

تجربه های برنامه سازی در جهان (۱)

دستورالعمل برنامه سازی در رادیو و تلویزیون هنگ کنگ



ترجمه دکتر ناصر بلیغ

اداره کل تحقیق و توسعه صدا

کتاب حاضر حاوی دستورالعملهایی است که توسط رادیو و تلویزیون هنگ کنگ (RTHK) به منظور تعیین خط‌مشی واحدی برای تهیه‌کنندگان برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی در هنگ‌کنگ تدوین شده است و البته مزیت واضح آن ایجاد یکنواختی و هماهنگی در شیوه‌های تهیه و تولید این برنامه‌ها است. در این مورد، مطابقت معیارهای اصلی تهیه و تولید برنامه با سیاست‌های پذیرفته شده این سازمان و چگونگی کار نهادهای نظارتی برای ارزیابی این مطابقت، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

متن حاضر شامل بخش‌های نقش رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ به عنوان یک سیستم عمومی پخش برنامه، سیستم ارجاع در فرایند تدوین برنامه، موضوعات اصولی، موضوعات مربوط به برنامه‌سازی، موضوعات مربوط به قانون و مقررات، وقایع مهم برای منطقه ویژه اداری هنگ‌کنگ، و رسیدگی به شکایات است، که در هفت فصل تدوین شده است و در آن به راه‌حل مشکلات احتمالی پیش‌بینی شده اشاره گردیده و در مورد مشکلات پیش‌بینی نشده مرجعی برای مشاوره و کسب اجازه معرفی شده است.

حسن تهیه دستورالعمل در آن است که تصمیم‌گیری در موارد جدی مرتبط با اداره آن رسانه را آسان کرده، سردرگمی و بلا تکلیفی را برای اجراکننده‌های سیاستها به حداقل ممکن می‌رساند و برنامه‌های تولید شده نیز به میزان بسیار کمتری دچار

مشکل می‌شوند تا اصلاح آن لازم شود. این خود باعث صرفه‌جویی در وقت و هزینه تولید برنامه‌ها می‌شود. از طرف دیگر معیار منضبط و مدونی برای ارزیابی برنامه‌ها چه از سوی سازمان و چه از سوی ناظرین و منتقدین بیرونی فراهم می‌کند.

استفاده از تجارب دیگران همواره پسندیده است و البته با توجه به مبنای فرهنگی و اعتقادی حاکم بر رادیو تلویزیون هنگ‌کنگ مطمئناً بخشهایی از این دستورالعمل غیرقابل قبول است. برخی از مسائل طرح شده در این متن، چه از لحاظ محتوا و هدف و چه از لحاظ شکل و قالب با معیارهای پذیرفته شده در کشور ما تفاوت اساسی دارد و لذا توجه به این متن به معنای پذیرش همه مندرجات آن نیست و فقط به عنوان یک نمونه باید از آن استفاده کرد.

با توجه به محاسن دستورالعمل برنامه‌سازی، اداره کل تحقیق و توسعه صدا بر آن شد تا تجارب دیگر کشورها در زمینه برنامه‌سازی و دستورالعمل‌های آن را در اختیار برنامه‌سازان سازمان قرار دهد. اولین قسمت از این مجموعه، کتاب حاضر است و به یاری خدا در آینده نزدیک، دستورالعمل برنامه‌سازی در بی.بی.سی - که به نظر می‌رسد کتاب حاضر نیز با الهام از آن نگارش یافته باشد - و متون یافته شده درباره دیگر کشورها، منتشر خواهد شد.

امید است که این تجارب بتواند به بهبود برنامه‌سازی در سازمان کمک نماید و وسیله‌ای برای نیل سازمان به اهداف متعالی خویش باشد.

مدیر کل تحقیق و توسعه صدا



مقدمه	۱
فصل اول: نقش رادیو و تلویزیون هنگ کنگ به عنوان یک سیستم عمومی	
پخش برنامه	۳
فصل دوم: سیستم ارجاع در فرایند تدوین برنامه	۵
سیستم ارجاع	۵
ارجاع به کجا	۶
ارجاعات اجباری	۶
توصیه‌های بیشتر	۷
فصل سوم: موضوعات اصولی	۹
بی‌طرفی	۹
دقت	۱۴
سلیقه و متانت	۱۶
خشونت	۱۸
تعارض منافع	۱۹
رعایت انصاف در مورد مصاحبه شونده‌گان	۲۰
رعایت حریم خصوصی	۲۱



۲۵	فصل چهارم: موضوعات مربوط به برنامه سازی
۲۵	اخبار، امور جاری و برنامه‌های اطلاعاتی
۲۸	مصاحبه کردن
۳۱	تدوین
۳۲	گزارش جرایم
۳۳	تظاهرات و اغتشاشات عمومی
۳۴	هواپیما ربایی، آدم ربایی، گروگان‌گیری و محاصره
۳۵	هشدار در مورد بمب‌گذاری
۳۵	حوادث یا بلاهای طبیعی عمده
۳۶	اسرار دولتی
۳۷	برنامه‌های مصرف‌کنندگان
۳۸	نمایش، هنر، موسیقی و تفریحات
۳۹	بررسی‌های افکار عمومی
۴۰	کارکردن خارج از منطقه دیده‌اداری هنگ کنگ (HKSAR)
۴۱	انتشار مطالب برنامه‌ای
۴۳	فصل پنجم: موضوعات مربوط به قانون و مقررات
۴۳	قوانین حق تکثیر



۴۷	ایراد اتهام و آبروریزی
۴۸	اهانت به دادگاه
۵۱	خط مشی‌های مربوط به انتخابات
۵۲	دستورالعمل‌های مقام مسئول پخش برنامه
۵۳	فصل ششم: وقایع مهم برای منطقه‌ی ویژه‌ی اداری هنگ‌کنگ
۵۵	فصل هفتم: رسیدگی به شکایات
۵۶	شیوه‌ی رسیدگی به شکایات تلفنی
۵۶	شیوه‌ی رسیدگی به شکایات مکتوب
۵۷	سیستم‌های گزارش دهی

مقدمه

کارگردآوری مجموعه‌ای از دستورالعمل‌های اجرایی برای تهیه کنندگان، زمانی آغاز شد که رادیو تلویزیون هنگ کنگ^(۱) هفتادمین سال شروع پخش برنامه‌های خود را جشن می‌گرفت.

رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ، تنها سیستم عمومی پخش برنامه در این سرزمین، از زمان پخش نخستین سیگنال‌های رادیویی در ماه ژوئن سال ۱۹۲۸ تا کنون راه درازی را پیموده است. اکنون ما طیف کاملی از برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی را تحت یک فرایند مستقل از نظر تدوین برنامه، عرضه می‌کنیم. اما هرگز نمی‌توان خود مختاری در تدوین برنامه را بدون مسئولیت، و آزادی را بدون قید و شرط، به دست آورد. ما معیارهای اخلاقی سطح بالایی را در کار برنامه سازی قرار داده و مراعات می‌کنیم. این معیارها، همراه با ارزش‌های مطلوب ما، مبنای مجموعه‌ی فعلی دستورالعمل تهیه کنندگان را تشکیل می‌دهند، که بازتابنده و حاصل کدبندی اقدامات تدوین شده و جا افتاده در

1- Rodio Television Hong Kong (RTHK)

درون رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ هستند. این سند برای همکاران، کاربرد عملی خواهد داشت و امیدواریم تمامی راهنمایی‌های لازم برای تولید برنامه‌های مطابق با انتظار و توقع مخاطبان ما را فراهم آورده باشد.

مدیر بخش رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ

سپتامبر ۱۹۹۸

نقش رادیو و تلویزیون هنگ کنگ به عنوان یک سیستم عمومی پخش برنامه

رادیو و تلویزیون هنگ کنگ تنها سیستم پخش برنامه در منطقه‌ی اداری ویژه‌ی هنگ کنگ است که با بودجه‌ی عمومی اداره می‌شود. بر این مبنای، تعهد اولیه‌ی خود را خدمت به جامعه‌ی هنگ کنگ می‌داند و ملزم به انعکاس دیدگاه‌های تمامی بخش‌های جمعیت این منطقه است.

رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ در این منطقه، طولانی‌ترین سابقه‌ی پخش برنامه را دارد. این سیستم در سال ۱۹۲۸ آغاز به کار کرد و در طول این سال‌ها تا حد تبدیل شدن به سیستمی برای عرضه‌ی طیف کاملی از برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی به مردم هنگ کنگ توسعه یافت. حرکت به سوی خودمختاری در تدوین برنامه در دهه‌ی هفتاد میلادی، موجب تأسیس واحد امور عمومی تلویزیون در سال ۱۹۷۰ و تشکیل یک اتاق خبر ویژه‌ی رادیو هنگ کنگ در سال ۱۹۷۳ شد. توقع دستیابی به جایگاه مستقل، هنگامی زیادت‌تر شد که در اواسط دهه‌ی ۸۰ میلادی اندیشه تبدیل رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ به یک شرکت واحد مطرح شد. پیشنهادها در این زمینه سرانجام در اوایل دهه‌ی ۹۰ به

مرحله عمل رسیدند. در آن زمان نقش رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ به یک سیستم عمومی پخش برنامه‌ی دارای استقلال، در فرایند تدوین به خوبی جا افتاده و تثبیت شده بود.

امروز استقلال فرایند تدوین در رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ، یک سیاست برجسته‌ی دولت است که در یک توافق‌نامه چارچوب کار میان دفتر تکنولوژی اطلاعات و پخش برنامه و رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ، شکل رسمی و قطعی یافته است. کار تدوین برنامه در رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ یک فرایند کاملاً آزمایش شده و کارآمد است و سیستم‌های مؤثری در آن تعبیه شده‌اند که به ایستگاه، این توانایی را می‌دهند که با اطمینان کامل و موضعی استوار در برابر تمامی فشارهای داخلی و خارجی بایستد. سیستم‌ها و اقدامات تدوینی جملگی با توجه به قدرت این رسانه و نقش منحصر به فرد آن به عنوان یک سیستم عمومی پخش برنامه، توسعه یافته و تبیین شده‌اند.

در تعهد عملکرد سال ۱۹۹۸ رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ آمده است که: «مسئولیت اصلی این ایستگاه، دادن خدمات رادیویی و تلویزیونی متمایز و کیفی است که در بخش تجاری این بازار در معرض خطر است یا ممکن است باشد.» بدون تردید نقش این ایستگاه عرضه‌ی خدمات کیفی و متمایز علاوه بر هدف سنتی تثبیت شده آن، یعنی اطلاع‌رسانی، آموزش و سرگرم کردن، است.

سیستم ارجاع در فرایند تدوین برنامه

هدف سیاست‌های برنامه‌ای رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ تأمین یک مبنای استوار برای برنامه‌سازی خلاق و مسئولانه است. استقلال در تدوین برنامه نیز نویسندگان و تهیه‌کنندگان ما را قادر می‌سازد بدون حب و بغض شخصی برنامه بسازند. بنابراین تضمین رعایت دقت، بی‌طرفی، حفظ کیفیت و سلیقه و متانت، مسئولیتی بر دوش همه‌ی ماست.

ما با یک فرایند تدوین آزموده شده و کارآمد فعالیت می‌کنیم. همکاران برنامه تشویق می‌شوند که در مراحل اولیه‌ی کار از ناظران، رؤسای قسمت یا بخش خود مشورت بخواهند. مدیر پخش، سردبیر و در واقع مسئول نهایی همه‌ی تصمیم‌های مربوط به تدوین برنامه است.

سیستم ارجاع

یک سیستم مناسب مشاوره و ارجاع، به برنامه‌سازان کمک می‌کند که در خصوص موضوعات دشوار مربوط به تدوین تصمیم‌گیری کنند؛ مثلاً، در مواردی چون صحنه‌های خشونت فوق‌العاده یا سکس آشکار، استفاده از زبان

نامناسب، ضابطه‌های مخفیانه، سفارش دادن نظر سنجی و برای آن که مدیریت بتواند مطالب و پیامدهای محتمل آنها را با دقت بررسی کند، برنامه‌سازان باید در اولین فرصت ممکن موضوعات بالقوه‌ی بحث‌انگیز را به مقام بالاتر خود ارجاع کنند.

ارجاع به کجا

مسئولیت اصلی در سیستم ارجاع بر عهده‌ی قسمت‌ها یا واحدهای برنامه‌ای است، بنابراین برنامه‌سازان باید مطالب خود را مستقیماً به مدیر تولید یا دبیر خود ارجاع کنند. واحدها یا قسمت‌ها باید بتوانند در وهله‌ی اول از عهده‌ی پاسخ‌گویی به اغلب سؤالات و قبول مسئولیت، برآیند. هر چه موضوع مهم‌تر و بحث‌انگیزتر باشد، ارجاع باید به سطح بالاتری صورت گیرد. این فرایند به رؤسای بخش‌ها منتهی می‌شود که خود آنها، در صورت لزوم، باید با معاون مدیر و یا مدیر پخش مشورت کنند.

ارجاعات اجباری

مطالب زیر باید به رؤسای بخش‌ها ارجاع شوند یا قبلاً در جلسات مدیران ارشد یا سردبیران در مورد آنها بحث شده باشد:

- مصاحبه با مجرمان و افراد تحت تعقیب پلیس.
- هر پیشنهادی برای اخفای هویت کسی که سعی در گریز از قانون دارد.
- پرداخت وجه به مجرمان یا مجرمان سابق.
- پخش هر مطلب ضبط شده به صورت مخفیانه که در اصل با اهداف قانونی یا ثبت مطالب مهم تهیه شده باشند.

- افشای جزئیات آدم ربایی یا جرایم جدی که به صورت مخفیانه یا غیر رسمی به دست آمده‌اند.
- درخواست‌های گروه‌های خارج از سازمان برای دیدن یا به دست آوردن مطالب ضبط شده‌ای که قبلاً پخش نشده‌اند.
- سفارش دادن انجام نظر سنجی در مورد هر موضوع سیاسی.

توصیه‌های بیشتر

مطالب و موضوعات بسیار دیگری هم هستند که شاید مورد اعتراض عمومی واقع شوند یا تأثیری غیر عادی در جامعه داشته باشند، حتی اگر شیوه‌ی کار ما مطابقت کامل با دستورالعمل‌های تدوین برنامه داشته باشد. برنامه‌سازان باید این موارد را به رؤسای خود ارجاع دهند و این کار باید از طریق سلسله مراتب اداری هر بخش صورت گیرد.

موضوعات اصولی

بی طرفی

اصول راهنمای برنامه‌سازان در رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ همواره آن خواهند بود که برنامه‌های پخش شده توسط ما مطابق با معیارهای تثبیت شده‌ی ژورنالیسم، مشاهده‌ای دقیق و بی‌طرفانه هستند. بی‌طرفی بجا همواره مهم‌ترین ارزش مورد نظر ماست که معنای آن نشان دادن آزاداندیشی، انصاف و احترام به حقیقت از سوی برنامه‌سازان است. ما نباید اجازه دهیم که قضاوت حرفه‌ای ما تحت تأثیر فشارهای ناشی از منافع سیاسی، تجاری یا دیگر منافع طبقاتی در جامعه یا نگرش جانب‌دارانه‌ی خودمان قرار گیرد.

تأکید بر بی‌طرفی بجا منحصر به رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ نیست. همه‌ی سازمان‌های تثبیت شده‌ی رادیو - تلویزیونی در سراسر جهان بر این اصل تأکید دارند. در هنگ‌کنگ دستورالعمل‌های مقام مسئول پخش برنامه - که شامل رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ و سازمان‌های مشابه آن می‌شوند - در این مورد تصریح دارند که تمامی برنامه‌های خبری و مستند مربوط به موضوعات بحث‌انگیز دارای اهمیت عمومی، تلاش کنند تا بی‌طرفی در آنها رعایت شود.

در راه دستیابی به بی‌طرفی بجا خود کلمه بجا باید چنان تفسیر شود که مفهوم کفایت و تناسب با ماهیت موضوع و نوع برنامه را بتوان از آن درک کرد. به طور کلی در خصوص هر موضوعی بیش از دو طرف وجود دارند و بی‌طرفی در برنامه‌های مستند تنها با ایجاد یک تعادل ریاضی - یعنی شکل خامی از تعادل به معنای اختصاص دادن زمان برابر یا تعداد خطوط مساوی نوشته به هر دیدگاه - قابل دستیابی نخواهد بود.

بی‌طرفی بجا

بی‌طرفی بجا به معنای خنثی بودن مطلق موضع‌گیری در خصوص همه‌ی موضوعات مورد توجه عمومی یا نادیده گرفتن اصول بنیادینی چون: آزادی، حقوق بشر، دموکراسی و حاکمیت قانون - یعنی اصول ضروری در یک جامعه باز و عادلانه - هم نیست. اگر تلاش کنیم که هیچ کس را نا امید نکنیم یا موجب ناراحتی هیچ سازمانی نشویم، وظیفه‌ی خود را انجام نداده‌ایم، چون جامعیت و بررسی آشکار موضوعات و وقایع را دچار محدودیت کرده‌ایم.

در تلاش برای دستیابی به بی‌طرفی بجا باید معیارهای زیر را رعایت کرد:

- برنامه‌سازان از هر نوع تعارض منافع در انجام وظایف خود احتراز خواهند کرد.

- حفظ تعادل، از طریق عرضه‌ی هر چه کامل‌تر دیدگاه‌های اصولی مربوط به مسائل مهم صورت خواهد گرفت. ممکن است چنین کاری در یک برنامه یا بولتن خبری صورت نگیرد، اما در یک برهه‌ی زمانی معقول انجام چنین کاری ممکن خواهد بود.

- بی‌طرفی به معنای آن نیست که برنامه‌سازان، پرسش‌گر نباشند، یا رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ به همه‌ی طرف‌های موضوع، زمان برابر اختصاص دهد. ارزش‌های تدوین شده و قضاوت‌های

حرفه‌ای، معیارهای راهنما برای اخذ چنین تصمیم‌هایی هستند.
 - در مسیر رعایت حق مردم برای دانستن، کارکنان قسمت تدوین در درک، دنبال کردن و عرضه‌ی موضوعات مؤثر بر سرنوشت جامعه و فرد مشارکت خواهند کرد.

نمی‌توان به اندازه‌ی کافی در این مورد تأکید کرد که برترین اصل در تمامی زمینه‌های برنامه‌سازی باید همواره آن باشد که ما وقایع مربوط به موضوع و دیدگاه‌های مهم را به شکلی عادلانه منعکس یا گزارش می‌کنیم، و این که ما با افراد و سازمانها، موضوعات و وقایع برخوردی منصفانه و اخلاقی داریم.
 در اینجا مناسب است که به برنامه‌های گفتگو و برنامه‌های تلفنی و نقشی که میزبانان در این برنامه‌ها ایفا می‌کنند یا باید بکنند، اشاره شود. هنگامی که ما برای نخستین بار این برنامه‌ها را به اجرا در آورديم، این فکر که ممکن است به شنوندگان فرصت ابراز نظر و انتقاد داده شود، نه تنها نامطلوب بلکه حتی خطرناک تلقی می‌شد. وقتی جامعه بازتر شد و مردم بر ترس خود از سؤال کردن از مقامات یا بیان شکایات غلبه کردند، نگرش‌ها هم تغییر کرد. امروزه، محبوبیت برنامه‌های گفتگو یا برنامه‌های تلفنی، اثبات این مدعاست که آنها بخشی از زندگی روزمره‌ی مردم در هنگ کنگ هستند. نقش میزبانان این برنامه‌ها هم متحول شده و با تغییر نگرش‌های عمومی باز هم تغییر خواهد کرد.
 به جای منفعل بودن و تنها ایفای نقش یک تلفن‌چی، مجریان باید به شکلی آشکار نقشی تعاملی داشته باشند. از مجریان برنامه‌های زنده انتظار می‌رود که در برنامه‌های گفتگو و برنامه‌های تلفنی، خودشان هم در بحث شرکت کنند. آنها می‌توانند برای فعال‌تر کردن بحث با استفاده از دانش ژورنالیستی و قضاوت خود، سؤال کنند، اظهار نظر کنند، انتقادی را مطرح کنند، فهم جدیدی از موضوع عرضه کنند و به طور کلی مشوق طرح تمامی دیدگاه‌های ممکن در خصوص

یک موضوع باشند. اما در این میان جایی برای نگرش‌های جانب‌دارانه‌ی شخصی یا پیش‌داوری وجود ندارد. مجریان برنامه باید همواره برخوردی منصفانه با موضوع و کسانی که به برنامه تلفن می‌زنند، داشته باشند.

اعتبار

اعتبار، ضروری‌ترین ویژگی یک سازمان رسانه‌ای خوب است. اعتبار نه تنها به کیفیاتی چون درستی و انصاف در گزارش و عرضه کردن مطالب بستگی دارد، بلکه خود سازمان و عناصر آن باید از تماس‌هایی که منطقی‌منجر به ایجاد شائبه‌ی طرفداری از یک گروه می‌شوند، احتراز کنند. اعتبار، به مرور زمان به دست می‌آید و ما باید همواره آماده‌ی حفظ اعتمادی باشیم که جامعه به ما دارد.

برنامه‌های واقعی

یک برنامه‌ی واقعی مربوط به سیاست‌های عمومی بحث‌انگیز یا مطالب مورد منازعه‌ی سیاسی، اقتصادی یا اجتماعی، هنگامی به تعهد خود برای حفظ بی‌طرفی پای‌بند خواهد بود که انصاف، درستی و احترام به حقیقت را مراعات کند. یک برنامه ممکن است به بررسی موضوع، در هر نقطه‌ای از طیف مباحث موجود، بپردازد، به شرط آن که دلیل خوبی از نظر تدوین برنامه برای این کار وجود داشته باشد. برنامه‌ی دیگری ممکن است آزمون یا گزارش دادن نظر یکی از طرف‌های بحث را برگزیند. اما باید این کار را با رعایت انصاف و سلامت انجام دهد و ضامن آن باشد که دیدگاه‌های متعارض معرفی شده‌اند و دیدگاه‌های مخالف، بد مطرح نشده‌اند.

اخبار و امور جاری

اخبار باید با دقت، بی‌طرفی و مرتبط با موضوع عرضه شوند. گزارش کردن باید عاری از احساسات، گسترده و از روی اطلاع صورت گیرد. برنامه‌های اخبار و وقایع جاری باید روایت هوشمندانه‌ای از موضوعات را به بینندگان و

شنوندگان عرضه کنند، به نحوی که خود بتوانند در آن مورد به نظر مشخصی دست پیدا کنند. گزارش‌گران و مجریان می‌توانند قضاوت حرفه‌ای ژورنالیستی خود را بیان کنند اما نظر شخصی خود را نباید ابراز کنند. حرفه‌ای بودن برای ژورنالیست‌ها به معنای فاقد نظر بودن نیست، بلکه آگاهی از آن نظرها و گزارش‌ها و عادلانه و منصفانه عرضه کردن آنهاست.

برنامه‌های تلفنی

برنامه‌های تلفنی یک شیوه‌ی پذیرفته شده و بسیار رایج برای پخش دیدگاه‌های فردی هستند. اما، همان طور که قبلاً اشاره شد، باید در مراعات اصول انصاف، سلامت و تعادل از راه عرضه‌ی طیف گسترده‌ای از دیدگاه‌ها، دقت کافی اعمال شود. از مجریان برنامه‌های تلفنی انتظار می‌رود که خودشان هم در بحث‌ها شرکت کنند و همواره باید با تلفن‌کنندگان رفتاری منصفانه داشته باشند. علاوه بر آن، باید از برنامه‌ها در مقابل اسارت در دست گروه‌های فشار سازمان یافته یا افراد غیر مسئول، محافظت شود.

برنامه‌های اظهار نظر شخصی

رادیو و تلویزیون هنگام‌کنگ به صورت منظم از افراد یا گروه‌هایی مانند دانشگاهیان، متخصصان و روزنامه‌نگاران دعوت می‌کند تا طیفی از نظرها را بیان کنند. تنوع این دیدگاه‌ها باعث غنای برنامه‌ها می‌شود. ما باید سعی کنیم از افراد مختلفی استفاده کنیم. در جریان انتخاب، باید به دنبال صاحب‌نظران و تحلیل‌گرانی باشیم که سابقه‌ی آنها حاکی از توانایی آنان برای ابراز نظر کارشناسی است. این سوابق باید بیان شوند تا در ارزیابی نظرهای بیان شده به شنوندگان کمک کنند.

کارکنان یا مجریان دائمی رادیو و تلویزیون هنگام‌کنگ یا گزارش‌گرانی که با برنامه‌های مرتبط با اخبار و سیاست‌های عمومی کار می‌کنند، به طور عادی

نباید مجری برنامه‌های اظهار نظر شخصی باشند.

برنامه‌های زنجیره‌ای

دو نوع برنامه زنجیره‌ای وجود دارد:

- تعدادی برنامه که ارتباط روشن و مشخصی با یکدیگر دارند و به یک موضوع یا موضوعات مرتبط با هم می‌پردازند. در این مورد، برنامه‌ها ممکن است در جریان کل مجموعه، یا چند برنامه از یک مجموعه، موفق به رعایت بی‌طرفی در بیان دیدگاه‌ها شوند.
- تعدادی از برنامه‌ها که تحت یک عنوان واحد پخش می‌شوند، اما در هر برنامه موضوع متفاوتی مطرح می‌شود. در این نوع مجموعه‌ها، بی‌طرفی بجا قاعدتاً در هر برنامه باید اعمال شود.

حق پاسخ‌گویی

هنگامی که یک برنامه شواهد نابرابری یا بی‌کفایتی را آشکار می‌کند، یا وقتی انتقاد شدیدی از یک فرد یا یک نهاد مطرح می‌شود، فرد یا نهاد مورد انتقاد باید فرصتی برای پاسخ‌گویی داشته باشد (که در تولیدات مستند چنین چیزی به طور عادی مراعات می‌شود). اما ممکن است مواردی وجود داشته باشند که چنین کاری قابل اجرا نباشد (مثلاً به دلایل قانونی) و در این موارد باید با رئیس قسمت مربوط مشورت شود. شاید مناسب باشد به این نکته بیندیشیم که در چنین مواردی به طرف مورد انتقاد فرصتی دیگر (در تاریخی بعد از تاریخ پخش برنامه) داده شود تا بتواند پاسخ‌گو باشد.

دقت

برنامه‌های رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ باید دقیق باشند. برنامه‌سازان باید از اتکا به یک منبع واحد پرهیزند. مطالب واقعی را باید دوباره بررسی کرد تا از

صحت آنها مطمئن باشیم.

دقت غالباً چیزی بیش از درک درست واقعیت‌هاست. تمامی واقعیات مربوط به یک موضوع باید سنجیده شوند تا حقیقت آنچه که گزارش یا توصیف می‌شود به دست آید. اگر موضوعی بحث‌انگیز است، نظرها و واقعیات مربوط به آن هم باید ملاحظه شوند. یک مطلب ممکن است از نظر قانون محل نزاع باشد و دقت و درستی آن را باید بتوان در یک دادگاه هم به اثبات رساند.

به دست آوردن واقعیت‌ها به تنهایی کافی نیست. ما باید از زبان، منصفانه استفاده کنیم و این به معنای پرهیز از اغراق است.

میزان قابل اعتماد بودن گزارش‌های آژانس خبری با توجه به خود آژانس، دفتر گزارش کننده و گزارش‌گر آن متفاوت است. کار درست آن است که اخبار را از آژانس‌هایی بگیریم که در طول سال‌ها شهرت و اعتبار خود را در این زمینه به اثبات رسانده‌اند.

تصحیح اشتباهات

هنگامی که یک خطای جدی رخ می‌دهد نکته‌ی مهم آن است که با صداقت و به روشنی به آن خطا اعتراف کنیم. گفتن آنچه که نادرست بوده و همچنین درست کردن آن، یک عنصر مهم در کار تصحیح اشتباهات است.

هرگاه پخش خبر نادرستی از سوی ما به شهرت کسی لطمه زده باشد، باید در مورد نحوه‌ی نگارش و کلمات مورد استفاده در تصحیح آن اشتباه به توصیه‌های قانونی و حقوقی توجه کنیم. یک تصحیح مناسب ممکن است به دفاع ما در یک دادگاه کمک کند و تصحیح نامناسب ممکن است باعث تشدید آن آبروریزی شود.

استفاده از مطالب آرشیوی

استفاده نکردن از مطالب آرشیوی مربوط به یک واقعه برای نشان دادن یک

واقعه دیگر به نحوی که مخاطب را به اشتباه بیندازد، نکته‌ی بسیار مهمی است. مطلب آرشیوی را در صورت استفاده، به روشنی مشخص کنید. مخاطبان هرگز نباید در مورد آنچه می‌بینند یا می‌شنوند، گمراه شوند. حق انتشار هر مطلب آرشیوی باید قبل از پخش حتماً کنترل شود.

بررسی برنامه‌های ضبط شده یا تکراری

برنامه‌هایی را که مدتی قبل از پخش ضبط شده یا تکرار می‌شوند باید حتماً بررسی کرد تا مطمئن شویم که از وقایع روز، عقب نیستند. (یعنی وقایع بعد از ضبط، ناقص درستی آنها نیستند). در برخی موارد، اعلام قبلی ممکن است اقدام مناسبی باشد. در موارد دیگر، ممکن است تغییر دادن یا حذف برخی از مطالب لازم باشد.

نقل قول از مطبوعات یا رسانه‌های دیگر

تمایز قائل شدن میان منابع دست اول و دست دوم مهم است. یک اشتباه در یک گزارش ممکن است در گزارش دیگری تکرار شود. مثلاً مطالب پخش شده و بریده‌ی روزنامه‌ها، به سرعت تاریخ گذشته می‌شوند یا ممکن است اصلاً نادرست باشند.

سلیقه و متانت

برنامه‌های رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ باید مطابق سلیقه‌ی مخاطبان باشند؛ یعنی، باید رعایت کننده‌ی ارزش‌های پذیرفته شده در جامعه در خصوص مطالبی چون پرهیز از بی ادبی، وقاحت یا رفتارهای جنسی باشند. هرگاه مطالبی در این خصوص مطرح می‌شوند، باید دقت کرد که به مخاطبان اهانت نشود.

اما مواردی خواهد بود که در آنها بازتاب واقعیت، مستلزم عدم حذف برخی

از کاربردهای خاص زبانی یا تصویر کردن خشونت یا امور جنسی است، که به طور عادی از نمایش آنها احتراز می‌شود. انجام چنین کاری به معنای جلوگیری از دسترسی مخاطبان به آگاهی از وقایعی است که به آنها در فهم دنیایی که در آن زندگی می‌کنند، کمک خواهد کرد.

به عنوان یک قاعده کلی، استفاده از ناسزا و اصطلاحات وقیح که برای مخاطبان موهن است، نباید صورت گیرد. مقام مسئول پخش برنامه نیز فهرستی از اصطلاحات نامطلوب، که نباید مورد استفاده قرار گیرند، منتشر می‌کند. تهیه کنندگان باید در صورت تردید در موارد خاص با واحد معیارها و اقدامات برنامه‌ای هماهنگی به عمل آورند.

صحنه‌های صریح برهنگی یا امور جنسی به طور عادی نباید مورد استفاده قرار گیرند. استفاده از آنها تنها در صورتی قابل قبول است که روشن باشد کاربرد آنها برای انتقال اطلاعات مورد نظر در برنامه ضروری است و خود این اطلاعات آن قدر اهمیت دارد که قابل پخش باشد. چنین صحنه‌هایی هرگز نباید مورد تأکید قرار گیرند یا در اصل برای ایجاد شوک در مخاطب یا احساساتی کردن از آنها استفاده شود.

صحنه‌های نشان دهنده رنج را تنها هنگامی باید به کار برد که برای فهم اطلاعات مهم برای عموم مردم ضرورت داشته باشد. دقت و احتیاط در نشان دادن صحنه‌های خشن، ضروری است و در صورت استفاده، نباید این صحنه‌ها به شکل غیر ضروری طولانی باشند. اندوه شخصی ممکن است گه‌گاه در یک برنامه کاربرد داشته باشد اما نباید از آن برای تحریک احساسات استفاده کرد و حریم شخصی افراد باید حفظ شود.

اگر یک برنامه حاوی مطالبی باشد که برای بخشی از مخاطبان، مخصوصاً کودکان، به دلیل وجود صحنه‌های خشونت، امور جنسی یا کلام وقیح، ناراحت

کننده است، باید پیش از شروع برنامه یا در زمان پخش در این مورد هشدار داده شود. در هر صورت در مورد تولیدات تلویزیونی باید دقت شود که مطابق با سیاست مقام مسئول پخش برنامه در خصوص ساعات تماشای برنامه توسط خانواده‌ها (از ۱۶ تا ۲۰/۳۰) باشند.

تصویر کردن، و اشاره به، سیگار کشیدن، مستی و اعتیاد به مواد مخدر باید محدود به طرح برنامه و شخصیت‌های آن باشد. در برنامه‌های کودکان چنین کاری به هیچ وجه مجاز نیست.

خشونت

نباید در رادیو و تلویزیون از خشونت بهره‌برداری شود. سیاست ما عدم تصویر خشونت است، جز در مواردی که تصویر کردن آن یک جزء اساسی واقعیتی باشد که تصویر می‌شود.

خشونت روی صفحه‌ی نمایش، بسیاری از مردم را ناراحت می‌کند و، در حد افراط، می‌توان آن را متهم به حساسیت‌زدایی در مخاطبان کرد. اغلب مخاطبان انتظار دارند که هر خشونتی در خدمت یک هدف اخلاقی یا اجتماعی باشد. در برنامه‌های خبری استفاده از تصاویر و صداهای مربوط به خشونت باید مبتنی بر قضاوت عادی در مورد خبری بودن و ارزش گزارش شدن واقعه باشد (همراه با توجه به آسیب‌پذیری‌های معقول مخاطبان نسبت به جزئیات مطالب پخش شده). برخی از اصول اساسی عبارتند از:

- احترام به مردگان و نشان ندادن آنان مگر در صورت وجود دلایل

قانع‌کننده.

- به طور کلی باید از گرفتن نماهای درشت^(۱) احتراز شود.
 - بیهوده بر پیامدهای خونین حوادث، بلاایای طبیعی یا اعمال خشونت‌آمیز تمرکز نکنید.
- در برنامه‌های نمایشی باید در نشان دادن خشونت علیه زنان، مخصوصاً در زمینه‌های جنسی و غیره، احتیاط کرد. در برنامه‌های کودکان، اعمال خشنی که تقلید از آنها برای کودکان ساده است یا صحنه‌های خشن در مورد شخصیت‌های شبیه والدین، یا نسبت به شخصیت‌ها یا حیواناتی که کودک برای آنها دلسوزی می‌کند، نباید نشان داده شود.

تعارض منافع

مخاطبان ما باید بتوانند از سلامت برنامه‌های ما اطمینان حاصل کنند. بینندگان و شنوندگان ما باید مطمئن باشند که تصمیم‌ها در مورد تدوین برنامه‌ها به دلایل خوبی گرفته می‌شوند. فعالیت‌های خارج از سازمان برنامه‌سازان نباید تأثیری بر برنامه‌های رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ بگذارند، یا تصور شود که تأثیر می‌گذارند.

افراد خط اول جبهه مانند گویندگان و گزارش‌گران ممکن است به طور بدیهی در جایگاه‌های بسیار حساسی قرار داشته باشند. اما تعارض منافع ممکن است با هر کسی که مسئولیتی در مورد محتوا و یا سبک یک برنامه داشته باشد، پیش بیاید؛ مانند تدوین‌گران، تهیه‌کنندگان، نویسندگان، کارگردانان، محققان و دیگران.

رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ باید قانع شود که همه‌ی برنامه‌سازان فارغ از

1- Close-up

تعهدات نامناسب خارج از سازمان هستند. این قواعد در مورد نویسندگان آزاد یا افراد قراردادی هم مانند کارکنان اعمال می‌شوند.

به طور مشخص، کارکنان پیش از قبول هر کاری در خارج از سازمان، باید تأیید سرپرست بخش خود را به دست آورند. اگر احساس شود که این فعالیت یا تعهد خارج از سازمان با مسئولیت‌های برنامه‌ای فرد تعارض دارد یا به اعتبار رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ لطمه می‌زند، اجازه پرداختن به آن داده نخواهد شد.

رعایت انصاف در مورد مصاحبه شوندگان

برنامه‌ها باید مبتنی بر انصاف، صراحت و صداقت باشند. برنامه‌سازان باید از ابتدا تا حد امکان ماهیت و هدف برنامه را به روشنی بیان کنند. جز در صورت وجود ملاحظات خاص و عقلایی مربوط به مسائل محرمانه، برنامه‌سازان باید در مورد طرح‌هایشان صریح و روشن عمل کنند، و با هر کسی که در یک برنامه شرکت می‌کند صادقانه رفتار کنند. در شرایط عادی مصاحبه شوندگان حق دارند بدانند که:

- برنامه در باره‌ی چیست؟

- انتظار می‌رود که آنها چه نقشی در برنامه داشته باشند؟

- آیا حضور آنها در برنامه زنده است یا ضبط شده؟

نباید به آنان تضمینی داده شود که برنامه پخش خواهد شد، اما در

حالت عادی ما نباید مطلبی را ضبط کنیم مگر آن که قصد استفاده

از آن را داشته باشیم.

هنگامی که یک فرد از انجام مصاحبه در خصوص یک مطلب مربوط به منافع عمومی امتناع می‌کند و توقع معقول مخاطبان هم آن است که استدلال‌های مخالف و پاسخ اتهام‌ها را بشنوند، تهیه کننده باید آماده‌ی آن باشد

که بگوید: «آقا (یا خانم) ... دعوت شد تا در این برنامه حضور یابد. اما امتناع کرد.» دلیل این امتناع هم باید در صورت وجود داشتن، بیان شود. از شیوه‌هایی مانند «صندلی خالی» برای نشان دادن امتناع از حضور باید به طور کلی احتراز شود.

گاهی اوقات ممکن است پنهان کردن صدا و یا تصویر لازم باشد. در هر حال، هنگامی که اختفای هویت ضروری باشد تهیه کنندگان باید این کار را به شکل مؤثری انجام دهند.

به عنوان یک قاعده‌ی کلی، برای پخش یک گفتگوی تلفنی باید رضایت مصاحبه‌شونده را جلب کرد. برای ضبط مخفیانه، تهیه کنندگان باید از شیوه‌های تثبیت شده‌ی ارجاع تبعیت کنند.

رعایت حریم خصوصی

حق افراد برای حفظ حریم خصوصی خود باید در تمامی برنامه‌ها رعایت شود. در هر حال، به منظور تأمین اطلاعاتی که مربوط به عملکرد فرد در انجام وظایف عمومی خویش یا سایر مطالب مربوط به منافع عمومی هستند، در برخی موارد ممکن است نقض حریم خصوصی افراد برای دستیابی به نفعی بزرگ‌تر، قابل توجیه باشد. در موارد نادری که باید از دوربین‌ها یا میکروفون‌های مخفی استفاده شود (مثلاً: ساختن یک برنامه‌ی ویژه مصرف کنندگان یا ضبط کردن وقوع یک جرم یا رفتار ضد اجتماعی)، باید از شیوه‌های ارجاع تبعیت کرد. برای پوشش دادن به تصادفات، سوانح، بلایای طبیعی و اغتشاش‌ها، باید میان ارائه یک گزارش کامل و دقیق و تعهد نسبت به پرهیز از ایجاد اضطراب یا ناراحتی بی‌مورد تعادل برقرار کرد. افراد دچار شوک را نباید برای مصاحبه کردن برخلاف میلشان تحت فشار قرار داد. ما باید در هنگام تصویر کردن صحنه‌های

ناراحت کننده شفقت به خرج داده و از افزودن بر ناراحتی افرادی که دچار فقدان شده‌اند بپرهیزیم. ضبط مخفیانه‌ی افراد قابل شناسایی در هنگام سوگواری یا تحت فشار شدید، مثلاً در بیمارستان‌ها، مستلزم رعایت ملاحظات خاصی است. به طور عادی پخش مراسم تشییع و تدفین تنها با اجازه‌ی خانواده متوفی ممکن خواهد بود.

ضبط مکالمات تلفنی

ما باید همواره برای ضبط مکالمات تلفنی مربوط به کار ژورنالیستی، چه برای ثبت مطلب، چه برای پخش و چه هر دو، از طرف مکالمه اجازه بگیریم. چنین اجازه‌ای باید پیش از شروع مکالمه گرفته شود، نه در وسط یا پایان آن. در مواردی، دلایل موجهی برای عمل نکردن به این قاعده وجود دارند:

- شواهد قطعی، حاکی از جرم یا یک خطای جدی در دست است.
- برنامه ساز می‌تواند نشان دهد که چرا یک برخورد صریح موفق نخواهد بود.

مصاحبه بدون هماهنگی

در کار ژورنالیستی، مواردی وجود دارد که در آنها یک گزارش‌گر بدون هماهنگی قبلی با یک فرد روبه‌رو شده و با او مصاحبه می‌کند و این اتفاق در اماکن عمومی یا در ملک شخصی روی می‌دهد. این کار را اصطلاحاً مصاحبه بدون هماهنگی می‌نامند.

افرادی که موضوع اخبار هستند باید انتظار داشته باشند که رسانه‌ها از آنان سؤال و پاسخ را ضبط کنند. سؤال‌های خبرنگاران از چهره‌های شناخته شده در حال ورود به ساختمان‌ها یا خروج از آنها، معمولاً بخشی از کار عادی و معقول کسب خبر هستند، حتی اگر این سؤال‌ها گاهی ناخوشایند باشند.

مصاحبه بدون هماهنگی به طور کلی باید آخرین راه حل باشد. انجام این کار

در شرایط زیر قابل توجیه خواهد بود:

- موضوع بررسی یک جرم یا رفتار جدی ضد اجتماعی باشد، یا منافع عمومی این کار قابل توجه باشد.
- فرد مورد نظر به تقاضای مکرر برای مصاحبه پاسخ نداده باشد و به دلایل غیر موجه از انجام مصاحبه امتناع کرده و یا سابقه‌ی امتناع از انجام مصاحبه داشته باشد.

جنبه‌های رسانه‌ای

هنگامی که فردی ناگهان در یک واقعه‌ی خبری مطرح می‌شود معمولاً خبرنگاران و گزارش‌گران به خانه‌ی شخصی او می‌روند و سعی می‌کنند تصویر یا مصاحبه‌ای را با وی ضبط کنند.

در چنین مواردی، نکته‌ی مهم آن است که مجموع اثر این روش‌های کسب خبر به صورت معقول، رعب آور یا به شکلی غیر معقول فضولانه نباشد.

ما نباید راه خود را به اماکن مختلف به زور باز کنیم یا با تلفن‌های مکرر یا دق‌الباب مداوم باعث آزار و زحمت افراد شویم.

رجوع به وقایع گذشته

برنامه‌هایی که قصد دارند به بررسی وقایع گذشته مربوط به صدمه به افراد بپردازند باید به راه‌هایی برای به حداقل رساندن ناراحتی احتمالی برای بازماندگان یا بستگان قربانیان در نتیجه‌ی بازگویی آن ماجرا، بیندیشند. تا آنجا که به طور معقول ممکن باشد، قربانیان بازمانده یا بستگان نزدیک کشته شدگان که در برنامه حاضر خواهند شد، باید از محتوای برنامه و طرح‌های آن مطلع شوند.

انجام ندادن این کار ممکن است نوعی نقض حریم خصوصی تلقی شود، حتی اگر وقایع یا مطالب مورد استفاده زمانی کاملاً علنی بوده باشند. تنها در صورتی

که یک نفع عمومی آشکار وجود داشته باشد، می‌توان برنامه را با وجود مخالفت دیگران (که با موضوع مربوطاند) ادامه داد.

موضوعات مربوط به برنامه سازی

اخبار، امور جاری و برنامه‌های اطلاعاتی

برنامه‌های خبری، وقایع جاری و اطلاعات در کار تولید و پخش برنامه‌های رادیو - تلویزیونی، حوزه‌هایی بسیار رقابتی هستند. تقاضای عمومی برای این سرویس‌ها زیاد است و سرعت و پیچیدگی نشر آنها افزایش یافته است. گردآوری و عرضه‌ی این مطالب در تمامی مراحل محتاج حداکثر دقت است. یک سلسله مراتب تثبیت شده در برخورد با طراحی برنامه‌های عادی، پردازش محتوا و بازنگری محصولات تمام شده و همچنین موضوعات حساس، بحث‌انگیز یا قانونی وجود دارد؛ یعنی، رهبران گروه، تدوین‌گران موظف، رؤسای واحد، شبکه، قسمت یا بخش. خود برنامه‌سازان، مسئول ساختن برنامه‌ها و همچنین اعمال قضاوت‌های تدوین‌گرانه در مورد آنها هستند. هر تردیدی در خصوص مسائل تدوین یا موضوع مربوط به محتوای برنامه یا پیامدهای قانونی باید فوراً به نخستین مسئول بالادست در زنجیره‌ی مسئولیت تدوین ارجاع شود. این فرایند، موسوم به ارجاع به بالاتر تا حد مدیر پخش به عنوان سردبیر (تدوین‌گر ارشد)، امتداد می‌یابد. علاوه بر آن، حتی هنگامی که

راهنمایی خاصی در زمینه‌ی تدوین مورد نظر نیست، برنامه‌های بحث‌انگیز یا دارای اثر احتمالی غیر عادی بر جامعه، باید فوراً به نظر رده‌های مدیریتی - که به نوبه‌ی خود باید به مسئولان بالاتر گزارش بدهند - رسانده شوند.

اصول ژورنالیستی

ما، در حوزه‌ای عمل می‌کنیم که در آن جامعه حق آگاهی از همه‌ی واقعیات مربوط و دیدگاه‌های مهم را دارد. کارکنان بخش تدوین، در تعقیب این اهداف، در کار یافتن، دنبال کردن و عرضه‌ی موضوعاتی که بر جامعه و فرد مؤثرند، مشارکت می‌کنند.

از اصول زیر در این عرصه باید تبعیت کرد:

- برای تضمین درستی و دقت، بی‌طرفانه و متعادل بودن محتوای برنامه در مقایسه با معیارهای پذیرفته شده‌ی ژورنالیسم هر تلاش معقولی باید صورت گیرد. دستیابی به این هدف مستلزم آن است که کارکنان تدوین اجازه ندهند قضاوت حرفه‌ای آنان تحت تأثیر فشارهای سیاسی، تجاری و غیره یا نگاه جانب‌دارانه‌ی خودشان قرار گیرد.

- خطاهای قابل نشان دادن به بهترین شیوه، متناسب با مقتضیات شرایط حاضر تصحیح خواهند شد.

- رعایت بی‌طرفی به معنای عدم پرسش‌گری کارکنان تدوین نیست و لزومی ندارد به همه‌ی طرف‌های یک بحث زمان مساوی اختصاص داده شود.

- سعی می‌شود که تا حد امکان، در جریان ارائه‌ی برنامه، دیدگاه‌های اصلی مرتبط با یک موضوع مهم، به صورتی متعادل مطرح شوند. شاید دستیابی به چنین هدفی همواره در یک برنامه ممکن نباشد،

اما در یک دوره‌ی معقول ممکن خواهد بود.

- کارکنان تدوین حقوق مشروع مردمی را که در برنامه‌ها ظاهر می‌شوند، برای حفظ حریم شخصی خود محترم می‌شمارند.

- کارکنان تدوین مجبور به افشای هویت منابع محرمانه‌ای که همیشه می‌توانند از آنها محافظت کنند، نخواهند شد. اما این یک حق قانونی نیست و دادگاه می‌تواند دستور افشای هویت آنان را بدهد (به بند بعدی در مورد محرمانه بودن نگاه کنید).

- به طور عادی باید برای ضبط مکالمه‌ی تلفنی، چه برای ثبت و چه برای پخش، رضایت فرد یا افراد طرف مکالمه را به دست آورد. این کار به معنای مطلع ساختن آنها از موضوع در آغاز صحبت است.

- مصاحبه بدون هماهنگی تنها هنگامی مجاز است که هدف حقیقتاً کسب خبر بدون قصد فریب باشد، در غیر این صورت چنین کاری ممکن است ارباب یا نقض حریم خصوصی تلقی شود.

- با مصاحبه شونده‌گان باید منصفانه رفتار شود. در صورتی که ملاحظات خاص در مورد محرمانه بودن وجود نداشته باشد باید با همه‌ی شرکت کنندگان در برنامه، صریح و صادقانه برخورد شود.

محرمانه بودن

رادیو و تلویزیون هنگام کنگ حفظ منابع خبری خود را مهم تلقی می‌کند. اطلاعات مهم گاهی فقط از طریق یک منبع محرمانه یا از طریق بحث‌های ضبط نشده و غیر رسمی، قابل دسترسی هستند. اگر محرمانه بودن منابع به عنوان یک اصل رعایت نشود، مانعی در راه جریان آزاد اطلاعات به وجود می‌آید.

اما، حفاظت از منابع یک حق قانونی نیست. قانون برای حفظ اعتماد

ژورنالیستی اهمیتی نسبی قائل است، اما همواره به حفظ عدالت در هر مورد اولویت می‌دهد. در صورت بروز تعارض میان این دو، دادگاه‌ها می‌توانند به ژورنالیست‌ها دستور بدهند منابع خود را معرفی کنند و اگر کسی امتناع کند کار او اهانت به دادگاه تلقی خواهد شد. مدیریت حداکثر سعی خود را برای دادن توصیه‌های قانونی به ژورنالیست‌ها می‌کند، اما در نهایت افشای منبع یا بی‌توجهی به دستور دادگاه تصمیمی است که خود ژورنالیست باید بگیرد. عواقب چنین کاری ممکن است بسیار جدی، تا حد زندانی شدن، باشد. ژورنالیست‌ها نباید به سادگی یا بدون توجه به پیامدهای متحمل زیر بار تعهد حفظ محرمانه بودن یک منبع بروند.

کسانی که با برنامه‌های تلفنی تماس می‌گیرند نیز مشمول قواعد حفظ حالت محرمانه مطالب خواهند بود. ما باید پیش از افشای نام یا شماره تلفن آنان حتماً رضایت آنان را برای چنین کاری جلب کرده باشیم. در حالت دیگر، مادرخواست را به اطلاع خود فرد تماس گیرنده می‌رسانیم تا خود او مستقیماً پاسخ بدهد. تهیه‌کنندگان در صورت برخورد با مشکل ضرورت افشای اطلاعات در مورد تماس گیرندگان با برنامه‌ها، باید موضوع را به رؤسای خود ارجاع دهند.

مصاحبه کردن

مصاحبه یک ابزار حیاتی ژورنالیسم رادیو و تلویزیونی است. گه‌گاه مصاحبه‌های کوتاه خبری با هدف تولید اصوات پراکنده عمدتاً شامل پرسیدن یک سؤال از مصاحبه‌شونده هستند که عامل نقل ماجرا یا بیان یک عقیده توسط وی می‌شود. در برخی از برنامه‌های غیر خبری، مصاحبه‌ها ممکن است یک شکل محاوره‌ای و فاقد ساختار پیدا کنند. در هر حال، هر جا مصاحبه‌ها در مورد موضوعات بحث‌انگیز باشند، نکته‌ی مهم برای تدوین‌گران، محققان و

مصاحبه‌گران آن است که به شیوه‌ای معقول و منصفانه با آن موضوعات مواجه شوند. آنها ممکن است حالت تهاجمی داشته باشند، اما باید همواره مؤدب بوده، و با هیچ تحریکی گستاخانه و بی‌ادبانه رفتار نکنند.

هدف از مصاحبه‌ها

مصاحبه باید یک هدف روشن داشته باشد. باید مختص یک فرد مشخص و یک مقطع زمانی باشد. از دعوت کردن افراد به مصاحبه فقط به دلیل نقش مهمی که در وقایع خبری اخیر داشته‌اند، بدون داشتن یک فکر روشن و معقول در مورد آنچه از آنان می‌خواهید، برحذر باشید.

مصاحبه‌ها ممکن است توصیفی یا توضیحی، حامل یک گلایه یا آزمون یک استدلال و در حرکت مداوم بین این دو حالت باشند. مصاحبه‌کنندگان باید پاسخ‌های متناسبی بدهند (ترغیب، معارضه یا گه‌گاه یک سکوت مناسب موقعیت).

مصاحبه‌ی ما باید کاملاً آگاهانه باشد. شاید این حالت مستلزم آگاهی از دیدگاه‌های قبلی فرد مورد مصاحبه باشد. اگر وضع موجود به صورت خلاصه بیان شود و مصاحبه‌شونده از تکرار مواضع شناخته‌شده‌ی قبلی پرهیز داده شود، احتمال آشکار شدن نکات جدید در جریان مصاحبه بیشتر خواهد بود. ما معمولاً باید در پی اطلاعات جدید باشیم.

طرز رفتار با مصاحبه‌شوندگان

نکته‌ی مهم آن است که مصاحبه‌شوندگان بدانند به چه دلیل به مصاحبه دعوت شده‌اند، در مورد چه موضوعاتی از آنها سؤال می‌شود، زمینه‌ی برنامه چیست و آنها چه نقشی در آن خواهند داشت؟

معمولاً مناسب نیست که جزئیات هر سؤال را از پیش در اختیار آنان قرار دهیم و یا تعهدی در مورد شکل دقیق پاسخ‌ها از آنان بگیریم. در صورتی که فرد

مورد نظر از انجام مصاحبه خودداری کند - مگر آن که در مورد سؤالات دقیقاً از پیش توافق شده باشد - برنامه‌سازان باید با دقت این نکته را بررسی کنند که آیا ادامه‌ی کار به مصلحت است یا خیر.

انجام مصاحبه

باید به مصاحبه‌شوندگان فرصت عادلانه‌ای برای دادن پاسخ کامل به سؤالات داده شود. اما، مصاحبه‌گران باید به شکلی فزاینده با مصاحبه‌شوندگانی مقابله کنند که استادِ سوء استفاده هستند (کسانی که یک مصاحبه را به عنوان سکوی کسب شهرت به کار می‌برند و از پرداختن به منظور اصلی آن احتراز می‌کنند).

شاید قطع کلام در اینجا موجه باشد اما باید به موقع صورت گیرد و زیاد تکرار نشود. اگر این کار به طور طبیعی صورت گیرد - یعنی هنگامی که مصاحبه‌شونده نکته‌ی اصلی خود را بیان کرده یا قطعاً در این مورد ناموفق بوده است - کمتر موجب ناراحتی مخاطبان می‌شود. تندکردن روند مصاحبه از سوی مصاحبه‌گر مشوق پاسخ‌های کوتاه و دقیق خواهد بود.

ظرفه رفتن باید افشا شود و این کار باید با خونسردی و مؤدبانه صورت گیرد. (در صورت لزوم با تکرار سؤال و توضیح دادن این نکته که چرا پاسخ قبلی او ربطی به موضوع نداشت.) از پاسخ دادن به سؤال‌های طولانی حاوی مفروضات بدیهی، راحت‌تر می‌توان ظرفه رفت تا سؤالات مشخص و دقیقی که نیاز به پاسخ صریح دارند.

ژورنالیسم چکی

به عنوان یک سیاست، رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ وارد رقابت اقتصادی با رسانه‌های رقیب برای دستیابی به منابع خبری نخواهد شد. وظیفه‌ی ما جمع‌آوری اخباری است که آزادانه در اختیار ما قرار می‌گیرند.

مصاحبه‌های توضیحی و اطلاعی

در همهی مصاحبه‌ها تعارض وجود نخواهد داشت. هدف از طراحی برخی مصاحبه‌ها اطلاع رسانی، توضیح یا سرگرم کردن مردم است. شیوه‌های فنی متناسب برای این منظور با هم متفاوتند. مصاحبه شده‌هایی که به عنوان شاهد عینی یا کارشناس دعوت می‌شوند، ممکن است اگر به جای مقابله مورد تشویق قرار گیرند، نتیجه‌ی بهتری به دست بیاید.

مصاحبه با ژورنالیست‌های خودمان

این که از ژورنالیست‌های خودمان بخواهیم که بر مبنای دانش خود از یک موضوع در مورد آن اظهار نظر کنند، کار کاملاً درستی است، اما اگر از آنان بخواهیم در مورد چیزی اظهار نظر کنند که نمی‌دانند یا مجبورند فقط حدس بزنند، این کار کاملاً غلط است.

تدوین

فرایند تدوین باید منجر به بازتاب حقیقی دیده‌ها و شنیده‌های اصلی شود. تدوین و خلاصه کردن مطلب بصری، سمعی یا مکتوب، یک شیوه‌ی ضروری و یکی از دشوارترین مشاغل در عرصه‌ی ژورنالیسم است که علت عمده‌ی آن محدودیت‌های زمانی ناشی از تولید رادیویی و تلویزیونی و نیاز به موجز و روشن سخن گفتن است. توقع مشاهده‌ی تمامی واقعیت در یک برنامه‌ی تدوین شده، توقعی غیر عملی است. در واقع نتیجه‌ی انتخاب و تدوین ارائه واقعیت به صورت فشرده، برشی از واقعیت است که در هر حال باید حقیقت اساسی را بدون اعوجاج منعکس کند.

نکات زیر مهم‌ترین دستورالعمل‌ها برای تدوین مصاحبه‌ها هستند:

- پرسش‌ها و پاسخ‌ها نباید چنان تدوین شوند که مفهوم اصلی تغییر

- کند، یا حس مفهوم اولیه دچار اعوجاج شود یا کل حس اصلی مصاحبه دستخوش تغییر گردد.
- پاسخ‌های داده شده به یک سؤال در یک مورد نباید هنگام تدوین در کنار سؤال دیگری قرار داده شوند.
- در مواردی که فرایند تدوین مستلزم دوباره پرسیدن‌ها، واکنش‌ها یا برش‌ها باشد، ماهیت و مقصود پاسخ اصلی باید حفظ شود.
- اگر یک برنامه به صورت بحثی میان افراد، ضبط نشده است نباید در اثر تدوین چنین حالتی پیدا کند.

گزارش جرایم

- وقتی ما وقوع جرایم را گزارش می‌کنیم، باید به دقت در این مورد بیندیشیم که چرا و چگونه و در چه زمینه‌ای این کار را انجام می‌دهیم.
- نسبت به سهم کل زمان صرف شده برای گزارش جرایم، مخصوصاً جرایم خشن، و اثر تجمعی احتمالی چنین کاری، هشیار باشید.
- در خصوص درستی و مناسب بودن زبان مورد استفاده در گزارش جرایم به دقت فکر کنید. جرم حتی وقتی به صورت ساده بازگو می‌شود به اندازه‌ی کافی حالت نمایشی دارد. هیچ عذری برای تشدید این حالت با استفاده از زبان پررنگ و لعاب برای توصیف جرم، قابل قبول نیست. از کاربرد کلیشه‌ها و صفات غیر ضروری احتراز کنید.
- در هنگام برخورد با مجرمان، چه فعال و چه محکوم به مجازات، فوق العاده دقیق و مقید به اخلاق باشید و در مورد مصاحبه با یک مجرم از قواعد ارجاع پیروی کنید.

- مصاحبه با شاهدان یا شاهدان احتمالی هم باید با دقت و احتیاط صورت گیرد. نباید برای مصاحبه به شهود، پولی پرداخت شود. در هنگام مصاحبه با شهود یک محاکمه قریب الوقوع باید دقت داشته باشیم که این اقدام ما اختلالی در جریان اجرای عدالت ایجاد نکند. این احتمال هم وجود دارد که چنین شهودی اقدام به اخلال در کار دادگاه بکنند.
- در زندگی واقعی، جرم چیز با شکوهی نیست. ما نباید چنین حالتی برای آن به وجود آوریم.

تظاهرات و اغتشاشات عمومی

- بسیاری از وقایع علنی عمدتاً با توجه به احتمال پوشش رسانه‌ای، طراحی و اجرا می‌شوند. اعتراض‌ها و تظاهرات تفاوتی با هم ندارند. تظاهر کنندگان به شکلی فزاینده با قرار دادن خود به شکلی برجسته در صحنه‌ی وقایع بزرگ یا مهم علنی در پی جلب توجه رسانه‌ها بوده‌اند. این اعمال غالباً بر تصمیم رسانه‌ها به پوشش دادن این وقایع تأثیر می‌گذارند. دستورالعمل‌های زیر باید در این خصوص مراعات شوند:
- گروه‌های گزارش‌گر باید مراقب افراد یا گروه‌هایی باشند که در مقابل دوربین یا میکروفون نقش بازی می‌کنند.
- گروه‌های گزارش‌گر نباید از تظاهر کنندگان چیزی بخواهند یا مطرح کنند که منجر به رخ دادن چنین اعمال و وقایعی بشود.
- گروه‌های گزارش‌گر باید در مورد هویت سازمان‌دهندگان، هدف تظاهرات و تعداد شرکت کنندگان تحقیق و نتیجه را گزارش کنند.
- هنگامی که یک واقعه‌ی عمومی برنامه ریزی شده، به واسطه‌ی

تظاهرات دچار اختلال می‌شود، خود آن واقعه باید در حد استحقاق خود تحت پوشش خبری قرار گیرد.

- تصمیم به پخش یک گزارش باید مبتنی بر اهمیت آن واقعه، اعتراض یا تظاهرات باشد نه صداها و تصاویری که می‌توان در جریان آن به دست آورد.

هواپیما ربایی، آدم ربایی، گروگان‌گیری و محاصره

گزارش دادن در مورد آدم ربایی، گروگان‌گیری و اعمال تروریستی، مسائل پیچیده‌ای را به وجود می‌آورد و مسئولیت سنگینی را بر عهده پخش‌کنندگان برنامه قرار می‌دهد.

هنگامی که جان انسان‌ها در نتیجه‌ی گروگان‌گیری، آدم ربایی یا هر عمل تروریستی دیگری به خطر می‌افتد، ما باید مطمئن شویم که اقدامات ما جان گروگان‌ها را در معرض خطر بیشتری قرار نمی‌دهد یا با تلاش‌های مقامات برای آزاد کردن آنان تداخل نمی‌کند. ما باید مراقب باشیم که ملعبه‌ی دست گروگان‌گیرها نشویم.

در این موارد خط‌مشی‌های زیر باید مورد توجه باشند:

- هر نوع تماس مستقیم با تروریست‌ها یا گروگان‌گیرها که حاوی اطلاعاتی در مورد اعمال تروریستی فعلی یا طراحی شده برای آینده باشد باید فوراً به اطلاع دبیر موظف بخش برسد و او نیز پلیس را با خبر کند.
- پخش هر گونه بیانیه به صورت زنده یا ضبط شده یا مصاحبه با یک تروریست یا گروگان‌گیر بدون اجازه‌ی رئیس بخش یا دستیار کارگردان، ممنوع است.

- اظهارات یا خواسته‌های تروریست‌ها یا گروهان‌گیرها تنها باید به شکلی پخش شوند که خطر عمل کردن به نظر آنها را در بر نداشته باشد.

- تماس مستقیم با تلفن یا به هر شکل دیگر با گروهان‌ها یا گروهان‌گیرها یا هر دو، باید تنها هنگامی صورت گیرد که، بر مبنای قضاوت دبیر موظف بخش، چنین عملی تداخل با ارتباط مقامات مسئول با آنان نداشته باشد و امنیت گروهان‌ها را به خطر نیندازد.

هشدار در مورد بمب گذاری

سازمان‌های خبری که گاه هشدارهای تلفنی از سوی افرادی دریافت می‌کنند که ادعا دارند بمبی را در محلی کار گذاشته‌اند. ضروری است که حوزه‌های احتمالی دریافت کننده‌ی چنین هشدارهایی در یک سازمان خبری (اتاق خبر، قسمت پخش، استودیوها) این نکته را درک کنند که اولویت مطلق در چنین مواردی، مطلع ساختن سرویس فوریت‌های پلیسی از خبر دریافت شده است. بنابراین هر کس چنین اخباری را دریافت می‌کند باید فوراً آن را در اختیار دبیر موظف بخش قرار دهد تا بلافاصله پلیس را مطلع سازد.

برخی از این هشدارها در مورد بمب گذاری دروغین است. ما معمولاً حوادثی از این دست را گزارش نمی‌کنیم و به صورت خبر پخش نمی‌کنیم، مگر آن که آثار جدی و آشکار، مانند ایجاد دشواری‌های شدید ترافیکی، در بر داشته باشند.

حوادث یا بلایای طبیعی عمده

برای ما پوشش دادن کامل، دقیق و سریع به این وقایع لازم است. در عین

حال ما موظفیم از ایجاد نگرانی و اضطراب غیر ضروری احتراز کنیم. باید بردادن اطلاعات اساسی واقعی؛ مانند زمان، مکان، مسیر و یا شماره‌ی پرواز هواپیماهای ساقط شده و منبع اطلاعات، تأکید شود.

ارقام تلفات ممکن است متنوع باشد، تغییر کند یا بعد از مدتی نادرست بودن آنها روشن شود. ما باید یا طیف ارقام را گزارش کنیم یا فقط به تخمین‌های رسمی استناد کرده و اطلاعات را بلافاصله، و بدون تلاش برای مخفی کردن نادرستی اطلاعات قبلی، به روز کنیم. در هنگام مصاحبه با افراد آسیب دیده یا سوگوار باید ملاحظاتِ چون دقت و همدردی با آنان را در نظر داشت. در پوشش دادن به وقایع و بلائی طبیعی باید از مداخله در کار گروه‌های نجات احتراز کرد و نباید از نقش مهم گروه‌های نجات که اغلب جان خود را برای نجات دیگران به خطر می‌اندازند، غفلت شود.

اسرار دولتی

انتشار اطلاعات تحت حفاظت قانون اسرار دولتی جرم است. این اطلاعات عبارتند از: اطلاعات و امنیت، دفاع، تحقیقات جنایی و ویژه، بازبینی نامه‌ها و ردگیری مکالمات تلفنی، و مبادلات محرمانه‌ی رسمی میان دولت‌ها و سازمان‌های بین‌المللی.

منشأ این اطلاعات حتماً کارکنان دولت یا پیمان‌کاران دولتی است و حتماً افشای آنها بدون اجازه صورت گرفته است. ژورنالیست‌ها با افشای اطلاعات رسمی در این موارد بدون کسب مجوز مورد پیگرد قانونی قرار می‌گیرند. مدعی‌العموم برای موفقیت در مقابل یک ژورنالیست معمولاً باید بتواند ضرر قطعی یا احتمالی ناشی از افشای اطلاعات و آگاهی ژورنالیست، به صورت قطعی یا منطقی، را در این خصوص به اثبات برساند. آزمون‌های نشان

دهنده‌ی این ضرر، چندان قطعی نیستند. این قانون، مدعی دفاع از منافع عمومی نیست، ژورنالیست‌ها را هم می‌توان به دلیل کمک یا معاونت در نقض «قانون اسرار دولتی» محاکمه کرد.

برنامه‌های مصرف‌کنندگان

تولید برنامه برای مصرف‌کنندگان، تابع همان سیاست‌ها و اصولی از ژورنالیسم است که سایر برنامه‌های اطلاع‌رسانی تابع آنها هستند. هدف، کمک به مصرف‌کننده برای انتخاب آگاهانه‌ی کالاها و خدمات است و این که چطور بهترین راه حل را برای یک مشکل خاص پیدا کند. مبنای این سخن همان سنتی است که حق مردم را برای داشتن فرصت شنیدن یا دیدن اطلاعات مربوط به تصمیمشان در مسائل عمومی، تضمین می‌کند.

باید دقت کرد که تعارض منافع پیش نیاید، و تحت هیچ شرایطی برنامه یا دست‌اندرکاران آن نباید به دلیل اشاره به محصولات یا خدمات خاصی در برنامه‌های اطلاع‌رسانی به مصرف‌کنندگان، از امتیاز خاصی برخوردار شوند.

نتیجه‌گیری‌های بیان شده از سوی کارکنان برنامه در این نوع تولید برنامه باید مبتنی بر بررسی دقیق باشند نه عقیده‌ی شخصی. پژوهش برای این برنامه‌ها باید بسیار دقیق و موشکافانه و تا حد امکان، همراه با مشاوره‌ی سازمان‌های مسئول صورت گیرد. افشای نام‌های تجاری محصولات باید مرتبط با موضوع و متناسب با هدف برنامه باشد و کالاها و خدمات به شیوه‌ی عینی و بدون توجه به نام تولیدکننده یا تأمین‌کننده‌ی کالا و خدمات، انتخاب شوند. همچنین، طیف تا حد امکان گسترده‌ای از کالاها یا خدمات را باید در برنامه گنجانند تا در حق شرکت یا کالای خاصی بی‌انصافی نشود.

نمایش، هنر، موسیقی و تفریحات

رسانه‌هایی چون رادیو و تلویزیون یک منبع اولیه‌ی اطلاعات و فرهنگ هستند. آنها از طریق کاربرد زبان و تصاویر سمعی و بصری به معیارها و ارزش‌های جامعه شکل می‌دهند. هنرمندان، نویسندگان و بازیگران باید از میدان گسترده‌ای برای خلاقیت و بیان در هنگام ارائه‌ی نمایش‌های درام، طنز، هنرها، موسیقی و برنامه‌های سرگرم‌کننده، برخوردار باشند، اما باید این را هم به یاد داشته باشند که حالت غالب جامعه در نگرش به متانت و سلیقه چگونه است.

در مورد درام‌های مستند و درام‌های تصویرکننده‌ی اوضاع معاصر، باید توجه داشت که، وقتی درام به شکلی واقع‌گرایانه، مردم زنده یا موقعیت‌های معاصر را به شیوه‌ای بحث‌انگیز به تصویر می‌کشد، بایستی کاملاً دقیق باشد و حق واقعیات اصلی را ادا کند. اگر درام تلاش کند که روایتی منصفانه و بی‌طرفانه از وقایع را تصویر کند، هیچ مشکلی به وجود نمی‌آید. اگر این تصویری دقیق و در عین حال، جانب‌دارانه از یک موضوع بحث‌انگیز باشد؛ تهیه‌کننده باید تنها هنگامی به کارش ادامه بدهد که قانع شده باشد بصیرت ارائه شده و سطح کیفی کار چنان بالا است که طرح موجود را توجیه می‌کند و قضاوت درباره‌ی آن کاری صادقانه و متفکرانه را نشان خواهد داد.

بایستی میان نمایش‌های عمدتاً مبتنی بر واقعیت یا شخصیت‌های واقعی و مستندهای نمایشی شده‌ای که هدفشان بازسازی وقایع است، تمایز قائل شد. مخاطبان باید متوجه باشند که واقعیت را تماشا می‌کنند یا داستان را می‌بینند یا می‌شنوند.

تاریخ در نمایش

به طور معمول نمایش باید وقایع تاریخی را منصفانه به تصویر بکشد. اما

درباره‌ی تاریخ، دیدگاه‌های متفاوتی وجود دارد و تهیه‌کنندگان باید از واکنش بحرانی احتمالی ناشی از فاصله‌گرفتن از نظرهای پذیرفته شده و مقبول، آگاهی داشته باشند. تصاویر تاریخ معاصر ممکن است بسیار حساس باشند و اغلب هنگامی که در نمایش، نقش یک یا چند کشور خاص در یک واقعه‌ی تاریخی زیر سؤال می‌رود، بحث و جنجال آغاز می‌شود. اگر یک نمایش هنری، جانب‌دارانه نوشته شده باشد، تهیه‌کننده باید راهی برای نشان دادن ماهیت آن پیدا کند.

طنز

برنامه‌های طنز معمولاً در میان مخاطبان از محبوبیت زیادی برخوردارند اما تولید و ارائه‌ی آنها مستلزم داشتن مهارت‌های خاصی است. کیفیت، یک ملاحظه‌ی مهم است. مقولات طنز باید چنان ارائه شوند که ماهیت آنها به سادگی برای مخاطبان روشن شود. از طنز نمی‌توان در برنامه‌ی خبری استفاده کرد و تنها به شکلی گزینشی در سایر برنامه‌های اطلاعاتی، که هدف آنها بررسی جدی مسائل مهم است، می‌توان آن را به کار برد.

بررسی‌های افکار عمومی

پیش از پخش نتایج هر بررسی، برنامه‌سازان باید همه‌ی اطلاعات لازم در باره‌ی روش‌های مورد استفاده و نیز نتایج اصلی بررسی را به دست آورند. بررسی‌هایی که مطابق با معیارهای شناخته شده صورت نگرفته‌اند، نتایج ارزشمند و اطلاعات قابل اعتمادی نخواهند داشت.

در هنگام پخش نتایج بررسی‌ها، ما باید به داده‌های واقعی در مقایسه با تفسیرهای آن داده‌ها، اهمیت بیشتری بدهیم. هرگاه ممکن باشد باید اطلاعات زیر را هم در نتایج پخش شده بگنجانیم: نام فرد یا سازمان مجری بررسی و اگر

موردی داشته باشد، وابستگی حزبی، نام حامی مالی کار بررسی، جمعیت مورد بررسی، اندازه‌ی نمونه، مدت انجام بررسی، میزان پاسخ دهی و حاشیه‌ی خطا.

اظهار نظرها

در بیان مطالب، چه به صورت زنده و چه ضبط شده (گردآوری شده از طریق مصاحبه‌ها با اشخاصی که به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند، مانند حاضران در یک گردهمایی یا مخاطبان یک برنامه‌ی تلفنی) باید دقت خاصی اعمال شود. نظرهای گردآوری شده از این طریق باید تنها برای به تصویر کشیدن طیف و بافت افکار عمومی به کار روند. باید احتیاط شود که چنین شیوه‌هایی، منعکس‌کننده‌ی توزیع یا گرایش یک نظر در جامعه در یکی از دو سوی یک مسئله پنداشته نشوند. به همین نحو، با آن که می‌توان محتوای نظرهای ابراز شده را خلاصه کرد، باید دقت کرد که اعداد و ارقام مربوط به نظرهای دریافت شده در هر مورد درست بیان شوند.

آرای تلفنی

آرای تلفنی - که در جریان اخذ آنها، از شنوندگان خواسته می‌شود با دو یا چند شماره تلفن که به طور مستقیم پخش نمی‌شوند، تماس بگیرند و رأی خود را در خصوص یک مسئله بیان کنند - نظر سنجی علمی محسوب نمی‌شوند و نتایج، ممکن است گمراه‌کننده باشند. در گزارش کردن چنین آرای بی‌دقت و احتیاط زیادی به خرج داد.

کارکردن خارج از منطقه دیده‌ی اداری هنگ کنگ (HKSAR)

برنامه‌سازانی که مأموریت‌های خارج از انجام می‌دهند باید کاملاً از قوانین محلی در منطقه‌ی مأموریت خود آگاه باشند و آنها را رعایت کنند. آنها باید با دبیر موظف بخش خود یا تهیه‌کننده تماس نزدیک و مداوم داشته باشند تا

بتوانند درباره‌ی بهترین شیوه‌ی انجام مأموریت‌ها، قضاوتی محتاطانه و حرفه‌ای انجام دهند.

انتشار مطالب برنامه‌ای

همه‌ی برنامه‌های تلویزیونی ما که پخش شده‌اند، در آرشیوهای ویدیو نگه‌داری می‌شوند. در بخش رادیو، ما با یک سیستم ثبت وقایع کار می‌کنیم که برنامه‌های پخش شده در کانال‌های رادیویی ما را تا سه ماه حفظ می‌کند. رادیو و تلویزیون هنگام کنگ‌کنگ به طور معمول در خواست‌های مربوط به مشاهده یا نسخه برداری از برنامه‌های پخش نشده را نمی‌پذیرد، مگر آن‌که در این مورد دستوری از طرف دادگاه صادر شده باشد.

در صورت دریافت درخواست نسخه‌هایی از مطالب پخش شده در ارتباط با طرح دعوی قانونی، کارکنان سازمان باید نکات زیر را به خاطر داشته باشند:

- باید به مدیریت اطلاع دهند.

- اگر درخواست، خیلی گسترده است، باید خواستار کاهش محدوده‌ی آن شوند و این نکته را روشن کنند که در خواست در صورت محدود نشدن ممکن است رد شود.

- آنها باید مبلغی را تعیین کنند که به شکلی واقع‌گرایانه هزینه‌های فراهم آوردن آن مطلب را منعکس کند؛ البته در صورتی که درخواست کننده‌ی مطلب، یک سازمان دولتی نباشد.

گاه شونندگان، بینندگان، دست‌اندرکاران و دیگران خواستار دریافت نسخه‌ای از برنامه‌های پخش شده برای استفاده‌ی شخصی خود می‌شوند. برنامه‌سازان باید هر تقاضایی را در این باره بر حسب استحقاق آن مورد توجه قرار دهند و مشکلات عملی و محدودیت‌های حق تکثیر را در ذهن داشته

باشند. اداره‌ی حسابداری یک فرمول مشخص برای محاسبه‌ی مبلغ قابل دریافت در این مورد دارد.

موضوعات مربوط به قانون و مقررات

قوانین حق تکثیر

قوانین حق تکثیر از حقوق خالقان و مؤلفان آثار اصیل محافظت کرده و به آنان امتیاز می‌دهد. حق تکثیر در طیف گسترده‌ای از آثار خلاق وجود دارد؛ مثلاً:

- **آثار ادبی:** شامل متون، داستان‌ها، اشعار، مقالات، نامه‌ها، ترانه‌ها یا مقاله‌های روزنامه‌ای.

- **آثار نمایشی:** شامل نمایشنامه‌ها، اپراها، سناریوها، پانتومیم‌ها، رقص و میم (mime).

- **آثار موسیقایی:** موسیقی پاپ و کلاسیک، جدای از هر نوع کلام یا عملی که هدف آن همراهی با موسیقی به شکل کلام یا اجرا باشد.

- **آثار هنری:** شامل نقاشی، عکس، مجسمه و آثار گرافیک، بدون توجه به کیفیت هنری آنها.

- **صداها ضبط شده:** شامل صفحات گرامافون، دیسک‌های فشرده (CD)، نوارهای ضبط صوت و هر نوع صدای ضبط شده‌ی

دیگر.

- هر نوع تصویر متحرک: فیلم، نوارهای ویدیویی و دیسک‌های ویدیویی.

- پخش برنامه: شامل رادیو، تلویزیون‌های زمینی و ماهواره‌ای.

- برنامه‌های کابلی.

- نسخه‌های منتشر شده: ناشران آثار ادبی، نمایشی و موسیقایی

حق تکثیر ویژه‌ای در خصوص نحوه‌ی مرتب کردن نسخ منتشر شده‌ی آثارشان به شکل جدید دارند.

هر عنصر یک کار پیچیده به عنوان یک کار مجزا تحت حفاظت خواهد بود. تولید یک فیلم ممکن است متشکل از کارهای دارای حق تکثیر جداگانه‌ی زیر باشد:

- داستانی که فیلم بر مبنای آن تهیه شده است.

- متن فیلم‌نامه.

- موسیقی متن.

- خود فیلم به عنوان یک مجموعه.

بنابراین فیلم‌سازان باید در کارهای دیگری که بخشی از کار تولید فیلم آنان را تشکیل می‌دهند، دارای حقوق کافی باشند تا بتوانند با استفاده از فیلم به اهداف مورد نظر خود دست یابند.

علاوه بر این، حقوق مرتبط با اصل کار هم وجود دارند؛ مثلاً، بازیگران حق دارند از ضبط غیر مجاز کار خودشان جلوگیری کنند، مگر آن که ضبط کار برای استفاده‌ی شخصی و خانگی صورت گرفته باشد. یک مثال دیگر مربوط به حقوق اخلاقی است، از آن جمله حق شناخته شدن به عنوان نویسنده یا کارگردان یک اثر، در جایی که این حق اثبات شده باشد.

حق تکثیر معمولاً تا پنجاه سال پس از مرگ مؤلف یا درباره‌ی صداها‌ی ضبط شده، تا پنجاه سال پس از تولید یا انتشار صداها‌ی ضبط شده، متعلق به او باقی می‌ماند. در مورد فیلم‌ها، حق تکثیر معمولاً در پایان پنجاه سال پس از مرگ آخرین نفر از افراد زیر منقضى می‌شود:

- کارگردان اصلی
- نویسنده‌ی فیلم‌نامه
- نویسنده‌ی دیالوگ‌های متن
- سازنده‌ی موسیقی ویژه‌ی فیلم.

نقض حق تکثیر

یک سازمان پخش برنامه، با پخش کردن یک اثر بدون اجازه‌ی دارنده‌ی حق تکثیر آن اثر، متهم به نقض حق تکثیر خواهد شد. افکار بیان شده در آن اثر، مشمول حق تکثیر نخواهند بود. این، شیوه‌ی بیان است که نمی‌توان آن را بدون داشتن مجوز کتبی از صاحب اثر مورد تقلید قرار داد.

برخی از خلاصه‌های کوتاه آثار دارای حق تکثیر را می‌توان مورد استفاده قرار داد، به شرط آن که بخشی اساسی از کار را تشکیل ندهند. اساسی در این مورد بیشتر مربوط به کیفیت کار است تا کمیت آن. حتی چند قطعه‌ی کوتاه از یک اثر موسیقایی، اگر حاوی بخش قابل شناسایی یک ملودی باشند، اساسی تلقی خواهند شد. از سوی دیگر، بیان یک خلاصه‌ی کوتاه از داستان یک کتاب، یا تحول کلی یک اثر، نقض قانون حق تکثیر نخواهد بود.

موارد استثنا

مطابق با قاعده‌ی معامله‌ی منصفانه می‌توان خلاصه‌هایی از یک برنامه را به منظور نقد، بررسی یا گزارش وقایع جاری، پخش کرد. در رعایت قاعده‌ی انصاف، هنگام پخش یک برنامه به منظور نقد یا بررسی، باید به حق تکثیر

انحصاری و مالکیت صاحب اصلی اثر اشاره شود.

علاوه براین، خواندن و پخش کردن یک خلاصه‌ی قابل قبول از یک اثر ادبی یا نمایشی، مجاز است. در هر حال، این کار باید با اشاره‌ی کافی و مناسب به صاحب اصلی اثر، همراه باشد.

در مورد اخبار غیر مکتوب، حق تکثیر وجود ندارد اما برای شیوه‌ی خبر دادن می‌توان حق تکثیر در نظر گرفت. اگر یک سازمان پخش مایل است گزارشی را که در یک روزنامه آمده است در برنامه‌ی خود پخش کند، جلب رضایت روزنامه یا روزنامه نگار مستقل تهیه‌کننده‌ی خبر در صورتی لازم و ضروری است که چیزی بیش از یک خلاصه‌ی قابل قبول از آن گزارش در یک برنامه ضبط شده یا زنده، پخش شود. اما اگر یک موضوع خبری ابتدا باز نویسی و سپس پخش شود، پخش کننده از لحاظ قانونی ملزم به کسب رضایت کسی نیست، حتی اگر منبع آن خبر، روزنامه‌ی دارای علامت حق تکثیر انحصاری باشد. در چنین شرایطی، لزومی به اشاره کردن به آن روزنامه یا «خبر دارای حق تکثیر انحصاری» وجود ندارد.

گزارش یک سرویس خبری را می‌توان در هنگام پخش برنامه خواند و نیازی به کسب رضایت کتبی آن سرویس خبری نیست، البته در صورتی که پخش کننده برنامه مشترک اخبار آن سرویس خبری باشد.

موسیقی

رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ توافق‌هایی با انجمن مصنفان و مؤلفان هنگ‌کنگ (CASH) و فدراسیون بین‌المللی صنعت تولیدات صوتی (IFPI) برای استفاده از موسیقی و اصوات ضبط شده در برنامه‌های خود انجام داده است. طبق این توافق‌ها، ما باید سابقه‌ای از تمامی اقلام موسیقایی مورد استفاده در برنامه‌های ضبط شده و یا زنده‌ی خود را در اختیار داشته باشیم.

ایراد اتهام و آبروریزی

اگر ما چیزی را پنخش کنیم که مایه‌ی آبروریزی شود ممکن است مرتکب جرم افترا شویم. ایراد اتهام علیه افراد، گروه‌ها یا سازمان‌ها رخ می‌دهد. ریسک اصلی آن است که آیا سخنان افتراآمیز مکتوبند یا شفاهی و رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ مسئول وقوع این جرم است و فرقی نمی‌کند که چه کسی کلمات را به زبان آورده یا چه کسی برنامه را ساخته است. آزمون‌هایی که دادگاه‌ها به طور معمول برای تعیین افتراآمیز بودن یک مطلب به کار می‌برند، عبارتند از این که:

- آیا این سخنان باعث کاهش ارزش و منزلت فرد در نزد افراد

صاحب اندیشه‌ی درست، می‌شود؟

- آیا باعث می‌شود که فردی مطرود یا منزوی شود؟

- آیا فرد را در معرض نفرت، تمسخر یا اهانت دیگران قرار می‌دهد؟

- آیا صدمه‌ای به فرد در محیط کار، شغل یا تجارت او وارد می‌کند؟

اصلی‌ترین مدافعات در برابر این اتهام عبارتند از:

- **موجه بودن:** اثبات این که مطلب بیان شده حقیقت دارد.

- **اظهار نظر منصفانه در موضوع مربوط به منافع عمومی:** نشان دادن

این که مطلب بیان شده یک اظهار عقیده‌ی صادقانه بر مبنای

واقعیت قابل اثبات بوده است و علت آن بداندیشی و سوء نظر

نبوده و مربوط به منافع عموم مردم است.

- **امتیاز:** اظهارات بیان شده در جریان گزارش‌های منصفانه و درست

از جریانات جلسات قضایی و قانونگذاری و گردهمایی‌های

عمومی در جریان محکمه‌ی مربوط به افترا و اتهام از امتیاز

ویژه‌ای برخوردارند. این یعنی برای اهداف معمول، ما می‌توانیم

با اطمینان اظهارات بیان شده، به عنوان بخشی از جریان کار

مجلس قانونگذاری یا جلسه‌ی دادگاه را گزارش کنیم.

اتهام‌های تصویری

می‌توان با در کنار هم قرار دادن کلمات و تصاویر، اتهامی را متوجه فرد یا افرادی کرد. این کار ممکن است با کاربرد غیر محتاطانه‌ی تصاویر عمومی به عنوان پس زمینه، صورت گیرد؛ مثلاً:

- یک نمای عمومی از تماشاچیان فوتبال، که در آن افراد کاملاً قابل

شناسایی هستند، همراه با متنی در مورد اراذل و اوباش.

- یک نمای عمومی از زمین بازی بچه‌ها، که در آن بچه‌ها قابل شناسایی

هستند، همراه با صحبتی در مورد سوء رفتار با کودکان.

- یک صحنه از برشورهای مربوط به تعطیلات، همراه با متنی در مورد

ورشکست شدن شرکت‌های مسافرتی.

یک شیوه‌ی دیگر ایراد افترای تصویری، استفاده از نماهای غیر دقیق است:

تصویر یک مأمور پلیس با لباس شخصی که دست او با دستبند به دست یک فرد

بازداشت شده متصل شده است، که در آن معلوم نیست مجرم کدام یک از دو نفر

است؛ یا تصویر یک خانه در حومه‌ی شهر که گفته می‌شود محل تولید بمب‌های

دستی است و در آن شماره‌های دو خانه در کنار هم نشان داده می‌شود، و معلوم

نیست محل مورد اشاره کدام خانه است.

اهانت به دادگاه

اهانت به دادگاه هنگامی تحقق می‌یابد که عمل یا گفته‌ای موجب بروز

احتمال جدی خطر ایجاد مانع در مسیر اجرای عدالت یا پیش‌داوری نسبت به

یک مورد، شود. همه‌ی دادگاه‌های عامل قدرت قضایی مشمول این قاعده

هستند، از دادگاه‌های صلح تا دادگاه فرجام نهایی.

به طور کلی، خطر اهانت به دادگاه هنگامی محتمل تر است که جریان کار دادگاه در حالت فعال باشد. در اغلب موارد جنایی دوران فعال از زمان بازداشت یک فرد مشکوک یا صدور یک احضاریه، آغاز می‌شود. در اغلب موارد حقوقی، از زمان شروع ترتیبات و مقدمات محاکمه، دوران فعال آغاز می‌شود. دوران فعال هنگامی پایان می‌یابد که در موارد جنایی حکم صادر شده باشد و در موارد حقوقی رأی دادگاه اعلام شده باشد.

خطرات اهانت به دادگاه

خطرات اصلی در دوران کار «فعال» دادگاه عبارتند از:

- پخش تصاویر یا اظهاراتی که بر دست‌اندرکاران دادگاه (شهود، قاضی، هیئت منصفه، وکلا و طرفین دعوا) تأثیر می‌گذارند؛ مثلاً، شرح مفصل شواهد احتمالی در یک مورد اگر در دوران فعال محاکمه پخش شود احتمالاً اهانت به دادگاه و مداخله در کار آن تلقی خواهد شد.
- پخش مطالبی که ممکن است بر شیوه‌ی رفتار یکی از طرفین دعوا در جریان محاکمه تأثیر بگذارند.
- پخش مصاحبه با یک شاهد پیش از پایان محاکمه.
- داشتن روابطی با شهود (مانند مصاحبه یا مذاکره در مورد مصاحبه‌ی احتمالی) که شاید بر ادای شهادت آنان تأثیر بگذارد یا چنین تصویری را به وجود آورد.
- صحبت کردن با یک عضو هیئت منصفه در خصوص محاکمه جاری. این حکم در هر زمانی پیش از محاکمه، یا در مدت آن جاری است و فرقی نمی‌کند که مطلب ضبط شده پخش شود یا نشود. پس از پایان محاکمه مصاحبه با اعضای هیئت منصفه

مجاز است، اما صحبت کردن در باره‌ی مذاکرات انجام گرفته در اتاق هیئت منصفه (یعنی صحبت‌ها، اظهار نظرها، استدلال‌ها یا آرای هیئت منصفه) یک جرم جدی، هم برای عضو هیئت منصفه و هم سازمان پخش کننده‌ی برنامه، خواهد بود و پخش شدن یا نشدن این اظهارات تأثیری در این جرم نخواهد داشت.

- گزارش کردن مطلبی که قاضی گزارش کردن آن را ممنوع کرده است.

- اظهار نظر و حدس زدن نتیجه‌ی یک محاکمه.

- اظهار نظر در خصوص موردی که باید محاکمه آن تجدید شود.

- انتشار مطالب عمومی در مورد دادگاه‌ها که باعث خدشه دار شدن اطمینان به نحوه‌ی انجام یک محاکمه‌ی خاص شود.

- تکرار آنچه که در غیاب هیئت منصفه در دادگاه گفته شده است.

ژورنالیست‌ها باید آگاه باشند که ضبط صدا و تصویر در دادگاه‌ها مجاز نیست. اگر چه ژورنالیست‌ها بدیهی‌ترین احتمال خطر را می‌پذیرند. در سایر برنامه‌ها هم احتمال اهانت به دادگاه وجود دارد؛ مثلاً، نشان دادن جریان کار دادگاه‌های فعلی به شکل نمایشی.

دفاع علیه اتهام اهانت به دادگاه

دفاع از منافع عمومی ارزش بسیار محدودی در موارد اهانت به دادگاه دارد. قضات ممکن است موارد جزئی یا غیر عمد را نادیده بگیرند. آنها ممکن است در مقابل تلاش‌های شخص ثالث برای استفاده از اهانت به دادگاه به عنوان ابزاری برای جلوگیری از پخش مطالبی که به نفع عمومی هستند، مقاومت کنند.

یک حق قانونی برای ارائه‌ی خبر منصفانه، درست و به موقع از جریان دادگاه‌های علنی وجود دارد، اما این حق قانونی مشروط است. قضاوت می‌تواند گزارش کل یک مورد یا برخی از جزئیات آن را به تعویق بیندازند. یک

محدودیت دیگر گزارش کردن مربوط به اخبار محاکمات در دادگاه‌های صلح، و همچنین جریان دادگاه‌های جوانان و محاکمات مربوط به مسائل خانوادگی است.

خط مشی‌های مربوط به انتخابات

رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ، به عنوان یک مؤسسه‌ی عمومی رادیو و تلویزیونی، خود را متعهد به دادن پوشش فراگیر در مبارزات انتخاباتی می‌داند. ما سخنرانی‌ها و سایر برنامه‌های ویژه را برای روشن کردن مواضع و سیاست‌های نامزدهای انتخاباتی و احزاب سیاسی در خصوص مسائل مهم سازماندهی می‌کنیم تا رأی دهندگان بتوانند در روز رأی‌گیری آگاهانه تصمیم بگیرند. در تمامی این برنامه‌ها، اصل انصاف و بی‌طرفی باید رعایت شود.

در طول دوران مبارزات انتخاباتی برای مجلس قانونگذاری - یعنی پایان ثبت نام نامزدها تا روز رأی‌گیری - ظاهر شدن یا شرکت نامزدها در برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی، مشمول قواعد و خط مشی‌های تعیین شده از سوی کمیسیون امور انتخابات خواهد بود. طبق این قواعد سازمان‌های پخش برنامه، باید به تمامی نامزدهای یک حوزه‌ی انتخاباتی یا در مورد حوزه‌های جغرافیایی به هر یک از فهرست‌های نامزدهای انتخاباتی، فرصت برابر و زمان استفاده‌ی مساوی بدهند.

اصل زمان مساوی برای تضمین این نکته طراحی شده است که مبارزات انتخاباتی به شکل منصفانه و عادلانه صورت گیرد و هیچ کس امتیاز غیر منصفانه‌ای نداشته باشد.

عدم رعایت این قواعد ممکن است منجر به توییح عمومی یا سانسور و همچنین اعمال دیگر شود.

دستورالعمل‌های مقام مسئول پخش برنامه

رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ متعهد به رعایت دستورالعمل‌های مقام مسئول پخش برنامه در مورد استانداردهای برنامه‌ای شده است. ما در برابر هر گونه نقض این دستورالعمل‌ها پاسخگو هستیم. دستورالعمل داخلی رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ برای تهیه‌کنندگان باید همراه با دستورالعمل‌های مقام مسئول پخش برنامه خوانده شود.

وقایع مهم برای منطقه‌ی ویژه‌ی اداری هنگ‌کنگ

رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ، به عنوان سازمان پخش برنامه‌ی عمومی در هنگ‌کنگ، چنین می‌پندارد که برخی وقایع برای این منطقه‌ی اداری ویژه، آن قدر اهمیت دارند که باید به طور کامل و مفصل پوشش داده شوند. این وقایع عبارتند از:

- نطق اعلام سیاست‌های مجری ارشد
- سخنرانی‌های بودجه
- پیام‌های رادیو و تلویزیونی مجری ارشد؛ مثلاً، در طول سال قمری جدید
- بحث‌ها و جلسات عمده‌ی مجلس قانونگذاری
- انتخابات مجلس و سازمان‌های منطقه‌ای
- وقایع مهم و عمده مربوط به منطقه‌ی اداری ویژه‌ی هنگ‌کنگ
- مراسم افتتاحیه مربوط به طرح‌ها یا فعالیت‌های مهم

۷

رسیدگی به شکایات

برنامه‌های رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ طیف گسترده‌ای دارند. تولیدات تلویزیونی عبارتند از: اخبار و وقایع جاری، برنامه‌های مستند، درام‌های اجتماعی و آموزش عمومی.

برنامه‌های ویژه‌ای برای جوانان و کودکان طراحی شده‌اند و برنامه‌های آموزشی که در کلاس‌های درس از آنها استفاده می‌شود.

در بخش رادیو، هفت کانال رادیویی ما طیف کاملی از برنامه‌های مختلف را در زمینه‌ی اطلاع رسانی، آموزش و سرگرمی به دوزبان انگلیسی و چینی عرضه می‌کنند. ما بر تأمین اخبار و امور جاری تأکید داریم، اما برنامه‌هایی هم برای جوانان، پیران و گروه‌های مخاطب خاص تهیه می‌کنیم. با تأمین این همه سرویس در هر روز، گه‌گاه ممکن است اشتباهاتی روی دهد که موجب شکایت‌هایی شود. هدف رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ تضمین وقوع هر چه کمتر و نادرتر این اشتباهات است. اما، اگر اشتباهی روی دهد، ما مسئولیت آن را می‌پذیریم و پاسخ سریع و مناسبی به تمام شکایات دریافت شده خواهیم داد. اکثریت عمده‌ی شکایت‌ها و اظهار نظرهای دریافت شده در مورد برنامه‌ها،

تا آنجا که ممکن باشد، از سوی رؤسای بخش یا شبکه‌ها رسیدگی می‌شوند. در هر حال، ما همواره این نکته را تمرین کرده‌ایم که مجریان و یا تهیه‌کننده‌های برنامه‌ها را در تهیه‌ی پاسخ به شکایات دخیل کنیم. این کار، آگاهی آنان از واکنش مخاطبان را تضمین می‌کند.

شیوه‌ی رسیدگی به شکایات تلفنی

همه‌ی تلاش‌ها باید برای راضی کردن شاکیان تلفنی در نخستین تماس تلفنی صورت گیرد، یا ترتیبی داده شود که فرد مناسبی برای دادن اطلاعات اضافی به فرد شاکی مجدداً تلفن بزند.

از شاکیان تلفنی که در پی گرفتن پاسخ از رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ هستند خواسته خواهد شد که شکایت خود را مکتوب کنند، مگر در مواردی که مشکلات جدی (مانند بی‌سوادی و معلولیت) داشته باشند. در تمامی موارد، پاسخ‌ها، یا پاسخ‌های موقت، باید در مدت ده روز به شاکی داده شوند.

شیوه‌ی رسیدگی به شکایات مکتوب

شکایات مکتوب جزئی، یک پاسخ مستقیم از تهیه‌کننده، دستیار تهیه‌کننده، رئیس شبکه یا دبیر موظف دریافت خواهند کرد. شکایات جدی را باید رئیس بخش یا قسمت، پس از دریافت توضیحات برنامه‌سازان واقعی از طریق سلسله مراتب، پاسخ بدهند.

آماده کردن یک پاسخ ممکن است شامل یک بررسی ساده‌ی برنامه، یا تحقیق بیشتر و کنترل کردن اطلاعات اولیه باشد، که بستگی به ماهیت شکایت دارد. در صورت طرح اتهامات جدی مستلزم تحقیق، سوابق و مدارک کافی در

مورد تحقیق باید تهیه و نگه‌داری شوند.

هر گاه شیوه‌های برخورد عمومی، موجب شرح یک اقدام قانونی شود، این موارد باید فوراً به رده‌های بالاتر ارجاع گردد. تمامی نوارها، یادداشت‌ها، نسخه‌ها، فیلم‌ها و ... که مربوط به موضوع هستند باید حفظ شوند، زیرا در یک دفاع قانونی ممکن است چنین مطالبی یک منبع مهم اطلاعات باشند. در تمامی موارد، پاسخ‌ها، یا پاسخ‌های موقت، باید در مدت ده روز به شاکی داده شوند.

سیستم‌های گزارش دهی

ما در سطح مدیریت‌ها و بخش‌ها، یک سیستم برای متمرکز کردن آمارها و اطلاعات درباره‌ی شکایت‌ها و نحوه‌ی رسیدگی به آنها، تأسیس کرده‌ایم. گزارش‌های منظمی به هیئت‌های مشورتی در بخش‌های رادیو و تلویزیون داده می‌شود. یک گزارش خلاصه هم در گزارش عملکرد سالیانه‌ی ما گنجانده خواهد شد.