

線上社交圈中敏感性社會議題參與： 沉默螺旋與社會資本影響關係之 探索性研究

Participation in Online Social Networks for Sensitive Social Issues: An Exploratory Study on the Influence of Spiral of Silence and Social Capital

王凱* *Kai Wang*

國立高雄大學資訊管理學系

Department of Information Management,

National University of Kaohsiung

甘孟玄 *Meng-Hsuan Kan*

國立高雄大學資訊管理學系

Department of Information Management,

National University of Kaohsiung

本文引用格式建議：王凱、甘孟玄，2022，「線上社交圈中敏感性社會議題參與：沉默螺旋與社會資本影響關係之探索性研究」，中山管理評論，30卷2期：367~408。

Suggested Citation: Wang, K. and Kan, M. H., 2022, "Participation in Online Social Networks for Sensitive Social Issues: An Exploratory Study on the Influence of Spiral of Silence and Social Capital," **Sun Yat-sen Management Review**, Vol. 30, No. 2, 367-408.

* 通訊作者：王凱，地址：高雄市楠梓區高雄大學路 700 號 國立高雄大學資訊管理學系，
Tel：07-5919781/Fax：07-5919328，Email：kwang@nuk.edu.tw

摘要

線上社交平台是敏感性社會議題常見的討論場域，如何提升個人意見表達或參與社會議題的意願，將是促進公民參與及國家發展的重要因素。本研究結合沉默螺旋理論與社會資本理論，探討個人在線上社交圈中面對敏感性社會議題時的意見表達意願，並以探索性研究角度，探討社會資本理論在其中的調節影響。研究結果發現：(1)個人感知的意見氣候一致性會正向影響個人的意見表達意願；(2)個人的害怕孤立感與自我呈現疑慮皆會負向影響個人的意見表達意願（然後者的影響在同婚議題中並不顯著）；(3)對新興與過渡型議題而言，社會資本負向調節自我呈現疑慮對意見表達意願的負向影響；(4)社會資本在感知意見氣候一致性及害怕孤立感對意見表達意願之影響的調節效果未獲支持。

關鍵詞：沉默螺旋、社會資本、敏感性社會議題、意見表達意願

Abstract

Online social platforms are common field for discussing sensitive social issues. How to strengthen personal intentions for opinion expression or participation in discussions is key to civic engagement and nation development. This research integrates the spiral of silence and social capital theories to investigate the issue of opinion expression for sensitive social issues. Also, this research also explores the moderating effects of social capital on the main effects. Results show that (1) consistency of perceived climate of opinion positively affects intention for opinion expression, (2) fear of isolation and self-presentational concern negatively affects intention for opinion expression (the influence of the latter, however, was insignificant for same-sex marriage issues), (3) for emerging and transitory opinion types, social capital negatively moderates the negative relationship between self-presentational concern and intention for opinion expression, and (4) the moderating effect of social capital on the influences of either consistency of perceived climate of opinion or fear of isolation on intention for opinion expression failed to be supported.

Keywords: Spiral of Silence, Social Capital, Sensitive Social Issues, Intention for Opinion Expression

壹、緒論

線上社交平台除了能促進個人社交關係的發展，商業組織亦能以社交關係為基礎，發展各式各樣的商務功能，其中 Facebook 是當前最被廣泛使用的線上社交平台，擁有超過 20 億的活躍用戶數 (Statista, 2018)。透過 Facebook，企業可建立品牌粉絲專頁以接觸到更多客戶。此外，Facebook 亦提供廣告版面供企業購買，讓產品能透過社交平台的推廣接觸到更廣泛的客群。線上社交平台亦是使用者討論社會議題的管道，使用者會在平台上，也就是在他們的線上社交圈中發表對社會議題或是政治議題的想法或意見。使用者亦能從平台中獲得新聞資訊，以及來自四面八方的意見表態 (Liu et al., 2017)。

透過線上社交平台，資訊與個人意見能在社群中快速傳遞，快速聚集有相同目標或想法的人，進而對個人或現實社會產生影響。例如在許多社會現象上，都可以發現社交平台在社會議題上發揮其匯聚人群的作用。例如 2014 年的太陽花學運，即是透過社交平台聚集反對簽署海峽兩岸服務貿易協議 (Cross-Strait Service Trade Agreement, 簡稱服貿) 的群眾，龐大的反對聲浪讓政府不得不重視網路平台所匯聚的公民力量。藉由社交平台建立的線上社交圈，以及社交圈中所匯聚的力量已逐漸受到重視，並將進而影響線下社會上的發展。線上社交圈已不僅會對個人社交關係產生影響，亦可被利用在商務上，也會在政治或社會議題上，甚至對整個國家發展產生不容小覷的力量。

提升個人的政治、公民參與的意願，將有助於社會或國家的發展 (Putnam, 1993)。但個人在公民參與的過程中，可能因為一些議題的敏感或爭議性，使得他/她不一定會在這些議題上發表自己的真實意見。在這些社會議題上，部分議題有主流非主流意見的爭議 (controversy)。在這些議題被討論時，若發現自己意見屬於多數方意見，一般來說個人會更願意挺身而出表達自己的真實意見。相反地，當一方的意見屬於少數時，該方的意見聲音會越來越少，產生沉默螺旋 (spiral of silence) 的現象 (Noelle-Neumann, 1974)。根據 Noelle-Neumann (1974) 提出的沉默螺旋理論，當涉及到公共及道德議題時，個人為了避免遭受社會孤立 (social isolation)，會選擇為自己的少數方意見保持沉默。也就是說，個人可能因為社會議題的爭議性而降低了他/她在線上社交平台上的分享意見、進行討論的意願。

在沉默螺旋理論中，害怕孤立感 (fear of isolation) 是 Noelle-Neumann 提出沉默螺旋理論時同時提出的核心觀念，過去研究亦認為它會與個人所感知到的

意見走向，共同影響個人在公開場合發表意見的意願 (Kim, 2012; Kwon et al., 2015; Soffer & Gordoni, 2017)。此外，個人內心對自我呈現的疑慮 (self-presentational concern) 亦被過去研究指出其可能為影響意見表達意願的因素 (Liu et al., 2017)。在線上社交平台上，因為是一開放的虛擬環境，自己的行為與立場是任何人都可以觀察到的 (Pearce & Vitak, 2016)，也因此即便個人意見與意見氣候一致而提升了自己的表達意願，但仍可能對是否要透露自己的意見而感到疑慮。因為使用者會擔心若自己表達對某議題的立場後，會受到社群內的其他成員會因此對他/她產生不好或非預期的印象，而選擇隱瞞自己對該立場的看法 (Marder et al., 2016)。

個人是否願意在公共或社會議題上分享個人意見或參與討論，亦涉及個人知識分享的動機。在過去與知識分享相關的文獻中，為了提升個人在組織內部員工分享工作經驗、技能等知識的意願 (e.g., Chow & Chan, 2008; Jiacheng et al., 2010)、社交媒體使用者的知識分享行為 (e.g., Chai & Kim, 2012; Ma & Chan, 2014; Bilgihan et al., 2016)，許多研究嘗試以不同角度思考，探討個人知識分享意願與行為的前因。

而在線上社交平台中，因為與他人之間的社交關係至關重要，亦有研究以社交關係為基礎，探討其對知識分享行為的正向影響 (e.g., Chai & Kim, 2012)。在探討個人知識分享行為或意願時，社會資本理論被認為是影響個人在社交群體中行為意願的重要理論 (Hau & Kang, 2016)。社會資本 (social capital) 是指個人在社交、群體網路中，其所能得到的實體或潛在的資源的總和，已有許多研究以社會資本理論角度探討個人的知識分享行為或意願，並且發現社會資本會正向影響用戶在線上環境內的知識分享行為 (e.g., Chang & Chuang, 2011; Zhao et al., 2012; Yu et al., 2013; Lefebvre et al., 2016)。

由上述可發現，沉默螺旋理論以及社會資本理論對個人行為影響上，是兩個看似衝突的觀點，兩者彼此間又會如何影響個人在線上社交圈的意見表達？社會資本是否會是一個關鍵的影響要素，可以減輕沉默螺旋的影響？雖然曾有研究探討社會資本與沉默螺旋間的關係 (Dalisay et al., 2012)，然而在 Dalisay et al. (2012) 的研究中，是了解個人在實體環境（例如社區會議、餐廳中）的意見表達意願。若發展至線上環境，已有研究社會資本對線上知識分享 (Hau & Kang, 2016)、線上公民參與 (Gil de Zúñiga et al., 2012; Zhong, 2014) 的正向影響，但是目前仍缺乏線上社交平台情境中，結合社會資本與沉默螺旋觀點的研究，這是本研究欲面對的第一項研究缺口。若能發掘此一問題背後的影響因素

與形式，將能更理解在線上社交平台的社會議題參與上，哪些因素會降低個人的表達意見意願，又是哪些因素給予個人動機去參與敏感性社會議題？

其次，在探討線上社交圈中敏感性社會議題參與時，議題性質的不同是否會有差異影響，也是待探討的第二項研究缺口。沈默螺旋理論過去被應用於許多不同的敏感性社會議題情境中，例如墮胎 (Salmon & Neuwirth, 1990; McDevitt et al., 2003; Yun & Park, 2011)、同性婚姻 (Ho & McLeod, 2008)、基改食品 (Scheufele et al., 2001; Kim, 2012)、跨種族婚姻 (Lee et al., 2004)、以及平權法案 (Moy et al., 2001; Hayes, 2007)。然而，這些文獻多針對特定的單一主題，缺乏跨議題類型的比較探討，以反映出個人意見表達之影響因素是否可能因議題類型而有差異 (Gearhart & Zhang, 2015)。

綜上所述，本研究之研究目的歸納如下：

1. 探討個人在面對敏感性社會議題時，其所感知到的意見氣候、害怕孤立感與自我呈現疑慮等沈默螺旋影響因子，對其在線上社交圈內意見表達意願的影響。
2. 探討個人在面對敏感性社會議題時，社會資本在沈默螺旋影響因子對個人意見表達意願之間的影响關係。
3. 綜合本研究成果，對線上社交圈內的沈默螺旋現象有更進一步的了解，釐清在敏感性議題上，是哪些因素會提升或降低個人的意見表達意願。

貳、理論基礎與假說推導

一、沈默螺旋理論 (The Theory of Spiral of Silence) 與敏感性社會議題

本研究的研究議題將涉及當前被廣泛討論的公眾、社會議題 (public issue)，而在這樣的議題下，因為其敏感性與爭議性，使的社會上可能出現意見分布不一的情況，進而產生沈默螺旋現象 (spiral of silence)。Noelle-Neumann (1974) 認為，社會上意見一致的多數方，會在公眾場合產生輿論 (public opinion)，意見與輿論一致的一方會越來越願意發聲。但是在另一方面，意見與輿論不一致的少數方，為了避免遭受孤立威脅而選擇保持沈默或迎合多數方。在此情況下，某種立場的輿論將會更容易被注意到，沈默方的人數也越來越多，呈現螺旋式

上升的情況，此即沉默螺旋現象。在 Noelle-Neumann 提出沉默螺旋理論後，開始有許多研究者以此理論為基礎，探討社會上的輿論現象，了解輿論與沉默產生的原因以及其可能的結果 (e.g., Glynn et al., 1997; Scheufle & Moy, 2000; Shanahan et al., 2007; Liu et al., 2017)。

過去關於敏感性社會議題的討論，涵蓋各種類型，包括政治議題上的選舉評估 (Glynn & McLeod, 1984)、國家領導人的轉換 (Neuwirth, 2000)、瑞士加入歐盟議題 (Matthes et al., 2010)、世界經濟論壇認同度 (Matthes et al., 2010)、平權法案 (Moy et al., 2001; Hayes, 2007) 等。另外，如民生議題的墮胎 (Salmon & Neuwirth, 1990; McDevitt et al., 2003)、性別議題 (Ho & McLeod, 2008; Gearhart & Zhang, 2014; Fox & Warber, 2015)、基改食品 (Scheufele et al., 2001; Kim, 2012) 等也受到文獻中關注。其他還包括了死刑議題 (Oshagan, 1996; Hayes, 2007)、環境行動主義 (environmental activism) (Hayes, 2007)、跨種族婚姻 (Lee et al., 2004) 等。

除了探討的議題之外，沈默螺旋文獻中所關注的，主要均聚焦在個人的意見表達意願，但另外也包括個人的意見迴避表達策略 (Hayes, 2007)、以及社交媒體情境中性別與身份認同議題 (Fox & Warber, 2015) 等。Neuwirth (2000) 的研究進一步指出，以政治議題而言，個人間的意見討論與對議題的知識程度有關，而知識程度與議題認知，也與大眾媒體的曝光有關。

隨著網路的蓬勃發展，社交媒體也越被廣泛使用，成為傳統大眾媒體之外的重要資訊管道 (Kwon et al., 2015; Porten-Cheé & Eilders, 2015)，Facebook、Twitter、以及 Instagram 動態牆的訊息推播即是一例。透過線上社交平台，人們不再是被動接收資訊，而是由內容提供者（可能是新聞媒體、亦可能是其他社交圈成員）主動地透過平台將資訊推播給使用者 (Xenos et al., 2014)。這些提供給使用者的資訊，往往是線上社交平台透過演算法或線上好友的推薦，使得這些資訊對使用者相較於以往的大眾媒體，有著更大的影響力 (Bode, 2012)。換句話說，透過網路環境的推波助瀾，線上社交平台上的沉默螺旋現象更值得關注，以探討線上使用者的對於敏感性社會議題的接受與參與行為。本研究針對過去相關研究中的三項影響個人意見表達意願的重要因子進行探討，分別是感知意見氣候一致性、害怕孤立感與自我呈現疑慮。

（一）感知的意見氣候 (Perceived Climate of Opinion)

意見氣候指的是環境中對特定議題或問題的意見分布 (Noelle-Neumann, 1993)。在意見氣候中，會有多數方意見（主流意見）與少數方意見，因為主流

意見有著多數壓力，讓人有著不得不跟從多數意見的壓力，即規範壓力 (normative pressure)，此壓力會影響個人行為 (Petrič & Pinter, 2002)。若個人發現自己屬於主流意見不一致的一方，因為多數人的立場與自己不一致，所以個人所感受到的來自多數人的支持度也越低，少了這些多數人的支持，個人表達自己意見的意願也會降低 (Stoycheff, 2016)。

感知的意見氣候是沉默螺旋理論相關文獻中常被探討的影響因子，在過去也已被許多研究指出其不可忽視的影響 (Stoycheff, 2016)。例如在 Glynn et al. (1997) 的彙整研究中，整理了過去 17 篇與沉默螺旋理論相關的文獻，並發現這些文獻都指出了個人所感知的意見氣候與個人意見表達意願或行為的顯著相關性。隨著人們發聲管道漸漸轉移至線上環境，沉默螺旋理論相關研究也陸續探討個人在線上環境的意見表達，了解意見氣候如何影響個人的意願 (e.g., Ho & McLeod, 2008; Liu & Fahmy, 2011; Gearhart & Zhang, 2014; Stoycheff, 2016)。例如 Gearhart & Zhang (2014) 的研究中指出，個人感知到的意見氣候一致性，與自己在 Facebook 上對同性霸凌議題發表意見的意願之間有著正向的影響。在 Hampton et al. (2014) 的調查中指出，無論是在面對面或線上環境中，個人從周圍親朋好友或 Facebook 線上社交圈中所感受到的意見一致性越高，個人會更願意表達自己的觀點。

當個人在線上社交圈中面臨敏感性議題時，勢必會因為其爭議性而導致的意見紛歧，選擇觀察當前的意見走向。尤其在最被廣泛使用的 Facebook 等線上社交平台中，人們可以在其中收集來自四面八方的訊息，並以此為參考來評估當時的意見氣候 (Porten-Cheé & Eilders, 2015)。有鑑於意見氣候在沉默螺旋理論中的重要影響，本研究亦認為個人在環境中所感知到的意見氣候若與自己愈一致，自己會愈願意表達自己的看法，據此提出假說 H1：

H1: 個人感知到的意見氣候一致性會正向影響個人在線上社交圈內的意見表達意願。

(二) 害怕孤立感 (Fear of Isolation)

害怕孤立感，是指個人害怕遭受社會孤立的程度，而個人的行為或想法也會因此受到影響 (Scheufle & Moy, 2000)。沉默螺旋理論中亦指出，因為個人為了避免遭受孤立，而會密切觀察著周圍的環境，選擇自己是否要表態意見 (Neuwirth et al., 2007)。在沉默螺旋相關的研究中，已有許多研究發現在面對面環境下，個人內心的害怕孤立感會降低意見表達意願 (e.g., Glynn & Park, 1997;

Petrič & Pinter, 2002; Ho & McLeod, 2008)。

隨著網際網路的發展，也有研究探討害怕孤立對個人在線上環境意見表達意願的影響。例如 Pang et al. (2016) 透過操弄 Facebook 貼文與受測者立場的一致性，發現若意見氣候與受測者的立場不一致以及個人的害怕孤立感越高，都會使個人降低自己對 Facebook 貼文按讚、分享或評論的意願。此外 Soffer & Gordoni (2017) 也指出，害怕孤立感會降低個人在新聞評論網站上，對以色列同性戀代孕議題發表個人意見的意願。

個人會害怕遭受社會孤立，因此會恪守社會給予的規範，並會觀察目前的社會標準以調整自己的行為 (Hayes et al., 2013)。尤其在面對敏感性議題時，個人也會因為害怕表明自己立場後而遭受孤立，會開始猶豫自己是否要表達出自己的真實意見 (Soffer & Gordoni, 2017)。據此，本研究提出假說 H2：

H2: 個人的害怕孤立感會負向影響個人在線上社交圈內的意見表達意願

(三) 自我呈現疑慮 (Self-Presentational Concern)

根據印象管理理論 (Impression Management Theory)，個人會嘗試控制自己在其他人眼中或心目中的形象，即控制自己的自我呈現 (self-presentation) (Leary, 1995)。個人在任何場合的溝通與互動行為，都會在其他人心目中塑造基本的形象 (Liu et al., 2017)，例如若在與他人互動的過程中呈現出暴力或溫和的行為或反應，可能形塑出一個行為暴力或和藹可親的形象，而負面形象通常是人們所不樂見的。因此，個人會盡可能使自己的外在形象良好，並會避免或擔心在其他人心目中留下負面印象 (Leary & Kowalski, 1990; Leary, 1995)。

在現今被廣泛使用的線上社交平台上，因為自己以外的使用者可以根據自己在平台上的呈現、自我揭露和其他發布行為，來判斷自己是屬於何種類型的人 (Trottier & Lyon, 2012; Trottier, 2016; Liu et al., 2017)。雖然線上社交平台提供人們發表意見的管道，但同時個人的行為也被其他人監控著 (Pearce & Vitak, 2016)，使得個人在線上社交平台上不僅為了現在而維護形象 (Evans et al., 2017)，更為了避免以後的人翻閱歷史紀錄而盡可能控制自己的自我呈現。這樣為了避免形塑出自己所不願呈現的形象之動機，來自於個人內心對自我呈現的隱憂，即自我呈現疑慮。

「自我呈現疑慮」指的是個人擔心或疑慮其他人如何看待自己，有了這一層面的疑慮在，個人才有擔心自己外在形象塑造的可能在 (Liu et al., 2017)。例如，個人為了避免產生不好的外在形象，或擔心自己的呈現會導致自己的形象

分數降低，而會猶豫自己是否該呈現原本要表達的事情。Marder et al. (2016) 在其研究中即發現，若個人認為 Facebook 好友對於自己對某一政黨按讚感到不愉悅，即個人在其眼中可能產生了負面形象，會降低個人按讚某一政黨的意願，因為按讚亦是一種呈現自我觀點的形式 (Pang et al., 2016)。在線上社交平台公開表達自己的觀點，也是一種自我呈現的形式，個人也會有自我呈現的疑慮在 (Liu et al., 2017)。尤其在面對敏感性議題時，其他人會藉由自己在線上呈現出的行為，來判斷自己屬於何種立場，影響自己的外在形象。據此，本研究提出假說 H3：

H3: 個人的自我呈現疑慮會負向影響個人在線上社交圈內的意見表達意願。

二、社會資本 (Social Capital)

社會資本被定義為「個人或社交單位從其擁有的關係網路或社交關係中獲得的實際或潛在資源之總和」(Nahapiet & Ghoshal, 1998, p. 243)。Nahapiet & Ghoshal (1998) 在回顧過往社會資本相關文獻後，認為社會資本是一個多維度 (multidimensional) 的概念。Nahapiet & Ghoshal (1998) 亦在其研究中提出社會資本是由三個構面 (dimensions) 所組成，分別為：結構 (structural)、關係 (relational)、與認知 (cognitive) 構面。結構構面所指的是個人與其他人之間，其關係的程度、密度和質量。關係構面考量的是人際關係所衍生的信任感、認同感與規範感。認知構面則是指個人在社交關係中，是否與其他人有著共同的語言、價值觀或目標。

社會資本最常見被應用的領域即是知識管理、知識分享與貢獻等議題，因為知識的交流亦受到人與人之間的相互作用與互動所影響，也因此，社會資本已在許多研究中被指出是影響知識共享意願或行為的關鍵因素 (e.g. Wasko & Faraj, 2005; Chiu et al., 2006; Chang & Chuang, 2011; Ma & Chan, 2014; Bilgihan et al., 2016)。此外，社會資本的三維度觀點更是在後續探討知識分享意願或行為的研究被廣為接受 (e.g., Zhao et al., 2012; Hau et al., 2013; Hau & Kang, 2016)。例如 Hau et al. (2013) 以社會資本的三維度觀點探討公司內員工的知識分享意願並指出，社會資本是一個由三個構面共同形成且互相不可取代之的自變量，即二階形成性變數 (second-order-formative variable)，如此對社會資本的定義方法也被採用於後續研究中 (e.g., Hau & Kang, 2016)。因此本研究亦認定社會資本為一由結構、關係與認知構面組成之形成性構念，並參照 Chiu et al.

(2006)、Hau et al. (2013)、Hau & Kang (2016) 的研究，以社交網路連結 (social network ties)、社交信任 (social trust)、共通語言 (shared language) 變數，分別代表結構、關係與認知構面，方能解釋個人在線上社交圈內感受到的社會資本。

社會資本除了對知識分享意願產生正向影響，亦會提升個人的公民、政治參與意願 (Gil de Zúñiga et al., 2012; Warren et al., 2015)。Gil de Zúñiga et al. (2012) 即指出社會資本亦會正向影響個人公民參與意願，進而強化其在線上參與、討論政治的意願。Warren et al. (2015) 亦指出社會資本對個人在 Facebook 上參與社會議題、發布社會議題相關貼文的正向影響。在本研究所欲探討的是個人在線上社交圈中面對敏感性議題時，個人的意見表達意願，其不僅涉及到個人知識分享的動機，亦是其公民、政治參與行為的展現。

根據過往探討沉默螺旋現象之文獻，當個人在線上社交圈感受到與自己立場一致的意見氣候時，會提升個人的意見表達意願 (e.g., Gearhart & Zhang, 2014; Hampton et al., 2014)。而在此情況下，若個人在線上社交圈中感受到的社會資本愈高，個人本身著較高的公民參與意願 (Gil de Zúñiga et al., 2012)，可能會增強意見氣候一致性對個人意見表達意願的影響。相反地，若個人在線上社交圈中擁有較低的社交連結性，個人本身對參與公共議題的意願較低，可能會減緩意見氣候一致性對個人表達意願的影響。Nekmat & Gonzenbach (2013) 即指出，若個人本身對線上社交圈的參與討論與分享意願較低，即便感受到自己意見與意見氣候的高度一致性，個人也不會因為此一致性顯著提升了自己的表達意願。

因此本研究主張，當個人感受到較低的社會資本時，雖然意見氣候與自己是一致的，但是會因為個人原本對其他人較缺乏信任、緊密連結也不願意在社交圈中參與互動，減緩了意見氣候對自己的影響。而當個人感受到較高的社會資本，自己本身對公民參與、社會議題參與的意願也較高，亦有較高的意願去參與社交圈的互動，此時會使自己更容易受到感知意見氣候的影響，會趨向於在與自己一致性高的環境中發表意見。故推論假說 H4 如下：

H4: 社會資本會強化感知意見氣候一致性對意見表達意願的正向影響。

雖然過往文獻指出，若個人有著高度的害怕孤立感，個人對社會議題也有著較低的意見表達意願 (e.g., Kim, 2012; Pang et al., 2016)，然而害怕孤立為個人個性上對社會孤立的畏懼所導致，個人亦會受到外部（社交關係）的影響。當個人有著密切的社交關係，由於此社交關係能為個人帶來被支持的感覺

(Dalisay et al., 2012)，因此可能降低了擔心被孤立而不願發表意見的影響。Coleman (1988) 即指出，若個人與其他人間有著較高的信任與連結性，亦即較高的社會資本，個人會認為自己較不會在所處的群體中遭受社會孤立，進而降低了害怕孤立對自己行為意願的影響 (Hampton et al., 2017)。

因此本研究主張，當個人有著高度的社會資本，即便自己個性上害怕孤立，但其能從社交圈中感受到其他人對自己的支持感，個人也同樣信任且認同著其他人，認為其他人不會因為自己的意見表達而孤立自己，使得害怕孤立感對自己的影響降低了，也就減緩了沉默螺旋對個人產生的影響。相反地，若個人有著較低的社會資本，個人認為自己在社交關係中無法信任或認同其他人，使得個人的害怕孤立感對自己的影響更為強烈，加強沉默螺旋對個人的影響。故推論假說 H5 如下：

H5: 社會資本會弱化害怕孤立感對意見表達意願的負向影響。

根據印象管理理論，個人的自我呈現只會在有觀眾觀看的情況下才會產生作用 (Goffman, 1959; Liu et al., 2017)，若個人缺乏觀眾的注視，自己也不用擔心自我呈現會在其他人眼中產生何種印象。相反地，若個人與其他人有著緊密的連結與互動，個人對自我呈現在其他人心中產生的印象更為敏感與在意，因此會盡力避免產生負面的形象 (Brown & Reingen, 1987; Bargh et al., 2002; Fu et al., 2017)。

因此本研究主張社會資本反而會弱化個人自我呈現疑慮對意見表達意願的負面影響。當個人在線上社交圈中與其他人有著良好的互動與信任程度，自己的行為同時被其他人關注著，尤其在面對敏感性社會議題時，良好的社會關係強度、信任與認同、以及社交關係共識會有助於降低自我呈現疑慮對意見表達意願的負面影響。而若個人在線上社交圈中所感受到的社會資本較低，在缺乏社會關係資本的情況下，自己需更在意呈現於外的形象，因為個人在這樣的環境中表達自我可能被過度放大，亦即讓自我呈現疑慮對意見表達意願的影響更強烈。故本研究推論假說 H6 如下：

H6: 社會資本會強化自我呈現疑慮對意見表達意願的負向影響。

參、研究方法

一、研究模型

依據第貳章所推導之各個研究假說，本研究將研究模型繪製如圖 1 所示。其中社會資本為由社交網路連結（結構構面）、社交信任（關係構面）與共同語言（認知構面）組成之二階形成性構念。

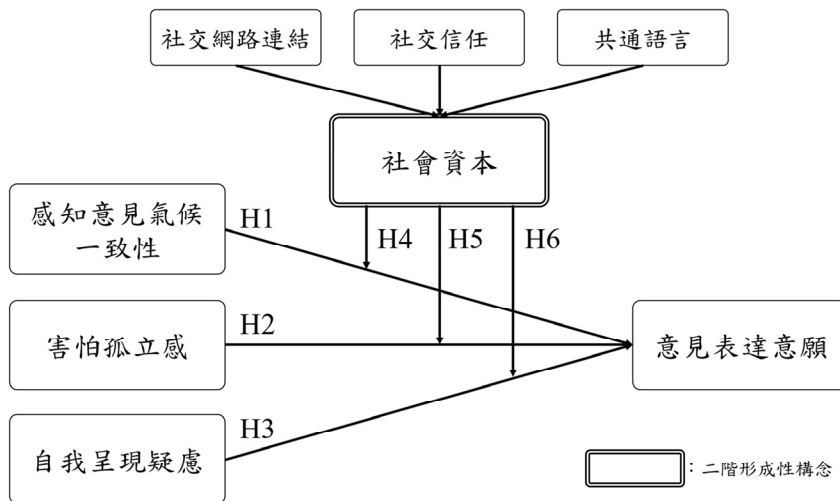


圖 1：本研究之研究模型

資料來源：本研究整理

二、議題選用與說明

在本研究中，「感知意見氣候一致性」與「意見表達意願」等兩構念，需要給予一研究議題方便受測者作答。在議題的選擇上，依循以下原則：

1. 基於理論的品質與其能適用解釋的現象範圍有關 (Chaffee & Berger, 1987; Shoemaker et al., 2004), Gearhart & Zhang (2015) 指出透過多議題的方式對於沈默螺旋理論進行檢驗有其必要性 (crucial)，因為這樣的作法才能對於沈默螺旋理論是否具有良好解釋力進行檢驗，也兼顧本研究所探討敏感性社會議題的多元性與均衡性；
2. 在議題選擇上，本研究依循 Salmon & Glynn (2009) 的建議，採用 Yeric & Todd (1996) 的議題分類架構，將議題區分為持續型 (enduring)、新興型 (emerging)、以及過渡型 (transitory) 三種，以測試模型解釋能力是否會因

為議題性質的不同，而有相異的結果。根據 Yeric & Todd (1996)，持續型議題指的是長期存在且為公眾關注焦點的議題；新興型議題指的是在現階段對公眾而言較新，但未來有可能持續成為關注焦點的議題；過渡型議題則指公眾僅有短時間的關注，但有時仍會被提及討論的議題。

3. 針對每一種類型的議題，為避免受到當下社會氣氛與情緒的影響資料回收意願與品質，故選擇民眾仍有印象，但足夠呈現各類型特性的議題內容。

根據以上原則，本研究分別在三個分類下選擇一項在臺灣地區討論度甚高的社會議題。基於持續型議題在社會中被長期關注的特性，本研究選用「同性婚姻立法爭議」議題；新興型議題係對現今社會來說相對較新，但長期而言具有被社會持續關注的潛力，因此本研究選用「勞動基準法修正爭議」議題，以反映因相關法規修正而引發長期台灣社會中可能的勞資修法問題關注；過渡型議題則是在短時間內受到關注，雖不會持續存在，但有時仍可能被提及討論，本研究選擇「頂新及旗下企業產品抵制行動爭議」議題，以反映該議題的時間性，以及於後續相關新聞事件中再度被回溯提及的可能性。

為確定議題選擇的適切性，本研究亦事先針對議題類型進行前測。前測樣本共 13 名，其中包括 4 位資管系教授，以及 9 位資管系碩士班研究生。本研究先提供三種議題分類的定義與說明，接著請前測樣本分別針對以下三項議題與三種議題分類間的符合程度給予分數，依符合程度採七尺度進行衡量。為避免可能的導引效果 (priming effects) 或立場暗示，本研究提供的議題敘述盡量採中性說明，避免具價值判斷暗示的文字：

- 同性婚姻立法爭議

同性婚姻立法是指在法律上認同男與男或女與女之間的婚姻締結關係。

自 2000 年荷蘭成為第一個認可同性婚姻的國家，目前已有 20 多個國家在法律上允許同性婚姻。近年來在僅允許一男一女婚姻制的台灣，是否要為了同性婚姻修改民法或建立專法也有明顯的正反論戰，並各有其主張。例如一方認為同性婚姻將違反傳統家庭價值，貿然修法會導致社會大眾的分歧；另一方則認為人人皆有締結姻緣的權力，法律應該保障每個人的婚姻權。

- 勞動基準法修正爭議

勞動基準法修正爭議所指的是 2017 年台灣政府對勞基法提出之修正案所導致的爭議問題，此修正案已於 2018 年 1 月 10 日三讀通過。

自 2017 年 10 月 30 日勞動部公布《勞動基準法》修正草案以來，社會上對

草案內容的意見不一。對於勞基法修正案議題，贊同與反對方各有不同聲音，一方支持修法因其能給予企業彈性空間，進而帶動整體經濟發展；另一方認為政府應多傾聽民意，了解草案內容對勞工可能產生的影響。

● 頂新及旗下企業產品抵制行動爭議

頂新及旗下企業產品抵制行動（以下簡稱頂新抵制爭議），是由於劣油事件導致，民眾透過賣場的退貨機制，針對頂新國際集團旗下的味全公司產品進行抵制。

頂新集團旗下公司產品因與 2014 年的劣油事件相關，此事件亦引起社會對食品安全的關注。部分民眾為了抵制頂新集團，在購買賣場上架之林鳳營鮮乳後馬上拆封並立即退貨，使頂新集團旗下之味全公司須自行負擔退貨費用並處理退貨商品。

上述行動又被稱為「秒買秒退」，在 2015 年底至 2016 年初時社會上對此一行動有相當高的討論度，並且有支持與不支持的意見，例如支持方認為此一行動能夠有效喚起企業的食安意識，讓企業更加在乎消費者的身體健康；另一方則認為退貨商品可能導致食物浪費與抹煞酪農業的辛苦，應該採用更理性且環保的行為。

前測結果如下：

持續型議題：同婚 (5.69) > 勞基法 (4.69) > 頂新 (3.31)

新興型議題：勞基法 (4.46) > 同婚 (4.15) > 頂新 (2.77)

過渡型議題：頂新 (6.08) > 勞基法 (3.77) > 同婚 (3.15)

前測結果顯示本研究在敏感性議題與對應分類的選擇上，應屬恰當。因此，後續研究將分別以同婚、勞基法、以及頂新，作為持續型、新興型、以及過渡型議題分類的代表議題。

三、變數操作化

為了確保各研究構念或構面之題項適用於本研究，除了回顧過去相關文獻中對各個構念的操作型定義（詳見表 1），並挑選具有良好信效度之題項，亦在正式問卷發放前，進行小規模的預試 (pilot test)。預試以實體問卷的方式發放給國立大學資訊管理學系大學部與碩士班學生，預試問卷中僅以同性婚姻合法化爭議議題為主。預試總計回收 109 份問卷，有效樣本數為 66 筆，並進行探索性因素分析，計算出各個構念的信效度。接著根據分析結果，本研究所有構念信度、效度皆符合文獻所建議之門檻值 (e.g., Guieford, 1965; Nunnally, 1978;

Hair et al., 1998)，因此保留預試中採用的所有題項，並進一步以網路問卷正式施測。

表 1：研究構念或構面之操作型定義與參考文獻來源

構念或構面	操作型定義	參考文獻來源
意見表達意願	個人願意在線上社交圈內對某一議題發表意見以揭露自己立場的程度。	Liu et al., 2017; Zhang et al., 2017.
感知意見氣候一致性	個人在線上社交圈內感知的意見氣候與自己本身意見的一致程度。	Bhattacharjee, 2001; Kim, 2011.
害怕孤立感	個人害怕遭受社會孤立的程度。	Hayes et al., 2013; Soffer & Gordoni, 2017.
自我呈現疑慮	個人擔心被線上社交圈好友們如何看待的程度。	Weeks et al., 2005; Liu et al., 2017.
社會資本	個人自線上社交圈內獲得之所有社交資源，為社交網路連結（結構）、社交信任（關係）與共享語言（認知）組成之二階形成性構念。	Chiu et al., 2006; Hau et al., 2013; Hau & Kang, 2016.
社交網路連結	個人與線上社交平台上的好友的接觸與密切程度。	Hau et al., 2013; Hau & Kang, 2016.
社交信任	個人在線上社交平台上可以信任其他好友的程度。	Hau & Kang, 2016; Zhang et al., 2017.
共通語言	個人在線上社交平台上與其他人擁有共同且易理解的溝通方式之程度。	Chiu et al., 2006.

資料來源：本研究整理

四、資料蒐集

本研究之研究對象為線上社交平台 Facebook 的使用者，並採用網路問卷調查法以蒐集資料，以驗證本研究之研究模型與假說。問卷中所有題項皆採用李克特七點尺度 (7-point Likert scale) 衡量，請受測者針對題項勾選其同意程度（1 表示非常不同意，4 表示中立，7 表示非常同意）。本研究於 2018 年 3 月間，透過 Facebook (<http://www.facebook.com/>) 將網路問卷以滾雪球方式發放，此外亦於 PTT 批踢踢實業坊 (<telnet://ptt.cc>) 中 Graduate (研所板)、Q_ary (問卷板) 以及 Master_D (碩士板) 等討論區進行問卷發放。

在回卷過程中，每位受測者皆需針對三種議題填答關於意見表達意願、以

及感知氣候一致性的題項。為確保受測者了解相關議題的背景資訊，問卷中皆以中性短文提供關於該議題的說明，各議題的中性短文可參見第參章第二節之議題前測處說明。

除了背景介紹之外，為確保受測者對於各議題皆有一定程度之關心，以能適切地進行問卷填答，問卷中針對各議題皆詢問一題「我對○○○有很高的關心程度」，同樣採李克特七尺度的同意程度填答。結果顯示，受測者針對三項議題的關心程度平均分數分別為：同婚 4.45，頂新 4.42，勞基法 4.84，顯示整體而言，回卷對象對於三項議題均有一定程度的了解。

五、資料分析方法

在網路問卷資料蒐集完畢後，本研究首先將使用統計軟體工具 SPSS 24.0 以進行敘述性統計分析，了解與分析整體樣本結構。之後採用 SmartPLS 3.2.7 分析工具以進行驗證性因素分析 (Confirmatory factor analysis, CFA) 與結構模型的檢驗。在結構模型之驗證上，因本研究所探討之社會資本為二階形成性構念，因此本研究將採用結構方程模式 (Structural Equation Modeling, SEM) 之淨最小平方方法 (Partial Least Squares, PLS) 以驗證研究模型與假說檢定。而在調節變數之設定上，因為本研究之調節變數（社會資本）為二階形成性構念，因此依據 Henseler & Chin (2010) 之建議，在 SmartPLS 統計分析工具內的交互作用設定中，採用 Two-stage Approach 衡量方法以檢驗調節效果。

肆、資料分析

一、敘述性分析

本研究總計回收 528 份問卷，在刪除不具 Facebook 使用經驗（1 筆）、快速填答（50 筆）與平坦值（5 筆）之樣本後，接著根據受測者在 Attention Test（測試受測者填答專注力的題項）的填答，刪除未通過標準的 130 筆樣本。最後刪除具極端值（1 筆）之樣本後，本研究之有效樣本數為 341 筆，有效回收率為 64.6%。

在 341 筆有效的回收樣本中，男性與女性比例接近，男性有 162 人 (47.5%)，女性有 178 人 (52.2%)，另有一位回卷者於性別處選擇「其他」。年齡分佈方面，超過半數的回卷者年齡分佈於 20~24 歲之間 (56.9%)，且 30 歲以下占了超過八成比例 (86.5%)，顯示本研究回卷對象以年輕族群居多。

在網路使用行為方面，而在本研究中，七成以上的回卷者具有 10 年（含）以上的網路使用經驗（71.0%），同時，在 Facebook 使用經驗方面，也有近九成具有 5 年以上的使用經驗（88.5%）。回卷者平均每日花費 2~3 小時於線上社交平台占多數（27.3%），3~4 小時者次之（20.5%）。超過半數的回卷者平均每日花費 2 小時以上使用線上社交平台、社交網站或 App（59.2%）。在 Facebook 的使用時間部分，平均每日使用 1 小時以上未滿 2 小時的回卷者居多（28.4%），超過半數之受測者平均每日使用 Facebook 1 小時以上（60.4%），顯見本研究樣本之使用時間與經驗的熟悉度。本研究詳細之樣本敘述統計資料，如下表 2 所示。

表 2：回卷樣本敘述統計資料

樣本屬性		樣本數	百分比
性別	男	162	47.5%
	女	178	52.2%
	其他	1	0.3%
年齡	19 歲以下	26	7.6%
	20~24 歲	194	56.9%
	25~29 歲	75	22.0%
	30~34 歲	24	7.0%
	35~39 歲	11	3.2%
	40~44 歲	8	2.3%
	45~49 歲	2	0.6%
	55~59 歲	1	0.3%
網路使用經驗	3 年以上未滿 4 年	1	0.3%
	4 年以上未滿 5 年	6	1.8%
	5 年以上未滿 7 年	32	9.4%
	7 年以上未滿 10 年	60	17.6%
	10 年（含）以上	242	71.0%
Facebook 使用經驗	1 年以上未滿 2 年	2	0.6%
	2 年以上未滿 3 年	2	0.6%
	3 年以上未滿 4 年	10	2.9%
	4 年以上未滿 5 年	25	7.3%
	5 年以上未滿 7 年	117	34.3%
	7 年以上未滿 10 年	160	46.9%
	10 年（含）以上	25	7.3%

樣本屬性		樣本數	百分比
平均每日使用線上社交平台、社交網站或 App 的時間	不到半小時	1	0.3%
	半小時以上未滿 1 小時	19	5.6%
	1 小時以上未滿 2 小時	53	15.5%
	2 小時以上未滿 3 小時	93	27.3%
	3 小時以上未滿 4 小時	70	20.5%
	4 小時以上未滿 5 小時	39	11.4%
	5 小時以上未滿 6 小時	20	5.9%
	6 小時以上	46	13.5%
平均每日使用 Facebook 的時間	不到半小時	43	12.6%
	半小時以上未滿 1 小時	92	27.0%
	1 小時以上未滿 2 小時	97	28.4%
	2 小時以上未滿 3 小時	51	15.0%
	3 小時以上未滿 4 小時	31	9.1%
	4 小時以上未滿 5 小時	10	2.9%
	5 小時以上未滿 6 小時	5	1.5%
	6 小時以上	12	3.5%

資料來源：本研究整理

二、研究模型之檢驗

(一) 測量模型分析

首先在信度方面，如表 3 所示，各個構念或構面在三項爭議議題中的 Cronbach's α 皆大於 0.7，符合文獻建議的門檻值 (Guieford, 1965; Nunnally, 1978)。此外，組合信度皆落在 0.872 至 0.977 之間，亦高於於過去文獻所建議的門檻值 0.7 (Hair et al., 1998)，表示本研究量表具內部一致性與良好的信度。

表 3：構念衡量品質

構念或構面	題項	因素負荷量	AVE	CR	Cronbach's α
意見表達意願 (同婚)	WEO_S1	0.944	0.887	0.969	0.957
	WEO_S2	0.955			
	WEO_S3	0.952			
	WEO_S4	0.914			
意見表達意願 (勞基法)	WEO_E1	0.956	0.905	0.974	0.965
	WEO_E2	0.967			
	WEO_E3	0.956			
	WEO_E4	0.926			

構念或構面		題項	因素負荷量	AVE	CR	Cronbach's α
意見表達意願 (頂新)		WEO_T1	0.958	0.912	0.976	0.968
		WEO_T2	0.969			
		WEO_T3	0.959			
		WEO_T4	0.932			
感知意見氣候一致性 (同婚)		PCCO_S1	0.958	0.931	0.976	0.963
		PCCO_S2	0.975			
		PCCO_S3	0.962			
感知意見氣候一致性 (勞基法)		PCCO_E1	0.963	0.933	0.977	0.964
		PCCO_E2	0.974			
		PCCO_E3	0.961			
感知意見氣候一致性 (頂新)		PCCO_T1	0.970	0.935	0.977	0.965
		PCCO_T2	0.975			
		PCCO_T3	0.955			
害怕孤立感		FI_1	0.716	0.578	0.872	0.817
		FI_2	0.789			
		FI_3	0.742			
		FI_4	0.848			
		FI_5	0.696			
自我呈現疑慮		SPC_1	0.637	0.633	0.932	0.916
		SPC_2	0.829			
		SPC_3	0.817			
		SPC_4	0.839			
		SPC_5	0.755			
		SPC_6	0.868			
		SPC_7	0.838			
		SPC_8	0.758			
社會資本	社交網路連結	SNT_1	0.834	0.766	0.929	0.898
		SNT_2	0.890			
		SNT_3	0.886			
		SNT_4	0.891			
	社交信任	ST_1	0.874	0.775	0.945	0.927
		ST_2	0.889			
		ST_3	0.885			
		ST_4	0.900			
		ST_5	0.854			
	共通語言	SL_1	0.833	0.755	0.902	0.837
		SL_2	0.920			
SL_3		0.852				

資料來源：本研究整理

在效度方面，各題項之因素負荷量皆在 0.5 以上，且平均萃取變異量皆高於門檻值 0.5，顯示本量表具有良好的收斂效度 (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 1998)。而在區別效度上，結果亦顯示三項議題中每個衡量構念或構面之 AVE 平方根皆大於其它構念或構面間的相關係數（見表 4），顯示本量表也具備良好的區別效度 (Hair et al., 1998)。

表 4：相關係數矩陣

構念/構面	平均值	標準差	1	2	3	4	5	6	7
1. 意見表達意願 (同婚)	3.329	1.784	0.942						
2. 感知意見氣候一 致性(同婚)	4.802	1.351	0.510	0.965					
3. 害怕孤立感	4.205	1.190	-0.225	0.010	0.760				
4. 自我呈現疑慮	3.976	1.274	-0.180	-0.077	0.234	0.796			
5. 社交網路連結	4.326	1.168	0.068	0.100	0.162	-0.018	0.875		
6. 社交信任	4.296	1.233	0.039	0.161	0.137	-0.042	0.656	0.880	
7. 共通語言	5.192	0.953	0.098	0.254	0.172	-0.034	0.558	0.554	0.869
註 1：對角線值為平均變異萃取量之平方根									
構念/構面	平均值	標準差	1	2	3	4	5	6	7
1. 意見表達意願 (勞基法)	3.414	1.725	0.951						
2. 感知意見氣候一 致性(勞基法)	4.408	1.272	0.406	0.966					
3. 害怕孤立感	4.205	1.190	-0.231	-0.083	0.758				
4. 自我呈現疑慮	3.976	1.274	-0.243	-0.090	0.247	0.794			
5. 社交網路連結	4.326	1.168	0.199	0.219	0.143	-0.023	0.875		
6. 社交信任	4.296	1.233	0.133	0.219	0.124	-0.044	0.656	0.880	
7. 共通語言	5.192	0.953	0.184	0.288	0.153	-0.036	0.558	0.554	0.869
註 1：對角線值為平均變異萃取量之平方根									
構念/構面	平均值	標準差	1	2	3	4	5	6	7
1. 意見表達意願 (頂新)	3.311	1.755	0.955						
2. 感知意見氣候一 致性(頂新)	4.473	1.304	0.511	0.967					
3. 害怕孤立感	4.205	1.190	-0.198	0.017	0.752				
4. 自我呈現疑慮	3.976	1.274	-0.241	-0.067	0.229	0.796			
5. 社交網路連結	4.326	1.168	0.188	0.249	0.145	-0.026	0.875		
6. 社交信任	4.296	1.233	0.109	0.203	0.117	-0.059	0.656	0.880	
7. 共通語言	5.192	0.953	0.111	0.239	0.148	-0.034	0.558	0.554	0.869
註 1：對角線值為平均變異萃取量之平方根									

資料來源：本研究整理

接著在共同方法偏誤的檢測上，本研究首先進行哈門氏單因子分析法 (Harman's single-factor test) 以檢驗量表是否具有共同方法偏誤之問題。分析結果顯示，量表中的所有題項在未轉軸前 (unrotated) 所萃取之第一個因素解釋變異量，在三項議題下分別為 22.87% (同性婚姻立法爭議)、24.37% (勞動基準法修正爭議) 以及 24.28% (頂新抵制爭議)，皆低於門檻值 50% (Podsakoff et al. 2003)，表示本研究中共同方法偏誤問題在可接受之範圍內。其次，觀察三項爭議議題上的各個研究構念或構面之相關係數，可發現相關係數之絕對值範圍從 0.010 至 0.656，皆小於 0.9，說明構念或構面之間不存在高度相關，也顯示本研究在此三項爭議議題上，共同方法偏誤對分析結果並無嚴重影響 (Pavlou et al. 2007)。

(二) 結構模型分析 (Structural Model)

結構模型分析採用 SmartPLS 3.2.7 統計分析工具，以 Bootstrapping 重新抽樣方式模擬 5000 筆樣本進行路徑分析以獲得模型路徑的 *t* 值，各個議題分析結果如表 5~表 7。

表 5：結構模型分析彙總表—同性婚姻立法爭議議題

影響路徑	假說	路徑係數	<i>t</i> 值	檢定結果
感知意見氣候一致性_同婚 → 意見表達意願_同婚	H1	0.498***	12.129	支持
害怕孤立感 → 意見表達意願_同婚	H2	-0.209***	4.165	支持
自我呈現疑慮 → 意見表達意願_同婚	H3	-0.080	1.685	未獲支持
感知意見氣候一致性_同婚*社會資本 → 意見表達意願_同婚	H4	-0.074	1.606	未獲支持
害怕孤立感*社會資本 → 意見表達意願_同婚	H5	-0.052	1.147	未獲支持
自我呈現疑慮*社會資本 → 意見表達意願_同婚	H6	-0.004	0.081	未獲支持
社交網路連結 → 社會資本	N/A**	0.391***	28.754	N/A**
社交信任 → 社會資本	N/A**	0.516***	32.850	N/A**
共通語言 → 社會資本	N/A**	0.252***	19.303	N/A**
註 1：意見表達意願_同婚之 <i>R</i> ² 為 0.315。 註 2：N/A**表示，此行列出社會資本的一階構面變數對社會資本之路徑係數與顯著性，未包含在假說檢定中。 *: <i>p</i> < 0.05; **: <i>p</i> < 0.01; ***: <i>p</i> < 0.001				

資料來源：本研究整理

表 6：結構模型分析彙總表—勞動基準法修正爭議議題

影響路徑	假說	路徑係數	t 值	檢定結果
感知意見氣候一致性_勞基法 → 意見表達意願_勞基法	H1	0.332***	5.930	支持
害怕孤立感 → 意見表達意願_勞基法	H2	-0.166**	3.266	支持
自我呈現疑慮 → 意見表達意願_勞基法	H3	-0.157**	3.142	支持
感知意見氣候一致性_勞基法*社會資本 → 意見表達意願_勞基法	H4	-0.013	0.304	未獲支持
害怕孤立感*社會資本 → 意見表達意願_勞基法	H5	0.031	0.490	未獲支持
自我呈現疑慮*社會資本 → 意見表達意願_勞基法	H6	-0.122**	2.741	支持
社交網路連結 → 社會資本	N/A*	0.394***	27.070	N/A*
社交信任 → 社會資本	N/A*	0.511***	31.819	N/A*
共通語言 → 社會資本	N/A*	0.254***	19.668	N/A*
註 1：意見表達意願_勞基法之 R^2 為 0.247。 註 2：N/A* 表示，此行列出社會資本的一階構面變數對社會資本之路徑係數與顯著性，未包含在假說檢定中。 *： $p < 0.05$ ；**： $p < 0.01$ ；***： $p < 0.001$				

資料來源：本研究整理

表 7：結構模型分析彙總表—頂新及旗下企業產品抵制行動爭議議題

影響路徑	假說	路徑係數	t 值	檢定結果
感知意見氣候一致性_頂新 → 意見表達意願_頂新	H1	0.483***	11.251	支持
害怕孤立感 → 意見表達意願_頂新	H2	-0.164***	3.787	支持
自我呈現疑慮 → 意見表達意願_頂新	H3	-0.157**	3.242	支持
感知意見氣候一致性_頂新*社會資本 → 意見表達意願_頂新	H4	-0.029	0.785	未獲支持
害怕孤立感*社會資本 → 意見表達意願_頂新	H5	-0.023	0.483	未獲支持
自我呈現疑慮*社會資本 → 意見表達意願_頂新	H6	-0.115*	2.518	支持
社交網路連結 → 社會資本	N/A*	0.395***	27.711	N/A*
社交信任 → 社會資本	N/A*	0.513***	32.409	N/A*
共通語言 → 社會資本	N/A*	0.250***	19.988	N/A*
註 1：意見表達意願_頂新之 R^2 為 0.336。 註 2：N/A* 表示，此行列出社會資本的一階構面變數對社會資本之路徑係數與顯著性，未包含在假說檢定中。 *： $p < 0.05$ ；**： $p < 0.01$ ；***： $p < 0.001$				

資料來源：本研究整理

分析結果顯示，個人在三項爭議議題上，其所感知到的意見氣候與自己意見的一致性會顯著影響其在 Facebook 上的意見表達意願，個人內心的害怕孤立感則是會顯著且負面影響其在 Facebook 上的意見表達意願。然而自我呈現疑慮在同性婚姻立法爭議議題上，其影響效果未達到顯著，在勞動基準法修正爭議與頂新抵制爭議議題上，對個人在 Facebook 上的意見表達意願則是有著顯著且負面的影響效果。

接著在社會資本的調節影響方面，由分析結果顯示出三項爭議議題上，社會資本在感知意見氣候一致性對意見表達意願之影響、害怕孤立感對意見表達意願之影響皆無調節效果，因此在自我呈現疑慮對意見表達意願之影響上，在勞動基準法修正爭議與頂新抵制爭議議題中有著顯著且使其負面影響增強之調節效果。最後在依變數解釋力方面，據 Cohen (1988) 的建議準則：R² 值 0.02、0.13、0.26 分別表示低、中、高的變異解釋力，代表本研究之三項爭議議題之意見表達意願擁有中度至高度的解釋力。接著根據資料分析結果，本研究將各個議題中所有構念間影響路徑之係數與顯著性繪製如圖 2。

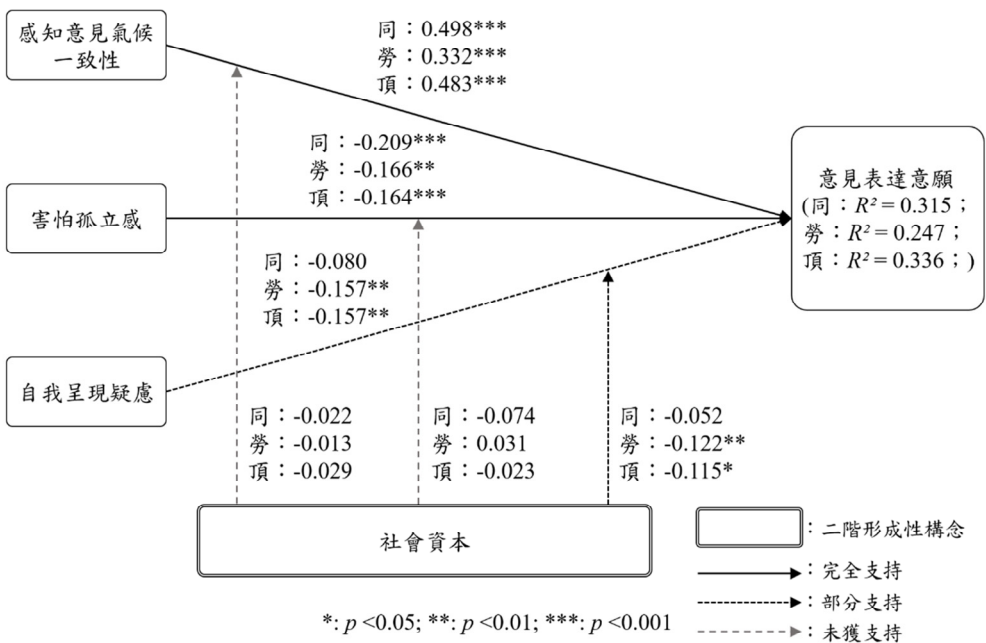


圖 2：結構模型分析圖—彙總圖

資料來源：本研究整理

伍、研究結果討論

一、感知意見氣候一致性與害怕孤立感對意見表達意願的影響

分析結果顯示，在各個議題下，感知意見氣候一致性對個人在社會議題上表達意見的意願有著顯著的正向影響，與過往研究顯示感知意見氣候一致性對個人表達意願之主張相符 (e.g., Gearhart & Zhang, 2014; Stoycheff, 2016)。此外，此構念對依變數（意見表達意願）的路徑係數在三個議題下皆高於其他構念對依變數的路徑係數，代表此構念有著顯著且較高的影響力。也就是說，在面對敏感性社會議題時，個人表達自己意見的意願不僅會受到其感受到其他人的意見傾向之影響，其影響甚至高於其個人個性上的特質（即害怕孤立感與自我呈現疑慮）之影響，是一相當重要的影響因素。

接著本研究結果亦顯示在各個議題下，害怕孤立感對個人在社會議題上表達意見的意願有著顯著的負向影響，此亦與過往研究的主張相符 (e.g., Petrič & Pinter, 2002; Ho & McLeod, 2008; Pang et al., 2016)。顯示無論在何種類型的議題下，若個人個性上有害怕遭受孤立的傾向，會降低其在社會議題上表達意見的意願。

二、自我呈現疑慮對意見表達意願的影響

本研究分析結果顯示，在勞基法修正爭議與頂新抵制爭議的議題下，自我呈現疑慮對意見表達意願有著顯著的負向影響，與預期結果相符。然而在同性婚姻立法爭議議題下，自我呈現疑慮對意見表達意願的影響未獲得統計上的支持。若進一步了解議題間的差異，同性婚姻立法爭議為一持續型議題，表示此議題在社會上已持續一段時間且有著較廣泛的討論度，多數人對此議題已有一定的理解與固定立場在，使得自我呈現疑慮的影響未獲統計上的支持 (Yeric & Todd, 1996; Salmon & Glynn, 2009)。

除此之外，亦可能是因為同婚立法爭議本身在臺灣地區已經有廣泛的討論與曝光程度，例如臺灣同志大遊行自 2003 年即開始為一年一度的活動，2017 年 10 月的遊行人數更達到 12 萬人次。同志相關議題也常在各類型社群媒體上開設專板討論，例如 PTT 批踢踢實業坊的 Gay (甲板)、Dcard 的彩虹板等討論區，相較於勞基法修正爭議與頂新抵制爭議，擁有多種可讓使用者參與討論或發表意見的管道，個人也更能感受到此議題的廣泛討論程度。因此本研究進而推論，在此情況下，個人即便有著自我呈現的疑慮在，但是個人知道其所表達

出的意見或立場，只是社會上或線上社交圈中眾多聲音的一小部分，個人所表達的意見即不會被放大或不會被過度在意，使得自我呈現疑慮不是影響其意見表達的因素。

相反地，勞基法修正爭議與頂新抵制爭議則是因為議題較為新穎（新興型議題）或僅為曇花一現的議題（過渡型議題），社會上討論的人並不如持續型爭議來得廣泛。因此本研究進而推論，在這樣的情況下，多數人對於議題可能較不理解其意涵，又或者較無法得知周圍之環境氣候，個人會覺得自己將在一個可能會檢視甚至放大自己形象的環境中表達自我，使得自己個性上對呈現自我的疑慮會降低自己的意見表達意願。

三、社會資本的調節影響

根據分析結果，社會資本在意見氣候一致性、害怕孤立感的調節影響未獲統計上的支持，代表即便個人在線上社交圈中感受到較高的社會資本，也不會因此使其在感受到意見氣候與自己一致/不一致的情況下，讓個人在社會議題上表達意見的意願更加提升或下降；同樣地，儘管有著較低的社會資本，也不會調節感知意見氣候一致性所帶來的影響。社會資本對害怕孤立感無法造成減弱的調節效果，顯示個人無論在高或低社會資本的情況下，害怕孤立感對自己的影響是沒有顯著差異的。也就是說，本研究之假說 H4 與假說 H5 不成立，而本研究推論可能原因如下：

首先，個人在線上社交圈中面對社會議題時，第一層面看到的還是當下的意見氣候，這也是沉默螺旋理論所傳達的主張。個人會藉由自己蒐集資訊、感知周圍環境的能力來觀察意見氣候的狀況，這樣的能力並不會因為自己與其他人間的互動連結強度而受影響。換句話說，無論個人與他人之間互動密切或疏遠，他們都會觀察周圍的環境來選擇是否表態，因為個體仍是會傾向在意見與自己一致的情況下來表達自己的看法。在害怕孤立感方面，過去研究則是指出個人會因為害怕表明立場後遭受孤立，而會猶豫是否表達自己真實看法 (Soffer & Gordoni, 2017)。這樣的害怕感是來自於內心對孤立的恐懼，無論在連結程度強的群體或疏離的群體中都會存在，即便知道好友可能會支持自己，但自己仍有害怕被孤立的恐懼，也因此社交關係並無法在其間有弱化或強化的影響。

在自我呈現疑慮部分，可看出社會資本在勞基法修正爭議與頂新抵制爭議的議題下皆有顯著的負向調節效果。換句話說，自我呈現疑慮不僅在較新穎或討論廣泛性較低的議題上（新興型、過渡型）有著負向影響，社會資本更會調

節其影響效果，且為負向的調節影響。亦即，在社會資本較高的情況下，自我呈現疑慮對意見表達意願的負向影響會降低，使因為自我呈現疑慮而不願表達的個人可能考慮表達；相反地，在社會資本較低的情況下，則是使自我呈現疑慮高的個人有了更低的意見表達意願。

此結果亦可回應印象管理理論所主張的概念，即個人的自我呈現在有觀眾觀看的情況下才會產生作用 (Goffman, 1959; Liu et al., 2017)。雖然自我呈現疑慮與害怕孤立感都是個人個性上的特質，然而自我呈現疑慮與社交互動密切相關，個人的意見會呈現於關係密切的群體中或關係疏離的群體中，取決於自己在線上社交圈中的經營程度，亦即社會資本高低的差異。也就是說，在社會資本較高的情況下，個人與其他人間有著強烈的連結或互動程度，個人在表達意見時會考量自己所營造的社交關係，在眾多人觀看的情況下，基於良好的社會資本關係，將降低原本自我呈現疑慮對於意見表達意願的負向影響；相反地，若個人在線上社交圈中與他人的社交關係或互信較弱，自己更容易因擔心被外界解讀形象而對於敏感性社會議題選擇噤口，亦即使得原本自我呈現疑慮對意見表達意願的負向影響更為強化。

然而，此調節影響只有在新興型（勞基法修正爭議）與過渡型（頂新抵制）議題中產生調節作用，在持續型議題上，社會資本在自我呈現疑慮對意見表達意願之影響間則不具強化或弱化之影響。本研究推論其可能是由於持續性議題係長時間存在，社交圈成員對於各人的議題立場皆已有理解，因此在社交關係穩定的情況下，個人對於在其他眼中展現出自我形象之疑慮（即自我呈現疑慮），不一定影響個人在持續型議題之意見表達意願。

陸、結論

一、研究結論

線上社交平台（如 Facebook）是民眾參與討論社會議題的重要管道，本研究以沉默螺旋理論角度探討個人在線上社交圈中對社會議題表達意見的意願。過去文獻指出，個人從環境中感知到的意見氣候(e.g., Gearhart & Zhang, 2014)、內心的害怕孤立感 (e.g., Pang et al., 2016) 與自我呈現疑慮 (e.g., Liu et al., 2017)，會影響個人在公開場合談論社會議題的意願。在本研究中此三構念對行為意願的影響關係亦獲得實徵資料分析結果的支持，顯示在探討社會議題的發表意願時，沉默螺旋是相當重要的理論基礎，未來在探討敏感性社會議題中的

個人行為意願時，仍適合以沉默螺旋理論角度切入探討。此外，本研究分析結果進一步發現個人感知意見氣候與自己的一致性程度，影響力高於害怕孤立感以及自我呈現疑慮之影響。顯示在社會議題的研究中，儘管感知意見氣候、害怕孤立感與自我呈現疑慮從過往文獻到本研究，一直都是重要的影響因子，但在敏感性社會議題的情境中，議題氛圍對於參與討論意願的影響最強烈。此外，就新興型與過渡型議題而言，社會資本有助於降低自我呈現疑慮對於個人意見表達意願的負向影響。

除了延伸過去沈默螺旋理論的研究，結合社會資本觀點進行探討之外，本研究亦參照過去研究之建議 (Salmon & Glynn, 2009)，探討三種敏感性社會議題影響的差異性。其中，自我呈現疑慮在新興與過渡型議題上，對於個人的意見表達意願有負向影響，同時社會資本的調節效果也因議題類型而有差異。事實上，不同的爭議性或敏感性議題，本來就即有可能顯示出不同的影響結果 (Gearhart & Zhang, 2015)，Salmon & Neuwirth (1990) 也指出個人意見表達會與議題特性有關。如緒論中研究缺口二所述，過去雖有許多關於墮胎 (Salmon & Neuwirth, 1990; McDevitt et al., 2003; Yun & Park, 2011)、同性婚姻 (Ho & McLeod, 2008)、基改食品 (Scheufele et al., 2001; Kim, 2012)、跨種族婚姻 (Lee et al., 2004)、以及平權法案 (Moy et al., 2001; Hayes, 2007)等敏感性社會議題的研究，然這些文獻多針對特定主題，較少跨議題類型的討論。面對此研究缺口，本研究主要貢獻更在於進一步透過持續型、新興型、以及過渡型等三種議題類型的討論 (Salmon & Glynn, 2009)，探討在線上社交圈情境中，影響個人針對敏感性社會議題發表意見之因素。以不同議題類型為基礎探討議題性質在意見表達的差異影響，有其必要與適切性，且透過跨議題類型的分析，以及沉默螺旋與社會資本理論觀點的結合，本研究相較過去研究更進一步回應了研究目的 3 所述，針對線上社交圈內中沉默螺旋現象有較完整的解釋能力，同時延伸了 Salmon & Oshagan (1990)、Lee et al. (2004)、以及 Hayes (2007)對於跨議題研究的努力。

本研究以探索性研究角度，探討社會資本在沉默螺旋中的調節影響。過去與社會資本相關的文獻主要在探討面對面環境之社會議題討論意願 (e.g., Dalisay et al., 2012)，少有社會資本在線上環境對敏感性社會議題參與意願之探討。本研究分析結果顯示，社會資本在感知意見氣候一致性與害怕孤立感對意見表達意願之影響間的調節作用並未受到支持，表示個人與線上社交平台上的他人不論有著較高的互動連結程度，或者是較疏遠的關係，皆不會強化或弱化感知意

見氣候一致性與害怕孤立感的影響。然而社會資本在自我呈現疑慮對意見表達意願之影響間，對於新興型與過渡型議題有負向的調節作用。Nahapiet & Ghoshal (1998) 指出，社會資本有助於兩造之間的交換，藉此促成資源整合，對於社群知識累積與瞭解能力的累積有正面助益。社群的整體社會資本愈豐富，該社群成員也將更積極地進行知識或訊息交流，透過頻繁的互動使社群運作更活絡。同時，就社群成員而言，社會資本會正向地驅動其參與社群的知識分享及訊息交流 (Lin & Chen, 2011) 因此，儘管個人可能因擔心自身在社交圈中形象受影響的疑慮，而不願針對敏感性社會議題表達意見或參與討論，但較高的社會資本會由於緊密的關係網絡、信任及互惠的社會關係、以及共同瞭解的認知結構，而有助於降低這樣的負向影響。

然而上述之調節影響在持續型議題中，並無調節作用存在，但這亦可能是由於本研究時間之限制（僅橫向研究單一時間點之感知意見氣候與表達意願），或者是本研究所探究之議題（同性婚姻立法爭議）特性導致分析結果之差異，例如受測者對於同為人權之婚姻權的重視大於個人與其他人之間的來往互動程度。後續研究仍可進一步檢驗不同議題類型中，社會資本調節作用的影響。

二、實務意涵

儘管在許多敏感性社會議題的討論上，牽涉正、反兩面的論述，本研究並未涉及正反面的贊同意見或共識形成議題，而專注於探討不論正、反方立場，哪些因素是影響民眾於社交媒體中參與議題討論，並表達其意見的影響因素。

根據資料分析結果，本研究有兩項主要發現，可以提供實務意涵上的討論。首先，不論是持續型、新興型、或過渡型的議題，研究結果顯示「感知意見氣候一致性」與「害怕孤立感」這兩項因素對於意見表達意願而言，均是重要的影響因素。換句話說，對於議題推動者而言（例如公投），輿論氛圍的塑造以及對於個人特質的掌握是重要的影響動機。儘管沉默螺旋在許多議題討論上是常見的現象，但輿論氣氛的操作，例如透過 Hashtag、關鍵字、或贊助曝光等方式，更容易在群體間形成「我線上的友人似乎都跟我一樣，對○○議題有同樣的看法」，因而促使個人有較高的意願，持續投入議題的討論與發聲。欲達到此目的，增加曝光是一個前提，讓敏感性社會議題有更多機會被線上社交圈的成員接觸到。在這些增加的接觸機會中，Hashtag、關鍵字、以及贊助曝光等方式有助於促成互動與對於議題氛圍的感知。例如，透過 Hashtag 可以帶出具有相同或類似心情的貼文；關鍵字可在進行搜尋時，帶出「同溫層」的貼文或社團；

贊助曝光更易於透過條件設定，選擇性地投放於特定族群。透過這些途徑，將曝光引導投注於特定社團（或透過特定公共帳號密集貼文吸引轉貼），有利於達成「同溫層」氛圍，亦即感知氣候一致性的操作。同時，在議題氛圍的影響下，個人可能因個性上擔心被社交圈孤立，因此避免參與敏感性社會議題的討論。換句話說，有效地掌握人格特質，有助於敏感性社會議題在線上社交圈中的發酵。當然，這樣的建議並不代表需要去改變線上社交圈成員的人格特質，關鍵在於如何掌握與操作，而不一定要由「改變人格特質」的角度思考。因此，除了透過匿名社團或匿名發文的機制可降低社交線索 (social cues) 的影響之外 (Ho & McLeod, 2008)，人格特質的檢驗與掌握在實務上則有許多可能的作法，包括結合社交媒體上的互相標記 (tag) 功能，或是娛樂性質高的心理測驗等方式間接引導，有助於掌握或發掘具有特定人格特質的社交圈成員，對症下藥達到吸引參與議題討論的目的。另外，許多社團或贊助貼文中常見「請標示五個具有○○特質的朋友」、「標示五個具有○○特質的朋友就送你/妳○○資格」的鼓勵標示，亦是透過明確誘因以降低害怕孤立感對於意見表達或活動參與負向影響，同時也有助於拉出同溫層擴大接觸面的雙重效益操作。

另外，針對新興型與過渡型敏感性社會議題的意見表達意願，還會受到「自我呈現疑慮」以及「社會資本」的影響。自我呈現疑慮反映出個人在線上社交圈中，會擔心個人所塑造出的形象並不受到社交圈好友的認同。這樣的焦慮感可能促使個人思考「如果表達什麼意見的話，好友會不會質疑或反對我的立場？影響友情怎麼辦？」、「我所表達的意見，會不會被好友們認同？」等問題，使其避免參與議題意見的表達。因此，從這個研究決果顯示，實務上而言，開放、理性討論的議題氣氛塑造（相較於單一、極端式的議題氛圍）反有助於網路社交圈中對於敏感性社會議題的討論熱度。這個現象，對於新興型與過渡型敏感性社會議題特別突顯的原因，應是由於這類議題並未如同持續型議題般，經過時間的沈澱，衝擊或新奇度較低，社交圈中通常也已發展出一套平衡的應對模式。新興型與過渡型敏感性社會議題由於出現時間相對較短，因此如何避免網友間因擔心個人印象或形象而傾向沉默，值得議題推動者進一步思考。

延伸自我呈現疑慮與意見表達意願間的負向關係，在一個具有良好社會資源的社交圈中，有助於減輕這樣的負向影響。在一個具有良好關係的社交圈中，成員間具有緊密的連結，同時彼此之間的信任程度高，更具有彼此理解的共同語言，溝通順暢。這些社會資本的特質，有助於減輕個人在社交圈中可能

因為對於自我形象的憂慮，以致於迴避參與敏感性社會議題的討論。換句話說，社交圈中的社會資本特性，有助於推動對於敏感性社會議題討論的參與。實務操作上，不同屬性的社團（例如興趣為主或社交關係為主），所呈現出的社會資本屬性不同，從社交網路連結、社交信任、以及共通語言等角度評估，後者顯然具有較高的社會資本，前者基於共同興趣（如星象）、目標（如減肥）或政治（如黨派）而參與的社團，社會資本相對低。換句話說，對意見領導者或社會運動發起人而言，社交圈屬性是在推動議題討論時必須考量的因素，社會資本高的社交圈中，個人對呈現形象的疑慮對其參與討論意願的影響力相較較弱，因此更容易提升議題於社交圈中的討論，以及公民參與程度。

三、研究限制

本研究限制可分為樣本代表性限制、時間限制與平台限制。首先是本研究之樣本代表性限制，基於研究方法的便利性，本研究透過 Facebook 與 PTT 批踢踢實業坊作為問卷發放管道，加上本研究發放途徑所能接觸到的人可能多為年輕族群（20~29 歲的受測者佔 78.9%），可能無法適當解釋壯年與老年組群（30 歲以上）的意見表達意願。

再者是本研究之時間限制，本研究僅透過橫向研究了解受測者在單一時間點對社會議題的意見表達意願。本研究之研究對象為 Facebook 使用者，個人能在 Facebook 上所得知或被推送的內容可能因為其經營程度與持續使用時間而有所不同，導致個人在 Facebook 上感受到的意見氣候會因為時間點的不同而有所差異。而在議題選擇上，本研究探討之頂新抵制爭議議題為一過渡型議題，是讓受測者回憶當時社會議題的討論情況，可能因為回憶失真導致研究結果之誤差。

最後是本研究之研究平台限制，因為本研究僅針對 Facebook 使用者為研究對象，可能無法適用於各個不同的社交媒體，未來研究亦可考慮進行不同社交媒體中社會議題討論意願之研究。

四、未來研究建議

本研究是以台灣地區 Facebook 使用者為研究對象，建議未來研究可以將研究地區擴大，探討國家文化間的差異可能導致的影響。此外亦可同時探討在不同社交平台下，是否會有不同的檢驗結果。以台灣知名的匿名社交平台 Dcard（狄卡）為例，其為以學生為主的社交平台，在其上亦常有使用者針對社會議

題發表文章或展開討論。值得探討的是，此社交平台之匿名功能是否會對個人的行為意願產生影響，例如其匿名特性可能使得個人的害怕孤立感無法對自己行為意願產生顯著影響。

在本研究中的「害怕孤立感」構念，指的是「個人害怕遭受社會孤立的程度」，反映個人特質中擔心被所處社會環境孤立的特質；「自我呈現疑慮」則是「個人擔心被線上社交圈好友們如何看待的程度」，反映其在意個人於線上環境中，是否有符合社交圈期望之形象呈現的程度。個人在實體環境中的人格特質固然會影響其在線上環境中的表現 (e.g., Schrammel et al., 2009; Hollenbaugh & Ferris, 2014)，但個人於線上環境中的害怕孤立程度，亦是一個值得探討的方向，甚至可能與實體環境的害怕孤立感進行相對影響力之比較。因此，建議後續研究可針對「線上環境中的害怕孤立感」進一步探討其對於敏感性社會議題討論或參與的影響。

除此之外，本研究亦建議未來研究者可以嘗試加入不同的構念或構面以探討個人的行為意願。例如過去研究曾在探討社會議題的行為意願時，指出個人感受到自己意見被支持的程度 (Soffer & Gordoni, 2017; Wang et al., 2017) 會正向影響個人的意見分享行為。亦有研究曾將個人對衝突情況的避免心態（避免爭執，conflict avoidance）作為調節因素 (Wang et al., 2017)，結果發現避免爭執的程度越高，會弱化意見氣候一致性對自己發表政治相關貼文的影響。雖然本研究未探討這些構念或構面，但這些構念或構面仍值得未來研究深入探討。

參考文獻

- Bargh, J. A., McKenna, K. Y., and Fitzsimons, G. M., 2002, "Can You See the Real Me? Activation and Expression of the 'True Self' on the Internet," **Journal of Social Issues**, Vol. 58, No. 1, 33-48.
- Bhattacharjee, A., 2001, "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model," **MIS Quarterly**, Vol. 25, No. 3, 351-370.
- Bilgihan, A., Barreda, A., Okumus, F., and Nusair, K., 2016, "Consumer Perception of Knowledge-Sharing in Travel-Related Online Social Networks," **Tourism Management**, Vol. 52, 287-296.
- Bode, L., 2012, "Facebooking it to the Polls: A Study in Online Social Networking and Political Behavior," **Journal of Information Technology & Politics**, Vol. 9, No. 4, 352-369.
- Brown, J. J. and Reingen, P. H., 1987, "Social Ties and Word-of-Mouth Referral Behavior," **Journal of Consumer Research**, Vol. 14, No. 3, 350-362.
- Chaffee, S. F. and Berger, C. R., 1987, "What Communication Scientists Do" in Berger, C. R. and Chaffee, S. H. (eds.), **Handbook of Communication Science**, Newbury Park, CA: Sage, 99-122.
- Chai, S. and Kim, M., 2012, "A Socio-Technical Approach to Knowledge Contribution Behavior: An Empirical Investigation of Social Networking Sites Users," **International Journal of Information Management**, Vol. 32, No. 2, 118-126.
- Chang, H. H. and Chuang, S. S., 2011, "Social Capital and Individual Motivations on Knowledge Sharing: Participant Involvement as a Moderator," **Information & Management**, Vol. 48, No. 1, 9-18.
- Chiu, C. M., Hsu, M. H., and Wang, E. T., 2006, "Understanding Knowledge Sharing in Virtual Communities: An Integration of Social Capital and Social Cognitive Theories," **Decision Support Systems**, Vol. 42, No. 3, 1872-1888.
- Chow, W. S. and Chan, L. S., 2008, "Social Network, Social Trust and Shared Goals in Organizational Knowledge Sharing," **Information & management**, Vol. 45, No. 7, 458-465.
- Cohen, J., 1988, **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**, 2nd, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Coleman, J. S., 1988, "Social Capital in the Creation of Human Capital," **American Journal of Sociology**, Vol. 94, S95-S120.

- Dalisay, F., Hmielowski, J. D., Kushin, M. J., and Yamamoto, M., 2012, "Social Capital and the Spiral of Silence," **International Journal of Public Opinion Research**, Vol. 24, No. 3, 325-345.
- Evans, S. K., Pearce, K. E., Vitak, J., and Treem, J. W., 2017, "Explicating Affordances: A Conceptual Framework for Understanding Affordances in Communication Research," **Journal of Computer-Mediated Communication**, Vol. 22, No. 1, 35-52.
- Fornell, C. and Larcker, D. F., 1981, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," **Journal of Marketing Research**, Vol. 18, No. 1, 39-50.
- Fox, J. and Warber, K. M., 2015, "Queer Identity Management and Political Self-Expression on Social Networking Sites: A Co-Cultural Approach to the Spiral of Silence," **Journal of Communication**, Vol. 65, No. 1, 79-100.
- Fu, P. W., Wu, C. C., and Cho, Y. J., 2017, "What Makes Users Share Content on Facebook? Compatibility Among Psychological Incentive, Social Capital Focus, and Content Type," **Computers in Human Behavior**, Vol. 67, 23-32.
- Gearhart, S. and Zhang, W., 2014, "Gay Bullying and Online Opinion Expression: Testing Spiral of Silence in the Social Media Environment," **Social Science Computer Review**, Vol. 32, No. 1, 18-36.
- Gearhart, S. and Zhang, W., 2015, "Same Spiral, Different Day? Testing the Spiral of Silence Across Issue Types," **Communication Research**, Vol. 45, No. 1, 34-54.
- Gil de Zúñiga, H., Jung, N., and Valenzuela, S., 2012, "Social Media Use for News and Individuals' Social Capital, Civic Engagement and Political Participation," **Journal of Computer-Mediated Communication**, Vol. 17, No. 3, 319-336.
- Glynn, C. J., Hayes, A. F., and Shanahan, J., 1997, "Perceived Support for One's Opinions and Willingness to Speak Out: A Meta-Analysis of Survey Studies on the 'Spiral of Silence'," **Public Opinion Quarterly**, Vol. 61, No. 3, 452-463.
- Glynn, C. J. and McLeod, J. M., 1984, "Public Opinion du Jour: An Examination of the Spiral of Silence," **Public Opinion Quarterly**, Vol. 48, No. 4, 731-740.
- Glynn, C. J. and Park, E., 1997, "Reference Groups, Opinion intensity, and Public Opinion Expression," **International Journal of Public Opinion Research**, Vol. 9, No. 3, 213-232.
- Goffman, E., 1959, **The Presentation of Self in Everyday Life**, 1st, New York, NY: Anchor.
- Guieford, J. P., 1965, **Fundamental Statistics in Psychology and Education**, 4th, New York: McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C., 1998, **Multivariate Data**

- Analysis**, 5th, Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Hampton, K. N., Rainie, L., Lu, W., Dwyer, M., Shin, I., and Purcell, K., 2014, "Social Media and the Spiral of Silence," <http://www.pewinternet.org/2014/08/26/social-media-and-the-spiral-of-silence/>, accessed on January 2, 2019.
- Hampton, K. N., Shin, I., and Lu, W., 2017, "Social Media and Political Discussion: When Online Presence Silences Offline Conversation," **Information, Communication & Society**, Vol. 20, No. 7, 1090-1107.
- Hau, Y. S. and Kang, M., 2016, "Extending Lead User Theory to Users' Innovation-Related Knowledge Sharing in the Online User Community: The Mediating Roles of Social Capital and Perceived Behavioral Control," **International Journal of Information Management**, Vol. 36, No. 4, 520-530.
- Hau, Y. S., Kim, B., Lee, H., and Kim, Y. G., 2013, "The Effects of Individual Motivations and Social Capital on Employees' Tacit and Explicit Knowledge Sharing Intentions," **International Journal of Information Management**, Vol. 33, No. 2, 356-366.
- Hayes, A., 2007, "Exploring the Forms of Self-Censorship: On the Spiral of Silence and the Use of Opinion Expression Avoidance Strategies," **Journal of Communication**, Vol. 57, 785-802.
- Hayes, A. F., Matthes, J., and Eveland Jr, W. P., 2013, "Stimulating the Quasi-Statistical Organ: Fear of Social Isolation Motivates the Quest for Knowledge of the Opinion Climate," **Communication Research**, Vol. 40, No. 4, 439-462.
- Henseler, J. and Chin, W. W., 2010, "A Comparison of Approaches for the Analysis of Interaction Effects between Latent Variables Using Partial Least Squares Path Modeling," **Structural Equation Modeling**, Vol. 17, No. 1, 82-109.
- Ho, S. S. and McLeod, D. M., 2008, "Social-Psychological Influences on Opinion Expression in Face-to-Face and Computer-Mediated Communication," **Communication Research**, Vol. 35, No. 2, 190-207.
- Hollenbaugh, E. E. and Ferris, A. L., 2014, "Facebook Self-Disclosure: Examining the Role of Traits, Social Cohesion, and Motives," **Computers in Human Behavior**, Vol. 30, 50-58.
- Jiacheng, W., Lu, L., and Francesco, C. A., 2010, "A Cognitive Model of Intra- Organizational Knowledge-Sharing Motivations in the View of Cross-Culture," **International Journal of Information Management**, Vol. 30, No. 3, 220-230.
- Kim, B., 2011, "Understanding Antecedents of Continuance Intention in Social-Networking Services," **Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking**, Vol. 14, No. 4,

199-205.

- Kim, S. H., 2012, "Testing Fear of Isolation as a Causal Mechanism: Spiral of Silence and Genetically Modified (GM) Foods in South Korea," **International Journal of Public Opinion Research**, Vol. 24, No. 3, 306-324.
- Kwon, K. H., Moon, S. I., and Stefanone, M. A., 2015, "Unspeakable on Facebook? Testing Network Effects on Self-Censorship of Political Expressions in Social Network Sites," **Quality & Quantity**, Vol. 49, No. 4, 1417-1435.
- Leary, M. R. and Kowalski, R. M., 1990, "Impression Management: A Literature Review and Two-Component Model," **Psychological Bulletin**, Vol. 107, No. 1, 34.
- Leary, M. R., 1995, **Self-presentation: Impression Management and Interpersonal Behavior**, 1st, Madison, WI: Brown & Benchmark Publishers.
- Lee, W., Detenber, B. H., Willnat, L., Aday, S., and Graf, J., 2004, "A Cross-Cultural Test of the Spiral of Silence Theory in Singapore and the United States," **Asian Journal of Communication**, Vol. 14, 205-226.
- Lefebvre, V. M., Sorenson, D., Henschion, M., and Gellynck, X., 2016, "Social Capital and Knowledge Sharing Performance of Learning Networks," **International Journal of Information Management**, Vol. 36, No. 4, 570-579.
- Lin, C. S. and Chen, Y. F., 2011, "How does the Online Community Sharing Research Conceptualize Social Capital? A Literature Review," **Journal of Library and Information Studies**, Vol. 9, No. 2, 55-89.
- Liu, X. and Fahmy, S., 2011, "Exploring the Spiral of Silence in the Virtual World: Individuals' Willingness to Express Personal Opinions in Online Versus Offline Settings," **Journal of Media and Communication Studies**, Vol. 3, No. 2, 45-57.
- Liu, Y., Rui, J. R., and Cui, X., 2017, "Are People Willing to Share Their Political Opinions on Facebook? Exploring Roles of Self-Presentational Concern in Spiral of Silence," **Computers in Human Behavior**, Vol. 76, 294-302.
- Ma, W. W. and Chan, A., 2014, "Knowledge Sharing and Social Media: Altruism, Perceived Online Attachment Motivation, and Perceived Online Relationship Commitment," **Computers in Human Behavior**, Vol. 39, 51-58.
- Marder, B., Slade, E., Houghton, D., and Archer-Brown, C., 2016, "I Like Them, but Won't 'Like' Them': An Examination of Impression Management Associated with Visible Political Party Affiliation on Facebook," **Computers in Human Behavior**, Vol. 61, 280-287.
- Matthes, J., Morrison, K. R., and Schemer, C., 2010, "A Spiral of Silence for Some: Attitude Certainty and the Expression of Political Minority Opinions," **Communication**

- Research**, Vol. 37, No. 6, 774-800.
- McDevitt, M., Kiouisis, S., and Wahl-Jorgensen, K., 2003, "Spiral of Moderation: Opinion Expression in Computer-Mediated Communication," **International Journal of Public Opinion Research**, Vol. 15, 454-470.
- Moy, P., Domke, D., and Stamm, D., 2001, "The Spiral of Silence and Public Opinion on Affirmative Action," **Journalism & Mass Communication Quarterly**, Vol. 78, 7-25.
- Nahapiet, J. and Ghoshal, S., 1998, "Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage," **Academy of Management Review**, Vol. 23, No. 2, 242-266.
- Nekmat, E. and Gonzenbach, W. J., 2013, "Multiple Opinion Climates in Online Forums: Role of Website Source Reference and Within-Forum Opinion Congruency," **Journalism & Mass Communication Quarterly**, Vol. 90, No. 4, 736-756.
- Neuwirth, K., 2000, "Testing the Spiral of Silence Model: The Case of Mexico," **International Journal of Public Opinion Research**, Vol. 12, No.2, 138-159.
- Neuwirth, K., Frederick, E., and Mayo, C, 2007, "The Spiral of Silence and Fear of Isolation," **Journal of Communication**, Vol. 57, No. 3, 450-468.
- Noelle-Neumann, E., 1974, "The Spiral of Silence a Theory of Public Opinion," **Journal of Communication**, Vol. 24, No. 2, 43-51.
- Noelle-Neumann, E., 1993, **The Spiral of Silence: Public Opinion, Our Social Skin**, 2nd, Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Nunnally, J., 1978, **Psychometric methods**, 1st, New York: McGraw-Hill Book Co.
- Oshagan, H., 1996, "Reference Group Influence on Opinion Expression," **International Journal of Public Opinion Research**, Vol. 8, No. 4, 335-354.
- Pang, N., Ho, S. S., Zhang, A. M., Ko, J. S., Low, W. X., and Tan, K. S., 2016, "Can Spiral of Silence and Civility Predict Click Speech on Facebook?" **Computers in Human Behavior**, Vol. 64, 898-905.
- Pavlou, P. A., Liang, H., and Xue, Y., 2007, "Understanding and Mitigating Uncertainty in Online Exchange Relationships: A Principal-Agent Perspective," **MIS Quarterly**, Vol. 31, No. 1, 105-136.
- Pearce, K. E. and Vitak, J., 2016, "Performing Honor Online: The Affordances of Social Media for Surveillance and Impression Management in an Honor Culture," **New Media & Society**, Vol. 18, No. 11, 2595-2612.
- Petrič, G. and Pinter, A., 2002, "From Social Perception to Public Expression of Opinion: A Structural Equation Modeling Approach to the Spiral of Silence," **International Journal of Public Opinion Research**, Vol. 14, No. 1, 37-53.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., and Podsakoff, N. P., 2003, "Common Method

- Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the literature and Recommended Remedies,” **Journal of Applied Psychology**, Vol. 88, No. 5, 879-903.
- Porten-Che , P. and Eilders, C., 2015, “Spiral of Silence Online: How Online Communication Affects Opinion Climate Perception and Opinion Expression Regarding the Climate Change Debate,” **Studies in Communication Sciences**, Vol. 15, No. 1, 143-150.
- Putnam, R. D., 1993, “The Prosperous Community: Social Capital and Public Life,” **The American Prospect**, Vol. 4, No. 13, 35-42.
- Salmon, C. T. and Glynn, C. J., 2009, “Spiral of Silence: Communication and Public Opinion as Social Control,” in Stacks, D. W. and Salwen, M. B. (eds.), **An Integrated Approach to Communication Theory and Research**, New York, NY: Routledge, 153-168.
- Salmon, C. T. and Neuwirth, K., 1990, “Perceptions of Opinion ‘Climates’ and Willingness to Discuss the Issue of Abortion,” **Journalism & Mass Communication Quarterly**, Vol. 67, 567-577.
- Salmon, C. T. and Oshagan, H., 1990, “Community Size, Perceptions of Majority Opinion, and Opinion Expression,” in Grunig, L. A. and Grunig, J. E. (eds.), **Public relations research journal**, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, Vol. 2, 157-171.
- Scheufele, D. A., Shanahan, J., and Lee, E., 2001, “Real Talk: Manipulating the Dependent Variable in Spiral of Silence Research” **Communication Research**, Vol. 28, 304-324.
- Scheufle, D. A. and Moy, P., 2000, “Twenty-five Years of the Spiral of Silence: A Conceptual Review and Empirical Outlook,” **International Journal of Public Opinion Research**, Vol. 12, No. 1, 3-28.
- Schrammel, J., K ffel, C., and Tscheligi, M., 2009, “Personality Traits, Usage Patterns and Information Disclosure in Online Communities,” **Proceedings of the 23rd British HCI Group Annual Conference on People and Computers: Celebrating People and Technology**, 169-174.
- Shanahan, J., Glynn, C., and Hayes, A., 2007, “The Spiral of Silence: A Meta-Analysis and its Impact,” in R. W. Preiss, B. M. Gayle, N. Burrell, M. Allen, and J. Bryant (eds.), **Mass Media Effects Research: Advances through Meta-Analysis**, First Edition, New York, NY: Routledge, 415-427.
- Shoemaker, P. J., Tankard, J. W., and Lasorsa, D. L., 2004, **How to Build Social Science Theories**, 1st, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Soffer, O. and Gordoni, G., 2017, “Opinion Expression via User Comments on News Websites: Analysis Through the Perspective of the Spiral of Silence,” **Information, Communication & Society**, Vol. 21, No. 3, 388-403.
- Statista., 2018, “Most Popular Social Networks Worldwide as of April 2018, Ranked by Number

- of Active Users (in Millions),”
<https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>, accessed on January 2, 2019.
- Stoycheff, E., 2016, “Under Surveillance: Examining Facebook’s Spiral of Silence Effects in the Wake of NSA Internet Monitoring,” **Journalism & Mass Communication Quarterly**, Vol. 93, No. 2, 296-311.
- Trottier, D. and Lyon, D., 2012, “Key Features of Social Media Surveillance,” **Internet and Surveillance: The challenges of Web 2.0 and Social Media**, Vol. 16, 89-105.
- Trottier, D., 2016, **Social Media as Surveillance: Rethinking Visibility in A Converging World**, 1st, New York: Routledge.
- Wang, M. Y., Hmielowski, J. D., Hutchens, M. J., and Beam, M. A., 2017, “Extending the Spiral of Silence: Partisan Media, Perceived Support, and Sharing Opinions Online” **Journal of Information Technology & Politics**, Vol. 14, No. 3, 248-262.
- Warren, A. M., Sulaiman, A., and Jaafar, N. I., 2015, “Understanding Civic Engagement Behaviour on Facebook from a Social Capital Theory Perspective,” **Behaviour & Information Technology**, Vol. 34, No. 2, 163-175.
- Wasko, M. M. and Faraj, S., 2005, “Why should I Share? Examining Social Capital and Knowledge Contribution in Electronic Networks of Practice,” **MIS Quarterly**, Vol. 29, No. 1, 35-57.
- Weeks, J. W., Heimberg, R. G., Fresco, D. M., Hart, T. A., Turk, C. L., Schneier, F. R., and Liebowitz, M. R., 2005, “Empirical Validation and Psychometric Evaluation of the Brief Fear of Negative Evaluation Scale in Patients with Social Anxiety Disorder,” **Psychological Assessment**, Vol. 17, No. 2, 179-190.
- Xenos, M., Vromen, A., and Loader, B. D., 2014, “The Great Equalizer? Patterns of Social Media Use and Youth Political Engagement in Three Advanced Democracies,” **Information, Communication & Society**, Vol. 17, No. 2, 151-167.
- Yeric, J. L. and Todd, J. R., 1996, **Public Opinion: The Visible Politics**, 3rd, Itasca, IL: FE Peacock Pub.
- Yu, Y., Hao, J. X., Dong, X. Y., and Khalifa, M., 2013, “A Multilevel Model for Effects of Social Capital and Knowledge Sharing in Knowledge-Intensive Work Teams,” **International Journal of Information Management**, Vol. 33, No. 5, 780-790.
- Yun, G. W. and Park, S. Y., 2011, “Selective Posting: Willingness to Post a Message Online,” **Journal of Computer-Mediated Communication**, Vol. 16, 201-227.
- Zhang, X., Liu, S., Chen, X., and Gong, Y., 2017, “Social Capital, Motivations, and Knowledge Sharing Intention in Health Q&A Communities,” **Management Decision**,

Vol. 55, No. 7, 1536-1557.

Zhao, L., Lu, Y., Wang, B., Chau, P. Y., and Zhang, L., 2012, "Cultivating the Sense of Belonging and Motivating User Participation in Virtual Communities: A Social Capital Perspective," **International Journal of Information Management**, Vol. 32, No. 6, 574-588.

Zhong, Z. J., 2014, "Civic Engagement among Educated Chinese Youth: The Role of SNS (Social Networking Services), Bonding and Bridging Social Capital," **Computers & Education**, Vol. 75, 263-273

附錄：操作化題項

意見表達意願 (Liu et al., 2017; Zhang et al., 2017)

1. 我會在 Facebook 上透過對某議題相關貼文表達回應（按讚、分享等形式）來揭露我自己的真實立場。
2. 我盡可能地在 Facebook 上透過對某議題相關貼文表達回應（按讚、分享等形式）來揭露我自己的真實立場。
3. 我努力地在 Facebook 上透過對某議題相關貼文表達回應（按讚、分享等形式）來揭露我自己的真實立場。
4. 我願意在 Facebook 上透過對某議題相關貼文表達回應（按讚、分享等形式）來揭露我自己的真實立場。

感知意見氣候一致性 (Bhattacharjee, 2001; Kim, 2011)

1. 針對某議題，我在 Facebook 上的多數好友與我的立場是接近的。
2. 針對某議題，我在 Facebook 上的多數好友與我的立場有很高的相似度。
3. 整體來說，我在 Facebook 上的多數好友在某議題上與我有相同的看法。

害怕孤立感 (Hayes et al., 2013; Soffer & Gordoni, 2017)

1. 如果我認識的人沒有邀請我參加社交聚會，我會感到害怕。
2. 被我認識的人排除在外，對我來說是最糟糕的事情之一。
3. 如果沒人願意陪在我身邊，我會感到煩惱。
4. 我不喜歡被排除在社交場合、派對或其他社交聚會之外的感覺。
5. 對我來說，融入我所處的群體中是很重要的。

自我呈現疑慮 (Liu et al., 2017; Weeks et al., 2005)

面對在 Facebook 上常與我互動的好友們時...

1. 我會在意我在 Facebook 上塑造出的形象。
2. 我會害怕 Facebook 上的好友不贊同我。
3. 當我在跟 Facebook 上的好友互動時，我會擔心他們是如何看待我的。

4. 我會害怕 Facebook 上的好友找出我的錯誤。
5. 我會擔心我在 Facebook 上說出或做出錯誤的事情。
6. 我會害怕 Facebook 上的好友注意到我的缺點。
7. 我會在意我在 Facebook 上的好友如何看待我這個人。
8. 我覺得我太在意 Facebook 上的好友是如何看待我的。

社會資本

社會網路連結 (Hau & Kang, 2016; Hau et al., 2013)

1. 我和我的 Facebook 好友們關係不錯。
2. 我與我的 Facebook 好友們非常親近。
3. 我經常和我的 Facebook 好友們聊天。
4. 我經常與我的 Facebook 好友們互動。

社交信任 (Hau & Kang, 2016; Zhang et al., 2017)

1. 我相信我的 Facebook 好友們會在我遇到困難時幫助我。
2. 我總是相信我的 Facebook 好友們會在我需要的時候助我一臂之力。
3. 我相信我的 Facebook 好友們言行一致，不會說一套做一套。
4. 我相信我的 Facebook 好友們會遵守他們的諾言。
5. 我相信我的 Facebook 好友們都是以真誠的態度待人。

共通語言 (Chiu et al., 2006)

1. 我和我的 Facebook 好友間會使用共同的詞彙或流行用語。
2. 我的 Facebook 好友們在討論互動的過程中會使用我可以理解的溝通方式。
3. 我的 Facebook 好友們會使用我可以理解的表達方式來發表訊息或文章。

作者簡介

王凱

王凱為國立中央大學資訊管理學系博士，目前為國立高雄大學資訊管理學系副教授。王凱曾任資策會資訊市場情報中心資深產業分析師兼研究經理，以及銘傳大學資管系助理教授。他的研究興趣包括電子商務、網路社群參與及互動、資訊科技導入等議題，研究並曾發表於Information Systems Journal、International Journal of Electronic Commerce、Information and Management、International Journal of Information Management、中山管理評論、以及資訊管理學報等期刊。

E-mail: kwang@nuk.edu.tw

甘孟玄

甘孟玄為國立高雄大學資訊管理學系碩士，目前為長榮航空資訊策略規劃部課員。甘孟玄的研究興趣包括電子商務、敏感性社會議題、以及網路社群媒體等，他的研究曾發表於Multidisciplinary International Social Networks Conference、2018服務科學前瞻論壇等研討會。

E-mail: ag19930219@gmail.com