

NO. 1
創刊號

鏡電視公評人季報



NO. 1

鏡電視公評人季報

創刊號

目錄

- 004 寫在前面／翁秀琪
- 008 日本公評人制度初探：朝日新聞和讀賣新聞的制度比較／翁秀琪
- 020 從BBC失敗學到的功課——由戴森獨立調查看申訴處理／曹琬凌
- 040 加拿大公共電視公評人處理閱聽人申訴模式——以Covid-19報導爭議為例（上）／羅君涵
- 058 外部公評人與公民團體互動：向國內媒體改革團體暨學者專家請益／翁秀琪
- 079 公評人翁秀琪給新聞主管意見書
- 080 建立獨立公評人制度
- 086 新聞和業務的分際 新聞可信度的基礎
- 090 新聞記者知識的本質和背後的方法
- 094 新聞記者如何問問題？如何問好問題？
- 098 新聞記者需要懂研究方法嗎？
- 100 新冠疫情與新聞傳播產業
- 104 數字管理與模組規劃
- 108 調查報導與事實查核
- 114 調查報導的「調查感」
- 118 查證作為一種技藝

寫在前面

本期季報共收錄三篇文章：翁秀琪的〈日本公評人制度初探：朝日新聞和讀賣新聞的制度比較〉，曹琬凌的〈從BBC的失敗學到的功課——由戴森獨立調查看申訴處理〉，和羅君涵的〈加拿大公共電視公評人處理閱聽人申訴模式——以Covid-19報導爭議為例（上）〉。另有一篇活動紀要是〈外部公評人與公民團體互動：向國內媒體改革團體暨學者專家請益〉，季報的最後並附上10篇公評人給鏡電視新聞台新聞部主管的意見書。

我們在建立鏡電視新聞台的外部公評人制度時，閱讀並參考了許多國內外資料，發現日本的公評人制度非常不同。一方面其組成人數較多；另一方面，他們會以不同的委員會配合公評人制度來完成編輯部層層把關，且在日本公評人制度中相當具代表性的《朝日新聞》和《讀賣新聞》，其制度設計也有所不同。但是基於目前可以找到的資料都相當簡略，且多有矛盾扞格之處，因此，澈底釐清日本制度就成為〈日本公評人制度初探：朝日新聞和讀賣新聞的制度比較〉一文探問的主旨。本文也是目前國內外資料對於日本公評人



制度介紹最完整的一篇。

曹琬凌的〈從BBC的失敗學到的功課——由戴森獨立調查看申訴處理〉一文，從今年5月下旬來自英國最高法院退休法官約翰·戴森勳爵（John Dyson, Lord Dyson）的調查報告切入。文章首先從全文127頁的報告如何揭露明星記者馬丁·巴希爾（Martin Bashir）26年前的謊言開始；繼而從申訴處理的方法論角度，參酌法律人可能採取的取證方法，深入分析戴森勳爵如何進行此次轟動全球的調查，最後並深入討論其如何可以成為未來鏡電視新聞台外部公評人進行特別申訴處理時的參考，深具價值。

羅君涵的〈加拿大公共電視公評人處理閱聽人申訴模式——以Covid-19報導爭議為例（上）〉，主要關懷單一公評人申訴處理的量能，選擇了與鏡電視新聞台制度類似的加拿大公共電視CBC為例，提問了幾個與量能相關的研究問題，如：公評人會收到多少觀眾來信？能夠回應多少信件？如何回應觀眾對新聞報導的錯誤期待，以及缺乏論據的指責？回覆以審查報告的比例如何？公評人一年審查多少案件？等等問題。作者從CBC公評人網頁和年報中抓取資料，自行分析製表，對於未來鏡電視新聞台外部公評人在處理申訴案件時如何掌握量能，具參考價值。

活動紀要〈外部公評人與公民團體互動：向國內媒體改革團體暨學者專家請益〉，是考量鏡電視新聞台外部公評人辦公室為國內首創，一切都在摸索過程，因此有必要聽取熟悉媒體相關事宜的公民團體對於外部公評人制度的意見。同時，公共問責（public accountability）是公評人工作中非常重要的一環。根據《鏡電視新聞台外部公評人設置辦法》第三章〈外部公評人權責〉的第七條第

九、十兩款的規範，外部公評人負有「向公眾解釋新聞工作者的角色與義務」以及「對於新聞工作者的責任與公眾的期待，外部公評人應成為溝通的橋梁」兩種明確的權責。因此鏡電視新聞台外部公評人辦公室規劃了3場與媒改團體對話的參訪討論活動，本文為活動紀錄，並將參訪者對於鏡電視新聞台外部公評人制度的相關發言整理為逐字稿，附在文章後供讀者參考。

季報最後是本季外部公評人每週給鏡電視新聞台新聞部主管撰寫的意見書，共計10篇，內容多元，均與提升電視新聞品質有關，一併提供讀者參閱。

鏡電視新聞台外部公評人

翁秀琪



日本公評人制度初探

朝日新聞和讀賣新聞的制度比較

文 / 翁秀琪（鏡電視新聞台外部公評人）

訪談資料整理 / 外部公評人辦公室主任曹琬凌（讀賣新聞）
外部公評人辦公室資深研究員羅君涵（朝日新聞）

國際公評人組織 ONO（Organization of News Ombudsmen）2020年所出版的手冊 *The Modern News Ombudsman: A User's Guide*（Dvorkin，2020）中指出，日本的《朝日新聞》在1922年成立了全世界第一個新聞媒體的公評人團，設有一個7人的公評人委員會。1938年，《讀賣新聞》也成立了一個置有23位公評人的委員會（p.14）。

我們在建立鏡電視新聞台的外部公評人制度時，閱讀並參考了許多國內外資料，同時實際到兩家日文報紙的官網研析相關資料，並透過日本友人搜尋提供英文資料¹後發現日本的公評人制度非常不同。一方面其人數較多；另一方面，他們會以不同的委員會配合公評人制度來完成編輯部層層把關，且《朝日新聞》和《讀賣新聞》有不同的制度設計。但是基於這些資料相當簡略，且多有矛盾扞格之處，澈底釐清日本制度就成為本文主旨。

研究進行當下，適逢日本和台灣的新冠肺炎疫情日趨嚴峻，如何進行研究就成為首先必須解決的問題。筆者想到，全球最早實施



公評人制度的《朝日新聞》和《讀賣新聞》在台北均設有支局，可以透過訪問現任支局長，取得第一手的資料。透過友人轉介，我們聯絡上《朝日新聞》台北支局長石田耕一郎（Ishida Koichiro）和《讀賣新聞》的台北支局長杉山祐之（Sugiyama Hiroyuki），兩位都馬上應允接受訪談。我們因此敲定5月10日上午到《讀賣新聞》台北支局訪談杉山支局長，另約5月24日下午訪談《朝日新聞》的石田支局長（原計畫到支局所在地，後因5月11日以後雙北疫情急速升溫，改為透過Google Meet進行線上訪談）。兩次訪談均於事前提供訪談大綱，實際訪談時間約一小時，全程錄音。

這兩家日本大報的駐台北辦公處支局長，對待本次訪談邀約都非常認真，除了將訪談大綱傳回東京本部詢問詳細答案外，《讀賣新聞》的杉山支局長不僅請辦公室台籍記者陳惠文將資料譯為中文，支局長本人更在訪談過程中提供詳細個案說明並分享個人經驗。至於《朝日新聞》的石田支局長，則是親自將東京本部傳來的資料譯為中文提供我們參考。以下透過綜合整理訪談逐字稿、受訪者提供的書面資料，及我們找到的研究資料，勾畫這兩家報紙對於公評人制度的設計。

壹、朝日新聞

《朝日新聞》是日本的全國性報紙之一，由朝日新聞社發行，於1879年1月25日在大阪創刊。發行量目前為日本國內日報第二名，僅次於《讀賣新聞》。

《朝日新聞》的石田耕一郎支局長在接受我們訪談時表示，概括來說，《朝日新聞》為了維持新聞品質，並在報紙作為社會公器和商業產品的雙元特性間求取平衡，規劃了四個審查制度。他說雖然不喜歡「審查」這個概念，但為了方便起見還是這樣使用。其中一個是「記事審查室」（「記事」是日文「報導」的意思），由朝日社員構成，是《朝日新聞》的一個部門，屬於報社內機構。《朝日新聞》除了上述「記事審查室」以外，另外設有「Public Editor」、「お客 オフィス」（顧客Office）和「讀者Monitor」制度等四環，為《朝日新聞》的新聞品質層層把關。以下分別說明：

一、關於「記事審查室」

「記事審查室」隸屬於《朝日新聞》廣報部（即台灣的公關部門），共由6位熟悉政治部、經濟部、國際報導部、科學醫療部、社會部、文化生活部等各部門業務並曾做過第一線記者的資深記者所組成。他們每天上午4點起來，閱讀《朝日新聞》的當天早報和前一天晚報，以及東京其他5家報社發行的報紙，主要任務是從讀者的視角分析朝日的報導裡有無不易看懂的描寫，或缺少的報導視角。上午10點半開始，他們會開1小時左右的會，討論什麼內容必須刊登在當天發行的「記事審查報告」中。該報告大約在下午1點半至2點間發出，並派送到各個記者、編輯、部長等手中。報告裡主要指出《朝日新聞》的晚、早報跟別的報紙比較，包括有無觀點視角上的優缺點，以及進一步指出對之後報導內容的期待等。

石田支局長在訪談中指出，《朝日新聞》的編輯和記者對「記事審查室」提出的意見都非常重視，且多半願意接受他們的指正，



畢竟這些都是他們每天花這麼長時間閱讀、比較東京7家報紙內容後才提出的建議。

我們要參考並聽取編輯局之外的意見，作為記者一定要聽取他人意見，不論是來自社內或社外，這樣才能維持客觀性。但是另一方面，我們也必須維持報導與編輯的自主。（《朝日新聞》石田耕一郎支局長訪談逐字稿，2021年5月24日）

二、關於「お客様オフィス」（顧客office）

《朝日新聞》也設置有「お客様オフィス」（顧客Office），其主要業務是聽取讀者和顧客的意見、要求、疑問等。該辦公室每年會接到10萬通以上的電話、郵件、傳真等，將這些回饋記錄後，每天下午把主要內容編為「讀者的聲音」並提供給各部門的編輯以上級別的記者。若有嚴重的誤報內容，亦須及時通知相關部門的部長。該部門業務的主要目的是將讀者的意見反饋給報紙的內容產製者。

訪談中石田支局長指出，他在擔任編輯時，收到第一線記者的稿子要確定並修改。某一次，讀者說他們的報導有數字上的錯誤，經查確實有誤，當天報紙上就訂正並道歉。（《朝日新聞》石田耕一郎支局長訪談逐字稿，2021年5月24日）

三、關於「Public Editor」

目前由4位專家組成，其中1位是《朝日新聞》的資深記者，其餘3位都是外部專家；現行委員包含著名作家、大學教授及民間社團代表等。委員每月約開3次會，根據開會前看的上述「讀者的聲音」和下述「讀者Monitor」的報告，以及當月的《朝日新聞》報導內容等

進行討論，向編輯局長等提交意見，要求說明。另外，一年大約舉辦3次Public Editor和編輯局長之間的會議，會前會針對《朝日新聞》的報導內容設定討論議題，並於會後報導討論過程。對於我們追問的幾個問題，包括Public Editor由誰聘任、任期多久、有無薪酬等，東京總部的回覆都是「不回答」或是「不公開」。至於每月及每年會議的議題由誰決定，東京總部的回答是：每月的議題是Public Editor來選定。Public Editor開會前會選擇個別報導或連載作為議題，之後在會上互相討論並評論。每年3次的開會議題是Public Editor和負責Public Editor制度的朝日社員先交換意見後選定議題。

石田支局長在訪談過程中也指出，「這個角色（指Public Editor）可能最像（西方的）公評人。」（《朝日新聞》石田耕一郎支局長訪談逐字稿，2021年5月24日）

四、關於「讀者Monitor」制度

《朝日新聞》也設有「讀者Monitor」制度，是從《朝日新聞》的讀者中招募、共200位讀者組成。讀者分為兩個班，隔周看《朝日新聞》的報紙並提交個人意見（如：哪些是好的報導、而哪些是不好的報導等）。《朝日新聞》則針對提交意見的讀者提供圖書卡（為限於能購買書籍的小額prepaid card）為報酬。

石田支局長表示，作為媒體的報紙和電視，除了是社會公器，也帶有商品角色。商品不好，也維持不了讀者關注；讀者不買也不收看電視台節目的話，媒體也無法生存。以記者的角度來看《朝日新聞》上述的四種制度設計，它作為平衡媒體公與私的雙元特性是很有用的，並且能提高讀者對《朝日新聞》的信任。「如果失去讀



者信任，我們無法生存，我們是民營媒體，不是國營或公營。」（
《朝日新聞》的石田耕一郎支局長訪談逐字稿，2021年5月24日）

貳、 讀賣新聞

《讀賣新聞》是日本一家全國性報紙，由讀賣新聞社發行，於1984年於東京創刊，1952年於大阪、1964年於西部先後發刊。《讀賣新聞》台北支局長杉山祐之以日文回答我們的訪談，而由台籍記者陳惠文翻譯為中文。

根據我們參考《讀賣新聞》英文網站資料，目前共有2005年4月成立的「Readers' Center」；未標明哪一年成立的「Ombudsmen Committee」；從2008年四月開始與「Ombudsmen Committee」平行的「Panels for the Discussion of Reporting and Newspapers」。另外還有2013年成立的「Journalism Training Committee」；2014年成立的「the Oversight Committee for Proper Reporting」。

我們先請杉山支局長跟我們確認以上各委員會或中心的日文名稱，首先是「紙面審查委員會」（Ombudsmen Committee），其次分別是「報導及紙面探討懇談會」（Panels for the Discussion of Reporting and Newspapers），「適正報導委員會」（the Oversight Committee for Proper Reporting），「讀者中心」（Readers' Center），和2013年成立的「記者塾」Journalism Training Committee。

杉山支局長緊接著對於各委員會的組成，工作內容，及他個人參與經驗，透過案例詳細敘述分享。

首先在英文網頁上的「Ombudsmen Committee」也就是「紙面審查委員會」，是一個由各部門資深記者所組織而成的部門，以跳脫編輯部的獨立立場來對版面進行審查並給予建言，目前仍存在於公司內。「報導及紙面探討懇談會」則是聽取公司外部有識之士評價與建言的組織。

另外，我們請鏡電視新聞台國際組日文專業記者張辰嫻針對《讀賣新聞》日文官網²對於「紙面審查委員會」的說明進行翻譯，並簡述如下：

紙面審查委員會為了進一步充實《讀賣新聞》的版面內容，從編輯局獨立出來，對採訪、編輯現場提出建議和資訊。委員會以採訪、編輯經驗豐富的記者為中心組成，在版面製作的階段檢視報導和標題，向編輯局提出讓容易理解的版面建議。針對發行後的版面，也從正確反映新聞價值、讀者想知道的資訊等觀點出發，進行多角度的評估，同時也提出能讓未來採訪和編輯有更多發揮的題材建議。負責用字遣詞的工作人員則會將日語表達如何更精準等實用資訊傳達給編輯方。

杉山支局長表示，《讀賣新聞》所採取的審核制度是，首先在公司內部設立複數的審核部門進行查核，然後再透過「報導與紙面探討懇談會」，「讀者中心」來接受公司外部公評的制度，而非一般由公司外部公評人（Ombudsman）來審核的公評人制度。

「報導及紙面探討懇談會」的3位外部專家是以一年一約的方式接受《讀賣新聞》的委託。此一會議每半年討論不同議題，報紙隨後以顯著篇幅刊載討論內容。除了上述外部專家，根據報紙上的紀錄，在2008至2016年間亦有退休人員出席懇談會。



「紙面審查委員會」是每天在報紙版面製作的階段就進行報導和標題的審查，並提出建議；報紙出版以後，也會馬上就新聞價值、報導觀點等進行多角度評估，並提出建議。在這個委員會之外，另外由3位外部學者專家組成的「報導與紙面探討懇談會」，則每年兩次針對由《讀賣新聞》提出的議題進行約半天的會議。開會時，《讀賣新聞》的高階主管均參與會議討論。會後，《讀賣新聞》會將會議內容完整刊載於報紙上。

針對「報導與紙面探討懇談會」，杉山支局長提供了兩頁《讀賣新聞》的報導作為參考，上面有《讀賣新聞》本屆3位委員的照片。

從實際的運作方面來做解釋。最重要的是社外的，就是公司外部的這三個人。現在這三個人就是您看到的這三位。最左邊的坂東女士，主要鑽研女性問題還有對於各個年齡層的、社會問題的專家，中間這位國松先生本來是警政署的長官，對於社會方面的各種問題都有很深的研究。……上田先生是檢察署非常權威的人士，現在擔任律師，為什麼選這三個人擔任我們的外部審查人員呢？我們可以從這裡了解到，我們非常重視法律的問題。坂東小姐有完全不同於我們的看法跟視野存在，所以應該是這個原因，我們選擇了她。

實際上是怎麼來運作的呢？簡單來說，就以這三個人為核心，我們依主題不同，邀請專家來參與。除了這個之外，我們公司內部的編輯、幹部、幾乎所有的（主管）都會來參加。這個下面（給我們看報紙資料）是出席人員名單。第一位是主筆代理，因為我們的主筆現在年紀很大，現在沒辦法出席，實際上是我們編輯最高層與論述的最高層。主筆在總編輯上面。

現在這位主筆代理也是我們的論述委員長，在他下面就是公司內部主管。所以我們探討比較重要的問題的時候，現在是以他們為中心，加上我們公司現在正在線上的這些人來檢討，而不是由已經離職的退休人員來檢討。所以實際上的影響力也比退休人員來得強。（《讀賣新聞》杉山祐之支局長訪談逐字稿，2021年5月10日）

有關「報導與紙面探討懇談會」每次討論的議題，則是由《讀賣新聞》決定，例如杉山支局長提供參考的這兩次議題，分別是新冠肺炎的歧視問題和保釋問題。《讀賣新聞》會依議題的不同，在3位專任的專家之外，另外邀請各個領域的專家來參加，再加上《讀賣新聞》內部的資深主管，一起討論。

至於「適正報導委員會」是如何運作的，杉山支局長也分享了他自己的經驗。

這是一月份我寫的報導，主要提到說，中國的採砂船去年秋天時候頻繁在馬祖海域出現。所以像這篇報導會拿到適正報導委員會去檢討查證。首先要知道，是不是有這樣的事情？適正報導委員會會很認真來確認，從秋天到年底這篇報導刊出之前，這些船是陸續過來、還是中間就中斷了，就沒有了？他們就要很認真的、確實的確認這件事。所以為了要取信於適正委員會，我們需要找到非常多的資料證明這是確實有的事實。當然我們採訪的時候，不會是單獨的採訪對象，而是複數的採訪對象。另外，也需要海巡署官方正式の確認。另外也有馬祖居民實際上拍到的相片。經由這麼多的證據，我們的適正委員會才會認定，這是確實，真真實實有這樣的一件事情。等於說，我們的適正委員會確認之後，這個報導才能夠刊出。所謂的適正委員會就是扮演這樣的角色。



我們的適正委員會設立在東京，是由資深記者來負責，成員有國際部、政治部和社會部的資深記者，基本上，他們看到這篇報導之後，是由國際部他們（負責）來聯繫（我）。

這個過程是非常花時間的。我今天希望它馬上刊出來，通常都不太可能。因為公司的規定是，這種報導一定要經過適正委員會，所以有時候會花比較多時間。我們也知道，報導上有時候會有競爭的關係，所以我們刊出來，會不會比《朝日》晚，他們也做了同樣的題材，但是這樣的風險就由東京負責。對我們公司來講，正確跟報導的深度是更為重要的。（《讀賣新聞》杉山祐之支局長訪談逐字稿，2021年5月10日）

《讀賣新聞》的「讀者中心」由數十人組成，工作主要是聽取讀者的意見，然後把意見反映給採訪的現場。讀者的申訴則是透過網路和電話兩個來源進入《讀賣新聞》的「讀者中心」。

因為現在是網路世界，每一個人都可以得到很多的資訊。但在過去，多數讀者接觸的就是《讀賣》的報導，跟NHK的報導。現在不一樣，現在的讀者會用能接觸到的其他各樣資訊來判斷我們《讀賣》的報導。像我們報導出來之後，他們可能會說，你這個事實關係有錯誤，或者是你這樣的看法是有偏差的，這種意見非常多。如果說，認定報導是有錯誤，我們讀者中心一定要跟記者反應，一定會跟記者確認。（《讀賣新聞》杉山祐之支局長訪談逐字稿，2021年5月10日）

參、小結

經過上述的研究，我們發現，日本的公評人制度設計的確和歐美的作法非常不同，一方面其組成人數較多；另一方面，他們會以不同的委員會配合公評人制度來完成新聞正確性、品質的把關，並處理讀者的申訴，且《朝日新聞》和《讀賣新聞》也有不同的制度設計。最後，本文就將日本這兩家報紙的外部公評人制度及其確保新聞品質的其他制度設計，以下表整理呈現，方便讀者查閱。

朝日新聞

組織名稱	組成成員	工作內容	介入時間
獨立公評人 (Public Editor)	4位專家 3位外部專家 1位內部資深記者	每月約開3次會，討論當月「讀者中心」提供的「讀者的聲音」和「讀者Monitor」發現的問題，以及當月《朝日新聞》的報導內容。 每年3次和編輯局長開會，議題由Public Editor與負責Public Editor制度的朝日社員先交換意見後選定。	出版後介入
記事審查室 (隸屬於《朝日新聞》的公關部門)	6位資深記者	每天比較前一天的《朝日新聞》早報和晚報，以及東京其他五家的報紙，提供批評與建議	出版後介入
「お客 オフイス」 (顧客 Office)	數十名朝日員工	每年接受10萬通以上的讀者電話，每天下午把讀者申訴內容編為「讀者的聲音」，並通知各部門編輯級以上的記者。	出版後介入
讀者Monitor制度	由《朝日新聞》的讀者中招募200位讀者組成，分為兩班隔週互輪。	主要工作是看《朝日新聞》報紙並提交個人認為好的和不好的地方。	出版後介入

資料來源：本文作者整理



讀賣新聞

組織名稱	組成人員	工作內容	介入時間
紙面審查委員會 (Ombudsmen Committee)	各部門資深記者 組成	每天在版面製作階 段，檢查報導內容和 標題；發行後，從新 聞價值、讀者想知道 的觀點進行多角度評 估，並針對未來報導 方向提出建議。	出版前、後介 入
報導及紙面探討 懇談會 (Panels for the Discussion of Reporting and Newspaper)	3位外部專家另依 主題邀請不同專 家參與每年兩次 的會議	每半年針對《讀賣新 聞》提供的議題進行 約半天的討論，討論 過程及決議由《讀賣 新聞》報導。	出版後介入
適正報導委員會 (The Oversight Committee for Proper Reporting)	由國際部、政治 部，和社會部資 深記者組成	針對獨家新聞或敏感 度較高的新聞，在刊 登前仔細查核。	出版前介入
讀者中心 (Readers' Center)	數十位員工組成	處理讀者各類申訴案 件，如對報導錯誤之 申訴，會反映給記 者，並予以確認。	出版後介入

資料來源：本文作者整理

註解

1. 參見《讀賣新聞》官方網站英文簡介：<https://info.yomiuri.co.jp/english/stance.html>
2. <http://yomiuri.co.jp>

從 BBC 的失敗學到的功課

由戴森獨立調查看申訴處理

文／曹琬凌（鏡電視新聞台外部公評人辦公室主任）

「（資深管理階層）在意的似乎總是在於報導站得住腳、認為節目永遠不會犯錯，以致忽略真正發生什麼。只有獨立調查能夠梳理它，至少指出反常。」（Michael Grade，前BBC董事長）¹

全球公共廣電先驅英國國家廣播公司BBC不是第一次受到獨立調查糾正，但5月下旬來自英國最高法院退休法官約翰·戴森勳爵（John Dyson, Lord Dyson）的調查報告，仍為BBC帶來近年最嚴重的考驗。全文127頁的報告中，舉證歷歷地揭開明星記者馬丁·巴希爾（Martin Bashir）26年前的謊言；歸結管理階層內部調查「可悲的無能」（woefully ineffective）還協助包庇（covering up），指責BBC「達不到向來標舉的誠信與透明標準」²。

這個事件得回溯到1995年，已故英國黛安娜王妃接受BBC時事節目《廣角鏡》（*Panorama*）記者巴希爾專訪，黛妃娓娓道出這句名言：「我的婚姻裡有3個人，有點太擠了。」這場專訪不僅創下2千3



百萬人的收視盛況，也為BBC贏得包括英國影藝學院（BAFTA）年度獎項肯定。但是沒料到，背後竟是汲汲營營取得獨家專訪的年輕記者的謊言操弄。罔顧專業倫理，假造銀行對帳單，藉此接近黛妃弟弟史賓賽（Earl Spencer），並捏造黛妃正被情治單位監視的證據，利用她的恐懼與憂慮以取得專訪機會。

節目播出後，經過內部吹哨者提報以及英國小報《星期日郵報》等媒體踢爆，1995與1996年BBC曾啟動內部調查，最後卻不了了之。直到2020年11月，黛妃弟弟史賓賽在《每日郵報》公開當年筆記，指控巴希爾的騙局³，BBC才啟動獨立調查。結果不僅震撼英國王室，威廉王子強烈譴責「以欺騙方式獲得訪問」並捍衛自己摯愛的母親；保守黨首相強生政府亦揚言改革支持BBC營運的執照費來源，預料來年BBC皇家憲章（Royal Charter）的期中審查將遭遇嚴格檢視⁴。

這件交纏著記者詐欺、吹哨者示警、高層包庇、英國皇室恩怨的懸案，歷經四分之一世紀之後真相重現。充滿戲劇張力的情節本身固然引人好奇，但埋藏在重大申訴事件背後的結構性認知偏差，更值得正視與討論。

威廉王子在推特上針對戴森調查發表嚴厲譴責：「在我記憶中母親生前的最後時光，得知竟是BBC造成她的巨大恐懼、恐慌及孤立，這是一種難以言喻的悲哀。」

資料來源：The Duke and Duchess of Cambridge twitter

<https://twitter.com/KensingtonRoyal/status/1395484854272335875>



壹、這不是我要的BBC，巨量申訴灌爆BBC官網

5月下旬，BBC針對法官戴森獨立調查報告（以下簡稱為戴森報告）的重磅指正「無條件道歉」⁵；而在一個半月前，BBC才遭遇史上最大申訴事件：4月初因為鋪天蓋地（wall to wall）播出王夫菲利普親王過世訊息，觀眾不滿正常節目停播，110,994 個申訴者抗議湧入電視台，創下英國電視史上最高的申訴紀錄⁶。

一、申訴如同香蕉皮，件件不可輕忽

接連發生的兩個爭議事件都與英國王室有關，儘管案件本質並不相同，卻同樣屬於處理外部申訴範疇。從歷史經驗來看，往往亦是外部申訴引發重大事件，促動BBC體制的重大變革；2004年法官赫頓的獨立調查（The Hutton Report）指責申訴處理系統有瑕疵，使得BBC重建申訴制度便是不遠之例。2005年新制上路的當時，在台內隨處可見「不要忽略掉地上的香蕉皮」海報，透過此一符號隱喻提醒著⁷，每一個申訴案件都可能成為讓人跌倒的「香蕉皮」。BBC估計每年收到100萬件的評論或質疑，其中25萬件將成為申訴案件⁸，件件都不能輕忽。

但是究竟什麼是申訴（complaint）？BBC2020年版的「申訴架構與程序」中的定義是「提出某種批評，期待回覆以及對於BBC所做的事情認錯或更正。」（p.6）。也就是，公眾對於BBC節目的意見，無論正面鼓勵或負面批評，若希望得到回覆者，便稱為「申訴」。BBC在現行申訴架構中指明，將透過一定程序，確保BBC內部「對的人」（the right person）在合宜的時間內處理。若確定BBC有錯，



採取矯正作為包括：更正BBC所做、道歉、發布更正或澄清。

由此可以理解，連續24小時播出菲利浦親王過世相關訊息，導致巨量申訴的原因。BBC當天停播的節目包括受歡迎的《東城故事》（*East Enders*）、《園丁世界》（*Gardeners' World*）以及實境節目《廚神當道》（*Master Chef*）的最終回；而節目表大幅調動，影響想看原節目的觀眾收視權益。不願意只看親王過世消息的抗議如浪般湧進，幾乎灌爆BBC網站。收視率也隨之下滑，不僅BBC One收視率下跌6%，BBC Two更流失三分之二觀眾。雖然BBC事後統一回覆中⁹並未認錯，但隔週末親王葬禮排播上，只有BBC One同步轉播，其餘頻道維持原節目不變，實質回應當代多元分眾的收視需求¹⁰。

二、申訴案件猶如社會意見顯影劑

BBC肩負公共服務職責轉播王室要聞，2002年女王母親過世時，就曾被保守右翼媒體批評關注不夠、崇敬不足；此次大幅播放親王過世，卻又飽受抨擊。看似動則得咎的情勢中，凸顯在閱聽人區隔化以及不那麼恭順的年代，BBC過去在英國文化中發揮團結國族民心，為特定個人舉國同悲的能力，已日漸式微¹¹。

英國廣電監理機關The Office of Communications（Ofcom）主管Adam Baxter也觀察到，近年公共論辯日益兩極化，申訴案件也毫不意外地反映此一對立的強化。《衛報》報導分析指出¹²，從過去BBC經驗來看，每當有色人種的女性出現在螢幕上，常常成為申訴標的；這也印證在Ofcom受理的申訴案件上，2020年「黑人的命也是命」（Black Lives Matter）運動啟發舞蹈團體在電視選秀節目嶄露頭角，引起大量種族主義者湧向Ofcom申訴；但絕大多數申訴理由諸如反

白人、種族論述是否合適兒童等等，既未違法、申訴也不成立。值得注意的是，24,500件申訴案之中只有4%是看過電視節目而針對內容直接提出；反而超過九成是看到相關新聞報導而來，形成猶如媒體啟動之投訴循環，申訴處理單位只得耐心回應。

上述情況可見，申訴案如同整體大社會的意見顯影劑，廣電業者或主管機關需要體察社會氛圍，與時俱進。然而BBC申訴架構強調之透明、近用、效率、時效性、合乎比例的處理原則，仍是民意如流水的動態之下，不變的回應準則。

貳、四分之一世紀前的錯誤反噬

BBC申訴制度自2005年翻修之後，近年再次大幅變革，援引2016年皇家憲章訂定BBC董事會與主管機關Ofcom雙元治理模式¹³，由BBC董事會負責監督申訴架構與程序，雙週公布處理情況，並與Ofcom分層監理；亦即，由BBC內部先處理，再上訴到Ofcom。但是此一流程也有例外，申訴規範中指明，若屬於第一方投訴不公平處理（first-party complaints of unfair treatment）以及毫無根據違反隱私，可直接向Ofcom提出申訴¹⁴。

此處所謂「第一方投訴的不公平處理」，正是區別為一般申訴或特別申訴案件的判準之一。若申訴人與申訴主旨切身相關，可直接拉高處理層級。如BBC內部申訴處理原則中，曾經定義優先處理之「紅色急件」（red-flagged），只要申訴來自五項類別：（1）直接相關的團體；（2）與公平處理有關；（3）有觸法之虞；（4）聲稱對個人有傷害；（5）指控重要錯誤，在節目或第一線客服人員答覆之前，



需立刻提報負責申訴之主管¹⁵。現行「申訴架構與程序」中雖未揭露此五點處理原則，但是至今視之仍深具參考價值。

由此可見，在公眾隨時可能湧入的申訴案件之中，來自第一方並涉及公平處理的特別申訴，格外需要審慎以對。前述最近備受注目的前記者巴希爾詐騙案，就落在此一範疇。法官戴森的獨立調查強烈批評，直指25年前內部調查「可悲地無能」。英國《衛報》評論指出，比起揭開詐騙內情，被指控為「包庇」為BBC的誠信帶來更重大的傷害¹⁶。

一、為什麼需要獨立調查

重新檢視BBC於1996年由新聞總監Tony Hall等主持的調查過程，戴森報告結論指出，當年未訪問黛妃的弟弟史賓賽，以致不知史賓賽這一方的事實，便是忽略「第一方投訴」導致的重大失誤。

對此，當年擔任BBC董事長的John Birt接受戴森訪談時，不禁發出「早知道」的感嘆說：「假如史賓賽帶著在《星期日郵報》刊載的巨量資訊來接觸我們，這應該會轉變（transformed）這次的調查。」¹⁷。戴森法官追問當時是否應該安排完全獨立於《廣角鏡》節目、甚至是BBC內部之外的進一步調查，以專家鑑定人身份受訪的前董事長Grade回應道：「（資深管理階層）在意的似乎總是在於報導站得住腳、認為節目永遠不會犯錯，以及忽略真正發生什麼。只有獨立調查能夠梳理它，至少指出反常。」¹⁸

上述引文點出，獨立調查在處理重大特別申訴案件時的功能與角色——能以突破管理階層傾向自我防衛的認知偏誤。

此次法官戴森透過查核具體的物證、相關人的書面與訪問證詞，交

又比對證詞的一致性、判斷證物的證據力，如傳播學者翁秀琪形容，採取了類似研究方法上的三角檢測法（Triangulation method）¹⁹，終以揭開四分之一世紀未被發現的隱情。

從戴森還原的真相可以看出，巴希爾與史賓賽對於是否利用假的銀行對帳單，誘騙史賓賽引介認識黛妃，雙方說法南轅北轍。巴希爾聲稱，已與黛妃建立緊密的關係，無需史賓賽引介；但史賓賽的說法卻是，因為看到他一次次秀出假造文件，指涉黛妃被情治單位監視，才使他回報姊姊，介紹兩人見面，並且時間、地點舉證歷歷。

戴森勳爵列入調查的資料，補足了當年BBC高層主管未積極接觸史賓賽的失誤。除了親身訪談之外，亦參考大量史賓賽的日誌、筆記以及秘書寫下的便箋等等物證，交叉對照巴希爾的說詞反覆矛盾以及拿不出具有證據力的證物，因此做出心證——至少5次用高度信賴的語氣描述史賓賽是「可信賴與令人信服的見證人」，卻認定巴希爾說謊²⁰。

調查結論認為，1996年由新聞總監Hall主持的調查既未質疑巴希爾單方面證詞；亦無顧他先否認造假文件未給史賓賽看，後又改口承認，前後撒謊三次的事實；並且提不出嚴重違反製作人準則造假銀行對帳單的可信解釋，卻不合理地認為他是「誠實與可尊敬的人」²¹。

反思當時判斷的失誤，時任董事長Birt在此次調查中受訪表示：「（高層相信巴希爾的說法）這是完全合理的，因為缺乏進一步追查，當時並沒有反事實（counterfactual）。通常假若你非常熟悉調查，我是非常熟悉調查採訪，你需要反事實才能在磨坊機裡放進穀物。……當時缺乏這個。」²²

Birt所說的缺乏反事實，以法律案件詢問證人的技巧來看，如同



缺少「反對詢問」，因此達不到核實證人、證詞可信度的目標²³。但在現實情況之中，往往當爭議發生時，組織內部容易陷於集體的防禦性思維，而獨立調查正可突破此一盲點。

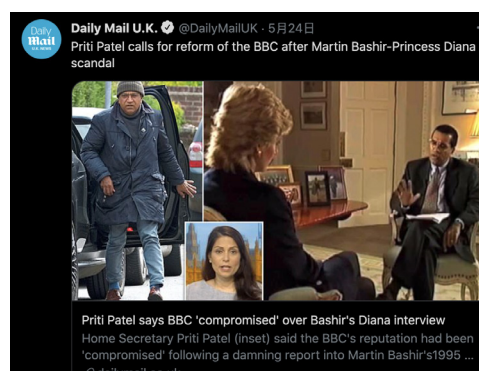
二、透視戴森報告的四個觀察面向

戴森報告把跨越多年的複雜且衝突的事證，概述於清晰、易讀的書寫之中，足以作為任何職場調查的借鏡。諸如訪問誰、為什麼、以何種順序、如何蒐集事證、是否要求受到法律保障的特殊訊息、如何權衡事證以判斷誰在說謊等等，都深具啟發。尤其針對BBC內部調查無能的痛責之中，提醒調查者需抱持懷疑態度；若任命外部調查，需要高層充分支持、確保獨立性，才能真正落實證據在哪裡就調查到哪裡²⁴。

127頁的報告全文圍繞關鍵物證與關鍵事件，按照時序逐步開展證詞、證據交鋒的精彩陳詞，帶領讀者抽絲剝繭地看見戴森法官裁量的過程。以下嘗試歸納4個觀察面向，盼能作為後續處理特別申訴的參考。

戴森調查報告公布後，震撼全英國。《每日郵報》於2021年5月24日推文報導英國內政大臣Priti Patel要求改革BBC
資料來源：Daily Mail U. K. twitter

<https://twitter.com/DailyMailUK/status/1396522580417433603>



1. 重視媒體指控的物證

這件沈寂多年的舊案，為什麼時隔25年再受注目？黛妃弟弟史賓賽為何多年後突然打破沉默²⁵？媒體鍥而不捨的追查扮演了重要角色。根據《每日郵報》2020年11月的報導，直到英國第四頻道（Channel 4）為拍攝紀錄片而依據《資訊自由法案》（*Freedom of Information*）向BBC要求取得檔案，史賓賽才因此看到相關資料，憤而向媒體揭露所有事證，包括介紹黛妃與巴希爾會面等記下32項重點的筆記。

史賓賽看到的BBC內部調查紀錄顯示，巴希爾反控史賓賽懷疑前安全人員Alan Waller收錢洩密給媒體，雇用私家偵探追查Waller的下落，還給巴希爾看了媒體付款給Waller的銀行對帳單，無異指稱他是造假訊息的消息來源，因此大為光火。他在這篇報導中指控BBC相關調查是「欺騙的網絡」（web of deceit），要求道歉，並將節目歷年獲取利益賠償給與姊姊黛妃有關的慈善機構。

如《每日郵報》記者Richard Kay所言，曾任電視記者的史賓賽²⁶留下詳實筆記並不讓人意外；關鍵的是，BBC內部調查從未看過這些檔案。在這個震撼性的報導之後，史賓賽寫信給BBC指控巴希爾以詐欺手法取得姊姊黛安娜的訪問。恰在這集訪問播出後25週年，BBC委任戴森法官展開獨立調查²⁷。

早在1996年4月7日，《星期日郵報》（*The Mail on Sunday*）即率先披露巴希爾造假資料事件，戴森報告亦將之視為關鍵事證，圍繞著報導前後相關人事物的追查與訪談，開啟調查報告重要問題架構。全文共38次提到「The Mail on Sunday」，當時撰稿記者Fielding與Lewis的兩個提問——「巴希爾故意給史賓賽看假文件嗎？」、「若真是故



意，他希望透過史賓賽引介黛妃嗎？」（p.42），也成為核實內部調查是否正視問題的依據。事實上，1966年包括《獨立報》、《星期日泰晤士報》等至少5個媒體報導此案²⁸，戴森在調查中，接觸其中4位負責的記者與編輯，均提供書面回應或接受訪談；也就是，當年處理這則報導的新聞工作者成為多年後還原事實的重要消息來源²⁹。

報告中獨立一節探討BBC對於《郵報》報導後續的公關處理情況，也據此認定BBC「包庇」（covering up）（p.5）。戴森調閱當時回應《郵報》的公關新聞稿中，發現當時BBC面對媒體針對性的質問，僅僅實問虛答。戴森也認為，BBC當年調查完成之後應向外公布結果；然而所有新聞節目卻毫無理由地隻字未提，因此指正BBC違反標舉的正直、透明原則（p.5、p.121）。

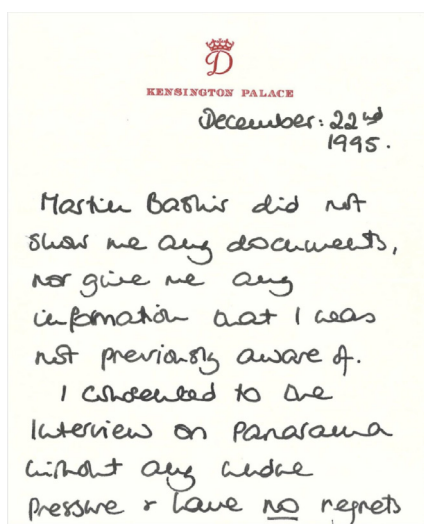
以事後之明來看，BBC多少存著對小報的輕蔑態度，以致輕忽競爭紙媒的指控與影響力；但戴森卻認為，當時《郵報》係經過妥善研究而詳盡報導（p.120）。兩者認知差異，正在於是否能夠就事論事。

2. 找出內部的認知偏誤

真相其實並不僅是客觀的存在，而是主觀的、經過解釋的事實。撰寫《辯方證人》（*Witness for the Defense*）的心理學家伊莉莎白·羅芙托斯（Elizabeth Loftus）博士以多年專家證人出庭經驗，指認人類記憶存在著「濾網」，例如過程中的「事件因素」（event factors），亦即特定事件而改變認知、扭曲記憶，導致認知遭到「污染」而失真。

就此分析戴森報告，可發現（1）BBC內部把當時競媒報導視為對BBC的「抹黑運動」（a smear campaign）（pp.84-86）；以及（2）

巴希爾回應高層質問時提出黛妃的信函（戴森稱之為「黛安娜筆記」）；她在這封親筆短箋中說明自己沒有看過造假文件。這兩項「事件」造成類似羅芙托斯博士所說的「事件後資訊效應」，亦即經過重要事件之後，改變既存記憶或認知³⁰，進而出現某種集體性的認知偏誤。



戴森法官的獨立調查報告之附件三檢附各樣關鍵證物，包括黛妃在專訪後以親筆寫下沒有看過文件，也不後悔受訪的「黛安娜筆記」

資料來源：Report of The Dyson Investigation, Annex 3, p. 21

整起事件率先吹哨者是平面設計師Matthew Wiessler，他接受巴希爾委製Waller假銀行對帳單。看到專訪節目後，懷疑自己涉及欺騙取得訪問，主動回報給系列製作人Peter Molly，並將文件傳真給曾經合作過的資深記者Mark Killick。他也立刻懷疑對帳單造假，尋求同事Mangold與Dean協助，三人找節目編輯Steve Hewlett溝通，結果他卻暴怒，認為文件是真的，也沒有給戴妃看過，反而覺得Killick等人嫉妒巴希爾的成功，洩露消息給記者。那時Mangold與Dean均建議，

應該找史賓賽對質。

戴森回訪當年就在隔壁辦公室的副編輯Clive Edwards，也佐證節目編輯憤怒的反應。當時隔鄰的他聽到音調提高，在會議結束後走去探問，Hewlett回應說，Killick等嫉妒並想要暗中破壞此專訪節目（p.66）。而後《廣角鏡》節目以及BBC高層主管均採信巴希爾說法，將吹哨者們定調為暗中陰謀破壞的洩密者。

為了交叉檢視當時主管們的認知，戴森調閱會議紀錄、相關筆記、以及訪談與書面紀錄，包括當時節目公關主管Alison Kelly在此次調查訪問中憶及，被要求通知《廣角鏡》團隊，BBC已向媒體說明，關於假文件的消息是嫉妒的同事洩漏（p.85）；以及新聞總監Hall向董事長Birt報告的筆記寫道：

我們正在採取步驟，確保涉及的平面設計師Matthew Wiessler不會在BBC工作（他目前的合約將在幾週後屆滿）；除此之外，從現在到夏天，我們會處理洩密者，除掉從這個節目出來之頑強的麻煩製造者。（pp.92-93）

從上述引文，得以看見當時管理階層將吹哨者視為「麻煩製造者」，甚至「去之而後快」的心態。戴森認為，在《星期日郵報》報導後，巴希爾改口承認假文件確實給史賓賽看過，說詞反覆的說謊事實「應該已經在他們耳中響起警鈴」（p.79）。然而為何吹哨者以及說謊的不良紀錄都未發揮喚醒的功能？不得不提到戴森深入著墨的「黛安娜筆記」。

這則由巴希爾於訪談播出後取得的黛妃筆記，清楚寫道，她沒有看到任何文件或被告知任何未曾注意到事，也不後悔接受訪問。這使負責調查的主管們輕易相信巴希爾的說法（p.69）。這則事後

出現的筆記正如前述「事件後資訊效應」，卸除大家原本應有的懷疑，誤以為黛妃本人現身說法足以證明巴希爾所言為真，實則卻忽略史賓賽才是直接相關者。在1996年4月15日BBC新聞總監Hall在經營主管會議報告時說：

這已經很清楚，雖然錯誤已經造成，但BBC的立足點比媒體展現的更有力。……黛安娜已經確認，這「文件」在決定受訪的過程未扮演角色。（p.87）

上述會議發言，出現在4月17日Hall主持的調查會議的兩天之前。戴森據此認為，Hall已經存預設立場，並未以開放的心態展開調查。

3. 交叉比對證詞、證物的一致性

戴森調查過程嚴謹，報告之附件二揭露資料顯示，總共接觸39人，其中提供書面說明29人、提供文件18人、訪談18人。大多數人為他們的證言預先諮詢法律建議；許多人由法律代表陪同受訪，如當事人巴希爾即由兩位法律代表陪同。訪問前至少5天前通知受訪主題，並事前提供相關文件。同時報告確認前事先提供可能論點給每位受批評者，給予14天回應期。

從此次獨立調查的五項職掌範圍³¹出發，戴森聚焦在三個核心問題，探問——記者巴希爾採取哪些步驟取得訪問；取得訪問的行為違失程度如何；以及BBC於1995年、1996年三次調查的效力如何？（p.11）

整份報告大部分按照時序漸進分析，以關鍵事件推衍證人、證物，交叉比對其中的一致性，展現深厚功力。舉例來說，為查明造



假的Waller銀行對帳單，戴森訪問當事人巴希爾、史賓賽、平面設計師Wiessler之外，更找到Waller本人，證實他在此銀行帳戶已於1994年3月9日結清；但對照假對帳單的開立日期，此帳戶根本已不存在，他也不認識付款的兩個單位。也就是，直接向當事人查證，輕易發現文件不實。

戴森核實過程，亦相當重視時序的合理性；比對各方說法發生時間以及證詞前後一致性，發掘謊言之所在。例如巴希爾聲稱黛妃曾親自打電話給他，並已建立緊密的關係，無須史賓賽介紹。但戴森基於巴希爾曾經承認透過史賓賽結識黛妃，從史賓賽當時日誌與筆記佐證9月19日才引介三人初次會面，因此拒絕接受巴希爾在此前已建立緊密關係的說法，認定編造事實（p.46）。

同時，戴森多次運用「反對詢問」技巧，協助釐清新聞總監Hall與節目副主任Anne Sloman於1996年調查的失能。如以下戴森與Sloman詢答：

問：對於這些文件如何扮演關鍵角色影響史賓賽引薦巴希爾認識黛安娜，妳並未追查到底？這就是問題。我認為妳的調查並不足以解答妳的問題，乃至於形成結論？

答：我想你是對的，戴森勳爵。但我的辯解是，我並未被要求如此做。我只被要求要弄清楚狀況，找出為何馬丁（巴希爾）這樣做，而不是他做了什麼。因為我們已知道他做了什麼，只是不知道他為什麼這麼做。我並未被要求解答你所提的問題。（p.100）

戴森從內部調查的「結論」進行反對詢問，得知當時主責者認定「已經知道他做了什麼」，一語道破心態上預先設限，也導致結論失真。報告呈現許多此種詢問技巧的內容，不及一一詳述，但此

例可看出，採取「反對詢問」的取徑，往往可以辨明是否預存偏見，或者凸顯證詞的不一致性，藉此把存於個人的偏見以及心理學家說的「濾網」證明出來³²。

4. 適當採用專家證詞

除了由事實接近度決定受訪者之外，戴森調查也訪問專家證人。如前文引述前董事長Grade的證詞，藉由他的觀點強調獨立調查的重要；也在判斷BBC是否疏於監督巴希爾的事上，引用Grade的看法指出，覺得「相當奇怪」未指派資深製作人與巴希爾一起工作（p.61），藉以佐證違反BBC均由一位記者搭配製作人一起調查的節日常規。

在裁奪巴希爾的行為是否觸犯當年節目製播準則時，訪問1993年至1996年主管製播準則總監Richard Ayre，詳實羅列詢答對話，真實呈現Ayre判定，造假文件違反當時製作人準則關於誠實以待（straight dealing）的要求；不僅造成專業倫理上的失格，亦對列名假文件者構成誹謗，涉及偽造文書，有觸法之虞。戴森追問，黛安娜筆記是否影響違反準則的判斷？Ayre加重語氣回覆說：

他的企圖無論成功與否，作為一個接近黛安娜的方式，藉由誤導、欺騙、說謊，呈現偽造文件，是完全無法接受的。我希望不需要更肯定地說：這是完全、完全不可接受。（p.55）

引用專家證詞有助於釐清若干似是而非的認知，例如以為假文件只要未實際使用，就不違反準則；或是黛妃說未看到此文件，就不違反準則等等，讓試圖以灰色地帶來脫罪的說法，無所遁形。



參、從戴森報告學到的功課

戴森獨立調查耗費140萬英鎊（約合台幣5千4百萬餘元），被稱為勞斯萊斯等級的調查，除上述調查技巧的觀察點，法界人士亦從執行程序歸納五項值得學習之處：

一、授權範圍（Terms of Reference）很重要：調查之前即設定權責範圍，並且經過戴森與BBC雙方討論後議定，藉此提升調查執行的可能性；

二、事前列出並同意重要的程序原則：經由「過程協定」（Process Protocol）設定調查執行準則以確保——調查者的獨立性、完全檢視相關證據、公平對待受影響的個人、成本效益以及承諾全力以赴；

三、訪問證人之前事先取得同意：5天前告知訪談題目；事前通知可能受到批評者，給予14天的回應期；

四、特許的資料：於「過程協定」載明BBC同意提供特許的資料（privileged material），並且不能保留。指定特定的協助窗口，確保得到相關的調查協助；

五、拙劣的調查比不做更糟：此次最受譴責的1996年由Hall主持的調查，被批評為「可悲的無能」便是一例。

總之，因為25年前的錯誤，BBC不僅花費實質的金錢，無形的聲譽更受到無可彌補的重創。《觀察家報》（*The Observer*）以社論探討這場吞噬BBC的風暴，認為究其核心就是「背叛的故事」——背叛了一個在失敗的婚姻被困住的女人，想要傾吐心聲，卻殘忍地被剝削；背叛了公眾對於英國頂尖公共服務廣電業者的信任；而這撼動存在根

本價值的失敗不僅讓敵人浮現、使朋友失望，亦使未來投下陰影³⁴。

英國政府為討論BBC的未來變革已在去年11月成立諮詢小組，共有9位專家組成，將為英國公共廣電的未來提出建言；此次在戴森報告中受訪的前BBC董事長Grade即為其中一員。在此次巴希爾事件之後，他呼籲BBC應有結構性的改變，例如成立由無利益衝突的新聞專業者組成獨立的、外部的委員會³⁵。雖然此論還未見諸正式的政策建議，但由此可見以「外部的」、「獨立自主的」機制強化自律，的確是避免重蹈覆轍的選項之一。

若把此案例置於台灣本土脈絡來思考，鏡電視新聞台於申照期間率先建立專責的外部公評人制度，與上述探討的「獨立調查」在精神上類似，但形式上更進一步落實為常設機制。因此，建立處理特別申訴的授權範圍、秉持獨立性的程序原則、尊重申訴者與受調查者、媒體高層支持取得特許資料無上限並且確保提供相關資源等等，均為提高調查品質與信任度的先決條件。

在全球新聞公信力度日益動搖的現在，戴森報告無疑重申新聞採訪中「誠實以待」的重要性，值得新聞從業者引為鑑戒；進一步從申訴處理的角度來看，亦為彌足珍貴的經驗案例——它提醒著我們，在新聞製播過程任何有心或無意犯下的錯誤，都可能藏在一件件申訴案之中，必須審慎因應。就像是地上的香蕉皮，只要不小心踩到，後果往往難以預料。

註解

1. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.106。資深電視主管、現任英國上議會議員Michael Grade於2021年2月22日接受Dyson法官訪問時，提醒獨立調查的重要性。Grade曾任BBC 1台長、Channel 4 執行長，於2004至2006年任BBC董事長。



2. 參見Report of the Dyson Investigation (2021), pp.2-5。
3. 參見Kay, R. (2020, November 6)之相關報導The Spencer files。
4. 參見張詠晴 (2021年5月21日)、黃貞貞 (2021年5月30日) 以及Walker, P. & Sweney, M. & Quinn, B. (2021, May 21)等報導。
5. 參見BBC News 中文網 (2021年5月21日)。
6. 參見Waterson, J. (2021, April 12)。
7. BBC於2004年因為記者吉利根事件遭到獨立調查之後，經赫頓法官指正之後，啟動體制改革，參見曹琬凌 (2005) 〈創造公共價值，參訪BBC改革經驗〉。
8. 參見BBC Complaints Framework and Procedures, p.4。
9. 根據BBC申訴處理架構，同主題的申訴可以合併處理並回覆。菲利普親王過世消息之相關回應參見<https://www.bbc.co.uk/contact/complaint/hrhtheprincephilipdukeofedinburghcoverage>。
10. 參見Waterson, J. (2021, April 15)。
11. 參見Waterson J. & Tapper, J. (2021, April 10)之相關分析。
12. 參見Waterson, J. (2021, April 16)之相關分析。
13. 參見何國華 (2017年7月10日)。
14. 參見BBC Complaints Framework and Procedures, p.10。
15. 參見曹琬凌 (2005, 頁13) 實地參訪BBC取得申訴機制之內部資料。
16. 參見Weaver, M. & Quinn, B. (2021, May 20)於調查發布當日之評論分析。
17. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.102。
18. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.106。
19. 參見翁秀琪 (2021年6月27日) 公評人給新聞主管意見書。
20. 詳情可參閱Report of the Dyson Investigation (2021), pp.10-47。
21. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.5。
22. 引自Report of the Dyson Investigation (2021), p.103。
23. 參見《證人的詢問技巧》，頁32。
24. 參見Langdon, E. (2021, June 1)。
25. 在戴森報告之中，史賓賽的書面回覆中說明，1996年3月21日《郵報》編輯 Jonathan Holborow曾寫信給他詢問是否同意受訪；但隔日他回覆不予評論。一方面不希望損害姊姊受訪的決定；另一方面打算遷移到南非低調生活 (p.73)。自此他也沈默了25年。
26. 史賓賽曾任美國NBC的特派員，與當年才32歲的BBC記者巴希爾初次會面也正在NBC的駐地辦公室。
27. 參見BBC News (2021, May 21)。
28. 參見Report of the Dyson Investigation (2021), pp.120-121，引述《週日泰晤士報》記者Paul Donovan的書面回應。
29. Report of the Dyson Investigation之附件2詳列總計39位接觸者名單與回應方式。
30. 參見《辯方證人》頁27, 30, 117。
31. Report of the Dyson Investigation之附件1清楚載明五項職掌範圍 (The terms of reference)：(1) BBC特別是巴希爾採取哪些步驟取得採訪黛妃的機會？相關事證包括：假造銀行對帳單據稱給史賓賽看的前員工付款資料；據稱支付給皇家內府的付款資料；以及最近由史賓賽提出的其他事項，但不限於The Daily Mail 2020年11月7日刊登的內容。(2) 以BBC當時的製播標準來看，這些步驟是否合適？(3) BBC特別是巴希爾的行動在什麼程度上影響黛妃決定受訪？(4) 在1995年到1996年涉及第一項相關事證中，BBC知道多少？(5) BBC於1995年與1996年查明取得採訪情況之有效性如何？
32. 詳細可參見《證人的詢問技巧》第二章反對詢問。

33. 詳見QC Brown, T. D. (2021) 之分析。
34. 參見Observer Editorial (2021, May 23)。
35. 參見Quinn, B. (2021, May 21)。

參考書目

- 何國華 (2017)。〈BBC發展新篇章 驅動未來11年〉。《公共電視》，取自<https://rnd.pts.org.tw/Home/Article/FL20170710102519>
- 翁秀琪 (2021年6月27日)。〈公評人給新聞主管意見書：查證作為一種技藝〉。《鏡電視公評人季報》(出版中)。
- 浩平譯/Loftus, E. & Ketcham, K. 著 (1999)。《辯方證人》。台北：商周出版。
- 曹琬凌 (2005)。〈創造公共價值，參訪BBC改革經驗〉。《公共電視》，取自：<http://web.pts.org.tw/~rnd/p2/2005/050429bbc.pdf>
- 張詠晴 (2021年5月21)。〈事過境遷25年，為什麼BBC要為訪問黛安娜王妃致歉？〉。《天下雜誌》，取自：<https://www.cw.com.tw/article/5114920>
- 黃貞貞 (2021年5月30日)。〈付上百英鎊年費看BBC 結果得到獨家專訪黛安娜的世紀騙局〉。《上報》，取自：https://www.upmedia.mg/news_info.php?SerialNo=114528
- 蔡兆誠審定、郭乃嘉譯/Kennedy, B.著 (2002)。《證人的詢問技巧》。台北：元照。
- BBC News中文網 (2021年5月21日)。〈戴安娜王妃BBC專訪獨立調查：記者巴希爾欺詐事件遭包庇的來龍去脈〉。《BBC News》，取自：<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/uk-57197021>
- BBC 'Complaints Framework and Procedures(2020).' *The BBC*. Retrieved from: https://www.bbc.co.uk/contact/sites/default/files/2020-06/BBC_Complaints_Framework.pdf
- BBC News (2021, May21). 'Timeline: Martin Bashir's actions from Diana interview to Dyson.' *The BBC*. Retrieved from: <https://www.bbc.com/news/explainers-57206500>
- Kay, R. (2020, November 6). 'The Spencer files: In Earl's own notes, Martin Bashir's lies included Prince Edward has AIDS, Queen was ill with heart problems and Prince Chares and his sons' nanny were in love and on a secret holiday.' *The Daily Mail*. Retrieved from: <https://www.dailymail.co.uk/news/article-8922701/In-Earls-notes-Martin-Bashirs-lies-included-Prince-Edward-AIDS-writes-RICHARD-KAY.html>
- Langdon, E. (2021, June 1). 'Business lessons from Lord Dyson's BBC investigation.' *Personnel Today*. Retrieved from:<https://www.personneltoday.com/hr/business-lessons-from-lord-dysons-bbc-investigation/>
- Lord Dyson (2021). 'Report of The Dyson Investigation.' *The BBC*. Retrieved from <https://www.bbc.co.uk/aboutthebbc/reports/reports>
- Observer Editorial (2021, May 23). 'The Observer view on Lord Dyson's report on the BBC's Princess of Wales interview.' *The Observer*. Retrieved from:<https://www.theguardian.com/commentisfree/2021/may/23/diana-princess-of-wales-martin-bashir-bbc>
- QC Brown, T. D. (2021). 'Independent Investigations: lessons from the Dyson Report.'



- LEXOLOGY. Retrieved from: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=46506158-a2c6-4667-9ba4-efa0495c1603>
- Quinn, B. (2021, April 11). 'BBC pulls Prince Philip online form after complaints hit peak.' *The Guardian*. Retrieved from <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/11/bbc-pulls-prince-philip-online-form-after-complaints-hit-peak>
- Quinn, B. (2021, May21). 'Boris Johnson: BBC's Diana interview failings must never happen again.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/uk-news/2021/may/21/government-bbc-diana-report-martin-bashir-panorama-interview-inquiry>
- Ware, J. (2021, May 21). 'Martin Bashir inquiry: Diana, the reporter and the BBC.' *BBC News*. Retrieved from <https://www.bbc.com/news/uk-56680229>
- Waterson, J. (2021, April 12). 'BBC's Prince Philip coverage breaks UK TV complaints record.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/12/bbc-prince-philip-coverage-breaks-uk-tv-complaints-record>
- Waterson, J. (2021, April 15). 'No BBC wall-to-wall coverage of Prince Philip funeral after record complaints.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/15/bbc-wont-have-wall-to-wall-coverage-of-prince-philip-funeral-after-record-complaints>
- Waterson, J. (2021, April 16). 'Why are Britons complaining more about what's on TV?' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/16/bbc-employee-says-incredible-amounts-of-complaints-have-racial-bias>
- Waterson J. & Tapper, J. (2021, April 10). 'BBC flooded with complaints over coverage of Prince Philip's death.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/apr/10/bbc-flooded-with-complaints-over-prince-philip-coverage>
- Walker, P. & Sweney, M. & Quinn, B. (2021, May21). 'Fears of "feeding frenzy" against BBC after Diana interview backlash.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/may/21/ex-bbc-trust-chair-fears-feeding-frenzy-over-diana-interview>
- Weaver, M. & Quinn, B. (2021, May20). "A cover-up": what the Dyson report said about the BBC and Martin Bashir.' *The Guardian*. Retrieved from: <https://www.theguardian.com/media/2021/may/20/a-cover-up-what-the-dyson-report-said-about-the-bbc-and-martin-bashir>

加拿大 CBC 公評人處理閱聽人申訴模式

以 Covid-19 報導爭議為例（上）

文／羅君涵（鏡電視新聞台外部公評人辦公室資深研究員）

壹、緣起

鏡電視新聞台開播後，公評人室工作重心將轉向處理觀眾申訴。換言之，公評人及辦公室成員的工作，將由開播前的修正式日本模式，調整為歐美模式¹。就此一轉向，鏡電視外部公評人室作為台灣第一個制度實踐者，在缺乏本土產學先例的情況下，有必要在理論層次外，研發出實際運作的知能（know-how）。

作為公評人辦公室的研究員，在閱讀資料中驚覺，媒體公評人的耗損率偏高。原因在於，處理觀眾申訴很容易身心俱疲；這些過來人的經驗談彙集在《世界公評人組織工作手冊》（*The ONO Handbook—The Modern News Ombudsman: A User's Guide*，下稱ONO手冊）中。每位公評人自我定位各異，工作重點也不同；縱使各顯神通，這些「前輩」提醒初次擔任公評人者的箴言倒是大同小異：精疲力竭（burnout）是擔任此職務的風險²。

令人難以招架的申訴數量，是迎面而來的首要考驗。公評人作為



閱聽人與新聞台間的橋梁，理想上，應回覆每一封閱聽人寄至公評人信箱的評論（comments）、申訴（complaints），和關切（expressions of concern）信件，然而，實際上，對公評人來說，海嘯般的信件量難以處理——單單行政環節就會讓公評人及其團隊身心俱疲，遑論必須有所憑據地根據調查撰寫回覆文書，但這恐怕還不是最大的問題。

公評人的工作包含大量情緒勞動（emotional labor）。現實世界裡，我們難以期待每位閱聽人抱怨時，都秉持就事論事、理性討論的態度，於行文間維持基本的人際禮儀。根據國外經驗，閱聽人的抱怨信，往往不乏夾雜憤怒、純粹發洩情緒、謾罵公評人為媒體走狗（lackey）³等用語。因此，在ONO手冊名為「公評人求生包（survival kit）」的專文中，特地闢有「如何面對壓力」一節⁴，避免公評人在沒有心理準備下情緒過勞，進而不得不辭去職務。

閱讀這些國外公評人的警示資訊後，筆者以為，有必要務實地觀察歐美模式下，單一公評人的工作量能。具體來說，本文欲回答在採行單一公評人模式的媒體——尤其是電視媒體，公評人會收到多少觀眾來信？能夠回應多少信件？如何回應觀眾對新聞報導的錯誤期待，以及缺乏論據的指責？研判確實需要製播中心答覆有多少件、占比為何？觀眾來信最終獲得公評人完整受理、回覆以審查報告的比例又是如何？以及，公評人一年審查多少案件？等等問題。在以數據呈現狀態和趨勢後，本文藉由研析爭議新聞與公評人撰寫的文件，循著公評人處理閱聽人申訴的各個環節，逐步展現這套公評人機制下，採訪記者、觀眾、製播中心及公評人間的互動關係，以助於理解量化數字所代表的真正意涵。

實際運作前看看前輩的經驗有其必要，本研究選擇加拿大公共

電視（CBC Radio-Canada，下稱CBC）現任公評人作為「學長」。選擇CBC為效法對象的原因是，（1）鏡電視與CBC相同，僅設有一位公評人；（2）鏡電視開播後，公評人的工作重心為處理觀眾特別申訴，此點與CBC公評人主要任務相同；（3）鏡電視除了公評人特別申訴外，尚有客服機制處理一般申訴，CBC亦是如此；（4）最重要的一點，兩者同為電視媒體，相較於報紙等其他媒體，電視的觀眾申訴量、特有問題及管制強度較相近。基於以上四點，本研究認為CBC是較理想的參考對象，然而，需要注意的是，CBC是公共電視，而鏡電視新聞台為商業電視台。

此外，本文除提供對公評人制度有興趣者參考外，更希望在2021年現下與鏡電視新聞台每一個在抗疫現場穿梭的同事夥伴站在一起，因此，在實務執行面鎖定席捲全球的Covid-19新聞報導為觀察標的，研究CBC的觀眾在加拿大疫情初起至2020/2021會計年度止，對於CBC報導Covid-19有何期待與不滿。關於這些爭議報導，CBC記者及編輯台製播時究竟本於哪些新聞專業的考量，針對觀眾申訴又如何為自己的選擇辯護？而公評人在這些爭議中如何裁斷。

貳、研究方法及分析範疇

一、研究方法

本研究採多元研究方法，透過文獻分析、統計、案例分析等方法，企圖呈現研究動機的探問：「歐美模式下，單一公評人的工作量能」。



另，為了擴大文章的切身性與實用性，本文在以數量觀察觀眾、公評人及製播單位的互動情形後，選定疫情爆發以來，CBC觀眾寄信表達對Covid-19報導的建議、抱怨及關切為分析標的。本文（下）篇將進一步呈現公評人審查爭議案件的具體情形。以公評人審查Covid-19報導爭議，作為呈現審查過程中記者、觀眾、製播中心與公評人間的互動的案例⁵。

二、二手資料之統計分析

（一）研究期間

本文研究單一公評人工作量能，以CBC現任與前任公評人任職年度所處理的申訴案件為申訴案件趨勢觀察對象。另因本文鎖定Covid-19新聞報導爭議為觀察主題，遂以加拿大首例確診案例當月（2020年1月）為文件蒐集起點。分別說明如下：

1. 申訴案件趨勢：2013/2014起至2020/2021會計年度。

CBC會計年度為每年4月1日至隔年3月31日止。本文標示以2013/2014者，係指2013年4月1日至2014年3月31日會計年度期間，其他會計年度以此類推。

2. Covid-19案件申訴：2020年1月1日至2021年3月31日。

根據Government of Canada 網站⁶每日疫情報告網頁所載每日新增案例統計表，2020年1月加拿大Covid-19「零號病人」由境外移入。因此，本文以該月為觀察觀眾評價CBC關於Covid-19報導之起點，並以2020/2021會計年度最後一日（3月31日）為終點。

（二）研究範圍

1. CBC年報：2013/2014至2017/2018會計年度年報。亦即，前任公評人Esther Enkin的五年任期內年報，以及現任公評人Jack Nagler自2018/2019起三份年報。
2. CBC公評人審查報告：Nagler回覆觀眾要求審查（review）涉Covid-19報導爭議的信件。
3. CBC「公評人信箱」每月專文：2020年1月至2021年3月，Nagler歸納當月份觀眾來信內容所撰寫之每月「公評人信箱」報告。
4. 加拿大疫情概況：本文對加拿大疫情進程及數據以政府網站Government of Canada 網站Canada.ca> Health Diseases and conditions> Coronavirus disease（COVID-19）網頁為據⁷。另，為瞭解CBC記者、觀眾、製播中心及公評人的討論脈絡，以及加拿大輿論所在傳播環境，本文亦參考加拿大總理及公共衛生官記者會發布內容。

（三）研究標的

1. 統計研究期間加拿大公共電視公評人Nagler以「公評人信箱」每月專文及「審查報告」等方式撰文回覆之總數量，並分項計數。此部分數據除筆者自公開資訊上逐篇計算外，蒐集自2013/2014至2017/2018會計年度年報。
2. 統計（二）2及（二）3資料涉Covid-19之內容。



三、案例研析

以Covid-19主題為軸線，梳理加拿大公共電視公評人Nagler在研究期間接獲哪些觀眾申訴、遭申訴之記者／編輯如何回應、觀眾對新聞工作者的解釋仍然不滿的理由，以及Nagler如何、又依據什麼自律規範或新聞倫理審理作出裁決。為了真正理解爭議，筆者亦研讀引發爭議的原始報導內容，必要時以註釋補充以建立脈絡。

參、從觀眾寄出至公評人審查報告一 層層篩選分級回應

CBC公評人辦公室撰寫的公開文件計有，每月公評人信箱專文、爭議報導審查報告及年報。以下順著觀眾申訴信件寄達公評人Email信箱後CBC一連串的處理流程，簡介這些文件的內容、作用及數量。

一、有多少人「寄信給CBC公評人」？

今（2021）年4月1日起，現任CBC公評人Nagler進入五年任期的第四年。研讀2013/2014年至今的統計數據可以發現，觀眾總申訴量雖會因是否為選舉年，以及是否發生眾所矚目事件等而明顯起伏，但大致上，總申訴量呈現逐年上揚趨勢（詳見表1）。過去3個會計年度，平均每年有5,213封⁸申訴信件寄至「公評人信箱」。這些數據已排除觀眾來信陳情（petition）特定事件的申訴件數；當該年度發生群起陳情的爭議案時，CBC會另計信件量。舉例來說，2019/2020

年，民眾發動名為「CBC Doc POV “Drag Kids”」的陳情活動，總計有17,315封⁹陳情信湧入「公評人信箱」，CBC會將這類眾所矚目的陳情，轉由非常設的專案小組處理，陳情數量亦不納入總申訴量。

表1：CBC公評人信箱收信量及確屬公評人職權信件量

	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
時任CBC公評人	Esther Enkin					Jack Nagler		
總信件量	2896	2877	2782	3170	4069	3693	6675 (+17315 ¹⁰)	5271
不屬公評人職權件數	1225	1171	923	1008	884	562	552	872
屬於公評人職權件數	1671	1706	1859	2162	3185 (+2,145 ¹¹)	3131	6123	4399
信件內容屬公評人職權比例	57.7%	59.3%	66.8%	68.2%	78.3%	84.8%	91.7%	83.5%

本表格使用名詞定義：「信件內容屬公評人職權比例」指觀眾寄至公評人信箱信件中，內容確實屬公評人職權範圍的比例，數值為本研究自行計算，計算式為「當會計年度屬於公評人職權信件數數量」除以「當會計年度寄抵公評人信箱總信件量」。

資料來源：研究者整理。總信件量、不屬公評人職權件數、屬於公評人職權件數數值取自CBC公評人各年度年報

二、第一關：先排除非公評人職權範圍信件

觀眾有時也會「跑錯棚」，向公評人埋怨不屬於其職權的事項；比如混淆公評人與經營者的角色定位，寄信向公評人埋怨廣告內容，或是建議經營走向等。這些不屬於公評人職權的抱怨信件，CBC將之歸入非屬公評人職權（outside the mandate of the office）。此外，CBC網路論壇上評論專欄的言論尺度及呈現方式，也不是公評人置喙的範疇。扣除這些信件後，過去3個會計年度，平均每年有4,551件¹²。



2018/2019年Nagler接任公評人後，判定申訴案屬公評人職權的比例由前任公評人Enkin任內的約六至八成，提升為八到九成。這可能是由於不同公評人對其職務範圍認定不同所造成的差異，也可能是隨著CBC觀眾對公評人職位及其他申訴管道的各自定位日漸熟悉所致。（詳見表1「信件內容屬公評人職權比例」欄目）

三、第二關：轉交製播單位回覆及透過每月「公評人信箱」專欄對話

（一）轉交製播單位回覆

Nagler直言，公評人辦公室不堅持回覆每一封觀眾來信，特別是當抱怨過於空洞、流於情緒抒發，或出自特定組織發動的請命活動時¹³。為了避免被海量信件壓垮，CBC歷任公評人已發展出層層篩選的機制。

CBC網頁設有「公評人信箱（The Ombud's Inbox）」欄位，由公評人逐月發表「公評人信箱－X年Y月」一文，總結當月觀眾申訴／抱怨／建議的趨勢。這似乎是Nagler用以回應部分他判定無須進入下一關（即轉交製播單位回覆）之觀眾來函的方式。他會摘錄具有代表性的抱怨文，有時將之與相反立場的意見並陳，以此讓觀眾了解其他觀眾的感受。藉由每月專文除了持續讓觀眾感受到公評人確實閱讀每封申訴信件外，Nagler也會向公眾坦承某則報導的處理方式的確值得討論，他已著手展開調查。

自2017/2018起，CBC公布經公評人篩選，轉交新聞製播單位回覆之申訴案件數。4個會計年度，轉交件數先跌後升，分別

為877、825、1,112及1,657件。（參見表2「經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數」欄目）

表2：CBC公評人篩選觀眾信件轉交製播單位回覆情形

	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
時任CBC公評人	Esther Enkin					Jack Nagler		
屬於公評人職權件數	1,671	1,706	1,859	2,162	3,185	3,131	6,123	4,399
經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數	--	--	--	--	877	825	1,112	1,657
轉交率					27.5%	26.3%	18.2%	37.7%

本表格使用名詞定義及標示說明：「--」表示CBC年報未提供相關數據。欄目「轉交率」為本研究自行計算，計算式為「當會計年度經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數」除以「當會計年度屬於公評人職權件數」。

資料來源：研究者整理。屬於公評人職權件數、經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數數值取自CBC公評人各年度年報。

為了瞭解觀眾申訴意見接獲製播單位回覆的比例，本研究將此案件數除以公評人職權範圍內總申訴案件數，得到27.5%、26.3%、18.2%及37.7%。計算後發現，2017/2018及下一年度逢前後兩任公評人交接，轉交率僅相差1.2%。之後出現較大變化；2019/2020年轉交率跌至18.2%，2020/2021年卻大幅增加至37.7%（詳見表2「轉交率」欄目）。

首先必須再次提醒，縱使2019/2020年轉交率下降，公評人轉交製播中心的件數仍逐年上升。實際上，公評人辦公室及CBC製播單位處理案件量皆逐年遞增。



其次，若推敲百分比下滑原因，一個因素可能是2019/2020年作為分母的總申訴案件數驟升；另一個可能原因是，此一年度特定類型新聞量偏高，而公評人較少判定此類型新聞申訴需轉交製播單位回覆。2019/2020年會計年度正逢選舉及Covid-19疫情初期¹⁴，選舉新聞常成為激越支持者抒發情緒的箭靶，即便記者嚴守平衡、公正等製播準則，仍會刺激某些支持者，進而質疑新聞台及報導記者偏頗。Nagler曾略帶玩笑意味地開釋，大概唯有不報導，才會沒有批評。而對於選舉新聞，觀眾來信夾雜謾罵及投射自身支持政黨感情的情況亦較一般議題更為常見。

此外，2020年3月底，加拿大甫踏入Covid-19疫情初次上揚兩周，除了湧進大量對政府措施及報導解讀數據的申訴外，Nagler提到，也有觀眾特地寫信表示對新聞記者的謝意。面對突然襲來的未知病毒，民眾渴望知道專家建議、哪些推測較可相信，以及可以保護自己與所愛的具體步驟方法。這些觀眾的感謝與溫暖，相信Nagler也會傳遞予前線的CBC同仁作為鼓舞。然而，這些感激信同樣不會衍生出製播中心需回覆的件數。上述皆為2019/2020轉交率下滑的推測原因。

對數字波動的另一推測是，或許也因處於大疫初期階段，居家工作的公評人辦公室與新聞製播單位間，尚在找尋新的協作模式。待渡過適應期，公評人辦公室送製播單位的比例不僅回檔，還較往年增加一成餘，達37.7%。

（二）透過每月「公評人信箱」與來信觀眾互動

CBC網頁設有「公評人信箱（The Ombud's Inbox）」欄位，

由公評人逐月發表「公評人信箱－X年Y月」一文，總結當月觀眾申訴／抱怨／建議的趨勢。

本研究發現，面對大量觀眾來信，「公評人信箱」每月專文是強力的降載工具。2018/2019會計年度，Nagler判定屬公評人職權信件為3,131封，轉交請製播中心回覆觀眾信件數為825封；2019/2020會計年度的「降載數據」為6,123封降至1,112封；2020/2021為4,399封降至1,657封。

沒有獲得製播中心回覆的觀眾，Nagler並非「已讀不回」，透過「公評人信箱」每月專文回應一些無須轉交製播中心的抱怨，也是能有效回應觀眾的方式。

無須轉交的信件有些如前述中所提到的，觀眾寄給公評人的信中不免有純粹發洩情緒的憤怒信件。有時，Nagler會摘錄來函中明顯惡意的句子，讓公眾明白，社會中有些群體對部分議題存有極激烈的情緒。縱使Nagler隱去了來信者的姓名，但這樣的做法，或許也有敦促來信謾罵的觀眾負起文責的意義。

「公評人信箱」每月專文也是Nagler向觀眾報告上個月份觀眾意見趨勢的園地，藉此持續地讓觀眾感受到公評人對每封申訴信件的重視。

四、第三關：受理觀眾再申訴，審查爭議案件

（一）製播單位回覆觀眾信件

製播中心接獲公評人轉交觀眾申訴案件後，編審及節目製作人等主管會先檢視該爭議報導是否確有疏漏錯誤，並詢問採訪記者取



材、核實等是否符合新聞倫理及製播準則。倘若認為觀眾的建議或指責有理，製播中心會即刻更正報導，並根據CBC的製播準則，於原報導簡述修改歷程與事由。

無論認定觀眾的指責和擔憂有理與否，負責審核的製播中心主管會於兩周內回信。製播中心在堅持原報導方式乃本於新聞專業時，會向申訴觀眾說明新聞查證的過程，以及選擇如此呈現的理由等等，為原報導辯護。倘若觀眾指正有理，將坦然於信中表示接受觀眾的意見，並說明改善方式。

（二）觀眾不滿製播中心回覆，要求公評人審查爭議報導

倘若申訴觀眾對製播中心的回覆仍不滿意，可以再次來信要求公評人審查（review）爭議報導。

2013/2014至2020/2021間，公評人回應審查請求案件數的平均值為65件，約每個月審查5.4案¹⁵。Nagler任職年度，平均審查件數為60件，平均每月處理5案¹⁶。此外，其審查案件數分別為88、55、41件，呈現逐年下修的狀況。

為了解所有屬於公評人職權的觀眾來信中，有多少信件能得到公評人完整調查，本研究將公評人回應審查請求案件數除以屬於公評人職權件數，得出的結果於表3「審查率（職權內總信件）」欄位呈現。於Nagler任職年度，審查案件占公評人職權案件之2.8%、0.9%及4.1%。另外，為了解觀眾不滿意製播中心回覆而要求審查的比例，本研究將公評人回應審查請求案件數除以經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數，得出的結果於表3「審查率（經製播回覆）」欄位呈現。於Nagler任職年度，審查案件占公評人職權案件之9.2%、7.9%及3.3%。

表3：CBC公評人回應審查請求案件情形

	2013/2014	2014/201	2015/216	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
屬於公評人職權件數	1,671	1,706	1,859	2,162	3,185	3,131	6,123	4,399
經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數	--	--	--	--	877	825	1,112	1,657
公評人回應審查請求案件數	68	70	61	68	76	88	55	41
審查率（職權內總信件量）	4.1%	4.1%	3.3%	3.1%	2.4%	2.8%	0.9%	4.1%
審查率（經製播回覆）	--	--	--	--	7.8%	9.2%	7.9%	3.3%

本表格使用名詞定義及標示說明：（1）「審查率（職權內總信件量）」指審查案件占公評人職權案件比例。（2）「審查率（經製播回覆）」指審查案件占公評人送製播單位回覆案件比例。（3）「--」表示CBC年報未提供相關數據。欄目「審查率（總申訴量）」、「違反政策或需改進率」為本研究自行計算；審查率（職權內總信件量）計算式為：「公評人回應審查請求案件數」除以「屬於公評人職權件數」。審查率（經製播回覆）計算式為「公評人回應審查請求案件數」除以「經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數」。

資料來源：研究者整理。下列數值取自CBC公評人各年度年報：屬於公評人職權件數、經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數、公評人回應審查請求案件數、違反政策案件數及需改進案件數。



伍、暫結

回到本文最初的探問，公評人辦公室成員如何避免精疲力盡（burnout）？本文以探討歐美模式單一公評人的工作量能試圖回答，並選擇聘任公評人多年，制度已趨成熟穩定的CBC為研究對象。

本文（上）篇，順著公評人收到觀眾來信後的各個流程，以CBC前後兩任公評人，歷經8個會計年度的數據，呈現公評人辦公室的工作量。

研究發現，觀眾寄信至公評人信箱的總信件量大致呈現逐年上揚的趨勢；選舉、重大矚目事件或如Covid-19疫情等澈底影響生活的事件發生時，觀眾來信量明顯升高。最近3個會計年度，平均每年有5,213封信件寄至「公評人信箱」。值得一提的是，當發生群請陳情事件時，CBC會將信件轉由非常設的專案小組處理。遇特殊議題，如此次Covid-19大流行期間，CBC也另設溝通管道。分流是遇特殊狀況時，CBC替公評人信箱降載的具體且有效作法。

透過觀察數據發現，CBC公評人這一套層層篩選、分級回應的方式有效地讓工作量控制在合理的範圍。而這樣的作法不僅是意在解決單一公評人制度中，可能產生的「觀眾意見超過公評人能夠處理的量能」問題，並且也能將觀眾意見清楚分類處理，並相對清楚定義出「哪些是公評人職權範疇」的申訴，以及哪些觀眾的質問確實值得製播中心及公評人重新思考，爭議報導原本的處理方式是否符合新聞製播準則。

首先，公評人會先剔除申訴內容非屬公評人職權範圍的信件。扣除後，最近3個會計年度，平均每年有4,551封屬公評人職權範圍



的信件。

第二道篩選程序的降載力道頗強；公評人依情況將觀眾來函分為「不回覆」、「透過每月『公評人信箱』專欄文章與觀眾對話」及「轉交製播單位回覆」等至少三類。最近3個會計年度，經公評人研判轉交新聞製播單位回覆觀眾的平均信件數為1,098件¹⁷。換言之，確屬公評人職權範疇的信件中，約莫有兩至三成由新聞製播單位直接回覆觀眾，此作法使得第一線的編採及其主管有機會與觀眾交流，並且為自己的新聞專業辯護。當製播單位認為觀眾的批評與建議確實有理，亦可即時更正。製播單位直接回覆是有效的溝通方式，最近3個會計年度，經製播單位回覆後仍不滿意，再度要求公評人審查並獲受理的案件平均數為61件，為公評人研判轉交新聞製播單位信件平均數的5.6%，足見製播單位是與公評人一齊面對信件海嘯的堅強夥伴。

那麼，哪些是公評人判定「不回覆」的信件呢？如公評人Nagler所言，公評人辦公室並不執著於回覆每一封觀眾來信——特別是空洞、流於情緒抒發的信件，並輔以「公評人信箱」每月專文作為強力的降載工具。筆者觀察到，當有多位觀眾來函提及相同意見時，Nagler會將之併案處理。這也是有效降低實際回覆數量及行政工作的作法。

觀眾若對製播中心的回覆不滿，可以再來信要求公評人審查爭議報導。以最近3個會計年度的平均審查量為61案來看，僅占職權範圍內信件年度平均總數的1.3%。也就是說，平均每100封信中只有1.3件會走完整個公評人審查流程。

透過數據分析，本文（上）篇勾勒出公評人具體的工作數量，並觀察CBC單一公評人制度有效降載信件處理量的做法；透過層層



篩選分級回應，CBC公評人不僅能劃出較合理的工作範圍，也能找到真正回饋內容製播第一線的有效意見。

至此，本文從數量統計與檢視，程度上地回答CBC的單一公評人制度如何避免遭信件海嘯淹沒的問題。下一期的本文（下）篇，將以加拿大疫情期間，觀眾對Covid-19報導的申訴內容為實際案例，分析CBC記者和製播中心如何為其專業辯護，以及公評人的審查決定。

註解

1. 翁秀琪（2021），〈從零開始建立一個外部公評人制度〉，《鏡電視公評人季報》，試刊一號，頁8。
2. Dvorkin, J. (2020). *The ONO Handbook—The Modern News Ombudsman: A User's Guide*. The Organization of News Ombudsman and Standards Editors. p.26. Retrieved from <https://www.newsombudsmen.org/the-ono-handbook/>
3. 同上註，頁28。
4. 公評人前輩提供的具體建議包括：提醒公評人正視自己將孤立於新聞編輯室，為了避免公評人崩潰離職，前輩們分享的解決之道包括：建立支持系統、保持運動習慣、冥想、參與志工活動、務必安排休假，或是和親友一起收看喜劇節目。
5. 本文（下）篇將於《鏡電視公評人季報》第二期刊登。
6. 本研究注意到台灣各新聞網站對加拿大疫情進程之數據與描述不一致，甚至有混淆聯邦及各省病例數等現象。舉例來說，對於加拿大總理夫人確診當日，加拿大確診案例數及累計確診數，各家數據有差距十倍之多。為求理解CBC報導當下的傳播環境，本文對加拿大疫情進程及數據皆採用加拿大聯邦政府官方網站Covid-19專區所公布資料。可參考：<https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/coronavirus-disease-covid-19.html>
7. 同上註。
8. 5,213為2018/2019至2020/2021年之總信件量平均數。詳見表1。該數值取自各年度年報。
9. 數值來自2019/2020會計年度公評人年報。詳見表1相關註釋。
10. 表格中（+17,315）係指民眾發動名為「CBC Doc POV “Drag Kids”」的陳情活動所湧入「公評人信箱」的陳情信總數。數值來自當會計年度公評人年報。
11. 表格中（+2,145）係指民眾發動名為「asissted death/redress」的陳情活動所湧入「公評人信箱」的陳情信總數。數值來自當會計年度公評人年報。
12. 4,551為2018/2019至2020/2021年之屬於公評人職權件數量平均數。詳見表1。該數值取自各年度年報。
13. Nagler, J. (2020). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2019-2020,' p4. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2019-2020.pdf>
14. 同前揭註13, p.1, pp.5-10. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2019-2020.pdf>
15. 各會計年度案件數見表3「公評人回應審查請求案件數」欄目。此處年度平均值為加總後

- 平均數，平均每月處理數則為前數值再除以12而得。
16. 同上註計算方式，惟僅取Nagler任職年度數值。
 17. CBC未公開其他處理方式的數據。

參考書目

- 翁秀琪 (2021)，〈從零開始建立一個外部公評人制度〉，《鏡電視公評人季報》，試刊一號：2-15。
- Dvorkin, J. (2020). *The ONO Handbook—The Modern News Ombudsman: A User's Guide*. The Organization of News Ombudsmen and Standards Editors. Retrieved from: <https://www.newsombudsmen.org/the-ono-handbook/>
- Maurus, V (2008). 'The Ombudsman—Media Self-Regulation within a News Outlet.' In Miklós Haraszti (Eds.), *the Media Self-Regulation Guildbook- All Questions and Answers*. Vienna: The OSCE Representative on Freedom of the Media.
- Mollerup J. (2011). 'On Public Service Broadcasting and Ombudsmanship.' In *Professional Journalism and Self-regulation. New Media, Old Dilemmas in South East Europe and Turkey*. Paris: Unesco. Retrieved from: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/Events/Journalism_Ethics_and_Self-regulation_in_Europe/background_papers/Jacob%20Mollerup.pdf
- Nagler, J. (2021). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2020-2021.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2020-2021.pdf>
- Nagler, J. (2020). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2019-2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2019-2020.pdf>
- Nagler, J. (2019). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2018-2019.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2018-2019.pdf>
- Enkin, E. (2018). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2017-2018.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2017-2018.pdf>
- Enkin, E. (2017). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2016-2017.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2016-2017.pdf>
- Enkin, E. (2016). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2015-2016.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2015-2016.pdf>
- Enkin, E. (2015). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2014-2015.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2014-2015.pdf>
- Enkin, E. (2014). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2013-2014.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2013-2014.pdf>
- Nagler, J. (2021, March 31). 'The Ombud's Inbox—March 2021.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_March_2021
- Nagler, J. (2021, March 1). 'The Ombud's Inbox—February 2021.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_February_2021



- Nagler, J. (2021, January 29). 'The Ombud's Inbox—January 2021.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_January_2021
- Nagler, J. (2020, December 31). 'The Ombud's Inbox—December 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_December_2020
- Nagler, J. (2020, November 30). 'The Ombud's Inbox—November 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_November_2020
- Nagler, J. (2020, October 30). 'The Ombud's Inbox—October 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_October_2020
- Nagler, J. (2020, September 30). 'The Ombud's Inbox—September 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_September_2020
- Nagler, J. (2020, August 31). 'The Ombud's Inbox—August 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_August_2020
- Nagler, J. (2020, July 30). 'The Ombud's Inbox—July 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_July_2020
- Nagler, J. (2020, June 30). 'The Ombud's Inbox—June 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_June_2020
- Nagler, J. (2020, June 1). 'The Ombud's Inbox—May 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_May_2020
- Nagler, J. (2020, April 30). 'The Ombud's Inbox—April 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_April_2020
- Nagler, J. (2020, March 31). 'The Ombud's Inbox—March 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_March_2020
- Nagler, J. (2020, March 2). 'The Ombud's Inbox—February 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_February_2020
- Nagler, J. (2020, January 31). 'The Ombud's Inbox—January 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_January_2020

外部公評人與公民團體互動： 向國內媒體改革團體暨學者專家請益

文／翁秀琪（鏡電視新聞台外部公評人）

資料整理／外部公評人辦公室主任曹琬凌
外部公評人辦公室資深研究員羅君涵

公共問責（Public Accountability）是公評人工作中非常重要的一環。同時，根據《鏡電視新聞台外部公評人設置辦法》第三章〈外部公評人權責〉的第七條第九、十兩款的規範，外部公評人負有「向公眾解釋新聞工作者的角色與義務」以及「對於新聞工作者的責任與公眾的期待，外部公評人應成為溝通的橋梁」兩種明確的權責。

考量鏡電視新聞台外部公評人辦公室為國內首創，一切都在摸索過程，有必要聽取熟悉媒體相關事宜的公民團體對於外部公評人制度的意見，因此規劃了3場與媒改團體對話的參訪討論活動，各場次參訪人數及名單請參考附件一。

為了讓參訪請益活動能完滿進行，公評人辦公室在2021年3月16日上午10點半召開會議，詳細規劃流程與討論內容。3場活動分別訂在4月15日、4月16日與4月23日舉辦。參訪行程規劃為2小時，分為看片1小時，參觀影棚器材20分鐘，討論40分鐘。至於3場來賓的發言重點，則整理於附件二中，供有興趣的讀者參閱。

此次參訪的重點在於向媒改學者專家請益有關國內公評人制度



的擘劃問題，本文附件二就是將3場活動中提及公評人制度和對鏡電視具體建議的內容予以呈現，若發言內容不願意被揭露，或發言內容與此無關者，就予以納入。所有發言內容均經與會學者專家同意並修訂，請有興趣的讀者參考閱讀。參訪學者的具體意見簡要整理如下：

一、公評人制度是高成本且需要長期逐步滾動建立的制度，應該專任，有任期及獨立性保障，作為其他台學習的典範。

二、NCC 應該要求衛星公會出面呼籲多家新聞台聯合成立公評人制度，替新聞品質把關。

三、如果政府沒有積極推動公評人制度的政策，有業者主動要做，應該予以鼓勵。

四、公評人在導師、溝通者，和教練三種角色間應該如何拿捏，需要在實踐中做滾動式調整。

五、鏡電視的企圖心很強，但如何在「想做」和「真的可以做到」之間求取平衡很重要。

六、期許鏡電視不做置入性行銷，所有權和經營權之間應嚴格分離，期許股東不要干預電視台新聞的製播。

七、期許外部公評人、倫理委員會、內容編審，和客服之間可以良性互動，共同替鏡電視的新聞品質和客服品質把關。

附件一：媒改學者暨傳播學者專家三場參訪活動參與者人數與名單

4月15日 10:00-12:00（共計4位）

- 陳順孝 輔仁大學新聞傳播學系副教授／媒體改造學社成員
- 馮建三 政治大學傳播學院教授／台灣媒體觀察基金會董事／媒體改造學社監事
- 魏 均 陽明交通大學傳播與科技學系教授兼系主任／媒體改造學社成員
- 羅世宏 中正大學傳播學系教授／台灣媒體觀察教育基金會董事長／媒體改造學社監事

4月16日 14:00-16:00（共計10位）

- 方念萱 政治大學傳播學院副教授／第4屆行政院性別平等委員會委員
- 孫嘉穗 東華大學民族語言與傳播學系教授
- 田育志 媒體改造學社理事／自由文字工作者
- 何榮幸 《報導者》創辦人兼執行長／媒體改造學社成員
- 唐士哲 中正大學傳播學系教授兼系主任／媒體改造學社成員
- 張春炎 暨南國際大學東南亞學系副教授／媒體改造學社理事
- 蔡蕙如 淡江大學大傳系助理教授／媒體改造學社理事
- 陳慧敏 台灣事實查核中心總編審
- 黃旭田 元貞聯合法律事務所合夥律師／台灣事實查核中心董事
- 蕭 蘋 中山大學行銷傳播研究所所長



4月23日 14:00-16:00 (共計11位)

- 林元輝 台灣媒體觀察教育基金會董事／前政治大學傳播學院院長
- 周宇修 謙眾國際法律事務所律師／台灣人權促進會會長／臺北律師公會理事／媒體改造學社理事
- 柯宗賢 儀和法律事務所律師／媒體改造學社成員
- 蔡崇隆 中正大學傳播學系副教授／媒體改造學社成員
- 戴瑜慧 陽明交通大學傳播與科技學系副教授／媒體改造學社理事
- 駱麗真 台北當代藝術館館長／世新大學公關暨廣告學系助理教授／媒體改造學社成員
- 李怡志 政治大學傳播學院助理教授／台灣事實查核中心董事／中央社董事／報導者董事
- 胡元輝 中正大學傳播學系教授／台灣事實查核中心董事長／媒體改造學社成員
- 江亦瑄 國立體育大學休閒產業經營學系副教授
- 黃哲斌 獨立評論人
- 關尚仁 政治大學傳播學院兼任副教授

附件二：媒改學者暨傳播學者專家參訪Q&A

4月15日第一場參訪學者Q&A

羅世宏 我很早就建議鏡電視，公評人必須為專職，而非採中天模式。公評人應找優秀的資深記者，但這種人似乎不好找，第二個可能就是學界有名望的退休老師，一下子就想到翁老師。

公評人制度是高成本且需要長期逐步滾動建立的制度；應該玩真的，有任期及獨立性保障，作為其他台學習的典範。我建議設置公評人制度有兩個理由：一方面希望鏡電視提供觀眾新的選擇；另一方面，希望藉此良性拉高新聞台的經營門檻，包括勞動條件，以及新聞的品質，都能夠有所競爭。

我對公評人制度沒有什麼問題，相信翁老師、琬凌和君涵每天在實踐的東西都是台灣過去沒做過的，中間有困難及不確定的狀況，也能夠逐步克服，成為鏡電視以後或其他媒體以後參照的對象。

馮建三 去年課堂剛好談到公評人制度，同學提問此制度在台灣可以如何落實，我當時的回答是：NCC應要求衛星公會出來，可能多家新聞台聯合起來成立一個公評人制度。與其要記者兼職稍微做一下，不僅記者太累，可能也會出現編輯權和公評人角色衝突的狀況。

後來聽說鏡電視要設公評人，傳話的人又說，是要事前就對新聞提意見，而不是編採人員討論疑慮且無法決斷時，再來與公評議人討論。聽到這個說法，嚇了一跳。一來，新聞產



量這麼多，公評人哪有辦法處理。其次，公評人角色與編輯權衝突的問題。專業的人通常認定自己有專業知識，不希望他人主動介入，特別是相關新聞，通常會有「我都比你懂，被講東講西那算什麼專業」這樣的認知與心理。公共廣電的規模很小的美國，在1980與1990年代由地方報業開始，曾經吹起「公共新聞學」之風，當時《紐約時報》和《華盛頓郵報》認為，公共之說，是對他們以專業的精神與能力服務工作的干擾，聽任外界建議，那我算什麼專業？這不是專業對社會負責的作法。今天聽翁老師講解日本報界的作法，我才知道原來日本是有這種做法。雖然我還是不免懷疑，或說好奇，是不是因為日本讀報的人多而報社規模大，因此可以聘到二十幾個人擔任公評人的工作？不知道日本報界怎麼運作，編輯權和public editor應該不一樣，這部分翁老師解決我部分問題。看起來日本的制度和歐美的公評人不一樣。

《紐約時報》2005年得獎記者造假醜聞後，設有Public Editor，但2017又停掉，《哥倫比亞新聞評論》很吃驚，認為《紐約時報》為龍頭，且根據其自稱，數位訂戶也不差，那怎麼會2017時假新聞鬧得很兇時還停掉（Public Editor）呢？所以聽說鏡電視要做這個事情，當然希望帶到好的作用。英國報紙似乎只有《衛報》做，做得很好，外界都很肯定也很羨慕。假使我們的政府沒有用政策要求、或鼓勵業界這樣做，業界自己做，就更難得，若能起到鯨魚效應，那是再好不過的事。

羅世宏 《哥倫比亞新聞評論》認為在這個不實訊息充斥的時代，

公評人制度比過去更為重要，所以該刊對《華盛頓郵報》及《紐約時報》貿然都取消此職位而感到不解。所以為了促使這幾份大報重新建立公評人制度，該刊乃自行設置監督它們的公評人，等於是用外部的資源聘公評人來監督《華盛頓郵報》及《紐約時報》。但他們的初衷是這兩家報紙能夠恢復設置自己的公評人，並且說目前這種替代版，不是理想的方式，因為無法參與編採，只能從外部去關心和互動。《華盛頓郵報》在取消公評人時宣稱，「現在所有的讀者都是我們的公評人。」但這其實是空話。華視擬設置兼任性質的外部公評人，因為翁老師已經樹豎立典範，所以我也就一口答應是為了幫助華視上52頻道，但後來情況有變比較複雜。因為華視要建立的公評人機制不是專任職，我原先希望華視不要稱之為公評人，但因為華視已對外發佈此一機制的新聞，所以中文名稱就只好維持為「外部公評人」已經公布不能改，但英文就用Public Editor而不用Ombudsman，且顯然與鏡電視的作法有很大差異。那華視的外部公評人我們未來只會處理特別申訴，至於一般申訴就會交給華視的倫理委員會去處理。

陳順孝 我看過中天「獨立審查人」資料，規劃比較形式化。翁老師的公評人規劃很棒，台灣若有此好制度對新聞界比較好。近期，朋友圈討論起鏡電視，一方面感佩鏡電視願意做優質新聞，但也有擔憂之處，這是長期或是階段性的？更具體來說，大家擔心董事會的結構；董事會背後的資金是誰，可能有什麼變動？今天在前面3分鐘影片有聽到董事會組成，以



及（鏡電視）是閉鎖式公司，建議多與外界溝通。若是6年的閉鎖式公司，可以相當程度減低疑慮，因為大家很擔心拿到執照與股東變動後會發生什麼事。這也是確保公評人制度可以長期有效運行的關鍵。

魏 玗 我特別注意到美學部分做得很好，包括配樂，大部分的新聞台都做得很煽情，但鏡電視很用心做得很好，令人期待。公評人制度當然是好的設計，但是以台灣的環境怎麼調整，滾動式修正很重要，尤其現在執照還沒拿到。我初步的感覺是目前規劃的公評人任務很多，以單一公評人而言，這樣任務是否過多？因此，翁老師提到階段性是重要的，（也必須想一下）什麼事情是哪個階段比較重要的。關於營運，我看到兩個重點：一、一般年輕人不看新聞台是因為不好看，想看的東西看不到，這點鏡電視蠻用力在解決；二、一般人對新聞的信任感降低。我並不認為公評人的設置只是一個象徵，NCC考量執照發放時若以此點質疑，並不恰當。而且其實象徵也是重要的。一個好形象、值得信任的人來做公評人，讓大家相信這個新聞台是認真做的，這樣沒什麼不好。在這裡提出兩點問題：

（1）mentor、communicator和coach三個角色不一定可以並存，有時甚至會有點矛盾。因此，公評人對新聞內容的要求、檢查、提供建議，可以做到什麼程度？我想現階段也可以不全然是監督關係，而是更多的夥伴關係。也就是幫助大家一起把鏡電視轉換台灣新聞現狀的重大任務推過去一點，因為要改變這個形勢的障礙真的蠻高的，不是新聞

台單純定位正確就可以辦到，所以也不排除與公評人之間的夥伴關係，就是大家共同努力。

（2）若是（公評人）建議涉及決策和編輯（方針），要如何進入決策管道？（公評人）只是提供單純建議，還是董事會、總經理等行政執行團隊會將建議納入實際運作？會的話，是如何進入？這部分再了解一些會更清楚。

（翁秀琪及陳素秋副總及時回應，這部分外部公評人設置章程有明文規定）

4月16日第二場參訪學者Q&A

唐士哲 剛開始教書做過電視研究，那時候是早期新聞台的SNG，這次來，真的有被嚇到，跟二十多年前是完全不一樣的景象；就硬體設備來講是蠻值得期待的一個新聞模式。而且看到攝影棚實地操作跟十年前看壹電視剛開始的時候，就是那種乾淨畫面。可是後來一直加東西進去，就全毀了。（鏡電視）就目前來講，相當值得期待。但假設哪一天有機會上頻道之後，畢竟需要面對收視率競爭還有產製量能，我相信這麼多的人在這邊工作，正在想辦法在生產的速度上面加快；不過我覺得會不會過一段時間之後，每天還是有十幾個小時的新聞節目內容產生，目前這套運作模式在未來上路之後，是否有辦法一週7天、這麼高壓力下產製節目的量，這是我目前比較不清楚的地方。

另外一點，翁老師談到NCC執照申請上，目前卡在問題點是，因為還沒有觀眾看到節目是不是？（翁回覆：不是，



是因為沒有拿到執照所以沒有觀眾看到。) 因為我不太清楚NCC的法規，但目前來講試播的狀態，除了目前無法在電視頻道播出，可以部分內容先在線上播出嗎？透過這種方式，多一點不是我們這些學者的一般觀眾意見進來，這或許可在試播階段嘗試。國外也有許多電視節目有這種testing的過程，做一些pilot study。我想也值得透過網路跟未來潛在觀眾溝通。

何榮幸 一開始看到鏡電視定位是「民間的公共媒體」，當初就是在翁老師的支持下，我們創立《報導者》，走這條路走五年。鏡電視願意走這條路，人才聚集，希望能帶動良性競爭，這是今天的感受。藉這個機會拋出一些疑問，剛剛看一些新聞試播覺得還是有點平。譬如說趙少康表態參選國民黨主席，怎麼沒有談參選最重要的背景（解釋：這是短版、被剪掉了，因為要給大家看樣帶），太可惜了。還有鍾孟宏的人物，可以更多面向來深刻呈現，可能是試播帶的時間限制而尚未看到，還是提醒一下。

接下來談三個制度上面建議，一個是外界最大的疑慮是資本結構，剛剛已經解釋得很清楚，既然營運計畫書上面就是這幾位股東，其實是很透明的，符合最重要的透明跟問責；而且是用閉鎖型的方式運作，這可能也會讓大家降低疑慮。但是未來增資怎麼辦？是否會出現可能有所疑慮的新股東？制度上的疑慮還包括，鏡電視做不做置入性行銷呢？鏡電視很多都不做，例如不做談話性節目，讓人敬佩，但是不做的裡面是不是包括，幾乎無所不在的廣告主的壓力，這部分最

明顯的就是新聞的置入性行銷，如果這部分鏡電視也想清楚了，做或不做？或是編輯室有比現在更好的揭露方式？在新聞獨立性上面，除了股東結構之外，在置入性行銷上，被許多人視為必要之惡，卻是當前侵蝕新聞界最嚴重的事。可是這在我今天參訪過程，並沒有感受到這部分的說明，這部分其實是必要的。這是獨立性上的兩個建議。

公評人的制度上，翁老師剛剛說明，希望守住份際，做事後監督，不會像日本是事前的參與。但有兩個疑問是，鏡電視也會設立倫理委員會或自律委員會嗎？公評人跟自律委員會之間明確的區隔會在哪邊？如果說事後的檢討，公評人是否有機制可以檢討新聞的產製流程，而不是只有新聞的表現？有足夠的權力檢討產製流程，因為它是事後，所以不會有侵犯新聞自主的疑慮，才能夠把每個出現問題的新聞檢討清楚，包括究責、包括若新聞犯錯之後建立一個檢討流程，這都需要足夠的權力支撐，所以必須要能檢討所有的流程。這是公評人制度的兩個建議。

公評人制度之外的問責制度，媒改社長期推動的有一些可以考慮落實的制度。在內部新聞室長期推的是簽訂編輯部公約；內部民主方面包括員工董事，或是鼓勵員工自主成立工會，這些都有助於內部民主機制的建立及保障勞動權益，相信也有助於充滿朝氣、激起媒體界的良性競爭、做好示範，以身作則帶動制度的建立，樹立更好的典範。

裴 偉（鏡電視董事長） 鏡電視承諾不作置入性行銷，也會和新聞部簽定編輯室公約。



方念萱 公評人機制或許與電視台廣告無關，電視台是由編審來處理廣告。過去在講習、工作坊等各種場合，遇到向電視台提起廣告的品質與其中涉及刻板印象、歧視等問題，電視台覺得冤枉，總表示已經盡力，常說我們這些人總一味要求電視廣告，卻聽任網路廣告無法可管，自由自在，電視台覺得不公。電視台的說法通常是電視經營已經非常困難、對播放廣告已經嚴加控管，有辦法就去管網路。我聽到的discourse都是這樣。請問貴台對於廣告內容的要求？以NGO呼籲的反刻板印象的標準為標準？

現在電視都是以「融媒體」的概念在操作。我們發現，電視因為要應付我們這些人（例如，從性別角度檢視），儘量乾淨；可是如果看到在數位環境裡，像是App跳出來的通知、社群媒體裡的，其實標題全部都換了，新聞非常sensational。融媒體的思維像是覺得在數位環境賺點閱是非常重要的。我想要了解一下，貴單位的思考、策略、與做法會是怎樣？其實在台灣，講白一點，NCC也管不了這些，但是從NGO的角度，那上面的問題其實非常大。我們知道商業電視台需要收益，但是假使電視主頻播放的內容OK，然而在融媒體的經營策略下，數位網站上的、新聞app裡的、社群網站上的標題、內容裁切都以賺眼球為目標，這還是大有問題啊。

裴偉 鏡電視的新媒體部隸屬於新聞部，不會作置入性行銷。

黃旭田 現實的問題是，拿到執照開播了之後，跟系統業者對話溝通到什麼程度？因為他們也不太好相與。像樣的位置對電視台

影響應該蠻大的。

國外的新聞當然過去台灣的電視台比較弱，你們規劃上面如果駐外的點多一點，意義應該比較不一樣。

董事的部分（按：應該指股東），我比較擔心地產業者不像科技業者。不動產是台灣產業的火車頭，還是拖垮人民生育率、傳宗接代，這是完全相反的論述，一定會成為報導當中重要的議題。但明明有兩個董事是從事這方面的產業，他們當然對於這產業懷抱熱忱跟理想，但是社會上可能有不一樣的聲音。這某種程度是需要去思考的，因為是涉己事務。

剛剛講股東不會介入，應該是董事會介入經營方面，可否介紹一下董事會？這些其他專業的人對於運作有什麼樣的指導、協助或規正的功能？

唐士哲 可以插問一下，我們地方新聞的規劃是？

裴偉 目前我們第一階段駐地記者是台中、高雄，還沒有大量派駐的計畫。（陳素秋副總補充：其他縣市會用合作的，如果當地發生緊急事情，有合作記者先去幫忙；重要的就派記者下去。）

孫嘉穗 延續在地的問題，因太魯閣號事件，東部應該有很多需要注意的，但是這幾天慢慢消息就越來越少。作為「民間版的公視」這部分有沒有規劃？在語系部分，台語新聞特別挑出來，不曉得有什麼樣的想法與規劃？

關於公評人制度方面，因為現存的公評人一方面代表閱聽眾跟電視台反應；另一方面又代表電視台跟閱聽眾溝通，這樣的角色有時會衝突，也容易變成被攻擊的target。在這樣的



狀況下，有什麼樣想法讓這個制度可以維繫，而可以避免其他國家已經發生過的情況。

翁秀琪 我們還沒有處理過這樣的狀況，但是如果就事論事，有一定的程序調查每一個案子，其實若媒體沒有錯，硬要向閱聽人道歉也沒有道理。有點像是法官的角色，要雙方面資料蒐集完善，最後做判斷，每個case可能都不一樣。我現在沒有處理過，沒有辦法可以給具體案例，但是我們會盡量做。

裴偉 有關台鐵的新聞，我不知道其他電視台怎麼處理，但鏡電視現在試播午間、晚間幾乎都有後續新聞，只是因為看不到。
(陳素秋副總補充：別台已經放棄，我們還沒有放棄；其他更深度的包括東部人行的問題、權益問題、體制的體檢，我們會安排在深度專題的部分探討。)

孫嘉穗 可是訪的好像都是北部的人，東部觀點還是一樣沒有出來，同樣有新聞，但是北部、西部觀點，而不是東部的觀點。
(陳素秋副總補充：這以後會注意，做深度專題時會派駐記者在當地較長的時間採訪、整體規劃。)

裴偉 台語新聞的部分，選擇的是目前最普及的，因為我們能力有限，難以涵蓋不同的族群，但是我們挑目前除了國語外，最普及的語言，上午1小時、下午1小時。當時的想法很單純。

黃旭田 其他的族語，包括客語等，不一定要每天，可以做一周新聞回顧，因為這麼好的內容，別人都沒有機會可以聽。如果量

能沒有那麼高，可用一週要聞的回顧，來滿足特別族群，包括手語也是。

4月23日第三場參訪學者Q&A

胡元輝 謝謝能夠有機會詳細瞭解鏡電視設置公評人的構想與做法。台灣能有電視台願意實踐具實質功能的公評人制度，是值得讓人期待的。因為公評人制度對業者而言，既要燒錢，又會削權，很多業者不願意採行。正因為如此，對NCC來說，它的挑戰在於如何相信業者願意真心實踐這個制度？到目前為止，台灣還沒有媒體業者實施過完整、獨立的公評人制度。根據翁老師剛剛說明，鏡電視對公評人制度有相當程度的理解，願意賦予公評人相當的獨立性，這是很重要的基礎。公評人若是沒有獨立性，這個制度就很難真正的實施。我相信翁老師的專業與人格，可以讓有決策權的人理解公評人制度的實質意涵在哪裡。

公評人制度真正的挑戰應該是在電視開播之後，外界也會臆測，這個制度會不會講得很好聽，但真能做出成果？屬於商業電視的鏡電視如果能夠讓公評人制度做出成果，我認為這會改寫台灣的新聞史。美國除了公共電視、公共廣播電台，也有一些商業電視台設置公評人，但並不多。例如ESPN就曾設立公評人，而且擁有自己的節目，這很不容易。對公司及翁老師來說，要在台灣建立公評人制度，想比較容易，做比較難；不過，我已經看到可以期待的一些作法。但我真的期待，開播之後，公評人能夠與公司經營者產



生有機、健康的關係，經營者能覺得公評人不是來管我的、阻擋我賺錢的，而是有助於公司的信譽與品質；公評人也覺得受到尊重，因為他的專業，使得鏡電視原來設定的宗旨可以達成。這是一個挑戰，我相信各位有智慧可以完成這個挑戰。

翁秀琪 鏡電視如果玩假的，又何必投入這麼多資源，找來這麼多好手，還有人有工作不做來這裡。像剛剛替大家播樣帶的節目中心總監，她從大學還沒畢業就從編輯開始在前一個媒體，前後工作23年，沒有離開過，差兩年就可以退休，但她就決定過來。台灣整個電視產業的工作環境、工作文化都沒有很好。所以我們在大學裡面努力教的學子，很難找到一個有尊嚴的工作。才會被人家笑，「你小時不讀書，長大才會去當記者。」

但很多好的記者他們的初心是要做好的新聞，不要做置入性行銷，不要做一些有的沒的，就做重要的新聞，符合新聞專業的要求。

這裡我們看到一個機會。有些記者進來是非常生嫩的，剛畢業就來鏡電視新聞台；或是在別台一年就過來，就打掉重練。比如說，幫他們看片，就是一種很好的訓練。看片的時候他們都要在，聽我們給他們的一些建議，如此日積月累，到正式開播時，他們就會有sense了。這些東西並非在學校裡可以學到的，而是到現場培養這些感覺。公司也給記者比較好的待遇。

裴 偉 對，我們最低薪資定在3萬2千元，我們後來才發現電視台的

薪資是很低的，很多台3萬元都不到。所以我們薪資是比較合理的。我想回應剛剛翁老師說的，因為這些記者都不是我去找的。我們新聞部副總陳素秋告訴我，這些原來在其他台優秀的記者會願意來，並不在於我們給她高薪，而是說有一個電視台可能可以發揮。最近，某位優秀的記者也過來了，外面以為我們高薪挖她，其實沒有。我不想批評其他台，它們很多是商業掛帥；我那天在歡迎新進記者時說，我們的電視台是記者主義。其他都是次要的，我一直所待的媒體都是注重記者。我們希望電視台注重新聞。之前公評人問過我，我們廣告上怎麼樣，我回答不會置入，此外，總經理是管業務，不介入新聞。

柯宗賢 第一個問題請教鏡電視，經營權和所有權分離是怎麼規劃？

第二個問題請教翁老師，簡報中對公評人制度有所介紹，日本公評人體系較完整，人數眾多，美國就我看來較像閱聽眾代理人，所以人數較少。剛我聽翁老師的介紹比較像必須要
把所有片都看一輪，（翁：沒有，不是。），要是看所有片，這樣負擔有點大。我是好奇之後會往哪個方向去走。

裴偉 鏡電視每個股東持股不超過15%，是閉鎖性股份有限公司的股權設計，6年內不能買賣股權，增資部分是原始股東做等比例增資。

翁秀琪 謝謝柯律師的問題，澄清一下，我並不需要看所有的片。鏡電視有嚴格的自律機制，設有5名內容編審，是鏡電視產製的所有節目最後的負責人。因此，替內容把關的是內容編審。另外還設置有倫理委員會，一般而言，不會在倫理委員



會外，再設置公評人。因此，這裡有必要跟各位說明各自律
機制權利義務關係。

公評人是董事會聘的，完全獨立於這個公司之外。正如柯律
師所講，公評人代表閱聽人權利，最簡單就是類似歐美，處
理申訴。但鏡電視的狀況很特殊，它還沒有拿到執照。我覺
得在正式拿到執照前，日本那個制度稍作調整，事實上可以
幫助鏡電視的記者在專業上做得更好。所以開播前，我們會
看，但不是每個節目都看，現在製播表也還沒有整個製播能
量。我們公評人室3個人會協助看帶，給一些意見，適當時
機會轉給相關主管知道。但是未來拿到執照正式開播以後，
主要工作會調整為申訴案的處理。鏡電視真正負責內容品質
的是編審，責任很大，權力也很大。

接下來就是倫理委員會。倫理委員會由總經理聘任，屬於
內部諮詢顧問性質，和外部公評人有所分工。遇重大新聞專
業倫理問題時，倫理委員會委員可以建議懲處，委員有建議
權，但是不是予以懲處是由公司相關主管決定。外部公評人
是沒有人事建議權和人事懲處權，但我有捍衛閱聽人權益的
權力，比如說要求公司賠償。

我們1月20日去NCC備詢時，王維菁委員問完，（也就是）
接近我們備詢時間結束時，語重心長說，鏡電視的這個企圖
心很好，也想作調查報導，但不要因為內控機制太嚴格，而
綁手綁腳。她事實上有這樣講，因為沒有一個電視台這樣層
層把關。

胡元輝 順便追問一下，鏡電視現在既有公評人，也設置了倫理委員

會，兩者的職掌如何區別？衛星廣播電視法中只是要求衛星電視必須建立自律規範機制，獨立受理來自視聽眾有關播送內容正確、平衡及品味的申訴。假使一個觀眾申訴來了，倫理委員會有一個決議，而公評人也有一個想法，萬一這兩個之間不一致，要怎麼處理？

翁秀琪 兩種機制的申訴來源不大相同。鏡電視將來每個節目會打上公評人申訴信箱，事實上是一個Email信箱，透過那邊來的是，就一定會到公評人辦公室來。（胡：會不會兩邊都去申訴？）也可能有這種情形。那客訴是另一個來源，由客服單位處理。剛剛胡老師講的情況有可能會發生，但是我們還沒有碰到這種狀況，我們是希望在實踐中去調整，找到最妥善的處理方式。

蔡崇隆 我當過3家電視台的開台記者。今天的樣片和環境讓我覺得很吸引人，我想說我如果晚點當記者，好像可以來這邊，坦白講很吸引人。後來知道翁老師來當公評人，翁老師是我研究所老師，覺得好像鏡電視要玩真的。如果你們知道翁老師的人格就知道，她是不可能當門神，她不可能滿足於只當門神（眾人笑）。因為你們找她，讓我覺得鏡電視要玩真的。剛剛談了一些申請執照的問題，要看鏡電視能不能撐得下去。因為我當過開台記者，所以我大概知道那個情況。剛剛有兩個點先進前輩已提到，新的媒體很重要是定位，要給外界什麼觀感要清楚。比如說，現在叫「鏡電視」，但看現在編制和產出內容，它比較像一個新聞台。以我的理解，叫「鏡電視」比較像是綜合電視台，若是我會叫「鏡新聞」，講



「鏡電視」好像有點太大了。

另外，你們有時講深度報導、有時講調查報導，有個欄目好像就叫「調查報告」，我是做這個出身的，對我來說，你們沒有分清楚，8分鐘、10分鐘，這種長度說是深度報導，對我來說OK，但講調查報導就要謹慎。在學界調查報導和深度報導也有差別，胡老師有門課就在教調查報導，調查報導記者要有一定的調查研究能力。這個質量可能沒法維持長久，真正開台之後品質通常會掉。新媒體不要announce一個做不到的東西，深度報導可以，然後調查報導偶爾出來一下，不要貪心。現在一直強調「調查報導」有點危險。一個新媒體對外跟閱聽人講，要講做得到的東西，不要開太多支票。這會是包括我在內的閱聽人，對新媒體的重要判斷，直白一點，就是到底要不要相信他。

關尚仁 今天來參觀很有感受。我擔任華視總經理時，真的在老三台工作。跟各位分享，我到華視時，新聞部準備換裝，新聞部經理告訴我人家都用新設備，用了HDTV，《華視新聞》都還沒有。我告訴他可以換裝，但要在3個月（內）回覆《華視新聞》的定位；請把《華視新聞》的定位、目標觀眾定位和社會定位弄清楚，如果我們有這個共識，我立刻就給你換裝。講實話，當時（我）剛去對新聞部經理也沒多熟，沒想到3個月後，他們真的拿出一個定位。華視當時決定以30到55歲女性為主，再延伸到65歲女性及一般男性，作為次要觀眾群。我問他們選此區隔的原因，他們回答，一般新聞就是做普通的新聞，但是家庭主婦也是看新聞的。所以我當時就同

意了，隨後4個月總共花了8千萬，全部換到HDTV，但是我也很高興跟各位報告，《華視新聞》連續打了3場戰役，尤其是食用油風暴時，其他電視台都站在衛福部外面等，5、6點就公布哪些油沒過；第3天我們的新聞部經理說，我們的觀眾是家庭主婦，家庭主婦每天聽到這個油不過、那個不過，只會覺得「慘了，我買了這個油」，都沒有叫記者去問，哪些油過了。結果我們一播，全國第一名。因為家庭主婦全部進來了。

另一個例子是個小的例子。中秋節烤肉，我們就問錫箔紙到底哪面包肉，哪面朝外，後來還去問專家。就這麼一則新聞，收視就上來了。我想從那時候起，整整一年多，《華視夜間新聞》不是第一、就是第二。根據這個經驗，剛剛你已經提到定位非常重要，都是新聞，但裡面哪些是招牌，是觀眾認同，是知道你這個品牌下有的產品。我個人覺得很重要的。

所以，定位還是要細緻一點。究竟是新聞專題報導，還是新聞雜誌等，你要拿哪個當signature，讓觀眾產生深刻印象，甚至是你到NCC簡報時，要讓委員產生深刻印象，讓他知道你是這方面的翹楚，這就非常容易讓這些委員產生印象。我擔任NCC評鑑等工作，幾天幾場聽下來，連電視台名字都忘掉了，所以一定要有所謂招牌性的東西，建立深刻的印象。這是我的一點建議，也預祝妳們早日拿到執照。

翁秀琪 已超過時間許多，今天謝謝大家來參加，給我們許多寶貴的意見。



公評人翁秀琪給新聞主管意見書

建立獨立公評人制度

3月19日（五）那天，鏡電視新聞台在一樓舉行簡單的迎新活動，兩百多位已經報到的工作同仁，除少數輪休及在外跑新聞的記者外，幾乎全都集結在1樓搖滾區。首先是裴偉先生上台講話，談話內容中非常重要的一點，是強調這是一個重視記者養成和工作權益的媒體，內容方面不做三器新聞，黃金時段做深度及調查報導，重視國際新聞、藝文新聞及兒少新聞，且會有台語新聞和手語新聞，矢志提供台灣的閱聽人一個完全不一樣的新聞體驗。

隨後，裴先生也請我上台跟大家說幾句話。我強調2021年1月1日開始在鏡電視新聞台成立的「外部公評人辦公室」，是中華民國台灣第一個全職的公評人辦公室，我及辦公室的兩位同仁都非常珍惜這樣的機會，認為能替台灣建立完整可行的公評人制度，是一件非常有意義的事。

在一份媒體報導中，我曾詳述答應擔任鏡電視新聞台外部公評人最主要的原因有二，其一，是因為看到鏡電視的營運計劃書寫得非常詳盡，節目規劃與現有新聞台有非常大不同，可以提供台灣閱



聽人不同的選擇；其二，是想要建立制度。我一生投入新聞傳播教育工作，希望能夠在鏡電視新聞台完成台灣第一個媒體外部公評人的制度建立，以提供有心設置公評人的媒體，及NCC未來在制定相關政策時的參考。

由於將於4月底出刊的《鏡電視公評人季報》試刊號¹主題就是公評人制度，這裡僅就幾個原則性的問題，及施行至今我們的反思跟各位分享。

公評人（Ombudsman）精神源自瑞典，一般可見於政府、學校、醫院及媒體等機構，主責處理公眾投訴案，用以監督查察機構之行為，以及發布之消息是否得宜，扮演公眾與機構之間的橋樑角色。歷史上首先將公評人引入新聞媒體的是日本²，《朝日新聞》在1922年建置了一個公評人委員會。1938年，《朝日新聞》的競爭對手《讀賣新聞》也成立了公評人委員會（Dvorkin, 2020, p.14）。另外根據Maezawa（1999），的說法，日本的《讀賣新聞》在1951年時設立了《讀賣新聞》公評人委員會（Yomiuri Shimbun Ombudsmen Committee），主要目標在於提升新聞的正確性與公正性（Maezawa, 1999；劉幼琍，2010）。今天，《讀賣新聞》的公評人委員會置有23位公評人。至於美國，則是至1967年才在肯德基州的*Louisville Courier-Journal*置有新聞公評人。根據2020年ONO（Organization of News Ombudsmen）所出版手冊資料，全球目前有26個國家，60個公評人成為ONO的會員。（Dvorkin, 2020；顧佳欣，2008）

公評人的功能是向閱聽眾負責，其主要工作應包含：（一）對內定期評估媒體組織之同仁是否遵守專業精神及守則；（二）

對外受理閱聽眾的指責及意見；（三）說明解釋媒體的作業方式及過程。

根據國際公評人協會ONO手冊第二章明確指出，新聞公評人應扮演導師、溝通者，和教練的角色，三者合一（Dvorkin，2020，p.10）。胡元輝（2008）也指出，新聞公評人制度，一開始就是新聞自律的途徑之一；包括新聞評議機制、新聞產製規範以及新聞從業人員的在職訓練等，都是媒體主、被動追求自律的產物。

鏡電視新聞台公評人代表閱聽人權益，監督鏡電視新聞報導的「公信力」，力求新聞報導的正確、公正、平衡與品味。為扮演好此一角色，公評人必須在組織和閱聽人間均具備公信力。而要達到「公信力」的基礎，是必須維持「獨立性」。所謂「獨立性」指的就是不受任何外力影響，依專業行事。

由於目前鏡電視新聞台尚在等待執照核可，因此公評人的工作內容亦應分階段而有所不同，大致可分為執照取得前、執照取得後至開播前、和正式開播以後3個階段。針對這三個階段，我們都規劃了不同的工作內容（詳見季報試刊，頁2-15）。

這段時間以來，辦公室最深沉的反思之一，就是在執行公評人任務時，如何同時尊重編輯權（editorial right）。這其間分寸的拿捏，需要相當的智慧。以全球公評人制度而言，日本和歐美的作法就相當不同。

根據鏡電視新聞台國際部日文專長記者張辰嬾整理朝日新聞官網資料顯示：

公評人的工作其中之一就是每天檢查新聞，並製作成由新聞審查室發行的A4紙6至9頁左右的「新聞審查報告」。「報導審查部」



現在屬於文宣部門，與編輯部門切割。「報導審查部」是一個獨立機構，以「讀者視角」嚴格地檢查報導的內容、處理的妥當性、易讀性等。可以說是報社內的檢查系統。雖然一般讀者不會注意到，但是如何製作這個報告，如何在報社內發揮作用，以及如何提高新聞版面，這也是作為讀者代表的公評人的作用。作為公評人，在陳述對各個報導的意見時，多會作為內部參考。（張辰嬾，2021）

至於歐美的公評人，主要會把工作重點放在公眾問責（accountability）和回應閱聽人的申訴，扮演媒體和公眾（the Public）中間的橋樑。定期發表公評人專欄，討論與民主社會媒體專業、媒體倫理、媒介素養等相關議題。

Joshua Benten今（2021）年3月29日在Niemanlab網站上發表的一篇名為〈From Public to Publics: News orgs need ombudsmen to push for more diverse representation, inside and out〉的文章中指出，「公眾問責是新聞公評人的核心工作，而新聞的多元和包容需要公共問責。」（Accountability to the public is core to the work of public editors, and diversity and inclusion in journalism demand public accountability.）緊接著，他又說，如果我們可以賦予公評人獨立的、強制的和強大的權力和執行權，如此，他／她才能夠對於現今新聞業的現況和專業標準提出質疑和要求³。

在全球假新聞充斥，網路媒體有聞必錄的今天，公評人制度的確有存在的必要。鏡電視新聞台的公評人制度，在不同階段會有不同的工作比重，融合日本與歐美制度的優點，擘建一個適合台灣媒體語境，可長可遠又可行的制度。

註解

1. 《鏡電視公評人季報》試刊號已經在2021年4月30日出刊。
2. 有關日本的公評人制度，本期季報有詳細介紹。
3. 出處請參見<https://www.niemanlab.org/2021/03/from-public-to-publics-news-orgs-need-ombudsmen-to-push-for-more-diverse-representation-inside-and-out/>

參考資料

- 胡元輝（2008年12月12日）。〈公評人不死，只是凋零？〉。《卓越新聞電子報》。
- 顧佳欣（2008年12月12日）。〈美國新聞公評人〉。《卓越新聞電子報》。
- 劉幼琍（2010）。《自律、共管與公評人：媒體問責制度的建構與實踐研究成果報告（精簡版）》。科技部研究計畫，執行期間：99年8月01日至100年10月31日。
- 張辰熾（2021）。〈朝日新聞官網公評人類目翻譯〉。鏡電視新聞台內部參考資料。
- Dvorkin, Jeffrey(2020). *The Modern News Ombudsman: A User's Guide*. Revised & updated edition.
- Maetzawa, T. (1999). 'The Controversy Over the Origins and Functions of Ombudsmanship.' Retrieved December 12, 2008. 出處：<http://www.newsombudsmen.org/maetzawa.htm>（轉引自劉幼琍，2010。經查，這個網頁已經不存在了）



新聞和業務的分際 新聞可信度的基礎

4月份，公評人辦公室十分忙碌。除了趕月底要出刊的《鏡電視公評人季報》試刊號出刊事宜，還規劃了3場與媒體改造學社、媒體觀察教育基金會、台灣事實查核中心，和若干位具代表性的傳播學者共約30人的活動，就台灣公評人制度的擘畫進行對話並聽取意見。截至本周，已經舉辦了兩場。還有一場在下周五下午。

公評人辦公室對於活動的安排，共分三個部分：首先觀賞鏡電視Promo帶和節目串流帶、其次由鄭副總帶學者專家們參訪設備和主播在Studio A的播出狀況；最後，在大會議室，由公評人報告目前制度擘畫及執行進度，並開放提問討論。活動內容看似簡單，但也勞煩了不少部門和同仁們的鼎力協助，董事長裴偉先生也全程參與，就不一一言謝。

有趣的是，在舉辦過的兩場對談討論中，雖亦有學者針對公評人制度提出一些建議和提問，但是大多數問題卻環繞在股東結構、永續經營、置入性行銷及業務單位會否透過新媒體進行置入等公司治理及新聞的可信度問題。



提出置入性行銷問題的是資深記者，也是《報導者》創辦人的何榮幸。提出業務單位是否會透過新媒體進行置入的，是國內知名的性別研究專家方念萱（曾任行政院性別平等委員會委員，目前是NCC性別平等委員）。讓我們一起來想想，傳播學者們為何會對「置入性行銷」這個問題耿耿於懷，並期待鏡電視能夠確實做到編、業分離。

2010年12月17日，資深媒體人黃哲斌在《卓越新聞電子報》發表了一題名〈乘著噴射機，我離開《中國時報》〉的文章¹。這篇文章，現在已經成為記者反對媒體置入性行銷的經典。

黃哲斌在文章中寫道：

……從昨天起，我離開了工作16年又5個月的《中國時報》。離開的原因很單純，不是跳槽、不是資遣，不是優離優退，而是「我再也無法說服自己，這是個值得託付的行業」。

另一方面，我越來越難獨善其身、越來越難假裝沒看到，其他版面被「業配新聞」吞噬侵蝕的肥大事實，新聞變成論字計價的商品，價值低落的芭樂公關稿一篇篇送到編輯桌上，「這是業配，一個字都不能刪」。

然後，它們像是外星來的異形，盤據了正常新聞版面，記者努力採訪的稿件被擠壓、被丟棄。記者與主管被賦予業績壓力，不得不厚著面皮向採訪對象討預算、要業配，否則就是「不食人間煙火」、「不配合報社政策」。

當然，這是10年前發生在平面媒體的事。而現下的電視媒體處境有比較好嗎？答案是當然沒有。

從資深電視人轉型為學者的劉蕙苓將她多年研究、訪問資料，

以她博士論文為架構，集結成書《新聞，多少錢？！探索置入性行銷對電視新聞的影響》。對於新聞置入性行銷一事，劉蕙苓表示，她非常憂心大家都沒有感覺，讀者沒有感覺，甚至記者圈自己也是一樣。這本書就是她在業界工作20年後，希望能從學術、從資料收集、分析來看新聞置入行銷，了解有沒有別的替代方法。²

劉蕙苓最終也是無法說服自己配合業務單位操作新聞，而離開了她服務多年的電視產業，轉戰學術，目前是國立臺北藝術大學文化資產與藝術創新博士班的副教授。

鏡電視新聞台董事長裴偉先生在討論會中對學者專家們說，鏡電視採取編業分離制，業務單位絕對不可以干預新聞。他說，從《壹週刊》時期就絕對不做置入，且他相信，好報導能達到的閱讀率和收視率絕對比八卦報導得要好；他並舉例說明，《壹週刊》賣得最好的兩期是李登輝密帳案報導（銷售36萬冊）和陳水扁海外七億案報導（銷售25萬冊）。至於業務單位透過新媒體部門進行置入，他說這個也不可能，因為他已經對兩單位的主管言明，新媒體部隸屬新聞部而非業務部。

是的，鏡電視新聞台要贏得閱聽人的信任，不是不做三器新聞和三會新聞而已，最重要的是要守住編業分離，不讓業務單位來影響新聞的製播，讓好記者能夠依新聞專業工作。非常感謝與會專家學者們語重心長的提醒。

最後容我多說一句，鏡電視除了對新聞記者的嚴格要求和訓練外，對於業務單位主管和業務人員，也需要進行嚴格的再教育，並讓他們都能清楚知道公司的政策導向。新聞台真正一流的業務人員要能熟知法律規範、知道公司產品的特性，並依產品特性去操作廣



告，而不是要新聞部去製作一些讓他們好賣的新聞。這樣，就本末倒置了。

註解

1. 參見<https://www.feja.org.tw/39909>
2. 參見<https://newtalk.tw/news/view/2011-12-09/20203>

新聞記者知識的本質和背後的方法

我們這輩人以前在政治大學新聞系念書的時候，採訪寫作的老師都是業界資深的記者。他們教學多半講自己的經驗，而他們的經驗也的確豐富，所以上課都是分享曾經跑了幾則獨家，或某則新聞的採訪過程，往往生動好聽；不過，大概也就是講「什麼」（What），但是對於「如何」（How）和「為何」（Why），卻從不探討。

又比方，他們會一再叮嚀，採訪新聞一定要查證，至於「如何」（How）查證，也從不傳授，說不定也不知道要如何教授。這顯示以前很多線上的資深記者，他們「會」採訪，「會」寫作，卻從來不知道自己是怎麼會的，也不知道自己的知識結構長什麼樣，甚至從來不探究知識背後所隱含的方法。

究竟新聞記者的知識本質是什麼？專家記者和生手記者的差別何在？政大新聞系的老師鍾蔚文、臧國仁，和原服務於《自由時報》，後轉戰學界的陳順孝三位老師組成的科技部研究計畫「新聞記者知識的本質：專家與生手的比較」，從1993年開始，先後進行



了十幾年，發表了許多論文，陳順孝更出版《新聞控制與反控制：「記實避禍」的報導策略》¹一書，探討記者可以如何在說故事的策略上，達到既能紀實（例如報導一些黑道涉入的社會新聞或政治人物醜聞）、又能避禍（不被黑道追殺、不被政治人物提告）。全書既有理論又有實際案例，精彩萬分。

回到新聞記者的知識本質這個話題。鍾蔚文在〈新聞記者知識的本質：專家與生手的比較〉²中指出，新聞工作具備以下特徵：

第一、受環境影響大。記者採訪時，往往必須在資訊不充分甚且互相矛盾的情況下進行判斷。同時，記者工作往往必須與他人合作，例如文字記者必須與攝影記者合作或協調，不是個人所能掌握，增加工作的難度。

其次、新聞工作所處理的問題往往是結構模糊的問題，沒有一個1+1一定等於2的規則可循，往往是諸多可能性之間的選擇。例如一則報導可能有10種角度，記者必須在這10種角度中選擇出幾種，而選擇的是哪一種或哪幾種，往往依記者錨定的觀點而定。我們以節目中心「藻礁專題」為例說明：

我們假設記者經閱讀蒐集資料，發現藻礁這個議題共有以下幾個面向：

- 一、更澈底的棲地保育vs中南部減煤減空污，孰重孰輕？
- 二、台灣需要第三接收站嗎？
- 三、目前採取的方案會破壞大潭藻礁嗎？
- 四、現在的方案是否完全不會影響生態了？
- 五、如果第三接收站移到台北港會是最好的選項嗎？
- 六、就是非核家園破壞藻礁嗎？

七、我們該如何面對藻礁公投爭議？

記者如果把觀點設定在「公投」，則可能會選擇以上的第六和第七兩個面向作為報導的重點。此時報導不可避免會變成處理政治人物的口水，藍綠在擁核vs廢核的論述等等，對於閱聽人理解藻礁問題可能沒有助益。可是，如果記者把觀點設定在藻礁問題是一個「環保vs環保」的問題，則一、二、三、四和五就可能是報導重點，並因而可以迴避掉政治人物的口水報導，進而針對藻礁問題的核心議題加以處理。

所以，新聞報導往往是一個觀點和面向選擇的問題。觀點的高下，往往決定了報導的高下。

第三、符號再現。記者工作本質上是透過文字、影像和聲音再現社會真實。所以，運用文字、影像和聲音說故事的能力，是記者的基本功。

鍾蔚文團隊對於專家記者和生手記者之間的差異也做了研究，以下幾點發現羅列如下也提供參考：

一、專家記者的知識庫龐大豐富，這點和經驗有關。

二、專家記者能夠掌握新聞事件的時空脈絡和深層結構。例如可以從棒球的歷史來分析一場球賽的結果和所代表的意義。

三、專家記者的思考有彈性，能隨情境變化來發展報導策略。生手記者則容易以不變應萬變，只以一套原則和方法來對應所有的採訪任務。若干中生代記者，也容易陷入知識的麻痺狀態，便宜行事。

四、專家記者界定問題的能力比生手記者強。例如：專家記者可以在看似平凡無奇的事件找到新聞的賣點或嗅出大新聞的線索。



新聞學教科書中常舉的例子是，狗咬人不是新聞，人咬狗才是新聞。但是，專家記者可以從狗咬人的事件中找到新聞。

五、研究發現，專家記者多半採取「前推式策略」進行報導。所謂「前推式策略」，就是從已經知道的向前推論，是一種資料導向的推論過程。線上專家記者最常見的，就是採用對比、參照來建立問題表徵，解決問題。例如：拿到新的採訪任務，會到自己腦袋中或實體的資料庫去尋找類似的案例，加以比較後再建立採訪的觀點訂定及提問策略。生手的策略則多半侷限於書本，通常無法覺察到可能的限制，所形成的報導策略也相對簡單，或缺少變化。

註解

1. 陳順孝（2005）。《新聞控制與反控制：「記實避禍」的報導策略》。台北：五南。陳順孝是編輯高手，也是台灣最早的幾位部落客之一，他的部落格「阿孝札記」非常有名。舉凡寫過的文章、開過的課程、受邀參加的演講等，均以CC授權的方式釋出公開分享。參見<https://axiao.tw/>
2. 參見<https://ah.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/3674/1/862412H004020.pdf>

新聞記者如何問問題？如何問好問題？

問問題是一件很難的事。特別是針對結構模糊的知識。新聞知識是結構模糊的知識。換言之，它不像自然科學的知識，1+1永遠會等於2。也就是說，對於一個新聞事件的報導角度，可以是這樣，也可以是那樣，沒有一定哪個角度就是對的，哪個角度就一定是錯的。

社會學大師Robert Merton曾說過，問一個問題比給出一千個答案更困難。我在課堂上課的時候，最常問學生的一個問題就是：有沒有甚麼問題？往往得到的回應是一片死寂。學生不敢問問題，可能因為沒有養成問問題的習慣，怕問錯了會被笑。另一個更主要的原因，就是因為不懂，所以根本無法問問題。如何問問題，就成了知識擷取過程中最大的「問題」。

新聞記者的工作中，如何找到事件核心設定觀點，如何問問題，如何問出好問題，是決定新聞報導好壞的基礎。對於問題形成的過程，像是「問題是怎麼來的？」、「為何從某個角度切入？」等，是記者在開始採訪前必須要想清楚的。只要想清楚了觀點、設



定了採訪的角度，則帶回來的資料就足以回答自己原先所設定的問題焦點，可以說出一個完整的、自己想要的新聞故事。很多生手記者，往往沒有先做好這些功課就出去採訪，結果總是想到甚麼問甚麼，帶回一些七零八落的資料和畫面，就當然無法說出完整的故事。

接下來以幾則這幾周驗帶的新聞為例說明：

一、報導日圓貶值新聞，記者在日系商店訪問民眾，雖然聽不到記者問了什麼問題，但是民眾回答「東西降價了，很好」。啊不然哩？這顯然是個沒有做功課，在商店前隨便抓一個民眾問來的問題。當天看片時就被評為「白癡問題」。我們也常在火災或災難現場看到記者堵麥，問災民或受難家屬：「你現在覺得怎麼樣？」啊還能怎麼樣，你是欠揍喔。

以這則日圓貶值新聞而言，如果記者出門前已經想好要如何比較完整地呈現這則消費新聞，即使是隨機街訪，應該也會謹記：自己這則新聞的重點要放在哪裡？訪問這個人的主要目的在哪？有問到我想要的bite嗎？如果沒有，應該會繼續追問下去，而不會滿意於這樣空泛的答案。反過來說，如果是接受電視台記者採訪的人，特別是官員，就要反向思維。想要讓記者招甚麼bite，就儘量只講和那個相關的東西，多講，反而無法控制未來會被呈現的內容。它可能完全不是你要的，甚或是與原意完全相反的內容。我以前在公務人力中心教各級公務員如何面對記者採訪時，就會教他們這些策略。所以，採訪官員也不是那麼簡單的事。

例如再生水短專題那則，訪問到擔任過環保署副署長的詹順貴，招到的bite是說，蔡總統已經是第二任了，應該可以有所作為。詹順貴是長期投入環保議題的律師，講出這樣的bite其實非常空泛，

說了等於沒有說，記者應該緊追不捨，逼他說出一些有實質內容的話。

二、4月27日的晨間新聞，黃子佼請吳寶春分享如何讓法國麵包變好吃，吳寶春的答案無法解謎，也就是受訪者的回答無法回答主持人想問的問題，但主持人又沒有追問，那麼製作單位應該事後補問，並在後製時以字幕說明吳寶春是如何讓法國麵包變好吃的。另外，這則新聞中說的吳寶春對麵粉過敏，其實已經是舊聞，2012年的《蘋果日報》已經報導過這則新聞¹，可見記者在規畫這個專訪節目前，並沒有做好功課。

這是新聞採訪前或專訪節目製作前必須做的基本功，沒有做好，很多時候會被受訪者拒訪，或從此留下不好印象，以後就不再接受採訪。

三、4月16日的午間新聞頭條〈美訪團晚宴〉和〈美訪團九二〉，內容均為立委轉述，各說各話，真相不明。重要新聞，特別是頭條的消息來源應該要找比較關鍵、重要的消息來源，而非只以立委轉述來做成新聞，或從政治人物的臉書上抓訊息。另外，可考慮是否規範記者在時間許可下，一個新聞角度至少要有兩位消息來源的說法；如果12整點來不及，至少在18點那節能夠補上。且消息來源應該多元，不要僅停留在那些配合度高的受訪者。

四、記者應該建立自己的消息來源資料庫，並與消息來源建立良好的互動關係，以便在每次採訪時，可以掌握關鍵的消息來源。

五、鏡電視非常重視畫面品質，所以攝影記者在採訪過程中捕捉受訪者畫面時，應注意拍攝角度的問題。每一個帶子畫面品質的要求，都要達到一定的水準。



六、在「台灣豬」的短專題中，採訪了許多養豬業者，然而，也是因為記者採訪前沒有設定清楚的採訪角度，所以諸多訪談都被受訪者拉著走，變成受訪者在講自己企業的經驗，反而對於台灣豬外銷目前面臨的問題，例如：養豬戶不願加入HACCP、生屠標售而非冷凍、沒有自有品牌等問題探討無法繼續深入，這些台灣豬的問題，記者出去採訪前都應該放在腦中，採訪不同養豬業者時，就要他們從自己的經驗中去回答問題，如果沒有得到答案，就要追問，而不是被受訪者帶著跑，最後做的新聞就像在替企業做置入，真是得不償失。

當然記者在採訪的過程中，有時也會從受訪者處得到珍貴的、原來沒有想到的角度，此時也要臨機應變，問到充分的資訊，以便回公司以後納入報導中。

以上只是從幾次的驗帶意見中，梳理出與記者採訪和問問題相關的個案，讓意見不只停留在意見的層次，而可以形成一種方法論。

註解

1. 參見<https://tw.appledaily.com/headline/20120409/YHSWZIGOSCQ4NLUBR2ABRDQA6U>

新聞記者需要懂研究方法嗎？

政治大學新聞學系的退休教授陳世敏，多年前曾經在《時報社刊》第46期上發表了一篇叫做〈鴨肉為什麼惹了禍？談新聞報導所涉及的研究方法概念〉，當時很引發了一些討論。我也把這篇短文納入我的「採訪寫作」和「媒介寫作」課中，請修課同學閱讀討論。

陳世敏開宗明義就說「客觀的新聞報導，繫於記者下筆為文之前，審慎研判事情間的關聯及因果關係，且勿倒果為因，或隨便以缺乏邏輯基礎的隨機關係，遽下結論，應記住：證據、資料不足，勿太早下結論。」

「吃鴨肉會致鼻咽癌」是中央社花蓮特派員寫的一則新聞，直接引述鼻耳鼻喉科醫師賴錦德的談話，說：「鴨肉與鼻咽癌有絕對的關係——鴨肉有毒。」這則新聞經若干報紙報導轉載後，導致鴨肉滯銷、鴨農棄蛋保價，養鴨人家抗議等一連串的风波。

究竟，吃鴨肉會不會導致鼻咽癌？這是研究方法上的因果關係問題。要證成吃鴨肉會致鼻咽癌，科學上必須得要滿足三個條



件：1. 吃鴨肉在前，罹患鼻咽癌在後；2. 吃鴨肉的人罹患鼻咽癌的比例遠高於不吃鴨肉的人，且吃得越多，鼻咽癌越嚴重；3. 凡吃鴨肉者皆得鼻咽癌，凡不吃鴨肉者皆不會得鼻咽癌。在滿足以上三個條件之後，我們才能說吃鴨肉和鼻咽癌有因果關係。否則，二者可能只是有關聯。

我們的記者也會犯這樣的毛病。例如4月16日看的12:00樣帶中，54'29"處的口白「AZ 與血栓高度相關」，就是犯了未有完整科學證據之前，就大膽下結論的毛病。

除此之外，嚴格的研究方法訓練和邏輯思維訓練，的確也是好記者需要鍛鍊的本事。例如：駐日代表謝長廷那則日本核廢水的報導，其中對於氬對人體究竟會否造成傷害，未能繼續追問「一般核廢水和核災核廢水所排含氬廢水是否會造成人體不同影響」，就是邏輯思維不夠縝密的結果。另外一則只以3個議題的公投贊成與反對之百分比，就說民眾有「分裂投票」，也是研究方法沒有學好造成的結果。

新聞記者需要懂研究方法嗎？答案絕對是肯定的。

新冠疫情與新聞傳播產業

去年全球疫情燒得沸沸湯湯，台灣安穩地度過了。因此，台灣竟然忽略了疫情延燒期間，新聞傳播產業的因應之道。這兩天上網查找國外資料，不得了，資訊多到難以消化。

一場世紀瘟疫，不僅打亂了人們的日常生活，舉凡政治、經濟、社會、文化因而衍生的問題，不知凡幾。一直必須靠著人與人近身接觸來完成工作的新聞傳播業，受到的衝擊更是難以衡量。

對於新聞傳播產業的衝擊，首先當然因為疫情導致廣告收入減少，進而使得各類媒體不得不減薪、裁員，甚至關閉。

例如：網路新聞媒體BuzzFeed就因為疫情導致的廣告收益暴跌，宣布停止它在澳洲和英國的新聞服務；在澳洲的四名員工也必須休無薪假。在香港，《南華早報》於2020年4月22日宣布削減成本方案，包括27名高階主管減薪，幾位高薪員工被要求休三周的無薪假，若干員工則遭到裁員。在英國，數位、文化、媒體和體育部部長Oliver Dowden宣稱，新冠肺炎已經導致新聞史上最大的生存危機，因為國際和英國在地媒體都遭遇了有史以來最嚴重的訂戶量下



跌現象。

在美國，許多知名媒體包括：彭博新聞社（Bloomberg News）、《大西洋》（*The Atlantic*）、《紐約時報》（*The New York Times*）、《華爾街日報》（*The Wall Street Journal*）、《西雅圖時報》（*the Seattle Times*），都因為新冠疫情必須暫時停用他們的付費牆；網路媒體也因為（客戶要求）避免將廣告刊登在新冠疫情相關報導旁，而導致廣告收入的下降。

更有許多記者因為報導疫情相關新聞而染疫。截至2020年5月4日為止，有將近100名的印度記者確診新冠肺炎。根據媒體觀察機構發布的消息，在印度各地都有媒體關門、裁員、減薪。

新聞自由、新聞品質因為新冠疫情而受到嚴重衝擊。更有新聞記者因為報導新冠疫情的新聞被關、媒體報導被官方要求移除。

新聞審查在許多國家，例如：土耳其、埃及、印度、孟加拉國、伊拉克、伊朗、奈幾利亞、馬來西亞、新加坡、菲律賓、索馬利亞等計約二十餘國，都發生記者因為報導新冠疫情而被捕。在中國更有媒體被要求將相關報導移除。也有一些國家會以杜絕「假新聞」之名而進行新聞審查。新聞自由遭受前所未有的衝擊。

儘管有上述的負面影響，新冠疫情對於記者而言，無疑是一個充滿挑戰的戰場。好記者人人摩拳擦掌，都不想在這場百年難得一見的戰役中缺席。就像路透社的首席攝影記者Yves Herman說的：「如果不考慮其所涉及的危機，我認為它（指新冠疫情）是極為重要的新聞。就我的知識範圍所及，我認為它是除第二次世界大戰以外，最重要的新聞。因為它絕對影響了我們每一個人。」

荷蘭公共廣播系統NOS的電視記者Kysia Hekster也說：「從記

者的角度看，它（指新冠肺炎相關新聞）可能是我能從事的最重要的報導之一。」

當數以千萬計的人採取在家辦公的方式處理日常工作，記者沒有其他的選擇，還是必須每天進入辦公室、攝影棚、新聞現場，進行採訪、寫作、攝影、錄影、後製，是非常高風險的工作型態。一位在比利時法語區的廣播電台Nostalgie工作的採訪記者Leslie Rijmenams就表示：「自從封城以來，我沒有停止過工作。記者的工作就是要採訪新聞，也因為這樣，你不可以離開工作崗位。」

新聞記者的首要任務在於報導真相，但是，當記者在提供新聞脈絡、觀點，和可能的解決方案時，他們也應該發揮建設性。

Leslie Rijmenams同時也是比利時一家倡議建設性新聞學¹的媒體News的偕同創辦人，她指出，「雖然新聞報導可以是警示性的（alarming），但是記者也有權利加上一層保護膜，讓新聞稍微和緩，減少對閱聽人的衝擊。」我認為這也可以考慮運用在許多災難新聞的處理上。

我們正在經歷一場規模有如世界大戰的新聞戰，這兩周以來的台灣新聞產業，應該也真真實實體驗到過去一年多以來國際媒體所經歷過的。戒慎恐懼查找我們自己的出路，是無法再迴避的現實。



註解

1. 建設性新聞學即Constructive Journalism，參見<https://constructiveinstitute.org/what/>

參考資料

https://en.wikipedia.org/wiki/Impact_of_the_COVID-19_pandemic_on_journalism

<https://www.un.org/en/coronavirus/covid-19-journalists-biggest-story-their-lifetime>

數字管理與模組規劃

鏡電視新聞台的節目表上，除了各節整點新聞外，還有幾個帶狀節目，是每天要播出的。4月份幾位傳播學者來參訪討論時，很關心的問題之一，就是這些帶狀節目要如何叫好又叫座，同時又能永續經營，以及需要的人力和資源要如何規劃等。想必這也是許多主管想要知道的。

其實，要解決這個問題不難，只要做好「數字管理」和「節目的模組化規劃」就可以找到解方。

所謂的「數字管理」，就是要正確掌握供需數字，並在其間取得平衡。所謂的模組化規劃，就是要把每個節目分成幾個「有意義」的模組，俾便後續組合成不同的節目集數。

至於什麼是「模組」，你可以把它想像成積木裡不同形狀的木塊。我們小時候都玩過木製的積木，它由許多正方形、長方形、三角形的木塊組成。一盒積木的塊數並不多，但是，它可以依玩家的創意和需求組合成比積木塊數多出許多倍的建築模型。另外，想一下丹麥生產的樂高 (LEGO)¹，那個更厲害。各位知道，最小塊的



樂高可以和最大塊的樂高組合在一起嗎？或者說，各種形狀、各種大小的樂高都可以被組合在一起。

把數字管理和模組化規劃結合在一起，加上創意，就可以大幅減低所需的人力和資源。

先說數字管理。現在舉個例子來說，如果每天需要100則新聞才能因應各節新聞所需，但是我們每天只能生產70則新聞（含國內和國際），乍看，可能覺得慘了，每天短缺四分之一的量，這要怎麼辦？

此時，如果加上模組化的思維和規劃，把所能提供的70則新聞規劃成「有意義」的模組（就像積木製造商或樂高生產商的角色），讓各節新聞的製作人（就像積木或樂高玩家一樣），可以依需求和創意組合成不同的節目內容。

這裡就涉及，什麼是「有意義」的模組？在積木或樂高的例子裡，思考建築的基本構成模組，就成了成敗關鍵。那麼，以每天新聞來說，什麼是「有意義」的模組？例如：有新聞性的vs.比較沒有新聞性的；硬新聞vs.軟新聞。這四類之下，還能否再分成更細而有意義的模組？各類型每日各需要準備幾則？等等，就需要靠各位主管的數字管理和精算。

以前在政治大學傳播學院做課程整合和精簡，就是靠數字管理和課程的模組化，順利把每位老師實際開課的數字減少三個學分；開出來的課整體雖然減少了，但是透過以課程組成各類學程模組的方式，學生選課的權利和機會卻可以不受影響。教師減授學分以後，便多出時間來做研究。

再以節目中心的兩個《鏡電視調查報告》節目來看，假設短專

題每天需要4則，長專題每天也需要4則來看，專題的內容類型就可以成為模組思考的核心。專題內容的類型可依據上述模組化歸劃來思考，另外，有新聞性的專題播過之後，如何整合為較無新聞性的專題，短專題如何整合為長專題，都是可以預先精算準備的。

除了數字管理和節目的模組化規劃外，合理的重播策略，也是電視台人力和資源管理很重要的一環，宜妥善規劃。

註解

1. 樂高集團始於奧爾·科克·克里斯提安森（1891–1958）的工作坊，克里斯提安森是位來自丹麥比隆的木匠，於1932年開始製作木製玩具。1934年，他的公司取名為「樂高」，源自丹麥短語「leg godt」，意味著「玩得好」。



調查報導與事實查核

導致我選擇本週這個主題的原因有幾個：首先，好幾周的驗帶下來，我發現《鏡電視調查報告》的長、短專題，在幾個星期的壓力測試和重磅批評以後，已經很有進步。未來應該挑戰製播真正的調查報導。老實說，截至目前為止，我們看到的，充其量只能說是專題報導或深度報導，尚無任何一則可以稱得上是調查報導的。

其次，我們的夜間新聞裡有一則涉及國安問題的兵推獨家報導。未來遇到獨家或敏感性高，甚至涉及國家安全的新聞，我們該如何處理。

我在研究日本的公評人制度的過程中，發現日本發行量居首的《讀賣新聞》，針對獨家或敏感度較高的題材，於2014年起，在內部設有「適正報導委員會」（the Oversight Committee for Proper Reporting）。接受訪問的《讀賣新聞》台北支局長杉山祐之表示：「我們的適正委員會設立在我們東京本部，是由資深記者來負責，成員有國際部、政治部和社會部的資深記者」。杉山支局長更以自己所採訪報導的，中國的採砂船去年秋天時候頻繁在馬祖海域出



現，新聞為例說明。

像這篇報導會拿到適正報導委員會去檢討查證。首先要知道，是不是有這樣的事情？適正報導委員會會很認真來確認，從秋天到年底這篇報導刊出之前，這些船是陸續過來、還是中間就中斷了，就沒有了，他們就要很認真的、確實的確認這件事。所以為了要取信於適正委員會，我們需要找到非常多的資料證明這個是確實有的。當然我們採訪的時候，不會是單獨的採訪對象，而是複數的採訪對象。另外，也需要海巡署官方正式的確證。另外也有馬祖居民實際上拍到的相片。經由這麼多的證據，我們的適正委員會才會認定，這是確實，真真實實有這樣的一件事情。等於說，我們的適正委員會確認之後，這個報導才能夠刊出。所謂的適正委員會就是扮演這樣的角色。（杉山祐之訪談逐字稿，2021年5月10日）。

所有的新聞都需要嚴謹的事實查核，調查報導的查核過程更是不能馬虎。為了瞭解國際上著名的媒體在進行調查報導時，是如何進行查核工作的，我找到聯合國教科文組織（UNESCO）這個寶庫¹，以及Story-based Inquiry這個網站²。上面有非常多open access的免費資料可以下載。以下，我就摘錄由Mark Lee Hunter所編、於2011年出版的《故事基礎上的調查：調查性報導記者手冊》（*Story-Based Inquiry: A manual for investigative journalism*, UNESCO, open access.）這本書中所提供的，調查報導記者可以採取的查核策略。各位可以參考本書中譯版³的頁81-84。

首先，本書在中譯版的頁81開宗明義指出：

各個調查團隊應該包括編輯甚至一個全職的事實查核員，他／她的工作就是指導並確保整個調查過程正確正當地執行。

你需要最少兩個人，一個作者和一個查核文章中事實的，每個人手上都應該有一份文章或報導的副本。

通讀全文，對報導有一個整體的了解，看看它到底是公正的還是有偏見的？是否讓人感覺有些地方不對勁？如果換個人來做，會看到很不一樣的事實面貌嗎？

逐行閱讀全文，核對每一個事實。查核員（他可以是編輯、同事、律師，或者只是一個稱職的朋友），針對每一個事實發問「你是怎麼知道的？」

請作者給出自己的消息來源。如果訊息來自一份文件，兩個人都要閱讀那份文件以確認引用是確實的，如果來源是一次訪談，那就一起閱讀採訪筆記，或者聽採訪錄音。

如果沒有消息來源，作者必須（至少）找到一個，如果找不到消息來源，那麼該段落應該刪除。

事實查核員尤其必須質疑作者對被調查對象的動機、目的，和想法的解釋，一般來說，這些內容必須被刪除，如果有資料能夠支持它們，比如能表明個人在某個時刻心理狀態的信件或日子，這些內容才能被保留。

你可能會覺得，天啊，這好複雜啊。可是，真正好的媒體，為了維持新聞品質、維持媒體的可信度，是不會鬆懈的。像前述《讀賣新聞》，根據我們的了解，是花了約一個月的時間才收集到要報導的完整內容，查核則花了一天以上的時間。

這個過程是非常花時間的。我今天希望它馬上刊出來，通常都不太可能。因為公司的規定是，這種報導一定要經過適正委員會，所以有時候會花比較多時間。我們也知道，報導上有時候會



有競爭的關係，比如我們刊出來，會不會比《朝日》晚？他們也做了同樣的題材，但是這樣的風險就由東京負責。對我們公司來講，正確跟報導的深度是更為重要的。（杉山祐之訪談逐字稿，2021年5月10日）

除了事實的查核外，查核還包括涉及新聞倫理的道德查核。道德查核包括：不要誤用侮辱；換言之，在報導中不要出現沒有根據的敵意和侵犯。給予調查對象回應的權利，絕對不要在報導或節目中攻擊那些沒有機會回應你的人。

尊重消息來源

有關尊重消息來源的步驟，瑞典SVT電視台調查部負責人Nils Hanson告訴記者可以按照以下步驟來確保他們的批評是公正的：

首先，再讀一遍你的文章（或再看一次你的節目），把其中所有的對人、對組織的批評全部標示出來。

所有被批評的對象已經被告知了嗎？如果沒有，一一告知，除非你有極端重要的原因不這麼作（比如你會被逮捕或謀殺）。

所有被批評的對象都回應了你的批評嗎？如果沒有，肯定有地方不對勁，而這種材料應該在採訪過程中就蒐集好的。

記者是否記錄下來他／她試圖去獲取答案的各種努力？

是否給予被批評的對象合理的時間來回應？

是否找到對的人來回應？

是否給批評對象拿出他們最好案例的機會？

我們是否滿足受訪者的合理要求，比如提前告知他們的陳述將怎樣被呈現。如果他們的話被引用，應該允許他們修正其中

的一些錯誤。受訪者要求看你的整個報導是不合理的，不要給他
們這個權力，除非在非常少有的情況下（例如某些科學題材的報
導）。

處理危險消息來源的步驟

在東歐報導組織犯罪的優秀記者Drew Sullivan曾列出一個採訪
黑幫的步驟，整理如下：

透過電話採訪，或者約在公共場合。

不要告訴他們你的個人訊息（例如：你女朋友的名字、你的
家人、家鄉等）。

不要帶個人情緒，不要表現出恐懼。

給他們一個聯繫方式，以便報導發表後接受意見回饋，但千
萬不要給他們你的私人地址。

找好後援，讓另一個記者注意這次的會面，約定一個出麻煩
時可以撥打的電話號碼，以便發出求救訊號。

透明法

這是由普立茲獎的得獎人Deborah Nelson提出的方法，在調查
的每一個階段，她都會向過程中新出現的人物介紹她的想法和已有
的發現，並請下階段受訪者發表他們對此的評價。

後記

當然，調查報導沒有那麼容易，再加上事實查核，是時間和人
力資源的一大考驗。國外第一流的新聞媒體，一個月、數個月，或



甚至一年能製作出一則深入的調查報導就很不容易了。如果我們要以調查報導打響知名度，那一定要好好栽培幾組真正作調查報導的好手，配置稱職的事實查核人員，才有可能。而且重質不重量，不求多，只求好。一旦出手，就要叫人刮目相看。

註解

1. 參見<https://en.unesco.org/unesco-series-on-journalism-education>
2. 參見<https://www.storybasedinquiry.com/>
3. 參見http://markleehunter.free.fr/documents/story_based_inquiry_ch.pdf



調查報導的「調查感」

今天繼續來談調查報導。我們在閱讀所謂的調查報導，或看調查報導的節目時，常常會覺得該則報導欠缺「調查感」。那麼，什麼是調查感？記者要怎麼做，才能讓自己的報導具備調查感，並進而成為一則名符其實的調查報導？

先說，什麼是調查報導？截至目前為止，定義很多。我們就以 Mark Lee Hunter 的《故事基礎上的調查：調查性報導記者手冊》這本書¹中所提供的，對於調查報導的定義開始談起。各位可以參考此書中譯版²頁8的這段文字：

調查報導所要向公眾揭露的事實，要麼是被具有某種權力的人故意遮蔽的，要麼是偶然的，因為混亂的事實和環境造成的認識模糊。所以它同時需要使用秘密和公開兩種消息（來）源和文獻。

從上述的定義看起來，調查報導裡的事實原來是不為人所知的，有時候是因為有人刻意把事實隱匿起來，有時候是因為情況混沌不明，所以沒有被看到。因此，調查報導的調查感，首先來自於



記者找到一個原先不為人所知的事實或事件的能力。

書上又說：

常規的新聞報導在很大程度上，有時是完全依賴別人提供的素材（如警察、政府、公司等），即使不是完全被動的，也基本上是一種反應。與此相反，調查性報導所依賴的素材是記者通過自己的主動調查蒐集和產生的。（同上引，頁8）

所以，你可以只憑一些旁人提供的素材加以綜合整理，就能做一則一般的新聞報導；但是要成就一則好的調查報導或一個精彩的調查報導節目，除了被動接受別人給你的資料以外，你還必須主動蒐集資料、進入田野、參與觀察，窮盡所有可能的方法，讓那些原先被遮蔽的、不為人知的重要事實被揭露出來。

調查報導是一個「從已知到未知，進而發現事實」的過程。

常規的新聞報導的目的在於如實地反映這個世界的客觀形象，而調查報導使用任何理性的觀察者都會認可的客觀真實材料，為的是實踐改造世界的主觀目標。這並不是允許在正當的理由下說謊。而是了解事實真相，從而能夠改變世界的一種職責。（同上引，頁8）

所以，調查報導不滿足於客觀呈現事實，它更要追求主動改變世界。這是不是讓我們想到馬克思在《關於費爾巴哈的提綱》中的那句名言：「哲學家們只是用不同的方式解釋世界，而問題在於改變世界」？

調查報導要無中生有、從現有資料中找到線索、提問一個前人沒有問過的問題、主動蒐集資料、分析龐雜的資料，並且使用良好有品味的報導方式報導，報導出來以後還能產生影響力，進而改變

世界——這是多麼困難，但又多麼具有挑戰性的工作。而所謂的調查感，就是由以上這些元素所構成的。任何一個有企圖心的記者都會愛上這樣的工作。

有人以為只有從弊案中才能發展出調查報導，其實，任何地方都潛藏著調查報導的題目，光看你有無提問值得深掘問題的能力。

Mark Lee Hunter所編這本調查報導個案的書中，找了世界各國知名的調查報導記者提供共20則個案，每個個案最前面有個對於撰寫該則報導記者的個人簡單介紹，接著附上調查報導，文後則請該記者介紹他在報導中使用的方法，是一本非常有用的工具書。更令人興奮的是，這也是一本可以免費下載使用的書³。

另外最近在英國鬧得沸沸揚揚的，發生在26年前的黛安娜王妃受訪事件，最後由退休法官戴森勳爵（Lord Dyson）主導調查寫成的「戴森報告」（Dyson Report），從某種角度看，這份報告也是一則調查報導，只是，戴森勳爵並未使用記者慣用的報導文類，而是使用了一種極為特殊的寫作方法。

戴森勳爵在調查前提問了三個非常關鍵的問題：1. 記者巴希爾（Martin Bashir）採取了哪些步驟來取得採訪戴妃的機會？2.（如果他有的話）他使用了那些不正當的手段來取得該次採訪？3. BBC在1995年12月和1996年3至4月間針對該次採訪的調查的有效性如何？戴森勳爵就在以上三個問題的引導下，採用了一般法律人會使用的證據核實方法。我覺得他使用的方法，也是一般調查記者會使用到的方法，抽絲剝繭地一步步揭露了記者巴希爾的謊言和BBC當局的失職。實在是非常精采。



綜上，一個好的記者真的就像是一個好的研究人員，他們致力於發現未知的世界，並嘗試透過他們的研究或報導來改變世界。

註解

1. Hunter, Mark Lee. et.al. (2011). *Story-Based Inquiry: A manual for investigative journalism*. UNESCO, open access.
2. 參見http://markleehunter.free.fr/documents/story_based_inquiry_ch.pdf
3. 參見<https://www.storybasedinquiry.com/manuals>

查證作為一種技藝

「長遠而言，不管『事實』有多糟、多難看，都不會比『謊言』來得危險。」（前《華盛頓郵報》總編輯Ben Bradlee）

記得大學時的採訪寫作老師，大多是媒體的資深記者，他們上課時不忘對學生循循善誘：「採訪以後，記得要查證喔」、「要查證、查證，再查證！很重要，所以講三遍」，可是，他們從未告訴我們的是：如何查證？查證的方法有哪些？

「查證」這種技藝，是許多行業都需要的看家本領。法官、檢察官、記者、事實查核員，甚至是獨立公評人和他們的助理人員都需要熟悉這種技藝。它是在分辨是非黑白，決定孰是孰非的，很重要，但是不容易，也需要一些方法。

在法律領域，「查證」是和證據有關的，證據不外乎人證、物證；直接證據、間接證據；不在場證明這些。不過，「查證」是一個過程，是一種行動，光是人證這一項，就牽涉到「證人詢問的技巧」¹，並旁及心理學、邏輯、法庭科學（forensic science，華裔



法醫學專家李昌鈺是此中好手）、戲劇、廣告學等學科知識。

至於在新聞傳播領域²，在一本由哥倫比亞大學出版社出版、談雜誌編輯的書裡面，一向以查證工藝聞名於新聞界的《紐約客》雜誌的事實查核主任Peter Canby，撰寫了該書的第五章〈《紐約客》的事實查證〉，內容是取自2002年2月28日Canby本人給的一場演講內容³。

Canby首先介紹了《紐約客》的哪些內容必須被查證，簡單來講，就是從封面到封底的每一頁內容幾乎都需要被仔仔細細的查核。他說，如果你在《紐約客》要查證一篇非虛構的文章（a nonfiction piece），你必須先詢問作者，文章是怎麼寫成的；同時，在查證時要使用作者的消息來源，也要用《紐約客》內部所建置的消息來源庫。他提到：「我們基本上幾乎是把文章整個拆卸開來，查證完以後再把它拼回去。查證姓名和日期的正確性是一定要做的，同時針對每位經常投稿的作者可能犯的錯誤，特別注意查證。」

對於一些科學資料，例如FDA通過或沒有通過哪些藥物，查核者更是錙銖必較，上窮碧落下黃泉地查證，因為這類報導如果出錯，會有極為嚴重的後果。台灣正處新冠肺炎三級警戒期間，會有很多的報導需要科學佐證，除了記者要用功多涉獵相關知識外，主管和編審也應該更嚴格把關，例如近日年長者施打疫苗和猝死之間關聯性的科學證據。

Canby提到他自己最得意的一次查證經驗，是查證Neil Sheehan的得獎作品《閃閃發光的謊言》（*A Bright Shining Lie*⁴，本書曾獲美國國家圖書獎和普立茲獎，是一本講越戰的書）。Sheehan就是50

年前鼎鼎大名的吹哨者Daniel Ellsberg交託「五角大廈文件」(the Pentagon Papers) 的那位頂尖越戰記者⁵。Sheehan花了16年時間蒐集資料，寫成《閃閃發光的謊言》一書，並將其中部分交給《紐約客》刊登。

所有在《紐約客》刊登的文章，都需要經過事實查證這關，Canby說他和另一位查核員負責查證的工作，他們前後花了兩個月的時間查證。問題來了，Sheehan住在華盛頓附近，而兩位查核員駐在地是紐約。Sheehan累積了16年的資料都存放在他家一個房間中的25個軍用檔案櫃中。這些櫃子是沉重的工業用檔案櫃，每一只櫃子的深度都有3至4呎深。所以，兩位查核員只好到華盛頓Sheehan家去進行查證的工作。Sheehan患有失眠症，每天都要到下午3點左右才起床，所以，兩位查核員也必須配合他的作息來調整工作時間。

他們整整花了兩個月的時間查核16年累積下來的資料和書稿間的關係，結果連一個錯誤也沒有發現。所以他們開玩笑地說，「Neil (作者) 給了我們兩個月的假期。」

另一個在書中提及的個案是Janet Malcolm的書。Malcolm是一位替《紐約客》寫稿的知名作家，她1983年在《紐約客》刊登了一篇有關心理分析家Jeffrey Masson的側寫，後來作者和雜誌都被Masson控告誹謗。

官司最後以無罪定讞了結，但是也促成了《紐約客》在查證政策上的重大轉變，之前作者需要提供的查證資料包括書籍、剪報、電話號碼等，此案之後，作者必須提供與書稿相關的所有的筆記、錄音檔、逐字稿和所有的消息來源資料以供查證用。這使我想到了，



今年BBC的戴森報告（Dyson Report）⁶中，戴森法官的查核資料也包含了大量的筆記資料。

戴森法官在本案中訪談了18位關鍵證人，查核了大量的人證、物證，其中使用的查證方法包括；比對人證前後的說詞是否一致，比對物證，查核各類筆記（特別是黛安娜王妃的弟弟史賓賽（Lord Spenser）在與人會面後，會留下大量的筆記，詳記見面內容，及其秘書接電話的筆記等），註記證人在同一件事和兩件不同的事前後行為是否一致，比對不同證人間的證詞等等。戴森法官使用的方法，類似我們在研究方法裡使用的三角交叉法（Triangulation method），就是針對同一問題，使用不同的研究方法（例如訪談法和內容分析法，量化方法和質化方法）來研究，看所得到的結果是否雷同，來判斷研究的結果的效度。

另外，Lucas Graves在2016年9月出版的*Deciding What's True: The Rise of Political Fact-Checking in American Journalism*⁷，是一本討論事實查核記者如何工作的書，裡面提及的查證方法，也是一般新聞記者可以借鏡的，例如：建立自己的資訊來源系統，以及地毯式地閱讀報紙、新聞稿、演講詞、國會聽證詞、電視與廣播訪問逐字稿，熟悉選舉廣告、競選影片、辯論、記者會、演說等相關活動。

Graves指出，記者必須要求做出公開言論的人拿出證據來支持自己的論述，因此，聯絡被查核（證）言論的原始發言者或作者，可以幫助記者掌握報導的切入角度，以及提供後續調查的基礎。

最後，查證最麻煩的問題是：觀點能否查證？如果根據Graves書中的說法，觀點是無法被查核的。但是，我的看法是這樣的：新聞記者可以有觀點，特別是在專題報導、深度報導、調查報導，或

紀錄片的製作中，可以有觀點，也或許應該有觀點。但是，記者在形成觀點前，對於不同觀點是什麼，以及形成該觀點的理由，應該有精確而充分的辯證論述。如果是這樣，那麼，觀點應該也是可以並且應該接受查證的。

註解

1. Brian Kennedy著，郭乃嘉譯，蔡兆誠律師審定（2002）。《證人詢問的技巧》。台北：元照出版。https://archives.cjr.org/critical_eye/fact-checking_at_the_new_yorker.php
2. Navasky, Victor S. and Cornog, Evan. (eds., 2012). *The Art of Making Magazines: On Being an Editor and Other Views from the Industry*. Columbia Journalism Review Books and Columbia University Press.
- 3 參見https://archives.cjr.org/critical_eye/fact-checking_at_the_new_yorker.php
4. 參見<https://sites.google.com/a/mittei.web.app/emo/900442-Ck6SQQIC>
5. 參見<https://www.theguardian.com/world/2021/jun/13/daniel-ellsberg-interview-pentagon-papers-50-year>
6. 參見<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/uk-57197021>
7. Graves, Lucas. (2016). *Deciding What's True: The Rise of Political Fact-Checking in American Journalism*. New York Chichester, West Sussex: Columbia University Press.



NO. **1**
鏡電視公評人季報
創刊號

發行人 陳建平
總編輯 翁秀琪
執行編輯 曹琬凌、羅君涵（鏡電視外部公評人辦公室）
劉佳旻（木木創設工作室）
封面暨美術設計 林銀玲（木木創設工作室）

發行所 鏡電視股份有限公司
地址 台北市內湖區堤頂大道一段365號1樓
電話 02 7752-5678
網站 www.mnews.tw
創刊日期 2021年7月30日
出刊日期 2021年7月30日

