

南華大學社會科學院國際事務與企業學系公共政策研究碩士班

碩士論文

Master Program in Public Policy Studies

Department of International Affairs and Business

College of Social Sciences

Nanhua University

Master Thesis

國小導師班級經營和親師溝通—

智慧型手機即時通訊軟體 LINE 親師群組的運用

Class Management and Parent-Teacher Communication in a  
Primary School--A Study of the Application of the LINE App

李靜宜

Ching-I Li

指導教授：張子揚 博士

Advisor: Tzu-Yang Chang, Ph.D.

中華民國 108 年 6 月

June 2019

# 南華大學

國際事務與企業學系公共政策研究碩士班

碩士學位論文

國小導師班級經營和親師溝通—

智慧型手機即時通訊軟體 LINE 親師群組的運用

Class Management and Parent-Teacher Communication in a  
Primary School -- A Study of the Application of the LINE App

研究生：李靜宜

經考試合格特此證明

口試委員：

張子揚

胡聲平

李仰珊

指導教授：張子揚

系主任(所長)：鍾志明

口試日期：中華民國108年6月13日

# 摘要

本研究主要的目的在瞭解國小教師與家長是否贊同建立班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通及看法，並瞭解國小導師和家長運用即時通訊軟體 LINE 於班級經營和親師溝通的使用情形，進而探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的成效及常見的問題。

本研究以台中市海線的國小導師及家長為研究對象，以文獻分析作為理論基礎，針對國小導師採取半結構深度訪談法為主，針對相對應的家長輔以問卷調查，希望藉由多方面角度探討及驗證，瞭解現今教學現場中教師與家長對使用班級 LINE 群組作溝通的觀點及滿意度，以獲得更準確真實的有效資料。

本研究主要發現如下：

- 一、對於建立班級 LINE 群組作為班級經營與親師溝通的管道，國小導師部分贊成，部分反對。
- 二、贊成建立班級 LINE 群組的國小導師，認為運用班級 LINE 群組進行溝通，對班級經營與親師溝通都有正向的助益。
- 三、使用班級 LINE 群組前，應與家長訂定規範與建立共識，就能避免許多問題。
- 四、班級 LINE 群組並非親師溝通的唯一管道，應視情況選用合適的溝通管道。

關鍵字：國小教師、班級經營、親師溝通、即時通訊軟體 LINE

# ABSTRACT

The main purpose of this study is to understand whether primary school teachers and parents agree with the establishment of class LINE group for class management and parent-teacher communication, and to understand the use of instant messaging software LINE by primary school teachers and parents in class management and parent-teacher communication, and to explore the effectiveness and common questions of primary school teachers and parents using class LINE group for class management and parent-teacher communication.

This study takes primary school tutors and their parents on the Taichung Sea LINE as the research object, takes literature analysis as the theoretical basis, adopts semi-structured in-depth interviews for primary school tutors, supplemented by questionnaires for the corresponding parents, and hopes to explore and verify the views and satisfaction of teachers and parents on the use of class LINE group in today's Teaching scene from various perspectives. In order to obtain more accurate and effective information.

The main findings of this study are as follows:

1. As for the establishment of LINE group as a channel for class management and communication with parents and teachers, some primary school teachers agree with and some disagree with it.
2. The elementary school tutors who are in favor of establishing class LINE group think that using class LINE group to communicate will be beneficial to class management and parent-teacher communication.
3. Before using LINE group in class, many problems can be avoided by establishing norms and consensus with parents.
4. Class LINE group is not the only communication channel between parents and

teachers, so we should choose the appropriate communication channel according to the situation.

Keywords: elementary school teachers, class management, parent-teacher communication, instant messaging software LINE



# 目錄

中文摘要.....	I
ABSTRACT.....	III
目錄.....	V
圖目錄.....	VII
表目錄.....	IX
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	3
第三節 名詞釋義.....	4
第四節 研究範圍與限制.....	7
第二章 文獻回顧.....	9
第一節 班級經營.....	9
第二節 親師溝通.....	18
第三節 即時通訊軟體 LINE.....	20
第四節 LINE 運用在親師溝通之相關研究.....	23
第二章 研究設計.....	25
第一節 研究途徑.....	25
第二節 研究方法.....	31
第三節 研究流程.....	37

第四節 研究場域與對象 .....	37
第五節 資料蒐集與分析 .....	41
第四章 研究發現與分析 .....	43
第一節 國小導師建立班級 LINE 群組的現況 .....	43
第二節 運用班級 LINE 群組的內容 .....	50
第三節 運用班級 LINE 群組之成效 .....	61
第四節 使用班級 LINE 群組之問題 .....	69
第五章 結論與建議 .....	75
第一節 研究結論 .....	75
第二節 未來研究建議 .....	78
參考文獻 .....	81
附錄 .....	87
附錄一、訪談大綱(I1)：贊同建立班級 LINE 群組的導師 .....	87
附錄二、訪談大綱(I2)：反對建立班級 LINE 群組的導師 .....	89
附錄三、問卷(Q1)：學生家長 .....	91
附錄四、訪談同意書 .....	93

# 圖目錄

圖 2-1	學童學習環境模式圖.....	18
圖 3-1	Davis(1989)科技接受模式(TAM).....	28
圖 3-2	LINE 群組應用於親師溝通成效之各面向模型.....	31
圖 3-3	本研究之研究方法.....	32
圖 3-4	研究流程圖.....	37



# 表目錄

表 2-1	班級經營定義彙整表 .....	10
表 2-2	班級經營內涵一覽表 .....	12
表 2-3	班級經營內涵之六大層面 .....	13
表 2-4	影響班級氣氛之因素一覽表 .....	16
表 2-5	營造優質班級氣氛的策略彙整表 .....	17
表 2-6	親師溝通定義彙整表 .....	18
表 2-7	與親師溝通媒介之相關研究 .....	20
表 2-8	LINE 的溝通特性之相關研究 .....	21
表 2-9	LINE 應用於國小親師溝通之相關研究 .....	23
表 3-1	良好的溝通能力應具備四個條件 .....	26
表 3-2	有效親師溝通的原則 .....	27
表 3-3	訪談調查法的優點與侷限 .....	33
表 3-4	訪談調查法的類型 .....	33
表 3-5	受訪教師背景一覽表 .....	39
表 3-6	受訪家長背景一覽表 .....	40
表 4-1	國小導師是否贊同建立班級 LINE 群組 .....	43
表 4-2	家長贊同孩子的導師建立班級 LINE 群組的情形 .....	44
表 4-3	國小導師贊同（或反對）建立班級 LINE 群組的原因 .....	45
表 4-4	家長贊同（或反對）國小導師建立班級 LINE 群組的原因 .....	48

表 4-5	國小導師及家長贊同建立班級 LINE 群組之原因彙整表 .....	48
表 4-6	國小導師反對建立班級 LINE 群組之原因彙整表 .....	49
表 4-7	國小導師建立班級 LINE 群組的時機、運作模式 .....	50
表 4-8	國小導師使用班級 LINE 群組的介面之感受 .....	52
表 4-9	家長認為班級 LINE 群組的介面使用容易 .....	53
表 4-10	國小導師使用班級 LINE 群組能否拉近親師之間的距離 .....	53
表 4-11	家長認為使用班級 LINE 群組能拉近親師之間的距離 .....	54
表 4-12	國小導師使用班級 LINE 群組和家長溝通時的氣氛 .....	55
表 4-13	家長認為和導師用班級 LINE 群組溝通時氣氛融洽。 .....	56
表 4-14	國小導師認為班上家長對於班級 LINE 群組溝通的參與度 .....	56
表 4-15	家長使用班級 LINE 群組溝通的參與度高 .....	57
表 4-16	國小導師運用班級 LINE 群組溝通時印象深刻的例子 .....	58
表 4-17	國小導師認為班級 LINE 群組對親師溝通的影響 .....	62
表 4-18	家長認為班級 LINE 群組溝通能促進良好的親師關係 .....	62
表 4-19	國小導師認為班級 LINE 群組對班級凝聚力的影響 .....	63
表 4-20	家長認為班級 LINE 群組溝通能提升班級的凝聚力 .....	64
表 4-21	國小導師認為班級 LINE 群組對班級經營的成效 .....	64
表 4-22	家長認為班級 LINE 群組溝通能更有效的班級經營 .....	65
表 4-23	國小導師認為班級 LINE 群組對親師溝通的成效 .....	66
表 4-24	家長認為班級 LINE 群組溝通能更有效的親師溝通 .....	66
表 4-25	國小導師認為班級 LINE 群組作親師溝通時常遇到的問題 .....	69

表 4-26	國小導師如何解決班級 LINE 群組作親師溝通時常遇到的問題.....	70
表 4-27	國小導師對建立班級 LINE 群組的建議.....	71
表 4-28	國小導師使用班級 LINE 群組常遇到的問題及解決方法.....	73



# 第一章 緒論

本研究旨在探討處於教育現場的國小導師和學生家長贊同或反對運用班級 LINE 群組來進行班級經營及親師溝通的原因，並且探究國小導師和家長運用班級 LINE 群組後，對班級經營及親師溝通的影響。本章共分四節，第一節介紹本研究之背景與動機，第二節依據研究背景與動機擬定研究目的和研究問題，第三節定義本研究之重要名詞，第四節則在界定研究範圍及說明研究限制。

## 第一節 研究背景與動機

人類自發明文字以來，就開始有教育活動。教育，對個人和總體社會的全面發展來說有著舉足輕重的作用，其中小學教育不僅是知識的傳授、建立孩子對人和對自己正確態度，更是培養孩子人格雛形的重要階段，所以小學教育的重要性遠遠超乎我們的想像。

孩子的頭六年裡，教育的主導力量來自家庭教育，但到了 6 歲到 12 歲的小學階段，兒童接受家庭教育與學校教育有相同的程度，此時兩方的教育會交互作用，教師和家長若能密切配合，擁有良好的親師合作，兩方的教育才能相輔相成。

而在現今的少子化社會裡，每個孩子都是每個家庭的心肝寶貝，家長們無不希望給予自己的孩子最優質教育環境，對孩子更是寄予厚望，於是許多家長也積極參與學校各項的教育事務，家長的角色不再是學校教育的旁觀者，已轉變成「教育夥伴」的角色，此時，親師溝通與合作顯得格外重要及棘手。

親師既然要溝通、合作，教師就應該積極建立親師溝通的管道，傳統的親師溝通不外乎親師座談會、紙本聯絡簿、電話溝通、書信、家庭訪問、班級刊物、通知單、教學參觀日……等，其中以聯絡簿和電話溝通最為普遍使用；然而近年來，隨著網際網路的興起，3G、4G、WiFi 無線上網技術不斷進步以及智慧型行動裝置的普遍化，教育的生態也隨著改變，親師的互動方式也不斷的進步，親師溝通的方式

更多元，功能也更趨完整，已發展出資訊科技導入親師溝通的模式，例如：語音互動聯絡簿、行動電子聯絡簿、班級通訊電子報、班級網頁、班級部落格、運用 QR Code 於家庭聯絡簿、運用 Facebook 於親師溝通，運用即時通訊軟體於親師溝通……等等。

根據 NCC 公布的 2018 年第 2 季行動通訊市場統計顯示，台灣行動通訊用戶數達到 2,894.5 萬；根據資策會數位服務創新研究所（服創所）智媒資料組的「2017 年 4G 行動生活使用行為調查」報告指出，有 51.5% 的民眾屬於手機中度使用者（每天使用手機的時間為 2 至 5 小時），而有 28.1% 的民眾每天花超過 5 小時滑手機，屬於重度使用者(TechNews,2018)。

在台灣人手一機的情況已十分普遍，這都顯示網際網路滲透了人們日常生活，人們的溝通不在受限於時間和地點，可以隨時隨地的透過網際網路進行互動，此時即時通訊軟體 APP 也被普遍運用於生活或工作中，其中即時通訊軟體 LINE 受許多手機用戶的青睞。

即時通訊軟體 LINE 在台灣為滲透率第一的軟體，LINE 台灣總經理陳立人於 9 月 18 日指出，台灣高達九成的人口都在使用 LINE，LINE 在台灣的月活躍用戶數更從先前的 1800 萬成長到 1900 萬用戶，每天約有 800 萬的台灣人使用 LINE 打電話，而在 LINE 的桌機版中全球的使用者中，台灣人約佔了四成，代表 LINE 除了在手機上以外，也已經成功融入台灣人的工作、學習當中。此外，統計也指出，台灣每人每天平均打開 LINE 應用程式高達 20 次以上，黏著度可見一斑。(劉季清，2018)；根據遠見雜誌 2018 年 7 月號指出：2016 年，LINE 就已晉級為獨角獸 App，在台灣，從個人、職場、企業，甚至到政府都將 LINE 視為重要的即時溝通管道（彭杏珠，2018）。

由於智慧型手機即時通訊軟體 LINE 因具有資源分享、即時互動和成本低廉的三大優點，以及加入好友的多種便利管道，教師利用 LINE 進行通訊已經逐漸成為親師溝通的主要方式之一。在國小教育現場裡，教師喜歡運用 LINE 做雙向的親師溝通，更會建立班級 LINE 親師群組，除了班級經營和親師溝通更有效率，LINE 裡豐富的貼圖更有助於表達與感受彼此的情緒，拉近親師生的距離，增進班級內的凝聚力。

儘管教師運用 LINE 親師群組有許多的好處，但仍有許多教師保持觀望的態度，甚至有些教師因為擔心而持著反對的態度，對於這兩種截然不同看法的教師，研究者想了解這兩種教師的看法及接受度不同的原因；另外，家長對於班級 LINE 群組的看法也是研究者想要瞭解的，到底班級 LINE 群組是否必要，對於老師的班級經營和親師溝通是加分？還是扣分呢？這些也是研究者想探討的問題。希望透過此研究，依據研究結果及分析，能提供教育同仁在建立班級 LINE 群組進行親師溝通和班級經營的參考。

## 第二節 研究目的與問題

### 壹、研究目的

根據以上的研究動機，本研究主要的目的有：

- 一、 瞭解國小教師與家長是否贊同建立班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通及看法。
- 二、 瞭解國小導師和家長運用即時通訊軟體 LINE 於班級經營和親師溝通的使用情形。
- 三、 探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的成效。
- 四、 探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的問題。

### 貳、待答問題

根據上述的研究目的，本研究的待答問題如下：

- 一、 國小教師與家長是否贊同建立班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通及看法為何？
- 二、 國小導師和家長運用即時通訊軟體 LINE 於班級經營和親師溝通的使用情

形為何？

三、 國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的成效為何？

四、 國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的問題為何？

## 第三節 名詞釋義

本研究旨在了解國小導師運用智慧型手機即時通訊軟體 LINE 群組於班級經營和親師溝通之研究，透過本節來說明本研究所使用的重要名詞，包含國民小學(National Elementary School)、國民小學導師(National Primary School Tutor)、國民小學家長(National Primary School Parents)、班級經營(Class management)、親師溝通(Parent-Teacher Communication)、即時通訊軟體 LINE(LINE Instant messaging software)、虛擬社群-LINE 群組、班級 LINE 群組，分述如下：

### 壹、 國民小學

是人們接受最初階段正規教育的學校，是基礎教育的重要組成部分（維基百科），旨提供六歲至十二歲學童義務教育之場域。

### 貳、 國民小學導師

依據師資培育法規定，取得合格教師資格，在國民小學中，統籌班級一般事務及負責輔導學生課業、品行的老師。本研究的國民小學老師，是指擔任臺中市海線公立國民小學 107 學年度之班級導師為研究對象，未包含行政人員、科任教師、實習教師。

### 參、 國民小學家長

本研究的國民小學學生家長，是指臺中市海線目前有小孩就讀公立國民小學的家長。

## 肆、班級經營

導師和學生一起共同經營班級，藉此建立良好的師生關係，營造優質的班級氣氛，讓導師能有效率的推動班級各項事務，學生對班級有向心力，使每一個學生都能發揮他最大的潛能。

## 伍、親師溝通

國小教師與學生家長雙方透過各種的溝通方式，例如：電話、聯絡簿、家庭訪問、社群資訊平台……等等，進行雙向的意見交流，不但拉進彼此之間的關係，更進一步了解彼此對教養的態度與期待，雙方達成共識，一同為孩子的教育努力，以促成孩子快樂學習與成長。

## 陸、智慧型行動裝置

隨著電子元件技術的提升，開始出現小型且方便攜帶的各種電子裝置，早期的行動裝置有 PDA 和 MP3 隨身聽，現在則是平板電腦(PDA)和智慧型手機(Smart Phone)。本研究指的智慧型行動裝置為平板電腦和智慧型手機。

### 一、 平板電腦 (PDA)

在六十年代末 Alan Kay 提出了一種可以用筆輸入資訊的新型筆記型電腦的構思；1989 年 9 月第一臺平板電腦問世，但因為它的手寫辨識率太差、價格昂貴、重量又重，所以當時平板電腦並沒有受到青睞；2002 年微軟公司大力推廣 Windows XP Tablet PC Edition，平板電腦開始受到重視；直到 2010 年蘋果公司推出的 iPad 造成平板電腦大流行，它的優點是體機小、攜帶方便。

### 二、 智慧型手機 (Smart Phone)

隨著電子硬體技術的提升，各種硬體零件的體積與重量大幅縮小，也因為 3G 無線網路的普及，早期厚重的黑金剛大哥大手機，已經被輕薄且功能性強的多功能手機所取代。近期的智慧型手機又比多功能手機的功能性更強，除了接聽電話的基本功能外，還擁有像電腦一樣的運算能力，可以安裝或移除各類的應用程式軟體。

## 柒、即時通訊軟體 LINE

LINE 是以發生於 2011 年 3 月 11 日的日本東北大地震為契機，所誕生的行動通訊軟體。災難發生後，LINE 公司觀察到當時確實需要一個能強化人際關係的共通溝通工具。因此地震發生後三個月，也就是 2011 年的六月，推出了 LINE 這個通訊軟體（LINE 官方網站）。

LINE 是一個行動傳訊應用程式，人們可以透過此應用程式，隨時隨地免費的使用訊息、語音通話及視訊通話功能進行聯繫，還能將語音訊息、照片與影片儲存及分享，各式各樣的貼圖和表情符號，能輕鬆傳達使用者的想法，增添聊天的樂趣，拉近人與人之間的距離。

本研究所指的 LINE，是國小導師和班級學生家長利用此行動裝置，進行班級經營和親師溝通，透過即時互動的方式，使雙方的溝通更順暢。

## 捌、虛擬社群-LINE 群組

虛擬社群，指的是在虛擬空間上的社群團體，而虛擬空間是透過電腦網路為媒介建構而成的，社群成員之間不需要實體的接觸，能以匿名的方式在這虛擬空間裡進行資訊的分享與交流，打破了時間與空間的限制，使得溝通更加便利且不具壓力，成為現代普及的一種溝通方式。

即時通訊 LINE 群組就是一種虛擬社群，社群成員藉由這樣的平臺共享資源和人際互動，在現今的教育現場，許多老師會運用即時通訊 LINE 群組來進行班級經營和親師溝通，老師擔任召集人，邀請班級學生家長們加入群組，一齊進入免費的聊天室，彼此在聊天室裡訊息交流，親師關係更為緊密。

## 玖、班級 LINE 群組

本研究指的班級 LINE 群組，是指國小導師和班級學生家長共同在行動傳訊應用程式 LINE 建立一個班級群組，導師可以一次性的在此群組內發放訊息給所有的學生家長們，不用再一筆一筆個別發訊息給家長，學生家長若有問題也可以在群組裡提問，導師或其他學生家長會適時給予回應、分享彼此的訊息，以作為親師溝通

的聯繫管道。

## 第四節 研究範圍與限制

本研究旨在探討處於教育現場的國小導師和班級學生家長贊同或反對運用班級 LINE 群組來進行班級經營及親師溝通的原因，並且探究國小導師和班級學生家長運用班級 LINE 群組後，對班級經營及親師溝通的影響。依據此研究目的，本節研究範圍與限制共分為兩個部分：第一部分為研究範圍，第二部分為研究限制。

### 壹、研究範圍

因人力與時間因素，本研究的研究對象僅為任職於台中市海線公立國民小學之班級導師及其班級學生家長，未包含行政人員、科任教師、實習教師。

### 貳、研究限制

本研究以台中市海線公立國民小學為研究範圍，並未進行全國性之研究，因此在研究結果分析時，僅限於台中市海線地區，故不宜將研究結果過度推論，但可供其他地區參考。

## 第二章 文獻回顧

本研究旨在了解國小導師和家長運用即時通訊軟體 LINE 於班級經營和親師溝通的使用情形，國小導師和家長是否贊同建立班級 LINE 群組？班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的成效為何？以及使用上又面臨那些問題？本章節的文獻研究是依據上述研究目的來進行先關文獻的蒐集，並加以整理與比較，逐步分析及探討其內涵，期能提供後續研究之參考。

本章內容分為五節，第一節為班級經營，第二節為親師溝通，第三節為即時通訊軟體 LINE，第四節為 LINE 運用在親師溝通之相關研究。

### 第一節 班級經營

班級是由老師、一群學生和學生家長所構成，家長雖然不在班級內，卻是老師最佳的教育合夥人，班級是親師生共同學習、成長的場所，所以它就像一個小型的社會系統，涵蓋了許多複雜的互動關係。

導師除了教學外，班級經營更是一項重要的工作內容。成功的班級經營，會讓各項級務的推動更順暢，教學工作也能更有效率，學生樂於學習，進而達到教育目標。因此，班級經營是有效教學的基礎，導師則在班級經營上扮演著靈魂角色。

本節旨在探討班級經營之相關理論，包括班級經營的涵義、班級經營效能的定義，以及班級經營的策略。

#### 壹、班級經營的定義

班級經營的英文為「Classroom Management」，早期學者直譯為「教室管理」（方炳林，1979；李祖壽，1979；李德高，1988；林寶山，1980；高廣孚，1989；張春興，1985；溫世頌，1987）；後來吳清山等（1980）認為學生的學習場所不限於教室、操場、校外教學場所……等各種學習場地，都需要老師的經營管理，因此吳清山等（1980）認為「班級經營」一詞比「教室管理」來的適切；張秀敏（1998）

認為「管理」有命令、控制他人的意思，老師經營一個班級，涵蓋教室內、教室外的各項事務，因此使用「班級經營」比「教室管理」恰當。

班級經營的範圍非常廣泛，舉凡與學生學習相關的各項事務，均屬於班級經營的範疇。以下為國內外學者對班級經營的定義，整理如表 2-1。

表 2-1 班級經營定義彙整表

作者（年代）	班級經營的定義
方炳林（1979）	班級經營是教師或師生共同合適地處理教室中人、事、物等因素，使教室成為最適合學習的環境，並易於達成教學目的的活動。
朱文雄（1989）	班級管理係教師管理教學情境，掌握並指導學生學習行為，控制教學過程，以達成教學目的的技術和藝術，換言之，教師在教學過程中，佈置良好的學習環境和教室氣氛，維持動靜有度的教室常規和秩序，以達成教室目標。
李園會（1991）	為使兒童能在學校與班級中，愉快的學習並擁有各種快樂的團體生活，而將人、事、物等各項要件加以整頓，並做最適當的處理，藉以協助教師推展各種活動的一種經營方法，最後達成教育目標。
張春興（1994）	班級經營是指在教學時師生互動的活動中，教師對學生學習行為的一切管理方式。在消極方面，避免學生違規行為的發生，在積極方面，培養學生遵守團體規範的習慣，藉以形成良好的教學環境，以達成教育目標。
鄭玉疊、郭慶發 （1994）	班級經營是教師為了班級上各種人、事、物、活動的順利拓展和互動，所執行的措施，以求良好教學效果和達成教育目標的歷程。
郭明德（2002）	班級經營，乃是教師與學生在教室社會體系中，適當而有效地處理班級中的人、事、物等各項業務，以發揮教學效果，達成教育目標之歷程。

表 2-1 (續)

作者 (年代)	班級經營的定義
秦夢群 (2004)	班級經營是指教師採取相關的策略和方法，適當有效地安排或處理班級中相關的人、事、時、地、物等要素，以使班級產生最大的效能，達成教學與學習的目標。
周淑華 (2009)	導師為達成教育目標，有效處理班級的人、事、物各項事務，使任課教師有良好的教學品質、學生有高的學習成就與學習氣氛、和諧而融洽的師生關係、密切的親師互動。
Doyle (1986)	班級經營是教師解決班級秩序問題，所採取的行動和策略。班級經營是一件複雜事情，因為秩序必須靠師生共同建立。
Froyen (1993)	班級經營區分為教學內容經營、學生行為經營、師生關係經營等方面。
Stensmo (1995)	班級經營係指教師對班級學習環境的組織、學生的規範、秩序的經營、學生群體之間交互作用的關照、學生學習的個別化。
White (2004)	班級經營係指教師計畫與管理課程中所有行為、活動與互動關係。

資料來源：研究者整理

綜合以上國內外各學者對班級經營的定義，班級經營都提及四個部分，包含了對象、過程、方法與目的。就對象而言，班級內的人、事、物、地都是需要經營的，例如：學生行為經營、有效處理班級事務、師生關係經營、營造愉快舒適的學習環境……等；就過程而言，班級經營是一種長期而持續的累積過程，是需要親師生三方共同合作下才能完成，例如：師生相互合作、密切的親師互動；就方法而言，教師運用其專業知能，採取相關的策略和方法，進行有效的班級經營；就目的而言，班級經營的主要目的為營造良好的學習環境，學生樂於學習，以達成最後的教育目標。

因此，研究者將班級經營定義為：教師運用其專業知能，採取相關的策略和方法，對班級內的人、事、物、地進行妥善的經營，在親師生三方共同合作與互動下，營造出良好的學習環境，學生樂於學習，進而達成教育目標的歷程。

## 貳、班級經營的內涵

導師既然是班級經營上的靈魂人物，因此在進行班級經營時必須先瞭解班級經營的內涵，以作為規劃班級級務的依據，才能有效的班級經營，順利的推動班務。以下為國內外學者提出的班級經營內涵，整理如表 2-2。

表 2-2 班級經營內涵一覽表

學者（年代）	班級經營內涵		
李園會（1991）	1. 了解學生 4. 布置教室 7. 健康安全指導 10. 學校活動的參與	2. 團體和友朋的組織 5. 學習指導 8. 問題學生的指導 11. 父母的協助	3. 班級組織 6. 生活指導 9. 讀書指導 12. 班級事務
鄭玉疊、 郭慶發（1999）	一、人的問題： 二、物的問題： 三、事的問題：	1. 有師生關係 3. 教師與同儕關係 1. 桌椅安排 3. 物品安排 1. 教學活動	2. 學生同儕關係 2. 教室佈置 4. 周圍的環境等
張秀敏（1999）	1. 開學前的準備 3. 班級氣氛的營要 5. 班規建立 7. 教學管理 9. 特殊兒童的管理 11. 級務處理	2. 開學初的活動或工作事項 4. 教室環境的安排 6. 例行活動程序的建立 8. 行為管理 10. 親師關係的增進 12. 老師的時間管理	
吳清山等（2001）	1. 行政經營 4. 常規輔導	2. 教學經營 5. 班級環境	3. 自治活動 6. 班級氣氛

表 2-2 (續)

學者 (年代)	班級經營內涵		
廖淵豪 (2007)	1. 班級常規管理	2. 班級氣氛營造	3. 班級環境規畫
	4. 親師溝通情形	5. 學生學習效果	6. 教師教學品質
	7. 學生偏差行為處理		
吳明隆 (2013)	1. 教學活動	2. 訓育工作	3. 輔導活動
	4. 情境規劃	5. 行政事務	6. 人際關係
	7. 親師溝通	8. 意外事件處理	
Froyen (1993)	1. 教學內容經營	2. 學生行為經營	3. 師生關係經營
Smith & Laslett (1993)	1. 班級經營的規則	2. 班級組織的分析	
	3. 衝突來源的減少	4. 行為偏差學生的諮詢與檢討	
	5. 學生問題的處理	6. 教師策略的執行	
	7. 師生互動	8. 獎懲措施	
	9. 教師感受與壓力	10. 協助同事面對問題	
Weinstein (2007)	1. 營造學習環境	2. 組織與管理教學	
	3. 處理不當行為	4. 協助特殊需求學生	

資料來源：研究者整理

由表 2-2 相關文獻，研究者將班級經營內涵大致歸納為六大層面：行政層面、教學層面、環境層面、常規層面、輔導層面，各層面的經營重點整理如下表 2-3：

表 2-3 班級經營內涵之六大層面

六大層面	班級經營內涵		
一、行政層面	1. 開學前的準備	2. 開學初的活動或工作事項	
	3. 例行活動程序的建立	4. 行政事務	5. 訓育工作
	6. 班級組織	7. 級務處理	8. 健康安全指導
	8. 意外事件處理	9. 自治活動	10. 親師溝通

二、教學層面	1. 組織與管理教學	2. 教學內容經營
	3. 教師教學品質	4. 學生學習效果：讀書與生活
三、環境層面	1. 營造學習環境：桌椅安排、物品安排、教室佈置	
	2. 情境規劃	3. 班級氣氛
四、常規層面	1. 班規建立	2. 獎懲措施
	3. 行為管理	4. 處理不當行為
五、人際層面	1. 師生關係的增進	2. 學生同儕關係的增進
	3. 親師關係的增進	
六、輔導層面	1. 協助特殊需求學生	2. 行為偏差學生的諮詢與檢討
	3. 協助同事面對問題	

資料來源：研究者整理

### 參、班級經營的策略

導師為班級經營中之主導角色，班級經營效能可說是教師在班上所努力經營之成果，班級經營效能愈高，也表示著教師之專業能力愈強、用心程度也愈高（黃淑寬，2006）。

班級經營不但是教師每天必須面對的課題與挑戰，也是讓教學更流暢的重要條件，因此班級經營需要事前的規畫，運用有效的班級經營策略，進而提升班級經營的效能。以下為班級經營的具體策略：

#### 一、了解學生

學生是班級裡的主角，因此，了解學生就是班級經營的第一步。而學生的差異性是教師在班級經營時必須留意的第一道課題。教師在帶班時，必須清楚了解每個學生的家庭背景與差異性，才能因材施教、適性發展，達成預期教育效果。Robert.Marzano 等認為有效的班級經營者，會對不同的學生使用不同的策略（賴麗珍譯，2006）。

## 二、營造良好的班級環境

杜威曾說：「要想改變一個人，應先改變環境，環境變了，人就改變了。」這就是境教的功能（朱文雄，1999）。學生都在喜歡舒適安全的環境學習，而舒適安全的班級環境基本上可從以下兩個角度來分類：

### （一）「物質層面」的角度：

「物質層面」的安全舒適，指的是有形且具體的環境舒適宜人，例如：寬敞的教室、良好的採光、美觀的教室布置、充足的設備、人數適中、空氣流通的班級……等等。

### （二）「心理層面」的角度：

「心理層面」的安全舒適，指的是學生能「放心學習」的環境，在這樣的環境中，不會因為自己可能的犯錯而受到教師或同儕的侮辱(Brophy,1987)。相較於「物質層面」的安全舒適，「心理層面」的安全舒適對於學生的學習更為重要。

有意義的學習，通常都會帶著些許冒險與嘗試。但隨著年歲日增，我們會更不願意在人面前承認自己知識之不足(Dweck,1986)。學生若在學習過程中犯錯，而遭到周遭的人取笑時，往往會害怕犯錯而因此卻步，不再樂於求知學習。人的一生中可能犯的最大錯誤，就是經常擔心犯錯誤(Elbert Hubbard)。為了增加學生有意義學習的機會，所以老師應該要營造能讓孩子放心學習的環境。以下五點班級經營的作法，可供教師滿足學生安全舒適的需求，增加學生有意義學習機會的參考(單文經，2006)：

1. 鼓勵學生嘗試與探索
2. 教導學生掌握學習與做人做事的要領
3. 容許學生犯錯
4. 勇於承認自己知識之不足，常存學習的心態
5. 教師熟識每位學生的特性

### 三、營造優質的班級氣氛

#### (一) 班級氣氛

一個班級是由師生共同組成，班級有如一個小團體、小型社會。每個團體都有其團體氣氛，是由各成員社會互動、相互影響所形成的，而班級氣氛就是師生互動形成的氣氛。教室中成員互相影響，久而久之自然成為一種獨特的氣氛，影響著每個成員的思想、觀念和行為模式，這種班級中各個成員的共同心理特質或傾向，就是班級氣氛（盧美貴，1990）。其中班級氣氛又以建立師生關係最為重要，如 Cangelosi, James S(2004)認為，教師應該在課堂管理上，獲取和保持學生的合作，教室的一切就可以順利進行。

#### (二) 影響班級氣氛的因素

影響班級經營的因素很多，大致可分成三大類，各因素的整理如表 2-4：

表 2-4 影響班級氣氛之因素一覽表

三大因素	影響班級氣氛之因素
一、學生因素	學生的容貌、行為、性別、特質、社經背景、測驗分數、動作快慢、以及過去的成績等
二、教師因素	教師人格特質、領導、期望等
三、環境因素	學校組織、所在地及環境。
四、班級中社會互動	1. 學生間的關係 2. 師生間的關係 3. 學生與課程的關係 4. 學生對班級結構的知覺

資料來源：研究者整理

班級氣氛雖然是無形的，卻有具體的經營策略。以下是營造優質班級氣氛的策略，整理如表 2-5：

表 2-5 營造優質班級氣氛的策略彙整表

策略	說明
一、確立學習目標	教師與學生一同討論，了解學生有興趣的學習內容，教師規劃設計生動有趣的教材，確定教學目標。
二、訂定班級公約	1. 師生共同訂定或修訂一套適合自己班級的常規班規，使學生感受到參與感，認同班級公約。 2. 『公正』的執行班級公約。
三、培養良好的教師特質	1. 以身作則。 2. 以公平、公正為原則對待每一位學生。 3. 師生間能有和諧的溝通模式，師生間保持亦師亦友的關係。
四、班級中社會互動	1. 學生間的關係      2. 師生間的關係 3. 學生與課程的關係      4. 學生對班級結構的知覺

資料來源：研究者整理

#### 四、 建立良善的親師溝通管道

為了提高班級經營效能，除了導師及學生的努力外，最重要的資源應屬家長了，因為家長和導師的目標一致，也最了解學生，是老師班級經營的最佳合作夥伴。Kounin(1970)認為，教師應該有預防性的作為，因此，要了解學生，與家長保持溝通是很重要的管道。Marjorbanks(1994)以圖 2-1 說明，家庭是影響學童重要因素（吳明隆，2003）。

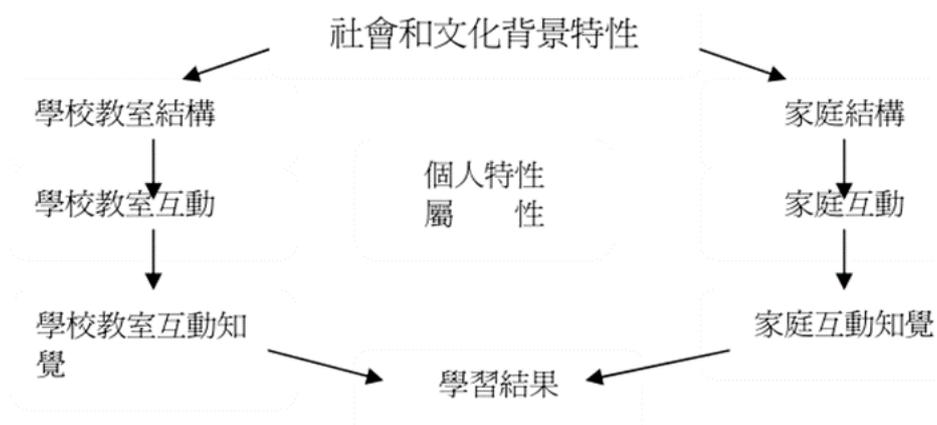


圖 2-1 學童學習環境模式圖

資料來源：吳明隆（2003：192）

## 第二節 親師溝通

### 壹、親師溝通的定義

親師溝通，即是教師與家長間相互溝通的歷程。以下為國內研究者對親師溝通的定義，整理如表 2-6。

表 2-6 親師溝通定義彙整表

研究者（年代）	親師溝通的定義
李錫津（1997）	親師溝通是指老師與家長間相互分享學生的生活、學習訊息、觀念，建立教導共識，共同引導孩子發揮潛能，邁向學習目標的具體作法。學校與家庭之間的溝通聯繫乃是一種雙向交流的歷程。
吳宗立（2002）	親師溝通乃是教師與家長運用相關媒介，相互傳達訊息、情感、意見，藉此增進對孩子教育問題的了解、建立共識、共同協助孩子的學習與成長。

---

郭明德（2002） 親師溝通係指教師和家長為了幫助兒童學習成長、在教養態度上取得協調達到一致的作法，而進行的一種雙向互動的活動。

---

資料來源：研究者整理

## 貳、親師溝通的必要性

近年來，家長參與教育已是不可逆的教育趨勢，家長的角色逐漸轉變成「教育的參與者」。因此，由封閉轉而開放的教育型態，使得教師必須更加重視親師溝通的重要性（林進材，1998）。對教師而言，把家長當成夥伴一起工作，共同協商教育方向，基本上已是一種基本態度。

王淑俐（2007）、吳明隆（2013）認為建立良好親師關係相當重要，不僅是符應教育潮流，在少子化現象、親師關係日趨平等、校園危機事件頻傳、重視個人權益之風氣下，學校日益重視公共關係，當教育生態改變時亦顯現出教師溝通能力與人際合作之重要性，良好親師溝通可以提升親子關係、增加學生的多元學習、促進教師專業發展與營造學校與社區的友好互助關係，更讓家長成為學校教育的協助者，共同建構友善校園與增進教育品質。

## 參、與親師溝通媒介之相關研究

以往親師溝通最常用的媒介為聯絡簿、電話、家庭訪問、通知單等，隨著電腦與網路的發達，運用資訊科技進行親師溝通的方式逐漸興起，如電子聯絡簿、班級部落格。近來年，更隨著智慧型手機的普及，社群資訊平台已從不易攜帶的電腦跨足應用到手機，使得親師溝通的管道變得更加簡單便利，如 FACEBOOK、LINE。依靠著各種資訊平台，教師們能夠更加容易地與家長進行訊息的交流，使得親師溝通的方式更加多元且快速。研究者將與親師溝通媒介之相關研究，整理如表 2-7。

表 2-7 與親師溝通媒介之相關研究

作者（年代）	研究內容	研究結果
連清森 (2001)	電子聯絡簿	家長與教師最常使用電子聯絡簿的通知功能，其內容類似於傳統聯絡簿，至於在電子聯絡簿的即時互動功能方面，雙方皆認為效果成效不佳。
楊清貴 (2009)	班級網站	班級網站內容設置雖呈現豐富化、生動化且可提供活動與作品照片，但教師於使用上常遇網路存放空間不足、廣告過多、網站連結不便等因素。
葉克樓 (2015)	LINE 群組 家庭聯絡簿	LINE 群組家庭聯絡簿在簡易性上更符合現代家長使用特性及需求，且 LINE 群組家庭聯絡簿在即時性、正確性、可呈現多樣性資訊與親師或家長相互間之互動性皆優於傳統紙本聯絡簿。
林莉玲 (2016)	LINE	國小教師多數感到學習使用 LINE 是容易的，也認為使用 LINE 可以達到與家長溝通的目的。同時，教師們也覺得 LINE 的介面操作很清楚也很容易理解。
黃馨儀 (2017)	LINE	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；教師與家長認為以 LINE 為親師溝通工具成效頗佳，但教師與家長認為 LINE 有誤解訊息意義之問題，需以多元方式溝通免生疑義。

資料來源：研究者整理

## 第三節 即時通訊軟體 LINE

### 壹、LINE 的起源

即時通訊 LINE 是由日本的 NHN Japan 開發的，而 LINE 的發想與 2011 年

的日本 311 海嘯有關，NHN Japan 團隊察覺到在這段災難期間傳統電話網路的失聯及不足的現象後，一致認為「簡單、好用、可快速傳達」的服務軟體。

LINE 是屬於行動裝置上面的即時通訊軟體，它是一款封閉式的即時通訊軟體，所有名單上的聯絡人都是出現在你或者對方通訊錄內的人，也就是由朋友、家人、同事等真實世界認識的人所組成的封閉式社群。LINE 除了可以在智慧型手機上和好友免費語音通話與互傳免費簡訊外，內建的可愛貼圖也是一大特色。

## 貳、LINE 的溝通特性

LINE 之所以在臺灣有如此高的使用率，在其功能及特性上必定有與眾不同之處。近幾年，有許多文獻對 LINE 的溝通特性做研究，研究者將相關文獻整理如表 2-8。

表 2-8 LINE 的溝通特性之相關研究

作者（年代）	研究結果
廖久慧 (2013)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 行動通訊軟體 LINE 的使用，會降低訊息傳遞成本，因而提升使用者使用的意願。</li><li>2. 行動通訊軟體 LINE 具有即時檔案傳輸功能，以及趣味與便利之性質等殺手級應用。</li><li>3. 當愈多使用者需要經常聯絡的對象，使用行動通訊軟體 LINE 時，對於使用者使用軟體意願越有幫助。</li></ol>
張玉琳、李秋滿 (2014)	<p>LINE 貼圖式的表情符號，幫助雙方溝通與表達，減少手機螢幕之隔閡，拉近彼此之間的距離。貼圖的特性有四：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>一、「互動性」：即時回饋使溝通雙方能夠快速交談回應。</li><li>二、「趣味性」：透過貼圖非語言線索的特性，吸引使用者之好奇心以及滿足其需求。</li><li>三、「主題性」：主題性的貼圖組合，使用者能選擇使用者喜愛的虛擬人物角色，且精確的選擇其情緒的層次。</li><li>四、「實用性」：透過貼圖能夠表達文字無法具體描繪的情</li></ol>

境以及情感。

---

胡惠君  
(2015)

「即時性」、「便利性」、「情感交流」和「愉快感」是大部份使用者心中對 LINE 的最終評價與整體感受。LINE 是個實用、便利的聯繫工具，讓彼此即時交流、心情愉悅，帶動了一種流行趨勢，並滿足追求個性化的需求，特別是 LINE 的「貼圖功能」、「群組功能」和「訊息傳遞」是最吸引使用者喜歡的功能。

---

資料來源：研究者整理

綜合上述相關文獻，即時通訊軟體 LINE 的溝通特性有以下五點：

(一) 即時性：只要在智慧型手機下載即時通訊軟體 LINE，使用者可透過網路不受時間空間的限制隨時與朋友溝通，也能立即得到對方的回應。

(二) 免費性：LINE APP 是免費下載的軟體，除可以免費傳送文字訊息外，也可與好友利用 LINE 進行免費的視訊或語音通話。

(三) 豐富性：因 LINE 可透過文字、語音、影象及貼圖做多種類型的溝通模式，讓傳遞的訊息更為豐富及多元。

(四) 趣味性：LINE 提供多款免費貼圖，並將貼圖分為不同人物、情緒、行為的主題，使用者可以根據溝通的內容及心情，將自己想要表達的情緒或肢體動作藉由誇張逗趣的貼圖呈現出來。

(五) 親密性：LINE 透過建立群組的方式，藉由成員彼此多人同時或不同時頻繁的互動與交流，有助於群組成員間關係的親密性。

## 第四節 LINE 運用在親師溝通之相關研究

現代科技越來越進步，網路愈來愈發達，行動裝置的普及化，即時通訊軟體 LINE 的溝通特性又深受民眾的喜愛，使用 LINE 進行通訊已是台灣地區普遍的溝通方式，教師與家長之間的親師溝通模式也隨著改變，利用 LINE 進行通訊已漸漸成為目前親師溝通的常用方式之一，以下是近幾年 LINE 應用於國小親師溝通之相關研究，研究者將內容整理如表 2-9。

表 2-9 LINE 應用於國小親師溝通之相關研究

作者（年份）	論文名稱	研究結果
王淑靜 (2014)	教師使用即時通訊軟體建立親師溝通平臺之研究 - 以 Line 為例	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 使用 LINE 建立親師溝通平臺的目的：老師是操作便利、提供在校及生活資訊；家長則是聯繫方便和瀏覽學生活動照片。</li><li>2. 教師使用 LINE 時機在於教學活動進行前後、學生出現學習問題及特殊情況。家長則在孩子出現問題或對學校事物有疑慮時。</li><li>3. 使用 LINE 溝通可促進良好親師關係、建立教育共識。</li><li>4. 教師使用 LINE 溝通會遇到誤解訊息意義、訊號不穩定等困擾。家長則遭遇廣告太多、</li><li>5. 擔心個資外洩、時間不足、誤解語意等問題。</li></ol>
陳怡潔 (2015)	國小教師透過 LINE 進行親師溝通成效之研究	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 國小教師透過 LINE 在親師溝通過程、適配性及親師溝通成效都有中上程度的認同。</li><li>2. 溝通成效上，國小男性教師高於女性教師。</li><li>3. 學校規模 24 班以上學校教師在親師溝通過程及適配性方面大於 12 班以下之學校教師。</li><li>3. 媒體能力、溝通過程、適配性及親師溝通成效四部分皆有顯著正相關。</li></ol>

表 2-9 (續)

作者 (年份)	論文名稱	研究結果
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資訊分享、即時互動、知覺易用性對知覺有用性具正向顯著影響。</li> <li>2. 促成條件、知覺有用性、知覺易用性對行為意圖具正向顯著影響。</li> <li>3. 行為意圖對使用行為具正向顯著影響。</li> </ol>
林莉玲 (2016)	國小教師透 過 LINE 進 行親師溝通 之研究：以 嘉義縣教師 為例	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 嘉義縣國小教師同意 Line 進行親師溝通有助於工作效率的提升，但在如何讓使用者更熟悉系統的各項功能、操作，則仍有待加強。</li> <li>2. 國小教師覺得使用 Line 和家長互動，是未來趨勢，但是在鼓勵家長使用 Line 與老師進行互動的意願較低。</li> <li>3. 教師對性別、擔任職務、每週使用網路時間等不同變項中，在使用知覺與使用行為意圖方面，存在顯著性差異。</li> <li>4. 國小教師對使用 Line 進行親師溝通的使用知覺與使用行為意圖有顯著相關。</li> </ol>

資料來源：研究者整理

從 Line 應用於國小親師溝通的文獻中發現，國小教師對於使用 LINE 和家長溝通持大致上呈正面的評價，也覺得運用 LINE 和家長進行互動是未來趨勢；另外，從文獻中發現，親師溝通及班級經營這兩項職責是現在身為教師一員的必修課題，所以本研究將以 3C 智慧型手機 APP 免費通訊軟體 LINE 運用於國小班級經營及親師溝通來進行研究，跟前人的研究有些許的不同，研究對象設定在國小導師建立「班級 LINE 群組」運用在班級經營和親師溝通，而非使用一般的個別私 LINE 和家長互動，希望能給予日後教育同仁們一個新的參考依據。

## 第二章 研究設計

本章共分成五節，第一節說明研究途徑，第二節為研究方法，第三節為研究流程，第四節為研究對象，第五節為資料蒐集與分析。

### 第一節 研究途徑

台灣社會在邁向多元社會的衝擊下，學校教育正面臨前所未有的大變革，學校教育從封閉走向開放，很多文獻與研究指出「家長參與」對於教育改革是相當重要的因素，家長參與對教育效果的提昇有正向意義（林明地，1999）。

古諺云「水能載舟，亦能覆舟」，家長積極參與學校教育活動雖然對教育有許多好處，但若處理不當，也可能帶來負面的結果，所以良好和諧的親師溝通是不可輕忽的；在現今科技發達的世代，親師溝通的方式也有顯著的改變，建立班級 LINE 群組已是許多導師作為親師溝通的常用媒介，但也有部分導師仍持觀望或否定態度，這與導師面對新資訊系統時的態度與行為有密切的關係。因此，研究者以「哈伯馬斯(J.Habermas)溝通行動理論」與「科技接受模式理論」來探究現今教學現場中教師與家長對使用班級 LINE 群組作溝通的觀點。

#### 壹、哈伯馬斯(J.Habermas)溝通行動理論

哈伯馬斯集法蘭克福學派批判理論的大成，其溝通行動理論，以「溝通理性」為發展基礎，以「重建人類的溝通能力」為基本原則，以「啟蒙、反省、批判」為方法，以達到「成熟、自主、解放」為目的，以「邁向理性的社會」為最終的理想（楊深坑，1997）。

##### 一、溝通行動

溝通行動除了必須至少要有兩人以上的言說互動外，並能經由這樣的溝通互動行為，逐步擴展至整個社會的溝通對話，經由這樣的溝通行動之後，期望社會

能朝向一個理性完善的地步。哈伯瑪斯所提出的溝通行動，就是建立起一種人際的關係。

## 二、溝通的能力

Habermas 認為人類在進行溝通時，不僅要具備語言能力，更應該具有建立互為主體性溝通關係的能力，亦即說話者不僅要說出合乎語言規則的句子，並能使其發言的內容符合事實，而也能使聽者相信說話者的誠意，才是一個成功的說話者。

而真正良好的溝通能力，必須包含下列四個條件（曾慶豹，民 1998；楊洲松，1998），整理如表 3-1：

表 3-1 良好的溝通能力應具備四個條件

四個條件	說明
(一) 文法語言(language)的溝通能力	要能正確的使用文法與文字的規則
(二) 語用(speech)的溝通能力	即說出的句子不僅要能合乎語法的規則，更要能使用的恰當，亦即在說話時能說出符合當時的情境的語句。
(三) 有效的聲稱(Validityclaims)	一個成功的言辭行動，不僅是能說出合乎文法及語用的句子，更重要的是當事者雙方都能進入彼此認同的人際關係中。
1. 可理解性(comprehensibility)：	即要能以對方所能理解的溝通方式來溝通。
2. 真實性(truth)：	所要發言的命題中所涉及的對象確實存在，或其所陳述的事實狀態確實為真。
3. 真誠性(truthfulness)：	說話者能真誠地表露意向，毫不虛偽，以博得聽者的信任。
4. 適切性(rightness)：	即說話者的發言能夠符合彼此雙方所遵守的法律及規範系統；亦即必須有共識，才能使聽者很容易地接納他的發言。

---

#### (四) 理想的溝通情境

1. 雙方要有均等和相同的發言機會
  2. 雙方能免除內外限制的情況下暢所欲言
  3. 雙方在辯論時要有真誠性
  4. 特權與片面的規範都要能去除
- 

資料來源：研究者整理

### 三、 Habermas 「溝通理論」在親師溝通歷程上的啟示

哈伯瑪斯所提出的溝通行動理論中提到，人與人之間的溝通若要達至相互瞭解的話，只有在沒有扭曲溝通的「理想言談情境」(ideal speech situation)中，以「更佳論證的力量」(the force of the better argument)方式，反覆的討論使對方瞭解自己的意思而達到「共識」，或能為一些「溝而不通」的親師關係提供一些反省，並為教師在與家長多面向聯繫時，有所助益。

教育歷程中，親師溝通的成功最主要目的是取決於教師和家長對溝通的態度，而不完全在於雙方或一方的溝通技巧。因此，在親師溝通上，首先必須重視的是「溝通」的目的是為了讓學生能夠更樂於學習、更健康快樂，而不是摻雜了一些與教育無關或者純為挑釁的情緒發洩的表現。

傳統的親師關係中，教師常過份突顯專業權威，往往把家長當作接受服務的被動案主；而現在則建立在一種「夥伴」的新關係上，如何增進親師間的溝通，加強雙方的情誼是現代教師責無旁貸的任務。所以，為成就孩子美好的教育，在親師溝通時，宜以下面的原則達成成功的溝通，整理如表 3-2：

表 3-2 有效親師溝通的原則

原則	說明
1. 使用適當的且聽得懂的語言措詞	避免濫用「術語」，採取口語化的表達方式，更能展現彼此溝通的誠意。
2. 營造和諧的親師關係	儘可能地排除「先入為主」的觀念。

---

3. 營造「暢所欲言」安全的說話環境 必須要雙方都在真誠、平等、無欲的條件下才能達成。

---

4. 建立有效的行動及回饋 教師使用的回饋模式要適時調整。

---

資料來源：研究者整理

親師溝通的工作相當深奧，並沒有一種放諸四海皆準的溝通策略，但可確信的是只要在一種和諧、相互信任、雙向雙贏的親師溝通關係中，就能有效促進達成使學生人格發展健全的目的。因此，只要老師抱持教育的理想，凡事真誠相待，相信必可獲得家長的支持配合。

## 貳、科技接受模式理論

科技接受模式(Technology Acceptance Model, TAM)是由 Davis 於 1989 年所發展出來的一套理論，用以解釋資訊科技接受的決定因素，特別針對科技使用行為所發展。此理論以理性行動理論為基礎，此模式廣泛應用在對於個人資訊系統的接受行為之預測與解釋。

科技接受模式由認知有用性(Perceived Usefulness)與認知易用性(Perceived Ease of Use)等兩個概念組成，用以解釋、診斷、與預測使用者面對新資訊科技時的行為，是目前最常用於探討使用者對新的資訊科技接受度的理論模型，包括五個主要構面：外部變項、認知有用性、認知易用性、使用行為態度、和使用行為意向，如圖 3-1 所示。

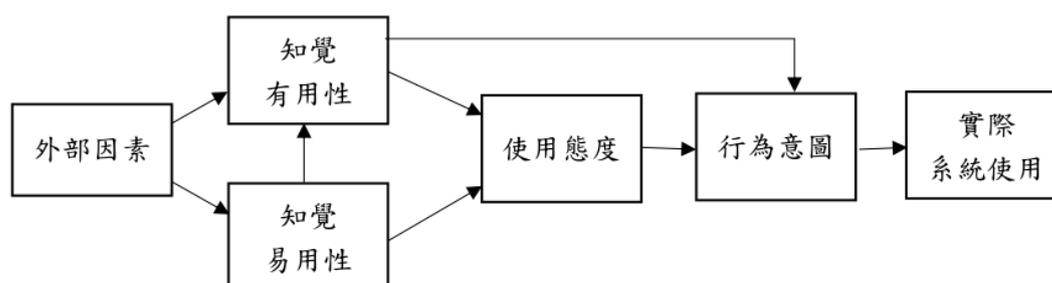


圖 3-1 Davis(1989)科技接受模式(TAM)

資料來源：Davis(1989)

TAM 認為態度是影響使用者行為很重要的因素，而態度主要又與知覺有用性和知覺易用性兩變數所影響；而知覺有用性又正向影響知覺易用性；知覺有用性和知覺易用性又會受到外部之變數所影響。

### 一、外部變數：

Davis 等多位學者認為影響使用者對資訊系統接受度的變項很多，如個人背景和系統品質(Fishbein & Ajzen,1975; Venkatesh & Davis,1996; Kang,1998)。另外，科技接受模式對於外部變數的選用並沒有一個清楚的樣態(Legrís et al., 2003)，故科技接受模式之外部變數之選用，可參考過去已發表之文章，也可依據文獻探討來決定科技接受模式的外部變數。

本研究選用之外部變項包含個人資料背景及系統品質，系統品質則指智慧型裝置 LINE 的特色—「即時性」，與一般民眾使用網路皆會重視的重要因素—「隱密性」。

### 二、知覺有用性

Davis et al.(1989)指出 TAM 假設當使用者知覺系統容易被使用時，會促進使用者以相同的努力完成更多的工作，改善（提高）工作績效。潛在使用者主觀地認為，使用某一特定的資訊系統，將會提高其工作績效或學習表現的可能性。例如：當潛在使用者知覺到智慧型手機可以幫助學習，工作上可以縮短工作時間，提高系統作業生產力或導航系統可協助行車上不致於迷路等有用程度愈高時，對該系統會抱持越正面的態度。當潛在使用者知覺到某一系統的有用（幫助）程度愈高時，對該系統愈會抱持正面的態度。

### 三、知覺易用性

Davis et al.(1989)指出潛在使用者主觀地認為學習某一特定資訊系統科技的操作，容易使用的程度。例如：系統愈容易使用，使用者對於自我表現會更具信心，進而樂意接受使用該系統；容易操作、操作過程是清楚的且容易理解的且操作時是具有彈性的，使用者對於自我表現會具有信心；而在技術使用上，若越難操作、過於複雜或是需花許多精神學習的系統，對使用者心中將造成負擔、產生不良負面情

緒、進而排斥使用。

簡單來說，當使用者知覺到該創新科技智慧型手機的資訊系統功能操作上，愈不需要花費太多的心力學習，則使用該系統的態度愈正向。知覺易用性也會正向影響知覺有用性。

#### 四、使用態度

Taylor & Todd(1995)指出使用者對於使用該資訊系統，有利於或不利於自己的感受。當使用者知覺到系統有用性愈高，則對系統所持的態度會愈正向。也就是說，當使用者感受到使用該創新科技智慧型手機的功能操作上，愈不需要花費太多的心力學習，使用此產品又能提高學習或工作上的效率，則對該產品愈會產生正面的評價。

#### 五、行為意圖

Taylor & Todd(1995)趨使個人在未來使用某一資訊系統科技的意願程度，也就是個人在主觀意識下，打算採用某種科技或資訊系統的可能性。TAM 認為使用行為意向，同時會受個人對科技的使用態度與知覺有用性所影響。

簡單來說，當使用者知覺到使用該創新科技智慧型手機的功能與增值服務，有助於提高學習或工作上的效率，則愈願意使用該創新科技智慧型手機所提供的所有功能和增值服務；當使用者知覺到使用該創新科技智慧型手機的功能與增值服務，有助於提高學習或工作上的效率，則會直接影響使用該創新科技智慧型手機所提供的所有功能和增值服務的意願程度，也就是說，知覺有用性亦有可能不透過使用態度直接影響使用者的使用意向。

本研究主要探討國小教師是否贊同運用班級 LINE 群組進行班級經營與親師溝通，在綜合數篇關於親師溝通之文獻(連清森, 2001、洪志麟, 2008、林志, 2013)，親師溝通之成效可分為「互動性」、「多樣性」、「正確性」等三個面向。綜合以上，本研究之 LINE 群組應用於親師溝通成效之各面向模型，如圖 3-2 所示。

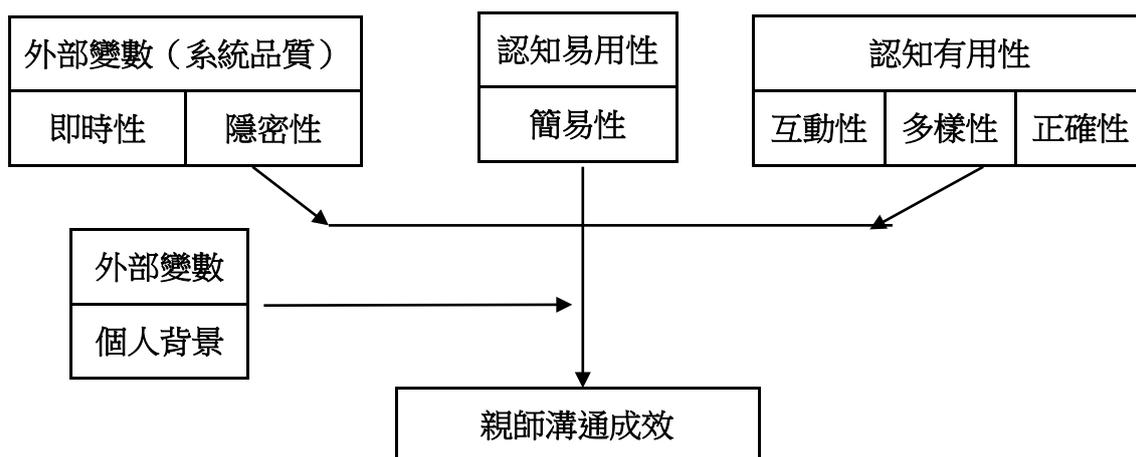


圖 3-2 LINE 群組應用於親師溝通成效之各面向模型

資料來源：葉克樓（2015）

科技接受模式理論（TAM）應用在本研究中，知覺易用性指的是教師以 LINE 通訊軟體進行親師溝通時，感到容易操作及學習的程度；知覺有用性則是指 LINE 通訊軟體能幫助教師增進親師溝通工作效能的程度，以此探討國小班級導師是否贊同運用班級 LINE 群組來進行班級經營與親師溝通的情形。

## 第二節 研究方法

根據研究目的及研究問題，本研究採用多種資料蒐集方法，以文獻分析作為理論基礎，針對導師採取半結構深度訪談法為主，針對相對應的家長輔以問卷調查，再以相關的文獻內容來進行文件分析，藉由多種研究方法加以相互驗證，以提高本研究的效度。

### 壹、研究方法

為了蒐集更完整的資料以達到本研究的目的，本研究依研究對象的不同，採取不同的研究方法，內容整理如圖 3-3 所示。

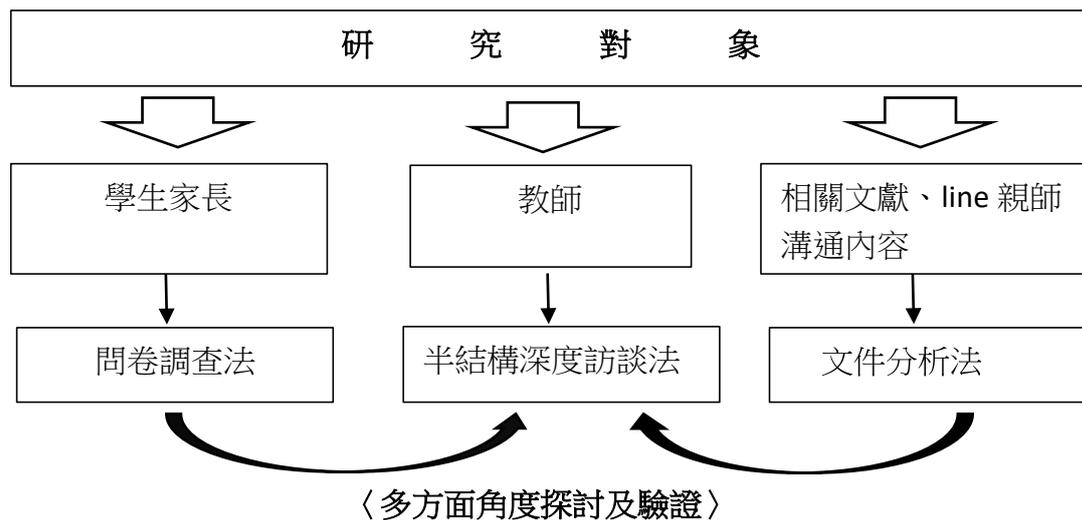


圖 3-3 本研究之研究方法

資料來源：研究者繪製

本研究希望藉由多方面角度探討及驗證，瞭解現今教學現場中教師與家長對使用班級 LINE 群組作溝通的觀點及滿意度，以獲得更準確真實的有效資料。

## 一、訪談法

訪談法是指工作分析人員通過與員工進行面對面的交流，加深對員工工作的瞭解以獲取工作信息的一種工作分析方法。

### （一）訪談調查法的特點

訪談調查主要是透過訪談員與被訪者面對面直接交談的方式來收集訊息和資料，所以具有較佳的靈活性和適應性，又訪談調查的方式簡單易行，即使對閱讀困難或不善於文字表達的受訪者，也能進行回答。

訪談調查法常被廣泛運用於教育調查、心理諮詢、徵求意見等，也常運用於個別化研究；它能針對問題做比較深入的調查，但因調查的對象差別較大，調查的樣本較小，或者調查的場所不易接近等情況，對訪談結果的分析就比較複雜，其標準化程度低，難以作定量分析。以下是訪談調查法的優點與侷限，整理如表 3-3 所示。

表 3-3 訪談調查法的優點與侷限

訪談調查法		
優點	1. 靈活有彈性	因為是雙向溝通，可以根據受訪者的反映，對調查問題作適當的調整。
	2. 準確可靠	訪談流程速度快，受訪者往往自發性的反應，如此回答較真實可靠，很少掩飾。
	3. 探討深入	透過訪問者的解說、引導和追問，可探討較為複雜的問題，獲取深層次的訊息。
侷限	1. 成本較高	訪談調查費用大、耗時多。
	2. 缺乏隱私性	受訪者因為感到缺乏隱秘性而產生顧慮。
	3. 受訪者影響大	訪談員的價值觀與態度容易影響受訪者的作答內容，造成訪談結果的偏差。
	4. 紀錄不易	若受訪者不同意現場錄音，訪談員往往無法將訪談內容完整地記錄下來。
	5. 分析結果不易	受訪者的回答多樣化，沒有固定的答案，因此標準化程度低，難以作定量分析。

資料來源：研究者整理

## (二) 訪談調查法的類型

依據不同的分類標準，訪談調查法可以分為多種類型，如表 3-4 所示。

表 3-4 訪談調查法的類型

分類標準	訪談調查法的類型
訪談員的控制程度	1. 結構性訪談：訪談員的控制程度高。 2. 非結構性訪談：訪談員的控制程度低。 3. 半結構性訪談：控制程度介於結構性和非結構性。

調查對象數量	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個別訪談：訪談員對每一個受訪者進行的單獨訪談。</li> <li>2. 集體訪談：一名或數名訪談員召集一些調查對象，就訪談員需要調查的內容徵求意見。</li> </ol>
人員接觸情況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面對面訪談：訪談雙方面對面的直接溝通。</li> <li>2. 電話訪談：訪談員藉助電話與受訪者溝通。</li> <li>3. 網上訪談：訪談雙方用文字而非語言進行溝通。</li> </ol>
調查次數	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 橫向訪談：它是指在同一時段對某一研究問題進行的一次性收集資料的訪談。</li> <li>2. 縱向訪談：對同一樣本進行兩次以上的訪談以收集資料的方式。</li> </ol>

料來源：研究者整理

訪談法是質性研究中的一種，而質性研究法可以對研究的問題有更深入的瞭解，同時也適用於揭露並解釋一些在表面之下鮮為人知的現象 (Anselm Strauss & Juliry Corbin 著，徐宗國譯，1997)。

本研究針對導師以半結構性的深入訪談法為主，所謂「半結構式的訪談」(semistructured interviews)又稱為「半標準化的訪談」(Semistandardized Interviews)，半結構式訪談意味著研究者對訪談結構具有一定控制作用，但同時也允許受訪者積極參與(林淑馨，2010)。半結構性訪談是介於結構性和非結構性訪談之間，會預先擬定訪談的大概方向，但在後續訪談時，可視情況彈性調整訪談問題的內容與順序(陳向明，2002)。

由於本研究目的在於瞭解教師是否贊同使用班級 LINE 群組作為班級經營與親師溝通媒介的情形及看法，以及使用 LINE 互動過程中遇到的問題及相關建議，若以問卷調查法作為研究方法時，較難以從受訪者的口中了解其實行過程的情形及內心的真實感受；再者每個人都有著不同的個人特質，在班級經營及親師溝通的過程與因應方式上都有其獨特性。因此，研究者欲透過質性的訪談法，訪談有帶班之國小導師，從受訪者的角度瞭解他們對於運用班級 LINE 群組作班級經營與親

師溝通的看法，以獲得真實及豐富之資訊。

訪談進行方式會依訪談大綱深入探討國小導師的意見及看法。訪談時，若受訪者對問題認知模糊不清或回答未能切入主題時，研究者會再進一步試探或追問，以利訪談之順利進行。

### （三）本研究之訪談大綱

依據本研究目的，研究者設計訪談大綱進行訪談。透過對教師的訪談，以了解受訪導師對於是否運用 LINE 進行班級經營與親師溝通的看法，再深入探究其贊同或反對之原因。

基於以上，研究者所設計的訪談工具為「國民小學利用 LINE 進行班級經營與親師溝通個案訪談大綱」（如附錄一），其中包括教師的基本資料及訪談題目，將訪談大綱分成以下四個層面：

1. 利用 LINE 進行親師溝通的目的。
2. 利用 LINE 進行親師溝通的歷程。
3. 利用 LINE 進行親師溝通的成效。
4. 利用 LINE 進行親師溝通的問題。

### （四）本研究之訪談程序

本研究採取一對一、面對面的個別訪談，以期能獲得不同觀點之看法，以下為本研究進行訪談之程序：

#### 1. 尋求訪談對象：

研究者依據研究目的，從現在及過去任教的學校中選取七位導師進行訪談。

#### 2. 取得訪談對象之同意：

在選定研究對象後，徵求研究對象之同意（訪談同意書，如附錄四）。

#### 3. 進行訪談：

訪談紀錄的目的在於詳實記錄受訪者所表達的一字一句，研究者再藉由內容

分析找出研究問題的答案（林淑馨，2010）。訪談者不要預設立場當下即判定資料是否有用，最好從訪談一開始即盡可能地記錄下所有事情（陳向明，2002）。因此，在訪談前，徵得受訪者同意，在訪問過程中進行全程錄音，並輔以文字紀錄方式，以俾能完整呈現訪談的過程及內容資料。

#### 4. 訪談資料的處理：

訪談結束後，將訪談之錄音內容謄寫為逐字稿，並將訪談逐字稿加編號，以利於反覆閱讀及分析比較。

## 二、問卷調查法

本研究的問卷調查法為輔助功能，對於導師採取半結構深度訪談法為主，而相對應的家長輔以問卷調查法，目的是想瞭解及驗證導師是否與學生家長有相同的感受，是否真能透過班級 LINE 群組達成良好的班級經營與親師溝通？除此之外，也希望透過對個案家長的問卷調查，從家長方面了解實際溝通情形，以期了解學生的學習及成長狀況，從而歸納班級 LINE 群組對親師溝通的限制與助益。

本問卷的回答方式採用「混合型回答」，所謂混合型回答，是指封閉型回答與開放型回答的結合，它實質上是半封閉、半開放的回答類型。這種回答方式，綜合了開放型回答和封閉型回答的優點，同時避免了兩者的缺點。

## 三、文件分析法

文件分析（document analysis），指在有系統的檢核現有的紀錄和文件，以它們作為資料的來源」（王文科，1987）。「可作為資料來源的文件內涵極為多元和廣泛，包括正式文件、私人文件與數量記錄等」（歐用生，1995）。

本研究以蒐集相關研究的文獻為主，以進行文件分析之研究，希望能增加訪談議題的延伸及深度，並對用 LINE 作班級經營與親師溝通的實際情形有更多層面的了解，以期能完整的呈現研究結果。

## 第三節 研究流程

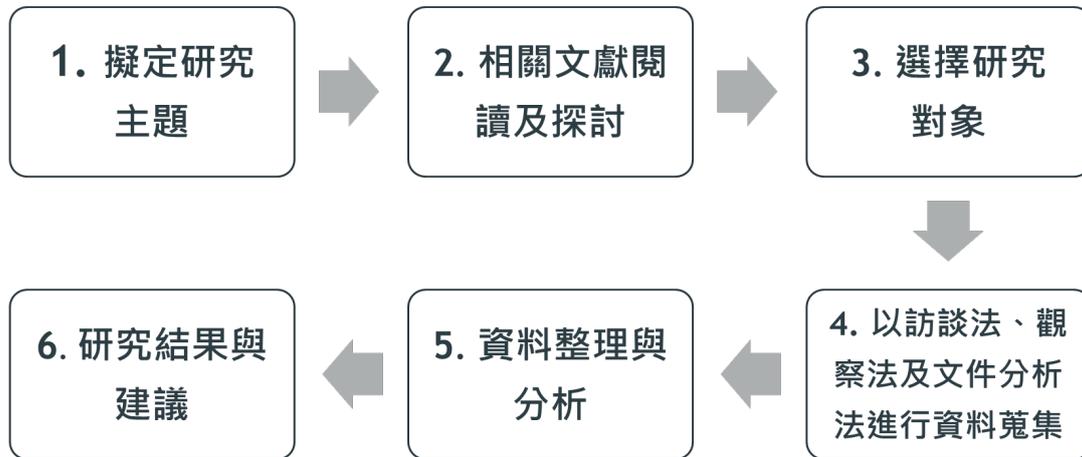


圖 3-4 研究流程圖

資料來源：研究者繪製

## 第四節 研究場域與對象

### 壹、研究場域

由於質性研究使用最多的就是立意取樣，也就是依據研究目的，選取能夠為研究問題提供最豐富資訊的人、時間、地點、事物等，為了收集深入而多元的資料，以詳盡地回答研究問題(Lincoln&Guba,1985)。因此，本研究的研究場域是以研究者過去及現在任教的兩所學校，尋找適合的訪談對象，現分別以甲國小和乙國小的假名分述如下：

#### 一、甲國小

甲國小是位於台中市梧棲區的一所中型國小，學生人數將近一千人，校齡有六十二年，學區內單親、新住民、原住民等弱勢家庭比例高，教師必須花較多時間與家長聯繫，花更多的心力在學生的身上。學區內大多為舊有社區，附近新重劃區亦

有少數新建案推出中，但仍以本校附近舊社區為生活機能最佳之區域，亦是交通樞紐及居民活動之重心。

甲國小的辦學願景為一「熱愛生命、快樂學習」，辦學理念以學校願景為主軸，訂定具體的學校發展目標，規劃豐富課程及多元的學習活動，落實學校願景實踐，學生學習成果能充份反應出本校願景。

## 二、乙國小

乙國小是位於台中市沙鹿區的一所小型國小，學生人數約五百人左右，乙國小創校於民國 41 年 8 月，且於民國 86 年 10 月遷到新校區後，硬體建築已經大致完成，教學環境優美，更積極推展教學軟體的建設，改進教學法、提高教育品質；並榮獲台中縣國中小校務評鑑－國小乙組特優學校。

乙國小的辦學願景為一「健康、快樂、好品格」，教育是點燈的工作，把燈提高些，可以照亮更多孩子的希望。

## 貳、研究對象

### 一、訪談對象－國小導師

(一) 受訪導師的選擇，本研究將受訪的教師分成兩個部分：

#### 1. 贊同建立班級 LINE 群組(T1~T3)：

導師建立班級 LINE 群組連續一年以上，喜愛使用班級 LINE 群組與家長溝通，即與家長溝通的媒介主要以即時通訊 LINE 為主的教師。希望藉從訪談中能獲得關於使用班級 LINE 群組作班級經營與親師溝通方面較多元及豐富的資訊，也能深入瞭解教師在使用班級 LINE 群組作溝通可能遭遇到的問題。

#### 2. 未使用 (T4~T5) 或拒絕使用 (T6) 班級 LINE 群組的導師：

對班級 LINE 群組持觀望態度，遲遲未使用者，或曾使用班級 LINE 群組與家長溝通，但覺得不好用或不適用後，而拒絕使用者。研究者期望能瞭解教師覺得不適用的原因，或使用班級 LINE 群組與家長溝通可能有的問題或限制。

## (二) 受訪教師背景

本研究為了保護與尊重研究對象的隱私及研究道德倫理，將對受訪者所服務的學校及姓名或提及的相關人名，基於保密原則，採取代號或暱稱替代，故有 T1、T2、T3、T4、T5、T6、T7、T8、T9、T10，兩個學校共十位老師，整理如表 3-5。

表 3-5 受訪教師背景一覽表

代號	性別	年齡	教育程度	年資	是否使用班級 LINE 群組	現職描述	所屬學校
T1	女	38	碩士	10 年	已使用 4~5 年	一年級導師	甲國小
T2	女	40	學士	9 年	已使用 4~5 年	一年級導師	乙國小
T3	女	24	學士	2 年	已使用 1~2 年	三年級導師	乙國小
T4	女	26	學士	3 年	已使用 2~3 年	三年級導師	乙國小
T5	女	39	碩士	3 年	已使用 2~3 年	五年級導師	乙國小
T6	女	39	學士	5 年	已使用 4~5 年	四年級老師	甲國小
T7	女	40	碩士	5 年	未使用班級	一年級導師	乙國小
T8	男	46	碩士	20 年	LINE 群組，但	三年級老師	甲國小
T9	女	40	學士	6 年	會用個別聊天室與家長溝通。	五年級導師	乙國小
T10	女	52	學士	20 年	拒絕使用班級 LINE 群組，也不會用個別聊天室和家長溝通。	五年級導師	乙國小

資料來源：研究者整理

1. 訪談個數：共 10 位
2. 性別：9 位女性，1 位為男性。
3. 年齡：分布在 24-52 歲，且以介於 40 歲上下的教師居多。
4. 教育程度：6 位為學士，4 位為碩士。
5. 任教年資：皆為國小正式教師；其中有 5 位教師的年資為 1~5 年，有 3 位的年資為 6~10 年，有 2 位的年資更高達 20 年以上。
6. 使用 LINE 親師溝通情況：有 6 位有建立班級 LINE 群組，3 位則沒有建立班級群組，只用個人聊天室和個別家長作溝通，1 位拒絕使用班級 LINE 群組，也不會用個別聊天室和家長溝通。
7. 現職描述：3 位為低年級導師，4 位是中年級導師，3 位是高年級導師。
8. 所屬學校：7 位為乙國小教師，3 位為甲國小教師。

## 二、問卷對象—學生家長

### (一) 受訪家長的選擇

為了能確實瞭解家長對於導師使用班級 LINE 群組作親師溝通媒介的認知及看法，是否跟導師有著相同的看法？因此，選擇受訪導師——有建立班級 LINE 群組之相對應的學生家長填寫問卷，藉由此問卷加以驗證，是否真如導師所言，透過班級 LINE 群組能有效的作班級經營和親師溝通，以提高本研究的效度。

### (二) 受訪家長背景

為了保護與尊重研究對象的隱私及研究道德倫理，受訪家長及訪談中所提及的相關人名，基於保密原則，採取代號或暱稱替代，故分別以 P1、P2、P3、P4、P5 等代表受訪的五位家長，整理如表 3-6。

表 3-6 受訪家長背景一覽表

代號	性別	年齡	教育程度	身分	職業	孩子排行	所屬學校及教師
P1	女	40	學士	母親	國小教師	老二	甲國小 T1
P2	女	41	專科	母親	服務業	老二	乙國小 T4

P3	女	39	學士	母親	家管	老大	乙國小 T4
P4	女	44	碩士	母親	國小教師	老大	乙國小 T5
P5	女	38	專科	母親	幼教老師	老大	乙國小 T5

資料來源：研究者整理

1. 訪談個數：共 5 位
2. 性別：5 位皆為女性。
3. 年齡：30-35 歲有 2 位，且以 40-45 歲 3 位，以中年家長居多。
4. 教育程度：2 位專科，2 位為學士，1 位為碩士。
5. 身份：5 位皆為母親。
6. 職業：2 位是國小教師，1 位是幼教老師，1 位是服務業，1 位是全職家庭主婦。
7. 孩子排行：孩子排行老大的(含獨生子女)有 3 人，排行老二的有 2 人。
8. 所屬學校及老師：乙國小 4 位，甲國小 1 位。

## 第五節 資料蒐集與分析

本研究的資料來源為訪談逐字稿、文件資料以及學生家長填寫的問卷，在資料蒐集過程中，同時為資料進行整理與分析，以下將如何整理及分析蒐集所獲得之資料加以說明：

### 一、資料整理

以下分別說明如何將訪談資料、問卷資料、文件資料加以整理，以供未來研究結果得以證明。

#### (一) 訪談資料

訪談對象為老師，又依照老師贊同或反對建立班級 LINE 群組的不同，選擇不同的訪談大綱（訪談 I1 卷或訪談 I2 卷），其中訪談 I1 卷是針對贊同建立班級 LINE 群組的老師，訪談 I2 卷則是針對反對建立班級 LINE 群組的老師。

研究者將訪談內容以逐字稿紀錄，再進行編號，受訪教師代號分別為 T1、T2、T3、T4、T5、T6、T7、T8、T9、T10 共十位，研究者將相關訪談內容節錄，整理成表格。

## （二）問卷資料

問卷對象為學生家長，將填寫問卷 Q1 的家長進行編號，家長代號分別為 P1、P2、P3、P4、P5 共五位，研究者將問卷內容整理成表格。

## （三）文件資料

本研究以蒐集近五年內相關研究的文獻為主，以進行文件分析之研究，研究者亦將文獻相關內容整理成表格。希望能增加訪談議題的延伸及深度，並對用 LINE 作班級經營與親師溝通的實際情形有更多向層面的了解，以期能完整的呈現研究結果。

## 二、資料分析

研究者將訪談內容、問卷資料及相關文獻內容整理成表格後，依本研究的四個目的歸納整理，並加以分析，以多方面角度探討及驗證，瞭解現今教學現場中教師與家長對使用班級 LINE 群組作溝通的觀點及滿意度，以獲得更準確真實的有效資料。

## 第四章 研究發現與分析

為了蒐集更完整的資料以達到本研究的目的，本研究依研究對象的不同，採取不同的研究方法，將訪談內容、問卷內容以及蒐集的資料加以統整、分析，藉由多方面角度探討及驗證，瞭解現今教學現場中教師與家長對使用班級 LINE 群組作溝通的觀點及滿意度，最後歸納出研究結果。

本章分成五節，第一節為國小建立班級 LINE 群組的現況，第二節為運用班級 LINE 群組的內容，第三節為運用班級 LINE 群組之成效，第四節為運用班級 LINE 群組之問題。

### 第一節 國小導師建立班級 LINE 群組的現況

#### 壹、國小導師對於建立班級 LINE 群組的看法

##### 一、訪談與問卷的彙整

(訪談 II-問題 1)

請問老師您平日會使用 LINE 嗎？您贊同建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的工具嗎？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-1。

表 4-1 國小導師是否贊同建立班級 LINE 群組

訪談對象	訪談內容
T1	我平時會使用 LINE 通訊軟體，也贊成使用班級 LINE 群組來做班級經營和親師溝通。
T2	我會使用 LINE。我贊同使用班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的工具。
T3	平日會使用，且贊同班級 LINE 群組作為親師溝通工具。

T4	平日使用 LINE 的機會相當高，本身也贊同建立班級 LINE 群組並作為親師溝通的工具之一。
T5	平日使用 LINE，我贊同建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的工具。
T6	我會使用 LINE；也贊成使用班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的工具。
T7	我會使用 LINE，現在這種網路爆炸的時代，我會贊同用 LINE 做為親師溝通的工具，可是我個人不會建立班級 LINE 群組作為班級經營的溝通工具。
T8	我會使用 LINE，但我不贊同使用班級 LINE 群組作為親師溝通工具。
T9	我平日很常使用 LINE 和人溝通，但我不贊成建立班級 LINE 群組。
T10	我平日會使用 LINE 通訊軟體，但我不贊同使用班級 LINE 群組作為親師溝通工具，從知道這個東西到現在，不曾用過，我也不想用，因為我不覺得它會幫助我。

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 2)

您贊同孩子的導師建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的工具嗎？

本研究將問卷內容整理如表 4-2。

表 4-2 家長贊同孩子的導師建立班級 LINE 群組的情形

問卷對象	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
P1			✓		
P2		✓			
P3	✓				
P4		✓			

P5	✓				
合計	2人	2人	1人	0人	0人

資料來源：研究者整理

(訪談 I1-問題 2)

請問您贊同(或反對)建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通原因為何？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-3。

表 4-3 國小導師贊同(或反對)建立班級 LINE 群組的原因

訪談對象	訪談內容
T1	我會使用班級 LINE 群組作親師的溝通的原因，是方便及快速，且有些家長沒有每天看聯絡簿的習慣，所以用班級 LINE 群組傳遞訊息給家長，且可免費用 LINE 打電話給家長。
T2	因為我教的是一年級，尤其剛入學時，新生家長會有很多問題或擔心，家長總是希望有問題時能在第一時間解決，所以使用班級 LINE 群組來和家長溝通還蠻快速方便的；而且新生的表達能力尚未成熟，他們還無法正確表達老師交代的事情，所以導師使用班級 LINE 群組直接通知家長比較不會有傳達錯誤的情形。而建立群組的優點是可以廣播和放相簿，導師不用一則一則的發送，我覺得比一對一的 LINE 省時。
T3	首先，現代科技發達，人手一機，LINE 的使用程度與時間多且頻繁，若使用群組能較快速傳遞所欲通知之資訊，群組更是能一次將訊息傳遞給班級上的每一位家長。再來，聯絡簿雖然為親師溝通基本工具，但是無法透過聯絡簿分享及傳遞孩子的活動照及即時的資訊，但若使用班級 LINE 群組，還能建立活動相簿與即時聯繫。
T4	我贊同的原因如下： 1. 便利性: 使用 LINE 群組為教師一對多個家長的方式，在傳遞訊息時較為便利快速，方便且能節省時間。

	<p>2. 影響性：在群組中，教師能提出問題與家長們共同討論，例如：園遊會的內容及工作分配等，當群組內的討論熱絡時，能間接影響其他家長對於班級活動的支持意願，提高家長們對於班級的投入並凝聚班級的團結力及向心力。</p>
T5	<p>LINE 群組可以做為聯絡簿之輔助工具，可轉知學校訊息、班級事務、活動照片、好文分享等，若有在校疏漏事項，也比聯絡簿更能即時通知與回應；尤其可藉由 LINE 群組分享導師的一些活動教學設計與理念，讓家長更能明瞭孩子們在學校學習情況。</p>
T6	<p>公告事項很方便，不用一個個聯絡，且上傳照片可達立即性。</p>
T7	<p>雖然用網路群組聯繫很便利，尤其是需要做級務宣導的時候的確是很方便，不需要一個一個家長通知，可是因之前有聽過其他老師的經驗分享，還有在網路社群上看到許多被曲解斷章取義的事層出不窮，所以就決定還是不組班級群組。</p>
T8	<p>有聽過其他老師分享過不好的經驗，另外曾經遇到晚上九點多還 LINE 打電話溝通孩子事情的家長。我反對建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的原因主要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 喜歡有問題當下解決，不要因文字而發生被誤解。</li> <li>2. 不喜歡休息時間（晚上 7 點過後）還要處理學校事務。</li> <li>3. 容易養成學生或家長太依賴老師的壞習慣。</li> </ol>
T9	<p>我認為班級 LINE 群組在群發資訊或公告事項上真的很方便、迅速，但對我來說經營班級 LINE 群組實在不容易，是一件相當費心的事，因為我會希望透過班級 LINE 群組能拉親親師之前的距離、凝聚班上的向心力，所以在班級群組發放訊息或回應家長時，都要仔細斟酌回應的字句，也會擔心自己發出的訊息是否都能符合所有家長的心，所以反而要花更多心思及時間來經營，反而讓自己更困擾了！因此，我喜歡用私 LINE 跟家長互動，雖然要一則一則貼訊息，但一次只要考慮一個家長的感受，不用全方面考慮所有家長，如此內容也較有隱密性，也較不用擔心在跟某一家長互動時，其他家長的</p>

	感受及想法。
T10	<p>第一，我認為溝通應該要有情緒，LINE 上面是沒有情緒的文字，LINE 上面情緒解讀是大家自己的解讀，是自己的感受，而且是當下的中和反應，而不是正確的、一定的，絕對不是傳遞者他原本要的那個意思，所以才會有一句「言者無心，聽者有意。」我在 LINE 裡面只看到一個「不好」，你感受到是「不好！」(很不開心的語氣)，還是「喔~不好~」(擔心的語氣)，到底是哪一種情緒？我覺得那一直都是沒有表情的表情。</p> <p>第二，小孩子應該是我們跟家長自己單獨的、清楚的去了解他，可以談私密一點，可以看清楚一點，甚至談深層一點，這個若在公開班級群組，你不用談得很深層，有的家長他會會錯意，有的家長會表錯情，有的家長還會參加意見，「別人吃麵，他再喊燒！」(臺語)例如：有的家長會回應：「喔~對！對！對！就是這樣，孩子就是要怎樣！」講別人的時候，都講得頭頭是道，講自己的時候，就什麼也都沒啦！所以不可以用群眾的群體效應去攻擊一個孩子的弱點，所以我不贊成使用班級 LINE 群組。</p> <p>要不然就純粹是像班級的布告板一樣，只是像公佈欄，公佈哪一天要做什麼，家長們通通不可以加上回應，通通不能有討論，那這樣子，好像也沒有建立班級 LINE 群組的必要了啊！（笑~）</p>

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 3)

請問您贊同(或不贊同)孩子的導師建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的原因為何？

本研究將問卷內容整理如表 4-4。

表 4-4 家長贊同（或反對）國小導師建立班級 LINE 群組的原因

問卷對象	贊同 (或反對)	問卷回答
P1	沒意見	視班級導師需求而定，若老師有設立群組，我會加入並使用，但不會主動要求要設立群組。
P2	贊同	方便了解學校資訊及孩子在校的表現活動，更可讓上班族的家長知道孩子與同學間的互動，以及方便提供意見，更可解答家長的某些疑惑。
P3	非常贊同	LINE 只要一有空就可以先留言，不受時間和空間的限制，有空再回覆就好，若用電話聯絡，老師及家長常因忙碌找不出共同的時間。
P4	贊同	老師可以公告事項及建立相簿，家長能即時收到相關的活動和訊息。
P5	非常贊同	因為可以即時的知道孩子或班上的狀況，對班上的活動及問題可以即時提問及溝通。

資料來源：研究者整理

## 貳、小結

由以上資料加以統整，對於國小導師建立班級 LINE 群組的情形如下：

- (一) 受訪問的十位國小導師，平日都會使用 LINE 作為溝通的工具，其中七位贊同建立班級 LINE 群組，另外有三位反對建立班級 LINE 群組。
- (二) 七位贊同建立班級 LINE 群組的國小導師，與他們對應的家長們，也都贊同建立班級 LINE 群組，贊同的原因整理如表 4-5：

表 4-5 國小導師及家長贊同建立班級 LINE 群組之原因彙整表

贊同建立班級 LINE 群組之原因	說明
1. 便利性	班級 LINE 群組可以一次對多個家長傳遞訊息；不受時間和空間的限制。

2. 立即性	家長能即時了解孩子或班上的狀況。
3. 影響性	能提高家長們對於班級的投入並凝聚班級的團結力及向心力。
4. 能建立班級活動相簿	家長能透過相簿了解孩子在校參與活動的情形。
5. 通話免費	用 LINE 打電話免付費用。

資料來源：研究者整理

(三) 三位國小導師反對建立班級 LINE 群組的原因，整理如表 4-6：

表 4-6 國小導師反對建立班級 LINE 群組之原因彙整表

反對建立班級 LINE 群組之原因	說明
1. LINE 裡的文字容易被曲解	每個人對文字的解讀不同，易造成誤解。
2. 難以符合所有家長的期待	家長能即時了解孩子或班上的狀況。
3. 耗費更多心力及時間	每次在 LINE 傳訊息前，都要再反覆思考措辭是否得當，反而耗費更多心力及時間。
4. 家長容易出現群體效應	拿捏不當時，就成了攻擊他人的地方。
5. 易養成學生或家長太依賴老師	有問題可以隨時問導師，有些學生或家長會太依賴老師，變得不負責任。

資料來源：研究者整理

## 第二節 運用班級 LINE 群組的內容

### 壹、國小導師運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通的情形。

#### 一、訪談與問卷彙整

(訪談 II-問題 3)

請問老師您如何建立班級 LINE 群組？又是如何使用的？(例如：建立時機、使用前的規範、與家長的默契建立、使用時機、使用頻率.....)

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-7。

表 4-7 國小導師建立班級 LINE 群組的時機、運作模式

訪談對象	訪談內容
T1	<p>在接到新班級的時候，就馬上成立班級 LINE 群組，並會在班親會上說明使用方式，且強調歡迎提問，但孩子的個人問題和隱私，請家長使用一對一的私 LINE 討論。</p> <p>我大部分一個月使用 2-3 次傳遞訊息給家長，內容有關班上事務或學校行政宣導事項。</p>
T2	<p>我的群組操作方式如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 在第一次班親會前發通知，請家長加我為好友。</li><li>2. 在第一次班親會時建立群組，邀請當天參加的家長加入，並向現場的家長宣導此群組的建立目的與規範，請家長相互制約，注意網路語言及禮貌。</li><li>3. 當天未加入的家長，再由老師另行邀請加入。待全班家長都確定加入後，我會發文公告，告訴家長此群組的使用規範，並先讚美大家一定都是一群能互相尊重的好家長。</li><li>4. 我的班級群組規範如下：</li></ol>

	<p>(1) 群組是老師廣播消息及存放照片的平台，其餘無關班級的事項都不希望在此發送分享。</p> <p>(2) 孩子(自己或同學)的個人問題不要在群組內公布或提問，一律以私訊發問。</p> <p>(3) 有重要或緊急的事情，不要用 LINE 聯繫，請直接來電。</p> <p>(4) 文字的解讀因人而異，請不要在群組上發表情緒性的字句，才不會引起誤會。</p> <p>5. 使用頻率：一上時平均每週會使用 2~3 天，一下就減少許多約每週 1~2 天。在學校有重要活動前比較會有多一點的使用。</p> <p>6. 使用時機：</p> <p>(1) 老師發現聯絡簿抄錯時，通知正確的功課項目。</p> <p>(2) 有校外比賽、活動前，詢問使否參加的意願。</p> <p>(3) 學校重要活動前的聯繫，如校外教學、運動會。</p> <p>7. 對家長提供協助或點心時的感謝平台。</p>
T3	<p>班級 LINE 群組是於開學前建立，在第一次電話聯繫時便先通知家長班級資訊的聯絡方式，告知家長群組建立的目的與相互協助配合的幾點事項，徵求同意後便成立，這樣一來，往後有任何資訊傳遞便可以直接使用群組作為聯繫工具。平時的班級或學校活動資訊，除了張貼聯絡簿的紙本通知單，還會另外再將消息傳至群組，再次提醒家長，像是遇到活動時間撞期或是家長有相關疑問提出時，也能做即時回覆的動作，另外班級當日有活動參與或是為孩子拍攝照片，便會將今日與孩子們一同參與的活動內容與照片分享至班級 LINE 群組。</p>
T4	<p>於班親會時，創立班級群組並邀請家長加入，與家長說明班級群組創立的目的是使用規範。平時記錄孩子們生活點滴，並上傳至群組相簿，群組功能以教師分享為主。</p>
T5	<p>在初接新班級的開學前，在和家長第一次聯絡時告知導師的 LINE，先逐步加入全班家長的 LINE；在期初班親會時向家長宣布 LINE 群組之成立，並與家長溝通班級 LINE 群組使用注意事項，請家長</p>

	<p>協助配合,例如:(1)每位孩子都有個人特質,不應被比較;班級 LINE 群組只用來討論全班事項,請勿單獨討論個案情況,若有需要請私訊導師;(2)歡迎家長分享親子教育資訊或好康消息,但聊天文及問好貼圖請勿傳送,避免洗版而使重要訊息被忽略;(3)運動會或班級活動照片,請拍攝的家長建立相簿分享;(4)公告及記事本等功能只有導師可使用。在班親會之後,將全班家長加入,開始使用 LINE 群組。</p> <p>使用 LINE 群組的次數不一定,有需要才會用到,通常活動多時較頻繁,平均一週使用 2~3 次。</p>
T6	班級成立時即會建來群組,以方便公告事情。

資料來源：研究者整理

(訪談 II-問題 4)

您使用班級 LINE 群組的介面感覺如何呢？

本研究將相關訪談內容節錄,整理如表 4-8。

**表 4-8 國小導師使用班級 LINE 群組的介面之感受**

訪談對象	訪談內容
T1	操作容易且方便,可以運用貼圖來化解面對面的尷尬。
T2	我覺得還蠻順手的啊!操作前稍微摸索一下,都不是問題。尤其現在的貼圖越來越生動可愛,貼一個可愛的感謝圖就可以表達心意。
T3	方便、快速、易上手
T4	傳遞訊息方便快捷、大小適中,使用起來舒適。
T5	LINE 群組的介面還算 OK、容易使用。
T6	不錯,很方便。

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 4)

您覺得使用班級 LINE 群組的介面時，操作使用上容易方便。

本研究將問卷內容整理如表 4-9。

表 4-9 家長認為班級 LINE 群組的介面使用容易

問卷對象	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
P1	✓				
P2		✓			
P3	✓				
P4	✓				
P5	✓				
合計	4 人	1 人	0 人	0 人	0 人

資料來源：研究者整理

(訪談 II-問題 5)

您覺得用班級 LINE 群組與家長溝通容易打開彼此的心房嗎？為什麼？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-10。

表 4-10 國小導師使用班級 LINE 群組能否拉近親師之間的距離

訪談對象	訪談內容
T1	我認為使用班級 LINE 群組可以增加親師的密切關係，但不容易打開心房，因為不是面對面，無法單獨用文字來傳達親師之間的交流。
T2	我覺得主要還是要看老師與家長的互動方式、群組氣氛，也不是用了一定會增加感情啦！如果老師表達的口氣有失偏頗或遇到不理性的家長，群組就無法發揮希望有的功能了
T3	使用班級 LINE 群組溝通，能減少與家長溝通時雙方的心理壓力，以往都只能透過聯絡簿或是電話聯絡，但是當家長看見老師打來的電話，多半會擔心是否是孩子在校發生了什麼狀況，即使只是一般

	的聯繫或是資訊傳遞，但因為來電後要敘述的內容是未知的。使用班級 LINE 群組的話，家長看見文字訊息的壓力感相對減少，一段時間下來，老師與家長也能像朋友間溝通般放心，因為在上面交流就像平日我們在生活中使用 LINE 聊天一樣。
T4	我認為創立班級群組對於教師與家長間，及家長與家長間的關係有正向助益，能藉由群組間討論氣氛的活絡，間接影響家長們對於教師及班級的認同，在耳濡目染下，逐步願意把自己的個人想法進行適時適當的表達。
T5	我覺得 LINE 群組能讓家長們變得較為熟悉，也較能理解學校與老師的想法；但還是要與家長各別溝通才能聊得較深入。
T6	用群組溝通不容易，個人的才可以；群組上太多家長會看到，沒有隱密。

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 5)

您覺得導師運用班級 LINE 群組與您溝通時，能拉近親師之間的距離。

本研究將問卷內容整理如表 4-11。

**表 4-11 家長認為使用班級 LINE 群組能拉近親師之間的距離**

問卷對象	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
P1		✓			
P2		✓			
P3	✓				
P4		✓			
P5	✓				
合計	2 人	3 人	0 人	0 人	0 人

資料來源：研究者整理

(訪談 II-問題 6)

您和家長用班級 LINE 群組溝通時氣氛如何？曾發生過什麼不愉快的事嗎？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-12。

表 4-12 國小導師使用班級 LINE 群組和家長溝通時的氣氛

訪談對象	訪談內容
T1	溝通的氣氛良好，目前沒有不愉快。
T2	<p>我當然自認為氣氛還蠻好的啊(笑)！不然我就不會繼續用了。</p> <p>不愉快的事有發生過兩次，兩次的原因都差不多，都是班上有孩子被欺負，被欺負的家長就在群組上罵對方父母，說「OO 家長，你們是怎麼教小孩的」「我不會放過你們的」之類的情緒性字眼，有點難堪的情形。</p> <p>我看到時已經事發一陣子了，有其他家長出來回應說，不要在群組上寫這些文字，應該通知老師，由老師處理之類的。當我看到時先在上面回覆說，「我看到了，這件事情老師一定會妥善處理，請不要繼續討論這件事，感謝大家。」</p> <p>之後我就會以電話與雙方家長聯絡，並注意群組上的留言狀況。</p> <p>我覺得群組真的有它的方便性啊！麻煩事萬一遇到了就處理吧！家長也是為了保護孩子才這麼爆炸的，我可以同理家長的心情啦！其實家長在事後也是會有點後悔自己這麼情緒不理性，他們之後就不會再這樣了，有事會直接跟我聯絡，應該也是學乖了，哈哈。</p>
T3	和家長用班級 LINE 群組溝通的感覺不錯，除了文字的交流，還能使用貼圖表達，才不會只有硬邦邦的文字，至今沒有遇過不愉快的狀況，除了有些家長可能傳訊息的時間過早或是太晚了些，但都還在可以接受的範圍。
T4	<p>在創立班級群時，必須先說明使用規範，在教師與家長間共同配合及遵守的前提下，群組內氣氛融洽。</p> <p>唯曾經發生過家長在班級群組內公開詢問教師連假作業量的問題，認為孩子無法如期繳交作業，於是我在群組內公開說明。</p>

T5	目前 LINE 群組的氣氛還不錯，家長都很支持班級活動。也因為已先約法三章，並未發生不愉快的事。
T6	氣氛還可以，沒有發生不愉快的事。

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 6)

您覺得和導師用班級 LINE 群組溝通時氣氛融洽。

本研究將問卷內容整理如表 4-13。

表 4-13 家長認為和導師用班級 LINE 群組溝通時氣氛融洽。

問卷對象	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
P1		✓			
P2		✓			
P3	✓				
P4	✓				
P5	✓				
合計	3 人	2 人	0 人	0 人	0 人

資料來源：研究者整理

(訪談 I1-問題 7)

貴班家長對於使用班級 LINE 群組作為親師溝通媒介的參與度如何？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-14。

表 4-14 國小導師認為班上家長對於班級 LINE 群組溝通的參與度

訪談對象	訪談內容
T1	參與度約三成，若是需要回覆老師訊息，才會達到 100%。
T2	我覺得我遇到的家長都參與度蠻高的，尤其現在的家長都很年輕，

	他們很習慣使用手機，我如果發了訊息，馬上就有家長給我「OK」、「收到」、「謝謝」的貼圖。
T3	家長參與度極高，甚至有家長很喜歡這樣的溝通方式，能即時獲得資訊，像是有活動安排，家長們也能提早做個行程的排定，或是孩子照片的分享，能讓他們看見孩子在學校的狀況。
T4	參與度頗為熱絡，家長們有時亦會分享教育相關資訊。
T5	全班家長都有加入班級 LINE 群組，但參與度有時候要看家長個人使用 LINE 習慣；班上只有幾位家長在平日較活躍分享資訊，多數家長主要回應「OK 或謝謝」，其中少數家長屬於「已讀不回」。
T6	約有九成的家長會參與。

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 7)

您使用班級 LINE 群組作為親師溝通媒介的參與度高。

本研究將問卷內容整理如表 4-15。

表 4-15 家長使用班級 LINE 群組溝通的參與度高

問卷對象	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
P1				✓	
P2		✓			
P3	✓				
P4		✓			
P5	✓				
合計	2 人	2 人	0 人	1 人	0 人

資料來源：研究者整理

(訪談 II-問題 8)

請問老師可以舉幾個您以班級 LINE 群組與家長溝通印象較為深刻的例子，包含溝通的內容和過程嗎？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-16。

表 4-16 國小導師運用班級 LINE 群組溝通時印象深刻的例子

訪談對象	訪談內容
T1	<p>1.上學期的戶外教育，因為沒有家長參與陪同，所以老師用班級 LINE 群組跟家長報平安，且分享戶外教育中的孩子照片，讓家長可以安心和放心。</p> <p>2.老師在班級 LINE 群組上提供班親會 PPT，給無法到場參加班親會的家長，也能及時提出問題和了解老師的報告說明。</p>
T2	如(訪談 II-問題 6) 的回答
T3	<p>例 1：有位家長都會透過班級 LINE 群組分享與孩子成長學習相關的文章或影片，讓老師與家長都能接觸多方面的資訊，這也是種學習，而且家長們的想法不同，也能彼此交流與溝通。</p> <p>例 2：在傳達關於班級管理方式與對學校相關建議提出時，家長們除了分享彼此的想法，也能異口同聲站在老師的立場，提出由家長發聲，向學校反映，像是班級教室在高樓層，在上下樓時的安全注意，或是集合時要學校協助配合的部分等等。</p>
T4	在班級學生未能如願參加躲避球比賽時，我在班級群組表示自己與學校間的立場與對學生的歉疚，家長們一一於群組內表示贊同教師的作法與肯定教師的辛勞。
T5	<p>我帶的班在上學期時，學校舉辦一個活動「天下第一味」，每位學生都要當小廚師煮一道菜，全班分組，每組 5~6 人，各組從事前討論菜色、分配任務，到當日食材和鍋碗瓢盆等都要自行準備。</p> <p>剛開始有家長在班級 LINE 群組對活動內容提出疑問，自己的孩子一問三不知，要帶的物品也說是同組女生寫的。老師先告知活動規畫，也回覆該小組討論時發生情形，讓家長明瞭；之後有家長分享</p>

	孩子們回家準備情形，還有家長們分享孩子練習切菜、一再試做料理，只為了展現好廚藝；老師也在群組中分享孩子們在校時各組討論狀況、當日活動趣事及上傳照片。家長在 LINE 群組中看到孩子們的成長，也給予不少正向的回饋。
T6	家長會在群組上尋問攸關學校或班級事務，老師會進行回答，如此，所有家長就知道，不會再提問相同的問題。

資料來源：研究者整理

## 二、相關文獻

王淑靜(2014)研究說明教師使用 LINE 建立親師溝通平臺的目的為操作便利、提供在校資訊及生活資訊；楊清貴(2008)說明提供活動及作品照片為教師之重要親師溝通工作；王燕昭(2013)研究中強調資訊科技運用於親師溝通，有助於解決親師之間由於忙碌撥不出溝通時間的困難。

邱雅慧(2015)針對 LINE 應用於國小親師溝通之特性加以描述，發現 LINE 應用於國小親師溝通有三大特性：

### 1. 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。

### 2. 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)。

### 3. 成本低廉：

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。

## 貳、小結

由以上資料加以統整，對於國小導師運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通的方式及主要內容，整理如下：

(一) 建立的時機：開學前或班親會時。

(二) 使用前的規範：

1. 群組是老師廣播消息及存放照片的平台，只用來討論全班事項，不可用來討論個案，尊重個人隱私，有個別的問題請私 LINE。
2. 有重要或緊急的事情，不要用 LINE 聯繫，請直接來電。
3. 歡迎家長分享親子教育資訊，但勿在群組裡聊天或貼問好貼圖，避免重要訊息被洗版。
4. 公告及記事本等功能只有導師能使用；但學校活動的照片歡迎家長建立相片分享。
5. 注意網路語言及禮貌：文字的解讀因人而異，請不要在群組上發表情緒性的字句，才不會引起誤會。

(三) 班級 LINE 群組的介面使用：導師及家長們大多覺得操作方便且容易使用。

(四) 班級 LINE 群組的使用時機與主要內容：

1. 公告：學校及班級事務的資訊傳遞。
2. 分享活動照片：在群組建立相簿，分享孩子在學校及班上活動的照片，記錄孩子在學校的生活點滴，家長看到孩子在學校的情形及成長，放心許多。
3. 有校外比賽、活動前，詢問使否參加的意願。
4. 學校重要活動前的聯繫，如校外教學、運動會。
5. 感謝家長提供協助或點心的平台。

(五) 使用頻率：

導師大多平均每週會使用 1~3 天，在學校有重要活動時頻率會更高。

(六) 班級 LINE 群組溝通時的氣氛：

導師和家長們都覺得溝通時氣氛大致融洽。

(七) 家長的參與度：

導師們建立的班級 LINE 群組裡，家長的參與度不盡相同，最少有三成，最高則可達到九成；而受訪的家長大多覺得自己參與度高，只有一位家長覺得自己的參與度不高。

(八) 班級 LINE 群組能否拉近親師之間的距離：

1. 填寫問卷的家長：

都認同使用班級 LINE 群組能拉近親師之間的距離。

2. 受訪的導師：

導師們的想法不盡相同，有四位導師認為親師之間的關係有所助益；有兩位老師認為在群組裡文字的傳達不容易拉近彼此的距離，還是要與家長個別溝通才能聊得更深入；有一位導師認為導師與家長的互動方式才是決定的關鍵，並非建立班級 LINE 群組就一定能拉近彼此的距離。

### 第三節 運用班級 LINE 群組之成效

壹、探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的成效。

一、訪談與問卷彙整

(訪談 II-問題 9)

您覺得用班級 LINE 群組溝通對親師關係有什麼影響？為什麼？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-17。

表 4-17 國小導師認為班級 LINE 群組對親師溝通的影響

訪談對象	訪談內容
T1	我覺得用班級 LINE 群組作為親師溝通的工具，方便又快速，能跟上現代資訊傳遞快速的趨勢。
T2	對我來說，我認為對親師溝通是有幫助的。有的家長比較不擅言詞，他有問題時也不知道如何開口或不好意思開口，這時，如果其他家長也有相同的疑問，丟問題到群組，老師回答後，全部的家長都能獲得答案。
T3	個人認為這能拉近親師之間的距離，除了老師能分享班級學校資訊，家長也能像老師分享孩子的在家學習狀況，親師合作共同協助孩子。
T4	本人認為班級群組對親師溝通有正向助益，能藉由照片影片及相關教育資訊的分享，讓家長們了解教師對於班級的努力與付出，提高班級家長對於教師的好感度與支持度。
T5	班級 LINE 群組可以讓老師和家長增加熟悉度，而非以前只有電訪、班親會及運動會見到家長，進行親師溝通。
T6	帶來方便性、立即性。

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 8)

您覺得導師用班級 LINE 群組進行溝通，能促進良好的親師關係。

本研究將問卷內容整理如表 4-18。

表 4-18 家長認為班級 LINE 群組溝通能促進良好的親師關係

問卷對象	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
P1			✓		
P2		✓			

P3	✓				
P4		✓			
P5	✓				
合計	2人	2人	1人	0人	0人

資料來源：研究者整理

(訪談 II-問題 10)

你覺得建立 LINE 班級群組對班級的凝聚會有影響嗎？為什麼？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-19。

表 4-19 國小導師認為班級 LINE 群組對班級凝聚力的影響

訪談對象	訪談內容
T1	我覺得用班級 LINE 群組可以凝聚家長對老師的認同感，增加對老師的信任，達到最佳的親師交流。
T2	我認為有影響耶！但是因為看群組的對象是家長，所以家長的凝聚力應該是先影響，家長都認同老師的作法後，再影響給孩子。
T3	大家一起在同個群組交流，彼此分享，接觸的頻率高，大家也能有更即時的討論機會與空間，相對地班級凝聚程度會提升。
T4	我認為班級群組對凝聚班級有正向助益，當家長們對於班級群組表現熱絡或是對班級活動積極投入時，就能間接提升更多家長投入的意願，並增加班級的凝聚力。
T5	LINE 群組可讓家長對班上事務瞭解更多、參與度更高，也藉由 LINE 群組感謝到校協助活動順利進行、提供學用品或獎勵制度獎品的家長，凝聚班級向心力。
T6	會，家長會有向心力，會幫助班級。

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 9)

你覺得導師建立班級 LINE 群組，能提升班級的凝聚力。

本研究將問卷內容整理如表 4-20。

表 4-20 家長認為班級 LINE 群組溝通能提升班級的凝聚力

問卷對象	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
P1				✓	
P2		✓			
P3	✓				
P4		✓			
P5		✓			
合計	1 人	3 人	0 人	1 人	0 人

資料來源：研究者整理

(訪談 II-問題 11)

您使用班級 LINE 群組作為「班級經營」的工具，對於「班級經營」的成效為何？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-21。

表 4-21 國小導師認為班級 LINE 群組對班級經營的成效

訪談對象	訪談內容
T1	我覺得用班級 LINE 群組作為班級經營的工具，有正向的成效，讓家長可以清楚了解班級的運作方式，提升家長的配合度。
T2	我覺得對班級經營是有成效的，但應該是間接發揮成效。如同上面所說，家長都知道且認同老師的班經作法與理念後，進而要求孩子達到老師的要求，讓班級的秩序與管理變得更好。
T3	班級 LINE 群組為班級經營的助力，大家同為一群組的一份子，除了資訊的傳遞能更加確實，也能分享自己對於班級管理的一些想

	法，家長能更加瞭解，所以是對班級經營有加分的效果。
T4	教師於群組內分享孩子們在學校的正向表現，能提高家長對於學生在校表現的重視，間接凝聚班級的向心力。
T5	成效不錯，LINE 群組讓家長能更瞭解導師的班級經營理念及內容，家長參與度高，也更能支持班級活動。
T6	成效不錯。

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 10)

您覺得導師使用班級 LINE 群組作為「班級經營」的工具，能更有效的班級經營。

本研究將問卷內容整理如表 4-22。

表 4-22 家長認為班級 LINE 群組溝通能更有效的班級經營

問卷對象	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
P1			✓		
P2		✓			
P3	✓				
P4		✓			
P5		✓			
合計	1 人	3 人	1 人	0 人	0 人

資料來源：研究者整理

(訪談 I1-問題 12)

您使用班級 LINE 群組作為「親師溝通」的工具，對於「親師溝通」的成效為何？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-23。

表 4-23 國小導師認為班級 LINE 群組對親師溝通的成效

訪談對象	訪談內容
T1	我覺得用班級 LINE 群組作為親師溝通的工具，有快速傳達的成效，可以讓家長隨時接收到老師要傳遞的訊息，不用等回到家看聯絡簿才知道老師的訊息。
T2	我認為成效應該蠻好的，可以達到溝通的目的。但是我在群組上的要求主要是以老師發佈班上團體訊息為主，家長要跟老師溝通的話，還是以電話或私訊為主，不會在群組上溝通個人問題。
T3	透過班級 LINE 群組，在親師溝通方面能有即時且快速的交流，而且家長也可以直接給予回應或是建議的提出，這樣就能更拉近親師之間的距離。
T4	藉由學生活動照片的分享，讓家長們了解學生在學校的學習狀況及歷程，並適時給予教師回饋，有助於教師與家長間的雙向溝通。
T5	LINE 群組讓我們班的親師溝通更順暢，當家長有疑問時能在群組中提出，有些時候導師未在線上時，其他家長也會協助回應。
T6	不錯；但運用在個別同學狀態的溝通，就不好。

資料來源：研究者整理

(問卷 Q1-問題 11)

您覺得導師使用班級 LINE 群組作為「親師溝通」的工具，親師溝通能更有效率。

本研究將問卷內容整理如表 4-24。

表 4-24 家長認為班級 LINE 群組溝通能更有效的親師溝通

問卷對象	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
P1			✓		
P2		✓			

P3	✓				
P4		✓			
P5	✓				
合計	2人	2人	1人	0人	0人

資料來源：研究者整理

## 二、相關文獻

陳幼琪、鄭永熏（2015）研究中，顯示教師透過 LINE 進行親師溝通，可以提升教師班級經營成效；研究也證實家長參與程度相對於教師班級經營不但有正向的影響，更對於教師使用 LINE 進行親師溝通的行為意向對班級經營有著中介影響。

## 貳、小結

由以上的資料加以統整，對於國小導師運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通的情形如下：

### 一、運用班級 LINE 群組進行溝通，對親師溝通的影響：

#### （一）導師部分：

六位有建立班級 LINE 群組的導師均認為溝通更為便利，對於親師溝通有正面的助益，家長對老師好感度及支持度都有提升，透過親師合作，一同協助孩子。

#### （二）家長部分：

四位家長認為運用班級 LINE 群組進行溝通能促進良好的親師關係，一位家長則不認同。

## 二、運用班級 LINE 群組對班級凝聚力的提升：

### (一) 導師部分：

六位有建立班級 LINE 群組的導師均認為對班級凝聚力有明顯提升。

### (二) 家長部分：

四位家長認為運用班級 LINE 群組進行溝通能提升班及凝聚力，一位家長則不認同。

## 三、運用班級 LINE 群組對班級經營的成效：

### (一) 導師部分：

六位有建立班級 LINE 群組的導師均認為班級 LINE 群組是班級經營的助力，家長在群組裡了解導師的班級經營作法和理念後，會進而要求孩子達到老師的期待，家長也更支持班級活動的推動。

### (二) 家長部分：

四位家長認為運用班級 LINE 群組能協助導師更有效的班級經營，一位家長則沒意見。

## 三、運用班級 LINE 群組對親師溝通的成效：

### (一) 導師部分：

六位有建立班級 LINE 群組的導師均認為班級 LINE 群組是親師溝通的有效工具，不受空間及時間的限制，雙向的親師溝通更順暢，家長若有相同的問題，導師還可以在群組裡一併回覆，十分便利。

### (二) 家長部分：

四位家長認為運用班級 LINE 群組能協助導師更有效的親師溝通，一位家長則沒意見。

## 第四節 使用班級 LINE 群組之問題

### 壹、探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的問題。

#### 一、訪談與問卷彙整

(訪談 II-問題 13)

請問老師您認為用班級 LINE 群組進行親師溝通，常碰到什麼樣的問題呢？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-25。

表 4-25 國小導師認為班級 LINE 群組作親師溝通時常遇到的問題

訪談對象	訪談內容
T1	大部分是已讀不回的問題，老師無法確認家長是否真的已經讀完訊息。
T2	群組上已讀的是哪位家長，如果他沒回覆的話，我無法得知，所以有時效性或個別性的，就不會在群組上發佈了。另外，群組溝通最怕的是變成老師與某幾位家長的聊天室，因為喜歡互動的就是那幾位，如果老師只跟那些家長互動頻繁，那其他的家長看了一定很不是滋味。
T3	有些時候，可能當下正在忙碌於手頭工作，沒辦法馬上回覆訊息，又或者在文字表達上，如果不夠詳細，可能會產生語氣的誤解。
T4	教師必須進行一對多的交流，有時較無法兼顧群組內所有家長的問題及感受，因此必須適時搭配教師與家長間的個人談話。
T5	(1)是不是每位家長都已看到訊息？ (2)每個人對事物的看法不盡相同，而那些「已讀不回」的家長是否還有其他想法呢？
T6	很晚了，家長還再用 LINE 問老師問題。

T7	因為網路是 24 小時的，所以只要網路接通就一定會收到訊息，這樣一來就很容易變成 24 小時客服，隨時 ON CALL，沒有下班時間。再來就是文字是冰冷的，寫與讀可能因為沒有溫度的文字而出現誤解。
T8	曾經用 LINE 與家長溝通，句子無法完整表達原意，還在 LINE 上對老師發洩情緒，原本事情沒有解決卻又來一個問題。

資料來源：研究者整理

(訪談 II-問題 14)

針對這些問題，請問老師您解決過嗎？解決方法為何？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-26。

**表 4-26 國小導師如何解決班級 LINE 群組作親師溝通時常遇到的問題**

訪談對象	訪談內容
T1	若是需要回覆的問題，老師會再繼續追問;若是不需要回覆的問題，就不再追問了。
T2	我會避免在群組上跟家長聊天，要讚美孩子也是全班都讚美，不會只說誰誰誰很好。相簿存放的照片也要小心，如果是個人照就一定是全班都有，否則就是團體照，團體照中盡量不要放有拍到小孩彎嘴、醜醜的那種，所以我拍團照一定拍很多張，大概就是這些細節。
T3	對於無法即時回覆訊息的情況，會在事後向家長說明，家長也能體諒，另外，在學期初便告訴家長有任何問題，可以傳訊息，但若是緊急事情會建議直接電話聯繫，以免漏了訊息。語氣誤解的部分，會在發送訊息時再三斟酌與考量，並且試著站在家長立場思考。
T4	我會透過與該位家長的個人談話，將家長的問題進行詳細的說明。
T5	(1) LINE 群組不能取代聯絡簿功能，通常除了在 LINE 群組中討論外，重要事項仍會在聯絡簿上貼通知單，讓全班家長都知曉。 (2)「已讀不回」不見得是反對，有些是習慣「有事再回」、有些

	是看到貼文時已超過大家討論的時間；通常我會留言：若還有其他的建議，歡迎找老師討論。或是私下再另行與家長聯絡、瞭解狀況。
T6	有，先忽略不讀，明天再回覆。
T7	班級 LINE 群組服務時間雖然都在班親會有強調，可是有的家長就是他愛幾點打訊息就幾點打訊息，剛開始我都會回，可是後來越來越誇張，甚至有 12 點來問問題的，如果是孩子生病我們還可以理解，可是連雞毛蒜皮的事情也不看看時鐘現在是幾點了都是想問就問，所以後來我就去 APP 下載”已讀不回神器”，先行過濾問題，免得顯示”已讀”又沒回造成更多的困擾。
T8	當發現家長接受到與自己要表達有出入的話，就會直接撥打電話給家長，與家長電話溝通比 LINE 更清楚直接。

資料來源：研究者整理

(訪談 I1-問題 15)

請問老師您針對利用班級 LINE 群組進行親師溝通，有何建議呢？

本研究將相關訪談內容節錄，整理如表 4-27。

**表 4-27 國小導師對建立班級 LINE 群組的建議**

訪談對象	訪談內容
T1	老師在邀請家長加入班級 LINE 群組之前，要跟家長說明這個群組只提供傳遞班級訊息，拒絕廣告和罐頭訊息等。有關孩子的個人和隱私問題，不可直接在班級 LINE 群組跟老師討論。 使用班級 LINE 群組作親師溝通，雖然方便且快速，但少了溫度與人情味，個人覺得不能只使用班級 LINE 群組作溝通的工具，也要善用聯絡簿作為溝通的工具。
T2	我覺得就是話多不如話少，言多必失，重要的表達到就好，有時候多說了反而會有語病。每個人都是希望被尊重與有禮貌的對待，老師禮貌性的發表，家長也會客氣的回覆。

T3	現代有一個新的 APP- LINE@，也是一種班級 LINE 群組，但這款 APP 能讓每一位家長與老師有獨立隱私的對話空間，除了原先的多人群組，也推薦使用此款 APP。
T4	建議於創立與使用前，將使用規範說明清楚，規範群組內的談論內容只能為正向且非個人問題。 班級群組的有效經營，能提高班級的團結與默契，但教師必須隨時隨地注意群組內的氣氛，以避免班級群組成為影響教師班級經營的負面工具。
T5	「水可載舟，亦可覆舟」使用 LINE 群組需事先講好遊戲規則，避免發生家長在群組中爭吵或衍生事端。 LINE 群組為階段性組織，在學生升新年級分班或交給下一個導師前，我會將 LINE 群組解散(請家長一一退出群組；若家長有需要，請自行連絡。
T6	若問孩子個別狀態，用群組較沒有隱密，這是缺點，所以建議用私 LINE 詢問。
T7	我知道現在有一款新的 APP「LINE@」，就是類似官網的對話功能，可以群組對話也可以單一對話，比班級 LINE 群組更有隱私性，也許能解決班級 LINE 群組常遇到的那些問題。

資料來源：研究者整理

### 三、 相關文獻

王淑靜(2014)研究發現教師使用 LINE 會遭遇誤解訊息內容、家長則遭遇誤解對方意涵。楊清貴(2008)研究發現使用科技媒介與家長溝通，容易遭遇增加工作量的問題。

### 參、 小結

由以上資料，研究者將國小導師使用班級 LINE 群組常遇到的問題及解決方

法，統整如表 4-28：

表 4-28 國小導師使用班級 LINE 群組常遇到的問題及解決方法

常遇到的問題	解決方法
1. 家長已讀不回	(1) 家長已讀不回，不一定是反對，有些家長只是習慣有事才回。導師可以多留言一句「若還有其他建議，歡迎找老師討論」。 (2) 若是重要的事項，會利用電話再次聯繫。 (3) 若是緊急事情，會直接用電話通知。
2. 文字表達產生語氣上的誤解	(1) 發訊息前，會站在家長的立場再三斟酌與思量。 (2) 若真的發生誤會，會利用電話再次聯繫，解開不必要的誤會。
3. 難以兼顧所有家長的感受	(1) 避免在群組上跟家長聊天，聊天要在個別的私 LINE 聊。 (2) 要讚美就要全班都讚美，不能只讚美部分孩子。 (3) 照片盡量放團體照，不能只放部分孩子的照片。
4. 變成 24 小時 客服專線	(1) 使用班級 LINE 群組時就要先規範使用的時間。 (2) 若家長不遵守規範的時間使用時，導師應忽視，隔日再回覆，以免家長一再忽視規範；建議老師下載「已讀不回神器」APP，先行過濾問題，決定是否回應。
5. 家長情緒發洩的平臺	(1) 使用班級 LINE 群組時就要先規範使用時應有的禮貌。 (2) 當發現家長接受到與自己要表達有出入時，就要直接撥打電話給家長，溝通更清楚直接。

資料來源：研究者整理

## 第五章 結論與建議

本研究最主要的目的是想探討教師使用班級 LINE 群組作為親師溝通媒介的現況與成效，這樣的親師溝通模式是否適合在現今的教學現場中使用？國小導師與家長是否贊同使用班級 LINE 群組作為班級經營與親師溝通媒介？以及使用班級 LINE 群組互動過程中遇到的問題及相關建議。

將前述訪談、問卷結果進行分析與討論後，最後歸納統整做成結論，以提供往後導師與家長使用班級 LINE 群組進行溝通時之參考，並對後續研究者提出建議與研究之方向。本章內容共分兩節：第一節為研究結論，第二節為未來研究建議，茲分節敘述如下。

### 第一節 研究結論

本節歸納研究發現，分別就親師之間使用班級 LINE 群組進行班級經營與親師溝通的現況、內容、成效及問題整理成以下結論：

#### 壹、國小導師建立班級 LINE 群組的現況

現代人人手一機，也常使用 LINE 作為溝通的媒介，於是許多導師建立班級 LINE 群組作為班級經營及親師溝通的管道，許多家長也都贊同導師建立班級 LINE 群組。

班級 LINE 群組有許多優點，老師可以一次對多個家長傳遞訊息，不受時間和空間的限制，十分便利；家長能透過老師在群組內分享的照片，即時了解孩子或班上的狀況與孩子在校參與活動的情形；透過群組內的討論及互動，能提高家長們對於班級的投入並凝聚班級的團結力及向心力；親師之間更能利用免費通話，進行溝通，這都是國小導師及家長贊同建立班級 LINE 群組之原因。

雖然班級 LINE 群組有上述的優點，但仍有導師反對建立班級 LINE 群組，因為每個人對文字的解讀不同，而且情緒難以用文字表達，LINE 裡的文字容易被曲解，有時會造成誤解；每個家長的背景不同、對子女的教養態度不同，導師群發的訊息很難符合所有家長的期待，以致每次在 LINE 群組發訊息前，都要反覆思考措辭是否得當，反而耗費更多心力及時間；因為有了班級 LINE 群組，家長或學生有問題可以隨時問導師，導致有些學生或家長會太依賴老師，變得不負責任；甚至群組內的家長容易出現群體效應，拿捏不當時，就成了攻擊他人的地方，這些都是國小導師反對建立班級 LINE 群組之原因。

因此，即便 LINE 是現代人普遍的溝通媒介，也並非所有導師都贊同建立班級 LINE 群組。

## 貳、運用班級 LINE 群組的內容

有建立班級 LINE 群組的導師，通常在開學前或班親會時就會建立班級 LINE 群組，並邀請家長進入班級 LINE 群組。

在使用班級 LINE 群組前，導師會先跟家長建立默契與規範，如：群組是老師廣播消息及存放照片的平台，只用來討論全班事項、有個別的問題請私 LINE、有重要或緊急的事情，請直接電話聯繫、勿在群組裡聊天或罐頭訊息，避免重要訊息被洗版，公告及記事本等功能只有導師能使用、注意網路語言及禮貌……等規則。

導師常運用班級 LINE 群組來公告學校及班級事務的資訊，班上或學校有活動時，導師會在班級 LINE 群組裡建立活動相簿，跟家長分享學生活動情形，當有校外比賽、活動前，會透過群組詢問是否參加的意願，以及學校重要活動前的聯繫，如校外教學、運動會。

由研究還發現，導師及家長們大多覺得班級 LINE 群組的介面操作方便且容易使用，也覺得溝通時氣氛大致融洽。導師平均每週會使用 1~3 天，若學校有重要活動時頻率會更高。家長都認同使用班級 LINE 群組能拉近親師之間的距離；但導師們的想法不盡相同，有些導師認為對親師之間的關係有所助益，有些導師認為在群組裡文字的傳達不容易拉近彼此的距離，還是要與家長個別溝通才能聊得更深入，

還有導師認為導師與家長的互動方式才是決定是否拉近親師之間距離的關鍵。

### 參、運用班級 LINE 群組之成效

由研究發現，贊同建立班級 LINE 群組的導師認為運用班級 LINE 群組進行溝通能促進良好的親師關係，家長對老師好感度及支持度都有提升，透過親師合作，一同協助孩子，對親師溝通有正向的助益；家長在群組裡了解導師的班級經營作法和理念後，會進而要求孩子達到老師的期待，家長也更支持班級活動的推動，提升班級凝聚力；而且班級 LINE 群組不受空間及時間的限制，雙向的親師溝通更順暢，家長若有相同的問題，導師還可以在群組裡一併回覆，十分便利。

### 肆、使用班級 LINE 群組之問題

由研究發現，國小導師使用班級 LINE 群組常遇到的問題有：家長已讀不回、文字表達產生語氣上的誤解、群發訊息時難以兼顧所有家長的感受、變成 24 小時客服專線、家長情緒發洩的平臺……等問題。上述的問題，導師都能提出解決之道：

當家長以讀不回，其實不一定是反對，有些家長只是習慣有事才回，導師可以多留言一句「若還有其他建議，歡迎找老師討論」，若是重要的事項，會利用電話再次聯繫，若是緊急事情，則直接用電話通知。

若要避免文字表達產生語氣上的誤解，發訊息前，會站在家長的立場再三斟酌與思量，若真的發生誤會，會利用電話再次聯繫，解開不必要的誤會。

為避免 LINE 群組變成 24 小時客服專線，使用班級 LINE 群組時就要先規範使用的時間，若家長仍不遵守規範的時間使用時，導師應忽視，隔日再回覆，以免家長一再忽視規範，建議老師下載「已讀不回神器」APP，先行過濾問題，決定是否回應。

發訊息時應顧及所有家長的感受，避免在群組上跟家長聊天，聊天要在個別的私 LINE 聊，要讚美就要全班都讚美，不能只讚美部分孩子，照片盡量放團體照，不能只放部分孩子的照片。

另外，使用班級 LINE 群組時就要先規範使用時應有的禮貌，當發現家長接受到與自己要表達有出入時，就要直接撥打電話給家長，溝通更清楚直接，以免家長

將 LINE 當成情緒發洩的平臺。

## 第二節 未來研究建議

### 壹、國小導師對建立班級 LINE 群組的建議

#### 一、使用班級 LINE 群組前，先訂定規範與建立共識

由於 LINE 具有免費訊息傳輸的功能，於是家長常無限制的發表想法與意見，常涉及隱私問題，也導致教師需要更多心力回覆，無形中成了老師額外的負擔。因此，訂定合理的使用規範及建立溝通的共識，才能使溝通發揮更大功效，也確保班級群組內成員的隱私權。

#### 二、班級 LINE 群組的主要功能為公告事項及分享相簿

班級 LINE 群組的功能要放在公告事項及分享相簿上，其餘的建議用個別的私 LINE，避免產生家長不必要的誤會。

#### 三、視情況選用合適的溝通管道

班級 LINE 群組並非親師溝通的唯一管道，電話聯繫、家庭聯絡簿、面對面溝通都是親師溝通的管道，需視事情的性質與輕重，選取合適的溝通管道，以達到最佳溝通的效果。

#### 四、班級 LINE 群組為階段性組織

在學生升級分班或交給下一個導師時，解散班級 LINE 群組。

### 貳、未來研究建議

現在有一款新的 APP「LINE@」，類似官網的對話功能，可以群組對話也可以單一對話，在目前的教育現場中也有少部分的導師以 LINE@取代班級 LINE 群組進行班級經營與親師溝通，LINE@在使用上比班級 LINE 群組更有隱私性，也許能

解決班級 LINE 群組常遇到的那些問題。

因此，建議後續研究者可以研究 LINE@運用在班級經營與親師溝通上的影響，並比較班級 LINE 群組與班級 LINE@運用於班級經營與親師溝通的差異性，進而了解利用不同的軟體進行班級經營與親師溝通的成效及問題是否相同。



# 參考文獻

## 一、中文部分

- 王文科，1987，《教育研究法》。高雄：復文出版社。
- 王淑俐，2007，《你的溝通有沒有用》，台北市：心理出版社。
- 王淑靜，2014，《教師使用即時通訊軟體建立親師溝通平臺之研究-以 LINE 為例》，桃園市：元智大學管理碩士論文。
- 王燕昭，2013，《Facebook 社團對親師溝通影響之研究》，臺北市：世新大學資訊傳播學研究所碩士論文。
- 方炳林，1979，《教學原理》，臺北市：教育文物出版社。
- 朱文雄，1999，《班級經營》，高雄：復文出版社。
- 李昕芮，2015，《幼兒園家長使用 LINE APP 行親師溝通之相關研究》，高雄市：樹德科技大學兒童與家庭服務研究所碩士論文。
- 李園會，1991，《班級經營》，台北市：五南出版社。
- 吳宗立，2002，《班級經營-班級社會學》，高雄：復文出版社。
- 吳明隆，2000，《班級經營與教學新趨勢》，台北：五南出版社。
- 吳明隆，2013，《班級經管理論與實務》，台北市：五南出版社。
- 吳清山、李錫津、劉緬懷、莊貞銀、盧美貴，1999，《班級經營》，台北：心理出版社。
- 吳清山等，2001，《班級經營》，台北：心理出版社。
- 林明地，1999，〈學校行政管理研究的現況與趨勢〉，載於國立中正大學教育學研究所編，教育學門研究生研究方法討論會會議手冊（頁VII-24~VII-39）。
- 林進材，1998，《班級經營－理論與策略》。高雄：高雄復文出版社。
- 林淑馨，2010，《質性研究：理論與實務》，高雄：復文出版社。
- 林莉玲，2016，《國小教師透過 LINE 進行親師溝通之研究：以嘉義縣教師為例》，嘉義縣：南華大學資訊管理學系碩士論文。
- 周淑華，2009，《台北縣國民小學教師正向管教與班級經營效能關係之研究》，臺北市：國立臺北教育大學教育政策與管理研究所學位論文。
- 邱雅慧，2014，《幼兒園家長採用即時通訊軟體 Line 進行親師溝通之研究》，臺南

- 市：康寧大學資訊傳播研究所碩士論文。
- 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(2)：25-42。
- 徐宗國譯，1997，《質性研究概論》，台北：巨流出版社。
- 秦夢群，2004，《教育概論》，台北：高等教育。
- 郭明德，1999，《國小教師自我效能、班級經營策略與班級經營成效關係之研究》，  
高雄市：國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 郭明德，2002，〈班級經營實務—教師如何與家長做有效的溝通-親師溝通之有效策略〉。  
空大學訊，301，64-74。
- 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〉，電子商務研究，  
12(4)：419-449
- 張秀敏，1999，《國小班級經營》，台北：心理出版社。
- 張春興，1994，《教育心理學》，台北：東華書局。
- 單文經，1998，《班級經營策略研究》，台北：師大師苑。
- 陳幼琪、鄭永熏，2015，《數位媒體設計國際研討會論文集》，頁 31-35。
- 陳向明，2002，《社會科學質的研究》。台北：五南出版社。
- 陳怡潔，2015，《國小教師透過 LINE 進行親師溝通成效之研究》，臺北市：臺北  
市立大學心理與諮商學系碩士論文。
- 連清森，2001，《國民小學使用「電子聯絡簿」之現況研究》，高雄市：國立高雄師  
範大學工業科技教育學系碩士論文。
- 曾慶豹，1998，《哈伯瑪斯》，台北：生智文化事業有限公司。
- 黃淑寬，2006，《國小級任教師人格特質、教學信念與班級經營效能關係之研》，  
臺南市：國立臺南大學教育研究所碩士論文。
- 黃馨儀，2017，《運用 LINE 為親師溝通之個案研究：以嘉義縣某國小為例》，臺  
南市：國立臺南大學教育學系課程與教學碩士在職專班碩士論文。
- 楊洲松，1998，《哈伯瑪斯 (J. Habermas)「現代性哲學論辯」與李歐塔 (J.-F.  
Lyotard)「後現代知識論述」的論戰及其教育意義》
- 楊深坑，1997，《溝通理性·生命情懷與教育過程—哈伯瑪斯的溝通理性與教

- 育》，台北市：師大書苑。
- 楊清貴，2008，《幼稚園教師使用班級網站進行親師溝通之個案研究》，臺北市：國立臺北教育大學幼兒與家庭教育學系學位論文。
- 葉克樓，2015，《智慧型裝置 LINE 群組與紙本家庭聯絡簿於親師溝通成效之差異》，臺南市：國立臺南大學數位學習科技學系碩士論文。
- 廖久慧，2013，《探討行動通訊軟體之使用行為-以台灣 LINE APP》為例，嘉義縣：南華大學資訊管理學系碩士論文。
- 廖淵豪，2007，《國小班級經營效能指標之建構》，臺東縣：國立台東大學教育學系碩士論文。
- 歐用生，1995，〈內容分析法〉，載於黃光雄與簡茂發（主編），教育研究法（頁 229-254），台北：師大書苑。
- 鄭永杰，2013，《高雄市國小教師正向管教行為與班級經營效能相關之研究》，屏東縣：國立屏東教育大學教育行政學系碩士論文。
- 鄭玉疊、郭慶發，1994，《班級經營：做個稱職的教師》，臺北市：心理出版社。
- 賴麗珍（譯），2007，《班級經營實用手冊（原作者：Robert J.Marzano）》，臺北市：心理出版社。

## 二、網路部分

- 王立恆，2018，【LINE 年會 2018】LINE 兩大海外市場最新營運數據大公開：臺灣和泰國。取自 <https://www.ithome.com.tw/news/124203>，2018-06-28。
- 張里歐，2018，台灣 2018 第 2 季行動通訊市場統計 4G 用戶數超過 2500 萬。取自 [https://www.sogi.com.tw/articles/4g\\_lte/6251762](https://www.sogi.com.tw/articles/4g_lte/6251762)，2018/10/10。
- 彭杏珠，2018，新聞、支付、購物、影音、電信、網銀 樣樣都能做 LINE 是好友還是敵人？遠見雜誌 2018 年 7 月號。取自 <https://www.gvm.com.tw/article.html?id=44822>
- 劉季清，2018，10 個台灣人 9 個用 LINE。工商時報。取自

<https://www.chinatimes.com/newspapers/20180919000546-260204> ,

2018/09/19。

TechNews 科技新報，2018，台灣人更黏手機了！近 8 成民眾每天使用手機逾 2 小時。取自 <https://technews.tw/2018/02/23/reseaech-of-taiwanese-using-martphone/> , 2018/02/23。

### 三、西文部分

Cangelosi, James S. 2004. *Classroom management strategies: gaining and maintaining students' cooperation*. 5th ed. Hoboken, N.J.: Wiley.

Davis, F.D. 1986. *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information system : theory and results*. Ph.D. dissertation, MIT Sloan School of management, Cambridge, MA. (TAM)

Doyle, W. 1986. *Classroom organization and management*. In M. Wittrock (Ed.), *handbook of research on teaching*. New York: Macmillan.

Dweck, C. S. 1986. *Motivational processes affecting learning*. *American Psychologist*, 41, 1040-1048.

Edward, C. H. 1993. *Classroom Discipline and management*. New York: Macmillan.

Froyen, Y. A. 1993. *Classroom management: The reflective teacher*. New York: Merrill.

Kounin, J. S. 1970. *Discipline and Group Management in Classrooms*. New York : Holt, Rinehart and Winston.

Smith, C.J., & Laslett, R. 1993. *Effective classroom Management. A teacher's guide*. London and New York: Routledge.

Stensmo, C. 1995. *Classroom management style in context : two case studies*.

Taylor, S., & Todd, P. A. 1995. *Understanding information technology usage: A test of competing models*. *Information Systems Research*, 6(2), 145-176

Weinstein, C. S. 2007. *Middle and secondary classroom management: Lessons from research and practice (3rd ed.)*. Boston: McGraw-Hill.

White, M. D. C2004. *Classroom management at crenshaw high school*.



# 附錄

## 附錄一、訪談大綱(I1)：贊同建立班級 LINE 群組的導師

### 一、基本資料

姓名：\_\_\_\_\_

性別：男 女

年齡：30 歲以下 31~40 歲 41~50 歲 51~60 歲

教育程度：專科 大學 研究所 博士

是否使用班級 LINE 群組：是 否

教學年資：5 年以下 6~10 年 11~15 年 16~20 年 21 年以上

現職：\_\_\_\_\_國小\_\_\_\_\_年級導師

### 二、訪談題目

研究目的一：瞭解國小導師贊同建立班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通及看法。

1. 請問老師您平日會使用 LINE 嗎？您贊同建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的工具嗎？
2. 請問您贊同建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通原因為何？

研究目的二：瞭解國小導師運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通的使用情形。

3. 請問老師您如何建立班級 LINE 群組？又是如何使用的？  
(例如：建立時機、使用前的規範、與家長的默契建立、使用時機、使用頻率.....)
4. 您使用班級 LINE 群組的介面感覺如何呢？
5. 您覺得用班級 LINE 群組與家長溝通容易打開彼此的心房嗎？為什麼？
6. 您覺得和家長用班級 LINE 群組溝通時氣氛如何？有發生過什麼不愉快的事

嗎？

7. 貴班家長對於使用班級 LINE 群組作為親師溝通媒介的參與度如何？
8. 請問老師可以舉幾個您以班級 LINE 群組與家長溝通印象較為深刻的例子，包含溝通的內容和過程嗎？

**研究目的三：探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的成效。**

9. 您覺得用班級 LINE 群組溝通對親師關係有什麼影響？為什麼？
10. 你覺得建立 LINE 班級群組對班級的凝聚會有影響嗎？為什麼？
11. 您使用班級 LINE 群組作為「班級經營」的工具，對於「班級經營」的成效為何？
12. 您使用班級 LINE 群組作為「親師溝通」的工具，對於「親師溝通」的成效為何？

**研究目的四：探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的問題。**

13. 請問老師您認為用班級 LINE 群組進行親師溝通，常碰到什麼樣的問題呢？
14. 針對這些問題，請問老師您解決過嗎？解決方法為何？
15. 請問老師您針對利用班級 LINE 群組進行親師溝通，有何建議呢？
16. 請問老師您針對剛剛的提問，還有什麼要補充的呢？

## 附錄二、訪談大綱(I2)：反對建立班級 LINE 群組的導師

### 一、基本資料

姓名：\_\_\_\_\_

性別：男 女

年齡：30 歲以下 31~40 歲 41~50 歲 51~60 歲

教育程度：專科 大學 研究所 博士

教學年資：5 年以下 6~10 年 11~15 年 16~20 年 21 年以上

現職：\_\_\_\_\_國小 \_\_\_\_\_年級導師

### 二、訪談題目

研究目的一：瞭解國小導師贊同建立班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通及看法。

1. 請問老師您平日會使用 LINE 嗎？您贊同建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的工具嗎？
2. 請問您反對建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通原因為何？
3. 老師您曾經建立過班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通？

研究目的四：探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的問題。

4. 請問老師您在運用班級 LINE 群組於班級經營與親師溝通上遇到那些問題或困擾？
5. 針對這些問題，請問老師您解決過嗎？解決方法為何？
6. 讓老師您不願意（再使用）的最主要原因是什麼？

## 附錄三、問卷(Q1)：學生家長

### 一、基本資料

姓名：\_\_\_\_\_

性別：男 女

身分：爸爸 媽媽  (外)祖父  (外)祖母  其它

年齡：30 歲以下 30~40 歲 41~50 歲 51~60 歲 61 歲以上

學歷：高中以下 高中職 專科 大學 研究所以上

職業：工 商 服務業 自營業 軍公教 其它

孩子排行：老大 老二 老三 老四 獨生子女 其它

### 2. 問卷題目

研究目的一：瞭解家長對於孩子導師建立班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通及看法。

1. 請問您平日會使用 LINE 嗎？ 會 不會
2. 您贊同孩子的導師建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的工具嗎？  
非常贊同 贊同 沒意見 不贊同 非常不贊同
3. 請問您贊同（或不贊同）孩子的導師建立班級 LINE 群組作為班級經營和親師溝通的原因為何？  
\_\_\_\_\_

研究目的二：瞭解班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通的使用情形。

4. 您覺得使用班級 LINE 群組的介面時，操作使用上容易方便。  
非常同意 同意 沒意見 不同意 非常不同意
5. 您覺得導師運用班級 LINE 群組與您溝通時，能拉近親師之間的距離。  
非常同意 同意 沒意見 不同意 非常不同意
6. 您覺得和導師用班級 LINE 群組溝通時氣氛融洽。  
非常同意 同意 沒意見 不同意 非常不同意

7. 您使用班級 LINE 群組作為親師溝通媒介的參與度高

- 非常同意 同意 沒意見 不同意 非常不同意

研究目的三：探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的成效。

8. 您覺得導師用班級 LINE 群組進行溝通，能促進良好的親師關係。

- 非常同意 同意 沒意見 不同意 非常不同意

9. 你覺得導師建立班級 LINE 群組，能提升班級的凝聚力。

- 非常同意 同意 沒意見 不同意 非常不同意

10. 您覺得導師使用班級 LINE 群組作為「班級經營」的工具，能更有效的班級經營。

- 非常同意 同意 沒意見 不同意 非常不同意

11. 您覺得導師使用班級 LINE 群組作為「親師溝通」的工具，親師溝通能更有效率。

- 非常同意 同意 沒意見 不同意 非常不同意

研究目的四：探討國小導師與家長運用班級 LINE 群組於班級經營和親師溝通上的問題。

12. 請問您在使用班級 LINE 群組進行親師溝通，曾經發生過不愉快的經驗嗎？

---

---

13. 針對以上問題，請問您對導師運用班級 LINE 群組進行班級經營或親師溝通時，有何建議呢？

---

---

問卷結束，感謝您的用心作答。

## 附錄四、訪談同意書

### 訪談同意書

感謝您接受本研究訪談，本研究希望藉由深度訪談的方式，將針對教育現場的國小導師對於是否贊同班級 LINE 群組使用於班級經營與親師溝通，以及使用班級 LINE 群組的目的與歷程、成效以及溝通過程中可能碰到的問題，做詳實的記錄與分析，希望藉由您在實際使用後的心得與看法，提供寶貴意見，除作為學術研究之用，也提供未來教師在教學現場中，選擇親師溝通媒介之參考。

本研究僅供學術之用，並會秉持研究倫理，對於您所提供的資料，會謹守保密原則，在研究過程中，絕不會公開您的姓名，研究結果也會以「代號」呈現。為利於訪談後續的資料整理與分析，因此訪談過程會全程錄音，訪談錄音資料絕不提供其他用途，請安心作答。

請您就真實的狀況或實際的感受表達及說明，謝謝您提供寶貴的意見與經驗。如果您願意的話，請您簽署訪談同意書，謝謝！

敬祝 教安

南華大學國際事務與企業學系公共政策碩士班

指導教授：張子揚 博士

研究生：李靜宜 敬上

訪談者簽名: \_\_\_\_\_