

論文中英文題目：

當我們 LINE 在一起—父母使用通訊 App 做為親子溝通工具現況探討

When we “LINE” together : Parents communicate with their children by using
messaging app.

許家齊 Chia-Chi Hsu

政治大學新聞研究所一年級學生

當我們 LINE 在一起—父母使用通訊 App 做為親子溝通工具現況探討

中文摘要

通訊 app 如 LINE，已是許多人生活中的一部分。年輕人使用 LINE 稀鬆平常，但他們的父母接觸這些新玩意兒時，可能受到數位代溝的影響；而現在有些家庭會使用通訊 app 作為溝通的工具，使用通訊 app 溝通，對親子關係又有什麼影響？過去研究多聚焦於子女端，本研究則關注父母端，較具初探性，故將結合質性訪談與量化的問卷調查。本研究以「LINE」為例，探討父母使用 LINE 的情形，如其是否受到代間數位落差的影響，以及溝通管道的選擇和親子關係的維持等。

關鍵字: LINE、代間數位落差、媒介豐富度、溝通管道、親子關係

When we “LINE” together : Parents communicate with their children by using messaging app.

Abstract

The messaging APPs which can use on the mobile devices, like Line, become an important part for some people in their daily life. For the young people who grow in the Net generation, using messaging is so easy. However, for their parents, the messaging Apps and mobile device just like new objects. Thus, they may be influenced by the digital gap which is between the young generation and the old generation. What's more, some families use messaging App as a tool of communication, so, would it brings some change to their parent child relationship? This research would combine the quantitative questionnaire survey procedure and qualitative interview to observe the situation that parents use messaging Apps to communicate with their children.

Keywords: LINE, The Digital Generation Gap, Media Richness Theory, Communication Channel, Parent-Child Relationships

壹、研究動機與背景

「雖然（媽媽）現在沒辦法陪在你身邊，但爸爸會一直在身邊守護你的。」

—引自 LINE 廣告「Closer」

智慧型手機應用程式（APP，為 Application 的縮寫）LINE，在泰國推出了一支名為「Closer」的廣告。內容描述一位名為努娣（Nudee）的女孩，因為母親去世而鬱鬱寡歡。不善表達情感的父親，使用 LINE 傳訊安慰女兒，讓女兒的臉上重新出現笑容。這一則改編自真實故事的廣告，感動了許多人，也成功的為科技注入感情（陳柔尹，2013）。在這則廣告中，可以看見通訊 APP 在親子溝通上扮演著重要的角色。

然而，使用通訊 APP，卻也潛藏著危機。日本一位十三歲的國中女孩，因為被好朋友們踢出 LINE 的群組聊天室，並在 LINE 的世界中，持續被朋友傷害，使她備受煎熬。因為承受不了這樣的網路霸凌，少女最後選擇用自殺的方式，結束了自己的生命。女孩的母親表示，女兒似乎是因為使用 LINE，在家中完全不能放鬆（鄭曉蘭，2013）。

許多父母並不清楚孩子使用網路的實際情形。如同 Buckingham（2000）在其所著的《童年之死》一書中寫道，兒童對於科技的熟練使用，將使他們得以接觸新傳播形式和文化，而這些形式大多都不在家長的掌控範圍內。

根據 101 年個人/家戶數位機會調查報告顯示，12-14 歲的兒童在使用即時通訊軟體（如 Skype，LINE）上的比例是 73.7%，而 15-19 歲的青少年則是 88.8%，皆遠高於被稱做「數位移民」的父母們。資料顯示，40-49 歲的父母使用即時通訊軟體的比例為 56.3%（行政院發展考核會，2013；轉引自親子天下，2013）。年輕一輩使用新媒體科技的經驗，使他們與父母之間的文化出現了裂痕，且持續擴大（Buckingham，2000）。由上述的數據可推測，父母和孩子們對於即時通訊軟體的接受程度有所不同，可能受到代間數位落差的影响。

在現今的台灣，許多學生的生活、交友都和網路相結合，網路形成青少年生活的重要部分（黃葳威，2012）。當孩子將社交重心放在行動通訊軟體時，父母學習運用行動通訊軟體，將其做為和子女溝通的管道之一，可能是除了使用權威來限制孩子沉迷虛擬世界外的另一種關心方式。

故本研究將以台灣使用者眾多的通訊 APP「LINE」為例。首先，本研究欲先從通訊 APP 的使用面開始探討，觀察父母使用 LINE 的情形，是否遇到代間數位落差的影响，在觀念或操作技能上遇到某些障礙，並觀察父母喜歡 LINE 的那些功能；其次，本研究欲從親子溝通的面向出發，探討的是溝通管道（面對面／使用 LINE）的選擇，和談論會影響親子關係的話題時，是否產生影响。

本研究的特殊性為，研究對象聚焦於父母端，而過去的相關研究多從子女（年輕人）的角度出發（郭家伶，2010；余亭逸，2011；沈孟燕，2007），故本研究較具初探性，在研究方法上，將結合質性的訪談以及量化的問卷調查法來進行。

貳、文獻回顧

一、代間數位落差

1990 年代的美國，數位落差是早期討論網路傳佈的一部分（Van Dijk，2006）。數位落差指的是，因為缺乏資訊資源的使用機會，或是因為缺乏使用網路和電腦等通訊科技能力與資訊所造成的差距現象（黃葳威，2012）。

而親子落差，是數位落差的其中一個層次（Norris, 2001；黃葳威，2004）。親子落差指的是，在同一個家族中，家長或監護人和子女（或孫子女）間，在資訊科技使用技能上的差距。一般家庭中，年輕成員上網的技能大多高於年長者，年長者不熟悉資訊科技的新知識，可能和他們的生活圈和視野有關，導致親子間的認知、觀念有所落差（Norris, 2001；黃葳威，2004）。Rayn、Szczhtman 和 Bodkin(1992)和 Czaja 與 Sharit(1998)指出，年紀較大的人們對於電腦及資訊科技有著較不喜愛的態度，甚至可能有「科技恐懼症」(technophobia)（轉引自蔡元泰，2008：11-13）。

父母和子女出生在不同的世代，擁有不同的生活態度與價值觀。出生在資訊時代的年輕人，和他們的父母之間，存在著一道數位代溝。如父母不懂孩子打的表情符號（像是：XD）。這樣的代溝，經常是親子衝突的導因（黃心怡，2004）。數位落差不只發生在貧富階級的對立上，更造成家庭世代間的隔閡（林振春，2004）。

綜合上述的文獻，本研究所指的代間數位落差是，家長或監護人不熟悉資訊科技的使用技能，以及在使用新科技的觀念上和子女有落差，導致親子在使用新科技溝通時產生問題。

然而，又根據黃葳威（2012）在其《數位時代資訊素養》一書中，由政大數位文化行動研究室與白絲帶關懷協會研究團隊，針對國小三年級到國中二年級的學生進行問卷施測，並利用電話調查家長的研究結果顯示，在台灣的社區家庭中，青少年家長不一定是會使用數位科技，相反地，青少年家長對數位科技的依賴程度可能不輸給家中的青少年。

故本研究想探討，父母使用 LINE、這種新世代的科技產物，作為和子女的溝通工具時，是否存在著代間數位落差的問題，還是如同黃葳威（2012）先前的研究結果，父母們對於 LINE 的使用頻率與依賴程度，並不輸給年輕人。

二、親子溝通與關係維持

親子溝通是將溝通的對象限縮於子女和父母（黃郁婷，1994；沈孟燕，2009）。對於「親子溝通」，過去的研究者有不同的詮釋，但大致上都顯示了，溝通中包含情感、思想分享的過程，且子女和父母之間的回饋，會互相影響彼此的行為。良性的互動，能增進親子關係的成長（陳雅琴，2003）。

關係維持（Relations remain），指的是讓關係保持在一定的親密程度（郭家伶，2010）。沈孟燕（2009）針對 Stafford 在 2003 所整理的關係維持行為，提出

三項和親子溝通比較接近的關係維持行為，分別是開放（openness）、保證（Assurances）與爭議處理（conflict Management）：

開放指的是，雙方的關係若想進一步發展成長，自在的分享意見、討論內心的感覺，將能更加了解彼此，是關係維持行為的一種。溝通時，若雙方都能向對方適時表達自我，將能拉近彼此的距離，提升親密感。

其次，保證指的是維持關係的過程裡，未來和情感的承諾。個人對溝通對象所做的承諾，不論是具體的模擬未來，或是抽象的表達情感，對某些不確定因素高的關係而言，這些保證能減少疑慮，提升關係間的信任感。沈孟燕（2009）表示，在親子關係的範疇中，「保證」主要側重於情感表達的面向上。

第三，爭議處理指的是承擔責任、找尋平衡點。爭議如果能解決，反而可以讓彼此更加認識，並具有更強烈的親密感。

三、面對面溝通、網路溝通

（一）面對面溝通（Face to Face, FTF）

面對面溝通有立即回饋的特質，也能提供口語表達外的手勢、肢體、眼神等多重線索，在溝通的過程中，也可以透過自然的語言，表示自己的想法。此外，隨著溝通對象和討論內容不同時，也可以隨時進行個人化的調整（黃慧雯，1999）。

面對面溝通時，傳達訊息的方式有三種，分別是語音聲調（Voice Tone）、面部表情（Facial Expression）、遣詞用字（Words）。這三種信號所佔的比重分別為，語音聲調 38%、面部表情 55%、遣詞用字 7%。這些傳遞訊息的媒介都可能顯現出個人的態度和想法（李良達，2002）。從親子溝通的角度來看，父母和子女進行面對面溝通時，會從口氣、表情、用字遣詞，無意間的顯示出要表達的意念和想法，而子女經常會利用以往的經驗，來推斷父母的意思（郭家伶，2010）。

（二）網路溝通

就親子關係來看，網路就像其他的溝通媒介一樣，提供家人一個建立關係網絡的方式，讓家人的關係得以聯繫。但是，網路也可能為家庭溝通帶來不同面向的影響（沈孟燕，2009）。如社交網站（SNSs），以及其他形式的電腦中介傳播的興起，轉換了青壯年（young adults）和他們的父母之間的溝通行為，引起了家庭關係的溝通挑戰。

父母不只利用這些新科技來和子女溝通，也試圖監控他們的網路行為，並且保護他們進入未管制的公共空間或是與陌生人互動（Ball, B.Wanzer, & Timothy J. Servoss, 2013）。黃葳威（2012）的研究結果顯示，青少年和青少年家長對於使用數位科技產品是否能增進親子關係抱持著不同的觀點。家長較青少年學生抱持正面評價，而青少年的看法則較保留。

又，因為網路的非同步溝通，以及缺乏非語言溝通，使其能提供內向的人發揮情緒，表現自我，可以藉由網路溝通，說出一些平常開不了口的話。對許多網路使用者來說，網路溝通是能夠誠實說出內心想法的一種方式（沈孟燕，2009）。

此外，電腦中介傳播提供了許多表情符號，就像 LINE 裡面的貼圖，有助於表達情緒、或是緩和溝通的氣氛。這些傳達情緒的符號，也具有隱藏真實情緒的功能，當衝突發生時，具有緩衝效果。

三、行動即時通訊軟體

(一) LINE

於 2011 年 6 月推出的 LINE，是一個智慧型手機應用程式(APP，為 Application 的縮寫)，由韓國的網路公司 NHN 在日本的子公司，「LINE 株式會社」所開發(維基百科，2013)。

LINE 的主要功能為免費通訊、傳送即時訊息。此外、LINE 也可以傳送短片、相片、語音等多重類型的訊息。LINE 的特色之一，貼圖，廣受使用者歡迎。LINE 官方表示，在每天流通的 70 億則訊息中，有 10 億是貼圖。LINE 的貼圖除了可以表達情緒外，也可以用於表達具體的訊息，像是「去睡覺」，「去洗澡」等。過去需要透過文字來傳達的內容，現在只要傳貼圖就可以了。除了降低時間成本，讓溝通更快速外(紀云，2013)，生動、卡通化的貼圖也讓溝通多了一些趣味。

行動即時通訊(Mobile Instant Message, MIM)如 LINE 的另一個特色是，其所具備的「行動」特性，讓使用者不受硬體設備限制，如需要在傳統的桌上型電腦或是筆記型電腦上定點使用，而是可以在不斷移動的過程中，與他人進行訊息的交換，形成「無縫式互動(seamless interactivity)」(Lee, 2005；轉引自石莉平，2013)，給使用者不同於過去的互動經驗，並提升了使用者對於媒介所帶來的互動感(Gao, Patrick, and Salvendy, 2010；轉引自石莉平，2013)。

2013 年 11 月，全球用戶已突破三億(LINE 台灣官方部落格，2013)。LINE 的前三個主要使用國家，分別為日本、泰國、台灣。與其他國家相比，台灣的 LINE 使用率位於第一。資料顯示，日本人口約 1.26 億，LINE 使用戶約為 4900 萬，使用率為 38.9%；泰國人口約 6450 萬，LINE 使用戶約為 2000 萬，使用率為 30.6%；台灣的人口約為 2332 萬，LINE 的使用戶為約 1700 萬，使用者率為 72.9%(蔡惠如，2013)，可見 LINE 在台灣擁有高支持度。故本研究在通訊 APP 的選擇上，以在台灣擁有高使用率，普及度的 LINE 為主。

(二) 媒介豐富度、行動性

由 Legel and Daft (1987) 所提出的媒介豐富理論(Media Richness Theory)，解釋當人們有不同的溝通目的，或是處理不同訊息內容時，會根據媒介所具備的資訊傳遞量，選擇使用不同的溝通管道(石莉平，2013)。

豐富度指的是，媒介能夠改變個體對於訊息理解程度的能力。媒介如果能使溝通中含糊不清的資訊變得清楚，促進接收方的理解程度，這個媒介就具有較高的豐富度(林育昇、許富盛，2010)。反之，媒介無法使資訊變得更清晰易懂，則具有低度豐富度。Trevino et al. (1987) 曾指出媒介豐富度的衡量構面可根據四個因素來檢驗(轉引自石莉平，2013)，分別為提供多重線索(multiple cues)、

立即回饋能力 (feedback)、個人化程度 (personal focus) 與語言多樣性 (language variety)：

1. 提供多重線索：媒介可以提供和現實情境做連結的線索的程度，這裡的線索不只包括語言和文字，也包含非語言線索，如肢體表情，語氣等。
2. 立即回饋能力：媒介能做出即時回饋、修正和問題回應的立即程度。
3. 個人化程度：訊息可以搭配接收者的情境或需求，而進行修改的程度。
4. 語言多樣性：媒介中符號和語言可以表達意義的程度。

(引自林育昇、許富盛，2010)

本研究所關注的 LINE，是一個行動即時通訊軟體，多配載在行動載具，如智慧型手機，平板電腦上使用。但是媒介豐富理論的論述中，並未含括行動的概念。石莉平 (2013) 的研究時指出，討論行動即時通訊軟體的傳輸能力時，除了媒介豐富理論之外，由於行動即時通訊軟體具有不受時空限制的特質，故應該在納入行動的概念討論會更完整。行動性指的是，行動科技可以隨時攜帶，並在有網路中，不限時地的進行接收與傳送訊息的特性 (石莉平，2013)。故本研究在歸納 LINE 的功能特質時會納入行動性，用以凸顯行動即時通訊軟體和過去需在固定地點 (如桌電) 使用的即時通訊軟體之差異。

根據上述文獻的爬梳，本研究將 LINE 的功能，依據上述之電腦中介傳播以及行動即時通訊軟體的特質，加以分類，如表 1 所示。

表 1

媒介豐富度與 LINE 功能對照

語言多樣性	編排文字方式
立即回饋能力	已讀功能；訊息通知；免費通話
個人化程度	大頭貼；發佈動態消息；個性簽名；群組功能
提供多重線索	貼圖；表情符號；傳照片；傳影片；視訊通話
行動性	隨時隨地傳送訊息

參、研究方法研究設計

一、研究方法與研究對象

過去的相關研究多聚焦於子女端，而本研究欲觀察的是父母使用 LINE 的情形，較具初探性質，故研究者將結合質化的訪談法與量化的問卷調查法來進行。

在質化的研究方法上，本研究為節省經費，故使用電話來進行訪談。在量化的研究方法上，考量到樣本蒐集難度以及多樣性，本研究同時發放網路問卷和紙本問卷，內容完全相同。網路問卷在臉書平台上發放；紙本問卷由研究者自行發放。

本研究在樣本的蒐集上，採用立意抽樣。樣本需具備兩個條件，一為有使用 LINE，其次為會用 LINE 和子女溝通。電話訪談的對象，則以研究者認識會使用 LINE 和子女溝通的家長為主。

本研究進行的順序為，先透過電話訪談七位會使用 LINE 和子女溝通的家長，再參考訪談內容和所蒐集的文獻，延展出問卷內容。電話訪談進行時間為 2014 年 3 月 15 日至 3 月 17 日。問卷施測時間為 2014 年 3 月 24 日至 4 月 1 日，網路問卷共收回 100 份，實體問卷共收回 33 份，有效問卷共 133 份。

二、研究架構與問卷設計

本研究問卷分成三個部分。第一個部分為「父母使用 LINE 的情形」，當中問題包含了 1.代間數位落差 2.父母喜歡的 LINE 功能；第二個部分的主軸為「LINE 與親子溝通」，當中問題包含了 1. 溝通管道（面對面與使用 LINE），2. 親子關係維持；第三個部分則為人口變項的調查。在問卷的設計上，第一部分中，「喜歡的功能」之題項參考石莉平（2013）整理過去文獻所歸納的媒介豐富度測量題項；「代間數位落差」的部分，將結合參考文獻以及電訪內容。

問卷的第二部分則是關於「LINE 與親子關係」。此部分的問題是，親子關係維持與溝通管道的選擇。其中，溝通方式分別為面對面溝通，以及使用 LINE 溝通；而親子關係維持則是分為開放、爭執、承諾三個溝通面向。在問卷的設計上，「溝通管道」的部分，將結合參考文獻以及電訪內容；「親子關係維持」的部分則是參考沈孟燕（2009）採用 Stafford 與 Dainton 在 2000 年所製作的「關係行為量表」，再做延伸。答案選項上，前兩部分皆以 Likert Scale 五點量表的等距尺度（Interval Level）為主。

第三個部份為人口變項。問題包括性別、年齡、最大子女年紀、使用 LINE 的經驗，以及教育背景等。完整的問卷及電話訪談內容，皆置於文末附錄。

肆、研究分析與結果

一、樣本結構

本研究共有 133 位受訪者填答問卷。經過統計分析後，樣本的基本描述為，受訪男性共 46 人，佔 35%，女性共 87 人，佔 65%。年齡分布來看，40 歲以下的共 3 人、佔 2%，41 歲到 45 歲共 20 人、佔 15%，46 歲到 50 歲共 32 人、佔 24%，51 歲到 55 歲共 44 人、佔 33%，56 歲到 60 歲共 23 人、佔 17%，61 歲到 65 歲共 11 人、佔 8%。本研究樣本超過半數集中於 46 歲到 55 歲的受訪者。

在最大子女年紀的分布上，10 歲以下的有三人、佔 2%，11 歲到 15 歲的有 7 人、佔 5.3%，16 歲到 20 歲有 20 人、佔 15%，21 歲到 25 歲共 49 人、佔 37%，26 歲到 30 歲共 39 人、佔 29%，31 歲到 35 歲共 11 人、佔 8%，36 歲以上共 4 人、佔 3%。故本研究樣本的子女超過半數集中於 21 歲到 30 歲。

使用 LINE 的經驗上，半年以下共 22 位、佔 17%，半年到一年共 42 位、佔 31%，一年到兩年共 44 位、佔 33%，兩年以上共 25 位、佔 19%。樣本的教育背景分布上，國小為 4 位、佔 3%，國中為 4 位、佔 3%，高中為 21 位、佔 16%，高職為 25 位、佔 19%，專科為 27 位、佔 20%，大學為 34 位、佔 26%、碩士以上學位為 18 位、共 14 位。

二、資料統計與分析

本問卷題目（共 37 題）進行信度測量後，Cronbach's Alpha 值為 0.779，大於 0.7，代表此問卷具穩定性。

（一）父母使用 LINE 的情形

1. 功能喜好

表 2 結合了媒介豐富度、LINE 所對應的功能，和所延展出的題項，以及分析數據。在此部分中，問卷的回答選項為很喜歡、喜歡、普通、不喜歡、很不喜歡（資料分析中，將很喜歡以數字 1 代表、喜歡以 2 代表、普通以 3 代表、不喜歡以 4 代表、很不喜歡以 5 代表）。

表 2

媒介豐富度與 LINE 對應功能之問題與統計分析結果

媒介豐富度因素	LINE 對應功能	問卷問題	1、2 累積百分比	中位數
立即回饋能力	已讀功能； 訊息通知； 免費通話	1. Line 提供我有效的資訊，幫助我進行溝通（如「已讀」功能）。	88%	2.00
		2.當一有新訊息，Line 會顯示通知，這有助於我和他人進行溝通。	89.5%	2.00
		3.Line 的免費通話功能，可以取代手機通話。	72.2%	2.00
提供多重線索	貼圖； 表情符號； 傳照片； 傳影片； 視訊通話	4.用 Line 聊天時，除了文字和數字，我可以利用別的符號（貼圖，表情符號）來表達我的想法。	95.5%	1.00
		5. Line 的貼圖和表情符號，有助於我向聊天對象表達想法。	94%	2.00
		6. Line 的視訊通話功能，有助於我向聊天對象表達想法。	49.6%	3.00
		7.使用 Line，我可以分享影片和圖片給我的親朋好友。	93.2%	1.00
個人化程度	大頭貼； 發佈動態消息； 個性簽名； 群組功能	8. Line 能提供我專屬的設定（如設定個人群組的功能）。	79.7%	2.00
		9.我可以在 LINE 上面更改我的大頭照、狀態等，以展現我的特色。	75.2%	2.00
		10.我可以在 LINE 上看到親朋好友發表的狀態，有助於我了解他的近況。	76.7%	2.00

（續下頁）

語言多樣性	編排文字方式	11. Line 提供彈性的表達方式，讓我能使用熟悉的語言方式（如使用標點符號，有助於編輯想要表達的意思）。 12. Line 提供我豐富的方式來編排文字(如逗點，換行)。	63.9% 51.1%	2.00 2.00
行動性	隨時隨地傳送訊息	13.只要有網路，無論何時何地，只要 Line 運作正常，有需要時，我都能使用 Line。	88%	1.00

由表 2 可得知，在 LINE 的功能中，貼圖、表情符號、以及分享影片和圖片的功能最受喜愛，即媒介豐富度中的提供多重線索之因素，唯獨視訊通話功能接受度較低。其次，LINE 所具備的立即回饋能力也是父母們喜歡的，像是已讀功能和訊息通知功能。第三，則是 LINE 所具備的行動性，可以隨時隨地的使用 LINE 是受父母們喜愛的。又在這些功能特質中，LINE 的編排文字方式，即媒介豐富度裡的語言多樣性，使用 LINE 的父母們並沒有特別的喜歡。

2. 使用困難

在此部分中，問卷的回答選項為總是如此、經常如此、有時如此、偶爾如此、從不如此（資料分析中，將總是如此以數字 1 代表、經常如此以 2 代表、有時如此以 3 代表、偶爾如此以 4 代表、從不如此以 5 代表）。題目與資料分析結果如表 3 所示。

表 3
代間數位落差變項與問題及統計結果

變項	題目	1、2 (累積百分比)	4、5 (累積百分比)	中位數
技能面	1.使用 LINE 時，貼圖太小常讓我看不清楚而按錯。	36.1%	23%	3.0
	2.使用 LINE 時，我在分享影片和相片時遇到問題。	12.8%	57.9%	4.0
	3.使用 LINE 時，我會向子女請教功能如何使用。	32.2%	28.6%	3.0
	4.使用 LINE 時，我很快就上手了。	69.9%	15%	2.0
觀念面	5.使用 LINE 時，我看不懂孩子傳的貼圖代表什麼意思。	12.8%	84%	4.0
	6.使用 LINE 時，我看不懂孩子傳的字句是什麼意思。	8.3%	74.5%	4.0
	7.和子女用 LINE 溝通，我都能理解他想表達的是什麼。	77.4%	7.5%	2.0

由表 3 分析可得知，無論是在技能面還是觀念面，父母在使用 LINE 上並沒有太大的問題。如技能面的題目「使用 LINE 時，我很就上手了」，填答「總是如此」、「經常如此」的比例接近 70%。觀念面上的題目如，「和子女用 LINE 溝通，我都能理解他想表達的是什麼」，答「總是如此」、「經常如此」的累積百分比為 77.4%。

另外值得注意的是，在技能面中的題目「使用 LINE 時，我會向子女請教功能如何使用」，填答「總是如此」、「經常如此」、「有時如此」的累積百分比為 71.4%。可推測許多父母在使用 LINE 時，會向子女請教如何操作。又在技能面中，「使用 LINE 時，貼圖太小常讓我看不清楚而按錯」，填答「總是如此」、「經常如此」、「有時如此」的累積百分比為 76.7%，故可推測 LINE 的貼圖設計對父母來說有些過小。

本研究又利用迴歸分析，探討「使用困難」與人口變項中的「年齡」和「教育背景」之間有無影響，而統計分析結果為，「年齡」的資料分析是 $t = .008, p = .993 > .05$ 未達顯著，「教育背景」的資料分析是 $t = .248, p = .804 > .05$ 未達顯著，故「年齡」和「教育背景」對於「使用困難」的問題皆無顯著影響。

（二）親子溝通

1. 溝通管道

在此部分中，問卷的回答選項為很同意、同意、普通、不同意、很不同意（資料分析中，將很同意以數字 1 代表、同意以 2 代表、普通以 3 代表、不同意以 4 代表、很不同意以 5 代表）。題目與資料分析結果如表 4 所示。

表 4
溝通管道變項與問題及統計結果

變項	問卷問題	1.2 累 積 百分比	中位數
LINE	1.我喜歡用 LINE 和孩子溝通，因為運用文字，可以更深入地表達我的想法。	51.1%	2.00
	2.我喜歡用 LINE 和孩子溝通，因為不好意思說出口的話，可以用貼圖表現。	72.2%	2.00
	3.我喜歡用 LINE 和孩子溝通，因為有更多時間可以構思該如何表達。	57.9%	2.00
面對面	4.相較於 LINE，我喜歡面對面和孩子溝通，因為能看到孩子的表情和情緒。	83.5%	2.00
	5.相較於 LINE，我喜歡面對面和孩子溝通，因為比較能傳達我的想法。	74.4%	2.00
	6.相較於 LINE，我喜歡面對面和孩子溝通，因為不用擔心孩子「已讀不回」。	64.7%	2.00

由表 4 可知，LINE 和面對面兩種溝通管道相比，父母還是喜歡面對面溝通。喜歡面對面溝通的原因，以「能看到孩子的表情和情緒」為最多。而喜歡用 LINE 溝通的原因，則是因為「不好意思說出口的話、可以用貼圖表現」為多。

2. 親子關係維持

在此部分中，問卷的回答選項為很同意、同意、普通、不同意、很不同意（資料分析中，將很同意以數字 1 代表、同意以 2 代表、普通以 3 代表、不同意以 4 代表、很不同意以 5 代表）。題目與資料分析結果如表 5 所示。

表 5

親子關係維持變項與問題及統計結果

變項	問卷問題	1.2 累積百分比	4.5 累積百分比
承諾	1.使用 LINE 和子女溝通，我才能不害羞的表達對他們的想念或是愛。	37.6%	26.4%
	2.使用 LINE 和子女溝通，我才能告訴他們對我有多重要。	24.8%	21.8%
開放	3.使用 LINE 和子女溝通，我比較容易與子女討論我所擔心的事情。	36.1%	27.8%
	4.使用 LINE 和子女溝通，我比較可以對子女分享秘密。	27.1%	41.3%
爭執	5.和孩子發生爭執，應歸咎於我時，我會比較想用 LINE 和子女道歉。	36.1%	27.1%
	6.與孩子發生爭執時，使用 LINE 和孩子溝通，我會比較想傾聽孩子的感受。	45.9%	31.6%

由表 5 可推測，在「開放」的面向上，較多數父母們不同意使用 LINE 和子女來分享祕密。又在「爭執」面面向上，當發生衝突時，較多數父母願意透過 LINE 來傾聽子女的想法。

又此部分觀察溝通管道的不同，是否會影響親子關係的維持。故本研究先從探討「溝通管道（LINE）」的影響，利用單因子變異量作分析，統計結果為 $F(10, 122)=13.770, P=.000<0.5$ ，表示選擇 LINE 作為溝通管道，對親子關係維持有顯著差異。再看「溝通管道(面對面)」的影響，同樣使用單因子變異量作分析，統計結果為 $F(9, 123)=2.509, P=.011<0.5$ ，表示選擇面對面作為溝通管道，也對親子關係維持有顯著差異。而根據上述統計結果顯示，選擇 LINE 作為溝通管道，對於親子關係維持行為的顯著關係較大。

伍、研究結果與研究限制

本研究的樣本以女性為多、佔 65%，男性共佔 35%。由此樣本推測，母親和子女用 LINE 溝通較父親多。又本研究樣本超過半數集中於 46 歲到 55 歲的受訪者，而研究樣本的子女超過半數集中於 21 歲到 30 歲。

本研究結果顯示，在 LINE 的功能上，父母們偏愛貼圖、表情符號，和分享影片和圖片，即媒介豐富度中的提供多重線索之因素。本研究推測，透過這些非語言的線索，父母能用不同的方式，表達過去難說出口的情感，而使用意義豐富的貼圖，也有利於不擅長打字的父母表達想法。另外，分享影片和圖片，則提供了使用 LINE 的趣味性，而「分享」的動作也有助於感情的聯繫。其次，父母們也偏愛 LINE 的訊息通知與「已讀」的功能，即媒介豐富度中的立即回饋能力。當父母面對面和孩子溝通時，可以立刻感受到孩子的情緒，父母也能知道孩子是否接收到他想表達的訊息。本研究推測，當溝通移轉到線上時，LINE 所具備的立即回饋功能，類似於上述之情境，父母能藉由顯示「已讀」的功能，來判斷孩子是否接受到他的訊息，此功能有助於訊息的傳遞與接收。第三，父母們也喜歡 LINE 所具備的行動性，即無論何時何地，只要有網路就能使用 LINE。這凸顯了行動即時通訊軟體的便利性及立即性。

再就「代間數位落差」的部分來看，本研究結果顯示，父母在使用 LINE 的經驗中，無論是在技能面還是觀念面向上，皆未受到數位代溝的影響，且與年齡和教育背景無顯著關係。本研究結果是，在技能面上，LINE 對父母們來說，操作容易上手。唯獨有些貼圖設計的太小，父母常會不小心按錯。另外，在 LINE 的使用上，子女們常是父母們的「小老師」，許多父母會向孩子請教 LINE 的功能要如何操作。又從觀念面來看，在 LINE 的使用上，無論是文字對話還是使用貼圖，父母大多能理解子女們想表達的意思。

接著分析「溝通管道選擇」和「親子關係維持」的部分。研究結果顯示，溝通管道的選擇上，父母還是喜歡面對面溝通，主因為能看到孩子的表情和情緒。在「親子關係維持」的部分，談論具爭執性的話題時，父母較願意透過 LINE 傾聽子女的想法。而談論私密的話題時，父母較不會使用 LINE 來和子女溝通。又此部分透過單因子變異量分析後顯示，溝通管道的選擇（面對面溝/使用 LINE），都對親子關係維持有所影響，又使用 LINE 溝通與親子關係維持行為更為顯著。而就本研究結果來看，使用 LINE 溝通，對於親子關係維持有正向的影響。

本研究的限制在於，樣本的規模不夠大。本研究之研究對象是父母，但受限於研究者為學生身分，交友圈內少有父母年紀的朋友。因此在網路平台發放問卷時，須先經由研究者的同學，再請其轉發給父母親填寫，故在蒐集樣本上較費時。未來研究若以父母為對象時，可增加實體問卷的比例，或是尋找除了臉書之外的發放平台。

本研究以父母為研究對象，較具初探性，僅初步勾勒出父母使用 LINE 的情形。後續研究除了可從不同面向切入外，也可以探討親子使用即時通訊軟體後，

在關係上的變化。並同時觀察子女端和父母端，增加研究的廣度和豐富度，也能對照父母觀點和子女觀點。

附錄

壹、電話訪談內容

訪談者資料：郭阿姨，49 年次(55 歲)，家庭主婦。小孩分別是 78 年次、80 年次。

訪談時間：3/15(六) 10:30am

一、使用 LINE 的情形

1. 使用多久，為什麼開始用？

Ans: 使用 LINE 約兩年，買智慧型手機後就下載的。

2. 最喜歡 LINE 的那些功能/設計，為什麼？

Ans: 喜歡可以講免費的電話，還有貼圖很可愛。

3. 主要用 LINE 和子女聊些什麼？

Ans: 一些日常生活的事情，譬如說晚餐要吃什麼。

二、是否受到代間數位落差的影响

4. 使用 LINE 的時候，有沒有碰到哪些問題？

Ans: 功能上還好，因為會使用到的功能不多，像是筆記本那些，就不太會用，就用一些基本的功能，像貼圖、傳訊、傳照片。有的時候會看不太懂年輕人的用字。

三、親子溝通

5. 表達關心時，會選擇用 line 還是跟孩子面對面談？

Ans: 用 LINE 的話，以前用嘴巴說不好意思，但現在用貼圖很方便。

6. 用 LINE 和孩子溝通，可以和孩子談比較隱私的事？

Ans: 還好，孩子也不太願意談。

7. 和孩子吵架/有爭執時，會用 LINE 和好/溝通嗎？

Ans: 目前沒有經驗。

訪談者資料: 姜阿姨, 家庭主婦。53 年次, 小孩最大 77 年次,
訪談時間: 3/15(六) 11:00am

一、使用 LINE 的情形

1. 使用多久, 為什麼開始用?

Ans: 使用 LINE 兩到三年, 看大家用就跟著用, 朋友幫忙裝的。

2. 最喜歡 LINE 的那些功能/設計, 為什麼?

Ans: 喜歡可以講免費的電話, 還有貼圖。

3. 主要用 LINE 和子女聊些什麼?

Ans: 一些日常生活的事情, 譬如說晚餐要吃什麼。

二、是否受到代間數位落差的影響

4. 使用 LINE 的時候, 有沒有碰到哪些問題?

Ans: 功能上覺得還好, 還蠻好上手的。有些貼圖太小, 或顏色不明顯, 會看不太清楚。

三、親子溝通

5. 表達關心時, 會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 用 LINE, 比較容易關心孩子的心情, 因為可以看到他們發的一些動態。

6. 用 LINE 和孩子溝通, 可以和孩子談比較隱私的事?

Ans: 會。

7. 和孩子吵架/有爭執時, 會用 LINE 和好/溝通嗎?

Ans: 會。

訪談者資料:王伯伯，44 年次，職業為退休人士最大小孩為 74 年次。

訪談時間：3/15(六) 12:30pm

一、使用 LINE 的情形

1. 使用多久，為什麼開始用?

Ans: 一年半，自己下載的。

2. 最喜歡 LINE 的那些功能/設計，為什麼?

Ans: 免費通訊，視訊，留聲音訊息。

3. 主要用 LINE 和子女聊些什麼?

Ans: 會轉貼一些笑話、影片，較資訊性的。

二、是否受到代間數位落差的影響

4. 使用 LINE 的時候，有沒有碰到哪些問題?

Ans:功能上: 1. 想刪除舊的簡訊、一刪卻把和那個人的對話全刪了。

2. 圖片要存下來才能轉傳，很麻煩。

三、親子溝通

5. 表達關心時，會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 表達關心還是要面對面的比較有感覺。

6. 如果要談比較私密的事，您會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 面對面，LINE 還是有隱私問題，譬如怕被其他人看見。

7. 如果和孩子起衝突時，會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 還是面對面，比較能溝通，面對面才能「耳提面命」。

訪談者資料:蘇阿姨，55 年次，文具店老闆娘。最大的小孩為 79 年次。

訪談時間：3/15(六) 14:00 pm

一、使用 LINE 的情形

1. 使用多久，為什麼開始用?

Ans: 一年左右，女兒幫忙下載的。

2. 最喜歡 LINE 的那些功能/設計，為什麼?

Ans: 貼圖使用很簡單，又免費，講電話也免費。群組的功能很方便。

3. 主要用 LINE 和子女聊些什麼?

Ans: 上課情形，譬如說老師什麼時候來上課。或是一些生活瑣事，像是吃飯了沒等。

二、是否受到代間數位落差的影響

4. 使用 LINE 的時候，有沒有碰到哪些問題?

Ans: 基本的功能都蠻好上手的，一些太複雜的功能平常就比較少使用。有些貼圖太小常常看不清楚，覺得貼圖在送出前應該多一道「確認」的功能，才不會不小心按錯就發出去了。

三、親子溝通

5. 表達關心時，會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 覺得面對面比較好，因為有的時候我打字太慢。

6. 如果要談比較私密的事，您會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 面對面，因為能看到小孩子的反應和表情。

7. 如果和孩子起衝突時，會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 會選擇用面對面，可以避免已讀不回的問題。嚴重的事情或是要罵小孩的話，還是會用面對面的。這樣也可以避免孩子拿對話內容給同學看。

訪談者資料: 黃伯伯, 50 年次, 科長。最大的小孩為 75 年次。

訪談時間: 3/17(一) 16:45pm

一、使用 LINE 的情形

1. 使用多久, 為什麼開始用?

Ans: 一年多了。

2. 最喜歡 LINE 的那些功能/設計, 為什麼?

Ans: 可以傳訊息和傳相片, 通話免費又方便。

3. 主要用 LINE 和子女聊些什麼?

Ans: 日常生活, 因為小孩在美國, 所以會用 line 關心小孩的近況。

二、是否受到代間數位落差的影响

4. 使用 LINE 的時候, 有沒有碰到哪些問題?

Ans: 只有覺得電腦版的 Line 字體太小, 手機版的還好。小孩子傳的話也都看得懂, 沒什麼困難。

三、親子溝通

5. 表達關心時, 會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 現在會用 LINE, 因為小孩子在美國。

6. 如果要談比較私密的事, 您會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 會使用 line, 覺得有的時候開口說, 口語會比較簡潔, 但是用文字的話可以比較深入。覺得孩子對我沒有什麼私密的事情耶; 有的話, 家人都在同一個群組。有的時候有些話只想跟女兒說不想和弟弟說, 就會單獨開一個視窗和女兒聊。

7. 如果和孩子起衝突時, 會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 和孩子沒什麼衝突耶, 有的話會用說的, 把它喬好。

訪談者資料: 林伯伯, 40 年次, 郵局從業人員, 最大的小孩為 76 年次。

訪談時間: 3/17(一) 17:10pm

一、使用 LINE 的情形

1. 使用多久, 為什麼開始用?

Ans: 一個半月, 因為工作需要而開始使用的。

2. 最喜歡 LINE 的那些功能/設計, 為什麼?

Ans: 最喜歡有群組, 有建家族的群組, 聯絡方便。

3. 主要用 LINE 和子女聊些什麼?

Ans: 傳達重要的家庭事情, 還有問他們吃飯了沒這類的。

二、是否受到代間數位落差的影响

4. 使用 LINE 的時候, 有沒有碰到哪些問題?

Ans: 不知道傳照片和複製, 會請子女教導; 有時候不知道孩子傳的貼圖是想表達什麼情緒, 會問他們, 知道了後就變成一種共識。

三、親子溝通

5. 表達關心時, 會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 如果可以見面的話, 還是會用面對面的方式表達, 比較清楚。但是現在孩子大部分的時間都不在家, 兒子搬出去住, 女兒常常要約會, 所以現在常用 Line 來傳達關心的訊息, 手機都少打了, 用 line 傳訊息, 連聲音都不能聽到了。

6. 如果要談比較私密的事, 您會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 面對面。

7. 如果和孩子起衝突時, 會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 用面對面的, 覺得使用 line 的話, 怕誤會更深, 而且看不清楚孩子的情緒。貼圖比較籠統, 沒辦法準確的表達意思。

訪談者資料: 司徒阿姨, 42 年次, 會計。最大的小孩為 68 年次。

訪談時間: 3/17(一) 17:20 pm

一、使用 LINE 的情形

1. 使用多久, 為什麼開始用?

Ans: 去年七月開始用的。

2. 最喜歡 LINE 的那些功能/設計, 為什麼?

Ans: 喜歡分享影片, 還有群組功能(聯絡感情方便); 也喜歡免費通話的功能, 和孩子講電話現在都用 line, 省通話費。

3. 主要用 LINE 和子女聊些什麼?

Ans: 比較輕鬆的事情, 譬如說同學來家裡玩, 哪邊可以給他睡還是什麼的, 就是一些日常瑣事。

二、是否受到代間數位落差的影响

4. 使用 LINE 的時候, 有沒有碰到哪些問題?

Ans: 不會儲存影片, 許多功能是小孩子教了才會。然後自己再去教其他不會的朋友。

三、親子溝通

5. 表達關心時, 會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 用 line, 覺得用貼圖蠻方便的。

6. 如果要談比較私密的事, 您會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 會使用 line, 覺得有的時候開口說, 口語會比較簡潔, 但是用文字的話可以比較深入。

7. 如果和孩子起衝突時, 會選擇用 line 還是跟孩子面對面談?

Ans: 比較嚴肅的事情, 會用當面說的, 比較能夠表達情緒。

貳、問卷內容

您好:

我是政治大學新聞研究所一年級的學生，目前正在進行一份有關於「父母使用 Line」的行為研究，目的是想了解使用 Line 對親子溝通的影響。請在符合您個人使用情況的空格內打勾。問卷共有三頁，皆為單選題，煩請您完整填答。所得資

一、問卷內容

(一) 以下是關於 Line 使用情形的問題，皆為單選題，請根據您實際的情形勾選。

A. 功能喜好題	很喜歡	喜歡	普通	不喜歡	很不喜歡
1. Line 提供我有效的資訊，幫助我進行溝通（如「已讀」功能）。					
2. 當一有新訊息，Line 會顯示通知，這有助於我和他人進行溝通。					
3. Line 的免費通話功能，可以取代手機通話。					
4. 用 Line 聊天時，除了文字和數字，我可以用別的符號（貼圖，表情符號）來表達我的想法。					
5. Line 的貼圖和表情符號，有助於我向聊天對象達想法。					
6. Line 的視訊通話功能，有助於我向聊天對象表達想法。					
7. 使用 Line，我可以分享影片和圖片給我的親朋好友。					
8. Line 能提供我專屬的設定（如設定個人群組的功能）。					
9. 我可以在 LINE 上面更改我的大頭照、狀態等，以展現我的特色。					
10. 我可以在 LINE 上看到親朋好友發表的狀態，有助於我了解他的近況。					
11. Line 提供彈性的表達方式，讓我能使用熟悉的語言方式（如使用標點符號，有助於編輯想要表達的意思）。					
12. Line 提供我豐富的方式來編排文字（如逗點，換行）。					
13. 只要有網路，無論何時何地，只要 Line 運作正常，有需要時，我都能使用 Line。					

（後面還有題目，請您繼續填答，謝謝!）

B. 使用困難題	總是如此	經常如此	有時如此	偶爾如此	從不如此
1. 使用 LINE 時，貼圖太小常讓我看不清楚而按錯。					
2. 使用 LINE 時，我在分享影片和相片時遇到問題。					
3. 使用 LINE 時，我會向子女請教功能如何使用。					
4. 使用 LINE 時，我很快就上手了。					
5. 使用 LINE 時，我看不懂孩子傳的貼圖代表什麼意思。					
6. 使用 LINE 時，我看不懂孩子傳的字句是什麼意思。					
7. 和子女用 LINE 溝通，我都能理解他想表達的是什麼。					

(二) 以下是關於親子溝通的問題，皆為單選題，請根據您實際的情形勾選。

A. 溝通管道	很同意	同意	普通	不同意	很不同意
1. 我喜歡用 LINE 和孩子溝通，因為運用文字，可以更深入的表達我的想法。					
2. 我喜歡用 LINE 和孩子溝通，因為不好意思說出口的話，可以用貼圖表現。					
3. 我喜歡用 LINE 和孩子溝通，因為有更多時間可以構思該如何表達。					
4. 相較於 LINE，我喜歡面對面和孩子溝通，因為能看到孩子的表情和情緒。					
5. 相較於 LINE，我喜歡面對面和孩子溝通，因為比較能傳達我的想法。					
6. 相較於 LINE，我喜歡面對面和孩子溝通，因為不用擔心孩子「已讀不回」。					

B. 親子關係維持	很同意	同意	普通	不同意	很不同意
1. 使用 LINE 和子女溝通，我才能不害羞的表達對他們的想念或是愛。					
2. 使用 LINE 和子女溝通，我才能告訴他們對我有多重要。					
3. 使用 LINE 和子女溝通，我比較容易與子女討論我所擔心的事情。					
4. 使用 LINE 和子女溝通，我比較可以對子女分享秘密。					
5. 和孩子發生爭執，應歸咎於我時，我會比較想用 LINE 和子女道歉。					
6. 與孩子發生爭執時，使用 LINE 和孩子溝通，我會比較想傾聽孩子的感受。					

(剩最後一頁了，請繼續填答，感謝您!)

二、基本資料

性別	☐ 男 ☐ 女
年齡	☐ 40 歲以下 ☐ 41 歲-45 歲 ☐ 46 歲-50 歲 ☐ 51 歲-55 歲 ☐ 56 歲-60 歲 ☐ 61 歲-65 歲 ☐ 65 歲以上
最大子女的年紀	☐ 10 歲以下 ☐ 11 歲-15 歲 ☐ 16 歲-20 歲 ☐ 21 歲-25 歲 ☐ 26 歲-30 歲 ☐ 31 歲-35 歲 ☐ 36 歲以上
使用 LINE 的經驗	☐ 半年以下 ☐ 半年到一年 ☐ 一年到兩年 ☐ 兩年以上
教育背景	☐ 未上過學 ☐ 國小 ☐ 國中 ☐ 高中 ☐ 高職 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 碩士以上學位 ☐ 其他

(問卷結束，感謝您抽出寶貴的時間填答，這將是我寶貴的研究資料。

祝您一切順心！)



非常感謝您耐心回答所有的題目！

未來或許會有相關的研究，若您有意願協助填寫問卷，還請您留下聯絡方式，以供聯絡使用。非常非常感謝！（所留下的聯絡方式，絕不外留，敬請安心填寫。）

貴姓： _ _ _ _

電話： _ _ _ _ _ (Email： _ _ _ _ _)

參考文獻

- Helsper, Ellen Johanna and Eynon, Rebecca (2010) "Digital natives: Where is the evidence?", *British Educational Research Journal*, 36: 3, 503- 520.
- Marc Prensky (2001) "Digital Natives, Digital Immigrants", *On the Horizon*, 9: 5, 1-6.
- 楊雅婷譯 (2003)。《童年之死：在電子媒體時代下長大的兒童》。台北市：巨流圖書公司。(原書 David Buckingham [2000] *After the Death of Childhood*)
- 黃葳威 (2012)。《數位時代資訊素養》。新北市：威仕曼文化。
- 黃葳威 (2008)。《數位傳播與資訊文化》。新北市：威仕曼文化。
- 李岳霞 (2013.06)。〈分齡把脈 教養數位小孩有撇步〉，《親子天下》，第 46 期。
- 余亭逸 (2011)。〈數位落差與家庭權力場域流動初探：以家庭購買電子產品行為過程為例〉，「數位創世紀研究」論文。台灣，台北。
- 林育昇，許富盛 (2010)。〈以科技接受模式探討使用微網誌意圖之因素—以噗浪〈Plurk〉為例〉，「中華傳播學學會年會」論文。台灣，嘉義。
- 陳琪榕 (2006)。〈負面網路交友新聞的第三人效果影響—以朱木炎新聞為例〉，「中華傳播學學會年會」論文。台灣，台北。
- 郭家伶 (2010)。〈當 X 世代父母遇上 N 世代小孩：使用 IM 軟體作為溝通工具之現況研究〉，「數位創世紀研究」論文。台灣，台北。
- 王仁志 (2005)，代間關係之探討，南華大學，網路社會學通訊期刊，46 期。
- 黃心怡 (2004)。〈對人力資本論的再省思：資訊技能訓練與資訊證照取得在勞動市場中的角色〉，《資訊社會研究》，7：255-270。
- 沈孟燕 (2009)。《親情 Online：網路媒介與家庭溝通型態之相關研究》。政治大學新聞研究所碩士論文。
- 陳雅琴 (2003)。《「溝通分析親職團體」對國小母親親子溝通及管教方式之成效》。國立屏東師範學院教育心理與輔導學系碩士論文。
- 黃慧雯 (1999)。《高雄報社記者組織內部溝通媒介之運用：從媒介豐富性理論和社會性影響模式理論看起》。國立中山大學傳播管理研究所論文。
- 蔡元泰 (2008)。《台灣校園數位落差：以師生為世代區隔之研究》。國立交通大學教育研究所碩士論文。
- 石莉平 (2013)。《行動即時通訊軟體媒介豐富度之互動效果研究—以大學生為例》。世新大學公共關係暨廣告學研究所碩士論文。
- 蔡惠如 (2013.12.20)。〈蘋果調查：叫我全球第 1 73% 台人瘋 LINE〉，《蘋果日報》。

上網日期:2013 年 12 月 30 日。取自 <http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20131202/35478776/>

陳柔伊 (2013.12.06)。〈為科技注入溫度 LINE 泰文廣告感動網友〉,《新頭殼 Newtalk.tw》。上網日期:2013 年 12 月 31 日。取自 <http://newtalk.tw/news/2013/12/06/42587.html>

鄭曉蘭 (2013.09.24)。〈〈全球觀測站〉 Line 霸凌 暗著來〉,《自由時報》。上網日期:2013 年 12 月 30 日。取自 <http://www.libertytimes.com.tw/2013/new/sep/24/today-family1.htm>

Line 官方部落格 (2013.11.25)。〈LINE 全球註冊用戶數突破三億 感謝支持!〉。上網日期:2013 年 12 月 25 日。取自 <http://lineblog.tw/?p=3>

紀云 (2013.09.24)。〈表情經濟學:表情的背後是什麼?〉。上網日期 (2013.12.25)。取自 <http://www.geekpark.net/read/view/189564>

李良達 (2002)。〈人際關係與溝通技巧〉,《森林生涯輔導網》。上網日期 (2014 年 3 月 18 日), 取自 <http://www.seewant.net/START=TOP&TOP=study&DO=read&sno=869>

