國立政治大學傳播學院傳播碩士學位學程

碩士學位論文

你撿到槍我也不怕：網路言論攻擊、社會支持、自我效能與堅毅人格特質在線上遊戲持續遊玩意願的調節中介模型

Not afraid of flaming: A model of moderated mediation of Internet verbal attack, social support, self-efficacy, and personality hardiness on the willingness of continue playing online games

指導教授：林日璇　博士

研究生：蔡佳珊

中華民國　109 年 6 月

DOI:10.6814/NCCU202000520

謝辭

終於來到了這一天，原本沒有自信完成論文的我，現在看著文中每一頁滿滿的文字，心中只有滿滿的感謝。

在這段碩班生涯中，首先最感謝的就是日璇老師。老師擁有優越的才能和傑出的成就，跟老師相處的時候，她那份自然流露的餘裕，也總是讓周圍的我們感受到她的優秀；但雖然能力令人望塵莫及，她的個性卻是十分地平易近人。在就讀大學的時候，與這位活潑、可愛、風趣又無比聰明的老師相遇，才將我引導到了這個學校，就讀碩士學位；因為她的提攜、開導與鼓勵，讓我自入學開始就一路與 Tlab 的夥伴們一同學習、一同體會進行實驗的樂趣與辛酸，也讓我能夠在一個被遊戲和研究圍繞的環境中，發想碩論題目並著手探討。非常感謝這位值得尊敬的老師、學者，在百忙之中還願意抽空指導我的研究。思考與編寫速度緩慢的我每次都好巧不巧挑在節日休假的時候，交出文檔麻煩老師過目，真的感到十分抱歉卻又十分感激。謝謝您這段時間的不辭辛勞，也謝謝您給予我的所有指點、鼓勵與肯定。

接著，感謝所有以往指導過我的老師，幫助我累積了許多學術知識。尤其是在大學的時候，破例讓我旁聽統計課，並將困難嚴肅的統計教得活潑又深入淺出的陳延昇老師，他奠定了我對統計學基本概念的認知，讓我在碩班學習的路上，對統計和數據能夠不至於一竅不通。以及在大學時指導我撰寫論文的蔡欣怡老師，這位和藹又可愛的老師，隨時都在散發著溫暖的力量，感謝她當初盡心盡力、親切的指導與關照，讓我在進入碩班前就對於學術研究有了一定程度的理解；同時，她也是我的人生導師之一，當初她不經意的一句話，現在卻成了我的其中一個座右銘。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

另外還要鄭重感謝 Daiyune 學姊，在我被困在碩論的苦海當中無法自拔的時候，明明可能都已經忙得自顧不暇了，還願意抽空傾聽我的疑惑，並不厭其煩地提點我、幫助我理解與釐清思路，真的不甚感激。

除此之外，感謝學長姐們作為我學習的對象，感謝 Li-Chuan、Joyce、Wade、Sue 在各方面提供強有力的合作與幫助，也感謝所有在各式各樣情境下給予過我支持的同學和朋友，包括 Sally、Lisa、Max、Vivian、Jasper、Sharon、Rita 等等許多朋友給了我精神上的鼓勵、陪伴或學術上的互助討論，還有其他說不完道不盡的種種不管是學術上的實驗操作或問卷發放等等的幫助、討論與合作也好，單純休閒的相約吃飯、逛街、聊天也罷，參與了這些所有細瑣經歷中的人事物們，都無一不點點滴滴地為我默默匯聚著，在這條路上，不管是進行研究時或生活上的，一種隱形的助力。

而最重要的，由衷感謝我的家人提供我不論在實務上還是精神上的支持，常常在我缺乏信心的時候，笑罵著幫我打氣，也在讓我衣食無虞的同時，不斷督促著我進行研究的腳步。

最後，再次感謝所有給予我幫助與支持的人們，沒有你們，就沒有如今的我。

Anny

2020.06.17

DOI:10.6814/NCCU202000520

摘要

線上遊戲產業興盛，許多玩家遊玩時會於遊戲中互相進行交流，但同時，網路言論攻擊情形在線上遊戲中亦十分常見。本研究欲了解若玩家於遊戲過程中受到網路言論攻擊，是否會對其持續遊玩意願造成影響。因此透過社會認知理論中之自我效能概念，以及社會支持概念，和堅毅人格特質，藉由網路問卷調查法，結合線上遊戲玩家們根據實際遊玩經驗、感受的分享，深入探討該現象，以及可能影響玩家遊玩意願的其他因素。希望能在網路與遊戲盛行的今日，對遊戲相關研究有所貢獻，提供媒介研究與遊戲產業一些啟發，並進而共創更加和平的網路空間與遊戲環境。

研究結果發現，玩家受網路言論攻擊之頻率，會透過其遊戲自我效能感的中介，負面影響其持續遊玩意願；而玩家感知社會支持，則是會透過其遊戲自我效能感的中介，正向影響其持續遊玩意願。其中，玩家之堅毅人格特質程度高低，會正向調節、增強其遊戲自我效能感對其持續遊玩意願的正向影響關係，以及玩家感知社會支持對其遊戲自我效能感的正向影響關係。另外，雖於統計上未能達顯著差異，但由數據與玩家分享均能看出，堅毅人格特質的高低確能負面調節、減緩玩家受網路言論攻擊頻率對其持續遊玩意願的負面影響關係。

關鍵詞：線上遊戲、網路言論攻擊、自我效能、社會支持、堅毅人格特質、持續意願、網路論戰、網路小白、網路去抑制效應

DOI:10.6814/NCCU202000520

Abstract

Online games have become popular, and many players would communicate with each other when playing. However, flaming is also very common in online game play. In this study, the author wants to know if players get flamed by others during the game play, and whether their willingness of continue playing that game would be affected by the flaming. Therefore, through the concept of Self-Efficacy in the Social Cognitive Theory, the concept of Social Support, and the personality Hardiness, combined with player's comments based on their experience of flaming and gaming, an online survey is conducted to explore the flaming phenomenon during game play. In addition, other factors that could impact player's willingness of continue playing the game. The author hopes to make contributions to gaming research and gaming industry by understanding the mechanisms of online flaming on game players, and further, make cyberspace and game environment more peaceful.

The result shows that, the frequency of being flamed will negatively affect player's willingness to play continuously through the mediation of their Game Self-Efficacy. Player's Perceived Social Support will positively affect their willingness to play continuously through the mediation of their Game Self-Efficacy. Furthermore, the personality Hardiness is a moderator of the relation between player's Game Self-Efficacy and their willingness to play continuously, and also for the relation between player's Perceived Social Support and their Game Self-Efficacy. In addition, although there is no statistically significant difference, it can be observed though the data and player's experience sharing that personality Hardiness can be also a moderator for the relation between the frequency of being flamed and player's willingness to play continuously.

DOI:10.6814/NCCU202000520

Keywords: Online games, Internet verbal attack, Flaming, Self-Efficacy, Social Support, Personality Hardiness, Willingness of continue, Trolling, Online Disinhibition Effect

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

目錄

摘要 iii

目錄 vi

表目錄 viii

圖目錄 viii

壹、緒論 1

一、研究背景與動機 1

（一）網路與遊戲 1

（二）線上遊戲與言語攻擊 2

二、研究目的 6

貳、文獻探討 8

一、網路論戰 8

二、網路小白 10

三、自我效能 14

（一）釋義 14

（二）影響自我效能之因素 17

四、社會支持 20

（一）釋義 20

（二）社會支持之作用與效果 23

五、堅毅人格特質 27

參、研究方法 29

一、研究架構與假設 29

二、研究資料蒐集 30

三、研究變項測量 31

（一）網路言論攻擊經驗 31

（二）遊戲自我效能感 32

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

（三）感知社會支持 33
（四）未來持續遊玩意願 34
（五）堅毅人格特質 35
（六）遊戲獲勝頻率 35
（七）經驗分享與人口統計變項 36
肆、研究結果 40
一、樣本與描述性統計 40
二、假設驗證 44
三、模型修正與檢驗 49
（一）受網路言論攻擊頻率為自變項之調節中介模型 49
（二）感知社會支持為自變項之調節中介模型 53
伍、結論 57
一、研究發現與討論 57
（一）網路言論攻擊對玩家的負面影響 57
（二）社會支持對玩家的正面影響 59
（三）堅毅人格特質調節減緩負面影響 61
（四）堅毅人格特質調節提升正面影響 63
二、相關研究貢獻 66
（一）學術方面 66
（二）實務方面 69
三、研究限制與未來研究建議 73
參考文獻 77
中文部分 77
英文部分 80
附錄一 91
【線上遊戲遊玩經驗】問卷內容 91

DOI:10.6814/NCCU202000520

表目錄

表一：社會支持類型比較表（來源：本研究整理）..... 22
表二：網路言論攻擊經驗量表（α= .968）..... 32
表三：遊戲自我效能感量表（α= .929）..... 33
表四：感知社會支持量表（α= .942）..... 34
表五：持續遊玩意願量表（α= .880）..... 34
表六：堅毅人格特質量表（α= .862）..... 35
表七：人口統計變項分布情形..... 37
表八：平均每週遊玩線上遊戲天數分布情形..... 38
表九：平均每日遊玩線上遊戲時數分布情形..... 39
表十：（曾受網路言論攻擊之玩家）受網路言論攻擊頻率與遊戲類型交叉表..... 41
表十一：T 檢定結果摘要..... 43
表十二：性別與遊戲類型交叉表..... 43
表十三：以感知社會支持作為調節變項之調節中介模型數據..... 47
表十四：受網路言論攻擊頻率為自變項之調節中介模型數據..... 52
表十五：感知社會支持為自變項之調節中介模型數據..... 55

圖目錄

圖一：研究架構圖..... 29
圖二：Process 模型 59 原始圖形..... 45
圖三：以感知社會支持作為調節變項之調節中介模型..... 46
圖四：修改後之兩項調節中介假設模型整合圖..... 49
圖五：受網路言論攻擊頻率為自變項之調節中介模型..... 51
圖六：堅毅人格特質與遊戲自我效能感對持續遊玩意願之交互效果..... 51
圖七：感知社會支持為自變項之調節中介模型..... 54
圖八：堅毅人格特質與感知社會支持對遊戲自我效能感之交互效果..... 54
圖九：堅毅人格特質為調節變項之兩部分調節中介模型整合圖..... 56

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

壹、緒論

一、研究背景與動機

（一）網路與遊戲

隨著近年網際網路與科技的蓬勃發展，線上服務的需求日益增高。根據 We Are Social （2019）的統計，2019 年全球的網路使用者數量已經上升到了 43.9 億之多，約比起前一年還要增加 3.6 億，其中線上社群媒體的使用者則成長到了 34.8 億，相較前一年大約增加了 2.8 億。財團法人臺灣網路資訊中心（2019）的調查結果則推估，2019 年臺灣全國上網人數約 2020 萬人，首次突破兩千萬人，整體國民上網率也高達 85.6%；經濟部工業局（2019）發布的《108 年數位內容產業年鑑》中也指出，2018 年臺灣數位內容核心產業產值已高達 2 兆 425 億元新臺幣。

這顯示出，如今人們的生活已經日漸離不開網路，且相較起面對面的溝通，人們也越來越趨向透過線上聊天服務來進行溝通與交流。當然，在空閒的時間裡，也有越來越多的人選擇透過線上服務來進行他們的休閒活動，比如觀賞線上影音，以及遊玩線上遊戲。We Are Social（2019）的調查也顯示出，這兩者是全球網路使用者中最多人進行的休閒活動；依照每個月的平均使用人數來看，遊玩線上遊戲僅次於觀賞線上影音，其人數佔了全球網路使用者的三成，也就是平均每個月大約有 13 億的人們在使用網路遊玩遊戲。

2017 年，全球遊戲市場的規模已達 1000 億美金，其中亞洲就占了 47%，接近一半；臺灣的排名為全亞洲第五名，市場規模將近 10 億美元，成長率則高達 40%，

DOI:10.6814/NCCU202000520

全國遊戲人口已達到 890 萬人，其中高達 97%的比例都是線上遊戲玩家（Oath，2017）。到了 2019 年初，全球遊戲市場預測報告更推估，全球遊戲市場規模將達到 1,500 億美元（Jelle Kooistra, 2019）。以上數據顯示，遊戲產業佔據了全球很大一部分的媒體娛樂市場，並且也能由此看出，線上遊戲以及網路交流的重要性正日益上升。

基於上述網路使用者偏好在網路上交流的趨勢，以及為了方便讓玩家在遊玩遊戲的同時，能夠與隊友等其他玩家更方便地進行溝通、交流，許多線上遊戲之中，都設置了一些能夠提供人際或社群交流的功能，如交友系統、聊天室，或是公會等社群互動功能，甚至因為現今語音輸入、搜尋及線上語音聊天等功能越來越普遍，各個線上遊戲也相繼開始設置線上語音聊天系統（Garena，2018）。可見線上遊戲的內容不僅止於遊戲本身，在這個虛擬空間中，玩家之間進行的社交互動與各類溝通，也是一個重要的部分（陳智先、李峻德，2008）。

（二）線上遊戲與言語攻擊

然而，通常人們在現實中與人相處時，由於社會規範的作用下，無論認識與否，比較不會輕易且頻繁地當著他人的面出言指謫、謾罵、羞辱，但在網際網路的虛擬世界中，由於人們的活動大部分都是匿名的狀態，使用者能夠藉此得到一層身份上的偽裝，他人難以對其真實身分進行辨識，加上線上的交流不同於面對面溝通，是透過螢幕與文字進行，這層屏障能形成一種與對方或是現實世界的阻隔。這些情形均容易導致如心理學家 Suler（2004）提出的「網路去抑制效應」（Online Disinhibition Effect，或稱網路鬆綁效應）這種網路交流特有的現象。也就是網路使用者得以藉由這些網路交流的特性，產生自社會規範中解放的感覺，脫離了現實身分與社會規範的束縛之後，少了原有的那份責任感，人們開始覺得「反正誰也不認識誰」，於是開始表現出與現實中的自我不一樣的樣貌（Suler, 2004），比

DOI:10.6814/NCCU202000520

如容易展現仇恨、發表粗鄙語句與刻薄批評、甚至恐嚇等等。

被螢幕阻隔的使用者們，看不見彼此的容貌與表情，感受不到在遙遠的螢幕那一端，對方的存在或痛苦的情緒，於是人們變得冷漠無感（Wallace, 2015）；在匿名的保護傘之下，發言不再需要顧慮他人感受或自身名譽，於是人們開始隨心所欲、口不擇言，肆無忌憚地發表著在現實中不易脫口的激烈言論（Siegel, Dubrovsky, Kiesler & McGuire, 1986）。另外，於政治與法律上，亦普遍較缺乏相關的政策與規範加以限制、懲戒（鐘安，2015），這也間接助長了那些網路上種種的不當行為。因為這樣，線上交流時常會引發一些侮辱或誹謗等糾紛，甚至會演變為如網路霸凌等令人遺憾的情形。

同樣地，由於線上遊戲中也需要文字交流等社交行為，再加上除了上述匿名等因素之外，遊戲內常涉及戰鬥、比賽輸贏等內容，玩家處於激烈的打鬥情況下容易情緒激昂；且玩家與玩家之間，遊戲操作技術、面對輸贏的認真程度、甚至情緒控管等能力都不盡相同，導致在許多線上遊戲中，也都充滿了謾罵、惡意攻擊、霸凌等問題（廖郁婷、張文山，2014），甚至較其他線上環境更甚。

而比起文字，直接使用語音進行交流的方式反而較不容易產生以上現象，因為語音對話如同以電話溝通，會拉近彼此的距離，與對方聲音的接觸也會削減甚至去除文字與螢幕帶來的屏障或隔閡感，與真實身分進行一些連結，且能夠得到文字溝通中沒有的聲音語調線索（O’sullivan & Flanagin, 2003），使得人們直接以語音對話的時候較不會輕易出言侮罵對方。因此藉由文字進行溝通的線上遊戲中，上述言語攻擊等情況尤其普遍（打野忘帶懲戒，2018），舉例來說，眾所周知的知名線上遊戲【英雄聯盟】，其中玩家間的謾罵問題就非常嚴重。

由 Riot Games 遊戲公司開發與發行的【英雄聯盟】（League of Legends，簡稱為 LOL），是一款多人線上戰鬥競技場類型（Multiplayer Online Battle Arena，MOBA）

DOI:10.6814/NCCU202000520

的即時對戰遊戲，遊戲中須藉由與隊友合作攻擊敵方成員並摧毀其堡壘以獲得勝利（Garena，無日期）。當然，在【英雄聯盟】的遊戲介面中，也有一個遊戲聊天室，以利玩家在遊戲進行的同時，可以隨時透過在聊天室輸入字符，來與其他玩家交談。

雖然設立聊天室的立意十分良善，藉由聊天室，玩家可以隨時與自己的隊友進行溝通，互相討論戰術策略、告知隊友自己戰線的現況等等，以利與隊友們同心協力攻陷敵方堡壘取得勝利，然而，由於【英雄聯盟】的遊戲節奏快速，玩家需要擁有冷靜的戰術頭腦以及極高的反應速度，才能及時應對遊戲中各種突發狀況，如前所述，隊友之間遊戲操作與情緒控管等能力難免不一致，在這種緊張刺激的狀態下，心裡惦記著輸贏的玩家們，很容易對隊友的表現或態度心生不滿，而且許多玩家在遇到團隊上的問題時，也常常不會選擇與隊友溝通，而是直接出言指謫，或是單純地以侮罵對方來宣洩情緒。因此，反而聊天室往往淪為玩家宣洩不滿情緒或以文字激怒隊友的工具。

而隨著玩家數量增多，不堪入目的謾罵用字也變得越來越氾濫，如同本維（2014）與匿名（2017）的文章與案例分享中所描述的情形一般，有許多玩家都會習慣性地在謾罵時針對對方的家人、性別、智商等等，使用許多歧視的言論，以貶低對方的能力與打壓其自尊為目的，利用粗鄙的言詞做出各式各樣的人身攻擊行為。相似的情形，如果發生在現實生活中，像是運動比賽等，因為是面對面溝通，又可能互相認識，加上社會規範的存在，通常不會這樣不留情面地對待隊友，但在線上遊戲中當然就不是如此了。

面對線上遊戲中頻繁發生的言語攻擊問題，Riot Games 遊戲公司多年來也嘗試了各種方法與技術，試圖用以對抗遊戲中的惡意言論，包括利用人工智慧技術進行偵測，對玩家的言行加以監控和引導等（ifanr，2015），但這些謾罵的情形卻似

DOI:10.6814/NCCU202000520

乎絲毫未受影響一般，依然很普遍。而隨著網路的發展，法律其實也在試著與時俱進，我國法律近年認定，網路空間應為「新社會領域」，亦須受到保護，因此，在網路上發生的狀況，如果手中握有足夠證據，且加害人與受害者的發言帳號位址都能夠連結其真實身分，即得以與對方對簿公堂（蘋果日報，2017）。當然，遊玩【英雄聯盟】等線上遊戲而產生的官司也是層出不窮，如妨害名譽或公然侮辱案件等。

其中一個著名的案例發生於 2016 年，一名玩家在【英雄聯盟】中辱罵其他玩家遭到判處拘役 30 日，當時網路空間也應該受到法律保護的觀念才剛開始形成、被提倡，尚未如今日般普遍，因而引發輿論譁然。其中，一位向來在網路、遊戲及遊戲實況（Game streaming）中，以謾罵與發表粗俗言論聞名，並受到許多粉絲喜愛的知名實況主（Streamer）—「亞洲統神」張嘉航，由於其先前也曾因在網路上辱罵他人被提告，因此也針對此事件公開發表了意見，認為於網路中發表的匿名發言不應擁有人格權，並氣憤地辱罵法官，其言下之意即指，在匿名的狀況下理當能夠名正言順地隨意辱罵他人（網搜小組，2016），這般言論也引發了網路使用者們的一陣廣泛討論。

然而，雖然如今在網路世界遇到言語攻擊的確能夠提出告訴，但如上所述，目前有關這部分的司法系統還尚未完善，對於這個概念各方也依舊爭議連連。又因為網路匿名的保障，發言帳號與發言人真實身分時常模糊不清，難以完全連結，造成舉證與司法程序較為繁雜，事件真相亦時常模稜兩可，侷限了法官做出正確判決的能力。也因為這樣，許多人們在網路上遇到言語攻擊的時候，會覺得提告既需要金錢支出，程序又十分繁瑣，且多數時候並沒有足夠把握能夠順利在法庭上討回公道，故通常不太會選擇提起告訴；再者，就連願意在網路上向相關系統或機構（如社群網站或線上遊戲之檢舉系統）舉報該帳號發言不當的人都少之又少（Cook, Schaafsma & Antheunis, 2018），因為其實檢舉系統機制還不夠完善，檢

DOI:10.6814/NCCU202000520

舉之後即少能有效產生制約效用，更何況就算限制了該帳號的發言權利，發言人只要另行創立帳號或是等待該帳號解除禁用，就能夠再度發言了（Garena，無日期）。所以事實上社群網路及線上遊戲中的言語攻擊情形依然十分頻繁，難以有效抑止，是一個常見的嚴重問題。

二、研究目的

在受害者反應方面，受到言語攻擊的人們，普遍都會產生負面情緒，如感到生氣或沮喪等，若是與進行的某項活動或工作相關，也可能會使其對於這項事物的自信心或參與意願產生負面影響（張彥偉、曾芳代，2008），這在遊玩線上遊戲的情況下也並無二致。就如同 paschen（2012）與匿名（2015）分享的情形一般，許多玩家遊玩【英雄聯盟】等線上遊戲的時候，經常會因為在比賽中遭到嚴厲指謫、辱罵，導致情緒、自尊與信心均受到影響，進而感到難過、生氣、甚至會不斷哭泣等等，可見不論法律是否應認為匿名謾罵為犯法行為，在遊戲中受到辱罵都的確會對許多人造成影響或傷害。再說，原本應該是為了娛樂而玩的遊戲，卻因為常遭遇這樣的情形讓自己心情不愉快，明顯失去了遊戲娛樂的意義，有些人可能會因此降低該遊戲的遊玩意願。

但雖說如此，那些遭受惡意言論攻擊的玩家們，卻不一定會因此導致不想繼續遊玩該遊戲，有些人的確會選擇乾脆不玩，但也有許多玩家，如匿名（2015）一樣，在受到其他玩家的言語攻擊之後，卻依然選擇繼續遊玩，而不是選擇放棄，而且同一個人在不同遊戲中遭受相似的惡意言論攻擊，也可能導致不一樣的結果，可能一個遊戲選擇放棄不再繼續玩，另一個遊戲卻依然持續遊玩。這是一個特別的現象，值得思考其中原因。而本研究認為，這也許與玩家是否有得到他人（比如朋友、家人或是社群網站中的成員等等）的支持與鼓勵有所關連。

DOI:10.6814/NCCU202000520

比如說，一位玩家單獨遊玩某個線上遊戲，在其中遭受言語攻擊之後，可能因為憤怒或受不了情緒壓力而選擇退出；但在與朋友一同遊玩的另一個線上遊戲中受到言語攻擊時，卻因為得到了朋友的鼓勵與陪伴，而顯得不那麼在意這些挫折，故依然繼續遊玩；同樣道理，無論是不同玩家遊玩不同遊戲，亦或遊玩同一個遊戲，都可能因為有無於遊玩過程中獲得足夠的安慰或情感支持等，而產生如此差異。像是上文提到的匿名（2015）所分享的例子，該玩家即可能因為接收到社群網站成員，或是其他朋友的安慰與鼓勵，而繼續遊玩該遊戲。

儘管這些網路空間或是線上遊戲內發生的惡意行為與言語攻擊等現象，如網路論戰（Flaming）與網路小白（Trolling）等，發生的頻率十分頻繁，在網路世界中極為廣泛、盛行，是對於網路使用者來說已經猶如家常便飯一般的現象，但是目前這部分領域在學術界當中卻還算是較為新興的領域。雖然目前這個領域正逐漸地受到重視與討論，相關的學術研究也越來越多，但依舊尚為不足，而其中針對線上遊戲為主的研究就更為稀少了（Cook et al., 2018）。而目前大部分相關研究偏向探討其現象、行為、名詞定義、發生原因或動機，以及一些社群與加害者之間的互動關係等（Buckels, Trapnell & Paulhus, 2014；Cook, Conijn, Schaafsma & Antheunis, 2019；Herring, Job-Sluder, Scheckler & Barab, 2002；Jonsson, 2015；O’sullivan & Flanagin, 2003；Thacker & Griffiths, 2012），卻鮮少探討關於這些行為與線上遊戲玩家持續遊玩意願之間的關係。

因此，本研究將試著透過社會認知理論中之自我效能概念、社會支持理論，以及堅毅人格特質，藉由網路問卷調查法，聚焦於擁有實際線上遊戲遊玩經驗的玩家們，並根據其遊玩經驗、狀況與感受，深入檢視與分析，對此現象一探究竟，以找出箇中原因並加以討論。

DOI:10.6814/NCCU202000520

據此，本研究之研究問題如下：

（一）玩家於線上遊戲中遭受到言論攻擊的頻率，是否會對於其未來持續遊玩該遊戲的意願造成影響？

（二）玩家對於遊玩該線上遊戲之自我效能，會如何影響其在遊戲中遭受到言論攻擊的頻率以及該遊戲之未來持續遊玩意願之間的關係？

（三）玩家在遊玩線上遊戲的過程中所感知之社會支持，以及其堅毅人格特質之程度，在其整體遊戲體驗中將各自發揮何種效果？

藉由回答以上這些研究問題，本研究希望能夠在網路互動與線上遊戲均如此盛行的今日，讓更多人對此領域的現象有進一步的了解，並對於遊戲相關研究有所貢獻，提供媒介研究與遊戲產業一些啟發與新的發展方向。

國立政治大學 National Chengchi University

貳、文獻探討

一、網路論戰

「網路論戰」（Flaming），是一個由網路流行用語所衍生出來的概念，指的是透過如電子郵件或網路論壇等電腦中介傳播，蓄意違反互動規範，並帶有敵意的攻擊性言語交流，大多以文字進行；「Flaming」的字彙原意為「燃燒」，引申義即用來比喻，網路使用者藉由針對目標發表這種高度負面的言論，產生類似「火焰噴射器（flamethrower）」的攻擊效果，以達到在言語上「燒死」對方的目的（O’sullivan & Flanagin, 2003）。根據至今文獻對其的定義與解釋，「Flaming」是一種針對性的、去抑制化的、令人不舒服的言語攻擊行為；其目的通常是為了激怒、傷害他人，或是表達強烈的情緒或感受，其內容通常是粗魯、無禮、直言不

DOI:10.6814/NCCU202000520

諱的、冒犯人的發言，包含指名道姓的語句、侮辱、咒罵、使用髒話、以符號或字型加強文字語氣等等（Lea, O'Shea, Fung & Spears, 1992；Parks & Floyd, 1996；Reinig, Briggs & Nunamaker, 1997；Siegel et al., 1986）。

雖然中文普遍將「Flaming」譯為「網路論戰」（如倪珮晶，2003；廖郁婷、張文山，2014），但「網路論戰」在中文的用法通常是指發生在社群網站上或網路論壇中，對於某事件或主題的議論或爭吵之情形，並時常伴隨著無理的言語攻擊，且多人參與其中的情形下容易演變為「罵戰」（flaming war），意即多名網路使用者間進行的相互辱罵行為。但事實上，根據上述定義，「Flaming」不一定包含爭論的情形，也不限於互罵的情形，大部分時候可能較為偏向單方面的批評或謾罵（詳細案例可參考 Jonsson, 2015），由此看來，其用法與所指行為，若對照中文用法，其實較符合單純的「網路言論攻擊」之意義，「網路論戰」則應為包含於其中的一種形式，因此以下本研究將以「網路言論攻擊」代稱之。而之所以這些網路言論攻擊大多是發生於電腦中介傳播下的文字交流，其原因於前文也曾稍作提及。

由於電腦中介傳播以文字溝通為主，比起面對面溝通，除去了包括手勢、動作、臉部表情、聲調、空間訊息等等「非語言溝通」（Non-verbal Communication／Non-verbal Cues）訊息的傳達，使得溝通協調和給予反饋的自由度、靈活度有所限制，難度提高，可能逐漸造成去個性化（De-individuation，指個體待在群體中而導致自我意識下降的現象），甚至是人格解體（Depersonalization，指個體喪失自我意識、失去人性的狀態）的現象發生（O’sullivan & Flanagin, 2003；Spears & Lea, 1992），而且，在匿名的保障下，人們能夠更自由地發表言論（Siegel et al., 1986）。

這些網路特性，會導致社會規範的影響力降低、網路去抑制效應等（Suler, 2004），

DOI:10.6814/NCCU202000520

雖然也可能相對提高參與的平等性或消弭階級差異，但卻也會使得人們的行為和決定較面對面時更為極端、偏頗、無禮和無所顧慮，在這種環境下，人們就容易進行或者引發網路言論攻擊，因此，網路的各種特性與造成之去抑制效應，被廣泛認為是助長網路言論攻擊發生的重要因素（O'sullivan & Flanagin, 2003；Siegel et al., 1986）。而在以文字交流為主要溝通方式的線上遊戲中，網路言論攻擊也是非常常見的狀況，其中有些玩家還可能覺得這種行為很有趣（Elliott, 2012）。

在遊玩線上遊戲的過程中，普遍包含了許多可能直接或間接地引發網路言論攻擊的情形。比如，遊戲中有許多像是戰鬥、比賽等容易造成情緒激動的情況，導致玩家們可能會較平時更輕易地暴躁、憤怒、口出狂言，加上若在激烈賽事中，常無暇修飾文字，也可能因此引發雙方矛盾、爭吵，進而相互辱罵（Jonsson, 2015）；甚至有一部分玩家認為，諸如挑釁、捉弄、激怒或是謾罵其他玩家等行為，可以使他們感到愉悅，因此總是將之作為一種消遣，而這樣的玩家（或是網路使用者），就屬於俗稱的「網路小白」（Troll）（Cook et al., 2018）。

二、網路小白

「網路小白」（Troll）也是由網路衍生出的用語，屬於去抑制效應下所產生的一種現象，廣泛發生於網路論壇或線上遊戲中（Cook et al., 2019）。「Troll」的原始字義為一種神話中的巨魔，會向路過的人們收取過路費，或是一種緩慢拖曳魚餌的釣魚法。由此字彙原意可以很好地描繪出網路小白與其行為的概念：網路小白們就像等待著過路費的巨魔，期待著人們被激怒、受傷害等等，而其拋出的言論或行為就像是引誘網路使用者上勾的魚餌；一旦人們被成功被激發出預期中的反應，他們就能夠享受其所帶來的刺激與愉悅（James, 2009）。所以憤怒地爭執或報復都是能夠縱容、助長其行為的反應，而這也是網路小白現象如此普遍的其中一個原因（Cook et al., 2018）。

DOI:10.6814/NCCU202000520

由於網路小白是線上遊戲盛行以來新興的研究議題，且「網路小白行為」（Trolling）所包含的意義與種類十分廣泛，許多相關研究對其解釋與定義都有所不同（Cook et al., 2019），甚至容易將之與其他負面現象或偏差行為混為一談（Cheng, Danescu-Niculescu-Mizil & Leskovec, 2016；Fichman & Sanfilippo, 2015）。

綜合過去相關研究，對於網路小白行為的解釋與描述包括：一種為了自身娛樂、無聊或復仇等原因，直接或間接進行之惡意、不當、令人不悅的、具有攻擊性或激進的行為或言論，意圖擾亂秩序、製造混亂，常帶有敵意並傾向煽動旁人加入自己；普遍包含侮辱、種族歧視、性別歧視、欺騙行為（如偽裝或蓄意誤導等）、說垃圾話（一種在體育界或線上遊戲常見之侮辱及騷擾的言論）、以負面態度進行遊戲（如蓄意失分、離開比賽、阻礙己方隊伍、幫助敵方等）、惡意破壞（Griefing，一種透過激怒、傷害、騷擾他人、破壞他人快樂以獲得愉悅感的行為，時常發生於線上遊戲中）等表現；並可能與黑暗四性格（Dark Tetrad，包括自戀人格、心理變態、馬基雅維利主義與施虐狂）有關，其中施虐狂與網路小白具有最高關聯性（Buckels, Trapnell & Paulhus, 2014；Cook et al., 2018；Cook et al., 2019；Fichman & Sanfilippo, 2015；Fragoso, 2015；Hardaker, 2010；Thacker & Griffiths, 2012）。

但也並非所有的網路小白都如此負面，Cook 等人（2018）針對網路小白行為定義做出了詳細統整，據其研究，網路小白其實可依據其行為目的與要素，分為三大種類：攻擊型網路小白（Attack Troll）、刺激尋求型網路小白（Sensation-seeking troll）以及互動尋求型網路小白（Interaction-seeking Troll），以下簡述之。

三大類型中，攻擊型網路小白是最為常見的種類，由上文描述也可看出，其於學術領域中也最常被用來作為網路小白的統括解釋；他們以傷害他人作為目的，進行攻擊他人或破壞他人遊戲體驗等行為，是較為反社會的一種表現。而前文所述之以不當行為作為消遣的玩家，就是屬於刺激尋求型網路小白，他們透過激怒他

DOI:10.6814/NCCU202000520

人、製造事端、擴大紛亂、上演鬧劇等等，來獲得刺激、快感、娛樂與他人的關注，所以事態規模越大、得到的反應越激烈，體驗就越是刺激、有趣，也就越是能夠滿足這類型小白。相較於這兩種惡意、負面的行為，互動尋求型網路小白的目的則顯得較為正面，是一種偏向社交目的的行為；此類型小白是以促進交流、增進友誼為目的，他們所從事的各種不當或不尋常的行為，都是為了得到目標對象（他人或自身朋友）的正面反應，讓自己融入對話或遊戲當中而進行，比如朋友之間的相互捉弄、搞笑等。

由此可見，網路小白行為並不是一個制式、統一的現象，而是一種集合名詞，其中包含著特定幾種有目的性的線上互動，也就是上述希望目標受到傷害的攻擊型小白行為、想要得到快感的刺激尋求型小白行為，以及希望促進友誼的互動尋求型小白行為。換句話說，「帶有特定目的」才是致使某行為能夠被稱為小白行為的最主要條件，在人們做出各種不當或具有爭議的線上行為時，一旦他們帶有以上任一目的，就會被歸類為網路小白行為的範疇。

以網路言論攻擊（Flaming）舉例來說，由於網路小白也經常以引發網路言論攻擊（Flaming）作為其目的或手段，因此這兩種現象或特質經常同時存在於同一事件中（見 Jonsson, 2015 中之案例），尤其容易為人們所混淆（James, 2009）。據此定義，唯有當行為人是為了上述如欲傷害他人或藉其反應以得到快感等目的而進行網路言論攻擊的時候，才能夠將其視為網路小白行為的其中一個種類，也就是網路言論攻擊小白行為（Flame Trolling）（Cook et al., 2018）。

關於這兩者的關係，簡單來說，網路小白帶有目的之行為有很多種，其中一種就是網路言論攻擊；而網路言論攻擊的形成原因也有很多種，其中一種就是由網路小白所造成。另外，網路言論攻擊除了針對性的蓄意攻擊之外，有時可能是經由誤會或是一言不合等因素無意間所引發的狀況，但網路小白行為卻必須是帶有上

DOI:10.6814/NCCU202000520

述目的的，蓄意進行的行為。而由於本研究之主要探討內容為具有敵意之言語上的攻擊行為，因此將針對網路言論攻擊（包含如網路小白之蓄意行為或無意引發之現象）進行探討。

網路言論攻擊與網路小白這兩者情形，於線上遊戲中都非常普遍。除了上文舉例之【英雄聯盟】這類多人線上戰鬥競技場類型以外，其實只要是多人參與而非單機遊玩的線上遊戲，且玩家之間能夠自由交流與互動，幾乎都有可能發生這類問題。因為只要能夠在線上遊戲中與他人互動，受到自由的網路世界所產生之去抑制化效果影響的玩家們，就容易做出這些不當的行為，或是促使這類情形的發生。例如，由 Jonsson（2015）研究中所舉出的案例也可看出，如【魔獸世界】這類型的大型多人線上遊戲（Massive Multiplayer Online Game，MMOG）當中，這樣的惡意攻擊行徑也相當地常見。在這些多人參與的線上遊戲中，大到如遊戲玩家公會之間進行團體戰鬥比賽時，表現不佳的公會成員可能受到其他成員的指謫或謾罵，小到甚至像是在遊戲中操控角色走在路上，無端遭遇陌生的網路小白玩家前來惹事生非，都是非常常見的狀況（Cook et al., 2018；Cook et al., 2019；Jonsson, 2015）。

可想而知，無論是遭遇到網路小白或是受到網路言論攻擊，一般而言，受害者的反應都較為負面，可能的反應包括產生負面情緒（如生氣、沮喪、難過等）、無視其行為、以相同行為報復，或是向相關審查機構回報等，其中產生負面情緒最為普遍，而舉報不當行為的反應最為少見。另外，由於網路小白的行為種類涵蓋範圍廣泛，由輕為惡作劇到嚴重的言語辱罵甚至霸凌都有可能發生，但網路言論攻擊卻普遍都是針對性地以辱罵等具有高度攻擊性的言論來傷害對方，因此相較起來，網路言論攻擊尤其容易產生負面情緒或反應（Cook et al., 2018；Jonsson, 2015）。而若是受到的言論攻擊與遊戲內容或玩家本身能力相關，比如當表現不佳被罵，則該玩家遊玩該遊戲的自信心也可能進而會受到負面影響，也就是對於

DOI:10.6814/NCCU202000520

自己是否具有遊玩該遊戲的足夠能力產生疑慮，而這，即為「自我效能」（Self-Efficacy）所敘述之概念。

三、自我效能

（一）釋義

當進行一件活動或工作的時候，人們會隨時評估自己的能力是否能夠適當地完成該任務，進而對其產生信心，而「自我效能」（Self-Efficacy）即為這種對於從事這項任務的信心與把握。

1977 年，社會認知論學者 Albert Bandura，提出了「自我效能」這個概念（Bandura, 1977），隨後於 1986 年建立並發表了「社會認知理論」（Social Cognitive Theory，SCT）的架構（Bandura, 1986），並利用其解釋成癮行為，之後，由於自我效能是其中的一個重要的核心概念，也是最為 Bandura 所強調的概念，因此受到了學術界廣泛的重視與應用（Jeong & Kim, 2011）。

根據 Bandura（1977, p.193）於文中的定義，自我效能指的是：「一個人相信自己有能力能夠成功地執行某項行為以達到預期結果的信念。」也就是個人在主觀上對於自己是否有能力完成某項行為的可能性判斷，是一種心理上相信自己能從事、勝任某項任務的信心，而非其實質上的能力本身。而這項判斷會隨時依照情境評估與調整，並且會連帶影響人們選擇付出多大的努力、用以進行什麼樣的行為、持續多長的時間等等。

Bandura 認為，若一個人對於某項事物的自我效能感（Perceived Self-Efficacy）越高，代表其相信自己能夠完成該任務的信念越堅定，而擁有足夠信心的狀態下，就會越是願意繼續參與、從事這項活動，也會願意付出越多的努力以達到預期結

DOI:10.6814/NCCU202000520

果（Bandura, 1977；Dindar & Akbulut, 2015；Ortiz, Bowers & Cannon-Bowers, 2015）。比如，越相信自己真的能夠成功減重，就會越是願意實行減重計畫，也會付出越多的努力於減重上。反之，若是一個人沒有足夠自信完善地掌控並完成一項活動時，就會弱化從事該行為的動機，而傾向於逃避、拖延，甚至放棄執行這項活動並遠離該情境；非得從事該行為時，也會顯得缺乏動力、參與意願低落。例如，學生若是不怎麼相信自己能夠於考試中取得好成績，就算被迫讀書，其認真念書的動力也會偏低（Klimmt & Hartmann, 2006）。

關於行為動機，另一個相似的概念是「勝任感」（Competence），其為「自我決定論」（Self-Determination Theory，SDT）模型當中的一種心理需求概念，即人們會試圖了解自己擁有的能力，以及用以完成任務的可能性，進而選擇是否從事該任務（Rodgers, Markland, Selzler, Murray & Wilson, 2014）。為了更清晰地分辨此二相似概念，Rodgers 等人（2014）針對兩者進行了分析比較。在理論定義上，不同於自我效能針對該「行為」完成的把握，勝任感針對的是「自身」能力的程度；除此之外，自我效能相較於勝任感而言，更為強調對於行為的持續性的影響，也就是當人們進行一項活動時，自我效能較勝任感更適用於解釋甚至預測人們持續進行下去的意願。對照本研究之目的，本研究欲檢視原來即正在遊玩遊戲的玩家，承受言語攻擊的頻率，對於其遊戲之自信心與持續遊玩意願所產生的影響，由此可見，自我效能概念較勝任感符合本研究之探討方向。

而由於自我效能強調的是個人是否相信自己能完成在特定情境中的任務需求以達成任務目標，因此，當人們進行不同任務、活動時，均會根據其個別情況差異，分別進行評估，產生對應的自我效能，進而衍生出不同的作用（Bandura, 1977；Ortiz et al., 2015）；意即，各個種類的任務、情境、行為領域，均可對應至其特定之自我效能（Task-specific efficacy），如操作電腦時會產生電腦自我效能（Computer self-efficacy）、面對恐懼時也會有對應的恐怖自我效能（Horror

DOI:10.6814/NCCU202000520

self-efficacy）等等（Tai, 2006；Lin, Wu & Tao, 2018）。同樣地，有關上述之線上遊戲的玩家，對於自己是否擁有足夠能力遊玩該遊戲、於遊戲中做出良好表現、完成任務等等的信心與把握，即為該玩家對於該遊戲之「遊戲自我效能」（Game self-efficacy）（Orvis、Horn & Belanich, 2009；Pavlas, Heyne, Bedwell, Lazzara & Salas, 2010），亦為本研究所將探討之概念。

如上所述，自我效能概念於學術領域上，歷年來均受到了廣泛的運用。當然也包括了許多關於遊戲領域的相關研究。其中有很大一部分是關於遊戲式學習等教育相關之研究，包括提升學習動機、表現與心流效果之作用等（如 An, 2018；Hung, Huang, Hwang, 2014；Pavlas et al., 2010），以及許多像是自我效能對於遊戲成癮、遊戲動機、享樂感、社交參與度的影響、遊玩遊戲提升自我效能（如 Dindar & Akbulut, 2015；Dos Santos, Bredehoft, Gonzalez & Montgomery, 2016；Hopp, Barker & Schmitz Weiss, 2015；Jeong & Kim, 2011；Klimmt, Hartmann, 2006；Lin et al., 2018）等主題多元的研究。但關於遊戲內言語攻擊之相關研究尚為不足，僅有為數稀少之研究對此進行研究。如 Conmy、Tenenbaum、Eklund、Roehrig 與 Filho（2013）即為了探討玩家在遊戲中發表垃圾話的行為與其自我效能之間的關係，設計了一項實驗，分別允許或禁止雙方玩家在遊戲過程中發表垃圾話，藉以觀察玩家的自我效能與情緒反應。實驗結果表明，玩家在遊戲中有無發表或接收垃圾話確實能夠影響其自我效能；玩家在遊戲比賽中發表垃圾話攻擊對手的行為，能夠對於其自我效能與情緒產生正面的影響，反之則會對於其心理狀態、情緒，及對於該情境的認知評估等產生負面影響，進而降低其自我效能。此結果也符合該研究闡述的主張：垃圾話等言語攻擊，屬於言語說服的一種，能夠在遊戲或運動比賽等情境中，作為降低對手自信心、擾亂其心理狀態，並同時鼓舞我方士氣的一種手段。

DOI:10.6814/NCCU202000520

（二）影響自我效能之因素

而關於其中影響自我效能的要素，即決定個體自我效能強弱的資訊來源，根據社會認知理論的內容（Bandura，1977），分為四大種類，包括「過去成就與表現」（Performance Accomplishments）、「替代性經驗」（Vicarious Experience）、「言語說服」（Verbal Persuasion），以及「情緒喚起」（Emotional Arousal）。這些不同的資訊來源，會對於個人的自我效能感產生綜合性的影響，以下將分別進行簡要說明。

其中，過去成就與表現是最具有影響力的一項因素，因為這是基於個人過去在某件事物上親身體會之成敗經驗所總結而來的，最直接的資訊。理所當然地，在某件事物上反覆、接連的成功，會增加個人對於從事這項行為的信心，即提升對於該事物的自我效能感，反之，頻頻挫敗則會使其一次次地失去信心，降低自我效能感。而玩家在線上遊戲中任務、比賽失敗，或是遭受到網路言論攻擊等，都可以視為玩家在遊玩線上遊戲的過程中，一種挫折的、或是失敗的經驗，進而降低玩家的遊戲自我效能感，而且，如前所述，網路言論攻擊許多時候都可能是在遊戲比賽失利的狀況下所引發。

相較於親身經驗，替代性經驗的影響力則較弱，其指的是個人觀察到他人示範成功地完成了一項行為之後，可能據此說服自己若是堅持努力不懈，終究應該也能夠達成相似的成果。示範行為越是清楚明瞭、個人認為示範者整體狀態與自己越是相似，則對於其自我效能感之影響力越大。例如，在觀看了其他玩家解說詳盡的遊戲示範或攻略之後，玩家的遊戲自我效能感可能得到提升。

言語說服，顧名思義即為言語上的鼓勵或阻擾，可能來自於他人或自己，是最容易、也最廣為人們使用的一種影響因素。在面對一件事物時，若個體接受到他人

DOI:10.6814/NCCU202000520

對於其能力本身或達成目標的可能性，所發表之看法或建議，則該事物之自我效能感有可能會依據勸說內容而產生影響，上述玩家發表垃圾話的行為，就屬於言語說服的應用。但由於其影響力不及實質經歷，因此在個體具有親身或替代性經驗時，不容易翻轉其二者之影響結果；反之，若是將言語說服與前兩者相結合，將能產生加乘效果。意即，若個體對某行為擁有失敗經驗的情形下，鼓勵並不易增加其自我效能感，而勸阻則能輕易降低其自我效能感，反之亦然。舉例來說，若線上遊戲玩家在遊戲中比賽失利的情形下，又受到他人的網路言論攻擊，則極有可能大幅降低其自我效能。

最後一種，情緒喚起，指的是當人們處於緊張或艱辛等高壓狀態時，容易激起一些情緒，如痛苦、恐懼、焦慮、脆弱等，而由於這些高壓狀態與激烈的情緒容易阻礙人們的任務表現，因此可能影響個體對自身能力的信心。例如線上遊戲玩家若是在進行比賽或任務時，因為容易緊張而導致頻頻失敗，則可能降低其遊戲自我效能感。

綜上所述，可以得知，遊戲自我效能感越高的玩家，越是自信能夠良好地遊玩這款遊戲，進而越容易予此付出時間與精力，未來願意繼續遊玩該遊戲的可能性也會越高。也就是說，對於一款遊戲，玩家的遊戲自我效能感，以及其未來持續遊玩意願之間，應存在著正向關係。而影響遊戲自我效能感的因素，除了自身遊戲表現與成績，受到他人的讚賞、鼓勵，或是貶低、批評，也都容易使玩家對於遊戲的自信心產生變化（Bandura, 1997；Conmy et al., 2013）。因此，若是一個玩家在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率越高，除了容易引發不愉快的負面情緒之外，也可能使其對於遊玩該遊戲的自信心產生動搖，進而降低對於未來持續遊玩該遊戲的意願。

不過，由於遊戲的勝敗頻率也容易影響玩家的遊戲自我效能感，比如獲勝頻率高

DOI:10.6814/NCCU202000520

的玩家，可能即使在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率很高，卻也基於其獲勝頻率而擁有較高之遊戲自我效能感，反之亦然；而本研究主要針對玩家於遊戲遊玩過程中受到網路言論攻擊的頻率，對其遊戲自我效能感與未來持續遊玩意願之影響，因此，本研究將控制玩家之遊戲勝敗頻率，以避免影響玩家受到網路言論攻擊的頻率與其遊戲自我效能感之間的關係。

據此，本研究提出下列之第一個假設：

H1：玩家在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率，會對其未來持續遊玩意願產生負向影響。

而其效果則透過下列之第二個假設形成：

H2：玩家之遊戲自我效能感，會對其在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率及未來持續遊玩意願的關係，產生中介效果。玩家之遊戲自我效能感會對其未來持續遊玩意願產生正向影響，而其於遊戲內受到之網路言論攻擊頻率則會對其遊戲自我效能感產生負向影響，意即當玩家在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率愈高，其遊戲自我效能感愈低，進而導致未來遊戲意願低落。

然而，如前文敘述中所提到過的，有一部分的玩家，在受到網路言論攻擊的情況下還依然選擇了持續遊玩該遊戲。對於這個有趣的現象，在建立了以上這樣的假設關係之後，以下將接著探討該遊玩線上遊戲的行為其中可能形成這個現象的潛在原因。關於這個特殊的現象，本研究認為，玩家在遊玩線上遊戲的過程中，透過一同遊玩遊戲的朋友或家人等處，所獲得的「感知社會支持」（Perceived Social Support）可能與之相關。

DOI:10.6814/NCCU202000520

四、社會支持

（一）釋義

社會支持（Social Support）概念約萌芽於 1970 年代中期，當時首度被應用在身心健康相關研究當中，並引發了學術界廣泛探討關於社會關係與健康的研究領域（House, Landis & Umberson, 1988）。但由於社會支持是一種包含多重意義的概念，因此關於其定義與分類方法，在眾多研究中，也依據各自研究領域及目的之差異，發展出了不盡相同的解釋（Song, Son & Lin, 2011）。Cobb（1976, p. 300）將社會支持定義為一種「讓個體相信自己被關愛、受尊重、或隸屬於一個具有相互義務之社會網路」的資訊；而 Lin, Simeone, Ensel and Kuo（1979, p. 109）則將其定義為「個體能夠透過他人、團體或社群等社會關係得到的支持」。

之後隨著研究發展，逐漸出現了較詳細的解釋與種類。如 House（1981）將其明確分為四大種類，包括：「情感支持」（Emotional support，即提供安慰、關心、陪伴等情感、心理上的支持）、「工具性支持」（Instrumental support，即提供如金錢、勞力等直接而實際的協助）、「資訊支持」（Informational support，即提供建議或狀況判斷等資訊協助），及「評價支持」（Appraisal support，即提供回饋或認可等正面評價）。

Cohen and Wills（1985）則是分為另四種類：「自尊支持」（Esteem support）使個體感到被接受、擁有自尊與價值，近似於情感支持；「資訊支持」（Informational support）提供資訊幫助個體理解事物、處理問題，因與評價支持相似而合併；「社會友伴支持」（Social companionship）為他人與其一同進行休閒娛樂活動的行為，可使個體減緩壓力、排憂解悶；最後則同樣是能為個體提供經濟、物質或服務上之協助的「工具性支持」（Instrumental support）。而雖然社會支持能夠劃分為許

DOI:10.6814/NCCU202000520

多種類幫助分辨與理解，但通常各種類不會獨立存在，因此還是應該將其統合討論（Cohen & Wills, 1985）。

在這樣的基礎下，Cutrona and Suhr（1992）又將社會支持區分為另五類，且更進一步劃分為兩大類型：「促進行動型社會支持」（Action facilitating support）包含協助、驅使個體解決問題，包含提供建議、忠告等之「資訊支持」（Informational support）以及提供物質或服務之「實質支持」（Tangible support）；「滋養型社會支持」（Nurturant support）則是一些能減緩個體壓力的行為，似 Cobb（1976）所述之概念，包括上述提供情感安慰之「情感支持」（Emotional support）、能提升個體自我評價之「自尊支持」（Esteem support）以及使其能在志同道合的人群中享受歸屬感的「網路支持」（Network support）。

以上各方解釋與分類，雖各有不同側重，但亦可以看出許多相似之重合處。如 Cohen and Wills（1985）其實是將 House（1981）之資訊支持與評價支持整合之後，再加入了社會友伴支持，Cutrona and Suhr（1992）則參考 Cobb（1976）之定義，將情感支持與自尊支持分為兩類，而實質支持即為工具性支持。為便於理解，茲將上述相關之定義與分類方式綜合整理於表一。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

表一：社會支持類型比較表（來源：本研究整理）

<table>
<tr><th>Cobb
（1976）</th><th>House
（1981）</th><th>Cohen and Wills
（1985）</th><th colspan="2">Cutrona and Suhr（1992）</th></tr>
<tr><td rowspan="3"></td><td>資訊
Informational</td><td rowspan="2">資訊
Informational
（與評價支持整合）</td><td rowspan="2">資訊
Informational</td><td rowspan="3">促進行動型
Action
facilitating</td></tr>
<tr><td>評價
Appraisal</td></tr>
<tr><td>工具性
Instrumental</td><td>工具性
Instrumental</td><td>實質
Tangible</td></tr>
<tr><td>關愛</td><td rowspan="2">情感
Emotional</td><td rowspan="2">自尊
Esteem
（與情感支持整合）</td><td>情感
Emotional</td><td rowspan="3">滋養型
Nurturant</td></tr>
<tr><td>受尊重</td><td>自尊
Esteem</td></tr>
<tr><td>歸屬感</td><td></td><td>社會友伴
Companionship</td><td>網路
Network</td></tr>
</table>

綜合以往研究，關於其本質之解釋，社會支持是一種於社交網路中發生之社會現象；即為了提升個體面對壓力之能力，以及維持人際關係品質，於心理、情感上或生理、物質上，所提供之有形或無形的支持與協助（Cooke, Rossmann, McCubbin & Patterson, 1988；Cohen, 2004；Lin et al., 1979；Viswesvaran, Sanchez & Fisher, 1999）。而其來源十分廣泛，可能來自於任何個體所能觸及的個人、團體或機構等（Leahey, Kumar, Weinberg & Wing, 2012），包括親至家人、朋友、長輩，疏至社會團體、專業人員等，均能於不同情境，提供人們不同之幫助。個體一旦充分地擁有並感知到社會支持，則可以有效地減輕壓力，並增加幸福感（Well-being）（Cooke et al., 1988）。而個體所感知到的社會支持之程度，即為「感知社會支持」（Perceived Social Support）。

DOI:10.6814/NCCU202000520

（二）社會支持之作用與效果

人們每天面對著各式各樣的事務，相較於單槍匹馬、獨來獨往，普遍來說，人們都傾向在日常生活中不斷接收來自各方面社交網路的支持，在不同的情境當中，獲取不同的助力，才能夠更容易地處理各種狀況、維持身心健康狀況。即使能夠完全獨立完成某項工作，在完成後得到家人、朋友或同事的一句慰問或讚賞，也會產生一種對於心理狀態的提升，使人感受到被關愛、被重視的溫暖。而當從事一項任務時，擁有社會支持（如他人陪伴一同進行或是給予鼓勵等）也能夠促使人們更願意進行這項行為、付出更多努力，進而可能提升成果，甚至增加未來持續進行的意願（Chen, Ho, Lin, Chung, Chao, Chou & Li, 2016；Leahey et al., 2012）。

當然，若是遭遇到困難、批評、壓力等會對心理狀態產生負面影響的情境時，社會支持的重要性則更為凸顯。因為除了能夠帶給人們幸福感等正向的身心影響之外，社會支持的另一個重要特性即為，個體所感受到的社會支持，能夠對於各種壓力或負面情境產生抑制或緩衝的效果，減緩個體對於壓力的感知，或使其產生的負面影響降低，甚至消弭（Cohen & Wills, 1985）。因此，長久以來，其相關主題在學術領域也一直被廣為應用與探討（如 Arnold, Edwards & Rees, 2018；Cohen & Wills, 1985；Rees & Freeman, 2009；Rees, Mitchell, Evans & Hardy, 2010；Viswesvaran et al., 1999）。其中 Rees and Freeman（2009）甚至發現，人們若是在遭遇困頓等壓力程度高的情況下，所感知到的社會支持不僅能夠調節弱化壓力對其工作表現造成之負面影響，同時還能透過提升或鞏固其自我效能感，進而避免降低工作表現；說明在壓力情境下，社會支持能夠幫助個體維持自信心，即感知社會支持對於自我效能感能夠起到鞏固的作用。

除了上述的身心健康與壓力等研究領域之外，目前在社會支持研究領域中，也已

DOI:10.6814/NCCU202000520

有許多像是伴侶或新手父母等家庭、人際關係方面的應用與探討（如 Cutrona & Suhr, 1992；Leahy-Warren, McCarthy & Corcoran, 2012），然關於遊戲的研究則較少。由於以往存在一些遊玩遊戲是否對現實生活或社會支持造成負面影響的疑慮，有些研究聚焦於探討遊玩線上遊戲如何影響玩家的社會支持。部分研究結果顯示出，遊玩線上遊戲並不會對於社會支持產生負面影響（如 Dupuis & Ramsey, 2011；Domahidi, Breuer, Kowert, Festl & Quandt, 2018）；另一些研究則證實了，遊玩線上遊戲的確能夠對於玩家的整體社會支持造成正面影響（如 O'Connor, Longman, White & Obst, 2015；Trepte, Reinecke & Juechems, 2012）；其中 Wohn（2016）的研究則表明，遊玩線上社群遊戲能夠輕易地透過遊玩遊戲所產生的虛擬共現效果（Copresence，即一種在虛擬環境中與他人接近時感受到的親近感），進而提高玩家的感知社會支持。而現存的少量研究中，幾乎未見與遊戲中的言語攻擊行為或是未來持續遊玩意願相關之研究，由此可見，若本研究確能發現其中的關係或作用，則將得以對於此部分之學術領域，做出一定程度的貢獻。

如前文所述，社會支持理論的概念表明，當人們受到挫折或批評的時候，其所感知到的社會支持，能夠對於那些可能產生的負面影響起到減緩的作用。意即，若是個體感知之社會支持越高，表示感受到他人提供之心理支持的程度越強，那麼他所遭遇之的壓力（比如艱難的任務、客戶刁難、他人評價、家庭關係等等），對其身心狀態可能造成的負面影響，就越是容易得到緩解，而其自我效能也能夠得到鞏固。

遊玩線上遊戲時，當然也是一樣的道理（O'Connor et al., 2015）。人們在遊玩遊戲的時候，並不一定是自己一個人單槍匹馬地孤軍奮戰，常常會有一些人與自己一同遊玩，比如遊玩遊戲的過程中，有時會認識一些朋友（如 O'Connor et al., 2015 所述之情形）；或是現實生活中的朋友、家人，也常會相邀一同遊玩某一款遊戲等等，這樣的情形隨處可見。這些一同遊玩遊戲的人們，即能相互為彼此提供社

DOI:10.6814/NCCU202000520

會支持，比如玩家們可以一起研究遊戲通關方式、相互鼓勵、一同經歷挑戰，在戰敗的時候也能提供安慰等情感支持，或是如果朋友等級比較高也可以帶領自己練習提升等級等等。

而若是遊玩線上遊戲的時候，遭遇到了如前所述的一些關於遊戲內容的辱罵或批評，沒有感受到社會支持的玩家，可能會產生一些負面情緒，其自我效能、持續遊玩意願也可能受到一些負面影響；但若是玩家擁有足夠的感知社會支持，這些負面影響則會被緩解，甚至可能不會產生負面情緒。

舉例來說，若有一位玩家，他和朋友常在線上遊戲中一起練習、提升等級（實質／工具性支持、社會友伴／網路支持）。某次他們和線上的其他玩家進行連線戰鬥時，比賽的情況不利於己方隊伍，這時，一位渴望勝利的隊友，於遊戲聊天室中，針對這位玩家不留情面地進行批評，認為是由於他不會玩這個遊戲、錯誤百出，才導致比賽失利，因此責怪他遊戲能力不佳，並激動辱罵。他的朋友發現這個狀況，便及時替他撐腰、對那名隊友進行言語或行為上的回擊（實質／工具性支持），並且在遊戲結束之後，與這位玩家聊天、給予安慰，如：「別難過，我覺得你玩得不錯；這種人多得是，自己也沒玩得多好還敢罵人，不用理他（情感／自尊支持、資訊／評價支持）。」這樣的狀況在線上遊戲玩家與運動員之間，都並不少見（參考 Rees et al., 2010）。

藉由這個例子可以看出，在遊玩這個線上遊戲的過程中，僅是經由這位朋友，該玩家便能夠獲得幾乎所有類型的社會支持，藉以於平時提升自身能力、滿足情感需求，並於遭遇網路言論攻擊時，加以緩解、抵禦其攻擊與影響，不僅維持了其遊玩遊戲的自信心，也沒有降低未來持續遊玩該遊戲的意願。

也就是說，玩家在遊戲中受到網路言論攻擊，對於其自我效能感所造成的負向影響，以及其對於未來持續遊玩意願造成的負向影響，均會受到該玩家所感知社會

DOI:10.6814/NCCU202000520

支持之影響而得到緩解。

另外，關於緩解效果作用方式，根據 Viswesvaran et al.（1999）的討論，社會支持與壓力、壓力反應之間的關係，分為「直接效果」（Direct Effects Models）與「調節效果」（Moderator Effects Model）。直接效果指的是，無論壓力高低，社會支持均會直接降低壓力反應的程度，並與壓力源分別獨立影響之。而調節效果指的則是，社會支持會與壓力源一同對於壓力反應產生交互作用，也就是對於壓力源與壓力反應的關係進行負向調節，進而削減壓力反應；即感知社會支持低者，壓力源對壓力反應產生之正向影響關係較強烈，相較於直接效果，調節效果較適用於持續狀態下之情境。由於本研究是針對持續遊玩遊戲之玩家，於遊玩期間受到遊戲內網路言論攻擊的頻率高低，對於未來持續遊玩意願之影響，因此較適用調節效果模式。

因此，於前述之透過自我效能產生中介效果的假設基礎上，本研究再提出以下假設，並形成一個調節中介模型：

H3：玩家感知社會支持的高低，會負向調節（緩和）其於遊戲內受到網路言論攻擊頻率對其遊戲自我效能感的負面影響。意即，在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率愈高，其遊戲自我效能感愈低，此效果對感知社會支持較低者而言尤為顯著。

H4：玩家於遊戲內受到網路言論攻擊頻率高時，玩家感知社會支持的高低，會負向調節（緩和）其遊戲自我效能感下降對於未來持續遊玩意願所造成之負面效果。意即，於遊戲內受到網路言論攻擊頻率高時，玩家遊戲自我效能感愈低，其未來持續遊玩意願則愈低，此效果對感知社會支持較低者而言尤為顯著。

DOI:10.6814/NCCU202000520

H5：玩家感知社會支持的高低，會負向調節（緩和）其遊戲內受到網路言論攻擊頻率對未來持續遊玩意願所產生的負面影響。即玩家於遊戲內受到網路言論攻擊頻率愈高，其未來持續遊玩意願愈低，此效果對感知社會支持較低者而言尤為顯著。

五、堅毅人格特質

關於能夠緩解受到網路言論攻擊產生之負面影響的因素，可能尚存在一些個人的人格特質也能夠於其中產生作用，但人格特質意義廣褒、種類繁多，且會依據個體的先天個性或後天生長、教育環境等等諸多因素而產生極大差異。一如黃寶園（2010）所言，獲取每位玩家的個別特質資訊可能窒礙難行，且無法得知其是否能準確認知自身所具特質，所得之資訊也恐將因差異過大而難以適用於研究所需之比對分析。因此，本研究將專注於探討自我效能與社會支持於玩家遊玩線上遊戲過程中所產生的作用。

然而心理學家 Suzanne C. Kobasa 所提出之一項著名的人格特質—「堅毅」（Hardiness），因於本研究情境中，有可能起到影響作用，值得一提，故將在此簡單介紹之。

堅毅是一種能讓人勇於面對困難與挑戰的人格特質，包含了三種要素，分別為：「承諾」（Commitment），即能夠深入地參與、投入於自己所從事的各種活動中，而不輕言放棄或逃避；「控制」（Control），即相信自己對於正在面對的事件具有一定程度的影響力，而不會輕易地感到消極或產生無力感；以及「挑戰」（Challenge），即將一切突發事件、失敗或轉變，視為生活中常態的挑戰或是一種能促使未來進步的機會，不會將之過度放大解釋或視為威脅而感到焦慮（Kobasa, 1979）。擁有高堅毅力的人們，生性較為正向、積極，也較為擅於調適

DOI:10.6814/NCCU202000520

心境，因此對於生活中，小至各種挑戰、困頓、不如意，大至身處高壓環境、遭遇人生重大轉變等等，負面的事件或狀態，他們與低堅毅力的人們相比起來，都能夠較為輕鬆地面對，也進而能夠有效避免人們在壓力情境下，產生逃避心理、過度焦慮或引發身心疾病等各種負面影響（Kobasa & Puccetti, 1983）。不僅如此，擁有高度堅毅力，還能有助於提升或避免降低工作表現，甚至增加人們對於疼痛的忍耐力等，可見堅毅對於各行各業的人們來說都是一種重要的特質（Ayala Calvo & García, 2018；Golestaneh, 2018；Golby & Sheard, 2004；Maddi & Khoshaba, 1994）。

由上述對於堅毅特質的介紹可以得知，該特質高的情況下，能調節並緩解個體受到的壓力事件與其造成的負面影響之間的關係。本研究之情境亦為同理，當玩家受到網路言論攻擊時，堅毅程度低的玩家，可能會將遇到的批評或爭論現象放大解釋，使負面影響更為加劇；而同樣的事件，對於堅毅程度高之玩家來說，卻可能覺得十分正常，沒什麼好難受的，在造成之負面影響甚低的情況下繼續遊玩該遊戲。因此，本研究將控制玩家之堅毅人格特質，以避免該特質程度高低對於玩家受到網路言論攻擊頻率所造成的整體負面效果產生干擾。

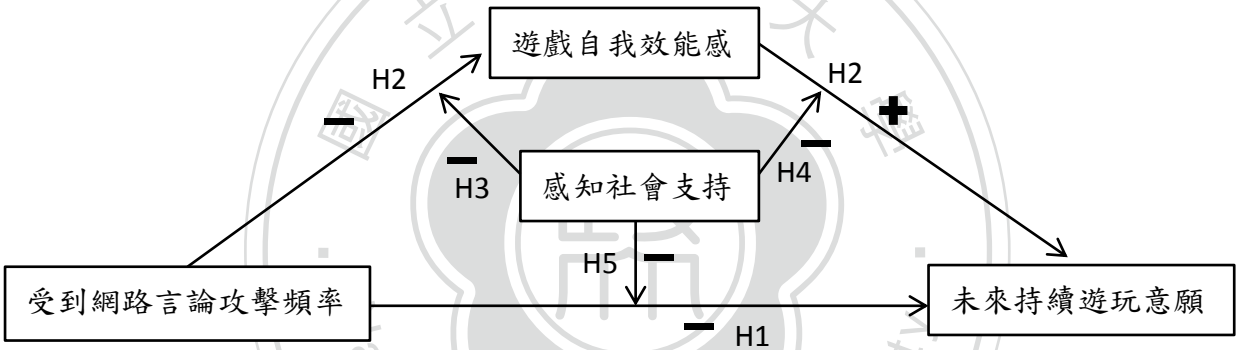
國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

參、研究方法

一、研究架構與假設

綜合前文探討與假設，本研究認為，玩家在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率，會負向影響其未來持續遊玩意願；而玩家之遊戲自我效能感，會中介遊戲內受到網路言論攻擊頻率對未來持續遊玩意願的影響；最後，玩家之感知社會支持，會調節（減緩）受到網路言論攻擊頻率對遊戲自我效能及未來持續遊玩意願所產生的負面影響，並形成一個調節中介模型（見圖一）。



圖一：研究架構圖

H1：玩家在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率，會對其未來持續遊玩意願產生負向影響。

H2：玩家之遊戲自我效能感，會對其在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率及未來持續遊玩意願的關係，產生中介效果。玩家之遊戲自我效能感會對其未來持續遊玩意願產生正向影響，而其於遊戲內受到之網路言論攻擊頻率則會對其遊戲自我效能感產生負向影響，意即當玩家在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率愈高，其遊戲自我效能感愈低，進而導致未來遊戲意願低落。

H3：玩家感知社會支持的高低，會負向調節（緩和）其於遊戲內受到網路言論攻擊頻率對其遊戲自我效能感的負面影響。意即，在遊戲內受到網路言論

DOI:10.6814/NCCU202000520

攻擊的頻率愈高，其遊戲自我效能感愈低，此效果對感知社會支持較低者而言尤為顯著。

H4：玩家於遊戲內受到網路言論攻擊頻率高時，玩家感知社會支持的高低，會負向調節（緩和）其遊戲自我效能感下降對於未來持續遊玩意願所造成之負面效果。意即，於遊戲內受到網路言論攻擊頻率高時，玩家遊戲自我效能感愈低，其未來持續遊玩意願則愈低，此效果對感知社會支持較低者而言尤為顯著。

H5：玩家感知社會支持的高低，會負向調節（緩和）其遊戲內受到網路言論攻擊頻率對未來持續遊玩意願所產生的負面影響。即玩家於遊戲內受到網路言論攻擊頻率愈高，其未來持續遊玩意願愈低，此效果對感知社會支持較低者而言尤為顯著。

二、研究資料蒐集

本研究採取立意抽樣方法及網路問卷調查法進行資料蒐集，以線上遊戲玩家作為研究調查對象，並透過網路招募之。研究調查對象性別與年齡均不拘，但必須擁有遊玩線上遊戲的經驗。網路問卷調查為結合調查法原理與新傳播科技之調查方式；由調查對象使用文本處理程式，將資料輸入電腦，再傳回由研究人員進行資料統計，可省去許多人力和處理資料的繁複工作。成本低、效益高，且回收時間快（蘇蘅、吳淑俊，1997），並能避免訪問時，面對面的談話對受訪者所造成的威脅感（李政忠，2003）。另外，問卷採匿名方式作答，應答者較能充分表達觀點而無所顧忌（王文科，1986）。

網路問卷部分，本研究以網路問卷網站【Survey Monkey】建立網路電子問卷，問卷內容共分為七大部分，包括：網路言論攻擊經驗、遊戲自我效能感、感知社會支持、未來持續遊玩意願、堅毅人格特質、遊戲獲勝頻率，以及經驗分享與人

DOI:10.6814/NCCU202000520

口統計變項，問卷填答時間約為 15 分鐘以內（問卷詳細內容請見附件一）。而因研究對象為線上遊戲玩家，故研究問卷於線上遊戲相關之社群平台與論壇進行發放，並提供禮卷以提升研究對象參與填答之意願。

三、研究變項測量

本研究問卷於起始處列舉網路言論攻擊相關情形（如受到他人質疑、批評、鄙視、嘲諷、無禮對待、謾罵、侮辱、用激烈言論進行對話等），並詢問填答者是否曾經在遊玩線上遊戲的過程中，遭遇過其中任何一種類似情形，選項為「曾經有過類似情形」與「完全不曾遇過類似情形」。若選擇前者，表示曾經於遊戲中遭遇網路言論攻擊，故請其於心中選定一款遭遇類似情形頻率最高之遊戲，並依據該遊玩經驗進行填答；若選擇了後者，也同樣請其於心中選定一款遊戲，並依據該遊玩經驗進行填答。同時也將請填答者寫下該遊戲名稱，並記錄該遊戲的遊戲類型（如多人角色扮演遊戲、多人連線射擊遊戲、多人即時戰略遊戲、多人動作遊戲等等）。

（一）網路言論攻擊經驗

本研究之網路言論攻擊經驗量表（見表二），參考廖郁婷、張文山（2014）依據 Thompsen 與 Foulger（1996）之研究，所設計之言語霸凌及網路論戰問卷量表，並針對本研究之目的，將其題項與敘述進行融合與調整，目的為測量玩家於一款線上遊戲中所曾受到過之網路言論攻擊經驗與頻率。本量表共包含 9 項題目（M= 3.48, SD= 1.15, cronbach's α= .968），並採用李克特 6 點量表（Likert scale）進行，1 分代表頻率最低，6 分代表頻率最高，填答者由 1 至 6 分（依序為「從未遇過／幾乎沒有／很少遇到／有時候會遇到／經常遇到／總是）選擇一個答案。

DOI:10.6814/NCCU202000520

表二：網路言論攻擊經驗量表（α= .968）

變項	測量題項
網路言論攻擊經驗	在遊玩線上遊戲的過程中，遇到以下情況的頻率： 1. 受到他人嚴厲的批評或指謫。 2. 受到他人的貶低或鄙視。 3. 受到他人的辱罵或言語攻擊。 4. 受到他人的侮辱或惡意中傷。 5. 有人用粗魯無禮的語句對我說話。 6. 有人對我發表容易激怒我的言論。 7. 有人對我發表令我感到不舒服的訊息（包括文字、符號、圖片、聲音等）。 8. 有人對我表示質疑或不滿。 9. 有人憤怒地想要與我爭吵。

（二）遊戲自我效能感

本研究遊戲自我效能感之量表（見表三）參考自 Schwarzer, Bäßler, Kwiatek, Schröder and Zhang（1997）所設計之量表，並針對本研究之目的，將其題項與敘述進行融合與調整，目的為測量玩家遊玩該線上遊戲時，所感知到的遊戲自我效能感程度。本量表共包含 10 項題目（*M*= 3.83, *SD*= .87, cronbach's α= .929），並採用李克特 6 點量表（Likert scale）進行，1 分代表同意程度最低，6 分代表同意程度最高，填答者由 1 至 6 分（依序為「非常不同意／不同意／有點不同意／有點同意／同意／非常同意」）選擇一個答案。

DOI:10.6814/NCCU202000520

表三：遊戲自我效能感量表（α= .929）

變項	測量題項
遊戲自我效能感	1. 如果我盡力的話，總能解決遊戲中遇到的困難。 2. 即使遭遇阻礙，我仍有辦法達成遊戲的目標。 3. 對我來說，完成任務或贏得勝利是輕而易舉的。 4. 我有自信能有效應付在遊玩過程中的任何突發狀況。 5. 以我的實力，一定能應付遊戲中的所有挑戰。 6. 如果我付出必要的努力，一定能解決大多數的難關或對手。 7. 因為我相信自己的能力，所以我能冷靜面對遊戲中的難關或強大的敵人。 8. 玩遊戲時若遇到問題，我通常能想到一些解決辦法。 9. 對手太強或卡關時，我總有一些手段克服困境。 10. 在遊戲中，無論什麼情形發生，我都能夠應付自如。

（三）感知社會支持

本研究感知社會支持量表之量表(見表四)參考自 Zimet, Zimet and Farley(1988）所設計之量表，並針對本研究之目的，將其題項與敘述進行融合與調整，目的為測量玩家遊玩該線上遊戲時，所感知到的社會支持程度。本量表共包含 8 項題目（*M*= 4.33, *SD*= .98, cronbach's α= .942），並採用李克特 6 點量表（Likert scale）進行，1 分代表同意程度最低，6 分代表同意程度最高，填答者由 1 至 6 分（依序為「非常不同意／不同意／有點不同意／有點同意／同意／非常同意」）選擇一個答案。

DOI:10.6814/NCCU202000520

表四：感知社會支持量表（α= .942）

變項	測量題項
感知社會支持	1. 有一起玩遊戲的人能在我需要的時候提供協助。 2. 有人能聽我傾訴、分享關於這個遊戲的喜怒哀樂。 3. 與我一起玩的人當中，有人會積極主動地幫助我。 4. 當我玩得不順利、需要安慰時，有人能提供我情感上的支持與鼓勵。 5. 我在遊戲中遇到危難時，有人能及時掩護我。 6. 我在遊戲中遇到困難時，有人能與我商量對策。 7. 在我的遊玩經驗中，有人在乎我的感受。 8. 遊戲過程中需要做決定時，有人願意給我建議。

（四）未來持續遊玩意願

本研究之遊戲未來持續遊玩意願量表（見表五）參考自 Hsiao and Chiou（2012）所設計之量表，並針對本研究之目的，將其題項與敘述進行融合與調整，目的為測量玩家未來持續遊玩該線上遊戲的意願。本量表共包含 3 項題目（*M*= 4.16, *SD*= 1.24, cronbach's α= .880），並採用李克特 6 點量表（Likert scale）進行，1 分代表同意程度最低，6 分代表同意程度最高，填答者由 1 至 6 分（依序為「非常不同意／不同意／有點不同意／有點同意／同意／非常同意」）選擇一個答案。

表五：持續遊玩意願量表（α= .880）

變項	測量題項
持續遊玩意願	我之後還想要繼續玩這款遊戲。 我未來還會經常地玩這款遊戲。 我會推薦其他人玩這款遊戲。

DOI:10.6814/NCCU202000520

（五）堅毅人格特質

為了避免玩家之堅毅人格特質影響其受到網路言論攻擊頻率所造成的整體負面效果，本研究將該特質列為控制變項。此部分題組參考自 Bartone（1995）所設計之堅毅人格特質量表，並針對本研究之目的，將其題項與敘述進行融合與調整。本量表共包含 9 項題目（*M*= 3.81, *SD*= .81, cronbach's α= .862），並採用李克特 6 點量表（Likert scale）進行，1 分代表同意程度最低，6 分代表同意程度最高，填答者由 1 至 6 分（依序為「非常不同意／不同意／有點不同意／有點同意／同意／非常同意」）選擇一個答案。

表六：堅毅人格特質量表（α= .862）

變項	測量題項
堅毅人格特質	1. 我的生活中大部份都在從事有意義的事情。 2. 如果我努力就能夠達成任何目標。 3. 我覺得例行事務發生變動是有趣的。 4. 我生活中所有事情的發展都取決於我的行為決斷。 5. 我對我的日常活動充滿期待。 6. 我覺得我能夠充分掌控我的未來。 7. 我喜歡挑戰同時處理多種事務。 8. 我覺得我的生活大部分都非常有趣且令人興奮。 9. 我喜歡富有變化的每日行程表。

（六）遊戲獲勝頻率

為避免遊戲中勝敗（或完成任務目標）的情形影響玩家之遊戲自我效能感，進而對於玩家受到網路言論攻擊頻率與其遊戲自我效能感之間的關係造成影響，本研

DOI:10.6814/NCCU202000520

究將控制玩家之遊戲獲勝頻率。此部分參考 Waddell, J. C. and Peng, W.（2014）之研究，設計單題項量表，請填答者根據該遊戲遊玩經驗，填寫自身於遊戲中大致的獲勝的百分比率（0 至 100），以測量玩家於該遊戲中之獲勝頻率，作為本研究之控制變項。

（七）經驗分享與人口統計變項

經驗分享部分將以自由陳述的方式，請填答者根據其於遊玩遊戲之過程中，受到網路言論攻擊之經驗，簡短描述關於其面對網路言論攻擊的心情、感受、想法、當下是否想繼續遊玩該遊戲，以及是否得到周遭朋友（家人）等他人所提供的支持、得到支持的感受、如何調適心境等問題；此部分將節錄引用於研究結果討論中用以輔助佐證。

人口統計變項部分，則包括調查填答者之性別、年齡、職業、教育程度、遊玩線上遊戲的資歷、每週及每日遊玩線上遊戲平均時長等，以利本研究進行分析與討論（各題項陳述均詳見附錄一，數據分布則詳見表七、八、九）。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

表七：人口統計變項分布情形

	類別	人數	百分比
性別	男性	765	74.4%
	女性	263	25.6%
年齡（M=2.95, SD=1.05）	15歲以下	3	0.3%
	16-20歲	352	34.2%
	21-25歲	495	48.2%
	26-30歲	114	11.1%
	31-35歲	33	3.2%
	36-40歲	15	1.5%
	41-45歲	8	0.8%
	46-50歲	3	0.3%
	51歲以上	5	0.5%
職業（M=1.39, SD=.49）	學生	631	61.4%
	非學生	397	38.6%
教育程度（*M*=3.90, *SD*=.56）	國小及以下	1	0.1%
	國中	11	1.1%
	高中職	175	17%
	大專院校	743	72.3%
	碩士及以上	98	9.5%
遊玩線上遊戲資歷（*M*=3.68, *SD*=1.03）	1年以下	23	2.2%
	1-5年	91	8.9%
	5-10年	310	30.2%
	10-15年	414	40.3%
	15-20年	157	15.3%
	20-25年	30	2.9%
	25-30年	1	0.1%
	30年以上	2	0.2%

DOI:10.6814/NCCU202000520

表八：平均每週遊玩線上遊戲天數分布情形

	天數	人數	百分比
平均每週線上遊戲遊玩天數（M=5.49, SD=1.94）	0.1	18	1.8%
	0.4	1	0.1%
	0.5	4	0.4%
	0.8	1	0.1%
	1	29	2.8%
	1.1	1	0.1%
	1.5	4	0.4%
	2	51	5%
	2.5	3	0.3%
	3	69	6.7%
	3.5	9	0.9%
	4	67	6.5%
	4.1	1	0.1%
	4.3	1	0.1%
	4.5	2	0.2%
	4.7	1	0.1%
	5	157	15.3%
	5.1	1	0.1%
	5.5	10	1%
	5.6	1	0.1%
	6	64	6.2%
	6.1	1	0.1%
	6.5	9	0.9%
	6.9	2	0.2%
	7	521	50.7%

DOI:10.6814/NCCU202000520

表九：平均每日遊玩線上遊戲時數分布情形

	時數	人數	百分比
平均每日線上遊戲遊玩時數（M=4.21, SD=2.92）	0.5	23	2.2%
	1	51	5%
	1.5	31	3%
	2	153	14.9%
	2.5	32	3.1%
	2.7	1	0.1%
	3	234	22.8%
	3.2	1	0.1%
	3.5	29	2.8%
	4	124	12.1%
	4.5	7	0.7%
	5	121	11.8%
	5.5	3	0.3%
	5.6	1	0.1%
	6	64	6.2%
	6.5	4	0.4%
	7	18	1.8%
	7.5	1	0.1%
	8	64	6.2%
	8.1	1	0.1%
	9	2	0.2%
	10	26	2.5%
	12	21	2%
	14	3	0.3%
	15	5	0.5%
	16	2	0.2%
	18	1	0.1%
	20	3	0.3%
	24	2	0.2%

DOI:10.6814/NCCU202000520

肆、研究結果

一、樣本與描述性統計

本研究之數據收集進行於 2020 年 2 月 6 日至 2020 年 2 月 12 日，期間共回收了 1250 份問卷，有效樣本數共有 1028 份（N= 1028）。填答者以學生佔多數，共有 631 人（61.4%），非學生者共 397 人（38.6%）。性別方面，生理男性較多，共有 765 人（74.4%），生理女性共有 263 人（25.6%）。年齡方面，低至 15 歲以下，高至 51 歲以上，各年齡層均有分布；但大多集中在 16 至 30 歲之間（964 人，93.5%），其中 21 至 25 歲填答人數最多，共 495 人（48.2%）。教育程度方面，以大專院校居多，共有 743 人（72.3%），其次為高中職（175 人，17%）和碩士以上（98 人，9.5%）。遊玩線上遊戲總資歷的部分，低至 1 年以下，高至 20 年以上均有分布；並以接觸遊戲 10 至 15 年（414 人，40.3%）的玩家最多，其次為 5 至 10 年（310 人，30.2%）以及 15 至 20 年（157 人，15.3%）。填答者中平均一週遊玩天數大於 4 天的玩家佔了總樣本的 75%，且有半數以上的玩家都是每天遊玩（521 人，50.7%）。其中，曾經遭遇過網路言論攻擊的玩家佔了絕大多數，共有 937 人（91.1%），而從未遭遇過的玩家僅有 91 人（8.9%）。

關於曾受過網路言論攻擊的玩家們選擇回答的遊戲類型，即玩家遭遇網路言論攻擊頻率最高的遊戲類型，以多人即時戰略類型（如【英雄聯盟】等）居多，佔了近七成（643 人，68.6%），其次則是多人角色扮演類型（如【新楓之谷】等），僅佔約兩成（216 人，23.1%）。至於各遊戲類型與遭遇網路言論攻擊頻率高低的分佈關係，可參考下方的交叉表（表十）；此處雖未能透過卡方檢定進行分析，但可依據交叉表呈現出的結果，觀察其頻率分布關係並加以描述與討論。其中，問卷中雖請玩家選填該遊戲之類型，但填答者多不甚清楚分類，故存在許多錯誤，因此本研究已另將所有玩家回答的遊戲與類型逐一進行確認並分類整理。

DOI:10.6814/NCCU202000520

表十：（曾受網路言論攻擊之玩家）受網路言論攻擊頻率與遊戲類型交叉表

		多人角色扮演類型	多人連線射擊類型	多人即時戰略類型	多人動作遊戲類型	益智解謎類型	策略模擬類型	運動競速類型	非對稱競技類型	總計
受言論攻擊頻率低（小於3分）	人數	81	11	62	1	0	3	2	2	162
	攻擊頻率內	50.0%	6.8%	38.3%	0.6%	0.0%	1.9%	1.2%	1.2%	100.0%
	遊戲類型內	37.5%	20.8%	9.6%	20.0%	0.0%	25.0%	50.0%	66.7%	17.3%
受言論攻擊頻率中（3至4分）	人數	113	31	339	3	1	5	2	1	495
	攻擊頻率內	22.8%	6.3%	68.5%	0.6%	0.2%	1.0%	0.4%	0.2%	100.0%
	遊戲類型內	52.3%	58.5%	52.7%	60.0%	100.0%	41.7%	50.0%	33.3%	52.8%
受言論攻擊頻率高（大於4分）	人數	22	11	242	1	0	4	0	0	280
	攻擊頻率內	7.9%	3.9%	86.4%	0.4%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	遊戲類型內	10.2%	20.8%	37.6%	20.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	29.9%
總計	人數	216	53	643	5	1	12	4	3	937

由表十可看出，受網路言論攻擊頻率高（大於 4 分，即選填「經常遇到／總是遇到」）的玩家中，有 86.4%是遊玩多人即時戰略類型遊戲，頻率居中（3 至 4 分，即選填「很少遇到／有時候會遇到」）的玩家，亦有 68.5%遊玩多人即時戰略類型；而遊玩多人即時戰略類型遊戲的玩家中，受言論攻擊頻率高（大於 4 分）與頻率居中（3 至 4 分）的玩家合計共佔 90.3%。意即，受言論攻擊頻率居中以上的玩家，大多均為遊玩多人即時戰略類型遊戲；且有九成以上之遊玩多人即時戰略類型遊戲的玩家，受網路言論攻擊的頻率都在居中以上，其中有近四成玩家受攻擊之頻率是高的。

另一部分，受言論攻擊頻率低（小於 3 分，即選填「從未遇過／幾乎沒有」）的玩家，有 50%是遊玩多人角色扮演類型遊戲，頻率居中（3 至 4 分）的玩家，僅 22.8%遊玩多人角色扮演類型；而遊玩多人角色扮演類型遊戲的玩家中，受言論攻擊頻率低（小於 3 分）與頻率居中（3 至 4 分）的玩家合計共佔 89.8%。意即，受言論攻擊頻率低的玩家，大多均為遊玩多人角色扮演類型遊戲；且有近九成之遊玩多人角色扮演類型遊戲的玩家，受網路言論攻擊的頻率都在居中以下，其中

DOI:10.6814/NCCU202000520

有近四成玩家雖有受攻擊經驗但頻率是低的。可見在本研究結果中，玩家遊玩時最容易、最頻繁遭遇言論攻擊的遊戲類型為多人即時戰略類型；反觀多人角色扮演類型則較不易遭遇。

接著，本研究為了解變項間關係，進行皮爾森相關檢定之後發現，性別變項與各變項間幾乎均有著顯著的相關，因此特別將性別變項與各變項進行了 T 檢定。結果如表十一所示，男性與女性在受網路言論攻擊頻率、遊戲自我效能感、感知社會支持、持續遊玩意願、堅毅人格特質、遊戲獲勝頻率、遊戲平均一日遊玩時數，以及整體遊玩遊戲的資歷上，均有著顯著之差異。其中比較值得注意的是，受到網路言論攻擊的頻率（$t = 6.88, p < .001$），是男性（$M= 3.63, SD= 1.07$）較女性（$M= 3.04, SD= 1.23$）來得高，而在整體遊戲遊玩過程中，所感知到的社會支持（$t = - 6.45, p < .001$），則是女性（$M= 4.65, SD= .9$）較男性（$M= 4.22, SD= .98$）來得高。這個結果十分有趣，這表示男性和女性在遊戲體驗上可能確實會有所差異。但男性玩家較易受到言論攻擊，也有可能和遊戲類型或玩家性格等因素有關，比如，男性玩家普遍較常遊玩多人即時戰略類型遊戲（如【英雄聯盟】等），而這類遊戲中言論攻擊的情形又較為常見，進而導致這個結果。

其實由玩家性別與遊戲類型的交叉表（表十二）中也可以發現，男性玩家確實大多選填多人即時戰略類型，佔該性別近七成（528 人，69%）樣本數；而女性玩家則是選填多人即時戰略類型（123 人，46.8%）和多人角色扮演類型（114 人，43.3%）的遊戲，各佔了該性別近半的樣本數。當然，性別的總樣本人數差異也可能對於調查結果有所影響，未來研究若欲討論相關議題，可對於樣本數量進行控制，或以設計實驗等其他研究方法進行探討。

DOI:10.6814/NCCU202000520

表十一：T 檢定結果摘要

變項	性別	*N*	*M*	*SD*	平均差異	*t*	*p*
受網路言論攻擊頻率	男	765	3.63	1.07	.59	6.88	***
	女	263	3.04	1.23			
遊戲自我效能感	男	765	3.87	.87	.16	2.54	*
	女	263	3.71	.85			
感知社會支持	男	765	4.22	.98	-.42	-6.45	***
	女	263	4.65	.9			
持續遊玩意願	男	765	4.11	1.27	-.18	-2.07	*
	女	263	4.29	1.14			
堅毅人格特質	男	765	3.85	.81	.18	3.17	**
	女	263	3.67	.79			
遊戲獲勝頻率	男	765	57.91	15.45	-5.73	-4.8	***
	女	263	63.64	17.14			
遊戲之平均每週遊玩天數	男	765	5.51	1.91	.11	.78	
	女	263	5.4	2.02			
遊戲之平均一日遊玩時數	男	765	4.35	3.06	.55	2.95	**
	女	263	3.8	2.4			
整體遊玩遊戲的資歷	男	765	3.76	.98	.33	4.17	***
	女	263	3.43	1.13			

*** $p < .001$，** $p < .01$，* $p < .05$

nal Chengchi Univ

表十二：性別與遊戲類型交叉表

		多人角色扮演類型	多人連線射擊類型	多人即時戰略類型	多人動作遊戲類型	益智解謎類型	策略模擬類型	運動競速類型	非對稱競技類型	總計
男	人數	173	43	528	6	2	12	1	0	765
	性別內	22.6%	5.6%	69.0%	0.8%	0.3%	1.6%	0.1%	0.0%	100.0%
	遊戲類型內	60.3%	71.7%	81.1%	100.0%	50.0%	100.0%	20.0%	0.0%	74.4%
女	人數	114	17	123	0	2	0	4	3	263
	性別內	43.3%	6.5%	46.8%	0.0%	0.8%	0.0%	1.5%	1.1%	100.0%
	遊戲類型內	39.7%	28.3%	18.9%	0.0%	50.0%	0.0%	80.0%	100.0%	25.6%
總計	人數	287	60	651	6	4	12	5	3	1028

DOI:10.6814/NCCU202000520

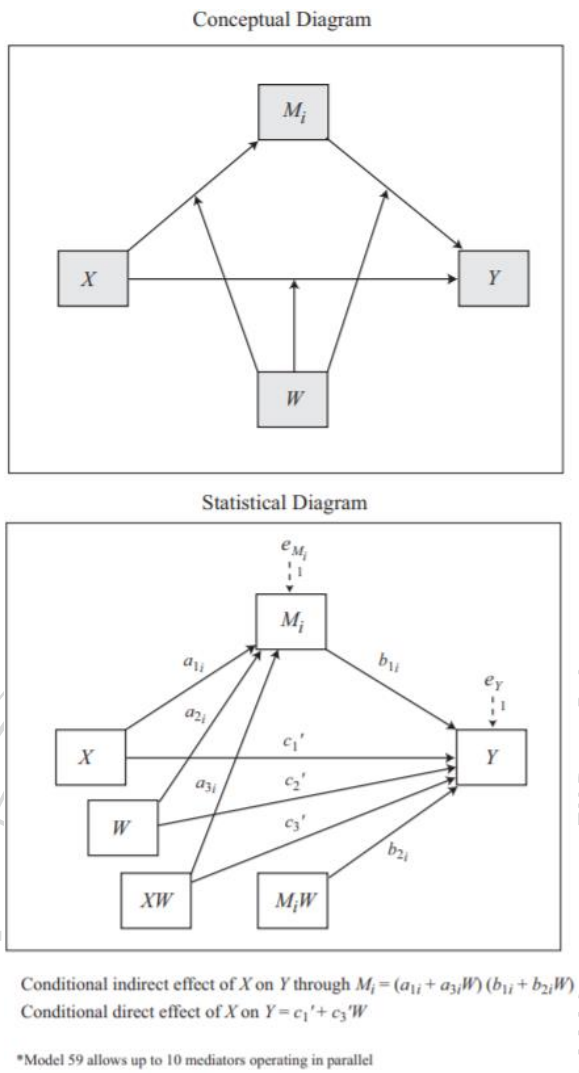
二、假設驗證

本研究假設一至五整合後即為「玩家在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率，會對其未來持續遊玩意願產生負向影響」、「玩家之遊戲自我效能感會中介其在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率及未來持續遊玩意願的關係」，以及「玩家之感知社會支持會調節以上兩種直接和間接效果」。

由於此五項假設構成了一個調節中介模型，故為了解該模型整體的效果，本研究使用了 Hayes（2017）針對調節及中介效果所設計的「Process」分析模組（ver.3），在控制了「堅毅人格特質」及「遊戲獲勝頻率」兩變項的狀態下，採用其中的調節中介模型「模型 59」（見圖二）檢視之，並且為使樣本更趨近於常態分配，以拔靴法（Bootstrapping）重複抽樣 5000 次進行此次分析。分析所得之調節中介模型數據整體結果統整於圖三及表十三，以下將依序檢視研究假設。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520



圖二：Process 模型 59 原始圖形

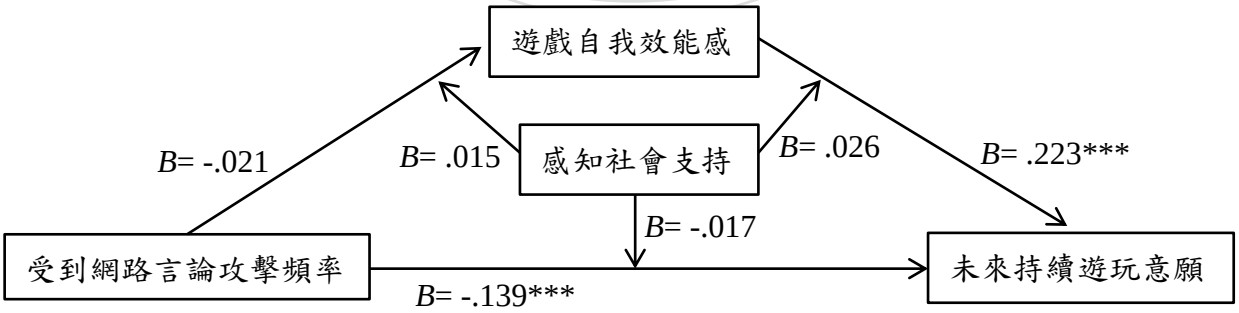
首先，假設一認為玩家在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率，會對其未來持續遊玩意願產生負向影響，是為模型中直接效果的部分。將感知社會支持依據其平均值增、減一個標準差的方式區分程度後，由表十三可看出，在感知社會支持的程度為低（B= -.123, p= .003, 95% CI[-.204, -.042]）、中（B= -.139, p < .001, 95% CI[-.203, -.076]）、高的情況下（B= -.156, p < .001, 95% CI[-.242, -.070]），信賴區間皆不包含 0；玩家受網路言論攻擊頻率能夠顯著負向預測其未來持續遊玩意願，假設一成立。

接著，假設二認為，玩家在遊戲內受到網路言論攻擊的頻率，會透過其遊戲自我

DOI:10.6814/NCCU202000520

效能感，影響其未來持續遊玩意願，並形成中介效果。由圖三及表十三可看出，雖然玩家之遊戲自我效能感能夠顯著正向預測其未來持續遊玩意願（*B*= .223, *p* < .001），但玩家受網路言論攻擊頻率對其遊戲自我效能感的影響效果並不顯著（*B*= -.021, *p*= .267）。且間接效果的部分，無論感知社會支持為低（95% CI[-.022, .005]）、中（95% CI[-.016, .004]）或高程度（95% CI[-.018, .012]），信賴區間皆包含 0，表示在控制堅毅人格特質與遊戲獲勝頻率的情況下，遊戲自我效能感的中介效果未達顯著，假設二不成立。

而假設三、四、五則認為，玩家感知社會支持的高低，會負向調節（緩和）其於遊戲內受到網路言論攻擊頻率所造成的各個負面影響。同樣地，由圖三及表十三可看出，雖然直接效果會依感知社會支持程度高低而有所差異，看似存在調節效果，但玩家受網路言論攻擊頻率交互感知社會支持，對其遊戲自我效能感（*B*= .015, *p*= .387）以及未來持續遊玩意願（*B*= -.017, *p*= .545）的影響效果都不顯著；且玩家之遊戲自我效能感交互感知社會支持，對其未來持續遊玩意願（*B*= .026, *p*= .484）的影響效果亦不顯著。因此，在控制堅毅人格特質與遊戲獲勝頻率的情況下，感知社會支持並未能調節以上三者的關係，假設三、四、五均不成立。



（直接與間接效果詳見表十三；*** *p* < .001，** *p* < .01，* *p* < .05）

圖三：以感知社會支持作為調節變項之調節中介模型

DOI:10.6814/NCCU202000520

表十三：以感知社會支持作為調節變項之調節中介模型數據

中介變項：遊戲自我效能感						
	B	*SE*	*t*	*p*	*LLCI*	*ULCI*
受網路言論攻擊頻率	-.021	.020	-1.110	.267	-.060	.017
感知社會支持	.138	.024	5.816	.000	.091	.185
言論攻擊 x 社會支持	.015	.017	.866	.387	-.019	.048
堅毅人格特質	.400	.029	13.864	.000	.343	.457
遊戲獲勝頻率	.016	.001	11.539	.000	.014	.019
依變項：未來持續遊玩意願						
	B	*SE*	*t*	*p*	*LLCI*	*ULCI*
受網路言論攻擊頻率	-.139	.032	-4.306	.000	-.203	-.076
遊戲自我效能感	.223	.051	4.337	.000	.122	.324
感知社會支持	.236	.040	5.949	.000	.158	.314
言論攻擊 x 社會支持	-.017	.028	-.606	.545	-.073	.038
自我效能 x 社會支持	.026	.037	.701	.484	-.046	.098
堅毅人格特質	.086	.052	1.668	.096	-.015	.188
遊戲獲勝頻率	.004	.003	1.683	.093	-.001	.009
直接效果分析：受網路言論攻擊頻率 → 未來持續遊玩意願						
	B	*SE*	*t*	*p*	*LLCI*	*ULCI*
低程度感知社會支持	-.123	.041	-2.969	.003	-.204	-.042
中程度感知社會支持	-.139	.032	-4.306	.000	-.203	-.076
高程度感知社會支持	-.156	.044	-3.559	.000	-.242	-.070
間接效果分析：受網路言論攻擊頻率 → 遊戲自我效能感 → 未來持續遊玩意願						
	B	*SE*	*LLCI*	*ULCI*		
低程度感知社會支持	-.007	.007	-.022	.005		
中程度感知社會支持	-.005	.005	-.016	.004		
高程度感知社會支持	-.002	.007	-.018	.012		
調節間接效果比較分析：B_1-B_2						
	B_1-B_2	*SE*	*LLCI*	*ULCI*		
中、低度感知社會支持	.002	.005	-.007	.013		
高、低度感知社會支持	.005	.010	-.015	.025		
高、中度感知社會支持	.003	.005	-.008	.014		

* *B*=未標準化係數，拔靴法重複抽樣5000次

不過，雖然感知社會支持並未能發揮調節效果，但由表十三中可發現，其對玩家遊戲自我效能感（B= .138, p < .001）及未來持續遊玩意願（B= .236, p < .001）均產生了顯著之正向影響；結合上述玩家遊戲自我效能感對於未來持續遊玩意願的正向影響關係，三者似乎表現出了一組中介效果的關係。

DOI:10.6814/NCCU202000520

而且，在本研究架構中作為控制變項的堅毅人格特質，也對玩家之遊戲自我效能感有著正向顯著的影響效果（B= .400, p < .001）。加上前文中有提到，堅毅力高的人們，面對生活及挑戰的態度較為積極、正面，遇到負面事件時受到的影響可能也會比堅毅力低的人們來得小（Ayala Calvo & García, 2018；Golestaneh, 2018；Golby & Sheard, 2004；Kobasa, 1979；Kobasa & Puccetti, 1983；Maddi & Khoshaba, 1994）；另外，在 Reknes, Harris and Einarsen（2018）的研究中還指出，堅毅力的程度高低，能夠調節霸凌現象對於受霸凌者之情緒與心理健康所造成的負面影響；堅毅程度高者，其造成的負面影響明顯得到了減緩，反之，若堅毅程度低，則造成的負面影響受到提升。因此，相較於堅毅力低的玩家，對於擁有較高程度堅毅力的玩家來說，可能即便在受到網路言論攻擊的頻率高的情況下，其遊戲自我效能感與持續遊玩意願，也比較不容易產生明顯的負面影響。

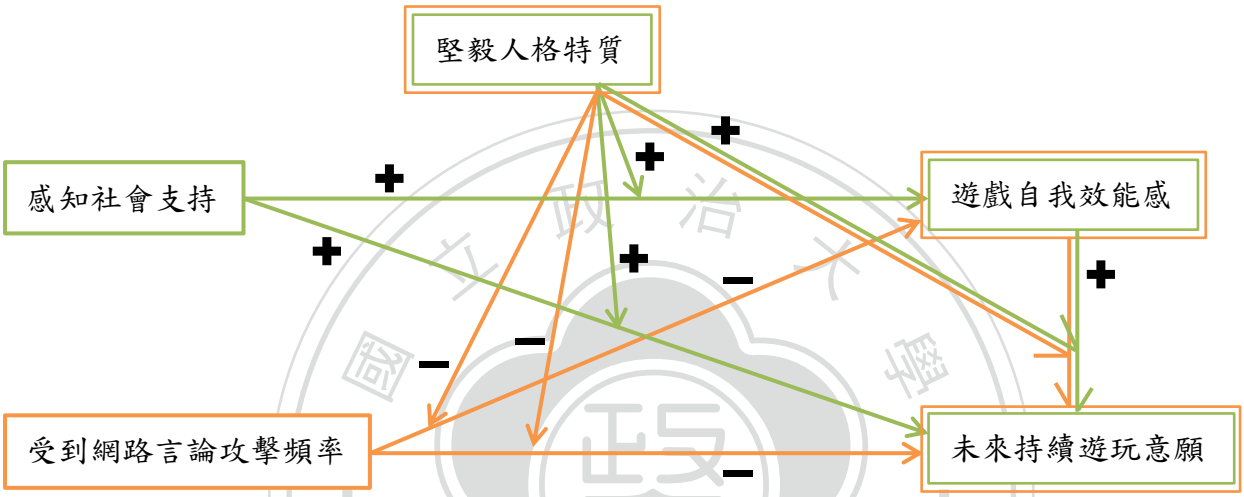
據此本研究推測，該特質可能會是能夠對於玩家受網路言論攻擊之頻率，與其遊戲自我效能感、持續遊玩意願、感知社會支持之間的關係，產生影響的另一項重要因素。故本研究根據上述分析結果與推測，試著在原先以言論攻擊頻率作為自變項之中介模型之外，亦將感知社會支持作為另一個自變項，同樣檢驗其透過遊戲自我效能感，對於未來持續遊玩意願所產生的中介關係；並將堅毅人格特質加入兩部分中介模型當中，作為調節變項，形成兩項調節中介模型（為方便檢閱，將調整後之兩部份假設模型以顏色區分後，整合如圖四所示）。

以下，本研究將接續此研究數據，進一步分別深入分析、檢視調整後之兩部分調節中介模型，試圖找出更完整的效果模型，以期能更全面地了解玩家在受到網路言論攻擊時，還可能有意繼續遊玩該遊戲的箇中原因。

至於另一控制變項之遊戲獲勝頻率，由於不是每項遊戲都有絕對的勝負概念，如本研究樣本中許多人選填之多人角色扮演遊戲類型，就經常出現沒有所謂輸贏的

DOI:10.6814/NCCU202000520

狀況，即使本研究改為詢問其任務目標完成度，但該類遊戲中其實大部分的遊戲任務或副本等戰鬥，都能夠一再嘗試直至達成任務目標或滿足玩家的需求；因此，除了填答者因感到困惑而隨意填寫的可能性極高之外，該變項所得之數據個體差異其實是較大的，加上此題又是單題項量表，考量到其可信度偏低，後續分析將不再將之納入考量範圍。



圖四：修改後之兩項調節中介假設模型整合圖

三、模型修正與檢驗

（一）受網路言論攻擊頻率為自變項之調節中介模型

首先檢視以受網路言論攻擊頻率為自變項、堅毅人格特質為調節變項之調節中介模型，同樣地，採用 Hayes（2017）所設計之「Process」分析模組（ver.3），其中的調節中介模型「模型 59」檢視之，並為使樣本更趨近於常態分配，以拔靴法（Bootstrapping）重複抽樣 5000 次進行分析。

結果統整如圖五及表十四所示，除去控制變項遊戲獲勝頻率後，玩家受網路言論

DOI:10.6814/NCCU202000520

攻擊頻率確實能夠顯著負向預測其遊戲自我效能感（B= -.075, p < .001）；其遊戲自我效能感也能顯著正向預測未來持續遊玩意願（B= .313, p < .001）。

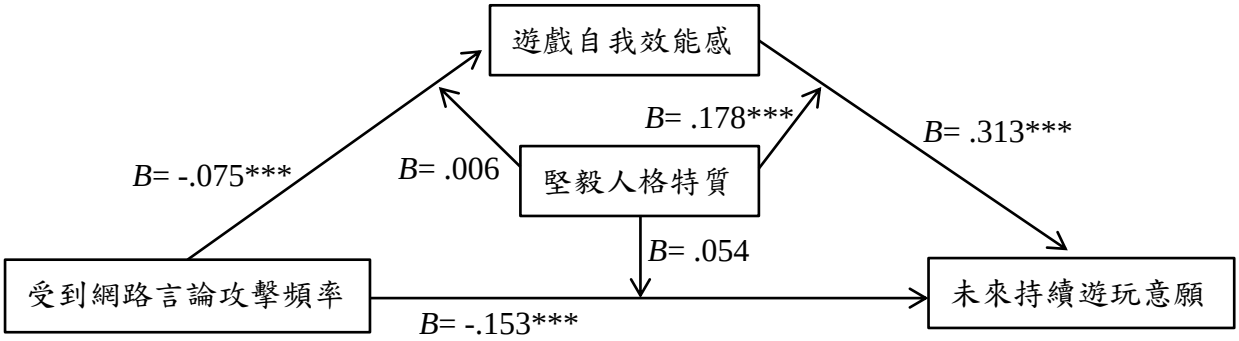
而玩家遊戲自我效能感交互堅毅人格特質對其未來持續遊玩意願亦呈現顯著正向的影響關係（B= .178, p < .001），表示玩家的堅毅人格特質高低，確實能夠對於其遊戲自我效能感與未來持續遊玩意願之間的關係發揮正向之調節效果，其效果關係如圖六所示。然玩家受網路言論攻擊頻率交互堅毅人格特質，對其遊戲自我效能感以及未來持續遊玩意願，均未有顯著之影響效果。

直接與間接效果的部分，將堅毅人格特質依據其平均值增、減一個標準差的方式區分程度後，由表十四可以看出，無論在堅毅人格特質為低（B= -.196, p < .001, 95% CI[-.282, -.110]）、中（B= -.153, p < .001, 95% CI[-.216, -.090]）、高程度（B= -.109, p=.012, 95% CI[-.195, -.024]）的情形下，信賴區間皆不包含 0，表示此直接效果存在；玩家受網路言論攻擊頻率對於未來持續遊玩意願，能產生顯著的負面影響。

而在玩家堅毅人格特質為低（95% CI[-.028, -.001]）、中（95% CI[-.041, -.009]）、高程度（95% CI[-.066, -.010]）的情形下，其受網路言論攻擊頻率，經由遊戲自我效能感，對於未來持續遊玩意願的間接效果，信賴區間皆不包含 0，表示存在此中介效果，但因直接效果亦存在，故應為部分中介。也就是說，在除去控制變項的情形下，本研究之假設二其實是成立的。

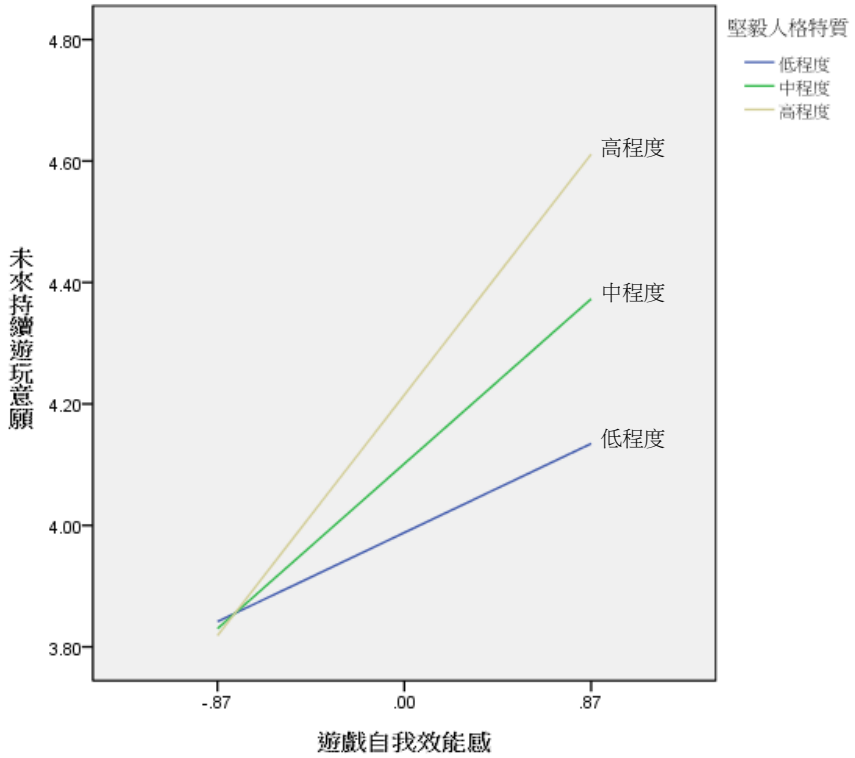
且由表十四中可以看出，由於針對第二階段中介的正向調節效果之緣故，隨著堅毅人格特質程度升高，該中介效果會愈強烈，即此調節中介效果成立，而效果比較則顯示，僅有當玩家堅毅人格特質程度為中、低之時，中介效果才有顯著差異（95% CI[-.022, -.001]）。

DOI:10.6814/NCCU202000520



（直接與間接效果詳見表十四；*** $p < .001$，** $p < .01$，* $p < .05$）

圖五：受網路言論攻擊頻率為自變項之調節中介模型



圖六：堅毅人格特質與遊戲自我效能感對持續遊玩意願之交互效果

DOI:10.6814/NCCU202000520

表十四：受網路言論攻擊頻率為自變項之調節中介模型數據

中介變項：遊戲自我效能感						
	B	*SE*	*t*	*p*	*LLCI*	*ULCI*
受網路言論攻擊頻率	-.075	.021	-3.608	.000	-.116	-.034
堅毅人格特質	.498	.030	16.829	.000	.440	.556
言論攻擊 x 堅毅人格	-.006	.024	-.250	.803	-.052	.040
依變項：未來持續遊玩意願						
	B	*SE*	*t*	*p*	*LLCI*	*ULCI*
受網路言論攻擊頻率	-.153	.032	-4.767	.000	-.216	-.090
遊戲自我效能感	.313	.048	6.551	.000	.219	.407
堅毅人格特質	.140	.051	2.744	.006	.040	.241
言論攻擊 x 堅毅人格	.054	.037	1.454	.146	-.019	.126
自我效能 x 堅毅人格	.178	.043	4.197	.000	.095	.262
直接效果分析：受網路言論攻擊頻率 → 未來持續遊玩意願						
	B	*SE*	*t*	*p*	*LLCI*	*ULCI*
低程度堅毅人格特質	-.196	.044	-4.479	.000	-.282	-.110
中程度堅毅人格特質	-.153	.032	-4.767	.000	-.216	-.090
高程度堅毅人格特質	-.109	.044	-2.506	.012	-.195	-.024
間接效果分析：受網路言論攻擊頻率 → 遊戲自我效能感 → 未來持續遊玩意願						
	B	*SE*	*LLCI*	*ULCI*		
低程度堅毅人格特質	-.012	.007	-.028	-.001		
中程度堅毅人格特質	-.024	.008	-.041	-.009		
高程度堅毅人格特質	-.037	.014	-.066	-.010		
調節間接效果比較分析：B_1-B_2						
	B_1-B_2	*SE*	*LLCI*	*ULCI*		
中、低度堅毅人格特質	-.012	.005	-.022	-.001		
高、低度堅毅人格特質	-.025	.015	-.054	.004		
高、中度堅毅人格特質	-.013	.010	-.032	.005		

* *B*=未標準化係數，拔靴法重複抽樣5000次

DOI:10.6814/NCCU202000520

（二）感知社會支持為自變項之調節中介模型

接著檢視以感知社會支持為自變項、堅毅人格特質為調節變項之調節中介模型，同樣採用「Process」分析模組（ver.3）中的「模型 59」，並以拔靴法（Bootstrapping）重複抽樣 5000 次進行分析，結果統整如圖七及表十五所示。

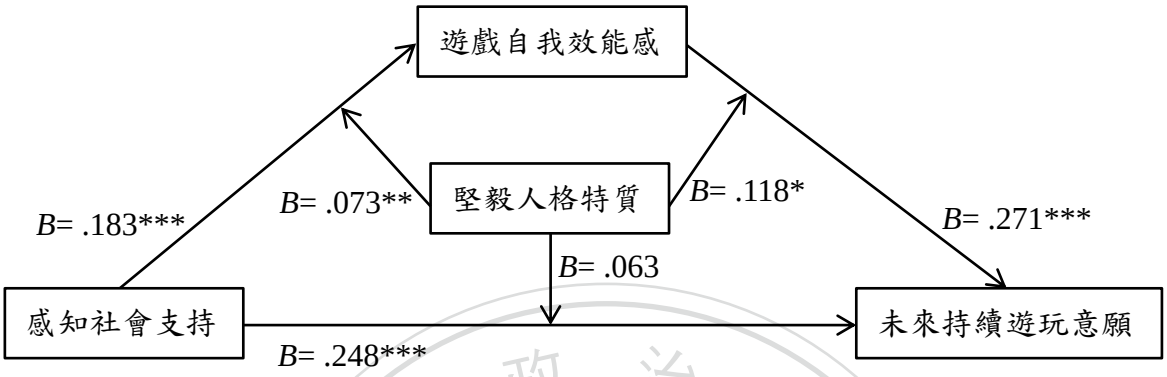
與先前的分析與推測相符，玩家之感知社會支持確實能夠顯著正向預測其遊戲自我效能感（B= .183, p < .001），其遊戲自我效能感也依舊能顯著預測未來持續遊玩意願（B= .271, p < .001）。而調節效果部分，玩家之感知社會支持交互堅毅人格特質能夠顯著正向預測其遊戲自我效能感（B= .073, p= .005），其遊戲自我效能感交互堅毅人格特質也能夠顯著正向預測未來持續遊玩意願（B= .118, p= .013），表示玩家堅毅人格特質的高低，除了能夠調節其遊戲自我效能感對於未來持續遊玩意願的正向影響關係之外，也能夠調節其感知社會支持對於遊戲自我效能感的正向影響關係，其效果關係如圖八所示。然玩家感知社會支持交互堅毅人格特質，對於其未來持續遊玩意願並未產生顯著效果（B= .063, p= .164）。

直接與間接效果的部分，將堅毅人格特質依據其平均值增、減一個標準差的方式區分程度後，由表十五可以看出，無論在堅毅人格特質為低（B= .197, p < .001, 95% CI[.102, .291]）、中（B= .248, p < .001, 95% CI[.168, .328]）、高程度（B= .299, p < .001, 95% CI[.179, .419]）的情形下，信賴區間皆不包含 0，表示直接效果存在；玩家感知社會支持對其未來持續遊玩意願，有著顯著的正向影響效果。

而在玩家堅毅人格特質為低（95% CI[.004, .048]）、中（95% CI[.026, .080]）、高程度（95% CI[.048, .137]）的情形下，其感知社會支持，經由遊戲自我效能感，對於未來持續遊玩意願的間接效果，信賴區間皆不包含0，表示存在此中介效果，但因直接效果亦存在，故應為部分中介。且由表十五中可以看出，隨著堅毅人格

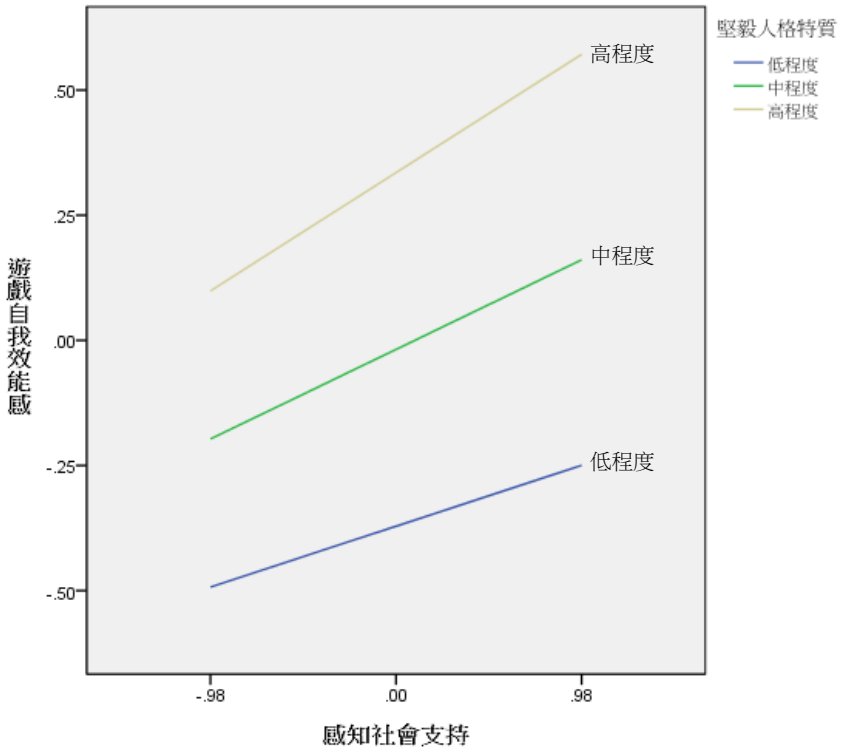
DOI:10.6814/NCCU202000520

特質程度升高，該中介效果愈強烈，即此調節中介效果成立；效果比較亦顯示，當玩家堅毅人格特質程度為低、中、高之時，中介效果均有顯著差異（信賴區間皆不包含 0）。



（直接與間接效果詳見表十二；*** $p < .001$，** $p < .01$，* $p < .05$）

圖七：感知社會支持為自變項之調節中介模型



圖八：堅毅人格特質與感知社會支持對遊戲自我效能感之交互效果

DOI:10.6814/NCCU202000520

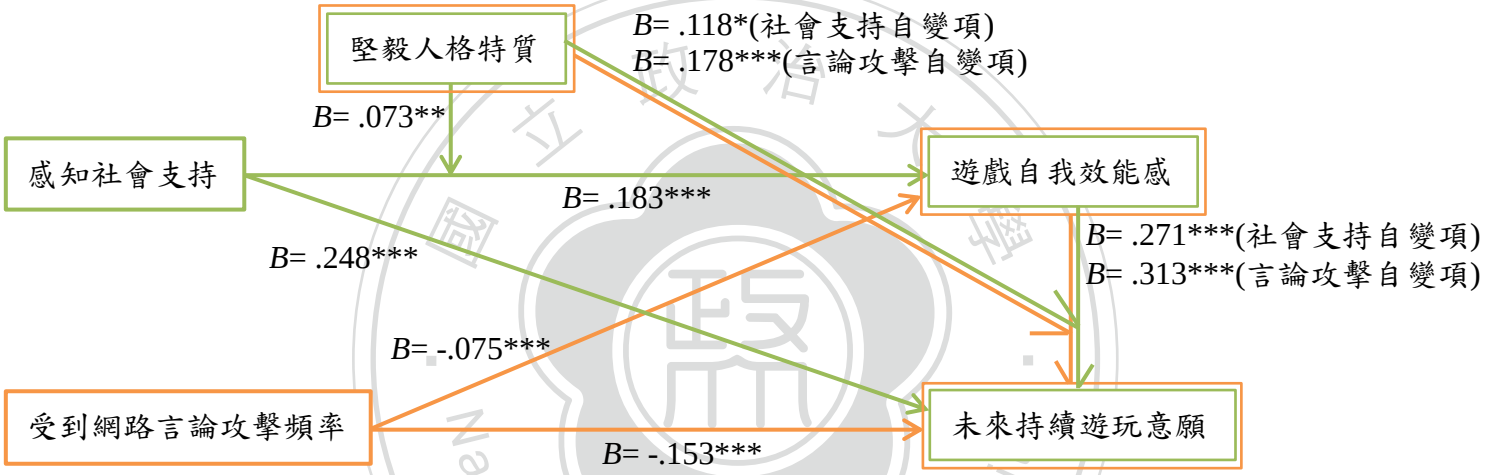
表十五：感知社會支持為自變項之調節中介模型數據

中介變項：遊戲自我效能感						
	B	*SE*	*t*	*p*	*LLCI*	*ULCI*
感知社會支持	.183	.025	7.181	.000	.133	.232
堅毅人格特質	.437	.030	14.379	.000	.378	.497
社會支持 x 堅毅人格	.073	.026	2.839	.005	.022	.123
依變項：未來持續遊玩意願						
	B	*SE*	*t*	*p*	*LLCI*	*ULCI*
感知社會支持	.248	.041	6.069	.000	.168	.328
遊戲自我效能感	.271	.049	5.587	.000	.176	.367
堅毅人格特質	.088	.052	1.701	.089	-.014	.190
社會支持 x 堅毅人格	.063	.046	1.393	.164	-.026	.153
自我效能 x 堅毅人格	.118	.047	2.480	.013	.025	.211
直接效果分析：感知社會支持 → 未來持續遊玩意願						
	B	*SE*	*t*	*p*	*LLCI*	*ULCI*
低程度堅毅人格特質	.197	.048	4.089	.000	.102	.291
中程度堅毅人格特質	.248	.041	6.069	.000	.168	.328
高程度堅毅人格特質	.299	.061	4.900	.000	.179	.419
間接效果分析：感知社會支持 → 遊戲自我效能感 → 未來持續遊玩意願						
	B	*SE*	*LLCI*	*ULCI*		
低程度堅毅人格特質	.022	.011	.004	.048		
中程度堅毅人格特質	.050	.014	.026	.080		
高程度堅毅人格特質	.088	.023	.048	.137		
調節間接效果比較分析：B_1-B_2						
	B_1-B_2	*SE*	*LLCI*	*ULCI*		
中、低度堅毅人格特質	.028	.008	.012	.045		
高、低度堅毅人格特質	.066	.022	.025	.112		
高、中度堅毅人格特質	.039	.014	.013	.068		

* *B*=未標準化係數，拔靴法重複抽樣5000次

DOI:10.6814/NCCU202000520

因此，綜上所述，本研究經修正與檢驗最終所得出之模型為兩個調節中介模型，分別以「受到網路言論攻擊頻率」和「感知社會支持」作為自變項；並同樣以「未來持續遊玩意願」為依變項、「遊戲自我效能感」為中介變項、「堅毅人格特質」作為調節變項。所得之效果模型分別為「第二階段中介效果調節模型」以及「第一與第二階段中介效果調節模型」。為方便檢閱，將兩部份調節中介模型以顏色區分後，整合如圖九所示。



（直接與間接效果詳見表十四、十五；*** $p < .001$，** $p < .01$，* $p < .05$）

圖九：堅毅人格特質為調節變項之兩項調節中介模型整合圖

DOI:10.6814/NCCU202000520

伍、結論

由於網路世界的高度自由之特性，現今人們在網路上發言的態度與用詞習慣往往素質良莠不齊。再加上網路去抑制效應的催化下，即便在現實中和藹可親、溫良恭儉讓的人們，到了網路世界中也可能瞬即暢所欲言，更何況是在需要在意勝負輸贏的線上遊戲當中；網路言論攻擊對於遊戲經驗豐富的玩家來說已是家常便飯，隨時隨地都可能遇到，而且這樣的行為常常是不需要邏輯或理由的。因此，本研究希望透過檢視玩家受到網路言論攻擊的頻率高低與其遊戲自我效能感、感知社會支持、堅毅人格特質，以及持續遊玩意願之間的關係，探討玩家受到網路言論攻擊還可能會想要繼續遊玩該遊戲的原因，同時藉此也能夠進一步了解增加玩家持續遊玩意願的可能因素，並建立出了效果模型以供參考；期能在這個電子遊戲不斷推陳出新、種類豐富多元、對於市場來說不可或缺的現代，為遊戲相關之學術與經濟領域做出貢獻。

以下將闡述本研究的調查發現，同時依據上述數據分析結果，結合由問卷中自由經驗分享摘錄的內容進行討論、回應研究問題，最後則說明本次研究的限制以及未來研究發展建議。

一、研究發現與討論

（一）網路言論攻擊對玩家的負面影響

本研究主要對於玩家受到網路言論攻擊的頻率是否會對於持續遊玩意願造成影響感到好奇，並希望了解影響其持續遊玩意願的因素。根據上述分析結果可以看出，無論模型中有無調節變項或控制變項的影響，受言論攻擊的頻率都會對於玩家持續遊玩意願產生負向影響。與許多玩家們於自由經驗分享中的描述一致，例

DOI:10.6814/NCCU202000520

如：「不小心選錯隊伍導致我方翻車，之後就被剛剛連線的隊友在留言牆上罵一波，…老實說對遊戲的熱情真的會因為這種事而冷掉（玩家編號 26）」、「遊戲就是要開心玩，玩到生氣還不如不要玩（玩家編號 285）」、「玩遊戲就是要快快樂樂的玩著，被別人言論攻擊後會興致大減，之後就不碰這遊戲了，所以玩家的素質很重要（玩家編號 166）。」

這部分和前文所描述並推斷的一致，由於網路言論攻擊十分容易產生負面情緒或反應（Cook et al., 2018；Jonsson, 2015），若是在排除任何其他因素的影響下，玩家在遊戲中受到言論攻擊頻率越高，確實會導致持續遊玩意願越低；而該結果除了回應第一項研究問題之外，也初步呼應了本研究起初提出的疑惑：「既然在遊戲過程中受到言論攻擊容易引發不愉快，玩家是否理應因失去遊戲娛樂意義而降低持續遊玩意願？若依舊持續遊玩是否受到其他因素影響？」故這一層效果關係其實是本研究論述發展的基礎。

接著據此延伸，探討可能影響該效果關係的其他因素。首先，前文推論道，自我效能感可能促進人們持續從事某項活動的意願，而受到他人批評（言語說服）是可能影響自我效能感高低的因素之一（Bandura, 1997；Conmy et al., 2013），因此玩家遊戲自我效能感可能會受到言論攻擊頻率的影響，並同時影響其持續遊玩意願。本研究在除去可信度較低之「遊戲獲勝頻率」變項的狀況下進行檢驗之後，也確實證實了玩家遊戲自我效能感的這一層中介效果。即若玩家遊戲自我效能感越高，其持續遊玩該遊戲的意願就會越高，反之亦然；而玩家受到網路言論攻擊的頻率越高，其遊戲自我效能感就會越低，進而連帶影響持續遊玩意願。玩家自由經驗分享中，也有許多關於這部分的內容。可以看出，許多人在受到言論攻擊之後，除了產生沮喪、生氣等負面情緒之外，也會對於自身能力產生質疑。

比如有些玩家語重心長地表示，自己被罵之後自信心受到衝擊，並開始反省自己

DOI:10.6814/NCCU202000520

的遊戲實力，如：「遭奚落會沮喪、挫折感重（玩家編號 115）」、「被罵多多少少會難過吧？但…只能說自己技術還不夠好到可以 carry 全隊，必須之後去翻翻看攻略或者是看些電競選手怎麼玩（玩家編號 31）」，甚至失去遊玩意願：「被攻擊之後就不想玩了，因為覺得自己雷（玩家編號 431）。」有玩家表示，若不是因為友人勸慰，受到批評、感到沮喪的他應該不會再繼續遊玩：「被罵之後開始檢討自己，我這麼爛要不要乾脆不玩了…，但朋友跟我說，大四了能跟他們一起玩遊戲的機會也剩不多了，叫我繼續玩（玩家編號 316）。」其實像這樣因為受到一起玩遊戲的友人勸慰而重拾遊戲遊玩意願的玩家確有不少，而他們提供的這種溫暖有力的支持，即屬於所謂的社會支持。

（二）社會支持對玩家的正面影響

原先本研究透過了解社會支持減緩壓力產生之負面影響的效果（Cohen & Wills, 1985），設想並推論玩家感受到的社會支持可能是影響上述中介關係之調節效果的來源。但經數據分析檢驗後發現，社會支持感並未產生調節效果，反而對於玩家遊戲自我效能感及持續遊玩意願，均直接產生正向影響，也與這兩者形成了一個中介效果模型，並且與前述中介效果合併為一雙中介模型。實為一個有趣的發現，不過其實這在過往文獻回顧中能夠看出端倪，且亦十分易於理解。

由於在從事某項任務時，無論是在物質上或是精神上，若能夠接受到他人足夠的支持與幫助，人們通常會因此而對於從事這項任務更加有把握。比如 Leahey et al.（2012）的研究中顯示，來自家庭的社會支持，能夠為剛產下新生兒的新手媽媽們，提升對於育兒的自我效能感，透過得到得到提升；又比如 Jones and Prinz（2005）也於文章中，整理了許多關於社會支持感正向影響自我效能感的文獻。而且就算遭遇不順遂，若是得到了親朋好友的安慰與鼓勵，人們也能夠更快地整理好心情、重拾自信，並更加願意繼續從事該項活動（Chen, Ho, Lin, Chung, Chao, Chou & Li,

DOI:10.6814/NCCU202000520

2016；Leahey et al., 2012；Rees & Freeman, 2009）。也就是說，人們得到的社會支持，能夠同時提升他們對於從事某項事物的自我效能感和持續意願。

而自由分享內容中，也有許多玩家表示：「如果有朋友一起玩就會想繼續玩（玩家編號 81）。」就如同 O'Connor et al.（2015）文中所提到的現象：在遊戲中一同遊玩的玩家們可能產生情誼、形成一個社群，並於遊戲中互相扶持。可見，在遊戲過程中，若有其他人陪伴，可以互相提供支持與協助，也能得到更多趣味，玩家們容易因此產生想要繼續和這些人一同遊樂的想法。

除了提升持續遊玩意願，玩家的感知社會支持也會提升他們對遊戲的自我效能感。比如有位實力不佳的新手玩家分享道：「…不太會玩，陪我玩的同學雖然也被我雷到，但他會解釋說我是新手，也會鼓勵我並告訴我怎麼玩…（玩家編號 238）」；來自朋友的鼓勵，讓他得到了繼續遊玩該遊戲的信心。這位玩家的經驗，很好地詮釋了玩家感知社會支持透過遊戲自我效能感，正面影響其持續遊玩意願的中介效果。

至於這位朋友為了鼓勵他所說的話語，其實與網路言論攻擊一樣，均屬於自我效能四大影響因素之一的「言語說服」。雖然相較於言論攻擊，感知社會支持包含許多種類，但其實除了物質上的實質支持（Tangible support）之外，其他種類的社會支持幾乎都可能是影響自我效能感的因素，資訊支持（Informational support）其實就屬於言語說服的一種；滋養型社會支持（Nurturant support）的三個種類則都可能運用到言語說服，或是影響情緒喚起。比如上述友人所提供的支持與行動，也有可能讓該玩家備感溫馨，而降低負面情緒或是提升正面情緒，進而鞏固該玩家的遊戲自我效能感。

簡而言之，就如同前文所說，由於個人從事某活動時，得到鼓勵或是遭到批評，都能夠影響他對於這件事的自信心（Bandura, 1997；Conmy et al., 2013）以及持

DOI:10.6814/NCCU202000520

續意願；因此，遊戲過程中玩家所得到的感知社會支持，與遭受網路言論攻擊的頻率，會一同透過其遊戲自我效能感，間接影響未來持續遊玩意願，而本研究的分析結果證實了這件事。

（三）堅毅人格特質調節減緩負面影響

雖說玩家的感知社會支持和受言論攻擊頻率的兩個中介效果，會影響持續遊玩意願，但這些效果卻似乎是因人而異的，因為有些人就算受到言論攻擊的頻率很高，得到的社會支持也沒有特別較其他人多，受到的負面影響卻可能比其他人來得微弱。很顯然地，有其他因素在這些關係當中進行干擾，雖尚不確定有多少因素可能發揮作用，但本研究發現，玩家的堅毅人格特質確為其中一項因素，它會在玩家們遊玩的過程中，默默地發揮調節作用。

檢視經驗分享內容時可以看出，玩家們面對言論攻擊的態度不盡相同，仔細觀察之後會發現最明顯的區別在於一種心態或心理承受能力。許多玩家明顯對於遊戲中的言論攻擊十分孰悉，卻能夠用一種非常沉著、冷靜的態度，甚至恍若置身事外一般地看待這些針對性的惡意言論。比如有些玩家表示，遭遇言論攻擊時，雖有些許無奈但依然會按捺自身情緒、盡速調適：「當作抗壓訓練，不主動挑釁（玩家編號 99）」、「當下心情會被影響，所以要不再理會言論攻擊者，且盡快遠離不好的環境，才能調適好玩遊戲的心境（玩家編號 164）」，甚至能夠幽默以對：「體悟心靈祥和。跟網路上的路人較量是浪費時間，反正這個社會會教訓他（玩家編號 251）。」或有人會理性地對攻擊行為加以思考、分析：「很多玩家只是單純沒事找事做，跟網路酸民差不多。我認為那些玩家是為了抒發情感或因好勝心強而說出一些辱罵性或諷刺的話。…面對這些玩家時，要先放寬心，檢討自己是不是真的哪裡做不好，若沒有則根本不需理會，因為那些言論完全沒有建設性，真的受不了也可以靜音他們（玩家編號 143）。」

DOI:10.6814/NCCU202000520

而更多玩家則將這視為一種不成熟的表現，一笑置之，如：「每當有人開始嘴人，都會覺得那些人心智不成熟，以難聽的言語辱罵對勝利沒幫助…，或許這種人在現實生活得不到什麼成就感，才在網路上攻擊他人獲取自己認為較高的地位感（玩家編號 53）」、「平淡，感覺對方沒素質，家庭沒溫暖，才會在網路發怒、肇事（玩家編號 155）」、「覺得對方只是屁孩，無視掉（玩家編號 114）」、「轉身離開，當他是瘋子（玩家編號 54）。」或純粹覺得無所謂：「我沒差啊，退一步海闊天空（玩家編號 119）」，還有位玩家只輕描淡寫地寫下了彷彿座右銘的四字箴言：「隨遇而安（玩家編號 132）。」更甚者，有的玩家竟能將之視為一種挑戰，以非常積極的態度看待：「受到言論攻擊，心裡一定憤怒或難過，但應冷靜，別難過或想不開，更不應該憤怒，因為這些攻擊只會讓自己更強大，要更堅強，更要改變自己（玩家編號 88）。」而這樣的想法，尤其符合高度堅毅人格特質的特徵表現。

如前所述，堅毅程度高的人們善於調適心境，面對各種事物的心態也較為積極、正向，善於將遭遇到的困難視為一種能令自身進步的挑戰（Kobasa & Puccetti, 1983）。因此，上文舉例的，這些玩家們的想法和態度，其實都屬於擁有較高堅毅人格特質的表現，而由這些敘述之中，也不難看出玩家擁有的堅毅力由低至高所產生的些許差異。

相較於這些堅毅力較高的玩家們，當然也有另一大部分是堅毅人格特質較不明顯的玩家。除了前述的一些，遊戲自我效能感與持續遊玩意願因為受到言論攻擊的影響而降低的相關經驗分享之外，其實對於堅毅力較低的人們來說，這些效果會更為凸顯。當他們受到挫折時，可能較堅毅力中等的人們來得更容易受到負面影響。比如這位玩家說的：「每次玩遊戲都被嘴，最後都會乾脆不玩了！每個人都很欺負我，總是讓我很難過（玩家編號 140）。」短短一句話，字裡行間都顯露著他的沮喪與氣憤，但稍加細想便能發現，他描述的情形卻多少有些超乎尋常，

DOI:10.6814/NCCU202000520

因為，除非這位玩家接觸過的每款遊戲中的每位線上玩家都真的很欺負他，否則較有可能是由於他容易將人們的一舉一動過度放大檢視，而致橫生了許多負面感受。

還有一些玩家對於言論攻擊的反應更為極端，像是有位玩家表示：「玩線上遊戲那麼多年，應該是第一次被罵，就這麼一次，我也直接刪了遊戲（玩家編號 292）。」這完全壓縮甚至顛覆了前述的，受言論攻擊頻率越高持續遊玩意願越低的影響關係，果決得令人驚訝。這些，都屬於擁有低度堅毅人格特質之玩家的一種特徵表現。

由此可見，堅毅人格特質的高低，能夠減緩受言論攻擊頻率與持續遊玩意願之間的負向關係。雖然堅毅人格特質與受言論攻擊頻率對持續遊玩意願的交互效果在本研究的數據分析中並未達到顯著，但由上文敘述以及直接效果分析之數據（表十四）可以看出，隨著玩家的堅毅程度越高，這一項言論攻擊所導致的直接負面效果確實越是微弱。

（四）堅毅人格特質調節提升正面影響

至於遊戲自我效能對於持續遊玩意願造成的正向影響關係，根據本研究的數據分析，則是會受到堅毅人格特質的正向調節效果影響（見表十四、十五）。意即遊戲自我效能感越高，持續遊玩意願越高，這樣的正向影響效果，對於擁有高堅毅力的玩家而言，應尤為強烈。若單就此敘述看來，這層調節效果看似十分直觀，但在資料分析中也有提到，受言論攻擊頻率透過遊戲自我效能感，對持續遊玩意願造成負面影響的這個中介效果，會隨著堅毅人格程度越高而越強烈。由於該中介效果的第一階段與第二階段之效果，正負向不相同，因此，若是高堅毅程度狀態下，這個負面的中介效果，較低堅毅程度者強，則表示，自我效能感受到言論

DOI:10.6814/NCCU202000520

攻擊頻率影響而降低的時候，堅毅力高之玩家，持續遊玩意願的降低程度較堅毅力低之玩家高（雖然未能確認在統計上是否達顯著差異，但可參考圖六）。

由圖六可看出，其實，只有在遊戲自我效能感高的情況下，高堅毅力玩家之持續遊玩意願才會較低堅毅力玩家高。遊戲自我效能感低的時候，玩家堅毅人格特質的程度高或低的狀況下，其實持續遊玩意願差異不明顯；甚至在自我效能感極低的時候，高堅毅程度玩家的持續遊玩意願反而還可能較低堅毅程度玩家低一些，這是一個稍微令人感到費解，卻也十分有趣的現象。在如 Hystad, Eid and Brevik（2011）、Johnsen, Espevik, Saus, Sanden, Olsen and Hystad（2017）等研究當中，也有類似的情形。其中 Johnsen et al.（2017）發現，在堅毅程度高的情況下，人們的自我效能感會對其工作表現產生正向影響，但在堅毅程度低的情況下，卻會產生負向影響。文中指出，這便是個體潛在的人格特質與其對於自身能力的想像之間互相不匹配（mismatch），所導致的結果。

如前所述，堅毅力高的人們傾向於積極、認真地投入自身所從事的活動，他們喜歡多變的事物、勇於接受挑戰，並且認為自己的所作所為都能夠影響事情的走向，也希望能夠掌控全局（Kobasa & Puccetti, 1983）。所以當他們正從事一項活動，並且對完成該活動又富有自信心的時候，會很希望繼續從事下去。反觀低堅毅力者，由於他們不像高堅毅力的人一般積極向上，較傾向消極、被動，參與活動時也較為疏離、不熱衷，因此即便他們同樣對這項活動富有自信心，也不會非常希望繼續從事下去，比起從事一項他們沒有信心完成的活動來說，兩者的持續意願差異較小；換句話說，低堅毅力的人們面對所從事的活動，無論對其信心高低，可能都比較偏向一種可有可無的心態。

那麼，若是擁有高堅毅力的人們，遇上沒有信心完成的事物呢？一向較為積極的他們，雖然想要投入這項活動，卻缺乏對其的自信，希望掌控全局卻沒有把握做

DOI:10.6814/NCCU202000520

好該項事物；低落的自我效能感和他們潛在的人格特質產生了衝突。再加上遊戲又是自願性從事的娛樂活動，持續遊玩與否完全是自由且隨意的選擇，這樣的狀況下，他們可能會覺得既然沒有把握就不要勉強，不如轉而參與其他有把握的活動，比較能夠積極投入其中，才能符合他們的特質；又或者，如果有機會提升自我效能感的話，他們也可能會透過各種方式盡可能提升之，畢竟有把握之後才能如魚得水地繼續積極從事該活動。所以，才會導致上述這般有趣的結果。

不過反過來說，高堅毅力的玩家們，若是遊戲自我效能提高，他們持續遊玩意願提高的程度，會比低堅毅力的玩家們要來得高出許多；只是當自我效能感低的時候，卻是堅毅力再高，持續遊玩意願增加程度也不會有明顯差異。由此看來，持續遊玩意願似乎主要是受到自我效能感影響。

相比之下，另一個中介模型，即感知社會支持透過遊戲自我效能感正向影響持續遊玩意願的效果關係，與堅毅人格特質之間的交互作用就比較淺顯易懂了。在堅毅人格特質的作用之下，以感知社會支持為自變項的這整組中介模型中之各正向影響效果都能夠得到提升。也就是說，感知社會支持越高，遊戲自我效能感會越高，進而持續遊玩意願也會越高的這段間接效果，對於堅毅人格特質程度高的玩家而言會尤為明顯。雖然未能確認在統計上是否達顯著差異，但由圖八可以看出，不論玩家感知社會支持高低，高堅毅力玩家之遊戲自我效能感都會高於低堅毅力之玩家。不只如此，雖然堅毅人格特質與感知社會支持對持續遊玩意願的交互效果，在本研究的數據分析中同樣未達顯著，但在直接效果分析中卻依然可以發現，高堅毅力的玩家，其感知社會支持對於持續遊玩意願的正向影響效果，也同樣會較低堅毅力玩家來得高（詳見表十五）。

很顯然地，若在高堅毅力的人們積極正面地想盡力投入所參與之活動的同時，身邊又正好擁有朋友或家人所提供的支持與陪伴，他們自然會更樂在其中，也更願

DOI:10.6814/NCCU202000520

意繼續參與、從事下去。雖然在玩家的經驗分享內容中，這類潛在人格特質所造成的加成效果較為隱於其中，不容易被看出；對於玩家們來說，可能也較不易判斷或陳述，不過這部分比較直觀，故亦較不需玩家之自我陳述予以輔助佐證。

二、相關研究貢獻

（一）學術方面

其實，如上述這般潛在特質的現象，在現實中比較難以觀察到，且堅毅人格特質以往一般被廣泛運用於壓力情境下的探討，主要聚焦於該特質能夠對個體在壓力情境下所產生的一些身心健康上的負面影響效果，加以抑制、減緩，或是增強對壓力的抵抗能力等等之特性（如 Ayala Calvo & García, 2018；Golestaneh, 2018；Golby & Sheard, 2004；Kobasa, 1979；Kobasa & Puccetti, 1983；Maddi & Khoshaba, 1994；Reknes, Harris & Einarsen, 2018 等）；較少研究關注該特質能夠使個體的哪些方面得到提升，或是對什麼樣的效果關係產生助益，特別是在非壓力情境下的探討。而本研究透過數據分析發現並證實堅毅人格特質的調節效果之餘，也包括了這層加成效果，可謂一項稍許意外的貢獻，既發掘了該特質可以發揮效果的新方向，也延展了其所能運用的研究領域。

除此之外，上述堅毅人格特質與自我效能感之間的關係，也是一項有趣的發現。雖然有許多在壓力情境下的議題或與自我效能相關的研究，會一併探討堅毅人格特質（如 Golestaneh, 2018；Hystad et al., 2011；Johnsen et al., 2017；Luzipo & Van Dyk, 2018；Shekarey, Amiri, & Rostami, 2010），但大多是檢視或比較兩者對於某項事物的影響力，少數研究也有發現兩者之間的相互影響關係，不過除前述之研究外似乎較少有研究提及這種兩者互相不匹配的情況所產生的現象。因此本研究希望這部分發現能夠給未來研究一個啟發，後續與自我效能感或堅毅人格特質有

DOI:10.6814/NCCU202000520

關的研究可以將這點納入考量。

另外，本研究先前為了解遊戲內的言論攻擊行為，整理並介紹了「網路言論攻擊」（Flaming，一譯為網路論戰）與「網路小白」（Troll）兩種網路現象。其中，由於「Flaming」一詞較無固定譯名，雖然有些人會將相近的「網路論戰」一詞視為同義而取為譯名。雖兩者均為網路用語，且所指現象可能較為相似，但如前所述，究其意義，「Flaming」與「網路論戰」所指的情形尚有所出入。「論戰」於一般中文用法中，可能較為強調、凸顯一種多人、議論、爭論的成分，且此現象一般有針對某特定主題或事件的特性；反觀「Flaming」，據文獻定義，卻是單純泛指一種針對性的言語攻擊行為，許多時候甚至是不需要理由的。因此，如此將兩者混為一談可能稍嫌草率、予人一種隨意套用現有名詞的感受。然而就連被許多網路使用者視為重要參考資訊來源的「維基百科」當中，也刊載著「網路論戰」即為「Flaming」的內容。

畢竟這是網路用語，而由於網路使用者繁多、族群各異，許多看似專業的文章可能也未經考究，在網路上對於一些名詞、用語的解釋或翻譯等，也可能來自任何網路使用者和其視為理所當然的認知或想像。但這樣的混用，可能會產生許多誤導，也容易令許多試圖理解「Flaming」定義的人們感到困惑，卻又查無其他中文譯名，就這樣接受了兩者為同義的說法。如此一來，最終可能積非成是，而使文獻中「Flaming」的原始定義就這樣為人們所忽略，以致不為人知。綜上而言，本研究認為，依照文獻探討的結果，將之譯為「網路言論攻擊」較符合「Flaming」的行為定義與原始字義，僅供後續研究參考。

另外，「網路言論攻擊」與「網路小白」二現象特性亦有些相似，且在許多情境下會有所重合，比如「網路言論攻擊小白行為」（Flame Trolling）等。因此經常令人混淆，學術研究或相關文章若無詳究二者定義，很容易將其混為一談，而使

DOI:10.6814/NCCU202000520

內容變得有些模稜兩可。故本研究希望能藉此機會，在詳細整理這兩種現象、釐清其定義與差異的同時，也讓後續相關研究更加了解這些網路現象，並減少混淆的情形。

相關研究的部分，前文有提到，自我效能相關的研究之中，雖有研究探討遊戲成癮、遊戲動機等主題，但較少如 Conmy、Tenenbaum、Eklund、Roehrig 與 Filho（2013）這般與遊戲中言論攻擊相關的研究。社會支持方面雖有一些研究聚焦於遊玩遊戲對於感知社會支持的影響，卻也幾乎未見言論攻擊或遊玩意願相關議題探討。而堅毅人格特質的部分更是幾乎未見與遊戲相關探討，如上所述，多數研究主要關注於壓力情境下，個體的抗壓能力、身心健康等議題，而遊戲畢竟是一種娛樂，可能較不容易令人將之與堅毅力、抗壓能力等特質聯想在一起。因此，本研究運用以上理論與特質，深入探究線上遊戲玩家的感受和動機，可說是較罕見地結合了媒體娛樂、網路攻擊行為現象與社會心理學等領域；同時也希望能夠藉此拓展這些研究領域的視野，使之更加完善，以推進後續研究，發展更多新的研究方向。

綜觀本研究結果，除了證實玩家受網路言論攻擊頻率與感知社會支持，均能夠透過遊戲自我效能感影響其持續遊玩意願，也發現了堅毅人格特質減緩負面影響關係與增強正面影響關係的調節效果；體現了感知社會支持、遊戲自我效能感，以及堅毅人格特質三者在整體遊戲遊玩過程中對於玩家的重要性。本研究希望藉此讓更多人了解言論攻擊相關行為，未來相關研究可以此為基礎進一步延伸探討、檢證，尋找更多抵抗或防止言論攻擊、暴力或霸凌等現象的方法，許能為網路社會和諧盡一份心力。

DOI:10.6814/NCCU202000520

（二）實務方面

首先，本研究同時發現堅毅人格特質正向與負向的調節效果，可見該特質的重要性。在 Johnsen, et al（2017）的研究中也發現，堅毅人格特質在員警等執法人員的訓練中，可以發揮重要效用，因此不只在遊戲或工作中，在各種人才招募、選拔、專業訓練等等情境下，堅毅人格特質都是一種指標。此外，若是能夠透過一些心理輔導、教育訓練等方式強化、提升該特質，則對於個體的抗壓能力、工作信心與表現、持續意願、應變能力等許多方面都能有所益處，專業機構、私人企業等各類機關均可將之作為參考。

接著，透過本研究可以了解到網路言論攻擊如何影響玩家的遊玩意願，以及遊玩意願能夠如何得到鞏固。由本研究得出的效果模型以及上文討論之內容可以發現，玩家的遊戲自我效能感，其實是影響持續遊玩意願的一項關鍵要素。也就是說，玩家想要繼續遊玩一款遊戲的意願高低，主要是與他對該遊戲的信心程度有關；而這個信心的高低，會受到他玩遊戲時，得到他人的支持、陪伴或鼓勵的感受程度，以及在該遊戲中遭到言論攻擊的頻率所影響。

這就表示，若是有一款遊戲，其內容包含激烈的戰鬥，在戰鬥中還能夠供玩家們完全自由地進行文字交流，增加了網路言論攻擊發生的可能性，或是沒有能供玩家們互相認識、結交朋友的社交功能，限制了玩家獲得社會支持的可能性；那麼這些玩家們的遊戲自我效能感，受到負面影響的可能性就會增加，進而威脅到該遊戲的普遍玩家持續遊玩意願，而若真的導致玩家持續遊玩時間普遍偏短，則長期營運方面的問題可能就會漸漸浮出水面。反過來說，因為只有在自我效能感高的時候，玩家持續遊玩意願才會較高，所以如果遊戲營運商希望增加、或至少避免降低玩家持續遊玩意願，則亦須以如何鞏固玩家自我效能感的方向思考。也就表示，既應提供遊戲內社交管道，增加其得到社會支持的可能性，也要盡量降低

DOI:10.6814/NCCU202000520

玩家們受到網路言論攻擊的可能性。

比如目前比較常見的一種做法是，在戰鬥過程等交流系統中，加入敏感字眼自動屏蔽的功能，以及讓玩家能夠手動屏蔽其他玩家的訊息等。然而雖然系統自動屏蔽敏感字眼能避免玩家直接看到一些穢言穢語，卻也只是遮掩了字詞本身，玩家們還是能夠看出這是否為一言語攻擊行為，其實助益微弱。手動屏蔽其他玩家發言的方式雖然能眼不見為淨，但那些負面的言語卻也還是確實傳達了，玩家在按下屏蔽鍵之前已經先受到了傷害。還有一種做法是前文提到的檢舉系統，被檢舉者短時間不能在戰鬥中發言，或是被檢舉一定次數即長時間剝奪權利等。但這種做法需要有公正的審查系統，以避免惡意檢舉或誤判等情形；而且如果送出檢舉卻沒有產生效力，或檢舉者無從得知審查結果，則容易使檢舉者感到無力，並逐漸認為即便檢舉也無所助益，就像某位玩家說的：「雖然遇到有人愛噴人，檢舉鍵按下去就對了，但是垃圾 Garena 根本不會處理（玩家編號 412）。」若是多數玩家都認為如此，導致如 Cook, Schaafsma and Antheunis（2018）文中所述，願意檢舉的玩家少之又少的情形，那麼也是形同虛設。

雖然想要減少網路言論攻擊情形，最好的辦法可能是提升整體玩家發言素質，但這除了需要仰賴個人生長環境與社會教育影響之外，還會受到前述「網路去抑制效應」等因素的影響，且玩家數量眾多難以管控，目前這可能只能作為一個理想。若要使玩家無法察覺言論攻擊行為，不設置言語交流系統可能是最絕對的辦法，但這樣也就限制了玩家們進行社交以及獲得社會支持的可能性。所以有一些遊戲採取了戰鬥過程中無法發言的做法，在戰鬥中玩家可能能夠使用系統提供的表情或固定語句來較低程度地表達自身感受，但只有在非戰鬥時才能進行言語交流，或是雙方互相成為了好友才能交談。如此一來，玩家們在遊戲中受到其他玩家惡意攻擊、影響情緒或信心，進而降低遊玩意願的可能性便能夠很大程度地降低。

DOI:10.6814/NCCU202000520

不過這樣的限制有好有壞，因為在特定的遊戲類型或戰鬥模式中，許多玩家可能會希望能夠與隊伍間其他成員溝通。比如多人即時戰略、多人射擊等需要極高程度的快速反應及隊友間即時合作、支援的類型，若戰鬥中能隨時互相提醒、傳令、求助等，較能提高合作效率，使用遊戲中制式化的表情或語句有時可能過於簡化，無法完整表達確切的提醒或需求。但其實也有許多相同類型的遊戲，玩家們在戰鬥中此類需求普遍較不明顯，因此像是【彩虹六號】等遊戲，雖能使用語音於戰鬥中交談，許多玩家卻並不常於戰鬥中使用對話功能。

而若是必須設置戰鬥中交流系統，前文也提到過，由於直接以語音對話和使用電話溝通相似，雙方間隔閡感較輕，使用者較不會因產生網路去抑制效應而輕易出言侮罵對方，發生言論攻擊現象的可能性自然應較文字溝通低。因此在連線戰鬥中交流的方式，以語音溝通或其他隔閡感更低的方式進行，或許對降低言論攻擊發生頻率較有助益，而且還能為玩家們省去在戰鬥中分心打字的時間，更添行動效率。不過，雖然發生言論攻擊行為的可能性較低，但一旦發生了，以語音直接攻擊所造成的衝擊也是有可能較文字攻擊更甚的。因此，遊戲製作者可依照遊戲特性與玩家需求進行取捨，或進一步思考其他方式以創造更好的遊戲環境。

其次，根據本研究結果，提升玩家獲取社會支持的可能性，也有助其提升自我效能與持續遊玩意願。這部分由於提供者大多為玩家的親友，因此遊戲製作者方面只能盡量提供玩家能夠安心且方便地進行社交的管道，以利玩家與固有親友交流或於遊戲中結交朋友。像是在許多角色扮演等類型的遊戲中常見的公會系統、好友系統等功能，都是能夠對此有所助益的。

雖然親友可能提供所有種類的社會支持，遊戲系統方面也並非毫無提供支持的可能性，不過可能較偏向提供促進行動型社會支持（Action facilitating support）。例如，有些遊戲會在關卡中放置通關提示，或是記錄已通關玩家的通關方法供其他

DOI:10.6814/NCCU202000520

玩家查看，還有些遊戲可能會設置一些討論版讓玩家間分享建議(如【劍與遠征】、【食物語】等)，這些都能讓玩家得到資訊支持（Informational support)，同時還可能達到替代性經驗的效果，直接提升玩家遊戲自我效能感。另外，此類系統有些還能讓玩家們在互相分享通關建議的時候，對覺得實用的分享內容「點讚」(如【食物語】等)，這樣的點讚行為雖然簡單，但其實這是一種支持或讚許，就像在社群媒體中被點讚能提升社會支持一樣（Chiang & Huang, 2016)，被點讚的玩家也可能因此覺得自己得到其他人的認同，而在增加遊戲自我效能感的同時，連帶提升感知社會支持。所以若是於遊戲中設置觀戰或戰術分享相關系統，不妨也試著增加能夠讓其他玩家對提供通關方式的玩家表達支持的功能。

而如今虛擬角色與人工智能等技術越來越完善，人們對於虛擬角色陪伴的需求也日漸上升（尼爾手動人類，2018)；甚至在某些情形下，人們與人工智能虛擬角色互動，以及與真人操縱的虛擬角色互動得到的效果，可能差異不大（Astrid, Krämer, Gratch, & Kang, 2010)。因此，或許在遊戲中加入陪伴玩家遊玩、提供陪伴與鼓勵的虛擬角色，能夠更進一步提升玩家獲得感知社會支持的可能性。

總而言之，以上本研究的整理與研究結果，可供遊戲製作者作為參考，藉此做出更好的遊戲設計，塑造更好的遊戲環境。目前電子遊戲領域蓬勃發展，日後也將持續進步，本研究期許此番分析結果與發現，能夠為遊戲的開發及社會經濟發展、後續相關學術研究，甚至是法規上的設立，帶來一些益處。希望在目光可及的未來，線上遊戲中網路言論攻擊的情形能夠消弭，或至少能被有效抑止；讓每位玩家都能夠不需要在意其他玩家針對性的看法或惡意評論，和平、自在地在自己喜愛的線上遊戲中，真正放下生活中的壓力，獲得一段又一段人生中短暫卻美好的休閒時光。

DOI:10.6814/NCCU202000520

三、研究限制與未來研究建議

最後，根據本次研究的限制及額外發現，提出幾點建議供未來研究參考。首先，研究統計顯示，本研究樣本學生身分（61.4%）以及生理男性（74.4%）的樣本數偏高。雖然線上遊戲普遍的確是男性的使用率較女性高，使用率較高的年齡層亦落在 12 至 34 歲（財團法人臺灣網路資訊中心，2019），與學生族群的年齡衝突不大；但同一身分族群較多還是有可能對於代表性造成些微影響，而且女性或其他不同職業的玩家，相較於男性或學生族群，可能會在遊戲中觀察到不一樣的現象，或是有一些與其身分相關的特有經驗和意見等等。而且隨著時代變遷，在網路使用上，世代差異逐漸縮小，如今使用網路、遊玩遊戲的高年齡族群也年年增加，未來遊戲玩家的平均年齡可能因此上升。

本研究也發現，可能因遊戲性質差異等緣故，各遊戲類型中受言論攻擊可能性大不相同，在多人即時戰略類型中似乎最常發生，多人角色扮演則較不常見。其中，男性玩家大多遊玩前者，女性玩家則是各半，這個特點也可能是影響因素之一，但具體原因尚值得探究。而由於本研究是以電子問卷的形式蒐集資料，並於線上遊戲討論版等社群網站發放；以致許多相同來源問卷之填答者遊玩的遊戲類型與性質可能較為相似，而且經常使用相同遊戲討論版或社群的玩家之間，亦可能會因接收較多類似資訊而有些特質（如想法、價值觀等）比較接近。

故未來研究不妨試著選擇質性訪談或設計實驗等其他研究方法，並盡量採用隨機抽樣法，蒐集多元族群、不同來源的資料，以更加趨近於母體。並可比較不同類型的遊戲中，不同性別、年齡層、職業等玩家之間，面對網路言論攻擊等負面事件時，在經驗、情緒感受、調適方式、堅毅程度等各方面是否有所差異，也許可以看到更全面的結果。

DOI:10.6814/NCCU202000520

另外，本研究於問卷中僅要求玩家填寫「曾經」遊玩過的線上遊戲，因此關於玩家目前是否尚在遊玩、若否則為何無意持續遊玩，以及是否因為受到網路言論攻擊而不願繼續遊玩等等，則無從得知。有些玩家可能受了言論攻擊卻仍持續遊玩，有些玩家雖然沒有繼續遊玩了，但可能卻並非言論攻擊所導致。因此建議未來研究可以將這幾種狀態與原因釐清並分開探討，或是以質性訪談、實驗法等方式進行研究也可以避免這種困擾。

接著，在本研究結果中，堅毅人格特質交互受網路言論攻擊頻率對於玩家遊戲自我效能感的影響效果並未達到顯著，不過在統計資料中卻發現，玩家的堅毅人格特質以及遊戲獲勝頻率（B=.016, p < .001）兩項變項，都能夠對其遊戲自我效能感產生正向影響效果（詳見表十三、十四、十五）。雖然本研究確實認為，由玩家自行填寫的單題項遊戲獲勝頻率變項信度不高，而將之移除，但這個額外的發現，還是能夠供未來研究參考，因為這屬於玩家於遊戲中的過去成就與表現（Performance Accomplishments），確實可能影響遊戲自我效能感。所以未來研究若是能夠確切得知玩家過去的遊玩表現，而非任由填答者隨意回報，並能不受遊戲類型差異的影響，得出均一標準的客觀分數（比如限制遊戲類型或是採用實驗法等等），則可以試著檢視其間的關係。

而堅毅人格特質與自我效能感之間影響關係的部分，其實除了本研究發現的正向影響關係之外，在一些以往的文獻中，有發現兩者顯著相關（如 Shekarey et al., 2010），也有發現堅毅人格特質正向影響自我效能感（如 Golestaneh, 2018），或是自我效能感正向影響堅毅人格特質的研究（如 Weiss, Robinson, Fung, Tint, Chalmers, & Lunsky, 2013）。其關係似乎於不同情境下效果各異，十分有趣，因此建議未來研究若有同時涉及此二者，則可由此方向延伸進行深入探討。

而作為影響玩家持續遊玩意願的關鍵因素，遊戲自我效能感其實除了會受到感知

DOI:10.6814/NCCU202000520

社會支持與受網路言論攻擊頻率的影響之外，應該還有其他因素也能夠對其造成影響。比如有玩家提到，受到言論攻擊之後，其遊戲自我效能感會下降，因此需要尋求其他管道增強：「…多看看高手的教學影片，學習如何變更強，…看了高手教學會對遊戲瞭解得更透徹，會更有自信贏得遊戲…（玩家編號 225）」，對他而言，親友提供的支持可能尚為其次。這位玩家採取的做法即為替自己取得替代性經驗（Vicarious Experience），因此後續研究可以在本研究結果的基礎上，針對自我效能感影響因素的部分繼續探索，以加強、完善此效果架構。還有上文提到的，虛擬角色提供玩家感知社會支持，以增加其遊戲自我效能感的可能性，本研究也十分建議後續研究深入驗證，畢竟若證實其效果，則可能對於遊戲、工作、教育等許多方面都能夠提供啟發。

除此之外，在自由分享中也有一些特別的內容值得注意，比如有些女性玩家無奈表示：「女性玩得不好常會被以與性相關的言詞辱罵，本人 10 場中可能遇到 2 場（玩家編號 103）」，對此有玩家也舉例：「…像是：『海鮮鮑魚角』、『臭鮑魚』、『黑鮑魚』等等（玩家編號 415）。」此類惡意針對女性角色進行攻擊的情況其實很常見，日前也有一些成功判刑的案例（張瑞楨，2019）。性別歧視等現象可能是原因之一，有玩遊戲習慣的女性相對較少，且在如多人即時戰略等特定類型的遊戲中，女性玩家更為少見，加上許多玩家抱有「女生不會玩遊戲」的觀念，對其較為輕視；女性玩家也因容易受到攻擊導致自信心和遊玩意願低落而更不願接觸遊戲，就此形成了一輪惡性循環（MIKE McPHATE，2015）。該現象可能與文化、環境等因素有關，十分值得深思與尋求改善方法，未來研究可以針對這部分深入討論。

還有非常多的玩家也表示，自己在網路上和遊戲中過於經常受到言論攻擊，不知不覺間形成了一種習慣，以致許多人會用看淡的語氣說出：「習慣就好（玩家編號 344）。」這有可能與堅毅人格特質有關，但也有可能是另一種在受言論攻擊

DOI:10.6814/NCCU202000520

頻率高的情形下卻能繼續遊玩的原因，未來研究可以試著探究。而在這些玩家中，有些人卻反思：「…這其實是一個很糟的習慣，…都說被罵正常習慣就好，但我玩遊戲是要開心…，為什麼要承受被你罵呢？（玩家編號 429）」因此也有玩家在感嘆之餘，表達對於該現象能受到重視並得以改善，以及未來能有良好遊戲環境和網路空間的渴望：「這應該跟臺灣酸民風氣有關（玩家編號 351）」、「會想要一個友善的遊戲空間（玩家編號 117）」、「希望學校或政府能夠加強法律知識，讓大家知道在網路亂講話是要付刑責的（玩家編號 303）。」後續研究若與教育、法律相關，不妨試著探討如何有效率地在這方面為網路環境的和諧提供助力。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

參考文獻

中文部分

Garena（無日期）〈停權管理規章〉。取自 Garena 官方網站 https://service.garena.tw/standard/2

Garena（無日期）〈遊戲導引〉。取自 Garena 官方網站 https://lol.garena.tw/game/guide

Garena（2018-03-15）〈預組功能升級！〉。取自 Garena 官方網站 https://lol.garena.tw/news/3907.

MIKE McPHATE（2015 年 12 月 17 日）。〈遊戲圈性別歧視嚴重，女性拒絕「玩家」標籤〉，《紐約時報中文網》。取自 https://cn.nytimes.com/technology/20151217/c17xp-gamer/zh-hant/

Oath（2017）。《2017 Yahoo 奇摩電玩大調查　解析臺灣玩家面貌》。取自 http://yahoo-emarketing.tumblr.com/post/163510930641/2017game

paschen（2012 年 8 月 6 號）。[閒聊] 線上遊戲常亂罵人嗎?【線上論壇】。取自 https://www.ptt.cc/bbs/LoL/M.1344243379.A.160.html

王文科、王智弘（2014）。《教育研究法》。台北：五南。

本維（2014 年 6 月 24 日）。【故事】嘴砲的意義【線上論壇】。取自 https://forum.gamer.com.tw/Co.php?bsn=17532&sn=3678808

DOI:10.6814/NCCU202000520

打野忘帶懲戒（2018 年 4 月 28 日）。〈為什麼 LOL 中遍地都是噴子，但在絕地求生中，很少有噴隊友的行為〉，《每日頭條》。取自 https://kknews.cc/game/6lz8lev.html

尼爾手動人類（2018 年 5 月 6 日）。〈從初音到銀翼殺手 2049，虛擬陪伴，更貼近空虛世代的未來〉，《非典型異男博物誌》。取自 https://bit.ly/2ymjRER

李政忠（2003）。〈從抽樣與統計方法探討網路問卷調查的可行性：比較電話訪談與網路問卷樣本的實質差異性〉，《廣播與電視》，21：55-94。

倪珮晶（2003）。《網路論戰中激烈程度下降的佈告文章其衝突策略與出現時機之影響研究》。東華大學教育研究所碩士論文。

財團法人臺灣網路資訊中心（2019）。《2019 年臺灣網路報告》。台北：作者。取自 https://report.twnic.tw/2019/

匿名（2015 年 2 月 20 日）。(難過)我也不是故意打 LOL 很雷啊>"<【線上論壇】。取自 https://www.dcard.tw/f/mood/p/86384

匿名（2017 年 2 月 19 日）。打 LOL 告了兩個人公然侮辱（一）事件開始跟偵查庭【線上論壇】。取自 https://tw.observer/p/228328386

張彥偉、曾芳代（2008）。《職場權威關係下之言語攻擊行為研究》。交通大學經營管理研究所碩士論文。

張瑞楨（2019 年 8 月 15 日）。〈「天堂」對戰霸凌女玩家 5 男玩家辱罵「臭鮑姬」判刑〉，《自由時報》。取自 https://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/2885204

DOI:10.6814/NCCU202000520

陳智先、李峻德（2008）。《線上遊戲社交性研究：玩家社交活動與「第三場域」的觀點》。交通大學傳播研究所碩士論文。

黃寶園（2010）。〈社會支持在壓力反應歷程中的中介效果〉，《中華心理衛生學刊》，23(3)：401-436。

經濟部工業局（2019）。《108 年數位內容產業年鑑》。台北：作者。取自 https://deipo.org.tw/?page_id=40

廖郁婷、張文山（2014）。〈網路霸凌與網路論戰對遊戲玩家品牌忠誠度的影響〉，《資訊傳播研究》，4(2)：23-42。

網搜小組（2016 年 5 月 15 日）。〈網路罵人判拘 30 天　亞洲統神爆氣：匿名發言哪來人格權？〉，《ETtoday 新聞雲》。取自 https://www.ettoday.net/news/20160515/698456.htm

鐘安（2015）。《論網路匿名言論之保障—以身分揭露程序為中心》，政治大學法律學系研究所碩士論文。

蘇蘅，吳淑俊（1997）。〈電腦網路問卷調查可行性及回覆者特質的研究〉，《新聞學研究》，54：75-100。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

英文部分

An, Y. (2018). The effects of an online professional development course on teachers' perceptions, attitudes, self-efficacy, and behavioral intentions regarding digital game-based learning. *Educational Technology Research and Development*, *66*(6), 1505-1527.

Arnold, R., Edwards, T., & Rees, T. (2018). Organizational stressors, social support, and implications for subjective performance in high-level sport. *Psychology of Sport and Exercise*, *39*, 204-212.

Astrid, M., Krämer, N. C., Gratch, J., & Kang, S. H. (2010). "It doesn't matter what you are!" Explaining social effects of agents and avatars. *Computers in Human Behavior*, *26*(6), 1641-1650.

Ayala Calvo, J. C., & García, G. M. (2018). Hardiness as moderator of the relationship between structural and psychological empowerment on burnout in middle managers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *91*(2), 362-384.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, *84*(2), 191.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action*. Englewood Cliffs, NJ, 1986.

Bartone, P. T. (1995). *A short hardiness scale.* Paper presented at the annual convention of the American Psychological Society, New York.

DOI:10.6814/NCCU202000520

Buckels, E. E., Trapnell, P. D., & Paulhus, D. L. (2014). Trolls just want to have fun. *Personality and individual Differences*, *67*, 97-102.

Cheng, J., Danescu-Niculescu-Mizil, C., & Leskovec, J. (2016, May). *Antisocial behavior in online discussion communities.* Paper presented at the 9th annual conference on web and social media, Oxford, United Kingdom.

Chen, M. F., Ho, C. H., Lin, C. F., Chung, M. H., Chao, W. C., Chou, H. L., & Li, C. K. (2016). Organisation-based self-esteem mediates the effects of social support and job satisfaction on intention to stay in nurses. *Journal of nursing management*, *24*(1), 88-96.

Chiang, I., & Huang, Y. (2016). HOW TO CREATE SOCIAL SUPPORT ON FACEBOOK. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, *7*(1), 1-19.

Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, *98*(2), 310-357.

Cohen, S. (2004). Social relationships and health. *American psychologist*, *59*(8), 676 -684.

Conmy, B., Tenenbaum, G., Eklund, R., Roehrig, A., & Filho, E. (2013). Trash talk in a competitive setting: Impact on self-efficacy and affect. *Journal of Applied Social Psychology*, *43*(5), 1002-1014.

DOI:10.6814/NCCU202000520

Cook, C., Conijn, R., Schaafsma, J., & Antheunis, M. (2019). For whom the gamer trolls: A study of trolling interactions in the online gaming context. *Journal of Computer-Mediated Communication*,*24*(6), 293-318.

Cook, C., Schaafsma, J., & Antheunis, M. (2018). Under the bridge: An in-depth examination of online trolling in the gaming context. *New media & society*, *20*(9), 3323-3340.

Cooke, B. D., Rossmann, M. M., McCubbin, H. I., & Patterson, J. M. (1988). Examining the definition and assessment of social support: A resource for individuals and families. *Family Relations*, *37*(2), 211-216.

Cutrona, C. E., & Suhr, J. A. (1992). Controllability of stressful events and satisfaction with spouse support behaviors. *Communication Research*, *19*(2), 154-174.

Dindar, M., & Akbulut, Y. (2015). Role of self-efficacy and social appearance anxiety on gaming motivations of MMOFPS players. *Computers & Education*, *81*, 26-34.

Domahidi, E., Breuer, J., Kowert, R., Festl, R., & Quandt, T. (2018). A longitudinal analysis of gaming-and non-gaming-related friendships and social support among social online game players. *Media Psychology*, *21*(2), 288-307.

Dos Santos, H., Bredehoft, M. D., Gonzalez, F. M., & Montgomery, S. (2016). Exercise video games and exercise self-efficacy in children. *Global pediatric health*, *3*. https://doi.org/10.1177/2333794X16644139

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

Dupuis, E. C., & Ramsey, M. A. (2011). The relation of social support to depression in massively multiplayer online role-playing games. *Journal of applied social psychology, 41*(10), 2479-2491.

Elliott, T. P. (2012). *Flaming and gaming–computer-mediated-communication and toxic disinhibition* (Bachelor's thesis, University of Twente).

Fichman, P., & Sanfilippo, M. R. (2015). The bad boys and girls of cyberspace: How gender and context impact perception of and reaction to trolling. *Social science computer review*, *33*(2), 163-180.

Fragoso, S. (2015). " HUEHUEHUE I'm BR": spam, trolling and griefing in online games. *Revista Famecos-Midia, Cultura e Tecnologia*, *22*(3), 37-53.

Golby, J., & Sheard, M. (2004). Mental toughness and hardiness at different levels of rugby league. *Personality and individual differences*, *37*(5), 933-942.

Golestaneh, S. M. (2018). Relationships between self-efficacy and personal hardiness and pain self-efficacy in university students. *Journal of Research and Health*, *8*(2), 182-188.

Hardaker C (2010) Trolling in asynchronous computer-mediated communication: from user discussions to academic definitions. *Journal of Politeness Research*, *6*(2), 215–242.

Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford publications.

DOI:10.6814/NCCU202000520

Herring, S., Job-Sluder, K., Scheckler, R., & Barab, S. (2002). Searching for safety online: Managing" trolling" in a feminist forum. *The information society, 18*(5), 371-384.

Hopp, T., Barker, V., & Schmitz Weiss, A. (2015). Interdependent self-construal, self-efficacy, and community involvement as predictors of perceived knowledge gain among MMORPG players. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, *18*(8), 468-473.

House, J. A. (1981). Work stress and social support. MA: Addison-Wesley.

House, J. S., Landis, K. R., & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *Science, 241*(4865), 540-545.

Hsiao, C. C., & Chiou, J. S. (2012). The effects of a player's network centrality on resource accessibility, game enjoyment, and continuance intention: A study on online gaming communities. *Electronic Commerce Research and Applications, 11*(1), 75-84.

Hung, C. M., Huang, I., & Hwang, G. J. (2014). Effects of digital game-based learning on students' self-efficacy, motivation, anxiety, and achievements in learning mathematics. *Journal of Computers in Education, 1*(2-3), 151-166.

Hystad, S. W., Eid, J., & Brevik, J. I. (2011). Effects of psychological hardiness, job demands, and job control on sickness absence: A prospective study. *Journal of Occupational Health Psychology*, *16*(3), 265.

James (2009, Apr 26). Trolling. *Know Your Meme.* Retrieved from

DOI:10.6814/NCCU202000520

https://knowyourmeme.com/memes/cultures/trolling

Jeong, E. J., & Kim, D. H. (2011). Social activities, self-efficacy, game attitudes, and game addiction. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, *14*(4), 213-221.

Jelle Kooistra (2019, Jan 3). Newzoo's Trends to Watch in 2019. *Newzoo.* Retrieved from https://newzoo.com/insights/articles/newzoos-trends-to-watch-in-2019/

Johnsen, B. H., Espevik, R., Saus, E. R., Sanden, S., Olsen, O. K., & Hystad, S. W. (2017). Hardiness as a moderator and motivation for operational duties as mediator: the relation between operational self-efficacy, performance satisfaction, and perceived strain in a simulated police training scenario. *Journal of police and Criminal Psychology*, *32*(4), 331-339.

Jones, T. L., & Prinz, R. J. (2005). Potential roles of parental self-efficacy in parent and child adjustment: A review. *Clinical psychology review*, *25*(3), 341-363.

Jonsson, A. F. (2015). *In computer veritas: Flaming as a form of toxic online disinhibition and its triggers in World of Warcraft.* (Doctoral dissertation). Retrieved from http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-257180

Klimmt, C., & Hartmann, T. (2006). Effectance, self-efficacy, and the motivation to play video games. *Playing video games: Motives, responses, and consequences*, 133-145.

Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of personality and social psychology*, *37*(1), 1-11.

DOI:10.6814/NCCU202000520

Kobasa, S. C., & Puccetti, M. C. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal of personality and social psychology*, *45*(4), 839-850.

Lea, M., O'Shea, T., Fung, P., & Spears, R. (1992). *'Flaming'in computer-mediated communication: Observations, explanations, implications*. Harvester Wheatsheaf.

Leahey, T. M., Kumar, R., Weinberg, B. M., & Wing, R. R. (2012). Teammates and social influence affect weight loss outcomes in a team-based weight loss competition. *Obesity*, *20*(7), 1413-1418.

Leahy-Warren, P., McCarthy, G., & Corcoran, P. (2012). First-time mothers: social support, maternal parental self-efficacy and postnatal depression. *Journal of clinical nursing*, *21*(3-4), 388-397.

Lin, N., Ensel, W. M., Simeone, R. S., & Kuo, W. (1979). Social support, stressful life events, and illness: A model and an empirical test. *Journal of health and Social Behavior*, *20*(2), 108-119.

Lin, J. H. T., Wu, D. Y., & Tao, C. C. (2018). So scary, yet so fun: The role of self-efficacy in enjoyment of a virtual reality horror game. *New Media & Society*, *20*(9), 3223-3242.

Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.

Luzipo, P., & Van Dyk, G. (2018). Organisation climate mediation of the relationship between hardiness, self-efficacy, and job satisfaction among military

DOI:10.6814/NCCU202000520

followers. *Journal of Psychology in Africa*, *28*(3), 192-195.

Maddi, S. R., & Khoshaba, D. M. (1994). Hardiness and mental health. *Journal of personality Assessment*, *63*(2), 265-274.

O'Connor, E. L., Longman, H., White, K. M., & Obst, P. L. (2015). Sense of community, social identity and social support among players of massively multiplayer online games (MMOGs): a qualitative analysis. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, *25*(6), 459-473.

Ortiz, S. A., Bowers, C. A., & Cannon-Bowers, J. A. (2015). Video Game Self-efficacy and its Effect on Training Performance. *International Journal of Serious Games*, *2*(3). https://doi.org/10.17083/ijsg.v2i3.89

Orvis, K. A., Horn, D. B., & Belanich, J. (2009). An examination of the role individual differences play in videogame–based training. *Military Psychology, 21*(4), 461-481.

O'sullivan, P. B., & Flanagin, A. J. (2003). Reconceptualizing 'flaming'and other problematic messages. *New Media & Society, 5*(1), 69-94.

Parks, M. R., & Floyd, K. (1996). Making friends in cyberspace. *Journal of computer-mediated communication, 1*(4), JCMC144. https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.1996.tb00176.x

Pavlas, D., Heyne, K., Bedwell, W., Lazzara, E., & Salas, E. (2010, September). Game-based learning: The impact of flow state and videogame self-efficacy. *Proceedings of the human factors and ergonomics society annual*

DOI:10.6814/NCCU202000520

meeting, 54 (28), 2398-2402. Sage CA: Los Angeles, CA: SAGE Publications.

Rees, T. I. M., & Freeman, P. (2009). Social support moderates the relationship between stressors and task performance through self-efficacy. *Journal of Social and Clinical Psychology, 28*(2), 244-263.

Rees, T., Mitchell, I., Evans, L., & Hardy, L. (2010). Stressors, social support and psychological responses to sport injury in high-and low-performance standard participants. *Psychology of Sport and Exercise, 11*(6), 505-512.

Reinig, B. A., Briggs, R. O., & Nunamaker Jr, J. F. (1997). Flaming in the electronic classroom. *Journal of Management Information Systems, 14*(3), 45-59.

Reknes, I., Harris, A., & Einarsen, S. (2018). The role of hardiness in the bullying–mental health relationship. *Occupational medicine, 68*(1), 64-66.

Rodgers, W. M., Markland, D., Selzler, A. M., Murray, T. C., & Wilson, P. M. (2014). Distinguishing perceived competence and self-efficacy: An example from exercise. *Research quarterly for exercise and sport, 85*(4), 527-539.

Schwarzer, R., Bäßler, J., Kwiatek, P., Schröder, K., & Zhang, J. X. (1997). The assessment of optimistic self-beliefs: comparison of the German, Spanish, and Chinese versions of the general self-efficacy scale. *Applied Psychology, 46*(1), 69-88.

Shekarey, A., Amiri, F., & sedaghat Rostami, M. (2010). The relation of self-efficacy and hardiness with the education progression among the sophomore girl students in a high school in Aleshtar city. *Procedia-Social and Behavioral*

DOI:10.6814/NCCU202000520

Sciences, *5*, 1905-1910.

Siegel, J., Dubrovsky, V., Kiesler, S., & McGuire, T. W. (1986). Group processes in computer-mediated communication. *Organizational behavior and human decision processes*, *37*(2), 157-187.

Song, L., Son, J., & Lin, N. (2011). Social support. *The Sage handbook of social network analysis*, 116-128.

Spears, R., & Lea, M. (1992). *Social influence and the influence of the'social'in computer-mediated communication*. Harvester Wheatsheaf.

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & behavior*, *7*(3), 321-326.

Tai, W. T. (2006). Effects of training framing, general self-efficacy and training motivation on trainees' training effectiveness. *Personnel Review*, *35*(1), 51-65.

Thacker, S., & Griffiths, M. D. (2012). An exploratory study of trolling in online video gaming. *International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning (IJCBPL)*, *2*(4), 17-33.

Trepte, S., Reinecke, L., & Juechems, K. (2012). The social side of gaming: How playing online computer games creates online and offline social support. *Computers in Human behavior*, *28*(3), 832-839.

Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior, 54*(2),

DOI:10.6814/NCCU202000520

314-334.

Wallace, P. (2015). *The psychology of the Internet*. Cambridge University Press.

Waddell, J. C., & Peng, W. (2014). Does it matter with whom you slay? The effects of competition, cooperation and relationship type among video game players. *Computers in Human Behavior*, *38*, 331-338.

We Are Social (2019). *Global Digital 2019 reports*. Retrieved from https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates

Weiss, J. A., Robinson, S., Fung, S., Tint, A., Chalmers, P., & Lunsky, Y. (2013). Family hardiness, social support, and self-efficacy in mothers of individuals with autism spectrum disorders. *Research in Autism Spectrum Disorders*, *7*(11), 1310-1317.

Wohn, D. Y. (2016). From faux-social to pro-social: The mediating role of copresence in developing expectations of social support in a game. *Presence: Teleoperators and Virtual Environments*, *25*(1), 61-74.

Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of personality assessment*, *52*(1), 30-41.

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

附錄一

【線上遊戲遊玩經驗】問卷內容

您好：

非常感謝您願意撥冗填答本問卷，請根據您遊玩線上遊戲的整體經驗作答。

問卷長度約為 10-15 分鐘，請根據您真實的經驗與感受回答即可。

本研究為線上遊戲相關研究，目的為了解玩家在玩遊戲時與其他玩家的交流經驗，問卷僅供學術用途，採不記名方式進行，敬請安心填答。

敬祝　安康

國立政治大學　傳播學院碩士學位學程
研究生：蔡佳珊　敬上
Email：shawanniagl@gmail.com

1.　請選出您同意下列描述的程度。

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
我的生活中大部份都在從事有意義的事情						
如果我努力就能夠達成任何目標						
我覺得例行事務發生變動是有趣的						

DOI:10.6814/NCCU202000520

我生活中所有事情的發展都取決於我的行為決斷

我對我的日常活動充滿期待

我覺得我能夠充分掌控我的未來

我喜歡挑戰同時處理多種事務

我覺得我的生活大部分都非常有趣且令人興奮

我喜歡富有變化的每日行程表

2. 請問您平均每週大約有幾天會玩線上遊戲？（需介於 0.1～7 之間，可接受到小數點第 1 位）

_____天

3. 在您有玩線上遊戲的那天，平均大約花多長時間玩遊戲？（半小時即為 0.5 小時，以此類推，需介於 0.5～24 之間，可接受到小數點第 1 位）

_____小時

4. 請問您玩所有線上遊戲的總遊戲資歷為？(從第一次玩線上遊戲開始至今共多久）

□1 年以下　□1-5 年　□5-10 年　□10-15 年　□15-20 年　□20-25 年　□25-30 年　□30 年以上

DOI:10.6814/NCCU202000520

【「網路言論攻擊」是指在網路空間發生言論攻擊的現象，相關情形舉例如下：受到他人質疑、批評、鄙視、嘲諷、無禮對待、謾罵、侮辱、用激烈言論進行對話等。】

5. 請問在您遊玩線上遊戲的整體經驗中，是否曾遇過類似上述網路言論攻擊的情形？

☐曾經有過類似情形　☐完全不曾遇過類似情形

【請您在心中選定一款遭遇言論攻擊頻率最高的遊戲（無論幾次），並依據該遊戲的遊玩經驗進行後續填答。】

6. 請問您於心中選定的遊戲名稱為？

「_____」

7. 請問「(自動代入其遊戲名稱)」的遊戲類型為何？

☐多人角色扮演遊戲　☐多人連線射擊遊戲　☐多人即時戰略遊戲（MOBA、DOTA）　☐多人動作遊戲　☐多人連線合作遊戲　☐其他（請於下方註明）

8. 您覺得，在您玩「(自動代入其遊戲名稱)」的整體經驗中，獲勝或完成目標的大致百分比率為？（需介於 0～100 之間，可接受到小數點第 1 位）

_____ %

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520

【*注意：若前面選擇「完全不曾遇過網路言論攻擊情形」，則本題請全部選擇「從未遇過」；其餘請依自身經驗正常回答，謝謝。】

9. 請選出在您玩「(自動代入其遊戲名稱)」的經驗中，遇到下列情況的頻率。

	從未遇過	幾乎沒有	很少遇到	有時候會遇到	經常遇到	總是
受到他人嚴厲的批評或指謫						
受到他人的貶低或鄙視						
受到他人的辱罵或言語攻擊						
受到他人的侮辱或惡意中傷						
有人用粗魯無理的語句對我說話						
有人對我說出容易激怒我的言論（如諷刺、嗆聲等）						
有人對我發表令我感到不舒服的訊息（包括文字、符號、圖片、聲音等）						
有人對我表示質疑或不滿						
有人憤怒地想要與我爭吵						

DOI:10.6814/NCCU202000520

10. 請根據您玩「(自動代入其遊戲名稱)」的整體經驗，選出您同意下列描述的程度。

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
如果我盡力的話，總能解決遊戲中遇到的困難						
即使遭遇阻礙，我仍有辦法達成遊戲的目標						
對我來說，完成任務或贏得勝利是輕而易舉的						
我有自信能有效應付在遊玩過程中的任何突發狀況						
以我的實力，一定能應付遊戲中的所有挑戰						
如果我付出必要的努力，一定能解決大多數的難關或對手						
因為我相信自己的能力，所以我能冷靜面對遊戲中的難關或強大的敵人						
玩遊戲時若遇到問題，我通常能想到一些解決辦法						
對手太強或卡關時，我總有一些手段克服困境						
在遊戲中，無論什麼情形發生，我都能夠應付自如						

DOI:10.6814/NCCU202000520

11. 請根據您玩「(自動代入其遊戲名稱)」的整體經驗，選出您同意下列描述的程度。

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
有一起玩遊戲的人能在我需要的時候提供協助						
有人能聽我傾訴、分享關於這個遊戲的喜怒哀樂						
與我一起玩的人當中，有人會積極主動地幫助我						
當我玩得不順利、需要安慰時，有人能提供我情感上的支持與鼓勵						
我在遊戲中遇到危難時，有人能及時掩護我						
我在遊戲中遇到困難時，有人能與我商量對策						
在我的遊玩經驗中，有人在乎我的感受						
遊戲過程中需要做決定時，有人願意給我建議						

DOI:10.6814/NCCU202000520

12. 請根據您對於「(自動代入其遊戲名稱)」的感受，選出您同意下列描述的程度。

	非常不同意	不同意	有點不同意	有點同意	同意	非常同意
我之後還想要繼續玩這款遊戲						
我未來還會經常地玩這款遊戲						
我會推薦其他人玩這款遊戲						

13. 【自由回答】請簡短敘述您受到言論攻擊的經驗，包括當下的心情、感受、想法，以及是否得到周遭朋友／家人提供的支持、如何調適心境等等。

14. 請問您的生理性別為？

☐男性　☐女性

15. 請問您的年齡為？

☐15 歲以下　☐16-20 歲　☐21-25 歲　☐26-30 歲　☐31-35 歲　☐36-40 歲　☐41-45 歲　☐46-50 歲　☐51 歲以上

DOI:10.6814/NCCU202000520

16. 請問您的教育程度為？

☐國小及以下　☐國中　☐高中職　☐大專院校　☐碩士及以上

17. 請問您是否為學生？

☐是　☐否

18. 請留下您的聯絡信箱。

_____

問卷到此結束，辛苦了！再次感謝您！！！

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202000520