

# 新聞工作者如何蒐集資料？專家知識的初探

## How Journalists Gather Information ? An Explorative Study

陳百齡  
Pailin Chen

政治大學新聞系副教授  
Associate Professor, Department of Journalism  
National Chengchi University  
E-mail : blchen@nccu.edu.tw

### 【摘要 Abstract】

新聞工作者的核心任務之一，是擔任社會公眾的耳目、獲取生活需要的資訊。新聞資訊蒐集任務即是行動思考的過程，也就是發現資訊落差、定義工作目標和限制；同時尋求解決方案。新聞資訊蒐集任務必須和情境密切互動，物質和社會情境既是限制、但也是資源。資訊蒐集工作需要多種知識：內容知識、情境知識、論述知識以及統合監控的知識。因此培養生手成為專家洵非易事，課程設計和教育理念均亟待突破。

One of the core tasks for most journalists in their daily routine is gathering and providing information for the public. However, little was known about this domain of knowledge. This article applies a triad framework of task-context-knowledge to describe journalists' news-gathering work. The main argument proposes that, to educate/train future experts in this field, innovations in both theoretical formulations and curricular designs are in urgent need.

### 關鍵詞 Keyword

新聞 資料蒐集 專家生手研究 工作知識 傳播教育

News gathering ; Journalist ; Practical knowledge ; Expertise ; Information seeking

## 壹、前言

1999 年，當時的副總統連戰出訪美國，曾經在紐約甘迺迪機場演出一場失蹤記。由於政府人士刻意低調處理，對於連戰的行蹤嚴加保密，新聞工作者四處查訪各種蛛絲馬跡，說法很多、但不免都疑點重重。新聞工作者要怎麼做，才能在截稿時間之前，蒐集到足夠素材撰寫新聞報導，告訴讀者副總統確實去了哪裡？……

儘管政府每年預算赤字一再創新高，全國十多万公務員當中，平均每天有 25.7 人在國外「公出」，出差考察地點遍及夏威夷、關島等度假勝地，總計一年動支納稅人近 20 億元，卻又遲遲未見相關的考察績效。媒體如何蒐集資料，才能讓這種「掛羊頭賣狗肉」的出國預算公諸於世？……

以上兩個案例都涉及新聞資料蒐集工作。

新聞工作者日常任務重點之一，就是蒐集新聞內容素材。資訊蒐集是新聞工作的一部分：記者或編輯在特定時空下掃描相關的線索、選擇檢索途徑、判斷資料搜尋成果、提供新聞寫作，以完成報導任務。以上述新聞個案為例，參與追查副總統行蹤的人員，分屬新聞媒體內外的個人與組織團體；整個錯綜複雜的過程，全都隱身在文本背後；而見諸報章的文本，也僅呈現相關資料冰山的一角，閱聽人未必查知資料蒐集者的所有努力，而新聞工作者自己在一面行動、一面思考 (Thinking-in-action) 的過程當中，往往也未必充滿自覺。(Schon, 1983; Scriber, 1986) 新聞資料蒐集看似單純，實則複雜。

本章重點即試圖描繪新聞蒐集資訊工作的全貌：當記者每天蒐集新聞資料時，可能會涉及哪些考量因素？記者面臨一系列選擇時，如何取捨資訊途徑和素材？蒐集新聞資訊的專家和生手相比較，有什麼不同之處？

## 貳、工作 (Tasks)

新聞資料蒐集正如訪問、觀察、寫作或編輯，都屬於機構情境下的資訊處理工作；新聞工作者必須在有限的資源下排除困難完成組織交付的任務，因此我們視資料蒐集為「從想像到資源運用」的一系列過程，目的在於解決資訊不確定的問題。以下將從兩個層次觀察新聞資訊蒐集，首先探討資訊蒐集者如何「界定問題」，接著探討如何「解決問題」。前者是「發於中」，後者則是「形於外」。

### 一、界定問題 (Problem definition)

傳統研究學者探討資料蒐集本質，通常聚焦在資料蒐集者如何「解決問題」；換言之，這些分析多著重於資料蒐集者如何針對資訊管道特性、發展蒐集策略，或評估資料等表現於外的活動。但是新聞工作者在動手蒐集資料問題之際，即已經在心智空間建立工作表徵。(Scribner, 1986, pp.13-30) 新聞工作者所建立的表徵，在為解題策略指路，因此若表徵出了問題，則解決策略屬枉然；因此，前者重要性更勝於後者。以下我們將先探討界定問題。

「問題界定」起於新聞工作者腦海中對於新聞事件形成的想像或意念，統稱為表徵 (Representation)。表徵是一組內在的知識結構：新聞的「新」，可以是「不久之前剛剛發生」的事物或觀念，也可以是「雖非最近發生、但未曾為大多數人知曉」的事物或觀念。進一步分析，表徵包括理論 (Theories)、事實 (Facts) 與指標 (Indicators) 以及關連 (Relevance) 等四個部分。

理論是新聞故事的結構、框架或藍圖，是新聞工作者用以發想、尋找、組織或驗證新聞事實及其指標的基礎。理論也是新聞工作者觀察到的社會情境變化，對於這些變化的軌跡及其意涵的總體認識。從常人到專家，每一個人都有一套看事情的假設和基本觀點，但未必察覺其存在；新聞工作者

「嗅」新聞時，也有自己的一套（或多套）理論。理論有其結構脈絡，延伸語言學者 Saussure「毗鄰軸」的觀念，記者對於新聞事件的想像，可能是若干可互依的元素所組成。這些元素組合之後可形成一套具有意義的結構。本文所指的理論，不僅包括「新聞事件是否存在」的理論，也包括「某些事實或指標是否能夠證明新聞事件存在」的想法。

其次是事實。事實是指「現在或過去的具體狀態或歷程，通常具有可以驗證真偽的特質」；事實也是想像框架的論證（Arguments）。新聞報導是一種以事實為基礎的文本，新聞工作者界定資訊蒐集問題之時，也必須考量新聞文本「以事實為基礎」（Fact-based）的特質。事實是新聞工作者腦海中故事理論的組成元件，套用 Saussure「系譜軸」的觀念，每一組理論（故事結構）內都有相對應的、可以加以替換的組成元件。也就是說，倘若每個新聞故事背後都有一套理論，那麼填充故事結構想像間隙的就是事實。（Fiske & Hartley, 1993）新聞之所以為新聞，是因為文本援引大量事實來取信公眾（閱聽人），因此事實不僅構成新聞故事的內容細節，也是用來呈現新聞故事合理性的要素。新聞事實弔詭之處在於，事實和理論之間未必是一對一的對應關係。

接下來是指標。指標是證明事實存在的憑據，可以用來指涉事實存在的訊息內容，指標的呈現方式可以是文字、數字或者圖像，例如旅客名單、財務報表、自白書、檢警偵訊筆錄或立法院公報。人世間有些事實可見、有些則不可見。對於無法眼見的事實，人們必須倚賴指標來判斷事實是否存在。換言之，因為有若干指標，所以人們相信事實存在。新聞記者若要鋪陳事實，就是提出論據和指標以取信讀者。但是正如同一事實可能指向多重理論；同一個指標也可能指向不只一個事實。（註 1）

「關連」（Relevance）是新聞工作者對於理論、事實與指標之間構連程度的體察或感知。新聞

工作者的表徵中，可能已經查知若干事實或指標，而對於部分未知；「相關」也有已知與未知，當新聞工作者開始界定問題時，有些「相關」已經存在新聞工作者心中，有些則否。於是我們可以說，界定資訊蒐集問題，即在表達理論、事實與指標的元素及其關係的範疇與規則，以便為即將發動的搜尋策略指路。新聞工作者在界定問題階段的主要任務，就是從理論出發、推演可能的新聞事實、發展即將使用的指標。

例如，在副元首失蹤的案例裡，新聞工作者可能有下列幾個想像：副元首從事秘密外交、私下訪友、或者是身體突然不適就醫。每一種想像都有一套相關脈絡，這是我們所指的理論。每一種「出訪」的理論，若要成立則必須有若干事實與理論相對應。例如，在副元首秘密外交的脈絡下，必然有過境國家、行程與外交任務等事實元件；若是私下訪友的脈絡，則有友人、特定關係與不便公開行程的原因。但是要如何證明有出訪國家、行程、過境國與外交任務這些事實呢？恐怕要找到一些指標。例如秘密外交的事實必須由「歐洲行程」加以證實，但除非記者親眼見到副元首登上飛歐洲的班機，否則必須找到登機證、艙單或目擊證人等指標，才能證實副元首有「歐洲行程」。

新聞工作者為資訊蒐集而界定問題時，正是在諸多脈絡下進行選擇與取捨。理論可能不只一端，新聞工作者究竟採用哪一組脈絡最能夠解釋當下事件？在幾組已知或未知的事實之間，哪一組最能說明理論？哪些指標最能闡釋新聞所欲表達的事實？顯然事實契合理論、或指標契合事實的程度（或稱為效度，Validity）不盡相同，而取得事實或指標的機會成本，也各異；因此新聞資料蒐集的問題界定階段，就是理論、事實和指標及其相關程度的選擇和取捨。

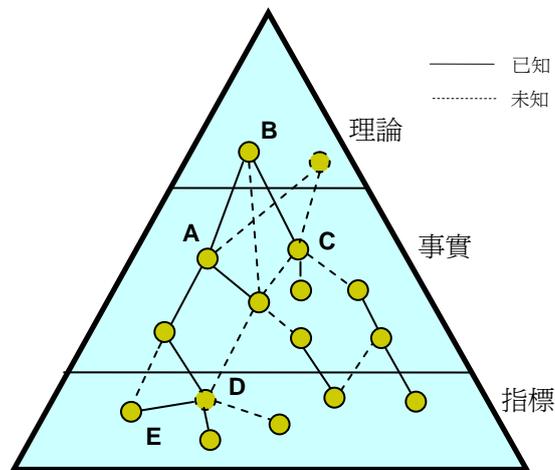
理論、事實和指標之間具有辯證（Dialectic）關係。在資訊蒐集界定過程中，新聞工作者以理論

做為基礎，建立事實的想像。新聞工作者必須決定：(1)新聞報導背後的理論脈絡為何？還有沒有其它可能的理論？(2)有哪些事實或線索，可以支持此一理論？(3)自這些事實或線索，可以支持自己理論到什麼程度？(4)這些事實或線索，要完整或詳細到什麼程度，才能讓守門人或一般讀者獲得確信？(5)事實或線索殘缺不全到什麼程度時，應該放棄原理論另起爐灶？(6)或者有沒有其它可能的事實或線索可以取代當下的事實或線索？一旦新聞工作者開始獲得指標，也會用指標來判斷新聞事實，以確認自己對於新聞事件的理論無誤。倘若指標或事實顯示和理論有落差，則新聞工作者必須改變理論或事實。因此當理論、事實和指標任一層次的更動，勢必牽動另一層次的改變，三者之間實為互相辯證。(Stocking & LaMarca, 1989a; 章倩萍, 1994; 黃郁瑀, 2000) 因此，新聞工作者必須抓得住理論、事實和指標之間的關係，才得以校準資訊蒐集的任務方向。

因此界定問題也就在型塑新聞工作者的任務目標。新聞工作者針對資訊蒐集所設定的目標，又比常人資料蒐集更複雜。新聞工作者所面臨的情境是複雜的，有些因素互相衝突或競合，所以在設定資料蒐集目標時，必須滿足不同情境的要求，因此新聞工作者資訊蒐集任務通常必須滿足多重目標。(鍾蔚文等, 1996, 頁 107-129) 例如，記者可能同時面對法律（現行法禁止揭露某些資訊源）、消息來源（政府想要揭露某些消息來源）和機構情境（涉及重大公眾利益的事件）等情境衝擊，因此新聞工作者在設定目標時，就必須權衡多重目標之間得失。例如，當記者面對一則涉及公眾

「知的權利」的演習線索時，所蒐集的資料一方面要取得足夠詳細的訊息，並讓消息來源安心；一方面要配合媒體的查證常規、在截稿時間前完成資料蒐集工作；另一方面還要提防國家機關追查起訴。這幾項目標同時出現，也必須一一滿足。因此，新聞工作者在過程中面對許多可能策略，也必須對策略有所選擇取捨。

問題界定也是「從未知向已知傾斜」的過程，為界定問題和解決問題之間的關係（詳圖一）。新聞工作者在界定問題之時，並非純然無知，而是一知半解、充滿疑惑，有若干事實無法確定。新聞工作者往往先察覺一些事實或指標（如下圖 A 點所示），將這些線索加以分類之後，建構新聞事件的理論脈絡（如圖 B 點所示），當然有些理論，可能未及想像或被記者棄置（如 X 點）。記者根據此一理論釐出一群相對應的事實，進行測試（如 A 點和 C 點），然後尋找並選擇與理論相符的事實。（Stocking & Gros, 1989a; 1989b）在此過程中，新聞工作者「已知」部分事實，但有些事實則是「應知而未知」（如虛線所指各點所示）；還有一些事實，並非當下可以眼見，因此必須透過若干指標，方能確認事實存在（如 D, E）。以上表徵形成於極短瞬間（Schon, 1983）、通常無法言傳，而新聞工作者自己也未必能夠查知。例如，記者在報導中小學學生數學能力走低的新聞時，可能會先從周遭親友談及子女就學問題時先獲得線索，這些線索有可能指向學生素質、教材教法或教育政策，如果記者認為是教育政策出現問題，則必須再找到與教育政策相連的事實或指標。



圖一：新聞工作者界定問題的歷程

因此，新聞工作者每一次為搜尋任務而界定問題，毋寧像面對一個尚未完成的拼圖遊戲、或者一場棋賽殘局；記者必須從蛛絲馬跡之中，逐漸揭開事件全貌。舉例來說，副總統在紐約機場登機之際出現一個事實：「連戰在過境室突然不見了！」從這件事實及其呈現的不確定狀態以及當時的各種氛圍，啟動了記者的想像，建構出「密訪歐洲」的理論，而這個理論對應若干事實（如連戰登機飛往哪裡？行程秘而不宣的理由何在？）。記者帶著這些存疑尋思各種事實的相關指標，例如航務人員電話中的口頭證實或航空班表，以確定上述事實，進而證實或排除幾個「入圍」理論的可能性。就在這些事實或指標互相映照之間，一個比較鮮明的理論輪廓，也逐漸浮現。

新聞工作者必須辨視出可能的核心意義，並選擇當下的若干事實為已知，蒐集理論中未知的部分，而得以完成組織交付的報導任務。

## 二、解決問題（Problem solving）

新聞工作者在問題解決階段的主要工作，是因應資訊生態特性、制訂資訊蒐集方針、調和限制與

助力、發現並評估理論、事實和指標之間的關係。這些策略都是立基於新聞機構特性、展現於外的一系列選擇與取捨過程。

新聞工作者解決資訊蒐集問題，必須因應資訊來源與管道的特性。新聞工作者每天和各種資訊來源打交道。記者或以人為資訊源、或以「人造物」（Cognitive artifacts）為源，但大多數則是兩者的組合。以政府為主要來源的公共資訊為例，資訊源通常就由「人」與「物」組成；許多政府資訊放在圖書館或資料庫裡，但是記者有時也要透過承辦人或館員，才能有效接近資訊。各種資訊來源必須藉助資訊科技之助，以傳遞或儲存訊息。

因此，新聞工作者面對眾多資訊來源管道，縱使弱水三千，精力時間也極其有限，只能取其精要。新聞工作者為解決資訊蒐集問題，必須發展出經營模式；亦即針對不同特性的資訊環境，定期加以監控；並視時機，接近使用特定來源或管道。例如，記者通常晨起閱報、看電視或瀏覽網路新聞，以尋求一般資訊更新；而專題剪報、工作輔佐單（Job-aids）或資料庫檢索等，則是針對任務需要，依照主題特性與機會成本，以組合使用各種不同來

源、管道和工具。並在出現疏漏時，進行修補或危機處理。

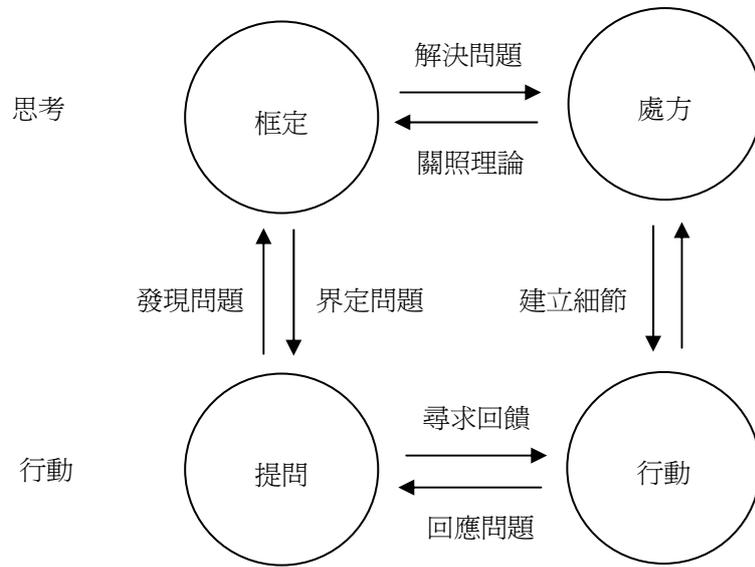
資訊蒐集工作必須維持策略與機構特性之間的平衡。新聞工作者在解決問題的過程當中，必須保持策略和機構特性之間的對話。當下機構的若干特性，例如文體、常規或閱聽人等。其中文體（Genre）是重要機構特性，因此所取得的資料內容，必須可讓閱聽人建立事實印象；機構有守門常規，資料內容必須具備一定形式要件；必須蒐集多重面向資料，以面對不同群組的閱聽人。這些來自不同面向的機構特性因素，機構情境與新聞工作者的布局或企劃，形成推力 / 拉力，最後促成解決問題的行動，往往是各種力道折衝的結果。例如，記者有時會刻意在資料中置入一些無關宏旨的小錯，以便同時符合常規要求下、保護其消息來源或取得管道，其意即在試圖諸多限制之中謀取平衡。

新聞工作者必須調配有限的資源，使得資源運用得以最佳化。如前所述，情境對於新聞資料蒐集工作有如兩面刃，既是限制、同時也是助力。也就是說，資訊蒐集發生的特定情境，存在若干社會和物質情境；這些情境固然制約了記者的工作表現。記者在尋求解決問題策略之時，一方面固然必須體察情境的限制何在，尋求突破；但另一方面，也應尋找情境本身所提供的助力，以增加解決問題的籌碼。例如當代的網路空間，是物質情境（資訊檢索和儲存的科技）、也是社會情境（虛擬社群和人脈連結）。這個二合一的情境，既可以是助力，也同時構成限制。網路雖然改變了資訊檢索模式、也增進效率；但此同時，干擾重複或誤導的資料量也大增，必須增加時間和人力成本。必須理解的是，社會與物質資源的統合，還是必須透過新聞工作者的高階知識（High-order knowledge）。

關於任務，最後要說的是，新聞工作者必須在資訊飽和度與時機中尋求平衡。時間資源有限是新聞工作的重要特性，新聞工作者必須在時間和品質之間拿捏分寸。新聞機構因定期更新而須設定截稿線，而同業競爭也凸顯了時間作為有限資源的事實。任何工作都有起始，新聞工作者出手擷取資料和喊停的時間點，必須考量資訊飽和度。換言之，新聞工作者通常從機會成本考量，何時可以取得事實和指標的成本最低而成效最高？何時事實和指標足以闡明理論、或所得資料雖不足以說明，但成本已經超過所能負荷，則必須喊停。資訊蒐集工作可以是永無止境的無底洞，但是新聞工作又和其它要求資訊絕對精確的機構（如學術機構或情治檢調單位）不同，因此新聞工作者在時間人力成本與資訊密度之間，必須有所折衷。記者必須就此發展若干策略。

### 三、小結

綜上所述，「新聞資料蒐集」必須透過行動思考（Thinking in action）來完成。新聞工作者在行動過程中，發現特定工作領域的「已知」和「未知」資訊之間有落差，於是開始框定資訊落差產生的背景和問題，然後找出處方，也就是相對於問題的解決策略清單，然後以此策略清單做為綱領，尋求建立細節、付諸資訊檢索行動。在諸項行動中，新聞工作者不斷從情境中一面尋求回饋、並一面視檢索結果回應表徵的程度，調整假設和策略。這種一面行動、一面思考的模式不斷反覆循環（Retrospective），直到資訊飽和程度和時間達到平衡。圖二揭示我們對於新聞資訊蒐集任務模式的想像。



圖二：資訊蒐集任務的模式

從以上所述可知，新聞資訊蒐集和人們日常的資訊蒐集任務，在本質上有所不同。以下我們將進一步探討新聞工作者蒐集資料的情境。

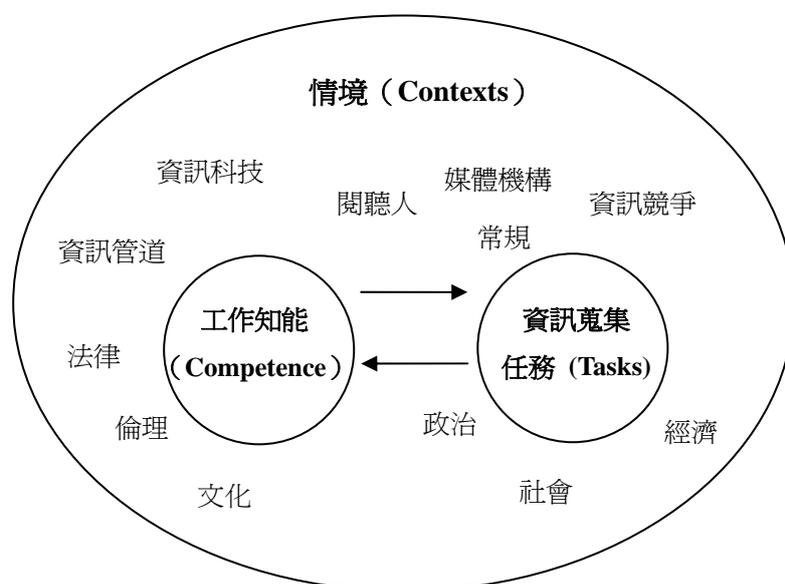
### 參、情境

新聞工作與情境互動。新聞工作旨在因應社會對於新聞機構的訊息需求；新聞資訊蒐集不僅涉及人類心智活動、同時也包含了相當複雜的個體與社會文化互動的過程。因此，蒐集資訊的專家必須有足夠的知識以瞭解這些脈絡，並透過規劃與同儕或科技齊力合作，找到合於任務目的的素材，以便產製報導文本。

資訊蒐集工作與情境之間的關係，可謂互為表裡、相互交錯。社會脈絡型塑新聞資訊蒐集工作的條件；但另一方面，當新聞資料蒐集工作持續進行，因而目標改變時，社會脈絡與情境所造就的條件也隨之改變。資訊蒐集工作就在這不斷改變及互動的狀態下開展。以前述個案為例，當時政府極度保密的狀況下，記者起初僅知副總統在紐約機場失

蹤，但過濾若干線索，獲知此行目的地之後，任務重點便轉向搜尋可能出訪國家和目的地。這項新聞任務原本存在多重脈絡，包括國家外交困境、行政資訊公開法制以及官僚體系慣性等，這些因素制約資料蒐集工作，但是隨著副總統飛往歐洲一事逐漸明朗，新聞工作者蒐集資訊的任務必須再度轉向。此時任務情境又加入新的條件變數，例如，歐洲國家對台關係、過境轉機點、航空公司以及航班狀態等，這些新的情境，又變成影響工作表現的條件。

情境之於資訊蒐集是條件限制也是助力。善於尋找資訊的新聞工作者一方面必須面對並因應各種條件限制，另一方面，又必須結合運用各種可用的資源以達成其任務。例如，台灣地區媒體相當多，因此，新聞資料更新頻率相當密集，對於新聞工作者而言，同行對手不斷播報最新訊息，自己辛苦獲得的訊息不再「新」，誠然可惜。但另一方面，媒體競相更新訊息也使得新聞工作者獲取自己未及注意、或未能取得的訊息素材，因而得以修正自己原有的資料或假設。



圖三：新聞工作與情境互動

以前述個案為例，國內媒體高度密集的情境，對於記者追查副總統行蹤，是嚴峻的工作條件限制、但同時也提供相當的助力。副總統失蹤事件發生在距離媒體組織所在地萬里之外的紐約機場，因此資料蒐集的難度不可謂不高，而也因為國內媒體都密切注意，諸多有線電視和播音電台全力追蹤、反覆報導此一事件。記者手上剛獲取的資料可能立即變成舊聞，但是反過來說，來自新聞同業的持續報導，卻形成一個共同追查資料的協力圈，不斷累積記者與新聞組織對這則事件的瞭解。由此可知，資訊蒐集的各種情境，雖然造成若干限制、但也提供助力。

### 一、物質情境

物質環境係相對於上文所指的社會情境。物質環境（或是科技環境）並不單指肉眼可見的硬體設備，而是泛指人類創造的各種工具（或介面），特別是人類為擴張其資訊處理能力、而將認知機制置放於身外的人造物，我們或可稱之為「心體」（Mindware）。就此而言，紙筆和電腦網路技術固

然都是科技，試算表和資料庫技術當然也是物質環境的一環。當代科技的重要特徵之一，即是將人類智能與硬體技術互相嵌合，而使二者齊力發揮功能。例如，航空班機的艙單、字典、地圖以及財務報表，都是科技結合人類智能與載具的例子；此外，像「布林邏輯」（Boolean logic）則是數學集合再現概念的組合方式，結合電腦資料庫和網路搜尋引擎而成為資訊檢索的利器，也屬於本文所指陳的物質情境。

傳播科技是重要的物質情境。人類之所以能夠有效蒐集訊息，前提在於這個社會有足夠物質條件處理或儲存這些訊息；隨著傳播科技條件變動（例如，「光與電」取代了「鉛與火」成為媒體主流技術），載具技術丕變之際，資料蒐集的方式和效能也就隨之改變。傳統資訊保存和呈現必須透過實體載具（紙面文件或微縮影片），因此資訊儲存受到空間限制（必須在圖書館或媒體資料室）和時間限制（必須在開放時間），時空因素限制新聞工作者的資訊蒐集效率；但是數位科技則破除空時限制；記者可以在自己家裡或報社透過網際網路資料庫

即可查詢資料，毋須在圖書館開放時間查資料。

當代物質環境的變動相當頻繁，新聞工作者的資訊蒐集能力與物質環境的關係「與時俱變」(Isomorphic)。例如，傳統資料以紙本保存，因此檢索目錄和參考書的能力相對重要，但是在電腦網路時代，使用資料庫和搜尋引擎能力的重要性就相對提升。可是，雖然物質情境改變，越來越多人造物(Cognitive artifacts)問世用來協助人類，但是人類還是必須具有統合環境的知識。其次，物質情境只是眾多情境的一部份，物質條件縱使提供了一定程度的機緣，使得資訊蒐集工作效率有機會變得更高(Pea, 1993)，但科技只是眾多條件的一環。舉例來說，雖然當代網路技術已經相當發達，倘若政府資訊公開法制仍然原地踏步，或媒體組織人才物力未能齊備，則新聞工作者成功使用網路擷取政府資訊的機會仍屬渺茫。另一方面，在新聞工作者蒐集資訊時，也必須組合物質環境和社會情境，才能使資源發生最佳作用。例如，前述媒體追查副總統下落的個案中，新聞媒體不僅動員國內、外記者循著人脈追蹤和查證，也使用電話、傳真和網際網路擴張其搜尋範圍。物質情境和社會情境就在這樣的搜尋行動當中交互作用。

每一種資訊來源透過其管道提供訊息時，都具有若干特性。大體而言，有些資訊管道會主動地、定期發送訊息，例如，大眾傳播媒體的報紙和電視；有些則是等待新聞工作者上門求助，例如網路資料庫或參考工具書；當然還有一些管道為兩者之折衷，例如，新聞信(Newsletter)或網路電子報通常兼具「推/拉」(Push/Pull)兩種模式，讓有興趣的讀者更上一層樓。資料來源不同時，接近使用的模式也有別。例如，不同時代建構的資料庫，其資料結構與人機介面往往有差異，因此新聞工作者必須重新學習或適應。

當代資訊環境的另一特性是眾聲喧嘩、各有所本。資訊來源各有其立場觀點、專業程度、權威程

度；新聞工作者接近使用的機會成本，也不盡相同。特定新聞事件或議題的幾個資訊源立場、觀點可能迥異，例如台灣平面媒體對於兩岸三地政治議題的觀點立場，至少可以區分兩、三種以上。有的資訊源提供一般訊息，例如報紙新聞資料庫；有些來源則提供專業資訊，例如法學檢索資料庫或專利商標公報。資料來源權威性也有差異，由於個人或組織提供資訊的門檻日漸降低，因此有些來源所提供的訊息品質也不一。有些需要較多比對與查核，有些則否。有的資訊管道所須機會成本較低，例如使用免費、或檢索技巧門檻較低；有些資訊管道機會成本則較高，例如資料庫收取連線或內容使用費、或需要較繁複的檢索技巧或領域知識。

## 二、社會之為情境

社會情境係相對於物質情境而言，關於人類互動的外在限制或助力。資訊工作不能自外於社會情境。資訊蒐集通常發生在特定的時空之中。新聞工作進行時，若干既存的外在條件不免與之交相作用，進而影響資訊蒐集者的工作表現。例如，一般人的資訊習慣或資訊觀、法律倫理規範或者人情關係等都是社會文化情境的一部份。正如「魚在水中，不覺水之存在」；新聞工作者在蒐集資訊的當下，未必能夠意識或用語言直陳浮現在四周、不同層次的社會文化條件，但是新聞工作者卻隨時與情境互動。在前述追查副總統行蹤的例子當中，新聞工作者未必會把台美關係、官僚體制或者人情關係隨時擺在腦海裡，但是無論是進網路查線索或是打電話找線人查證，這些條件始終如影隨形地跟著新聞工作者。

社會情境具有多重風貌。一方面，社會情境是人際脈絡的連結；另一方面，社會情境也是人類智能積累的表現。當代社會的資訊存在於人類的各種脈絡裡，成為記者取得資訊的前提，記者必須瞭解一個個小世界裡的各種「社會鑲嵌」(Social

embeddedness) 的各種態樣 (Granovetter, 1973; Buchanan, 2003), 俾能在結構網絡中掌握足夠社會資本, 以滿足工作要求。(張芸雲、譚康榮, 2001) 另一方面, 社會情境也是人類智能積累的場域。資訊蒐集者必須透過合作和競爭機制, 充分利用他人智能、補己之短, 以突破環境中既存的限制。(Humphrey, 1986)

社會情境各種構面之間有時互相依存, 有時卻又互相矛盾。(Humphrey, 1988) 也正因為如此, 新聞工作者必須掌握這些情境之間的縫隙, 以做為完成任務的敲門磚。例如, 政府或企業通常制訂若干禁制條款, 防止成員揭露涉及機密的業務內容; 但另一方面, 這些機構組織與個人之間難免有利益衝突, 因而新聞工作者有機會取得與公共利益相關的重要資訊 (例如, 1970 年代美國政壇發生的水門事件)。又例如, 我國在行政資訊公開法制落實之前, 記者蒐集政府資訊因缺乏法律保障, 但是, 由於華人社會向來重視人情關係, 因此, 記者若能掌握特定消息來源, 往往有可能遊走於法律未及規範的人治空間, 以完成其資訊蒐集任務。

社會情境也是上述各種外在因素的組合, 雖然本文臚列多項情境, 但並非在每一個資訊蒐集任務中, 所有情境因素影響的權重均相等, 而必須視情境組合內容而定。每一個新聞事件發生時, 情境的若干屬性 (Attributes) 便要經過重新洗牌。舉例來說, 採訪部會新聞的記者接近新聞資料的機會, 固然和新聞事件時空環境、部會性質、首長個性以及公關常規等情境有關, 但一樁新聞事件發生時, 個別情境屬性便會浮現, 例如, 「閣揆關注該事件」加上「新首長個性謹慎」加上「新聞發布原則剛剛修正」等屬性在此事件中組合, 這使得新聞工作者每一次蒐集資訊的問題, 都是「獨一無二」; 不能完全倚賴經驗或常規。也正因如此, 新聞工作者的每一次蒐集資訊任務, 都可以視為是一次「即興之作」。

其次, 機構特性做為社會情境, 值得注意。新聞工作和機構特質的關係密不可分。資訊蒐集基本上是資訊處理的一種態樣, 但是相對於一般人日常生活中的蒐集資訊 (例如, 觀光客蒐集旅遊景點資訊、投資人蒐集股市投資動態、或者學生蒐集課堂報告材料), 就本文而言, 我們認為新聞資訊蒐集是在體制運作下發展的機構功能 (Institutional information-gathering)。新聞資訊蒐集的特性源自於媒體的社會功能。簡單地說, 機構特質在新聞工作者資訊蒐集時, 不斷滲透到蒐集行動的每一個環節, 型構了這項工作的內涵與形式。

媒體常規 (如 Tuchman, 1973) 便是媒體因應種種內外情境而形成的工作模式, 有如兩面刃。一方面規制了資訊蒐集工作的表現, 另一方面則提供若干資源。舉例來說, 新聞機構針對市場和閱聽人特性, 因此標示報性與版性; 新聞機構必須定時更新內容, 因此設有截稿時間; 為防止漏失線索, 因此區分採訪路線; 為確保資訊正確無誤, 因此安排重重守門機制, 為資訊把關。因此, 新聞工作者基於報性與版性區隔, 因而部分內容素材必須有所取捨; 因應截稿時間必須適時喊停, 控管資訊品質所需的時間有限; 區分路線必須分散人力; 因應守門機制必須服膺查證常規, 訊息一旦未能即時確認或符合可查證的形式, 則面臨棄置命運。也就是說, 當新聞工作者蒐集資訊之時, 有形或無形的種種條件, 已經具體而微地環繞四周; 欲完成任務, 必須克服或超越這種種條件。

機構情境具有多重風貌與層次。因此, 不同媒體所屬新聞工作者所面對的情境互異。例如, 影視媒體特性在於聲光畫面的呈現, 因而電視記者蒐集資料時重視影音媒材甚於文字。即便是個別新聞工作者身處同一機構, 所面對的情境也可能有所差異, 採訪路線就是一個明顯的差異。例如, 不同路線記者蒐集資料的要求和習慣有別 (正如記者的老生常談: 「政治記者重結果, 社會記者重過程」),

因此不同路線記者在長期工作下所養成的知識框架，自然也不同。個別媒體建構的情境，有時也有衝突或矛盾；例如，新聞媒體一方面標榜辦報理念（「正派辦報」或「台灣優先」），但另一方面卻又要面對商業競爭；報紙定位和生存策略之間容有間隙。這使得蒐集資訊的新聞工作者必須面對多重目標，取捨資訊時也可能處於兩難（或多難）。

閱聽人也是重要的社會情境。閱聽人也是社會情境的一部份。新聞蒐集資料工作在機構情境下依照進行，旨在提供公眾（或閱聽人）對於社會環境的瞭解，而非為僅是滿足一己之知。因此，雖然新聞工作者有一部份資料蒐集工作是為自己，但實際上是為了媒體機構訴求的閱聽人。對工作者而言，「閱聽人」絕非一個籠統的詞彙，而是在資料蒐集過程中必須區分的數個相關概念。蒐集資料時所涉及的「閱聽人」除了一般讀者（無論是大眾或分眾）之外，也包括新聞事件當事人、消息來源，以及「對與被蒐集或揭露資訊內容效果權責相關」的第三人（例如，嗅覺敏銳的檢、警、調等執法人員或律師）。上述三者對新聞事件的知識能力（已知與未知條件）不同、而期待也不同。例如，新聞事件當事人對於報導指涉的內容細節理解可能鉅細靡遺，但是一般讀者則非常粗略，而執法人員則未必對事件本身感興趣，但會專注於任何可能涉及法律爭訟線索。因此，新聞工作者蒐集資料具有多重目標，不僅必須滿足報導目標，也必須能應付報導呈現之後的衝擊。（註 2）

剛入門的新聞工作者在從事新聞資料蒐集工作時，往往出錯，甚至無法完成任務。不容易進入情況的困境往往來自於資料蒐集所需要的知識不足。到底新聞資訊蒐集工作建立在哪些知識基礎之上，正是下一節所要探討的重點。

## 肆、知識

新聞工作者資訊蒐集能力高下之別，關鍵在於

知識。新聞工作者蒐集資訊，必須具備哪些知識？新聞資訊的蒐集若有高下之分，那麼差別又在哪裡？本文所指的知識，不僅包括陳述性知識，也包括程序性知識，亦即新聞工作者在蒐集資訊時，與情境互動的知識。以下分從領域知識、情境知識和論述知識等三方面加以探討。

### 一、領域知識（Domain knowledge）

「領域知識」通常是指記者蒐集新聞資訊時，區辨事物內容所應具備的知識。領域知識涵蓋被蒐集資訊有關的各種概念、流程或與關係。例如，跑外交新聞的記者必須掌握目前政府外交部門首長、組織運作現況、歷史背景及未來可能走勢等。新聞工作者蒐集資訊時，領域知識雖是核心，但倘若缺乏情境知識配合，則只會把新聞變成教科書；因此新聞工作者必須從領域知識出發，讓領域知識和當下情境、以及相對應的論述形成互動。例如，跑府會新聞的記者，必須對政府部門組織或首長之間的利害或矛盾關係有一定程度瞭解；然後據此判斷未來資料蒐集工作的有利與不利條件。

### 二、情境知識（Contextual knowledge）

「情境知識」是指新聞工作者體察各種情境組合、瞭解並回應特定時空下各種條件和資源時，所應具備的知識。情境知識雖然以領域知識為前提，但非領域知識本身、而是經由領域知識轉化而來。一旦新聞工作者的任務目標轉變，所需要的情境知識也隨之轉變。新聞工作者必須能夠辨視，任務當中哪些情境比其它情境更為相關；這些相關情境特性有何異同；但最重要的是，此等情境對當下任務產生何種具體的限制或助力。例如，記者在政府網站找資料時，電腦、網路的科技特性，可能比其它情境更緊要；但記者必須要知道的是實際執行任務時會產生哪些瓶頸或助力？是否公務人員肯提供的某些資料，在網站上反而看不到？或者某些

公務人員原本不願意提供的資料，在網站上反而找得到？

### 三、論述知識 (Discourse knowledge)

本文所稱的「論述知識」，是指新聞工作者把領域和情境知識從意念(或心像)轉化( Transform) 成為表意工具時，所應具備的知識。例如，記者在資料庫找資料時，物質環境是若干科技的組合，如電腦、網路與資料庫等，這些技術在接受查詢時必須透過一定介面(例如 SQL 查詢語法)。因此，記者必須先瞭解系統操作流程和指令(領域知識)，然後再依照系統要求的形式鍵入關鍵字或符號。把內部表徵轉換成電腦理解符號的這種知識或能力，即論述知識。

對於新聞工作者而言，語言是論述知識重要的基礎。因為新聞工作者的意念和想像必須透過語言，才能把表徵外顯成為符合工具使用的形式。在這裡，語言泛指人類各種用來思考和表意的符號資源，包括自然語言、準語言或圖像等。新聞工作者必須在情境中尋找適當的符號，做為介面(工具)、與資料來源(受訪者或資料庫)互動，以便蒐集和評估資料。例如，當新聞工作者試圖把新聞事件想像成為「因外交目的而秘密出訪」時，則必須在相關各類語言資源中，盡力尋找可以表達意念的工具，諸如「出訪」、「破冰」。這些詞彙，必須能夠應用於人際、文件或資料庫的查詢。

另一方面，人類以及其所創造的各種資料來源，皆大量使用語言符號進行分類組織和檢索，從圖書資料、政府檔案到各種商業資料庫，資料分類都遵循語言符號體系。一方面，新聞工作者必須透過語言機制瞭解資料儲存途徑，並循此發展策略、進行檢索；另一方面，新聞工作者也透過語言符號瀏覽、測試、比對資料內容；並透過語言確認資訊蒐集任務是否與檢索成果一致。因此，我們可以說論述能力就透過語言編織網目，以捕捉新聞相關的

指標。

### 四、統合知識

「統合知識」在本文中是指新聞工作者自我監控和自我學習的機制，心理學者稱為「後設認知」(鄭昭明, 1992, 頁 18)，也就是新聞工作者隨時能夠掌控並結合前述的領域知識、情境知識和論述知識、自己知道與當下與目標之間的狀況，在調整與發展策略時所應具備的知識，也就是「關於知識應用的知識」。從以上敘述可知，統合知識關乎各種知識的選擇與取舍，它涉及一個特定社會(文化)當中，人們對於知識如何發展、如何獲取以及如何使用。新聞工作的對象涉及「新」，無論是最近發生或前所未見的「新」，僅靠經驗反應並不足夠，必需仰賴「創造型智能」(Creative intelligence, 參見 Humphrey, 1988) 因應。統合能力則表現在多種知識交會之處。因此統合知識是隱身在新聞工作者意識後面的機制，透過著新聞工作者對知識的假設、理解與使用，而操控著他(她)的蒐集新聞資訊的種種行為。

### 伍、結論

以上我們探討了新聞工作者蒐集資訊的任務、情境與知識。「新聞資料蒐集」是新聞工作者基於內在表徵、運用語言機制搜尋將未知化為的外在表徵，俾能尋找到與社會真實相關的訊息。當新聞工作者受到組織交付工作任務，面對新聞事件，通常會在其心智空間內發展出關於社會真實的一組內在表徵，新聞工作者以這些內在表徵為基礎，透過各種社會和物質資源，和相關的符號系統互動，以收集、辨識、選擇與取舍各種已經存在的符號資源。新聞工作者每一項資訊檢索任務在各種情境的組合當中進行，包括科技、機構特性、閱聽人和社會文化都會和任務產生互動，影響到新聞工作者的工作表現。另一方面，由於情境的多變與任務

目標的複雜程度，新聞工作者也必須具備一定的知識與能力，包括領域知識、情境知識和論述知識以及統合知識。

因此，看似單純的資訊蒐集工作，實則是複雜因素的組合。剛入門的新聞工作者一方面缺乏各種知識，也未必看得出知識之間的連結關係；另一方面，複雜的情境使得生手的學習並不容易。當一個生手開始在新聞媒體中工作，從事各種特定資料蒐集任務、接觸各種情境、也逐漸熟習媒體要求的常規，而可以應付日常工作的需求。在這個層級的新聞工作者，只能稱為「專匠」而已。從「專匠」到「專家」還有一段漫漫長路，「專匠」能力讓新聞工作者蒐集資料時，得以滿足常規要求、維持基本工作表現。但「專家」則更上一層樓，無論在定義問題、取捨事實時，通常可以看見更多表徵和策略、對於目標和手段關係的詮釋更細緻、對於資訊評估的判準更趨複雜，在選擇指標和檢索途徑，也更貼近情境，但卻不為情境和眼前目標所拘束。學校教育或許無法在短期之間培養生手成為專家，但至少應該給予若干養分，期能讓生手先成專匠，再發展成為專家。

因此，新聞教育機構培訓未來的新聞工作者的過程當中，不能僅著重操作技能和內容相關知識，也必須讓學生在具備行動思考能力，亦即預期未來工作時獨立思考的能力（「反思」或者「批判思考」能力）。但是這種能力培養的課程目標，目前並未彰顯在一般課程當中。國內大多數相關課程，仍以內容領域知識為主。

雖然部分新聞科系（例如政大新聞系）已經在編採實務課程中，要求實習同學檢索資料做為新聞報導的基礎，並要求同學以視覺輔助工具將概念表徵外顯化，建立新聞事件基模，並據以做為反思工具；也和圖書館合作進行補救教學，以補強正規課程在培養新聞工作者資訊素養之不足。但是這些提供基本工具操作的努力，只意識到技能素養層次，讓學生稍稍窺伺專匠知能而已，但是針對專家成長所應具備的的行動思考能力，則尙付之闕如。

因此，新聞教育機構在培訓資訊蒐集專家的路途，可謂漫漫長路。而我們只是剛剛起步而已。

（收稿日期：2004年10月11日）

## 註 釋：

註 1：例如新聞事件男女主角深夜街頭同行，被記者跟拍成照，照片做為指標固然揭露當事人交往的事實，但單憑二人同行的照片，也難以一口咬定當事人之間有緋聞事實。

註 2：例如一位受記者在蒐集前省府官員貪污舞弊資料的過程中，掌握當事人一位省府首長的五項貪污事證，但最後僅有三件事證見報。記者「五中取三」考量幾項因素，一方面在讓讀者足夠知道當事人涉及多項不法（傳統華人文化下，以「三」為多的認知）；另外一方面，這三件見報的資料也同時告知當事人，記者手中仍然保留若干資料，以防止當事人透過政治或黑道力量反撲，記者據此得以「記實避禍」（康永欽，1997；陳順孝，2003）。

## 參考書目：

- 章倩萍 (1994)。新聞記者的認知策略之研究。台北市：政大新研所碩士論文。
- 陳順孝 (2003)。新聞控制與反控制：「記實避禍」的報導策略，臺北市：五南。
- 康永欽 (1997)。記實避禍的新聞處理策略之研究，台北市：政大新研所碩士論文。
- 黃郁琄 (2000)。記者查證之判斷歷程研究。台北：輔仁大學傳播研所碩士論文。
- 鍾蔚文、臧國仁、陳百齡 (1996)。傳播教育應該教什麼？幾個極端的想法。新聞學研究 53，107-130。
- 張文強 (1998)。報社組織知識儲存與分享之研究。台北市：國立政治大學新聞研究所博士論文。
- 張啓楷 (2002)。搶救國庫：你應該知道政府怎麼用錢，台北：INK印刻。
- 張荳雲、譚康榮 (1999)。形構企業網路，在網絡台灣：企業的人情關係與經濟理性 (頁 17-64) (台灣企業研究叢書)。台北市：遠流。
- 鄭昭明 (1992)。認知心理學 (頁 18)。台北：桂冠。
- Browne, M. Neil (2004)。問對問題，找答案 (Asking the right questions: A Guide to critical thinking) (羅耀宗譯)。台北市：商智文化。
- Buchanan, Mark (2003)。連結 (胡守仁譯) (第 1-3, 13 章, 頁 15-90, 301-318)。台北市：天下文化，。
- Chung, Wei-Wen, Kuo-Jen Tsang, Pai-lin Chen & Shui-hsiao Chen (1997)。Journalistic expertise: Proposal for a research programme. 1997 International Communication Association Annual Conference, Jerusalem, Israel.
- Fiske, J. & J. Hartley, (1993)。解讀電視 (鄭明椿譯)。台北市：遠流。
- Humphrey, Nicholas K. (1988)。The social function of intellect. In R. W. Byrne; A. Whiten, Machiavellian Intelligence: Social Expertise and the Evolution of Intellect in Monkeys, Apes and Humans (pp. 13-26). Oxford: Clarendon Press.
- Mayer, Richard E. (1993)。教育心理學：認知取向 (林清山譯)。台北市：遠流。
- Nonaka & Takeuchi (1995)。創新求勝：智價企業論 (楊子江、王美音譯)。台北市：遠流。
- Norman, A. Donald (1995)。心科技 (The things make us smart) (黃賢楨譯)。台北市：時報文化。
- Perkins, D.N. (1993)。Person-plus: a distributed view of thinks and learning. In G. Salomon (Ed.) , Distributed cognitions: Psychological and educational considerations (Chpt. 3, pp. 88-110). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schon, Donald A (1983)。The reflective practitioner: how professionals think in action. New York : Basic Books.
- Scriber, Sylvia. (1986)。Thinking in action: Some characteristics of practical intelligence. In Robert J. Sternberg and Richard K. Wagner (Eds.), Practical intelligence: Nature and origins of competence in the everyday world (pp. 13-30). New York: Cambridge University Press.
- Stocking, S. H. & P. H. Gross (1989a)。Understanding errors and biases. Journalism Educator, 44(1), 4-18.
- Stocking, S. H. & P. H. Gross (1989b)。How do journalists think? A proposal for the study of cognitive bias in news-making. Bloomington, IN: Indiana University. (ERIC)
- Ward, Jean & K. Hansen (1996)。Search strategies in mass communication. New York: Longman.