

高英高級工商職業學校

Kao Ying Industrial Commercial Vocational High School

教師專題製作報告



Facebook 使用動機與行為研究

—以高英工商資處科學生為例

老師姓名： 黃英宗 老師

科 別： 資料處理 科

中 華 民 國 101 年 07 月

目錄

壹、前言	1
一、研究動機	1
二、研究目的	1
三、研究流程	2
四、研究限制	2
貳、文獻探討	3
一、何謂「社群網站」	3
二、Facebook 簡介	3
三、實名制的特點及影響	6
四、社群網站帶來的影響	9
五、資料處理科學生的特性	9
參、問卷分析	11
一、研究方法與對象	11
二、問卷分析	11
肆、結論與建議	16
一、結論	16
二、建議	16
參考文獻	18
附錄 1 問卷	20

圖表索引

圖 1 研究流程圖	2
圖 2 加入 Facebook 主要原因	5
圖 3 使用 Facebook 主因	5
圖 4 使用 Facebook 主要原因	6
圖 5 最常使用的 Facebook 功能	6
圖 6 在 Facebook 不留私人訊息原因	8
圖 7 使用頻率	11
圖 8 使用時間	11
圖 9 使用 Facebook 主要目的	12
圖 10 最常使用的功能	12
圖 11 使用 Facebook 所擔心的問題	13
圖 12 個人資料的真實性	13
圖 13 推動實名制帶來的影響	13
圖 14 實名制會影響使用意願	14
圖 15 看書、寫作業的時間變少	14
圖 16 Facebook 使用滿意度	14
圖 17 因為廣告而消費的意願	15
圖 18 人際關係的影響	15
表 1 SWOT 分析表	4
表 2 Facebook 與其他社群網站比較表	4

Facebook 使用動機與行為研究一

以高英工商資料處理科學生為例

摘要

才短短的數年，Facebook 已經擁有全球超過七億的用戶人數，坐上社群網站的龍頭寶座，到底 Facebook 擁有何種魅力特質，能讓其在短期間內迅速竄紅。Facebook 除了顛覆了傳統人們溝通模式外，它所帶來的影響、使用者的使用狀況、其衍生出來的效益及實名制的問題，都是令人觀注的焦點，也成了此次研究的方向。本研究主要透過文獻資料的搜集，並透過問卷施以調查，瞭解 Facebook 的相關資訊、使用者的使用目的、使用情況及帶來之影響。本研究經探討得之，使用 Facebook 目的，主要是為了即時分享、抒發心情，而塗鴉牆是使用者最常使用的功能。另外，對於人際關係的提昇是有幫助的、使用者擔心個資外洩、使用 Facebook 會影響到學生的課業，皆是此次研究所得之結果。

關鍵字：Facebook、臉書、社群網站

壹、前言

一、研究動機

Facebook 從 2004 年 2 月上線至今，不僅是美國排名第一的照片分享站點，更擁有全球超過 7.5 億的用戶。Facebook 除徹底改變人與人的溝通習慣外，就連在經濟層面上的影響亦無遠弗屆，美國一項研究顯示 Facebook 靠其遊戲、出租電影、專頁及「Like」按鈕等功能，衍生出「應用程式經濟」(App Economy)，創造 18.2 萬個新職位，今年更為美國帶來高達約 1225.3 億港元經濟貢獻。

透過此次研究，想要瞭解 Facebook 為何能從原本的校園網路，發展至今成為全球最大的社群網站。Facebook 到底擁有何種魅力，為何在眾多的社群網站中，Facebook 能吸引到這麼多用戶的加入。而「實名制」是 Facebook 異於其他社群網站的最大特色，也想藉此研究對實名制做進一步的瞭解。另外，現今的高職生，對於 Facebook 的使用狀況，及 Facebook 所帶來的影響，也是此次研究極欲瞭解的部份。

二、研究目的

- (一) 瞭解 Facebook 的緣起、功能及特色。
- (二) 瞭解實名制的特點及影響
- (三) 瞭解使用 Facebook 的目的及狀況。
- (四) 瞭解社群網站帶來的影響。

三、研究流程

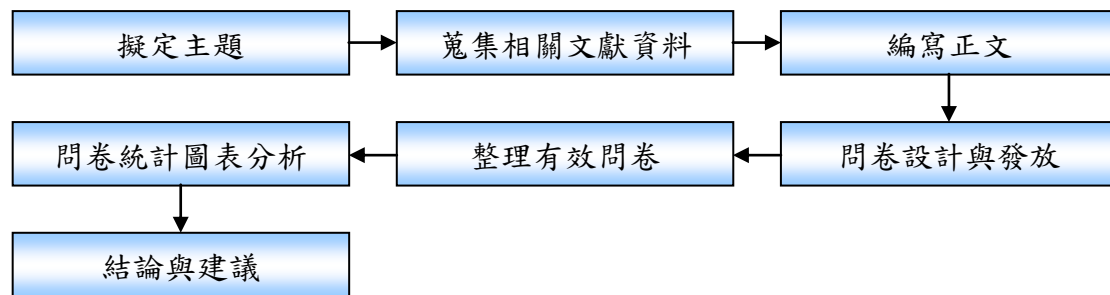


圖 1 研究流程圖

四、研究限制

本研究因人力、時間之限制，所以只依本校（高英工商）資料處理科學生，做為此次研究的範圍。

貳、文獻探討

一、何謂「社群網站」

社群網站是指提供「社交網路服務（SNS，SocialNetworkingService）」的網站。主要的特點在於能把具有相同興趣、活動，或是利益的人，建立起一個屬於線上團體的網站。而社群網站也是一種公開或半公開的系統，在這個系統當中，使用者可以連結和其他有關係的使用者，成為一個名冊，並且可以觀看與連結名單內的其他使用者，網站提供使用者各種方式互動，包括聊天、傳訊、寄信、分享影片、照片與檔案、寫網誌等功能。而這類網路服務最大的意義，在於滿足人們對於各類情感維繫的社交需求，以及滿足得到更多資訊的求知慾。

社群網站為信息的交流與分享提供了新的路徑。作為社群網站一般會擁有數以百萬的登記用戶，使用該服務已成為了用戶們每天的生活。目前知名的社群網站包括 Facebook、Plurk、Twitter、無名小站等等。

二、Facebook 簡介

（一）Facebook 緣起

Facebook 的創辦人是馬克·祖克柏（Mark Zuckerberg），一位哈佛大學的學生於 2004 年 2 月 4 日所創立。其實 Facebook 原本只是一個校園網路，僅限於哈佛的學生註冊。但在隨後的兩個月內，註冊擴展至波士頓地區的其他高校，甚至發展到後來，在 Facebook 中也可以建立起高中和公司的社會化網絡。而 2006 年 9 月 11 日起[1]，任何用戶輸入有效電子郵件地址即可註冊。而網站的名字 Facebook 其實是來自於傳統的紙質「花名冊」（也稱為「通訊錄」）。通常美國的大學，都會把這種印有學校內所有成員的花名冊，發放給新生或剛入職的教職員，協助大家認識學校內其他成員。[2]

（二）Facebook 的功能

1. 社交功能：包含塗鴉牆、相片（影片）上傳、社團、活動、禮物、聊天室等等功能。
2. 娛樂功能：包含遊戲、線上測驗、相關應用程式等等功能。
3. 廣告功能：包含遊戲廣告、應用程式廣告、公司產品、活動等等廣告。

（三）Facebook 的 SWOT 分析

SWOT 分析是企業組織內部針對優勢（Strength）、劣勢（Weakness），與外部機會（Opportunity）、威脅（Threat）進行分析，讓企業更能瞭解本身的優勢，提早改善自己的弱點，以做出對更有利的決策及判斷。

表 1 SWOT 分析表

優勢 (Strength)	劣勢 (Weakness)
●只需要一個 MSN 或 E-mail 帳號，就可以申請 Facebook 的帳號。 ●不論交友或尋友，提供了一個方便的平台。 ●只要一組帳號，就可以玩遍所有 Facebook 所提供的遊戲和應用程式，而且完全免費。 ●擁有目前全球最多會員數的社群網站，背後隱藏相當大的商機。	●大量的遊戲及心理測驗，容易讓人耗費太多時間在上面。 ●不論個人的資料或訊息，在隱私的部份做得不夠詳盡，資料容易有外洩的危險。
機會 (Opportunity)	威脅 (Threat)
●Facebook 提供的許多遊戲或應用程式，間接創造了眾多的就業機會。 ●眾多的會員數，吸引許多企業廣告的機會，為自己及企業創造更大的經濟利潤。	●同質性的社群網站多，彼此間的競爭性大，被取代性高。

(四) Facebook 的特色

表 2 Facebook 與其他社群網站比較表

	Facebook	無名小站	Twitter
版本	配合國家 有多種不同的版本	只有中文版本	有英文、日文、中文 三種版本
使用人口	7億多人	650萬人	1.65億
手機觀看	可以用 手機觀看	可以用 手機觀看	可以用 手機觀看
付費限制	免費	免費	免費
個人資料	多半是真實資料	多半是匿名	多半是匿名
上傳速度	快	慢	慢
小遊戲	有	無	無
留言	塗鴉牆結合了 應用程式的分享功能	最基本的留言板	可以在留言版內 分享照片
嘀咕	動態的留言板， 是最主要的功能	類似動態留言板， 有限字數 (140) 個字	動態的留言板， 有限字數 (140) 個字
廣告	真實性廣告居多	不實的廣告較多	真實性廣告居多
相簿	相片結合 標籤及留言功能	相片、相簿 編輯性比較成熟	基本上傳 相片的功能

從上表的整理可以清楚地看到，以 Facebook 提供的功能性、便利性、多樣性來說，確實比其他社群網站來得詳細與方便，也因 Facebook 具有這麼多的特色，而使得 Facebook 能在短短的時間裡，在台灣迅速竄紅，深受使用者的喜愛。

（五）使用 Facebook 的目的及狀況

1. Facebook 的使用目的

在 BloggerAds（2009）的調查中顯示，加入 Facebook 主要目的中，最高是為了打發時間，其次是因為有很多遊戲和心理測驗，而最低的反而是即時分享和抒發心情。圖 2 顯示台灣的用戶，針對遊戲和心理測驗而加入 Facebook 的使用者，也佔了滿大的部分，緊接在後的是「大家都在用，而我也要用」的選項，也佔有 16% 的比例。綜合上述結果就不難發現，為何 Facebook 能在短短這幾年內，造成台灣的用戶量會忽然增多的原因了。[3]

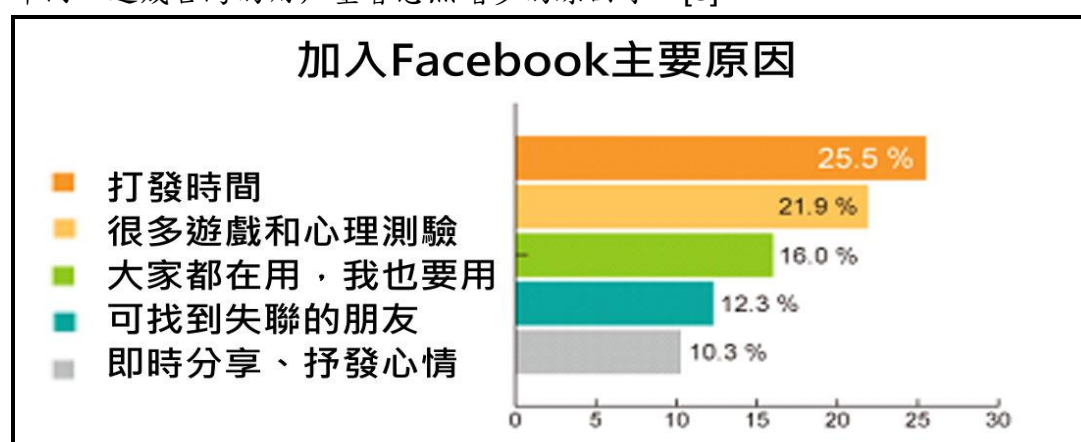


圖 2 加入 Facebook 主要原因 [4]

使用Facebook主因	
即時分享、抒發心情	19.5 %
打發時間	16.6 %
親朋好友都在使用	15.0 %
尋找失聯朋友	14.9 %
很多遊戲和心理測驗	14.0 %
更快認識新朋友	10.6 %

圖 3 使用 Facebook 主因 [5]

2010 年 Facebook 在網友心目中的「社交功能」已愈來愈強大！BloggerAds 最新年度調查顯示，目前有接近九成網友都曾使用過 Facebook（88.1%），主要原因是「可即時分享、抒發心情」。和 2009 年的調查結果，主要原因為「打發

時間」相比，顯示 Facebook 在台灣從 2009 年下半年快速發跡至今，隨著加入成員愈來愈多，功能已逐漸從「個人傾向」的打發時間，演變為「社群傾向」的和朋友聊天、分享的工具。[6]

2. Facebook 的使用狀況



圖 4 使用 Facebook 主要原因 [7]

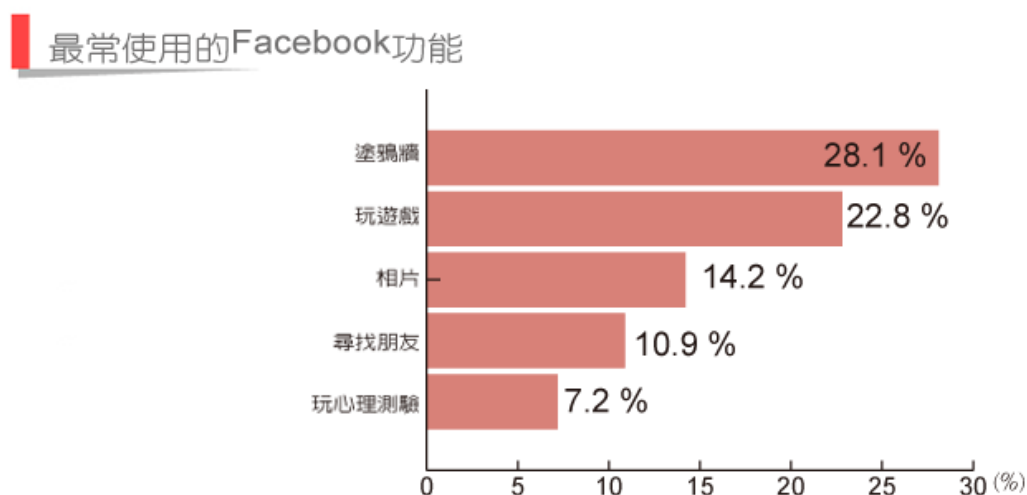


圖 5 最常使用的 Facebook 功能 [8]

和 2009 年的結果相比，可見 Facebook 已從「紓解壓力、放鬆」的工具，轉向偏重「蒐集社交新訊」的工具。這也使得多數網友從 2009 年最常使用「開心農場等小遊戲」的功能，轉為 2010 年最常使用「塗鴉牆」(28.1%)。由此可見，網友到 2010 年更偏好 Facebook 的即時互動。

三、實名制的特點及影響

(一) 何謂「實名制」

就是指在現有網路環境中，大家不再實行匿名或自編名的方式言論，而是將個人用戶的真實姓名、身分證訊息與用戶言論進行關聯，讓人一目了然的瞭解到作者的背景資料等訊息。

(二) 實名制的特點

部落客世界之窗在「FACEBOOK 粉絲專頁懶人包—企業社群行銷 (Social media marketing) 的最佳工具」(2009) 提出 Facebook 施行會員實名制，會有

效降低網友暱名惡意文字攻擊的可能性，因為每個人在登錄帳號時，皆必須以真名登錄，因此，在某種程度上，亦是象徵著在 Facebook 上的言論需要對自己負責。加上 Facebook 在查核以暱名方式登錄的違規帳號方面是非常嚴格的，所以也會降低網友惡意亂散播謠言的可能性。[9]

黃靖萱在天下雜誌 464 期「社群媒體大商機 F B 百萬粉絲經營術」(2011)中指出，Facebook 因為「實名制」，使得網路上朋友知道你是誰，因此，Facebook 的影響力會比部落格來得更大。一個人按了「讚」，朋友就會被吸引過來看看為何按「讚」，那麼就會創造擴散效果。而企業真正該經營的，是找到願意出來幫你講話、付出的那群人，而不是對多少人按「讚」的迷思。[10]

Mr.6 團隊在「Google+和臉書的實名制所帶來的「3 P 危機」，也讓現代人因此長生不老？」提出今日無論你是否還存活在世上，只要是有關你的一切，都已經被記錄在「雲端」，而且是「分散」的「雲端」；你最完整的記錄已經不只是一塊墓誌銘，而是全部都會在網路上面了，洗也洗不掉，也會讓「你」永遠存在了，當然，這個「你」不一定是正面訊息，也有可能有很多負面訊息，但這就是人生，不是嗎？[11]

依據上述文獻資料之整理，實名制具有下列特點。

1.公開性：我們在網路上隨便講個幾句話，或是寫篇文章，但是卻沒想到在短短的幾個小時，這幾句話或這篇文章，就已經被傳得到處都是。

2.關聯性：由於我們在 Facebook 上都是使用真實姓名，假如今天有句話沒有你直接屬名在後面，那麼你以為這句話就跟你沒有關係嗎？錯！因為就算你不是使用本名，但是別人還是能夠查到你這個名字和「你」之間的關聯。

3.持久性：有時我們在網路上可能只是隨便亂喊一下，之後馬上就修改掉了，但是有可能經過其他人的轉載、轉述、轉寄，那麼就算你的原文被刪除也沒有用，因為這句話已經永遠「烙印」在你身上了。

(三) 實名制帶來的影響

1.實名制帶來的正面影響

拜社群網站所賜，使用者為了擴大自己的社交圈，也越來越願意用真實身份在網路上行走，無論是結交新朋友，甚至是尋回久已失聯的朋友或同學，實名制的推動，在拓展社交圈上，的確看到顯著的效果。實名制除了對個人社交有幫助之外，其實也對商業行為有所幫助。例如：芝加哥旅館 Best Western River North Hotel 的員工 Wallace Pope，獲選為飯店業傑出人員的獎項，該飯店特地為 Wallace 開了一個臉書粉絲專頁，就是使用 Wallace 的真實身份，然後請客人在粉絲專頁上分享該飯店的住宿經驗。結果大批客人在粉絲專頁上感謝 Wallace 於住宿期間所提供的熱誠服務，無形中就提昇了該飯店的品牌形象。[12]

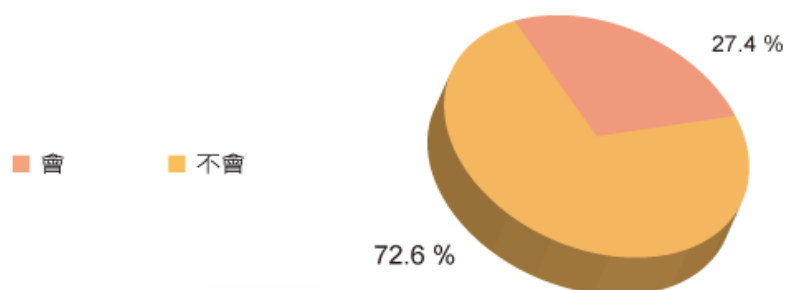
網路環境虛擬性、開放性和無強制性，使得人們可以在網路上無所顧忌，實名制的推動，使得任意發佈傳播虛假、不良訊息受到制約。另一方面，也可減少惡意的謠言、中傷、人肉搜索等，減輕對相關人物的傷害。

由上列的文獻得知，不論是個人或企業，如果本身能塑造良好形象，除了對

於拓展社交圈有幫助外，也可為自己或企業帶來正面的影響或利益。

2. 實名制帶來的負面影響

是否在Facebook上留私人訊息



不在Facebook留私人訊息原因

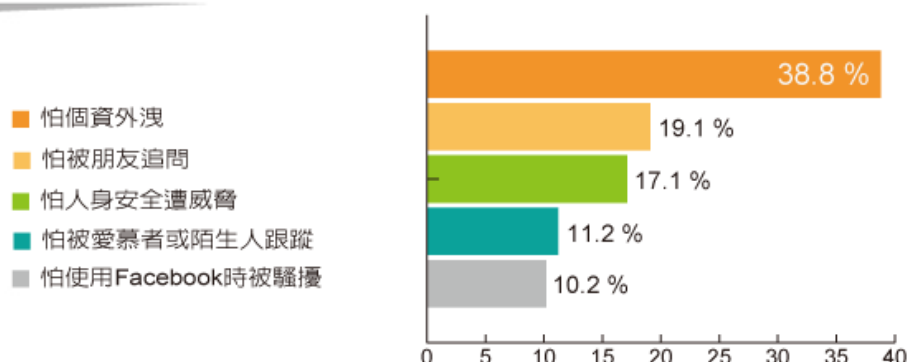


圖 6 在 Facebook 不留私人訊息原因 [13]

實名制有可能讓我們在網路上失去隱私權，最害怕就是我們的「個資外洩」。像是上海近期起正式實施微博（微網誌）實名認證制後，引起不少網友的不滿。由於實名認證需登錄身份證字號，就有網友指出，「誰來確保我的帳戶訊息安全？外洩誰負責？」[14]

匿名用戶的言論，使得群眾能有效地進行民主監督，作用重大，不可或缺。也正由於這種虛擬性，打通了在現實世界中長期被壅塞的言路，使得人們不再顧及世俗的壓力，和現實世界中可能遭致的打擊報復，小老百姓才敢對政府批評建議、對某個具體官員領導品頭論足，才敢於將貪官的污行劣跡晾曬於網路上。「民生」和「民聲」不可分割，聽不到真正的「民聲」，就難以搞好現實的「民生」。而實名制的推動後，相信許多網友會基於不想找麻煩的因素，在發言時便會有所顧慮而受到影響。[15]

由上列的文獻得知，即使 Facebook 是網友社交、互通有無的好地方，不過仍有相當高比例的網友，不願在 Facebook 上留下私人訊息，最主要的原因是擔憂個人資料外洩。由此可見，Facebook 的使用者對保護個資的意識愈來愈高，對於 Facebook 的使用多有警戒心。

四、社群網站帶來的影響

(一) 在青少年層面上的影響

根據哥倫比亞大學最近公佈的調查顯示，美國青少年長期使用 Facebook、MySpace、Twitter 或者是其他的社群網站，可能比一般人會更容易染上惡習，像是吸煙（五倍）、飲酒（三倍）和使用毒品（使用大麻兩倍）。[16]

美國一項研究日前聲稱，經常上「臉書」（Facwebook）或其他社群網站的青少年，在學校的成績大多偏低，並且會引起心理問題和自戀趨勢。研究認為，「臉書」等社群網站對青少年的成績「弊大於利」。[17]

羅森說，社群網站對青少年的危害，主要體現在讓他們變得更加虛榮，更具挑釁行為，並讓他們抵觸傳統的社交方式。[17]

一項針對 3715 位國內中學生所做的閱讀調查，臺灣超過 6 成的國、高中生，每天從「臉書」上取得資訊，而且每 4 個人就有 1 人，每天上網時間在兩小時以上；行政院文化建設委員會主委曾志朗表示，新科技、新載體已帶來有別以往的閱讀習慣。中學生現在最常看的課外書，不是漫畫也不是小說，而是「臉書」。[18]

由上列的文獻得知，Facebook 對於青少年有極大的影響，如果今天影響層面是正向的，相信是青少年的福氣；相反的，如果是負面的影響，對於青少年而言，無異是種傷害。

(二) 在人際關係層面上的影響

一項最新研究顯示，Facebook 等社交媒體網站，非但不會削弱人際關係，反而能夠以獨特的方式增強各年齡段的人際關係。美國德克薩斯大學廣播、電視和電影副教授克雷格·沃金斯（S. Craig Watkins）表示說，Facebook 不會取代好友、家人和同事間的面對面交流。事實上，有足夠的證據顯示，社交媒體提供了一種全新的方式來表達友誼、親情和共性。[19]

在顏伯霖的論文研究中也顯示，透過 Facebook 的使用，的確可以提高人際互動面向指標的程度。例如：增加信任、分享心情、聊天廣度等等。適度的使用 Facebook，可以達到提升人際互動指標的效果。[20]

由上列的文獻得知，Facebook 提供的社交平台，不但讓使用者方便彼此交流訊息，無形中更為彼此關係增溫不少。

五、資料處理科學生的特性

由於此次研究的對象，是以資料處理科的學生為主，因此，對於資料處理科學生的特性，在以下做兩點說明。

(一) 資料處理科的學生，主要學習商業課程及電腦課程，所以，在電腦的使用頻率上，會比其他職業類科的學生來得多，因此，在得知網路新資訊的機會上，也會相較比其他科別的學生來得高一些。

(二) 現在學生使用電腦的機會很高，但普遍以上網瀏覽網頁或玩遊戲居多。就以 Facebook 提供的操作介面或功能性來說，資料處理科的同學，平時所學即在

軟體的應用操作，所以在網站的使用上、軟體操作層面上，也會比其他科別的學生來得容易上手及容易接受。這也剛好印證了在此次研究調查中，所受測的學生，竟有高達 100% 這麼高的使用率。

參、問卷分析

一、研究方法與對象

(一) 研究方法

1. 文獻分析法

透過網路，從中擷取相關有用的資訊，也藉由期刊、報章雜誌等，搜尋與主題相關的資訊，以充實本文內容。

2. 問卷調查法

對於高職生使用 Facebook，針對青少年層面、人際關係層面的影響，作為此次問卷調查之主軸，藉此瞭解 Facebook 帶來之影響。

(二) 研究對象

本研究因人力、時間之限制，所以只依本校（高英工商）資料處理科學生來作為研究對象。

二、問卷分析

本研究問卷共發出 100 份，回收有效樣本共 100 份。發放問卷的對象為「高英工商資料處理科的學生」。

(一)「基本資料」分析如下：

女性佔 67%、男性佔 33%，發放的問卷數以二年級居多（45%）。受調的學生中，全部（100%）都使用過 Facebook。

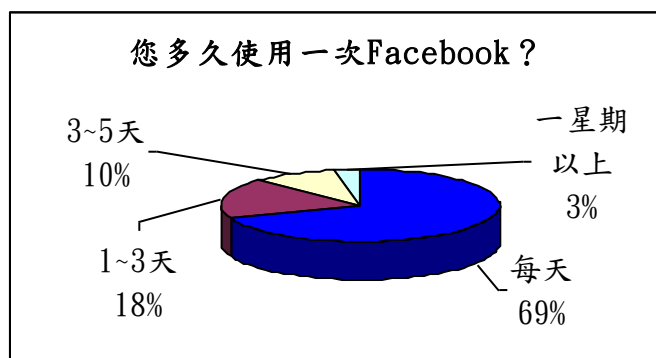


圖 7 使用頻率

說明：

由圖 7 得知，「每天」使用 Facebook 的比例，竟然高達 69%，「1~3 天」佔 18%，顯示使用 Facebook，已經變成生活中的習慣，幾乎變成每天必做之事，這般的影響力，值得關切。

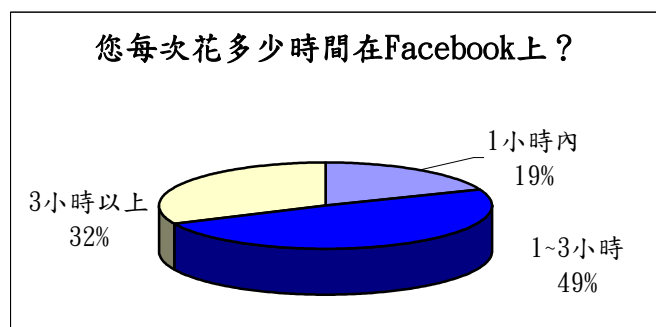


圖 8 使用時間

說明：

由圖 8 得知，每次使用 Facebook 的時間，以「1~3 小時」佔最高。其次是「3 小時以上」，竟有超過三成的比例。長時間耗在網路上，對於學生的課業及健康影響，值得我們關心。

(二)「在青少年層面上的影響」分析如下：

在「使用 Facebook 主要目的」上，表示同意及非常同意的比例，以「即時分享、抒發心情」佔了 77%為最高，其次是「打發時間」佔了 71%，而「找到失聯朋友與結交新朋友」(56%)和「親朋好友都在使用，你也要用」(56%)，也都有超過五成的比例，而「玩遊戲或做心理測驗」佔了 41%。

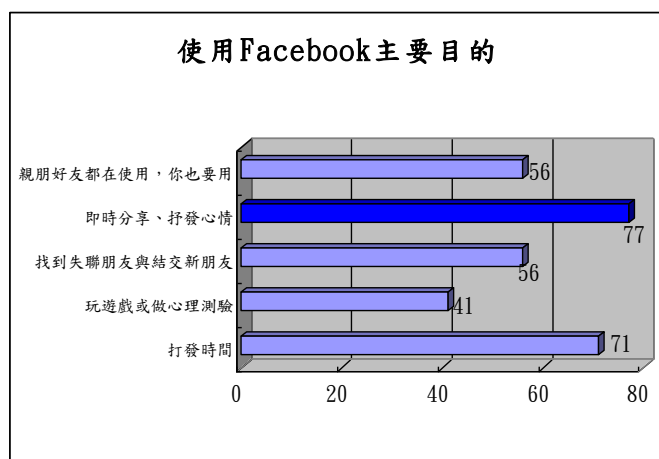


圖 9 使用 Facebook 主要目的

在「最常使用之功能」上，表示同意及非常同意的比例，以「塗鴉牆」的 63%為最高，其次是「玩遊戲」的 51%，「社團」也佔了將近五成 (49%)，而比例佔最低的是「心理測驗」功能 (31%)。

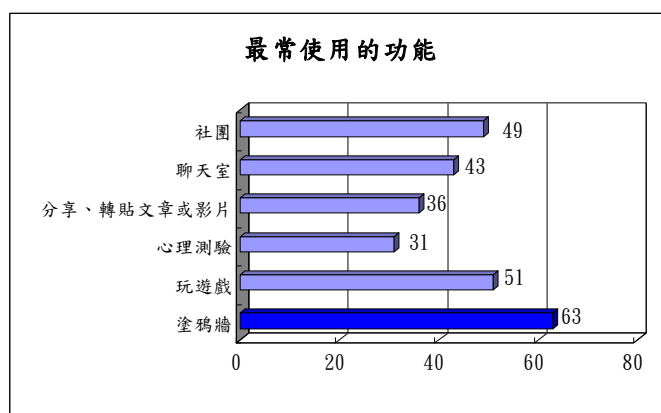


圖 10 最常使用的功能

在「使用 Facebook 所擔心的問題」上，以「抒發心情卻不斷被追問」佔 33%為最高，其次是「抱怨或批評被發現」佔 28%，「被愛慕者或陌生人騷擾」佔 23%。

說明：

由圖 9 得知，在使用 Facebook 的主要目的上，認同「即時分享、抒發心情」的比例相當高，呈現出顛覆傳統面對面的溝通模式，在網路上與朋友間的互動，不但變得簡單方便，在回應的立即性上，也反應了良好的呈現。

說明：

由圖 10 得知，在 Facebook 提供的功能中，「塗鴉牆」的功能最常被使用者使用，其次是「玩遊戲」和「社團」。所以從數據的呈現得知，使用者除了常使用與朋友互動的功能外，「娛樂」的功能也佔了相當大的比例。

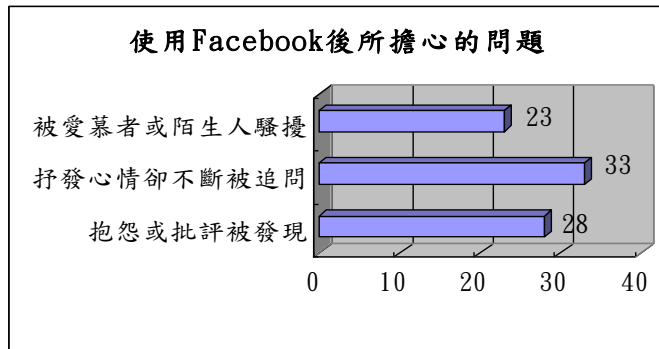


圖 11 使用 Facebook 所擔心的問題

在「個人資料的真實性」上，使用者在 Facebook 上所留的個人資料，「都是真的」的比例最高（29%），「大部份是真的」的比例佔有 23%，「一半一半」的比例也佔了將近三成（27%），其中以「都是假的」佔的比例（3%）最低。

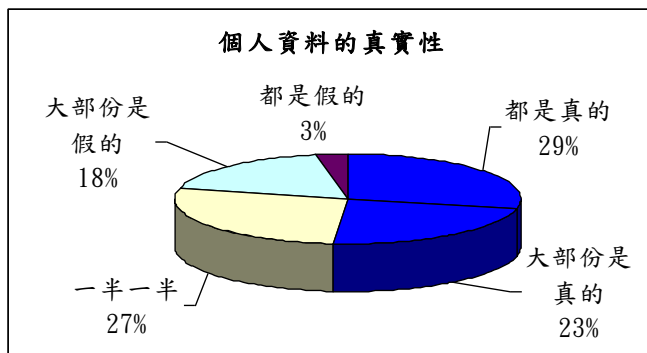


圖 12 個人資料的真實性

在「推動實名制，帶來的影響」上，「擔心個人資料容易外洩」的比例佔 46%，「網路上的發言有所顧慮，比較不敢暢所欲言」佔 40%，「網路問卷、投票時，比較不敢表達真實感受」佔 25%。

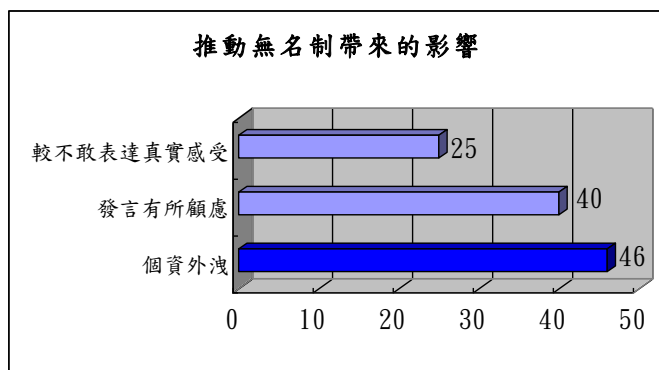


圖 13 推動實名制帶來的影響

對於「實名制的推動，會影響使用意願」上，表示會有影響的佔 30%（非常同意 13%、同意 17%），表示不會有影響的佔 25%（不同意 21%、非常不同意 4%）。而佔最多比例（45%）的是「普通」。

說明：

由圖 11 得知，問卷所提之問題，呈現使用者擔心的比例都不高，表示使用者在平時操作 Facebook 上，遇到這方面的問題普遍不顯著，所以才導致這樣的數據呈現。

說明：

由圖 12 得知，使用者在 Facebook 上所留的個人資料，真實性已經超過五成，這和以前「匿名」的情況，出現了截然不同的地方，但保護個人資料的問題，卻是值得我們關心之處。

說明：

由圖 13 得知，對 Facebook 推動的實名制，擔心個人資料容易外洩的問題，佔了將近五成的比例，這比例相當高，顯示 Facebook 在個資的保護上，還未得到使用者的普遍信任。

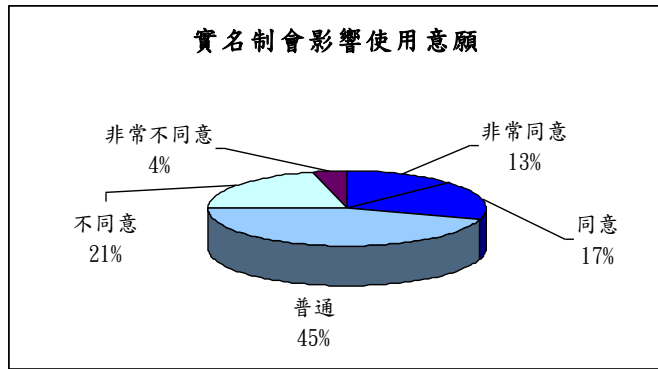


圖 14 實名制會影響使用意願

在「使用 Facebook 對個人影響」上，認同「看書、寫作業的時間變少了」比例佔了四成（非常同意 14%、同意 26%），34%的使用者表示「普通」，二成六的使用者認為沒什麼影響。

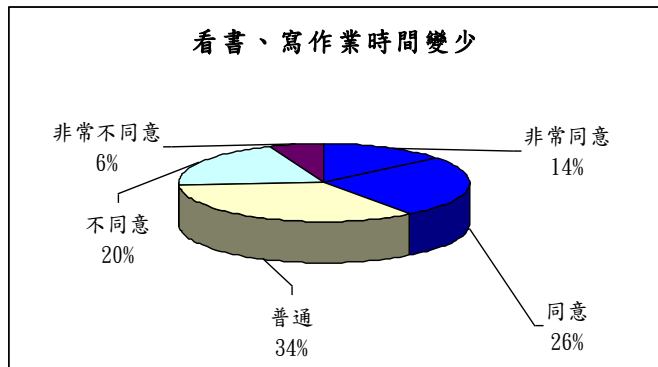


圖 15 看書、寫作業的時間變少

對於「Facebook 使用滿意度」上，給與正面肯定的比例佔了 78%（非常滿意 34%、滿意 44%）。給予負面、否定的比例只佔 1%。

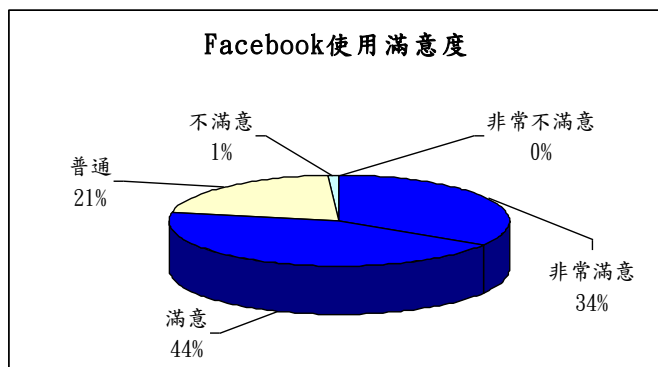


圖 16 Facebook 使用滿意度

對於「因為廣告而消費的意願」上，表示不會因為看了廣告而消費的比例佔了 73%（非常不同意 53%、不同意 20%），而有意願的比例僅僅 7%。

說明：

由圖 14 得知，對於實名制的推動，是否會影響使用意願上，雖然「普通」佔了絕大多數，但是以行銷的角度看，對於佔了 30% 會影響使用意願的使用者來說，將是 Facebook 未來在行銷上該努力的地方。

說明：

由圖 15 得知，認同使用 Facebook 會影響課業的人，比例竟然佔了 40%，顯示 Facebook 對於求學階段的學生影響甚鉅，值得學校及家長關切。

說明：

由圖 16 得知，對於使用 Facebook 滿意度上，將近八成的使用者予以正面肯定，表示 Facebook 在行銷層面做得不錯，所提供的服務有抓到使用者的心。

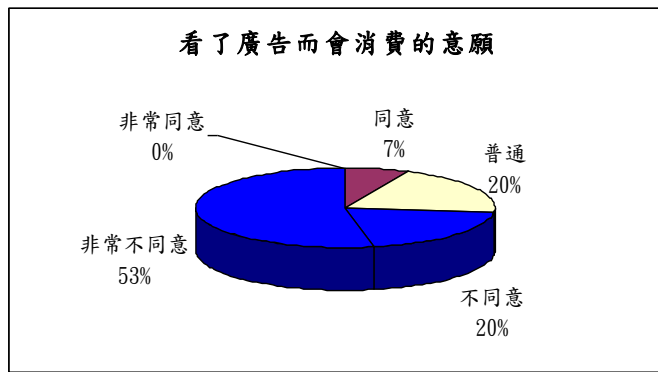


圖 17 因為廣告而消費的意願

(三)「在人際關係層面上的影響」分析如下：

認同「和朋友互動變多，人際關係變好」上，佔了 62%；「結識了更多新朋友」上，佔了 71%；「朋友的分享，讓你得知許多新資訊」上，佔了 86%，「聯繫上了失聯的朋友或同學」上，佔了 71%；不會因為「減少和現實中的朋友互動，關係疏遠了」上，佔了 63%。

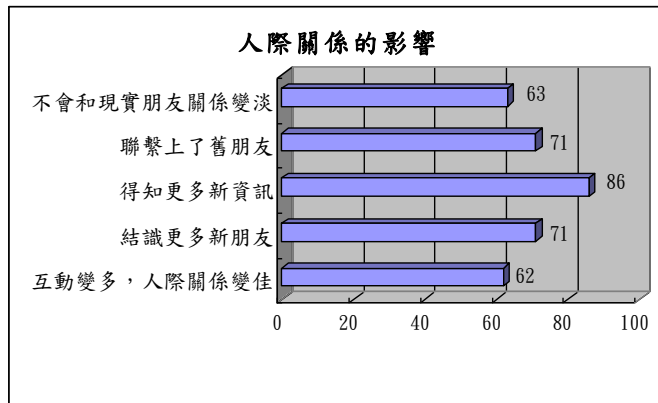


圖 18 人際關係的影響

說明：

由圖 17 得知，使用者不會因為看了廣告，進而去消費的比例，竟然超過七成。也許是學生族群尚無賺錢的能力，也有可能是廣告吸引力不大所致。這是廣告商未來該努力的方向。

說明：

由圖 18 得知，因為使用 Facebook 的緣故，使得和朋友間的互動增加了，人際關係變得更好了，也因此找回許多舊同學和老朋友，在新資訊的獲取上也增多了，更不會因為泡在網路上，而和現實朋友關係疏遠了。以上種種，都算是在人際關係上有正向的提升。

肆、結論與建議

一、結論

此次研究，從搜集的文獻資料，以及問卷分析結果中，整理出來以下結論。

Facebook 能夠在短短的數年中，在世界各地引起熱潮，除了本身申請帳號方便、配合國家提供不同版本之外，其所提供的遊戲及相關的應用程式完全免費，著實吸引了相當多的使用者。塗鴉牆提供的功能，除了可以讓自己與朋友間留言並立即回應外，還結合了應用程式的分享功能。而在尋友與交友的功能上，變得方便容易，而一傳十，十傳百的特點，也讓使用者在人際關係上有了相當大的拓展。而在使用的目的上，早期使用 Facebook 是為了玩遊戲，但近期反而轉向即時分享、抒發心情的功能。

實名制也許為 Facebook 帶來了很大的商機，也為使用者擴大生活體驗以及社交圈，但實名制卻有可能讓我們在網路上失去隱私權，發言也變得不敢暢所欲言。

Facebook 的使用對學生而言，在成績上是弊大於利的，而且網路的資訊獲取容易，如果在上網內容不多加注意，反而容易給學生帶來負面的影響。但不可否認的是，Facebook 提供的社交平台，讓使用者的互動變得簡單容易，有利於增強在人際關係上的加溫與拓展。

本研究問卷調查分析中，顯示 Facebook 幾乎變成全民運動，所有受測者，全部都使用過 Facebook，而且每天都會使用的人數比例高達七成。值得注意的是，有將近三成的學生，每天使用時間超過三小時。使用的目的以「即時分享、抒發心情」居多，最常使用的功能是「塗鴉牆」。而在網站上所留的個資，超過一半的受測者，幾乎留的都是真實資料，但是使用者對於個資外洩的問題，仍有相當大的擔心。另外，有四成的學生認為，使用 Facebook 會使得他們看書、寫功課的時間變少。對於 Facebook 使用的滿意度，將近八成表示滿意。而在問及是否會因為看到廣告而去消費的意願，有超過七成使用者表示不高。而在人際關係的影響上，不論是人際關係變佳、可以結識更多新朋友、可從朋友分享中，得知更多的新資訊上，都有相當多的使用者予以正向的肯定。雖然和朋友間在網路上的互動變多了，但使用者普遍也表示，並不會因此而和現實朋友間的關係疏離。

二、建議

- (一) 雖然 Facebook 在個資上的保護有在努力，但是仍然讓許多使用者擔心。建議 Facebook 能在個資的保護上再做加強，以獲取更多使用者的信任。
- (二) 實名制有其優缺點，每個人對其評價也褒貶不一，在諸多問題尚未解決的情況下，一味的推行實名制，不但會影響到推行的效率，也會影響到用戶使用的熱情。建議 Facebook 在消除了顧慮、解決了問題後，使用者才會積極配合，說真話的人也才會越來越多，對整體網絡

環境的發展，也會產生比較正向與健康的影響。

- (三) Facebook 擁有全球超過七億的使用人口，在網路上的使用安全，一旦疏於注意，很容易引起更大的危機。建議 Facebook 在網路的防毒功能上，能夠予以加強。
- (四) 同質性的社群網站不少，彼此的競爭大，建議 Facebook 在服務內容的功能性、獨特性、安全性上做加強，否則很容易被其他競爭者取代。
- (五) 問卷調查結果呈現，有超過七成的學生，並不會因為看到廣告而去消費。建議廣告商對於學生行銷這一塊，可以再思考，如何提供符合學生的需求，為自己創造更大的利潤。
- (六) 此次的問卷分析呈現，很多學生每天幾乎都會使用 Facebook，而且有將近三成的學生，使用時間超過三小時，有四成學生表示會影響到課業。建議家長或學校，除了關心學生上網內容外，也要注意學生沈溺於網路的問題。

參考文獻

- [1] 蔡士源 (2009)。一起瘋Facebook、噗浪。臺北市：松崗
- [2] 維基百科 (2007)。Facebook 介紹。
<http://zh.wikipedia.org/wiki/Facebook>
- [3] BloggerAds 部落格行銷市調 (2010)。部落客 Facebook 使用行為調查。
<http://www.bloggerads.net/AdsPortal/BlogTell/67>
- [4] BloggerAds 部落格行銷市調 (2009)。臉書分享傳播力蓄勢待發。
<http://www.bloggerads.net/AdsPortal/BlogTell/32>
- [5] BloggerAds 部落格行銷市調 (2010)。臉書優勢從「娛樂」轉向「人際互動」。
<http://www.bloggerads.net/AdsPortal/BlogTell/67>
- [6] BloggerAds 部落格行銷市調 (2010)。Facebook 轉型「流行文化」，不用就落伍啦。
<http://www.bloggerads.net/AdsPortal/BlogTell/8>
- [7] BloggerAds (2009)。Facebook 現隱憂。
<http://www.bloggerads.net/AdsPortal/BlogTell/30>
- [8] BloggerAds 部落格行銷市調 (2011)。2010 年度回顧，臉書優勢從「娛樂」轉向「人際互動」。
<http://www.bloggerads.net/AdsPortal/BlogTell/67>
- [9] 部落客世界之窗 (2009)。「FACEBOOK 粉絲專頁懶人包－企業社群行銷 (Social media marketing) 的最佳工具」。
http://charles590417.blogspot.com/2009/12/facebook-social-media-marketing_10.html
- [10] 黃靖萱 (2011)。社群媒體大商機 F B 百萬粉絲經營術。天下雜誌，464，52-3
- [11] Mr.6 (2011)。「Google+和臉書的實名制所帶來的「3P 危機」，也讓現代人因此長生不老？」。
<http://www.hksilicon.com/kb/articles/35747/Google>
- [12] msn 新聞 (2011)。觀察網路實名制。讓人有愛有恨觀察，2011-02-12
<http://news.msn.com.tw/news2457445.aspx>
- [13] BloggerAds 部落格行銷市調 (2009)。臉書分享傳播力蓄勢待發。
<http://www.bloggerads.net/AdsPortal/BlogTell/32>
- [14] yahoo 新聞 (2011)。個資外洩。陸網友批微博實名制，2011-06-24
<http://tw.news.yahoo.com/個資外洩-陸網友批微博實名制-114110927.html>
- [15] 個人部落格 (2010)。什麼是網路實名制。有哪些利弊？。
<http://tw.wenbanzhu.com/%E4%BB%80%E4%B9%88%E6%98%AF%E7%BD%91%E7%BB%9C%E5%AE%9E%E5%90%8D%E5%88%B6%EF%BC%8C%E6%9C%89%E5%93%AA%E4%BA%9B%E5%88%A9%E5%BC%8A%EF%BC%9F>
- [16] 酷哥康 sir 談行銷 (2011)。社群網絡未來發展喜憂參半。
<http://www.wretch.cc/blog/kangjim/12385303>
- [17] NOWnews (2011)。青少年過度使用臉書，會影響學習，可能引發心理問題。
<http://www.nownews.com/2011/08/10/545-2734234.htm#ixzz1ckgY1ypM>
- [18] 陳國維 (2011)。最常看的書，逾 6 成中學生：「臉書」。國立教育廣播電台。

[19] IT 專家網 (2010)。研究顯示 Facebook 可增強各年齡段的人際關係。

http://big5.ifeng.com/gate/big5/tech.ifeng.com/internet/special/facebookzhakeboge/content-2/detail_2010_12/15/3529417_0.shtml

[20] 顏伯霖 (2010)。Facebook 對大學生人際關係相關性之研究。國立屏東教育大學教育科技研究所碩士學位論文

附錄 1 問卷

親愛的同學您好：

這是一份為研究所做的問卷，主要目的是想瞭解高英工商資料處理科學生，使用 Facebook 行為研究之探討，希望您能提供寶貴意見與想法，以作為本研究之重要資料參考，您的意見與想法，對本研究有關鍵性的影響，請您依照自己的看法與事實回答即可。
謝謝您的合作！

高英高級工商職業學校
指導老師：黃蘭瑛、黃英宗老師

一、基本資料

01.性別 ☐男 ☐女

02.年級 ☐一年級 ☐二年級 ☐三年級

03.您是否使用過 Facebook？ ☐是 ☐否

04.您多久使用一次 Facebook？ ☐每天 ☐1~3 天 ☐3~5 天 ☐一星期以上

05.您每次花多少時間在 Facebook 上？ ☐1 小時內 ☐1~3 小時 ☐3 小時以上

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
二、在青少年層面上的影響					
01.您使用 Facebook 的主要目的是為了「打發時間」？	☐	☐	☐	☐	☐
02.您使用 Facebook 的主要目的是為了「玩遊戲或做心理測驗」？	☐	☐	☐	☐	☐
03.您使用 Facebook 的主要目的是為了「找到失聯朋友與結交新朋友」？	☐	☐	☐	☐	☐
04.您使用 Facebook 的主要目的是為了「即時分享、抒發心情」？	☐	☐	☐	☐	☐
05.您使用 Facebook 的主要目的是因為「親朋好友都在使用，你也要用」？	☐	☐	☐	☐	☐
06. Facebook 提供的功能中，您最常使用「塗鴉牆」？	☐	☐	☐	☐	☐
07. Facebook 提供的功能中，您最常「玩遊戲」？	☐	☐	☐	☐	☐
08. Facebook 提供的功能中，您最常做「心理測驗」？	☐	☐	☐	☐	☐
09. Facebook 提供的功能中，您最常「分享、轉貼文章或影片」？	☐	☐	☐	☐	☐
10. Facebook 提供的功能中，您最常使用「聊天室」？	☐	☐	☐	☐	☐
11. Facebook 提供的功能中，您最常使用「社團」？	☐	☐	☐	☐	☐
12.使用 Facebook，您擔心「抱怨或批評被發現」嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
13.使用 Facebook，您擔心「抒發心情卻不斷被追問」嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
14.使用 Facebook，您擔心「被愛慕者或陌生人騷擾」嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
15.您在 Facebook 上所留的個人資料，都是真實的嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
16.實名制的推動，讓您擔心「個人資料容易外洩」嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
17.實名制的推動，讓您在「網路上的發言有所顧慮，	☐	☐	☐	☐	☐

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
比較不敢暢所欲言」嗎？					
18.實名制的推動，讓您在「網路問卷、投票時，比較不敢表達真實感受」嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
19.實名制的推動，會影響您使用 Facebook 的意願嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
20. Facebook 的使用，使您「看書、寫作業的時間變少了」？	☐	☐	☐	☐	☐
21.和其他社群網站比較起來，您對 Facebook 的使用滿意度是好的？	☐	☐	☐	☐	☐
22.您會因為看了 Facebook 上的廣告而消費嗎？	☐	☐	☐	☐	☐
三、在人際關係層面上的影響					
01. Facebook 的使用，讓您「和朋友的互動增多，使得人際關係變好了」？	☐	☐	☐	☐	☐
02. Facebook 的使用，讓您「結識了更多的新朋友」？	☐	☐	☐	☐	☐
03. Facebook 的使用，因為「朋友的分享，讓你得知許多新資訊」？	☐	☐	☐	☐	☐
04. Facebook 的使用，讓您和「失聯的朋友或同學聯繫上了」？	☐	☐	☐	☐	☐
05. Facebook 的使用，使您「減少與現實生活中的朋友互動，關係變得疏離了」？	☐	☐	☐	☐	☐