

# 科技部補助

## 大專學生研究計畫研究成果報告

\* \*\*\*\*\* \*  
\* 計畫：時時刻刻「賴」著你——論即時通訊時代新的社會控制與 \*  
\* 名稱：焦慮來源 \*  
\* \*\*\*\*\* \*

執行計畫學生： 鮑映廷  
學生計畫編號： MOST 104-2815-C-040-054-H  
研究期間： 104年07月01日至105年02月28日止，計8個月  
指導教授： 黃敏原

處理方式： 本計畫涉及專利或其他智慧財產權，2年後可公開查詢

執行單位： 中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系（所）

中華民國 105年03月31日

# 時時刻刻「賴」著你——論即時通訊時代新的社會控制與焦慮來源

鮑映廷

## 摘要

網路時代快速崛起與資訊科技的迅速發展，使得我們的生活越來越方便。即時通訊(Instant Messaging)不再設限於電腦介面，而是能夠透過輕巧與便利的智慧型手機、平板電腦等攜帶型行動裝置來進行操作。然而，卻也衍生出許多新興議題，存在於生活中的大小層面，無論是職場、家庭、同儕或是情侶互動……等，我們時常可以在電視新聞、網路媒體、報章雜誌上看到許多有關使用通訊軟體所產生的焦慮與壓力，無論是情殺、過勞死、父母過度監控、自殺……等，皆與即時通訊軟體有關。「已讀不回」也正是現代通訊軟體使用族群所困擾的原因之一。而在這使人困擾的主要因素，是否正是一個社會環境發展下所演化出的一套社會控制，在一種並非集中、獨佔於任何一方的權力下所共同孕育的新互動，並且正滲透於我們生活中的各個細節與角落？這是時下最新且非常值得探討的一項議題。

本研究以即時通訊軟體 LINE 為例，探討 LINE 在行為互動中的新焦慮源，以及 LINE 在整個社會大環境下與使用者們共同孕育的新種社會控制。研究以年齡層為區分，以半結構性訪談的方式了解規訓技術是如何在關係互動上滲透，並且試圖瞭解其背後的原因。做為近年來人們在智慧型科技產品發展下與即時通訊軟體間所共構出的新文化探討，瞭解資訊社會下人與環境的新互動。

關鍵字：已讀不回、即時通訊、新種社會控制、規訓、焦慮來源

# 目錄

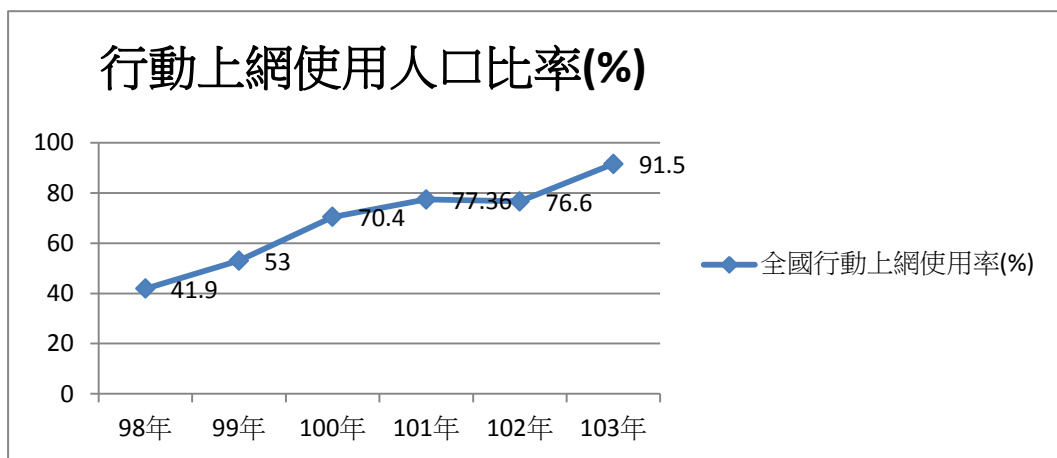
壹、前言	2
貳、文獻回顧	6
參、研究意識與理論基礎	10
肆、研究方法	13
伍、研究結果與發現	15
第一節、基本資料與使用動機	15
第二節、互動關係間使用差異	17
第三節、探討 LINE 與生活的正向性	25
第四節、抗拒的理由	33
第五節、探討「已讀」	40
陸、結論與建議	52
柒、參考資料	57

# 壹、前言

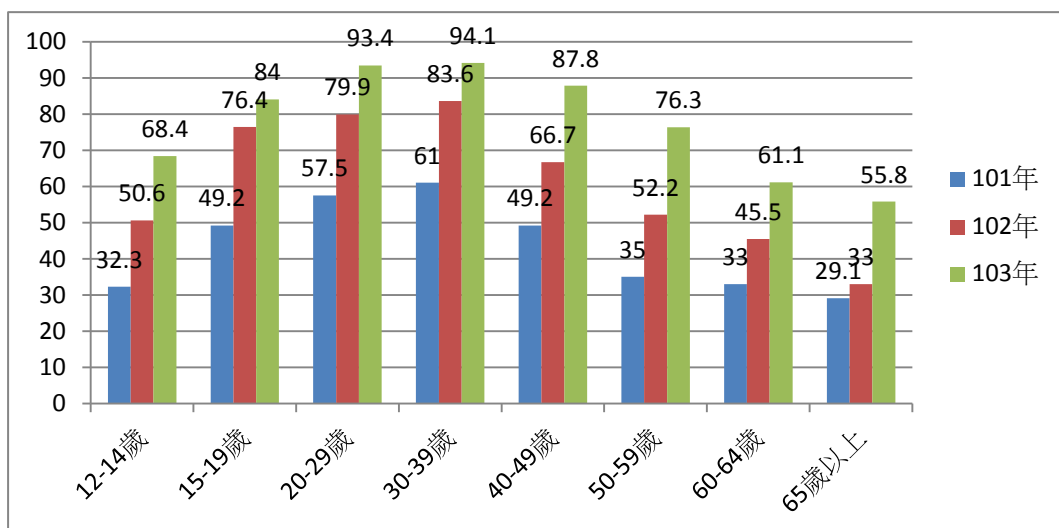
## 一、行動網路大時代

隨著網路時代的興起、資訊科技的不斷演進，人與人之間的溝通方式也跟著日趨多樣，近 20 年來網路的發達下演化出了許多即時通訊軟體，分享不再侷限於透過 E-mail 的方式來傳遞電子郵件，國內網際網路的普及之下，即時通訊軟體眾多，如 MSN、Yahoo! Messenger、Skype 等皆是廣為人知的通訊主流，也曾是即時通訊軟體開發業者間的佼佼者，過去擁有許多用戶使用而當紅一時。

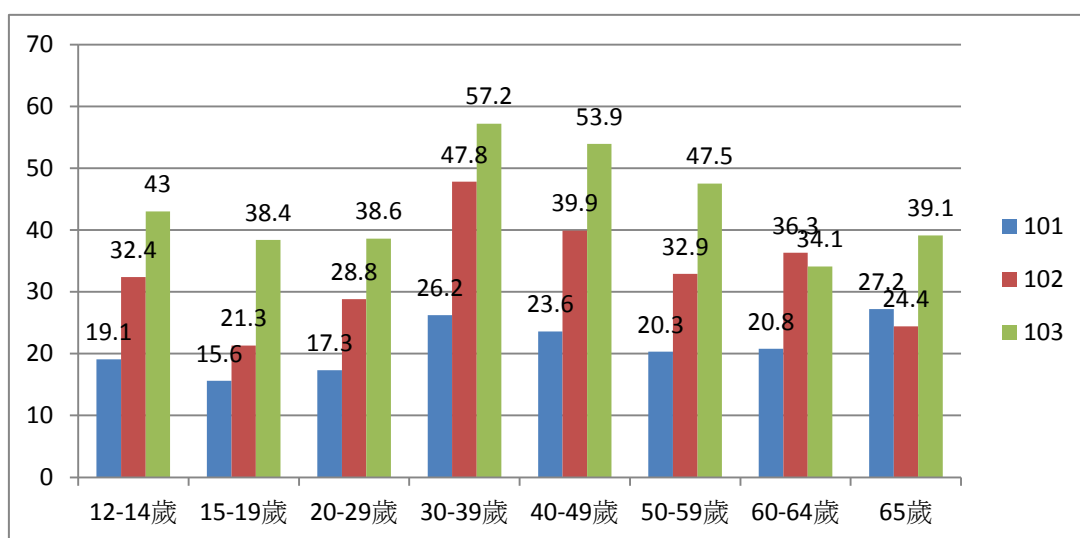
而隨著智慧型行動裝置(智慧型手機、平板電腦)與行動上網的廣泛使用，即時通訊的方式也跟著轉變。據國家發展委員會的「歷年數位機會(落差)調查報告」顯示，民國 98 年全國使用行動上網的人口比率為 41.9%，至去年 103 年為止已迅速的攀升至 91.5%(圖表一)，擁有智慧型行動裝置的比例也由 100 年到 103 之間有著明顯上升(圖表二、三)。財團法人資訊工業策進會(資策會)在 103 年 12 月底發表最新調查數據，發現台灣 12(含)歲以上民眾，已有 1432 萬人持有智慧型手機或平板電腦，在過去半年內，整體成長了 101 萬的使用者，表示智慧型行動裝置的普及率已盡台灣總人口之 7 成。



〈表一，全國人口使用行動上網比例，單位%〉(資料來源：國家發展委員會-歷年數位機會(落差)調查報告)



〈表二，全國擁有智慧型手機擁有年齡比例，單位%〉  
 (資料來源：國家發展委員會-歷年數位機會(落差)調查報告)



〈表三，全國擁有平板電腦年齡比例，單位%〉  
 (資料來源：國家發展委員會-歷年數位機會(落差)調查報告)

## 二、LINE 與生活的全面性

智慧型行動裝置與行動網路的普及正顯示台灣通訊方式的改變，透過智慧型行動裝置，除了傳統通話功能外，還可進行多樣化 APP 的功能。以時下流行通訊軟體 Line 為例<sup>1</sup>，LINE 在 2011 年六月由 NHN Japan 株式會社開發，以免費與便利的即時通訊為軟體的主要功能，其操作介面的設計簡單、精巧，支援的硬體也眾多，其擁有超過一萬種以上的貼圖可以豐富文字訊息所無法完整傳達的內容，此外，亦結合智慧型行動裝置的多功能應用，可透過此軟體上傳照片及影片與好友分享、免費網路通話與視訊、語音訊息、動態時報功能。加入好友的功能除了

<sup>1</sup> 時下流行的網路通訊 APP 諸如：LINE、Facebook、WeChat、BeeTalk、Instagram、WhatsApp.....等，皆是網路族群偏好的即時通訊軟體。

傳統的 ID 搜尋外，還可透過 QR Code、定位搜尋、手機號碼來加入。LINE 的周邊應用程式也非常多元，從照相、漫畫、修圖、遊戲到防毒程式都包含其中，吸引眾族群使用。根據 LINE 官方部落格與相關新聞公告，台灣在 2011 年年底在半年內就累積 100 多萬使用者，到了 2013 年 4 月台灣用戶數已達 1500 萬(INSIDE，2013)，9 月在台灣成立分公司「連加」(Business Next 數位時代，2013)，同年 11 月更創下 1700 萬用戶的數目(LINE 日本官方部落格，2013)，正直逼台灣總人口數的趨勢成長著，這也說明隨著智慧型行動裝置與行動網路的普及，國人對 LINE 的使用需求也隨著增加。然而伴隨科技的進步，便利卻也衍伸出新的社會議題。「已讀不回」<sup>2</sup>成了社會的新熱門話題。「他為什麼看到了卻不回我？」、「為什麼被已讀不回？」、「有訊息傳進來，我應該立即點起來看嗎？」，正是使用者在使用通訊軟體的背後所造成的壓力與焦慮來源。

### 三、新型焦慮的誕生

日本關西大學針對校園內學生調查 LINE 的使用習慣，有 76% 的學生會因為在收到訊息後需要馬上回覆對方，作為禮貌，而感到焦慮不安(東森新聞，2013)。日本網站 goo 也曾統計調查 LINE 的「十大之惡」，「已讀不回」高登第一(遠見，2014)。日本雅虎(YAHOO! JAPAN)在 2015 年 1 月的公開調查，發現有 64% 的民眾認為希望取消「已讀」功能，而僅有 26% 的民眾希望維持(TechNews，2015)。國內知名網站「DailyView 網路溫度計」利用時事網路數據分析，整理出時下滑世代的「十大症候群」，「已讀不回」亦高登第一(DailyView，2014)。104 資訊科技集團針對企業人資及用人主管進行調查，在 823 份有效樣本，95% 信心水準下發現，有 31% 的人資、主管在自身面臨「已讀不回」時會有負面情緒與反應(中央通訊社，2014)。

以近半年國內社會事件為例，台北一名女大生因男友出現已讀卻沒有回應，產生高度焦慮，在一小時內高度傳訊追問，進而使男友精神耗弱求助精神科(東森，2014)。更有員工因雇主長期透過通訊軟體聯絡加班而中風過世，成為國內首例因透過通訊軟體加班過勞死案例(蘋果，2014)。新北市一名少女因男友與自己的女性友人態度曖昧，爆發爭吵後少女為了挽回感情，透過 LINE 傳訊息給女性友人道歉，卻因對方已讀不回而氣得砍殺情敵(TVBS，2014)。一名男大生因受不了母親透過 LINE 的追蹤而將母親帳號封鎖，母親卻不斷改以其他的匿名與照片重加兒子好友，使得該名男大生感到苦惱、焦慮(東森，2014)。一名年輕媽媽苦苦哀求前夫復合不成，最後因前夫對她一個多月以來的「已讀不回」，便抱著一歲大的孩子跳樓(中國時報，2015)。國內亦有印尼籍移工因不滿女友的「不讀不回」憤而上吊輕生(中時，2015)。

現任台北市市長柯文哲，也鼓勵市府員工與市民利用 LINE 來接收第一手資訊，然而卻有不少員工表示每天訊息量可高達 200、300 封，多到滑不完的訊息，

---

<sup>2</sup>。「已讀不回」指讀了訊息，且經軟體辨識為已經閱讀，卻未給予任何訊息之回應。

還得擔心會漏掉任何訊息，由於每天都是「登登登」的訊息通知聲，傳出有不少市府員工因此焦慮，甚至出現幻聽，社會局長許利民表示，手機沒響但他會以為一直響，若是一段時間沒通知又會讓他很緊張(東森，2015)。這些新的社會現象也呈顯出，即時通訊與攜帶型行動裝置的結合，已經使現代人進入一種新的工作型態、互動模式之中。

「已讀」可說是現代智慧型行動裝置普及下的一項便利新發明，然而這樣一個為使用者「貼心」的發明，卻是引發人際互動中焦慮的新因子。經由「已讀」的功能作用，人際間的互動容易產生新的摩擦與紛爭，近而造成壓力與焦慮的成因。伴隨「已讀不回」而引發的生活困擾，正是一項值得深入探討的新議題。

## 貳、文獻回顧

### 一、新興議題「已讀不回」的相關研究

新興即時通訊軟體 LINE，從 2011 年至今為止，不到五年的時間內在台灣迅速的演變，成為了即時通訊裡的新主導，衍生的新問題也成為我國社會的一大隱憂。國內在這「已讀」所造成的新議題下，尚無許多的相關研究，僅在少部分相關領域中探討。在心理與輔導相關領域學者<sup>3</sup>便以「依附關係理論」<sup>4</sup>作為「“被”已讀不回」者在自我價值感、拒絕敏感度、歸因等面向之人際困境相關探討。研究中為各種被已讀不回者，可能會產生的反應與解讀做出了可能性的推論，以及對背後造成焦慮的可能因子作出解釋。另一方面，亦有圖文傳播學者<sup>5</sup>爭對 LINE 的使用者在使用上之「社會臨場感」與「愉悅感」<sup>6</sup>之相關研究，分別從網路與實體發放問卷，共計 312 份問卷中發現兩變項間有高度相關。

然而在第一項研究中，僅是以理論與他人研究結果作為解釋與相關推論，缺乏了實際的測量與實證。研究的對象也只放在“被”已讀不回者，僅以嬰幼兒時期與成年人間所發展的依附關係作為焦慮因素的探討，其歸因也僅是在理論之下作為推論，然而背後可能的其他行為、環境、社會、文化等因子卻無更多的支持。環境中造成個人焦慮的因子可能涉及的範圍更大，有可能來自的是一個母親對子女的關注與期望，造成的是子女過度的緊張與抑鬱，也可能是來自於雇主對員工全時的掌控，進而導致員工精神的緊繃，也可能來自的是情侶、同儕之間的潛規則與默契，必須馬上回覆才能達成角色間的期待……等因素所造成的焦慮。新型即時通訊軟體與「已讀」所造成的可能是社會上一個全新的規則，亦是一個全新的文化。換句話說，焦慮的因素可能不會單純只來自於嬰幼兒時期與重要依戀對象間所形塑的依附關係，而研究中尚無更進一步的探討與測量，研究整個社會與文化在「已讀」誕生後所創造的新型人際互動，這也正是一項值得注意的文化新議題。

第二項研究僅是分析變相中的相對關係，並未在分數的背後做出原因的深入探討，只是做了分數間相關的推論，以及可能存在的簡單因素。在問卷中以網路回收的部分占了 200 份，所有問卷裡年輕族群所占比例最大，其中又以女性居多。但是不經要懷疑，網路的年輕族群所占比例與問卷間的比例關係是否會對問卷的測量中存在著影響，而成為使用族群年齡上的混淆變項。從這兩方面提出研究的

---

<sup>3</sup> 如，賈文玲、羅丹、林逸婷，「“你”為什麼已讀不回？—從依附理論看滑世代症候群的人際困境」，2014。

<sup>4</sup> 此研究已安全型、焦慮型、逃避型、排除型之四大類型，作為探討之對象。

<sup>5</sup> 楊美雪、蔡雯婷，「智慧型手機通訊軟體使用者之社會臨場感與愉悅感研究—以 LINE 即時通訊軟體為例」，2014。

<sup>6</sup> 此研究中之社會臨場感分為：共存感程度、情緒表達程度、達意程度、凝聚力程度；愉悅感分為：涉入程度、正面情緒程度、需求與滿意程度。



質疑，似乎標準與樣本還不夠精確。為要確切測量與探討整個社會文化之改變，樣本的範圍應更為精確、客觀，探討的範圍不應只是多來自於網路問卷，亦可在各年齡層做為分配之取樣，以作為深度的質性訪談，來對量化研究未解釋的原因作為補充。如此方能更確切地掌握這些族群內心真實的焦慮感等主觀情緒之來源，進而指出這些新型科技技術對於人類的正面與負情緒的影響。

## 二、即時通訊與「已讀」之理論探討與延伸

探討相關論文<sup>7</sup>發現，即時通訊軟體相較於電話，提供的是相對“輕鬆”的可能，好友狀態列表具有的是表達某種潛在可聯繫，但也保持距離關係的「符擔性(affordances)」<sup>8</sup>，不必有著為了“找話題”的壓力與尷尬，其中也發現 MSN 的人際新規則，當「即時狀態」<sup>9</sup>上顯示的是“忙碌”時，就算他並非忙碌，即便他不願回覆或漏掉了任何訊息也不會有任何譴責，畢竟他“正在忙碌”，在這規則之下，提供的是另一種符擔性，即是人們在使用時能夠接受對話的空白、無回應等狀況，在訊息回覆上有著更大的自由，能夠具隔離性的相互聯繫，享受自由的獨處(曹家榮，2008)。

曹家榮(2008)以符擔性理論探討，認為人與媒介技術之間，存在的是共構、協作的關係。各種技術的發明與擴散，都是一次次的社會秩序與價值之再製，或重新安排的過程，其中，人並非主宰者，而是生存、牽連於其中。亦有研究學者<sup>10</sup>從馴化理論(Domestication theory)<sup>11</sup> 探討了即時通訊中的揭露、協商與創造。在不斷馴化的過程中，即時通訊與其使用者共同創造出新的象徵性與實踐性意涵，以及各種不同的可能性。使用者順應即時通訊科技特性發展出多重技巧，並在與人互動的過程中協商出群體間的默契和禮節，這是受到社會文化脈絡影響的共同馴化(王淑美，2014)。

探討其他相關文獻<sup>12</sup> <sup>13</sup>也發現，在過去 MSN 風雲全國的時代，大部分人就已經將 MSN 軟體視為一項每日不可或缺的生活元素，並且高度的依賴它。但因其無法隨時隨地的使用，且使用介面大多為個人電腦與家用網路，大部分的使用時間多為晚上與深夜。而使用 MSN 的目的最常為聊天、了解朋友近況、課業討論。與 LINE 相較之下，LINE 能夠看準智慧型手機市場的崛起，抓準趨勢，與行動網

<sup>7</sup> 如，曹家榮，「MSN Messenger 的媒介訊息：從符擔性看 MSN 人際關係展演」，2008。

<sup>8</sup> 「符擔性」基本上所指涉的是，物有其特性，且藉此他提供、擔負(afford)了行為的某個範圍之可能性，乃是人、物與資訊三者共同生產了符擔性，而符擔性也跟著撐張起人們生活於其中的世界(Gibson, 1979)。

<sup>9</sup> 使用者用來表示目前使用中之狀態的一項功能。

<sup>10</sup> 如，王淑美，「馴化 IM：即時通訊中的揭露、協商與創造」，2014。

<sup>11</sup> 馴化理論認為科技的意義並非由生產者單方決定，消費者使用科技的種種方式也是創造。

<sup>12</sup> 如，江碧陵、詹玉婷、林盈婷、李慧馨，「即時通訊軟體 MSN Messenger 「個人訊息欄」的傳播功能與使用行為之研究」，2009。

<sup>13</sup> 如，劉彥廷、朱寬元、鄭曉駿、郭建伸，「影響大學新鮮人改變使用即時通訊軟體的可能因素：以 Yahoo! Messenger 和 MSN 為例」，2010。

路作為結合，以輕鬆簡單的操作方式，提供多樣化的功能，讓使用者能無時無刻輕易的與朋友間拉起溝通的橋樑。LINE 能有效地在短短幾年內迅速遍及全國，正是因為它的便利性大獲人心，加上智慧型行動裝置與行動網路的普及，讓它可以隨時隨地簡單的供大眾使用，人與人的溝通不再受任何條件的限制。

我們的想像力規定了資訊的可能性，而資訊的可能性考驗著我們的想像力(賴曉黎，2000)。「已讀」功能的誕生正可說是人與媒介之間再次的創造。有別於 MSN，「已讀」正是近年各即時通信軟體業者相互競爭下，為親近使用者與「便利」的發明。LINE 相較於 MSN，缺少即時狀態的功能，而 MSN 缺少「已讀」功能。在使用 MSN 的當下看到訊息，即便「非忙碌」時顯示「忙碌」而不回應都是被允許的。LINE 卻相反，現代人最關心的是為何「已讀不回」，似乎訊息傳遞出去都必須有任何回應，在這之下「已讀」是否催生出新的文化便是「必須」立即回覆？「已讀不回」衍生的問題亦成為軟體業者間競爭的新商機。不少業者與軟體設計商為了解決與因應市場新需求，而正投入設計與開發新的解決辦法<sup>14</sup>，以因應市場需求。高雄市市長陳菊近日也推出新政策以因應使用者的需求，只要公務員在下班時間執行額外的公務，就能以 LINE、簡訊或電話則數換補休，一則換補休一小時、兩則換補休兩小時，以此類推(自由時報，2015)。只是，這樣的新政策，到底是公務員的福音，還是一種變相的血汗壓榨？這是值得再細部抽絲剝繭的。法國思想家傅柯(Michel Foucault)，所指出規訓以及「權力的毛細孔化」現象(Foucault, 1975)，是否可以用來分析這些新的現象、轉變以及要求，本研究想要做一個學術性的探討。另外，我們也可以說「資訊社會」<sup>15</sup>乃是 21 世紀「資本主義」下的一套新進化，資訊社會主導著未來社會發展的主要動力(翟本瑞，2009)。

呼應曹家榮(2008)所提出的符擔性，LINE 所發展出的新功能「已讀」，是否也有不同的特殊性，正與不同的人相互作用著，並共構出更新的行為與文化，催生的是一個新的控制模式與行為自由的改變？在勞雇關係中的職場文化、同儕間的互動模式、親子間的隱私問題所導致的新社會衝突，背後是否正衍伸出一個新的「行為模式」與制約，是一項值得深入探討的新議題。

相較於單純運用依附關係理論的個人探討，我們亦可更深入去研究在所有人皆會「已讀不回」的狀態下，那些不願產生此行為的原因。而這背後是否正揭示的是如同社會期待下個體不願產生被標籤化所衍伸的社會控制。亦或是 Michel Foucault 所言，透過規訓的方式，權力細部地進入到人體，「已讀」正如同一個軍隊管理的權力監控，管理著我們生活中的大小事情，在我們的文化中已存在內化

---

<sup>14</sup> 如，NewFun 開發設計的「已讀不回神器」，爭對 LINE、Facebook 軟體的已讀功能提出解決辦法，在經由此軟體的作用下，可避免顯示已讀而查看訊息內容。LINE 在部分國家與地區也推展當閱讀者「正在打字」時顯示「...」的提示功能。此外，類似的開發亦包含 WeChat 的訊息收回功能、LINE 的限時閱讀功能。

<sup>15</sup> 「資訊社會」是指藉由資訊通信科技所整合出的知識經濟系統，所建構出網路化的社會關係，電腦、通訊科技，以及網際網路的普及，促成資訊社會的形成，在教育學習、商業活動、人際關係、生活型態、組織模式、權力運作、休閒娛樂等不同領域，都造成全面性的影響，資訊社會已成為 21 世紀人類文明的重要構成原則(翟本瑞，2009)。

般的規訓，正所謂的權力毛細孔化的細微控制。同時，現在各家軟體業者角逐競爭解決「已讀」所帶來的問題，亦可說是社會文化中所衍生對於社會控制的對抗，各種防護機制的發明也正顯示著問題的重要性。在此，研究將以社會控制理論做為「已讀」功能與社會互動下所演變的新模式探討，將在以下研究意識中提出義式架構與理論運用。

## 參、研究意識與理論基礎

本研究主題，旨在研究國人對即時通訊的社會控制與焦慮作深入探討，並以通訊軟體 LINE 的使用族群為對象。在智慧型行動裝置與行動網路的普及之下，LINE 擁有超過 1700 萬使用戶，可以說是網路的使用族群中幾乎每人都是 LINE 的使用族群。「已讀不回」正是時下網路族群所關心的重要議題，甚至在 2014 年年底更有相關統計<sup>16</sup>指出，相較於已讀不回，國人更在乎的是「已讀是否秒回」。這些問題與需求背後所隱含的原因正與社會相互變動影響著。經由科技的發展技術下，智慧型行動裝置的軟硬體、基地台、WIFI 的普及與軟體開發者在方便性思考的立意下所帶來的「已讀」功能催生的是一個新的文化與互動模式，改變的是人際間互動的變化。在主雇關係中，便利的訊息傳遞使得雇主的權力可以滲透到員工非工作時間，改變的是傳統以打卡作為上下班的準則，加班時數如何計算，工時、工酬如何計量是一個新的問題，政府也努力研擬出一項共同的標準來做為規範<sup>17</sup>，但這是否正默許了透過即時通訊加班的可行，此時員工也正淪為雇主可隨時指派的對象，即時通訊是否強化了血汗的職場關係、壓迫了勞工階級，這不僅是一個公私領域的模糊，更是一個權力的深入監控。親子關係中，父母對孩子的關注也因此強化，可以透過即時通訊與社群軟體隨時掌握孩子的狀況，無論是交友、課業、休閒……等事項，卻也造成了子女在生活上難以保有隱私，任何行為與活動都可透過網路科技監控著，子女們正面臨的是如何擺脫過度的監控。同時，問題也存在同儕與情侶親密關係之間，透過傳訊的便利，傳遞間的一言一語似乎都必須有所回應，傳出卻視而不回的訊息，正是年輕人最為焦慮的所在，失去了彼此自我的空間，引發相處間關係的緊張。從此三面看來，其困擾的原因，是否正是一種人與人之間對於生活的掌控，一種經由即時通訊軟體而使權力足以滲透到生活的任何細微，而這是否演變出的是以一個新的社會控制<sup>18</sup>作為文化基礎。

傅柯在探討多年監獄裡規則的演變後，認為權力是一套滲透細微的規訓技術。這一種新的規訓技術(Disciplinary power)是建立在軍事模式上，但它涉及的並不是單一支配一切的權力，而是一套微觀的權力(Ritzer, Goodman, 2011)。現代的權力政權並不是由上而下的發展，而是以一種局部與片斷的「規訓制度」(Disciplinary institutions)的形式發展，在學校、醫院、監獄中均可觀察到這些微觀技術的運作，不只是被統治階級、軍隊、國家等中心人物或制度所控制，而是「去中心化」，無所不在，存在於人們的目的、身體、姿勢、慾望及習慣之中，亦可稱之為「微

<sup>16</sup> 為 LINE 的周邊軟體 LINE Q 所做出的統計。

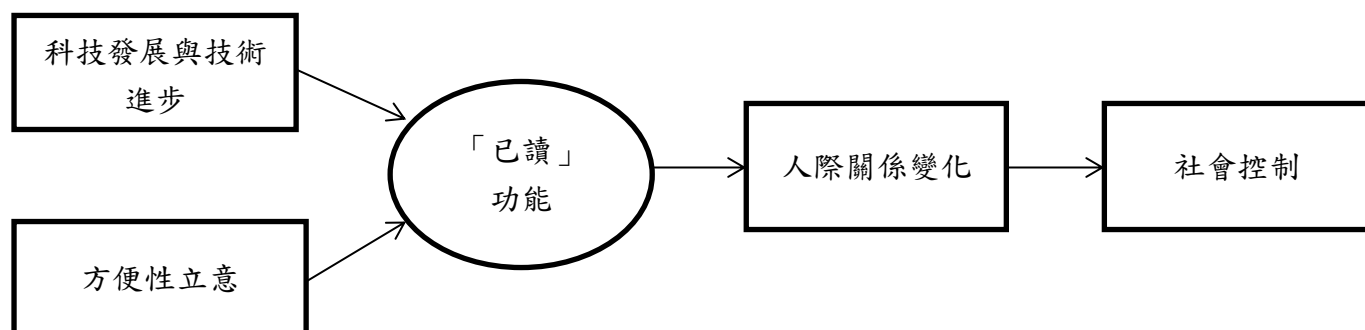
<sup>17</sup> 國內目前正研擬在運用即時通訊軟體加班的部分做出標準規範(東森，2015)。高雄市府也率先全國，規範高雄市府員工，可用 LINE 的交辦訊息作為排休依據，桃園市也正著手跟進(東森，2015)。

<sup>18</sup> 如傅柯(Foucault)在《規訓與懲罰》中所探討新型態的權力對於肉體的細部掌握(Foucault, 1992)。

觀權力」(黃瑞祺, 2001)。葉啟政(1992)進一步將傅柯權力的理論歸納出四點, (1)反集中化、強調毛細化(capillary)的微觀權力<sup>19</sup>。(2)權力關係並非一方獨占擁有, 另一方被排除在外<sup>20</sup>。(3)每一機制皆有它自己的歷史、自己的軌道、技術和戰略, 然後可看到這細微的機制如何普遍化, 全面宰制的貫注、殖民、利用。(4)權力不只是壓迫性, 權利也是具生產性的, 會引誘、挑起人進入權力關係中。

在此將 LINE 與傅柯的理論作為探討, 值得關注的是「權力」是如何透過 LINE 在互動關係中滲透, 是否正以權力細微化的方式運作於社會的文化當中。本研究將以社會控制理論切入探討, 欲了解使用者在生活中使用 LINE 的主因為何進而探討「已讀」功能所帶來的便利性與困擾, 其原因為何? 當自身採取「已讀不回」與「“被”已讀不回」時的原因與解釋為何? 當自身面臨「“被”已讀不回」後的焦慮成因, 以及對「已讀」後的期望為何? 而這些集體意識的總結是否正是一個新的文化與社會控制的型塑, 進而形塑出的是行為互動模式的改變? 在主雇關係中的全時監控、親子關係上的隱私變化、同儕與情侶間的互動, 是否也正因「已讀」功能的誕生而促成文化的改變? 促使國人最在意, 也最為困擾的便是「已讀」。

這每天與我們生活牽連的通訊軟體—LINE, 以及附加的「已讀」功能, 成為每日不可或缺的最必要原因, 也是最困擾的原因<sup>21</sup>, 以及所造成之互動模式的改變, 將是本研究意識的主軸。探討的將是一個新的文化與社會控制, 且是否存在其他造成個體焦慮的新變項。其以下將問題意識與架構做為整理:



(圖一, 意識架構。)

#### (一) 主要問題意識:

1. 假設「已讀」功能所帶來的是一個新的焦慮因素與負面看法
  - 1—1. 已讀如何促成社會上互動關係、行為模式、情緒的改變?
  - 1—2. 互動中是如何看待已讀不回與“被”已讀不回?
  - 1—3. 在已讀後會如何採取行為? 原因為何?
2. 相反地, 假設國人對於「已讀」所持的是便利性與正面看法
  - 2—1. 已讀在使用者間如何促使便利? 原因為那些?

<sup>19</sup> 有對抗處就有權力存在, 強調的是區域性和局部的制度形式。

<sup>20</sup> 個人只是權力的管道, 而非其運用的場所。

<sup>21</sup> 這是否也像極了韋伯(M. Weber)所談的「非意圖的結果」的社會效應, 亦是本研究欲探討的。

2—2. 互動中是如何看待已讀不回與“被”已讀不回？

2—3. 已讀後會如何採取行為？原因為何？

(二) 次要問題意識：

1. 使用即時通訊軟體 LINE 的內在主要原因

1—1. 使用者為何要用 LINE？動機與需求偏好為何？

1—2. LINE 是如何增進或是抑制生活的便利？

2. 使用者在軟體使用上的外在環境因素

2—1. 使用者在使用 LINE 方面有哪些考量？是工作考量？交友考量？或其他原因？

2—2. 基地台的架設、軟硬體設備的跟上、資本主義的成熟、即時通訊軟體的多功能性等外在環境影響是導致新社會互動與文化的產生嗎？是否產生的是一個新的社會控制？

## 肆、研究方法

### 一、研究對象

本研究探討 LINE 使用族群中，「已讀」功能所衍生的互動模式。研究對象以 LINE 的使用族群為主，並以年齡做主要區分，進而在各年齡層中探討其親子、主雇、同儕、情侶等關係變項所形成的互動模式。以下進一步簡單探討年齡與此四種變項。

以年齡作為族群的區分：

研究以 25 歲前後作為年齡層的區分，主要探討還在求學中的青少年族群與即將踏入社會的新鮮人，以及已進入工作職場的上班族。青少年族群。此階段多為求學階段，使用通訊軟體與家人的聯繫，可能是其主因之一。同儕之間的看法是對於自我認同的重要依據，將與個體如何看待已讀有關。親密關係在此階段也特別重要。社會新鮮人。在職進修、碩士生、職場新人……等，使用 LINE 的可能因素更為多樣，使用的重點可能也不同。職場上班族。與前兩種年齡族群不同，在此我們著重在職業性質、工作需求、家庭聯絡、社會互動等細部因素的影響。嘗試著重探討勞雇關係、同事中在使用 LINE 上的狀況，另外也探討親子間的互動模式。

在各年齡層間欲探討的四種變項：

- a. 親子關係：透過 LINE，父母可以掌握子女所有大小事項，對父母而言可能具有相當的便利，但也可能因著便利性，隨時想掌握子女而更為焦慮。對子女而言，卻也可能因父母過度監控而帶來隱私過度暴露的隱憂。
- b. 主雇關係：雇主可以因著 LINE 的便利性，隨時指派員工工作，使得員工淪為雇主全天的待命勞工，公私領域難以畫分。
- c. 同儕關係：朋友間互傳的訊息，似乎「已讀不回」已成禁忌，讀完彼此間的訊息後必須在最短時間內給予回覆，成為年輕人在使用上最大的困擾。
- d. 親密關係：此段關係相較於同儕關係，在生活上更為親密，是否也存在著同樣的困擾，亦或是一種類似親子關係的生活掌握，造成生活中缺乏自我空間與喘息的困難。

### 二、研究取樣與工具

1. 研究取樣：本研究依據適合群體、對象作為質性探討，因此在研究上的取樣方法，採取的是立意抽樣(Purposive sampling)。依據適合群體做為質性訪談的對象，並將對象依年齡分為二類，從各年齡層中抽出一定人數進行深度訪談。

2. 取樣工具：在研究上採取質性訪談做為深入探討，以半結構式的訪談 (Semi-structured interviews) 方法做為研究工具。從深度質性訪談中瞭解 LINE 與「已讀」功能中對個體生活互動中的影響，重點在於探討功能背後所衍生出的社會價值與意義，進而補足他人研究上採證的不足，以及資訊社會下時代文化的變遷。



## 伍、研究結果與發現

### 第一節、基本資料與使用動機

#### 一、樣本基本資料：

- a. 22 歲，大學生：3 人(3 男)
- b. 23~30 歲，大學生、研究生、上班族：9 人(5 男、4 女)
- c. 30 歲以上，上班族、職業婦女：2 人(2 女)

編號	性別	年齡	職業
A11	男	22	大學生
A12	男	22	大學生
A13	男	22	大學生
B11	男	23	無
B12	男	23	大學生
B01	女	23	大學生
B13	男	23	大學生
B14	男	23	研究生
B15	男	25	業務員
B02	女	23	業務員
B03	女	27	護理師
B04	女	30	護理師
C01	女	37	護理師
C02	女	63	職業婦女

(表四，樣本基本資料。)

#### 二、最初的使用動機：

編號	即時方便	節省資費	大眾化	取代性	情感聯繫	課業需求
A11	★	★	★			
A12			★			
A13			★			
B11					★	
B12	★	★		★		
B01			★		★	
B13			★			★
B14			★			

B15	★	★	★			
B02	★	★			★	
B03			★		★	
B04			★		★	
C01	★		★		★	
C02	★					
總計	6 人	4 人	10 人	1 人	6 人	1 人

(表五，使用動機統計。)

所有樣本中總計發現使用者最初接觸 LINE 的動機由「大眾化」因素最多，總計有 10 人。其次為「即時方便」、「情感聯繫」為次要，分別均為 6 人。「節省資費」則有 4 人，為第三使用因素。最後，「取代性」、「課業需求」分別各為 1 人。

因「大眾化」因素而接觸的使用者，主要是因為身旁的人都在使用，如不使用就與人之間感到疏離，或是跟不上與他人之間的連結。其中有一名使用者則是因為小組間的「課業需求」，而開始使用。

A11：「因為大家都在使用，就像台灣基本上就是比較多人用 LINE，像在中國就是 WeChat，所以我的話就是跟著大家一起用這樣。」

B04：「大家都在使用，我不使用 LINE 嗎？像話嗎？這樣我就沒朋友了。」

C01：「因為現在大家都用 LINE 阿，如果大家現在都還是用 MSN，我就還是用 MSN，就是因為你最多人的那個使用東西。」

B13：「我即使有了智慧型手機，我都還好一陣子才用 LINE，因為我對 LINE 最一開始的時候有一種莫名的反感，……，那我差不多是從大三下學期開始使用 LINE 的，主要是為了聯絡身旁的群組、工作夥伴，要工作、團體報告、拍片用的。」

B03：「而且這樣才可以加入群組阿。因為一開始是 What's app 比較紅，可是後來不知道為什麼變得 LINE 比較紅，因為後來 LINE 有貼圖，他的貼圖越出越可愛，所以大家都馬用 LINE 了，我們是接受大眾化」

「即時方便」則是為了交代簡單的生活瑣事、即時可近的連絡，與他人之間維持著隨時可以聯繫的狀態。

C01：「應該就是說你要找的人都在裡面阿，便利阿，所以就是為了便利性，而且也比較多人用。」

「情感聯繫」則是為了要與他人之間保持生活上的分享、關心近況、人際關係維持。

B01：「就是跟朋友聊天阿，但是有的時候我覺得要是我不聊的話就會跟那個人疏遠啦！」

「節省資費」主因在使用 LINE 上可以相當低的行動網路數據費用來分擔手機通話費率，其中包含了「取代性」因素，進一步將即時通訊軟體與手機、電話的功能性做了精緻的再劃分。

B12：「例如說我今天會在家裡面吃，那就是那種“我們會取代以前用簡訊或是打電話的方式”，因為 LINE 這種通訊軟體就是有這樣的取代性，只要你有網路，不管你打多久的電話或是打多少訊息，就是不用錢，方便。」

B15：「省電話費，如果你有網路吃到飽在台灣這種地方。」

以上為本研究中，樣本基本資料與接觸 LINE 的主要因素統計，以下將會更進一步分析使用者與「親子關係」、「主雇關係」、「同儕關係」、「親密關係」中的互動狀況。

## 第二節、 互動關係間使用差異

### 一、親子關係互動

下表為本次訪談 14 位使用者有透過 LINE 來進行親子互動。使用者在與家庭親子之間透過 LINE 最常互動的行為歸納，可略分為「計畫與討論」、「即時分享」、「事務交辦」、「情感聯繫」。其中，最多人是透過 LINE 與親子間享有「即時分享」的互動，共有 8 人，其次依序為「計畫與討論」6 人、「情感聯繫」5 人、「交辦事務」3 人。以下將進一步討論此四種歸納。

編號	規劃與討論	即時分享	交辦事務	情感聯繫
A11	★	★		
A12	★			★
A13			★	
B11			★	
B12	★			
B01	★	★	★	★

B13				★
B14		★		
B15		★		
B02	★	★		
B03		★		
B04		★		★
C01		★		
C02	★			★
總計	6人	8人	3人	5人

(表六，親子互動用途統計)

即時分享：8位使用者皆是與家中父母互動，未有與子女在使用 LINE 之互動經驗。在「即時分享」互動中，主要是接收父母傳來的罐頭訊息<sup>22</sup>、長輩 LINE 圖<sup>23</sup>，或是隨時隨地上傳影音、照片分享生活。

A11：「我媽會分享一些網路那種“長輩的貼圖”那種的，或者是一些媽長輩那種正經八百的貼圖，通常也會分享類似笑話的那種。」

B03：「我爸媽很喜歡傳一些無聊的長輩的罐頭訊息給我看，就是很無聊的什麼“50個肩頸的動作”那種的，長輩很喜歡的罐頭訊息。」

C01：「我們有一群長輩的群組，然後就是像會拍一些小孩子的照片，我都可以即時傳給她，所以這是傳給媽媽的主要功能。」

規劃與討論：在此互動中，主要以家庭生活上的事物作為討論，通常是簡單，較為不重要的瑣事，大多是父母主動與子女間討論的互動，例如：「晚餐是否回家吃？」等簡短的訊息。

A11：「就是媽媽通常會傳說：“有沒有要回家吃飯，吃晚餐”、“有沒有要回家”之類的。」

B12：「我媽的話主要是大小事，例如說就是剛剛講的，就是“晚餐要回家吃？”、“我在外面看到一個很便宜的特價品，要不要買？”或是說“家裡面有沒有缺鮪魚罐頭？現在正在特價”之類的。」

情感聯繫：互動中大多是透過父母親主動關心子女的日常生活，可能是貼心

<sup>22</sup> 經由轉載的網路文章、飲食與健康資訊、旅遊分享、網路笑話、影音連結.....等。

<sup>23</sup> 經由使用者設計或複製轉貼具有祝賀、問好、人生哲理等性質之圖片。

的叮嚀，也可能是為了與外地工作、國外的子女保持聯繫，而透過 LINE 來進行情感上的互動。

B04：「他只是無聊的時候想要拿起來跟你聯絡一下感情，看你在不在，你回他，他會很高興，就這樣。我覺得 LINE 給老人家最大的功能就是“無聊，傳 LINE 給自己的小朋友”，那他覺得很開心，然後又可以隨時跟小朋友玩，就這樣。」

A12：「他們要上班，沒時間打電話給我，可能他們出門，我還在睡覺，然後他們就會 LINE 我說：“今天有什麼活動？”」

B01：「阿不就是出國的時候用 LINE 聊阿。」

C02：「像妹妹有的時候是晚上，我會叫她說：“不要太累阿”，天氣冷我會叮嚀說：“天氣冷了，你要注意保暖”。像姊姊都晚下班，我會跟她說：“那麼晚了開車要小心”。」

交辦事務：大致上所涉及的是家庭生活上代辦事項的交代，以 LINE 來取代電話的直接溝通，以簡短的文字訊息即時的告知與紀錄。

B11：「我媽有 LINE，她會叫我幫她買飯，我媽堅持要用 LINE，因為要處理一些家務。」

A13：「像是課業上有一些重要的文件需要簽收的時候，就會需要傳訊息過去請他們幫忙收個信，對，注意有沒有信。主要就是 LINE 上面聯絡的訊息是永久留的，然後他們會記得。有時候打電話詢問的話，反而之後可能又會打回來問你剛才交代什麼。把 LINE 當作備忘錄比較好，之後還是可以打電話做補充。」

## 二、主雇關係互動

在 14 位使用者之中有 10 位使用者目前或過去曾有工作經驗，其中有 3 人並無與雇主間之用 LINE 來做為聯繫，而是透過 Facebook 作為工作資訊上的交流往來。B02、B03、C01 則為同一單位的護理師。下表為使用者與雇主間在用途上的整理，大多是以「公事交辦」為主，其次則為「社交互動」、「業務需求」、「私事」，以下將進行簡述。

編號	公事交辦	社交互動	業務需求	私事
----	------	------	------	----

A11	★			
A12	★			
B01	★			
B02	★	★	★	
B03(使用 FB)	★			
B04(使用 FB)	★			
B12(使用 FB)	★			
B13	★			
B15	★			
C01(使用 FB、LINE)	★			★
總計	10 人	1 人	1 人	1 人

(表七，主雇互動用途。)

公事交辦：雇主與下屬間流動的訊息大多是以接收單位上的資訊、簡單的文書處理、業務提醒或囑咐、公告班表等為主。其中，B13 特別提到，會以 LINE 作為通知媒介的訊息通常不是緊急的事務，而須立即處理的緊急事項，還是會以立即的電話通知作為聯繫與說明。

A11：「我之前有在那個外商公司上班的時候，通常主管也會用 LINE 來傳班表，然後聯絡你，這樣子。然後之前在那個做餐飲的時候是主管會加大家進群組，然後來交代可能今天上班的狀況，或者是說有什麼優惠阿，之類的，通常都是這樣。」

A12：「就通知大概幾點要開工吧，然後幾點收工，阿今天有沒有附早餐、晚餐，午餐是一定會有附啦，有時候沒附晚餐這樣啦。」

B13：「一般事情，急事還是用電話溝通。一般事情就是可能沒有那麼急促的文書處理。工作上的一些立即要去做的事情就直接打電話。」

B03、B04 則是拒絕與上司使用 LINE，兩位均認為 LINE 是一種私領域的溝通方式，不願與上司間透過 LINE 來做為正式或非正式的聯絡方式。

B04：「我不會，我拒絕(LINE)。她(上司)會用 FB，我們有一個群組，她所有醫院裡面的大小事都從裡面出來。“急診一些流程阿”、“誰外醫了”、“誰超級暴力阿”。因為她知道我們不會去看 e-mail，一般醫院要公告什麼事情會透過 e-mail，但是我們不會，也很少主動去看，所以她就會直接看一看之後放上 FB 來。」

B12 則是認為雇主對即時通訊軟體的傳訊品質不穩定、團體規則不明確等因素，上司將其認定為非正式的互動方式，拒絕上司與下屬間使用 LINE 進行工作上訊息的傳遞。

B12：「那什麼 LINE 要什麼，對那些長輩來說，什麼漏接阿，譬如說什麼沒有發成功阿，那種狀況可能對他們來說比較常發生，所以為了自清，我都曾用打電話的，因為通聯記錄就是“你幾點幾分打給我”，就是未接，對不對，尤其是像請假，譬如說早上什麼肚子痛，然後早上怎樣怎樣，發燒之類的，要請假，然後就不一定會接到嘛，但是我一定要確保那通電話它是在幾點幾分之前一通未接來電，因為如果說沒有那個證明的話，會很慘，變成說“你明明就沒有要到，而你沒有提早講”，你會變曠班，而不是請假。」

社交互動、業務需求：B02 在使用上的社交互動中大多是與同事、上司之間維持良好的職場關係，同時也受工作業務上的需求，需要隨時與客戶之間保持聯繫，主動的推銷或服務客戶的需求。

B02：「我必須去推銷很多東西，所以我要跟一些朋友，你不可能等到有問題才跟人家聯絡吧。……，我其實很少主動，可是有些是因為同一梯同事，我就會從那個時候開始跟他聯絡這樣半年。」

私事：C01 相較於 B03 與 B04，與上司間則有透過 LINE 互動，但 C01 表示此大多為非工作的事情，或是單獨針對個人的簡單交代與提醒。

C01：「就是“要記得找同事，做什麼做什麼”、“都要記得，你那個開會的報告，什麼什麼的沒有弄好”，阿也會說團購的事。……，所以她要 LINE，就是私人的，阿不然她都在 Facebook 上 po 文章，要給大家知道。」

### 三、同儕關係互動

14 位使用者與同儕朋友之間較常的互動，以「情感聯繫」作為互動的有 11 人，其次為「規劃與討論」5 人、「即時分享」4 人，如下表。

編號	規劃與討論	即時分享	情感聯繫
A11		★	★
A12	★	★	★
A13	★	★	★
B11			★
B12			★

B01	★		★
B13	★		
B14	★		
B15			★
B02			★
B03			★
B04			★
C01			★
C02		★	
總計	5 人	4 人	11 人

(表八，同儕互動用途。)

情感聯繫：有較多使用者與朋友間是以 LINE 作為聯繫的方式，無論是一對一，或是好友間的群組，大多是以聊天、關心近況等作為關係之間的維持與情感上的支持。

A11：「跟朋友聊天的話就是會用群組，對，然後或者是一群朋友就是一群組，然後私下聊天的話就是會聊，我覺得滿廣的，就是什麼都聊，這樣。私訊的話就是聊自己跟那個朋友的事情，然後群組就可能分享一些最近生活上碰到的事情。」

B01：「聯絡，聯絡感情啊，而且說是，如果說是因為上大學大家課都比較少，可能如果沒有用 LINE 跟對方聊到的話，可能是“唉！怎麼好像跟她不是疏遠了”，都會想說每天至少 LINE 一下，每天。」

B12：「朋友使用喔，聊聊近況吧，就真的是用在聊天阿，溝通阿。……，你講白話一點，就是亂聊，隨便聊。對，維持聯繫這樣子，偶爾傳個訊息，說什麼“最近過得好不好啊”，“有沒有女朋友阿”，之類的。」

B02：「我舉個例子好了，就是那個學姊，就是跟我一起出國那個學姊，我跟她以前是同學，可是我們就會一直連絡聯絡聯絡，然後一起出國，那是一直培養的。只是說你過了兩年後問妳要不要出國，人家會覺得妳很奇怪吧。就是我會一直慢慢聯絡，就是這樣，所以……。」

規劃與討論：由於訪問的樣本中大多是學生族群，學習上也將 LINE 充分運用在課業討論、小組分工等事務上。

B14：「班上同學的話，還有老師，都是資訊上的往來而已，聊天的話，



我不太會用到 LINE，個人習慣，我都用臉書，除非是跟女朋友聊天才會用到。」

B13：「主要的聯絡方式就是聯絡身旁的群組、身旁的工作夥伴，要工作，團體、組合、做報告、拍片也是。」

即時分享：在即時性的分享方面，可能是討論時事話題、宗教言論、政治評論，或是一些網路文章、新聞、活動宣傳等分享。

C02：「譬如說像林 00，我們很少用 LINE，除非說我們廣論(群組)，她就會 LINE 一些上次教界阿，一些什麼比較重要的事情，那我看 LINE，我看的是我們團體的分享性，才會去看，原來就是一些上天講什麼話什麼話。」

A13：「像發一些新活動、訊息的通知，還有邀請。」

A11：「或者是分享一些政治上面的東西，例如最近的：“沒有信心、沒有希望、沒有愛聯盟”，就是說一些很荒謬的話，然後就會互相分享這樣。然後或者是說分享最近的時事，例如“選舉阿”的狀況，然後最近新聞，向譬如說“黃安”的事情……」

#### 四、親密關係互動

14 位使用者中，有 4 位使用者未有與伴侶間使用 LINE 的經驗。14 位使用者之中則有 1 位使用者表示因為在與親密伴侶間使用 LINE 的經驗上，常因為訊息的流量過大與手機的容量儲存空間不足，而造成許多使用上的不便，所以與伴侶之間偏好選擇訊息容量需求小的通訊軟體-WhatsApp。伴侶間互動最常的是將 LINE 發揮在「情感聯繫」方面上，10 人中共有 9 人，其次為「規劃與討論」與「即時分享」，分別各有 2 人，以下將進行簡述說明。

編號	規劃與討論	即時分享	情感聯繫
A11		★	★
B11	★		★
B12		★	★
B01(使用 WhatsApp)			★
B14			★
B15			★
B02			★
B03			★
B04			★

C01	★		
總計	2 人	2 人	9 人

(表九，伴侶互動用途。)

情感聯繫、即時分享：經訪談發現，使用者與伴侶間的互動大部分與同儕之間的互動模式類似，大多是以「情感聯繫」為主要因素。但是伴侶間的互動較朋友之間更為親密、深入，也大多包含了「即時分享」的性質，亦即是一個“隨看隨傳”、“想到就發訊”的概念，無論是及時的狀態、心情、想法，或是以照片、影片、視訊來分享當下的人事時地物，都是伴侶間情感聯繫與即時分享的互動方式，而 9 人中有 2 人特別高頻率的與伴侶之間保持「即時分享」的互動。

A11：「男朋友的話就是也會耶，像我就跟她也會聊政治，也會聊一些生活上的事情，然後他也會跟我聊可能工作上不好的事情，這樣。然後我會跟他聊我做了什麼。然後跟男朋友聊天的話可能就比較會傳一些照片，在做什麼就拍照給他看這樣，跟朋友就還好。然後跟男友的話就當然會有一些噁心的話啦，就是一些甜言蜜語什麼的，或者是……。」

B12：「沒有什麼特別的原因，想到就聊，什麼都可以，亂傳貼圖，然後或是說“現在在幹嘛阿”之類的都可以。想到，無所不聊，想到就用。就是一個分享生活即時訊息的概念，及時。」

規劃與討論：在「規劃與討論」的互動上，伴侶間多是以生活上的瑣事為討論的內容。2 名較長使用 LINE 來討論生活的使用者，B11 為未婚、C01 為已婚，兩者間在討論事情方面有些微差異，B11 大多是以簡單的相約見面時間為討論內容，C01 則是以家庭生活上的分工為討論內容。

C01：「大概都是家庭瑣事，譬如說“小孩要接了嗎？”，然後，或者是“晚餐我買”，然後他就會回“早餐我買”。」

## 五、小結

從本節的簡單統計分析後，我們可以看到 LINE 在各種互動關係間的差異性。在親子間的互動主要多來自於「即時分享」，子女間可透過這種便利的特性隨時分享生活給父母，而父母則大部分是分享文章或是罐頭訊息給子女。在主雇關係中則是很明顯地主要來自工作上的「事務交辦」，透過這種簡單的方式了解工作上的資訊。而在同儕與親密互動中多使用在「情感聯繫」用途上，同儕間透過這種方式去關心近況，維持互動關係狀態；親密伴侶則是透過隨時隨地的保持聯繫，想聊就聊的方式來分享生活的各個層面，使彼此間保持著無時無刻的連結。

### 第三節、探討 LINE 與生活的正向性

本節將探討的是，LINE 自台灣推行以來，直至今日，使用者們是如何看待生活的一切推演，生活又是如何與之結合，這項媒介技術是如何遍布於此地，又是如何被抗拒著。本段承續使用者在生活中的用途分析，將再進一步探討使用者對於「比較過去沒有 LINE 的生活」、「使用過程中不愉快的經驗」、「使用者認為互動對象如何看待互動」作為綜合性的分析。分別以 LINE 的優缺點作為歸納，從中探討它的便與不便，以及使用者對它的愛恨交織。

#### 一、便利性優點與功能

首先，「大眾化」是使用者最主要的使用原因外，事實上也是它最便利的所在。加上它的「即時性」透過行動網路與智慧型行動裝置的兩樣輔助，使用者可以不受任何時空上的限制，隨時隨地與他人保持著連結。相較於過去使用電話或簡訊，甚至是任何以家用電腦與寬頻網路搭配所使用的即時通訊軟體，LINE 存在的是一種給人「安心」、「確定」的感覺。

B12：「以前你要轉達的話，都是你要打電話嘛，其實一直都不是以發簡訊為主要的習慣，就打電話。可是打電話有個缺點就是，她不見得能夠接到，阿接不到就很麻煩阿，就是你也不知道該怎麼留訊息給她。可是 LINE 不會，譬如說，早上我可能跟我媽講說“晚上不會回家吃”，這是一個不是很緊急的訊息，可是我就是直接傳訊息給她就好。就是我不需要很急著一定要聯絡到她，但它這個文字又可以幫我達到轉達的效果。」

這種既安心又確定的感覺與電話相比之下，未接電話與打不通所帶給人的是一種無聲、無應的未知。發訊的一方並未確實將訊息傳送至對方，與此同時，這種不確定性也因為不能隨時掌握到對方的狀態，而感到不安，訊息維持在一種滯留、阻塞的狀態之中。

B12：「搞不好看到就是一串數字，她也不一定要回撥阿」

排除技術性等問題，LINE 的即時性不受時空因素的限制，無論對方在什麼狀態下，訊息一定都能送出，也一定可以送達。相對電話而言，LINE 與智慧型行動裝置的結合，這種技術給予人們的是一種安定，及是“我只要等待對方看到就好”的一種安心，就如同便利貼一般，所有事情都詳細紀錄在上面。

B11：「她要找我，她連絡不到我，再留個訊息這樣子。她不用在打電話記一件事情，她可以直接把事情打在上面，就傳個訊息給我，然後紀錄的事

情就直接留在那封訊息裡面。」

這種「確定性」使 LINE 得以精確地劃分出大家對於電話的一般功能性定義，所有輕鬆、簡單的事務都幾乎交由 LINE 來一手包辦，任何事物不再只是經由電話來處理，電話的角色被定位在一個處理「嚴重、緊急、複雜」的事務上。同時，LINE 在行動網路上所需的數據費用又相較發送簡訊來的低，亦不受到數量及費用上的限制，它幾乎完全取代了簡訊的地位，這使得 LINE 的角色功能有了更明確的定位。對於非緊急、重要的事情，我們不再只以電話做為媒介使用，這不僅排除了“可能打擾到對方”的種種因素，「即時性」也使我們的生活增加了更多的可能性。

A11：「我跟我前男友那個時候，可以講電話的時候就講電話，阿如果不行就傳簡訊這樣，然後簡訊有限制傳幾封免費的，所以基本上也不太像 LINE 這樣子可以講這麼多廢話，就是可能傳的東西基本上就是交待事情為主。譬如說“我今天幾點到哪裡”或是說“我要睡覺了”、“我今天要做什麼”，就是都是一些比較重要的事情，……。LINE 這東西就很方便了，像我跟現任男友，他可能在上班途中就很討厭我打電話給他，他覺得說會被打擾。」

A12：「基本上很重要的事情我跟我家人都不會在上面講，我都會講說有重要的事大概是關於什麼，然後打通電話回來，因為真正重要的事情我們是用電話溝通，……。基本上對我來說可能就比較偏向於金錢上的考量吧。譬如說，我這禮拜決定要回去，我可能就傳個 LINE，我不用打電話回去，因為我有時候打，我爸媽在上班也是不好，也是打擾到他們啦。所以對我來說就是一個比較方便的方式吧，價格跟一些家庭因素的考量上。我今天去醫院檢查完也是用 LINE 跟我爸聯絡訊息，因為有時候是怕打電話會干擾到，因為有時候他可能也沒接到，有時候你沒接到之後，人家又會擔心你怎麼平常不打，現在打過來，是不是發生什麼事了。」

B11：「我覺得非常好，你不用再花簡訊的錢了，有時候你要想到人家還在上課嘛，可能不希望接到一通電話，或是一個簡訊，阿簡訊也不一定看到，可是 LINE 的話，它就整個版面上面就會顯示得很清楚，“這個人有幾個，這個人有幾個，這個人有幾個”，你可以選擇哪一個是比較重要，先去看哪一個，我覺得做得很好的地方。」

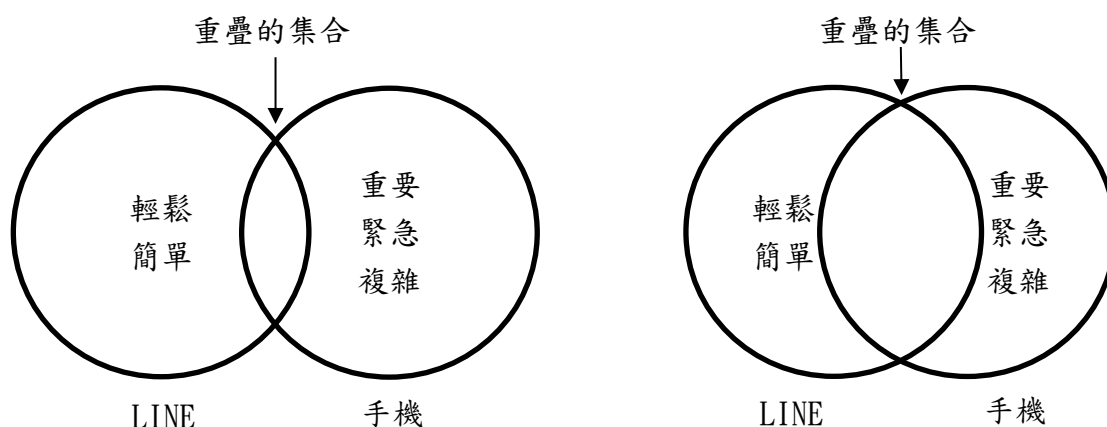
B12：「像以前跟前任的時候，那個時候還沒有 LINE 的時候，大家流行的是亞太手機，網內互打免費，可是就會變成他有一個狀況，你會想要保持聯繫嘛，可是有時候就是你為什麼 call 了她不接，那你有的時候又會越想越著急，到底怎麼回事，然後你就會一直 call 一直 call 一直 call，變成

說，你會因為她沒有接電話這件事情，焦慮，或者就是說我已經 call 了她 5、6 通了，為什麼還是不回，這件事情感到焦慮，之類的。阿現在的型態變成說轉移說，我可以用這樣子的通訊軟體，然後來傳達我的訊息，但它有，它當然還是會有副作用啦，就是對於不緊急的事情，我是可以這樣放著，阿可能或許幾個小時之後再回也沒關係，但是如果是對於緊急的事情，還是傾向打電話，……。應該是說，電話以前的功用是涵蓋所有的聯絡，那現在 LINE 的話是把電話的一部份功能劃分出來，然後讓電話的角色更明確，我覺得就是這樣。」

B13：「我覺得她(媽媽)認為這是一個比較方便的，如果有什麼事情，丟上去，也不會打擾到你上課什麼的，就是看的到，……。和上司之間的話急事還是需要用電話溝通，一般事情的話(LINE)就可能是文書上的處理。」

C01：「跟朋友間的前後差異就是，不用浪費電話費了，比較少，幾乎都不用電話了，除非需要解釋或是哪個的，不然就是直接 LINE 就可以解決了，……。跟先生的用途大概就是家庭瑣事，譬如說，“小孩要接了嗎？”，或者是“晚餐我買”，然後他就會回“早餐我買”，……。因為他不方便接電話，以前是用未接電話來讓他知道我找他，他就會回了阿，阿現在我只要告訴他說“晚餐我會煮”，然後只是告訴他一件事這樣，所以反而變得更方便了。」

但我們並非說 LINE 或電話都完全各自處理著不同程度的訊息，事實上它們是相互輔助的，且具有重疊的。訪談中發現，有使用者本身與父母間所辦的手機門號是能互相享有免通話費率的優惠，這使得 LINE 與手機在功能性的劃分上有較多相似的重疊處(如圖)。此外，對於「情感聯繫」的作用不同看法，也是 LINE 無法獨自取代一切的最大原因，稍後章節會再對「情感性」因素做進一步的討論。

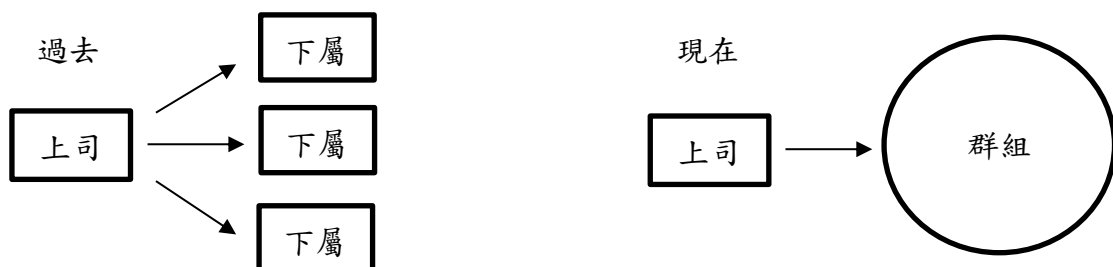


(圖二，使用者間 LINE 與電話的區別性與重疊性隨著不同人而有些微差異。)

A13：「有時候是不要緊的事情，但有時候是蠻要緊的事情，都有，兩者都有。主要是 LINE 上面聯絡訊息是永久留的，然後他們會記得，有時候打電話詢問的時候，之後又會再打回來問你剛才交代什麼。但有時用 LINE 記事外，還是會用電話補充，……。父母由於不是 LINE 的擅長使用者，所以他們都會 LINE 就是單純看一下，然後“我兒子沒有傳訊息”，沒有傳任何新訊息的話就會傾向於每天固定打電話過去聯絡，然後趁那時候把一天要交代的事情跟要聊的事情全部聊一聊，所以 LINE 算是一個輔助阿。」

接著，「即時性」之所以被廣泛推崇的另一個原因，則是來自於「檔案化」的技術發展，將權力監控機制發揮的淋漓盡致。也就是說，使用者彼此之間隨時隨地都相互連結著彼此，好友清單上所有的人都與彼此之間相互聯繫著，每一個使用者都有屬於自己的一個專屬帳號或 QR code，每一個帳號記載了每一個用戶的個別資訊，編列成冊的紀錄在系統裡。透過簡單的操作化，我們彼此之間都能以最簡單立即的方式檢視，無論是一張貼圖、一個字、一段話、一則貼文、一張大頭貼、一本相簿、一段影片、一份排班計畫表、一份小組文件……等，都以最簡單的方式發送，並用最簡單的方式通知並接收，再以淺顯易懂的方式呈現，最後以最精簡的方式記錄保存著。所有有關個人的任何一切的資訊都被編碼歸類在資料庫裡，以最簡單又即時的方式提供檢視。所有的資訊，讓我們隨時隨地與他人連結，共享著彼此所參與到的事物。

如今，藉由打破時間、地點的既定區劃，並架接起一個混雜了遠處與近在的空間，行動電話使用者得以可能同步變更當下與未來的樣態，而日常生活也就更加突顯出其流變不定的液態特性(黃厚銘、曹家榮, 2015)。我們可以更進一步說，智慧型行動裝置的流動液態特性與 LINE 的「檔案化」技術充分結合並發揮了。這種「即時性—檔案化」的特性，正充分發揮在工作中，在工作職場上或是作業的小組分工上，隨時透過 LINE 來查看最新資訊，使得工作和課業上都能有更多的計畫和討論空間。雇主針對群組裡的員工的統一發訊，也使得雙方間的工作交辦變的省時，同時也是一個具有統一公開檢視的管道。「即時性—檔案化」的技術可以說是將生活推向了人與人之間的任何一個角落，加快腳步，也方便了我們的生活。另外，我們也可以發現這種資訊快速傳遞的催化工程裡，「已讀」扮演了一個很重要的角色。在「已讀」功能的推波之下，資訊加速了流動，後續章節將會再做關於「已讀」的詳盡分析。



(圖三，比較過去，工作資訊的傳遞更是節省了時間和人力，增加了效率。)

B01：「過去跟現在比較，就時代在改變吧，大家一定要跟上那個腳步，而且我爸以前可能還不太會用 LINE，後來就會用，就演變成後來他們公司也有一個群組再聯絡事情，……。可是如果是我們的話就是會變成說，像是以前可能，功課，我忘記以前怎麼討論功課了耶，以前好像都還要約出來，還是什麼，現在變成直接從 FB 上面創群組，不然就是直接從 LINE 上面創個群組，然後丟東西，……。我覺得其實還滿方便聯絡事情的，就是看你隨時有什麼事情，然後丟在(工作上的)群組裡面，大家都看的到，而且他(雇主)可能覺得今天什麼做不好啊，甚至可以省略掉大家聚在一起，就是丟群組，大家就可以看的到，就是今天是誰，什麼事情沒有做好，或是需要注意的事情，我覺得這樣還滿方便的，大家溝通的管道啦。」

A12：「大概就是不會有多餘的預期心理，大概就是前一天晚上就知道大概明天的工作狀況是怎樣，……，比較有預期心理，……，我就可以安排自己的時間阿，比較 FREE 這樣。讓我知道什麼時候整天都要空下來給它(工作)，……。他(老闆)輕鬆，就是你(老闆)不用在講話，你只要把東西打出來，……，你用 LINE 一定一個晚上解決，不用說明天一早再來，前一晚就解決了，一大早就可以出車了，就沒什麼問題，工作上比較快。」

A11：「時間，如果說節省時間我會覺得說，如果說工作，或者是今天要交待重要的事情，我覺得這樣是很方便，這樣是很即時性可以让你了解，群組，或是你私底下跟他們聊都是，然後又不會花錢，就可能是很即時性的，譬如說我覺得其實不要說講電話這件事情可能比這更方便，應該是說你今天要傳班表，你就這樣傳過來，很快就可以看到了，或者說你今天想要傳重要的資料給我，你就 send 給我，這樣我打開手機就可以看到了，我覺得這很方便，就是時間上面也變的比較有效率。」

同樣地，這種具有流動液態特性的即時性質，我們也可在各種角色的互動關係之中看到，這種特性增加了我們在生活上的許多彈性，它也在某種程度上拉近了我們彼此關係之間的距離。接著，我們將來探討它在關係之中所發揮的「情感聯繫」性功能。

## 二、情感聯繫性的優點與功能

事實上「大眾化」也正是規訓所有使用者的一大原因。在所有人都需要透過 LINE 來與彼此連結互動，人手一機的當代社會中，除了一支手機一個門號之外，

還必須要有一個專屬 LINE 的帳號。一方面是能使自己簡單輕鬆的與人互動，另一方面則是為了「讓」人即時方便與自己連結。外加使用數據上的低費率，這更是吸引人去使用它的另一項因素。擁有流動特性的即時互動，與檔案化技術下的管理作用，讓使用者能以最迅速，不受任何時空限制的與人連結著。我們可以說，當這個收發資訊的大門被迫以一種具有強制性的方式打開之後，人們也就被這種強烈的權力機制規訓了。

這種權力機制的規訓未必是消極的。以傅柯的分析來看，權力是多變的、具積極性的特質的、本身可以生產的(黃敏原，1998)。從主雇關係中我們可以看到即時的傳遞資訊與工作交辦，或是統一化的群組發送；同儕之間，討論作業或小組分工不再因時間或地點所限制，這些都隨著時間成本的降低，提高了生產與學習的效率。同樣地，這種具有液態流動特性的即時性質形成的這股權力機制的的作用，讓我們在各種角色的關係互動之中也能看到，這種特性增加了我們在生活上的許多彈性，它也在某種程度上拉近了我們彼此關係之間的距離。接著，我們將來探討它在關係之中所發揮的「情感聯繫性」的功能。

B13：「我即使有了智慧型手機，我都還好一陣子才用 LINE，因為我對 LINE 最一開始的時候有一種很莫名的反感，對，LINE 這個東西。那它其實用途跟臉書 Messenger 差不多，但我不知道為什麼會對 LINE 很反感。可能是因為我之前跟一個女生去看電影，然後她不時的在五分鐘內就要拿起 LINE 的訊息看一下，那明明通知就會有震動或聲響，她也知道說沒有人找她，她還是要拿起來看一下。我認為 LINE 制約太多人。那我差不多是從大三下學期開始使用 LINE 的，那主要的聯絡方式，主要的使用方式就是聯絡身旁的群組、身旁的工作夥伴。要工作，團體、組合、做報告、拍片也是。不得不，所以也是這樣子才開始延伸到生活其他層面。」

A12：「對阿，我那個時候剛進大學的時候好像也不是每一個人都有智慧型手機。阿那個時候我就是一個很不喜歡接電話的人，所以家人常常就是鬧一些矛盾，就是很急的事情打給我，阿我也不接也不會回 CALL。有 LINE 之後情況就好轉很多啦！至少我不想接電話的時候你可以留 LINE 給我，讓我知道事情很重要，然後要跟我講，我就會打電話回去，不會有時候拖很久，爸媽都會發脾氣，想說“幹”，你是幹嘛，這樣，……。因為跟我爸的個性，我們兩個在溝通上很像。所以一些很難講出口，譬如說像今年他跨年想要我回家，然後我已經連續兩到三個禮拜沒有回高雄了，今天我要坐捷運的時候他就問我：“這禮拜是什麼時候要回來”，就知道他是希望我這禮拜要回來。就是用 LINE 這樣講，有些很難開口的話，譬如說“兒子，我愛你”這些他會比較用 LINE 傳，……，我跟我爸可能因為有 LINE 的關係，感情就比較好。因為如果說假如沒有 LINE 的話，那我跟我爸應該就是用 e-mail 了。我以前是沒有看 e-mail 的習慣啦，因為我爸都用 e-mail 東西給我，可是久了，我



都沒在看，我爸就不 e-mail，……。」

我們可以從 B13、A12 兩個案例中發現，這兩位使用者一位是因過去經驗而抗拒使用 LINE，一位則是本身就對聯繫感到被動。B13 之所以開始使用是因為課業需求，小組工作之間需要以很機動、有彈性的方式進行隨時的討論，而使他不得不開始使用 LINE。當周遭環境、人為因素與媒介技術都開始改變通訊的方式之後，他也開始被迫因應團體的需求，為促使這種小組分工的團隊互動得以順暢，一種具強制使用性的機制已經滲入到他的生活中，但其實這更是打開了他與別人聯繫的大門。在 A12 的範例中，可以看到的是 LINE 將資訊以最輕鬆的方式傳達，排除了電話無法接通，以及 e-mail 的不便性。以最簡單的方是呈現，父母的資訊可以及時的送達，不需要等候也不需要拖延。這也讓無法傳遞的情感，說不出口的話，反而透過 LINE 卻變得容易了。

同樣地，我們也能在人與人互動的關係之間看到它對「情感聯繫」的積極作用。它不因時空受限，訊息可以即時的傳到遠在國外的子女或朋友；它把畢業之後失去聯絡的同學們找回來了；無法透過面對面表達或是感到尷尬的情感，因為有了文字以及間接的這種互動，表達變得容易了；透過文字的表達，也減少了面對面衝突的口無遮攔，讓情緒得以沉澱；父母也因為這種簡單操作的科技技術，增加了他們對資訊產品的使用，情感上的互動有了延伸，可能也因此降低了世間代溝。種種類似的積極面，都是我們可以在關係互動中看到的。

B02：「如果沒有 LINE 或 FB 的話，我可能跟這個人就是不太會有機會連絡，……。因為有些人可能久久見一次面，可是如果你都不聯絡，你就不知道她最近近況怎麼樣，可是如果你有這些通訊軟體的話你就可以知道她最近怎麼樣，就像譬如說我跟某個人可能半年、一年才見一次，可是中間都沒有聯絡的話，我就是在講她阿，所以是對對我來說我覺得是變近了，因為大家都很忙，你總不可能三不五時都跟人家報告說我在幹嘛，不太可能，除了家人或朋友，說真的就算再怎麼好，也不會說我最近在幹嘛，比較少。」

B13：「它也是有它方便的地方啦，因為如果你去到國外。我朋友，他女朋友去法國半學期，然後他們都是用 LINE 的電話在互相聯絡。那 LINE 的通話品質雖然不夠好，但也不會差到哪裡去，然後卻可以跨國聯繫，然後又不用錢，真的還蠻方便的，……。大部分，應該都是覺得方便，然後，可以省掉講電話時，語氣上面的尷尬。降低電話時的那種，對，誰要結束話題的那種尷尬。」

A12：「就是大幅減少，然後又有時間去…。因為有時候，以前那時候喔，你要馬說時間來你打電話說你什麼時候要去，可是有 LINE 之後，我就可以回，你約好就回，你不需要說電話打給某個人，某個人統計這樣。就他們也

開始為他們退休生活打算了，像我媽就開始參加同學會阿，阿我爸也是開始雄中什麼幾級會阿，那種，就開始找以前的同學，然後擴到他的以後退休生活圈吧，我覺得。」

B12：「算是多一個管道能夠去聯絡到不在身邊的朋友吧！然後不再身邊的朋友，已經沒有同班了，然後能夠用通訊軟體去聊聊。」

B14：「我覺得有了這些 LINE 阿什麼的關係會變好，可能在時空上會變近，譬如說你可以聯絡到之前的，有的時候面對面反而不好說話。」

C01：「就是你傳個什麼影音給她(媽媽)，她就很高興，然後她比我們現在還投入，她就是隨時都在滑手機，還要看有 LINE 有沒有新的訊息，對阿，她比我們還要那個，然後每一個人，傳給她的影片，像她的影片我都不看，什麼聖誕節的那種，只要人家傳給我，我就永遠不會打開，然後她就是會看，看了又看，呵呵呵呵。」

A11：「我覺得它的好處是在爭執的過程中，因為你透過打字不用去承擔要去面對面那個人的狀況，所以有些話可以比較容易講出口，就像譬如說我媽媽是個比較強勢一點的人，可是你當面跟她講一些對她的質疑，她可能馬上就會反駁你，說什麼怎麼樣之類的，可是你用 LINE 的時候就比較能把你講的東西講完，她看完之後可能跟在面對面的時候的反應是不一樣的，可能面對面她反而會生氣，然後在 LINE 裡面的爭執反而沒有那麼多的情緒，……。比較自在一點，因為你不用去承擔，不用去設想它會怎樣，就是會先把想要講的話講完這樣，反而自己會容易去講一些東西。」

B04：「可是如果沒有辦法用言語溝通，我會選擇用 LINE 溝通，因為我不想跟他講話了，但是我願意用寫的把，用打得把它打出來，……。我覺得很不錯耶，如果你不想講話的時候，我覺得用 LINE 溝通是一種很方便，然後就是不會硬碰硬的方式。」

在這種具有強制使用性的驅使之下，人與人之間多出了一個新型溝通、連結彼此的方式，它改變了我們許多傳統的面對面、電話、簡訊等互動型態，以一種巧妙的技術去結合智慧型行動裝置，更是打開了資訊流通的大門。資訊流的門戶大開之後，人與人之間的聯繫也似乎有了一種從不間斷的狀態，即使對方不在身邊卻又有一種「隨時隨地可以聯繫互動」的緊密，同時又不用遭受像是打電話的直接溝通那樣勉強，它以一種間接的文字互動方式避開了尷尬，使情感能以一種委婉的方式順利傳達出去，也甚至是在某種程度上避開了衝突。此外，LINE 不但拉近了人與人之間的情感距離，在工作與學習上也因這種驅策之下提高效率，

並持續的發揮作用。

但我們不經開始要懷疑「難道它就真的這麼好嗎？」，以及「它又是為何無法取代所有一切的溝通方式？人們又在對它焦慮什麼？抗拒著什麼？」對於「反抗」(résistance)，傅柯強調：「有權力，就有反抗。」更確切地說則是「對於權力來說，反抗並不是外在的。」權力關係只有依據眾多的抵抗點才能存在，這些抵抗點在權力關係中起著對手、靶子、支撐和突擊點作用。所以，傅柯認為：「在權力關係中，反抗是另一面(l'autre terme)，是權力關係不可消除的對立面。」也就是說，反抗與權力幾乎是互存的(黃敏原，1998)。換句話說，有權力發揮作用的地方，任何被施予力的點，也就是那承受作用力的點，它承受了這股作用力，成了另一股反作用力，也就是抵抗的點，抵抗的作用力。LINE 全面滲透近我們的生活裡，它確實是發揮了一定程度的積極的生產效力，但這股作用力的背後卻也存在了另一股反作用力，這事實上是一個反抗的點。接著，我們將從另一個反面來看這股作用力的反抗點，從中瞭解人們既喜愛又抗拒的矛盾理由。

#### 第四節、抗拒的理由

##### 一、技術漏洞

首先，我們先從這種互動的技術層面來談 LINE 不被使用者接受的地方。經由訪談 14 位使用者後發現「隱私性擔憂」、「訊息氾濫」、「通訊不穩定」是三大不安的理由。曹家榮(2007)認為，資訊科技所形塑的社會是一個以「監看」(surveillance)作為前提的資訊社會，在權力的兩端上，任何處在優勢地位的人都可以輕易的透過資訊科技監控著另一方的一舉一動。這種監控特性在 LINE 之中同樣也隨處可見，一個使用戶擁有一個專屬帳號，一個帳號對應一個行動條碼，再對應一支手機號碼，上面又可以清楚可見這個使用戶的個人大頭貼，同樣又可在連結更多關於這個帳戶的所有資訊。因為資訊社會的「檔案化」技術讓所有有關 LINE 上的個人的資訊、紀錄，都能被一定程度的觀察，使得監控可以從一個與之互動的對象開始，到一個未在好友名單上的使用者，或是一個技術人員或開發者，讓任何使用者都能輕易的對這個帳戶有一定程度的「認識」。當然這不只是侷限在「個人資料」的監控，它可能還是很廣泛的有關生活的監控，從一個人的生活習慣、起居作息、偏好……等，都能輕易的被記錄著並隨時被掌握。譬如說，我們可以經由軟體上顯示的紀錄，讓我們知道一段訊息或是一個檔案是在什麼時候發送，這無形中紀錄的不只是單純的時間而已，對於不同的使用者與互動對象，它可能起了不同的意義。

A13：「就 LINE 上面不是有大頭貼嘛。在爭執上面大頭貼是要放真實自己的圖，照片上去，還是放一個隨便一張圖放上去。因為爸爸對自己資訊的，持續的外流這一點覺得有意見，他覺得自己的私人訊息要保管好，不應該隨

便張貼上去。使用 LINE，LINE 那些基本資料，基本的要求阿，說你要註冊你的信箱阿，留下你的照片阿，所以我爸使用最簡單的就是，所有訊息要的基本門檻都到了，然後照片那邊保持空白。然後之前是因為我照片上面是用家人的圖片，所以這點就爭執過，他認為我應該把那個照片下下來，然後隨便放一個背景圖上去就好了。有可能會透露自己訊息的東西。如果你開設為隨意加的話，事實上以前你外流一些電話號碼，然後他們有，就會一直加進來。」

B02：「……，但是會引來一些確實跟你不熟，但卻好像跟你很熟的人，會引來這些人，……。我就會覺得跟這些人不熟，但是好像就有一些人可以因此了解你一些東西。還是有啦，就有那種奇怪的朋友，明明就已經很久沒聯絡了，可是還在這邊約你下禮拜要不要吃飯，可是你也沒有真的很想跟她吃，可是你會覺得，她怎麼知道我的 LINE，她只要有你的電話，其實她就可以加你的 LINE。」

B03：「她(上司)會用 FB，我們有一個群組，她所有醫院裡面的大小事都從裡面出來。所以有一天這個網站要是被破解了，我們醫院的機密就會不見。」

以上三位使用者所提及的都是在使用 LINE 與 FB 中所衍生出的隱私議題。無論是從哪一個角度說起，我們可以看到 LINE 的這一種權力機制的滲透確實有著一股隱私性的擔憂，存在著一種人與人之間的監看作用。而在使用 LINE 上，「訊息氾濫」也是另一項被受訪者討論的議題。

C01：「……，不想回，因為有些真的很無聊啊。什麼“佛說”，什麼“靜思語”，什麼的那種，誰會回，就看一看而已啊，不然就是哪裡又架設什麼新的攝影機，擴大臨檢那個，那你就看一看就不想回。」

B15：「我家人都是傳，永遠都是傳連結連結連結，我才不會有那個時間去看那個連結，一天到晚傳個連結，尤其是我爸最愛傳，我根本就不會想看阿，阿一傳六七十，七八十個。」

也就是說，這種資訊社會帶來的便利，確實是讓時間和力氣都節省了許多，但方便的背後卻也存在著一個「並非所需」的困擾。很多這種便利或簡化的資訊在 LINE 裡穿梭，它可能是一篇隨意分享的文章、笑話或一則廣告，但它或許並非是使用者真的在意的生活所需，有時這種並非所需的訊息卻可能變成了一種時間上的不必要浪費，成為一種訊息上的氾濫。又或者說是，使用者只要透過一個鍵就能隨意地發送訊息，在不須花費到任何時間和力氣之下，或許就連思考這些

傳出的訊息是否真的是「必要」的時間都省去了。有時這種過度簡化的技術背後所帶出的真實面貌，是否真的構成的只是「便利」，這是我們不經要存疑的。

A11：「以前的話通常都是交友網站那種，然後交友網站那種的通常都是你可以去留言，可是一天只能限制留 10 個訊息，所以就是你再交網友的時候你自己也會省慎思考說“我要不要傳訊息給他？”、“我要不要把我每天的限制花在這個人身上”、“我要怎麼做”，我覺得就是交友的方面會比較謹慎，……。現在有網路跟智慧型手機之後，你隨時隨地都可以跟人家聊天，而且沒有限制你一天只能跟人家聊多少的回應，所以就是變的很即時性，那你即時性的話認識一個人就會變的很速時，……。所以我會覺得好處是現在很方便，但是我會覺得在人際上面的東西就會變得比較雜，沒有那麼謹慎。……，但是說時間上的另外一方面，時間上也不是說會多很多時間去處理，應該說是你心裡會覺得要挪一些時間來跟別人聊天，然後來用智慧型手機然後來使用智慧型手機上網，你會莫名的下意識覺得你就是要這麼做，你就覺得，反正我就是要有事沒事看一下手機就對了，我覺得應該也不是說沒有效率，是可能會有比以前浪費一些時間這樣，然後又浪費一些時間在無謂的事情上。」

在訪問 A11 的談話中，受訪者明顯指出了一項對於便利性與資訊氾濫間的矛盾。LINE 如果真如 14 位受訪者所言，大多是用來傳遞避免干擾的簡單或非緊急的事物的話，而電話則歸類在緊急、重要的事務上，那麼 LINE 又是為何會讓使用者產生就如 B13 所形容的，在與對方看電影的當下的這種真實互動場合中，卻出現了“她不時的在五分鐘內就要拿起 LINE 的訊息看一下”的這種行為？這種行為的解釋或許還是因使用者而異，不單獨下定論。但或許我們可以說，正是因為這種便利、簡化的技術之下，發訊不再需要謹慎思考，資訊則氾濫了。這種氾濫讓不管需要或不需要的資訊都讓無時無刻接收訊息的使用者被動的接收著，當只要是任何訊息傳近來都必定會通知，並查閱，而這過程中可能也塑造了使用者一種不管有事沒事都要看一下的使用習慣，就如同 A13 所說的，這種習慣讓人精神緊繃。

A13：「更方便，但自己神經也比較緊繃，就是你無時無刻隨時都要手機拿出來看有沒有新訊息。還沒有行動網路之前，晚上只要固定一個時間回去收訊息就好，但有行動網路之後就無時無刻，空閒時間就手機拿出來看一下。」

B13：「恩，改變不少，就是，用 LINE 代表，我用 LINE 的開始就是我使用了智慧型手機嘛，雖然還等一陣子才用 LINE，然後確實就是，他變成一個，我需要，他們，從同學知道我身上帶著一個可以即時收到訊息的裝置，

所以它會造成一些不好的壓力啦，對，確實會這樣子。」

而第三個被受訪者提及的理由則並非來自於 LINE 本身的技術問題，雖然是透過它反映出來的。這個問題事實上是受到國內「通訊技術」所衍生的一個問題。也就是說，通訊技術的不穩定常導致 LINE 的訊息無法順利發送，或是產生頻頻斷訊的狀況。這在使用互動上，確實又是另一項使用者在乎的困擾。

C01：「譬如說要去划獨木舟，然後我叫他衛星定位打卡，因為我怕他罹難，你知道嗎，是說，因為他們去的都是秘密釣點，阿所以如果說，他萬一都沒有回來，我是不是要找人去搜救他，可是我完全連他去海邊、還是去湖、還是去水庫，我都不知道，對，所以我希望他要下海之前，他就是衛星定位之後把 Google map picture 下來給我，然後每次都要，那像我第一，我知道他下海了，第二，阿有一次就是因為，就是也是變成驚嘆號，因為收訊不好，可是我也沒有不愉快，就是說：你怎麼這兩天都沒傳。才發現他那個手機根本就沒有傳出來，他有傳。」

A12：「我很少跟父母用 LINE 講電話，習慣性就是要打手機號碼，就是通訊考量，就是它不確定性。尤其是對於我們家的狀況來講，我們家如果真的打電話來講話的話，就代表一定有很重要的事情，我真的很討厭中間有那種“阿，對不起，因為收訊很不好，我沒聽清楚，能不能在講一遍”，我們很討厭這個情形。所以我們家會偏向於比較信任，甚至我們會打市話。所以我打電話回家我是打手機說：爸，我要跟你講電話，我等一下打市話過去。就是偏向市話就是求穩定性，可是 LINE 給予我的穩定性就是我可能閒來無事要找人聊天的時候在用的，就講一些屁話，別人沒有聽懂沒關係。」

B01：「我們講重要的事情一定都是打電話，(因為 LINE 通話)很常斷訊，因為斷訊的話就是，就是你要講重要的事情就斷訊的話很麻煩，阿有的時候是在聊一些，是比較重要的事情的話，就是覺得那個通話品質很糟的話，就是會讓人情緒不穩。」

B02：「那個 LINE 很容易斷線，聊一聊，也沒有跟我講斷了，不然就是有一個“丟(聲音)”，可是也沒有聽到阿，然後又繼續講，都早就已經斷很久了。」

不過，這些都僅止於技術性的探討，那究竟又是什麼原因讓使用者抗拒？事實上，在 14 位受訪的使用者當中，幾乎所有人都表示傾向與人面對面的接觸互動，或至少也要透過通話。我們接著探討 14 位使用者在「情感聯繫」互動用途

上的經驗。

C02：「其實我覺得好像以前就是打電話，反而我比較喜歡用打電話，可以聽到聲音，憑良心講，用 LINE 的話，反而我不太喜歡用 LINE 這種東西，好像會把人家的距離感給拉長，你知道嗎？因為像電話，對方也聽到聲音，阿用 LINE 只是看到文字而已啊，你不覺得嗎？」

B14：「我比較喜歡“我跟你約出來講話”。」

B15：「不好啊，我不喜歡阿。我覺得這樣大家現在都是，我覺得最不喜歡就 FACEBOOK 阿，今天提醒你誰生日，你會覺得很方便，但是點一下，好，“生日快樂”，四個字結束，兩秒鐘就沒了，不是嗎？你們不是這樣嗎？會講我覺得還不錯了耶，有時候看到誰生日，不好的就放著去，等到明年吧。會講的你寧願打兩三個字，我覺得還算 OK 啦，但是這感覺就跟以前打電話“唉，生日快樂啊”感覺就差很多，你可以聽到聲音阿。」

## 二、誤會的開端

為何 LINE 將電話的一部份功能劃分了出來，使用者卻還是對電話有著那難以取代的情懷？這個原因極有可能是圖文的表達終究無法取代聲音，更無法取代面對面的真實互動，那種語氣，以及非語言訊息的表達。這種無時無刻都可以透過文字傳訊把人連結在一起的互動關係是拉近了距離，但就也可能因為隨時都可以和對方連結，進而讓這種互相的聯繫不再困難，使得人們對於互動的價值在這種「隨手可得」、「取之不盡，用之不竭」的狀態下不再感到珍貴，所以人與人之間的關係卻也可能因為這種狀態而變的疏遠了，甚至感到冷漠。

C02：「沒有那麼的親密，對呀，有距離感阿，你不覺得像就是看一看說：喔，就這樣而已，也沒有什麼感覺啊。阿你用電話，你不覺得聽到電話聲音，就知道他心裡的、情緒的喜、怒、哀、樂，因為他講話中跟你交談。阿你，LINE 好像就沒有什麼，所以我真的很少用 LINE，憑良心講。」

然而，圖案與文字不僅無法百分之百的傳達使用者的意思之外，更可能還會因解讀的不同而產生誤會，或是近一步的造成衝突。事實上，這個原因足以構成 LINE 始終無法取代並成為唯一的通訊產品的原因，成為使用者排斥與抗拒的一大主因。雖然這可能還需探討不同使用對象，以及使用者本身的歸因，但一些平常互動並不會有的衝突，確實可能因 LINE 而產生了。

B03：「因為 LINE 就沒有辦法知道那個人當下的口氣，就比較會誤會。」

B04:「生氣啊！應該是講話的那個口氣，就是你不知道他講的口氣是好壞？是怎樣的口氣阿，如果他沒有加一個笑臉，我可能會覺得他是一個很嚴肅，在跟我很嚴肅對話的。對，然後沒有臉部表情，有時候很容易會造成誤會。有時候跟曖昧對象也會這樣啊。」

B11:「……，他就覺得我口氣很差，可是我覺得就是溝通上有的時候會讓人誤會那個意思，我可能只是跟他說，我只是提醒他說，也許他有答應過我這些事情，對我有承諾，那他可能是覺得我是在強求他這樣。」

B01:「……，但有的時候比較喜歡以前大家可能聊天聊很久那種感覺，就是一直講電話講很久那種感覺，就是我覺得用講的，有的時候在 LINE 上面語氣的表達，可能你會覺得是這樣，可是對方可能會誤會成別的意思，就是，我可能今天打了一行字，可是我的語氣，就是可能我的口氣是好的，可是對方可能看了會覺得你怎麼回我這樣。我覺得很容易造成誤會，所以我覺得用講的會比用打字得來的清楚表達自己的情緒。」

A12:「直接比較能看出很多東西啦，而且文字看不出你的語氣阿，有時候講話，畢竟會需要一些肢體動作。」

B13:「不愉快的其實是，使用的語氣上面，因為文字是沒有語氣的，那，有的時候會看到對方的語氣，你即使覺得他可能沒這個意思，但是你還是會被他的一些隻字片語搞到惱怒，對。那我並沒有因為如此而去跟他爭執，但是心裡會有一點生悶氣。」

A11:「就是可能朋友說一句話“你夠了喔”，你在看可能會覺得他是不是在生氣什麼的，你就會覺得有一點不爽，會覺得這有什麼好生氣什麼的，可能就會有一些爭執，或者是跟父母之間的溝通可能會有詞語間的問題，可是殊不知這個“你夠了喔”可能在平常生活中就只是“你夠囉”，因為在上面沒有情緒，所以看起來就是比較…“他是不是在生氣”，因為文字沒有辦法想根本人面對面可以看出情緒，……。就是像老佛這種瘋女人，很自我中心的人，你可能今天聊天，在跟她聊天的時候，你可能打什麼少了一個“喔”，或少了一個什麼“呦”之類的這種話，“今天在哪裡呦/喔”少了一個字，她就會認為說你好像在不高興，然後他就會開始到處散播你的謠言之類的，像這種事情我覺得還蠻容易造成誤會的。」

B12:「一定多少都會有，因為在這個通訊軟體的文字表達畢竟跟語音上面還是有差別，有時候同一句話，你用講的跟打字的感覺就差很多，甚至說



明明你就是打敬語，可是人家就會覺得有異點生疏、嚴厲、斥責，還是什麼你幹嘛那麼嚴肅？之類的，……。對對對，所以有時候要避免這種語意表達不易導致誤會的衝突發生，所以就是要避免。」

人的情緒是複雜多變的，當無法透過面對面的互動直接觀察，或是透過電話得知語氣，一切都只剩下圖文的時候，剩下的可能就使用者與對方相處的經驗以及自己的一套解讀方法來解釋了，這其中的默契與互動模式又是另一項值得深入探討的議題。而以上受訪者所談論的，事實上也說明了文字無法透過 LINE 去傳達語氣與肢體所要表達的情緒，使它存在著一種無法取代並成為唯一通訊方法的原因。無法單靠圖文代表，傳達最正確的意念與情緒，因誤會而引發的衝突，更是每一位使用者都懼怕的。在這種前提之下使用 LINE，確實使每一位受訪者都因此感到壓力，這也正是使用者焦慮的來源之一。

此外，為了避免誤會或衝突等不愉快經驗，每位使用者更可能會協調出各自的不同因應對策與禮節，如以下 A11 所述：

A11：「譬如說，過去我很討厭它打“恩”，因為我會認為這個詞是在敷衍人，然後或是打“哈”這樣，在敷衍人這樣，所以我會很討厭打“呵”之類的，因為像“呵”這個詞在我們這個世代會有點帶有輕視感，所以你可能跟他講什麼，他只有回你一個“恩”，你就會很不爽，你就會覺得說恩屁阿，之類的，你就會覺得幹嘛恩，可是殊不知他沒有任何情緒，他只是想要跟你說“喔，好”之類的，所以我跟我男友之前就會吵這個，我就很不爽，很不喜歡他每次打“恩”，然後我就說你至少打個“恩恩、嗯啊”之類的。然後譬如說有時候我在生氣的時候就會打個“恩”或是打個“好”，或是“喔”，然後之類的再加個“。”，就表示我在不高興，然後通常我男友都會意識到我在不开心，所以他都會密我說“你是不是在不高興”什麼的。所以也算是一種默契的培養。」

但也有使用者表示這種為避免尷尬或衝突的禮節，與資訊氾濫的程度相比之下，它確實是另一種時間上的佔用與浪費，這其實也跟「已讀」功能脫離不了關係。在缺乏語氣或其他非語言訊息的互動下，若一個話題的結束是未有明確性的，這種狀況再加上「已讀不回」的狀況發生，對所有受訪者而言更是不禮貌的，這可能更容易促使互動中的尷尬或衝突發生。

C01：「LINE 會不知道怎麼說再見，電話就是結束了說：喔喔喔，賀啦！丟安餒(台語)。阿那個就是他一個貼圖來，然後你不知道要不要再一個，就是話題你不知道什麼時候結束。對，有時候我覺得結束這件事情，好像會有一點尷尬，就不知道哪個斷點，吼，對不對！」

B11：「我覺得他們已讀不回超賤的，因為我還要花時間等他，想說是不是要等他五分鐘等他回，阿有時候人家又打字過來，就一段聊天的時間，阿又打過來，再來我如果說不想等了，再來就下線了，這樣對他們來說，是不是他們又要等我，或者說覺得我好像很跼這樣子，不想回他們，還是說都要照我自己的時間回覆，可是其實不是這樣子，是想說他們已讀了，然後再來可能他們忽然中間有事要忙，想說那就不要等了，然後有時候又會造成我的困擾，我會想說要不要等。」

### 三、「手」無遮攔

另外，相較於前面所提到的，LINE 似乎透過文字的傳遞可以化解面對面表達情感的尷尬，但在訪談後發現，事實上這也存在著一體兩面的問題。也就是說，透過文字間接的表達情感確實較為容易，但在衝突的當下，卻也可能因為不用承擔面對面的壓力，而讓所有在面對面時不曾有過的話語都變得容易脫口而出了，就如 B12 在訪談中所說的「手」無遮攔，同樣情形在 B11 的訪談中也提到了類似狀況。

B12：「我覺得是因人而異，因為有時候那種怒氣衝腦阿，那種什麼字都打得出來，那樣其實跟講話一樣啊，人家不是說生氣口無遮攔嗎，然後現在又變成說用 LINE 的話，就是生氣的話，什麼“手無遮攔”，打一些什麼奇怪的話一樣打得出來，我覺得沒有太大的差別。」

B11：「先吵完，再直接發一通 LINE，發一些垃圾訊息給她，刺激她的情緒，這樣很爽」

至目前為止，已提到使用者對於 LINE 的最初使用動機與基本用途，以及 LINE 在每個使用者生活中所增加的便利與困擾。可以說 LINE 其實是一個具有雙面特質的媒介，它既是拉近了距離，卻又疏遠了關係；它既是使人即時，卻又使人費時；它既是避免尷尬；卻又造成尷尬；它既是想避免衝突，卻又加劇衝突。然而，我們還少談了造成這種矛盾狀態的另一個幕後功臣—「已讀」。接下來，本研究將以「已讀」作為最後論述，來談談「已讀」是如何在背後成為一切的幕後主要推手。

### 第五節、探討「已讀」

前文主要探討著重於使用者和 LINE 之間的功能性與生活探討，尚無進一步分析有關「已讀」在這之間所扮演的角色功能。本研究欲以「已讀」作為最後的論述分析，來了解這一項看似貼心的設計究竟在這之間起了什麼作用，引發了社

會對它的多種討論。

### 一、「已讀」的定義

「已讀」，事實上就是當收訊的一方點開聊天室視窗之後，出現在發訊者視窗訊息下的兩個字，代表著收訊的一方已經收到並閱讀發訊者傳來的訊息了。在簡訊以及過去的任何一項通訊軟體被使用的年代，可能都還看不到這項技術被運用。然而，發明者當初是基於什麼概念而設計出這一項功能，我們可能難以從中得知，僅只簡單推測這是一個方便與貼心立意下的設計。但值得我們思考的是，是否有可能當看似純淨的知識與技術滲透到生活之中，它就不再是表面上的那種純淨，甚至它的存在本來就不是屬於中性的。也就是說，任何技術都可能已經被一種處於相對優勢地位<sup>24</sup>的設計者嵌入價值意義了<sup>25</sup>，而處於相對弱勢的使用者就只能是被動的接受著。雖然已讀最初被開發的構想我們可能無從得知，但研究經由訪談 14 位使用者後簡單歸納出使用者對於已讀的普遍性定義，即是作為通知使用者「對方已經收到並看到訊息」的一項功能。

B02：「就是你知道他看啦。」

B14：「就是譬如說我的老師，我要跟人家講資訊，我要確定他有收到，他有已讀，我就知道喔好，你有收到，如果今天沒有這個設計的話，我就不知道你有沒有收到。」

B01：「已讀了就是代表你收到了這個訊息了。」

A12：「就大概說，他收到了吧，譬如說我今天打回家啊，他已讀就是知道了。」

A13：「就大概他接受到這個訊息了。」

B13：「定義就是人家看過你的訊息了。」

B04：「已讀喔！我覺得已讀不錯啊，就是表示對方有讀到阿，因為 What's APP 就是你就算已讀、未讀，它都會打兩個勾，我覺得不好，阿可是 LINE 就是直接秀已讀，我覺得不錯啊。」

<sup>24</sup> 如教育程度高、擁有開發水準、具設計專業等設計人員。

<sup>25</sup> 曹家榮(2007)認為這些被我們所使用甚至依賴的資訊科技在被創造出來的同時，那些創造它們的人們也將其既有的某些價值理念一併地注入於其中了，它們不再只是單純中性的事物性(thingness)的技術。曹以電腦鍵盤為例，指出鍵盤以英文作為其基本的標記與功能說明基礎的特性，就已經顯示了一種價值取向。

A11：「我會希望我傳出去的訊息是可以看到已讀的，我是可以看到對方有沒有看，因為有的時候傳過去對方沒有已讀，你會覺得說會不會是你網路的問題，有時候會這樣覺得，會不會是你網路壞掉，或是說“他到底有沒有看”。」

C02：「我想說喔，她有看了她了解了，我傳給她的訊息她接收到了。阿所以她沒有回我，沒有貼圖給我，我就知道她有看到就好了。我想說他可能也在忙，可能就是很忙阿。有的時候叮咚，就會想說看有沒有急事，好，阿看一下，阿看一下這個也沒有什麼好吧，阿那就已讀而已，不會再給你什麼，給你回個貼圖阿，還是在傳個文字給你，我想應該是這樣。」

C01：「已讀就是我知道了阿，所以她傳訊息給我，已讀就是我知道知道了阿。」

如上所述，已讀對大部分使用者的明確定義就是收到訊息了，而這種收到訊息的程度就類似於面對面互動的「聽到」、「知道」、「收到」。而在一般日常生活上，人與人間的往來互動對於打招呼、問好或是任何的對話都應該要有回應，這被稱作是最為正常的禮節。因此當這項生活禮節被同樣類化到已讀上，持續的發揮它的規範效果的話，「已讀不回」可能就成為一項令人詬病的行為。也就是說，在點入對話視窗看到訊息的當下，即時的回應對方可能已經是一項生活的共識了。不過本研究受訪者大多為年輕族群，或許我們也可以在這之中看出晚輩對待長輩發送的訊息可能也是基於尊敬，但較為可惜的是長輩是如何看待這項互動模式就無從得知了。

B14：「我覺得應該是相處間的基本禮貌吧。就像是我跟你見面，我問你一個問題，然後你完全不鳥我，你一定有聽到嘛，但是你不鳥我。沒有禮貌阿，會感覺這個延伸到網路上阿。」

C01：「不熟的人才要，注意他的，我們注意我們要回，其他就不用，但是那種就是社交性的回而已，不是真的我想要，DO YOU KNOW I MEAN？嘿，禮貌啦！」

B11：「只是她是我媽就對了，想說她們那們老了，也是尊重一下。」

B12：「就是禮貌，就好像是，你今天去人家家裡吃飯，然後要讓長輩先用餐一樣的道理。一樣，在學校遇到指導老師，你不可能不跟他打招呼吧？這是一個沒有明文規定，沒有硬性規定，但是你會去做的，算是習慣。」

B13：「我覺得上司會在意已讀這件事情。因為他，也許上司可能會認為說，他其實是傳了一句問候語，你身為員工都應該要去回應他，他認為，因為他認為這是一個責任這樣子。對，責任，“即使是我丟了一個問候語都必須回應”，這可能會造成一個他認為的責任。我認為是這樣子，認同跟認為不一樣。」

B01：「說到這個，就是我爸會覺得，他傳給我，為什麼我不趕快看。他會覺得，因為我記得就曾經有一次，他剛開始傳，然後我就，因為剛好我在用手機，然後我就會馬上回他，可是因為我那個時候在實習，還是在上課，我忘記了，那天就是可能有事情，就是沒辦法馬上看嘛，然後回他，他就問說什麼，連個都這麼不用心，這樣子。他們會很 CARE 怎麼沒有馬上看我給你的訊息之類的，……。他可能覺得說就是長輩對於，就是長輩對於後輩在講話，就是我們就應該要馬上去回覆，或者就是馬上給予回應，這樣子。而且我覺得或許，或許他對下屬也是這樣子，所以應該是已經習慣了，他會覺得我沒有馬上，怎麼沒回答，還是就是跟爸爸 LINE 也不用心，這樣，對。」

## 二、「已讀不回」的種類

曹家榮(2007)指出，這種潛移默化之下的價值嵌入特別是在這種網路空間中有著一股強大的力量，因為網路空間全然地是由科技/權力所構成，一旦我們親密地習慣之後，各種嵌入的價值理念便形塑了我們的主體之意識與行為模式，而這極其類似於傅柯討論權力作用時的規範化(normalization)機制。本研究認為相較於過去的即時通訊軟體、簡訊，以及手機的未接，當這種「已讀」機制充分的與 LINE 結合之後，它避免的可能是忘記回覆的過失或是任何無聲的尷尬，讓已讀帶有一種確認、提醒的功能，卻也可能帶有一種監控、強制的壓力，在這種機制的作用下有可能加快了訊息間的往來，當訊息查收之後便以最即時的方式「已讀秒回」。

但也有可能因此產生了更多的不便性，也就是對於「已讀不回」的全民焦慮，將它視為一項應該要避免的不禮貌行為。畢竟這可能正如 A12、B11、B13 所言，若是在一段延續性的話題或問句的互動中，對方的已讀不回行為造成的不只是一個話題的中斷，更可能還是一個未知的等待，而這種未有明確定義的非語言行為造成的中斷就是一種不禮貌與不尊重了，輕微者可能產生誤會，嚴重者就可能引發了衝突。

A12：「別人先密我，然後我回他，他已讀了，我就會覺得很討厭，就是可能講事情，然後你可能電話又不想接，那種人。然後 CONVERSATION 都還沒結束，我就會覺得不開心，會非常生氣，因為我覺得很浪費時間，我又不

是特地在那邊等你，老子不是吃飽閒閒在等你講話，有屁快放，我都這樣。」

B13：「那它造成的，我們在談話上，它造成的一些先入為主的誤解，就例如說我可能是一個我需要整理思緒後，我才送出訊息的人，那我可能就會判斷你是一個對我不禮貌，不一定是對我不禮貌，可能是你沒有把我看的那麼重，尊重的這樣子。應該也不是尊重啦，應該是說我在你心裡的份量沒有那麼大啦，你認為我的東西沒有必要這麼快回應。對，我覺得是這樣子。它會造成這樣子對人的判斷。好…恩，我不能夠接受人家不回我是當我已經在跟他講一個正經事情時，然後他也已經有所回應的時候，到一半突然消失不見，對，這可能會造成我一點焦慮，之類的。」

B12：「就是看到當下，不敢讓已讀不回這個狀態保持太久，因為像有的時候老師啊，或是那個指導老師發訊息過來的話，一旦點開了那則訊息，我就會覺得說不行，我一定要趕快回，不然等一下被老師討厭阿，還是想說，李 00 在幹什麼，為什麼不回我，明明就已經看了。所以其實還蠻麻煩的，就會盡早回，盡早回復這樣子。」

B01：「方便點是知道對方有看到，可是，不方便的點是你，對方如果不回你，你會覺得他為什麼不回你，他是不是心情不好，還是說他是不是不爽你，之類的。然後不然就是，你會覺得，就是人家可能傳來，你看到，可是你不小心滑開，說慘了我已經滑開了，我就必須要趕快回他，阿不然就是會變成你已讀不回別人，我覺得這樣還蠻那個的。」

B02：「你上司在問你話的時候，你都已經讀了還不回？」

通常會發生或採取「已讀不回」的狀況又可再做近一步的區分。首先，「當話題已有明確結束的共識」是最理想狀況下的已讀不回，這種話題結束的已讀不回是必然的，是唯一普遍可被接受的，如以下 B02 所述：

B02：「我覺得已讀就是“yes!我這個話題終於可以結束了”，因為你傳過去她就已讀你啦，就沒有回啦，表示說你們可以結束了。已讀就是結束了，有時候就是不想回啦！」

其次則歸類為非理想狀況下發生的已讀不回，也就是最被人所抗拒發生的情形。第一，最單純的就是對於罐頭訊息或任何即時分享的輕鬆事物不表達任何看法，但有時「已讀不回」被視為是一種情緒表達的方式，或者是一種懲罰的手段。這種情形大多發生在不愉快經驗上，經由這種冷戰手段來表達收訊者對發訊者所採取的一種強烈的不滿態度；也可能是朋友間的冷笑話讓人無法接續話題，而採

取的一種懲罰手段。或許這又有些類似於因發生爭吵而將 FB 上的好友或穩定交往狀態刪除；又或者是以一種狂按讚來洗版的惡作劇方式來表達心中的抗議或發洩。

B04：「就是你不親近的人傳一些有的沒的給你，罐頭訊息那些，你就已讀之後就不會再回啦。」

B12：「就是有的時候很變向，有時候用已讀不回來表達她的不滿，有些人會這樣子。」

A12：「譬如說前一次事情你不讀不回我，然後又很重要，然後你可能跟我講事情斷斷續續，我就會很不爽不想回你，我就特別已讀你，但是就不跟你回話，那你可能連續好幾個，譬如說：“hi”，然後我就已讀你，然後你又放了 10 分鐘，你又“hi”一句，我就繼續已讀你，要不然就放著，我是報復性的已讀。我是報復性的已讀，我上次跟你討論很重要的事情，你已讀我，讓我在那邊等你，我後面就換你等我。」

B01：「如果像有時候，可能就是我跟王 00 有點不好了，可是我就是想要試探她，我就可能會故意跟她閒聊，可是如果我發現到她回我的話很短，或者是很冷漠的話，我就知道她真的在不爽我這樣。還有，不然就是她會故意已讀不回，因為我知道她會故意已讀不回別人，或者是她很不爽別人已讀不回她這樣。」

B13：「通常是我講話不好笑的時候。通常是大家在進行一個無止境的狗屁倒灶的話題的時候，我有一個習慣會丟一個毫不相關的冷笑話。打嘴砲，這個時候就會被已讀。或者是，這個只是一個可能性，那或者是，他用已讀來懲罰你，頂出了一個讓大家沒辦法接下這個話題的作為。已讀是一個手段，它確實是有一個懲罰作用。」

第二種情形則是應注意而未注意的一種過失行為，可能是發生在不經意的操作上點開了未讀的訊息，而讓訊息呈現已讀狀態，而卻不知道當下的閱讀狀態已改變；也可能是讀後忘記回覆或是通訊狀況不良而導致訊息未成功發送所引發的疏失。

B02：「最不愉快就是我點進去就已讀，其實我根本沒看，然後根本就沒發現我已經已讀了，大概是這樣子，因為他會顯示已讀，可是我從頭到尾都沒有點進去，我可能小心按到這樣，或者說我本來就沒有想要點它。」

B11：「除非我沒注意已讀他，再來忘記回，就是沒有注意的情況下按進去了，再來，又剛好把網路關掉，應該算系統上的疏失而已，不會刻意這樣做。」

C01：「有時候訊息不好，它東西是不是會傳不出去，嘿，有時候會礙於…那個那個什麼，網路的關係，我以為我已經回她了，結果這個事情就耽擱了，有沒有，它不是會變成一個驚嘆號，就是沒傳，對不對，就是一個灰色的驚嘆號，對，阿就是沒傳出去，然後人家就會說：“阿你怎麼都完全不管？我問你那麼急的事情，阿你都沒有回我”。」

第三種情形則是當下可能正處於忙碌或不方便的狀態而沒有時間回。這種情形並非是所有人都能接受的，一般是依對象而有別。也就是說，互動對象間越是熟悉或者越是親密就越能接受這種狀況，因為這是需要默契的培養與經驗的累積，才得以產生一套對收訊者行為互動的解讀，但並非完全是所有人都能接受的。或許這又需再將個體間行為歸因、人格特質等做進一步的探討，本研究不在這裡做延伸討論。

B12：「就是對於不同的對象，會有不同的反應呀，對於家人的話，就是沒差啊，等我有空再回，例如說就是，剛下課要騎車回家，然後家裡面傳了一則訊息，我看一下，然後，好我知道了，那我就先騎車吧，回家再回吧，就是回家當面講這樣。」

B11：「她(女友)如果沒有回，我會想說畢竟我們兩個都已經很熟了，所以說那個不介意，……。也不用，因為我也覺得不必，她有看到就好了，代表訊息有傳達到。」

B02：「其實我自己是不會發現我被人家已讀不回，我自己是不會發現，只要自己很親密的會“唉，怎麼還不回我”，可是如果不熟的，他已讀不回我，我早就忘記這件事情。」

B01：「如果我很了解他的話，有的時候我會知道他只是看了，可是他還沒有時間回，他之後會回我，很熟的話。如果拿王 00 跟潘 00 來看好了，潘 00 她已讀我，可是我知道她之後會回我，因為我知道她可能在忙，她先看，她會回我；阿可是如果是，王 00 的話，她會是故意已讀不回。我知道她的，對，可是也要，要先跟那個人有一定的認識，我才會知道說，為什麼，她做這個有什麼動機。」

A11：「我認為我對已讀這件事情我覺得還 ok 啦，我不會說道很擔心已



讀這個東西造成我的壓力，但是我可能面臨一些討厭的人，像譬如說“老佛”，像你在跟老佛在講一些也不是很重要的事情，可能也不是這個時間要說，譬如說你今天你在上班，然後你上班上到一半的時候可能中間休息的時間，之前有一次在上班上到一半，然後剩下 30 分鐘吃飯的時候，然後我快要去上班的時候我就看了手機，然後就已讀她，然後我就沒有回，然後我就已讀老佛，我就沒有回她，我是想說我下班的時候再回她，可是我到下班的時候就發現我的訊息已經爆掉了，就是她已經瘋了傳了一大堆東西，可是其實這個中間才過了兩個小時，大三的時候，我在 coach 上班的時候，我有跟你講，你忘了。她就跟你說“你怎麼都不回阿”就在那邊亂罵，可是殊不知這件事情根本就沒有重要到需要馬上回她，這只是在講沒意義的事情，而且我就說我在上班，然後她就認為說“你在找藉口”，就是這樣子。所以現在我對於某一些人某一些事某一些物，就是看到它傳訊息來，然後呢還沒有點開的時候，我就會先把網路關掉再點，讓它不要有已讀，我先看一下它到底要講什麼，然後確認完之後，那我可以讓他現在知道我已讀它了，然後才這樣做。我覺得一方面已讀造成，你知道，有一點點摩擦。而且我會覺得跟我熟不熟的人有關係，如果你今天跟這個人比較熟，你可能已讀不回他都還好。可是像有些人，譬如說老闆、老佛、或是一些比較像郭 00 之類的，他們可能就會很重視這些東西，他們會覺得說已讀要回他這樣。……，我舉我男友比較明顯，其他人還好。因為像我男友的話，他可能現在都已讀，都沒有回，然後我想說他可能在忙，然後我就不會理他，等他一段時間他就會回。」

B12：「已讀喔，我覺得跟對方本身使用者習慣就是有關係，像我現在這一任的話，我會覺得說，她已讀可能是她有在忙，因為就她以往的習慣，以往的，我會覺得說她一定是有事情，所以她才沒有及時回覆；可是就前任的話，我會覺得說，她一定是因為什麼事情而生氣。我覺得這跟人有關係，就是一種信任感跟默契吧，譬如說這樣，對她(現任)而言，我已讀她，或者我沒有回，就代表我要馬就是在忙，我要馬就是睡死了，睡著了，我才不回她，要不然我就是都會直接回，不會是想說，為什麼我已讀她，我會不會是再生她的氣，我會不會是在跟其他女人什麼之類的，她不會這樣想，這是這跟使用者默契上面有關係。它們就是一種化學反應的產物嘛，你跟 A 的結果，跟你跟 B 的結果是不一樣的。默契，跟回到家的話，一樣我就是用 LINE 的話，我跟我媽的溝通方式，跟我哥的溝通方式、跟我爸的溝通方式就差很多啊，對對對，就像這樣子。是依對象，它不是絕對的。」

A12：「還有，對已讀不回還要看那個群組對已讀這個反應是如何，像群組裡面習慣是看了之後還要再留一個話的話，我也會看了之後留，然後群組如果是認為只要看過就好，那我認為也會看過就好。」

### 三、避免/抵抗「已讀不回」的對策

也就是因為「已讀不回」的這種非語言行為在互動的當下時常未有明確的解釋，甚至是引發誤會，而易於被人冠上無理、不尊重之名，所以使用者為了求自保不被人誤解或冠上莫須有的罪名，也就發展出了一套與之因應的對策。這項對策除了是「已讀秒回」的這種高效率回應之外，事實上還衍生了一套拖延戰術——「不讀不回」。這種戰術即是要給人一種「他可能在忙」或是「他現在不方便」的想像解讀，又或許他是真的在忙，但畢竟 LINE 只是用來談簡單輕鬆的事，真有什麼緊急重要的事可以直接撥一通電話來。而當這種給人的假象再接續配合著「已讀秒回」的這種天衣無縫的接軌之後，這種對策就成了一個完美的演出，即是「我看到的當下就馬上回覆了。」這一套完美的對策可以說是巧妙地避開了「已讀不回」所帶來的尷尬與無理。甚至，我們還可以在一個較為極端的特例之下看到使用者為了避開與生活中毫無相關或是不在意的對象，而採取永遠的「不讀不回」或是直接刪除該使用者，已營造出一種系統異常導致訊息並未送達的過失假象，如 B04 所述。

B12:「就是看到當下，不敢讓已讀不回這個狀態保持太久，因為像有的時候老師啊，或是那個指導老師發訊息過來的話，一旦點開了那則訊息，我就會覺得說不行，我一定要趕快回，不然等一下被老師討厭阿，還是想說，李 00 在幹什麼，為什麼不回我，明明就已經看了。所以其實還蠻麻煩的，就會盡早回，盡早回復這樣子。就是譬如說同一種狀況，就是我現在還蠻忙的，或是我現在在外面，我不方便打訊息，我的指導老師傳訊息給我，我會選擇按關閉，不要閱讀，因為一旦我點開，我就要馬上回，可是我沒有時間。反正，對於那種比較不熟的長輩或是師長採用這種方式。對老師，通常不會有譬如說已讀不回的狀況，我會，就是基本上，不會讓這種狀況出現，但是不讀不回蠻常出現的，因為不讀不回就是代表說，現在沒有空，就是我自己知道說，我現在沒有空，然後我會挑個時間把他空出來，讓對方以為說，我是看到的第一時間馬上回覆，這樣子的概念。不讀不回它代表一個延遲回答的概念。……，已讀喔，一個禁忌的功能，我不會用，因為怕造成人家誤會阿，因為你看，我們都講說打字就容易造成誤會了，何況是已讀，對不對，不讓這種因子發生吧，所以要馬就不讀不回，要馬就已讀馬上回。」

C01:「譬如說我們一大早我們都有那個廣論的那個全廣阿，阿像那麼早，我會想說下去拜拜，阿看到，我會想說：喔，原來是全廣的問題，我會看一下就想說有空再來看就好了，我會這樣。我會選擇比較是重要的先看能不能先把它看了，阿要是可以等一下有時間再來看的時候，我再來看就好，會選擇。因為在忙的時候啦，會選擇，阿妳要是說沒空的時候就不會選擇了，這是有分的喔！在忙的時候，因為已經很忙了，阿就會很好奇說到底是誰傳給

我，阿這個看一看，喔這個不會很急，好那等一下有空再來看就好，不是這樣嗎？」

B13：「我其實是不喜歡已讀這個功能啦，因為就像，你因為已讀就會產生“不讀不回”跟“已讀秒回”這樣子的概念出來，都是被這個影響出來的。」

B01：「我對別人不讀不回應是因為我當下可能不知道要怎麼回她，或者是我在忙吧，我想說我晚一點有空的時候在跟你聊，不然就是我知道我是在跟我閒聊的話，我會先把事情都處理完之後，可能晚一點，晚上回家睡覺前的時候，比較閒的時候，我在慢慢回妳，這樣子。」

A13：「像是譬如說她是要來推銷的，或是想叫你留下什麼資料，就不讀不回。」

B02：「不會，我還是會傳個圖案耶，我如果不想回這個人，我就直接刪除，連讀都不讀，我會直接刪掉。」

B14：「我通常都是除非那個人不認識，例如車待小姐。」

A12：「如果不熟的我連看都懶著看耶！就不熟的話不讀不回阿，“你找我幹嘛？”譬如說某個通識認識的學妹突然間講說：“學長有空嗎？”就懶著回她，幹，“關我屁事喔”，就是有時候人表現得太神，就會有人想找你當工具人，所以這時候身為工具人，天生有工具人的素質，就天生要有迴避的功能，就是有時候很好笑，工具人就是要很急的時候才會找工具人，所以工具人只要跟她拖個兩個小時，她就不會找你了，就是不熟啦！」

B04：「我覺得不方便是因為我覺得我不想回這個人訊息但是我已讀了，就是會變成這樣子，所以我都直接封鎖人家，這樣就不會有已讀或未讀的困擾啦！我沒有好感的人，我就不會一定要已讀之後不回，這樣我覺得很沒禮貌，可能就是如果我沒有讀，可能就是我封鎖他後沒有讀，這樣他下次問我你有沒有收到我的 LINE，我說沒有啊，然後他就會說怎麼會，我說真的沒有，你看真的沒有訊息，這樣子，他一定會說對阿都沒有讀，怎麼會這樣，重新再加入有沒有，就好了，聰不聰明。」

另一方面，在一段焦慮情緒之後，受訪者對於收訊者長時間的「已讀不回」與「不讀不回」傾向的下一個反應基於熟識程度而有差別。即使是一個簡單輕鬆的話題，受訪者對於熟識對象長時間的維持這種狀況是感到緊張與擔心的，通常

下一個行動即是直接採取電話聯絡，這又回歸了電話與 LINE 之間的相互輔助性質了，前者負擔緊急、重要，而後者則是簡單、輕鬆之事物。但對於非親密或熟識的對象，使用者則轉移注意，不再追究，如 A12 所述。

A11：「可是如果他持續沒回，或是有一段時間都沒有看，然後我會想說他怎麼了，然後就想說他是不是發生什麼事情，或說他是不是不開心，這個時候我就會打電話，就打那個 LINE 的電話過去，或是直接 call 手機，然後想要知道他在做什麼，或是說他是不是發生什麼事，通常是這樣。」

C01：「因為跟孩子之間我就會覺得孩子到底怎麼了，所以我才很急，像我用這些，我就馬上打電話問說“為什麼，媽媽傳給你的簡訊妳為什麼都不回”。」

B12：「最緊急是直接打電話，不管 LINE 電話，或是直接打電話，都是一個直接傳遞更緊急的層面。……，LINE 有點像是第一線用藥，沒有效會用第二線用藥」

A12：「你不要給我不回阿，對阿，能不能不回很難嗎？基本上你有問題你也講一下啊，我頂多等你三分鐘，你不回我就電話就打來了，阿如果是不熟的就隨便他了。」

A13：「要不然就是下一個動作就是電話就馬上撥過去了。然後再來是第三個動作，就是撥給她認識的人，認識她的人，說你 LINE 她現在在幹嘛，在做什麼，會一路追下去。」

#### 四、小結

依循本章的脈絡探討下來，發現 LINE 確實是令不同使用族群都深感焦慮。這股焦慮來源自於一種矛盾的狀態，可能是公私領域的難以劃分，無時無刻的受到任何人的監控，這來自於一個陌生人的窺視、上司的監視、同儕與親密關係間的控制；圖文與已讀不回也帶來了誤解或過度的解釋，讓互動間的禮節成為一項新的規範性話題；高漲的情緒透過間接的互動方式，發言變得不受任何限制與控制，透過這種方式，它便以禍從「手」出與「手」無遮攔的方式成了使用者間發洩的新管道。LINE 矛盾的點在於它既是避免衝突，卻又引發衝突，他既是節省時間，但卻也似乎浪費時間，其中，已讀扮演了特殊的角色。已讀不單單只是「已讀」兩字所呈現單純字面意義而已，事實上應是以大方向來說，應是「送出訊息後，發訊與收訊的一方，所有的行為、舉止、互動、思考所產生的一切。」可以說，使用者焦慮的來源與「已讀」對於每個互動對象間的獨性和特殊意義有著關

鍵的作用在。

## 陸、結論與建議

### 一、LINE 的規訓化演進與積極作用

經由訪談 14 位使用者後發現，LINE 確實是透過與智慧型行動裝置的結合並在生活上提供了我們一種新型的社會互動模式。這種社會互動模式有別於過去面對面或是打電話的方式，也與電腦作為媒介的即時通訊軟體有著極大的差異。當它在智慧型行動裝置與行動網路的普及化下誕生後，它便不再如過去通訊軟體般被個人電腦與區域網路間所限制，反而是透過與智慧型行動裝置的結合，順利地具有了如黃厚銘、曹家榮(2015)所述的液態流動特性。排除通訊技術的問題，LINE 聰明地擁有了這種特性之後，任何訊息都可以不受限制的傳遞出去，這便給了使用者一種安心又確定的感覺。而這種具有液態流動特性的即時通訊軟體不但擁有的是它獨特的即時性之外，它還絲毫都不浪費的享盡了各種智慧型行動裝置的功能，無論是拍照、攝影、錄音、網路電話.....等。與電話和 MSN 的相比之下，它能在這種「即時性—多功能」的作用下供人隨時隨地輕鬆分享生活，外加上它所要求的數據費率低，因而廣受大眾喜愛。LINE 也因為這種特性而將電話的部分功能區分出來，即是以一種既是簡單輕鬆又能避免面對面互動而產生的尷尬或打擾的方式與人互動，而使電話的角色功能被明確定位在重要、緊急、複雜的事務上。

同時，它也在「即時性—檔案化」的技術下，方便使用者監控與管理，這不僅提升了生產與學習的效率外，也加速了資訊間的流動。此外，加上「大眾化」的趨勢發展，便使得一種具有強制性的權力規訓機制滲透到了使用者的生活任何一個角落之中。LINE 王朝的這種強烈崛起，也讓過去的主流即時通訊軟體就如胡惠君(2015)所言，ICQ、MSN 當初都是稱霸市場的佼佼者，但因缺乏革新的服務內容、沒有掌握到潮流的趨勢(如智慧型手機的崛起、轉型太晚)、忽略跨平台整合等，而最後終告結束。

我們還可以發現情感間的連繫，也正因為在這種即時性的積極作用下使得關係可以長存。訊息也因為可以隨時隨地的傳遞，而使情感也能夠無遠弗屆的傳達，無論是遠在國外的子女，或是久沒見面的朋友，都能透過簡單的操作來傳達訊息，無時無刻展開互動。LINE 也因為主要多是透過文字の間接性互動，讓子女和父母間表達情感的方式不再如傳統過去面對面互動時給人帶來那種角色間的尷尬；也因為透過文字的傳遞，讓它能以一種間接的方式使情緒得到沉澱，進而避免了面對面衝突的口無遮攔；父母也因為 LINE 的簡單操作化，而得以更進一步的接觸科技產品，增加子女間的互動機會。

### 二、權力的另一面：矛盾與衝突的新開端

無論是哪一個面向，我們都不難發現 LINE 確實是為我們生活帶來了不少方

便與好處。然而，若是真能全如上訴所說的，那也就再好不過了，偏偏生活中卻還是存在著許多不解的焦慮。我們在這裡以傅柯的權力觀點來看，傅柯認為有權力面就會有反抗面，而權力另一端即是反抗(黃敏原，1998)。這股反抗的作用力毫無疑問地正是來自於 LINE 對使用者所進行權力規訓機制的後果，並且正以一種矛盾的狀態表現在這種新型態互動中，而這股反抗的作用力也正潛藏著一個世代的互動焦慮。

這股焦慮即是來自於三個互動面向。第一，技術的漏洞，可分為「隱私性擔憂」、「訊息氾濫」、「通訊不穩定」。對於隱私性擔憂，這種焦慮來自於使用者對於檔案化技術下的監控所感到的不安，也就是一種如科技/權力間的資訊不安全所造成。訊息氾濫則是起因於 LINE 的即時性，當所有訊息都能隨心所欲、隨時隨地的發送時，無論訊息的重要程度都可能導致使用者每天生活在堆滿的訊息當中，而備感壓力。通訊不穩定則是因國內通訊技術所影響，突然操作到一半而斷訊等狀況都可能造成雙方互動上的不方便，甚至更產生誤會或擔心。

第二，則是情感傳達上易有「文字上的誤解」與「吵架的延伸」。由於 LINE 主要是透過文字與貼圖來進行對話互動，但使用者間多表示情緒難以透過文字來完全傳達，因此時常在語氣或語意上產生不必要的誤解。但也有可能因為 LINE 是一個間接互動的方式，而讓面對面該有的禮節或尷尬不在了，卻也衍生成「手」無遮攔的吵架互動方式。

### 焦慮源

	技術漏洞			情感傳遞
	隱私憂慮	訊息氾濫	通訊品質	
私領域 公領域	親子 伴侶 好朋友	生活遭到彼此或他人的檢視或公開	過多的分享造成的負擔	文字誤解或是 LINE 淪為吵架的延伸
	師生 上司(員工)	界線的模糊與難以畫分、工作機密的洩漏	(無) 過多不必要的公務資訊	

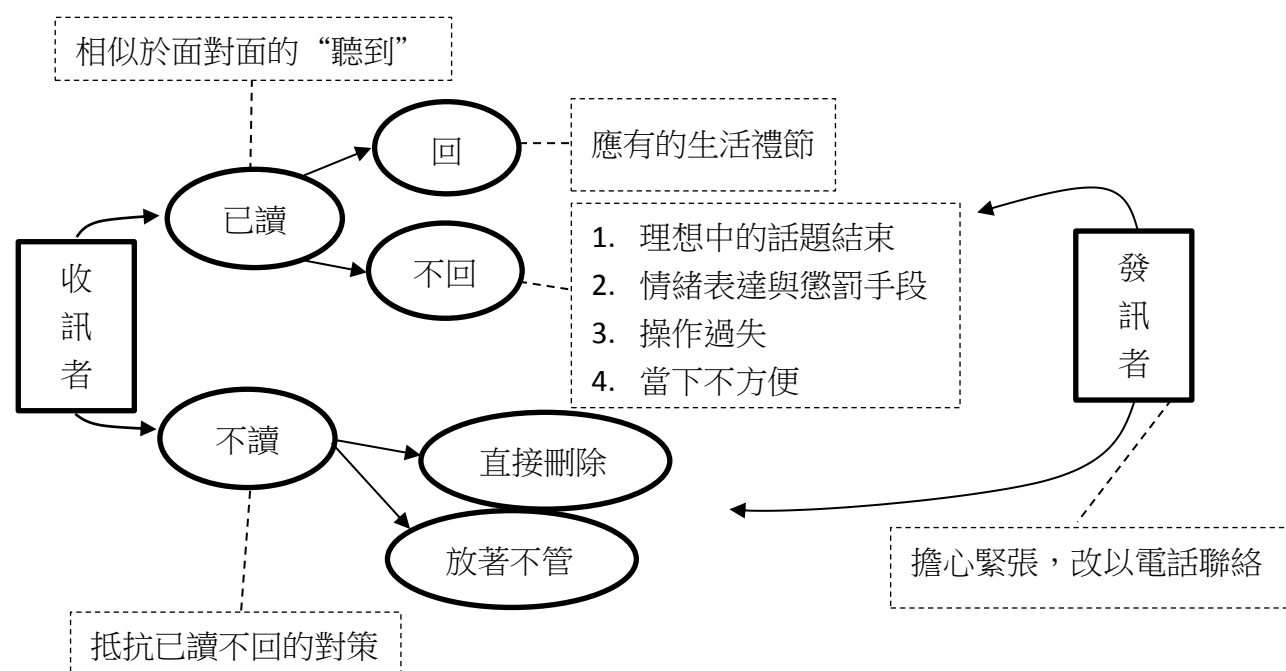
(表十，公私領域間在不同變項互動中的焦慮來源。)

也就因為有著這些互動焦慮的來源，讓很多本研究受訪者反而開始嚮往過去面對面的互動方式，或是偏好透過講電話的方式。加上種種技術的考量，事實上就已經讓 LINE 存在著一種強烈的矛盾，但它背後卻還有一股更強烈的主要焦慮源—「已讀」。

### 三、已讀的角色功能與分類

本研究發現，使用者對於「已讀」的定義即是：已經看到了。而這種看到也相對於是日常生活與人面對面互動的「聽到」、「知道」、「收到」，所以看到訊息之後的回覆動作就是一個相當於日常生活應答的生活禮節。也就是說除了是在一個理想狀況下的話題已經有明確的結束共識之外的「已讀不回」，都可能被解釋作為一項不禮貌互動行為。因為單是「已讀」兩個字呈現在訊息視窗一段時間沒有動作，並沒有一個通則去解釋「已讀不回」這項非語言行為背後的動機，而這個行為解釋的方法就只能單靠與對象間互動的經驗或熟識度來判斷了。

同時，研究也發現避免「已讀不回」的發生已經是使用者間大部分的規範了，畢竟這是一個不禮貌的行為。而與之因應的對策除了看到的當下就「已讀秒回」外，就可能是透過「不讀不回」的方式，真實表現或營造出正在忙的一個互動假象，來避免對方的過度擔憂或負向解讀。接著，當「已讀不回」與「不讀不回」持續發生一段時間之後，發訊者所產生的情緒大多是緊張與擔心，而與之相應的應對方式則是以立即的撥打電話聯繫對方，來了解對方的目前狀態。



(圖四，收訊與發訊的因應對策。)

#### 四、總結

至目前為止的論述，我們或許可以說 LINE 就像是一個全景敞視體，而每一個使用者都是中間監控的塔台，監視(聯結)著每一個房間(好友清單上的使用戶)的舉動(近況、狀態、進度.....)，透過日夜全時的陽光與燈光 (行動網路) 交替的穿行，一眼望去，一切都可以一覽無疑。我們可以發現當這項生活禮節透過這種類化的方式去建立在「已讀」上，也就起了傅柯對於規範化的作用，「已讀」就



有點是類似於裡頭的一個特殊點名或報數機制了，透過這種方式讓它起了一種催化劑作用，更是加速了訊息的流動。

但與此同時，我們可別忘記，任何一個人既不永遠在那座塔台之中，也既不永遠在房間中。也就是說，當你隨時隨地的與人連結的同時，你也正無時無刻的「被」人連結著。LINE 的矛盾在於它化解了尷尬，卻可能製造了衝突；它看似省時，卻也可能費時；它看是拉近關係，卻也可能是疏遠關係。LINE 確實是對生活中貢獻了很多便利與進步，但卻也帶來了很多新型互動下的焦慮。或許這就是之所以 LINE 為何無法完全取代任何一個溝通方式而成為唯一，但它卻還是有著被需要的存在與持續改進的必要。

## 五、限制與建議

在科技與媒介技術發達的當今社會下，舉凡生活上的各種事物都不斷在改變，通訊軟體同樣也是隨著時間不斷的在演化，並改變著。改變固然是祈求能夠更進步，讓使用上更為貼近真實互動這或許是虛擬世界中一直嘗試想要突破的。LINE 就是一個順著時勢而演進下來的互動方式，它可以說是讓生活帶來了不少正向的改變，但卻也造成了一些新的互動困擾。科技/權力的這項關係或許已是必然的發展，而那些在習性上慣於精確性的人們，無論是由於天性或是教育的成果，就之於習性上較為模糊、不確定的人們來說，是更能夠悠遊於網路空間之中的，因而是處於權力關係中的相對優勢地位，同時也是更被視為是網路空間使用者的“常態”。而後者，要不是選擇被規訓為習於確定性控制之價值的使用者，要不就是可能只淪為網路空間中“無法自由行動”的相對弱勢(曹家榮，2007)。

科技/權力的這項論述給予了本研究許多思考，探討的是設計者與使用者之間的價值規範與權力規訓。不經讓我們好奇，「已讀」究竟是在什麼樣的考量下被設計。然而本研究的限制也在於難以去對於設計者的觀點作考察，而無法再更進一步做全面性的論述。僅止於探討使用者間的觀點，缺乏更多當代資訊社會的大方向歷史性變遷分析。另一方面，談論到傅柯的規訓機制，我們還可以去思考「已讀不回」是否相知呼應的即是懲罰的概念，而這種概念是否又正以一種公眾的記憶語言說傳承方式，將之複製並銘刻在規範的嚴峻話與之中。這種焦慮的概念化，以及對於「已讀不回」的標籤又是如何在我們的社會中被定義，大眾傳播媒體似乎也成為這一項「符號互動」中的一個可探討的對象。此外，對於國與國之間，各總族群之間又是如何看待這項互動，可能又是一個文化間可深入探討的議題了。

最後，在本研究嘗試探討焦慮的同時，對於樣本過於偏向年輕使用族群，而導致比較性的差異難以呈現，以及本研究也僅探討大範圍的焦慮來源與社會控制模式，而未能單獨探討群體間的差異性，這些都是相當可惜的地方。建議將來能在年齡層上再做更精確、平均的抽樣，已使樣本條件提高。未來

研究也可再往各群體或不同使用族群間來做更深入的探討。以及，使用者間對於行為模式、人格特質、歸因方式等關係間是否有存在性差異，也是能夠對於這項社會控制技術與焦慮來源做更深入的探討。

本研是期望挖掘分析出 LINE 所衍生的問題，並希望能對未來即時通訊軟體在設計上能提供一些思考與建議做參考，以求科技互動的進步與完美。

## 柒、參考資料

### 一. 參考文獻

1. 王淑美(2014),〈馴化 IM:即時通訊中的揭露、協商與創造〉。中華傳播學刊, 第二十五期, 頁 161-192。
2. 江碧陵、詹玉婷、林盈婷、李慧馨(2009),〈即時通訊軟體 MSN Messenger「個人訊息欄」的傳播功能與使用行為之研究〉。圖文傳播藝術學報, 頁 103-112。
3. 胡惠君(2015),〈察覺 App 使用者之心智模式:以即時通訊軟體 LINE 為例〉。設計學報 20 卷 2 期, 頁 25-42。
4. 國家發展委員會(2014),〈歷年數位機會(落差)調查報告〉。
5. 曹家榮(2007),〈資訊科技的權力問題:從網路空間的探問出發談親密規訓與嵌入型價值的常規化〉。資訊社會研究, 頁 179-211。
6. 曹家榮(2008),〈MSN Messenger的媒介訊息:從符擔性看MSN人際關係展演〉。資訊社會研究(14), 頁 133-166。
7. 黃敏原(1998),〈論教育與規訓—以日治時期台灣的皇民化現象為例〉。台灣大學社會學研究所碩士論文。
8. 黃瑞祺(2001),《現代與後現代》。巨流圖書有限公司。
9. 黃厚銘、曹家榮(2015),〈「流動的」手機:液態現代性的時空架構與群己關係〉。新聞學研究, 第一二四期, 頁 39-81。
10. 楊美雪、蔡雯婷(2014),〈智慧型手機通訊軟體使用者之社會臨場感與愉悅感研究—以 LINE 即時通訊軟體為例〉。國立虎尾科技大學學報, 第三十二卷第一期, 頁 35-50。
11. 張玉琳、李秋滿, (2014)〈以媒介豐富與社會臨場感理論探討 LINE 貼圖價值、流行涉入、網路外部性對虛擬社群意識與黏著度之影響〉。Electronic Commerce Studies, 12 卷 4 期, 頁 419-449。
12. 賈文玲、羅丹、林逸婷(2014),〈“你”為什麼已讀不回?—從依附理論看滑世代症候群的人際關係〉。諮商與輔導, 第 347 期, 頁 42-46。
13. 葉啟政(1992),《當代社會思想巨擘》。中正書局。
14. 翟本瑞(2009),〈資訊與社會〉。《社會學與台灣社會》, 翟海源、王振寰主編, 台北:巨流圖書公司。
15. 賴曉黎(2000),〈資訊的共享與交換—黑客文化的歷史、場景與社會意涵〉。國立台灣大學社會學研究所博士論文。
16. 劉彥廷、朱寬元、鄭曉駿、郭建伸(2010),〈影響大學新鮮人改變使用即時通訊軟體的可能因素:以 Yahoo! Messenger 和 MSN 為例〉。犢:傳播與科技 第二期, 頁 50-63。
17. Earl Babbie(2014),《社會科學研究方法》。林秀雲 譯, 台北市:新加坡商勝學習。



- E6%92%82%E4%BA%BA%E7%A0%8D%E6%83%85%E6%95%B5-065200120.htm  
l;\_ylt=A3eg.oZJq6ZUvBkAZQZw1gt.
10. 中央通訊社，即時通調查，3 成不喜已讀不回(2014/9/2)  
網址(上網日期：2014/12/1)  
<https://tw.news.yahoo.com/%E5%8D%B3%E6%99%82%E9%80%9A%E8%AA%BF%E6%9F%A5-3%E6%88%90%E4%B8%8D%E5%96%9C%E5%B7%B2%E8%AE%80%E4%B8%8D%E5%9B%9E-032331683.html>
  11. 東森新聞，被玩來玩趣很煩！中山男大生向 Sandy 媽喊話：想自由(2014/12/12)  
網址：(上網日期：2014/12/15)  
<http://www.ettoday.net/news/20141212/437909.htm>
  12. 財團法人資訊工業策進會，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、全台滑世代破 1432 萬(2014/12/29)  
網址：(上網日期：2014/12/30)  
[http://www.iii.org.tw/service/3\\_1\\_1\\_c.aspx?id=1475](http://www.iii.org.tw/service/3_1_1_c.aspx?id=1475)
  13. TechNews 科技新報，壓力真的好大！繼「已讀」後，LINE 再推「…」訊息輸入標示功能(2015/1/9)  
網址：(上網日期：2015/1/30)  
<http://technews.tw/2015/01/09/line-displays-typing-status/>
  14. 東森新聞，快 30 個群組！北市府員工放假被 LINE 轟炸：300 封跑不掉  
(2015/1/27)  
網址：(上網日期：2015/1/30)  
<http://www.ettoday.net/news/20150127/459114.htm>
  15. 東森新聞，下班後長官 LINE 可已讀不回，若過勞死算職災(2015/1/27)  
網址：(上網日期：2015/1/31)  
<http://www.ettoday.net/news/20150127/459551.htm>
  16. 中國時報，母子跳樓，前夫已讀不回釀禍(2015/1/27)  
網址：(上網日期：2015/1/31)  
<http://www.chinatimes.com/newspapers/20150127000549-260107>
  17. 自由時報，「花媽」好貼心，公務員可用 LINE 則數換補休(2015/1/30)  
網址：(上網日期：2015/1/31)  
<http://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/1219995>
  18. 東森新聞，高市府下班 LINE 公務換補休，桃園市計畫跟進！(2015/1/31)  
網址：(上網日期：2015/1/31)  
<http://www.ettoday.net/news/20150131/461316.htm>
  19. 民視新聞，line 不停！柯 P：深呼吸 放輕鬆(2015/1/27)  
網址：(上網日期：2015/9/28)  
<https://tw.news.yahoo.com/line%E4%B8%8D%E5%81%9C-%E6%9F%AFp-%E6%B7%B1%E5%91%BC%E5%90%B8-%E6%94%BE%E8%BC%95%E9%AC%86-12010>

1749.html

20. 中時電子報，LINE 全面入侵台灣(2015/2/4)

網址：(上網日期：2015/9/29)

<http://www.chinatimes.com/newspapers/20150204000431-260102>

21. LINE 台灣官方 BLOG，LINE HERE 上線囉！與好友家人即時分享所在位置～  
(2015/8/25)

網址：(上網日期：2015/9/29)

<http://official-blog.line.me/tw/archives/40927416.html>

22. 中時電子報，LINE 輕生照她未讀 印勞憤而上吊亡(2015/9/25)

網址：(上網日期：2015/9/28)

<http://www.chinatimes.com/newspapers/20150925000643-260107>