

機構信任下的公共廣電角色

研發部資深研究員何國華 2017年6月

2016年美國總統大選後，假新聞和媒體信任度成爲全球最多人討論的議題之一。公共廣電在這中間能夠扮演何種角色也是備受關注。

閱聽人對媒體的信任，是維繫社會運作的基本要件之一，經由媒體信任也才有可能促成人與人之間的信任合作，以及公共事務的推動。身處「後真相時代」(post-trust)的閱聽人，面對資訊超載，訊息真假難辨，以及社群媒體演算法透過言論濾泡(filter bubbles)、回音室(echo chambers)等樣本產出，衍生出的假新聞等負面影響，促使閱聽人對媒體公信力提出質疑。

歐洲廣電聯盟(EBU)累積閱聽人調查數據指出，閱聽人對網路媒體和社群媒體的不信任排名最高。

美國 Pew 於 2016 年調查假新聞對閱聽人媒體使用行爲影響也指出，14%受訪者在事前知情狀況下會分享假新聞，23%的人曾經分享過假新聞，16%則是分享後才知道發出去的是假新聞。對於此一現象，64%的受訪者指出，假新聞內容不但會製造社會混亂，也會混淆基本的新聞事實。39%受訪者表示，個人很有信心能夠清楚分辨什麼是假新聞，45%則表示有信心，32%的人認爲，在網路上看到的政治新聞，有很多都是假新聞。

Majority say fake news has left Americans confused about basic facts

% of U.S. adults who say completely made-up news has caused ___ about the basic facts of current events

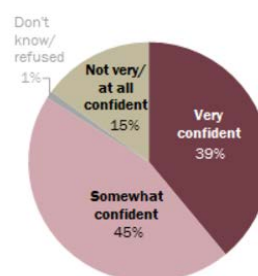


Source: Survey conducted Dec. 1-4, 2016.
"Many Americans Believe Fake News Is Sowing Confusion"

PEW RESEARCH CENTER

Majority are confident in their ability to recognize fake news

% of U.S. adults who are ___ in their ability to recognize made-up news



Source: Survey conducted Dec. 1-4, 2016.
"Many Americans Believe Fake News Is Sowing Confusion"

PEW RESEARCH CENTER

美國閱聽人對社群媒體信任存在疑慮，但是對公共媒體則有著高度信任，根據「美國公視 2017 年信任度報告」(PBS Trusted Valued Essential 2017)指出，美國公視以 42%的統計成績，仍然名列全美最獲信任機構的第一名。但對於喜好透過社群媒體指點江山的川普而言，美國公視似乎並不是他青睞的對象，在共和黨國會議員眼中，公視也不具備公共性，而是菁英的電視台，因此大刪預算的傳聞再度甚囂塵上，但是如果又一次的引爆 2012 年共和黨總統候選人羅姆尼的「大

鳥事件」爭議，對公共電視和美國閱聽人而言都不會是件好事。

即使面對持續的政治壓力，美國公共廣電在社會發展和政治互動當中，在提供可信任和公正的新聞內容上，仍然占有不可或缺的地位。社群媒體迄難動搖其可信度。

歐洲政府對於社群媒體規範和假新聞處理則是絲毫不容退讓，要求媒體必須回歸正軌，假新聞和仇恨言論也不容存在。

歐洲廣電聯盟(EBU)於 2017 年 5 月公布「2017 年媒體信任調查報告」(Trust in Media 2017)，調查歐洲 33 國公民對傳統媒體和新媒體信任看法，受測媒體包括：網路媒體、社群媒體、廣播、電視、報刊。EBU 強調，對公共廣電而言，媒體信任益形重要，媒體信任也是公共廣電必須肩負的重要社會責任之一。

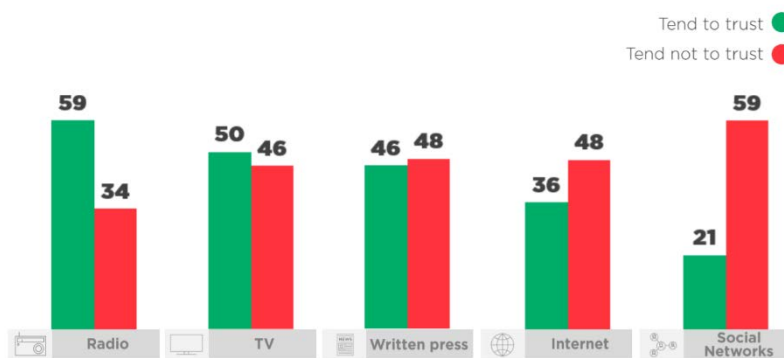
調查結果顯示，56%歐洲公民信任廣播，50%信任電視，5 年來持續維持著這樣的信任感。歐洲 33 國調查指出，21 國受訪者表示最信任廣播，11 國表示最信任電視。

網路和社群媒體則是最不被閱聽人信任的媒體，33 國受訪者中就占了 17 國，尤其是西歐國家閱聽人立場最顯著，受到假新聞影響，網路媒體和社群媒體信任度持續滑落，只有 36%受訪者表示信任網路媒體，21%信任社群媒體，33 國調查中呈現壓倒性的不信任社群媒體。

不同於美國在法律上對於言論自由保護採取的寬鬆做法，歐洲國家則是積極規範社群媒體上的假新聞和仇恨言論貼文，德國為此於今年初祭出 5,300 萬美元的高額罰金，迫使臉書、谷歌、推特迅速回應，同意在 24 小時內刪除不當言論，但是推特僅只刪除 1%的標記貼文，明顯與期待有落差。

「2017 年媒體信任調查報告」指出，報刊的信任度雖然持續爬升，但是仍無法進入受到信任的媒體之列，因為其中有 13 國的受訪者表示最不信任報刊，尤以東歐國家閱聽人占最大比例。

TRUST IN MEDIA ACROSS THE EU (% of population, 2016)



調查顯示，歐洲閱聽人對傳統廣電媒體的信任持續上升，對網路和社群媒體的信任則是持續下滑，兩者落差益形擴大。

調查也指出個別國家受訪者也突出了媒體信任的差異性，例如：東南歐受訪

者加上英國受訪者，對於報刊信任度是最低；北歐則一面倒的對傳統廣電表達高度信任，特別是芬蘭，82%信任廣播，78%信任電視，這樣的差異性也顯示在最後的調查結果上。

不同於歐洲，美國成年人是社群媒體的重度使用者。Pew 調查，62%美國人的新聞資訊來自社群媒體，從 2012 年的 49% 一路成長。使用者當中，66% 的人使用臉書，59% 使用推特。雖然有 20% 受訪者會收看美國電視聯播網新聞，30% 會收看地方台新聞，但在跨平台使用習慣下，這些受訪者也都是社群媒體的使用者。

EBU 透過 33 國調查強調，歐洲公民對於傳統廣電媒體的信任並未衰退，仍維持著上升走勢。歐洲閱聽人除能區別新聞真實性，也更加信任傳統廣電媒體，這也顯示出歐洲廣電媒體的機構表現，產生了歐洲公民對於機構信任的正面效果。因此，2017 年報告也提醒歐洲公共廣電業者，必須堅守公正獨立的新聞報導，珍惜和維持內容的可信度，避免受到假新聞和社群媒體演算法框限，影響歐洲公民對公共廣電累積不易的信任感。

參考資料

1. Education in the age of fake news and disputed facts
<http://www.pewinternet.org/2017/06/15/education-in-the-age-of-fake-news-and-disputed-facts/>
2. News Use Across Social Media Platforms 2016
<http://www.journalism.org/2016/05/26/news-use-across-social-media-platforms-2016/>
3. Trust in Media 2017
<https://www.ebu.ch/files/live/sites/ebu/files/Publications/Login/MIS/EBU-MIS%20-%20Trust%20in%20Media%202017.pdf>
4. Facebook and Twitter Could Face Fines in Germany Over Hate Speech Posts
https://www.nytimes.com/2017/03/14/technology/germany-hate-speech-facebook-tech.html?rref=collection%2Fsectioncollection%2Ftechnology&_r=0
5. PBS Trusted Valued Essential 2017
http://bento.cdn.pbs.org/hostedbento-prod/filer_public/PBS_About/Files%20and%20Thumbnails/Release%20Files/PBS2017TrustBroch_R10_singlepgs.pdf
6. Trump's budget will probably slash public media, but the biggest losers won't be PBS and NPR
https://www.washingtonpost.com/news/the-fix/wp/2017/03/15/trumps-budget-will-likely-slash-public-media-but-the-biggest-losers-wont-be-pbs-and-npr/?tid=sm_tw_pp&utm_term=.12f2293a85f3&wprss=rss_the-fix