
pH-1



Group 4

陳舒廷 顏紹宇 江承蔚 蘇青衛

人機互動創新科技設計 | **Project_1**

目錄



團隊介紹



專案主題說明



問卷調查



訪談調查



訪談對象
訪綱內容

訪談結果分析



Affinity Diagram
Empathy Map

總結





團隊介紹

組內分工



陳舒廷

科管22



專案管理



顏紹宇

運科23



設計發想



江承蔚

工工24



設計發想



蘇青衛

資安碩1



專案開發

專案主題說明

如何預防和減少網路上的惡意留言

主動

使用者在發言前審視自己的遣詞用字是否妥當



社群網路上的惡意留言



被動

使用者可以選擇偵測或隱藏惡意留言及帳號



問卷調查

問卷回收數量 **61**

年齡多為 **18~25**



使用過的社群軟體

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. Facebook | 100% |
| 2. Instagram | 98.3% |
| 3. Dcard | 83.6% |

使用社群軟體目的

1. 觀看有趣或好笑的内容
2. 即時了解新訊和時事
3. 了解同儕朋友都做什麼
4. 人際間的基本交流
5. 打發時間
6. 和他人分享照片或影片

接觸過的惡意留言

- | | |
|---------|--------------|
| 1. 人身攻擊 | 83.6% |
| 2. 不實言論 | 73.7% |
| 3. 性騷擾 | 60.6% |

採取的行動

1. 檢舉該留言
 2. 按不同意的表情符號
- 45.9%** 不會採取任何行動

社群文化健康程度

2.7 分
不太理想

訪談調查

訪談對象

受訪對象

頻繁使用社群網路/
軟體的青年

年齡條件

18 ~ 30歲

受訪人數

5位

訪談調查

訪談對象



受訪者1

22歲 女性
科管(資工)大四



受訪者2

21歲 男性
科管(法律)大二/作家



受訪者3

27歲 女性
家庭煮婦/服務業/網拍



受訪者4

22歲 女性
數媒系



受訪者5

23歲 男性
商學院大四

訪談調查

訪綱內容



訪談目的

瞭解受訪者使用社群軟體的習慣 & 面對惡意留言的想法和行為

訪談面向與題目

背景資料

- 稱呼、性別、年齡、職業

使用目的

- 請問您最常使用哪個社群軟體？為什麼？
- 請問您使用這些社群軟體的目的是？

使用頻率

- 請問您一天花多少時間在使用社群軟體上？
- 請問您在社群媒體上發表貼文/限時/的頻率？
- 請問您在社群媒體上發表公開/匿名留言的頻率？

使用習慣

- 請問您平常如何看他人發表的留言？

訪談調查

訪綱內容



惡意留言/私訊

- 請問您有在社群媒體上看過惡意留言嗎？
 - 是在哪裡看到的？是哪一種類型的？
 - 看到之後有影響到您的心情嗎？
- 請問您是否有親自面對過公開/匿名的惡意留言？
 - 請問您有採取行動嗎？
 - 請問您的心情有受到影響嗎？
- 請問您是否有親自面對過公開/匿名的惡意私訊？
 - 請問您有採取行動嗎？
 - 請問您的心情有受到影響嗎？
- 請問您是否公開/匿名發表過惡意留言？
 - 請問您發表的目的是？當下的心情如何呢？
 - 請問您覺得當下的心情會影響到留言嗎？如何影響呢？
- 請問您是否公開/匿名發表過惡意私訊？
 - 請問您發表的目的是？當下的心情如何呢？
 - 請問您覺得當下的心情會影響到留言嗎？如何影響呢？
- 請問您是否曾經透過社群軟體的官方機制檢舉留言？
 - 請問您對官方的處理方式是否滿意？為什麼？
- 請問您會希望發表言論的人在發表之前先審視自己要發表的內容嗎？

訪談調查

訪綱內容



競品相關

- 請問您是否有使用過屏蔽/隱藏惡意留言或帳號的軟體呢？
 - 請問在使用軟體前跟後有什麼很大的差異嗎？
- 請問您會想使用以上的輔助程式嗎？為什麼？
- 請問您覺得有什麼其他方法可以有效阻擋惡意留言？

社群 v.s. 現實

- 請問您覺得自己在社群媒體的留言跟在現實社會中會有很大的差異嗎？為什麼？
- 請問您偏好使用社群軟體還是在現實中面對面？為什麼？

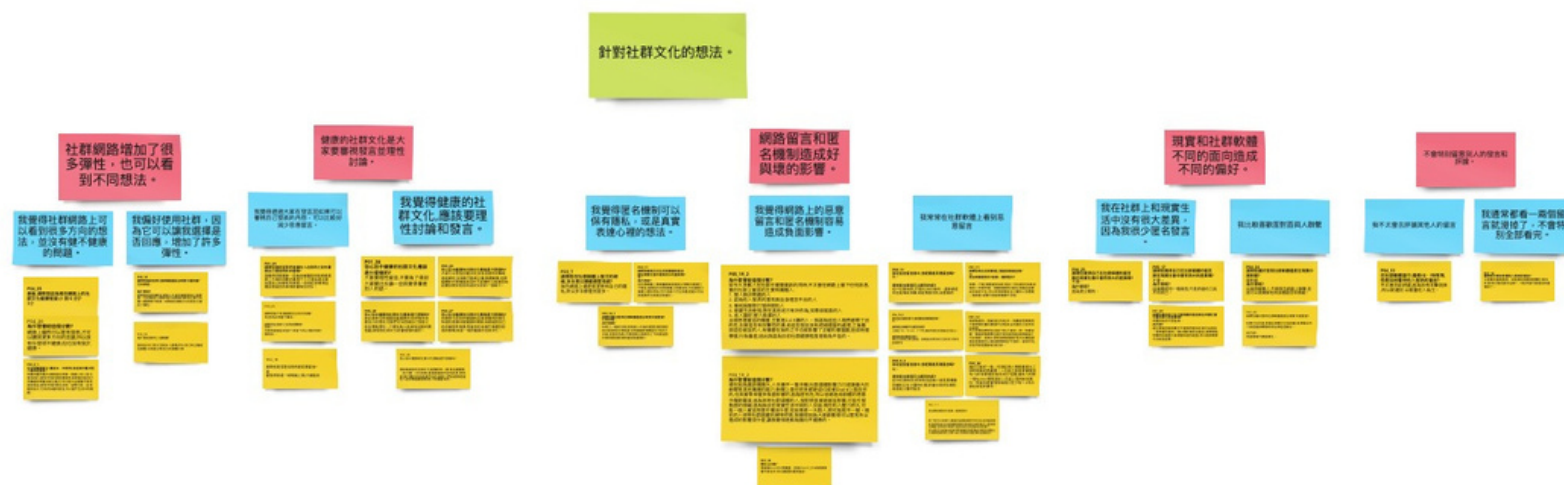
社群健康程度

- 請問您認為現在網路上的社群文化健康程度：1 ~ 5分
 - 為什麼會給這個分數？
 - 您心目中健康的社群文化應該是什麼樣的？

訪談結果分析

Miro連結

Affinity Diagram



訪談結果分析

[Miro連結](#)

Affinity Diagram

不同使用者會因為不同目的而使用社群軟體。

使用社群軟體是為了和朋友分享交流。

我使用社群軟體是為了要跟朋友聯繫或是交流。

我使用社群軟體是為了要跟大家分享生活。

偏好使用可以看到自己想要的議題並和他人討論的社群。

我比較常用IG，因為IG可以看自己想看的東西(相較其他的)。

我比較常用FB，因為FB可以看到很多議題、也適合我提出自己的想法與他人討論。

訪談結果分析

[Miro連結](#)

Affinity Diagram

面對惡意留言時
會因為經驗和思想
而產生不同的
想法和行動。

我覺得大家常常
覺得沒事或是跟
風從眾，就很容
易會發表惡意留
言。

如果剛好是我在
意的部分被攻
擊，我的心情會
受到影響，覺得
難過、無語或是
慌張。

看到別人面對惡
意留言時，我會
警惕自己在網路
上發表任何想法
都要小心。

我覺得大家留言
都不經思考，看
似幽默但其實很
傷人。

我會怕自己在社
群軟體上的發言
讓別人誤會。

我看到惡意留言
時心情不會受到
太大的影響，看
看就過了。

我看到惡意留言
不會回應，通常
都是無視或已
讀。

面對惡意留言會
透過官方或自行
採取行動。

我面對比較過分
的惡意留言會透
過官方進行檢
舉。

我面對惡意留言
會採取行動，例
如回覆評論、澄
清或是刪除貼
文。

我使用輔助程式
可以減少被影
響、且可以快速
處理惡意留言。

官方或是教育活
動可以有效減少
惡意留言。

我覺得透過官
方、活動或是科
技比較可以有效
阻擋惡意留言。

我覺得官方的檢
舉機制速度跟效
率都還不錯。

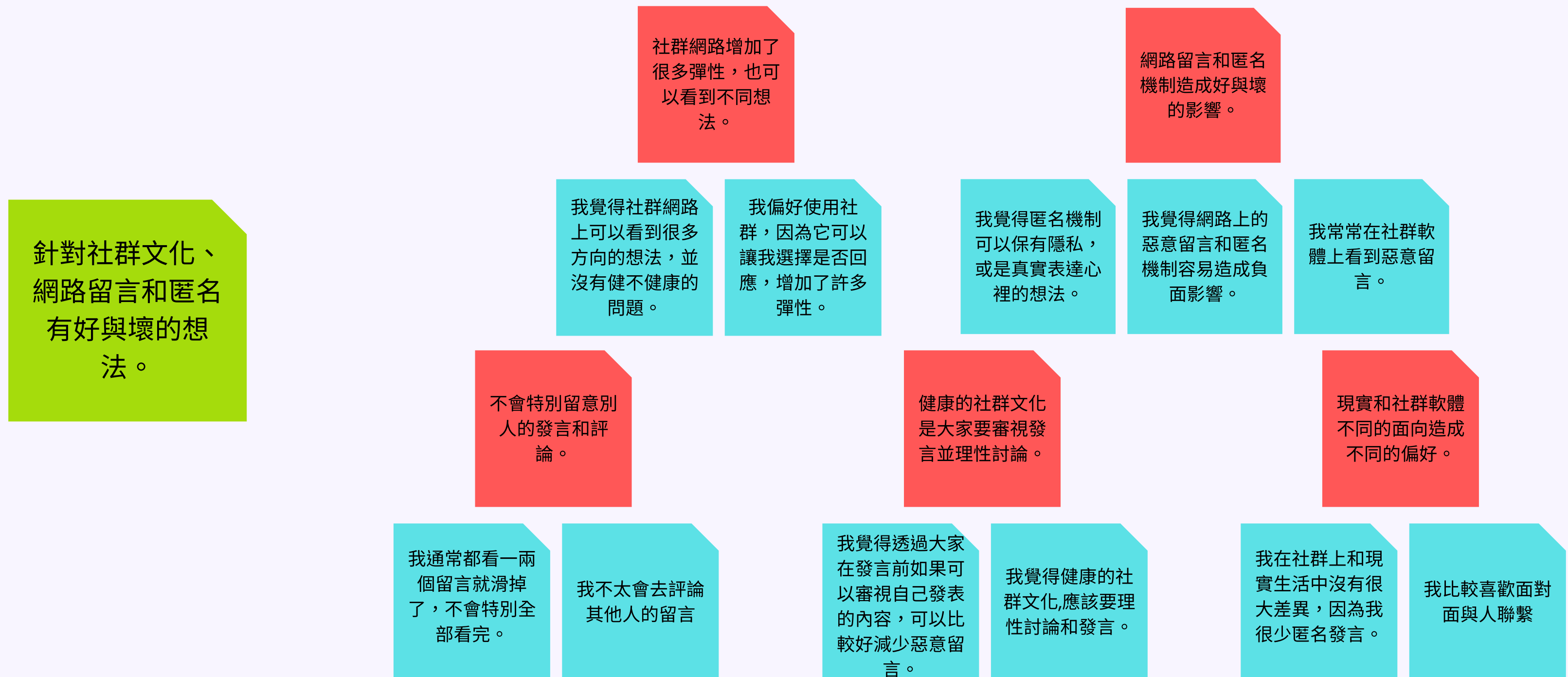
看到惡意留言
後，心情和行為
會受到影響。

看到惡意留言不
太會受到影響，
所以不採取行
動。

訪談結果分析

[Miro連結](#)

Affinity Diagram



訪談結果分析

[Miro連結](#)

Affinity Diagram

因為自身經驗會
影響使用輔助程
式的意願。

我比較沒有被攻
擊就沒有使用輔
助程式的需求。

我覺得面對不同
面向的留言很重
要所以不會使
用。

近期可能沒有需
求,因為沒有很常
在社群軟體上面
被攻擊。

現在沒有使用是
因為可能不想自
以為是的當正義
魔人,因為看得不
夠全面。

身為一個作家就
應該坦蕩面對所
有的批評指責,如
果一味隱藏和刪
留言,只是應證對
作品沒信心。

不會,若設定只看
到自己想看的資
訊,有點太狹隘,若
對言論有任何意
見者,直接雙方進
行討論比較好。

訪談結果分析

[Miro連結](#)

Affinity Diagram

不同使用者會因為不同目的而使用社群軟體。

面對惡意留言時會因為經驗和思想而產生不同的想法和行動。

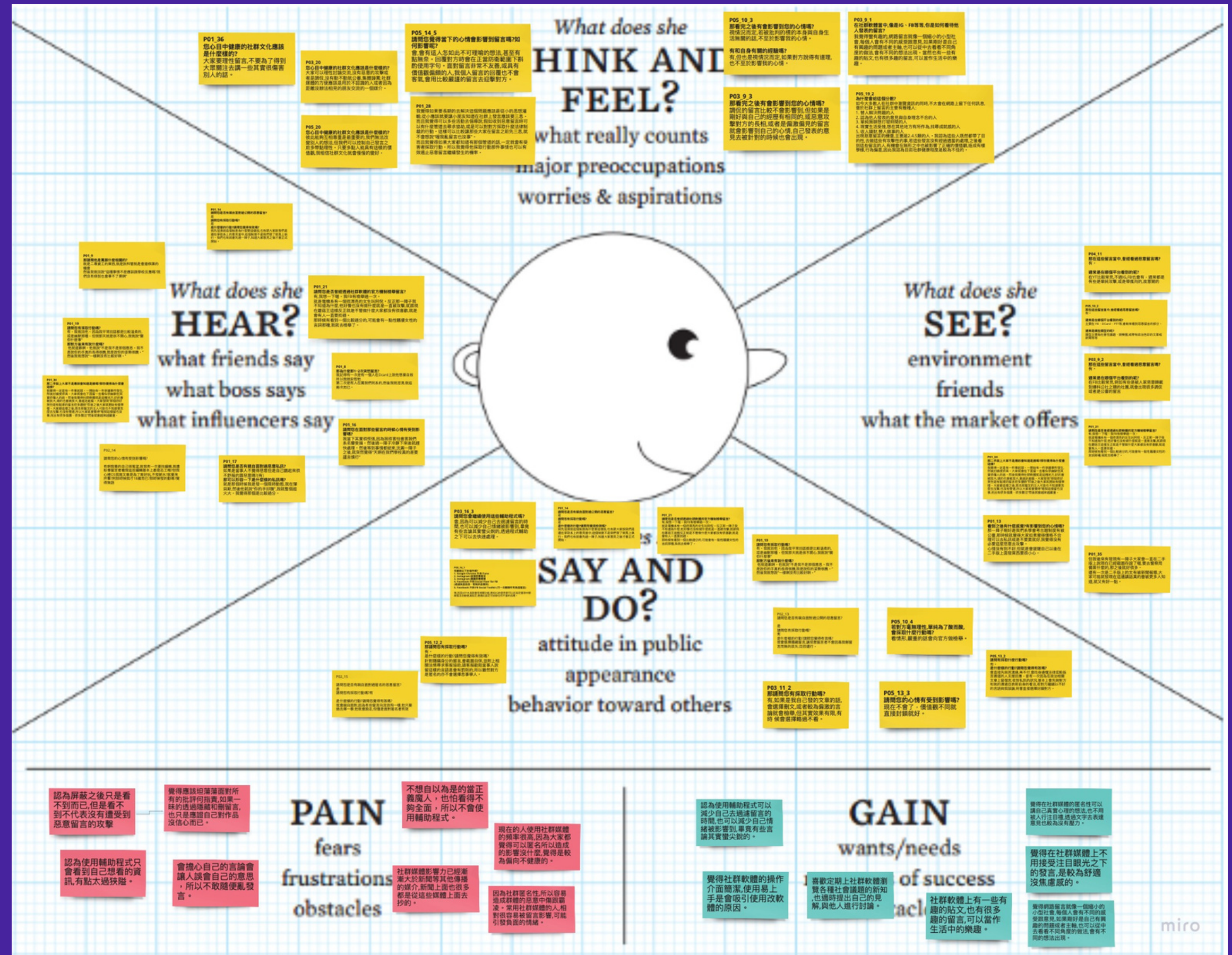
針對社群文化、網路留言和匿名會有好與壞的想法。

因為自身經驗會影響使用輔助程式的意願。

訪談結果分析

Miro連結

Empathy Map



訪談結果分析

[Miro連結](#)

Empathy Map

THINK & FEEL



Major Preoccupations/ Worries & Aspirations

我覺得蠻有趣的,網路留言就像一個縮小的小型社會,每個人會有不同的感受跟意見,可以從中去看看不同角度的做法,會有不同的想法出現。

我認為這些人既然都帶了目的性,去做這些有攻擊性的事,若這些發言沒有經過適當的處理,之後看到這些留言的人,有機會在無形中被影響了正確的價值觀,造成有樣學樣,行為偏差,因此我認為目前社群健康程度是較為不佳的。

調侃的留言比較不會影響到,但如果是剛好與自己的經歷有相同的,或惡意攻擊對方的長相,或者是偏激偏見的留言就會影響到自己的心情,自己發表的意見去被針對的時候也會出現。

大家可以理性討論交流,沒有惡意的攻擊或者是調侃,沒有動不動就公審,集體謾罵;社群媒體的方便應該是用於不認識的人或者因為距離沒辦法相見的朋友交流的一個媒介。

彼此能夠互相尊重是最重要的,我們無法改變別人的想法,但我們可以控制自己發言之前多帶點理性。只要多點人能具有這樣的價值觀,我相信社群文化就會慢慢的變好。

訪談結果分析

[Miro連結](#)

Empathy Map

SEE



Environment/ Friends/ Market

主要在 FB、DCard、PTT等,會較常看到惡意留言的部分。
類型主要為社會性議題、娛樂圈,或帶有政治色彩的文章或新聞等等。

在FB比較常見,例如有些是被人家惡意轉載到爆料公社之類的社團,就會出現很多調侃或者是公審的留言。

發現有一陣子大家會一直在二手版上說截圖存證了喔,要去警察局備案什麼的。還有一次是二手版上的文有被新聞報導,大家可能就發現在這邊講話真的會被更多人知道,就又有好一點。

大家發現“那個很好笑但是有點壞的留言很多讚欸”然後之後大家就開始有樣學樣。大家都這樣之後就會覺得“喔我這樣留也沒事,而且有很多個讚、很多關注”然後就會越來越嚴重。

訪談結果分析

[Miro連結](#)

Empathy Map

SAY & DO

Attitude & Behavior

會直接先與其溝通,再不行,會找身邊懂法律或較能言善道的人支援回應。曾有一次因為在政治相關文章上留個言,收到私訊的狀況,基本上會先與對方和氣的溝通並表明自身的看法,若對方繼續以不好的言語與我談論,則會直接選擇封鎖對方。

我會親自面對,因為有些留言向流浪狗一樣,他只要過去揮一拳,他就會跑走,但僅是面對匿名者有效

針對隱瞞身分的留言,會截圖自保,並附上相關法條尋求客服協助,請客服勸阻當事人說留這樣的言語是會有罰則的,所以雖然對方是匿名的亦不會選擇息事寧人。

我會選擇隱藏留言,讓惡意留言者不會因為我刪留言而無的放矢;目前還行。

如果是我自己發的文章的話,會選擇刪文,或者較為偏激的言論就會檢舉,但其實效果有限,有時候會選擇略過不看。

訪談結果分析

[Miro連結](#)

Empathy Map



Friends/ Boss/ Influencers Says

就是那個時候我是發一個限時動態,我在彈貝斯,然後他就說“你的手好醜”,我就整個超火大。我覺得那個是比較過分。

他就說“不是我不是那個意思。我不是說你的手真的長得很醜,我是說你的姿勢很醜。”然後我就想說“一樣啊沒有比較好啊。”

就我有一次要找編輯,就遭粉專留言者嗆我這些編輯基本上都是志工嗎?但我心裡OS我寫文章是為了寫好玩,不發薪水?就要來抨擊?阿那時候我才18歲而已?那時候發的動嗎?覺得無語

一開始有一件爭議事件發生,然後討論度很高。大家就會在下面留一些看似很幽默但其實很傷人的話。然後我覺得社群軟體就是這種地方,好的會被放大,壞的也會被放大,會越走越偏。

訪談結果分析

[Miro連結](#)

Empathy Map



GAIN

Wants/ Needs/ Measures of Success

有些人覺得在社群媒體上不用接受注目眼光之下的發言，是較為舒適沒焦慮感的。

有些人喜歡定期上社群軟體瀏覽各種社會議題的新知,也適時提出自己的見解,與他人進行討論。

有些人覺得在社群媒體的匿名性可以講自己真實心理的想法,也不用被人行注目禮,透過文字去表達意見也較為沒有壓力。

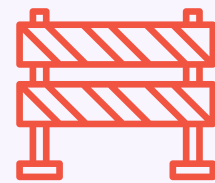
社群軟體上有一些有趣的貼文,也有很多趣的留言,可以當作生活中的樂趣。

有些人認為使用輔助程式可以減少自己去過濾留言的時間,也可以減少自己情緒被影響到,畢竟有些言論其實蠻尖銳的。

訪談結果分析

[Miro連結](#)

Empathy Map



PAIN

Fears/ Frustrations/ Obstacles

覺得應該坦蕩蕩面對所有的批評何指責,如果一味的透過隱藏和刪留言,也只是應證自己對作品沒信心而已。

會擔心自己的言論會讓人誤會自己的意思,所以不敢隨便亂發言。

現在的人使用社群媒體的頻率很高,因為大家都覺得可以匿名所以造成的影響沒什麼,覺得是較為偏向不健康的。

認為屏蔽之後只是看不到而已,但是看不到不代表沒有遭受到惡意留言的攻擊。

認為使用輔助程式只會看到自己想看的資訊,有點太過狹隘。

因為社群匿名性,所以容易造成群體的惡意中傷跟霸凌。常用社群媒體的人,相對很容易被留言影響,可能引發負面的情緒。

總結

根據問卷與訪談結果...

- 社群軟體可以匿名並舒適地表達內心真實想法，但也容易提高隨意發言傷害他人的機率，帶來負面的影響。
- 使用輔助程式可以快速過濾不好的留言，減少情緒被影響，但也可能忽略不同意見，無法更全面看待事情。

→ 如何在這之間取得平衡？或是針對其中一面去設計解法？

健康的社群文化

互相尊重、理性溝通、樂於分享與傾聽





THANK YOU!

