

伍、 結論與建議

本研究經深度訪談主跑立法院的廣播新聞記者後，歸納出以下七點研究發現，與三點建議。

一、 研究發現

(一) 記者使用即時通訊的動機

從上述訪談中，發現記者使用即時通訊的動機，是為完成媒體組織所交付的新聞採訪任務，因而採納即時通訊工具。

記者為達成新聞採訪任務，導致記者圈內不少人是基於「工作需求」而使用即時通訊，因此出現了即時通訊「上線就是上班、下線就是下班」的圈內使用現象。另外，大多數新聞記者的即時通訊聯絡人，過半都是新聞同業。顯示即時通訊已經成為新聞輔佐工具。

記者之間互相將新聞同業加入即時通訊聯絡人行列，是鑑於即時通訊工具有傳遞資訊快速的功用，雙方藉此為平台，交換新聞稿件、聲音檔案、新聞採訪資訊、並交換新聞看法、也向同業請益新聞問題為主要需求。至於次要需求則為藉此增進記者同業間的人際溝通，讓往後的工作採訪工作更為順利。

新聞記者認為，同業間透過即時通訊經常交流，可以增加彼此間的善意，並增強雙方合作經驗與默契，有利於完成各自被媒體組織交付的新聞採訪任務，因此認為同業間的人際交流非常重要。

少部分記者如果因為其他各種因素，被排除、或被排斥於即時通訊行列交往之外，可能出現同業間的心理人際疏離，甚至出現落寞、失落感，可見即時通訊仍有社會歸屬的心裡功能存在。

(二) 記者仰賴即時通訊工具

研究發現，九名記者中，除其中一名記者因為公司沒有配備給記者筆記型電腦，導致無法使用即時通訊之外，八名記者都表示，即時通訊工具對記者有相當

程度的重要性。

受訪的新聞記者表示，即時通訊工具有其便利性，不論在傳輸稿件、或傳遞聲音檔案的能力，只要網路頻寬夠大，其傳遞效率都能達到令人滿意的程度。

訪談發現，新聞同業間互相交換即時通訊帳號，目前已經成為記者圈的工作常態。記者透過即時通訊互相傳輸資訊，與互通消息有無，也已經成為工作中的另類輔佐利器，顯示記者逐漸仰賴即時通訊工具用於新聞採訪用途。

適逢新聞媒體紛紛採取量化管理、降低營運成本，希以最低成本、物力、與人力來達成最高新聞產出的思維下，即時通訊科技的出現，的確解決部分記者與組織的效率難題。

受訪的廣播新聞記者都認同，在目前新聞產業環境中，必須「一人兼跑許多路線」，與在人力精簡、人手有限，導致記者分身乏術下，一名記者經常被當成好幾個人使用。在記者無法同時兼顧多條路線下，同業之間自行思考合作策略，並透過即時通訊工具聯繫，彼此分工，成為最好的解決辦法。

訪談中絕大多數記者表示，未來仍會繼續依賴即時通訊工具，甚至非常依賴即時通訊的同業分工，藉此達成自己電台所交付的採訪任務。

(三)新聞室控制藉由新科技工具延伸

本研究透過記者觀察「新聞室控制」的角度發現，即時通訊已經逐漸滲入新聞產製工作範圍內。目前在媒體組織內的溝通，即時通訊雖然還不是正式的溝通媒介，但透過即時通訊溝通的主管與記者仍有一定比例。

目前即時通訊用於新聞室控制，仍傾向於使用較短的指令下達。如果是較長、較複雜的組織溝通，仍傾向透過電話、或是要求記者回公司開會當面溝通。

雖然，根據訪談中部分記者的描繪，部分媒體主管對於即時通訊工具仍具有部分偏見，導致即時通訊工具目前還不像電話、手機等工具，普遍為媒體主管所接受，不過在主管使用即時通訊的比例逐漸增加下，即時通訊工具已經無可避免成為新聞室控制新工具的延伸。

新聞主管對記者下達指令或與記者溝通，已逐漸呈現滲進即時通訊的使用中。部分主管甚至利用即時通訊，對記者的稿件提出修改，然後回傳給記者訂正，

藉此作為日後寫稿避免出錯的參考，顯示即時通訊工具即時互動的特性，已經被部分主管所採納。

當然，也有部分新聞主管訓斥記者下屬透過 MSN 的少數案例，甚至也有記者在接獲長官回覆 MSN 後，對著筆記型電腦螢幕，於記者室內破口拍桌大罵等少數情緒激動事件出現。當事人在出現這些反應後，雖然改用電話，接續內容較為複雜的溝通，但從記者眼中觀察新聞主管運用即時通訊的情形，顯示新聞室控制已逐漸延伸到新的網路工具「即時通訊工具」當中。

(四) 記者與消息來源的訊息傳遞，仍傾向使用傳統管道

根據訪問主跑立法院的廣播記者，許多記者對與消息來源聯繫，仍傾向不透過即時通訊聯繫。

研究發現，如果記者與消息來源建立較為深入的往來關係，進而演變成生活圈中的朋友，雙方即使使用即時通訊聊天，也傾向針對「私人關係」的溝通，而非新聞公事。如果碰到新聞公事、或採訪庶務，雙方也不傾向使用即時通訊工具溝通，而傾向使用傳統的「面訪」或「電訪」模式。

研究結果發現，記者心理上的認知，不願讓具有「私人生活領域」性質的即時通訊工具，在與新聞來源聯絡時，成為「功利性質」的新聞探詢工具。

記者傾向避免使用即時通訊與消息來源溝通的理由之二是：廣播新聞記者需要受訪者的配合錄音，才能完成錄音報導。對於只有文字、但缺乏聲音的即時通訊工具，部分廣播記者仍寧可選擇傳統的採訪管道，以便完成新聞採訪。

第三項理由是：即時通訊是電腦中介傳播的一種形式，對於語言、非語言線索所提供的資訊，都比「面訪」或「電訪」來得少。加上即時通訊工具可以延遲回覆，反而讓記者無法在第一時間瞭解當事人的想法與回應，甚至有助於掩蓋受訪者的真正想法，因此在這方面，即時通訊工具比較不為新聞記者所用。

(五)用於職場的即時通訊，仍具有個人私密領域特性

新聞記者的即時通訊名錄，相較於一般民眾或網友，具有明顯的「工作取向」特質。但這項「工作取向」特質，僅限於「新聞記者同業」之間，並沒有擴及到「消息來源」層面。至於記者與新聞室的溝通，目前仍有記者感到心理抗拒、不願跟長官有即時通訊的往來，主要原因是基於即時通訊有個人私密領域的心理屬性。

新聞記者會將新聞同業納入即時通訊聯絡人行列中，是將記者同業視為工作上的同業「朋友」分類，希望同業間透過即時通訊工具，互傳資訊、稿件、與聲音檔案，達到利益互惠分享。

本研究在訪問主跑立法院的廣播新聞記者後，發現部分新聞記者對於即時通訊工具，除了工作上必需與新聞同業交換帳號、互相聯絡外，對於要將新聞主管鍵入自己的即時通訊名錄時，仍存有部分抗拒心理，不希望長官在下班後，仍在屬於「私人生活領域」的即時通訊領域內，有「工作」或「長官威權」介入。

另外，記者對於新聞來源、例如官員、立委、助理、與新聞聯絡人，仍有不少新聞記者認為，從沒想過要把這些具有「工作屬性」的新聞消息來源，設定進私人的即時通訊名錄中，顯示即時通訊仍具有潛意識「非工作」、或「私人」領域的概念。不少記者反映，不想讓個人的心情或情緒線索，在即時通訊上，讓不熟識的工作對象察覺。

(六)使用即時通訊，出現新聞觀點同質化現象

廣播新聞記者因為電台人力精簡，導致各電台記者間，自行透過即時通訊工具私下進行分工合作。例如記者會於同時間舉行、撞期，記者間會自行協商，各去某一場記者會，導致「沒去新聞現場」的記者，容易仰賴「有去新聞現場」的記者稿件與聲音檔。在新聞與聲音檔案互相交換下，的確容易出現新聞複製與雷同現象，同時也容易造成新聞觀點的同質化。

記者即使經過改寫，或是盡量選用受訪者不同的聲音片段來源，藉以增加些許變化，以避免兩則新聞類似，但即使文辭經過修飾，新聞結構也容易雷同。

本研究訪談發現，記者多半坦承，如果某一則新聞在資訊來源有限，或是在趕時間的壓力下，記者改寫即使修改用詞、語氣，新聞段落經過調換與修改，仍

然會出現新聞角度、與新聞觀點同質化現象。

換個角度來說，新聞媒體家數雖然很多，但因各家媒體組織貫徹人力精簡下，其實從「新聞觀點」的角度觀察，台灣媒體間仍缺乏多元觀點。也即是電台數目的增加，不見得意見因此多元。

雖然新聞因為即時通訊的利用，容易出現觀點同質化，不過訪談中的九名記者都表示，如果時間允許，仍會自行蒐集其他新聞資訊，甚至自行邀約受訪者補採訪，避免新聞觀點同質化現象。

(七)人力過度精簡，新聞業默認新聞複製現象

廣播電台的新聞採訪人力，相較於平面、電視媒體，人力顯得相對精簡。對於同樣一則新聞，部分電視或平面媒體可以派遣一組人力，整天或半天守候在某個新聞現場。但對於廣播新聞記者，通常無法比照這樣的規模辦理。往往是一名廣播記者，被當成好幾個人使用。不但要兼顧現場 A，還要兼跑記者會 B，甚至還被電台交付任務，要透過電視現場轉播，兼顧某個地理位置遙遠、電台無力派遣多餘人力到該處採訪的新聞現場 C。因此在媒體組織精簡人力下，廣播記者仰賴即時通訊的情形更加普及。

鑑於廣播記者於同業間透過即時通訊分享資訊，部分新聞媒體組織對於記者稿件互傳的現象，已經見怪不怪。其實不僅只有廣播記者交換稿件與聲音檔案，平面媒體、電子報也都有使用即時通訊工具傳遞稿件、照片的現象。至於電視台互相調帶、拷帶，也等同於另一種形式的新聞內容複製。

其實新聞媒體或記者間，互相借調聲音檔案、或資料帶的情況並非絕對錯誤。但基於媒體組織精簡人力、與趕新聞的時間壓力下，更加重記者依賴即時通訊工具，互傳新聞稿件，導致出現新聞角度、新聞觀點「單元」，而非「多元」，類似情況已經逐漸成為傳播界的新問題。

新聞稿件或許可以因為改寫的技巧出現變化，不容易被閱聽人所察覺，但其中所蘊含的「新聞價值」、「新聞觀點」單一化，才是「多元媒體、單元觀點」下的更大危機。

二、建議

(一)重新定位即時通訊於新聞產製的工作價值

即時通訊工具在一般企業界被視為員工偷懶、容易搞小圈圈、流於八卦聊天的負面工具。有的企業為防止洩密，或是基於避免公司網路系統接收到不明有毒檔案，多半禁止員工在上班時間使用即時通訊工具。不過媒體界剛好相反，因為媒體的任務就是要尋求資訊快速流通，正好與即時通訊的某些特性相符。

根據本研究訪談的廣播新聞記者描繪，目前的媒體組織環境中，仍有少部分新聞主管侷限於一般企業對即時通訊工具的認知，誤認即時通訊是降低工作績效的負面網路軟體，如果因此設限記者使用即時通訊，事實上，反而可能降低記者的工作績效。

記者運用即時通訊工具互相傳遞資訊，加速資訊的傳遞速度，對於新聞傳播產業，應算是如虎添翼，對於即時通訊工具如何被「人為」運用、或誤用、濫用，則是另一層面的問題，不該為了有人錯用這項工具，而全盤否定即時通訊工具的價值。

即時通訊工具能夠負載並快速傳遞新聞稿件、聲音檔案、甚至影像檔、照片檔、圖片檔、在記者主動採納，用於輔佐新聞採訪任務下，顯示即時通訊能勝任與輔佐目前新聞傳播領域各項新聞產製作業的需求。

從功能來看，即時通訊工具應是輔佐新聞產業的利器，如果媒體界願意正確看待，並正面使用即時通訊工具，會裨益於新聞產製作業。

(二)新聞界須正視新聞複製與觀點雷同現象

新聞記者使用即時通訊工具於同業互動，多半是為了完成新聞組織所交付的採訪任務。記者利用即時通訊工具互傳稿件，如果是基於媒體組織對於人力精簡，導致出現「一人抵三人用」的窘境，那麼新聞同業間利用即時通訊工具互相合作，補齊自己無法親臨現場，企圖透過新聞同業的觀察來補上稿件，仍有可以理解的地方。

若是部分媒體組織財力雄厚，且人力陣容龐大的情況下，部分記者卻仍使用即時通訊互傳稿件，隨便改稿了事，則有失新聞倫理，甚至違背新聞專業之虞。

姑且不論記者是基於組織人力精簡「不得不為」的行為，或媒體組織資源雄厚，是記者自己投機取巧與他人交換稿件，兩者類似的行為，卻都容易造成新聞觀點、新聞角度同質化的現象。

原本新聞組織越多、媒體產業越發達、越競爭，記者的就業人數應該更加充裕。照理說，應該會出現更多元的新聞觀察與報導角度。不過，如果因為即時通訊的方便，造成大家取材「角度一致」，流於受限於單一、或少部分人的制式稿件觀點，將造成新聞無可彌補的戕害，也對國家與社會的發展，造成不利影響。

新聞界應該正視新聞複製與雷同現象，這裡所指的複製、抄襲，不僅限於新聞寫稿的用詞、語法、結構的改寫，而是更深層的「新聞觀點」、與「新聞角度」雷同的問題。這項因科技衍生出來的弊端，恐會造成社會缺乏多元觀點，阻礙社會進步，造成人類社會深層的負面影響。

(三)即時通訊納入新聞正規作業體系將成趨勢

即時通訊工具只要在網路頻寬容許的情況下，傳輸文字檔、聲音檔、圖像檔都具有相當卓越能力，且具有立即傳送、立即收取的功能。即時通訊工具盛行至今十年，目前已經突破利用文字交流與溝通的能力，延伸到透過網路傳遞語音、即時交流的能力，未來甚至還能透過電腦攝影鏡頭等設備，互動傳輸即時影像。在即時通訊能力持續演進與增強下，加上即時通訊受到新聞記者的偏好，因此新聞界應於現在、或於不久的將來，將即時通訊工具整合進新聞產製作業的環節之一。

本研究發現，部分記者描述當前仍有部分媒體主管對即時通訊持有負面、錯誤的認知，部分主管對於即時通訊工具也仍抱持敬謝不敏的態度。不過這些新聞主管對即時通訊的看法，卻與轄下經常使用即時通訊的新聞記者群，有不同認知，導致雙方出現溝通落差。

在科技發展日新月異，與即時通訊被記者普遍採納下，新聞組織未來可思考透過即時通訊工具，讓記者與組織搭上線，兼具傳稿、溝通、與下達指令等整合運用。除能增進社內溝通之外，建議媒體組織改變觀念，正式開放讓記者使用即時通訊工具，不必再將即時通訊工具視為「偷懶、聊天」用途的負面私人社交工

具。

即時通訊開始盛行的十年中，目前已有部分媒體將即時通訊工具視為正規傳稿系統故障後的「第二備胎」。未來媒體界可以在科技持續發展下，功能更為強大下，將即時通訊工具採納為新聞作業系統的一環，或作為組溝溝通平台，以增進組織成員的溝通與意見交流。

即時通訊除了傳檔的功能性需求之外，也能增進聯絡群組的人際交流，讓需要與社會各界接觸的記者，透過即時通訊工具得以與更多人聯繫溝通。在加強人際互動，有助於新聞採訪工作的原則下，媒體組織應開放、鼓勵記者使用即時通訊。鼓勵記者可與媒體組織成員聯繫、同事、同業間聯繫、或加強與新聞來源的聯繫與溝通，都可以對新聞產製過程造成正面影響。



三、研究限制

1. 學理應用有限：

本研究是即時通訊對新聞產製的質化初探性研究。在理論方面，參考媒介組織理論、人際傳播理論、社會交換理論、記者與消息來源等論述作為研究架構參考。即時通訊用於新聞產製過程中，仍能透過許多理論加以不同的觀點與角度，來觀察與探討即時通訊的影響，本研究在學理應用上，仍有其限制。

2. 單一研究方法不足：

本研究採取質化「深度訪談法」來描繪記者如何使用即時通訊工具，以及如何與媒體主管、消息來源之間聯繫交流。

在描繪與勾勒某個圈內現象的質化研究中，更理想的初探性質化研究方法，應屬「參與觀察法」（或民族誌法）。鑑於參與觀察法需要取得足夠、且有意義的研究樣本，例如當事人的 MSN 長期內容備份等等。如果取得足夠樣本，相較之下，會比深度訪談法更能獲得客觀、且能驗證的數據與證據。

不過鑑於本研究徵詢絕大多數研究對象，希望取得平日即時通訊的溝通內容後，許多研究對象都反應，其中有許多個人的私密對話，不方便對外公開。如果研究者要求受訪者交出這些資料，有其困難度，因此改採深度訪談法研究。因此在研究方法上，仍有不足之處。

3. 研究對象有其侷限性：

本研究基於資源有限，研究對象僅限於主跑立法院的廣播新聞記者。如果能擴及主跑立法院的平面、電子記者，或是擴及各路線的電子、平面記者，亦或擴及、兼顧「記者」、「媒體主管」、與「消息來源」各層面的研究範圍，其研究發現會更具全面性，更能解釋與描繪完整的現象與影響。

四、未來研究建議

1. 可擴大研究對象，擴及廣播記者全體、平面記者全體、電視記者全體如何於新聞製過程中，使用即時通訊工具。或可更動研究對象範圍，針對某路線，有關平面、電子媒體使用即時通訊於新聞產製過程的影響。或可納入媒體主管、消息來源為未來研究範圍。
2. 未來研究可透過量化研究，補足質化初探性研究的不足。並可藉由量化與質化研究的參照發現，獲得更全面的研究論證。
3. 除以「記者角色」觀點研究之外，未來研究尚可以媒體主管的「新聞室控制」，或消息來源近用媒體等不同觀點，亦或是廣告、發行單位的觀點，來探討即時通訊對於新聞產製的影響。
4. 除了從即時通訊用於新聞產製過程的影響外，未來研究尚可從即時通訊軟硬體工程的改良角度來探討，做為未來研究方向的選擇。

