

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所
碩士學位論文

指導教授：邱 銘 心 博士



臺灣懶人包讀者之資訊行為研究
A Study of Aggregated Information Readers'
Information Behavior

研究生：孫 以 琳 撰

中華民國一〇四年七月

謝辭

不知不覺竟也來到了寫謝辭的日子，雖然多次想像過此時的情景，但沒想到還是如此匆促，一言難盡。首先要感謝的是指導教授銘心老師，從我碩一開始就很接納我各種天馬行空的論文點子，並且耐心地跟我討論，最終讓我的論文成為現在的樣貌，真的很謝謝老師。謝謝在百忙中撥冗擔任口委的奇秀老師、維菁老師，兩位老師給出了相當用心而詳盡的寶貴建議，使得研究能更臻完善。也謝謝每一位受訪者，是你們讓這篇研究得以完成。

就讀師大圖資所，是我從未後悔的決定。很開心能加入這個溫馨的大家庭，並在其中跟著柯柯老師、小蝶老師、建成老師、美美老師、昭珍老師、吉隆老師一同學習，當然更不能忘了苑菁助教、奕翔助教在各方面的支援與幫助。其中要特別感謝小蝶老師用心帶領數位內容行銷課程，並且介紹 Google 的數位火星計畫給所上的大家。我之所以能夠透過這個計畫，在畢業前就順利找到自己想要的工作，可以說是多虧了小蝶老師。

這三年當中，最難忘的首推在美國 UWM 圖書館實習的暑假，謝謝美國團的文伶、小毛、焦焦，與你們一同實習與旅行的盛夏時光是我珍貴的回憶。也要感謝提供協助的孟令學長一家、UWM 圖書館館長 Ewa、資訊學院院長 Wooseob、UWM 台灣同學會、ALA 的台灣團，謝謝你們的多方照顧，我始終銘記在心。

在研究所的三年，有許多夥伴跟我一起走。謝謝偲傑學姊總是不吝提供意見與協助，跟你聊論文或者網購都相當有趣。謝謝 101 屆的同學們，能夠跟大家為了同樣目標一起努力的感覺真的很棒！無論是跟欣欣、阿洋、庭豪、花花一起為了報告、考試而留在茶水間奮鬥，或者跟楊娃、凱鴻、子淇、依倩、阿葶、意鈴、喻好一起的圖書館集章之旅、環島畢旅，以及大家一起的慶生與聚餐，都豐富了我這三年的研究所生活。我真的很喜歡我們這一屆。特別是文伶

跟小毛，非常感謝小毛好幾次陪我通宵趕工、陪我度過最艱辛的一段路程，還有文伶不斷鼓勵、提供建議，可以認識你們真是我研究所生涯最大的禮物之一，相信我們的友情（以及不務正業的習慣，哈哈）都會不斷持續！

除了學校之外，在教會也有許多支持我、鼓勵我的人。謝謝零距離小組，包括奕杞哥、盈盈、若蘭、小立、逸修、資浩，總是接納我在寫論文過程中的焦躁，並且持續為我禱告。你們真的是我的家人。謝謝青年牧區文字團隊，特別是副團長好夥伴若函，總是無怨無悔地 cover 我無暇顧及的部分。謝謝生培 11 屆的同學，特別是親愛的 LTG 姊妹們，與你們一起分享、歡笑的時光無比珍貴。更謝謝小牧這麼久以來的傾聽、陪伴與禱告，跟你的聊天常常讓我豁然開朗，再度燃起盼望。

真心感謝我的家人，總是包容我的忙碌、支持我所做的一切，並且成為我最棒的後盾。在這裡也想謝謝我自己——不只是論文，竟然還在這三年內如願去了美國實習、接了好幾篇採訪工作、完成兩本電子書的內文、開始了文字團隊的運作、更深刻地認識自己、接納自己的不完美，甚至念完了一年的生培，真是不可思議！謝謝你的勇敢還有堅持不放棄，我以你為榮！

最後，還要向天父獻上最高的感謝，我深深知道在這每一步當中，都有祢對我的美好帶領。過程中或許是辛苦的，但回想起來總是甜美的。我也相信，離開學校之後，我的未來也會無比燦爛。因為有祢在，所以我總是有盼望。

謝謝每一位在過程中協助、鼓勵過我的人，我知道我能走到這裡，受到了許多人的幫助。再一次謝謝大家！

孫以琳 於師大圖資所

中華民國 104 年 8 月

摘要

在這個資訊傳播方式不斷演進的時代，為了因應「省時、易懂」的資訊需求，「懶人包」成為一種新的資訊呈現方式。為了解公共議題懶人包讀者之資訊行為，本研究以 Big6 模式為基礎擬定訪談大綱，訪談曾閱讀公共議題懶人包的 PTT 使用者。

研究發現，影響受訪者資訊尋求動機的因素，包括議題的熱門程度、人際互動、自身需要以及熟悉感四項。資訊尋求的時機取決於時間有限、取得資訊的方便程度，以及對議題的主觀理解。受訪者尋求的議題資訊，則可分為事件或議題相關資訊，以及資訊落差的彌補。

歸納受訪者的公共議題資訊來源，分為網際網路、傳統媒體以及線下互動三項。受訪者獲取資訊的常見步驟包括瀏覽後搜尋、篩選資訊以及延伸閱讀。至於影響受訪者資訊篩選的因素，共有作者背景、內容優質、讀者回應、方便性四項因素。

在懶人包讀者獲得議題資訊之後，主要的資訊使用方式分為三種：單純閱讀、社群分享、引用內容。是否參與後續行動，則多半視議題而定，例如對議題是否感興趣、認同議題訴求，或者對自己造成影響。可能的後續行動包括討論、表達意見、參加相關活動或連署。

懶人包讀者在閱讀懶人包時遇到的困難，包括內容過度主觀、難以理解、缺乏資料出處。討論相關公共議題時，則會遇到沉默螺旋及協同過濾兩種狀況。懶人包讀者面對認知差異時，可能選擇審慎了解、接納不同觀點，或者選擇忽略等。並比較受訪者對於不同資訊來源的評價，包括新聞媒體的比較、新聞媒體的政治傾向，以及不同資訊吸收模式帶來的影響。

最後闡述懶人包讀者對懶人包的概念定義、評估懶人包內容優劣的標準，以及受訪者對懶人包的評價、懶人包對社會及讀者帶來何種影響、對其他懶人包讀者的建議等，藉此得知懶人包讀者如何評估懶人包及其影響。

關鍵字：懶人包、讀者、資訊行為、資訊需求、資訊使用、資訊素養、Big6



Abstract

To understand aggregated information readers' information behavior, this paper used Big6 as foundation and interviewed PTT users who had read aggregated information.

The information seeking factors include popular issue, interpersonal relationship, users' need and familiarity. Public issue information resources include internet, traditional media and off-line interactivities. The typical steps to seek information is (1) Browse and then search. (2) Filtering information. (3) Further Reading.

After reading aggregated information, readers may discuss with other, share to community, involve activities, or just reading and do nothing else. When facing cognitive differences, readers may try to understand cautiously, accept other point of view, or ignore. When discussing public issue, readers may facing spiral of silence or collaborative filtering. This paper also lists readers' evaluation to different information sources and aggregated information.

Key Words: Aggregated Information, Readers, Information Behavior, Information Needs, Information Use, Information Literacy, Big6

目次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	6
第三節 研究範圍與限制.....	7
一、 研究範圍.....	7
二、 研究限制.....	8
第四節 名詞解釋.....	9
一、 懶人包.....	9
二、 資訊行為.....	9
三、 資訊素養.....	9
四、 Big6 資訊技能模式.....	10
第二章 文獻回顧.....	11
第一節 懶人包.....	11
一、 懶人包的定義.....	12
二、 資訊爆炸時代的新編輯文體.....	13
三、 懶人包的文獻.....	14
四、 懶人包的類型.....	16
五、 懶人包對公共議題的影響.....	24
第二節 資訊行為.....	26
一、 資訊行為概述.....	26

二、	資訊素養.....	30
三、	Big6 資訊技能模式.....	34
第三節	PTT 批踢踢實業坊	37
一、	BBS 的起源與 PTT 的發展.....	37
二、	PTT 的傳播特性	40
三、	PTT 使用者的公共參與	41
第三章	研究設計.....	45
第一節	研究流程.....	45
第二節	研究對象.....	47
第三節	資料蒐集.....	49
第四節	資料分析.....	51
第五節	研究倫理.....	53
第四章	研究結果與討論.....	55
第一節	資訊需求.....	56
一、	影響資訊尋求動機的因素.....	56
二、	資訊尋求的時機.....	59
三、	資訊尋求的內容.....	61
第二節	資訊尋求行為.....	64
一、	公共議題資訊來源.....	64
二、	獲取資訊之常見步驟.....	68
三、	搜尋公共議題懶人包之技巧.....	70
四、	影響資訊篩選的因素.....	75

五、	尋求資訊時的困難.....	81
第三節	資訊使用.....	83
一、	資訊利用.....	83
二、	後續行動.....	84
第四節	資訊評估.....	89
一、	認知差異處理.....	89
二、	閱讀懶人包的困難.....	93
三、	討論議題時遇到的困難.....	94
四、	資訊來源的評價與比較.....	96
第五節	懶人包現象評估與影響.....	100
一、	懶人包的定義要素.....	100
二、	評估懶人包內容優劣的標準.....	102
三、	懶人包的重要性.....	108
四、	懶人包對社會的影響.....	111
五、	給其他懶人包讀者的建議.....	114
第六節	綜合討論.....	116
一、	資訊評估.....	116
二、	PTT 上的沉默螺旋.....	116
三、	懶人包的出現時機.....	117
四、	懶人包對社會的影響.....	118
五、	給其他讀者的建議.....	119
第五章	結論與建議.....	121

第一節	研究結論.....	121
一、	懶人包讀者的資訊需求.....	121
二、	懶人包讀者的資訊尋求行為.....	122
三、	懶人包讀者的資訊使用.....	123
四、	懶人包讀者的資訊評估.....	123
五、	懶人包讀者對懶人包現象的觀察.....	124
第二節	研究建議.....	127
一、	實務建議.....	127
二、	未來研究建議.....	128
參考文獻.....		131
附錄 研究參與同意書.....		139



表次

表 2-1 懶人包分類整理	16
表 2-2 Taylor 的資訊需求四層次.....	27
表 2-3 ACRL 的高等教育資訊素養能力標準.....	31
表 2-4 Big6 模式表格	35
表 3-1 受訪者代號及舉例之懶人包主題對應列表	48
表 3-2 訪談大綱與研究問題對照表	49



圖次

圖 1-1 懶人包範例：終極懶人包之-烏克蘭局勢該怎麼看？	2
圖 1-2 懶人包 Google 搜尋趨勢關鍵字期間熱門度變化	3
圖 1-3 懶人包 Google 搜尋趨勢相關搜尋關鍵字	3
圖 1-4 太陽花學運現場參與者的資訊來源	4
圖 2-1 影片懶人包範例	17
圖 2-2 懶人包的編寫	19
圖 2-3 投影片型懶人包示意圖	21
圖 2-4 純文字投影片懶人包範例	22
圖 2-5 資訊圖表懶人包範例	23
圖 2-6 Wilson 的資訊行為模式	27
圖 2-7 資訊素養的組成	32
圖 3-1 研究流程圖	46
圖 4-1 PTT 看版以推文數量篩選文章之結果	71
圖 4-2 PTT 看版以回文數量篩選文章之結果	72
圖 4-3 具備時間軸之懶人包示意圖	104



第一章 緒論

在網際網路興起的年代，網路上充斥著海量資訊，對於時間有限的讀者造成相當大的負擔。為了因應「省時、易懂」的資訊需求，「懶人包」成為一種新的資訊呈現方式，透過懶人包製作者篩選後清楚易懂的資訊，讀者得以迅速得知某一事件或議題的大概內容。然而，懶人包的普及也衍伸出新的問題，特別是在影響到社會大眾的公共議題上，懶人包對於公共討論的推波助瀾，究竟是利是弊？懶人包讀者的資訊使用行為究竟為何？為說明本研究之主題，本章第一節描述研究背景與動機，第二節為研究目的與問題，第三節敘述研究範圍與限制，第四節則將本研究之重要名詞做出解釋，並給予本研究的操作型定義。

第一節 研究背景與動機

隨著資訊技術的發展、資訊量的爆炸性成長，資訊傳播的方式與內涵正隨之改變。人們不再像幾十年前，僅能仰賴書報、電視與廣播等大眾媒體取得訊息，只要連上網際網路，大量數位資料唾手可得。在這個資訊傳播方式不斷演進的時代，由於缺乏對龐大資訊的有效過濾工具，造成了資訊超載（Information Overload）與資訊焦慮（Information Anxiety）。除此之外，由於少了專業編輯等對於資訊品質把關的機制，任何人都可以在網路上發表內容的結果，也使得資訊內容的平均品質隨之下降。隨著資訊量的爆炸性成長，網路使用者需要比以往付出更多時間尋找所需資訊，也需要花費更多心力確認資訊的正確性。有些焦慮不堪的網路使用者索性主張「不上網」以擺脫困境，但 Rosenbaum(2012)在《為什麼搜尋將被淘汰》一書指出，這並不是真正的解決方式，如今的問題已經不是「資訊過載」，而是「過濾失策」。

面對網路上爆炸性成長的資訊，時間有限的讀者需要比搜尋引擎更好、更方便的資訊工具，而「懶人包」正是因應此困境而誕生的編輯文體——「針對特

定主題，進行資訊彙整、篩選、編排、再現，所完成的產物（陳順孝，無日期）。」
 例如圖 1-1 是由「台灣社會事件信息圖表」網站於 2014 年 3 月製作的烏克蘭局勢懶人包，製作者有系統地彙整資訊，提供了由西方與俄國兩個不同的切入角度，透過資訊圖表呈現，讓讀者能夠迅速對烏克蘭局勢有初步的了解。除了資訊圖表之外，懶人包也有其他類型，例如文字型、影片型、投影片型，將在本研究第二章說明。

終極懶人包之 烏克蘭局勢該怎麼看？

戰爭來臨時，真理是第一個犧牲品
海·約翰遜

	西方	俄國
主要目的	西方：爭取烏克蘭加入歐盟，防止俄國稅同盟擴張 親歐派：主要是意識形態上傾向民主，認為加入歐洲是文明的體現*1，俄國的一切則是粗魯落後的。	俄國：爭取烏克蘭加入關稅同盟，防止歐盟擴張 親俄派：地緣利益方面親近俄國，支持俄國
干預方式	透過支持反對派來扶植親歐民主政權	一開始使用利誘手段，現在直接武力干預
致命傷	鼓吹反民主政變建立親西方政權 其後又以領土完整為由譴責俄國武裝入侵	政體本身反民主、輕視人權。直接透過武力干預來建立親俄政權，違反聯合國憲章。
矛盾	現任政府的多數黨局面是透過選舉產生*2，西方國家卻支持反對派發動反民主政變，不依循政黨政治，直接使用街頭抗爭方式把執政黨拉下來。 但亞努柯維奇本身也有反民主傾向*3，推動了禁止集會進行的立法、不准政敵提摩申科保外就醫，透過修正案讓季克里契科無法參加2015大選。 俄國強調根據烏克蘭憲法，亞努柯維奇仍是總統，西方卻主張政變的臨時政府才是合法政府。	俄國確實必須保護烏克蘭境內親俄派的利益，避免在利益方面辜負親俄派份子。同時這種干預又隱含著軍事擴張，假借維和名義把軍隊開到其他國家，其後又透過詭計幫助克里米亞獨立來破壞烏克蘭領土完整。一再得逞的情況下，蘇聯恐怕會以類似的名義繼續分裂那些號稱「境內有俄國人」的他國領土，尤其是前蘇聯國家。 這也使得俄國在外交上發展成偏好以武力來取得外交成果，恐有尚武國家的嫌疑，也違反了聯合國憲章的邊境安全和主權完整。
抉擇	你支持西方民主的話，必須默許西方人為了維護自由世界的利益使用卑鄙手段干預他國政治、鼓吹烏克蘭反對派使用反民主手段奪權，還動用媒體美化反對派。	你支持俄羅斯的話，必須默許一個政治官僚、反人權的國家，純粹為了在利益上對抗西方霸權的干預，直接出兵干預他國內政。 有第三種選擇？(詳見*4)

圖 1-1 懶人包範例：終極懶人包之-烏克蘭局勢該怎麼看？

資料來源：台灣社會事件信息圖表（2014 年 3 月 21 日）。原創圖表：終極懶人包之-烏克蘭局勢該怎麼看？。取自

<http://prometheus.blogspot.tw/2014/03/blog-post.html>

根據 Google 搜尋趨勢，「懶人包」此一關鍵字的搜尋量自 2006 年 6 月開始逐漸成長，並於 2012 年之後在 Google 關鍵字搜尋呈現明顯增加，見圖 1-2。

其中兩個高峰分別是 2012 年 8 月與 2014 年 3 月，搭配圖 1-3 的相關搜尋關鍵字，可以得知在搜尋「懶人包」的使用者當中，有相當比例的人同時鍵入「服貿」關鍵字。推測 2014 年 3 月的「懶人包」關鍵字搜尋增加，應與服貿協議有關。

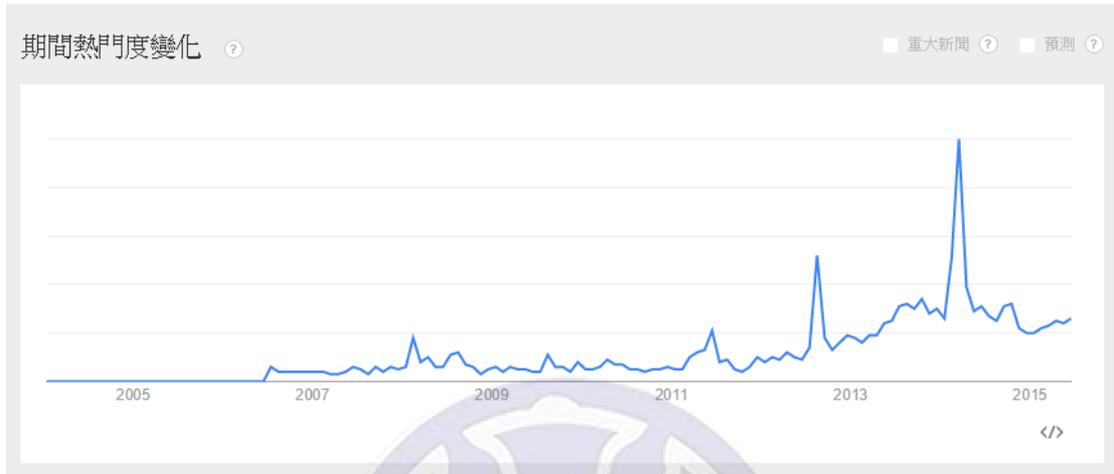


圖 1-2 懶人包 Google 搜尋趨勢關鍵字期間熱門度變化

資料來源：懶人包（2015）。Google 搜尋趨勢。取自
<http://www.google.com.tw/trends/explore#q=%E6%87%B6%E4%BA%BA%E5%8C%85>

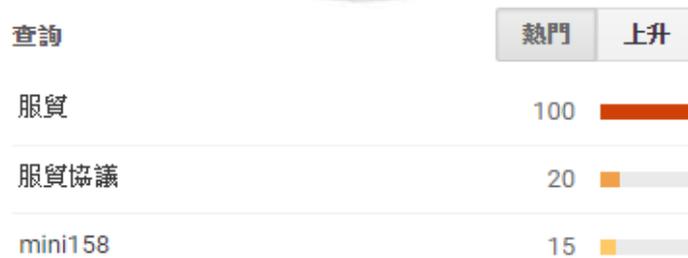


圖 1-3 懶人包 Google 搜尋趨勢相關搜尋關鍵字

資料來源：懶人包（2015）。Google 搜尋趨勢。取自
<http://www.google.com.tw/trends/explore#q=%E6%87%B6%E4%BA%BA%E5%8C%85>

而楊曼瑜（2014）針對 2014 年 3 月的太陽花學運的問卷調查也顯示，到學運現場的 320 位參與者樣本中，有 79% 的比例曾透過懶人包來了解服貿議題，和透過新聞媒體報導來了解服貿議題的比例相差無幾（見圖 1-4）。可見對網路使用者而言，懶人包已經逐漸成為重要的資訊來源選擇之一。

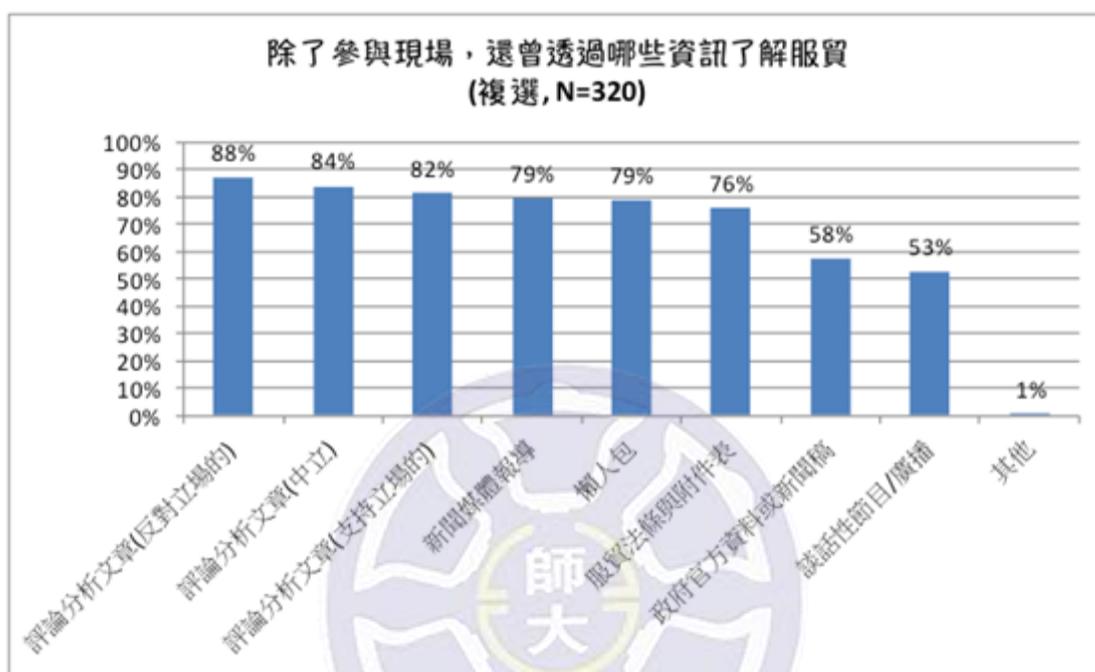


圖 1-4 太陽花學運現場參與者的資訊來源

資料來源：楊曼瑜（2014）。太陽花學運後民主問卷小調查：參與現場的確帶來了意想不到的力量。取自 <http://www.thenewslens.com/post/55004/>

面對網路環境上的大量資訊，懶人包已經是常被運用的一種資訊服務工具，也是未來的趨勢所在。回顧台灣近幾年的社會議題，例如樂生拆遷、食安風暴、洪仲丘案、多元成家、核四存廢、服貿爭議等，常有網友製作懶人包提供其他網路使用者閱讀，許多人因此得以迅速了解懶人包製作者所詮釋的觀點，並且參與討論或轉貼，甚至可能引發更積極的公共參與。例如 2013 年 7 月的陸軍下士洪仲丘在軍中受虐死亡一案，「公民 1985 行動聯盟」便積極蒐集

相關資料、製作成懶人包，例如「洪案真相追查網暨懶人包」¹。相關資訊透過網路串連擴散，七天內便號召超過三萬人上街頭參與「公民教召」的遊行，其後更有十萬人出席「萬人送仲丘」晚會，能夠帶來的影響力可見一斑。

懶人包作為一種資訊工具，能夠將複雜的資訊內容簡化、有助於資訊的傳播，然而有關懶人包的相關研究卻相當缺乏，懶人包讀者的研究更是稀少。既有的相關非學術文獻也僅以製作懶人包的製作教學為主，偶有文章探討製作者本身的立場與詮釋可能會影響讀者對事件的理解，也就是讀者盡信懶人包內容而不加以思考造成的弊害。但無論是懶人包讀者的資訊使用行為、懶人包內容的正確性、製作者及讀者的資訊素養、以及懶人包可能帶來的影響，都是值得深入探討的議題，也是本研究期望能夠有所著力之處。



¹ <http://militarysucks.wix.com/theuglytruth>

第二節 研究目的與問題

對於大部分讀者而言，懶人包將理解資訊的門檻降低，過去需要耗費大量時間精力才能了解一個議題的相關資訊，如今只要花短短幾分鐘讀完一個懶人包，就能對議題有初步的了解，並有助於延伸閱讀與理解相關資料。然而，懶人包的普及也帶來許多問題，例如懶人包內容未必可信、懶人包作者刻意傳遞某一方的觀點、讀者缺乏資訊篩選能力等。

基於以上背景，研究者想了解懶人包讀者之資訊行為，根據常用於資訊素養教學中的 Big6 資訊技能模式為本，擬定訪談大綱，並以國內最大 BBS 論壇——PTT 批踢踢實業坊之使用者作為研究對象。本研究期望透過訪談曾閱讀過懶人包的 PTT 使用者，了解其資訊使用行為，並提供未來研究建議。

依據以上研究目的，本研究提出以下研究問題：

1. 懶人包讀者對於懶人包資訊內容的需求為何？影響因素為何？
2. 懶人包讀者如何尋找懶人包資訊內容？
3. 懶人包讀者如何使用懶人包資訊內容？
4. 懶人包讀者如何評估懶人包資訊內容？
5. 懶人包讀者如何看待懶人包現象？

第三節 研究範圍與限制

本研究以 PTT 批踢踢實業坊之使用者為研究對象，採半結構式訪談法收集質性研究資料。因研究設計與對象之因素，有其研究範圍及限制，茲分述如下：

一、 研究範圍

由於懶人包定義較不明確、現有懶人包主題眾多，且不同族群的網路使用者有著不同的立場、態度與使用習慣，不能一概而論，因此本研究設定研究範圍如下：

(一) 研究對象僅限於閱讀過懶人包之 PTT 之使用者。由於 PTT 有其獨特的文化，與其他網路論壇或社群媒體有別，PTT 上也產出相當多的公共議題懶人包，因此為釐清研究範圍，非 PTT 使用者之資訊使用行為則不在討論範圍內。

(二) 本研究所探討之懶人包主題以公共議題為主，也就是對社會上多數人都會造成影響的議題，包括經濟、政策、主權、性別、環境、教育等，但不限於以上議題。其餘如 PTT 上發生的網路事件、演藝新聞、軟體或技術教學等主題的懶人包，則不納入研究範圍。

(三) 由於懶人包為一種新型態的資訊內容，缺乏學術上及實務上的明確定義，因此僅能就本研究之操作型定義以及研究者所蒐集到的資料進行分析。本研究對懶人包的定義為製作者針對特定主題蒐集、篩選素材，經彙整、編排、再現後的產物，能幫助讀者在尚不了解此一主題的狀況下，依舊能在短時間內了解事件或議題重點（李怡志，2007；楊孝先，2013；陳順孝，無日期；鄭伊廷(XDite)，2007）。有些自稱為懶人包的資訊，其內容並沒有經過製作者的篩

選與編輯，只是將相關資訊彙整，無法讓讀者快速了解議題內容。因此，不宜將研究結果推論到所有名為「懶人包」的資訊皆有同樣效果。

二、 研究限制

基於研究方法與研究樣本之特性，本研究之限制說明如下：

(一) 本研究之設計在於從研究對象獲得主觀性深度了解，採取半結構式訪談，因此無法以大量樣本進行研究。若要了解懶人包讀者之普遍資訊行為，或者特定族群之資訊素養程度，建議後續研究可採取量化方式，例如問卷調查的研究。

(二) 本研究所探討之懶人包主題以公共議題為主，亦即會影響到社會上大多數人的政治、社會議題，不包括網路事件、演藝新聞等主題的懶人包。因此，研究結果未必能推論到其他主題懶人包的讀者群，特別是資訊評估與資訊使用的部分。

(四) 本研究關注的是讀者主動搜尋懶人包的行為，並未包括在隨機瀏覽時被動接觸懶人包的狀況，因此不宜將研究結果推論至此種資訊偶遇之狀況。

第四節 名詞解釋

為避免定義上的混淆，本研究參考相關文獻，將本研究中之重要名詞作出解釋與界定，並將「懶人包」此一關鍵概念提出操作型定義。

一、 懶人包

懶人包是製作者針對特定主題蒐集、篩選素材，經彙整、編排、再現後的產物，能幫助讀者在尚不了解此一主題的狀況下，依舊能在短時間內了解事件或議題重點（李怡志，2007；楊孝先，2013；陳順孝，無日期；鄭伊廷(XDite)，2007）。懶人包一詞起源於BBS，為縮短讀者了解事情始末的時間，提供時間不多的「懶人」閱讀，因此才有了「懶人包」的稱呼。近年來逐漸成為台灣網路使用者熟悉的資訊工具。本研究設定研究之懶人包，是以公共議題為主題的懶人包。

二、 資訊行為

Wilson（1999）定義「資訊行為」（Information Behavior）為辨識資訊需求、用任何方式搜尋資訊，並且使用資訊的系列活動。黃慕萱（2001）則指出，資訊行為的內涵包括：資訊需求以及促發需求的因素、回應需求的歷程行動、影響回應的因素等，涵蓋資訊的需求、尋找、蒐集、組織、評估與使用。而本研究關注的面向，也包括了資訊需求、資訊尋求、資訊組織、評估與使用。

三、 資訊素養

資訊素養包括態度與行為，資訊素養程度佳的人懂得如何主動學習，知道如何組織知識、尋找資訊、利用資訊並且傳達資訊，而這些技能都是學習而來的。資訊素養不只是從資訊科技工具或技巧的角度，能夠操作電腦網路等相關軟硬體而已。從尋找、組織、評估到利用資訊的整個過程，都包括批判思考的

養成（賴苑玲，2013）。此概念由美國資訊產業主席 Paul Zurkowski 於 1974 年提出，至今已受到世界各國廣泛重視，美國圖書館學會（American Library Association，簡稱 ALA）在「資訊素養首長委員會總結報告書」中定義：具備資訊素養者，能夠辨識、察覺何時需要資訊，並能夠有效尋找、評估以及使用所需要的資訊（ALA，1989）。

四、 Big6 資訊技能模式

由 Berkowitz 與 Eisenberg（1999）提出的 Big6 資訊技能模式（Big Six information skills model，簡稱 Big6 模式）是以解決問題為主軸的資訊尋求過程，常用於資訊教育，此模式列出六個資訊問題解決的步驟，包括：問題定義、資訊尋找策略、尋找與取得、使用資訊、合成資訊與評估。本研究之訪談問題，便是參考 Big6 模式所擬定。



第二章 文獻回顧

本章分四節。第一節彙整懶人包相關資料，提出其定義、歷史、意義及類型，並討論懶人包與公共議題的正反面看法。第二節概述資訊行為，包括資訊需求、資訊尋求行為、國內的資訊行為研究，兼論資訊素養的內涵，以及本研究訪談大綱的基礎——解決資訊需求的 Big6 模式。第三節蒐羅 PTT 批踢踢實業坊的文獻，回顧 BBS 及 PTT 之起源及發展以外，也試圖描繪 PTT 此一線上論壇的文化以及公共參與。

第一節 懶人包

目前國內外關於懶人包的學術研究相當稀少，主要是懶人包的製作（謝佑欣，2015）、懶人包的傳播（劉文楨，2015）以及懶人包對社會運動參與之影響（國立清華大學服務科學研究所，2014）。中國的文獻則著重在懶人包對輿論的影響力以及危險性，認為懶人包內容多有錯誤、是煽動人民的利器，因此需要政府控管（徐方清，2014；吳志潤，2014）。

至於非學術文獻，則主要有懶人包的定義（PTT 鄉民百科，無日期；李怡志，2007；楊孝先，2014；陳順孝，無日期；鄭伊廷(XDite)，2007）、懶人包的製作技巧教學（楊孝先，2013a、2013b；陳順孝，無日期），以及懶人包對於討論公共議題的正負面影響（Wenson，2014；張子龍，2014；）等。後者主要是由於 2014 年太陽花學運反服貿熱潮中，懶人包扮演推波助瀾的重要角色，因而引發的反思。

本節包括懶人包的定義及出現背景、在現行資訊環境下，懶人包所代表的意義，以及現行懶人包之類型及特性。

一、 懶人包的定義

起源於 BBS 的懶人包，一開始是指一組高相關文件、軟體的壓縮檔（李怡志，2007），類似 1990 年代稱為「大補帖」的燒錄軟體光碟。後來在 PTT 批踢踢實業坊漸漸使用於解釋「將事件的原因、始末、時序發展加以整理，讓其他未參與的鄉民也能很快理解的文章」（懶人包這樣做就對了，2013c），並且除了 PTT 以外，更有部落格、網頁、Facebook 等等不同的載體。

陳順孝（無日期）為懶人包下了如此定義：「針對特定主題，進行資訊彙整、篩選、編排、再現，所完成的產物。」李怡志（2007）表示，懶人包是將單一事件的相關資源，例如文字、圖片、連結整理在同一個頁面上，有些展現了精緻的編輯內容，但大部分只是單純拼貼。鄭伊廷(XDite)（2007）則更詳盡地解釋為「為了在短時間裡面快速的深入事件的瞭解始末或跳過繁瑣指南對一個產品快速的上手，而經過整理或改寫的精華濃縮包」，其目的為縮短讀者了解事情始末的時間，提供時間不多的「懶人」閱讀，因此才有「懶人包」的稱呼。而鄭伊廷(XDite)同時也提到，近年來「懶人包」此一名詞被過度濫用，導致有些「懶人包」其實只是將眾多相關文章列出來的「相關閱讀」。

綜合以上定義，「懶人包」是製作者針對特定主題蒐集、篩選素材，經彙整、編排、再現後的產物，能幫助讀者在尚不了解此一主題的狀況下，依舊能在短時間內了解事件或議題重點（李怡志，2007；楊孝先，2013；陳順孝，無日期；鄭伊廷(XDite)，2007）。

懶人包的出現，和 BBS 論壇的設計息息相關。由於 BBS 的文章列表採用逆時序的標題陳列，在文章列表看不到內文，而且無論文章內容的優劣或重要性如何，只要有新文章產生，舊文章就會逐漸被推移到後面。特別在一些高人氣版面上，很容易就因為龐大的文章量，把事件的「關鍵文章」掩蓋住。當發生重大事件時，像是亂版、爭吵、或者社會事件的爭議等等，相關版面的變動

時效性很強，例如迅速出現許多新文章、又可能因爭議而很快被版主刪除，很容易令新加入的使用者不斷提問「怎麼了？」、「現在發生什麼事？」若不是親身參與這個歷程，就很難理解究竟版上發生了什麼事（ffaarr，2012）。為了讓更多人能夠迅速了解狀況、一起加入討論，便有版友將事件原因、始末、發展等加以整理，或者主動將關鍵文章整理到一篇文章內，也就是所謂的「懶人包」（ffaarr，2012；鄭伊廷(XDite)，2007）。

懶人包最初的起源已不可考（鄭伊廷(XDite)，2007），但根據 ptt 鄉民百科製作者 ffaarr 的考據，「懶人包」一詞最晚在 2007 年就已經相當流行。這也印證了第一章的圖 1-1「懶人包 Google 搜尋趨勢關鍵字期間熱門度變化」，在 Google 搜尋趨勢的「懶人包」搜尋數量，大約由 2006 年便開始增加。也由於網友已經習慣製作與閱讀懶人包，因此有時發生重大事件時，也會有人詢問有沒有懶人包可以看（ffaarr，2012），懶人包已經逐漸成為網路使用者熟悉的資訊工具。

二、 資訊爆炸時代的新編輯文體

1930 年代，喜愛閱讀雜誌的 DeWitt Wallace 考慮到雜誌內容量過多，沒有太多閒暇時間的讀者難以在短時間內得到想要的內容，因此創辦《讀者文摘》，將各式各樣的雜誌主題摘要、分類並彙整，讓讀者可以快速閱讀（Rosenbaum，2011/2012）。大約同一時代，Henry Luce 創辦世界上第一份的「每週新聞雜誌」——《時代》雜誌，蒐集世界各地的新聞並將其化為簡明的摘要，提供想要廣泛閱讀、卻缺乏時間的中產階級一個方便的資訊來源選擇。Luce 及其合夥人的想法是：「將所有忙碌的人需要知道的新聞，濃縮成每週一次的刊物。」

（Rosenbaum，2011/2012）這兩個嘗試，都是對當時的資訊環境及讀者需求的回應，因此透過新的編輯文體來滿足讀者的需求。

而為什麼懶人包這樣的資訊服務會出現呢？陳順孝（無日期）提供了從新聞議題觀點出發的看法：這跟現在的資訊環境，以及資訊量的多寡有密切關係。人們透過 Google 搜尋系統輸入關鍵字，卻不一定能夠找到準確的資料、或者會同時出現不相關資料，這會迫使使用者花更多時間在瀏覽搜尋結果。特別是有不同意見的重大議題，更會需要花費更多心力來了解事件全貌。Rosenbaum 同樣強調搜尋引擎的不足：「如今的問題是，內容太多了，或更準確地說，是資料太多了，淹沒了我們，也淹沒了我們擁有的、用來組織資料的系統

（Rosenbaum，2011/2012）。」面對爆炸的資訊，人們需要的是篩選跟重組資訊，才能發掘資訊的意義和用處、幫助人們快速掌握所需資訊，而這也是新聞編輯的重要工作（陳順孝，無日期）。畢竟在資料量龐大的狀況下，要使用者迅速辨認資訊品質、找出所需資訊並不簡單，但是相較之下，分辨單一個人是否可以信任則較為容易（佐佐木俊尚，2011/2012），也就代表對讀者來講，在時間不足的狀況之下，只要選擇可信賴的懶人包製作者，就能較容易地獲得所需的正確資訊。陳順孝也提到，現在的網路資訊量，跟《讀者文摘》與《時代》雜誌誕生的 1930 年代根本無法比較。人們更加需要有人能夠代為篩選、重組資訊，節省搜尋與閱讀的時間。而網友集體產製的「懶人包」這種新的編輯文體，正是對龐大資訊需求的回應。

三、 懶人包的文獻

關於懶人包的製作，謝佑欣（2015）導入數位內容策展觀點，透過訪談 10 位社會議題懶人包的製作者，以了解製作者的背景與經驗對製作懶人包的影響、懶人包的數位內容策展流程等。研究發現，懶人包製作流程可分為五個部分：主題企劃、資料蒐集與選擇、資訊編排與呈現、分享與發佈，以及觀看者與後續發展。製作懶人包時，懶人包製作者會受到學科知識背景、技能背景、製作經驗、專業/專職身分等因素影響，形成懶人包主題選擇、立場展現、資料蒐集管道、編排方式、發佈技巧與經營態度的差異。

關於懶人包的傳播，劉文楨（2015）則以服貿議題為例，以內容分析法進行意藍資訊開發的 OpView 雲端資料庫之鉅量資料蒐集與數據分析，探討透過不同類型、不同網路傳播媒介所產生的不同傳播效應。研究發現，網路使用者產製社會議題懶人包，激發網路輿論以及閱聽者的參與，影響了媒體與政府的反應。網路媒體扮演訊息擴散與引起討論的關鍵角色，透過社交網站等的傳播，影響新聞媒體加以報導，擴散議題能見度。研究並指出，社會議題懶人包需維持中立、簡潔又不致資訊不足，才能得到閱聽眾的廣泛關注。

關於懶人包的影響，國立清華大學服務科學研究所學生（2014）以網路問卷調查探討網路懶人包對社會運動參與之影響，問卷數據結果顯示，130 位受試者普遍自認知道何謂懶人包（76.15%），而對懶人包與傳統媒體的信賴程度則大多持平，有四至五成選擇「中立意見」。然而，由於目前未能取得此研究之結果，本研究無從得知其研究者姓名、樣本選擇方式、問卷設計依據等，從而無法判斷此研究結果之信度。

由於 2014 年的太陽花學運以及反服貿協議熱潮，中國對於在這段期間產生巨大影響的懶人包也開始有所認識。《中國新聞週刊》記者徐方清（2014）認為，有些參與太陽花學運的學生根本不瞭解服貿協議的內容，只是透過懶人包得知相關資訊。他並續稱，懶人包的執筆者「多是民進黨御用學者」，對於服貿協議的許多詮釋是「誇大、扭曲甚至是錯誤的（徐方清，2014）。」閩南日報社時體部副主任吳志潤（2014）則將懶人包比喻為高威力的炸彈，認為它是一種輿論宣傳的利器，並且是任何組織或個人都能夠生產與使用的。他認為，臺灣反服貿的抗議活動「是因為臺灣學生聽信了一個關於服貿協議的“懶人包”（吳志潤，2014）。」由於懶人包不一定掌握在政府手中，因此他強調相關部門需要高度重視懶人包的影響力，並積極利用或者監管懶人包的傳播等。可以了解到中國學者對於懶人包的認知，明顯地站在統治者角度：除了懶人包對於

資訊傳遞的效用之外，更著重在懶人包影響輿論的危險性，且傾向將懶人包的內容視為有所偏差、需要政府控管的。

即使是非學術文獻，多半也僅探討懶人包的製作方式、懶人包的起源以及懶人包的分類等等。但無論是懶人包內容的正確性、製作者及讀者的資訊素養、以及懶人包可能帶來的影響，都是值得深入探討的議題，這也是本研究期望能夠有所著力之處。

四、 懶人包的類型

根據「懶人包這樣做就對了」（2013）此一教學網站的整理，懶人包可分為四種類型：影片型、文字型、投影片型，以及資訊圖表（Infographic），可參見表 2-1。以下根據此一分類，逐一說明其特色。

表 2-1 懶人包分類整理

主分類	次分類
(一) 影片型懶人包	1. 並列型
	2. 剪輯型
	3. 自製型
(二) 文字型懶人包	1. 資訊匯集型
	2. 資訊整理型
	3. 評論整理型
(三) 投影片型懶人包	1. 純文字型
	2. 圖文型
(四) 資訊圖表型懶人包	1. 資訊圖表型
	2. 互動式資訊圖表型

資料來源：研究者整理自懶人包這樣做就對了（2013d、2013f、2013g、2013h）

（一）影片型懶人包

影片型懶人包是利用影音素材來介紹一個事件或議題，使用的素材包括新聞片段及動畫等。透過畫面跟聲音，可以更加生動地呈現事件的實際狀況，但製作門檻也比其他類型懶人包要來得高（懶人包這樣做就對了，2013h）。在製作上需選擇適當素材，搭配字幕或旁白提示重點，並且保留足夠時間讓觀眾閱讀畫面中的文字。同時也需要注意時間長度不宜過長，建議控制在三分鐘之內（懶人包這樣做就對了，2013e）。影片型懶人包的範例，可參考圖 2-1。影片型懶人包的次分類可分為並列型、剪輯型及自製型三種，分述如下。



圖 2-1 影片懶人包範例

資料來源：林辰（2013）。挺什麼核啦反什麼核啦!!。取自

<https://www.youtube.com/watch?v=i3eSt6UFnVY>

1. 並列型影片懶人包

並列型影片懶人包是利用網頁或部落格，彙整特定議題的相關影音之後並列呈現，並未將影片素材再度重新剪輯、製作成新的影片。此種形式可以藉由

編輯者的文字說明（例如說明每支影片的優缺點），引導讀者觀看影片。（懶人包這樣做就對了，2013h）

2. 剪輯型影片懶人包

剪輯型影片懶人包是利用他人拍攝的相關影片素材，重新剪輯、編輯成一支完整的影片。此種形式讓讀者只需要觀看一支影片，即可了解製作者對於特定事件或議題的觀點，並且能夠去蕪存菁，充分達到懶人包「節省時間」的效果。（懶人包這樣做就對了，2013h）製作重點是利用製作者的口頭說明，將各段影片素材串聯起來，且各段影片的呈現重點不要重複（懶人包這樣做就對了，2013j）。

3. 自製型影片懶人包

自製型影片懶人包的影音素材皆為製作者個人拍攝、製作的，因此自由度為三種影片懶人包當中最高的，能夠充分傳達製作者的觀點。不過相對的，製作門檻也是三者當中最高的，無論是到事件現場攝影、製作動畫或者錄製旁白，都需要很高的編輯技巧（懶人包這樣做就對了，2013h）。製作重點包括找到清楚的主題、複雜的過程使用圖解、適當地穿插有趣的影片、圖片與旁白，軟化嚴肅的議題（懶人包這樣做就對了，2013k）。

（二）文字型懶人包

文字型懶人包自然是以文字的呈現為主，不過其下又根據編輯資訊的深淺程度分為三種次分類——資訊匯集型、資訊整理型、評論整理型。陳順孝（無日期）針對懶人包的製作提出了三大要點：主題、（組成內容的）材料、語言，如圖 2-2。他提醒懶人包製作者，要確立內容重點（特別是釐清事件爭議點）、注意資訊的可信度、文字需精簡易懂、避免版面混亂（陳順孝，無日期），這些特別適用在文字型懶人包的部分。以下就三種文字型懶人包次分類說明特性。

懶人包的編寫

1. 釐清主題

發掘議題、匯集和篩選資訊、確立主題

2. 選擇重組材料

各段寫甚麼、用甚麼案例 引句

3. 寫作修辭

撰稿、設置超連結、修飾



圖 2-2 懶人包的編寫

資料來源：陳順孝（無日期。檢索時間 2014）。資訊爆炸時代的新聞編輯----以網路「懶人包」為例。取自 <https://sites.google.com/site/read328/Home/lan-ren-bao-zhi-zuo>

1. 資訊匯集型文字懶人包

資訊匯集型的文字懶人包是將特定主題的相關資訊彙整在同一個頁面上，雖然彙整了將來自不同網站的資訊、節省了讀者蒐集資訊的時間，但只提供原文網址連結，並未給予說明、評論或者改寫，讀者需要自行閱讀完多篇文章，才能了解事件細節或觀點（懶人包這樣做就對了，2013）。鄭伊廷(XDite)(2007)與「懶人包這樣做就對了」的站長皆認為，這種形式只能說是彙整標題的雜燴包，是對「懶人包」之名的濫用，違背了懶人包原本提供讀者在短時間內了解議題的目的，因此不建議製作此種「懶人包」（鄭伊廷(XDite)，2007；懶人包這樣做就對了，2013f）。

2. 資訊整理型文字懶人包

資訊整理型的文字懶人包內容多半由新聞報導構成，例如整理蘋果日報、自由時報、聯合報、獨立媒體的報導等，但資訊來源並不限於新聞報導。可能的形式包括有邏輯的事件文字說明，摘要報導內文並且附上原文網址，方便讀者決定是否點閱原文，或者用 Q&A 呈現內文，將讀者可能有疑問的部分一一列出（懶人包這樣做就對了，2013f）。

3. 評論整理型文字懶人包

評論整理型的文字懶人包不只提供整理、重組過後的資訊（例如客觀新聞報導），更重要的是，製作者會對議題發表個人觀點及看法。除了說明事件始末以外，更會整理不同甚至對立的觀點，並給予評論。此種懶人包常是知名部落客、對議題有深入了解的素人或公民記者所製作（懶人包這樣做就對了，2013f）。

（三）投影片型懶人包

投影片型懶人包運用簡報形式呈現訊息，透過清楚的表達、條理分明的說明，讓讀者能夠迅速了解製作者想要傳達的訊息。製作上要留意投影片的特性，不要將文字型懶人包的內容全部套用到投影片上，分散讀者的注意力。有幾個重點：每張投影片的字不宜太多、每頁呈現一個重點即可、內容淺顯易懂、多運用文字圖像化（使用圖表或畫面代替冗長的文字說明）、清楚的視覺導引、適度留白、首尾呼應，提出簡潔有力的結論（懶人包這樣做就對了，2013i）。投影片型懶人包的範例，可參考圖 2-3。



2013 終結核四，重新思考零核電！

更新於 1 年前

3/9 全台廢核大遊行文宣，告訴你核四的問題、用電零成長的重要與廢核解決方案比較。

本次資訊圖表設計為先期參與插畫家反核串聯、幽默知名的時事插畫家 Scott Comic Studio，文宣實體也將在 3/9 北中南東遊行現場開放索取！

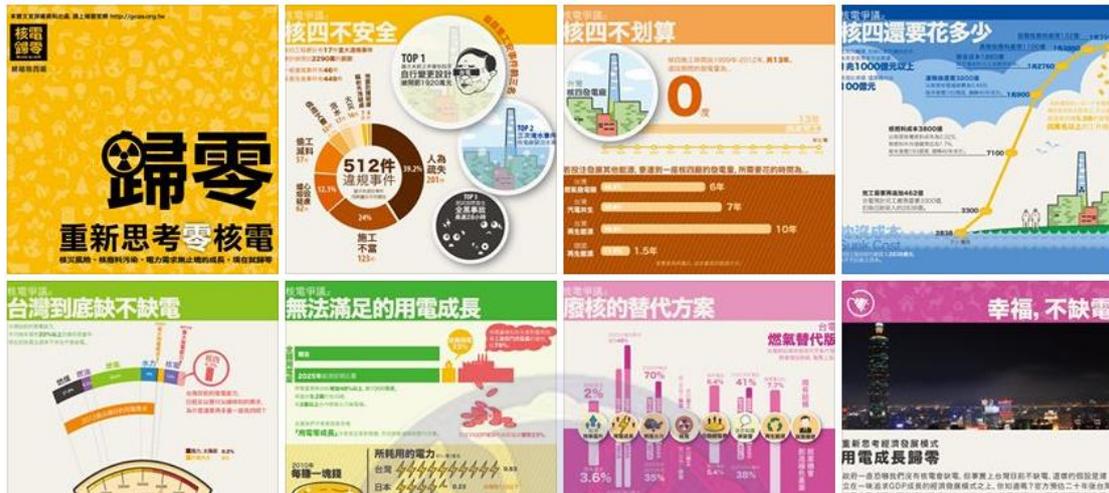


圖 2-3 投影片型懶人包示意圖

資料來源：Scott Comic Studio (2013)。綠色公民行動聯盟 Green Citizens' Action Alliance。取自 <https://www.facebook.com/media/set/?set=a.452036848199085>

根據圖片的有無，投影片懶人包可分成兩種次類別：

1. 純文字型投影片懶人包

以文字呈現為主，但與文字型懶人包的文字數量相較之下少了許多，是用簡潔淺顯的文字呈現議題內容。純文字型投影片懶人包的範例，可參照圖 2-4。

2. 圖文型投影片懶人包

除了文字之外，此類懶人包加入圖像素材，軟化嚴肅的議題並吸引讀者興趣。如果圖像素材運用得好，更容易在讀者留下深刻印象。



圖 2-4 純文字投影片懶人包範例

資料來源：楊孝先（2013）。懶人包之何謂懶人包。2013 聯合勸募數位應用輔導推展講座。取自 <http://www.slideshare.net/nchild/ss-28953850>

（四）資訊圖表型懶人包

資訊圖表的英文 Infographic 合併自資訊（Information）和圖表（Graphic）兩字，特色是「使用視覺提示來溝通資訊（Lankow, Ritchie, & Crooks, 2013）。」目的是透過資料視覺化，幫助讀者快速理解，並提高閱讀資料的趣味（Harlequin, 2011）。在製作上盡量用圖片展示取代文字說明、創造視覺焦點、使用突出的顏色，避免過多的顏色與字型（懶人包這樣做就對了，2013d）。設

計完善的資訊圖表能夠簡潔明瞭地呈現出複雜的資訊，例如「台灣社會事件信息圖表」的作者在2013年參考「台北核災360天後」共同創作計畫²所繪製的「日本福島第一原發事故 如果發生在核四...」資訊圖表（圖 2-5），透過地圖結合簡要的文字解釋，讓讀者能夠迅速明白作者要表達的重點。



圖 2-5 資訊圖表懶人包範例

資料來源：台灣社會事件信息圖表（2013）。日本福島第一原發事故 如果發生在核四...。取自 http://prometheus.blogspot.tw/2013/02/blog-post_22.html

² http://zh.taiwannuclear.wikia.com/wiki/Main_Page

五、 懶人包對公共議題的影響

在網際網路益發普及的今日，網路將如何影響公共議題與民主政治呢？劉久清（2004）彙整出，網路不同於電視等單向傳遞資訊的大眾傳播工具，在網路上，閱聽者不僅能夠自行蒐集資料，更能夠與他人溝通，從而有可能促成更充分的資訊掌握、成為更熱誠的投票人。更重要的是，網路民主的多元性，不僅是因為不同的個體與群體的參與，更是因為政治本身就是多面向的。而透過網路參與政治，固然面對不同地區的數位落差等問題，但陶冶出具網路公民素養的網路行動者，就是預備網路民主的實踐（劉久清，2004）。

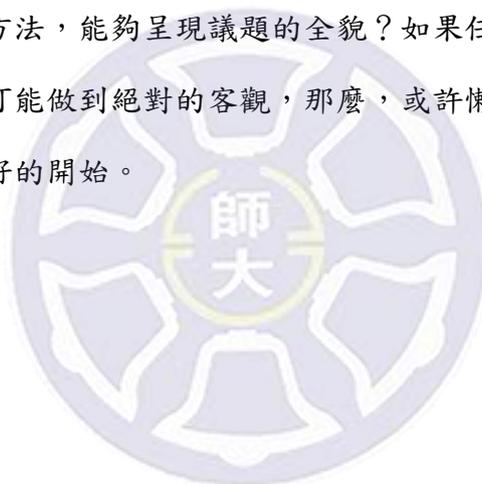
劉久清（2004）同時也指出，網路作為實踐民主的工具，除了投票之外，對於公民最直接的價值便在於能夠便利地蒐集資料、獲取資訊和表達意見。那麼懶人包對於公共議題的討論究竟有無助益？持反對立場者質疑懶人包內容之可信度、憂心懶人包製作者有心散佈謠言，並批判懶人包之讀者不願主動蒐集訊息、輕信網路資訊（劉靜瑀，2014年）。「懶人包一方面幫我們提昇了整體公民對於社會問題的關心與意識，另一方面卻可能也抑制了個人理解的深度與廣度（Wenson，2014）。」

Wenson 就其對服貿議題的網路討論觀察，發現大多數的懶人包讀者並不會因為讀完懶人包而去蒐集更多相關資訊，而只是讀完懶人包就滿足了。他認為懶人包是有用的工具，但關鍵在於讀者的思辨習慣與公民素質，讀完懶人包之後，還是需要進一步比較與查證（Wenson，2014）。

而持贊同立場者則認為，懶人包除了親民、有效率地傳播訊息之外，更是跳過傳統媒體守門人的檢查，直達受眾面前（蕭蘋，2014）。透過懶人包流傳的 Facebook、BBS 等網路平台，懶人包底下的回應也成為新的公共討論空間（丁宛臻、李孟儒、莊惠琪、蘇俞璇，2013），而且讀者不僅只是閱讀、討論，更會實際參與社會運動現場，「從『線上』被動員而來（蕭蘋，2014）」。

至於懶人包對公共議題的影響力，或許可以由政府的反應觀之：在 2014 年 3 月的服貿議題引發民眾高度關注、網路上也有眾多反服貿懶人包廣為流傳後，經濟部也於 3 月 20 日推出「兩岸服貿協議是什麼？」投影片懶人包³，強調政府將嚴格把關，說明服貿對台灣的好處，希望獲得民眾支持。隨後又於 3 月 21 日又推出「有關對服貿協議認知的 10 大謬誤」文件⁴，批判網路上的文宣與懶人包內容與事實不符，因此整理此份文件供民眾參考。以本研究之定義，「有關對服貿協議認知的 10 大謬誤」實屬文字型懶人包。

如果跳脫爭論，無論正反方強調的是懶人包的「效率／輕率」還是「了解／誤解」，其實都已經隱含著對於「好的了解」的想像。只是，如同張子龍(2014)所言，有什麼立場或方法，能夠呈現議題的全貌？如果任何一種詮釋角度都必然有立場存在，也不可能做到絕對的客觀，那麼，或許懶人包所帶來對公共議題的關注，就是一個好的開始。



³ <http://www.ecfa.org.tw/ShowNews.aspx?id=870&year=all&pid=&cid=>

⁴ https://www.moea.gov.tw/Mns/populace/news/News.aspx?kind=1&menu_id=40&news_id=36079

第二節 資訊行為

資訊行為 (Information Behavior) 多年來都是圖書資訊學領域的研究主流之一，包括資訊需求、資訊搜尋或資訊尋求、檢索策略、使用情境，都是資訊行為的相關研究範圍。本節從資訊行為概述開始，簡述資訊需求與資訊尋求行為之重要定義，並回顧國內資訊行為研究。

而人們每天接受大眾媒體、網路等大量資訊，亟需具備有效獲取、統整以及評估資訊的能力，也就是所謂的資訊素養。資訊素養與資訊行為息息相關，因此本節也回顧資訊素養的發展、內涵，最後簡述本研究據以擬定訪談大綱的 Big6 資訊技能模式。

一、 資訊行為概述

Wilson (1999) 定義「資訊行為」(Information Behavior) 為辨識資訊需求、用任何方式搜尋資訊，並且使用資訊的系列活動，而資訊行為的內涵有三大要素，包括「資訊需求與觸發需求的因素」、「回應需求的歷程與行動」以及「影響回應需求的因素」，屬於廣義的使用者研究。他提出的資訊行為模式可說明資訊檢索時，資訊尋求和檢索、傳播與資訊行為的關係，如圖 2-6 所示。

黃慕萱 (2001) 指出，資訊行為的內涵包括：資訊需求以及促發需求的因素、回應需求的歷程行動、影響回應的因素等，涵蓋資訊的需求、尋找、蒐集、組織、評估與使用。資訊行為的研究希望了解人們如何尋找所需資訊、促使人們尋找資訊的原因或動機、尋獲資訊後如何判斷資訊，以及如何使用所得的資訊 (賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如，2001，頁 226)。雖然「資訊行為」常與「資訊尋求行為」相提並論，但前者的範圍較後者更廣泛。

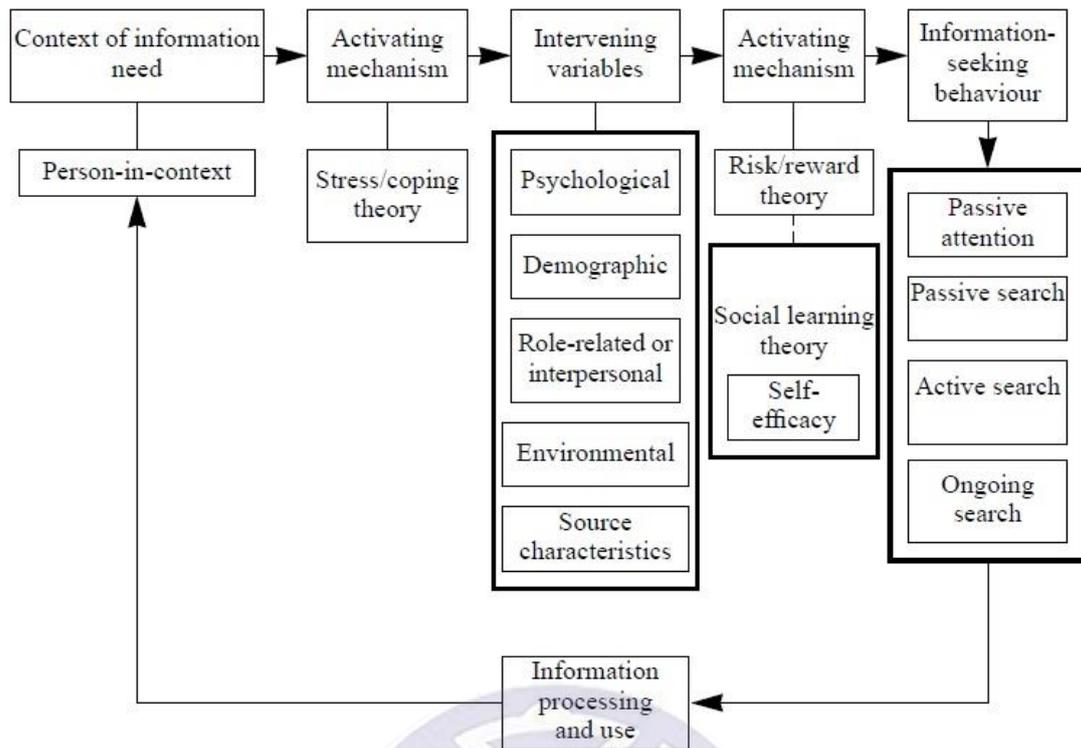


圖 2-6 Wilson 的資訊行為模式

資料來源：Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of documentation*, 55(3), 257.

(一) 資訊需求

資訊行為（或資訊尋求行為）皆始於使用者意識到自身的資訊需求，因此在資訊尋求行為之前，必定先有資訊需求。資訊需求的概念，可以用 Taylor（1968）的資訊需求模式為代表，此模式將資訊需求根據陳述的程度分為四級，如表 2-2 所示。

表 2-2 Taylor 的資訊需求四層次

Taylor 的資訊需求四層次	
Q1-內藏式的需求 The Visceral Need	潛意識的需求，使用者尚未察覺自己的需求，或者只有模糊的意識，因此無法陳述。
Q2-有意識的需求 The Conscious Need	使用者有意識到自己的需求，並且勾勒出輪廓，但還不清楚。

Q3-正式的需求 The Formalized Need	使用者明確了解自己的需求，並且透過口語或文字具體地陳述。
Q4-妥協的需求 The Compromised Need	使用者的需求受限於館藏或者個人知識背景等現實環境因素而修正，形成最終輸入資訊系統的需求。

資料來源：研究者整理自 Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & research libraries*, 29(3), 178-194.、黃慕萱 (2001)。成人讀者之資訊尋求行為。臺北市立圖書館館訊，19(2)，8-23。

透過 Taylor 定義的四個資訊需求層次，可以看到資訊需求是會變動的。黃慕萱 (2001) 進一步指出，內藏式的需求是處於混沌狀態，但卻是使用者主要的資訊需求所在。也就是說，許多人具有資訊需求卻未察覺，或者意識到資訊需求，卻不知如何解決 (傅彥儒，2013)。

(二) 資訊尋求行為

Grover (1993) 將「資訊尋求行為」(Information Seeking Behavior) 區分為八個階段：意識需求 (Awareness of Need)、決定行動 (Action Decision)、搜尋策略 (Strategy for Search)、搜尋行為 (Behavior in Search)、評鑑結果 (Evaluation)、整合 (Assimilation)、記憶 (Memory) 以及利用 (Utilization) 階段。

黃慕萱 (2001) 則將「資訊尋求行為」(Information Seeking Behavior) 定義為：從讀者意識到資訊需求開始，直到滿足其資訊需求為止，在過程中產生的一連串活動。通常由下列六項活動組成：

1. 察覺資訊需求：使用者感覺到自身對資訊的需求。
2. 表達問題：使用者將資訊需求以文字或詞彙具體表達出來。
3. 管道：使用者試著透過各種管道解決問題，包括透過大腦、朋友、書本、圖書館或者專業館員等。

4. 尋求資訊：透過正式或非正式地尋求，例如檢索資料庫、詢問朋友等，藉此滿足使用者的資訊需求。
5. 使用資訊：整理、組織、分析與評估資訊，並且轉換為個人的知識。
6. 滿足資訊需求：透過上述的資訊尋求過程，使用者的資訊需求得到滿足。

而個人在察覺資訊需求後，是否會採取行動尋求資訊，其實受到許多因素影響，也從而產生不同的資訊尋求模式。Wilson（1997）便將資訊尋求行為分為下列四種：被動注意、被動檢索、積極檢索、持續性檢索。除了主動積極的尋求資訊之外，更有許多資訊並非來自系統化地尋求，而是意外獲得，此種模式稱為「資訊偶遇」（葉乃靜，2005），雖不在本研究範圍內，但也是值得探討的面向。

（三）國內資訊行為研究

根據《圖書資訊學學術研究》（卜小蝶主編，2013）之整理，國內資訊行為相關研究於1995年後呈現穩定成長，研究主題與研究對象逐漸多樣化。主要的研究主題包括：資訊需求、資訊檢索、資訊搜尋、資訊尋求行為、資訊行為以及人機互動等。近年更有資訊素養、網站架構、資訊使用、資訊處理等與資訊科技有關的主題逐漸崛起。而國內資訊行為相關的碩士論文研究對象主要包括下列五項：

1. 一般民眾，例如老年人、原住民、兒童等。
2. 各級教育環境中的學生或教師，以年齡層區隔，例如教師、大學生、中小學生等。
3. 特定組織之專業人員，例如企業成員、醫事人員、科學家、記者等。
4. 處於某種特定情境中的對象，例如自助旅遊者、新進員工、更年期婦女等。

5. 以系統為研究主題，例如企業資訊系統、視窗環境、電腦化測驗環境等。

二、 資訊素養

「素養」(Literacy)一詞原意為「理解以及和外界做有意義溝通所需要的能力」(吳美美, 1996), 可分為兩類: 其一是與識字與閱讀相關的素養, 也就是個人日常生活所需的讀、寫能力; 其二是功能型素養(Functional Literacy), 意指個人根據角色或環境的需要, 發展出的特定技能(李德竹, 2000)。

(一) 資訊素養的發展

「資訊素養」概念由美國資訊產業主席 Paul Zurkowski 於 1974 年提出, 至今已受到世界各國廣泛重視, 例如美國、澳洲、英國皆訂有高等教育的資訊素養標準(林菁, 2008)。美國圖書館學會(American Library Association, 簡稱 ALA)在「資訊素養首長委員會總結報告書」中定義: 具備資訊素養者, 能夠辨識、察覺何時需要資訊, 並能夠有效尋找、評估以及使用所需要的資訊(ALA, 1989)。這個定義也受到 Grassian 與 Kaplowitz (2001) 肯定, 認為這是目前最被大眾認同與引用的資訊素養定義。

資訊素養不只是從資訊科技工具或技巧的角度, 能夠操作電腦網路等相關軟硬體而已。從尋找、組織、評估到利用資訊的整個過程, 都包括批判思考的養成。而由於資訊的種類不只文字, 也包括圖片、影片、聲音; 資源的來源也是多元化的, 例如書籍、報紙、電視、網路等。這些都是資訊素養的範圍, 讀、寫的內容包括文字、圖像、媒體等(林菁, 2008)。資訊素養包括態度與行為, 資訊素養程度佳的人懂得如何主動學習, 知道如何組織知識、尋找資訊、利用資訊並且傳達資訊, 而這些技能都是學習而來的(賴苑玲, 2013)。

基於對資訊素養的重視, 各國的相關機構分別提出資訊素養的基礎、範圍、評估指標, 例如美國大學與研究圖書館協會(Association of College and Research Libraries, 簡稱 ACRL)於 2000 年制定「高等教育資訊素養能力標準」(Information

Literacy Competency Standards for Higher Education，簡稱 ILCS），成為評估大學生資訊素養能力的架構，內容包括五大標準、22 項績效指標、87 項學習成果指標。其五大標準可參見表 2-2。

表 2-3 ACRL 的高等教育資訊素養能力標準

ACRL 的高等教育資訊素養能力標準	
標準一	能決定所需資訊的範圍及特質。
標準二	能有效且迅速地取得所需資訊。
標準三	能批判性的評估資訊及資訊來源，並將所選擇的資訊整合至原有知識系統當中。
標準四	無論是作為個人或者團體中的一份子，都能有效利用資訊以完成特定目標。
標準五	了解資訊使用相關的經濟、法律與社會議題，並以符合倫理及法律規範的途徑取得、利用資訊。

資料來源：譯自 Brown, C., & Krumholz, L. R. (2002). Integrating information literacy into the science curriculum. *College & Research Libraries*, 63(2), p112, Table1.

(二) 資訊素養的內涵

因應網路資訊時代的變化，McClure (1994) 認為資訊素養是有效定位、處理和使用各種形式資訊的能力，同時也是解決資訊問題的必備技能。他提出資訊素養包括以下四種功能型素養：傳統素養、電腦素養、媒體素養以及網路素養，將此四種素養與資訊素養的關係繪製成圖（見圖 2-7），並認為這四種素養的交集，是最狹義的資訊素養。代表具備資訊素養者，需要同時具備此四種素養。至於廣義的資訊素養，則泛指此四種素養中的任何一種。

1. 傳統素養 (Traditional Literacy)

指基本的個人能力，包括文字讀寫、口說，計算、解決個人工作或社會上遇到之問題的能力，發展個人知識，並且達到個人目標。

2. 電腦素養 (Computer Literacy)

是傳統素養的延伸，指使用電腦及資訊科技完成基本資料處理工作的能力，例如文字處理、操作軟體等。

3. 媒體素養 (Media Literacy)

能夠解讀、評估、分析資訊，包括影像、文字與聲音，有能力製作紙本或電子應用媒體，並解讀、談論這些資訊中的文化意義。

4. 網路素養 (Network Literacy)

了解網路資訊環境與資源的價值所在，並有能力使用網路工具搜尋、檢索並取得資訊，並將資訊加以處理、使用，以解決問題、形成決策。

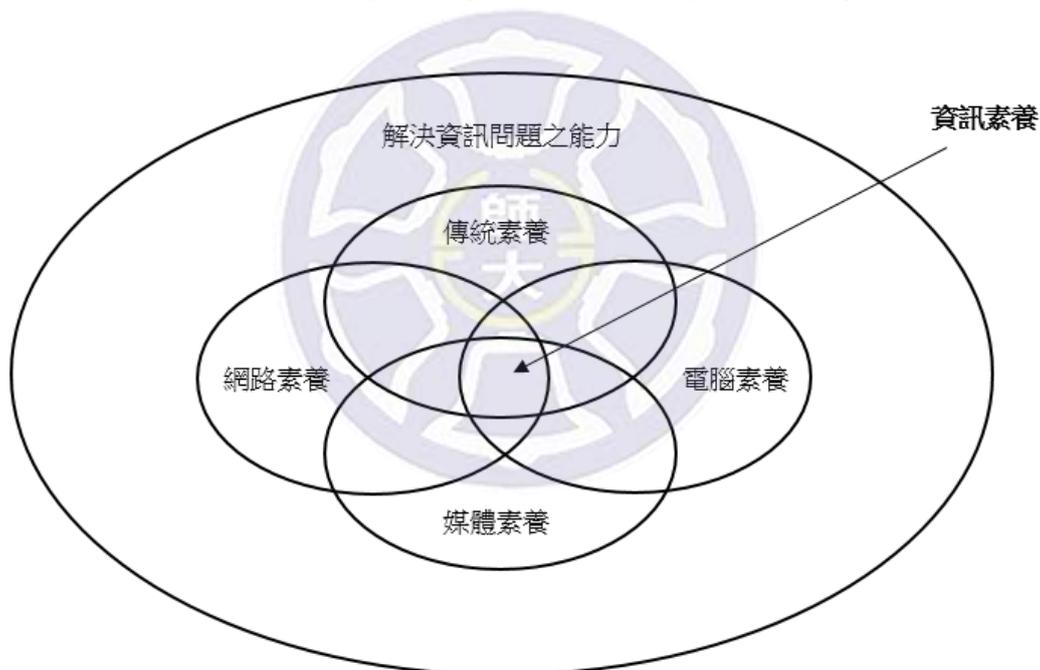


圖 2-7 資訊素養的組成

資料來源：研究者改繪自 McClure, C. R. (1994). Network literacy: A role for libraries?. *Information Technology and libraries*, 13(2), p118, figure1.

綜上所述，可以得知資訊素養是多種能力的綜合應用，包括傳統素養、電腦素養、媒體素養以及網路素養，其中每項能力都有所關聯。除了傳統的讀寫、

計算、口說之外，也能察覺個人的資訊需求，且運用批判性思考以及資訊科技技巧，透過定位、搜尋、評估、組織、使用資訊，尋找資訊資源以解決資訊問題。將資訊統整後，轉化為個人知識、形成決策。具備資訊素養的人，懂得如何學習，是積極獨立的學習者。

（三）媒體與資訊素養

大眾傳播學界素來相當重視媒體素養（Media Literacy，或譯媒介素養、媒體識讀能力），也就是個體對媒體訊息呈現方式解讀與運用的能力，包括取得、分析、評估與使用。在 McClure 的架構中，媒體素養也是廣義資訊素養的一部分。媒體素養與圖書資訊領域關注的資訊素養有相當多的共同性，只是兩者的重心有些許差異，例如媒體素養的關懷層面是大眾傳播媒介。然而，圖書資訊領域與大眾傳播領域各自在論述資訊素養與媒體素養時，較缺乏互動與對話（朱則剛，2005）。

但這個現象，在近年有了轉變。李月蓮（2012）提及，1990 年代傳媒科技與電腦科技匯流，即為學者 Koelsch 所言的「傳媒資訊革命」（Infomedia Revolution）。在 Web2.0 的時代，傳統媒體與網際網路益發緊密結合，預計到了 Web3.0，媒體與資訊科技的界線將更加模糊。而當傳播環境不斷改變，我們也需要新的素養來協助應對新的環境（李月蓮，2012）。

圖書館界最有影響力的國際非政府組織——國際圖書館協會聯盟

（International Federation of Library Associations and Institutions，簡稱 IFLA），與聯合國教育、科學與文化組織（United Nations Education Scientific and Cultural Organization，簡稱 UNESCO）等機構於 2012 年舉辦「知識社會的媒體與資訊素養研討會」，聯合提出將「媒體與資訊素養」視為未來知識社會、組織、社群及個人永續發展之首要條件（賴苑玲，2013）。UNESCO（2013）指出，資訊素養與媒體素養傳統上都被視為兩個獨立的領域，但 UNESCO 認為這是現代

人生活與工作所需的技能，近年積極將媒體素養與資訊素養的概念策略性地融合，加上資訊及通訊科技(Information and Communication Technology, 簡稱 ICT) 技能，成為「媒體與資訊素養」(Media and Information Literacy, 簡稱 MIL)。

媒體與資訊素養可分為三個部分：

1. 尋找媒體訊息與資訊的能力：快速有效地從媒體、圖書館、資料庫等不同來源尋找有用的媒體訊息及資訊，並了解它們對個人及社會有相當大的影響力。
2. 了解、分析與整合媒體訊息與資訊的能力：了解媒體（如電視、報紙）以及資訊公司（如 Google）的性質、功能與運作，了解針對同一事件，不同媒體會有不同的呈現。能批判性地分析及評價媒體與資訊內容，懂得如何選取、組織並統整媒體訊息及資訊。
3. 使用與創造媒體訊息和資訊的能力：有效並安全地使用各種傳播方式和他人溝通和分享資訊，符合道德地使用媒體及資訊，能用美學眼光欣賞媒體及資訊，將個人得到的訊息應用於生活中，具創意地製作多媒體產物，並能夠監察媒體及資訊機構（李月蓮，2012、賴苑玲，2013）。

據此，「媒體與資訊素養」和資訊素養之概念可相互對照，可以看到兩者整體的關注方向是一致的。

三、 Big6 資訊技能模式

問題導向的教學法最適合用於資訊素養教學，吳美美（1996）也認為資訊素養教育應由一套完整的研究過程來培養最為合適。而由 Berkowitz 與 Eisenberg（1999）提出的 Big6 資訊技能模式（Big Six information skills model，簡稱 Big6 模式）就是以解決問題為主軸的資訊尋求過程，此模式列出六個資訊問題解決的步驟，包括：問題定義、資訊尋找策略、尋找與取得、使用資訊、

合成資訊與評估。許多學者將其作為提升學生資訊素養架構，台灣部分多半是將 Big6 模式融入中小學的社會、自然、生活科技與國語等領域，透過問卷、訪談以及行動研究，研究發現學生的資訊素養有相當程度的提升（林經家，2011；林菁，2007、2008；林菁、謝欣穎，2013；程潔媛，2010；盧秀琴、戴文雄，2012）。

根據 Big6 模式，解決資訊問題之前需要先定義問題所在，羅列可能尋找到資訊的資源範圍，例如書籍、電視、網路、人際管道等，列出搜尋的優先順序，再應用各種技巧以找到所需資訊。其後，依據所獲得的資源類型，閱讀或聆聽各類資訊，了解資訊內容，並摘要所需資訊。接著將資訊組織彙整、搭配適合的媒體呈現，最終自我評估是否有效解決資訊問題、尋求資訊過程是否有效率。這並不是六個獨立的步驟，而是有相關性的序列活動，過程中未必需要依照所列的順序進行，也未必花費很長的時間。

如今，Big6 模式已廣泛使用於 K-12 學校（國外中小學）、高等院校及企業培訓。本研究之訪談大綱，即是按照 Big6 模式，對照研究問題研擬而成。Big6 模式的步驟內容，可參考表 2-4。

表 2-4 Big6 模式表格

1	定義問題 Task Definition 1.1 Define the information problem 1.2 Identify information needed	清楚知道問題所在，同時能夠確定所需要的資訊。
2	進行資訊搜尋 Information Seeking Strategies 2.1 Determine all possible sources 2.2 Select the best sources	利用資訊查詢工具，決定資訊搜尋策略，進行主題檢索並找到具體的資訊資源。另外也要確定可用的資訊管道範圍為何，並列出利用資訊的優先順序。
3	找出資訊 Location and Access 3.1 Locate sources (intellectually and physically) 3.2 Find information within sources	找到資訊資源加以利用，並取得圖書文獻與資訊文本。
4	使用資訊 Use of Information	選擇並閱讀圖書文獻，同時加以摘要紀

	4.1 Engage (e.g., read, hear, view, touch) 4.2 Extract relevant information	錄。
5	整理運用資訊 Synthesis 5.1 Organize from multiple sources 5.2 Present the information	將資訊重新組織、呈現，做成報告、企畫書、論文等。
6	評鑑 Evaluation 6.1 Judge the product (effectiveness) 6.2 Judge the process (efficiency)	評鑑資訊成果，檢討尋求資訊的過程。

資料來源：研究者整理自 Eisenberg, M., & Berkowitz, B. (2001). A Big6 skills overview. Retrieved April,26, 2008.；吳美美、楊曉雯（1999）。圖書館的利用：高中高職篇。國家圖書館。



第三節 PTT 批踢踢實業坊

批踢踢實業坊 (PTT) 為本研究之重要研究場域，目前國內有關 PTT 的文獻包括以下幾個方面：PTT 的歷史及技術演變 (李紹良，2012)、流行語及語意分析 (劉祐銘，2012；黃上銓，2013)、虛擬社群 (柯景騰，2005；張元力，2005)、知識分享與資訊品質 (張雅葦，2008；賴奇宏，2011)、公共領域 (林意仁，2010、2011)、傳播特性 (方念萱、蘇彥豪，1998；周家儀，2007；林意仁、黃厚銘，2013)、社會參與行動 (熊淑惠，2011) 等。

本節除回顧 BBS 及 PTT 之起源及發展以外，也試圖描繪 PTT 此一線上論壇的特色，包括傳播特性及使用者的公共參與。

一、 BBS 的起源與 PTT 的發展

電子布告欄系統 (Bulletin Board System，簡稱 BBS) 是提供資訊分享、使用者互相討論的交流平台，內容為純文字訊息，包括站方公告、使用者的討論文章，以及使用者的信件等。使用者可以透過電信網路、數據機等方式，藉由 BBS 專屬的瀏覽器 (如 KMAN、PCMAN 等) 與遠端電腦做連線。由於純文字的內容所需頻寬相當小，很適合早期傳輸速率較慢的網路環境。BBS 是網際網路發達之前的重要線上互動平台，早在 1980 年代的美國就有人使用，並於 80 年代末期引入台灣，在校園網路中開始興盛 (劉祐銘，2012)。

1996 年，台灣第一個由學生獨立架設的 BBS 站「陽光沙灘」成立，其簡易的架站安裝套件大受歡迎，使得架站的技術門檻降低，而宿舍網路直通學術網路的資源更是彌足珍貴，開啟了私人架站的風潮。系版、班版、社版每年都帶領新的一群使用者進入 BBS 的世界，擔任重要的校園資訊流通管道，也成為校園文化的一部分。接著，以興趣為主題的看版逐漸發展，破除了單一看版使用者侷限於特定校系或社團的情況，漸漸壯大成為全國性的討論看版 (李紹良，

2012)。劉祐銘(2012)總結 BBS 能夠在校園中蓬勃發展的原因：學術網路提供了穩定而順暢的連線，而軟體共享精神則使 BBS 得以持續改進與散播。BBS 具備各種主題看版，並與學生的社交網路密切結合，造就了台灣的 BBS 發展脈絡有別於其他國家的面貌。

1990 年代中後期，校方與學生對於 BBS 的理念衝突逐漸浮上檯面。教育部與校方視 BBS 為教育工具與師生溝通管道，但對學生而言，BBS 是集資訊、社交、遊戲等各種需求的平台。隨著使用人數（特別是校外使用者）日增，各樣糾紛也隨之產生。校方難以掌控，便開始加強對於校站 BBS 的管制，間接導致了私站 BBS 的蓬勃發展。但在 2002 年前後，許多私站皆面臨經營團隊的傳承問題，隨著團隊成員畢業、進入職場，缺乏交接機制以及繼任人選，導致了私站 BBS 的衰亡（李紹良，2012）。當時的台大批踢踢實業坊（PTT）也面臨同樣的困境，它能勝出主要是因為站務分工與傳承制度相當完善（張元力，2005）。

PTT 於 1995 年由當時台大資工系的大二學生杜奕謹設立，一開始的主機架設於台大男生第八宿舍宿網，使用者主要是台大男八舍舍胞及台大資訊系學生（台大批踢踢實業坊 PttNewhand 新手版精華區，2014）。其後加入了建中、北一女等高中班板，台大、政大等大專院校各系所看版也逐漸納入，進而拓展到全國性的看版，並於 2004 年整併了「陽光沙灘」、「小魚紫色花園」兩個 BBS 站，使用人潮越來越多。PTT 的經營團隊也不斷修改程式碼，增加系統的穩定性，讓站上的使用人數不斷上升，逐一突破一萬人、七萬人、十五萬人的技術門檻（台大批踢踢實業坊 PttHistory 站史版精華區，2014）。

私站 BBS 能夠壯大，很重要的要素之一便是自主性。有別於校站受制於校方與教育部的管制、商站以商業利益為考量，PTT 承諾永久學術中立，堅持非營利、非商業化（劉祐銘，2012）。創始人杜奕謹於 1998 年卸下站長職務時明

確表示：「Ptt 希望這個站能承台大的精神，自由 民主 不遺漏大家的聲音。」
(台大批踢踢實業坊 SYSOP 站務版精華區，2014)

和其他私站相較之下，PTT 的優勢在於台大資訊系的「薪火相傳」，學長姊交接給學弟妹，從而確保了經營團隊的人才。且經營團隊也將技術（系統）與管理（站務）分化，其後再分為系統部、版務部、公關部、帳號部、法務部、視覺美工部等，由於分工細緻，避免了因為特地管理者退出就會導致經營困境的窘境。PTT 的管理幹部也不限定於台大學生，主要是由基層的各看版版主當中產生。不斷增加的使用者與管理幹部，最終造就了如今 PTT 一站獨大的局面，為目前台灣最大的 BBS 站台。

PTT 的主機目前位於台大系統實驗室，大量的站內文章常被用於 data mining 的研究（台大批踢踢實業坊 PttNewhand 新手板精華區，2014），媒體記者更是時常從中尋找新聞題材（張元力，2005）。截至 2012 年，PTT 已經擁有超過 15000 個看版、最高可容納 15 萬人同時在線，每日瀏覽人次超過百萬（劉祐銘，2012）。隨著軟硬體技術的不斷提升，2014 年 3 月 23 日晚上，更達到同時上站人數 177,084 人次的紀錄（PttHistory 站史板，lpbrother，2014 年 3 月 23 日）。

目前批踢踢實業坊按照不同的主題訴求，共有三個不同的 BBS：除了最知名的 PTT 之外，尚有 PTT2、PTT3 兩個分站。PTT 的看版類別包括台大、政大、其他大專院校、國高中以及社團的校園看版群，交換電影、電視、戲劇以及各國藝人資訊的「視聽劇場」，交流電玩、數位產品、程式設計心得的「戰略高手」，囊括娛樂、交友、旅遊、購物資訊的「生活娛樂館」，提供動漫迷交流的「卡漫夢工廠」，能夠討論政治、學術、語言的「國家研究院」，大小型賽事資訊的集散地「國家體育場」等。豐富的資訊、熱絡的討論，炒熱了許多名人、店家，而記者更是時常在 PTT 上取材，報導網友意見（劉祐銘，2012）。PTT2 以私人性質的個人或團體看版為主，使用者申請個人看版之後，便能擁

有類似部落格一般的個人空間。PTT3 的主機位於美國華府，作為海外留學生專站（批踢踢實業坊，無日期）。

二、 PTT 的傳播特性

尚未受到政治與商業力量完全掌握的網際網路，提供了大眾在表達意見上的極大空間。然而學者們對於 BBS 是否利於使用者討論公共議題，卻有不同的看法。

Rheingold (2000) 認為網路能夠成為政治參與的有效管道，他並特別提到 BBS 正是民主化科技的代表，因為 BBS 利於使用者傳遞思想、討論議題並動員大眾。Webster (1999) 表示：「電子佈告欄、快速與便宜的傳播、巧妙地使用手提攝影機，都能擴大並使資訊交換更為容易，對於鼓勵討論與辯論，也大起作用。」

林意仁參與的一系列研究，包括《由 PTT Gossiping 看版看「網路公眾」》(2010)、《網路群眾文化及其民主意涵-以 PTT Gossiping 看版為例》(2011)，以及與黃厚銘合著的《流動的群聚 (mob-ility)：網路起關的社會心理基礎》(2013)、《Mob-ility 中的眾聲喧嘩——論流動／群聚的網路起關及其政治意涵》(2013)，循序漸進地討論了 Habermas 對公共領域的規範性要求、套用到 PTT Gossiping 八卦板的網路公眾互動、此種「流動的群聚」(mob-ility) 之社會心理基礎，其後並以俄國文學批評家 Bakhtin 的「眾聲喧嘩」與「公共廣場」概念為本，嘗試對網路公眾互動提出新的觀點。除此之外，王柏鈞 (2010) 及黃金正 (2008) 也是類似的立場。

Bakhtin 提出「公共廣場」的概念，意即不同的觀點並置於同一溝通空間，可以當作是眾聲喧嘩概念體現在公共生活當中。在公共廣場中，試圖提供不同意見能夠平等交流的平台，沒有特定的語言形式擁有比其他語言形式更優越的話語權。公共廣場也不強調理性決策，而是強調不同觀點間的對話 (林意仁、黃厚銘，2013)。林意仁與黃厚銘 (2013) 推論，Bakhtin 的眾聲喧嘩概念體現

了「語言去中心化」力量，顛覆單一的話語典範，例如 PTT 八卦板上的嬉笑、起鬨。

然而，相對於樂觀的論調，對於 BBS 及網路空間的公共化抱持保留態度的意見也不少，且有其根據。Dahlgren (2001) 提出「碎裂化」(segmentation) 此一概念，說明網路當中的分眾論壇之間是分離的，社群中的人屬性相近、缺乏開放性。Sunstein (2001/2002) 更進一步地闡明了類似的「網路論壇的分裂與自我孤立」的概念：網路建構了協同過濾 (collaborative filtering) 的機制，強調商業分眾的技術，內容提供者針對不同使用者的喜好提供客製化的內容，扼殺了個人接觸不同立場、自由討論的機會，無法讓持不同意見者針對議題進行辯論，從而有害於民主。除此之外，網路也吸引意見相同的人互相討論，導致其想法不會因為交流而有所改變，反而變得更極端，導致「群體極化」(group polarization)。而網路的匿名性，更是意見極端化的溫床。之所以如此，正是因為商業行銷的滲透。Gandy (2001) 指出，商業行銷講求市場區隔，鎖定小規模、具有消費能力的目標消費者，進而將非目標族群的公民排除在外，因此扭曲了媒體所構築的公共領域。

周佳儀 (2007) 便以 Sunstein 與 Dahlgren 的概念為本，探討網路論壇的自我孤立與沉默螺旋 (spiral of silence) 現象。結果發現，BBS 看版的板規限制了多元發展的可能，妨礙了不同意見的辯論、交流，加強了圈內的商議。「於是，網路空間中出現許多極端種族主義言論、特殊政治立場的主張、不同的另類風格行為；就在網路空間日漸擴張之際，言論與自由卻愈益封囿在特定的虛擬社區之中，形成一個沒有交集與對話的孤島 (翟本瑞，2002)。」

三、 PTT 使用者的公共參與

雖然許多 PTT 使用者在批判或支持議題時看似熱切，在現實中卻缺乏相應的行動，也導致許多議題看似響應者眾多，實際到場現身的人卻很少。PTT 使用者時常自嘲這種情況為「萬人響應，一人到場」(ptt 鄉民百科，2012)，也

就是網路動員特別會面臨的「轉換率」問題，指的正是在網路上響應某議題或行動的人數，與實際現身街頭的人數之落差（陳平軒，2011）。網路世界的串聯無法等同於實體世界的投入，Facebook 看似能夠迅速招集群眾，但是能夠持續投入的人數遠遠少於按「讚」的人數，而在網路上表達意見甚至可能降低人們走上街頭的動力（魏玟，2011）。林鶴玲與鄭陸霖（2001，頁 114）採取保留態度，指出「社會資訊化下的台灣社會運動的網路經驗乃是社會差異、網路技術、與社會運動三者相互作用的複雜結果」，雖然社會運動的網路應用上具備巨大潛力，但社會運動的成功網路經驗則未必能夠複製。

然而，PTT 使用者的公共參與果真只停留在虛擬世界嗎？以下透過 2008 年的野草莓學運、2009 年的莫拉克風災「PTT 鄉民救災團」以及 2010 至 2011 的青年反光石化運動，本研究試圖勾勒出 PTT 使用者的公民參與樣貌。

在資訊擴散方面，謝合勝（2010）針對 2008 年野草莓學運的線上共識動員研究提到：網路於學運初期造成的擴散效果相當成功，由發起人之一李明璁教授在 PTT2 個人板 camduck 發佈「1106 行動聲明」開始，引起 PTT2 使用者的熱烈討論與轉貼，特別是在 PTT2 的資訊集散地——8A 板與 Z9 板，進一步擴大聲明的能見度，使得 11 月 6 日當天即有近百位師生參與靜坐。其後學運主辦單位在 11 月 19 日於 PTT2 成立 action1106 板作為官方對外宣傳平台之一，並提供懶人包，將與學運有關的資料都整理在同一篇文章中，包括影音、照片、相關網站、針對特定事件的分析與解釋等，讓使用者節省在 action1106 板上千篇文章當中尋找資訊的時間。

在緊急動員方面，熊淑惠（2011）訪談了因應 2009 年莫拉克風災組成的「PTT 鄉民救災團」成員，發現 Emergency 看版成為災難發生時，能夠有效快速整合各界人力、物資資源的平台，透過網路串連訊息、集結人力，進而帶出實際的救災行動，也顯示了 PTT 使用者的充沛公共參與能量。

在影響政策方面，陳平軒（2011）在有關反國光石化的網路社會運動研究中也指出，「全國青年反國光石化聯盟」在籌備階段便透過社群媒體大量散佈

活動訊息，包括 Facebook、Piurk 以及 PTT 都有相當數量的相關資訊。透過 PTT 八卦板，許多類似「請問有全國青年反國光石化聯盟的八卦嗎？」、「聽說學生要在環保署外舉行守夜活動，請問有人知道這是什麼活動嗎？」此種標題的文章，成功引起使用者注意，加上文字、照片與影音實況轉播守夜現場，帶來越來越多的人潮，並且對場內的專案小組委員造成一定的壓力。

透過以上幾個案例，雖無法推論 PTT 使用者熱烈支持或討論的議題必定帶來高度的公共參與，但至少能見到 PTT 使用者的熱情以及創意。網路以及 BBS 作為社會運動的媒介，所能帶來的資訊傳播效果是有目共睹的，該探討的是如何將其用得更有效益，使訊息不只傳播得更快，更要提高「轉換率」（陳平軒，2011）。王維菁、馬綺韓、陳釗偉（2013）訪談國內環保團體成員及關注網路社會運動的學者專家，提及網路降低了社會運動的參與門檻，但同時參與也因此廉價化。要讓網路使用者離開電腦、走上街頭，還有一段距離，網路似乎只對議題的擴散較有成效。但網路提高了群眾的公共參與機會、使原本不知情或不關心公共議題的民眾有機會接觸，且能累積群眾對於社會運動的認同與參與，即使無法立即轉換為實體參與，但可能帶來的累積與改變依舊有其可觀之處。



第三章 研究設計

本章共分四節。第一節說明研究設計，輔以圖表呈現研究流程。第二節介紹研究對象與場域。第三節闡述資料蒐集方法，並以表格對照研究問題與訪談大綱。第四節描述資料分析方法，第五節為研究倫理。

第一節 研究流程

在本研究中，研究者以 PTT 批踢踢實業坊為研究場域，採取質性研究取徑，以半結構式訪談法了解懶人包讀者對於懶人包的態度及觀點。茲將本研究流程分述如下，並以圖 3-1 研究流程圖表示。

1. 界定研究主題：根據研究動機，逐步發展研究意識，並界定研究主題。
2. 文獻探討與整理：研究意識確立之初，蒐集相關文獻，透過文獻回顧了解懶人包的定義、類型，以及懶人包在台灣網路環境的狀況，以便下一步確定研究目的與問題。
3. 確定研究目的與問題：確定研究目的、問題、研究場域及對象。
4. 設計研究工具：根據研究問題與參考文獻設計半結構式訪談的訪談大綱。
5. 訪談預試：完成訪談大綱後，以兩位懶人包讀者為對象，進行預試並據此修正訪談大綱。
6. 進行訪談：在研究場域 PTT 徵求受訪對象，邀請其進行一對一訪談。
7. 研究結果分析：整理訪談資料，並將訪談錄音檔騰打為逐字稿，彙整並歸納編碼結果，分析闡述研究發現。
8. 研究結論：將前述之研究結果分析撰寫成研究結果之發現與結論，並提出未來可能的研究方向建議。



圖 3-1 研究流程圖

資料來源：研究者自行整理

第二節 研究對象

本研究欲探討懶人包之讀者對於懶人包的看法，因此研究對象便鎖定懶人包流傳的主要管道——社群媒體與網路論壇。以社群媒體而言，Facebook 在台灣擁有遠超過 Plurk、twitter 的大量使用者，也是傳播懶人包、討論公共議題的重要網路場域。但也由於 Facebook 的「個人化」特質，使用者登入後進入首頁，只能看到自己有訂閱的好友、社團以及粉絲專頁發文，較難在其中尋找具有代表性的討論區作為研究場域，並且可能會遺漏其他更適合的討論區。

相較之下，PTT 批踢踢實業坊是全台最大網路論壇，並且擁有清楚的主題式版面，以研究場域而言較有代表性。在 PTT 當中，只要找到對應的版面即可，在選擇上較無疑慮。PTT 需要註冊帳號或者以訪客身分登入，研究者自身擁有 PTT 帳號，並且已經長年使用，熟悉論壇環境、生態與慣用語等文化。在這樣的條件下，進入研究場域——PTT 並不困難。然而，原定於在 PTT 之公民覺醒版 PublicIssue 上徵求懶人包讀者，成效不彰。在多次刊登於 PTT 其他版面後，研究者發現絕大部分的受訪者是透過 part-time 打工版而來。

本研究在 PTT 上徵求訪談之受訪者，條件為曾閱讀過懶人包，能舉出至少一個最近關注的公共議題，對受訪者之年齡、職業、教育程度皆無限制。受訪者所閱讀的懶人包，不限定是 PTT 上的，在其他網路場域上閱讀的亦可，只要是公共議題相關懶人包即可。研究者並請受訪者事先預備舉例用的懶人包，以便訪談時能夠分享閱讀、尋找資料等細節。為了確保本研究盡量包括各個層面的公共議題，若受訪者有舉例一個以上的懶人包，則由研究者指定舉例用的懶人包。因此在本研究使用之 12 位受訪者資料當中，只有內湖慈濟開發案與烏克蘭主題重複，其他皆為不重複之主題。基於研究倫理以及考量到受訪者的隱私，

在本研究中 12 位受訪者皆以代號表示。表 3-1 為 12 位受訪者於訪談時舉例之公共議題懶人包主題，及對應之受訪者代號。

表 3-1 受訪者代號及舉例之懶人包主題對應列表

受訪者代號	舉例之懶人包主題	訪談時間
A	內湖慈濟開發案	48 分鐘
B	自由經濟示範區	25 分鐘
C	頂新食安	44 分鐘
D	烏克蘭	27 分鐘
E	反服貿	41 分鐘
F	洪仲丘事件	30 分鐘
G	內湖慈濟開發案	26 分鐘
H	桃園航空城	58 分鐘
I	多元成家	68 分鐘
J	香港佔中	37 分鐘
K	烏克蘭	32 分鐘
L	伊斯蘭國	45 分鐘

資料來源：研究者自行整理

第三節 資料蒐集

本研究透過半結構式訪談 (Semi-structural Interviews)，於 2015 年 3 至 4 月間，對每位受訪者進行約 30 至 60 分鐘的面對面訪談。訪談人數共 16 位，刪除不符本研究需求、回答多與他人重複之人選後，將其中 12 位之訪談逐字稿進行後續分析。

本研究之訪談大綱，採用 Big6 模式為本，根據本研究之研究問題擬定。為了讓受訪者能夠快速進入閱讀與尋找懶人包當時的情境，本研究在訪談大綱設計上，便是以受訪者舉例的懶人包為切入點，請其舉出懶人包以及事件或議題的重點。其後再逐步導入資訊需求的動機、搜尋資訊的方式、篩選資訊的技巧等。以下列出本研究擬訂之訪談大綱，對照研究問題以及 Big6 模式，以表 3-2 呈現。

表 3-2 訪談大綱與研究問題對照表

研究問題	訪談大綱	對應的 Big 6 步驟
四、懶人包讀者如何評估懶人包資訊內容？	1. 請問你覺得你舉例的這份懶人包的重點是什麼？	(6)評估 評鑑：評鑑作品、評鑑過程
一、懶人包讀者對於懶人包資訊內容的需求為何？ 影響因素為何？	2. 可以請你簡單描述一下這個事件的經過嗎？或者這個議題的內容？ 3. 你為什麼想了解這個議題呢？ 4. 關於這個議題，你想要特別了解的是那些資訊呢？ 5. 請問你在怎樣的狀況下會想要閱讀懶人包呢？	(1)問題定義 定義階段：定義問題所在、確定所需要的資訊
二、懶人包讀者如何尋找懶人包資訊內容？	6. 當你想要知道這個議題的資訊時，請問你會怎麼找到你要的資訊？為什麼？	(2)尋找策略 搜尋策略：確定資源的範圍、列出優先順

	7. 你通常都怎麼找到相關的懶人包？	序；
	8. 當同一個主題有很多個懶人包時，你會如何選擇你要閱讀哪些懶人包？	(3)取得資訊 找出資訊：找到資訊資源、取得資訊；
	9. 在這些懶人包當中，你要怎麼找出哪些資訊是你要的？	
	10. 你在尋找懶人包的時候，會遇到怎樣的問題或困難呢？	
三、懶人包讀者如何使用懶人包資訊內容？	11. 看完懶人包之後，你會怎麼使用它裡面的資訊？	(4)使用資訊 使用資訊：閱讀資訊、摘要資訊；
	12. 看完懶人包之後，你會有怎樣的行動嗎？	
四、懶人包讀者如何評估懶人包資訊內容？	13. 閱讀懶人包的時候，你會想到這跟你過去的認知有什麼差異嗎？你會怎麼處理呢？	(5)統整資訊 合成資訊：組織、呈現；
	14. 如果你看了不同的懶人包或相關資訊，而它們的論點有衝突，你會怎麼處理？	
	15. 你在閱讀懶人包的時候，會遇到怎樣的問題或困難呢？	(6)評估 評鑑：評鑑作品、評鑑過程
	16. 你覺得一個好的懶人包應該具備什麼條件？	
	17. 你覺得「懶人包」有哪些優缺點？	
	18. 你覺得新聞媒體跟懶人包的差異是什麼？	
五、懶人包讀者如何看待懶人包現象？	19. 以獲得議題資訊而言，懶人包對你重要嗎？為什麼？	
	20. 你認為什麼算是「懶人包」？可否舉例說明？	
	21. 你覺得懶人包盛行對社會或讀者有甚麼影響？	
	22. 給其他懶人包讀者的建議？	

第四節 資料分析

研究者將訪談過程全程錄音及進行現場札記，訪談後隨即將錄音檔轉錄為逐字稿，並與現場札記共同整理，註明訪談對象、內容、時間與地點，其後進行編碼工作。在資料分析過程中，逐漸建立編碼架構並且不斷修訂。質性研究所蒐集到的資料量相當龐大，本研究的資料分析主要採用紮根理論取徑 (David & Sutton, 2007)，採主軸編碼，參考 Big6 模式文獻探討之結果，對應研究問題形成編碼架構，包括資訊需求、資訊搜尋、資訊使用、資訊評估以及懶人包現象評估與影響五個面向。其次將逐字稿結果以段落、語句為裁切分析單元，抽取符合研究主題概念之內容概括分類，得到大分類的結果，再進一步對同一問題的回答進行分析，最終歸納出性質類似的觀點，提出研究對象回答的特性，並探討研究對象的內在想法，從資料中找出意義。整理研究結果後，分析探討出研究結論，最後並提出建議。

分析過程中，本研究首先將受訪者的回答逐字稿對應到研究問題中，其次將研究問題與訪談問題合併、拆解成次類別的項目，例如「影響資訊尋求動機的因素」，其次將受訪者提到的因素做摘要與歸類，在過程中逐漸確認分類並修正標籤名稱，例如「議題的熱門程度」、「人際互動」、「自身需要」以及「熟悉感」四個分類，其下再細分為子項目，例如「熟悉感」之下可再分為「興趣」、「生活經驗」、「科系所學」、「成長環境」等四個子項目。

本研究使用 Excel 軟體，將訪談內容逐字稿整理成五個工作表的表格，便於參閱。五個工作表對應五個研究問題，每一工作表中，包括數個根據研究問題擬定之訪談問題，下方則是各受訪者回應之內容，每位受訪者各有一列資料。本研究於引用訪談內容時，將引述內容以新細明體呈現，據此與本文作出區隔。在引用的內容結尾，附上資料編碼代碼。資料編碼代碼規則為：研究問題編號 -

訪談問題編號：受訪者代號 - 對應之列數。如 1C：B7，便是受訪者 B 回答第一個研究問題中，C 項訪談問題的紀錄，位於表格第七列，可參見下列引文範例。

去年這議題鬧得很夯嘛，像是服貿鬧得很大，我就會蠻好奇為何會引發這麼多抗爭，特別是年輕世代。1C：B7



第五節 研究倫理

在訪談研究中，從開始到結束均伴隨著倫理議題（Kvale，2010），因此研究者更當謹慎以對。本研究參考潘淑滿（2003）提出之質性研究倫理議題，分述本研究之做法：

一、告知後同意

受訪者皆被充分告知參與研究的意義與相關訊息，且在決定參與時簽署書面之研究參與同意書，但受訪者仍有權利隨時要求終止研究關係。關於本研究之研究參與同意書，可參閱附錄。

二、欺騙與隱瞞

研究者不會對受訪者隱瞞研究的目的、以及研究者的身分。

三、隱私與保密

本研究以保護受訪者為優先，避免受訪者因為參與研究而受到任何形式的傷害。由於本研究觸及到受訪者對公共議題的看法，考量到受訪者的隱私，因此在研究結果呈現上，以編號代替受訪者姓名、暱稱或 PTT 帳號，完全不會揭露受訪者個人資料。

四、潛在的傷害與風險

本研究控制資料蒐集的過程，並未強迫受訪者談論其不想講的內容。同時研究者也在資料呈現時，避免將受訪者汙名化或標籤化。



第四章 研究結果與討論

本章共分六節，前五節分別回應五個研究問題，最後一節則為綜合討論。

第一節「資訊需求」分析受訪者資訊需求的動機及時機、資訊需求的內容，藉此了解影響懶人包讀者對於懶人包資訊需求的因素。

第二節「資訊搜尋」從受訪者平時吸收公共議題資訊的習慣開始，逐步了解受訪者對於公共議題資訊的搜尋模式、懶人包之搜尋策略、篩選策略，說明受訪者在尋找資訊時所遇到的困難，藉此了解懶人包讀者如何尋找與取得懶人包資訊內容。

第三節「資訊使用」探討受訪者在獲得資訊之後，後續會如何使用資訊，例如與社群分享、討論、表達意見、參加相關活動或連署，或者作為單純的閱讀，藉此了解懶人包讀者如何使用懶人包資訊內容。

第四節「資訊評估」主要關注的是受訪者閱讀懶人包時，面對認知差異的態度與做法、遇到的困難以及解決之道，藉此得知懶人包讀者如何評估懶人包資訊內容。

第五節「懶人包評估與影響」則專注在受訪者對於懶人包此一資訊型態的評估，包括受訪者對懶人包的概念定義、懶人包對其獲得議題資訊的重要性、評估懶人包內容優劣的標準，以及受訪者認為懶人包帶來何種影響、對其他懶人包讀者的建議等，藉此回答懶人包讀者如何評估懶人包及其影響。

最後，第六節「綜合討論」分析本研究獲得的訪談發現，並與其他相關文獻做出對照。

第一節 資訊需求

本節探討受訪者資訊需求的動機及時機、資訊需求的內容，藉此了解影響懶人包讀者對於懶人包資訊需求的因素。影響受訪者資訊尋求動機的因素，包括議題熱門、人際互動、自身需要以及熟悉感四項。而受訪者資訊尋求的時機，則取決於時間有限、取得資訊的方便程度，以及對議題的主觀理解。至於受訪者尋求的議題資訊，則可分為兩項：事件或議題相關資訊，包括事件起因、事件經過、事件影響，以及議題現況，以及資訊落差的彌補。

一、 影響資訊尋求動機的因素

影響受訪者資訊尋求動機的因素，可分為議題熱門、人際互動、自身需要以及熟悉感四項。歸納 12 位受訪者的回答，有 5 位提及議題熱門、4 位提及熟悉感、而自身需要及人際互動皆有 3 位受訪者提到。

(一) 議題熱門

熱門的議題容易引起受訪者的好奇心，例如受到媒體高度曝光、社會影響廣泛的議題，通常也是受訪者會想要了解的。

議題已經在社會上發酵，名嘴都在講，我卻一無所知。1D：F15

去年這議題鬧得很夯嘛，像是服貿鬧得很大，我就會蠻好奇為何會引發這麼多抗爭，特別是年輕世代。1C：B7

我比較後知後覺，是他們在攻立法院的時候我才注意到，因為研究所有做別的事，直到新聞、FB、朋友在講，看到懶人包之後再去深入了解。1C：E13

(二) 人際互動

在此項中，大部分受訪者提到的是朋友，但也有少數提到家人。親友的推薦或者資訊需求，是影響受訪者資訊需求動機的因素之一。

1.親友推薦

無論是朋友或家人，都可能關注特定公共議題、參與行動表達訴求，甚至是身在其中，進而影響受訪者注意到此議題。例如受訪者 A 提及她的媽媽擔任慈濟的志工，對於慈濟內湖開發案自然格外關注。除了特別親近的人，朋友也會帶來同儕壓力，當身旁的朋友對某一議題皆抱持高度關注，容易讓受訪者對議題產生好奇。若是始終對議題漠不關心，也會影響到人際關係。

我的朋友有蠻多參加太陽花學運.....1C：B7

因為我的媽媽一直逼我看，我覺得她有她的立場，我夾在我朋友的立場，我想要一份我真正想要看，我不想要太情緒性的字眼.....1C：A5

2.親友資訊需求

跟上述親友推薦不同的是，親友資訊需求主要是受訪者身旁的人期望受訪者告知議題資訊，因此受訪者需要為此去尋求議題資訊。

通常等到 PTT 有一陣這樣之後，新聞也會開始了，我家人也會有興趣，他們有興趣就會直接問我，所以我也需要去看一下一些資訊。2C：J23

像我媽不太會用這些，但她又非常好奇，所以我會需要常常精簡扼要地跟她分享，我整理出自己的理念之後就會跟她講。4C：J23

(三) 自身需要

如果公共議題跟自身相關，影響到自己的安全、健康、工作或者權利，也會促使受訪者積極尋求相關議題資訊，也較有可能帶來後續的討論、發表意見等行動。

(指工作) 非常切身相關。1C：E12

這個應該大家都很有在乎，食安的東西。1C：C9

因為我自己本身是有一些同性戀的朋友，我自己本身是雙性戀，基於我本身的性傾向，還有我自己身旁的朋友，我覺得這個議題需要被關注。也的確會在談感情的過程當中，感受到社會壓力，不一定是我，可能是我的同性戀朋友，或者是跟我交往的人.....所以會關心婚姻平權這樣的狀況，是因為我本身會經歷這樣的狀況。我前一個交往的對象是女性，我現任交往

的對象是男性，我就會瞬間感覺到氛圍的不同.....可能因為我本身是雙性戀的關係，所以兩種狀況都會體會到。1C：I21

(四) 熟悉感

出於興趣、生活經驗、科系所學、成長環境等因素，對特定公共議題感到熟悉或親切，便有可能格外關注此公共議題的懶人包。而由於熟悉感之故，對於快速了解特定公共議題也有幫助。

1. 興趣

基於受訪者自身的興趣，對於特定公共議題牽涉的主題有所了解，也容易對相關議題感到好奇。

跟香港有小小的緣分，平常也有追港漫.....1C：J23

平常就喜歡看國際關係的新聞，會有特別關注的地區，就是俄羅斯跟中亞.....1C：L27

2. 生活經驗

受訪者提到的生活經驗因素相當廣泛，包括旅遊、當兵、就學以及人際關係等，這也是影響受訪者關注特定公共議題的因素。

之前有去過香港.....1C：J23

去年我人在俄羅斯，地緣比較近，自己也有穆斯林的朋友。1C：L27

前年七月初，我跟他（指洪仲丘）應該是要同一天退伍，我跟他算同梯，但是不認識他。但是他是我成大學弟，就大概知道這件事，有去追蹤.....後來才漸漸發現事情不對，懶人包一直出來，就一直有在看。1C：F15

3. 科系所學

出於科系所學而關注特定公共議題，較容易抱持使命感與責任感。這也會影響到受訪者看待議題的態度，容易帶著評判的角度去看待議題。

因為這（伊斯蘭國）跟敘利亞有關.....我自己學這方面（俄羅斯研究），平常就喜歡看國際關係的新聞，會有特別關注的地區，就是俄羅斯跟中亞.....1C：L27

跟我的科系也有關，社會跟區域發展學系，會想要了解都更跟城鄉發展的一些問題。1C：H19

4.成長環境

成長環境可能小至社區、城市，也可能大至地區、國家，都會對受訪者帶來對相關公共議題的熟悉感。除了可能對自身造成影響，因而在乎議題之外，也容易造成受訪者在將自己代入，對議題的態度更為主觀。

我是桃園人，那時候是吳志揚市長，知道有很多爭議，想要了解就發現有這個懶人包。1C：H19

去年 11 月開始接觸這議題，同學貼出中研院的演講，我覺得（烏克蘭）處境跟台灣有點像，就有興趣。1C：K25

二、 資訊尋求的時機

在具備資訊尋求動機的前提下，影響受訪者尋求公共議題懶人包的因素，主要可分為「時間有限」、「方便取得議題資訊」、「對議題的理解程度」三項。歸納 12 位受訪者的回答，有 6 位的回答與「對議題的理解程度」有關，4 位提及「時間有限」，3 位談到「方便取得議題資訊」。

（一）時間有限

由於懶人包主要的製作目的，即為讓時間有限的讀者能在短時間之內掌握議題資訊，因此時間因素對受訪者尋求懶人包而言相當重要：節省時間，或者快速理解議題內容，都是主要的訴求。

用最短的時間了解一個議題。1D：J23

省時間，快速知道就好。1D：L27

（二）方便取得議題資訊

相較於大部分的讀者，懶人包的製作者更熟悉議題的資訊，在製作懶人包時也會篩選要呈現的資訊。因此，對於不想要花費太多心力了解議題的讀者而

言，懶人包確實是一個方便的選擇，受訪者 K 並將懶人包比喻為快速方便的「套餐」。

如果自己一個個去找，資訊很多很累，網路上的很混亂，懶人包是整理好的，雖然資訊還是沒有那麼完整，但是就是會幫你篩選掉一些東西。1D：K25

（三）對議題的理解程度

受訪者對議題的理解程度，可再細分為議題的重要性以及專業程度兩項，兩者皆與受訪者本身的狀態息息相關。

1. 議題的重要性

議題的重要與否，是受訪者的主觀判斷。多位受訪者表示，如果是自己覺得不重要的議題，但還是需要了解，那麼只看懶人包即可，不想花太多時間在此議題上。如果認為是值得花心力研究的議題，相較之下尋找懶人包的意願便不那麼強烈，反而會更多去尋找其他資料。

國內的新聞，比較不重要的議題，我沒有很想看的，會看懶人包。1D：L27

2. 議題的專業程度

另一方面，若不了解議題本身的專業領域、議題內容非自身的專業，那麼也有受訪者會想要尋找懶人包，便於理解原本有進入障礙的內容。此時懶人包則發揮降低議題進入門檻的效果。

我對一個議題有興趣，議題又很複雜需要了解的時候。例如可能需要先具有專業知識，透過懶人包可以方便我做重點的論述，因為我不是要當專家學者，我只是想了解這個議題到底在幹嘛而已。1D：B7

越不懂的東西就越需要從懶人包開始進入，像是亞投行，懶人包就是給你重點，重點是進門的感覺。1D：H19

三、 資訊尋求的內容

在確認所需資訊時，受訪者主要提出兩大需求：事件或議題本身的相關資訊，以及彌補資訊落差的狀況。不過比例明顯有落差，歸納 12 位受訪者的回答，共 7 位提出事件或議題本身的相關資訊，僅有 3 位表示希望能彌補資訊落差。

(一) 事件或議題本身的相關資訊

事件或議題本身的資訊，是受訪者最關注的重點。包括事件起因、事件經過、事件影響，以及議題現況，都是受訪者關心的內容。

1. 事件起因

有許多受訪者對事件起因感到好奇，希望知道事件的導火線為何，理解事件的緣由為何。

我會特別想要了解導火線。2G：A5

到底為何會引發事情。1E：J23

2. 事件經過

也有許多受訪者強調，事件的來龍去脈很重要，希望透過懶人包能夠了解事件發展的經過，如果是以時間軸或者條列式呈現，則更加清楚。

我會想知道事情經過，到底他（洪仲丘）做了什麼事，可以讓全部人聯合起來要對付他。可以知道的話，就知道是誰的問題大。1E：F15

3. 事件影響

由於公共議題帶來的影響相當廣泛，受訪者也會在意此議題對於自己或者社會的影響，例如自身權益損失，或者對社會運動的影響。

一開始想知道服貿會造成甚麼影響，例如言論自由、保障醫療，再來是自己的權益受到甚麼損失。1E：E13

最後就是事件發酵，對社會的影響，我覺得最近一兩年的公民運動，它（洪仲丘案）是很重要的起始點。就是所謂的第三勢力。1E：F15

想要特別了解（桃園航空城）迫遷的區域.....朋友是有住在附近，他們也會想要多知道徵收的範圍跟數字，會去查資料想知道自己家有沒有被劃進去，還有利益的問題。1E：H19

4. 議題現況

如果不是單一事件，而是長期存在、最近又開始引起討論的公共議題，受訪者則會希望得知議題發展的現況如何，類似想看到最新消息的整理，快速得知議題的結論。

現況到底到什麼程度了。1E：J23

我會想知道跟我期望的合法到底有沒有，到什麼程度。1E：I21

（二）資訊落差的彌補

由於懶人包的觀點跟受訪者自身的觀點不盡相同，也有可能有所疏漏、或者有提到受訪者尚不清楚的內容，因此在資訊尋求時，懶人包也能夠發揮彌補資訊落差之效果。

1. 反方論點

多位受訪者皆提及，希望得知反方論點，亦即與自己的立場相反的意見，藉此了解自身觀點的限制，也對議題有更全面的理解。

我們的媒體多半報導美方觀點，比較少俄方觀點。1E：K25

我認為我收集越多會比較有幫助，知道比較多種說法，比較不會偏頗，因為正反方都會有懶人包出現，我們在 PTT 上面看到的都是比較偏其中一方，所以我覺得都要看。而且我覺得如果看跟你意見相反的懶人包，我覺得會很快知道你到底怎樣的知識是正確的，或者怎樣的觀念是正確的，可以馬上找到爭議點。我們在討論的時候，可以直接用這些點在討論，就不會你說你的、我說我的。2F：H19

2. 媒體呈現的疏漏

由於懶人包多為素人製作，觀點與大眾媒體不盡相同，受訪者期待透過懶人包來補充大眾媒體疏漏的資訊。受訪者 L 特別提及，因為自己對於該議題有

一定的掌握，而部分懶人包是擷取新聞媒體而成，期望透過懶人包了解媒體呈現與自身經驗的落差何在。

當時政大斯語系的老師就是比較會講俄方的觀點，我就看到跟媒體敘述不同的.....會想要看到平常接觸不到的部分。1E：K25

去年我人在俄羅斯，地緣比較近，自己有穆斯林的朋友。去年 6 月回到台灣，陸續有很多相關議題，但台灣人好像不太注意國際新聞，大家的思維好像跟實際上的研究，以及認識的朋友不太一樣。看大家（指媒體）的思維是怎樣整理，看跟我的理解差在哪裡。1E：L27



第二節 資訊尋求行為

本節首先歸納受訪者回答的公共議題資訊來源，將其分為網際網路、傳統媒體以及線下互動三項，並逐項說明。其次，分別描述受訪者獲取資訊的常見步驟，包括瀏覽後搜尋、篩選資訊以及延伸閱讀。接著敘述搜尋公共議題懶人包的技巧，分為 PTT、搜尋引擎以及意見領袖或特定媒體三個層面。至於影響受訪者資訊篩選的因素，本研究整理出：作者背景、內容優質、讀者回應、方便性四項因素。最後，關於受訪者尋求資訊時的困難，則分別討論查詢結果過多或過少兩種狀況。以下分項說明。

一、 公共議題資訊來源

對於大部分受訪者來說，網路是最大宗的資訊來源，但是大眾媒體也是重要的資訊來源，兩者搭配成為受訪者主要獲取資訊的模式。除此之外，直接與他人或者相關單位接觸的線下互動，也是值得注意的資訊來源。歸納 12 位受訪者的回答，網際網路是壓倒性的大宗，12 位受訪者皆表示會從網路尋求資訊。另外有 7 位提到傳統媒體，而線下互動也有 5 位提到。

(一) 網際網路

PTT 使用者常常也是網路重度使用者，在本研究的受訪者中，網際網路是最主要的資訊來源，受訪者 J 甚至表示「100%上網，現在不太可能會為了一個東西跑去圖書館翻書。」(2C:J23)

1. 搜尋引擎

有興趣就會上網查，對於受訪者而言，網路搜尋引擎是最直覺的答案，有時在表達上甚至會直接用「Google」取代「上網搜尋」。

去網路上找相關資訊。打慈濟開發案，直接 google 關鍵字。2C:G17

2.PTT

由於本研究之受訪者皆為 PTT 使用者，大部分受訪者平時就有瀏覽 PTT 的習慣。無論是透過 PTT 獲取最新消息，或者是到相關版面了解狀況，都是受訪者重要的資訊來源。

因為現在就是大學生很常用 BBS，然後我最常用的就是 BBS 去看這些東西。2C：A5

我平常就有看 PTT，會去逛八卦、政黑這些我都會看一下。2C：C9

PTT 八卦版，網友最直接的討論。PTT 軍旅版，很多人討論這件事。PTT 預官版，因為他（洪仲丘）是預士。這三個大版有很多人在討論。2C：F15

3.社群媒體

以 Facebook 為主的社群媒體也是受訪者生活中的重要部分。朋友在 Facebook 上分享的公共議題相關資訊，常是受訪者獲得議題資訊的來源。

所以 FB 的分享，會跟你往來的大概就是那些人，關鍵議題通常比較相近的。2C：E13

朋友很多是同志，或者對同志友善的人，他們的 Facebook 上就會分享相關資訊。2C：I21

4.網路新聞

有些受訪者會固定閱讀特定的網路新聞網站，包括入口網站的新聞，以及特定的網路媒體，作為獲得公共議題資訊的管道。

yahoo 新聞也會有民調，投票那個。2C：C9

蘋果好像比較多是網路。網路新聞，蘋果，東森新聞雲，中時電子報。1F：G17

5.維基百科

維基百科作為知名的網路百科，受訪者多半是用以確認資訊，並且預期維基百科的資訊是正確且詳細的。

如果要細探討，例如服貿是什麼、梁振英的背景，那我可能會用維基確認。

2C：J23

如果我有興趣的話，我就會再去查政府官網，或者維基百科資訊更多。2H：

B7

(二) 傳統媒體

在網路崛起的年代，傳統媒體依舊是一些受訪者生活中的一部分，受訪者可能習慣晚上回家會看電視新聞，或者早上起來閱讀報紙等。而觀看傳統媒體，除了是受訪者自己的習慣，也會受到同住家人的影響。

1. 電視新聞

提供即時資訊的電視新聞，是受訪者了解事件最新發展的主要方式之一。雖然各電視台有不同的政治傾向，不過大部分受訪者都能意識到這點。有些受訪者會固定看特定的電視台，有些受訪者隨機觀看不同電視台的新聞，也有受訪者會刻意比較不同政治傾向的電視台的說法，再綜合成個人的觀點。關於受訪者對於電視新聞的評價，將在本章第三節「資訊評估」中說明。

回家偶爾會看一下電視，就是看一下各台大概是說什麼……假設我時間沒有很多，我就是看新聞，數據掃一下。2C：A5

平常看很多電視、新聞，這也是吸收資訊的重要來源。看新聞知道最新的發展。1F：F15

電視新聞，TVBS，中天，東森都會看。1F：G17

2. 政論節目

探討眾多議題的政論節目，也是受訪者對於公共議題的資訊來源之一，但跟新聞相較之下，受訪者對於政論節目內容的信賴度明顯降低，例如受訪者F表示看政論節目「就是看來笑笑」（1F：F15）。

因為我爸很喜歡看政論節目，之前不是有正品，就會多多少少了解一下他們到底在想什麼，或者哪裡是我不認識的這個團體這樣。2C：A5

政論節目我覺得會把一個事情過度扭曲化.....就是看來笑笑。政論節目我比較常看新聞龍捲風，因為我覺得它話題很多元，那正晶限時批都沒有在看。挑自己喜歡的。1F：F15

3.報章雜誌

受訪者中提到紙本媒體的是少數，僅有受訪者 B、受訪者 L 兩人對此有正面表示。相較之下，電視所佔的比例比紙本媒體高很多。

我每天早上都有看報紙的習慣，報紙看旺報，講兩岸，我對兩岸議題比較有興趣。1F：B7

通常會先看報紙，外面吃飯的時候會看報紙，最近有甚麼在看一下。2C：L27

蘋果日報第一面都是頭版頭條，翻過來就是國際新聞。我喜歡看紙本報紙。1F：L27

(三) 線下互動

本研究歸納的線下互動共分三種，包括參與社會運動、人際互動，以及關注相關單位。

1.參與社會運動

在參與某一社會運動時，通常不會只有單一議題或訴求。根據受訪者 I 口述，一場活動常會有其他議題的社運團體參與，因此能夠接收到更多的議題資訊。

我去年第一次參加同志大遊行，像是多個議題在探討，關廠工人、高速公路收費員、巢運，多個弱勢或者希望被關注的議題，感覺是我挺你、你挺我，下次我的場合請支持一下。獲得資訊的管道很多，我參加的活動越多，就越有可能接受到更多的議題資訊。2C：I21

2.人際互動

人際互動包括家人、朋友、同學等，多半是因為受訪者的親友對於議題資訊較了解，且積極推廣，因而讓受訪者得知相關訊息。甚至有可能是受訪者的親友親身參與在議題相關活動當中，例如 2014 年的太陽花學運時，受訪者 E

的朋友就在眾人聚集抗議的立法院現場，因此即使一開始主流媒體沒有報導，但是透過朋友在社交媒體上發布的資訊，E 就能夠了解現場狀況。

因為我的媽媽一直逼我看.....1C：A5

或者學長姊有丟影片出來，我就會花時間去看內容.....其他就是要多看一些學長姊貼的文章。1F：L27

接受資訊來源，服貿為例，可信的人來的資訊，你會看到一些親眼看到的事情，或者別人讓你親眼看到的事情。所以這東西就像社交媒體，六個人的小世界就能連到全世界。服貿的話，我朋友就在立法院，被打的時候他也在、沖水的時候他也在。就算那時候壹電視、中天等等全部蓋掉，但是我朋友就是被打了，這就沒有所謂的可信度問題。3E：E13

3.關注相關單位

如果受訪者想要追蹤特定議題的最新發展，或者了解官方說法，那麼他們可能會選擇關注相關單位，包括政府及民間單位。

也要回到縣政府回去看官方的數字，雖然有些加減或灌水，但是數字不會差太多。還有自救會跟專家學者。2C：H19

比較多是透過網路，跟性別有關的議題，我會去看熱線、伴侶盟，我目前知道主要在推動多元成家的團體，關注他們的消息。2C：I21

二、 獲取資訊之常見步驟

除了在瀏覽時偶然得知資訊的資訊偶遇、親朋好友主動提供資訊、上課或聊天時得知議題資訊等被動獲取資訊方式，本研究之受訪者在主動獲取資訊時，大致可分為三個常見步驟：瀏覽後搜尋、篩選資訊，以及延伸閱讀。

(一) 瀏覽後搜尋

絕大部分受訪者時常瀏覽 PTT 各大版面，部分受訪者平時就有閱讀新聞的習慣，包括電視新聞、政論節目、紙本媒體以及網路媒體。看到有興趣的議題，會再透過網路搜尋相關資料及懶人包，這是所有受訪者都提及的方式，也可以說是將新聞與懶人包互補的做法。

新聞就是看電視，有一些興趣，去網路上找相關資訊。打慈濟開發案，直接 google 關鍵字。2C：G17

通常會先看報紙.....再去 google 上面找。2C：L27

(二) 篩選資訊

其次，在搜尋之後，通常需要篩選搜尋結果，確定要閱讀的議題資訊。影響受訪者篩選資訊的四個主要因素為：作者背景、內容優質、讀者回應以及方便性，細節將於本節第四部份「影響資訊篩選的因素」中探討。

(三) 延伸閱讀

在搜尋、篩選並閱讀相關資訊之後，許多受訪者還會繼續尋找更多相關資訊。在延伸閱讀部分，分兩個層面：更多了解相關議題，以及查證資訊正確性。

1. 更多了解相關議題

如果不是有興趣的議題，受訪者多半表示，可能只要看完懶人包即可。但若對特定議題感到高度興趣，所有受訪者都提及會再搜尋相關資訊。

如果我有興趣的話，我就會再去查政府官網，或者維基百科資訊更多。但這種東西通常都是很有興趣才會一個個看完。2H：B7

我自己會去探討大概就是政治、歷史、文化、地方有關，這不是靠懶人包就能去理解的。每個懶人包的作者一定會有他想要表達的意識形態，我會比較從各方面多爬資料。2H：J23

我自己對懶人包的感覺也是這樣，懶人包本身並不是正確知識的傳授，而是它傳遞某一些正確的資訊，去激發你閱讀跟關注這個議題本身.....所以當我搜尋懶人包，就像看電影，我想看一下前情概要，但我還是要看完整部電影才知道這部電影好不好看。2H：I21

2. 查證資訊正確性

部分受訪者提到：由於懶人包作者的意識形態會影響讀者、且懶人包資訊不一定正確，因此不能只閱讀懶人包。這些受訪者格外要求自己查證，並期望了解相反立場的意見。

看了之後，我還是會搜尋其他資訊，確認懶人包裡面是不是有問題的，真的是他講的這樣嗎？是的話，現在實際上又是怎麼樣了？尤其現在新聞那麼多做假的，你還要去比較各種不同意見，其實很複雜。2H：I21

三、 搜尋公共議題懶人包之技巧

根據場域的不同，懶人包讀者搜尋公共議題懶人包的技巧，可分為 PTT 及搜尋引擎兩個部分，各自有不同的搜尋技巧。

(一) PTT 使用技巧

BBS 的操作方式與 IE 等網路瀏覽器完全不同，且需要透過 BBS 專用的軟體操作，因此有較高的進入門檻。但對於熟悉 PTT 的使用者而言，BBS 有許多獨特的使用技巧，例如透過輸入代碼下指令，進而得到自己要的結果等。以下彙整五項本研究之受訪者舉出之 PTT 使用技巧，並分項說明。

1.在文章列表搜尋關鍵字

就像透過搜尋引擎搜尋關鍵字一樣，談到怎麼在 PTT 找到公共議題懶人包，大部分受訪者也是直接回答（搜尋）「關鍵字」。在 PCMan 等 PC 用的 BBS 軟體上，可在 PTT 個別看版的文章列表中按「/」或「？」搜尋文章標題。而在行動載具使用 BBS 的 APP 中，如 JPTT、MoPTT，則多半已在介面上設有搜尋的按鈕，可直接搜尋標題、作者 ID 或推文數量。

就是 MoPTT 按搜尋，慈濟、要不然就是內湖。2D：A5

如果是剛起來的話題，前後幾天，你去八卦版搜尋一下（關鍵字）也是有這樣子。2D：C9

2.根據推文數量篩選

PTT 使用者常會透過「推文」與「噓文」表達對文章的正面或負面意見，在文章列表可以清楚看到推噓文的數量，超過 100 則的推文，則用「爆」代替，超過 100 則噓文則以「XX」表示。因此熟悉 PTT 的使用者，常會透過推噓文來迅速辨別文章是否值得一讀。根據推文數量篩選是藉助群眾力量的篩選方

式：對受訪者而言，能被「推爆」（超過一百則推文）的文章，內容都有一定程度的可讀性。

實際做法是在文章列表按大寫 Z（小寫 z 會進入看版精華區）輸入要篩選的推文數量，例如輸入 50，那麼就會得到推文數量超過 50 的文章；輸入 100，就會得到推文數量超過 100 的文章，以此類推，可參看圖 4-1。

最好的方法就是原本看推文數，推到爆或者噓到 XX 那樣。就是這種要看。

2D : D11

PTT 的部分，我會看推爆的文章。主要看 PTT 推爆的..... 懶人包有時候不只一個會推爆，有時候四五的都爆，那就是都看。2D : F15

八卦版關鍵字搜尋，例如估中，去找被推爆的懶人包就代表他的資訊蠻全面的。2C : J23



圖 4-1 PTT 看版以推文數量篩選文章之結果

資料來源：批踢踢實業坊 Gossiping 八卦版（檢索時間 2015 年 6 月 20 日）。

取自 telnet://ptt.cc

3.根據回文數量篩選

根據回文數量篩選，跟前述根據推文數量篩選都是透過群眾力量協助篩選資訊的做法。回覆數量很多的文章，代表討論程度熱烈，對受訪者而言，這也是值得一讀的指標。

實際做法是在文章列表中，停留在某篇文章前方並按大寫 S，就會得到同一系列的文章，可以迅速得知回文數量。可參看圖 4-2。

PTT 有那種一連串的回文，這大概是一個指標就是這事情鬧得蠻大的，我就會有興趣想說去爬爬看.....2C：J23

我通常會看懶人包就是，我看到一大排，它已經變成系列文了，一整頁的時候.....有時候我上去看，它已經討論好幾天，按大寫 S 會發現已經討論兩三頁.....2D：D11

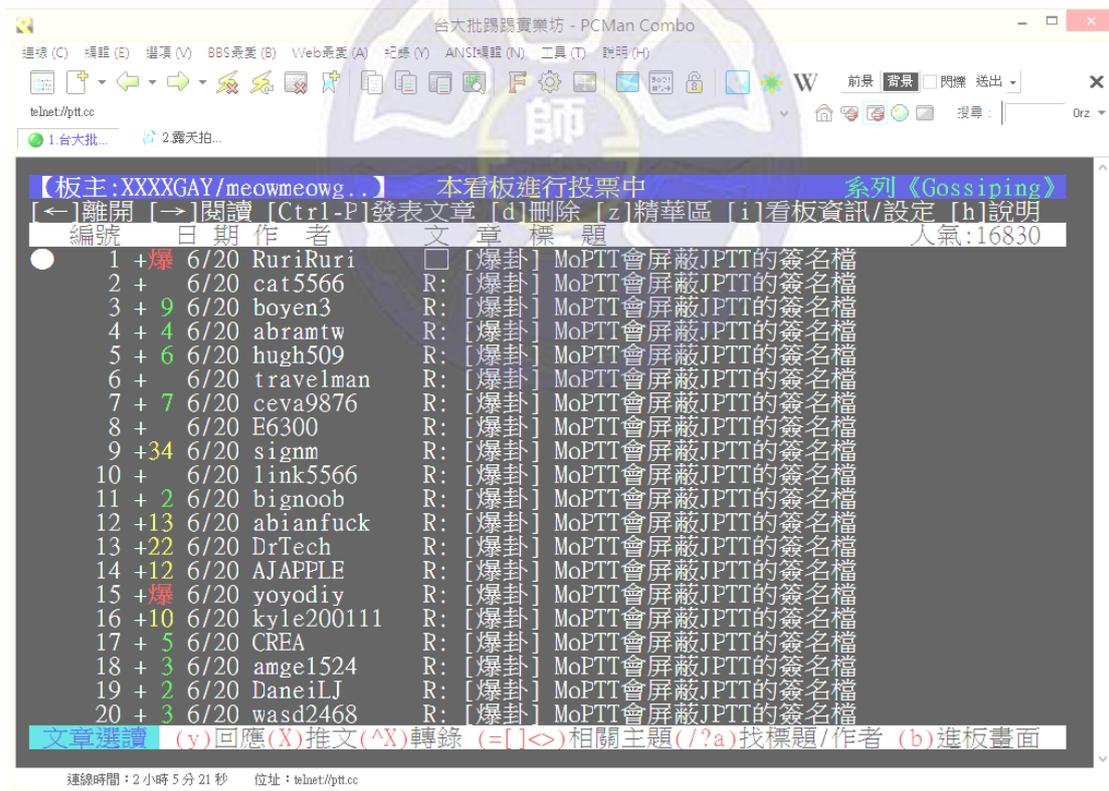


圖 4-2 PTT 看版以回文數量篩選文章之結果

資料來源：批踢踢實業坊 Gossiping 八卦版（檢索時間 2015 年 6 月 20 日）。

取自 telnet://ptt.cc

4.在八卦版搜尋「爆卦」分類標題

在 PTT 發布的文章，前面會有兩個全形字長度的分類，便於使用者迅速了解文章定位為何。八卦版的文章分類共有「爆卦」、「新聞」、「問卦」、「FB」、「公告」五項。在搜尋公共議題資訊時，有時文章標題不一定包括議題關鍵字，或者文章作者刻意用暱稱、戲謔用語、諧音錯字等等，受訪者 A 表示可以直接搜尋「爆卦」分類，因為「爆卦」分類的文章常有相關的故事、簡介、摘要等資訊，也藉此了解其他 PTT 使用者對於議題的回覆。

例如你打慈濟，會出現很多，那如果你要針對找懶人包的話，你就是找爆卦。因為基本上，作者用爆卦的方式，他就會用故事的手法說，強者我媽媽怎樣怎樣，然後我是基督徒、我媽媽是慈濟人，她硬要逼我怎樣怎樣之類的，裏頭有小故事這樣的方式，用故事的方式去告訴你他覺得內容是怎樣。所以假設特定要找懶人包，我會去用爆卦的方式去尋找答案。2D：

A5

5.在八卦版搜尋「新聞」分類標題

如果是國際公共議題，受訪者 J 認為，通常在八卦版上都是透過「新聞」標題引發關注。在轉貼的國際新聞文章下，可能有許多回覆文章，而在這些文章當中可能就有相關議題的懶人包。

國外的資訊還是以新聞標題為主，下面就有很多討論。香港佔中議題我很多都是仰賴懶人包，我感覺是以新聞標題為第一篇，然後再回文。2C：J23

(二) 搜尋引擎使用技巧

談到搜尋公共議題懶人包，絕大多數受訪者第一時間都會提到「Google」、「關鍵字」。但搜尋引擎的使用技巧不只如此，以下列出四種受訪者提到的使用方式。

1.輸入事件名稱+懶人包

最直接的搜尋方式，就是輸入議題的關鍵字加上「懶人包」。受訪者 H 認為，對於懶人包的作者而言，這是最能有效讓讀者找到該懶人包的方式。

google 事件+懶人包，懶人包為了讓你方便找到它，通常都會用最直觀的方式讓你方便找到它。2D：H18

2.輸入多個關鍵字

如果輸入一個關鍵字加上「懶人包」，搜尋結果數量依舊過多，那麼可以透過增加關鍵字的方式，使搜尋結果範圍縮小。

直接 google 就可以了.....例如輔大+租屋+張小姐+懶人包。2D：C9

3.以圖搜尋

若目前只有跟議題相關的圖片，卻缺乏跟圖片相關的資訊或出處，受訪者 A 提到可以透過 Google 的「以圖搜尋」功能，迅速找出圖片可能的來源網頁，進而獲得相關資訊。實際做法為，選擇 Google 的圖片搜尋功能，並選擇「以圖搜尋」。

4.挑選 PTT 網頁版懶人包

受訪者 K 自述不熟悉 PTT 的使用方式，時常找不到議題相關版面，因而難以直接在 PTT 上找到相關議題的懶人包。但受訪者 K 認為 PTT 上的懶人包通常具有相當的水準，因此在搜尋引擎的搜尋結果當中取得網頁版的 PTT 文章，據此得知要去哪個版面，再從 PTT 搜尋版名進入看版。在 PTT 搜尋版名實際做法為，在「我的最愛」看版列表中，按小寫 y 得到全站看版列表，再按小寫 s 輸入特定看版名稱，即可到達特定看版。

通常都用 Google 搜尋，但出現的還是 PTT 的，就是網頁版的。因為我覺得 PTT 的還是整理得最好，但是我就是找不到版。2D：K25

(三) 固定關注特定意見領袖或新聞媒體

對於長期關注公共議題的 PTT 使用者而言，很容易熟悉 PTT、Facebook 上的意見領袖，因而可能會關注特定意見領袖對於公共議題的觀點。另外，由於新聞媒體也是受訪者接收公共議題的主要來源之一，受訪者可能對特定新聞媒體有所偏好，進而成為忠實讀者，若新聞媒體有製作公共議題懶人包，則會

優先選擇閱讀。因此，成為特定意見領袖或新聞媒體的忠實讀者，也有助於篩選公共議題的懶人包。

1. 閱讀特定新聞媒體製作的懶人包

懶人包的製作者不只是網路使用者（素人），也有許多新聞媒體會製作公共議題的懶人包。若平時就有習慣閱讀的新聞媒體，受訪者也傾向會閱讀媒體所製作的懶人包。

我常常看蘋果，我很喜歡看蘋果的即時新聞。主要看 PTT 推爆的，再來就是看蘋果。2D：F15

2. 關注特定意見領袖動態

網路上的意見領袖，不只是政治人物、演藝人員等傳統的名人而已，也包括常在 PTT 上發表意見的使用者，或者是有許多 Facebook 追蹤者的人。例如八卦版當中的「FB」文章分類，就是專門讓使用者轉貼 Facebook 上有「八卦」的內容。

名人的 FB，因為他們都很喜歡在時事熱點上發表。2D：A5

因為這件事情，很多名人都有投入去講話，周玉蔻也有講話，她過去的行事風格，我覺得她是一個很酷的女生，所以我就會特別去看她說的事件經過怎樣描述。2F：A5

看是誰發的，像幾個比較有名的「我是馬雅人」，他發的文都很中肯，會被推爆……2F：J23

四、 影響資訊篩選的因素

本研究將影響資訊篩選的因素歸納為四個項目：作者背景、內容優質、讀者回應以及方便性。歸納 12 位受訪者的回答，有高達 7 位提及作者背景，5 位要求內容優質，另外參考讀者回應、要求方便性的則各有 4 位。

(一) 作者背景

網路的開放性，使任何人都能發表意見；而網路的匿名性，也讓使用者未必能知道發言對象的身分為何。因此對於 PTT 的使用者而言，作者是否值得信任，是相當重要的資訊篩選因素。要了解作者是否值得信任，許多受訪者會去搜尋其背景，或者作者過去的發言。以下彙整三項受訪者提出篩選作者背景的考慮因素：作者客觀性、作者專業性、主流媒體。這三者皆會影響受訪者對於作者的信任程度，進而讓受訪者決定是否要閱讀資訊。

1. 作者客觀性

作者是否客觀中立，或者至少與自己立場相同，是影響受訪者對作者信任的主要因素。受訪者認為，有些作者背景會導致意識型態的偏頗，因此對其言論不信任，會刪除此類作者發表的文章。

看她的過去背景.....就是她曾經講到我很同意的點，所以她講其他話也可以聽聽看。如果有作者資料，去 google 一下，因為之前有發生過爆卦，學生怎樣，但後來又有人查他 IP，是公務員在教育部的。就是你要先去查他背景，為什麼他會發表這些言論，這是很重要的篩選方式。2F：A5

當然也有一些一看就知道，例如王炳忠，意識型態凌駕於他要表達的東西。顏色我不是指藍綠，而是是不是跟我立場相同的，人會相信自己想相信的事情。2F：J23

2. 作者專業性

若作者為專業人士，針對與其專業相關的公共議題發表意見，大部分受訪者也認為值得一讀。

或者來源是政治大學歷史系或社會系某教授，在專業上寫的東西，我會覺得是真的。2F：J23

還有自救會跟專家學者，我那時候看政大地政系教授，他一直在抗議一些都更迫遷啊，他們就是有自己的數字或者理論在。2C：H19

3. 主流媒體

受訪者 G 認為，主流媒體是專業的新聞單位，發表的資訊較有可信度，相較之下，一般網路使用者彙整的資訊便不一定真實可靠。值得一提的是，本研究大部分受訪者對於新聞媒體多少抱持懷疑的態度，跟其他受訪者相較之下，受訪者 G 對於新聞媒體的信任度較高，並將新聞媒體視為判斷資訊是否正確的標準，也未曾提及新聞媒體可能有的偏誤。

素人可能資料來源沒那麼可考，可能他會加一些網路謠言，比較沒有經過證實，因為他們不是記者。主流媒體因為他們是記者，應該會求證事情的真實性，會比較可信。他們會寫誰撰稿，比較有可信度。素人我就會比較懷疑真實性.....2F：G17

(二) 內容優質

對懶人包讀者而言，想要在眾多搜尋結果中找到符合自身需求的資訊，確實有不少的判斷標準。以下歸納五種受訪者看重的資訊內容特質：客觀性、數據或邏輯佐證、資訊正確性、資訊新穎性，以及附有資料出處，以下分項說明。

1. 客觀性

許多受訪者都很看重議題資訊要呈現客觀事實，而非主觀感受、臆測。受訪者 B 提到「形容詞」是一個篩選方式，B 認為形容詞是描述主觀感受，若太多形容詞則有不客觀的可能。

如果是個人論述我可能就不會看.....只要用形容詞我就覺得不 OK，因為形容詞是自己的感受，形容詞太多的，不管是褒是貶，我都不太喜歡。2F：B7

2. 數據與邏輯佐證

受訪者也相當重視議題資訊需要具備數據佐證或者邏輯論述，也可以說是「呈現客觀事實」的輔助，避免議題資訊成為純粹個人意見的發表。

它的立場跟我不一樣沒關係，能講出邏輯我就接受，但通常沒有，我要的東西都沒講出來，就不太接受。3G：B7

講數據比較多的、客觀性邏輯論述比較多的，我比較喜歡。2F：B7

3.資訊正確性

受訪者也強調資訊需要正確無誤，若有已知錯誤內容，則會將其視為不可信任的資料。

因為今天我的身分有點特別，因為我知道他們不爽，所以我一看到錯誤關鍵字就會先掰了……就是已經知道事實、還跟我講那個，就代表你說話一開始就有錯誤，那你後面的說話是不是又有錯誤呢？我就不能夠再相信你的言論了。2F：A5

4.資訊新穎性

較少受訪者提到這點，可能是因為大部分的公共議題懶人包都是在議題討論熱潮時製作，但如果是發生時間延續很久的公共議題，則有可能會搜尋到過於老舊的資料。受訪者H認為，老舊的資料無法反映出近幾年相關議題的變化，例如科學技術的進展，可能已經導致議題相關的狀況有所不同。無法與時俱進，是受訪者會刪除老舊資料的原因。雖然懶人包時常未標註製作時間，但依舊可以從內容判斷，例如引用的數據是哪一年的資料等。

還有懶人包的年份，也要看他的新舊，例如（新的懶人包）統計數字會比較可信。因為如果是很久以前的懶人包，可能會有推論不正確，可能這幾年已經有哪些發明或者事件導致狀況不同。2F：H19

5.附有資料出處

懶人包是否附有參考來源出處，可以佐證內容正確，也是受訪者評估內容的因素之一。

可以告訴你資料來源，資料來源很重要。附上連結，大概就這樣子。5G：E13

(三) 讀者回應

正如在搜尋公共議題時，許多受訪者會根據 PTT 的推文、回文等線索來判斷文章是否值得一讀，在篩選議題相關資訊時，參考其他讀者的回應也同樣是透過群眾力量篩選的方式。

1.PTT 推文數量

由於單篇文章推文數量多寡可以顯示其他 PTT 使用者對於此篇文章的正面回應程度，受訪者 D 與 J 表示，他們會選擇從推文數量最多的開始看。

雖然由於 PTT 機制的設定，正面推文會跟負面噓文數量相抵，也就是若一篇文章有 60 則推文、30 則噓文，在文章列表只會顯示有 30 則推文，若搜尋 50 則推文以上的文章，則此篇文章並不會出現在搜尋結果中。這代表若單純根據推文判斷，有可能錯失實際上推文數量很高的文章。但受訪者也表示，考量到時間因素，在使用 PTT 幾年後，對於這種遺珠之憾已經感到釋懷。

根據推文決定要先看哪一篇，有時間再慢慢由推文多到少的來看。遺漏的已經釋懷了，以前時間很多會每篇都看，但是現在時間不多就覺得有抓到重點就好了。2F：J23

推文最多的那一個……大部分都是文章為主，噓到 XX 那種就是看它多廢。2F：D11

2.PTT 推文內容

正如在購物之前先看其他人的評價一樣，有些受訪者會在閱讀本文之前，先看其他 PTT 使用者的推文回應，據此判斷是否要閱讀該篇文章。

倒不如說哪些是我不要閱讀的，有些鄉民（PTT 使用者）已經幫你打槍（提出質疑之處）打好了。我會在看本文之前先看推文，鄉民都已經幫你打槍打好了。2F：E13

(四) 方便性

由於懶人包讀者多半希望能夠快速、方便地獲得議題資訊，因此獲取資訊的方便與否，便是影響其資訊篩選的重要因素。方便性包括搜尋排序、排版易讀、內容易懂等三項，以下分項說明。

1. 搜尋排序

受訪者傾向選擇出現在搜尋結果前幾名的資訊，主要是因為最直覺、最方便，不需要再去點選後面幾頁的搜尋結果。

可能就是上面的連結先點，例如八卦版一拉下來，手機或滑鼠慢慢往下，就是先出來的先點。如果很多篇，我可能就看最新的，從最上面開始點。

2F：C9

2. 排版易讀

雖然在詢問「當同一個主題有很多個懶人包時，你會如何選擇你要閱讀哪些懶人包？」時，提到「排版容易閱讀」的受訪者並不多，大部分受訪者主要回應的是作者背景是否值得信任、內容是否優質，以及讀者回應是否良好，但是實際上，在談到「好的懶人包應該具備怎樣的條件」時，大部分受訪者都很重視排版清晰、容易閱讀，而且如果排版不佳，也有受訪者會選擇直接跳過這份懶人包，尋找更方便閱讀的。可見受訪者 K 提到的「比較看得下去」，確實是會影響資訊篩選的因素。

最重要的還是容易閱讀吧，畢竟我都在找懶人包了……5G：K25

我會先看標題，因為下面都有附一點內容嘛，有興趣我會先全部點開來，然後選比較看得下去的。不一定是內容，可能是排版之類的，比較看得下去的，或是簡單一點的。2F：K25

製作懶人包的人本人的水準有差別，不見得是教育或專業，甚至可能是配音聽不下去……困難的點有很多種，可能是做得不吸引人，字型太小，就跟書一樣，排版排得好，閱讀起來就舒服。跟製作的水平有關係。2E：I21

3. 內容易懂

內容容易了解的資訊，正切合懶人包製作時的目的，就是讓讀者能夠快速明白議題或事件內容。因此這也是影響受訪者篩選資訊的因素。

方便我快速了解.....字不多，很多圖片，一兩句話跟你講重點是什麼，然後舉數據，我就會覺得看這東西可能不用 10 分鐘，就能夠大概知道自經區在幹嘛。2F：B7

五、 尋求資訊時的困難

本研究歸納受訪者在尋求資訊時的困難，共分為兩項：查詢結果過少，以及查詢結果過多。以下列出受訪者對兩種狀況的解決之道。

(一) 查詢結果過少

若是較冷門的議題，或者是較難製作成懶人包的議題，有可能會找不到相關的懶人包，或者因為查詢結果過少而缺乏代表性。在這樣的狀況下，受訪者便傾向尋求其他資訊來源，例如維基百科、相關單位等等。

如果今天這議題很小，不一定有人做懶人包，可能找不到、或者只有一兩個，不足以代表什麼。2E：I21

有些我想找懶人包還找不到，尤其是我蠻好奇，原本以為阿基師會出懶人包，想了解一下大家為什麼會吵成這樣.....不一定找得到你要的懶人包。2E：J23

如果我找不到的話，或者懶人包說得不夠清楚，那我就會上維基百科看一下，如果還找不到，如果有政府相關的網站，就會去看一下。雖然我也不是那麼相信政府，但是數據的東西還是可以看一下。2E：B7

(二) 查詢結果過多

跟查詢結果過少相較之下，更常見的困難是查詢結果過多，此時便需要篩選。至於搜尋的技巧以及影響資訊篩選的因素，則大致如本節所述，例如在 PTT 可透過推文數量或者分類標題篩選，在搜尋引擎可以同時輸入多個關鍵字，或者選擇特定意見領袖、新聞媒體發布的資訊等。

遇到的問題，懶人包很多，也一定會面對如何選擇。2E：I21

資訊太多了，打個關鍵字可能好幾十頁，一篇篇去找太花時間。3G：G17

基本上不會有找不到的情況，只是有點多，我就從上面開始看。2E：C9



第三節 資訊使用

本節探討懶人包讀者在獲得資訊之後，後續的資訊利用狀況，包括單純閱讀、與社群分享、討論、表達意見、參加相關活動或連署。另外，由於公共議題懶人包的製作目的常是希望讀者採取行動支持某一立場，因此本節也會歸納在懶人包讀者獲得資訊之後，會有哪些後續行動。

一、 資訊利用

在受訪者獲得議題資訊之後，主要的資訊使用方式分為三種：單純閱讀、社群分享、引用內容。歸納 12 位受訪者的回答，其中有社群分享的共有 7 位，會引用內容的有 2 位，另外有 2 位習慣單純閱讀。

(一) 單純閱讀

受訪者 D 與 K 表示，對於懶人包的資訊，他們僅單純閱讀，作為增加知識的來源，比較少有其他的使用方式。對於朋友間的討論，也是比較被動的，比較不會主動傳遞懶人包的資訊給他人。

比較是單純閱讀，除非有人談到這個議題，我才會講出來。因為我本身 FB 上面的資訊就已經很雜了，我不喜歡貼那麼多資訊在社交網站上面。4C：K25

我是單純看，我不會推噓文……之後如果有朋友問到，就比較能夠跟他討論，就我看到的內容。會說我看什麼東西看到的。如果他不知道，我就會說你回去找哪篇文章，裡面有寫。不會主動分享。4C：D11

(二) 社群分享

許多受訪者會在社群媒體上分享公共議題懶人包，動機包括：方便他人迅速理解議題內容、希望傳遞與主流媒體相異的觀點、期望讓議題獲得更多關注等等。受訪者會篩選要分享的懶人包，通常都是他們認為做得很好的，並且可能在分享時加上心得、摘要或評論。

分享，會，FB 上面會分享。因為有些給長輩看或朋友看的時候，有懶人包入手比較方便，因為他們可能不常關注。這樣會比較方便。4C：E13

轉貼的話，針對大家比較少知道、或者我覺得這個懶人包寫得非常好，那我可能就會轉貼。我如果要轉發的話，是我看過之後我的心得，我覺得這才是值得要發的。4C：H19

我會貼到我自己的臉書上，我希望我朋友們看到不一樣的東西，不是每次都是主觀的新聞。但每次都沒甚麼人在看.....4C：L27

(三) 引用內容

引用懶人包的內容也是其中一種資訊利用方式，例如聊天時向他人轉述內容，或者在學術報告中使用。

我也會節錄一些重點下來，例如做報告的時候我會引用，因為那通常都是很有利、很能夠拿出來應用的數據，很易懂。4C：H19

會，會跟家人分享。像我媽不太會用這些，但她又非常好奇，所以我會需要常常精簡扼要地跟她分享，我整理出自己的理念之後就會跟她講。跟同學討論、在網路上不得不 po 文的時候都會闡述自己的想法，還有懶人包上的一點資訊。4C：J23

二、 後續行動

由於公共議題之所以有其公共性，正是因為會影響到社會大眾，一般大眾有機會、也有權利透過行動表達自身的意見。那麼在懶人包讀者獲得議題資訊之後，是否會有後續的行動，還是在網路上有所表示的「鍵盤鄉民」呢？在本研究受訪者的回答，呈現了不同的面向。

有受訪者果斷地表示「其他行動都不會」，且認為行動本身過於激進。有受訪者較為保守地視議題而定，除非是自己相當認同且關注的議題，才會有所行動。也有受訪者熱衷於跟朋友討論議題、辦活動、上街頭發聲，並在有疑慮時直接聯絡相關單位。行動的選擇可以說是相當多元化。至於究竟會選擇怎樣的行動，大部分受訪者均表示是根據議題而定，例如對議題是否感興趣、認同

議題訴求，或者對自己造成影響。歸納 12 位受訪者的回答，有 3 位無作為、4 位會討論，更有 7 位表示會有所行動。

是否轉貼主要是看議題，是否感興趣或跟自己有關。4C：F15

轉貼可能就是公益的會比較多，例如哪個弱勢族群需要幫忙，就會轉貼。
4C：G17

還是要回到跟你有沒有關係，我不可能因為公平跟正義就殺出去，一定是危害了我的公平跟正義，我才會殺出去啊.....會關注的議題大部分都是跟自己有關的，有些聽起來好像跟自己很遠，但是講一講其實就發現它在自己身邊而已。4D：E13

(一) 無作為

選擇此項的受訪者，主要是考量到時間因素，或者不喜歡表達意見後受到相反立場的人的批評，又或者認為行動本身就是激進的，因而有所排斥。

我是單純看，我不會推噓文。4C：D11

我不會特別去分享，我覺得那好花時間。4C：C9

轉發倒是沒有，我沒有那麼大的熱情，而且任何議題都有正反兩面嘛，你講了一些東西然後被人家攻擊，好像也不是很好。所以就是面對面，跟朋友討論才會，比較不會公開的轉述、轉貼或發表一些評論。4C：B7

我不會去，時間因素，而且我不喜歡那麼激進的做法，不管我支不支持這個論點。4D：B7

以(太陽花)學運來講好了，我不會去.....除非是我有深入研究過，覺得應該要去我才會去，不然覺得浪費時間。4D：L27

(二) 討論與表達意見

與人討論或表達意見，積極程度介於「沒有行動」與「追求改變現況」之間，是所有受訪者多少都會做的行動。

1. 評論或表達意見

受訪者透過許多方式來評論或表達意見，包括在社群媒體分享相關資訊時加以評價、在相關網頁（懶人包或者網路新聞）下面留言，在網路上發表文章等等。

會評論，例如這件事情跟總的事實，如果是要抹黑他，就會想要跟他辯。例如（太陽花）學運時，長輩一面倒說你們小孩在鬧事，這種我就會想要跟他辯到面紅耳赤。假設是誤會你，就會想要澄清，不可以亂抹黑別人，要看他有沒有道理。4C：A5

我會在 yahoo 奇摩新聞的下面，你登入之後你都可以發表自己的意見，留言完，你也可以把別人的留言 like 或者 dislike。不一定我有表達，就是跟自己立場相同的按讚，不同的就 dislike。4C：C9

通常你 FB 分享上面可以再打留言嘛，我通常會先講說這東西的好跟壞.....評價跟摘要都會有，有些東西你需要去評價，因為他已經錯了，你要告訴大家對錯。摘要就是說，他可能客觀，你可以說有興趣自己看。4C：E13

2. 與他人討論

大部分受訪者都會與他人討論公共議題，不過討論的程度不一，有可能是與三五好友偶爾提到、詢問意見，也有可能是積極地討論與交換意見。討論的程度也常與行動的積極程度有關，對於討論較被動的受訪者，也傾向選擇不要有所行動，反之亦然。

我通常會去找資訊，會跟比較好的朋友提一下，他們有興趣的話會跟他們聊聊看。4D：K25

我自己跟社會系的朋友都還蠻熱衷討論這種議題的.....4D：J23

（三）追求改變現況

對於積極關注公共議題的受訪者而言，追求改變現況是典型的後續行動。包括連署、參加街頭抗議等活動、舉辦活動或者連絡相關單位，都是受訪者考慮採取的行動。

1.連署

若是跟許多人生活或者權益有關的公共議題，連署也是常見的相關行動，主要目的為表達訴求，並且期望能夠改變現況。

上次核四的連署我也是有參與。可是這議題從大學跟很久了，從大學跟到現在，該連署還是會連署啊。4D：E13

我會先看這是不是有成功機率、或者有沒有意義的連署，如果是有意義的當然盡量幫忙。4D：J23

2.參加活動

參加活動可以說是很典型的相關行動，包括抗議、遊行、聽演講等，動機包括爭取權益、表達訴求、期望讓更多人看到議題的重要性等等。不過選擇此項的受訪者，不一定是全然支持或了解議題，也有可能是希望透過參加活動，更加了解議題本身，或者有更多討論議題的空間。

我會連署，也會上街頭，不錯的是：不只是你現身、爭取什麼，還會把同樣有疑慮的人聚在同一個地方，就有很多討論的空間。參加遊行其實不一定是抗議，你個人到那邊其實也是種群聚，大家可以在那邊一起討論東西，我覺得還蠻好的，找到一樣想要討論或者了解更多的人。4D：H19

如果我支持議題本身，我就會付諸行動，我能做到的我就會試著去做。跟議題本身有關，還有到達的方便性……不會只是做鍵盤鄉民而已。我覺得那是因為我自己本身的狀況，會覺得有些議題需要被看見。4D：I21

3.舉辦活動

有受訪者不只是參與活動，甚至是更積極地舉辦活動。畢竟遊行、抗議或者演講等活動，總是有地域及時間的限制，但是主動舉辦活動則彌補了這點。

（太陽花）學運的時候，我們在學校裡面也有發起絕食抗議，例如辦活動、做一些事情，像是上街頭抗議、靜坐，去保護同學。4D：A5

4.聯絡相關單位

跟上述行動比起來，直接連絡相關單位可以算是更為積極的做法，表達自己的意見，並且也確認事情是否如同自己所理解的一樣，也避免誤會或斷章取義的可能。

假設是針對慈濟，我可能就會直接打給慈濟去問，你們那件事情到底是怎樣，直接罵。假設今天不是慈濟這件事，可能就是一樣，接受到資訊，然後直接連絡當局。4D：A5



第四節 資訊評估

本節主要關注的是，懶人包讀者閱讀懶人包時面對認知差異的狀況，包括態度、做法、遇到的困難以及解決之道。其次列舉受訪者閱讀懶人包時遇到的困難，包括懶人包過度主觀、內容難以理解、缺乏資料出處等。接著是敘述受訪者在討論相關公共議題時遇到的困難，包括沉默螺旋（spiral of silence）及協同過濾（collaborative filtering）兩項。最後則闡述受訪者對於不同資訊來源的評價與比較，包括新聞媒體的比較、新聞媒體的政治傾向，以及不同資訊吸收模式帶來的影響。以下分項說明。

一、 認知差異處理

接收新的資訊時，有時接收到的資訊會與自己過去的認知有落差，也很可能會接收到彼此衝突的觀點。在這樣的狀況下，懶人包讀者會如何選擇呢？在時間充裕的狀況下，即使是跟自己立場相反的懶人包，本研究的受訪者多半還是會選擇閱讀，但是態度則有所差異。

（一）態度差異

在面對認知差異時，受訪者呈現不同的態度，本研究歸納為審慎了解、接納不同觀點、選擇忽略以及當作消遣四種。歸納 12 位受訪者的回答，高達 8 位會選擇審慎了解，其次有 3 位會接納不同觀點，最後選擇忽略、當作消遣的各有 2 位。

1. 審慎了解

大部分受訪者面對認知差異時，都會先持保留態度，審慎地去了解與自己立場相異的觀點，再行判斷。對於不同的觀點，受訪者 H 傾向認為是懶人包作者的立場所致，因而不會輕易相信。受訪者 I 則會積極尋求相關資訊，更多了解不同的論點差異何在。

都看，但是保持懷疑的態度，因為作者一定會有自己的立場……3D：H19

如果我今天遇到思想上的衝擊，就會想要更多了解，甚至到現場聽真人講話，資訊有可能是誤傳的，被剪接之後就不一樣的意思。去理解這個衝擊到我的觀念，確認它的真假，然後如果可以聽到本人的轉述，不管是完整的文字聲明稿、或者公開的講台，我就會看我能接觸到的管道是什麼去了解。3D：I21

懶人包的幫助大概是讓我知道有怎樣的聲音存在，但是我不理解的就會持保留態度。像是核能，我就會當作是有很多不同的聲音。3D：J23

可能我兩個都會看，兩個都會參考，因為我不會單方面就相信哪一方，有衝突可能是某一方沒有整理出來，或者沒有把這個論點 po 出來，那我都會看。3D：G17

2. 接納不同觀點

有些受訪者認為，針對公共議題，社會上原本就會有不同的立場。因此在遇到跟自己立場相左的觀點時，純粹抱持著試著去了解不同聲音的心態，並寬容地接納與自己不同的觀點。受訪者 F 也提及，若有中立或者能夠說服自己的論點，那麼也會接受。

就看啊，本來就會有不一樣的立場，就是看他們怎麼想的。不一樣的時候，你也可以知道他們為甚麼會這樣想。3D：D11

我都會打開來，可能是因為科系，我們老師認為說你大概都要讀過。而且我認為我收集越多會比較有幫助，知道比較多種說法，比較不會偏頗。2F：H19

我還是會看完，當作是看其他人的想法，如果我覺得它的想法沒辦法說服我改變我的立場，那當然就是堅持我的立場，當成是閱讀社會上不同聲音的文章……如果十個論點裡面有一個是中立的，那就會放在我心裡，剩下九個當笑話在看。就算是這種懶人包，還是有它的一點點價值。3D：F15

3. 選擇忽略

選擇忽略不同觀點的受訪者，在議題態度上可能較為主觀，但也有可能是因為時間不足、或者對議題本身並沒有特別感興趣的關係。例如受訪者 B 認為

自己的立場通常都是較有邏輯、較有證據的一方，與自己相異的觀點則多半都是感性論述為主，因此 B 認為相異的觀點無法說服自己，便採取忽略一途。

我是有基本的想法，我去找適合我想看的懶人包，如果裡面有些觀點跟我不一樣，我可能就會忽略它。我比較重邏輯、重數據，我支持的東西都可以講得出比較多邏輯跟數據出來，反對的那一方可能都提不出來一些邏輯跟數據，論述可能不是那麼完整，那就沒辦法說服我。很少正反兩方都有堅強的論述，一定是另外一方感性居多。因為如果你能夠講得出甚麼數據，你就比較不會為反對而反對。3D：B7

4.當作消遣

也有受訪者表示，閱讀懶人包是生活中的消遣，因此對於認知上的差異，會當作是「笑話」，例如是立場不同導致的自然結果等等。

如果有時間，就當笑話看一看.....我會把這（懶人包）當作這是我生活中的調劑，有空我就看一下。沒有空也不會怎樣。說到認知不一樣，看久了就會知道有一些都有特定的立場，就笑一笑這樣。3D：C9

(二) 解決方式

面對認知上的差異，受訪者回答的作法可歸納為忽略不同觀點、找到意見分歧點、更多查證，以及尋求專業等四項。歸納 12 位受訪者的回答，有半數 6 位表示會更多查證，而想要找到意見分歧點、尋求專業的各有 3 位，最後有 2 位可能會選擇忽略不同觀點。

1.忽略不同觀點

在態度上選擇忽略不同觀點的受訪者，也代表了他們不會對此有所行動。特別在受訪者時間有限，或者對議題並不是特別感興趣的狀況下，如果遇到一時之間難以確認的不同觀點，可能就會選擇先忽略跟自己意見相異的觀點。

如果沒時間就跳過去。然後去看我要的資訊。不過不可否認的是，有時候我會看一些我想看的資訊。3D：C9

我是有基本的想法，我去找適合我想看的懶人包，如果裡面有些觀點跟我不一樣，我可能就會忽略它。3D：B7

2.找到意見分歧點

在態度上選擇審慎了解的受訪者，也傾向針對不同的觀點找到意見上的分歧點、爭議點，再據此作出判斷，也能在與他人交流時迅速有效地討論。

帶來衝擊，就代表說跟你本身的觀念有牴觸，你就要找到那個牴觸的點。

3D：I21

我覺得如果看跟你意見相反的懶人包，我覺得會很快知道你到底怎樣的知識是正確的，或者怎樣的觀念是正確的，可以馬上找到爭議點。我們在討論的時候，可以直接用這些點在討論，就不會你說你的、我說我的。2F：H19

應該會試著先去看他們為甚麼意見分歧吧，之後再去找到問題點，如果真有興趣就自己再做研究，看這個點我會怎麼想。3E：D11

3.更多查證

除了找到意見分歧點之外，受訪者也傾向會更多查證相關內容，確保自己能夠理解現況，也會參考其他網友的意見，形成自己的立場。

我會先覺得困惑，然後再去查資料看他說的到底是不是真的，就算他講得很有說服力，我可能會稍微相信，但我還是會去查證看網路上有沒有其他資訊，或網友下面推文是怎麼講的。3D：K25

4.尋求專業

如果是自己很重視的議題，面對不同的觀點，受訪者也可能尋求專業知識，或者請專家協助。無論是回到自己本身的專業背景，或者是去學習公共議題相關的專業知識，都是可能的做法。

假設這個懶人包有牽扯到法律的層面，就丟給法律系的朋友，因為法條這種東西太專業了。2E：A5

請教專家。3D：L27

專業的部分我還是傾向透過專業去學習……（太陽花）學運時我就有發文說，我們社會系的學生，如果只透過懶人包來探討服貿，那是很不負責任的。以我們學過的東西，我們一定可以自己看得懂服貿在講什麼，而不應該是透過人家那幾篇非常簡單的圖啊，跟你說服貿是什麼、為什麼要反服

質等等。扯到專業的東西，真的就不應該透過懶人包，特別是看完懶人包之後，就用懶人包去做價值判斷。3D：J23

二、 閱讀懶人包的困難

在閱讀懶人包的過程中，懶人包讀者可能遇到以下幾種困難：懶人包過度主觀、懶人包內容難以理解、懶人包缺乏資料出處。以下分項說明。

（一）懶人包過度主觀

在篩選資訊時，大部分受訪者都有提到「作者客觀中立或與自己立場相同」、「內容呈現客觀事實」，這也是受訪者對懶人包的期待。然而，閱讀過程中難免遇到過度主觀、立場鮮明，甚至帶有強烈情感訴求的懶人包。受訪者F認為，雖然這種懶人包並不是自己期待的結果，但可以透過閱讀更多相關資料，來降低過度主觀的懶人包對自己的影響。

會遇到立場鮮明的懶人包，其實就是多看，有些人會覺得乾脆不要看，但我覺得懶人包是有必要的，例如先有個大概的背景知識。2E：F19

（二）懶人包內容難以理解

若是懶人包內容難以理解，可分為「過度專業」與「過度複雜」兩種原因。過度專業指的是懶人包使用過多專有名詞，而未加以詳細解釋；過度複雜則可能是太過冗長、太多細節，導致受訪者降低閱讀的意願。以下分項說明。

1.過度專業

查詢到的懶人包，有可能使用過多一般讀者無法理解的專有名詞，或者未將專業理論以清楚明白的方式解釋說明，則會造成閱讀上的障礙。若遇到過度專業的懶人包，受訪者傾向尋求專業人士的幫助，或者加深自己對專業知識的了解。例如受訪者A選擇請教專業背景的朋友，受訪者J則認為自己要加強相關專業的知識，而不是期待自己透過懶人包就能了解專業的內容。

假設這個懶人包有牽扯到法律的層面，就丟給法律系的朋友，因為法條這種東西太專業了。2E：A5

太專業，專業用語跟專有用詞在裏頭，尤其是牽扯到核能、服貿，我會覺得這些東西給一般素人去看，他們可能根本不會把它當懶人包，然後就不看了。2E：J23

2.過度複雜

若懶人包內容複雜、太過冗長，正如受訪者J提到的「不精簡扼要」，則會降低受訪者閱讀的意願。同時，受訪者也認為過度複雜的懶人包違反了懶人包製作的原意，就是使讀者能在短時間內快速理解事件或議題內容。

懶人包太雜，就是已經都不懶人了，有點像是40分鐘的報告，不精簡扼要，我都已經要看懶人包了你還給我這個樣子..... 2E：J23

(三) 懶人包缺乏資料出處

對受訪者而言，大部分懶人包在製作上不如學術論文嚴謹，也缺乏引用文獻的意識，時常忽略參考資料來源，導致使用者在確認資料正確性或者延伸閱讀的困難。

還有懶人包通常比較缺乏數據來源或者文獻出處，通常只告訴你有這件事情，不會講這是出自哪裡的資料或者官方說法等等，我覺得這是比較可惜的地方。2E：F19

三、 討論議題時遇到的困難

在討論議題的過程中，懶人包讀者可能遇到沉默螺旋以及協同過濾兩種狀況，而這兩者也互相影響。乍看之下，任何人都能夠在網路上傳播與接受訊息，然而網路上有著風格與立場迥異的各種社群，而且這些群體可能對彼此懷抱敵意或歧視。「大多數網路的使用者並不會體驗整個網路世界的多元性，也不會從中培養寬容的精神，因為他們在網路上往往只挑選和傳播他們喜歡的資訊，加入他們認同的群體，並尋找和結識與他們臭味相投的其他網友。在網路世界的個別群體中，網友很可能變得更偏激，視野也可能日益窄化(孫治本,2004)。」

(一) 沉默螺旋 (spiral of silence)

根據周佳儀 (2007) 的研究，沉默螺旋 (spiral of silence) 確實存在於 PTT 上：為了獲得其他團體成員的贊同或肯定，使用者會傾向調整自己的立場以符合主流意見，這點也受到多位受訪者證實。受訪者 C 與 K 都提及 PTT 版面有明顯的「風向」，亦即在特定版面的使用者傾向有特定的立場。若發表與版面主要立場不同的觀點，則很有可能會遭到其他使用者的排斥，如受訪者 C 提到的「被圍剿」、「被噓」(5L：C9)，導致抱持不同觀點的使用者選擇沉默、「不會敢講」(2E：K25)。

看它是哪個版發出來的吧。如果是八卦版，大概就比較偏綠，政黑可能比較偏藍，但也不一定。我會比較去看 yahoo，可是 yahoo 八卦版也有人說那邊都是藍軍的聚集地.....3H：C9

有時間的話，我會去看不同立場的懶人包，可是通常有些過熱的議題，比較難找到不同立場的。例如之前選市長的時候，當大家都覺得這個人好，支持另外候選人的人就會覺得自己是少數，大部分都不敢發聲，雖然實際上不一定是少數，整個都是那個內容的時候，就不會敢講。2E：K25

我看 PTT，可是我覺得 PTT 現在就比較有一些立場這樣子，八卦版、政黑板等等.....其實好像也不能一面倒都怪(中央)政府，但是我看八卦版都說政府、政府。(如果違逆風向)可能就會被圍剿吧，然後就會被噓這樣子。(很多人不贊同但也不發表意見的原因?)怕被噓啊，就會很慘，只要發表一些東西，會有一些人來圍剿你。我覺得不只八卦版，有時候政黑也會這樣。這個社會很奇怪，口口聲聲說很民主，但好像都容不下其他的意見。因為我覺得這個社會本來就可以有不同意見，只是 PTT 上面某些版好像就只存在某些意見，那我覺得這樣很奇怪。沉默不代表就認同他們。有時候太極端了。5L：C9

(二) 協同過濾 (collaborative filtering)

沉默螺旋是指使用者在 PTT 等論壇上，會修正自身的觀點、意見，或者選擇沉默，以符合團體中的主流意見。而協同過濾則是社群媒體演算法導致的結果。

協同過濾狀況在社群媒體上特別顯著，由於 Facebook 的演算法機制，容易在首頁只看到跟自己相同立場的意見，進而讓使用者忽略其他不同立場的觀點，正如受訪者 E 提到的「久而久之你就只能看到這些人」。但是使用者未必希望只看到跟自己立場相同的意見，協同過濾機制容易使他們誤以為自身的立場就是主流意見。

FB 是會有一個機制，你的動態好友五六百人，但是永遠在刷動態就是那些人，因為他會篩選你常關注的人，會拉升他們的比例，久而久之你就只能看到這些人。所以 FB 的分享，會跟你往來的大概就是那些人，關鍵議題通常比較相近的。2C：E13

四、 資訊來源的評價與比較

懶人包讀者很少只從單一的來源得到資訊，本章第二節也分別說明了他們主要的公共議題資訊來源：網際網路、傳統媒體以及線下互動。對於不同的資訊來源，例如新聞媒體與懶人包，以下將列出懶人包讀者給予的評價。

(一) 新聞媒體的比較

新聞媒體與懶人包特性不同，但同樣是懶人包讀者獲取公共議題主要的方式，因此首先列出受訪者對於新聞媒體與懶人包的比較。其次，同樣是新聞媒體，紙本新聞與電視新聞也有不同的特性，以下分項敘述。

1.新聞媒體與懶人包的比較

大部分受訪者皆表示，新聞媒體的特性是即時、片段、不深入，缺乏前因後果或不同立場的比較。如果要得知最新消息，新聞媒體能夠帶來幫助，但如果想要了解事件的來龍去脈或者不同面向，受訪者皆認為還是懶人包較能滿足需求，能夠帶來較全面性的理解。

其實我覺得現在新聞有點懶人包化，他不會給你太深入的東西，或者正反的意見。3G：C9

一般新聞報導很片面、很簡短，知道事情但是不知道來龍去脈、後續效應，可能就要網路上面或者新聞專題整理得比較清楚。新聞專題就要看時間搭配，因為不是 24 小時都能看，網路上就隨時都可以。3G：B7

可能新聞在報事件，只報當下的，我想知道前因後果，就是上網找相關資訊。懶人包都幫你整理好了，什麼時候發生什麼事情，前因後果等等。一個事件會牽扯到很多，媒體報的可能是某個面向，其實有另一個面向、好幾個面向拼湊出來，就是要知道其他資訊。事件可能牽扯到複數的人，有正反雙方，支持跟反對，會想知道兩方的訴求。全面性的，他會幫你整理好事情比較重要的地方。懶人包還沒出現時，很多片段的新聞，漏了哪個新聞沒了解，那就是看單方面的，比較沒有全面性。懶人包會幫你整理所有的論調，比較幫助你對這個事件有全面性的了解.....3G：G17

2. 紙本新聞與電視新聞的比較

作為新聞媒體，不同媒介的特性也會有所不同。跟報紙相較之下，電視新聞更強調迅速、即時、甚至誇大，在求快的同時容易犧牲正確性。電視新聞更正報導錯誤的機率也較低，但報紙則較可能刊出報導的更正。

報紙還好，因為報紙會刊出昨天的更正，但是電視新聞不會，播出就是播出了，除非是真的很大的轉變才會再講，可能小事嘛，三天過後又有新的新聞。我覺得常看電視新聞的人會習慣資訊一直來，不會接受到三天前報導是錯誤的這樣，所以就會相信。5L：H19

我很喜歡看報紙，但不喜歡看電視，因為電視上沒甚麼太大的選擇性，每天都一樣的東西.....電視上面大概都比較誇大，可能增加他們新聞的收視率吧。報紙上面是參考用，蘋果日報的國際新聞還可以，比電視好一些。5L：L27

(二) 新聞媒體的政治傾向

許多受訪者皆提到新聞媒體會有特定的政治傾向，且能指出特定的媒體的政治傾向為何。若固定收視特定新聞媒體，有可能受到其立場影響，因此以下也列出受訪者提及的解決之道。

1. 對新聞媒體的政治傾向之認知

歸納受訪者對於新聞媒體的政治傾向認知，中視、中天新聞偏藍，而三立、民視則偏綠，在這部分受訪者的回答完全沒有彼此衝突。

新聞網站比較有明顯的政黨傾向，藍的就是中字輩嘛，綠的就是三立、民視啊，他們一定有他們的立場，立場太明顯的我也不會想去看，不管我支持哪個立場，但是立場太明顯我就不會想看。3G：B7

我們家就是比較喜歡看民視，比較綠一點.....5L：C9

2.降低新聞媒體的政治傾向帶來之影響

對於新聞媒體具備政治傾向一事，沒有受訪者對此表達正面看法，反而就像閱讀懶人包時一樣，希望能夠盡量獲得中立客觀的資訊，避免被新聞媒體的政治傾向影響。若要克服新聞媒體的特定立場影響，受訪者 C 表示可以廣泛參考各家電視台說法，也就是收視不同立場的新聞，從中比較，再得到自己的結論。

我們家就是比較喜歡看民視，比較綠一點，那我自己其他也會看，聯合報、自由時報都看。5L：C9

如果真的很在乎，那就是新聞台打開來看，因為新聞台會一直不停播放，也知道每台都會有各自的立場，輪流轉一下大概就知道。3E：C9

(三) 不同資訊吸收模式帶來的影響

在本研究的訪談中，共可歸納出三種資訊吸收模式帶來的影響：新聞媒體帶來單向式接受、網路使用者較易接受多元觀點、常接觸公共議題者較常查證資訊真偽，以下分項說明。

1.新聞媒體帶來單向式接受

提到新聞媒體對閱聽眾的影響，受訪者一致認為新聞媒體容易導致閱聽眾單純接受報導內容，特別是電視新聞更為明顯。而如果閱聽眾習慣固定收視特定電視台的新聞，受訪者也認為這樣容易受到電視台的立場影響。

我很喜歡看報紙，但不喜歡看電視，因為電視上沒甚麼太大的選擇性，每天都是一樣的東西。中年人可能比較喜歡看電視，但是媒體的論點比較單一，比較不廣，就會影響到，長輩就會單純接受，電視上面大概都比較誇大，可能增加他們新聞的收視率吧。5L：L27

比較不會查證的族群，大概是看電視新聞的人比較多，因為他們已經習慣一直接受訊息……我覺得常看電視新聞的人會習慣資訊一直來，不會接受到三天前報導是錯誤的這樣，所以就會相信。5L：H19

2.網路使用者較易接受多元觀點

受訪者傾向認為，跟習慣電視新聞的閱聽眾相較之下，較常使用網路的讀者更習慣去查證相關資訊，也不容易受到單一觀點影響，較能看到多元化的觀點。雖然在討論議題時，在網路上確實有沉默螺旋及協同過濾等狀況，但與電視新聞相較之下，受訪者依舊認為網路使用者在多元觀點上較有優勢。

如果是用網路比較頻繁的人，用網路再去查其實是很方便的，像是 PTT 上有比較多人有不同意見，主要也是因為大家看的層面很廣，每個人有不同的看法，他們把這些丟上來的話，其實資料量很大，觀點很多，就不會被其中一個牽著走。5L：H19

3.常接觸公共議題者較常查證資訊真偽

時常關注公共議題，或者是受訪者 H 所言的「爭議性議題」的閱聽眾，由於對議題有較深入的了解、也熟悉作者可能有立場的問題，因此接收到新聞或者相關資訊時，較常會抱持懷疑態度，再去查證資訊真偽。

我覺得，接觸比較多社運跟爭議性議題比較多的人會比較存疑，因為大家會針對新聞或者消息出來時，再找有沒有相關的東西。5L：H19

第五節 懶人包現象評估與影響

本節將闡述受訪者對於「懶人包」此一資訊型態的評估，包括受訪者對懶人包的概念定義、評估懶人包內容優劣的標準，以及受訪者對懶人包的評價、懶人包對社會及讀者帶來何種影響、對其他懶人包讀者的建議等，藉此得知懶人包讀者如何評估懶人包及其影響。

一、 懶人包的定義要素

由於懶人包缺乏嚴謹的學術定義，因此本研究在訪談過程中，也詢問受訪者「你對懶人包的定義是甚麼？」藉此了解受訪者對於懶人包的定義與認知。正如受訪者 I 所言：「懶人包並不是打著懶人包的名字就叫做懶人包，我覺得跟他的包裝形式跟呈現手法有關。」(5C:I21) 受訪者傾向認為，懶人包並不是由名稱定義。以下按照內容與目的兩個面向，分別列舉受訪者回答的懶人包定義要素。

(一) 內容特性

受訪者期待懶人包應具備的內容特性，包括簡單易懂、經過作者篩選的資訊、值得讀者信賴等三項，以下分項敘述。

1. 簡單易懂

懶人包既然稱為懶人包，正是為了時間不多、想要迅速理解議題資訊的「懶人」所設計，因此簡單易懂、能將複雜的議題以簡要的方式說明，是受訪者最強調的內容特性。

能夠把複雜的東西變簡單的網路資訊，言簡意賅的網路資訊。5C：B7

就是給懶人觀看用的，所謂懶人就是那些第一時間不想要一開始就，他對這個議題有興趣，但是他屬於在外面看的時候，還不得其門而入，專業的那一塊……幫助你更深入去了解，就是有點像是初階教材，是一個入門。

5C：A5

2. 經過篩選

除了簡單易懂，懶人包同時也會是經過作者篩選的資訊。雖然受訪者 K 也指出，透過作者的篩選，懶人包可能呈現單一觀點，但是經過作者的整理，懶人包的資訊脈絡會比讀者自行查找要來得清楚。

有篩選過所以會容易閱讀，資訊比較不會那麼雜，雖然可能會是單一觀點。5C：K25

很懶得自己動手查事情的來龍去脈，我渴望有一個人可以用簡單的幾句話就讓我了解整個事情到底是什麼，也是我願意相信的包裹這樣……5C：J23

3. 值得信賴

懶人包作為資訊傳遞的媒介，受訪者 J 也認為懶人包應該要值得讀者信賴，這點可以呈現在內容正確無誤、客觀中立、作者為中立第三者等等。

是我願意相信的包裹這樣。它具有絕對的速食跟方便性。我自己會覺得有可信的價值，懶人包應該要做到讓讀者值得信任。5C：J23

(二) 目的

懶人包的製作目的，可分為「節省時間」與「便於推廣」兩項，以下分項說明。推廣的部分，可能是作者期望提高議題本身的能見度，也有可能是期望更多讀者採取跟自己同樣的立場。

1. 節省時間

懶人包之所以需要簡單易懂、內容資訊經過作者篩選、且值得讀者信賴，正是因為讀者期待能夠透過懶人包快速了解議題或事件，進而節省查找資料的時間。

在極短的時間，想要了解一件事情大概的過程，大概就是一件事情的歷史，然後又不想花太多時間去收集資料。5C：C9

讓外行人短時間內容易上手的東西。能比較快了解事情的來龍去脈、緣由、起源、發展經過。讓非專業人士，在極短的時間內，可能花一分鐘就了解。5C：F15

2. 便於推廣

由於懶人包簡單易懂、能節省時間，因此降低了議題的知識門檻，從而喚起讀者對議題的興趣與關心，當然作者也可能期望能夠推廣特定的立場。但許多受訪者都認為，懶人包引起讀者對議題的興趣之後，讀者應該要自行尋找更多相關資訊，而非盡信懶人包的內容。正如受訪者 I 所言：「如果這懶人包有引起你的興趣，那你就不能當懶人了。」（2H：I21）

試圖在有限的時間內講一個議題，這個議題其實是比較大，或者較不為人關注的……懶人包的出發點有很多，有些是知識傳播……5C：I21

二、 評估懶人包內容優劣的標準

評估懶人包內容優劣的標準，和本章第二節「資訊搜尋」當中的「影響資訊篩選的因素」有部分重疊，例如作者背景、方便性、資訊內容（新穎、正確、附上參考資料）等，畢竟使用者會選擇要閱讀的，通常也是他們評估為優質的懶人包。但在此依舊有些許不同之處，受訪者在此提及：懶人包的出現時機、圖像化資訊呈現、方便性（容易搜尋、容易分享），都是評估懶人包內容優劣的標準。以下分項說明。

（一）作者背景

受訪者期待由公正的第三者製作的懶人包，希望內容能夠盡量保持客觀中立。由於作者背景可能帶來意識型態的偏頗，因此若是受訪者不信任的作者所製作的懶人包，就可能會被認為是不好的懶人包。

就是我知道他（作者）的背景有夠垃圾……背景導致的意識形態，或者太過偏頗。5F：A5

我比較想看公正第三者整理出來的。像是那時候潘建志醫師他整理很多，但後來我看一看發現蠻多都是他個人的觀點，他好像都是擷取他個人覺得 OK 的，後來他不是也說要出來選舉嗎，我就會覺得這些人整理這些東西好像都有個目的，就不是很單純。可是一般人就很容易被影響，可是我就不想做一般人，所以我還是會看，看了之後我會比較保留。5F：C9

（二）資訊呈現

歸納受訪者提及的懶人包的資訊呈現標準，可分為排版清楚、時間軸或流程圖、圖像化呈現等三項，主要目的都是希望能夠容易了解議題內容。以下分項說明。

1. 排版清楚

無論是不是 PTT 上的文章，排版都是受訪者看重的領域，但由於 BBS 是全文字的內容，在 PTT 上的文章，排版更是格外重要。若懶人包作者缺乏 BBS 排版技巧，則會相當不便於讀者閱讀。

受訪者 C 在此提及許多細節：回覆文章時，引用的內容會自動調整成深色、文字敘述需要清楚的分段、每一行字或者段落之間需要留一行空白、連結網址需要加上小標等等，都是影響 BBS 文章排版優劣的因素。

懶人包的缺點是它的編排我都不喜歡，在 PTT 上面都是 reply 嘛，顏色就變成藍色，後面再加東西，而且是沒有間隔的，可能文字敘述沒有分段，我覺得我這樣看我會很吃力，我不喜歡這樣。我會很期待你今天跟我說這是什麼事件、用小標題加上連結幫助我很快 catch 到，但是現在八卦版就是很亂……排版要好，不要全部糾結在一起。對，一定要一行空白。5F：C9

2. 時間軸或流程圖

由於時間軸或流程圖都是能夠讓人迅速了解事件流程的方式，因此這也是受訪者格外強調的部分，認為好的懶人包應該要具備時間軸或流程圖。即使是

純文字的懶人包，也可以用箭頭畫出流程圖，清楚列出事件發生時序，讓讀者能夠快速了解。具備時間軸的懶人包，可參考圖 4-3。

有數據、有圖表、有時間軸，時間軸最重要。5G：A5

幫忙整理時間軸，發生的重點，有些事情排列得不一樣，會給人不同的觀感。這樣方便事後再加入的話，可以跟到前面發生什麼事情……依序整理出來，會知道事情是怎麼發生成這樣。完整的時間軸脈絡。5G：D11

純文字也可以做箭頭那種流程圖，看文字也大概知道他想幹嘛。字不用多，但是時序表從前到後列出來，可以穿插一些圖，或者配合流程圖，箭頭那種。具備這兩項：時序表、流程圖，我覺得就夠淺顯易懂，讓人能快速了解。5G：F15



圖 4-3 具備時間軸之懶人包示意圖

資料來源：Jozy Chang (2012)。I DONT WANT WANT——三分鐘讓你了解潮到出水的「反媒體壟斷運動」VS「蔡旺旺」事件簿！。取自

<https://prezi.com/cnfwehlsy3t7/i-dont-want-want/>

3.圖像化呈現

在本研究第二章中，曾提及懶人包有分數種類型：文字型、影片型、投影片型、資訊圖表型。其中資訊圖表型的懶人包受到受訪者J的推崇，因為圖像化的資訊比純文字更易於記憶，也更令人印象深刻。

懶人包比較好的是搭配插畫跟圖畫，人對圖像的記憶跟認知，圖像的效率是遠比文字大太多太多了，而且又印象深刻太多了，服貿最有名幾篇也是插畫為主。好的懶人包我會覺得要有圖像，就算不是插畫式的那種，應該說用圖像去表達一個概念，而不是單純變成只是用文字論述事情，那就會變成大事記。5G：J23

(三) 資訊內容

資訊內容部分，評估懶人包內容優劣的標準則包括：客觀性、數據、資訊正確全面、精簡扼要、延伸閱讀等。以下分項說明。

1.客觀性

中立客觀呈現事實，包括呈現事實、不帶個人觀點，或者是將不同觀點的意見並列，讓讀者閱讀後自行選擇要採取的立場。如果懶人包內容過為主觀、情感取向，淪為作者個人意見的抒發，則會被受訪者認為是不好的懶人包。

應該要把正反兩面的意見具體呈現，附上數據，我覺得這就是很好的懶人包。5G：B7

全部講否定的、負面的，好像看完之後覺得國家社會沒有希望，感性用詞跟形容詞居多，我就不太喜歡看，一件事情一定正面負面都有，不可能只有壞處或只有好處。5F：B7

不要太淪為個人意見的抒發，盡量呈現事實不要帶觀點。5G：C9

不要預設立場，可以告訴你事情的概觀就好了。5G：E13

2.數據

多位受訪者都提及需要有數據，以佐證懶人包的內容主張，精確的數據也是提升受訪者對懶人包內容信任程度的重點之一。

重點條列清晰、有圖表加分、有數據加分。5G：H19

有數據、有圖表、有時間軸，時間軸最重要，數據是分析之後的。5G：
A5

3.資訊正確全面

資訊全面且正確無誤，是 PTT 使用者會要求懶人包具備的條件。如果有內容錯誤、省略重點，都會被受訪者認為是不好的懶人包。

或者與現存事實明顯的謬論（是不好的懶人包）……5F：A5

片段，省略掉一些我覺得很重要的事情。5F：D11

我覺得最近很多懶人包是用圖畫的方式，他們背景可能是藝術工作者或者插畫家，畫圖的時候比較少會去注意到說數字哪裡來，資訊是否正確。因為有時我們上課老師會用這些圖，但是會提醒我們哪裡有錯，其實這些內容漏洞百出，但還是在網路上一直亂傳。5F：H19

4.精簡扼要

由於懶人包的製作目的強調節省時間，因此受訪者也重視懶人包的內容要精簡扼要，避免缺乏分段的長篇文字敘述，讓讀者能夠迅速理解大致的內容即可。

或者講故事，敘述式又不分段，又臭又長。5F：F15

5.延伸閱讀

好的懶人包除了要附上延伸閱讀的相關連結之外，更要確保內容連結是有效的網址。若內附連結已經失效，受訪者 I 則會質疑此懶人包的資訊是否過時，且認為作者恐怕沒有對於自己製作的懶人包足夠用心。

再好一點可以告訴你資料來源，資料來源很重要。附上連結。5G：E13

如果你今天製作懶人包，真的希望別人可以轉載這個懶人包，懶人包當中如果有一些連結，要注意有沒有失效。不然這樣會讓人質疑，是不是裡面資訊是過時的，是不是有更新版的。因為你都沒有在管他了，是不是有更新的东西，還是你其實沒有很關注你做出來的東西。假如議題過很久了，網址失效我覺得很正常，但如果這議題還在吵，可能就要注意這一點。5G：
I21

(四) 方便性

在方便性的層面，評估懶人包內容優劣的標準可歸納為：容易搜尋、容易分享、容易閱讀與理解，以及摘要彙整四項。以下分項說明。

1. 容易搜尋

容易搜尋指的不只是能夠出現在搜尋引擎搜尋結果的前幾名，也包括懶人包的內容是否能夠被搜尋到。例如資訊圖表類型的懶人包，如果在出處網頁上沒有文字內容，則圖片上面的文字無法被複製，也無法搜尋。

圖片上面的字無法複製，這樣搜尋的時候就會造成困擾。5F：H19

2. 容易分享

大部分懶人包都是預設要讓讀者能夠分享的，如此才能夠方便推廣議題內容。但若懶人包內容被設定了閱讀權限，例如在 Facebook 的文章設定為好友才能觀看、影片設定為訂閱才能觀看，對於受訪者而言只是徒增困擾，自然也不會認為這是好的懶人包。

容易分享的，例如影片還設定權限、訂閱才能看.....5G：I21

3. 容易閱讀與理解

受訪者重視的容易閱讀，不只是讓跟自己類似的人群也容易閱讀就好。受訪者 J 表示，好的懶人包應該要讓不同族群，例如不同年齡、年齡、生活經驗的讀者都能夠快速理解。

推廣的程度也要讓各種不同的年齡層的人看到他，不同方式，手機、平板、電腦、紙本都能夠輕易地閱讀，而且是跨不同的年齡層跟族群，但是又能非常精簡扼要抓到這事情從深到淺。例如要讓台灣從 10 歲到 90 歲都能了解（香港）佔中的來龍去脈，又要知道，還有留下來的影響。5G：J23

4.摘要彙整

既然懶人包的目的是要節省讀者的時間，受訪者便會希望若懶人包引用多個連結網址，那麼除了網址之外也要附上摘要彙整，便於受訪者在點選連結之前便能夠大致了解連結內容為何，也據此決定是否要點選連結。

全部都是連結的我應該也不會想看，沒有摘要，一個一個點蠻麻煩的，我就覺得我都點開懶人包了，還要一個個去點連結.....5F：D11

(五) 時機

在時機部分，評估懶人包內容優劣的標準可分為：懶人包製作時間、持續更新兩項，以下分項說明。

1.懶人包製作時間

既然懶人包的目的，就是要讓讀者能夠迅速了解議題內容，而且許多受訪者都是在議題討論程度熱烈時去尋找懶人包，那麼如果懶人包是在議題討論熱潮過後才出現，那麼也被受訪者 F 認為是「沒有意義」（5F：F15）。

或者在不對的時間出現，我覺得懶人包應該要在議題剛發熱的時候，如果都已經是事件結束了再發懶人包，就沒有意義、也沒有用。5F：F15

2.持續更新

對於正在發展的事件，或者狀況有可能變化的議題，懶人包特別需要持續更新。若非如此，那麼懶人包的資訊內容則會過時，對於受訪者而言也降低了價值。

我也期待是能夠持續更新的，（事件）會有不一樣的面貌啊。5G：C9

三、 懶人包的重要性

大部分受訪者皆表示，懶人包對他們的資訊獲取而言是重要的，理由則包括：懶人包能夠幫助他們迅速掌握複雜的議題，並且方便與他人討論等。但也有少部分受訪者認為，在他們的資訊尋求行為當中，懶人包並不重要，他們更

加看重原始資訊。至於在所閱讀的議題資訊當中，懶人包占了多少比重？受訪者的回應囊括一成到九成，部分受訪者則表示閱讀比重是根據議題而定。以下分項說明。

(一) 懶人包重要之因

本研究歸納受訪者認為懶人包重要的原因，主要可分為：省時方便、便於討論，以及彙整複雜資訊等三項。以下分項說明。

1. 省時方便

能夠快速清楚地得知議題內容，正是讀者之所以想要閱讀懶人包的主要動機，因此這也是受訪者重視懶人包的主要原因。

很重要啊，因為等於是我想要去了解一個議題，我才會去找懶人包，很清楚地告訴我來龍去脈。5D：B7

2. 便於討論

對於與他人的交流而言，懶人包是個重要的媒介。例如，受訪者 A 透過懶人包便能夠迅速了解朋友在議題上與自己不同的觀點，因而能夠有效討論。

它是一個快速可以跟別人對話的媒介……5D：A5

很重要啊，你就會知道大概內容，討論上會比較快能夠掌握問題還有大家在討論什麼。就是大家都有基礎背景知識，可以很快知道是怎麼回事。5D：H19

3. 彙整複雜資訊

對於時間不多、議題複雜的狀況而言，有懶人包整理清楚易懂的資訊格外重要，有些類似將自己整理的工作「外包」給懶人包的作者，不過也有自己的立場會受到作者影響的風險存在。

還蠻重要的，因為現在就是新聞媒體資訊太多，需要有整理出一張表或者更容易了解事件的時間點等等。5D：G17

(二) 懶人包的閱讀比重

在閱讀的公共議題資訊中，受訪者閱讀的懶人包所占比例不定，有高至九成，也有低至一成的，以下分別說明比重高低的原因。除了固定的因素之外，時間也是重要因素，懶人包的閱讀比重會根據對議題了解的進展而定。通常在剛開始接觸議題時，受訪者閱讀懶人包的比重比較高，逐漸掌握議題內容後，閱讀懶人包的比重便漸漸下降。

一開始比較多，大概五到六成，但是隨著事件進行就會越來越低。很多事情我一開始不知道，不知道我就覺得我只好囫圇吞棗，有個東西大概看一下。但是我知道事情來龍去脈之後，就比較不需要這個東西，可能會降低到四成，甚至後來就不會發樓這些東西，因為我自己已經有自己的想法。

5E：C9

1. 比重低之因

有些受訪者只要閱讀少數懶人包，即可獲得大部分所需資訊，因此不需要閱讀很多個懶人包。因此，比重低並不代表懶人包不重要。另外一些受訪者則認為原始資料更重要，不願依賴懶人包來理解議題，因此閱讀比重不高。

不多，大概一成吧，因為它都幫你整理好了，就不會去看很多。5E：G17

比例不多，但是裡面的內容可以涵蓋大概 95% 吧，可以幫助我了解這個事情的 95%，看那個就可以了解全部的始末這樣。5D：G17

像香港佔中我覺得是比較複雜因素，跟服貿一樣，不能只看懶人包，因為我會覺得資訊太片段又太主觀，頂多四五成左右。5E：J23

2. 比重高之因

閱讀懶人包的比重高，受訪者回答的主要原因是對議題沒興趣、認為此議題不重要，因此只要看懶人包大致了解即可。

像內湖慈濟開發案我沒興趣，那可能就佔了 95%，我就看看懶人包，剩下我也沒有想要再去了解。5E：F15

尤其是有一些無關痛癢的議題，例如說慈濟、藝人的八卦，可有可無，對全民影響沒那麼大的議題，我甚至可能是七八成都看懶人包，大概知道就好。5E：J23

四、 懶人包對社會的影響

關於懶人包對社會的影響，受訪者的回應可分為三個層面：有助議題散播、影響讀者觀點、成為讀者接受資訊的新管道。以下分項說明。

(一) 有助議題散播

懶人包的製作目的之一，就是為了提升內容議題的能見度，隨之而來的影響，就是降低讀者接觸議題的門檻，並帶來網路輿論力量的提升。以下分項說明。

1. 降低接觸議題門檻

大部分受訪者皆提及，懶人包的出現降低了一般大眾接觸公共議題的門檻，特別是對於慣於使用網路的年輕族群而言，更是明顯。受訪者 I 表示，原本社會議題會被認為是「大人」在討論的事，但是現在因為懶人包在推廣議題上扮演重要的角色，用簡單易懂的方式說明議題內容，讓更多年輕人也能夠關心議題、參與討論，影響了公民參與的風貌。

對閱聽眾其中一個影響是，懶人包的影響是，反而是讓接觸到該社會議題的人的年紀下修了。因為懶人包的傳遞是透過網路，所以關心服貿議題的，國三、高三都有，為什麼他們可以接觸到，因為議題是透過網路散播，又有懶人包幫助理解，他們的腦袋或教育水平或許不足以理解很複雜的條文，但是可以透過懶人包的去迅速拉起他們的關注力，去關心該議題……所以我覺得懶人包的普及，是讓閱聽眾的年齡下修，讓年紀比較小的人，也有機會關注到社會議題。可是以往社會議題我們都會覺得是成人在討論的事情，我覺得這是一個逆轉。5J：I21

我身旁有很多不同年齡層的朋友也是因為懶人包所以跟我站在同一陣線，我還是很感謝懶人包帶來這樣的會聚……好的影響當然是讓本來不是那麼關心公共議題的人能夠更輕易地去瞭解、接觸這些公共議題，甚至影響公民參與，有回饋。5J：J23

2.網路輿論力量提升

由於懶人包降低了接觸議題的門檻，其中特別是年輕的網路使用者，容易因為閱讀懶人包而在網路上發表對議題的意見，進而影響網路輿論的風向。受訪者 E 點名 2014 年的台北市長選舉，認為柯文哲之所以能夠當選，正是因為在網路上的輿論傾向支持他，可見網路輿論的重要性。

影響的話，反而是說現在的生態，在六七年級生以後的人，不會相信電視說什麼就是甚麼。差別在這裡。懶人包造成的影響不如說，網路輿論造成的力量會比新聞媒體的力量大。應該說，可能不大啦，就是改變大家接受資訊的管道。像之前說婉君、婉君（網軍），拜託很好笑，誰有收這筆錢。我只是把我想講的話講出來，人家不懂就會說是婉君，這就是兩個世代完全不一樣，看法不一樣，得到的東西也不一樣。為什麼柯 P 會贏這一次，就是在網路上的.....5J：E13

（二）影響讀者觀點

懶人包容易影響讀者的觀點，包括資訊篩選能力下降、缺乏獨立思考、帶來情緒化表達等，這些都是受訪者相當關注且希望能夠避免的影響。

1.資訊篩選能力下降

因為可以輕易取得懶人包當中已經整理、篩選過的資訊，受訪者認為，這造成閱聽眾缺乏閱讀大量資訊的動力，也使得閱聽眾篩選資訊的能力弱化——這也是受訪者憂慮的影響。

現在就是讓一般民眾比較不愛閱讀，很多東西都圖表化了。現在的學生好像還是不太愛閱讀。5J：C9

因為大家都看懶人包，所以我覺得篩選資訊的能力會變差。因為懶人包是一個人幫大家全部篩過，以往是大家都要去看資訊、去篩選，但問題是現在資訊又太雜，所以大家會選擇看懶人包，但我覺得很容易被人家起鬨，比較沒有自己的思緒.....有點像是大家都整理好了一個 Q&A，然後都按上面回答。5J：K25

2. 缺乏獨立思考

許多受訪者都很關心這點，讀者觀點受到懶人包作者影響，是受訪者們希望能夠避免的狀況。正是因為如果缺乏良好的資訊素養、認知到懶人包的意識形態可能對自己造成影響，受訪者 D 表示讀者可能會「被製作者灌輸他想要的想法」（5J：D11）。受訪者 J 因此認為懶人包是「危險的」（5J：J23），受訪者 H 則描述為「有風險」（5J：H19）。

比較方便，但相對看懶人包的人很可能會被製作者灌輸他想要的想法。變成大家會，你會發現不同立場的人做的懶人包完全不同，如果大家都只看懶人包的話，然後如果沒有自己的思考，一樣變成變相地被牽著鼻子走而已。懶人包變多，你到後來會不知道要不要相信這個東西。5J：D11

有風險：可能看了一個懶人包之後就覺得懂了，而且我覺得還蠻多的。而且之後看到意見相左的，會覺得怎麼可能這樣，就有先入為主的觀念，被綁定你的認知。5J：H19

例如服貿的時候，有很多反服貿的懶人包是有意識形態的……懶人包畢竟還是危險的，它還是非常容易用很簡單的主觀就去操弄看到的人，特別是看到的人如果他又不是那麼中立客觀就去相信它的話。5J：J23

3. 情緒化表達

懶人包可能帶來情緒化的表達，而非理性的討論，這點也與上述讀者觀點受作者影響息息相關，受訪者 K 形容為「被人家起鬨」，並不認為這是好的影響。（5J：K25）

我覺得很容易被人家起鬨，比較沒有自己的思緒，或者一有情緒就跟著……我覺得 PTT 以前可能只有幾個學校，鄉民可能講得比較有理，就算是戰得很兇，我覺得這樣也還是很有理，但現在就變成「我就是覺得這樣！你要怎樣？」5J：K25

（三）成為資訊新管道

懶人包多半是在網路上流傳，也成了許多人除了新聞媒體之外的公共議題資訊來源，因此受訪者 J 便認為懶人包成了新聞媒體的「競爭者」。不過也有

受訪者對此持保留態度，受訪者 F 便認為閱聽眾可能會同時閱讀懶人包以及觀看新聞媒體，因此影響應該不大。

應該說對媒體有甚麼影響，對第四權有什麼影響。新聞在做什麼，就是讓讀者快速理解一些資訊。懶人包這東西也在做一樣的事情，而且現在的新聞媒體沒有想像中公平公正，懶人包如果可以做到沒有預設立場，那他就會是一個很有力的第四權。如果中天、壹電視報了一件事情，懶人包也作了同樣的事情，你會相信誰？5J：E13

本來想說會不會大家只看懶人包、其他管道都不去用，但後來覺得看懶人包的族群，跟收視新聞的族群也會重疊。應該還好。5J：F15

五、 給其他懶人包讀者的建議

受訪者如何看待其他懶人包讀者，又會在閱讀方式上給出怎樣的建議呢？本研究將受訪者的意見彙整成兩個層面：更多延伸閱讀，以及讀者需自行查證、判斷資訊真偽。以下分項說明。

（一）更多延伸閱讀

受訪者皆表示，在閱讀懶人包之後，建議其他讀者要有更多延伸閱讀。受訪者的共識是：將懶人包作為入門，不能看完懶人包就自認了解事件全貌，反而需要尋找更多相關資訊，再做判斷跟詮釋。

懶人包的重要性應該是讓我們知道這件事的危機，大家應該一起來注意，而不是看完之後就當作懂了……懶人包應該叫做事件摘要之類的，新聞頭條不也是某種形式的懶人包嗎，大家應該要抱持看了頭條會想要看更多的心態去看懶人包，而不是看了頭條就覺得自己知道內容了。5K：H19

建議你把懶人包當成你認識一個事情……一個快速又簡便的方式。可是在你要下主觀判斷之前，你一定還是要有一點自己的論述，甚至多去複查一些你覺得可能相關的資料背景，各種認識之後再回到懶人包，把懶人包當成一個像目錄一樣就好了。最後你要整理成一套自己的思維系統，再去詮釋你自己認知的這個事件。5K：J23

(二) 讀者需自行查證判斷

雖然在本節前述「懶人包的定義要素」中，受訪者期待懶人包的內容應該要值得讀者信賴，但受訪者也一致認為，在閱讀懶人包之後，讀者需要為自己負起查證與判斷的責任。

資訊是可以被造假的，能夠判斷資訊的真實與否，就是讀者自己要去判斷。5K：I21

今天你要看懶人包，我覺得 OK，但是如果你自己沒辦法去做獨立判斷，那就是你自己要去負責的，因為是你自己要去被人家影響的。就像人家怪媒體是亂源，可是問題是你自己也喜歡看這些腥羶色的新聞，那你自己怪誰？5K：C9



第六節 綜合討論

懶人包讀者在搜尋公共議題資訊及公共議題懶人包時，其本身具備的資訊素養影響到懶人包讀者在查找、閱讀與使用資訊的程度。本節根據奠基於 Big6 模式的訪談問題，分析本研究獲得的訪談發現，並與其他相關文獻做出對照。

一、 資訊評估

受訪的懶人包讀者指出，懶人包的作者必然有其立場——他們對此相當敏銳，但是過度主觀的懶人包對他們來說會造成困擾。然而，懶人包的製作者卻不一定這麼認為。固然懶人包的呈現通常會偏向某一個角度，但製作者認為製作懶人包時不需刻意避免顯示立場，因為不同立場、觀點的懶人包還有監督媒體的意義存在。不過，製作者也同意需要客觀地蒐集、閱讀不同立場的資料，並且將引用的事實資料與個人意見明顯區分開來（謝佑欣，2015）。

懶人包讀者閱讀時遇到的困難，包括懶人包內容難以理解，例如過度專業或者過度複雜，又或者缺乏資料出處。謝佑欣（2015）提及，懶人包製作者通常會附註資料來源，以證明內容有所根據，只是有時因為考量懶人包版面以及呈現效果，可能僅列出最主要的資料來源。對照之下可以得知，現行懶人包確實偶有缺乏資料來源的狀況。

二、 PTT 上的沉默螺旋

在討論議題時，由於 PTT 不同版面上會有明顯的不同風向，若違逆了大部分版友的立場，則可能會遭受圍剿。受訪的懶人包讀者因此受到影響，會觀察其他使用者的觀點而調整自己表現出來的態度，甚至可能選擇不認同但維持沉默，從而形成了 PTT 上的沉默螺旋。周佳儀（2007）訪談 PTT 上國民黨（KMT）、民進黨（DPP）兩版使用者的研究，也證實了這點。PTT 使用者非常清楚不同

討論版中的主流意見走向，甚至可以指出極細微的差異。在主流意見尚未形成時，PTT 使用者對於發表意見的意願不高，若要發表，也盡量維持中立，避免日後遭到相反立場的使用者的攻訐。除此之外，基於害怕孤立、引起筆戰、不希望成為弱勢意見，PTT 使用者也會避免發表與版面主流意見相斥的意見。而討論版的版主依據版規刪文時，也間接剝奪了不同意見之間討論的可能性，使各個討論版彼此孤立、缺乏不同意見的交流（周佳儀，2007）。

在 Facebook 等社群媒體上，林近（2014）以「同性婚姻合法化」為研究議題，探討 Facebook 使用者的表達意願與沉默螺旋現象。研究發現無法完全證實沉默螺旋的假設，代表在社群媒體上，沉默螺旋的現象與 PTT 上的有所不同。但由於演算法機制的關係，使用者看到的內容常是與自己立場相符的，相對之下比較不容易接觸到相反的立場，則產生了另一個問題——協同過濾。懶人包讀者有意識到這樣的狀況，有些受訪者因此強調要尋找立場不同的資訊。

三、 懶人包的出現時機

懶人包讀者評估懶人包優劣的標準，除了懶人包作者背景、懶人包資訊呈現清楚易懂、資訊內容中立客觀、有數據佐證、精簡扼要等之外，「時機」也是評估標準之一。由於公共議題懶人包原本就是為了幫助讀者了解複雜的公共議題而產生，加之大部分讀者有此資訊需求的時機，多半都是議題受到熱烈討論時。因此懶人包讀者認為，懶人包如果等到討論熱潮退去才出現，則算是「錯失時機」。謝佑欣（2015）訪談的懶人包製作者也有注意到這一點，甚至為此感到時間壓力。製作者注意時效性，因為在事件發生的當下，越早製作出懶人包，就能獲得越多讀者的關注，這也證實了本研究的讀者需求。

而懶人包持續更新也很重要，特別是狀況不斷在變化的議題或事件，若沒有隨著進展而更新，則可能讓讀者接收到過時的資訊。謝佑欣（2015）指出，懶人包製作者同樣重視持續更新，對於懶人包的錯誤或者內容更動會積極處

理。例如讀者指出的錯字、錯誤、事件變化、補充內容，製作者會持續新增與修改。然而，除了文字型的懶人包可以直接修改內容，資訊圖表型、簡報型以及影片型的懶人包無法直接修改，且製作者考慮到懶人包發佈後已經有讀者按讚、留言、轉貼等行動，因此透過在懶人包的簡介、說明文字當中說明修正的內容。

四、 懶人包對社會的影響

至於懶人包對社會的影響，受訪的懶人包讀者指出以下幾項：有助議題散播、影響讀者觀點，懶人包成為讀者接受資訊的新管道。由於懶人包將複雜專業的公共議題以清楚易懂的方式呈現，因此降低了讀者接觸議題的門檻，使年輕族群更多關心公共議題。由於懶人包傳播的管道多半是網際網路，也帶來網路輿論力量的提升，懶人包讀者的意見成為不容小覷的聲浪。這點或與懶人包的主題——公共議題有關，因為公共議題正是關乎眾人之事，因此公共議題懶人包時常帶有強烈的目的性，期望能夠喚起人們對於議題的重視，甚至改變現況（謝佑欣，2015）。

但是在此同時，公共議題懶人包容易帶有明顯的贊成或反對立場，也可能影響讀者看待議題的觀點。若讀者過度依賴懶人包，或者只閱讀單一立場的懶人包，進而可能導致讀者資訊篩選能力下降、缺乏獨立思考，帶來情緒化地表達而非理性討論。這些都是受訪的懶人包讀者感到憂心的部分，但也可以看到，懶人包讀者多半能夠辨識與評估資訊內容的立場。而懶人包的製作者則認為，即使做到客觀地資料蒐集，但是依舊難以避免在寫作上的立場選擇，甚至不一定要避諱帶有立場一事。「因網路上也可能同時存在不同立場的資訊或懶人包供觀眾參考，並藉不同立場監督媒體可能對議題的偏頗或是錯誤報導（謝佑欣，2015）。」

五、 給其他讀者的建議

承上，由於過度依賴懶人包確實會帶來一些弊害，因此受訪的懶人包讀者也建議其他懶人包讀者：要更多延伸閱讀，而且要自行查證、判斷資訊真偽，不要將篩選資訊的責任完全推給懶人包的作者。畢竟，作者一定也會有犯錯的時候，也有主觀的立場，但是這並不代表懶人包沒有可取之處。因此，只要能夠掌握延伸閱讀與查證的技巧，並且有良好的資訊素養，懶人包依舊是提供公共議題資訊的好管道。

這與懶人包製作者的觀點也有所呼應。懶人包製作者認為，懶人包的初衷原本就只是作為讀者接觸議題的入門，但是除了懶人包之外，讀者也應該閱讀更多不同立場的資料，最後產生自己的論述。「製作者建議，除了原本已觀看的懶人包，也應該閱讀其他不同立場的懶人包與其他資訊，對於閱讀後仍然疑惑之處，則需再閱讀更多相關資料來解決，最後再產生自己的論述意見，製作者表示，這才是懶人包發揮用途的較理想情況（謝佑欣，2015）。」可見，懶人包讀者需要延伸閱讀、獨立思考，最後產生自己的觀點，已是懶人包製作者與受訪之懶人包讀者的共識。



第五章 結論與建議

為了解公共議題懶人包讀者之資訊行為，本研究選擇全台最大型之網路論壇 PTT，訪談曾閱讀公共議題懶人包的 PTT 使用者。本章提出研究結論，並根據訪談結果提供實務建議，予公共議題懶人包讀者及懶人包製作者參考。

第一節 研究結論

基於讀者接受到的資訊過載、過濾失策，難以迅速在茫茫網海中尋找到自己所需的資料，導致近年來懶人包此一資訊型態益發盛行，例如在 2012 年的反媒體壟斷（旺中案），2013 年的多元成家立法草案、洪仲丘案等，網路上都有許多相關懶人包流傳。特別是在 2014 年太陽花反服貿運動時，懶人包傳播帶來強大的影響力，同時也激起一波質疑懶人包負面影響的聲音，包括懶人包內容品質、影響讀者立場、降低讀者篩選資料的能力等。

然而，在這些沸沸揚揚的辯論當中，關於懶人包的學術研究卻相當稀少，更完全沒有關於懶人包讀者的研究。研究者認為，關於懶人包造成的影響程度，須從懶人包讀者的資訊行為開始探究。為了瞭解公共議題懶人包讀者的資訊行為，本節根據訪談結果分析，回應研究問題，針對 PTT 使用者對公共議題的懶人包資訊需求、資訊搜尋、資訊評估、資訊使用，以及對懶人包盛行之現象評估，做出回顧與整理。以下根據五個研究問題，分段說明。

一、 懶人包讀者的資訊需求

本研究訪談之懶人包讀者多半能辨識自身的資訊需求，期望公共議題懶人包能夠幫助自己降低進入複雜或專業程度高的議題之門檻。

影響懶人包讀者尋求公共議題懶人包的因素，包括議題的熱門程度、人際互動、自身需要以及熟悉感。懶人包讀者列出自己尋求的資訊內容包括：事件

或議題本身的相關資訊，以及資訊落差的彌補，例如反方論點或者是媒體呈現的疏漏。大部分懶人包讀者在尋求議題資訊時，都明白議題資訊是有立場的。

在尋找懶人包的時機部分，時間有限常是主要的原因，其次是由於懶人包提供了方便的入門管道，特別是對專業領域的議題而言，懶人包讀者會期望透過懶人包降低進入的知識門檻，但並不會單純地認為看完一個懶人包，就代表了解了所有的論點。

二、 懶人包讀者的資訊尋求行為

在搜尋公共議題資訊時，網際網路、傳統媒體以及線下互動都是懶人包讀者的資訊來源。其中，雖然網際網路所佔比例相當大，但也不能忽略傳統媒體的影響力。懶人包讀者透過瀏覽電視新聞、政論節目以及報章雜誌，發現有興趣的議題後，會再搭配查詢網際網路，包括搜尋引擎、PTT、社群媒體、網路新聞以及維基百科等，以得到自己想要的結果。除此之外，線下互動的參與社會運動、人際互動以及關注相關單位也都是懶人包讀者的可能資訊來源。

在搜尋技巧方面，除了常見的在 PTT 或搜尋引擎輸入關鍵字之外，懶人包讀者也懂得運用群眾力量篩選搜尋結果，例如在 PTT 版面的文章列表可根據推文或回文數量篩選，得出受到眾人熱烈討論或回應的文章。根據議題的不同，懶人包讀者可能會透過 PTT 的文章分類找到關鍵字查詢不到的相關文章，例如在 PTT 的八卦板搜尋「爆卦」分類標題，容易得出知情人士的親身經歷文章、搜尋「新聞」標題，則有助於尋找國際議題引發討論的轉貼新聞文章。懶人包讀者也會固定關注特定意見領袖或新聞媒體，例如成為某間媒體的忠實讀者，或者是在 Facebook 上訂閱追蹤意見領袖。

影響懶人包讀者篩選資訊的因素，包括作者背景、內容優質與否、讀者回應如何，以及實際考量到的方便性。受訪的懶人包讀者期望懶人包作者能夠客觀中立地呈現事實，具備數據佐證或邏輯論述，且確保資訊正確、新穎，附有

參考資料來源，只是能夠完全符合理想的懶人包並不多。受訪的懶人包讀者也強調，他們期望懶人包的排版容易閱讀、內容容易了解，要能夠確實幫助他們在短時間內明白議題或事件，否則可能就會轉而尋求其他資訊。

三、 懶人包讀者的資訊使用

閱讀公共議題懶人包之後，懶人包讀者主要的使用方式包括：單純閱讀、社群分享以及引用內容三項。懶人包讀者會選擇分享的懶人包，通常是他們認為製作良好、能夠補充大眾媒體疏漏的觀點。在社群媒體分享時，也會做出摘要與評論，能夠意識到懶人包內容可能有所缺失。引用內容則包括在與他人聊天時引用，或者在學術報告中引用。

另外，閱讀完公共議題懶人包之後，部分懶人包讀者選擇不會有所行動，即使是自己贊同的議題也一樣。主要理由是時間因素、覺得行動太過激進，或者不希望因為行動而被他人批評。在此可見到，沉默螺旋不只出現在虛擬的網路空間，在線下的生活空間也存在。大部分的懶人包讀者會與他人討論，評論或者表達意見，只是積極程度有所不同。另一部分的懶人包讀者，則相當積極的追求改變現況，包括連署、參加活動、舉辦活動、連絡相關單位都是他們可能採取的途徑。

綜合而論，本研究之受訪者在行動上的態度明顯呈現積極程度的落差，但「不會有所行動」與「追求改變現況」兩者的人數並沒有明顯的落差。

四、 懶人包讀者的資訊評估

在接收公共議題資訊時，懶人包讀者時常遇到與原先認知不同的資訊，或者立場不同的觀點。在態度上，部分懶人包讀者選擇審慎了解、接納不同觀點的存在，也有部分懶人包讀者選擇忽略或者將其當作消遣。在解決認知差異時，

除了直接忽略之外，懶人包讀者多半傾向更多查證、尋求專業知識或者專家協助、找到不同觀點的意見分歧點，再據此決定自己將採納哪一方的觀點。

為了避免受到懶人包觀點的影響，懶人包讀者很少會只閱讀少數幾個懶人包，如果是感興趣的議題，通常都會再去搜尋原始資訊或者不同立場的意見，透過廣泛、大量的閱讀，最終得出自己對於議題的看法。

對懶人包讀者而言，新聞媒體和懶人包都是主要的公共議題資訊來源，但這兩者的特性相當不同。新聞媒體強調即時性，但是未必能夠更正錯誤的報導，且報導也較為片面、有政治立場，難以從中了解整個事件的脈絡。懶人包則較能夠完整解釋事件或議題的前因後果，因此懶人包讀者常是將兩者搭配使用。

對於不同的資訊吸收模式帶來的影響，懶人包讀者多半認為，收視新聞媒體為主的閱聽眾容易單向吸收資訊而疏於查證，其中電視新聞在這方面的影響又比紙本新聞更強烈。使用網路為主、常接觸公共議題的閱聽眾則較易查證資訊真偽，並且接受多元觀點的資訊。

五、 懶人包讀者對懶人包現象的觀察

(一) 懶人包的定義要素

談到懶人包的定義時，懶人包讀者指出的要素包括內容與目的兩個層面：懶人包內容須簡單易懂、經過作者篩選，並值得讀者信賴。懶人包的製作目的則是節省時間，並且便於推廣議題資訊。這也符合本研究對於懶人包的操作型定義。

(二) 評估懶人包內容優劣的標準

懶人包讀者評估懶人包優劣的標準，和篩選資訊的因素多有重複，包括懶人包作者為專業背景或者值得信任，懶人包資訊呈現上要排版清楚、具備時間軸或流程圖，並有圖像化資訊呈現。資訊內容方面，需要中立客觀呈現事實、

有數據佐證、資訊全面且正確無誤、精簡扼要，並附上有效連結的延伸閱讀。方便性也相當重要，例如容易搜尋、附上連結內容的摘要彙整。

但也有新增的因素：時機。懶人包讀者認為，懶人包最好的出現時機就是議題受到熱烈討論、資訊複雜時，如果等到討論熱潮退去，則算是「錯失時機」。而懶人包持續更新也很重要，特別是狀況不斷在變化的議題或事件，若沒有隨著進展而更新，則可能讓讀者接收到過時的資訊。

除此之外，方面性的部分，懶人包讀者還需要容易分享的懶人包，提出不要設定閱讀權限、容易讓不同族群閱讀與理解，可以說是更加強調傳播的效益。

（三）懶人包的重要性

對懶人包讀者獲取公共議題資訊而言，懶人包大體上是重要的，因為懶人包能夠幫助他們快速清楚地得知議題內容、便於與他人討論，而且能夠將複雜的資訊做出整理。

但是懶人包讀者閱讀懶人包的比重則有相當大的落差，從一成至九成都。比重低的原因，主要是因為使用者對議題有興趣，認為原始資料更重要，不願過度依賴懶人包。或者因為懶人包囊括了大部分的議題內容，因此不需要閱讀太多個懶人包即可知道大概狀況。比重高的原因，則是因為使用者認為此議題不重要、沒興趣，只要閱讀懶人包即可，不願花時間去閱讀更多資訊。

（四）懶人包普及帶來的影響

關於懶人包越發普及的現象，懶人包讀者觀察到了正面與負面的影響。正面影響包括有助公共議題散播，降低讀者接觸議題的門檻，也使得網路輿論的力量提升，甚至能夠帶來實質的改變。但在此同時，負面的影響則是使讀者的獨立思考能力與資訊篩選能力下降，帶來情緒化的表達而非理性討論。為了避免負面影響，懶人包讀者再度強調，懶人包讀者需要更多延伸閱讀，自行查證、

判斷資訊真偽。如此一來，懶人包作為公共議題的入門，依舊有其重要性，且能發揮好的影響。



第二節 研究建議

本節分兩部分：實務建議與未來研究建議。基於懶人包的傳播已是網路上既存的現象，本研究分別針對公共議題懶人包讀者以及製作者給予實務方面的建議。而由於研究設計的限制，以及本研究不足之處，本節最後也提出未來研究建議。

一、 實務建議

1. 對公共議題懶人包讀者

雖然懶人包能讓讀者快速了解公共議題的大致內容，但懶人包製作者難免有主觀立場、資料疏漏或錯誤之處。因此若要完整而深入地了解公共議題，讀者依舊需要自行搜尋相關資料，更多延伸閱讀，從中得出自己對於議題的看法，而非將懶人包的內容照單全收。同時，讀者也需要保有批判性思考，不斷檢視資訊內容是否正確、是否有所疏漏。懶人包僅是作為入門，協助讀者降低了解議題的知識門檻與進入障礙，但不建議讀者過度依賴懶人包。

2. 對於公共議題懶人包製作者

歸納本研究訪談之公共議題懶人包讀者提出之意見，若懶人包製作者希望達到更好的傳播效果，可參考影響本研究受訪者篩選資訊之因素，以及受訪者對於評估懶人包優劣的標準。例如，懶人包內容須中立客觀、呈現事實、精簡扼要、資料新穎正確、具備數據或邏輯佐證。在呈現方式上，建議多以圖像化及時間軸方式，且使排版清楚易讀等。另外，也要隨著議題或事件變化而持續更新。如此一來，對於製作公共議題懶人包將會有所幫助。

二、 未來研究建議

1. 採取量化方式評估懶人包讀者之資訊素養

本研究之設計在於從研究對象獲得主觀性深度了解，因此無法以大量樣本進行研究，也難以評估懶人包讀者之資訊素養。若要了解大範圍之懶人包讀者的資訊素養，建議後續研究可採取量化方式，例如問卷調查的研究。現有之資訊素養研究，研究方式多半也是以量化統計為主，建議後續研究可納入資訊素養的各項評估指標，更能有效評估懶人包讀者在各項指標的表現。

2. 探討不同場域中的懶人包讀者的資訊行為

本研究之受訪者限定在 PTT 的使用者，研究結果不一定能推論到其他不同使用習慣的網路使用者。另外，在本研究第四章第六節綜合討論當中，回顧網路空間關於沉默螺旋的文獻發現，沉默螺旋現象在 PTT 以及 Facebook 上有不同的影響。因此，若將研究場域改到社群媒體，懶人包讀者的行為或許又有所改變。不同場域上懶人包讀者的資訊行為差異，也是值得探究之處。

3. 探討不同類型懶人包讀者之資訊行為

本研究之討論範圍侷限在公共議題及其懶人包，但公共議題懶人包讀者的資訊行為，未必能推估到其他議題之懶人包讀者群。建議未來研究可發展至其他議題之懶人包，比較其讀者之資訊行為。

4. 比較讀者閱讀新聞媒體與一般網路使用者製作之懶人包的差異

本研究之受訪者提及，新聞媒體與網友製作的懶人包都是他們主要的資訊來源，但兩者的特性有所不同。除此之外，新聞媒體也會製作懶人包，部分受訪者更是習慣閱讀特定媒體製作的懶人包。在閱讀新聞媒體與一般網路使用者所製作的懶人包時，懶人包讀者的資訊行為有何差異？這也是未來研究可進行探索的方向。

5. 資訊偶遇之被動懶人包讀者資訊行為研究

本研究關注的是讀者主動搜尋懶人包的行為，並未包括在隨機瀏覽時被動接觸懶人包的狀況，然而除了主動搜尋之外，此種資訊偶遇應是懶人包讀者接觸懶人包的重要管道。



參考文獻

- ffaarr (2012 年 8 月 23 日)。懶人包【部落格文字資料】。取自
<http://pttpedia.pixnet.net/blog/post/40482830>
- ptt 鄉民百科 (2012 年 6 月 24 日)。萬人響應，一人到場【部落格文字資料】。
取自
<http://pttpedia.pixnet.net/blog/post/14084487-%E8%90%AC%E4%BA%BA%E9%9F%BF%E6%87%89%EF%BC%8C%E4%B8%80%E4%BA%BA%E5%88%B0%E5%A0%B4>
- Wenson (2014 年 3 月 20 日)。用懶人包堆疊而成的公民意識【部落格文字資料】。取自：http://wensonyeh.blogspot.tw/2014/03/blog-post_20.html
- 卜小蝶主編 (2013)。圖書資訊學學術研究。台北：五南。
- 丁宛臻、李孟儒、莊惠琪、蘇俞璇 (2013 年 12 月 13 日)。【懶人包一目瞭然
宣傳活動效果好專題二】整理時事助澄清資訊。取自
http://www.uonline.nccu.edu.tw/index_content.asp?sn=8&an=17234
- 方念萱、蘇彥豪 (1998)。網路傳播中的對話與對峙—以女性主義連線板的言
說為例。新聞學研究，56，183-218。
- 王若馨、黃郁青、夏嫩婷、李怡芳 (譯) (2007)。研究方法的基礎 (原作者：
David, M. & Sutton, C. D.)。台北：韋伯。
- 王維菁、馬綺韓、陳釗偉 (2013)。網際網路時代的社會運動：以台灣環境運
動為例。資訊社會研究，25，1-22。
- 朱則剛 (2005)。加拿大媒體素養教育探討。圖書資訊學刊，3(1&2)，1-13。
- 李月蓮 (2012)。邁向 Web 3.0 的「傳媒資訊素養」。取自
http://rthk.hk/mediadigest/20120613_76_122873.html
- 李怡志 (2007 年 1 月 18 日)。懶人包的懶人包【部落格文字資料】。取自
http://www.richyli.com/blog/2007/01/blog-post_18.html

- 李紹良 (2012)。十五萬人的 BBS 是如何煉成的：批踢踢實業坊技術演變歷程之研究 (1995-2008) (未出版之碩士論文)。國立政治大學，台北市。
- 李德竹 (2000)。資訊素養的意義，內涵與演變。圖書與資訊學刊，35，1-25。
- 吳志潤 (2014)。從熱點事件看高濃縮資訊“懶人包”的運用與監管。中國記者，2014, (7)，76-77。
- 吳美美 (1996)。在新時空座標中的圖書館功能—談資訊素養教育。圖書館學與資訊科學，22(2)，29-52。
- 吳美美 (2004)。資訊素養與媒體素養--數位時代的素養與素養教育。臺灣教育，629，9-14。
- 吳美美、楊曉雯 (1999)。圖書館的利用：高中高職篇。國家圖書館。
- 批踢踢實業坊，無日期。BBS。取自：<https://www.ptt.cc/index.bbs.html>。
- 林近 (2014)。社群媒體的沉默螺旋現象-以臉書為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，台北市。
- 林辰 (2013)。挺什麼核啦反什麼核啦!!。取自 <https://www.youtube.com/watch?v=i3eSt6UFnVY>
- 林菁 (2007)。資訊素養融入國小四年級社會學習領域教學：小小古蹟解說員的培訓研究。教育資料與圖書館學，44(3)，357-378。
- 林菁 (2008)。資訊素養融入大學生主題探究之研究。教育資料與圖書館學，46(2)，233-266。
- 林菁、謝欣穎 (2013)。資訊素養與閱讀策略融入國小四年級[我們的水族箱]主題探究：以 Big6 模式為例。圖書資訊學刊，11(1)，95-130。
- 林意仁 (2011)。網路群眾文化及其民主意涵-以 PTT Gossiping 看版為例 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，台北市。
- 林意仁 (2010)。由 PTT Gossiping 看版看「網路公眾」。文化研究月報，108，52-70。

- 林經家 (2011)。大六教學融入社會領域影響資訊素養之研究 (未出版之碩士論文)。樹德科技大學, 高雄市。
- 林鶴玲、鄭陸霖 (2001)。台灣社會運動網路經驗：一個探索性的分析。台灣社會學刊, 25, 111-156。
- 周佳儀 (2007)。網路論壇的自我孤立與沉默螺旋現象—以 PTT 為例。傳播與管理研究, 7(1), 113-162。
- 徐方清 (2014)。臺灣的焦慮——反“服貿協議”背後。中國新聞週刊, 2014(12), 18-22。
- 孫治本 (2004)。網路是公共領域或言論叢林?。聯合新聞網, 2004/06/26。
取自：http://mag.udn.com/mag/digital/storypage.jsp?f_ART_ID=88659
- 陳平軒 (2011)。從網路到街頭：反國光石化的動員經驗、成效與反省。台灣社會研究季刊, 85, 437-450。
- 陳育含 (譯) (2010)。訪談研究法 (原作者：Steinar Kvale)。台北：韋伯。
- 陳順孝 (無日期。檢索時間 2014)。資訊爆炸時代的新聞編輯----以網路「懶人包」為例。取自
<https://sites.google.com/site/read328/Home/lan-ren-bao-zhi-zuo>
- 程潔媛 (2010)。Big6 技能融入國小社會學習領域專題報告之行動研究— 數位典藏的應用 (未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學, 台北市。
- 郭菀琪 (譯) (2012)。CURATION 策展的時代：「串聯」的資訊革命已經開始! (原作者：佐佐木俊尚)。台北：經濟新潮社。
- 張子龍 (2014 年 6 月 15 日)。討論「懶人包文化有利／無利於了解公共議題」
【部落格文字資料】。取自
http://kstin0815.blogspot.tw/2014/06/blog-post_15.html
- 張元力 (2005)。虛擬社群之價值共創活動 -- 以 BBS 社群為例 (未出版之碩士論文)。國立政治大學, 台北市。

國立清華大學服務科學研究所 (2014)。探討網路懶人包對社會運動參與的影響-以服貿為例。取自

<http://www.mysurvey.tw/quizresult.htm?id=7dabc423-1017-45cd-abce-115e4a2dfb8d>

黃上銓 (2013)。「鄉民」的誕生：線上論壇中認同語意及娛樂功能之歷史考察 (未出版之碩士論文)。國立台灣大學，台北市。

黃貝鈴 (譯) (2012)。為什麼搜尋將被淘汰：在內容被淹沒的網路世界，策展才是王道 (原作者 Steven Rosenbaum)。台北：麥格羅·希爾。

黃金正 (2008)。從網路 kuso 的言談情境論網路的政治參與 (未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。

黃厚銘、林意仁 (2013)。流動的群聚 (mob-ility)：網路起閩的社會心理基礎。新聞學研究，115，1-50。

黃維明 (譯) (2002)。網路會顛覆民主嗎？ (原作者：Cass Sunstein)。台北：新新聞。

黃慕萱 (1994)。情境模式在解釋資訊尋求行為之適用性探討。圖書館學刊 (臺大)，9，49-70。

黃慕萱 (2001)。成人讀者之資訊尋求行為。臺北市立圖書館館訊，19(2)，8-23。

傅彥儒 (2013)。新北市平溪區銀髮族居民資訊需求及資訊行為特性 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。

葉乃靜 (2005)。多元文化下的資訊行為研究。台北：文華。

葉乃靜 (2011)。日常生活中的資訊人。台北：文華。

楊孝先 (2013)。如何製作懶人包 (一) Late 2013。獨立媒體學院資訊視覺化課程。取自 <http://www.slideshare.net/nchild/late-2013>

楊孝先 (2013)。懶人包之何謂懶人包。2013 聯合勸募數位應用輔導推展講座。取自 <http://www.slideshare.net/nchild/ss-28953850>

- 楊孝先 (2014)。真·懶人包的懶人包 Early 2014。玄奘大學符號學與資訊圖設計讀書會。取自 <http://www.slideshare.net/nchild/ss-32522002>
- 楊曼瑜 (2014 年 7 月 13 日)。太陽花學運後民主問卷小調查：參與現場的確帶來了意想不到的力量。取自 <http://www.thenewslens.com/post/55004/>
- 翟本瑞 (2002)。網際網路能否成為公共領域？。網路社會學通訊，26。取自：
<http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/26/social/26-19.htm>
- 鄭伊廷(XDite) (2007 年 1 月 20 日)。請別濫用「懶人包」！【部落格文字資料】。取自 [http://wp.鄭伊廷\(XDite\).net/?p=262](http://wp.鄭伊廷(XDite).net/?p=262)
- 熊淑惠 (2011)。從社會資本觀點探討災難事件的網路集結-以 PTT 鄉民救災團為例 (未出版之碩士論文)。世新大學，台北市。
- 趙偉姝、陳晏茵、陳秉達 (譯) (2008)。媒介、文化與社會理論 (原作者：Nick Stevenson)。台北：韋伯。
- 劉久清 (2004)。網路民主與網路公民。哲學與文化，31(6)，63-80。
- 劉文楨 (2015)。「懶人包」的媒體擴散研究—以服貿議題為例 (未出版之碩士論文)。世新大學，台北市。
- 劉祐銘 (2012)。台灣大學生 BBS 流行語文化現象之研究 (未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究—理論與運用。台北：心理出版社。
- 盧秀琴、戴文雄 (2012)。國小師資生應用 Big6 技能於自然領域探究式教學的學習與改進。Chinese Journal of Science Education，20(2)，171-192。
- 賴苑玲 (2013)。資訊素養和公共圖書館。臺北市立圖書館館訊，31(2)，9-25。
- 賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如編著 (2001)。圖書資訊學概論。台北：空大。
- 蕭蘋 (2014 年 3 月 24 日)。是公民?還是暴民?新媒體的公民政治【部落格文字資料】。取自：<http://twstreetcorner.org/2014/03/24/hsiaoping/>

謝合勝 (2010)。線上共識動員研究—以 2008 年野草莓學生運動為例 (未出版之碩士論文)。銘傳大學, 台北市。

謝佑欣 (2015)。從數位內容策展觀點探討懶人包製作 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學, 台北市。

魏玏 (2011)。網路與社運: 趨勢、機會與課題專題前言。台灣社會研究季刊, 85, 415-421。

懶人包這樣做就對了 (2013/1a)。了解更多「懶人包」【部落格文字資料】。取自 http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/01/blog-post_6562.html

懶人包這樣做就對了 (2013/1b)。文字型懶人包製作要點【部落格文字資料】。取自 http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/01/blog-post_7531.html

懶人包這樣做就對了 (2013/1c)。什麼是懶人包?【部落格文字資料】。取自 http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/01/blog-post_5035.html

懶人包這樣做就對了 (2013/1d)。從〈網易“數讀”資訊圖表設計的啟示〉看資訊圖表製作要點【部落格文字資料】。取自 http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/05/blog-post_2413.html

懶人包這樣做就對了 (2013/1e)。影片型懶人包製作要點【部落格文字資料】。取自 http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/01/blog-post_2224.html

懶人包這樣做就對了 (2013/1f)。簡介文字型懶人包【部落格文字資料】。取自 http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/01/blog-post_17.html

懶人包這樣做就對了 (2013/1g)。簡介投影片型懶人包【部落格文字資料】。取自 http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/01/blog-post_685.html

懶人包這樣做就對了 (2013/1h)。簡介影片型懶人包【部落格文字資料】。取自 http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/01/blog-post_6064.html

懶人包這樣做就對了 (2013/1i)。投影片懶人包製作 Tips【部落格文字資料】。取自 http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/01/tips_17.html

懶人包這樣做就對了 (2013/1j)。從【Newsy China】看剪輯型影音懶人包怎麼做【部落格文字資料】。取自

<http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/01/newsy-china.html>

懶人包這樣做就對了 (2013/6)。從【先別管立場了啦~你聽過核廢料嗎?】自製型影片懶人包怎麼做【部落格文字資料】。取自

<http://whatzlazybag.blogspot.tw/2013/06/blog-post.html>

American Library Association. (1989). American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final report.

Brown, C., & Krumholz, L. R. (2002). Integrating information literacy into the science curriculum. *College & Research Libraries*, 63(2), 111-123.

Eisenberg, M., & Berkowitz, B. (2001). A Big6 skills overview. Retrieved April, 26, 2008.

Grassian, E. S., & Kaplowitz, J. R. (2001). *Information Literacy Instruction: Theory and Practice*. Information Literacy Sourcebooks. New York: Neal-Schuman Publishers.

Grover, R. (1993). A Proposed Model for Diagnosing Information Needs. *School Library Media Quarterly*, 21(2), 95-100.

McClure, C. R. (1994). Network literacy: A role for libraries?. *Information Technology and libraries*, 13(2), 115-25.

Rheingold, H. (1993). The virtual community. Retrieved from <http://www.rheingold.com/vc/>

Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & research libraries*, 29(3), 178-194.

The official YouTube blog (2013/5/19). Here's to eight great years. Retrieved from <http://youtube-global.blogspot.tw/2013/05/heres-to-eight-great-years.html>

Todd, R. J. (1999). Back to our beginnings: Information utilization, Bertram Brookes and the fundamental equation of information science. *Information Processing & Management*, 35(6), 851-870.

UNESCO(2013). Media and Information Literacy. From <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/media-development/media-literacy/mil-as-composite-concept/>

Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information processing & management*, 33(4), 551-572.

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of documentation*, 55(3), 249-270.



附錄 研究參與同意書

國立臺灣師範大學 圖書資訊學研究所

研究參與同意書

論文名稱：懶人包讀者之資訊素養研究——以 PTT 使用者為例

指導教授：邱銘心 助理教授 圖書資訊學研究所 國立臺灣師範大學

(02-7734-5434 phoebechiu@ntnu.edu.tw)

研究生：孫以琳 (elliaevelyn@gmail.com)

研究目的

本研究以讀者的角度出發，選擇有閱讀公共議題懶人包經驗之 PTT 批踢踢實業坊使用者為研究對象，期望能了解研究對象對於懶人包的資訊行為與資訊素養。

研究參與

本研究採質性研究方法，以訪談方式進行資料蒐集，訪談對象為有閱讀公共議題懶人包經驗之 PTT 使用者。訪談時間約 40-60 分鐘，訪談內容將會以數位方式錄音保存。基於自願性的研究參與，研究參與者有權在研究時程的任何時間與進度要求退出參與，退出研究將不會影響參與者與研究團隊之間的專業關係。若參與者完成訪談，則可提出信函要求研究成果資訊之分享。

保密

基於研究倫理，研究參與者所提供之個人資料與意見，將會以匿名方式處理，研究成果報告以及後續的出版中也同樣會保護當事人之身分；此外，所有個人資料與意見會儲存於研究生之電腦專屬資料夾中，基於保密，資料夾將會以密碼保護，只有研究生本人有權使用相關資料夾。

同意聲明書

我簽名於末端，表示詳讀前述研究過程的解釋，因此，我完全給予同意自願參加這個研究：「懶人包讀者之資訊素養研究-以 PTT 使用者為例」。

參與者簽名

日期

日期