

國立公共資訊圖書館

107 年度獎助博碩士圖書資訊學位論文

「網路書評中的確認偏誤：論初始印象對於不同涉入程度讀者信任書
評之影響」碩士論文得獎感言

吳佩旻

國立臺灣大學圖書資訊學系碩士

107.10.1

非常榮幸能獲得國立公共資訊圖書館「107 年度獎助博碩士圖書資訊學位論文」一殊榮，感謝國立公共資訊圖書館與評審委員對本論文的肯定。也再次感謝指導教授唐牧群老師的指導與提點、口試委員林頌堅老師與邱銘心老師提供的建議，讓本論文能更臻完善。

近年來，網路評論大量成長，吸引了業界與學術界的注意，進而探討消費者在網路評論環境中的決策行為。相關研究指出人會選擇相信與自己原先立場一致的資訊，此行為傾向被稱為「確認偏誤」。此外，亦有研究發現消費者對自己喜好產品的涉入，將會影響其後續的購買決策。故本研究招募對神秘小說有所涉入的讀者，以探討神秘小說的讀者閱讀網路書評時，是否存在確認偏誤，且此確認偏誤的形成，是否會受到讀者對神秘小說的涉入程度所調節。

本研究採實驗法，受試者經由實驗網站，先觀看 7 本神秘小說之書籍資訊，對該小說形成一初始印象，並根據閱讀書籍的興趣進行排序，就其最喜歡的 2 本與最不喜歡的 2 本小說，繼續閱讀相應之正、負面書評，最終蒐集受試者兩階段評分與排序、對書評的歸因及其認為書評可信度等資料。完整的實驗歷時約 50 分鐘。

將 62 位受試者的填答資料進行分析，結果顯示讀者在閱讀神秘小說的網路書評時，確實存在確認偏誤，換言之，當讀者閱讀與其初始印象立場相同的書評時，其容易認為該書評能夠反映書的品質，認同評論者是為了告知他人書的品質好壞，而撰寫該書評，同時，也認為該書評可信度較高。進一步比較確認偏誤的強度，結果顯示相較於形成負面初始印象，接續閱讀負面書評的情境，若讀者一開始對小說形成正面印象，接續閱讀正面的書評時，其所形成的確認偏誤強度較強。此外，涉入程度為加強讀者確認偏誤傾向的調節變項，表示讀者對神秘小說的涉入程度越高，其閱讀書評後形成的確認偏誤強度越強。

綜觀前述研究結果，可知讀者在閱讀神秘小說網路書評時，不但存在確認偏誤，且這樣的行為傾向，會隨著受試者對神秘小說的涉入程度而被加強。未來的推薦系統應將讀者的確認偏誤納入考量，嘗試推薦與讀者原先立場不一致的書評，以改進讀者先入為主的傾向，為讀者帶來更為全面的閱讀經驗。