

南華大學科技學院資訊管理學系

碩士論文

Department of Information Management

College of Science and Technology

Nanhua University

Master Thesis

國小學童家長透過 LINE 與教師

進行親師溝通之行為意圖研究－以嘉義地區為例

A Study on Willingness of Parent-Teacher Communication
with LINE: An Example of Parents in Chiayi Area

何秋燕

Chiu-Yen Ho

指導教授：蔡德謙 博士

Advisor: Der-Chian Tsaih, Ph.D.

中華民國 108 年 1 月

January 2019

南華大學
科技學院資訊管理學系
碩士學位論文

國小學童家長透過 LINE 與教師
進行親師溝通之行為意圖研究-以嘉義地區為例

A Study on Willingness of Parent-Teacher Communication
with LINE: An Example of Parents in Chiayi Area

研究生：何秋燕

經考試合格特此證明

口試委員：蔡德謙

王學洲

阮金聲

指導教授：蔡德謙

系主任(所長)：陳啟

口試日期：中華民國107年12月20日

南華大學碩士班研究生

論文指導教授推薦函

資訊管理系碩士班 何秋燕 君所提之論文

國小學童家長透過 LINE 與教師進行

親師溝通之行為意圖研究 - 以嘉義地區為例

係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授 蔡德詩

107 年 12 月 27 日

南華大學資訊管理學系碩士論文著作財產權同意書

立書人：何秋燕之碩士畢業論文

中文題目：

國小學童家長透過 LINE 與教師進行親師溝通之行為意圖研究
- 以嘉義地區為例

英文題目：

A Study on Willingness of Parent-Teacher Communication with LINE:
An Example of Parents in Chiayi Area

指導教授： 蔡德謙 博士

學生與指導老師就本篇論文內容及資料其著作財產權歸屬如下：

- 共同享有著作權
- 共同享有著作權，學生願「拋棄」著作財產權
- 學生獨自享有著作財產權

學生：何秋燕 (請親自簽名)

指導老師：蔡德謙 (請親自簽名)

中華民國 107 年 12 月 27 日

誌 謝

時光匆匆，在工作與學業那忙碌如蜂的交錯時空中，充實的碩專生涯即將畫下完美句點，回首過去的學習足跡，在空蕩的假日校園裡，同學們樹下啃便當的身影、老師們教室裡認真解說的叮嚀，一幕幕彷彿昨日，如今心中只有感謝，感謝蔡德謙老師的悉心指導、感謝王昌斌老師、陳宗義老師、吳光閔老師和陸海文老師醍醐灌頂般的傾囊相授、同時感謝口試委員王昌斌老師和阮金聲老師的建議與指正，更要感謝所有同學的互相切磋砥礪，特別是妙珈和嘉雪的相伴與支持，退休之前遇見你們，真是人生一大美好。

在大學畢業這麼多年以後，重拾書本是一種勇氣，是一股傻勁，更是一段難以言喻的夢想寄託，感謝雅琍學姊總是在我絞盡腦汁、亟欲放棄時，給我關懷與鼓舞，讓我有繼續前進的能量。

最後，感恩我的父母，總在背後默默支持者我，讓我無後顧之憂，奮力追逐自我實現，暖心的雞湯如同為我守護的城牆；感恩我的寶貝女兒，在我忙碌的時候展現獨立又堅強的一面；感恩我的所有友人給予我源源不斷的溫暖，帶著你們的關懷，盡我最大的努力，在完成學業的這一刻，與你們分享這份喜悅！

何秋燕 謹誌 2019 年 1 月

國小學童家長透過 LINE 與教師進行親師溝通

之行為意圖研究 - 以嘉義地區為例

學生：何秋燕 指導教授：蔡德謙博士

南華大學 資訊管理學系碩士班

摘要

本論文研究之目的在於利用科技接受模式探討不同的家長背景對於使用 LINE 這個社群媒體，進行親師溝通的知覺有用性、知覺易用性、使用態度與使用意圖間的相互關係與差異性。希望藉由此研究的結果與分析，對於未來在家長與教師之間的溝通，提供有助益的參考訊息。

本研究採用文獻探討及問卷調查進行相關研究，利用 google 表單製作線上問卷，研究對象為嘉義縣市地區共12個班級的家長，回收的有效問卷為310份。並利用 SPSS 統計軟體進行資料處理與結果分析，統計方法則採用敘述性統計、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、皮爾森(Pearson)積差相關分析，及雪費(Scheffe's method)事後檢定。

本研究之研究結果如下：

一、家長對於使用 LINE 進行親師溝通，在使用知覺方面，均同意 LINE 是一項既容易上手又方便的工具，並且覺得 LINE 提供了有效率的幫助。

二、在資訊隱私風險的顧慮上，家長普遍擔憂個資外洩，但卻也能接受提供個人資訊來申請帳號以便使用 LINE 的種種功

能，大致上來說，多數人相信 LINE 公司會善盡保護個資的義務。

三、家長背景對於 LINE 的知覺有用性與資訊隱私顧慮的差異，表現在不同性別與教育程度，而每日平均使用 LINE 時間對於知覺易用性的認知方面也有顯著差異。

四、國小學童家長對於使用 LINE 進行親師溝通的使用知覺和使用態度呈正相關，進而影響家長對 LINE 的使用意圖，也就是說家長普遍接受利用 LINE 與老師溝通是正確的選擇。

[關鍵字]: LINE、親師溝通、科技接受模式、隱私權



A Study on Willingness of Parent-Teacher Communication with LINE: An Example of Parents in Chiayi Area

Student: Chiu-Yen Ho

Advisor: Der-Chian Tsaih, Ph.D..

Department of Information Management
Nanhua University
Master Thesis

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the willingness of parent-teacher communication with LINE from the aspects of perceived usefulness, perceived ease of use, behavioral intention and privacy concerns of elementary school students' parents – Chiayi area.

The questionnaire, five-point Likert scale was employed to analyzed the difference of parents background. The Technology Acceptance Model was used as a theoretical model.

The results showed that parents were influenced by the perceived ease of use, perceived usefulness. Additionally, although there are concerns about information privacy, people are willing to provide their personal data in order to sign up to Line for all kinds of activity. In the study, we found that patents who were familiar with the function of LINE will intend to use LINE as parent-teacher communication tool.

We expect the study to provide useful information for future parent-teacher communication.

Keywords: LINE, Parent-Teacher Communication, Technology Acceptance Model, Privacy

目 錄

| | |
|-------------------|-----|
| 指導教授推薦函 | I |
| 碩士論文著作權同意書 | II |
| 誌謝 | III |
| 中文摘要 | IV |
| 英文摘要 | VI |
| 目錄 | VII |
| 圖目錄 | IX |
| 表目錄 | X |
| 第一章、緒論..... | 1 |
| 第一節 研究背景..... | 1 |
| 第二節 研究動機..... | 3 |
| 第三節 研究目的..... | 4 |
| 第四節 研究流程..... | 5 |
| 第五節 研究限制..... | 7 |
| 第二章、文獻探討 | 8 |
| 第一節 社群網站..... | 8 |
| 第二節 LINE 簡介..... | 10 |
| 第三節 親師溝通..... | 13 |
| 第四節 科技接受模式..... | 18 |
| 第五節 資訊隱私風險..... | 21 |
| 第三章、研究方法與設計 | 24 |
| 第一節 研究架構..... | 24 |
| 第二節 研究假設..... | 25 |

| | |
|---|----|
| 第三節 研究對象..... | 26 |
| 第四節 研究方法與工具..... | 26 |
| 第五節 問卷設計..... | 28 |
| 第四章、研究結果分析 | 29 |
| 第一節 研究樣本背景資料敘述性統計..... | 29 |
| 第二節 信度分析..... | 35 |
| 第三節 國小學童家長對於使用 LINE 進行親師溝通「使用知 覺」、「資訊隱私風險」之差異分析..... | 41 |
| 第四節 國小學童家長對使用 LINE 進行親師溝通的「使用知 覺」與「使用態度」的差異分析..... | 45 |
| 第五節 國小學童家長對使用 LINE 進行親師溝通的「使用知 覺」和「使用態度」、「使用行為意圖」之相關分析 ... | 59 |
| 第五章、結論與建議 | 63 |
| 第一節 研究結論..... | 63 |
| 第二節 建議..... | 65 |
| 參考文獻 | 67 |
| 中文部分 | 67 |
| 西文部分..... | 69 |
| 網路資源..... | 71 |
| 附錄 問卷 | 73 |

圖目錄

| | |
|-------------------------|----|
| 圖 1-1 研究流程圖 | 6 |
| 圖 1-2 國人使用社群網站的頻率 | 11 |
| 圖 1-3 理性行為理論架構 | 18 |
| 圖 1-4 科技接受模型 | 20 |
| 圖 3-1 研究架構圖 | 25 |



表目錄

| | |
|--|----|
| 表 4-1 性別基本資料分析 | 30 |
| 表 4-2 家長年齡基本資料分析 | 30 |
| 表 4-3 教育程度基本資料分析 | 31 |
| 表 4-4 家長職業基本資料分析 | 31 |
| 表 4-5 家長平均每天使用 LINE 的時間 | 32 |
| 表 4-6 常用的 LINE 功能*性別 交叉表 | 33 |
| 表 4-7 研究構面信度分析 | 36 |
| 表 4-8 知覺有用性單項之信度分析 | 37 |
| 表 4-9 知覺易用性單項之信度分析 | 38 |
| 表 4-10 資訊隱私風險單項信度分析 | 39 |
| 表 4-11 使用態度單項信度分析 | 40 |
| 表 4-12 使用行為意圖單項信度分析 | 40 |
| 表 4-13 家長對使用 LINE 進行親師溝通之知覺有用性分析 | 42 |
| 表 4-14 使用 LINE 進行親師溝通之知覺易用性分析 | 43 |
| 表 4-15 使用 LINE 進行親師溝通之資訊隱私風險分析 | 44 |
| 表 4-16 性別對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺分析 | 46 |
| 表 4-17 性別對於使用 LINE 親師溝通之資訊隱私風險分析 | 46 |
| 表 4-18 年齡對於使用 LINE 親師溝通之使用知覺現況 | 47 |
| 表 4-19 年齡對於使用 LINE 親師溝通之資訊隱私風險現況 | 48 |
| 表 4-20 年齡之使用知覺、資訊隱私差異分析 | 49 |
| 表 4-21 教育程度之使用知覺、資訊隱私現況分析 | 50 |
| 表 4-22 教育程度之使用知覺、資訊隱私差異分析 | 51 |
| 表 4-23 職業之使用知覺、資訊隱私現況分析 | 53 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 表 4-24 職業之使用知覺、資訊隱私差異分析 | 54 |
| 表 4-25 使用時間之使用知覺、資訊隱私現況分析 | 56 |
| 表 4-26 使用時間之使用知覺、資訊隱私差異分析 | 57 |
| 表 4-27 家長之背景變項與三個構面之顯著性分析 | 59 |
| 表 4-28 皮爾森(Pearson) 積差相關係數之判定 | 59 |
| 表 4-29 使用態度和使用行為意圖之相關分析 | 60 |
| 表 4-30 使用知覺與使用態度之相關分析 | 60 |
| 表 4-31 使用態度和使用行為意圖之相關分析 | 61 |
| 表 4-32 資訊隱私風險和使用行為意圖之相關分析 | 61 |
| 表 4-33 知覺有用性和使用行為意圖之相關分析 | 61 |



第一章、緒論

本研究主要在探討將社群軟體 LINE 運用於親師溝通，使用者的使用知覺和使用態度之間的相互關係，同時加入資訊隱私風險的考量，進一步探究使用態度與使用者之使用意圖，藉由此研究，期望能了解在親師溝通的場域中，社群軟體所扮演的橋樑能達到多少的預期成效，對於本研究之研究動機、研究目的與研究流程及研究限制都會在本章加以說明，並提供結果做為管理班級親師溝通之參考。

第一節 研究背景

隨著時代快速變遷，人際之間的互動也講求迅速與即時，網路的蓬勃提供了工具與平台，社群媒體催化了奇特的電子反應，媒合了微妙的買賣關係，如果將這些優勢特質運用於教學現場，將班級視為企業經營，搭配各種親師溝通方式、將使親師關係的經營更具正向效果，畢竟行動即時通訊的特色就是時空不受限、立即性溝通、溝通更經濟（吳淑文，2014）。

LINE 官方在全方位行銷分享會上，公布委由尼爾森執行的 2017 LINE 使用行為研究調查，結果 2017 上半年度資料顯示，LINE 已成為用戶重要資訊管道，使用率逐年攀升，94% 受訪者過去七天曾使用 LINE，各年齡層網友使用率均同步成長，80% 的人表示看到 LINE 未讀訊息，雖然有點忙還是會「忍不住點開看」，76% 聽到 LINE 的聲音就有查看手機的衝動！54% LINE 用戶每天開啟 LINE 10 次以上，重度使用者（一天開啟 31 次以上）集中在 20-49 歲的工作者（自由時報，2017）。

2018年3月，LINE在年度活動中揭示台灣月活躍用戶高達1,900萬，每日20次開啟率，每日使用語音通話人數超過700萬，這些資料顯示，LINE是一個溝通平台，是一頁屬於這個年代的歷史，在親師溝通的場域中，自然有它的存在價值。

小學家長與教師之間的關係極其微妙，將家長視為顧客，教師則擔任無償服務者，固然利潤歸零，卻是有著灌溉幼苗，扶持國家主人翁的崇高理想存在，因此建立專業的教育口碑，贏得家長的支持與信任，無形的使命感追求的不是地位與名聲，期待更有效能的溝通，才是現代教育工作者的目標。Gestwicki（1992）認為良好的親師溝通將可創造學生、父母及教師三贏的美好局面。畢竟家長的觀念與態度對學生的影響深刻且長遠，學生的學習、人格、價值足以撼動國家發展，所謂親師溝通乃是教師與家長運用相關媒介，相互傳達訊息、情感、意見的歷程，藉此增進對孩子教育問題的了解，建立共識，共同協助孩子的學習與成長。申言之，親師溝通具有下列性質（吳宗立，2002）：

親師溝通是親師互動的歷程

親師溝通是情感、訊息、意見的交流

親師溝通在於增進親師彼此的了解與共識

親師溝通在於協助學生學習與成長

親師溝通（parent-teacher communications）乃指學校教師與家長，雙方運用各種溝通聯繫的方式（如親師會談、電話、書信等），將個人的意見、想法、態度等訊息傳達給對方的雙向互動過程（郭素文，2004）。

也就是說，「親師溝通」是指學校教師與學生家長，雙方運用各種聯繫的方式（如聯絡簿、電話、面談），傳達學生在學校的生活情況及學習訊息，藉由分享，拉進彼此的距離，化解彼此的衝突，了解彼此對

教育的理念，增進教育方式的共識，俾使學童在生活及課業上有顯著學習成果。

第二節 研究動機

在種種社會期待與自我期許的氛圍下，不管是哪個世代出生的，於職場上，如今都無法自絕於網路社群之外，臉書（Facebook）、LINE、推特（twitter）……，然而隨著科技的發達，隱私卻一步步溶解於網路中，儘管許多教師使用 LINE 來經營班級，卻也有許多人同時存在著”時間被干擾”、”無法自律的群組發言”、”讀不完的長輩問候圖”……等種種困擾，對家長而言，加入班級群組彷彿為自己套上金箍魔咒，想法觀念不得不屈從於多數人，群組的發言若不夠謹慎，或許落得非但達不到親師溝通目的，甚至還引來家長間衝突的下場，甚至淪為其他家長窺探隱私的平台。

極高的參與率，極高的使用率，方便簡易成就了 LINE 的普及，甚至突破年齡的障礙，然而，如此容易的應用程式，是否相對的成為有心人不當利用的工具？抑或甚至犯罪的溫床？LINE 的廣泛使用在涉及個人隱私的部分，是否影響了親師雙方的使用意圖？而不同的家長背景對於將 LINE 視為提供親師正向溝通的管道，有沒有不同？不同的家長背景，對於使用 LINE 的依賴度是否存在著差異，對 LINE 運用於親師溝通所持態度是正向還是負向，這些都是本研究探討的重點。

以接力賽跑比喻親師關係，重點不在爭取勝利、競賽得名，而在強調彼此的互助合作，同時也是承擔自己的責任。親師雙方共同的終極目標，是使孩子健全成長，等到孩子獨立自主時，這場接力賽就改為孩子獨自的長途馬拉松了（王淑俐，1994），足見在親師密切合作下，良好

的溝通將為孩子未來的獨立自主能力奠下深厚基礎。在親師關係中，兩者為夥伴，扮演著互補的角色（Shirley F. Heck and C. Ray Williams, 1984），共同建構良好的學習環境，對老師而言，班級經營更輕鬆上手，對家長而言，則可隨時掌握孩子的學習狀況，適度調整教養步調，達成親師生三贏的成效。

溝通固然重要，選擇正確時機切入議題更加事半功倍，即時通訊提供了即時的服務，縱使未能立即回覆，但訊息顯示仍在，只要使用者接觸就會立刻看見，提供了絕佳的溝通環境。

另一方面，隨著資訊的蓬勃，交流的頻繁，通訊觸角輻射狀朝四面八方延伸，熟悉與陌生都以相同的重量存在於網路世界，你如何在社群網站上保持資料隱私？根據趨勢科技的調查顯示，只有 38% 的人知道如何限制自己在網路上所分享的內容。這樣低的數據代表了有許多使用者，在不知不覺間可能會分享出比自己預期還更多的資訊（資安趨勢部落格，2014）。當我們一個按鍵分享、轉傳的同時，是否也同時因過度分享而暴露了個人的隱私，這樣的存在風險是不是會影響家長運用 LINE 與教師溝通的意願？

即時傳訊的功能被妥善運用，並兼顧隱私及安全的保護，這樣的優質平台才是班級經營的最大助力，才是親師溝通的最佳工具。

第三節 研究目的

利用社群媒體經營班級是目前許多教師的選擇，教師多選擇以自己為中心的傳播訊息方式，例如經營班級臉書，然而溝通是親師彼此的互動，為了更有效率運用並挑選合適的社群平台，本研究著墨於從家長的角度思考運用 LINE 作為親師溝通工具，運用科技接受模式來探討家長

因不同的背景，對於 LINE 的知覺有用性和知覺易用性在認知上是否有顯著差異，知覺易用性是否影響知覺有用性，進而在使用態度和使用意圖上有不同的表現，同時針對資訊隱私風險是否對家長的使用意圖有影響作討論，期能達成以下的研究目的：

- 壹、探討不同的家長背景對於使用 LINE 做為親師溝通工具的知覺有用性是否有差異。
- 貳、探討不同的家長背景對於使用 LINE 做為親師溝通工具的知覺易用性是否有差異。
- 參、探討不同的家長背景對於使用 LINE 所面臨的資訊隱私風險是否成為親師溝通工具的瓶頸。
- 肆、探討家長的使用知覺對於使用 LINE 作為親溝通工具的態度是否有影響。
- 伍、探討家長對於使用 LINE 的態度是否影響其成為親師溝通工具的使用意圖。

第四節 研究流程

本研究之研究流程有七個步驟，繪製流程圖如圖 1-1，首先，在每天聽聞無數親師溝通之成功與失敗的案例下，確定研究主題及研究目的，其次在網路及期刊、專家著作中蒐集文獻資料，詳細閱讀後歸納出重點，建立研究架構，並擬出研究假設，再開始設計問卷內容，並利用 google 表單製作網路填答問卷，接著分別在嘉義縣市挑選 12 個班級的班級群組上發送問卷，當填答資料回傳後即著手整理資料進行統計分析，最後做出研究結果並提出結論與建議。

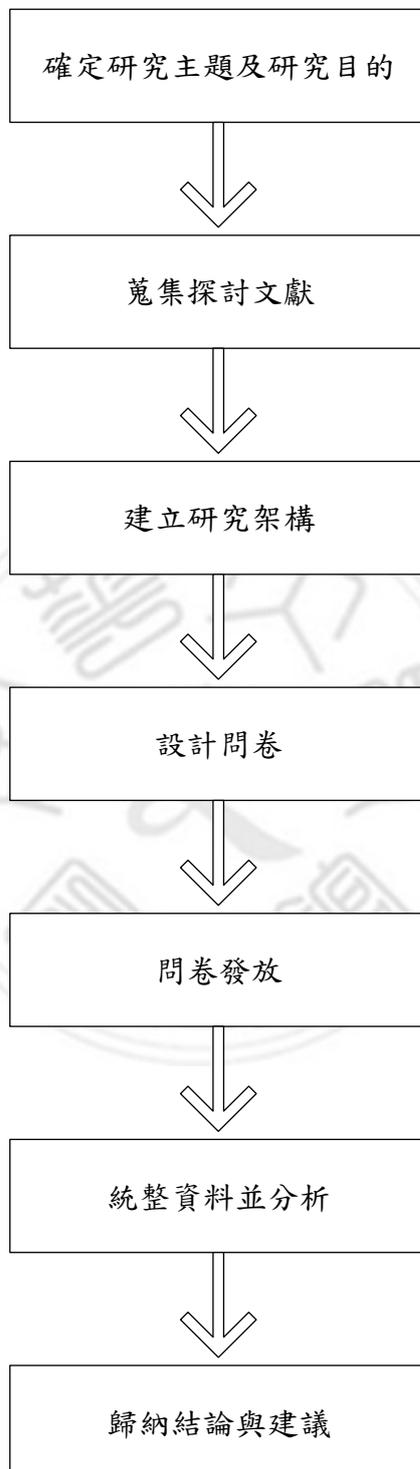


圖 1-1 研究流程圖

第五節 研究限制

本研究是從家長端為研究對象，以嘉義縣市的家長為主，有地區性的限制，對於研究成果，可能無法顯現出大都會區與小城市的差異。

再者，填答問卷的家長大部分是女性，對於利用 LINE 作為親師溝通工具在性別上有沒有差異，本研究在資料的蒐集上略顯不足。

現代家庭的構成相較過去顯得多元，隔代教養或寄居的情況也不少，這個部分會不會影響家長使用 LINE 來和教師即時溝通的意願，問卷的設計沒有顧慮到這個層面。



第二章、文獻探討

第一節 社群網站

隨著科技不斷翻新，行動裝置愈發普及的同時，行動社群平台的發展更是一日千里，例如：WhatsApp, LINE, WeChat, Instagram，這些社群網站均具有傳訊更加即時的特點，相對而言，人際之間的距離也更短。哈佛大學心理學教授 Stanley Milgram 認為世界上任何互不相識的兩人，只需要很少的中間人就能夠建立起聯繫，他在 1967 年進行一次連鎖信實驗，嘗試證明平均只需要 6 步就可以聯繫任何兩個互不相識的美國人，也就是所謂的六度分隔理論（Six Degrees of Separation），儘管實驗仍有許多不足與爭議，在那個沒有臉書的時代，這已經成為開啟研究社會網絡的先驅。

Facebook 的團隊根據此理論，於 2011 年與來自美國康乃爾大學、義大利米蘭大學的學者合作，計算了當時的 7.21 億使用者資料，發現這個數字是 3.74（摘錄自數位時代，2016）。

2016 年 2 月，更研究了當時已註冊的 15.9 億使用者資料，在如此巨量資料上計算出大約透過幾個人可以找到兩個人之間關聯的數字。最終，Facebook research 公布研究結果，發現這個神奇數字是 3.57，也就是說每個人與其他人間隔為 3.57 人。如果僅考慮美國使用者的話，這個數字會降到平均 3.46 個人。無國界的社群網站已經重新建構人際網絡，重新定義人際關係。

壹、社群網站的定義

社群網站是指一群人，基於工作、環境或生活關係有相同目標或興趣在網路上建立一個線上社群，使用網際網路的服務，用以從事各種聯繫、交流互動，例如即時通訊、動態消息、檔案共享等。藉由網路的脈絡，通常可以達到開枝散葉的廣傳效果。

大部分的社群網路提供多種互動方式，例如：聊天、寄信、影音、檔案分享、部落格、新聞群組、線上直播等。

貳、社群網站的類型

根據 van Dijck (2013) 把社群媒體分為四種類型 (陳百齡、鄭宇君、陳恭，2016)

一、社會網絡網站: social network sites (SNSs)

是最主要的類別，主要是促進個人或社群人際互動，與興趣、專業、地理位置相關，鼓勵弱連結。例如 Facebook, Twitter, Google+。

二、使用者創作內容平台 user-generated content (UGCs)

支持創作、文化實踐、促進業餘者與專業者的內容交流，例如: Youtube, Flickr, Myspace, Wikipedia。

三、交易與市場網站 trading and marketing sites (TMSs)

主要目的在交易產品或賣東西，但它們也提供社群互動與連結的平台，例如: Amazon, eBay, 奇摩拍賣, 淘寶網。

四、遊戲網站 play and game sites (PGS)

新興文類與遊戲結合，允許使用者之間或與遊戲互動。例如: 開心農場、多人連線遊戲、手機遊戲。

第二節 LINE 簡介

壹、LINE 的歷史

即時通訊程式的 LINE，是由 NHN Japan（韓國最大的互聯網公司 NHN 的日本子公司）在 2011 年 6 月 23 日發佈的即時通訊軟體，同年 10 月推出用戶間免費通話功能，使用者可以通過網際網路在不額外增加費用情況下與其他使用者傳送文字、圖片、動畫、語音和影片等多媒體資訊，2013 年 1 月 18 日，NHN Japan 宣佈，LINE 在全世界的用戶於這一天正式突破 1 億人（鉅亨網 陳俐姣，2013）。自 2016 年 3 月以來，LINE 於全球擁有超過 10 億人註冊使用（iThome 蘇文彬，2016）。

2018 年在台灣活躍用戶數已達 1,900 萬，LINE 將觸角延伸到更多領域，陸續推出四大新服務，進軍電信、金融領域，並推出防災與選舉服務，深入台灣用戶的生活（數位時代 張庭瑜，2018）。

全世界有許多的即時通訊 app，例如：Facebook, WhatsApp, 微信, LINE……等，現今大多數人習慣使用手機即時通訊與朋友溝通，目前亞洲各國所使用的即時通訊仍有些差異性，例如：中國最多人使用的是微信，韓國是 KakaoTalk，在台灣則是 LINE。

資策會創新應用服務研究所（創研所）FIND 團隊，2017 年 5 月 1 日公布國人社群網站使用行為的調查分析，結果顯示，台灣人平均擁有 4 個社群帳號，其中 Facebook（90.9%）與 LINE（87.1%）分別穩坐第一、二名的寶座，這兩大網站也是社群行銷的兵家必爭之地，其他包括 YouTube（60.4%）、PTT（37.8%）、Instagram（32.7%）、微信、Twitter、Dcard 也已經加入戰場（圖 1-2）。

進一步分析民眾造訪社群網站頻率，發現每週造訪 LINE 和 Facebook 的頻率高達八成五，其次則依序為：YouTube（44.8%）、PTT（34.6%）、Instagram（20.1%）圖 1-2）。資策會 FIND 團隊觀察，YouTube 之影響性隨著吸睛的多媒體影音類內容及「網紅」的崛起，未來發展不容小覷。

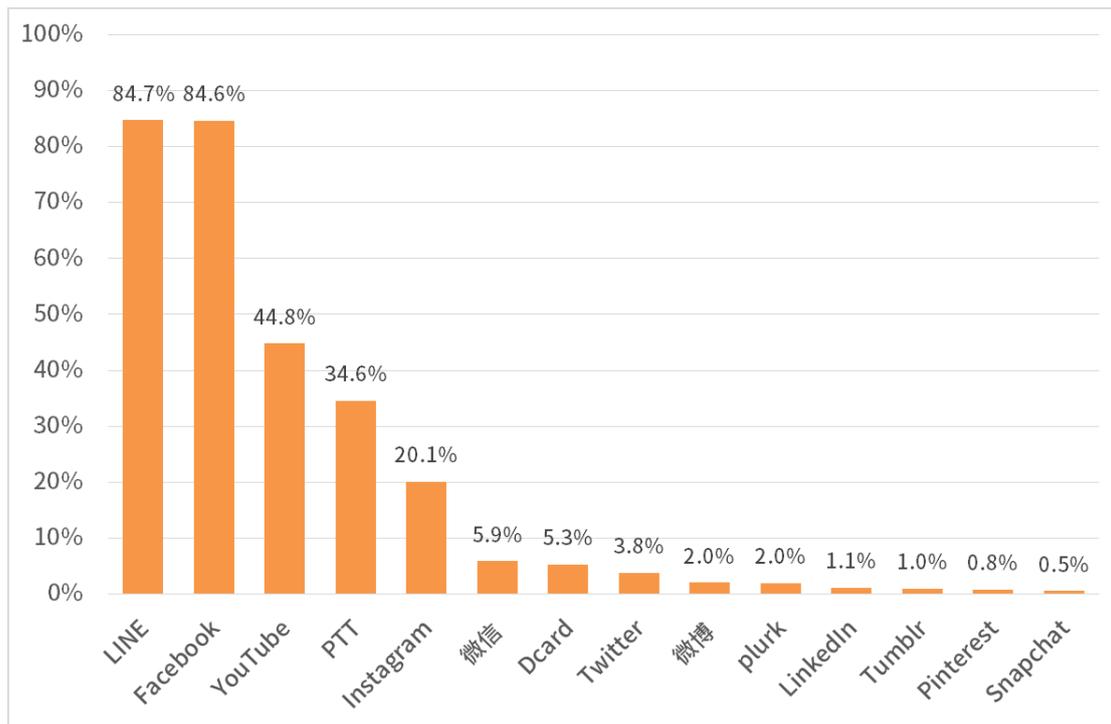


圖 1-2 國人使用社群網站的頻率（每週使用三次以上）

資料來源：「資策會 FIND（2016）/服務系統體系驅動新興事業研發計畫（2/4）」

https://www.iii.org.tw/Press/NewsDtl.aspx?nsp_sqno=1934&fm_sqno=14

貳、LINE 的功能簡介

一、行動通訊:

使用者以電話註冊登錄後，即可與好友以文字、圖片互通訊息，當對方已經看完訊息，會出現”已讀”，讓使用者明確了解對方是否收到訊息，還可以發布動態消息。

二、免費通話

使用者與好友可以藉由網路連線，免費通話，眾多好友組成的群組也可以發起群組通話。另外也提供立即視訊功能，讓溝通的雙方可以面對面交流。

三、可愛貼圖：

LINE 公司設計許多貼圖，並創造許多貼圖明星，開發周邊商品，提高使用者對 LINE 的認同與喜愛，在貼圖小舖中，有一部份是免費貼圖，也開放讓有創意的繪畫高手繪製貼圖販售作品。簡單的圖案、誇張的表情往往能貼近使用者的心，一張貼圖道盡千言萬語，所以使用率極高。

四、相簿記事：

將照片存在相簿可以永久保存，還可以分別存放於不同的聊天室相簿，群組內的照片可由多人存放。而重要資訊或需記錄的事件可以投稿至記事本，提供永久存檔，記事本還提供留言區，讓使用者或閱讀者在記事本上寫下針對記事的心得。

五、電腦操作：

LINE 同時開發電腦版，在電腦上使用同一帳號登入，可直接於電腦上操作所有功能並且與手機同步。

六、LINE app：

LINE 開發許多相關 app，涵蓋遊戲、相機、影視…等，更跨足電商，擁有各式賣場及商店，時常推出各式優惠活動進行促銷。另外也推出屬於類官方帳號的 LINE@生活圈，提供小資族一個經營事業的平台，而 LINE@甚至也可以運用於教育現場，經營班級。

七、LINE pay:

2016 年與中信銀行結合，推出行動支付服務，2018 年 9 月更有新的支付方式，以 QR Code 綁定一卡通帳號的方式，將 LINE Pay 的支付範圍衍生至部分公車、捷運等項目。

八、LINE Mobile:

2018 年 4 月結合遠傳電信推出「LINE Mobile」提供各項電信服務，從申辦、帳單查詢、繳費與客戶服務等，全部皆可透過 LINE Mobile 的官方帳號在線上完成。

九、LINE Today

結合影音的新聞話題，經常更新最新消息，並且搭上選舉的政治列車，於 2018 年 9 月起與市長候選人合作，推出 LINE TODAY 《未來市長講》專訪直播，擴大了 LINE 的社會參與。

第三節 親師溝通

有別於單向、權威、制式的傳統教育，1990 年開始教育改革以來，教育體制更開放，對於教師教學權和家長選擇權的倡導，更受到重視（羅清水，1999）；一連串教育法令的修改、教育政策的擬訂，教育目標的實踐，都已經朝向教育革新的方向發展，家長參與學校教育或班級事務即為其中重要的一環（利百芳，2004）。

壹、親師溝通的定義與目的

所謂溝通是指不同的行為個體，透過各種工具載體實施訊息的雙向流動，使行為個體感知，而後達到特定目標的行為過程。溝通

除了思想與觀念交換的過程外，它的最高目的是藉回饋的手段，達到彼此瞭解的境界。（徐木蘭，1994）

教師和家庭在學校計畫及學生學習過程方面具有溝通管道。例如：家長透過聯絡簿與教師瞭解與詢問子女在校的狀況、參與班親會瞭解教師教學目標等（吳璧如，1998）。

親師之間保持良好的關係，對於學生在校表現有積極正面的影響，（吳璧如，1998；歐陽閻、柯華蕙、梁雲霞 1990），家長積極參與學校事務，包含親師溝通，將幫助學生在家裡的學習，對於學校和社區也會具有更積極的學習態度，同時能獲得較大的學習成就（Epstein, J. L., 1995）。親師透過彼此互動交流，父母親將對於孩子在學校的學習及在家中如何安排自主學習，有更深入的了解，藉此提升學生的學習成效。

由以上敘述可知，親師溝通是學生學習歷程中不可或缺的一環，足以影響的不只是學生的學習成就，還擴及社會人格養成時的社會關懷、社區參與，家長參與學校事務，積極與老師溝通，了解學生在校的表現及學習內容，讓學生在個性的建立及學習態度上有更正面的影響，這正是親師溝通的重要目的。

貳、親師溝通的型態

家長與老師之間的互動機緣通常來自聯絡簿、親師座談、班親會、教學成果展示日、電話聯絡或家庭訪問，其中聯絡簿因為每日簽閱，是親師溝通的第一道橋樑，也是最主要的溝通方式。

親師溝通有正向結果也有負向結果，新聞媒體報導的親師衝突屢見不鮮，在溝通無法獲得良好互動的情況下，有可能在親師之間造成更大的誤會或成見，一旦親師溝通的橋樑有了裂痕，事後再多

的修補很難復原彼此的信任，最後走入陌路或爭執將對學童傷害最大，造成三輸的局面。

林建平（1996）從互動角度看親師關係與溝通，提出三種可能型態：

1.合作無間，水乳交融：是互補式的合作關係，親師彼此互動良好，能夠尊重並且站在關懷的角度誠意溝通，共同目標是一起為孩子努力。

2.不聞不問，形同陌路：親師之間沒有溝通的管道，或是縱使有也不往來，無交集的雙方，完全無合作關係。

3.相互指責，水火不容：親師雙方都能關注教育議題，但是溝通不良，意見不同，各自堅持導致對立關係存在，甚至引發親師衝突。

在一個班級中，可能同時存在三種關係的家長，教師應該努力破冰，或化解歧見，為孩子的成長學習做出最大的努力，同時也能為自身的班級經營有更積極正面的影響。

Sara Lawrence-Lightfoot（2003）進一步指出親師溝通的關鍵在於對話，透過對話，原本被焦慮困住的親師雙方得以更謹慎的態度，更溫和有禮的內容來為學生未來的發展定義出良好的樣貌。

參、通訊軟體應用於親師溝通

科技的發達為人們帶來便利的生活，通訊媒體、社群網站不斷翻新，快速變遷的軟硬體使忙碌的現代人更追求即時溝通的效率，對於資訊科技融入親師溝通議題，茲就相關文獻簡述如下：

一、尤蕙茹（2010）：

幼稚園運用部落格進行親師溝通之參與式行動研究。

建立班級部落格，透過影片、照片，使家長了解幼兒在校生活與學習狀況，但是家長仍習慣與老師面對面溝通，加上對部落格操作並不熟悉，有部分家長不使用部落格。

二、周芳玉（2012）

QR Code 應用於家庭聯絡簿及親師溝通之探究。

家庭聯絡簿的存在有其功能及必要性，一般家長都肯定需要聯絡簿，而 QR Code 具有正確、快速、完整且隱密等多種特性，利用 QR code 建置聯絡簿有準確快速的優勢，然因需要上網而網路資費不便宜，有成本上的考量，且免費 WiFi 的建置並不普及，因此阻礙部分家長的參與意願。

三、謝雅絮（2014）

高雄市國小教師運用 LINE 於親師溝通之研究

對於教師人格特質的外向性及對科技使用態度的表現預期、內在動機、社會影響和知覺保全性對親師溝通均具有正向顯著影響；LINE 的使用頻率對親師溝通也具有正向顯著影響。

四、王佩茹（2014）

探討家長使用即時通訊軟體聯絡簿之意願研究

研究結果：家長肯定家庭聯絡簿的功能，尤其子女學齡愈低，家長對家庭聯絡簿愈依賴。大部分家長普遍認為即時通訊軟體 LINE 簡單易用，家長年齡愈輕，愈顯著。而家長使用即時通訊軟體 LINE 經驗愈久，愈常使用手機上網、每日使用即時通訊軟體 LINE 頻率愈高，對於以使用即時通訊軟體 LINE 輔助家庭聯絡簿的使用意願就愈強烈。對於使用 LINE 輔助家庭聯絡簿的有用程度，家長最在意，若實用性不符合需求，

則會降低其使用意願。

五、林筱瑩（2015）

LINE 通訊軟體用於高雄市路竹區蔡文國民小學教師職場溝通之研究

蔡文國民小學教師中，有使用 LINE 通訊軟體的教師占 86.5%，普遍度高；會與家長進行溝通的比例為 51.9%，普遍度中等；然而願意主動設立班級群組的只有 9.6%，普遍度極低。有使用且經常使用 LINE 通訊軟體的教師對 LINE 在職場上的溝通效益是認同且明顯較高的，可以說 LINE 通訊軟體的使用對教師職場溝通是有正向幫助的；而未使用 LINE 通訊軟體的教師則考量到人際互動的複雜、情緒的緊張及視力健康的問題，同時也希望將工作與生活區分清楚。教師認為以電話進行溝通得到的溝通效益與使用 LINE 通訊軟體是完全相同的。不過 LINE 的簡訊傳送、錄音通話及視訊功能是不可能取代電話的，是教師職場上更省錢便利的選擇，也可以說具有其未來發展性。

六、蕭世岳（2015）

運用具表情貼圖即時通訊軟體進行親師溝通之探究

親師溝通著重於即時性、快速與互動性，表示教師習慣透過舊有親師溝通工具進行溝通。資訊能力越佳者對透過即時通訊進行親師溝通有較佳適應力，並且覺得容易透過此工具進行親師溝通。知覺易用性、知覺有用性均為影響使用意圖的重要因素。

第四節 科技接受模式

壹、理性行為理論

理性行動理論 (Theory of Reasoned Action, TRA) 是由 Fishbein 和 Ajzen 於 1967 年所提出分析預測個人行為態度意向之理論。理論基礎從社會心理學而來，探討態度、意向及行為三者之間的關係。後來不斷發展、驗證後，在 1980 年提出主觀性規範，建構出四者間完整的架構。此理論認為行為意向會受到「態度」及「主觀性規範」所影響。而行為意向是最直接影響個人行為的決定因素，其它可能影響行為的因素，都是受行為意向間接影響。也就是說，當個人對行為的態度愈正向，則行為意向愈高；反之，當個人對行為的態度愈負向，則行為意向愈低。

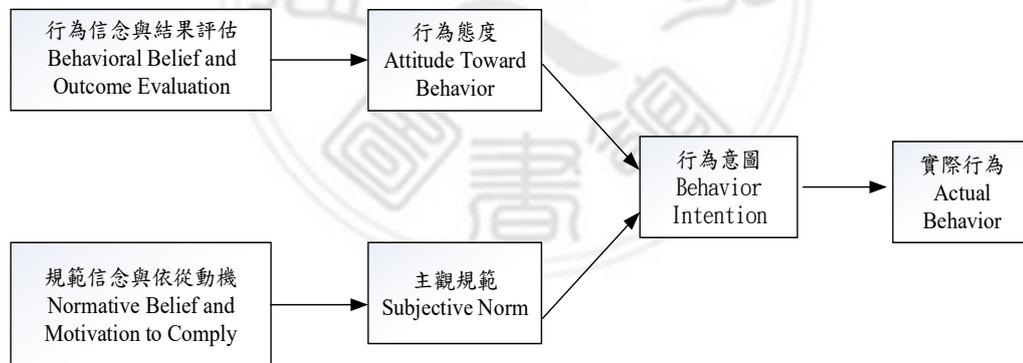


圖 1-3 理性行為理論架構 (Fishbein and Ajzen, 1975)

參考 <http://mypaper.pchome.com.tw/kingmoon99/post/1311204587>

貳、計畫行為理論 (Theory of Planned Behavior, TPB)

計畫行為理論較理性行為理論更受學者重視，並被認定為是較完整的行為意向模式；許多實證研究結果顯示，計畫行為理論的預測能力確實較理性行為理論為高。以下茲就計畫行為理論之各項因

素說明如下：

一、態度 (attitude, AT)：

乃指個人對特定對象或想法所反應出之喜歡或不喜歡的持續性評估，藉由態度的表現可預測其可能的行為。換言之，態度是個人對特定行為所抱持的正、負向評價，當個人對行為的態度愈趨正向，其行為意圖亦將愈高；若愈趨負向，行為意圖則隨之愈低。

二、主觀規範 (subjective norm, SN)：

乃指個人在採取某一項特定行為時所感受到的社會壓力，亦即個人知覺到的重要他人或團體（如父母、配偶、朋友、同事等）認為他應否執行該特定行為之壓力。當正向主觀規範愈強烈，愈容易促使其產生從事該行為的行為意圖。

三、行為控制知覺 (perceived behavioral control, PBC)：

乃指個人在從事某特定行為時，對於所需資源與機會之控制能力的知覺；除了個人慾望、意向外，還包括諸如時間、金錢、技能、機會、能力、資源或政策等個人無法掌控的非動機因素，均與個人行為之控制有關。故即使個人想從事某特定行為，也終將因缺乏控制資源之能力，而無法實際從事該行為。此外，行為控制知覺之限制可分為自我效能與外部資源；其中，前者係指對於自己能否完成該行為之認知，後者則為個人可利用資源之易得性與阻礙程度，此二者皆可能影響個人採取某一行為之決定。

四、行為意圖 (behavior intention, BI)：

乃指個人想從事某特定行為之行動傾向與程度，亦即在行

為選擇的決定過程中，個人是否有所行動的心理強度；在測量上，可轉化為個人是否願意努力嘗試或願意付出多少心力等題項，藉此變數可解釋及預測個人之實際行為表現。

綜上所述，計畫行為理論認為態度、主觀規範與行為控制知覺三項變數將決定個人的行為意圖；操作上，行為意圖影響個人行為，而行為意圖是由個人的態度、主觀規範與行為控制知覺而來。也就是說，若個人對某件行為持正面態度、則其主觀規範就會支持該行為、對該行為的行為控制知覺愈強，則個人從事該行為的意圖將愈高（摘錄自 國家教育研究院電子報 葉盈君，2012）。

參、科技接受模型（Technology Acceptance Model, TAM）

根據理性行為理論，1986年 Davis 提出「科技接受模型」理論，用來探討個人接受新資訊科技的行為意念模式。分析影響使用者的認知、態度、意向及外部變數間之關聯，觀察及解釋使用者的科技使用行為。以「知覺有用」和「知覺易用」為獨立變數，使用者態度、行為意圖和使用行為為相依變數。主張知覺有用性與易用性會影響使用科技的態度，進而影響具體的行為表現。而知覺有用性及知覺易用性則受外部變數所影響。其模型如下圖所示：

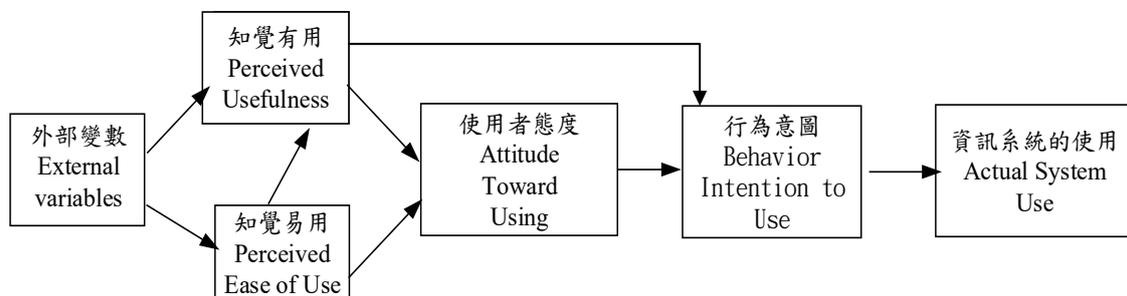


圖 1-4 科技接受模型

參考資料來源 <http://terms.naer.edu.tw/detail/1678678/>

第五節 資訊隱私風險

隨著資訊軟體不斷開發，追求便利快速，個人隱私及登入帳號在網路空間如閃電般交錯運行，每天使用的 LINE 基於保護使用者，也制定其隱私權政策。

而所謂隱私權政策就是當使用者在運用 LINE 這個軟體時，LINE 所接收到、蒐集到使用者的個人資訊，要以什麼方式處理，等於是 LINE 公司與使用者的一道溝通方式。

壹、LINE 的隱私權政策

一、LINE Corporation 的隱私原則

LINE Corporation 為履行對使用者的尊重和保護隱私的承諾，將堅持下列原則：

- (一)、欲蒐集使用者的個人資訊時，將會通知，並酌情徵求對公司蒐集、處理、使用或揭露使用者個人資訊的同意。
- (二)、明確指出蒐集並進一步處理個人資訊的特定目的。
- (三)、僅蒐集為履行特定目的所必須的資訊。
- (四)、除非徵得同意或者為適用法律所要求或許可，僅可於蒐集個人資訊之特定目的的範圍內使用或揭露個人資訊，而且將僅在履行該特定目的的期間保留個人資訊。
- (五)、儘量確保使用者個人資訊的準確性、完整性和最新狀態。
- (六)、採取適當的技術和組織措施來保護個人資訊。
- (七)、在合理範圍內，讓處理個人資訊的政策和行動，盡可能保持公開透明。

(八)、使用者可以根據適用法律的權利查看個人資訊，並可適當地更正。

(九)、歡迎使用者提出有關上述原則、本隱私權政策和各適用法律遵守情況的意見。

隨著網路安全日益重要，LINE 公司更於 2018 年 7 月更新隱私權政策，目的在提供更優化的服務，除了防堵駭客盜用帳號，更利用大數據分析使用者的偏好與使用模式，來提供符合使用者喜愛的廣告，使廣告成效更優化，值得注意的是，使用者必須同意 LINE 公司的隱私權政策更新，才能繼續使用 LINE，而這也造成爭議。

貳、隱私權定義

一、隱私權定義

1890 年兩位美國律師 Samuel D. Warren 與 Louis D. Brandeis 推論出「獨立性承認原則」，強調任何人均有「不受干擾之權利」並將之命名為「隱私權」。主張如下：

- (一)、對因與公共利益有關而被公開的個人隱私事項，不得主張隱私權。
- (二)、對依他法得被公開的個人隱私事項，不得主張隱私權。
- (三)、對因他人口頭之傳述，未足以引起實害之個人隱私事項，不得主張隱私權。
- (四)、對獲當事人同意公開之個人隱私事項，不得主張隱私權。
- (五)、對揭露他人隱私者，不得以其事實係屬真實而加以抗辯。
- (六)、對揭露他人隱私者，不得以其揭露不具惡意加以抗辯。

二、隱私權類型

美國賓州大學法學院教授 Anita Allen 將隱私權分為四種類

型，分別為：

- (一)、資訊隱私：指個人得以自行決定何時、以何種方式、將何種內容之個人資訊揭露給何人。
- (二)、身體（物理的）隱私：個人有排除他人接近其身體或侵入其生活空間的權利。
- (三)、自主決定的隱私：具財產價值的隱私個人有不受政府或第三人干涉其個人決定的權利，亦即個人事務的自主決定權。
- (四)、具財產價值的隱私：指個人對其人格利益的利用及所有權利

節錄自：資訊隱私權與資訊社會／徐振雄

三、資訊隱私顧慮（Information privacy concerns）

資訊隱私顧慮是指個人對資訊隱私狀況的公平性一種主觀的看法（Campbell, 1997）。學者 Smith、Milberg 與 Burke（1996）根據以前的文獻整理出四大維度的資訊隱私顧慮（Concern For Information Privacy, CFIP），分別為蒐集、錯誤、未經許可再次使用及不當存取（廖則竣、陶蓓麗、劉玉萍、蕭銘偉、黃姮儀，2011）。

由於網路發達的程度日新月異，後來的學者乃根據此分類法來研究資訊隱私顧慮因素（Culnan & Armstrong 1999; Malhotra et al. 2004; Van Dyke et al. 2007; Pavlou et al. 2007）並發展為網路使用者的資訊隱私顧慮（IUIPC）。Malhotra *et al.*（2004）定義了三個可操作化的維度，分別是蒐集、控制及知覺。

第三章、研究方法與設計

本研究以科技接受模式理論為基礎，再根據前述之研究動機、目的探討國小學童家長對於將 LINE 視為親師溝通工具，是否因其背景而有差異，是否受到「知覺易用性」、「知覺有用性」之使用知覺影響，同時在資訊隱私風險的顧慮下，不同的家長背景對於使用 LINE 作為親師溝通工具的態度有何差異。另外，「知覺易用性」對於「知覺有用性」之影響也是研究架構之一環，並探討其使用態度與使用行為意圖的相關性。

本研究根據研究架構建立研究假設、設立問卷，並且將調查結果加以分析，驗證假設是否成立，藉此得知普遍家長對於利用 LINE 溝通之使用意願及意圖。

本章共有五部分，分別為研究架構、研究假設、研究對象、研究方法與工具和問卷設計。

第一節 研究架構

根據研究動機、研究目的，參考相關文獻後，以科技接受模式的知覺有用性及知覺易用性來繪製研究架構如圖 3-1，在此架構中，知覺易用性、知覺有用性足以影響使用態度，進而與使用者的行為意圖產生正相關，而知覺有用性更逕行影響著使用者的行為意圖，另外，也探討資訊隱私風險顧慮對於使用意圖的影響。

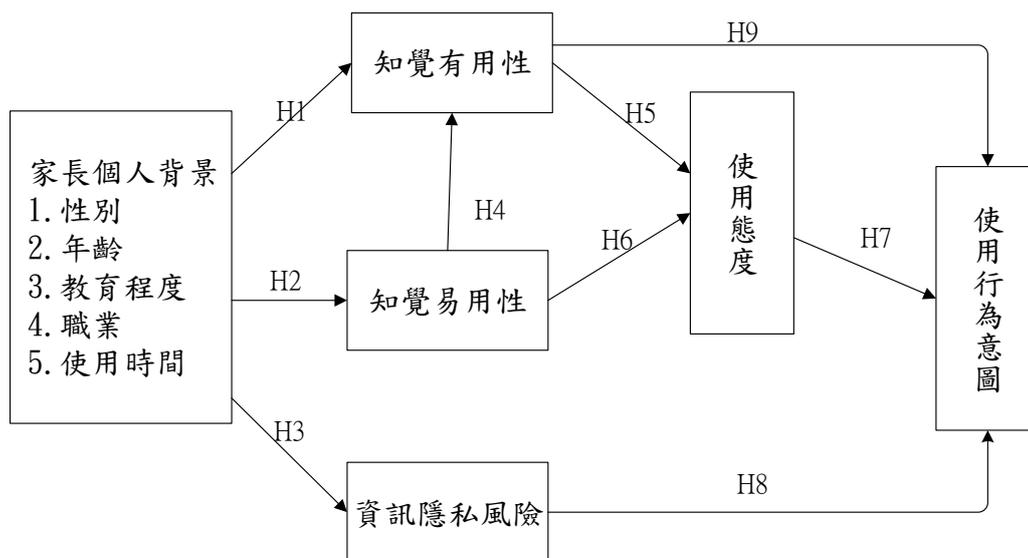


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究假設

LINE 是一個發展迅速的資訊軟體，不斷更新的版本是否因為使用者的性別、使用者對於資訊的學習歷史，甚至使用者的學經歷而有所不同，存有差異，本研究以家長不同的個人背景（性別、年齡、教育程度、職業及平均每天使用 LINE 的時間）為變數，與使用 LINE 作為親師溝通工具的使用態度、使用意圖進行推論，依據上述之研究架構，提出下列研究假設：

- H1 不同的家長背景，對於使用 LINE 作為親師溝通工具，在知覺有用性上有顯著差異
- H2 不同的家長背景，對於使用 LINE 作為親師溝通工具，在知覺易用性上有顯著差異
- H3 不同的家長背景，對於使用 LINE 作為親師溝通工具，在資訊隱私風險上有顯著差異
- H4 家長對於使用 LINE 作為親師溝通工具的知覺易用性對知覺有

用性有顯著影響

H5 家長對於使用 LINE 作為親師溝通工具，其知覺有用性對使用態度有顯著影響

H6 家長對於使用 LINE 作為親師溝通工具，在知覺易用性上對使用態度有顯著相關

H7 家長對於使用 LINE 作為親師溝通工具的使用態度對其使用意圖有顯著相關

H8 家長對於使用 LINE 作為親師溝通工具，在資訊隱私風險的顧慮下對使用意圖有顯著相關

H9 家長對於使用 LINE 作為親師溝通工具，在知覺有用性上對使用意圖有顯著影響

第三節、研究對象

本研究以嘉義地區的國小學童家長為取樣範圍，於嘉義縣市共取 12 個班級的 LINE 群組發放線上問卷，請家長協助，採不記名不留身分識別的方式填寫。在問卷的首頁寫明研究目的，並請班級老師協助請託，盡可能得到確實回答的有效問卷。

第四節 研究方法與工具

壹、研究方法

本研究採用文獻探討以及網路問卷調查兩種方法並行之，根據相關的文獻探討建立研究架構後，設計出「家長透過 LINE 群組與教師進行親師溝通之行為意圖研究」的網路問卷，進一步利用統計方法進行分析。

一、信度分析

為了檢測資料的一致性，針對問卷每一個構面的問題作信

度分析，一般來說 Cronbach's α 值係數高於 0.9 代表高信度值；介於 0.9 至 0.7 之間代表非常可信；介於 0.5 至 0.7 之間代表很可信；介於 0.4 至 0.5 之間代表可信；介於 0.3 至 0.4 之間代表勉強可信；而低於 0.3 代表信度低，不應採用。(吳統雄 1985)。

二、敘述性統計

針對家長的不同背景，使用敘述性統計來分析受試者的基本資料，包含性別、年齡、教育程度、職業、對 LINE 的使用頻率、以及最常利用 LINE 的功能，分別列出個數與平均數。

三、獨立樣本 T 檢定

家長的性別與使用 LINE 的知覺有用性、知覺易用性及對於資訊隱私的風險顧慮是否有顯著差異，採用獨立樣本 T 檢定來做分析。

四、單因子變異數分析

不同家長的年齡、教育程度、職業、平均每日使用時間對於使用 LINE 的知覺有用性、知覺易用性及對於資訊隱私的風險顧慮是否有顯著差異，採用單因子變異數分析來檢視。

五、相關分析

對於知覺易用性影響知覺有用性以及兩者對於使用態度是否有高度相關，使用態度對於使用行為意圖之相關，知覺有用性對於使用意圖之影響，則採用雙變數相關分析來檢視。

對於研究假設中，資訊隱私風險的顧慮與使用行為意圖之間的影響，也是利用雙變數的相關分析來檢測。

貳、研究工具

本研究採用李克特五等選項 (Likert item) 作為問卷計分法，根據受試者對題目所陳述的認同程度選擇，1 代表非常不同意，2 代表不同意，3 代表普通，4 代表同意，5 代表非常同意。問卷答題平均值小於 3 屬於中低度認同，高於 3 則有比較大的認同。

第五節、問卷設計

本研究問卷設計乃參酌多位學者的相關論文與專家學者意見編寫，經指導教授斧正而成。問卷分為三個部分，第一部分為家長之基本資料，包括性別、年齡、教育程度及職業。第二部分是 LINE 使用行為調查，包括平均每天使用 LINE 的時間和最常使用的 LINE 功能。第三部分則為問卷本文，藉以分析樣本的不同背景與 LINE 使用之知覺有用性、知覺易用性和資訊隱私風險對以 LINE 作為親師溝通之使用意圖影響。問卷的設計主要是引用：林莉玲 (2016) 國小教師透過 LINE 進行親師溝通之研究：以嘉義縣教師為例、潘聖興 (2015) 資訊隱私顧慮與隱私機制對使用者使用意圖影響之研究——以 LINE 與 Facebook 為例、李宏敏 (2013) 國小教師透過 Facebook 進行親師互動之意願探討——以嘉義縣國小為例、張峻嚴 (2015) 學務管理系統使用知覺與使用品質滿意度之研究：以嘉義縣教師為例、黃淑華 (2006) 國民小學低年級教師親師關係與溝通之研究等幾份論文問卷設計編製而成。

第四章、研究結果分析

本章為資料分析與驗證假設，將回收之問卷資料利用 SPSS 統計軟體進行分析，本章共分為五節，第一節針對問卷樣本做敘述性分析，將受試者的背景資料與使用 LINE 的經驗實際統計，進一步分析受試者使用 LINE 分布狀況；第二節將各個構面做信度分析，來檢視問卷中的各項提問是否為有效而且具備一致性；第三節對於家長使用 LINE 進行親師溝通的使用知覺、對資訊隱私風險的感覺做差異分析；第四節探究家長對於利用 LINE 的使用知覺和使用態度進行相關分析；第五節探究家長對於使用 LINE 進行親師溝通的使用態度、對資訊隱私風險的感覺和使用行為意圖之相關分析。

第一節 研究樣本背景資料敘述性統計

本研究的受試對象為嘉義縣市國小學童的家長，以 google 表單製作問卷，發給 12 個班級的家長填寫，共有 314 位家長回覆，其中 4 份填答不完整，故視為無效問卷而刪除，最後以 310 份問卷為研究樣本，進行分析，包括：性別、年齡、教育程度、職業和平均每天使用時間。

壹、性別

在 310 份回收的有效問卷中，男性家長為 56 人，僅占約 18%，顯示一般而言，國小學童家長端與學校的主要聯絡者以女性家長居多，將近 82%。

表4-1 性別基本資料分析表

| | | 人數 | 百分比 (%) |
|----|----|-----|---------|
| 性別 | 男生 | 56 | 18.1 |
| | 女生 | 254 | 81.9 |
| 總計 | | 310 | 100.0 |

貳、年齡

在回收的問卷中，以 36 歲~45 歲這個年齡層人數最多，共占 59.7%，另外 46~50 歲有 10%，而 50 歲以上佔了 16.5%，現代家庭種類多元，包含著隔代教養，寄宿親友家等。

表4-2 家長年齡基本資料分析表

| | | 人數 | 百分比 (%) |
|----|---------|-----|---------|
| 年齡 | 30 歲以下 | 5 | 1.6 |
| | 31~35 歲 | 38 | 12.3 |
| | 36~40 歲 | 84 | 27.1 |
| | 41~45 歲 | 101 | 32.6 |
| | 46~50 歲 | 31 | 10.0 |
| | 50歲以上 | 51 | 16.5 |
| 總計 | | 310 | 100.0 |

參、教育程度

表4-3 教育程度基本資料分析表

| | | 人數 | 百分比 (%) |
|------|-------|-----|---------|
| 教育程度 | 碩博士 | 43 | 13.9 |
| | 大學(專) | 204 | 65.8 |
| | 高中(職) | 60 | 19.4 |
| | 國中及以下 | 3 | 1.0 |
| 總計 | | 310 | 100.0 |

如表 4-3，家長的教育程度呈現常態分配，大學畢業的人數最多，有 204 人，占 65.8%，而擁有碩博士學歷的也有 13.9%，顯示出家長具備相當的教育水準。使用電子產品以網路為通訊橋梁，填寫線上問卷的接受度可能與學歷有某些程度的關聯，國中及以下的教育程度者僅佔 1.0%，足見高等教育趨向普及化。

肆、職業

表4-4 家長職業基本資料分析表

| | | 人數 | 百分比 (%) |
|----|-----|-----|---------|
| 職業 | 軍公教 | 99 | 31.9 |
| | 服務業 | 92 | 29.7 |
| | 家管 | 57 | 18.4 |
| | 商 | 36 | 11.6 |
| | 工 | 24 | 7.7 |
| | 自由業 | 2 | 0.6 |
| 總計 | | 310 | 100.0 |

家長職業分布於公職人員及服務業最多，分別為 31.9%和 29.7%，共約六成，此現象十分接近嘉義地區有 70.2%為三級產業就業人口的現況（國家發展委員會 都市及區域發展統計彙編，2016），另外從事商業的有 36 人，佔 11.6%，工業人口 24 人，佔 7.7%。

伍、平均每天使用時間

表4-5 家長平均每天使用LINE的時間

| | | 人數 | 百分比(%) |
|--------------------|---------------|-----|--------|
| 平均每天使用 LINE 的時間 | 1 小時之內 | 113 | 36.5 |
| | 1 小時 ~ 3 小時之內 | 117 | 37.7 |
| | 3 小時~ 5 小時之內 | 42 | 13.5 |
| | 5 小時以上 | 38 | 12.3 |
| 總計 | | 310 | 100.0 |

從表 4-5 可以看出平均每人每天使用 LINE 的時間，在 1 小時以內的有 36.5%，而超過 3 小時以上的共有 25.8%，也就是說有四分之一以上的人平均每天使用 LINE 超過 3 小時，算是高度使用者。

隨著時代不斷更新的 LINE，不但在功能上推陳出新，其延伸推出的應用程式更是五花八門，隨選購物、各類遊戲與方便支付更強化了使用者的忠誠度，家長們最常使用 LINE 的功能是什麼？男性和女性是否不同？

本研究簡列了 12 項 LINE 的基本功能，加上”其他”共 13 個選項，讓受試者勾選，最多可複選 5 項。結果如表 4-6。

在文字聊天這項功能中，受試者有 294 人勾選，其中男性有 50

人，佔 17.0%，女性有 244 人，佔 83.0%，由於本次受試者以女性居多，所以勾選的佔比也是女性多。若以性別中的佔比來看，在總共 56 個男性受試者中，有 50 人勾選“文字聊天”，佔全部男性的 89.3%，女性則有 244 人，佔總數 254 位女性的 96.1%，可見不論男性或女性，利用 LINE 作為聊天工具的比例都相當高。

若以全部的 310 份有效問卷當分母，男性有 50 份勾選文字聊天，佔 16.1%，女性有 244 份勾選，佔 78.7%，收回的 310 份問卷中有 294 份是有選擇“文字聊天”的（94.8%）。進一步從表 4-6 得知，LINE 的功能中除了文字聊天外，檔案傳輸（61.3%）、免費通話（64.8%）也常被家長使用，可見以 LINE 作為溝通工具已經是一種趨勢。

表4-6 常用的LINE功能*性別 交叉表

| | | | 性別 | | 總數 |
|-------------|------|------------------|-------|-------|-------|
| | | | 男性 | 女性 | |
| 常用的 LINE 功能 | 文字聊天 | 個數 | 50 | 244 | 294 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 17.0% | 83.0% | |
| | | 性別 中的 % | 89.3% | 96.1% | |
| | | 總數的 % | 16.1% | 78.7% | 94.8% |
| | 檔案傳輸 | 個數 | 30 | 160 | 190 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 15.8% | 84.2% | |
| | | 性別 中的 % | 53.6% | 63.0% | |
| | | 總數的 % | 9.7% | 51.6% | 61.3% |
| 常用的 LINE 功能 | 視訊通話 | 個數 | 8 | 81 | 89 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 9.0% | 91.0% | |
| | | 性別 中的 % | 14.3% | 31.9% | |
| | | 總數的 % | 2.6% | 26.1% | 28.7% |
| | 免費通話 | 個數 | 33 | 168 | 201 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 16.4% | 83.6% | |
| | | 性別 中的 % | 58.9% | 66.1% | |
| | | 總數的 % | 10.6% | 54.2% | 64.8% |

| | | | 男性 | 女性 | 總數 |
|-------------|------------------|------------------|-------|-------|-------|
| 常用的 LINE 功能 | 玩遊戲 | 個數 | 1 | 9 | 10 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 10.0% | 90.0% | |
| | | 性別 中的 % | 1.8% | 3.5% | |
| | | 總數的 % | 0.3% | 2.9% | 3.2% |
| | 傳送貼圖 | 個數 | 27 | 110 | 137 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 19.7% | 80.3% | |
| | | 性別 中的 % | 48.2% | 43.3% | |
| | | 總數的 % | 8.7% | 35.5% | 44.2% |
| | 發佈動態消息 | 個數 | 5 | 19 | 24 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 20.8% | 79.2% | |
| | | 性別 中的 % | 8.9% | 7.5% | |
| | | 總數的 % | 1.6% | 6.1% | 7.7% |
| | 建立相簿 | 個數 | 15 | 76 | 91 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 16.5% | 83.5% | |
| | | 性別 中的 % | 26.8% | 29.9% | |
| | | 總數的 % | 4.8% | 24.5% | 29.4% |
| | 傳送語音訊息 | 個數 | 4 | 12 | 16 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 25.0% | 75.0% | |
| | | 性別 中的 % | 7.1% | 4.7% | |
| | | 總數的 % | 1.3% | 3.9% | 5.2% |
| 變更大頭照 | 個數 | 1 | 1 | 2 | |
| | 常用的 LINE 功能 中的 % | 50.0% | 50.0% | | |
| | 性別 中的 % | 1.8% | 0.4% | | |
| | 總數的 % | 0.3% | 0.3% | 0.6% | |
| 常用的 LINE 功能 | 變更主題背景 | 個數 | 2 | 1 | 3 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 66.7% | 33.3% | |
| | | 性別 中的 % | 3.6% | 0.4% | |
| | | 總數的 % | 0.6% | 0.3% | 1.0% |
| | 查看對話紀錄 | 個數 | 11 | 57 | 68 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 16.2% | 83.8% | |
| | | 性別 中的 % | 19.6% | 22.4% | |
| | | 總數的 % | 3.5% | 18.4% | 21.9% |

| | | | 男生 | 女生 | 總數 |
|--------------------|----|------------------|-------|-------|--------|
| 常用的 LINE 功 能 | 其他 | 個數 | 2 | 6 | 8 |
| | | 常用的 LINE 功能 中的 % | 25.0% | 75.0% | |
| | | 性別 中的 % | 3.6% | 2.4% | |
| | | 總數的 % | 0.6% | 1.9% | 2.6% |
| 總數 | | 個數 | 56 | 254 | 310 |
| | | 總數的 % | 18.1% | 81.9% | 100.0% |

百分比及總數是根據應答者而來

第二節 信度分析

量化研究目的是要找出社會現象或社會行為的共同法則 (universalism)，因此測量工具本身的客觀與可信性成為相當重要的評估指標 (胡幼慧、姚美華，1996)，要評估資料是否可靠是否正確，則必須依靠測量或調查工具的信度效度來評估 (楊國樞等，2002)，分析信度與效度可以了解測量工具是否優良，從而改善測量的內容或方法，更重要的是可以避免作錯誤的判斷及因錯誤導致的損失 (吳統雄，2018)。

本研究採用量表內在一致性信度分析的 Cronbach's α 係數，Cronbach's α 值愈大，表示信度愈高，量表愈是穩定，一般來說 Cronbach's α 值係數高於 0.9 代表高信度值；介於 0.9 至 0.7 之間代表非常可信；介於 0.5 至 0.7 之間代表很可信；介於 0.4 至 0.5 之間代表可信；介於 0.3 至 0.4 之間代表勉強可信；而低於 0.3 代表信度低，不應採用 (吳統雄，1985)。

表4-7 研究構面信度分析

| 構面 | Cronbach's Alpha 值 | 項目的個數 |
|--------|--------------------|-------|
| 知覺有用性 | .955 | 7 |
| 知覺易用性 | .916 | 7 |
| 資訊隱私風險 | .689 | 6 |
| 使用態度 | .862 | 3 |
| 使用意圖 | .918 | 8 |

本研究的信度檢測整理如表 4-7，在知覺有用性、知覺易用性、使用態度和使用意圖四個構面的 Cronbach's α 值均大於 0.7，而資訊隱私風險為 0.689，根據 Fornell (1982) 的建議，組合信度只要大於 0.6 即為可接受，因此保留題項，並將結果整理如下各表。

表4-8 知覺有用性單項之信度分析

| | 項目刪除時的 尺度平均 數 | 項目刪除時的 尺度變異 數 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值 |
|---|---------------------|---------------------|--------------|---------------------------------|
| 1.使用 LINE 可以增加親師 溝通的機會 | 22.75 | 23.123 | .778 | .954 |
| 2.使用 LINE 可以縮短親師 溝通時間 | 22.86 | 22.269 | .814 | .951 |
| 3.使用 LINE 可以讓親師雙 方了解彼此的教育需求 | 22.93 | 21.753 | .851 | .948 |
| 4.使用 LINE 進行親師溝通 可以讓親師更了解學生的 學習狀況 | 22.84 | 22.043 | .884 | .945 |
| 5.使用 LINE 可以達成親師 溝通的目的 | 22.90 | 22.204 | .889 | .945 |
| 6.使用 LINE 進行親師溝通 是有效率的 | 22.95 | 21.987 | .848 | .948 |
| 7.使用 LINE 進行親師溝通 對我而言是有幫助的 | 22.84 | 22.216 | .862 | .947 |

表4-9 知覺易用性單項之信度分析

| | 項目刪除時的 尺度平均 數 | 項目刪除時的 尺度變異 數 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值 |
|------------------------------|---------------------|---------------------|--------------|---------------------------------|
| 1.學習使用 LINE 是很容易的 | 24.88 | 13.225 | .674 | .910 |
| 2.我覺得使用 LINE 溝通非常方便 | 24.92 | 12.592 | .724 | .905 |
| 3.熟練的操作 LINE 不需花太多時間學習 | 24.89 | 12.774 | .775 | .901 |
| 4. LINE 的操作介面容易理解 | 24.89 | 13.185 | .727 | .906 |
| 5. 使用 LINE 能快速的讓親師進行互動溝通 | 25.19 | 11.593 | .807 | .896 |
| 6. 使用 LINE 作為親師溝通工具在時間上很有彈性 | 25.15 | 11.473 | .722 | .909 |
| 7.整體來說，使用 LINE 進行親師溝通，是容易操作的 | 25.09 | 12.028 | .827 | .894 |

表4-10 資訊隱私風險單項信度分析

| | 項目刪除時的 尺度平均 數 | 項目刪除 時的尺度 變異數 | 修正的項 目總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值 |
|--|---------------------|---------------------|--------------|---------------------------------|
| 1.申請 LINE 帳號需要提供個人資料時，令我感到為難 | 14.50 | 10.568 | .447 | .641 |
| 2.我在 LINE 上任何互動內容被別人知悉不至於讓我覺得困擾 | 14.75 | 9.904 | .539 | .610 |
| 3. 使用 LINE 時，有陌生帳號要求加入好友，不會讓我覺得困擾 | 15.61 | 9.105 | .560 | .596 |
| 4. LINE 的應用程式任意存取我的個人資料，不至於造成我擔憂 | 15.70 | 9.123 | .598 | .584 |
| 5.我覺得 LINE 應該有防止未經授權的其他團體存取我的 LINE 帳號個人資料的措施 | 13.56 | 13.910 | -.116 | .788 |
| 6. 我在 LINE 上面發出的內容在我不知情的情況下被轉傳或使用，不至於讓我擔憂 | 15.47 | 9.052 | .541 | .602 |

表4-11 使用態度單項信度分析

| | 項目刪除時的 尺度平均 數 | 項目刪除時的 尺度變異 數 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值 |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|--------------|---------------------------------|
| 1.我喜歡使用 LINE | 7.41 | 3.492 | .568 | .949 |
| 2.我喜歡使用 LINE 與 教師進行親師溝通 | 7.72 | 2.215 | .848 | .698 |
| 3.我覺得使用 LINE 作 為親師溝通的工具是 值得推廣的 | 7.74 | 2.134 | .859 | .687 |

表4-12 使用行為意圖單項信度分析

| | 項目刪除時的 尺度平均 數 | 項目刪除時的 尺度變異 數 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值 |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------|--------------|---------------------------------|
| 1.我覺得用 LINE 與教 師進行溝通是方便的 | 26.61 | 21.966 | .828 | .900 |
| 2.我願意試著以 LINE 與教師互動 | 26.63 | 21.334 | .884 | .895 |
| 3.我會推薦其他家長使 用 LINE 與教師溝通 | 26.85 | 20.291 | .911 | .891 |
| 4.我會鼓勵教師以 LINE 跟家長互動 | 26.89 | 20.240 | .885 | .893 |
| 5. LINE 對我而言，是 一種親師溝通的良好 模式 | 26.90 | 20.237 | .899 | .892 |

| | 項目刪除時的 尺度平均 數 | 項目刪除時的 尺度變異 數 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值 |
|--|---------------------|---------------------|--------------|---------------------------------|
| 6.如果老師邀請我加入 LINE，我會將他加入好 友 | 26.40 | 24.175 | .635 | .915 |
| 7.未來我會經常使用 LINE 與老師進行親師 溝通 | 26.77 | 20.952 | .885 | .894 |
| 8.資訊隱私風險的顧慮 會影響我用 LINE 做親 師溝通的使用意圖 | 27.12 | 27.575 | .025 | .960 |

第三節 國小學童家長對於使用 LINE 進行親師溝通「使用知覺」、「資訊隱私風險」之差異分析

壹、國小學童家長對使用 LINE 進行親師溝通的「知覺有用性」分析

將受試者在「知覺有用性」這個構面的回覆資料做敘述性統計，分別記錄個別答題的次數分配，並計算出在 1~5 分的認同度中，各題項的平均分數，整理分析數據如表 4-13。

表4-13 家長對使用LINE進行親師溝通之知覺有用性分析

| 題目 | 平均數 | 標準差 | 次數分配 (%) | | | | |
|---------------------------------|------|-------|----------|------|------|-----|-------|
| | | | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.使用 LINE 可以增加親師溝通的機會 | 3.93 | 0.831 | 23.9 | 51.9 | 18.7 | 4.5 | 1.0 |
| 2.使用 LINE 可以縮短親師溝通時間 | 3.82 | 0.904 | 20.6 | 51.9 | 16.8 | 9.7 | 1.0 |
| 3.使用 LINE 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求 | 3.75 | 0.933 | 18.7 | 50.3 | 19.7 | 9.4 | 1.9 |
| 4.使用 LINE 進行親師溝通可以讓親師更了解學生的學習狀況 | 3.84 | 0.871 | 20.6 | 51.3 | 20.3 | 6.5 | 1.3 |
| 5.使用 LINE 可以達成親師溝通的目的 | 3.77 | 0.848 | 17.7 | 50.3 | 24.5 | 6.5 | 1.0 |
| 6.使用 LINE 進行親師溝通是有效率的 | 3.73 | 0.908 | 18.1 | 48.7 | 23.2 | 8.4 | 1.6 |
| 7.使用 LINE 進行親師溝通對我而言是有幫助的 | 3.84 | 0.869 | 21.3 | 49.7 | 22.6 | 4.8 | 1.6 |

N=310

在表 4-13 中，「使用 LINE 可以增加親師溝通的機會」這項提問（平均數 3.93，標準差 0.831）獲得 75.8% 的受試者勾選同意，是這個構面中同意度最高的，而最低的「使用 LINE 進行親師溝通是有效率的」（平均數 3.73，標準差 0.908）也有 66.8% 的受試者表示同意。

總括來說，這 7 項提問都獲得 60% 以上的同意，由此可知，國小家長對使用 LINE 進行親師溝通的「知覺有用性」有高精度認同。

貳、國小學童家長對使用 LINE 進行親師溝通的「知覺易用性」分析

將回收的 310 份問卷，針對「知覺易用性」這個構面的回覆資料做敘述性統計分析，整理成表 4-14。

表4-14 使用LINE進行親師溝通之知覺易用性分析

| 題目 | 平均數 | 標準差 | 次數分配 (%) | | | | |
|-------------------------------|------|-------|----------|------|------|-----|-------|
| | | | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.學習使用 LINE 是很容易的。 | 4.29 | 0.622 | 36.5 | 57.1 | 5.2 | 4.5 | 1.0 |
| 2.我覺得使用 LINE 溝通非常方便。 | 4.25 | 0.696 | 37.4 | 51.6 | 10.0 | 0.3 | 0.6 |
| 3.熟練的操作 LINE 不需花太多時間學習 | 4.28 | 0.630 | 36.8 | 55.5 | 6.8 | 1.0 | 0.0 |
| 4.LINE 的操作介面容易理解。 | 4.28 | 0.592 | 35.2 | 57.4 | 7.4 | 0.0 | 0.0 |
| 5.使用 LINE 能快速的讓親師進行互動溝通。 | 3.97 | 0.804 | 25.5 | 51.3 | 19.0 | 3.5 | 0.6 |
| 6.使用 LINE 作為親師溝通工具在時間上很有彈性。 | 4.02 | 0.896 | 29.7 | 51.0 | 13.9 | 2.6 | 2.9 |
| 7.整體來說，使用 LINE 進行親師溝通，是容易操作的。 | 4.08 | 0.717 | 26.5 | 58.1 | 13.2 | 1.6 | 0.6 |

N=310

在表 4-14 中，「學習使用 LINE 是很容易的」這項提問（平均數 4.29，標準差 0.622）獲得高達 93.6% 的受試者勾選同意，是這個構面中同意度最高的，而最低的「使用 LINE 能快速的讓親師進行

互動溝通」(平均數 3.97, 標準差 0.0.804) 也有 76.8% 的受試者表示同意。

研究顯示, 這 7 項提問都獲得 70% 以上的同意, 由此可知, 國小家長對使用 LINE 進行親師溝通的「知覺易用性」有高度的認同, 代表 LINE 的各項操作都十分簡單, 易於學習。

參、國小學童家長對使用 LINE 進行親師溝通的資訊隱私風險分析

表4-15 使用LINE進行親師溝通之資訊隱私風險分析

| 題目 | 平均數 | 標準差 | 次數分配 (%) | | | | |
|---|------|-------|----------|------|------|------|-------|
| | | | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
| | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.申請 LINE 帳號需要提供個人資料時, 不會令我感到為難。 | 3.42 | 0.887 | 6.8 | 45.8 | 32.3 | 12.6 | 2.6 |
| 2.我在 LINE 上任何互動內容被別人知悉不至於會讓我覺得困擾。 | 3.17 | 0.931 | 5.2 | 35.2 | 33.9 | 23.2 | 2.6 |
| 3. 使用 LINE 時, 有陌生人要求加入好友, 不會讓我覺得困擾。 | 2.31 | 1.082 | 2.6 | 14.8 | 18.4 | 39.0 | 25.2 |
| 4. LINE 的應用程式任意存取我的個人資料, 不至於讓我覺得擔憂 | 2.22 | 1.035 | 1.9 | 10.3 | 24.2 | 34.8 | 28.7 |
| 5.我覺得 LINE 應該防止未經授權的其他團體存取我的 LINE 帳號個人資料 | 4.35 | 0.890 | 54.2 | 34.5 | 5.8 | 3.5 | 1.9 |
| 6.我在 LINE 上面發出的內容在我不知情的情況下被轉傳或使用, 不至於讓我擔憂 | 2.45 | 1.116 | 3.2 | 17.1 | 24.2 | 32.6 | 22.9 |

N=310

將受試者在「資訊隱私風險」這個構面的回覆資料做敘述性統計，整理分析如表 4-15，由研究結果得知，在「申請 LINE 帳號需要提供個人資料時，不會令我感到為難」這個選項中有 52.6% 同意，然而在「LINE 的應用程式任意存取我的個人資料，不至於讓我覺得擔憂」這個選項有 63.5% 的受試者不同意，在「使用 LINE 時，有陌生人要求加入好友，不會讓我覺得困擾」有 64.2% 不同意，「我在 LINE 上面發出的內容在我不知情的情況下被轉傳或使用，不至於讓我擔憂」也有 55.5% 不同意。

根據研究結果，在申請 LINE 帳號時，必須提供個人資料是一定要完成的程序，大部分的受試者都能接受這種條件，但是在資訊隱私存在風險的狀況下，對於「陌生的好友」、「個資被利用」、「資料被轉傳」仍然有著擔憂與困擾，可以說是既期待又怕受傷害的心情。

第四節 國小學童家長對使用 LINE 進行親師溝通的「使用知覺」與「使用態度」的差異分析

本節的重點在於探討不同的家長背景對於利用 LINE 進行親師溝通，其「知覺有用性」、「知覺易用性」、「資訊隱私風險」和「使用態度」、「使用行為意圖」的差異。本研究以國小學童家長的背景資料：性別、年齡、教育程度、職業、平均每天使用 LINE 的時間等五項為變數，利用獨立樣本 T 檢定來分析性別的差異；再利用單因子變異數分析（ANOVA）檢驗其他變數。

壹、不同性別對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺及資訊隱私風險分析

一、不同性別對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺分析

利用獨立樣本 T 檢定，將家長的性別與「知覺有用性」和「知覺易用性」進行分析，結果整理成表 4-16。

表4-16 性別對於使用LINE進行親師溝通之使用知覺分析

| 構面 | 性別 | 平均數 | 標準差 | t | 顯著性 (p值) |
|-------|----|--------|---------|--------|----------|
| 知覺有用性 | 男 | 3.6760 | 0.82516 | -1.428 | 0.154 |
| | 女 | 3.8408 | 0.77175 | | |
| 知覺易用性 | 男 | 4.0026 | 0.62803 | -2.346 | 0.020 |
| | 女 | 4.2030 | 0.56760 | | |

表 4-16 中，家長的性別在「知覺有用性」這個構面的 t 值為-1.428，t 值為負，則代表後者（女性）的平均數大於前者（男性），而顯著性 p 值 $0.154 > 0.05$ ，這表示不同性別在「知覺有用性」這個構面，男女並無顯著差異；而在「知覺易用性」這個構面的 t 值為-2.346，顯著性 p 值 $0.02 < 0.05$ ，表示在「知覺易用性」這個面向，不同性別有顯著差異。

二、不同性別對於使用 LINE 進行親師溝通之資訊隱私風險分析

利用獨立樣本 T 檢定，將家長的性別與資訊隱私風險進行分析，結果整理成表 4-17。

表4-17 性別對於使用LINE進行親師溝通之資訊隱私風險分析

| 構面 | 性別 | 平均數 | 標準差 | t | 顯著性 (p值) |
|--------|----|--------|---------|-------|----------|
| 資訊隱私風險 | 男 | 3.0089 | 0.55996 | 2.743 | 0.006 |
| | 女 | 2.8110 | 0.47181 | | |

從表 4-17 可以看到不同的性別對於資訊隱私風險的感受 t 值為 2.743，顯著性 p 值為 $0.006 < 0.05$ ，這表示不同性別對於資訊隱私風險有顯著差異。

貳、不同年齡對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私風險之差異分析

一、不同年齡對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私風險現況分析

表4-18 年齡對於使用LINE親師溝通之使用知覺現況

| | | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|-------|---------|-----|--------|---------|
| 知覺有用性 | 30歲以下 | 5 | 2.8571 | 1.11575 |
| | 31~35 歲 | 38 | 3.9060 | .83846 |
| | 36~40 歲 | 84 | 3.7228 | .85610 |
| | 41~45 歲 | 101 | 3.8232 | .69756 |
| | 46~50歲 | 31 | 3.9862 | .72783 |
| | 50歲以上 | 51 | 3.8487 | .72698 |
| | 總和 | 310 | 3.8111 | .78287 |
| 知覺易用性 | 30歲以下 | 5 | 4.0571 | .52099 |
| | 31~35 歲 | 38 | 4.1391 | .70573 |
| | 36~40 歲 | 84 | 4.1667 | .65214 |
| | 41~45 歲 | 101 | 4.1796 | .50896 |
| | 46~50歲 | 31 | 4.2581 | .56233 |
| | 50歲以上 | 51 | 4.1176 | .53582 |
| | 總和 | 310 | 4.1668 | .58306 |

表4-19 年齡對於使用LINE親師溝通之資訊隱私風險現況

| | | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|--------|---------|-----|--------|--------|
| 資訊隱私風險 | 30歲以下 | 5 | 2.7667 | .56026 |
| | 31~35 歲 | 38 | 3.0746 | .52519 |
| | 36~40 歲 | 84 | 2.8135 | .47523 |
| | 41~45 歲 | 101 | 2.8300 | .54619 |
| | 46~50歲 | 31 | 2.8548 | .41218 |
| | 50歲以上 | 51 | 2.7680 | .39452 |
| | 總和 | 310 | 2.8468 | .49385 |

想了解不同的年齡對於使用 LINE 進行親師溝通是否有差異，先將家長的年齡與「知覺有用性」、「知覺易用性」和「資訊隱私風險」三個面向的基本資料做敘述性統計的整理，如表 4-18 和 4-19。

從表 4-18 可以看出在「知覺有用性」這個構面，以 46~50 歲這個年齡層的平均數最高，達 3.9862，表示這個年齡層的家長對於 LINE 的「知覺有用性」最為認同，而 30 歲以下的家長平均為 2.8571，傾向於低度認同。另外，「知覺易用性」這個構面也是 46~50 歲的家長認同最多，30 歲以下的家長屬於低認同。

表 4-19，在「資訊隱私風險」這個構面，則以 31~35 歲的家長平均數 3.0746 最高，而 30 歲以下的家長平均數最低。

二、不同年齡對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私差異分析

要進行不同年齡對於使用 LINE 進行親師溝通在使用知

覺、資訊隱私等三個構面的差異比較，須利用單因子變異數分析（ANOVA），分析結果整理如表 4-20

表4-20 年齡之使用知覺、資訊隱私差異分析

| 構面 | 變異數來源 | 平方和 | F值 | 顯著性 (p值) |
|--------|-------|---------|-------|----------|
| 知覺有用性 | 群組之間 | 6.585 | 2.190 | 0.055 |
| | 群組之內 | 182.798 | | |
| | 總計 | 189.382 | | |
| 知覺易用性 | 群組之間 | 0.487 | 0.283 | 0.922 |
| | 群組之內 | 104.559 | | |
| | 總計 | 105.046 | | |
| 資訊隱私風險 | 群組之間 | 2.444 | 2.038 | 0.073 |
| | 群組之內 | 72.917 | | |
| | 總計 | 75.361 | | |

根據表 4-20，在差異分析中，「知覺有用性」構面 F 值 2.190，p 值為 $0.055 > 0.05$ ，「知覺易用性」構面的 F 值 0.283，p 值為 $0.922 > 0.05$ ，「資訊隱私風險」的構面 F 值 2.038，p 值為 $0.073 > 0.05$ ，三個構面的 p 值均大於 0.05，代表接受「不同年齡對於使用知覺、資訊隱私風險沒有差異」的假設，也就是說家長對於利用 LINE 進行親師溝通不因年齡而有不同。

參、教育程度對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私風險之差異分析

一、不同教育程度對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊

隱私風險現況分析

想了解不同的教育程度對於使用 LINE 進行親師溝通是否有差異，先將家長的教育程度與「知覺有用性」、「知覺易用性」和「資訊隱私風險」三個面向的基本資料，做敘述性統計的整理，如表 4-21。

表4-21 教育程度之使用知覺、資訊隱私現況分析

| | | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|--------|-------|-----|--------|--------|
| 知覺有用性 | 碩博士 | 43 | 3.4319 | .79325 |
| | 大學（專） | 204 | 3.8165 | .75136 |
| | 高中（職） | 60 | 4.0643 | .80358 |
| | 國中及以下 | 3 | 3.8095 | .32991 |
| | 總和 | 310 | 3.8111 | .78287 |
| 知覺易用性 | 碩博士 | 43 | 4.0033 | .66386 |
| | 大學（專） | 204 | 4.2003 | .55745 |
| | 高中（職） | 60 | 4.1857 | .60569 |
| | 國中及以下 | 3 | 3.8571 | .24744 |
| | 總和 | 310 | 4.1668 | .58306 |
| 資訊隱私風險 | 碩博士 | 43 | 2.7791 | .56075 |
| | 大學（專） | 204 | 2.8472 | .47539 |
| | 高中（職） | 60 | 2.8500 | .48295 |
| | 國中及以下 | 3 | 3.7222 | .09623 |
| | 總和 | 310 | 2.8468 | .49385 |

從表 4-21 可以看出在「知覺有用性」這個構面，以高中職的平均數最高，達 4.0643，表示這部分的家長對於 LINE 的「知覺有用性」最為認同，而「知覺易用性」這個構面則是以大學學歷的平均數 4.2003 最高。

在「資訊隱私風險」這個構面，則以國中以下的家長平均數 3.7222 最高。

二、不同教育程度於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私差異分析

要進行不同教育程度對於使用 LINE 進行親師溝通在使用知覺、資訊隱私等三個構面的差異比較，須利用單因子變異數分析 (ANOVA)，分析結果整理如表 4-22

表4-22 教育程度之使用知覺、資訊隱私差異分析

| 構面 | 變異數來源 | 平方和 | F值 | 顯著性 (p值) | 事後比較 (Scheffe) |
|--------|-------|---------|-------|----------|------------------------|
| 知覺有用性 | 群組之間 | 10.035 | 5.707 | 0.001 | (2) > (1) (3) > (1) |
| | 群組之內 | 173.983 | | | |
| | 總計 | 189.382 | | | |
| 知覺易用性 | 群組之間 | 1.687 | 1.665 | 0.175 | N |
| | 群組之內 | 103.360 | | | |
| | 總計 | 105.046 | | | |
| 資訊隱私風險 | 群組之間 | 2.497 | 3.495 | 0.016 | (4) > (1) |
| | 群組之內 | 72.864 | | | (4) > (2) |
| | 總計 | 75.361 | | | (4) > (3) |

(1)碩博士 (2) 大學 (3) 高中職 (4) 國中及以下

註：N 表示無顯著差異 資料來源：本研究整理

根據表 4-22，在差異分析中，「知覺有用性」構面 F 值 5.707，p 值為 $0.001 < 0.05$ ，表示在知覺有用性的感受上，不同教育程度的人有明顯的差異，進一步以 Scheffe 法做事後比較，得知教育程度在碩博士的這組人和大學、高中職學歷的兩組人有顯著差異，大學和高中職這個部分的家長，對於「知覺有用」的認同大於碩博士，相對於碩博士畢業的人，大學畢業和高中職畢業的人對於「知覺有用」是感受比較強的。至於不同的教育程度對於「知覺易用性」構面的 F 值是 1.665，p 值為 $0.175 > 0.05$ ，顯示教育程度對於資訊易用的感覺並無顯著差異。

而資訊隱私風險的構面 F 值 2.627，p 值為 $0.035 < 0.05$ ，代表不接受「不同教育程度對於資訊隱私風險沒有差異」的假設，也就是說家長對於利用 LINE 進行親師溝通會因為家長的教育程度不同，對於資訊隱私風險的感受上有顯著差異，利用 Scheffe 法做事後比較，結果顯示國中以下程度的家長對於「資訊隱私風險」的注意相對是最大的，學歷在國中以下對於資訊隱私風險的擔憂比起另三組人都大些，教育程度高反而對資訊隱私風險的擔憂愈少，是否因為教育程度高的人對於在網路上使用社群網站更懂得保護自己，或是對於利用社群網站作為溝通工具，有自信能安全操作，這些都是值得進一步探討的。

肆、職業對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私次數差異分析

一、職業對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私風險現況分析

將家長的職業與「知覺有用性」、「知覺易用性」和「資訊

隱私風險」三個面向的基本資料做敘述性統計的整理，如表 4-23

表4-23 職業之使用知覺、資訊隱私現況分析

| | | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|--------|-----|-----|--------|---------|
| 知覺有用性 | 軍公教 | 99 | 3.5873 | .69204 |
| | 服務業 | 92 | 3.9363 | .73345 |
| | 家管 | 57 | 3.9900 | .89045 |
| | 商 | 36 | 3.9286 | .67999 |
| | 工 | 24 | 3.7321 | .94977 |
| | 自由業 | 2 | 2.8571 | 1.21218 |
| | 總和 | 310 | 3.8111 | .78287 |
| 知覺易用性 | 軍公教 | 99 | 4.0606 | .48428 |
| | 服務業 | 92 | 4.2112 | .61508 |
| | 家管 | 57 | 4.2982 | .62052 |
| | 商 | 36 | 4.2341 | .61956 |
| | 工 | 24 | 4.0476 | .59675 |
| | 自由業 | 2 | 3.8571 | 1.21218 |
| | 總和 | 310 | 4.1668 | .58306 |
| 資訊隱私風險 | 軍公教 | 99 | 2.7929 | .47386 |
| | 服務業 | 92 | 2.9565 | .50084 |
| | 家管 | 57 | 2.7865 | .51635 |
| | 商 | 36 | 2.7269 | .45800 |
| | 工 | 24 | 2.9653 | .50116 |
| | 自由業 | 2 | 2.9167 | .11785 |
| | 總和 | 310 | 2.8468 | .49385 |

從表 4-23 可以看出在「知覺有用性」這個面向，以家管的平均數最高，達 3.99，而其他除了自由業之外，平均也都有 3.5 以上，表示各種職業對於 LINE 的知覺有用性都表認同，知覺易用性也以家管的平均數最高，有 4.2982，其他職業的平均也都高於 3.5。

在資訊隱私風險這個構面，所有職業的平均都介於 2 到 3 之間，表示意見多為不同意到普通之間。

二、不同職業對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私風險差異分析

利用單因子變異數分析 (ANOVA)，進行不同職業對於使用 LINE 進行親師溝通在「知覺有用性」、「知覺易用性」、「資訊隱私」等三個構面的差異比較分析結果整理如表 4-24。

表4-24 職業之使用知覺、資訊隱私差異分析

| 構面 | 變異數來源 | 平方和 | F | 顯著性 (p值) | 事後比較 (Sheffe) |
|--------|-------|---------|-------|-------------|------------------|
| 知覺有用性 | 群組之間 | 10.692 | 3.638 | 0.003 | N |
| | 群組之內 | 178.691 | | | |
| | 總計 | 189.382 | | | |
| 知覺易用性 | 群組之間 | 2.978 | 1.774 | 0.118 | N |
| | 群組之內 | 102.068 | | | |
| | 總計 | 105.046 | | | |
| 資訊隱私風險 | 群組之間 | 2.466 | 2.057 | 0.071 | N |
| | 群組之內 | 72.894 | | | |
| | 總計 | 75.361 | | | |

註：N 表示無顯著差異 資料來源：本研究整理

根據表 4-24，在差異分析中，「知覺有用性」構面 F 值

3.638，p 值為 $0.003 < 0.05$ ，再利用 Scheffe 法做事後比較，結果顯示沒有顯著差異，也就是說家長對於利用 LINE 進行親師溝通的「知覺有用性」不會因為家長的職業不同有顯著差異，整體而言，不同職業的家長對於利用 LINE 進行親師溝通的「知覺有用性」並無顯著不同。

「知覺易用性」構面的 F 值 1.774，p 值為 $0.118 > 0.05$ ，「資訊隱私風險」的構面 F 值 2.027，p 值為 $0.071 > 0.05$ ，這兩個個構面的 p 值均大於 0.05，就是 LINE 的「知覺易用性」與對於「資訊隱私風險」的感受不會因為家長職業不同而有顯著差異。

伍、不同的平均使用時間對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私風險之差異分析

一、不同的使用時間對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私風險現況分析

將家長平均每天使用 LINE 的時間與「知覺有用性」、「知覺易用性」和「資訊隱私風險」三個面向的基本資料做敘述性統計的整理，如表 4-25

表4-25 使用時間之使用知覺、資訊隱私現況分析

| | | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|--------|---------------|-----|--------|--------|
| 知覺有用性 | 1 小時之內 | 113 | 3.7118 | .81530 |
| | 1 小時 ~ 3 小時之內 | 117 | 3.8828 | .70801 |
| | 3 小時~ 5 小時之內 | 42 | 3.8231 | .90009 |
| | 5 小時以上 | 38 | 3.8722 | .76592 |
| | 總和 | 310 | 3.8111 | .78287 |
| 知覺易用性 | 1 小時之內 | 113 | 4.0088 | .58195 |
| | 1 小時 ~ 3 小時之內 | 117 | 4.2234 | .55910 |
| | 3 小時~ 5 小時之內 | 42 | 4.2721 | .64647 |
| | 5 小時以上 | 38 | 4.3459 | .48885 |
| | 總和 | 310 | 4.1668 | .58306 |
| 資訊隱私風險 | 1 小時之內 | 113 | 2.8127 | .46512 |
| | 1 小時 ~ 3 小時之內 | 117 | 2.8689 | .49073 |
| | 3 小時~ 5 小時之內 | 42 | 2.9484 | .54907 |
| | 5 小時以上 | 38 | 2.7675 | .51921 |
| | 總和 | 310 | 2.8468 | .49385 |

從表 4-25 可以看出在「知覺有用性」這個面向，平均每日使用時間以 1 小時~3 小時的人平均數最多，為 3.8828，而其他使用時間的人平均數也都很接近，「知覺易用性」以每日使用 5 小時以上的平均數最高，有 4.3459。這些數據顯示平日使用 LINE 的時間愈多的人，對於 LINE 的實用性及易用性均有高程

度的肯定與認同。

在「資訊隱私風險」這個構面，每日使用 3~5 小時的人平均為 2.9484，而其他的使用時間的人介於 2.7~3 之間，表示均為中度認同。

二、不同的使用時間對於使用 LINE 進行親師溝通之使用知覺、資訊隱私風險差異分析

利用單因子變異數分析 (ANOVA)，進行每天使用時間對於使用 LINE 進行親師溝通在使用知覺、資訊隱私等三個構面的差異比較分析結果整理如表 4-26。

表4-26 使用時間之使用知覺、資訊隱私差異分析

| 構面 | 變異數來源 | 平方和 | F | 顯著性(p值) | 事後比較 (Sheffe) |
|--------|-------|---------|-------|---------|--|
| 知覺有用性 | 群組之間 | 1.864 | 1.014 | 0.387 | N |
| | 群組之內 | 187.518 | | | |
| | 總計 | 189.382 | | | |
| 知覺易用性 | 群組之間 | 4.879 | 4.968 | 0.002 | <ul style="list-style-type: none"> • (2) > (1) • (4) > (1) |
| | 群組之內 | 100.168 | | | |
| | 總計 | 105.046 | | | |
| 資訊隱私風險 | 群組之間 | 0.861 | 1.179 | 0.318 | N |
| | 群組之內 | 74.499 | | | |
| | 總計 | 75.361 | | | |

(1) 1小時之內 (2) 1小時 ~ 3小時之內 (3) 3小時~ 5小時之內 (4) 5小時以上

註：N 表示無顯著差異 資料來源：本研究整理

根據表 4-26，在差異分析中，知覺有用性構面 F 值 1.014，p 值為 $0.387 > 0.05$ ，代表接受「不同使用時間對於 LINE 的知覺有用性沒有差異」和「不同使用時間對於 LINE 的資訊隱私

風險沒有差異」的假設，也就是說家長對於利用 LINE 進行親師溝通的知覺有用性和對於資訊隱私風險的感受不會因為每天使用 LINE 的時間長短不同而有顯著差異。

而「知覺易用性」構面的 F 值 4.968，p 值為 $0.002 < 0.05$ ，也就是 LINE 的「知覺易用性」會因家長每天使用 LINE 的時間不同而有顯著差異。利用 Scheffe 法做事後比較，結果發現平均每日使用時間愈長的這組人對於「知覺易用性」的認同度高於其他組，差異顯著。

陸、綜合小結

將上述分析完整歸納成表 4-27，將可以清楚看到學童家長不同背景各個變項與「知覺有用性」、「知覺易用性」和「資訊隱私風險」等三個構面的顯著性 p 值，研究顯示：不同性別的家長在「知覺易用性」和「資訊隱私風險」的感受上有顯著差異；年齡則在三個構面下皆無顯著差異。

而教育程度則在「知覺有用性」和「資訊隱私風險」這兩個構面下有顯著差異，教育程度為碩博士的使用者，對於「知覺有用」的感受比高中職和大學這兩組人顯得較淡薄；而在「資訊隱私風險」這個構面，國中及以下的使用者和其他三組人相較，都呈現感受度較強烈的顯著差異；就職業來討論，經過 Scheffe 法事後比較，不同職業在三個構面均無顯著差異。

至於平均每天使用時間的不同，在「知覺易用性」這個構面上有明顯差異，平均每日使用 5 小時以上的人對於「知覺易用性」感受比使用 1 小時以內的人更強烈，每日使用 1~3 小時的人也比使用 1 小時的這組人感受更深。

表4-27 家長之背景變項與三個構面之顯著性 (p值) 分析

| 背景 \ 構面 | 知覺有用性 | 知覺易用性 | 資訊隱私風險 |
|----------|----------------|----------------|----------------|
| 性別 | 0.154 | 0.020* | 0.006** |
| 年齡 | 0.055 | 0.922 | 0.073 |
| 教育程度 | 0.001** | 0.175 | 0.016* |
| 職業 | 0.003** | 0.118 | 0.071 |
| 平均每天使用時間 | 0.387 | 0.002** | 0.318 |

註：* p 值 < 0.05；** p 值 < 0.01；*** p 值 < 0.001

第五節 國小學童家長對使用 LINE 進行親師溝通的「使用知覺」和「使用態度」、「使用行為意圖」之相關分析

對於「知覺有用性」和「知覺易用性」與「使用態度」的相關情況，「使用態度」與「使用行為意圖」的相關性以及「資訊隱私風險」與「使用行為意圖」是否相關，「知覺有用性」對「使用行為意圖」的影響是本節所要探討的目標，以皮爾森 (Pearson) 積差相關係數 (如表 4-28) 來判定各構面之間是否有顯著相關。

表4-28 皮爾森 (Pearson) 積差相關係數之判定

| 相關係數 (γ) | 相關程度 |
|-------------------|--------|
| 1.00 | 完全相關 |
| 0.70~0.99 | 高度相關 |
| 0.40~0.69 | 中度相關 |
| 0.10~0.39 | 低度相關 |
| 0.10 以下 | 微弱或無相關 |

資料來源：參考 邱皓政 2010

壹、知覺易用性與知覺有用性之相關分析

表4-29 使用態度和使用行為意圖之相關分析

| | | A 知覺有用性 |
|---------|------------|---------|
| B 知覺易用性 | Pearson 相關 | .730** |
| | 顯著性 (雙尾) | .000 |

註:* p 值 < 0.05; ** p 值 < 0.01; *** p 值 < 0.001

表 4-29 中，「知覺易用性」和「知覺有用性」的雙尾檢定值 (p 值) 為 0.000 小於 0.05 故為顯著，相關係數為 0.730，表示「知覺易用性」和「知覺有用性」有顯著的相關性。

貳、知覺有用性、知覺易用性和使用態度的相關分析

表4-30 使用知覺與使用態度之相關分析

| | | D 使用態度 |
|---------|------------|--------|
| A 知覺有用性 | Pearson 相關 | .814** |
| | 顯著性 (雙尾) | .000 |
| B 知覺易用性 | Pearson 相關 | .755** |
| | 顯著性 (雙尾) | .000 |

註:* p 值 < 0.05; ** p 值 < 0.01; *** p 值 < 0.001

「知覺有用性」和「使用態度」的雙尾檢定值小於 0.05 為顯著，相關係數為 0.814，表示知覺有用性和使用態度有顯著的相關性，而「知覺易用性」和「使用態度」的雙尾檢定值小於 0.05，相關係數為 0.755，表示「知覺易用性」和「使用態度」有顯著相關。

參、國小學童家長對使用 LINE 進行親師溝通的使用態度和使用行為意圖的相關分析

表4-31 使用態度和使用行為意圖之相關分析

| | | E 使用行為意圖 |
|--------|------------|----------|
| D 使用態度 | Pearson 相關 | .873** |
| | 顯著性 (雙尾) | .000 |

註:* p 值 < 0.05; ** p 值 < 0.01; *** p 值 < 0.001

「使用態度」和「使用行為意圖」的雙尾檢定值小於 0.05 為顯著，而其相關係數為 0.873，表示「使用態度」和「使用行為意圖」有極高度的相關性。

肆、國小學童家長對使用 LINE 進行親師溝通的資訊隱私風險和使用行為意圖的相關分析

表4-32 資訊隱私風險和使用行為意圖之相關分析

| | | E 使用行為意圖 |
|----------|------------|----------|
| C 資訊隱私風險 | Pearson 相關 | .203** |
| | 顯著性 (雙尾) | .000 |

註:* p 值 < 0.05; ** p 值 < 0.01; *** p 值 < 0.001

「資訊隱私風險」和「使用行為意圖」的相關係數為 0.203，表示兩者呈現低度相關。

伍、知覺有用性和使用行為意圖的相關分析

表4-33 知覺有用性和使用行為意圖之相關分析

| | | E 使用行為意圖 |
|---------|------------|----------|
| A 知覺有用性 | Pearson 相關 | .844** |
| | 顯著性 (雙尾) | .000 |

「知覺有用性」和「使用行為意圖」的雙尾檢定值小於 0.05 為顯著，而其相關係數為 0.844，表示「知覺有用性」對「使用行為意圖」有極高度的影響。

歸納上述分析，「知覺有用性」和「知覺易用性」對於「使用態度」有極深的影響力，而當「使用態度」愈積極，則具有強烈的「使用行為意圖」，另外，「資訊隱私風險」的感受對於「使用行為意圖」只有少許的影響，縱使資訊隱私存在風險，但是實用性和容易使用仍然成為影響使用態度，進而影響使用行為意圖的最強催化劑，「知覺有用性」的意識同時深深影響著「使用行為意圖」。



第五章、結論與建議

本研究主要在探討不同的家長背景，對於使用 LINE 進行親師溝通的使用態度及使用意圖，並且在資訊隱私風險的顧慮下，是否影響家長對於使用 LINE 與教師互動的意願。本章根據研究結果歸納成結論，並且針對結論提出建議。

第一節 研究結論

壹、家長對於使用 LINE 進行親師溝通的「知覺有用性」差異

國小學童家長對於使用 LINE 進行親師溝通的「知覺有用性」有中高程度的認同。

家長們普遍認為使用 LINE 可以增加親師溝通的機會，增加彼此的認識，有效率的達成溝通目的，就不同性別而言，結論亦同，無顯著差異。

就年齡而言，30 歲以上的家長在「知覺有用性」的認同上差異不大，而 30 歲以下的家長則認同度稍微低一些，但是差異不顯著。

就家長的教育程度來探討，則發現不同的教育程度對於「知覺有用性」的認同感受有顯著差異，其中以碩博士學歷的家長們在使用 LINE 進行親師溝通的態度上相較冷淡。

就家長的職業來看，不同職業對於「知覺有用性」的認同差異不大。

最後以每日平均使用 LINE 的時間來比較，分析結果顯示在「知

覺有用性」的認同上不因使用時間長短而有差異。

貳、家長對於使用 LINE 進行親師溝通的知覺易用性差異

研究結果顯示，在「知覺易用性」的提問中，高比例的受試者均認同 LINE 是極為容易上手的社群軟體工具，不過，在性別上則有顯著差異存在。

至於家長不同的年齡、教育程度、職業對於「知覺易用性」的認同並無顯著差異，表示對於 LINE 的易學易用，這種認知是不分年齡、學歷及職業的。

但是每日使用 LINE 時間不同的人則有顯著差異，在每天使用 LINE 5 小時以上的人對於「知覺易用性」最認同，其次是 3-5 小時、1-3 小時、1 小時，由此可知，每天使用 LINE 愈久的人，愈覺得 LINE 是容易又方便的工具。

參、使用 LINE 所面臨的資訊隱私風險與顧慮是否成為親師溝通工具的瓶頸

使用社群網站進行許多活動已經是現代人生活的一部分，然而使用社群網站一定要經過註冊，要送出一些個人資料，根據本研究的結果，半數以上的受試者對於提供個資以申請帳號是同意的，不過另一方面，卻也有相當多的人擔憂社群軟體公司可以任意存取個資這項政策，而不同性別對於「資訊隱私顧慮」也有顯著不同。

至於不同年齡與不同職業別對資訊隱私的顧慮，根據研究結果，對於隱私的擔憂，年齡和職業沒有明顯差異，平均每天使用時間多少對於「資訊隱私顧慮」也沒有不同。

在教育程度上，結果顯示，因為資訊隱私的風險顧慮，則以國

中學歷最在意，相對最不會受此影響其使用 LINE 的意圖者是碩博士學歷的人，這個部分的研究顯示學歷高的人對於資訊顧慮這個部分是比較樂觀看待的。

總體而言，LINE 是一個好用、容易用而且實用的溝通工具，固然存在著一些隱私顧慮與擔憂，卻不會影響使用著的使用意圖。

肆、家長的使用知覺對於使用 LINE 作為親溝通工具的態度是否有影響

利用科技接受模型來探討「知覺易用性」與「知覺有用性」對於家長使用 LINE 進行親師溝通的使用態度，結果顯示「知覺易用性」正向影響了「知覺有用性」，兩者呈現高度正相關，而使用知覺與使用態度也成高度正相關，「知覺有用性」高度影響使用者的使用意圖，也就是說，LINE 的方便性與容易度都讓使用者更覺得 LINE 是有用的工具，更進一步影響了使用者的使用意圖。

伍、家長對於使用 LINE 的態度是否影響其成為親師溝通工具的使用意圖

研究結果告訴我們，使用 LINE 進行親師溝通的態度與其使用意圖有非常高度正相關，由於抱持友善的態度，面對友善的科技介面，大大提升使用者的使用意願。

第二節 建議

壹、給親師的建議

家長對於學童在學校的狀況若能確實掌握，在家長參與這個層面能正向與老師互動，在親師融洽合作的氛圍下，學童的學習必定全方位成長，要達成這樣的目標，適時適地充分溝通是相當重要的，

傳統的聯絡簿總得等上一整天，在學校上完課，甚至放學後在安親班、補習班漫遊，直到晚上才能出現在家長面前，此時再以電話聯絡，必定耽誤親師雙方的時間，造成雙方困擾。

以 LINE 作為溝通工具，站在互相體諒，就事論事的立場上來互動交流，雙方事先約好固定時間回覆，建立起緊急事件通知的 SOP，同時，親師雙方都應有網路安全的共識，如此運作必將 LINE 發揮出最大功能，使其成為親師合作的一大利器。

貳、給後續研究者的建議

隨著家庭組成份子愈來愈多元，新住民子女的比例愈來愈多，面對成長於不同環境的親師雙方，溝通更顯重要，然而語言的不同、文化背景的差異是否能以 LINE 的傳訊達成溝通目的？對於新住民母親來說，中文介面的社群網站是否能操控自如？這些都是十分值得再探討的課題。

參 考 文 獻

一、中文部份

1. 尤蕙茹 (2010)。幼稚園運用部落格進行親師溝通之參與式行動研究。
2. 王嫻茹 (2014)。探討家長使用即時通訊軟體聯絡簿之意願研究。
3. 王淑俐 (1994)。為師最樂。南宏出版社。
4. 王凱；張震元 (2012)。整合實用性、享樂性與社群認同性建構社群網站態度衡量模型之研究。資訊管理學報 19:2 2012.04，275-313。
5. 朱碧靜 (2012)。科技接受模型。圖書館學與資訊科學大辭典 國家教育研究院。
6. 利百芳 (2004)。家長參與學校事務之個案研究---以桃園縣一所國小為例。私立中原大學教育研究所碩士論文。
7. 吳宗立 (2002)。親師溝通的障礙與突破。臺灣教育，616，48-54。
8. 吳淑文 (2014)。幼兒園教師與家長應用即時通訊軟體溝通經驗之探討。國立嘉義大學幼兒教育學系研究所碩士論文。
9. 吳統雄 (1985)。態度與行為研究的信度與效度：理論、應用、反省。民意學術專刊，29-53。
10. 吳統雄 (2018 更新版)。態度與行為研究的信度與效度：理論、應用、反省。
11. 吳璧如 (1998)。教育歷程中家長參與學校教育之研究。國教學報，10，1-36。
12. 吳璧如 (2001)。家長參與學校教育：實務工作者與學者看法之分析。教育研究集刊，47，185~214。
13. 李宏敏 (2013)。國小教師透過 Facebook 進行親師互動之意願探討—以嘉義縣國小為例。
14. 周芳玉 (2012)。QR Code 應用於家庭聯絡簿及親師溝通之探究。
15. 林建平 (1996)。親師關係及溝通。國教月刊，43，(1/2)，1-6。

16. 林莉玲 (2016)。國小教師透過 LINE 進行親師溝通之研究：以嘉義縣教師為例。
17. 林筱瑩 (2015)。LINE 通訊軟體用於高雄市路竹區蔡文國民小學教師職場溝通之研究。
18. 邱書璿譯(1995)。親職教育—家庭、學校和社區的關係(原 Gestwicki, Carol 著)。臺北 揚智。(原著出版年：1994)。
19. 邱皓政 (2010)。量化研究法(二)-修訂版 統計原理與分析技術。雙葉書廊。
20. 胡幼慧 (2010)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。巨流圖書。
21. 胡幼慧、姚美華 (1996)。一些質性方法上的思考。
22. 徐木蘭 (1994)。行為科學與管理第三版。台北 三民書局。
23. 徐振雄 (2014)。資訊隱私權與資訊社會。
24. 張峻嚴 (2015)。學務管理系統使用知覺與使用品質滿意度之研究：以嘉義縣教師為例。
25. 許巧齡 (2007)。淺談 e-Learning 學習行為研究之理論 公務人力發展學院。
26. 許昕慈(2017)。巨量資料隱私風險特性和資訊隱私顧慮對使用者掩飾行為之影響。
27. 郭明煌、廖鴻圖、蕭麗齡、王亭雅 (2014)。資訊隱私顧慮對社群網站使用者使用意圖影響之研究—以 Facebook 為例，中華民國資訊管理學報，21 卷，4 期，341-364，10 月。
28. 郭素文 (2004)。運用班級通訊電子報促進親師溝通。國立台北師範學院教育傳播與科技研究所碩士論文。
29. 陳百齡、鄭宇君、陳恭 (2016)。社群媒體資料分析：特性和歷程的初探。
30. 黃淑華 (2006)。國民小學低年級教師親師關係與溝通之研究。
31. 楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園 (2002)。社會及行為科學研究法下冊，615-656。臺北：東華。
32. 葉盈君 (2012)。淺談計畫行為理論 國家教育研究院電子報 第 51 期。

33. 廖則竣、陶蓓麗、劉玉萍、蕭銘偉、黃姮儀 (2011)。網路隱私顧慮及網站信任對使用意向之影響—比較初始顧客及重複顧客之觀點。資訊管理學報, 19 卷, 3 期。
34. 歐陽閻、柯華葳、梁雲霞 (1990)。我國國民小學學生家長參與子女學習活動之研究。教育與心理研究, 13, 265-306。
35. 潘聖興(2015)。資訊隱私顧慮與隱私機制對使用者使用意圖影響之研究—以 LINE 與 Facebook 為例。
36. 蔡淑汝、吳明德、林廷華 (2017)。高雄市國小家長對家庭聯絡簿與 LINE 運用親師溝通之研究高苑學報, 22, 133-150。
37. 蕭世岳 (2015)。運用具表情貼圖即時通訊軟體進行親師溝通之探究。
38. 謝雅絮 (2014)。高雄市國小教師運用 LINE 於親師溝通之研究。
39. 羅清水 (1999)。學校教育的核心發展---落實學校本位經營。師友, 382, 18~21。

二、西文部分

1. Ajzen, I. (1985). From intention to action: A theory of planned Behavior, Inkuhl, J., and Beckmann, J., Action control: From cognition to behavior, Berlin Heidelberg springer-verlag, 11-39.
2. Albert L. Lederer, Donna J. Maupin, Mark P. Sena, and Youlong Zhuang. (2000). The technology acceptance model and the World Wide Web. Decision Support Systems, 29 (3), 269-282.
3. Campbell, A. J. (1997). Relationship marketing in consumer markets: A comparison of managerial and consumer attitudes about information privacy. Journal of Interactive Marketing, 11 (3), 44-57.
4. Culnan, M.J. and Armstrong, P.K. (1999). 'Information privacy concerns, procedural fairness, and impersonal trust: an empirical investigation', Organization Science, Vol. 10, No. 1, pp. 104-115.
5. Davis, Bagozzi and Warshaw (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13 (3), 319-340.

6. Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P. and Warshaw, Paul R. (1989) . User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35 (8) , 982-1003.
7. Epstein, J. L. (1995) . School/family/community partnerships: Caring for the children we share. *Phi Delta Kappan*, 76 (9) , 701-12.
8. Gardiner, Morse (2003) . *Harvard Business Review* : The Science Behind Six Degrees.
9. Gestwicki, C. (1992) . *Home, school and community relations* (2 nd ed.) . Albany, NY: Delmar
10. Lawrence-Lightfoot, S. (1999, August) . Building bridges from school to home. *Instructor*, 114 (1) , 24-28.
11. Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Agarwal, J., 2004, "Internet Users' Information Privacy Concerns (IUIPC) : The Construct, the Scale, and a Causal Model", *Information Systems Research*, Vol. 15, No. 4, pp.336-355.
12. Pavlou, P.A., Huigang, L. and Yajiong, X. (2007) , 'Understanding and mitigating uncertainty in online exchange relationships: a principal-agent perspective," *MIS Quarterly* , Vol. 31, No. 1, pp. 105-136.
13. Roxana Codita, *Contingency Factors of Marketing-Mix* (2011) . : German Consumer Goods Company in Central and Eastern Europe 100-101.
14. Samuel D. Warren and Louis D. Brandeis (1890) . *Harvard Law Review*, Vol. 4, No. 5., pp. 193-220.
15. Sara, Lawrence-Lightfoot (2003) . *The Essential Conversation: What Parents and Teachers Can Learn from Each Other*.
16. Shirley, F. Heck and C. Ray Williams (1984) . *The Complex Roles of the Teacher*.
17. Smith, H. J., Milberg, S. J., & Burke, S. J. (1996) . Information privacy: measuring individuals' concerns about organizational practices. *MIS quarterly*, 20 (2) , 167- 196
18. Steven, R. Hara and Daniel J. Burke(1998) . *Parent Involvement: The Key To Improved*

Student Achievement

19. van Dijck, J. (2013). The culture of connectivity: A critical history of social media. New York: Oxford University Press.
20. Van Dyke, T.P., Midha, V. and Nemati, H. (2007), 'The effect of consumer privacy empowerment on trust and privacy concerns in e-commerce', Electronic Markets, Vol. 17, No. 1, pp. 68-81.

三、網路資源

1. iThome 蘇文彬 (2016) LINE 全球用戶突破 10 億大關，將跨足 MVNO 提供上網服務。上網時間 2018/08/01 取自
<https://www.ithome.com.tw/newstream/104896>
2. iThome 蘇文彬 (2018) LINE 國內月活躍用戶數成長至 1900 萬，各項服務數據大揭祕。上網時間 2018/07/12 取自
<https://www.ithome.com.tw/news/121717>
3. LINE 官網 (2018) LINE 宣佈全面擴大在台投資 三大面向看 LINE 2018 發展策略
上網時間 2018/11/20 取自
<https://linecorp.com/zh-hant/pr/news/zh-hant/2018/2085>
4. LINE 官網 (2017) 全方位行銷 2018 三大主軸 上網時間 2018/06/20
<https://linecorp.com/zh-Hant/pr/news/zh-hant/2017/1936>
5. LINE 簡介 維基百科。上網時間 2018/08/13 取自
<https://zh.wikipedia.org/wiki/LINE>
6. Pchome 個人新聞台 (2008) 理性行動理論。上網時間 2018/05/18 取自
<http://mypaper.pchome.com.tw/kingmoon99/post/1311204587>
7. 公務人力發展學院 許巧齡 (2007) 淺談 e-Learning 學習行為研究之理論。上網時間 2018/06/14 取自
https://www.hrd.gov.tw/content/training/training05_01.aspx?sid=1
8. 自由時報 劉惠琴 (2017) 台灣人有多愛用 LINE? 使用者調查大公開。上網時間

2018/07/25 取自

<http://3c.ltn.com.tw/news/31947>

9. 國家教育研究院 朱碧靜 (2012) 科技接受模型。上網時間 2018/05/30 取自

<http://terms.naer.edu.tw/detail/1678678/>

10. 國家發展委員會 (2016) 都市及區域發展統計彙編。上網時間 2018/08/12 取自

<http://statistic.ngis.org.tw/statistic2.aspx>

11. 資安趨勢部落格 (2014) Trend Labs 趨勢科技全球技術支援與研發中心 如何保護你社群媒體上的隱私。上網時間 2018/06/30 取自

<https://blog.trendmicro.com.tw/?p=7560>

12. 資策會 (2017) 創新應用服務研究國人社群網站使用行為的調查分析。上網時間 2018/08/15 取自

https://www.iii.org.tw/Press/NewsDtl.aspx?nsp_sqno=1934&fm_sqno=14

13. 鉅亨網 陳俐妏 (2013) LINE 全球用戶突破 1 億了！特別貼圖免費下載。上網時間 2018/09/01 取自

<https://news.cnyes.com/news/id/1453618>

14. 數位時代 張庭瑜 (2018) LINE 版圖再擴大！進軍電信、金融業，全方位包圍台灣用戶。上網時間 2018/09/08 取自

<https://www.bnext.com.tw/article/48444/line-2018-strategy>

15. 數位時代 詹峻陽 (2016) 6 度分隔落伍了，臉書上的朋友只有 3.57 度分隔而已。上網時間 2018/06/18 取自

<https://www.bnext.com.tw/article/38679/BN-2016-02-06-151649-77>

附錄

問卷

敬愛的家長，您好：

首先很感謝您對於學校教育工作的支持配合，並在百忙之中撥空填寫這份問卷，本問卷的目的是主要想了解國小學童家長對使用 LINE 這樣的社群網站互動方式進行親師溝通之行為意圖探討。問卷採不記名方式填答，您的寶貴意見僅供學術研究之用，填答資料絕對保密，請您就個人的實際情況填答，請勾選您認為最適當的答案，在數字上勾選您對各個問項的同意程度，數字愈大表示您愈同意，「1」代表非常不同意；「3」代表普通；「5」代表非常同意。

麻煩您耐心的全部答完，非常感謝您填寫此問卷。祝
身體健康
萬事如意

南華大學資訊管理研究所
指導教授 蔡德謙 博士
研究生 何秋燕 敬上
中華民國 107 年 5 月

【第一部分】個人基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：30 歲以下 31~35 歲 36~40 歲
41~45 歲 46~50 歲 50 歲以上
3. 教育程度：碩博士 大學（專） 高中（職） 國中
及以下
4. 職業：軍公教 服務業 家管 商 工 自由業

【第二部分】LINE 之使用行為

1. 請問您「平均每天」使用 LINE 的時間？
1 小時之內 1 小時 ~ 3 小時之內
3 小時~ 5 小時之內 5 小時以上
2. 請問您最常使用 LINE 的主要功能是哪幾種？（複選，限
選”五”項）
文字聊天 檔案傳輸 視訊通話 免費通話 玩遊戲
傳送貼圖 發佈動態消息 建立相簿 傳送語音訊息
變更大頭照 變更提醒鈴聲 變更主題背景
查看對話紀錄 其他 _____

【第三部分】以下為 LINE 影響的比較問項衡量部份

| 一 知覺有用性 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
|---------------------------------|------|----|----|-----|-------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.使用 line 可以增加親師溝通的機會 | | | | | |
| 2.使用 line 可以縮短親師溝通時間 | | | | | |
| 3.使用 line 可以讓親師雙方了解彼此的教育需求 | | | | | |
| 4.使用 line 進行親師溝通可以讓親師更了解學生的學習狀況 | | | | | |
| 5.使用 line 可以達成親師溝通的目的 | | | | | |
| 6.使用 line 進行親師溝通是有效率的 | | | | | |
| 7.使用 line 進行親師溝通對我而言是有幫助的 | | | | | |
| 二 知覺易用性 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.學習使用 line 是很容易的。 | | | | | |
| 2.我覺得使用 line 溝通非常方便。 | | | | | |
| 3.熟練的操作 line 不需花太多時間學習 | | | | | |
| 4.line 的操作介面容易理解。 | | | | | |
| 5.使用 line 能快速的讓親師進行互動溝通。 | | | | | |
| 6.使用 line 作為親師溝通工具在時間上很有彈性。 | | | | | |
| 7.整體來說，使用 line 進行親師溝通，是容易操作的。 | | | | | |

| 三、資訊隱私風險 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
|--|------|----|----|-----|-------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.申請 line 帳號需要提供個人資料時，不會令我感到為難。 | | | | | |
| 2.我在 line 上任何互動內容被別人知悉，不至於會讓我覺得困擾。 | | | | | |
| 3. 使用 line 時，有陌生人要求加入好友，不會讓我覺得困擾。 | | | | | |
| 4. line 的應用程式任意存取我的個人資料，不至於讓我覺得擔憂 | | | | | |
| 5.我覺得 line 應該防止未經授權的其他團體存取我的 line 帳號個人資料 | | | | | |
| 6.我在 line 上面發出的內容在我不知情的情況下被轉傳或使用，不至於讓我擔憂 | | | | | |
| 四、使用態度 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.我喜歡使用 line | | | | | |
| 2.我喜歡使用 line 與教師進行親師溝通 | | | | | |
| 3.我覺得使用 line 作為親師溝通的工具是值得推廣的 | | | | | |

| 五、使用行為意圖 | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
|----------------------------------|------|----|----|-----|-------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.我覺得用 line 與教師進行溝通是方便的 | | | | | |
| 2.我願意試著以 line 與教師互動 | | | | | |
| 3.我會推薦其他家長使用 line 與教師溝通 | | | | | |
| 4.我會鼓勵教師以 line 跟家長互動 | | | | | |
| 5.line 對我而言，是一種親師溝通的良好模式 | | | | | |
| 6.如果老師邀請我加入 line，我會將他加入好友 | | | | | |
| 7.未來我會經常使用 line 與老師進行親師溝通 | | | | | |
| 8.資訊隱私風險顧慮會影響了我用 line 做親師溝通的使用意圖 | | | | | |