

網路空間·人際關係： 線上線下·生活世界¹

陳佳靖

交通大學傳播研究所

enqvist.tw@yahoo.com.tw

摘要

本文的主要目的，是提供一個新的接合點，令現有的網路人際關係理論進行對話。文中探討複製與流動兩種觀點，在涉及「線上／線下」的議題時，反應了何種認識觀點、與研究路數可能產生的侷限。

本文將以連線遊戲中的一群玩家為對象，描述在這群人之間的互動狀況，以呈現線上與線下的生活場域如何滲透彼此、相續不分。我會先回顧整理現有網路人際關係的主流理論，再透過深訪與參與觀察材料的呈現，指出人際關係的養成應該是一連續的、動態的過程，線上／線下的區分是一種方便的說法、而非本質上可以二分的場域。最後，我也會嘗試以經驗資料來呈現台灣網路文化的特色，以之與現有的理論進行對話，期盼能使網路人際關係的論述觀點更加多元。

關鍵字：網路人際關係、認同、人際互動、自我呈現、社交訊息、
連線遊戲

[收稿]2002/12/6; [初審]2002/12/20; [接受刊登]2002/12/30

¹ 兩位匿名評論人的建議十分仔細精確，對本文在問題意識的釐清上助益甚大。同時，黃厚銘（政大社會所）與周倩（交大教育所）兩位老師曾詳閱本文初稿，並加以悉心評論與指點。在此一併誌謝。

一、研究背景與問題意識

網路人際關係的相關研究在近年內累積迅速。溝通與互動、自我與認同、扮演與欺騙、真實與虛假、斷裂與整合，種種議題引起學界、教育界、以及大眾傳媒的興趣與討論。在回顧目前主流的研究成果後，我發現部份研究架構在處理「線上／線下」一類的議題時，其預設的認識（epistemological）論點較為僵固、或是在方法論上有所侷限，而導致研究結果在解釋效力上有其限度。線上與線下的分野被劃分為兩個異質的生活場域，固然有其在歷史時間點上的意義，但在網路生活成為常民生活的重要部份時，繼續將線上／線下的劃分視為研究唯一的關切，不僅有科技決定論的化約嫌疑，更進一步本質化了這兩個場域的差異。

由現況觀之，我們依賴網路的程度只會愈來愈高，網路生活與現實生活的重疊度也只會愈來愈大；在這樣的情況下，上述論點對於許多現狀的解釋顯得無能為力。翟本瑞（2002）提醒網路研究者，「一旦既有理論無法處理研究對象的特性時，在理論層面加以反省就成為繼續深入研究時的重要課題」。在實証研究累積到某一個程度時，研究者必須能反省（網路）社會文化的特性以保障研究結果的合宜性。此外，重新思考理論的原生脈絡與台灣目前在地網路文化的差異，也應該是進行網路研究時應重視的課題。

這篇論文將以連線遊戲中的一群玩家為對象，描述在這群人之間的互動狀況，來呈現線上與線下的生活場域如何滲透彼此、相續不分。我會先回顧現有研究網路人際關係的主流理論，並指出其在認識論上的部份問題；再透過深訪與參與觀察材料的呈現，指出人際關係的養成應該是一連續的、動態的過程，線上／線下的區分是一種方便的說法、而非本質上可以二分的場域。最後，我也會嘗試以經驗資料來呈現台灣網路文化的特色，以之與現有的理論進行對話，期盼能使網路人際關係的論述觀點更加多元。

二、所謂人際關係：認同、感知與互動

人際關係所關切的是人們之間的互動情形，而認同 (identity) 可以說是分析互動的核心概念。事實上，自有網路至今，認同一直是學者最有興趣的課題之一。在目前大多數的文獻中，儘管立場迥異，但大多數的研究者都同意網路中的認同或多或少與「扮演」(perform) 此一性質相關。然而立場的對立也由此而生：某些學者認為網路中的扮演使得認同具備最佳的流動性，呈現更有彈性的主體性格；而部份研究者則認為，網路中的扮演是複製線下生活中的基模資料，那是一種僵固的想像，造成更為本質化 (essentialized) 的認同操演 (practice)，無助於人我認同的擴展與成長。為了便於討論，本文將前者稱為流動論，後者則稱為複製論²。

Sherry Turkle (1995) 的著作「*Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*」大約是流動論中最被常為學界引用的作品。Turkle 認為在網路中因為視覺線索的隱匿，以及視窗科技的多工 (multi-tasking) 性質，個人可以在網路中操演各種自我認同；Turkle 認為認同不必是單一整合的，而是可以流動、塑造、改變的。在 MUDs 中長期觀察所得的經驗資料為流動論奠下重要的基礎。Turkle 在 MIT 的同事 Bruckman (1992、1993) 就逕稱 MUDs 為「認同練習場」(Identity Workshop)，描繪在 MUDs 中，使用者如何在性別、種族、外貌上做不同的認同操練。流動論的文獻以民族誌學法寫成最多³，強調場域的遊戲性質 (playfulness)，使用者可以進行扮演、自我探索，並以這種局部性的認同與他人產

² 本文評論人提醒，這樣的寫法可能有誤導之嫌，將兩種觀點視為過於化約的、口號式的標籤。我在同意之餘也必須說明，這樣的寫法是因為便於行文討論，並非將此二觀點化約為一組對立的標籤來處理；事實上，此二觀點的對話關係正是本文關切的題旨。此外，我也必須強調，本文並不企圖窮盡描繪網路人際關係的觀點；能找到許多非此二觀點處理的「例外」情況是十分正常的，詳見後文的進一步討論。

³ 見如 Reid (1991)；Curtis (1992、1993)；Bechar-Israeli (1995)；Bruckman (1992、1993、1996)；Danet (1996a、1996b、1997)、Turkle (1995)。

生互動。

亦有許多學者對於流動論抱持否定的看法，最主要的駁斥點是從認知心理學出發。例如 Jodi O'Brien (1999) 認為，使用者的扮演不可能是無中生有的，而是賴於原有的認知基模 (cognitive scheme)。一個男人要扮演女人必是扮演「他認知中的女人」，不可能沒有任何關於女人的認知基模而得以扮演成功。由此，線上的扮演根本就是複製了線下原有的認知基模，而且經由這樣的操演方式進一步強化、甚至本質化了線下的認知基模。因此，線上的認同操演並不具備什麼彈性或是流動性，這只是一種照表操課而已。更何況，像 MUDs 這種遊戲性質的場域也許只可算是一種特殊的互動場域，不見得具備多大的類推效度。Slouka (1998 [1995])、O'Brien (1999) 等人即認為，扮演不可能排除欺騙 (deception) 的問題，除非只讓人際互動永遠停留在不見面的遊戲場域中，否則，一見面即可發現對方的表演與實際有所出入，這種一開始就不真誠的互動不能發展成嚴肅相待的人際關係。

我的看法是，這兩種主流理論在處理「線上／線下」的議題時，其認識論及方法論上有其特定的立場、及其造成的侷限性。這也許並不能歸咎於理論本身的錯誤，其中涉及的因素可能是十分複雜的。理論的生成自有其特定的歷史眼界，不同的時間點會使同一種社會現象產生變化，影響研究者的認知、感受、以及詮釋的結果；或是由於研究屬於先行、初探性質，田野取得不易，因此將視角限定在較小的範圍中觀察，導致研究成果的類推效度不足；亦或是，有些理論者有自身關切的政治目的（如性別、種族），使得理論的提出會格外重視如發聲、協商、抗爭等政治效應。此外，還有些情況是理論被援引、擴散後造成的變化。例如 Turkle 本人的研究其實沒有這麼強烈的線上／線下劃分性格，但是後續學者在援引時，總是特別側重她對於流動式扮演的描繪與解釋，而較忽略她對於整合真實與虛擬生活的關懷。無論是那一種情形，我們都必須謹慎認知到，理論特定的視角會侷限研究結果的合宜判準。以流動論而言，的確啟發了我們對於「自我認同」更

多的想像與操演空間。但是我們無法不注意到，流動論適用的場域多為遊玩性質濃厚的 MUDs 與 IRC，局部性的認同操演可以用「這是遊戲」來解釋；又因為是在遊戲，因此欺騙與真誠 (deception vs. authenticity) 的問題比較容易被懸置。同時，除了產生的場域多為 MUDs/IRC 之外，流動論出現的時序約始於十多年前，彼時網路的使用者多為高學歷、以學術研究為主要上網對象的學院知識分子，這一群人可以說是較有品格／味的遊戲者，在網路中進行較無傷大雅的認同操演，具有聰明、教育程度良好、熱忱、利他等技術先驅性格，不像現在網路的使用者背景迥異，素質不齊，詐騙、犯罪也就時有耳聞了。

以彼時的背景來看，流動論還有一個將線上／線下處理為兩個世界的理由。基本上 MUDs 是始於英國而成熟於美國的；我們不該忘記歐美的幅員廣大，網友之間見面並不容易（這點相當迥異於台灣的 BBS 網路文化），在某些情況下甚至是有危險的 (Clark, 1998)，網友見面付出的時間、金錢、情緒成本均十分可觀。因此，若排除了線下可能見面的機會，只專注在線上做認同操演的想法就不難理解了。

以認知心理學為基礎的複製論因為具有堅實的經驗資料，對現有的網民社會／心理論述造成深遠的影響。經由 Sherman (2002) 對近年來網路認知心理學文獻的整理，可以得知，在網路中人際之間的互動，從初識到印象形成、再到後續交往，這一過程並不如想像地這麼虛幻、任意、不可捉摸；相反地，其仍具有可觀察到的認知／感知進程 (cognitive/perceptive process)。例如，兩人遭遇之初會啟動社會認同 (social identity) 功能，依照種種範域 (category) 將對方定位；其次，再提取自身對於該範域的既存資料，此即基模 (scheme)，以之決定如何互動。此外，Jacobson (1999) 也提出與基模運作密切相關的「典型效果」 (prototype effect)，進一步說明認知基模的運作是如何影響網路中對他人印象的形成與感知過程。

我認為，以認知心理為路數的網路研究在實證效果上十分強

大，但對於基模的定義是過於本質性的；具有一個未曾言明的弔詭：如果照大多數研究結果所顯示的，使用者在線上的行為必定受到線下基模的支配，那就是承認了基模的使用有其流動性；若然，為什麼流動的方向只能從線下流到線上？很顯然是因為這一類的研究先預設了基模的固定性，而且只有線下的基模才是「真正」的基模。如此一來，是根本錯讀了基模的意涵。基模永遠是動態、連續、累進、可修改的認知載具，而非固定的死物。

可以質疑的地方在於，如果基模是可以動態累進的認知資源，那麼，為什麼人們在網路中與他人互動的經驗與感受不會重塑自身的基模？照最簡單的例子：如果一個男人要扮演女人是依照他原本對「女人」這個範域的認知，我們應該能夠想見，這個男人在網路中會遇到其他使用者並產生互動，而互動過程給予他的回饋應會衝撞其原有的基模；線上的行為不只是複製線下的基模，更可能進一步去反省、修改、顛覆原有的基模。最重要的一點在於，基模本來就不該是可以區分為「線上不真／線下為真」的切割狀態，如此分法無疑誤解了基模的動態意涵。

三、尋找研究的切入點

在台灣，由於 TANet 學術網路有教育部支持，免費快速的頻寬使得網路成為校園學子重要的休閒平台；BBS 幾乎可說是大學生集體記憶的一部份了。而經由商業力量的推波助瀾，一般民眾的網路近用性也大為增加。所謂線上與線下的重疊部份愈來愈大，區辨也愈來愈困難，現有的理論對於這樣的情況無法做出令人滿意的解釋。就現狀看來，我們對網路的依賴只會增不會減，線上／線下的二分法顯得日益不切實際。

若將視角聚焦於網路上的人際關係，必須思考上述兩派理論如何產生對話。前已提及，雖然在 Turkle 的著作中（1995），她的關懷已涉及線上與線下的生活經驗；但是有一種質疑是她在著作中迴避掉的：Turkle 的觀察田野是具備遊戲性質的 MUDs（而

且是非常鼓勵玩樂的 LambdaMoo)，同時，她的受訪者也多表示與其他玩家的見面機率與意願均低。這造成的結果正如同複製論者所批評道，流動論的適用範圍只限於某一種很侷限的、線上的、不見面的場域。

舉 O'Brien (1999: 76-103) 為例。她同意某些心理範域 (category) 應被視為社會機制 (social institution)，是社會建構的結果，而非具有什麼本質 (essential) 的特性。從這個角度看來，O'Brien 是較傾向於認可社會建構論的。但是她在申論建構論的適用性時有個底線：人的身體。意即，無論社會要怎麼建構人們的心理基模、範域，都必得以身體為基礎；沒有肉身，所建構之物不可能有效力、不可能成為「真實」的建構結果。O'Brien 在探討完關於網路研究的文獻後，她整理出兩個軸線 (p.95)：「去身體 / 多樣性 / 幻想」，對立於「具身體 / 真實性 / 現實」 (disembodied/multiplicity/fantasy vs. embodied/authenticity/reality)。身體成為區辨真假、虛實的判準。順著這兩個軸線，O'Brien 認為流動論的適用性極為有限，那是屬於去身體的、可表現多樣的、但是幻想的世界；那是見不得面的、不同於具身體的、真實的另一個世界。若在道德層次來看，O'Brien (p.88) 甚至認為線上的任意扮演是一種貨真價實的欺騙行為 (true deception)。

要回應複製論者的這個質疑，需要一個不同於 Turkle 的研究田野；這個田野必須能讓使用者在網路中遊戲、扮演、而且產生複製論者所說的，在「真實」世界中的互動。

我的室友很愛玩電腦遊戲，無論是單機版本還是連線遊戲都能讓他廢寢忘食。從 2000 年他開始玩連線遊戲「天堂」後，我發現他敘述遊戲「如何好玩」的方式有了很大的變化。他會讚美某些單機版遊戲的歷史資料考究、場景別出心裁、視覺效果精緻、音效環場震撼；但他對「天堂」卻沒有類似的評價。他介紹「天堂」的方式是由一段一段的敘事串聯起來的，藉由一個一個不同的故事，慢慢讓我體會「天堂」這個遊戲的特色。令我意外的，故事的核心情節往往不是遊戲內容，而是人際互動，人與人間的

友誼、愛情、信任、以及欺騙。

我的室友參與了「天堂」中的一個小盟國「黑潮」。黑潮成立已有超過兩年的歷史，平時維持三十人左右的成員互動（遊戲中規定盟友上限為 38 人）。除了在遊戲中會以密語（傳訊息）的方式交談外，也曾經舉辦過數次「盟聚」；而在正式的盟聚之外，盟友間私下通電話或相約出遊的情形也很頻繁。

室友在盟國裡是重要成員。從他敘述的過程中，我發現他花了很多時間與精力在處理人際關係；不只有線上的，也有現實生活中的。從人際溝通及社會學的觀點來看，他的許多敘事中呈現了豐富的意涵。在與他討論後，我認為「天堂」是一個我所需要的接合點（locus），也是能夠讓流動論與複製論產生對話的合適田野。原因如下。

首先，如果依照某些較基進的流動論者宣稱，在遊戲場域中可以任意扮演操練認同，則無法規避真誠性的問題。然而真誠性在「天堂」中是很重要的，因為「天堂」中常常涉及商業交易的行為（事實上，因為這種商業的交易行為是以往的遊戲所無，因此「天堂」中曾發生數起極為著名的刑事案件）。基本上交易以信任為基礎，為了取得信任，盟友的自我呈現必須具有某種程度以上的真誠性。而一方面，「天堂」又畢竟是個遊戲，意即，本來就是「遊玩」的場域，理論上是鼓勵扮演的。這種張力讓我十分好奇玩家在「天堂」中的自我表現策略。

第二，為了與認知心理學取徑的複製論對話，我想利用這個田野中呈現的資料來說明，印象形成這一過程所具備的動態性與累積性。盟友之間的認識不會如複製論所暗示的，只承認離線經驗的真實性；相反地，線上／線下的互動對於基模經驗的累積是相續不分的，而不是由 A 方固定且單向流向 B 方的。

由於線上遊戲（on-line game）是個較晚近才興起的網路場域（田野），玩家的年齡層較年輕，在訪談的過程中會出現大量「天堂」專屬的術語、又揉雜了次文化風格的網路語言。因此，我會

先對「天堂」這個遊戲場域做簡單的介紹，以助於訪談資料的可理解性。在呈現訪談資料時我也會盡量對天堂的專屬術語做注解，降低大量怪異符碼在閱讀上的障礙。以下即介紹遊戲「天堂」與研究設計。

四、研究設計與場域介紹

「天堂」是由遊戲數位橘子公司（Gamania Digital Entertainment Co. Ltd.）所代理的一款網路角色扮演遊戲。玩家選定一個固定的伺服器後，就可以開始進行遊戲。天堂提供四種不同職業供玩家扮演，分別是王族、妖精、騎士和法師，每種職業又有男性以及女性兩種造型可供玩家選擇。職業別不同，則各種能力屬性就會有所不同；而除了在造型上不同之外，角色的性別與能力屬性是無關的。

玩家在廣大的地圖上進行冒險，與各種非人怪物（none personal character, NPC）進行打鬥。殺死 NPC 怪物之後，可以獲得經驗值、怪物身上的錢與寶物。除了和 NPC 進行打鬥外，玩家角色彼此之間也能進行打鬥，包括打架以及殺人（Player Killing, PK）兩種型式。在累積相當的經驗值後，玩家角色就得以升級，提升角色的最大血量和最大魔法使用量，並可以學習不同的魔法。遊戲中玩家與怪物均有等級與強度的差異。一般而言，殺死等級越高的怪物後，玩家能獲得的經驗值越多、戰利品的價值也越高。戰鬥後獲得的金錢稱為「天幣」，可用以購買遊戲進行所需的各式道具、武器與裝備。

天堂中的角色，當生命值（以血量表示）降為零的時候就會死亡。死亡一定會造成玩家累積的經驗值下降，且死亡的時候角色身上攜帶的物品也有可能掉出（一般稱為「噴裝備」），因此角色的死亡對玩家而言是相當大的損失。需要說明的是，並不是每個玩家死亡時都會噴裝備，這涉及到玩家本身的「相性」。在天堂中玩家相性的設定，包括正義、中立或邪惡三種；一開始進行

遊戲時，玩家角色都是中立相性、而前述的 NPC 怪物均為邪惡相性；因此，殺死越多邪惡的怪物後，玩家角色正義值就得以提高。正義值越高的好處就是，死亡時掉落物品的機率越小，當正義值達到最大值時，就幾乎不會因死亡掉落任何物品；相反的，如果正義值越低，甚至變成負值的時候，玩家就會成為邪惡屬性，死亡時掉落物品的機率就非常的高。

但是什麼時候玩家會成為邪惡相性呢？某一玩家殺死（即前述的 PK）正義角色的玩家後，則行兇者就會變成邪惡角色。在天堂中，正義屬性角色的 ID 是藍色的，正義值越高則藍色越深，中立屬性者的 ID 則是以白色顯示，而邪惡值越高的角色則其 ID 顏色就越紅。所以在天堂的術語中，就把正義的玩家稱為藍人，而邪惡的玩家稱為紅人，變成紅人後除了死亡會掉東西外，也會被遊戲中的 NPC 警衛追殺；且由於殺死紅人並不會遭受懲罰，甚至有可能撿到他身上掉落的裝備或物品，因此紅人在天堂處於人人喊打的處境。

在天堂裡，高等級的武器和裝備數量稀有且不容易取得，所以價值非凡；而武器和防具更是決定玩家強弱的主要因素。有了良好的裝備，就比較不容易被其他玩家欺侮，也更有能力殺死高強的怪物、及更快速地累積天幣。因此，玩家都很珍視功能強大的各種裝備，其價格也因此居高不下。同時，由於殺死怪物所獲得的天幣其實並不多（甚至常有殺死怪物後卻一無所獲的情形），因此，為了快速提升自己角色的強度，就常常發生借取裝備、帳號，或是詐騙別人的裝備帳號等等糾紛。

值得一提的是，因為天幣的難以獲取，所以有相當多的玩家，會用新台幣向其他玩家買天幣，或直接購買遊戲中的帳號、武器裝備等。如此一來，交易行為產生貨幣意義，天幣與新台幣甚至還有了固定的兌換比值（在訪談進行的時候比值大約是 500 天幣兌換 1 元新台幣左右，2001 年還曾高到 300 比 1 的價格）。正由於天幣可以換新台幣，所以天堂中詐騙事件時有耳聞，玩家們更加珍惜自己擁有的天幣、帳號以及裝備，避免被不肖玩家詐騙而

蒙受損失。

最後說明天堂中的「血盟」設定。血盟只有王族角色才能夠創立，同盟的盟友可以享有「盟談」的功能（聊天的內容只有同盟的玩家才看得見），且盟友一上線，系統就會通知其他的盟友；因此，盟員之間可以經常透過盟談聊天，在遊戲中互相幫助。下了線也可能進行盟聚，增加互動的深度及廣幅；日後上站，盟友的感情可能就更好了。

我與兩位共同研究者對於「黑潮」這個血盟進行為期約一年的參與觀察⁴，這十分有助於我們融入「黑潮」的環境，熟悉盟友之間的互動狀態。同時，為了避免過度主觀詮釋的結果，我們徵求盟友的意願進行深度訪談。在2002年3至5月間我們共進行了五次訪談，有六位盟友受訪，每次的訪談平均為三小時。我們將盟友的背景簡單表列如下，為了保護受訪者的資料被交叉比對，本研究所有的暱稱（包括盟國名稱）皆使用假名。

在天堂中的代號	生理性別	年齡	學歷與現況
日照大神	男	14	國中生
微塵	男	21	五專讀第六年
幻姬	女	20	大二
天行者	男	24	二專畢，服役
鏞	男	26	二專畢，網咖業
時晴	男	25	大學畢，服役
奧修皇儲	男	27	研究生

以下，我們會就訪談中不斷重覆的某些主題做陳述，例如：友誼、愛情、裝備的借還、對他人的印象形成等等。我們期望藉由這些主題，能對本文的問題意識進行更清晰的探討。以下開始呈現訪談所得的主題。

⁴ 兩位共同研究者為賴英豪與林希展。初步研究成果「超越線上／線下二元的思考觀點：一群天堂玩家的生活故事」發表於「2002網路與社會研討會」，新竹：清華大學社會所。

五、天堂中的友情

如果線上／線下的生活世界真的可以二分、或者，如果只有線下才是「真實」的生活世界，那麼在某種程度上我們可以接受以下的推論：現實生活中的好朋友，即使在線上世界中的行為，違反現實生活中他人對其的認知或期望，在離開線上遊戲的世界之後，彼此之間的友誼和觀感應該不會產生決定性的轉折。畢竟，線上世界虛幻不真，玩家大可一笑置之、看做只是一種角色扮演且無關現實。而線下的互動才是可信的，那才是真實的生活世界。

一位年紀較小的國中玩家「日照大神」的訪談資料支持了這個觀點：

日照大神 有時候我正在打怪物練功，我的朋友就會跑來偷砍我；更賤的是有一次，我朋友明明就沒血快死了，還故意叫我攻擊他，害我不小心殺死他變成紅人⁵，他就密語他自己的盟友來殺我，撿我噴出來的裝備⁶。

研究者 他這樣做你不會想跟他翻臉嗎？

日照大神 會啊，一定的吧，在天堂上會覺得很不爽，還會因為天堂在班上就打起來，不過打完就好了。

研究者 那你會不會因為你同學故意耍賤害你，覺得他這個人是個爛人？

日照大神 不會啊，網路跟平常本來就不一樣，不然玩遊戲要做什麼？有人玩天堂的時候就很白目、耍白爛，可是平常是很好的人，這很正常啊。

⁵ 表示這個玩家在遊戲中被標示為「邪惡屬性」，人人得而誅之。

⁶ 在天堂中玩家死亡後，裝備可能會脫落，只能任人撿走。屬性愈為邪惡，噴裝備的可能性愈高。

日照大神對於他同學在線上的惡劣行徑雖然覺得很不愉快，回到現實生活中甚至還會因此打架，不過他卻指出，那只是在玩遊戲，「網路跟平常本來就不一樣」「這很正常啊」。所以即使同學讓他感到不快，卻不會因此影響現實生活中的互動。對日照大神來說，現實生活中覺得同學是「很好的人」這個評價，並不被其線上「很白目」、「耍白爛」的印象所滲透，線上與線下似乎真的可以分離成兩個世界。

Goffman (1959) 的經典著作「*The Presentation of Self in Everyday Life*」以戲劇取徑 (dramaturgical approach) 細緻描繪日常的人際互動。我們在此引入 Goffman 「知情者」(in-the-know) 的概念。Goffman (p.83) 指出，一個劇班的成員必須攜手合作，彼此配合，才能在觀眾面前維持一種特殊的情境定義，使得表演得以成功。同時，又由於劇班成員之間都知道彼此正在表演、都知道演員在前台的演出與後台的樣子根本是兩碼子事；同一個劇班的演員就成為這種意義下的「知情者」。因此，該演出並不會在劇班成員中達成預定的特別印象（會有特別印象的應該會是觀眾，而非同劇班的成員）。

由於天堂是個遊戲場域，玩家享有較大的自由度從事平常不敢做的事，或進行平時屬於社會評價較負面的行爲，因此，日照大神認為同學在遊戲中的表現，並不聯結到現實生活的感知與評價。循著 Goffman 的脈絡思考，日照大神的這種推論是可以理解的；如果互動的玩家是平時就相熟的「知情者」，彼此都知道天堂中進行的諸多行徑，只是符合這個場域中的常態表演而已，由此，戲散場後雙方不會因為這齣戲碼而影響到彼此的觀感才對。

日照大神所沒有想到的是，「知情者」所知的「情」並不是劇班明文規定的一些守則、規範；知情者所知的「情」完完全全是一種演員之間的「默契」。知情者的默契在於，我知道你在演戲，而且你演的劇本是這個樣子的，所以在台上表現出來的並不是「你」平日的樣子，那只是一種表演 (perform)，與真正的你有所區別。但是，如果你的表演超過了我們之間的「默契」，就有可

能引起我在認知上的不協調感，而對你平常的行為進行重新解讀。舉例來說，如果劇本要你演個壞人，但是你壞的方式、壞的程度，超過我對於「你在劇中應有的壞」的認知，或是演出「我覺得你根本不可能演得出來的壞」，那麼，就會讓我懷疑你是不是在日常生活中，就常常有練習這種壞的時候；意即，我覺你在舞台上的表演，很可能來自於平常不為我所知的大量練習（使壞），才有可能在舞台上這麼精湛的表演。

更進一步地說，知情者間的「默契」是與「期望」密切相關的一種認知狀況。日照大神對於同學的在遊戲中的負面行為提出的解讀是，「網路跟平常本來就不一樣」，但是「不一樣」到什麼程度則是一種默契的問題。超過了某個程度的「不一樣」，就會讓他開始覺得這個同學是「真的」很「白爛」了。

我算是班上比較早開始玩天堂的，後來同學看我玩天堂覺得好像很好玩，就越來越多人進來玩了。在我被盜帳號之前，我算是等級高又比較有錢⁷的，我都會借他們錢資助他們，或是把裝備借給他們練功，像有一個前後大概就跟我借了兩百萬左右吧。可是當他變強後我正好又被盜帳號，窮得要死，結果他賭博贏了六十幾萬⁸，叫他借個五萬來買裝備，卻龜龜毛毛的很小氣，只敷衍的給了我一萬，所以我就對他很不爽了，超不夠朋友的。

小氣、不爽、不夠朋友……超過了日照大神所「知」的「情」；意即，同學的行為超過了知情者之間的默契。日照大神原本「知」的「情」是，你在天堂中耍白爛、去 PK 別人撿裝備是可以的，畢竟這是在玩遊戲，這種白爛事每個人都在做，你只是在「表演」而已；可是我有難的時候你應該要幫我，畢竟我們是朋友。不然，我就懷疑你不只是在天堂裡這麼白爛，而是「真的白爛」了。

雖然日照大神在訪談過程中不時提到，遊戲裡的行為跟現實

⁷ 指在遊戲中擁有較多的「天幣」。

⁸ 在天堂中有賭場的場景設定。

生活無關；只是在玩遊戲，所以不會影響平時的交情。但從訪談的內容中卻可以發現，因為遊戲裡的爭執，仍然不可避免的成為往後日常相處的裂痕。

日照大神 他等級低裝備爛的時候，每次上線都叫我罩他，借錢、借裝備、帶他去打怪，幫忙打架等等；平常時候超巴結我對我超好，吃東西搶著付錢，網咖錢也他出，常常請我喝飲料。後來他變強以後，等級裝備都變高了就嗆的要命，有事沒事就在那邊臭屁，打到好東西也不會分錢只會在那邊炫耀。平常在學校跟他聊到天堂就一定會吵起來，一副屌樣、很嗆、超機車的。之前我裝備比他好，就常來找我，我沒裝備就不會找我，不當我朋友啊。每次找人要幫忙打架⁹他都說沒空要練功，超自私的，所以他後來有事要找我幫打架我也都說要練功沒空。所以他在班上炫耀的時候，我就覺得超不屑，超肚爛他的，以前很親的說，現在就沒了。

在這一段敘述當中我們可以看出，友情的質變肇因於線上互動時，對方表現出的自私自利、過河拆橋，演變到後來，甚至只要一談到天堂的事情，就是以兩人爭吵收場。這樣的轉變與他之前所認為的，線上遊戲與現實生活無關這種說法大相逕庭。線上與線下的關係不是彼此隔離孤立的，在線上的經歷與活動，其實就是平時生活的一部份；兩者的關係並非線性單向的線下決定線上，線上的經驗也會強化、甚至改變線下原有的印象。這是一個相互形塑的循環過程。

在訪談另一位玩家「微塵」時，也發現很類似的情況。同樣

⁹ 在天堂上常常會有打架較量的事情，可能一對一單挑，也有可能是多人打群架。

是班上的同學，因為在天堂中的表現，而被同儕團體認定為不可信賴，進而為原本人際網絡所孤立：

微塵 那時候大家都很迷天堂，雖然都各練各的，可是隔天到班上都會討論。在線上打架的時候，也是會找同學一起來幫忙。像有一次我在睡覺就被同學打電話挖起來上線去幫殺人。雖然我很弱也不喜歡打架，因為浪費時間又浪費水錢嘛，可是還是得去不然就會被同學吐槽。

研究者 你們同學平常間會互相借遊戲中的裝備、帳號或是天幣嗎？

微塵 會啊，反正都是同學啊，只要有人開口就借了，又不會跑掉。

研究者 那有沒有因為發生過爭吵的事情呢？

微塵 有一個蠻嚴重的，像有一個人有一次跟一個同學借招肥師¹⁰的帳號，等到還的時候，害招肥師掉經驗值就算了，還把那個招肥師玩成紅人，又噴了一些裝備，還當做沒事情一樣就這樣還回來。我那借他帳號的同學就覺得很幹，馬上打電話給我跟我抱怨。因為這樣子很過分啊，他又什麼都沒表示，更讓人覺得不負責任，天幣很難賺的耶。雖然他平常人不錯，應該不是那麼白目，可是發生這件事情以後，全部的人都一起公幹他，後來停課了，大家跟他就沒聯絡了。

研究者 那你們有給他解釋的機會或是道歉的機會嗎？

微塵 我覺得這已經不是道歉就可以解決了，他這樣做根本就是故意耍白目啊，就算不是故意

¹⁰ 指已習得招喚術的法師。修習招喚術對玩家有等級的限制，修習不易。

那幹麻當做沒事一樣一句話都不吭，這個人一定有問題嘛，大家當然以後就會防著他啦。

在這裡我們又一次發現，人際交往中的印象轉變，如何從線上世界對一個人行為產生的觀感、反過來扭轉線下與這個人的互動情形。一個原本交情不錯的好哥兒們，因為向同學借了一個虛擬世界中的帳號人物來玩，讓那個角色掉了經驗值和一些裝備，從此就被同儕貼上「不負責任、故意耍白目」的標籤而成爲拒絕往來戶。

如果照一般大眾的認知（至少我們的訪談資料是這樣顯示的），線上世界如此虛幻不實，則難以解釋微塵的同學何至於引犯眾怒。但是實際上，因為線上與線下並沒有一個真正對立的界線，線上的經歷即爲日常生活人際互動的一環；因此對遊戲者而言，情緒上受到的是「真正」的傷害，一點也不虛幻；而一個人在線上中的行為，是能夠被旁人指認爲其真實性格的某種投射，而不會僅僅覺得在線上的行為只是一種扮演而已。

此外，就算是玩線上遊戲之後才認識的人，缺乏一般所謂「真實」生活的交集，也會因爲彼此在線上的真誠交往，經過長時間的互動之後，產生彼此信賴的朋友情誼。微塵告訴我們他與網友交好的一個例子：

我之前有一次跟一個妖精一起打怪物，我打到一張祝福武卷，他不相信說要看看，我就直接把祝武卷扔到他身上，他看了後也沒有吞掉，就還給我了。當時我就覺得這個朋友可以交。後來我賣掉祝武卷，還分他一半的錢呢！之後我上線就會常找這個人聊天，也跟他通過幾次電話。像這次重新回來玩天堂，裝備也都是他罩我的。不過他住基隆實在有點遠，所以雖然我蠻想見他的，就有點懶得跑去，有機會再看看囉。

對微塵來說，一個原本陌生的人，由於不貪圖別人的寶物，讓微塵相當欣賞、認爲這個人真誠可信；再經過往後線上的頻繁互動，

也逐漸讓他們成為朋友關係。值得注意的是，判定對方「值得交往」，是線上互動中所形成的印象，卻並不會給予微塵虛幻不實的感覺。

我們認為，正因為線上與線下世界彼此的重疊交錯，所以無論怎樣操作自己的角色或扮演，在互動者眼中，都是對於這個人直接的認知與感受。友情的滋生或破碎，是不分線上還是線下的；而互動者間印象、感知的形成，也是交錯形塑（mutual transformation），而非線下決定線上如此單向簡化的。

六、天堂中的信任：裝備的借與不借，是個大問題

在天堂裡由於資源的稀少與珍貴，一些比較資深或有實力的玩家就常常會被其他人要求借用、轉贈裝備的情形，此時「借」或「不借」，就牽涉到玩家對於人際關係信任的基礎判準。由於網路視覺線索隱匿的特性，且較不常接觸到線下的生活，因此，線上社群的信任基礎來源，最主要是建立在平日社群的互動表現上。

「花澤」在黑潮中是個說話風趣、人緣頗佳、具有幽默感的玩家，平時與盟友的互動尚佳。有一次，花澤宣告他的帳號被駭客盜取，所有的天幣與裝備被洗劫一空；這在天堂中是所有的玩家都避之不及的慘事，畢竟天幣與裝備的賺取十分辛苦，且原有的經驗值都白費，一切得從頭練起。花澤向盟友們求助，而黑潮的盟主「奧修皇儲」十分慷慨地將身上的裝備無條件借給了花澤，祝福花澤早日將天幣和裝備賺回來後，再歸還即可。

前已提及天堂中的天幣與裝備簡直就是玩家的「命」，賺取不易；加上市場機制已形成，奧修皇儲等於是把白花花的新台幣無條件了借給花澤。在問及原因時，奧修皇儲說：

因為當時我已經沒什麼在玩天堂了，花澤剛好又被盜帳號，我就想說把我所有的裝備和武器借給他沒關係。我覺得花澤在我們盟裡很久，是天行者介紹的朋友，而我又很信任天行者。況且花澤為人也滿有趣的，對我也算

老實，跟我借裝備的時候態度又挺誠懇的；加上之前有盟聚，見過兩次面，覺得應該沒問題吧，我就把裝備借給他了。

天行者是黑潮的老盟友了，在盟裡有很好的聲譽；花澤又是天行者介紹進黑潮的，且花澤平日在黑潮盟裡表現尚佳，所以奧修王儲認為花澤應該是可信之人，才將一身裝備慷慨借讓。

後來，由於奧修皇儲欲將某樣裝備借予天行者，而向花澤討還裝備；花澤卻不斷藉故推托，擺出一副不想歸還的樣子，使奧修皇儲開始懷疑起花澤為人的誠信，覺得這個人「不實在」。

奧修皇儲 真奇怪，那本來就是我的東西，我跟他要回來，他為啥要管我是要借給別人，還是自己要用的呢？就算他和天行者有心結，可是我跟他要東西的時候，他幹麻質問我是不是我要借給天行者用？關他什麼事啊，我要怎麼處理我的東西是我的自由啊。從這件事情以後，我就覺得花澤這個人很不實在。後來，聽說他借了我的裝備後，明明就自己也賺夠裝備錢了，卻不去買一套裝備來用，把我的裝備還我。我再一次跟他開口要回東西的時候，卻還推說之前花太兇所以現在沒能力還我，反正我又沒要玩，應該不必急著還之類的屁話。從這點我就可以看出，他是個不能信賴的人。

這起事件沒有就此結束。盟友之間在聊天時，經由交互比對，發現花澤並不只向奧修皇儲借取裝備；相反地，他同時向多位盟友求助，取得裝備與天幣。經由盟友們綜合資料後得出結論：花澤根本沒有被盜取帳號！而且，沒有多久，花澤就拒接手機，再過一陣子，索性連天堂也不玩了（至少沒有再用相同的帳號玩），顯然是一起詐騙事件。

有趣的是，在提及這起事件時，其他的受訪者對於花澤的評

價呈現一致性地負面。微塵就說：「看不出花澤的人原來那麼差勁，之前跟他還蠻好的耶，也借過他東西，沒想到原來只是裝出來的樣子。」由於花澤謊稱帳號被盜用，而還裝備時態度又十分不誠懇，這些事情使得盟友原本對他的信任消失，是很可以理解的。但是，盟友對花澤的評價並不只限於「線上」的環境；相反地，他們認為花澤這個人日常生活中，可能就不是一個能相信的人。在盟友的認知中，並不會將這種「不可信賴」的印象做線上、線下的區別。

天堂中資源的可交易性，使得這個遊戲中的詐騙層出不窮，手法也日趨精緻。微塵敘述了一個例子就涉及了精密的規劃與複雜的計算。微塵在天堂中認識一個玩家，兩人頗投緣；除了會一起打怪物、練功之外，平常也會電話聯絡或相約出遊；微塵的確視對方為很好的朋友，交情甚至超過許多班上的同學。

有一次，微塵這個朋友將一個帳號送給微塵玩，說自己反正帳號多，不玩也可惜。微塵就將這個帳號拿來玩，努力練功，賺取天幣與裝備、提升角色的等級。這個角色的裝備愈來愈好、愈來愈強大；突然有一天，他的好友就將這個帳號給收回去了。因為系統登記的持有人確實是他的好友（天堂中購買帳號必須輸入身份證字號），因此這個「收回」帳號的方式竟然完全是合法的。微塵練了這麼久的功、下過所有的苦心全化烏有，一瞬之間就拱手讓人了。這位朋友從此就消失不見，無法取得聯絡。這個教訓讓微塵自此不再輕易相信別人：

研究者 那你從那個時候開始就覺得網路上的人不太可信？

微塵 對。

研究者 那果是奧修皇儲要跟你借帳號來練你會借嗎？

微塵 不借，絕對不借。

值得注意的是，微塵得到的教訓不只是在網路上的，從這個事件後，無論是在天堂還日常生活中，他對於人的信任感都大不如前。

他說「基本上玩過天堂的人，對人性都會很失望吧」。這裡微塵對「人性」的見解是來自於網上遊戲與他人互動所得的；如果說線上世界虛幻不實，那麼與他人互動的心得也作不得什麼準的。但是，以上的訪談資料顯示，線上的互動經驗是可以類推到日常生活之中的：如果線上的人性是黑暗的，那麼真實世界恐怕也不會光明善良到那裡去。正因為線上得到的經驗是貨真價實的人際互動經驗，其感受、其情緒，都真實不虛，因此，對於原有的認知基模具備型塑的力量。

前已討論過，裝備的借與不借，其中很大一部份的原因，是取決於盟友之間的信任程度。對絕大多數的人來說，「眼見為信」是從小就被耳提面命的；然而，物理線索的隱匿（*lacking of physical cues*）卻是目前電腦中介傳播（*computer-mediated communication, CMC*）的一個很大的特點。天堂中的玩家也許是看不到對方的，「眼不見」的情況下，信任的養成需要仰賴長期的互動。除此之外，將線上／線下做二分的預設也太低估了玩家的媒介使用能力。線上的玩家並不是只會（能）用電腦進行溝通；天堂可能只是展開了玩家間人際互動之始，玩家們若有興趣，大可利用其他的溝通管道進行互動；線上與線下的使用者並不是本質上相異的兩群人，相反的，以現在的媒體環境而言，人際關係的開展應該是多頻（*multi-channel*）並行的。

以訪談對象「鏞」為例。鏞在網咖工作，自己又是天堂的老手，有許多天堂中的朋友。做為一個老鳥，鏞也看了不少天堂中的詐騙事件，對於裝備的出借與否，自然有他一套標準。若是在遊戲中屬於同一個盟國，在線上有互動的經驗，但是沒有見過面的盟友，鏞的原則是：「要借裝備可以，打電話過來！」

鏞的邏輯是這樣的：我跟你在天堂有互動過，知道你大概是個怎麼樣的人，以我在天堂認識這麼多人、玩了這麼久的經驗，我對你這個人其實是放心的。但是天堂中的詐騙實在太多，我怎麼知道是不是有人冒用了你的 ID，來跟我騙取裝備呢？因此，透過電話的確認，鏞而認為：「我至少可以確定是『這個人』要

借的！」。

鏞的談話資料至少顯示了兩層重要的意義。第一是，網路中的信任基礎是可以經由長期的互動養成，不一定非要在日常生活中見了才算數；基本上線上／線下的人格會具備某個程度的相續性。第二是，即使在天堂這種 CMC 場域中，視覺／聽覺等感官資料缺乏，但那不代表使用者沒有能力去取得這些線索。相反的，玩家並不以此為困。看不到對方有看不到對方的遊戲樂趣，且感官線索的匱乏可以有效降低認知資源的負擔 (Walther, 2001)，能夠較專注於遊戲本身。若真的需要見面、講話的時候，玩家大可以利用 E-mail、視訊、電話、安排見面等方式去取得需要的線索。

Walther (1992、1996) 曾提出「社交訊息處理」觀點 (Social Information Processing perspective, SIP)，並以實証研究支持了這個觀點；SIP 理論對於我們上述的發現提供了十分細緻的解釋。Walther 提出 SIP 的時間點在 CMC 研究領域中有突出的意義。彼時的主流研究認為，CMC 是缺乏視覺、聽覺線索的、具備任務導向 (task-oriented)，適合在組織中做為聯絡工具，但本質上冷冰冰沒有溫度，並不適合人際關係的養成。Walther 對於這一派理論並不能滿意，他認為，CMC 環境並不必然是冰冷的，只要有足夠的動機、夠長的互動時間，使用者在 CMC 場域中一樣可以發展出良好的人際關係。

Walther 認為 (1992、1994、1996)，CMC 場域與日常生活的差別，並不在於使用者的社交性訊息 (social information) 數量的多寡，而在於處理的頻率 (the rate of processing) 略有不同而已。同時，CMC 的使用者可以利用種種方式彌補視／聽覺線索的不足，例如可以使用情緒圖標 (smiley、emotional icon；emoticon)、電話、交換照片等方式繼續互動、形成印象。

回到鏞的例子。鏞之所以要盟友打電話來確認，並不是不信任線上的關係；相反地，信任的機制並不是在電話中才確立的，而是經由線上長期互動所得的結果。通電話的意義，是要以更多

的線索（即 Walther 所定義的社交性訊息，social information）來確保領取裝備的那個 ID，正是平日在天堂中互動多時、足以信任的盟友，而非冒名頂替的混貨或駭客。

Walther 的理論經過十年，在今日當具更重大的啓示。十年後的今天，傳播科技更爲成熟、易於操作、且更爲普及。將線上／線下總是分開討論有其窘處，例如日趨先進的傳播科技使得線上／線下的切換（switch）愈來愈容易，同時，兩者互相覆蓋的地帶愈來愈廣。如各種數位家電、能夠上網的手機等等，都使得電腦中介傳播的情境更加常民化。往後的使用者當更嫻熟於多頻溝通（multi channel communication）的互動方式，使用各種媒介來進行社會訊息的交換／處理、發展出更精緻的自我表現策略。而我們從訪談資料中所得的結論，也都印証了這一點。

七、天堂中的愛情

如同在 BBS 或網路聊天室中不時出現的情愛追逐，線上遊戲裡這樣的故事亦屢見不鮮。在 Turkle（1995）、Satan（2002）的著作中可以發現，愛情是網路世界中恒長存在的主題。不過，這些作品中所描寫的愛情有一大部份是僅限於網路中的戀愛，有些主角彼此甚至沒有碰過面。我們以下要呈現的訪談資料是黑潮盟中的真人真事，在網路上既是「公婆」（老公老婆），在日常生活也是手牽手走在路上，完全不虛擬的愛情。

幻姬是一個法師，天行者是一名騎士，兩個人在接受訪談時是一對交往不到一年的情侶，他們雖然都是黑潮的盟友，但其實在第一次盟聚之前，兩人在遊戲中卻沒跟對方聊過天，可以說是完全沒有線上的互動經驗。黑潮第一次的盟聚是在台北某家 KTV，然而幻姬與天行者的初次見面，卻並沒有發生如許多網路小說描述的美麗邂逅。

天行者回憶道，他那天與幻姬可以說沒有什麼互動；一方面是由於個性使然，另一方面則是由於 KTV 包廂的光線昏暗又太嘈

雜，所以幻姬人雖然就坐在旁邊，天行者卻並沒有與她做太多的交談。

- 研究者 你們第一次見面的時候，有常交談嗎？
幻姬 根本沒講話好不好。啊、有啦，我有問他手機的事情。
天行者 對啊，那時候我拿 GD50，她就把我的手機拿起來看。
研究者 那為什麼你不想跟她說話？
天行者 因為我就是這樣啊，沒有想或是不想啊。你知道為什麼嗎？因為我通常就不太知道怎麼跟女孩子說話。

兩個人之間不僅是沒有互動，天行者在看到了幻姬本人之後，對她也沒有太多的「第一眼印象」、或是揣測對方個性而產生好惡；即使在訪談時努力的回想，天行者也沒想出什麼特別的事情。相對於此，幻姬對於初見面的天行者可就「很有印象」了。在看到天行者的打扮之後，幻姬就覺得他「不良」，第一印象並不算正面。「那時候就覺得他蠻不良的，他那時候是長頭髮嘛。覺得跟這個人不會有什麼交集吧！」

兩個人的初次見面，男的對女的沒印象，女的覺得男的看起來素行不良，就某個程度而言並不是一個好的開始，也看不出有利於往後互動的可能性。對天行者而言，那一次盟聚讓他知道了幻姬在現實生活的性別，他倒不否認這在日後遊戲裡對於幻姬的態度可能會有所影響。

- 研究者 那一次網聚之後，你沒有對她有特別的印象？
天行者 沒有，對我而言，我只是知道了幻姬是女生而已，也沒有什麼特別的感覺或是什麼的。
研究者 可是你知道他是女生的這件事情，對你沒有什麼影響嗎？
天行者 有啦，或多或少還是會有啦。

- 幻姬 對啊，我也覺得會有。
- 天行者 一定會有，如果我知道他是男的話，我不會以對女生的心態去對他啊。

第一次盟聚之後，雙方在遊戲裡的互動大致上仍僅止於與一些盟友在盟談裡聊天而已。然而幻姬自己說天行者在遊戲裡會對她很好，常常會給她裝備；雖然其他的男性角色也都會主動向她示好，但她感覺天行者給的特別多。事實上在遊戲中天行者並不會輕易地給別人東西，為何會對於幻姬特別青睞有加呢？天行者雖然無法說出確切的原因，但是卻也承認對於幻姬的態度的確是不同於其他人的。

- 研究者 那在盟聚之後，你們到底是誰開始對對方產生好印象的？
- 天行者 慢慢的吧~~
- 研究者 我們很好奇你們在沒有太多互動情況下，怎麼彼此漸漸產生好印象呢？
- 幻姬 因為後來他對我蠻好的啊，那時候我還是個嫩法師啊，所以就缺很多法書¹¹啊，都要人家給我，然後他也有給我，好像高治書吧，體回也是天行者給的。反正人家只要給我法書我就感動的要死，然後他給我特別多東西。

又：

- 研究者 當時盟友之中，應該也有其他人需要幫助吧，那為什麼你會對幻姬特別好，特別常給他法書呢？
- 天行者 因為那時候，有時候會跟她一起練功啊。
- 幻姬 有嗎？沒有好不好！

¹¹ 即魔法書的簡稱，為遊戲中的裝備之一。同段中的「高治（高級治癒）書」、「體回（體力回復）書」都是法書的種類。

- 天行者 其實，自己也不知道為什麼，也忘記了。
- 研究者 不過能確定你對幻姬比較好，也就是說雖然你對別人也很好，但畢竟會對某些人比較不同？
- 天行者 對啊對啊，那是一定的。

究竟是什麼原因讓天行者從一開始對幻姬的「沒什麼印象」，到後來逐漸轉變而萌生愛意呢？經由訪談的回溯，可得知彼時現實生活中的天行者正遭遇到戀情的坎坷；天行者的女友是比較磨人任性的女孩子，老實的天行者那時吃了不少苦頭。恰巧在此時遇到了幻姬，儘管在遊戲或生活中都稱不上有太多接觸，但是在天行者眼中所看到的幻姬溫柔而體貼，與其前女友大不相同。由此，天使者對她的好感就在每天遊戲的互動中逐漸累積形成。

- 天行者 你知道我對我之前那個女朋友怎麼樣的吧？然後她對我又是怎麼樣的……然後幻姬剛好讓我覺得她跟我以前的女朋友個性相反。應該就是那種乖乖的，然後感覺就是蠻溫柔的。
- 幻姬 我記得他好像說我一定是個好老婆。
- 天行者 對啊；她那時候讓我的感覺是這樣。
- 幻姬 可是我不知道我做了什麼耶。
- 研究者 有沒有什麼比較關鍵的事情？例如說你心情不好的時候，她會關心你之類的。
- 天行者 有。
- 幻姬 就是奧修皇儲叫我問他為什麼要退盟的那次吧，那次我跟他有聊比較多。
- 天行者 其實也不是突然間啦，自己跟之前那個女朋友處的並不是很好，我很想去照顧她，然後她的態度就是都很冷，我自己就覺得很痛苦，然後就剛好遇上幻姬，聊起了這些事情，然後就……滿有感覺吧。

幻姬對於天行者的印象一開始儘管處於沒好感的狀態，但是由於遊戲中持續的互動，對於天行者的好感是一天一天慢慢增加的。在這個過程中一個極為重要的關鍵就是黑潮盟友的影響。幻姬提到天行者在盟裡的形象其實非常好，盟裡有什麼事他都會幫忙，所有的盟友都稱讚天行者的極重義氣。而幻姬自己又很欣賞重義氣的男生，因此，儘管一時之間還很難去除掉初次見面的刻板印象，但是她自己在遊戲裡看到天行者的「好」時，對天行者本人的形象確實在逐漸扭轉。

研究者 說了半天，那到底妳是怎樣開始有好印象的啊？

幻姬 有時候盟裡有一些事情嘛，就覺得他這個人很重義氣，對朋友很好啊，我比較欣賞這種男生，對朋友真的沒話說。

研究者 就是漸漸他有些特質讓妳覺得他這個人不錯？

幻姬 對啊，後來也開始會同情他啊，太相信朋友了，很容易受騙。

又：

幻姬 應該是大家對我的影響吧，盟友對他都再三誇獎。

研究者 所以妳意思是說你很相信盟友們說的話囉？

幻姬 對，而且我比較相信奧修皇儲說的話，像大丙他們會說，奧修皇儲也這麼講，我就開始會相信。

天行者遊戲角色所具有的正直、善良、樂於助人的特質，讓所有的盟友都對他讚譽有加。天行者的個性並不多話，就連他們在天堂裡變成公婆之後也是如此，旁人實在很難理解兩個人之間究竟是如何（或怎麼可能）產生情愫的。也許此處再度引入 Goffman 的戲劇觀點有助於說明「安靜」的天行者如何讓盟友形成「深刻」

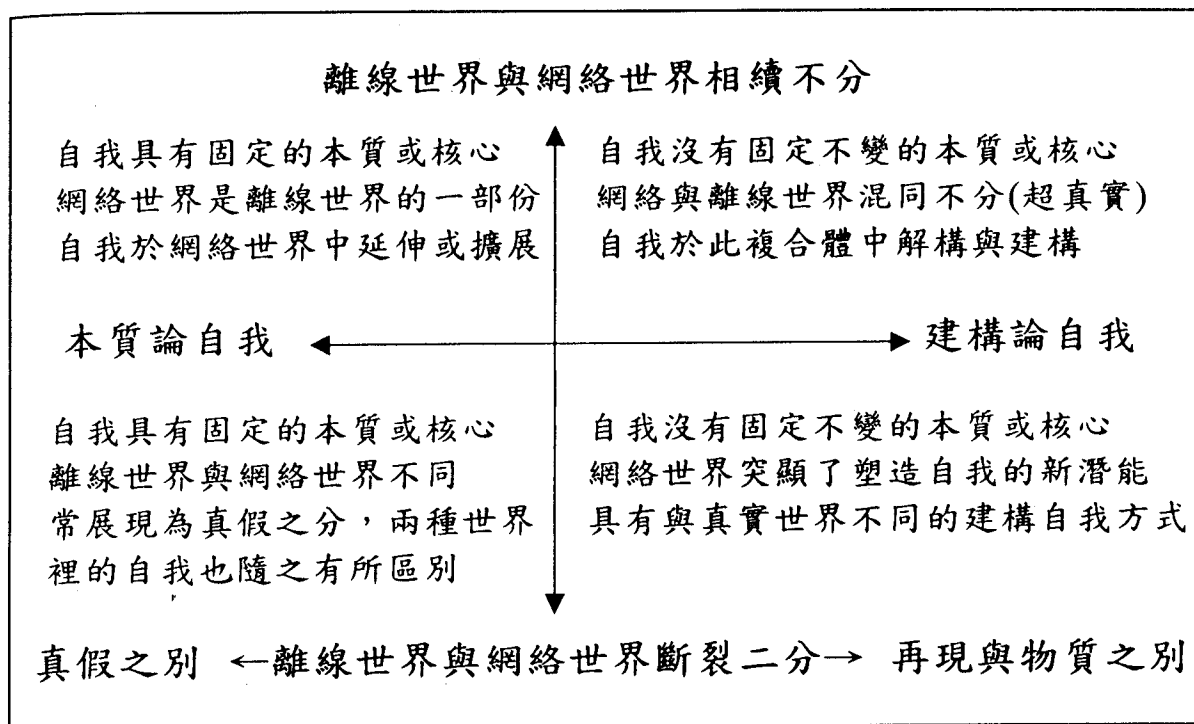
的印象。

Goffman (1959) 在「*The Presentation of Self in Everyday Life*」一書中，開宗明義於導論裡說明，每個人無論有意無意、都不得不出現某些行為將自我給表現 (self present) 出來，而其他的人也必然對這些表現產生相應的印象。自我表現的方式有二 (p.2)，其一為給予 (gives)，其二為散發、流露 (gives off)。給予式的訊息包括大多數的語言或輔語言 (para-language)，意在傳達訊息。而散發／流露式的訊息則絕大多數是非語言的、偏重行為面的。

幾次訪談下來，我發現幾乎每個受訪者，無論男女，對天行者的印象都非常正面；但問及天行者的優點，大家又不是這麼容易可以說出來。以 Goffman 的用語來說，「天行者」這個沉默的遊戲角色並不是「沒有在表現自己」；相反的，他所表現的，正是一個「沉默的天行者」。安靜、不會隨便搭訕女生、熱心助人、正直……這些特質不是能夠輕易「給予」(gives) 式的表現，而是經由長時間互動所靜靜流露 (gives off) 出來的。Goffman 認為，無論是以給予、還是流露出來的自我表現，必定會讓互動者留下相應的印象。從訪談資料中可以發現，天行者流露出的諸多正面特質達到了良好的自我表現效果，無形中對幻姬原本腦海中那個「不良少年」的印象進行滲透；互動的時間愈長、加上黑潮盟友間的「品質保證」，都讓幻姬對天行者的印象造成重新型塑的效果。由此可得知，無論是給予、還是流露出來的訊息，都會對他人的印象與認知持續發生作用。應該注意的是給予／流露出來的訊息種類與強度，至於訊息是由線上還是線下來的，並不是重點。

八、回到問題意識。進入結論之前。

前已述及，自我的認同 (identity) 是處理網路人際關係時的一個核心概念。在回顧相關文獻後，王志弘 (2002:5) 嘗試將網路空間中的自我認同概念處理為以下圖表：



若純以理論探討而言，這個圖表所處理者遠較本文嚴謹且寬廣。不過，二文的切入點有些微差異。王志弘（2002）所關切者為自我認同的概念，他認為從古典社會、心理學以降，經語言學轉向與結構主義的流變，此一概念不斷更迭。承此，他關心不同的自我概念如何座落於網路空間中，同時，他也企圖探究在網路空間中，作為一個主體的能動性（agency）其種種複雜纏結。

而本文雖然也處理到類似的問題，但旨趣與取徑仍有所不同。王志弘開展的是理論探究的工程，將自我概念置於網路空間中產生的種種流變進行推演。而我的做法是從實然的經驗資料著手，企圖逼近、探究人際互動的過程中所彰現的，是什麼樣的人我認同。而為了顧及實作上的可行性，我懸置了大部份的真假之辨（見表格中用語）、再現與物質之辨、與主體能動性的探討。

雖然此二文的切入點不同，但藉著上述表格，本文所提及的理論與觀點得以被更清楚地定位¹²。依照王志弘的歸納，本文所

¹² 必須先說明王文中對於「離線世界與網路世界相續不分／截然二分」的用法，與本文有很大的出入。王文中的不分／二分有很大一部份探討物質與再現，例如 Baudrillard 的超真實（hyper-reality）概念，即因物質與再現

探討的複製論與流動論分別座落於第三與第四象限。從前面的文獻整理中可以得知，複製論者認為線下的基模才是「真實」的，而沒有肉身的線上經驗不可能達成堅實有效的建構效果，這種較為本質論的自我概念可置於圖表的第三象限。而流動論者則同意自我認同具有可塑性，且線上與線下的經驗都具有流動、塑造、改變自我認同的可能性；這種建構式的自我則位於圖表的第四象限。

這一部份在文獻探討部份已做整理，此處則提供進一步的澄清。例如，本文評論人即認為，複製論才正是線上／線下不分的；因為他們既承認線上的行為由線下基模所指導，此即承認了線上／線下基模的流通性，不然，線下的基模如何影響線上行為呢？評論人精確指出，由此可見只有「一個」基模，不應有線上、線下之別才是。

我同意基模的不可分割性（事實上，這是本文的研究題旨）。但是需要討論的是，複製論者僅認可離線的、肉身經驗的基模是真實且唯一的。因此，線上／線下「不分」的意涵是，線下基模流動到線上仍保有效力；而線上互動的經驗則是非肉身所得、是空幻的，不具有真實效力。由於這涉及了王志弘（2002:6）所說的真假之辨，是一種較為本質化的說法，因此我仍認為複製論的觀點應為上述表格的第三象限（自我具有固定的本質或核心、離線世界與網絡世界不同；常展現為真假之分，兩種世界裡的自我也隨之有所區別）所涵括。

此外，評論人提醒，Turkle 的著作中亦有關注到線上行為影響到線外生活的例子，而非僅僅談到線上行為的流動與扮演。這點我不但同意，而且在前面文獻探討中已強調。基本上，我認為這很大一部份歸因於後續學者援引時所造成的效應¹³。同時，多

沒有誰比誰真的問題，故被置於「相續不分」的象限。而本文討論的不分／二分在觀察兩個生活世界經驗的流動範圍與狀態，並不對物質／再現此一議題進行討論。

¹³ 事實上，無論是同意或反對 Turkle 者，都十分偏好援引她在論文中關於

數持流動論的研究，其適用範圍屢遭質疑，很重要的一個因素即在於其田野的遊戲性質，故其「流動」的範圍在類推效度上饒富爭議。雖然本文的田野資料經分析後，較為支持流動論點；恰如表格第四象限所描述的，「自我沒有固定不變的本質或核心、網路世界突顯了塑造自我的新潛能」。但是，我也認為，在網路近用更為成熟普及的今日，流動論必須更重視研究田野的適用性。更清楚地說，流動論若要說明線上／線下的經驗是可以累積、流動的，那麼田野資料必須能同時包括線上與線下兩個生活世界，而不能僅將重點置於線上人際互動的描繪。

九、結論

本文一個主要的目的，是找尋一個適切的接合點，令流動論與複製論產生對話。在文獻探討的部份可以發現，這個接合點為以往的研究所缺乏；以線上遊戲「天堂」為研究場域，經由一年來的參與觀察和深度訪談，我們得到更清楚的實証資料來處理最初的問題意識。

進行參與觀察的這一年來，某些主題（theme）不斷在田野中重覆著：友誼、愛情、買賣天幣、借還裝備¹⁴。這些主題都扣住了一個核心概念：信任。Donath（1999）、Kolko & Reid（1998）曾提醒，信任是嚴肅人際關係養成的重要條件；而信任是一種連續性質（continuity）的積累，這種積累其實也正是一個社群是否能夠成立、維持下去最重要的基石。

但是，「天堂」畢竟是個遊戲而已，本來就是拿來玩的。若照

流動、扮演的田野資料，而較忽略 Turkle 對於整合真實／虛擬生活世界的關懷。

¹⁴ 本文評論人曾詢及，這些主題僅是研究較方便的切入點？還是在某種程度上確實能反映出某些網路文化的特性？由於目前的資料不夠全面，我無法直接回答這個問題。不過，無獨有偶地，我發現近來在台灣處理線上遊戲的論文中，上述主題也不斷重覆；見如陳怡安（2002）、陳俞霖（2002）等人的論文。這或許多少說明了上述主題的在網路文化中的普遍性。

流動論的說法，天堂是操演認同的絕佳處所，因為使用者只是在遊玩，多元的自我建構是被鼓勵的。但是如此一來，正如複製論者所批評的，這樣的認同扮演只適用於一種非常侷限的情境、不具備真實有效的意義；更重要的是，這種膚淺的、純遊戲式的扮演將使得信任無以建立。但在天堂的脈絡中，天幣的買賣與裝備的購售，是完全貨幣意義上的交易行為，需要信任為基礎才可能得以進行。

訪談資料在相當程度上回答了這一類的問題。黑潮盟友間的信任同時來自於線上／線下連續互動的過程。這兩個場域不但互相重疊影響，同時，線上／線下對於彼此認知／感知（cognitive／perceptive）的形成根本是相續不可分的過程。如訪談中的日照大神與微塵的例子顯示，同學之間的觀感其實受天堂間的角色表現影響甚大（天堂中若會不負責任、耍白目，則平常也會被認為是爛人、被同學排擠）；而經由天堂相識而談起戀愛的天行者與幻姬可以更清楚說明這種感知形成的相續性。天行者的學歷與穿著讓幻姬初見之時覺得十分「不良」，且「跟我不同一掛」、「不會有什麼交集」（這是認知心理學典型的範域作用啟動）；天行者在天堂中十分的安靜、在日常生活中也屬寡言的男生，但其在遊戲中十分穩重、行俠仗義、照顧盟友，而且不像許多的男性玩家的急色輕浮，獲得盟友的肯定。長期的互動下來，幻姬發現了天行者的優點，改變原有的認知印象（很「不良」的專科生），終於答應給天行者交往的機會。

這些例子也許可以回應複製論者的批評。在線上互動中所形成的印象，未必只適用於非常侷限的、特定的、永不見面的場域。複製論者 O'Brien 認為社會建構必須以肉身為底線的看法，在本文的脈絡中並沒有很強的解釋力。

最後我想提出，在使用既有的理論分析網路人際關係時，必須重視理論與脈絡的適用性。複製論與流動論在本文中似乎都不具備完整的解釋力，在我的看法，那正是因為理論原生的脈絡有相當的差異所致。

從許多民族誌學的研究作品中可以發現，複製論對於流動論的指控並非無的放矢，因為 MUDs 與 IRC 中確實有許多使用者是真的完全不打算見面的。在歐美幅員廣大，見面並不容易，使得人際互動果真侷限於 MUDs 與 IRC 中，愛怎麼扮演就怎麼扮演。無怪乎 O'Brien (1999:95) 會歸納出這兩組軸線：「去身體／多樣性／幻想」，對立於「具身體／真實性／現實」(disembodied/multiplicity/fantasy vs. embodied/authenticity/reality)。在線下的生活是有肉身的、那才是真實的人生；而線上那沒有身體的 ID，可以呈現多樣流動的認同，但是很抱歉，那不過是異想幻境罷了。

但是，至少在台灣的網路脈絡中，這兩種理論都需要修正。台灣的獨特網路文化使得網友的互動模式呈現出一些異於歐美的特色。例如，台灣因為地域範圍較小，網友見面並不困難¹⁵，這使得網路上的自我呈現與人際互動十分具有計算 (calculative) 特色。因為很可能會見面、因此在自我呈現時，不會如流動論者所言，完全自由自在的扮演。而是必須以「見面動機—見面機率—自身條件—網路文化的容忍範圍—欲呈現出的形象」等十分複雜的條件組合為基礎，來計算、決定扮演的的方式與範圍。同時，在互動的過程中，也會意識到，互動中的對方也極可能是經過這樣的計算才呈現出目前的面貌¹⁶。由此可發現複製論那兩組語藝軸並不見得是對立的；在可能見面的前提下，去身體 (disembodied) 的 ID 或多或少保留身體的 (embodied) 特徵做線上呈現、多樣性 (multiplicity) 的流動範圍參照真誠性 (authenticity) 的原則以免永遠見不了面、幻想可能是暫時休息的出口、而未必得對反 (counter) 於現實的世界。

無論是流動論還是複製論，其實或多或少都採取了將線上／線下二分的語藝框架，而我們可以發現其實類似的論調在大眾媒

¹⁵ 幾乎所有台產的網路小說或是大眾媒介報導都可以做為此現象的佐証。

¹⁶ 黃厚銘 (2001) 亦指出此為 (台灣) 網路人際交往的重要特色，見 pp.238-239。

介中被再現地極為頻繁。「虛擬的歸虛擬，真實的歸真實」是一種不斷將線上與線下差異本質化的語藝建構（rhetorical construction）過程。如果回想我們的訪談資料，就可以發現這樣的語藝框架實無益處。在「鏞」的例子中，我曾援用 Walther 的社交訊息處理觀點，來說明鏞如何嫻熟使用線上、線下不同的社交訊息做為人際互動的判準。這種網路使用素養不但仰賴長期的使用行為，同時，還必須排除上述「線上／線下」等同於「虛擬／真實」的對立框架，如此才能同時且認真地使用兩個場域的社交訊息來提升自身的社交技術。

基於保護學童的立場，許多教育者也傾向將網路描繪為一種不善良的犯罪場所¹⁷，教導並警告家長應該慎防學童進入這個充斥詐騙、色情的「不良場所」。這樣的立場當然可以被理解，但是在此同時，上述的語藝框架卻有可能進一步遭到本質化。若將線下世界視為唯一真實的場域，不但無法發展出上述「鏞」例中的人際處理技巧，同時，使用者將無法從網路經驗中汲取任何正面的教訓與能量。在 Turkle 書中（1995:196-200）有一個例子很值得參考。Stewart 自幼體弱而需要長期的隔離與調養，他沒有太多機會發展出一直渴求的同儕感情，但在 MUD 中他不但找到這種情誼，也建立了自尊。Stewart 參與了遠在德國的一個 MUD，他學到高深的 MUD 技巧成為出色的大神（wizard）、與許多網友發展良好的情誼，甚至打敗眾多的追求者，得到 MUD 中美女的芳心¹⁸。但是 Stewart 自始自終認為 MUD 中的自己不是真正的自己，那是在一個不同的世界中扮演的幻像；意即，他否定了自己花了數千小時建構自我認同的過人努力，而覺得那只是在另一個世界

¹⁷ 例如「中小學教師網路素養與認知」網站（<http://eteacher.edu.tw>）由教育部於 2002 年成立，期望能使中小學教師認識網路對於青少年所造成的影響。但是在網站中網路援交、一夜情、網路色情、網路成癮等課題佔了最大的比重。

¹⁸ 不同於現實中的不受重視，Stewart 在 MUD 中的文筆極為優美流暢，十分引人注目。在 pp.194-196 有數段描繪其 MUD 中的居所以及他結婚虛擬禮堂的文字，感性而細緻，即使在純以文字溝通的 MUDs 中亦不多見。

中的無效扮演而已。這也是我所欲說明的，因為懷抱過於粗造的本質化識框，Stewart 將人際互動得來的自信與自尊封存在線上的環境中，而無法從中獲得助益。更糟的情況是，因為他認為線上的世界是虛假的，因此他得來的自信與自尊也是虛假的。這樣的潛意識讓他更否定、討厭「真實」的自己。

扣連台灣目前的網路文化，也許我們可以從另一個觀點來補充說明上述語藝框架的缺陷。如前所述，台灣目前的網路環境中，人際互動是十分具有計算特色的。自我認同在這種反思性的籌畫（reflexive project）之下，可選用的素材愈多，愈有助於人們挾取有利部份，整合進自我認同籌畫之中。若執意將線上／線下視為本質迥異的世界，可能要不直接規避線上人際關係的深度互動（因為覺得那是虛幻的、無效的）、或是在互動的過程中，因為反思素材不足，導致計算結果的誤差而遭受挫敗或傷害。若能認真對待線上世界，將其視為與線下世界相續不分的真實場域，才能同時從兩方學習，使得反思性籌畫更順利、寬廣地開展。我認為這才是所謂網路素養教育的重點：不該只是消極逃避不好的，而要更積極從中學習好的來壯大自我。這是流動論與複製論對話後帶來的啓示，除了虛擬／真實的爭議外，也希望能提供一個新的看待線上與線下世界的起點。

參考書目

- Bechar-Israeli, H.(1995). "FROM <Bonehead> TO <cLoNehEAd>: Nicknames, play, and identity on Internet Relay Chat". *Journal of Computer-Mediated Communication*. Vol.1(2).
- Bruckman, A. (1992). "Identity Workshop: Emergent Social and Psychological Phenomena in Text-Based Virtual". *Unpublished manuscript*. Online available at <ftp://media.mit.edu:/pub/asb/identity-workshop>.
- Bruckman, A. (1993). "Gender swapping on the Internet". *Proceedings of INET93, Reston, VA*.
- Bruckman, A. (1996). "Finding One's Own in Cyberspace".

- Unpublished manuscript*. Online available at <http://www.usyd.edu.au/su/social/papers/Bruck.htm>.
- Clark, L.S. (1998). "Dating on the Net: Teens and the Rise of "Pure" Relationships". in Jones, S.G. (Ed.), *Cybersociety 2.0: Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*, p.159-183. London: Sage.
- Curtis, P. (1992). "Mudding: Social Phenomena in Text-Based Virtual Realities". *Proceedings of 1992 Conference on Directions and Implications of Advanced Computing*. Berkeley, Ca, May.
- Curtis, P. & Nichols D.A. (1993). "MUDs Grow Up: Social Virtual Reality in the Real World". *Unpublished manuscript*. Online available at <ftp://parcftp.xerox.com/pub/MOO/papers/MUDsGrowUp.txt>
- Danet, B. (1996). "Text as Mask: Gender and Identity on the Internet.(vision 1.0)". Paper prepared for the conference on "Masquerade and Gendered Identity," Venice, Italy.
- Danet, B. (1996). "Text as Mask: Gender, play, and performance on the Internet". in Jones, S.G. (Ed.), *Cybersociety 2.0: Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*, p.129-158. London: Sage.
- Danet, B. (1997). "'Hmmm...Where's that smoke coming from?' Writing, Play and Performance on Internet Relay Chat". *Journal of Computer-Mediated Communication*. Vol.2(4).
- Donath, J. (1999). "Identity and Deception in the Virtual Community". in Marc A. Smith & Peter Kollock (Eds.), *Communities in Cyberspace*, p. 29-59. London: Routledge.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. NY: Anchor Books.
- Jacobson, D. (1999). "Impression Formation in Cyberspace: Online Expectations and Offline Experiences in Text-based Virtual Communities". *Journal of Computer-Mediated Communication*. Vol.5(1).
- Kolko, B.& Reid, E. (1998). "Dissolution and Fragmentation:

- Problems in On-Line Communities". in Jones, S.G. (Ed.) ,
*Cybersociety 2.0: Revisiting Computer-Mediated
Communication and Community*, p.212-229. London: Sage.
- O'Brien, J. (1999). "Writing in the Body: Gender (Re)production in
Online Interaction", in Marc A. Smith & Peter Kollock (Eds.),
Communities in Cyberspace, p.76-104. London: Routledge.
- Reid, M. E. (1991). "Electropolis: Communication and Community
on Internet Relay Chat". *Unpublished manuscript*. Online
available at <http://eserver.org/cyber/reid.txt>.
- Sherman, R.C. (2002). "The Mind's Eye in Cyberspace: Online
Perceptions of Self and Others". in Giuseppe Riva & Carlo
Galimberti (Eds.), *Towards Cyber Psychology: Mind,
Cognitions and Society in the Internet Age*, Chap.4. Amsterdam,
IOS Press.
- Slouka, M. (1995). *War of the Worlds: Cyberspace and the
High-Tech Assault on Reality*. NY: Basic Books. (中譯)張義東
[譯]，1998。《虛擬入侵：網際空間與科技對現實之衝擊》。
台北：遠流。
- Turkle, S. (1995). *Life on the screen: Identity in the Age of the
Internet*. New York: Simon & Schuster.
- Walther, J. B. (1992). "Interpersonal effects in computer-mediated
interaction: A Relational Perspective". *Communication
Research*. Vol. 19(1).
- Walther, J. B. (1994). "Interpersonal effects in computer-mediated
interaction: A Meta-Analysis of Social and Antisocial
Communication". *Communication Research*, Vol. 21(4).
- Walther, J. B. (1996). "Computer-mediated communication:
Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction".
Communication Research, Vol. 23(1).
- Walther, J. B.; Slovacek, Celeste L.; Tidwell, Lisa C. (2001). "Is a
Picture Worth a Thousand Words?" *Communication Research*,
Vol. 28(1).
- 王志弘 (2002)〈技術中介的人與自我：網際空間、分身組態與記
憶裝置〉，《資訊社會研究》3:1-24。

- 陳佳靖、賴英豪、林希展（2002）〈超越線上／線下二元的思考觀點：一群天堂玩家的生活故事〉，「2002 網路與社會研討會」論文。新竹：清華大學社會所。
- 陳怡安（2002）〈線上遊戲的魅力〉，《資訊社會研究》3:183-214。
- 陳俞霖（2002）〈網路同儕對 N 世代青少年社會文化影響的探討〉，《資訊社會研究》3:149-181。
- 黃厚銘（1999）〈網路人際關係的親疏遠近〉，「第三屆資訊科技與社會轉型研討會」論文。台北：中研院社會所。
- 黃厚銘（2001）〈虛擬社區中的身分認同與信任〉，台灣大學社會學所博士論文。
- 翟本瑞（2002）〈網路文化與虛擬生活世界〉，「2002 網路與社會研討會」論文。新竹：清華大學。

Interpersonal Relationship in Cyberspace: On+Off Line as Everyday Life World

Jia-Jing Chen

**Institute of Communication Studies
National Chiao Tung University**

Abstract

This paper tries to provide a new perspective to think over interpersonal relationship in cyberspace. By so doing, conversation can be made between today's mainstream theories. I will focus on two important viewpoints: duplication perspective and fluidity perspective. Both two have certain problems and limits in epistemology and attitude when studying the online/offline issues.

I have conducted a one-year ethnography in the online game "Lineage". After analyzing research data, I find that game players never treat online/offline as a separatable dichotomy. There is no essential boundary between these two life worlds. Finally, the features of Taiwan internet culture are considered to strengthen my arguments.

**Keywords: Interpersonal relationship in cyberspace, identity,
interpersonal interaction, self presentation,
social information, online game**