

## 第三章 研究方法

本研究的主要目的，在探討國外新聞公評人的制度和執行的情形，以及未來是否能在台灣電視媒體中適用，根據前面章節所述，將從新聞公評人的職責、獨立性和影響力加以探討，並對電視頻道中負責新聞自律相關主管和製作人進行質化的深度訪談，從中獲得比較詳細且深入的資料。

### 第一節 研究方法與對象

#### 一、何謂深度訪談法

所謂訪談，是指兩個人以上的交談，其要件是至少有一位以上的訪談人，以及一位受訪者。訪談人可以透過語言溝通來獲取受訪者的某些訊息，並從提問和回答的互動過程中，用來收集訪談人所需要的資訊。

至於何謂深度訪談？根據學者文崇一的定義，深度訪談指的是希望透過訪談取得一些重要的因素，而這重要的因素並非單純用面對面的方式的普通訪談就能得到結果（文崇一、楊國樞，2006）。所以，深度訪談有別於單純的訪談，主要目的在於透析訪談的真正內幕、真實意涵、未來發展和相關解決之道。一般來說，深度訪談能比一般訪談要花費更多的時間，但是其所得到的結果將更具能深入描述事物的本質，並以此作為進一步分析的依據。

不過，深度訪談主要是深入受訪者的內心深處，必須是如同抽絲剝繭一般，一層層的向裡面探索，探訪出受訪者的真正感受，可用於新聞記者的深度報導專題、精神醫學、心理輔導、教育、社會文化、民族人類學等領域（萬文隆，2004）。

至於「訪談」要如何「深度」？所謂「訪談」，就是「面對面的言辭溝通，其目的在其中的一方企圖瞭解他方的想法與感觸等」，因此是「有一定目的，且集中於某特定主題上的」對話（Mishler, 1986）。然而，「受」、「訪」雙方的互動，並不限於言辭往來，

同時也包括非語言的交流（non-verbal communication）。因此，訪談雖然以一般對話形式進行，但卻有別於一般的日常對話。

首先，「訪談」具有明確的目的，所以它的內容與歷程，均應經過有意識的安排與控制，而此類安排、控制的目標便在「訊息的汲取」。此外，在進行訪談的過程中，「訪問者」與「受訪者」的關係是不對等的，因為前者向後者汲取訊息，此外，雙方的角色關係，是彼此可以默認接受的（Kadushin, 1990）。也就是說，「訪談」屬於研究行爲，而「對話」則否（耿曙，2007）。

作為質的研究的深度訪談（qualitative interview），往往將訪談過程視為「交談事件」，強調「訪問者」與「受訪者」雙方，共同進行意義建構的過程。深度訪談並非訪問者去挖掘受訪者已經存在於其個人腦海中的想法和情緒，而是透過雙方互動的過程，共同去「經歷」、「選取」以及「感受」，並在過程中重新建構意見和情緒。因此，深度訪談是受訪雙方持續的互動。

Babbie（2004）認為對於質化研究中的深度訪談，是具有某種特定主題，由訪談者設定談話方向後，並且熟悉所提的問題，且追蹤回答者所表示的問題而繼續深入對話。所以，深度訪談是一種有目的的談話過程，可以讓研究者透過訪談得知受訪者對問題所提供的資料和看法。

訪談的方式，社會科學研究習慣將其劃分為三種類型，分別為（潘淑滿，2003）：

- （1）結構式訪談，又稱為正式訪談。
- （2）無結構式訪談，又可稱為開方式訪談。
- （3）半結構式訪談，又稱為引導式訪談。

本研究所採用的訪問為半結構式訪談，也就是以「訪問大綱」進行，對象以個人為主。半結構式的訪談內容，並不嚴格限定問題的形式或次序，會依照當時訪談的氣氛來做彈性調整訪問內容，且在時間的考量下，研究者會以預先準備的一份訪談大綱給予受訪者預作準備。

## 二、研究設計

本研究在於能夠詳細且完整地探索到研究主題相關的議題與資料，而且受限於時間和成本的考量，所以將採取非隨機抽樣方法當中的「立意取樣」(purposive sampling)方式。此方法是依據研究者對群體的瞭解、研究目的與主觀的判斷，不按照隨機取樣的方式，而改刻意、有目的性的抽樣方法，更能有效地取得研究所需要的資料，即從母體群中選則樣本可能造成的錯誤判斷會因此而抵銷(王文科，1990)。

質性研究的抽樣必須是能提供「深度」與「多元社會實狀之廣度」資料為標準，因此，抽選的樣本必須符合兩個重點：一是代表性，傾向樣本的隨機特性和統計理論所需的數目；二是資訊的豐富內容，傾向從以往的經驗與理論視角出發(胡幼慧編，1996：148-150)。也就是說，要瞭解一些重要現象，就必須選對研究個案，而選擇個案的原則之一，是在挑選個案類目之後，從中挑選較具代表性的個案，以期獲得較多的資訊。

本研究的抽樣方法採取立意抽樣，以非機率抽樣的方法選取願意參與本研究的各新聞頻道負責新聞自律的主管或是製作人。為了找出適當的受訪者，將先從對本議題有研究的知情人士，提供豐富的資料人士名單，並從中詢問願意接受訪談者。

由於本研究的目的是在探討國外新聞公評人的制度和執行的情形，以及未來是否能在台灣電視新聞媒體中適用，並進而建立起電視媒體公評人可行性的制度。由於國外新聞公評人制度，不論在商業或是公共頻道都有，因此針對台灣目前衛星電視頻道、公共電視等有新聞播出之頻道負責新聞自律的主管，探詢他們的看法，藉此來建立起台灣新聞電視媒體的公評人制度。

## 三、研究對象

藉由篩選符合本研究資格的受訪者，深度訪談以衛星電視頻道、公共電視負責新聞部門的主管和製作人。此外，本研究是探討未來台灣新聞自律中增設新聞公評人的制度，因此，也特別訪問目前「中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會」中的新聞自律

委員會主任委員。

七位受訪者在訪談後，皆表示願意以真實姓名和職稱呈現，以下表格將依照受訪的時間先後順序如下：

【表 4】受訪者基本資料

姓名	性別	職稱	服務媒體(公會)	新聞年資
鄧美華	女	副總經理	非凡電視台	15年
蔡滄波	男	副理	民視電視台	23年
歐陽劭璋	男	副總經理	東森電視台	19年
何國華	男	經理	公共電視	24年
葉蔚	男	副理	三立電視台	20年
詹慶齡	女	主任兼製作人	TVBS 無線衛星電視台	17年
陳依玫	女	主任委員	新聞自律委員會	25年

資料來源：研究者自行整理

#### 四、訪問時間和地點

本研究訪問時間為2009年4月29日到2009年5月8日，訪問地點多半是在受訪者的辦公室，或是該公司的餐廳受訪。因為受訪者的工作繁忙，所以訪談時間大約是以一個小時為限，為求資料完整，在訪談後也會以電子郵件(email)或電話訪問進行。詳細的深度訪談時間及地點請見下表。

【表 5】深度訪談時間和地點

姓名	性別	職稱	訪談時間	訪談地點
鄧美華	女	副總經理	2009 年 4 月 29 日	受訪者辦公室
蔡滄波	男	副理	2009 年 4 月 29 日	民視會議室
歐陽劭瑋	男	副總經理	2009 年 4 月 30 日	受訪者辦公室
何國華	男	經理	2009 年 4 月 30 日	受訪者辦公室
葉蔚	男	副理	2009 年 5 月 4 日	三立編輯台
詹慶齡	女	主任兼製作人	2009 年 5 月 7 日	TVBS 員工餐廳
陳依玫	女	主任委員	2009 年 5 月 8 日	受訪者辦公室

資料來源：研究者自行整理

訪談時採取同步錄音，並在訪談前告知受訪者訪問的內容，以及告知本研究的目的和進行方式，然後根據大綱依序訪談。受訪者皆願意錄音訪問，並願意以真實姓名和職稱呈現在本論文中。

## 第二節 深度訪談的實施流程

深度訪談的基本素養動力主要是來自訪談者熱切探求事實的心，在進行訪談前，首先具備的要素是本身要能融入情境，但是又不能失去客觀。至於深度訪談的實施流程，則分為五個步驟，分述如下（萬文隆，2004）：

- （1）調整訪談者心態：在調整訪談者心態方面：一般而言，訪談者對深度訪談的題目興趣相當濃厚，故在進行深度訪談時，勢必會想介入訪談內容，也想發表對訪談的看法，這可能將造成受訪者的厭惡，且會影響到訪談的客觀性；因此，訪談時應該要仔細的聽受訪者的論點，絕不能搶著發言。

- (2) 訪談前的準備：深度訪談前的準備功夫方面：在深度訪談前必須要研究調查所有國內外的文獻，包括論文、期刊、報紙、雜誌、廣播、電視、網路等資訊，以便對訪談內容有徹底的了解，只要事前研究清楚，才能擬出夠深度的問題。且平日要維繫豐沛的人際關係，尤其是與各領域的產官學界專家有良好友誼。
- (3) 訪談大綱預訪：在對採訪主題有一定程度的了解後，可以在訂定深度訪談題目之前，針對該將訪談大綱進行預訪，而預訪對象可以是該領域的產官學專家，藉此修正題目，讓深度訪談更精彩實用。
- (4) 約談訪問者的方式：在約訪方面：與訪談者是否有良好的人際關係密切相關；此外，也可以透過一些學會組織來協助約訪。基本上，約談分為幾種方式，包括當面、傳真、電話、網路；若約訪對象為比較熟識者，則可以採用電話、網路等方式；但是若約訪對象為比較不熟悉者，則最好能先登門拜訪，當面約訪，或者以傳真的方式約訪，比較容易成功。
- (5) 掌握現場氣氛：深度訪談時要能掌控現場氣氛方面，第一步最重要的是傾聽、聆聽，聽到別人聽不到的聲音，聽出弦外之音受訪者說，那不是我說的，等於是間接肯定，一邊聽一邊畫重點。透過歸納的問題，聽出問題有何可再追問，不要輕易滿足答案，從大問題問出小問題。有關記錄與否，則視受訪者而定，有的受訪者視訪談者記的愈勤，他才肯講的多，有的則是不願意被當場記錄，只有不記他才肯說，最好也準備錄音機才能逐字記錄、不錄可能出問題、但不要太依賴他，錄音機只能當備胎，但是還是要詳細記錄。雖然受訪者處於被動，但他也要尋找知音，他也想發表打知名度，如果採訪者一直進行約訪，他也會受感動。

有關如何問深入問題部份，則是要有豐富詳細的準備、用好的問題去吸引他，問問題的原則是，真想問的敏感尖銳問題不要放在書面中、由淺

入深、不要讓對方感覺像在定罪審問般。到了現場，先開始一般的閒聊，如我曾看過你的書；問一些他會覺得興奮的問題；80%隨他哈啦，20%問真正要問的問題，但留意時間分配；問尖銳的話，即使他不說，也要鏗而不捨，再三追問。深度報導問問題的原則，可以用下列方式呈現：為什麼？何以見得？如何能證明？有什麼證據？數據？請問是那一個人？那一本書說的？為什麼你會有這種感覺？是發生什麼事讓你有感覺？這個事件還可以問誰？（林意玲，2003）

- (6) 寫作優質報導：優質的寫作報導方面，從讀者的興趣點切入，找到關鍵點吸引，連結段落、一氣呵成故事實例與引述交替運用，且溶入現場感，如同連續劇，一環扣一環，運用實例、引述、數據、故事穿插；即使是沒到現場，也能描述出現場的味道、空氣、人的動作表情。

### 第三節 資料整理與呈現

要將訪談資料整理、分析和詮釋是一項複雜且最重要的部份，本研究將參考林書煒（2008）和呂惠敏（2005）的資料分析方法，並採用Miles & Huberman（1994）及Babbie（2004）的質化分析介紹，將訪談資料結果分為以下六項步驟：

- (1) 詳讀原始資料，濃縮資料重點：紀錄整理受訪者的訪談錄音，重新建構理解談話內容的意義，依循主題脈絡，找出與主題相關的訪談紀錄。
- (2) 概念繪圖：除了文本外，使用圖像方式，呈現概念之間的關係，例如新聞議題設定的流程，或是商品訊息置入雜誌報導的流程等，作為清楚的分析架構。
- (3) 呈現分類主題：將訪談內容依據特性作為分門別類處理，以前述的研究動機與文獻探討作基礎，透過訪談內容作前後論述的印證與提出新觀點。
- (4) 現象歸納與分析：將訪談資料作相關現象的歸納與分類。
- (5) 抽象化、概念化：將分類資料進行概念化的分析。
- (6) 導出結論與論證：透過訪談資料的意義，逐步確認自己的驗證與檢討修正。

本研究採用深度訪談法，依照訪談大綱對受訪者進行訪問，且再徵求受訪者的同意下，將訪談過程錄音，以及配合研究者在訪談中的筆記，做出回應和提醒受訪者針對該部份做更深入的解釋。此外，研究者透過訪談錄音的重複播放，可以發現訪談過程中技巧不足之處，以便每次訪談時修正。在訪談結束後，會將訪談文字整理成逐字稿，以當時談話中對話的方式呈現，此訪談稿即為本研究資料分析的基礎，藉由研究目的架構將逐字稿的內容有系統的加以整理排列，以利概念之形成。而此研究配合對話訪談的引用，呈現出未來台灣新聞電視媒體的公評人制度。

#### 第四節 深度訪談大綱

綜上所述，本研究將針對新聞公評人對內對外的職責、角色定位、獨立性和影響力，作為電視媒體新聞公評人制度探討的面向，本研究訪談大綱如下：

##### 一、新聞自律下，台灣電視媒體新聞公評人所需具備的條件

- 1-1. 就您個人瞭解，請您簡短談談什麼是新聞公評人？
- 1-2. 請問您在電視媒體中的新聞公評人應該具備什麼樣的特質與能力？和其他媒體有何不同？
- 1-3. 新聞公評人制度在國外已經有 40 多年的歷史，請問您為何台灣電視媒體到現在為何依舊仍沒有公評人的產生？
- 1-4. 若台灣未來有公評人在電視新聞媒體中，請問您公評人對各台新聞自律的幫助是什麼？

##### 二、台灣電視媒體新聞公評人的產生方式和角色定位

- 2-1. 請問您在台灣的電視媒體中，新聞公評人應該以何種方式產生最佳？（如內部組織中，由總經理挑選名單，經由董事會或內部資深工作者同意；或是聘請外界人士，如學者專家，參與遴選公評人的角色）。
- 2-2. 台灣電視媒體中的新聞公評人，請問是由內部資深工作者挑選，或是由外界人士擔任為佳？為何？
- 2-3. 請問您電視媒體中的新聞公評人，是以專職角色為主，還是兼職的方式進行



最好？

- 2-4. 台灣電視媒體中的新聞公評人，請問是否該受薪？
- 2-5. 請問您在台灣的新聞公評人，是否以個人或是團隊經營為佳？（如美國華盛頓郵報公評人只有一位，而加拿大公共電視台 CBC，則是以辦公室團隊來進行公評人的職責）。
- 2-6. 您認為在台灣的新聞公評人，任期應該以多久最合適？是否可以連續擔任？（如美國報業的新聞公評人，多半以兩年或五年為一任，有些可以連選連任，有些只能擔任一次。）

### 三、台灣電視媒體新聞公評人的工作內容

- 3-1. 請問您認為，新聞公評人在台灣電視媒體中最主要的工作內容為何？（如國外平面媒體的新聞公評人，會以處理和回應外部閱眾抱怨為主，有些會以監督新聞製作流程為優先）。
- 3-2. 若新聞公評人必須處理外界民眾的抱怨和意見，請問您這和台灣電視媒體中客服申訴制度有何不同？新聞公評人應該以什麼為優先處理？
- 3-3. 請問您認為電視媒體中的新聞公評人，是否該指導或是教育觀眾，新聞產製的流程內容？若需要的話，應該以何種方式進行？
- 3-4. 對新聞議題的聚焦和討論，您認為新聞公評人該如何和觀眾互動？以及用何種方式讓新聞工作者瞭解外界的想法？
- 3-5. 請問電視媒體的新聞公評人該用何種方式，來改善編輯和記者錯誤的工作流程？

### 四、電視媒體新聞公評人的獨立性和新聞工作者的關係

- 4-1. 您認為在台灣電視媒體中的新聞公評人，和管理階層的關係為何？
- 4-2. 若新聞公評人對新聞流程和內容提出批評，您認為是否會破壞內部組織的氣氛？該如何解決？
- 4-3. 您認為新聞公評人對電視媒體的監督，工作場域是以同一個辦公室為佳？或是在組織外的地方辦公？

## 五、 台灣電視媒體新聞公評人的影響力

- 5-1. 您認為在未來台灣電視媒體中的新聞公評人，要使用何種方法，才能讓他的建議獲得內部組織實質的回應和改善？
- 5-2. 國外的新聞公評人藉由撰寫專欄，或是在網路上寫部落格回應觀眾的意見，增加彼此的互動，您認為電視媒體新聞公評人，還可以藉由什麼方法，讓其工作內容可以有更多管道發聲，進而增加其影響力？