

精進網路研究方法—— 網路民族誌

Advances in Internet Research Methods
--Netnography

陳志萍

Lola C. P. Chen

元智大學資訊傳播系助理教授

Assistant Professor

Department of Information Communication

Yuan Ze University

【摘要 Abstract】

「網路民族誌」(Netnography)在西方學術被使用於網路研究已有十幾年的歷史,相關研究顯示,此方法允許研究者更進一步捕捉複雜的網路文化與社會現象(Kozinets, 1998, 2001, 2002)。就理論而言,當一位網路民族誌的研究員既簡單又輕鬆,因為研究員只需要坐在電腦前下載、分析被研究者的網路言論即可。然而,Reid (1995)批評,當研究員事後再分析網路社群或討論室裡人與人之間的互動與言談,已經失去民族誌(ethnography)研究的精髓。其中最被質疑的,包括研究員無法確切查證網路被研究者的真實身份(如:性別、年齡、職業等),及研究員無法即時深入與被研究者產生密切的互動,並更進一步追查與議題相關的訊息。因此,Hine (2000)、Marvin (1995)和Paccagnella (1997)等多位學者大力提倡與強調,在網路上必須使用有別於民族誌的研究方法,以便克服研究者只是在網路上當一位潛水伏的觀察者而已。Kozinets (1998)提出修正「網路民族誌」的新方向:即綜合傳統的民族誌研究法(如:研究員帶著筆與紙,寫下所觀察與面對面訪談的資料)和新的線上

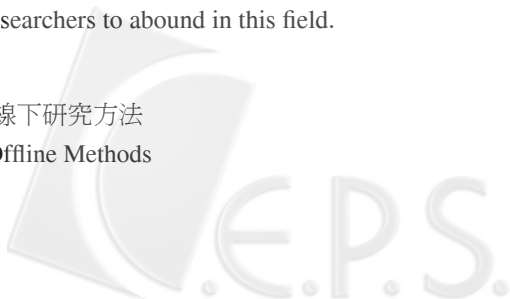


研究方法（如：研究員本身參與線上觀察與討論、e-mail訪問、線上即時訪談），進而成為一個適合的網路精進研究法。本文主要針對近十幾年被西方學術界推崇的精進網路研究方法——「網路民族誌」，作概念與發展脈絡的介紹，進一步以筆者實際操作之網路研究個案闡述經驗，並提出反思與建議，期盼為臺灣未來的相關研究擴充研究面向。

In Western academic field, Netnography has emerged as a methodology for the Internet within the past decade. It allows researchers to grasp the in-depth accounts of the complex phenomena of Internet cultural and social values (Kozinets, 1998, 2001, 2002). Netnography is also called “virtual ethnography” (Hine, 2000). Theoretically, as a netnographer sits at a desk in an office to download and analyze texts from the Internet, monitoring the behavior of online participants becomes easier. However, Reid (1995) argues that printouts from virtual community interactions lose their ethnographic meanings when read after the event. There are two main reasons to debate that (1) identities (e.g., gender, age or occupation, etc.) of online participants cannot be confirmed by researchers, and (2) researchers cannot immediately communicate or discuss with online participants about relevant issues. Hence, Hine (2000), Marvin (1995) and Paccagnella (1997) strongly promote and emphasize that studies on the Internet conduct different ethnographic methods to make a netnographer not to act a “lurker” online. Meanwhile, Kozinets (1998) suggests that Netnography, which combines traditional ethnographic methods (e.g., traveling, paper-and-pencil notes and face-to-face interviews) with new online methods (e.g., participant-observations online, e-mail exchanges and online immediately interviews), is superior in utilizing Internet research. This article attempts to introduce the concept and development of Netnography, elucidate the author’s practical Internet research experience and further provide reflections and suggestions, looking forward to seeing the other researchers to abound in this field.

[關鍵字 Keywords]

網路民族誌；線上研究方法；線下研究方法
Netnography; Online Methods; Offline Methods



壹、緣起

沒有科學，人類會失去信度。沒有人性，人類會失去能力瞭解其他事情。

Agar (1980, p. 13)

人類生活的經驗是複雜而多變的，但人類也不斷地尋求適合的研究方法，探索其行為意涵與文化帶來的後續影響。近十幾年來，網路的蓬勃發展，對人類的行為和生活方式產生相當大的轉變，相關的學者針對網路現象，提出獨到的見解，並運用不同的研究方法深入探索後續的影響。本文主要針對近十幾年被西方學術界推崇的精進網路研究方法——「網路民族誌」，做概念與發展脈絡的介紹，進一步以筆者實際操作之網路研究個案闡述經驗，並提出反思與建議，期盼彌補既有文獻的不足，為未來的相關研究擴充研究面向。

貳、從民族誌到網路民族誌的發展

網路民族誌根源於質性的研究方法「民族誌」(Kozinets, 1997, 1998, 2001, 2002)。「民族誌」(ethnography)一詞的字根「ethno」來自希臘文的「ethnos」，意指「一群人」、「一個民族」或「一個文化群體」(Atkinson, 1990; Atkinson & Hammersley, 1994)。「ethno」作為前綴詞與「graphic」合併組成「ethnography」之後，便成為人類學中一個主要的分支，即是描繪人類學的方法，目前臺灣相關的質化研究書籍(王文科、王智弘, 2005; 陳向明, 2002; 齊力、林本炫, 2005)翻譯為「民族誌」、「人種誌」或「文化人類學的方法」; 本文為求概念一致，取「民族誌」這個譯名。

近幾年來，民族誌研究法在社會學、文化研究、消費者研究和其他不同的社會科學領域已被大量運用。民族誌研究法通常將一個文化群體(如：社區、城鎮、種族)作為研究的對象，對其文化(如：社會結構、象徵儀式、禮儀行為等)、價值觀和行為模式進行重點的觀察與探索。其研究過程中，研究員通常使用描述和分析的方法，藉由被研究者的眼睛看待他們自己的文化模式。也就是說，研究員必須深入到當地進行實地調查，直接蒐集第一手資料，使用當地人自己的語言，記錄他們對自己生活世界的詮釋，同時研究員也可以使用多種方法(如：參與型觀察、非正式訪談、蒐集相關實體物件等)，盡可能廣泛地蒐集資料。

相較於其他類型的研究方法，民族誌大量依賴研究員的敏銳度（Sherry, 1990），研究員偏好的研究主題和使用的技巧都會被呈現出來。Glaser和Strauss（1967）深入解釋，民族誌研究法的重點在紮根於當地的、特別的或獨特的知識，其研究結果是豐富的，且開放式的質性內容，甚至於能夠呈現和詮釋超過一世紀以上的人類行為。民族誌研究法不斷地被求新求變，以便應用於不同領域的學者、研究問題、研究地點、時代、研究員偏好的主題和文化團體。近幾十年來因網際網路的快速發展，相當多的研究學者期盼提出一套適合網路研究的新方法，其中以Kozinets（1997, 1998, 2001, 2002）提出「網路民族誌」的概念廣泛被引用和討論，下文將詳述其概念與發展脈絡。

「網路民族誌」一詞源自於Kozinets的期刊論文 “I Want to Believe: A Netnography of the X-Philes’ Subculture of Consumption”（1997），在他的文中特別說明這一詞的概念在於結合網路（net or internet）媒體虛擬的特點與民族誌研究特定文化中人們的生活方式、行為模式和價值觀；換句話說，它是一種宣揚研究員深入「網路場域」進行調查的田野紀錄方法。「網路民族誌」又被稱為「網際/數位民族誌」（cyber ethnography）（Fox & Roberts, 1999）或「虛擬民族誌」（virtual ethnography）（Hine, 2000）。為延續民族誌研究法的精髓，本文採取「網路民族誌」這個譯名，並描述其發展歷史脈絡。因網路蓬勃發展，多位學者（Baym, 1995; Kollock & Smith, 1994; Marvin, 1995; Paccagnella, 1997）試著使用不同的研究方法，以瞭解網民在線上的行為與社群活動狀況。Tulloch和Jenkins（1995）在研究中指出，研究員在網路上進行「觀察」是一件非常重要的工作，由於網民的行為並非由研究員創造或指示出來的，因此研究員在線上觀察沒有傳統民族誌中所謂侵犯或打斷網民們活動的疑慮。Tulloch和Jenkins認為，藉由網路資料檔案的蒐集，足以作進一步的分類詮釋。相關研究發現，確實網路研究員監看網民的行為變得比傳統的民族誌研究法來得簡單且容易（Kollock & Smith, 1994）。然而，Marvin（1995）強力批判並提醒研究員和學者，這種沒有互動的潛水伏觀察不是一種網路研究的好方法。主要的原因在於，有很多線上社群或討論區是私人禁區，社群成員可以鎖住討論區，只允許特定的網民或網友進入交談，一般研究員沒有註冊成為會員是不輕易被允許進入觀察的。再者，如果研究員在網路社群中，只扮演「偷窺」或「觀看」的角色，也很難深刻體會網民之間相互激盪討論或辯證時產生的情緒反應。根據民族誌的理論，研究員必須親身旅行（physical travel）到研究場域（fields）進行實地調查，以便蒐集到第一手資料；網

路田野調查本來就應該著重在「網路」這個場域。換句話說，對於網路研究員而言，「螢幕和鍵盤」(screen and keyboard)的參與即是研究員親身旅行做實地的觀察與記錄。這是一種「藉由看、閱讀、想像和猜測的網路田野旅行」(Hine, 2000)。然而，這個概念被許多學者質疑，是否研究員坐在研究室的電腦前大量地輸出舊資料檔案，就能夠探索網民的行為和網路的社會現象？Reid (1995)進一步批評，當研究員事後再分析網路的舊檔案資料、網路社群或討論室裡人與人之間的言談，已經失去民族誌研究法的精髓。其中被質疑的包括研究員無法確切查證網路被研究者的真實身份(如：性別、年齡、職業等)，以及研究員無法即時深入與被研究的網民們產生密切的互動，並進一步追查與議題相關的訊息。因此，多位學者(Danet et al., 1996; Marvin, 1995; Paccagnella, 1997)表示，想要成為一位稱職的網路民族誌研究員，不僅要從事線上觀察與輸出舊檔案資料進行分析外，更需要積極地參與線上社群的相關活動，從中學習體會社群中網民的感受與想法。Correll (1995)更進一步建議研究員，除了參與線上的討論與活動外，必須實際與被研究的網民在線下做面對面的觀察與訪談。Hine在她的期刊論文Connective Ethnography for the Exploration of e-Science (2007)也提出類似的看法，強調「移動」(mobility)甚於「事先指定」(pre-defined)的場域觀察，並希望研究員開始重視對網民在線上與線下之間的觀察與比較，以便瞭解網民，如何對現實與虛擬界線的建構，以及他們在不同場域溝通模式的異同。

綜而觀之，Kozinets (1997)指出「網路民族誌」是一種新的研究法，很少原則規範，因此它蒐集的資料面臨其他質化研究學者對其有效性與評估等問題的質疑(Lincoln & Guba, 1985; Wallendorf & Belk, 1989)。一般而言，傳統民族誌研究法的程序主要幫助研究員包括：1.進入文化的主要核心；2.蒐集與分析資料；3.確保可信賴的詮釋；4.執行研究倫理；5.提供文化成員回饋的機會。這些程序完全地存在民族誌研究法，執行於面對面觀察與訪談之中(Hammersley & Atkinson, 1995; Lincoln & Guba, 1985)。然而，網路這個新媒體改變一些研究程序，主要在於它史無前例的允許研究員可以透過電腦資料檔案看到一些網民從過去到現在與其他網民們之間的線上互動狀況。如前文所言，部份學者認為只針對電腦系統存留下來的資料檔案進行分析研究即可，但Kozinets (1997, 1998, 2001, 2002)和Hine (2000, 2007)強調，雖然網路民族誌研究法被賦予彈性——可以依照研究員偏好的主題，而採用不同蒐集資料的技巧。Kozinets仍建議，傳統民族誌研究法的程序應被網路研究員與

學者納入其研究運用之中，同時Hine也強調，研究員和網民於線上和線下的觀察與互動中，問題可以被發問和解答，而研究員分析的觀點可以被網民檢驗和再一次面談確認其真實意涵。Kozinets進而提出修正「網路民族誌」的新方向：即綜合傳統的民族誌研究法（如：研究員帶著筆與紙，寫下所觀察與面對面訪談的資料）和新的線上研究方法（如：研究員本身參與線上觀察與討論、e-mail訪問、線上即時訪談），進而成為一個適合的網路精進研究法（Kozinets, 2001）。

參、實際操作網路民族誌

接下來，筆者將著墨於親身操作網路民族誌的經驗，深刻描繪研究員經歷特定網路研究主題，所產生自身行為對內外工作與情緒的轉變、自省與建議，而不在於解釋其研究結果。在解說其經歷前，概述其研究問題、場域的選擇與意涵、研究對象、研究方法，以便讀者閱讀與理解其情境。

首先，研究問題主要聚焦於網路科技的衝擊下，性別角色的扮演是否能跳脫傳統禮教的束縛？根據Patton（2002）和Mason（2002, p. 124）的理論架構，研究場域的選擇必須建構「和你研究的問題、論點或分析架構有相關的基礎之上，或偏重於——它能幫助你發展出一套論點或解釋你的疑慮為主」。有鑑於此，本研究選擇SheSay（<http://www.shesay.com>）「養男人」這個線上遊戲做為研究場域，其遊戲概念挑戰儒家男性沙文主義的價值觀：女人被稱為「主人」，而男人被叫做「寵物」，女人在這個線上遊戲中被賦予權利能夠養男人（寵物）；相反地，男人（寵物）被削權，只有等待被養的選擇。雖然，男人和女人都可以玩這個遊戲，但男人（寵物）必須千方百計討女主人的歡心，以求被養。男人（寵物）一旦被養，仍被限制於女主人的三項權限之中，唯有三項權限被釋放後，男人（寵物）才被允許有進一步和女主人自由交談的行為。假如女主人不再喜歡或厭倦她的男人（寵物），也被授予權利「終結」她們之間的關係，甚至可以選擇「殺了」或「賜死」她的男人（寵物）。基本而言，這個遊戲將男人（寵物）建構於弱權的基礎上，他們僅能藉由「線上寵物抱怨社群（聊天室）」一吐他們對女主人的不滿與憤怒。當然，如果男人（寵物）的女主人對待他們不好或長時間忽略照顧他們時，男人（寵物）可以選擇「惡性自殺」結束和女主人的關係。相較之下，這整個線上遊戲規則顛覆臺灣社會現實男女的角色扮演與互動關係。筆者認為SheSay「養男人」的社群成員具備特殊的網路生活經

驗，並且提供探索本研究之核心議題，其特殊意涵代表：如果上述男女的角色扮演與互動關係能夠轉移到臺灣現實生活中，傳統禮教對男女性別扮演的束縛將逐漸消逝，這樣的線上遊戲有助於臺灣社會邁向兩性較平等之路。

根據該網站總監提供其人口變項資料顯示，大部分的註冊會員年齡介於十六至三十歲之間，且以大學生和上班族為主。鑑於個人隱私權的考量，該網站無法提供註冊會員資訊給任何研究團體。因此，本研究決定採「立意抽樣」——在SheSay電子佈告欄上刊登徵求自願接受研究觀察與訪談的線上玩家，同時結合「滾雪球抽樣」——再藉由自願接受研究觀察玩家的人際關係引見其他線上玩家們。最後，本研究共徵募到三十位線上玩家，其中十五位線上玩家（八位女性、七位男性）是上班族，大部份都未婚（三位除外）；另外，其他十五位線上玩家（九位女性、六位男性）是大學生，都未婚並自認為在現實生活中比較沒有社會經驗。這三十位玩家都參與這個線上遊戲至少一年以上，雖然三十位玩家的樣本看似有點少，但樣本數已超過McCracken（1988）評估質化研究能夠產生現象或議題的考量範圍。本研究歷經三年資料蒐集，從2001年7月至2004年7月，研究員參與的範圍，從巨觀的文化層面到微觀親密摯友的私密分享。其資料的豐富性足以達到分析線上玩家的主體認同、行為模式與文化的意涵（Kendall, 1999）。

本研究方法主要分成三階段（見表一），藉由研究方向、研究工作內容、研究員狀態（個人情緒與自身涉入的轉變）與態度，深入剖析網路民族誌相關方法的運用與檢討。第一階段研究，從2001年7月至當年9月，為期三個月。坦白說，剛開始應用網路民族誌時，本研究員並沒有特別意識到線上互動、線下觀察與訪談的迫切性，和一般從事網路研究的研究員一樣以網路場域為主，採取觀察SheSay社群中主人與寵物在討論區留言的資料，只扮演所謂「潛水俠」觀察的角色。研究員在這段期間也註冊成為SheSay遊戲的普通會員，偶爾扮演一個女主人的角色，但努力地保持學術和現象之間的距離。為求與其他網路研究方法的差異，研究員特別要求三十位玩家每星期e-mail自我線上日記報告，以便做進一步的深入觀察。針對這一點，部份學者曾提出質疑，自我報告（self-report）是被觀察者在不自覺或自知被觀察的情況下，提供的資料，其可信度將有所保留。事實上，從整個研究過程中發現，確實一開始部份玩家，對提供自我報告的資料多所顧忌，甚至於表明有些與其他玩家私密的行為，不願意在報告中記載。但本研究結果支持Belk等學者們的論述（1988），被觀察者（或被訪談者）在一開始面對攝影機、錄音機或撰

寫自我報告都是排斥的或多所保留的，但在自然氣氛的營造下（如：觀察者與被觀察者建立互信的友誼），大部份的被觀察者會卸下心防或這些顧忌慢慢地消失，進而願意提供其線上互動資料，甚至於分享其私密經驗。

第二階段研究，從2001年10月至2002年10月，研究方向偏重以研究員親身體驗為主軸，以便瞭解玩家的真實感受。於是，研究員由被動的潛水伏觀察正式浮出水面，成為積極的線上遊戲參與者，並主動與三十位玩家在線上交換心得，甚至於透過e-mail或MSN做即時線上對談，以釐清玩家們在自我報告上註明的特殊行動或心情感受。在這段期間，研究員同時在線上遊戲扮演三種不同的角色，除了真實體會玩家的行為反應與情緒宣洩感受外，衍生性的研究議題也同時被發現。以下根據本研究的網路田野紀錄，詳細描繪本研究員在參與線上遊戲所產生的個人情緒變化、自身涉入的轉變與相關議題的產生。本研究員在這個階段於線上遊戲扮演三種角色，第一個角色扮演一位天真的女大學生，為求與現實選擇朋友條件的差異，故意挑選一位形容自己長得醜，並且在現實生活中很難找到女朋友的男人（寵物）。這一段期間，研究員常以「別那麼沒有自信」的字眼，安慰她的男人（寵物）。六個月後，研究員要求與她的男人（寵物）在現實生活見面，但對方卻拒絕地表示：「我不能跟妳在現實見面，因為我已經在別的線上遊戲裡交到了女友，而且我們已經見過面了。」雖然如此，對方後續接觸再次表明：「如果我女友同意的話，我們還是可以見面的啦！」在那一個當下，研究員有一種「我被他耍了」的憤怒，於是上線找玩家們訴苦。經由MSN來回討論各自發生的狀況，發現有些玩家根本不在乎網路上的真假，其中一位表示「網路之所以迷人，因為沒有人在乎你到底是誰，不是有一句名言『即便你是狗，只要會打字，也沒有人會在乎！』，在網路上是愈矇矓，愈美麗……」但也有部份玩家表不同立場，其中有一位遭遇過類似經驗的玩家則堅決指出「連基本資料都不誠實告訴我他是誰的人，這種友誼不要也罷」。經過幾天的冷靜後，在研究員的田野紀錄自省中提到：「我同樣也欺騙他，不是嗎？我真實的身份並沒有誠實的告訴他，不是嗎？」經由這一次線上實際體驗，以及和玩家們交換心得，更進一步的衍生性議題在研究員手札中記載，「『真與假』或『虛擬與真實』存在線上遊戲，玩家如何釐清或畫清這一條界線？」

第二個角色扮演一個強壯又頑固的女人，但沒有一個男人（寵物）願意加入對談的行列。有幾次研究員特地試著挑選不同類型的男人（寵物），但結果都是一樣的「不吭聲、不回應」。從研究員的田野紀錄顯

示，「老實說，我覺得很沮喪也很失望，當我在扮演這個強壯又頑固的女人時，在網路上是如此的無法與他人產生互動，我決定放棄這一個角色的扮演。」從一位男性玩家日記中也發現到類似的結果，於是研究員主動以e-mail探問其原因，他委屈地解釋：「我在寵物區裏已經待很久了，沒有一位女主人願意養我，這種事絕對不能讓我班上的女生知道，一旦她們知道了，我的面子就掛不住了，她們會嘲笑我女人緣太差……」從研究員手札中，進一步提出疑問：「線上的人際關係與線下（現實）的人際關係一樣重要嗎？之間有何差別？」「線上和線下的行為或思考方式如何相互影響？」

第三個角色研究員反串扮演——馬英九。如研究員的紀錄表示，線上的女主人們都認為他不是真實的馬英九，只是取個同樣的名字而已，但可能是精神層面的幻想，選擇他的女主人並沒有百般地刁難他，反而很快速地對他示愛。例如：女主人主動地給手機號碼，並聲明期待聽到對方的聲音。事實上，在臺灣的社會裡，對大部份的女人來說，這麼主動給男方手機號碼是一件難事。從研究員觀察手札發現，這位線上女主人仍希望保有尊嚴，所以期待由男方先打電話給她。研究員內心掙扎的記錄：「事實上，我不是馬英九，也不是『男』人，我該怎麼辦？現在我終於可以體會到部份玩家在自我報告中懺悔反串騙網友的複雜心情。」同時，研究員觀察手札進一步剖析其罪惡感，從中清楚可見其涉入遊戲的程度愈來愈深，全文如下：

好煩哦，因為無法親自打電話給我的女主人。這幾個月來，她是如此的相信我和我分享她的秘密，但我卻欺騙了她。她給我手機號碼，希望我打給她……我覺得這對她來說是一件很難的事。她必須克服現有的社會規範……我不想傷害她，但是我又不能打電話給她，因為我也是「女人」。我想我們的友誼無法發展下去了。我感到非常非常的抱歉，我該怎麼辦？我真的很害怕，因為我無情的舉動，傷了她的自尊（心情手札，25/03/2002）。

根據田野紀錄同時顯示，研究員為這件事苦惱不已，藉由e-mail和MSN與其他同樣有反串經驗的玩家們來回討論，以尋求解決之道。最後決定找一個他們現實生活中認識的好男人來假扮研究員線上馬英九的身份，並且打電話給女主人。正當他們集體苦思「這個男人該是誰？」，某天的清晨，研究員接到來自SheSay系統「你想自殺嗎？」的電子郵件。頓時之間，研究員傻眼，他的女主人要系統「賜死」給他。再次從研究員觀察手札發現，其情緒涉入遊戲的程度愈來愈複雜，紀錄顯示如下文：

我真的要自殺嗎？為什麼這件事讓我感到心煩？我知道這只是個遊戲，但它似乎在告訴我，我在線上的世界，有多糟糕，有多麼不善與人溝通。真詭異！接下來我該怎麼做，我是個壞人嗎？現在我心中充滿疑問！（心情手札，28/05/2002）

研究員在手札中也表示，「經歷這段線上經驗，深刻地體會玩家們在自我報告中描述的猶豫、恐懼、害怕、罪惡等感受，這些不再只是形容詞，而是『動詞』——真實的反應行為」。同時，衍生性的問題產生：「線上遊戲只是一個『遊戲』嗎？它代表什麼意涵？為什麼線上玩家那麼在乎對方的反應？」

另外，在這段期間，發生下述的研究插曲，也導致本研究員體驗到第三階段研究，自2002年11月至2004年7月，線下觀察與面對面訪談的迫切性。正當本研究員積極參與線上活動時，發現部份臺灣研究員和學者也蒐集SheSay的研究資料，因好奇心做遂自願被徵募為他們的研究受訪者，但因工作繁忙無法幫忙填寫冗長的線上問卷，所以請異性友人代為填寫寄回。換句話說，回收的資料是女性樣本，但事實上填寫者卻為男性，類似的研究資料偏差，普遍存在網路研究中。主要起因於網路虛擬的特殊現象，研究員比較難做進一步核對或查證的工作。事實上，這些問題也可能存在本研究之中，為了避免蒐集三十位玩家的自我報告，也陷入同樣的錯誤。決定第三階段，實際操作Belk 和其他學者們（1989）在質化研究設計中推崇的概念——「浮現性設計」（emergent design），以補強原研究設計之不足，於是除了追加對三十位玩家做線下面對面觀察和訪談外，額外增加對三十位玩家的朋友、同事、男女朋友、室友、同學、老師或父母做面對面訪談，以驗證玩家提供之相關資訊。另外，線下（面對面）觀察工作擴大增加玩家平常從事的正式與非正式活動，例如：參加玩家的私人聚會、旅遊或拜訪玩家的辦公室、家裡和學生宿舍等，以便深入比較線上與線下行為的異同。觀察記錄的原則，採避免在受訪玩家或其親朋好友面前做筆記，以免讓對方感到被觀察而不舒服，因此，盡量在研究員獨處時寫下觀察手札。這樣對研究員而言，才有機會去仔細深思蒐集的資料，並且反問自己問題（Willis, 1980），例如：為什麼他們會有如此反應？同時，在面對面訪談時，為確保研究員對受訪玩家提供的消息做正確的詮釋，必須經常反問受訪玩家「你的意思為何？」除此之外，研究員在第一和第二階段所觀察或親身經歷所衍生的議題，也對受訪玩家提出詢問。藉由這些額外補強研究設計得到的資料，實質幫助研究員驗證、挑戰、闡明或擴充其玩家的行為描述。

表一 網路民族誌研究法操作轉變表

	2001年7月至9月 第一階段	2002年10月至2002年10月 第二階段	2002年11月至2004年7月 第三階段
研究主導方向	<ul style="list-style-type: none"> 較少主動參與線上活動，以線上觀察與檔案資料蒐集分析為主 	<ul style="list-style-type: none"> 主動參與線上活動（強調研究員親身體會玩家的感受） 研究或討論議題產生 	<p>浮現性設計：</p> <ul style="list-style-type: none"> 補強執行線上與線下（面對面）對玩家的觀察與專訪
研究工作內容	<p>線上：</p> <ul style="list-style-type: none"> 蒐集玩家自我報告日記 分析該網路遊戲之舊檔案資料與電子佈告欄訊息 	<p>線上：</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續蒐集玩家自我報告日記 與玩家e-mail或MSN線上即時對話 	<p>線上：</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續蒐集玩家自我報告日記 與玩家e-mail或MSN線上即時對話 <p>線下觀察：</p> <ul style="list-style-type: none"> 參加玩家的私人聚會/旅遊 拜訪玩家的辦公室、家裏和學生宿舍 <p>線下訪談：</p> <ul style="list-style-type: none"> 面對面專訪玩家 專訪玩家的朋友、同事、男女朋友、室友、同學、家教老師、監督人或父母
研究員狀態 （個人情緒與自身涉入的轉變）	<ul style="list-style-type: none"> 線上觀察者（俗稱：潛水俠） 	<ul style="list-style-type: none"> 積極主動參與線上遊戲（浮出水面），扮演三個角色 與玩家一起分享情緒的起伏，並共商策略處理線上面臨類似的問題 	<ul style="list-style-type: none"> 積極主動參與受訪玩家的真實（線下）生活 針對第一、二階段觀察和研究員親身經歷衍生出的議題或問題，對受訪玩家進行詢答
研究員態度	<ul style="list-style-type: none"> 努力保持學術和現象之間的距離 	<ul style="list-style-type: none"> 涉入遊戲的程度愈高，情緒浮動愈複雜 	<ul style="list-style-type: none"> 抽離線上的情緒，以學術的觀點重新出發做線下的民族誌工作

肆、研究反思與建議

經由這次操作網路民族誌的經驗發現，研究員的判斷力和敏銳度是主要執行網路民族誌的靈魂。雖然，網路民族誌在方法的運用上，容許被彈性操作，但如果沒有研究員不斷地自省、反思與探索，進一步提出精進的研究設計，以彌補原設計之缺失，其結果也會和一般研究方法一樣陷入迷失或偏差之中。理論上而言，網路民族誌研究法強調，研究員必須親身體會網民的經驗與情緒反應，但筆者建議，網路研究員要適時要求自我抽離線上的情緒，重新回歸到學術觀點，以便探索更深入的議題。事實上，針對這一點在實際操作上有其難度，提供本研究經驗參考，在操作上研究員一直不斷地運用Geertz（1973）的「貼近經歷」（experience-near）——以親身的經驗體會玩家在線上的行為與情緒的反應；另一方面，使用「遠離經歷」（experience-far）——以多閱讀相關網路研究和參加國內外相關學術研討會與其他學者以學術觀點進行類似議題的辯證。這樣可以避免研究員長時間浸淫於線上遊戲，容易對很多現象視為理所當然，而嚴重失去其觀察和判斷的敏銳度。

最後，本研究建議，網路「研究倫理」應被凸顯為重要的議題，值得未來有志從事網路研究者深切思考。肇因於第三階段使用「浮現性設計」，額外增加對三十位玩家的朋友、同事、男女朋友、室友、同學、老師或父母進行面對面訪談，以便再次確認玩家提供的資料。有趣的是，研究員從受訪玩家的父母、同事、朋友中獲得許多有關玩家的私人秘密。舉例來說，其中一位男性受訪玩家的媽媽非常焦慮，為什麼她兒子沒有誠實告知「他在玩這種線上遊戲」。其母親在受訪中表示，自從男性受訪玩家的父親過世後，家中的大小事，都由她一人主導。她再次地強調，「特別重視兒子的婚事，不能讓不正當的女人當『我們家』的媳婦」。她非常擔心兒子會被網路女人迷惑，因此希望本研究員將她兒子在線上發生的事與秘密全盤告知。然而，秉持研究倫理，本研究員委婉地拒絕這一項要求。筆者主張，身為一位優質的網路民族誌研究員必須謹守研究倫理，絕對不能以不正當的行為換取有關玩家線上或線下的資料，更不能透露任何玩家提供的線上訊息或秘密，以免直接或間接傷害到資料提供者。

參考文獻

- 王文科、王智弘（2005）。*教育研究法*。臺北市：五南。
- 陳向明（2002）。*社會科學質的研究*。臺北市：五南。
- 齊力、林本炫（2005）。*質性研究方法與資料分析*。嘉義縣：南華教社所。
- Agar, M. H. (1980). *The professional stranger: An informal introduction to ethnography*. New York: Academic Press.
- Atkinson, P. (1990). *The ethnographic imagination: Textual constructions of reality*. London: Routledge.
- Atkinson, P., & Hammersley, M. (1994). Ethnography and participant observation. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 248-261). London: Sage.
- Baym, N. K. (1995). The emergence of community in computer-mediated communication. In S. G. Jones (Ed.), *Cybersociety: Computer-mediated communication and community* (pp. 138-163). Thousand Oaks: Sage.
- Belk, R. W., Sherry, J. F., Jr., & Wallendorf, M. (1988). A naturalistic inquiry into buyer and seller behavior at a swap meet. *Journal of Consumer Research*, 14, 449-470.
- Belk, R. W., Wallendorf, M., & Sherry, J. F., Jr. (1989). The sacred and the profane in consumer behavior: Theodicy on the Odyssey. *Journal of Consumer Research*, 16, 1-38.
- Correll, S. (1995). The ethnography of an electronic bar: The lesbian café. *Journal of Contemporary Ethnography*, 24, 270-298.
- Danet, B., Lucia Ruedenberg-Wright, & Rosenbaum-Tamari, Y. (1996). Hmm...where's that smoke coming from? Writing, play and performance on internet relay chat. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Retrieved from <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue4/danet.html>.
- Fox, N., & Roberts, C. (1999). GPs in cyberspace: The sociology of a virtual community. *The Sociological Review*, 47, 643-671.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.

- Hammersley, M., & Atkinson, P. (1995). *Ethnography: Principles in practice* (2nd ed.). London: Routledge.
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. London: Sage.
- Hine, C. (2007). Connective ethnography for the exploration of e-science. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Retrieved from <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue2/hine.html>.
- Kendall, L. (1999). Recontextualizing cyberspace methodological considerations for on-line research. In S. Jones (Ed.), *Doing internet research: Critical issues and methods for examining the net* (pp. 57-74). Thousand Oaks: Sage.
- Kollock, P., & Smith, M. A. (1994). Managing the virtual commons: Cooperation and conflict in computer communities. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Retrieved from <http://www.sscnet.ucla.edu/soc/csoc/vcommons.htm>.
- Kozinets, R. V. (1997). I want to believe: A netnography of the x-philes' subculture of consumption. In M. Brucks, & D. MacInnis (Eds.), *Advances in consumer research*, vol. 24. (pp.470-475). Provo, UT: Association for Consumer Research.
- Kozinets, R. V. (1998). On netnography: Initial reflections on consumer research investigations of cyberculture. In A. W. Joseph, & W. J. Hutchinson (Eds.), *Advances in consumer research*, vol. 25. (pp. 366-371). Provo, UT: Association for Consumer Research.
- Kozinets, R. V. (2001). Utopian enterprise: Articulating the meanings of star trek's culture of consumption. *Journal of Consumer Research*, 28, 67-88.
- Kozinets, R. V. (2002). The field behind the screen: Using netnography for marketing research in online communities. *Journal of Marketing Research*, 39, 61-72.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Sage.
- Marvin, L.-E. (1995). SpooF, spam, lurk and lag: The aesthetics of text-based virtual realities. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1(2), 1-12.
- Mason, J. (2002). *Qualitative researching* (2nd ed.). London: Sage .
- McCracken, G. (1988). *Culture and consumption: New approaches to the*

- symbolic character of consumer goods and activities*. Bloomington: Indiana University.
- Paccagnella, L. (1997). Getting the seats of your pants dirty: Strategies for ethnographic research on virtual communities. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Retrieved from <http://jcmc.indiana.edu/vol3/issue1/paccagnella.html>.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Reid, E. (1995). Virtual worlds: Culture and imagination. In S. G. Jones. (Ed.), *Cybersociety: Computer-mediated communication and community* (pp. 164-183). Thousand Oaks: Sage.
- Sherry, J. F. (1990). A sociocultural analysis of a Midwestern American flea market. *Journal of Consumer Research*, 17, 13-30.
- Tulloch, J., & Jenkins, H. (1995). *Science fiction audiences: Watching doctor who and star trek*. London: Routledge.
- Wallendorf, M., & Belk, R. W. (1989). Assessing trustworthiness in naturalistic consumer research. In E. C. Hirschman (Ed.), *Interpretive consumer research* (pp. 69-84). Provo, UT: Association for Consumer Research.
- Willis, P. (1980). Notes on method. In S. Hall, D. Hobson, A. Lowe, & P. Willis (Eds.), *Culture, media, language: Working papers in cultural studies, 1972-1979* (pp. 78-120). London: Hutchinson.