



想知道答案 留言小編私訊你？

林芷懷 文

2018/10/28

近期，臉書興起一波「想知道答案嗎？留言小編私訊你！」的風潮。打開臉書頁面往下瀏覽，不時就會看見「底下+1看後續」、「趕快留言，私訊為你解答！」等等的粉絲專頁貼文，內容不外乎是心理測驗、恐怖故事結局或是生活小知識。只要你的臉書好友當中，有任何好奇心併發的人在底下留言，這則貼文便會默默地出現在你的動態牆上面。



粉絲專頁以各種形式吸引民眾留言索取解答。圖中單篇貼文有高達4000多則留言，成效不容小覷。（圖片來源 / 截圖自Facebook）

利用聊天機器人平台的自動回覆功能，這種公開留言才能從私人訊息接收答案的貼文儼然成為固定模式。發文者通常會用浮誇的用詞吸引注意，並在重點的部分截斷資訊，打造一股神秘的氛圍，吊足閱聽人的胃口。接著閱聽人只要留言，無論是一句話或一個貼圖，幾秒之內就可以收到粉絲專頁自動傳送的私人訊息，解開疑惑、真相大白。貼文自動回覆功能已經流行一段時間，前陣子較常見的形式是「留言領取50套精美PPT模版」、「辦公室必學的Excel終極秘笈」，或是「十個你不知道的新竹私房美食」的旅遊懶人包等等。直到近幾個月，「留言看答案」實在太氾濫，任何雞麻蒜皮的小事都得留言才能獲得解答，這起留言之亂才逐漸浮上檯面受到議論。

留言釣餌 收穫滿滿

你或許納悶，為什麼一定要留言、私訊？直接公開給予答案不是更方便嗎？2018年年初，臉書公佈了最新的觸及率演算方法，宣稱此次更動將著重在「有意義的互動」上。簡單來說，就是有意義的貼文（包括朋友的貼文，以及朋友間互動之貼文）會優先出現在使用者的動態消息。

觸及率的其中一項演算機制為「訊號」，意即「內容與使用者的相關性」，包含按讚、留言、停留在該動態的時間和透過訊息分享等互動行為。互動行為又分成主動和被動，按讚、留言等使用者有意識的自發行動被歸類為「主動互動」。而新的演算法加重了主動的互動內容，其中又以留言佔最大比重。



臉書的觸及率演算方式，部分取決於使用者與貼文之間的互動。而「主動互動」較「被動互動」更具價值。（圖片來源 / 林芷懷重製）資料來源：[Transbiz](#)

觸及率意味多少人看到你的貼文，間接影響了粉絲團的人氣累積，對於粉專小編而言，就如同觀看次數之於Youtuber，是非常重要的。而這種搭配聊天機器人的「釣餌」，不必細研貼文內容品質，不必花多餘時間與粉絲互動，提升流量的效

國立交通大學機構典藏系統版權所有 Produced by IR@NCTU

「釣餌」，不必細琢貼文內容品質，不必花多餘時間與粉絲互動，提升流量的效果又顯著，自然而然成為一股臉書新潮流。

其實「留言釣餌」早已不是新的招式。你肯定見過的「標記姓林的朋友，我會請你喝星巴克」，或是發布豬群洗澡影片、要你tag第一個想到的朋友，也是類似操作手段。

私訊背後的商業利益

站在粉絲團經營者的角度，除了觸及率的提升以外，「留言看答案」還有什麼利益可圖呢？事實上，大批網友湧入留言，將讓粉絲專頁得以輕鬆地建立一份臉書私訊名單。正常情況下，當我們接收到非臉書好友的私訊時，系統會先跳出「某某某想和你聯繫」的陌生訊息通知，按下「接受」之後，才會開啟私訊的橋梁。然而在設有「自動回私訊覆功能」的貼文底下留言，等於直接允許了該粉絲專頁的私訊權限。如此一來，日後粉絲專頁若利用此私訊名單進行廣告或推銷訊息的散播，其資訊的接收率勢必遠大於傳送陌生訊息，當中的商業利益非同小可。

另一方面，「留言看答案」甚至可能成為企業收集個資的方式。像是「輸入出生年月日+星座，解開你的前世之謎！」，利用有趣的問答降低戒心，讓使用者在不知不覺中落入商人的圈套，交出寶貴個資。

貼文氾濫 洗版好困擾

「留言看答案」頻繁出現在動態消息上的洗版現象已經造成不少用戶反感，一位網友在PTT無奈的表示：「根本就不想知道（答案），一直跑出來，看了很煩。」更有網友開始在這類貼文底下留言背誦圓周率或是般若波羅蜜多心經，用和貼文毫無關聯的大串文字表達抗議和不滿。也有人提出建議，如果耐不住好奇心，不妨用關鍵字Google解答，減少替粉絲專頁賺取人氣的機會。



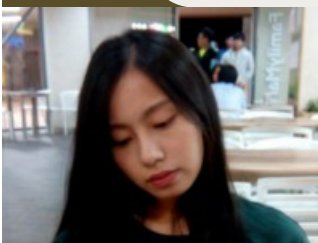


以梗圖諷刺「留言看答案」的亂象。(圖片來源 / 巴哈姆特)

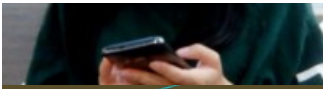
作為娛樂消遣和吸收新知的管道，留言的互動方式固然不是壞事。然而這類貼文往往流於沒有營養的內容農場，簡而言之，就是用來源不明、真假不分的資訊騙取大眾閱讀。而留言等於是協助散播、助長這股風氣，進而導致社群粉專所呈現的內容淪為譁眾取寵，而非以優良的貼文品質吸引閱聽人。當然，也有人主張，只要自己看了開心就好，其它人如果覺得礙眼，大可以取消追蹤或直接封鎖。基於尊重，每個人仍應擁有在社群平台上進行任何動作的自由。如何在大量資訊中保有閱聽判斷能力是我們更應關注的。

「留言看答案」這個釣餌吃或不吃，願者上鉤，最終還是全憑個人選擇。

縮圖來源：林芷懷製



記者 林芷懷



編輯 林侑萱