

BBC 的新媒體大門—— iPlayer

資深研究員何國華 2015 年 4 月

BBC 近百年來逐步轉型，從廣播到電視，再到今天的新媒體發展，提供觀眾包括網路和行動裝置在內的多平台服務，BBC 創新科技研發常是全球公共媒體的仿效對象。

BBC 在 1974 年即創新引進 Ceefax 系統，也就是全球通用的電傳視訊 teletext，走過 38 年後，於 2012 年正式走入歷史；BBC 也領先全球廣電業者提供電視字幕服務，對聽障觀眾而言就是件重大發明。這些都對全球廣電產業發展造成既深且遠的影響。

英國國會「文化、媒體和體育委員會」在「BBC 未來」報告中，特別讚許 BBC 所提供的 iPlayer 等新媒體服務。BBC 總經理 Tony Hall 也提出將形塑 iPlayer 成爲 BBC 未來的新媒體大門構想，不但提供 BBC 影音行動接收的多螢裝置入口，同時可以觸達更多的英國年輕觀眾。

BBC 於 2003 年開始構思 iPlayer，推出時即強調必須具備三項新的功能：

1. 分享：使用者可以分享節目連結，同時可以將節目鑲嵌網站。
2. 家長指南：使用者可以輸入密碼，選擇收視已標記的節目內容。
3. 廣播：聽眾可以選擇收聽最近七天的廣播節目。

2007 年 7 月 27 日 BBC 領先各國公視推出 Beta 版 on demand 的 iPlayer 隨選視訊服務時，同時提供了 Macs, Windows, Linux 三種版本，使用者每周可以選擇 250 個不同的節目，2009 年時已擴及到 40 個不同的載具和平台介面，2014 年大幅增加到 1,000 個不同的使用載具，以及每日要求節目串流或下載需求超過 1,000 萬次，其中包括隨選視訊節目、直播節目、重播節目、獨家節目和首播節目等不同需求，提供行動下載和現場轉播 Restart 功能等多螢內容，iPlayer 也提供字幕、手語和聲音旁白等服務。

面對持續轉型，BBC 強調不變的是，努力提供英國人民資訊和娛樂需求，期待透過節目呈現正確資訊，加強英國社會的凝聚力和民主體質。

iPlayer 甫推出即轟動

BBC 於 2007 年 12 月耶誕節正式推出 iPlayer，2008 年 3 月即創造 4,200 萬人網路下載 BBC 節目的紀錄，2007 年 12 月到 2009 年 3 月造訪人次超過 3.6 億，2008

年每周平均造訪人次達到 110 萬。

iPlayer 串流和下載節目要求同樣逐月攀升，2008 年 1 月是 1,120 萬次，2 月是 1,400 萬次，3 月是 1,720 萬次，5 月 20 日為止的總計前五月已超過 7,500 萬次，每月皆以 25% 的比例持續成長。

網路人口快速增加的結果，促使 BBC 經營層積極與網友維持常態性互動，希望進一步瞭解網友的使用習慣，以及網友對於 BBC 內容的期待，同時開放網友上傳意見和評論，2007 年處理件數即達到 110 萬則。

BBC iPlayer 在 2008 年 3 月創造了 4,200 萬註冊下載人數紀錄，平均每周人數為 110 萬人，iPlayer 同時成為開發 BBC 在海外使用者的重要收入來源。BBC 數據也指出，iPlayer 使用者覆蓋各個年齡層，15-34 歲占 37%，35-54 歲占 43%。2014 年 iPlayer 持續開發新增功能，提供觀眾節目檢索，包括劇情介紹和播出長度等。

iPlayer 對這個世代的英國人和 BBC 的未來也扮演著更為關鍵的角色。Ofcom 統計指出，相當高比例的 16-34 歲英國觀眾，是透過智慧手機和平板電腦收看節目，這些人同時也透過 iPlayer 進行收視。

BBC 從 1990 年開始正式投入網路服務，至 2015 年已近 25 年，新媒體平台在 PSB 服務上扮演著更為重要的角色。BBC 規劃強化 iPlayer 競爭力，從點選回看 (catch up) 調整為增加首播節目 (2016/17 年在 CBBC 和 CBeebies 頻道上可以有 20 個以上的線上首播節目；BBC1, BBC2, BBC4 可以有 5 個首播節目)，以及選播非 BBC 製作的第三方節目。

BBC iPlayer 期待經由內容創新以及片庫加值創造境外收入，對英國本地觀眾服務，也會針對親子收視進行必要規範，例如 CBeebies iPlayer 雖然開放兒童近用，但是也提供父母必要的收視內容控制機制，何時看以及看什麼都須父母協助決定適當的收視內容。

BBC iPlayer 團隊是跨界整合 BBC 不同領域和背景的同仁，共同激盪出以下的服務策略：

1. 提供高品質、快速和簡單近用介面。
2. 提供無可取代的 BBC 原創內容。
3. 延伸觀眾服務，確保不會錯過任何節目。

BBC 今年初也推出 BBC Taster 數位內容創新網站，提供互動短版社群內容、獨家內容，以及未來創新體驗，加速閱聽人回饋互動機制等創意實驗。

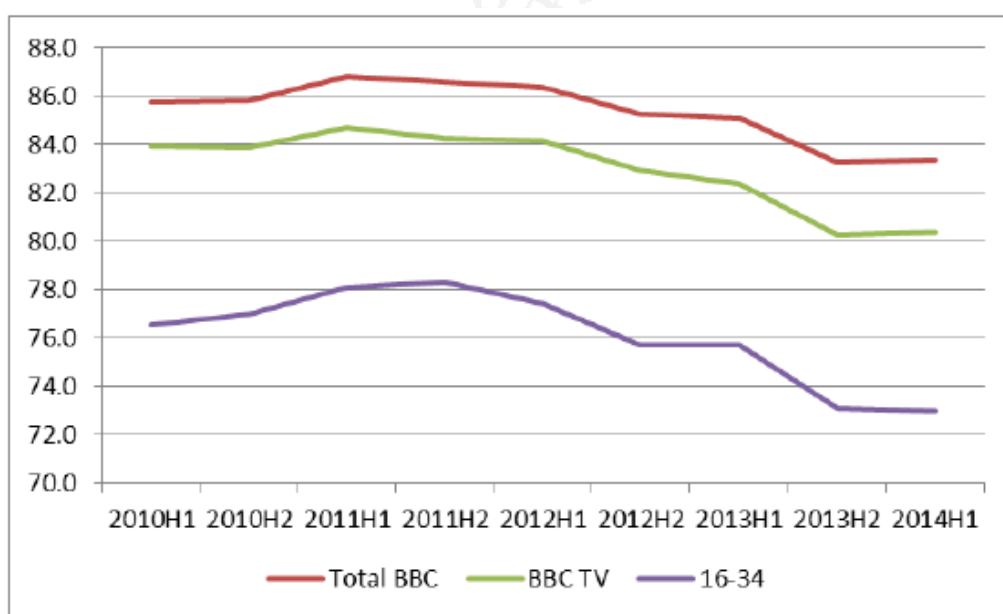
25 年前即投入網路服務

BBC 從 1990 年開始即投入網路服務，具有商業性質的 BBC Online 服務相繼推出，提供廣告訂閱和電子商務等服務，四個獨立網站包括 BBC Online、BBC Education、BBC World Service、BBC News Online，網路新媒體服務逐漸成為公共媒體對收視費觀眾的核心服務之一。BBC 網站在 2008 年的使用人口快速增加至 1,650 萬，主要原因是來自北京奧運每周有 850 萬的不重複使用者，以及美國總統大選的 920 萬個人用戶。這些都促成 BBC 網站的廣泛觸達率和影響力。

調查指出，英國觀眾的收視行為正在改變，傳統電視的收視行為在可預見的未來仍將繼續，但是隨選收視將會逐步取代和侵蝕傳統電視市場，觀眾的多螢收視行為也在改變當中。

調查指出，行動收視人口(29%)已經超過電腦收視人口(24%)，多平台隨選收視人口，也將從 2014 年的 5% 持續成長，預估 2018 年時將會增長到 12%。更值得注意的是，年輕觀眾的收視行為也在發生結構性的改變（見圖一），對比四年前的調查，2014 年的 16-24 歲收看電視人口已經減少 14%，這些轉移到線上收視的觀眾就占了 28%，預估到 2020 年時將會達到 40%。

圖一：BBC 每周觸達率逐年下滑，其中 16-34 歲觀眾尤其顯著



從 BBC 頻道統計也可以看出來，2012 年的上半年到 2014 年的上半年，BBC 的總觸達率下滑了 3.8%，收視數據也顯示，過去四年的年輕觀眾每周收看 BBC 節目時間減少了 44 分鐘。

數位結構改變可能常態化

Ofcom 在 2014 年 12 月提出「網絡社會的公共內容」(Public Content in a Connected Society) 公民諮詢報告，其中提到英國年輕世代觀眾逐漸轉向社群媒體的結果，使得廣電媒體世代間的代溝問題益形嚴重。

Ofcom 報告指出，16 到 24 歲年輕人每日收看电视時間，從 2010 年的 169 分鐘下滑到 2013 年的 148 分鐘，整體觀眾的每日收視時間也從 241 分鐘，下滑至 2013 年的 232 分鐘，值得注意的是，這有可能是數位結構改變常態化的開始。

Ofcom 指出，過去五年的媒體產生巨幅改變，從 BBC iPlayer 到 Netflix 的出現，可以看出閱聽人對隨選視訊需求更為殷切，英國主要的 PSB 公共服務電視業者，包括 BBC, ITV, Channel 4, Channel 5 總共有 51.1% 的市占率，如果加上串流影音服務，市占率更可以提高到 58.7%。

2008 至 2013 年的公共頻道也下修 17% 的首播節目時數，估計可以節省 24.1 億英鎊的支出，但是 Ofcom 憂心公共媒體首播時數持續下滑的結果是否可能衍生意想不到的後遺症。

年輕和年長觀眾對於公共廣播和電視的認知代溝正益形擴大，兩個世代間不論在意見、態度和喜好度上都有落差；年輕人是越來越不看電視，網路世代的這群人很可能隨著年齡增長仍會延續這樣的收視行為。

英國家戶收視行為已經改變

BBC 前任新媒體總監 (future media and technology) Erik Huggers 在 2008 年就提出他的觀察，英國家戶收視行為已經改變，父母在客廳看电视，孩子們則是透過其他行動載具收視。

這群 16 至 30 歲的科技世代，只有不到一半的人認為電視是休閒和娛樂的來源。Ofcom 的公民諮詢結果也顯示，78% 的英國公民滿意 PSB 表現，較 2008 年的 69% 有明顯成長，但是調查也指出，PSB 的獨特性正在下降，觀眾認為過多的節目是複製過去成功的點子和節目型態，缺少了原創、創新和挑戰。

爲了 PSB 長期營運考量，由於執照費難再大幅增加，Ofcom 不排除重新檢視電視廣告和其他可能的預算爭取，但是必須考量兩項預算是彼此互斥的。調查顯示，英國大約有 300 萬觀眾傾向採取 Netflix 模式收視，但是這樣的轉變仍不如想像中來的快，電視仍占有一定的收視優勢。

BBC 於 2004 年強調，透過新媒體平台將可彰顯以下公共價值：1. 民主價值 2. 文化創意價值 3. 教育價值 4. 社會和社群價值 5. 全球價值。BBC 希望節目內容能

夠因此觸達到更多的閱聽人，陸續推出 bbc.co.uk 和個人化互動電視。

數位時代電視的到來代表的是收視規模的擴大，也是全球公共電視必須重新尋求定位的開始，包括 BBC 在內的媒體都面臨大幅變動的新未來，也必須積極布局。

BBC 鼓勵網友進行線上參與，例如 BBC World Service 即推出 Have Your Say 節目和網站內容與全球觀眾互動，透過多元議題論辯，鼓勵網友加入討論。同時也會不定時爭詢網友意見

iPlayer 持續推出創新服務

2015 年 BBC iPlayer 將提供個人化的 All in one 服務，透過數據分析提供個人化節目需求，同時提供內容分享功能，BBC 今年秋天也將正式推出 myBBC app，所有點選服務一應俱全，app 將可個人化記憶使用者所喜愛的節目、藝術家、音樂家、DJ、運動團體等等。

參考資料：

1. BBC(2015.3.2).Tony Hall speech 'The BBC in the internet era'.
2. BBC(2008.5.20).BBC iPlayer receives more than 75 million requests to view since launch.
3. BBC(2008.4.9).Over 42 million programmes accessed on BBC iPlayer in first three months
4. BBC(2015.3.2).Tony Hall speech 'The BBC in the internet era'.
5. BBC (2015.1.26).BBC launches BBC Taster.