

運用 Line 為親師溝通之個案研究：以嘉義縣某國小為例

A Case Study on Line Use for Communication between Teachers and Parents: An Example of A Public Elementary School in Chiayi County.

黃馨儀¹ 周保男²

HUANG, HSIN-YI¹ CHOU, PAO-NAN²

¹嘉義縣隙頂國小 專任教師

¹ Siding Elementary School, Chiayi County
Teacher

E-mail : maker.nutn@gmail.com

²國立臺南大學 教學科技學程 副教授

² National University of Tainan, Tainan
Program of Instructional Technology

Associate Professor

E-mail : pnchou@gm2.nutn.edu.tw

摘要

本研究主要在探討國小教師如何利用 Line 軟體進行班級親師溝通。本研究採質性個案研究設計，以嘉義縣某國小為個案分析單位，每年級各一班的班導師與學生家長為研究對象。研究資料蒐集來源為教師與家長訪談資料、參與觀察與學生相關文件。經由質性資料分析，研究發現，教師與家長喜愛利用 Line 進行親師溝通，但家長常誤解 Line 訊息的意義及語意。

關鍵字：電腦中介溝通、科技導入教學、班級經營

Abstract

The study aimed to investigate how elementary schoolteachers used Line software for their daily communication with student parents. The study adopted a qualitative case study design. One elementary school in Chiayi County was chose as a unit of case analysis. In the school, schoolteachers and student parents in each grade were research participants. Interviews with teachers and student parents, participatory observation, and students' related documents were main data sources. Through qualitative data analysis, the findings showed that the schoolteachers and student parents enjoyed Line communication. However, many student parents often misunderstood the text meaning that the schoolteachers sent.

Keywords : Computer Mediated Communication, Technology in Education, Class Management

壹、研究動機與目的

根據財團法人資訊工業策進會(又稱資策會)Find在2014年12月的調查顯示,臺灣12歲(含)

以上的民眾，智慧型行動裝置持有族群約有 1,432 萬人(資策會 find, 2014a)。此外，財團法人臺灣網路資訊中心(Taiwan Network Information Center, TWNIC)(2015)調查發現全國民眾行動上網率為 67.8%，推估行動上網人口高達 1424 萬人，其中有 80.6%的民眾上網時使用即時通訊軟體。而其中，Line 在通訊軟體市場中佔有相當高的持有率，臺灣民眾最多人使用的前三大 APP 中，Line 則榮登榜首(資策會 Find, 2014b)。根據官方統計，臺灣人口約有 2300 萬人，而臺灣 Line 在 2014 年則有超過 1,700 萬人註冊使用，使用率相當高(Line 台灣官方 Blog, 2016)。由上述統計資料可知，臺灣行動裝置持有相當普及，加上網路發達，使用 Line 進行溝通已經屢見不鮮，而在教育現場中，以 Line 進行親師溝通則為時勢所趨。

即時互動、資源分享及成本低廉是 Line 進行親師溝通的三大特色，其超越時空且隨時隨地收發訊息的特性使得親師在溝通上有相當大的便利性(邱雅慧, 2015)。大量的圖片、文字及照片的相互往來拉近了學校與家庭的距離。此外，Line 具有免費視訊、通話及豐富貼圖的特色，也讓親師溝通之間多了一分趣味，更能減緩親師之間的衝突(陳怡潔, 2015)。黃月琴(2015)指出，教師得以掌握 Line 具有迅速、便捷、隱密及趣味化的溝通原則，進而消弭親師溝通的隔閡，達到親師合作的目的。由於網路的發達及 Line 的普及，Line 科技融入親師溝通的相關議題應可為未來研究的重要方向。

不同於過去之研究，大多採用問卷調查之量化研究方法，著重在 Line 運用於親師溝通成效上之探討，僅能針對整體狀況獲得通盤性的瞭解，無法深入分析親師溝通的實際歷程；本研究希望藉由個案深度訪談的方式，將國小教師對 Line 使用於親師溝通的目的、歷程及問題，做詳實的記錄與分析，以了解使用 Line 進行親師溝通之實際面貌，並針對不同個案的教師與家長在運用 Line 進行溝通上之主要溝通內容及成效做詳細的探究與剖析，以了解 Line 在其中所扮演之角色及其重要性，進而找出其中因果關係，並根據研究結果使得自身及其他教師對於使用 Line 進行親師溝通有所參考與建議，進而使班級經營與教學效能皆能有所提升。

貳、文獻探討

隨著行動裝置的普及化，利用 Line 進行通訊已漸漸成為目前親師溝通的主要方式之一，以下針對 Line 應用於國小親師溝通之特性加以描述(邱雅慧, 2015)：

一、即時互動

由於國小階段學生在訊息傳達上無法相當準確，有些較臨時的事項與在校狀況的溝通，透過 Line 可發揮即時互動的特性，家長能夠迅速且確實地掌握，使親師溝通的效能能夠完整的發揮。Line 應用在親師溝通上，又可分為單獨溝通與班級群組兩種，以下針對兩種狀況在即時互動的特性上加以說明：

1. 緊急狀況通知：教師可以針對個別學生的狀況與家長溝通。例如：學生身體不適需要馬上請家長接送就診的狀況，電話連絡無接聽時，Line 的「已讀」功能也可以是教師確實掌握家長是否了解狀況。
2. 清楚且整體的發布訊息：聯絡簿上需要家長協助或需要帶的物品，教師可以透過班級群組傳送照片清楚呈現，教師也不必一一詢問需要幫忙協助的事項。
3. 疑惑立即解決：透過班級群組，可以馬上解決學業或是班級經營上的疑惑，也能使其他有相同疑惑的家長不必重複詢問。
4. 個別學生狀況處理：如有學生在校行為偏差需要家長多多觀察與注意，傳統聯絡簿的親

師溝通篇幅有限，透過 Line 進行單獨溝通較能完整傳遞教師想法，也能保有學生隱私。

二、資源分享

學校的種種大、小型活動或是日常的教學活動，無論在照片或是實作成果的展現，透過 Line 就能直接傳遞給家長，相當便利(邱雅慧，2015)。以下針對資源分享的方式加以說明：

1. 建立相簿：在班級群組中，學校的活動照片教師可以立刻拍照上傳，家長也能馬上看見學生的表現，而 Line 的相簿功能，使得群組內所上傳的照片可以分門別類地整理，讓所有家長都能清楚的看到每次活動照片，而群組內的所有家長也能自行建立相簿，將大量的照片整理放入相簿中，讓群組內的所有人員共同欣賞。所有的照片都能自行下載與儲存，不需再互相索取照片，不但節省時間，更大大增加了便利性。
2. 投稿文章：此功能是在班級群組的「記事本」中，教師或家長可以將詳細的傳達事項、長篇文章或是連結投稿在此。記錄在記事本中的內容，不會因為時間的流逝而無法下載或是無法觀看，相當適合教師在公告重要事項上。此外，記事本也有留言與按讚的功能，可以讓家長留言與互動。

三、成本低廉

吳麗君(2015)指出「免費且快速」是 Line 受到教師青睞的重要因素之一，相較於電話或手機聯絡，Line 不僅節省通話費，也較書面聯絡簿更加快速發揮親師溝通的效果。除了需要具備智慧型手機以及網路環境之外，其餘的使用功能皆為免費，大幅度的減低親師溝通的成本。

綜上所述，Line 讓人們超越時空的限制，隨時隨地皆能傳送與接收訊息，如此特性使得這項新興科技在目前講求效率的時代中，保有高度普及率的最大原因。而應用在學校教育中，對目前大部分家長積極參與學生學習與關切在學狀況而言，也發揮很大的效果。透過 Line 這個平台，親師之間利用大量文字、圖片、照片、影片與網站連結進行即時的溝通與互動，不但能滿足家長了解學生在學狀況的需求，也讓教師更輕鬆、便利的傳達學生在校訊息與教育理念。

參、研究方法

一、研究設計

本研究採質性個案研究法(Yin, 2003)，對教師與家長實際使用 Line 進行溝通的目的及歷程進行深度訪談，教師針對整體溝通情形進行描述，並選擇溝通較為頻繁或成效較佳的家長進行訪問，以了解利用 Line 進行溝通對家長與孩子的影響與成效。

二、研究對象

本研究以嘉義縣光明國小為研究對象，探討 105 學年度學校各年級教師與家長之間利用 Line 進行親師溝通的目的、歷程、成效及溝通間可能發生的問題。由於光明國小為六班小校，研究者又為瞭解每個年級導師的想法，因此以 105 學年度各年級的導師為主要訪談對象，共六位。此外，為了探討親師之間對 Line 的溝通想法及成效，研究者也針對六位導師認為平常溝通較為頻繁或是溝通成效最佳的一位家長進行訪談(共六位家長)。

三、研究工具

1. 訪談大綱：本研究採用兼具結構式訪談及無結構式訪談優點的半結構式訪談，在進行訪談前，研究者先訂好訪談大綱與題目，但在訪談過程中，受訪者可以根據提問，進行開放式回答。訪談大綱初稿來自相關文獻理論，正式版為相關領域專家審閱修改而形成。
2. 學生觀察：針對個案家長的孩子在學校的學習狀況、行為表現、健康情形等狀況進行實際觀察，以更加全盤了解使用 Line 進行親師溝通的實際狀況與成效。
3. 文件資料：研究者蒐集學生的成績單、家訪紀錄表、學生輔導紀錄及學籍資料紀錄等進行文件分析，以了解學生在校整體的學習及表現情形，進而與教師及家長的訪談蒐集資料加以對照。

四、資料驗證

本研究透過「文件分析」、「訪談資料」與「研究觀察」作三角檢證(Patton, 2002)，並透過研究者不斷的自行反思，針對研究內容進行思量。研究者身為研究工具之一，必須不斷的檢視自我的價值觀，避免因個人的主觀意見或先備知識過度影響對研究資料的闡述。

五、資料分析

本研究根據張芬芬(2010)所提出的五步驟進行資料分析，其中第五步驟理論化在本研究中不適用，以下針對前四階步驟內容加以說明：

1. 文字化：將訪談的錄音詳細內容謄寫成逐字稿，並整理學生的相關文件資料及觀察記錄，例如學生輔導紀錄表、學生學籍資料紀錄表等。
2. 概念化：將所蒐集而得資料進行「編碼」，將資料賦予概念與意義，進而形成合適的分類系統。
3. 命題化：透過探究資料彼此之間的關係，歸納或比較不同教師與家長間，對同樣或類似性質問題的回答，以窺探出與研究主題相關的重要意涵，並從中獲得靈感，進而發展重要命題，形成研究假設，例如：教師對 Line 進行親師溝通覺得有成效。
4. 圖表化：將資料分析後所得之相關重要命題繪製成簡明圖表，進而利用圖表繼續分析資料，以了解命題之適切性與覺察缺漏之處。

肆、研究結果

一、運用 Line 為親師溝通之目的

教師以 Line 溝通的時機，以班級群組而言，可分為「公布重要訊息」、「學校或班級活動後」及「家庭作業或課務安排的解說」；以個別家長而言分為「學生出現學習或行為問題時」、「學生有特別表現想分享時」、「其他管道溝通無法完善溝通，需補充說明時」、「當家長有困惑時」及「當需要約定面談或是電訪時間時」。

教師使用 Line 進行親師溝通的目的，分別為「輔助說明聯絡簿事項」、「提供家長學生在校資訊」、「呈現活動照片與訊息」、「具即時性且不受時空限制」、「成本低廉」、「教養觀念的交流與協調」、「輔助其他溝通管道使用」、「使用方便」及「文字訊息的優勢」等九項。

二、運用 Line 為親師溝通之歷程

教師與家長使用 Line 進行溝通的內容，依照溝通內容之多寡，皆可分為「資訊傳達與溝通」、「學習情形」、「生活習性」及「學校常規」四大項。教師常使用 Line 群組與家長進行事項的宣達或活動的討論，反觀教師與個別家長利用 Line 進行溝通，其結果顯示頻率不高。

三、運用 Line 為親師溝通之成效

以整體班級的運用狀況而言，光明國小的教師與家長皆一致認為利用 Line 進行親師溝通具有不錯的成效，教師所說明的理由包含「討論方便」、「即時性佳」、「緩衝功效」、「溝通內容留存」以及「輔助其他溝通管道」五點，而家長說明之理由也包含了「回應時間彈性」、「即時性」、「資訊清楚傳達」、「溝通內容留存」及「學生問題獲得改善」五點。

四、運用 Line 為親師溝通之問題

教師在使用 Line 溝通所遇到的問題包含「誤解訊息意義」、「誤解語意」、「問題無法即時傳達或解決」、「壓縮私人時間」、「資訊傳達不清」、「家長未使用 Line」、「隱私性不足」、「群組訊息讀取人員無法掌控」八點，而家長使用 Line 的問題則為「誤解訊息意義」、「誤解語意」、「過多罐頭訊息」、「文字訊息冗長」、「手機操作問題」五點。

伍、結論與建議

本研究就親師之間使用 Line 進行溝通的目的、歷程、成效及問題整理成以下結論：

一、教師與家長為傳達及接收學校及教室訊息之目的，以 Line 作為親師溝通管道之一

教師使用 Line 與家長溝通，最主要在傳達學校或班級事務，以及提供學生的在校資訊，進而使家長能夠給予學生課業或行為上的輔導與協助，並達成親師之間的觀念交流；也由於 Line 具有照片傳輸及文字說明的特性，得以呈現活動照片並輔助聯絡簿的事項。而使用方便及成本低廉，也是教師選擇用 Line 進行溝通的重要目的。

家長使用 Line 與教師溝通，最主要在能即時得知學校及班級資訊，並透過與教師的聯繫中，了解學生在校表現及尋求適當之教養方法。此外，特殊或例行事項的聯繫也為家長使用的重要目的。

二、教師與家長通常以 Line 群組溝通，且親師溝通的內容以資訊傳達與溝通為主

使用 Line 溝通能夠快速且即時的傳送資訊，由於親師之間的溝通以傳達學校或班級事務為主，因此大多是以 Line 群組進行溝通，個別一對一的溝通的頻率較低，且常出現在學生發生問題或有特別狀況需要說明時。其中，學生的學習情形、生活習性及學校常規表現的親師溝通內容是於個別溝通的狀況較常見。

三、教師與家長基於即時性佳及溝通內容留存之特點，認為以 Line 為親師溝通工具成效頗佳，多數教師以複合式管道進行親師溝通以達學生成長之功效。

教師與家長對於以 Line 進行親師溝通在資訊傳達以及學習輔導上的成效頗為贊同，其中親師皆認為 Line 之即時性及溝通內容留存為兩大特點。此外，部分教師認為 Line 具有討論方便、具緩衝功效以及輔助其他溝通管道等功能，發揮了 Line 具有非線性及文字化訊息形式

之優勢；而家長則認為 Line 具有回應時間彈性、資訊清楚傳達、學生問題得以獲得改善等功能，使得親師之間交流打破時空限制，而訊息得以清楚傳遞進而改善學生問題。

本研究蒐集六個班級之教師與家長訪談資料及相關文件與觀察資料，透過三角檢證之結果可得知：以 Line 進行溝通使得學生在學習狀況以及常規表現的問題上，獲得實質的改善。其中，四位教師以 Line 及其他親師溝通管道並行的方式進行交流，透過多元化的溝通媒介，教師得以根據實況彈性使用 Line 作為主要或輔助之溝通方式，最終目標在於完善處理學生問題或改變困境。然而，仍有兩位老師以 Line 作為主要之親師溝通方式，但整體而言，Line 作為親師間中介觸媒之角色，提供良好的溝通平台以能有效解決學生之學習、常規、生活習性等問題，進而增進學習效果。

四、教師與家長認為 Line 具有誤解訊息意義及誤解語意之問題，需以多元方式溝通免生疑義

教師與家長在使用 Line 進行親師溝通的過程中，皆認為使用時容易產生誤解訊息意義以及誤解對方語意之困擾，進而必須採以電話訪問及家庭訪問之方式加以解決。由此可知，用 Line 雖能解決即時問題，卻無法解決所有教育現場難題，因此教師應採用多元溝通方式進行親師交流，避免過度依賴 Line 為主要溝通工具，以免產生不必要之疑慮及困擾。

根據上述研究結論，提出下列建議，以供教學現場教師參考：

一、訂定溝通規範與建立共識

透過 Line 進行親師溝通具有迅速、方便之優勢，但由於 Line 具有免費訊息傳輸的功能，使得家長更常無時間限制的發表想法與意見，造成教師需要花費額外心力回覆，工作量增加的結果導致溝通成了負擔。因此，訂定合理的使用規範及學習親師溝通與工作量平衡，才能使溝通發揮更大功效。此外，使用 Line 群組進行溝通，對使用者而言可能有罐頭訊息過多、資訊傳達與接收不清的狀況。也由於 Line 群組為公開之溝通平台，涉及隱私的問題應以一對一的方式進行對話。建議教師在建置班級群組之前，應與家長取得共識，並約定合適的溝通規範，進而確保群組成員的使用權益及隱私權。

二、視情況採用合適之親師溝通管道

透過 Line 進行溝通，具有即時性且操作簡便的特點，然而過度依賴 Line 進行溝通，卻容易有說明不夠周詳或無法完整追蹤後續狀況的情形。建議教師在面對學生問題或狀況時，應該依照實際情況加以選擇合適之溝通管道，較為緊急或需盡快處理的情形則需要以電話聯絡；較為簡短且例行事項的告知則可透過 Line 進行說明。並無絕對、單一的親師溝通工具，只有盡力為解決孩子困境的心。

參考文獻

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods (3rd Edition)*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Yin, R. (2003). *Case study research design and methods (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Line台灣官方Blog(2016)。取自 <http://official-blog.line.me/tw/>

吳麗君(2015)。請問你用哪一個line溝通親師—睽／徕／賴／籟／瀨／癩。臺灣教育

評論月刊，4(5)，200 - 201。

邱雅慧(2015)。幼兒園家長採用即時通訊軟體Line進行親師溝通之研究(未出版之碩士論文)。康寧大學，臺南市。

財團法人資訊工業策進會Find (2014a)。智慧型行動裝置普及率近7成，市場即將飽和！資策會FIND：行動族群半年增加逾100萬人、全臺滑世代破1,432萬。取自

http://www.iii.org.tw/Press/NewsDtl.aspx?nsp_sqno=1475&fm_sqno=14

財團法人資訊工業策進會Find(2014b)。首創！資策會跨通路分析使用者行為評選「2014年上半年臺灣風雲APP百強」。取自 http://www.find.org.tw/market_info.aspx?n_ID=7201

財團法人臺灣網路資訊中心(2015)。2015年臺灣寬頻網路使用調查報告。取自

<http://www.twnic.net.tw/download/200307/200307index.shtml>

張芬芬(2010)。質性資料分析的五步驟：在抽象階梯上爬升。初等教育學刊，35，87-120。

陳怡潔(2015)。國小教師透過LINE進行親師溝通成效之研究(未出版之碩士論文)。臺北市立大學，臺北市。

黃月琴(2015)。教師採用即時通訊軟體於親師溝通之研究—以LINE為例(未出版之碩士論文)。康寧大學，臺南市。

