

# 影視內容 品質管理



關尚仁博士  
世新大學廣播電視電影學系  
臺灣科普傳播事業發展計畫  
計畫辦公室主持人

- 沒有品質，必然沒有競爭優勢
- 沒有品質，當然就沒有品牌
- 沒有品牌，就不能創造市場價值
- 創造有品質的影音內容，  
才能創造媒介組織存在價值。



# 產品導向

- Edward Deming(1986)定義  
「品質是一種以最經濟的手段，製造出市場上最有用的產品。」
- Philip Crosby(1984)認為  
「品質就是符合要求的標準。」
- 也就是「產品導向定義」所指，  
「品質是可以被衡量的，因此品質的差異會反應在若干可衡量屬性上，即是在某些屬性方面，正面衡量的所得愈高愈多就代表品質愈好。」





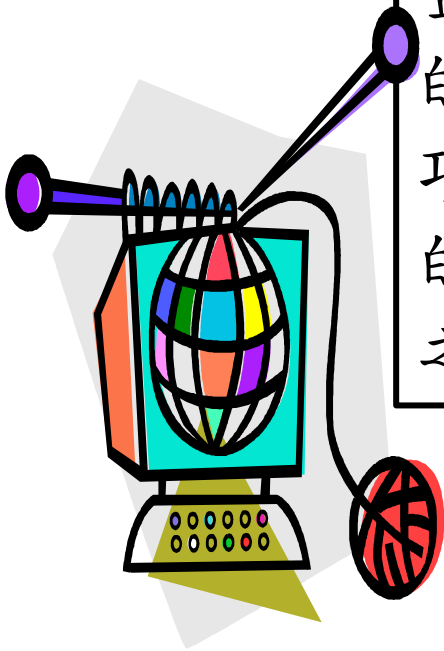
## 產品導向

- 若產品缺乏「應有的品質」，必然會引起消費者不滿，故此項品質乃是產品必須具備的條件；
- 而「一元化的品質」則指出當品質重要屬性的具備程度越高，則顧客會越來越滿意，如果此類屬性具備程度欠缺越不，則顧客會越不滿意。
- 若產品具備「有魅力的品質」，就會使消費者滿足感增加，不過產品即使缺乏此項品質，也並不會降低消費者的滿意度

狩野紀昭（1984）

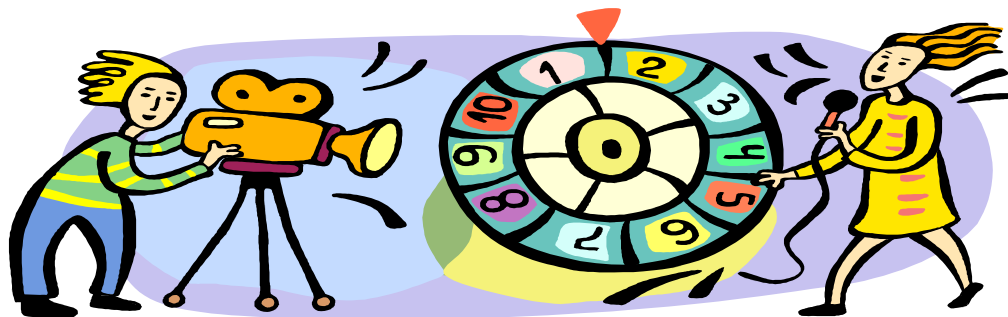
# 產製導向品質

➤ 久米均「商品品質是對顧客要求的滿意度有關的品質，是經由企劃的品質、設計的品質、製造的品質、與售後服務的品質等四項要素來構成；至於產品或服務的經濟性，則由工程品質所產生之效率來決定。」

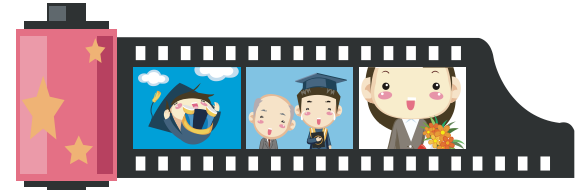


# 產製導向品管

➤而Juran則在說明「合適性」時，認為「包括設計的品質、一致的品質、可用性、安全性，以及現場使用五個面性。」因此他將品質管理分成品質規劃、品質管制、與品質改善三部分，構成所謂的三部曲。



# 產製導向品管

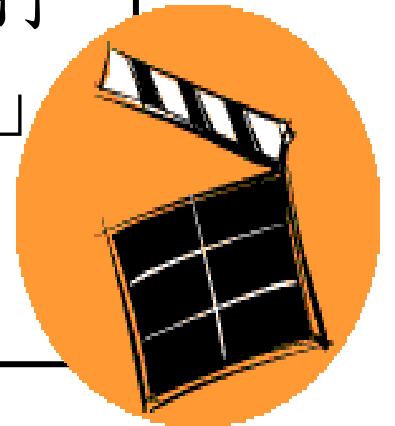


這些觀念導引出Gavin發展出「產製導向定義」，指出「品質即指能與要求的標準一致之程度，若產品與設計或規格相同時，其不可信賴或劣品之產生機率會比較低。」在此意念下，品質管理要著重生產之內部程序，包括企劃品質、設計品質、製作品質與售出後的服務品質，並在執行這些程序時要先訂定標準，同時重視「前程品管」或「製程品管」之實施，要以「預防性」的原則，將產製作業導入「品質規劃、品質管制、與品質改善」之循環。

# 影視創製產製導向品管

## ► 思維與挑戰

品質管理對媒介組織發展與營運管理之具體意義與效用何在？媒介組織如何透過品質管理策略，使其與組織文化相結合，形構為一種組織「核心能耐」，進而打造品牌，成為長期競爭優勢？」不斷、日益精進的品質管理三部曲？

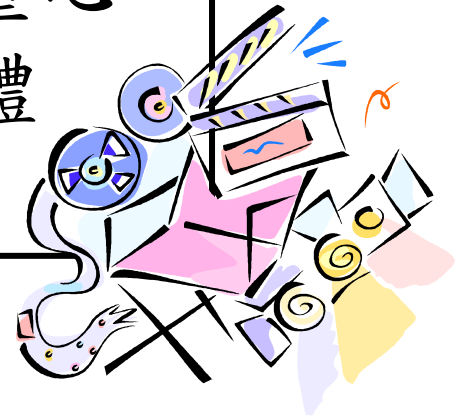




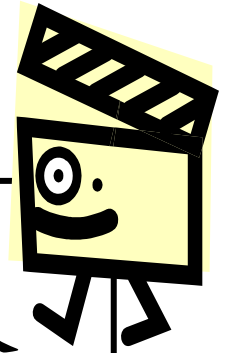
# 影視創製產製導向品管

## ► 思維與挑戰

媒介組織在節目產製之主軸上，如何建立與推動以「產品」及「服務之改進」之整體目標，以「預防」、「第一次就做對」及「零缺點（符合標準）」為重心，能提昇生產效率之全面品管體系？」



# 影視創製產製導向品管



## ► 思維與挑戰

媒介組織如何透過品管策略，整合「產品」、「流程」、「組織」、「領導」、「承諾建構」，組成全面品質管理體系？針對科學傳播節目產製而論，媒介組織內對「產品」、「流程」、「組織」、「領導」、「承諾建構」之界定為何？涉及那些成員？其在品質管理之角色與職責為何？」

# 影視創製產製導向品管

## ► 思維與挑戰

媒介組織之內容產製程序應如何改進，才能在常態作業實施品管，廢除依靠檢驗改進品質之習性？針對科學傳播節目產製而論，欲實施形成性品管，在產製程序應作何改進？」



# 影視創製產製導向品管

## ► 思維與挑戰

科學傳播節目品質標準如何先由  
「使用者導向」或「產品導向」  
訂定，再融合形構「產製導向」，  
而以「價值導向」為最終目標？」



# 影視創製產製導向品管

## ► 思維與挑戰

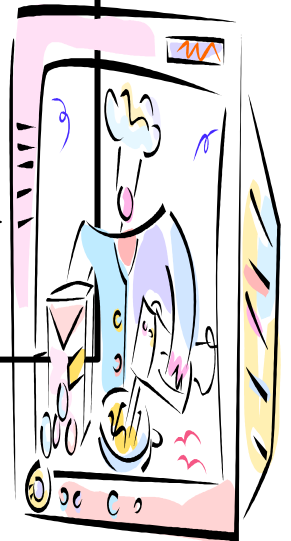
科學傳播節目之品質標準為何？  
何者為「魅力的品質」？何者為  
「一元化的品質」與「應有的品  
質」？不同階段之品質標準為  
何？」



# 影視創製產製導向品管

## ► 思維與挑戰

科學傳播節目品質管理控制，如何依「作業員的品管」、「領班的品管」、「檢驗員的品管」、「統計的品管」，以及「全面品質管制」等階段實施？其參與人員為誰？品質標準為何？作業程序為何？績效如何評量？」



# 影視創製產製導向品管

## ► 思維與挑戰

媒介組織於推動科學傳播節目全面品質管理之際，如何配套設計與落實「人員訓練」、「品質資訊」、「供應商品管」、「承諾與激勵」等等關鍵性相關活動？」



# 影視創製產製導向品管

➤ 媒介組織應如何將『品質規劃』、『品質管制』、與『品質改善』變成循環不斷、日益精進的品質管理三部曲？」





# 影視創製產製導向品管

- 訂定品質政策
- 建立產製導向品管機製
  - ✓ 建立製作規範
  - ✓ 設計流程品管
  - ✓ 訂定品管標準作業流程
  - ✓ 指派品管人員



# 影視創製產製導向品管

## 建立製作規範

- 依電臺定位與政策
- 依打造核心能耐取向
- 依目標受眾特性
- 依節目類型訂定
- 訂出「應有的品質」
- 訂出「一元化的品質」
- 提出「有魅力的品質」



# 影視創製產製導向品管

## 設計流程品管

- 與創製階段結合
- 前程品管包括前置、前製與協調階段
- 製程品管包括拍攝錄製與後製階段
- 後程品管包括毛片、試片與播出後階段



# 影視創製產製導向品管

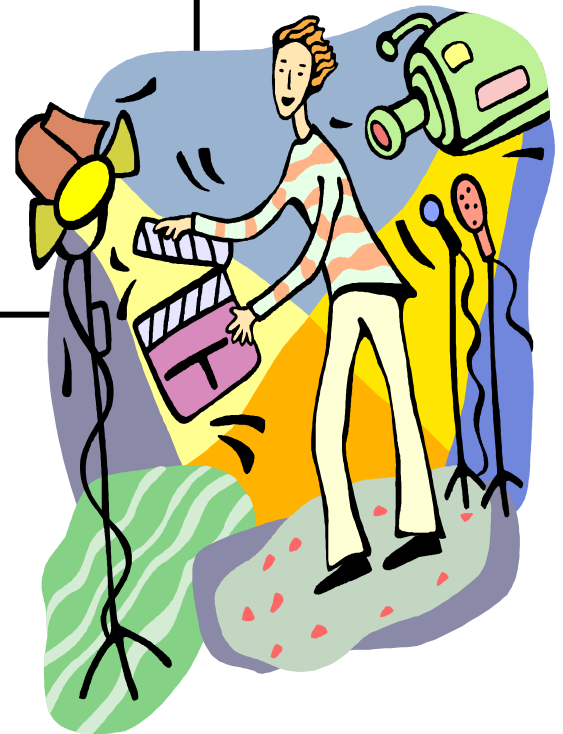
- 訂定品管標準作業流程
- 訂定各項作業
- 訂定相對品質標準
- 設計作業方式



# 影視創製產製導向品管

## 指派品管人員

- 「作業員的品管」
- 「領班的品管」
- 「檢驗員的品管」
- 「統計的品管」



品管流程	創製流程	品管要項	品管人員
前程品管	準備階段	邀請核心科學專家 組成創製團隊	製作人
		選擇科學主題與內容重點	製作人、企劃、科學專家
		研擬傳播策略 敘事架構	製作人、企劃、科學專家
		擬訂傳播效果、目的與目標 訂定整體品質標準	製作人、企劃、科學專家
		設計支援次系統 與編列經費	製作人、企劃
	前製階段	撰擬、審查、修正、 確認企劃書	製作團隊核心成員
		腳本大綱及科學內容討論	企劃、編劇、科學專家、導演
		撰擬、審查、修正、確認腳本	製作人、科學專家、編劇、導演
		設計場景與分鏡腳本	科學專家、編劇、導演
	協調階段	主要製作會議 確認各項準備 告知品質標準 訂定各要項品質標準	製作團隊核心成員及產製人員

品管流程	創製流程	品管要項	品管人員
製程品管	拍攝階段	錄製前檢查 科學內容相關事項（含 動畫）	導演 科學專家
		彩排 科學內容事項	導演 科學專家
		攝錄現場檢視 科學內容相關事項 各要項品質標準	導演 科學專家
		確認拍攝紀錄表 （Shooting Log）	導演
後程品管	後製階段	剪輯設計（Editing Log）	導演
		毛片檢視 修正或補拍	製作人、導演、 科學專家
		成品檢視成品修正	製作人、導演、 科學專家
		目標受眾試片 傳播效果評量	製作人、導演、 科學專家
		播出績效評量	製作人

謝謝聆聽！