



新科技與傳播管理

—專訪谷玲玲教授

洪筱華

近年來，資訊與傳播科技急遽的發展，媒體呈現的方式多以融合了電腦科技和網路傳播。新科技媒體具備了聲影俱佳、多樣化呈現、資料多樣連結以及透過網路整合等特性。也由於科技演進一日千里，連帶衝擊著社會各個層面及領域，包括以傳遞資訊為主的媒介組織。現在媒體內部就運用科技內容上，可分為大家耳熟能詳的SNG、電腦繪圖，以及剛引進的新概念，即所謂的電腦輔助採訪(computer assistant reporting; CAR)。其中，電腦輔助採訪即為網際網路的應用。

由於電腦與通訊技術的成熟，以往在傳輸內容上、傳遞管道上也起了相當大的變化。同時，網際網路的日趨普及，加上使用者人數成倍數地增加，傳統報紙也有了網路電子版，即所謂的「電子報」；電視、廣播也可透過頻寬在網際網路上同步收看；此外，人手一機的行動電話，也藉由功能的改良且移動性的性質，開始利用手機來上網；最後，還有當紅炸子雞PDA(個人數位助理)，更是大大地幫助了人們在忙碌之餘可以過得更有效率的。諸如上述的變革，都是因為科技所帶來的不同生活內容。

面對科技所帶來的影響，記者變得越來越具有機動性，同時對於影像、文字操作及掌握上都需具備相當程度的執行能力。有鑑於記者機動性高，因此新聞組織的規模會越來越小，人力編制也會有所調整，畢竟，人事成本對於組織來說，一直是一項很大的負擔。同時，在權限上，記者也越來越具主導的地位。媒介主管在控管品質上也有所轉變，現在的記者，能透過上網在網路中尋找題材，也可透過電子郵件的方式來採訪，只不過在一切求即時性及快速的情況下，對於新聞資料來源的查證，及消息的正確性，是主管無法像往例般地層層把關，端賴記者本身的專業素養罷了。同時，在SNG直播現場運用方面，也傳遞出許多問題，不僅考驗記者的新聞素養，也考驗著他們臨場的判斷能力。

數位化的時代引領著傳輸管道的改變，整合所有資源和相關業界採策略聯盟都是現今業界面對市場激烈競爭的因應之道。另一方面，藉由數位化的技術，將原本飽和的頻寬，釋出了更多的空間。但是，除了需要更新設備、提高成本外，內容的充沛與否更是當今普遍的癥結。舉例來說，雖然有線電視提供了收視戶七、八十個的頻道，但是節目內容的空乏與重播的比率實在是太高了。因此，閱聽大眾還是沒有真正地享受在多元多樣的收視內容中。同時，台灣的市場，除了靠政府每年的輔導金外，在產製自己國片的額外幫助上，真的是杯水車薪，鮮少有人願意出資贊助。在一般電視內容上，也多為外製外包，而製作品質上也無法管理。反觀美國，對於節目資訊的管理上，有設置專職、



收費的資料庫，只要資訊更好，使用者不會不願意付錢的。

新科技也帶來了雙向的互動，組織與消費者可以直接地在線上對談。如天下雜誌、聯合新聞網都將每則報導分別設置了打分數表。藉由打分數，提供了更快的回饋速度，在某種程度上，也可以反映出讀者的忠誠度以及人氣指數，對於撰稿記者及組織也帶來了更高的挑戰以及商機。

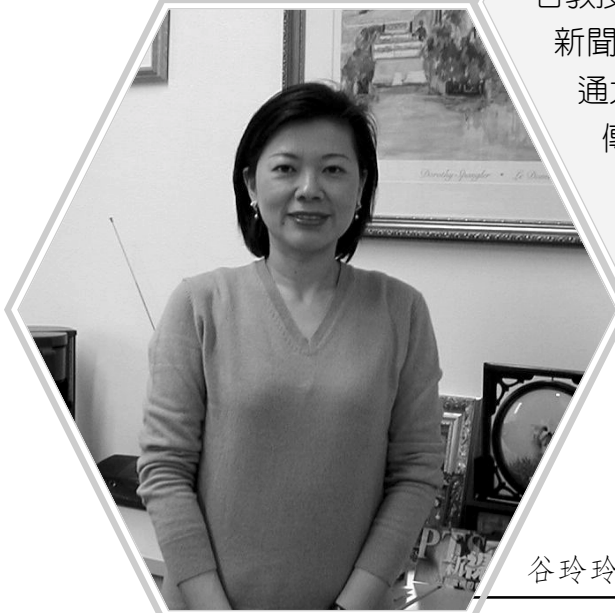
面對科技的衝擊，若傳統媒體執意不跟隨科技的腳步化，並不會很快地消失，但會逐漸地衰弱。新科技的特質在於創造新的東西，但是人的習慣模式，卻也需要從經驗與歷練中相互配合。各行各業離不開科技，而科技的轉移及成長空間，卻是需要人們的經歷來加以輔助地。

任何一項科技，若要發揮地適宜、要維持長久，定要找到適切的模式。雖然說，最近網路公司相繼倒閉、泡沫化，加上經濟的不景氣，的確讓許多投資者對於網路望之卻步。但是，不可否認地，藉由相當實體企業來支持網路的設置，可以有效地改善組織體質。因為從企業角度來看，內部網站的設置，能夠提供非常充分且多元的資源供員工重複使用，避免不當的浪費且整合資源，同時，亦將官僚式組織結構扁平化，讓上下司之間溝通更為順暢、工作完成上更具效率。

每一項新發明不見得有全然正面的優點，但是一項新的發明就是一項新的貢獻。能夠致力於將貢獻朝更臻完善的方向進行，以符合市場需求，找出長遠、適合的發展模式，相信定會是業者與消費者皆大歡喜的局面。

谷玲玲教授小檔案

美國密西根州立大學
大眾傳播博士，目前任職
於台灣大學新聞研究所，專
長於電腦中介研究及虛擬社群。
谷教授曾任教密西根州立大學，教授
新聞寫作。回國後先後任教於交
通大學傳播所及元智大學資訊
傳播科技系，亦是台灣大
學新聞研究所 86 年到
88 年的代理所長。



谷玲玲教授