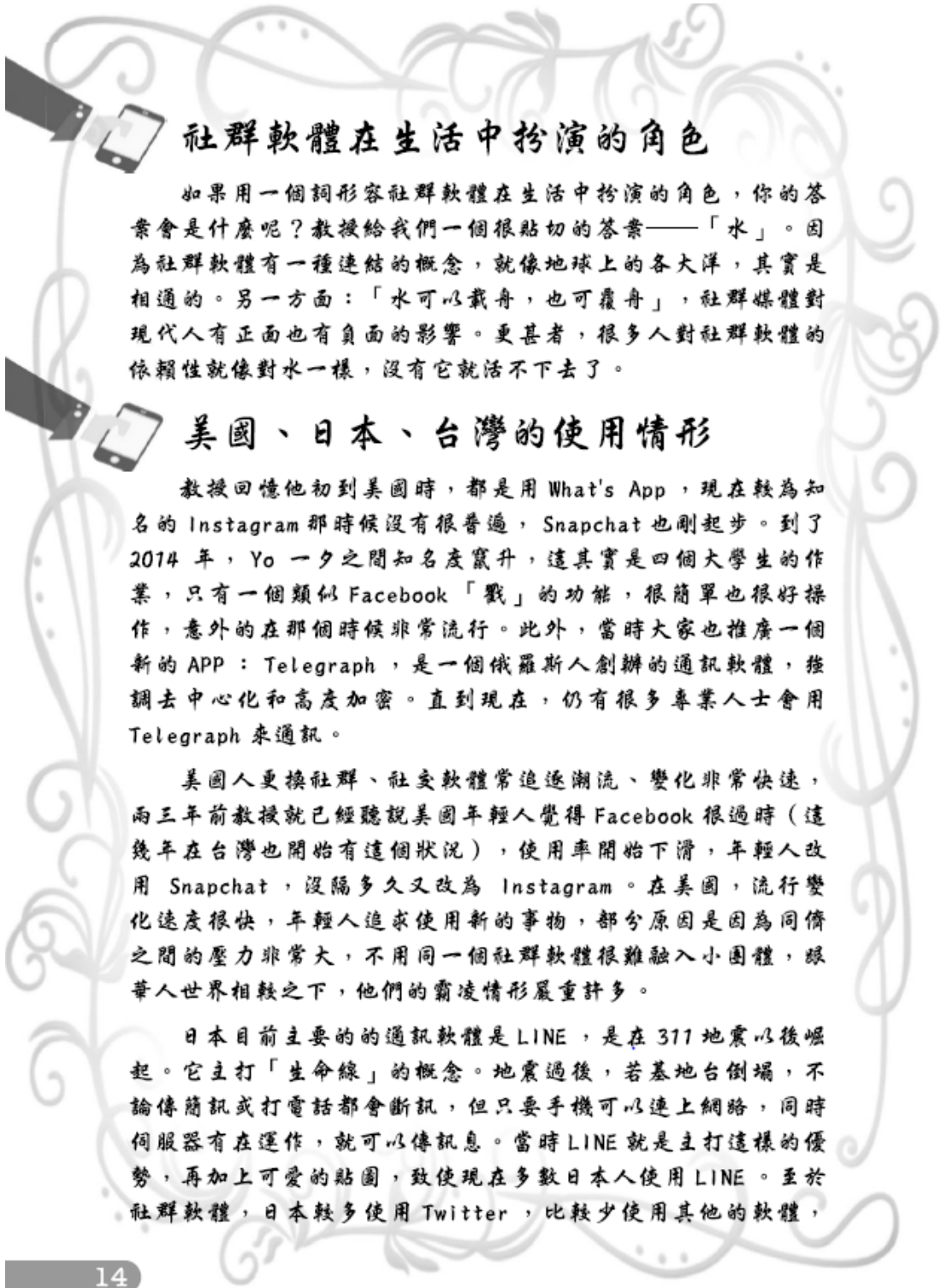




悠遊雲端

專訪 葛如鈞 教授

社群軟體日趨發達，越來越多元，逐漸取代人與人之間真實的互動。到底社群軟體的日新月異，將為人類社會帶來正面的效益，抑或是負面的衝擊？這個問題的答案始終有兩面的意見。於是我們來到臺北科技大學訪問葛如鈞教授，想聽聽從教授專業的角度，是怎麼看待這個問題。



社群軟體在生活中扮演的角色

如果用一個詞形容社群軟體在生活中扮演的角色，你的答案會是什麼呢？教授給我們一個很貼切的答案——「水」。因為社群軟體有一種連結的概念，就像地球上的各大洋，其實是相通的。另一方面：「水可以載舟，也可覆舟」，社群媒體對現代人有正面也有負面的影響。更甚者，很多人對社群軟體的依賴性就像對水一樣，沒有它就活不下去了。

美國、日本、台灣的使用情形

教授回憶他初到美國時，都是用 What's App，現在較為知名的 Instagram 那時候沒有很普遍，Snapchat 也剛起步。到了 2014 年，Yo 一夕之間知名度竄升，這其實是四個大學生的作業，只有一個類似 Facebook「戳」的功能，很簡單也很好操作，意外的在那個時候非常流行。此外，當時大家也推廣一個新的 APP：Telegraph，是一個俄羅斯人創辦的通訊軟體，強調去中心化和高度加密。直到現在，仍有很多專業人士會用 Telegraph 來通訊。

美國人更換社群、社交軟體常追逐潮流、變化非常快速，兩三年前教授就已經聽說美國年輕人覺得 Facebook 很過時（這幾年在台灣也開始有這個狀況），使用率開始下滑，年輕人改用 Snapchat，沒隔多久又改為 Instagram。在美國，流行變化速度很快，年輕人追求使用新的事物，部分原因是因為同儕之間的壓力非常大，不用同一個社群軟體很難融入小團體，跟華人世界相較之下，他們的霸凌情形嚴重許多。

日本目前主要的通訊軟體是 LINE，是在 311 地震以後崛起。它主打「生命線」的概念。地震過後，若基地台倒塌，不論傳簡訊或打電話都會斷訊，但只要手機可以連上網路，同時伺服器有在運作，就可以傳訊息。當時 LINE 就是主打這樣的優勢，再加上可愛的貼圖，致使現在多數日本人使用 LINE。至於社群軟體，日本較多使用 Twitter，比較少使用其他的軟體，

而 Facebook 也不算很熱門。這可能是因為 Twitter 是第一個打入日本市場的社群軟體，也有可能因為在 iPhone 上面用 Twitter 很好用，所以當 iPhone 使用人數上升，Twitter 使用者也隨之增加。

台灣一直都沒什麼人用 Twitter，最早使用的是 PLURK（噗浪）其實跟 Twitter 非常類似，但是卻不怎麼流行。目前台灣使用者最多的軟體是 Facebook，然而年輕人對 Facebook 的依賴程度比較低，主要使用 Instagram。

教授提到台灣的流行主要是跟著美國，社會上主流的社群、通訊軟體都是國外的，在社群平台和網路世界其實較缺乏國內的產物。而且台灣市場的特性就是只要一旦切入，取得了大家的信任，基本上就很難轉移。教授比喻：台灣就像一把乾柴，一點火星就能引起熊熊大火，譬如以前的蛋塔熱潮、現在的蝦皮拍賣等，當某個公司花大錢宣傳，就能引起大家注意，接著若再取得足夠客群，就較容易在台灣生存下去。



社群軟體行銷手法及未來走向

下課時總是拿著手機滑啊滑，不管是發有趣好玩的限時動態或是刷許久沒用的 Facebook，想團訂飲料、外食就用 LINE 群組呼朋引伴。這些早已充斥我們生活中的社群軟體究竟是如何集結成如此廣大的族群力量，又是如何行銷出去的呢？我們對此發出的疑問，教授用自己的經驗向我們說明。

LBS (Location Based Service) 技術，能偵測使用者所在的地點，然後提供相關的服務與資訊。在 2011 年，教授運用這個技術推出台灣第一個社交 APP，基本上是改進了原本 PTT 上「揪團」的缺點而推出可取代的新程式。平台設好後，出現了一個問題：要怎麼吸引大家使用呢？畢竟使用一個社群網站，登入後卻發現沒有朋友，這時一定會覺得無聊，最後乾脆關掉軟體不用了。於是教授笑了笑坦白，當時的他做了些手腳，讓軟體漸漸茁壯，然而就在使用人數越來越多時，一個問

題浮上檯面——軟體秩序，一旦相關的風紀系統沒有做完善，那麼使用者也將漸漸離去。

因為自己的經驗，教授發現在平台的行銷上，似乎有一個「隱形天花板」，人數到達一定後，明明不是飽和量，卻遲遲沒有成長。教授舉 Facebook 為例，有許多的書籍、電影描述創辦人是如何胼手胝足，打造一個虛擬社區，從零開始慢慢成長，可是中間卻始終有一段成長歷程不為人所知，鏡頭往往直接跳到平台廣泛流行後，大家使用的情形。究竟這些社群媒體是如何從樹苗成長為大樹，其實仍舊值得探索。

雖然現在 Facebook 看似逐漸退流行，但依然是世界最大的社群網站，約有 20 億使用者。因此可以說 Facebook 做什麼，這個世界就能變什麼樣子。去年 Facebook 併購 Oculus（一個研發 VR 虛擬實境的公司），所以在 2017 年正式推出 Facebook Spaces，簡單來說就是 VR 版的 Facebook，會有如此創新突破，是因為 Facebook 認為未來的社交會在虛擬實境裡。但是教授認為，未來發展趨勢在今年可能還會有小小的轉彎，因為 Facebook 的創辦人 Mark Zuckerberg 表示，他最近較關注區塊鏈跟加密貨幣，因此教授推測他可能把重心移到這些部分，或許在未來，Facebook 上會有些秘密文章，是買了 Facebook 幣的人才可以看，如此成為一種新的代幣經濟也說不定。

話說回來，其實這種貨幣交易已經在進行，現在全世界最大的部落格已經推出這個功能：只要每個月付一定的金額，成為付費用戶，就可以拍手打賞這個人寫的文章。所以現在這種免費的社交網路平台可能會變成過去式，轉換成一個新經濟的概念，變成一個經濟體，甚至越來越像一個國家。

資訊科技對於現代人的影響

在科技發達的現代，人們的生活勢必受到許多影響，首先是習慣的改變，就像是自從車子發明後，人們不再騎馬一樣，新世代的孩童對於生活的習慣，相信跟我們會有很大的不同。

教授舉一個例子：一個習慣使用智慧型手機的兒童，看到雜誌上的圖片，習慣性的用兩根手指想要放大圖片，或許在我們眼中很不可思議，然而對於一出生就使用智慧手機的孩童來說，這是一件再正常不過的事情。

教授提到，現在有許多人的聲望及名譽建立在網路上，假使一個人常發表較專業的言論，會讓人覺得他是個專業人士，因此吸引了一些人關注。隨著關注人數增加，這些被關注者的影響力也越大，他們的一舉一動都將有可能對社會帶來衝擊。然而如果一天網路不存在了，這些人一夕之間從知名人物跌為無名小卒，他們影響力發揮的空間也大幅縮減，個人的名聲將失去依據，從這裡可以看到網路對於個人形象的建立有著深遠的影響。

社群媒體對於性格，或是說心情會有什麼影響呢？教授舉了一個例子「Facebook 實驗」：社群軟體偷偷操縱一個人看到的消息，結果發現這些人的情緒會受他們看到的文章性質影響，教授說明：「有可能你那禮拜特別難過，其實是因為 Facebook 挑選了某一些會讓你難過的東西。或者是，你那禮拜特別快樂，可是其實是 Facebook 控制和挑選了你看到的東西。」這讓我們很驚訝，原來一個人的情緒是這麼容易受到外在因素的影響，同時也讓我們反思，若是過於注重這些社群媒體，那我們的心情勢必會跟著起伏。而且，當使用的社群平台是掌握在大公司、少數開發者手中，這種情況會一再發生。

使用社群軟體，在影響形象建立及情緒之外，對於我們的價值觀也會有些衝擊，像是「同溫層」便是著名的例子。因為我們關注的訊息大部分會是和我們立場相近的，因此我們容易以為大家都是如此思考，殊不知所謂的「大家」只是我們接觸到的人，其實還有很多不在我們生活圈內的人。在同溫層裡，舉目所見大家的意思都和我們一樣，於是我們便容易以為全世界的觀點都是如此，其餘群體的觀點，我們可能甚至根本不知道他們的存在，因此我們看到的事情往往只是片面之詞，不是

全貌。為了打破同溫層，教授提醒，還是要適時抽離身處的同溫層，多聽取各方意見，才能完整了解事情真相。

由於虛擬實境的出現，教授推測未來的人際關係會走向M型的極端發展，有一派的人因為現實生活不如意，沉浸於虛擬世界；另一方面，有一些人因為發覺現實與人互動的可貴，於是願意付出更多，來換取現實中與人互動的機會。



常用的社群軟體之轉變

我們也發現，從過去到現在使用的社群平台種類有些改變，從以前主要是的 Facebook，到現在周遭同學大部分使用 Instagram 居多，而父母長輩則依舊以 Facebook 占多數。關於這個有趣的現象，教授認為有三大原因：首先是同學的父母大多有 Facebook，因此身為兒女，有時候為了避開父母，會選擇用不同的軟體；再來，許多老師因為要用 Facebook 交作業，或許造成同學的排斥；最後是因為資訊的變化速度越來越快，人們接收訊息的速度也希望越快越好，而和 Facebook 相較之下，Instagram 是以照片為主，可以迅速瀏覽過去，而且單就功能設計方面來看，Facebook 也比 Instagram 稍稍複雜，造成使用年齡層及人數的落差。此外，Instagram 的限時動態也是一個流行的風潮，不過教授提醒大家，雖然 24 小時之後限時動態會消失，但從資訊工程的角度來看，資料是會永遠存在的，因此還是要小心使用。



結語

經過一個小時的訪問後，我們對於網路及社群媒體有更進一步的體悟，或許它們有些弊端，對於我們的生活有些衝擊，然而在現代，這也是一項必備的工具。如同莎士比亞名劇《哈姆雷特》台詞：「To be or not to be, that is the question!」到底要不要使用這些科技呢？如何讓利大於弊，就要靠我們的智慧囉！