

專題論文

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響：不文明接觸和感知的中介作用

陳萱庭^a、羅海嬌^a、郭靖^b

^a 香港中文大學新聞與傳播學院，新界，香港

^b 香港樹仁大學新聞與傳播學系，香港島，香港

摘要

本研究基於2022年台灣傳播調查資料庫針對18歲以上台灣民眾進行的家戶調查，探討社群媒體政治資訊接觸是否會提高網路上的不文明接觸 (exposure to uncivil messages) 和感知 (perceived incivility)，進而影響新聞信任度 (態度層面) 和社群媒體新聞參與 (行為層面)。研究發現，在社群媒體上接觸政治資訊會讓民眾更容易接觸到不文明訊息

陳萱庭，香港中文大學新聞與傳播學院副教授。研究興趣：新興媒體的運用及其對個人和社會的影響、演算法推薦和內容策展行為如何形塑新聞參與、政治論述、公共輿論。電郵：htchen@cuhk.edu.hk

羅海嬌，香港中文大學新聞與傳播學院博士生。研究興趣：健康傳播、性別研究。電郵：hajiaoLuo@link.cuhk.edu.hk

郭靖，香港樹仁大學新聞與傳播學系助理教授。研究興趣：政治傳播、新媒體。電郵：jguo@hkysu.edu

論文投稿日期：2023年8月30日。論文接受日期：2024年10月4日。

《傳播與社會學刊》，(總)第73期(2025)

和言論。就新聞信任度而言，在社群媒體上接觸政治資訊本身不會直接影響新聞信任，但當其引發不文明接觸與感知時，新聞信任度會相應下降。對於新聞參與而言，在社群媒體上接觸政治資訊會產生直接的正面影響，但在增加不文明的接觸和感知後，新聞參與度同樣會相應下降。研究結果顯示，網路不文明感知是減少新聞參與行為的重要中介因素。但是，對於新聞信任而言，不文明接觸本身即可以直接削弱新聞信任度，不一定需要通過不文明感知作為其關係的中介變項來進行影響。

關鍵詞：政治資訊接觸、網路不文明接觸、網路不文明感知、新聞信任、新聞參與

Special Theme Article

The Effect of Exposure to Political Information on Social Media on News Trust and Engagement: Examining the Mediating Role of Exposure to Uncivil Messages and Perceived Incivility

Hsuan-Ting CHEN^a, Haijiao LUO^a, Jing GUO^b

^a School of Journalism and Communication, The Chinese University of Hong Kong,
New Territories, Hong Kong

^b Department of Journalism and Communication, Hong Kong Shue Yan University, Hong Kong
Island, Hong Kong

Abstract

This study uses nationally representative household data from the Taiwan Communication Survey (TCS) in 2022 to examine how exposure to political information on social media impacts news trust (attitudinal dimension) and engagement (behavioral dimension) through exposure to uncivil messages and perceived incivility. Results show that encountering political information on

Hsuan-Ting CHEN (Associate Professor). School of Journalism and Communication, The Chinese University of Hong Kong. Research interests: the utilization of emerging media and its impact on individuals and society, how algorithmic recommendations and curatorial behaviors shape news engagement, political discourse, public opinion. Email: htchen@cuhk.edu.hk

Haijiao LUO (Ph.D. Student). School of Journalism and Communication, The Chinese University of Hong Kong. Research interests: health communication, gender studies. Email: haijiaoLuo@link.cuhk.edu.hk

Jing GUO (Assistant Professor). Department of Journalism and Communication, Hong Kong Shue Yan University. Research interests: political communication, new media. Email: jguo@hksyu.edu

Article History: Received on 30 August 2023. Accepted on 4 October 2024.

Communication and Society, 73 (2025)

social media makes individuals more prone to encountering uncivil messages. Exposure to political information on social media does not directly influence news trust, but when the information exposure triggers exposure to incivility and perceived incivility, news trust decreases. In addition, exposure to political information on social media can directly increase news engagement, but when the information exposure serially prompts exposure to uncivil messages and perceived incivility, it leads to a decrease in news engagement. The study found that perceived incivility serves as a crucial mediating factor in influencing the behavioral outcome (i.e., news engagement). However, when it comes to trusting the news, seeing uncivil messages can directly weaken news trust without needing perceived incivility to play a role in that effect.

Keywords: political information exposure, exposure to uncivil messages, perceived incivility, news trust, news engagement

引言

近年社群媒體蓬勃發展，不但改變了新聞用戶使用資訊的方式，更令社群媒體成為人們接觸政治和公共事務資訊最受歡迎的管道之一 (Chen et al., 2021)。隨著政治資訊環境的變化，一個基本問題引發了關注，即社群媒體政治資訊的接觸如何影響民主進程 (Van Aelst et al., 2017)。有些學者認為，社群媒體的高度選擇性，使得受眾日趨關注「即時滿足」(immediate gratification) 的資訊，導致政治資訊日趨娛樂和膚淺化 (Davis, 2014; Prior, 2007)。另一些學者則認為，媒體技術的變革擴大了選擇自由，增強了互動性，提升了民眾參與公共領域的機會 (Blumler, 2016; Skoric et al., 2015)。儘管學者之間各持觀點、互有爭議，但他們共同關注社群媒體政治資訊使用所帶來的影響。

新聞具有促進民眾了解情況的功能和責任 (Aalberg et al., 2013)。社群媒體政治資訊的使用會如何影響民眾對新聞的態度和後續行為？這個問題對我們進一步理解社群媒體新聞生態在民主發展上的作用至關重要。本文聚焦兩個層面的媒介效果，一是新聞信任（態度層面），二是新聞參與（行為層面）。其中，「新聞信任」指的是人們如何看待和評價新聞媒體 (Kohring & Matthes, 2007)，具體概念化為人們對新聞媒體可信度 (trustworthiness) 的評價。新聞參與，尤其是「社群媒體新聞參與」，指的是個人在社群媒體上與新聞的互動，這些互動可以被個人線上社群網路中的其他人觀察，例如發佈、編輯、評論、轉發、分享或封鎖貼文 (Guo & Chen, 2022; Chan et al., 2018)。新聞信任和參與，作為新聞生態的兩個重要概念，都可以促進民眾了解情況，繼而影響民主進程，但新聞信任表明的是民眾對政治資訊的態度，反映了政治資訊在認知層面的說服力 (Metzger et al., 2003)，而新聞參與是民眾對政治資訊採取的行動，反映了政治資訊從認知到行為的轉化能力 (Dimitrova et al., 2014)。

過往關於社群媒體政治資訊與新聞生態影響的研究，大多聚焦在社群媒體政治資訊的質量問題 (Van Aelst et al., 2017; Prior, 2007)，較少有研究關注到社群媒體互動屬性對民主品質構成威脅所帶來的一系

《傳播與社會學刊》，（總）第73期（2025）

列問題，特別是網路不文明現象對公共討論、新聞參與和審議民主的威脅。近年來，社群媒體中的不文明行為逐漸成為民眾關注的主要問題之一，民眾認為不文明的線上互動非常普遍且不斷增加，而且和社群媒體上的非政治資訊相比，社群媒體上的政治資訊更為不文明 (Sun et al., 2021)。因此，本文關注社群媒體政治資訊使用中，不文明接觸和感知的作用。

Papachariss (2004) 指出網路如要扮演一個有益於社會的角色，很重要的一個前提是理性和相互尊重，而非相互攻擊和爭吵。然而社群媒體的匿名和互動性等特質，使其成為虛假信息、仇恨言論和網路不文明行為滋生的溫床 (Santana, 2014; Antoci et al., 2016)。網路不文明 (online incivility) 因此成為傳播學界密切關注的現象 (Chen, 2017; Maity et al., 2018)。「網路不文明」通常被概念化為網路討論中使用的粗言穢語，包括人身攻擊、對他人人格的侮辱以及有損於健康公共討論的激烈爭論等 (Kenski et al., 2020; Muddiman, 2017)。網路不文明可能會導致諸多負面效果，例如影響個人的心理健康、降低政治信任、增加敵對情緒和加劇意見兩極化 (Kim & Kim, 2019; Mutz & Reeves, 2005; Rossini, 2020)。然而，在抵制網路不文明現象的同時，亦要兼顧社群媒體的匿名發言制度和自由的言論環境。面對兩難的境地，如何達到多元民主價值和理性言論價值的平衡呢？在政治資訊使用的過程中，不文明的言論如何影響受眾對社群媒體新聞生態的認知、態度和行為？釐清其中的路徑可以幫助我們更好地理解網絡不文明的影響機制，更可以幫助我們在守護自由民主價值的同時，最大限度地減少其不良影響。

大多數關於社群媒體政治資訊的研究集中在新聞生態或政治結果的直接影響，但結果通常並不一致 (Van Aelst et al., 2017; Prior, 2007; Blumler, 2016)。本研究因而採用過程導向的方法 (process-oriented approach)，以檢驗社群媒體政治資訊接觸對受眾態度和行為的間接影響。

本研究對網路不文明現象的探討分為「接觸」和「感知」，兩個有著緊密聯繫又相互獨立的面向。「不文明接觸」是受眾對不文明行為及言論的直接接觸，指的是受眾注意到不文明現象的客觀存在，是對其的

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

客觀化評估 (Sude & Dvir-Gvirsman, 2023)；「不文明感知」則是一種主觀體驗，即在受眾的認知中，其所處言論環境的不文明、不禮貌和不尊重程度 (Liang & Zhang, 2021)。研究將進一步闡釋網路不文明的「接觸」和「感知」的關係，以及對新聞信任和參與的影響。

本研究使用2022年台灣傳播調查資料庫 (Taiwan Communication Survey, TCS) 針對18歲以上台灣民眾所進行的家戶調查數據，進行相關議題的實證探討。在政治傳播學中，對網路不文明現象的探討主要集中於美國語境，特別是在共和、民主兩黨政治極化下的背景下展開。而台灣作為亞洲民主社會的代表，同樣處於藍、綠兩種政治意識形態極化的情形中，因此也應針對不文明現象做進一步的了解。此外，隨著台灣政治生態的變化，媒體的政治傾向越發明顯 (翁路易、李展，2015)。因此，本研究不僅拓展了網路不文明現象在亞洲語境中的實證支持，也在媒體生態分化的背景下，深入探討「不文明接觸」和「不文明感知」之產生機制與影響。

相關理論文獻探討

社群媒體資訊使用對受眾的影響

新聞具有促進民眾了解情況的功能和責任，其與政治結果的產生有著密切聯繫，尤其是態度層面的「新聞信任」與行為層面的「新聞參與」，它們不僅能促進民眾對政治資訊的接受 (Metzger et al., 2003)，還很有可能提高民眾的政治知識、政治參與和政治效能感 (Dimitrova et al., 2014)。然而，在高度選擇和互動性的社群媒體中，使用政治資訊仍具有正向積極的效果嗎？

以態度層面的「新聞信任」為例，有學者發現當民眾透過社群媒體了解政治資訊時，會降低對該資訊的信任度 (Karlsen & Aalberg, 2021)。也有學者發現民眾傾向於信任與自己價值觀相符的社群媒體資訊，並降低對主流媒體事實資訊的關注與信任 (Mooney, 2005)。這些都會進一步影響民眾的政治信念、知識和決定 (Berelson et al., 1954)。在行為層面的「新聞參與」方面，社群媒體的出現令其變得兩極，即新聞搜尋

《傳播與社會學刊》，（總）第73期（2025）

者 (news-seeker) 的新聞參與行為越來越積極，而新聞迴避者 (news-avoider) 的新聞參與行為越來越消極 (Strömbäck et al., 2013)。

根據牛津大學路透新聞學研究所發佈的數位新聞報告 (Newman et al., 2022)，因新聞充斥著疫情、戰爭等令人沮喪的消息，人們逐漸對其失去興趣，全球新聞信任度也持續下降。台灣民眾新聞信任度在全球市場處於低位，僅有34%的台灣受訪者表示他們信任自己日常使用的新聞，27%的台灣民眾對新聞總體表示信任，較上一年下降4%。值得注意的是，當前台灣民眾接收新聞資訊的來源主要是網路、電視及社群媒體。一些學者指出，社群媒體鼓勵使用者分享內容的介面設計，以及賦予個人於社交網絡中討論的情境，應能助於促進使用者參與到新聞議題的討論；其所創造出的社會連結，亦能夠進一步促進線上和現下的政治參與 (Oeldorf-Hirsch & Sundar, 2015)。然而，也有研究發現，儘管社群媒體設計的初衷是增加參與性，其參差不齊的資訊質素、過載的資訊量、充滿不文明和仇恨言論的環境，令許多用戶採取了迴避的策略，有的成為了消極的看客，有的甚至放棄了政治資訊的閱讀和接觸 (Lu et al., 2022; Masullo et al., 2021)。因此，本研究針對不文明言論，以了解民眾的社群媒體政治資訊使用以及對不文明言論的接觸如何影響新聞信任和新聞參與。

網路不文明：從不文明接觸到不文明感知

「不文明」是一個多面向的概念，主要從兩個角度出發。一是基於「禮貌」的標準，例如 Anderson 等人 (2014) 將「不文明」定義為粗魯或冒犯性言論；Stryker 等人 (2016) 通過驗證性因子分析，將政治不文明分為三個面向，包括聲音類 (utterance；如罵髒話、喊叫、人身攻擊等)、話語類 (discursive；如打斷他人、拒絕聆聽) 和欺騙類 (deception；如誇張和誤導)。二是基於「民主」的意涵，根據 Papacharissi (2004) 對「不文明行為」的定義，如果討論參與者的言論有違民主、具有刻板印象，或者威脅到其他人的權利，就會被定義為不文明。

Anderson 和 Huntington (2017) 進一步區分了「不文明」與「諷刺」的概念，認為「不文明」通常包括明確的攻擊，而「諷刺」是一種話語策

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

略，通常依賴於幽默或誇張的語言 (Whalen et al., 2013)。Hmielowski 等人 (2014) 則區分了「不文明」與「煽動」(flaming) 的概念，認為「煽動」是指使用攻擊性語言來批評他人，而「不文明」既包括簡單的批評 (simple criticism)，表現為對他人現有態度的挑戰，還包括攻擊性言論，比如使用不必要的侮辱 (insult)。

針對「網路不文明」的概念，Maity 等人 (2018, p. 2) 將其定義為「使用電腦、手機和其他電子設備發佈對他人造成精神傷害、尷尬或羞辱的信息」。與此一致，本研究將「不文明」概念化為攻擊性互動的方式，包括辱罵、嘲弄、誇張的負面言論、對他人的負面評價等 (Gervais, 2014)。在不同的媒介平台，不文明行為的流程度亦有所差別。例如，Rowe (2015) 發現，與《華盛頓郵報》的臉書專頁相比，《華盛頓郵報》網站在相同主題政治討論中的不文明和不禮貌現象更為突出。Coe 等學者 (2014) 研究美國一個線上新聞網站留言時，發現有大約 20% 的內容都包含不文明的成分，例如髒話、謾罵等。此外，這種不文明的言論也最容易出現在政治和經濟等硬性新聞的議題之下。

在社群媒體出現之前，對政治資訊環境的理解主要是從供給方的角度出發，認為政治資訊就是民眾可從新聞媒體獲取的新聞 (包括數量和類型)，但如今對政治資訊環境的理解不僅需要考慮供給方，還需要考慮需求方 (Van Aelst et al., 2017)。供給方包括，各種新舊媒體提供的政治新聞和資訊的數量、品質以及結構；需求方包括，社會各階層對政治新聞和資訊的使用，以及資訊的品質。因此，在社群媒體環境中，既有來自新舊媒體的資訊，也有來自用戶使用新聞後留下的資訊，例如留言區的互動與討論。為更全面檢視社群媒體環境，本研究採用留言區的資訊作為網路不文明的觀察場景，因為留言區更能反映新聞媒體與民眾、民眾與民眾之間，全面和豐富的社群媒體資訊互動。

在台灣的社群網路平台上，網路不文明現象同樣日趨顯著。藍綠陣營的分化，令民眾在政治表達中容易情緒高漲並互相攻擊，社群媒體的出現則進一步加劇這一現象。杜兆倫 (2018) 的研究發現，台灣社群媒體的政治資訊傳播中呈現了回聲室 (echo chamber) 的情況，而黨派政治身分和群體因素會導致政治討論中的不文明行為 (Rains et al., 2017)。社群媒體時代，一部分網軍受僱於人，蓄意散佈惡言惡語；另

《傳播與社會學刊》，（總）第73期（2025）

一部分為了博取流量和關注度而傳播謠言；還有一些網民特別容易受到環境的影響和網路紅人的帶動，跟風攻擊他人。

政黨分化確實更容易導致不文明現象，但更為突出的是，社群媒體的使用使人們有可能與大量的他者（多為完全陌生的人）進行互動，而這些匿名互動較於面對面交流，更容易引發不文明言論和行為（Gervais, 2015）。相比面對面的人際交往，社群媒體平台上的互動只有有限的社交線索（limited social cues）以及明顯的物理隔離（physical isolation），因此會讓人產生一種對自己的行為沒有反饋（repercussions）的感覺，讓人感受到更少的限制，而增強不文明現象（Gervais, 2015; Papacharissi, 2004）。這類不文明在線對話被定義為「通過基於文本的人機傳播（computer-mediated communication）而進行的敵對性和攻擊性互動」（Anderson et al., 2018）。Lindsay和Krysiak（2012）也發現在網路上花費更多時間的人，更容易遇到不文明現象，如騷擾和攻擊，特別是網路不文明大多集中在政治議題之下（Coe et al., 2014）。因此，我們提出以下假設：

假設1：社群媒體政治資訊接觸正向預測網路不文明接觸，即政治資訊接觸越多，越容易接觸到網路不文明現象。

就網路不文明現象的研究，學者多從接觸網路不文明內容的角度出發（Kim et al., 2021; Mutz, 2006; Anderson et al., 2018），對不文明內容的界定有所共識（Kenski et al., 2020），且主要是從「不禮貌」和「不民主」兩個角度來界定不文明內容。然而，「不文明」是一個與文化、價值觀密切相關的概念，因此，Sude和Dvir-Gvirzman（2023）認為應該從關注「客觀評估」（objective evaluation）的「不文明接觸」轉向關注受眾「主觀體驗」（subjective experience）的「不文明感知」。研究發現，接觸已有共識的不文明內容（uncivil content）不一定會產生不文明感知，即便產生感知，感知程度也會不同。由此可見，感知不僅可以反映內容本身，還可以反映個人複雜的心理過程（Sude et al., 2019; Dvir-Gvirzman, 2015）。

「不文明」作為一個多面向的概念，只有同時從客觀評估和主觀體驗出發，才能更全面認識概念的複雜面貌。一方面，人們對不文明有

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

一定程度的共識，例如人身攻擊、詆毀他人等行為有比較一致的判斷 (Kenski et al., 2020)。對此，客觀評估可以反映人們對不文明現象的一致認識。另一方面，人們對不文明的認識和理解，會因個體的經歷、文化、群體歸屬而有所差異。對此，主觀體驗可以反映人們對不文明現象的複雜心理過程。「不文明接觸」與「不文明感知」對於「不文明」這一概念的深化不可或缺，分別從共識和體驗層面來認識，二者在某種程度上既相互獨立，又相互影響。

「不文明接觸」雖然不是影響「不文明感知」的唯一因素 (Liang & Zhang, 2021)，但卻是重要影響因素 (Kenski et al., 2020)。Liang and Zhang (2021) 發現，無論政治性議題的內容特徵如何，受訪者傾向於認為針對群體內成員 (in-group) 的分歧性言論 (disagreement comments) 比針對群體外成員 (out-group) 的更為不文明。與此同時，如果受訪者可以輕鬆識別不文明內容，那麼這種不文明的感知會更加顯著。換言之，對網路不文明現象的認識，既不能忽視客觀評估的「不文明接觸」，也不能忽視主觀體驗的「不文明感知」。

相比於「不文明接觸」所指涉的受眾對經社會共識認為不文明言行的接觸，「不文明感知」(perceived incivility) 則屬於認知層面，指涉受眾對其所處的言論環境的不文明、不禮貌和不尊重程度的主觀評估 (Liang & Zhang, 2021)。即便受眾瀏覽到完全相同的「不文明接觸」，也會因個體的黨派、性別、年齡等差異，而造成感知程度的不同 (Kenski et al., 2020; Mutz & Reeves, 2005)。關於「不文明感知」的研究首先起源於面對面的場合，如校園和工作場景下。例如，Sliter 等人 (2015) 研究發現，在工作場合遇到「可能是不文明」的行為時，一個人的情緒穩定性、包容程度和對該行為的認同程度，都會減少「不文明感知」。與之相反，消極或積極的情感，像是憤怒等，都會增強「不文明感知」。

不論是在面對面場合，還是媒介使用過程中，「不文明接觸」均是「不文明感知」的重要前置條件。例如，York (2013) 發現，有線新聞呈現了許多政治精英的不文明言行，造成了觀眾對政治不文明的感知更高。同樣的在社群網路上接收資訊時，新聞用戶首先需要接觸到不文明內容，才會發現新聞評論充滿了攻擊和嘲弄，並意識到網路環境是不文明的。雖然接觸不文明的內容不一定會產生不文明感知，但先前

《傳播與社會學刊》，（總）第 73 期（2025）

研究指出「可能存在的不文明內容」是影響不文明感知的主要因素，儘管不一定是決定性因素 (Coe et al., 2014; Kenski et al., 2020; Massaro & Stryker, 2012)。

此外，學者對網路不文明現象進行了分類，包括與人身攻擊或誹謗、詆毀他人、指控別人說謊、髒話或粗俗用語和貶低他人等相關的這五種內容 (Kenski et al., 2020; Sude & Dvir-Gvirsman, 2023)。Kenski 等人 (2020) 的研究表明接觸這五種不文明內容會提升不文明感知。因此，本研究提出以下假設：

假設 2：網路不文明接觸正向預測網路不文明感知，即接觸到的網路不文明越多，對網路的不文明感知的程度越高。

網路不文明對社群媒體新聞生態的影響：

新聞信任和新聞參與

隨著社群媒體中政治資訊的不文明現象越加普遍，學界對其新聞信任 (news trust) 與新聞參與 (news engagement) 之影響的關注亦日益增加。研究表明，網路不文明會降低受眾對新聞的信任度，其中包括對新聞本身、記者和媒體 (news outlets) 的不信任 (Anderson et al., 2014; Searles et al., 2020; Masullo et al., 2021)。具體而言，若受眾意識到網路新聞環境不文明，便可能認為其資訊是不公正、信息量少和不可信賴 (Brooks & Geer, 2007)。即便不文明內容來自新聞評論區，受眾仍會將這種對不文明的感知轉化為對新聞內容或者新聞媒體本身的不信任 (Borah, 2013; Naab et al., 2020; Goovaerts, 2022)。當網路不文明現象頻發時，特別當這些網路不文明現象發生於與新聞資訊密切相關的留言區，這些不文明留言會不可避免對新聞、新聞媒體的評價產生負面影響 (Anderson et al., 2018)。可見，社群媒體政治資訊的不文明感知會帶來溢出效應 (spillover effects)，讓受眾把不信任感或敵意轉移到相近的社群媒體內容上 (Bode et al., 2020) 或者轉移到整體的新聞認可度上 (Masullo et al., 2021)。因此，「不文明感知」是影響一般新聞信任的一個重要因素。我們提出以下假設：

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

假設3：網路不文明感知負向預測新聞信任，即感知到的網路不文明程度越高，新聞信任度越低。

隨著社群媒體的興起，「社群媒體新聞參與」越來越成為人們生活中的重要組成部分 (Ha et al., 2016)，而且利於提升民眾知識、媒體素養和發展參與式民主。「新聞參與」是伴隨著傳統主流媒體新聞讀者群的下降而逐漸得到學界和業界的重視 (Mersey et al., 2010)，這一概念最開始旨在研究新聞生產者如何建構和留住讀者群。「新聞參與」包括兩種重要類型：個人參與 (personal engagement)、社交－互動參與 (social-interactive engagement)。「個人參與」指的是受眾意識到自己的使用需求，並將新聞融入自己的生活 (Mersey et al., 2010)，強調的是讀者在資訊獲取過程中的主動性，即只有當新聞媒體滿足讀者的某些需求時，他們才會留意到這些新聞資訊。隨著社群媒體的發展，「社交－互動參與」成為新興的新聞參與方式，並將新聞參與從個體主動關注新聞本身擴展到與新聞相關的行動 (action)、社群聯繫或參與 (community connection or participation)，強調與公共事務相關的公民體驗 (civic experience) (Mersey, 2009)。

Livingstone和Markham (2008)將「新聞參與」定義為人們對新聞媒體的認知性、社會性、習慣性和動機性的參與，表現為價值觀親近性 (value affinity)、身分性 (identity)和對話性 (talk)。Ha等人(2016)將「新聞參與」再深入定義為出於個人或社會目的對新聞內容的投入，代表著受眾在獲取新聞內容時所做的努力，並將「新聞參與」概念化為四個層級的新聞參與結構，分別是新聞消費 (news consumption)、多樣化的新聞平台使用 (diverse news platform use)、分享和交流新聞 (sharing and exchange of news)和新聞媒體參與 (news media participation)。

「社群媒體新聞參與」，指的是個人在社群媒體上與新聞的互動，這些互動可以被個人線上社群網路中的其他人觀察到並採取行動，例如原創發佈、編輯、評論、轉發、分享或封鎖貼文 (Guo & Chen, 2022; Chan et al., 2018)。社群媒體的發展使得新聞成為一種對話 (Briggs, 2010)。在網路公共空間中，新聞成為公民對話的中介，公民能夠通過評論、分享、轉發新聞資訊不斷進行的對話。例如在台灣語境下，林素真和馬立君 (2014)以2011年邱毅和陳致中的「世紀辯論會」為例，發

《傳播與社會學刊》，（總）第73期（2025）

現非文明式的對話會讓選民對政治感到不信任，並對政治冷漠、疏離，也會讓政治效能感低落，從而降低投票意願。這對於民眾知識素養的提升和參與式民主的發展無疑是有害的。

根據認知失調理論 (cognitive dissonance theory; Festinger, 1957)，當人們遇到與自己認知不符的情形時，會做出趨利避害的逃避反應，以尋求認知的平衡。網路上的不文明現象，大多充斥著威脅性話語，表達了衝突性的意見和觀點。如果用戶感受到其資訊環境充滿威脅和挑釁，也會使得他們傾向於策略性地避免更多的線上討論 (Goyanes et al., 2021; Walsh & Baker, 2022)，與不文明的內容進行互動 (Muddiman et al., 2020)，因為這些負面內容會引發負面情緒，並對心理健康產生不良影響 (De Bruin et al., 2021; Skovsgaard & Andersen, 2020)。因此推斷，當人們對網路不文明現象的感知程度越高，越會降低他們的新聞參與行為。我們提出以下假設：

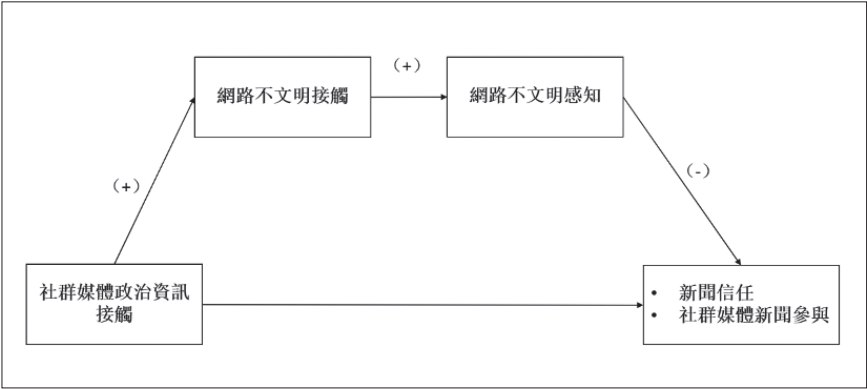
假設4：網路不文明感知負向預測社群媒體新聞參與，即感知到的網路不文明程度越高，新聞參與程度越低。

基於以上的文獻探討，除了變項之間的直接關係之外，我們亦提出：社群媒體中的政治資訊接觸，可能透過增加網路不文明接觸與感知，進而間接影響受眾的對新聞的信任，和新聞參與程度。探討網路不文明接觸和感知的中介作用，有助深化我們對社群媒體政治資訊接觸如何影響新聞態度和行為機制的理解。同時，此前的實證研究結果也幫助我們串聯起在網路不文明的背景下，社群媒體政治資訊接觸影響新聞信任及新聞參與的連鎖反應。即社群媒體政治資訊接觸會對網路不文明接觸產生正向影響 (Coe et al., 2014)，繼而網路不文明接觸對網路不文明感知產生正向影響 (York, 2013)，最終網路不文明感知降低受眾對新聞信任和參與程度 (Borah, 2013; Goyanes et al., 2021)。此研究提出以下假設：

假設5：社群媒體政治資訊接觸會先提高網路不文明的接觸，再提升網路不文明感知來間接 (a) 降低新聞信任和 (b) 降低新聞參與程度。

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

圖一 假設模型：社群媒體政治資訊接觸對新聞信任和新聞參與的間接影響



研究方法

抽樣程序

本研究數據來源於TCS於2022年7月11日至10月10日對台灣民眾進行的家戶調查。本次調查採取了面對面訪問的形式，並使用電腦輔助面訪調查系統 (computer-assisted personal interviewing, CAPI) 和平板電腦進行輔助。調查以具有本國國籍的18歲及以上台灣地區 (不含金門縣、連江縣與澎湖縣) 民眾為調查母體。

調查採取分層四階段按規模大小成比例暨戶中抽樣法 (stratified four-stage probability proportional to size [PPS] sampling, within household sampling)，即各層內先採用PPS的等距抽樣法進行前三階段的抽取作業，最後再搭配膨脹樣本的設計及採用戶中抽樣法。其中，第一階段的抽取單位為「鄉鎮市區」，第二階段為「村里」，第三階段為「地址」，第四階段則與預試採用相同的戶中抽樣表，請訪員在入戶後於各家戶抽選一位受訪對象。本次調查共抽取8,759案樣本，完成2,015案，未加權的完訪率 (response rate) 為25.37%，拒訪率 (refusal rate) 為11.88%。

成功樣本 (N = 2,015) 中，49.08%為男性，年齡分組的中位數為40至49歲 (19.55%)，教育程度中位數為高中或職和專科水平 (38.75%)。

《傳播與社會學刊》，(總)第73期(2025)

成功樣本於「年齡分組」及「教育程度」偏離母體人口結構，因此，本資料利用「性別」、「年齡分組」、「教育程度」及「抽樣分層」四個人口基本變項進行「多變項反覆加權」。因本研究主要集中於受訪者對社群媒體評論區的不文明接觸和感知，我們在分析中過濾掉了從不關注網路評論和留言的受訪者，最終納入分析的樣本量中(N = 722)，男性佔52.9% (加權後：54.9%)，年齡分組的中位數是「40至49歲」(加權後：「30至39歲」)。以下描述性統計均是樣本量(N = 722)加權後的數值。

測量方法

有關社群媒體政治資訊接觸(social media exposure to political information)，受訪者被問及是否常常透過下列網路平台蒐尋、瀏覽、點閱或觀看和「政治或公共事務」有關的新聞、訊息或影片(1 = 「從來沒有」；4 = 「經常」)：(1) 互動性社群媒體(特指社交網站，如：Facebook、Instagram、X等)；(2) 影音平台(如：YouTube、優酷、抖音等)；(3) 通訊軟體(如：LINE、Skype等)。我們用以上三個題項的平均值組合成一個「社群媒體政治資訊接觸」的綜合指標(平均數 = 2.77，標準差 = 0.91，信度 = .78)。

有關網路不文明接觸(exposure to uncivil messages)，受訪者首先被問及是否會注意網路上(包括新聞網站、PTT論壇)討論政治訊息或公共事務相關的留言。如受訪者回答「會」，則會繼續被詢問在過去一個月，在網路上閱讀政治訊息及討論公共事務時是否看到過下列性質的留言(可複選)，包括(1) 人身攻擊或誹謗；(2) 詆毀他人；(3) 指控別人說謊；(4) 髒話或粗俗用語；(5) 貶低他人(Gervais, 2014; Kenski et al., 2020)。回答「是」則編碼為「1」，回答「否」則編碼為「0」。受訪者可對五個選項進行複選，通過選項的疊加，可反映受眾對網路不文明現象的接觸程度。我們將以上五個題項的總分作為「網路不文明接觸」的綜合指標(平均數 = 2.97，標準差 = 1.76，信度 = .79)。需要注意與其他變項相比時，「網路不文明接觸」涉及對客觀事實的回憶，因此選擇過去一個月作為回憶區間，更有利於受訪者做出準確的回答。

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

有關網路不文明感知 (perceived online incivility)，根據此前研究 (Kenski et al., 2020; Liang & Zhang, 2021)，受訪者被問及 (1) 整體來說，覺得網路上接觸到的政治及公共事務資訊文明及粗俗的程度 (1 = 「粗俗多很多」；5 = 「文明多很多」)；(2) 整體來說，覺得網路上平常接觸到的政治及公共事務資訊是相互尊重還是相互攻擊 (1 = 「互相尊重多很多」；5 = 「相互攻擊多很多」)。我們將第一個題項反向編碼，再以兩個題項的平均值組合成一個「網路不文明感知」的綜合指標 (平均數 = 3.46，標準差 = 0.83，信度 = .75)。

有關新聞信任 (news trust)，受訪者被要求用 0 至 100 分別為 (1) 電視新聞；(2) 報紙新聞；(3) 廣播新聞；(4) 雜誌新聞；(5) 網路新聞的可信度進行評分。我們用以上五個題項的平均值的 1/10 組合成一個「新聞信任」的綜合指標 (平均數 = 5.73，標準差 = 1.88，信度 = .93)。¹

社群媒體新聞參與 (social media news engagement) 則與「社群媒體政治資訊接觸」的測量方法相匹配，相比於後者更強調瀏覽、觀看等較低捲入度的接觸行為，前者更強調受訪者有意識的主動行為。受訪者被問及是否經常透過下列網路平台轉貼、轉寄或分享和「政治或公共事務」有關的新聞、訊息或影片 (1 = 「從來沒有」；4 = 「經常」)：(1) 互動性社群媒體；(2) 影音平台；(3) 通訊軟體。我們用以上三個題項的平均值組合成一個「社群媒體新聞參與」的綜合指標 (平均數 = 1.49，標準差 = 0.81，信度 = .89)。

有關控制變項 (control variables)，人口統計變項包括性別 (54.9% 男性)、年齡分組 (1 = 「18 至 29 歲」；6 = 「70 歲及以上」；中位數 = 2，即「30 至 39 歲」)、教育程度 (1 = 「小學及以下」；6 = 「研究所」；中位數 = 5，即「大學」) 和月收入 (以新台幣計算；1 = 「無收入」；23 = 「30 萬元以上」；中位數 = 5，即「三萬元以上至四萬元」)。此外，我們還將一般新聞使用頻率和個人政治特質 (例如，內在政治效能、黨派強度和情感極化水平) 作為控制變項。

關於「一般新聞使用頻率」 (general news use)，受訪者被問及是否常常透過下列管道獲得政治或公共事務的訊息：(1) 報紙；(2) 雜誌；(3) 廣播；(4) 電視 (1 = 「從來沒有」；4 = 「經常」)。我們用以上四個題

《傳播與社會學刊》，(總)第73期(2025)

項的平均值組合成一個「一般新聞使用頻率」的綜合指標(平均數 = 3.00, 標準差 = 0.72, 信度 = .70)。

關於「內在政治效能」(internal political efficacy), 受訪者被問及單個題項, 即對「政治有時候太複雜了, 所以我們一般民眾實在搞不懂」的同意程度(1 = 「非常不同意」; 5 = 「非常同意」; 平均數 = 3.61, 標準差 = .74)。

關於「黨派強度」(party strength), 受訪者被問及單個題項, 即偏向政黨的強度(1 = 「很強」; 3 = 「有一點」; 平均數 = 0.92, 標準差 = 1.11)。該題項已反向編碼, 數值越高, 意味著黨派強度越高。關於「情感極化水平」(polarization), 受訪者被要求用0至100分別為(1)國民黨; (2)民進黨的溫暖程度評分, 我們用以上兩個題項的差值絕對值的1/10組合成一個「情感極化水平」的綜合指標(平均數 = 2.25, 標準差 = 2.51)。

既有文獻已證明這些變項與本研究關注的核心變項之間的關係, 因而於本研究中受到控制: 一般新聞使用頻率與社群媒體政治資訊接觸、新聞信任、新聞參與相關(Guo & Chen, 2022; Fletcher & Park, 2017); 個人政治特質則與社群媒體政治資訊的接觸、網路不文明感知相關(Liang & Zhang, 2021)。

分析與結果

為了檢驗本研究提出的假設模型, 探尋社群媒體政治資訊接觸對新聞信任和新聞參與的影響, 以及網路不文明接觸和感知在其中發揮的中介作用, 研究採用PROCESS Macro中的模型六(Hayes, 2017)進行了一系列中介效應分析。分析使用一萬個自舉樣本估計並經過偏差校正的95%信賴區間(confidence interval, CI), 分別以新聞信任(模型一)和社群媒體新聞參與(模型二)為依變項對兩個中介模型進行了驗證。

如表一, 分析結果顯示, 社群媒體資訊接觸能夠正向預測網路不文明接觸(模型一: $B = .18, p < .05$; 模型二: $B = .21, p < .01$), 網路不文明接觸能夠正向預測網路不文明認知(模型一: $B = .14, p < .001$; 模型二: $B = .14, p < .001$), 因此假設1和2均得到支持。模型一的結

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

果進一步表明，網路不文明感知與新聞信任呈負相關 ($B = -.29, p < .01$)，而模型二的結果顯示，網路不文明感知與社群媒體新聞參與呈負相關 ($B = -.09, p < .05$)，因此假設 3 和 4 也均得到支持。

表一 社群媒體政治資訊接觸預測新聞信任和社群媒體新聞參與的迴歸模型

模型一：新聞信任為依變項 (N = 589)			
	網路不文明接觸	網路不文明感知	新聞信任
社群媒體政治資訊接觸	.18 (.08)*	-.04 (.04)	.07 (.08)
網路不文明接觸		.14 (.02)***	-.13 (.05)**
網路不文明感知			-.29 (.10)**
控制變項			
年齡	-.07 (.06)	-.03 (.03)	.01 (.06)
性別 (男性 = 1)	.26 (.14)	.02 (.07)	-.10 (.16)
教育程度	.22 (.07)*	.03 (.03)	.18 (.07)*
月收入	-.00 (.01)	-.00 (.00)	.01 (.01)
一般新聞使用	.20 (.10)*	-.06 (.05)	.19 (.11)
內在政治效能	.14 (.09)	-.08 (.05)	.31 (.11)**
黨派強度	.11 (.07)	.05 (.003)	.01 (.08)
政治極化水平	-.01 (.03)	-.02 (.02)	.01 (.04)
常數	.38 (.57)	3.55 (.27)***	4.45 (.73)***
R2	.07	.10	.07
模型二：社群媒體新聞參與為依變項 (N = 599)			
	網路不文明接觸	網路不文明感知	社群媒體新聞參與
社群媒體政治資訊接觸	.21 (.08)**	-.03 (.04)	.30 (.04)***
網路不文明接觸		.14 (.02)***	-.00 (.02)
網路不文明感知			-.09 (.04)*
控制變項			
年齡	-.05 (.06)	-.02 (.03)	.08 (.03)**
性別 (男性 = 1)	.25 (.14)	.01 (.06)	.06 (.07)
教育程度	.23 (.07)	.03 (.03)	.04 (.03)
月收入	-.01 (.01)	-.00 (.00)	-.01 (.00)
一般新聞使用	.20 (.10)**	-.07 (.05)	-.15 (.05)**
內在政治效能	.15 (.10)	-.07 (.05)	.06 (.05)
黨派強度	.11 (.07)	.05 (.03)	.08 (.03)*
政治極化水平	-.01 (.03)	-.02 (.02)	-.00 (.02)
常數	.17 (.57)	3.51 (.27)***	.79 (.31)**
R2	.07	.11	.15

註：* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ ；各欄內的數值為非標準化迴歸係數，括號中為標準誤

《傳播與社會學刊》，（總）第 73 期（2025）

表二顯示中介模型中的直接影響和間接影響。模型一的結果顯示，社群媒體政治資訊接觸無法直接影響新聞信任 ($B = .0677, SE = .0882, 95\% CI [-.1055, .2408]$)，但可以通過增強網路不文明接觸來間接削弱新聞信任 ($B = -.0237, SE = .0144, 95\% CI [-.0562, -.0008]$)，也可依次通過增強網路不文明接觸和感知來削弱新聞信任 ($B = -.0071, SE = .0043, 95\% CI [-.0170, -.0004]$)，假設 5a 得到支持。

模型二的結果顯示，社群媒體政治資訊接觸一方面能夠直接動員新聞參與 ($B = .2996, SE = .0368, 95\% CI [.2273, .3719]$)，另一方面卻會通過依次增強網路不文明接觸和感知來減少新聞參與 ($B = -.0025, SE = .0016, 95\% CI [-.0063, -.0000]$)，假設 5b 得到支持。與模型一的結果不同，以社群媒體參與為依變項，社群媒體政治資訊接觸的間接影響必須通過網路不文明接觸和認知的序列中介效應來達成。如果只考慮網路不文明接觸這個單一的中介變項，間接影響並不顯著 ($B = .0000, SE = .0049, 95\% CI [-.0100, .0102]$)。圖二顯示了驗證後的模型及各個路徑的非標準化係數。

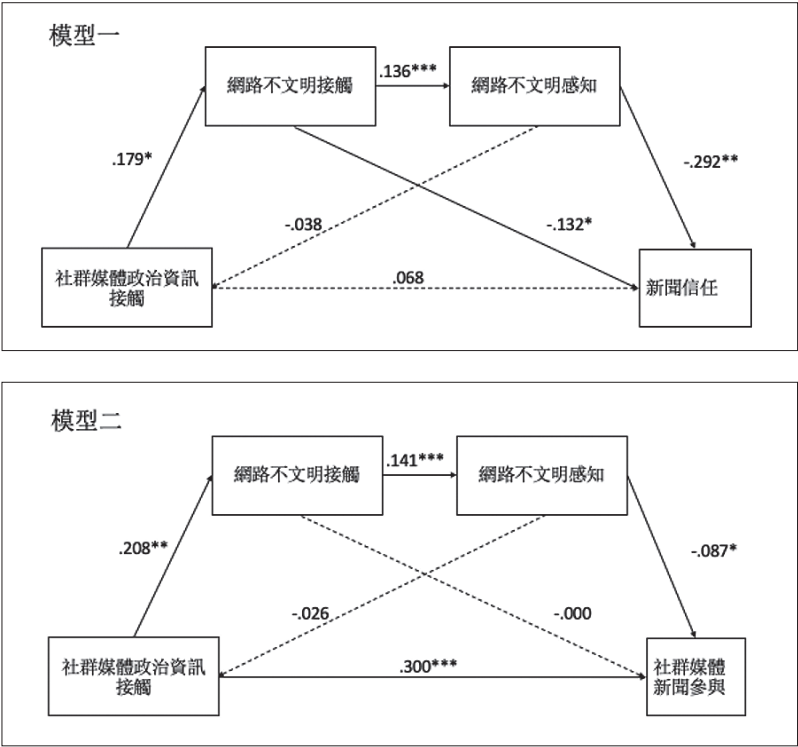
表二 社群媒體政治資訊接觸對態度和行為的影響及網路不文明接觸和感知的中介作用

路徑	B	BootSE	BootLLCI	BootULCI
模型一：社群媒體政治資訊接觸 → 新聞信任				
總效應	.0477	.0892	-.1275	.2230
直接效應	.0677	.0882	-.1055	.2408
間接總效應	-.0199	.0202	-.0632	.0178
IV → M1 → DV	-.0237	.0144	-.0562	-.0008
IV → M1 → M2 → DV	-.0071	.0043	-.0170	-.0004
模型二：社群媒體政治資訊接觸 → 社群媒體新聞參與				
總效應	.2933	.0366	.2274	.3713
直接效應	.2996	.0368	.2273	.3719
間接總效應	-.0003	.0060	-.0127	.0124
IV → M1 → DV	.0000	.0049	-.0100	.0102
IV → M1 → M2 → DV	-.0025	.0016	-.0063	-.0000

註：M1 為網路不文明接觸；M2 為網路不文明感知；PROCESS (模型六) 一萬個自舉樣本估計經過偏差校正的 95% 信賴區間

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

圖二 驗證模型：網路不文明接觸、網路不文明感知的中介作用



結論與討論

社群媒體已從單純的互動平台演變為重要的資訊來源，引發了大家關注社群媒體上政治資訊接觸可能對民主社會帶來的影響。社群媒體的發展與普及為社會帶來更多民主的可能性，因為它們為民眾提供了傳統新聞媒體外獲取政治資訊的其他方式，這不僅能夠增進民眾對公共議題的理解，更激發新聞參與和動員政治討論的潛能。然而數位新聞的素質有高有低，社群媒體的環境也紛亂嘈雜，當用戶頻繁地暴露於網路不文明之中時，很可能會產生相反的效果，因為人總有趨利避害的本能 (Walsh & Baker, 2022)。針對以上問題，本研究從態度 (新聞信任) 和行為 (新聞參與) 兩個方面，探討社群媒體政治資訊接觸的直

《傳播與社會學刊》，（總）第73期（2025）

接和間接影響，特別是網路不文明的接觸和感知在其中發揮的中介作用。

社群媒體政治資訊的接觸並不一定直接影響新聞信任度，此一發現與以往的研究相符 (Van Aelst et al., 2017)，社群媒體政治資訊接觸是影響新聞生態、審議民主的前置條件，但不是決定性因素。然而值得關注的是，在社群媒體政治資訊的使用過程中，人們對網路不文明資訊的接觸與感知與他們的新聞使用頻率密切相關。研究結果也發現，社群媒體政治資訊的接觸並不會直接產生網路不文明感知，人們只有在接觸到不文明言論之後，才會形成感知。換言之，網路不文明接觸是不文明感知的重要前置條件。

我們注意到，不文明接觸和感知對受眾態度和行為的影響力度不同。前者可以直接削弱新聞信任度（即簡單中介；simple mediation），不一定需要通過不文明感知作為其關係的中介變項來進行影響。然而，後者是降低新聞參與行為的重要中介因素，即不文明接觸必須首先引起不文明感知，繼而才能導致新聞參與的降低（即序列中介；serial mediation）。

研究結果亦顯示，在網路不文明的脈絡下，社群媒體政治資訊接觸對態度（即新聞信任）的影響可經由不文明接觸產生，而不一定需要透過進一步的不文明感知達成。然而，若要進一步影響到受眾的行為，則不僅需要有不文明資訊的接觸，更需受眾感知到訊息的負面特性。此反映出媒介效果在影響態度和行為兩者間的難易程度。此外，媒介使用確實能影響受眾態度，特別是在社群媒體和網路環境下，資訊的接觸往往是被動的（如 Gil de Zúñiga et al., 2017）和偶然的（如 Kümpel, 2019），媒介使用對態度的影響會更加廣泛和深遠。

媒介使用對行為的影響則是一個更加複雜的機制。本研究發現，社群媒體政治資訊使用能夠直接帶來新聞參與，這主要是得益於社群媒體的互動性和社交網路的連結性 (Oeldorf-Hirsch & Sundar, 2015)。當進一步探討網路不文明接觸的作用時，研究發現這種接觸並不會直接令用戶逃避社群網路中的互動。換言之，當面對令人不適的資訊時，用戶的第一反應通常不是離開或逃避，而是認知層面的改變，即

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

意識到社群媒體環境充滿攻擊性、戾氣和不尊重 (Anderson et al., 2018)。當他們對社群媒體環境的不文明程度有了宏觀的認知之後，才會去避免進行過多的新聞參與。一方面可能是為了避免接觸到過多不文明資訊影響情緒 (Kim & Kim, 2019)，一方面也可能是不願花費過多時間和精力進行不健康的公共討論 (Lu et al., 2022)。如果沒有這種內部闡釋和感知 (internal elaboration and perception)，人們很可能不會因不文明接觸而降低新聞參與，即只要用戶認為不文明內容無關痛癢，他們還是會積極投入到新聞參與中，如點讚、分享、轉貼等等。

綜上所述，社群媒體平台擴大了人們的選擇自由，增強了互動性，提升了民眾參與公共領域的機會，但這種看似正面的技術變革並不全然樂觀。本研究結果展示，社群媒體資訊使用對受眾的態度和行為產生負面影響，且網路不文明現象在其中發揮重要中介作用。我們的模型檢驗詳細驗證了對網路不文明現象的客觀接觸到主觀感知的過程，以及作為橋樑的中介作用，聯繫並影響民眾未來對新聞的態度和使用範式。特別是，研究發現這種影響機制在對態度和行為的作用上是有差異的。

此外，本研究有助於學界和新聞行業更好地理解台灣新聞信任下滑的原因，以及為何越來越多的人開始充當數位新聞的看客。研究發現這種下滑的信任和流失的互動，可以在某種程度上歸因於網路不文明的滋生和蔓延。在受眾對社群網路新聞的便利性、互動性、審議性和民主潛能充滿期待而又逐漸失望之後，可能會有更多新聞逃避 (news avoidance) 和選擇性迴避 (selective avoidance) 等現象的發生。這無疑都不利於公共討論空間的發展，是值得學術界、新聞界和網路平台所共同關注和解決的問題。

儘管這項研究增進了我們對社群媒體政治資訊接觸對新聞生態影響的理解，但必須注意一些局限性。從方法上講，調查採取分層四階段PPS暨戶中抽樣法應該有助於提供可推廣到更廣泛人群的圖景，但儘管本研究檢驗了網路不文明接觸和感知的中介作用，我們使用的面訪調查數據並無法驗證其因果性。未來研究可考慮採取固定連續樣本研究 (panel survey) 或用實驗對本文的模型做進一步的因果效應驗證。

《傳播與社會學刊》，（總）第73期（2025）

此外，我們的調查研究依賴於資訊接觸、行為參與和認知闡述的主觀自我報告測量，而不是觀察受訪者的實際活動，未來的研究可以設計實驗來追蹤參與者在接觸到社群媒體政治資訊後的態度和行為。

二手調查數據的使用也對各變項精準的測量帶來了挑戰。例如，「網路不文明感知」的測量稍顯寬泛，以及「網路不文明接觸」的測量題項並不是標準的頻率測量，而是各種不文明類別接觸的疊加效應。「新聞信任」並非特指對社群媒體的信任，而是對新聞的概括測量，涵蓋了對各類媒體的信任程度。「社群媒體新聞參與」測量的並不是與一般新聞的互動，而是特指與政治新聞以及其他政治資訊的互動。我們關注網路不文明現象時，聚焦在對政治和公共事務的新聞討論，但檢測的依變項卻是概括的態度與行為測量。這些可能影響了分析結果中間接影響的強度，因此我們需要做出更謹慎的詮釋。此外，未來的研究也可以發展更精準地測量來了解之間的關係。

最後，本研究以台灣民眾的社群媒體政治資訊使用為出發點，發現政治資訊使用越多，網路不文明接觸就越頻繁。這可能是基於台灣的政治環境和新聞媒體的黨派屬性兩極分化。當民眾緊密跟隨所支持黨派，選擇性使用黨派媒體，並對政治議題持有極端態度時，他們的新聞評論和政治討論就難免充滿偏見和攻擊性，讓網路巴爾幹化（cyberbalkanization; Lee et al., 2019）。再加上有一部分網軍受僱於人，蓄意進行網路攻擊，也有一部分人為了流量和經濟利益，利用社群網路病毒式傳播不文明言論，這都對民主發展造成負面影響。此外，在過去三年中，民眾處於新冠肺炎疫情的全球性健康危機中，疲憊、焦慮和不確定性也成為網路不文明滋生的宏觀因素。不過，本研究尚未對以上可能的原因進行實證性檢驗，未來的研究可以繼續往此方向發展。

儘管有這些局限性，我們提出的模型推進了檢驗社群媒體政治資訊的理論框架，並提供了關於社群媒體政治資訊接觸對新聞生態、審議民主的影響的更清晰的圖景。社群媒體擴大了人們選擇資訊的自由，增強了互動性，提升了民眾參與公共領域的機會。然而，我們也應該謹慎地認識網路不文明的負面效應，以保障信息環境的健康和公共討論的品質。

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

註釋

- 1 在對「新聞信任」的測量中，我們將其視作一個概括性的概念，並沒有特意區分社群網路、自媒體、主流媒體。這是因為社交媒體作為受眾閱讀新聞資訊的重要平台，其新聞資訊不僅源自網路媒體，也源自傳統主流媒體，共同為用戶構建了資訊環境。

披露聲明

本文作者未報告潛在的利益衝突。

Disclosure Statement

No potential conflict of interest was reported by the authors.

研究經費資助

本文未獲研究項目經費資助。

Funding

This article was not funded by any project grant.

ORCID

陳萱庭 (Hsuan-Ting CHEN) <https://orcid.org/0000-0003-3140-5169>

羅海嬌 (Haijiao LUO) <https://orcid.org/0000-0003-4596-7672>

郭靖 (Jing GUO) <https://orcid.org/0000-0001-8707-1124>

參考文獻

中文部分 (Chinese Section)

杜兆倫 (2018)。《謠言分藍綠？政治傾向與社群媒體謠言傳播之關聯性研究》。
台灣大學新聞研究所碩士論文。台灣大學博碩士論文典藏系統。

《傳播與社會學刊》，（總）第73期（2025）

- Tu, C.-L. (2018). *Pan-Blue or Pan-Green rumors? The relationships between political preferences and dissemination of political rumors in social media*. Master's thesis, National Taiwan University, Taiwan. NTU Theses and Dissertations Repository.
- 林素真、馬立君 (2014)。〈「預期媒體影響的影響力」之反制反動員效果：第三人效果與選舉行為〉。《中華傳播學刊》，第26期，頁177–221。
- Lin, S.-J., & Ma, L.-C. (2014). Antidemobilizing effect of the influence of presumed media influence: Third-person effect and voting behavior. *Chinese Journal of Communication Research*, 26, 177–221.
- 翁路易、李展 (2015)。〈台灣黨派立場與兩岸新聞報導取向：對《中國時報》與《自由時報》「江陳會」報導的內容分析〉。《東南傳播》，第9期，頁19–22。
- Weng, L.-Y., & Li, Z. (2015). Taiwan's partisan stance and cross-strait news reporting orientation: A content analysis of the reporting of "Jiang-Chen meeting" in *China Times* and *Liberty Times*. *Southeast Communication*, 9, 19–22.

英文部分 (English Section)

- Aalberg, T., Blekesaune, A., & Elvestad, E. (2013). Media choice and informed democracy. *The International Journal of Press/Politics*, 18(3), 281–303.
- Anderson, A. A., & Huntington, H. E. (2017). Social media, science, and attack discourse: How Twitter discussions of climate change use sarcasm and incivility. *Science Communication*, 39(5), 598–620.
- Anderson, A. A., Brossard, D., Scheufele, D. A., Xenos, M. A., & Ladwig, P. (2014). The "nasty effect": Online incivility and risk perceptions of emerging technologies. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(3), 373–387.
- Anderson, A. A., Yeo, S. K., Brossard, D., Scheufele, D. A., & Xenos, M. A. (2018). Toxic talk: How online incivility can undermine perceptions of media. *International Journal of Public Opinion Research*, 30(1), 156–168.
- Antoci, A., Delfino, A., Paglieri, F., Panebianco, F., & Sabatini, F. (2016). Civility vs. incivility in online social interactions: An evolutionary approach. *PloS one*, 11(11), e0164286.
- Berelson, B. R., Lazarsfeld, P. F., & McPhee, W. N. (1954). *Voting*. The University of Chicago Press.
- Blumler, J. G. (2016). The fourth age of political communication. *Politiques de Communication*, 1, 19–30.
- Bode, L., Vraga, E. K., & Tully, M. (2020). Do the right thing: Tone may not affect correction of misinformation on social media. *The Harvard Kennedy School (HKS) Misinformation Review*, 1(4), 1–12.

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

- Borah, P. (2013). Interactions of news frames and incivility in the political blogosphere: Examining perceptual outcomes. *Political Communication*, 30(3), 456–473.
- Briggs, M. (2010). *Journalism next: A practical guide to digital reporting and publishing*. CQ Press.
- Brooks, D. J., & Geer, J. G. (2007). Beyond negativity: The effects of incivility on the electorate. *American Journal of Political Science*, 51(1), 1–16.
- Chan, M., Chen, H., & Lee, F. L. (2018). Examining the roles of political social network and internal efficacy on social media news engagement: A comparative study of six Asian countries. *The International Journal of Press/Politics*, 24(2), 127–145.
- Chen, G. M. (2017). *Online incivility and public debate: Nasty talk*. Palgrave Macmillan.
- Chen, H., Kim, Y., & Chan, M. (2021). Just a glance, or more? Pathways from counter-attitudinal incidental exposure to attitude (de)polarization through response behaviors and cognitive elaboration. *Journal of Communication*, 72(1), 83–110.
- Coe, K., Kenski, K., & Rains, S. A. (2014). Online and uncivil? Patterns and determinants of incivility in newspaper website comments. *Journal of Communication*, 64, 658–679.
- Davis, A. (2014). The impact of market forces, new technologies, and political PR on UK journalism. In R. Kuhn, & R. K. Nielsen (Eds.), *Political journalism in transition. Western Europe in a comparative perspective* (pp. 111–128). I.B. Tauris.
- De Bruin, K., de Haan, Y., Vliegthart, R., Kruikemeier, S., & Boukes, M. (2021). News avoidance during the COVID-19 crisis: Understanding information overload. *Digital Journalism*, 9(9), 1286–1302.
- Dimitrova, D. V., Shehata A., Strömbäck J., Nord L. W. (2014). The effects of digital media on political knowledge and participation in election campaigns: Evidence from panel data. *Communication Research*, 41(1), 95–118.
- Dvir-Gvirsman, S. (2015). Testing our quasi-statistical sense: News use, political knowledge, and false projection. *Political Psychology*, 36(6), 729–747.
- Festinger, L. (1957). *A theory of social cognitive dissonance*. Row, Peterson and Company.
- Fletcher, R., & Park, S. (2017). The impact of trust in the news media on online news consumption and participation. *Digital Journalism*, 5(10), 1281–1299.
- Gervais, B. T. (2014). Following the news? Reception of uncivil partisan media and the use of incivility in political expression. *Political Communication*, 31(4), 564–583.
- Gervais, B. T. (2015). Incivility online: Affective and behavioral reactions to uncivil political posts in a web-based experiment. *Journal of Information Technology & Politics*, 12(2), 167–185.

- Gil de Zúñiga, H., Weeks, B., & Ardèvol-Abreu, A. (2017). Effects of the news-finds-me perception in communication: Social media use implications for news seeking and learning about politics. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 22(3), 105–123.
- Goovaerts, I. (2022). Highlighting incivility: How the news media's focus on political incivility affects political trust and news credibility. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 102(2), 107769902210846.
- Goyanes, M., Borah, P., & de Zúñiga, H. G. (2021). Social media filtering and democracy: Effects of social media news use and uncivil political discussions on social media unfriending. *Computers in Human Behavior*, 120, 106759.
- Guo, J., & Chen, H. (2022). How does multi-platform social media use lead to biased news engagement? Examining the role of counter-attitudinal incidental exposure, cognitive elaboration, and network homogeneity. *Social Media + Society*, 8(4), 1–12.
- Ha, L., Xu, Y., Yang, C., Wang, F., Yang, L., Abuljadail, M., Hu, X., Jiang, W., & Gabay, I. (2016). Decline in news content engagement or news medium engagement? A longitudinal analysis of news engagement since the rise of social and mobile media 2009–2012. *Journalism*, 19(5), 718–739.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford publications.
- Hmielowski, J. D., Hutchens, M. J., & Cicchirillo, V. J. (2014). Living in an age of online incivility: Examining the conditional indirect effects of online discussion on political flaming. *Information, Communication & Society*, 17(10), 1196–1211.
- Karlsen, R., & Aalberg, T. (2021). Social media and trust in news: An experimental study of the effect of Facebook on news story credibility. *Digital Journalism*, 11(1), 144–160.
- Kenski, K., Coe, K., & Rains, S. A. (2020). Perceptions of uncivil discourse online: An examination of types and predictors. *Communication Research*, 47(6), 795–814.
- Kim, J. W., Guess, A., Nyhan, B., & Reifler, J. (2021). The distorting prism of social media: How self-selection and exposure to incivility fuel online comment toxicity. *Journal of Communication*, 71(6), 922–946.
- Kim, Y., & Kim, Y. (2019). Incivility on Facebook and political polarization: The mediating role of seeking further comments and negative emotion. *Computers in Human Behavior*, 99, 219–227.
- Kohring, M., & Matthes, J. (2007). Trust in news media. *Communication Research*, 34(2), 231–252.
- Kümpel, A. S. (2019). The issue takes it all? Incidental news exposure and news engagement on Facebook. *Digital Journalism*, 7(2), 165–186.
- Lee, F. L., Liang, H., & Tang, G. K. (2019). Online incivility, cyberbalkanization, and the dynamics of opinion polarization during and after a mass protest event. *International Journal of Communication*, 13, 4940–4959.

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

- Liang, H., & Zhang, X. (2021). Partisan bias of perceived incivility and its political consequences: Evidence from survey experiments in Hong Kong. *Journal of Communication*, 71(4), 357–379.
- Lindsay, M., & Krysik, J. (2012). Online harassment among college students: A replication incorporating new Internet trends. *Information, Communication, and Society*, 15, 703–719.
- Livingstone, S., & Markham, T. (2008). The contribution of media consumption to civic participation. *The British Journal of Sociology*, 59(2), 351–371.
- Lu, S., Liang, H., & Masullo, G. M. (2022). Selective avoidance: Understanding how position and proportion of online incivility influence news engagement. *Communication Research*, 50(4), 387–409.
- Maity, S. K., Chakraborty, A., Goyal, P., and Mukherjee, A. (2018). Opinion conflicts: An effective route to detect incivility in Twitter. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 2(CSCW), 1–27.
- Massaro, T. M., & Stryker, R. (2012). Freedom of speech, liberal democracy, and emerging evidence on civility and effective democratic engagement. *Arizona Law Review*, 54, 345–374.
- Masullo, G. M., Lu, S., & Fadnis, D. (2021). Does online incivility cancel out the spiral of silence? A moderated mediation model of willingness to speak out. *New Media & Society*, 23(11), 3391–3414.
- Mersey, R. D. (2009). Online news users' sense of community. *Journalism Practice*, 3(3), 347–360.
- Mersey, D. R., Malthouse, E. C., & Calder, B. J. (2010). Engagement with online media. *Journal of Media Business Studies*, 7(2), 39–56.
- Metzger, M. J., Flanagin, A. J., Eyal, K., Lemus, D. R., & McCann, R. (2003). Credibility in the 21st century: Integrating perspectives on source, message, and media credibility in the contemporary media environment. In P. Kalbfleisch (Ed.), *Communication yearbook 27* (pp. 293–335). Lawrence Erlbaum.
- Mooney, C. (2005). *The republican war on science*. Basic Books.
- Muddiman, A. (2017). Personal and public levels of political incivility. *International Journal of Communication*, 11, 3182–3202.
- Muddiman, A., Pond-Cobb, J., & Matson, J. (2020). Negativity bias or backlash: Interaction with civil and uncivil online political news content. *Communication Research*, 47, 815–837.
- Mutz, D. C. (2006). *Hearing the other side: Deliberative versus participatory democracy*. Cambridge University Press.
- Mutz, D. C., & Reeves, B. (2005). The new videomalaise: Effects of televised incivility of political trust. *American Political Science Review*, 99(1), 1–15.
- Naab, T. K., Heinbach, D., Ziegele, M., & Grasberger, M. T. (2020). Comments and credibility: How critical user comments decrease perceived news article credibility. *Journalism Studies*, 21(6), 783–801.

- Newman, N., Fletcher, R., Roberson, C. T., Eddy, K., & Nielsen, R. K. (2022). *Reuters Institute Digital News Report 2022*. Retrieved August 26, 2023, from <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2022>.
- Oeldorf-Hirsch, A., & Sundar, S. S. (2015). Posting, commenting, and tagging: Effects of sharing news stories on Facebook. *Computers in Human Behavior*, 44, 240–249.
- Papacharissi, Z. (2004). Democracy online: Civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New Media & Society*, 6(2), 259–283.
- Prior, M. (2007). *Post-broadcast democracy. How media choice increases inequality in political involvement and polarizes elections*. Cambridge University Press.
- Rains, S. A., Kenski, K., Coe, K., & Harwood, J. (2017). Incivility and political identity on the internet: Intergroup factors as predictors of incivility in discussions of news online. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 22, 163–178.
- Rossini, P. (2020). Beyond incivility: Understanding patterns of uncivil and intolerant discourse in online political talk. *Communication Research*, 49(3), 399–425.
- Rowe, I. (2015). Civility 2.0: A comparative analysis of incivility in online political discussion. *Information, Communication and Society*, 18(2), 121–138.
- Santana, A. D. (2014). Virtuous or vitriolic: The effect of anonymity on civility in online newspaper reader comment boards. *Journalism Practice*, 8(1), 18–33.
- Searles, K., Spencer, S., & Duru, A. (2020) Don't read the comments: The effects of abusive comments on perceptions of women authors' credibility. *Information, Communication & Society*, 23(7), 947–962.
- Skoric, M. M., Zhu, Q., Goh, D., & Pang, N. (2015). Social media and citizen engagement: A meta-analytic review. *New Media & Society*, 18, 1817–1839.
- Skovsgaard, M., & Andersen, K. (2020). Conceptualizing news avoidance: Towards a shared understanding of different causes and potential solutions. *Journalism Studies*, 21(4), 459–476.
- Sliter, M., Withrow, S., & Jex, S. M. (2015). It happened, or you thought it happened? Examining the perception of workplace incivility based on personality characteristics. *International Journal of Stress Management*, 22(1), 24–45.
- Strömbäck, J., Djerf-Pierre, M., & Shehata, A. (2013). The dynamics of political interest and news media consumption: A longitudinal perspective. *International Journal of Public Opinion Research*, 25(4), 414–435.
- Stryker, R., Conway, B. A., & Danielson, J. T. (2016). What is political incivility? *Communication Monographs*, 83(4), 535–556.
- Sude, D. J., & Dvir-Gvirsman, S. (2023). Different platforms, different uses: Testing the effect of platforms and individual differences on perception of

社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響

- incivility and self-reported uncivil behavior. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 28(2), zmac035.
- Sude, D. J., Knobloch-Westerwick, S., Robinson, M. J., & Westerwick, A. (2019). “Pick and choose” opinion climate: How browsing of political messages shapes public opinion perceptions and attitudes. *Communication Monographs*, 86(4), 457–478.
- Sun, Q., Wojcieszak, M., & Davidson, S. (2021). Over-time trends in incivility on social media: Evidence from political, non-political, and mixed sub-reddits over eleven years. *Frontiers in Political Science*, 3, 741605.
- Van Aelst, P., Strömbäck, J., Aalberg, T., Esser, F., De Vreese, C., Matthes, J., Hopmann, D., Salgado, S., Hubé, N., Stępińska, A., Papathanassopoulos, S., Berganza, R., Legnante, G., Reinemann, C., Sheaffer, T., & Stanyer, J. (2017). Political communication in a high-choice media environment: a challenge for democracy? *Annals of the International Communication Association*, 41(1), 3–27.
- Walsh, M. J., & Baker, S. A. (2022). Avoiding conflict and minimising exposure: Face-work on Twitter. *Convergence*, 28(3), 664–680.
- Whalen, J. M., Pexman, P. M., Gill, A. J., & Nowson, S. (2013). Verbal irony use in personal blogs. *Behaviour & Information Technology*, 32(6), 560–569.
- York, C. (2013). Cultivating political incivility: Cable news, network news, and public perceptions. *Electronic News*, 7(3), 107–125.

本文引用格式

陳萱庭、羅海嬌、郭靖 (2025)。〈社群媒體上的政治資訊接觸對新聞態度和行為的影響：不文明接觸和感知的中介作用〉。《傳播與社會學刊》，第73期，頁41–71。

Citation of This Article

Chen, H.-T., Luo, H., & Guo, J. (2025). The effect of exposure to political information on social media on news trust and engagement: Examining the mediating role of exposure to uncivil messages and perceived incivility. *Communication and Society*, 73, 41–71.