

網路人際衝突對學校網站使用意願之探討：以學校網站中匿名留言板為例

陳祈富、鍾育明

E-mail: 9804920@mail.dyu.edu.tw

摘要

隨著資訊科技的蓬勃發展與創新，現今社會透過網際網路為溝通媒介來表達訊息已成為一種相當普遍的溝通模式。在網路世界中使用匿名的方式會讓人覺得有安全感，但網路使用者很容易做出不受社會規範和約束的言論出來，又加上網路的傳播速度迅速又廣泛，所以網路上常充斥著許多現實社會所看不到的異常言論或表現，網路的匿名特性對網路使用者而言，猶如水能載舟，亦能覆舟，我們應更深入探討此種現象。

在學校網路上建置留言版空間，可以讓各種不同的意見都有抒發的管道，但常因管理上遇到諸多的問題，導致行政單位將網路留言版關閉。本研究希望透過學校網站留言版的使用情形，來探討網路上所發生的人際衝突現象的成因，以及這些衝突現象產生的情緒反應，是否影響到使用者對學校匿名留言板的使用意願。

本研究是以國小網站的使用者為實證對象，採量化研究，透過線性結構模式中的AMOS的測量模式與結構模式來找出理論與數據之間的配適度，並希望藉由本研究的結果為基礎，提供匿名留言版的建置時，一些未思考的方向。

關鍵詞：衝突理論、電腦中介溝通、網路人際衝突、使用意願

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	vi
內容目錄	vii
表目錄	ix
圖目錄	xi
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	3
第三節 研究問題	6
第四節 研究目的	7
第二章 文獻探討	8
第一節 衝突理論	8
第二節 電腦中介溝通	22
第三節 網路人際衝突	25
第四節 使用意願	31
第三章 研究方法	33
第一節 研究架構	33
第二節 研究假設	34
第三節 重要變數之定義與衡量	34
第四節 資料蒐集方法	42
第五節 統計分析方法	46
第四章 資料分析	49
第一節 研究樣本基本資料之分析	49
第二節 研究模式之測量分析	60
第三節 研究模式之結構分析	67
第四節 研究模式之假設檢定分析	74
第五章 結論與建議	77
第一節 研究結論	77
第二節 研究限制	81
第三節 未來研究方向	82

參考文獻	83
附錄A 意願正式問卷	95

表目錄

表 2-1 衝突的定義	8
表 2-2 衝突原因	10
表 2-3 衝突類型	12
表 2-4 衝突解決方式和適用情境	19
表 2-5 衝突的影響	21
表 2-6 電腦中介溝通的定義	23
表 2-7 網路人際衝突的相關理論	26
表 2-8 網路匿名性相關文獻	28
表 2-9 論戰定義	29
表 2-10 論戰情緒語調	31
表 3-1 研究變?操作性定義整?	41
表 3-2 預試問卷效度與信度總表	45
表 3-3 分層隨機抽樣分配表	46
表 4-1 正式問卷寄發與回收情形統計表	50
表 4-2 總樣本之背景資?	52
表 4-3 各群組基本背景次數統計表	56
表 4-4 有效樣本之上留言版使用情形	57
表 4-5 各群組有效樣本之上留言版使用情形(家長與學生)	59
表 4-6 各群組有效樣本之上留言版使用情形(教師與行政)	59
表 4-7 測?模型??估計表	61
表 4-8 觀察變項信度、建構信度與平均變異萃取量	65
表 4-9 潛在變項的相關係數矩陣	66
表 4-10 修正指標	72
表 4-11 整體模式修正後適配度檢定摘要表	72
表 4-12 最大概似法估計迴歸係數參數表(全體總樣本)	74
表 4-13 本研究假說檢定的結果	75

圖目錄

圖 2-1 Pondy衝突歷程模式	14
圖 2-2 Thomas衝突歷程模式	15
圖 2-3 Robbins的衝突歷程模式	17
圖 2-4 衝突的處理向度	18
圖 2-5 理性行為理論架構圖	32
圖 3-1 研究架構圖	33
圖 4-1 整體模式修正後標準化參數估計值之因果模式圖	73
圖 4-2 本研究模式相關係數	75

參考文獻

一、中文部份台北駐大阪經濟文化辦事處派駐人員(2008), 網路留言版成網路霸凌溫床[線上資料], 教育部電子報, 303, 來源 http://epaper.edu.tw/e9617_epaper/windows.aspx?windows_sn=1236[2008, April 17]甘百瑩(2002), 由衝突角度看網路論戰之過程、意圖、策略及管理:以電子佈告欄連線討論區為例, 國立中山大學傳播管理研究所未出版之碩士論文, 18-24。申章政(1999), 國小校長管理溝通類型、衝突管理風格與學校效能之關係研究, 國立台北師範學院教育研究所未出版之碩士論文, 24-25。江嘉杰(1997), 國民小學校長領導行為與教師衝突反應方式關係之研究, 國立台中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文, 64。吳元熙(2007), 匿名方便欺凌 - 網路霸凌充斥校園[線上資料], 淡江網路新聞報, 126, 來源: <http://www2.tku.edu.tw/~tknetnews/data/126.htm>[2007, December 28]吳佩玲(2008), 2012年台灣寬頻上網家戶普及率預計將達74% [線上資料], 來源: <http://www.find.org.tw/> find/home.aspx?page=news&id=5295[2008, October 6]吳忠泰(2002), 國民小學教師對師生衝突來源知覺及因應策略之研究 - 以台中市為例, 國立臺中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文, 21-22。吳明隆(2007), 結構方程模式AMOS的操作與應用, 台北市:五南圖書公司。吳明隆, 涂金堂(2005), SPSS與統計應用分析, 台北市:五南圖書公司。吳美瑩(2001), 網路成文規範與使用者行為之初探 - 以台

大椰林風情電子佈告欄政治版為例，國立交通大學傳播研究所未出版之碩士論文，11-15。李怡志(2005)，問題不在網路[線上資料]，中時晚報「高論」，來源：http://www.richyli.com/column/20050319_Nettique.htm[2005, March 19]李旺政(2003)，政風人員角色衝突及其因應策略之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文，36-38。李嘉奇(2001)，國民小學教職員工採用的溝通媒介類型與組織溝通滿足關係之研究，國立臺南師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文，26-27。林欣若(2002)，網路中的女性情誼 - 以台大椰林「站崗的女人」為例，國立政治大學新聞研究所未出版之碩士論文，14。柳林緯(1996)，電腦中介傳播系統使用之研究:以電子郵件為例，國立交通大學傳播研究所未出版之碩士論文，21-23。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，國立東華大學教育研究所未出版之碩士論文，17。徐桂尼(2009)，TWNIC 98年「台灣寬頻網路使用調查」報告出爐[線上資料]，財團法人台灣網路資訊中心，來源：http://www.bnext.com.tw/FocusDay_1697 [2009, February 17]張秀華，曾中蓮，周惠文(2007)，網路匿名性及人格特質分組對群體討論發言廣度之影響，資訊管理學報，14(3)，1-17。張惠蓉(2002)，電腦中介傳播作為組織回饋系統之特性與內容:以台灣六所大學校長版為例，發表於中華傳播學會年度研討會，台北:國立政治大學傳播學院。張德銳(1994)，校園衝突事件處理與對策，教育資料與研究，14，53-57。張慶勳(1996)，學校組織行為，台北:五南圖書公司。張鐸嚴(1985)，國民小學教師與行政人員衝突管理之研究，國立台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文，24-26。連俊智(2004)，學校知識管理與衝突管理模式之相關研究，嘉義大學國民教育研究所未出版之碩士論文，194-196。郭書祺(2001)，企業運用網路公關之研究初探 - 從電腦中介傳播談起，國立交通大學傳播研究所未出版之碩士論文，16-17。黃芳銘(2004)，社會科學統計方法學:結構方程模式，台北:五南圖書公司。黃芳銘，楊金寶，許福生(2005)，在學青少年生活痛苦指標發展之研究，師大學報，50(2)，97-113。詹德斌，王莉，王軼鋒(2007)，網路暴力困擾社會 - 爭議中南韓推行網路實名制[線上資料]，環球時報，來源：

<http://big5.chinabroadcast.cn/gate/big5/gb.cri.cn/18504/2008/06/18/2685@2104411.htm>[2008, June 18]齊立平(1996)，電子郵件的使用對組織傳播民主化的影響，國立交通大學傳播研究所未出版之碩士論文，21-22。劉仲矩，黃金榜(2006, Nov 1)，以內容分析法探討影響網路人際衝突原因之研究，發表於TBI2006台灣商管與資訊研討會，台北:台北大學企業管理研究所。鄭佩宜(2004)，大學生校務意見表達溝通媒介使用行為與溝通滿意關係之研究，國立中正大學電訊傳播研究所未出版之碩士論文，69-70。蕭謝芬(2005)，國小學童使用電腦中界溝通機制進行合作學習之群集樣式，國立台南大學資訊教育研究所未出版之碩士論文，8。謝汶伶(2003)，國小師生衝突因素及其因應方式之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文，21-34。二、英文部份Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980).

Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall. Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Academy of Marketing*, 16(1), 76-94. Bales, B. B., Dickson, M. W., Sherman, A. P., Bauer, C. C., & LaGanke, J. S. (2002). Computer-mediated communication and group decision making: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 87(1), 156-179. Baron, N. S. (1984). Computer mediated communication as a force in language change. *Visible Language*, 18(2), 118-141. Berge, Z., & Collins, M. (1995). Computer-mediated communication and the online classroom: Overview and Perspectives. *Computer-Mediated Communication Magazine*, 2(2), 6. Culnan, M. J., & Markus, L. (1987). Information technologies: Electronic media and intraorganization communication. In by Jablin, F. M., Putnam, L. L., Roberts, K. H., & Porter, L. W. (Eds.). *Handbook on Organizational Communication* (pp. 420-444). Beverly Hills, CA: Sage. Deutsch, M. (1969). Conflict: productive and destructive. *Journal of Social Issues*, 1(1), 8-29. Eckholm, E. (1984, October 2). Emotional outbursts punctuate conversations by computer. *New York Times*, p. C1, C5. Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall International, Inc. Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (1986). *Work Stress, Organizational Behavior* (4th ed.). New York: West. Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. (2003). *Organizational Behavior* (10 eds.). Ohio: South-Western College Pub. Herring, S. C. (1996). Linguistic and critical analysis of computer-mediated communication: Some ethical and scholarly considerations. *Information Society*, 12(2), 153. Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-282. Johnson, D. (2000). Anonymity and the Internet. *The Futurist*, 34(4), 12. Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *Social psychology of organization*. New York: John Wiley & Sons. Koehler, J. W. (1978). *Public Communication: Behavioral Perspectives*. New York: Macmillan Publishing Inc. Lea, M., O'Shea, T., Fung, P., & Spears, R. (1992). Flaming in computer-mediated communication: Observations, explanations and implications. In M. Lea (Ed.). *Contexts of computer-mediated communication* (pp. 89-112). London: Harvester-Wheatsheaf. Litterer, J. A. (1970). Conflict in organization: A reexamination. In William P. S. (ED.). *Organization theories*. Ohio: Charles E. Merrill Publishing Company. Lombana, J. H. (1983). Home school partnership: Guidelines and strategies for educator. New York: Green and Stratton. Morahan-Martin, J., & Schumacher, P. (2003). Loneliness and social uses of the internet. *Computers in Human Behavior*, 19, 659-671. Neumann, P. G., (1996). Risks of anonymity. *Communications of the ACM*, 39(12), 162. Oliver, C. (1995). Privacy, anonymity and accountability. *Computers and Security*, 14, 489-490. Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 300. Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: concepts and models. *Administrative Science Quarterly*, 12(Sep), 306. Rafaeli, S., & LaRose, R. J. (1993). Electronic bulletin boards and "Public Goods" explanations of collaborative mass media. *Communication Research*, 20(2), 177-197. Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376. Raven, B. H., & Kruglanski, A. W. (1970). *Conflict and Power*. New York: Academic Press Inc. Renwick, P. A. (1977). The effects of sex differences on the perception and management of superior-subordinate conflict. *Organizational Behavior Human Performance*, 19, 403-415. Resser, C., & Loper, M. (1987). *Management: The key to organizational effectiveness*. Glenview, IL: Scott, Foresman. Rice, R. E., & Love, G. (1987). Electronic motion: Socioemotional content in a computer-mediated communication network. *Communication Research*, 14, 85-108. Rice, R. E., & Steinfield, C. (1994). New form of organizational communication

via electronic mail and voice messaging. In J. H. Andriessen & R. Roe (Eds.), *Telematics and work* (pp. 109-137). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall International Ltd.

Robbins, S. J. (1998). *Organizational behavior* (8th). New Jersey: Prentice-Hall.

Rotenberg, M. (1993). Communications privacy: implications for network design. *Communications of the ACM*, 36(8), 61-68.

Schultz, B. G. (1989). *Communicating in the small group: Theory and practice*. New York: Harper and Row Publishers.

Selfe C. L., & Meyer, P. R. (1991). Testing claims for on-line conferences. *Written Communication*, 8, 162-192.

Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976). *The Social Psychology of Telecommunications*. London: Wiley.

Simpson, J. (2002). Computer-mediated communication. *ELT Journal*, 56(4), 414-415.

Spitzer, M. (1986). Writing style in computer conferences. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 29(1), 19-22.

Thomas, K. W. (1976). Conflict and conflict management. From Dunnette, M. D. (Ed.), *The Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp.889-935). Chicago: Rand McNally.

Thompson, P. A., & Ahn, D. K. (1992). To be or not to be: An exploration of e-prime, copula deletion and flaming in electronic mail. *A Review of General Semantics*, 49, 146-164.

Thompson, P. A., & Foulger, D. A. (1996). Effects of pictographic and quoting on flaming in Electronic mail. *Computers in Human Behavior*, 12(2), 225-243.

Thompson, P. A. (1996). What's fueling the flames in cyberspace: A social influence model. In L. Strate, R. Jacobson, & S. B. Gibson(Eds.). *Communication and Cyberspace: Social Interaction in an Electronic Environment* (pp. 297-315). Creskill, NJ: Hampton Press.

Wall, J. A. & Callister, R. R. (1995). Conflict and its management. *Journal of Management*, 21(3), 515-558.

Wallace, K. A. (1999). Anonymity. *Ethics and Information Technology*, 1(1), 23-35.

Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 3-43.

Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: a relational perspective. *Communication Research*, 19(1), 52-90.

Walther, J. B. (1994). Anticipated ongoing interaction versus channel effects on relational communication in computer-mediated communication. *Human Communication Research*, 20(4), 473-501.