個案研討： 華視出包

**一張含有 文字, 室內, 個人 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 華視兩周來多次在新聞跑馬燈上出錯，一共震垮了1個董事長、1個總經理、1個製播經理，而即便在各方關注、內部又聲稱加強控管下，3日竟然還能再次出包，從4月20日起前後13天，累積6次出錯，讓人不禁猛搖頭，這家才被NCC護航進入新聞主戰場的電視台，背後到底發生什麼事了。 (2022/05/04 聯合報)
* 華視自上月20日開始在新聞播送時接連出包，期間董事長陳郁秀、代總經理陳雅琳紛紛為此請辭以示負責，沒想到在新任華視董事長鄭自隆上任第5天發生第6次出包，將蔡英文總統誤植為「蔡EE」，華視公關部緊急發聲明向蔡英文道歉。華視今（4日）召開董事會，通過新的人事調整，其中新聞台台長陳雅琳請辭代總經理職務。 (2022/05/04 TVBS新聞網)
* 華視上月二十日晨間新聞出現「中共備戰頻繁，總統發布緊急命令」、「新北市遭共軍導彈擊中」等跑馬燈，引起大眾恐慌，同日又出現「大屯火山爆發 岩漿滾滾而下」、「台北凌晨下起拳頭大冰雹 市區交通大亂」等錯誤訊息，公廣集團董事長陳郁秀、華視代理總經理陳雅琳皆為此下台以示負責，但仍無法阻止華視新聞持續犯錯，上月二十四日又將行政院長蘇貞昌的頭銜誤植為「總統」，接著隔了六天出現「上海日增1181萬例，確診近1個月新低」的快訊，同日播報美國職棒新聞，把明尼蘇達雙城隊徽誤植成芝加哥白襪隊，白襪隊徽則誤植成堪薩斯皇家，如今第六度出包，令人不禁質疑，華視新聞究竟是怎麼了？ (2022/05/03 聯合報)

**傳統觀點**

* 難道又是「阿共的陰謀」？
* 這顯示華視內部權力鬥爭嚴重到不惜犧牲公司形象。
* 還好沒有引起社會上民眾的恐慌，不然問題就更大了。

**管理觀點**

這顯然是管理上出現了大問題。

雖然公廣集團董事長陳郁秀及華視代總經理陳雅琳皆為此下台以示負責，為什麼仍然無法阻止華視新聞持續犯錯？我們就以管理的觀點嘗試分析一下，因為此事件至少反映出了以下問題：

* 各派系內鬥非常嚴重

這暗示華視內部的派系鬥爭已經非常嚴重，到了就算以毀滅自己電視台的形象也在所不惜！

* 該下台的仍在位子上

明明高層已經有人出面辭職以示負責，可是為什麼仍然繼續出錯而且看來還是有意的出錯。這就是表示發動者認為還有不適任的人沒有下台，或者已辭職的還有該辭的其他職位沒有辭掉，而他(們)正是不滿之源。

* 外行領導內行

已經出大事了，大頭也辭職了，應該控管得更嚴格，為什麼還繼續出同樣的包？這是不是表示現在的核心領導層(或許是酬庸的)專業能力不足，雖領了高薪但根本不懂作業實際流程也無法領導關鍵技術人員。一再出包，就表示掌握不到要點才會改善不了！所以，一定有真正懂的人在袖手旁觀，不然，怎麼會出現這樣的現象？

* 新聞跑馬燈系統的管理出了問題

據報載有出包人員的相關人士再度出包，將要加重懲處。可是這樣問題就解決了嗎？當然沒有！這是不是表示現在新聞跑馬燈系統的整個團隊都是屬於不滿意現狀的團夥，不然就是現在的跑馬燈系統的管理流程需要大改變，或者是不是表示此系統是很容由內部侵入的。

跑馬燈的文字是需要鍵入的、是需要暫存區的，怎麼會出現這麼離譜的內容？實在不像出於無心之誤。

跑馬燈訊息植入前有沒有校稿機制？植入前有沒有審查確認機制？播出後有沒有監控機制？……看來都是需要檢討的。已誤播的這些錯誤訊息是誰鍵入的？是有心的還是無心的不是很容易判斷嗎？訊息來源是來自哪裡？這些不實的訊息為什麼會在資料庫中？資料庫中還有哪些不實的訊息？決定植入播出的人是誰？播出前有看過並確認嗎？錯誤是誰發現的？錯誤訊息播出多長時間才知道？這些都是需要查明、檢討、改善的。

* 內部的領導氛圍有問題

是不是可以判斷出包後華視領導調查和改善的不但不是內行人，而且不願授權還作風強硬？於是，部屬完全依上司指示辦事，指示什麼就做什麼，至於有沒有效果則不關他們的事，或是明知不對也不會說，就等著看笑話！其實我們只要分析出的是什麼樣的錯，就可以明顯的領悟此點。

* 當權派背景夠硬

短時間連續出了這麼多的大錯誤，可是並沒有驚動高層，可見當事者的影響力非同小可。

* 華視的社會影響力不足

作為新聞媒體，尤其是與兩岸關係相關的聳動新聞和火山爆發等嚴重影響正常生活的出包新聞，竟然並沒有因觀眾的誤信而引起社會的恐慌，這或許是不幸中的大幸。但是不是也顯示了華視作為新聞媒體來說是需要檢討的，是收視率太低了還是訊息內容(太離譜了)本來就不值得信賴？

* 事出必有因

連續出包事出必有因，用嚴查嚴辦只能治標，那是治不了本的。一定要找出真正的原因，不然問題還是存在。

同學們，關於本議題你還有什麼補充看法，請提出分享討論。