

## 探討學校網路社群與社群管理員協助青少年

### 教育輔導的認同程度

# Exploring the Recognition of School Online Communities and Community Managers in Assisting Adolescent Education and Counseling

郭大瑋

KUO,TA-WEI

私立明道大學教育藝術與療癒研究所 研究生

Private MingDao University Graduate Institute of

Educational Art and Healing Student

E-mail : [honzookuo@gmail.com](mailto:honzookuo@gmail.com)

## 摘要

本研究主要目的在探討學校網路社群協助青少年教育輔導的認同程度，並分析不同人口背景資料變項與不同網路涉入程度在線上社群人際關係、學校線上社群需求與學校線上社群管理員安心量表上之差異。

本研究以「探討學校網路社群協助青少年教育輔導的認同程度問卷」為研究工具，其內容包括人口背景資料、不同網路涉入程度、線上社群人際關係量表、學校線上社群需求量表與學校線上社群管理員安心量表等五個部分。調查以一一二學年度彰化縣信義國中小與埤頭國中的七、八、九年級學生為研究對象，預試問卷收到 90 份，正式問卷則是收到 154 份(男 78 女 76)Google 表單問卷填答，樣本資料以統計套裝軟體 SPSS 執行，採用描述性統計、t 考驗、單因子變異數及 Scheffe 事後比較、卡方檢定等統計分析後獲得研究結果。最後，根據研究結果提出建議，以此作為政府、學校、家長與後續研究者的參考。

**關鍵字：**學校網路社群、網路涉入、網路社群管理

## 第一章 緒論

### 第一節 研究動機與背景

網路已成現代人每天不可或缺的工具，電子商務、社群媒體、搜尋引擎等五花八門的選擇，但網路犯罪、假訊息又無所不在，如何善用網路充實生活、趨利避害是九成的現代人該思考的問題。本研究探討建立學校線上社群的可能性，針對不同需求的國中生線上人際關係，引導其進入學校安全的線上社群，與學生在線上線下建立良好關係。期能平衡虛擬與現實的環境，在生命中的黃金時段，能夠肯定自己、欣賞別人，成就健全的人格。

### 第二節 研究目的

- 一、探討線上社群人際關係之研究結果。
- 二、探討學校線上社群需求量—學生期待線上社群的設立。
- 三、探討學校線上社群管理員讓學生安心溝通的信任程度。

### 第三節 研究問題

- 一、國中生在線上社群人際關係、學校線上社群與學校線上社群管理員之期待如何？
- 二、不同背景變項的國中生其網路涉入程度是否有顯著差異？
- 三、不同背景變項的國中生在線上社群人際關係、學校線上社群與學校線上社群管理員的期待上是否有顯著差異？
- 四、不同網路涉入的國中生在線上社群人際關係、學校線上社群與學校線上社群管理員的期待上是否有顯著差異？

## 第二章 文獻探討

### 一、國內資訊教育與學校線上社群的發展

教育部(民 112)規畫我國下階段的數位學習進程，重點在培養教師能透過數位科技、智慧科技幫助引導學生自主學習，以學生為學習核心，進行翻轉教學。

學生身處這資訊時代，不論學習方式，資訊來源，人際互動，都與網路產生緊密關係，學校師長過去是在課堂上與學生當面指導，現在學生的目光與注意力

很大比例的轉到了螢幕、布幕，學生運用平板電腦登入，甚至可進入元宇宙教室上課。為了學生避免受到網路世界的暗黑面如詐騙、霸凌、性剝削、駭客、網軍等的傷害與污染，學校網路社群的運作是一條可以嘗試的方向。

## 二、國外學校線上社群發展

Kenrick(2019)介紹了在阿拉斯加安克雷奇大學使用 Discord 進行在線輔導的經驗：「他們的計算機科學項目已經聘用高年級學生作為輔導員，幫助初級和低年級課程的學生已有 15 年之久。2017 年秋季，他們開始使用 Discord，為每門課程創建頻道，並要求輔導員在不忙於面對面學生時在線。當向學生宣布這個新系統時，他們發現有一部分學生已經在使用 Discord 進行遊戲，這有助於迅速建立起一個關鍵群體。最初，他們的目標是找到一種提供在線輔導的方法，一旦學生群體開始使用這個平台，他們也開始將其用於社交、尋找學習夥伴和其他社區建設活動。一項對 56 名學生的調查顯示，64% 的受訪者認為通過 Discord 進行輔導極其或非常有效，73% 的受訪者認為使用 Discord 對他們作為學生來說很有用。」

圖 2-1 顯示在新冠疫情流行期間，羅馬尼亞的 UPG University of Ploiesti 就有成功的學校線上社群運作經驗，Monica V. & Zoran C. (2020)報告中描述：我們 Discord 服務器上的用戶包括：165 名目前就讀於我們的計算機科學學士和碩士課程的學生、21 名教師以及來自上一個學年度的 40 名校友，透過 Info-AI 機器人居中運作，記錄每個學生的出席情況，線上課程、作業任務、參加考試與評論和分數都順利完成。我們開始使用 Discord 時的主要目標是建立一個學生、校友和教師組成的緊密社區，讓每個人都感到自己屬於其中。對於超過 95% 的人來說，最突出的一個是更多地相互參與以及與教師的參與（這是基於基於問卷的正式回饋）。現在我們發現，自從我們開始使用這個平台以來，我們比以往任何時候都更快、更深入地實現這一目標。校友幫助學生在工作場所找到工作，他們回答了與編碼、技術和「現實世界」相關的問題。學生不僅在學習上互相幫助，也在其他社區機會或挑戰中互相幫助。

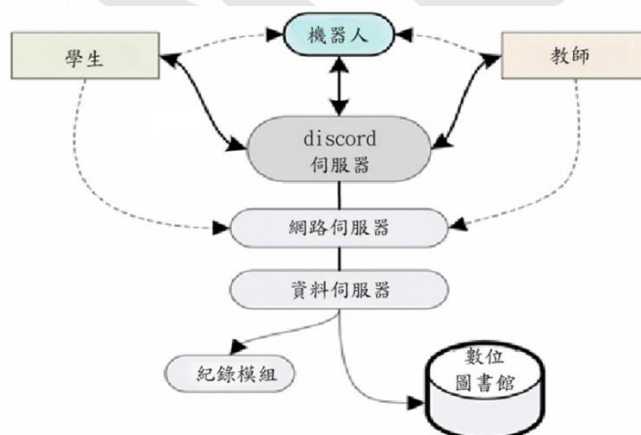


圖 2-1 UPG University of Ploiesti 線上教育社群平台架構

在疫情期間，土耳其教師 Mücahit Öztürk(2021)觀察學生線上學習的反應：「學生也會感受到缺乏面對面的互動，學生能夠在需要時獲得支持，然而，他們在獲得即時回饋方面遇到了問題。人們看到，學生有機會不受時間和空間限制地靈活學習，按照自己的步調無限重複地獨立學習，並規劃自己的學習過程。然而，據透露，他們無法與朋友一起進行小組作業，並感到社交孤立。學生反對透過作業來評估他們的課堂表現。學生建議，定期進行直播活動，在影片下開設評論區，進行討論區活動，建立快速支援系統，在非同步線上學習過程中採用線上測驗、線上示範等替代評估方式。」顯示學生需要的不是教學影片灌輸知識，它們更渴望有真實的人不論是同學還是師長能與他線上互動。

彭致翎(2022)的報導中述及：「社群媒體往往是網路霸凌源頭之一。英國試圖從學校教育系統著手以防制網路霸凌。第一，呼籲社群媒體業者、名人網紅承擔應有的社會責任，保護青少年免於在網路上遭到傷害性內容的霸凌；第二，教導學生正視社群媒體潛在的危險；第三，改善教師負擔過多行政事務，使教師可以有更多的精力與時間放在教學與學生身上，協助輔導學生適切因應網路社群媒體問題和挑戰。」研究者據此作為對未來有條件增加班級教師人力建議的依據。

親子天下於 2024 年 3 到 4 月，針對 2008 到 2013 年間出生、現就讀國小五年級到國中九年級的孩子，執行「過曝世代中小學生心理韌性調查」，最終回收全台 22 縣市共 499 所校、9,464 名學生回填的有效樣本，分析後有以下 3 大重要發現：一、高達 87% 的兒少擁有自己的手機、34% 學生手機離身時會焦慮，九年級生對於「手機離身」的焦慮比例高達 43%，重度使用比例也是各年段中最高，每 4 人就有 1 人，每天花超過 4 小時使用社群媒體。二、年紀愈大愈求助無門！近 3 成學生遇困難找不到大人協助；「同學」是最熱門求助熱線，老師的優先順序在爸爸前面(親子天下，2024)。

古宇恩等(2023)針對拒學生問題做的訪問調查結果，「拒學的問題是需要被關注的，若沒有即時處理，慢慢演變成其他的精神疾病，可能會有遺憾發生。」台灣兒童青少年精神醫學會秘書長蔡景宏強調，孩子的拒學現象刻不容緩。拒學生家長張芯表示，「應透過教育培養孩童找到適合自身的生活方式與未來發展，像喜憨兒有相關教育機構能輔導就業，但拒學症沒有。」他進一步建議，校方對拒學生需保持開放態度，若孩子無法入校學習，可提供線上教學、考試的形式，給予更多地彈性與自由。張芯也期待政府能成立相關單位，結合心理諮商、特教與醫療資源，搭建學校與拒學生的溝通橋樑。研究者認為拒學症的孩子無法面對真實世界的人群，藉由學校網路社群與線上輔導員的協助，或許可以做為拒學症孩子能重返真實世界的過度橋梁。

方淑瑩(2021)在國小學生網路成癮危險因子與網路成癮相關研究中建議助人專業人員宜重視國小學童網路成癮問題；蘇孟緯(2023)的研究也建議：老師可以與學生的家長保持緊密聯繫，共同討論學生的網路使用情況，家長可以監督孩子的網路使用，更可與學校合作。

## 第三章 研究實施與設計

### 第一節 研究架構

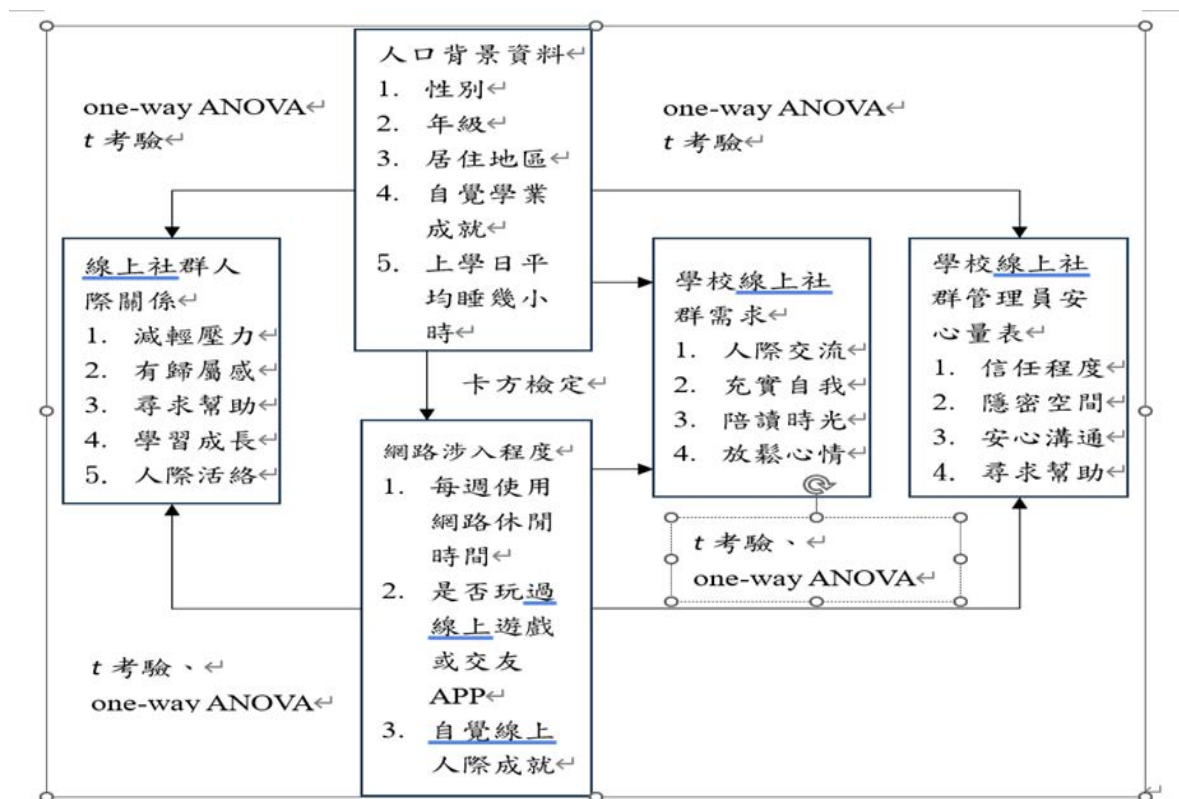


圖 3-1 研究架構圖

### 第二節 研究假設

本研究所欲驗證之研究假設如下：

- H1：國中生在線上社群人際關係、學校線上社群需求與學校線上管理員具有期待。
- H2：人口背景變項在國中生網路涉入程度的分布有顯著的差異。
- H3-1：不同背景變項(性別、年級、居住地區、自覺學業成就、上學日平均睡幾小時)的國中生在線上社群人際關係有顯著差異。
- H3-2：不同背景變項(性別、年級、居住地區、自覺學業成就、上學日平均睡幾小時)的國中生在學校線上社群需求有顯著差異。
- H3-3：不同背景變項(性別、年級、居住地區、自覺學業成就、上學日平均睡幾小時)的國中生在學校線上管理員安心信任程度有顯著差異。
- H4-1：不同網路涉入程度(每週使用網路休閒時間、是否玩過線上遊戲或交友APP、自覺線上人際成就)的國中生在線上社群人際關係有顯著差異。
- H4-2：不同網路涉入程度(每週使用網路休閒時間、是否玩過線上遊戲或交友APP、自覺線上人際成就)的國中生在學校線上社群需求有顯著差異。

H4-3:不同網路涉入程度(每週使用網路休閒時間、是否玩過線上遊戲或交友 APP、自覺線上人際成就)的國中生在線上線上管理員安心信任程度有顯著差異。

### 第三節 研究對象

本研究係以彰化市信義國中小、彰化縣埤頭國中的七、八、九年級學生為對象。

### 第四節 研究工具

本研究採用 Google 表單問卷方式調查法先進行預試問卷資料收集，使用之研究工具為研究者自編之「探討學校網路社群協助青少年教育輔導的認同程度調查問卷」，問卷共分為五大部分，第一部分為「人口背景資料」，用以了解研究對象個人背景分布情形；第二部分為「網路涉入程度」，用以了解研究對象網路使用的程度；第三部分為「線上社群人際關係量表」，用以測量研究對象線上社群之人際關係；第四部分為「學校線上社群需求量表」，用以測量研究對象對學校線上社群之需求；第五部分為「學校線上社群管理員安心量表」，用以測量研究對象對學校線上社群管理員安心、信任程度。經回收 90 份問卷，為確保問卷中三份量表題目內容的可靠性，並產生能真實反應研究欲探討結果的正試問卷，將問卷回復填答編碼後輸入 SPSS 應用軟體檢測，經項目分析、信度分析與驗證性因素分析(CFA)後，形成正式問卷。

## 第四章 研究結果

- 一、三份量表平均值：國中生在線上社群人際關係量表答題總平均 3.135、學校線上社群需求量表總平均 3.280、學校線上社群管理員安心量表總平均 3.256。
- 二、以下僅呈現達到顯著差異的部分，無敘述部分表示未達顯著差異。
  - 1.「性別」達顯著差異( $\chi^2=4.153, p<.05$ )，男性玩過線上遊戲或交友 APP 的比例(89.7%)顯著高於女性(77.6%)。
  2. 性別在學習成長達顯著( $t(152)=-2.145, p<.05$ )，女性在學習成長的得分顯著高於男性。
  - 3.經 Scheffe 事後比較後發現在學校線上社群需求量表得分上，自覺學業成就為優的受試者顯著高於自覺學業成就為普通及待努力的受試者。
  - 4.經 Scheffe' 事後比較後發現在學校線上社群管理員安心量表得分上，每週使用網路休閒的時間為 1 小時以內的受試者顯著高於每週使用網路休閒的時間為 1-5 小時的受試者。
  - 5.線上活動高經驗者在線上社群人際關係量表的各構面與學校線上社群需求量表顯著高於低經驗者。

表 4-1 研究假設驗證結果

| 研究假設                                                                      | 是否成立 |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| H1：國中生在線上社群人際關係、學校線上社群需求與學校線上管理員具有期待                                      | 成立   |
| H2：人口背景變項在國中生網路涉入程度的分布有顯著的差異                                              | 部分成立 |
| H3-1：不同背景變項（性別、年級、居住地區、自覺學業成就、上學日平均睡幾小時）的國中生在線上社群人際關係有顯著差異                | 部分成立 |
| H3-2：不同背景變項（性別、年級、居住地區、自覺學業成就、上學日平均睡幾小時）的國中生在學校線上社群需求有顯著差異                | 部分成立 |
| H3-3：不同背景變項(性別、年級、居住地區、自覺學業成就、上學日平均睡幾小時)的國中生在學校線上管理員安心信任程度有顯著差異           | 不成立  |
| H4-1：不同網路涉入程度(每週使用網路休閒時間、是否玩過線上遊戲或交友 APP、自覺線上人際成就)的國中生在線上社群人際關係有顯著差異      | 部分成立 |
| H4-2：不同網路涉入程度(每週使用網路休閒時間、是否玩過線上遊戲或交友 APP、自覺線上人際成就)的國中生在學校線上社群需求有顯著差異      | 不成立  |
| H4-3：不同網路涉入程度(每週使用網路休閒時間、是否玩過線上遊戲或交友 APP、自覺線上人際成就)的國中生在線上線上管理員安心信任程度有顯著差異 | 部分成立 |

第五章 結論與建議

第一節 結論

一、網路與線上社群是一把雙面刃

儘管網路技術的普及為人們帶來便利，但同時也伴隨著網路犯罪和虛假信息增多，這對於心智尚未完全成熟的國中生來說尤為顯著，而這也凸顯了教導青少年正確使用網路與教育輔導的重要性 (Zannettou et al.,2019)。因此，學校可以透過設立網路線上社群，提供一個支持性的平台，讓學生可以通過該平台擁有更佳的溝通管道，幫助學生在學習、人際互動和情感

表達上有所成長。對於教育工作者而言，面對網路霸凌和其他網路安全問題，教師們也能在平台中發揮更加積極的角色，為學生提供安全的線上交流空間。

## 二、國中生對於線上社群人際關係、學校線上社群與學校線上社群管理員的看法

### （一）線上社群人際關係

根據本研究之實證結果，國中生參與線上社群的原因以「減輕壓力」、「有歸屬感」、「學習成長」為主，「尋求幫助」與「人際活絡」為輔。在「減輕壓力」與「有歸屬感」中，由於青少年時期是一個充滿變化和壓力的時期，包括學業壓力、家庭期望和社交挑戰等。而線上社群提供一個相對匿名的環境，讓國中生可以在不被直接評價的情況下自由表達和分享自己的經歷和情感，這有助於他們釋放壓力，感受到被支持和理解，進而感受到歸屬感。其次，在「學習成長」中，線上社群不僅是社交的場所，也是學習和資訊交流的平台，國中生可以通過參與討論、閱讀他人分享的內容或觀看教育影片等方式來學習新知識，這種自我導向的學習方式較適合現代學生，並能夠激發學生的學習興趣和自主學習能力 (Strayhorn, 2018)。

### （二）學校線上社群

根據本研究之實證結果，國中生期待有學校線上社群的原因以「陪讀時光」與「放鬆心情」為主，「人際交流」與「充實自我」為輔。在「陪讀時光」中，由於在國中階段，學生面臨的學業壓力逐漸增大，而線上社群提供了一個共同學習的平台，學生可以在這個平台上進行互助學習或同步學習，彼此提問和解答。這種「陪讀時光」能有效減輕學生的學習壓力，並使學習過程變得不再孤單，這對青少年來說具有很大的吸引力。至於在「放鬆心情」中，線上社群成為一個能夠讓國中生放鬆心情的場所，他們可以在這裡分享日常經歷、趣事或是玩線上遊戲，從而暫時擺脫現實生活中的壓力和束縛 (Potts, 2011; Procentese et al., 2020)。

### （三）學校線上社群管理員

根據本研究之實證結果，國中生期待有學校線上社群管理員的原因以「安心溝通」與「尋求幫助」為主，「信任程度」與「隱密空間」為輔。在「安心溝通」中，由於國中生在青春期階段，對自我表達和個人隱私非常重視，他們希望一個安全的環境中進行溝通，不受外界威脅或批評的干擾，因此有管理員存在的線上社群能提供這樣的安心感，使學生更願意分享個人想法和感受，尤其是可能涉及敏感或私密問題的討論。至於在「尋求幫助」的討論中，當學生在學習或個人生活中遇到問題時，往往需要尋求幫助。這時學校線上社群管理員便可以即時提供支持和指導，管理員不僅可以解答學業相關問題，還可以在學生面對情緒困擾或人際關係問題時，提供必要的輔導和介入 (Duke & Tenuto, 2020)。

### 三、研究假設驗證結果

#### (一) 性別在線上社群人際關係有顯著差異

根據本研究之實證結果，性別在線上社群人際關係有顯著差異，且女性得分顯著高於男性。這樣的結果可能是因為女性往往比男性更加注重人際溝通和表達情感，女性在線上社群中可能更活躍地參與討論，更積極地建立和維持關係，而這樣的交流往往有助於增強群體的凝聚力和個體之間的關係 (Rosson et al., 2011)。

#### (二) 自覺學業成就在學校線上社群需求有顯著差異

根據本研究之實證結果，自覺學業成就在學校線上社群需求有顯著差異，且自覺學業成就為優的受試者顯著高於自覺學業成就為普通及待努力的受試者。這樣的結果可能是因為成績優異的學生往往更懂得如何有效利用可用的學習資源來增強自己的學習，他們可能更為重視線上社群在提供學習資料、討論平台和專家指導等方面的好處，因此在這些平台上的需求更大 (Larson, 2009)。

#### (三) 自覺線上人際成就在線上社群人際關係有顯著差異

根據本研究之實證結果，自覺線上人際成就在線上社群人際關係有顯著差異，且成就為「萌新」與「帶飛大佬」的感受均高於「小孤獨」。這樣的結果可能是因為在線上社群中表現出高人際成就的學生往往更擅長擴展自己的社交網絡，他們可能更懂得如何透過各種線上互動方式來吸引和連結新的社交聯繫，這使得他們能夠在線上社群中發展更為廣泛的人際關係網絡 (Mehall, 2020)。

#### (四) 每週使用網路休閒時間在線上管理員安心信任程度有顯著差異

根據本研究之實證結果，每週使用網路休閒時間在線上管理員安心信任程度有顯著差異，且每週使用網路休閒的時間在1小時以內的受試者顯著高於每週使用網路休閒的時間為1-5小時的受試者。這樣的結果可能是因為每週在網路上花費較少休閒時間的受試者可能更注重生活和網路使用的平衡，他們可能更加看重線上時間的品質而非數量。這種對品質的追求反映在對社群管理的期望上，期望管理員能提供高質量的社群維護 (Oliphant & Branch-Mueller, 2016)。

#### (五) 自覺線上人際成就在線上管理員安心信任程度有顯著差異

根據本研究之實證結果，自覺線上人際成就在線上管理員安心信任程度有顯著差異，且自覺線上人際成就為「帶飛大佬」的受試者亦顯著高於「小孤獨」。這樣的結果可能是因為「帶飛大佬」在線上社群中的成功經驗會增加他們對管理員的信任，因為他們感受到了心理安全和被支持的社群環境。相反的，「小孤獨」的受試者由於缺乏這種經驗，可能不那麼相信管理員能夠提供必要的支持或保護 (Conrad, 2002)。

## 第二節 建議

### 一、建議可以分析不同年齡層的青少年意見

由於本研究僅分析七到九年級國中生的看法，由於各年齡段青少年的需求和偏好都有所差異，建議未來研究可以考慮分析不同年齡層的青少年對於線上社群的意見和使用行為，以了解如何根據年齡差異來調整和設計線上社群功能。

### 二、建議可以納入不同地區國中生的看法

由於本研究僅選取埤頭國中、信義國中小為調查對象，其意見可能受限於地區或當地的特質而有所差異，建議未來研究可以納入不同地區國中生的意見，以更了解台灣國中生對於線上社群的看法。

### 三、建議可以進行跨文化的比較研究

由於本研究對象為台灣的國中生，但不同國家、不同文化的青少年對於線上社群的使用習慣有所差異，建議後續研究可以擴展到跨文化樣本，比較不同文化背景下青少年對線上社群的使用和需求。

### 四、建議可以深入探討線上遊戲或交友 APP 的使用對青少年的影響

根據本研究的調查結果顯示有 83.8% 的受訪者曾使用過線上遊戲或交友 APP，建議後續研究可以進一步評估這些活動對他們的心理健康和社會適應的影響，並探討如何通過教育介入提升其正面效果，減少潛在的負面影響。

### 五、建議後續研究者研究方向

如何建構學校線上社群與學校線上社群管理員做研究，規畫出能實際執行的可行性方案，同時繼續做成效的驗證性調查，以便日後檢討滾動修正做法。

### 六、建議立法委員立法考量

為保護學子免於網路黑暗面的傷害與資訊毒害，學生上網登入身分時，必須自動登入該生學校網管社群，社群中有輪值的老師、家長、甚至可以是 AI，做學校網路社群管理員，同時有心輔師的功能。

### 七、建議有條件增加班級人力

都市與鄉下中心學校班級人數許多接近編班上限，建議政府在中小學班級人數超過 20 人的班級實施雙導師制，就有餘力輪流擔任學校線上社群管理員。

### 八、建議學校與家長正視網路成癮問題

師長應引導學子降低網路使用的時間與依賴，要體驗現實世界的真善美，樂於接觸大自然，與人面對面相處，並增加實體書本閱讀機會與個人內省思考時間。學子應認清當由人來掌握科技、時間與人生意義，不要受科技的挾制而喪失真實的生命意義與思考判斷能力。