

第四章 國外媒體公評人探討

本研究目的，爲了瞭解國外媒體新聞公評人制度與執行情形，以便未來建立台灣公評人制度借爲參考，因此本章將從國外文獻和資料中，分析不同媒體的公評人，從平面報紙、電子媒體（包含商業和公眾電視頻道）和網路媒體，瞭解國外公評人的工作情形和所遭遇的難題。

第一節 平面媒體公評人

一、華盛頓郵報（Washington Post）

美國在 60 年代，由於社會動盪，新聞報導出錯層出不窮，不少新聞編輯和媒體觀察者要求新聞自律下，紛紛進行媒體內部的改革，其中，Washington Post 也在這樣的氛圍中規劃有自己專屬的新聞公評人，在當時的編輯 Ben Bagdikian 的撰文下，認爲郵報需要在內部設置一個部門，來檢驗審視每天的新聞內容；再加上當時華府政治圈，普遍認爲報紙太過傾向自由派的說法，讓 Washington Post 在這樣的氣氛下，決定僱用 Richard Harwood 成爲第一位新聞公評人。

在 1970 年的 9 月 9 日，Richard Harwood 正式被任命爲 Washington Post 的新聞公評人。他認爲他的職責包含：（1）監看郵報的新聞報導是否遵守公正性、平衡性和前瞻性；（2）回應讀者的抱怨；（3）告訴讀者有關新聞事業的運作方式。當時 Harwood 也在郵報上撰寫專欄探討媒體的影響力，以及報紙上常發生的錯誤事件。

當時 Washington Post 會設立首位公評人，其實是由兩位郵報總編輯所決定，其中 Ben Bradlee 希望公評人的產生，是從內部遴選優秀的人才，藉此監督讓郵報更負責性地報導新聞，公評人能賦予更多的獨立性，不受組織內部的干預，在最高標準下對報紙進行批判和建議；另一位 Philip M. Foisie 則建議公評人的產生方式，建議以郵報發售範圍內的相關公正人士來擔任，藉由外部的看法，指正新聞報導的內容。最後仍以 Bradlee

的方式進行，任命 Richard Harwood 成爲公評人。

在擔任公評人期間，Harwood 對於 Washington Post 和讀者的關係有一段闡述，他認爲在新聞室工作的人都是高教育，都會以高姿態來面對其服務的閱衆，在處理新聞時常夾帶感情，並以情感來決定自己的新聞觀點。他總歸一句，新聞工作者過於傲慢（arrogance），缺乏宏觀來環顧新聞事件和面對困難，更對閱衆的多樣性缺少關心，而導致新聞報導的價值混亂，進而影響這個國家（Nemeth, 2003）。

Richard Harwood 的繼任者，同樣是來自郵報內的編輯 Ben H. Bagdikian 接任公評人。不過 Bagdikian 卻對公評人的產生方式和總編輯 Bradlee 有不同的看法。他認爲新聞公評人要從外部挑選，若由內部產生，會有嚴重的問題。他舉例公評人和新聞編輯記者同處一室，相關的建議會影響新聞工作者的情緒，甚至招來憤怒。Bagdikian 理想中的公評人要來自外部，閱讀大量的報紙內容，或是曾經擔任過編輯記者，熟識新聞工作流程。而且，最重要是不論將來如何，在卸下職務後都不會在新聞組織中工作。

也因爲 Bagdikian 和 Bradlee 彼此間看法歧異，以及在內部運作上有不同的見解，在工作不滿一年後，Bagdikian 就離開公評人這個職位。在兩個月後，由內部的記者 Robert C. Maynard 接任。第三位公評人 Maynard 曾專欄撰寫相當多的政治議題，更在擔任公評人期間，以讀者的角度來質問郵報的運作方式。在 13 個月的任期中，Maynard 曾向讀者表示他很喜歡這分工作，不過卻矢口否認他遭撤換的事情。

鑑於公評人都是從內部的工作者產生，第四任的 Charles Seib 就來自於外界，更是郵報的競爭對手 Washington Star-News 的資深新聞工作者。爲了聘請 Seib 擔任這樣的角色，郵報更以保證五年的合約來交換其在 Star-News 二十年的工作經歷。Seib 認爲五年的工作任期，他在三方面做出貢獻：（1）點出郵報的新聞工作者過度反應的報導，只是爲了爭取普立茲獎（Pulitzer Prize）；（2）讓組織內有更多的人一致性政策在刊登新聞的正確性上；（3）由於他的監督讓編輯和記者在處理新聞上更小心謹慎。Seib 不只會將建議給予高階編輯人員，也會將意見傳送給所有郵報工作者，讓所有同仁更重視新聞公評人存在的價值。

後續的郵報公評人都分別從組織內和外界挑選，其中 E.R. Shipp 在原本三年的任期中，因為看不慣記者和編輯的傲慢自大，憤而辭職進校園教書。她在 2000 年 10 月 15 日的最後一篇專欄中提到，可信度依舊是 Washington Post 和美國報業最大的問題，她直指郵報的四大缺點，分別是險惡（snideness）、粗魯（rudeness）、傲慢（arrogance）和難以接近（inaccessibility）。她常接到閱眾的申訴，抱怨郵報的工作者不尊重讀者，更在電話中對他們大聲咆哮。此外，新聞工作者的傲慢，更是他們時常犯錯的主要原因（Shields, 2000）。

E.R. Shipp 離職後，由 Michael Getler 接任。Getler 過去曾是郵報的資深記者和編輯，對於內部的工作流程相當熟悉，在五年的任期結束後，更獲得美國公共電視 PBS 的聘請擔任電子媒體的新聞公評人。Getler 在接受這份工作時，他認為要多瞭解讀者想關心的議題，建議內部工作者不能忽略讀者的想法，不要以自我中心來建構新聞議題，因為讀者會關注任何的事件。對於流程和內容的出錯，他也叮囑編輯和記者，不是只有承認錯誤而已，他舉一則手槍的新聞，對於槍枝細部的解說錯誤，會造成讀者的錯亂，長期下來更會嚴重影響讀者對新聞的信任度（Burns, 2003）。

對於公評人的職責，Getler 也以幽默的口吻表示，就算你做好稱職的角色，但卻會惹毛你的工作同事。不過，他卻肯定郵報給予公評人的獨立性，並認為獨立性是公評人不可或缺的要件之一。在五年的工作中，Getler 表示並沒有高層或管理階級告訴他哪些該做或不該做。Getler 仍認為報紙是整個公民社會的核心，所以報紙在作業上要更能服膺其作業標準，減少不必要的錯誤。

郵報聘請的新聞公評人由於具有獨立性，不受干預，通常也會以高標準來檢驗內部工作者的新聞處理方式。曾任郵報公評人的 Joann Byrd，就以八個價值來檢閱 Washington Post 的新聞內容。他更強調郵報的新聞製作不能違背創辦人 Eugene Meyer 的「七個新聞產製原則」(Seven Principles for the Conduct of a Newspaper)。而 Byrd 的下一任公評人 Geneva Overholser 也曾對郵報的新聞處理提出三項高標準建議（Cunningham, 1995）：

- (1) 不要以此滿足：Overholser 指出郵報以大量的圖片、照片充斥新聞內容，

這不過只是一般的新聞處理方式，郵報不能以此就滿足。

- (2) 不具名的消息來源：新聞內容中充斥大量的非具名消息來源，長期下來會損害新聞的信任度。
- (3) 讀者意見的取用：讀者意見的篇幅受到限制，相關內容議題只以男性的角度去挑選，非常無聊。

Washington Post 的公評人任期一般以二年為一任，不過任期可以延長到五年，像是 Charles Seib 和 Michael Getler。也有在卸任後多年再回鍋擔任，如首位公評人 Richard Harwood 在 1971 年卸任後，在 1988 年又重新擔任這個職位 (Nemeth, 2003)。

二、美國地方報 Courier-Journal

在1967年6月，由於美國新聞界長期對於新聞自律的要求，盼能有新聞公評人的產生，而這樣的呼籲，終於在美國肯塔基州的Louisville獲得了回應。長期關心媒體自律的編輯Norman Issacs不但讀到相關的文章，更因此而付諸行動，地方報Courier-Journal和Louisville Times有了第一個新聞公評人，在Norman Isaacs任命下，John Herchenroeder成為報紙的首位公評人 (JaCoby, 2003)。

John Herchenroeder在Louisville這地方從事新聞工作有四十年的經歷，擔任過記者和編輯的職位，原本考慮要退休，卻在Norman Issacs的任命下接受了這樣的職務。由於是第一次，對於這樣的角色定位並不清楚，John Herchenroeder必須對自己的工作職責有所界定，其中，他覺得這項工作最難的地方，在於和記者編輯的相對關係。因為會對新聞工作者提出質問，但卻往往遭來冷眼對待，Herchenroeder表示，在編輯室工作的人防衛心都很強，有時和他們溝通討論，往往比和讀者來得困難許多 (見 <http://www.time.com/time/magazine/article/0,9171,878358,00.html>)。

Herchenroeder在Courier-Journal的工作，除了要對讀者的意見提出回應，也要對內部工作者的新聞內容進行監督。當時Herchenroeder會不定期的在報紙專欄中，告訴讀者他工作的內容，以及Courier-Journal是如何來產製新聞，就因為在專欄的撰寫出現並不固

定，也造成後期接任者對於是否書寫專欄而產生疑問和討論。在1979年，Frank Hartley 成爲Courier-Journal的新聞公評人，他也沒有定期書寫專欄，但Hartley的任期內，報紙曾因一則報導遭到奇異（General Electric）公司的控訴，認爲報導有所偏頗。在Hartley進行調查後發現，新聞內容並無不當，但他仍向奇異公司說明報紙的內容和立場。不過，新聞公評人若沒有管道發聲，是否會遭致大眾的遺忘？在1981年，Bob Crumpler接替Hartley成爲公評人，在他任期結束時，對公評人這個職位他提出幾點建議，其中，Hartley認爲沒有定期寫專欄是一個錯誤，身爲讀者的代表，若沒有固定的溝通管道，就無法向大眾說明自己到底做了什麼（Nemeth, 2003）。

不過，在1987年接任新聞公評人的Stan Slusher，在一開始時也沒有固定撰寫專欄，反而是編輯David Hawpe建議Slusher要定期寫，Hawpe認爲缺少寫作會減少公評人的有效性（effectiveness）。但在Slusher的任期內，編輯部認爲她協助減少了來自外界的抱怨，更大幅提昇新聞的品質。當時有不少讀者認爲將受害者照片刊登不妥，編輯部也和相關受害者家屬進行討論，雖然公評人Slusher沒有直接和雙方進行會談，但她都會在事後對編輯部的動作詢問，並且和發行人就這項議題進行討論。

1995年Stan Slusher卸任後，由Linda Raymond接任新聞公評人，和過去幾任不同的是，Raymond比較主動積極，尤其是和外界的互動上更加頻繁。Raymond在上任時就表示，她接下這份工作，不會用老舊的方式來進行，既然被賦予這個任務，就不該將工作侷限在編輯部大樓中。Raymond的工作除了要關切讀者的反應、編輯部門的新聞流程外，她更主動和社群接觸，除了舉辦活動外，也會和社群領袖、團體討論。她認爲新聞工作不該只是固定的流程，更應該瞭解外界社群的想法，新聞議題是彼此互動溝通中去建構，而不該只是內部工作者單方面的討論。除此之外，Raymond也會定期書寫專欄，告訴讀者新聞是如何產製的，並回答大眾的意見。總之，Raymond把自己的角色定位在讀者的代表，不只有固定一群的讀者，更包括那些未發聲但卻有不同想法的人。

因爲Raymond太積極對外的表現，後面的接任者Pam Platt就又把重心放回在內部的責任上。但讓人惋惜的是，2008年Platt在其最後一篇專欄中，告訴讀者Courier-Journal將不再有公評人，她在文章中寫到：「這是一個艱難的時刻，我們也做了最困難的決定。」

總編輯Bennie Ivory也提到，新聞公評人曾對報紙帶來重大的貢獻，但現在他們覺得該把這項資源，轉移到其他部門。而這樣的情況，也發生在New York Times，2003年當時記者Jayson Blair造假新聞，使得New York Times不得不增設公評人來降低這個衝擊，不過在施行幾年後，卻發現公評人不能有效遏阻記者編纂新聞的情況，就在2007年結束公評人這項職務（Schewe, 2008）。

其實，Courier-Journal會裁撤公評人最大的原因在於經濟考量，Platt就提到，報紙在現在環境中，經營已經不太容易，民眾獲取資訊的管道變多，報紙的利益也因此相對的減少。而且，若閱眾有意見想表示，可以藉由電子郵件和編輯部門直接溝通，省去新聞公評人這個中介的窗口（見

<http://staffwriter.wordpress.com/2008/08/04/rip-courier-journal-ombudsman-1968-2008/>）

Courier-Journal的公評人任期一般是七年，像是首任的John Herchenroede任期就從1967～1974，但是Frank Hartley的任期是從1979～1981，後面幾任的公評人如Bob Crumpler任期從1981～1988，Stan Slusher的任期是1988～1995，Linda Raymond則是1995～2001，最後一任Pam Platt則是2001～2008（Nemeth, 2003）。

第二節 電子媒體公評人

一、美國公共電視 PBS（Public Broadcasting Service）

在2005年6月14日，美國公共電視台PBS的總經理Pat Mitchell宣佈將在該電視台設立一位公評人。在接受訪問時她一再強調：「PBS的資金來自大眾，並感謝來自社會大眾的高度信任，為了加強這樣的關係，將會用任何他們可能做到的方式。」（Triplett & Learmonth, 2005）。

PBS雖然是美國的公共電視台，但在美國保守派的眼中，向來被歸入自由派媒體陣營，時事節目「現在」（Now）更是保守派的眼中釘。和PBS相同的美國公共電視廣播電台NPR（Nation Public Radio），補助都來自於CPB（Corporation for Public Broadcasting）

，因董事會成員是由當時的布希政府任命，當時的主席 Tomlinson 對兩個單位的節目和經費運用意見甚多，彼此間關係緊張。Tomlinson 甚至直接任命兩名公評人來評估 PBS 和 NPR 的節目以相對抗衡。對此，美國各公共廣播電台經理人甚在在年度集會上，一致要求 CPB 不要干預 NPR 的編輯政策（胡元輝，2005）。

爲了加強大眾對 PBS 的高度信任，以及抵抗來自外界的政治性干預，在 2005 年 6 月由十位備受尊崇的記者和相關公共電視的領導人所組成的團隊，召開美國公共電視編輯標準檢閱委員會（PBS Editorial Standards Review Committee），並藉此更新相關製播標準和節目政策。其中，委員會建議 PBS 增設一個公評人的職位，認爲在現代的媒體組織中，需要有這樣的職位來維持公共電視透明、負責和可信賴的特性（見 <http://www.pbs.org/ombudsman/mission.html>）。

而第一位受聘的公評人，是在新聞界有 45 年資歷的 Michael Getler。Getler 是 PBS 歷史上第一個公評人，任命在組織中獨立工作，提供相關建言。工作內容也包括接受和處理來自閱眾的批評和建議，並確保 PBS 的任何節目製作有遵守編輯守則的完整性。在加入成爲 PBS 的公評人前，Getler 曾在 Washington Post 擔任新聞公評人五年的時間，當時除了要和讀者有所互動外，更定期在星期日的專欄中提供相關建言和批評，此外，他也會對內部工作流程提出自己的看法和建議。在擔任 Washington Post 的新聞公評人前，Getler 可以說是一位相當資深的新聞工作者，曾在 Washington Post 工作 26 年，更在歐洲通信社擔任記者的工作，對於美國國內和國外事務相當嫻熟，尤其是外交和國防政策更是他專精的項目。更早前，也在雜誌中擔任記者和編輯的角色，所以對整個新聞工作流程可以說是相當瞭解（見 <http://www.pbs.org/ombudsman/biography.html>）。

根據美國公共電視編輯標準檢閱委員會所做的建議，新聞公評人一職必須確保其獨立性和可信度，不受組織內部的干擾，在 PBS 擔任公評人就好比是「公眾編輯」（public's editor），除了要確保電視台的製播水準外，更要同時服務 pbs.org 的網路閱眾。PBS 的公評人像是獨立的仲裁者（independent arbiter），對於閱眾的觀察、建言、抱怨甚至是讚美都能有所判斷。不過這樣的工作內容，卻不會和 PBS 平時在處理閱眾服務有所抵觸，PBS 的官網中也明確指出（見 <http://www.pbs.org/ombudsman/mission.html>）：

- (1) PBS 的公評人職責不會取代目前已有的、長期的和觀眾之間關係。
- (2) 公評人對觀眾的建議回應，並不會取代 PBS 的客服服務。

由此可看出，在 PBS 的公評人角色並不是取代現有的客服或是申訴機制，而是在現有的服務上，給予閱眾甚至是觀眾更多管道來抒發自己的看法和建議。公評人是個獨立的單位，雖然仍舊在組織內工作，但其工作內容不受高層的影響，可以從第三者的角度來審視節目或是新聞的製作內容，更可無視於高層所給予的壓力。不過，這並不代表 PBS 的公評人可以隨心所欲的以自己的觀點進行批判和建議，如前所述，大方向上還是會以公共廣播服務中的指導原則（Guiding Principles），來進行其公評人的任務，指導原則包含四點：(1) 編輯的完整性、(2) 品質、(3) 多樣性、(4) 各地方電台的獨立性（見 http://www.pbs.org/aboutpbs/aboutpbs_standards.html）。

在 PBS 擔任公評人的任期是兩年，任期結束後可再次擔任，在其任職的合約中有明確規定，公評人的工作不能有 PBS 管理階層的干擾或是監管，也就是公評人是自由的（ombudsman is free），不該有任何的無謂限制，但，這並不表示公評人的建議或是建言會一定獲得重視，甚至還有管理階層提出相異的看法。

以 2006 年 PBS 節目 Good Night Show 的主持人 Melanie Martinez 遭解僱，當時有不少觀眾強烈的抗議，Getler 就收到不少觀眾的信件，其中 250 封電郵只有一封贊成 PBS 管理階層的作法，而在 PBS 的客服中，1700 封信件中也只有 6 封表示支持。對此，Getler 也在其線上專欄中對 PBS 的作法不表認同，但當時 PBS 的副總 Lee Sloan 對於 Getler 的說法，就非常不能接受（Eggerton, 2006）。

除了對觀眾的批評和建議回應，指正內部工作內容上的疏失外，Michael Getler 更定期會在 PBS 的網路寫專欄，也不定期的會在電視頻道中出現，對現有 PBS 的節目和內容提供看法。PBS 在其網頁中對公評人的任務和方法上，最後一段有提到，盼公評人能維持 PBS 節目的公平性、平衡性和正確性，而這三特點也和 ONO 組織所強調的新聞公評人特性相同。

二、加拿大公共電視CBC (Canadian Broadcasting Corporation)

CBC是屬於加拿大的公共電視台，以公共服務為出發的角度，在節目和新聞製作上遵守正確 (accuracy)、公平 (fairness)、和正直 (integrity) 的綱領，並以最高的品質作為觀眾的信任，為了讓這樣的承諾能達到完善的境界，CBC還建立了獨立的公評人辦公室，而公評人代表著聽眾或是觀眾。主要的工作就是將外界的關心，用來把守CBC的新聞品質。

目前 (2009年4月) CBC的新聞公評人，是第三任的Vince Carlin，在2006年1月正式接任這項工作。過去曾任職大學的新聞學教授，曾評論過加拿大的新聞學倫理，並在不少新聞事件中，以專家的角度來剖析，也在1973年受聘CBC廣播電台擔任晨間節目的主持人。而前兩任的新聞公評人分別是David Bazay和William Morgan (見 <http://www.cbc.ca/ombudsman/page/home.html>)。

至於CBC的新聞公評人是如何獲選任命的？首先是由總經理經適當徵詢後設立委員會負責遴選，這個遴選委員會的成員共有四位，其中兩人是外部人士 (其中一人將被推為主席)、一人由管理階層出任、另外一人則從記者中挑選。在CBC工作的公評人任期有五年，最多可延長五年。為了維持獨立性，公評人擁有工作的保障，除非在其職務上有懈怠或是重大的處置失當，否則CBC不能終止與公評人之間的契約關係。此外，即將卸任的公評人不能在CBC任職新的工作，除非是繼任者的邀請下，以契約的形式在公評人辦公室中工作，不然，卸任後的兩年內是不能擔任組織中的任何職務 (胡元輝，2005)。

CBC的公評人主要工作就是處理觀眾或是聽眾的抱怨和意見，其中包含八大項的處理原則 (見 <http://www.cbc.ca/ombudsman/page/mandate.html>)：

- (1) 對於CBC員工或是管理階層在回應抱怨上，讓觀眾感覺到不滿意，公評人有權力來處理。
- (2) 觀眾對於CBC的回應不表滿意，而且不能在合理的時間內回應的話，公

評人可以介入處理。

- (3) 公評人可裁定外部的抱怨，是否關涉到新聞的產製流程，或是播放的問題，總歸，就是不能違反了公司的新聞處理政策 (Corporation's Journalistic Policies)，而在蒐集相關資訊的過程中，公評人並不會檢閱或影響員工的工作內容，而是會將抱怨傳達給公司高層和員工，並且將他們的發現告知。
- (4) 如有必要，公評人會以外界的抱怨，蒐集提出觀眾的主要關注點，向CBC的管理階層或是記者提供建言；當大眾對某些新聞特定內容提出問題時，公評人會著手研究調查。
- (5) 此外，公評人不只是對閱眾的抱怨進行調查說明，更會對特殊的案例表達他的看法。
- (6) 公評人對於觀眾的抱怨或是建言，會建議一套資訊的處理流程，藉此警戒記者或是管理階層對於大眾所關注的地方。
- (7) 公評人辦公室每年都要就觀眾的抱怨處理整體的情形，而這份報告並不牴觸公司的規範，並且會公開給大眾取得。
- (8) 公評人的年度報告，不論適用在CBC下的任何媒體，都要能遵守服務的標準原則，並且迅速完成觀眾抱怨的處理。

由此八項處理原則可知，CBC的公評人在其工作範圍中，都必須遵守公司新聞處理的政策。為了嚴格把關CBC的節目和新聞內容，公評人可以成立一個獨立的建言小組，協助公評人長期觀察節目的製作和相關新聞議題處理，用以維持三個主要的基本綱領正確、公平、和正直。

在CBC的公評人管轄範圍包括廣播、電視和網路，也有英語和法語不同語系的公評人 (Mills, 2000)，不過有一項特別的是，當抱怨是有關於娛樂節目時，通常就不會給公評人來處理，而是直接交由節目相關單位去處置。

雖然CBC的新聞公評人是個獨立的單位，可以直接向總裁或是董事會成員報告，不過公評人在監督節目或新聞內容時，有時也會遭到內部同仁的反彈。就以第二任的新聞

公評人William Morgan爲例，曾對一個節目「勇氣和恐懼」(The Valour and The Horror)提出批判，認爲該節目扭曲和未經查證，導致當時的CBC總裁Gerard Veilleux出面承諾，未來節目的監督將會有所改善。但節目導演Brian McKenna卻對Morgan的說法不表認同，表示是錯誤的判定。

而現任的公評人Vince Carlin也遇到一件棘手的難題，就是當時CBC的網路專欄作家Heather Mallick，在一篇標題爲「強風席捲美國共和黨代表大會？」(Mighty Wind Blows Through the Republican Party)的文中，對共和黨副總統參選人Palin有一些個人的不同觀點，引發外界的批評。對此，Carlin在2008年9月25日，以一篇公開的研究報告來闡述CBC的新聞處理立場。Carlin認爲不論是分析或是個人觀點，都應該是專欄作者的個人想法，並不代表公司的立場，雖然以CBC的新聞處理原則，鼓勵評論者有不同的觀點切入，但仍不能以太主觀的立場去評論。最後，他更強調他的公評人工作不是去同意或不同意Mallick的觀點，重點是要藉此確立編輯的標準，來確保多種意見的傳佈，且要能同時符合新聞產製的標準爲依歸。

三、美國國家公共電台NPR (National Public Radio)

2007年10月，曾任作家、媒體評論者和教育者的Alicia C. Shepard成爲NPR的公評人。在擔任公評人前，Shepard曾花了四年的時間指導新聞學，並在New York Times、Chicago Tribune和Washington Post等媒體授課，更寫過有關水門案的新聞書籍；Shepard也在喬治城大學教授新聞倫理課程，對新聞的歷史發展有其精闢的見解（見 <http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=16616870>）。

NPR在美國全國各地都有不少地方廣播電台，因此對新聞的處理格外謹慎。可信性 (credibility) 是NPR最重要，而且必須嚴格保護的主要資產。而在NPR擔任公評人，其工作包含以下九大項目（見 <http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=6407004>）：

- (1) 公評人是公眾的代表 (representative)，對於NPR的節目內容，要能回應來自聽眾的詢問、建議和相關批評。

- (2) 公評人會被視為獨立單位，對於NPR的節目製作和規範，要能提供相關資訊來解釋、詳述和分析。
- (3) 公評人有權力處理來自聽眾的抱怨，並將抱怨轉達給相關處理的部門回應。
- (4) 若聽眾對部門的回答不滿意時，公評人有權力去調查；若回應的時間過慢，公評人也可以主動介入處理。
- (5) 公評人和其辦公室完全獨立於NPR組織中，更可直接對主席或是NPR的董事會成員報告。
- (6) 公評人可以在NPR廣播頻道、網路、公眾討論的團體中呈現其觀點，更可對NPR是否用最高專業標準來製作內容提供建言。
- (7) 對於NPR的地方電台，公評人可以提出其要求；也可以代表NPR對大眾闡述當前的節目製作議題，以及公共廣播電台在美國社會所扮演的角色。
- (8) 公評人要對NPR主席和董事會成員提出年度的報告，而這個年度報告是可以讓大眾取得的。
- (9) 對於NPR採訪編輯的標準和實行，公評人在需要下可以提供協助。

對公評人和其辦公室團隊的工作內容，Shepard在NPR的常見問題集(Frequently Asked Questions)中，對其工作有四個比較具體的描述，包含：(1) 在NPR的網站中，每週撰寫專欄討論媒體事項；(2) 在NPR的節目中對聽眾討論新聞事項；(3) 提供新聞處理的參考建議，並對NPR的其他地方電台提出要求；(4) 對於聽眾的意見、詢問和批評能有所回應。Shepard表示，每年她和公評人辦公室團隊都會接獲大約七萬五千個聽眾的詢問，聽眾大部份藉由電子郵件和電話傳遞（見 http://www.npr.org/ombudsman/2008/01/frequently_asked_questions_1.html）。

爲了讓聽眾有更多可以抒發自己意見的管道，除了寫信和電話的方式外，NPR也在網路上提供公眾論壇。爲了讓所有的意見能有效的傳達，而不只是流於謾罵和無意義，NPR也提供了討論的指導方針（discussion guidelines），教育大眾如何讓其論點能聚焦（focus）和明確（clarity），此外，討論的內容不可涉及猥褻（obscenities），更不可有錯誤的內容（false information），用語（language）上要有禮貌，更重要的是不能將別人的隱私（Privacy）權利，如電話或是電子郵件位置公佈（見

http://www.npr.org/ombudsman/2008/01/discussion_guidelines_1.html)。

雖然在NPR工作的公評人有受薪，並且在媒體組織中服務，但卻賦予完整的獨立性，不受到內部員工和管理階級的干預，更可在專欄中對節目內容提出嚴厲的批判，以NPR的第一位公評人Jeffrey Dvorkin來說，他曾對主持人Terry Gross在節目中訪問福斯新聞頻道（Fox News Channel）主持人Bill O'Reilly的言論不苟同，也因為有不少聽眾投書抗議，Dvorkin在研究過後認為Gross的訪問對O'Reilly缺乏公正性，更有不少偏見在其對談中（Daily Variety, 2003）。

Jeffrey Dvorkin曾經擔任過ONO的主席，原籍是加拿大人，過去曾經在加國從事新聞工作二十多年，也在加拿大的公共電視CBC擔任記者、製作人和主編，並在美國教授新聞學課程。Dvorkin在2000年正式成為新聞公評人，當時NPR的主席Kevin Klose就曾表示，內部需要有監督機制，來告訴我們發生了什麼事情，以及該如何處理（Howard, 2004）。

對於在NPR六年多的公評人經驗，Dvorkin在其最後一次上的廣播節目中表示，這份工作雖然會接收到不少來自外部的建議和批評，但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。Dvorkin總結他的工作經驗，發現當聽眾和記者的意見或消息有所不同時，經過他的調查，有一半的聽眾是對的，而有另一半是新聞工作者正確；另外他也提供一個數據，就是內部工作者回覆聽眾的意見時，只有大約10%會遭到聽眾不滿意的回拒。雖然外界對公評人的功能有所質疑，不過Dvorkin卻說，經過ONO組織的調查，有新聞公評人的媒體，會比沒有僱用的組織減少30%的訴訟。對於公評人是要從組織內部資深員工來擔任，或是從外界聘請，他認為各有優缺利弊，每個組織都有強而有力的文化特性，Dvorkin說剛開始幾個月，他也遭受內部同仁的抗拒，不過久了之後彼此就習慣（Neal, 2006）。

此外，在2006年接替Dvorkin職務的Bill Marimow，除了要服務聽眾相關的抱怨處理和NPR所賦予的工作外，他也定期會就相關新聞議題，主動研究和閱眾討論，希望藉由更多的溝通，讓大家瞭解新聞的製作和議題的探討（見 <http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=6407772>)。

NPR的新聞公評人任期一般是二年，可以連續擔任，像Dvorkin的任期就有六年多之久（見 <http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=6407004>）。

四、NBC（National Broadcasting Company）

美國 NBC 電視網是第一家電視電子媒體聘請公評人，起因是在 1992 年 9 月 17 日，NBC 的主要新聞時段節目 Dateline 播放一則新聞畫面，一台卡車的油箱遭撞擊引發大火，由於這個片段播出，造成美國通用汽車（General Motors）嚴重的損失，NBC 也遭到通用的提告，甚至造成當時的 NBC 新聞總裁和三位新聞工作人員辭職負責，爲了挽回觀眾對 NBC 新聞的信任，NBC 也從內部資深員工中聘任 David McCormick 擔任公評人的工作（Nemeth, 2003）。

McCormick 在 NBC 新聞有二十年的工作經歷，更曾是 NBC 的資深製作人，協助訂立 NBC 新聞產製的相關規範。McCormick 認爲新聞主要時段的節目內容，在播出前需要花費更多時間去檢閱查證，不然會有更多來自外部的雙眼，會緊盯著內容是否有出錯。他表示，新聞播送前，會以 NBC 的標準來檢查，對於有爭議性或是敏感的新聞議題，更需要花費心力處理。身爲 NBC 的公評人，主要是在組織內工作，提供建議和嚴格把關新聞內容，不過公評人並不會在新聞時段中出現，或是將他的新發現訴諸一般民眾（McNulty, 1993）；此外，McCormick 也要負責處理觀眾的抱怨，不過他認爲自己的主要工作還是在新聞播出前的檢查，以及新聞內容是否公正客觀。

當時 NBC 對於錯報新聞非常在意，任何新聞在播報前，只要觀眾花時間寫信提供建議，NBC 就會慎重處理，並且嚴格仔細地把關檢查。當新聞有爭議時，McCormick 也舉出他的處理流程，會親自和新聞工作者討論，不論他是新聞總裁或是資深製作人，他認爲這樣是比較有建設性的方式。他把自己定位是協助同仁的角色（supportive colleague），免得在播報後遭到控訴而影響公司形象。他認爲觀眾不再是被動的接收，而會更積極的參與，因此來自外界的監督會一天比一天強烈。不過 McCormick 之後並沒有繼任人選，NBC 爲了當時新聞所受到的衝擊，以公評人來挽回民眾對其新聞的信任度，不過在風暴過後，卻沒有繼續執行新聞公評人制度。

因為 NBC 新聞遭到控訴，進而引用新聞公評人把關，也連帶影響到 NBC 聯播網的地方電視台。1997 年羅德島 Providence 的地方電視台 WJAR-TV 也聘請 Paul Giacobbe 擔任兼職義務性的新聞公評人，Giacobbe 過去曾是新聞記者，也做過律師的工作，對於新聞工作和法律訴訟相當專業。WJAR-TV 的經理 Lisa Churchville 表示，在 NBC 新聞節目 Dateline 發生錯誤後，地方的新聞也必須有所改善，來促進新聞正確性和平衡報導。他們也成立一個「觀眾之聲」(Viewer's Voice) 的網站，讓觀眾可以在此提出抱怨和看法 (見 <http://www.turnto10.com/jar/news/opinion/>)。

五、ESPN 體育頻道

ESPN 是美國的體育電視頻道，播報棒球、籃球、美式足球甚至 X-Game 極限運動，ESPN 以體育頻道的領導者自居 (The Worldwide Leader in Sports)。為了提昇節目的品質和服務廣大的體育觀眾，在其成立的 25 年後，正式聘請 George Solomon 擔任公評人的職位 (Hearn, 2005)。

在 2005 年的 7 月 1 日，Solomon 正式接下 ESPN 的公評人，ESPN 的總編輯 John Walsh 表示，會任用 Solomon 是希望他能代表觀眾發聲，能正視來自外界的批評和建議。以當時 ESPN 的運作來看，在未聘請公評人前，就已經在網站上接受來自觀眾的建議，不過 Walsh 認為，雖然持續有和觀眾互動，但 ESPN 仍然缺了一個正式角色去回應一些特別的問題 (Michael, 2005)。

Solomon 在 Washington Post 有 31 年的資歷，擔任過運動版的編輯和撰寫專欄，在 2003 年從 Washington Post 退休後，在 2005 年接下 ESPN 公評人的職位。對於這個工作，Solomon 認為 ESPN 能接受來自內部不同的批判是一種健全的展現，他除了要觀看節目的製作、提供改善的建議外，更重要是成為觀眾的代表人，接受來自外界的意見。

對於在 ESPN 的工作內容，Solomon 在接受其他媒體時有提到，重點就是要監看 ESPN 的新聞節目「體育中心」(SportsCenter)。不論報導獨家或是重要新聞，Solomon 都會去觀察報導的形式，消息來源為何，還有報導呈現的結果。他舉了一個例子，以

NBA 在底特律發生的球員和球迷的衝突事件，他就會去觀察 ESPN 是如何來處理這則新聞，播報的次數，以及是用何種角度來報導。此外，Solomon 每個月至少會在 ESPN 的網站上撰寫一篇專欄。

在 Solomon 擔任 ESPN 公評人期間，也發生一件有趣的事情，就是他的兒子 Aron Solomon 是 ESPN 節目「Around the Horn」的節目製作人。以 Solomon 公評人的角色，要如何去批判自己兒子的節目？Solomon 覺得這樣的角色並不尷尬，在他和兒子成長的過程中，他都會提供建議甚至是批評，只是 Aron 都會主動忽略甚至否定，但以公評人的職責，他更應該要揭露這個節目的缺失，善盡其職責。

ESPN 的公評人任期是 18 個月，可以延長 3 個月，但不能再連任。在 Solomon 卸任後由 Le Anne Schreiber 接任，在 2007 年 3 月 Schreiber 正式擔任 ESPN 第二任的公評人。Schreiber 過去曾是 New York Times 的運動編輯，更是有史以來的第一位女性編輯，對於體育新聞相當嫻熟。Schreiber 對於 ESPN 的節目製作批判犀利，前 CBS 的運動節目總裁 Neil Pilson 就對 Schreiber 的專欄大表認同，他提到：「她常常直接對 ESPN 的節目製作人或是工作人員提出建議，這是一種很棒的作法。」除此之外，Schreiber 也對 ESPN 的節目運作上，適時提出觀眾的抱怨。由於 ESPN 是個獨占性的體育頻道，在經費有限上，該播出何種體育節目，觀眾都會有不同的看法，再加上 ESPN 又自行推廣 X-Game 極限運動節目，甚至在新聞節目「體育中心」中大篇幅報導，招來運動迷的反彈。以 NHL（National Hockey League）冰上職業運動的播出來說，在體育中心的新聞報導則數寥寥可數，導致在 NHL 的節目播出時收視率大幅下滑，對於 ESPN 主播和製作人的選擇性報導，Schreiber 都曾在每月專欄中批評（Dempsey, 2007）。而在新聞報導上，Schreiber 曾大肆批判 ESPN 在處理運動員 Michael Vick 的新聞，當時根據單一不具名的消息來源指出，Michael Vick 涉嫌賭博和殘殺自己家中的狗，不過 Michael Vick 是全盤否認，在事實未證明前 ESPN 就大篇幅報導，Schreiber 就對這樣草率的處理新聞有所不滿。

Schreiber 的任期也在 2009 年 4 月 1 日劃下句點。在其最後一篇專欄中，她就對其將近兩年的工作內容抒發感想。她說在工作期間，就收到將近三萬個來自觀眾的建議和

批評，Schreiber 認為 ESPN 可以做得更好，但卻時常忽略來自外部的意見，她認為 ESPN 太過傲慢（arrogance），觀眾就常批評主播的播報太過主觀，個人風格太強烈。如果「傲慢」是 ESPN 不能進步的主要根源，她認為要將這樣的調性調整，減低不必要的主觀報導，更重要的是，不要低估觀眾的想法，或是錯判觀眾所需要的（見 http://sports.espn.go.com/espn/columns/story?columnist=schreiber_leanne&id=3983722）。

Schreiber 雖然在 4 月 1 日已經離開 ESPN 公評人的職位，但到 4 月中 ESPN 仍未宣佈其繼任者，是否因為公評人的專欄批判引發內部工作者的反彈，或是 ESPN 評估這樣的效益有限，而不再繼續聘用公評人，目前仍不得而知，不過，正如 Schreiber 在另外一篇專欄所寫的：「他們是誰？為什麼他們要對我們大聲咆哮？」，ESPN 是不能忽略來自外部的想法，若一切都以主觀傲慢的想法來製作內容，最終也將受到觀眾的厭惡（見 http://sports.espn.go.com/espn/columns/story?columnist=schreiber_leanne&id=2834650）。

第三節 網路媒體公評人

一、美國新聞網站MSNBC.COM

在2001年4月，美國的MSNBC.COM任命Dan Fisher成為該網站的新聞公評人，也是美國網路界第一個公評人的產生。MSNBC.COM是美國第一大的新聞網站，有不少突發新聞和來自各新聞源的報導，也會播放NBC News的新聞影片（Wash, 2001）。

Fisher曾經是Los Angeles Times的記者和編輯，志願做這個網站的兼職（part-time）新聞公評人。藉由網路的方便性，Fisher在家中工作時間居多，有時每個禮拜會有一次去微軟的辦公室，和編輯群討論網站上的新聞呈現，以及相關閱眾的抱怨。他表示，對於MSNBC.COM記者編輯的批評和建議，他都儘可能減少，好方便這群新聞工作者能有時間去處理和回答他的問題，重點在於是否有回應。由於網站的消息來自不同的新聞源，在處理上，Fisher強調資訊的透明公開化，他並不確定自己在教育讀者上，有關編輯群在處理新聞的方式，是否能讓大眾明瞭產製流程。

在擔任新聞公評人期間，Fisher共收到5000多封來自讀者的電子郵件，個人電子信箱也有2500封，他每天都會閱讀處理大量的信件，以數量來說，每個月有300到400封信件會仔細研究，有將近150封信件會回應給讀者。他在專欄中大聲呼籲，在MSNBC.COM的網站上，能有一個改正錯誤的專欄，不過這樣的訴求卻沒有獲得公司的回應。對此，Fisher感到非常的不高興，他認為這是一個公評人堅守的底線，而這也是網路消息快捷上所必須要做的更正準備（Nemeth, 2003）。

網路新聞在內容的呈現和產製方式，和過往的媒體表現不同，所以在擔任MSNBC.COM的新聞公評人，會有更多的挑戰，包含：

- (1) 讀者對新聞的要求，網路新聞缺少過往的資料庫存來檢閱。
- (2) 他撰寫的專欄文章，缺少文件上的保存。

以2000年的網路技術和網路新聞版權的影響，相關資料庫存都會有期限和容量的限制。以現今的技術，雖然能克服資料容量的上限，但網路上的消息來自不同新聞媒體組織提供，所以都會有時間上的限制。在過去，為了紀錄曾經有哪些新聞在網站上，編輯會以畫面存取紀錄，但只有標題而已，內容則遭到刪除，而無法留存。

Fisher在撰寫專欄中，曾有一次獲得讀者的廣大迴響，在名為「你是編輯」(You Are the Editor)的活動中，他鼓勵讀者能對新聞有所判斷，要能以自己的觀點來檢閱新聞，成為一位有受過媒體教育的新聞閱眾。Fisher表示，對於讀者來說，網路是一種新頻道，當大家在談論不同型式的媒體時，卻缺少管道和工具讓民眾有接觸互動的機會，而公評人就是扮演這個角色。不過，在他擔任公評人期間，卻發現只有三分之一的時間是真正在處理網路上的新聞議題，其他時間則是閱眾的抱怨和其他需求。

當時MSNBC.COM的總編輯Merrill Brown肯定Fisher在和不同社群溝通的能力，不過更希望他能在網站的政策上多加著墨。但Fisher在2002年6月終止他義務性的服務後，雖然MSNBC.COM有在找相關的替代人選，但至今仍無人接替這項職務，是否因新聞公評人的功能不能符合MSNBC.COM的期待，到現在依舊沒有答案。

二、巴西社群網站iG

iG是巴西第二大的社群網站，藉由寬頻網路的普及，提供電子郵件、網路交談、部落格等功能，更有政治、經濟、體育和文化新聞。新聞的來源除了有來自各媒體源外，也有民眾所提供的訊息（見 <http://www.ig.com.br/>）。

在2007年6月，iG聘請Mario Vitor Santos擔任公評人。Santos過去曾是記者，更曾在巴西的媒體Folha des.Paulo擔任過兩任的公評人，也是位電影評論家。根據iG對於公評人聘請的方式，首先是由集團總裁推薦人選，經過集團建議管理群的同意後任命。公評人有明確的任務，但沒有任何薪資給予。公評人仍可在公司內擔任其適用的職務，但不可擔任總裁轄下的職位（見 <http://colunistas.ig.com.br/ombudsman/regimento-do-ombudsman/>）。

iG的公評人和其辦公室成員，要能確認、評估和改善新聞公平的報導，更要和網友建立互動關係，發生問題時，也要能提供多種可以解決的方法。公評人可以對集團總裁提出建言，而且其獨立性受到保障，任何部門和管理階層不能干預工作內容。Santos表示，每天他都要閱讀、比較和傾聽讀者的意見，對於錯誤的內容和流程，也要能適時地調查改正。在他將近一年的任期中，他接到五千多個來自讀者的意見，但由於過去都在電子或平面媒體工作，對於接任網站的公評人，是否有新方法，在2008年ONO組織年會報告中，他表明仍以過去擔任公評人的經驗來處理。對於網站上消息來源來自不同網友時，他應該如何處理，Santos認為要讓一般民眾有新聞基本觀念並不容易，再加上網友都超乎熱情，在和他們的互動回應中，需要更多耐心（Santos, 2008）。

Santos也指出，因為網路的即時性，出錯是在所難免，他以一則墜機事件舉例，iG和CNN都同時誤報這個即時新聞，不過，錯誤的報導後都會即時更正。在iG的公評人任期是一年，可以連任兩次，最多可以擔任共三年的時間。

第四節 不同媒體的新聞公評人分析

不論是平面、電子或是網路的媒體公評人，都不可能用單一一種方法來進行工作。

但大部分的公評人都必須花時間處理讀者或是觀眾的抱怨和意見。在NBC的公評人就會以內部新聞製作的可信度，為其工作的主要內容，在播出前必須不斷地檢查審閱；網路媒體的公評人，因為上網的便捷性和立即性，如何和社群網友互動，回應閱眾千奇百怪的問題，在在考驗公評人的智慧和能力。

但不管是來自任何傳媒，媒體是否需要公評人，已經成為公評人存在與否的關鍵問題。以美國第一個有新聞公評人的地方報紙Courier-Journal為例，從1967年開始，經過40多年後，在2008年終止公評人這項職務，Courier-Journal寧可捨棄光榮的歷史，雖然對外的說明是為了將人力資源做更有效的運用，但其實更大的因素是經濟問題，報業因為網路媒體的方便，民眾取得資訊的管道更多源，使得廣告收益大不如前，為了開流節源，往往會裁撤掉公評人。而另一種不繼續聘用新聞公評人的原因，是內部新聞工作者或管理階級對公評人的批評，引發強烈的反彈，甚至認為公評人的效益不大。

此外，公評人也有專任和兼任的不同，兼任者通常都不支薪，如NBC地方電視台的新聞公評人Paul Giacobbe。更有例外的是，巴西網站iG的新聞公評人雖然是專職的工作，但又可以從事內部組織中的職務，因此公評人的工作是不受薪的。

整理表格如下：

【表 6】國外媒體公評人受薪、工作角色和是否繼續運作

| | 受薪與否 | 工作角色 | 是否繼續運作 |
|-----------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| 平面媒體 | | | |
| Washington Post | 受薪 | 專職 | 繼續 |
| Courier-Journal | 受薪 | 專職 | 停用 |
| 電子媒體 | | | |
| PBS | 受薪 | 專職 | 繼續 |
| CBC | 受薪 | 專職 | 繼續 |
| NPR | 受薪 | 專職 | 繼續 |
| NBC | NBC：受薪 地方電台：不受薪 | NBC：專職 地方電台：兼任 | NBC：停用 地方電台：繼續 |
| ESPN | 受薪 | 專職 | 繼任者仍未公佈 |
| 網路媒體 | | | |

| | | | |
|-----------|-----|----|----|
| MSNBC.COM | 不受薪 | 義務 | 停用 |
| iG | 不受薪 | 專職 | 繼續 |

資料來源：文獻整理

由於公評人主要對外的的工作，都是以接收和處理閱眾的抱怨批評，藉由寫信、電子郵件和電話來處理，每天大量的訊息，若只由一個公評人來做，相信也會造成很大的負擔。以NPR的Alicia C. Shepard為例，一年就有七萬五千個來自觀眾的訊息，因此，若有公評人的專屬辦公室團隊，在服務品質上相信會更好。但以前述幾個媒體來看，只有公共媒體才會有辦公室團隊的產生，如NPR、CBS，巴西的iG網路媒體爲了因應網路上多量的訊息來源處理，也設有公評人辦公室因應。

此外，Dorroh（2005）認爲，公評人若有固定的專欄撰寫，更能貼近大眾，以Courier-Journal前幾任公評人來說，只有不定期就新聞議題和讀者抱怨進行專欄寫作，後來的公評人Bob Crumpler在卸任後更表示，沒有定期寫專欄是一個錯誤，身爲讀者的代表，若沒有固定的溝通管道，就無法向大眾說明自己到底做了什麼。而設有新聞公評人辦公室的單位，在每年還要繳交一份年度報告，並且開放讓大眾取得閱讀。整理表格如下：

【表 7】國外公評人專欄撰寫和年度報告

| | 專欄撰寫 | 年度報告 | 備註 |
|-----------------|------|------|------------------|
| 平面媒體 | | | |
| Washington Post | 有 | 無 | |
| Courier-Journal | 有 | 無 | 前幾任不固定寫專欄，後幾任才有。 |
| 電子媒體 | | | |
| PBS | 有 | 無 | 在網路上寫專欄。 |
| CBC | 有 | 有 | |
| NPR | 有 | 有 | 在網路上寫專欄。 |
| NBC | 無 | 無 | |
| ESPN | 有 | 無 | 在網路上寫專欄。 |
| 網路媒體 | | | |

| | | | |
|-----------|---|---|--|
| MSNBC.COM | 有 | 無 | |
| iG | 有 | 有 | |

資料來源：文獻整理

獨立性是否受到保障，影響新聞公評人的工作是否健全，若公評人在建議或是批評時，遭受高層的逼播和威脅，那麼公評人的存在也只是「公關花瓶」的角色，所以獨立性不可或缺，至於任期的長短，每個媒體都有各自的遊戲規則；至於公評人的產生，是來自內部或是外界，通常從內部找資深員工擔任最多，但也有像Washington Post的第四任公評人Charles Seib，是來自於外界，更是郵報競爭對手的資深新聞人員。整理表格如下：

【表 8】國外公評人任期和背景

| | 任期 | 背景 | 備註 |
|-----------------|------------------|-------|-------------------------|
| 平面媒體 | | | |
| Washington Post | 二年一任，最多可延長到五年。 | 內部工作者 | 第四任公評人來自外界。 |
| Courier-Journal | 七年一任 | 內部工作者 | Frank Hartley任期較短，只有三年。 |
| 電子媒體 | | | |
| PBS | 二年一任，任期結束後可續任。 | 外部人員 | |
| CBC | 五年一任，最多可延長五年。 | 外部人員 | |
| NPR | 二年一任，可以連續擔任。 | 外部人員 | |
| NBC | 待查 | 內部工作者 | |
| ESPN | 二年一任 | 外部人員 | |
| 網路媒體 | | | |
| MSNBC.COM | Fisher只做了一年多後離職。 | 外部人員 | |
| iG | 一年一聘，最長可以擔任三年。 | 內部工作者 | |

資料來源：文獻整理