

第二章 文獻回顧

第一節 行動電話的理論與研究方向

在芬蘭，行動電話研究發展已久 (Rich 2004)，尤其著重於討論人們社會生活對行動電話技術的接受與適應過程，當中關於技術與社會兩者的關係論戰更是技術發展以來最基本的論戰問題，大致說來有兩種不同的研究立場 (studying approach) 一是 The affordance approach，認為技術發展為主，是技術形塑、推動社會；另一種是 The domestication approach，則是認為是社會為主，強調社會推動了技術的發展。前者立場經常是以強調技術的發展為脈絡，軟硬體設備的完備、技術發展的成熟會帶來社會經濟乃至於社會力的變動，技術化身為一股潮流與趨勢，個人的行為不過是技術力量下的產物而已。而後者的立場，經常是以家庭環境為例，從逐步演變的過程來描述行動電話是如何被運用並整合進既有的家庭關係、親子關係、同儕關係之中。Rich (2004) 整合了北歐與歐洲近幾年的研究成果，並在 “The mobile connection: the cell phone’s impact on society” 一書中提出行動電話的興起讓人們有機會觀察到適應新技術的過程，在過程中能重新思考行動電話如何影響既存的價值和實踐。

Katz和Aakhus (2002b) 也曾試圖建立關於行動電話的理論論述。兩位學者是從實證研究結果中，建立抽象的理論。為了能夠有效率的傳達溝通技術的概念，他們創出一新詞Apparatgeist，取用apparat意指「機器」，包含了技術和社會的觀點。而geist則來自德文，意指精神、意志 (spirit、mind)，用來說明活動的觀念、方向和動機。Apparatgeist關聯「技術作為一般化技術進展模式中普遍策略的設置或合理化的原則」。這個概念可以矯正社會技術環境的動力經常被犧牲的情形，而重新將研究核心放回個人本身以及他們與媒介之間的關係上，藉此讓溝通技術回到社會和歷史的脈絡中。

綜合以上，不管是技術形塑社會或社會形塑技術的立場，在社會與技術之間

的共通點都是有「人的生活實踐」作為基礎，因此究竟是雞生蛋，還是蛋生雞的問題也許不是一個簡單的研究能說明的，但是若能從人生活實踐面向的使用行為與社會接觸切入，也許能在人們行動電話的使用行為與進行的社會接觸中發現溝通連結本身的目的以及增進社會接觸的效果，藉此瞭解個人、溝通工具與社會連結之間的關聯性。

Berry Wellman 是研究社群及社會網絡分析的著名學者，對於社群問題曾提出非常獨具的見解，在當中 Wellman 是以通訊科技的進展及其個別媒介的特徵來說明人類社群網絡發展的改變過程，檢視人類社會是如何隨著科技的發展，同時改變社群的定義以及傳播的核心，從 door to door、place to place 轉變成 person to person，乃至於 role to role 的過程（Kakuko and Wellman 2004； Wellman 2001,1999,1998）。然而，這樣的論述雖有新意，但不免會有些許科技決定論的意味（Wellman 2001,1999），例如從技術發展連同媒介特性翻起的巨大力量，將讓人的社會生活從此改頭換面。

但是不禁要問當新的通訊技術為訊息傳播、人際接觸帶來了更高的頻寬、更好的移動性以及更為個殊化的社會連結時，舊有的接觸基礎與溝通型態真的完全被改變甚至被取代了嗎？筆者認為舊有的接觸基礎並沒有完全被取代，而是轉化為新溝通工具的基礎。任何工具的溝通之前，也得先有基本的認識，因此面對面溝通的重要性並沒有因此而消失，只是**新工具的溝通**在生活中比較「常見」或比較「凸顯」而已。

除此，Wellman 對於網路、行動電話、行動上網等通訊設備的觀察結合社會網絡的分析是非常吸引人的創見。將個人的人際生活作為一核心點連結於複雜的社會結構中，構想**個人的人際生活**做為一種資格，將「**個人內在化的態度**」作為決定性的社會關係動力，透過溝通工具的使用而描繪出關係的結構和活動的持續，藉此直接看出連結(linkage)強度甚於看出情感(solidarities)的強度（Wellman 1979）。另外，工具的使用而逐漸改變時空的感受，當時間與空間得以分裂的同時，原本地理條件下的社群也逐漸轉向心理上的社群（Wellman 2001）。換句話說，處在現代社會當中的個人心靈上有多少層次或變化，他的社群網路就有多複

雜、溝通型態與工具也會因此更為繁複多變。

由此可知，就在社會網絡與工具使用的轉變過程中，筆者認為行動電話雙向即時的使用行為與通訊空間相較於網際網路的虛擬空間是更能貼近日常真實生活、真實時間。因此觀察行動電話的使用行為與人際接觸，將更能接近個人生活脈絡的行為與內在態度去瞭解許多個人的人際生活與與社群之間的關係連結。

第二節 行動電話作為一種溝通工具

一、使用者與非使用者

過去文獻對行動電話使用行為的研究，會將使用者與非使用者作各種基本變項的比較，以作為使用前、使用後的對照。也有研究是依據個人職業的內容來作分類 (kopomaa 2000b；Roots 1993)，因為經常需要移動或旅行的業務工作，是行動電話使用的主要族群。另外，也有研究是從使用者的生活形態切入 (Palen, Salzman and Youngs 2000)，將使用者分為「一般使用者」「雅痞族」及「其他」。更有研究以兩個媒介的使用者特性與使用型態相互比較的方式，來對照出媒介本身的差異 (Rice and Katz 2003a, 2003b)。

然而行動電話作為溝通工具，在日常生活中扮演越來越重要的角色。美國全國性的調查中，行動電話的普及已超過家庭電視 (Katz and Aakhus 2002a)，當中更以年齡、收入、職業成為影響行動電話使用與否的主要因素 (Rice and Katz 2003a)。也有研究證實個人社經地位、性別、地理環境的不同，會使得人們接近或使用溝通技術的機會有所差異，以此造成嚴重的劃分，例如數位落差 (Rice and Katz 2003b)。相反的也有研究強調網際網路的使用者會受限於教育程度與識字程度的門檻，相較之下行動電話是比網際網路更為普及、更能嘉惠一般民眾、甚至是文盲的技術工具 (Townsend 2000b:7)

二、使用行為與人際接觸

行動電話作為溝通工具，每一使用行為的總和都代表著行動電話、訊息及使用者三方各自不同的象徵意義（Gaser 2004）。本研究強調人際接觸的部分，是以不討論行動電話的象徵意義。

1.使用次數

行動電話的使用次數是運用行動電話作為中介與他人進行人際接觸最好的指標。行動電話的使用頻率可以傳遞「與他人進行接觸次數」的訊息。這會關連「接觸」在「質」、「量」和「交互作用」之間的差異，這個差異也說明了使用者雙方在社會網絡、關係親疏中可能座落的位置（location）。

物理性的空間距離會減少人際彼此接觸的次數，而接觸的次數在社會關係中是一種社會親近、空間親近與親屬親近的功能訊息展現。過去研究強調見面的次數會增進社會支持的供應，增加互相需求的認知、寂寞感覺的調解、增進互惠的支持及可能援助的傳遞（Wellman 1992）。

然而電話接觸是比面對面接觸更為志願性、自發性（spontaneous）的活動。經常性的電話接觸和見面的次數一樣，是關係親近的功能訊息展現。然而，對於使用者而言，電話接觸更像是一種普遍的社會潤滑劑（universal social lubricant），能使網絡成員保持連結和相互支持，即使相隔很長的距離（Wellman 1992）。

因此，由電話作中介的人際接觸可以減少直接面對面的訊息交換和衝突，但電話仍是雙向且即時的聯繫與溝通，仍然有「接觸等於連結，連結等於接觸」的傳播訊息、傳遞情感效果。而行動電話的接觸溝通較之一般固定電話更讓人能隨時隨地隨身的進行聯繫接觸、傳遞訊息情感，因此更能符合移動迅速、瞬息萬變的現代社會生活與人際互動。

2.使用費用

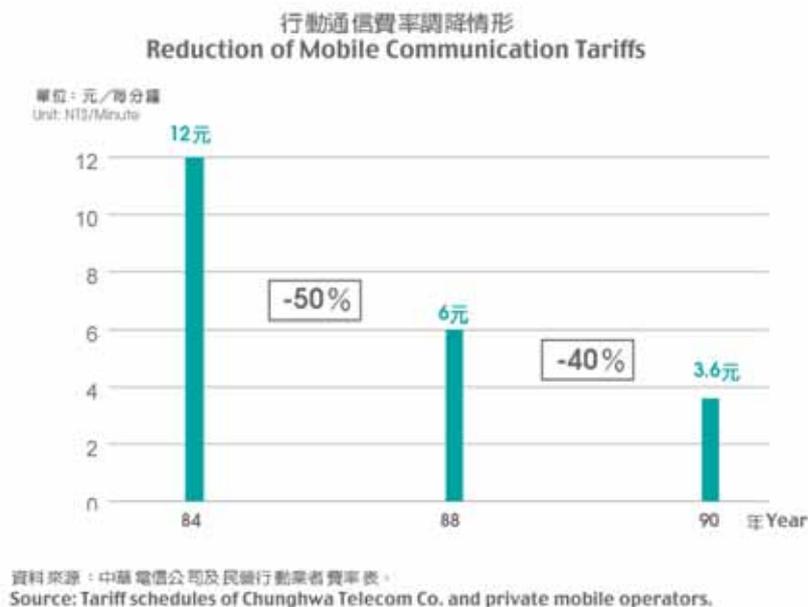
在台灣行動通訊的使用費用主要是由發話方（caller）來負擔，不同於其他國家的行動通訊。由此，使用費用指涉的訊息是使用者「主動」並「願

意」負擔的通話費用，顯示出使用者對外進行通訊聯繫的強度以及個人能夠負擔的通話效果。因此，使用費用的高低會顯示出使用者不同的使用程度及應用行動電話對外溝通、進行接觸的能力。

行動電話與通話費用之間也有**價格環境結構的關聯性**。行動電話的基本使用費用與國家基礎通訊建設和發展之間緊密相關。如圖 2-2 行動電話通話費率調降的趨勢也可以說明台灣行動電話的環境結構轉變。環境結構指的是由於國家基礎通訊建設與法令的開放與完備，促使通訊工具與使用行為迅速普及於一般大眾，非由特定公司、特定社會階級所壟斷。

然而每個國家通訊建設的速度與模式不同，因此使用通訊服務的收費方式及基本設備費用也不盡相同。歐洲地區中通訊費用最低的是北歐國家。因此，在北歐國家當中行動電話發展迅速、使用行為積極多樣，最重要的關鍵就在於價格環境的結構（Roots 1993）。

圖 2-2 行動通訊費率調降的情形



3.使用時間

使用行動電話的時間，可以說明使用者使用行動電話的**溝通型態**。關

於行動電話的社會角色的討論中，閒談（gossip）經常作為行動溝通的主要內容（Fox 2001）。然而也有學者認為行動電話與一般固定電話相似聯繫的雙方也會把行動電話當作是面對面接觸的**補充**，只是能更進一步使用於經常能規律並看見彼此的人們之間頻繁又短暫的談話。（Licoppe and Heurtin, 2002）越是頻繁而短暫的談話，越是顯示通話雙方在接觸或往來互動上的緊密，因為短暫的談話本身即為一溝通型態，這種型態僅適用於「緊密知道彼此的伙伴」。

然而不論行動電話通話的內容是閒談或是短暫的緊密連帶談話，通話時間從**數量訊息**來看，就是說明個人願意使用行動電話進行雙向溝通聯繫的時間投資，時間越長表示個人使用行動電話作為中介溝通工具的時間投資越多，越能增進個人使用行動電話所進行的人際接觸；反之，使用時間越短表示個人運用行動電話的時間投資越少，對增進人際接觸沒有影響或是非以人際接觸為使用目的。

4.通話人數

行動電話的使用是以個人為主，通話人數表示的訊息為個人透過行動電話對外進行溝通聯絡或他人撥入電話進行溝通聯絡的人際範圍。對使用者而言，通話人數越多，表示撥出與撥入的人數眾多，說明了使用者積極的行動網絡連結並且使用行動電話相互連結的社群範圍廣大；相反的通話人數越少，表示撥出與撥入的人數較少，說明使用者較為消極的行動網絡連結並且使用行動電話相互連結的社群範圍狹小或侷限於少數幾人的通話。

透過行動電話溝通的人際範圍分析能去推論使用者個人的行動溝通的聯繫形式、行動溝通連結的對象以及社會接觸可得性（availability）所造成的影響。

從接觸或連結的人數數量無法看出彼此關係的親疏程度，但是可以瞭解使用者使用行動電話與他人進行接觸與互動的人數範圍。換句話說，通話的

人數範圍是使用行動電話所能動員到的社會接觸與社會資源，透過行動電話來維持與管理人際接觸的範圍大小更能凸顯行動電話作為個人溝通工具所呈現的人際網絡意義。

四、小結

行動電話是個人使用的溝通工具，也是與他人進行互動連結的媒介。因此，觀察個人使用行動電話的行為總和以及各種行為可能的象徵意義，可以用來說明人們使用行動電話會帶來什麼樣的影響、會用來維持什麼樣的人際接觸。

個人在這個溝通工具所提供的互動脈絡中，獲得個人的自主性以及與他人連結的管理權，在互動過程中給予人自由、自主的個體性感受（Wellman 2001）。同時也正因為如此，使用行為當中的使用時間、使用次數和通話人數作為觀察個人使用工具與他人進行接觸行為的意向指標，而在工具使用後，個人自覺關係增進的對象當作是使用者使用工具後的效果。因此得出「使用行為」先於「使用後，社會接觸的增進」的因果關係。

這個推論若可以得到實證資料的支持，則可以確定行動電話作為溝通工具，使用行為本身可以增加個人與他人進行連結接觸的機會，在連結增加的效果中，這個使用者能擁有較大的機會累積社會資源、建立個人的網絡社群並獲得較多的社會支持。

第三節 人際接觸與性別使用差異

一、人際接觸與社會資本

行動電話作為與他人進行聯繫溝通的工具，互動的對象可能於現在的生活脈絡中處於共同的位置、同樣的場合從事類似的事情、談論類似的話題、

有共同的興趣喜好、價值觀、休閒娛樂等等。有共同的社會情境可以提供人與人相互認識、建立關係、維持接觸聯繫的基礎。

因此行動電話所增進的人際接觸是以使用者原有的社會關係為核心，例如原本就存在的家人關係、親近關係與朋友關係。除此之外，行動電話的使用能開展更多的人際接觸空間與人際關係嗎？在 Homans 所提出社會交換理論的核心概念中，社會活動和社會互動的後果，除了達到特定的目的外，還有剩餘價值。這種價值的特徵，在於既是社會結果，也是潛在的資源。潛在資源提供了進一步社會過程的動力 (Homans 1961)。這樣的剩餘價值，也會促成社會資源與社會資本的積累 (傅仰止 2005)。因此，社會互動可以是目的，也可以是潛在的資源，以此正好可以說明使用者透過行動電話的社會互動是有擴展人際關係的效果的。

人與人進行互動，是在規則設定的範圍內追求某些目標，需要有雙方允許的活動內容、某些社會規則。行動電話的使用行為可以促進人際接觸、人際關係，已在芬蘭的實證研究獲得驗證，研究發現行動電話能用來加強既有社會關係的連結，也可以擴展正在發展中的關係 (Fortunati 2002； Rich 2004； Rich and Brigitte 2003)。

那究竟使用行動電話會增進什麼樣的人際接觸呢？是既有的親屬血緣關係，還是朋友同事的關係呢？不同年齡層、不同特性的使用者當中，行動電話的使用型態與接觸效果也不盡相同，造成差異的原因可以歸結於各國社會文化因素或媒介特性 (Plant 2000； Ishii and chyi-in 2005)。若單單以文化或媒介特性作為解釋似乎忽略了使用者作為行動主體的創造力與社會力，也會忽略社會組織、社會群體的影響。由於行動電話是以個人為主的溝通工具，以文化面向來涵蓋所有個人的行為模式，將無法凸顯「行動電話」與「個人」結合之下的使用效果。

行動電話作為人際接觸的橋樑，透過溝通工具與使用行為逐漸個人化的演變，使得個人可以自主管理「與人接觸與否」，再加上一對一直接聯繫所產生的接觸效果，由此可以推想「溝通接觸的時間」、「進行接觸的次數」甚

至於「接觸的對象」會成爲個人內在態度一致性的展現。將使用者使用行爲與內在態度展現於不同關係程度的人際接觸增進上，將更能說明溝通工具與個人社會生活相互融合鑲嵌的作用。

二、人際接觸的親疏遠近

社會中每個個人的社會網絡中必然有不同比例不等的強連帶或弱連帶。強連帶有提供社會整合與情感支持、減輕生活壓力的功能；而弱連帶則可以提供人們超越自己生活圈的訊息與資源，因此可以補充生活機會，有助於社會流動（熊瑞梅 1999；傅仰止 1999b）。

強弱連帶¹的區分在中國文化影響的社會中可以親屬與非親屬來代表關係親疏遠近。若用中國社會關係，如費孝通的差序格局。差序格局是指表現出以自己爲中心，像石頭般地投入水中，和別人所聯繫的社會關係像水波紋般地，一圈圈地推出去，越推越遠也越推越薄弱。由此所呈現出的人際關係及其所表現於外的網絡關係綱紀，就是一種差序，可以作爲人際間互動的原則與方式。這種如同心圓波紋般的人際關係，就是差序格局（費孝通 1991：25-33）。

以行動電話作爲中介，觀察人與人之間社會互動的強度、寬度及接觸對象的親疏關係可以發現行動電話溝通可能的社會意義。由此，使用強度（次數、時間、費用）和使用寬度（通話聯絡的人數）作爲觀察使用行爲的變項，即可以說明在現代社會裡，行動電話作爲人際接觸的橋樑所可能造成的效用與影響，或是可能改變既有社會結構或環境所造成的限制；而行動電話作爲人際接觸的中介工具，就在一撥一接的聯繫中，對使用者而言傳遞的是人際接觸的需求訊息、情感支持以及關係親疏程度。

1. 家人關係的人際接觸

¹按照Granovetter(1973)劃分強連帶（strong tie）與弱連帶（weak tie）的觀點是聯繫強度的四個成分的展現關係強度與深度時，即爲強連帶。四個成分爲連帶建立的時間持久性、連帶的深度、信任的親近度和互動的頻率。

對中國文化影響下的家庭關係而言，家人關係是個人最為核心的關係連帶，而家人關係更是提供最基本社會支持與社會資源的主要對象。家人之間的聯繫除了平時面對面接觸外，也會利用通訊工具達到聯繫。Newstead (1993) 曾說明家庭結構內的關係與行動電話之間的使用適應情形。說明行動電話的使用也是架接在家庭關係維持互動的需求上。對父母而言，是想關心、照護和放心；在孩子而言，是想保持個人的自主空間與同儕往來。

然而，也有研究指出在家庭環境使用行動電話中有更凸顯的影響：就是「降低互動的門檻」，因為透過行動電話的溝通是「直接」的連結到本人，不再有父母或其他家庭成員來過濾電話(Rich and Brigitte 2003)。而行動電話是個人化的溝通工具，個人運用工具得以形成「一對一」的聯繫與互動。個人使用行動電話並不意味著個人會與既有社會關係之間的疏離；相反的，透過個人自主與自由的使用與過濾，個人更能不受固有結構（例如家庭控制、社會角色、物理空間）的限制，進而維持人們所需求的人際接觸（wellman 2001）。

這些特性會帶來新的社會解放力量，尤其是對原本比較弱勢的族群，例如女性、青少年、第三世界的人民等等（ Geser 2004）。弱勢的社會地位藉由行動電話的使用與應用，獲得重新組織社會資源與社會力的基礎。這樣的推論目前尚未得到實證資料的支持，但可以確定的是行動電話可以解放受限的個人對外的人際接觸，也可以增加家庭環境中家人間、親屬間的聯繫，當這兩種論述可以同時存在於同一個溝通工具時，則表示這個溝通工具對人可以有很多層次的重要性。

2.朋友關係的人際接觸

朋友關係在一個人的社會生活佔很大的重要性，俗話說：「在家靠父母，出外靠朋友」。不同親疏程度、不同興趣志向的朋友關係構成個人人際網絡的圓周大小。朋友間的關係也會有親疏程度的差別，越接近目前生活重心的朋友，可能重要性越高；雙方聯繫頻率越高，關係的強度也會越強（熊瑞梅 1999；Wellman 2001）因此，對個人而言，認知雙方關係越親近，越容易運用各種工具來維持雙方的聯繫。

當行動電話的使用增加與他人進行接觸的機會時，也意味著擴大社會關係圓周範圍的可能性，尤其在尋找工作、房子時會活絡起來 (Ling 2000a)。行動電話對於缺少自主性或受人支配的人也特別有幫助，因為他們可以處於多樣化的連結與社會關係中(Plant 2000:70)。然而也有研究主張使用ICT技術也可能成爲一種社會排除，成爲新社會焦慮的來源 (Haddon 2001)。例如缺乏社會資訊的來源以致於在勞動市場處於不利位置的現象，也會存在於行動電話的使用當中 (Katz 2003a)。相對的，也有樂觀的論點，行動電話的使用也能創造社會資本²，如同學一起作功課、家庭親屬互相協調工作等等 (Haddon 2001a,2001b)。

行動電話所提供的「自由、自主」是將人們潛藏的人際接觸最大化。當越多的人擁有行動電話時，人際間的可親性 (accessibility)、可得性 (availability) 將更爲完整。而我們對行動電話的需求是爲獲得更自主的生活管理。行動電話的使用並不會減少面對面的接觸，相反的會增加並強化面對面的接觸。透過行動電話來過濾個人既有的社會關係以及對外的人際關係，當這樣的行爲變成日常溝通行動時，似乎透露個人在行動電話的使用上，獲得「選擇」社會關係的權利、社會連結的自主性(Kopomaa 2000a；Geser 2004)。

人際間的接觸與朋友關係的建立之間是動態且雙向的過程。個人透過與他人接觸的社會情境，彼此談話、理解進而建立關係。因此可以說人際接觸是社會關係建立的起點，很多朋友關係的來源都是由許多人際接觸的機會和情境所構成，再進一步，透過接觸的次數、接觸的時間及談話的內容賴增進關係的深度。因此，溝通工具所提供的人際接觸機會是維持原有人際關係的好幫手，更是擴展潛在人際接觸空間的利器。

3.使用行爲的性別差異

社會學把男性以事業成就爲中心的角色稱爲「工具性角色」(instrumental

5. 社會資本有別於其他資本的最大特點，在於指涉了超越自我直接聯繫之外的資源—也就是自我可以從聯繫對象所獲得的資源，再加上這些對象本身或周遭的資源。(傅仰止 2005:173)

roles)，把女性以柔順和情感為中心的角色稱為「情感性角色」(expressive roles)。社會文化對男女兩性角色的不同期望在社會上會造成不同的影響(蔡文輝，1999：43)。但是在溝通工具的使用上是否也會產生相同的狀況，還是人們可以透過工具使用跨越過原有角色的期待呢？

關於溝通工具的使用行為和人際接觸的實證研究結果顯示，透過溝通工具或 CMC 技術，例如固定電話、電子郵件的使用，能為個人人際網絡帶來擴展與維持的效果，而行動電話也是一種溝通工具，因此也會有類似的效果。

男女性別在溝通工具使用行為上的差異在許多研究中都有詳細的討論，當中不乏量性或質性的探討，如以網路電子郵件的使用行為為例，男女性有不同的使用行為、使用偏好與維持人際接觸的效果 (Boneva, Kraut and Frohlich 2001；Pew Internet and American Life Project 2000；傅仰止 1999a)。研究中也說明性別在溝通型態上所構成的差異與偏好，例如 Spence and Helmreich (1978)提出”expressiveness”來指涉關於態度與行為上，情緒的親密感以及分享的個人關係；提出”instrumentality”來指涉較多 agentic 的關係方式。根據實證資料總體而言，發現女性在維持關係上會有較多情感豐富的表現，而男性則是較多的工具性表現。女性傾向花時間和好朋友親密的對話，而男性則傾向於從事一般性的活動。也就如另一研究所強調，女性會為了避免疏離感並得社群支持而進行溝通聯繫；而男性則傾向於為了保持並獲得社會地位而進行溝通聯繫 (Tannen1992)。

另外，也有研究強調男女性在對話風格上的差異。在社交上女性會使用促進的方式，而男性則是限定的方式(Maccoby 1990)。不同方式所促成的人際網絡關係也會不同，女性因此能夠擁有廣泛的社會網絡(Moore 1990; Wellman 1990,1992)。因此可以清楚發現男女使用者在使用電子郵件上，也呈現維持關係角色義務及關係親疏價值的差異，而在擴充社會網絡與增進接觸機會上為女性帶來較男性為多的好處和便利。

除了網路電子郵件的性別使用差異外，電話的使用也有相似的效應。女性較男性經常使用電話；男性撥打電話多半為了工具性上的目的，撥給朋友

聯絡活動事宜 (Noble 1987 ; Lacohee & Anderson 2001)。因為技術讓與遠方的朋友進行溝通聯繫更為方便迅速，因此女性較男性更為經常使用電話來維持較廣大圓周範圍的朋友 (Lacohee & Anderson 2001)。

最後則是在行動電話使用者方面，強調使用者的年齡、性別、媒介工具與國家文化(Ono and Zavodny 2005; Miyata and Wellman 2004)會對使用行為、使用技術造成很大的影響，甚至於不同的使用特性、使用目的等等。例如較為年長者較偏好使用電子郵件更甚於使用行動電話；男性較女性對各種技術功能更為熟練，但卻不見得更為促進人際關係。

由於使用溝通工具的費用越來越低，促使女性可以將行動電話作為擴展並整合個人多樣化社會網絡的溝通工具，藉此在舊有的性別角色態度、家庭環境限制中獲得較多的自主性與自由 (Rich 2001,2003)。但是否對結婚狀況不同的婦女會帶來更大的影響則無法在這個研究中驗證，但卻可以成為日後研究的方向。

當個人透過使用行動電話獲得人際接觸的自由、自主性時，個人的使用特質、內在態度及社會角色的人際接觸等等也會在使用行動電話所增進的接觸中顯示出來 (Boneva and Kraut 2001)。因此透過比較男性與女性使用者，在使用行為與人際接觸的效果可以凸顯溝通工具的社會意義與獨特性，由此即可以說明行動電話的個人化溝通特色。