

第一章 緒論

第一節 前言

「溝通」做爲一種社會生活的基本需求，當中的預設是相信人是社會的動物、是社群生活的一份子。在社會生活當中，人與人彼此進行瞭解、相互認同成爲社會互動的主要內容，而人際間的互動與社會接觸的維持更成爲建立社會關係的基本步驟。人與人也就在每一次的社會互動中，定位彼此所在的時間／空間、位置／距離與親疏關係。

人際之間有各種接觸的機會、互動的型態，但是社會互動也會受限於舊有的規則、社會角色的限制以及工具技術的使用與否。根據過去社會關係的研究，社會互動的雙方要能保持經常性的社會接觸，才有機會發展成「社會關係」(Argyle&Henderson 1985)，若再以不同性別角色爲例，更能說明社會化過程所形塑不同性別角色的義務和內容(蔡文輝 1999)。因此，若是性別角色造成社會接觸上不等同的機會效果，則性別差異也會形成個人社會關係、社會網絡甚至是社會結構的不等同(Moore 1990; Wellman 1991,1992; 熊瑞梅 1999)。

但是近幾年隨著通訊技術與個人溝通工具的普及，技術以及工具所帶的便利逐漸融入我們每天的生活中，人手一機、隨時隨地溝通連結的時代來臨，舊有的互動規則以及性別角色的限制也漸漸地式微。行動電話作爲個人的通訊工具並迅速普及全民的景象似乎就在說明今日人與人之間的社會接觸是如何被維持的、社會關係的親疏程度是如何做出區分，原本隱匿不可見的各種網絡關係也在溝通工具的使用行爲當中呈現出來例如男女朋友的關係緊密與否，可以從行動電話往來的頻率中得知；朋友關係的深淺也可以從行動通訊的時間長短約略推估得知(Howard 2002; Townsent 2000a; Palen,Salzman&Youngs 2000; Rich 2000b)。人們使用技術工具進行溝通的行爲促使人際間的**往來互動、連結型態**得以具體化出來。

當行動電話作爲人際接觸的中介工具之一，從個人使用行動電話的行爲本

身，可以瞭解現代社會當中以個人為主體的新興社會互動型態。行動電話與個人兩相結合的接觸型態是截然不同於過去固定電話與家戶結合的情形。行動電話將點對點的聯繫工具擴展成個人與個人之間聯繫（Plant 2000；Wellman 2001），然而**個人與個人間直接的溝通工具**則會帶來既有社會結構下的網絡關係與人際接觸的轉變。例如個人不同的**性別特性**，男性和女性使用溝通工具對外進行社會接觸的機會和可能性也會有所差異，因此工具的使用行為也會反應男女性別的差異（Lacohée and Anderson 2001；Boneva, Kraut and Frohlich 2001）。

溝通工具帶來社會生活的革新，不只增加人們社會生活的多樣與彈性，同時也能增進人與人達成溝通接觸的可能和機會。例如工具使用與否、使用的熟悉度或是用來聯絡他人的範圍都會影響到人際關係的維持與建立、生活效率的提升、資訊傳遞甚至是獲得更多的工作機會（Rich 2004, 2000a；Katz 2003a；Haddon 2001a, 2001c）。因此研究行動電話不同的使用行為，可以說明**個人**人際關係維持與擴展的方向，或是社會資源的多寡，也可瞭解新溝通工具普及後所帶來的機會和優勢。

當人們在日常生活中將不同的科技、經濟與社會元素結合在一起時，將會帶來基礎架構的轉變，這個轉變將**讓過去絕不可能的人類活動成為可能**，例如移動雙方也能保持聯繫；跨越生活（私領域）與工作（公領域）的界線；對社會系統、人際關係以及社會角色等**互動規則的改變與彈性**（Geser 2004；Geisler 2001；Rich and Brigitte 1999）。因此以行動電話的使用行為作為觀察當代社會的起點，同於兼顧個人行為、個人與他人關係以及社會經濟等三個面向的轉變，希冀能從立體的視野呈現更貼近現代社會底下的真實脈動。

而本篇研究即是以行動電話使用行為所促進之人際接觸作為關注的焦點，以實證資料來驗證透過工具的使用後，所增進並維持的人際接觸究竟為何。進一步透過不同性別使用行為的比較，說明增進人際接觸機會與擴大網絡連結的機會和可能性，並藉此瞭解行動電話溝通可能造成的社會影響。

第二節 研究背景

一、行動電話通訊技術的發展

從徒步變成車輛代步，從圖文、收音機到家戶必備的電視機，從電報、電話到行動電話，社會的發展經常伴隨著許多技術與物品的發明與使用。當這些技術與物品透過人們的使用逐漸在日常生活扮演重要角色時，也說明構成社會生活的基本內容也在轉變中。

人際之間的溝通互動、訊息傳遞經常需要很多的表達，如語言、文字、符號、神情等來表達人內心的意念和情感，而透過工具所進行的互動更是奠基在語言、文字系統之上所開展出來的社會互動。

Hakken (1999) 指出遠古的人使用手語、簡單的圖畫溝通，就已經是在使用特定的器具或方式進行「中介」傳播。而電話則是使當面溝通器具化的第一種科技形式。

每種新科技從出現到普遍使用，會或快或慢的融入人們日常生活中，並與舊科技或舊的生活習性相融合在一起，之後再以過去眾人所熟悉的方式和態度對每個個別行動賦予意義、給予價值評斷。在這一段傳播／溝通形式普遍化的過程中，工具使用前後所帶來的影響經常會被人們忽略。因為人們對於新科技的功能與社會影響尚未全盤理解和掌握，人們的思維經常只會是**強調科技的特殊性** (Becker 2002)。

將行動電話的發展史展開來看，西元 1947 年首先發展出行動電話，並將行動電話當作一「細胞」(cell) 來看待，當時稱行動電話為“cellular phone”，是以使用者在任何一特殊地方/地區撥打出電話與系統進行連結的定義作為命名的依據。

1968 年美國電話電報公司及貝爾實驗室 (AT&T and Bell Labs) 提供合併行

動電話系統的新方法，這方法是以行動電話基地台為基礎。基地台可以控制電話某些特定範圍內，而當使用者從一地區移往另一地區的時候，通訊服務（communication-service）也能轉換到更接近該使用者的地區。而到了 1988 年行動電話使用系統則轉向大眾化的發展。

現在行動電話的發展更是快速地擴展，尤其是通訊系統與系統間的轉換與連結已越來越輕易，使的跨國、跨系統、跨地區的行動通訊更是「無遠弗屆」。而行動電話作為個人的溝通工具，不論何時何地、隨時隨地隨身都能進行聯繫，尤其從早期行動電話的稱呼從「cellular」到「mobile phone」的轉變過程，恰好用來說明行動電話通訊技術發展的轉折(Townsend 2000a)。

二、行動電話在台灣

台灣的行動電話是於 1989 年（民國 78 年）正式開放使用並發展，但當時市場運作還不完整，以商務需求使用者為多。之後幾年，由於台灣政府急欲加入世界貿易組織（WTO），必須遵循其「基本電信協定」之電信自由化相關原則，加上政府的亞太營運中心計劃與國家資訊基礎建設兩大政策，驅使我國電信自由化腳步加快。

電信自由化過程最關鍵的政策是 1997 年（民國 85 年）「電信三法」¹，真正開啓台灣電信事業蓬勃發展的大門。近幾年的發展更是出色，我國在 2002 年的主要電信指標中，以行動電話表現最為傑出，普及率高達 106.45%，排名全球第一。根據交通部電信總局發佈的新聞及國際電信聯合會的 ICT 排名²調查均指出「我國電信競爭力綜合排名全球第六，數位化普及指數全球第九」。台灣之數位化普及指數（Digital Access Index，簡稱 DAI）名列高普及區，排名亞太地區第三（僅次於南韓、香港）。

¹所謂的電信三法是「電信法修正草案」、「中華電信股份有限公司條例草案」以及「電信總局組織條例」三個關於電信制度的法規。電信法修法的目的是將電信事業的監理權與經營權分開。

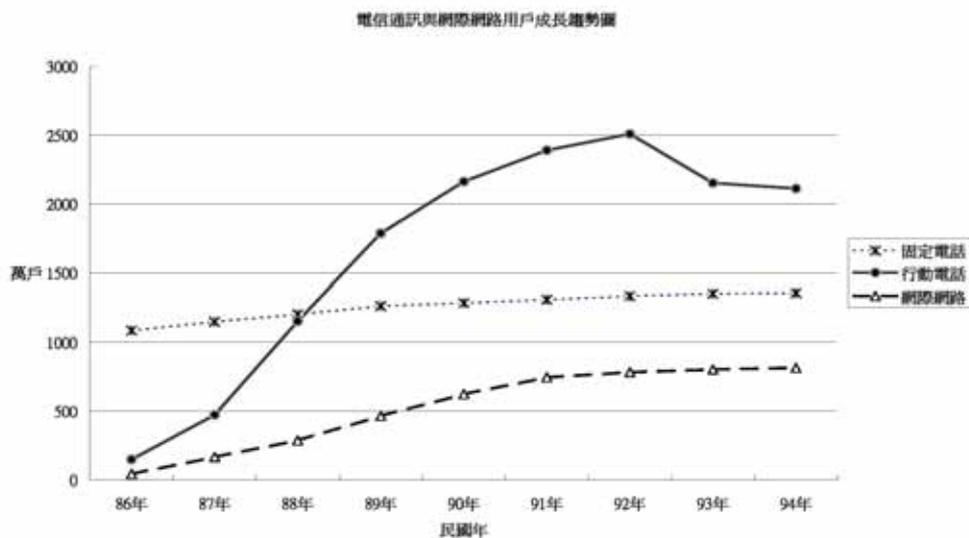
² ICT 全球資訊通信科技（Information and Telecommunication Technology；簡稱 ICT）排名。

<http://www.dgt.gov.tw/chinese/News-press/92/press-dgtnews-921128.shtml>

依據前述交通部電信總局的統計資料顯示，台灣地區使用行動電話的用戶數首先在 1999 年已超過固定電話的用戶數。而 2004 年交通部更制訂了「有效用戶數」³的認定標準，由此，更可以從標準定義之年度用戶數逐年增加的數據中，清楚看見台灣行動電話成長的速度。

圖 2-1 是以交通部電信總局的年度用戶資料為基礎的趨勢圖，從圖當中可以發現行動電話成長的時間速率遠超過同時期的固定電話和網際網路，約在民國 91 年總用戶數以超過台灣的總人口數。92 年之後略有下降，但基本仍有超過兩千萬的用戶數。

圖 2-1 電信通訊與網際網路用戶成長趨勢



資料來源：交通部總局

³由於交通部的調查是以手機門號為單位，有效用戶數定義如下：定義及計算準則必須符合以下三項：

- 1、實際開通之用戶數
- 2、有用戶合約資料者
- 3、目前尚在使用中者

第三節 研究目的

當行動電話在日常生活扮演越來越重要的角色時，過去許多不可能的人類活動將成為可能，其中之一就是以「個人」為單位所進行的溝通接觸。

因此本研究主要是探討個人以行動電話作為溝通工具的使用行為對人際接觸所造成的影響，根據過去研究成果對使用行為做「強度」和「寬度」的區分，能清楚說明使用行為的特性與人際接觸的關係。再者說明以「個人」為單位所進行的行動電話接觸究竟為何，用來維持什麼樣的社會關係。對處於不同性別的使用者而言，又會形成什麼樣的溝通空間，進一步闡論在社會性別角色上，行動電話作為「個人化的溝通工具」可能帶來的彈性與接觸空間為何。

當人際間的接觸作為社會網絡的起點，而網絡的規模更能代表一個人人際環境的大小，甚至是社會資源的指標時（Marsden 1987），對於個人的人際接觸進行觀察將更能說明行動電話溝通下，個人社會網絡維持與擴展的方向以及個人與他人互動的型態。

第四節 研究問題

根據交通部資料，台灣地區行動電話迅速普及是近五年來的現象，從 1999 年行動電話用戶數已超過固定電話，到 2002 年行動電話每百人當中就有 106 個有效用戶，這些官方統計數據顯示行動電話在台灣普及，就像民生必須用品一樣。但是台灣目前對於行動電話的相關研究多傾向於市場發展、行銷策略、產業技術與未來趨勢等，很少從社會學或資訊社會的觀點探討行動電話使用的社會影響。

更該注意的是，當行動電話改變人際接觸的基本架構時，社會生活所可能

產生的效應與影響也被研究者所忽略，尤其是行動電話使用的人口特性與使用行為之間社會影響的關聯性（Katz and Aakhus 2002a；Katz 2003a）。

由此本主要研究問題如下：

- 一、行動電話使用者不同的使用行為特性對人際接觸的影響。
- 二、區分不同親疏程度的人際接觸，說明使用者使用行動電話所進行的人際接觸究竟為何。
- 三、對於不同性別的使用者而言，行動電話溝通所進行的人際接觸會否有所不同，會有什麼影響。

第五節 章節安排

本篇論文主要是以個人行動電話的使用行為與人際接觸做為研究對象。在緒論首先論述行動電話使用行為作為社會現象的特色，個人使用工具的同時也使得社會接觸得以具體化，並藉由描繪台灣五年來行動電話發展的現象與狀況來作為提出研究問題的背景陳述。第二章文獻回顧中，則分成理論與實證研究來說明外國已有的研究成果與研究方向。第三章則是本研究所使用的資料來源、研究方法與測量設計。簡單呈現變項描述統計的部份，並在描述變項中推演研究問題與研究假設。第四章則說明分析的過程和結果，並以結構方程模型作為性別分群的比較。第五章則是提出研究結果和討論。第六章則是研究限制和研究貢獻。