

媒體從業人員擁抱社群網路前的幾件事 | 英國 BBC 篇

研發部 副研究員 李珩 103.04

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，以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。

英國公共媒體 BBC 所設之社群媒體指南有二，包括：2010 年所修訂的「社群網路、微網誌與其他第三方網站使用：個人使用指南」(Social networking, microblogs and other third party websites: Personal Use) 與 2011 年 6 月所修訂的「BBC News：社群媒體使用指南」(BBC News : Social media guidance)。

一、「社群網路、微網誌與其他第三方網站：個人使用指南」

本篇共有六章，包括導論、基本原則(basic principles)、第三方網站(Hybrid Site)、社群媒體(social networking sites)、開放式網路百科(Open access online encyclopedias)、網誌與微網誌(blogging and micro blogging)。本篇開宗明義提到，網際網路的使用行為反映媒體改變的趨勢，員工在使用社群網路時，應謹慎評估相關行為是否符合 BBC 的節目與新聞之編輯政策，故據此編撰此使用指南。

(一) 基本原則

身為公共媒體的 BBC，其公信力來自於新聞與節目內容的公正與客觀，新聞編輯作業流程不應被外部的商業力量左右，或因內部的個人立場所影響。員工使用社群媒體時，其職業狀態若能被辨識，或員工以 BBC 員工的身份發言，皆須遵守以下社群媒體使用原則：

- 1.員工的社群媒體使用行為不應傷害 BBC 的公正性
- 2.員工應秉持公開透明的原則發布各類訊息
- 3.員工不應在網路上以各種方式攻擊或霸凌公司同仁
- 4.員工不應在網路上發表攻擊性與侵犯性之評論

倘若員工從事節目企劃或新聞編輯相關之工作，其社群媒體的使用行為，即使未揭露自己的員工身份，也應審慎保留自己的政治立場。此外，員工應得到業務主管的授權，方能對外公佈、發表相關涉及 BBC 事務之言論。

(二) 第三方網站

所謂第三方網站，是指員工另外成立自己的網站或設定自己社群媒體帳號，藉此與不同的網路人士互動。在此過程中，員工可能會揭露自己的職業狀態，此時員工應明確告知，員工相關的回應、發言、轉文與貼文等，皆僅代表個人言論，與公司立場無關。員工不可在私人網站與社群媒體中，使用公司相關圖像（如 Logo、節目名稱）或網路資源（例如：標有公司網域的 email、節目官方網站連結、電話號碼等），以避免讓民眾誤以為可藉此與官方對話或取得相關資訊。

(三) 社群網路

規章首先要求，員工不得在私人社群媒體中，分享或上傳與公司業務相關的圖片、聲音、影像與文字。員工也不得透過社群媒體攻擊霸凌公司同事。本章也分析社群媒體的週邊效應對 BBC 公正性的影響，以及員工觸及政治活動時，所應秉持的專業態度與作業流程，說明如下：

1. 應謹慎面對社群媒體的特性

社群媒體公司往往會蒐集用戶的媒體使用行為（巨量資料）並作為不同的應用參考。這些用途是一體兩面的，亦即可能對 BBC 有正面助益，但也可能對 BBC 的公正與獨立性格產生負面影響。舉例而言，社群媒體 Facebook 曾在 2008 年公佈一則數據：「總共有 11,899 個職業別為 BBC 員工的用戶，將電影『刺激 1995 (The Shawshank Redemption)』註記為最喜愛的電影，其中又有 8% 的用戶將政治偏好設定為自由主義」。

BBC 對此表示，當員工選擇揭露自己的職業狀態時，就應當對自己在社群網路中的一言一行小心謹慎，避免第三方單位在公佈不同的數據資料時，影響 BBC 的公正性。倘若有其他的記者或團體單位，嘗試以社群媒體聯絡 BBC 的員工以取得 BBC 相關事務資訊時，BBC 建議員工應立即回報部門主管，並確認適當的回應方式。

2. 社群媒體上的政治活動

無論是否公佈自己的職業狀態，凡員工為新聞編輯與節目企劃人員，皆不應成立或參與社群媒體上的政治社團。倘若有工作需求（如蒐集資料、從事選情研究），則須取得主管同意。新聞從業人員在加入社群媒體社團時，必須兼顧不同政治立場社團的參與比例。舉例來說，如果記者參加「英國工黨歷史團」，也該同時加入「英國保守黨歷史團」。記者加入各社團的同時，也該提出參與不同政治立場社團之規劃紀錄。非新聞編輯與節目企劃之員工，則不受本項規章所限，但也應遵守 BBC 製播準則中的利益迴避原則。當非新聞編輯與節目企劃的員工，在揭露本身的職業狀態下，於社群媒體發表政治言論，同仁應聲明自己不是新聞與節目編輯人員，並強調相關言論不會影響 BBC 新聞製播與節目內容的公正與獨立。

（四）開放式網路百科

市面上不乏各類網路百科全書（如維基百科(Wikipedia)）供大眾檢索。員工在檢視網路資料時，也許會發現顯而易見的錯誤並想著手修改。當員工是透過公司所提供的電腦網路資源修改相關資料時，網路的存取過程皆會留下公司的 IP 紀錄，不同的編撰內容若涉及政治立場或議題見解時，將會引發外界質疑 BBC 的公正立場。因此 BBC 建議，員工若要使用公司資源編撰開放式百科時，應謹慎用字，並留意編撰內容是否會讓外界挑戰 BBC 的公正性。

另外，倘若網路百科全書所註記的事件或資訊與 BBC 有關，相關修訂程序，應透過 BBC 內部正式的行政程序才能執行。員工不應自行上網編撰內容，包括修改客觀事實之錯誤或是刪除對 BBC 的負面評價。BBC 傾向透過正式管道，請求相關網站移除或編輯相關訊息。

（五）網誌或微網誌

BBC 認為，員工成立私人網誌或微網誌藉此分享個人的工作經驗，是一種值得被鼓勵的產業交流行爲。然而員工私人網誌的內容不應揭露公司內部機密資訊，網誌內容也不應揭露 BBC 內部的職場狀況、員工個人業務內容及攻訐公司同仁。

從事新聞編輯與節目企劃的員工，必須確保其私人網誌的內容不會影響新聞與節目內容的公正性，應留意的事項包括： 1. 不應發表任何「支持」或「反對」現行（或具爭議性之）政府政策之言論； 2. 不應公佈對於時下各類議題（編按：如核能用電、廢除死刑、同性婚姻等）之特定立場。

二、BBC News：社群媒體指南

本文件適用於 BBC News 其下的成員，BBC 的社群媒體指南所規範的使用行爲範疇包括以下三類：

第一類：

在（或不在）BBC News 名義下，非核心新聞節目製播從業員工的個人社群媒體使用行爲。

第二類：

在 BBC News 名義下，與新聞工作相關的社群媒體使用行爲。

第三類：

在 BBC News 名義下，編輯、主播、特約記者與記者等涉及 BBC NEWS 製播人員之社群媒體使用行爲。

群媒體的使用行爲很廣，包括發文、貼文、轉文等形式，本文以下皆以「行爲」指稱。從規章分類中可發現，第一類規範的對象爲非主要新聞從業人員，第二類爲一般新聞從業人員。第三類則專指從事主要新聞節目製播的員工。以下分別說明三種類型的規範內容：

(一) 第一類

第一類規範的對象為非核心的新聞製播人員。BBC 不會不鼓勵(原文為 *you are not discouraged*) 員工使用社群媒體。但 BBC 規章也特別點出，員工不應該在社群網路中做出「愚蠢的行為」(原文為 *Don't do anything stupid*)。員工透過社群網路中發文雖是個人行為，但仍會影響 BBC 的形象。特別是新聞工作者，即使發文者未公佈自己的身份與職業狀態，相當程度也已代表了 BBC。在此架構下，員工雖可揭露自己的職業狀態，但行為過程中不得以任何形式冠上公司內的職稱，且發言內容也應具體地與公司切割。根據規範，BBC 明文禁止的社群媒體使用行為包括：

- (1) BBC News 的員工應該堅守公正的立場，因此不得公佈自己的政治偏好。
- (2) 不應被社群媒體的非正式性而所影響，以致傷害 BBC 的公正性。
- (3) 不得批評自己的同事。
- (4) 不得揭露公司內部的機密文件。
- (5) 不應以在維基百科私下編撰有關 BBC 之資訊。

員工可以擁有自己的網誌，但成立前應謹慎思考網誌內容可能產生的利害衝突，因此建議在設立網誌前後，應與部門經理討論，藉以評估可能存在的風險。

(二) 第二類

公司鼓勵員工透過社群媒體提昇新聞節目內容的觸達並親近觀眾。但任何社群媒體的貼文，應在同儕的二次檢視下方能發文(*must have second pair of eyes prior to publication*)。同儕二次檢視的目的，在於避免不智的內容(原文為 *unwise*) 出現在員工的貼文中。任何貼文皆須有規劃目的並符合新聞編輯政策。貼文與轉文應避免隨波逐流，不該只是為了貼文而貼文。就管理而言，既然員工是以 BBC News 名義使用社群媒體，其帳號與密碼應預留備份給工作團隊的成員妥善保存。若操作的同仁未來有人事變動或臨時無法到班工作，備份帳號密碼能確保新聞社群媒體的運作無礙。

(三) 第三類

任何出自於 BBC 官方的社群媒體帳號的貼文與轉文應符合編輯原則，避免無意義或牽涉個人偏好之發文。事實上，BBC News 所經營的社群媒體帳號皆有控管，包括：Facebook 帳號共 8 組、Twitter 帳號共 64 組。擁有社群媒體帳號的項目，包括頻道本身、記者（含特約記者）、新聞主播、新聞節目與特殊活動。各帳號與節目類型綜整如下表（整理至 2014 年 4 月為止）：

BBC News 各社群媒體帳號一覽表

節目類型	媒體類型	帳號
新聞頻道 與 頭條新聞	Facebook 共 1 組	BBC News ; BBC World News
	Twitter 共 3 組	BBC Breaking News on Twitter @BBCBreaking BBC News on Twitter @BBCNews BBC Global News on Twitter @BBCWorld
記者 官方 帳號	Twitter 共 34 組	Rory Cellan-Jones @BBCRoryCJ Technology Correspondent Robert Peston @Peston Business Editor Stephanie Flanders @BBCStephanie Economics Editor Torin Douglas @BBCTorinD Media Correspondent Jonathan Amos @BBCAmos Science Correspondent Peter Hunt @BBCPeterHunt Royal Correspondent Hugh Pym @BBCHughPym Chief Economics Correspondent Kim Ghattas @BBCKimGhattas US State Department Correspondent Emma Simpson @BBCEmmaSimpson Business Correspondent Fergus Walsh @BBCFergusWalsh Medical Correspondent

		<p>Tim Reid Tim Reid @TimReidBBC</p> <p>Gavin Hewitt @BBCGavinHewitt Europe Editor</p> <p>Barbara Plett United Nations Correspondent</p> <p>Mark Mardell @BBCMarkMardell North America Editor</p> <p>David Bond @DavidBondBBC Sports Editor</p> <p>Mark Simpson @BBCMarkSimpson Ireland Correspondent</p> <p>Mark Easton @BBCMarkEaston Home Editor</p> <p>Daniel Sandford @BBCDanielS Moscow Correspondent</p> <p>James Landale @BBCJLandale Deputy Political Editor</p> <p>Norman Smith @BBCNormanS Chief Political Correspondent</p> <p>Karen Allen @BBCKarenAllen Southern Africa Correspondent</p> <p>Alastair Leithead @BBCaleithead Los Angeles Correspondent</p> <p>Ian Pannell @ianpannellbbc North America Correspondent</p> <p>Sanjoy Majumder @BBCSanjoyM India Correspondent</p> <p>Dominic Casciani @BBCDomC Home Affairs Correspondent</p> <p>Danny Shaw @DannyShawBBC Home Affairs Correspondent</p> <p>Andrew Harding @BBCAndrewH Africa Correspondent</p>
--	--	---

		<p>Pallab Ghosh @BBCPallab Science Correspondent</p> <p>Richard Black @BBCRBlack Environment Correspondent</p> <p>Steve Rosenberg @BBCSteveR Moscow Correspondent</p> <p>Stephen Smith @StephenSmithBBC Culture Correspondent, Newsnight</p> <p>Paul Mason @paulmasonnews Economics Editor, Newsnight</p> <p>Allegra Stratton @BBCAllegra Political Editor, Newsnight</p> <p>Tim Whewell @BBCTimWhewell Correspondent, Newsnight</p>
<p>新聞 主播 官方 帳號</p>	<p>Twitter 共 14 組</p>	<p>Jon Sopel @BBCJonSopel Reporter and host of the Politics Show</p> <p>Lyse Doucet @BBCLyseDoucet Presenter BBC World News and World Service Newshour</p> <p>Tim Willcox @BBCTimWillcox Presenter and reporter for BBC News and BBC World News</p> <p>Babita Sharma @Babitabbc Presenter BBC News & BBC World</p> <p>Karin Gianonne @BBCKarinG BBC News & World News presenter</p> <p>George Alagiah @bbcalagiah BBC News presenter</p> <p>Mishal Husain @mishalhusainbbc BBC News & World News presenter</p> <p>Mike Embley @bbcmikeembley BBC World presenter</p> <p>Zeinab Badawi @bbczeinabbadawi Presenter, World News Today</p> <p>Tanya Beckett @bbctanyabeckett Business presenter, BBC World News</p>

		<p>David Eades @bbcdavideades Presenter, BBC World News and The World Tonight, BBC Radio 4</p> <p>Nik Gowing @bbcnikgowing BBC World News Presenter</p> <p>Ros Atkins @BBCRosAtkins Presenter of World Have Your Say</p> <p>Katty Kay @kattikaybbc Washington Correspondent and anchor for BBC World News America</p>
新聞節目 帳號	<p>Facebook 共 4 組</p> <p>Tweeter 共 8 組</p>	<p>@r4today + The Today Programme on Facebook Today Radio 4's flagship news programme</p> <p>@BBCNewsnight + Newsnight on Facebook Newsnight TV news and current affairs, weekdays 2230 on BBC Two</p> <p>@BBCBreakfast + BBC Breakfast on Facebook Breakfast From the BBC Breakfast team</p> <p>Click @BBCClick The BBC's flagship technology show</p> <p>The Daily Politics @Daily_Politics TV show on weekdays at 1200, and 1130 on Wednesdays on BBC Two</p> <p>This Week @BBCThisWeek TV political show on BBC One, starting at 11.35pm most Thursdays with Andrew Neil and Michael Portillo along with political and celebrity guests</p> <p>Democracy Live @BBCDemLive BBC Parliament and Democracy Live: pure politics from the BBC</p> <p>Question Time @BBCQuestionTime The BBC's flagship political debate programme. Use #bbcqt in your tweets to get involved in the discussion</p> <p>The World at One The World at One on Facebook Forty five minutes of news, analysis and comment with Martha Kearney and Shaun Ley - from BBC Radio 4</p>
特殊活動 帳號	<p>Facebook 3 組</p> <p>Tweeter</p>	<p>@BBCLondon2012 + BBC London 2012 on Facebook London 2012 For all the latest from the BBC in the build up to the 2012 Olympics and Paralympics</p>

	5 組	<p>@BBCBusiness + BBC Business News on Facebook Business For news from the BBC Business Unit</p> <p>Politics @BBCPolitics For political news from the BBC team based at Westminster</p> <p>@BBC_Magazine + BBC News Magazine on Facebook Magazine The website Magazine section</p> <p>Have Your Say @BBC_HaveYourSay</p>
--	-----	--

三、綜合整理

綜整 2 份文件，不難發現 BBC 以相當高的標準，規範新聞與節目從業人員的使用行為。觀察核心價值，反映 BBC 是個公正獨立的媒體，因此新聞從業人員不應以各種形式，公開自己的政治立場或對特定時下議題的意見偏好。以下摘錄各使用原則如下表：

(一)「社群網路、微網誌與其他第三方網站使用：個人使用指南」

範疇	使用原則
基本使用原則	<ol style="list-style-type: none"> 1.員工的社群媒體使用行為不應傷害 BBC 的公正性 2.員工應秉持公開透明的原則發布各類訊息 3.員工不應在網路上以各種方式攻擊或霸凌公司員工 4.員工不應在網路上發表攻擊性與侵犯性之評論
第三方網站	<ol style="list-style-type: none"> 1.應明確告知，相關回應、發言、轉文與貼文等，皆僅代表個人想法 2.不允許員工在私人網站與社群媒體中，使用公司的圖像或網路連結
社群媒體	<ol style="list-style-type: none"> 1.應謹慎面對社群媒體蒐集巨量資料的特性 2.新聞與節目從業人員不應成立或參與社群媒體上的政治社團 3.新聞與節目從業人員因公務參與社群媒體之政治社團，應注意： <ol style="list-style-type: none"> (1) 注重不同政治立場社團之參與比例原則 (2) 提出參加不同政治立場社團之規劃紀錄 4.非新聞與節目人員，可發表政治立場言論，但應注意： <ol style="list-style-type: none"> (1) 聲明自己非從事新聞與節目製播工作 (2) 聲明為個人言論
網誌或微網誌	<ol style="list-style-type: none"> 1. 私人網誌的內容不應揭露公司內部機密資訊 2. 私人網誌不應揭露 BBC 內部的職場狀況、員工個人業務內容，以及攻訐公司同仁 3.新聞與節目工作者應注意事項包括：

	<p>(1) 不應發表任何「支持」或「反對」現行（或具爭議性之）政府政策之言論</p> <p>(2) 不應公佈對於時下各類議題之特定立場</p>
--	--

(二)「社群媒體使用指南」

類型	使用原則
在（或不在）BBC News 名義下，非新聞節目製播從業人員的個人活動與友人之間的社群媒體使用行爲	<p>1. BBC 不會不鼓勵員工的社群媒體行爲，但員工也不應做出愚蠢的行爲。</p> <p>2.明文禁止的行爲包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) BBC 的員工應該堅守公正的立場，因此不得公佈自己的政治偏好。 (2) 不應被社群媒體的非正式性而所影響，避免傷害 BBC 的公正性。 (3) 不得批評自己的同事。 (4) 不得揭露公司內部的機密文件。 (5) 不應私下編撰維基百科有關 BBC 的資訊。
在 BBC News 名義下，與新聞、節目工作相關的社群媒體使用行爲	<p>1.任何社群媒體的貼文，應在工作同儕的二次檢視下方能發文(must have second pair of eyes prior to publication)。</p> <p>2.社群媒體的帳號與密碼應預留備份給團隊成員且妥善保存。</p>
在 BBC News 名義下，編輯、播報人、特約記者或記者等涉及 BBC News 節目製作人員之社群媒體使用行爲	任何出自於 BBC 官方的社群媒體帳號的貼文與轉文應符合編輯原則，避免無意義或牽涉個人偏好之發文。

全文完

參考資料：

AP's Social Media Guidelines

http://www.ap.org/Images/Social-Media-Guidelines_tcm28-9832.pdf

Social networking, microblogs and other third party websites: Personal Use

<http://www.bbc.co.uk/editorialguidelines/page/guidance-blogs-personal-full>

BBC News: Social media guidance

http://news.bbc.co.uk/2/shared/bsp/hi/pdfs/14_07_11_news_social_media_guidance.pdf