

## 第十一章

### 欣賞指數可補收視調查的不足

香港中文大學新聞與傳播學院副教授 蘇鑰機

電視收視調查在香港已有不短的歷史，它是一個很重要的反饋機制，令電視台知道觀眾對節目的反應，廣告商可得知其商品訊息是否能有效地接觸到某些觀眾，政府及有關團體也可了解電視台及節目的情況。

收視調查能夠提供數量化、有系統、客觀及長期的收視數據，而且近年更利用新的傳播科技，令調查變得更精確。例如現時採用的「個人收視紀錄儀」，相比以往的「日記」調查方式，更可以提供連續不斷、準確、統一及更快速的資料。

#### 收視調查的一些爭議

不過，收視調查也並非十全十美，在外國有人曾提出一些質疑，認為它仍有不足之處。總括而言，批評者有四點意見：

（一）準確性：評論者認為收視調查的樣本數目不足，也不清楚被抽中者是否願意合作，在輸入收視資料時也有若干程度的偏差。

（二）可靠性：過往的經驗顯示，有電視台在進行非經常性收視調查時，故意播出一些「超級節目」，令收視突然大幅上升，影響了收視結果的公平性和可靠性。

（三）全面性：收視調查只能提供收看某節目的人數多寡，並不能了解觀眾對節目的評價，究竟他們是「看完再想看」還是「一面看一面罵」，就無從得知。

（四）指導性：商營電視台為了追求利潤，把收視率當作唯一的衡量標準，在制訂節目方針時只考慮收視人數多少，於是以最低的節目標準為方針，忽視了節目的品質與創意。

話說回來，以上的批評並不一定反映香港的情況。香港的電視收視調查由多個有關團體共同贊助及監察，由獨立的公司長期進行，雖然樣本數目（編按：九六年當時只有二百五十戶，自二零零一年起增至六百戶）仍非很理想，但總體而言準確性及可靠性應有一定保證。但在全面性及指導性方面，因受收視調查設計及商營運作模式所限，難免仍有不足之處。

#### 「欣賞指數」有積極意義

由香港電台發起進行的電視節目「欣賞指數」調查，正好在這兩方面有補充的作用。欣賞指數雖然也是數量化的調查工具，但它針對的是觀眾對某節目的評價意見，令電視台及廣告商知悉觀眾在收看之餘的主觀反應。近年在英美等地的電視業，大家都希望多了解觀眾對電視在「數量」及「質素」的評價指標，數量方面自然是依靠傳統的收視調查，質素的量度就有賴如欣賞指數這類工具。

如果從較嚴格的學術角度看，欣賞指數的引進無疑是件好事，但它畢竟是新生事物，仍有可改進的地方。從方法學而言，欣賞指數調查因其性質關係，是否會出現「社會認可」(Socially Desirable) 的答案？例如有人問你最近有否捐血、買旗支持慈善團體、投票和看報，這些行為都是社會上大家認可及覺得值得鼓勵的，你可能會因而傾向於回答有。相反來說，拋棄垃圾、隨地吐痰、吸煙等行為不為大家接受，做了也不想承認。

收看電視節目可能也有類似情況。新聞及資訊節目普通被認為是「有益」的節目，娛樂節目雖然有較高收視，但對它的評價就較低。因此，在評定電視節目的「欣賞程度」時，被訪看可能有意或無意地高估了新聞時事及資訊節目，娛樂節目的得分受到影響。

而且因為大家都知道很多時事及資訊節目均由香港電台製作，而香港電台素以高質素節目見稱，看到港台這個「招牌」就有很好的聯想(所謂「光環效應」)，因而在談到資訊節目，特別是港台節目時，自然地對它們有較高的評價。

## 欣賞概念及含義

除了方法學之外，在概念上「欣賞指數」似乎也可作進一步探討。在調查時，觀眾會被問及「你是否欣賞某某節目」，但何謂「欣賞」？它是否一個沒有歧義和只有單一向度(Dimension)的概念？如果是的話，欣賞指數就十分可靠有效，但如果有人對「欣賞」有不同的理解，調查結果就可能有偏差。

我認為「欣賞」起碼可區分為「敬重」及「喜歡」兩個不同的理解，前者只代表一種崇敬景仰心情，並不一定引起收看行為，而後者代表主觀的愜意，很可能導致收視行動。例如大眾對古典音樂都很「敬重」，但卻有「敬而遠之」的傾向；相反年青人「喜歡」流行音樂，儘管對它藝術評價不算高。

在英國，有研究者也指出，「欣賞」含義並不很確定，和「意欲」(Interest)與「享受」(Enjoy)相似。電視上的資訊節目，大家有意欲去收看，但卻不算很享受，相反收看娛樂節目的意欲不一定很高，但卻令人很享受。究竟「欣賞」是指「意欲」還是「享受」？英國的研究者就曾把這三個概念，用「欣賞指數」(AI)、「意欲指數」(II)及「享受指數」(EI)來加以區分。

看來「欣賞」並非一個簡單沒有歧義的概念，我們應該對它作更深入的探討，了解一般人如何理解它，看看有否需要把它的意義固定下來，及在量度時應否把它細分成不同的方面，加以釐清、比較或重組。

推而廣之，我們可以把「欣賞指數」的概念再進一步，嘗試了解對電視其他方面的評價。除了「收看」、「欣賞」之外，一個電視節目的資訊量如何？有沒有教育性？你會否重複收看或推薦給別人收看？或許我們可訂立「資訊指數」、「教育指數」、「重看指數」、「推薦指數」，以弄清楚電視節目不同方面的性質。

## 兩種調查正向關係

總括而言，欣賞指數是對傳統收視調查的一個很好的補充，可以令大家多了解電視節目的質素及觀眾的收視體驗。但兩者其實並非對立，甚至是有密切互補關係的。雖然在不同類型節目上，兩者有反向關係（時事資訊節目收視低但欣賞程度高，而娛樂節目收視高但欣賞程度低），但在同類型節目中，兩者卻有正向關係（如在資訊節目中，高收視的節目也有高的欣賞指數）。

提出欣賞指數是一個很好的開始，希望日後這個指數能精益求精，受到各方面更多關注重視。

(原文刊登於香港電台出版的《傳媒透視》，1997年2月，頁12-13。當時蘇鑰機任香港中文大學新聞與傳播學系助理教授。)