

第六章 台灣電視媒體新聞公評人制度的可行性

在2007年由第一屆國家通訊傳播委員會所擬定的「通訊傳播管理法草案」，在其第一百四十九條規定，製播新聞之頻道事業，爲了尊重新聞專業精神，並維護新聞部門自主空間，未來各台應設立公評人機制。雖然至今仍無實質性的進展，不過各新聞台爲了呼應外界對新聞亂象的指責，在2006年因應衛星頻道換照的風波，在「衛星電視新聞發展聯誼會」下，成立新聞自律委員會組織，除了每個月固定開會討論外，新聞自律委員會也啓動新聞自律協調機制，針對新聞事件有自律需求時，由自律委員提議後，就必須共同協商討論。爲了挽救社會大眾對新聞的負面形象，各新聞台雖然願意配合，並就新聞處理接受外界公民團體的建議，但新聞自律仍只是在新聞淨化上，避免碰觸法律所不容或是閱眾反感的事，離自律的高標準仍有很多可以努力的空間。

新聞公評人機制的概念從最早1922年朝日新聞 (Maezawa, 1999)，或是美國在1967年地方報紙Courier-Journal正式任命第一位新聞公評人，這樣的新聞自律機制在國外已經運作多年。雖然如此，在電子媒體中，尤其是電視頻道，新聞公評人仍舊是少數，公評人在資訊快速，每分每秒都在播出的電視頻道中，如何發揮他的功效，仍值得討論。未來，因應台灣各電視頻道要設立新聞公評人，以台灣現有自律機制的水平，如何進一步躍升到新聞公評人的運作模式，便是本論文研究的重點。

爲了建立未來台灣電視媒體新聞公評人制度，本研究採取深度訪談法，探訪台灣各電視新聞頻道，負責新聞自律的主管和製作人，就台灣當前新聞自律的情況，討論出未來符合各電視台設立公評人所需的條件和相關制度。研究訪問的對象包含非凡電視台副總鄧美華、民視電視台新聞部副理蔡滄波、東森電視台副總歐陽劭瑋、公視新聞部經理何國華、三立電視台新聞部副理葉蔚、TVBS新聞部主任兼製作人詹慶齡和新聞自律委員會主任委員陳依玫（以上羅列按照採訪順序）。

深度訪談的內容，將針對訪談大綱，分作五大項目來探討，包含新聞自律下，台灣電視媒體新聞公評人所需具備的條件、公評人產生的方式和角色定位、新聞公評人的工作內容、公評人的獨立性以及和新聞工作者之間的關係、新聞公評人的影響力探討，並

會對台灣新聞自律現有的條件下，加入公評人制度後對各台的影響討論。

第一節 台灣電視媒體新聞公評人所需具備的條件

新聞公評人制度雖然在國外已經施行多年，但在台灣仍屬少見，對這樣的制度內容也不甚清楚。在訪談過程中，爲了建立未來台灣電視媒體新聞公評人，必須先瞭解各台對新聞公評人的認識，進而瞭解各台認爲新聞公評人所需具備的特質和能力，並從中來區分電子媒體，尤其是電視，和其他媒體所需公評人的差別。

一、各台對新聞公評人的認知

(1) 編審制度的延伸

過去不論在平面或是電視媒體中，各新聞部門內都設有編審一職，在新聞產製的流程中，算是最後新聞監督的把關者。除了對新聞採訪的內容要檢查是否有觸犯相關法律外，也會針對新聞的真實性做最後的查證，減少新聞犯錯的可能。在受訪的六家電視台中，有部份認爲編審制度，算是未來台灣新聞公評人制度的延伸，也就是未來公評人將取代編審的角色，來對新聞做嚴格的審核。

其實，台灣不叫作公評人，一般叫作編審。編審對這些新聞，是否有看到，是否有處理或意見，所以其實新聞這個環節，我記得在電視台有編審的在節目部比較多，在新聞部編審其實是應該說是很少看到的，所以編審比較接近公評人的概念（民視新聞部副理 蔡滄波）。

就公評人的角色，這個角色除了編審之外，其實在電視台裡面，高階主管副理級以上，經理或副總，大概身兼這個公評人的角色。他是一固定職，只要有人上班就是固定職（三立新聞部副理 葉蔚）。

(2) 內部和外部的差別

對於新聞公評人的產生，是否來自於外部或是內部，各台有不同的看法。從過去的新聞操作中，編審制度的把關，認為是未來新聞公評人運作的模式，所以產生方式應該是從內部的資深工作人員中挑選；但也有其他人認為新聞公評人應該來自於外部，才能看到新聞產製過程中的錯誤，而外部人士的挑選，有些受訪者認為是從各專業領域來擔任這樣的角色，或是從公民團體中選出，針對新聞台的運作提出針砭的看法。

所謂新聞公評人，應該說是排除新聞工作的內部人員，我們必須要在外部，就是在董事會的外部去找一些，具有新聞的專業或是社會觀察，或是說一些公民團體這樣一個角色。他是一個代表超然地位的一個人，我們認為這樣的人擔任新聞公評人會比較好（非凡電視台副總 鄧美華）。

應該這樣說，整個大方向來講，我覺得其實所謂的公評人，當然公評人他所謂最大的精神是來自於「外部」兩個字（新聞自律委員會主任委員 陳依玫）。

新聞公評人大概分成，就我個人認知大概分成兩部份，一個是外部，一個是內部各有不同。外部公評人的制度，各個電視台都已經有初步的涉獵到，如果在某些新聞事件中，需要各個領域的專業人士的時候，他們的新聞電視台的從業人員，由電話的方式去做單一議題的徵詢，這個是外部公評人的機制；內部公評人的機制，大概是在，我們公司內部編制的內部的人員，是資深的新聞工作者（三立新聞部副理 葉蔚）。

(3) 監督新聞品質

從國外的文獻中，可以發現新聞公評人的工作可分成對內和對外兩部份。對外是負責處理閱眾的報案和建議；而對內最重要的是監督新聞的產製流程。衛星頻道開放之後，台灣的新聞台如雨後春筍的成立，爲了競逐收視率，各台新聞操作無所不用其極，新聞羶色腥的報導風格，導致社會大眾的不滿，要求新聞淨化。再加上爲了達到收視率

的要求，也有製造假新聞的事件，讓新聞的品質蒙上一層陰影。

在訪談中，有受訪者就認為公評人應該要能讓新聞品質提昇，增加新聞的公信力，透過新聞媒體的自律，減少新聞報導的錯誤。

但是最重要還是在，透過新聞的自律的方式，能夠讓新聞品質能提昇，讓它的可信度，閱聽人對它的信任度能夠提昇，這也是某種程度媒體責任之一。能夠透過新聞媒體的自律，產生公信力，提昇媒體在社會上的角色和聲望。我是覺得說，新聞公評人要有這樣的一個功能（公視新聞部經理 何國華）。

我認為新聞公評人應該就是，可以在自律機制中，去監督新聞品質。品質中包括，報導是否正確，有沒有經過充分的查證，有沒有達到一定的評核，然後對於社會是不是會有負面的影響（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

二、電視媒體新聞公評人應該具備的特質與能力

（1） 很資深，對新聞專業的瞭解

新聞產製有一定的處理程序，尤其在電視頻道中，一天將近18個小時的現場播出，每分每秒都是關鍵。從編採會議的開始，記者的採訪到編輯台的運作，以及最後的實況播出，若新聞公評人不瞭解這樣的運作過程，就無從在第一時間來對新聞的品質做出任何的貢獻。所以大部份的受訪者都認為，就算是外部的公評人，也必須有一定的新聞資歷，不管是技術面或是心理層面上，都要有比較深刻的瞭解。

雖然公評人可能在過去具有專業的背景，但是對未來可能新聞發展的方向上，公視新聞部經理何國華（以下簡稱何國華）就認為，公評人還必須有想法，而這樣的想法必須擺脫每日新聞的邏輯，提出一些建設性的看法。

要很資深，新聞的採訪、編輯資歷要有一段時間，對新聞的產製，編播的流程非常的清楚。或是新聞的採訪的環境，也能夠充分的瞭解，他才能夠抓到這個是不是不妥，是不是有違法不當（民視新聞部副理 蔡滄波）。

能力當然很重要的，專業的部份，新聞專業的部份，我覺得新聞專業他在新聞倫理或者是新聞製播，不管是技術面或者是心理面，都有比較深刻的瞭解，所以我自己覺得，他應該是比較資深的新聞人（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

（2）非外行，對媒體經營的認知

現實的環境中，媒體經營不只要顧到社會責任，也要在乎實際的營收狀況。當然，在過程中可能會遇到社會責任和營利收入的衝突情形。若聘請的公評人不瞭解狀況，只就社會責任來做嚴苛的監督，新聞媒體在運作上多少會窒礙難行。所以在實際面上，新聞公評人要對市場有一定的認知，若只會唱高調，對電視台的幫助反而不大。

完全外行的人他不懂媒體經營，他提出來的意見會窒礙難行，所以他必須對媒體有長期的觀察。還有他對媒體經營，對市場稍微有一點瞭解，要有一點概念，不然會變成是唱高調。唱高調對電視台來講，其實老實講是沒有什麼幫助的（非凡電視台副總 鄧美華）。

（3）超然的地位

新聞公評人因為要對新聞產製進行監督的角色，尤其若是委身在組織中工作，難免受到人際關係和現場氣氛的影響，所以擔任這樣的角色，必須具備超然的地位，能針對新聞的錯誤和迷思中，快速地挑選出來，給予新聞工作者建議。

也因為超然的地位，所以新聞公評人不受組織內部或高層的壓力，能有較好的觀察角度，去檢視每一天新聞的製作，跳脫新聞採訪的工作流程，直接去監看。不過也因為有超然的地位，TVBS新聞部主任兼製作人詹慶齡（以下簡稱詹慶齡）也建議新聞公評

人雖然不受拘束，沒有來自於內部或高層壓力，但也不能成為酷吏，對新聞的製作斤斤計較，有時候反而會讓新聞難以製作。

他可能必須要有某種程度的、公認的、獨立或超然，不容易受到左右，但是也不能是酷吏，所以我覺得這不是很容易（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

我覺得是最大的不一樣的地方，就是他必須要很超然。公評人制度站在一個超然的立場，基本上是跳脫每日新聞採訪的工作流程，直接去監看，從新聞的內涵到新聞的受訪者，到新聞的鏡面處理，都是他必須要去兼顧的地方，所以他是跳脫和超然在每日新聞的邏輯中，在生產線之外的人，所以他可以有超然的地位觀察和提供好的建議（公視新聞部經理 何國華）。

（4）要能夠服眾

詹慶齡認為，新聞公評人的人格特質很重要，因為超然的地位，提出來的建議是否被新聞工作者所接受，除了要有專業的新聞資歷外，人格特質中是否能服眾，也是一大關鍵。過去，在國外的新聞公評人的建議不被內部工作者接受，甚至不願理睬，導致公評人淪為「公關花瓶」的角色，而失去其影響力和功用。

能夠服眾，除了提出的建議具有專業素養外，新聞公評人也必須針對現實環境中的工作氛圍，適時地給予新聞工作者意見，提供他們可以改善之處。雖然人格特質因人而異，但新聞公評人也要有能掌握氣氛的能力，讓被接受意見者能夠信服，不然建議恐怕會淪為耳邊風而已。

如果說以我們現在這種行政機制角色來分配，有點像是監察院長，主要管的是事，不是人。所以我覺得這個監察院長，要具備有某種特質，不一定要自命清高到某種程度，可是我覺得至少各方面，不管人格特質，或者是他過去的資歷，他是可以服眾的（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

三、不同媒體下，新聞公評人的差別

(1) 電視媒體的即時性

電子媒體，尤其以電視來說，新聞的播出是很即時的，在各有線台每天整點的新聞，都是主播立即現場播出，配合SNG現場直播的畫面，要在短時間內做更多的檢查和審核是不容易的。民視新聞部副理蔡滄波（以下簡稱蔡滄波）就認為，平面報紙以文字為主，最多配合照片，而在電視新聞中，除了有畫面外，也包含文字跑馬，還有一些鏡面處理，元素比較複雜，相對在新聞品質的把關，無法像平面媒體只有固定的出版時間。

詹慶齡也認為，平面媒體和電視媒體是不同的資訊載具，當然呈現的方式會不一樣，尤其在即時性上，電視媒體除了文字之外，影像也是很立體的，所有呈現的方式和平面媒體是有所不同的。

如果以電視來說，它有畫面的問題，這個畫面比報紙更複雜，報紙方面常常只有一張照片，但是電視是有一段的，或是說報紙沒有LIVE的，但是電視有LIVE的（民視新聞部副理 蔡滄波）。

電子媒體和平面媒體，本來就是資訊不同的載具，它呈現的方式是不一樣的，它的標準本來就不同（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

(2) 平面媒體把關多，電視媒體受限時間

以平面媒體和電視媒體來比較，平面媒體有固定的出版時間，一天或一週只有一次，所以在把關上比較好安排時間，去做仔細的檢查和審核。層級上也從各版編輯到負責全版的總編輯，分工上較仔細。但在電視媒體中，每節播出的新聞都是即時的，雖然也有採訪和編輯台的主管做把關，但為了搶時間播出，往往省略掉層層的步驟，也加上電視新聞每小時都有新的變化，要做到面面俱到實屬不易。此外，電視新聞的元素多，若每樣播出前都需要層層檢核，新聞的即時性將大打折扣。

因此，蔡滄波認為電視新聞會有比較多的漏接，新聞把關上的品質無法做到完美。如果要讓兩者比較的話，電視媒體好比每一個小時出一次報一樣，如果不小心處理，就很有可能遭到罰則。

報紙出品的過程，層層關卡，可能那版的編輯、副總編輯、總編輯，會有很多人看，但是電視截稿時間很短，所以你可能沒有辦法經過層層把關（民視新聞部副理 蔡滄波）。

（3）難以預測的新聞畫面

電視新聞頻道中常有現場即時畫面的播出，雖然在採訪前，記者大概知道新聞的走向和可能會有的畫面，不過在現場，往往會有意想不到的情況發生，想避開這樣的畫面實屬不易。若畫面有血腥或是法律所不容的情況產生，電視台也因此會遭到處罰，所以電視媒體在播出時，無法像平面媒體出版可以兼顧到層層把關。也因為不可預測的畫面，電視媒體新聞工作者更必須要有現場即時的反應，因此，未來新聞公評人要更瞭解新聞媒體的製播方式，不然會和電視媒體新聞工作者的衝突會更大。

我在SNG的現場做LIVE，我播出了一些不該播出的畫面，可是事實上，電子媒體本身，當時不論採訪或拍攝者，他怎麼能夠立即第一時間，新聞的現場訊息萬變，以一個SNG現場的畫面，是沒有辦法，也是一個第一時間，你只是一個仲介新聞的現場的工具而已，你根本沒有辦法，我的意思是，平面和電子性質不同，公評人所要具備的一些特質是不一樣的（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

第二節 產生方式和角色定位

本節將就電視媒體新聞公評人的產生方式和角色定位討論，以國外新聞公評人來看，一般產生的方式都是由董事會核可，給予超然獨立的地位。新聞公評人大多是從內部資深員工挑選，並賦予專職的工作角色，除了要對外處理閱眾的批評外，更要對內的新

聞工作流程給予適當的建議，所以這樣的工作都會給予薪水。此外，以國外公共電視，如加拿大的CBC，新聞公評人不像一般商業媒體只設有一位，而是以團隊的方式，以office（辦公室）來進行，畢竟每年來自於外部的意見就高達上千，以團隊運作可以幫助公評人資訊的過濾，讓最好的建議可以適時地傳遞給內部的工作者。最後是公評人的任期討論，國外多以二到五年的時間為一任，有時可以連選一任，以台灣電視媒體的生態，公評人該擔任多久才適當，將就這些問題和訪談者討論。

一、新聞公評人的產生方式

（1） 內部新聞工作者羅列人選，針對問題改善

新聞公評人該如何產生，以國外來看，大多由總經理或新聞資深員工，挑選出名單後，經由董事會同意通過後上任。而挑選的方式各有不同，以內部來挑選的方式，可由總經理羅列相關人選，在經由董事會挑選後產生；或是由董事會組成一個小組，成員包含管理階層和記者、編輯，共同挑選出認為合適的人選。以台灣來說，每一台的屬性和要求有所不同，未來若有新聞公評人，經營者或管理階層當然希望能針對自身的問題，來邀請適合的人選。

我覺得可能由新聞資深人員來挑選會比較好，董事會可能懂得經營，但是他對新聞圈的人選不是這麼清楚，由新聞資深人員挑選會比較好（非凡電視台副總鄧美華）。

不過，公視的何國華卻表示，即使是從新聞部的主管來羅列名單，之後再呈報到董事會去挑選，但他認為還是要有流程上的設計。假如挑選三位的話，但有其中一位知名度不被內部新聞工作者所認識，就必須針對三位人選的資歷和能力做一番說明。此外，民視的蔡滄波也認為，新聞公評人應該要改由總經理任命，再經過董事會同意，這樣的話，可以增加新聞公評人的權威度，效果才會好，不然也只是淪為聊備一格的情況。

(2) 外部公民團體幫助遴選，代表多元意見

雖然從內部工作者來挑選出名單，可以針對實際問題，請公評人提供適當的協助。不過新聞自律若能有更多外部公民團體的參與，挑選出來的人選，更能將外界民衆的聲音傳遞給內部的經營者和工作者。因為以內部總經理或新聞資深工作者來羅列名單，最後還是要經過董事會同意和任命，這樣的流程仍在組織內部，多少會考量到現實經營的狀況，而這樣方式產生的公評人，就比較難代表外界的聲音，或者是否仍受制於資方的控制，代表性多少讓人質疑。

內部的管理階層去遴選的話，總經理是董事會聘來的，他必須要效忠他的老闆，這是他先天上的，但是公評人的角色，難免會有所不同，所以我覺得不妥，否則公評人就不是公評人，公評人會變成，他就是在這個組織跟我一樣都只是一個雇員（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

它可能是社會上的壓力團體所產生的結果，當然這東西也確實是跟新聞台之間有一些溝通，因此產生這樣一個團隊，我覺得這方法也OK（東森電視台副總 歐陽劭璋）。

加入外部公民團體來參與遴選公評人，雖然可以增加新聞公評人來自外界聲音的代表性，不過要以何種公民團體來加入，可能的變異性也比較大。公視的何國華就認為每個公民組織的想法和出發點都不同，如何在平行的基礎上去遴選出來，實際的操作上有困難度，若以內部來推薦人選，操作模式會比較單純。

新聞部去提名，推薦可能的人選，由董事會直接討論審核通過，操作的模式比較單純，新聞部一定就新聞的專業上和他過去的新聞資歷和新聞表現，來去求一個最大的認同，就是他的公約數，這三個可能人選的最大公約數挑選出來，不會像公民組織所挑選出來，他的標準落差之大（公視新聞部經理 何國華）。

二、新聞公評人，內部資深工作者擔任？外界人士擔任？

(1) 內部資深員工擔任，建議徹底落實

以國外的經驗來看，新聞公評人都來自於內部組織中，挑選資深員工來擔任，如 Washington Post 或是 NBC，而且以平面媒體居多。新聞公評人來自於內部組織的好處，是比較嫻熟平日新聞產製的流程，可以針對問題提出一個比較能實際執行的方法，再加上電視台新聞工作繁複，若沒有電視工作經驗，公評人提出的意見可能就無法徹底落實，甚至會流於形式上。非凡電視台副總鄧美華（以下簡稱鄧美華）就表示，內部來挑選的話，提出來的意見可能比較實際，因為他知道內部公司的文化和問題，並會對問題來做明確的改善。

如果是外部的學者專家來擔任的話，他可能只會流於公評人的形式，他提出來的意見會比較沒有辦法很實際的執行，執行力會比較弱。即時他有董事會的授權，真的要落實在整個新聞運作，也會有困難，我覺得一定會有實際上的困難（非凡電視台副總 鄧美華）。

內部員工擔任公評人，公視的何國華認為還有幾項優點，第一個是公評人由內部產生的話，比較清楚新聞部的生態；第二個是因為過去的工作經驗，所以和內部工作者有一定的互動性，再加上公評人熟知每個新聞記者的採訪習性，所以比較清楚知道如何處理。不過，這樣的制度有利也有弊，就因為認識內部的工作者，在新聞進行中難免會有一些人情壓力和包袱，很多事情是無法避免的。

(2) 外界人士當公評人，找出內部盲點

從外部來找公評人，在國外以電視媒體居多，如美國公共電視台 PBS、加拿大公共電視台 CBC 或是美國體育頻道 ESPN 等。是否從內或從外找公評人，七位受訪者都有各自的看法，但就算是從外界找尋，仍必須要有一定的新聞背景和資歷，畢竟要熟悉整個運作流程，才能提出問題。而從外界找公評人，除了代表來自於民衆的聲音外，也可以找

出內部的盲點，提供不一樣的看法。

這些外部專家類似諮詢會議的學者或公民團體，然後，他們不在公司內部，才有可能除蟲，把問題看出來（新聞自律委員會主任委員 陳依玫）。

我覺得資深工作者，是外部的，內部的人去挑內部的人，內部的盲點永遠都存在的。這是我個人的觀念（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

同樣的，從外部找公評人也是優缺點各有，公視的何國華就認為，外部進來的人，會以他個人的想像，去看待新聞處理，可是外部的公評人卻無法理解實際的操作過程，新聞產製過程中有很多困境，如記者採訪不到受訪者，會有很多變化因素存在。此外，外部的公評人若和內部工作者產生衝突，又該如何去避免。

我並不是說內部出來的人不會產生衝突，也是會的，你假如是去檢核特定對象，就會有衝突。從內部遴選或外部的人，這兩種不同的型態，他的衝突也是不太一樣，輕重不太一樣，我覺得說這個很難去預設，究竟結果如何，畢竟台灣真正的公評人制度還沒建立（公視新聞部經理 何國華）。

（3）可內可外，共同合作也行

不論是內部或是外界挑選，三立新聞部副理葉蔚（以下簡稱葉蔚）表示，可以讓外部和內部的公評人合而為一併用，對新聞可以做最多面向的把關。民視的蔡滄波認為，兩種方式都可以，不管是內部或是外部的公評人，重點還是要對這行業有一定的資歷，對整個生產流程很清楚，不然公評人提供的意見不被重視，就不會有權威感。所以未來公評人的背景，不論是來自內部外部，或者是兩種形式的組合，都必須經過實際的執行後，才可以知道其是否適合各電視台新聞自律的需要。

新聞公評人不可能是一個雙數，他絕對是一個單數，如果是三位的話，新聞內部一位，新聞外部一位，另外一個內部公評人再去找，不過都是ok的（三立新

聞部副理 葉蔚)。

三、新聞公評人專職或兼職？是否該受薪？

(1) 專職公評人，長期觀察深度瞭解

公評人是否該專職或兼職，七位受訪者有不同的看法。公視的何國華認為，要讓新聞公評人制度徹底的落實，這個角色應該是專職的，而且必須要給予一定的薪資，這樣才可以全心的去深入瞭解這個媒體的文化，若只是領兼職的津貼，就不會花太多精神去瞭解。而且，專職的工作，公評人可以參與新聞編採會議，對被指派的記者分線等有實際的認識，在經過長期觀察後，所提供的意見和報告才能對公司有實際的幫助。

可以透過敏銳度去觀察，在每季的報告中去寫出來，很清楚的去建議，很清楚的架構，對新聞部有些幫助，我建議要專職要受薪（公視新聞部經理 何國華）。

民視的蔡滄波也認為，新聞台一天將近17~18個小時的新聞直播，上百人的工作，要公評人從中除錯實屬不易，以一個專職的工作者，不見得會看得很清楚，若只是兼職的工作，根本沒有辦法抓出毛病。

你要找他們的工作發生的問題，你一個人可能都沒有辦法，而且part time的話，怎麼可能發揮功能。所以如果真的要做的話，是一個full time我都覺得不太夠（民視新聞部副理 蔡滄波）。

(2) 兼職公評人，車馬費榮譽職

2008年底到2009年初，全世界經歷一場嚴重的金融海嘯，不少媒體工作者身受其害。其實，以國外的經驗來看，新聞公評人很容易因為經濟因素而遭到裁撤，就以美國產生第一位新聞公評人的地方報紙Courier-Journal來看，就在2008年結束了將近四十多年的新聞公評人運作，就因為平面媒體的經營更加困難，在廣告收益有限下，只好將公評人裁

撤。

所以，非凡的鄧美華就表示，公評人應該是兼職的會比較好，因為專職的比較難以持續，畢竟公評人要長期聘在新聞內部組織中，可能要花費很多薪水，董事會花了三五年後，就可能不願意再續任。鄧美華建議以車馬費的方式聘請公評人，請有熱情和熱誠者協助監督新聞，這樣的效果可能會比較好，更容易執行。

像我們現在的方式，就是用車馬費，一個月一次，一次請三位，然後在開會前我們會通知他，請他固定要看幾個小時我們的新聞，然後隔天來開會，他就會針對昨天的新聞，或是過去他所看到的新聞，一項一項來討論（非凡電視台副總 鄧美華）。

建議公評人專職者，認為若沒有全心的投入，難以真正的抓弊，對於兼職的效果多少有些質疑，不過新聞自律委員會主任委員陳依玫（以下簡稱陳依玫）就認為，目前新聞自律委員會下的外部諮詢效果就很不錯，以目前媒體的情況，公評人要領公司的薪水還蠻難的，頂多就是車馬費的形式。此外，非凡的鄧美華也表示，若公評人的批評遭到公司經營者的反感，認為老是拿刺來刺你，容易造成雙方的對立。三立的葉蔚也認為若是專職的新聞公評人，在內部中會造成激化的問題。

我覺得兼任比較ok的。我的看法很單純，你去兼任這工作，這是一個榮譽職，如果是專職去做，這樣一個工作，在內部中會造成激化的問題（三立新聞部副理 葉蔚）。

（3）公評人非職業，監督媒體避免利益衝突

不論專職領全薪，或是兼職領車馬費，新聞公評人仍舊是被電視台所聘用，彼此間仍有利益上的關係。詹慶齡認為不論是專職或兼職，她個人有個比較理想化的想法，就是在不考量公評人的生計情形下，像是以代議士的方式，公評人是被賦予責任，去做監督媒體的工作。雖然，台灣的代議士如立委是有受薪的，但詹慶齡希望新聞公評人是有

自己的專精領域，有自己的謀生方式，而不是把新聞公評人當成一種職業來做。

雖然公評人強調超然的地位，不受公司內部高層的管束，但在談到薪水利益時，若遇到有衝突，這樣的問題就會一直不斷被討論，公評人該是以本身的職責為優先，還是公司的利益先考量。過去曾擔任Washington Post和美國PBS的公評人Michael Getler，就被外界批評過他太過溫和，會以公司的經營考量，沒有做到最嚴格的監督。

當利益上衝突的時候，是要本於我的專業，或是聽從付錢給我的老闆，哪一個老闆是可以站在這麼高的道德制高點上，然後可以全然的放手，可能我一向對資本家沒有信心（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

四、電視媒體新聞公評人以團隊或個人方式經營為佳？

（1）經濟因素，公評人團隊運作困難

以國外公評人每年接受來自外界的抱怨和批評，多則上萬，最少也有上千封電話或是信件，以每一個公評人之力要過濾這麼多的意見，人力上是捉襟見肘，更何況公評人不只有對外的的工作，也包含內部新聞流程的監督。即使外國平面媒體的公評人，都只有一位在行使職務，但若在電視媒體中擔任這樣的角色，意見和訊息都來自四面八方，新聞公評人要如何來解決這個難題。

受訪者雖然都贊同以辦公室（office）團隊的方式來經營。但在商業媒體中，仍舊會已經濟因素為優先考量，聘請一位資深的公評人就所費不貲，更何況是一個團隊。非凡的鄧美華就認為如果要以團隊方式來運作，建議找內部的工作者來輪流擔任，雖然會比找外界人事所花費的車馬費成本來得高，但效果會比較顯著。民視的蔡滄波也表示，商業媒體營運環境差，除非是公廣集團不用被資金所困擾，不然要成立辦公室實屬不易。

現在整個營運環境不好，除非你是公廣集團國家的，除了這個以外，我覺得其他的商業台，我不認為有任何一個台，有能力去成立office（民視新聞部副理

蔡滄波)。

不過，東森電視台副總歐陽劭璋（以下簡稱歐陽劭璋）認為電視台當然要有團隊的經營能力，如果在換照的壓力下，國家法令有明文規定公評人要團隊運作，那新聞台不管如何都必須排除萬難；TVBS的詹慶齡也表示，若國家法令有規定，電視台當然要照著做，只是怕以國家法令來進行，又怕會有另外一種管制的出現。

我覺得有可能，只要電視台的老闆是許可的，或是這個國家的法令是如此規定的，但是我覺得要回到另外一個，唯一不可能的因素，就是媒體的抗拒在於它擔憂這樣會造成以公評為名，行管制之實（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

（2）集團內公評人，團隊運作有綜效

美國國家公共電台NPR和加拿大公共電視台CBC，都以契約的方式設立公評人辦公室，雖然都是單一的電視台，但為了讓新聞公評人的運作能有比較好的效率，是以團隊的方式來進行。以台灣商業媒體來看，經濟的因素會導致各台以團隊方式來提昇新聞自律的意願不高，但在台灣公廣集團（包含公共電視台、客家電視台、原住民電視台、華視和宏觀電視台）的五個頻道，轄下的新聞部就可以有各自的公評人，而這五位新聞公評人可以組成一個團隊。

公視的何國華認為公廣集團下的五個新聞頻道，基本上屬性差異很大，也有不同族群服務的目的，但彼此若能組成一個新聞公評人團隊，是可以有比較深入的討論。而這五位公評人也要能瞭解每個媒體的優缺點，讓彼此在過程中，減少很多不必要的錯誤，並且擴大長處，產出更好的效益。

每個媒體的長處和短處何在，他可以儘量在過程中，減少不必要的錯誤，擴大長處，讓這樣的長處產出更好的效益，讓這個集團走得更健康更好，產生更大的綜效（公視新聞部經理 何國華）。

歐陽劭璋也以過去東森在王令麟時代，以八大老（如李惠惠、奚聖林等人）的模式，每天統合輪值的方式，就新聞事件來把關，並且達成新聞符合社會大眾的需求。他認為這樣的角色類似公關性質，但在東森集團家大業大的情況下，以團隊的模式來進行，是可以產生一些效果。

（3）產學合作，打破人力不足問題

雖然在商業台有經濟因素的考量，而無法成立新聞公評人團隊，但若能和學校或是外部公民團體交流，進行所謂的產學合作，每一台的新聞公評人藉由外部的力量，一起監督該台的新聞報導，也是一種減輕經濟因素的好方法。不過，要如何進行，或是各個學校的意願高低，相關的制度面和執行面都有待考量。

其實office也可以，一個專職帶幾個大學生，這樣也很好，工讀生也可以說實習，甚至老師帶學生，我覺得這樣可以打破人力不足的問題，也可以讓學生提早瞭解媒體的生態（民視新聞部副理 蔡滄波）。

五、電視媒體新聞公評人的任期

（1）電視媒體公評人耗心力 二到三年適任

以國外公評人任期來看，大多工作二到三年，可以連任一次，加拿大公共電視CBC是五年一任，而地方報Courier-Journal甚至是七年一任。但在台灣高度競爭的電視媒體中，未來公評人的任期若太長，長時間監督精神上容易受損，所以大部分受訪者都認為二年是合適的任期，最多可連任一次共四年的工作時間。

如果適任的話兩年，又嫌短，你很難在短期內再找到另外一個人。所以我自己覺得現在的生態環境，每幾年就有一個快速變動，我自己覺得差不多兩年（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

我覺得如果兩年可以連任一次，五年不適合，太長了。我覺得四年OK啦，超過四年或者，你不會有新意，你掉入這個漩渦，你掉入泥淖太久，你會跟著一起搞髒，要有新的東西加進來比較好（東森電視台副總 歐陽劭璋）。

因為如果做公評人，年紀應該不小，而且如果說一直要很認真做，這種工作也是很耗心力，這個工作做兩三年就已經差不多了，也會很沒有衝勁。你看看電視，是很傷精神的，所以不適合做太久，兩三年應該是可以（民視新聞部副理 蔡滄波）。

（2）每半年輪替，五年內長期觀察

雖然各新聞台建議以二到三年，作為新聞公評人的任期，時間太長在電視媒體快速變動下，公評人容易陷入泥淖，而無法做到針砭除弊的公用。不過以非凡財經台而言，不像一般電視新聞台模式，雖然非凡在晚間六點到八點時段，也有一般政治和社會新聞的報導，不過總體來說，仍以財經新聞為主。鄧美華認為非凡在新聞自律的爭議性不大，以他們現在一個月外聘三位學者專家對財經新聞做監督，每個月都會換另一批人來做，半年後又會重新輪值一次，而這十八位外聘的專家，在五年內是不會更換的，目的就是要對非凡新聞能有長期的觀察。

第三節 工作內容的探討

未來的台灣電視媒體新聞公評人，應該以何種工作為其重心？以國外公評人而言，平面媒體可分對內和對外的的工作，對內是針對新聞產製的流程，給予新聞工作者相關的建言，對外則是和讀者間的互動，除了要處理閱眾的抱怨和意見外，有的公評人更會撰寫專欄，將所處理的事件向讀者報告，並且教育民眾如何看待新聞，給予媒體識讀方面的教育，讓閱眾更清楚媒體的生產方式；在電子媒體部份，尤其是電視，以NBC來說，就比較重視新聞製作的品質，公評人負責監督，確保每則新聞在播出前都有做到充分的檢查。美國公共電視PBS或是商業頻道ESPN，新聞公評人也有對內和對外的的工作之分，公評人藉由網路或是上節目，將自己的職責充分轉告給觀眾，並將社會上對該電視台意

見，轉告給內部工作者。

本節將就各家電視台受訪者的意見，羅列未來新聞公評人可以執行的工作內容，探討台灣電視媒體的公評人，在配合現今的新聞自律下，其工作範疇該如何協助各新聞台提昇新聞品質。

一、電視媒體新聞公評人最主要的工作內容

(1) 把關不分內外，問題一併解決

不管對內或是對外，民視的蔡滄波認為公評人在處理對外的觀眾建議時，其實就是轉化成對內部的要求。外界會針對某則新聞或是某個新聞專題報導提出不同的看法，當公評人要處理這樣的建議時，就必須針對問題向內部製作部門反應，在這過程中，新聞自律委員會主任委員陳依玫（以下簡稱陳依玫）表示，若公評人沒有權責可以對新聞產製有調查權，那新聞公評人就形同虛設，必須給予他調查的權力，不然就無法回覆外界的意見。蔡滄波也認為對內和對外的的工作難以切割，在處理對外的觀眾意見時，也是同時對內解決問題。

其實，我處理過的有對外的，都一定要變成內部，所以大概我沒有看過只有單純的對外，對外一定要轉化成內部，一定要新聞有所表示，不然的話就會到法院去，這個我覺得應該是兩邊幾乎是差不多的，沒有對外或對內的（民視新聞部副理 蔡滄波）。

東森的歐陽劭璋認為不論對內對外都很重要，公評人的角色好比一個編輯、主編或是一位製作人。在內部方面，要有所掌控和瞭解，防範於未然，減少流程上的出錯；對於外界的反應的處理，對整個公司來說也是影響甚鉅。

(2) 內部監督為主，對外回應制度處理

在商業媒體中，對於外界的反應多半以客服來處理。面對外界的意見，先由客服接聽後，若不能解決問題，才會再將問題給予負責的單位。不過，相關民眾的申訴或是處理流程，比較沒有一定的規範和作業，但在公共電視中，對於民眾的申訴和抱怨，基於公視法的規定，在遵守一定的製播原則下，處理上還包括對外部的一些說明。公視的何國華就表示，從閱聽人的申訴到最後的更正說明，公視有一套比較完備的作法，因此，他也希望公評人能將更多精力，運用在內部新聞品質的控管上。

我是認為公評人要扮演好的角色的話，我是覺得他應該做好內部先，對外的一些可能閱聽人的反應，或要求說明，我覺得應該是讓每個不同節目的製作人去回應，他會更清楚新聞的邏輯（公視新聞部經理 何國華）。

二、公評人對外處理和客服申訴制度的不同

（1） 客服單位，輔助公評人對外處理

新聞公評人對外的的工作，包含對民眾抱怨和意見的處理，算不算是客服的一種，若未來台灣電視媒體中有公評人的產生，這又和已經存在已久的客服制度是否有功能上的重疊。在國外，客服和公評人同時存在，新聞公評人依舊會對外界的意見提出回覆，並針對這些建議將內容告知內部工作者，雙方同時進行對外的的工作，但彼此在內容上是不重複的。以台灣為例，若一般觀眾對節目內容有興趣，通常會打電話或是網路email向客服詢問相關內容。若是對新聞有特別的意見，目前在沒有公評人的情況下，仍舊是向客服單位反應，若客服無法就問題回答，在比較嚴重的情況下，會請高層主管解釋。

有些比較複雜，還是要公評人出面，現在就是說沒有這個角色，只好由客服的人去和人處理，那除了人家說要存證信函，要請律師告你，才会有主管出面解釋（民視新聞部副理 蔡滄波）。

所以，若未來有新聞公評人，應該是以處理新聞議題、內容上，來回覆觀眾的意見，而非針對一般新聞內容提供回答。

本來各台都有法務或新聞部的負責人，來幫公司去回答客訴，未來還是要留著，客訴太多五花八門，民眾來問時尚玩家，不能叫諮詢委員會回答這些問題（新聞自律委員會主任委員 陳依玫）。

因次，客服單位在未來應成為新聞公評人的助力，在面對需要對外正式的說明上，可以將這樣的訊息傳遞給公評人匯集，畢竟，公評人可以對新聞製播流程上有調查的權力。

最大的不同是客服應該沒有調查權。客服只能去反應，客服算是公評人的一個工具，一個幫手（東森電視台副總 歐陽劭璋）。

（2）角色不同，公評人應以檢核媒體為主

新聞公評人對外的的工作，是否有涉及到客服的工作？雖然在內容上，公評人是以對外說明處理為主，在內容上看客服單位有所不同。不過，若讓公評人花太多時間耗在對外的處理上，反而會影響到他對內新聞檢核的時間。TVBS的詹慶齡就認為客服和公評人的重要性一樣，不過以優先順序來看，她覺得公評人應該以監督新聞製作流程為主，若等到錯了再來解決就來不及了，所以公評人對新聞的處理應該是預防重於治療。

公視的何國華認為公評人不該處理客服的事情，應該要扮演他更好的角色，在每一季提出報告，針對他的觀察，向所有的閱聽人說明，而且，這個報告是要公諸於世，要開檢討會說明，讓所有閱聽人可以檢核公評人是否有盡心在把關。非凡的鄧美華也表示，新聞公評人本職在監督新聞，有關客服的事情，不該交由公評人來處理。

他（新聞公評人）跟客服基本上兩個完全不同的面向，他要做好的，把這個媒體的觀察，對這個媒體的檢核，甚至這媒體的期待和要求，他都能在季報告中呈現出來。這個對於受檢核的媒體，或是閱聽人來說，才是他應該扮演的功能和角色（公視新聞部經理 何國華）。

這個就牽涉到公評人角色定位的問題。我們認為的公評人他應該是監督新聞，監督整個新聞的內容，他去回應觀眾的問題其實是兩碼子的事情（非凡電視台副總 鄧美華）。

三立的葉蔚對於公評人和客服之間的角色關係，他認為公司的客服制度應該是一條鞭的方式，在閱眾表達意見的過程中，若客服無法處理時，就會轉接到負責的新聞單位，讓雙方有相互溝通的機會，所以若讓公評人介入處理相關對外的回應，反而沒有必要。

你的content內容你要怎麼去服務，服務到觀眾，讓他們覺得有受到尊重，他怎樣去做到他可以做到的事情，不是多設幾個平行單位，反而不見得有意義（三立新聞部副理 葉蔚）。

三、媒體識讀，電視媒體新聞公評人教育觀眾？

（1）公共論壇回覆，公評人對外推廣

在國外的新聞公評人，會在網路的部落格或是平面媒體專欄中，告知閱眾新聞處理的流程，並對新聞事件處理提供他的見解和看法，從中教育大眾如何判讀新聞事件。公評人藉由工具的便利性，讓民眾可以更進一步知道新聞產製的步驟，這樣的教育，好比近幾年台灣推廣的媒體識讀課程，讓閱聽人不再只是單純的接收新聞。

對於公評人的工作是否該包含教育閱眾，公視的何國華以三個方面來談。第一，他認為若有需要，針對重大新聞內容，公評人是可以在電視頻道中開節目陳述對新聞的檢核，或找學者專家對話；第二，透過新媒體的形式，開啓部落格，說明為何如此處理的原因，並且和公民社會增加互動；第三，透過演講的進行，藉由閱聽人和公民團體的參訪，去做一個媒體識讀的教育說明。對於公評人藉由涉外活動，推廣教育民眾，三立的葉蔚對以部落格方式的說明表示贊同，但他認為公評人只在告知整個產製流程，但對於新聞的製播，則不宜有太多的介入。

本身內部和外部公評人，就我個人認知，這個公評人基本上不宜涉入媒體運作中。一個公評人的角色，他當然可以去回答，但要尊重各電視台獨立自主，他們怎麼去製播流程，那是非常重要的精神，那個精神應該要去尊重，而不是要去介入（三立新聞部副理 葉蔚）。

非凡的鄧美華以新聞自律委員會開會的經驗，在未說明前，很多公民團體對媒體的運作方式頗有微詞，不過在經過溝通，並且將新聞產製上的困難點說明後，相對批評的聲音就會比較少。所以，不管是讓公評人上節目或者在網路上撰文教育讀者，都能促進閱眾和新聞工作者之間的瞭解。

如果是公評人，那可能是在網路上面吧，譬如說他開了一個自己的部落格，或是在非凡的討論區裡面，他可以來回答觀眾的問題（非凡電視台副總 鄧美華）。

可能在公共論壇上面去做一個溝通角色。本來應該上攔截新聞，如果是一小時，應該上去，可能去針砭（東森電視台副總 歐陽劭璋）。

（2） 適度教育，公評人角色勿失焦

各電視台受訪者對公評人角色，仍然強調以監督新聞內容，提昇新聞品質為優先，因此要公評人多負擔教育的角色，也怕模糊掉本身公評人應該負責的主要任務。儘管，新聞公評人有對外和民眾互動的工作內容，但若是份量加重，公評人的角色定位容易失焦。民視的蔡滄波就表示，媒體識讀教育的推廣，若要公評人負責各公民團體到電視台參訪的工作內容，除非有辦公室（office）的公評人團隊，不然要一位公評人負責那麼多的工作，體力上也不能負荷。而且，參訪電視台應該是行政的工作，不宜變成他主要的工作內容。

教育我覺得說是適度，但是不要變成他主要的工作，他不是教育工作者，他主要角色是媒體的把關、守門人（民視新聞部副理 蔡滄波）。

TVBS的詹慶齡也表示，媒體教育和識讀的內容，在執行上會有困難的地方。以她在新聞媒體工作的經驗，要讓觀眾藉由電視來教育判斷新聞事件，是一件非常不容易的事情，她認為媒體教育還是要從小做起，整體社會的識讀能力的提昇，是要讓懂新聞的人越來越多，雖然不是一步登天，但至少要让這樣的大眾逐步增加。

我個人覺得所謂的識讀，還是要回到最本質的問題，這件事情不應該是新聞公評人來教育民眾，而是從小的教育，就應該要做起（TVBS新聞部主任兼製作人詹慶齡）。

四、新聞議題方向，公評人如何讓外界和內部有聚焦？

（1）接觸民眾，公評人多瞭解社會脈動

外界民眾常會覺得，新聞媒體所報導的內容，並不是他們想看的，內部工作者藉由收視率或是價值判斷等方式，猜測外界民眾的需要，兩者之間對議題的認知是否有共識，其實到現在仍沒有任何方法來斷定。就因為這樣，民視的蔡滄波認為每天都在做猜想和猜測，在收視率的數字中去假想觀眾想要的新聞。他建議電視台可以藉由焦點團體的方式，深入瞭解觀眾的需要，因為有一定程度的接觸，才能更熟悉目前的社會脈動。

所以我覺得這是很大的問題，這問題是不是公評人他最好是要跟社會的脈動，跟觀眾有很直接的接觸，而且要有一定的程度，不然怎麼知道（民視新聞部副理 蔡滄波）。

公視的何國華表示，雖然他並不清楚未來新聞媒體公評人該如何媒合雙方（觀眾和新聞工作者），做橋給大家。但他從公民近用的觀點來看，認為這是媒體責任的一部分，不管是新聞或是節目本身，都要和觀眾去碰面，透過和公民團體的對話，增加彼此議題上的共識。只是，這樣的頻率和品質是否夠好，仍舊可以討論。所以，新聞公評人若在未來扮演這個角色，也算是公民近用的一種途徑，但何國華認為，就算是資深的公評人，也不能代表所有的聲音，所以他代表外界所轉達的內容，是否全盤接受，仍有待考量。

他所認識也是特定的對象，不可能所有不同的組織都認識，所以特定的對象，事實上，去對新聞部去做建議，是有風險和偏差，因為他所代表的不是多元的聲音，所代表的只是部份的聲音，也是要列入考慮（公視新聞部經理 何國華）。

（2）民意難執行，收視率一窺外界所需

目前各電視台都以收視率來分析觀眾所想看的新聞，就因為在播出羶色腥的新聞往往獲得較高的收視率下，各電視台都絞盡腦汁來加強報導，議題的取向也多以衝突和暴力為優先，久而久之，觀眾也產生反感，而真正該讓大眾討論的新聞內容，反而成為新聞的配角。此外，東森的歐陽劭璋也舉出一個收視率的例子，外界都認為國際新聞很重要，不過只要在某節新聞中編排太多國際新聞，收視率反應通常都不是很好。

收視率的反應，代表一定的民意，所以民眾去反應出來的東西，代表他們真正的聲音。我的意思是說，新聞團隊去操作新聞的時候，他不是公共電視，他一定有收視率考量（東森電視台副總 歐陽劭璋）。

三立的葉蔚認為一則新聞會有很多面向討論，而要從哪個方向去切入，對電視台而言是很難去運作的。再加上一天直播的新聞有將近18~19個小時，在事件發生的時候，不太可能面面俱到，而且目前數字上來看，新聞也走向分眾的市場，經營者的想法和公評人若有牴觸時，又該如何取得平衡？TVBS的詹慶齡也認為公評人要串連外界和內部在新聞議題的走向上，她抱持懷疑的態度，觀眾所需要的，公評人是以何種標準來評量，都還值得討論，就算是專職的公評人，以各種不同的尋訪來探求，這中間是用何種科學的方式，目前仍是不得而知。

在現階段裡面，從數字上來看，是個分眾的市場，在分眾的市場中，你如何去需求做到我要的，經營者有自己的想法，經營者自己的理念想法可能和外部公評人會有相牴觸，牴觸如何取得平衡，那個很重要（三立新聞部副理 葉蔚）。

也許他是個專職的公評人，去做各種不同的尋訪，這種尋訪是用一種科學的方

式，去做大型的調查，否則這公評人他本身也是主觀。我覺得要看他用什麼方式，去得知和回應外界的需求（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

五、提昇新聞品質，公評人如何內部除錯？

（1）改善內部工作流程，公評人要有執行力

在國外，若公評人對新聞處理所給的建議無法獲得內部的認同和遵守時，公評人就變成只是「公關花瓶」的角色，無法有實際的作用。爲了讓公評人的建議能有真正落實的可能，非凡的鄧美華認爲執行力很重要，所以相對的，公評人的位階就不能太低，要能和董事會相同，這樣他講的話內部工作者才會去聽。民視的蔡滄波也認同這個說法，爲了讓公評人的建議能真正改善新聞品質，這個角色要有一定的權力，甚至在新聞部的獎懲上，公評人也能提供建議，才能發揮實際的影響力。

你要看能夠在實際的運作有power，或是說你公評人新聞部的獎懲他可以建議，要給你獎就獎，要給你懲就懲，化爲一種考績的提供（民視新聞部副理 蔡滄波）。

（2）標準價值難判斷，新聞難定是非

不過，對於何種建議才是真正能提昇內部新聞品質，實在沒有一個定見。除了相關法規必須遵守外，新聞的價值判斷和倫理道德，每個人在新聞養成教育的過程中，都會有各自的看法。因此，公視的何國華認爲這已經到了哲學的層次，公評人是如何認知新聞的本身，他意識形態的天平又佔多少比重，每個人的情境都不太一樣，很難有標準可言。

到這層次，已經是自由心證，是人的問題，不是製作的問題。任何法令或標準，他是可以做不同的詮釋和解讀，可鬆可緊可大可小，所以這還是要看這個人，很難有一個標準出來（公視新聞部經理 何國華）。

我們內部對新聞的錯誤就有懲罰，至於說是與非，就是那種價值判斷東西，就可能不是記個過那種方式來懲罰（非凡電視台副總 鄧美華）。

我覺得目前沒有這個條件。而且，懲處條件，而且這個權力本來就是在新聞部的總監身上，而不是外部人身上（新聞自律委員會主任委員 陳依玫）。

（3）新聞公評人不宜直接下指導棋

新聞公評人是否可以對負責處理新聞的工作者當面建議？其實，這關乎整個新聞組織中的制度。畢竟，在新聞部中，仍由高階主管，如經理、總編輯等，負責把關新聞的品質，對內部工作者有直接的考核獎懲。雖然有受訪者認為公評人要有執行力，才能對新聞的監督有實際的功效，但若兩者之間的職務有重疊或是衝突時，反而會產生反效果。東森的歐陽劭瑋認為公評人是站在輔助的角色，彌補新聞總監沒有辦法看到的地方，而三立的葉蔚也表示公評人直接面對面指導新聞工作者並不適當，應該是公評人的建議讓各主管瞭解後，再由各個新聞組別傳達，並就新聞事件的處理討論。

第四節 公評人獨立性和新聞工作者的關係

新聞公評人被稱作是個「挑刺」的人，甚至被稱為最孤單的角色，他委身在新聞組織中，負責新聞除錯的任務。因為這個特別的工作，所以公評人要具備有完整的獨立性，不能因為提供針砭的建言，就遭到內部工作者或高層的干擾。前Washington Post的公評人Michael Getler就曾說過，在他擔任郵報公評人期間，並沒有受到來自高層的壓力，使得他可用高標準來檢驗內部工作者的新聞處理。

不過公評人畢竟要能掌握內部的工作氛圍，若是在內部大肆批評、砲火不斷，反而容易形成對立，到時候所說的話更不容易被接受採納。若因為建議而導致氣氛僵硬，彼此間劍拔弩張的話，公評人又該如何化解？為了避免尷尬，公評人工作的地點不一定要和內部工作者同一場域，但若分開，是否可以即時做到監督的角色？將是本節所要討論

的重點。

一、新聞公評人和管理階層的關係

(1) 獨立運作，公評人和管理階層保持距離

公評人在新聞組織中工作，藉由對內和對外的的工作職責，將外界的意見傳遞給內部工作者，並且就新聞產製流程提供建言，對組織中管理階層而言，公評人的建言是來協助新聞品質的提昇。不過，TVBS的詹慶齡認為兩者間的關係是很微妙的問題，彼此太黏或太疏離都無助於改善現況，中間的份際又很難去拿捏，但她寧可選擇不要疏離，彼此間有個暢通的管道，事情才可以溝通下去；非凡的鄧美華認為公評人是獨立客觀的，若和管理階層是好友關係，就沒有辦法發揮公評人的制度。

我覺得這是一個很難的問題，因為他不能和管理者太過疏離，不然會很難溝通，但也不能太過親近，因為可能會產生，會有情感上的問題（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

雖然獨立客觀是公評人不可或缺的條件，更是他避免被管理階層干預的重要防線，然而在商業電視台中，要能徹底落實確實有它的難處。民視的蔡滄波表示，公評人除了要謹守自己的角色，同時也要能照顧公司的利益，在這樣的壓力下，很難維持理想性的公評人，彼此間的關係不會維持的很好，甚至不會很久。

我認識的這些商業台，大概很難維持理想的公評人這樣的職位角色。所以，在這樣的情形下，我覺得，公評人能夠發揮的功能有限，有受限（民視新聞部副理 蔡滄波）。

(2) 瞭解內部運作，公評人避免干預操作

雖然公評人重視獨立性，但新聞也強調獨立性。即使公評人有可能是內部組織中的

成員，但他監督的角色和內部管理階層品質的把關，內容上有相似之處，彼此的關係和分際必須要拿捏得宜，若互相干預或是逾權處置，反而是破壞體制。公視的何國華提出公視法，以新聞製作來說，就很明白規定是以製作人制為主，總經理和新聞部經理不能干預新聞。同樣的，若公評人藉由和上層的關係，對新聞處理的細節嚴格挑剔，這樣的壓力若回到新聞部時，使得新聞在某種程度上被操作。

公評人很可能透過和上層的關係，透過他對新聞的檢核，或是一些想法，反而把這樣的壓力，從上層回到新聞部，使得新聞部在某種程度上被操作，這個部份要小心避免（公視新聞部經理 何國華）。

同樣的，三立的葉蔚也一再強調，公評人在媒體組織中，不能去影響媒體的實際運作。公評人應該是協助新聞媒體的自律，而不全然只是在細節上去做挑刺的動作，對媒體而言，將不會是一個良性的發展。

二、新聞公評人和內部工作者的關係

（1）公評人角色定位，內部工作者要能認知

新聞公評人基於提昇新聞品質的責任，在工作上會針對內部製作流程或內容提出針砭，相對上，對內部工作者來說，會有被監督的感受，彼此的氣氛並非在和諧下進行。對於這樣的情況，非凡的鄧美華認為聘用公評人，就是要對公司新聞運作上有瑕疵的地方提供建言，所以內部的工作者要能對這樣的角色有所認同，所以彼此間氣氛不佳也是在所難免；公視的何國華也表示，公評人和內部工作者是站在不同的位置和角色立場，尷尬負面的氣氛一定會發生。以公視而言，內部的管制中，不同的製作人會對內容進行檢核，一樣會有衝突和矛盾，只要去要求對方進行改正，都是很辛苦的，氣氛上不佳是很難避免。

我覺得應該要讓大家很清楚公評人的角色定位，如果大家都認同這樣的角色定位，那他就是針砭的角色，他提出來的就不會是歌功頌德的意見（非凡電視台

副總 鄧美華)。

我過去服務過的媒體也一樣，你只要去批判去討論要求去改正的過程中，都是很辛苦的，所以我覺得很難避免（公視新聞部經理 何國華）。

(2) 有獎有罰，降低對立氣氛

因為要去檢核新聞內部工作者，新聞公評人給人的印象就是站在批評的一方，因此，民視的蔡滄波認為公評人除了要有權力對工作者的懲處提供建議外，相對的，對於記者或編輯堅持新聞倫理，捍衛新聞自由的作法，也要能給予嘉獎。

你公評人要懲罰，正面的也要有給人家糖。要罰人家，人家覺得心甘情願，不能只是會做壞人，也要讓他做好人（民視新聞部副理 蔡滄波）。

公評人是否該附有獎懲的權力？每個受訪者有不同的看法。基於尊重內部工作者新聞自由，東森的歐陽劭瑋就認為公評人所扮演的角色，是在新聞總監和下屬之間溝通的角色，但公評人所做的報告和建議，不能讓新聞總監感受到利益衝突。公視的何國華也以獎懲的權力，是主管的責任，而不是公評人，若新聞公評人提供建議在獎懲制度上，就等於侵犯到主管的行政權，甚至成為太上的新聞工作者。

他若建議的話，就會侵犯到主管的行政權，就是說已經是太上的新聞工作者，假如這部門有個新聞總監，他就等於是新聞總監的上層，他反而去指導你，這個主管的行政權會有問題（公視新聞部經理 何國華）。

三、電視媒體新聞公評人的工作場域

(1) 新聞即時性，內部組織中工作

為了避免新聞公評人和內部工作者因批評所導致的工作氣氛，前 Washington Post 的

編輯 Philip M. Foisie 認為，新聞公評人制度要能發揮良善，其中提到公評人必須有自己的辦公室，而且必須遠離媒體組織。以平面媒體來說，不論報章雜誌，出版出刊的時間固定，公評人不受限時間上的壓力，但在電視媒體中，強調即時播出，若公評人不在組織環境內工作，將無法立即發現錯誤。

當然是在裡面，要即時啦！出去就出去了，出去一次傷害還小，兩次三次的話怎麼辦？側錄的人這麼多，放上 youtube 怎麼辦（東森電視台副總 歐陽劭璋）。

民視的蔡滄波認為不管在內在外工作，都各有優缺利弊，新聞公評人若在組織環境內工作，比較能耳聞目睹現況，所以對實際的生產流程會更清楚。若在外面工作，是可以接觸到更多不同外界的聲音，也是一種方式。重點不在工作的地點，而是公評人的能耐和自我定位比較重要。

（2） 外部場域工作，遞延情緒反彈

若是在外辦公，是否對新聞公評人較好？公視的何國華認為這只是遞延反彈的情緒，當公評人和新聞工作者之間的溝通不好時，在外工作只是將彼此爆發的情緒延後，到達臨界點時，新聞部門一定會有反彈。既然彼此間若因批評建議而有不好的氣氛，何國華認為公評人在新聞內容的檢核上，要有說服力，並將他所看所言寫季報告，並對內和對外說明。

第五節 電視媒體新聞公評人的影響力

未來台灣電視媒體新聞公評人要能徹底發揮他的功效，公評人不能是一個虛設的單位，成為只是電視媒體「公關花瓶」的角色。因此，公評人對內和對外的工作內容，包括他對媒體監督和觀察，都必須能讓各電視台新聞部門接受，進而改善新聞產製流程所造成的錯誤。

新聞公評人的影響力，除了本身新聞專業的素養要能讓內部工作者認同外，對外發

聲的管道，也就是公評人所使用的工具，以國外平面媒體而言，如書寫部落格，或是在平面媒體中寫專欄，增加和外界互動的機會，讓閱眾更瞭解這個角色所擔負提昇新聞品質的功用。未來在電視媒體的新聞公評人，該如何讓他的建議可以有落實的機會，以及公評人該以何種管道讓外界清楚他對媒體的觀察，本節將就各電視台受訪者的意見，統整出一些可以具體落實的方法。

一、公評人的建議該如何獲得內部實質的回應和改善？

(1) 電視新聞公評人平面媒體發聲

如何讓公評人的建議可以獲得新聞部門的重視？民視的蔡滄波認為在電視媒體的新聞公評人，可以在平面媒體中撰寫專欄，寫出他對電視台的觀察，不論寫好寫壞，至少新聞部門會比較重視。不過，這樣的方式，公評人若是在不同媒體批評自己觀察的電視台，內部的反彈或是公司高層是否可以接受，仍然有其疑慮。

我說公評人，如果想發揮影響力，一個很簡單的方法，就是到平面媒體，去報紙開一個小專欄，每天寫心得（民視新聞部副理 蔡滄波）。

(2) 內部建立制度，教育新聞工作者

爲了讓公評人的建議能得到實質的回饋，TVBS的詹慶齡建議，公評人要能在內部組織中，先建立好制度，不論在職教育、技術或是心理層面上，要能教育內部工作者，彼此間的氛圍先建立起來，這樣新聞公評人所提供的意見才會受到內部的重視。公視的何國華則認為，各電視台的公評人彼此間也可以成立協會，透過專家學者，或是國外有經驗的公評人分享，讓新聞公評人也能從中成長，也因為公評人制度不斷地進步，內部新聞工作者才會更重視他們所提供的意見。

一個協會或是一個society小組織，或是一個什麼形式的團體，事實上都可以協助，因為公評人也需要成長（公視新聞部經理 何國華）。

二、電視媒體新聞公評人藉由何種管道發聲，增進影響力

在國外平面媒體的新聞公評人，會在報紙中刊登專欄，針對新聞的處理流程，或是回覆觀眾的意見。公評人藉由專欄的書寫，增加和外界的互動，也更讓讀者清楚公評人的角色和定位。如今，隨著科技的進步，國外電子媒體新聞公評人更在網路上寫部落格，增加對外發聲的管道。

對於增加新聞公評人發聲的機會，三立的葉蔚認為現階段來說，部落格確實是一個勢必會使用的工具，不只公評人，各電視台的新聞和節目，也都該有部落格用來做雙向的溝通。此外，他也建議公評人要能和社團或是學校單位接觸，以一個公評人的角色，去說明新聞自律的重要性。對此，公視的何國華也認為，直接和公民團體對話，也是展現公民近用的一個機會，外部的意見和想法，可以透過這個方式回饋給公評人。

此外，公評人也可以在電視節目中，開闢時段報告他的觀察內容，或是針對新聞的處理和專家學者討論，這樣的模式，類似目前各台新聞為了自律所開的節目。TVBS的詹慶齡認為公評人對外發聲的管道可以有多種不同的方式，畢竟現在資訊往外傳遞的方式很多，但要藉此發揮影響力，她仍覺得有限，就算是獎懲制度，影響也不大。她認為內部工作者在意的是生存和尊嚴，公評人制度要能發揮影響力，就必須多注意內部工作者所重視的條件。

我們在意是兩個東西，一個是生存，一個是尊嚴。有人在乎生存，有人在乎尊嚴，如果公評人制度真的要對社會有影響力，個人要生存問題，新聞團隊要有影響力（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

第六節 台灣新聞自律增設新聞公評人制度的可行性

根據「通訊傳播管理法草案」規定，未來各台應設立公評人機制，針對新聞處理進行監督，讓新聞自律的精神可以真正落實在各新聞部中。台灣的新聞環境在解嚴後，各新聞電視頻道如雨後春筍般的出現，商業媒體在競爭的壓力下，為了追求高收視率，往

往做出荒腔走板的行爲，要能提昇新聞自律實屬不易。近來，各台爲了衛星頻道換照，在政府和社會的壓力下，以「衛星電視新聞發展聯誼會」下成立了新聞自律委員會，並定期開會協商，雖然在新聞自律上確實跨出一大步，但離真正的新聞自律仍有不小的距離。此外，新聞公評人制度在國外已經有四十多年的歷史，在台灣卻仍未正式運作，本節將就此現象，請受訪者說明，並針對目前新聞自律現況，在未來加入公評人制度的可行性進行討論。

一、台灣電視媒體爲何依舊沒有新聞公評人？

(1) 商業掛帥，媒體大玩數字遊戲

非凡的鄧美華認爲各新聞台的競爭太過激烈，商業取向的性質太濃，尤其以收視率來決定廣告價格，任何的判斷都以數字爲優先。在過去，甚至是以每分鐘的新聞收視率做比較，在這樣的環境下，很多新聞的處理就會有所取捨，爲了收視率，各台寧可犧牲一些所謂知識的傳達，而寧可以八卦新聞掛帥。雖然媒體工作者都會發現這個情形，但在檢討收視率的壓力下，甚至是高層對收視不佳的施壓，都會讓媒體工作者改變新聞產製的方式；三立的葉蔚也認爲媒體都在玩數字遊戲，讓新聞工作者會有一些暫時性的遺忘，遊走在法律、規範甚至新聞自律的邊緣。

電視台競爭實在是太激烈了，所以商業取向的性質太濃，尤其台灣是那種用收視率來決定你的廣告價格的，這樣一個非常現實的狀況，所以大家都會拿收視率來做一個評判的標準（非凡電視台副總 鄧美華）。

台灣的電子媒體其實從早期發展到現在，都在玩數字遊戲。而這個數字遊戲，讓當時的新聞從業人員可能有一些暫時性的遺忘，有一些規範那邊，走在法律的邊緣（三立新聞部副理 葉蔚）。

也因爲商業導向太重，要讓組織中有新聞公評人的產生實屬不易，新聞自律委員會主任委員陳依玫表示，爲什麼公評人制度不能具體落實，就在於經營自主權，媒體的經

營抗拒來自外面的壓力，所謂的新聞自律都是關起門來自己處理，外界無從插手。

我的所謂經營自主權要交出來，為什麼公評人這裡念講了很久，為什麼不能具體落實，就因為他牽涉到外部這兩個字，媒體就我的感受，一年前是抗拒的，經營權自主這是第一個，第二個是新聞部自主（新聞自律委員會主任委員 陳依政）。

（2） 媒體工作者自視甚高

另一方面，民視的蔡滄波認為媒體這行業的從業人員自視甚高，即使有錯誤的報導，也不太願意進行更正，或是向受害者道歉。也因為媒體工作者的傲慢，若要在現有新聞作業中，增聘一位監督新聞產製的公評人，很可能會有強烈的反彈。即使在國外，新聞公評人的制度已經施行多年，但不論平面或是電子媒體，有公評人的媒體仍屬少數，更何況是台灣的電視媒體。

蔡滄波認為現在各媒體在新聞自律下，雖然都願意就錯誤的新聞更正，但在比例上和所犯的錯誤不成比例，這種菁英的傲慢和心態，應該要矯正。

我覺得老實說，一方面是過去媒體從業人員，媒體行業是自視甚高，很囂張，自己認為是菁英，所以他一方面不像其他商品，都還有客戶反應專線，然後做錯了還要道歉更正（民視新聞部副理 蔡滄波）。

（3） 媒體文化，電視媒體新聞公評人難產

至於公評人制度難在台灣電視媒體中產生的原因，還包括了媒體的文化。公視的何國華認為，在高度的競爭過程中，時間遭到極度的壓縮，在新聞處理上所遇到的困難，媒體其實沒有信心有這樣的人可以來處理和監督。在媒體的文化中，公評人不只是有資深的新聞資歷，還必須對媒體生態和產製流程有一定的瞭解，不然所做的建議若不被內部工作者接受時，反而變成強烈的衝突和對抗。

這樣的一個人的產生，他並不是很容易，他不是說你有資深的新聞資歷，就可以擔任這樣的一個角色（公視新聞部經理 何國華）。

TVBS的詹慶齡也認為在台灣，符合資格的公評人不易找尋。台灣從解嚴後，報禁解除，電子媒體大鳴大放，很多規範和法令都是跟著時代的腳步追趕，在這種情況下，更何況是高標準的公評人制度。此外，因為沒有這樣的環境培養這樣的人才，就算有，在媒體高度商業情況下，也沒有人願意淌這個渾水。

比方說是個學者，寧可在學校教書，並不想到電子媒體當公評人，如果是資深製作人或是新聞工作者，那他會不會想當公評人呢？或者別人覺得他夠不夠格呢？（TVBS新聞部主任兼製作人 詹慶齡）。

二、台灣現有新聞自律增設公評人制度的可行性

新聞自律委員會主任委員陳依玫表示，在新聞自律公會成立之前，是各台的內部自律公約，是否有落實，純粹是良心事業，外部無從監督。到了公會是第二個階段，不只是各台內部有公約，跨頻道也有，約束力相對進一步，不過還是只在道德勸說的情況下。陳依玫認為所謂的自律，當然要在標準以上，若都只是不做法律所不容的事情，那就沒有自律可言。

自律當然要在標準以上，才叫自律，都只是不做法律所不容，就沒有自律可言（新聞自律委員會主任委員 陳依玫）。

以目前產業結構不變的情況下，台灣的新聞自律要提昇有環境上的困難，經營的壓力仍舊很大，另外，公民團體或是社會大眾對新聞媒體只是排除一些負面的作法，已經不耐煩，希望能有更多的新聞自律或是他律，大眾對媒體仍舊有很高的期盼。只是陳依玫認為，很多的自律，外界是沒有辦法查證，跨頻道之間雖然有自律，約束力相對來說較大，但對內部的查證，還是沒有這個權力。而且，她認為近幾年媒體識讀的發展，觀眾的意見會比較多，會比較能看出媒體的操作方式，再加上公民團體給媒體的壓力，未

來接受從外部參與新聞自律的可能性更高。

陳依玫認為各媒體對於來自外部的監督，這樣的觀念已經慢慢成形，大家也不再認為所謂的外部就是一種干預，並且接受外部是一個共生共構的關係。唯有這樣，才能把公司的經營融入外部監督的概念，再加上公評人制度施行後，如果自律機制能有效發揮，相對的，NCC的法律相對會退到比較後面，對經營者而言也是一種誘因。

至少這兩年下來，第一個大家敵意化解，二方面覺得有建設性，第三個NCC的鼓勵，如果這自律機制是有效發揮，NCC的法律相對會退到比較後面，對經營者是有誘因的（新聞自律委員會主任委員 陳依玫）。

未來的公評人制度，陳依玫表示可能會在各台成立一個，類似目前公會諮詢會議的延伸，首先建築在這個基礎上，再進行下一步的動作。至於各台聘請的公評人，名單上可能都不太一樣，不過基於新聞自由和營運自主，將由各台自己提出。但陳依玫也認為從這份名單中，就可以看出各台在新聞自律上是否展現誠意。

各台聘的名單都不太會一樣，但是我會提醒，其實從名單上可以看出各台的誠意（新聞自律委員會主任委員 陳依玫）。

陳依玫強調，未來在各台的公評人，一定要有對新聞的調查權，這點是不能退讓的。未來各新聞台有公評人後，新聞自律委員會仍會繼續運作，此外，在公評人制度還不能完全運作下，所謂的法律或是行政裁罰的威權，在短時間內仍會存在。

第七節 本章小結

七位受訪者的訪談，對於未來台灣電視媒體新聞公評人，在其人格特質、能力、角色定位、獨立性和影響力方面，都有相同或是不同的見解，本節將歸納受訪者的看法，列表如下，並從各受訪者的意見找出一定的共識，進而建立初步的台灣電視媒體新聞公評人制度。

【表 10】研究問題與受訪者看法對照表

研究問題	受訪者看法
台灣電視媒體新聞公評人所需具備的條件	
一、各台對新聞公評人的認知	(1) 編審制度的延伸。 (2) 內部和外部的差別。 (3) 監督新聞品質。
二、新聞公評人應該具備的特質與能力	(1) 很資深，對新聞專業的瞭解。 (2) 非外行，對媒體經營的認知。 (3) 超然的地位。 (4) 要能夠服眾。
三、不同媒體下，新聞公評人的差別	(1) 電視媒體的即時性。 (2) 平面媒體把關多，電視媒體受限時間 (3) 難以預測的新聞畫面。
新聞公評人產生方式和角色定位	
一、新聞公評人的產生方式	(1) 內部新聞工作者羅列人選，針對問題改善。 (2) 外部公民團體幫助遴選，代表多元意見。
二、新聞公評人，內部資深工作者擔任？ 外部人士擔任？	(1) 內部資深工作者擔任，建議徹底落實。 (2) 外界人士當公評人，找出內部盲點。 (3) 可內可外，共同合作也行。
三、新聞公評人專職或兼職？是否該受薪？	(1) 專職公評人，長期觀察深度瞭解。 (2) 兼職公評人，車馬費榮譽職。 (3) 公評人非職業，監督媒體避免利益衝突。
四、電視媒體新聞公評人以團隊或個人方式經營為佳？	(1) 經濟因素，公評人團隊運作困難。 (2) 集團內公評人，團隊運作有綜效。 (3) 產學合作，打破人力不足問題。
五、電視媒體新聞公評人的任期	(1) 電視媒體公評人耗心力，二到三年適任。 (2) 每半年輪替，五年內長期觀察。
新聞公評人工作內容的探討	
一、電視媒體新聞公評人最主要的工作內容	(1) 把關不分內外，問題一併解決。 (2) 內部監督為主，對外回應制度處理。

二、公評人對外處理和客服申訴制度的不同	(1) 客服單位，輔助公評人對外處理。 (2) 角色不同，公評人應以檢核媒體為主。
三、媒體識讀，電視媒體新聞公評人教育觀眾？	(1) 公共論壇回覆，公評人對外推廣。 (2) 適度教育，公評人角色勿失焦。
四、新聞議題方向，公評人該如何讓外界和內部有聚焦？	(1) 接觸民眾，公評人多瞭解社會脈動。 (2) 民意難執行，收視率一窺外界需求。
五、提昇新聞品質，公評人如何內部除錯？	(1) 改善內部工作流程，公評人要有執行力。 (2) 標準價值難判斷，新聞難定是非。 (3) 新聞公評人不宜直接下指導棋。
新聞公評人獨立性和新聞工作者的關係	
一、新聞公評人和管理階層的關係	(1) 獨立運作，公評人和管理階層保持距離。 (2) 瞭解內部運作，公評人避免干預操作。
二、新聞公評人和內部工作者的關係	(1) 公評人角色定位，內部工作者要能認知。 (2) 有獎有罰，降低對立氣氛。
三、電視媒體新聞公評人的工作場域	(1) 新聞即時性，內部組織中工作。 (2) 外部場域工作，遞延情緒反彈。
電視媒體新聞公評人的影響力	
一、公評人的建議該如何獲得內部實質的回應和改善？	(1) 電視新聞公評人平面媒體發聲。 (2) 內部建立制度，教育新聞工作者。
二、電視媒體新聞公評人藉由何種管道發聲？增進影響力	(1) 部落格 (2) 直接和公民團體對話。
台灣新聞自律增加新聞公評人制度的可行性	
一、台灣電視媒體為何依舊沒有新聞公評人？	(1) 商業掛帥，媒體大玩數字遊戲。 (2) 媒體工作者自視甚高。 (3) 媒體文化，電視媒體新聞公評人難產。

資料來源：研究者整理

一、電視媒體公評人要對新聞專業瞭解，對媒體經營有認知，並以超然的地位來看新聞

對於公評人該具備何種特質與能力，受訪者普遍認為不論是來自於外部或是從內部產生的公評人，要有採訪和編輯上的資歷，並對新聞產製的過程非常清楚，因為充分的瞭解，才能對新聞進行監督之責。若聘請來的公評人不熟悉這個環境的作業模式，給的建議或意見將只是唱高調而已。除了對媒體的作業模式清楚外，新聞公評人也要對電視台經營的情形有認知，對於社會責任和營利收入的分際，要能有所拿捏。非凡的鄧美華強調，不瞭解市場的情況，若只會以高道德標準來監督，新聞媒體在運作上會窒礙難行。

新聞公評人既然是對新聞的產製監督，在某些層面上，必須跳脫每日新聞生產的邏輯，所以要能擔任這樣的角色，公視的何國華認為他必須具備超然的地位，才能挑出新聞的錯誤和迷思，給予新聞工作者不同的建議。雖然超然的地位，必須來自經營者的支持，以及內部高階主管不干涉的情況下，才能徹底執行，但TVBS的詹慶齡也建議公評人不能成為酷吏，若在細節上做太多要求，對以即時性為主的新聞台而言，新聞將難以產製。

除此之外，新聞公評人的人格特質也很重要。雖然他必須具備資深的新聞工作經歷，並清楚媒體的運作模式，而且會以公正超然的地位審視新聞，但重點是他所說的話或是建議必須能獲得內部工作者的認同，若新聞工作者對公評人的建議產生反彈，甚至不願理睬，將導致公評人淪為「公關花瓶」的角色，而失去其影響力。以下擷取各受訪者的看法，整理表格如下：

【表 11】受訪者對公評人該具備條件的看法

受訪者	深度訪談內容
非凡副總 鄧美華	<ul style="list-style-type: none">* 他必須是對媒體有相當程度的瞭解，他不能是一個完全外行的人。* 他對媒體經營，對市場要稍微有一點瞭解，要有一點概念，不然會變成是唱高調。
民視副理 蔡滄波	<ul style="list-style-type: none">* 要很資深，新聞的採訪、編輯資歷要有一段時間。* 最重要是對國內的法規要很清楚，他才知道，有違法的事情不能做。

東森副總 歐陽劭璋	* 公評人組成可能是一些社會有力影響人士。
公視經理 何國華	* 他必須要有豐富的新聞資歷，必須要有社會一定的肯定。 * 我覺得最大的不一樣的地方，就是他必須得很超然。
三立副理 葉蔚	* 他所需要的條件，基本上在新聞自律上要有足夠的份量，足夠的需求。
TVBS主任兼製作人 詹慶齡	* 不管是技術面或者是心理面，都有比較深刻的瞭解。 * 不管人格特質，或者是他過去的資歷，他是可以服眾的。
新聞自律委員會主任委員 陳依玫	* 當然公評人他所謂最大的精神是來自於「外部」兩個字。

二、各台挑選外部公評人，兼職工作，長期觀察找出盲點，二到三年任期為佳

對於新聞公評人的產生方式，與談的受訪者有不同的看法，由內部新聞資深工作者挑選出的人選名單，比較能針對各台的實際需要，解決當下的難題。但若是由外部的公民團體或是學術單位來羅列人選，較能呈現多元的意見和聲音，也比較符合公評人代表閱聽眾的身份。不過，公視的何國華認為由公民團體來推薦，因為每個組織的出發點不同，在真正執行上會有一定的難度。由內部專業人士去遴選，雖然也有操作上的困難，但至少會比由外界推薦來得單純。不論是內部或是外界的推薦，在執行上都有一定的難度，但陳依玫認為以目前新聞自律委員會的運作，未來這份公評人名單基於各台營運自主和尊重新聞自由下，是由各台自行負責，但也可從這份名單中，看出各新聞台在新聞自律上所展現的誠意。

既然公評人推薦名單由各台自行處理，那公評人本身是來自內部的資深工作者，或是由外界人士來擔任為佳？雖然內部工作者任公評人，可以針對問題提出一些比較能實際執行的方法，但也因為太熟悉這個環境，而無法以第三者的角度挑出新聞產製中的問題。TVBS的詹慶齡表示從外界找來的公評人，才可以看出內部的盲點，提供不一樣的想法。不過她還是強調，儘管來自外界，公評人在過去仍有一定的新聞背景和資歷。不論是來自內部或外界，或者是同時有多位來自內外的公評人為新聞把關，從外部找來的公評人獲得大部分受訪者的認同。陳依玫一再強調公評人最大的精神是來自於「外部」，

因為不在公司內部，才有可能除蟲，把問題看出來。

至於公評人是以專職或兼差的方式擔任，則必須從經濟的角度一起考量這個問題。各台受訪者肯定專職的工作，才能讓公評人全心地去深入瞭解媒體文化，用心處理，長期觀察才能有深度的認知。但若加入經濟的因素，則認為以車馬費的方式，聘請公評人為佳。因為專職長期聘用，在成本考量下，往往最先遭到裁撤，國外就有不少這樣的例子。陳依玫也表示，外界常質疑目前新聞自律委員會的諮詢會議的成效，她認為這群外部的諮詢專家，雖然都只領車馬費的形式，但都能對各新聞台提出很好的建議。所以，未來的新聞公評人，在各台經濟情況不同下，若強烈要求以專職給薪的方式聘請公評人，在初期上或許有難達成之處。初步先以車馬費的形式，聘請來自外部的公評人，待運作成熟後，若各台有更深切的需要，再視情況而定。

由於經濟的因素，要在一開始聘請專職的公評人實屬不易，因此，若是建議以團隊（office）方式來進行新聞自律工作，那可能更是天方夜譚。即使受訪者都肯定以團隊運作的公評人會有更好的綜效，尤其在集團運作上，不過，這樣的人力問題，民視的蔡滄波建議，可藉由產學合作的方式，讓各台的公評人和學校進行交流，共同監督新聞，或許可以打破人力不足上的難題。

最後，新聞公評人的任期，以多少年限為佳？大多數的受訪者認為二到三年是個適當的任期。畢竟，在電視新聞台工作，長時間的監督精神上容易耗損，而且，若任期過長，也會掉入這個漩渦，而無法看出弊端。以下擷取各受訪者的看法，整理表格如下：

【表 12】受訪者對公評人產生方式和角色定位的看法

受訪者	深度訪談內容
非凡副總 鄧美華	* 應該是兼職會比較好，因為專職，我覺得會很難持續。
民視副理 蔡滄波	* 兼職怎麼可能，根本沒有辦法抓人家的毛病。 * 我覺得其他的商業台，我不認為有任何一個台，有能力去成立office。
東森副總 歐陽劭瑋	* 我覺得如果兩年可以連任一次，五年不適合，太長了。
公視經理 何國華	* 透過外部的這個公民組織去挑選，基本上變數比較大。

	* 我是覺得說這個制度要落實，他應該是專職，而且必須要給予一定的薪資。
三立副理 葉蔚	* 你去兼任這工作，這是一個榮譽職，如果是專職去做，這樣一個工作，在內部中會造成激化的問題。
TVBS主任兼製作人 詹慶齡	* 內部的人去挑內部的人，內部的盲點永遠都存在的。
新聞自律委員會主任委員 陳依玫	* 他們不在公司內部，才有可能除蟲，把問題看出來。 * 他其實是要領公司的薪水，但我覺得目前蠻難的，不太可能，就是車馬費。

三、內部監督為主，客服輔助對外回應，對外推廣媒體教育，有調查權內部除錯

國外的公評人，有分對內和對外的的工作，公評人Thor Severson強調「走向群眾」(going public)，認為公評人代表閱聽眾，要能傾聽來自外界的抱怨和建議，才能將實際的建議落實在內部的改善。對於這個問題，七位受訪者都認為公評人還是需以內部新聞產製的監督為主。民視的蔡滄波認為不論對內對外，其實都是一個問題，因為要處理來自外部的意見，其實也是針對內部的問題解決。

雖然公評人工作可能要包括對外界的意見處理，但受訪者認為現有的客服制度，是可以輔助公評人對外的的工作，由於民眾的客訴不只有意見，甚至是資訊的詢問，若全然由公評人來負責，反而影響到他對內部新聞產製的監督責任，而且東森的歐陽劭璋也認為客服和公評人在處理對外事務上最大的不同，是公評人對內部有調查權。

儘管與談的受訪者都認為公評人最重要工作，是對內部的監督，但也鼓勵公評人這個角色可以與外界團體互動推廣媒體教育，讓更多民眾瞭解新聞產製的流程作業，或是藉由公共論壇的回覆，讓更多人清楚媒體的問題。至於在新聞議題的走向，如何讓外界和內部工作者有彼此交流的機會？公視的何國華建議從公民近用的觀點來看，認為這是媒體責任的一部分，公評人藉由和公民團體的對話，增加彼此議題上的共識。只是，就算是資深的公評人，也不能代表所有的聲音，誠如美國國家公共電台NPR的公評人Jeffrey Dvorkin所說，這個角色不能有太過主觀的看法，而是必須讓外部的建議，藉由他的處理，

傳達給內部工作者，這就是一個中介的角色。

最後，在提昇新聞品質上，公評人該如何除錯？民視的蔡滄波認為這個角色一定要有權力，可能包含獎懲上的建議，才能發揮實際的影響力，不然就可能變成「公關花瓶」的角色。不過，三立的葉蔚擔心公評人若直接影響內部工作的獎懲，會和內部高層管理有角色上的衝突，公評人並不適當直接去對基層的新聞工作者下指導旗，而是應該將他的建議告知負責的主管後，再由各主管負責檢討。

不過，為了真正讓公評人制度能提昇各台新聞自律的水準，新聞自律委員會主任委員陳依玫堅持未來的公評人，必須要有調查權，而是否有調查權也成為未來各台新聞自律的一個指標。她認為若無調查權，公評人將成為虛設，而虛設的負面效應更高，最後就變成公評人「公關化」了。以下擷取各受訪者的看法，整理表格如下：

【表 13】受訪者對公評人工作內容的看法

受訪者	深度訪談內容
非凡副總 鄧美華	* 回應外部觀眾抱怨的事情，其實我們是由客服人員在做，他不是會由公評人來做。
民視副理 蔡滄波	* 所以他其實對外的時候，也有內部的回應。 * 一定要權力、考績來發揮實際的影響，講的話人家才會聽。
東森副總 歐陽劭璋	* 客服應該沒有調查權。客服只能去反應，客服算是公評人的一個工具。
公視經理 何國華	* 他所代表的不是多元的聲音，所代表的只是部份的聲音，也是要列入考慮。
三立副理 葉蔚	* 就我個人認知，這個公評人基本上不宜涉入媒體運作中。 * 經營者自己的理念想法可能和外部公評人會有相抵觸，抵觸如何取得平衡，那個很重要。
TVBS主任兼製作人 詹慶齡	* 如果以優先順序來說，我覺得當然還是以監督新聞製作流程。
新聞自律委員會主任委員 陳依玫	* 若沒有調查權，這委員會就是假的，這就是一個指標，調查到什麼程度，否則的話，就變成虛設，虛設的負面效應更高，變成公關化了。

四、公評人和管理階層保持適當距離，避免破壞體制，和新聞工作者角色相互認知

新聞公評人的獨立性是不能遭到撼動的，若公評人這個角色時常遭到管理階層的影響，或是受到經營者的指揮，那公評人就無法站在客觀的角度，去審視新聞的處理。然而，身處在組織內工作，尤其在電視環境中，影像和訊息的即時性，整個工作氣氛是緊繃而讓人難以喘息，公評人提出的建議若遭到內部工作者的反彈，彼此間的氣氛劍拔弩張的話，公評人又該如何解決？因此，新聞公評人和內部管理階層或是和新聞工作者間，該保持何種關係？TVBS的詹慶齡認為兩者間關係是很微妙的，太黏或太過疏離都無助於改善情況，中間的分際又很難拿捏，但她寧可選擇不疏離，讓彼此間有個暢通的管道，好讓事情順利溝通。

非凡的鄧美華則認為公評人要維持獨立客觀，若和管理階層太過熟識，是無法發揮公評人制度，而且，以商業台而言，公評人要在監督新聞和公司營運的界線中，去掌握工作的分寸，維持一定理想性的公評人角色，確實有其難度。不論是合作的關係或是彼此對抗的氛圍，公評人的性格和人格特質，多少也會影響到他和內部工作者之間的互動情形，因此，最後的結果，完全掌握在公評人和內部工作者是否能充分瞭解對方的工作內容。

首先，內部工作者在觀念上，要能認同公評人是站在針砭的角色，提出來的建議絕對不是歌功頌德；另外，公評人也必須瞭解內部的實際運作，不做干預或是逾權的處置，這樣反而是破壞本身新聞部門的體制。以獎懲制度而言，雖然讓公評人有建議權，可增加其影響力，但若干預過多，在職權上會和新聞主管有疊床架屋的可能，陳依玫也認為，懲處的條件是在新聞總監身上，而不是來自外部的人士，公評人必須瞭解自己工作內容，而不能干預操作。

此外，新聞公評人若不是在內部組織中工作，而是在不同場域進行監督之責，是否能減少不必要的對立氣氛？受訪者都認為在外或在內工作，各有優缺利弊，但以電視新聞的處理，要能掌握即時性，若公評人不能在同一環境工作，將無法立即發現錯誤。而且，若公評人是身處在外面的環境，也只是遞延情緒的爆發，當到達臨界點時，新聞部

門會有一定的反彈，彼此間誤會反而會升高。以下擷取各受訪者的看法，整理表格如下：

【表 14】受訪者對公評人獨立性和內部工作者間關係的看法

受訪者	深度訪談內容
非凡副總 鄧美華	<ul style="list-style-type: none"> * 不受新聞管理階層的影響，因為如果他們是很要好的朋友，就沒有辦法發揮公評人的制度。 * 他就是針砭的角色，他提出來的就不會是歌功頌德的意見。
民視副理 蔡滄波	<ul style="list-style-type: none"> * 除了謹守自己的角色，又要照顧公司利益，我看沒有發瘋很難。
東森副總 歐陽劭璋	<ul style="list-style-type: none"> * 總不能意圖謀反篡位取代總監總編輯，不要讓他感覺有一點利益衝突，應該是超然的。
公視經理 何國華	<ul style="list-style-type: none"> * 表揚和獎勵和激勵，應該是主管的責任，而不是公評人。 * 對新聞的檢核，或是一些想法，反而把這樣的壓力，從上層回到新聞部，使得新聞部在某種程度上被操作，這個部份要小心避免。
三立副理 葉蔚	<ul style="list-style-type: none"> * 不管新聞公評人在這個組織中所要擔任的角色，不可影響媒體的運作。
TVBS主任兼製作人 詹慶齡	<ul style="list-style-type: none"> * 他不能和管理者太過疏離，不難會很難溝通，但也不能太過親近。
新聞自律委員會主任委員 陳依玫	<ul style="list-style-type: none"> * 我覺得目前沒有懲處的條件，而且這個權力本來就是在新聞部的總監身上，而不是外部人。

五、透過不同工具，公評人對外發聲，建立完善制度，提昇公評人能力

要讓新聞公評人的建議，能獲得內部的認同，進而在新聞產製上有所改善，除了公評人本身的專業素養，更重要的是，公評人要能讓外界清楚他的工作內容，瞭解他是代表民眾來做監督之責。國外平面媒體的公評人會藉由書寫專欄，說明新聞媒體的產製情形，並將自己所發現的問題，告訴大眾讀者。此外，近十幾年來科技的進步，藉由網路撰寫部落格，也是一種方式，不少國外電子媒體公評人，就是寫部落格，或是將自己的觀察報告，公諸在網路上，讓社會大眾取得訊息。

以部落格而言，它可以是個雙向的溝通工具，不只公評人，現今不少電視新聞或節目，都會在網站上開設部落格或是留言版，讓民眾表達看法。此外，民視的蔡滄波也認為，電視媒體的新聞公評人，可以在不同媒體，如平面報紙中，開設專欄告訴閱眾他的

觀察報告，影響力會比較大。雖然這樣的操作方式，沒有實際的經驗，若將內部的不良情形公諸於不同媒體中，是否會造成經營者的反彈，仍有施行上的困難。在國外，電視媒體的新聞公評人也會在自己的頻道節目中出現，向閱聽眾報告，甚至到不同的媒體去回答大眾的問題。以目前各衛星頻道爲了新聞自律而開設的節目，相信未來公評人也可以藉由這樣的形式，增加他曝光的機會，讓民眾對新聞自律能有更深一層的認識。

最後，新聞公評人也可以藉由成立協會或是組織，透過彼此經驗的分享交流，從中學習不同環境下所遭遇的困難，讓公評人制度能不斷地進步。目前新聞自律委員會的自律諮詢會議，都會將會議紀錄公開，方便各界取得，若未來各台的公評人制度也能朝向這個公開資訊的模式，彼此交流觀摩所遇到的難題，相信都能促進公評人能力的成長。以下擷取各受訪者的看法，整理表格如下：

【表 15】受訪者對公評人影響力的看法

受訪者	深度訪談內容
非凡副總 鄧美華	* 如果公評人可以有監督的角色，對內去監督新聞的品質，對外可以他德高望重的角色去告訴大家新聞的可信度是很高的。如果說他的角色是可以這樣的扮演，那就是非常的成功。
民視副理 蔡滄波	* 如果想發揮影響力，一個很簡單的方法，就是到平面媒體，去報紙開一個小專欄，每天寫心得。
東森副總 歐陽劭璋	* 他應該爲文著書，爲了電視台，他應該去新聞台，他應該有所表示，網路部落格、內部的網站、內部的對外刊物，或者是攔截新聞，跟觀眾互動的時間中，他們應該去做。
公視經理 何國華	* 我甚至認爲要成立一個協會，彼此有比較好的意見交流，然後一些觀念的互通互動，甚至遇到的困境，可以有些經驗分享。
三立副理 葉蔚	* 第一個說到的部落格，任何一個現階段有任何一個公評人，我相信他勢必會用的一個工具。
TVBS主任兼製作人 詹慶齡	* 公評人應該要去做的是內部，在媒體內部先去把這些東西，不管是氣氛建立起來，利用各種制度，和在職教育，在技術和心理層面上的把他教育起來，形成一種氛圍，我覺得會更好一些。
新聞自律委員會主任委員 陳依玫	* 就是會議紀錄要公開，你的言論要可供公評，我覺得會比較自然。就算我是某個台的御用學者，我所講的話要合理，我就不會因人廢言。