

大學生對個資安全之資訊 需求與尋求分析

Analysis of College Students' Information Needs and Information
Behaviors about the Security of Personal Information

劉郁彤 林麗娟

2017輔仁大學圖書館與資訊社會研討會

大綱

- 壹、研究背景
- 貳、文獻分析
- 參、研究方法
- 肆、研究結果與分析
- 伍、綜合討論
- 陸、結論

壹、研究背景

研究背景

- 姓名、地址、電話、財務狀況、醫療病例、犯罪前科等資料，蒐集建檔情形越來越普遍(劉佐國，2005)
- 各種管道取得個人的資訊(簡稱個資)日益方便
- 越來越多人使用行動裝置儲存大量敏感性個人資料
- 凸顯了資訊安全相關議題的其重要性
- 大學生使用網路的比例偏高，涵蓋網路購物、社群、即時通等(台灣網路資訊中心，2013)
- 大學生亦反應對資訊安全及個資外洩認知不足(廖千瑩，2015)
- 大學生是未來社會的中堅份子，如果對於個資相關知識不足，未來進入職場，亦可能造成雲端資訊安全與個人資料外洩的隱憂(黃彥棻，2014)

研究問題

1. 大學生對於《個人資料保護法》之認知程度如何？
 2. 大學生提供個人資料之頻繁程度如何？
 3. 大學生對於個人資料蒐集機構(含政府與非政府機構)之信任程度？
 4. 大學生對於隱私權條款內容之了解程度？
 5. 大學生對於個資保護相關資料之需求情形如何？
 6. 大學生取得個資保護相關資料之尋求行為如何？
- 本研究旨在探討大專院校學生對於個人資料隱私議題之認知情形，以及大學生對個人資料資訊之需求與尋求行為，期能藉由本研究結果，增進教育與政府單位對大學生的個資相關概念與知識之重視。

貳、文獻分析

- 一、個人資料的資訊需求與尋求
- 二、個人資料保護法
- 三、資訊安全與隱私威脅
- 四、機構隱私權條款

一、個人資料的資訊需求與尋求

- 不確定性 (uncertainty)
- 人們對資訊的需求，是由於自己意識到資訊的不足，而需要其他外來的知識來解決
- Dervin (1992)強調人們知覺到的「落差感」(gap)是資訊尋求的起點，尋求資訊只是填補落差(gap)的方式之一。
- Belkin (1975)形容這種心理反應為知識異常狀態 (anomalous state of knowledge)

一、個人資料的資訊需求與尋求

- 人類的資訊行為隨著科技的進步而改變：
- 資訊需求不限於任務性(解決問題)的目的，而亦強調非任務性(休閒娛樂)的目的。
- 資訊搜尋行為不僅限於工作或任務相關的主動查詢情境，同時亦重視日常生活中瀏覽及被動巧遇資訊的現象。
- 隨著社群網路的普遍，資訊搜尋管道亦論及人際網路系統及網路的角色，並重視社會性、資訊交換分享等歷程，對大學生而言猶是如此。
- 而就資訊行為影響因素之分析，不但重視資訊資源面，更注意資訊環境、科技使用經驗與個別性
- (EunKyung & JungWon, 2015; Prensky, 2001; 林珊如, 2002)

二、個人資料保護法

- 台灣有《個人資料保護法》及《個人資料保護法施行細則》，立法目的為規範個人資料之蒐集、處理及利用。
- 國際上，經濟合作暨發展組織（OECD）在1980年公布《OECD 隱私權保護及個人資料與境外資訊流指導方針》，提出了八項隱私保護原則：限制蒐集原則、資料品質原則、目的明確原則、利用限制原則、安全措施原則、公開原則、個人參與原則、責任原則。
- 亞洲太平洋經濟合作會議（APEC）2005年舉出的《APEC資訊隱私權原則》，九項原則：預防損害原則、告知原則、蒐集限制、個人資料利用原則、當事人自主原則、個人資料完整性原則、安全管理原則、查閱及更正原則、責任原則。
- 保障了人格權、隱私權以及個人資料自主決定權，並利於個人資料合理利用(孫婉萍，2014; 劉佐國，2005)。

二、個人資料保護法

- 個人資料保護法及個人資料保護法施行細則保障的個資資訊泛指姓名、出生年月日、國民身分證統一編號等得以直接或間接識別該個人之資料。個資資料主要涵蓋層面包含(吳明陵，2015)：
 - 個資主體(受個資法所保護的當事人)
 - 個資客體(個資法所保護的個人資料)
 - 個資當事人之權利、個資當事人之限制
 - 公務機關及非公務機關對個人資料之蒐集、處理及利用，以及損害賠償與違反個資法的相關罰則

三、資訊安全與隱私威脅

- 基於資訊自決權，個人有權自行決定個人資料的是否交付及其使用方式，若非經本人允諾，其他人不得任意利用個人資料(曾大千，2009)。
- 一般大眾參加活動時，留下不必要的個人資料、將身分證明文件隨意交給他人代辦手續或簽署自己並不充分了解的授權書等 (莊庭瑞，2003)。
- 多數使用者未經詳細閱讀，便直接同意安裝程式的最終用戶許可協議 (end-user license agreement, EULA)，甚至許多不合理的要求存取權限隱藏在 EULA 中(黃彥棻，2014)
- 行動裝置為人們提高工作效率與增進生產率的同時，也隱藏許多個資洩漏及必須承擔的嚴重後果
- 一般大學生經常以行動裝置進行各項活動，甚至傳遞大量敏感性個人資料
- 超過七成的學生對於手機APP隱私權設定不了解

三、資訊安全與隱私威脅

- 社群網站方面，使用者的隱私顧慮亦會影響使用者在使用社群網站的使用意圖。若個資蒐集單位提供使用者隱私政策等相關說明，讓使用者可以透過隱私設置來更改個人資料公開狀態，可提高使用者對服務的感受(郭明煌、廖鴻圖、蕭麗齡、王亭雅，2014)
- 美國2016年所公告學生資料隱私立法情形(Student data privacy legislation)，強調學生數位資料保護與安全性的重要，並規範線上服務機構應遵守之法則，允許父母選擇拒絕第三方服務供應商或企業蒐集學生的資料或個人身份資訊。
- 這些做法凸顯了政府機構對於學生之個資隱私議題的重視，以基於教育目的所蒐集之學生個人資料不會被利用於其他用途(Data Quality Campaign，2015；Family Educational Rights，2015；The White House，2015)。

四、機構隱私權條款

- 在數位民主行政的時代，各國政府都積極投入大批公共資源來發展線上服務，與大眾切身相關之個人資料及隱私權條款值得重視
- 依據中央健康保險署全球資訊網之隱私保護及安全政策指出，健保署資訊網會依使用者的需求而要求使用者提供相關資料。這些資料涵蓋：會員註冊、線上活動及網路調查而蒐集之個資、電子郵件信箱。而如果使用者的需求和其他的政府機關有關的話，健保署也可能將使用者的個資提供給其他的政府機關。
- 以內政部憑證管理中心之個人資料保護安全政策暨隱私權聲明為例，蒐集個資之目的在於方便使用者與管理中心洽辦業務聯絡，以及規範參與各項活動或與管理中心聯繫時，所涉及之個人資料蒐集、處理與利用行為。

四、機構隱私權條款

- 在私人企業方面，企業為了個人資料之建立、保障個人隱私和說明個資被蒐集的情況，多數企業組織都會透過個資保護政策（policy）或隱私聲明（notice）來告知使用者
- 目的除了可以宣達組織的個資保護責任之外，同時也是為了教育使用者的隱私觀念(花俊傑，2013)
- 隱私權保護政策對網路使用者確實有顯著的影響，但是真正瞭解隱私權保護政策的網路使用者不到兩成，且網路使用者並不容易注意到網站上是否有提供隱私權保護政策(陳彥邦，2000)

參、研究方法

研究方法

- 研究對象：輔仁大學學生
- 研究方法：問卷調查法
- 問卷預試：五位大學部學生為對象
- 發放日期：2016年10月至12月，為期兩個月，共計回收252份有效問卷

問卷架構與分析要項

問卷部分	問卷內容	分析要項
第一部分	基本資料	填答者之性別、年級、學院別等基本資料
第二部分	個人資料基本認知	大學生對個資相關資訊之基本認知
第三部分	對於個資蒐集機構之信任程度	大學生對於個資法之信任程度，以及分別對政府與非政府機構之信任程度
第四部份	提供個資之頻繁程度	大學生提供各類個資之頻繁程度，以及提供個資之原因
第五部份	隱私權條款之理解程度	大學生對於常用私人企業網站及公家機構網站隱私權條款之理解程度
第六部份	個資資訊之需求情形	大學生對於個人資料相關知識之需求情形
第七部份	個資資訊之尋求行為	大學生對於個人資料相關知識之資訊尋求行為

肆、研究結果與分析

- 一、個人資料基本認知
- 二、對於個人資料蒐集機構之信任程度
- 三、提供個人資料之頻繁程度
- 四、隱私權條款之理解程度
- 五、個人資料之資訊需求時機
- 六、個人資料之資訊需求行為

受試者基本資料

受試者基本資料次數分配表

項目	類別	人數	百分比(%)
性別	男性	105	41.7
	女性	147	58.3
年級	一年級	84	33.3
	二年級	32	12.7
	三年級	65	25.8
	四年級	51	20.2
	五年級以上及延修生	20	8

受試者基本資料

受試者所屬學院次數分配表

項目	分類	人數	百分比(%)
學院	文學院	19	7.5
	藝術學院	7	2.8
	傳播學院	10	4.0
	教育學院	69	27.4
	醫學院	29	11.5
	理工學院	29	11.5
	外語學院	13	5.2
	民生學院	7	2.8
	法律學院	33	13.1
	管理學院	23	9.1
社會科學院	13	5.2	

一、個人資料基本認知

個資法所保護的個人資料包含項目之得分次數分配表

分數	次數	百分比(%)
4	4	1.6
5	6	2.4
6	25	9.9
7	38	15.1
8	86	34.1
9	70	27.8
10	23	9.1

一、個人資料基本認知

同意條款及隱私權政策了解情形次數分配表

項目	非常不同意→非常同意					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
線上申請各種帳號前，我會仔細閱讀同意條款及隱私權政策。	43	58	108	34	9	2.63	1.03
申請帳號前，我了解所填寫之個人資料會做何用途。	20	51	90	78	13	3.05	1.02
我認為線上申請各種帳號時，隱私權政策的說明淺顯易懂。	53	91	83	22	3	2.33	0.94

二、對於個人資料蒐集機構之信任程度

對政府與非政府之個資蒐集機構信任程度次數分配表

項目	非常不信任→非常信任					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
我認為《個人資料保護法》能保障我的個資安全	14	48	112	67	11	3.05	0.92
我覺得提供個人資料予政府很安全	36	78	104	27	7	2.57	0.96
我覺得政府能保護我的個人資料安全無虞	22	73	103	48	6	2.77	0.94
我覺得政府將我的個人資訊用於其他目的前，會經過我的同意	35	80	84	44	9	2.65	1.04
我覺得政府不會將存放於個資資料庫中的檔案提供予他人	38	69	94	43	8	2.66	1.03
我相信政府會嚴格檢查資料庫中的個人資訊之安全機制，以維護所有個人資訊	38	66	111	34	3	2.60	0.94
我相信政府會努力保障個人資料，以防止個人資訊被非法存取	31	55	108	50	8	2.80	1.00

二、對於個人資料蒐集機構之信任程度

對政府與非政府之個資蒐集機構信任程度次數分配表

項目	非常不信任→非常信任					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
我覺得提供個人資料予非政府機關很安全	79	113	48	11	1	1.98	0.85
我覺得非政府機關能保護我的個人資料安全無虞	56	100	69	25	2	2.27	0.94
我覺得非政府機關將我的個人資訊用於其他目的前，會經過我的同意	74	82	74	19	3	2.19	0.98
我覺得非政府機關不會將存放於個資資料庫中的檔案提供予他人	71	111	55	14	1	2.06	0.87
我相信非政府機關會嚴格檢查資料庫中的個人資訊之安全機制，以維護所有個人資訊	58	112	70	11	1	2.15	0.84
我相信非政府機關會努力保障個人資料，以防止個人資訊被非法存取	62	102	75	10	3	2.17	0.89

三、提供個人資料之頻繁程度

提供個資類型的頻率次數分配表

項目	非常不頻繁→非常頻繁					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
姓名	1	27	52	81	97	3.93	1.02
年齡或出生年月日	6	53	77	83	33	3.33	1.03
身分證字號或護照號碼	93	89	44	24	2	2.02	1.00
婚姻或家庭狀況	59	93	72	23	5	2.29	0.99
教育程度或職業	15	48	100	59	30	3.16	1.06
健康紀錄	103	91	48	8	2	1.87	0.89
信用卡資料或財務狀況	162	52	27	9	2	1.56	0.88
聯絡方式	10	40	78	80	44	3.43	1.07

三、提供個人資料之頻繁程度

提供個資之誘因次數分配表

項目	非常不頻繁→非常頻繁					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
填寫問卷	16	70	95	56	15	2.94	1.00
申請會員	3	45	69	83	52	3.54	1.05
抽獎活動	28	72	90	50	12	2.79	1.04
網路購物	16	31	72	92	41	3.44	1.10
下載軟體	23	76	96	43	14	2.80	1.01

四、隱私權條款之理解程度

隱私權條款理解程度次數分配表

條款內涵	非常不了解→非常了解					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
機構A使用與向他人提供當事人個資	19	53	127	42	11	2.89	0.92
機構A修改隱私條款	7	52	115	58	20	3.13	0.92
機構B使用當事人個資	5	31	107	78	31	3.39	0.92
機構B向他人提供當事人個資	23	58	115	42	14	2.87	0.98
機構C蒐集當事人個資	12	49	101	65	25	3.17	1.01
機構D蒐集與處理當事人個資	11	50	87	69	35	3.27	1.07
機構D分析當事人個資	12	44	105	55	36	3.23	1.05
機構E蒐集當事人個資	13	37	109	64	29	3.23	1.01
機構E蒐集當事人個資	12	52	97	62	29	3.18	1.04
機構F向他人提供當事人個資	24	70	109	31	18	2.8	1.02

五、個人資料之資訊需求時機

個人資料需求時機次數分配表

項目	非常不需要→非常需要					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
當自己將個資交付予他人使用時	10	22	109	70	41	3.44	0.99
當我蒐集他人的個資時	12	39	100	76	25	3.25	0.99
當自己對存取我個資之機構產生疑慮時	7	19	62	99	65	3.78	1.01
當我發現自己個資產生外洩疑慮時	4	14	48	96	90	4.01	0.96
自己準備個資領域相關課業時	3	17	85	89	58	3.72	0.93

五、個人資料之資訊需求時機

個人資料需求目的次數分配表

項目	非常不需要→非常需要					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
建立正確的個資概念	3	5	51	109	84	4.06	0.85
增進個資隱私相關知識	3	6	43	111	89	4.10	0.85
保護自己以避免個資隱私相關危害	4	6	37	97	108	4.19	0.88
完成個資隱私相關研究或課業	5	19	62	97	69	3.82	0.99

五、個人資料之資訊需求時機

個資資料需求內容次數分配表

項目	非常不需要→非常需要					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
個人資料法規資訊	2	8	80	100	62	3.84	0.86
個人資料當事人所擁有的權利	1	3	48	120	80	4.09	0.77
如何保護個資安全不受侵犯	1	3	40	114	94	4.18	0.77
個資外洩時所能採取的補救措施	1	1	36	99	115	4.29	0.75
觸犯個資法時的懲處	2	14	65	89	82	3.93	0.94
個資隱私相關的案例	2	15	75	98	62	3.81	0.90

六、個人資料之資訊需求行為

產生個資知識需求之採取方式次數分配表

項目	非常不頻繁→非常頻繁					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
我會詢問師長	30	63	96	41	22	2.85	1.10
我會詢問同學或朋友	7	30	83	92	40	3.51	0.99
我會透過圖書館或圖書館員	58	82	77	26	9	2.39	1.06
我會上網搜尋資料	3	2	36	101	110	4.24	0.81
我會依據自己或他人過往的經驗處理	4	11	82	105	50	3.74	0.88
我不會主動尋找資料	82	95	58	13	4	2.06	0.95

六、個人資料之資訊需求行為

使用資料類型次數分配表

項目	非常不頻繁→非常頻繁					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
我採用個資相關的研究論文	54	97	73	22	6	2.32	0.98
我採用定期出版的個資相關期刊	49	83	84	29	7	2.45	1.02
我採用探討個資知識的叢書	38	71	82	44	17	2.73	1.12
我採用個人資料保護法的法規資料庫	25	42	90	60	35	3.15	1.16
我採用法律事務所網站之個資相關知識	30	40	92	60	30	3.08	1.16
我採用各種個資資訊管理團體的官方網站	22	39	86	82	23	3.18	1.08
我採用個資領域的權威所架設之探討個資資訊知識網站	23	40	90	78	21	3.14	1.07
我採用各種個資論壇或討論區中網友的心得	23	41	83	70	35	3.21	1.15

六、個人資料之資訊需求行為

資料來源採取原則次數分配表

項目	非常不頻繁→非常頻繁					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
我講求資料來源的權威性	6	16	80	94	56	3.71	0.96
我講求資料來源的新穎性	10	43	97	66	36	3.30	1.04
我講求資料來源涵蓋範圍之完整性	3	8	64	109	68	3.92	0.87
我講求資料來源的內容易理解	4	3	51	116	78	4.04	0.84
我講求取得資料過程不需耗費太多時間	4	22	66	94	66	3.78	0.99
我講求取得資料過程不需耗費太多金錢	3	16	62	90	81	3.91	0.96
我講求他人使用之評價	6	15	80	95	56	3.71	0.96

六、個人資料之資訊需求行為

資源使用困難情形次數分配表

項目	非常不頻繁→非常頻繁					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
無法找到所需的資料或資料太少	4	38	116	64	30	3.31	0.92
找到的資料太多難以區別哪種較為有用	5	29	95	82	41	3.50	0.96
內容艱澀難以理解	7	30	96	84	35	3.44	0.97
內容老舊不合時宜	3	47	108	65	29	3.28	0.94
不清楚如何找資料	24	57	96	55	20	2.96	1.07
不知道要運用什麼字彙來搜尋所需要的資料	24	59	89	57	23	2.98	1.10
不曾遇到困難	63	62	90	25	12	2.45	1.11

六、個人資料之資訊需求行為

解決資源使用困難之方式次數分配表

項目	非常不頻繁→非常頻繁					平均數	標準差
	1	2	3	4	5		
我會尋求師長協助	21	57	95	59	20	3.00	1.06
我會尋求同學或朋友協助	8	18	67	111	48	3.69	0.97
我會尋求圖書館員協助	51	88	72	33	8	2.44	1.05
我會在網路上的討論區詢問解決方式	11	14	70	99	58	3.71	1.02
我會參考使用說明與教學	4	18	69	111	50	3.73	0.91
我會自行摸索	6	9	66	106	65	3.85	0.93
我會放棄或使用其他資源	68	79	73	20	12	2.32	1.1

伍、綜合討論

綜合討論

- 對大學生而言，大部分的資訊來源已由傳統書報轉變為科技媒體，亦經常以電腦或行動載具檢索購物、娛樂和生活相關之資訊以滿足資訊需求。
- 學生使用資訊或網路消費交易面臨個人資訊外洩與處理決策的問題，相關的法令與保護不可或缺，台灣的個資法、國際上的《OECD 隱私權保護及個人資料與境外資訊流指導方針》、《APEC 資訊隱私權原則》等，保障了人格權、隱私權以及個人資料自主決定權，並利於個人資料合理利用。
- 大學生對於個資的認知，以及其對於政府或非政府個資保護之信任程度、相關知識與資訊的需求與獲取管道研究不可或缺
- 相關研究有助於未來資訊相關之個人資訊教育之規劃，讓大學生能夠在安全的資訊社會環境，從事各種正規的資訊活動。

綜合討論

- 雖然多數大學生能夠分辨個資法對於個人資料定義涵蓋之保護客體，實際來看：
 - ✓對於申請各種網路帳號前，所填寫之個人資料用途的了解程度中等(M=3.05)
 - ✓對於會仔細閱讀同意條款及隱私權政策之同意程度低於中間值3.0 (M=2.63)
 - ✓對於隱私權政策的說明淺顯易懂之反應低於中間值3.0 (M=2.33)
- 由此可見大學生雖能辨識個資法保護客體，但在條款之理解情形上仍有待加強
 - ✓較常提供之個資項目：姓名(M = 3.93)、聯絡方式(M = 3.43)
 - ✓提供個資之誘因：申請會員(M=3.54)、網路購物 (M=3.44)
- 許多大學生可能對於各種個資提供同意條款及隱私權政策未能仔細閱讀並了解就簽署同意條款

綜合討論

- ✓ 個資相關知識需求情境：當我發現自己個資產生外洩疑慮時(M=3.78)
- ✓ 需求目的：保護自己以避免個資隱私相關危害(M=4.19)
- ✓ 需求內容：個資外洩時所能採取的補救措施(M=4.29)
- 雖然大學生覺得保護自己個資隱私重要，但是往往在發現個資外洩時，才設法取得補救措施相關知識
- 反映大學生對於個資相關態度的建立並不積極，值得相關單位的注意

綜合討論

- ✓產生個資相關知識需求時之作法：上網搜尋資料 (M=4.24)、依據自己或他人過往的經驗處理 (M=3.74)、詢問同學或朋友(M=3.51)
- ✓使用個資相關資料類型：個資論壇或討論區中網友的心得、個資資訊管理團體的官方網站、個人資料保護法的法規資料庫、個資領域的權威所架設之探討個資資訊知識網站、法律事務所網站之個資相關知識，但反應程度近中間值(3.0 - 3.2)
 - 大學生相當依賴網路作為取得個資相關資訊之管道，較不常使用叢書、期刊與論文等紙本資料類型
 - 相較於請教長輩，大學生較常以同儕作為詢問對象
 - 如何透過網路資訊的宣導或是以同儕建立個資相關知識學習的風氣非常重要

綜合討論

- ✓ 選擇資料來源之採用原則：內容容易理解(M=4.04)、涵蓋範圍之完整性 (M=3.92)、不需耗費太多金錢 (M=3.91)、不需耗費太多時間 (M=3.78)、他人使用之評價(M=3.71)、資料來源的權威性 (M=3.71)
- ✓ 使用資源時遭遇之困難：資料太多難以區別哪種較為有用(M=3.5)、內容艱澀難以理解(M=3.44)
- ✓ 使用資源時所遭遇困難之解決方式：自行摸索 (M=3.85)、參考使用說明與教學 (M = 3.73)、在網路上的討論區詢問解決方式(M=3.71)、尋求同學或朋友協助 (M=3.69)
- 大學生較常依靠自己的摸索來解決所遭遇的困難，亦會透過網路及同儕作為解決困難之方式，選擇個資論壇或討論區中網友的心得做為資訊來源，也是基於這些資訊來源之內容較簡單易懂，而且容易取得。
- 而對於個資相關資源的內容艱澀、難以理解的問題，亦反映對於相關資源使用之素養訓練之需求。

陸、結論

結論

- 依據學生填答問卷之反應，學生對於個人資料相關概念之需求時機通常在個資外洩疑慮產生之補救，而採取方式易以上網搜尋居多，個人資料相關概念資訊取用的原則，也反應資訊內容容易理解的需求。
- 網站雖然有個資保護政策或隱私聲明，但對網路使用者，真正瞭解的人並不多
- 無論是政府機構或非政府機構制定相關條款以因應資訊社會之安全與保障之需求，而大眾如何確切了解切身相關之個人資料及隱私權條款至關重要。

結論

- 在大學方面，如何提升大學生對於資訊使用上的安全與保護個人資訊的概念，資訊素養教育除了應著重資訊之選擇、使用外，更應強調個資的重要性
- 無論就網路資源，或正規教育、課程，如何透過容易理解的內容，建立學生對於個人資料應有的知識，與問題處理解決管道，讓學生在未來就業市場上，更注意到這方面相關的概念。
- 藉由本研究結果，期能增進教育與政府單位對大學生對於個人資料相關概念與知識之重視，藉以改善學生個資資訊行為，降低因個資認識不清而產生之資訊之不確定感，或因不當使用個資可能產生的負面影響。