

Characteristics of Students Cyberbullying and its' Prevention and Treatment

Hsiao-Tseng Lin ¹, Yong-sheng Liu ², Szu-Mei Hsiao ³

¹ Department of Information Management, Meiho University

² School of Information Technology, TaiZhou Ploytechnic College

³ Department of Nursing, Meiho University

*x00002108@meiho.edu.tw

Extended Abstract

Background: The word bullying existed long before the internet prevalence; however, with the development of Internet, cyberbullying has become a serious issue on campus. Based on results of an interview of 800 American young people aged 12-17 by Pew (Pew Internet & American Life Project) at 2010, these youngster students have spent 93% of the time on the Internet. Among them, more than 63% use the Internet every day and 36% are heavy Internet users. Similar statistics also reported by Taiwan Network Information Center (TWNIC) at 2014, it indicates that the Internet access rate for people over 12 years old has reached 77%. Youngsters are very sophisticated users of new internet and mobile technology. Their mental immaturity, along with technological savvy, and the ability to be online without much supervision may lead to behaviors that are high risk. They are easily become the victim of cyberbullying, or even engage in bullying via the Internet and mobile device.

Significance: Cyberbullying has huge impact on the young student all over the world. In some extreme cases, youngsters had even committed suicide after suffering serve cyberbullying.

Purpose: This study aims to investigate the characteristics of cyberbullying, and how to make the prevention and treatment more effective.

Methodology: This research consists of detailed literature review for more than fifty relevant papers and investigation and discussion of four real cyberbullying cases.

Results: It is estimated that about 25% of the youngster students had been victims of cyberbullying, and the online games can be an important field for cyberbullying. On campus, female students usually view cyber bullying as a problem, but one rarely discussed at school, and that students usually do not consider the school personnel and parents as helpful resources when dealing with cyber bullying. Apparently girls are more vulnerable to cyberbullying; and the impacts on victims from Internet message, photo, or video are more serious than traditional bullying. Some important conclusions can be drawn from this work regarding the prevention and treatment of cyberbullying. Firstly, the implementation of three-step process of effective prevention, discovery, and treatment are rather critical for cyberbullying. Secondly, relevant scales should be developed to prevent the cyberbullying. Thirdly, relevant network communication and online game industry should consider establishing a protocol or strict regulation to prevent cyberbullying. Next, government authority should be more actively involved in cyberbullying prevention. For example, Greek government establish an Internet hotline called “SafeLine” to eliminate illegal internet content with emphasis on images of child sexual abuse and to combat against users who encroach on children's rights through illegal internet activities like cyberbullying. According to past research on experience of online patrol officers, they want citizens to be more careful online and for clarification of cybercrime laws and increased prosecutions. Finally, reasonable legislation should be tailor-made for cyberbullying. System for identifying users on Internet is an optional; however, there still exist intense controversy over the consideration for violation of privacy.

Key words: Bullying, Cyberbullying

學生網路霸凌之特徵、預防、及處理

林筱增¹ 劉永勝² 蕭思美³

¹美和科技大學資訊管理系副教授兼院長, x00002018@meiho.edu.tw

²泰州職業技術學院信息技術學院副教授, lys@tzpc.edu.cn

³美和科技大學健康照護研究所助理教授, x00010692@meiho.edu.tw

摘要

遠在於網路盛行前,校園內之霸凌行為時有聽聞,而青少年學子因為身心未臻成熟,以致容易成為被霸凌、甚或霸凌他人的角色,近年來因網際網路與智慧手機行動裝置之蓬勃發展,使得網路霸凌成為越來越嚴重的社會現象,儼然成為今日家庭/學校教育、以及人身安全等重要社會議題之一。本研究透過文獻回顧、實際案例探討、整理與分析等方式,綜合歸納出**落實預防、處理、發現三步驟、回歸學校/家庭教育本質、發展網路霸凌評估量表、網路通訊與遊戲業者應建立規範並提供協助、政府公權力積極介入、與盡速制定合宜法律**等具體建議,衷心期盼未來在各方通力合作之下,及早篩選出潛在網路霸凌者/受害者並施以適當之輔導,使網路霸凌等犯罪事件可逐漸消弭,讓網路能成為一個可提供青年學子安全優遊自在從事娛樂、溝通、及分享的安全場域。

1. 簡介

「是什麼讓網路霸凌如此危險.....因為幾乎任何人都可以做得到,而且無須面對受害者。不必是強或快,你只要有智慧手機或電腦,並想恐嚇他人即可。」(Kowalski etc. 2012)

根據台灣網路資訊中心(TWNIC)在 2014 年發布的「台灣寬頻網路使用調查」資料顯示,12 歲以上民眾上網率已達七成七,其中尤以行動上網的成長幅度最高,已由 2012 年的 25.9% 上升至 2014 年的 47.3%,全國可上網家戶數比例為 84.5%,使用寬頻網路之比例為 84.3%,而 2014 年上半年 12 歲以上曾經上網民眾亦達 77.7%,這些數據都證明臺灣網路的使用已相當普及。然而伴隨而來的卻是網路霸凌發生的情況日益增加。霸凌一詞早已存在於網路盛行前,在現實社會中的霸凌現象其中又以校園最為興盛,而青少年學子因為身心未臻成熟,以致容易成為被霸凌、甚或霸凌他人的角色,近年來復因網際網路與智慧手機等行動裝置之蓬勃發展,間接使得網路霸凌成為越來越嚴重的社會現象。

2010 年 Pew 美國生活計劃報告中受訪 800 位 12~17 歲青少年中,有 93% 將時間花在上網,其中超過 63% 每天上網、36% 每天多次上網,75% 以上的青少年擁有自己的手機,較 2004 年的 18%、與 2005 年的 45% 均顯著上升。平均青少年每天發送/接收 50 則短訊、或每天 100 則、每月 3000 則(Rainie 2010, Pew Internet & American Life Project 2010, Kowalski 2012)。美國一項研究指出,平均有 97% 以上年輕人以各種方式上網,其中有 20%~40% 的年輕人在生活中至少曾經歷一次網路霸凌(UCLA Center for Communication Policy 2003)。2005 年一項針對英國倫敦 14 間學校、92 位 11~16 歲學生之

問卷調查亦顯示,22% 學生至少曾遭遇過一次網路霸凌,6.6% 常常遭遇網路霸凌,甚至長達數月(Smith etc. 2006)。2008 年一份針對荷蘭年輕人與家長的問卷結果顯示,在 1211 位小學高年級學生中,有 16% 曾參與透過網路或簡訊之霸凌,而 23% 受訪者表示曾為網路霸凌的受害者(DeHue 2008)。學者 Tokunaga 2010 研究中,收集整理了 23 篇文獻統計資料,在 16370 位受訪者中有 27.5% 的人表示曾遭受網路霸凌(Tokunaga 2010)。國內亦有研究發現,14.6% 的受訪國中生曾遭遇至少一種網路霸凌,而有 41.6% 的受訪國中生知道同學遭受至少一種網路霸凌(曾淑萍 2012)。廖國良在 2012 針對 311 位國內民眾網路霸凌之研究指出,19.6% 有被網路霸凌之經驗,10% 則有網路霸凌他人之行為。亦有研究指出,連小學生都無法倖免於網路霸凌,且男學童在網路成癮與校園霸凌行為傾向上均高於女學童,而其線上遊戲的涉入情況與網路成癮、校園霸凌行為傾向上,具呈現顯著正相關(李德治 2014)。綜上所述,本研究將各文獻研究之青少年網路霸凌比率整理如表 1,估計國內外青少年遭網路霸凌之比例應介於 25~30% 間。

表 1:青少年網路霸凌比率(資料來源:本研究整理)

年度	樣本數	樣本特徵	網路霸凌比率 (加害者比率)	來源
2003	2000 家庭	12 歲以上 (美國)	20~40%	UCLA Center for Communication Policy 2003
2005	92	11~16 歲 學生 (英國)	28.6%	Smith etc. 2006
2008	1211	小學高年級學生(荷蘭)	23 % (16%)	DeHue 2008
2009	228	國中生(台灣)	32.5%	陳旭閔 2009
2010	16370	9~17 歲學生(美國)	27.5%	Tokunaga 2010
2012	628	國中生(台灣)	14.6%	曾淑萍 2012

對重度賴網路溝通的年輕世代中,網路霸凌已超越傳統霸凌,成為另一項嚴重社會議題。本研究除就網路

霸凌之特性進行探討分析外，也提出一些具體因應方案與建議，以提供各方作為解決網路霸凌問題、防範於未然，甚或政府法令訂定之參考依據。

2. 文獻回顧

在文獻回顧中，國內外網路霸凌相關文獻相當多，本研究有系統的摘錄整理分析。就網路霸凌本質而言，其與傳統霸凌之不同點在於發生的「地點」，傳統霸凌需要實體的空間，但是網路霸凌是發生在「虛擬網路雲端」，也就是由智慧手機載具、連結網際網路的電腦、或其他可以和其他人溝通電子器材所建構之網路平台，網民在此平臺上，可以隱密的互相傳遞訊息或其他資訊。由於網路霸凌已無需實質接觸就能達到攻擊他人之目的，其所造成的負面結果，往往發生令人遺憾的事件(李金泉 2011)。劉焜輝研究指出，網路霸凌具備三項特徵：匿名性衍生之問題、網路霸凌的加害者與受害者有相關關係、網路霸凌較傳統霸凌帶給青少年更多焦慮(劉焜輝 2013)。

學者 Vandebosch 在 2008 一項針對 279 位、10~18 歲學生組成的焦點團體資料分析顯示，實務上三項認定的準則為：加害者有傷害意圖、被傷害的感知、權力失衡下之關係。Nocentini (2010)、李金泉(2010)、及廖郁婷(2014)等學者對於網路霸凌之型態皆有探討，整理如表 2 所示，顯示出網路霸凌之多元化。若再詳細分析，學者 Smith 研究指出，電話及簡訊霸凌最多、聊天室最少，女孩顯然較易受網路霸凌，特別是來自異性的訊息/電話騷擾。以相片/影片、電話對受害者之衝擊較傳統霸凌更嚴重，網誌、文字霸凌之影響則與傳統霸凌相仿(Smith 2006);而後續研究亦顯示手機/影片剪輯之霸凌雖然較少，但是負面衝擊卻較大，霸凌通常來自同年級的學生，通常持續一周或更長(Smith 2008)。Enisa 探討涉未成年人之性誘惑及網路相關性犯罪之網路騷擾/霸凌之型態(Enisa 2007)。Slonje 針對瑞典學生之研究發現，網路霸凌現象在國中較為明顯，鮮少在大學發生;其中又以照片/影片剪輯會產生最大負面衝擊，受害者通常會告訴朋友，或是選擇根本不說(Slonje 2008)。蔡明珍之研究發現，網路使用時間愈長的國中生之網路霸凌現象愈明顯；國中生霸凌動機以看對方不順眼為最高；且網路霸凌行為愈頻繁之國中生其網路成癮現象也愈高(蔡明珍 2012)。Kowalski 研究亦指出，網路霸凌是霸凌的一種方式，主要來自於過去 15~20 年科技的進步，特別是網路與手機兩項(Kowalski etc. 2012)。有關網路霸凌之特徵與型態整理如表 2。

表 2:網路霸凌之特徵與型態(本研究整理、資料來源: Vandebosch 2008、Nocentini 2010、李金泉 2010、吳政達、2014 廖郁婷 2014)

網路霸凌特徵/型態	內容
辨識特徵	加害者有傷害意圖、受害者被傷害的感知、重複性行為、權力失衡之關係
三個主要角色	網路霸凌者(加害者)、被網路霸凌者(受害者)、旁觀者

文字/言語行為	電話、文字訊息、電子郵件、即時簡訊、聊天室、部落格、社交網路社群、網站
視覺行為	透過手機或網際網路張貼、發送或分享有損名譽的圖片和視訊
排擠行為	刻意在網路群組/聊天室排擠某人
假冒/偽裝行為	使用他人的姓名和帳戶以竊取和洩露個人資訊
網路論戰行為	針對各種不同意見者予以嚇阻、攻訐抹黑或抹黃

網路霸凌通常可能是現實生活中紛爭的延伸，被害者與加害者習慣使用網路溝通來解決衝突。部分加害者選擇傳統霸凌，部分加害者則可能利用網路的匿名性與便利性，掩飾身分與隨時隨地騷擾被害者(陳怡儒 2010)。而傳統的校園霸凌行為通常是面對面的，受害者較容易知道加害者身分，但在網路霸凌行為卻往往是匿名的，更容易造成受害者心理上的恐懼與無形之壓力(Smith 2008、Ybarra 2004)。

學者廖國良等人以網路問卷方式，針對 311 人之調查，網路霸凌受害者遭遇霸凌之環境以**網路遊戲**、**FB**、及**部落格**為最高的前三項(詳如表 3)。而霸凌者身分之統計詳如圖 1，其中顯示有超過六成以上的網路霸凌身分不明，另外同學/朋友/校外人士比例相仿，約占 10%。換言之，網路霸凌的對象有 32.3%是同學跟朋友，而且網路與現實霸凌都可能互相影響，形成霸凌者在現實與網路上的循環的現象(廖國良 2012)。2014 年徐文堂針對 690 位國中八年級學生在不同背景變項下，使用通訊軟體 Line 行為之現況，發現學生 Line 好友在 100 人以上者，在親密性及訊息性揭露、與人際互動都較其他人顯著，而 Line 之網路霸凌行為最頻繁的前三類分別為：假借冒用、惡意攻擊行為、與恐嚇騷擾(徐文堂 2015)。

表 3:網路霸凌發生環境之統計(資料來源: 廖國良 2012)

	次數	百分比(%)
E-MAIL	14	23
聊天室	15	24.6
手機	10	16.4
論壇	10	16.4
PTT	12	19.7
部落格	17	27.9
FACEBOOK	19	31.1
PLURK	3	4.9
網路遊戲	32	52.5
其他	3	4.9

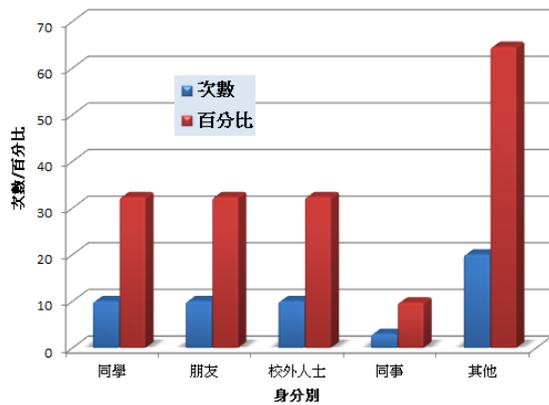


圖 1:網路霸凌者身分之統計(資料來源: 廖國良 2012)

研究指出,許多青少年家長成長時並無電腦、手機以及網路,而這些技術在今日青少年的生活中普遍存在,故在嘗試了解網路使用與危機時,必須先認知父母與子女之間差距之事實(Kowalski 2011)。而根據過去對安全網路連結主題之研究,可發現兒童在無監督下上網所衍生的各種問題,部分網路風險來自於學生連結之網站,以及學生們能夠跳過應用限制軟體來連結他們想去的網站(Fotis 2010)。

網路霸凌較傳統霸凌更為嚴重,言語及心理上之網路霸凌對受害者可能衍生較長期之負面效應(Reid 2004)。當網路霸凌發生時,受害者之感覺及反應也是研究的重要議題之一。Hinduja 曾針對 184 位網路霸凌受害者之感受做調查,結果詳如圖 2,縱觀網路霸凌受害者之感受,男性和女性最可能感覺到憤怒、悲傷、與尷尬。較多女孩感到沮喪,而較多男生會覺得驚嚇。推測可能原因是:男孩更經常挑起暴力,或者僅因女孩沒表達自己的恐懼。或許在某些情況下,他們太害怕或不好意思甚至報告。然而也有超過半數的男女並不會對網路霸凌感到困擾(Hinduja 2008)。研究指出,網路霸凌受害者只有 16.4%會請求協助,可以看出目前國內網路霸凌受害者面臨網路霸凌時,多半是以自己的方式處理,他們不相信大人或警察可以幫助他們解決網路霸凌的事情,從研究中請求協助對象調查就可以看的出來,家長、老師和警察都不到 20%,而且僅 18%的網路霸凌受害者會告訴成年人他們遭受網路霸凌,所以在這種不信任感下,高達 59%在被網路霸凌時選擇不理會(廖國良 2012)。另根據 Cyber Bullying Facts 網站資料,當被網路霸凌時,65.8%的被霸凌者會有所回應(35%採個人回應)、15.4%逃避上學、4.5%跟霸凌者衍生肢體衝突,25%學生據稱是霸網路霸凌的對象、2/3 的青少年曾目睹線上殘忍行為,10%的家長知道他們的小孩曾是網路霸凌的目標(Cyber Bullying Facts 2015)。

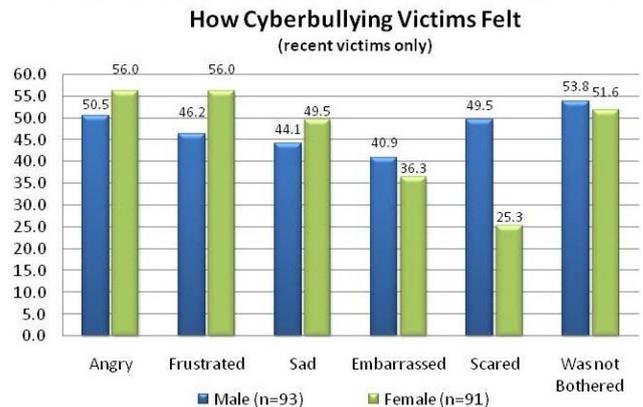


圖 2:遭網路霸凌者之感受(資料來源: Hinduja 2008)

3.網路霸凌案例探討

3.1 美國加州女孩 Megan Meier 案(2006 年):13 歲的女孩遭受另一位 16 歲、自稱 Josh Evans 男孩疑似欺瞞之霸凌,在個人網誌上留下「這世界沒有妳將會更好」(The world would be a better place without you.)文字後,於家中自殺。事後當局發現,這個男孩居然是隔壁鄰居男子 Lori Drew、其女兒、及另一位員工所共同杜撰的虛擬人物。此案最後於 2008 年 5 月被以違反「聯邦電腦詐欺與濫用法」及共謀為求,正式起訴 Lori Drew 等三人(郭戎晉 2009、MEGAN'S STORY 2006)。

3.2 美國加州女孩 Olivia Gardner 案(2007 年):這位 14 歲的女孩在年內在三所不同校園遭受同學網路及收機霸凌之實例來說,其母親不得已選擇以在家自學來避免網路霸凌(郭戎晉 2009)。然而最後 Olivia 在家庭及各界支持下,成功走出陰霾,並在 2009 年與兩位對她遭遇甚感同情的 Buder 姊妹,共同出版一本探討網路霸凌的書籍,名為「致遭霸凌女孩的信~療癒與希望之訊息」(Olivia 2009、Pamela 2011)。

3.3 加拿大女孩 Amanda Todd 案(2012 年):這位 16 歲,在網路上相當活耀的女孩,在一次體驗脫衣視訊的過程中,不慎被網友拍下裸照。後來有位陌生人傳訊息給她,要求她繼續脫衣視訊,不然會在她的臉書好友群中散播。後來一位警察登門拜訪。並告知她「她的裸照被散布在網路上。」她得知此事後十分焦慮。之後許多朋友開始疏離她、恥笑她。甚至有人用她的裸照部分剪影作為臉書大頭照來羞辱她。她因此試過以搬家、飲酒,甚至吸毒來逃避被欺侮的痛苦。在轉學後,她交到了一位男朋友,但突然有天她男友的「正牌女友」找了一群「姊妹」痛毆她一頓,當下無人相救,卻有許多人拿出手機拍下她被毆打的過程。她因此喝漂白水自殺,未遂。出院後同學甚至傳了「你該換個牌子,多試幾次!」的簡訊給她。2012 年在拍攝了一段「以字卡代替語言」說明了這段故事的影片,並在上傳到 Youtube 之後自殺。(Wikipedia 2012)。

3.4 台灣女孩楊又穎案(2015 年):這位 24 歲的台灣演員及模特兒,2014 年在 Facebook 個人粉絲專頁,透露人際關係不順。接著在 2014 年 11 月至 2015 年 1 月短短三個月間,霸凌者在粉絲專頁「靠北部落客」,以「心地楊」和「心機楊」代稱楊又穎,張貼多達四十篇以上

的誹謗文章，2015年3月，霸凌者在粉絲專頁「XOXO Gossip Girl」張貼沒有指名道姓的誹謗文，但遭回應誹謗文的網友點名，楊又穎雖曾對這些貼文的不實內容加以澄清，隨後又向好友透露，長期遭到網路霸凌，並且表示想自殺的念頭。因長期遭到網路霸凌等各種壓力，雖然親友全力協助輔導，然終因無法承受各種壓力，於2015年4月自殺身亡。(維基百科 2015)。

前述四個案例基本資料整理如表 4，綜觀這些網路霸凌實際案例可發現，被害者均為 13 至 24 歲的年輕女性，此現象與 2007 年學者 Agatston 研究結果吻合，該研究指出女性視網路霸凌為一問題，卻鮮在校園內被討論，而受害學生均不認為學校相關人員是最佳解決之幫助來源。前述女性受害者均遭受不同程度/形式網路霸凌之打擊，雖然其中一則最終走出網路霸凌的陰霾，卻有另外三位選擇結束自己生命，也凸顯出今日網路霸凌問題特別對女性之威脅與嚴重性。

表 4:網路霸凌案例基本資料(本研究整理)

編號	時間	被害者 (年齡)	國家	結果
3.1	2006	Megan Meier (13)	美國	自殺身亡
3.2	2007	Olivia Gardner (14)	美國	在家庭及各界支持下，成功走出陰霾
3.3	2012	Amanda Todd(16)	加拿大	自殺身亡
3.4	2015	楊又穎 (24)	台灣	自殺身亡

4. 研究模式、結果與討論

本研究主要係結合文獻回顧、分析，與筆者們多年教學輔導實務經驗，研擬規劃如何面對網路霸凌以及如何有效加以預先防範。本研究共計整理國內外五十七篇相關文獻，經由詳細整理與分析，針對面對網路霸凌之因應對策與事先防範之措施，可獲致以下結果。

落實預防、處理、發現三步驟:建議可以採預防、處理、發現(防範)等三部份來處理。研究顯示，網路霸凌加害者，在人格上具備下列幾點特質(1)懦弱，且現實中不敢面對面的處理問題，(2)缺乏同理心，把網路霸凌當成是好玩、有趣的遊戲，(3)透過網路上分享他們的霸凌行為，來獲致在同儕中的「社會聲望」，(4)藉由尋求報復的過程或結果得到滿足感(劉念肯 2013)。因此師長及家長平日應建立溝通管道，多了解青少年，特別關注其交友狀況與口語應用;教師本身若能善用網路，甚或主動提供一個與學生交流的平台，應有助於意見之溝通與感受之分享;而在輔導方面，應協助青少年釐清錯誤之認知，對受害者給予溫暖之關懷與情緒之接納，並教導其正確的網路霸凌因應之道與重建其自信心(郭又正 2011)。

回歸學校/家庭教育本質:研究證實，網路霸凌預防教育介入可顯著提升學生網路霸凌預防素養，然而網路霸凌危險行為有減少，但未達顯著差異(黃資富 2012)。建

議應針對國小至高中階段之學子，逐步建構完整資訊課程加強網路霸凌預防教育的介入，尤其是加強學生網路霸凌相關法律素養和個人資料保護的技能。另外在學校課程加重資訊倫理的比例、加強教師資訊倫理之觀念、建立良好的親師合作、適度的尊重兒童和青少年使用網路、行動電話的權力、將電腦放置在公眾場所等均有助於網路霸凌之預防。

發展網路霸凌評估量表:預防網路霸凌最佳方式之一應該是早期發現潛在霸凌者即受害者，並施以適當輔導。國內外有關網路成癮之量表已有許多學者研究(陳淑惠 2003、Nichols & Nicki 2004、Ko etc. 2005、Pallanti, & Quercioli 2006)。Kowalski 2014 年研究指出，某些人格因素與網路霸凌之加害與被害相關，如同情(empathy)、自戀(narcissism)、社會智力(social intelligence)、好動性(hyperactivity)、核心自我評價(core self-evaluations)、競爭力(competitiveness)、好奇心(curiosity)、支配性(dominance)、和情緒穩定性(emotional stability)等，建議針對相關人格特質並納入人際關係、網路環境等相關可能影響因素，發展出針對潛在網路霸凌者/受害者之篩選評估量表，並提供適當諮詢輔導，應有助於降低網路霸凌之發生。

網路通訊及遊戲業者應建立規範並提供協助:目前已經有一些網路遊戲或網路環境，讓使用者無法在網路環境中輸入一些不雅的字句，也可運用一些過濾軟體來封鎖來自特定伺服器及 IP 的訊息。另外也可以利用一些資訊技術來阻止網路霸凌，或者利用資訊技術反追蹤把網路霸凌者給揪出來，讓網路霸凌者因無所遁形而有所節制(廖國良 2012)。此外，線上社群業者/管理者對於相關規則與規範之決策，對於網路釣魚，網路霸凌、與詐欺等不當行為之防範至關重要，而且對於線上社群訊息之品質有破壞性之效應(Petrič 2014)。目前如 YouTube 提供網路「濫用及安全中心」(Abuse and Safety Center)的工具，使網友更方便舉報網路霸凌;美國最大社交網站 MySpace 也提升其功能，可快速刪除仇恨言論和傷害他人的上傳檔案，這些都是很好的榜樣(吳明隆 2009)。2015 年 4 月 21 日，社群網站推特宣布了抵制濫用的方針，並具體修訂「暴力威脅言論」之定義來防止日益嚴重的網路霸凌(Shreyas 2015)。雖然研究指出，遊戲業者可藉由適時製造話題，增加遊戲的曝光率，更能滿足玩家當英雄的心理。甚至為尋求新意，業者或可創造些灰色地帶，讓性喜霸凌與反霸凌的玩家有互動和交鋒空間，產生可控制但又刺激的局面，增加玩家的參與感與新鮮感，進而提高遊戲的忠誠度，以延長遊戲的生命週期(廖郁婷 2014)。然而如何建構「可控制但又刺激的局面」，避免讓網路遊戲中的霸凌不至走樣或失控，此社會責任應遠較提高提升線上遊戲之忠誠度、與延長其生命週期來得更加重要。

政府公權力積極介入:以希臘為例，該國係透過網路熱線 www.safeline.gr 之運作來消除非法網路內容，並特別聚焦於兒童性虐待影像以及打擊透過網路誘拐(grooming)或霸凌等非法網路行為侵犯兒童權利的用戶。SafeLine 可作為想要舉報網路非法內容/活動之接觸點，當接收到報告、並經確認係違法後，此網路熱線會將相關訊息轉給希臘警方，其他政府機構，甚或其他國家來

進行後續處理(Christodoulaki 2010)。一般咸信，網路第一線執法官員應負責調查網路犯罪案件。研究發現，官員不認為當地執法應主要負責處理網路犯罪案件，而且對上級管理階層對於網路犯罪如何解決之資訊相當缺乏。網民更多的關注與法律體系之改進才是對付網路犯的最佳策略(Bosler 2012)。

盡速制定合宜法律：截至 2008 年 12 月，美國共計 13 州通過反網路霸凌(anti-cyberbullying)相關法案，以加州通過之反網路霸凌法案為例，該法案中正式將「網路霸凌」納入霸凌行為樣式之一，要求教育單位應制定網路霸凌具體防範措施，該法並賦予學校針對網路霸凌者施以停止到校、甚至於逕予開除學籍之處分。然其金能規範正常上課時加發生之網路霸凌，尚不及於其他範圍之網路霸凌。而網路霸凌的發生並不以汗穢或威脅等人身攻擊的言論、圖文等為限，即使是單純的玩笑性話語，也有構成網路霸凌的可能性。網路上流通的公開資訊，是否構成網路霸凌，並沒有確切而絕對的判別標準，對於他人言論的認知與接受度，也因人而異(郭戎晉 2009)。而韓國在 2005 年發生所謂「狗屎女」事件後，此事件的後續評論效應影響了韓國民眾對網路實名制之看法，導致後來韓國積極立法，並於 2007 年開始施行網路實名制，規定頁面瀏覽量在 30 萬人次以上的網站都必須要納入身分驗證機制，使用者必須在後台使用真實資料與身分證號註冊。2008 年韓國男星安在煥自殺，網路出現指稱女明星崔真實向好友男星安在煥放高利貸逼死了自己的好友的相關謠言，使患有憂鬱症的崔真實深受打擊，最終走向自殺之途。而首爾法院則對兩名散佈謠言的證券公司職員判刑，再度因此事而加強了韓國對違法網路言論之的管控，原本承諾「不損害網路匿名性正面作用」的韓國政府，將身分驗證機制擴大至瀏覽量 10 萬人次以上的網站，當時有 135 家網站因此而需要以實名註冊，此更嚴格的規定亦稱「崔真實法案」。後續也衍生出國內有關網路實名制與箝制言論自由之爭論，連 NCC 都反對網路霸凌專法，而其主委石世豪更明確表達「我認為不應有任何箝制網路言論的法律。」他認為網路讓參與者更能對公共事務勇於表達意見，不過如果是針對非公眾人物的言論，彼此則更需要多一份體諒(Lin 2015)。然而就目前我國法律而言，若有網路霸凌事件發生，有可能觸犯刑法第 27 章(公然侮辱罪)、第 310 條(誹謗罪)等相關法律(e 中小學網路素養與認知 2015)。因此如何能制定出符合時代需求，兼具個人言論自由與網路霸凌等犯罪之法律仍有待相關單位之持續溝通與整合。

5. 結論

在網際網路與智慧手機等資訊科技浪潮的推波助瀾之下，網路霸凌早已成為無可避免之選擇，更成為今日家庭/學校教育、以及人身安全等重要社會議題之一。本研究透過文獻回顧、整理與分析，歸納出**落實預防、處理、發現三步驟、回歸學校/家庭教育本質、發展網路霸凌評估量表、網路通訊與遊戲業者應建立規範並提供協助、政府公權力積極介入、與盡速制定合宜法律**等五項具體建議，衷心期盼未來在各方通力合作之下，使得網路霸凌等犯罪得以消弭，讓網路能成為一個可提供青

少年安全、優遊自在、自由溝通及分享的園地。

6. 參考文獻

- 財團法人台灣網路資訊中心(2014). 2014 年年台灣寬頻頻網路使用調查報告, <http://goo.gl/NRv4tz>.
- 李德治、林思行、吳德邦、謝正煌.(2014). 國小學童線上遊戲，網路成癮與校園霸凌之關聯. 臺中教育大學學報: 數理科技類, 28(1), 23-44。
- 李金泉、陳佩虹、袁宇熙.(2011). 科技大學學生網路霸凌受害經驗量表之發展. 技職教育期刊, (4), 1-22。
- 吳明隆、簡妙如(2009)。青少年網路霸凌行為探究。中等教育。60(3)，90-109。
- 吳政達。(2014)影響網路霸凌行為之相關因子探討--以高雄地區國中生為例. 資訊管理學系碩士論文，義守大學。
- 吳詩琳。(2010). 國小學童人格特質，校園霸凌與網路霸凌關係之研究. 臺東大學進修部教學科技碩在職進修專(暑)學位論文, 1-99.
- 徐文堂。(2015)國中學生 LINE 使用行為與人際關係，網路霸凌之研究. 科技管理學系碩士論文，中華大學。
- 黃資富。(2012). 臺北市高職一年級學生網路霸凌預防教育介入成效評估. 臺灣師範大學健康促進與衛生教育學系學位論文, 1-143。
- 維基百科(2015)，楊又穎，<http://goo.gl/ExLAqq>。
- 郭又正。(2011). 基層教師對抗網路霸凌. 台灣教育, (672), 45-47。
- 郭戎晉。(2009)。初探網路霸凌衍生之法律議題。科技法律透析。21 卷 4 期，頁 15-20。
- 楊琬琳。(2014). 高中生網路霸凌認知，情感與行為之相關研究. 淡江大學教育心理與諮商研究所碩士班學位論文, 1-137.
- 曾淑萍、蘇桓玉。(2012). 國中學生網路霸凌被害恐懼感之研究. 青少年犯罪防治研究期刊, 4(1), 1-33。
- 陳旭閔(教育部電子計算機中心)(2009)。網路上霸凌，大人管不著？，網址 <http://goo.gl/pPjOSX>。
- 陳怡儒、鄭瑞隆、陳慈幸(2010)。少年網路霸凌被害因素研究-以日常活動被害理論分析. 青少年犯罪防治研究期刊, 2(2)，101-139。
- 陳淑惠，翁儷禎，蘇逸人，吳和懋，& 楊品鳳。(2003). 中文網路成癮量表之編製與心理計量特性研究. 中華心理學刊, 45(3), 279-294.
- 蔡明珍。(2012). 網路霸凌行為，動機與網路成癮間之探討. 元智大學管理碩士在職專班學位論文, 1-77。
- 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。
- 廖國良、黃正魁、張仁俊、劉救君。(2012). 臺灣網路霸凌之實證研究. 資訊與管理科學, 5(1), 31-55。
- 財團法人台灣網路資訊中心(2014)，2014 年台灣寬頻網路使用調查，<http://goo.gl/mzyBU1>。
- 劉念肯。(2013). "網路霸凌的特徵與課題." 諮商與輔導 336: 2-3。
- 劉焜輝。(2013). 網路霸凌與學校教育. 諮商與輔導，

- (336), 1-1。
- Aboujaoude, E., Savage, M. W., Starcevic, V., & Salame, W. O. (2015). Cyberbullying: review of an old problem gone viral. *Journal of Adolescent Health*, 57(1), 10-18.
- Agatston, P. W., Kowalski, R., & Limber, S. (2007). Students' perspectives on cyber bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), S59-S60.
- Bossler, A. M., & Holt, T. J. (2012). Patrol officers' perceived role in responding to cybercrime. *Policing: an international journal of police strategies & management*, 35(1), 165-181.
- Christodoulaki, M., & Fragopoulou, P. (2010). SafeLine: reporting illegal internet content. *Information Management & Computer Security*, 18(1), 54-65.
- Cyber Bullying Facts (2015), <http://goo.gl/2Fct89>.
- DeHue, F., Bolman, C., & Völlink, T. (2008). Cyberbullying: Youngsters' experiences and parental perception. *CyberPsychology & Behavior*, 11(2), 217-223.
- DeSmet, A., Aelterman, N., Bastiaensens, S., Van Cleemput, K., Poels, K., Vandebosch, H., ... & De Bourdeaudhuij, I. (2015). Secondary school educators' perceptions and practices in handling cyberbullying among adolescents: A cluster analysis. *Computers & Education*, 88, 192-201.
- e 中小學網路素養與認知(2015)，認識網路霸凌，<http://120.116.50.2/rdes/bulling/bulling%20law.htm>.
- Enisa, G. H. (2007). Security Issues and Recommendations for Online Social Networks. Technical report, European Network and Security Agency.
- Fong, C. J., & Espelage, D. (2015). Anti-Cyberbullying Interventions for Reducing Cybervictimization in Youth: A Systematic Review.
- Fotis Lazarinis, F. (2010). Online risks obstructing safe internet access for students. *The Electronic Library*, 28(1), 157-170.
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2008). Cyberbullying: An exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant behavior*, 29(2), 129-156.
- Ko, C. H., Yen, C. F., Yen, C. N., Yen, J. Y., Chen, C. C., & Chen, S. H. (2005). Screening for Internet addiction: an empirical study on cut-off points for the Chen Internet Addiction Scale. *The Kaohsiung Journal of Medical Sciences*, 21(12), 545-551.
- Kowalski, R. M., & Fedina, C. (2011). Cyber bullying in ADHD and Asperger Syndrome populations. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 5(3), 1201-1208.
- Kowalski, R. M., Limber, S., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2012). *Cyberbullying: Bullying in the digital age*. John Wiley & Sons.
- Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N., & Lattanner, M. R. (2014). Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth. *Psychological bulletin*, 140(4), 1073.
- Lin, Dindo (2015)，連 NCC 都反對的網路霸凌專法，看看韓國曾施行的實名制經驗借鏡，科技新報，<http://goo.gl/DCS1ar>。
- MEGAN'S STORY (2006), <http://goo.gl/VkKwUm>.
- Nichols, L. A., & Nicki, R. (2004). Development of a psychometrically sound internet addiction scale: a preliminary step. *Psychology of Addictive Behaviors*, 18(4), 381.
- Nocontentini, A., Calmaestra, J., Schultze-Krumbholz, A., Scheithauer, H., Ortega, R., & Menesini, E. (2010). Cyberbullying: Labels, Behaviours and Definition in Three European Countries. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 20(02), 129-142.
- Olivia Gardner, Emily Buder, Sarah Buder (2009), *Letters to a Bullied Girl~ Messages of Healing and Hope*, HarperCollins.
- Pamela J. Wells (2011). Olivia's Healing Letters To A Girl Who Was Being Bullied, <http://goo.gl/6r3gMn>.
- Pallanti, S., Bernardi, S., & Quercioli, L. (2006). The Shorter PROMIS Questionnaire and the Internet Addiction Scale in the assessment of multiple addictions in a high-school population: prevalence and related disability. *CNS spectrums*, 11(12), 966-974.
- Petrič, G., & Petrovčič, A. (2014). Elements of the management of norms and their effects on the sense of virtual community. *Online Information Review*, 38(3), 436-454.
- Rainie, L. (2010). Internet, broadband, and cell phone statistics. *Pew Internet & American Life Project*, 5.
- Reid, P., Monsen, J., & Rivers, I. (2004). Psychology's contribution to understanding and managing bullying within schools. *Educational Psychology in Practice*, 20, 241-258.
- Shreyas Doshi (2015), Policy and product updates aimed at combating abuse, <https://goo.gl/gn7Tnx>.
- Slonje, R., & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying?. *Scandinavian journal of psychology*, 49(2), 147-154.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., & Tippett, N. (2006). An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying. *Research Brief No. RBX03-06*. London: DfES.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of child psychology and psychiatry*, 49(4), 376-385.
- Tokunaga, R. S. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26(3), 277-287.
- UCLA Center for Communication Policy (2003). The UCLA Internet report: Surveying the digital future: Year three. < <http://goo.gl/PeXIMF> > .
- Vandebosch, H., & Van Cleemput, K. (2008). Defining cyberbullying: A qualitative research into the perceptions of youngsters. *CyberPsychology & Behavior*, 11(4), 499-503.
- Wikipedia, the free encyclopedia (2012), Suicide of Amanda Todd, <http://goo.gl/mDvjyV>.
- Ybarra, M. L., & Mitchell, K. J. (2004). Youth engaging in online harassment: Associations with caregiver-child relationships, Internet use, and personal characteristics. *Journal of adolescence*, 27(3), 319-336.