

新媒體趨勢下的英國 BBC 新聞與節目製播規範

研發部 副研究員 李珩 103.02

檢視世界各國公共廣電媒體之經驗，多以獨立自主、公正、公平、正確、尊重人權、多元觀點、問責等核心價值，建立完整的節目製播規範。新媒體(New Media)一詞堪稱時下最熱門的趨勢用語，各類傳統媒體除提昇本業的品質外，也將觸角延伸到所謂的新媒體服務。公共廣電媒體當然無法自外於這波新媒體浪潮，故開啓所謂的典範轉移，意即從傳統的公共廣電(Public Service Broadcasting, PSB)轉型為公共媒體(Public Service Media, PSM)。

以英國 BBC 為例，其新聞與一般節目製播規範的參考文件有二，包括（依序）：「編輯政策守則 (Editorial Policy Guidance Note)」與「編輯準則(Editorial Guideline)」，兩份規範文件目前皆已因應新媒體服務發展趨勢，提出新聞與節目製播時應注意之倫理、操作方式與編輯規範。

一、新聞編輯守則(Editorial Policy Guidance Note)

在「編輯政策守則 (Editorial Policy Guidance Note)」設有「網際網路資訊蒐集(Internet Research)」專章。本章乃依循「編輯政策守則」中，要求各類節目製作應遵守「正確」(Accuracy)及「隱私」(Privacy)兩大製播原則而來。該章節亦羅列出 8 類媒體工作者在從事線上資料檢索時，可能會遭遇的問題，並提供處理方式之建議。

(一) 資訊及（取得工具）的合法性(Legal issues)

本規範提到，媒體工作者不能假設所有的網路資料皆符合現行的法律規定，因此 BBC 建議，在引述網路資料時，建議應先行備份網頁內容，未來發生爭議時，可作為公開討論的基礎或對外說明的憑據。媒體工作者也應確保資訊取得工具（軟體）的合法性，好比透過某些 P2P 軟體傳送、分享檔案，可能會涉及不當侵害，或甚至可能成為共犯（舉例：如傳送的照片已侵犯當事人的隱私權或其他權益），媒體工作者應留意潛在的風險。

(二) 詐騙或惡意網站(Hoaxes & Spoofs)

媒體工作者應留意有心人士成立的詐騙或惡意網站，避免被誤導或成為被利用的工具，此外在引用資料前，當交叉比對資訊來源，致電網站管理人，藉此減低受騙或被利用的可能。

(三) 業餘與玩家網站(Amateur Sites)

部份業餘人士會針對特別的議題成立網站，他們多半會引用大量的資料，甚

至提供分析說明，但這些資訊未必公正客觀，甚至引述的資料未必符合著作權法，或能獲得專業機制的認證。

(四) 有偏見的資訊來源(Bias sources)

部份網站背後可能有不同的政治或商業團體支持，因此相關倡議之觀點，可能會具備特定意向。建議媒體工作者在引用時，應當先行比對其資金來源與網站設立目的之相關性。

(五) 過時的資訊 (Out of date information)

媒體工作者應瞭解，即使是正確的資訊，也可能因為大環境的變化而失去效力，甚至成為錯誤的資訊。

(六) 社群媒體 (social media)的引用

BBC 認為，社群媒體多半是個人用以表述己見、私領域見聞或朋友間的交流與分享，呈現的形式則包括文字、相片或影音等。這些資訊若被媒體大量轉載，可能會造成當事人的不便甚至侵犯其權益。依規定，媒體工作者應假定當事人不願將這些資訊公諸大眾，媒體工作者應得到當事人的同意方能轉錄這些資料。

(七) 當消息來源來自於 Email 或網路留言板時(Best practice when emailing sources or posting in online communities)

記者若以電子郵件通聯記錄作為新聞採訪的工具，處理過程對公眾透明化是最重要的處理原則。BBC 建議，記者應使用以公司為署名的電子郵件，並在回覆過程中充分告知當事人，採訪單位已經開始進行新聞作業，雙方往來的郵件內容將成為素材。另線上社群（如 BBS、開放式論壇等）的成員未必願意讓媒體披露討論串的內容，記者建議應先與社群版主或管理人溝通後再行報導事宜。

(八) 網路上的臥底調查報導(Best practice when conducting cover or specialist research)

臥底調查報導也可能發生在網路世界中。依照 BBC 的規定，臥底報導得於某些特定的狀況下，並在資深經理人的允許下才能進行。報導的過程應注意公平與隱私，舉例來說，記者若申請參與會員制網站，但卻報導網站中的討論留言，若未妥善前開採訪程序，將可能侵犯公眾權益，並產生法律訴訟之風險。

二、節目編輯準則(Editorial Guideline)專章

BBC 設有編輯準則(Editorial Guideline)，訂定各類節目製播應遵守的專業倫理與流程。在準則中，則又設有「閱聽人互動」專章，針對不同的製播情境提出規範與建議。本文共列出 7 類新媒體類節目在製播時應參照留意的編輯規範。

(一) 現場叩應節目(Phone-in Programmes)

節目製播時若開放接受觀眾電話叩應(call in)，除遵守原有的編輯準則外，其他形式的觀眾意見，例如電子郵件、手機簡訊或 BBC Red Button 所回傳的文字資料等，也應事前確認內容合法或無損及他人權益後方能播出。

(二) 使用者原創節目(User Generated Content Online)

使用者原創節目 (User Generated Content，簡稱 UGC) 多半會呈現在網站上，其編輯特性則會依照不同影片的主題，規劃不同的子網站並予以上載。各網站應該設立管理人，並擁有刪除各民眾 UGC 作品的權限¹，當 UGC 作品有觸法或不當之虞，則應立即予以移除。其次，網站整體編輯運作應講求速度，一旦出現不當的作品，管理單位應立即反應處置。

另製作單位應明確告知使用者，BBC 會如何使用上傳的 UGC 作品及個人資料 (包括用戶端中的 COOKIES 紀錄)。在形式上，所有的網站應該公佈簡易明瞭的使用者規範，當民眾發現網站規範有瑕疵、漏洞時，也應設有供民眾可立即反映回饋的管道。倘若民眾對於規範存有不同意見時，須採取開放態度調整規定，以求規範能與時俱進。最後，網站使用訴求對象若為兒童，應特別注意各類 UGC 作品恐涉及之風險。

(三) 網站內容的更正與調整(Moderation)

BBC 將網站內容的更新與編輯流程區分為以下三種類型，不同的類型各有需遵守的標準。從下表的整理可發現，事前過濾的處理流程最為嚴格，這類標準多半適用於以兒童為目標使用者之網站。

類型	處理流程
事前過濾	網站需要經由編輯事前檢視後才能公佈，以兒童為訴求對象的網站多半需要採取此類編輯方式。
事後調整	網站管理者發現有不合適或違法的資訊服務後，並予以移除。
機動性編輯	披露的資訊接獲民眾的抱怨申訴，經確認有不宜之情事後，再予以移除。

¹以 BBC 為例，開放 UGC 作品的網站，多半會賦予民眾自行上載或刪除檔案的權限。

(三) 第三方網站上的使用者原創節目(User Generated Content on Third Party Sites and Services)

BBC 部份的 UGC 服務有可能會委託給第三方網站經營。對於這類型態的服務，BBC 會先行要求第三方網站制定明確的編輯政策，且不得與任何可能對兒童、青少年或有損 BBC 聲譽的第三方業者合作。

(四) 行動裝置(Mobile)

隨著行動載具的普遍，BBC 也陸續將節目服務轉移到各類行動接收裝置，但各類節目若計畫開放行動接收載具使用，製作單位應該盡力降低閱聽人的不必要之成本支出（如選擇合適的檔案壓縮技術，減少使用者下載的時間、頻寬成本）。

(五) 遊戲(Game)與互動電視服務

遊戲與互動電視服務之開發有助於 BBC 觸達新的閱聽人，但任何遊戲設計應當避免涉及任何形式的營利、不應特別圖利特定的平台系統，且需主動提醒觀眾使用遊戲與互動電視服務可能會衍生的費用支出。

從以上的整理可發現，公共廣電轉型為公共媒體的同時，也連帶影響既有的節目內容產製流程，傳統的節目製播規範則未必能持續沿用，除了調整之外，甚至還需要考量新增規範項目。舉例來說，多數的新媒體服務皆需透過寬頻網路才能使用，在民眾已經支付電視執照費的前提下，相關新媒體服務理應減少民眾不必要的支出為原則，這個原則可見證於 iPlayer 最早的推廣計畫。由於 iPlayer 僅能透過網際網路使用，BBC 當時與無線寬頻網路公司 Cloud 合作，在英國提供 7,500 個 WiFi 熱點，使用者的筆記型電腦或手機只要能搜尋到訊號，便能透過 Cloud 的網站介面免費使用 iPlayer，此舉除拓展服務觸達面外，也呼應降低使用者成本的精神。

全文完

參考資料

Internet Research Guidance in Full

<http://www.bbc.co.uk/editorialguidelines/page/guidance-internet-research-full>

Section 17: Interacting with our Audiences

<http://www.bbc.co.uk/editorialguidelines/page/guidelines-interacting-phone-in/>