

# 行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

## 情境下的資訊蒐集：新聞記者如何找資料？ 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型  
計畫編號：NSC 95-2412-H-004-011-  
執行期間：95年08月01日至96年12月31日  
執行單位：國立政治大學新聞學系

計畫主持人：陳百齡

計畫參與人員：碩士班研究生-兼任助理：徐志偉

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 97年05月07日

## 情境下的資訊蒐集：新聞記者如何找資料？

### 壹、前言

「蒐集資料」( information-seeking ) 是現代人常見的一種社會活動，然而又因每日實踐，資料蒐集行為往往隱藏在每日淡泊的生活之中，就如同「魚在水中、不知水之存焉」，人們對於這種藉以安身立命的能力，卻往往習而不察，即便知其然，也未必知其所以然。從這個角度觀察，「人們如何蒐集資料？」誠為當代社會值得關注的重大問題。

新聞記者工作主軸之一，在於記者受媒體機構委託、蒐集社會公眾所需知曉的訊息，並轉換成為報導內容。這項工作的重要性，除了媒體無遠弗屆的傳佈影響力之外，記者蒐集活動頻率、工作強度和任務的困難度，相對於日常生活的訊息蒐集活動，更能考驗一個資訊蒐集者的能力極限，因此提供豐富和多元的研究田野，這也就是本研究選擇記者做為探索對象的主要原因。

本研究以「情境下的資訊蒐集：新聞記者如何蒐集資料？」為主題，「情境」( contexts ) 做為研究的關鍵字，實出自於兩重考量：一方面，當代學術思潮逐漸認為，社會活動可視為行動者與情境互動的過程，社會情境既對行動者設下各種限制條件、也提供若干機緣；記者蒐集資訊的能力和知識，實際上就蘊藏在回應和挑戰與時俱變的各種情境。因此，當我們在捕捉記者的知識能力之時，便不能不正視與其脈絡相連的各種情境因素。另一方面，我們則認為，新聞媒體做為當代社會機構之一，其特質具體展現在各種相對應的活動和情境之中，因此我們在考掘記者資訊蒐集活動過程中，也讓我們更深入瞭解當代社會新聞媒體和新聞工作的本質。以下，我們擬先探索「新聞資訊蒐集」概念的各種面向，接著再聚焦於記者資訊蒐集過程中的主題。

### 貳、記者資料蒐集活動

新聞資訊蒐集活動不僅含有高度知識成分、而且具有相當學術探索價值，原因在於：記者資訊蒐集是一種經過設計的社會活動，這類活動必須經過一定的時間歷程，涉及資源的運用與管理，同時也形構人類能力的積累。

首先，新聞資訊蒐集是一種活動，是一種「經過設計的社會活動」( designed activity )。記者

接受媒體機構（與社會公眾）託付、為完成報導而進行特定的社會活動，經由活動企畫與執行，因而得以完成報導任務。一方面，記者所從事的蒐集資訊活動與媒體機構密切相關，因此工作中所設定的目標和策略，至少必須相容於媒體組織揭示的理念目標（例如，「公正報導」）。另一方面，媒體機構通常必須仰仗報導維持聲譽，資料蒐集要求品質，但是卻又面臨資料定期更新（截稿時間）、以及同業競爭的壓力，形成多股力量之間交互影響。再一方面，但由於社會環境複雜，情境往往因時空條件而轉變，形成資訊採集活動中的不確定因素，記者活動又必須針對工作中面臨的變局，隨時校正策略、調整活動的方向。因此，記者所從事的資訊蒐集活動，不僅充滿機構目標考量，其行動策略也往往與時俱變。

其次，新聞資訊蒐集也是一種歷程（process）。資訊蒐集活動的過程需要投注若干時間。一方面，新聞資訊蒐集活動可以視為記者發現和解決問題的歷程，記者透過想像而付諸行動找資料。從這些資訊蒐集活動過程當中，通常可歸納出若干可資辨識的階段，包括啟動、聚焦、調整、組合和停止行動。但是，記者資訊蒐集並非依循一個固定的、線性的流程，而是一個遞迴的、辯證式的流程。也就是說，記者通常會依據想像、形成假設而付諸行動，在有限的時間預算之下執行檢索，有時也會回頭檢視自己走過的軌跡、發現錯誤、校正策略，最後當確認資料飽和時，便停止檢索，結束資訊蒐集活動。新聞資訊蒐集活動有部份為心智歷程，部分則是表於外、可以觀察的行動過程，但這些歷程背後所運用的知識，當事人往往也難以言傳。

第三，新聞資訊蒐集涉及資源的運用與管理。資訊蒐集並非純然人類內在心智運作現象，而是人與社會互動的過程。記者難以單靠一己之力完成，並需運用周遭資源。記者進行新聞資訊蒐集活動時的相關資源，包括物質和社會資源。記者蒐集新聞資訊必須運用各種工具，包括紙筆、電腦、手機到網際網路，都是記者物質資源，另一方面，記者也仰賴人脈和連帶等鑲嵌在社會結構中的資源，以完成報導任務。值得注意的是，資源多寡未必是成功的保證，資源之間適當的組合與搭配才是重點；另外，資源會逐漸形成積累，無論是多種資料庫形成的綜效（例如交叉檢索的可能性），或者是因交換而產生的人脈（即社會資本）積累，均是本文所指的資源積累。積累一旦形成，必須常保有效駕馭，因此也必須定期維護或修補，因此也涉及資源管理策略和議題。

最後，新聞資訊蒐集形成工作能力的積累。新聞組織透過組織分工和路線劃分以防止訊息缺漏，因而記者通常會在特定領域進行資訊蒐集活動，這些訊息未必直接相關於特定事件，但彼此可以互為參考補充，因而累積內容相關的知識；另一方面，也由於記者必須經常運用策略、解決類似問題，因此也會累積程序相關的知識。由於長期處理這些知識，可能使得記者在資訊蒐集資訊活動

中的能力展現高下之別。專家記者的蒐集資訊能力，不單單表現在記者如何有效獲取資訊、確保事實正確，也表現在記者如何組合各種物質與社會資源，以及平衡目標與限制條件的行動之中。

### 參、情境與機緣

如上所述，新聞資料蒐集活動可以視為「記者在社會情境下、針對報導目標所進行的訊息採集與資源管理的相關活動」。在這個定義範疇之下，研究中的重點在於記者如何因應情境、掌握資源、採取必要的策略。因此我們認為單單把記者、情境與資源視為變數而個別加以觀察並不足夠；我們觀察的重點，在於這個活動系統角色之間的相互關係。其中情境資源的運用和掌握，尤其值得深入探討。

也就是說，社會情境雖然提供各種機會或限制條件，但對於記者來說，助力之所以為助力，或者限制之所以為限制，其原因既非本於物質或社會資源（例如資訊科技或關係網絡）個別的屬性，也非本於人類主觀意志，而是由主、客觀條件共同促成。也就是說，每一種資源或多或少都蘊藏助力和限制，但是記者之所以會看見資源的助力和限制，是因為記者本身和情境之間有若干對應的關係。以電腦輔助採訪報導中的網絡檢索工作而言，記者能夠成功使用網路上的搜索引擎檢索若干網路資料，可能是因為記者本身具備電腦操作能力，加上有人在網路上置放資料，以及搜索引擎已經事先爬梳過相關網站，才可能促成記者檢索活動奏效，倘若上述這些對應關係不存在，即便記者本身具備再高超的電腦操作能力，恐怕也是徒然。表面上看，這種說法似在為記者檢索資料失敗卸責，但進一步看，正由於情境因素彼此連結隱而不顯，所以記者是否能夠慧眼識機緣、是否能夠連結機緣、甚至在行動中窮盡每一機緣所提供的助力，往往正是新聞資訊蒐集任務成敗的關鍵。由此看來，新聞資訊蒐集過程中情境與機緣的辨識、連結和運用，不僅必須使用心智能力、也需要透過一定訓練、有時甚至帶有高度即興創作的成分。

本研究資料來自記者的深度訪談，受訪者針對若干關鍵個案，透過口述提供第一人稱的說明、訪談取得的素材經過進一步整理和詮釋之後，歸納出一些類目。以下是初步發現：

### 肆、研究發現

首先，記者資訊蒐集往往盤根錯節、錯綜複雜。諸多外力交互影響的結果，可能使生態產生變化。技術和社會情境不對稱發展，使得資訊蒐集的條件大幅轉變。例如，通訊技術發達使得記者隨時隨地可以聯絡所有的消息來源；但也因為技術發達下的社會失序，詐騙集團橫行和成員信任感

降，以及隱私權焦慮提高，讓取得信任的社會成本相對增加，也因此附著在科技上的資訊蒐集策略反而逐漸失效。記者面對技術和社會情境之間的助力與限制條件的消長，必須開創新的策略。

其次，記者資訊蒐集有如棋手對奕，始於佈局，佈局有層次之別，組織和個人佈局目的手段不同。媒體組織佈局，著眼於戰略層次。由於某些新聞領域非常依賴記者和消息來源關係，因此組織往往派遣專人長期和消息來源經營關係、建立信任程度，記者在組織內位置、甚至隨消息來源而異動，這種情況下，記者本身只是組織的棋子。另一方面，組織佈局也反映目標分工。例如，外國駐台媒體雇用在地的新聞佐理人獲取人脈訊息，但特派員仍掌握聯繫和維護消息來源的機制；小報透過自由投稿攝影人員（狗仔隊）取得八卦人物照片。相對而言，個人的佈局，則比較是以記者個人為主體的戰術佈局；記者觀察資訊流通的有利位置，透過中介的個人、社群或物質管道，以方便取用資訊。

第三、個別情境下、新聞資訊蒐集的目標存在差異。組織和社會情境型構記者的活動系統，不同情境下工作的記者，資訊蒐集的目標和手段策略迥異。例如，社會新聞較傾向報導過程，而司法新聞則較重視結果和影響，因此兩條不同路線的記者為報導同一事件而蒐集的資料，詢問和關注的重點便大不相同。

第四、多重目標之下的取捨。記者蒐集資訊的目的，通常不只完成單一目標，記者除了謀取報導素材之外，尋求反證、避訟保命、或經營長期關係，都是潛在的目標。記者通常也不會只滿足一個目標、而排除其它所有目標。最可能的情況是經過權輕衡重，而選擇重要或可行的目標，並儘可能維持平衡。例如，記者蒐集某民意代表多件貪瀆案內容，但只報導其中內容少數幾件，資料並未全數付諸報導。旨在向當事人顯示人情、並反制恐嚇。簡言之，記者當下在數量和安全之間妥協，以取得自己日後能夠繼續執行任務的保證。

第五、各種資源的組合與混搭。記者在面對不同的任務，觀察各種資源的屬性，認知這些資源可以提供的助力或限制，進而組合資源的使用方式。物質資源之間固然可以組合，例如，記者組合部落格、即時通訊軟體，以及網路電話三種科技，得以查詢跨國消息來源。物質與社會資源之間亦可組合，透過特定科技聯繫特定消息來源，例如，記者聯絡青少年或上班族時，組合的即時通訊軟體或手機等科技，而在面對銀髮族或家庭主婦時，則選擇面對面、電話或傳真的聯繫方式。

最後，則是資料蒐集的飽和度（satuartion）與停損點。專家知識表徵之一，在於在如何掌握

退出工作的時機。新聞資訊蒐集的兩個臨界點，分別是飽和度和停損點。飽和度是指資訊蒐集足夠而停止特定新聞資訊蒐集工作，而停損點則是因為評估風險或效率因素，而必須放棄手頭工作。如前所述，資訊蒐集活動既是情境下的活動，有時並且存在若干風險，因此針對目標而必須有所取捨，記者必須衡量是否繼續或停止工作流程。

## 伍、結論

本研究以「情境下的資訊蒐集：新聞記者如何蒐集資料？」為主題，進行為期一年的研究，相關研究內容分別擇要說明，概如上述。記者的資訊蒐集活動大致上集中在人脈與與工具的互動之上，記者的能力則表現在組合資源和行動策略取捨之上。

總體而言，新聞資訊蒐集是高度與人互動的工作態樣，即便許多資料可取自紙面文件或電腦網路，終究需要新聞事件相關人的證實或解讀，因此記者有很大一部份資訊蒐集工作，仍舊必須接觸「人」的消息來源。然而，在本研究進行告一段落之際，我們發現記者與人的互動，充滿神秘，包括如何透過與消息來源的交換而擷取訊息？如何使用社會網絡提供有效的資料蒐集？如何積累、運用和維護人脈（社會資本）？似乎過去研究甚少提及，或許是本研究結束之後、可以持續發展的研究議題。

本研究完成之後，一部份產出做為新聞系大學部與研究所「編採實務」與「訊息蒐集與查證」課程的教材內容；另一部份的產出，特別是本研究過程中所形成的若干案例，則將編纂為個案，做為未來提供產學合作（例如在職訓練或專業諮詢）的論述基礎。

## 參考書目

- Attfield, S., A Blandford, J Dowell (2003). Information seeking in the context of writing: A design psychology of the 'problematic situation' Journal of Documentation, 59(4): 430-454.
- Attfield, S., & Dowell, J. (2003). Information seeking and use by newspaper journalists. Journal of Documentation, 59(2): 187-204.
- Bourdieu (1990). The logic of practice. Stanford, California: Stanford University Press.
- Campbell, F. (1997). Journalistic construction of news: Information gathering. New Library World, 98(1133): 60-64.
- Dourish, Paul (2004). What we talk about when we talk about context, Pers Ubiquit Comput , 8, 19-30.
- Dreyfus, H. L., & Dreyfus, S. E. (1986). Mind over machine: The Power of human intuition and expertise in the era of the computer. New York: The Free Press.
- Feld (1984). The Structured Use of Personal Associates, Social forces, 64 (3): 640-652
- Geertz, Clifford (1973) Deep Play: Notes on the Balinese Cockfight, in The Interpretation of Cultures, New York: Basic Books, pp. 412-453.
- Gibson, J.J. (1979). The Ecological Approach to Visual Perception, Houghton Mifflin, Boston. (Currently published by Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ.)
- Kuhlthau, Carol C., Vakkari, Pertti (1999, November). Information seeking in context. Information Processing and Management, 35(6): 723-725.
- Ohara, Kenton P. (2002) .Understanding the materiality of writing from multiple sources, International Journal of Human-Computer Studies, 56, 269-305.
- Pea, R. (1993). Practices of Distributed Intelligence and Designs for Education. In G. Salomon (ed.), Distributed Cognitions: Psychological and Educational Considerations. New York: Cambridge University Press.
- Spink & Cole (2006). Human information behavior: Integrating diverse approaches and information use, Journal of the American Society for Information Science and Technology, 57, 1, 25-35.