

國立政治大學新聞研究所碩士論文

指導教授：陳百齡 博士

新聞記者尋人行為研究：以小人物消息來源採訪為例



研究生：徐志偉

中華民國九十九年四月

# 謝 辭

論文進行到謝辭，原以為可以動筆如神速，然而執筆之際，腦中細數這三年研究所生活，卻發現要感謝的人實在太多，一時間竟不知該如何下筆。就像這本論文所提及，光靠一個人單打獨鬥是無法成事的，因為有你們的協助與鼓勵，才能讓這本論文順利產出。

首先，我要感謝我的指導教授 陳百齡老師。從與老師初次見面至今，老師始終保持好好先生的形象，無形中也增添了一份親切感。在論文指導過程中，老師總是能一眼看出我的盲點與邏輯上的謬誤，並且不厭其煩地與我進行討論，能遇到老師，並且接受指導，我實在可說是非常幸運。

另一位要感謝的老師則是 蘇蘅老師。從碩一「研究方法」課程到論文口試指導，老師做學問時嚴謹的態度總是能深深感染學生。猶記得碩一的研方課，上課時氣氛凝重，下課時則是一陣胃痛，但也唯有經過這樣的洗鍊，才瞭解自己在面對知識的殿堂，總是得抱持著如履薄冰的態度，謝謝老師引領我進入研究的大門。

接下來則是要感謝台大圖書資訊學系 林珊如老師。雖然我離大學時期已有段距離，但是當初在詢問老師是否願意擔任口試委員時，老師不經思索便欣然同意，在口試過程中又提供許多寶貴的建議，使得這本論文更加完整，在此謝謝老師的指導。

當然我還要感謝台大圖書資訊學系 陳書梅老師。從大二開始，我就擔任老師的助理，從老師身上因而亦學到許多東西，老師時常給予我心靈上的輔導，就像是我的良師益友，對於老師的感激之情，是難以用言詞形容的。

另外，我要感謝政大新聞所的同學，感謝張蓓琳同學，平日總是容忍我的玩笑，而在我口試之際，卻仍願意做我的書僮，幫我打理一切事務，以及在 LA 遊玩時，受到你親戚的照顧；感謝姿嫻，在你論文迫在眉梢之際，卻仍出席我的口試場合，幫我錄音；感謝國庭，在我在忙論文的同時，卻仍作為我持續運動的好伙伴；感謝白妹、光瑩、倩如、秀亞、安駿、佳寧，平日不時聽我訴說寫論文時遇到的瓶頸，彼此相互打氣、勉勵，以及海寧和盈帆，在碩一、碩二時共同熬過痛苦讀書的日子。

在此，我還要特別感謝王慧瑛小姐、黃怡筠小姐、昱瑩、煒玲、新柔、思慧、光偉，以及所有參與本研究的受訪者，這本論文若沒有你們大力相助，絕對無法

在預計時程內完成，十分感謝你們無私的付出；另外，則是我當兵時期的好友們：宗翰、儒霈、宗健、臆仁、彥霖、淵淇，謝謝你們這段期間一直容忍我拒絕你們的邀約。

最後，我要感謝我的母親，在我寫論文的過程中，包容我因為日夜顛倒、生活作息不正常而影響您的睡眠品質，謝謝您對於我無私的奉獻與關愛。



# 摘要

有別於傳統新聞學研究探討記者與消息來源的互動關係，因礙於研究對象的預設限制，因而相關研究大多僅探討記者如何與消息來源培養、鞏固、強化及修補關係，對於記者如何尋覓至消息來源卻少有著墨。有鑑於此，本研究試圖跳脫以往僅以政治人物或公關人員作為研究對象，乃以低社會能見度之小人物作為消息來源，試以探究記者在尋找小人物消息來源的過程中，如何運用環境周遭的物質工具及人際關係網絡等中介資源以達成任務。

透過深度訪談及參與觀察方式，本研究發現記者尋找小人物消息來源乃是一種富涵新聞機構性的行為，在尋人初始階段，記者乃會對於尋找何種類型的小人物存有特定假設；然而，假設的形成並非全然由表徵系統進行控制，而是一循環建構的過程；另一方面，在新聞常規的作用之下，本研究發現小人物新聞乃需與其他新聞類型進行版面競爭，此時，在突發新聞不可獨漏的情況下，又需兼顧因時事議題所發展的小人物專題，記者乃會利用傳播或資訊科技工具來縮短一般新聞的處理時間，進而延長小人物新聞資訊素材的蒐集時間；再者，新聞常規亦會造成小人物新聞遺漏的現象產生，而記者亦會適時選擇特定傳播或資訊科技工具以彌補小人物新聞遺漏的缺口。

除此之外，人際關係網絡更是記者尋人不可或缺的資源之一。本研究發現記者在選擇資訊中間人時，乃會依據雙方之間的關係特質，以形成各式不同策略來與資訊中間人應對，藉以獲取尋人線索或相關資訊素材，尤其記者乃會利用與自身擁有弱連結關係的資訊中間人，作為新資訊擷取與流通的橋樑，而利用強連結關係作為與這些弱連結關係資源交換的籌碼。

綜言之，記者尋人行為乃是一種「配置型智能」的展現，將原先大腦所需承擔的認知負荷交由環境中各式中介資源分散處理；另一方面，記者尋人行為更加蘊含「行動中思考」之過程，任何中介資源的使用，乃是端視記者當下所處情境，是否賦予記者視見中介資源之功能性用途。由此可知，記者尋人的知識即是展現在記者審時度勢的功夫上，以適時運用環境周遭的中介資源，協助解決任務、尋覓至小人物消息來源。

**關鍵字：**尋人行為、資訊尋求行為、配置型智能、機緣、社會網絡

# Abstract

As previous studies have emphasized on journalist-source relationship for a long time, they provide a jumping-off point for this study to divert from them. In terms of traditional research subjects (politicians and public relations), most of those studies mainly focus on how journalists develop, cement, augment and repair mutual relationship with their sources. However, the question of how journalists seek for their sources has been rarely discussed. Therefore, this study attempts to turn to low-status sources (i.e. ordinary people) and examine how journalists manipulate artifacts and social networks to seek for them.

This study conducted by in-depth interview and participant observation shows that the institutionalization of newspapers makes big impacts on journalists' people-seeking behavior. At the first phase, journalists will be cultivated to form specific hypotheses for the type of sources they are seeking for. Second, it may cause ordinary people news necessary to compete with other news genres for news pages. Finally, it may also cause some of ordinary people news stories to be omitted. However, even though journalists' people-seeking behavior is constricted to the social structure, they are still able to exercise their agency in the use of information and communication technology to extend the time of newsgathering and to ensure all potential ordinary people news will be found. Moreover, those hypotheses for the people they are seeking for are not totally controlled by journalists' representational systems either but constituted recursively.

In addition, social networks are also one of indispensable resources for journalists' people-seeking behavior. According to research results, the factor that impacts journalists on deciding which intermediary they will ask help for is based on mutual relational characteristics. Journalists will use weak ties to access new information and strong ties as a bargain chip to negotiate with weak ties for resource exchange.

In sum, during the process of people-seeking, journalists' cognitive functions will be distributed and offloaded to the mediated resources in the situation in a cooperative way to ease the cognitive burden imposed on their brains. In addition, the usage of mediated resources also depends on the situation journalists stay in, which enables them to perceive the function of each mediated resource. All in all, journalists' knowledge of people-seeking behavior rests on how they consider the situation and manipulate mediated resources properly to solve their tasks.

**Keyword: people-seeking behavior, information seeking behavior, distributed cognition, affordance, social network**

# 目次

## 第一章 緒論

第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 問題意識.....	5
第三節 小結與章節安排.....	12

## 第二章 文獻探討

第一節 再論記者與消息來源的互動.....	15
第二節 再論「資訊尋求」.....	22
第三節 記者的尋人行為.....	27
第四節 研究問題與架構.....	51

## 第三章 研究方法

第一節 研究設計.....	56
第二節 研究對象與抽樣方式.....	59
第三節 研究步驟.....	62

## 第四章 資料分析

第一節 新聞機構性與小人物新聞產製.....	65
第二節 記者如何運用物質工具尋人.....	78
第三節 記者如何運用人際關係網絡尋人.....	91
第四節 小結.....	112

## 第五章 結論與建議

第一節 重要發現與討論.....	115
第二節 對傳統資訊尋求理論的補強及新聞教育與實務的建議.....	120
第三節 研究反思與未來研究方向.....	127

參考文獻.....	132
-----------	-----

附錄 訪談題綱.....	142
--------------	-----

## 表目次

表一	受訪者基本資料.....	64
表二	小人物消息來源定義.....	70
表三	行動者的資源及限制.....	111

## 圖目次

圖一	記者尋人行為的本質內涵.....	11
圖二	研究架構圖.....	55
圖三	新聞產製作業流程圖.....	67
圖四	新聞記者尋人行為歷程圖.....	76
圖五	新聞記者尋人網絡圖.....	101
圖六	新聞記者尋人網絡修正圖.....	106



# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機與目的

又到每周四《大學報》固定報稿單時間，一如往常，負責人物版的採訪主任乃例行性召開「編前會議」，要求旗下每一位記者須提報 2 則當周蒐集到的人物線索，記者同時須在上午 10 時前至「大學線上」(Uonline) 上稿系統輸入線索內容。採訪主任將依據線索單，逐項詢問記者有關該新聞人物的特點與故事性，以及預備採訪的切點及面向等。

第二天中午，《大學報》則召開例行檢討會，針對上周刊物進行檢討；而在下周一下午 4 時前，記者須至系統上傳當期刊物的初稿稿件，並於當日幹部會議結束後（約莫晚間 7 時），由採訪主任監督記者進行改稿與補採作業；最後，在周三下午 4 時前上傳二稿，並在當晚 6 時 30 分進行最終改稿作業，直至完成為止，一周的新聞工作才宣告結束。

由於人物版當初設計走向係以專題人物為主，因此，在工作分配上，乃以兩人一組方式，每周由不同組別輪流負責主題發想及尋找與主題相符人物之工作；其餘未輪值記者則不受此限，可自由選擇人物，當然手中若有符合當周主題之人選，亦可協助提供線索或直接撰寫。

對於《大學報》人物版而言，它所關注的「新聞人物」乃是各大專院校的大學生，然而並非所有大學生皆可成為新聞人物，這些新聞人物的共同特徵，係在於他們雖非公眾人物，擁有一定知名度與能見度，但身上卻有若干可作為新聞報導所需的素材，同時也因他們不具知名度，故亦增加《大學報》記者尋人的困難度。

有鑑於此，在茫茫人海中，新聞記者究竟要怎麼做，才能在每周截稿前夕，找到至少 2 位符合專題主題的新聞人物，完成組織託付的任務？

以上案例，係為一個大學實習報紙人物版記者一周的工作流程，其中又涉及新聞人物搜尋工作。而《大學報》作業方式雖與一般平面媒體不盡相同，但作為一實習刊物，在若干程度上，仍希冀創造出與職場工作相似氛圍，以利於學生預先體驗及模擬新聞產製實際作業流程，因此，《大學報》可視作是平面媒體的縮影，進一步亦可知新聞人物搜尋工作乃是記者日常任務的重點之一。

我們看到《大學報》案例主要展現的是記者「尋人行為」(people-seeking behavior)，所謂「尋人行為」係指記者在新聞組織設定的結構框架中進行新聞人物的搜尋工作，以求獲取新聞內容素材，因此亦可稱作是一種「機構性資訊蒐集行為」(institutionalized information-seeking behavior)。此種機構性資訊蒐集行為的特徵，即是反映出新聞組織在空間與時間面向上進行操控的結果 (Tuchman, 1979)，例如在空間面向上，每位記者在學期初即被指派特定數量及地域範圍的大專院校，換言之，尋人範圍已侷限在這些採訪區域中，一旦超過記者管轄範圍之外，即便有符合主題的新聞人物，記者亦未必能察覺；另一方面，在時間面向上，《大學報》則是在每一項工作項目中皆明訂稿件繳交期限，一旦記者未如期交付作業，亦有相對應的獎懲辦法。從本案例中可知，《大學報》記者實際尋人時間乃十分有限，於周三晚間仍在處理當期刊物稿件之際，隔日上午 10 時前，又須將下一期刊物的人物線索呈報至《大學線上》系統中。

由此可知，在新聞組織機構性的作用之下，在空間面向上，乃清楚劃分及限定記者採訪的責任區域與駐守地點，此決定了記者觀察的方向，進而凸顯出特定新聞人物，同時亦遮蔽了若干人物；另一方面，新聞組織為控管新聞產製流程，在時間面向上同樣亦進行操控，此又致使記者尋人時間不斷受到壓縮。實際上，新聞的生命週期十分短暫，因此記者的尋人行為不同於一般常人，可漫無止盡地進行搜尋工作，尤其當新聞場域由實習刊物轉換至一般平面媒體時，新聞產製的週期更由一周縮減至一日。有鑑於此，記者的尋人行為必須設定停止點，套用經濟學術語，一旦超過停止點而仍未停止尋人動作，邊際效用將會不斷遞減，縱使

最終記者可獲得完整精確的線索資料或是找到搜尋對象，皆將因超過截稿時間而終至徒勞無功。

另一方面，從《大學報》記者尋人過程中，也可隱約看到記者尋人除受空間與時間因素限制外，採訪對象本身的特性亦是考量因素之一。這些採訪對象未必是赫赫有名的公眾人物，也未必與記者原本就相識。也許他們在校園中是風雲人物，但記者若非該校學生，亦無法知悉他們顯赫的事蹟；另一方面，記者在最初進行報導時，引用的人物或線索，也許可從身旁的親朋好友下手，然而在《大學報》要求每周須提供 2 則人物線索的狀況下，記者身旁具新聞價值性之人物或認識這些人物的朋友，總有消耗殆盡的一天，此時，便促使記者得繼續搜尋及開拓那些素昧平生的人物，而本研究亦稱這些不具知名度、與記者不相識的採訪對象為「小人物消息來源」。

由此可知，我們不難想像在空間與時間因素的限制下，這些默默無名的消息來源無疑又增加記者尋人的困難度。記者必須在有限的時間下，完成組織所交付的採訪報導任務，倘若採訪對象又不具知名度，且與記者之間互不認識，則其中勢必牽涉到若干知識策略的運作過程，方可使記者成功尋獲這些消息來源。

事實上，記者尋人工作孰非一件易事，必須仰賴他們的知識，以知曉周遭環境中究竟蘊藏哪些有用的工具資源，抑或在資訊科技發達的今日，適時善用網際網路或電子資料庫，以作為尋人線索發掘的管道；另一方面，除工具、科技的輔助外，人脈資源更是不可或缺，人脈經常被記者視為是重要的工作資產，然而人脈亦非無中生有、憑空出現，必須仰賴記者長時間的積累與佈線，有時甚且因採訪對象的不同，人脈的培養亦有所差異。例如採訪對象若是一般不具知名度的小人物（如《大學報》人物版中引述的「大學生」），在尋找過程中即已考驗記者的能耐；其次，這些小人物的重複性利用價值，實際上，又不如其他類型的消息來源高，例如政治人物因佔有特殊社經地位，並且時常進行佈樁以廣結人脈，因而可持續提供記者源源不絕的資訊素材；相較之下，小人物本身則較缺乏人脈資

源，故在每一次的小人物報導任務中，記者鮮少可藉由這些小人物消息來源繼續開拓其他採訪對象。由此可知，對於一般平面記者而言，找人實在具有一定程度的挑戰性，更何況《大學報》記者在實務經驗不足的情況下，又須在時限內找到適合的小人物採訪對象，無疑更是一項艱難的考驗。

有鑑於此，本研究乃欲深入新聞場域，藉以探究新聞記者在尋找小人物消息來源時，背後涉及的知識策略為何。當然本研究聚焦在小人物消息來源，並非意指目前新聞報導的素材提供乃以小人物居多，事實上，目前新聞的主流仍以政治及社會新聞為主，小人物新聞所佔的比例乃有限；然而，倘若新聞記者皆習於以蹲點的方式守候採訪對象，一旦面臨職務輪調，或新聞組織重新調配任務時，如中央社在 2009 年 3 月增闢《今天的台灣英雄》專題，即以報導台灣默默無名的小人物為主，則記者若未能掌握尋人背後的知識技能，在接獲任務的當下亦將舉足無措。

研究者即發現《大學報》人物版記者在尋找小人物消息來源時，常有感於人脈資源不足或不擅於利用工具與資訊科技，以致於在實際執行任務過程中，屢屢遭遇挫折，卻又不知如何改善現況，甚且時常在報線前夕或截稿當下，才勉強「生」出新聞來，找到可刊登上版面的新聞人物。這群記者在進入職場後，同樣亦將面臨相同窘境，新聞機構要求記者一進入職場，就須立即上手，記者幾乎未有充裕時間進行佈線，一般僅能透過做中學方式，或向資深記者請教如何找出「新聞點」<sup>1</sup>；但多半時候，資深記者的尋人策略亦未必能在菜鳥記者身上重複演練，有時這些尋人策略因涉及若干看似枝微末節的執行步驟，但因資深記者記憶不正確或認知偏誤之故，以致於選擇性陳述自身認為重要的部分，無法完全詳述尋人過程中所暗藏的玄機竅門。而在一路碰撞的過程中，菜鳥記者最終雖能逐漸掌握尋人的要領，但從生手邁向專家之路的過程卻也備嘗艱辛，耗費許多時間成本。

---

<sup>1</sup> 在此指涉具有新聞價值性人物，或可為具新聞價值性事件提供意見、建議，以及可佐證記者論點、駁斥主流或另類觀點之人物。

對此，我們可知在新聞記者尋人背後，實際上乃是涉及許多綿密且複雜的知識策略，但另一方面，目前我們對於記者如何尋找小人物消息來源的所知仍是有限，主要乃因記者尋人行爲所涉及策略性知識部分，通常仍以一種默識知識（tacit knowledge）的形式存放在各個記者的腦中，並不如組織規範一般清晰可見，即便記者本身亦有可能對於成功尋人的奧秘知其然而不知其所以然。

準此，本研究關心的核心問題是：新聞記者在尋找小人物消息來源時，背後涉及的知識策略究竟為何？

進一步根據上述核心問題，又可發展出下列三項延伸子題：

- 一、 記者尋人時，與機構情境互動之下，展現出何種機構性特性？
- 二、 記者尋人時，如何運用物質工具來蒐集尋人線索？
- 三、 記者尋人時，如何運用人際關係網絡來蒐集尋人線索？

整體而言，本研究目的有以下三點：

- 一、 希冀探究記者如何突破組織機構性的限制，以尋找小人物消息來源；
- 二、 希冀探究記者如何運用工具及人脈資源，以蒐集人物線索；
- 三、 試圖將記者尋人行爲中所涉及默識知識部分外顯化，以釐清相關知識脈絡。

## 第二節 問題意識

接下來讓我們再看另外二則由線上記者所撰寫的報導案例，透過這二則案例可使我們一窺一般常人的尋人行爲，進而對於「尋人行爲」的概念意涵有初步的理解：

98 歲的新竹縣民古雲榮，懸念幼年送人當養子的胞弟及其後代，寫信向高雄縣長楊秋興求助；民政處在七天的管制期限內，憑著一紙日據時代戶口調查資料影本中記事欄的收養線索一路追查，幾度峰迴路轉後，終於達成任務，找到住在台北唯一侄女，雙方昨天電話聯繫，將擇期會面<sup>2</sup>。

四年前，雲林縣台西郵局收到一封來自日本大阪「關係電力株式會社」信件，收件地址是「台灣台南州虎尾郡海口庄海口一四五之一號」，收信人是「陣祺炎」。在歷經一甲子後，日據時期舊址早已不在，時任郵局稽察員的丁滄源負責「無法分區」信件，靠著詢問一名八十多歲的耆老及一名教師，終於查到收信人後代住址，立刻以限時掛號寄送<sup>3</sup>。

上述二則案例皆涉及「尋人」(people-seeking) 任務，在案例一中為一名因思念從小遭家人送養，至今已分離數十載、音訊全無的胞弟，故委由戶政人員協尋查訪其胞弟及其後代下落之事件；案例二則是一封印有日據時代地址的信件，在歷經時代更迭交替後，該址迄今已不可考，然而在郵差鏗而不捨地追蹤下，終於將「死信活投」，成功聯繫至收件人後代，圓滿達成這項尋人任務。上述二則案例，看似曲折離奇、充滿故事性，實則在日常生活中卻處處可見尋人的蹤跡，舉凡警察機關為家屬協尋失蹤人口、獵人頭公司為企業搜尋頂尖人才、系譜學家為口述歷史研究尋訪地方耆老...等，就連你我都曾有過為了一個失聯已久的同窗好友，而四處打探及搜尋他／她的下落。由此可見，生活中尋人的案例幾乎可說俯拾即是，甚且各行各業中多少亦可察覺到尋人的痕跡，尋人儼然可視為是當代社會的一種慣常現象。

當然新聞工作亦不例外，由於記者無法在第一時間內觀察到所有新聞事件，

<sup>2</sup> 引自《聯合報》2008.05.07，C2 版，「戶政科員的 超級任務」

<sup>3</sup> 引自《聯合報》2008.10.20，A1 版，「一則新聞 催生海角七號」

因而必須藉由消息來源之力來獲取新聞素材 (Sigal, 1986)。由此可知，消息來源對於新聞工作的完成實具有一定程度之重要性，其扮演記者與新聞素材之間的中介橋樑，提供記者近用資訊的可能性，而新聞記者日常工作重點之一，即是在尋覓適合的消息來源，以從中蒐集新聞任務所需的素材資料。Gans (1979: 116) 即曾指出：「新聞從業人員的首要工作，即是須能分辨出哪些人可作為消息來源，並剔除不是的百分之九十九」，易言之，尋人乃是新聞記者每日須面對及處理的重要課題。

儘管如此，過去在記者與消息來源之間互動關係的討論中，新聞學理論雖已累積大量文獻，然而實際上，對於記者尋人行為卻鮮少有所著墨。尤其傳統研究大多將消息來源設定在政治人物 (Gieber & Johnson, 1961; Grossman & Rourke, 1976; Larsson, 2002; Mancini, 1993; Miller, 1978; Strömbäck & Nord, 2006) 與公關人員 (劉駿州, 1995; Cantelmo, 2001; Charron, 1989; Ryan & Martinson, 1988) 等二類人物上，一般而言，政治人物多半有固定出入的場所，記者通常僅須蹲點採訪即可；另一方面，公關人員則是會主動供稿，不需記者主動尋覓。因此，以往研究不乏聚焦在記者如何維持、強化與消息來源之間的關係，抑或當關係破裂時，如何進行修補，以期可持續維持雙方之間資訊管道的暢通，自然而然，對於新聞產製流程的最前端，即記者如何尋找消息來源的討論付之闕如。

不過，既然尋人在日常生活脈絡中已隨處可見，則對於尋人本質的討論乃須有一明確的論述及說明。以往對於尋人的想像，主要出自於尋人者本身因有一動機需求，故啟動後續尋人任務以滿足此一需求。如在案例一中，一名思親的老翁因情感慰藉需求，因而欲尋找失散多年的胞弟以重溫兒時記憶；而在案例二中，則是一名郵差為解決工作任務需求，遂展開尋人任務，希冀將郵件送至收信人手中；抑或是記者為完成新聞任務而尋覓消息來源等。由此可知，尋人任務的啟動乃是建立在動機需求之基礎上，無論是為了敘舊、聯絡感情、解決問題...等，且尋人係為一目的性行動，以目標對象的尋獲作為行動最終是否完成之依據。

基於上述對於尋人行爲的了解，可發現尋人與資訊尋求行爲（information seeking behavior）之間係存在若干相似之處。資訊尋求行爲本身係指涉個體在面對一特殊問題情境時，因知識狀態發生異常現象，故衍生出一種對於資訊渴望的需求，並爲一種有目的地尋找資訊以降低內心不確定感、滿足資訊需求之行爲（Brown, 1991; Case, 2002; Krikelas, 1983; Wilson, 1999）。若基於此，則尋人及資訊尋求行爲的共通點即在於兩者皆假定行動的開展乃源於需求的刺激，且行動皆具有目的性，須憑恃最終目標物的尋獲來滿足需求。爰此，尋人行爲本身亦可視爲是資訊尋求行爲的一種。

有鑑於此，本研究遂轉向至圖書資訊學領域，希冀援引資訊尋求理論以補足傳統新聞學理論不足之處。基本上，資訊尋求理論歷經典範轉移過程，最早係由系統典範轉向至認知典範，其中認知典範又承襲認知科學中資訊處理典範（information processing paradigm）之認識觀，將資訊尋求行爲視爲是一問題解決的過程（Wilson, 1999），故強調資訊尋求者內在心智如何對於問題進行定義，以及對於表徵系統如何施加運作，因而內在表徵的優劣又決定資訊尋求行爲的成功與否，以及最終資訊品質的良窳。而此時即便已有不少學者倡議納入「情境」因素進行探討，但在操作上仍是流於儀式性召喚，不乏將情境視爲是各個可拆解且獨立的變項進行處理（Dervin, 1997），而非深入探討情境與資訊尋求行爲之間的細微脈動；直至近期，方才有學者融合認知取徑與社會取徑二者，探索行動者如何與情境之間互動以達認知延伸（extended cognition）功能之效果（Holland, 2006; Pettigrew, Fidel & Bruce, 2001），相關研究不乏以社會認知角度進入觀看資訊尋求行爲（Hjørland, 2002）。

有鑑於此，本研究在探討新聞記者的尋人行爲時，亟欲跳脫傳統資訊處理典範之認識觀，試圖在理論層次上尋求一典範的轉移，不再將尋人行爲視爲僅是由個體內在認知結構所決定的結果，而是由行動者與外在物質工具及人際關係網絡共同協力合作以解決問題的過程。

華視早年製播綜藝節目《超級星期天》曾推出〈超級任務〉單元，在當時深受觀眾好評，成功為許多演藝人士找到求學時期的恩師、同窗、初戀對象及失散多年親友等。節目搜尋特派員卜學亮曾有句家喻戶曉的名言：「凡走過必留下痕跡」，此乃道盡在尋人過程中，尋人者首要工作係在「線索發掘」，必須盡可能蒐集搜尋對象所遺留的蛛絲馬跡，方能藉由這些線索，啟動搜尋行動；倘若無任何線索可用，則成功尋獲當事人的機會亦微乎其微。然而，線索並非儲存於尋人者的腦海中，而是暗藏在周遭環境中的物質工具及人際網絡裡，如在案例一中，線索即是由日據時期戶籍資料記事欄中所登載收養者姓名及相關戶籍地資料所構成；而在案例二中，則係由信件上所登載寄件者商號、日據時期通訊地址及收件人姓名，並配合地方耆老與教師口述資料交織而成。換言之，線索乃是座落在物質工具及人際關係網絡之中，而良好的線索發掘能力更是取決於尋人者如何與周遭物質工具及人際關係網絡之間相互協調、分工及合作的結果。

爰此，在認識論上的轉向，本研究欲借用「配置型智能」(distributed intelligence) 觀點檢視記者尋人行爲<sup>4</sup>，意即新聞記者如何透過外在物質工具及人際關係網絡來尋找小人物消息來源。實際上，此一認識觀的轉變亦與 Holland (2006) 強調「認知延伸」及 Hjørland (2002) 用社會認知角度觀看資訊尋求行爲之理念不謀而合。

---

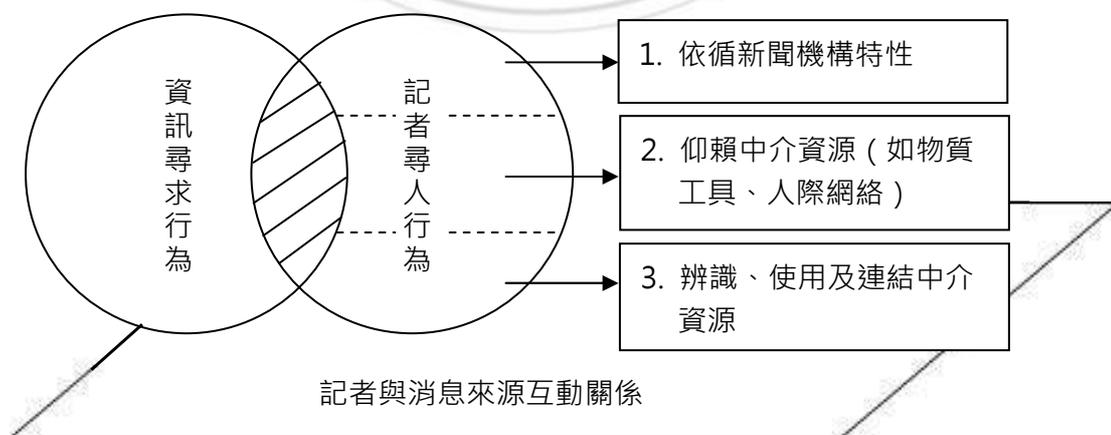
<sup>4</sup> 本研究雖欲跳脫傳統資訊處理典範之框架，然而並非全盤否定其理論價值，配置型智能雖強調智能不再座落於個體大腦或心智之中，但亦非將個體認知功能全然摒棄，Pea (1993: 50) 即曾言：「人們[仍是有在]執行認知功能」(people do cognition) ([ ]為研究者加註)。實際上，配置型智能認為智能乃是彰顯在活動之中，每一個活動皆有其欲完成的目標，行動者在辨識可達成活動目標之物質工具及社會關係網絡後，藉由共同通力合作的方式，遂能更有效率地完成任務；於此同時，行動者亦對於事物衍生出一種新的意義理解，在下次使用工具時，更加熟稔工具的操作方式，甚或不須工具的輔助，即可憑個人之力完成活動。由此可知，個體認知功能仍是具有其存在價值，只是傳統資訊處理典範過於注重個體內在表徵的重要性，強調一旦經由表徵系統作用，即不受任何外力影響；相對而言，配置型智能則強調智能乃是行動者身、心與世界共同運作和互動後所浮現的結果，因此活動結果必然隨情境而變化。倘若如此，則宜以一循環系統來看待配置型智能，如同 Salomon (1993) 指出，行動者在投入與外在中介活動資源互動過程中，影響所及，不僅改變整體配置型智能系統之結構，進而又回頭重新塑造行動者個人認知結構，致使行動者下次參與相同活動時的表現乃向上提升。

進一步當我們在談論尋人者如何與外在物質工具或人際關係網絡互動時，首先，就物質工具部分，以往鮮少有研究關注行動者如何利用物質工具來尋人，如同 Ramirez、Walther、Burgoon 與 Sunnafrank(2002, 轉引自 Westerman, Van Der Heide, Klein & Walther, 2008: 753) 所言：「科技的進步乃創造出許多可為一般人所用，藉以搜尋其他人相關資訊之工具；然而對於工具的使用行為調查研究卻未有相對應的浮現」。因而當我們在處理物質工具的問題時，首先，乃須探問物質工具究竟承載什麼樣的物質性 (materiality)，致使尋人者能夠被邀請 (invite) 觀看到工具的操作功能，進而最終促成尋人任務的有效完成。近年來，已有不少傳播研究開始援引生態心理學家 Gibson (1979)「機緣」(affordance) 觀點，藉此一窺人與工具之間互動的堂奧 (如 Hutchby, 2001；鍾蔚文、陳百齡、陳順孝，2006b)，由於機緣結合行動者主觀的感知功能及工具客觀的物質屬性二者，打破以往主／客體二元對立關係，並視工具的使用功能隨行動者當下所處情境有所變動，如 Gibson 所言：「(機緣) …既非客觀的屬性，也非主觀的特性。…機緣乃同時指向兩個方向，指向環境，也指向觀察者」(Gibson, 1979: 141)。故本研究透過機緣觀點，將可瞭解尋人者在不同情境之下如何感知工具的操作功能，藉以從中發掘出各式尋人線索。

另一方面，本研究亦欲向社會資本 (social capital) 及社會網絡 (social network) 等理論借火。事實上，除工具之外，對於從事知識密集產業的工作者而言，人際網絡更是不可或缺的資訊來源 (Cross & Borgatti, 2004)，而社會資本即是探討行動者如何涉取及使用鑲嵌在社會網絡中之資源 (Lin, 2001 / 張磊譯，2005)，其中弱連結 (weak ties) 及結構洞 (structural holes) 等概念，更有別以往側重封閉性網絡結構，強調在開放性網路結構中，行動者可運用「橋樑」(bridge) 來與自身所屬社會群體之外的人相互聯繫，藉以帶動新資訊的流通及獲取初級團體所缺乏的資源。其次，在探討網絡節點時，若根據六度分隔理論 (six-degrees of separation) 概念，這個世界乃是由小世界構成，互不相識的兩人中間平均最多相隔五人 (六

條連結線)即可產生聯繫,且串連節點之人必為雙方所共同認識之第三者(Buchanan, 2003)。由此可知,這六人之間的連結即是由初始端連結至最末端的最短路徑,亦是尋人者找尋搜尋對象的最佳路徑,因此尋人者若能辨識出最佳路徑的存在,尋獲每一個能聯繫至最末端目標物之節點,致使各節點間相互距離最小化,將可提升尋人效率。準此,本研究欲透過社會資本及社會網絡等微觀層次分析基礎下,希冀為尋人研究另闢一研究蹊徑,提供不同的思維理路。

綜上所述,研究者進一步歸納記者尋人行為的本質內涵(見圖一)。首先,記者尋人行為係為記者與消息來源互動關係的一環,並且由於該行為發生在新聞場域之中,因此無可避免受到新聞機構的影響,展現出若干機構性的特性;其次,尋人行為又與資訊尋求行為有部分相似之處,然鑑於傳統新聞學理論並未對於記者尋人多加著墨,因此研究者遂轉向圖書資訊學領域,向資訊尋求理論借火。藉由認識論層次的討論,我們可知記者尋人行為已無法單純用認知典範觀點進行解釋,而是須融合社會取徑觀點,意即問題的解決無法僅憑恃記者個人之力,而是須仰賴環境周遭的中介資源共同協力;最後,中介資源的運用更須視「情境」而異,因此記者尋人所涉及的知識策略即是展現在其如何因應及洞悉各式情境的差異,進而協調不同情境目標限制,以辨識、使用及連結當下最有利的資源完成任務。



圖一 記者尋人行為的本質內涵

### 第三節 小結與章節安排

記者尋人行爲研究的重要性係在於尋人雖已是當代社會中慣常的現象，但在理論層次上的討論，卻近乎付之闕如的狀態；另一方面，則是在新聞實踐的場域中，新聞記者若未能掌握尋人背後所涉及的知識要領，亦無法在截稿期限內，順利完成組織所交付的任務。由此可知，記者尋人行爲研究的開展即是用以作為構連理論與實務之間的橋樑。

綜合本章第一、二節的討論，我們可知記者尋人行爲可說是一種機構性的資訊尋求行爲，在新聞機構的作用下，記者尋人受限於空間與時間的限制，兩者共同決定記者尋人的方向以及終止的時間，進而在機構情境的框架下擷取消息來源身上的新聞素材。然而，我們並不能將尋人行爲與資訊尋求行爲完全劃上等號，畢竟人與資訊之間仍是有落差，尋人所探討的是尋找人身上的資訊素材，人是資訊的載體；而資訊尋求則是著重資訊本身，當然這些資訊仍是有存放的載體，只是傳統資訊尋求理論大多將焦點置放在圖書館、資料庫及網際網路等載體上，而這些載體與人之間最大的差異即是在於後者具有高度變動性，如同第二節案例一、二所示，人會不斷進行遷徙移動，甚或因失蹤、病殤等因素而消失、無法尋獲；相較之下，紙本及電子資源則偏屬靜態，每筆資料款目皆已預先建立詮釋資料（meta-data）檔案，除非人為刻意更動、刪減，基本上，使用者皆可利用資訊系統搜尋至實體資料典藏位置或電子檔案連結。由此可知，尋人行爲本身有其特殊性，不可完全與資訊尋求行爲混為一談，因而本研究僅在認識論的基礎上符合資訊尋求理論中的社會認知取徑，但實際在理論援用部分，則借用配置型智能、機緣、社會資本與社會網絡的觀點來解釋記者尋人行爲。

整體而言，本研究對於記者尋人行爲的討論，係在記者與消息來源互動關係的架構下進行，探討記者如何尋找小人物消息來源。其中，記者尋人行爲與資訊尋求行爲之間係存有若干相似之處，因此，在第二章文獻探討部分，本研究乃先

就以往記者與消息來源互動關係研究及資訊尋求理論，各自對於尋人研究有何貢獻與啓發之處，以及這些研究或理論不足之處進行討論；同時記者尋人行爲本身亦有其獨特之處所在，爲一種富涵新聞機構性的行爲，在尋人過程中不時彰顯出記者與機構情境相互作用的痕跡，因此，第二章第二部分則是就新聞機構情境如何影響記者尋人行爲進行探究；另一方面，記者尋人行爲又大量涉及與外在物質工具及人際關係網絡等中介資源互動之過程，尤其當記者在尋找小人物消息來源時，由於採訪對象不具知名度且與記者之間不相識，因此記者勢必得利用環境周遭的中介資源來蒐集尋人線索，藉以尋覓小人物消息來源；而記者尋人不僅止於利用中介資源，更重要的是，如何在不同情境之下，辨識中介資源不同的功能用途，抑或知曉哪些人有能力且有意願能提供協助，以期順利完成任務。因此在探討記者與外在中介資源互動時，本研究又導入機緣理論進入觀看；另一方面，在討論記者與人際關係網絡互動時，則導入社會資本及社會網絡等觀點。

最後，在第三章研究方法部分，本研究有別於以往僅採用深度訪談方式，乃輔以參與觀察方法，以期能深入田野之中，完整蒐集記者尋人行爲的實徵資料。而在深度訪談部分，亦配合關鍵個案的方式進行，希冀透過個案的方式，呈現記者在關鍵性的小人物報導中係如何與物質工具或人際網絡互動。

## 第二章 文獻探討

本研究在第一章中即闡述本研究核心問題：記者在尋人時所涉及的知識策略為何？對此，又延伸出三項子題：首先，我們了解記者在尋人時無可避免會與機構情境發生作用，並在空間與時間面向上受機構情境的箝制影響，有鑑於此，本研究乃欲針對記者尋人時所依循的新聞機構特性進行說明；其次，本研究在認識論上乃進行轉向，由此可知，解決問題的能力不再端視於記者個人心智與認知功能，而是仰賴周遭環境資源的大量運用，因此本研究遂進一步闡述記者如何運用物質工具資源及人際關係網絡資源，以協助蒐集人物線索。而這三項子題又共同指涉社會學理論長久關心的一項議題，即：結構與能動性（agency），意即機構情境係為影響記者行動的結構因素，而記者尋人的知識策略即是彰顯在其如何運用中介資源來突破結構的限制，尤其在機構情境之外，有更多不同的情境目標限制，而記者若能在第一時間融合不同目標限制，並選擇與判斷最有利的資源來完成任務，此即為本研究最終所稱尋人知識之所在。

而在章節安排上，本章共分為四小節，第一節由記者與消息來源的互動關係談起，既然記者尋人行為係置放在其如何尋找消息來源的架構下進行，故研究者乃欲重新檢視傳統新聞學研究，希冀從中獲得啟發，以作為本研究後續開展之基礎，進一步本研究亦對傳統研究進行反思，以探究其不足之處；其次，在第二節中，因尋人行為與資訊尋求行為有部分相似，故本研究乃耙梳資訊尋求理論，針對該理論中典範變遷過程進行探討，進一步歸納出不同典範變遷階段，對於尋人行為又有何啟示；再者，在第三節中，則是回歸上述提及的三項研究子題，針對記者尋人行為本身進行論述，包括新聞機構性與中介資源運用等，並且導入機緣、社會資本及社會網絡等觀點，作為探究記者如何辨識這些中介資源功能性用途之論述基礎；最後，在第四節中，則依據前三節文獻探討之內容，提出本研究的研究問題及研究架構。

## 第一節 再論記者與消息來源的互動

本節擬從新聞記者日常工作及與消息來源<sup>9</sup>之間互動關係試論之，藉以突顯尋人行爲係爲記者平日工作中不可或缺的任務要項之一。基本上，記者與消息來源間的互動關係一直以來皆爲新聞學研究戮力關注之課題（Gieber & Johnson, 1961; Grossman & Rourke, 1976; Larsson, 2002; Mancini, 1993; Miller, 1978; Strömbäck & Nord, 2006; Wolfsfeld, 1984, 1991），一般認爲，新聞工作係爲一種大量涉及與人互動的行業（喻靖媛，1994；喻靖媛、臧國仁，1995；臧國仁、鍾蔚文、楊怡珊，2001；鍾蔚文、臧國仁、陳百齡、陳順孝，1997），無論是與同業、同事、上司或其他消息來源等往來交流，藉由人際互動之過程，記者最終乃可獲取新聞報導所需之資訊素材，完成組織交付之任務。而國內外研究亦證實，新聞報導中約有超過一半的比例來自於消息來源，僅有少數新聞素材是由記者自身主動發掘與蒐集（Tanner, 2004；喻靖媛，1994）。

既然新聞記者須依恃消息來源以獲取所需的新聞素材，則平日應有大部分時間花費在與消息來源接觸及互動上。由於國內以往不乏有論文針對記者與消息來源之間互動關係模式及研究發展脈絡進行歸納整理（如喻靖媛，1994；羅玉潔，2003；黃彥祥，2005），有鑑於此，本研究不再一一贅述，直接進入傳統研究與記者尋人行爲相關部分的探討；另一方面，則是對於傳統研究進行反思，藉以探究其中是否仍有未善盡之處。

---

<sup>9</sup> 就消息來源一詞定義，Gans（1979: 80）指出，消息來源係指：「記者觀察或訪問的行動者，包括在廣播中出現的受訪者，或雜誌文章中被引述的人，以及那些僅提供背景資訊或故事題材者」；鄭瑞城（1991: 41）則將消息來源分爲廣、狹二義。就廣義而言，消息來源泛指：「能作為新聞素材的任何資料，...是新聞記者透過人物訪問、蒐集之文件和觀察而得」；而就狹義面，則單指人物。歸納上述各定義，可知凡可提供記者新聞素材者，皆可稱爲消息來源。對此，本研究則將資訊來源（source）與資訊管道（channel）二者進行區分，消息來源在此係指最終在新聞報導上呈現之新聞當事人或關係人；而若僅是提供線索，指引記者尋獲消息來源者，則稱爲資訊中間人（intermediary），如社福團體提供家暴線索，以使記者可採訪到家暴婦女。

## 一、傳統研究對於記者尋人行為的啟示

歸納以往研究，可知記者與消息來源的互動關係不外乎分作對立模式（Adversary Model）及交換模式（Exchange Model）二類（Gieber & Johnson, 1961; Grossman & Rourke, 1976; Manning, 2002）。其中，就交換模式觀點，可知記者與消息來源的互動，係出於雙方身上皆擁有對方所欲之資源，因而衍生出一種彼此相互依存的關係（Grossman & Rourke, 1976; Larsson, 2002; Mancini, 1993; Wolfsfeld, 1984, 1991）。

若基於此，可知新聞記者與消息來源展開互動之目的，主要即是希冀獲取消息來源身上的資源。同理可證，記者啟動尋人行為的目的，亦是欲獲取消息來源身上的資源，而這些資源即是可用以作為輔助報導寫作的新聞素材。

另一方面，記者與消息來源雙方雖為達互利情事，因而展開互動交流以擷取對方身上的資源，然在互動前夕，彼此仍是會預先評估對方身上究竟擁有何種有利於己的資源，方才決定是否採取行動。如 Grossman 與 Rourke（1976）指出記者與消息來源在互動之前，係會依據對方的需求、擁有的資源，以及可能採取的行動，來決定是否及如何與另一方進行互動；Wolfsfeld（1984, 1991）的研究則歸納出數項影響記者與消息來源雙方資源交換之因素，包括資源價值性、稀缺性<sup>10</sup>、組織地位<sup>11</sup>及可信賴度等。由此可知，在記者尋找資源的過程中，又涉及到「資源辨識」的問題。

整體而言，從以往的研究中，我們可發現到若干對於記者尋人行為的啟發，研究者試歸納出下列二點：

---

<sup>10</sup> 資源稀缺性係指新聞素材是否僅為特定消息來源所獨有，無法從他人身上獲取，以致於具有不可替代性，以及該新聞素材對於記者而言是否具有必要性與不可取代性等。

<sup>11</sup> 組織地位係指消息來源乃會依據記者背後的組織權力，選擇性地將訊息透露予較具聲望的媒體；反之亦然，記者亦會從消息來源背後的組織來評斷該消息來源是否值得引述。而此亦符合 Gans（1979）「易得性」（availability）原則，認為「權力位置」乃為記者與消息來源相互挑選對方的因素之一。

- (一) 記者尋人是一種尋找資源的過程；
- (二) 記者在尋找資源的過程中，又涉及資源辨識的問題。

## 二、對於傳統研究的反思

若綜觀記者與消息來源互動關係相關文獻，可知該議題在新聞學領域業已有長足的發展，成果亦十分豐碩。然而，本研究發現以往研究仍有若干不足之處，試以歸納下列二點：

### (一) 忽視物質工具與人際關係網絡等中介資源

新聞記者與消息來源互動關係研究雖已累積大量文獻，並發展出若干互動模式，然先前研究對於「消息來源」概念仍多侷限在主流、正式的消息來源上，尤以政治人物及公關人員等二類為主。其中在政治人物方面，又可再區分成不同的類型，例如市政官員（市議員、市政經理及市政規劃員）(Gieber & Johnson, 1961)、美國總統及白宮官員 (Grossman & Rourke, 1976)、國會議員 (Mancini, 1993; Miller, 1978)、地方政府官員 (Larsson, 2002)、議員選舉候選人 (Strömbäck & Nord, 2006) 等，僅有 Wolfsfeld (1984, 1991) 跳脫政治人物框架，以異議團體領袖作為研究對象。然整體而言，研究對象代表性仍是不足，此又牽涉研究外部效度問題，對於既有互動模式是否可全面推論至其他類型的消息來源，適用於新聞記者與各式消息來源類型互動狀況，目前仍須持保留態度。

至於在非主流、非傳統消息來源部分，Strentz (1989) 曾列舉非傳統消息來源類型，包括：(1) 精確新聞報導；(2) 少數團體與褫奪公權者；及 (3) 恐怖份子等，皆屬該範疇之中。其中第二、三大類係屬弱勢族群及社會邊緣人物，其不同於記者一般透過記者會、選舉造勢晚會或公關稿等方式，可輕易獲取之新聞素材，這些人物通常隱身在社會看不見的角落，屬低社會能見度者，必須靠記者

主動、深入地挖掘，方能將他們的故事一一呈現於讀者面前。

至於這些少數團體、弱勢族群或社會邊緣人物等非傳統消息來源，其對於新聞媒體之重要性，及所提供新聞素材之價值性，基本上，並不亞於一般具有高社會能見度之消息來源，原因可分為下列三點：第一，上述人物的生命故事反映出若干真實社會的失序現象、病徵，及亟待解決的問題，部分時候這些人物的生命經驗甚且與一般大眾相似，藉由閱讀這些人物的故事，乃可喚起讀者的共鳴與反思；反觀具有高社會能見度者，由於居高社經地位，多為菁英論述的意識型態，言談內容較無法貼近一般常人生活；第二，作為一社會公器角色，媒體本就有義務肩負起推動民主社會發展之責任，應確保少數團體有近用媒體之機會，而藉由這些少數、弱勢團體的另類聲音，更可突顯出政府施政效能不足之處；第三，Larsson（2002）曾指出記者與消息來源（政治人物）之間對於新聞價值性之定義係存有若干歧異現象，前者視政治人物醜聞、濫權等事件為具有價值性之新聞要素，後者則視可提高自身知名度、形象之新聞為“好”新聞，因而在雙方歧見之下，資訊流通必將產生不對稱情形，消息來源僅願意透露對於己方有利的訊息，此時，若能透過非傳統消息來源之意見來平衡報導，俾能彌補記者無法從主流消息來源那方獲得重要訊息之憾。

而一旦研究對象轉換至非主流、非傳統消息來源，由於其不同於主流消息來源具有高社會能見度，或有固定出入場所、特定著名的隸屬機構，加以與新聞記者之間平日又未有任何的接觸，因而亦未存有任何人情關係，抑或背負另一方的人情債需要償還<sup>12</sup>，此時便突顯出物質工具及人際關係網絡作為記者尋人行動中介的重要性，唯有透過這些中介資源的輔助，記者才能蒐集到尋人線索。

若基於此，記者在尋找小人物消息來源過程中，因須藉助物質工具與人際關係網絡之力來尋覓這些消息來源，因而記者尋人行為亦由尋找消息來源身上的資

---

<sup>12</sup> 例如記者若與消息來源熟識，有時因怕得罪這些消息來源，而破壞得來不易的關係資源，因而給予消息來源較多的版面或對其隱惡揚善；另一方面，則是消息來源為爭取曝光機會，或基於與記者之間的朋友情誼，在人情壓力之下，不得不透露訊息。

源，轉向至尋找這些作為尋人中介的資源；其中，同樣亦涉及到這些中介資源的辨識問題，因此記者尋找小人物消息來源，不再如同傳統研究的假定，僅須至特定地點即可直接觸及到消息來源，進而獲取新聞素材（Tuchman, 1979; Mancini, 1993），尋找小人物消息來源並非是一蹴可及的過程，在記者與這些小人物之間係存在各式中介且指引尋人方向的工具或資訊中間人。

## （二）忽視弱連結關係的重要性

承上，以往研究對象由於以政治人物及公關人員為主，政治人物因屬高社會能見度者，因此，基本上新聞記者不須付諸太多心力在尋人工作上，僅須至特定場所蹲點守候，即可尋獲採訪對象，如 Mancini（1993）研究義大利政治記者與國會議員互動情形，發現義大利政治及國會新聞的產製，主要集中在眾議院殿堂上，記者平日則花費大部分時間守候在國會殿堂內，而政治人物亦深諳雙方互動遊戲規則，因此若欲釋放重大政治聲明，亦會選擇出席國會殿堂，以確保訊息能透過記者散佈於大眾；另一方面，記者面對公關人員，更不須主動出擊，如同 Charron（1989）指出，記者與公關人員雖因互利而相互依賴，然而對於公關人員而言，依賴記者的程度卻更勝於記者依賴他們，因而亦促發他們不斷散佈訊息予記者。

由此可知，以往研究因礙於研究對象的單一性，因而在研究議題的討論上，亦不乏侷限在記者與消息來源之間實際發生互動的面向，諸如雙方如何培養與強化關係，以期可進行資源交換；如何避免關係破裂，以免造成資源交易停頓；關係破裂後又該如何修補，以及如何維持自身與對方之間資源的平衡；另一方面，記者由於長期在固定場合與政治人物不斷接觸，抑或與公關人員之間形成穩定的供需平衡，久而久之亦逐漸熟稔，形成一強連結關係，記者依恃政治人物、公關人員所提供的新聞素材，同時在政治人物、公關人員亦需要記者版面資源之下，雙方遂不斷相互提供資源以使資源交易不致中斷，故以往相關研究亦不乏導出強

連結關係在記者報導素材蒐集上乃優於弱連結關係（羅玉潔，2003）。

然而一旦跳脫傳統研究對象的框架，則首要問題即在於記者與小人物消息來源之間係屬陌生人關係，基本上，並無任何特定場所，可牽引雙方相互聚合、接觸、熟稔，以至於相互信任而產生資源交換行爲；另一方面，傳統研究亦表示記者與消息來源在進行資源交換前，須先辨識對方身上的資源是否符合己方需求，方才開始展開資源交換行爲。就主流消息來源而言，由於具有高社會能見度，記者乃可輕易獲取消息來源相關背景資料，諸如消息來源所佔據的組織位置及人際網絡關係等，從中判斷該消息來源所擁有的資源是否具價值性；但相對上，小人物消息來源的資源辨識工作卻不易進行。換言之，當記者須尋找一位素昧平生，又不具知名度之消息來源時，是否如同以往研究所指出強連結關係仍是扮演新聞素材流通的關鍵，目前尚未有實證資料可進行佐證。

### 三、小結

傳統記者與消息來源研究主要係由雙方實際互動的角度切入，探討記者與消息來源之間資源交換的過程，然而傳統研究的侷限性主要在於其研究對象代表性不足問題，無法關照各式消息來源類型，以致於現有互動模式是否可全面進行推論乃遭受質疑。而一旦納入小人物消息來源的探討，則研究焦點亦將有所轉向，本研究從記者尋人的角度出發，希冀替記者與消息來源互動關係研究另闢一條蹊徑，提供有別於傳統研究的觀看視角，尤其記者在與小人物消息來源互動之時，由於這些消息來源不具有高社會能見度，非如同政治人物時常出入特定場所，或向公關人員一般會主動供稿，因此，新聞記者勢必得啓動尋人行爲，方可與這些小人物消息來源有所接觸。

另一方面，記者在尋人的過程中，亦非靠個人單打獨鬥，即可順利尋覓至目標對象，乃須倚賴一般工具、資訊科技或資訊中間人的協助，方能有所斬獲。因此，記者的尋人行爲亦由尋找消息來源身上的資源轉向至尋找這些中介資源上；

而尋找中介資源的過程中，又涉及到資源辨識的問題，倘若我們帶入物質工具／資訊中間人的討論，則資源辨識不再是辨識（小人物）消息來源身上的資源是否具有價值性，而是在辨識這些中介資源上。

進一步，本研究根據上述文獻探討結果，試圖歸納出小人物消息來源特有的特質屬性：

- （一）小人物消息來源不同於主流消息來源，通常不具有高社經地位或高能見度，在社會上亦不見得有發言的權利，因而他們身上的新聞素材通常是隱蔽的，須待記者主動挖掘；
- （二）記者尋找小人物消息來源是一個依賴中介資源的過程，然而記者尋找主流消息來源，卻鮮少依賴中介資源，通常僅須蹲點採訪，或待對方主動供稿即可，因此就後者而言，幾乎談不上涉及任何尋人行爲；
- （三）記者與小人物消息來源之間的關係，通常在採訪完畢後就宣告結束，鮮少同於主流消息來源，因其擁有豐富的人際網絡資源，可持續提供源源不絕的資訊，因此記者亦會與後者不斷進行接觸；
- （四）記者與主流消息來源平日因互動緊密、頻繁，故亦形成強連結關係；然而小人物消息來源因與記者互不認識，記者必須透過物質工具或資訊中間人來尋找這些小人物，此時強連結關係是否仍具有資訊流通之優勢，目前並無實證資料可佐證。

綜言之，以往研究對象不乏以政治人物或公關人員爲主，因此研究亦強調雙方關係之間的維繫、鞏固、強化、修補等面向；然而倘若消息來源轉換至一般不具知名度之小人物，且又與記者互不相識之時，則記者勢必得花費心力在尋找符合新聞價值性之小人物消息來源上，而其中勢必又牽涉到若干知識及策略運作過程，因而值得本研究再做進一步的探討。

## 第二節 再論「資訊尋求」

資訊尋求研究最早可追溯自 1916 年 Ayres 與 McKinnie 針對圖書館本身所進行的各項調查研究。1920 至 30 年代期間，雖有部分研究持續進行，然因二次大戰出版限制因素，至 1948 年，英國皇家學會科學資訊會議（The Royal Society Scientific Information Conference）始大量出版有關科學家與技術人員資訊行為相關文獻，此亦正式開啓資訊尋求行為現代研究之濫觴。1960 年代中期之後，資訊尋求研究大量應用於資訊科學領域，然泰半研究多僅關注於如何改善資訊近用性及資訊系統設計等範疇，非深入探究使用者資訊需求及資訊尋求層面（Wilson, 1999, 2000）。

整體而言，早期資訊尋求研究偏向系統導向觀點，預設資訊獨立於使用者及社會系統外客觀存在之價值，資訊存在之目的在於協助人類降低不確定感，並且描述與預測真實，資訊接收者則處於被動角色，而當時研究重心主要關注於系統工具及相關服務發展，藉以促進資訊近用性與分享；然至 1980 年代後期歷經典範轉移階段，研究紛紛轉向尋求替代性觀點，認為資訊是主觀的，使用者可於不同情境下主動建構意義，因此資訊並非存在即象徵其價值，而是使用者經由詮釋資訊內容而判斷其價值性與可用性，不同使用者對於相同資訊內容將產生不同價值判斷（傅雅秀，1997；賴鼎銘，1992；Wilson, 2000）。

儘管如此，在由系統典範轉向至認知典範的同時，我們仍可發現理論本身乃存有若干不足之處，以致於無法提供足夠的視野觀點，使我們一窺尋人行為背後的真實樣貌。其原因可歸納為下列二項：

- 一、*注重資訊尋求者個人能力，忽略活動的完成乃是取決於如何善用、組合及取捨周遭環境中的各式資源*

資訊尋求理論在歷經一次典範轉移過程後，乃沿襲認知科學的研究取徑，將資訊尋求行為視為一問題解決過程（Wilson, 1999），關注資訊尋求者內在表徵的品質，強調個人如何定義問題、表徵問題，並且對表徵施加運作，發展成一連串的行動策略，並研擬出問題解決方案（鍾蔚文、陳百齡、陳順孝，2006a）。因此若依照認知科學的資訊處理典範觀點，所有行動藍圖及計畫皆是在資訊尋求者腦中進行構思及運算，而資訊尋求結果的良窳亦取決於資訊尋求者知識基模、知識結構及組織能力的高下之分，此亦是傳統區分專家與生手之間的差別所在。

對此，Pea（1993）則批評傳統問題解決模式乃有三大迷思須待釐清。首先，模式過於線性、僵硬，忽視從問題發現、表徵、解決方案計劃、執行至確認等階段皆具動態性，資訊尋求者在不同階段將遭遇不同條件及限制，因此模式宜視為是一循環系統，而非一線性過程；其次，問題解決模式過於強調個人內在心智結構，假定個人可完全憑恃一己之力完成任務，實際上，目前許多工作皆已強調團隊合作，對於個人單打獨鬥即可迎刃而解任何難題之假定，已不符合現實生活情境；最後，模式忽視物質工具的重要性，然而人類生活基本上皆脫離不了工具の利用，無論是符號、語言或人造器物等，人類將複雜的心智運算功能或體能勞力交付予工具替我們執行、分擔，而工具の利用不僅改變了我們所身處的自然環境，亦反向改變人類生活及思考方式，提升個人的心智發展。

換言之，智能不再是由個人所獨佔擁有的，或僅存放在個人大腦之內，它已外放至周遭環境之中，由環境中所蘊藏各式各樣可資利用之工具器物、符號表徵及人力資源來替代充作大腦功能，如同 Perkins（1993）所言社會行動大多是由個體加上某項資源共同完成的（Person-plus），非為歸功於單獨的個人（Person-solo）。而一旦智能被配置及分散至周遭環境之中，唯有個體透過實踐行動之過程，方能彰顯出智能之所在，因為智能乃是個體在對自身體驗之事物進行詮釋的瞬間所浮現的，是身、心和世界萬物共同運作及互動下所衍生的，因此，亦浮現出配置型智能（distributed intelligence）的概念，係為一種體會之知、一種實踐知識（practical

knowledge)，個體在行動／實踐的過程，藉由周遭資源來協助活動的完成，同時亦從中獲取事物的意義。而尋人行爲本身同樣需要大量的實踐知識，尋人者必須懂得如何善用及組裝周遭物質工具、資訊科技或人際關係網絡來協助搜尋目標對象，如同在第一章的案例一、二中，均可發現尋人者利用外在物質工具（戶口名簿記事欄收養線索）或人際關係網絡（街坊鄰居）的痕跡。

## 二、對於「情境」定義眾說紛紜，以致於概念內涵混淆不清

在典範轉移的過程中，替代性典範雖有別於以往採用系統性觀點看待資訊尋求行爲，納入「情境」因素作考量，然研究者對於「情境」一詞卻各自抱持不同的看法，導致研究結果亦多分散歧異，鮮少有所交集。Dervin（1997）即曾指出早期研究者雖能體認情境研究之重要性，然而在構念概念化及操作化過程中卻往往流於儀式性召喚，未能以哲學思考角度或系統化理論基礎，深度探討「情境」一詞概念意涵，以致對於情境之論述多淪於教條式的形式主義。

因此，若重新檢視「情境」一詞，Dourish（2004）則賦予其全新意義，不再認為情境是一個表徵性問題，而是一互動性問題，意即以往探討情境時，在本體論的基礎上，研究者多採取實證主義唯實論（realist）觀點，認為情境是一穩定、獨立於活動之外的實體，並且可預先進行界定、清楚描述成各個可分析的變項，諸如空間、時間、環境、人及物件識別...等，相較之下，活動則發生「在情境之中」（within），深受情境作用影響。端視早期資訊尋求研究，即可發現研究者基本上皆認同「情境」為一客觀存在之真實實體該一觀點，如 Wilson（1997）在 1996 年發展的資訊需求及尋求模式中，對於情境的探討仍傾向以一可分析之中介變項進行處理，研究乃列舉包括人口統計資料、個人角色、工作環境、社會文化、政治經濟、物理環境、資訊資源特性...等要素。

事實上，若視情境為一表徵性問題，最大的問題係在於其過於簡化情境概念

本身的複雜度，僅將其拆解成各個不同可分析之元素，若基於此，則任何事物皆可被視作是情境，然此並無法使我們對於情境概念的瞭解有所裨益 (Dervin, 1997; Dourish, 2004)。有鑑於此，情境宜被視作是一互動性問題，不再被看待是一客觀、穩定且獨立於主體存在之實體，而是一不連續、充滿斷裂，且無時無刻伴隨著時空的交替而改變的過程 (Dervin, 1997)。換言之，情境是動態、瞬間、流動、偶發的，並在個體行動／實踐的過程中，不斷湧現出來，並且持續不斷進行形變的過程；另一方面，情境與活動兩者亦非相互分離的實體，情境乃是由活動所衍生的，兩者彼此相互形塑、互相依存。而一旦情境由表徵性問題轉化為互動性問題，研究者思考角度不再是探索情境為何，企圖窮盡每一個可分析的變數，反之，乃是轉向探問互動雙方為何及如何可共同感知及理解雙方當下行動之情境 (Dervin, 1997; Dourish, 2004)。

而就尋人而言，若依唯實論觀點，情境乃被拆解成各個不同的變項，並且先驗性地決定尋人者與互動對象之間的關係及互動模式，則在第一章案例二中，郵務稽查員因工作角色關係，理應僅需將信件投遞至與郵件上地址相符之寓所信箱，抑或在審視無法分區信件後，蓋上「查無此人，原件退回」戳記以退還發信人即可。倘若如此，郵務工作乃鮮少會與負責郵件投遞區域之居民有所接觸，亦無機會從地方耆老口中探知信件收信人的消息；然實際上，我們常發現郵差在送信時，三不五時即會與街坊鄰居相互噓寒問暖、閒話家常，久而久之，雙方亦由陌生至熟絡，郵差因而從中瞭解到某些特定地方人士對於地方事務較為熟稔，而居民亦因日久培養的人情關係，較願意主動透露所知訊息予郵務人員。

另一方面，尋人行爲亦非由行動者預先進行規劃，即可完全按照腳本演出，必須依附情境而生，尤其每一個情境皆有其個殊性，故又交織出不同的行動態樣，因此，所有的計畫皆須視當下情境的差異而進行校準調動。例如在第一章案例一、二中，戶政人員及郵務稽查員雙方在尋人時，由於各自所處的機構情境差異性，因而所能賦予行動者動用之資源亦有所區別，如戶政人員在尋人時乃可利

用「戶役政資訊系統」搜尋當事人及其後代之居住地，然郵務人員僅能靠著平日遞送郵件時與街坊鄰居閒話家常、搏感情等方式來探聽消息；而戶政人員有七天的作業管制期限，但相對上，郵務稽查員卻有較充裕的時間蒐集線索。然若帶入記者工作情境觀之，可知尋人時間又大幅縮減至一日。

由此可知，情境並非以一種變項方式，替行動者的行為模式設下一僵化的結構模組，而是在行動者實踐行動的當下，不斷產生形變的過程，每一次的行動皆象徵著情境的改變，因此，乃宜採取 Dourish (2004) 以一種互動性問題的角度來看待情境問題。

事實上，資訊尋求理論在 1986 年即歷經一次典範轉移過程，當時由 Dervin 與 Nilan 所倡議由系統典範轉向至使用者導向之認知典範，時至今日業已歷經廿餘載，而以使用者認知為主的替代性典範如今又再度面臨轉向。自 1990 年代初期，資訊尋求研究開始強調社會情境重要性，相關研究不乏以社會、文化及社會語言學角度進入觀看資訊尋求行為，而研究取徑亦有別於先前認知取徑 (cognitive approach)，將情境與行動者資訊尋求行為視為是彼此相互分離的實體，在社會取徑 (social approach) 之下，情境乃是詮釋性、全面性，是意義的載具，研究者亦從社會網絡觀點出發，探究人際關係對於資訊流動及分享的影響；最後，鑑於資訊尋求行為日趨複雜化，學者亦開始倡議非以單一取徑進行探究，相關研究逐漸走向多面向取徑 (multifaceted approach)，融合認知及社會取徑二者 (Holland, 2006; Pettigrew, Fidel & Bruce, 2001)。此一研究取徑的轉向亦逐漸走向社會認知取徑一途 (Hjørland, 2002)，而社會認知取徑乃與上述論及「配置型智能」觀點或 Dourish 以互動性角度看情境之觀點在若干層次上若何符節。

綜言之，本研究在探究記者尋人行為時，試圖在理論層次上尋求一典範的轉移，不再以傳統資訊處理典範的觀點切入，將記者尋人行為全視為是由行動者心智單一作用的結果，同時資訊尋求研究發展至今，亦提供不同取徑的轉向以供本研究後續發展做參考。實際上，記者尋人乃是一個與情境相互作用之下的結果，

蘊含與環境中物質工具、人際關係網絡共同協力合作的過程，須藉由外在中介資源的協助才能蒐集到尋人線索，尋獲小人物消息來源。

### 第三節 記者的尋人行為

延續本章第一節及第二節的討論，首先在第一節中，本研究乃闡述傳統記者與消息來源互動關係研究在研究對象上的侷限性，以致於研究結果無法全面推論至所有記者與消息來源的互動關係態樣。有鑑於此，本研究試圖跳脫傳統以政治人物及公關人員為主要的研究對象，將這些具高知名度、據守特定地點或隸屬特定組織，以及若干時候會主動餵養記者資訊素材之消息來源，擴及至非主流者（即小人物消息來源）。而一旦研究對象轉換至非小人物消息來源身上，因其較不具知名度，且與記者又互不相識，因而記者未能獲取充分資訊來指涉這些消息來源所擁有的資訊素材之價值性。對此，本研究乃指出相關研究探究焦點，宜從傳統探究記者如何維繫、鞏固、強化及修補與消息來源之間的關係以持續獲取資源，轉向至記者如何尋找及辨識周遭環境的資源，以協助其蒐集尋人線索及判斷該消息來源身上所擁有資訊素材之價值性，因此亦衍生出記者尋人行為的探討。

其次，在第二節中，本研究導入資訊尋求理論以探討記者尋人行為，發現資訊尋求行為乃與尋人行為有若干層次若何符節，然而資訊尋求理論由於經過典範轉移過程，其中亦給予尋人行為若干啟發：尋人行為不再僅是端視尋人者個人的能力，即可成功尋獲搜尋對象，尋人者乃須視情境的差異，以整合周遭有利的資源（包括物質工具及人際關係網絡資源等）。因此，我們在探討尋人行為亦需在知識觀上進行轉變，由資訊處理典範轉向至配置型智能的探討。

準此，本節擬將記者尋人行為分成三大部分，首先，記者尋找消息來源係為一種富涵新聞機構性特徵的行為；其次，記者在尋人過程中乃面臨多重情境條件

的限制，須從中尋求出一最佳化的交集解答，在此本研究亦同時導出「配置型智能」的理論意涵，探究記者尋人過程中，須藉由物質工具及人際關係網絡等中介資源的輔助，方可順利蒐集尋人線索；最後，記者尋人行爲除涉及與中介資源的互動外，更須在不同情境之下，辨識出物質工具與人際關係網絡等不同功能用途，尤其在人際關係網絡部分，尋人者乃須察知何種連帶關係有利於資訊的傳遞、流通與近用。若基於此，在中介資源功能用途的辨識部分，本研究乃導入機緣觀點；而針對連帶關係部分，則是藉由社會資本及社會網絡等觀點進入探究。

## 一、記者尋人是一個機構性的行為

若深入探究記者尋人策略的運作過程，即記者利用何種管道、途徑及方法來尋找消息來源，一般來說，記者尋人策略乃已有一固定模式可循，此可藉由新聞組織對於記者採訪路線結構化過程看出端倪。例如 Fishman (1980) 便指出新聞組織爲欲在截稿期限內順利蒐集到具有新聞價值性之事件，一般多透過「題材」及「地理」等二類方式區分採訪路線；Tuchman (1978) 則認爲媒體組織獲取新聞資訊的最佳方法，即是以自身爲中心，向四周撒出一張新聞網 (news net)，藉以網羅世界上每日所有發生的事件，而新聞網的編織即是透過「時間」及「空間」等二項要素建構而成。

就時間要素部分，新聞工作係爲一對於時間具有高度敏感性的行業，從採訪、寫作、編輯、校稿、印刷，至出版等階段均有固定的節奏步調，又或如廣播及電視新聞的插播「快」報或「整點」新聞，以及每逢特定節慶對於特殊新聞事件的採訪等，在在皆彰顯出新聞工作乃蘊含「時間」概念的影子。基本上，整體新聞產製流程即是隨著時間的運轉而運作進行，尤其新聞記者常有感於截稿時間的壓力，因而在新聞事件的選取或價值判斷上更不時顯露出受制於時間概念規範及約束的痕跡 (Tuchman, 1978)。而新聞組織爲了消化及有效處理每日層出不窮的社會事件，並得以在時限內完成新聞成品製造作業，此時便得仰賴新聞分類化

(typification) 工作的執行，包括軟性新聞、硬性新聞、突發性新聞、發展中新聞及延續性新聞等分類方式 (Tuchman, 1973, 1978)，其概念則類同於 Fishman 以「題材」區分採訪路線的作法，透過分類方式將所有社會事件進行化約、排除、組合，大大降低社會事件的不可預測性及多樣性，而每一條路線的記者僅須負責與該路線主題相關之事件，此不僅可減輕記者負擔，亦可避免記者相互踩線造成資源浪費問題，符合新聞時效性原則。

另一方面，就空間要素部分，媒體組織則偏好選擇在特定地點及機構佈設路線，諸如政府部門、議會、法院、警察機關...等，甚或在各部會直接設置採訪中心<sup>13</sup>，依照各單位性質配置人力。由此可知，記者每日工作重點僅須至相同地點記錄新聞事件，並且採訪特定消息來源即可，採訪對象通常又多以政府官員、政治人物、組織發言人及公關人員等為主 (Tuchman, 1978)。

新聞機構選擇以「空間」作為佈線方式，主要鑑於新聞採訪區域幅員廣大，若安排記者於固定場所「蹲點」採訪，不僅可在第一時間蒐羅具新聞價值性之社會事件，更可利用駐守單位之編制人員作為記者資料蒐集的代理觀察者 (surrogate observers) (Roshco, 1975 / 姜雪影譯, 1994)，例如記者若派駐在警察機關，則該單位轄區員警就如同記者的眼線耳目，負責為記者執行該轄區內所有社會事件之監督、蒐集及回報工作；其次，則是上述地點多為公眾人物或富新聞性人物聚集的場所，這些人物在組織之中因職務位置關係，抑或兼具對外聯繫窗口角色，因而時常握有關鍵性及具新聞價值性之資訊，甚或知曉其他部門的內部訊息，例如各部會首長若參加內閣會議將可知悉其他部會目前內部決策情形及最終決策結果。因此，新聞組織佈線空間集中化方式將可省卻記者大量尋找具新聞價值性人物的時間，並得以在截稿期限內完成任務，同時亦可為組織省下一筆可觀的作業成本費用。

---

<sup>13</sup> 例如在國家科學委員會第十八樓處即設有「科技記者聯誼會」辦公室，提供記者寫稿、發稿、交際及資訊交換的場所。

換言之，記者尋人乃是一種處於新聞組織情境之下富有機構性特徵的行為。根據《The Social Science Encyclopedia》第二版針對「機構性」(institutionalization)一詞定義，其乃指涉：「人類一種致力於促進所處環境具有相對可預測性及恆常性.....並且不斷以一種常規化方式重複相同模式.....而此一社會習慣或高度可辨識行為模式的發展幾乎不隨時間的推移而變化，且在本質上具有價值性」(Wallis, 1996: 417)；又或如學者 Barley 與 Tolbert (1997: 93) 所述，「機構性」乃意指：「組織中成員因組織內部綿密成織的價值、規範、規則、信仰及視為理所當然之假設，致使成員部分決策行為受到影響」。由此可知，新聞記者富有機構性的尋人行為 (institutionalized people-seeking behavior) 即是指涉記者在內化新聞組織所不斷強加之規範及制度後 (即一般俗稱「新聞常規」)，一種表現於外符合組織整體利益的行為，而記者尋人行為不僅是一種因肩負組織任務而具有目的性之行為，在尋人過程中更不時顯露出組織規範及制度作用的痕跡<sup>14</sup>。

新聞機構藉由路線結構化及佈線集中化等方式，得以有效掌控及配置組織人員及物力資源，並可善加控管新聞作業流程，於截稿期限內產出新聞成品，符合泰勒化管理之需求，使組織在付諸最小努力原則之下，獲取最大的利潤報酬。

若基於此，則新聞文本絕非是社會上隨機發生事件的真實反映，充其量僅算是部分顯著社會事件的集合，為經由新聞室內部高度控制化後的結果，利用新聞類型化及佈線空間集中化等一套可重複操作的作業模式，致使新聞工作漸趨於「常規化」(routinization)，藉以精確掌握及應付每日眾多突發的新聞事件，並配合獎賞及懲罰方式強化新聞常規的實踐，將實務工作的不可預測性降至最低，以達經濟效益之目的；於此同時，新聞常規亦決定了哪些新聞應該報導，哪些消息來源又應被強調、忽視或排除。Tuchman (1978) 即曾指出「新聞網」的資料蒐

---

<sup>14</sup> 新聞工作由於發生在新聞機構的場域之中，因此記者乃須遵守新聞機構所設定的規範，而展現於外的尋人行為，同樣亦受此影響。一般而言，新聞機構的作業常規，包括：路線分配、新聞文類、切入角度、倒寶塔寫作方式、截稿時間、新聞專業意理等 (Sigelman, 1973; Soloski, 1989; 張文強, 2005; 臧國仁, 1999)。

集方式即是透過一種複雜的官僚體制及與記者間合作的結果，除強加框架至每日新聞事件之上，同時亦為記者與消息來源之間往來，提供一可預測性的框架模式，使得雙方能在框架之中進行彼此皆可預期之行爲。

若誠如 Tuchman 所述，則記者尋人行爲將因採訪路線結構而有所限制，在新聞組織設定的框架之中，記者參考架構亦將逐漸受到形塑，不自覺調整自身與組織預期目標同步；有時甚且可說是記者個人自願配合新聞常規，為與新聞組織共謀後自我控制的結果（張文強，2005）。而此一框架效果實際展現在尋人行爲上，無論在尋人範圍、接觸對象、其他可選擇方案／機會、可利用工具資源...等面向上皆將一併受到縮限，例如 Wolfsfeld（1984: 554）研究社會運動事件的報導，即發現記者有固定的刻板印象，習慣性誇大社運事件中不尋常的面向，如抗議份子暴力衝突，或採用犬儒主義觀點看待參與社運人員，以突顯該事件的新聞價值性，因此在採訪對象上亦盡量尋找具有宗教狂熱的極端份子，來佐證他的觀點。不少學者亦指出，記者在報導新聞事件時，對於消息來源的選擇乃具有特定偏向，如：Sigal（1973，轉引自 Soley, 1992: 11）曾深入分析 1949 至 1969 年間美國《紐約時報》及《華盛頓郵報》新聞報導中所引述之消息來源，發現將近有四分之三比例來自於美國及外國政府官員；後續亦有相關研究陸續證實記者在選擇消息來源的過程中，主要仍以政府官員、政治人物、專家學者等社會菁英份子，抑或是位居顯要地位之上層人士為主（Gans, 1979; Tanner, 2004; 管中祥，2007；羅文輝，1995）。

事實上，新聞記者偏好引述社會地位或身份較高的消息來源，除因新聞路線結構可確保記者資訊素材取得之機會，不必因承擔消息來源頻繁更換而恐產生的風險外；另一方面，社會接近性（social proximity）亦是促成記者選擇社會上層人士或菁英份子作為固定消息來源的原因之一。此乃鑑於這些人物與記者擁有相似背景及共同興趣，因而較易成為新聞消息來源；反觀社會下層人士，則因教育程度及知識水平與記者相去甚遠，故缺乏良善的溝通技巧，致使記者在接觸時不

時面臨溝通困境，甚或遭受敵意對待。因此，新聞記者若欲接近這些來自下層的消息來源，通常亦透過周遭親朋好友從中進行牽線，鮮有靠記者個人之力能夠輕易接觸這些人物（Gans, 1979）。

由此可知，新聞常規化雖有利於新聞機構的運作，然而無可避免仍將造成部分疑義，諸如媒介功能及媒介可信度的斷喪，以及社會資源與權力分配不均等問題（羅文輝，1995）。部分研究亦指出消息來源，尤其政府官員或菁英人士，由於佔據權力核心位置，因此將可動員所有資源來對新聞產製過程進行干預，抑或引導新聞議題走向，建構民眾對於新聞事件的認知（Manning, 2001; Rouner, Slater & Buddenbaum, 1999; Strentz, 1989; Strömbäck & Nord, 2006）。有時甚且當消息來源深諳媒體組織內部運作模式，其對於新聞內容的操控更加易如反掌，例如若能掌握新聞產製時程，消息來源則可選擇在迫近新聞截稿前夕釋放重大消息，記者及編輯通常在時間壓力之下，幾乎無充裕時間再進行資料蒐集與查證工作，最終僅能照本宣科引述消息來源提供之資料或言論（Shoemaker & Reese, 1996; Tuchman, 1978）；最後，新聞機構若是皆以相同標準篩選佈線地點，亦將大幅提高記者採訪對象的重複性，造成新聞內容素材的單一化及標準化，加以各家媒體記者又時常駐守相同地點，彼此經常互通消息有無，各家媒體報導內容最終將趨於同質性，反而有損新聞組織之名聲<sup>15</sup>。

綜言之，任何組織機構為求營運效率及利益最大化，通常係會透過常規化方式來設定標準工作程序，以降低非預期狀況的發生，而新聞工作亦不例外。由於新聞工作依附新聞機構場域而生，因此在新聞常規的框架中，記者個人認知框架同樣亦受到限制（臧國仁，1999）。然而當我們用新聞常規觀點看待記者尋人行

---

<sup>15</sup>事實上，同路線但不同報社之記者，彼此間的關係一般較為複雜，時為朋友，彼此互通消息有無；時為敵人，彼此相互競爭獨家新聞。無形之中，亦發展出一套同路線記者的行規，如有記者不甚破壞，則恐遭其他記者共同排擠、抵制（Manning, 2001）。例如農委會記者曾多人連署要求獲口蹄疫獨家新聞之記者「不要過度自我膨脹」（季良玉，1997），而記者處於組織壓力及同儕壓力之間擺盪，往往必須抉擇如何取捨，有時若以「人情」居於主要考量因素，則各家媒體報導內容自然重複性較高。

為時，發現仍不免落入傳統新聞學理論批判常規如何導致新聞產生偏差，抑或限制記者尋人策略施展之結果。事實上，對於此一單純由結構單向決定及操控行動之觀點，在實踐層次的解釋力上乃愈加薄弱，已無法真正反映出現實世界的真實態樣。部分研究即曾發現，在組織常規運作之下，記者仍是具有若干能動性，如：Tunstall(1993)研究電視新聞的產製，即發現電視新聞記者明顯具有自主權；Jacobs(1996)則認為儘管新聞產製過程中，新聞記者不時受制於組織結構及常規作用影響，但仍是具有自主空間可進行自我詮釋，創造出個人差異性。因此，當我們在看記者尋人行為時，其不僅是一種在組織情境下富涵機構性特徵之行為，更是一種在多重情境之下，新聞記者為調和不同目標與限制之間的衝突、權衡得失、取捨資源，所施展出個人能動性的結果。

## 二、記者尋人行為發生在多重情境之下

Selznick(1957, 轉引自 Sigelman, 1973: 134)曾指出，新聞機構之所以適合做為一研究場域的原因，乃在於其於目標實踐上及理想狀況之間總是存有明顯的落差。因此，當新聞常規做為一框架，限制記者尋人策略之時，記者並非完全喪失彈性空間而無法進行調整；相反地，我們常可見新聞記者不時出現一些個人、零星的抵抗行為來突破框架的限制，諸如選擇不出席記者會，或是不採納官方或業者的新聞通稿等。

究其原因，記者能突破新聞常規的限制，部分除因組織政策及規範的不明確，以致於存有模糊空間可供記者運作外(Breed, 1955; Sigelman, 1973)；另一方面，則是記者在執行新聞任務時所面臨的情境條件，乃不僅只有「新聞機構」單一要素，尚包括社會文化、政治經濟、行動者行動當下情境、互動對象的機構情境...等眾多組織外部因素，這些情境因素彼此相互交織，甚或折衝，因此，新聞工作乃考驗著記者如何能在多重情境條件的限制之下，進行衡量與取捨，以完成最終報導任務。反映在記者尋人行為上，亦是如此，尋人行動的每一步必然遭逢

不同的情境條件，此乃因真實世界是一動態的狀態，在下一刻行動前，所有情況皆將有所改變，因而行動當下必須不斷考量不同的目標及限制，以從中取得一平衡點，發展出與總目標相容之次目標。Attfield、Blandford 與 Dowell（2003）即曾將記者的工作任務比喻做一問題情境，在此問題情境中即是由眾多不同限制條件所構成的，這些限制條件因存有不同目標，彼此不時相互競合、衝突，同時亦產生各自相對的解答組，而新聞記者最終的目標即是在尋找出所有限制條件的最佳化交集解答。

尤其每一個情境條件本身乃有其複雜性，不可純然由一單一實體化約之，單就「新聞機構」情境因素，本身即由眾多不同指標所構成，各指標間又存有不同目標，彼此甚且相互矛盾、抵觸。例如新聞機構藉由路線結構方式以提高記者獲取新聞素材之能力，但同時卻也導致消息來源單一、同質化，造成新聞偏頗情形發生；另一方面，新聞機構又不時強調記者必須深入新聞事件背後挖內幕、搶獨家，而記者在新聞專業意理要求之下，又須盡力恪守中立客觀原則，加以新聞工作以時間為依歸，所有準備工作皆須在截稿期限內完成。因此，在路線結構制約條件之下，新聞記者為達成獨家新聞、平衡報導及截稿時間等多重目標的要求，就必須戮力跳脫出路線結構的限制，尋找非傳統、非固定的消息來源以涉取有別於競爭對手的資訊素材；同時所尋找的消息來源又能反映出不同的聲音、意見，以協助記者達成平衡報導之目的；另外，尋人並非漫無止盡地尋找，乃有一資訊飽和點，必須在截稿前夕停止所有尋人工作。

換言之，單就「新聞機構」該一情境，記者即不時面臨不同目標間之衝突，若再納入組織外部情境因素，新聞記者勢必為調和衝突，而於組織可容許範圍之內，及最終可完成報導任務之前提下，進行個人自主性判斷及運作，以期能順利穿梭於各情境隙縫之間。爰此，記者尋人行為不僅是一機構性行為，更是在多重情境條件之下，記者進行選擇、衡量及取捨，以滿足各項條件限制，尋求出一最佳化交集解答的結果。

若再進一步檢視此一具有目標導向，且須經由計畫<sup>16</sup>及策略方式來規避各種障礙及限制條件以尋找出最終解答之尋人行爲，實可視爲是一問題解決（problem solving）的過程（Sternberg, 1996 / 陳旻萃譯，1997）。一般來說，問題解決又包括問題界定及問題解決方案尋求二部分。

### （一） 問題界定

首先，就「問題界定」部分，一般認爲主要來自於新聞記者腦海中對於新聞事件所形成的想像或意念（陳百齡，2004），係爲記者透過個人認知基模及知識結構的運作，對於新聞事件建構出一內在表徵；章倩萍（1994：10-11）則指出新聞報導係爲一種資訊處理及假設驗證的過程，其中假設（hypothesis）乃爲記者認知新聞事件的基礎，引導記者觀察、思考及對於事實的蒐集方向<sup>17</sup>。Attfield 與 Dowell（2003）則以「新聞角度」一詞替代「假設」，認爲記者在面對新聞事件的當下，心中乃會形成一初始角度，並透過後續的資料蒐集工作來確認該角度是否符合原創性、事實性及新聞價值性等原則。

然而，記者在接獲任務的當下，並非全然對於任務本身毫無知悉，必然已先浮現部分線索於記者面前，諸如已發生之事實，或支持事實是否存在的指標等，透過這些片段零星的初步線索，記者將可對於新聞事件形成一想像框架，並在此框架之中，展開尋人行動以蒐集更多指標來支持若干尚不明確，或仍未發掘之事實，進而驗證想像框架中的預存假設是否依舊成立（Allen, 1969，轉引自 Dillon, 1982: 101；Stocking & Gross, 1989；陳百齡，2004）。

Bartley（1971，轉引自 Sigelman, 1973: 144-5）亦指出，新聞記者作爲一「假設測試者」（hypothesis testers），整體新聞蒐集的流程，即是爲了驗證記者對於新

<sup>16</sup> 鍾蔚文等人（1997）指出行動者在完成目標前，行動的每一步皆面臨眾多選擇，因此「計畫」乃是一連串決定的總和。同樣記者因面臨不同情境的折衝，每一次行動亦是一種選擇的過程。

<sup>17</sup> 根據認知協調理論，資訊處理者傾向尋找符合假設觀點或可驗證假設成立之資訊，爲一種確認偏向（confirmation bias）現象（Stocking & Gross, 1989），因此假設自然而然將引導記者選擇何種消息來源作爲假設所需之憑據。

聞事件所持的「成見」(preconceptions)。例如在中國毒奶粉事件中，記者最早於甘肅發現共有 14 名嬰兒患有腎病(事實)，因而根據該事實尋找可能造成嬰兒患病的原因，經查係為嬰兒奶粉(指標)摻有三聚氰胺，故啓動記者的想像，建構出「知名品牌奶粉導致腎病」的假設，當然此一假設又對應出一些尙未浮現或曝光之事實(例如廠商在奶粉中摻雜有毒物質的意圖？政府及業者之間是否有勾結？)，記者為獲取更多事實資料以驗證假設，遂而展開尋人行動以尋找任何可作證事實存在之憑據(指標)。

由上述案例，可知新聞記者對於問題界定工作乃是處於持續不斷重構的狀態中，於初始階段，記者僅是欲探索嬰兒患病的原因，但在更多指標及事實一一浮現後，問題則轉向至奶粉廠商摻毒意圖或廠商與政府檢驗單位間是否掛勾等議題，而這些在情境之中浮現的指標或事實就如同導火線一般激發了記者腦中對於報導事件新的想像及假設，有時甚且與原始假設相互悖離，因而需要記者尋找更多的指標或事實來決定哪一個假設最終可脫穎而出。

由此可知，記者行動的每一步皆伴隨著一個全新的問題發現(problem finding)，而每一個問題背後又有不同的想像框架作為支點，啓動記者去尋找更多的指標或事實來驗證假設成立與否。Arlin(1990)則指出問題的發現起自於行動者偵測到環境中出現一些不尋常的異狀，因而必須在衝突、矛盾之中尋找不同概念之間的互補性，將原本看似獨立、無關或矛盾的概念，進行相互連結；無獨有偶地，記者在尋人過程中，同樣亦遭逢不同情境條件的折衝，因而不斷浮現出各式不同的指標及事實；另一方面，指標、事實及假設之間並未全然具有一對一的指涉關係<sup>18</sup>，記者必須在每一次尋人行動中對於指標、事實及假設之間的構連程度有所體察，進而將彼此看似獨立的指涉關係從中建立起關連性(陳百齡，2004)。

---

<sup>18</sup> 例如記者在接獲醫院檢驗報告，發現奶粉中摻有三聚氰胺毒素，檢驗結果作為指標固然可宣稱奶粉廠商蓄意摻毒之事實，但僅憑單一指標仍無法確切證明事實的存在，有時亦有可能是千面人下毒引起，記者必須蒐集更多指標方能宣稱廠商蓄意摻毒之事實。

換言之，記者尋人行爲並未因初始問題的結構或型態，而具有清楚、明確的解題步驟；反之，記者乃是隨著每一次問題的重新發現而不斷啓動一波波的尋人行動，直至截稿前夕那一刻方才休止。Getzels 與 Csikszentmihalyi (1970, 轉引自 Arlin, 1990: 233) 即曾指出「在問題情境之中，問題永遠都沒有一個已知的形構狀態，因此，永遠亦無一已知的解」。若基於此，則所有問題的界定工作可說是持續處於一種“現在進行式”的狀態，行動者必須不斷地隨著情境的變化而進行校準，此亦與以往「資訊處理理論」(Information Processing Theory) 用線性觀點看待記者認知處理過程大異其趣，認為記者在接收刺激後，將對於刺激進行分類、產生假設、測試假設、選擇資訊，以及整合資訊等一連串理性計劃過程；實際上，記者每一階段的資訊處理步驟皆伴隨著行動當下所面臨不同情境條件，而不斷產生遞回的現象，非爲僵化、缺乏反饋的線性過程。

然不可否認，新聞記者身處於機構情境之中，對於問題的初始意念及想像主要仍是由組織觀點出發 (Breed, 1955)，消息來源的選擇同樣亦具有特定規格，須與組織目標一致 (Gans, 1979)，然而所有問題在記者與情境互動的瞬間卻又重新被建構起來。Scribner (1986) 研究乳品製造工廠員工的問題解決過程，發現實務工作者於工作中所面臨的問題實與一般數學解方程式或學院問題相去甚遠，無法將問題拆解成各個子問題，並依照既定公式求得解答。實際上，實務工作者乃是一面行動，一面不斷進行思考 (thinking-in-action)，一種從做中學 (learning by doing) 的過程，並且須配合情境所賦予之資源及限制之能力來對於問題進行重新定義，試圖從中尋找出問題解決方案；Sternberg (1996 / 陳旻萃譯, 1997) 亦表示實務問題 (結構模糊問題) 乃有別於學院問題 (結構明確問題) 採用「演算法」方式解決問題，而是一種直覺、臆測的策略，必須不斷嘗試、試探，並從錯誤之中學習、修正，且情境於其中亦扮演重要角色，影響行動者如何看待問題。

若加檢視新聞工作，Attfield 等人 (2003) 發現記者工作乃涵蓋「分析」及「合成」二種動態活動，其中，分析活動屬反思性層次，記者乃會不斷審視問題、發

現解答，並且檢視不同的競爭解答；合成活動則屬生產性層次，為創造一最佳化解答交集的過程。當記者在面對不同情境之時，即會在分析及合成活動之間來回擺盪，從解答中發現新問題，再從新問題中衍生新解答，實際上，記者每一次決策過程皆是因應不同情境條件所賦予之資源及限制而持續不斷變動的；加藤秀俊（1994: 33）更直接將「採訪」定義為：「根據每個人所發現的問題，來選擇有助於這些問題解決的所必需的資訊」，加氏認為唯有在問題不斷發現的過程中，記者方能真正瞭解自己的資訊需求，進而精確地尋求所需的資訊。準此，行動中思考實為一般實務工作者於工作中所發生的一種慣常現象，藉由一面行動的過程中，行動者乃不斷思索如何運用及處理環境中之資源與限制，以有效解決問題，抑或將問題轉化至可較易處理的狀態。

若基於此，則問題發現的過程實與創造力及智能展現觀點密切相關，部分學者即主張個人創造力的來源主要來自於問題不斷發現的過程中，非為問題解決的能力或技巧上（Arlin, 1990; Dillon, 1982; Getzels, 1979），因此，智能可說不單僅是存在於人類的大腦中，更是於實踐過程之中逐漸浮現的（Schön, 1983; Scribner, 1986），此亦符合 Lave（1993）所稱「情境學習」（situated learning）觀點，認為知識的獲取乃是處於一動態進行的活動系統之中，並且涵蓋所有社會、文化及歷史因素，係為每一個個殊的主體與情境互動下之結果。此種視人類認知技能非僅侷限於個人心理功能，而是納入情境因素的探討，近年來亦廣泛受到社會學、心理學、傳播學及教育學等領域的重視（Rogoff, 1984; Wertsch, Minick & Arns, 1984; 臧國仁、鍾蔚文、楊怡珊，2001）。由此可知，實務工作者不單僅是運用知識去解決預先設定的問題，更須對於不斷浮現、未經規劃，抑或不具標準解題步驟的問題，持續不斷地設想解決之道，經由問題解決方案的反思及不同方案優劣評估的過程，實務工作者亦逐漸由生手蛻變成專家。

## （二）問題解決方案尋求

承上所述，實務問題由於充滿未知的變異性，不同於學院問題具有明確的結構，可清楚描述問題特徵，並能藉由標準解題步驟的重複操作來獲得問題的解答，事實上，實務問題的結構乃會隨著情境的不同而不斷變化，因而亦非僅有單一標準化的解答，必須盱衡當前的情勢而採用不同的方法來處理問題，因此，實務工作者在面對不斷變動的情境條件，必須時時刻刻保持彈性，以善用情境所賦予的資源來完成任務。Scribner (1986) 即曾表示實務工作的特點乃是須將情境因素整合至問題解決系統之中，尤其是在適當的時機點利用環境中物質及符號工具，以減輕個人記憶及運算負擔，用最少努力 (least-effort) 的方式獲得問題解決之道。

由此可知，問題解決所需的智能，不再貯存於個人大腦內，而是分散與配置在行動者周遭環境之中 (Pea, 1993; Perkins, 1993)，或者應該說智能非屬於人類大腦、工具或環境任何一方，而是存在於人類與環境之間互動的過程中 (Cole & Engeström, 1993; Lave, 1993; Salomon, 1993)，端視行動者如何感知環境中可用的資源，並適時利用資源以協助完成任務，尤其在截稿時間壓力之下，記者面對情境之中眾多可用的資源工具，如何取捨、組裝、統合，以至於最終的呈現，皆考驗著新聞記者如何掌握與工具之間協同合作的技藝，因此，決定記者是否可以成功解決問題(找對人)的關鍵即在於其是否可領會工具運用的竅門。如 Norman (1993 / 黃賢楨譯，1995) 曾言：

由於人類的記憶、思考和推論都有限，若無外部的協助，其力量並無想像中那麼大。但人類智慧具有高度彈性與適應力，擅長發明方法和工具來超越其限制，因此，我們真正的力量來自發明那些可加強認知能力的外部協助，也就是讓我們變聰明的事物 (p. 48)。

此種藉由工具作為人類活動中介的觀點，最早乃可追溯自馬克斯理論，後續則由俄國心理學家 Vygotsky 加以發揚，其認為個體的生成改變 (ontogenetic change) 主要係發生於人類自然發展線與社會發展線兩者相互交會時，其中社會

發展線又扮演關鍵角色，為透過社會互動及工具中介行動而促成人類邁向高階心智功能的過程（Cole & Engeström, 1993; Pea, 1993; Wertsch, 1991; Wertsch, Minick & Arns, 1984）。

若基於此，則工具概念亦不僅侷限於一般人造製品，尚包括符號系統（notational systems），即一般所稱的「語意工具」（semiotic tools）（Engeström & Middleton, 1996），尤其在文字發明以前，人類主要即是透過符號溝通（如語言、手勢）的方式作為訊息傳遞的媒介。Norman（1993 / 黃賢楨譯，1995: 15）則將工具區分為二類：（一）具有物理屬性的實體工具，如紙、筆、計算機、電腦等；（二）具有規則及資訊架構的心智工具，如算數、邏輯、語言、程序步驟等。而Vygotsky在提及「近側發展區」（Zone of Proximal Development）概念時，亦指出幼童在透過成人指導及同儕間合作以協助解決問題後，如何促成其心智發展達至較高層次的發展水平狀態（Rogoff, 1984; Wertsch, 1991），因此人際互動（符號互動）實可視作是一種工具的形式。

綜言之，在記者尋人行為中，記者的活動目標係在尋找合適、可提供新聞素材的小人物消息來源，在活動過程中，則須藉助中介資源之力，包括以人為主的資源，需要有資訊中間人的穿針引線來協助近用這些小人物，或是利用各式物質資源工具以輔助完成任務，諸如電腦、資料庫、即時通訊軟體、筆記本、專題剪報...等，此種將智能外放至周遭環境之工具上，僅付諸較少心力即可減輕原有大腦記憶、運算之負擔，實為日常實務問題解決所需之智能。

### 三、記者尋人仰賴中介資源

沿襲記者與消息來源互動關係研究中的交換模式觀點，可知記者所引述的消息來源，其身上乃是具有某種可為記者所用的資源（Grossman & Rourke, 1976; Wolfsfeld, 1984, 1991），尤其在截稿時間壓力之下，記者更加傾向能立即尋獲支持

假設成立之資源。

然而，在記者尋找小人物消息來源架構下，尋人爲一種資源尋求的觀點，對象並非指涉記者與消息來源之間，此乃因記者無法預先知曉這些小人物消息來源身上究竟蘊藏哪些資源。因此，依照配置型智能的觀點，可知任何活動皆是一種透過物質工具及人際關係網絡（資訊中間人）施爲的中介行動，若基於此，則資源尋求係發生在記者與物質工具或資訊中間人之間，係爲記者尋找這些中介資源的過程。以資訊中間人爲例，我們可從新聞場域之外，發現若干尋人者尋覓資訊中間人資源之情形（當尋人者與搜尋對象屬陌生人關係時），諸如警察與線民、系譜學家與地方耆老，及一般田野調查者與局內人等案例中，皆不乏可見尋人乃是一種尋求資訊中間人資源的過程。

首先，就警察與線民部分，英文 informant 或 informer 等詞彙即是代表中文「線民」一詞，而兩者意義皆是指涉「提供消息者」（Merriam-Webster Online Dictionary, 2009），由此可知，線民因熟知犯罪內情，乃具有提供警方情報的能力，並且可舉發即將發生或已經發生的不法犯罪活動或人士；其次，系譜學家的工作亦不僅止於人名及相關背景資料的蒐集，更須亟力找出家族成員的社會關係網絡，此乃因每一個家族成員在某個時空背景下，必然與居處地方之居民有所接觸（Duff & Johnson, 2003; Yakel, 2004），因此，若能藉由地方耆老的口述資料拼湊出家族成員的生活軼事，俾能助於研究者建構出家族史的全貌；最後，當學術研究者踏入陌生的場域進行田野調查工作時，由於對於研究對象一無所知，通常乃須藉由局內人的引薦，方能與研究對象有所接觸，並且亦須透過局內人的詮釋方可真正瞭解當地人的思維習慣及本土意義，由於局內人提供研究者有別於以往觀察的視野角度，因此亦能有效提升田野調查工作的效率。

從上述案例可知，無論是線民、地方耆老或深諳研究場域的局內人等，其身上皆蘊藏尋人者所缺乏但又希冀獲取以滿足任務需求的特殊資源，諸如犯罪情報、人物軼事、研究場域中的本土意義，或可提供豐富資料內涵的研究對象名單

等；然而，如同陳連禎（2002）所指出「線民如流水，水可載舟，水也可以覆舟」，此乃一語道盡警察在利用線民所提供犯罪情蒐資料前，必須審慎評估情蒐資料的正確性及適用性與否，即線民是否確切知悉犯罪內情、掌握所有犯罪事實構成要素，包括嫌犯、作案時間、地點、贓物等，否則一旦誤用或聽信錯誤情報，亦將無法順利破案，找出不法犯罪人士。

由此可知，在資源尋求的過程中，尋人者又將面臨「資源辨識」及「資源連結」二項工作，意即必須確認物質工具或資訊中間人身上所擁有的資源是否可確切指引尋人者連結至最終的搜尋對象。以下本研究先對「資源」一詞進行定義，並再進一步闡述資源辨識及資源連結概念。

#### （一）「資源」定義

倘若我們將尋人行為視為尋人者在動機需求的驅動下，因而展開與網絡中其他行動者間的互動，藉以涉取他們的資源，以期獲得更好的回報（如尋覓至小人消息來源），則此一觀點乃與「社會資本」概念不謀而合。基本上，社會資本即在探討個人如何獲取及動員鑲嵌在社會網絡中的資源，以獲取額外資源或報價（Lin, 2001 / 張磊譯，2005）。又或如 Johnson（2004）所指出社會資本乃包含三個基本元素：（1）鑲嵌在網絡中的資源；（2）如何透過關係近用這些資源；（3）如何使用這些資源以完成目的性行動。

Lin（2001 / 張磊譯，2005）進一步將「資源」定義為物質或符號物品（如文憑、學位）二類<sup>19</sup>，並且區分兩種可供個人獲取及使用之資源型態，包括：（1）個人資源，係為透過繼承、投資及交換等方式獲取對於物質及符號物品的所有權；及（2）社會資源，係為個人通過社會關係所獲取的資源。其中個人資源又

<sup>19</sup> 基本上，資源型態一般可分為有形（具有物理屬性、肉眼可視見）及無形（為象徵符號、肉眼無法視見）二類。學者 Foa（1993: 2）認為「資源」係指互動雙方可進行交換之任何具體實在（concrete）或象徵符號（symbol）之項目，並且指出資源類型可區分為六大類，包括金錢、貨物、服務、資訊、地位、愛等。

可分為被行動者完全擁有的永久性資源，如教育、財富、聲望，以及因佔據特殊組織位置，所賦予短暫、具有時效性的位置資源；社會資源則泛指個人社會網絡中所有實際及潛在資源的集合，意即當行動者遭遇困境時，可向群體或具有社會聯繫的網絡成員，適時借用之資源，藉以提高目的性行動成功的可能性，甚且進一步辨識他人社會網絡關係中所鑲嵌有利於己的資源。有時社會資源不見得是一具體物質，而是具有特殊效用的符號，可讓對方心甘情願地出借其資源予行動者使用，例如記者利用組織聲望或拉（找）關係等方式，促使資訊中間人願意賣記者所拉關係之人的面子，通融記者近用一些關鍵人物的線索資料，甚或為記者進行引薦等。

## （二）資源辨識

資源辨識工作乃為尋人行為中的關鍵要項，係為一種耦合（coupling）工作，用以比對物質工具或資訊中間人所擁有的資源屬性與尋人者的動機需求之間是否相符合，尤其人的不確定性往往較高，例如線民有可能提供假情報、地方耆老亦可能因年事已高而病殤離世，一旦尋人者未能審慎辨識資源的屬性而貿然擷取資源，將恐造成事倍功半之憾。

進一步分析資源辨識工作，則可發現資源辨識係為尋人者、物質工具／資訊中間人及情境三者之間相互協力作用的結果，為尋人者處於不同情境之下感知物質工具／資訊中間人是否存有可為一己所用之資源。此種融合主體、客體及情境三者之觀點，乃可從機緣（Affordances）觀點進行探討。

機緣的概念原本係用以探究生物於演化過程中如何藉由知覺系統來判別棲息環境是否供給基本生存所需之物質條件，諸如水、食物、障蔽物等，從生態心理學觀點，機緣被視作是一組利基（niche），為生物辨識環境中究竟蘊藏哪些有利於生存的資源，並且善加利用這些資源以求生存之目的（Gibson, 1979）。

事實上，每一個物身上皆存在數種可提供生物施予動作的可能性，例如石頭可提供昆蟲藏匿躲避，亦可提供爬蟲類動物棲身避暑；溪流可提供水牛飲水，亦可提供河馬打滾。由此可知，物的機緣乃是隨著不同生物、不同情境而變化，可稱爲一主觀的現象，非具有單一制式用途，依附著情境的變化而異，例如電話早期原作為音樂會廣播之用，然由於具有擔負人際雙向溝通的功能，因而演變至今則成爲一種可促成「遠距離親密關係」(intimacy at a distance)的工具，溝通雙方彷彿可體驗身體仍共在(co-presence)交流之臨場感(Hutchby, 2001)。有鑑於每一個體所能感知物提供之機緣皆不相同<sup>20</sup>，因此物的機緣基本上乃是配合主體在不同情境下所能感知之程度而改變的。

然而在機緣觀點下，行動者與物之間關係仍是錯綜複雜的，一方面，行動者對於物施予作用力，可隨心所欲地運用器物來滿足自己的目的；另一方面，人類活動卻也同時受到器物的制約，仍須在器物所容許的範圍中進行操作(Hutchby, 2001)。此乃因器物本身有其基本、客觀的物質性(materiality)，因此在某種程度上，機緣仍是具有特定的限制及範圍，無法恣意隨主觀感知任意建構(例如石頭就算可用以生火、棲身、攻擊，但仍是不可食用)。

由此可知，機緣一方面強調工具非具有永恆不變的物質性，可爲主觀意義任意建構；另一方面，又強調所有工具皆有客觀的限制。由此可知，機緣乃是同時指向環境及觀察者二個方向，物的機緣既是自然、客觀的現象，亦是觀察者主觀的想像(Gibson, 1979)；換言之，決定工具最後功能者，並非行動者個人或工具物質性任何一方，而是由主、客體共同建構的機緣。基本上，主、客體任何一方皆無法擅自決定工具如何被使用，機緣的概念係是相對性的，縱使在相同客觀的物質條件之下，對於不同主體而言，亦可感知到不同的機緣。因此在認識論的觀

---

<sup>20</sup> Gibson (1979: 128) 曾舉例一件物體若具有水平、平坦、延伸、堅硬及與膝同高等物質屬性，基本上即具有「可坐」的特性，然而其中與膝同高的物質性是相對的，成人及幼童所可感知物的與膝同高特性並不相同，否則若以成人所感知與膝同高的高度套用在幼童身上，則對於幼童而言，該物體絕非賦予「可坐」的動作。

點上，機緣亦跨越了科技決定論及社會建構論的藩籬，建立起兩者耦合的橋樑，打破以往主、客體二元對立的觀點，提供研究者看待人與工具之間關係的一個新視野。

而在實證研究部分，以往探究人與科技之間的使用情形，不乏採取科技決定論觀點，認為科技的特質將無可避免產生若干正向或負向的效果，且非人為操作可扭轉最終結局，尤其互動雙方在利用電子媒介進行中介溝通時，由於缺乏面對面溝通時所蘊含豐富的語言及非語言線索，以致於容易造成彼此在溝通上產生誤解；然而，Markus（1994）於研究電子郵件使用情形時，卻發現使用者乃可在電子郵件所賦予其施為的一定範圍內，將負向效果轉換成與自身意圖相符合的正向效果，例如電子郵件雖具有線索濾淨（cues-filtered-out）特質，致使互動雙方因缺乏充分非語言線索輔助意義解讀，而造成溝通上誤解或關係上疏離等現象；但另一方面，電子郵件卻允許使用者在與互動另一方存有緊張關係時，可保持面對面溝通之外的適當距離。該研究即顯示使用者在瞭解電子郵件有增進疏離（depersonalization）效果之特質後，在某些情境下（如與互動者存在利益衝突、情感裂縫，或對談內容具攻擊性），乃會刻意選擇以電子郵件的方式進行溝通，以避免面對面的直接接觸。由此可知，科技最終的效果並非由科技特質單方面決定，乃是行動者經由盱衡情勢的過程，並在科技特質所允許施為的一定範圍內，將科技的潛能轉化至符合個人意圖的結果。

再者，侯勝宗、蕭瑞麟（2008）研究計程車公司導入衛星派遣系統過程中，發現衛星科技雖有其基本技術功能，以及相對需配合的作業流程與工作模式，但計程車司機仍會依不同工作情境，以因應調適科技的使用。例如在新加坡，計程車司機若抵達乘客叫車位置，衛星系統螢幕將顯示「0—0 座標點」（零點），但在海埔新生地或郊區地方，則時常發生衛星標示定位點與乘客實體叫車位置無法相符情形，此時這些地點若是高頻率叫車地點（熱點），有經驗的司機乃會先將車停在衛星定位零點的位置（按：衛星系統將解讀該名司機抵達乘客叫車位置時

間爲零)，以取得優先派遣順位；又或如在台灣，有經驗的司機在進入空排點<sup>21</sup>排班後，其後續行駛方向將以方塊型路線取代直線，此乃因駕駛人明瞭若持續以直線方向行駛，衛星將定位不到車輛位置，而繞四方型方向被定位的機率則將大幅提高；另一方面，經由反覆操作衛星派遣系統後，台灣計程車司機亦能找出科技的破綻，進而採取因應措施以轉化科技負面效果爲對自己有利的局面，例如某司機若在空排點等候許久，待輪到其序號時，乘客突然取消叫車服務或僅爲短程載送路線，此時，系統並無法讓該名司機恢復至原等候序號，有經驗的駕駛者便會使用錫箔紙將衛星接收器包裹，讓接受器無法感應車輛，認定該車仍爲空車狀態，因而在空排點的序號順序依然可維持不變。

由此可知，衛星派遣系統的科技特質雖可有效定位駕駛人與乘客之間的距離位置，以進行派遣工作，但科技仍是有盲點存在，進而導致若干負面效果，衛星派遣系統並無法實地感知交通路況，而計程車司機的工作脈絡卻因不同時段、不同地區、不同乘客，時時刻刻在變化，例如衛星派遣系統在地圖上標示駕駛人與乘客相對位置距離僅十公尺，但若比照實際路況，兩者之間卻可能存在若干障礙物（如河流阻擋、施工、車禍、單行道），因此，實際能有效降低空車率者乃是那些可因應情境變化善用衛星科技的駕駛人，配合當下情境的變化，決定如何善用衛星派遣系統以爭取更多的派遣機會，可見工具／科技的使用乃是工具／科技、使用者與情境三者相互搭配的結果。

進一步將機緣的概念轉換至尋人行爲中的資源辨識上，則機緣乃是強調下列三大面向：（一）物質工具／資訊中間人擁有的資源具有何種物質特性？（二）尋人者如何在不同情境條件下感知這些資源的功能用途？（三）這些資源又是如何發生作用以協助尋人者完成任務？

在第一章戶政人員協尋親人的案例中，戶政人員原先僅掌握收養人姓名及地

---

<sup>21</sup> 台灣大車隊在大台北地區共選定 44 個地區為「空中排班點」，每一點為一方型區域，進入該區域，司機則以類似抽號碼牌方式，依序號接受車輛派遣，一旦行駛離開空中排班區域，則序號將自動取消（侯勝宗、蕭瑞麟，2008）

址二條線索，經由戶籍資料庫的查詢，發現該戶主已逝世，僅剩其妻（名汪氏識）及女兒（名汪春子），而線索到此亦告中斷。隨後戶政員則改由「地」找人，發現戶主遺孀的父親本姓陳，並輾轉得知汪氏識乃已改嫁，更名為「龔陳識」，而光復後，戶主女兒亦更名為「汪緣」，幾番波折之下，戶政人員最終遂完成尋人任務。

由此案例可知，相同的線索條件若賦予不同的人，最終亦將得出不同的結果，此乃因每個人所能感知情境可擔負其行為在某一範圍內施展之可能性皆不同所致。一般人倘若不熟悉中國傳統姓名習俗<sup>22</sup>、戶政系統檢索規則或資料編目原理<sup>23</sup>，則易於在發現收養戶主逝世消息後，面臨線索中斷的窘境。

然另一方面，戶政人員卻因常年操作戶政系統，故深諳女性姓名變異性較大，因而非由女性姓名作為尋人的檢索詞彙，乃轉向由男性姓名著手，且為獲取男性姓名資料，則需先由「居住地」去尋找戶主姓名（傳統慣例為男性當家，登記為戶主）；另外，戶政人員轉換關鍵詞查詢的舉措，主要仍是因配合戶政系統檢索機制設計所致，基本上我國戶政系統並不支援模糊檢索功能，因此戶政人員若執意以女性姓名作為檢索關鍵詞，則一旦檢索詞彙與系統內建詞彙不相符時，將無任何檢索結果顯示。換言之，檢索系統的客觀屬性即是要求檢索者必須依照其編目規則及所支援的檢索功能進行檢索，但此客觀的要求亦促發戶政人員思考如何產生一個適於系統規格的檢索詞彙。因此，在資源辨識的階段，一方面取決於資源的客觀屬性，另一方面，亦端視於人的感知及善用。

<sup>22</sup> 傳統中國女性在未出嫁前，姓氏後須加「氏」字，如：陳氏識；出嫁後，則會慣夫性，一般慣夫姓有兩種作法，一是將原姓氏保留，將夫姓置於第一位，如：汪陳氏識，另一則是用夫姓取代原姓氏，如：汪氏識；而「氏」字有時則會取消，僅留姓與名，如：汪陳識或汪識。

<sup>23</sup> 戶政系統主要典藏日據時期戶政資料及光復後現戶資料二類。日據時期資料僅提供姓名及日據時期舊址等欄位查檢；現戶資料則提供姓名、身份證字號、居住地、出生年等查檢方式。基本上，使用者輸入的檢索詞彙必須完全符合系統內建詞彙，否則系統無法自動比對及判別同一人不同姓名之狀況。而日據時期戶政資料最早係為紙本檔案形式，後經戶政人員轉錄及掃描，才成為迄今可供檢索與瀏覽的電子檔。然由於早期紙本檔案乃以毛筆繕寫資料，因而時常發生辨識不易，以致於戶政人員登錄錯誤之情形，一旦登錄有誤，使用者即無法檢索到該名人物。

由此可知，工具雖具有基本的物質性，但在一定範圍內，使用者仍是可隨情境差異創造及發現不同的機緣，許多科技物現今的應用即是出乎當初設計者意料之外，係為使用者在與工具互動當下，配合情境作用所發現一種工具運用的最適狀態，倘若工具不存在可供人類把玩操弄的空間，則戶政人員亦無法發現這些工具（戶政系統、編目規則、姓名原則）的最佳機緣，因此資源辨識可說是一種發現工具的最佳機緣的過程。

然而有時工具／科技的背後往往隱藏許多無法清楚透視的機緣，對於生手而言，要能辨識出每一個器物的使用機緣是充滿困難的（Pea, 1993），有時工具／科技所標示的機緣，未必是真正的機緣，甚且人類常有一種「功能固著」(functional fixedness) 的心向作用，一旦習慣某物的使用功能，便不易發現其他新用途來解決問題。如何能在嫻熟工具／科技使用之餘，又能適時跳脫工具／科技的限制，或功能固著的心性，以時時刻刻保持彈性，察覺出工具／科技使用的另類用途，此皆考驗著行動者如何在不同情境之下與物互動，並從中不斷培養發現機緣的能力，如同 Weick（1990）所指陳，人們常因科技系統過於複雜，而未能瞬間意會科技的使用功能，但一旦與科技產生更為密切的互動後，對於科技功能的意會也就更多樣化，並能逐漸察覺各種科技運用的可能性。

### （三）資源連結

承上所述，尋人並非為一直接尋找搜尋對象身上資源的過程，例如在局內人的案例中，學術研究者最終的目的乃是欲尋找符合研究目的之研究對象，然而因不熟悉研究場域及研究對象之文化慣習等因素，因而須透過局內人的引薦，方才連結至最終研究對象。

而由小世界理論可知，縱使與我們相距有千里之遙的人，無論是實體距離或情感關係，只要憑藉少數中間人（Milgram 研究結果平均為 5 人）的牽線，我們仍是可與世上互不相識的人產生聯繫（Buchanan, 2002 / 胡守仁譯，2003）。從小

世界理論所獲得的啓發，可知尋人者即便與搜尋對象不相熟識，然而僅須透過少數幾位關鍵的中間人協助，尋人者亦可輕易連結至搜尋對象，彷彿有天涯若比鄰之感。Granovetter (1973) 之後則延續小世界理論，認為那些扮演關鍵角色，替行動者牽線的中間人乃是與行動者有弱連結 (weak ties) 關係的人，而不再是那些與我們有親暱關係的親朋好友。

Granovetter (1973) 指出在強連結中，由於成員之間彼此往來頻繁、接觸密切，因此人際關係亦產生大量的重疊，造成在網絡內流通的資訊具有高度的同質性，「新」訊息自然非常稀少。由於尋人的目的主要在於涉取尋人者所缺乏之資源，因此若是透過強連結關係，尋人者近用到異質性資源的機會幾乎可說是微乎其微，反而須藉助身處在不同生活圈的人，這些弱連結關係的成員由於平日暴露在不同的資訊管道之中，基本上，成員之間相互流通的資訊內容即與尋人者日常接觸者有較大的差異，因此尋人者若能善用弱連結關係反而更有利於新訊息的獲取，此亦為 Granovetter 所稱「弱連結的優勢」。

Granovetter (1973, 1983) 之後更進一步闡述，認為唯有在弱連結中才會有橋樑 (bridge) 的存在，倘若弱連結不存在，則亦無可用以連結兩個不同團體的橋樑，因此所有的橋樑皆是由弱連結形成的，一旦失去弱連結關係，則網絡中的成員亦等同於失去獲取新訊息的機會，Granovetter 並從白領階級求職時是否因具有弱連結關係而擁有較多工作機會資訊的觀點，間接證實該項論點；另一方面，Johnson (2004) 研究蒙古人遭遇問題時，會選擇何種關係類型的人作為問題解決的管道，發現並非為那些平日具有緊密關係的強連結，而是雙方在人口統計變項上具變異性，且平日又甚少聯繫的弱連結。由此可知，當行動者的目的並非在維持既有資源 (表達性行動)，而是在尋找及獲取當前未有之資源 (工具性行動) 時，此時，若能獲取及擴展網絡中的橋樑，會遠比在封閉性的網絡 (如親戚、密友) 中更加有用 (Lin, 2001 / 張磊譯，2005)。

Burt (2005) 依據 Granovetter (1973) 弱連結觀點，進一步提出結構洞 (structural

holes) 理論。他認為結構洞係為一個緩衝地帶，如同電路中的絕緣體，區隔了兩個不同的團體，這兩個團體雖皆知曉對方的存在，但大多時候仍僅專注在自己的活動之中，並未參與另一個團體的事務，因此結構洞亦確保了兩個團體間所擁有的訊息是不相重複的。在此情況下，若有人佔據結構洞位置，則他即扮演起資訊仲介者 (broker) 的角色，搭起結構洞兩側網絡之間的橋樑，負責傳遞不同團體之間的訊息，並且控制往來資訊的傳佈與流動，也因具有相對位置優勢的關係，因而能最早接觸及近用各式訊息，擁有比其他成員 (具有等量數目的社會關係) 更多的機會來運用資訊創造價值，係為一漁翁得利者 (Tertius Gaudens)。

由 Granovetter 及 Burt 等人的觀點，可知尋人者若能使自身與具有橋樑位置的成員產生聯繫，將可大幅增加其涉取異質性資源的機會，尤其人際間的聯繫若如同小世界理論所推論的結果，則行動者乃須藉由至少五人的協助，方能與最終目標對象產生連結，實際上，行動者並無法掌握每位參與連結的成員所構成的人際捷徑，僅能判別由其開始的第一人是否具有協助尋人者擷取異質性資源之能力，此時位居橋樑位置的仲介者，由於掌握了訊息及資源的優勢，勢必較其他不同網絡位置的成員可為尋人者接觸到更多額外有價值之資源，因此一旦尋人者取得位於橋樑位置之仲介者的協助，俾能有效縮短資源連結的路徑。

綜合上述資源辨識及資源連結的討論，Cross 與 Borgatti (2004) 則藉由實證研究方式將資源辨識與資源連結概念進行構連，討論行動者如何辨識自身與他人之間的關係特質 (relational characteristics)，藉以從中擷取有利的資源。

Cross 與 Borgatti (2004) 主要乃是研究企業經理人如何適時且正確無誤地運用組織中其他成員的知識以協助自身完成工作。其中，即涉及到作為一資源請託者的角色，企業經理人如何感知及辨識自身與資源擁有者或支配者之間的關係特質，藉以向合適的人選尋求與問題解決相關之資源。該研究發現資源尋求者乃會依據覺知 (awareness)、近用 (access)、投入 (engagement) 及安全 (safety) 等四大關係特質，決定是否向對方提出請求，包括對方是否擁有問題解決的知識、問

題即時處理能力、投入問題解決的狀態，以及是否因向資源擁有者或支配者求助而感到不安等，這些面向皆非屬個人特質，而是視雙方關係的差異進行變化。因此 Cross 與 Borgatti 的研究亦提供本研究在觀看記者尋人時，如何辨識自身與資訊中間人之間連帶關係一良好的立論基礎。

## 第四節 研究問題與架構

加藤秀俊（1994）曾指出優秀的寫作者，係花費大量的時間在材料蒐集工作上，寫作時如果取材不充分，則寫作者亦無法寫出一篇好的文章。由此可知，寫作的關鍵係在於資訊素材是否完備，如同廚師烹調時須事先準備食材，否則巧婦亦難為無米之炊。對於記者而言，新聞報導品質的良窳同樣亦取決於記者是否付諸心力在取材工作上；然不可諱言，記者若無深厚的文字功夫，不懂得如何運用文字修辭技巧，抑或文字筆觸無法通情練達，則縱使有再好的素材，亦無法寫出一篇動人的報導，甚且有可能因引喻失當或不諳寫作策略而導致惹禍上身。

儘管如此，資訊素材仍是寫作的第一要素，倘若記者無任何可用的資訊素材，縱使有再高超的文字本領，亦無法憑空生出一篇新聞報導，此亦呼應加藤秀俊（1994）所稱「七分原料、三分手藝」原則的重要性。由此可知，新聞記者日常工作的重點即在於取材，而記者的尋人行為即是在尋覓適合的採訪對象，藉以從中蒐集可輔助報導寫作之用的新聞素材。

然以往探究記者與消息來源互動關係時，相關研究不乏將消息來源設定在政治人物或公關人員上，由於政治人物具有高社會能見度，並且時常出入固定場所，因而記者僅須在特定場所蹲點守候即可，而公關人員則是會主動供稿，因此記者幾乎不須啟動尋人行動。有鑑於此，傳統研究亦幾乎未涉及記者尋人行為之議題，而是將焦點置放在記者如何與消息來源建立、維護、強化及修補關係等面

向上；然而，透過文獻的耙梳，可知小人物消息來源仍是有其報導上的重要性，而一旦研究對象轉換至小人物消息來源，由於其不具知名度、未有固定出入的地點，且又與記者互不相識，因此記者勢必得運用若干知識策略，以期可在截稿時限之內尋獲具有新聞價值性的小人物消息來源。若基於此，則本研究主要關注的問題在於新聞記者尋找小人物消息來源時，背後所涉及的知識策略究竟為何？

由於本研究的主要研究問題不易直接回答，研究者乃將該一問題拆解成三大子題，每一子題皆扣連在本研究主要研究問題上，希冀藉由每一項子題的回答，以解決本研究最終的核心問題。

#### 一、記者尋人行爲中機構性特徵的探討

首先，經由文獻探討的過程，我們發現記者尋人行爲乃是一種富涵機構性特徵的行爲，則新聞組織的機構情境將對於記者尋人行爲產生若干影響，尤其在時間與空間面向上的操控，乃影響了記者尋找消息來源的方向；然另一方面，記者尋人是否完全受機構性結構的箝制，以致於完全失去能動性，亦是本研究所欲討論的重心。據此，本研究乃提出第一個研究問題：

**研究問題一：***新聞記者在尋找小人物消息來源時，如何與組織機構情境之間相互作用？進而展現出哪些機構性的特徵？*

#### 二、記者尋人與社會資源的互動

再者，本研究從配置型智能的觀點探討新聞記者於解決問題時（尋找小人物消息來源）所需的智能，如何由大腦外放至周遭環境中的物質工具與人際關係網絡上，透過與環境之間共同協力合作的方式，記者不再靠個人單打獨鬥來完成任務，而是繫乎於如何取捨、組裝，以至於統合周遭環境資源之技藝上，套句 Pea

(1993: 50) 的話：「智能是被完成的 (accomplished)，而非擁有的 (possessed)」，因此唯有在尋人者與情境互動的剎那，藉由盱衡情勢的過程，以選擇符合個人需求的環境資源，智能方能被彰顯出來。

換言之，記者尋人行爲所涉及的知識乃是座落在其如何善用環境中的物質工具及資訊中間人<sup>24</sup>。其中，該二類資源的運作過程，除需考量物質工具的客觀屬性及其資訊中間人先天的限制條件因素<sup>25</sup>外，又涉及記者與情境之間互動的情形，因不同的情境差異，衍生出不同資源功能性之用途，主要可分做下列二種情形：

一是當記者感知到環境中蘊含豐富資源，並且深諳哪些資源有利於尋人所用，但囿於時間限制，因而須選擇在適當時機點停止龐大資訊流繼續湧入，以免淹沒在物質工具與資訊中間人所提供源源不絕的線索之中，此時「運用」一詞乃指涉記者如何取舍、組裝，以至於統合這些資源；另一方面，則是當記者無法意識到環境中究竟蘊藏哪些有價值資源，形成一種感知上資源的匱乏性，但在截稿時間的要求下，記者又有完成任務的迫切需求，此時「運用」一詞則指涉記者如何突破情境的限制及功能固著的心理狀態，窮盡物質工具及資訊中間人所能提供全部的機緣，並且將其充分發揮，以便確保尋人工作可順利進行。誠然如此，本研究則提出第二個研究問題：

## **研究問題二：新聞記者如何運用物質工具及資訊中間人的協助，以尋**

<sup>24</sup> 本研究為論述方便起見，在概念界定上將物質工具與資訊中間人二者相互拆解，而非以「資訊管道」一詞統稱。然實際上，記者在尋人過程中，資訊中間人與物質工具的運用乃是呈現一種拼裝、混搭 (mashup) 的情形，鮮少有僅是透過單一管道的協助即可尋獲消息來源，有時可能先藉由物質工具 (如網路搜尋) 找到資訊中間人，再藉由資訊中間人的指引，間接利用特定工具來尋獲最終目標對象，因此對於物質工具及資訊中間人的運用必然是相互交纏、來回反覆的過程。

<sup>25</sup> 在此指涉某些資訊中間人因組織位置關係而掌握特定資源，但礙於組織規章及法律規範的限制，有時資源並無法提供他人使用，例如戶政系統登載全國人民基本戶籍資料，記者若能利用戶政系統該一工具俾能減輕尋人負擔，但基於〈個人資料保護法〉規定，戶政人員無法許可被查詢人二等親以上的家屬或外人調閱資料，因此就如同工具固有的物質屬性般，無法隨主觀意志隨意改變，某些資訊中間人即便具有價值性資源，但礙於既定條件限制，仍舊無法輕易隨尋人者的意志恣意更動。

找小人物消息來源？而又如何突破情境的限制，發現環境中物質工具與資訊中間人的另類 (*alternative*) 機緣，以助於尋人工作持續進行？

### 三、記者尋人的連帶關係運用情形

最後，記者尋人行爲既然是一種由外在資源進行中介的活動，爲個人與環境之間共變的結果，須仰賴環境中物質工具與資訊中間人的協助，方能找到任何指涉搜尋對象的蛛絲馬跡。其中，尋人者與資訊中間人之間的互動關係，又較物質工具複雜許多，此乃因資訊中間人非同於物質工具，具有一明顯、可用肉眼輕易視見的客觀屬性，因而在尋人者與資訊中間人之間關係的討論乃須有一更爲細緻的處理。

經由文獻探討可知，傳統記者與消息來源互動關係研究，因研究對象的單一性，因而相關研究亦多半證實強連結關係乃有助於記者獲取新聞素材（羅玉潔，2003），間接否定 Granovetter（1979）「弱連結優勢」的假定，強調強連結關係在記者蒐集新聞素材上乃優於弱連結關係。

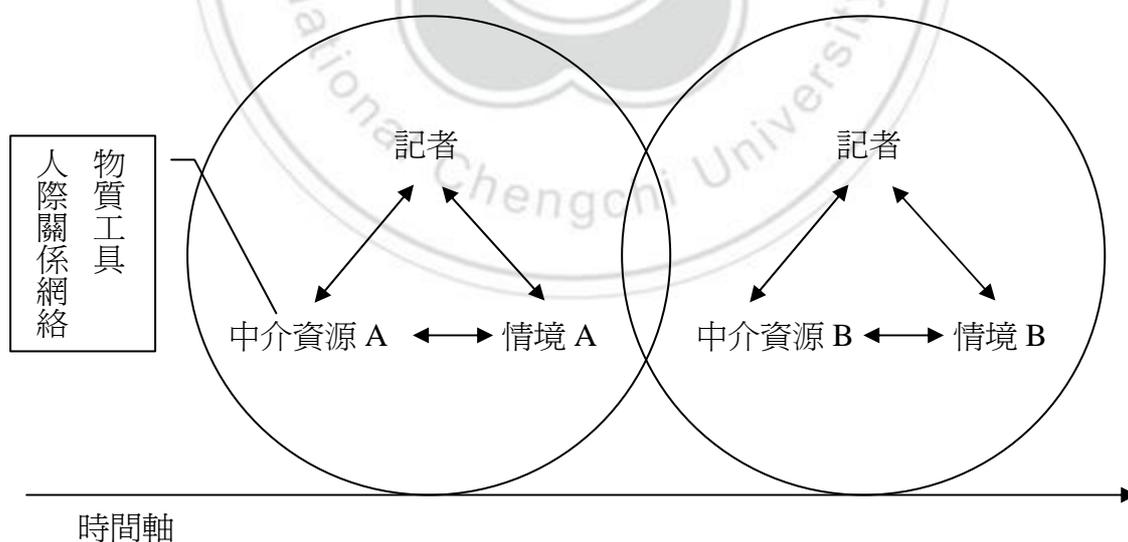
然而，由於本研究在消息來源的設定上有別於傳統研究，非關注在具高社會能見度之政治人物上，而是以小人物消息來源爲主，因此，一旦消息來源轉換至小人物消息來源，則記者乃須透過資訊中間人進行中介，方才能獲得尋人線索。而以往研究在連帶關係的討論上，係指涉記者與消息來源之間的關係，對於記者與資訊中間人之間的連帶關係則未進行探討。誠然如此，本研究乃進一步提出第三個研究問題：

**研究問題三：**新聞記者在透過資訊中間人尋找小人物消息來源時，其

## 與資訊中間人之間的連帶關係究竟為何？

綜合文獻探討部分，本研究認為新聞記者在尋人過程中，由於記者與小人物消息來源之間素昧平生，彼此乃互為陌生人關係，因而須透過物質工具及人際關係網絡（資訊中間人）二者來近用、連結至最終的消息來源，以獲取他們身上的資訊素材，轉換作最終新聞文本所呈現的新聞內容，其中，在尋人過程中，又涉及記者個人認知、新聞機構情境及外在情境等因素。根據文獻探討結果，研究者進一步提出本研究架構，如下圖二。

在本研究架構中，研究者不以傳統量化方式將各個影響因子以變項方式呈現，而是強調記者在不同情境之下，如何辨識中介資源的功能性用途，以完成最終目的（尋獲小人物消息來源），因此本研究架構乃呈現出記者與中介資源、情境三者間動態交互作用的過程。



圖二 研究架構圖

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究設計

在實徵資料蒐集方面，本研究主要採取質性研究方法中的半結構式深度訪談法及參與觀察法。不同於量化研究，認為社會現象可化約成各個獨立的變項進行操作分析，質性研究則視個人行動與情境脈絡之間密切相關，任何行動的發生及變化必然有其依存之脈絡可尋，兩者無法脫離干係，因此唯有將行動放置在自然情境之中進行考察，方才能對於行動的意義有所理解。

由於本研究主要欲探究記者尋人行爲背後的知識脈絡及策略運作過程，從文獻探討可知，記者尋人行爲乃是一種運用「配置型智能」的過程。不同於傳統認知研究，認為個人能力的高下之分乃取決於內在表徵品質的優劣，因而僅關注於個體的心智功能；配置型智能則強調人類大腦不再是知識唯一的貯藏所，智能乃是分散在周遭環境之中，由環境中蘊藏的資源（物質工具、人際關係網絡）來執行原有大腦所需擔負之記憶、運算等功能，並且協助人類重新組織思維運作模式，因此個人智能的獲取及提升，乃端視於個體如何調配、組裝及統合環境中的資源。換言之，智能不單僅是由個人認知基模所決定，乃是由個體內在心智與外在環境共構的結果，已超越原有人類身體與外在世界截然二分的狀態，而是將生活情境與個人心智兩者相互揉合。

此外，此一配置型智能的運用又可說是一種「實踐知識」的操作過程。換言之，新聞記者所面臨的問題，非如同學院問題般，具有清楚、明確的問題結構，並可依照系統性的解題步驟獲得解答；實踐知識的特徵乃是具有情境感知，係為一種適應、形塑及選擇每日生活環境的能力（Sternberg et al., 2000），加以情境乃處於不斷變動的狀態，非為一固定的常數，因此亦考驗記者因應情境的能力，如

同 Schön (1982) 指出實務工作的佼佼者，其所擁有的專家知識即是展現在「即興創作」(informal improvisation) 的能力上，此有別於傳統衡量學術表現的智商 (Intelligence Quotient, IQ)，後者測量方式通常抽離了日常生活脈絡，測量問題亦具有結構化特徵，並且伴隨標準化的解決方案。

另一方面，記者尋人行爲又富涵另一項重要的特徵，即是具有默識知識 (tacit knowledge) 特性。一般而言，默識知識係指行動者在實踐的過程中，我們乃可視見該行動存有若干知識策略的運作過程，然而行動者本身卻無法用言語詳盡闡述這些知識策略背後的意涵，以致於形成一種內隱、無法用口語表述，甚或歸類於直覺判斷的知識 (Sternberg et al., 2000)。由於記者尋人行爲乃大量涉及與情境之間的互動，而情境係不斷進行變動，因而無法同於陳述性知識 (declarative knowledge) 一般，可被一一記錄下來。因此，就此一無法言傳的知識特性，亦成爲本研究在研究方法選用上必須謹慎斟酌之處。

由此可知，若欲探究記者尋人行爲所涉及的知識結構，則須同時納入記者尋人時所處的情境脈絡一併進行討論。爰此，本研究乃採用質性研究方法，非爲量化方式，此乃因質性研究方法係爲一種探究行動者日常生活脈絡的研究典範，並且假定所有的知識皆是與情境脈絡相互關聯 (胡幼慧，2008)，因此對於個體行動的觀察乃是從日常情境脈絡下手，探究生活世界當中的行動意義，而有別於量化研究以變項處理方式將個體與情境兩者相互抽離，尤其當我們觀看記者尋人行爲時，其係爲一動態、進行的過程，一旦被化約成各個可處理的變項，則將無法捕捉尋人行爲背後複雜交錯的運作機轉。

而實際在研究方法的選擇上，本研究則採取半結構式的深度訪談法，並配合關鍵事件回憶法之方式進行訪問；至於在資料效度驗證部份，則輔以參與觀察法進行交叉檢驗。

首先，訪談的功能係爲研究者透過自身與受訪者之間的言談內容，而能對於

研究對象的生活經歷或某一特定事件，獲得較具細緻的描述，可深入至研究對象的內心世界，瞭解受訪者如何對於事件進行意義上的重新詮釋，藉以獲得行動背後所隱含的真實意義（陳向明，2002）。由此可知，深度訪談法乃可協助研究者跳脫原有視域框架的限制，而與研究對象達至視域融合（fusion of horizons）的境界，對於研究對象行動的意義更有一整體性的瞭解。

再者，配合半結構式深度訪談法富有彈性的特色，於實際訪談過程中，研究者將依照與受訪者之間的談話內容，適時調整訪談提綱的內容及順序，非為完全依照訪談問題逐次進行，而是視對話當下的情境有所調動。此不僅可誘發受訪者較為完整且具脈絡性地陳述個人內在經驗，更可挖掘出原始設定問題之外豐富的資訊，藉以瞭解受訪者對於新聞事件的認知，以及尋人行為當下所處情境脈絡等面向。

另一方面，本研究採用深度訪談法蒐集資料時，係配合關鍵事件回憶法一併執行，意即在訪談時乃配合受訪者曾撰寫過與本研究目的相關報導進行訪問。關鍵事件回憶法乃具有協助研究聚焦的功能，若僅單純利用訪談方式，而無特定事件可供參考，則受訪者的口述資料猶恐產生失焦的可能，以致於在資料內涵上缺乏深度的探討；另外，為避免訪談時常因受訪者記憶不正確，導致訪談資料有所缺漏現象，因此，本研究在關鍵事件的選取上，由研究者選擇受訪者在 2009 年 1 月 1 日至 4 月 30 日出刊與本研究目的相符之報導，希冀聚焦在近期的報導文本，以探析其中涉及尋人行為相關的經驗及歷程。

儘管如此，上述論及之方法仍有若干不足之處，例如訪談問題若涉及敏感事項或需要考量社會觀感時，受訪者為符合社會期望，有時回答則會選擇隱藏內心真實感受，以致於陳述內容未能完全反映真實行動意圖，反而以教科書中所臚列的理論原則替換之；另一方面，本研究旨欲探究記者尋人行為的後設知識，由於尋人行為乃涉及實踐知識的運作，而實踐知識又具有默識知識的特性（Sternberg et al., 2000；鍾蔚文等人，1997），意即行動者通常僅能意會行動的箇中道理，卻

無法用言語詳盡闡述說明，因此倘若僅採用深度訪談法，則可能僅反映出受訪者實際行動的部分狀況，無法捕捉記者尋人行爲背後所涉及知識的真實全貌。爲避免造成效度上的威脅，本研究乃輔以參與觀察方式<sup>43</sup>，對於訪談結果做進一步的觀察檢驗，並在觀察之後，再進行一次訪談以分析觀察結果，從中探究行動意義。換言之，本研究在資料蒐集及分析上乃是採取訪談—觀察—訪談的方式，藉以試圖還原研究結果的「真實性」，並降低效度失真的可能。

## 第二節 研究對象與抽樣方式

本研究旨欲探究新聞記者在尋找小人物消息來源時，背後所涉及的知識策略爲何。經由文獻探討過程，可知記者尋人的知識乃是座落在其如何善用物質工具與人際關係網絡等中介資源上。若基於此，在樣本的抽取上，首先乃須確定該名被抽樣的記者是否曾有過尋找小人物消息來源之行爲；其次，則是該名記者在尋找小人物消息來源的過程中，是否曾展現出運用物質工具或人際關係網絡的痕跡。

爰此，爲可有效辨識每一名被抽樣的記者，是否符合上述提及之二項判準，本研究乃欲從「新聞文本」中進行判讀。此乃因在研究者與記者之間互不相識的情況下，研究者本身並無充分的資訊可直接對於記者進行判斷，唯有藉由新聞文本中所蘊含豐富的資訊涵量，以作爲指涉樣本（新聞記者）是否承載本研究所要求之判準屬性的依據。

---

<sup>43</sup> 針對參與觀察法是否適用本研究之問題，嚴祥鸞（2008: 168）表示：「[任何]企圖回答文化情境脈絡（cultural context）有關的問題，都可以參與觀察探索。」。由於本研究假定記者尋人的後設知識係是與情境互動的結果，因此基本上，參與觀察法乃與本研究目的相契合，可用以蒐集實徵資料解決本研究問題。

有鑑於此，本研究乃先對於新聞文本進行取樣，進一步再根據所抽取的文本，訪問每一名撰寫這些文本的記者。而新聞文本的取樣方式則是立基於「立意取樣」(purposive sampling)之基礎上，意即樣本數量即使不多，然仍須符合資訊豐富個案 (information-rich case) 之標準，可為本研究問題在解釋力上提供豐富的資訊內涵 (Patton, 1990, 轉引自姚美華、胡幼慧, 2008: 122-123); 另一方面，從抽取的新聞文本中，於確定受訪記者後，本研究則再繼續蒐集該名受訪記者，自2009年1月1日至4月30日所撰寫所有符合小人物新聞報導的文本，以作為後續訪談之用。以下本研究遂先針對新聞文本的抽樣原則，列出三項標準：

### 一、以文字形式的新聞文本為主，非為圖像、聲音或影像文本

本研究選擇文字形式的新聞文本，而非圖像、聲音或影像文本，主要鑑於不同形式的文本內容，乃提供本研究問題在資料詮釋上不同的資訊內涵。譬如電視新聞文本強調影像畫面的捕捉，文本內容偏重矛盾、對立、衝突等感官刺激元素，加以礙於每節播報時間的限制，在新聞報導類型的數量上因而有限，故文本內容大多以可瞬間激起觀眾情緒反應之元素為主。而目前電視新聞在小人物新聞的處理方式上，大多又根據當日出刊的早報，從中尋找具可看性的人物，進一步進行追蹤採訪，鮮少為電視記者本身主動搜尋；至於廣播新聞文本則著重在聲音元素，文本內容偏向「聲刺」的捕捉，因而報導乃聚焦在重大新聞事件當事人或關係人的採訪，鮮少以小人物消息來源為主。

有鑑於此，本研究乃以國內綜合性報紙的新聞文本為主，包括《中國時報》、《聯合報》及《自由時報》等三家報紙。至於《蘋果日報》，根據研究者本身多日觀察，並輔以內部記者詢問後，發現該報走向乃以社會及突發新聞為主，鮮少報導小人物新聞，故排除在樣本之外；另一方面，《中央社》於2009年3月8日係增闢《今天的台灣英雄》系列專欄，每日出刊一則報導，內容以在台灣境內奮鬥的平民英雄故事為主，因此，《中央社》的報導文本亦在本研究的涵蓋範圍之

中。

整體而言，以文字構成的新聞文本，乃提供豐富的資訊詮釋量，其中報紙因有不同的新聞版面，故可呈現多樣化的新聞類型，相較於電視及廣播，提供了更多小人物新聞的報導空間，此亦是本研究選擇報紙新聞文本的因素之一。

## 二、新聞文本中出現消息來源的名稱，非為政治人物或知名人士

另一方面，本研究由於探究新聞記者如何尋找小人物消息來源，因此在篩選新聞文本時，一旦文本中出現的消息來源名稱為政治人物，或是具知名度及社會聲望之人物時，則將排除在本研究的樣本範圍之中。此乃因這些人物平日乃有固定出入的場所或隸屬組織單位，抑或因具知名度，而有較多的資訊來指涉他們的行蹤，因而亦降低記者尋人時的難度，甚且不須運用任何中介資源，僅須蹲點採訪即可，亦較無涉及尋人相關知識與策略的運用。

## 三、排除社會新聞與突發新聞的報導文本

本研究另一項取樣判準在於記者於尋人過程中是否展現出運用物質工具或人際關係網絡之痕跡。然實際上，一般新聞文本中乃鮮少出現記者運用這些中介資源的文字敘述內容，研究者必須透過後續訪談的方式以間接獲取之。對此，本研究採取排除法方式，將社會新聞與突發新聞等新聞類型排除在樣本範圍之中，此乃因這些新聞事件的當事人，雖涉及小人物消息來源，然而通常並非由記者主動運用中介資源，以蒐集相關尋人線索而近用到這些消息來源，大多係為記者被動接收權責單位的通報，並且至新聞現場詢問當事人或關係人，以還原新聞事件發生的原因、經過與結果，較不涉及記者主動運用中介資源的過程，故此二類新聞類型非納入在本研究樣本選取範圍之中。

若根據上述三項取樣判準，本研究發現小人物新聞大多出現在地方新聞之中，由地方記者所撰寫。由於一般綜合性報紙有進行新聞版面的分版處理，各地

方區域皆有其獨立的地方新聞版面，因此地方新聞唯有被提交至全國版面，全國各地的讀者才可同時閱讀到，否則未提交者則是由各區域地方新聞版面逕自刊載。由於研究者本身係位於台北地區，倘若僅閱讀報紙紙本資料，恐將造成疏漏現象，無法涵蓋其他區域地方新聞中的小人物新聞文本。為避免產生此一疏漏情形，研究者遂配合三家報社網站資料及電子資料庫進行搜尋，以期能將所有小人物新聞文本善盡。

進一步當研究者蒐集完關鍵新聞文本後，即可確定受訪記者名單，然為避免研究者所蒐集的關鍵個案，實際上與受訪者在認知上產生差距，研究者進一步利用知識贏家資料庫（中國時報）、聯合知識庫（聯合報）、自由時報及中央社網站檢索系統，蒐集受訪者自 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 4 月 30 日，所有與本研究抽樣判準相符之小人物報導文本，以提供受訪者在訪談時進行參考。一方面，除可聚焦主題、降低回憶不正確的偏誤；另一方面，則是協助研究者判斷哪些新聞文本可成為本研究真正的關鍵個案。

### 第三節 研究步驟

本研究在實徵資料蒐集上，主要藉由受訪者平日所撰寫的新聞報導，挑選關鍵個案以進行討論，希冀透過這些關鍵個案來瞭解新聞記者如何運用知識與策略來尋獲小人物消息來源，藉以從中擷取所需的新聞素材；另一方面，在資料效度的檢驗上，則是配合參與觀察方式，獲取記者外顯化行為資料，藉以驗證訪談內容之真實性。以下則為本研究研究歷程與步驟，可分為三大階段：

#### 一、預訪

首先，在進入田野蒐集資料之前，研究者雖已對於相關文獻進行耙梳工作，然而對於新聞記者尋人的實際情形，仍是處於一知半解狀態。為避免訪談題綱題

項偏離研究主題，致使最終無法回答研究問題，因此，研究者乃於 2008 年 12 月 22 日及 29 日，分別進行二次預訪工作，預訪問題則未進行結構化處理，乃以記者尋人概念為主軸，探詢受訪者日常工作中涉及尋人行爲的情形，進一步再擬定本研究訪談問題的題項（如附錄一）。

## 二、樣本抽取

其次，在預訪結束後，則進行關鍵新聞文本的取樣工作。研究者藉由閱讀三大綜合性報紙的紙本資料，及中央社網站刊載的新聞文本，再配合新聞資料庫回溯性資料的檢索，從中挑選出符合上述所提及三大取樣判準之新聞文本，進一步藉由文本來確認受訪者名單。

## 三、田野資料蒐集

本研究實際執行深度訪談時間，自 2009 年 4 月 5 日起，迄 2009 年 5 月 31 日止，共計訪談七名地方記者，包括桃園、新竹、苗栗、高雄等地區，平均每場訪談時間約爲一個半小時。訪談時係配合受訪者自 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 4 月 30 日所撰寫小人物新聞文本進行。表一爲受訪者基本資料，所有資料皆以訪談當時所做的記錄爲主。

而在經由一次深度訪談的過程，研究者乃與受訪者之間建立友善關係，隨後即於 2009 年 5 月 5 日進行爲期三週的參與觀察作業，作業時間從每日上午十時至晚間十時，參與觀察的對象則是由研究者從受訪者之中，挑選三名願意被進行觀察的記者（受訪者 S2、S4、S6），每名記者觀察時間爲一週，研究者並在參與觀察的場域中，詳實記錄田野調查筆記，作爲進一步訪談內容的參考素材。

表一 受訪者基本資料

受訪者	性別	隸屬單位	採訪路線	與本研究目的相符報導則數 (2009.01.01—2009.04.30)
S1	女	聯合報	市政、地方人物	16
S2	女	聯合報	地盤制：劃分區域內〔七個鄉鎮〕所有路線	52
S3	男	中國時報	重大警政新聞、地方人物	11
S4	男	中國時報	市政〔以教育線為主〕	10
S5	男	自由時報	地盤制：劃分區域內〔六個鄉鎮〕所有路線	8
S6	男	自由時報	地盤制：劃分區域內〔三個鄉鎮〕所有路線	13
S7	男	中央社	國會線	3〔《今天的台灣英雄》系列報導〕

資料來源：本研究整理

## 第四章 資料分析

### 第一節 新聞機構性與小人物新聞產製

#### 一、記者尋人的機構性

新聞記者的尋人行爲由於在新聞場域中進行，因此，尋人行爲又受到新聞機構情境的影響。而本研究在論述新聞機構情境如何影響記者尋人行爲之前，乃欲先闡述小人物新聞的產製過程，藉此一窺新聞機構平日如何在記者工作場域之中，巧妙安插新聞常規以形塑記者行動，以期該一行動能與組織目標一致，而此一新聞常規無形中又影響記者的尋人行爲，展現出若干新聞機構性的特徵。

##### (一) 小人物新聞產製過程

一般而言，小人物新聞乃是由各縣市地方記者負責報導，然而報社在報導路線的規劃上，並未設有專門路線或指派專人負責小人物新聞的產製工作。實際上，新聞機構在地方新聞的人力配置與路線規劃，乃是依各縣市地方新聞的重要性及新聞版面分配情形而定。

首先，在人力配置上，報社主要依照我國行政區層級劃分方式進行人力分配。一般而言，行政區層級較高者，當地新聞通常亦被假定較具重要性，因此在省轄市的記者人數分配，通常較縣爲多，例如新竹市屬省轄市、新竹縣屬縣，《聯合報》則在新竹市共配置 4 名記者，但新竹縣僅 2 名，並共同設有一名地方特派員，統合新竹縣、市稿件；然若層級相同，則以當地居住人口多寡判定，例如新竹縣、市與苗栗縣人口總合皆少於桃園縣，因此，《自由時報》與《聯合報》在桃園縣乃各配置 8 名記者（含 1 名特派員）與 10 名記者（含 1 名特派員）。

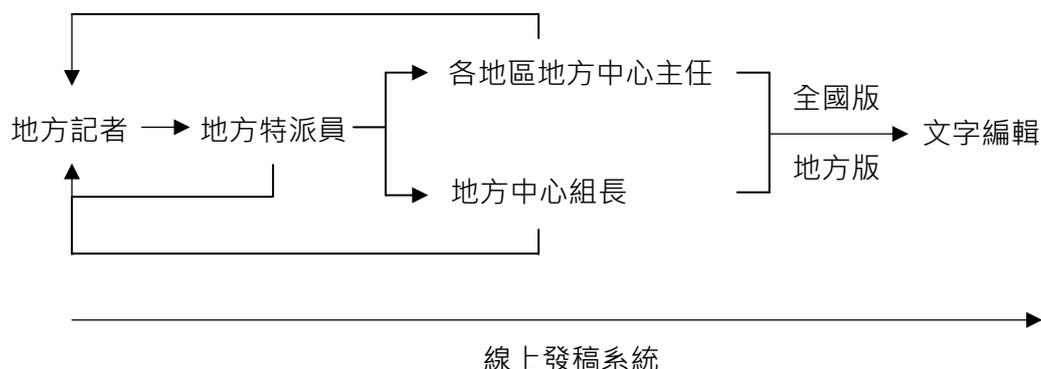
另一方面，地方記者的人力配置亦受到各地方新聞版面分配情形影響，例如在苗栗地區，由於《蘋果日報》本就無地方版，《中國時報》則是自 2008 年 8 月 1 日起裁撤地方版，目前僅有北部地區恢復地方版面，以及《中時電子報》網站刊載地方新聞，因而兩家報社在苗栗地區僅配置 2 名記者；《聯合報》則是因竹苗地區合版，故由原先 6 名記者，縮編至 4 名（含 1 名特派員）；而《自由時報》在苗栗地區因有獨立的地方新聞版面，故配置 5 名記者（含 1 名特派員）。

其次，在路線規劃上，地方新聞鮮少以主題（如政治、財經、教育）進行路線劃分，而是以各縣市的鄉鎮市區或地方派出所為單位，作為記者轄區界定的標準，例如新竹縣共有 13 個鄉鎮，即由 2 名記者共同均攤責任區域。因此，一旦轄區內發生任何具新聞價值性之新聞事件，則皆屬該轄區負責記者的管轄範圍。由此可知，地方記者的新聞報導類型乃是橫跨各個主題，其中之一即是涵蓋小人物新聞，而該一新聞類型又不乏屬人情趣味議題居多。

再者，新聞產製最重要的環節在於時間的控制。一般而言，各報社皆訂定下午 2 時為早報新聞摘要的截稿時間，地方記者須在摘要截稿之前，利用線上發稿系統提報隔日欲發布新聞之梗概（包含當日已採訪或預備採訪內容），字數約為二百字，新聞則數則無硬性規定，但通常以 2 至 4 則為主。而新聞摘要截稿時間訂於下午 2 時，主要乃是便於地方特派員進行新聞統合工作，以期能在下午 4 時召開編前會議之前，向台北總社呈報哪些新聞可提交至全國版面或繼續留至地方版面中。

一旦記者透過線上發稿系統傳送新聞摘要，稿件乃會由組織內部具審稿權限的主管審核，通常即為地方特派員與地方中心組長（主任）。而各報社早報截稿時間則訂於晚間 8 時。因此，在下午 2 時至晚間 8 時這段期間，地方記者通常會繼續進行未完成的新聞採訪工作或直接進入截稿稿件的處理作業。而地方特派員或地方中心組長（主任）若對於新聞摘要有任何疑義，或要求將新聞做大成全國版需求時，便會直接通知記者以進行新聞補強作業。圖三為一般地方新聞的產製

作業流程，其中，亦涵蓋小人物新聞的產製過程：



圖三 新聞產製作業流程圖

換言之，小人物新聞乃是新聞機構在時間與空間面向上不斷進行操控下的產物，並建構出地方記者特有的工作情境，致使小人物新聞須與其他類型（genre）的新聞事件共同競爭版面資源，進而造成新聞排擠現象的發生。

由於地方記者每日的採訪時間有限，又須兼顧轄區內所有類型的新聞事件，甚且每人每日可分配到的版面資源亦稀少<sup>45</sup>。因此，倘若當日未有任何可搭配時事議題或特殊節慶的小人物新聞時，基本上，在小人物新聞時效性不高的情況下<sup>46</sup>，記者乃會以其他新聞事件（尤以突發新聞）作為主要的發布對象，因而亦產生新聞排擠效應。如受訪者 S3 表示：「如果沒有時效性，我不會今天發，版面有限，你不會把你的存糧一次用光，這條新聞可以放著」，地方記者通常亦稱之為「養新聞」或「留稿」，將小人物新聞選擇至周末新聞淡季的時段發布，由於周末通常較少有重大的新聞事件發生，此時，便可以此一軟性新聞來填充版面。

針對此種養新聞的手法，雖係受到新聞常規限制所衍生出來的行為，然在此

<sup>45</sup> 如桃園地區地方版面僅分配到 1 個全版及 1 個半版，而 1 個全版版面約可容納 7-8 則新聞，換言之，桃園地區一日最多僅能刊登 12 則新聞，但當地卻有 7 名記者，因此平均 1 名記者分配乃少於 2 則新聞。

<sup>46</sup> 大多數小人物新聞屬人情趣味新聞，係報導地方人士的軼聞趣事，因而較不具時效性。

同時，記者亦非單純將小人物新聞棄置一旁、置之不理，而純然受到結構的箝制。事實上，研究者發現地方記者仍是有展現個人的能動性，即是在養新聞的同時，乃利用原先所缺乏，但現今卻多餘的時間，進行小人物新聞的查證工作，持續不斷從各個資訊管道來驗證小人物消息來源所提供的新聞素材是否屬實。此乃鑑於小人物消息來源不同於政治人物或具社會聲望之知名人士，後者通常因社經地位關係，因此一般大多假定其所提供的新聞素材乃較具可信度，抑或在資料查證上，記者可輕易蒐集相關資訊以進行檢驗；然而，小人物消息來源基於非公眾人身份，因此無論在隱私權或個人資料保護上皆較後者嚴密，因而在資料正確性的檢驗上有其困難度，需耗費更多時間進行資料查證工作，此時伴隨在新聞排擠效應下所產生的多餘時間，恰巧可作為記者查證所需之用。

另一方面，小人物新聞雖遭排擠以致於延後發布，然而延後發布時機點的選擇，仍是考驗記者的判斷能力。一方面，除須考量在新的時機點當下，其他與該小人物新聞競爭之新聞性質外，尚包括該小人物新聞本身發布時機點的問題。此乃因小人物新聞部分係與人情趣味議題相干，因此，地方記者必須選擇在適當的時機點發布，以使整則新聞在閱讀上饒富趣味，如受訪者 S2 表示：

很多新聞要等到時機成熟再出手會比較好看，例如說我之前寫一個一直沒有戶籍的幽靈人口，那你覺得在什麼時間點寫會最好看？當然是在他拿到身分證的時候，很高興地拍照，這時候來寫，當事人的心情可以講得深刻，這個事情也有一個圓滿的結果。

整體而言，我們看到小人物新聞在實際產製與發佈階段，係受到新聞機構在時間與空間面向上的操控，而新聞機構巧妙安插的新聞常規是否又會向上延伸至整個產製的前端，影響記者如何尋找小人物消息來源？

## （二）新聞常規作用力

從地方記者每日新聞產製流程，可看出報社組織藉由時間與空間因素，不斷在記者日常新聞工作場域中進行操縱與控制，並且形成一種工作常規的現象。而新聞記者幾乎不可能完全逃脫新聞常規的作用力，此乃因常規已鑲嵌在新聞實踐的場域裡，一旦記者踏入實踐場域之中，便直接與常規正面交鋒。由此可知，新聞常規乃牽動起新聞工作的每一條神經環節，而常規平淡的節奏更促使新聞資料蒐集工作逐漸趨於重複性，而不再具有新意（張文強，2005），則新聞常規又是如何在記者尋找小人物的行為上發揮作用力？

首先，在論述新聞常規如何影響記者尋人之前，乃須知曉記者尋人的對象乃是建立在該人物是否符合「新聞價值」（news value）該一標準之上。基本上，新聞價值猶如一心像（mental image），乃根深蒂固在記者的腦中，決定記者找線時的方向，進而突顯與排除某些新聞事件及採訪對象。

進一步，我們必須探問記者為何用「新聞價值」的標準來篩選小人物消息來源？一般而言，新聞價值通常係用以作為篩選新聞的標準，決定該則新聞是否被採納與刊載。然而記者挪用評價新聞的標準來篩選小人物消息來源，主要係為小人物本身係為名不見經傳的人物，一旦要轉化成為新聞中的消息來源，本身必須要有充分的潛能可為媒體所用，而這股潛能則取決於他們身上所擁有的新聞素材是否符合新聞價值的標準。由此可知，記者在尋找小人物消息來源時，「新聞價值」標準乃為其用以決定該名小人物是否足以作為消息來源的憑據。基本上，若欲成為新聞中的消息來源，其必要條件則在於該名小人物是否擁有具新聞價值性的資訊素材。以下本研究乃列出部分受訪者對於小人物消息來源的詮釋定義及與新聞價值標準相對應之情形：

表二 小人物消息來源定義

受訪者代碼	小人物消息來源定義	新聞價值標準
S1	需要有特殊性，太平淡就不構成新聞，像每個人每天柴米油鹽醬醋茶，這有什麼意思，所以要去找一個特殊的人物... 因為現在的新聞就很兩極化，不是很聳動，就是很悲情，賺人熱淚，太平庸就沒什麼太好，我去找的不是很有趣，就是很悲情，都是這樣兩極化去找	非預期性 人情趣味性
S2	當然小人物要有一些特殊性，他才能成為新聞，那這個特殊性可能在於情況很稀有或是有趣味，因為我們現在報社也很講求人情趣味的新聞，大概就是在小人物身上比較容易看得到	非預期性 人情趣味性
S3	小人物有很多種，也有小人物很多才藝，可是這些才藝引不起共鳴，只有弱勢的人才會，一般人都同情弱者... 所以說你報導出來這些悲慘的故事是會引起別人同情、關注以及奧援，或者是各地方以及國家的社福做得不好，導致他們這樣子，這些是記者特別要注意	非預期性 人情趣味性 負面性
S4	我自己會對有多少比例是光明面，又有多少是弊案等事件關注，總不能老是寫政府官方新聞，而不去開發自己要的新聞。我是認為這些小人物要能對這個社會有所啟發，帶來一些議題思考，可以刻化人心、喚起主流價值、建立正向價值...	負面性
S5	其實我們報社喜歡光明面故事，因此會尋找一些熱心助人、為善不欲人知的小人物	人情趣味性

透過表二，可歸納出新聞記者所尋找的小人物消息來源，係符合傳統「新聞價值」標準中的三項原則：第一、非預期性（unexpectedness），又可稱「特殊性」

或「異常性」，主要鑑於小人物消息來源身上，因存有若干不尋常或出於常人意料之外的新聞素材，故亦增加其被報導的機會；第二、人情趣味性（personalization），係旨記者刻畫小人物現實生活面向，由於內容貼近一般讀者生活，往往亦可引發讀者的共鳴；第三、負面性（negativity），主要係為記者欲透過小人物的故事來針砭時事，檢討目前政府施政、福利措施等不足之處。由於新聞不僅只是報喜不報憂，有時記者反而希冀透過負面新聞的方式，以突顯政府施政效能不彰之情事。

再者，我們須探問影響記者選擇小人物消息來源的新聞價值究竟從何而來？一方面，除了受學校新聞教育專業養成之外；另一方面，則是記者長期處於組織文化洗禮之下，內化新聞常規使然。當然有時不見得需經過長期內化的過程，組織即會開誠布公闡明對於小人物採訪對象的需求，如受訪者 S7 表示，《中央社》在《今天的台灣英雄》專題出刊前，曾進行過小人物定義的轉向。在初始階段，係界定小人物為克服人生逆境，並在工作崗位上小有成就者，但卻發現記者採訪對象的同質性甚高，幾乎皆以悲情訴求出發尋找小人物消息來源，如身障人士，而此並不符合該組織原先欲激勵人心的目的；因而經由高層主管修正後，遂轉向為正向積極的訴求，係以在各行各業中有創新突破作法者，並且人生故事貼近一般常人生活，而非擁有曲折離奇的人生際遇者。

由此可知，新聞價值無論是以無形的方式被記者內化或新聞機構直接告知，皆將促使記者遵循新聞價值的要求，進行小人物消息來源的選擇與排除。至於記者為何一定得依照組織規範而行？基本上，即是為了符合組織整體利益與期望，如受訪者 S5 表示：「記者會設定報社偏好的取向，當然多少會受影響，畢竟這是我們的工作，你要求表現，通常報社喜歡哪一類，都會盡量去寫」。尤其現在報社開始重視消費新聞，目前已有部分小人物新聞屬消費新聞型態，因此除了表二所羅列小人物消息來源篩選標準之外，有時若干小人物係配合消費新聞而生，文章主軸雖由人物故事切入，但亦間接介紹產品資訊，這些小人物本身的故事乃須

環繞產品面向，故文章主題又以創業或產品創新居多。

另一方面，除了隱性的價值內化，新聞機構亦會設立考評獎懲制度，如各報社皆要求地方記者每月須填寫「地方新聞中心駐外記者每月 KPI 考評表」，考評項目包括新聞重要獨家與防錯、漏失、即時新聞與影音發稿、議題發想與團隊精神、編業配合等四大項目，藉此對於地方記者的表現建立客觀的獎懲標準，因而亦促使記者逐步調整自身與組織目標一致。

## 二、新聞機構性的變與不變

新聞常規形塑記者對於新聞事件的認知基模，形成某種想像框架，進而引導記者蒐集資料的方向（章倩萍，1994），如記者乃會尋找特定消息來源及新聞素材，以佐證內心的假設。因此，本研究根據訪談資料結果，特從受訪者 S4 近期從事的新聞報導中，挑選一則關鍵報導，藉以彰顯記者從假設形成至尋找消息來源驗證假設之過程。

本案例係為受訪者 S4 在與教育局官員私下閒聊時，官員透露近日內轄區有一名剛上任的校長不幸墜樓，由於教育局內部異常低調，且對外說明人員之層級高達主任秘書以上，因而引發記者深入探究的好奇心。

根據官員透露的線索，受訪者 S4 表示：「一個男人會墜樓，第一個就是不小心；第二個，我知道他們學校有工程，一定可能跟黑道介入工程有關；另外就是女色，不外乎這三種可能」。因此，記者隨即致電予該校教務主任，詢問校長出事當日行程，據悉當日僅有一公開行程，時間係為上午在台北市中華路某學校參加活動。隨後，記者又再致電予該校總務主任，詢問工程狀況，由於該校目前正進行校舍改建工程，在施工時曾不甚挖出一遺址，因此在與市政府文化局進行交接作業之前，工程係呈現延宕狀態，而從教務主任的答覆之中，工程目前並無任何糾紛問題。

因此，在排除黑道介入的可能性後，記者旋即進行「女色」的求證工作。根據教育局官員的線索指出，校長當時墜樓時間是於晚間 10 時至 11 時，並經民眾報案，由救護車送抵醫院，因此記者遂致電予 119 消防情務中心主任，詢問當時墜樓地點，而消防單位礙於法令限制，無法透露詳細地址，僅告知大約位置（台北市新生北路三段），此時記者又再致電予學校主任詢問校長住家位置（台北市內湖）。透過不同線索來源，記者更加肯定整起意外事件與「女色」脫離不了干係，受訪者 S4 即表示：「知道他墜樓的地點，他家住內湖，他白天參加活動在中華路，那為什麼突然跑到新生北路，一定是去赴約」。

隨後，由於墜樓意外在當下有進行報案處理，附有筆錄偵訊記錄，加以記者又掌握當事人墜樓地點位置，因而透過該報社主跑警政新聞的同事詢問當地派出所承辦員警，並由承辦員警口中，得知除墜樓情形外，亦揭開整起事件的來龍去脈。

綜合上述個案結果，可知記者在新聞資料蒐集過程中確實扮演起一個假設測試者的角色（hypothesis testers）（Bartley, 1971，轉引自 Sigelman, 1973: 144-5），抑或如同受訪者 S4 自身所言：「新聞記者像是一個拼圖遊戲者，必須去完成一個拼圖的工作，每個新聞就像一個拼圖，因為拿到的東西都是不完整的，你要去完整地拼出一個架構」。而假設的形成並非空穴來風，乃是存有若干已知的事實或指標浮現在記者眼前，方才構成記者對於整起新聞事件的想像框架。

本案例中，記者在啟動尋人任務之前<sup>47</sup>，一共對於「校長墜樓」事件發展出三大假設，分別是意外造成、黑道介入及女色糾紛等三項。其中，對於記者而言，黑道介入、女色糾紛等二項假設類似一般假設檢定中的虛無假設（ $H_0$ ）性質，而意外造成則是充當對立假設（ $H_1$ ），意即必須藉由蒐集而來的資料數據判別，證明  $H_0$  是否為真，否則就得拒絕  $H_0$ ，轉而接受  $H_1$ 。換言之，記者僅須聚焦在該墜樓事件是否由黑道介入或女色糾紛引起之資料蒐集工作上，一旦資料顯示拒絕該

<sup>47</sup> 本案例中的尋人，並非指涉新聞當事人，而是可用以釐清整起意外墜樓事件的新聞關係人。

二項假設，自然而然，意外墜樓的假設便相對成立。

首先，「黑道介入」的假設之所以形成，乃是因存有一已知的事實所致，該事實即是該校目前校舍改建工程正處於延宕狀態。而記者會查知該事實，則是因該工程涉及遺址交接轉移作業，其業務範圍係由市政府文化局承辦，由於記者平日主跑市政路線，因而亦從文化局人員口中得知該訊息（指標），進而證明事實的存在。然而，僅有單一事實並不足以驗證「黑道介入」的假設成立，因此記者仍需發掘若干未知的事實或指標，以作為該項假設是否成立的憑據。

換言之，記者又重新從假設出發，逐步進行資料蒐集工作，探析是否有新的事實或指標可茲證明假設的成立。有鑑於該假設乃與黑道介入工程相關，因此，一般推測不外乎有積欠包商款項、回扣利益分攤不均等事實元素發生，但即使存有若干未知的事實與假設相對應，仍是需有足夠的指標證明事實的存在，否則亦淪於空口說白話，因此記者旋即致電予該校總務主任。由於其職務關係，負責承辦及督導學校營繕工程招標、發包、採購、監工、驗收、結算等事宜，藉由總務主任的答覆，記者亦獲得否定那些與「黑道介入」假設相對應之事實存在之指標，加以假設、事實、指標三者間乃牽一髮而動全身，因而亦間接否定「黑道介入」的假設。

另一方面，就「女色糾紛」部分，據受訪者 S4 說法，該假設純粹僅是憑個人多年採訪經驗而來，此一陳述似乎否定了記者假設的形成乃是立基在若干已知的事實或指標上之論述。然實際上，記者會有如此臆測，主要仍是鑑於以往相同新聞事件，曾有類似情況發生，因而建構了記者對於該一事件的想像框架。因此對於「女色糾紛」假設的形成並非全然無中生有、憑空臆測，個人經驗可說仍是承載當時社會脈絡所遺留下之痕跡。

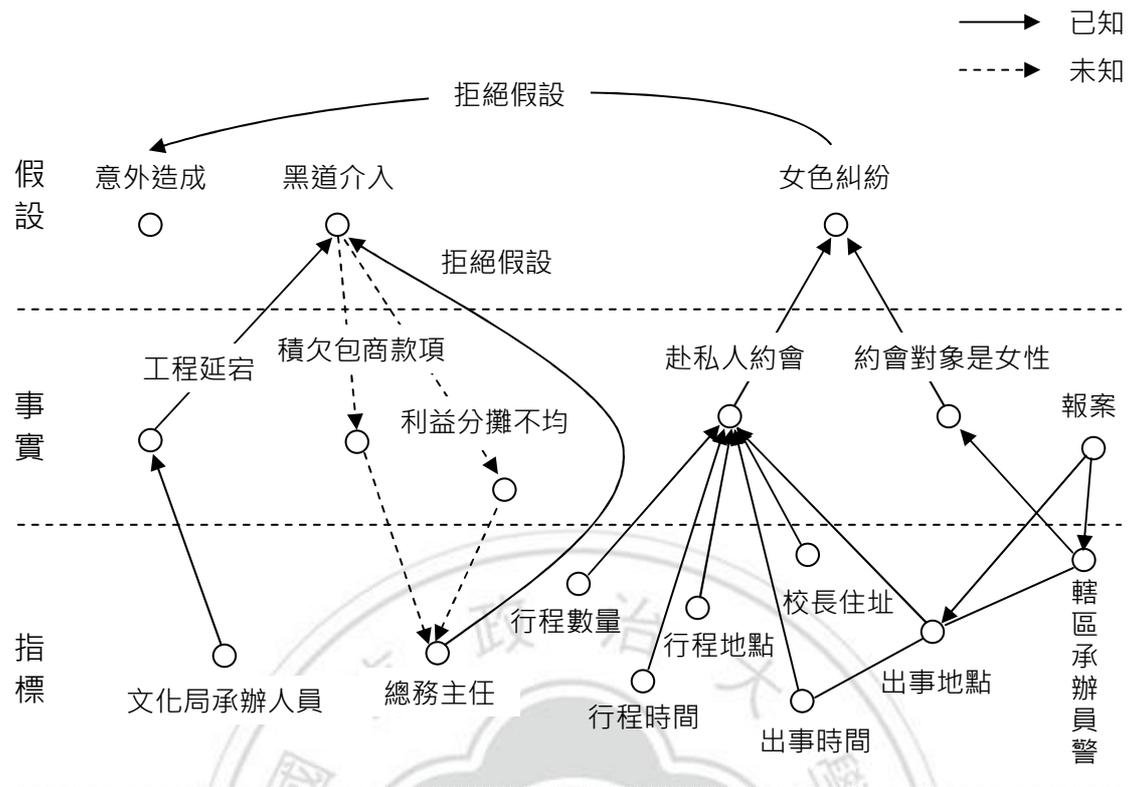
然而光憑類似報導經驗單一事實，要作為充當假設成立之憑據，實在略顯薄弱，尤其記者目前並未找到任何與本事件確切關連的指標來證明事實的存在，因

而仍須繼續發掘未知的事實與指標，抑或從既有的事實與指標之中抽絲剝繭，找出與假設相關的線索。首先，記者統合教育局官員、學校教務主任及 119 情務中心主任提供之線索，訊息內容包括該名校長當天僅有一個公開行程、行程時間在早上、地點在中華路、校長家位於內湖、校長出事時間為晚間 10 時至 11 時，以及出事地點在新生北路等。綜合上述臚列的指標內容，乃共同指向一特定事實，即該名校長當日乃是赴私人約會。

進一步，當記者獲得當事人出事地點該一線索後，又藉此從中構連到另一條線索，而這條線索又必須能指涉另一個對應假設的事實，即私人約會的對象是一名女性。對此，記者知曉該墜樓事件當時乃有報案處理，因此，轄區警方必定留有筆錄資料，然而受訪者 S4 表示：「我不認識，我不跑警政，所以我必須透過我們跑警政的記者，幫我去接洽。我自己去接洽一定有問題，人家跟你不熟為什麼要告訴你」。因此透過同事的協助，記者最終遂獲得關鍵性的指標內容（警方口述筆錄資料），指涉該名校長當日赴私人約會的對象是一名女性的事實，甚且釐清整起事件的來龍去脈。

圖四係為本研究歸納上述個案結果，利用圖示方式具體呈現新聞記者如何從假設形成階段，藉由一連串資料蒐集工作，以驗證假設成立之過程。由圖四可知，記者尋人行為乃是不斷在已知及未知之間來回穿梭擺盪（陳百齡，2004），藉由已知來發展未知，再由未知來填補已知不足的缺口。

記者在啟動尋人任務之前，往往乃先察覺到若干已知的事實或指標（如圖四中“工程延宕”），進而衍生出特定相對應的假設（如圖四中“黑道介入”），然而這些事實或指標卻是相當零散、渾沌不明的，以致於促發記者欲尋求更多的線索以釐清真相之需求。對此，記者遂而根據所發展的假設，進一步由已知向未知傾斜，發展出若干未知的事實（如圖四中“積欠包商款項”、“利益分攤不均”），並再蒐集指標以進行測試。



圖四 新聞記者尋人行爲歷程圖

其中，在指標部分，可充作指標的訊息內容係為任何可證明事實存在之資料，而其媒材形式則涵蓋任何以符號構成的文字、數字、圖像、多媒體及口語等。一般而言，記者尋人行爲主要乃是欲蒐集口語形式的資料；然而，某些時候亦有可能透過「人」作為中介管道，藉以近用文字、數字、圖像及多媒體等四項不同媒材形式之資料（如圖四中“行程數量”、“行程時間”、“行程地點”、“校長住址”、“出事時間”、“出事地點”等指標分別係由學校主任、教育部官員及消防中心主任口中得知）。由此可知，記者尋人活動實際發生範圍乃是座落在指標層次的區塊之中。

換句話說，倘若我們將記者尋人行爲全然歸因於個人內在表徵作用的結果，則在記者接到「校長墜樓」的消息後，腦中乃已構思出一全盤的計畫，並且以一種由上而下（假設—事實—指標）的方式擴展開來。其中，假設係充作一內在表

徵，是記者面對問題時所產生的心像、一種想像框架，指引記者觀察、思考與蒐集資料的方向，而若記者尋人行為完全服膺此一資訊處理典範之思維，則尋人策略的形成即是由假設出發，並在浮現出相對應的事實後，進行可測試事實之指標的搜尋，以作為最終問題解決的方案。

但實際上，從實徵資料結果研判，記者尋人行為並非以一種線性方式開展，而是不斷在假設、事實及指標三個層次之間來回穿梭，係為一種從已知到未知，再從未知到已知的循環過程，如同另一位受訪者 S2 所指陳：

其實我們在採訪之前，心裡面都會想像這則新聞是什麼樣子，當然很多是自以為是的觀點，因為我們的思維被訓練久了，就會自以為是，可是實際跟對方聊，卻常發現有更好的角度、更好的方向，因此新聞的主軸便會調整。

若基於此，則記者尋人策略幾乎不可能預先被計畫好，因為線索乃是不斷紛踏而至，並非有條不紊地分批進行。在同一時間，記者可能面對不同敘事軸線的假設、事實與指標同時浮現在眼前（例如有“報案”、“工程延宕”的事實，以及有學校主任、教育部官員及消防中心主任告知的指標內容），乍看之下，彼此之間似有聯繫，但又似無關連。換言之，記者尋人策略的研擬，即是考驗其如何從各方匯流而至的零星線索中，不斷進行拼湊組合，以找出彼此之間的關連性，進而將指標、事實與假設之間進行構連接合，以確定可能的假設，並淘汰其他入圍的假設，還原整起事件真實的樣貌。

另一方面，即便從假設到事實，或從事實到假設的構連與發展，主要係由記者長期處於組織洗禮之下形塑而成（Breed, 1955），然一旦跨越至指標層次，記者所面臨的不僅是原先報社組織機構性的限制，更是處於一種多重情境之下，不同目標之間相互折衝的狀態。此時，記者亦須權衡輕重，戮力從不同的情境限制條件之中尋求一平衡點，以期可順利近用資訊中間人所支配的指標訊息，例如警

務人員依現行法令規定，不可利用職務之便，對外洩露任何與承辦業務相關之內容，加以記者又非主跑警政路線，倘若貿然前去詢問，恐將無所收穫。在此情況之下，為調和雙方機構情境的差異，受訪者 S4 遂轉向求助該報社主跑警政新聞的同事；於此同時，又選擇在最終新聞文本的呈現上，將新聞當事人採匿名處理方式，以免資訊過於清晰，而指涉出該資訊中間人洩漏案情，進而同時折損兩方人情（記者與同事、同事與警察），影響日後指標內容的近用。

綜言之，記者尋人行為並非全然由個人內在心智所模控，實際上乃是在多重情境之中進行，並且涉及大量社會互動過程，因而記者乃須洞察不同情境之間所需完成的目標與限制之要求，並進行相互調和，以期可研擬出最終解決方案；尤其在本案例中，我們發現線索的蒐集係大量牽涉物質工具與人際關係網絡的運用。有鑑於此，為完整勾勒出記者尋人的圖像，本研究在第二節及第三節中，將分別呈現新聞記者如何運用物質工具及人際關係網絡來尋找小人物消息來源。在此必須說明，本研究將中介資源進行區分，僅是為了詳盡描述新聞記者對於上述二項資源個別運用情形；實際上，在實踐場域中，記者尋人行為乃是混合上述二項資源交替運作之過程，而非彼此相互分離。

## 第二節 記者如何運用物質工具尋人

根據第二章文獻探討，可知新聞記者必須透過環境周遭的中介資源作為助力，以期可省時、省力地蒐集到尋人線索，而這些中介資源又包括以人為主的社會資源，以及以人造物（artifact）為主的工具資源。其中，後者又可再細分為語言符號及實體工具等二類（Engeström & Middleton, 1996; Norman, 1993 / 黃賢楨譯，1995）。在此，本節僅以實體工具進行分析，暫且將抽象的語言符號存而不論，藉以將地方記者「玩物」於無形中的意象具體呈現出來；另一方面，研究者

亦援引「機緣」(Affordance)觀點，帶入觀看地方記者如何感知工具的物質特性，以協助其縮短非小人物新聞事件的採訪時間，並且同時又可對於小人物尋人線索的蒐集工作有所助益。

一般而言，小人物新聞僅是地方記者平日眾多新聞任務中的一小部分，基本上，在採訪區域內所發生任何具新聞價值性的事件，通常皆須由負責該區域的記者全權處理，因此地方記者可說是不分路線；加以部分受訪者（如 S1、S5）表示報社通常較重視社會與突發新聞，而小人物新聞的時效性又不若突發新聞強大，因此，在採訪順序上，地方記者一般仍是會以社會及突發新聞為主，待有閒暇之餘，才進行小人物新聞素材的蒐集工作。

儘管如此，小人物新聞素材的蒐集並非總是置於地方記者採訪工作的末端，有時部分小人物新聞需配合時事議題或特定節慶衍生，例如在失業率高漲或無薪假議題興盛時，記者即被要求去尋找在這波失業潮下各行各業的受害人；抑或在母親節來臨之際，報社乃增闢〈另類母親〉專題，要求記者配合節慶去尋找具代表性的人物。此種以專題形式呈現或需配合時事脈動的小人物新聞，由於報社大多設有特定截稿與出刊日期，非同於一般小人物新聞，可任意由記者自行決定何時呈報見刊，因此倘若在採訪當日，臨時又發生若干突發新聞事件，此時便會壓縮與排擠記者尋找小人物新聞素材的時間。

有鑑於此，爲了抒解在時間壓力之下，工作負擔不斷增強之情形，地方記者乃發展出若干策略以因應在尖峰時刻的報導量，同時又可順利完成小人物新聞素材的蒐集工作。此時，我們發現工具的導入即是用以作爲縮短記者處理其他非小人物新聞事件的作業時間，同時又協助記者蒐集尋人線索之用。

根據實徵資料結果，研究者下列將地方記者利用的物質工具區分爲三種，包括：(1) 時間壓縮工具 (time-compressing tool)；(2) 關係強化工具 (relationship-enhancing tool)；(3) 結構重塑工具 (re-structuring tool)。必須說明的是，本研究

爲了分析之用，遂將工具概念截然區分爲三大類，但實際上，每一項實體工具卻有可能同時擁有上述三項工具化概念的特質，而非僅侷限於單一工具化概念，然礙於文字本身線性的組織方式，本研究僅能暫時如是處理。另一方面，以下所列舉有關地方記者運用工具的實例，僅是本研究爲突顯記者如何視不同情境而感知到工具不同用途，進而對其進行施爲，以達所欲目的。因此所列舉的例子僅是地方記者日常工具運用的一小部分，實際上研究者並未完全善盡，但透過這些實例卻可一窺地方記者工具運用的初步樣貌。

#### 一、 時間壓縮工具 (time-compressing tool)

「時間壓縮」(time-compression) 一詞係旨在資訊傳播科技快速發展之下，它加快了人們原先對於時間的感受與體驗，將原本需耗費大量時間才能完成的事物，以一半，甚至更短的時間達成。以書信的傳遞爲例，最早係由信差騎乘馬匹在驛站之間進行交替接力，書信的往返往往動輒數周至數月；其後則是由動力機械取代動物，協力工具包括機車、貨車、輪船、飛機等，以路、海、空運方式傳遞，速度亦較以往加快，但仍需耗費數日才能將信件送至收信人手中；直至電子郵件誕生，信件僅需在彈指之間即可傳送。由此可知，資訊傳播科技的導入，其乃大幅降低人們原先預計的作業時間，並將多餘時間騰出挪作它用。

而研究者即觀察到地方記者在面臨同一時間湧入鉅量新聞事件時，他們同樣亦會利用資訊傳播科技來縮短其他非小人物新聞事件的採訪與稿件處理時間，相對亦替自己增添小人物新聞素材或尋人線索的蒐集時間。以下本研究乃列舉兩項地方記者常用以壓縮時間之工具：

##### (一) 行動電話

行動電話本身具有輕巧 (lightweight) 及可攜帶性 (portability) 等科技特性，因而賦予地方記者無所不在的通訊環境 (ubiquitous computing) 功能，可隨時隨地與他人進行傳播溝通，而不受地域的限制，此亦成爲記者壓縮時間的重要關

鍵，不過該功能須置放在新聞常規的結構下觀看，方能彰顯其意義。

對於新聞組織而言，地方新聞品質的良窳係以科層化方式進行控管，意即各區域乃指派地方特派員作為地方記者與北部總社地方新聞中心之間溝通的橋樑。因此，地方記者被規定在下午 1 時 30 分至 2 時間，需以線上發稿系統向地方特派員提報當日新聞摘要，以便於特派員可適時向上呈報哪些新聞適合挪作隔日全國版版面，進而俾利於編輯提早規劃版面<sup>48</sup>。然而，根據研究者觀察，地方記者在新聞摘要提報時限前，多半仍在採訪新聞或前往新聞現場途中，此時便突顯行動電話無所不在通訊特質之優勢，其不僅可協助記者立即告知特派員新聞摘要內容，由其代為輸入至線上發稿系統中，更可利用行動電話隨時接收與更新新聞線索，抑或聽命上級的指揮調度，以進行新聞配稿的處理<sup>49</sup>，否則記者將耗費更多時間在尋找固網電話，而無法同時進行新聞採訪作業。

另一方面，機緣係強調使用者在不同情境之下對於物質功能有不同的感知，進而活用該功能以利於其任務的完成。對於行動電話功能的感知，地方記者亦會因不同情境狀態而對於行動電話進行不同的施為。

舉例而言，當通話對象告知記者新聞線索時，若同時湧入過多的資訊量，且內容又涉及較為精確之資訊時，如當事人姓名、地址，或特定數據資料，由於匯入訊息已超過人腦一次可記憶的資訊量（一般而言，人腦短期記憶的容量為 7±2 資訊組塊），通常記者當下乃會利用筆記本將資訊內容記錄下來，以免遺漏任何

<sup>48</sup> 實際上，地方記者寫稿時間並不固定，報社雖規定下午 2 時前須提報當日新聞摘要，以及晚間 8 時前須截稿，但除非情況特殊，一般而言，地方記者於下午 3、4 時便會開始進行截稿作業，原因有二：（一）若延至晚間 6、7 時寫稿，地方特派員或地方中心組長倘若臨時要求記者補充若干報導面向或蒐集新聞當事人照片等資料，記者將無充裕時間處理；（二）搶版面：由於地方新聞版面通常僅有 1 張全版及 1 張半版，因此可刊登上報的新聞乃有限。而以《聯合報》竹苗地區為例，若扣除一天至少休假 3 名記者，剩餘 6 名記者平均一人僅能分配到 2 則新聞；然實際上，每位記者一天的新聞產量約為 3 至 4 則，由於版面資源有限，因而並非每一則新聞皆能刊登上報，為避免留稿情形發生，記者若能提早撰稿完畢，則其稿件被提版的機會將愈大。

<sup>49</sup> 由於一個區域（如新竹縣、市）僅有一名特派員，而該區域所有記者皆須向該名特派員回報新聞摘要，因此特派員乃擁有該區域所有新聞事件最充足資訊，可依新聞事件重要性，指派記者進行新聞配稿資料蒐集工作。

重要訊息，尤其當通話對象為地方特派員時，由於其掌握記者一天的行程，以及每一階段新聞處理的進度，因此，雙方交談內容時常交雜不同新聞事件敘事軸線，往往在一次通話中，特派員乃同時詢問記者今日主跑所有新聞的進度、提醒記者可切入角度、蒐集資料面向（如可採訪哪些人物、機構）...等；另一方面，倘若通話當下適逢記者在行車途中，且資訊量又超過記者可記憶的容量時，此時記者便會要求通話對象以簡訊發送的方式，將確切的線索訊息傳送過來，以解決當下無法使用筆記本記錄的困境。

由此可知，行動電話（通話）即便作為一個適合行動通訊的溝通中介工具，然而仍是有其限制所在。尤其當記者在尋找小人物消息來源時，部分時候尋人的線索係涉及到小人物本身的人口統計資料，這些資訊往往已超過記者大腦短期記憶容量，加以地方特派員同時間又給予不同新聞敘事軸線之線索刺激，更加影響記者短期記憶轉化為長期記憶的過程。對此，記者唯有仰賴其他物質工具來承擔大腦原先所需負擔的記憶功能，並將其卸載（off-load）至這些工具資源上，諸如筆記本或是文字簡訊等，以充當大腦記憶功能使用。而不同工具的選擇，往往亦端視於記者當下所處的情境，例如在行車途中，記者一手掌握方向盤，一手握有手機裝置，已無法再對筆記本進行施為，此時文字簡訊便替代筆記本，成為記者文字記錄優先選擇的工具。

## （二） 即時通訊軟體

另一方面，研究者亦觀察到，地方記者在記者公會或鄉鎮市公所記者室寫稿時，以行動電話作為主要溝通中介工具之需求乃大幅降低，反而是選擇以即時通訊軟體，如 MSN、Skype 等，作為對外聯繫的主要工具。此乃鑑於若干新聞事件係屬獨家新聞性質，尤其小人物新聞近乎皆屬該範疇之中，因此倘若記者利用記者公會（室）內所配置電話或個人手機進行交談，則對話內容將有可能被其他在場的同行記者聽聞，導致個人取得獨家新聞的機會將喪失；當然記者仍是可選擇步出辦公室，再利用手機進行通話，但在此同時，撰稿工作亦將同時停頓與延宕；

相對而言，即時通訊軟體卻可賦予記者一面進行對話溝通、一面維持手邊撰稿工作，而交談內容又不致於被其他同行知悉，甚且即時通訊軟體乃具有保存雙方對話記錄之功能，記者不須如同手機通話一般，須再準備紙、筆記錄重要對話內容，而是隨時利用滑鼠滾輪的前後推移功能或利用螢幕介面右側的拉 bar 來回顧對話文本，此乃大幅縮減記者稿件處理的作業時間，相對亦增加資料蒐集的時間。

## 二、 關係強化工具 (relationship-enhancing tool)

針對工具 (尤其是資訊傳播工具) 是否可增強或削弱互動雙方的情感關係，以往研究往往未有定論。例如 Walther (1992, 1996) 認為在電腦中介傳播情境之下，由於社會情境線索相較於面對面溝通來的不足，因此溝通方式乃去人性化、溝通雙方亦較缺乏社會情感交流，而不利於人際關係的發展；Gergen (2002) 則是舉行動電話為例，認為行動電話的出現，使用者由於可主動選擇被允許近用該電話號碼的對象，因而亦造就出關係核心圓的可能性，並再度活化初始面對面的關係，但同時亦較少有關係橫向移動的可能。

而從本研究的實徵資料可知，地方記者對於工具的運用，乃是用以增進及強化其與資訊中間人之間的情感關係，進而促使資訊中間人能心甘情願地將尋人線索透露予記者。

### (一) 線上發稿系統、無線網路卡

首先，地方記者並非一直處於移動中狀態，在進行新聞稿件處理時，方由動態轉趨於靜態。然而，在線上發稿系統與無線網路卡等工具配合之下，實際上，地方記者仍可隨時轉換工作場所，而不受地域限制，如受訪者 S2 指出：「平日大部分時間即是就近在地方派出所寫稿，少有機會在記者公會」。基本上，地方記者幾乎鮮少返回地方採訪中心，該處多由地方特派員駐守，進行新聞聯繫事宜；地方記者大部分時間則是在外採訪新聞，即便寫稿，由於報社乃為每位記者配發無線網路卡，因此記者仍是可選擇在各縣市政府記者公會或鄉鎮市公所記者室，

利用固網方式傳送稿件，抑或至其他場所處理。

由此可知，工具的使用不僅強化了地方記者的工作能力，更改變他們的工作脈絡，促成地方記者與資訊中間人之間關係的連結更加緊密。倘若現今沒有線上發稿系統的輔助，則記者勢必得花費更多時間在新聞稿件的處理工作上（如記者利用線上發稿系統，在稿件處理完畢後，僅須點選一下“選傳鍵”，稿件即由系統發送出去；然若無此一系統協助，則記者在稿件處理完畢後，乃須仰賴傳真機將稿件傳送至地方採訪中心及台北總社，並再利用電話確認稿件是否傳送成功），而此勢必將壓縮新聞事件素材蒐集的時間；另外，若是沒有無線網路卡的輔助，則地方記者亦得返回地方採訪中心或記者會公會（室），利用固網線路傳輸稿件，相對上，便無法隨時轉換場所，而此亦減少記者與資訊中間人之間接觸的機會。研究者即觀察到受訪者 S2 在派出所寫稿時，大部分時間即是在向地方派出所員警探聽消息。換言之，在工具導入地方記者工作之後，記者不但擁有更充裕的時間可進行小人物新聞素材的蒐集工作，亦強化他們與資訊中間人之間情感的連結，進而對於資料蒐集工作有實質的裨益。

### 三、 結構重塑工具（re-structuring tool）

「結構重塑」（re-structuring）一詞係強調地方記者雖處於新聞常規的結構之中，而結構又猶如一框架左右記者的行為模式，但記者在結構的框限下，仍是可展現其突破結構限制的能動性。而此能動性的施展，即是彰顯在地方記者視不同情境狀態，而能感知工具不同的功能用途，以達至改變結構的過程。由此可知，新聞常規所形塑的結構不會就此固定、僵化，地方記者仍可視不同的情境，以運用當下適合的工具以達成其欲改變結構的可能性。

#### （一） 汽車

汽車作為一種工具，因不同地域性差異，遂而突顯該一工具在新聞資料採集上的重要性。在台北都會區，由於地域狹小且擁有完善的大眾運輸系統，因此，

以汽車作為代步的需求並不若外縣市強烈，加以財經或政治線記者（如受訪者 S7）大多以蹲點方式進行採訪，因而不乏利用機車、計程車或大眾捷運系統替代汽車通行；然而，在外縣市地區，基於報社組織人事精簡化，每位地方記者平均負責的採訪區域遂較以往增加不少，而一旦適逢同事休假，代班記者更須一肩扛起雙方轄區內所有的新聞工作，地域範圍近乎涵蓋全縣市<sup>50</sup>，有時同行之間甚至以「縣長」一詞稱呼當天主跑全縣轄區的代班記者；加以鄉鎮地方幅員廣大，大眾運輸系統又不若台北都會區發達，甚且某些地區位於山路位置，往來之間連結幹道又以高速公路、省道及東西向快速道路為主，倘若選擇以機車作為代步工具，考量現行交通法規限制，機車勢必得繞路而行，一旦通勤時間未能妥善掌控，將導致採訪行程耽誤而獨漏新聞，有鑑於此，汽車遂成為地方記者日常重度仰賴的工具之一。

而就汽車該一工具對於小人物新聞素材的蒐集，部分受訪者（如 S2、S3、S5）表示在行車途中，時常會觀察路邊周遭是否有發生若干新奇有趣的人物，一旦察覺具有新聞價值性，便會立即停靠車輛詢問新聞當事人；然相對上，大眾運輸工具（公車、捷運）由於具有固定行駛路線及停靠位置，駕駛權非操縱在地方記者手上，因而亦無法隨記者意圖任意開往不同路線，以致於發掘小人物新聞的比例乃有限。即便在既定行徑路線上，記者察覺到若干新奇的事物，大眾運輸工具仍是無法配合記者需求隨時停車，而是得依站牌設置位置停靠。換言之，此乃突顯出汽車該一工具，有別於大眾運輸工具受到行徑路線及停靠位置影響，以及機車囿於交通法規限制，需繞道而行等物質特性，後者並不利於小人物新聞素材的蒐集工作，然而汽車卻相對可促成地方記者依其自身目的，而對於此一工具進行施為，以達至個人所欲之結果。

從汽車的例子中，我們發現小人物新聞的遺漏乃是由新聞常規結構及各地方

---

<sup>50</sup> 例如《聯合報》在新竹縣僅配置 2 名記者，倘若其中 1 名記者休假，代班記者便須主跑全縣新聞。

區域特性所交織而成。首先，新聞組織為精簡人事，乃盡量以有限的人力來採集地方新聞；而地方所擁有的區域性特點則是幅員廣大、公共交通建設未若都會區健全、繁密，加以現存交通法規等限制，這些情境因素共同造就地方記者在選擇交通工具上，以汽車取代其他動力機械。而汽車的特點即是賦予地方記者高度的機動性，可隨時移動、靜止，任憑記者的意志進行操作，並較少受到外在的干預與限制。

另一方面，汽車本身不僅單純作為一種運輸工具，它更是一種情境，賦予地方記者在之中可對其他工具進行施為。汽車提供了一種密閉式、不受外界干擾的通訊環境，促成記者在之中可從事其他通訊設備的操作。地方記者除一面駕駛，注意四周路況及觀察各式新奇新聞人物外，更可一面接聽手機或觀看簡訊，有時甚且佩帶無線對講機，以接收警、消機關的無線電訊號，隨時掌握任何新聞線索。倘若地方記者沒有汽車作為運輸的載具，則其他溝通中介工具亦無法同時施展作用，此時，記者猶恐將遺漏更多的新聞線索。

## （二） 電子資料庫

新聞機構在地方新聞採集上，主要採地盤制方式，劃分地方記者責任區域，希冀藉由明確的責任分工制度，以期可一網打盡所有地方新聞；然而，在操作層次上，專門化的分工方式卻存有若干新聞遺漏的風險，有時甚且不利於小人物新聞素材的蒐集。基本上，因責任區的劃分，地方記者之間乃謹守份際，鮮少發生跨區採訪情事，除非地方特派員吩咐記者須協助進行配稿作業，否則踩線不僅浪費人力資源，更恐導致記者無法兼顧原有轄區內之新聞。

誠然如此，設若某新聞事件發生在甲市（如：苗栗市政府表揚地方耆老），而受表揚當事人係為甲縣人士，則依報社組織責任分工制度，該則新聞應由負責甲市轄區記者主跑，除非地方特派員另行通知，否則負責甲縣轄區記者通常不易察知該則新聞；另一方面，倘若主跑該則新聞的甲市記者又以純淨新聞寫作手法

切入描述新聞事件，敘事軸線以縣政府舉辦表揚大會活動為主，此時便易造成個別地方耆老的故事遭致埋沒。

當然訊息的傳布不見得僅從地方特派員一方，有時資訊中間人亦會主動通知地方記者，例如公關人員時常以電子郵件方式，傳送若干特殊活動之新聞稿（採訪通知），一般而言，甲市、甲縣地方記者皆會同時收到該封郵件；然而，當研究者實地觀察地方記者電子郵件使用行為時，發現部分記者每日約有半數以上的郵件並未點閱，此乃鑑於每日由各方匯入之郵件實在眾多，在時間有限的情況下，記者通常乃會先選擇瀏覽郵件標題，並從標題文字判斷是否與其負責轄區相關，再進一步進行點閱，一旦郵件標題顯示的新聞活動與記者負責轄區不相干，則地方記者亦會立即略過該郵件。

由此可知，小人物新聞的遺漏，部分係是源於報社組織專門化分工所致。新聞機構本欲透過責任區域劃分的方式，捕捉每一則地方新聞，然而實際上，新聞複雜之程度卻遠超過一般人的想像，甚且凌駕於任何企圖對其進行規範之制度上；另一方面，則是電子郵件的物性強化了地方記者對於新聞遺漏的程度。相較於行動電話該項傳播中介工具，因具有輕巧、可攜帶之物性，因而被視為是一種個人隨身的物品；換言之，新聞線索若是藉由行動電話通話傳輸，則即便記者在第一時間內漏接電話，其仍是得承擔對方期待訊息回覆之義務；然而，電子郵件卻允許使用者可略過傳入之郵件訊息，並且免除訊息回覆之義務，一旦對方有所追究，記者亦僅需宣稱未有充裕時間開啓電子信箱即可。

綜上所述，可知小人物新聞的遺漏乃是新聞機構常規制度與傳播工具物性兩相共同交織而成的結果，並且建構出一張強而有力的結構網（structural net）<sup>51</sup>，而網罟畢竟是有空隙存在，因而亦造成小人物新聞從罅隙之中流出的可能；然另一方面，研究者透過實地觀察的結果，發現地方記者並不全然受結構網之張力箝

<sup>51</sup> 結構網一詞援引自 Tuchman (1979)「新聞網」(news net) 概念，本文特以「結構」一詞取代 Tuchman 的「新聞」用語，主要乃欲突顯地方記者的尋人行為仍是有若干程度受制於新聞常規及工具物性影響。

制，在結構網的包覆之下，記者仍是展現出若干能動性，並企圖修補或縮小縫隙之間的幅度，其所憑恃的即是平日不時閱讀同事或同行之間所撰寫的新聞報導文本，抑或翻閱自己以往的新聞剪報。

研究發現，受訪者幾乎異口同聲表示閱讀報紙與觀看電視新聞乃是每日必備功課之一。而新聞閱讀亦成為地方記者小人物新聞防漏的預防機制：

苗栗縣之前有舉辦義消的表揚，表揚大會二十多個人，有時候就會有一個盲點。活動是在苗栗市舉辦，所以是由苗栗市記者去採訪，所以我就沒有去，但是它表揚是全縣的人士，後來我是看到同事寫這則新聞，內容剛好談到某位在我轄區的人士，我才去採訪。（受訪者 S5）

從受訪者 S5 的訪談記錄中，可知記者並非全然受新聞常規結構的控制，而喪失個人能動性，其仍是有意識到常規本身的限制，造成新聞遺漏的情事發生，因此記者的能動性即是展現在其如何利用工具來彌補新聞遺漏的缺口。從訪談資料可知，透過新聞報導文本的閱讀乃是地方記者因應結構限制時，所採取的防漏機制。

另一方面，由於中央社《今天的台灣英雄》專題是在記者平日既定工作內容之中額外增添的任務，因此，在不影響既有工作之情況下，又須兼顧報社組織的要求，記者通常乃會選擇省時、省力的方式完成任務。如受訪者 S7 表示，報社組織要求每位記者一人需有三篇的報導量，皆是翻閱以往曾撰寫過的文章，並從中挑選適合的人物進行深入報導。

然而，即便是新聞文本，因承載的媒介工具不同，亦有不同的物性限制。首先，電視新聞因具有固定播放的順序及節奏，因此新聞的瀏覽乃是稍縱即逝的，記者在觀看當下，僅能捕捉片段且自我感知重要的訊息，但對於細節卻無法全盤掌握，一旦錯過重要訊息內容，除非有錄影輔助裝置，否則電視新聞並無法停格或倒轉回溯的；相較之下，紙本新聞的優勢則在於使用者可依個人喜好自行選擇

新聞閱讀順序，並且亦可適時調整閱讀速度，無論是反覆閱讀同一篇章段落，抑或略過部分新聞文本內容，加以電視新聞礙於各播放時段時數之限制，因此報導新聞量又較紙本新聞少；然而，紙本因佔實體空間，若無特殊用途，使用者通常亦不會留存。

反觀新聞資料庫的適時導入，乃有助於提升地方記者在小人物新聞蒐集上的成效。目前《中國時報》及《聯合報》二家報社分別設有新聞資料庫：「知識贏家」、「聯合知識庫」(Udndata)，提供新聞全文檢索機制，前者內建新聞資料可回溯至 1994 年、後者甚且可至 1951 年 9 月；另一方面，《自由時報》雖未籌建新聞資料庫，但在報社網站上乃增置新聞資料全文檢索系統，提供自 2005 年迄今所有回溯性檔案。

雖然各家報社資料庫的檢索系統在設計介面或檢索功能上並未呈現一致風格，但基本上，皆提供全文檢索功能，因此使用者僅需在檢索欄位中輸入檢索詞彙，並再配合出刊日期進行縮小範圍檢索即可。加以網路資料係由數位位元 0、1 編碼組成，因此亦打破紙本新聞的限制，乃可大量儲存資料，但卻不佔實體空間；另一方面，資料庫又融合紙本新聞的優勢，使用者不僅可從檢索結果之中挑選符合興趣的新聞觀看，並且亦可隨時調控閱讀速度；另一方面，更可將新聞文本中所需的段落文字，利用電腦的複製、貼上功能進行儲存。

因此，無論從深度訪談或參與觀察所得結果，受訪者對於新聞資料庫的倚賴可說是與日俱增。地方記者不僅可從資料庫中所承載的新聞文本獲取小人物新聞題材之靈感，從中探析以往相同新聞事件的報導角度、切入面向，作為本次採訪時同中求異的參照基準；甚且就算是相同的議題，亦可依據不同地域，發展出在地化新聞，例如曾在新竹做過的小人物議題，可挪用至苗栗進行；另一方面，更可從資料庫內所羅列一系列相關文章中，判斷該人物是否曾被報導過，以避免同一人物、同一敘事角度的情事發生，如受訪者 S1、S5 皆表示：

有時候新聞如果有它的延續性，那我就會參考前面的，當然現在網路也有，Udndata 非常方便，資料庫的建立很重要，我會去看去年母親節都談一些什麼樣的議題，也許有一些可以延續今年在用，有可能用同樣的議題，但通常我會換不同的人物。（受訪者 S1）

有時候看別人的新聞，別人寫過的不見得不能再寫，可以看裡面不可以繼續再追蹤的。（受訪者 S5）

另一方面，對於年資較淺的記者，更可藉由新聞資料庫所承載的新聞文本來臨摹以往相同新聞事件，資深記者在新聞寫作上不同處理手法，藉此縮短寫稿時間，有時甚且可將部分文字內容摘錄至線上發稿系統中，再重新進行文字的編撰修改。

換言之，電視、報紙及電子資料庫（新聞網站）三者，作為承載新聞文本的媒介平台，由於各自物性的差異，因而亦賦予記者可感知對其運作之功能不同。實際上，地方記者平日皆有接觸這三種工具，然而它們彼此之間又各自掌管不同的功能，如電視新聞具有喚知（awareness-arousing）功能，提醒記者本日有何重大的新聞事件；報紙則是當記者對於某項新聞事件感興趣時，提供深度新聞報導功能，詳實記載新聞事件的來龍去脈；然而，由於前兩者平台所承載新聞文本的期效皆僅限於一天，因此唯有藉由電子資料庫（新聞網站）的文本保存及檢索功能，方可促成記者進行資料回溯行為。

綜上所述，為探究地方記者如何運用工具以蒐集尋人線索，我們首先須瞭解地方記者日常工作的態樣，此乃因「情境」係為機緣理論所關注的一個重點，而新聞工作又依附新聞機構場域而生，因此自然而然無法忽略新聞常規對於新聞工作的作用性。從實徵資料的結果來看，地方記者雖受新聞常規的框架限制，以致於產生在短時間內工作負擔不斷增強之情形，以及新聞遺漏等狀況發生，然而地方記者亦能巧妙在適當時機運用各式工具來化解這些窒礙，進而達成其所欲之目

的，由此可知，工具的運用乃是地方記者用以改變結構限制，並且彰顯其個人能動性的來源。

另一方面，除工具資源外，人際關係網絡亦是地方記者尋找小人物新聞素材及相關尋人線索不可或缺的重要中介資源，有時甚至超過工具資源的重要性。爰此，本章第三節遂針對記者如何運用人際關係網絡進行說明。

### 第三節 記者如何運用人際關係網絡尋人

Westerman 等人（2008）研究尋人者利用何種管道來獲取有關搜尋對象個人相關資訊時，發現若搜尋對象與尋人者之間互為陌生人關係時，尋人者通常乃會藉由詢問其他人（asking another person）的方式來獲取搜尋對象的個人資訊。若基於此，則人際關係網絡應可說是記者尋找陌生人的關鍵來源；然而，Westerman 等人的研究僅處理尋人者與搜尋對象之間的關係類型及與尋人管道之間相對應的關係，並未再深入探究及處理尋人者與資訊中間人之間的關係類型為何？以及尋人者又是如何找到適合的資訊中間人，以協助尋獲最終的目標對象。爰此，本研究將透過實徵資料的結果，藉以反映記者利用人際關係網絡中所蘊含策略操作的面向。

#### 一、關係特質辨識

Cross 與 Borgatti（2004）指出當行動者向他人尋求資訊／知識協助時，乃會依據覺知（awareness）、近用（access）、投入（engagement）及安全（safety）等四大關係特質，決定是否向對方提出請求。而本研究關注新聞記者如何辨識自身與資訊中間人之間的關係特質，藉以轉向適合的資訊中間人尋求協助，以期可在時限內完成報導任務。根據實徵資料結果，本研究發現地方記者在尋找資訊中間人

時，乃會依 Cross 與 Borgatti 提及四項判準，決定是否向對方請託資源以解決問題。茲分述如下：

### （一）覺知（Awareness）

覺知係指尋人者知曉對方乃擁有或支配與自身問題解決相關的資訊／知識。基本上，對於新聞記者而言，每一個小人物採訪對象近乎是全然的陌生人關係，他們不具知名度、沒有固定出席的場合或出入地點，並且甚少主動近用媒體，不若政治人物或公關人員為求版面，時常主動提供消息，藉以增加曝光機會；換言之，小人物消息來源乃是一群被動的採訪對象，須待記者主動出擊，方可刊登上報。然而，新聞記者並無三頭六臂之能耐，可在第一時間內觀察到所有新聞事件，知曉在其路線內每一個具話題性與故事性的新聞人物，此時，若資訊中間人擁有尋人相關線索，知曉任何具新聞價值性的人物，將可適時扮演起記者的眼線，協助發掘出每一個隱藏在社會角落的小人物。

換言之，地方記者的「問題」在於無法掌握每一個在其採訪路線或負責區域內具新聞價值性的小人物；而資訊中間人的「知識」則在於他們擁有可以解決記者問題的資源，無論是個人直接擁有的資源，或是在其關係網絡中可動員之資源，他們為記者提供尋人線索，並且進行引薦工作。因此，就如同 Johnson (2004) 的研究指出，尋人者選擇資訊中間人的關鍵係在於對方是否擁有較佳的資源品質，而非取決於其是否為尋人者所熟知。然而，新聞記者又是如何知曉資訊中間人擁有問題解決的相關知識<sup>52</sup>？

---

<sup>52</sup> 值得一提的是，線索的獲取有時不盡然是記者策略施展的結果，部分乃是記者恰巧偶遇一些具價值性的資訊，無意間從中獲得資源。例如受訪者 S3 指出：「以前有一個一碗麵的故事，報記者是一個聯合報校園實習記者，他怎麼會知道這故事，就是因為醫院內有一名護士告訴他，他是不是真的建立關係，我想不盡然，因為他是個菜鳥記者，可能剛好去了一趟醫院，碰巧聽到護士不經易說出來」。有鑑於本研究關注在記者尋人時的策略運作過程，故針對此一資訊偶遇 (information encountering) 情形不列入本研究分析範疇之中；另一方面，此種資訊偶遇情形發生的頻率亦相對較低，受訪者 S3 即曾表示：「新聞記者通常沒有辦法直接站到第一線，仍須靠這些第一線的消息來源提供線索...這種靠機緣成為目擊者的新聞是不穩定的，如果我們靠這個就完蛋了」。

## 1. 從機構向人的傾斜

新聞記者對於資訊中間人的想像，並非一開始即浮現「人」的概念，而是先設想小人物新聞應包含哪些報導角度，並且需有哪些敘事素材來支撐這些角度，進而再推演至相對應可提供內容素材的權責機構；最後，則是從各機構之中向下延伸至個別合適的資訊中間人。對於此種由機構開始的佈線行爲，部分仍是反映出新聞常規在記者身上運作的痕跡，突顯新聞組織如何在空間面向上進行操作，藉以控制整體產製流程（Tuchman, 1979）。但更重要的是，從機構向人推演的方式，著實替記者在判斷資訊中間人是否具有問題解決相關資源的工作上，省卻不少蒐集及研判的時間成本。

實際上，記者並不易察覺資訊中間人身上所擁有的永久性資源，此乃因這些永久性資源係是個人透過繼承、投資及交換等方式所獲取，一般而言，鮮少彰顯於外；然而，一旦資訊中間人擔任某種要職，或隸屬某組織機構，佔據了特殊位置，則必然會被賦予短暫、具時效性的位置資源（Lin, 2001 / 張磊譯，2005）。對於記者而言，從機構著手，進行位置資源的辨識，相較於對個人永久性資源的判別，實在簡易許多，尤其部分受訪者（如 S1、S3、S5）表示，時下許多組織機構，單從機構名稱即可判別其提供的資源類型，如醫療改革基金會、就業輔導會、家扶中心等。

由此可知，記者在研判資訊中間人是否具有問題解決相關資源時，係是先從報導角度出發，並於決定後續所欲蒐集敘事素材後，再由佈線的機構向可提供線索的資訊中間人傾斜，例如記者若欲報導失業潮下的受害者，便會設法從各地方就業輔導會或服務站開始建立人脈，這些機構因負責一般民眾就業事務，平日即與失業小人物有所接觸，故擁有大量個案資料；抑或報導新移民議題時，則選擇與各縣市專勤隊聯繫；而待機構確定後，記者則再從中培養可作為資訊中間人的人選。

一般而言，人選的挑定，在理想中狀態乃是一網打盡，但實際上，仍是先從組織中為居要職的主管開始，此乃鑑於這些高層人士握有最終訊息是否釋放的權力，如受訪者 S3 表示：「盡量跟管理階層建立關係，因為有時候基層會不理你」，又或如研究者觀察到，當受訪者 S2 向戶政單位洽詢某地方人士的出生日期及戶籍遷徙資料時，每當記者詢問一項問題，承辦人員便向單位主任確認是否可透露。因此，對於記者而言，一旦掌握組織中位居高位者，獲得線索的難度便大幅降低；然而，並不見得所有高層人士皆願意與記者建立關係，此時，記者便會透過旁敲側擊的方式尋找對於該組織認同感較低，或不滿高層人士作法，與其之間充滿矛盾衝突的人物著手，有時這些人物甚且不須記者主動攀關係，通常乃會主動向記者提供資訊。

譬如說你知道這個人他的死對頭是誰，那就要去跟他的死對頭建立關係，他就會幫我們去打擊他對手，... 會有一撮份子看不慣這些高層的作法，因為在一個團體裡面，一定有所謂的正義之士... 當然這個建立不一定是我們找的，也有可能主動找上我們。(受訪者 S3)

綜言之，新聞記者覺知資訊中間人所擁有資源品質的第一步，即是找出可提供報導角度所需敘事素材之機構，再從中挑選佔據關鍵位置資源的人物，這些人物不外乎是位居組織高位者，抑或與組織存在歧見的人物。

## 2. 智能的分散與卸載

以往談及資訊尋求行爲時，乃假定資訊尋求者必須主動搜尋資訊，以滿足個人資訊需求，資訊並不會主動找上門來，因而亦考驗資訊尋求者搜尋、判斷資訊的能力；同樣對於尋人行爲的假定亦不例外，尋人者必須覺知人際關係網絡中的資源擁有／支配者，並主動尋求其協助，以獲取尋人相關線索；然而，在地方記者身上，我們卻看到不一樣的可能性。在時間緊縮的情況下，記者要判斷一個人是否具有問題解決的相關資源，其實是會造成認知上極大的負擔，因此，聰明的

記者乃懂得如何將在短時間內遽下判斷的能力分散與卸載出去，由資訊中間人來承擔，以減少尋人的時間。

由於新聞記者的優勢在於擁有版面資源，加以平日文章見報時，記者姓名皆會一併附上，因此，對於有意增加曝光量的組織而言，便會主動找上記者，此時，資源覺知的工作乃由這些組織機構替代新聞記者施行；然另一方面，新聞記者亦由資源覺知者轉變成新聞教育者的角色，此乃因這些主動提供訊息的資訊中間人，他們對於新聞的敏感度仍不若記者清晰，因而在雙方互動初期，時常從自身利益出發，提供制式的官方活動訊息，而記者的工作即是教導這些資訊中間人如何拿出手中具有價值的資源，另一方面，亦可同時省下記者研判資源品質的時間，如受訪者 S1、S2、S4 表示：

其實現在的社團都很主動，都會主動公告、聯繫，不像以前要靠記者一個一個去拜訪，現在根本就來不及拜訪，他的電話就先來了...這些社團為了生存，時常需要跟媒體互動，甚至透過媒體募款，他們也會在跟媒體磨合的過程中，投媒體所好，看媒體想要什麼題材，就提供給你，所以我們現在很多小人物都是來自於社團，我會告訴社團，我要的是什麼方向。（受訪者 S1）

有時候跟記者接觸久了，他就知道記者的喜好、需求，就是要有畫面、有故事，被記者訓練出有這樣的概念。也許他這次安排的很平淡無奇，那可能會稍微點他一下、溝通一下。（受訪者 S2）

在聚餐時，我會跟這些老師們談一下新聞是什麼？怎麼去找新聞？怎麼去判斷什麼是好新聞？這樣才能在你的好朋友之中，建立你的抓耙子群。（受訪者 S4）

換言之，新聞記者作為一個尋人者，並不須一直採取主動的態勢，尋人線索有時是會自動浮現在眼前；然而，為了維持雙方資源的平衡，記者亦須適時提供

回報，否則將造成對方因無獲取適當報酬，而放棄提供資源之情形。從受訪者的小人物新聞文本中，研究者亦發現記者乃會於報導中不時穿插資源提供者所舉辦相關活動訊息，或於文末提及其單位名稱，以作為資源提供的報償代價。

## （二）近用（access）

近用係指問題即時處理能力，由於新聞工作講求時效性，新聞記者在選擇求助於資訊中間人時，即便資訊中間人擁有或支配問題解決相關資源，然若要是未能即時給予協助，則對於記者而言，資源的效用性仍是不大。由此可知，新聞記者尋人行動的成功與否，不僅取決於自身是否可覺知資源位置外，亦端視於該資訊中間人是否具有可近用性，以及回覆記者需求之時效性而定。

就可近用性部分，以往研究論及資訊尋求者在利用電子資料庫進行資訊檢索時，即便使用者已事先知曉該資料庫特性，察覺內部存有若干具價值性資訊，然若未取得該資料庫的使用權限，抑或須再付費進行檢索，則將大幅降低使用意願，同時亦減少該資料庫可近用性程度。相較於科技物而言，資訊中間人則同樣設有若干可近用的標準，然資訊中間人的標準卻是隨與他人之間的關係差異，而有相對性的變化，非如同電子資料庫具有絕對性的標準。

有鑑於此，由於資訊中間人的可近用性標準不易掌握，Cross 與 Borgatti(2004) 則指出，若欲改善此一情形，增加行動者對於資訊中間人的可近用性程度，首要任務即在於瞭解資訊中間人的回應風格（response style），以及平日慣用聯繫的媒介工具<sup>53</sup>。

綜合實徵資料結果，本研究發現資訊中間人的回應風格可分作下列三種類型：（1）主動告知型，此一回應風格者，不見得與記者關係最密切，但通常屬地

---

<sup>53</sup> 針對慣用聯繫媒介部分，由於縣市政府每年皆會發放電話手冊，內容詳細備載各市政單位工作人員、地方村里長的辦公室電話、地址及手機號碼等聯絡方式，加以記者一般皆處於移動中狀態，因此，通常乃以撥打對方手機方式進行聯繫，不然就是採親身拜訪方式。

方上熱心人士，抑或曾接受過記者版面資源的餽贈，因此一旦遇到新奇事物，便會主動致電予記者，故可近用性最高；(2) 一問一答型，基本上，此一回應風格者，係願意提供所知資訊，但通常僅會根據記者的問題，逐一回答，回答內容則侷限在與問題相關的事項，鮮少主動提供額外訊息，因此，關鍵資源的獲取與否，完全取決於記者的採訪技巧，如受訪者 S1 表示：「最重要是多問幾句話... 你一定要多問，通常就會問到很好的新聞」。一旦新聞記者在互動過程中，發現資訊中間人的回應風格屬一問一答型，記者乃會立刻發揮追問功夫，如同剝洋蔥方式，層層導入問題的核心，從中獲取最關鍵的資源；(3) 保持緘默型，擁有此一風格者，因礙於法令限制或與自身利益有所衝突（如婦女家暴或性侵案件，一旦被記者披露報導，無論是否為承辦員警透露，皆會被記申誠處分），因此即便與記者關係良好，亦不會主動告知。因而在面對此一回應風格者時，記者乃會從別的管道先蒐集若干線索，再向該資訊中間人進行詢問，致使其誤信記者乃已掌握全部案情，而不再隱瞞相關線索。

另一方面，就訊息回覆的時效性，由於記者平日乃受截稿時間調控，因而對於訊息回覆時間的容忍度較低，當然仍有若干小人物新聞的時效性較低，因此容許較長的回覆時間，然而，記者亦會顧慮回覆時間一旦延長，就有可能被其他報社記者捷足先登，因此，盡量仍是以當下立即回覆為首要考量。若基於此，在時效性的掌握上，記者通常乃會採取一種直接請求的方式，向資訊中間人表明資訊迫切需求的立場；然而，資訊中間人並非總是賣面子，如受訪者 S3：「你跟你的消息來源如果見面沒有三分情，他幹嘛要告訴你」，加以資訊中間人並不承擔任何須即時回覆記者的義務，此時，記者的策略便是進行資源交換，直接表明資訊中間人付出資源後可獲取的報償，例如當受訪者 S2 欲借用警政單位戶役政系統查詢某小人物住址時，乃是採取一種迂迴的方式得知線索，其指出：

當時陽明山發生一起車禍，我知道傷者是我們當地人士，那時後警方也需要知道他們的住址，但卻沒有人名資料，我就說我手邊剛好有我

們報社在第一線採訪記者蒐集的幾個人名，你們趕快去查查看，因而亦順道從系統中看到他們的地址。

當然，這種資訊或版面資源的報償，並不見得是當下立即的回饋，有時記者回報的時機點乃是在多重情境目標考量下所做的決定。例如記者若獲得某機構的線索，而採訪到一則獨家的小人物新聞，假使其立刻在版面上給予資訊中間人資源回饋，則便易於被其他同行辨識出該則新聞的消息提供者身分，而致使其遭致責難。有鑑於此，記者有時乃會選擇在不同時間點進行版面資源的回報，而非在接受資源的當下。

由此可知，資源的獲取不僅取決於記者是否可覺知其儲藏位置，更端視記者是否能近用資訊中間人，並且設法縮短訊息回覆的時間。

### （三）投入（engagement）

投入係指資訊中間人願意主動為資訊尋求者界定問題、協助其建構一看待問題的角度，並對於複雜問題進行分析與簡化，歸納出重要的核心面向，進而竭力提供自身知識與經驗，與資訊尋求者共同創造出一問題解決方案，有時甚且可預測該方案預期的效益。Cross 與 Borgatti（2004）進一步指出，不願投注時間傾聽資訊尋求者之問題者，雖仍是可提供若干資訊，然因大多未能切中要旨，因而最終資訊所發揮的效用亦不大。由此可知，對於記者而言，為減少後續花費在資源品質判別工作上的時間，在初始的階段，便須尋找願意投入探究記者資訊問題的關鍵人物。

然而，根據實徵資料結果，本研究發現，可協助記者重新定義問題、建構問題觀看視角、並且分析與簡化問題複雜度者，並非那些位於組織外部提供資源的資訊中間人，而是組織之中的地方特派員及地方中心組長（主任）。由於記者每日下午 2 時須提交新聞摘要，內容記載當日預備發布的新聞重點，包括新聞標

題、約莫二百字的新聞簡介、預計配置版面、是否附圖等，因此地方特派員及地方中心組長乃掌握記者一天行程，以及預備處理的新聞角度、面向、蒐集資料方向等，因而特派員或組長乃會隨時致電予記者，提供不同的新聞處理面向及蒐集方向，如受訪者 S3、S5 表示：

就算你沒有經驗法則，你主管也會規劃，因為你主管都是二十年以上的老記者了，他二十年來處理過的新聞千千萬萬，這就是經驗。(受訪者 S3)

特派員或組長會用電話聯繫補強新聞，因為新聞那時還沒寫，因此補強新聞處理角度、切入點。(受訪者 S5)

#### (四) 安全 (safety)

安全係指當資訊尋求者向他人尋求協助時，不會因承認自身知識的匱乏而感到不安，亦不會對他人感到有所虧欠，而須承擔回報的義務。由於 Cross 與 Borgatti (2004) 研究對象係以組織中經理階層為主，在組織中由於擔任高階職務，故若欲向他人請求資訊協助時，「安全」關係特質遂成爲一重要變項；然而，新聞記者與資訊中間人並非隸屬同一單位，且記者工作本就以蒐集資料爲主，因此，在尋求他人協助時，鮮少會因承認自身知識不足而感到羞赧；另一方面，則是經理階層因職務位置關係，即便對於受饋行爲不加施予回報，日後倘若有相同資訊需求，下屬仍是會持續給予協助；然而，記者與資訊中間人係屬平等關係，倘若僅有一方單方面付出，即便關係良好，久而久之，皆將減損饋贈方資源付出的意願，此時記者便須承擔回報的義務。

若根據 Cross 與 Borgatti (2004) 的研究定義，「安全」一詞較偏向「顧面子」(saving face) 一義；但除顧面子外，由於地方記者在尋找小人物時，時常需仰賴資訊中間人之力，因此仍須與這些資訊中間人維繫住雙方的人脈關係，有時資訊中間人可能採取拖延戰術而拒絕出借資源，此時記者乃須運用謀略以使資訊中

間人心甘情願將資源出借，而非為直接強求，以免破壞雙方關係，斷送日後資源交流的可能，因此「安全」在此又可指涉記者為維繫再生財，而須控制自身行為，以使資源流通管道能持續暢通。而地方記者的作法，通常要是資訊中間人堅決不出借資源，記者乃會選擇透過其他管道獲取，如受訪者 S2 表示：

如果去問警察口風會比較緊，除非真的有交情，像我同事那天就去問學校，我去問督學，也許他不是第一當事人，第二當事人也可以，也許他有去調查，有聽到這件事。你明明知道你可能碰壁，你就得繞路走。

## 二、新聞記者連帶關係運用個案分析

為論述新聞記者透過何種連帶關係的資訊中間人，藉以接觸或知悉小人物消息來源的訊息，本研究根據訪談資料結果，特從受訪者 S2 近期內從事的新聞報導中，挑選一則關鍵報導來彰顯新聞記者與資訊中間人之間連帶關係運用的過程，並帶入社會網絡分析中 Granovetter (1973)「弱連結優勢」觀點進入觀看。

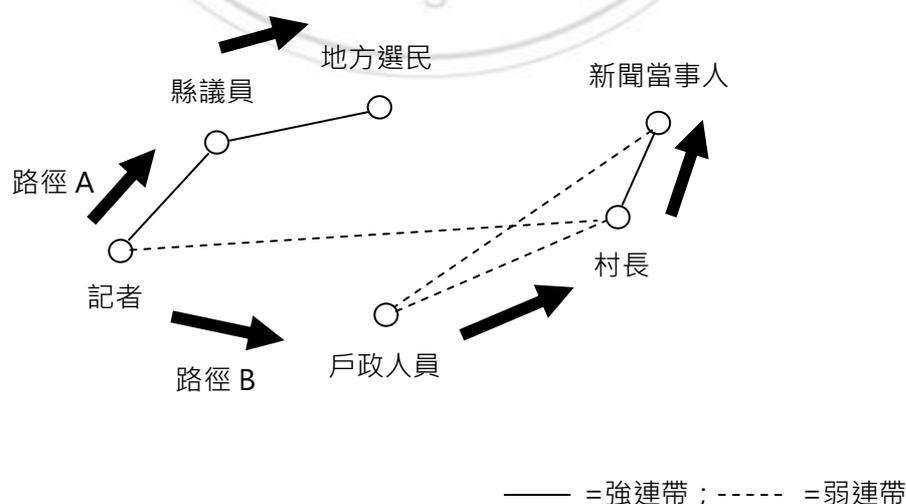
該報導係為在新竹地方上結縭六十五載的老夫妻，由於礙於男方曾有一童養媳元配，兩人雖已離異數十載，然因當初雙方並未辦理離婚手續，且當事人元配之後又行蹤不明，因而遲遲未予繼配一正式名份，直至近日，經由當地村長居中協調，這對老夫妻才順利辦理結婚登記。

受訪者 S2 表示，該則新聞線索一開始係由與記者私交甚篤的縣議員提供，記者與縣議員平日即時常互通消息有無，某天縣議員致電記者，請託記者採訪一則選舉造勢行程，任務交付完畢後，記者皆慣例性詢問縣議員，近日內在其服務區內是否有任何特殊事件發生？經由縣議員指出：「前陣子，有一對很老的老夫妻去辦理結婚，可是我是從我的選民那邊聽來的，我也不知道他們叫什麼名字以及住處」，由於該則新聞屬地方趣聞，符合人情趣味要素，記者遂請託縣議員協助聯繫該名地方選民，並要求其保證不透露予其他媒體，以期能順利找到新聞當

事人，進而獲取獨家報導。

然實際上，記者最終找到新聞當事人並非透過縣議員轉介地方選民之力，而是經由弱連結關係方式尋獲。受訪者 S2 指出：「有時候，你查證的時間不能太久，如果太久，就會被別報捷足先登」，因此，記者不待縣議員回覆，便逕自向戶政單位詢問。會有如此舉措，此乃因縣議員曾提及新聞當事人有「辦理結婚登記」該一訊息，因而促發記者聯想至戶政單位洽詢。由於記者並未知悉當事人姓名，僅能梗概描述事件經過，經由承辦戶政人員指出：「那對老夫妻本來是要辦結婚登記，但是遇到一些狀況，... 喔！那對老夫妻那天是由內灣村長陪著來」。當記者掌握「內灣村長」該一線索，其表示：「他【戶政人員】有跟我講說是住內灣村，但是他告訴我人名【新聞當事人】，我去找也不容易找，他跟我講得這個內灣村長，我平常就認識」（【】為研究者加註），因此隨即就撥打電話進行聯繫，並從村長口中取得新聞當事人的聯絡方式。最後，因新竹縣內灣村本身是一客家庄，受訪者 S2 並不諳客語，因而請託村長陪同採訪新聞當事人。

根據上述受訪者 S2 還原該則報導尋人過程的口述資料，本研究利用社會關係圖（sociogram）方式，呈現地方記者與其他資訊中間人之間的連帶關係，見下圖五：



圖五 新聞記者尋人網絡圖

探析上述尋人案例，記者最終利用弱連結關係（圖五路徑 B：記者→戶政人員→村長→新聞當事人）方式尋獲新聞當事人，而非透過日常往來頻繁的強連結關係（圖五路徑 A：記者→縣議員→地方選民→新聞當事人），乍看之下，似乎印證 Granovetter（1973）「弱連結優勢」觀點；然另一方面，Granovetter 在論述弱連結優勢時，仍有三項論點須待釐清：

*（一） 在三角關係網絡中，當有兩個連帶關係是強連結時，則剩餘形成一強或弱連結之機會將大幅提高*

依據 Granovetter（1973）觀點，倘若縣議員與地方選民之間有連帶關係，當記者與縣議員的連帶關係愈強時，則地方選民同時與縣議員及記者之間產生強或弱連結的機率亦愈大。而在本案例中，縣議員分別已與記者及地方選民建立強連結關係，理當將促成記者與地方選民之間，有機會產生頻繁互動或相互熟識的情況，甚或至少會知悉對方的存在；然從圖五可知，記者與地方選民之間，完全是呈現互為陌路的狀態，彼此並無任何連帶關係，記者仍須請託縣議員從中牽線，方能與地方選民產生聯繫。

*（二） 在強連結網絡中，由於人際關係重疊性高，以致於訊息在網絡中不斷重複流動，造成網絡中充斥同質性訊息*

Granovetter（1973）指出，在強連結網絡中，由於成員之間彼此熟識，且互動頻繁，因此相互間傳遞的訊息往往是重複的，長久以降，網絡中亦充斥同質性訊息。而在本案例中，記者、縣議員、地方選民三者乃組成一強連結網絡，若依 Granovetter 觀點，則本案例中的地方趣聞訊息若非由村長流向至記者，理應強連結網絡中的成員無法得知該訊息；然實際上，該則訊息係由地方選民先得知，於告知縣議員後，再由縣議員轉述予記者。

### (三) 兩個團體之間若存有弱連結，將形成一區間橋樑 (*local bridge*)，而有助於新訊息的擴散

Granovetter (1973) 指出，新訊息的傳遞主要是藉由弱連結方式，而區間橋樑則是用以連結兩個不同的群體，且所有橋樑皆是由弱連結所形成的，由此可知，橋樑乃有利於新訊息的擴散。從圖五可知，記者與村長之間的弱連結關係乃是用以作為連結兩個群體的區間橋樑，倘若如此，則新訊息的散佈理應由記者與村長之間形成的橋樑管道傳遞，或如 Burt (2005) 所言，在以記者、縣議員與地方選民所組成的網絡之中，及以戶政人員、村長與新聞當事人組成的網絡之中，記者與村長乃應分別佔據結構洞位置，扮演起資訊仲介者角色，負責傳遞雙邊訊息；然實際上，新訊息的流動方向卻是先由地方選民傳遞至縣議員，再流動至記者，其次，則是由無任何連帶關係的戶政人員流向至記者，最後才是由村長；另一方面，記者亦非在其團體中佔據結構洞位置，非為之中擁有最多訊息，或最先知曉新訊息者。

基於田野蒐集而來的實徵資料，記者在尋找小人物消息來源上，似乎修正了 Granovetter 「弱連結優勢」的假設，並逐一否定上述三項論點；然另一方面，實徵資料同樣亦顯示地方記者最終乃是利用弱連結關係尋獲新聞當事人之事實。倘若如此，則造成資料結果相互矛盾的因素究竟為何？

有鑑於此，本研究認為地方記者在尋找小人物消息來源時的關係運用上，確實有其特殊之處，但亦非全盤否定 Granovetter 在「弱連結優勢」上的推論，本研究試圖提出下列三項解釋，藉以釐清該一矛盾現象：

#### (一) 地方記者人脈建立具選擇性

從訪談資料可知，受訪者近乎異口同聲表示記者在地方上乃須廣結善緣，盡

量多認識人，以建立人脈關係，如受訪者 S3 表示：

新聞來源永遠是一個記者能不能贏人家最大的關鍵，不管你是多資深，或是在新聞圈多呼風喚雨，你的新聞來源永遠是記者要領先同業的一個關鍵。...要有好的新聞來源，就要建立好的新聞人脈，不管走到哪裡都一樣，我認識你，你就是我的新聞來源，建立越多，建立越好的互動關係，那你的新聞來源會越來越不一樣。

然實際上，記者廣結善緣僅是一理想化狀態，在有限的時間之下，地方記者的人脈建立乃是具有策略性導向，表現在資訊中間人的選擇上，係存在若干篩選標準，自然亦與上述 Cross 與 Borgatti (2004) 提及四項判準若何符節。地方記者通常僅會與特定人士建立交情，這些人士作為記者的眼線，必須可為記者帶來豐沛的訊息，擁有或支配問題解決的資源／知識，而一旦雙方建立關係，就如同撒下一張網罟，記者僅須靜待適當時機收網，即可捕捉豐富的新聞線索。

就本案例而言，記者與縣議員之間關係的建立，乃是立基在雙方皆擁有或支配對方所需的社會資源上，因而兩者係存在利益共生的關係。首先，作為資源請託者，縣議員要求記者提供新聞版面報導選舉新聞，有鑑於縣議員之後可能提供回報的價值，記者因而允諾分配版面資源，同時亦促使議員欠記者一份人情。隨後，記者則立即跟進要求議員提供新聞線索，或請託協助聯繫地方選民，倘若議員斷然拒絕記者的請求，則記者亦可不顧情面，拒絕提供版面資源。在兩相輕重權衡之下，由於新聞版面帶來的效益大於聯繫成本，議員因而亦口頭允諾負責聯繫。換言之，記者與縣議員平日即在這一來一往的過程中，亦逐漸培養出強連結關係。

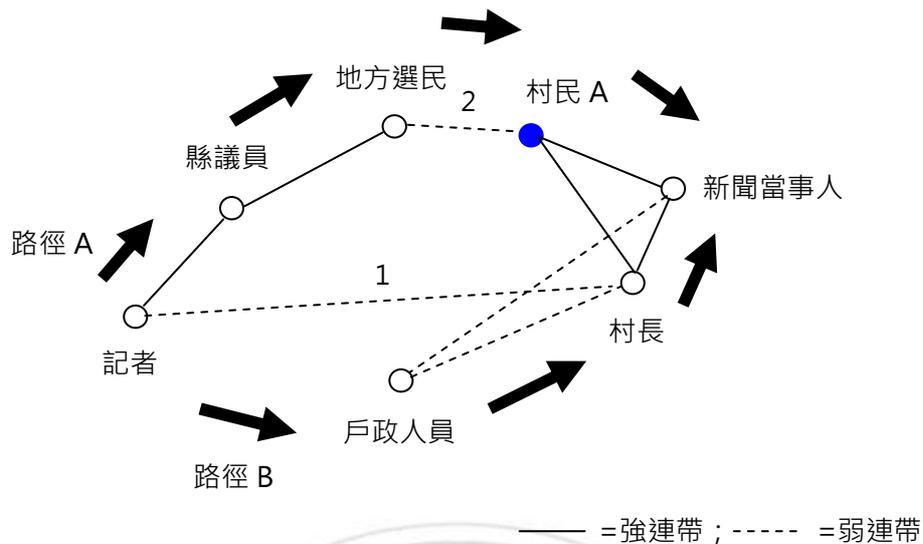
相較之下，記者與村長之間的關係，則不若與縣議員緊密，主要係出於雙方資源不對等因素。縣議員管轄範圍涵蓋全縣市及各鄉鎮地方，而村長僅知曉村庄部落事務，若基於此，則村長提供的訊息數量與重要性乃不若縣議員出色，記者

探聽消息的優先順序係會先從縣議員下手，再至村長；加以縣議員與記者之間有資源相互請託的關係，然村長卻鮮少需求助於記者，通常為記者扮演資源請託者角色，一旦有事才主動聯繫村長，而村長則居於被動角色，甚少主動聯繫記者，例如另一名地方記者 S5 亦表示：「因為村里長熟悉地方生態，可以順便打聽村裡面有哪些人物，可以寫得題材，但是他們通常比較被動，變成你要不停地去 push」。

至於地方選民，作為民意代表勝選的基礎，有時甚且提供政治獻金資助，雙方遂而交織出一股密不可分的關係；但相對上，地方記者平日並不須與地方選民有實際接觸，僅須透過縣議員做中介即可獲知地方消息，因而方才產生兩者之間無任何連帶關係情形。因此，地方選民即是鑲嵌在縣議員社會網絡中的資源，而記者的工作僅須辨識縣議員所擁有或支配的個人資源與社會資源是否符合需求即可，而非耗費更多的時間與每一位行動者建立關係，尤其在記者社會聲望日益低落的當下，許多民眾看到記者就避之唯恐不及，如受訪者 S1 表示：「有些記者會讓別人敬而遠之，你也知道現在媒體的形象，記者社會地位一年不如一年，你要怎麼跟採訪對象建立起良好的互動，這真的是日久見人心」。因此，相較於政治人物與記者之間有明顯的利害關係，一般地方選民與記者，則較少有機會建立關係。

## （二）整體網絡不僅只有一個區間橋樑

本案例顯示該則地方趣聞係由地方選民先得知，並在其所屬強連結網絡中擴散開來，然若網絡中僅有一區間橋樑，則理應由村長將新訊息傳遞至記者，而非由地方選民。若基於此，則唯一合理的解釋是：整體網絡不僅只有一個區間橋樑，係存在另一節點，並與地方選民為弱連結關係，兩人共同搭起一區間橋樑促成新訊息得以擴散（見圖六）。



圖六 新聞記者尋人網絡修正圖

事實上，地方選民並非藉由親身接觸或與新聞當事人有任何連帶關係而得知該新聞事件，從縣議員告知記者的訊息：「我是從我的選民那邊聽來的，我也不知道他們叫什麼名字以及住處」，可推測若地方選民直接認識新聞當事人，應會透露更詳細資訊，故與新聞當事人互不相識的機會較大；換言之，地方選民與新聞當事人之間至少存在一位中間人，但為簡化說明，本研究僅以一個資訊中間人（見圖六：村民 A）做說明。

首先，若依本研究歸納 Granovetter (1973)「弱連結優勢」論點一：在三角關係網絡中，當有兩個連帶關係是強連結時，則剩餘形成一強或弱連結之機會將大幅提高。基本上，由於村長分別與新聞當事人及村民 A 皆是強連結關係（該論點立基在村長熟知每一位村民的假定上），則村民 A 與新聞當事人之間至少會有弱連結關係存在，但形成強連結的機會則較大，意即當新聞當事人發生重大事件時，村民 A 知悉的可能性亦隨之增加。

其次，地方選民與村民 A 之間係為弱連結關係，而非強連結。倘若兩者間存在強連結關係，根據「弱連結優勢」論點二：在強連結網絡中，由於人際關係

重疊性高，以致於訊息在網絡中不斷重複流動，造成網絡中充斥同質性訊息，則新聞當事人、村長、村民 A、地方選民、縣議員，甚至與地方記者之間，將形成一強連結網絡。倘若如此，該則地方趣聞消息理應對於記者而言不算是個「新」聞，而是眾所皆知的舊聞。因此，地方選民與村民 A 之間係屬弱連結關係，並且充作一區間橋樑，用以傳遞兩個不同團體之間的訊息。

### (三) 記者尋人是建立在辨識其他行動者的資源與限制上

然而在瞭解該則地方趣聞訊息最先擴散的方式後，仍不足以解釋記者為何非依循圖六路徑 A 方式聯繫新聞當事人，而是改採路徑 B 途徑，甚且藉由無任何連帶關係的戶政人員身上取得尋人線索？

有鑑於此，本研究試圖從機緣的角度詮釋實徵資料結果，根據機緣觀點，每一位行動者皆有可促成記者尋人活動目標達成的資源，以及影響活動發展的限制條件，因此作為一尋人者，為促成活動圓滿完成，乃須對於各行動者所擁有的資源及限制進行辨識。然而這些資源及限制並非固定不變，它們不但因地制宜，甚且因人而異，隨不同的情境，尋人者可感知到的資源與限制亦將有所差異，有時對某些尋人者而言是資源，但對其他尋人者而言卻是限制。以下本研究乃分別敘述地方記者如何辨識出不同行動者之間的資源與限制，並整理成表二。

#### 1. 地方記者與縣議員

根據訪談資料，縣議員在向記者請託資源後，因欠記者一份人情，故以消息交換作為人情回報的代價，並允諾負責聯繫提供該則消息的地方選民。然而，記者並未待縣議員的回覆，隨即就採取行動，此乃鑑於新聞工作講求時效性，從新聞產製過程中，即可看出處處受時間因素制約的痕跡，無論表現在新聞價值內涵或截稿時間上，因此如同 Cross 與 Borgatti (2004) 所提及雙方關係特質中的「近

用」原則，倘若資訊中間人未能及時給予協助，即使擁有與支配問題解決相關的資源，該資源的效用亦不大。

然另一方面，縣議員為顧及情面、維護雙方日後關係，亦口頭允諾記者交辦事項，但同時強連結關係本身係存在若干缺點，尤其當雙方過於熟稔，有時受託者並未將請託者的請求視為第一要務而戮力完成之。在本案例中，受訪者 S2 即是辨識到縣議員有此一限制，因而轉向求助他人。其表示：「很慢拉！他【縣議員】的積極性一定沒有我那麼好！他可能選民服務也忙，他可能明天、後天，有空才幫你問，那你如果覺得這是個好新聞，手腳不快點，很可能別報就知道」（【】為研究者加註）。由此可知，縣議員，作為一關鍵的資訊中間人，雖知曉若干重要地方消息，但礙於公務繁忙，有時並未積極處理地方記者交辦事務，抑或政治人物習於打官腔的刻板印象，因而亦影響記者認知，致使受訪記者最終放棄選擇圖六路徑 A 的方式近用新聞當事人。

## 2. 地方記者與地方選民

對於記者而言，礙於時間限制，並且亦非所有民眾皆有意願與記者套交情，因此，記者乃無法掌握每一位地方選民，故唯有藉由與縣議員之間平日深厚的友誼關係，方才可促使議員動員其人際網絡中之資源，進而進行擷取。

## 3. 地方記者與戶政人員

再者，縣議員的言談內容自始至終皆未提及戶政單位字眼，其僅陳述：「前陣子，有一對很老的老夫妻去辦理結婚，可是我是從我的選民那邊聽來的，我也不知道他們叫什麼名字以及住處」，但記者卻能從中解析出尋人線索，而轉往戶政單位詢問。對此，我們一般皆會歸功於記者擁有良好的新聞敏感度，可洞悉別人無法察覺的線索，但實際上，新聞線索的發掘卻是記者與情境互動下所產生的結果。

由於以往的婚姻制度，僅須結婚雙方舉行公開儀式，並由兩人以上證人進行公證，則該婚姻關係即屬生效；然而，按民國 96 年 5 月 23 日修正公布之民法第 982 條規定，日後結婚係改採「婚姻登記制」，意即自 97 年 5 月 23 日起，結婚當事人雙方乃須親自至其中一方戶籍地的戶政機關辦理結婚登記，且需有兩人以上證人在書面資料上簽名，該婚姻關係方才生效。

由此可知，若非法令規章的修正，則縣議員原先的談話內容係不足以發展成進一步的尋人線索，因為傳統舊制僅規定須有公開儀式即可，但新制卻強調結婚當事人必須至戶政機關辦理登記，因此，當記者聽聞「辦理結婚」該一關鍵詞時，立刻就聯想至戶政單位洽詢，倘若無此一社會情境適時的配合，記者亦無法轉向求助於戶政單位，而僅能按兵不動等待縣議員的回覆。

進一步當記者轉往戶政單位求助戶政人員時，由於記者與承辦戶政人員係無任何連帶關係，因此，在無任何人情關係的牽絆之下，戶政人員亦不須做面子給記者，一切講求依法行政，縱使雙方發生齟齬，對於戶政人員亦無任何損傷，且一旦戶政人員不甚洩漏個人資料，輕則記過處分，重則免職查辦，甚且有無妄的牢獄之災，在兩相輕重權衡之下，縱使記者與其有強連結關係，戶政人員亦不敢貿然以身試法。故在《電腦處理個人資料保護法》的規範之下，除非被查詢人與記者屬二等親以內的親屬關係，否則戶政人員無權洩漏任何與當事人相關的身分及戶籍資料。由此可知，戶政人員在整體網絡中所扮演的資訊中間人角色一直係處於被動狀態，直至記者主動向承辦戶政人員詢問時，方才透露部分不涉及當事人隱私之資訊，而記者在戶政人員身上亦無從得知新聞當事人姓名與住址等聯絡方式。

#### 4. 地方記者與村長

在戶政人員盡可能不觸法的情況下，因而僅略微提及：「那對老夫妻那天是由內灣村長陪著來」該一訊息，但對於記者而言，該訊息卻足以發展成下一個尋

人線索。受訪者 S2 表示，地方政府每年皆會發放電話手冊，內容詳盡備載各鄉鎮市及村里長聯絡方式，係為記者聯繫村長的管道之一；另一方面，有鑑於地方人脈的重要性，報社亦特於各縣市地方版增闢《村里長開講》、《村里長帶路》、《鄉親臉譜》等專欄，希冀藉由專欄寫作過程，為記者開拓及培養地方人脈關係。

有鑑於此，當承辦戶政人員提及新聞當事人是由村長陪同辦理結婚登記時，記者不須再有額外訊息，該訊息已充分足以發展成下一個尋人線索，因而受訪者 S2 亦表示：「但是他【戶政人員】告訴我人名【新聞當事人】，我去找也不容易找」（【】為研究者加註）。此乃因村長與記者係有弱連結關係，平日就算往來不頻繁，但記者仍有其聯絡方式，透過村長的協助，將可立即聯繫新聞當事人。然倘若記者從戶政人員身上獲取的是新聞當事人姓名資料，雖為新聞當事人確切的身分資料，看似相關性及價值性皆高於「由村長陪他們去」訊息，但透過新聞當事人姓名，記者僅能挨家挨戶詢問，尋人效率反而低於後者。

更重要的是，新竹縣內灣村係為一客家庄，當地村民多以客語作為日常溝通語言，加以新聞當事人又是年長者，不諳普通話之機率遂而大幅提高，此時，受訪記者 S2 身為一外地人，係是辨識到村長握有「語言」資源，可作為雙方溝通的橋樑，故轉而求助於村長；另一方面，目前社會上詐騙事件頻傳，人與人之間因而缺乏互信基礎，且受害者又以老年人口居多，此時若僅有記者一人登門採訪，在互不相識的情況下，恐令受訪者心生畏懼，影響其受訪意願，記者遭採訪對象拒於門外之機會亦將大幅提高；然若有村長陪同採訪，由於村里長平日即與村民之間保持良好互動關係（如受訪者 S6 指出：「在都市地方，村里長基本上是服務性質，可是在鄉下地方，村里長跟地方人士熟悉度都很高」），加以日前又陪同新聞當事人前往戶政單位處理事務，手中因而握有「信任」資源，一旦村長伴隨記者身旁，記者則彷彿握有信任狀一般，強化了本身的可信任度，亦提高新聞當事人的受訪意願。

事實上，此種「陪同」採訪情形，在小人物新聞的蒐集上皆不乏少見，例如

受訪者 S1、S3 欲採訪罕見疾病當事人時，亦會請託醫師協助聯繫、說服當事人，此乃因醫師與病患之間乃已建立信任關係，受訪者 S2 即指出：「病患通常會比較信任醫師，比較不相信記者，通常由他們說服的成功率會比較大」。由此可見「信任」資源亦是小人物新聞蒐集的關鍵要素。

表三：行動者的資源及限制

行動者	資源	限制
縣議員	長期深入基層紮根，擁有豐厚地方人脈基礎，可為記者提供地方消息	有時因公務繁忙或習於打官腔，而未能及時滿足記者需求
地方選民	長期居處當地，瞭解地方生態，為縣議員的眼線，提供各式小道消息予縣議員	礙於時間限制及社會觀感問題，記者無法掌握每一位地方選民，且非每位民眾皆有意願與記者套交情
戶政人員	掌握地方民眾戶籍身分資料，且依民國 96 年 5 月 23 日修正公布之民法第 982 條規定，自 97 年 5 月 23 日起，結婚雙方人須至戶政單位辦理結婚登記	礙於「電腦處理個人資料保護法」規定，非二等親親屬身分，戶政單位無法洩漏當事人資料
村長	精通客語及普通話；與地方村民互動頻繁，村民有大小事皆會求助於村長，雙方因而建立互信基礎	多為記者主動聯繫探問地方事務，村長則較為被動狀態

資料來源：本研究整理

## 第四節 小結

綜合本研究實徵資料結果，可知地方記者在尋找小人物消息來源時，乃大量仰賴環境周遭的中介資源作為助力，而此亦呼應「配置型智能」概念所指稱，任何工作的完成皆須透過個體再加上某項資源（person plus）的輔助，光靠個人之力，尋人工作將注定失敗；然而對於中介資源的運用過程，實際上亦非想像中輕而易舉，其中又蘊含若干玄機竅門，同時亦彰顯出地方記者在尋人時的知識策略。

由於本研究以「機緣」觀點檢視地方記者選擇與運用中介資源的過程，其中機緣係打破以往主、客體二元對立的關係，並強調工具的使用功能乃隨行動者當下所處情境有所變動，因此「情境」亦成為本研究討論的焦點。有鑑於此，在本章第一節中，遂先就新聞機構性進行探討，從研究結果可知新聞機構在時間與空間面向上，係不斷對於新聞產製過程進行操控，因此記者尋人行為同時亦反映出新聞機構性的特徵。

在新聞機構性的情境下，雖有利於組織掌控新聞產製的節奏，但同樣亦造成部分失控的現象，諸如地方記者平日雖可依個人工作節奏處理小人物新聞，然而一旦特殊議題發酵或節慶來臨時，在地方記者必須兼顧轄區內各類新聞事件之情況下，便會產生在短時間內湧入鉅量新聞事件之情形，進而造成記者工作負擔不斷增強；另一方面，新聞機構將地方新聞以轄區方式進行責任分配，目的係為了捕捉每一則新聞事件，並且致使新聞產製工作可有效率完成，然而，此一方式仍舊無法預防小人物新聞遺漏的情形發生，此可歸因於小人物非同於紙本或電子資源，人會不斷進行遷徙、移動，甚或因失蹤、病殤等因素而終至消失，而後者一旦預先建立詮釋資料（meta-data）檔案，除非人為刻意更動、刪減，基本上，使用者皆可利用資訊系統搜尋至實體資料典藏位置或電子檔案連結。

有鑑於此，為了化解新聞機構情境所造成若干窒礙因素，我們發現地方記者

乃會適時導入工具，透過工具的運用，一方面，地方記者壓縮了原先新聞處理所需花費的時間，提供更充裕的時間以利於小人物尋人線索與新聞素材的蒐集；另一方面，工具更可協助記者彌補新聞遺漏的缺口，防止小人物新聞的疏漏情形；除此之外，我們發現在工具導入記者工作脈絡後，相較以往，地方記者更加活用工具來鞏固其與資訊中間人之間的情感關係，進而俾利於後續社會資源的交換。由此可知，新聞機構以時間及空間佈下一張強而有力的結構網，然而透過工具的運用，卻也同時彰顯出地方記者在結構之中的能動性。

另一方面，在探討地方記者如何運用人脈資源尋人時，研究結果亦顯示記者與資訊中間人之間的關係特質乃是影響其選擇關鍵資訊中間人的重要因素，意即記者必須確切知曉哪些資訊中間人具有可以解決問題的知識與資訊，並且又可立即讓記者獲取這些資源，以免耽誤截稿時間。此時，我們發現記者的策略即是從資訊中間人所隸屬的組織機構來判斷其所擁有的位置資源；另外，則是透過自身所擁有的版面資源進行利誘與交換，促使資訊中間人自動接近記者，以省卻尋找關鍵資訊中間人的時間。當然為加速資源的取得，地方記者同樣亦會因應資訊中間人不同的回應風格，施展不同策略，例如對於有所顧忌、保持緘默的資訊中間人，地方記者會以旁敲側擊方式，先從別處蒐集初步線索，再以試探性口吻漸進突破資訊中間人心防；有時若礙於時間不足，記者更會直接開口以版面資源作為資訊交換的籌碼。當然地方記者所有策略的施展，皆是在是否能與資訊中間人維繫長久關係的前提下進行，目的欲使資源可長期流通，因此倘若資訊中間人堅決不出借資源時，地方記者亦會控制自身行為，以免有損雙方情誼，影響日後資源的交換。

最後，本研究則是探究地方記者與資訊中間人之間的連帶關係是否會影響記者資源的取得。透過本研究個案，乃驗證 Granovetter 所稱「弱連結優勢」假設，顯示新資訊的流通主要仍是仰賴與自身擁有弱連結關係的行動者。然而實徵資料結果在若干層次上仍與 Granovetter 的研究假設有些微出入，有鑑於此，本研究乃

援引「機緣」觀點來解決此一矛盾情形。意即地方記者在人脈的選擇上，係先對於每一個行動者（資訊中間人）所擁有的資源與限制進行辨識，因此資訊中間人的選擇乃是經過各項情境目標與限制不斷比對及調和的過程，進而求出一最大公約數，而此亦符合本研究先前所不斷強調：記者工作係處於多重情境之下，而任務的達成乃端視記者如何權衡得失、調和不同情境目標與限制之間的衝突。例如即便鑲嵌在縣議員人際關係網絡內的資源龐大又豐富，然若其未能符合記者截稿時間的限制條件，則記者勢必得轉向求助其他資訊中間人；此時地方村長的出現，其所擁有的資源恰巧是記者所缺乏者，包括語言資源及可接近小人物消息來源的信任憑狀，因此亦成為記者選擇作為資訊中間人的不二人選。



## 第五章 結論與建議

### 第一節 重要發現與討論

本研究主要立基在以往新聞學研究所持續關注「記者與消息來源」互動關係之議題上。就過往的研究架構中，不乏可見學者亟欲捕捉記者與消息來源之間互動過程的細微脈動，試圖發展出各式模式以窮盡記者與消息來源之間互動關係的態樣（Gieber & Johnson, 1961; Grossman & Rourke, 1976; Wolfsfeld, 1984, 1991）。儘管如此，傳統研究仍因其預設框架的限制，故亦作為本研究發端的楔子。

本研究試圖跳脫傳統研究僅以政治人物或公關人員作為研究對象的框架限制，在以往研究對象的設定下，記者與消息來源之間互動關係的討論，僅限於雙方關係的培養、鞏固、強化及修補等面向上，對於記者尋找消息來源所涉及策略研擬與施展過程幾乎避而不談。實際上，在傳統架構之下，亦可說未有任何策略可言，此乃因政治人物或公關人員平日大多有固定出入的場合及特定隸屬的組織，記者若欲獲取新聞素材，通常僅須蹲點採訪即可，有時甚且不須主動出擊，消息來源亦會主動提供訊息，以博取版面資源。換言之，傳統研究受限於一開始研究對象的選擇，因而在後續的討論，大多僅聚焦在記者與消息來源之間如何維繫雙方關係，抑或當關係破裂時，如何進行修補，以期可使雙方之間的資訊管道持續暢通，以各取所需。

另一方面，傳統對於消息來源的定義，係指任何可提供新聞素材的人物（Gans, 1979；鄭瑞城，1991），然而以往研究大多將最終在新聞文本上呈現的新聞當事人及關係人，與提供記者線索，指引記者尋覓至新聞當事人與關係人之資訊中間人混為一談，此亦阻礙研究者觀看資訊資源流動的情形，而不易分辨出最終新聞素材取得，究竟是靠記者自身，抑或是資訊中間人。

有鑑於此，本研究乃重新檢視記者與消息來源之間的互動關係，在消息來源的選擇上，不再以政治人物或公關人員為主，而是一般不具社會能見度的小人物，藉以探索記者在尋找素昧平生的小人物時，如何運用環境周遭的中介資源（物質工具、人際關係網絡）來蒐集尋人線索；對於新聞記者而言，尋找小人物消息來源同時亦為平日已漸趨常規化的新聞工作，增添不少挑戰性，跳脫出以往依循公關稿行程跑新聞的制式模式。綜言之，本研究乃歸納出下列三項重要發現：

### 一、記者尋找小人物消息來源雖受新聞機構性影響，形成特定假設，但假設的形成卻是一不斷循環建構的過程

記者身處新聞機構情境之中，因而在尋人過程中乃不斷受機構情境的影響，亦對新聞事件形成特定假設，如受訪者 S4 在展開尋人任務之前，即形成三大假設：意外造成、黑道介入及女色糾紛。而假設乃會對於記者尋人行為產生若干作用，即記者在面對某一新聞事件時，腦中將形成一種想像或意念，並且指引記者後續觀察及蒐集資料的方向，藉以印證假設是否成立（Attfield & Dowell, 2003；章倩萍，1994），因此，在本研究中，受訪者 S4 一開始係依據假設去尋找採訪對象（學校總務主任）。另一方面，記者因長期沈浸在組織文化之中，因而不自覺對於小人物本身所擁有的資訊素材，應具備哪些新聞價值性元素存有預設，有時甚且不需長期潛移默化過程，新聞機構便會設定若干標準，直接下達命令要求記者遵循，加以配合日常工作常規的要求，因而又更深化哪些小人物應被選擇、忽略或排除，而新聞機構則會透過每月考評表，來監督記者的表現是否符合組織期望。

但實際上，記者在尋人過程中，假設並非自始至終皆呈現一致性態樣，且亦非以一種線性結構方式控制記者尋人的方向。在記者實際進入尋人線索蒐集之前，即是根據若干浮現在眼前的事實與指標來建構假設，並且依據事實與指標浮

現的數量及差異性，有時亦會同時形成多重假設，以至於彼此之間產生相互競爭的情形，因此仍須透過後續資料的蒐集工作，來決定所有可能的假設中何者將脫穎而出；有時則是在資料蒐集過程中，因蒐集到若干關鍵性指標，並於釐清相互之間關連性後，而對應出相符的事實，並再進一步指涉可能的假設。爰此，記者尋人可說是一種由已知向未知，再由未知向已知的傾斜，其中，假設便在這一來一回的過程中被建構出來。

由此可知，影響記者尋人行爲的假設，其形成方式乃是一個循環建構的過程，不斷從已知到未知，再由未知發展到已知階段，並非僅是一開始即由人腦憑空想像，以一種由上而下的方式制約記者的尋人行爲，尤其當記者深入資料蒐集的場域中，立即就面對不同情境目標與限制的折衝，非得進行權衡、調和的過程，才能順利獲取線索，此亦再次彰顯以假設作為表徵系統控制行爲的論述，並不符合記者尋人的真實態樣。

## 二、尋人乃是記者與物質工具及人際網絡三者共同協力的過程

本研究發現，記者尋找小人物消息來源非為日常新聞採集活動的常態，此並非意指新聞機構不重視小人物新聞，只是每日發生的新聞事件並無法事先進行預測，一旦有更具新聞價值性，或需即時發布的新聞發生，小人物新聞便會遭受排擠，甚且記者當日若須配合時事議題進行小人物新聞專題時，在重要社會與突發新聞不能獨漏的情況下，又須兼顧專題要求，此時便造成小人物新聞素材的蒐集時間遭致壓縮。為因應工作量驟增情形，研究發現記者乃會適時利用傳播科技或物質工具的協助，以縮短社會與突發新聞的作業流程，替小人物新聞素材的蒐集遺留更充裕的時間，例如利用即時通訊軟體的對話保密功能，以及隨時可回溯瀏覽與複製對話記錄功能，取代手機通話作為社會與突發新聞的聯繫工具。

另一方面，在新聞常規的限制下，雖可大致捕捉一般新聞事件，但對於小人物新聞仍是有遺漏的可能，對此，記者則是透過電視新聞、報紙及新聞資料庫作為小人物新聞的防漏機制，試圖彌補新聞常規所造成的缺口，尤其新聞資料庫具有儲存大量新聞文本、新聞資料檢索，及複製新聞內容等功能特性，因而亦促成記者可對於以往已刊載的新聞資料進行探索、分析、重組，以至於新資訊的創造等。

至於人際關係網絡的運用，更是記者尋人不可或缺的社會資源之一，本研究發現，記者為欲在時限之內，完成小人物新聞報導工作，因此其乃須尋覓關鍵資訊中間人，作為小人物新聞線索的提供及引薦工作，因而亦發展出若干策略，包括：以資訊中間人隸屬的機構特性，辨識其所擁有的位置資源；透過版面資源交換方式，將尋人及小人物新聞素材的蒐集與判斷工作交付由資訊中間人執行；以及瞭解資訊中間人的回應風格，根據個別風格形式，採取不同應對方式。這些策略的施展，可確保記者在時限之內獲取尋人線索或小人物新聞素材，由此可知，記者尋人乃是與周遭環境的中介資源相互協力的過程。

### 三、尋人乃是以弱連結作為新資訊流通的橋樑，以強連結作為資源交換的籌碼

本研究發現，記者尋人行為乃是仰賴弱連結的人際關係網絡作為新資訊流動的橋樑，符合 Granovetter (1973) 所稱「弱連結優勢」。然而，此並非否定強連結就不具任何優勢，畢竟在實徵資料中顯示，一開始係由具有強連結的縣議員告知記者尋人線索。然而，因強連結關係本身係存有若干限制，因而亦導致記者最終仍是透過弱連結關係來獲得進一步尋人線索。

在強連結關係網絡中，由於網絡成員彼此間緊密接觸，因此成員若掌握某一訊息，必然會與其他成員分享，如同第四章中縣議員與記者資訊分享情形；然而，

雙方在逐漸熟稔之後，有時亦未能將網絡中成員的請託視為第一要務而戮力完成之，尤其當請託者並非當面進行請託，甚且未能對於受託者後續行動進行監看時，便有可能被受託者以口頭允諾的方式虛應一應故事。從研究結果可知，縣議員乃口頭允諾記者要求，負責詢問地方選民的線索來源，此係為一種對於記者提供版面資源的立即報償，倘若縣議員當下斷然拒絕記者的請託，則亦將造成雙方關係的破裂，導致記者同樣拒絕提供版面資源；然另一方面，縣議員對於記者的請託，當下又不給予明確的回覆日期，即是採取一種「拖延」的戰術，間接拒絕資源的付出。

由此可知，強連結關係乃存在若干限制，記者在尋人時，須辨識不同關係之間的特質，察知哪些關係可賦予行動開展之資源，促成行動的完成；哪些關係又會對於行動產生限制。尤其此一判準又將因不同人及情境而異，在他人眼中，議員的允諾仍是一項有利的資源，但因記者工作講求時效，因此，允諾若未化作即時的行動就會變成一種限制。本研究發現，與記者存有弱連結關係者，不但擁有與記者強連結網絡中不同的異質性資源，加以與記者關係又不若其他強連結網絡的成員親密，因此當記者開口請託時，鮮少如同其他強連結網絡成員，採取拖延的方式，因而亦成為記者尋求資源的對象。

當然不見得每一位與記者擁有弱連結關係者皆願意付出資源，仍須端視記者所能付出資源的相對價值以及回報的期限而定，有時記者擁有的個人資源不見得符合所有行動者的需求，例如不見得每一名行動者皆需要版面資源，此時，記者的強連結關係網絡即適時發揮效用，這些資源擁有者或支配者不僅將檢視記者所擁有的個人資源，更包括記者背後綿密複雜的關係網，此乃因在每一條網狀連結之中皆鑲嵌著不同的資源，這些資源雖非為記者個人擁有，但對於記者而言，動員這些強連結關係的資源孰非一件難事，如受訪者 S6 指出：「例如他們【為與記者擁有弱連結關係者】爸媽住院，要住指定醫院，我可能沒有辦法，但是我可以幫忙問，反正當地有議員，請他打給醫院公關，所以說要借力使力」（【】為研究

者加註)。由此可知，強連結關係既是阻力，亦是助力，端視記者在尋人時如何活化強連結關係，以作為資源交換談判的籌碼。

## 第二節 對傳統資訊尋求理論的補強及 新聞教育與實務的建議

綜合上述研究發現，本節主要欲藉由本研究結果，分別對於傳統資訊尋求理論及新聞教育與實務層面進行反思，試圖在傳統理論層次部分進行補強，並對目前新聞教育與實務部分提出幾項建議。

尤其當我們在討論記者尋人行為時，一般實務界人士不乏認為理論與實務之間乃存在嚴重扞格，新聞工作非得透過實踐過程，而非理論的灌輸，才能有效體認與掌握。整體而言，理論與實務的扞格，部分仍出自於我們習於以單一理論（新聞學）進入觀看新聞場域。然而，新聞工作的現象層面，卻早已非單一理論可以滿足，唯有透過科際整合的方式，才能對於現象層面的了解更為深刻。因而本研究遂向圖書資訊學領域（如：資訊尋求理論）、生態與認知心理學領域（如：機緣理論）及社會學領域（如：社會資本、社會網絡）借火，希冀可藉以探究記者尋人行為，並就本研究最終研究結果部分，進一步對於資訊尋求理論進行反思與補強。

### 一、對傳統資訊尋求理論的補強

以往不乏有研究援引資訊尋求理論的架構來探析新聞記者的資訊尋求行為（如 Attfield & Dowell, 2003; Attfield, Blandford & Dowell, 2003; Campbell, 1997; Kessler & McDonald, 1992; Nicholas & Martin, 1997; Ward & Hansen, 1987），然而，對

於新聞記者尋人行爲的討論卻往往付之闕如。

基本上，從以往分析記者資訊尋求的研究中，可知記者資訊尋求行爲乃被視作是一種記者尋找可作為報導素材之資訊的行爲；而在本研究中，記者尋人行爲則被視作是記者從消息來源身上尋找可作為報導素材之資訊的行爲；另一方面，記者資訊尋求行爲乃是一種在多重情境下，協調不同目標及限制的產物（Attfield & Dowell, 2003; Attfield, Blandford & Dowell, 2003）；而根據本研究發現，記者尋人行爲同樣亦須協調不同情境的目標與限制。由此可知，記者尋人行爲與資訊尋求行爲，在若干層次上，實具有相似性，無法全面截然二分。但本研究同時亦發現記者尋人行爲又有其特殊性，可用以補強傳統資訊尋求理論未能洞察的視角。

#### （一）信任關係的延伸

記者尋人行爲與資訊尋求行爲最大的差異在於，尋人行爲乃是一種「信任關係的延伸」（extension of trust）。然而，該一論述並非否定記者資訊尋求行爲就不需「信任」元素，在透過以人作為中介管道近用資訊時，即是講求資訊尋求者與資訊中間人之間是否存在信任關係，由於資訊中間人因完全擁有或支配資訊資源的使用權，因此，資訊中間人若視資訊尋求者是可信任的，將可大幅提高資訊分享的可能性<sup>61</sup>。

相較於資訊尋求行爲，僅侷限在資訊尋求者與資訊中間人之間的信任關係，本研究發現，記者在尋人的過程中，乃經歷兩階段的信任考驗，除與資訊中間人之外，更須接受來自與消息來源之間信任關係的檢驗。

此乃鑑於記者雖透過資訊中間人作為中介管道，近用消息來源身上的新聞素材，但資訊中間人所擁有及支配與消息來源相關的資訊，並非完整的素材內容，僅是平日與小人物接觸時或由第三者口中所聽聞片段、零星的線索，如同受訪者

---

<sup>61</sup> 不可否認，資訊資源在被個人支配而非擁有的情況下，係存在若干資訊分享的限制，如法令規範，但透過雙方的信任關係，將有機會可進行化解，此乃因資訊中間人在資訊分享的當下，係存有一信念，認為資訊尋求者可在不危及其個人利益之下使用該資訊。

S4 指出，新聞記者猶如一「拼圖遊戲者」，須整合不同來源的線索，以拼湊出最終新聞的圖像；另一方面，受訪記者亦表示，唯有在與消息來源進行實際採訪的過程中，才能真正瞭解該名小人物的價值性，發現若干資訊中間人未能察知的面向。由此可知，每一個資訊中間人所擁有及支配與小人物相關的資訊，皆僅是最終新聞事件全貌的一隅。因此，新聞記者仍須與消息來源進行直接接觸，此時，若欲獲取完整的新聞素材，信任關係便得由記者與資訊中間人向下延伸至記者與消息來源身上。

另一方面，即便資訊中間人所掌握的資訊，可大致拼湊出新聞事件的全貌，如醫師擁有罕見疾病病患的完整病歷資料，然同於資訊尋求行為所陳述，資訊的分享仍存有若干規範限制，如醫院即將病患隱私列入醫師評鑑考核項目之一，此時，資訊中間人並無法僅憑其與記者之間的信任關係即可決定是否進行資訊分享，因資訊內容已涉及第三人（消息來源），且若經由記者披露，而未獲得新聞當事人的許可，資訊中間人亦將難辭其咎、遭致責難<sup>62</sup>。換言之，在記者尋人行為中，信任關係的討論是複雜的，並非僅限於記者與資訊中間人這一端。

然而，本研究一開始即是以新聞記者如何尋找不具知名度的消息來源為主，因而彼此之間幾乎互不相識，又何來信任之有？尤其整體社會情境脈絡的轉變，詐騙事件的頻傳，導致陌生人之間又更顯疏離，亦造成信任關係的培養不易。

有鑑於此，本研究發現，記者尋人行為雖觸及信任關係的延伸，然而並非指涉記者與小人物消息來源之間關係的培養，而係為記者須辨識資訊中間人與小人物消息來源之間是否存在信任關係。此乃因關係的培養並非短時間就可一蹴可幾，而新聞記者最大的限制即在於時間資源不足；另一方面，因記者一般期望在一次報導中即能將所有有關該一小人物之故事善盡，以防其他記者跟進，因而小人物消息來源所能提供的資訊價值通常亦僅限於一次，鮮少有相同的人物被報導

---

<sup>62</sup> 由於小人物新聞是由人（消息來源）作為承載資訊內容的載體，而非無任何情緒反應的工具（如電子資料庫），因此當資訊中間人若不當使用或洩漏當事人個人資訊時，乃會引發當事人不滿，進而採取法律途徑解決。

二次，此有別於資訊中間人，後者通常可持續不斷提供不同小人物消息來源的線索訊息，因此，記者與小人物消息來源之間信任關係的培養，便顯得不若與資訊中間人重要。

基於上述因素，可知記者尋人行爲與資訊尋求行爲的差異係在於，前者除要求記者需與資訊中間人之間有信任關係外，尚得辨識該名作為中介管道的資訊中間人，是否與小人物消息來源之間亦存有信任關係。一旦記者可辨識出合適的資訊中間人人選，不論在說服消息來源或引薦工作上，皆對於記者尋人工作有所助益。由此可知，本研究延伸及拓展以往資訊尋求理論對於「信任」元素的討論，並凸顯記者尋人與資訊尋求之間的差異性。

## （二）資源價值性的辨識

以往在記者資訊尋求行爲中，由於大多數紙本資料皆已建檔管理，例如記者平時仰賴的政府公報、檔案或統計資料等，並有專門機構負責典藏，建置線上公用目錄或電子資料庫以供使用者查檢，而每一筆資料在建檔同時，亦針對資訊內容賦予相對應的主題標目（subject headings），形式類同現今 Web 2.0 的標籤（tag），因此，使用者可輕易判斷資訊內容是否符合個人需求。

然而，小人物新聞素材並未如同上述資訊已被建檔管理，並給予一特定主題標籤，再藉由檢索系統進行使用<sup>63</sup>；另一方面，那些收錄在新聞資料庫中的新聞文本，亦是已報導過的素材內容，失去新聞原創性價值。因此，在小人物新聞素材的價值性判斷上，有別於傳統資訊尋求中所指陳的方式，記者在尋人時，必須先由組織機構出發，瞭解哪些機構專職負責與小人物新聞相關的素材，再從中尋覓關鍵的資訊中間人以近用這些新聞素材，為採取一種迂迴、間接的方式，辨識及近用資訊素材。

---

<sup>63</sup> 此意謂部分政府資訊可援引〈政府資訊公開法〉，要求在正當合理的範圍下，公開讓一般民眾使用；但小人物的資訊素材卻受〈個人資料保護法〉規範，即便有專門機構典藏，亦不得隨意公開。

## 二、對新聞教育與實務的建議

### (一) 對新聞教育的建議

根據研究發現，可知記者尋人行爲係爲一種蘊含「行動中思考」(thinking-in-action)的過程，此乃意味記者每一步的行動皆非依照腦中預先計畫的步驟進行，而是按當下所處的情境，權衡與協調不同目標及限制，以適時運用情境所賦予各式中介資源施爲的過程。倘若我們回歸至新聞教育，則在課程的設計上，理應協助學生發展出「行動中思考」的能力，並且能對「行動中思考」之概念進行反思，以期能在不確定的情境之中，發展出若干相對應的策略。有鑑於此，本研究遂從研究結果出發，對於現階段新聞教育提出二項建議，以增進新聞傳播科系學生日後進入職場時的尋人行爲表現。

#### 1. 情境式教學

從研究結果可知，記者尋人時乃大量仰賴中介資源的協助，包括物質工具與人際關係網絡，其中，工具的物性及記者與資訊中間人之間的關係特質係爲影響記者決定選擇何種中介資源來完成任務的關鍵。然而，在課程設計上，若欲完全善盡每一個傳播與資訊科技工具的物性，抑或每一位與記者擁有關係之資訊中間人特質，實在洵非一件易事；加以這些工具物性或關係特質並非以一常數固定不變存在，因此中介資源的使用與否，仍是得依記者當下所處情境是否允許記者視見這些中介資源的功能用途而定。若基於此，倘若一味強調客觀的物質屬性，在記者實際進入實踐場域之中，反而將因不同情境的要求，以致於產生舉足無措的情形。

由於工具或資訊中間人的選擇須審時度勢，瞭解在不同的情境下應運用何種工具或資訊中間人方能有效解決問題。有鑑於此，本研究認爲日後新聞教育課程宜導入情境式教學，每周設計一則個案（如尋找模範母親），並配合影像記錄方

式，針對不同小組，詳實記錄小組成員從概念發想、討論、修正、執行、撰稿、補採等過程，並在課堂上播放，由指導老師與在場學生共同針對畫面內容，進行問題現象的討論與思考，並且一同參與及模擬問題解決策略的研擬過程，以達「行動中思考」的反思過程。相對而言，以往花費在新聞寫作（如：新聞處理角度）或編輯格式（如：版型、下標）的討論時間，則可盡量縮短。此乃鑑於編輯格式的修正較具規則性，不確定性因而較低，可藉由統整以往類似編輯格式出錯情形，並以書面方式將規則記錄下來，以提供學生自行參考。

## 2. 資訊素養課程導入

本研究建議，在實習刊物課程正式開始前，可納入資訊素養相關課程，作為學生的先修課程。資訊素養課程主要欲培養學生對於資訊的敏感度，以確切明瞭自身資訊需求，並能尋找相關的資訊、從中評估資訊的優劣、進而利用資訊，甚或重新組合、再造資訊，以滿足資訊需求。然而，傳統課程設計多偏重在資訊檢索能力的培養上，內容不乏介紹各式書目與電子資訊資源的特色與使用方式，以及相關的檢索策略、技巧等，但實際上，從本研究發現可知，記者尋人行為所需的技能遠超過資訊檢索單一層面。

因此，在資訊素養課程的設計上，宜真正落實「資訊素養」概念的核心意義，聚焦在資訊問題的分析過程，培養學生對於自身資訊需求審視的能力，並在釐清資訊需求後，能對於若干資訊資源（物質工具及人際關係網絡）的功能性有所掌握，瞭解各式資訊資源在不同情境之下，各自所能發揮的功效與限制，進而配合資訊檢索技巧或個人社交手腕進行擷取；最後，則在獲取資訊後，能對於資訊資源的相關性及精確性進行評估判斷，以提升整體搜尋結果的求全率（recall）及求準率（precision），甚且可進行資訊資源之間的嫁接、構連，創造出新資訊。

### （二）對新聞實務的建議

經過本研究一連串的討論後，對於記者尋人工作，我們又可給予何項建議？

首先，必須強調的是，記者每一次尋人的任務皆不相同，所面臨的情境更是迥異，因此，逐項羅列尋人的準則反而不切實際；然而，我們仍是在本研究結果中歸納出若干裨益於記者尋人行動的建議：

### 1. 掌握組織與位置資源的關係

從訪談結果顯示，記者要直接找到小人物洵非一件易事，通常需藉助資訊中間人作為兩者間媒介的橋樑，因此，判斷資訊中間人有沒有能力協助記者找到小人物便是尋人工作的關鍵。有鑑於此，本研究建議記者可從「組織名稱」著眼，有時單就組織名稱即可輕易判斷任職於該組織中的資訊中間人是否擁有可近用消息來源相關資訊的位置資源，例如戶政事務所，即典藏若干與個人密切相關的戶籍資料；抑或就業服務站，內部人員在與求職者面談時，亦掌握部分人物背景資料；甚或如受訪者 S1 指出，內政部提供全台登記有案的社團名冊，透過翻閱名冊與瀏覽社團名稱，不失為可快速聯繫資訊中間人的方法。

### 2. 了解器物與人脈的能與不能

由研究結果可知，每一件器物與人脈皆有其促成或囿限行動完成的能力及限制，然而，這些能力與限制卻非固定不變，而須端視情境而異、具有相對性。在記者與縣議員交涉的例子中，可知即便雙方擁有強連結關係，亦不見得能成為記者尋人的助力；但另一方面，我們亦不能完全否定縣議員的作用性，當記者找到消息來源，進一步欲獲取消息來源身上之資源時，雙方便形成資源支配者與請託者關係，須藉由資源交換才符合公平原則，此時鑲嵌在縣議員網絡中的資源便成為記者與消息來源雙方最終是否可交換資源的關鍵，因此縣議員的角色瞬間又從限制轉化成促成任務完成的助力。準此，記者在尋人時，宜掌握哪些器物與人脈可賦予行動開展、促成行動完成；相對之下，在哪些情境之下，又會對於行動產生限制。

### 第三節 研究反思與未來研究方向

#### 一、研究反思

有別於以往陳述研究限制的論述方式，本節主要欲對本研究執行過程進行反思，意即研究若重新執行，又將如何修正。其中，研究者認為本研究最大的問題在於同時納入物質工具與人際關係網絡等二項中介資源進行討論，儘管論述取徑依循「配置型智能」觀點，認為問題解決的協力資源與二者密不可分，但同時納入二項資源卻也凸顯本研究結果雖具廣度，但深度略顯不足。為免落入見樹不見林之憾，本節欲拆解上述二項中介資源，意即當研究僅聚焦在單一中介資源時，我們又將如何進行研究設計，利用何種研究方法來蒐集田野資料，進一步深化研究結果。

##### （一）以「物質工具」為主的研究

當研究聚焦在「物質工具」中介資源時，我們主要欲探問記者與物質工具之間互動的態樣？然而，記者在尋人時，由於面臨不同情境目標與限制之間的衝突，因此所謂的「互動」，不僅在於歸納出記者利用哪些工具來完成任務，更須觀察記者如何運用這些工具來化解結構的囿限。尤其依據「機緣」的觀點，工具本身的用途並非僅侷限在物質性單一要素，而是人、工具與情境三者之間交互作用下的結果。有鑑於此，在蒐集田野資料時，研究者即必須能觀察到記者在面對多重情境之下，如何選擇不同的物質工具，進一步運用這些工具來對抗結構的層層限制，以期最終能蒐集到尋人線索，尋獲小人物消息來源。

由此可知，記者運用物質工具的知識乃是座落在個人、工具及情境三者相互作用之下所浮現的結果，因此，資料蒐集及分析的基礎實際上應是以記者個人、工具及情境三者所組成的系統，而非僅止於記者個人。具體而言，即是我們不僅要觀看記者與物質工具的互動關係，更須了解記者與情境、工具與情境之間的關

係為何，如此一來，工具的利用才具有意義。

爰此，本研究建議可採民族誌法與實驗法等二種方法，主要係以民族誌法為主，實驗法則可進一步作為驗證研究效度之用。

### 1. 民族誌法

民族誌法注重情境的描繪，尤其作為一種厚描（thick description）的方法，可對於記者在運用物質工具時，背後涉及的意圖有所了解，此也意味著我們將可從物質工具原先被設計出來的用途，轉向到記者在不同情境下所感知到工具的實際用途，進而從中獲取文化上的意義。

本研究為捕捉記者在不同情境下如何感知物質工具的用途，實際上已採取參與觀察法及深度訪談法等二種方法，不過，對於參與觀察法的執行，仍有下列二項建議，以期能蒐集更完整的田野資料：

#### （1）擴大觀察地域範圍

有鑑於不同地域富涵個殊的區域特性及展現迥異的地方生態，進而體現在地方記者的日常作業中，以及最終新聞文本的呈現上。因此，本研究建議日後在進行參與觀察作業前，在樣本的選擇上，宜盡量顧及各區域的地方記者，以期研究結果更具代表性。

在實際抽樣上，本研究建議採用分層抽樣（stratified random sampling）方式，將台灣區分為東、西、南、北等四大區域，依各區域涵蓋的縣市數目等比例隨機抽取縣市，再從抽取的縣市中，挑選中時、聯合、自由與蘋果等四報中各一位從事小人物報導的記者。

#### （2）以自我記錄法（self-dairy）輔助資料蒐集

基本上，地方記者尋找小人物消息來源並非每日必備功課，而人物線索蒐集的起迄時間亦非記者可預先掌握，有時記者僅是突然接獲線報通知，因而臨時起

意採取尋人行動；然而，有時又會因突發的社會事件中斷尋人工作，因此，研究者若不察便貿然進行參與觀察工作，有可能一無所獲。

有鑑於此，本研究建議日後在進行參與觀察作業時，可輔助自我記錄方法，意即在研究者無法觀察的時間點上，要求記者以自我記錄方式詳實記載任何一項涉及小人物資料蒐集工作的工具運用過程。當然僅就記者自我記錄的資料是無法解釋物質工具背後運用的意義，尤其在若干時候，記者對於工具的操作因過於熟稔，因而幾乎未有感知在進行運用（例如駕駛人在初學開車時，對於何時須換檔乃記憶深刻，但一旦熟稔後，對於換檔動作則幾乎未有感知）。準此，研究者必須與深度訪談法配合一併執行，在記者進行自我記錄的隔日，透過訪談方式以釐清記者行為背後的意義。

## 2. 實驗法

本研究建議可採實驗法方式以驗證研究效度，實際上，若僅單獨觀測這些在職場上已對物質工具操作嫺熟的記者，而無對照對象可供比較，則亦較無法輕易判斷工具操作的知識是否存在。

有鑑於此，我們可同時對於線上記者及實習刊物記者進行觀測。在此，專家與生手之間的區隔並非年資，而是接觸物質工具的時間長短。對於線上記者而言，他們接觸物質工具的頻率應較實習刊物記者高，因此可模擬一情境，例如指派實驗組與對照組同時尋找同一主題的小人物，而研究者則從旁觀測與記錄雙方所運用的工具資源及執行時間，並以執行時間長短及人物本身的新聞價值性作為評斷能力優劣的標準。

不過，必須強調的是，本研究建議的實驗法由於非在實驗室中進行，故又稱為田野實驗法（field experiment），因而無法像在實驗室中可完全控制其他干擾變數；另一方面，則是獨立變項係為「使用物質工具的嫺熟程度」，用以驗證是否會影響記者尋人的表現，因此僅可透過取樣或測量的方式來選取樣本，而無法「操

弄」(隨機化分配樣本),伴隨而來可能就會有若干混淆變數,例如受測者本身的獨特特質或個別差異,因此研究又稱為準實驗研究設計(quasi-experiment design)。爰此,研究者必須注意研究結果可能會產生效度上的疑慮。

## (二) 以「人際關係網絡」為主的研究

針對人際關係網絡研究,本研究主要引用社會網絡分析中 Granovetter (1973) 「弱連結優勢」概念,進一步透過田野蒐集而來的實徵資料驗證理論意涵;然而,社會網絡分析本身其實已有一套社會計量(Socio-Metric)的方法,而本研究在分析地方記者與網絡中其他行動者之間的連帶關係時,僅依據受訪者口述資料判定行動者相互之間連帶關係的強弱,如此一來,研究效度的準確性恐產生疑義。

對此,陳百齡(2009)在解析日據時代新竹地方仕紳之間的網絡關係時,曾透過地方史料、官方公報、族譜、戶籍資料、新聞報導等實證資料輔助判斷,例如以新聞報導中提及行動者共同參與的事件,作為雙方往來互動次數計算的依據;然而,地方記者及與其往來互動的行動者通常非為顯赫人物,因此亦鮮少有記載雙方互動的資料。

有鑑於此,Granovetter (1973)曾提供四項量化指標作為連帶關係強弱的判定標準,包括:行動雙方的投入時間、情感強度、親密程度及互惠性服務等。因此,研究者建議日後相關研究可延長田野資料的蒐集時間,進一步依據上述四大指標詳細記錄與觀察記者與其他行動者之間往來互動的情形,藉以判斷行動者之間關係的親疏遠近。

## 二、 未來研究方向

### (一) 可就不同媒介的新聞文本進行調查研究

本研究僅以報紙新聞文本進行取樣,然實際上,不同媒介因有其獨特的機構

特性，亦將促成記者展現不同的工作型態，例如電視台記者在小人物新聞上，雖大多根據當日報紙新聞中較具價值性者進行追蹤採訪，但仍有部分專題新聞，非以跟進採訪方式，而是電視台記者自行策劃。因此，未來研究仍可選擇不同媒介的新聞文本作為取樣對象，藉以探究不同媒介記者的尋人行為，應可發現有別於報社記者的行為態樣。

## （二）可利用紮根理論法將記者尋人行為進行理論化工作

本研究透過「機緣理論」、「社會資本」及「社會網絡」等理論來詮釋記者尋人行為的現象資料，主要著重在「驗證邏輯」(logic of verification) 思維上，意即驗證與修正既有的理論模式，然而研究並未對記者尋人行為本身進行理論化建構工作。有鑑於此，若透過紮根理論法，將可替記者尋人行為建立一套自己的紮根理論。由於紮根理論法注重「發現的邏輯」(logic of generation)，因而在資料蒐集階段即有一套客觀、可依循的操作原則，以至於後續的資料分析技術及抽樣方式皆是立基在特定的原理原則上。本研究建議未來研究方向可朝紮根理論法邁進，替記者尋人行為建立一套理論架構。

# 參考文獻

## 中文部分

- 加藤秀俊（1994）。《讓資訊活起來》。台北：錦繡。
- 季良玉（1997年9月）。〈【回應與挑戰】不要淪為官方傳聲筒〉，《目擊者》，1。  
上網日期：2009年5月7日，取自 <http://www.atj.org.tw/watch/newscon1.asp?number=930>
- 胡幼慧（2008）。〈轉型中的質性研究：演變、批判和女性主義研究觀點〉，胡幼慧（編），《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁3-19。台北：巨流。
- 胡守仁譯（2003）。《連結：混沌、複雜之後，最具開創性的「小世界」理論》。台北：天下遠見。（原書 Buchanan, M. [2002]. *Nexus: Small worlds and the groundbreaking science of networks*. New York: W.W. Norton.）
- 姚美華、胡幼慧（2008）。〈一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何收集資料、登錄與分析？〉，胡幼慧（編），《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁117-132。台北：巨流。
- 姜雪影譯（1994）。《製作新聞》。台北：遠流。（原書 Roshco, B. [1975]. *Newsmaking*. Chicago: University of Chicago Press.）
- 侯勝宗、蕭瑞麟（2008）。《科技意會：衛星派遣的人性軌跡》。台北：台灣培生教育。
- 張文強（2005）。〈新聞工作的常規樣貌：平淡與熱情的對峙〉，《新聞學研究》，84: 1-40。
- 張磊譯（2005）。《社會資本：關於社會結構與行動的理論》。上海：上海人民。（原書 Lin, N. [2001]. *Social capital: A theory of social structure and action*. New York: Cambridge University Press.）
- 陳向明（2002）。《社會科學質的研究》，台北：五南。
- 陳百齡（2004）。〈新聞工作者如何蒐集資料？專家知識的初探〉，《圖書與資訊學刊》，51: 35-48。

- 陳旻萃譯(1997)。《成功的智商》。台北：平安文化。(原書 Sternberg, R. [1996]. *Successful intelligence: How practical and creative intelligence determine success in life*. New York: Plume.)
- 陳連禎(2002)。〈淺談線民〉，《警光雜誌》，555: 19-22。
- 章倩萍(1994)。《新聞記者的認知策略之研究》。政治大學新聞研究所碩士論文。
- 傅雅秀(1997)。〈資訊尋求理論與實證研究〉，《圖書與資訊學刊》，20: 13-28。
- 喻靖媛(1994)。《記者與消息來源互動關係與新聞處理方式關聯性之研究》。政治大學新聞研究所碩士論文。
- 喻靖媛、臧國仁(1995)。〈附錄二：記者與消息來源互動關係與新聞處理方式之關聯〉，臧國仁(編)，《新聞「學」與「術」的對話 III：新聞工作者與消息來源》，頁 201-236。台北：國立政治大學新聞研究所。
- 黃彥祥(2005)。《搞關係，玩面子：政治記者化解與消息來源衝突的策略》。台灣大學新聞研究所碩士論文。
- 黃賢楨譯(1995)。《心科技》。台北：時報文化。(原書 Norman, D. A. [1993]. *Things that make us smart: Defending human attributes in the age of the machine*. Reading, Mass.: Perseus Books.)
- 管中祥(2007)。〈人口販運報導 當事人被消音〉，《目擊者》，60: 46-49。
- 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：三民。
- 臧國仁、鍾蔚文、楊怡珊(2001)。〈新聞工作者的社會智能：再論記者與消息來源之互動〉，《新聞學研究》，69: 55-93。
- 鄭瑞城(1991)。〈從消息來源途徑詮釋近用媒介權：台灣的驗證〉，《新聞學研究》，45: 39-56。
- 劉駿州(1995)。〈公關人員如何選擇記者：政府公關新聞管理策略之研究〉，臧國仁(編)，《新聞「學」與「術」的對話 III：新聞工作者與消息來源》，頁 157-166。台北：國立政治大學新聞研究所。
- 賴鼎銘(1992)。〈資訊需求與使用研究的典範變遷〉，《教育資料與圖書館學》，30(1): 36-52。

- 賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如（編）（2001），《圖書資訊學概論》。台北：空大。
- 鍾蔚文（2005）。〈不學何以言術？〉，馮建三（編）《自反縮不縮？新聞系七十年》，頁 339-342。
- 鍾蔚文、陳百齡、陳順孝（2006a）。〈從知識處理典範到體會之知：專家研究典範的變遷〉，《思與言》，44[1]: 101-130。
- 鍾蔚文、陳百齡、陳順孝（2006b）。〈數位時代的技藝：提出一個分析的架構〉，《中華傳播學刊》，10: 233-264。
- 鍾蔚文、臧國仁、陳百齡、陳順孝（1997年6月）。〈探討記者工作的知識基礎：建立分析架構〉，「1998 中華傳播學會研討會」。台北縣深坑。
- 羅文輝（1995）。〈選擇消息來源的偏向〉，臧國仁（編），《新聞「學」與「術」的對話 III：新聞工作者與消息來源》，頁 15-32。台北：國立政治大學新聞研究所。
- 羅玉潔（2003）。《人脈與新聞：一個社會資本觀點的研究——以傑出財經記者與消息來源的關係為例》。台灣大學新聞研究所碩士論文。
- 羅玉潔、張錦華（2006）。〈人脈與新聞採集：從社會資本與組織衝突觀點檢視記者如何建立與消息來源之間的關係〉，《中華傳播學刊》，10: 195-231。
- 嚴祥鸞（2008）。〈參與觀察法〉，胡幼慧（編），《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁 163-184。台北：巨流。

## 英文部分

- Arlin, P. K. (1990). *Wisdom: The art of problem finding*. In R. J. Sternberg (Ed.), *Wisdom: Its nature, origins, and development* (pp. 230-243). New York: Cambridge University Press.
- Attfield, S., & Dowell, J. (2003). Information seeking and use by newspaper journalists. *Journal of Documentation*, 59(2), 187-204.
- Attfield, S., Blandford, A., & Dowell, J. (2003). Information seeking in the context of writing: A design psychology interpretation of the "problem situation". *Journal of*

*Documentation*, 59(4), 430-453.

Barley, S. R., & Tolbert, P. S. (1997). Institutionalization and structuration: Studying the links between action and institution. *Organization Studies*, 18(1), 93-118.

Breed, W. (1955). Social control in the newsroom: A functional analysis. *Social Forces*, 33(4), 326-335.

Brown, M. E. (1991). *A general model of information-seeking behavior*. Paper presented at American Society for Information Science, Proceedings of the 54th Annual Meeting 28 (pp.9-14). Washington, D.C.: ASIS.

Burt, R. S. (2005). *Brokerage and closure: An introduction to social capital*. New York: Oxford University Press.

Cantelmo, D. P. (2001). How PR people distribute and the media prefer to receive news releases and other public relations information: The myth vs. the reality. *Public Relations Quarterly*, 46(3), 15-17.

Campbell, F (1997). Journalistic construction of news: Information gathering. *New Library World*, 98, 60-64.

Case, D. O. (2002). *Looking for information: A Survey of research on information seeking, needs, and behavior*. New York: Academic Press.

Charron, J. (1989). Relations between journalists and public relations practitioners: Cooperation, conflict and negotiation. *Canadian Journal of Communication*, 14(2), 41-54.

Cole, M., & Engeström, Y. (1993). A cultural-historical approach to distributed cognition. In G. Salomon (Ed.), *Distributed cognitions: Psychological and educational considerations* (pp. 1-46). New York: Cambridge University Press.

Cross, R., & Borgatti, S. P. (2004). The ties that share relational characteristics that facilitate information seeking. In M. Huysman, & V. Wulf (Eds.), *Social capital and information technology* (pp. 137-162). New York: Cambridge University Press.

Dervin, B. (1997). Given a Context by any Other Name: Methodological Tools for Taming the Unruly Beast. In P. Vakkari et al. (Eds.), *Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts* (pp.13-38). London: Taylor Graham.

- Dillon, J. T. (1982). *Problem finding and solving*. *Journal of Creative Behavior*, 16, 97-111.
- Dourish, P. (2004). What we talk about when we talk about context. *Journal of Personal & Ubiquitous Computing*, 8(1), 19-30.
- Duff, W. M., & Johnson, C. A. (2003). Where is the list with all the names? Information-seeking behavior of genealogists. *The American Archivist*, 66, 79-95.
- Engeström, Y., & Middleton, D. (1996). Introduction: studying work as mindful practice. In Y. Engeström & D. Middleton (Eds.), *Cognition and communication at work* (pp. 1-14). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Fishman, M. (1980). *Manufacturing the news*. Austin: University of Texas Press.
- Foa, U. G. (1993). *Resource theory: explorations and applications*. San Diego: Academic Press.
- Gans, H. J. (1979). *Deciding what's news: A study of CBS Evening News, NBC Nightly News, Newsweek, and Time*. New York: Vintage.
- Gergen, K. (2002). The challenge of the absent presence. In Katz, J. & M. Aakhus (Eds.), *Perpetual contact: Mobile communication, private talk, public performance* (pp.227-241). Cambridge University Press.
- Getzels, J. W. (1979). *Problem-finding: A theoretical note*. *Cognitive Science*, 3(2), 167-171.
- Gibson, J. J. (1979). *The ecological approach to visual perception*. Boston: Houghton Mifflin.
- Gieber, W., & Johnson, W. (1961). The city hall beat: A study of reporter and sources roles. *Journalism Quarterly*, 38, 289-297.
- Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Granovetter, M. (1983). The strength of weak ties: A network theory revisited. *Sociological Theory*, 1, 201-233.
- Grossman, M. B., & Rourke, F. E. (1976). The media and the presidency: An exchange analysis. *Political Science Quarterly*, 91(3), 455-470.

- Hjørland, B. (2002). Epistemology and the social-cognitive perspective in information science. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(4), 257-270.
- Holland, G. A. (2006). Associating social constructionism and extended cognition in information studies. *Journal of Documentation*, 62(1), 91-100.
- Hutchby, I. (2001). The communicative affordances of technological artefacts. In *Conversation and Technology: from the telephone to the Internet* (pp. 14-33). Cambridge, UK: Polity Press.
- Informant (2009). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved June 20, 2009, from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/informant>
- Informer (2009). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved June 20, 2009, from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/informer>
- Jacobs, R. N. (1996). Producing the news, producing the crisis: Narrativity, television and news work. *Media Culture Society*, 18(3): 373-397.
- Johnson, C. A. (2004). Choosing people: The role of social capital in information seeking behaviour [Electronic version]. *Information Research*, 10(1), Retrieved April 10, 2009, from <http://InformationR.net/ir/10-1/paper201.html>
- Kessler, L., & McDonald, D. (1992). Mass media searchers. In *The search: Information gathering for the mass media* (pp.1-8). Belmont, Calif.: Wadsworth.
- Krikelas, J. (1983). Information-seeking behavior: Patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20.
- Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.
- Larsson, L. (2002). Journalists and politicians: A relationship requiring maneuvering space. *Journalism Studies*, 3(1), 1-33.
- Lave, J. (1993). The practice of learning. In S. Chaiklin & Lave, J. (Eds.), *Understanding practice: Perspectives on activity and context* (pp. 3-32). New York: Cambridge University Press.
- Mancini, P. (1993). Between trust and suspicion: How political journalists solve the

dilemma. *European Journal of Communication*, 8(1), 33-51.

Manning, P. (2002). *News and news sources: A critical introduction*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.

Markus, M. L. (1994). Finding a happy medium: Explaining the negative effects of electronic communication on social life at work. *ACM Transactions on Information Systems*, 12(2), 119-149.

Miller, S. H. (1978). Reporters and congressmen: Living in symbiosis. *Journalism Monographs*, 53, 1-24.

Miwa, M. (2000). *Use of human intermediation in information problem solving: A user's perspective*. Retrieved May 22, 2009, from [http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/80/2b/6d/7a.pdf](http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/2b/6d/7a.pdf)

Nicholas, D., & Martin, H. (1997). Assessing information needs: A case study of journalists. *Aslib Proceedings*, 49(2), 43-52.

Pea, R. (1993). Practices of distributed intelligence and designs for education. In G. Salomon (Ed.), *Distributed cognitions: Psychological and educational considerations* (pp. 47-87). New York: Cambridge University Press.

Perkins, D. N. (1993). Person-plus: A distributed view of thinking and learning. In G. Salomon (Ed.), *Distributed cognitions: Psychological and educational considerations* (pp. 88-110). New York: Cambridge University Press.

Pettigrew, K. E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. In M. E. Williams (Ed), *Annual Review of Information Science & Technology*, Vol. 35 (pp. 43-78). Medford, NJ: ASIST and Information Today.

Rogoff, B. (1984). Introduction: thinking and learning in social context. In B. Rogoff & J. Lave (Eds.), *Everyday cognition: Its development in social context* (pp. 1-8). Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Rouner, D., Slater, M. D., & Buddenbaum, J. M. (1999). How perceptions of news bias in news sources relate to beliefs about media bias. *Newspaper Research Journal*, 20(2), 41-51.

Ryan, M., & Martinson, D. L. (1988). Journalists and public relations practitioners: Why the antagonism? *Journalism Quarterly*, 65(1), 131-140.

- Salomon, G. (1993). No distribution without individuals' cognition: A dynamic interactional view. In G. Salomon (Ed.), *Distributed cognitions: Psychological and educational considerations* (pp. 111-138). New York: Cambridge University Press.
- Scribner, S. (1986). Thinking in action: Some characteristics of practical Intelligence. In R. J. Sternberg & R. K. Wagner (Eds.), *Practical intelligence: Nature and origins of competence in the everyday world* (pp. 13-30). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.
- Shoemaker, P. J., & Reese, S. D. (1996). *Mediating the message: Theories of influences on mass media content* (2nd ed.). New York: Longman.
- Sigal, L. (1986). Sources makes the news. In M. Schudson, & R. K. Manoff (Eds.), *Reading the news: A pantheon guide to popular culture* (pp. 9-37), New York: Pantheon Books.
- Sigelman, L. (1973). Reporting the news: An organizational analysis. *The American Journal of Sociology*, 79(1), 132-151.
- Soley, L. C. (1992). *The news shapers: The sources who explain the news*. New York: Praeger.
- Soloski, J. (1989). News reporting and professionalism: Some constraints on the reporting of the news. *Media, Culture and Society*, 11(4), 207-228.
- Sternberg, R. J., et al. (2000). *Practical intelligence in everyday life*. New York: Cambridge University Press.
- Stocking, S. H., & Gross, P. H. (1989). *How do journalists think? : A proposal for the study of cognitive bias in newsmaking*. NJ: Indiana University Press.
- Strentz, H. (1989). *News reporters and news sources: Accomplices in shaping and misshaping the news*. Ames: Iowa State University Press.
- Strömbäck, J., & Nord, L. W. (2006). Do politicians lead the tango? A study of the relationship between Swedish journalists and their political sources in the context of election campaigns. *European Journal of Communication*, 21(2), 147-164.

- Tanner, A. H. (2004). Agenda building, source selection, and health news at local television stations: A nationwide survey of local television health reporters. *Science Communication, 25*(4), 350-363.
- Taylor, R. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries, 29*, 178-194.
- Tuchman, G. (1973). Making news by doing work: Routinizing the unexpected. *The American Journal of Sociology, 79*(1), 110-131.
- Tuchman, G. (1979). *Making news: A study in the construction of reality*. New York: Free Press.
- Tunstall, J. (1993). *Television producers*. London: Routledge.
- Wallis, R. (1996). Institutions. In *The Social Science Encyclopedia* (2nd ed., pp.417-418). New York: Routledge.
- Walther, J. B. (1992). Impersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research, 19*(1): 52-90.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research, 23*(1): 3-43.
- Ward, J., & Hansen, K. A. (1987). Communicators as information seekers. In *Search strategies in mass communication* (pp.1-14). New York: Longman.
- Weick, K. E. (1990). Technology as equivoque: Sensemaking in new technologies. In P. S. Goodman, L. S. Sproull, & Associates (Eds.), *Technology and Organizations* (pp.1-44). San Francisco: Jossey-Bass.
- Wertsch, J. V. (1991). A sociocultural approach to socially shared cognition. In L. B. Resnick, J. M. Levine, & S. D. Teasley (Eds.), *Perspectives on socially shared cognition* (pp. 85-100). Washington D.C.: APA.
- Wertsch, J. V., Minick, N., & Arns, F. J. (1984). The creation of context in joint problem-solving. In B. Rogoff & J. Lave (Eds.), *Everyday cognition: Its development in social context* (pp. 151-167). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Westerman, D., Van Der Heide, B., Klein, K., & Walther, J. (2008). How do people really

seek information about others?: Information seeking across Internet and traditional communication channels. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 751-767.

Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.

Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: An inter-disciplinary perspective. In P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin (Eds.), *Information seeking in context. Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts 14-16 August, 1996, Tampere, Finland* (pp. 39-50). London: Taylor Graham.

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *The Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-56.

Wolfsfeld, G. (1984). The symbiosis of press and protest: An exchange analysis. *Journalism Quarterly*, 61, 550-556.

Wolfsfeld, G. (1991). Media, protest, and political violence: Transactional analysis. *Journalism Monograph*, 127, 1-61.

Yakel, E. (2004). Seeking information, seeking connections, seeking meaning: Genealogists and family historians [Electronic version]. *Information Research*, 10(1), 205.

## 附錄

### 訪談題綱

1. 可否請您描述在接獲新聞任務時，您如何解讀該新聞事件？您是否對於該任務存有預先的想像（例如預先設定欲找哪些類型的採訪對象／消息來源）？
2. 您在尋找採訪對象／消息來源的過程中，是否曾經運用物質工具來尋人？可否請您描述在何種情況下，您會選擇什麼樣的工具來尋人？為什麼？
3. 您在尋找採訪對象／消息來源的過程中，是否曾經透過人際關係網絡來尋人？可否請您描述在何種情況之下，您會選擇透過人際關係網絡？為什麼？
4. 您與資訊中間人之間的關係又是如何？為何他／她願意伸出援手？您又是如何判別您所選擇的資訊中間人具有協尋的能力，可幫助您找到採訪對象／消息來源？
5. 當您有眾多物質工具及人脈資源可供使用時，您如何取捨這些資源？以及您判斷取捨的優先順序標準又是為何？
6. 您在尋找採訪對象／消息來源的過程中，是否有改變您預先對於該新聞事件的假設？如果有，又是為何？
7. 您在尋找採訪對象／消息來源的過程中，是否曾遭遇過困境（例如找不到合適的人，或消息來源不願接受採訪）？此時您又是如何化解危機，完成報導任務？
8. 您在尋找採訪對象／消息來源的過程中，組織是否有提供任何協助，或是阻力？
9. 您如何判斷所尋找的採訪對象／消息來源乃符合報導需求，並且可提供有價值的新聞素材？