

投稿類別：資訊類

篇名：

探討高中(職)生對行動即時通訊軟體使用因素之研究
—以手機 WhatsApp、LINE 應用程式為例

作者：

王寶祥。私立樹德高級家事商業職業學校。職高資處科 3 年 11 組
黃義軒。私立樹德高級家事商業職業學校。職高資處科 3 年 11 組
周仕桓。私立樹德高級家事商業職業學校。職高資處科 3 年 11 組

指導老師：

施玉情 老師

壹●前言

一、研究背景

在網路的發達，上網的年齡層逐漸降低，我國國人網路基礎設備擁有度持續提昇，上網與寬頻連網的戶數與人數穩定成長，不同年齡層的使用率亦逐漸提高，肯定台灣網路發展成效與國人資訊操作能的普遍提昇。

一來一往邊走邊聊雙手還流連在鍵盤上、捨不得跟線上好友說再見？手機內建即時通訊軟體，透過 GPRS 保持 Online 狀態，隨時進行線上交談，行動族不花大錢也能聊翻天！現代人生活脫離不了手機，在行動裝置上的即時訊息軟體也越來越多，例如：WhatsApp、Messenger、LINE 或是對岸的微信等等。隨著時代的演變，許多機構的網路也開始與行動即時通訊軟體銜接，只要有手機、電腦便可連接許多平台，可快速得知不同的資訊或即時訊息，這樣的方便性吸引不少人的好奇，使用者也逐漸增多。

二、研究動機

現在網路的發達，上網的年齡層逐漸降低，根據台灣網路資訊中心指出截至 2010 年 1 月為止，台灣地區 12 歲以上民眾上網人口約 1467 萬人，上網率達 72.56%，由以上的數據可看出國內的網際網路使用頻繁，我國國人網路基礎設備擁有度持續提昇，上網與寬頻連網的戶數與人數穩定成長，不同年齡層的使用率亦逐漸提高，肯定台灣網路發展成效與國人資訊操作能的普遍提昇。隨著網路的普及、功能的創新和各家 3C 廠商的激烈競爭下，更有 IM 業者推出新的功能，如：網路電話，手機即時通訊...等，成爲另一種新的溝通方式。

手機 WhatsApp 軟體，簡單來說就是一套手機透過網路傳遞各種訊息、圖片、影片、音效、地理位置、聯絡人資訊的即時通訊軟體，而且還支援了多人聊天室功能，可以說是一套強大的手機專用的即時通訊軟體。WhatsApp 對現代人的影響密不可分，尤其學生人手一機，不論是在吃飯、上課間的休息時間，甚至走在路上都低著頭使用智慧型手機，到底手機的行動即時通訊到底有什麼魅力？本小組希望藉此探討高中生對行動通訊軟體的使用因素到底爲何？

三、研究目的

本研究主要目的在探討高中(職)生使用行動即時通訊軟體的因素，主要目的是希望從手機行動即時通訊軟體—WhatsApp 及 Line 程式，分析瞭解目前高中職生欲從手機通話移轉到行動即時通訊服務的影響因素，研究目的在探討影響高中職生採用行動即時通訊的決定因素。本研究的研究目的，主要分爲以下幾點：

- 1、行動即時通訊軟體的系統品質對使用意願有影響
- 2、行動即時通訊軟體的資訊品質對使用意願有影響
- 3、行動即時通訊軟體的有用性對使用意願有影響

貳●正文

一、文獻探討

(一)即時通訊定義

即時通訊，是近年來新興的一個名詞。即時通訊軟體(Instant Messenger, IM)從一開始是軍中的無線電通訊系統，用於即時的溝通及緊急狀況的處理。後來網路興起後，許多人透過 BBS 聊天，直至 1988 年一位芬蘭人建立了一個網際網路快速聊天站，從此廣受年輕朋友的喜愛。而目前流行的即時通訊軟體，包括 ICQ、MSN Messenger、Yahoo! Messenger、Skype、Miranda IM、QIP 和 Trillian 等。1996 年 11 月 Mirabilis 公司的四位二十多歲以色列工程師，共同開發了 ICQ 的軟體，開放免費下載使用，正式的開起了即時通訊軟體的世界。

即時通訊最早是作為網路聊天的工具。剛開始僅能傳遞文字型態的訊息，後來逐漸加入包括圖片、聲音及視訊等多媒體功能，提供使用者更生動的聊天情境及更多元化的娛樂效果。隨著行動通訊應用及其工具的普遍，即時通訊從只能透過電腦與電腦的溝通，延伸到對無線通訊器材的通訊，讓使用者不受限於桌上型電腦也可以使用即時通訊。而使用即時通訊的目的，也由生活上的休閒娛樂，轉為應用到企業內部溝通與資訊傳遞，甚至於成為與客戶間溝通的重要工具。

(二)即時通訊系統的運作

典型的即時通訊系統的運作包含下列步驟：(資策會 MIC，2004)

- 1.使用者啟動即時通訊軟體；
- 2.系統和認證伺服器(Authentication server)聯繫以確認身分，身分認可後；
- 3.系統會將訊息傳遞到狀態伺服器(Presence server)以接收通訊名單並顯示各聯絡人狀態；
- 4.使用者可開始收發訊息，這些訊息會透過訊息伺服器(Message server)傳遞。

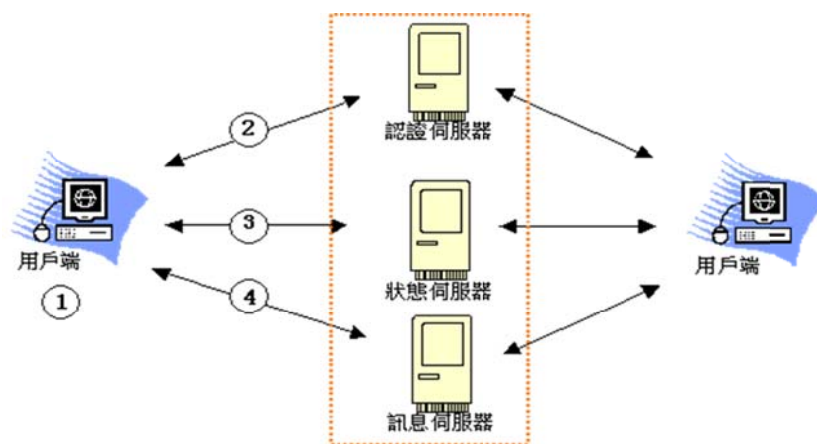


圖 1、即時通訊系統運作程序圖

(三)行動即時通訊

隨著行動通訊技術日漸成熟，行動電話已成為人們日常生活中不可或缺的工具，即時通訊服務(Instant Message)也由個人電腦上發展至行動電話中，提供行動通訊使用者的方便與即時溝通的服務。

智慧型手機與行動網路的快速發展，帶動行動應用軟體(mobile app)的開發風潮。在智慧型手機上安裝行動即時通訊軟體即可和他人通訊，因此，使用者面臨從手機通話轉換到行動即時通訊的抉擇。通訊是發送者透過某種媒體以某種格式來傳遞訊息到收信者以傳達某個目的。隨着科技迅速的發展，通訊基本完全利用有線或無綫電完成，相繼出現了固定電話、無綫電話、手提電話、互聯網甚至視頻電話等各種通訊方式。通訊技術拉近了人與人之間的距離，提高了通訊的效率，深深的影響人類的通訊。

(四)人際關係與行動即時通訊傳播

人際關係，指人與人之間藉由彼此的思想、感情、認知互相吸引或排斥的互動關係，從青少年發展的角度來看，這個時期是他們努力追求自我認同的親密關係，需要探索自己、自我認同的階段。拜即時通訊發達之賜，許多青少年開始透過即時通訊來拓展人際關係，因即時通訊具有跨越地域、匿名性的特色，使青少年可以透過即時通訊擴大自己的交友圈，並且在即時通訊上更自然地談論自己、表達內心不能抒發的心情，即時通訊不僅能擴大交友圈，更能增強人際關係，利用網路的便利及即時聯繫的功能，與現實中的朋友持續往來，對人際關係具有強化的作用。

科技的發展，常讓我們覺得社會步調快速，人與人之間變得冷漠。但是有了網際網路的發展、網路通訊軟體的使用後，人際交流、溝通又能以另一種方式活絡起來。在實體社會與虛擬社群中，人和社會的互動有人許多新的可能。即時通訊提供了一個全新的人際交往管道、模式，而且可以超越時間、空間的限制，以幾乎接近於「零」的成本，以更快的速度，把訊息傳給許多人，讓人際關係維持變得更方便，也更有效率。

不管是聊天、溝通、傳送檔案等等，都可透過這些通訊軟體來聯繫。因為即時通訊的通訊方式即時、免費、管道多元等好處，加上業者不斷開發軟體功能、版本升級，使得功能越來越完備的通訊軟體，受到大家的愛用與重視，尤其是手機操作熟悉、長時間使用手機的學生族群。但是，這些即時通訊系統，也不見得都盡是優點。例如：長時間沉迷手機聊天、沉溺於虛擬世界、使用即時通訊，導致一心多用、文字使用改變等等，都是即時通訊使用者需自我提醒的。

(五)行動即時通訊軟體介紹

1. WhatsApp Messenge 軟體

App 是「Application」的縮寫。而「Application」就是「應用程式」「應用軟體」的意思。近年來 App 這個字眼開始出現在我們的生活中，原因是智慧型手機的普及化。目前世界上大家講 App 泛指的是智慧型手機內的應用程式。目前市場所定義的「智慧型手機」皆可使用 App 應用程式軟體。

WhatsApp Message 是一款智慧手機上的跨平台即時通訊軟體，目前支援多種平台手機包括 iPhone、Android、BlackBerry 和 Nokia 手機等等。這款強大軟體採用的式即時推播通知功能，可即時接收來自親朋好友的訊息。它可傳送一般文字訊息、圖片、錄音便條，甚至一段錄製影片都沒問題。最重要的是這些傳送費用都是免費的，唯一收費的就是一般的網路連線費用。簡單來說，WhatsApp Message 是一個免費發送簡訊的軟體，既可以分享圖片、影片，打字累了你還可以乾脆錄音傳送錄音檔過去，彼此通話完全免費，好友名單直接從通訊錄抓取。因為 WhatsApp Messenger 使用與發送 Email 或瀏覽網頁時用的數據一樣，WhatsApp Messenger 是一個跨平台的應用程序，因此傳送訊息而又無需支付短訊費用。

2.LINE 軟體簡介

「LINE」是類似「WhatsApp」的聊天程式，可在手機進行如電腦 MSN 的對話，和「WhatsApp」相較，「LINE」在對話介面還可提供可愛的表情圖案，且能撥打網路電話，還可免費下載，推出後迅速受 iPhone 及 Android 平台使用者歡迎。LINE 是由韓國最大的搜尋引擎/入口網站「NAVER」（類似台灣「Yahoo!奇摩」的地位）在日本的子公司所推出的免費手機軟體，取名為「LINE」的目的是希望打造一個能將人與人之間的關係用「線」(line) 連接起來的一個網路服務。

LINE 最大的優點在於它能利用普及的 Internet，取代原本需要付費的簡訊及電話，只要你的手機能上網就能傳訊息及講網路電話，不用再額外花費電信費用。加上 LINE 的註冊很簡單，只要利用手機門號就能輕鬆完成註冊，並自動將你手機通訊錄的好友們加入到 LINE 之中，讓你不用再浪費時間建立另外的通訊錄，而且你所加入的好友都是「真實」的，成為你跟親友之間溝通的另一條「熱線」。

LINE 自從在 App Store 及 Android Market 推出之外，下載量破一千萬次，也在多個國家的 App Store 下載量排名第一，成長速度極快，加上 LINE 有著日系風格的豐富「卡哇依」表情圖案，而且程式裡面相當乾淨沒廣告，軟體更是完全免費，相信它應該很快成為手機通訊軟體的主流。

二、研究設計

(一)研究架構圖

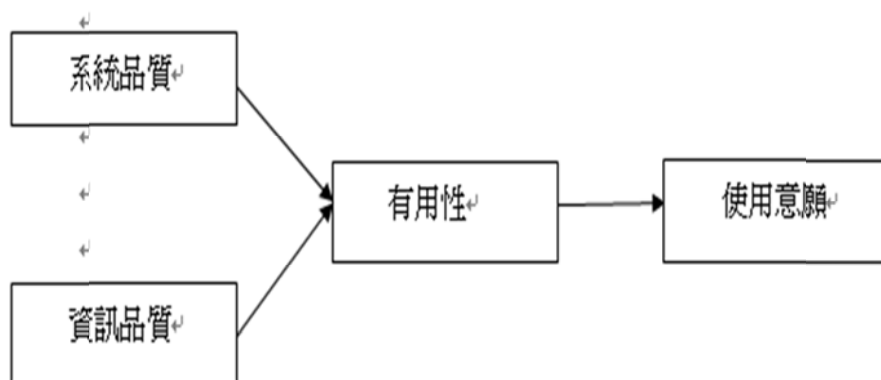


圖 2 研究架構圖

(二)研究設計

本研究是以「高中職生對行動通訊軟體的使用因素」調查問卷取得資料。此問卷主要依研究目的及文獻探討所得區位因子，加以歸納設計而成。問卷內容是由三大部分所組成：第一部分為曾使用過智慧型手機中的行動通訊軟體使用者們一些基本資料調查，例如科系、年級、性別...等。第二部分則是行動通訊軟體的各種因素是否會影響高中職生的選擇，例如：類型、時間、訊息來源...等。第三部分則是對手機通訊軟體之經驗和感受。

三、問卷結果與統計分析

(一)樣本性別分析：

經過分析後發現，施測的男女生比例為 61%比 39%。

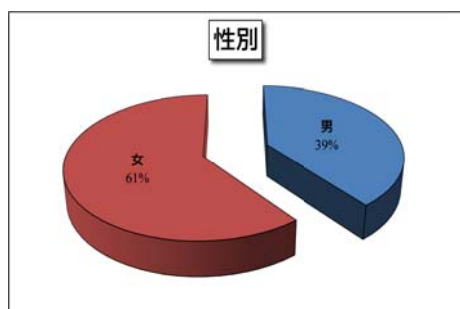


圖 3 樣本性別比例圖

(二)樣本年級比例：

經過分析後，發現施測的年級比例以三年級 68%為居高。

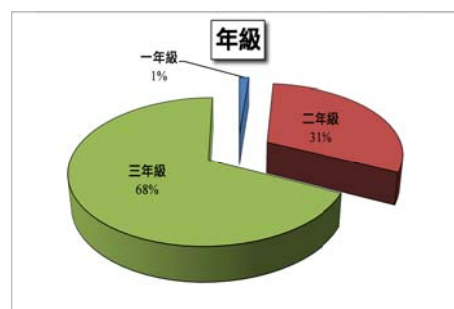


圖 4 樣本年級比例圖

(三)樣本科系比例：

經過分析後發現，以資料處理科 37% 為最多，其次是服裝設計科 25%。

(四)樣本喜好通訊軟體的類型比例：

經過分析後發現，喜好類型的比例以 Line 為最多人喜好 39%，其次為 37% 的 WhatsApp

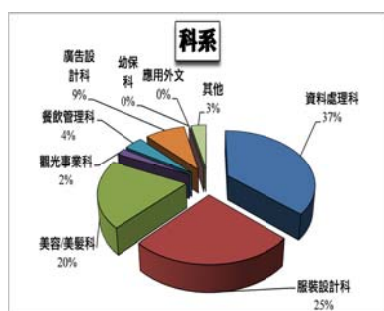


圖 5 樣本科系比例圖

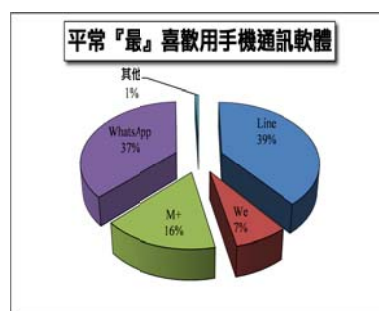


圖 6 樣本類型比例圖

(五)使用手機時段比例：

經過分析後發現，有 36%受測者使用手機通訊軟體的時段通常為以 16-19 點佔最多。

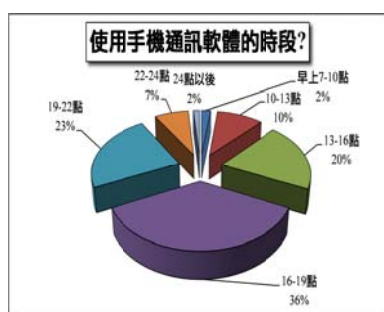


圖 7 樣本時段比例圖

(六)如何得知軟體比例：

經過分析後發現，有 47%受測者以朋友告知來得知手機即時通訊軟體的訊息為最多，其次 23%為網路廣告。

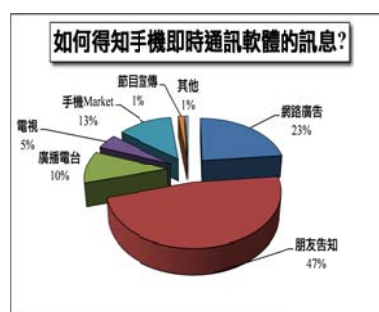


圖 8 如何得知通訊軟體比例圖

(七)使用軟體時間比例：

經過分析後發現，有 29%的人使用手機都超過 3 小時以上，三小時佔 27% 為其次。

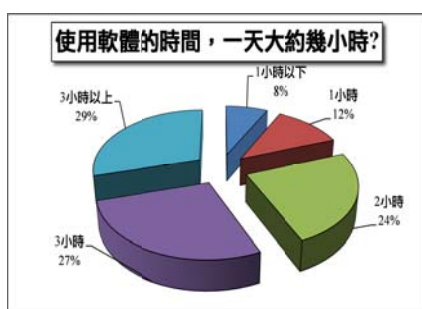
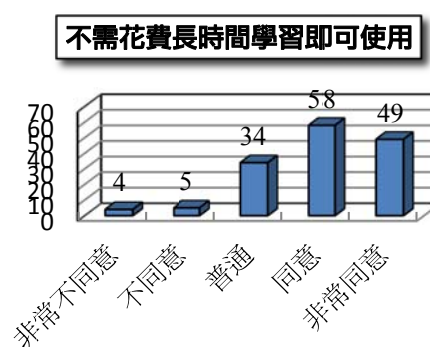


圖 9 使用軟體時間比例圖

(八)花費時間學習即可使用：

經過分析後發現，有 72%受測者認為自己不需花費長時間學習即可使用行動即時通訊軟體。由此可推論，學習行動通訊軟體對於高中(職)生而言是簡單沒有困難的。



(九)減少撥打電話費用的比例：
經過分析後發現，有 77%受測者同意行動通訊軟體可以減少撥打電話費用比例。由此可推論，行動通訊軟體未來有可能會成為年輕人的電話功能替代品。

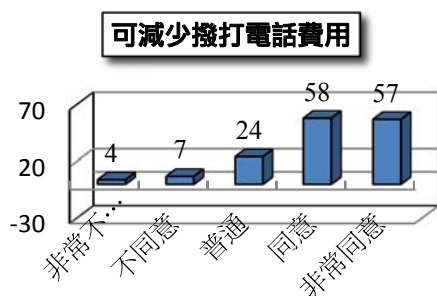


圖 10 可減少撥打電話費用比例圖

(十)獲得立即性的回饋與回應比例：
經過分析後發現，有 61%受測者在使用行動通訊軟體時，會獲得立即性的回饋及回應。

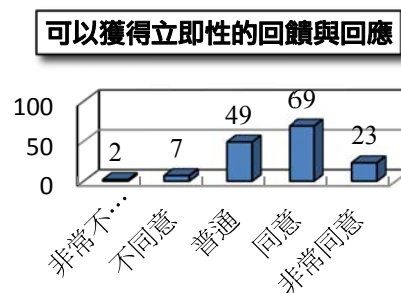


圖 11 獲得立即性回饋比例圖

(十一)軟體功能不實用比例：
經過分析後發現，有 77%的受測者不同意行動通訊軟體是不實用的。由此可知，高中(職)生都認為行動通訊軟體對於他們的生活是實用的。

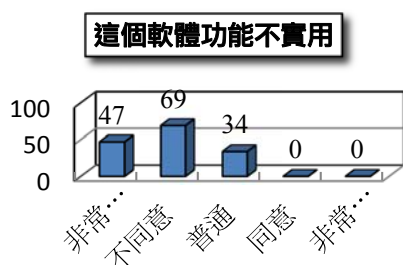


圖 12 軟體功能實用比例圖

(十二)對於生活而言是有趣比例：
經過分析後發現，有 76%受測者認為行動通訊軟體對於他們的生活是有趣的。

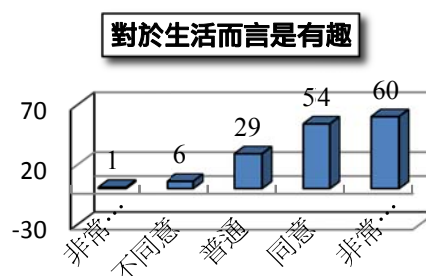


圖 13 對於生活有趣比例圖

(十三)對於課業有幫助的比例：
經過分析後發現，有 57%受測者認為行動通訊軟體對於課業是有幫助的。

(十四) 人際溝通是方便的比例：
經過分析後發現，有 65%受測者認為對於行動通訊軟體對於人際溝通而言是方便且有利。

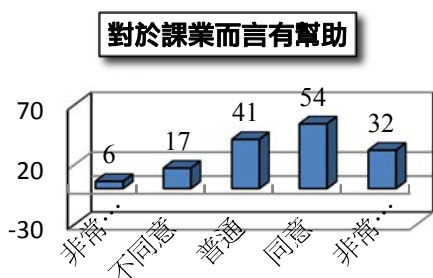


圖 13 對於課業而言是有幫助例圖

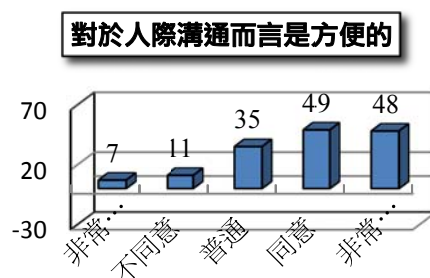


圖 14 對於人際溝通而言是方便的例圖

(十五)容易分心無法專注比例：
經過分析後發現，有 57%受測者認為行動通訊軟體容易使人分心無法專心。

(十六) 使用朋友介紹通訊軟體比例：
經過分析後發現，有 69%受測者我會使用朋友介紹新通訊軟體的比例同意者為 48%。

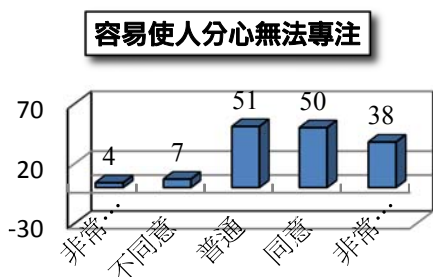


圖 15 容易使人分心無法專注例圖

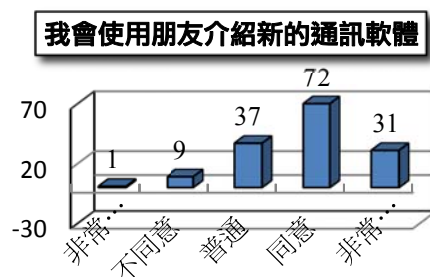


圖 16 我會使用朋友介紹的通訊軟體

(十七)對通訊軟體的依賴程度比例：
經過分析後發現，有 72%受測者認為自己對行動通訊軟體的依賴度很高。

(十八)使用時間比以前增加的比例：
經過分析後發現，有 82%受測者認為有了行動通訊軟體後，個人在使用手機的時間比以前增加許多。由此可推論，因為行動通訊軟體的因素，大家都比以前還花更多時間在手機上。

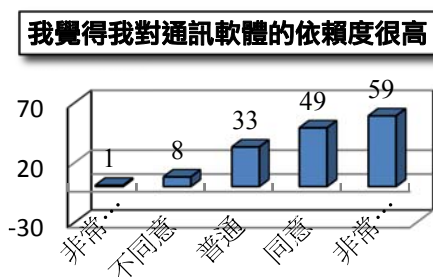


圖 17 對通訊軟體的依賴程度比例圖

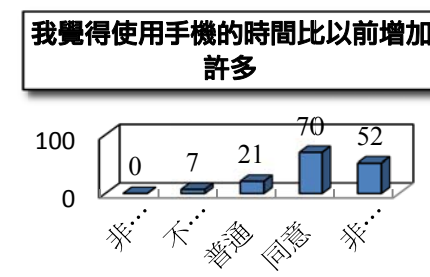


圖 18 使用時間比以前增加比例圖

(十九)用起手機比較有精神比例：

(二十)忙碌中查看通訊軟體訊息比例：

經過分析後，有 58% 受測者認為有了行動通訊軟體，自己在用手機就變得比較有精神。

用起手機通訊軟體我就變得很精神

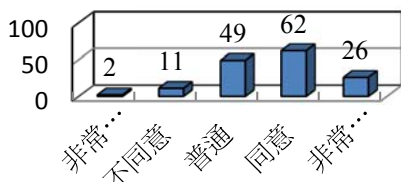


圖 19 用起手機比較有精神比例比例圖

經過分析後發現，有 61% 受測者認為有了行動即時通訊軟體後，就算在忙碌中也會查看通訊軟體訊息。

在忙碌中依然會查看通訊軟體訊息

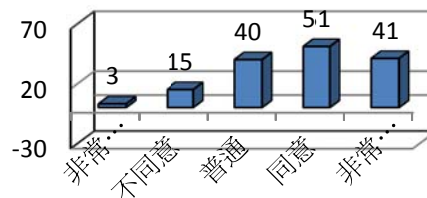


圖 20 忙碌中查看通訊軟體訊息比例比例圖

參●結論與建議

一、研究結論

許多人偏好使用免費的通訊軟體與親朋好友聯絡，取代過去的簡訊系統，其中 WhatsApp 為 iOS 及 Android 系統上十分受到歡迎的免費通訊 App，透過此類軟體，可免費傳送即時訊息、圖片及影片等。

本研究發現，手機內建即時通訊軟體，透過 GPRS 保持 Online 狀態，隨時進行線上交談，行動族不花大錢也能聊翻天，現代人在生活中所脫離不了的手機，在行動裝置上的即時訊息軟體，隨著時代的演變，許多機構的網路也開始與 WhatsApp 銜接，只要有手機、電腦便可連接許多平台，可快速得知不同的資訊或即時訊息。

二、建議

(一)現在的手機功能有非常多的變化，但是其中有些程式軟體還是沒辦法達到消費者的要求，例如：很多繪圖軟體圖片都是內建的，不能由自己設定，照自己的喜好，如果研發團體把這些概念加入進去後，那想必應該會更符合更多消費者的需求，而如果繪圖軟體是經由自己所設計，就讓只是單純的手機繪圖軟體變得更有趣、更有吸引力。

(二)本研究以南部地區的高中(職)生為範圍隨機發放問卷，故研究結果可能有無法類推至所有年齡層的部分，所以建議未來研究者，可以將研究範圍擴大，以求研究更精確，例如：50歲以上老年人使用部分。

肆●引註資料

1. 王政欽(2007)，網際網路使用者對網路電話接受度之研究。碩士論文，國立中山大學，高雄。

2. 王誠煦(2009) , 探討企業員工即時通訊軟體採用意願之關鍵影響因素—以海運承攬業為例, 碩士論文, 國立臺灣海洋大學, 基隆。
3. 百度百科(2012), 行動通訊軟體, 擷取日期: 2012 年 10 月 17 日, 網站來源: <http://baike.baidu.com/>
4. 林晉賢(2007), 網路電話之服務價值、轉換成本及科技準備度對消費者購買意願之影響。碩士論文, 淡江大學, 台北。
5. 陳思帆、張蕙滢、李昕翰(2007), 大學生即時通訊使用情形之調查研究, 網路社會學通訊期刊, 第六十三期
6. 湯宗泰、范垂仁(2006), 使用者對即時通訊軟體使用意願之研究 2006 台灣商管與資訊研討會
7. 維基百科(2012), 行動通訊軟體, 擷取日期: 2012 年 10 月 17 日, 網站來源: <http://zh.wikipedia.org/zh-tw/>
8. 蕭銘鈞(1997), 台灣大學生網路使用行為、使用動機、滿足程度與網路成癮現象之初探。國立交通大學傳播研究所碩士論文。