

國立政治大學傳播學院碩士在職專班

碩士論文

指導教授：關尚仁博士

The logo of National Chengchi University is a circular emblem. It features a central five-petaled flower shape. Inside the flower, the Chinese characters '政大' (Chengchi University) are written vertically. The outer ring of the logo contains the text '國立政治大學' at the top and 'National Chengchi University' at the bottom.

網路新聞編輯之研究
從 Gatekeeping 到 Gatewatching ?

研究生：周佩虹

中華民國一〇四年七月

摘要

網路興起對於傳統大眾媒體帶來許多衝擊，尤其在新聞內容方面，網路新聞的重要性與日俱增，在 2013 年的一項研究中，民眾主要的新聞來源，網路已經超越報紙，僅次於電視。但追求時效、速度的網路新聞，最常遭到質疑與批評的就是「缺乏查證」、「謬誤太多」。許多傳播學者開始針對網路新聞的守門機制進行研究，希望從各面向去探討傳統媒體的「新聞守門（Gatekeeping）」，是否仍存在於網路新聞中。

而本研究則從澳洲學者 Axel Bruns 所提出「Gatewatching（全民監看）」概念，以網路新聞媒體「ETtoday 東森新聞雲」為研究對象，從中找出引發爭議討論的 5 個案進行資料整理與分析，再針對個案中的撰稿編輯以及主管進行訪談，以網路媒體的新聞訊息取得、新聞查證方式、回應反饋機制、上線新聞改正以及後續影響管控五大面向比較討論，找出網路新聞與傳統新聞在產製過程的差異，探討 Gatekeeping 與 Gatewatching 如何在網路新聞中呈現。

關鍵字：網路新聞、網路新聞編輯、Gatekeeping、Gatewatching

Abstract

The development of the Internet has brought a huge shock to traditional media, especially in the aspect of news contents. The importance of internet news grows with each passing day. According to a research in 2013, the Internet had replaced the newspaper becoming people's second main resources of news, while the television took the first place. However, the internet news pursuing timeliness and speed attracts lots of criticisms, such as the absence of investigation and full of errors. Many communication scholars start to figure out if Gatekeeping theory, existing in traditional media, also applies to the internet news.

This article adopts the concept of Gatewatching developed by an Australian scholar, Axel Bruns, and takes the internet news media, EToday, as the study case. It summarizes and analyzes five controversial news cases, and then interviews the editor and manager of each case. It discusses and compares the difference in the news production process between the internet news and traditional news from five aspects, including the resource of information, the way of investigation, the rewarding and feedbacks, the online correction, and the monitoring. The article addresses how the Gatekeeping and Gatewatching theory apply to the internet news.

Key words : online news 、 online news editor 、 gatekeeping 、 gatewatching

目錄

第壹章、緒論.....	1
第一節 研究背景與動機：網路編輯與守門.....	1
第二節 研究宗旨與目的.....	5
第三節 網路新聞媒體編輯.....	8
第四節 研究方法.....	15
第貳章、理論探討與回顧.....	17
第一節 網路新聞之演變.....	17
第三節 全民監看理論（Gatewatching）.....	23
第參章、研究設計與方法.....	29
第一節 選擇研究方法.....	29
第二節 研究個案選取.....	32
第三節 研究設計與流程.....	36
第肆章、資料整理與分析.....	39
第一節 岡村勳事件.....	40
第二節 女法官新聞.....	42
第三節 北一女爭議.....	44
第四節 放鬻血風波.....	46
第五節 林佳龍臉書.....	48
第六節 個案小結.....	51
第伍章、多個案比較討論.....	52
第一節 新聞訊息取得.....	52
第二節 新聞查證方式.....	55
第三節 回應反饋機制.....	59
第四節 上線新聞改正.....	64
第五節 後續影響管控.....	71
第陸章、研究結論與建議.....	80
第一節 研究發現.....	80
第二節 延伸觀點與建議.....	85

第三節 研究限制.....88
參考書目.....89



第壹章、緒論

第一節 研究背景與動機：網路編輯與守門

報紙的編輯要負責版面和下標，電視台的編輯要負責編排每一節新聞的播出順序，那網路新聞的編輯做些什麼呢？

不同時代中各種「新媒體」的出現，都會對於新聞產製的概念、形式與技術等帶來一些衝擊，也因而促使新聞學領域的理論與實務不斷的擴展與充實，新聞學領域從早期的報學，發展到後來的廣播學與電視學等。自1990年代中期起，由於網際網路的快速發展，網路新聞在內容的報導上具有多媒體性（multimediality），允許公眾有更多的回應選擇、互動性、個人化的新聞服務，以及透過超連結（hyperlink）能提供連結到其它的相關新聞、檔案、來源等（Deuze,2001），這對傳統大眾媒體不管是在傳播媒體經營、傳播媒體從業人員、傳播內容及閱聽人等各方面都造成衝擊（謝瀛春，1997）。

1998年5月，聯合國新聞委員會在年會上，正式把網際網路定為報紙、廣播、電視之後的第四大傳播媒體（陳萬達，2007）。有學者評論，網路的出現是一種「新麥克魯漢主義的再起」，網路這個新興的媒介，與傳統的媒體相比，例如廣播、電視、報紙等，更具有其獨特的特性（Robins & Webster,1999；蔡鴻濱，2006）。

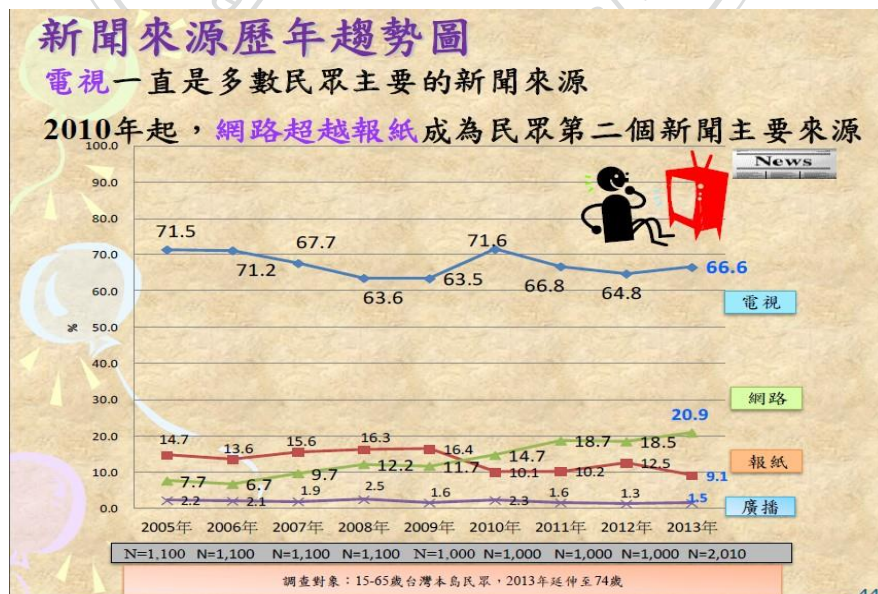
在網際網路成為新聞媒體重要的傳播管道之一後，許多新聞網站紛紛成立，而這些網路新聞媒體因為空間、版面無侷限性，加上即時性和互動性，又有多元管道可蒐集資訊，對於過去閱聽人總是從報紙、電視等傳統新聞媒體獲得新聞來源的習慣，也因此產生變化。

世新大學曾在 2013 年 7 月公布一份《臺灣民眾媒體評鑑大調查與十年回顧》，其中在民眾主要新聞來源調查項目，五大傳播媒介中報紙、廣播、雜誌，均已在網路之後。而和前一年（2012）相比，雖然電視仍為新聞來源管道的第一位，但以網路作為新聞來源的上升比例是所有傳播媒介中最高的。（見表一）。

名次	媒介	2013 年百分比(%)	與 2012 年變化百分比(%)
1	電視	66.6%	↑1.8%
2	網路	20.9%	↑2.4%
3	報紙	9.1%	↓3.4%
4	廣播	1.5%	↑0.2%
5	雜誌	0.3%	↓0.1%

表一：臺灣民眾主要新聞來源（資料來源：世新大學傳播資料庫，2013 年 7 月）

再以歷年趨勢圖來看，電視一直是多數民眾主要的新聞來源，而網路從 2005 年後，比例一路上升，在 2010 年超越報紙成為民眾新聞主要來源的第二位，並在 2013 年達到歷來最高比例的 20.9%。（圖一）



圖一：歷年民眾新聞來源趨勢圖（資料來源：世新大學傳播資料庫，2013年7月）

然而，由於網際網路顛覆性的思考與無遠弗屆、零時差的傳播功能，網路新聞為了追求「時效」，產生許多謬誤，小至錯字百出、大至查證不足事後遭反駁糾正。鄭作彧（2010）在評論《沒時間思考：媒體速度與24小時新聞循環的威脅》（No time to think: The menace of media speed and the 24-hour news cycle）這本書時曾提到，新聞應是一個查證、釐清事件因果關係的資訊，但在為了填充24小時新聞時段而來的速度要求之下，記者無法再慢條斯理地進行這麼多的資訊處理工作。因此新聞就只能是不斷缺乏思考被丟出的訊息。新聞因缺乏思考的時間而錯誤百出。

Gardner、Csikszentmihaly及Damon等人（2001）曾針對美國紐約新聞從業人員進行調查，有46%的新聞人員認為，新科技的引進為新聞工作帶來正面之效益，如新聞消息的快速披露等；不過也有25%的受訪者認為，新科技帶負面影響，其中包括強大時間壓力讓新聞喪失查證時間，導致新聞正確性的消失、新聞人員原本應有的誠實性格受到嚴重侵蝕。

若網路新聞媒體已經是閱聽人主要新聞來源，但卻因為追求時效性、即時性，而疏忽了正確性及查證，在網路新聞中，傳統新聞學理論的「守門」是否還存在？近年來也引發許多討論。

2012年12月21日，中華民國法務部槍決了6名死刑犯，再度引發國內對於廢死、反廢死的爭議，網路媒體「ETtoday 東森新聞雲」在12月22日登出一篇報導，指日本有一位律師岡村勳原本是支持廢死，在妻子遭仇人殺害後，才轉而主張「反廢死」，雖然有網友在該篇報導出現後，即在文末留言質疑內容有誤；但「ETtoday 東森新聞雲」不以為意，接著又在26日引用前篇報導的網友留言，再度強化岡村勳律師是「反廢死律師」的說

法。

隔天有一位在日本留學的台灣網友蔡亦竹，因為接獲岡村勳本人的電話說明，以及岡村勳所屬「日本全國犯罪被害人協會」的澄清，將該篇錯誤報導一一更正並將文章貼在自己的部落格，引起許多網友轉載分享，該文以「台灣的 ETtoday 欠岡村勳一個道歉」為標題，這才讓「ETtoday 東森新聞雲」感到事態嚴重，急忙修改報導、發函道歉，但網友的批評已排山倒海而來，媒體的聲譽也已經受到傷害。

上述的報導並沒有記者具名，而這是網路媒體常見的現象，由於網路新聞編輯的流程產生變化，為因應網路新聞的大量及廣度，網路媒體中所謂的「編輯」，不需要像傳統媒體編輯進行排版、不一定有線上採訪經驗，平時工作也不需要出門採訪，而是在辦公室裡搜尋網路資訊改寫成報導。

第一篇報導就是編輯搜尋日本當地的媒體資訊而得，但其實日本媒體原先也誤以為岡村勳本人的立場已轉變為「反廢死律師」，之後經過岡村勳本人一一說明澄清才進行更新。然而「網路無遠弗屆」，事後更新的內容卻沒有在網路上「一一修改」，因此造成該名編輯抓到了未更新的舊資訊而引發後續一連串風暴。

類似事件在蓬勃發展的網路媒體新聞中屢見不鮮，網路新聞滿足了最新發生、翻新快速、超連結等網路特性，卻經常遭網友質疑「謬誤太多」、「未盡查證」、「這也是新聞？」

國內學者林鶴玲（2001）指出，現今的網路新聞和過去傳統新聞客觀性確實產生衝突，例如網路匿名消息來源，造成記者採訪與查證不易，而記者把網站上的資料、民調當作事實或不當引用與解讀等，都違反新聞對於追求事實的原則。

也由於網路匿名的特性，陳秋雲（2005）便指出，網路媒體記者漸漸不需要親自和消息來源接觸、採訪消息來源，甚至未經消息來源同意，便複製其網路言論或以在網路上搜尋到的訊息撰寫成新聞報導。然而網路媒體太過依賴網路消息，訊息是否正確往往因為即時新聞的壓力無法事先查證；此外，網路也讓新聞不再像過去那麼強調客觀與中立，新聞守門審核的門檻大幅降低（林照真，2011）。

第二節 研究宗旨與目的

臺灣電腦的使用越來越普及，根據一項調查顯示，國內行動上網率逐年提升，從 2009 年首度突破 1 成後，在 2012 年達到 3 成，2013 年更攀升到 37.3%；最常使用的行動上網行為依序是社群網路、資訊瀏覽、資訊搜尋（蘇文彬，2013）；而當手機、無線網路等數位科技更大眾化時，社群媒體也提供更多製作內容的機會。

隨著各種傳播科技不斷興起，這些新媒體也已經影響新聞記者與新聞組織；Pavlik（2001）指出，數位新聞有幾個特徵：一、新聞內容的特質是因為新媒體科技的興起而改變；二、新聞記者的工作越來越重視工具的使用；三、新聞室與新聞產業的結構發生根本性的轉變；四、新媒體帶來新聞組織、新聞記者、大眾、消息來源、競爭者、廣告商與政府的新結盟關係。

學者認為，數位科技所產生的網路新聞並不是電腦螢幕上的報紙，也不只是可以透過瀏覽器收聽、收看的廣播電台或電視，網路媒體與傳統媒體有重大差異，包括：容量大、富有彈性、立即性、永久性、互動性（Stovall，2004；楊慧娟譯，2006）。

林鶴玲（2003）曾研究發現，網路普及在新聞專業領域上所引發的許多倫理與專業工作問題，有些是媒體界長期存在的舊問題，只是在媒體普遍結合網路之後，這些舊問題有加劇的情況；有些問題則是因應新傳播科技性質而產生的新議題，例如在新聞表現就有多項倫理爭議，除了「廣告與新聞之分野日益模糊」、「傳統版面議題設定功能消失，商業化經營取代專業化經營」等，「查證工作不受重視」更是令人擔憂。她指出：

傳統新聞工作者對於網路上（包括 BBS、討論區及 WWW 之網站）的不實的、未更新的各類消息不加查證便直接引述，在傳統媒體上加以報導。除了助長網路謠言的傳布之外，在傳統新聞媒體普遍具有比網路更高的社會公信力的情況下，這種不加查證直接移植的網路新聞報導對被報導當事人所造成的傷害經常較網路消息本身更廣更深。

此外，抄襲、剽竊的問題也為該研究所關切，只要簡單的剪貼動作，新聞工作者從網際網路或其他網路空間中抄襲線上資訊、剽竊他人作品的誘因也大為增加。或是直接照抄 BBS 上的言論對話作為報導內容成為另一種報導文化（林鶴玲，2003）。

也因為如此，網路新聞經常出現一些問題，例如：報導有許多錯字、標題可能與內容不符，更嚴重的是可能因為沒有查證或查證不完全，而引發爭議。往往要等到網友（或讀者）在閱讀報導時發現謬誤在底下留言、或當事人發現錯誤要求更正，才在事後進行修改或改正。

過去國內研究網路新聞內容，多從使用行為（沈柏均、朱旭中，2009）、新聞客觀性（闕志儒，2011）進行討論；或是探討其可信度（陳啟英，2011；黃錦祥、梁維國，2004）；若是針對媒體中的個人，也多是研究

其所應具備的專業知能（黃芝瑩，2001），或者討論當舊媒體轉型為新媒體時，傳統媒體中的記者如何自我調適，以面對網路時代所出現的衝擊（詹璇依，2010）。

至於針對網路新聞編輯的研究並不多，吳嘉馨在 2003 提出對網路編輯的探討，她從網路驚人的即時速度、巨大的訊息承載量、多媒體的呈現方式、個人化需求的倍增、超文本的大量運用、幾無阻礙的相互交流等各個面向，進行對網路編輯角色的討論分析，發現傳統新聞編輯過渡到網路新聞編輯之後，在角色功能與工作內容上發生了相當的變化。

同時，吳嘉馨也提出「雙重守門人」概念，認為網路編輯與受眾同時扮演了守門人的角色，但兩者並不矛盾，而屬分工，各司其職；網路編輯以其專業素養引導並教育受眾，受眾則對網路編輯產生監督與制約作用，並依其需求之不同，決定仰賴專業網路媒體或自己尋找資訊（吳嘉馨，2003）。

此外，離現今較近的則屬陳萬達、陳嘉彰（2013）所做的針對數位科技發展下新聞守門行為比較研究。該研究對於「原生網路媒體」所做的結論是：網路市場導向明顯，新聞產製流程扁平化，完全任由編輯安排各種新聞內容測試市場反應，並即時做出調整，因此常忽略新聞強調的專業意理。

其實，國外的學者早在 10 年前就有類似的發現，澳洲昆士蘭大學教授 Axel Bruns 在 2003 年提出「全民監看」（Gatewatching）觀點。他認為網路新聞產製過程已經發生變化，近年來部落客和各種網路評論者形成一股龐大的「來自網路的聲音」，不時批評、糾正並挑戰著傳統新聞媒體。

雖然 Bruns 指的是新聞產製從以往「守門人」（Gatekeeping）所構築的

資訊壟斷，轉變為「全民監看」(Gatewatching)的開放過程。但從吳嘉馨的研究來看，過去被認為是「新聞守門人」的編輯，在網路新聞中成為「新聞處理者」，這些網路新聞編輯更容易成為「被監督」的對象。

當編輯與記者同樣進行「新聞處理」，因為搶快的時間壓力，卻少了像記者所具備的現場採訪、或與採訪對象及消息來源的關係經營；這時，網路新聞常被批評的「查證不實、謬誤、錯字多」等問題，也就越來越常出現。如果要減少上述這些問題，網路新聞該怎麼「把關」？因此，本研究擬從網路新聞編輯之工作內容及流程進行討論分析，探討下列問題：

- 一、「新聞守門」(Gatekeeping)在網路媒體中之作用？
- 二、「新聞守門」(Gatekeeping)對網路新聞編輯之影響？
- 三、「全民監看」(Gatewatching)在網路媒體中之作用？
- 四、「全民監看」(Gatewatching)對網路新聞編輯之影響？
- 五、「新聞守門」(Gatekeeping)與「全民監看」(Gatewatching)在網路新聞中的存在方式？

第三節 網路新聞媒體編輯

以下針對本研究中幾個重要名詞進行定義，以利後續研究聚焦。

一、網路新聞

(一) 何謂網路新聞？

什麼是新聞？有人將其定義為「閱聽人關心的事」、「符合新聞室需要的消息」、「不尋常的事情」、「引起眾人興趣的消息」以及「新近的消息」

(周慶祥、方怡文，1999)；而根據新版牛津美語字典(New Oxford American Dictionary, 2005)的定義，所謂的「新聞行業」(journalism)，

是指透過為報紙或雜誌撰稿的方式，或者透過廣播電視散佈新聞的活動或行業（the activity of profession writing for newspapers or magazines or of broadcasting news on radio or television）。

Stovall（2004）指出，某些事件須具備一定的價值才算是新聞，例如：影響力，會影響許多人或多人參與事件；衝突，不論是肢體、言語或情緒上，因觀點不同所造成的衝突；流傳性，引起大眾討論的事件；名人加持，顯赫名人參與某一事件；獨特不凡，事件只要夠特別，就會引起注意；鄰近，地點較為接近，事件也會變成新聞；適時，則是指最近發生的事件。

網際網路的出現與日漸普及，被認為是「新麥克魯漢主義」的再興起（Robins and Webster, 1999）。作為一個新興的媒介，網路媒介主要具有去中心化、公私領域難分、快速流動、共同參與和虛擬真實等五項特質（吳筱玫，2003）。網際網路對於新聞學的影響可以從兩個層面來加以探討（Deuze, 2001）。一個是從各媒體記者和編輯對於網路工具的使用，也就是從電腦輔助新聞報導（computer-assisted reporting, CAR）的角度。另一個則是從如何應用網際網路來創造一種新的專業新聞工作形式，也就是網路新聞學。

網路新聞所帶來最大的改變－互動性，讓記者與讀者之間的關係產生變化；傳統媒體產製新聞到媒體播送、刊登後，就算完成階段性任務，很少會知道、在意讀者或觀眾的看法，多少只能透過閱報率、收視率的數字獲得回饋，閱聽眾的意見很難真正傳達給媒體；而在網路媒體時代，透過對話的資訊交流方式，取代了媒體一對多的傳播架構。

而線上新聞評論（Online Journalism Review）主編 Larry Pryor 認為，

網路新聞必須與網路閱聽人對話，並透過網路社群讓閱聽人參與新聞的選擇，滿足其資訊需求及提供加值服務。

(二) 本研究中「網路新聞媒體」定義範圍

網路不是單純的一種媒介，主要是一種媒介的平台，其傳播的對象兼具大眾、分眾、個眾，既是「大眾傳播」，也是「分眾或窄眾傳播」。經由網路所連成的社會是一種虛擬社群（virtual community）與虛擬社會（virtual society）。而網路新聞在內容的報導上是具有多媒體性（multimediality），允許公眾有更多的回應選擇、互動性、個人化的新聞服務，以及透過超連結（hyperlink）能提供連結到其它的相關新聞、檔案、來源等（Deuze, 2001）。

Deuze(2001)曾以 Sparks(1999)提出的觀點為基礎，將網路新聞學的模式區分為從純粹提供新聞的主流新聞網站(the mainstream news sites)、索引和目錄網站(index & category sites)、後設新聞學和評論網站(meta-journalism and comment sites)、共享和討論網站 (share & discussion sites)等四種類型。本研究中主要針對的是第一類，並進一步聚焦為沒有其他發行管道的「純新聞網站」。

就像平面媒體報紙有閱報率調查、電子媒體有收視率，網路媒體也有流量調查機制；各種不同的網站流量監測工具，監測出來的海量數據，代表該網站的人氣指標、造訪次數、停留時間，許多的客戶或是代理商，在做預算的規劃或是媒體購買前的效益評估時，經常採用這樣的監測工具。

其中 Alexa Internet 公司是 Amazon 亞馬遜的一家子公司，總部位於加州舊金山。根據 Internet Explorer、Firefox 和 Google Chrome 提供的流量資

料來進行網路排名，由於 Alexa 的取樣數量相當大，且參考依據為現今網路世界的主流瀏覽器，因此一般仍被最廣泛用於評估網站的受歡迎度，大多數人把它當作當前較為權威的網站訪問量評價指標，本文的研究對象也將以 Alexa 的排名做為選擇依據。

二、網路編輯

（一）何謂新聞編輯

若以傳播媒介做為區分，編輯職務大致可分為：報社編輯、書籍雜誌編輯、美術編輯、廣播電視編輯、資料編輯等。根據行政院勞委會職訓局編撰的「中華民國職業分類典」寫到編輯是「凡是從事新聞紙、雜誌、圖書、冊籍等稿件及素材之選用、審核、刪改、編排、標題、排印、監督等工作人員均屬之。」（行政院勞委會行政局，2000）

廣義的編輯，不僅可以包括不同性質、不同專業、不同技術職務、不同工作職務的各種書刊編輯人員，還可包括報紙、廣播、電視的編輯人員。狹義的編輯，是在出版組織中從事編輯工作的人員，專指不擔任部門負責職務的一般編輯人員，或技術職稱為編輯的編輯人員（許佳錚，2002）。

（二）傳統新聞編輯

編輯一詞包括英、美新聞學術語：news editing 與 news gathering 二項意義，所以就「編輯」這兩個字的字義上來分析，可以分成「輯」與「編」兩方面來闡述。但就編輯的工作順序而言，應該是先輯而後編，因為必須先收集資料才能加以編排（陳萬達，2001）。鄭貞銘（2002）曾對「編輯」提出明確的定義：具備對新聞訊息有「蒐集資料、彙集、加以鑑

別、選擇、分類、整理、排列和組織」的能力。他並將報紙編輯之條件，做以下定義：

1. 要有敏銳的感覺。
2. 要有慎重負責的精神。
3. 豐富的常識。
4. 專門的知識。
5. 良好的寫作能力。
6. 熟練的編輯技術。
7. 瞭解報紙的政策。
8. 強烈的時間觀念。

傳統新聞媒體的工作流程是這樣的：各地的記者將採訪的新聞稿傳進報社編輯部，後續的作業即由編輯接手，因此編輯的工作任務，就是把新聞稿彙整之後到印製完成的連續過程；透過層層的新聞程序，經由選擇、綜合、整理和剪裁新聞的過程，將各種新聞編成一張報紙，使讀者能夠更容易的了解和掌握最新發生的新聞事件。

陳萬達（2001）對於新聞編輯整理出幾項主要任務：一、從眾多的新聞中做適當的選擇；二、用適當的方法處理新聞，以適合讀者閱讀；三、用容易被讀者接受的方式報導新聞，使讀者易於接受；四、尋求最佳意見，反映社會現象與輿論。

但也有學者認為，編輯是新聞製作過程重要的中心，新聞不是單獨的活動，需要許多人勞心勞力，雖然新聞製作的過程從記者報導開始，但若完成蒐集、處理、傳播新聞的使命，整個過程中最重要的人是編輯（楊慧娟譯，2006）。

在網際網路出現後，大眾媒體被分為傳統媒體及網路媒體，傳統媒體包括平面媒體（報紙）、電子媒體（廣播、電視）；由於本研究旨在探討網路編輯處理文字訊息的過程，因此之後所提到之傳統新聞媒體皆為每日出刊之報紙媒體，「傳統新聞編輯」指的則是報紙編輯。

（三）本研究中「網路新聞編輯」定義範圍

對於網路編輯的定義，廣義可指所有從事網頁更新與維護工作的人，包括個人網頁、個人網站、公司團體網站，甚至程式撰寫人員；狹義則可縮小為網頁的文字與圖片處理人員，或從平面編輯的概念推廣，專指在電子報內，從事文字與圖片處理的新聞工作人員（陳萬達，2001）。

而新傳播科技不斷的發展，使得媒介組織內工作人員之間傳統的分工界限不斷地模糊不清，也使得工作內容不斷發生變化（張家慧、陳炳全，2002）。周慶祥（2005）曾指出，網路新聞傳播的主體特性與傳統新聞媒體有所不同：傳統新聞媒體需要龐大的資金與人力，傳播主體以專業的新聞組織與新聞工作者為主。而網路新聞媒體則由於進入門檻較低，使網路新聞的主體產生多元變化。

由於網路的即時速度、巨大的訊息承載量、多媒體的呈現方式、個人化需求的倍增、超文本的大量運用，傳統新聞編輯與網路新聞編輯，在角色功能與工作內容上也發生了相當的變化；美國哥倫比亞大學「陶氏數位新聞中心」（Tow Center for Digital Journalism）在2012年12月所出版的《後工業新聞》（Post-industrial Journalism）的研究報告中就提到，過去媒體用那麼多人力、物力製造單一產品的生產模式已無以為繼，如今新聞組織的原則是「用更少人做更多的事」。

因為網路媒體的新聞內容，若只靠線上記者採訪、撰稿，將不足以應付，需要內勤人員負責蒐集、整理各種國內外資訊，以補記者之不足，因此每個網路新聞編輯或多或少都扮演了新聞工作者的角色，只是工作分量與時程不同而已。

網路新聞編輯的工作內容，不像過去的傳統新聞編輯要負責潤稿、下標、製作版面（平面媒體）或調整新聞順序（電子媒體）；他們每天的工作是從網路抓取官方網站的新聞稿來改寫，或到網友個人部落格、臉書近況動態找尋可以發揮的題材，以及搜尋國內外網站有趣報導或議題撰寫成新聞報導。

Brill（1998）在一項針對網路新聞人員的研究發現，網路編輯最重要的就是熟悉科技媒體與線上讀者，有沒有新聞背景或內容相關知識，並不如對傳統編輯來的重要。因此，傳統編輯所在意的新聞正確性和平衡報導等新聞規範，並非他們編輯時考量的重要因素。

張家慧、陳炳全（2001）也曾在研究中發現，網路編輯人員除了潤稿、下標之外，也需要運用網路的便利資源，為一則新聞作更多的完整處理，其所需要的專業知識不同於以往的傳統新聞編輯人員，而比較類似資訊管理人員。

過去的傳統媒體新聞編輯，多是以所負責的內容做為區分，例如：報紙會有頭版編輯、藝文版編輯等；電視則是以時段來分，像是整點新聞或重點時段如中午 12 點、晚上 18、19 新聞。網路新聞的編輯則依照分工不同，分為社群編輯（社群臉書、微博等粉絲團維護運作）、一般編輯（改寫新聞、即時新聞訊息發布）。

本文所指的網路新聞編輯就是在網路新聞媒體中，上班時間大多待在

辦公室，從國內外各媒體、網路平台、社交平台找到各種訊息改寫成報導之人員。

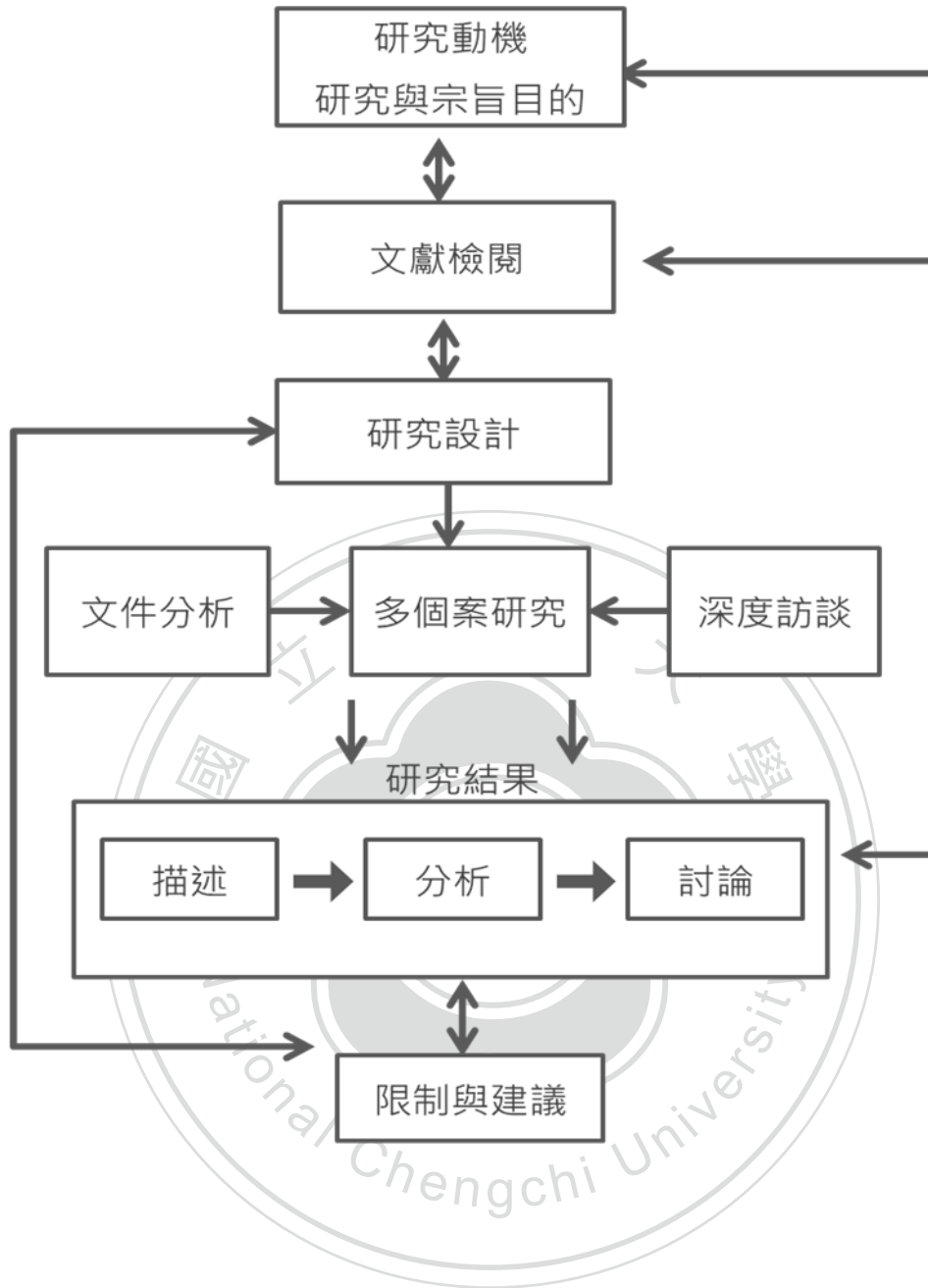
第四節 研究方法

本研究主要是關注網路新聞編輯因為和過去傳統媒體工作內容有所不同，在新聞產製過程中，過去的「新聞守門」(Gatekeeping)與新發展的「全民監看」(Gatewatching)兩者對於網路新聞編輯是否造成影響或影響程度；而在質性研究方法中，「個案研究法(Case Study Method)」主要是探討個案在特定情境脈絡下的活動性質，希望去瞭解其中的獨特性與複雜性，研究者的興趣通常在於瞭解過程而非結果，因而研究者會著重整體觀點，瞭解現象或事件的情境脈絡而不只是特殊的變項(林佩璇，2000)。

因此本研究將以個案研究法為基礎，選擇一家網路新聞媒體做為研究對象，以其網路新聞編輯所撰寫或改寫之新聞報導時所發生的個案進行分析研究。

在進行個案研究的同時，除蒐集相關的文本資料外，為了解整個新聞報導處理過程的差異，也將對個案中的處理編輯及其主管進行深度訪談，以進一步了解網路新聞的產製過程，來分析網路新聞編輯工作內容以及在事件或爭議發生後，如何因應以及後續處理流程

而資料整理分析與討論後，相關結論也將再與原有的文獻進行對照檢視，藉著實務與理論的對話，並在研究最後一章提出建議，做為未來延伸發展的方向。本研究架構如下：



第貳章、理論探討與回顧

第一節 網路新聞之演變

由於網路具有互動性特質，閱聽人與媒體間之雙向溝通增強，例如讀者可以透過社群媒體（臉書）或在新聞報導文章下方留言，即時反應意見或指出謬誤。

Larry Pryor 描述全球網路新聞發展經歷三次浪潮（李茂政，2005；彭家發等，2005）：

- （一）第一次浪潮（1982-1986 年，延續至 1992 年結束）：以好幾個試驗性的網站作為開端，當時主要是在個別公司的專屬軟體上提供資訊，如銀行、購物資訊、遊戲或電影購票等，兼有聊天和電子布告欄。
- （二）第二次浪潮（1993-2001 年）：新聞組織開始加入網路行列，新聞放網路，平面報紙媒體也紛紛架設網路新聞版，如《紐約時報》、《華街日報》、《華盛頓郵報》等。此外，各電視台及雜誌社也推出網路時新聞，如 CNN、ABC、CBS 等。
- （三）第三次浪潮（2001 年以後）：進入無線寬頻時代，而隨著頻寬越來越大，網路新聞提供的內容也越來越加強，各個網站都以獨特的內容與服務取勝，例如分類廣告服務、社區消息服務，軟體、音樂免費下載或新聞預告等。此外，網路新聞的提供者因為有了知識庫（news library），開始提供個人化新聞服務，訂戶可自由選訂財經、股票、科技、球賽、娛樂等國內外新聞。

而從新聞學的面向來看，網路新聞本質上具有「網路」和「新聞」兩項特質，只要是各種機關或個人在網路上利用網路技術及網路功能，所發

布具有「新聞價值」的訊息，即可稱為是網路新聞。由於網路新聞是藉由網際網路大量傳輸新聞，反映在網路新聞傳播上，也與傳統媒體產生不同的特質（周慶祥，2005；Dessauer, 2004; Deuze, 2003）：

- （一）超文本與超連結：傳統線性文本作者與讀者的界線清楚，但在超文本的互動功能中，允許訊息接收者與傳送者互動，甚至參與文本的創作，使得作者與讀者的界線來越模糊。超連結則提供網路使用者在瀏覽新聞過程中，可自由選擇與串連相關資訊或原始資料，使文本有不同的解讀方式，強化了報導的深度與廣度。
- （二）多媒體：指各種媒體的科技特性相互融合而延伸人類感官功能的特性，多媒體融合了文字、影像、聲音、圖形、動畫等，使訊息傳遞更為豐富。
- （二）互動性與去中心化：在資訊傳播的過程中，互動性代資訊的傳播與接受者之間雙向或多向的溝通模式，如記者或編輯可以透過聊天室與網友互動，而網友也可發表自己的意見，每個人在網路傳播過程中同時扮演資訊傳達與接收反應兩種雙重角色。去中心化的特性則代表網路媒體擁有者不再有絕對的控制權，閱聽人不再是被動接收媒體傳遞訊息。
- （三）即時性：訊息快速傳播是網路新聞傳播的主要特性之一，展現在時效上就是「新聞即時上網」與「線上新聞即時更新」。網路媒體不存在傳統媒體的截稿時間，人們可以透過網路，得到即時的回饋、更新內容、即時線上對談，更可以打破不同空間的時差，使世界各地的人隨時溝通（楊志弘，2001）。
- （四）個人化：網路是集「大眾」與「分眾」特色於一身的媒體，除了提供大眾需求的一般新聞之外，還可針對不同閱聽人的需求，開闢不

同分版，蒐集較為分眾化的新聞。與傳統媒體新聞相比，閱聽人可更自由選擇自己所需的資訊，包含資訊的內容及接收資訊的時間與方式。

謝瀛春（1997）指出，數位電子媒介對大眾傳播的媒體從業人員所帶來的衝擊，包括人員專長由新聞傳播背景為主導的市場需求，變為要有「資訊處理、製造、評估」的專長；過去專業獨佔形象，也變為與諸多行業一樣的「資訊處理、提供」職業（如圖書資料人員）；工作環境則由集體定點工作的環境，轉變為機動、獨立、隱密的私人場所。

而在傳播內容方面，數位電子媒介也讓新聞表現方式有所改變：由新聞寫作的固定類型（如純淨新聞、特寫、專題報導等）轉變為各類文體（如小說、故事、散文、新聞體等）。過去由文字、圖片、影像、聲音、動畫的單一或複合型式，也進入多文字、多影像等的超文件、超媒體型式。

此外，過去傳播內容由專人篩選整理的方式，變成由閱聽人自行選取。而且，不只是閱聽人與資訊提供者有互動機會，閱聽人彼此之間亦可即時互動，並增刪資訊內容，由資訊接收者成為資訊提供者（謝瀛春，1997）。

第二節 新聞守門理論（Gatekeeping）

新聞事件傳播給閱聽人知悉，中間需要眾多新聞工作者的努力及窗口把關才能完成。其中，在選擇和製播新聞上，新聞編輯和新聞閱聽人的需求為主要，公正、客觀選擇與閱聽人息息相關的新聞編排，在這編播過程中，又以新聞正確性為主要選擇。這些新聞工作者為閱聽人把關的「窗

口」，我們稱之為「守門人 (gatekeeper)」(當代新聞學，1987)。

有關於守門人研究的起源，最早可以追溯到 1947 年著名的社會心理學家 Kurt Lewin 所提出的研究。他在一篇名為「團體動力學：團體生活的管道」文章中，以食物為例，描述食物如何從生產管道經過銷售管道，最後送到每個家庭的飯桌上。

Lewin 主要著重在「管道」和「守門人」兩個觀念，以及透過這些管道和守門人，如何改變了社會大眾的飲食習慣。他認為，對於改變或決定社會要吃什麼，並非每個人都具有相同的決定權，真正具有決定權的是整個生產、銷售和購買過程中，具有守門決策權的人 (林東泰，1989)。

這些有關食物管道的概念其實適用於傳播管道以及新聞流通過程，之後延伸出「守門人行為」(Gatekeeping) 的觀念，指的是新聞媒體在從消息來源獲得大量資訊後經編輯篩選、刪減的過程。而 Lewin 所提出的幾個概念例如「管道」(channel)、「關卡」(gate)、「守門人」(gatekeeper)、「部門」(section) 等，也都成為日後「守門人研究」的基礎。

第一個把 Lewin 「管道和守門人」概念應用到實證研究的是 David Manning White，他在 1949 年 2 月說服美國中西部一個小城報社的外電編輯，讓他將這個報社電訊編輯的通訊社稿件，連續蒐集一個星期，希望能了解報社的新聞選用或版面編輯與各通訊社的稿件有無任何關聯。

當 White 逐一對照報社所收到的通訊社稿和它所刊登的新聞後，發現兩者比例十分類似。也就是說，當該報社從通訊社所收到的某一類別新聞比較多時候，那麼這類新聞在該報刊登的機會也就比較多，而且這家報社所刊登的各類新聞多寡與它所收進來的通訊社稿各類新聞的多寡成正比。

於是 White 在 1950 年提出研究論點，他認為「守門先生」在決定新聞的選擇過程是相當主觀的，那些被拒絕的新聞，有三分之一是完全取決於個人認為這些新聞的正確性可能有問題，另外三分之二則是「守門先生」認為版面不夠或者是類似的新聞已經報導過了。

White 將「守門人」定義為「把關新聞產製流程中的人」；在大眾傳播的新聞報導中，傳媒組織變成實際的守門人，由他們對新聞資訊進行取捨，決定哪些內容最後與受眾見面。而 Gieber (1964) 則指出，守門人指的是整個新聞蒐集系統中的新聞人。葉元之 (2010) 則認為，在新聞製作的過程中，每個曾經參與意見和行動者，都可以算是新聞的守門人。

過去在守門行為方面，1969 年，Bass 將守門行為畫分成「新聞蒐集」和「新聞處理」兩部份。Shoemaker (1991) 則認為，「守門」是一個資訊控制的過程，是指新聞編輯在處理每日所發生的新聞訊息，對於新聞稿件的過濾至退回、形塑及呈現等訊息處理的作業。

臧國仁 (1999) 進一步闡述 White 的研究指出，編輯們獨立判定讀者的需求與喜好，從而決定一則新聞的生與死，在這過程中，來自不同消息的稿件，如果未能立即受到編輯的青睞，就只有被丟棄到字紙簍的命運。Stone (1987) 則認為，編輯應該被視為新聞流動主要的「門」，具有決定新聞是否向前流動的動力。

就新聞編輯工作來看，包括截稿時間、版面空間、可用資源、個人偏見、本身對於新聞的定義、新聞室組織結構、編輯本身背景及教育影響、與報社所有權有關的組織限制、報社的管理風格及新聞室外的政治經濟環境等種種條件，都是影響這扇「門」對新聞處理方式的重要因素。

從 White 的研究開始，發展出一連串的守門人研究，主要的研究重點

多放在守門人篩選新聞的個人因素上探討，包括守門人的經驗判斷、個人動機等，以及探討守門人面對組織限制的影響上，包括組織大小、版面大小、新聞室的社會化、組織的正式訓練、組織內同儕間的次文化、管理階層對新聞的判斷，以及與其他媒體間的競爭等，甚至擴大到社會因素對守門人的影響上，包括新聞政策、制度、政治氛圍等（陳曉宜，2009）。

Donald, Ray and Thomas（1985，轉引自陳曉開，2009：238）特別指出編輯在新聞產製流程中的重要性，並將編輯工作內容定義為負責挑選新聞、決定稿件呈現方式，以及強調新聞部份特性，進而影響讀者所能接收訊息的質與量。

而如果從新聞組織中守門人的基本定義來看，網路新聞中的「編輯」也確實會是新聞產製流程中重要的守門人角色。林惠琴（2010）就注意到，隨著網際網路的發展，產生了一群電子報新聞編輯人員，傳統守門人的定義引起各方學者討論。吳嘉馨（2003）整理出學者對網路新聞守門提出的各種看法，主要有三種：

- （一）守門人沒有存在的必要性，因為閱聽人可以自由地傳送與接收訊息。
- （二）網路訊息過於繁複，閱聽人並沒有時間和金錢去進行處理，因此閱聽人仍須仰賴專業的網路新聞編輯作為守門。
- （三）網路新聞的守門人作用將被強化，以解決目前網路新聞量大質低的問題。

綜上所述，報紙或電視的「新聞編輯」，在「守門」的過程中扮演重要角色，一則新聞從發生到傳送至閱聽人面前，會經過一段傳播流程，包括現象的發生、現象的發現、消息的採訪報導、新聞的編輯製作、排印或播

報新聞、將新聞傳播給閱聽人、閱聽人接收新聞並理解使用（周慶祥、方怡文，2007）。在這些過程中，每道關卡都有人扮演「新聞守門人」的角色，去決定哪些新聞應該傳送給閱聽人，哪些新聞是沒有存在意義的。

但隨著科技時代來臨，網路新聞處理過程中，編輯的角色出現了相當大的改變，網路驚人的即時速度、巨大的訊息承載量、多媒體的呈現方式、個人化需求的倍增、超文本的大量運用、幾無阻礙的相互交流，使傳統編輯過渡到網路編輯之後，在角色功能與工作內容上發生了相當的變化（吳嘉馨，2003）。而隨著編輯的角色改變，這樣的「守門機制」在網路媒體是否仍然存在？

第三節 全民監看理論（Gatewatching）

由於網路的特性，閱聽人可以選擇其所需要的資訊內容，同時也可以成為資訊的傳播者、發表者，新聞的概念趨於模糊（Ward, 2002）；當網路兼具大眾傳播與人際溝通的多面向媒體，成為閱聽人生活中不可或缺的必需品時，勢必對傳統新聞產製及專業概念產生影響或挑戰（陳秋雲，2008）。

美國學者曾以「能攻善守的內野手」來形容網路新聞編輯，他認為這些網路新聞編輯和傳統媒體編輯在工作上有許多差異（S. Craig, 2009）：

- 一、受眾對網路訊息的反應不一。
- 二、必須及時進行內容更新。
- 三、持續關注受眾的反應。
- 四、受眾期待記者及時報導突發性新聞。

- 五、必須持續關注其它網站的變化。
- 六、網路媒體內容涉及文字、圖像和互動性元素。
- 七、網路新聞幾乎沒有任何內容上的限制。
- 八、所有新聞都必須被存檔，以備受眾隨時使用。
- 九、網路媒體潛在受眾規模無限，性質很難界定。

Craig 為網路新聞媒體編輯的守門行為，提出一個新的詮釋，這也顯示網路媒體的守門行為，應該要有不同的研究。

Stanoevska-Slabeva, Sacco, Giardina (2012) 也指出，近年來，新科技的快速崛起，公民廣泛擁有近用媒體的機會，公民可以透過部落格、維基網站或是社交媒體等平台來參與新聞的產製與流通。

國外學者其實早已經發現，網際網路所出現的新現象之一，就是閱聽人得到更多參與新聞產製與發行的機會，從而對媒體組織產生挑戰 (Bruns, 2003)。澳洲昆士蘭大學創意產學院教授 Axel Bruns 在 2003 年提出「Gatewatching (全民監看)」概念，著重在媒體和文化研究的他認為，近年來部落客和各種網路評論者形成一股龐大的「來自網路的聲音」，不時批評、糾正並挑戰著傳統新聞媒體；使得新聞產製從以往「新聞守門 (Gatekeeping)」所構築的資訊壟斷，轉變為網路全民監看 (Gatewatching) 的開放過程，一步步改變了當代新聞報導的生態。

過去傳播學者擔心網際網路的積極發展，線上新聞門戶大開，媒體的把關恐成了「生鏽的守門人」(Levinson, 1999)；Bruns (2003) 認為，這個概念可為媒體守門找到一個新的替代做法。

所謂的「Gatewatching」，Bruns 進一步解釋：新的網路新聞工作者其實是結合「記者」與「專業圖書館員」；「Gatewatching」提供新聞報導的各種消息來源，有時候也會是本身的故事。這些訊息提供者將自己定位為一個關鍵的節點。而在這樣概念下的「gatewatchers」，雖然還是必須透過媒體管道公布訊息，但同時又保有「為讀者提供當前關鍵訊息」的守門能力。

對於「Gatewatching」，Bruns 認為，這將可以解決現有傳統新聞守門的幾個問題（2003）：

- 一、報導內容更深入詳實，因為潛在的讀者可以透過超連結直接瀏覽原有的來源。
- 二、新聞報導的速度增加，因為網路可以即時發表，不需要等記者撰稿或守門者決定是否發布。
- 三、採訪新聞的過程變得更加透明，讀者主動提供消息來源，甚至鼓勵記者來報導。
- 四、新聞處理者的個人偏見仍然可能會影響自己的報導，但因為讀者更容易取得原始資料，會造成降低偏見的效果。
- 五、「gatewatchers」不需要太多新聞的技巧，而是要有更廣泛的網路線上研究能力。

隨後，Bruns 又在 2005 年發表「Gatewatching: Collaborative Online News Production（全民監看：共同製作線上新聞）」一書，針對全球獨立媒體網路、維基網站及成功的科技新聞網站 Slashdot 所出現的協作出版模式，將「Gatewatching」概念，定義為「參與式新聞、開放編輯、開放式新聞產製」，他認為「Gatewatching」可替代或補充傳統的「Gatekeeping」進行新聞的守門把關。

而 Bruns (2008) 所提出的公民新聞概念中，則認為「Gatewatching」的新聞來源是完全開放讓所有閱聽人提供，所有故事或報導都有可能加入更多更深入的訊息，因為讀者（或稱網友）能夠直接去追蹤消息來源，並透過線上即時發布，對於該則報導的討論或評論也是開放給所有用戶參與。

第四節 新聞守門 (Gatekeeping) 與全民監看

(Gatewatching)

Stanoevska-Slabeva 等人 (2012) 將 Bruns 在 2005 年及 2008 針對新聞守門三個階段：輸入、輸出、回應 (Input、Output、Response)，做了一個對照表：在傳統媒體時期也就是「Gatekeeping」，輸入階段是由記者選擇認為值得報導的新聞，輸出階段則是由編輯決定什麼是應該登出或刊出的報導，而閱聽人所能做出的回應也多只是在隔天的報紙或廣播電視中，幾乎完全封閉了閱聽人對於新聞的直接參與。(詳見表二)

Stages	Gatewatching	Input 輸入	Output 輸出	Response 回應
Gatekeeping (守門)		新聞的蒐集僅限新聞從業人員	新聞刊登權責屬於封閉階層	不論是來信或電話，公開與否都是編輯決定
Citizen Journalism (公民新聞學)	新聞訊息的監看開放給所有使用者	所有使用者都能提供新聞故事 (訊息)	透過即時發布或共同編輯的方式發表報導	討論和評論開放給所有使用者

表二：Stanoevska-Slabeva, K., Sacco, V., & Giardina, M. (2012)

過去傳統新聞訊息的來源、產出到閱聽人回饋都由新聞工作者壟斷，

「連讀者投書都是編輯篩選過的。」然而，全民監看（Gatewatching）使新聞產製流程從封閉走向開放，現今網路中的消息來源、訊息提供都開放給所有使用者，新聞產出成為一篇篇即時發布、共同協作的故事。如此一來，新聞報導的速度會增加，因為新的訊息內容可以發表在最快速訊息傳播的地方，不需要等待守門人決定是否公開記者的報導，這讓新聞採訪的過程變得更加透明（Bruns, 2008）。

國內學者鄭宇君（2012）曾綜合 Bruns 的論點，分析比較新聞守門（Gatekeeping）與「全民監看」（Gatewatching）兩者的不同在於，前者是垂直式如報紙，訊息是以「沙漏狀」由少數專家流向大眾（記者決定是否採訪、主管決定是否刊登、編輯或主編決定版面）；而後者則為水平網絡狀，眾多的消息來源以點對點方式連結（新聞上線後，網友即時互動分享按讚或留言指出謬誤）。

此外，Bruns 也提出「Producership（生產性使用者）」一詞，說明所有資訊的使用者都可編輯訊息而成為內容產製者，「生產者、分配者和消費者之間的關係已無法明確區分。」當各式社群網路平台、回應工具的增加，更形成 Producership 的「即時回饋」，例如大家常在社群網站上即時分享新聞、八卦，使用者的評論與回應也使訊息意義不斷增加。

Bruns 對於「Producership（生產性使用者）」的觀點，更真實點出了目前的網路媒體生態，無論是獨立部落客（如朱學恆）、或者是網路平台（PTT）、社群團體（臉書粉絲團），這些監看者不只是看新聞，並透過搜尋評估內容的正確性及真實性，檢視報導中的謬誤、連結評論或提出質疑。這些監看者具備擴散分享的權力，讓某篇新聞效應擴大，進而影響事件的後續發展。

劉蕙苓（2014）也指出，1990年代起，記者上網蒐集資料與新聞背景、利用搜索引擎查尋相關訊息及閱讀相關新聞的現象早已普遍。而從公民新聞或參與式新聞的觀點，新媒體時代的消費者常藉網路或數位工具分享觀念、形成社群，甚或動員行動（Deuze, Bruns, & Neuberger, 2007; Jenkins, 2004）。而新聞產製由傳統媒體仰賴菁英來源導向轉變成由記者、消息來源及閱聽大眾三方共同協作（collaborative reporting）、形塑共識（consensual process）已是常態。



第參章、研究設計與方法

第一節 選擇研究方法

本研究採用 Robert K.Yin (2003) 個案研究中，以多個案描述性研究法(descriptive multiple cases study) 為主軸。藉由深入訪談，獲取第一手資料(或稱初級資料，primary data)，並輔以次級資料(例如相關實證文獻、個案基本資料、相關記錄等，在本研究中則為個案基本介紹、新聞網頁截圖、內部公告等)相互佐證。選用個案研究法通常有以下四點理由(邱憶惠，1999)：

- (一) 研究者不控制整個事件的發生。
- (二) 欲深入瞭解關於發生事件當時的過程(how)與原因(why)。
- (三) 所研究具有啟示性(revelatory)，希望研究結果提供整體性、深刻描述與即時現象的詮釋。
- (四) 重視生活情境中，現象發生的意義。

簡單來說，個案研究法強調的是過程而非結果，強調情境脈絡而非特定變項，在乎發現而非驗證。個案所指的並不限於人，還可以包含「非人」，也可以是「決定」，研究為什麼作這些決定，這些決定如何執行，這些決定有什麼結果(Robert K.Yin, 2009。尚榮安譯，2001)。

蕭瑞麟(2006)也曾指出，個案研究者最重要的責任是：讓原來沒看見的被看見，使原來看得見的被重新認識；最高層次的個案研究，更應該使原來不能被看見的被看見(現形)。

綜上所述，由於本次研究主要是希望了解在網路新聞的產製過程中，網路新聞編輯在決定產出新聞時，「為何選擇這一則？」、「產製過程如何執

行？」等；以及「新聞守門」(Gatekeeping)與「全民監看」

(Gatewatching)在過程中可能出現的影響，個案研究法正是一個適當的選擇。

而在個案研究的過程中，蒐集資料的方式則是深入訪談及文件分析：

(一) 深度訪談：所謂的訪談是一種交談行動，是受訪者與訪談者共同建構意義的過程，它不是將在訪談之前就已經存在的客觀事實挖掘出，而是不斷地在互動過程中創造出新的意義 (Mishler, 1989)；而訪談的分析，應理解其訪談情境及現象的社會文化脈絡 (胡幼慧, 1996)。

畢恆達 (1996: 27-45) 認為訪談 (interview) 通常是兩個人之間有目的的對話，由其中一人引導，通常是研究者主動引導在先，透過談話蒐集受訪者談話資料，在述說與問答過程中進行溝通和反思，建構一個彼此都能夠理解的基礎資訊，藉此了解研究對象的工作轉變歷程。

而 Kahn & Cannel (1957) 也曾描述訪談就好像是「一種有目的交談對話」(conversation with purpose)，訪談可以做為獨當一面的研究取徑，也可做為某一研究所採用的多項方法中的其中一種，在訪談過程中根據設定好的研究問題及其中延伸出的相關子題進一步追問。

深度訪談法依訪問形態分為結構式訪談、非結構式訪談、半結構式訪談。結構式訪談是指把問題標準化，所有受訪者回答同一結構式的問題。非結構式訪談是指不預定作何題目或程序，由訪談者與受訪者自由聊天，受訪者可以隨意提出意見。半結構式訪問則是介於兩者之間，以事先擬定的大綱與問題為基礎，訪問者提出類似結構式訪談的問題，但採開放式問答 (Babbie, 1998；李美華等譯)。

在本次研究中，訪談主要分成兩部份：首先是針對一般編輯，所謂一

般編輯就是個案（新聞內容）的產製處理者。第二部份則是訪談編輯主管，負責管理及制定管理規範者。兩部份的訪談題綱將有所不同，前者是針對新聞從選定、處理、上線、後續處理等過程進行訪談了解當時的情境及決策；後者則希望透過訪談，獲得內部對於個案發生後，所採取的處理流程之態度。

（二）文件分析：所謂文件分析法是利用文件或檔案資料來了解人類思想、活動和社會現象的一種方法。由於文件和檔案資料的應用，可使研究的範圍突破時空的限制，所以蒐集研究資料時，不可忽視此種現成資料的應用價值，尤不能不知蒐集的方法。

由於文件和檔案乃是現成的資料，故其分布範圍很廣。唯大致說來，它有下列幾個主要來源：(1)政府機關的文件與記錄；(2)私人文件；(3)大眾傳播媒體；(4)社會科學的研究檔案等。基於文件和檔案資料來源很廣，所以文件分析法適於下列特殊功能：(1)探討先前的人類思想、活動和社會現象。(2)了解人類思想、活動或社會現象的發展與變遷。(3)比較不同地區或文化的人類思想、活動和社會現象。(4)避免研究對象的反應。(5)節省研究費用。

值得注意的，就是文件分析法所採用的文件或檔案資料具有先天上的缺點，如記載偏差、保存不全、缺乏代表性、內容不完整、取得不易以及整理困難等。

因此，在蒐集與應用文件和檔案資料時，研究者宜對下列三點特別注意並努力做好：第一，要鑑定資料的真實性和精確性，審慎依據資料本身的內在邏輯結構，和外在的參照證據，確定所蒐集的文件和檔案資料可靠而適用；第二，要運用適當的人際關係和正當管道，取得較完整的資料，

以免偏差不全；第三，要依據研究目的，有系統的整理資料以利分析。

而在本次研究過程中，雖然已有深度訪談，但若能透過內部公告，了解研究對象在個案發生前後，新聞流程或管理辦法是否有所調整，再與編輯主管的訪談互相對照，後續的分析及結論預期將更完整。

第二節 研究個案選取

一、研究對象

在本文第一章第三節中曾提到，網路新聞媒體是以網站點閱率、不重複訪客等數據做為排名依據，其中 Alexa 每天在網上搜集超過 1,000GB 的訊息，然後進行整合發行，目前其搜集的 URL 數量已經超過了 Google。

Alexa 網站排名的計算是以網站的每天平均使用人數、人均存取頁面數（與人數和人均頁數之乘積成正比）、與其他網站的連結或曝光數、網友所留言討論的訊息篇數等資訊為基礎，並以比重不明的加權平均數來排名。而正式名次是基於最近三個月之內資料的平均值。

本研究即以 Alexa 網站的全球及臺灣排名指標為參考，排除目前仍有其他發行管道（報紙、電視）的純新聞網站，而選定以「ETtoday 東森新聞雲」為研究對象（詳見圖二）。

Top Sites in Taiwan 🇹🇼 ?	
Global	1 Google.com.tw 提供網路、新聞、圖片等搜索服務。特色包括 PageRank 網頁排行榜、頁庫存檔、搜尋結果翻譯及類似網頁查尋。
By Country	2 Pixnet.net 台灣最大社群網站及內容創作平台，以提供免費相簿與部落格服務為主，擁有優質的社群內容，以及與各界合作不斷推出多樣化活動，讓網友更能迅速獲得社群間流傳的發燒資訊與貼心互動。會員服務：部落格、相...More
By Category	3 Facebook.com A social utility that connects people, to keep up with friends, upload photos, share links and ...More
	4 Etoday.net EToday東森新聞雲於2011年11月1日開站，深化社群互動，整合新聞、資訊、知識和娛樂的訊息大平台，呈現具有溫度的新聞內容，以規模化、社群化、及真誠信賴為經營理念，與網友共創「樂在分享...More
	5 Yahoo.com A major internet portal and service provider offering search results, customizable content, cha...More

圖二：ALEXA 最新臺灣網站排名（截取日期 2015 年 7 月 5 日）

而在選定以「ETtoday 東森新聞雲」為研究對象後，本研究將從其正式成立日（2011 年 11 月 1 日）起至 2015 年 5 月 31 日止，針對每日上線的新聞報導中，曾因查證不完整、翻譯錯誤、引用錯誤等疏失而引發爭議，經由外部網友發現投訴，進而採取後續處理措施者，從中選定 5 個案進行研究，並訪談個案負責處理的新聞編輯，了解新聞產製過程中，包括新聞報導內容如何取得、讀者如何發現謬誤、面對所遭受的批評如何處理、為何如此處理等，藉此歸納出「ETtoday」對於遭到網友質疑的新聞，後續處理過程。

二、研究個案

由於本研究係針對網路編輯撰寫新聞報導時，上線前的新聞守門機制與上線後的全民監看可能對其所造成的影響，因此個案選擇上有幾項考量：

1. 因「ETtoday」屬於綜合新聞網站，選擇個案時刻意挑定不同類型新聞，包括影劇、國際、動物、社會、政治；撰稿者則為內勤編輯，避開採訪記者所撰寫的報導。

2. 該則新聞是在上線後於網友之間的擴散度須達到一定的擴散度，例如分享按讚數、底下留言數、貼文至粉絲團的互動績效指標（分享、按讚、留言）等。經過上述條件考量後，本研究原擬從 2011 年開站後至 2015 年每年各選出 1 個案，但 2011 年開站已是 11 月，並無符合條件可挑選之個案；而 2014 年在影劇及寵物類新聞均出現適合之案例，因此最後選定下列 5 個案例（見表三）。



個案	發生時間	按讚數	點閱率
個案一：岡村勳事件	2012 年 12 月 22 日	74000	219734
個案二：女法官新聞	2013 年 10 月 17 日	2122	87904
個案三：北一女爭議	2014 年 12 月 14 日	38000	316941
個案四：放鬻血風波	2014 年 12 月 20 日	12000	144942
個案五：林佳龍臉書	2015 年 4 月 11 日	9395	87904

表三研究個案列表（統計數自上線日至 2015 年 7 月 7 日止）

三、訪談人員

在選定個案後，即進行約訪 5 位負責處理新聞的編輯。基於保護當事人，雖然是採訪面談方式，但在文中將不具名，僅以個案一、二、三、四、五對應為新聞編輯 A、B、C、D、E；編輯主管則因為具有職稱，在經過當事人同意後，以姓氏稱呼（譚姓主管、吳姓主管）。

個案中 5 位編輯及 2 位主管的背景資料，從畢業科系來看，個案中的 5 位編輯只有編輯 A 是畢業於非傳播相關科系，其他 4 位對於新聞守門理論應有基本認知。而 5 位編輯的媒體工作經驗，除了編輯 B 待過醒報、電視台，編輯 C 曾在平面報紙及電視台工讀過，編輯 A 的 4 年媒體經驗都是在網路媒體；編輯 D 及 E 的畢業後第一份工作就是 ETtoday。

而 2 位編輯主管在媒體的經驗均超過 20 年以上，其中譚姓主管從傳統媒體的平面報紙，到後來進入網路媒體的 NowNews、ETtoday，都是任職

於編輯部門。吳姓主管則在報紙的採訪、編輯部門都有過工作經驗，進入網路媒體後則一直在編輯部門。

表四：個案中新聞編輯及編輯主管背景資料

受訪人員	大學畢業科系	新聞媒體年資
編輯 A	台大人類學系	4 年（都在網路媒體）
編輯 B	世新新聞系	近 8 年（醒報、電視台、ET）
編輯 C	文化新聞系	近 2 年（含工讀生年資）
編輯 D	輔大新聞系	3 年（ET 工讀、正職）
編輯 E	中正傳播系	10 個月（ET 是第一份工作）
譚姓編輯主管	淡江歷史系	26 年（中晚、聯晚、自由、ET，均是在編輯部門）
吳姓編輯主管	世新公關廣告系	29 年（報社：記者、特派、執行副總編輯；網路：主編、副主任、主任、副總編）

訪談過程分為幾個步驟：（一）將研究目的與要探討的方向具體化。（二）列出訪談題綱。（三）向研究個案之編輯進行邀約與面訪。（四）將受訪者的錄音資料分篇謄寫成文字稿。（五）整理分類訪談內容再進行分析。

第三節 研究設計與流程

為了解傳統新聞守門理論與全民監看機制在網路新聞中的影響，本研

究先採個案研究法，選定多個案例，針對事件的發生、處理過程、造成之影響，去探究新聞守門理論與全民監看概念所產生之影響，進而了解新聞編輯從傳統媒體到網路媒體的演變中，其角色與工作內容之差異。

之後再採取結構式訪談，透過標準化問題，訪問個案中的相關編輯人員及其主管，以標準訪問題綱進行訪談，了解個案當初是如何被發現而寫成新聞、上線後面對網友外在的質疑或挑戰時如何處理。而個案發生後，內部的處理機制以及後續針對該個案擬定相關的防範措施又是如何，則將訪談研究個案中負責編輯之主管。

一、深度訪談

分為一般編輯（個案中新聞處理者）以及編輯主管（負責管理及制定管理規範者）：

（一）、一般編輯：主要是了解對於新聞題材的選擇、內容來源的獲得管道以及面對謬誤時的處理應對方式，訪談題綱內容針對研究問題擬出 8 題：

1. 從何獲得相關資訊？
2. 如何判斷應該撰寫成新聞報導？
3. 有無進行查證或確認？
4. 新聞上線前是否曾與同事或主管討論？
5. 新聞撰寫完成後是否曾由主管看過或自行上線？
6. 新聞上線後是否曾關注有無讀者指出錯誤？
7. 當發現有讀者指出謬誤時，如何處理或回應？
8. 此事件對你後續工作所造成之影響？

(二)、編輯主管：藉訪談取得公司對於上線新聞是否訂定管理制度或辦法，事先有無機制（守門）或事後面對錯誤如何因應。訪談題綱針對本研究之問題擬出下列 4 題：

1. 當讀者指出新聞謬誤，如何處理或回應？
2. 事後針對個案是否進行內部檢討？
3. 是否針對個案建立新聞管控機制？
4. 從 2011 年至今，新聞守門機制或上線控管是否有所改變？

二、文件分析

研究者經由訪談編輯人員及主管對個案的處理及後續應變或控管機制後，希望再針對三年來內部管理辦法進行分析，藉此進一步了解東森新聞雲對於新聞的控管是否也在進行調整，主要分成兩部份：

(一) 檔案記錄：

通常是電腦資料的形式，包括：網頁截圖、網友留言評論、其他媒體或部落客文章等。搭配個案介紹及訪談時所用，藉以更完整了解個案內容。

(二) 文件資料：

包括會議議程及紀錄報告、或其他內部管理規章、實施辦法、聲明或啟事等，所有能為個案研究者提供具有應用價值的資訊。在主管訪談結束後，進行資料檢視，以了解內部管理流程是否有所調整或改變。

透過 5 位編輯及 2 位主管的訪談了解實際運作過程，以及 ETtoday 東森新聞雲相關報導的補充說明及編按，再加上內部公告文件分析；期待從中找出「Gatekeeping」或「Gatewatching」在網路新聞中對網路新聞編輯所產生的影響；進而去探討「Gatekeeping」與「Gatewatching」。對於網路新聞的把關如何發生作用。

第肆章、資料整理與分析

本研究在選定 5 個案後，即與各個案的 5 位處理編輯以及 2 位編輯主管進行訪談，由於每個個案所發生的狀況各有不同，本章首先針對不同個案的狀況進行分類，之後再進一步與訪談內容整合進行分析討論。

個案	狀況	分類
個案一： 岡村勳事件	岡村勳本來就沒有支持廢死，不是因為家人被害才轉向反廢死	查證不足
個案二： 女法官新聞	未取得當事人的同意就引用女法官臉書與小孩的合照	照片未獲授權
個案三： 北一女爭議	引用藝人臉書貼文寫新聞，未查證清楚，標題直接點名北一女	標題惹爭議
個案四： 放鸞血風波	抽鸞血根本不會對鸞造成傷害，標題與事實不符	查證不足
個案五： 林佳龍臉書)	因為臉書演算機制，有的網友會看不到要求趕工的動態貼文；加上另一位同事到 PTT 爆卦，網友以為編輯自導自演	<ul style="list-style-type: none"> • 媒體人上 PTT 爆卦 • 未向當事人求證

表五個案狀況分類表

第一節 岡村勳事件

2012 年 12 月 21 日，國內因為法務部槍決死囚引發社會「廢死與反廢死」討論，編輯 A 在網路上看到一篇舊文章，討論日本律師岡村勳，於是他在經由網路搜尋後，看到包括日本和國內都有媒體報導岡村勳，因為家人受害，於是從支持廢死轉為反廢死，於是撰寫報導「日『廢死律師』岡村勳妻子被殺主張實現被害人正義」，並於當日上線。

但後來被某位網友指出錯誤，原來當事人岡村勳直接與該名網友聯絡，強調自己一直都不是主張廢死，該網友後來在自己的部落格寫出相關的求證及與岡村勳的通話內容，經過其他網友分享轉貼，ETtoday 才發現自己的錯誤，經過隔海溝通，除了立即更改文章標題、內容外，總編輯更發出一封道歉信給岡村勳，並在當時的「總編報報」專欄，以專文表達認錯立場。

一、新聞訊息取得

當網路新聞出現熱門討論話題時，編輯通常就會上網到處搜尋相關的內容，個案一就是這樣的模式，編輯 A 表示，他的第一份工作就在網路媒體，從沒有接受過傳統媒體如報紙或電視的訓練；過去所受的訓練就是看現在的熱門討論話題是什麼「就緊跟著做」。

「當時是正在討論廢死反廢死，在網路上看到一篇舊文章，討論日本律師岡村勳，這都是網路上的討論，有去做相關的搜尋，很多家媒體也都是這樣寫。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

二、新聞查證方式

由於是從網路搜尋來的資料內容，當事人是日本律師，在語言的隔閡限制下，編輯 A 只是在網路上找出各篇相關報導，確認自己想寫的角度是跟大家一樣的。

「因為當初這篇報導也是從日本經過翻譯才傳到台灣來，在日本已經被誤會過一次了；也是因為一開始誤傳，台灣翻譯過來的版本也變成有差異的，曲解了當事人的意思。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

三、回應反饋機制

因為一開始的源頭就錯了，所以起先編輯 A 對於網友的留言評論並沒有很在意，是因為其他網友的分享後，許多同事都收到相關訊息，紛紛提醒他才覺得應該處理。

「後來我到這位網友的部落格留言，因為他有直接跟那位日本律師聯繫上，也問到正確的說法，所以請他再告訴我們那位律師真正的想法是什麼。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

四、上線新聞改正

這是 ETtoday 在 2011 年開站之後，首次因為新聞內容而發生社群危機，由於該名網友的部落格評論文以「台灣的 ETtoday 欠岡村勳一個道歉」為題要求澄清說明，經過內部主管討論，除了立即修改標題及內文，並在徵得該網友的同意，將部落格原文刊出；此外，總編輯蔡慶輝也發表一篇專文「是的，我們錯了」，展現修改的最大誠意。

五、 後續影響管控

編輯 A 表示，他在這個事件中，學會尊重網友，而他更獲得另一個經驗是，在網路媒體時代，每個人都可以在自己的專業領域發揮傳播的作用。

「另外一個例子是我在翻譯一篇國外有關生態文章，因為是看源頭翻譯，當然有很多專有名詞不是那麼懂；寫完刊出之後，有一位某大學老師，在自己的部落格指出這篇文章有蠻多錯誤的地方，與他聯繫後，在他的協助下修改了很多內容。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

第二節 女法官新聞

2013 年 10 月 17 日上午，早班編輯 B 在各大日報看到一篇新聞，指某位女法官為了拼業績，於是上網找到別篇判決書，直接用複製貼上。編輯 B 於是改寫成「『鍵盤女法官』拼業績上網複製判決『反正你敗訴啦』」報導。

事隔幾個月後，ETtoday 收到法院的公文，該女法官的先生以報導擅自取用女法官臉書照片為由提告；對方告的並不是著作權，而是因為照片中還有女法官的兒女，雖然有馬賽克，但原告認為「仍可辨識」。編輯 B 經過幾次出庭說明，最後獲得不起訴處分，但在內部也成為提醒其他同仁案例。

一、 新聞訊息取得

個案二的編輯 B 固定排早班，他上班最主要的第一篇稿件就是整理國內四大日報，改寫成一早的新聞，就像電視台每天早上的讀報。

「電視台早上 6 點多沒有新聞時，他們就會一直讀報，我們也是讀報，只是改成文字版。」

(編輯 B，訪談內容摘錄)

二、新聞查證方式

就因為四大報都有，對於經常處理社會新聞的編輯 B 來說，內容應該不會有問題，所以他就很放心的改寫；但因為找不到該名女法官的照片，於是他引用了其中中國時報的照片。

「當天中國時報用的那張照片，我發現除了他們，之前還有其他報紙也有用過，他的來源是寫臉書嘛，其他報紙也都寫臉書，我想這應該就是她（女法官）在臉書上放的照片。」

(編輯 B，訪談內容摘錄)

三、回應反饋機制

其實編輯 B 曾思考過照片該不該用的問題，但因為考量女法官是可受公評的角色，所以後來還是決定引用。由於照片中還有該名女法官的兒女，編輯 B 還後製馬賽克，只是厚度不夠，也成為後來被告的原因。

由於女法官的先生是律師，自己的太太遭媒體戲謔、揶揄，在無法確定以「著作權」提告會成立的情況下，於是他們改以「未成年孩子」來做為提告的理由。

「因為自己也被告過兩、三次，對這東西自認為是很有經驗，但有時候人家要告你，你也真的是沒有辦法，只能以後遇到時要更小心」

(編輯 B，訪談內容摘錄)

四、 上線新聞改正

女法官的先生是直接提告，編輯 B 是在公司接到警方電話詢問時，才知道自己被告，第一時間，同事先協助將所有相關新聞的照片通通換掉；隨即展開與對方的溝通協商，在出庭幾次後，由於編輯 B 和公司主管均展現誠意，最後獲得不起訴。

五、 後續影響管控

雖然這件事最後算是圓滿落幕，但對於編輯 B 來說，又學到一次經驗；但他也提到，網路新聞為了求快，有時候很多事無法推敲得那麼詳細，因為如果一個字一個字在那邊慢斟酌，做事的效率太慢，如果是錯字或一些立場的討論還好，若是牽涉到法律責任或可能影響到別人時，真的就要更小心。

第三節 北一女爭議

女子團體 Popu Lady 於 2014 年 12 月 13 日受邀出席北一女 111 週年舞會，由於當晚傳出表演期間曾被台下觀眾丟螢光棒，隨後成員庭萱也在臉書貼文嘆「一個人如果沒有素養，擁有再多都是空談。」

網友認為是針對螢光棒事件發言而引發熱烈討論。影劇編輯 C 於是在 12 月 14 日凌晨，改寫成報導「Popu Lady 遭北一女學生丟螢光棒 庭萱嘆：沒有素養」，並貼文至臉書 ETtoday 新聞雲粉絲團的動態上。

其實當天活動除北一女外，還開放其他校的學生參加，這樣的標題遭到北一女學生強烈反彈，抗議 ETtoday 未經查證就寫有損校譽，開始瘋狂檢舉粉絲團，還發動「<讓媒體道歉> 一人一檢舉 一人一電話 反對繼續

抹黑」活動；而庭宣也臉書貼文解釋自己只是看到有人在吐痰，有感而發，經過社群編輯緊急回報，粉絲團刪除貼文，編輯 C 修改標題，才平息一場風波。

一、新聞訊息取得

編輯 C 是負責處理影劇新聞的編輯，影劇中心記者和編輯的分工算是很清楚，編輯也排早晚班，主要負責改寫其他媒體、藝人社群，以及補外勤記者來不及採訪的新聞稿件。事件當天在藝人一發表貼文後，編輯 C 的朋友及網友都立即告知，在看了那位藝人的臉書動態後，她第一時間就聯想到是不是針對晚上演唱會的不愉快情緒在藉題發揮。

「畢竟下面已經有好幾百人在留言討論了，然後他的事情就是可以講說你朝表演者丟螢光棒是非常沒有禮貌，再加上是表演完沒多久就 P0 出這個文章，就是看得出來她有件很難過的事。」

(編輯 C，訪談內容摘錄)

二、新聞查證方式

因為當時已經接近凌晨，編輯 C 雖然想到請記者協助查證，但因為時間太晚，傳訊息對方並沒有回應，於是她決定先寫。

「因為我那個時候好像剛進來幾個月吧，還沒有想到可以主動私訊聯絡，確實我漏掉，可以用這方法直接去問。」

(編輯 C，訪談內容摘錄)

三、回應反饋機制

這篇報導上線後，因為標題寫得太絕對，直接寫「遭北一女學生丟螢光棒」，雖然主管有幫忙看稿修改內文，但標題卻仍點名北一女，底下開始有網友指出，該活動是開放的場合，不是只有北一女的學生。事後編輯 C 自己回想起來，也覺得那是一個很嚴重的錯誤。

四、 上線新聞改正

在發現問題後，由於北一女學生反彈極大，經過與主管的討論，除了修改標題，並由編輯 C 撰寫一封道歉信以「啟事」的方式刊出。

「就是包括記者如何查證所有事情的前因後果，還有怎麼處理的，在道歉信的內文都有提到。」

(編輯 C，訪談內容摘錄)

五、 後續影響管控

在這次事件後，編輯 C 在處理藝人臉書貼文或網友提供訊息時，一定會請記者幫忙問回應，或是當事人已有回應才會改寫成報導。而對於標題，也更小心謹慎，如果有不確定，寧可寫得比較保守。

第四節 放鱉血風波

「鍵盤大檸檬」是 ETtoday 的一個子頻道，發布的是一些趣味性、經常被認為不是新聞的報導；2014 年 12 月 20 日，編輯 D 參考外電撰寫了一篇報導「萬隻活化石鱉遭斷尾放血，只為了實驗」，結果被很多寵物雲網友投訴，說這根本不會對鱉造成傷害，還有網友質疑有其他媒體報導過了，而且是向動物學會申請拍過紀錄片，根本是故意寫成假新聞。

經過社群編輯立即反應，除了將標題修改為「萬隻活化石鬣遭穿心放血，只為了實驗」，並修改內文增加補充說明：「工作人員進行抽血時，會將鬣的尾巴反折，從心臟抽取最乾淨的血液，而非原本所述斷尾抽血(感謝網友指正)...」，才取得讀者及網友的認同。

一、新聞訊息取得

個案四是一般網路編輯很常碰到的案例，從外國的內容網站搜尋到有趣的資訊，經過判斷，覺得會受到網友的喜歡，於是將它翻譯成一篇報導。

「也不是每一次都中啦！就是十次會有幾次是反應還不錯的！因為我覺得這個敏銳度就是你去看你之前寫的，為什麼它會好，或是為什麼它會不好，然後進行檢討，就是得到的成績跟經驗。主要指的是點閱或討論度，有時候雖然點閱不好，但是如果能夠引起討論，基本上它也不會差到哪裡去」

(編輯 D，訪談內容摘錄)

二、新聞查證方式

既然是網路搜到的內容，查證當然也是在網路，不管是論文還是維基百科，主要就是論證式的網站，但編輯 D 也坦承，原本會擔心是否造成兩方論戰，或怕自己被攻擊。

「後來就覺得，沒有特別必要說要擔心網友的評論，就是只要你自己寫的東西跟查的東西是...自己是沒有愧疚，我就覺得是可以寫。」

(編輯 D，訪談內容摘錄)

三、 回應反饋機制

個案四的內容是出自於鍵盤大檸檬，該頻道的網友比一般的網路讀者要來得友善些；但因為這一篇被社群編輯貼到寵物雲的粉絲專頁，該專頁的網友對於動物、生物的議題特別敏感，才會造成這次的社群危機。

四、 上線新聞改正

由於編輯 D 本身從大學時期就在 ETtoday 工讀，畢業後轉為正職，也很了解新聞上線後應該持續關注，所以一開始就已經看到網友所提出的質疑，只是過去採取的方式都會直接修改，但編輯 D 認為這樣反而會造成網友誤解，於是改用附註或備註的方式，告訴網友，內容改了什麼。

五、 後續影響管控

其實這不是編輯 D 第一次被質疑，在剛進來工作時，也曾遇過類似事件，當時心裡很驚恐，所以後來會盡力去查證，若是像鬻血這種爭議性較大的內容，也會想說要做到別讓人打臉。

「我覺得一來讓大家知道說要關注這個議題，也給更多網友就是相關的一些正確資訊。雖然對自己來說就是還有很多不足的地方，就只能盡力去補充各領域的一些知識，但是你也不能逼自己說好像什麼事情都要知道。」

(編輯 D，訪談內容摘錄)

第五節 林佳龍臉書

2015 年 4 月 11 日台中捷運鋼梁倒塌，意外扯出台中市長林佳龍有無

要求「趕工」爭議，因為根據台中市政府新聞稿，林市長 2 月視察時，肯定交通局在 1 個多月內拆除 1,420 公尺圍籬，並表達市府將竭力達成 107 年完工的目標。

由於鋼梁倒塌現場恰巧沒有施工圍籬，有網友開始在相關新聞下方留言，並附上「林佳龍臉書截圖」。但網友附上的臉書截圖是林市長在 2 月 13 日視察中捷後貼出新聞稿內容；由於臉書對發文量多的使用者，會「自動篩選」焦點、非焦點動態，該篇文章被認定為「非焦點動態」而遭系統隱藏，有網友把時間軸拉回 2 月沒看到，而質疑是林市長刪文迴避，並把相關訊息以私訊轉貼至 ETtoday 的臉書粉絲團。

編輯 E 在收到網友私訊，確認林佳龍的臉書與市府新聞稿，並加入臉書機制問題的說明後，撰寫了「林佳龍臉書動態遭設『非焦點』引誤會網：太剛好了」這篇報導；但巧合的是，同一時間公司內另一位編輯收到網友私訊後，卻到 PTT 八卦版上爆卦，指林佳龍是為迴避責任而刪文。

由於 PTT 爆卦的帳號被網友查出是 ETtoday 記者後，編輯 E 的新聞於是被質疑是「自導自演」；經過與主管討論後，編輯 E 在 12 日凌晨 4 點修改標題，並由主管於文末補充編按，說明事情的原委，但還是有部份網友認為這只是公司的說詞，在媒體同業間也引發評論。

一、新聞訊息取得

個案五其實並不太能歸類於查證不足，但可以討論的是，政治類的報導，網友更敏感，從標題到內文，都很可能成為箭靶。編輯 E 其實是受到無妄之災，但還是可以就「政治人物臉書貼文」適不適合拿來做為報導進行討論。

「我那時候是覺得，就是因為林佳龍那時候人不在台灣，對整個中捷

的事件，在處理上沒有很積極，而且跟他以往很頻繁在臉書上貼文的行為有很大的差異。」

(編輯 E，訪談內容摘錄)

二、新聞查證方式

編輯 E 第一時間確實想要查證，所以他在收到網友的私訊後，隨即去看林佳龍的臉書及官網；當時，市府官網的最新消息網頁也當機，但因為已經凌晨，所以沒有想到要打電話給台中市政府確認。

雖然他還是確認了「臉書看不到」是機制設定的問題，和林佳龍無關，但因為標題沒說清楚，還是造成敏感的網友群起反彈。

「可能在標題上，就是會讓人，就是覺得是在刻意攻擊，所以就是讓網友覺得這篇報導可能就是攻擊性比較強，然後就是比較像是在造假的新聞這樣子。」

(編輯 E，訪談內容摘錄)

三、回應反饋機制

因為標題的關係，網友批評這篇報導是在刻意攻擊，不只是在報導下方留言，還向臉書檢舉，編輯 E 於是聯絡同事及主管，趕回公司看該怎麼回應及處理。

四、上線新聞改正

經過與主管討論，編輯 E 只修改了標題，他認為內文寫得很清楚，並無修改的必要；倒是主管自己花時間寫了編按加在該篇報導的文末

(ETtoday, 2015)，除了詳細說明，具名報導的編輯與上 PTT 爆卦的編輯

並非同一人，並強調：

「我們會嚴禁所有編採同仁在 PTT 上八卦版爆卦。現在的新進同仁既是媒體工作者，也是鄉民，但有些人分寸拿捏不當，我們一定會嚴加規範，不會再讓類似情事再度發生。即日起，ETtoday 的記者或編輯有人去「PTT 八卦板」爆卦，一律開除。」

五、 後續影響管控

此個案的後續，就是 ETtoday 東森新聞雲嚴令新聞部同事到 PTT 八卦板爆卦，而對於編輯 E 來說，他再也不上 PTT 將網友的意見寫成報導。但他也思考，建議公司能建立一套整合聯絡通訊資料，如果在台北市以外的地方發生事情，編輯才知道可以打給哪些單位、哪些官員。

第六節 個案小結

本章主要是針對不同個案，分別依照新聞訊息取得、新聞查證方式、回應反饋機制、上線新聞改正及後續影響管控來進行討論。

第五章、多個案比較討論

接下來，本章即針對網路新聞的產製過程，從新聞訊息的取得、網路新聞查證方式、網友反應回饋機制、以及上線的新聞如何修正，然後再談到這些事件對於相關編輯的影響以及後續包括主管、內部控管流程等面向進行資料整理與陳述。最後則是將所有資料分析整合，就網路媒體對於新聞的把關進行討論。

第一節 新聞訊息取得

網路新聞編輯的訊息取得途徑，和採訪記者並不相同，記者多是依據當天路線上主要人物的公開行程、記者會、發表會等；而編輯取得新聞訊息的方還有另外幾種：

一、網路搜尋人物、故事

像是個案一的編輯 A，他表示，當時就是因為社會氛圍正熱烈討論「廢死 VS.反廢死」，於是他在網路上看到一篇舊文章，討論日本律師岡村勳，而他也去做了相關的搜尋，但因為自己對日文也不是很懂，所以參考各家媒體中文版的報導。

「依據自己的判斷，當時覺得它已經流傳很久，很多媒體刊載過，我只是把以前的報導搭著現在的熱門話題再拿出來討論一次。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

二、改寫其他媒體報導

就像一般電視台在一早的整點新聞中會由主播「讀讀報」，ETtoday (或所有的網路媒體、電子報) 每天上午也都會有各大報重點新聞摘要。個案二的編輯 B 就是看了早上的日報新聞，發現女法官那篇報導，覺得應該要改寫。

「基本上像這種新聞，如果四大報都有，不大會出錯，我們覺得可信度蠻高，就會改（改寫）了。」

（編輯 B，訪談內容摘錄）

三、名人臉書動態貼文

在網路時代，社群媒體尤其是臉書，已經成為絕大多數名人「必備」的溝通工具之一，不管是政治人物、影劇藝人、教授、或是網路素人...等，都一定要有臉書，而且動態貼文的頻率一定不能太少；而媒體也已經習慣去察看這些名人的臉書動態，從裡面去找新聞訊息。以個案三來看，編輯 C 就是因為看到 Popu Lady 成員庭萱的臉書，底下網友留言又將貼文內容與當晚的演唱會結合想像。

「就是下面一大堆所有網友都在講說因為被丟，所以不開心對不對，所以誤導，然後他也沒有回應說不是，但是就讓網友一直罵。」

（編輯 C，訪談內容摘錄）

四、國外內容網站資料

國內外有一些論壇式的內容農場，會針對各專業領域提供一些訊息，例如科學、生態、動物...等，部份國內網路媒體也會將這些文章翻譯後發表，這些內容蠻受歡迎，點閱率都不錯。當個案四的編輯 D 表示，當她看到了鬻血這一篇，立即覺得「嗯，這個不錯」。

「我大概看了一下他原文的內容，因為鬻那篇文章其實比較類似學術性討論，然後還有一篇影片，可能以網友的程度來說，他們就覺得那是證據之類的，因為我英文說真的沒有很好，所以花很多時間去查一些關鍵字、然後還有術語之類的。」

(編輯 D，訪談內容摘錄)

五、網友爆料提供訊息

不過也有許多網友平常就會緊盯著各類名人的臉書動態，等他們一出狀況，就趕緊截圖提供給媒體，例如個案五的編輯 E，他就是看到網友截圖私訊到粉絲團，所以去查看林佳龍的臉書動態；卻沒想到另一位同事忘了自己身為媒體人，反而是到 PTT 爆料，才會引發爭議。

「因為主管就是有事先提醒過就是要注意林佳龍臉書的動態，所以就是會去滑，我滑過之後也就是沒有看到說有這個東西，所以我就跟主管提說，就是這個東西好像不見了，然後他們覺得，感覺林佳龍就是會因為這件事，然後把相關的訊息隱藏，然後所以我們就決定做這一則。」

(編輯 E，訪談內容摘錄)

六、新聞訊息取得小結

對於網路新聞編輯人員，獲得新聞訊息來源的方式，不管是主動的到網路上去搜尋相關人物故事或背景、時時注意不同路線上的名人臉書動態、參考國外專業網站以及改寫其他媒體報導；或者是被動的接收網友爆料提供資料，從五位受訪者的談話內容可以發現，編輯人員在第一時間還是必須進行「判斷」，決定這則訊息是否足夠條件成為一則新聞。

至於編輯判斷的準則為何，大部份的受訪者較無法具體的表達，只強調「就覺得應該要做」；不過編輯 D 是這樣說的：

「因為在媒體也三年了，然後對於一些文章或題目就會有那種類似嗅覺的東西吧！就是敏銳度啦！我就是會覺得這個東西我可能會喜歡，

或者是可能會引起討論之類的。最主要的就是你自己會想看，會有興趣。」

(編輯 D 訪談內容摘錄)

雖然綜合受訪者的說法，聽起來似乎沒有準則，但其實仍有一些數字可供參考，例如：點閱率、文章本身的按讚數、貼到粉絲團後的互動指標（留言、按讚、分享）。但如果一味追逐數字，恐怕也會造成負面效應，在接下來的分析及建議中將會繼續討論。

第二節 新聞查證方式

個案中的網路編輯在受訪時都表示，獲得新聞訊息後，基本上都了解應該要進行查證，至於查證的方式則視不同事件而有不同做法：

一、 網路搜尋或其他媒體

以個案一來看，編輯 A 其實在看到該篇文章後，第一個動作就是上網搜尋。他是這樣說的：

「你看到一個素材可以寫的時候，就覺得這樣一個爭議性人物有新聞點，寫的時候會看其他媒體報導或維基百科，了解他的生平，主要都是從網路上，看不懂日文，所以會看其他人的，查證或確認都是從網路上獲得。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

而許多專業領域的網站紛紛成立，對於網路新聞編輯在翻譯國外文章或報導時，也有所助益，例如個案四的編輯 D，他在改寫「鬩血」這一篇，其實有盡力去做到查證及確認。

「現在媒體比較最主要就是譬如說他看到原文就是會照翻，像之前那

個什麼大師遺骸之類的就有這個問題。可是並不是每個東西我們都知道，像是鸞的血是不是藍色的，我也是去查了才知道。然後文章裡面提供了哪裡的工廠或地點，我也會去查證看是不是真的有這個地方。當然，比較醫學或是學術性的，比較難全方面去查證，可是就是盡力去排除你腦裡面的一些疑問。其實不管是論文還是維基百科，這種論證式的網站其實蠻多的。」

(編輯 D，訪談內容摘錄)

此外，由於媒體在各路線上的採訪人力並不是那麼充足，編輯被賦予另一項任務，就是「補其不足」。所以當其他媒體出了快訊、即時，或是日報、晚報刊出一些「我們沒有的」報導，編輯就會改寫別家媒體的新聞。個案二的「女法官」新聞就是這麼來的，而查證，也就是看有哪幾家媒體都出了：

「因為我們是網路媒體，資訊也是從網路來，可是因為網路資訊有對有錯，有時候就需要一些額外查證的功夫，但因為這篇四大報都有寫，所以我們只要在改寫中舉出消息來源，例如「根據 XX 日報」就比較無所謂。」

(編輯 B，訪談內容摘錄)

二、 當事人臉書或直接求證

除了上網去搜尋外，有經驗的編輯其實也會試著去向當事人求證，一個當然就是直接打電話詢問，但有時候礙於時間（太早或太晚）以及即時壓力，往往編輯還是會選擇「先出再說」。

「當下其實有，當下其實謹慎地去查，但是實在太晚了，所以只有請記者用傳訊息的方式，但是就是也沒用，因為真的太晚了。所以就是先寫了。」

(編輯 C，訪談內容摘錄)

另外一個求證方式則是臉書，當臉書貼文成為名人的另一個公開與大眾互動的管道，媒體有時候會把臉書當成查證工具，像是私訊對方或者去看當事人的臉書動態。個案五的編輯 E，當時就是因為時間太晚所以只有上臉書及台中市政府官網。

「因為那時候凌晨了，所以也沒有打電話給台中市政府做確認，我自己想說，就算打給他們，應該也沒辦法，因為，畢竟公部門的上班時間就是過了，然後又在忙。而他臉書上的那個消息看不見了，然後官網又突然壞掉。不過，後來有確認是臉書設定的問題，所以會部分的人看得到，部分的人看不到。我在報導中，一開始就有寫說有些人可能因為臉書的設定，然後會造成看不到。」

(編輯 E，訪談內容摘錄)

除了文字的引用、摘錄，臉書照片的授權和下載在網路新聞中也很常見。對於臉書照片的使用，根據受訪的編輯 B 表示，確實內部的教育是要求必須取得授權，但若是人物將其臉書動態設為「公開」或者是粉絲專頁，就比較不會有這方面的問題。不過在個案二中，照片引用問題不大，但問題出在照片內容本身。

「照片要使用到什麼程序才比較不會觸法，但這個案件考量，第一個是：女法官的角色比較特殊，第二個是她的職務內容是涉及公眾利益的，再來她所觸犯的法律是可受公評的，所以依據這些原則，想說引用她的照片是比較不會有問題的。我以為我有遵循這個原則，小孩打馬賽克就可以，但是從當事人的角度來看，他覺得這樣是不夠的，其實事後你回想，如果你用這張照片，只要截到女法官的頭，是不是就可以？只是那時候做事太草率。」

(編輯 B，訪談內容摘錄)

三、新聞查證方式小結

網路新聞的編輯在處理報導時，大多是憑自己的經驗和判斷，他們在獲得新聞訊息後，基本上都知道要進行查證工作。首先就是動手上網搜尋或者是參考各家媒體，但有時候光這樣並不夠，大多數的編輯這時會去搜尋當事人的臉書，包括動態貼文及照片，希望能找到蛛絲馬跡。當上述這些方法都無法取得當事人的說法或回應時，編輯還有另一個管道，就是與線上記者聯絡，請他們協助聯絡或是提供當事人的聯絡方式。不過，礙於即時新聞的時間壓力，加上記者的工作性質不像編輯是排班制，所以編輯在聯絡記者時，還是會有些猶豫，就如編輯 E 所言：

「主要是跟政府官員，我們沒有辦法像一般記者，今天出了什麼事情知道要打給誰，或是有誰會幫我處理，如果是 24 小時的狀況，我們只有在一般的上班時間，才有辦法做這些事情；沒有辦法像記者知道這麼多人或者像他們專業的線上知道要聯絡誰。所以就是最大問題就是我們可以做查證，但是我們不知道管道。」

(編輯 E，訪談內容摘錄)

雖然編輯都了解要進行查證，但在網路新聞的各種特性下，被網友或讀者找出錯誤的機率相當高，而受訪的譚姓主管也承認這一點，但他認為，這是無可避免的問題。

「網路媒體的錯誤率高不高？我絕對承認非常的高！它主要的問題有幾個因素，第一個是說：快！就跟你記者在 SNG（現場連線）的時候會說錯是一樣的道理，或者主播坐在主播檯講話的時候，也很容易出錯，我覺得最主要就是求快，沒有經過所謂的前一道那個把關機

制，那個是任何一家都會出現的問題。第二個是說，網路媒體因為你要求快，雖然快也不見得是最好，但你很多時候就是真的必須要出。舉例來說，上次復航空難，臺北市政府第一時間所發的訊息是指輕航機失事，輕航機跟民航機差很大啊，但第一時間怎麼去查？只能就市政府的聲明稿先出稿。」

(譚姓編輯主管，訪談內容摘錄)

第三節 回應反饋機制

雖然網路新聞編輯都知道取得新聞訊息後要進行查證，有時候礙於即時出稿壓力，無法在短時間內完成查證，只能「先出再說」；但新聞上線後，讀者、網友都成為協助提供後續資料補充者。此外，當事人事後的回應及意見表達，在網路新聞中也經常出現。

一、 粉絲團留言

網路新聞上線後，除了在原來的網頁露出外，還有一個重要的曝光管道，就是在社群媒體上的推播，以 ETtoday 來說，臉書各粉絲團的貼文是一個重要的導流工具。

很多時候，粉絲團貼文底下的留言，對於撰稿者來說，更具有監督的功能；不管是正面肯定或負面批評，其實能指出錯誤，大多數的編輯都是「心存感激」。

「其實因為我知道那篇應該會有很多人在那邊論戰，所以我一上線其實就蠻關注它的討論度。那時候很多網友站出來舉證說，其實哪邊不對，或者是哪邊需要補充，其實我是蠻開心的。因為在文章中，或者是在寫文章的時候，要讓讀者知道，自己有盡力去做好查證或者是排

除疑慮的那個動作。」

(編輯 D, 訪談內容摘錄)

臉書粉絲團除了導流，還有凝聚讀者也就是粉絲的功能，但水能載舟亦能覆舟，許多政治立場較為明顯的網友，對於貼文的引言或是連結的新聞從標題到內文，都會比較敏感。

以個案五來說，其實內文已經說明是臉書機制的問題，才會造成有些人看得到、有些人看不到，但因為標題是下「林佳龍臉書動態遭設『非焦點』引誤會 網：太剛好了！」造成部份網友覺得編輯有「特定立場」，加上又有網友發現 PTT 有人爆卦，直接將兩者連結起來，就開始針對此事大肆批評。

「就是他們覺得攻擊性太強，然後他們就做了很多動作，包括檢舉或是在上面（臉書）留言。那我就趕快聯絡另一位同事，提醒他好像事情感覺有點大，然後我們兩個就立刻回到公司處理。」

(編輯 E, 訪談內容摘錄)

二、 網路上批評

讀者除了在報導底下留言、以及粉絲團貼文回應外，有的較專業的網友未必會直接指出錯誤，而是在自己的部落格提出批評，例如個案一，當初那位網友雖然發函到日本，還動用自己的人際關係打了越洋電話查證，並在部落格撰文「打臉」，但若不是有其他網友輾轉分享，編輯 A 並不會知道「自己錯了」。

「像這種比較有爭議性的文章，本身就是討論立場對立的報導，就會去看一下，看有沒有獲得人家的認同，或者論述不夠完備被提出質

疑，都還是會看一下；那這一篇上線後因為被臉書分享，所以擴散速度蠻快的，很多人都看到，也引起很多討論，其中就是有人說：這律師沒有這樣講過。但因為他是在他的部落格說，並不是在文章底下留言，變成是別人又轉載後，經過好幾手，我才看到網友針對這篇報導所提出的回應。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

但是因為網路的批評實在太常見，很多人都會說「跟網友認真就輸了」，而個案一的例子也顯示，網路上的爭議如果沒有及時處理，會比在傳統媒體時代所發生的危機要來得嚴重。也才會出現該名網友撰文「台灣，我們欠岡村勳先生一個道歉----ettoday『日本廢死律師』真相」，造成整起事件最後演變成總編輯必須隔海道歉。

「因為很多人都會在網路上留言，也會有不同的意見，剛開始只是把他當成是另一個不同意見者，所以也沒有特別關注；後來他說有跟那位律師聯繫，既然聯繫上律師，表示他的消息是第一手、是新的，我才又跟這位讀者聯繫，了解當初律師的說法，並針對這報導做進一步的更正。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

三、 當事人申訴

和過去傳統媒體有所不同，網路新聞報導上線後，透過分享轉載「好壞事都會傳千里」，不像電視新聞可能幾秒畫面一閃就過，或是報紙雜誌，沒看到就算了。網路新聞最常接到投訴的就是「社會新聞」，關於這一點，經常處理社會及地方新聞的編輯 B 最有感觸：

「因為社會新聞有時候會有一個流程，比如說，一個嫌犯，他被抓到、起訴、判刑，會有二審、三審，讀者常常看到一則新聞，例如我今天寫他被抓走，過兩天寫他被起訴，然後可能下禮拜寫他被判刑，就有讀者會說：『這不是幾天前就寫過了嗎？你們一直抄舊新聞，是沒有別的東西可以報了嗎？』你就要跟他解釋，這其實是很基本的常識...」

(編輯 B，訪談內容摘錄)

此外，社會新聞因為報導內容多半較為負面，例如犯案遭起訴、判決，或是法官、檢察官被批評等，被報導的當事人會更在意而主動申訴。包括寄信至客服信箱、打電話至公司總機再轉到新聞部、也有些人會透過關係來表達不滿。

大多數人一開始都會要求撤稿(或者說下架)，但除非萬不得已，網路新聞不會輕易將新聞撤下，因為這在搜尋時還是會留下標題紀錄；以本研究選定的五個案來看，所有編輯及主管在遇到狀況時都不是以撤稿處理，而是盡量採取其他方式，這在後面的分析還會提到。

不過也有一些對於法律認知具有專業的當事人，他們可能一遇到事件，並未先申訴或溝通，而是直接就循法律途徑表達立場。較和緩的可能先寄存證信函，也有直接就提告，編輯和主管都是收到警方要求協助調查的電話才知道「被告了」。

經常在處理社會新聞的編輯 B，因為被告過兩、三次，自認為應該已經很有經驗，但他也說，有時候人家要告，也真的是沒有辦法，只能以後遇到時要更小心。

「主要不是在援引女法官的照片，她本身也懂法律，老公又是律師，所以他們也知道引用這照片並沒有太大問題；徵結點是在她小孩的部份，因為我們用的照片是女法官跟她小孩的合照，小孩的臉雖然有馬

賽克，認不出來是誰，但當事人認為這樣的引用，還是會傷害到小孩的自尊，在學校會抬不起頭來，覺得很尷尬之類的。」

(編輯 B，訪談內容摘錄)

四、 回應反饋機制小結

網路新聞的編輯在處理報導時，大多是憑自己的經驗和判斷，事前雖有查證，但畢竟基於時間壓力往往不夠完整；從受訪的編輯談話中可以發現，讀者及網友在新聞上線後，所指出的錯誤及提供的補充資料補充，確實對報導內容及編輯本身均有助益。

「因為那一篇新聞下面有很多留言，然後我發完以後一兩點了吧，隔天早上起來看一下發現，喔！原來是個公開場合，下面很多人留言說那是個公開場合，為什麼要把北一女寫出來。」

(編輯 C，訪談內容摘錄)

在面對當事人或讀者網友的回應及反饋，五位接受訪談的編輯都是抱持著正面的態度，只要是具體指出問題，不管是錯字、專業知識，受訪編輯都認為對自己是一種經驗的累積與成長。

「其實，會知道說自己並不是全知，只要在文章裡有表達曾努力查證過，網友就會用比較友善的態度去指正你，你自己先謙虛，網友就不會覺得你自大，然後他們就會指出一些專業性的意見。」

(編輯 D，訪談內容摘錄)

網友與讀者的回饋，除了對新聞內容有所幫助外，當然也凸顯網路新聞的另一個特性－互動。

「大部份的人(編輯)寫了每一篇新聞都會去看底下的留言，看留言主要倒不是為了要知道有沒有錯，而是希望了解讀者喜歡的口味跟現在的趨勢和脈動，這樣下次做新聞時就會比較掌握他的用字遣詞或者

是寫作的一些細節該怎麼處理。」

(編輯 B，訪談內容摘錄)

這樣的態度在兩位編輯主管的訪談中也都很清楚的展現，只要有讀者、網友或當事人提出質疑，ETtoday 內部的立場一定是立即處理。

「第一個，立即處理，依據對方所提出的事實做查證。第二個，找出謬誤所在，詢問原作者，查出新聞來源及訪談過程。如果是我們錯，就會立即在網頁上更正；但如果所指正的不是事實的話，那我們會堅持原則。不過，我們還是會給對方一個滿意的答案。」

(吳姓編輯主管，訪談內容摘錄)

然而，網路媒體為什麼會讓人家覺得好像錯誤很多，譚姓主管以他的經驗提出看法：

「我們以前在報社的時候，沒有 google。你有錯，你也不知道。讀者發現有錯，他也無從查證。除非他是當事人，他是專家。但網路不一樣，網路是，你看到這則有問題，我可以立刻 google，然後 google 的說法又有很多。另外一個就是說讀者在看報紙的時候，他旁邊未必有電腦，等他看完報紙，他再回頭 google 也不太可能。而以前在報社或是電視台，你要指正錯誤，除了打電話，不然就是自己寫信。」

(譚姓編輯主管，訪談內容摘錄)

第四節 上線新聞改正

網路新聞上線後透過轉載及分享，會有更多人看到，也等於有更多人在「監看」，指出內容的錯誤及不足之處，這時候，負責處理的編輯或主管，就必須進行改正，對於內容錯誤的嚴重程度，上線新聞改正的方法也

有所不同：

一、 修改標題及內文

大部份遭到質疑的新聞，若是在標題方面，多是被認為「與內容不符」、「太針對性」，這時編輯在與主管討論後，如果真的有所不妥，編輯會去修改標題。

「我覺得內文寫得很清楚，包括之後網友指正我們的內文，都沒有做任何更動，因為就是照一般可能就是如果錯誤太大，我們會做內容或是標題的更動，但是就是這則新聞，最後是只有把標題改過，而內文中，除了後來加入編按，說明後續如何處理這件事情外，內文都沒有做過更動。」

(編輯 E，訪談內容摘錄)

雖然大多數人看網路新聞是從標題去決定要不要點入，不過還是有一些讀者和網友經常對內文指出錯誤，更專業者，還會親自去查證再列出所有錯誤的內容。對於網路新聞編輯來說，如何去判斷網友的指正是真或假，也很重要：

「剛開始只是把他當成是另一個不同意見者，所以也沒有特別關注；後來他就說有跟那位律師聯繫，既然聯繫上律師，表示他的消息是第一手、是新的，我才又跟這位讀者聯繫，了解當初律師的說法，並針對這報導做進一步的更正。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

修改標題和內文都是新聞改正的基本方式，但如果遇到更嚴重的狀

況，可能還要加上其他補充，像是在內文文末加上說明和編按。

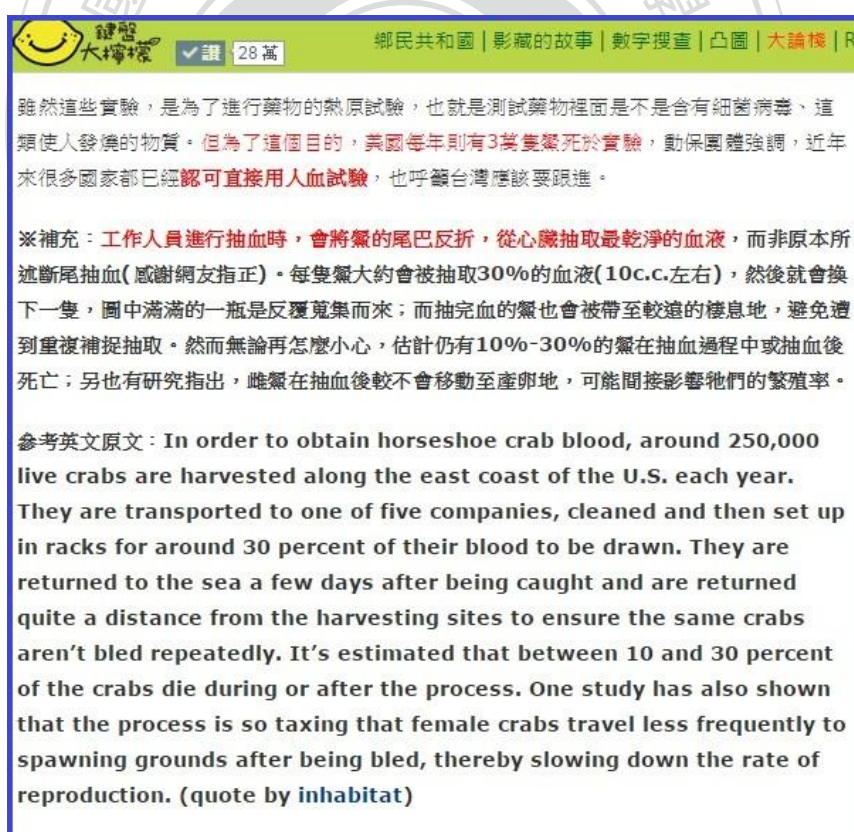


二、 補充編按或聲明

網路新聞和傳統媒體新聞的不同特性之一，就在於網路新聞內容在遇到內容錯誤或標題遭質疑時，編輯可以隨時進入後台修改；不過有時候，並非只要修改內文或標題就能平息爭議，此時，經過內部討論後，編輯會在內文加入完整的補充說明。

以個案四來說，「鬻血」屬於較專業領域的內容，從標題到內文都有網友留言指出錯誤，編輯 D 的主管第一時間除了協助修改標題及內文，再由撰稿編輯自己把補充說明加入內文（見圖三）。

圖三：「萬隻活化石蟹遭穿心放血，只為了實驗」文末截圖（2012 年 12 月 20 日）



「就會覺得如果它是有必要補充在內文裡，我就會用附註的方式，就

是在內文補充說，可能我之前寫了什麼，但是經過誰誰誰查證是不對的，然後我就會把正確的內容再補進去。」

(編輯 D，訪談內容摘錄)

不過，像個案一的「岡村勳事件」，雖然編輯已經修改標題和內文，但仍有不盡完整之處，因此，編輯主管在最初的第一篇報導文末加上編按，並把該名網友說明原文的連結也放入(見圖四)。

此外，總編輯也在個人專欄「總編報報」以《是的，我們錯了》為題發表評論(蔡慶輝，2012)。他在文章裡除了對岡村勳本人表達歉意，也對蔡姓網友表達歉意與敬意。更強調，「若非蔡亦竹先生的堅持與實事求是，我們將繼續傳播一個錯誤的訊息，而它可能把好不容易獲得澄清的誤解又再錯誤傳遞下去。」

圖四：「當律師 40 多年 岡村勳妻子被殺後積極伸張被害人正義」文末截圖
(2012 年 12 月 22 日)。

西田久是日本山一證券惡性倒閉事件中的其中一位債權人，他投資超過一億日元，最後全部化為泡沫；西田久把仇恨轉移到替山一證券辯護的岡村勳身上，當天本來要去找他，但因為他不在家，所以把怒氣全部發洩在他無辜的妻子身上。

最後法院考量西田久被倒了一億元才起犯心，因此沒有將他判處死刑，僅判處無期徒刑。岡村勳這時才能真正體會被害人家屬的心情，他說，「我當律師將近40年，為不少加害人、被害人辯護；但直到成為被害人的家屬，才真正理解他們曾說過的地獄，也了解司法對我們這些家屬有多麼不公平。」

岡村勳後來也加入日本「全國犯罪受害者協會」，主張「國家有義務賠償支付凶惡犯罪受害者家屬補償慰問金」，確保確保受害者的權利和成立被害回復制度。

編按：本篇文章由於在資料蒐集上，第一時間使用的是日本媒體較早資料，導致將岡村勳律師當成一開始是支持廢死，後來才轉為贊同死刑；經過熱心網友提醒，故做了部份修正，同時也對岡村勳先生所造成的困擾表達致歉。

網友蔡亦竹曾獲得岡村勳本人澄清，對於一些不實報導提出說明，此為文章連結。

而像個案五的編輯 E 在修改標題後，認為內文並沒有需要改正之處；然而，這個案例還牽涉到另一位編輯上 PTT 爆卦，造成網友誤解，以為具名撰稿的編輯 E「自導自演」（先用網友身分到 PTT 爆料再引用寫成報導）；由於多位網友轉載，甚至連媒體同業也都信以為真，紛紛私下探詢，幾位編輯主管在考量過後，決定還是在在該篇報導下方加註編按，說明事情的原委及公司立場（見圖五）。

圖五「林佳龍臉書動態遭設『非焦點』引誤會 網：太剛好了！」文末截圖
(2015年4月11日)。



三、 另發新稿澄清

除了修改標題內文或補充編按聲明，如果是當事人要求，或該事件確實需要更完整清楚的說明，網路新聞編輯會使用的還有另一個方式，就是「另外發一篇」。以個案三為例，編輯 C 在發稿後隔天發現網友留言，並有北一女學生反彈發起抗議，除了修改標題內文外，決定發表一篇道歉聲

明：

「因為就是北一女的學生覺得我們是針對她們，畢竟北一女是間名校，所以就針對她們提出一封道歉信做為回應，記者查證所有事情，前因後果，還有怎麼處理的，內文都有提到。」

(編輯 C，訪談內容摘錄)

四、 上線新聞改正小結

網路新聞和傳統新聞的不同在於，當今天讀者或觀眾看到報紙或電視新聞出現錯誤時，可能笑一笑或罵一罵就過去，當編輯 B 在訪談中曾提到，網路新聞工作時效性很重要，所以絕大部份的新聞，都是編輯自己完成上線後，主管會再去看一次，如果有問題時，再進入後台修改，這是和傳統媒體較不一樣的地方。

若是有問題的部份只是一些錯字，那還算容易處理，但如果是標題內文出現誤解，遭到網友質疑，甚至引來法律責任，譚姓主管受訪時指出，大部份的錯誤其實是可以避免的。

「很多讀者是專家，但不管是記者或是內勤編輯而言，沒有人是所謂的專家；再厲害總是人外有人。我們看錯誤有很多，如果是錯別字，他從頭到尾都是錯同樣的字，那代表他真的不懂。第二個就是，你對新聞的掌握度不佳，那個東西我覺得只能透過不斷地耳提面命，提醒他在寫稿之前要去 google。第三個就是說，有一些用詞的不精準，我覺得那個是一個邏輯問題。很多人其實邏輯有問題。現在不應該發生的但是他把它當成現在發生。」

(譚姓編輯主管，訪談內容摘錄)

錯誤的新聞立即改正，這是編輯與主管的共識，而對於出錯的編輯，

不論是主管或公司都抱持著相當寬容的態度。

「第一，我們在任用人選上，已經經過篩選。第二，他有所謂試用三個月，試用期，試用期三個月。期間不能主動貼稿上線，必須透過主管，或首頁版主審核。若有多次犯錯，會加以嚴厲的口頭警戒、口頭警告。但到目前為止，還沒有作出任何懲處。」

（吳姓編輯主管，訪談內容摘錄）

第五節 後續影響管控

雖然對於出錯的編輯，ETtoday 至今沒有任何具體懲處，但面對讀者或網友在網路上排山倒海的批評聲浪，或是挨告必須上法庭等經驗，還是在這些編輯們的心中留下深刻的記憶，之後在處理新聞時時時提醒自己要更謹慎。而主管在新聞處理流程及內部管理制度上也做了一些調整。

一、新聞處理流程

網路新聞出錯，首先面臨的就是網路上的各種評論，雖然多數編輯都能自我調適，但不可諱言，心裡的衝擊仍然很大，在事件結束之後，遇到類似的新聞要處理時，受訪的編輯坦承，不會再像以前那麼「衝」了。

（一）一般編輯

個案三的編輯 C 是工作以來第一次遇到這樣的狀況，她形容自己當時的心情其實不是緊張，而是害怕：

「就是覺得自己好像真的對北一女做了不對的事情。然後，以後處理新聞一定會有記者回應，或是那個人回應我才會發。再來就是標題，因為第一次出稿的時候，就是很篤定，後來才發現其實

還是有一些不確定。」

(編輯 C，訪談內容摘錄)

而編輯 D 則說，其實被指出錯誤後，最主要是要請很多人協助善後，例如主管、社群都要幫忙回應說明，這讓她覺得很不好意思，之後就會一再提醒自己要做好查證的工作。

「第一次犯這麼麻煩的錯就會很緊張、很驚恐，所以後來就會盡力去查證，然後像這種爭議性比較大的東西，你也會想說要盡力做到不要讓人家打臉。」

(編輯 D，訪談內容摘錄)

個案一的編輯 A 因為 4 年來一直在網路媒體工作，這次因為國籍、語言的隔閡，雖然做到第一步的查證，卻沒有想到，一開始的源頭就是錯的。

「對於自己之後的影響就是，網路上的東西很多，找到不一定都是真的，可能有時候是以訛傳訛，時間久了人家就信以為真，若沒有當事人的說法，可能還是無法說這是百分之百正確的。之後在尋找題材時，基本上還是會儘量先做到查證的功夫，如果有辦法問到當事人，一定是會先去問。」

(編輯 A，訪談內容摘錄)

而個案二的編輯 B 也說，自認經驗夠豐富，以為遵循原則、有打馬賽克就好，但若從當事人的角度來看，確實有所不足：

「在處理這件事情上，確實有一定的責任，做得不是很完善，所

以以後如果遇到這狀況，可能原本之前開啟的模式是進攻 6 分、防守是 4，以後會變成進攻 4、防守 6，調整自己寫作的風格或模式。」

(編輯 B，訪談內容摘錄)

編輯 E 則表示，過去他確實會上 PTT，但發生「林佳龍臉書」事件後，他就不上 PPT，也不會再把 PTT 上網友的意見拿來寫成報導。

「其實從這個事件後我就不寫 PTT，講直接一點，就是我覺得 PTT 就是個反指標，他們沒有辦法忍受反對他們的新聞，所以從這個事件之後，我不會再從 PTT 上看網友的意見來寫成新聞。」

(編輯 E，訪談內容摘錄)

(二) 編輯主管

其實不只一般編輯，即使是已經參與網路媒體運作多年的編輯主管，對於網路新聞中讀者及網友的變化，也一直在調整自己的心態及腳步。從 2011 年 11 月 1 日開站至今，每一次狀況的出現，都是一種學習。

「我們是一樣是在事後審稿，一定要看到慢慢他做了一段時間以後，譬如說誰的稿子要優先看，哪一類型的稿子要特別優先看。如果這個標題有問題，或這個新聞裡面的有些用詞有問題；再來就是照片有沒有問題。可是我們目前能做到就是針對臺灣的照片使用儘量的小心。你如果真的要連國際部份都要顧到的話，那所有國際新聞都不用登了。」

(譚姓編輯主管，訪談內容摘錄)

而在社會新聞方面，受訪的吳姓編輯主管就說，因為網路媒體

和傳統媒體真的有很大的不同，除了個案二的「女法官照片事件」，連他自己也被告過一次，所以後來特別對於社會新聞，他們也做了修正。

「後來我們就做修正，就是在整個編輯作業裡面，除非他是殺人放火、罪大惡極，一般案件的話，我們就不具其名，除非有重大危害社會事件的才會去把他全部的名字寫出來。因為往往遇到就是起訴之後一審無罪、二審有罪、三審又判無罪，這時對方會要求刪掉前面所寫的新聞內容，所以在整個新聞操作上，我們就做了很大的修正。」

（吳姓編輯主管，訪談內容摘錄）

雖然就受訪的編輯和主管而言，在網路新聞的操作上已經盡量調整，減少錯誤的發生，但和傳統媒體相較，網路新聞因為即時性、互動性等特點，在讀者或網友的感受上，「錯誤」很難完全避免。

「有的東西就像我剛才講的，有的東西是你自己搞錯，有的可能是原稿單位就錯。可是你在第二天印的報紙上絕對看不到輕航機的報導，那你會覺得說，網路媒體又錯了，這個又錯了那個又錯了，可是很多時候是因為作業的背景，只是外面很多人看不到。」

（譚姓編輯主管，訪談內容摘錄）

譚姓主管強調，在傳統媒體時代，報紙的一篇稿子進來，記者寫好後，從他的召集人、組長到中心主任，然後校對、編輯，一路下來至少要「過五關斬六將」，才能夠被印成白紙黑字，但網路來說，目前並沒有一家能夠做到。

「我不是說，網路媒體就應該要錯。如果說大家把整個新聞節奏給放慢，就有助於減少它的錯誤，其實我對這個事情是覺得悲觀，第一時間你要看到，又要避免錯別字或謬誤，我覺得那個很難去改善，唯一方法可能就是只能做事後審。」

（譚姓編輯主管，訪談內容摘錄）

二、管理制度面向

除了本研究所選定的 5 個案，從 2011 年 11 月至今近 4 年的時間，ETtoday 其實在內部也曾進行多次討論，希望找出能夠減少錯誤的方法。例如在 2014 年 8 月，由新聞部制定、董事長核准後公告一份「新聞運作機制暨獎懲辦法」，與內勤編輯有關的像是「撰稿基本標準」，列出了選材、用詞、照片等標準：

1. 選材標準：網路新聞之分級基本上應屬普級，必須適合廣大網友觀賞，選材上理應規避過份渲染暴力、性、犯罪、自殺、血腥，或反映社會畸形現象，或混淆道德視聽之題材，如需報導或編寫上述屬限制級之題材時，應標註警語或貼上限制級標籤。有關於酒新聞報導時也應加註警語。若有涉名人隱私權或較敏感之新聞議題時，需口頭跟直屬主管討論後，始得撰稿報導。
2. 用詞標準：報導宗教、政治、或特定族群時應客觀且中立，避免褻瀆性、揶揄性或歧視性用語。引述他人談話亦秉持相同原則，尤應避開人身攻擊，或對犯罪細節、血腥場面或性器官之描述。
3. 報導者必須扮演把關者角色，勿使未成年人受腥爛色照片污染，或受到恐怖殘忍驚嚇，務必將照片用馬賽克方式處理，使用照片時要確認其版權，不要隨意盜取他人照片，所有照片需註明出處。

而在審稿作業上也明訂審核流程，例如內文審核，因為考量即時出稿，部份採取事後審稿，分成四階段；而首頁頭題的審核，則是交給當天的首頁版主，如果有增修內文的需求，就由版主逕行請撰稿者增修。辦法中並要求記者出稿得視情況具名，若為整理報導則應視情況加註新聞來源。

至於讀者、網友或當事人的申訴，辦法中也分別就電話申訴、客服信箱申訴訂出流程：

1. 電話申訴：各單位接獲網友申訴電話時，先詢問申訴案件內容，依新聞性質轉由該撰稿者之第二階主管接聽，若客訴電話指名找公司負責人時，直接轉至第三階主管，如負責承辦主管遇休假或公出時，由職務代理人代為處理。
2. 客服信箱申訴：網友對於新聞內容有造成個人或社會大眾不良觀感時，透過客服信箱申訴，申訴人應明示申訴人聯絡方式、申訴事實及內容；凡匿名、假藉係新聞事件當事人之申訴案，或申訴人未提出具體之事實及內容者，本公司視情況，有權利選擇不予處理。新聞部接獲申訴案件後，由該撰稿者之第二階主管視案件內容於一天內擬妥回函說明，再以申訴人提供之聯絡方式回覆申訴人。
3. 接獲申訴情況由該撰稿者之第二階主管轉達第一階主管，如只需修正報導內容或增加平衡報導者，由撰稿者與第一階主管修正回覆即可。

該辦法另加上「ETtoday 東森新聞雲編採共同守則」，要求撰稿編輯者對於新聞報導應反覆查證，絕不偽造作假，不因個人觀點或利益影響報導方向，以中立為最高原則，手法上決不渲染誇大，反映事實的真相，並尊重一切著作與智慧財產權。對於撰稿原則與規範也有進一步的說明：

1. 保護自己與公司，禁止不當抄襲內容與使用照片，特別是對台灣網站照片的不當使用。改寫原作，不得連續 15 字都相同，且應注意比例原則。如果是新聞稿則不受限。
2. 涉及誹謗、指控等議題，需查證或有對方說詞後才能刊登，標題不能一面倒。
3. 報導自殺新聞，需加註警語。報導社會新聞，沒有確定死亡不寫死。
4. 報導啤酒等菸酒新聞，需加註警語。每張照片也得加註警語。
5. 醫療保健新聞不得誇大與涉及療效。有關法定傳染病的新聞，不得寫出患者姓名。
6. 報導性侵新聞，不得揭露受害者全名，若姓氏特殊或足以辨識身分之訊息，也不能寫出。
7. 報導未成年等新聞時，必須遵守相關法令，特別是在犯罪方面，不得寫出全名與過度揭露訊息。刊登未成年者之照片須打馬賽克，使其身份不足以辨識，影音亦同。
8. 選舉新聞重視平衡，注意民調最後公布期限。賄選新聞須有平衡，標題不得直接指控。
9. 爆料新聞需有對方解釋，若對方不回話，文中第一段也務必寫上「XXX 迄今尚無任何回應」或「XXX 的手機都處於關機狀態，無法得到任何回應。」

這項共同守則對於引用社群資訊也有明文規定，像是引用 BBS 等鄉民的評論文字，非例外「不提 ID」，若要擷取 BBS 的畫面或是臉書的回應截圖都必須將 ID 或名字馬賽克。引用臉書上分享的國內照片與影音，應找到原創者並徵求同意，不可考者加註「翻拍網路」。

最重要的是，共同守則也特別提醒編採同仁，在社群上看到未成年校園霸凌事件、性侵案、家暴案、精神疾病患者報導時，處理前請告知主管，畫面採電視台抽格、打馬賽克的尺度。如有過度血腥畫面，應以超連方式連結，並在文中先加註類似「畫面過於血腥，未滿 18 歲者請勿進入。」的警語。

此外，ETtoday 也在 2015 年 3 月任用一位核稿編輯，每天盡可能看過所有上線新聞，最主要是挑出錯字以及一些明顯的錯誤並進行即時的改正。而公司內部在臉書設立一個秘密社團「進步雲」，該名核稿編輯也會在每天傍晚下班時，貼文列出當日新聞中有錯誤的稿件、錯誤內容以及撰稿者，希望警示出錯的編輯，也提醒其他人別犯同樣的錯。

除了上述公司本身所訂出的規範及做法，受訪的編輯也有人提出建議，希望公司能夠建立一套編採共用的通訊錄資訊系統，讓非採訪線上的編輯，在遇到新聞事件時，也可以立即進行新聞查證及確認。

「如果說是台北市，我們都知道要怎麼處理，但如果離開台北市以外，我們就比較不知道要聯絡誰，因為公司本身沒有外地的記者。像日前花蓮的五子命案最新進度跟乾屍案，因為我們有加入他們緊急的 LINE 群組，在這個案件上，我們就跟得上進度。」

(編輯 E，訪談內容摘錄)

三、後續影響管控小結

從訪談的過程中可以看出，就編輯的角度來看，事前的查證工作還是必須要做，而編輯們也確實盡可能努力去做，所以事前守門的部份，ETtoday 訂定了撰稿基本標準，並制定編採守則。

但如果要在時間壓力下搶快出稿，這時就如編輯主管而言，網路媒體

要做事前審稿其實難度很高，包括時間、人力都有極大壓力。

「這種機制網路做不下去。第一個新聞會變慢，然後第二個，大家都在運作的時候，才發現到說人力用得太可怕。以前在報社，他只要一天出一份報，但是你在這邊變成網路媒體的時候，你就幾乎是 24 小時在作業，那記者不可能從早跑到晚，主管也不可能從一早守在辦公室。這樣做到後來，一是很多時候你會積稿，本來是中午 12 點的稿，積壓到下午三四點才出。第二，因為記者沒辦法 24 小時上班，你可能從早上到下午七八點，那晚上的時間怎麼辦？新聞還是要不斷的 update 啊！就必須要挪人去 cover 那個新聞，有些晚間的新聞，或晨間的新聞，要有編輯幫忙支援去寫，怎麼還有辦法幫記者審稿？第三就是，當每一家電視台新聞台都大量的使用 SNG，如果真的是要搶快，一定是在家裡（辦公室）寫得快，這是無法改變的事實。」

（譚姓編輯主管，訪談內容摘錄）

而審稿標準以及申訴作業流程等，就是事後審的一部份，再加上核稿編輯協助事後看稿，若新聞上線後有錯別字及明顯的謬誤，也能儘快找出並修改。不過事後審稿還有很重要的一部份，則是在讀者、網友本身，就如總編輯蔡慶輝（2012）在針對「岡村勳事件」所發表的道歉專文中提到：

「這個時代已經不是像傳統的『媒體給資訊，讀者就要接收』，今天，讀者也可以是一個傳播訊息的媒介，他（讀者）今天收到這個資訊，其實是可以根據媒體所給的訊息加以更新，讓訊息更為完備、更為完整。」

第陸章、研究結論與建議

第一節 研究發現

本研究就網路新聞媒體 ETtoday 東森新聞 5 個案所發生的狀況，訪談負責處理的 5 位編輯人員及 2 位編輯主管，並加入新聞報導文末編按、道歉聲明、專文以及內部公告等資料，於第肆章從新聞訊息取得、網路新聞查證、回應反饋機制、上線新聞改正、以及後續影響調整等面向進行資料整理與分析，藉此了解網路新聞的守門機制。而本章總結研究則有以下發現：

一、新聞訊息取得

(一) 網路搜尋熱門議題關鍵字，舊聞、新聞無從辨別

網路新聞編輯的工作就是內勤撰稿，他們不像記者會到線上針對熱門新聞話題進行採訪，而是在網路上以關鍵字進行搜尋，找到與熱門議題相關的訊息，再根據自己的經驗判斷來決定是否要改寫成報導。這也是很多人會覺得為什麼網路新聞有時候一直在報「舊聞」，但從研究資料卻可以發現，這些「舊聞」往往在點閱及分享按讚的數字統計，都有不錯的表現。

(二) 網路新聞要求量多角度廣，媒體同業報導互相參考

傳統媒體中以報紙的人力最為充足，不只每條採訪路線上幾乎都配置記者，就連各地方也都有駐地；而網路新聞礙於人力，編輯最常參考的新聞訊息來源就是日報及晚報，早班編輯先就四大報內容摘錄成新聞頭條重點整理；等下午晚報出刊時，若有記者未出稿或不同面向的報導，編輯主管再請編輯改寫。

而在各家媒體紛紛發展新媒體的同時，編輯可以參考的新聞訊息越來越多。對編輯來說，如果一則新聞「大家都報了」，似乎就比較不會有問題；若讀者及網友去比較各家網路新聞就會發現，怎麼在同一個時段，推播或上線的新聞內容幾乎大同小異。

(三) 臉書動態貼文變成名人新聞發布管道

許多讀者或網友會批評網路新聞「都在抄臉書」，但從本次研究可以發現，不管是政治人物或影劇藝人、名人或素人，都已經習慣將臉書的動態貼文當成另一個訊息發布管道；有時候，不是網路媒體要不要「抄」，而是他們就希望大家來「抄」。

(四) 所謂專業知識報導，很多都是參考國外論壇式網站

前面曾經提過，網路新聞訊息絕大部份都是靠搜尋而來，國外有許多專業的論壇式內容網站，裡面的成員對於專有領域的知識相當專精；過去在傳統媒體時代，相關訊息內容並不容易被刊登，在有了網路媒體後，這些「高手」的聲音被解放出來。編輯並非全才，但靠著這些專業性的網站，就能寫出一篇篇不同領域的專業報導。

(五) 網友主動提供新聞訊息，參與新聞的產製

新媒體的特性就是「互動及參與」，本研究中也發現，許多讀者及網友已很習慣隨手拍攝影片或照片，將認為是具有價值或意義的新聞訊息提供給媒體。這正是澳洲學者 Bruns (2005) 所提出的「Gatewatching」概念，新聞的產製是一種「參與式、開放編輯及開放式」的過程。

二、 網路新聞查證

（一）網路編輯的查證，首先搜尋網路和參考其他媒體

「舊聞」變「新聞」會出現幾個風險，第一個就是因為語言的隔閡，如果改寫的編輯不具有外語的專業能力，只是憑藉基本的翻譯或 GOOGLE 工具協助，很容易出現語意落差造成謬誤。其次則是因為時代背景的變遷，原報導已經和改寫時的狀況有所不同，若未經過查證或向當事人求證，也會出現錯誤的內容。

最嚴重的則是在一開始的所有報導，其實就已經不正確，但可能因為當時的申訴或更正管道沒有那麼便利，網路上流傳的內容「一錯再錯」，編輯透過搜尋無法找到正確的訊息，但他卻以為已經做到查證的工夫。

而在參考其他媒體的方式上，基於圖片及影片授權問題，目前仍多以文字內容為主，除非其他媒體所引用的來源是當事人或網友提供等公開資訊，但這仍然會有風險。

（二）網路新聞礙於即時壓力，往往先出稿，事後才求證

不論大學畢業科系是否為新聞傳播相關科系，經過主管的提醒及實務線上訓練後的編輯，都非常理解「新聞必須查證」這件事。要向當事人求證，一個是透過線上記者，另一個則只能從臉書私訊、手機簡訊、發電子郵件進行聯絡溝通，但礙於即時新聞壓力，第一時間往往只能先從網路搜尋做起。

也由於網路新聞可以隨時進行修改，這也讓編輯會以時間為理由，先用搜尋當做已經查證「先出再說」，等到後續有當事人說法時再補進新聞內文中。

三、 回應反饋機制

(一) 粉絲專頁留言互動，網友可以立即反應問題

網路新聞和一般傳統媒體最大的差別就在於「互動性」，當網友藉由社群的留言機制回應新聞內容，不論是正面肯定或負面批評，只要是具體的意見，負責維護運作社群的編輯，都會立即在內部提出，再視情況由撰稿者修改或必須做進一步的回覆。

(二) 新聞上線後才是重點，隨時掌握專業網友的評論

上線後的網路新聞，不像傳統媒體的報紙或電視，記者只要負責交出內容，刊登或播出以後就沒事，網路新聞撰稿者除了完成整則新聞的產製，從標題到內文、從文字到照片；在新聞上線後，還必須時時去察看報導下方的留言，如果有網友提出意見，若是確實、具體的建議，就要即時回應。

此外，或許有網友是透過其他讀者的分享或轉載看到該篇報導，對於標題或內容有意見也不會到網頁上來留言，撰稿者就必須隨時關注網路上的討論。同事之間若在搜尋時發現相關訊息，也會相互提醒，避免造成社群危機。

(三) 不只新聞即時，接受申訴也要有新媒體概念

既然是強調即時的網路新聞，在面對讀者或網友的回應及申訴，當然也要即時。不論是寄郵件至客服信箱、或打電話至總機；或者是直接在報導下方留言或粉絲專頁私訊表達，對於透過各種管道的申訴、反應意見，網路媒體的回覆都是立即處理。

即時回應的方式，不單只是為了滿足讀者及網友，編輯在面對投訴或申訴時，其實也在學習，從中掌握網路上的趨勢和脈動，對於之後的新聞處理在用字遣詞或寫作細節也能更了解。

四、 上線新聞改正

(一) 網路新聞可隨時修改，標題內文有錯立即更正

相較於傳統媒體一印出或播出就很難修改的處境，網路新聞的編採系統隨時可進入修改，確實便利許多；只要收到網友反應或當事人申訴，經過查證確認有誤，編輯就會立即進行標題或內容的修正，這雖然符合網路媒體的即時性，但當網路新聞編輯修改內文越來越方便的同時，卻也引來「撰稿者對於出手的報導會不會越來越不謹慎」的憂慮。

(二) 避免爭議擴大，補充編按或聲明澄清的危機處理

網路新聞編輯在面對報導內容遭質疑、或是被指出錯誤，考驗的不只是處理新聞的該名編輯，更重要的是整個新聞部的危機應變機制，這個機制包括受理申訴的管道，例如維運社群人員有無即時回報、內部主管收到回報後有無立刻處理以及判斷事情嚴重程度的能力。

就本研究所選定的 ETtoday 來看，該網路新聞媒體從 2012 年至 2015 年的危機應變機制，從一開始需要幾天的時間才發現，到新聞上線後的幾小時內立即處理，已經越來越完善，但也顯示網友對於媒體的影響力也越來越大。

五、 後續影響管控

(一) 編輯的事前查證與主管的事後審稿

傳統媒體的撰稿人主要就是記者，他們所負擔的工作就是將新聞訊息查證、採訪後撰寫成報導；而網路媒體的編輯也要撰稿，卻不像記者具備與採訪對象的人際網絡；所謂的查證大多就是在事前以網路搜尋，整理綜合出「大多數人有報、很多媒體有寫」的內容。而且受限即時新聞壓力，

很多時候都是「先出再說」。

也因為如此，網路新聞不能只靠過去的守門原則，主管的事後審稿也是另一個把關機制；新聞上線後，「看到錯誤快改」，讓有錯誤的新聞可以在最短時間內改正。不過，畢竟主管可能分身乏術，若有全民監看的加入，效益勢必更大。

(二) 共同守則提醒與接受申訴管道

而除了編輯的自我要求事前查證和主管的事後審核外，在制度面，網路媒體內部仍應訂定編採共同守則，在編輯的職前訓練及在職教育課程中不斷提醒。由於網路媒體對於編輯的遴選已未必如傳統媒體要求一定是相關新聞傳播科系學生，在新聞專業上的訓練仍是必要。

此外，前面也曾提到「全民監看」對於新聞守門的影響及助益；網路媒體應建立完善、透明的申訴管道，不論是具體正面的建議或非理性負面的謾罵，都可以同樣完整呈現。運用網路彼此約束的機制，一方面鼓勵更多網友提供正確的內容，另一方面也能減少無謂的攻擊。

第二節 延伸觀點與建議

一、 網路時代的新聞守門存在與否

許多人對於網路媒體最大的擔憂就是「新聞守門」逐漸消失，所以網路新聞的謬誤、疏失才會越來越多；然而，從本研究的結論可以得出，網路新聞並非完全沒有「守門」，而是因應即時、互動、參與等網路特性，結合事前查證、事後審稿、讀者網友留言申訴的監看，以另一種方式出現。

二、 閱聽人同時也是網路新聞內容提供者

近來在臉書紛紛出現所謂「靠北 XX」社團，充斥著各種負面情緒，卻成為許多媒體記者尋找新聞訊息的來源，從過去的「PTT」到「靠北社團」，網友從一開始「歡迎來報」到「拒絕記者」；新聞媒體與網友之間的關係可以說是又愛又恨。

過去的研究，只擔心網路新聞因為被「流量」、「點閱率」掌控議題的守門（陳萬達、陳嘉彰，2013）。其實綜合 Bruns 所提出的「Gatewatching（全民監看）」以及「Producers（生產性使用者）」的觀點，當監看者檢視報導中的錯誤內容，並進行擴散分享，很可能會讓某篇新聞效應擴大，進而影響事件的後續發展。

而從本研究中也發現，若能善用網友的回饋建立完整的互動平台，結合現下熱門的 UGC（User Generated Content，用戶原創內容）概念，將危機變成轉機，讓更多人參與新聞訊息的提供，也讓網路新聞內更豐富、更完整。

三、 網路新聞的自律機制

雖然從前面的結論來看，網路新聞媒體受限於網路特性，在自律方面似乎只能做到要求事前部份查證、事後隨機審核稿件、建立良好的申訴管道。不過編輯主管在訪談最後也提到，若有機會，還有兩件事可做：

（一）要求編輯改變中文輸入：

根據觀察，無論是編輯或記者，大多數都是使用注音輸入法；但若落實執行，要求每位新進人員，用一、兩個月的時間去學好大易或倉頡輸入法，因為這兩項輸入法，基本上一定是認識這個字怎麼寫才會打出來，錯字的機率可以降低很多，如此一來就能降低錯字的機率。

（二）成立網路媒體自律公會：

網路新聞所受到批評，除了查證、錯誤多之外，部份標題及內容太過腥羶色也常被檢討的面向之一。傳統媒體中的報紙及電視台分別有台北市報業公會及衛星廣電公會，但網路媒體部份至今並無相關自律組織，在未訂定遊戲規則的情況下，對於部份爭議性新聞的處理很難有共識。



第三節 研究限制

本研究針對「ETtoday」的個案進行比較討論，主要是著重在研究資料內容的深入分析，雖然盡可能找出不同的新聞類別及個案狀況，但畢竟只有 3 年多來的 5 個個案，討論的重點也多放在即時與互動之間的衝擊面向。未來若能有相關研究繼續此一方向，或許能再進一步針對網路編輯的背景與處理新聞的影響比較，網友的年齡層對於參與程度及回饋的差異等進行研究，以擴大了解「全民監看」的完整性。

而數位科技的發展速度驚人，連帶的相關研究幾乎要跟不上腳步，這份研究的發想是在 2013 年，2 年來，從原本電子報的模式，到所謂原生網路媒體，光是網路新聞的定義就已經一再被重新界定。而在 2015 年，幾乎所有的傳統媒體都在發展新媒體，所有的新媒體都在發展影音；網路新聞編輯的工作，除了撰稿外，還加入社群的維護運作、影音平台的建立經營。期盼本研究結論能提供後續對於網路新聞的研究做為基礎，從中理解網路新聞所面對的處境。

參考書目

一、中文部份

- 世新大學傳播資料庫（2013）。《**2013**台灣民眾媒體評鑑大調查與十年回顧》，臺北：世新大學。
- 行政院勞委會編（2000）。〈中華民國職業分類典〉，臺北：行政院勞委會。朱柏均、朱旭中（2009）。〈媒體使用行為，媒體偏好與新聞部落格可信度之關聯性研究〉。中華傳播學會。
- 吳嘉馨（2003）。〈網路編輯角色分析的幾個面相〉，《網路社會學通訊期刊》，28，取自<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/28/index.htm>
- 李美華、孔祥明、林嘉娟、王婷玉等譯（2009）。《社會科學研究方法》，臺北市：時英文化出版社。（原書：Babbie, E. R. *The Practice of Social Research*）。
- 林佩璇（2000）。〈個案研究及其在教育研究上的應用〉，《質的研究方法》，高雄：麗文圖書出版社。
- 林東泰（1989）：《大眾傳播理論》。臺北，師大書苑。
- 林惠琴（2010）。〈從公民新聞平台的守門機制看公民新聞的實踐：以南韓OhmyNews與國內PeoPo公民新聞平台為例〉，《中華傳播學會：2010年年會論文》。
- 林鶴玲（2001）。〈數位新聞時代的倫理挑戰－台灣網路新聞發展的一些經驗〉，《亞洲研究》，39：74-114。
- 林鶴玲（2003）。《網路科技衝擊下的新聞專業倫理研究》，國科會專題研究計畫成果報告。臺北：臺灣大學新聞研究所。
- 林照真（2011）。〈因為科技，新聞正處於改變的轉捩點上？〉，《傳播研究與實踐》，1(1)：25-34
- 周慶祥、方怡文（1999）。《新聞採訪理論與實務》。臺北市：正中書局。

- 周慶祥、方怡文（2007）。《新聞採訪寫作（增訂版）》。臺北市：風雲論壇。
- 邱憶惠（1999）。個案研究法：質化取向，教育研究，7：113-127。
- 胡光夏（2004）。〈網路新聞學發展的契機與轉機：第二次波斯灣戰爭中網路新聞報導之研究〉，《復興崗學報》，80：15-42。
- 畢恆達（1996）。詮釋學與質性研究，質性研究理論、方法及本土女性研究實例。臺北市：巨流。
- 許佳錚（2002）。《圖書出版編輯人員工作價值觀與組織承諾之關係研究—以城邦出版集團為例》，南華大學出版事業管理研究所碩士論文。
- 郭宏治（2013）。〈哥大新研所報告：已經沒有「新聞產業」〉。《新新聞周刊》，第1348期。
- 張慧（2002）。〈網路傳播對“把關人”理論的衝擊〉，2002年11月18日，取自 http://www.zijin.net/gb/content/2002-11/18/content_388.htm。
- 張家慧、陳炳全（2002）。〈從解題過程看不同媒介特性對新聞編輯人員之影響—比較傳統媒介及網路媒體〉，《傳播與管理研究》，1(2)：189-211。
- 黃芝瑩（2001）。《線上新聞人員專業性研究》，中正大學電訊傳播研究所碩士論文。
- 黃錦祥、梁維國（2004）。〈網路新聞媒體可信度：構面、評價及影響因素之探討〉。《資訊管理學報》，11(2)：85-108。
- 詹璇依（2010）。《老記者，新媒體：資深記者轉換新舊媒體的歷程研究》。國立政治大學新聞學研究所碩士論文。
- 陳秋雲（2008）。《網路媒體對新聞產製及專業之影響：個案分析（2000-2005年）》。國立政治大學新聞學研究所碩士論文。
- 陳啟英（2011）。〈網站可信度評鑑：概念、論證暨運作模式初探〉，《新聞學研究》，106：249-283。

- 陳萬達（2001）。《現代新聞編輯學》臺北縣深坑鄉：揚智文化事業。
- 陳萬達（2007）。《網路新聞學》，臺北縣深坑鄉：威仕曼文化。
- 陳萬達、陳嘉彰（2013）。〈數位科技發展下新聞守門行為比較研究〉，《傳播管理學刊》，14 卷第 2 期：62-91。
- 陳曉宜（2009）。〈蘋果「寫手」建構新聞之研究〉，《中華傳播學會：2009 年年會論文》。
- 陳曉開（1997）。〈新聞編輯的解題表現-專家與生手的比較〉，《新聞學研究》，54：237-268。
- 陳憶寧（2011）。〈探索政治議題感知的世代差異——一個媒介效果的觀點〉，《台灣民主季刊》第八卷，第二期：139-81。
- 楊志弘（2001）。《網路媒體的數位挑戰（三之二）：網路媒體七大特性》，2001 年 12 月 26 日，取自
http://mol.mcu.edu.tw/show_2009.php?nid=125。
- 楊慧娟譯（2006）。《網路新聞學：新媒體的應用實務與展望》，臺北市：五南（原書：James Glen Stovall [2004]. Pearson Education, Inc）。
- 劉蕙苓（2014）。〈匯流下的變貌：網路素材使用對電視新聞常規的影響〉，《新聞學研究》，121：41-87。
- 蔡慶輝（2012）。《是的，我們錯了》，2012 年 12 月 27 日，取自
<http://www.ettoday.net/news/20121227/146015.htm>
- 蔡鴻濱（2006）。〈網路社會運動中的語藝分析：以苦勞網中「香港反 WTO」事件為例〉，《傳播與管理研究》，第六卷・第一期：1-48。
- 謝瀛春（1997）。〈資訊時代的科學傳播〉，《資訊科技對人文、社會的衝擊與影響》。行政院經濟建設委員會。
- 鄭宇君（2012）。〈災難傳播中的群體力量：社交媒體促成新型態的公民參與〉，《傳播與社會學刊》27：179-205。
- 鄭貞銘（2002）。《新聞採訪與編輯實務》。臺北：三民（增訂二版）。

- 鄭作彧 (2010)。〈慢下來，多想一點吧：評介《沒時間思考：媒體速度與24小時新聞循環的威脅》〉，《新聞學研究》，104：247-258。
- 關志儒 (2012)。〈新聞客觀性是否顛撲不破？一種來自網際網路的衝擊〉。國立政治大學新聞學研究所碩士論文。
- 蘇文彬 (2013)。〈資策會：國內行動上網普及率達到 37.3%〉，2013 年 11 月 25 日，取自 <http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=83954>。
- 蘇晟彥 (2015)。〈林佳龍臉書動態遭設「非焦點」引誤會 網：太剛好 了〉，2015 年 4 月 11 日，取自 <http://www.ettoday.net/news/20150411/491341.htm>。
- 蘇碩斌譯 (2009)。《媒介文化論：給媒介學習者的 15 講》。臺北：群學。
(原書：吉見俊哉 [2004]《メディア文化論——メディアを学ぶ人のための 15 話》。東京：有斐閣)。
- 葉元之 (2010)。《大眾傳播理論與應用：新聞媒體分析與行銷公關實務操作》，臺北市：秀威資訊科技。
- 蕭瑞麟 (2006)。《不用數字的研究：鍛鍊深度思考力的質性研究》，臺北市：臺灣培生教育。

二、英文部份

- Bass, A.Z. (1969). Refining the “ Gatekeeper” concept: a UN Radio case study. *Journalism Quarterly*, 46:69-72.
- Bruns, Axel (2003). Gatewatching, not gatekeeping: Collaborative online News. *Media International Australia Incorporating Culture and Policy: quarterly journal of media research and resources*, 107, pp. 31-44.
- Bruns, A. (2005). Gatewatching: Collaborative online news production. New York: Peter Lane.
- Bruns, A. (2008a). Blogs, Wikipedia, Second Life, and beyond: From

- production, to produsage (Vol. 45): Peter Lang Pub Inc.
- Deuze, M. (2001). Online Journalism: Modelling the First Generation of News Media on the World Wide Web. <http://firstmonday.org/issues/issue6-10/deuze/index.html>.
- Deuze, M., Bruns, A., & Neuberger, C. (2007). Preparing for an age of participatory news. *Journalism Practice*, 1(3): 322-338.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review* 14(4): 532-550
- Gieber, W. (1964). News is what a newspaperman makes it. In D. Liwis & D. M. White (Eds.), *People Society and Mass Communication* (pp.173-182). New York: The Free Press.
- Gardner, H., Csikszentmihalyi, M. & Damon, W. (2001). *Good work: When excellence and ethics meet*. New York: Basic Books.
- Kurt Lewin, (1947). *Frontiers Group Dynamics*. *Human Relations*. 1:145
- Levinson, P., (1999). *Digital McLuhan: A guide to the information millennium*, Routledge, London.
- Milberry, K. (2006) "Gatewatching: Collaborative Online News Production. *Canadian Journal of Communication*, 31.(3): 768-770.
- Pavlik, J. V. (2001). *Journalism and new media*. New York, NY: Columbia University Press.
- Robert K. Yin, 2003, *Case Study Research. Design and Methods*, Sage publications, Inc.
- Robins, K., & Webster, F. (1999). *Time of the technoculture: From the information society to the virtual life*. N. Y.: Routledge.
- S. Craig Watkins (2009) ◦ *The young and the digital: What the migration to social networksites, games, and anytime, anywhere media means for our*

future. Boston, Mass: Beacon Press.

Sherman, B. L. (1995). *Telecommunications Management: Broadcasting/cable and the new technologies*. 2nd ed. NY: McGraw-Hill, Inc.

Shoemaker, P. J. & Reese, S. D. (1991). *Mediating the message: Theories of influence on mass media content*. New York: Longman.

Stanoevska-Slabeva, K., Sacco, V., & Giardina, M. (2012). *Content Curation: a new form of gatewatching for social media?*. International Symposium on Online Journalism, 12. Ward, M. (2002). *Journalism online*. Oxford; Boston: Focal Press.

White, D. M. (1950). "The gatekeeper": A case study in selection of news. *Journalism Quarterly*, 27:383-390.

