

鏡電視新聞台第十四次「收視聽眾會」

活動紀錄

壹、主題：製播多元新聞 傾聽閱聽人的建議

貳、時間：115年4月23日(星期四) 下午14:30

參、地點：鏡電視新聞台 C棚攝影棚

肆、主持人：新聞部 主播 王鈺婷

與會人員：翁秀琪 (外部公評人辦公室 公評人)

張玄會 (新聞部 副總經理)

黃俞豪 (法務部 法務長)

顏瑜玫 (新聞部 國際節目中心 總監)

朱緻恩 (新聞部 編播中心 總編審)

李靜婷 (新聞部 編播中心 編審)

劉琮琦 (外部公評人辦公室 主任)

請假人員：

伍、參加貴賓：13人(如附件)

陸、活動主旨：為實踐鏡電視新聞台對觀眾權益重視的媒體責任，舉辦此次收視聽眾會。

柒、活動內容：

主持人 王鈺婷 主播：

我是鏡新聞主播，也是今天的主持人王鈺婷，歡迎街口支付長官及同仁參加鏡電視收視聽眾會，首先邀請鏡電視新聞部副總經理張玄會致詞。

張玄會 新聞部副總經理：

首先歡迎街口支付的各位來到現場。我們的收視聽眾會大約每三個月舉辦一次，近期幾場交流活動，主要是以學界為主，包括文化大學等新聞傳播相關科系，希望能透過不同面向的交流，聽取更多外界意見。

而這次也很開心能有機會與產業界的朋友交流互動。我們期待透過收視聽眾會，不只是和學界對話，也能與不同產業建立更多連結與交流機會。不論大家過去是否看過鏡電視或鏡新聞的內容，都非常歡迎大家在今天交流之後，未來有機會可以多關注我們的新聞與節目。

如果各位對於內容、呈現方式或新聞議題有任何建議，也都非常歡迎提供給我們，作為未來精進與調整的重要參考，讓我們能夠持續做得更好。

主持人 王鈺婷 主播：

鏡新聞已於 MOD 508 台與有線頻道 86 台上架，相信大家對於鏡電視非常的好奇，我們準備了一段 VCR，讓大家正式了解鏡電視。

➤ 播放鏡新聞 Promo (略)。

剛剛影片有介紹，鏡電視有全臺唯一的公評人制度，可能很多人不太了解什麼是公評人制度，為什麼公評人制度對於電視臺來說那麼的重要，接下來我們就歡迎鏡電視外部公評人翁秀琪老師跟大家說明何謂公評人。

翁秀琪 外部公評人：

各位貴賓、街口支付的董事長、總經理，以及各位年輕夥伴，歡迎大家今天來到鏡電視參觀。今天我想利用一點時間，跟大家介紹鏡電視的「外部公評人制度」，以及這個制度在臺灣媒體環境中的特殊性。

之所以特別提出來談，是因為目前在臺灣，我是唯一一位「專職」的媒體公評人。雖然其他電視台也有公評人制度，例如華視有三位公評人，但他們都是兼任性質，不需要每天進公司辦公；而我則是週一到週五都會固定進辦公室工作，所以某種程度上，鏡電視的制度在臺灣是相對少見、也比較完整的設計。

所謂「公評人 (Ombudsman)」這個概念，其實最早來自瑞典。近年因為性別意識抬頭，有些人會認為「man」這個字帶有男性色彩，因此後來也有人改稱為「Ombudsperson」，甚至簡稱「Ombuds」。不過無論名稱怎麼改變，核心精神其實沒有變，就是由一個相對獨立的第三方角色，負責處理公眾投訴與監督機構運作。

我們認為鏡電視的公評人制度，不能只是處理申訴，更應該扮演「公共問責」的角色。換句話說，公評人辦公室應該成為媒體與閱聽人之間的一座橋梁。因此，除了處理申訴之外，我們也積極舉辦各種公民團體對話，包括與媒改團體、兒少團體、性別團體交流，蒐集外界對新聞內容的意見，再提供給新聞部參考。

另外，我們也與鏡好聽合作 Podcast 節目《好好評新聞——公評人來了！》，目前已經完成第三季。同時，我們也定期出版《鏡電視外部公評人報告》以及《外部公評人年報》，持續公開制度運作情況。從 2025 年開始，我們也推出電子報，希望讓更多有線電視業者與外界可以理解鏡電視的公評制度與相關工作。

最後，如果各位對鏡電視的公評人制度有興趣，也歡迎到鏡電視官網右上角的「公評人」專區(<https://www.mnews.tw/ombuds>)查看相關資料。這幾年來所有的報告與內容，都可以在網站上閱讀到。

➤ 公評人 翁秀琪 老師 介紹「鏡電視新聞台外部公評人」制度（略）。

主持人 王鈺婷 主播：

相信大家對公評人制度也有一定的了解。在新聞媒體的環境裡，速度當然非常重要，我們希望能夠即時掌握新聞、快速提供資訊給觀眾。「速度」與「求證」之間，某種程度上本來就存在拉扯。因為求證需要時間，而新聞又講求即時性，所以如何在快速與準確之間取得平衡，是鏡電視一直努力在兼顧的事情。我們希望不只是快，更重要的是把正確的資訊帶給觀眾。

另外一個我們非常重視的方向，就是「深度」。

我們會透過調查報導、專題企劃等方式，重新把這些議題挖掘出來，進一步深入探討。而深度報導其實是非常耗費時間與成本的工作，從前期調查、資料蒐集，到實際採訪與後續整理，都需要投入大量資源。但即使如此，鏡電視仍然努力堅持這一塊，因為我們相信，媒體除了提供即時新聞之外，也應該承擔更多公共討論與社會觀察的責任。

接下來，也跟大家進一步介紹一下鏡新聞。

主持人 王鈺婷 主播 介紹鏡電視新聞台概況（略）。

以下開放現場提問，採取統問統答，再由相關人員回覆。

現場提問一：來賓 A

現在觀眾收看新聞或內容的習慣，和過去相比有沒有什麼明顯變化？例如大家喜歡看的內容是否有所不同？另外，現在很多新聞都會經營數位平台或短影音，我也看到鏡新聞近期有經營 IG 等社群平台，那在主題選擇或內容呈現上，是否也會有不同的策略？

提問回覆：（新聞部張玄會 副總經理）

其實現在觀眾接收新聞的方式，和過去相比已經有非常大的改變。像王鈺婷主播在主播台上的播報，還是維持新聞專業與正式感，但同時我們也希望能夠拉近和年輕觀眾之間的距離。因此，鏡新聞在新媒體平台上，也會嘗

試比較輕鬆、有趣的內容形式。

例如我們推出的「不要逼主播」系列，就是由新媒體小編設計互動遊戲，透過 IG 等社群平台，用比較生活化、趣味性的方式和觀眾互動，也讓大家看到主播離開主播台後不同的一面。這種內容其實很受年輕觀眾歡迎，也能讓新聞工作者的形象更貼近觀眾。

至於觀眾觀看新聞的習慣變化，我自己的感受其實非常深刻。因為我從 1999 年開始跑新聞，那時候大家看新聞的來源，大多還是傳統電視，像是三台、TVBS、民視、三立等有線電視頻道。但現在，很多人其實已經不是透過有線電視在看新聞。

現在大家可能是在 YouTube 上收看新聞直播，甚至很多飯店打開電視後，直接就是 YouTube 頻道。除此之外，也有很多人是透過 Facebook、Threads，甚至抖音等平台接收新聞資訊。也就是說，觀眾的媒介使用習慣已經完全改變了。

因此，鏡新聞在內容製播方式上，也必須跟著調整。除了正規新聞仍然會在新聞頻道播出之外，我們也積極經營 YouTube 與各類數位平台，希望針對不同族群提供更多元的內容。

大家如果有關注鏡新聞的 YouTube 頻道，其實會發現我們有很多不同型態的節目。相較於電視新聞，YouTube 節目的形式會更自由、更有彈性，

也能做更多深入或有趣的內容嘗試。

例如我們的「鏡來講」系列，晚上的《宵夜鏡來講》就是由《全球聊天室》主播王顯瑜主持。他會邀請來自不同領域的人物，包括政治工作者、各行各業來賓等，討論的主題也非常多元，做出比較輕鬆、有趣的深度訪談。

此外，YouTube 平台也讓主播能有更多不同面向的發揮。像王鈺婷過去主要跑檢調新聞，在傳統新聞時段裡，不太可能有那麼多空間去開展個人特色節目；但到了 YouTube 平台後，就能有更多彈性。像她現在就和鏡週刊資深司法記者共同主持《隔壁老王》，這種節目名稱在傳統電視新聞裡可能比較少見，但反而會引起觀眾好奇《隔壁老王》到底在談什麼？進而吸引觀眾點進來收看。

所以現在鏡新聞整體的資源與規劃，除了維持正規新聞專業之外，也投入相當多心力在 YouTube 與數位平台經營，希望針對司法、政治、財經等不同專業領域，做更精準的分眾內容，同時也讓觀眾更認識鏡新聞團隊不同面向的內容製播方式。

現場提問二：來賓 A

近期看到 TVBS 有一些裁員與組織調整的消息，也很好奇鏡電視內部是否會因應目前媒體環境與時代變化，在組織或工作模式上做出一些調整？

提問回覆：（新聞部 王鈺婷 主播）

其實目前鏡電視並沒有太大的組織變動，不過在 AI 時代來臨之後，我覺得所有媒體人多少都會開始思考：「自己的工作未來會不會被取代？」

我認為，不只是主播，其實所有行業在 AI 浪潮之下，都會面臨某種程度上的挑戰與改變。關鍵不在於害怕被取代，而是如何在這個時代裡，創造出更多屬於自己的價值。像剛剛張玄會副總也有提到，鏡新聞現在其實積極發展數位與網路內容。對主播來說，也不再只是單純坐在主播台播報新聞，而是需要延伸更多不同的角色與能力。

例如除了主播工作之外，我們也會嘗試主持網路節目、經營不同類型內容，甚至與觀眾建立更直接的互動。當你能夠展現個人特色、觀點以及與觀眾的連結時，那就不是 AI 單純念稿可以取代的。所以在 AI 時代下，與其擔心被取代，不如思考自己還能增加哪些能力、創造哪些新的可能性。這也是現在媒體產業正在努力調整與適應的方向。

現場提問三：來賓 A

現在假訊息很多，剛剛也提到「速度」與「求證」之間會有拉扯，好奇鏡電視內部是否有比較特別的查證機制？又是如何在兩者之間取得平衡？

提問回覆三：(新聞部張玄會 副總經理)

現在大家在使用社群平台時，其實每天都會接觸到大量資訊，但其中也夾雜非常多假訊息，而且很多內容不一定能在第一時間被清楚辨識。

例如昨天我就看到一位資深律師撰寫的一篇文章在網路上流傳，內容提到蔣家相關事情，因為結論相當驚人，所以我們第一時間並不是直接引用，而是要求跑線記者一定要先完成查證。包括：這篇文章是不是該律師本人所寫；相關人士是否真的召開過這場會議；是否真的做出文章中提到的決議。這些其實都是新聞工作中非常基本、但也非常重要的程序。

另外，現在網路上也充斥許多 AI 生成影片，因此除了文字查證之外，我們也會請攝影組、動畫組一起協助判斷影片內容。例如：畫面邏輯是否合理；影像細節是否自然；整體事件脈絡是否吻合。也就是說，我們會讓記者與攝影、後製團隊同步進行查證與交叉比對。

這其實是目前處理假訊息非常重要的一部分。因為現在媒體環境中，假訊息的形式越來越多元，新聞媒體其實非常容易被誤導。因此，從第一線記者到主管，都必須仰賴長年跑新聞累積的經驗與背景知識，協助判斷資訊可信度。

所以剛剛提到，現在有些媒體因為人力調整，讓部分資深新聞工作者離開崗位，其實我會覺得非常可惜。因為「資深」在新聞媒體裡很重要，他們在看到一則訊息時，往往能快速建立背景脈絡，提供年輕同仁判斷方向，知道應該如何查證、該向誰查證。這些經驗與判斷能力，其實是目前 AI 或其他工具還很難完全取代的，也是資深新聞工作者在媒體產業中非常重要的價值。

現場提問四：來賓 B

鏡新聞在節目規劃上有分眾設計（如臺語、青年、政治等），但如何讓對特定議題「沒興趣」甚至「抗拒」的觀眾，也願意接觸相關內容？例如政治冷感或母語議題接受度較低的族群，會如何處理內容設計？

提問回覆四：（新聞部張玄會 副總經理）

如果以政治議題來說，其實我們並不會強迫任何人一定要喜歡政治，但政治本身的範疇非常廣，從國會立法、行政決策到政策執行，其實都會直接或間接影響每個人的生活。因此，我們在內容設計上，會盡量用比較貼近生活、也比較容易理解的方式，去說明「為什麼這件事跟你有關」。

例如王顯瑜的《宵夜鏡來講》節目，我們的想法就是——有些觀眾可能不喜歡傳統政論節目，但政策討論本身是重要的，社會也需要理解這些議題。因此節目會採取比較輕鬆、但仍具深度的訪談形式，讓觀眾去理解政治人物的決策背景，以及他為什麼做出這樣的選擇。

舉例來說，王顯瑜前陣子訪問在南投焚化爐議題中引發討論的「茶的戰鬥師」常行深。他在抗議現場以一種非常有趣的方式，用英式英文談「茶怎麼泡才好喝」，因此在網路上引起關注。後來我們把他邀請到攝影棚進行訪談，用比較完整、深入但仍然生活化的方式，讓觀眾理解南投當地到底發生什麼事，以及這件事為什麼可能與日常生活（例如大家喝的茶）產生連結。我們的重點並不是要大家一定要喜歡政治，而是希望透過不同敘事方式，讓原本沒有興趣的人，也能「進得來、聽得懂」，進而理解議題本

身的重要性。

在臺語內容方面也是類似的概念。確實有些學者或母語使用者，對臺語的書寫與發音方式會有不同堅持，例如臺羅拼音等，但對一般觀眾來說，可能會覺得距離感比較高、不容易接近。因此在新聞呈現上，我們會持續嘗試用不同方式降低門檻，例如標題與語言使用的調整，同時也希望達到某種「教學相長」的效果，讓觀眾逐步理解正確的語言使用方式。

另外，在網路節目《做伙食好料》中，我們則用另一種方式切入——透過臺語聊天、一起做菜、分享生活的方式，讓語言自然融入情境中。節目不只是語言學習，而是透過受訪者的故事，帶出他們對臺語文化、歷史與文學的理解與觀點，讓觀眾在輕鬆的氛圍中接觸母語內容。

提問回覆四：(新聞部 王鈺婷主播)

鏡新聞現在比較重要的方向，就是盡量接納更多不同聲音，並讓主播有更大的空間去發展自己的節目。其實公司管理階層並不會過度干涉節目內容方向，因此我們希望讓更多人、甚至是事件當事人，都有機會直接進到攝影棚，用對話或聊天的方式分享觀點。

不論是臺語議題、政治議題，或像剛剛提到的南投事件，我們都希望回到「讓當事人說話」的核心。同時，我們也透過公評人制度，讓觀眾可以有反饋管道。例如如果有人對臺羅發音或節目呈現方式有意見，也可以到鏡電視官網的公評人專區，向翁秀琪老師提出意見與討論。

以我主持的《隔壁老王》節目為例，在談柯文哲相關事件時，我們不只討論政治操作，也會盡量讓觀眾理解事件本身的脈絡與背景。這也是我們在網路節目上推動「分眾化」的核心精神——讓不同興趣的閱聽眾，都可以用自己適合的方式接觸議題，進而理解事件本身。

現場提問五：來賓 C

談到媒體經營，大家常會聯想到「編業分離」以及營收壓力。鏡電視如何拿捏編業分離？又怎麼看未來的營收挑戰？

提問回覆五：(新聞部張玄會 副總經理)

剛剛在介紹時其實有提到，鏡電視一直非常重視「編業分離」。新聞部負責的是新聞專業與內容品質，而營收部分則交由業務部負責開拓，包括：電視廣告、活動企劃、論壇與商業合作等，都是由業務部獨立規劃與執行。

鏡電視成立至今，其實還算是一家相對新的電視台，也非常感謝股東一路以來的支持。股東願意持續投入，很重要的一點，就是希望鏡電視能夠做出「不一樣、而且有品質」的內容。至於新聞部持續努力的方向，當然包括：收視率的提升、新媒體平台經營、MOD 與數位平台布局等。此外，YouTube 與 Meta 等平台，也逐漸成為重要的收入來源。雖然具體數字不方便透露，但整體成長趨勢是持續向上的。

現場提問六：來賓 C

我自己其實很喜歡鏡電視，之前也曾經上過節目受訪，覺得鏡電視的內容很多元，而且在新聞處理上相對克制、有品質。但也因此更好奇，在現在這麼競爭、甚至有點混亂的媒體環境裡，觀眾習慣透過抖音、Threads 等平台，用 15 秒、30 秒快速接收資訊，那鏡電視要如何讓更多人看見這些有深度、需要 30 分鐘甚至更長時間觀看的內容？

因為很多時候，真正有價值的其實是長內容，但觀眾未必有耐心。那鏡電視會怎麼做，才能讓自己的優勢與深度內容，在這樣的媒體生態中被更多人看見？

提問回覆六：(新聞部 王鈺婷主播)

其實好的內容，也需要閱聽眾一起幫忙分享與傳播。電視台的營收很直接和收視率有關，而收視率之所以會受到影響，很大的原因就是現在很多觀眾已經習慣短影音的觀看方式。所以鏡新聞現在其實是希望「兩邊都兼顧」。

一方面，我們持續發展深度內容與長篇節目；另一方面，新媒體部門也會針對現在觀眾的觀看習慣，去開發適合短影音平台的內容形式。例如，我們會從完整節目中擷取精華片段、關鍵討論或有趣內容，先透過短影音方式吸引觀眾注意，再進一步導流回完整節目。也就是說，我們希望短影音不只是「快速消費內容」，而是成為觀眾進一步接觸完整深度內容的入口。這也是鏡新聞目前持續努力的方向，希望在快速資訊時代裡，仍然能讓真正有價值的內容被更多人看見。

現場提問七：來賓 C

剛剛有提到「公評人制度」算是鏡電視相當特別的制度，想更進一步了解，這個制度實際上讓鏡電視和其他新聞媒體最大的差別是什麼？有沒有印象特別深刻的案例可以分享？

提問回覆七：(新聞部張玄會 副總經理)

我覺得翁老師的公評人辦公室，對新聞部最大的幫助，其實某種程度上就是「給壓力」。因為公評人辦公室會接收到很多觀眾投訴，或是對我們新聞、節目內容的意見反映，所以對新聞部來說，其實是一種持續的提醒與監督。

當然，記者在處理新聞時，「正確」一定是第一優先，但有時候在時效壓力之下，新聞事件未必能在第一時間完整呈現所有面向。尤其在某些事件裡，被報導的另一方可能會認為自己的意見沒有被充分呈現，這其實是新聞現場蠻常遇到的情況。

而公評人辦公室接收到的這些投訴與意見，就會變成一種鞭策，提醒我們在處理每一則新聞、每一個節目時，都必須更加小心、更謹慎，也要更深入地思考內容呈現方式。所以我認為，公評人制度最大的意義之一，就是讓新聞部始終保持自我檢視與被監督的狀態。

提問回覆七：(外部公評人 翁秀琪老師)

如果要舉例的話，我可以分享最近一個案例。之前有一則新聞，是關於一位政大研究生搭計程車遭丟包，最後不幸往生的事件。當時新聞部在報導過程中使用了 AI 動畫模擬畫面，後來因此收到投訴，而投訴人甚至是我們倫理委員會的召集人。

其實鏡電視內部本來就已經針對 AI 使用建立相關規範，包括：AI 文字使用、AI 圖像使用及 AI 動畫呈現方式等。當時所使用的 AI 畫面，其實偏向卡通動畫風格，並不是擬真類型，但仍然被投訴，原因是觀眾認為畫面已經接近真實影像，可能讓人難以分辨哪些是 AI 生成、哪些是真實畫面。

後來雖然新聞部也有補充事件後續進度與相關說明，但因為倫理委員會召集人本身就是投訴者，因此後續也特別召開臨時倫理委員會進行討論。這件事也讓我們重新思考，在 AI 應用越來越普遍的情況下，媒體該如何拿捏界線，以及如何讓觀眾清楚辨識 AI 內容。

另外，我也常要求新聞部一件事，就是當某些個案經過討論、形成內部共識後，應該正式在會議中公告周知，慢慢累積案例資料。未來如果再出現類似情況，就能有明確標準可以參考，而不是每次都重新摸索。

除此之外，另一個曾經調整過的部分，是「獨家」的使用規範。過去有些同仁會認為，只要別家媒體沒有播出的內容，就可以掛上「獨家」；但其實在新聞專業上，「獨家」是有非常明確定義的，不是所有別人沒有的內容，都能稱為獨家。因此後來我們也與新聞部進一步溝通，建立更清楚的

使用標準，希望在新聞倫理與專業規範上，能夠有更一致、也更嚴謹的處理方式。

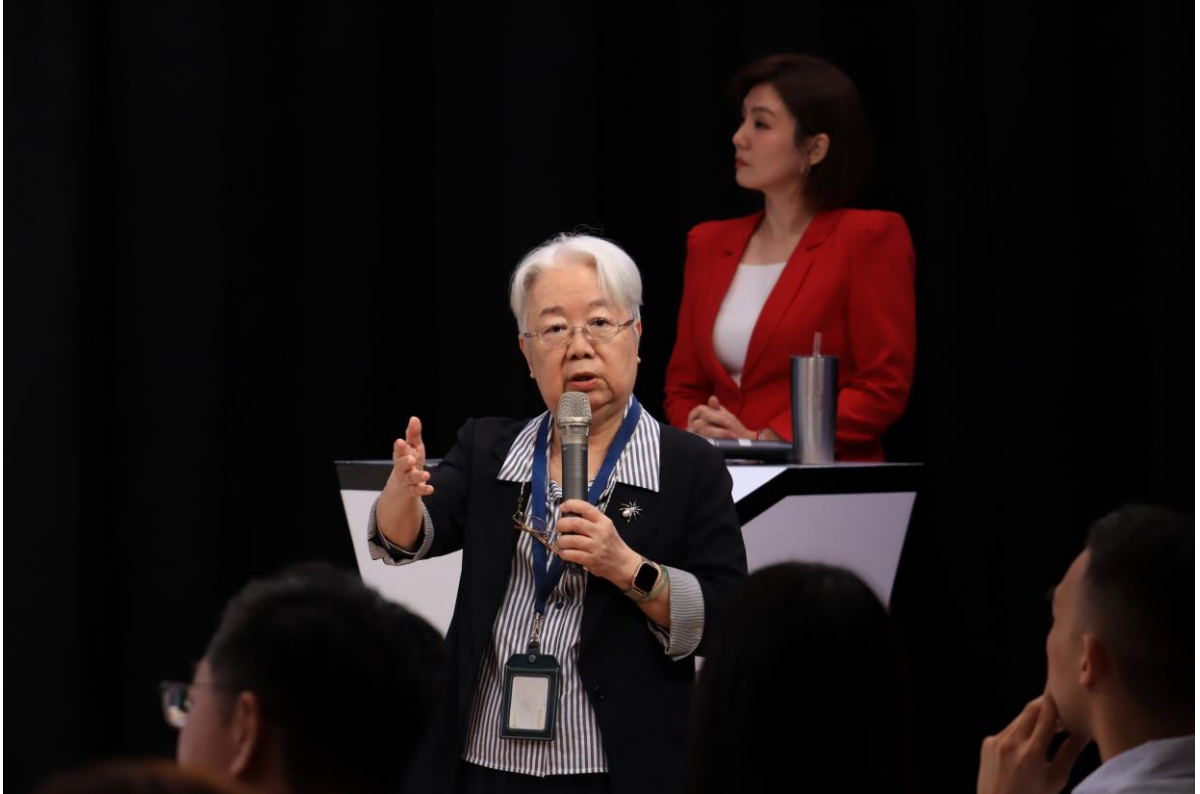
















4/23 收視聽眾會

貴賓名冊

姓名
街口電子支付股份有限公司 董事長 梅驊、總經理 范庭甄
街口電子支付股份有限公司 共 13 位企業代表