

多人線上遊戲中社群的衝突管理

林怡文, 陳俐文, 張富雄

科技管理學系

管理學院

lwchen@chu.edu.tw

摘要

本研究目的主要探討在多人線上遊戲社群中衝突背後的原因，以及社群中的領導者又是如何管理他們所面臨的衝突。研究對象為不限遊戲有玩多人線上遊戲的玩家，採用滾雪球方式抽樣進行樣本的蒐集，共取得24位研究對象，其中包含15位男性及9位女性，年齡範圍為21~28歲，遊戲資歷範圍為2~10年，並進行1至2小時的個別深度訪談，其中包含四位男性蒐集六個月的多人線上遊戲-魔獸世界(World of Warcraft)對話檔及田野筆記，最後以紮根理論編碼形成概念。研究結果顯示，將玩家動機分成任務與娛樂導向；在玩家反應的現況中最主要為對遊戲公司之看法、多樣化玩家、增加社群活動；多人線上遊戲社群中配件裝備、社會組織和群體規範是常造成衝突的因素；領導者對管理衝突的處理與角色分別為衝突後的態度、精心策劃團隊和績效管理；最後，人際間的信任與社群滿意度決定玩家對社群的參與度。然而，在虛擬社群中，玩家們動機會影響遊玩的現況，現況會造成玩家間的衝突和領導者的衝突管理方式，最後，再影響其成員對社群的參與度。

關鍵字：多人線上遊戲、電腦中介溝通、衝突管理、領導、紮根理論