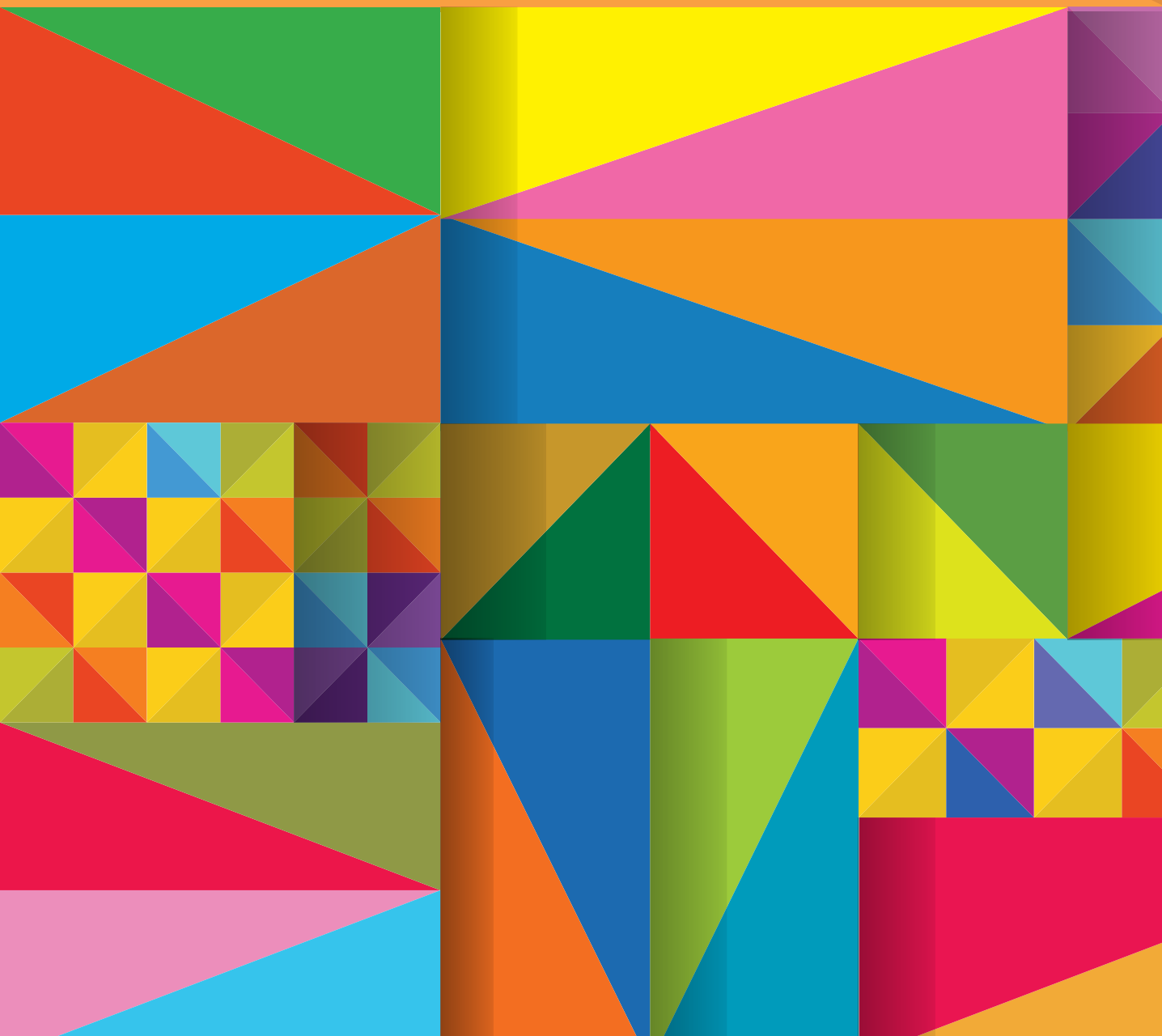


NO. 2

鏡電視公評人季報



NO. 2

鏡電視公評人季報



目錄

- 004 寫在前面／翁秀琪
- 008 新聞品質這件事，為什麼現在還是重要？——打造在地新聞評量架構的初步嘗試／曹琬凌
- 029 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（下）／羅君涵
- 051 從Noam Chomsky事件看《衛報》的內控機制／翁秀琪
- 061 公評人翁秀琪給新聞主管意見書
- 062 鏡電視可以如何「不同」
- 064 鏡電視記者一起PCR的那天
- 067 平台化時代，傳統媒體如何轉型？
- 071 平台社會、平台企業、平台媒體
- 074 鏡電視公評人辦公室的季報和年報內容
- 078 取消出版與信任
- 081 從驗帶意見書中看到的問題：品質管控
- 083 從國外公評人年報內容研析看鏡電視公評人年報規劃
- 087 兩篇張冠李戴的報導，差點毀了一家電視台！
- 090 數位化時代商業電視台的知識管理



寫在前面

有兩件事——當然也不只是這兩件事，是國外公評人的職責：捍衛新聞品質，以及處理閱聽人申訴。這也是鏡電視外部公評人責無旁貸的工作。本期季報的三篇文章，都是為這兩件事做準備。

首先是外部公評人辦公室主任曹琬凌的〈新聞品質這件事，為什麼現在還是重要?——打造在地新聞評量架構的初步嘗試〉，文章反覆致意的就是「新聞品質」這件事。本文參考美國卓越新聞計畫（Project for Excellence in Journalism，簡稱PEJ）所提出的電視新聞品質標準與評量基模，並以台灣具指標性的卓越新聞獎近五年電視類獎項評審討論紀錄為研究素材，試圖打造出一個在地的新聞品質評估架構；這篇研究發現：「報導重要與實質議題」、「多元報導社會整體」、「正確、公平與平衡」、「發現度與揭露性」、「敘事清楚不煽情」，和「對閱聽人之啟發性」這六個指標是構建品質的必要條件。

第二篇文章是辦公室資深研究員羅君涵的〈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（下）〉。上期季報



所刊載的（上）篇，試圖透過對加拿大CBC公評人處理申訴的觀察，回答單一公評人的制度設計下，公評人如何以各種策略控管量能，同時不影響申訴處理品質；而（下）篇，則將重點置於分析CBC的公評人實際如何處理申訴案件。本文首先整理出公評人審查申訴案件的程序，續以其審查觀眾申訴CBC未報導奎寧對Covid-19具療效的研究成果為個案，實質研析其操作CBC《新聞標準與實踐規定》（*Journalistic Standards and Practices*，簡稱JSP）的情況。（上）、（下）兩篇分別從量和質的角度切入，有助於理解CBC的公評人是如何處理閱聽人的申訴的。

第三篇文章是鏡電視外部公評人翁秀琪的〈從Noam Chomsky事件看《衛報》的內控機制〉。鏡電視外部公評人辦公室接下來將必須處理來自閱聽人或被鏡電視報導的當事人的申訴，所以詳細整理了《衛報》如何處理國際知名語言學家Noam Chomsky的申訴案，一來可以看到《衛報》的「讀者編輯」（readers' editor）如何處理申訴案，以及其「外部公評人」（Ombudsman）如何再查核「讀者編輯」的申訴處理；二來，也可以從本案的資料中，進一步看到《衛報》的內控機制和申訴機制。

以上3篇文章，其主要目的都是為鏡電視外部公評人辦公室未來的工作預作準備。至於本期外部公評人意見書共收錄10篇，內容從「平台化時代，傳統媒體如何轉型？」、電視新聞的品質管控，到「數位化時代商業電視台的知識管理」均有涉及，供讀者參閱。

鏡電視新聞台外部公評人

翁秀琪



新聞品質這件事，為什麼現在還是重要？

打造在地新聞評量架構的初步嘗試

文 / 曹琬凌（鏡電視新聞台外部公評人辦公室主任）

十九世紀末易卜生與契科夫等劇作家的戲劇結構裡，初次出現這樣的場景——故事發生在家庭，夫妻倚窗外望，或者焦慮地等待新聞，想要知道發生在「外面」會影響生活的事件¹。一百多年之後，人類面對新冠肺炎延燒的此刻，這種想知道「家門外」疫情進展的迫切需要，也隨著疫病全球擴散而進入前所未有的高峰。

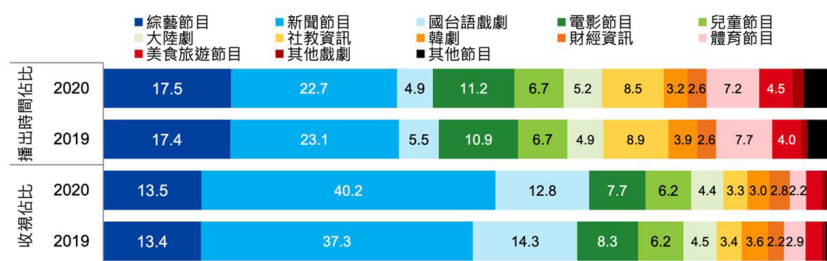
根據美國皮優研究中心（Pew Research Center）統計，2020年在疫情嚴重的美國，民眾的注意力重回傳統電視新聞懷抱；主要有線電視新聞網以及三大全國電視網晚間新聞的收視率均顯著提升，例如美國有線電視新聞網CNN收視觀眾比2019年增長72%²；而歐洲公共廣播媒體則發揮新聞的守望功能，為處於疫情重災區的民眾持續提供即時報導，不僅晚間新聞與年輕族群收視人口提升；遇到緊急重大新聞，晚間新聞收視更是倍增³。

雖然2020年台灣疫情不若歐美嚴重，但根據尼爾森收視率調查，新聞節目收視情況仍居各類節目首位，佔比超過四成，並較前一年度上升7%⁴（如圖1）；同樣受到疫情影響，網路新聞收視率大幅提



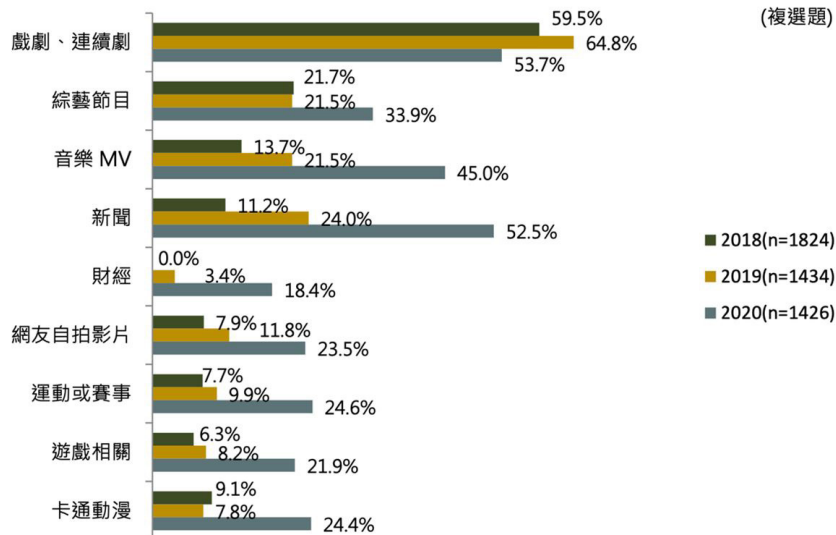
高至52.5%，較前一年成長超過一倍⁵（如圖2）。今年5月19日全台進入三級警戒之後，根據收視統計，打開有線電視新聞台收看的人數與時間明顯成長，49台到56台新聞頻道區塊的整體收視率較5月初疫情升溫前成長56%，收視人數增加27%⁶。

圖1：台灣電視觀眾近兩年收視偏好分析（四歲以上所有頻道）



資料來源：徐以寧（2021年1月）。〈2020年電視收視市場回顧與前瞻〉。《尼爾森媒體研究新知》，頁6，取自<http://www.magazine.org.tw/ImagesUploaded/news/16121446272210.pdf>

圖2：網路內容媒體觀看類型歷年比較



資料來源：台灣網路資訊中心（2021）。《2020台灣網路報告》，頁18，取自<https://www.twinc.tw/doc/twrrp/202012c.pdf>



以上統計數據顯示，當疫情全球蔓延，封鎖與隔離成為結束不了的日常，人們對新聞的需求亦隨之提升。但我們要反問，在防疫風險隨時升高的時刻，面對資訊渴求的閱聽眾，作為媒體的工作者可以做什麼？

壹、數位時代還需要評估新聞品質嗎？

在這樣的背景下，回頭來看「評量新聞品質」這個古典的命題——也就是，什麼是傳統認定的「好新聞」？似乎可嗅出其中的時代意義。

就在今年6月，美國一項媒體可信賴度調查發現，在決定新聞是否有可信賴度（trustworthy）的6項評量因素中，排名最前面的兩項為：新聞出自什麼新聞機構（88%）以及引述的消息來源（86%）；而問到什麼因素最重要？這兩項因素也幾乎不分軒輊的得到近半數民眾認同⁷。也就是，新聞機構與引述的消息來源在民眾心中的重要性等量齊觀。

因此，一面因為疫情仍看不到盡頭而推升民眾對於新聞的需求；另一面閱聽眾認知新聞可信賴度取決於新聞機構與消息來源是否可信。我們可以推知，建立媒體公信力⁸，正如鏡電視新聞台外部公評人翁秀琪所強調的，以「公正、正確、平衡、有品味的新聞」⁹來獲取閱聽人的信任，已經是媒體必須面對的課題。

即便進入數位時代，維護新聞品質的需要仍然有增無減。具體例子是，臉書Facebook與谷歌Google先後在2017年與2018年推出



強化新聞監看與素養的計畫。前者於2017年1月宣布「臉書新聞計畫」（Facebook Journalism Project），目標希望與新聞機構建立「更強的連結」，以提供足夠的知識促使人們在數位時代成為知情公眾；由此，臉書不僅在社群平台的生態系中積極涉入新聞領域，與事實查核組織協同合作，也在社群營運團隊聘任三千位新任監看者（monitors）協助掃除不合適、冒犯以及非法內容¹⁰。

谷歌則在2018年3月推出「谷歌新聞倡議」（Google News Initiative），也特別聚焦於促進「數位資訊素養」與打擊在選舉期間與突發新聞時刻出現的「假訊息」¹¹。

而假訊息氾濫帶來的民主後遺症，在美國2016年總統大選可謂殷鑑不遠。BuzzFeed加拿大記者與媒體編輯、同時也是假新聞專家的克雷格·希爾佛曼（Craig Silverman）在2016年分析，臉書排名前二十的假訊息，比起主要新聞媒體同樣排名的新聞，吸引了更多使用者參與互動。當時幾乎所有支持川普的新聞均是假訊息，更有許多來自想要賺快錢的馬其頓年輕人，彙整與抄襲美國右翼傾向網站訊息，換上聳動的標題在臉書等社群媒體傳散；引爆病毒式傳播之後，收益隨之而來。臉書也因此被抨擊不該容許此種活動，並要對選舉結果負責。這促使臉書開始接受為平台上傳散的新聞品質負起更多責任的要求¹²。不僅是社群平台，各方利益相關者包括傳統新聞媒體，以及作為產消合一者（prosumer）的使用者都需要正視此種現象，以捍衛維繫民主的公共價值。

貳、有品質的「好新聞」是好生意嗎？新聞品質如何衡量？

美國大眾報紙代表性人物與普利茲獎創辦人約瑟夫·普立茲曾說：「我們的共和國與它的新聞媒體興衰與共」（Our Republic and its press will rise or fall together）；這句話具體而微地點出，提升新聞品質促使公民做出更好的決策與提升政府問責，兩者存在唇齒與共的關聯。而在身處網路數位年代與平台社會的現在，這句名言仍然值得玩味。

同時，面對現今媒體過度向市場傾斜，致使內容均質化、創意受限、瑣碎化、羶色腥等等品質低下問題；學者認為，以公共利益為論述基底，調整內容、強化公共廣電或新聞專業主義以及市民社會的監督，才是導正媒介內容向重商主義傾斜的有效選項¹³。

例如公共廣電先行的英國，在1990年代面對商業媒體力量的崛起，廣電政策便將「品質門檻」納入經營條件規範之內。由英國電影協會當時出版的《品質問題》所提出的反思論述之中，兩項觀點至今仍深具啟發：（1）品味是需要專業者傳承、創造及發展累積的一種文化素養，而不是廣電政策可以操縱的概念；（2）品質議題讓廣電媒介的角色從家父長制（公共廣電）與消費者制（商業媒體）的二元議題中解放，而重新建構新的討論方向¹⁴。

因此，在公共、商業兩種似乎平行甚至對抗的二元思維之中，重申對品質的講究也可能促成一條中間路線。

但要達成上述理想，必須回頭思考，新聞品質包含哪些重要價值？新聞品質又該如何衡量？



在此先舉一個案例。美國卓越新聞計畫（Project for Excellence in Journalism，簡稱PEJ）創辦人湯姆·羅森斯蒂（Tom Rosenstiel）等人曾經發展完整的品質評量基模，藉以評估地方電視台新聞報導品質。當時先由專業者組成小組團隊，透過詳盡的問卷以及一天的澈底討論，歸納以下標準：

1. 報導整體社區
2. 報導重要與實質議題
3. 展現進取心與勇氣
4. 公平、平衡與正確
5. 具有權威性
6. 清楚而不煽情

回應上述標準，再發展編碼的變項，如表1。

表1：電視新聞品質標準與評量項目

品質標準	評量變項
報導整體社區	檢視每則新聞主題，若一週之內題目廣度較高，分數較高。
報導重要與實質議題	評估每則新聞的焦點（focus），檢視其所觸及主題、概念、趨勢或議題的深度，或將議題置於較大的脈絡中。
展現進取心與勇氣	根據努力程度來評分，從多面向的揭露到僅報導事先安排的事件如記者會，以及拍攝畫面中是否有記者入鏡。
公平、平衡與正確	從兩個標準評估，包括報導引述來源的數目以及在相關的爭議之中呈現多少種不同觀點；但無可爭辯的新聞（如火災）需要分開編碼。
具有權威性	評量每則新聞之專門知識，例如報導主題採訪具有相關資格的專家人數。
清楚而不煽情	此處煽情定義為一個影音片段重複出現，而且僅為刺激或剝削一再播放。因此若一則新聞了無意義，便失去此項分數。

資料來源：作者整理自Lacy, S. & Rosenstiel, T. (2015). *Defining and Measuring Quality Journalism*, pp. 21-22。¹⁵



定義了品質標準與操作變項，還需要選擇合適的方法進一步評量。學者歸納四種品質評量品質方式¹⁶，包括直接評量標準、閱聽人偏好、專家判斷、非直接指標，如表2。

表2：新聞品質評量方法

方法	執行說明
直接評量品質標準	例如透過內容分析法來檢視是否符合各項標準。內容分析常用於新聞研究，需要在一定的時間向度中，決定多少內容被分析。編碼者須投入大量時間；也涉及取樣技巧。
閱聽人偏好研究	透過調查法，如市場調查而掌握閱聽人偏好；此與閱聽眾的經驗有關，如皮優研究中心發展「新聞興趣指數」(News Interest Index)詢問人們最密切關注哪些新聞，但調查過程難免受到人們回想的限制。為回應快速變遷的科技挑戰，許多長期性的研究藉由線上行為分析工具來評估觀眾偏好，如美國新聞協會採取「新聞矩陣」(Metrics for News)之線上資料評量；但需要考慮人們在不同平台可能用不同的訊息消費方式。
專家判斷	由專家來決定品質，可作為單一方法或與其他方法並用。科學方法上常透過多層次德非法(Delphi Method)。但新聞記者與學者的觀點，不見得與所有的新聞消費者相同；同時，不見得所有專家意見都是同質的。此外，與調查法一樣要求取樣的代表性與共識。
非直接指標	此一品質評量取徑假設諸如預算、員工等資源，等同於節目產出之品質。因此評量產製狀態如採編人數、教育程度、工作經驗、預算等等。此種間接評量假設列出的評量項目與節目品質相關聯；但是也有學者認為，此連結僅為表面效度，因為投資只是決定品質的變項之一。

資料來源：作者整理自Lacy et al. (2015). *Defining and Measuring Quality Journalism*, pp. 28-52。

與定義新聞品質標準一樣，品質評量方法也需要面對概念化與操作化的變化與一致性。例如在方法上，雖大致歸類上述四種方法，但研究亦發現包含一種以上的評量方式的效度最高。

此外，新聞品質也不是產製於真空的狀態，如傳播學者鍾起惠曾



說：「品質為一種『現象』（phenomena），一種從廣電的抽象的規範價值中逸出，落實在特定現實社會可被操作的表徵產物。……品質，似乎更接近實踐過程的動態審視。」¹⁷

所以關於新聞品質的定義與評量方法，必須落地於新聞媒體機構的實踐過程並體現各自的差異。假如，深度與調查報導是新聞頻道的強調重點，那麼品質標準或可列入學者麥克馬納斯（McManus）針對市場導向新聞時提出的「發現度」。他區分出三類不同程度的主動發現（active discovery），包括（1）最低限度主動發現，即大部分消息來源都仰賴公關公司或消息供應單位；（2）中度主動發現：例行性的採訪、延續性新聞追蹤等；（3）高度主動發現：記者主動接觸外部來源、安排專訪等，為記者工作自主性最高的發現方式¹⁸。

麥克馬納斯認為，記者發現的主動程度與新聞品質有關，也與媒介成本支出有關。也就是說，新聞發現度的高低關係著採訪成本，發現度越高的新聞往往需要投入較多人力、時間與經費；而低度發現的新聞相對媒體投入資源較少，因此能極大化利潤，卻影響新聞品質。像是台灣電視新聞備受詬病的「三器新聞」（網路瀏覽器、行車紀錄器、路邊監視器）或僅採訪公關活動與記者會均屬此類。

也因此，新聞品質與投資如一體之兩面，所以若評量新聞內容的發現度，需在設計評量機制時一併考量非直接指標，如新聞採編人數、預算等等因素。

於此，也導向一個大哉問：「投資新聞品質，是否足以帶進更多的閱聽眾？」從歷來研究得到值得樂觀以待的好消息——跨越各樣新聞品質研究結果發現，品質表現指標與增加閱聽眾有正向關係，並且展現相當高的一致性¹⁹。正如國外一項研究評量新聞製作

費、新聞人員薪水等品質投資與收益之間的關係，在結論中寫下的這句話：「『好新聞是否是好生意？』我們的答案是，一個響亮的『是的』。」²⁰

從這個層面思考，探討新聞品質議題就不僅攸關媒體公共責任等自律要求，更可作為塑造新聞頻道特色之經營策略方向。

參、從專家意見勾勒在地的新聞品質標準

在諸多新聞品質研究中，新聞專業獎項得獎數被引為評量的項目之一²¹。除了專業獎項本身訂定明確標準與評鑑方法，可作為品質測量客觀形式的具體指標參考之外，經過初選、決選而決定「獎落誰家」的合議過程，通常反映來自四種群體的專家意見，包括過去有獲獎紀錄、資深節目產製者或經營者、專家以及評論家等²²。

本文選取國內重要年度新聞獎項「卓越新聞獎」之近五年電視及網路（影音）類，共22位（部分評審跨年重複擔任）參與評選之會議實錄²³進行內容分析，嘗試從專家意見歸納在地的新聞品質標準之建議方向。

卓越新聞獎第15屆至19屆（2016年至2020年）之電視及網路（影音）類共分「即時新聞獎」、「深度報導獎」、「調查報導獎」、「每日新聞節目獎」等5大獎項，大致涵括電視新聞的主要形式。而五年來評選標準改變並不大，均反映出新聞品質重要之核心標準，如即時性、顯著性、重要性；客觀深入、多元完整、證據資料具說服力；以及公正、平衡、整體製作等。



另外，評判標準亦因個別獎項而有差異，如「調查報導獎」強調獨立性、揭露性、追求公共利益；2016年「國際新聞獎」則從著重客觀深入、獨立採訪、國際視野著手——隔年則把「國際視野」，改成「與觀眾或在地連結」；2019年起則強調「趨勢導引與啟發」，2020年更把「即時性」加入評選範疇。這也顯示在拓展國際視野的同時，須強化在地連結與新聞的即時性（詳見附件1）。

為了分析評審專家意見之細緻討論脈絡，再據以發展在地新聞品質評量建議，本研究以兩階段方式進行：（1）首先彙整並閱讀會議實錄全文，綜整專家意見之關鍵概念；針對評審會議實錄對於參賽作品肯定或批評之品質概念予以製碼（coding），初步析釐專家眼中的新聞品質評量標準。（2）再與美國卓越新聞計畫發展的電視新聞品質評量基模，與國內傳播學者曾經建構之電視晚間新聞品質評鑑指標等架構相互對照，推演在地新聞品質標準之可能建議。

一、從卓新獎評審會議找出新聞品質線索

在第一階段，筆者詳細閱讀近五年評審會議實錄並製碼，歸納出共14項獲評審肯定之品質標準，依提及頻次（括號內顯示）依序排列為：完整性與深度（60）；敘事可看性（59）；掌握特殊切入觀點（41）；揭露性（32）；多元性與公平性（25）；啟發性（21）；記者實地採訪國際新聞（20）；議題重要性（16）；突破採訪困難（16）；即時性（15）；親近性與實用性（15）；找出問題並提出解方（13）；與台灣連結（12）；突破限制框架（11）。

同時，也歸納出10項受到評審批評之品質缺點，依提及頻次依序排列為：完整性與深度不足（46）；敘事有問題（46）；表現方

式過度或煽情（27）；記者採訪不足與沒準備好（21）；文類名實不符（18）；觀點偏頗（16）；即時性不足（12）；議題無新意（9）；新聞呈現太偏向特定新聞（6）；正確性問題（3）；技術瑕疵（2），詳如下表3。

表3：近五年卓越新聞獎評審會議實錄專家意見分析

評審肯定之品質概念（提及頻次）	評審批評之品質概念（提及頻次）
完整性與深度（60）	完整性與深度不足（46）
敘事可看性（59）	敘事有問題（46）
掌握特殊切入觀點（41）	表現方式過度或煽情（27）
揭露性（32）	記者採訪不足與沒準備好（21）
多元性與公平性（25）	文類名實不符（18）
啟發性（21）	觀點偏頗（16）
記者實地採訪國際新聞（20）	即時性不足（12）
議題重要性（16）	議題無新意（9）
突破採訪困難（16）	新聞呈現太偏向特定新聞（6）
即時性（15）	正確性問題（3）
親近性與實用性（15）	技術瑕疵（2）
找出問題並提出解方（13）	
與台灣連結（12）	
突破限制框架（11）	

資料來源：作者整理

作為台灣代表性的新聞專業獎項，卓新獎評審們看重「完整性與深度」，無論肯定或批評均著眼此面向。從討論中可以察覺美國傳播學者可朵與霍伊尼斯（Croteau & Hoynes, 2006）的批判意識，反思商業廣電媒體品質傾向同質化、瑣碎化、腥羶色等等問題²⁴；但這不意味，為求深度與廣度可以犧牲新聞的可看性，評審從閱聽人角度也相當著重敘事呈現品質。



從會議實錄亦可見，評量媒體的基本價值如「真實與訊息品質」與「多元性」²⁵以及重要性、即時性、親近性等傳統新聞價值判準仍未過時；但同時帶著是否為閱聽人點出問題並提出解決方案的「建設性新聞」新思維²⁶。以下從評審專家討論過程歸納6項品質特徵：

1. 「完整性與深度」與「敘事可看性」等量齊觀

梳理近五屆電視及網路（影音）類評審會議實錄，「完整性與深度」的概念被提及次數最高。評審肯定的項目包括：報導資料數據蒐集齊全；企劃周延；實地深入採訪；角度夠宏觀；脈絡清楚；體現長期追蹤之歷史縱深；使用很多個案與背景資料；觸及面向廣並且追溯源頭把問題抓出來；發揮新聞團隊整體戰力等等。反之，若議題僅止於個人層面；未探討表面現象的底層結構性因素；太過淺白；採訪對象不足；缺乏案例等等，則被認為缺乏作品之完整性與深度。

討論頻次緊接在「完整性與深度」之後，評審將關注點置於閱聽人視角，檢視新聞敘事品質，包括敘事純熟；可看性高；把複雜議題說得淺顯易懂；破題具吸引力能吸引並說服觀眾；有很好的觀看經驗；硬題目卻吸引人；節奏掌握很好，讓人可以輕鬆觀看；兼顧新聞好看的各種因素包括有故事性、不生硬、讓觀眾了解原本陌生事物；結構完整以及情感印象很深刻；乃至於主播呈現使生硬變有趣等等閱聽人經驗層面的講究。反之，舉凡敘事結構鬆散；編排邏輯不佳；把不相干的東西湊在一起；面向很廣卻不聚焦；大眾較無法親近；太嚴肅不容易看下去；與觀眾有距離；故事之間連結性不強；旁白拗口等等，都被評審認為是敘事瑕疵。

2. 議題無論新舊，重在是否有新視角與新發現

美國PEJ提出電視新聞品質標準與評量基模²⁷中，分析「報導重要與實質議題」時檢視每則新聞的焦點（focus），此標準也反映在台灣卓新獎中，評審相當看重報導是否掌握議題的切入點，例如老問題中揭露新問題；把小題做深；在不新的議題中重新定義問題；從新穎的角度看問題；呈現比較少看到的觀點等等，看重是否將議題置於較大的脈絡，提出新穎的視角與發現。

舉例來說，2016年參賽作品中某件探討長照的作品，雖然題目不新，但是評審認為加入新概念，「說明長照不只是醫護，而是整體生活品質」，因而肯定作品展現很好的切入點；又如2020年得獎作品在反送中運動聚焦於理工大學抗爭現場，評審認為：「在龐大議題與遼闊現場，記者找到一個觀點，並透過這個觀點切入整個事件」，把整個大事件聚焦在一個特殊的空間場景，也深獲好評。

3. 高揭露性才是調查報導

一向參賽作品最少的調查報導獎項，卻在評審過程有很高的討論度。討論癥結圍繞調查報導的核心價值——揭露性，包括主動調查的能力；找到關鍵人事物；持續報導公共政策長久未解決問題；探討既存且鮮少挖出來深入探討而提早發現問題；透過證據辯證而探究事實等。簡言之，就是透過調查而點出長期被忽略的問題，也因揭露性夠，往往帶來震撼，影響政策或實質的改變。

很多的作品因為僅「像是深度報導」，被批評名實不符，在競賽中敗下陣來。而此種挑戰新聞記者深度挖掘議題與調查能力的揭露性調查報導，正是學者麥克馬納斯認為主動發現度最高的形式。



相對的，若大多仰賴外電、YouTube影片、資料影片、CG等等，則反向獲負評。

4. 記者深入現場實地採訪展現企圖心

趕赴重大新聞現場，既是新聞記者的天職，也是評量新聞品質標準的指標；例如美國PEJ提出電視新聞品質標準之中，評判報導展現的進取心與勇氣。除了上述多面向的揭露新聞事實之外，記者的努力也顯示在突破採訪困難；深入現場；貫穿事件全程參與等等。無論前進火線戰區、挑戰高山或低溫地理環境限制、站在具有危險性的新聞現場卻又能穩健表現，均受到肯定。評審也強調國際新聞的親身採訪，期許電視台多多經營海外採訪、海外派駐。

5. 表現方式不過度或煽情

美國PEJ提出電視新聞品質標準之中，特別提出「清楚而不煽情」一項，同樣也與台灣卓新獎評審觀點跨海應和。舉凡嚴肅議題但表現形式太花俏；記者「演太大」；記者過於激動；處理手法稍嫌聳動；風格太戲劇化；背景音樂下太重；音效有點重；手法過於強調娛樂性；標題過於煽情（如「中國賤招」）；娛樂性高於議題性等等，均為專家評審眼中之品質反向範例。

6. 貼近閱聽眾，找出問題並提出解方

梳理近五年卓越新聞獎評審會議實錄發現，建設性新聞的新思維貫穿在評審們討論過程中。如2019年的這段話：「這件作品步調雖不快，但把角度拉得長遠，慢慢的讓觀眾有省思，讓人有種我現

在看到了問題，而且我們現在有機會可以預防，一種讓人有希望的感覺。」或是2017年評審對一件深度報導之讚許：「這件作品等於替台灣閱聽人做功課，到國外蒐集相關案例，並提供國外的解決之道，而非只是單純提出問題。」

這樣側重解決問題之關懷視野亦吻合新聞品質研究之需求取徑——幫助閱聽眾決定在議題中立場，也幫助人們成為更好的公民²⁸。

二、嘗試勾勒本地新聞品質評量標準

歸納近五年卓新獎評審討論意見，當然不只上述五項特徵，關於訊息的正確性、多元性、立場不偏不倚等等仍是新聞品質跨越時空的共同價值。但是值得注意的是，評審提出許多在地特殊視角，例如強調與台灣連結；能夠藉由他山之石獲得啟發；在國際新聞採訪展現台灣觀點；以及突破地方新聞格局與資源限制等等，均可見評審從台灣在地出發的關懷與期許。

因此，縱使新聞品質評量研究在西方已深具歷史，但任何一套國外的標準都無法全然移植於在地實務操作之中，必須融匯在地考量。國內新聞傳播學者鍾起惠曾經綜合修正有關電視新聞品質研究文獻而發展7項品質指標，包括報導角度、引述事實證據、意見推論、提供相關事件脈絡、新聞結論的證據支持度、涉入產製者的情緒及新聞標題用字²⁹，這些指標約可歸類為（1）新聞訊息內容品質如客觀性、豐富度以及（2）電視台產製新聞形式等兩個層面。

本文彙整台灣代表性新聞獎項評審討論意見之後，進一步參酌國內外曾經建構之電視新聞評量標準，如美國PEJ電視新聞品質評量基模，以及鍾起惠建構電視晚間新聞品質評鑑指標，嘗試勾勒具有在地



視角之新聞品質評量標準之可能建議。

綜合上述參照來源，歸納新聞品質評估架構建議如下表4：

表4：本地電視新聞品質評量標準建議

品質標準	評量說明
報導重要與實質議題	檢視主題、概念、趨勢或議題的深度，包括議題重要性；提供相關事實脈絡；切入角度有新意；具社會迫切性；展現完整性與深度。
多元報導社會整體	展現社會多元觀點，包括取材多元；消息來源多元；觀點多元。
正確、公平與平衡	報導正確並具可信度；呈現合適查證程序；觀點中立；平衡報導。
發現度與揭露性	引述事實證據；提供相關事實脈絡；深入現場實地採訪；提供專門知識；展現主動調查能力；突破採訪困難；打破既有資源與框架限制；突發新聞展現調度與應變能力，掌握新聞即時性。
敘事清楚不煽情	呈現品質佳；敘事純熟；結構清晰；節奏合宜；具可看性；編排流暢；新聞標題用字與表現形式不過度呈現產製者情緒。
對閱聽人之啟發性	點出問題也提供解決之道；開啟國際視野亦具台灣連結性；對閱聽人具有親近性與實用性。

從近五年卓新獎評審會議實錄來看，或許因為參賽作品均為各台或個人挑選之優秀作品，關於正確性的討論不多，卻還是有作品出現錯字以及對受訪者與網路資料來源查證之問題，因此本文仍將正確性列為重要的品質面向。

早從1930年代，學者查恩利（Charnley）評量報紙的「正確性」（accuracy），持續檢視客觀不正確（objective inaccuracies）包括可查證之錯誤如名字、地點、時間等；以及主觀不正確（subjective inaccuracies）包括記者與消息來源對於事證詮釋³⁰。迄今八十多年

來，這兩個層面的正確性仍是進入網路時代的重要品質命題，甚至挑戰更大。

《華盛頓郵報》總編輯馬丁·巴倫（Martin Baron），在今年2月退休。這位新聞界傳奇人物服務於《波士頓環球報》時曾經因揭露天主教神父性侵幼童醜聞的調查報導，獲得普立茲新聞獎公共服務獎殊榮，故事亦改編成電影《驚爆焦點》（*Spotlight*）。他在2013年被挖角至《華郵》後卻親身體驗網路與社群媒體衝擊，在退休前接受《紐約客》（*The New Yorker*）訪問，回望職業生涯時說道：

我因為財務焦頭爛額，被迫裁員，新聞的質與量也嚴重受影響。老實說，那時我非常想念網際網路出現前的舊時光。但我接受現實，我們必須在這樣的環境裡設法成功。……

如同人生，悼念一位朋友或家人的離世，但你終究必須繼續向前，活出最佳狀態。因此，我下定決心研究怎麼成功，繼續用我們信仰的方式產製新聞——高品質新聞。³¹

的確，至今身處在新聞第一線的工作者都像巴倫一樣，面臨傳統新聞過渡到網路年代的巨變。但從這位新聞老兵的訪談中，我們看到他如何堅持最初信念，用高品質新聞守護民主的價值。本文嘗試歸納在地新聞品質評量的建議，也存著同樣的初心，冀望在媒體生態變動的翻滾浪潮之中，朝向何為好新聞的品質標準持續前進。



註解

1. 參見馮建三譯／Williams R.著。《電視：科技與文化形式》，頁41。英國文化研究學者雷蒙·威廉士分析，人類進入工業社會之後，不再限於農業社會自給自足的生存狀態，因此需要外界訊息，此情景也開始出現在戲劇裡。
2. 皮優研究中心為美國知名之民調與智庫機構，持續發佈美國媒體相關調查數據。2020年度美國有線電視新聞台等統計參見Pew research center. (2021, July 13)網站揭露訊息。
3. 參見何國華（2020年3月25日）。〈COVID-19危機中歐洲公共廣播如何善盡媒體責任〉。
4. 參見徐以寧（2021年1月）。〈2020年電視收視市場回顧與前瞻〉。
5. 參見《2020台灣網路報告》，頁18。
6. 參見米迪亞（2021年6月2日）。
7. 參見Gramlich, J. (2021, June 9)，這項新聞可信賴度（trustworthy）調查請閱聽眾從6項因素判斷，包括出自什麼新聞機構、什麼消息來源、關於那則新聞的直覺、報導新聞的特定記者、何人分享新聞訊息、以及新聞獲得社群媒體許多分享、評論與按讚數。
8. 新聞可信度（credibility）主要由兩個概念組成，包括可信賴度（trustworthiness）以及專家程度（expertness），參見翁秀琪（1987）《誰要新聞記者法》之相關探討；但本文旨在處理新聞品質評量，未及深入探討可信度概念。
9. 參見翁秀琪（2021）。〈公評人給新聞主管意見書 從驗帶意見書中看到的問題：品質管控〉。《鏡電視公評人季報第2期》。
10. 參見Goel, V. (2017, May 3). 'Facebook Scrambles to Police Content Amid Rapid Growth'。
11. 參見Schindler, P. (2018, March 20). 'The Google News Initiative: Building a Stronger Future for News'。
12. 參見Van Dijk, J., Poell, T., & De Waal, M. (2018), pp.49-51。
13. 參見丘忠融、葉宗顯譯／Croteau, D. & Hoynes, W.著（2013）。
14. 參見鍾起惠（2003），頁27。
15. 相關內容整理自Lacy, S. & Rosenstiel, T. (2015)由美國民主基金會與道奇基金會委託執行之「定義與評量新聞品質」（Defining and Measuring Quality Journalism）白皮書。
16. 參見Gertler, M. (2013), p.15。
17. 參見鍾起惠（2003），頁55。
18. 參見McManus (1994)。
19. 參見Lacy et al. (2015), p.53。
20. 參見Mantrala, M. K., Naik, P. A., Sridhar, S., & Thorson, E. (2007), p.42。
21. 如Meyer, P. & Arant, M. D. (1992)比較普立茲獎得獎數與各品質獎項之間的關係，發現得獎數與發行量有正相關。
22. 參見鍾起惠（2003），頁49-50。
23. 卓越新聞獎網站公佈歷年得獎作品外，從第3屆起彙整評審會議實錄供參賽者與外界參考，參見<https://www.feja.org.tw/56662>。
24. 參見丘忠融、葉宗顯譯（2013），頁191至208。
25. 傳播理論學者馬奎爾（McQuail，2005）提出審視媒體品質的五項基本價值，包括自由（Freedom）、媒介公平（media equality）、多元性（diversity）、真實與訊息品質（truth and information quality）、社會秩序與團結（social order and solidarity）。參見陳芸芸、劉慧雯譯（2011）。《McQuail's大眾傳播理論》。
26. 建設性新聞（constructive）又稱為「針對解決方案的新聞」，相關探討可參見李偉璋（2020年7月29日）。

27. 參見Rosenstiel, T., Just M, Belt, T., Pertilla, A, Dean, W., Chinn, D. (2007)。
28. Lacy et al. (2015) 歸納「品質新聞學」(Quality Journalism) 歷來研究成果，區分為需求取徑與產製取徑兩種層面。而幫助人們成為更好的公民、提供社群交流需要的訊息、以及有益個人生活的「實用新聞」(news-you-can-use) 便是從需求面判斷新聞品質的三把量尺，參見Rosenstiel, T., Sonderman, J, Thompson, T. Benz, J., Sonderman, J & Swanson, E. (2015)。
29. 參見鍾起惠 (2003)，頁164-167。
30. 參見Charnley, M. V. (1936)。
31. 參見張詠晴 (2021年3月18日)。〈《華郵》前任總編輯：我懷念沒網路的時代，但必須在新環境活下來〉。

參考書目

- 台灣網路資訊中心 (2021)。《2020台灣網路報告》，取自<https://www.twNIC.tw/doc/twrp/202012c.pdf>
- 丘忠融、葉宗顯譯 (2013)。《媒體事務：媒體企業與公共利益》。新北市：韋伯文化國際。(原書 Croteau, D. & Hoynes, W. [2006]. *The Business of Media: Corporate Media and the Public Interest*. London, UK: Pine Forge Press.)
- 米迪亞 (2021年6月2日)。〈疫情帶動有線電視整體收視 記者疫情下克難採訪〉。
《TVBS新聞網》，取自<https://www.msn.com/zh-tw/entertainment/news/疫情帶動有線電視整體收視-記者疫情下克難採訪/ar-AAKCO18>
- 何國華 (2020年3月25日)。〈COVID-19危機中歐洲公共廣電如何善盡媒體責任〉。
《公共電視網站》，取自<https://rnd.pts.org.tw/Home/Article/FL20200325134248>
- 李億璋 (2020年7月29日)。〈澳洲ABC新聞以建設性新聞呈現新聞議題與解決辦法〉。
《卓越新聞電子報》，取自<https://www.feja.org.tw/54141>
- 翁秀琪 (1987)。《誰要新聞記者法》。臺北：文星。
- 翁秀琪 (2021)。〈公評人給新聞主管意見書 從驗帶意見書中看到的問題：品質管控〉。
《鏡電視公評人季報第2期》。
- 徐以寧 (2021年1月)。〈2020年電視收視市場回顧與前瞻〉。《尼爾森媒體研究新知》，取自<http://www.magazine.org.tw/ImagesUploaded/news/16121446272210.pdf>
- 陳芸芸、劉慧雯譯 (2011)。《McQuail's大眾傳播理論》。新北市：韋伯文化國際。
(原書McQuail, D. [2005]. *McQuail's Mass Communication Theory*, London, UK: Sage Publications.)
- 馮建三譯/Williams R. 著。《電視：科技與文化形式》。臺北：遠流。(原書Williams, R. [2003]. *Television: Technology and Cultural Form*, London & New York: Routledge.)
- 〈評審實錄〉(2016-2020)。《卓越新聞獎網站》，取自<https://www.feja.org.tw/56662>
- 張詠晴 (2021年3月18日)。〈《華郵》前任總編輯：我懷念沒網路的時代，但必須



在新環境活下來〉。《天下雜誌》，取自<https://www.cw.com.tw/article/5113150>
鍾起惠（2003）。《節目品質與優質電視——兼論當前台灣電視節目產製的困境與出路》。臺北市：廣電基金出版。

- Gertler, M. (2013). 'Meaning-generating propositions of reality by media: Quality attributes and functions of journalism.' *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 11(1), 2013.
- Charnley, M. V. (1936). 'Preliminary notes of a study of newspaper accuracy.' *Journalism Quarterly*, 13(4), pp. 392-401.
- Goel, V. (2017, May 3). 'Facebook Scramble to Police Content Amid Rapid Growth.' *New York Times*. Retrieved from: <https://www.nytimes.com/2017/05/03/technology/facebook-moderators-q1-earnings.html>
- Gramlich, J. (2021, June 9). 'What makes a news story trustworthy? Americans point to the outlet that publishes it.' *Pew Research Center*. Retrieved from: <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2021/06/09/what-makes-a-news-story-trustworthy-americans-point-to-the-outlet-that-publishes-it-sources-cited/>
- Lacy, S. & Rosenstiel, T. (2015). *Defining and Measuring Quality Journalism*. Rutgers School of Communication and Information. Retrieved from: <http://mpii.rutgers.edu/wp-content/uploads/sites/129/2015/04/Defining-and-Measuring-Quality-Journalism.pdf>
- Mantrala, M. K., Naik, P. A., Sridhar, S., & Thorson, E. (2007). 'Uphill or downhill? Locating the firm on a profit function.' *Journal of Marketing*, 71(April), pp. 26-44.
- McManus, J. H. (1994). *Market-Driven Journalism: Let the Citizen Beware?* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Meyer, P. & Arant, M. D. (1992). 'Use of an Electronic Database to Evaluate Newspaper Editorial Quality.' *Journalism Quarterly*, 69(2), pp.447-454.
- Pew Research Center. (2021, July 13). 'Cable News Fact Sheet.' Retrieved from: <https://www.journalism.org/fact-sheet/cable-news/>
- Rosenstiel, T., Just M., Belt, T., Pertilla, A, Dean, W., Chinn, D. (2007). *We Interrupt This Newscast: How to Improve Local News and Win Ratings, Too*. NY, New York: Cambridge University Press.
- Rosenstiel, T., Sonderman, J, Thompson, T, Benz, J., Sonderman, J & Swanson, E. (2015) . 'How Millennials Get News: Inside the Habits of America's First Digital Generation.' *Media Insight Project*. Retrieved from: <https://www.americanpressinstitute.org/publications/reports/survey-research/millennials-download/>
- Schindler, P. (2018, March 20). 'The Google News Initiative: Building a Stronger Future for News.' *Google Blog*. Retrieved from: <https://blog.google/outreach-initiatives/google-news-initiative/announcing-google-news-initiative/>
- Van Dijck, J., Poell, T., & De Waal, M. (2018). *The Platform Society: Public Values in a Connective World*. New York, NY: Oxford University Press.

附件1

2016年第15屆	2017年第16屆	2018年第17屆
<p>即時新聞獎：即時性、顯著性、重要性。</p> <p>專題新聞獎：客觀深入、多元完整、證據資料具說服力。</p> <p>調查報導獎：獨立性、揭露性、追求公共利益。</p> <p>國際新聞報導獎：客觀深入、獨立採訪、國際視野。</p> <p>每日新聞節目獎：即時、公正、平衡、整體呈現感。</p>	<p>即時新聞獎：即時性、顯著性、重要性。</p> <p>深度報導獎：深入完整、證據資料具說服力。</p> <p>調查報導獎：獨立性、揭露性、追求公共利益。</p> <p>國際新聞獎：客觀深入、獨立採訪、與觀眾的連結。</p> <p>每日新聞獎：即時、公正、平衡、整體呈現、多元。</p>	<p>即時新聞獎：即時性、顯著性、重要性。</p> <p>深度報導獎：深入完整、證據與影音資料具說服力。</p> <p>調查報導獎：獨立性、揭露性、影響性、追求公共利益。</p> <p>國際新聞獎：客觀深入、獨立採訪、與在地的連結。</p> <p>每日新聞獎：即時、公正、平衡、多元及整體呈現感。</p>
2019年第18屆	2020年第19屆	
<p>即時新聞獎：即時性、顯著性、重要性。</p> <p>深度報導獎：深入完整、議題價值、證據資料具說服力。</p> <p>調查報導獎：獨立性、揭露性、影響性、追求公共利益。</p> <p>國際新聞獎：客觀深入、獨立採訪、趨勢導引與啟發。</p> <p>每日新聞獎：即時、公正、平衡、整體呈現、多元。</p>	<p>即時新聞獎：即時性、顯著性、重要性。</p> <p>深度報導獎：深入完整、議題價值、證據資料具說服力。</p> <p>調查報導獎：獨立性、揭露性、影響性、追求公共利益。</p> <p>國際新聞獎：即時性、客觀深入、獨立採訪、趨勢導引與啟發。</p> <p>每日新聞節目獎：即時、公正、平衡、多元、整體製作。</p>	

資料來源：作者整理（**粗黑斜體**為作者標註評選標準之改變）



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（下）

文／羅君涵（鏡電視新聞台外部公評人辦公室資深研究員）

鏡電視新聞公評人設置章程明定，公評人是溝通「新聞工作者角色義務」與「觀眾期待」間的橋梁。透過調查觀眾對新聞內容的申訴，公評人肩負了向公眾解釋新聞工作者的角色與義務的職責¹。我們可以說，新聞公評人的使命在於定義「何謂好新聞」，同時於操作面上界定出「何謂對新聞工作者的合理期待」；從而在新聞工作者不達期待時，致力於提升其素質²，於觀眾錯識新聞工作的本質和使命而有不合理的批評時，以內行人看門道之姿指出新聞專業所在，捍衛新聞工作者的尊嚴。

本文為了探討單一公評人制度如何處理閱聽人申訴，選擇制度成熟穩定且資訊公開揭露度高的加拿大公共電視（CBC Radio-Canada，下稱CBC）為參考對象。全文分作（上）、（下）兩篇，（上）篇透過閱讀現任公評人Jack Nagler所有公開於網站上的文書³，以及CBC近八年會計年度之統計數據，梳理出其申訴流程如何操作落實。

從量能角度切入，（上）篇回答了這套制度如何可能幫助單一公評人及其辦公室以一擋百，回應一年數千封的觀眾申訴信件；同

時著重於介紹此制度下，公評人回應觀眾的方式及每種方式處理的案件量。透過爬梳所有現任CBC公評人公開之業務報告及文書，筆者發現，CBC已發展出層層篩選申訴信件的機制，並因應申訴案的急迫嚴重程度，予以不同程度、不同方式的回應。透過觀察各環節的案件處理數量，提供讀者跨時及分層的觀察角度：跨時觀察得以看出CBC近年運行公評人制度於效能上的發展趨勢，分層觀察則呈現了單一公評人制度下對觀眾不同程度回應的可負擔處理量。

本文（下）篇則透過解析爭議個案審查報告（Review），介紹CBC公評人制度下，立於類似訴訟審理中法官角色位置的公評人，在檢視雙方就爭議報導應當如何處理的主張和答辯後，判斷申訴者指責新聞工作者違反新聞製播準則究竟有無道理。由於公評人審查是整套公評人處理觀眾申訴機制的最後一環，這些案件會走到這最後一步，都已歷經製播單位初步回應，因此公評人亦會檢視製播單位的辯護是否有理。

不同於民事法庭解決私權糾紛，公評人審查的重點其實不在界定與分配爭執雙方的權利義務；新聞公評人審查觀眾申訴所評斷的，更接近評價記者於爭議報導的處理「是否及如何善盡職責」，而這個評價是將新聞製作當下的時間壓力、有限資源和多項倫理要求相互衝突等情況皆一併考量在內。透過申訴，閱聽人就該則新聞表達出希望「修正」的方向，透露的是閱聽人對自己想看的新聞的想像；在申訴制度中，製播單位就該則遭申訴報導提出證據，辯護報導已經新聞專業判斷和處理，長遠地來看，亦是與公評人一齊透過一次次實例探討，具體討論新聞製播於實際限制和困難下如何更靠近理想，並將製播準則的條文適用於案例中，活化準則中抽象的規定與好新聞的定義⁴。



以下先整理出CBC公評人審查申訴案件的程序，後以Nagler審查觀眾申訴CBC未報導奎寧對Covid-19感染者症狀具療效的研究成果為例，介紹公評人操作CBC《新聞標準與實踐規定》（*Journalistic Standards and Practices*，下稱JSP）等規定審查新聞實務操作（或執行）的「眉角」⁵。

陸、CBC公評人審查程序

CBC公評人網站並未公開列出公評人審查的標準作業流程，亦未說明公評人的審查和裁決理由。本研究透過閱讀大量現任公評人Nagler撰寫之審查報告，整理出他的心法和技巧，以及程序和方法背後所蘊含的公評人制度定位及其存在意義。

步驟一：確認爭議觀眾及製播單位各自主張

在公評人審查程序中，公評人並非直接評論某則新聞報導的優缺點，而是保持中立開放的態度，評斷觀眾對新聞報導的「指教」，以及新聞工作者在接獲這些觀眾「指教」後所進行的辯護，何者較有道理。也就是說，審查程序的制度設計旨在幫助公評人避免受到自身價值觀與偏好的影響，致使公平客觀審查無法實現。透過評價爭執的雙方（觀眾和製播單位）所提出證據是否足以支撐自己的主張，有助於公評人能不帶預設立場地接收雙方論述，以達到多元客觀的判斷。

蒐集觀眾及製播單位初步溝通文書

因此，公評人審查的準備工作，第一步就是蒐集觀眾及製播單位就爭議報導所撰寫的文件。這些文件包括：

(一) 由申訴者撰寫：

1. 寄至公評人信箱之申訴信件。
2. 申請公評人審查之信件。

(二) 由製播單位撰寫：

1. 針對申訴案件的回函：依各案不同，可能由節目製作人、採訪總監、總編輯或新聞標準總監 (Director of Journalistic Standards) 等撰文回覆。

(三) 其他說明己方主張的文件

爭議案件三要素

整理上述 (一)、(二)、(三) 文件的重點在於釐清審查「案件的三個要素」(即雙方當事人、爭議原始報導與事件、雙方對妥適的新聞處理方式的歧異)，若於文件未載明，公評人可要求新聞台補齊以下資料：

1. 申訴案雙方當事人：

依申訴信作者的身分，可將申訴案分為一般觀眾及報導中的當事人兩大類別。於報導當事人來函申訴的類型，很可能會牽涉到判斷報導是否有侵害隱私、妨礙名譽、誹謗等後續問題。當新聞台確實有侵權疑慮時，公評人應盡早示警。至於新聞台方，當事人包括新聞產製環節上所有工作者；公評人應聯絡製播中心了解相關新聞產製流程，



從而整理出此則報導從報題、採訪到製作、播出過程中，所有經手執行與把關的記者、編輯及各級主管。

2. 新聞處理爭議及報導狀況：

公評人應先掌握遭申訴報導的新聞背景，以及爭議報導的呈現狀況。

3.1 申訴者認為應該如何報導及如何處置：

包括申訴者認為這則新聞事件應該如何報導，以及，對既已播出的新聞應該如何處置（如：更正、增加其他立場的資訊、撤下、道歉聲明等。）

3.2 製播單位對申訴者主張的答辯：

公評人應取得製播單位回覆申訴者的信件，掌握製播單位如何答覆。信件中製播單位向觀眾解釋查證及價值觀取捨事由的段落，得與申訴者的主張相互對照，就此即可得出本申訴案的爭點。

步驟二：確認本案審查之新聞報導範圍

公評人應整理爭執雙方提及的所有「問題報導」，認有必要時，得往橫向（同期間相關主題）或縱向（順著事件發展）擴張至申訴者未提及之相關報導。這個步驟的目的在於確定當次公評人所審查的究竟是何段期間內的哪幾則新聞報導。審查範圍的大小會隨著申訴者認定新聞工作者所犯錯誤的類別有所差異。從Nagler的審查手法中，我

們可以歸納出幾種類型：

（一）事實錯誤及專業理解錯誤類爭議

於明確指出報導中含有事實錯誤，或稱記者對專業學門知識一知半解的申訴案件，公評人僅需針對申訴者所投訴的新聞報導進行調查即可。舉例來說，有申訴者指責記者引用線上調查結果時，使用傳統統計學專有名詞「信心水準」，洩漏了新聞台欠缺統計基本知識⁶；另一申訴案中，申訴者指責CBC所製作各品牌Covid-19疫苗保護力的比較表格是「毫無意義的假科學」，錯未注意各疫苗實驗的樣本數、施作環境及實驗設計皆不盡相同。這類申訴案，公評人僅需針對被點名檢討的報導展開調查，無須往橫向或縱向擴張調查範圍。

（二）遭質疑違背公平、平衡原則或存有偏見

然而，當申訴者指責的是CBC「框架（framing）」報導的方式，或是舉證批評CBC抱持特定立場以至於報導失之偏頗時，Nagler常常橫向或縱向擴大審查範圍；橫向擴大是指將所有該主題的報導列為審查對象，縱向則是將特定期間的報導納入審查範圍，藉此了解新聞台實際處理狀況。

橫向或縱向擴大審查範圍反映出Nagler、CBC新聞製播單位和管理階層反覆強調的：CBC信守的平衡承諾乃隨著時間推移保持平衡。也就是說，應該檢視全頻道、一段期間內與該爭議議題相關的所有報導之呈現狀況，以綜合評價CBC是否確保各種立場分歧的觀點都有曝光的機會。之所以如此定義「平衡」乃基於新聞報導先天就有篇幅的限制，廣電媒體尤是。在版面和秒數有限下，要求報導包含所有的角度與一切細節不僅不切實際，也是對新聞工作及記者不合理的期待。



以下亦列舉公評人審查時，擴大橫向審查範圍評估是否遵行平衡原則的例子：2020年4月，加拿大疫情緊張，疫情指揮中心發布一連串嚴格的社交禁令。CBC一則以「保守黨黨魁無視社交距離禁令，闖家搭機度假」為標題的報導，引發大量申訴，申訴者指責CBC是「藍色的」⁷，並在來信中怒斥，既然兩黨領袖皆違背社交禁令，怎麼不以後續報導中總理杜魯多全家出遊為標題呢？CBC的標題僅抨擊保守黨黨魁，刻意掩飾總理犯了同樣缺失的事實，明顯違反平衡原則。關於此Nagler僅簡短回覆：將兩政黨領袖復活節行程分開報導，而非併為一則，使訊息更清楚，傳播更有效。

（三）報導有侵害被報導者權益之虞

這是一種特別的申訴類型，申訴者爭論的不僅是新聞事件的處理，更因為自身為事件當事人，抗議報導改變其社會狀態。若當事人為自然人，記者的報導可能會影響其人際關係，造成生活困擾或實際損害；若當事人為公司組織等法人，則有可能影響商譽，甚至對其於股市籌資和市場銷售成績造成實質衝擊。此類型報導中，Nagler會盡可能蒐集CBC提及該當事人的所有報導，以確認是否真有不公平、不平衡及帶有偏見的狀況。

步驟三：定性與確認適用條文

在確認爭議觀眾及製播單位各自主張，以及確認本案審查之新聞報導範圍之後，公評人審查程序的準備階段作業已完成，可著手審理。審理法律案件往往由定性開始，而我們也觀察到，Nagler審查申訴的第一步亦是界定該案件屬於哪種爭議類型。



定性爭議

Nagler用以定性爭議的類型有幾個來源，一是CBC新聞室自訂之JSP⁸導言中標舉的「CBC製播新聞五大原則」，二是JSP所列類別⁹，三是公評人自行定義的其他新聞倫理問題：如釣魚標題等。

正確（accuracy）、公平（fairness）、平衡（balance）、公正（impartiality）和正直（integrity）為「CBC製播新聞五大原則」¹⁰。隨著社群媒體發達，觀眾已經非常熟悉這些新聞學語彙。為數不少的申訴信以「CBC具有預設立場，根本就是執政黨的政宣機器／左膠／仇俄」為起手式，直接點名違犯五大原則中一項或數項，要求公評人審查。由於觀眾對這些原則的理解，未必與JSP的定義相同，雙方使用這些語彙指涉的意思可能相左，因此，Nagler在釐清申訴者及製播單位各自主張的流程後，除了整理出雙方的爭執點外，也會將申訴者指摘的問題歸類到JSP定義類屬之下。

CBC網站中名為「新聞標準與實踐規定」的專頁下，除了導論（Introduction）以及有關觀眾意見的抱怨（Complaints）和更正（Corrections）外，共分22類目，大致可以歸類為**報導類別及拍攝對象、受訪者呈現方式及節目呈現方式、新聞取材與編播時的特別倫理議題**，以及**製播注意事項**等四類，分列如下：

其中以**報導類別及拍攝對象**歸納須遵守規定的類目有：兒少（Children and Youth）；騷亂暴動（Civil Disturbances）；消費新聞（Consumer Reporting）；法庭新聞（Court Reporting）；社會新聞（Crime and Police Reporting）；政治（Politics）；科學與健康（Science and Health）；緊急廣播中CBC的角色（Emergency



Broadcaster: CBC's Role)；以及戰爭、恐怖攻擊和天災 (War, Terror and Natural Disasters) 等。另外，製作 (Production) 的類目下也列有一些特定報導類別於影音處理上應注意的規定。

有以**受訪者呈現方式及節目呈現方式**作為分類的標準，這些類目有：連線報導 (Live Reporting)；訪問 (Interviews)；調查報導 (Investigative Journalism)；意見 (Opinion)。

CBC另將新聞取材與編播時一些**特別倫理議題**拉出來規定，這些類目有：秘密錄音錄影 (Clandestine Methods)；利益衝突 (Conflict of Interest)；消息來源 (Sources) 及隱私 (Privacy)。

還有一些不分類別和呈現方式的**製播注意事項**，CBC將之歸結於：語彙 (Language)；製作 (Production)；數位媒體製作 (Digital Media Production)；使用社群媒體 (Use of Social Media)；使用者產出內容 (User Generated Content) 等。

先定性爭議屬於五大原則中哪一類的問題，再探討JSP於這些原則的解釋是否應依據報導內容所屬的類別及受訪對象而從寬或從嚴認定，是Nagler常使用的定性技巧。也就是說，定性的方式可能是從報導類別和拍攝對象、呈現方式等不同的分類方式中選定類目，從而滑動審查報導是否符合原則的尺規。

最終適用條文由公評人於審查中決定

雖然不若英國BBC和《衛報》，CBC並未要求申訴者聲請公評人審查時，必須明確指出新聞台違犯JSP哪一項製作準則；然而，確實有為數不少的申訴者有備而來，於申訴信中引用JSP特定條文，直指CBC新聞報導違反新聞工作者的承諾，要求公評人審理並裁斷CBC

報導確實違反新聞工作者的工作守則，必須認錯、刊登更正報導、改進後續作為，甚至撤除報導。

值得特別注意的是，Nagler在閱讀爭執雙方的論述後，若認為有更適切用以討論爭議的條文，就會變更條文後再進行審查¹¹。畢竟審查報導不是法律爭訟案件，公評人的審查結果並不會影響權利義務關係和利益分配，因此作為評判者Nagler的角色與審理法律案件的法官有別，無須經過闡明程序，也不需經申訴者同意，便可更動審理適用條文。

步驟四：核實採訪內容及導入專家評估

Nagler除了審酌申訴人和製播單位的主張外，也會主動找尋新的事證判斷記者是否已善盡職責¹²。具體的可能作法包括：重新訪問事件中的當事人、請教該議題或研究方法的專家、查找相關議題的背景資料等。於記者是否嚴守利益迴避的爭議上，Nagler除了詢問該記者的主管已落實何種迴避措施外，也可能主動提出業界常採行的迴避作為，逐項詢問製播單位製作當則報導時是否採用¹³。

舉例來說，於Covid-19報導中，無論是比較各國疫情進展程度、防疫措施成效、跨廠牌疫苗保護力，乃至於疫情衝擊家戶收入等，多以統計數據呈現。CBC的觀眾不乏統計專業背景者來信指責CBC報導採用錯誤的統計方法（如：缺乏合理原因移除極端值）或錯誤解讀數據的方式，並認為CBC記者要不是欠缺基本的統計知識，就是刻意誤導觀眾。Nagler除了詢問製播單位於專業知識領域是否落實請教專家顧問之基本要求外，也去電詢問請教兩位隸屬不同學派的統計學教授，評估CBC當初所採的統計方法及呈現方式是否為「一種」



合乎業界標準的作法¹⁴。

步驟五：重申記者的任務及合理期待

前文步驟四申訴者提出不同於新聞台原先採用的統計方法的例子中，很適合作為公評人重申記者任務及合理期待的例子。無論是報導或是調查研究，都不會只有一種合乎領域標準和倫理的作法，因此，只要CBC當初採用的方式於程序上經過專家評估，屬於領域專業內普遍認可的作法，公評人就應該作出不違反JSP的裁決。換言之，可能出現申訴者和新聞台採用的方式都是正確的，但只要新聞台的方式符合JSP，公評人就應該回覆申訴者，說明記者已就其職責盡其本分，指控CBC製播單位違反JSP是沒有道理的。

公評人的任務之一是作為新聞台與觀眾間的溝通橋梁，除了讓新聞工作者了解觀眾對「好新聞」的想像外，或許更重要的是，讓觀眾開始了解新聞產製過程，以及新聞記者的使命及任務，使觀眾對兩者的期待漸趨於合理務實的範圍。比方說，非新聞工作者常常有「事後諸葛」和「時間管理大師」上身的症頭，前者像是要求報導含括後來才發生的具體事實或報導時點後才可能取得的資訊；後者分為兩方面，一是新聞製播的工作時間有限，二是每則電視新聞秒數有限，能夠清楚說明的資訊量及角度有限。除此之外，大量觀眾唯有在報導立場符合其情感需求時才會滿意，這在涉及政黨認同和社會資源分配時格外明顯——兩黨支持者及立場對立的兩個族群都認為記者偏袒敵對陣營的情況相當普遍。

社會是由不同需求的多元族群所組成，記者有義務盡可能反映社會中的各種立場。如此新聞業入門守則，卻需要公評人反覆或委

婉或嚴厲向不滿的申訴者重申。Nagler及CBC經營團隊多次指出，公共論壇言論日益極端化，使得新聞這一行業遭受歷來最大的考驗：「從業幾十年，新聞工作者從未這麼不受信任。」Nagler不時在審查中提醒，不少閱聽人對新聞的滿意度在於報導是否貼近符合自己的情感需求和政治立場，CBC不能也不會討好這些觀眾。

舉一則Nagler說明審查「俄羅斯社群媒體散布Covid-19假訊息」的報導¹⁵後，他如何得出記者已善盡職責的心證理由為例。Nagler於審查報告中說明整理如下：

1. 已提供觀眾足夠自行判斷的資訊：訪問該議題的專家。至於申訴者質疑記者採訪的專家代表特定國家的立場，公評人指出這本是記者僅能做到的——讓觀眾知悉輿論正在討論什麼，讓觀眾自行決定要關注和相信什麼，播送某一個受訪者的說法不代表替此立場背書。
2. 遵行平衡原則：訪問俄羅斯及中國使館，讓其有機會回應。公評人因為記者確實執行平衡原則而認為申訴者稱報導妖魔化俄羅斯不合理。
3. 選用詞彙是否不帶歧視意味：申訴者認為應以俄羅斯政府而非俄羅斯人來指稱發送假訊息者，縱使製播單位同意申訴者以政體或許更精確，但公評人不同意，他認為使用俄羅斯政府會讓俄羅斯人更反感。

以下為Nagler與審查報告中重申記者任務，企圖調節觀眾對新聞工作的合理期待的一些例子：



- 期待記者知道所有答案是不切實際的想法，取而代之的是，我們期盼記者好奇地探索、對處理的主題保持開放態度，並與被事件影響的民眾或對議題觀點者對談。記者的目標在於，提供觀眾事實與脈絡，以便觀眾自行對議題得出結論¹⁶。
- 報導篇幅及秒數有限，不可能包含所有人的說法和一切細節。所謂的平衡，是指「隨著時間保持平衡」。
- 您的抱怨恰巧是我擔任公評人時注意到的兩個趨勢的註解：1. 觀眾高估媒體設定議題的渴望；2. 媒體低估警示觀眾的能力¹⁷。
- 基於報導簡潔的需求，於報導申訴人所屬醫院未確實遵行防疫指引時（如：工作人員未確實洗手），以院內調查報告的統計數字作為單一消息來源即可。沒有足夠理由說服我（指公評人 Nagler）報導應該提供其他醫院工作人員的洗手率¹⁸。……洗手率是一回事，但報導地方醫療是否已對迫在眉睫的疫情做好準備，有必要取得醫院及政府公衛部門的看法，我不同意 CBC 總編輯認為毋須取得，且 JSP 未要求的看法。
- 閱讀所有報導，我沒有發現 CBC 對貴單位存有偏見的證據，我也不接受您指責記者有建構敘事（frame a narrative）的動機與問題。不過，這系列報導確實有下列傾向：報導內容嚴重依賴文件，相關人事訪問匱乏（關鍵受訪者、主管機關、專家分析及社區民眾），以至於作為閱聽人，雖然自 CBC 報導獲知訊息，仍對議題欠缺足夠做出明智結論的背景資訊和知識¹⁹。

步驟六：裁決是否有違反JSP或確有應改進之處

在就雙方爭執的項目逐項調查審視，並得出是否符合JSP的要求後，Nagler會明確表示他的決定，即本件爭議CBC是否違反JSP，若違反則該爭議報導該如何改正，以及往後遇到類似狀況時應如何處理。

柒、審查實例——藥品報導的公平原則²⁰

接下來，以Nagler審查觀眾來信申訴CBC未報導羥氯奎寧（hydroxychloroquine，下簡稱奎寧）對Covid-19感染者的症狀具療效的研究，認為其有違平衡原則的案例，介紹公評人如何將具體個案涵攝於CBC新聞標準及實踐的相關規定，得出何以CBC不報導主張奎寧對Covid-19具療效的研究仍符合平衡原則的結論。

一、羥氯奎寧之爭：報導藥品療效的平衡原則

確認爭議觀眾及製播單位各自主張

先簡述申訴者來函時的背景。2019年春天，國際間對奎寧能減緩感染Covid-19者之症狀寄予厚望。原本在醫療社群的臨床討論之所以進入大眾視野，時任美國總統川普的持續推廣亦推了一把——川普甚至宣稱自己每日服用。一時間，抗瘧疾藥物熱銷全球，甚至斷貨²¹。然而，質疑療效的學者專家亦不少。此後奎寧是否具療效一直是北美熱議話題。

本案申訴者指責「CBC團結一致奮力妖魔化奎寧」，「故意散布錯誤訊息誤導觀眾」，已失去新聞工作者應有的正直（integrity）



品格。申訴者對CBC違反JSP的論據可以整理為四：

1. 僅報導否認奎寧療效的政府決策

「CBC故意忽略任何認可奎寧具療效的研究，並且CBC關於經氣奎寧的報導有高達95%是負面的。」CBC報導歐洲國家基於安全問題停用奎寧療法，卻不報導明尼蘇達州州長取消對奎寧療法的禁令。另外，CBC也並未報導美國多位參議員質疑FDA對奎寧的審查方式。

2. 不報導肯定奎寧療效的研究報告

申訴者另附上兩篇科學機構肯定奎寧療效的研究報告，佐證其主張CBC對奎寧療效具有偏見、決定是否報導特定研究成果的標準不一致的證據。舉例來說，莫德納的早期實驗僅有數十位受試者，CBC報導即稱莫德納疫苗可望成功，足見對奎寧具療效的主張有偏見，刻意不予報導，使該主張無法進入輿論場域中，有違平衡原則。

3. 標題及內文使用負面評價語彙，企圖誤導觀眾

CBC新聞故意散布錯誤訊息誤導觀眾，更糟的是，記者文稿和標題刻意使用負面詞彙，申訴者列舉有問題的標題如：「FDA撤銷針對Covid-19症狀使用的緊急授權」、「研究者表示：奎寧對Covid-19患者無效」、「艾柏塔省將測試川普所吹捧具爭議的Covid-19療法」。申訴者希望投訴能喚回CBC已失去的正直。

4. 對奎寧具不尋常敵意，違背平衡原則

申訴者質疑CBC何以對奎寧特別嚴苛：

奎寧是幾十年的成熟藥品，何以CBC要頻頻強調其副作用，並認為CBC報導研究成果和藥物風險未遵守平衡原則。為了凸顯CBC對奎寧不尋常的敵意，申訴者指出即便是家庭常備藥泰諾（Tylenol）也有副作用，言下之意不外是，難道CBC也要大肆報導過量服用泰諾將對腎臟造成負擔嗎？

製播單位方的辯護可整理如下：

1. 報導早期醫藥研究的特殊挑戰

早期研究有倉促和小樣本的缺陷，且尚未經歷同儕認可，使得報導新興傳染病的新研究及可能療法是很大的挑戰。

2. 從嚴引用研究成果

由於藥物存在傷害人體的風險，因此於醫藥報導更需要格外仔細且保持批判地研讀數據。CBC編輯涉及療效的報導時，向來依循此種考量，在報導奎寧對Covid-19療效採用的是同樣的標準。

3. 肯定奎寧療效的研究報告不達可信標準

記者截稿前已付出相當努力尋找相反立場的證據，然而該證據不達可信標準。在製作此則報導時，記者也企圖找尋奎寧對Covid-19確有療效的證據，然而當時記者所能取得的最佳佐證因果關係也過於薄弱。

4. 必須以播報新聞為判斷報導是否符合準則的時點

該則新聞製播時，加拿大衛生部及美國食品藥品管理局（FDA）



皆未授權奎寧作為Covid-19治療方法。

比對雙方對爭議報導應該如何處理的主張，可知爭點在於，

1. 引用早期醫藥研究是否應採較嚴格的標準
2. 採用較嚴格的標準是否違反平衡原則
3. 遭申訴報導播出時已發表之奎寧具療效相關研究是否達可信程度
4. CBC對待奎寧是否較其他藥品嚴格，而違反平衡原則

確認本案審查之新聞報導範圍

本起申訴案中，申訴人雖列舉三則新聞，然而其指控「CBC關於奎寧的報導有高達95%是負面的」，可解讀為申訴CBC整個新聞部長期對奎寧療效懷有偏見。因此，Nagler在審查時亦將範圍往橫向及縱向擴張至CBC對奎寧療效的所有報導。

定性與確認適用條文

本案公評人於審查報告第一段即界定爭議報導屬於「科學與健康報告」，並認為此則新聞製播時應遵循的規定為以下條文：

「正確理解並忠實呈現醫療或科學研究成果，尤其當這些研究涉及統計」

「引用尚未於研討會或尚未刊登於經同儕審查期刊的研究應格外謹慎」

「報導健康議題應避免勾起病患或與病患關係密切者無根據的希望或恐懼。在確認食品確實有益健康或用藥風險前，應避免報導。」

本案申訴者確實有備而來，於申訴信中引用JSP有關要求報導不得使用武斷語彙的條文為據，主張「FDA撤銷針對Covid-19症狀使用的緊急授權」、「研究者表示：奎寧對Covid-19患者無效」、「艾柏塔省將測試川普所吹捧具爭議的Covid-19療法」等三個標題有違反規定之虞。但是，Nagler另外引用了他認為更適切於討論爭議的條文，他認為「報導健康議題應避免勾起病患或與病患關係密切者無根據的希望或恐懼。在確定食品確實有益健康或用藥風險前，應避免報導」是更適合評斷CBC製播單位是否依循法則的條文。

Nagler依此得到結論，認為在Covid-19出現前瞻性的治療方式前，CBC應謹慎報導。在指出謹慎的報導原則後，Nagler做出條文未規範的文義解釋，將謹慎定義為請專家評斷。進而以退為進地承認申訴者所述為真，引用奎寧對Covid-19的研究報告確實存在，並且醫療專家的意見不一致，理應併陳以符合平衡原則，然而持懷疑立場的專家人數及美加官方皆未採用，可知領域內較具代表性的意見對其療效持保守態度。因此，基於JSP關於醫藥報導中「未能確定用藥風險前應避免報導的特別規定」，CBC新聞台選擇不報導少數派報告，不違反平衡原則。

比較微妙的是，Nagler也未遵守「告即應理」的原則。申訴者以莫德納早期實驗為例，質疑CBC標準不一。雖然現在普遍認可莫德納是保護力極佳的疫苗，然而CBC早在莫德納僅在小樣本實驗中獲得成功時，即給予正面報導，申訴者質疑為什麼這就不違背JSP「未確定前應盡量謹慎，避免報導」的規範呢？換言之，申訴者指出奎寧療效與莫德納疫苗保護力兩個研究都屬於小樣本早期實驗，CBC卻未把持相同事務相同處理的原則，有違反公平原則之虞。這一點，Nagler



似乎閃避開了，筆者認為此點確實應該且值得反省，或應向申訴者解釋。破解之道就在於CBC如何認定這並非相同事務，因此可以有不同的處理方式，只要解釋清楚，就能化解CBC存有偏見或違反公平原則的疑慮。

核實採訪內容及導入專家評估

本則爭議在於CBC選擇不報導的研究是否應予以報導，以及CBC決定報導與否的標準是否維持一致。Nagler除了詢問製播單位取捨的理由和決策過程外，亦研讀這些未報導的研究，於本案中，特別需要仔細閱讀研究人員對研究限制及研究成果的描述，藉此了解研究者主觀的信心強度。此外，Nagler亦請專家評估CBC選擇不報導的研究成果是否已達可信門檻，還是確如製播單位答辯時所述，欠缺可信度。

重申記者的任務及合理期待

本案Nagler再次強調記者並非醫學專家，不僅閱聽人不該如此期待記者，記者本身也不該自行決定應否支持某種療法，記者的職責是「聯繫專家」。值得注意的是，Nagler再次重申，必須找到真正對該議題有研究且於專業領域裡為同儕認可者，其評斷始具有代表性及可信度。

裁決是否有違反JSP或確有應改進之處

Nagler審查後，裁決CBC未違反JSP，其對奎寧療效相關報導的處理方式是CBC製播單位嚴守JSP規定的表現。

捌、結語

本文（下）篇企圖拆解出CBC現任公評人審查申訴案的標準流程，期能提供台灣首度導入外部公評人制度的鏡電視新聞台參考。

作為「新聞工作者角色義務」與「觀眾期待」間的溝通橋梁，透過審理閱聽人對新聞報導的申訴，公評人來回關照的是觀眾的期待及新聞工作者的專業堅持。研究發現，作為公評人處理閱聽人申訴模式的最後一環，公評人審查的意義其實不在判別觀眾與製播單位對新聞處理的主張孰對孰錯，其更大價值在於了解觀眾對新聞報導的期待及錯待，透露出對自己想看的新聞所抱持的想像；而在申訴制度中，製播單位就該則遭申訴報導提出證據，辯護報導處理已經具備新聞專業判斷，而就長遠來看，與公評人一齊透過實例探討，亦能具體討論新聞製播實際的限制和困難的選擇，並將製播準則的條文適用於案例中，活化準則中抽象的規定與好新聞的定義。而公評人公開審查報告，向所有閱聽人公開新聞工作團隊重新認真誠懇檢視報導決策的想法。新聞工作者透過這個過程，與公評人一齊思考，如何能使新聞報導更貼合製播準則，以及，更進一步，即便當初的做法已符合製播準則的規定，是否能夠更貼近理想值一些。浪漫地說，公評人制度的存在，就在陪伴新聞台不斷推高「好新聞」的標準，並且在日復一日的新聞工作中務實實踐。



註解

1. 鏡電視外部公評人設置章程將此職權明定其內，規定於設置章程第七條第四、九、十款。
2. 同上章程同條一款。
3. 詳見加拿大公共電視公評人網路專頁：<https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman>
4. 這種操作條文得出實務案件是否違反規定的過程，非常貼近成文法體系中的「涵攝」。
5. 公評人如何在將爭議定性為「醫藥報導」中的「平衡原則」後，操作CBC的《新聞標準與實踐規定》相關規定，做出新聞報導是否違反JSP的裁斷。
6. 詳見Nagler審查報告'Margin of Error'，https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Margin_of_Error
7. 報導當下加拿大執政黨自由黨之代表色為藍色。
8. 公評人依據新聞室自律規範，審查製播單位於遭申訴的報導中是否真有疏失。於CBC，新聞室自律規範為《新聞標準與實踐規定》（*Journalistic Standards and Practices*），相當於鏡電視新聞台的《鏡電視新聞台節目製播準則》。相關規定詳見：<https://cbc.radio-canada.ca/en/vision/governance/journalistic-standards-and-practices>。
9. CBC新聞室自訂的《新聞標準與實踐規定》中各種爭議的分類並不窮盡互斥，類似的規定可能散落在不同的類目中，也常有跨類別重複規定的狀況。此外，一些最高位階的新聞原則，除了規定於導言外，各類目也有重複或進一步的規定。對照以《鏡電視新聞台新聞製播準則》，也會發現這種源自實務經驗累積的自律規範的特色，因此，雖然本文借用訴訟審理的諸多原理企圖拆解公評人審理案件的流程和標準，於適用時，直接從法律的立法技術以及解釋法條的方法仍需要因應製播準則條文規定的實際狀況調整。
10. JSP對五大原則的定義為：1. 正確：新聞報導追求各種公共利益的真相。記者應投入時間並運用所有新聞編採的技能，學習、了解（報導內容，並）向觀眾清楚解釋事實。於製播上，利用技術使資訊傳遞更清楚且更具接近性。2. 公平：蒐集和報導資訊時，開放並尊重的對待個人和組織，並注意其權利，不給予任一方差別待遇（even-handedly）。3. 平衡：CBC新聞致力於加拿大人意見分歧的議題上的辯論，於各個平台內容呈現豐富的主題和觀點。具爭議性的議題，我們確保根據與辯論的相關性，以及有多少人支持這個立場負責任地呈現分歧的觀點。並給予各種觀點合理的曝光時間。4. 公正：根據事實（fact）和專業知識（expertise）提供專業判斷。不特別倡議公共議題辯論中任何一種觀點。5. 正直：公眾信任（trust）是CBC最重要的資產。我們避免涉入任何真實或潛在的利益衝突。這是可信度（credibility）的核心。詳見：<https://cbc.radio-canada.ca/en/vision/governance/journalistic-standards-and-practices>
11. 變更條文的例子可參見本文第柒章「審查實例－藥品報導的公平原則」。
12. 作為對照，我國民事案件採行當事人進行主義，於事證蒐集上由當事人主導，法官原則上不會主動發動調查。
13. Nagler, J. (2020, Nov 17). 'Dispute About a Dispute.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Dispute_About_a_Dispute
14. Nagler, J. (2020, Oct 20). 'Analysis of Analysis.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/analysis-of-analysis>; Nagler, J. (2020, Aug 13). 'Visualizing the Curve.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Visualizing-the-Curve>
15. Nagler, J. (2020, Oct 15). 'Russia and Social Media.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Russia-and-Social-Media>
16. 同上註

17. 同上註
18. Nagler, J. (2020, Feb 24). 'The Importance of Getting it Right.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/The_Importance_Getting_it_Right
19. 同上註
20. Nagler, J. (2020, Jan 15). 'Reporting on Hydroxychloroquine.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Reporting_on_Hydroxychloroquine
21. BBC中文網 (2020/5/19) , 〈特朗普對付新冠病毒服用的瘧疾藥有哪些功效和爭議〉
<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-52724185>

參考書目

- BBC中文網 (2020/5/19) , 〈特朗普對付新冠病毒服用的瘧疾藥有哪些功效和爭議〉
，取自<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-52724185>
- CBC's Journalistic Standards and Practices*. Retrieved from: <https://cbc.radio-canada.ca/en/vision/governance/journalistic-standards-and-practices>
- Nagler, J. (2020, Nov 17). 'Dispute About a Dispute.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Dispute_About_a_Dispute
- Nagler, J. (2020, Oct 20). 'Analysis of Analysis.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/analysis-of-analysis>
- Nagler, J. (2020, Aug 13). 'Visualizing the Curve.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Visualizing-the-Curve>
- Nagler, J. (2020, Sep 29). 'Headlines: Precision Matters.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Headlines-Precision-Matters>
- Nagler, J. (2020, Oct 15). 'Russia and Social Media.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Russia-and-Social-Media>
- Nagler, J. (2020, Feb 24). 'The Importance of Getting it Right.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/The_Importance_Getting_it_Right
- Nagler, J. (2020, Jan 15). 'Reporting on Hydroxychloroquine.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Reporting_on_Hydroxychloroquine
- Nagler, J. (2020, Feb 24). 'The Importance of Getting it Right.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/The_Importance_Getting_it_Right
- Nagler, J. (2020, May 13). 'Margin of Error' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/reviews/Margin_of_Error
- 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



從 Noam Chomsky¹ 事件² 看《衛報》的內控機制

文／翁秀琪（鏡電視新聞台外部公評人）

會寫這篇文章，主要因為開播後，鏡電視外部公評人辦公室馬上必須處理來自閱聽人或被我們報導的當事人的申訴，所以詳細整理《衛報》如何處理國際知名語言學家Noam Chomsky的申訴案，一來可以看到《衛報》的「讀者編輯」（readers' editor）如何處理申訴案，其「外部公評人」（the External Ombudsman）如何再查核「讀者編輯」的申訴處理；二來，也可以從本案的資料中，進一步看到《衛報》的內控機制和申訴機制。

2005年10月31日，《衛報》（*The Guardian*）的G2版頭條刊載了一篇記者Emma Brockes訪問國際知名語言學家Noam Chomsky的訪談稿。不久之後，Chomsky被《Prospect》³雜誌的讀者選為全球最偉大的知識份子。

《衛報》該文刊出以後，馬上引發正反兩極意見的風暴。11月1日，兩封讀者來信嚴厲譴責該則報導。11月2日，另外兩封讀者來信，一封來自Chomsky教授本人抗議《衛報》記者Brockes對他的

專訪內容，認為該文的標題和內文都扭曲了他對於發生在南斯拉夫Srebrenica⁴小鎮的種族屠殺事件的立場；另一封來自Kamal Parvenic，內容是有關波士尼亞戰爭中另一用來建立集中營的Omarska⁵小鎮的內容。Chomsky對於他的來信被拿來和內容主旨和他風馬牛不相及的Parvenic的信一起刊登，更覺憤怒。當Chomsky接到《衛報》寄給他的實體報導原件和照片時，他的不滿繼續升高。11月5日，《衛報》再刊出一篇以筆名Norman Johnson撰寫，內文主要在嘲諷Chomsky和一些前左派後來又轉變陣營的人的文章。

Chomsky和《衛報》間的尖銳溝通持續高漲，此時，有一個立場偏左、支持Chomsky的組織Media Lens⁶，在2005年11月4日於官網上發起了一個名為「抹黑Chomsky——身陷臭水溝中的《衛報》」運動，鼓勵讀者寄電郵給《衛報》的編輯和記者，導致上百封的譴責電郵湧入《衛報》。

同年11月17日，《衛報》刊出訂正消息，記者Brockes的報導並被從網站移除。

11月23日，一篇來自Diana Johnstone⁷的評論文章在《衛報》刊出，表示Emma Brockes在Chomsky的訪談報導中引述了她對於南斯拉夫Srebrenica地區所發生的種族衝突事件的觀點。

12月2日，《衛報》刊出一封來自David Aaronovitch、Oliver Kamm和Francis Wheen的申訴信函，內容反對《衛報》將Emma Brockes的訪談報導移除。

12月12日，時任《衛報》的「讀者編輯」（相當於美國的public editor）Ian Mayes⁸在他的專欄「開門」（Open Door）中檢視並討論了這則複雜的申訴案。



於此同時，第二波申訴的三位作者持續和《衛報》及擁有《衛報》的史考特基金會（the Scott Trust）⁹溝通。他們希望史考特基金會能夠讓《衛報》的外部公評人來調查此一申訴事件。三位申訴人中的兩位因而在各自的網頁上發表了長達4500字的文章，主張《衛報》不應撤除該一訪談Chomsky的文章，因為從他們觀點來看，Chomsky確實認為發生在Srebrenica的種族事件不是一場種族屠殺事件，撤除文章是對於報導人Emma Brockes的不公平對待。

史考特基金會因此在2006年3月，邀請John Willis回任《衛報》的外部公評人，並對於此案進行調查。他提問了兩個重要的問題：1.在本案中，讀者編輯是否履行其職責，澈底調查了申訴相關事宜？2.他調查後的結論是否合宜，並做了適當的處置？

根據John Willis¹⁰在他的結案報告中的陳述，Chomsky 申訴事件主要涉及以下重大申訴點：

一、記者Emma Brockes在她的訪談中提及「在說到發生在Srebrenica的暴行時，他（Chomsky）將「屠殺」這個概念放入括弧中。這表示，Brockes暗示Chomsky教授認為這個字並不適當，而且他否認當時有發生屠殺。」有關這點，《衛報》「收回這樣的陳述，並無保留地向Chomsky教授致歉」。

二、有關文章的標題，Chomsky教授也提出申訴，認為該文的標題更強化了讀者對他對於「屠殺」立場的誤解。標題的文字是「問：您是否後悔支持那些說Srebrenica屠殺是誇大其辭的人？答：我唯一後悔的是沒有能夠更強調這個觀點。」

《衛報》事後撤文的處理，證實了該文的標題與內文並不符合。針對這點，讀者編輯Ian Mayes的結論是：「不論是Chomsky教授或

Diana Johnstone均從未否認過有屠殺的發生。」

在結案報告¹¹中，John Willis表示他所採取的方法是：詳讀所有的申訴文件、相關電郵，以及與《衛報》處理訂正此案相關的所有文件。他也與讀者編輯Ian Mayes、採訪該文的記者Emma Brockes、申訴人Chomsky教授和第二波申訴的三位申訴人David Aaronovitch、Oliver Kamm和Francis Wheen都接觸過並進行深入了解。

外部公評人John Willis進一步介紹《衛報》的讀者編輯Ian Mayes的背景。他強調，此案發生時，Mayes已經在《衛報》做了八年的讀者編輯，對於自己應該扮演的角色已經有足夠的經驗和深入的了解。讀者編輯在《衛報》的角色和其他記者不同，他可以參與任何他認為必要參與的會議，查核所有他需要查核的資料檔案，而且他的決定必須是獨立的。

讀者編輯Ian Mayes說，他無須替《衛報》辯護，但是他必須對事件中的各方公平對待，包括涉入其中的記者編輯。因此，讀者編輯的工作原則，很重要的一點就是必須「廣泛地參與」。這也是得到記者信任的不二法門，如此，記者才會更願意並無懼地承認自己所犯的錯誤。

2006年3月6日，Ian Mayes對公評人Willis說：「當我接受這個正式的申訴案時，《衛報》內所有的人都知道，這件事我負責，我說了算。」

公評人Willis承認這是一件非常難處理的申訴案件。Chomsky教授對於《衛報》的訪談「極端憤怒」。Willis說，即使在事件發生後的幾個月，Chomsky教授針對《衛報》編輯部的書面評價是「我從未見過如此無恥的專業表現，且涉及的面向不只一端。」



由於Chomsky教授是國際知名的學者和知識份子，他的粉絲和追隨者眾多。加上Media Lens所發起的電郵運動，導致《衛報》G2版專欄編輯Alan Rusbridger¹²在事件過程中收到超過400封的電郵和信件，這部分的回應和處理，《衛報》表示主要是由編輯Rusbridger負責。讀者編輯Ian Mayes只針對Chomsky教授本身的申訴進行處理。即便如此，也已經使《衛報》處於極大的壓力之下。

《衛報》針對Chomsky教授的訪問進行了全程錄音，但是，該原始錄音帶已部分被重新使用來錄製其他內容，所以存有檔案是不完整的——最有爭議性的部分已經無法回復。

在讀者編輯Ian Mayes於12月12日在專欄「開門」中正式公布申訴案的調查結果和處理方式前，事件各方都已先看過內容，讀者編輯並提供修改建議的可能性。

第二波申訴案的三位主角其中的兩位，Oliver Kamm和David Aaronovitch，在他們主持的網頁中寫道（2006.3.20）：「我們對於Mayes處理Chomsky教授申訴案的努力和專業從未加質疑」。然而，他們對於「他最後所做的判斷」無法同意。

Chomsky教授對於Mayes對其申訴案的處理則顯然是滿意的。被申訴的記者Emma Brockes亦認為Mayes處理本案是專業的，過程中甚至諮詢了所有涉案人員；Brockes認為「他的獨立性是毫無妥協的」。文章刊載的G2版編輯Ian Katz則表示，「Emma和我在達成最後訂正過程中的每一個階段都簽字同意。」（2006.04.06）

公評人Willis在結論中說，「他（讀者編輯Ian Mayes）的正直是毋庸置疑的。」他認為《衛報》在此一重大的申訴事件中，包括最後撤除對Chomsky教授的訪談報導，以及讀者編輯Ian Mayes對整個

過程的說明，在在顯示了該報對於讀者的坦誠透明，以及對於所犯錯誤的誠心認錯。

公評人Willis在其報告的最後段表示，事後諸葛地反思，他認為把原始的訪談從《衛報》的官網移除是不必要的。同時，讀者編輯也不需要為《衛報》後來刊載了一篇在報導中提及的作者Diana Johnstone的文章負責。但是《衛報》此舉（就是刊載Diana Johnstone文章一事）事後看來也是畫蛇添足之舉。

《衛報》的自律機制

從上述的分析中，我們可以看到《衛報》的自律機制由申訴和再申訴這兩個環節組成。首先是讀者編輯，再來是外部公評人，在Murdock媒體集團的電話竊聽事件¹³後，英國首相Cameron委託Lord Justice Leveson做成調查報告¹⁴，建議廢除當時由報業聯合組成的申訴機構PCC（the Press Complaints Commission）。《衛報》因為不信任當時由英國報業自己成立、用來替代原先PCC的IPSO（Independent Press Standards Organization），而在2014年自行成立一個新的審查小組（review panel），全名是「史考特基金會審查小組」（The Scott Trust review panel）¹⁵，主要功能在申訴人對於《衛報》的申訴處理不滿意時，可以向該組織提出再申訴。

簡單地說，《衛報》自1997年開始設立讀者編輯制度，首任讀者編輯是Ian Mayes，readers' editor這個名字也是他取的。他在這個位置上服務了十年，並曾在2005至2007年擔任國際公評人組織ONO



的主席。我們在本文中看到的Chomsky申訴案就是他在任內第八年的時候處理的。

如果《衛報》讀者或被報導者對於內容不滿，可以提出申訴，如果申訴被接受，就由讀者編輯進行處理。如果對於申訴處理過程和結果不滿，可以向史考特基金會提出再申訴，如果被接受，就會由外部公評人對整個案子再進行調查評估。我們在本文中看到的David Aaronovitch、Oliver Kamm和Francis Wheen三位，就是對讀者編輯Mayes處理Chomsky申訴案的結果不滿（不滿《衛報》將原文刪除）所以對該基金會提出再申訴，最後由外部公評人John Willis對全案進行再次調查，並作成調查報告公告周知。

不過，本案發生的時間是在2005至2006年間，可見得在2014年「史考特基金會審查小組」成立前，就已有「讀者編輯」和「外部公評人」二者並存於《衛報》了。而「外部公評人」的地位較於「讀者編輯」更高，他可以審查讀者編輯處理過的再申訴案。2014年以後，再申訴案必須先送到前述的「史考特基金會審查小組」，到了2017至2018年，《衛報》也加入了它原先所不信任的審查組織IPSO，成為其會員。但是直到現在，到《衛報》的官網上搜尋，「史考特基金會審查小組」還是存在的，它的首任主席就是本文中提及的處理Chomsky申訴案的外部公評John Willis。這個委員會應該是自2014年成立以後就取代原先的「外部公評人」負責處理再申訴事宜。

該委員會除了主席John Willis是《衛報》原來的「外部公評人」，其餘成員為：Geraldine Proudler（《衛報》董事會成員）、Richard Danbury（法律暨新聞學者）、Elinor Goodman（前Channel 4 News政治組編輯，Leveson調查小組六位成員之一）。當成員對於再申訴

案的決議無法達成共識時，主席有最後決定權。委員會每次的決議都會做成完整報告，公告於《衛報》的網頁¹⁶上，具體的修正建議則可以在《衛報》的the Editorial Complaints Correction Section看到。

至於《衛報》的讀者編輯和「史考特基金會審查小組」處理申訴和再申訴的方法，與我們所了解的其他組織並無差異，不再贅述。

註解

1. Noam Chomsky是國際知名的理論語言學家。他認為所有的語言行為能力是與生俱來而非學習得來的，而且所有的語言都具備相同的文法結構。對於傳播界而言，最有名的著作是他和Herman 合著的《製造共識：大眾傳播的政治經濟學》（英語：*Manufacturing Consent: The Political Economy of the Mass Media*）。該書於1988年出版，書中並指出在美國，大眾傳播媒體為有效且強大的意識形態機構，其宣傳模式的特點在於透過市場機制、內化的假設和自我審查，但盡可能避免使用脅迫來完成政治宣傳的目的。書名「製造共識」（Manufacturing Consent）則引用自沃爾特·李普曼1922年的著作《公眾輿論》（*Public Opinion*）所使用的「共識的製造」（the manufacture of consent）一詞，這裡的「共識」（consent）是指被治者的同意（consent of the governed）這一概念。Chomsky並以反越戰、反波灣戰爭聞名。https://en.wikipedia.org/wiki/Noam_Chomsky
2. <https://www.theguardian.com/news/2006/may/25/leadersandreply.mainsection>
3. 《Prospect》是英國的一家每月發行的綜合雜誌，專門報導政治、經濟和時事，報導區域涵蓋英國、美國及其餘歐洲國家。議題則含涉政治、社會議題、藝術、文化、電影、科學、媒體、歷史、哲學和心理等領域。https://en.wikipedia.org/wiki/Prospect_%28magazine%29
4. 1992-1995年間發生的波士尼亞戰爭（Bosnian War），在Srebrenica這個小鎮發生了屠殺事件。1995年7月，約有八千名波士尼亞穆斯林男性（含成人和男童）被種族屠殺（genocide）。<https://en.wikipedia.org/wiki/Srebrenica>
5. 人權組織稱Omarska為「檢查中心」或「集結點」（“investigation center” or “assembly point”），並定義其為集中營。前南斯拉夫國際刑事法庭發現，至少有六千名的波士尼亞和克羅帝亞人於1992年的春夏間被關押在此處達五個月之久。數百人因飢餓、懲處、毆打、虐待和處決而死亡。<https://en.wikipedia.org/wiki/Omarsk>
6. Media Lens是David Cromwell和David Edwards在2001年成立的左翼媒體分析網頁，二人是該網頁的編輯。https://en.wikipedia.org/wiki/Media_Lens#:~:text=Media%20Lens%20is%20a%20British%20left-wing%20media%20analysis,are%20the%20site%27s%20editors%20and%20only%20regular%20contributors.
7. 從維基百科的辭條中，我們知道Diana Johnstone這位作者曾經在2003年時出版了一本書《Fools' Crusade: Yugoslavia, Nato, and Western Delusions》，在書中，她認為並無證據顯示Srebrenica massacre是一場種族滅絕屠殺，此論點引發極大爭議。她的書後來被瑞典政府禁止出版，導致2003年許多知識界人士發起公開信支持她的書，支持者之中就有Chomsky教授。這也是我們在Chomsky 申訴案中為什麼會看到她的角色的原因。<https://en.wikipedia.>



org/wiki/Diana_Johnstone

8. Ian Mayes是衛報的首任讀者編輯，「readers' editor」一詞也是他首先提出來的。
9. 史考特基金會（The Scott Trust）在1936-2008年間擁有《衛報》經營權，自2008年起，則由一家英國公司The Scott Trust Limited所取代，後者擁有衛報媒體集團（包含《衛報》、《衛報》的星期日版《觀察家報》等）的經營權。該公司擁有決定衛報集團各重要報紙總編輯的任命權，但不干預編輯政策。https://en.wikipedia.org/wiki/Scott_Trust_Limited
10. <https://www.theguardian.com/news/2006/may/25/leadersandreply.mainsection>
11. 同前註。
12. Rusbridger從1995年到2015年、前後共20年，擔任衛報的總編輯。此案發生在2005-2006年間，他當時亦兼任衛報G2版的專欄編輯。Rusbridger於1979年到衛報任職，開始時是記者，後來變成專欄作家。1986年他離開衛報，到觀察家報撰寫電視評論。1988年回到衛報，開發了G2版的周末版，並於1994年成為該版的專欄編輯。https://en.wikipedia.org/wiki/Alan_Rusbridger
13. https://en.wikipedia.org/wiki/News_International_phone_hacking_scandal#:~:text=Rupert%20Murdoch%20in%202007%20The%20News%20International%20phone-hacking,exercising%20improper%20influence%20in%20the%20pursuit%20of%20stories.
14. <https://www.gov.uk/government/publications/leveson-inquiry-report-into-the-culture-practices-and-ethics-of-the-press>
15. <https://www.theguardian.com/info/2014/nov/20/review-panel>
16. <https://www.theguardian.com/info/2020/jan/07/connolly-decision>



公評人翁秀琪給新聞主管意見書

鏡電視可以如何「不同」

最近聽到一種說法，說台灣多一家鏡新聞新聞台，對於台灣的有線電視結構也不會產生甚麼影響。

是這樣嗎？鏡電視的同仁們當然不同意。可是，要如何「不同」，並產生關鍵影響力？這倒是一個值得深思與努力的方向。

首先，鏡電視要有「不同」的組織文化。坊間的電視台，許多有很糟的組織文化，其餘不說，光是長官經常以羞辱口吻教訓員工這點，已經積非成是，導致長官以為這就是管理的最有效方法，最嚴重的是，養成員工唯唯諾諾的奴才性格。在鏡電視新聞台，這種文化不應存在。

其次，鏡電視應該要提供「不同」的內容。每日晨間、午間、晚間、夜間新聞，播出時間容或和各台相同，但是提供的內容要不同。重要新聞不能漏之餘，如何跑到獨家、如何讓觀眾在每節新聞中看到相同新聞的不同觀點更是重要；國際新聞佔比和他台不同之外，選材角度和品味也是決戰點。主管要嚴格要求，記者也不能說今天你要我交一條、兩條，我都交了便算了，品質如何也必須自我



要求。各節主播也是營造「不同」的焦點，主播都想營造自己的特色，但是該如何在不同性質的節目中營造自己甚麼樣的特色，是主播應該思考和提升的。作為一個老派的新聞學者（就是所謂的old school），我心目中的優異主播是美國PBS新聞主播Judy Wardrobe。

總之，《鏡新聞》的各節新聞應該形塑權威，要有霸氣，要很有自信地說，看新聞就是要看《鏡新聞》。要與眾不同，需要非常非常努力。真正好的新聞節目會沒有收視率？我不太相信，至少值得一試。

鏡電視的國際中心有兩個專題節目，《鏡轉全球》和《全球聊天室》，前者以財經為旨，後者由「說」、「跨」、「夯」三主軸構成，經過幾個月的琢磨後，已經漸入佳境。台灣沒有像樣的財經節目和足夠份量的國際專題節目，這兩個國際專題，也是創造不同的利器，盼能克服各種限制，努力在時間、人力各種資源的有效運用下達標。

當然鏡電視還有兒少、台語、手語這些只有公共電視才願意投資去做的節目，如何做出特色，有賴製作人費心經營。

晚間其他各台在大作低成本的談話性節目時，鏡電視推出兩個小時的燒錢又燒人力的《調查報告》，那更是重中之重了。

至於藝文小組的兩個節目《文藝賦格》和《另一種注目》更是鏡電視的秘密武器，放眼各台，有誰有這樣的眼光與能耐，開播以後，肯定也能大放異彩。

鏡電視必須要有「與眾不同」的企圖心，至少，它是在對的方向上。

鏡電視記者一起 PCR 的那天

七月七日，《鏡新聞》辦公室原先排了下午2點到4點驗晚間新聞的帶子。看似日常的一天，突然有了小小的騷動。上午10點半左右，群組有人發了訊息，說辦公室有人確診，染疫同仁大致坐的位子也已經傳開了。

有人說，大人們正在開會。不久，新聞部副總的新聞稿發出：

「鏡電視股份有限公司上午說明

一、本公司一位同仁於7月5日晚上因發燒就診，醫院安排PCR檢測，於7月7日確診為陽性。

二、7月7日本公司即啟動應變，安排全體同仁進行PCR檢測，辦公室並立即關閉清消。預計至7月11日，全體同仁均安排在家自主健康管理，等待篩檢結果。

三、鏡電視股份有限公司於108年12月展開籌備，申設新聞台。並於109年9月開始招募人力，進行人員訓練和內部試播。於三級警戒期間，人員都已分流上班，並做好各項防疫措施。

四、另由於鏡電視還未完成執照申請，無法加入衛星廣播電



視事業同業公會，雖有為外勤同仁申請列入第七類人員優先施打疫苗，惜未獲准。本公司會盡全力採取一切措施，維護同仁健康安全。」

據了解，鏡電視於第一時間曾經電聯台北市衛生局請求協助，得到的答案是不會協助快篩，頂多只能進行疫調。鏡電視遂依指揮中心的最高標準，請上周五到本周一有進辦公室的同仁，全數前往台北榮總進行PCR檢測，費用由公司負擔。此時，陸續有工作同仁開始前往位於北投石牌的榮民總醫院。

這一天，外面的氣溫高達三十幾攝氏度，內心焦急的同仁們全副防疫裝備，排著長龍站在烈日下等待檢驗。做完檢驗的同仁，臉部表情也都還沒有鬆懈的感覺。台北榮總此次除開出足夠的篩檢名額外，也應允結果於當天即立刻提供給鏡電視。

根據我們的了解，鏡電視幾位高層主管，有的留在辦公室等最後一批的PCR結果，有的就像陳建平董事長在家裡緊盯電腦關心著同仁們的健康，時而以電話連絡了解進度。一直到接近晚上8點半，最後一批結果出爐，新聞部副總二度發出新聞稿後，才結束這漫長折磨人的一天。

新聞稿是這樣寫的：

「一、本公司因有一位同仁確診新冠肺炎，全體三百多位員工，於今天下午赴台北榮總，集中進行PCR檢測，檢測結果晚間出爐，全數為陰性。

二、公司辦公室已自中午關閉清消，預計到7月11日前將進行三次清消工作。全體同仁均安排在家自主健康管理。

三、鏡電視股份有限公司並已啟動確診同仁關懷專案，協助

確診同仁康復工作。目前了解，該同仁為輕症，已入住檢疫旅館隔離。

四、鏡電視股份有限公司會盡全力採取各項措施，維護同仁健康安全。」

今年3月19日下午，鏡電視在搖滾區辦理迎新，當時已經到職的兩百多位同仁將一樓擠得水洩不通。那一天，時任董事長的裴偉先生致歡迎詞，他說話中最令人印象深刻的內容是說，這是一家重視記者和工作同仁的公司，公司會盡一切能力照顧員工。

疫情仍未退散，疫苗還遠遠不足，但是，工作還是要承擔，日子還是要繼續過下去。我們每個人都要提升防疫戒心，做好自我保護的工作。會越來越好的。

後記：

最後，提供智邦科技產品暨營銷運籌中心資深副總李訓德的文章〈我在智邦竹南廠抗疫的日子〉，希望鏡電視工作同仁能參考智邦團隊這段時間的學習體悟，也期望以此激發更多思考，在接下來的日子裡，究竟該用什麼樣的心態去面對疫情帶來的變化。（文章請參掃下方QR code）



平台化時代，傳統媒體如何轉型？

中國的網路趨勢觀察家孫監華在《新媒體革命：為什麼傳統媒體屢戰不勝》這本書裡說了一個有趣的故事（2016，頁9-11）。他是這麼說的：

臉書創辦人祖克伯一位哈佛女同學的父親，是《華盛頓郵報》併購與投資部門的主管。2004年底，這位女同學逼著她的父親到加州去看一下祖克伯剛剛創立的臉書。祖克伯隨後在2005年1月飛到華盛頓繼續商談《華盛頓郵報》投資臉書相關事宜。談到一半，沒想到《華郵》的CEO Donald Edward Graham突然走進來加入討論；他也是哈佛校友，對臉書情有獨鍾。他隨後派出了自己的左右手和網路部門的負責人帶領團隊赴加州，認真規劃投資方案，當時給出的價碼是華郵投資600萬美元，佔臉書約10%的股份。此時，許多投資者也開始和祖克伯接頭，想要以更高的價碼成為臉書的股東，有人提出一億美元的價碼。

聽說新方案快要拍板時，有人看到祖克伯躲進廁所，盤腿坐在地板上哭泣，陷入道德兩難，且喃喃自語：「這樣做不對，我不能

這樣做」。後來，祖克伯打了電話給Donald Edward Graham，後者高貴而優雅地放棄了投資，也因而失去了一個獲利1200倍的投資機會，和拯救家族企業的大好企機。

另外，在《華盛頓郵報》工作了五十年退休的Robert Kaiser，在一篇名為〈關於新聞的壞新聞〉（The Bad News About the News）的文章中，爆了一個更驚悚的料。原來在1998年時，當時《華郵》公司副總裁Ralph Terkowitz，專程到矽谷去見兩位在車庫中創業的年輕人，他們是Google的Sergey Brin和Larry Page。兩個互聯網巨人：Google 和 Facebook，創業初始居然都找上《華盛頓郵報》，然而在2013年時，《華郵》終於不堪連年虧損，以2.5億美元非常便宜地販售給了另一個互聯網巨人，Amazon的Jeff Bezos。這是命運跟這家有一百四十年輝煌歷史，曾經抱走四十餘座普立茲獎的優異傳統媒體開的殘酷玩笑嗎？

非常多的文章都分析過Bezos買下華郵以後是如何在不到三年的時間，重新改造這具有悠久歷史和優良品質的傳統大報，成為一家兼具媒體與技術特色的嶄新公司。簡單地講，Bezos使用他熟悉的網際網路的方法，首先招募多達七百人的軟體工程師，打造一套叫做「Arc」的軟體，為出版業提供數據分析與行銷的功能，達到由資料驅動（data-driven）新聞的目的。運作方式則是透過A/B測試，同一則新聞以不同版本（不同標題、圖片、故事框架……等）發出，之後根據上線讀者瀏覽行為製成數據分析，後台的電腦便即時將新聞更換成最受歡迎的標題、圖片和故事框架。華郵內部估計，這套系統的營業額，在未來幾年內可以成為重要的營收來源。

現在，我們提問一個嚴肅而殘酷的問題：為什麼當傳統媒體碰



上網路平台新媒體時，總是潰不成軍？而在數位時代，傳統媒體又該如何轉型？

孫監華對於第一個問題的答案，頗有幾分道理，他說：「（傳統媒體）不勝的原因很多，其中最根本的一個是新媒體建設必須基於新媒體思維，而不是基於傳統媒體思維。新媒體必須與各種成功的互聯網應用結合，才有可能找到根基。在傳統媒體的樹上，不經過嫁接，結不出新媒體的果實。」（孫監華，2016，頁5）

「……傳統媒體與傳統媒體人在互聯網上的失意，其根本原因就在於對互聯網缺乏理解，在於急功近利，在於缺乏戰略眼光與佈局，在於放不下身段，去引入已經被反覆證明的成功的網路商業模式，並義無反顧地認真做下去。……」（孫監華，2016，頁6）

至於在數位時代，傳統媒體該如何轉型？陳威如和王詩一（2016）的書《決勝平台時代：第一本平台化轉型實戰功略》則給出了很好的答案。

兩位作者首先指出，許多傳統產業（包括傳統媒體）的「痛點」在於價值鏈太長，效率不高。整個產業過於強調標準化，難以滿足個性化需求；差異化不足、可替代性太高，應該利用「平台化轉型」來縮短產業鏈，迎向「去中心化」、「去邊界化」的趨勢。

而傳統產業（包括傳統媒體）進行轉型的第一步，就是進行平台的策略規劃；分析價值鏈的痛點，找到產業裡最值得突破改革的點，以及決定該價值鏈中應該維持原狀的環節。同時，必須排除價值鏈中的資訊屏蔽者、價值壟斷者，以及成本虛高者。

再來，就是進行組織調整、人才布局，並抓緊平台化轉型的未來趨勢。

傳統大媒體如《華盛頓郵報》，本來有兩次的機會成為讓平台依附的宿主，卻坐失良機，最終成了平台的附庸。

有線電視是傳統媒體，應該如何進行典範變遷？這個問題大家都在想，但是，答案還在探求中。去年甚囂塵上的一則新聞說，Bezos想要買下CNN，雖然他矢口否認，但是想必許多人都期待他真的買下來，如此，世人分析傳統有線電視媒體如何華麗轉身時，就有一個活生生的案例可以說嘴了。

參考書目

孫堅華（2016）。《新媒體革命：為什麼傳播媒體屢戰不勝》。北京：電子工業出版社。

陳威如、王詩一（2018）。《決勝平台時代：第一本平台化轉型實戰攻略》。台北：城邦商業周刊。



平台社會、平台企業、平台媒體

在鏡電視新聞台仍然在等待有線電視「頻道」執照的此時，我們談平台社會、平台企業，和平台媒體，是期許鏡電視新聞台能將目光放得更遠，除了努力爭取執照，並在取得執照後好好經營有線頻道之外，更不應忽視平台所能提供的服務及所能拓展的影響力——「平台」，才是媒體的現在與未來。

在Van Dijck等三位作者所著的《平台社會：連結世界中的公共價值》一書中，他們指出「平台是由資料（data）所驅動，由各種演算法（algorithms）與介面（interfaces）自動計算並運作，透過所有權（ownership）關係之確定而成形，經由商業模式（business models）啟動，並由使用之消費者簽訂的協議（user agreements）所管理」。由此可知，平台之組成元素有：資料、演算法、介面、所有權、商業模式，與使用者協議等六項。

全球資訊網絡現在是由五家科技大廠（Big Five）所把持，包括：Alphabet-Google（谷歌）、Facebook（臉書）、Apple（蘋果）、Amazon（亞馬遜）與Microsoft（微軟）。谷歌擁有包括搜

尋引擎Google Search與影音平台YouTube等共十八種型態的產業平台為最多；微軟則擁有包括即時通MSN，與遊戲平台Xbox等十六種平台居第二位。

截至2017年7月，將Big Five各自的市場價值予以加總，它是繼美國、中國、日本，與德國四個大國，以國內生產毛額GNP計算的全球四大經濟體之後的第五大經濟體。我們可以很篤定地說，平台企業最賺錢，得平台者得天下。

至於我們關心的新聞媒體，也都已經脫離傳統新聞的模式，有平台化的趨勢；此舉有創新也有危機：例如五大之中的Google News與Apple News，它們都是整合各種新聞來源後再行推播的例子，創新的例子則有如社群媒體的新聞平台，如臉書的Instant Articles、蘋果的Apple News、推特的Twitter Moments、快照談的Snapchat Discover等，提供新聞閱聽人各種選擇。危機則來自於各平台企業獲利至上，客戶隱私與財富防線正逐漸棄守。一旦制定政策的各國政府和閱聽人逐漸覺醒，就有如近日澳洲政府與臉書和谷歌，針對線上新聞收費與否、是否應繳稅之爭端。

將線上閱聽人資訊予以量化分析，也是各新聞平台的重要趨勢。各類新形式的編輯工具，如：Chartbeat、NewsWhip、Parse.ly、OutBrain Engage與CrowdTangle等，也提供線上編輯快速且及時的幫助，一些主流媒體也陸續跟進使用，例如：CNN、NBC、USA Today、Huffington Post等。新聞產業事實上已經進入了資料導向的新聞產製與傳遞，也已經朝平台化的方向發展。

現在隨便點開如BBC、NHK、CNN或CBS等任一家像樣的廣電媒體的官網看看，都已經是一個平台的概念了，串流技術成了勝敗



的關鍵。

只是，平台化以後的營運模式，環視全球，迄今仍無成功案例可以參照。



鏡電視公評人辦公室的季報和年報內容

鏡電視外部公評人辦公室每一季出季報，每一年出年報。

本年度第二次的季報，同時也是季報創刊號（第一次的季報是試刊1號），於今年7月30日出刊。

幫大家回顧一下這兩季季報的幾篇文章，並說明為何要寫這些文章。試刊號的第一篇文章，〈從零開始建立一個外部公評人制度〉，從緣起、目的、公評人執掌、公評人工作原則、公評人工作時間、公評人於鏡電視創台不同階段之工作規劃、確保公評人制度良善運行之方式，並論及公評人助理及資源配置，深入介紹鏡電視公評人制度的規劃理由和實質內涵。

第二篇文章，〈鏡電視自律機制相關章程辦法分析〉，對於鏡電視內部三種內控機制：鏡電視新聞自律委員會、鏡電視新聞編審、鏡電視外部公評人三者之間的權力義務關係加以釐清，並透過對鏡電視現行法規制度的深入分析、比較，有助於掌握以上三種內部及外部機制的實踐。

第三篇文章，〈國外公評人在做甚麼？〉，則聚焦於國外公評



人制度的深入研析與介紹。文章對於公評人簡史、為什麼需要公評人、公評人的角色與功能，與數位時代的公評人都有十分詳盡的剖析，有助於讀者了解國外的公評人都在做甚麼。

今年7月30日出刊的季報創刊號共收錄三篇文章：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〉，季報的最後並附上十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，從今年五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）二十六年前的謊言開始；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的外部公評人進行特別申訴處理的參考，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。作者從CBC公評人網頁和年報中抓取資料，自行分析製表，對未來鏡電視新聞台的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章程》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在今年4月份規劃了三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。



各位可以很清楚看到，外部公評人季報的內容，其實都是在為開播後辦公室的業務做準備。我們可以說，外部公評人辦公室已經準備好了，只等開播，閱聽人進來以後，就可以補上外部公評人制度最後一塊拼圖了。



取消出版與信任

本周開始，公評人辦公室逐漸將工作重心調整回以季報、年報內容為重心，並為即將到來的年報內容作準備。為因應開播以後可能大量湧入的特別申訴案件，公評人季報的創刊號，有兩篇文章是為這個做準備的（見創刊號中曹琬凌和羅君涵的文章）。至於，國外的外部公評人年報（Annual Report of Ombudsman）都長甚麼樣子、內容有哪些？為什麼是這些內容而不是其他的？都應該繼續深入分析、思考。畢竟，這些準備是在替台灣建立外部公評人制度，我們應該去想，台灣的公評人年報應該包括哪些內容。

鏡電視公評人季報和年報不是紙上談兵，是展現公評人辦公室建立公評人制度的思考過程紀錄，內容也是制度實踐時的行動準則和實踐成效的展現。

加拿大公共電視台CBC的外部公評人制度，是迄今我們看到最有制度規模的，相關資料也相對完整。CBC於1992年設立首位公評人，至今有法語、英語兩位公評人以平等位階進行運作。剛開始時，只出一本年報，以兩種語言呈現；後來逐漸分流後，不同



語言區的公評人各自負責一本年報的出版。內容方面也從最開始時只發表該年度的申訴案統計分析，逐漸進化為每年會有一個主題。

以最近一期的CBC年報（2020-2021）為例，現任的英語公評人Jack Nagler就以信任（Trust）為主題，討論「精確與信任」、「問責與信任」、「包容與信任」，以及「不出版與信任」。其中，令人感到最有趣的是最後一項「不出版與信任」。

Negler提到，今年（2021）年初，美國的《波士頓環球報》（*The Boston Globe*）——就是電影《驚爆焦點》（*Spotlight*）的故事發生地——開始了一個叫做「Fresh Start Initiative」的計畫，它讓讀者可以要求移除或修改以前報導他們的新聞報導，特別是針對但不限於有色人種。在學術界，Deboray Dwyer也創設了一個叫做Unpublishingthenews.com的網站（見QR code），提供記者在採訪中應該注意的事項。



「取消出版」（unpublishing）是一個很新的新聞學概念，也是一個尚有爭議的概念。這個，我們從《波士頓環球報》官網上提出的FAQ（見QR code）中就可以看出端倪：



我們看到最常被提出的問題包括：

你們會刪除相關報導嗎？你們會刪除報導中的姓名嗎？Google上的紀錄也會刪除嗎？

你們是想抹除歷史資料嗎？

你們考慮的是哪些類的報導？

哪些犯罪或刑事報導不在申請之列？

你們決定接受或不接受刪除報導申請的標準是甚麼？

這個問題清單還很長，不過，我們已經可以看出這是一份吃力不討好的工作，不過，這也顯示出新聞業已經在開始思考，並不是所有的議題都應該報導，特別是非公眾性人物或弱勢團體，他們有不被報導的權利。更重要的是，「取消出版」說不定也是贏得閱聽人「信任」的重要元素。

這是一個複雜的問題，我們不需要太早做定論。



從驗帶意見書中看到的問題：品質管控

鏡電視的視覺顧問楊棟樑先生8月20日上午替員工上課時，講了一句很重要的話；「當訊息與資訊人人隨手可得，用深度、質感、精緻的視覺建立品牌，新聞業才能有價值。」他也期許鏡電視成為可以走上國際舞台的一家電視台。

如果我把楊顧問的話替換成：「當訊息與資訊人人隨手可得，用深度、質感、精緻的新聞內容建立品牌，新聞業才能有價值。」這好像也是鏡電視的股東們當初創辦鏡電視時的初衷：辦一家不一樣的電視台，提供不一樣的新聞。但是，怎麼樣才能做出好新聞？才能建立品牌？

好新聞要求的標準其實很簡單，就是：正確、公正、平衡，與品味。另外，就是整體表現形式的問題。

鏡電視每周下午驗帶給意見有多久了？已經很久了，久到大家可能都已經忘記是甚麼時候開始的。目前鏡電視共有五位諮詢顧問，每周有四天下午會進來協審帶及驗帶的工作。究竟顧問們給了那些意見？這些意見中，與上述標準相關的有那些？鏡電視新聞部

同仁比較常犯的錯誤是那些？應該如何建立避免一再犯同樣錯誤的機制？

審視這三週驗帶意見書呈現的被檢討內容，以新聞的正確性和表現形式相關者最多。翻開《鏡電視新聞台節目製播準則》來看，在〈第貳章、基本價值〉中揭櫫的八點：正確；平衡、客觀與多元；國際觀；公共利益；弱勢、性別與族群；負責；外部關係；法遵，其中「正確」高居第一位，這應該是所有新聞的基本要求，可是卻也是從開始審帶與驗帶以來，鏡電視新聞內容一再重複被提及的錯誤。我們必須思考的問題是，電視新聞製播流程中，除錯的機制是甚麼？可以如何減少同樣的錯誤重複出現？

這是一個嚴肅的話題，也是新聞部主管亟需解決的問題。電視台新聞品質管控需要建立一些機制。機制是甚麼？誰負責去想？誰負責去做？誰負責去考核追蹤？這些都是大哉問。講得通俗一點，就是冤有頭債有主。如果這個部分出錯，可以找誰負責？如果另一個部分出錯，又該找誰負責？一個組織中，如果只有檢討給意見的機制，卻欠缺追蹤除錯的機制，同樣的錯誤會一再出現，得到的只是事倍功半的結果。各部門主管應該針對審帶與驗帶找出的問題，積極建立除錯及品質管理機制。



從國外公評人年報內容研析看鏡 電視公評人年報規劃

鏡電視在2021年1月成立外部公評人辦公室，迄今已滿八個月。辦公室除了每季出季報外，也必須開始規劃年報的內容。

由於國內並無現成資料可供參考，向國外取經就成了無可迴避的研究管道。我從Jacob Mollerup (2011) 的文章〈On Public Service Broadcasting and Ombudsmanship〉開始，該文中介紹了九個公共電視的個案，我逐一進去各台官網搜尋公評人年報，受限於語言，以英語官網為主要參考對象。初步探索，發現CBC的公評人年報是最完整的，美國的NPR和PBS設有public editor，但是並沒有出版年報。澳洲的SBS在網路上有一份2016／2017年度的公評人針對他們韓國社群出版的年報，可惜都是韓文資料。

另外，我寫信給英國《衛報》的前任外部公評人、現任審查委員會 (Review Panel) 的主席John Willis，詢問年報出版相關事宜，他回信表示該委員會確實有出年報，但是因為網路改版受疫情影響進度落後，所以尚無法提供，但在網頁上可以看到該審查委員會處理的每一個再申訴案的結案報告。

寫給德國第一公共電視台ARD和第二公共電視台ZDF的詢問信，也得到回應並依此尋得德國公共電視台的公評人網頁，由於制度與歐美其他國家或日本均有所不同，且並無發布年報，所以並未納入分析之參考資料。

基於上述基本狀況的了解，我決定將焦點集中在研究CBC現任公評人Jack Nagler（2018-2019、2019-2020、2020-2021）和前任公評人Esther Enkin（2015-2016、2016-2017）的年報內容，初步發現如下。

CBC於1992年設立首位公評人，早期年報為英法語合併版，兩種語言內容相同。CBC早期公評人年報較瑣碎，多為統計圖表，頁數較多。最近CBC前後兩任公評人年報內容結構大同小異，於篇幅上，前任公評人Esther Enkin的頁數較少，介於5至10頁間；而現任公評人Jack Nagler的頁數稍多，但也是在14、15頁之間，加上一頁統計數據，最後附上CBC外部公評人的mandate。Esther Enkin時代，年報是將英、法語兩種語言收納於同一份年報中，到了Jack Nagler時期，則法語區另有一位公評人Guy Gendron，英語和法語兩份年報是分開的。於表現形式上，這兩位英語區公評人Nagler和Enkin的年報，每年皆會選擇一重要議題進行討論；而2020／2021年度，公評人Nagler即以「信任」作為切入角度，分析了新聞的精確性與信任、公共問責與信任、包容（Inclusion）與信任、取消出版（Unpublishing）與信任。

以鏡電視辦公室人力及工作量能考量，鏡電視年報似乎較適合採CBC現有較為精簡的作法。至於案件統計數據，依照鏡電視新聞台各自律機制設置辦法規定，客服應至少每周提供相關彙整及統計



資料。

另外根據《鏡電視外部公評人設置章程》：

第七條第一款第九、十兩項規範：「九、向公眾解釋新聞工作者的角色與義務。十、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。」

第九條第三款規範：「鏡電視新聞台舉行之收視聽眾會，應邀請外部公評人列席表示意見。」

鏡電視新聞台於2021年7月18日接受NCC內容處外審委員詢問時，外審委員提及公共問責的問題，希望鏡電視能夠制度性地與公民團體間互動。外部公評人辦公室於2021年4月舉辦了一場與公民團體的對話，主要以媒體改革學者為對象。

另外，第十四條第三、四款規定「外部公評人每季應提出業務紀錄，每年應提出執行業務報告書。鏡電視新聞台應將前二項文書刊載於網路供公眾週知。」

截至目前為止，鏡電視公評人辦公室已經出版了兩本季刊：試刊1號和創刊號。季刊2號和年報均在規畫當中。現在根據分析國外公評人年報資料，《鏡電視外部公評人設置章程》對於公評人工作的規範，試擬第一年年報內容靶子提案如下：

一、統計資料

參考CBC年報作法，將年度申訴案依類目及處理方式列表，以能看出趨勢為要。要簡單清楚。

二、整理、呈現公評人接受且處理過的申訴案。

三、公共問責

依2021年7月16日NCC內容處外審委員要求，鏡電視需定期與公民團體互動。公評人辦公室可以定期邀請兒少、性別、弱勢族群、傳播等公民團體，進行互動，聽取其對於鏡電視節目的意見與期許，具體建議彙整後刊載於季報中。活動進行時，可以請新聞部協助派記者採訪記錄，拍成的內容如何進一步運用，可再討論。



兩篇張冠李戴的報導，差點毀了一家電視台！

2021年8月26日晚間8點53分在《經濟日報》網站上刊了記者彭慧明一則標題為「鏡電視申設案 NCC 外部委員不投票」的即時新聞（見QR code）。據了解，這則新聞第一時間的標題是「被打電話關切！鏡電視案外部委員首度『罷審』還要政風調查」，經鏡電視去電要求訂正後，改成目前的標題，但仍不精確。內文亦有多處與事實不符；另外，次日聯合報記者何醒邦的報導〈傳NCC主委「關切」鏡電視初審卡關〉（見QR code）更是張冠李戴模糊焦點。



這兩則新聞的標題和內容多有錯誤、未經查證，經鏡電視台去電要求訂正，仍然不予符合事實的訂正，差點讓申照一年又九個月的鏡新聞台前功盡棄。鏡電視新聞台已經決定對該報提出民事訴訟。

事實的真相是甚麼？經過8月26日晚間和8月27日一上午的釐清，我們的了解和新頭殼的報導〈鏡電視喊告！傳NCC主委護航遭罷審杯葛？知情人士：潑黑水張冠李



戴) (見QR code) 十分雷同。

對此事件，鏡電視也提出三點聲明：

- 1、 本公司向主管機關NCC提出新聞台設立申請以來，一向謹守分際，遵守主管機關審查要求。惟NCC在審查其他媒體申設案時，發生審查資料外洩案，以致有國家公務員被送政風處理，媒體報導卻誤植為鏡電視引發爭議，張冠李戴，對本公司聲譽影響甚大，鏡電視將正式對聯合報提出告訴。
- 2、 鏡電視仍一本初衷，以成立專業新聞台為目標，尊重主管機關審查，也相信NCC委員及申設案審查委員，會秉持對媒體環境改革的期許，以專業審查鏡電視的申設案。
- 3、 本公司是在108年12月向主管機關NCC提出新聞台設立申請，迄今已歷一年九個月，期間經歷外審會多次審查，也曾到過NCC委員會進行到會陳述，並有過15次以上資料補件。為做好頻道內容，鏡電視並從今年初開始招募員工，進行內部試播，目前公司有三百多位員工，進行新聞台設立的準備工作。

鏡電視董事長陳建平於27日下午3時到公司與主管開會，會中保證股東對於電視台的支持不變，若干增資的資金業已到位，同時鼓勵員工一起為創建一家不一樣的電視台繼續努力，鏡電視堅持設立電視台的決心不改變，致力提供傳統電視頻道和新媒體的影音新聞服務。目前已經走到審照最後階段，公司一定會給員工一個安心



的工作環境，請大家對公司有信心，一起努力。

鏡電視的大家在24小時內共同經歷了這件事，公司也受到極大的傷害，一年九個月的申照努力幾乎毀於一旦。何以致之？文字記者手上的那支筆，攝影記者肩上的那部攝影機，在使用時，能不戒慎恐懼？



數位化時代商業電視台的 知識管理

電視台是生產知識的場域，舉凡消息來源、專家名單、資料庫、題庫、透過採訪過程產生的文字、影像、聲音等，都是在電視台產生的知識類型，另外還可以加上使用者產生的內容（UGC）。這些知識如何產製、如何儲存、如何管理、如何分享，是數位時代知識管理的重要議題。

數位化以後，電視台都是透過新聞上稿系統運作，在台灣，從BaSys、iNews，到Octopus等系統的演進，都大大節省了類比時代新聞知識生產的流程和時間。

對於知識管理的問題，目前國內各電視台都有相對應的管理辦法，不過，知識管理最重要的不在於行政流程等事務性的問題，而是管理背後的管理哲學。究竟是要像第一次圈地運動般把知識私有化、個人化，還是要像知識公共化運動中所強調的知識分享和共榮？

作者於撰寫本文前曾試圖取得各台目前的實際做法，遇到很多的困難。最後取得大愛電視台和公共電視新聞部的分享，可以提供



鏡電視在規劃知識產製流程和片庫管理時的參考。底下是公共電視新聞部的作法：

- 一、目前非線新聞製播系統，都有一個類似中央廚房的 server，記者拍帶或轉檔的資料，其他記者都可同步撈來使用，不會排斥或干擾。
- 二、記者拍帶通常做完場記（人事時地物）後，存入新聞片庫，只要版權屬公司所有，其他記者皆可自由取用。但有些資料帶有版權限制（例如NHK外電只能用48小時，還有部分他人或NGO提供的畫面也會有使用限制）、或者有使用期限（如奧運賽事畫面只能用到今年底），入庫的時候就必須要註明，或期限一到就立刻刪除，避免誤用引發侵權疑慮。

電視台的競爭力植基於新聞產製的速度與品質，如果我們把組織看成一個場域，各部門間在新聞產製過程中如果能夠採行合作、分享，一致對外的態度，而不是如「圈地運動」般，在場域中把資源封鎖起來成為單一記者個人的私有物，機構整體的戰鬥力肯定會更強大。這也是數位時代和類比時代的關鍵性差異。

電視台的知識管理面臨的是一個數位化的融媒體時代，因此，未來的知識管理不再是單一目的，也不應只符合電視的需求，而是應該考量融媒體時代的需求。因此，未來上稿系統和片庫等資料庫系統的管理，應該更方便於所有媒體（含新媒體）的使用和需求。

這只是就鏡電視現有狀況的知識管理而言。如果我們把眼光

放遠，各位可以參考一下意見書（2021.07.23）〈平台化時代，傳統媒體如何轉型？〉和意見書（2021.07.26）〈平台社會、平台企業、平台媒體〉的內容。

如果我們未來要走向平台，知識管理的內容更應該含涉平台定義中的每一個項目：「平台是由資料（data）所驅動，由各種演算法（algorithms）與介面（interfaces）自動計算並運作，透過所有權（ownership）關係之確定而成形，經由商業模式（business models）啟動，並由使用之消費者簽訂的協議（user agreements）所管理」。也就是說，未來融媒體時代的知識管理，必須含涉：資料、演算法、介面、所有權、商業模式，與使用者協議等六項。

各位也可以參考一下意見書（2021.07.23）〈平台化時代，傳統媒體如何轉型？〉中的這段話：

Bezos買下《華郵》以後是如何在不到三年的時間，重新改造這家具具有悠久歷史和優良品質的傳統大報，成為一家兼具媒體與技術特色的嶄新公司？簡單地講，Bezos使用他熟悉的網際網路的方法，首先招募人數高達七百人的軟體工程師，打造一套叫做「Arc」的軟體，為出版業提供數據分析與行銷的功能，達到由資料驅動（data-driven）新聞的目的。運作方式則是透過A/B測試，將同一則新聞以不同版本（不同標題、圖片、故事框架……等）發出，之後根據上線讀者瀏覽行為做成數據分析，後台的電腦便及時將新聞更換成最受歡迎的標題、圖片和故事框架。華郵內部估計，這套系統的營業額，在未來幾年內可以成為重要的營收來源。



這就是把大數據納入知識生產的過程中了，我們要這麼做嗎？
可以如何規劃？這都是知識管理重要的環節，我們可以開始認真思考。至於人工智慧（AI）如何被應用到影視產品上、如何影響影視產品知識的生產，更是一個對全球媒體產業來說重中之重的大問題，我們以後有時間再來討論。



NO. 2
鏡電視公評人季報

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10月31日

