

# 加拿大 CBC 公評人處理閱聽人申訴模式

以 Covid-19 報導爭議為例（上）

文／羅君涵（鏡電視新聞台外部公評人辦公室資深研究員）

## 壹、緣起

鏡電視新聞台開播後，公評人室工作重心將轉向處理觀眾申訴。換言之，公評人及辦公室成員的工作，將由開播前的修正式日本模式，調整為歐美模式<sup>1</sup>。就此一轉向，鏡電視外部公評人室作為台灣第一個制度實踐者，在缺乏本土產學先例的情況下，有必要在理論層次外，研發出實際運作的知能（know-how）。

作為公評人辦公室的研究員，在閱讀資料中驚覺，媒體公評人的耗損率偏高。原因在於，處理觀眾申訴很容易身心俱疲；這些過來人的經驗談彙集在《世界公評人組織工作手冊》（*The ONO Handbook—The Modern News Ombudsman: A User's Guide*，下稱ONO手冊）中。每位公評人自我定位各異，工作重點也不同；縱使各顯神通，這些「前輩」提醒初次擔任公評人者的箴言倒是大同小異：精疲力竭（burnout）是擔任此職務的風險<sup>2</sup>。

令人難以招架的申訴數量，是迎面而來的首要考驗。公評人作為



閱聽人與新聞台間的橋梁，理想上，應回覆每一封閱聽人寄至公評人信箱的評論（comments）、申訴（complaints），和關切（expressions of concern）信件，然而，實際上，對公評人來說，海嘯般的信件量難以處理——單單行政環節就會讓公評人及其團隊身心俱疲，遑論必須有所憑據地根據調查撰寫回覆文書，但這恐怕還不是最大的問題。

公評人的工作包含大量情緒勞動（emotional labor）。現實世界裡，我們難以期待每位閱聽人抱怨時，都秉持就事論事、理性討論的態度，於行文間維持基本的人際禮儀。根據國外經驗，閱聽人的抱怨信，往往不乏夾雜憤怒、純粹發洩情緒、謾罵公評人為媒體走狗（lackey）<sup>3</sup>等用語。因此，在ONO手冊名為「公評人求生包（survival kit）」的專文中，特地闢有「如何面對壓力」一節<sup>4</sup>，避免公評人在沒有心理準備下情緒過勞，進而不得不辭去職務。

閱讀這些國外公評人的警示資訊後，筆者以為，有必要務實地觀察歐美模式下，單一公評人的工作量能。具體來說，本文欲回答在採行單一公評人模式的媒體——尤其是電視媒體，公評人會收到多少觀眾來信？能夠回應多少信件？如何回應觀眾對新聞報導的錯誤期待，以及缺乏論據的指責？研判確實需要製播中心答覆有多少件、占比為何？觀眾來信最終獲得公評人完整受理、回覆以審查報告的比例又是如何？以及，公評人一年審查多少案件？等等問題。在以數據呈現狀態和趨勢後，本文藉由研析爭議新聞與公評人撰寫的文件，循著公評人處理閱聽人申訴的各個環節，逐步展現這套公評人機制下，採訪記者、觀眾、製播中心及公評人間的互動關係，以助於理解量化數字所代表的真正意涵。

實際運作前看看前輩的經驗有其必要，本研究選擇加拿大公共

電視（CBC Radio-Canada，下稱CBC）現任公評人作為「學長」。選擇CBC為效法對象的原因是，（1）鏡電視與CBC相同，僅設有一位公評人；（2）鏡電視開播後，公評人的工作重心為處理觀眾特別申訴，此點與CBC公評人主要任務相同；（3）鏡電視除了公評人特別申訴外，尚有客服機制處理一般申訴，CBC亦是如此；（4）最重要的一點，兩者同為電視媒體，相較於報紙等其他媒體，電視的觀眾申訴量、特有問題及管制強度較相近。基於以上四點，本研究認為CBC是較理想的參考對象，然而，需要注意的是，CBC是公共電視，而鏡電視新聞台為商業電視台。

此外，本文除提供對公評人制度有興趣者參考外，更希望在2021年現下與鏡電視新聞台每一個在抗疫現場穿梭的同事夥伴站在一起，因此，在實務執行面鎖定席捲全球的Covid-19新聞報導為觀察標的，研究CBC的觀眾在加拿大疫情初起至2020/2021會計年度止，對於CBC報導Covid-19有何期待與不滿。關於這些爭議報導，CBC記者及編輯台製播時究竟本於哪些新聞專業的考量，針對觀眾申訴又如何為自己的選擇辯護？而公評人在這些爭議中如何裁斷。

## 貳、研究方法及分析範疇

### 一、研究方法

本研究採多元研究方法，透過文獻分析、統計、案例分析等方法，企圖呈現研究動機的探問：「歐美模式下，單一公評人的工作量能」。



另，為了擴大文章的切身性與實用性，本文在以數量觀察觀眾、公評人及製播單位的互動情形後，選定疫情爆發以來，CBC觀眾寄信表達對Covid-19報導的建議、抱怨及關切為分析標的。本文（下）篇將進一步呈現公評人審查爭議案件的具體情形。以公評人審查Covid-19報導爭議，作為呈現審查過程中記者、觀眾、製播中心與公評人間的互動的案例<sup>5</sup>。

## 二、二手資料之統計分析

### （一）研究期間

本文研究單一公評人工作量能，以CBC現任與前任公評人任職年度所處理的申訴案件為申訴案件趨勢觀察對象。另因本文鎖定Covid-19新聞報導爭議為觀察主題，遂以加拿大首例確診案例當月（2020年1月）為文件蒐集起點。分別說明如下：

1. 申訴案件趨勢：2013/2014起至2020/2021會計年度。

CBC會計年度為每年4月1日至隔年3月31日止。本文標示以2013/2014者，係指2013年4月1日至2014年3月31日會計年度期間，其他會計年度以此類推。

2. Covid-19案件申訴：2020年1月1日至2021年3月31日。

根據Government of Canada 網站<sup>6</sup>每日疫情報告網頁所載每日新增案例統計表，2020年1月加拿大Covid-19「零號病人」由境外移入。因此，本文以該月為觀察觀眾評價CBC關於Covid-19報導之起點，並以2020/2021會計年度最後一日（3月31日）為終點。

## （二）研究範圍

1. CBC年報：2013/2014至2017/2018會計年度年報。亦即，前任公評人Esther Enkin的五年任期內年報，以及現任公評人Jack Nagler自2018/2019起三份年報。
2. CBC公評人審查報告：Nagler回覆觀眾要求審查（review）涉Covid-19報導爭議的信件。
3. CBC「公評人信箱」每月專文：2020年1月至2021年3月，Nagler歸納當月份觀眾來信內容所撰寫之每月「公評人信箱」報告。
4. 加拿大疫情概況：本文對加拿大疫情進程及數據以政府網站Government of Canada 網站Canada.ca> Health Diseases and conditions> Coronavirus disease（COVID-19）網頁為據<sup>7</sup>。另，為瞭解CBC記者、觀眾、製播中心及公評人的討論脈絡，以及加拿大輿論所在傳播環境，本文亦參考加拿大總理及公共衛生官記者會發布內容。

## （三）研究標的

1. 統計研究期間加拿大公共電視公評人Nagler以「公評人信箱」每月專文及「審查報告」等方式撰文回覆之總數量，並分項計數。此部分數據除筆者自公開資訊上逐篇計算外，蒐集自2013/2014至2017/2018會計年度年報。
2. 統計（二）2及（二）3資料涉Covid-19之內容。



### 三、案例研析

以Covid-19主題為軸線，梳理加拿大公共電視公評人Nagler在研究期間接獲哪些觀眾申訴、遭申訴之記者／編輯如何回應、觀眾對新聞工作者的解釋仍然不滿的理由，以及Nagler如何、又依據什麼自律規範或新聞倫理審理作出裁決。為了真正理解爭議，筆者亦研讀引發爭議的原始報導內容，必要時以註釋補充以建立脈絡。

## 參、從觀眾寄出至公評人審查報告一 層層篩選分級回應

CBC公評人辦公室撰寫的公開文件計有，每月公評人信箱專文、爭議報導審查報告及年報。以下順著觀眾申訴信件寄達公評人Email信箱後CBC一連串的處理流程，簡介這些文件的內容、作用及數量。

### 一、有多少人「寄信給CBC公評人」？

今（2021）年4月1日起，現任CBC公評人Nagler進入五年任期的第四年。研讀2013/2014年至今的統計數據可以發現，觀眾總申訴量雖會因是否為選舉年，以及是否發生眾所矚目事件等而明顯起伏，但大致上，總申訴量呈現逐年上揚趨勢（詳見表1）。過去3個會計年度，平均每年有5,213封<sup>8</sup>申訴信件寄至「公評人信箱」。這些數據已排除觀眾來信陳情（petition）特定事件的申訴件數；當該年度發生群起陳情的爭議案時，CBC會另計信件量。舉例來說，2019/2020

年，民眾發動名為「CBC Doc POV “Drag Kids”」的陳情活動，總計有17,315封<sup>9</sup>陳情信湧入「公評人信箱」，CBC會將這類眾所矚目的陳情，轉由非常設的專案小組處理，陳情數量亦不納入總申訴量。

表1：CBC公評人信箱收信量及確屬公評人職權信件量

	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
時任CBC公評人	Esther Enkin					Jack Nagler		
總信件量	2896	2877	2782	3170	4069	3693	6675 (+17315 <sup>10</sup> )	5271
不屬公評人職權件數	1225	1171	923	1008	884	562	552	872
屬於公評人職權件數	1671	1706	1859	2162	3185 (+2,145 <sup>11</sup> )	3131	6123	4399
信件內容屬公評人職權比例	57.7%	59.3%	66.8%	68.2%	78.3%	84.8%	91.7%	83.5%

本表格使用名詞定義：「信件內容屬公評人職權比例」指觀眾寄至公評人信箱信件中，內容確實屬公評人職權範圍的比例，數值為本研究自行計算，計算式為「當會計年度屬於公評人職權信件數數量」除以「當會計年度寄抵公評人信箱總信件量」。

資料來源：研究者整理。總信件量、不屬公評人職權件數、屬於公評人職權件數數值取自CBC公評人各年度年報

## 二、第一關：先排除非公評人職權範圍信件

觀眾有時也會「跑錯棚」，向公評人埋怨不屬於其職權的事項；比如混淆公評人與經營者的角色定位，寄信向公評人埋怨廣告內容，或是建議經營走向等。這些不屬於公評人職權的抱怨信件，CBC將之歸入非屬公評人職權（outside the mandate of the office）。此外，CBC網路論壇上評論專欄的言論尺度及呈現方式，也不是公評人置喙的範疇。扣除這些信件後，過去3個會計年度，平均每年有4,551件<sup>12</sup>。



2018/2019年Nagler接任公評人後，判定申訴案屬公評人職權的比例由前任公評人Enkin任內的約六至八成，提升為八到九成。這可能是由於不同公評人對其職務範圍認定不同所造成的差異，也可能是隨著CBC觀眾對公評人職位及其他申訴管道的各自定位日漸熟悉所致。（詳見表1「信件內容屬公評人職權比例」欄目）

### 三、第二關：轉交製播單位回覆及透過每月「公評人信箱」專欄對話

#### （一）轉交製播單位回覆

Nagler直言，公評人辦公室不堅持回覆每一封觀眾來信，特別是當抱怨過於空洞、流於情緒抒發，或出自特定組織發動的請命活動時<sup>13</sup>。為了避免被海量信件壓垮，CBC歷任公評人已發展出層層篩選的機制。

CBC網頁設有「公評人信箱（The Ombud's Inbox）」欄位，由公評人逐月發表「公評人信箱－X年Y月」一文，總結當月觀眾申訴／抱怨／建議的趨勢。這似乎是Nagler用以回應部分他判定無須進入下一關（即轉交製播單位回覆）之觀眾來函的方式。他會摘錄具有代表性的抱怨文，有時將之與相反立場的意見並陳，以此讓觀眾了解其他觀眾的感受。藉由每月專文除了持續讓觀眾感受到公評人確實閱讀每封申訴信件外，Nagler也會向公眾坦承某則報導的處理方式的確值得討論，他已著手展開調查。

自2017/2018起，CBC公布經公評人篩選，轉交新聞製播單位回覆之申訴案件數。4個會計年度，轉交件數先跌後升，分別



為877、825、1,112及1,657件。（參見表2「經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數」欄目）

表2：CBC公評人篩選觀眾信件轉交製播單位回覆情形

	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
時任CBC公評人	Esther Enkin					Jack Nagler		
屬於公評人職權件數	1,671	1,706	1,859	2,162	3,185	3,131	6,123	4,399
經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數	--	--	--	--	877	825	1,112	1,657
轉交率					27.5%	26.3%	18.2%	37.7%

本表格使用名詞定義及標示說明：「--」表示CBC年報未提供相關數據。欄目「轉交率」為本研究自行計算，計算式為「當會計年度經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數」除以「當會計年度屬於公評人職權件數」。

資料來源：研究者整理。屬於公評人職權件數、經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數數值取自CBC公評人各年度年報。

為了瞭解觀眾申訴意見接獲製播單位回覆的比例，本研究將此案件數除以公評人職權範圍內總申訴案件數，得到27.5%、26.3%、18.2%及37.7%。計算後發現，2017/2018及下一年度逢前後兩任公評人交接，轉交率僅相差1.2%。之後出現較大變化；2019/2020年轉交率跌至18.2%，2020/2021年卻大幅增加至37.7%（詳見表2「轉交率」欄目）。

首先必須再次提醒，縱使2019/2020年轉交率下降，公評人轉交製播中心的件數仍逐年上升。實際上，公評人辦公室及CBC製播單位處理案件量皆逐年遞增。



其次，若推敲百分比下滑原因，一個因素可能是2019/2020年作為分母的總申訴案件數驟升；另一個可能原因是，此一年度特定類型新聞量偏高，而公評人較少判定此類型新聞申訴需轉交製播單位回覆。2019/2020年會計年度正逢選舉及Covid-19疫情初期<sup>14</sup>，選舉新聞常成為激越支持者抒發情緒的箭靶，即便記者嚴守平衡、公正等製播準則，仍會刺激某些支持者，進而質疑新聞台及報導記者偏頗。Nagler曾略帶玩笑意味地開釋，大概唯有不報導，才會沒有批評。而對於選舉新聞，觀眾來信夾雜謾罵及投射自身支持政黨感情的情況亦較一般議題更為常見。

此外，2020年3月底，加拿大甫踏入Covid-19疫情初次上揚兩周，除了湧進大量對政府措施及報導解讀數據的申訴外，Nagler提到，也有觀眾特地寫信表示對新聞記者的謝意。面對突然襲來的未知病毒，民眾渴望知道專家建議、哪些推測較可相信，以及可以保護自己與所愛的具體步驟方法。這些觀眾的感謝與溫暖，相信Nagler也會傳遞予前線的CBC同仁作為鼓舞。然而，這些感激信同樣不會衍生出製播中心需回覆的件數。上述皆為2019/2020轉交率下滑的推測原因。

對數字波動的另一推測是，或許也因處於大疫初期階段，居家工作的公評人辦公室與新聞製播單位間，尚在找尋新的協作模式。待渡過適應期，公評人辦公室送製播單位的比例不僅回檔，還較往年增加一成餘，達37.7%。

## （二）透過每月「公評人信箱」與來信觀眾互動

CBC網頁設有「公評人信箱（The Ombud's Inbox）」欄位，

由公評人逐月發表「公評人信箱－X年Y月」一文，總結當月觀眾申訴／抱怨／建議的趨勢。

本研究發現，面對大量觀眾來信，「公評人信箱」每月專文是強力的降載工具。2018/2019會計年度，Nagler判定屬公評人職權信件為3,131封，轉交請製播中心回覆觀眾信件數為825封；2019/2020會計年度的「降載數據」為6,123封降至1,112封；2020/2021為4,399封降至1,657封。

沒有獲得製播中心回覆的觀眾，Nagler並非「已讀不回」，透過「公評人信箱」每月專文回應一些無須轉交製播中心的抱怨，也是能有效回應觀眾的方式。

無須轉交的信件有些如前述中所提到的，觀眾寄給公評人的信中不免有純粹發洩情緒的憤怒信件。有時，Nagler會摘錄來函中明顯惡意的句子，讓公眾明白，社會中有些群體對部分議題存有極激烈的情緒。縱使Nagler隱去了來信者的姓名，但這樣的做法，或許也有敦促來信謾罵的觀眾負起文責的意義。

「公評人信箱」每月專文也是Nagler向觀眾報告上個月份觀眾意見趨勢的園地，藉此持續地讓觀眾感受到公評人對每封申訴信件的重視。

#### 四、第三關：受理觀眾再申訴，審查爭議案件

##### （一）製播單位回覆觀眾信件

製播中心接獲公評人轉交觀眾申訴案件後，編審及節目製作人等主管會先檢視該爭議報導是否確有疏漏錯誤，並詢問採訪記者取



材、核實等是否符合新聞倫理及製播準則。倘若認為觀眾的建議或指責有理，製播中心會即刻更正報導，並根據CBC的製播準則，於原報導簡述修改歷程與事由。

無論認定觀眾的指責和擔憂有理與否，負責審核的製播中心主管會於兩周內回信。製播中心在堅持原報導方式乃本於新聞專業時，會向申訴觀眾說明新聞查證的過程，以及選擇如此呈現的理由等等，為原報導辯護。倘若觀眾指正有理，將坦然於信中表示接受觀眾的意見，並說明改善方式。

## （二）觀眾不滿製播中心回覆，要求公評人審查爭議報導

倘若申訴觀眾對製播中心的回覆仍不滿意，可以再次來信要求公評人審查（review）爭議報導。

2013/2014至2020/2021間，公評人回應審查請求案件數的平均值為65件，約每個月審查5.4案<sup>15</sup>。Nagler任職年度，平均審查件數為60件，平均每月處理5案<sup>16</sup>。此外，其審查案件數分別為88、55、41件，呈現逐年下修的狀況。

為了解所有屬於公評人職權的觀眾來信中，有多少信件能得到公評人完整調查，本研究將公評人回應審查請求案件數除以屬於公評人職權件數，得出的結果於表3「審查率（職權內總信件）」欄位呈現。於Nagler任職年度，審查案件占公評人職權案件之2.8%、0.9%及4.1%。另外，為了解觀眾不滿意製播中心回覆而要求審查的比例，本研究將公評人回應審查請求案件數除以經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數，得出的結果於表3「審查率（經製播回覆）」欄位呈現。於Nagler任職年度，審查案件占公評人職權案件之9.2%、7.9%及3.3%。

表3：CBC公評人回應審查請求案件情形

	2013/2014	2014/201	2015/216	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
屬於公評人職權件數	1,671	1,706	1,859	2,162	3,185	3,131	6,123	4,399
經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數	--	--	--	--	877	825	1,112	1,657
公評人回應審查請求案件數	68	70	61	68	76	88	55	41
審查率（職權內總信件量）	4.1%	4.1%	3.3%	3.1%	2.4%	2.8%	0.9%	4.1%
審查率（經製播回覆）	--	--	--	--	7.8%	9.2%	7.9%	3.3%

本表格使用名詞定義及標示說明：（1）「審查率（職權內總信件量）」指審查案件占公評人職權案件比例。（2）「審查率（經製播回覆）」指審查案件占公評人送製播單位回覆案件比例。（3）「--」表示CBC年報未提供相關數據。欄目「審查率（總申訴量）」、「違反政策或需改進率」為本研究自行計算；審查率（職權內總信件量）計算式為：「公評人回應審查請求案件數」除以「屬於公評人職權件數」。審查率（經製播回覆）計算式為「公評人回應審查請求案件數」除以「經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數」。

資料來源：研究者整理。下列數值取自CBC公評人各年度年報：屬於公評人職權件數、經公評人篩選轉交新聞製播單位回覆案件數、公評人回應審查請求案件數、違反政策案件數及需改進案件數。



## 伍、暫結

回到本文最初的探問，公評人辦公室成員如何避免精疲力盡（burnout）？本文以探討歐美模式單一公評人的工作量能試圖回答，並選擇聘任公評人多年，制度已趨成熟穩定的CBC為研究對象。

本文（上）篇，順著公評人收到觀眾來信後的各個流程，以CBC前後兩任公評人，歷經8個會計年度的數據，呈現公評人辦公室的工作量。

研究發現，觀眾寄信至公評人信箱的總信件量大致呈現逐年上揚的趨勢；選舉、重大矚目事件或如Covid-19疫情等澈底影響生活的事件發生時，觀眾來信量明顯升高。最近3個會計年度，平均每年有5,213封信件寄至「公評人信箱」。值得一提的是，當發生群請陳情事件時，CBC會將信件轉由非常設的專案小組處理。遇特殊議題，如此次Covid-19大流行期間，CBC也另設溝通管道。分流是遇特殊狀況時，CBC替公評人信箱降載的具體且有效作法。

透過觀察數據發現，CBC公評人這一套層層篩選、分級回應的方式有效地讓工作量控制在合理的範圍。而這樣的作法不僅是意在解決單一公評人制度中，可能產生的「觀眾意見超過公評人能夠處理的量能」問題，並且也能將觀眾意見清楚分類處理，並相對清楚定義出「哪些是公評人職權範疇」的申訴，以及哪些觀眾的質問確實值得製播中心及公評人重新思考，爭議報導原本的處理方式是否符合新聞製播準則。

首先，公評人會先剔除申訴內容非屬公評人職權範圍的信件。扣除後，最近3個會計年度，平均每年有4,551封屬公評人職權範圍

的信件。

第二道篩選程序的降載力道頗強；公評人依情況將觀眾來函分為「不回覆」、「透過每月『公評人信箱』專欄文章與觀眾對話」及「轉交製播單位回覆」等至少三類。最近3個會計年度，經公評人研判轉交新聞製播單位回覆觀眾的平均信件數為1,098件<sup>17</sup>。換言之，確屬公評人職權範疇的信件中，約莫有兩至三成由新聞製播單位直接回覆觀眾，此作法使得第一線的編採及其主管有機會與觀眾交流，並且為自己的新聞專業辯護。當製播單位認為觀眾的批評與建議確實有理，亦可即時更正。製播單位直接回覆是有效的溝通方式，最近3個會計年度，經製播單位回覆後仍不滿意，再度要求公評人審查並獲受理的案件平均數為61件，為公評人研判轉交新聞製播單位信件平均數的5.6%，足見製播單位是與公評人一齊面對信件海嘯的堅強夥伴。

那麼，哪些是公評人判定「不回覆」的信件呢？如公評人Nagler所言，公評人辦公室並不執著於回覆每一封觀眾來信——特別是空洞、流於情緒抒發的信件，並輔以「公評人信箱」每月專文作為強力的降載工具。筆者觀察到，當有多位觀眾來函提及相同意見時，Nagler會將之併案處理。這也是有效降低實際回覆數量及行政工作的作法。

觀眾若對製播中心的回覆不滿，可以再來信要求公評人審查爭議報導。以最近3個會計年度的平均審查量為61案來看，僅占職權範圍內信件年度平均總數的1.3%。也就是說，平均每100封信中只有1.3件會走完整個公評人審查流程。

透過數據分析，本文（上）篇勾勒出公評人具體的工作數量，並觀察CBC單一公評人制度有效降載信件處理量的做法；透過層層



篩選分級回應，CBC公評人不僅能劃出較合理的工作範圍，也能找到真正回饋內容製播第一線的有效意見。

至此，本文從數量統計與檢視，程度上地回答CBC的單一公評人制度如何避免遭信件海嘯淹沒的問題。下一期的本文（下）篇，將以加拿大疫情期間，觀眾對Covid-19報導的申訴內容為實際案例，分析CBC記者和製播中心如何為其專業辯護，以及公評人的審查決定。

## 註解

1. 翁秀琪（2021），〈從零開始建立一個外部公評人制度〉，《鏡電視公評人季報》，試刊一號，頁8。
2. Dvorkin, J. (2020). *The ONO Handbook—The Modern News Ombudsman: A User's Guide*. The Organization of News Ombudsman and Standards Editors. p.26. Retrieved from <https://www.newsombudsmen.org/the-ono-handbook/>
3. 同上註，頁28。
4. 公評人前輩提供的具體建議包括：提醒公評人正視自己將孤立於新聞編輯室，為了避免公評人崩潰離職，前輩們分享的解決之道包括：建立支持系統、保持運動習慣、冥想、參與志工活動、務必安排休假，或是和親友一起收看喜劇節目。
5. 本文（下）篇將於《鏡電視公評人季報》第二期刊登。
6. 本研究注意到台灣各新聞網站對加拿大疫情進程之數據與描述不一致，甚至有混淆聯邦及各省病例數等現象。舉例來說，對於加拿大總理夫人確診當日，加拿大確診案例數及累計確診數，各家數據有差距十倍之多。為求理解CBC報導當下的傳播環境，本文對加拿大疫情進程及數據皆採用加拿大聯邦政府官方網站Covid-19專區所公布資料。可參考：<https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/coronavirus-disease-covid-19.html>
7. 同上註。
8. 5,213為2018/2019至2020/2021年之總信件量平均數。詳見表1。該數值取自各年度年報。
9. 數值來自2019/2020會計年度公評人年報。詳見表1相關註釋。
10. 表格中（+17,315）係指民眾發動名為「CBC Doc POV “Drag Kids”」的陳情活動所湧入「公評人信箱」的陳情信總數。數值來自當會計年度公評人年報。
11. 表格中（+2,145）係指民眾發動名為「asissted death/redress」的陳情活動所湧入「公評人信箱」的陳情信總數。數值來自當會計年度公評人年報。
12. 4,551為2018/2019至2020/2021年之屬於公評人職權件數量平均數。詳見表1。該數值取自各年度年報。
13. Nagler, J. (2020). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2019-2020,' p4. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2019-2020.pdf>
14. 同前揭註13, p.1, pp.5-10. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2019-2020.pdf>
15. 各會計年度案件數見表3「公評人回應審查請求案件數」欄目。此處年度平均值為加總後



- 平均數，平均每月處理數則為前數值再除以12而得。
16. 同上註計算方式，惟僅取Nagler任職年度數值。
  17. CBC未公開其他處理方式的數據。

## 參考書目

- 翁秀琪 (2021)，〈從零開始建立一個外部公評人制度〉，《鏡電視公評人季報》，試刊一號：2-15。
- Dvorkin, J. (2020). *The ONO Handbook—The Modern News Ombudsman: A User's Guide*. The Organization of News Ombudsmen and Standards Editors. Retrieved from: <https://www.newsombudsmen.org/the-ono-handbook/>
- Maurus, V (2008). 'The Ombudsman—Media Self-Regulation within a News Outlet.' In Miklós Haraszti (Eds.), *the Media Self-Regulation Guildbook- All Questions and Answers*. Vienna: The OSCE Representative on Freedom of the Media.
- Mollerup J. (2011). 'On Public Service Broadcasting and Ombudsmanship.' In *Professional Journalism and Self-regulation. New Media, Old Dilemmas in South East Europe and Turkey*. Paris: Unesco. Retrieved from: [http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/Events/Journalism\\_Ethics\\_and\\_Self-regulation\\_in\\_Europe/background\\_papers/Jacob%20Mollerup.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/Events/Journalism_Ethics_and_Self-regulation_in_Europe/background_papers/Jacob%20Mollerup.pdf)
- Nagler, J. (2021). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2020-2021.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2020-2021.pdf>
- Nagler, J. (2020). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2019-2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2019-2020.pdf>
- Nagler, J. (2019). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2018-2019.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2018-2019.pdf>
- Enkin, E. (2018). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2017-2018.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2017-2018.pdf>
- Enkin, E. (2017). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2016-2017.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2016-2017.pdf>
- Enkin, E. (2016). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2015-2016.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2015-2016.pdf>
- Enkin, E. (2015). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2014-2015.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2014-2015.pdf>
- Enkin, E. (2014). 'Office of the Ombudsman English Services. Annual Report 2013-2014.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: <https://site-cbc.radio-canada.ca/documents/ombuds/english-services-ombudsman-annual-report-2013-2014.pdf>
- Nagler, J. (2021, March 31). 'The Ombud's Inbox—March 2021.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_March\\_2021](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_March_2021)
- Nagler, J. (2021, March 1). 'The Ombud's Inbox—February 2021.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_February\\_2021](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_February_2021)



- Nagler, J. (2021, January 29). 'The Ombud's Inbox—January 2021.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_January\\_2021](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_January_2021)
- Nagler, J. (2020, December 31). 'The Ombud's Inbox—December 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_December\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_December_2020)
- Nagler, J. (2020, November 30). 'The Ombud's Inbox—November 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_November\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_November_2020)
- Nagler, J. (2020, October 30). 'The Ombud's Inbox—October 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_October\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_October_2020)
- Nagler, J. (2020, September 30). 'The Ombud's Inbox—September 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_September\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_September_2020)
- Nagler, J. (2020, August 31). 'The Ombud's Inbox—August 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_August\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_August_2020)
- Nagler, J. (2020, July 30). 'The Ombud's Inbox—July 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_July\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_July_2020)
- Nagler, J. (2020, June 30). 'The Ombud's Inbox—June 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_June\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_June_2020)
- Nagler, J. (2020, June 1). 'The Ombud's Inbox—May 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_May\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_May_2020)
- Nagler, J. (2020, April 30). 'The Ombud's Inbox—April 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_April\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_April_2020)
- Nagler, J. (2020, March 31). 'The Ombud's Inbox—March 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_March\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_March_2020)
- Nagler, J. (2020, March 2). 'The Ombud's Inbox—February 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_February\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_February_2020)
- Nagler, J. (2020, January 31). 'The Ombud's Inbox—January 2020.' *CBC Radio-Canada*. Retrieved from: [https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud\\_Inbox\\_January\\_2020](https://cbc.radio-canada.ca/en/ombudsman/blog/Ombud_Inbox_January_2020)