

專輯論文

台灣記者的3L人生： 數位時代的工作狀況與趕工儀式

劉蕙苓

摘要

本研究從當代的社會強調液態(liquid)、流動(flow)與速度的特質出發，結合量化和質化多元方法探究數位環境下的台灣記者工作狀況及其影響。量化方面，本研究成功訪問1,099位樣本發現，超過九成的記者在數位環境中最大的工作改變為，在工作中必須經常使用通訊軟體(LINE)溝通聯絡，且處於隨時收發訊息的情境中。進一步深度訪談14位記者發現：匯流(digital convergence)使得記者的工作加重且加速，因速度優先而形成的工作常規：即時發稿、隨時使用通訊軟體工作、即時在社群媒體直播，使得他們過著3L(Latest、LINE、Live)生活。本研究也發現：即採即發、一心多用、公私不分、永不關機成為記者3L人生的寫照。影響所及，競逐速度帶來對於速度的價值至上，形成了新的趕工儀式，新聞的定義與價值愈來愈模糊，邊界難定；記者在速度與新聞品質間仍難找到合適的工作節奏。

關鍵詞：數位匯流、液態現代性、新聞無所不在、速度優先、即時新聞

劉蕙苓，台灣台北藝術大學文化資源學院藝術行政與管理研究所副教授兼所長。研究興趣：數位匯流與新聞產製、新聞工作者研究、電視新聞、藝文傳播。電郵：annictv@yahoo.com.tw

論文投稿日期：2017年2月28日。論文接受日期：2017年11月15日。

Special Issue Article

The 3L Life of Taiwanese Journalists: The Working Conditions and Impact in Digital Age

Huei-Ling LIU

Abstract

Building upon the properties emphasized by the society—liquid, flow, and speed, this study explores the working conditions and impact of Taiwan journalists in the digital environment by quantitative and qualitative methods. On the quantitative aspect, the study has collected 1,099 valid samples, over 90% of interviewed journalists indicated the greatest change in their job is the usage of LINE, a new messaging app, they have been heavily relying on LINE to communicate, post and receive messages anytime and anywhere. This study also found out from 14 in-depth interviews that digital convergence has increased reporters' workload. As a result, speed-first has formed new work routines—real-time reporting, using LINE for work anytime and reporting by live streaming on social media, which make them live in a so-called 3L (Latest, LINE, Live) life. The study also discovers immediate covering and reporting, multitasking, blurred boundaries between work and personal life, never offline have become a real picture of 3L life of journalists. As a result, speed race on news production has shaped a new work ritual and also blurs the definition, values and boundaries of journalism. Journalists are now struggling to find a balanced pace between speed and news quality.

Huei-Ling LIU (Associate Professor). Graduate Institute of Arts Administration and Management at School of Culture Resources, Taipei National University of the Arts. Research interests: digital convergence and news production, journalists study, TV news, culture and arts communication.

The 3L Life of Taiwanese Journalists

Keywords: digital convergence, liquid modernity, ambient journalism, speed-driven journalism, real time news

Citation of this article: Liu, H.-L. (2018). The 3L life of Taiwanese journalists: The working conditions and impact in digital age. *Communication & Society*, 43, 39–71.

鳴謝

本研究為台灣科技部「匯流時代的新聞工作者：媒介角色認知與工作滿意度研究」(計劃編號MOST 103-2410-H-119-002-SS2) 部分研究成果，作者感謝匿名評審的寶貴建議，與研究助理劉洲松、李宗岳之協助。

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

研究動機與目的

2016年9月27日全球矚目的美國總統大選首場辯論，《紐約時報》(*The New York Times*)和《華盛頓郵報》(*The Washington Post*)在臉書(Facebook)上直播，民眾不需要守在電視機前，在社群媒體上可即時看到候選人的攻防，紐約時報甚至在網站上提供即時事實查證(fact check)機制，使觀眾可以立刻藉此查驗候選人發言的真偽。¹2016年5月10晚上九點，台灣各家媒體利用Facebook現場直播(live streaming)法務部死刑犯鄭捷執行槍決後記者會。鄭捷於2014年5月21日在台北市捷運車箱內，持刀隨機殺人，釀成4死22傷慘劇，引起社會震撼，此次執行死刑亦是台灣民眾關注的大事。媒體利用社群平台如Facebook新設的直播功能播送畫面已非新鮮事，不論是電視或網路、平面媒體，在重要事件現場，記者透過手機都可以藉這種簡單的直播方式傳送最新畫面，立即呈現在消費者眼前。每遇重大事件直播時，透過社群媒體平台觀看和討論的人數十分熱烈，這也成了數位行動時代媒體傳送訊息的新模式。

另一個場景是，在台灣許多記者會的場合，可以看到記者們忙著埋頭寫稿，利用即時通訊軟體LINE將100字左右的精華訊息傳送回媒體組織，立即發布在各種數位平台上。這就是台灣新聞界目前經常使用的「即時新聞」。不但如此，記者在採訪的過程中，也必須經常透過LINE和長官報告新聞內容、接受長官指派的任務。

這種採訪環境已和過去大不相同，不但凸顯了社群媒體對新聞傳布的重要性，也意味著在數位時代，新媒體工具推陳出新後不斷地被納入新聞實務作業已是趨勢(Hedman & Djerf-Pierre, 2013; Lee, 2015; Newman, 2009)。數位匯流改變了新聞的地景，它帶來了速度感加快，也帶來了記者多工的實質改變(Dwyer, 2010; Spyridou & Veglis, 2016)；媒體組織不斷進行新的嘗試，企圖找出新聞的新藍海，影響所及則是記者的工作樣態改變了，這些改變有哪些？又意味著甚麼？

數位匯流已經不是新名詞，而是新聞業正在經歷的產業轉型與專業調適過程。自2000年起，不少研究從組織、新媒體、消費文化及專業倫理等不同面向切入，關切科技對新聞業造成的影響(Deuze, 2008;

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

Ekdale, Siger, Tully, & Harmsen, 2015; Hermida, 2010; Willnat & Weaver, 2016)。近年來，行動通訊與社群媒體興起所帶動的新型態數位環境，更將互動、對話與使用者參與文化帶入，此時，專業邊界模糊似乎正是新聞記者面對的重要挑戰(Lewis, 2012; Gulyas, 2013)。新聞界和學術界面對這種環境快速變遷，不免有許多憂心。從大的社會結構來看，當代社會的特色即為時空壓縮(time-space compression)(Harvey, 1989)，生活步調快速，即時性的速度文化成為社會節奏的脈絡(Tomlinson, 2007)；亦有學者指稱我們正處在流動多變又重視速度感的液態生活(liquid life)中(Bauman, 2005)，媒體作為社會機構的一員，無法自外於此文化脈絡，那麼，從社會脈絡出發來觀看數位匯流的新聞工作面貌，是否可以有不同的視野與發現？

過去的研究大半以量化或質性訪談單一方法來探討數位環境下的新聞工作改變及其影響，本研究企圖以質量兼具的多元方法，並從較宏觀的社會脈絡重新思考此現象之意義。因此，本研究的目的之一是以大規模的量化調查了解數位時代記者的工作狀況，其二則是在當代社會強調液態、流動與速度等特質的脈絡下，以質性訪談深入探討這些工作狀況的改變對記者的每日新聞實踐有何影響？

文獻探討

數位行動與新聞消費變遷

I. 液態現代性與液態新聞學

在行動通訊主導傳播的時代，社會學家Bauman(2000)提出的「液態現代性」(liquid modernity)，近年來被不少學者提及。Bauman(2005)認為流動(fluidity)的液態(liquid)是當代社會的重要特質，他指出，當代社會處於成員行動快速變遷，使其慣習(habitus)與常規(routine)都來不及形塑，這種生活液態性(liquidity of life)即是液態現代社會的特質，無法維持固定形狀與樣態，亦無法持久。Bauman(2000)以「固定(體)的」(solid)來指稱現代性，相對應的則是「液態現代性」，並以流動、液態作為其重要隱喻。他認為，過去在現代性社會中所形塑的生活形態，

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

時間的概念並不重要；但在這個流動的液態現代性社會中，卻無法忽視時間的重要性，因為「流動」可以輕易移動，不易停止；可以輕易溶接、鑽進或浸透。流出(flow)、湧流(spill)、濺出(splash)都是其形容詞，它具有輕便(lightness)的特性，可以快速移動、輕易變化(Bauman, 2000, p. 2)。因此，社會生活更重視「短期」、「瞬時」(instantaneity)，「速度即權力」成為重要特徵(華婉伶、臧國仁，2011)。保持機動、隨時可用、具備彈性、隨時準備出發則是液態生活的要素(楊淑嬌譯，2004)。於此，液態與固態最大的區別在於連結鬆散與薄弱(Bauman, 2000)，人與人的關係變得流動不定、公私交錯(黃厚銘、曹家榮，2015)。

Bauman的概念受到新聞界的關注，Deuze(2008)即以此概念提出液態新聞學(liquid journalism)，來重新思考當代社會中新聞的角色。他認為當代社會不穩定、易變、難以預期的特質，已經決定並且界定了人們、媒體與社會互動的方式，這也決定了人們如何消費新聞。媒體既是社會機構，則必須把社會文化脈絡納入，在數位文化中，當消費者也成為新聞生產者之際，新聞工作者對角色的認同、新聞專業的衝突都必須從新的視野來重新思考。Saltzis(2012)研究英國六家主要媒體新聞網站對突發新聞(breaking news)的即時更新情形，他認為在網路時代必須重新思考新聞已不是固定的整體(fixed entity)，經由此種不斷更新的循環，所謂的新聞已很少真正結束(finished)，而是持續進行式。

II. 新聞無所不在

這種資訊不斷被傳散與再製的循環，亦正是新聞資訊消費環境的急遽變遷。在社群媒體已成為傳播主流的匯流時代，人們獲取資訊的來源已逐漸從主流媒體的實體或網站轉移到社群媒體平台，他們不但收看這些資訊也參與討論與分享(Hermida, Fletcher, Korell, & Longan, 2012)。以美國為例，2016年有超過六成的成年人從社群媒體中獲得新聞訊息(Gottfried & Shearer, 2016)；根據台灣資策會(2016)的調查也顯示，2016年多數消費者在個人電腦上的許多行為已轉移到手機上，其中有七成的受訪者利用手機看新聞與氣象資訊，這形成了有別於過往的新聞消費型態，對新聞產製端的挑戰極大。

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

社群媒體提供源源不絕、隨時更新即時資訊的數位環境，Hermida (2010) 認為它提供了輕薄且永遠開機 (always-on) 系統，使大眾處於新聞與事件永遠在其四周、隨時隨處可得的知曉系統 (awareness system) 中，此系統由專業新聞人與非專業的閱聽大眾互動與協作而成，提供不同的資訊收集、傳散、分享與展示，也提供新聞媒體與一般民眾不同程度的參與平台，創造了使用者有多重企圖、多重角色的生態系統。Hermida 稱之為「新聞無所不在」(ambient journalism)²。在此環境下，傳統的主流媒體必須更仰賴社群平台，或傳散新聞、或蒐集網民發布的資訊作為新聞素材；Twitter、Facebook 等社群媒體宛如新聞過濾器般，不斷地以公開或個人的途徑為閱聽大眾過濾、推送新聞 (Pentina & Tarafdar, 2014)，閱聽大眾也可以透過它來發布消息、分享資訊。

因此，數位匯流的新聞產製乃處於一種不斷隨著科技變動的環境，新聞常規更具液態的流動特質，速度似乎也較過去更為重要，其影響更值得關注。

數位匯流中的新聞產製

因應數位行動與匯流，數位優先 (digital-first) (Ekdale, Siger, Tully, & Harmsen, 2015) 已主導了新聞產製邏輯。首先，匯流新聞室 (convergence newsroom) 的成立或形成跨媒體 (cross-media) 工作，相關的研究與討論近幾年十分多 (Dupagne & Garrison, 2006; García Avilés, Meier, Kaltenbrunner, Carvajal, & Kraus, 2009; Smith, Tanner, & Duhe, 2007)。例如，美國有些區域將集團所屬的報紙、廣告與電視媒體合署辦公，彼此分享資源、共同討論企劃新聞走向；但有些媒體的匯流卻是以自身的媒體屬性進行新聞室內工作的匯流與整合，例如，美國 FOX 新聞在 2013 年 10 月³、BBC 在 2013 年 3 月也重新更張其新聞室與攝影棚⁴，強調匯流功能及多平台使用的特性，新聞人與科技人攜手合作推出數據與視覺式的新聞呈現亦是新的產製方式 (*The New York Times*, 2017)。這些對每日新聞生產運作邏輯與新聞室工作文化亦產生影響，首先，在編輯台的生產運作，從過去單一平台的思考必須轉向多平台的考量；其次，在組織經營策略上，除了生產新聞內容之外，還要經營網站與社

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

群媒體；甚或跨媒體合作也成了必然趨勢；最大的改變則是擁抱社群成為新聞室的新政策 (Newman, 2016)。

從內容來看，使用社群媒體或網民自製內容已形成產製常規 (劉蕙苓, 2014; Lee, 2015; Paulussen & Harder, 2014) 消費者對於近用媒體的需求增加，主流媒體亦相繼成立專責部分或網頁鼓勵民眾上傳影片 (如 CNN 的 iReport)，這些網友透過不同平台提供的內容也會被主流媒體選用成為新聞素材的一部分 (林照真, 2013; 劉蕙苓, 2013; Lee, 2012; Wardle & Willams, 2010)。

由於速度成為數位匯流的特色，媒體更重視以最快的速度透過社群平台或行動載具將內容傳散。例如，英國《衛報》(*The Guardian*) 以直播部落格 (live blogging) 方式，在其網站平台上以多媒體形式即時報導、且不斷更新資訊、加入專家評論，並接受網友回應與評論 (Thurman & Walters, 2013)。即時新聞成了新聞室的另一個新常規。國外媒體對即時新聞有不同的稱呼，breaking news 最為常見，如 CNN；也有媒體稱其為 latest news 或 real time news。王毓莉 (2016) 認為 breaking news 較常指涉突發新聞，real time news 的字意較接近中文的「即時」概念，指的是正在發生的事，或平面媒體截稿後發生的新聞事件報導。台灣的即時新聞源自 2013 年，至 2014 年太陽花學運時，因應社會大眾對於學運資訊的焦慮，各媒體開始大量採用此種即時更新資訊的報導方式，有些報社甚至視其為記者的「關鍵表現指標」(key performance indicator)，簡稱 KPI。

面對環境快速變化，誠如 Bauman (2005) 所言，常規不斷調整、甚至來不及形塑，新聞記者的工作狀況與樣態如何？面對的專業挑戰如何因應？都值得關切。

數位環境中的新聞記者

匯流不只是媒體經營的轉變，在新聞記者工作上也產生不小的變化。較大的改變是講求「多技能」一人多工的情形愈來愈普遍，尤其是在重視影音圖像的數位環境中更為明顯。平面記者常被要求除了要

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

會寫文稿外，也要懂得拍照、錄影與剪輯、甚至進行其他網路多媒體的報導 (Pavlik, 2001; Dwyer, 2010)，現在也要進行現場直播 (Lee, 2015)。因此不但在採訪時就得思考如何供給不同性質的媒體平台，也要了解與不同媒體消費者溝通的差異。

多變與不穩定的環境，使新的產製策略形成快速且易變，記者新的工作任務也愈來愈複雜。除了一人多工之外，隨著行動通訊的普遍而衍生的新策略，如經營社群媒體與消費者溝通、使用社群通訊軟體等，都影響新聞工作者的日常實務運作 (Ekdale, Siger, Tully, & Harmsen, 2015; Tandoc & Vos, 2016)。

看起來是採訪變得多元了，新聞工作者也可藉此學會多種技術，但 Spyridou 和 Veglis (2016) 卻形容這些新任務無疑想讓記者成為「新聞超人」(super journalists)，未能重視其勞動情形與工作負荷。相關的研究中也顯示，記者認為追求數位優先使工作量變重了、甚而要去做許多額外的工作，令他們無所適從 (Reinardy & Bacon, 2014)，而且對於不同媒體特性的掌握與適應仍有困難。但到底那些工作負荷量變重了？仍需要進一步的研究分析。尤其令人憂慮的是，在數位優先、社群媒體至上的工作文化中，記者都面臨 Parkes 和 Thrift (1980) 所謂的「時間飢荒」(time famine；轉引自 Reinardy & Bacon, 2014) 的壓力，在有限的時間裡要完成太多的工作，新聞工作品質並沒有提升反而下降 (Smith, Tanner, & Duhe, 2007; Tameling & Broersma, 2013)。甚而，在部分媒體中，這種一人多工的情形也成為媒體減少記者聘用的藉口，使新聞內容朝向膚淺化與瑣碎化 (王維菁，2013；Reinardy & Bacon, 2014)。記者面對這些數位的新策略，仍有適應的困難與矛盾 (Ekdale, Siger, Tully, & Harmsen, 2015)，使得工作壓力變大 (Reinardy, 2011)；至於記者在數位環境中的壓力來源為何？也值得進一步探究。

因此，本研究的第一個研究問題是：

Q1：數位時代記者工作的狀況為何？

Q1-1：在數位環境中的工作方式的改變情形為何？

Q1-2：在數位環境中的工作量改變情形為何？

Q1-3：在數位環境中的工作壓力來源為何？

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

I. 邊界模糊的新聞日常

在液態現代性特質明顯的社會，快速變遷的流動特質逐漸影響了既有的固態(不變)的規則，科技經常扮演啟動新常規的重要角色。牛津大學路透新聞研究機構2017年的研究報告(Newman, 2017)顯示，未來社群平台的影響力持續擴大，影音現場直播(live streaming)、具社群性的通訊軟體(messaging applications)將是新聞傳布的重要工具(Gottfried & Shearer, 2016)。相關的研究在歐洲、美國及台灣均已顯示，記者在工作中愈來愈常依賴社群媒體(劉蕙苓、羅文輝，2017；Gulyas, 2013; Hedman & Djer-Pierre, 2013; Willnat & Weaver, 2016)。他們最常在社群媒體中進行的活動則是與資訊蒐集相關的查閱新聞、尋找新聞線索，其次也利用社群媒體與同業保持聯繫(劉蕙苓、羅文輝，2017；Lee, 2015; Willnat & Weaver, 2016)。雖然與閱聽大眾互動不是最重要的目的，卻也愈來愈受重視(Hedman & Djer-Pierre, 2013; Willnat & Weaver, 2016)。多數記者肯定它可以提升工作效率，使新聞讓更多人收看，卻對其威脅新聞品質仍感憂慮(劉蕙苓、羅文輝，2017；Lee, 2015; Willnat & Weaver, 2016)。

Hedman和Djerf-Pierre(2013)研究瑞典的新聞記者使用社群媒體的情形，驗證了Hermida「新聞無所不在」(ambient journalism)現象，進而提出「無所不在的新聞人」(ambient journalist)的概念，他們是社群媒體的重度使用者，年輕記者居多，利用社群媒體收集資訊、傳散新聞、建立人脈與關係、甚至形塑個人品牌，對社群媒體的評價高過其他記者，無時無刻不擁抱社群媒體。不過，這篇研究並未將記者使用即時通訊軟體的情形考量進去。當代科技的創新，社群媒體的功能愈趨多元，具社群特性的通訊軟體如WeChat、WhatsApp或LINE等的影響日益重要；以台灣而言，LINE的使用率最高，已成為記者工作上溝通的主要工具，是否因而擴大了「無所不在」的工作模式？值得本研究深入探究。

Hedman和Djerf-Pierre(2013)的研究同時也發現，在高度使用社群媒體的工作環境中，公私領域邊界的模糊似乎已是現象之一，愈年輕的記者愈能接受這種情形，愈資深的記者則較為抗拒。誠如Bauman

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

(2005)所言，在液態的生活中，流動帶來邊界模糊，然而此邊界的模糊未必只展現在社群媒體使用的公私不分上，是否也展現在記者對於新聞專業界線的認知愈來愈模糊？Deuze (2007)認為，當代媒體工作亦具流動性，在工作、生活及生產與消費之間，都處於持續模糊的過程中；相關研究也指出，在高度仰賴社群媒體的情境中，既有的新聞實務與規範勢必受影響(Hermida, 2010; Hedman & Djerf-Pierr, 2013)，至於如何受影響，則有待本研究進一步探索。

II. 速度優先的新聞實作

速度是液態生活的特質。Tomlinson (2007)認為，速度原是物理特質的中性名詞，然而伴隨著現代科技的發展與資本主義的價值，卻已與社會巧妙接合鑲嵌在我們日常生活中，具有文化意義，這種速度文化(the culture of speed)開展了當代即時性社會的到來(the coming of immediacy)。Tomlinson (2007)認為「即時性」具有三種核心概念：其一，迅速傳散、隨手可得及迅速使慾望獲得滿足；其二，不只是文化上的速度感加快，在日常生活中，速度亦成為目標；其三，傳播科技被整合進入現代生活中，全球化與去邊界化，改變了人與人的關係、及生產的方式。Tomlinson (2007)的概念部分也來自於Bauman (2000)的液態現代性的啟發，他指出，輕便、柔軟構成了當代速度文化的重要特質，作為新聞機構的社會成員，不免在其影響下，對速度更為敏感。

Lee (2015)以「速度優先新聞」(speed-driven journalism)形容社群媒體環境下的新聞產製特性，記者發稿速度已跳脫了傳統的截稿時間表，隨時利用各種不同社群平台傳布或更新訊息已成常態(王毓莉, 2016; Ju, Jeong, & Chyi, 2014; Lee, 2015)，這種競相比快的新聞競賽，無非就是想獲取閱聽眾的目光，以點擊率換得更多的利潤。速度優先成了當代媒體的主流產製邏輯(Fention, 2010; Phillips, 2010)，速度又如何導引了記者的新聞實踐呢？此乃本研究關切的重心之一。

面對速度優先而生的產製常規，負面效應始終成為新聞工作者難以解決的困擾。首先，使用社群媒體內容查證困難或流於形式(劉蕙苓, 2014)，使新聞專業自主弱化，新聞倫理(新聞的正確性與客觀性)

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

議題叢生(Lin, 2013)，Phillips(2010)指出，在這種強調速度與競爭的壓力下，記者們被要求快速地發布新聞。「產量」必須比以前更多，常常沒有意識到需要查證；甚而，產生兩種現象：其一，因為怕漏新聞，不得不時時監看同業的發稿情形；其二，記者被壓榨出來的新聞報導越多，他直接借用別人新聞的機率也越高。Reinardy(2010)更進一步提醒，這種強調快速採寫、快速發稿的新聞邏輯，使記者背棄傳統新聞的核心價值。Lee(2015)深度訪談11位美國報紙記者後發現，這種速度至上的新聞產製並不能提升報紙的可信度；專業守門不足、犧牲正確性與新聞品質，使新聞工作者面對的倫理衝突更加難以調適(劉蕙苓、羅文輝，2017；Willnat & Weaver, 2016)。

相關的研究指出，這幾年新聞記者為了追逐即時新聞，影響新聞自主，已使其身心承受極大壓力，有過度及重複勞動的情形，隨之而來的是離職轉職意願提高(王偶菁，2016；王毓莉，2016)，記者的倦怠感也隨之增加(Liu & Lo, 2017)。

不過，「即時」所擴及的領域已不只是單純地發稿與報導，還有工作中打破空間零時差的通訊與溝通，這兩者的交互影響，恐怕才是數位環境下記者所面對的新工作狀況及壓力所在。

因此，本研究的第二個研究問題則是：

Q2：在新聞無所不在的社會脈絡下，速度優先主導新聞產製，對記者的新聞工作與專業產生何種影響？

研究方法

本研究先以量化調查台灣地區新聞記者對匯流時代的工作狀況，再以質化深度訪談進行深入分析，茲就兩種方法分述如下：

量化分析

本研究以服務於台灣地區之報紙、電視、廣播、通訊社及網路原生媒體之新聞工作者為對象，報紙部分採多階集群抽樣，共抽出10家報紙，並在統計報社人數後以三人抽取一人方式抽取樣本共計646人；

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

電視則將16家電視台全數納入，並以三抽一方式共取得樣本593人；廣播、通訊社及網路原生媒體由於人數與前兩大媒體差異甚大，為鼓勵填答，故採自願樣本。

本問卷為全體新聞人員(含編輯、高階主管)之調查，發放時間為2014年11月10日至12月31日，總計發放2,000份，回收1,505份，全體回收率為75.5%；與本研究相關之成功樣本(記者)共計1,099份，其中，報紙共439份(回收率68%)，電視480份(回收率80.9%)，廣播74份，通訊社45份，網路媒體58份，另有3人未填答任職媒體。

在問卷題項部分，本研究以工作方式改變、工作量改變及工作壓力來源三大部分詢問受訪記者，每個部分的題項設計均參考相關文獻並經由兩次前測，填答記者給予的回饋意見修正完成(各題項詳見表二至表四)。

深度訪談

為了進一步了解數位匯流工作改變對記者的影響，本研究在完成第一階段之問卷調查後，並於2015年12月至2016年7月訪問了14位新聞工作者，每位訪談時間1-3小時，訪問對象以滾雪球方式進行，直到資料飽和為止。受訪者背景見表一。

研究發現

數位環境的工作狀況

在量化資料部分將分三個部分呈現：工作方式改變、工作量改變及工作壓力。首先，在工作方式改變方面，有超過八成的受訪者在工作時經常「利用通訊軟體聯絡溝通」，如果加上回答「有時」利用通訊軟體的比例則高達96%，居第一位，可見使用即時通訊軟體已是記者新常規。第二位的則是「工作時需要身兼多重職務」，受訪者回答有時或經常的比例為77%；「需要採用新媒體素材製作新聞」居第三位，有74.6%的人回答有時或經常(見表二)。這三種最常使用的工作形式，也正是數位環境中的工作特色。

《傳播與社會學刊》·(總)第43期(2018)

表一 受訪者資料

編號	職務	年資	服務媒體	工作內容
A01	記者	5	通訊社	政治新聞
A02	記者	3	A報紙	政治新聞
A03	記者	4	C報紙	地方新聞
A04	記者	15	C報紙	主管
A05	記者	16	D報紙	地方黨政
A06	記者	22	B報紙	教育新聞
A07	記者	17	B報紙	文化新聞
B01	記者	3	A電視	政治新聞
B02	記者	3	D電視	社會新聞
B03	記者	3	B電視	政經新聞
B04	主播兼記者	13	C電視	主播/政治
B05	攝影記者	13	D電視	生活新聞
B06	主管	22	X電視	主管
B07	記者	17	A電視	政治新聞

表二 數位環境的工作方式改變情形

工作方式改變	從未(%)	很少(%)	有時(%)	經常(%)
(1) 工作時利用手機拍攝畫面	8.6	19.4	31.1	40.8
(2) 工作時利用即時通訊軟體聯絡溝通	0.9	3.0	11.3	84.7
(3) 工作時需要身兼多重職務	7.9	15.1	25.6	51.4
(4) 發稿需要使用多種媒體形式	8.9	21.6	29.3	40.1
(5) 發稿需要同時供給集團內媒體或合作媒體	11.9	23.5	29.8	34.7
(6) 需要採用集團內媒體稿件或素材	10.6	28.3	35.4	25.7
(7) 需要採用網路新媒體素材	5.7	19.7	33.8	40.8
(8) 需要採用更多民眾投訴或爆料題材	13.8	28.2	30.6	27.4

N = 1,091

表三 數位環境的工作量改變情形

工作量改變	從未(%)	很少(%)	有時(%)	經常(%)
(1) 開會次數增加	9.5	35.6	36.5	18.5
(2) 工作時隨時都在收發訊息情形增加	0.9	6.8	25.5	67.8
(3) 發稿量增加	1.8	10.6	41.5	46.0
(4) 要做很多因應新媒體需要的額外工作	9.5	20.3	23.3	46.9
(5) 工作超時	1.1	8.7	27.5	62.7

N = 1,088

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

其次，新聞工作者認為數位環境下，在工作量改變方面：居第一位的是「工作時隨時在收發訊息情形增加」，有93.3%的受訪者回答有時或經常，回答經常的比例高達67.8%。第二位的則是「工作超時」，回答有時或經常佔90.2%，超過六成的新聞記者都表示他們經常工作超時。第三位的是「發稿量增加」佔87.5%，回答經常的人有四成，和「要做很多因應新媒體需要的額外工作」(46.9%)相近(見表三)。可見，隨時發稿、隨時在線溝通已成為記者的常態，因應而產生的則是工作超時與發稿量增加。

另一方面，收視率與閱報率下滑已是這幾年在實務上可以感受的趨勢，因此，媒體也嘗試發展新媒體環境中的新聞傳布與產製，只是成效仍難評估。在進一步詢問他們在數位環境中的壓力來源有那些時，我們發現超過八成的記者在此環境中有相當大的壓力，這些壓力分別是：必須不斷學習新科技技術(91.2%回答同意或非常同意)、必須加速發稿或發即時新聞(89.2%回答同意或非常同意)、必須花時間認識新的社群媒體或新型網站(88.7%回答同意或非常同意)、必須到新媒體上尋找報導題材(88.2%回答同意或非常同意)。而且，此四項中，有三項有超過一半的新聞工作者表示很同意(見表四)。顯示，發即時新聞、為了加速發稿必須尋找新的題材，又必須應付不斷演化的新科技與新媒體，的確對新聞工作者造成相當大的壓力。

綜合以上的統計顯示，數位環境一人多工已是常態，因為資訊傳送速度加快，可以看得出來，新聞工作者為了因應速度而產生的工作型態，如工作中隨時使用通訊軟體(台灣常用LINE)、發稿速度加快，即時新聞成為重要工作，為了「趕上時代」「加速發稿」及「擴大發稿素材來源」，新聞工作者普遍有學習新科技、認識新媒體的焦慮，因為新型態的社群媒體出現，可能代表了新的閱聽人流向與興趣偏好。新聞工作原來就是個和速度脫離不了關係的行業，但在新聞室常規化及專業守門之下，速度仍可掌控；然而，數位環境中速度似乎打破了舊有的常規，成為主導新聞產製的要素，這又將產生何種影響？以下將從記者深度訪談的資料進一步分析。

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

表四 數位環境的工作壓力來源

工作方式改變	很不同意 (%)	不同意 (%)	無意見 (%)	同意 (%)	很同意 (%)
(1) 工作量加重	0.7	7.0	7.4	37.4	47.5
(2) 發稿速度加快、發即時新聞	0.5	4.8	5.5	34.6	54.5
(3) 必須到新媒體上尋找報導題材	0.5	5.9	5.5	37.1	51.1
(4) 必須不斷地學習新科技技術	0.3	4.1	4.4	38.9	52.3
(5) 必須花時間認識新的社群媒體或新型網站	0.9	4.8	5.6	39.6	49.1
(6) 必須花時間和網路上的觀眾或讀者互動	3.8	19.4	8.2	41.3	27.3

N = 1,092

質化資料分析

綜合前述分析，數位環境下的記者工作樣貌，一言以蔽之，就是3L人生：為了應付即時新聞必須「即採即發」(latest)，為了因應社群媒體新功能而要隨時有直播(live)的準備，及速度優先下的即時通訊工作型態(LINE)。本研究訪談14位新聞工作者，就數位匯流環境下工作改變的影響分述如下：

打破時間常規

I. 即採即發時時截稿

新聞產製面臨的時間壓力大，且新聞又具不尋常性，因此，為了有效管理，新聞產製仍然有其因應的時間常規。以報社為例，記者下午兩點至三點要回報今日發稿重點，截稿時間約為晚間八點，在截稿前記者把今天採訪所得一次全數寫完傳回報社即可。但在媒介組織強調即時新聞的情況下，記者一天的發稿次數變多了，換言之，除了原訂的截稿時間之外，時時刻刻都是截稿時間，因為，所謂「即時」即是立刻、馬上的代名詞，受訪的記者一天發即時新聞的數量可以從兩則到十則不等。有受訪者表示，幾乎每小時就發一則一、兩百字左右的短新聞。多數受訪記者抱怨「不知道自己在發甚麼」(A01)、「隨便到網路上找東西應付」(A04)。如果記者沒有主動發即時新聞，報社內勤人員甚至會主動關切，要求發稿。

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

有發過一天八則的，前幾個禮拜跟著柯文哲（台北市長）去跑一日雙塔的時候，即時我也是半天就會發4則，兩三百兩三百字，其實我也不知道我根本在寫甚麼，很不重要的東西。（A02）

有時候整天發到七條，因為我們的即時的要求，有時候不是這麼急，七條是非常特例，大多時候是兩三條，那兩三條一般我們會看，像我不是一有甚麼就馬上發，我會看狀況，今天他是社會重大矚目案件，或是今天這件案件出人命，意外傷亡的，重大事故的，我會當下用手機傳直接回報。（A03）

時時截稿的情境，對報社記者是打破了既有的採訪常規。以往報紙記者和電視記者最大的差異即是，他們有更多時間可以細緻地找尋線索，查證資料，寫出更具深度、更有觀察分析的報導；但「即採即發」的常規已然形成後，新聞產製的時間重新被結構與分配，這種分配與結構的方式無定律，也無法掌握輕重。主管追求數量不求品質，甚而不求新聞價值，「只要有就好」；那麼，第一線的記者應該如何權衡「數量」和「新聞價值」的輕重？有些記者會對主管採取迂迴或拖延策略，讓自己擁有較多時間採訪有品質的新聞；但「即時」宛若是一場難以終止的競賽，記者須不斷更新資訊、並想像閱聽人也在乎「立刻更新」的重要性，似乎記者與消費者都參與這場速度競逐。

有時候發一發會有一種競逐賽的感覺，但也許也沒有人真的想要跟我比賽啦！但就是會想搶著發，然後有錯字就趕快再跟內勤說，趕快更新……每天都有種「搶快」的感覺。（A02）

II. 採訪的破碎化

數位環境中的採訪要應付的事與人都變多了，素材要提供給集團不同單位使用、要時時發即時新聞、一人多工、在重大新聞時要利用簡單的手機連線直播……，多數報紙記者想念原本單純的採訪環境和心無旁騖經營路線的過往。採訪過程的破碎化是必然、也是不可逆趨勢，有些受訪者不斷地提到這段「過渡」歷程很難調適，有些受訪者對此抗拒大。採訪情境破碎化的樣態可以反映在兩個主要的現象上：其

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

一，在一個重要的記者會、重要人物發表談話上，記者難以專心傾聽並提出重要的問題，幾位受訪者都提到現在的採訪情境無暇提問的專業衝突與困境。然而，提問卻是記者在現場重要的任務，如果記者無暇發問，只成為「記錄者」，那麼，他所報導的新聞與其他資訊區別何在？

像我上次去海基會25週年的記者會，馬英九一致詞完，結果長官打來說，你趕快發個兩三百字的東西回來。但那個活動是進行的，馬英九走了還有吳敦義等等，你要花時間寫很精確，總統談話你不能亂寫耶，但是現在進行甚麼你真的無暇他顧，你如果是現場聽打，重點在哪裡，事後要花很多時間去補吳敦義(致詞)那一段，你要去重新聽他的情境，他是為甚麼講這句話，前面是在講甚麼，所以我就覺得很煩，又要很精確，我就覺得壓力很大……只是我會覺得對一個記者來說好殘忍喔，你這邊要這個，那邊要那個，不是說你現在可以專心寫，而是現場同時進行，……很恐怖耶。(A01)

另一個場景則是在速度與多變的新媒體環境下，一人多工的角色愈來愈明顯，報社記者要發文稿，還要拍影片；受訪者A05表示，他每天採訪時都用兩個相機，一手拍照、一手錄影，完全沒有多餘的手可以記筆記，那麼，要如何發稿呢？他練就的本事是：盡量先用心記住相關資訊，先發即時新聞，等有空再查看剛才的錄影畫面檔案，補寫完整的稿子。採訪的過程一心多用，很難專心，受訪者的發言可能需要反芻之後才能提問，但因為現場太忙、時間太破碎，沒有空(手)可以記下當下的疑問與值得追蹤的重點，使報導很難深入。他稱自己現在「變得很弱智、完全沒辦法反應」。

理論上，有線新聞台記者經常現場連線(live)，應該比較能適應即時發稿的工作情境，但近兩年電視台也開始發展新媒體，每家的建制不同，有些電視台記者仍會被要求在採訪現場，既要進行電視台連線報導，也要進行臉書直播連線，忙碌、時間壓縮、採訪破碎化依然存在。

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

因為我們平常已經夠忙了，我們到現場蒐集訊息、要找人或是要立刻掌握現在的訊息，然後SNG還要連線，有時候已經覺得很忙了。那今天公司又叫你說你還要再來一個直播，現在掛在線上，……就是其實它增加我們的工作量，我們採訪的時間也被壓縮到不知該怎麼兼顧。(B02)

即採即發造成了採訪破碎化，一人多工造成了記者一心多用，使記者們難以專心工作，過去所形塑的工作時間節奏與常規已不適用，更加重了記者們的時間飢荒感，與無法為新聞品質把關的挫折感。

模糊界線難分

I. 流動易變的新聞定義

Tuchman (1978) 曾指出，新聞組織常規的建立是為了配合新聞工作的節奏，在有限的時間內進行資源有效的調配，因此，新聞常規也框限了記者的採訪與報導範圍，在某種程度上常規也定義了新聞。當傳統的時間分配被打破、且重新分配與重組後，即時新聞的不斷更新、時時截稿的特質，使得既有的新聞常規也跟著調整，傳統對新聞的定義變得流動難掌握。因應紙本迅速衰退，擁抱數位與社群成為媒體經營的重要政策，因此，衝高每則新聞的點閱率幾乎是台灣報紙一致的方針，甚而有報社以此作為考核記者的KPI指標。每月、每季統計個人發稿的總點閱率，記者為了達到標準有不同的應變方式：有的不經仔細查證與採訪，就把每天收到的採訪單位新聞稿直接節錄成即時新聞、有的則時時盯著名人Facebook或各類社群網站，尋找可以發稿的素材。更有甚者，記者不發稿，內勤的編輯也做起「抄寫剪貼」的即時發稿者，真正記者「自採自訪」的新聞反而淹沒在大量二手、三手資訊中。那麼，新聞應該是甚麼，似乎已愈來愈模糊、易變。

因為一般的民眾對於媒體沒有這麼了解，所以他們會認為說新聞網站上面的東西都是記者跑出來的，可是一個即時網站中有一部分是內勤抄寫的、一部分是外勤跑線跑出來的、一部分是廣編，

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

或其他之類，對於民眾來講是重要的事才是新聞，可是對於重要的定義會模糊，所以一般民眾可能會說記者快來抄，或者他們會罵記者這個也要發之類的，但他們沒有想到說這個原來不是記者發的，所以這個改變是媒體自己本身，覺得這個界線變得很模糊。(A02)

多數記者表示，他們並不想不假思索地拷貝公關稿，也不想一天到晚盯著名人的Facebook；但是，政策如此、長官要求，只好嘲笑自己現在是「剪貼機」與「發稿機」。至於發的稿子是不是新聞？有些受訪者表示，「被記者選出的內容仍具公共價值」(A04)、「應該仍有報導的價值」(B01)；但是，多數記者仍然認為，網路資訊泛濫無法仔細查證就據以報導，的確讓新聞公共價值的界線愈來愈模糊了。

一位受訪者在訪談時拿出她主跑相關路線的即時新聞點閱率統計表，發現除了天氣變化、重大突發事件之外，健康相關新聞點閱率較高；另外，就屬爆料、羶色腥資訊可以聚集高人氣。例如，台灣行政院政務委員張景森在臉書上「貼女乳照約爬山 遭批性騷」的即時新聞，一星期累積超過十萬的點閱率。有受訪記者表示，像這種有十萬以上點閱率的新聞，一個月只要發1-2則，就達標了(A06、A07)。網路即時新聞仍然複製了實體媒體市場運作的機制，由於集體閱聽分享，它的偏鋒現象更明顯。受訪的記者也坦承，有時為了交差或達標，得不到臉書上或相關爆料網站上尋找一些「味道重」的資訊改寫。「改寫」和「原創」的差異在於，「改寫」應付了即時，可能不及或直接忽略了查證資訊的真偽。新聞守門的作用在於確保資訊真實性以維護可信度，記者的報導價值是向大眾說明與詮釋資訊的重要性與公共意義，當即時新聞成了記者日常工作發稿的重心，大量「改寫」網友說，使各新聞網站上的「即時新聞」版面，成為內容農場(content farm)⁵的集散地，影響所及，甚麼是「新聞」已愈來愈難捉摸了！

II. 公私不分永不關機

拜新科技之賜，台灣記者普遍使用LINE作為通訊、社群分享之用，同事、同業、甚或採訪單位都有群組以方便聯繫，受訪的記者每

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

個人的智慧型手機中都有數十個到上百個因工作使用的LINE群組。無時無刻不關機、「永遠掛在線上」，成為他們的工作寫照。他們在同事的工作群組中，傳送稿件、影片、及後製繪圖相關資訊，也接受長官的工作分派指令。另一方面，他們在同業的群組中，交換採訪訊息、會稿，誰也不敢不緊盯著群組隨時叮叮咚咚傳來的即時訊息，以免漏接了新聞。現在，連各單位的公關人員也都習慣性地成立群組，利用它統一聯絡記者、發新聞稿及採訪通知，甚至發言人藉此接受媒體提問及回應意見。

LINE成了記者分分秒秒都不得不看的「良伴」，記者們依賴它、長官依賴它、採訪對象也依賴它，它成了比臉書更具中介性的即知系統(awareness system)。記者晚上發完稿，理論上已經下班了，仍處在隨時待命接收訊息的緊張狀態，這種集體的資訊焦慮卻正是現下新聞工作者的現況。有趣的是，記者們大都對此不勝其擾，但卻深陷其中；不時地、無意識地反覆查閱是否有新的訊息，有記者就直接說「新聞業現在是被LINE綁架了」(A01)。

因為大家在上面交換太多訊息了，你透過那個掌握同業動態啊，消息來源動態啊，我有時候寫稿寫一寫還會看一下LINE，有沒有新的(消息)……有時候你LINE不回，會被認為你不敬業，我主管會問我說，我上次不是在LINE寫過了嗎……，他們就覺得你沒有時時刻刻在關注。你發個email也好吧，至少還可以存起來，現在全部LINE，沒有email了，真的好討厭LINE，怎麼會濫用成這樣子。(A03)

我剛才一個小時沒有看LINE，有一個群組就已經有上百個未讀訊息了，所以我得趕快看一下，大家在討論甚麼，有時看很快就會漏掉一些重要新聞。像上次有個單位發採訪通知，我把LINE滑開後就沒有再把那個通知記下來，我就忘了明天有那個採訪，就真的漏掉了。(B03)

不少受訪者抱怨，當新聞產製系統的每個環節都採用LINE群組溝通時，群組裡的每個人都不時地被迫接收訊息(很可能你並不是當事者，但你在這個群組中)，集體創造了隨時接收的情境，使得記者生活

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

的公私領域愈來愈難劃分。受訪者A06的主管經常在晚上十點以後以LINE群組發訊息交待非立即性任務，但群組人多，訊息流動快速，等到她早上醒來後根本來不及追溯前晚的訊息，因而有好幾次被主管認為「漏接」訊息，使得她現在晚上也得緊繃神經。即時通訊的廣泛使用，使記者下了班，仍然處於上班的狀態，有記者苦笑形容現在真的「24小時分秒無休」(A03)。

影響很大，因為你會時時刻刻去注意公司發出了訊息是否跟你有關，所以當這個LINE存在的時候精神緊繃，你會時常去注意是不是有甚麼大事、是不是有call我回去、是不是有在LINE上面宣布甚麼我沒有注意到，那沒注意到可能隔天就出trouble，就你必須去緊盯它的動態，有時候事情發生在半夜的話就更慘，你又不能把它關掉，如果不是叫你，你又不知道會不會叫你，你就整夜都睡不好(B05)。

工作與生活難以劃分，呼應了在液態現代性中，人的生活破碎化與去邊界化。本研究發現，生於網路世代的年輕記者，似乎比較能掌握這種特性，這可能是由於他們成長的經驗伴隨著網路新科技的不斷更新演化，也慣於適應新事務。受訪的年輕記者B05甚至表示，他們這一代記者已經愈來愈適應在LINE中收發訊息、利用它處理一切工作所需，有些人也很少每天使用電子郵件收發訊息，工作與生活全在LINE與臉書上聯繫、溝通。年輕世代工作展現的特質更具生活液態性(Bauman, 2005)。

競逐速度的新趕工儀式

Bauman (2000) 對於液態現代性的基本描述奠基在速度之上，輕盈與流動性使得速度成了主要核心。媒體的新聞產製以速度為競賽的目標並非新鮮事，但過去在時間常規化下，速度有其限制性，只有在重大新聞時，電視新聞台會彼此競逐現場連線，為觀眾掌握「最快」「最新」資訊。對平面媒體而言，沒有網路的即時性就少了即時發稿與即時更新的管道，所有的新聞只能等到明天出刊，同業間比較的基礎是獨

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

家、新聞觀點。然而，網路與社群媒體加入產製系統後，「速度優先」帶來了新的遊戲規則，臉書直播、即時新聞、即時通訊成了遊戲中的三個利器，因此，這場以速度為目標的遊戲就在個人與組織間展開沒有終點的競逐。

首先，就組織而言，即時新聞引導了一天的新聞競賽，受訪者最常提及的則是X報的即時新聞，幾乎成為競賽的追逐目標，「在一個重要的記者會現場，我還沒聽完所有的談話，就會被編輯台一直LINE說，X報即時已經發兩則了，叫我趕快發即時回來」(A01)，任職於X報的記者則指出，該報的即時新聞已經建制成一套標準作業，「有時我還在現場採訪，編輯台就先發了一、兩則即時，所以，有些即時不是我們記者發的，資訊也常出錯」(A02)，或者「就一早分配給我們一些爆料的線索，叫我們趕快打電話問一問就可以發……即時新聞最讓人詬病的地方就是點閱率，因為除了要快之外，他們還要用一些幻想來填充。幻想或標籤啦，女生一定要是漂亮的女大(學)生啊，一定要爆乳長腿，用這樣子讓觸及的人多，而且一定要放進標題，一定要求你要這樣做，就算我文章進去，標題也會被改」(A05)。

過去電台視依賴早報與晚報發展後續新聞的常規，也因即時新聞出現有了改變。受訪的電視台記者都表示，長官看到報紙的即時新聞時，經常在LINE上下指令，要求改變採訪重點；尤有甚者，在每小時都得提供新聞的稿源壓力下，也會出現靠即時新聞「做新聞」的情況。

他們(長官)要我寫，又不要我出門去(採訪)，叫你下午做兩條，我說你確定這不用我自己出門，他說不用了，你下午再抄兩條，《蘋果》(日報即時)都有寫了。我真的訊息來源只有《蘋果》，他不讓我出門採訪，尤其是那種都有畫面，他說你那個資料帶做一做就好了，比方說捷運的東西，捷運的畫面我們超多，他就不會讓我們出門……。我寫的所有的文字都是《蘋果》告訴我的。(B01)

就個人來說，速度競逐的壓力容易傾向求量不求質的產製邏輯，「多發多賺」點閱率是個人的績效，有些報社列入年度考績，有些則發獎金以資鼓勵。以考績與獎金來考核或鼓勵記者的標準，過去著重在記者的優秀採訪與獨家表現，現在則把有品質疑慮的即時新聞「產量」

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

與「產能」列入其中，多數受訪記者覺得挫折難解。組織政策也驅使記者追逐「產量」，於是，跨越路線發稿、不論公共性意義的稿件充斥了即時新聞，再透過LINE或社群媒體接收傳散的即時性，這些「輕便」更增加了速度感。但輕便、流動不易累積，也難求品質，數量換算成點閱率，似乎簡化成等同於影響力，卻不一定符合新聞專業(亦或就此改寫了新聞定義)，記者要在理想中的優質新聞與衝數量的即時新聞中拔河，倫理衝突的壓力與調適仍然尚未找到平衡點。

速度競逐帶來傳統新聞常規的鬆動，還展現在獨家新聞的重要性上。獨家是記者重要的新聞專業成就感來源之一(Shoemaker & Reese, 1996)，但即時新聞太快了，記者的獨家很難(有耐心)「壓」到晚上發稿、在第二天見報，然而，如果在即時新聞裡發稿，又非常輕易地被其他媒體「改寫」。

對我來講有個很大的改變，就是以前你會很守護自己的獨家，那是非常非常重大的事情，……現在，大家對於新聞的要求沒有那麼高，因為它很快就會出來，很快就可以更正，就不會那麼斤斤計較，……，現在的獨家不是那麼重要，很多人有這樣的講法，不要再以為獨家是重大的事情，因為有即時的關係，你現在發了獨家，5分鐘後就沒有人記得這是誰發的獨家了，沒有意義了。……因為資訊量太大了，時間感不同，大家在不同的平台上看東西，所以已經不是甚麼東西是最新的，而是哪個東西先被你看到了就是新的(A07)。

Couldry (2003: 3) 指出，就人類學的觀點，儀式具有三個不同層次的概念：習慣性行為(habitual action，具重複性的行為模式，可能不具任何意義)，公式化行為(formalized action，具經常性及意義性的模式)，含有超驗性(transcendent value)價值的行為。新聞場域中以速度為主的常規正是一種新的趕工儀式，這種儀式講求形式，彼此競逐，甚而迷戀速度(張文強，2016)；擁抱速度超越了習慣性行為、或公式化行為的層次，速度對當代的新聞工作而言，代表了可以轉換成點閱率與收視率，藉此可以牢牢抓住消費者的重要利潤價值。然而，速度也逐漸沖淡了新聞工作者慣以強調的查證事實、經營路線、追蹤議題，這些都與速度的精神背道而馳。

結論

研究發現與討論

本研究從Bauman的液態現代性理論概念出發，討論流動與速度作為當代社會文化特質，記者在此社會脈絡下，面對數位環境快速變遷的工作狀況及其影響。本研究首先以量化分析發現，在工作方式改變方面，最明顯的是96%的記者在工作時經常或有時使用通訊軟體聯絡溝通；工作量改變方面，則有93.3%的記者認為有時或經常處於隨時收發訊息的情境中；此外，九成的記者都認為（同意或非常同意）不斷學習新科技技術、發即時新聞是分居第一、第二的工作壓力來源。進一步深度訪談的質性資料中發現，速度優先的產製邏輯，使得記者工作加重且加速，因速度而生的工作常規包括：隨時使用通訊軟體工作（LINE）、隨時發稿（latest）、即時在社群媒體直播（live）。這些新常規使新聞記者過著3L的生活，他們對新科技的發展有著跟不上學習速度的焦慮與渴求，而這種競逐速度的工作似乎還找不到可以掌控的節奏，致使記者不但一人多工，也要一心多用、永遠開機，趕時間（即時發稿）與趕數量（達到組織要求即時新聞則數KPI）的工作樣態，形成了記者的新趕工儀式。

記者的3L生活可視為新聞工作在社會液態化的產物，有著即時行動、流動應變、邊界模糊的液態特質。過去對數位時代的記者研究，大半關心社群媒體使用及影響（Hedman & Djer-Pierre, 2013; Lee, 2015; Willnat & Weaver, 2016），或科技採納與調適（Ekdale, Siger, Tully, & Harmsen, 2015）；少有從當代社會以速度為核心概念的角度，討論速度優先之下所產生的新常規及其影響；尤其是「即時」成為速度感的意義時，在記者每日工作中最重要的兩個面向：溝通與報導，已產生巨變，此乃本研究重要貢獻。

此外，這種追逐速度的工作特質，有幾點值得進一步討論。

首先，隨採隨發、時時截稿的工作常規使得記者很難有完整的採訪情境，破碎化的採訪使新聞工作者專注處理新聞變得更加困難。此外，當即時通訊軟體（LINE）成為記者的必備工具時，加重了記者永不關機、隨時「在線」的負擔，工作與生活難以分割。為了跟上社群媒體

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

新型態的直播特性，記者隨時待命連線，也壓縮了採訪的時間。影響所及是新聞品質與專業守門堪憂，記者普遍感到工作負擔加重。本研究發現，Hermida (2010)所指「新聞無所不在」已是台灣數位環境的現況，Hedman和Djerf-Pierre (2013)提出「無所不在的新聞人」的概念，已不限於年輕記者，更是所有數位環境下記者的描繪。本研究認為「永不關機」更能貼切形容他們的工作樣態。造成記者「永不關機」的並不全然是Hermida或Hedman和Djerf-Pierre (2013)所指的社群媒體，具有即時性與社群性的通訊軟體與社群媒體的加乘作用(且前者更甚後者)，造成了媒體組織對於「新聞人無所不在」的市場想像及目標策略，使記者有著不得不隨時「在線」的焦慮與壓力。

其次，即時新聞即是對「新聞無所不在」市場想像下的典型策略。大量製造即時新聞使得新聞的定義易變難以掌握，甚而與資訊等同一詞，專業守門的重要性削弱後，新聞的價值也將折損。從閱聽大眾的角度來看，數位環境所建構出的即時知曉生態系統，已使得大眾接收訊息的管道來自四面八方，接受的資訊破碎而片段，「即時接收、即時更新」，正是Saltzis (2012)所謂不斷更新無終點的新聞特質，這似乎正是當代消費者所面對的接收情境，但當數位環境帶來了過多去脈絡的資訊時，新聞要提供何種內容，才能與資訊洪流區隔，找到其價值呢？這恐怕也是新聞工作者要再深入思考的嚴肅課題。

這些現象都是速度優先產製邏輯下的產物。速度原是新聞競爭的重要項目，在社群媒體未興起前，只有電子媒體因其特性，以現場連線或插播「重大最新消息」與「突發新聞」報導；紙媒則因第二天才出刊，有較充份時間採訪，但仍需在截稿時間內完成工作。在此環境中，速度與新聞專業孰先孰重或許不是新聞室內爭論的重要議題；研究也顯示，新聞工作者認為新聞正確性比速度更重要(Lo, 2012)。然而，社群媒體所帶動的新傳播模式，使得速度感改變了，Tomlinson (2007)所宣稱的「即時性」成為當代社會的特質，「等待」的時間感不見了，「立刻得到滿足」(Bauman, 2000)的欲求，似乎成為社會生活、消費與人際關係的主軸。某種程度而言，新聞記者的3L現象，似乎可以視為新聞業回應當代即時性社會不得不然的措施。不過，常態性的競

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

逐速度帶來對於速度的價值至上，也形成了新聞工作的新趕工儀式，大家在其中重複著不適應、不情願但又不得不為的儀式性行為，這時速度所牽引的儀式有著換取利潤的迷思。

然而根據Ju、Jeong和Chyi (2014)的研究卻發現，美國報業雖然投入大量心力經營社群網站，但是廣告效益卻不見樂觀，所謂的可獲利的模式至今仍然不明確。那麼，我們不禁要重新提問：數位時代大量依賴社群媒體與速度優先所產製的新聞既見不到獲利、又遊走在專業的邊緣，到底所為何來？會不會是過度迷戀速度的想像使新聞業失去了航向？或許另一個提問是，即時性作為一種當代消費特性，致使大眾無法等待、重視快速消費、立即滿足，在此社會脈絡中，新聞工作要因應當代消費者的需求，速度優先專業次之？還是要尋求創造新消費需求的突破方案？這個策略思考牽動著組織走向、常規建制與記者的勞動情形。研究顯示，數位環境下的記者工作挑戰大、壓力大、工作負荷大，已造成記者倦怠感(burnout)增加(Reinardy, 2011; Liu & Lo, 2017)，甚而增加記者離職的意願(劉蕙苓, 2016; Reinardy, 2011)，長此以往，將造成新聞業人才流失，對新聞業與社會發展不利。

值得進一步討論的是，Bauman所稱「液態現代性」流動易變的特質，是否對新聞場域中既有的規範與價值產生逐漸侵入、滲透、甚而貶抑？本研究發現，新聞產製常規的易變已具逐漸液化的現象，有受訪者指稱組織內因應數位優先所制訂的產製常規，經常不到三個月就改弦更張；但新聞實踐公共性的價值是否因此不具恆常性？本研究發現，處於3L工作情境中的記者，儘管倫理衝突大、身不由己，對新聞品質仍有期待與反思，即便是更能掌握新科技變化的年輕記者，適應力快速，具有流動與靈巧彈性，亦未全然否定新聞對社會的公共價值。這和華婉伶與臧國仁(2011)的研究結論相似，新聞場域中乃具液態與固態現代性交雜共存之現象，彼此相互影響。因此，在持續變動的社會特質中，如何重新界定其角色，並尋求適宜的行動策略，是新聞工作者因應社會液態化的當務之急。

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

研究限制與未來研究建議

本研究將即時新聞、即時使用通訊軟體與即時連線併置討論，只能就其共通性及較特別之處加以討論，這三個L相互關聯又各有其影響性，本研究無法就單一現象個別深入討論，此乃研究之限制；同時，數位環境中仍有其他工作狀況值得進一步討論。本研究聚焦在記者3L人生對新聞工作的影響，未來研究可針對記者因應數位環境之行動策略進行深入分析，尤其是不同年齡之差異。

科技變化一日千里，即時性帶來了重視速度的當代社會文化，Tomlinson (2007) 指出，即時性並非不好，也不能完全用過去現代性的機械性速度定義思考。在即時性狀態下，生活充滿各種可能，誠如Bauman (2000) 所言，人在其中具有彈性，充滿靈活與快速轉換、移動與調適的特性。速度並非萬惡，速度若在節奏中尚可掌握，使人成為靈敏而優雅的演出者(Tomlinson, 2007)，如何讓新聞工作者能更顯機動與靈敏，掌握速度與即時性，而非受速度控制，乃數位環境中新聞工作者的重要挑戰，因為一旦失速了，將不知航行何處！

註釋

- 1 參見網址：http://www.nytimes.com/2016/09/27/us/politics/fact-check-debate.html?smid=fb-nytimes&smtyp=cur&_r=1。
- 2 Ambient journalism有學者翻譯成「氛圍新聞學」，本研究認為此名詞仍難掌握作者的原意，故以意譯稱之「新聞無所不在」。參見網址：<http://nation.foxnews.com/2013/10/07/shepard-smith-tours-revolutionary-fox-news-deck>。
- 3 參見網址：http://www.bbc.co.uk/mediacentre/latestnews/2013/tv_news_move.html。
- 4 參見網址：<http://ireport.cnn.com/>。
- 5 指以各種手段(轉貼、複製、偽造)取得大量文章的網站，其內容不經篩選、品質堪慮，甚而常使用誇張的用詞與標題來吸引消費者，旨在衝高網路流量。

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

參考文獻

中文部分 (Chinese Section)

- 王偶菁 (2016)。〈網路即時新聞對電視新聞工作之影響〉。台灣政治大學傳播學院碩士論文。
- Wang Yujing (2016). *Wangluo jishi xinwen dui dianshi xinwen gongzuo zhi yingxiang*. Taiwan zhengzhi daxue chuanbo xueyuan shuoshi lunwen.
- 王毓莉 (2016年5月27日)。〈即時新聞：量變造成質變的新聞專業殺手〉。第15屆現代思潮研討會——變遷中的「文化研究」景觀：新媒體科技與網路文化的視野。台中：靜宜大學大眾傳播學系、靜宜大學人文暨社會科學院主辦。
- Wang Yuli (2016, May 27). *Jishixinwen: Liangbian zaocheng zhibian de xinwen zhuanke shashou*. Di 15 jie Xiandai sichao yantaohui—Bianqian zhong de “wenhua yanjiu” jingguan: Xinmeiti keji yu wangluo wenhua de shiye. Taizhong: Jingyi daxue dazhong chuanbo xuexi, Jingyi daxue renwen ji shehui kexueyuan zhuban.
- 王維菁 (2013)。〈科技變遷下的台灣新聞記者薪資：現狀與出路——批判政經取向之思考〉。《中華傳播學刊》，第23期，頁73–124。
- Wang Weijing (2013). Keji bianqian xia de Taiwan xinwen jizhe xinzi: Xianzhuang yu chulu—Pipan zhengjing quxiang zhi sikao. *Zhonghua chuanbo xuekan*, 23, 73–124.
- 台灣資策會 (2016年8月16日)。〈2016 Q2台灣民眾媒體接觸率與使用行為〉。台北：資策會新媒體創新小組。取自：<https://datayogurt.tw/article/info/9/489>。
- Taiwan zicehui (2016, August 16). 2016 Q2 *Taiwan minzhong meiti jiechulv yu shiyong xingwei*. Taipei: Zicehui xinmeiti chuangxin xiaozu. Retrieved from <https://datayogurt.tw/article/info/9/489>.
- 林照真 (2013)。〈為甚麼聚合？有關台灣電視新聞轉借新媒體訊息之現象分析與批判〉。《中華傳播學刊》，第23期，頁3–40。
- Lin Zhaozhen (2013). Weishenme juhe? Youguan Taiwan dianshi xinwen zhuanjie xinmeiti zixun zhi xianxiang fenxi yu pipan. *Zhonghua chuanbo xuekan*, 23, 3–40.
- 張文強 (2015)。《新聞工作的實用邏輯：兩種模型的實務考察》。台北：五南。
- Zhang Wenqiang (2015). *Xinwen gongzuo de shiyong luoji: Liangzhong moxing de shiwu kaocha*. Taipei: Wunan.

《傳播與社會學刊》，(總)第43期(2018)

- 華婉伶、臧國仁(2011)。〈液態新聞：新一代記者與當前媒體境況——以 Zygmunt Bauman「液態現代性」概念為理論基礎〉。《傳播研究與實踐》，第1卷第1期，頁205-237。
- Hua Wanling, Zang Guoren (2011). Yetai xinwen: Xinyidai jizhe yu dangqian meiti jingkuang—Yi Zygmunt Bauman “Yetai xiandaixing” gainian wei lilun jichu. *Chuanbo yanjiu yu shijian*, 1(1), 205-237.
- 楊淑嬌譯(2004)。《與包曼對話》。高雄：巨流。(原書：Bauman, Z., & Tester, K. [2001]. *Conversations with Zygmunt Bauman*. Cambridge: Polity.)
- Yang Shujiao (Trans.) (2004). *Yu Baoman duihua*. Gaoxiong: Juliu. (Original book: Bauman, Z., & Tester, K. [2001]. *Conversations with Zygmunt Bauman*. Cambridge: Polity.)
- 黃厚銘、曹家榮(2015)。〈「流動的」手機：液態現代性的時空架構與群己關係〉。《新聞學研究》，第124期，頁39-81。
- Huang Houming, Cao Jiarong (2015). “Liudong de” shouji: Yetai xiandaixing de shikong jigou yu qunji guanxi. *Xinwenxue yanjiu*, 124, 39-81.
- 劉蕙苓(2013)。〈為公共？為方便？電視新聞使用網路影音之研究〉。《中華傳播學刊》，第24期，頁165-206。
- Liu Huiling (2013). Wei gonggong? Wei fangbian? Dianshi xinwen shiyong wangluo yingyin zhi yanjiu. *Zhonghua chuanbo xuekan*, 24, 165-206.
- 劉蕙苓(2014)。〈匯流下的變貌：網路素材使用對電視新聞常規的影響〉。《新聞學研究》，第212期，頁41-87。
- Liu Huiling (2014). Huiliu xia de bianmao: Wangluo sucui shiyong dui dianshi xinwen changgui de yingxiang. *Xinwenxue yanjiu*, 212, 41-87.
- 劉蕙苓(2016)。〈我倦了？不如歸去！？新聞記者的工作倦怠型態、專業承諾與離職意向〉。2016中華傳播學會年會暨第七屆數位傳播國際學術研討會。嘉義：中正大學。
- Liu Huiling (2016). *Wo juanle? Buru guiqu!?* *Xinwen jizhe de gongzuo juandai xingtai, zhuanke chengnuo yu lizhi yixiang*. 2016 Zhonghua chuanbo xuehui nianhui ji diqijie shuwei chuanbo guoji xueshu yantaohui. Jiayi: Zhongzheng daxue.
- 劉蕙苓、羅文輝(2017)。〈數位匯流的新工具採納：記者的社群媒體使用與影響評價〉。《新聞學研究》，第132期，頁107-150。
- Liu Huiling, Luo Wenhui (2017). Shuwei huiliu de xingongju caina: Jizhe de shequn meiti shiyong yu yingxiang pingjia. *Xinwenxue yanjiu*, 132, 107-150.

英文部分 (English Section)

- Bauman, Z. (2000). *Liquid modernity*. Cambridge: Polity.
- Bauman, Z. (2005). *Liquid life*. Cambridge: Polity.
- Couldry, N. (2003). *Media rituals: A critical approach*. NY: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Deuze, M. (2007). Convergence culture in the creative industries. *International Journal of Cultural Studies*, 10(2), 243–263.
- Deuze, M. (2008). The changing context of news work: Liquid journalism for a monitorial citizenry. *International Journal of Communication*, 2, 18.
- Dupagne, M., & Garrison, B. (2006). The meaning and influence of convergence: A qualitative case study of newsroom work at the Tampa News Center. *Journalism Studies*, 7(2), 237–255.
- Dwyer, T. (2010). *Media convergence*. Maidenhead: Open University Press.
- Ekdale, B., Siger, J. B., Tully, M., & Harmsen, S. (2015). Making change: Diffusion of technological, relational and cultural innovation in the newsroom. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 92(4), 938–958.
- Fenton, N. (2010). Drowning or waving? New media, journalism and democracy. In N. Fenton (Ed.), *New media, old news: Journalism and democracy in the digital age* (pp. 3–16). London, UK: Sage
- García Avilés, J. A., Meier, K., Kaltenbrunner, A., Carvajal, M., & Kraus, D. (2009). Newsroom integration in Austria, Spain and Germany: Models of media convergence. *Journalism Practice*, 3(3), 285–303.
- Gottfried, J., & Shearer, E. (2016, May 26). *News use across social media platforms 2016*. Pew Research Center. Retrieved from: <http://www.journalism.org/2016/05/26/news-use-across-social-media-platforms-2016/>.
- Gulyas, A. (2013). The influence of professional variables on journalists' uses and views of social media. *Digital Journalism*, 1(2), 270–285.
- Harvey, D. (1989). *The condition of postmodernity* (Vol. 14). Oxford: Blackwell.
- Hedman, U., & Djerf-Pierre, M. (2013). The social journalist. *Digital Journalism*, 1(3), 368–385.
- Hermida, A. (2010). Twittering the news: The emergence of ambient journalism. *Journalism practice*, 4(3), 297–308.
- Hermida A., Fletcher F., Korell, D., & Logan, D. (2012) Share, like, recommend: Decoding the social media news consumer. *Journalism Studies*, 13(5–6), 815–824.
- Ju, A., Jeong, S. H., & Chyi, H. I. (2014). Will social media save newspapers? Examining the effectiveness of Facebook and Twitter as news platforms. *Journalism Practice*, 8(1), 1–17.
- Lee, A. M. (2015) Social Media and speed-driven journalism: Expectations and practices. *International Journal on Media Management*, 17(4), 217–239.
- Lee, F. L. F. (2012). News from YouTube: Professional incorporation in Hong Kong newspaper coverage of online videos. *Asian Journal of Communication*, 22(1), 1–18.

《傳播與社會學刊》· (總) 第 43 期 (2018)

- Lewis, S. C. (2012). The tension between professional control and open participation: Journalism and its boundaries. *Information, Communication & Society, 15*(6), 836–866.
- Lin, C. C. (2013). Convergence of new and old media: New media representation in traditional news. *Chinese Journal of communication, 6*(2), 183–201.
- Liu, H. L., & Lo, V. H. (2017). An integrated model of workload, autonomy, burnout, job satisfaction, and turnover intention among Taiwanese reporters. *Asian Journal of Communication*, DOI: 10.1080/01292986.2017.1382544.
- Lo, W. H. (2012). Journalists in Taiwan. In David H. Weaver & Lars Willnat (Eds.), *The global journalist in the 21st century* (Kindle edition, Location: 2534–2744). New York: Routledge.
- Newman, N. (2009). The rise of social media and its impact on mainstream journalism: A study of how newspapers and broadcasters in the UK and US are responding to a wave of participatory social media. And a historic shift in control towards individual consumers. *Reuters Institute for the Study of Journalism*. Retrieved from: <http://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/publication/rise-social-media-and-its-impact-mainstream-journalism>.
- Newman, N. (2016). Media, journalism and technology predictions 2016. *Reuters Institute for the Study of Journalism*. Retrieved from: <http://digitalnewsreport.org/publications/2016/predictions-2016/#1-looking-back-to-2015-a-year-of-distributed-content-autoplay-videos-and-animated-gifs>.
- Newman, N. (2017). Journalism, media and technology trends and predictions 2017. *Reuters Institute for the Study of Journalism*. Retrieved from: <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/Journalism%2C%20Media%20and%20Technology%20Trends%20and%20Predictions%202017.pdf>.
- Paulussen, S., & Harder, R. A. (2014). Social media references in newspaper: Facebook, Twitter as a news source in mainstream media. *Journal of Broadcasting and Electronic Media, 58*(2), 289–305.
- Pavlik, J. V. (2001). *Journalism and new media*. New York: Columbia University Press.
- Pentina, I., & Tarafdar, M. (2014). From “information” to “knowing”: Exploring the role of social media in contemporary news consumption. *Computers in Human Behavior, 35*, 211–223.
- Phillips, A. (2010). Old sources: New bottles. In N. Fenton (Ed.), *New media, old news: Journalism & democracy in the digital age* (pp. 87–101). London: Sage.
- Reinardy, S. (2010). Need for speed onto internet clashes with journalistic values. *Newspaper Research Journal, 31*(1), 69–83.
- Reinardy, S. (2011). Newspaper journalism in crisis: Burnout on the rise, eroding young journalists’ career commitment. *Journalism, 12*(1), 33–50.

台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式

- Reinardy, S., & Bacon, C. (2014). Feast and famine? Local television news workers expand the offerings but say they are hungry for quality journalism. *Journal of Media Practice*, 15(2), 133–145.
- Saltzis, K. (2012). Breaking news online: How news stories are updated and maintained around-the-clock. *Journalism Practice*, 6(5–6), 702–710.
- Shoemaker, P. J., & Reese, S. D. (1996). *Mediating the message: Theories of influences on mass media content* (2nd Ed.). New York: Longman.
- Smith, L. K., Tanner, A. H., & Duhe, S. F. (2007). Convergence concerns in local television: Conflicting views from the newsroom. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 51(4), 555–574.
- Spyridou, L. P., & Veglis, A. (2016). Convergence and the changing labor of journalism: Towards the “Super Journalist” paradigm. In *Media convergence handbook, vol. 1* (pp. 99–116). Springer Berlin Heidelberg.
- Tameling, K., & Broersma, M. (2013). De-converging the newsroom: Strategies for newsroom change and their influence on journalism practice. *International Communication Gazette*, 75(1), 19–34.
- Tandoc, E., & Vos, T. P. (2016). The journalist is marketing the news: Social media in the gatekeeping process. *Journalism Practice* 8(10), 950–966.
- The New York Times* (2017, January). *Journalism that stands apart: The report of the 2020 group*. Retrieved from: <https://www.nytimes.com/projects/2020-report/>.
- Thurman, N., & Walters, A. (2013). Live blogging—digital journalism’s pivotal platform? A case study of the production, consumption, and form of live blogs at Guardian.co.uk. *Digital Journalism*, 1(1), 82–101.
- Tomlinson, J. (2007). *The culture of speed: The coming of immediacy*. London: Sage.
- Tuchman, G. (1978). *Making news: A study in the construction of reality*. NY: The Free Press.
- Wardle, C., & Williams, A. (2010). Beyond user-generated content: A production study examining the ways in which UGC is used at the BBC. *Media, Culture & Society*, 32(5), 781–800.
- Willnat, L., & Weaver, D. H. (2016). Changes in U.S. journalism: How do journalists think about social media? *Journalism Practice*, 10(7), 844–855.

本文引用格式

劉蕙苓 (2018)。〈台灣記者的3L人生：數位時代的工作狀況與趕工儀式〉。《傳播與社會學刊》，第43期，頁39–71。