complaints, right of communication

週年慶典？週年紀念？

媒體如何報導八八風災週年新聞

許瓊文\*

\*許瓊文：為國立政治大學廣播電視學系副教授