

青少年使用社群網站對人際關係影響—以樹德家商同學為例

類別：資訊類

篇名：

青少年使用社群網站對人際關係的影響

—以樹德家商同學為例

作者：

張宜樺。私立樹德家商。高三 12 班

呂佳蓉。私立樹德家商。高三 12 班

施玉珍。私立樹德家商。高三 12 班

指導老師：

吳麗生老師

壹●前言

一、研究動機

現在的人們因為現實的生活壓力大，沒時間交朋友、跟人訴說心中的壓力。加上隨著網路的風行與上網人口增加，網路上聚集了大量的資訊傳播者與閱聽眾的互動資訊，使得網際網路此一傳播媒介的重要性已經逐漸超越傳統傳媒，以致於人們用網路來談心、交友、舒壓的方式日漸增多。

著名的社群網站Facebook創立於民國2004年，許多學生透過Facebook認識的友人越來越多，從2009年開始到現在不管何時何地走到哪裡都有看到許多人用Facebook玩遊戲、養養動物及開心農場，至現今有更多人是在Facebook上聊天交友，網友們還可以從Facebook中了解朋友的生日。

Facebook在台灣從2009年7月到11月短短的五個月，會員數從幾十萬到達了五百多萬會員，全球的會員數也在短短的幾個月內到達三億人次（Facebookcheck.com，2009），成長非常迅速。令我們感到好奇的是，在這樣一個半公開的社交平台，在所謂虛擬社群中的互動上，會對人際關係有甚麼程度上的影響？是我們研究的重要課題。

二、研究目的

經相關研究顯示，使用網際網路的時間會影響使用者的作息，所以本研究目的首要是利用文獻探討研究虛擬社群網路的定義。第二是希望能夠了解樹德家商同學使用網路社群的經驗與頻率；第三是要了解社群網站對學生人際關係、課業會不會有所影響。

貳●正文

一、社群網站的定義與發展

無論是傳播學、新聞學、社會學或心理學等不同的學術領域上對社交網站的研究中，都有近乎一致的定義，如：學者 Patrica Greenfield 等人，將社交網站 (Social Networking Website) 泛指擁有互動功能的網站，所謂互動功能是指它的資訊往來是雙向的，無論是網站的負責人或瀏覽者皆可上載內容往網站內。

早期的BBS討論區至昔日的ICQ或QQ，以今日的時下流行的網誌日記，MSN、Flicker、Facebook、開心網及Twitter，社交網站的演變，已經超越單純發貼分享或交流意見的功能，演變成擁有互動功能的溝通及聯繫工具。單以Facebook為例，自朱克柏格(Mark Zuckerberg)推出Facebook後，至今全球約有五億人每天在Facebook群組內活動，每四個在互聯網內瀏覽的人，就有一人曾經在過去三十日內瀏覽Facebook網頁。《時代周刊》曾經說過，如果能給予Facebook疆土的話，它的五億賬戶就等同這「國家」的人口，其人口總數目可以算是全球第三大的「國家」，人口數字還要比美國的多，Facebook的影響力一點也不容忽視。

二、虛擬社群的成立目的

Hagel III與Armstrong（朱道凱譯，1998；郭恬如，1998）指出，虛擬社群成立主要有四種目的：

(一)商業交易：

虛擬社區居民在此「交換」情報的行為，廣義上，也是為了滿足「交易」需求。這種社區的訪客多半是要買些什麼東西的人，而在買之前，他希望能聽聽社區會員的意見。

(二)興趣交流：

大多數人都有特別熱中的事物，例如戶外活動、搖滾樂、旅遊、養花蒔草等等。很多早期的虛擬社區都是建立在共同興趣上，這些社區聚集了許多分散各地，但對某一主題有共同興趣或專長的人。

(三)提供幻想空間：

將網路社區當作是另一個家，創造一個新的身份，編造一個新的故事，讓訪客運用想像力，一同參與規劃此一社區的未來。

(四)建立關係，尋求支持：

這種社區是在現實生活中具有相同遭遇的人，互相傾訴安慰的地方，例如離婚、病痛、鰥寡孤獨者等，虛擬社區為這些同病相憐的人提供交換

人生經驗的場所、製造相遇相知的機會，使他們能夠跨越時空限制，建立有意義的人際關係。

三、虛擬社群網站的成功要素

「趙國仁認為，一個虛擬社群要想經營成功，最重要的關鍵即為人與人之間互動（interaction），讓社區居民都能夠針對有興趣主題作資訊交流、彼此溝通及共同合作。」劉毓民（2000）則認為，傲經營一個活躍而且成功的虛擬社群，就必須要有清楚明確的定位，提供社群會員一個高品質的對話環境及快速正確的資訊，並尊重每個會員的發言權利以及保持客觀中立的立場；當然除此之外，匠心獨運的創意也是不可獲缺的。至於在技術適用性方面，丁惠民（2000）提出四個要素：

(一)使用者介面與親和性：

由於虛擬社群是試圖載往路空間中建構一個擬真的、互動的世界，因此如何讓使用者介面更人性化、更具親和性，就成為社群往站在衡量技術優劣時的一大考量。

(二)資料維護自主性：

在虛擬社群的經營環境中，「個人自主性」無疑是一個重要的議題。不同於單向的訊息傳播模式，社群成員間需要更多的互動與交流，從而需要更高的資料維護自主性。

(三)平台的配套考量：

要導入任何一項新技術，都必須將其與現有平台間的整合納入考量。包括硬體需求、作業系統、擴充性、穩定性、以及導入該技術是否會影響現有的設備運作效能等，都應該經過全面完整的考量。

(四)成本因素：

除了明顯可見的系統或軟體購置成本外，以下幾個成本也是必須加以考慮的：1.其他硬體成本：是否因為導入這項技術而需要添購其他的硬體設備。2.人事成本：要導入該項社群功能，是否虛偽請專人規劃配套的內

容與監管社群活動情形 3.維護管理成本：包括硬體、軟體內容的維護管理成本都應列入考慮。

四、人際關係的意義

人際關係是一種社會化過程、一種影響力、行為模式，可經由學習訓練來強化及改變。「人緣」是中國人最常用來描述人際間的關係，但並不能解釋一切人際行為。人際關係是相當複雜的，每個人的人際關係都有其獨特性、複雜性、個別差異性…等等，人與人之間的相處模式也不盡相同。

人際關係是一個動態的關係，不停的變化。人際關係的發展是由淺而逐漸加深的。Devito 的說法是由接觸期進入涉入期再進入親密期，然而就算進入親密期後並不表示就能永遠維持。

(一)人際關係的特性：

人際關係的重要特性便是它是不斷地變化。根據 Joseph. A. Devito 的說法，人際關係的發展一般可以五個階段：

1.接觸期 (contact stage)：

人際關係的開始，雙方第一次見面，彼此打量對方。許多學者認為，在平均四分鐘內的接觸，就已經決定了我們是否喜歡對方，是否要和對方繼續交往。所以，第一印象十分重要。

2.涉入期 (involvement stage)：

如果彼此對初次的接觸都感到滿意，就會進入涉入期。在這一個階段當中，彼此會進一步的了解對方。此時，彼此的人格特質、價值觀、興趣與嗜好，甚至優缺點，都會逐漸一一顯露出來。如果彼此越談越投機，可能會進入下一個親密階段。

3.親密期 (intimacy stage)：

在這一個階段的親密關係，彼此可能有承諾、相聚的時間增加、談話內容越來越深入。此時可能繼續維持親密關係，也有可能因為感覺到束縛，因而回到涉入期（如男女朋友間，一方感到受到束縛）。也有可能因為彼此相處的摩擦與誤會，讓關係進入惡化期。

4. 惡化期 (deterioration stage) :

雖然並不是所有的關係都會進入惡化期，但是不幸的是，也不是所有的人際關係都能停留在親密期。人與人之間的關係越是親密，就越容易發生衝突。也可能是外在因素讓親密關係變質，例如當兵、出國或第三者介入等等原因，都可以使雙方產生衝突。如果雙方衝突無法順利解決，很可能只好走上解除關係。但如果衝突可以適當解決，感情可能會更堅固。

五、社群網站與人際關係

網路社群所要描述的是一種不直接面對面，經由媒體的中介形成的人際關係。1964年 McLuhan 即提出全世界將因電子媒體的發展促成地球村的概念 Giddens 也認為電子媒體的發展促成全球化的趨勢，媒體幾乎架構了現代社會的主要人際關係。

事實上，從溝通的理論上看，網路的分散性架構其實是比較接近一般人的日常生活的。儘管每個個體在日常生活中都有單純成為客體，單向接收訊息的時候(看新聞、聽廣播)，但是在大多數的時間裡，我們進行的是一種雙向的溝通，我們聽別人說話，也發表自己的意見(討論)，我們在日常生活中與其他個體進行的是溝通互動，而不是單純的接收或單純的發出訊息而已。所以說，網路人際關係的特色在於以網路的媒介特性為基礎，建立起虛擬社群中陌生人與陌生人之間的接觸。黃厚銘(2000)在關於網路人際關係的相關討論中提出以下二點：

(一)網路的連結功能：

以網路可擴展人際關係的特點而言，網路一來延伸了人際關係所及的範圍，使得人際關係可以跨越地域的限制(去地域性)；二來是電腦網路增加了我們認識各式各樣的人的可能性。亦即，我們所說的網路可以拓展個人的人際關係，乃在於我們可以藉由網路跟原來就認識的朋友保持聯繫，還能使得陌生人之間有互相接觸與建立關係的機會，甚至進一步與網路上的陌生人發展成為好朋友或戀人。

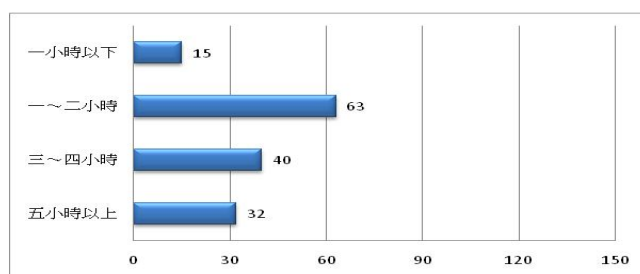
(二)網路的隔離功能：

另一方面，就網路匿名性的特質來探討網路人際關係，除了前述的連結功能之外，網路同時也發揮著隔離的功能，也就是個人能夠隱匿真實世界的身分。但是網路的隔離功能亦有其極具特色的人際關係存在，這麼說吧，有一大部分網路對人際關係的連結作用是建立在隔離的基礎上。

六、問卷調查結果

研究問卷主要是針對高雄市樹德家商的學生所進行的調查，共發出問卷160份，回收156份，有效問卷150份，分析結果如下：

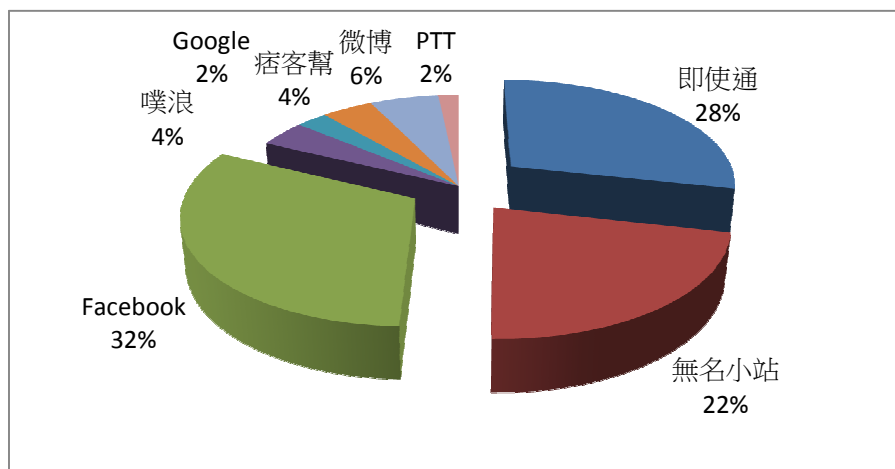
(一)您每天平均上社群網站幾個小時？



圖一、使用者上網時數統計圖

由此可知每天平均上社群網站一~二小時的人數是最多的，但有72人是3小時以上佔約受訪者的50%。

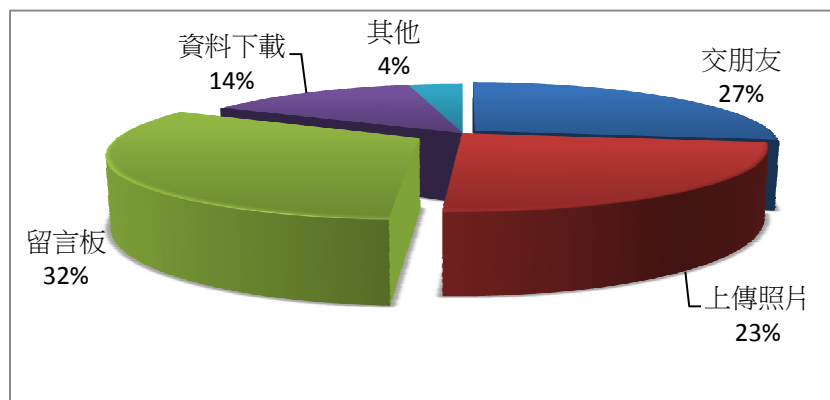
(二)你曾參與過什麼社群網站？



圖三、參予社群網站類別圓餅圖

自圖三能看出最近這幾年最夯的facebook使用率是最高的佔32%，第二順位為85年創立的即時通依舊有28%的使用者，第三為無名小站的22%，前三名的使用者就佔約82%。

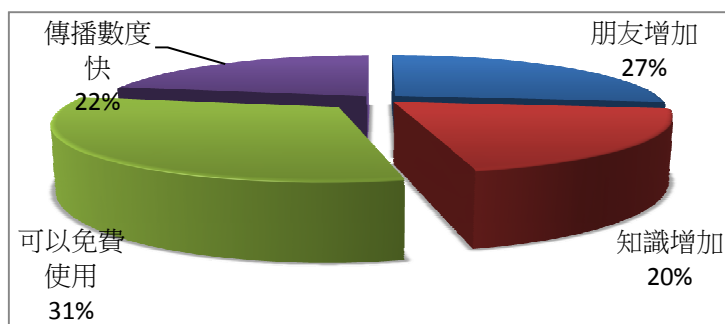
(三) 你為什麼會使用社群網站？



圖四、為什麼使用社群網站統計圖

由圖四顯示，有32%的人使用社群網站的大部分時間都在使用留言版聊天，27%的人是與人交朋友和23%的使用者用社群網站上傳照片及分享資料，由圖能發現青少年最喜歡在社群網站上聊天交朋友。

(四) 社群網站的優點？



圖五、社群網站的優點

由統計圖五可以看出31%的人認為使用社群網站的優點是可以免費使用，27%則是認為可以增加朋友，再來才是22%的人認為傳播速度快可以上傳更多的資料以及照片，最後才是20%的人認為可以增加知識。由此可知使用社群網站對於免費交友有極大的貢獻，但是對於知識的增加貢獻度則較小。

(五) 使用社群網站的效益

由表一調查社群網站對使用者有助益的表可以知道，社群網站對於「學業」的助益並不大，26%的受訪者明確表社群網站無助於學業進步，50%的使用者也認為社群網站不會讓他完成更多的作業，概括而言，約有54%的人明確認為社群網站的使用會影響到課業及有48.67的受訪者認為社團網社對他無正面的幫助。至於對人際關係的增進，亦有只有74%的人認為沒有幫助。

表一、社群網站對於使用者助益意見調查表

問 題	同非 常 意不	不 同 意	無 意 見	同 意	同非 意常
1.社群網站對我的學業進步有幫助？	2 1.33%	38 25.33%	80 53.33%	29 19.33%	1 0.67%
2.社群網站可以讓我完成更多作業？	12 8.00%	62 41.33%	47 31.33%	28 18.67%	1 0.67%
3.使用社群網站不會影響到我的學業？	16 14.55%	43 39.09%	22 20.00%	25 22.73%	4 3.64%
4.社群網站對我而言有正面的幫助？	20 28.67%	3 20.00%	63 42.00%	43 8.67%	3 0.67%
5.使用社群網站會增進自己的人際關係？	38 25.33%	73 48.67%	28 18.67%	8 5.33%	3 2.00%

資料來源：本研究調查統計。

(六) 社群網站與人際關係的影響：

社群網站對人際關係的調查中發現，80%的人認為想要在社群網站中找到與自己有共同點的人不多；而且使用社團網站的人有80%通常是自認個性內向害羞的取向。

特別一提的，加入社群網站會讓這些內向的人認為網路社群比現實世界好(64%)但並不會增加現實朋友的人數(85%)，反而會讓真實世界的朋友變少(87%)。

表二、社群網站對人際關係影響感覺調查表

題 目	這從 種來 感沒 覺有	這很 種少 感 覺有	這有 種時 感候 覺有	這總 種是 感 覺有
1.社群網站會讓你覺得和周圍的人有許多共同點？	28 18.67%	92 61.33%	26 17.33%	4 2.67%

表二、社群網站對人際關係影響感覺調查表

題 目	這從 種來 感沒 覺有	這很 種感 少覺 有	這有 種時 感候 覺有	這總 種是 感覺 有
2. 社群網站會讓你覺得是一個外向活潑的人嗎？	26 17.33%	76 50.67%	38 25.33%	10 6.67%
3. 社群網站會讓你覺得內向害羞嗎？	6 4.00%	25 16.67%	96 64.00%	23 15.33%
4. 社群網站會讓你覺得有可以聊心事的人嗎？	31 20.67%	66 44.00%	41 27.33%	12 8.00%
5. 社群網站會讓你覺得有人真正的瞭解你嗎？	17 11.33%	51 34.00%	66 44.00%	16 10.67%
6. 社群網站會有人主動幫助你解決問題嗎？	30 20.00%	82 54.67%	26 17.33%	12 8.00%
7. 社群網站會讓你覺得你的表達能力好嗎？	23 15.33%	80 53.33%	43 28.67%	4 2.67%
8. 社群網站會讓你覺得與真實世界有隔離嗎？	19 12.67%	46 30.67%	49 32.67%	36 24.00%
9. 社群網站會讓你覺得虛擬世界比真實世界好嗎？	19 12.67%	34 22.67%	51 34.00%	46 30.67%
10. 社群網站會讓你覺得比真實世界活潑嗎？	24 16.00%	57 38.00%	52 34.67%	17 11.33%
11. 加入社群網站後，讓你覺得朋友變多了嗎？	47 31.33%	81 54.00%	17 11.33%	5 3.33%
12. 加入社群網站後，讓你覺得朋友變少了嗎？	9 6.00%	10 6.67%	44 29.33%	87 58.00%

資料來源：本研究調查統計。

參●結論

本校受訪者約有7成以上的同學每天使用3小時以上的社群網站，而且大部分是用來聊天、交朋友，探究同學喜歡用社群網站的原因主要是因為它傳播速度快，可以交流很多的資料以及照片。

社群網站的盛行的確改變了我們的生活溝通的形態，也確實對於我們的人際關係有所影響。相關文獻認為網路可擴展人際關係的特點有二，為延伸了人際關係所及的範圍，使得人際關係可以跨越地域的限制，二是電腦網路增加了我們認識各式各樣的人的可能性。亦即，我們所說的網路可以拓展個人的人際關係，乃

在於我們可以藉由網路跟原來就認識的朋友保持聯繫，還能使得陌生人之間有互相接觸與建立關係的機會。

但是本研究的調查結果却與文獻資料大大的不同。統計指出使用社群網站者的人格特質是屬於內向、不活潑的族群居多(80%)，若要深入的談心亦無法找到與自己有共同點的人。重要的是若想要利用社群網站來增進自己的表達能力、解決問題等效果並不大，反而會使你失去現實中的朋友。至於社群網站對於課業的助益而言，有五成的受訪者都明確表示使用社群網站會影響到課業，以及有48.67的受訪者認為社團網社對他的課業無正面的幫助。這種現象值得社群網站使用者的關注。

肆●引註資料

黃厚銘(2000)。"網路人際關係的親疏遠近。台大社會學刊。 Vol.0, No.28, pp.117-154。

何華國 (2005)。人際溝通。台灣：五南

劉迎澤 (2010)。你一定要知道的人際關係學。台灣：菁品文化

趙涵捷，陳俊良 (2001)。悠遊網際網路。台灣：臺灣書店

陳重亨 (譯) (2011)。你會對你的電腦說謊嗎？：從人和電腦的互動，了解如何成功經營人際關係。台灣：財信

鄭佩芬 (2000)。人際關係與溝通技巧。台北：揚智文化

平遙 (2006)。助你成功的人際存摺：人際關係是助你成功的重要關鍵 = The account book of relationship makes you successful。汐止：前景文化事業有限公司

鄒姝瑜 (2009)。社交網站 Facebook 使用現況與人際關係問題初探，取自 <http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/86/04.htm>

網路社會學通訊期刊 12 期，2001 年 01 月 15 日，取自

http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/12/12_5.htm

梁德民 (2010) 研究社交網站互動從何入手，取自

http://rthk.hk/mediadigest/20101014_76_122669.html

青青草原 (2008) 人際關係的基本概念，取自

http://tw.myblog.yahoo.com/jw!6Z2yxa6LRE_MoGsopcJl.w--/article?mid=872