

新聞與節目從業人員擁抱社群媒體前的幾件事 | 澳洲 ABC 篇

研發部 副研究員 李珩 103.05

2013 年 5 月，美聯社(Associate Press, AP)修訂社群媒體指南(Social Media guideline for AP employees)，台灣亦曾有熱心之士將原著編譯為中文供參。美聯社所編撰的社群媒體指南，旨在提昇美聯社與同仁在社群媒體上的清譽，並鼓勵新聞工作人員，除了積極參與社群網站之外，也應保護美聯社的核心價值，故員工不應該針對具爭議性之議題發表個人意見。本文啟發於美聯社之舉，進而蒐集各國公共媒體所編撰之社群媒體使用指南資訊，進而探討各公共媒體如何在新聞自由、工作倫理與個人自由之間決定取捨與平衡。

澳洲公共電視台（Australian Broadcasting Corporation，以下簡稱 ABC）所公佈的社群媒體使用規範共有 3 份，包括：2011 年 9 月修訂之「社群媒體使用政策(Use of social media policy)」、2013 年 10 月修訂之「個人使用社群媒體守則(Guideline for personal use of social media)」，以及同年 10 月修訂的「ABC 官方社群媒體帳號操作指南(Operating Official ABC Social Media Accounts)」依序介紹如下：

一、「社群媒體使用政策」

ABC 原設有編輯政策(ABC Editorial Policy)，但相關規範可能無法延用至社群網路範疇，故設立本規範以強化治理職能，進而讓員工對自己的社群媒體使用行為負責。該規章適用對象共有三類，包括：

- 1.ABC 全體員工：包括不定期員工、定期員工、專案人員、試用期員工、兼職員工、主管、與 ABC 簽訂雇傭合約之演員、工作地點不在 ABC 本部之員工。
- 2.與 ABC 簽訂雇傭關係合約之工作者，包括派遣人員、演員、臨時人員。
- 3.實習生（如學生、畢業生）與志工。

規章在導論中提到，站在貼近閱聽人的立場，ABC 鼓勵員工使用各種社群媒體，但也明定員工違反「社群媒體使用政策」的罰則，包括終止雙方的僱傭關係或提出法律訴訟。員工可因公務或個人需要在工作中使用社群媒體，但員工皆應謹守以下四項準則：

1. 使用社群媒體時應公私分明，且應避免損害 ABC 的名譽
2. 員工的社群媒體使用行為不應影響工作效率
3. 員工不應假 ABC 之名行私人立場表述之實
4. 員工不應揭露公司業務機密

最後，ABC 內部規章尚設有「ABC 編輯政策(ABC Editorial Policies)」，ABC 的官方社群媒體內的貼文與發言也受前開政策所規範。

二、「個人使用社群媒體守則」

「個人使用社群媒體守則」主要在防止員工的私領域社群媒體使用行為傷害 ABC。ABC 表示，該守則的目的不在限制員工言論自由，而是在避免員工的個人行為危及 ABC 的公正與獨立性格。

(一) 行為定義

社群媒體有各種的使用行為，規章中定義各種使用行為如下：

行為類型	內容
互動服務 interactive service	使用者可透過應用程式提供內容與其他使用者互動。
社群媒體 Social media	由 ABC 或第三方網站所提供的互動服務，使用者可自由提供與分享不同的文字、語音、圖像與影像內容（如 facebook, twitter, youtube 等）。
ABC 官方社群媒體 帳號	ABC 擁有旗下的官方社群媒體帳號的編輯與管理權，ABC 可行使的權利包括：

	<ol style="list-style-type: none"> 1.各官方社群媒體帳號須依照 ABC Editorial Policies 運作。 2.ABC 可公佈由 ABC 自製、彙整、購買、委託製播之內容。 3.管理使用者的貼文或作品。 4.管理官方帳號，包括調整運作方式或結束營運。
--	--

(三) 員工應如何使用社群媒體

員工應確保個人使用行為不會影響工作效率或破壞 ABC 的名譽。ABC 舉例，倘若 ABC 的政治記者在 Tweeter 表達自己的個人意見，或公然批評地方首長，便會對工作造成負面影響。員工在使用社群媒體時應留意各類風險，藉以保護自己與公司。對此，ABC 提出一套風險評估辦法，員工可依照自己的身份角色，評估不同的使用情境的潛在風險：

- 員工的廣義身份：主播？節目製作人？新聞記者？新聞編輯？工程師？
- 員工的特定身份：財經新聞主播？社會新聞記者？網站工程師？
- 員工是否具備主管身份？
- 員工本身是否已有知名度？員工的社群媒體帳號是否來作為宣傳之用，且會出現在 ABC 的頻道中？
- 員工是否擁有接觸私人或機密資訊之權限？

員工應思考自己的工作性質，並思考發言內容可能造成的利害衝突。ABC 在規章中舉例，ABC 的會計人員對政府教育政策預算發表意見，不至於危及 ABC 新聞內容的公正性，但倘若身份換成是記者，ABC 新聞的公正性便會遭受外界質疑。此外，ABC 在規章中提到，員工若不當使用社群媒體，也可能違反其他公司規範，包括如：依照 ABC 的製播政策，兒童節目主持人不應有發表低俗、猥褻之語言，如果主持人在社群網路有類似之行爲，也形同違反製播規範。

1.建立個人帳戶與設定職業狀態

員工建立私人社群媒體時，其帳號名稱、圖示與聯絡等資訊應與公司切割。舉例來說，帳號不應以 ABC 旗下的節目名稱命名，或是在帳號中嵌入公司 LOGO 或節目相關照片。此規定的目的，在於避免一般民眾將員工的社群媒體誤以為是 ABC 的官方媒體網站。

員工設定私人社群媒體的職業狀態時，應先反問自己：「為什麼要公佈自己的職業狀態？」。如果隱藏自己的職業狀態，不會違反正直原則，ABC 則建議員工可隱藏職業資訊。倘若員工選擇公佈自己的職業狀態，ABC 建議員工應在自己的帳號中聲明，該帳號相關發言、貼文等訊息皆為個人言論且與 ABC 無關。最後 ABC 強調，員工若是想藉由錯誤、偏頗與不公正的訊息經營社群媒體，非但無法建立專業形象，甚至可能對職員的工作與 ABC 的名聲帶來負面效果。

ABC 也提出以下模擬情境，作為員工決定是否公佈職業狀態之參考：

- (1) 倘若同仁的工作內容若須時常面對大眾，民眾自然也會因為媒體露出而認識 ABC 的同仁。同仁露出的機會很多，例如記者播報新聞、高階主管接受外部採訪等。員工會因此擁有知名度，因此員工的對外發言與外在行為自然也會影響民眾對 ABC 的觀感。
- (2) 倘若社群媒體是以分享公共時事觀點或探討爭議性議題為目的，ABC 涉入這些議題程度，將會成為這類社群媒體所關注的焦點。員工如果僅是與家人朋友分享個人心得（即限私領域使用），員工的工作狀態則不會在社群媒體的運作產生太大的影響。倘若員工的帳號資訊已公佈職業狀態（如公司名稱、部門、職稱等），員工便應當審視自己發言的限度。一般來說，社群媒體的使用者，通常會因為對方的工作狀態而成為追隨者(follower)。
- (3) 如果員工已公佈自己職業狀態，在轉載發文時應留意轉載內容與消息來源，是否已違反 ABC 的編輯政策。
- (4) 不同的社群媒體有不同的功能，ABC 建議員工應視目的，決定是否要公佈自己的工作狀態。例如員工若加入商業社交媒體 LinkedIn，因此員工可選擇公佈自己的職業背景。然而員工加入的若是科技技術交流網站，由於工作資訊不是參加該網站的首要要件，因此可考慮不揭露職業背景（但須謹記不應洩露業務機密）。

2. 記者使用個人帳號報導新聞

本項目專指任職於 ABC 的新聞記者。ABC 同意記者在自己的帳號上報導新聞，但要求記者也應同步在 ABC 的官方網站發布新聞稿。若新聞內容須調整，兩者也應一併更新。

3. 評論

評論的形式很多，除了具體提供文字回應外，不同的社群媒體也會提供自己特有的評論形式，以提昇網路流量。好比 Facebook 會讓使用者按「讚(like)」、Tweeter 會讓用戶「轉推(retweet)」或是 Pinterest 則讓會員「釘文 (Pin)」等。ABC 提醒，社群媒體多設有精密的運算工具，藉以追蹤並分析用戶的使用行為。員工（特別是新聞與節目製播人員）應謹慎面對自己的評論行為，避免社群媒體間接影響自己的公正性。

4. 公開個人資訊

員工除應謹慎揭露個人資料，也須小心不要間接公佈其他同事的個人資料。

5. 處理引戰言論(trolls)

有些民眾會發表引戰言論，藉以行謾罵或侮辱之實。編輯與記者若受到威脅，應通知業務主管，並循 ABC 內部安全流程通報辦理。

三、ABC 官方社群媒體帳號操作指南

ABC 針對旗下的官方帳號的使用方式，再編撰「ABC 官方社群媒體帳號操作指南(Operating Official ABC Social Media Accounts)」。由於官方帳號本身已屬於 ABC，故較像是作業要點之整理。本規範指南的要點有三項，包括：1. 任何官方社群媒體帳號之申請，皆須有主管同意；2. 面對引戰式言論時，帳號管理人應避免情緒性發言或散佈、轉引引戰式言論。3. 若帳號管理人認為受到威脅，應通知業務主管並循 ABC 內部安全流程通報辦理。

四、綜合整理

ABC 全體員工須遵守社群媒體使用規範，且 ABC 存有僱傭關係的工作者、實習生也一體適用。我們也能發現，ABC 認為，員工公佈職業狀態與否，會影響 ABC 對外的公正性，因此規章中要求已公佈職業狀態的員工，在發言時應申明相關言論與 ABC 無關。但員工仍應依照自己的工作屬性與利益迴避原則，謹慎面對、控制自己的發言。記者所被要求的道德與自我約束標準最高，目的在於維持 ABC 新聞的公正與獨立。ABC 各類社群媒體使用指南規範摘要如下：

(一) 「社群媒體使用政策」

項目	內容
適用對象	ABC 全體員工、ABC 簽訂僱傭關係合約之工作者、實習生與志工
使用原則	<ol style="list-style-type: none">1. 公務需求與個人作為不應混淆，且應避免損害 ABC 的名譽2. 員工的使用行為不應影響工作效率3. 員工不應假 ABC 之名行私人立場表述之實4. 員工不應揭露業務機密

(二) 「個人使用社群媒體守則」

項目	內容
員工身份與社群媒體的發言內容	<ol style="list-style-type: none">1. 員工應針對自己的工作性質，謹慎面對自己的發言2. 員工若不當使用社群媒體，也可能違反其他規範
建立個人帳戶	員工建立私人社群媒體時，其帳號名稱、圖示與聯絡等資訊應與公司切割
設定職業狀態	<ol style="list-style-type: none">1. 員工應先釐清為什麼要公佈自己的職業狀態？2. 倘若員工選擇公佈自己的職業狀態，應聲明相關言論與 ABC 無關。

記者使用個人帳號報導新聞	ABC 同意記者在自己的帳號上報導新聞，但要求記者也應同步在 ABC 的官方網站發布新聞稿。
在社群媒體上評論	社群媒體往往設有精密的運算工具，藉以追蹤並分析用戶的使用行為。員工（特別是新聞與節目製播人員）應謹慎面對自己的評論行為，避免社群媒體間接影響自己的公正性。
公開個人資訊	員工須小心不要間接公佈其他同事的個人資料。
處理引戰言論	編輯與記者若受到威脅，應通知業務主管，並循 ABC 內部安全流程通報辦理。

全文完

參考資料：

Use of social media policy

<http://about.abc.net.au/wp-content/uploads/2013/10/PersonalUseOfSocialMediaINS1.pdf>

Guideline for personal use of social media

<http://about.abc.net.au/wp-content/uploads/2013/10/PersonalUseOfSocialMediaINS1.pdf>

Operating Official ABC Social Media Accounts

<http://about.abc.net.au/wp-content/uploads/2013/10/GNOfficialSocialMediaINS.pdf>