

第五章 結論與討論

第一節「人際接觸」作為可能性的起點

行動電話的使用行為增進人與人之間達成「接觸」的機會，並非直接就能增進人際關係。有了人際接觸才有可能建立社會關係或增進社會關係，因此接觸機會的增加或舊有社會關係的復甦成為行動電話作為溝通工具可能隱含的社會力量之一，可以為個人認同、社會連結與社會資源帶來重新組織、活絡的基礎。

分析結果可以驗證行動電話的使用行為能對各種人際接觸均有正向促進的效果，唯有在「與家人接觸」上，使用行為的強弱並不影響關係增進的效力。行動電話使用強度所增進的人際接觸高低排序如下「各式各樣的朋友相識」，其次為「與人接觸」、「不見面朋友接觸」，最後是「與親近的人關係增進」；使用寬度則是正向增進「與各式各樣的朋友相識」、「不能見面朋友」的人際接觸。

由此可以瞭解行動電話的使用行為多半用來增進和維持與朋友之間的關係，而維持的範圍和方式則會有所不同。也就是說透過行動電話使用的頻率，可以維持與人、各式各樣朋友、不能見面朋友以及與自己親近的人的聯繫接觸。而透過行動電話聯繫的人際範圍，則是用來維持與各式各樣朋友、不能見面朋友的聯繫接觸。這也提醒一點就是人際範圍的大小主要說明的就是擴展人際接觸和社會網絡，行動電話溝通的範圍越大，表示所進行的接觸連結越多，而非固定於少數幾人間的通話。

由此人們若擁有行動電話，表示至少能保障一種人際關係的安全性，一機在手似乎讓人們放心自己絕不會被這個世界遺忘。因為人們總是害怕自己被排除或忽略在某種人際網路之外，因此「可以讓人隨時隨地找得到」或「隨時隨地找得到人」也能給予人們一定程度的安全感。

因此，若要驗證行動電話作為溝通工具，具有活絡並增進個人人際接觸空間與社會網絡的效果，使用寬度所增進的人際接觸將是最佳對照的說明。

第二節 行動電話的性別使用差異與人際接觸的影響

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，其中之一就是將人們潛藏的人際接觸最大化。行動電話所能提供的就是突破時間、空間、身體以及社會規則所設置的限制，為使用者提供雙向接觸的可能。

因此性別作為一種個人特質，工具技術的使用乃至於與他人進行接觸的方式經常在性別上隱含差異（Michael Argyle 1985；Duck 1998；Boneva, Kraut and Frohlich 2001），若是以性別作為條件分析的策略，將男性與女性使用者分群比較，分群之後觀察使用行為對人際接觸的影響將更能說明行動電話所帶來的可能性對不同性別的使用者所造成的影響。

圖 4-6、4-7 的分析結果可以發現女性和男性透過行動電話的使用強度所增進的人際接觸和影響力都很相似。但在使用寬度方面，**女性較男性更為特殊之處是偏好以聯繫的人際範圍來增進「與各式各樣的朋友相識」的聯繫接觸**，而男性則沒有這樣的現象。這同時說明女性情感性廣泛網絡聯繫的需求以及運用行動溝通工具來維持並擴充各式各樣朋友相識接觸的機會。

行動電話不同的使用效果說明了男性與女性在人際溝通上，不同的角色定位和關係價值意義。這個結果也呼應前述文獻所說明關於性別在溝通型態上所構成的差異與偏好，如使用電話或電子郵件，女性在維持關係上會有較多情感豐富的表現，偏好文字性的抒情敘述；而男性則是較多的工具性表現，偏好目的性的說理。

女性在中介溝通工具的使用表現上均有較男性特出的現象（Boneva, Kraut and Frohlich 2001），從社會心理層面出發的可能原因為女性較容易擔心個人在溝通中的的人際關係和自我印象，而男性則較為輕鬆。而使用中介溝通工具可以為女性帶來較多對於談話內容、談話時間的控制權，這也會減緩女性對雙向溝通的緊繃焦慮感（Maccoby 1990）。

綜合以上，行動電話的溝通對女性使用者而言不僅只是維持關係或補充固定

電話的工具而已，透過個人溝通的自主和自由、行動電話的貼身私密，女性使用者可以獲得重新組織並管理個人人際接觸的可能性，同時也可以用來擴充個人的社會網絡、累積各種的社會資源。

這樣的實證結果也支持 Wellman (1992) 的論述，即女性的人際接觸，尤其是朋友關係上，會偏好較廣大人際範圍的維持、傳遞著雙方互惠的相互支持，因此，對女性而言，透過使用寬度（聯繫的人際範圍）能增進更為廣大人際範圍的接觸，同時也能提供更多的互惠支持。

而對於男性使用者而言，擴充社會網絡的接觸效果也許不是透過聯繫的人數範圍而來，而是以使用行動電話的頻率（使用強度）來維持並擴充關係接觸。但是透過接觸的頻率來增進接觸是無法排除限於少數幾人間緊密頻繁的通話，因此男性使用者透過使用行為而得以擴充社會網絡與社會資源的可能性則沒有女性使用者來得明顯。