

# 紐約時報和 HuffPost 如何應對閱聽人信任危機?

研究發展部資深研究員何國華 2017 年 6 月

對不少的美國新聞機構而言，川普根本就是個大混蛋，因為他戳破了閱聽人對媒體的信任危機，很多新聞工作者也開始懷疑本身的存在價值，在懷疑的同時，裁員衝擊接踵而至，紐約時報在 5 月底提出第六波裁員計畫，同時裁撤公共編輯（Public Editor），連聲望不下於紐時，每月觸達兩億人的網媒——Huffington Post 也才在 6 月中達成裁員勞資協議。

這兩個指標性媒體在裁員同時，更積極擁抱閱聽人，紐時強調網民監督新聞品質已取代公共編輯角色；Huffington Post 回應閱聽人想法，於 4 月時將品牌更名為 HuffPost，強調公民參與。

美國報社從 1990 年 1 月到 2016 年 3 月統計，總計已裁掉 271,800 職缺(占總數 59.7%)，雜誌和廣播分別減少 36%、27% 工作機會，這樣的裁員風迄未減緩，網媒和電視媒體就業人數則從 30,000 人成長到 198,000 人。

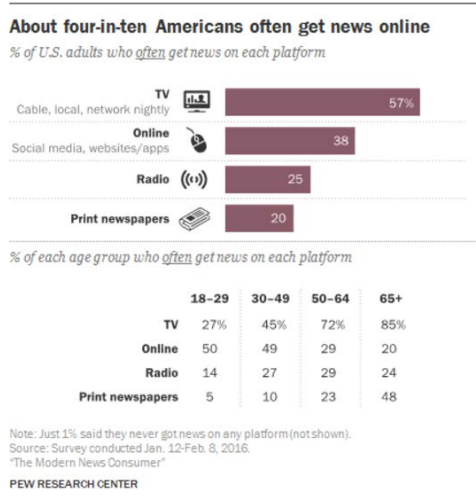
新聞媒體究竟出了什麼問題？閱聽人為什麼不再信任新聞機構？

當時間和資訊碎片化，閱聽人藉由連結和分享取得新聞訊息，新聞機構對閱聽人的影響力持續下滑之際，或許可以從 Pew 的 2016 年閱聽人調查看見趨勢找到一些答案。

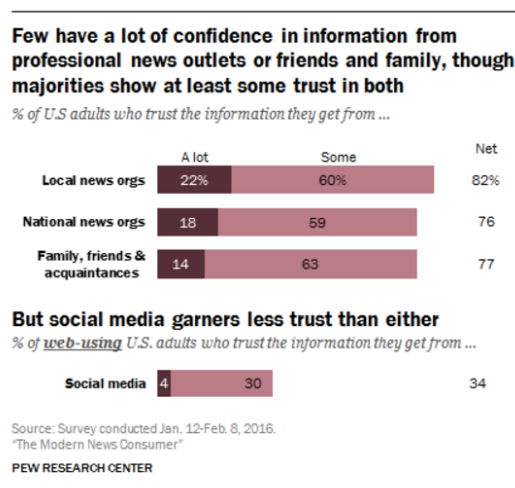
Pew 指出，當 81% 的美國人是透過網站、社群、app 取得新聞時，代表收視行為正在快速改變：

首先是表一的收視行為改變，電視仍是主要新聞來源（57%），但是年輕人已大幅移轉到網路收視（18-29 歲 50%，高於電視收視的 27%）。其次是表二的閱聽人對傳統媒體的信任大幅下降（很信任在地新聞機構占 22%；全國性新聞機構占 18%），但是社群媒體並沒有撈到好處，因為所獲得的信任度更低，只有 4%。

表一



表二

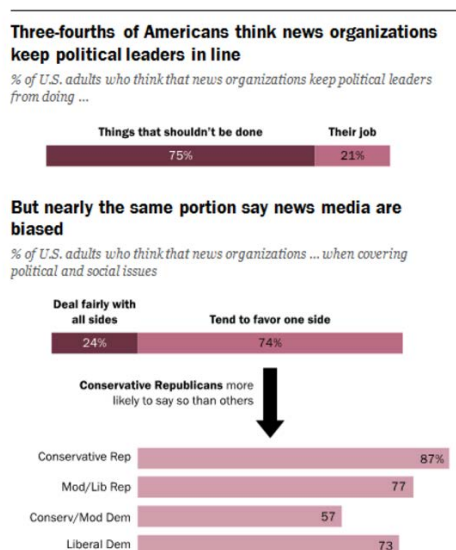


第三是表三的媒體信任度下降和媒體擁有特定政治立場，以及新聞偏差有著很大關係，但是新聞機構仍具有一定影響力，只不過已是今不如昔，甚至逐漸走下坡。

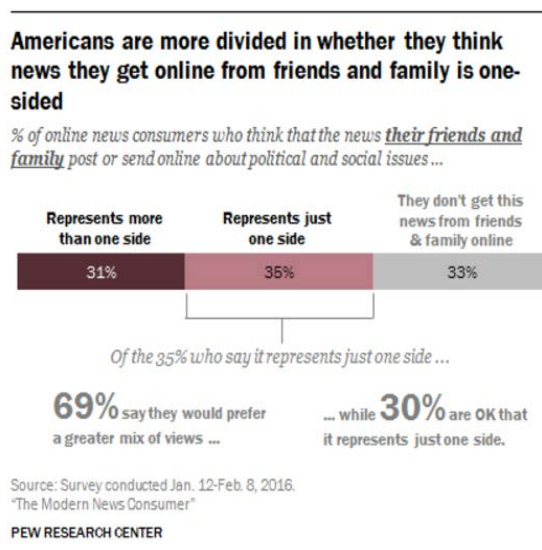
第四是表四，由於對新聞機構的信任下滑，閱聽人已經是什麼媒體都不相信，因此會自行彙整不同來源的新聞資訊，自行解讀，呈現個人觀點，因此新聞品牌將日漸模糊化，閱聽人甚至不清楚新聞訊息是從何而來，也不知道誰才是真正的新聞源頭。

Pew 調查也指出，當新聞媒體已淪為少數菁英觀點，不再能夠指引社會發展方向時，代表新聞媒體的守望功能也在逐漸消失，閱聽人與媒體的距離將會越拉越開。

表三

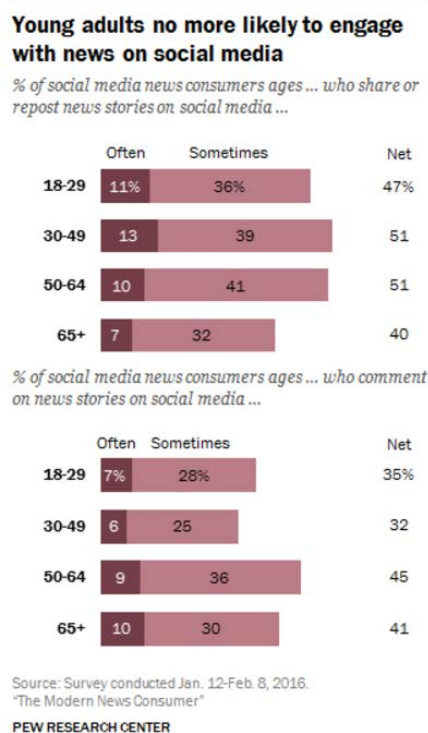


表四

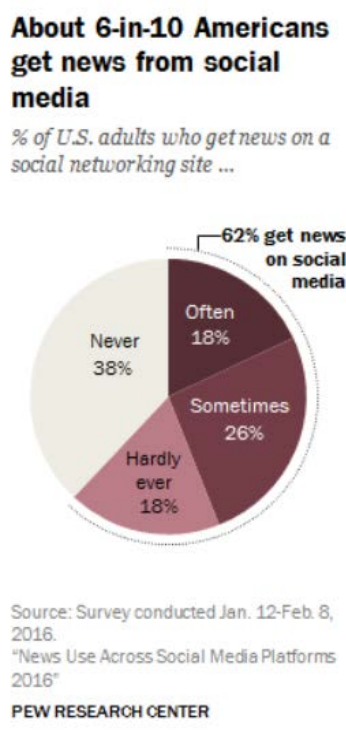


第五是表五表格顯示閱聽人比較大的改變是，年輕人從社群媒體找新聞和轉傳的互動習慣正在下降。但是表六仍然指出，超過 62%的美國閱聽人仍然是透過社群平台找新聞。

表五



表六



Pew 調查顯示，美國主流新聞機構信任度全面下跌的同時，傳統媒體面對閱聽人信任度下滑，如今更面臨新困境，當科技巨人宣布將加入廣告過濾功能時，勢必影響媒體收入和轉型布局，其他平台業者如果也陸續跟進，對傳統媒體的廣告營收壓力也會更沉重。

即使是卓越的網媒也得小心因應媒體變局。HuffPost 總編輯 Lydia Polgreen 就強調與時俱進重要性，「HuffPost 要積極和閱聽人對話，除了強調真相和信任的新聞基本元素之外，還要加上感情、幽默和同理心等要素，貼近閱聽人需求。」

紐時在網路世界持續突圍的同時，仍堅守傳統新聞核心理念，也許正如紐時前發行人 Arthur O. Sulzberger 所說的，「世界上不缺新聞，網路上到處找得到垃圾新聞，但也不是每個人都有能力或興趣從事編務，因此，閱聽人購買紐時，並不是買新聞，而是買新聞判斷」(There's no shortage of news in this world. If you want news, you can go to cyberspace and grab out all this junk. But I don't think most people are competent to become editors, or have the time or the interest. You're not buying news when you buy The New York Times. You're buying judgment.)

不管時代如何改變，從未有人否定紐時和 HuffPost 的影響力和媒體角色，當面對信任度下滑同時，仍堅持新聞基本信仰和積極擁抱閱聽人，持續贏得閱聽人信任才是正道，或許值得身處變局的新聞機構經營者進一步研究參考。

參考資料

1. Letter From The Editor: HuffPost' s New Chapter

- [http://www.huffingtonpost.com/entry/lydia-polgreen-huffpost\\_us\\_58fe16b8e4b018a9ce5d2e4c](http://www.huffingtonpost.com/entry/lydia-polgreen-huffpost_us_58fe16b8e4b018a9ce5d2e4c)
2. US newspaper industry hollowed out by job losses  
<https://www.yahoo.com/news/us-newspaper-industry-hollowed-job-losses-190549050.html>
  3. The Modern News Consumer  
<http://www.journalism.org/2016/07/07/the-modern-news-consumer/>
  4. The Media Insight Project  
<http://mediainsight.org/Pages/default.aspx>
  5. Arthur O. Sulzberger, Publisher Who Transformed The Times for New Era, Dies at 86  
[http://www.nytimes.com/2012/09/30/nyregion/arthur-o-sulzberger-publisher-who-transformed-times-dies-at-86.html?\\_r=0](http://www.nytimes.com/2012/09/30/nyregion/arthur-o-sulzberger-publisher-who-transformed-times-dies-at-86.html?_r=0)

