

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

社群軟體 Line 官方帳號對國小教師班級經營之影響—

以台中市某國小為例

The Impact of Social Software “Line Official Account” on Class
Management for Teachers: A Case Study of an Elementary School
in Taichung City

林孟娟

Meng-Jyuan Lin

指導教授：彭安麗 博士

Advisor: An-Li Peng, Ph.D.

中華民國 110 年 6 月

June 2021

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

社群軟體 Line 官方帳號對國小教師班級經營之影響
—以台中市某國小為例

The Impact of Social Software “Line Official Account” on
Class Management for Teachers: A Case Study of an Elementary
School in Taichung City

研究生：林孟娟

經考試合格特此證明

口試委員：陳希宜

彭子麗

張子揚

指導教授：彭子麗

系主任(所長)：徐心怡

口試日期：中華民國 110 年 6 月 12 日

摘要

本研究旨在國小教師使用社群軟體對班級經營之影響，探討國小的導師們，使用「LINE 官方帳號」與班級經營之相關性和使用「LINE 官方帳號」與親師溝通之相關性，希望能給予日後教育同仁們一個新的參考依據。

本研究以研究者任教的國小之八位導師、兩位學生及兩位學校志工家長為研究對象。研究過程中，透過不同對象的深度訪談內容，分為三個訪談面向做紀錄分析，結果可以歸納出本研究所獲得的結論如下：

1. 國小教師使用 LINE 官方帳號與班級經營之相關性：優點包括國小教師可以自由切換帳號、投稿發佈動態活動、突破空間和時間限制等；缺點包括家長使用容易造成過度干涉教師、學生弱化自我負責、網路不穩造成無法使用等。
2. 國小教師使用 LINE 官方帳號與親師溝通之相關性：優點包括操作簡單，親師使用意願提升、適用個別接收訊息、一對一溝通等；缺點包括親師表達過程易造成誤解、不尊重教師、過多訊息易有遺漏等。

關鍵詞：國小教師、班級經營、社群軟體、LINE 官方帳號

Abstract

The purpose of this study is to explore the impact of elementary school teachers' use of social software on class management, the correlation between teachers' use of "line official account" and class management, and the correlation between teachers' use of "line official account" and parent-teacher communication.

In this study, eight tutors, two students and two parents of school volunteers were selected as the research objects. In the process of the research, through the in-depth interviews of different subjects, it can be divided into three interview aspects for record analysis. The results can be summarized as follows:

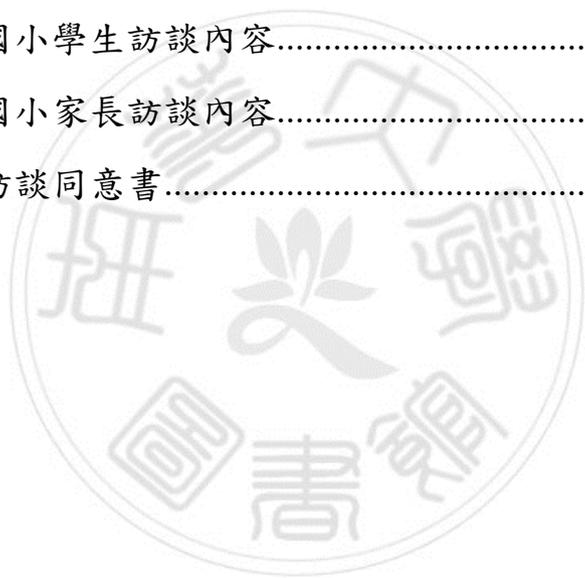
- 1.The correlation between elementary school teachers' use of line official accounts and class management: the advantages include that elementary school teachers can switch accounts freely, submit and publish dynamic activities, break through space and time constraints, etc; the disadvantages include excessive interference of teachers caused by parents, weakening of self responsibility of students, and inability to use the internet caused by instability.
- 2.The correlation between elementary school teachers' use of line official account and parent-teacher communication: the advantages include simple operation, increased willingness of parent teacher to use, individual receiving information, one-to-one communication, etc; the disadvantages include misunderstanding, disrespect for teachers and omission of too much information.

Keywords: Elementary school teachers, Class management, Social software, Line official account

目錄

摘要.....	I
Abstract.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	V
表目錄.....	VI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究問題與目的.....	9
第三節 研究章節安排.....	9
第四節 名詞解釋.....	10
第二章 文獻探討.....	17
第一節 班級經營.....	17
第二節 資訊科技教學.....	23
第三節 親師互動.....	29
第四節 社群軟體與班級經營相關之研究.....	34
第三章 研究設計.....	39
第一節 研究流程架構與研究方法.....	39
第二節 研究場域與對象.....	42
第三節 訪談大綱與資料蒐集分析.....	46
第四節 研究倫理.....	50
第四章 研究分析與發現.....	53
第一節 教師教學分析.....	53
第二節 學生學習分析.....	61
第三節 家長溝通分析.....	63

第四節 結語.....	67
第五章 研究發現與建議.....	71
第一節 研究發現.....	71
第二節 建議.....	73
參考文獻.....	75
壹、中文部分.....	75
貳、英文部分.....	79
附錄.....	80
附錄一 國小導師訪談內容.....	80
附錄二 國小學生訪談內容.....	96
附錄三 國小家長訪談內容.....	98
附錄四 訪談同意書.....	101



圖目錄

圖 1 研究流程.....	39
圖 2 研究架構圖.....	40



表目錄

表 1 相關文獻.....	34
表 2 受訪國小導師背景一覽表.....	44
表 3 受訪國小學生背景一覽表.....	45
表 4 受訪國小家長背景一覽表.....	45



第一章 緒論

近年來，由於網路快速且發達，在人手一機的世代，大多數的人皆使用了智慧型手機，加上網路社群與免費通訊軟體的開發應用，不僅僅改變了人們使用虛擬網路的習慣，也進一步更影響大家在現實中的互動過程。

許多教師和家長的溝通管道，因此有了更多元的選擇。本章一共分為四個小節：第一節為研究背景與動機；第二節為研究問題與目的；第三節為研究流程安排；第四節為名詞解釋。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

隨著資訊科技的發達與數位化時代的來臨，人與人之間相處和交流的距離，已不再受到時間和空間的限制，網際網路也已經成為我們生活中很重要的分享管道。

財團法人台灣網路資訊中心(2015)調查指出，我國民眾上網最常從事的活動是以社交功能之「上網路社群」(60.1%)，所占的比例為最高，其次是「使用即時通訊軟體」(56.3%)和「瀏覽網頁」(40.0%)。然而，網路社群以及即時通訊軟體的大量使用，使得網際網路對教育的方式，造成不少的突破和影響，以致於教師不得不將網際網路融入於日常教學當中。

班級經營和管理是教師在面對教育的第一現場中，最重要的問題之一。之所以會面臨到此重要的課題，是因為隨著社會不斷的變化，教師也必須不斷的透過更新進修和吸收新的知識，好調整自己在班級能使用且處理的策略。因此，當網路社群軟體有了新的功能和發現，教師的班級經營也能增加更多不同的選擇。

根據尼爾森媒體大調查(2018)的最新調查，目前台灣已有九成的人，會使用社群軟體 LINE，而且年齡層的範圍從 12 歲至 65 歲。雖然社群軟體 LINE 的功能已經非常多元和豐富，但在行銷對象使用社群軟體 LINE 的頻率上，國小生的使用掌握權主要還是以家長為主體。

根據資策會 FIND 結合 Mobile First 在 2014 年下半年調查發現，台灣人平均

每天會花費 71.8 分鐘使用社群軟體 LINE，且社群軟體 LINE 的官方網站調查顯示 LINE@生活圈的使用者黏度也已遠遠超越 Facebook。現在，台灣使用社群軟體 LINE 的現象，不僅僅是年輕人在使用且喜歡使用，對於許多四、五十歲年齡層的使用者來說，發現他們使用的頻率也很高，因此有很大的市場潛力。

從 2019 年 4 月 18 日開始，就已經有新註冊的經營者，可以完全享用全新品牌的官方帳號帶來的升級功能和優惠，為了讓 LINE@生活圈的用户，有更充裕的過渡準備時期，便推出了 LINE@生活圈的帳號升級。

時間從 2020 年 1 月 14 日到 2020 年 2 月 29 日，已經全部升級完畢，也在 2020 年的 3 月起，又全新迎接起 LINE 官方帳號。所以在這之前，以前還沒有完成升級的社群軟體的 LINE@生活圈帳號使用者，已藉由在 2020 年 1 月 14 日起至 2020 年 2 月 29 日之間，再由系統協助完成自動升級作業的過程。

自 2019 年 4 月 18 日，早已經開放了全新的「官方帳號 2.0」申請，在 2019 年 5 月 22 日，也有讓所有的社群軟體 LINE@用戶，可以自由是否選擇升級到官方帳號 2.0，而可以享有全新的官方帳號使用功能。

官方帳號 2.0 的使用，更已經全面開放管理後台的各種功能，包含能夠使用更吸睛的圖文影音和素材作為訊息的傳遞，還可以彈性去按需求並自訂客製化的圖文功能選單。更重要的是，過去需要付費使用的功能，也一併全面開放。

除了可以透過滿足更多元的應用情境外，相較於之前 LINE@的一些限制，在升級官方帳號 2.0，未來的使用過程中，還是可以視需要切換並使用一對一的聊天模式，也能夠繼續使用管理後台的各種不同功能。對照之前 LINE@升級版本後的使用限制，更是方便了許多。

以上除了有開放更多的功能外，升級後的官方帳號 2.0，也用了新的計費管道，依照「以量計價」的原則，重新設計關於月租費的方案及訊息加購的費用，能幫助使用者根據市場經營的淡季和旺季，更彈性且靈活去安排不同月份的花費預算，依照觀察每個月自己的實際使用需求，來選擇最適合自己的方案。官方帳號 2.0 有一個很重要的內容改變，就是增加了「計費訊息」的使用。在升級的官方帳號 2.0 後，還可以將訊息區分成「主動發送」和「被動發送」這兩種類型。只有主動發送的訊息會列入計費，如果是被動發送則一樣是可以完全免費使用。

網際網路中的使用文章和照片分享，除了使家長可以更了解教師與學生之間的互動，還有和其他教師的交流關係，更可以了解到，學生會在班級裡的發生的事情。因此教師在參與整個班級經營的過程中，扮演的角色就非常重要，甚至可以說是班級中不可或缺的靈魂人物。

由於現代的電腦普及化和資訊科技產品太過發達，大多數學生的家庭中，都已經有網路可以使用的電腦。因為社會多數人皆跟著時代的潮流趨勢在走，班級上的經營和管理，也就越來越呈現多元化的經營。因此，現代的教師，必須更要會搭配輕鬆且容易上手的網路諸多應用軟體，來進行班級的管理，這也是考驗成為一位教師的必備能力之一。

貳、研究動機

過去，教師的班級經營大多只是以傳統的互動方式為主體，現今，透過更發達的資訊時代，有了網路上的各種管道和平台來融入班級經營，已不是一件難事，更是一項可行的新策略。

當教師可以結合許多不同影像聲音和圖文資料的多媒體型態，考量自身需求且適時的結合網路社群的應用，讓班級師生的互動可以激起更多不一樣的教學火花，也可讓最原始的班級經營方式提升到多元化且有動態開放性的網路情境。相信在現在這樣嶄新的時代裡，可以為教育創建更不一樣且優質的學習互動，也是教育現今發展的重要方向。

面臨社會的日新月異，傳統式的班級管理和經營方式，在也已經滿足不了現今所有學生的學習需求。然而，還是要做到懂得適時運用創新的思維，調整融入到班級的經營歷程中，才不會被現實淘汰。

創新除了因應生活可以快速且有不一樣的面貌變革，也是現今教育環境裡，不可或缺的一個新議題。有了這樣的理念，帶入教育的生活周遭，並發展出全新的變革和教育啟發，更漸漸掀起成為現在教師所備教育省思的新潮流。

班級經營是教師在教育的現場中，第一環面臨的重要課題。為了因應社會的期待與快速變遷的可能，教師也要必須不斷的吸取新知識，更要即時和適時調整自己在班級經營中所使用的方式。以致於現代的教師，除了要在教育的觀念上，

有所革新突破，且在教育上的目標更求精進達成，讓作法上有所嶄新的發展，才能有效且更省力的解決班級經營上的問題。

近年來，因為資訊科技的使用越來越普遍，應用網路的資訊交流過程，用途也已經不只是拿來蒐集和查詢資料而已，也因此有更多的人，藉由此管道，分享使用部落格的心情和交換訊息。

人與人之間的交流，可以不只是侷限於在現實的生活中，更可以在網路上傳達，產生更多的關聯性，讓溝通的效益發揮到最大。使用即時通訊，可以用來表達和分享許多生活的事情，這樣的溝通管道方式，也漸漸在學校建立對親師生的連結，其中使用部落格的超連結，可以連結到其他更多不同教學的網站，使其獲得更多的資訊，讓課程的管理得以補充，也讓不少的教師，都會想要在教學上嘗試使用。針對教學上的應用，教師除了可以透過建立班級網頁或班級部落格，成為平日教學的輔助工具。還可以藉由張貼公告的教育資訊，重要提醒、學生聯絡簿和通知，即時放在自己經營的部落格，分享課堂上所發生的事情。平常，透過分享優秀文章或示範影音檔，讓學生以及家長可以在上完課且彼此回到家後，利用空閒時間一起討論和欣賞，更能添增教師與學生及家長間的交流收穫與分享情感。

於是，現在都會有很多的教師，在開始使用社群軟體之前，就在家長及學生們建立許多在班級上的良好互動，也藉由減少使用紙張的過程，加以應用現代資訊的傳遞，進而達到環保且省力的溝通方式。在科技時代的進步下，讓學生和家長們對於未來的溝通選擇，可以更多元，因為有很多的網路工具，可以幫助我們更加跟得上時代的腳步，與時俱進也非常重要。

隨著行動通訊的技術進步，即時通訊也逐漸成為了重要的電子溝通管道之一。使用即時通訊進行親師溝通，最大的特色就是能夠透過智慧型的手機或是平板電腦，直接相互交流傳送文字、錄音、檔案和影像，並經由網路的連線，雙方就可以立即傳送或得知訊息，而且，也不需要再另外負擔額外的費用或準備繁雜的特殊程序。

如果使用訊息的接收者沒有連上網路，在網路連線上的傳送過程，就無法即時接收到訊息，但內容紀錄仍會有所保存，等待接收者的網路有了連線或重新啟

動後，就可以讀取到訊息。傳統的親師溝通方式，大多是由教師主動傳達訊息，而家長被動接收訊息，往往缺乏雙向的互動和即時的回饋，也可能會因為親師雙方的回應或等待時間太久，以致於錯過了許多能即時幫助孩子的時間點和機會。然而，有了即時通訊後，親師溝通便可以補償以上的不足和缺點。

教師及家長可以在不受時間和空間的條件限制下，透過行動網路進行交流資訊，更可以透過各種不同的多媒體應用方式，讓溝通互動的內涵更豐富。教師可以傳達班級經營的理念和教學的歷程及成果，家長也可以即時得到回饋，在相互交流的過程裡，家長更加可以了解到自己的孩子在學校的學習活動和表現，而達到親師生三贏的效果。

雖然行動即時通訊帶來生活有許多的優點和便利性，但在親師溝通的使用過程經驗中發現，仍有引起兩極化的親師反應現象。贊成的人會看重溝通的便利性和能降低溝通管道的成本，但事實上，反對的人則是會重視使用個人隱私和風險的問題，還有在下班時間看到家長的通訊內容，仍需要回覆，以致於影響彼此的生活品質。因此，要怎麼在這兩者之間取得使用溝通的平衡，常常也是教師會面臨考量是否願意使用行動即時通訊軟體來和家長進行親師溝通的主因。

過去，家長和教師的互動方式和過程，通常是處於被動而且沒有那麼多的管道選擇，遇到問題時，教師會找家長溝通，和班級的家長們群聚的機會也不常見，大多是透過班親會，才比較有機會接觸到教師。但有了網路的使用之後，手機通訊軟體，瞬間便成為了教師們進行班級經營很重要的一個管理平台。

自從社群軟體 LINE 盛行之後，家長或學校，甚至是教師，會主動開始在社群軟體 LINE 上面，有了更積極交換訊息的各種可能。而且家長們也會利用手機通訊軟體，主動建立家長的各種群組，不像以前的傳統時代，只能等待教師的主導。因為有了資訊的流通便利，傳遞訊息更到達全年無休的境界。但在現實的教育現場裡，難免也會出現同學之間的爭吵，在網路社群裡，當然也不例外。所以，當家長在班級網路社群裡，發生爭吵時，教師就需扮演立即進行了解與協調的角色。

不過，有了資訊科技的快速發展與結合，能夠在短時間內，讓教師的班級經營策略，更邁向多元化。透過網際網路的便利，也使得師生之間的溝通管道，創

造了從單一管道傳遞變成多元且雙向交流的可能。更借助科技的優勢和效益，現今教師可以善用 LINE 建立班級社群或是 LINE 官方帳號，再藉由網路社群的使用，發佈關於班級的各種重要資訊、課業學習輔助內容和班級教學生活照片。除此之外，還可以關注到學生私下交友的人際關係和提升班級的學習風氣，可以說是一舉數得。

使用網路社群，對班級經營來說，有助於資訊的即時性和提升班級氣氛，也會發現到有影響個人的隱私或用詞管理造成誤會的缺點。學生會認為，在有教師裡的網路社群，可能還需要注意很多細節，甚至會影響使用的意願。若教師想要使用網路社群以融入班級經營，也需注意可能會產生以下的情形。例如：硬體設備的問題，教師也需考量每個家庭的社經地位和經濟條件，是否會因不同身分條件使用而有不同的應變狀況？亦或者是否每位家長都有使用手機或電腦搭配網路的習慣。最後，社群上的表達交流，也是關鍵技巧。教師在使用網路社群時，可以藉由提起較生活化且普羅大眾的話題為開頭，再深入促進師生交流，可以讓家長建立安全感，並認為即使有教師在網路社群裡，也是可以輕鬆自在的交流訊息。

溝通是指可以經由語言或是將其他的符號交流，透過意見訊息的交換、價值觀念的傳遞，或是內心情感的表達，從傳送者傳送到另一個接受者的歷程。有效的溝通，絕對不是由單一方面的訊息，而是需要有來有往，甚至是經過了一段時間，而達成共識的一連串行為。其中，溝通行為也包括溝通的資訊內容、目的和價值。

在班級經營中，教師與家長建立起密切聯繫的溝通管道，而有了互助互信以及和諧圓融的溝通氛圍，才能創造優質安心的學習教育環境。因此，親師溝通更可以說是教師和家長之間，為了幫助學生快樂生活和健康成長，在建立有效學習的路程中，經由協調、發揮合作，產生了一致的目標，而進行的雙向活動。所以加強親師溝通，才能夠充分展現並且發揮親師合作的功能，讓家長的資源成為學校教育最大的幫助，而非是阻力。

這一波波親師互動的演變，除了溝通平台數位化，家長的積極度越來越高，教師對互動的主導性卻降低了。遇到好的家長群組，教師可以順水推舟，讓自己

的教育理念輕鬆分享給家長；但遇到觀念偏差又過度強勢的家長，這類平台反而成為興風作浪的媒介，教師的教育專業很容易就被社群輿論給吞沒，讓教師倍感挫敗。

然而，這波數位潮流已不可逆，網路的力量也超乎想像，教師無從躲藏，只能積極面對。最重要的是堅持教育的核心價值，提昇自己的教育專業，用真心去對待每位學生，與家長保持合作但不屈就的態度，再適度掌握數位平台的溝通技巧和操作模式。

教師經營班級管理和親師溝通一定要用社群軟體嗎？用何種社群軟體進行班級經營會更安全且節省時間呢？良好的親師溝通關係，能讓學生學習成效更有效率，相較於過去傳統溝通方式，在多元豐富的溝通管道，可以增加家長參與學校事務及親師互動的機會。

要不要建立 LINE 群組，其次要分辨的是，有的教師也需要安全感和受尊重感，若教學帶班穩穩當當，可以藉由聯絡簿完整理性回應，必要的親師溝通也能做到，那其實未必要加重教師負擔。但如果因為多做一些，可以讓家長從善如流，對教師更信任，並增強教師對學生的影響力，家長看在眼裡，對教師所做的一切就願意買單，對教師的意見少、也會更建議聽從對教師的計畫，進而支持班級和教師，建立班級群組也許值得導師嘗試。

因為當有些教師找家長們討論事情時，經常會透過社群軟體 LINE，詢問或傳達班上的事務，正因為訊息太快在傳遞，有時也可能會讓個別的學生問題演變成全班的問題。尤其是當資訊被不當傳播時，學校和教師還要額外花力氣，甚至是加倍的時間來處理說明和解釋，因此在這之間，增加了許多的溝通時間成本，更是會對親師之間的相處影響信賴，讓教師不免開始擔心，造成使用這些網路平台會產生的延伸問題。

根據社群軟體 LINE@在 2020 年確定改版升級為 2.0 後，並改叫社群軟體 LINE 官方帳號更新取代原來的帳號名稱，針對個人的帳號使用過程，不會受到影響，所以當大多數教師想從 LINE 轉換使用社群軟體 LINE@，發現面臨無法使用原本的社群軟體 LINE@帳號，但又想免除過去使用網路平台常遇到的親師問題，便會選擇使用升級的 2.0 版本，能保有一對一隱私的個別互動。因此教師選

擇使用社群軟體 LINE 官方帳號，就成了本研究最主要的研究動機。

「LINE 官方帳號」對於所有原本使用 LINE 的人，進行開放自由申請，和一般社群軟體 LINE 帳號不同之處在於，因為 LINE 官方帳號可以讓申請的人更快速且方便達到「一對多」的交流訊息目的，而且能和自己的私人帳號使用有所區隔，保障了使用者有極高程度的隱私，同時，LINE 官方帳號也具備了跨平台管道，讓許多人可以同時在線上操作和互動，無論是用網頁、Android 或 iOS 的裝置模式，都能達到快速回覆的功能。雖然使用軟體 LINE 官方帳號的成本不高，但需要不定期的維修，只要願意正向看待它，它便能帶來正向的效果。

現今社會的現象，雖然大多是雙親家庭，但有多數的家長會認為，只要把孩子交給學校，孩子的學習已是學校所要負的責任，所以要讓家庭教育和學校教育能夠並行且一貫作法，需要的是建立起良好的親師溝通。因此讓家長能夠支持學校，培養教師與家長一起成為夥伴的合作關係，更需要有雙方共同的堅持與努力。然而，良好的親師溝通關係，也能讓學生的學習成效更為提昇，使得教師和家長之間的關係，促使幫助孩子積極向上且不斷發展自我，因此為了能確保家庭和學校，有更好的互動關係，學校也應該要提供給家長參與學校事務的管道與機會。

班級經營和好的學習氛圍需仰賴校方、導師、家長與學生共同的努力，而班級經營效能也考驗班級導師、教師和校方通力合作。除了創造一個積極有秩序，並且維持利於學習的課堂環境之外，如何讓孩童在學校有好的學習效能，還能在放學回家後，與家長做到積極的親師溝通聯繫，讓孩子擁有好的學習條件。無論是學校甚至到家庭都能貫徹，這是一位教師的天職。因此，為了完成這項棘手的任務，教師應具備班級經營所需的知識和技能。此時家長實際的參與校務已顯得格外重要，在教師與家長密切配合下，共同陪伴孩子成長，才能讓學校與家庭教育發揮到最大效果。

現今資訊科技與通訊軟體發展快速，除了電子聯絡簿具備傳統家庭聯絡簿功能外，通訊軟體還可以搭配增加文字、圖形、影像及動畫等資訊數位化應用，並藉由運用通訊軟體，能培養表達分享與相互尊重之能力，更可展現親師合作的機會。

第二節 研究問題與目的

在上一節之研究背景與動機的發想，本研究希望可以透過深度訪談的方式，了解國小教師在班級經營中，使用社群軟體管道後，將會有何影響，加以紀錄並達到以下之研究目的。

壹、研究問題

1. 國小教師經營班級使用社群軟體 LINE 官方帳號的現況與問題為何？
2. 國小教師經營班級使用社群軟體 LINE 和社群軟體 LINE 官方帳號之轉換歷程為何？
3. 國小教師使用社群軟體 LINE 官方帳號，對於班級經營功能之影響為何？
4. 國小教師使用社群軟體 LINE 官方帳號，是否有提升親師溝通之成效？

貳、研究目的

1. 瞭解國小教師在班級經營使用社群軟體 LINE 官方帳號之現況與問題。
2. 瞭解國小教師在班級經營使用社群軟體 LINE 和社群軟體 LINE 官方帳號之轉換歷程。
3. 分析國小教師使用社群軟體 LINE 官方帳號，在班級經營功能之影響。
4. 分析國小教師使用社群軟體 LINE 官方帳號，在親師溝通之成效差異。

第三節 研究章節安排

第一章緒論共分成四節，分別為第一節研究背景與動機、第二節研究問題與目的、第三節研究章節安排、第四節名詞解釋；第二章文獻探討，分別為第一節為班級經營、第二節為資訊科技教學、第三節為親師互動、第四節社群軟體與班級經營相關之研究；第三章研究設計，分別為第一節研究流程架構與研究方法、第二節研究場域與對象、第三節訪談大綱與資料蒐集分析、第四節研究倫理；第四章研究分析與發現，分別為第一節教師教學分析、第二節學生學習分析、第三節家長溝通分析、第四節結語；第五章研究發現與建議，分別為第一節研究發現、第二節建議。

第四節 名詞解釋

本研究旨在了解國小教師班級經營與社群軟體關聯性之研究，透過本節來說明研究所使用的重要名詞，包含如下：

壹、國小導師

在國民小學中，為了方便教學和經營班級的管理，在每一個班級裡，都會設有一位專任教師，採「包班制」的方式，負責學生相關的教學事宜聯繫，進行生活上的管理和行為的指導，此指導教師稱之為「導師」。

依據民國 71 年 7 月 7 日，教育部發布之「國民教育法施行細則」第十二條第四款規定：國民小學及國民中學置導師一人。在教育部公佈「生活教育實施方案」的實施方法中，內容也有規定：國民小學實施生活教育，是由各級任導師及教員擔任實際指導工作。可見導師的設置和職責，在我國已經有受到明文的規定。本研究的國小導師，是指擔任台中市海線公立國民小學之班級導師為研究對象。

貳、班級經營

在過去，班級經營是以「班級管理」或「教室管理」稱呼，李珀(1999)指出「班級經營就是教師設法將學生、教室、時間和教材組織起來，以使得教學內容和學生學習得以順利進行。」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。」

整體來說，透過人、事、物的條件，能兼顧這三方面的關係，而營造良好班級的氛圍，是一種無形相對於心理環境有幫助的現象，對於學生的學習品質都有重要的影響，形成並保持良好的班級氣氛，也是師生共同努力的方向與職責。最重要的是，發揮主導作用的人物，主要是導師。

班級是學生在學校環境條件裡，很重要的歸屬場所，也是學生能獲得各種資訊與知識技能，並且學習到和人相處的管道。在教室管理中，教師對於學生學習行為的處理方式，除了要避免學生出現違規的行為，也要培養學生遵守團體規範的好習慣，以建立優良且安心的教學環境。隨著時代變遷，班級經營也發展了許多不同的策略，讓教師可以在班級經營的過程中，有效運用多元的管道進行班級的管理，達到幫助學生在校園中全人發展的目的。

此外，班級經營也是教師、學生和教室環境產生相互作用的過程。班級也是一個小型的社會縮影，也是學校教育最基本的雛型，如果教師能夠有效處理教室所產生的各種課堂事務與問題，達到適合學生的教育目標，即是班級經營。

綜合以上的內容，本研究班級經營指的就是教師為了要使教室內的課堂一切活動，能夠順利推展和有效進行，並且達到確實及有效的過程執行，找到適切學生的教學方式規劃和推展適當的配套方法，讓學生可以在良好的學習環境中，和教師建立良好的互動，以致於達到教學的表現目標與成果。也就是說，營造良好的班級管理，才能夠帶來更好且更有效的教學。

參、親師溝通

面對各行各業的家長，教師要怎麼做，才能突破和每個家長都能建立良好的溝通和諧關係呢？讓家長看見教師「誠懇的態度」，可以感受到無比的重視和尊重，使得家長卸下心防，進而主動和教師分享交流自己的理念看法和支持協助教師解決班級的問題。再者，要能夠開闢更多向的溝通管道，保持適當密切的聯絡，關心學生的生活和學習狀況。若是家長與教師的接觸越多，對學生在校的學習生活，也可以了解更清楚透徹，這樣一來，彼此交流討論的機會就會變多，家長也會更願意配合教師合作和支持班級，親師關係也會更凸顯助益。

親師溝通是教師與家長間透過雙向溝通的互動歷程，交換和學生有關的訊息，建立親師合作的基礎(林莉玲，2016)，在這民主時代裡的互動溝通中，能整合教師與家長的教育理念想法、教養策略方式及溝通意見價值觀，並共同形成共識，提出清楚且具體的問題解決方法(涂怡如，2000)，以達成共同管教、相互合作的共識，幫助孩子提高學習成效與生活適應。所以親師溝通已經成為目前教育所重視的一個環節，也佔有其重要性，因此有良好的親師溝通，必定是導向親、師、生三者皆贏的局面。

家庭和學校之間，雙方若能夠做到互相尊重溝通，保持對事物看法的價值觀的致，對學生生活的後續發展、行為模式和學業表現，都會有一定的影響。因此，教師和家長間能夠密切合作，會奠定教育成功的基石。

對學校來說，學校對家長的接納，除了可以更清楚家長的看法和了解他們的期望，也可以澄清對家長的誤會，讓家長可以參與協助和支援學校。家長是社區一份子，更是學校和社區之間的媒介，如果親師的互動良好，能促使學校與社區

之間的聯繫更緊密，且對社區資源的運作有助益。

對教師來說，透過與家長的溝通和協調，教師可以更能了解家長對學生問題的整體看法，並藉由學校活動的規畫，與家長連結有更佳的互動關係。同時，可以拓展教育的視野，將想法應用到對教育的實質幫助之處，也能再多方面促進自身的學習。此外，有效的親師溝通更可以提昇教師們的士氣和對工作的滿意度。

對家長來說，透過實際參與孩子的教育活動過程，可以了解帶領孩子在第一現場的知識，增加和孩子相處互動的機會，更能幫助孩子在團體生活的行為表現及人際關係，成為一位有效能的家長。

對學生來說，父母若能透過積極參與孩子的教育學習活動，可以使孩子感受到父母的重視和關心，並且增加對學校的信任感和安全感。此外，孩子被激發學習的動機和興趣，也能增強對自我肯定的價值，也更因為有父母親的適時指導與陪伴，學生對於學習中遇到的困難，便可容易化解，最後，更得以提高學習的效果。

因此，「親師勤溝通，教學就輕鬆」(黃永結，1997)，這句話說的一點也沒錯。親師的溝通管道是很多元的，例如：給家長的一封信、班刊、校刊、家庭聯絡簿、親師座談會、親師面談、教學參觀日、家庭訪問和電話聯繫，教師應盡量做到最大的努力，善用和暢通利用每一個能使用的通路管道。在溝通之前，就做好萬全準備；溝通時，可以真誠以對；溝通後，可以做到省思和提供可行的建議。家長和教師其實立場一致，都是抱著同樣期待的心情，希望孩子可以成功。只要雙方彼此清楚目的都是一致的，並且達到有共識的具體作法，常常溝通交流，也可以讓親師之間的關係更親密，合作更無間，必定能提高教學的品質和效能，讓學生成為最大的受益者。

綜合以上內容，本研究親師溝通指的是教師和家長，能應用各種聯繫溝通的方式，達到相互分享和傳達學生的生活學習相關訊息，進而拉進彼此之間的關係和距離，不單單是要靠學校或教師單方面的努力和付出就會成功，家長其實也發揮舉足輕重的角色，經過雙方的配合和調整，且適當接納他人有建設性的意見，才能幫助學生更健全的人生發展。最後，了解親師彼此對教育的共同目標與期望，增進對孩子教育的共識實施，也能提昇孩子對生活的學習適應及增添學習效果。

肆、社群軟體

社群軟體又稱社會性軟體或社交性軟體，是指任何支援群體交流的軟體。社群軟體發展的驅動力，明顯不同於傳統的互動過程。社群軟體指的是網路上的軟體，這些軟體能夠讓使用的人在網路上和別人互動且分享資訊。透過社會性的技術和溝通，被應用於特定的網路中心組織，還可以使用在描述知識、創作及儲存完整的寫作。

為了溝通和傳播訊息，溝通的技術過程被視為能夠支援工作單位和獨立知識工作者的工具。許多使用溝通技術的人，會認為不只是能創造實際的社群，也能接受網路的社群討論當前的社會組織。

社群軟體提供教師一個既能突破傳統自由又簡便的交流空間，讓教師不但能做到記錄教學的歷程點滴，還可以讓學生和家長對教師有更進一步的了解。透過訊息的分享或回應，進而產生密集的交流 and 情感的互動，使得教室裡的學習活動和經營更深化。而且師生之間的互動，不侷限於教室中或課堂上，給予學生有發言的機會，不但拉近了師生距離，也能讓家長藉由社群軟體掌握和了解孩子在校的學習狀況，與教師多建立了一道即時溝通的橋樑，進而增加學生、家長對教師的支持與認可，並相信教師可以讓班級學生更凝聚向心力，使社群軟體成為協助教師溝通引導輔助的良好管道。

綜合以上，本研究指的社群軟體是 LINE 官方帳號，也是國小導師和班級學生家長利用此管道，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。事實上，事情總是一體兩面，網際網路除了為教師在經營或管理班級帶來許多的便利，但也可能會帶來一些負向的影響。教師在使用網際網路時，特別要留意指導學生建立正確的使用觀念，讓網際網路能夠發揮積極且正向的幫助，讓負面的影響和風險可以降到最低。本研究的社群軟體探究主要是針對 LINE 官方帳號使用在教師班級經營之影響。

伍、即時通訊軟體 LINE

即時通訊軟體 LINE 是一種透過流行的智慧型手機和個人電腦即時通訊的軟體，2011 年 6 月在日本推出，使用者可以經由網際網路和其他的人進行語音通話或是傳送訊息。在日本、東南亞的國家和地區發展極為迅速，而且使用者主要以

年輕人居多。在 2012 年 2 月，更在台灣市場上，備受矚目的智慧型手機應用程式之一。

LINE 在進駐台灣五年後，與生活的各種環節，息息相關。台灣總人口有兩千三百多萬人，而光是 LINE 的使用者，就超過了兩千一百多萬人，LINE 在台灣服務的「密度」相對比較高，正是因為普及率極高，也造成了不少功能在台灣的使用率，佔 LINE 的所有市場中，位居全球第一高。

其中一個原因是，在任何對象的對話過程中，皆可以在訊息發出的二十四小時之內進行修改，使用收回的功能。每當要用通訊軟體傳訊息、打電話或用通訊軟體 LINE，絕對是台灣民眾的不二首選，LINE 長期稱霸 Google Play Store、iOS App Store 的排行榜，但隨著 LINE 商業帳號的收費模式改變，也悄悄湧現了從 LINE 轉移到通訊軟體 LINE@生活圈，更因應提供給店家和使用者溝通對話的平台，全新 LINE 官方帳號計畫也自 2019 年 4 月 18 日起，將 LINE@生活圈、LINE 官方帳號、LINE Business Connect 和 LINE Customer Connect 產品進行服務，以及功能的整合，並且取名叫「LINE 官方帳號」。

陸、LINE 官方帳號

LINE 官方帳號 2.0 計畫，從 2019 年 4 月 18 日起，將 LINE@生活圈、LINE 官方帳號、LINE Business Connect 和 LINE Customer Connect 進行服務和功能的整合，並將名稱取為「LINE 官方帳號」。

升級後的 LINE 官方帳號，對設計經營者來說，不單單只是整合了原本的官方帳號功能，更突破了過去使用特性的限制，更符合行銷或服務的需求。升級後的帳號，還可自由運用「圖文訊息」，增加畫面素材使用的豐富性，並透過「進階影片訊息」，能讓影音效果更加分。而「圖文選單」的內容，也能讓使用者更加鎖定關注往來的重要訊息。此外，透過「好友屬性篩選」和「受眾建立」的功能，皆能有效傳遞自己感興趣的資訊。

由於 LINE 官方帳號應用軟體有一定的使用市場和趨勢，並且有許多的使用優勢，而且還有免費的方案可替代選擇，所以傳遞送出的訊息，讓多數的使用者都能被分享閱讀。而且低成本的使用優勢，在學校的場合使用中，也具有相對較高的優勢。學校行政人員和教師，如果能適切且善用此溝通管道，發展出有助於

教育的社群策略，並建立對校內外發展有利的條件，讓學校的經營可以更有特色，且在教育的成效，能獲得多數人的認同與好感，這樣不僅僅是可以提昇學校獨有的品牌形象，也對於學校的招生和經營有永續且正面的影響。

第二章 文獻探討

本研究旨在了解國小導師和家長運用社群軟體 LINE 官方帳號對國小教師班級經營之影響，對於國小導師和家長使用社群軟體 LINE 官方帳號，在班級經營和親師溝通上的成效為何？使用上會有什麼狀況？本章節的文獻探討依據上一章節的研究目的進行文獻蒐集，再加以整理和比較，逐步分析及探討其內涵。本章一共分為四個小節：第一節為班級經營；第二節為資訊科技教學；第三節為親師互動；第四節為社群軟體與班級經營相關之研究。

第一節 班級經營

壹、班級經營的意義

隨著時代的不斷變化，已經從原來傳統教學模式的以教師為中心，轉變成以學生為中心。現在的班級經營亦是如此，正在不斷產生變化。無論是活動的進行，還是例行公事的規則制定，都是需要以「學生為中心」，為了尊重學生，更要了解學生的需要。教師的尊重和鼓勵，也能激發對學生的學習，更是學習的原動力。

如果教師能有計劃安排課堂中的每一項教學活動，掌握各個重點的實施步驟，皆有助於班級和教室的經營。活動的安排不只是在班級內的學習事件，還包括配合行政的事項和家長的合作，這些事項皆會影響班級經營和舉行活動的推展實施。若事先對事件能有妥善的安排及執行計劃，也就能使每一個活動事件進行更順利。

對於一位教師來說，時間好像永遠都不夠用，特別是導師。因為每天要處理的班級事件和瑣碎細節項目實在太多，若能提前做好學生的學習和活動的時間，讓學生可以按照每天習慣的步驟，學生就可以依照一定的程序活動執行，也較能節省時間。所以如果能將每一個活動或事情，提前做好時間並做好事先分配，學生只要照著規則遵循，就不需要每次重複指令和步驟，而教師更能有效掌握每一段時間，師生的互動品質就會更好。(吳明隆，2000；李珀，1999；朱敬先，1997)

李園會(1989)則將班級經營定義為「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，藉以協助教師推展各種活動的一種經營方法」。

鄭玉壘(1994)認為班級經營是教師為了班級上各種人、事、物和活動的順利，推展和互動所執行的措施，以求得良好教學效果和達成教育目標的歷程。

劉榮裕(1995)認為班級經營就是教師以本身專業知識和能力，適當而有效地處理班級人、事、物等各項業務，以發揮教學和輔導功能，達成教育目標的活動歷程。

曾燦燈(1996)認為班級經營是指教師運用有效的方法，結合班級內外之人、事、地、物等各項資源，依據教育原理，以發揮教育效果，達成教育目標的活動與過程。

綜合以上學者的敘述，研究者認為班級經營是教師以個人的教育專業知識、教學技能營造良好學習環境，促進班級正向社會性互動，學生積極學習，達成教學目標的教室管理行為。

貳、班級經營的內涵

黃德祥(1995)指出，班級經營包含了十一個要項，分別為：經濟有效的處理班級事物、安排或改善班級的學習環境、規劃與運用班級的時間、激發班級和諧的合作氣氛、維持班級秩序以有利於教學與學習、改正或矯治學生不良或偏差的行為、有效的施教、激發良好的師生或學生相互間的互動、學生偶發事件的有效處理、適宜的常規訓練以協助學生正常社會化、配合學校教務、訓導、總務、輔導及其他教育措施，使學生獲益，並成長與發展。

吳明隆(2003)認為班級經營的內涵包含七大部分：

一、教學活動經營

一位有效能的教師，能夠展現出對教學活動上，有效且適切的經營方式，並激發對學生的學習意志，甚至能更加激勵學生內在的學習潛能。教學經營的層面還包括了教學方式的採用、教學時間的控制和資訊科技融入領域教學的構思安排。

二、訓育工作經營

訓育工作的經營偏向班級常規和紀律的建立，以及班級自治常規的推展。教師將訓育工作的經營，落實於班級的日常生活中，使學生從實踐中，進行不斷反思，並同時維護學生的安全，讓學生在良善、和諧的正向氣氛中，塑造其良好的行為。

三、輔導活動經營

藉由結合教師的專業知能，來減少學生不當或偏差的行為，採取積極的輔導策略，讓學生培養良善品格的養成。教師對班上學生性格、能力與家庭的瞭解，可以有效輔導經營，如此一來，才能建立和諧的親師生關係，達到輔導活動經營之成效。

四、班級氣氛經營

有效的教學必須建立在良好的師生關係基礎上，班級經營過程中，對事、物的處理，相較對人的處理過程容易許多。因此教師若能營造相互接納且彼此互相尊重的班級融洽氣氛，將益於教學與目標達成。

五、情境規劃經營

情境規劃通常包括物理環境經營與教室佈置，物理環境包括教室的照明，教室佈置則包括鼓勵短語和榮譽榜。情境規劃的用意在於發揮境教功能，能藉由設計上應具價值性與實用性，重視學生的安全，避免因環境設計或規劃不當而造成意外。

六、親師關係經營

近年來，家長參與教育的權力越來越大，影響的層級也越來越廣泛。班級經營是否有效，已直接受到家長的影響。教師若能與家長建立和諧且緊密的雙向溝通管道，相互尊重，並獲取家長的信任與合作，對班級之經營，必能達到事半功倍之效。

七、行政事務經營

行政事務經營應該與教師理念結合與實踐，主要是例行性事務，如課間活動、設備維護和班級經費運用，皆是班級內行政的事務。

周新富(2006)班級經營內容應該涵蓋以下的項目：提昇學習動機、安排教室

環境、建立班級規則、善用獎懲策略、處理不當行為等。

Jones(1990)則認為班級經營的內容應該包括：瞭解學生基本的心理需求、建立正向的師生關係及同儕關係、營造良好的親師關係、提升學生的學習動機、激勵學生提高學習興趣的教學、教室時間和空間的妥善管理、以有效的教室規則管理學生的正面行為及偏差行為、發展學生行為管理的規定、全校性的紀律訓練方案。

綜合以上各學者的看法，班級經營的內容應包括：

- 1.教學經營：讓學生有效學習、多元發展，以達到全人教育的目標，需仰賴良好的教學經營與導師的引導。因此，其涵蓋的範圍應包括：課程活動的設計、教材選擇、課外活動的支持與參與、學生課業的指導等，皆屬本研究教學經營層面的一部分。
- 2.行政經營：班級活動如同一個小型的社會組織，需有許多的工作必須處理與配置，其範圍包括：班級目標的設定與執行、班級幹部遴選與訓練、座位的編排、教室環境佈置、學生出缺勤管制及班費之管理與運用等。
- 3.常規經營：大多數的教師與家長都確信：一般教師教學的失敗，其最根本的原因在於「教室紀律與管理問題」。「無教室紀律問題」是一個教師「有效教學」的必要條件。因此，常規經營包含生活教育與輔導，還有平時的問題行為處理。而生活教育輔導更包含教室禮節、教室公約、教室秩序、環境衛生等。
- 4.師生關係經營：班級是學校當中的社會體系，社會體系是包含兩個或兩個以上的交互作用。學生同儕之間，教師與學生相處、教師與家長的互動及教師與同事的交互作用關係，都會影響班級經營推動與學生學習成效。

班級經營目的就是營造良好學習氣氛與學習環境，如此有利教師有效教學，進而促進學生有效學習，達成教學的最終目標。而為了達到教學目標，教師便須進行上述歸納四項主要的教室管理重點，班級經營成效才能提升。

參、班級環境的結合

Emmer(1987)認為班級經營係教師為激勵學生積極參與班級活動並營造有力的學習環境所做的所有事物，強調教師必須佈置安排教室的物理環境、制訂班級

常規、計畫教學與實施、管理學生的事物、處理學生的問題行為、運用有效的溝通技巧和組織學生特別的學習團體，以促進學生對班級活動的參與及合作。

一般來說，在教室中，教師與學生的互動是非常頻繁的。通常，教師也都會和學生共同制定一套獎懲原則並說明遊戲規則。對於學生來說，教師的一舉一動，身教會深深影響著學生。所以事先建立默契，可以維持較好的班級經營，也較能增進班級內的情感交流。所以教師對於不同的班級特性，需要設計不同的互動環境，使學生能在不同的環境中，得到最佳的學習(張新仁，1999)。

對班級空間的經營，課桌椅的擺放和學習角的規劃，都是需要特別注意的。所以在規劃教室空間時，應該要讓學生感到舒適，而且不會覺得擁擠。不管如何規劃空間，一定都要注意學生安全，所有東西的擺放，都不應影響學生自由走動。(吳明隆，2000；李珀，1999；朱敬先，1997)

雖然現在的教室空間都有限，但教師仍可以發揮一些生活上的小巧思和創意，將教室空間變得更美且更好，讓學生在活動時，是安全且愉快的。

在課堂上有效運用置物櫃及教室中的公佈欄，可以使之達到最大的效果，並有助於學生的學習。例如教師可以在公佈欄張貼一些訊息或鼓勵的話語，像是班上的每週之星，或是學生優秀的作品。藉此公開鼓勵學生，並與學生建立良好的互動關係。

肆、班級氣氛的意義

林國泰、秦台卿(2003)則認為成員間的相互影響，久而久之，自然形成一種獨特的氣氛，影響著每一個成員的思想、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，就稱為「班級氣氛」。

班級氣氛主要是由「班級成員」、「班級事務」、「學習環境」等三大要素組成，並且經過「時間」催化，而形成的一種團體特質或行為。上述所稱之「班級成員」包含導師與學生；「班級事務」包括班級常規、教學和班級活動；「學習環境」包括導師期待與風格、教學資源、學生學習態度與價值觀。

綜合以上歸納，研究者認為「班級氣氛」是指班級中，因為有關於每位導師的帶領與管理教室風格、彼此的價值觀、學生的行為表現、制度規範與環境等因素，在許多條件的交互作用下，經由一段時間後，擴及影響班級每一成員的知覺

與行為，而形成一種獨特且共同的心理與行為特質。

伍、班級經營的策略

班級經營的管理目標，是要讓學生培養自我管理的能力，成為一個自律且主動的學習主人。但往往教師在執行班級管理時，會忽略了學生自律的培養。所以在進行班級經營時，也應加入時間和注意力去培養學生的責任感。(朱敬先，1997；張新仁，1999)當學生有了自律的精神，有了責任感，相信教師在教學上會更順利。

謝金青(2016)則專指班級導師應用專業知識和能力，針對班級事務進行有效的計畫、組織、領導和控制，得以發揮教學和輔導的功能，進而帶領班上學生去達成學習目標的實踐過程。更強調班級經營的核心，應該是要在班上的全體學生，且讓全班的學生身心，能夠得到最和諧的發展，也是班級經營唯一的目標。換言之，就是要讓學生的表現，可以得到最佳的學習效果，有了良好的品行，以及擁有健康的身心，也應是主要目的。

至於顏火龍、李新民、蔡明富(2001)則提到班級經營做不好，教學就難以進行。教學教不好，班級經營也可能會出現危機，所以將班級經營的有效掌握，便擴及到每位教師的身上，所以班級經營與教學進行，有極為密切的關係。

而張民杰(2012)則說明：讓學生有更多的學習時間和機會，以增進學習效果；班級事物能夠井然有序、運作順暢；讓班級成員能互動良好、感情融洽；讓學生能學習到自治、自律，以表現出合適的行為；使班級能提供整全的課程，以進行有效的學習。

郭明德(2001)提到其主要目的在：維持好的班級秩序；提供學生良好的學習環境；提升學生的學習效果；培養學生的自治能力；增進師生情感的交流；幫助學生人格成長。

根據陳木金(1999)所發展的「教師班級經營策略評量表」檢核六項教師班級經營策略指標之內涵如下：

- 1.安排教室環境策略：包括能審慎且精心安排教室空間，進行一般教室佈置及單元教學活動佈置，能善用積極正向和肯定的觀點，發揮專業權威的人際影響

力，面對鼓勵學生，進而創造良好的教室物理環境與人文環境。

- 2.建立和諧溝通策略：包括教師能深度傾聽學生說話，有效進行接收技巧和傳送技巧，專注及運用建設性回饋技巧，以促進師生互動。
- 3.監督學生活動策略：包括教師能使用人際距離、目光接觸、面部表情，身體姿勢、手勢信號、合宜的音韻、咬字清楚和暫停技巧，順利地掌握班級的狀況。
- 4.建立教室規則策略：包括教師愈能建立教室常規，導正學生的目標。
- 5.善用獎懲增強策略：包括教師愈能善用獎懲增強策略，使學生循規蹈矩，愉快且充實地進行各項班級活動。
- 6.處理不良行為策略：包括教師愈能處理學生個別問題、學生間問題和班級團體問題，以協助學生改正不良行為，進行良好的班級經營活動。

綜觀各學者專家對教師班級經營目的之論述，便可歸納出教師做好班級經營的主要目的，是為培養學生擁有良好的學習力，以達到全人教育的最終目標。

綜合以上，更可瞭解「班級經營」應該是指：每位教師與學生，應重視生活規範的過程，並採取適切的表現行為，建構班級內、課堂上的各項生活共識。教師所採取的各種作為，都是要讓學生可以有效實踐，進而順利達成在班級學習的目標。

以往教師的班級經營，主要是以傳統的互動模式，但在實際教學現場和應用上極為不便。如今，我們可以透過網路社群平台融入班級經營，更是一項新的策略，也能結合視訊、聲音、文字資料、圖形和動態多媒體，促使班級師生的互動有所改變。從原本的單一靜態化轉變為多元互動化，連結更開放且國際的視野。在這樣的時代氛圍下，建構更優質的學習互動情境，也是社群軟體平台應用於教育的重要方向。

第二節 資訊科技教學

處在科技快速發展且網路資訊爆炸的時代，人們習慣使用科技帶來的便利，但也會擔心科技使用的過度，會帶來生活的副作用。特別是在教育的教學領域，亦是如此。新一代的學生對於充斥在數位生活及環境，需要的現代化教育體系，不僅是對於科技工具的了解及適當運用，更重要的是，教學和學習模式的創新。

我們不應該以為孩子對學習都是缺乏主動性的，其實如果能提供他們適當的引導，每一個孩子都有機會發展屬自己的長才，並找到自己的天賦並展現光芒。

壹、資訊科技教學意義

資訊科技融入教學，可應用於教學歷程的任何階段，主要包含課前的準備、實際運用教學和課後評量，這三個部分都是在教室中使用電腦教學，但教師應該是要考量是否能提昇教學效果，並促進學生學習，這樣的使用過程才有意義。

專家指出，運用資訊設施，對於一般學科教學的意義，不是要讓資訊科技教學取代傳統的教學的結果，反而是要將資訊科技設備轉化成為教學的資訊技能，利用資訊科技的優勢，讓學生和教師建立更多元化的教學與學習環境。同時，也能培養學生運用資訊的能力。資訊科技融入學科教學，也是指利用電腦與網路科技的特性，來協助教學準備、教學活動與補救教學更有效率的進行。

近幾年來，電腦科技不斷地創新，對教育的變革，足以產生極大的影響。尤其是當電腦網路與多媒體資訊的成熟應用，促使老師將考慮運用電腦在各領域的教學上。老師能運用電腦在教學上的方法有很多，像是設計教學活動，讓學生可以結合上網搜尋資料，並整理完成作業，或是以多媒體功能利用模擬軟體，將抽象的知識用具體視覺的方式呈現，皆對學生的學習會有實質的了解和幫助。

電腦融入教學的意義，係指老師運用電腦科技於課堂教學上和課後活動上，以培養學生「運用科技與資訊」的能力和「主動探索與研究」的精神，讓學生能「獨立思考與解決問題」，並完成「生涯規劃與終身學習」(張國恩，2005)。

綜合以上觀點，研究者針對「資訊科技融入教學」，整理了下列的重點：

1. 資訊融入教學，指的是教師在教學時，為了滿足教學內容和教學策略的需要，應用電腦多媒體和網路的特點，讓資訊技術成為教學輔助工具的過程。使用資訊融入教學也須思考，是否能改進教學的效果，促進學生的學習，以輔助達成課程目標為目的。
2. 資訊科技融入教學，可以透過資訊科技與學習領域的結合，提昇學生在各領域上的學習成效和資訊能力。換言之，教師使用資訊科技輔助教學，學生則使用資訊科技來輔助學習，達到學習雙贏的效果。

- 3.資訊科技是在教學過程中，當有需要時，才融入課程。以教學為主，資訊為輔。資訊融入各科教學的重點，應該是在各學科領域本身的教學與學習，而不是只有會資訊科技。換言之，重點不在「科技」的融入，而是在「教學」融入。
- 4.藉由資訊科技的提供，學生可以更有效率的進行思考以及加進批判反思的能力，幫助自己建構並找到知識的結構，達成更高層次的學習，以促進教學的目標。
- 5.如果教師和學生皆能讓資訊科技的使用，成為日常教學與學習的一部分，將資訊科技當作是平常教學與學習的工具，那麼資訊科技的使用，就是已經成功融入了教學的過程。
- 6.隨著資訊科技的發達，教師的教學方法，不能只侷限於一隻粉筆和單純講述內容，科技融入領域的學習，必定是未來的教育走向和趨勢。隨著教師上課的方式不同、評量的方式也會跟有所不同，學生也必須改變學習的型態。因為課程不再只是課本紙上內容的狹隘知識，要懂得擅用資訊科技尋找相關的教學資源和管道，解決所面臨的學習問題。透過網際網路，能夠拓展許多的知識相關領域，使學生的知識學習系統，產生嶄新的途徑和建構方式。

貳、資訊科技教學的特性

在資訊科技融入教學中，網路學習是被應用最廣的部分，包括資料的搜尋、電子郵件收發、線上溝通等，網路學習的特性分述如下：

一、超越時空的限制

網際網路學習具有無遠弗界的遠距學習特性，學習者只需坐在電腦前，就可透過網路從事線上資料搜尋或與遠方他人對話溝通，達成網路就是圖書館，網路就是教室，網路就是討論室的功用，使學習者在任何時間、任何地點都可進行學習。

二、多元化的學習內容

網路上的學習內容包含文字、圖片、聲音、影像和動畫等多型態的方式，加上全球資訊網的超連結功能與搜尋引擎工具的運用，使全球各地的資訊都是學習

的資源素材，大大提高了學習者的學習興趣與滿足學習的多樣性和選擇性。

三、即時互動的學習

學習者可利用網路與他人線上溝通互動，如以聊天室或影音訊會議等同步溝通，及電子郵件、討論群組、討論區等非同步溝通工具或對學習者提供個人與電腦之間的學習互動。

四、以學習者為中心

在網路的學習環境中，能提供個別化與適性化的學習，讓學習者依照個別的學習路徑、學習進度、學習方法和學習內容，可依其所需，對於自己所要的知識能主動的去追尋與控制，來滿足個人的需求與個別的差異。

五、教學者與學習者角色的改變

教師由以往傳統的講授者角色，轉變為學習過程中的輔導者、伙伴和學習資訊提供者，而學習者由以往被動的接受者，轉變為學習的主動參與者，以自我導向的方式來學習或經由團隊合作方式，貢獻自己專長，一起共同來合作學習。

六、資訊產生技能落差

在經濟條件有落差的情況之下，重度使用科技裝置並不利於弱勢學生，因此人們也難以使用科技產品拉近距離。在美國，觀察對應常常在使用科技產品的學生和不常在使用科技產品的學生相比較後，往往會發現來自低收入戶的學生族群，在考試成績上的差距會是最大的。

參、資訊科技教學的應用

謝琇玲(2002)提及對於真正有資訊素養的教師，能依學生的學習情況編教材或是選擇適合的資訊科技教學軟體，做輔助或補救教學。

資訊科技應用的領域很廣，且不斷的推陳出新，根據 Roblyer & Edwards (2000)的看法，認為將資訊科技融入教學中的原因包括五大項，在增進教學成效上有很大的助益：

- 1.可增加學生學習動機。例如：多媒體、數位教材的吸引力。
- 2.資訊科技具備特殊的教學潛力。例如：幫助學生視覺化問題與解決方式、記錄學生進步的軌跡。

3. 支援不同的教學型態。例如：合作學習、問題解決、創意學習。
4. 增加教師的工作績效。例如：增加教師與學生的互動、提供更精確更新的學習素材。
5. 培養學生資訊時代所需的技能。例如：電腦操作、網路應用的能力。將資訊科技應用於教學上。

肆、資訊科技融入教學的相關理論

一、建構主義

建構主義認為「學習者不是一個空的容器或一塊白板，而是知識之主動建構者。」而且「知識是個人與真實世界接觸後，不斷透過辯證互動和溝通的歷程。」後來有許多學者的研究也與建構主義不謀而合。杜威提出教育是經驗不斷重組與改造之過程；胡塞爾認為人所能意識到的外在世界是以自己本身所認知經驗和了解的為範圍，故知識非被動接受的；米德之符號互動論提及人有主動思考能力外，更強調知識之獲得，來自學習者所處社會情境與人際互動之重要性；哈伯瑪斯認為人具有主動理性的思考、批判能力，在教學中，應該多提供師生和同儕間知的交互辯證、質疑和反省；奧蘇貝爾覺得在學生已有之先備基礎，讓學生產生有意義之學習。維果斯基則認為知識是社會化互動下之產物，強調應用鷹架、小組合作、遊戲和討論教學方式。

這種學習者的自主學習模式，剛好有符合資訊科技融入教學的架構，因為有了網際網路的學習，強調自我引導的學習方式，學習者可以自主決定資訊收集的方式。根據自己的先備經驗來過濾、統整和歸納所需要的資訊，並且依照自我的學習進度調整狀況，以符合學習者的經驗和能力。

二、情境認知理論

情境認知理論反對現在的升學主義和深信教師是知識的傳授者。強調人有主動建構知識的能力，學習更是人與情境的雙向互動歷程，有了知識、技能與情意的建構，讓學習者在情境間互動，使得學生學習到的知識能更活絡並學以致用，以適應社會解決問題。其中要點如下：

1. 學習是個人與情境互動的歷程：情境學習理論主張學習是一種社會互動之過

程，知識、技能與情意之建構，發生於學習者與情境之間的互動，學生在學習的歷程中，要主動去探索現象，動手操作事物，進而發現與知識之間的結構，最後加以建構變成新的知識與技能。

2.人具有主動建構知識的能力：情境認知理論將認知的重心歸於認知的主體一人，強調人類的認知過程，是具有主動建構性的作用，其實知識是在社會情境與文化脈絡的互動歷程中建構出來的，學生不只是當個被動的空容器，等待成人去灌注。

在現代的社會裡，資訊的來源，發展越來越多元化，當知識爆炸性增加，只傳達固定既有的現成知識內容給學生，這套模式已經無法因應社會與知識之變化。教師需要把探究知識的方法，也一併教給學生。然而，要教學生釣魚的方法，而不只是給魚吃。

教師還要能放低身段、放下權威，以公平開放的態度，站在學生學習的立場，構思自己的教學歷程，並將學生視為獨特的個體，選擇最適當的教學切入點引導學生思考，使教室變成師生共同參與演出的場合，而教師也不再是唯一的主角。

綜合以上內容而言，情境教學重視真實情境的學習，隨著資訊科技與網路技術的進步，將使情境的教學模式，更具有發揮的空間。相對於在傳統的教室中，若能提供真實的學習情境，應用電腦資訊科技進行情境式的模擬教學方式，亦可以彌補傳統教室環境與設備的不足。

三、網路學習社群與合作學習

社會建構主義主張知識是來自許多人共同參與且同意的部分，強調知識的社會性，知識的形成是透過同一群人貢獻出不同的能力，過程相互協商、討論、辯論和妥協，最後達到共同一致的知識；邱貴發(1998)認為網路學習社群的概念，就是在社會上每個人都有其專業的知識技能，而透過網路科技可以使每個人與其他人經驗共享。因此網路學習社群是一種知識分享的概念，在網路學習社群中的每一個人都可能是知識的給予者或接受者，藉由不同專業背景的人，在知識的互動與交流中，逐漸將知識建構出來進而形成學習的社群。

合作學習是科技的理念，它與傳統學習最大的差別是資訊是主動學習的，而

不是靠老師單一灌輸的，以及學生是需要和組員一起成長來達成課程目標。根據關鍵評論認為學生在小組中，相互學習的經驗，勝於個別能力，能力好的學生從認知重組中獲得學習，能力低的學生獲得同組成員的借鏡而專心學習，這是傳統式學習做不到的。

綜合而言，全球網路資訊時代的來臨，知識的變化速度極快，採用資訊科技融入教學、上網學習搜尋與運用資料、不斷更新教育內容、運用科技創造以學生為中心的學習環境和強化知識管理的功能，已經成為資訊時代教師必備的能力。教師也應該準備好個人的知識管理以及思考改善教學品質，並且提昇個人應用資訊科技的能力，建立屬於自己一套的教學資訊系統。

第三節 親師互動

隨著時代的進步、教育的普及，現代親師關係的理念是建立在互為夥伴的基礎上，教師和家長共同分享教育的責任、義務和權利(周崇儒，1999)。

壹、親師互動意義

親師互動又可名為親師溝通、親師合作，其與家長參與也是有著密不可分的關係。

郭耀隆(1999)指出親師在學校教育中，家長與學校、教師彼此互助、交流與合作、相互提供資源，以學生為教育主體，以增進教育效益，共同擔負教育學生的責任，引導學生適才適性的發展，以達成自我潛能實現與全人教育的目的，並藉由親師互動中，彼此獲得增長與回餽，是一種雙向的互惠關係。

王泰茂(1999)也提出親師互動亦可視為親師溝通與合作，父母與教師的溝通互動，為促進教育效能的必備條件，透過父母與教師密切的聯繫，互動、溝通和協調，可以幫助學生成長、發展與進步。

周淑惠(1999)的研究更具體指出有以下的功效：對學生而言，可以使學生在校表現更好；對教師而言，可以使教師的負擔減輕，並增加教學資源；對學校而言，可以提高家長、學生對學校評價；對社區而言，可以使家庭、學校與社區緊密結合，共享資源，促進社區的繁榮進步。

Chavkin & Williams(1988)指出認為當父母參與孩子學校的活動時，孩子的學

習表現會比較好、學習動機也會增加，其他方面的益處還包括學生到校率增加、中輟減少、學生的自尊和行為表現也有所改善；Cochran & Dean(1991)也認為家長參與學校活動，也可以增加家庭和學校之間的溝通、聯繫，可使家長成為教師重要的伙伴。

綜合以上所述，親師互動的意義與重點可分為：

- 1.以學生為教育主體，為了提昇教育效益，共同承擔起對教育學生的責任，並引導學生適才適性的發展。
- 2.藉由親師互動的過程中，雙方彼此可以獲得成長與回饋，亦是一種雙向互惠的關係。
- 3.可以提高家長和學生對學校的評價。
- 4.可以使家庭、學校與社區更緊密結合，一起共享資源，讓社區的連結和發展更加進步。

貳、影響親師互動的因素

家長與教師是兩個不同的個體，對於親師互動各有其不同的觀點及行為；而學校氣氛與政策也是影響親師互動的重要因素。

李玲惠(1999)認為教師在親職教育方面知識與技能的匱乏，一方面可能造成家長不信任教師的專業能力，家長更自以為是，甚至干涉教師的教學與班級經營。另一方面教師在親師互動中缺乏效能，無法有效幫助家長解決教養子女的困擾，也可能因為對家長、學生感到厭煩，仍盡量避免跟家長、學生接觸，或採取消極、被動的態度和家長溝通。再者，教師和家長可能會因得背景不同，造成的想法與能力不同，彼此難免容易產生誤解或衝突，教師常因受挫或教育士氣而受到打擊。

周煥臣(1994)提出以下因素：首先是價值觀念不同；其次分別是教育觀念有別；管教態度有異；生活背景差別；一個班級家長異質性大，教師一人難以週全；親師對孩子的認知有差距；教師不了解社區及家長；部份教師或家長有不當的優越感；教師工作繁忙，無暇與家長建立關係；以及部份教師不適任，使家長對教師失去信心。

曹常仁(1994)也提出以下影響親師互動的八項因素：

- 1.哲學價值觀念：是指教師的專業的堅持有時與家長期望孩子不要輸在起跑點上的觀念有所衝突。
- 2.管教態度：是指教師憑專業及輔導知能處理學生事務，有時與父母較為私情與經驗法則相抵觸。
- 3.人格特質：是指教師與家長雙方皆有其人格特質，諸如情緒、性格、家庭經濟背景，等，皆會使得親師之間有不同的看法。
- 4.角色本質：教師與家長所扮演的角色不同，互有差異。
- 5.與孩子的關係：師生關係與親子關係的良窳，皆會影響親師關係的發展。
- 6.工作的繁忙與負荷：指教師或家長因工作繁忙，彼此無法有密切的聯繫，致使溝通產生障礙。
- 7.教師不適任：使家長失去信心，與家長不合作降低教師的教學熱忱。
- 8.校方支持：學校行政的支持與否，會影響親師互動的成效。

綜合以上所述，影響親師互動的因素可歸納為：

一、價值觀念

價值觀念是指家長與教師雙方在專業角色、人格特質、期望經驗和想法觀念上，有所誤解或衝突。這些因素包含曹常仁(1994)認為的教師專業、輔導知能與家長期望、父母私情及經驗法則有所衝突，教師與家長雙方人格特質和角色不同影響。李玲惠(1999)認為的家長不信任教師的專業能力，甚至干涉教師的教學與班級經營與教師和家長可能因背景不同、想法及能力不同，彼此難免容易產生誤解或衝突影響。周煥臣(1994)認為的親師雙方在價值觀念、教育觀念、管教態度、生活背景、優越感、對孩子認知不同等影響。

二、工作的繁忙與負荷

工作的繁忙與負荷是指家長與教師雙方因為工作因素而無法互相聯繫或做互動溝通的部分。這些因素包含曹常仁(1994)認為的親師彼此無法有密切的聯繫，致使溝通產生障礙的影響。周煥臣(1994)認為一個班級的家長異質性大，教師一

人難以週全、教師工作繁忙，無暇與家長建立關係的影響因素。

三、校方支持

校方支持是指學校行政的支持程度，會影響親師參與互動的意願。這些因素包含曹常仁(1994)認為的校方支持的影響因素。如果能讓所有參與其中的大人都能夠互相重視彼此的意見，孩子的教育就會更好。

四、教師專業訓練或素養問題

教師專業訓練或素養問題是指教師專業或素養不足，而導致影響親師互動的部分。這些因素包含王淑俐(1994)認為的教師親職教育的專業訓練不足的影響。李玲惠(1999)認為教師在親職教育方面知識與技能的匱乏、教師在親師互動中缺乏效能和無法有效幫助家長解決教養子女困擾的影響。

大部分的家長都會希望他們的孩子能夠做得很好、學習得很快。家長也都想要投入幫忙，但通常卻不知道該怎麼開始幫，他們也希望在孩子們的成長中，扮演有用的角色，同時他們也不希望因為有了他們的參與後，卻和學校的學習方法產生衝突。

參、影響親師互動的研究

國外也有些相關親師互動主題的探討，在 18 世紀開始，以成立家長會，促進兒童道德發展與宗教信仰為主。1960 年代開始，以強調家長教育權的家長參與為主。1990 年代以後，則是以各國擬定新的教育改革方案，強調家長參與學校事務的重要性為主。

Sanders & Epstein(1998)從學校與家庭共同合夥關係的國際的研究上發現，考慮的一般因素包括父母的關心才能使小孩成功、在父母教育計畫上彼此是合夥的角色、顧及教師的需求和行政人員的訓練，配合政策上的轉變，才能支持和創造有效的合夥關係。

親師互動的相關研究可歸納為：

一、以父母或家庭為中心

此研究可分為子女的學校表現，影響親師之間的關係狀況，以及父母透過聯

絡簿、電話、家庭訪問、親師座談和會議方式，透過了解自己的子女在校的生活狀況，並主動參與學校事務。也就是以父母或家庭為中心，探討家長與教師、學校的互動對於子女所提供的協助。

二、以教師或學校為中心

此研究可分為教師或學校的態度與行動，影響家長是否參與學校事務的意願，以及學校所提供的資源與協助和影響親師互動。也就是以教師或學校為中心，探討學校環境中影響親師互動的相關因素。

三、以學生為中心

此研究針對學生個人本身的特質，例如：學生的年齡、學校經驗和成就表現的學生資料對教師以及家長在親師互動方面的影響。也就是以學生為中心，探討學生個人之特質、角色與表現等影響親師互動的相關因素。

隨著電子通訊產品不斷推陳出新，e 化親師溝通途徑也不斷被研究開發和試辦推廣，例如：e-mail、班級網頁或自行開發的軟體，可以當做進行親師溝通途徑，軟體公司或廠商也不斷開發網際網路，並結合手機的最新產品，與教育部門試辦進行多元的溝通型態，更期望透過電子資訊的快速，建立新型態的親師聯絡網路。

電子親師溝通方式的設計適當性也值得探究，隨著親師溝通平台的數位化，家長的積極度也因此越來越高，網路的力量也超乎大家使用的想像。網路空間有彈性的溝通、協調與聯繫工具，數位化的溝通模式可以單向傳輸訊息給大眾，也可以在小眾間作訊息的雙向交換。

隨著電子通訊產品的推陳出新，數位化親師溝通的途徑也將不斷更新、開發和被推廣。處於現今多元化溝通的社會，期望可以讓電子資訊的快速與便利性，更能建立新型態的親師聯絡模式。因此數位化的親師溝通方式之適切性，仍值得探究。

建立使用 LINE 官方帳號逐漸是國內班級經營的趨勢，甚至是家長從孩子幼兒園就已經擁有的安全感和熟悉感，因此教師多數被動不如居於主動，教師掩耳不如乾脆加入其中。

第四節 社群軟體與班級經營相關之研究

本節研究的重點，在於使用社群軟體對國小教師班級經營之影響，因此，本研究以社群軟體 LINE 官方帳號做相關研究，研究對象設定在國小導師建立「LINE 官方帳號」運用在班級經營的管理。以下表 1 是近幾年網路和社群軟體應用於國小親師溝通之相關研究：

表 1 相關文獻

作者 (年份)	論文名稱	研究結果
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	<ol style="list-style-type: none"> 1.網路可提供活動與作品照片，增加親師對話的內容、留存班級活動紀錄、節約相片的沖洗與張貼。 2.教師於使用上會常遇網路存放空間不足、廣告過多、網站連結不便等因素。 3.教師會發現到網站連結有時產生不便、照片上傳數量須求公平、行政工作忙碌與其他聯絡管道並行增加工作量、硬體設備維修、外籍配偶語文差異等問題。
王燕昭 (2013)	Facebook 社團對親師溝通影響之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.FB 社團能夠提生親師溝通內容正確性與便利性，提高家長使用頻率。 2.資訊科技運用於親師溝通，有助於解決親師之間由於忙碌不出溝通時間的困難。
王淑靜 (2014)	教師使用即時通軟體建立親師溝通平臺之研究——以 Line 為	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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

	例	<p>事物有疑慮時。</p> <p>3.使用 LINE 溝通可促進良好親師關係、建立教育共識。</p> <p>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、擔心個資外洩、時間不足、誤解語意等問題。</p> <p>5.擔心個資外洩、時間不足、誤解語意等問題。</p>
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.行為意圖對使用行為具正向顯著影響。</p>
李昕芮 (2015)	幼兒園家長 使用 LINE App 進行親 師溝通之相 關研究	<p>1.使用 LINE App 對大部份家長而言都是日常生活的一部份。</p> <p>2.使用 LINE App 作為親師溝通方式是獲得家長肯定的。</p> <p>3.不同背景變項的幼兒園家長使用 LINE App 進行親師溝通有差異。</p> <p>4.家長在使用 LINE App 進行親師溝通時最認同的優點是簡易便利。</p>
陳怡潔 (2015)	國小教師透 過 LINE 進 行親師溝通 成效之研究	<p>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。</p> <p>2.溝通成效上，國小男性教師高於女性教師。</p> <p>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。</p>

		4.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。
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
陳幼琪 (2016)	國小教師使用 LINE 做為親師溝通管道之行為意向及其對班級經營成效之影響——以家長參與為中介變項	<p>1.教師透過 LINE 進行親師溝通，可以提升教師班級經營成效。</p> <p>2.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中介影響。</p>
李靜宜 (2019)	國小導師班級經營和親師溝通——智慧型手機即時通訊軟	<p>1.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。</p> <p>2.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。</p>

	體 LINE 親師群組的運用	<p>3.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。</p> <p>4.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。</p>
楊麗櫻 (2019)	國小學童家長運用即時通訊軟體 LINE 進行親師溝通行為意圖與滿意度之研究	<p>1.知覺易用性是影響知覺有用性、行為意圖最強烈的因素。</p> <p>2.家長的行為意圖會影響使用 LINE 進行親師溝通的滿意度。</p> <p>3.通訊軟體越容易，使用家長使用的意願就越高。</p> <p>4.家長滿意 LINE 為親師溝通橋樑，使用時其互動方式仍以個人和老師互動為主。</p> <p>5.建議教師應善用即時通訊軟體為親師溝通輔助媒介，並提高溝通協調與管理平台能力。</p> <p>6.親師雙方可善用通訊軟體 LINE@，減少群組溝通衍生問題。</p> <p>7.學校可辦理教師、家長使用通訊軟體親師溝通相關研習與親職講座，創造親師生三贏的親師溝通效果。</p>
劉玉萍 (2019)	國小一年級導師使用 LINE 進行親師溝通之研究—以新北市鄧公國小為例	<p>1.LINE 即時解決國小一年級導師的難題，使新班級經營更順暢、群組中的群起效應讓班級活動更順利與同儕使用的壓力。</p> <p>2.導師會以班級事務之性質分別使用群組與私人聊天室溝通，且導師偏愛功能為傳遞訊息。</p> <p>3. LINE 群組會衍生溝通困擾。</p> <p>4.導師最急迫使用之時機為遇有突發事件時，但導師需即時回覆且即時解決問題時，會產生時間壓力。</p>

		5.使用 LINE 對導師影響為親師生一同成長，教師贏得家長的信任，且班級家長凝聚向心力。
劉育其 (2019)	幼兒園家長 使用社群軟體進行親師 溝通成效之 探討—以 LINE 為例	<p>1.幼兒園家長對於使用社群軟體 LINE 進行親師溝通，在使用知覺方面，同意 LINE 是一項操作簡單清楚且易學易用並可提高效率的親師溝通工具。</p> <p>2.使用 LINE 做為親師溝通工具，對於不同的家長背景，在知覺易用性、知覺有用性上有關連性；每日使用 LINE 次數、每日使用 LINE 時間對於知覺易用性的認知方面也有顯著差異；每日使用 LINE 時間對於知覺有用性的認知方面也有顯著差異。</p> <p>3.幼兒園家長對於使用 LINE 進行親師溝通在使用知覺與使用者態度呈現正相關，影響家長對 LINE 的使用意向進而提高使用成效，說明了幼兒園家長接受利用社群軟體 LINE 與教師進行親師溝通。</p>

資料來源：研究者整理

從以上的整理文獻中發現，數位化的親師溝通在班級經營中，已經是常見且使用普遍的趨勢之一。國小教師對於使用社群軟體和家長溝通運用進行互動是未來的趨勢。

另外，從文獻中也發現，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，也發現使用通訊軟體進行親師溝通有顯著相關。所以本研究將以 LINE 官方帳號 APP 免費通訊軟體運用於國小班級經營來進行研究，跟前人以 LINE APP 做為主體研究不同，研究對象設定在國小導師建立「LINE 官方帳號」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。

第三章 研究設計

本章就本研究的架構及研究方法、實施、資料整理部分加以說明。本章一共分為四個小節：第一節為研究流程架構與研究方法；第二節為研究場域與對象；第三節為訪談大綱與資料蒐集分析；第四節為研究倫理。

第一節 研究流程架構與研究方法

壹、研究流程

研究者依照本研究確定研究動機，並擬定研究的方法，利用文獻探討輔助分析，再採用深入訪談方式進行質性探索的內容設計。最後藉由彙整分析資料，得到結論和建議，如下圖 1。

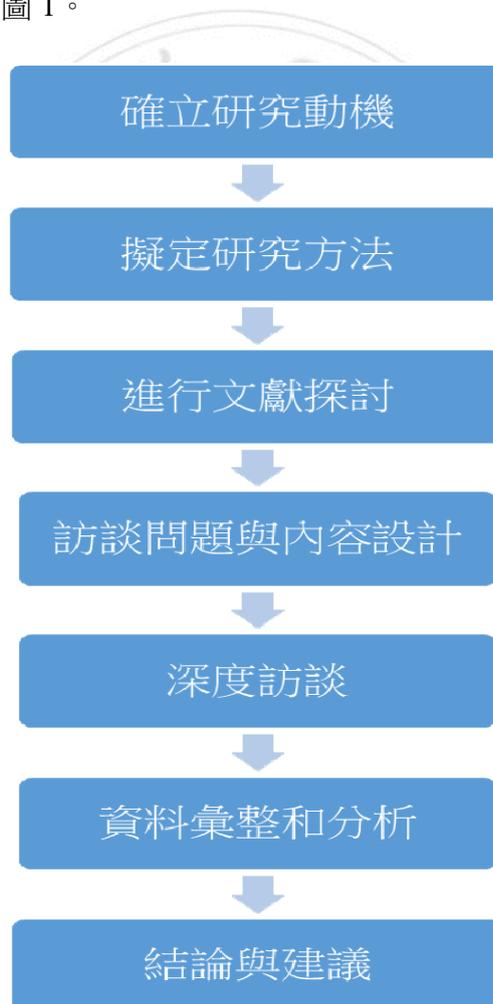


圖 1 研究流程

資料來源：研究者自製

貳、研究架構

本研究之目的為分析台中市國小教師使用社群軟體 LINE 官方帳號對班級經營影響之情形，內容從班級經營中的三個不同面向，探討班級經營與親師溝通之影響。

本研究架構如下圖 2，研究發展由上而下發展進行，研究者透過深度訪談，瞭解國小教師運用 LINE 官方帳號經營班級，且從國小教師班級經營的過程中，分為三個面向，分別是「教師教學」、「學生學習」及「家長溝通」來分析，並進行改善班級經營與親師溝通。

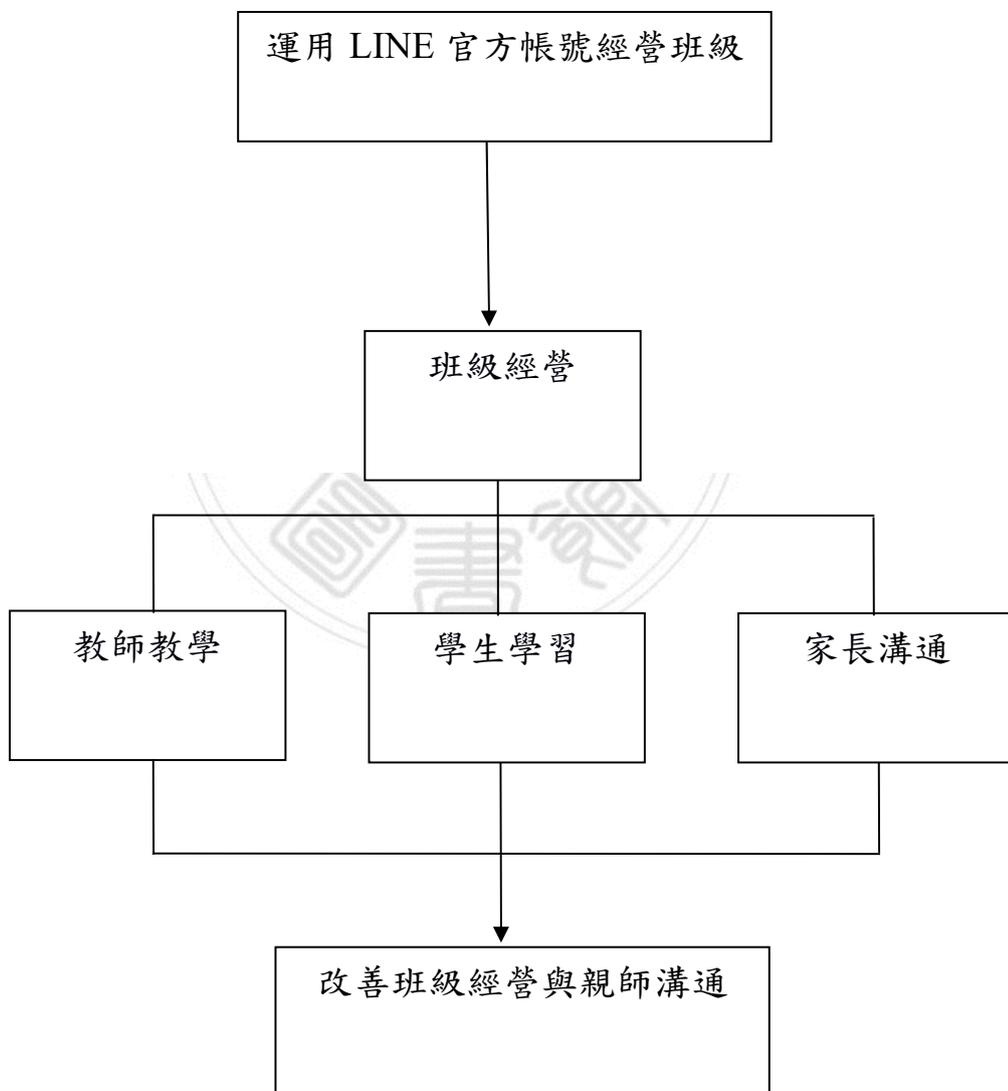


圖 2 研究架構圖

資料來源：研究者自製

參、研究方法

本研究旨在探討台中市國小教師使用社群軟體對班級經營影響之設計與實施，採質性取向之個案研究。透過教師深度訪談和文獻分析的方式蒐集資料完成本研究。如下：

一、文獻分析法

文獻分析法是指依循研究的目的或內容，透過收集相關資訊和調查報告文獻，進而做到全面性網羅且精確掌握到所要研究問題的一種方法。收集的內容應該要盡可能做到範圍擴大而且廣泛豐富，才能將四面八方收集來的數據和資料，進行總結和綜合評估，再由事件的源頭了解原因，探討背景所造成的影響和進行有意義的分析。

根據謝文全(2003)的定義，文件分析法(documentary analysis)是透過相關文件的蒐集與分析，從中取得最後結論的一種分析方法。文件的內涵極為廣泛且多元，大致可分為四類：正式文件、私人文件、數量紀錄與其他。其中正式文件包括法規、組織的會議紀錄、行事曆、教科書、作業簿、考卷、報紙、雜誌等；私人文件包括個人自傳、信函、日記、回憶錄、遊記、著述等；數量紀錄包含統計資料、學校預算、出缺席紀錄、成績等；其他則是例如：問卷、照片、影音檔案等。

根據上述內容，研究者則採用報章雜誌、網路、新聞、期刊和論文文獻等資料蒐集，進行分析研究問題的統整。

二、訪談法

深度訪談法通常是被分類屬於質性的研究，過程會有進行特定目的或議題的共同對話及討論，為特定話題建構認知的基礎。透過雙方相互了解，可以產生更多互動的對話歷程，不會僅僅是只對既有的認知和態度印象，產生採取片面單向的觀點。不同於一般單純的訪談性質，其目的在於「透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道」(萬文隆，2004)。通常深度訪談所需的時間較一般訪談還要長且多，而且得到的結果，更能夠切合探究深入事物的本質。

透過對話來蒐集研究對象對訪談問題間的想法和立場，執行過程方式，可以利用親自面談或是用電話訪談，現在，結合資訊的應用，更方便的是，也可以使用網路電話的軟體，來進行視訊或是語音通話訪談，解決受訪者距離較遠或不方便面談的難處。

按照受訪對象的人數，可以分成個人的訪談或是多人的焦點團體訪談。個人訪談的方式，可以讓受訪者得以充份表達出個人的意見與看法，並且能更尊重個人隱私；而焦點團體是能夠在同一時間內，透過訪談多人的訴求，相互激發不同的想法，可以更節省研究的時間。

訪談的過程，常常需要錄音或是錄影以保留第一手的研究資料，訪談結束後，再完成文字的轉錄。最後，再透過研究者的客觀分析，整理資料內容並得到結論。

此外，訪談對象的選取，也是一個很重要的考慮因素。一般在訪談中的條件和變項，通常是可以由研究者事先就決定好或確認控制的，再用同樣的訪談大綱問題設計，約定訪談不同的對象。

本研究採用質性研究之訪談，以面對面晤談之形式進行，其目的在於透過瞭解研究對象使用於班級活動之情形與經驗，勾勒出班級活動與導師的實施運作策略。就訪談教師程序而言，包含正式與非正式之訪談形式。為顧及研究倫理以及保障研究對象之權益，研究者進行訪談之前，先徵得研究對象的同意，再予以將訪談內容以錄音機或錄音筆全程錄音，訪談過後轉譯為逐字稿，訪談同時亦謄寫重點筆記。

本研究旨在探究國小教師使用之觀點，學生是受影響的對象。因此就學生面向而言，透過訪談，能使研究者瞭解學生真實表達內心的想法和學習的經驗、對於班級活動內容的回饋，以瞭解學生對於本研究問題的反應。

第二節 研究場域與對象

壹、研究場域

本研究之研究場域，是指一所位於台中市海線地區的小學，學生人數將近兩千人，校齡有一百二十三年，目前全校班級數為五十七班，因為有出現單親、清

寒、低收入和中低收入弱勢比例的家庭，學校也會花較多的心力在學生的身上。所以教師也勢必要花更多的精力與時間來聯繫家長，做好平日的親師溝通與關心學生的平時狀況。

本研究之國小家長熱心參與學生的教育，學校也有成立家長志工團隊支援學校推展各項教育知能及協助學習輔導活動，因此親師間的聯繫，常會使用社群軟體做為溝通互動與分享交流的工具，並且按照學校制定的具體課程設計，落實豐富的學習和多樣化的活動，以達成學生學習的成果。

貳、訪談對象

一、國小導師

(一)受訪國小導師的選擇，本研究將受訪的教師分成兩個部分：

1.以前未使用使用社群軟體經營班級，現在使用 LINE 官方帳號的班級導師

(T1~ T4)：

這些國小導師一開始沒有接觸過社群軟體經營班級，且未使用過 LINE 官方帳號與家長溝通，因持觀望態度，且聽聞同事分享使用 LINE 官方帳號可以進行班級經營，而想嘗試使用。研究者期望能瞭解國小導師在日後使用 LINE 官方帳號與家長溝通的體驗情形，或者可能有出現的問題或限制。

2.以前使用過其他社群軟體經營班級，現在使用 LINE 官方帳號的班級導師

(T5~ T8)：

這些國小導師以前有使用過其他社群軟體經營班級連續半年以上的經驗，而現在改用建立 LINE 官方帳號與家長溝通持續半年以上，且與家長溝通的媒介目前主要以 LINE 官方帳號為主的教師。希望藉從訪談中能獲得關於使用 LINE 官方帳號作班級經營與親師溝通方面的資訊，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。

(二)受訪國小導師背景

本研究為求尊重及保護研究對象的隱私和研究的倫理道德，將對受訪者所提及相關聯的人名，皆建立在基於保密的原則，用代號來取代，故有 T1、T2、

T3、T4、T5、T6、T7、T8，共八位國小導師，整理如表 2。

表 2 受訪國小導師背景一覽表

代號	性別	年齡	教育程度	年資	是否使用 LINE 官方帳號	現職稱謂
T1	女	45	學士	20 年	已使用半年	一年級導師
T2	女	50	碩士	25 年	已使用半年	一年級導師
T3	女	51	碩士	25 年	已使用 1 年	一年級導師
T4	女	53	學士	26 年	已使用半年	二年級導師
T5	男	44	學士	3 年	已使用 1 年	三年級導師
T6	女	41	碩士	16 年	已使用 1~2 年	四年級導師
T7	女	42	碩士	15 年	已使用 1 年	五年級導師
T8	男	40	碩士	10 年	已使用 1~2 年	六年級導師

資料來源：研究者整理

1.訪談個數：共 8 位

2.性別：6 位女性，2 位為男性。

3.年齡：分布在 40-53 歲，且以介於 45 歲上下的教師居多。

4.教育程度：3 位為學士，5 位為碩士。

5.任教年資：皆為國小正式教師；其中有 1 位教師的年資為 1~5 年，有 1 位的年資為 6~10 年，有 2 位的年資為 10~15 年，有 4 位的年資更高達 20 年以上。

6.現職描述：4 位為低年級導師，2 位是中年級導師，2 位是高年級導師。

二、國小學生

(一)受訪國小學生的選擇，為了保護與尊重研究對象的隱私及研究道德倫理，本研究將對受訪者所提及相關聯的人名，皆建立在基於保密的原則，用代號來取代，故有 S1 和 S2，兩位分別是受訪國小高年級導師 T7 和 T8 的學生，整理如表 3。

(二)受訪國小學生背景

表 3 受訪國小學生背景一覽表

代號	性別	年齡	就讀年級
S1	男	10	五年級
S2	女	11	六年級

資料來源：研究者整理

1.訪談個數：共 2 位，1 位男學生，1 位女學生。

2.年齡：1 位 10 歲，1 位 11 歲。

3.就讀年級：1 位五年級，1 位六年級，2 位皆高年級學生。

三、國小家長

(一)受訪國小家長的選擇，求尊重及保護研究對象的隱私和研究的倫理道德，本研究將對受訪者所提及相關聯的人名，皆建立在基於保密的原則，用代號來取代，故有 P1 和 P2，兩位分別是受訪國小高年級學生 S1 和 S2 的家長，整理如表 4。

(二)受訪國小家長背景

表 4 受訪國小家長背景一覽表

代號	性別	年齡	身分	教育程度	職業	LINE 官方帳號使用時間	孩子就讀年級
P1	女	38	母親	學士	家管 (國小志工媽媽)	已使用 1 年	五年級
P2	女	42	母親	碩士	服務業 (國小志工媽媽)	已使用 1~2 年	六年級

資料來源：研究者整理

- 1.訪談個數：2 位，皆為女性。
- 2.年齡：40 歲以下有 1 位，40 歲 以上有 1 位，年紀約 40 歲上下。
- 3.身份：2 位皆為母親。
- 4.教育程度：1 位為學士，1 位為碩士。
- 5.職業：1 位是家管，1 位是服務業，2 位皆為國小志工媽媽。
- 6.使用 LINE 官方帳號親師溝通情況：1 位已使用一年，1 位已使用 1 年以上，2 位皆使用超過 1 年。
- 7.孩子就讀年級：1 位就讀五年級，1 位就讀六年級。

第三節 訪談大綱與資料蒐集分析

本研究的資料來源為訪談逐字稿和文件資料，在以上這些資料的蒐集過程中，同步也為資料做了更仔細的整理與分析，以下將如何整理及分析蒐集所獲得之資料加以說明：

壹、訪談大綱

本研究之訪談問題設計，主要目的是想探討國小教師運用班級 LINE 群組和社群軟體 LINE 官方帳號溝通之關聯，進而瞭解教師使用班級 LINE 群組和社群軟體 LINE 官方帳號進行班級經營之歷程，並探討社群軟體 LINE 官方帳號在班級管理和使用中的作用。

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，以了解受訪國小導師對於運用 LINE 官方帳號是否影響班級經營的看法，再深入探究之原因。基於以上，研究者所設計的導師訪談大綱分成以下三個層面：

- 1.利用 LINE 官方帳號在教師教學層面，探討班級經營與親師溝通之影響。
- 2.利用 LINE 官方帳號在學生學習層面，探討班級經營與親師溝通之影響。
- 3.利用 LINE 官方帳號在家長溝通層面，探討班級經營與親師溝通之影響。

一、本研究之訪談程序

本研究採取一對一、面對面的個別訪談，以期望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，從現在任教的學校中選取八位國小導師進行訪談。
- 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。訪談者不預設立場當下即判定資料是否有用，從訪談一開始即盡可能記錄所有事情。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：訪談結束之後，研究者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、導師訪談大綱

(一)面向一：教師教學

- 1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為班級經營的管道？原因為何？
- 2.請問您有使用過 LINE 官方帳號嗎？如果有，會使用選擇 LINE 官方帳號作為班級經營的管道嗎？動機是什麼？
- 3.您覺得使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，影響為何？
- 4.你覺得你在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

(二)面向二：學生學習

- 5.您覺得建立 LINE 官方帳號對運動會的活動進行會有影響嗎？為什麼？
- 6.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級戶外教育的活動進行會有影響嗎？為什麼？

7.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校或班級所進行的哪些活動有幫助？為什麼？

8.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級閱讀的活動推行是否有影響？為什麼？

(三)面向三：家長溝通

9.您覺得建立 LINE 官方帳號對班親會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

10.您覺得使用 LINE 官方帳號，有沒有碰到什麼樣的問題呢？

11.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的不愉快事件經驗呢？

12.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號進行親師溝通，在班級經營上會有什麼差別嗎？

三、學生訪談大綱

1.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號，對你們在運動會活動的溝通與進行有沒有幫助？為什麼？

2.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號，對你們在班級戶外教育活動的溝通與進行有沒有幫助？為什麼？

3.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號，對你們在學校舉辦活動的溝通與進行有沒有幫助？為什麼？

4.你們班有推行閱讀相關的活動嗎？如果有，你覺得老師藉由手機軟體 LINE 官方帳號來推動班級閱讀的相關活動有沒有幫助？為什麼？

5.你覺得老師使用 LINE 官方帳號聯繫家長，對你們在班級的學習表現，帶來哪些好處或壞處呢？

四、家長訪談大綱

1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為親師溝通的管道？原因為何？

- 2.您覺得您在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？
- 3.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的特別事件經驗呢？
- 4.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校舉辦的活動進行會有影響嗎？為什麼？
- 5.您覺得使用 LINE 官方帳號作為親師溝通的管道，有沒有碰到什麼樣的問題呢？
- 6.您覺得使用 LINE 官方帳號對於親師溝通，帶來哪些幫助或好處是什麼呢？
- 7.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號和教師溝通，會有什麼差別嗎？

貳、資料蒐集分析

研究者將每次訪談的內容謄寫為逐字稿，若內容中提及研究場域及對象，一律以代號處理。以下分別說明如何將訪談資料和文件資料加以整理，以供未來研究結果得以證明。

一、訪談資料

為達成瞭解國小教師使用社群軟體對國小教師班級經營影響實施之理念、作法與經驗之目的，本研究的資料蒐集來源，包含了研究對象之訪談、研究對象學生之非正式訪談、觀察紀錄以及其他教學相關文件。

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 共八位，研究者將相關訪談內容節錄，整理於附錄一裡。

二、文件資料

本研究以蒐集內容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 官方帳號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。

三、資料分析

研究者整理訪談的逐字稿、觀察紀錄、其他相關研究文件後，列印出紙本，反覆閱讀，並於紙本資料上標示出與研究主題相關之重要內容，將資料加以選擇、聚焦。透過歸納、分類、發展出個別的類別項目後，研究者分析其間的脈絡關係，統整形成出初步的架構。

第四節 研究倫理

本研究採用質性的深度訪談及觀察作為資料蒐集的方式之一，雖然以不打擾及干涉為原則，因此研究者堅守研究人員應當遵守的研究倫理規範，以示對研究對象的尊重。對於研究的倫理規範或原則看法，主要的研究倫理與規範有下列幾點：尊重研究對象個人意願；確保研究對象個人隱私與權益；不對研究對象造成生理、心理、法律或其他方面的傷害；遵守誠信原則，不欺騙研究者；誠實且客觀分析與報告，針對上述規範，以下研究者將說明在本研究中，如何妥善處理研究倫理之議題。

壹、尊重研究對象個人意願

進行研究之前，以口頭清楚告知研究對象本研究之目的與可能需要研究對象配合之事項，例如：深度訪談研究對象實施班級活動之情形與經驗、進行若干次觀察以瞭解班級活動實際實施之歷程、於班級活動課程實施之後隨機訪談研究對象，使研究對象有足夠參與意願始進行研究。

為避免在訪談或聆聽研究對象發表之演講時，因研究者之人為疏忽而遺漏研究相關之重要訊息，研究者事先取得研究對象之同意再於訪談或演講過程之中加以錄音，並輔以研究者之文字重點筆記。然而研究對象有隨時中止錄音之權利，以保障及尊重研究對象之權利。

研究者在進行研究之前，必須先徵求研究對象的同意，才能開始進行研究。然而，研究對象也有選擇和拒絕參與研究的權利。當研究者在徵求意願過程中，應該要以研究參與者可以理解的語言和溝通接受方式，要坦白向研究參與者說明整個研究的目的及過程，等待研究對象可以充分理解與接受後，確認徵求同意，

才可以開始進行。

貳、確保研究對象個人隱私與權益

為避免本研究公開後造成研究對象困擾與不便，或者其他可能的負面影響，本研究中指涉研究對象皆以代號處理。此外，由研究對象所提供的相關文件亦謹慎處理，詢問研究對象各項文件之可公開程度，以避免不必要的傷害與困擾。保障當事人之權益。

此外，進行研究時，研究者與研究對象一同討論最佳之進行方式，例如：時間、地點的安排。訪談地點均於研究對象之學校辦公室，以避免造成研究對象困擾與負擔。

參、不對研究對象造成生理、心理、法律或其他方面的傷害

除非有充分的理由支持所進行的研究對學術將有重大貢獻，否則研究不得使研究對象承受身理或心理上的傷害。研究者在研究設計時，也須考量如何減低對研究參與者造成的影響，或對研究參與者可能遭受的影響做出適當的照護、補助和補償。

肆、遵守誠信原則

有些研究必須向參與者隱蔽研究目的或研究程序，才能取得研究所需的資料，例如研究參與者若知道自己是研究對象、或知道研究目的，就可能改變言行舉止，研究對象和自己有權力關係，或是研究者可能遭遇研究對象施加生命、健康或其他威脅。除了上述隱蔽研究外，研究者必須遵守誠信原則，儘量選擇不必欺瞞研究參與者的研究方式，假設必須使用隱蔽研究，仍須確定欺瞞方式不會傷害研究對象，研究中仍需保護研究參與者的隱私，研究後也應盡速向研究參與者說明原委，修復雙方的信任關係，最遲必須在研究結束前說明。

伍、誠實且客觀分析與報告

研究者將本研究所需資料加以整理，誠實且客觀分析研究對象之活動實施歷程，以及研究對象於實施時所面臨之困境及其解決方式。最後如實撰寫與呈現研究成果。

研究者在這些文字數據訪談資料收集和處理的過程中，皆有義務需要保護研究參與者的隱私，不能受到任何的侵犯，包括需要謹慎的選擇研究訪談和進行的地點和要用匿名或代號的處理原則來彙整資料。

研究者應該要用客觀的多元角度分析事實及報告研究的結果，兼顧保護讀者權益的同時，也要保障研究參與者，不能只為了自己的研究結果呈現，而公開且曝露研究參與者的個人隱私資料或自己捏造研究的數據內容資料。

研究者在進行本研究時均恪守上述研究倫理的規範與原則，與研究對象的關係有良好的發展，研究亦可順利進行。



第四章 研究分析與發現

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、蒐集的資料加以統整和分析，透過了解現今教學現場中，教師與家長對使用 LINE 官方帳號進行溝通的觀點和滿意度，整理歸納出研究結果。

本章一共分為四個小節：第一節為教師教學分析；第二節為學生學習分析；第三節為家長溝通分析；第四節為結語。

第一節 教師教學分析

壹、國小導師訪談

一、教師使用 LINE 社群軟體的現況

針對國小教師建立社群軟體班級 LINE 群組作為班級經營的管道，在使用的過程中，有四位教師反應使用上的問題，分別是 T1、T4、T5 和 T8，其中 T1 教師提及使用班級 LINE 群組時，會有網路聯繫的不穩或斷訊狀況，楊清貴(2008)認為會有網路使用的問題，是因為使用網路的連結產生不便，而影響訊息之間的往返聯繫。

此外，有四位教師，分別是 T2、T3、T6 和 T7，在使用社群軟體 LINE 作為班級經營的過程中，發現當在使用班級 LINE 群組時，可以讓班級的級務推動更省力順利，以及在學校和班級的活動推行中，可以達到宣導和分享的目的性。黃德祥(1995)認為，教師若能在經濟且有效時間內，處理好班級的事情，且配合學校的配套措施，可以讓學生的收穫更加良多。

T1：反對，因為我的手機沒有使用網路吃到飽的功能，有時使用到一半，就會有網路不穩或斷訊的問題，所以很困擾，我還是覺得用聯絡簿或打電話比較好。

T2：贊成，我覺得要跟家長溝通學生學習狀況的時候，會很方便，也很節省時間。

T3：贊成，我覺得對班級的級務推動可以更省力，而且我的家長也願意配合溝通。

T4：反對，我覺得很花費時間，我喜歡有問題時，直接和家長用電話聯繫。

T5：反對，我覺得現在家長和學生遇到事情，都很依賴老師，有了班級 LINE 群組，就會更合理化把老師當成 24 小時的服務。

T6：贊成，可以將學生在校活動的表現，立即和家長分享。

T7：贊成，在新冠肺炎防疫這期間，可以和家長分享很多學校要公告的通知，也可以立即轉知學校的宣導訊息。

T8：反對，因為我想要保有自己的個人隱私。

針對國小教師使用社群軟體 LINE 的動機，受訪的八位教師皆是在舉辦學校活動的期間或是分享班級中的教學過程所成立的。其中有五位教師，分別是 T1、T2、T3、T4 和 T5，是使用 LINE 官方帳號進行班級的經營。另外三位教師，分別是 T6、T7、T8，則是有使用過班級 LINE 群組經營班級的經驗。

其中 T1 和 T6 教師會使用社群軟體 LINE 的原因，主要是分享教學活動或是紀錄。T2、T3、T4、T7 和 T8 教師，也藉由社群軟體 LINE，主要是和家長溝通之間的訊息和交流。T5 教師甚至會使用社群軟體 LINE，分享學校班級事務和關注學生在校的問題。鄭玉疊(1994)認為，在班級裡，教師是為求經營班級和推行活動的順利，以協助過程達到教學效果的重點角色。

T1：我有使用 LINE 官方帳號，可以紀錄教學。

T2：有使用 LINE 官方帳號，可以快速地跟家長聯繫和溝通。

T3：有使用 LINE 官方帳號，可以和家長一對多的溝通傳訊息，既可以達到聯繫的效果，也能避免不必要的誤會。

T4：我有使用 LINE 官方帳號，自從接觸 LINE 官方帳號，可以切換不同的帳號自由使用，依照申請的不同分身帳號轉換到不同屆的導師班，也可以讓我清楚區分每一屆的家長和學生。

T5：因為用 LINE 官方帳號，傳送一個訊息，就可以同時讓全部的家長知道，我覺得既快速又方便，可以快速就讓家長得知學校和班級的相關訊息，當學校或班級有舉辦活動時，我可以隨時向家長分享學生的表現及傳送照片。

T6：我喜歡主動和家長分享教學成果，真的很方便。當初開始是因為有志工家長協助我們班帶學校的晨光活動，所以志工家長到班級進行說故事的時候，每週為了方便聯繫志工家長，所以家長主動問我，想要透過通訊軟體保持聯繫，為了學生的學習和溝通的方便，我就接受家長的提議，使用班級 LINE 群組。我覺得可以大量上傳照片檔案和分享教學，家長看到也會即時給予回饋。

T7：我有用，因為在新冠肺炎疫情後，我更頻繁使用了。我覺得因為疫情的關係，很多訊息都是要向家長即時更新或通知，所以我就邀請班級家長，成立了班級 LINE 群組，並做好平日的即時溝通。

T8：我有建立班級 LINE 群組，是因為當學校舉辦親師座談會的時候，有家長私下來問我想要藉手機軟體的聯絡，更關心孩子的學習狀況，由於班上這位家長的孩子，較需要學習的協助，我就決定建立班級 LINE 群組，幫助有學習需要的學生和家長。在班級 LINE 群組內，我向家長們先說明班上學生學習的情形和使用規則，所以家長會很願意配合和支持，也願意一起交流。

針對教師使用 LINE 社群軟體與家長分享教學的經驗，T1、T2、T3、T4、T5 和 T7 教師聽聞其他教師或自己在使用了班級 LINE 群組後，因在訊息的發佈後，在班級 LINE 群組上不易顯示細節過程及說明事件的前因後果，所以發現有家長出現對教師的教學或學生管理不尊重的過程。李玲惠(1999)認為，家長因不信任教師的專業，甚至還會干涉教師的班級經營。

T1：我有聽過曾經有位老師說他帶過一個有特殊狀況的學生，因為有家長不滿這特殊學生的行為。因為那位學生發展有點遲緩，而且情緒管理不好，常常會影響班級的秩序和干擾其他同學，所以老師希望其他家長能包容協助這位學生，但卻有家長把這學生的問題放在班級 LINE 群組上面討論，最後還有家長竟在群組裡責怪老師的處理方式有不妥。

T2：但有聽過別班的家長太過依賴班級 LINE 群組和老師溝通，導致有很多關於教學上的問題，都會在班級 LINE 群組上公開詢問，這樣對教師教學產生不信任，反而會有反效果。

T3：有，我有曾經聽說過，有學生忘了帶作業回家，家長為了要指導學生作業本，就透過班級 LINE 群組，詢問班上的老師和家長，其中還有家長把學生的個人作業內容全都上傳到群組。本來這位上傳的家長是想幫忙，但是對方看到卻用抄寫的方式完成，後來讓老師發現，當事人和老師都覺得很不受尊重。

T4：有，我有聽說過有老師在使用班級 LINE 群組的時候，公開分享學生的作品，老師本來是好意，讓家長可以一同欣賞，結果家長在班級 LINE 群組內，發現沒有看到自己小孩的作品後，就覺得老師不公平，還認為是老師忽略自己的小孩。後來老師有解釋是孩子的作品被學校拿去展示，才沒有放上作品，因此解除這場誤會。

T5：我其實有遇過。當初我成立班級 LINE 群組的時候，就遇到班級家長喜歡在班級 LINE 群組裡，交流各種教育的文章和訊息，並且分享認為對自己小孩有幫助的教育方法。有時候半夜，家長都還在傳訊息，並告知希望他們的小孩應該如何做，也希望老師可以多幫忙，那陣子一直讓我覺得心很累，也很不受尊重。所以後來我就改用 LINE 官方帳號，來經營我們班級，並事先說明使用規則，現在就沒有這個問題了。

T7：有，我有聽過，有老師最後都變成學生和家長之間的傳聲筒。因為老師在學校交代或使用班級 LINE 群組溝通學生要做的事，最後學生不清楚狀況或講錯，回家後，還要家長來詢問老師。而且家長都會利用手機的方便性，在班級 LINE 群組上，又問老師一次，讓老師在家長和學生之間的角色，變得為難。

二、教師使用 LINE 官方帳號的轉換歷程

針對教師使用 LINE 官方帳號的過程，有五位國小教師，分別是 T4、T5、T6、T7 和 T8，皆認為在使用 LINE 官方帳號時，可以讓家長和教師互相配合意願，找到更適合的教學分享管道。

訪談中，也發現教師們使用 LINE 官方帳號的轉換原因，T4 教師是在使用 LINE 官方帳號時，因為有不同的帳號功能切換，能結合不同時期的家長資源。

T5 教師認為使用 LINE 官方帳號能夠解決班級 LINE 群組所遇到的問題，並且可

以一對多的傳遞訊息，更方便去連結與家長的溝通。

T7 教師認為使用 LINE 官方帳號，可以更快速發送訊息且方便聯繫家長，通知學校宣導或教學相關事宜。

上述的內容，皆證實了曾燦燈(1996)，認為教師可以結合班級的家長和教學資源，使用有利學生的方法，達到有效教育的目標。

T4：自從接觸 LINE 官方帳號，可以切換不同的帳號自由使用，依照申請的不同分身帳號轉換到不同屆的導師班，也可以讓我清楚區分每一屆的家長和學生。

T5：當初我成立班級 LINE 群組的時候，就遇到班級家長喜歡在班級 LINE 群組裡，交流各種教育的文章和訊息，並且分享認為對自己小孩有幫助的教育方法。有時候半夜，家長都還在傳訊息，並告知希望他們的小孩應該如何做，也希望老師可以多幫忙，那陣子一直讓我覺得心很累，也很不受尊重。所以後來我就改用 LINE 官方帳號，來經營我們班級，並事先說明使用規則，現在就沒有這個問題了。因為用 LINE 官方帳號，傳送一個訊息，就可以同時讓全部的家長知道，我覺得既快速又方便。

T6：LINE 官方帳號很方便使用，讓我可以連結原本的 LINE 帳號，不用另外再申請帳號，只有老師自己要安裝 LINE 官方帳號，家長或學生不需要另外安裝，他們只要有 LINE 就可以使用。

T7：在新冠肺炎防疫期間，我覺得用 LINE 官方帳號傳訊息來提醒和分享資訊，非常方便，家長的回饋也都覺得很受用。

T8：LINE 官方帳號可以讓家長和老師都保有個人聊天隱私，更可以保護個資，讓我可以不用擔心資料外洩的問題，感覺比之前的班級 LINE 群組還更有隱私的保障。

三、教師使用 LINE 官方帳號對班級經營的影響

針對教師使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，可以得知受訪的這八位教師，在教學活動的過程，都會利用上傳照片和資料的分享，達到教學目的與效果。周新富(2006)認為，提昇學生學習動機的重要性。教師利用照片和資料的傳

送，讓學生對於教師的教學可以更了解且產生興趣及學習的動力。

T1：可以幫學生紀錄和拍照片，再分享給家長，家長會很開心，也會覺得老師很用心。

T2：教學更方便，而且教學活動的內容和學習結果也可以透過照片的分享更省力。

T3：當有節日的活動：像是兒童節活動、母親節活動和教師節活動，這些活動性質的過程，皆可立即傳照片與家長分享，讓沒有在現場參與的家長可以共襄盛舉。

T4：接近學期期末的時候，家長會詢問老師，有關班級活動和學生的照片 LINE 官方帳號就可以大量上傳照片，分享給家長留存和欣賞。

T5：當學校或班級有舉辦活動時，我可以隨時向家長分享學生的表現及傳送照片。

T6：可以大量上傳照片檔案和分享教學，家長看到也會即時給予回饋。

T7：畢業典禮，可以拍照和即時分享過程。還有校內的語文指導，因為可以和家長分享即時更新的指導資訊，也可以請家長利用紀錄的內容再教導學生。

T8：學生參加戶外教育時，也可以隨時記錄學生外出活動的過程和細節，並立即分享照片給家長，讓家長可以放心。

針對教師建立 LINE 官方帳號對班級閱讀活動的影響，受訪的八位教師，皆能配合學校或班級的閱讀活動進行推行，且一致認同使用 LINE 官方帳號推行班級的閱讀活動，有明顯的相關和幫助。

其中有五位教師，分別為 T1、T2、T3、T4 和 T5，會配合學校所推行閱讀的認證活動，推廣並協助家長充實學生在班級中的閱讀能力。周新富(2006)認為，提昇學生學習動機的重要性。教師也能利用閱讀的推展，讓學生更了解閱讀的意義並培養興趣，達到學習的真諦。

T1：可以和家長即時分享閱讀書單和了解學生閱讀認證書籍的過程。

T2：讓教學更方便，當學生在每週做學校的閱讀認證時，家長都會傳照片回報分享學生的閱讀情形，老師可以藉由家長分享學生的閱讀照過程，再到班級中回饋給學生，讓學生有所欣賞和交流。

T3：我會先把有做閱讀認證的學生名單做每月的排行榜，這樣家長和學生都可以知道自己的學習和閱讀的過程。

T4：家長會利用我提供的書單，幫孩子找適合的書籍做閱讀認證。

T5：我會請家長個別協助回覆學生所看的書籍和認證紀錄。

T6：我發現使用 LINE 官方帳號後，家長會私訊我分享回饋學生看書的收穫。

T7：對班級閱讀的活動推行，我會鼓勵家長使用網路找尋適合的閱讀書單，讓學生可以參考和選擇，也提供家長和學生在網路上增加共學的機會，再讓家長回傳學生實際閱讀的書單，再到班級裡分享。

T8：我會用 LINE 官方帳號，傳送給家長分享每月適合學生閱讀的書單，再請家長協助配合，鼓勵學生在家能多閱讀。這陣子，我有發現班上學生在閱讀理解的能力，都有更加提升。

其中發現，受訪的八位教師，更一致認為舉行學校的教學活動，有了 LINE 官方帳號的使用，教學可以更為順利。尤其是當教師在新接班級時，T1、T2、T3 和 T7 教師也提到有了 LINE 官方帳號的使用，能事先說明規則和細項，教學也會更為省力。黃德祥(1995)認為，若能配合學校行政或班級的各項教育措施，能使學生有所受益，更是獲得成長。

T1：我可以即時聯繫可以配合的家長，協助班級的教學活動，並且提前個別私訊請求家長資源的分享與支援。

T2：因為一年級新生階段有很多學習的細項需要和家長溝通，利用 LINE 官方帳號傳送需提醒的事情，家長的反饋會覺得老師很細心。

T3：我覺得在舉辦班級活動時，可以拍照片用步驟和家長溝通討論比較需要注意或叮嚀細節。

T7：我現在都用 LINE 官方帳號統一上傳，說明課堂的國語預習單，讓學生和家長可以一起共學，真的很有效率。

針對教師建立 LINE 官方帳號對學校活動的推行或配合宣導，是有輔助教學的作用。其中有四位教師 T5、T6、T7 和 T8，分別在運動會、戶外教育、學校宣導防疫期間和語文競賽的過程中，提到使用 LINE 官方帳號，可以協同家長一起配合教師的教學。黃德祥(1995)認為，若能配合學校行政或班級的各項教育措施，能使學生有所受益，更是獲得成長。

T5：可以讓家長知道運動會的活動準備時間，並請學生一起留意，還可以立刻紀錄活動的點滴。

T6：舉辦戶外教育時，可以聯繫掌握學生到校的時間和家長接送的安排，更可以事先告知活動的行程和安排。

T7：在新冠肺炎防疫期間，我也常會用 LINE 官方帳號來通知家長並宣導配合學校的防疫相關訊息。

T8：語文競賽的活動期間較方便聯繫，也可以進行即時指導和分享指導的內容。

貳、小結

根據上述教師教學的訪談，內容中可以發現教師建立 LINE 官方帳號，以便舉辦教學活動過程的聯繫，以及課堂後的教學照片方便分享和成果快速上傳呈現，甚至對於教師在班級中推行的閱讀活動和學校認證推行的過程項目，有明顯的助益。

在教師分享教學前，若能事先建立使用規則，會有利於 LINE 官方帳號軟體的使用，此外，教師的教學照片在網路存放空間是無限制的，使用和分享的過程，能使教師在新班級的教學和經營更為順暢，也能快速解決帶領新班級的困難。

然而，在教師使用 LINE 官方帳號的過程中，無分上、下班時間的區隔，因此，容易導致教師在工作上的額外負擔，親師溝通在文字上也可能因而有解讀誤會的可能問題。

第二節 學生學習分析

壹、國小學生訪談

一、親師使用 LINE 官方帳號協助學生學習的現況

針對教師使用 LINE 官方帳號進行學校活動的溝通，像是在舉辦母親節活動、運動會和戶外教育活動，S1 的教師能使用網路，協助學生在學習上的觀摩和分享，更透過網路的交流，共享學習的成果。邱貴發(1998)提到，運用網路學習社群，可以和身邊的其他人分享知識，有如教師和學生間的知識傳遞，藉由網路的資訊，也可以有更快速的共鳴。

S1：母親節的時候，老師有請我們要交親子臉照片檔，結果有讓我們全班票選，還可以看到大家的家人，我覺得很有趣，也很喜歡。

S1：媽媽會用手機問老師運動會要準備的東西，我也有從媽媽的手機看到全班的照片。

S1：去戶外教育時，老師有幫我們拍很多活動的照片，還會洗出來送給我們班一人一張，我們都很喜歡。

針對推行班級閱讀的相關活動，還得知 S1 和 S2 的老師，皆能藉由網路的管道功能，LINE 官方帳號的使用，分享鼓勵全班學生主動參與學校和班上的活動。Emmer(1987)認為，教師為了激勵學生參加活動，會全力經營學生學習需要配合的事物。

S1：老師會拍很多書的照片和內容分享給我們，還會讓我們看全班的閱讀認證排行榜，讓我們越來越喜歡看書。因為如果累積到老師的規定積分，大家就都可以得到一本新書了。

S2：有，最近媽媽有傳課外書的書單給老師，老師也會提供給我們在班上看，全班都很喜歡在學校跟老師借書，也可以帶回家再做閱讀認證。

針對教師使用 LINE 官方帳號聯繫家長，對 S2 學生在班級的學習表現，學生能依照親師在 LINE 官方帳號之間的交流，照老師說的內容項目去安排自己的學習，讓學習有更多的時間調整。張民杰(2012)認為，讓學生可以有更多的學習

空間與安排，提昇學習效果，並能自理學習，找到適合自己的學習方式。

S2：我覺得會有壓力，因為爸爸、媽媽都會和老師說我在家的事，還會跟老師問我在學校的情形，這樣他們就會立刻知道我的表現。但是老師知道後，都會再指導我，提醒我要念書，讓我成績更進步。

二、親師使用 LINE 官方帳號對學生學習的影響

從訪談 S1 和 S2 的過程中，以下內容更得知兩位學生的教師，皆能在學校的各項動態學習中，展現專業的帶領能力，讓學生可以在學習上獲得有效組織。謝金青(2016)認為，針對班級的學習事務，發揮教學帶領的效果，可以讓全班學生皆達成學習的目標。

針對教師使用 LINE 官方帳號，對學生在活動的溝通與進行，有顯著的相關。關於 S2 的老師，在舉辦運動會和戶外教育時，會使用 LINE 官方帳號，留意班級的學生秩序和管理。郭明德(2001)認為，能夠在班級維持良好的秩序，便能讓學生的學習活動得以順利完成和進行。

S2：老師有跟我們說運動會要注意的事項和細節，也會跟媽媽說我們要準備的東西，這樣我就不會忘記帶了。因為在運動會預演的那一天，我忘記帶出場要表演的頭飾，還好老師趕快聯繫我媽媽，我才沒有出糗。

S2：因為戶外教育結束時，媽媽晚來接我放學，還好老師有幫我聯絡媽媽，我才能順利回家。

針對學校舉辦活動的溝通與進行時，S2 的老師會紀錄照片結合使用 LINE 官方帳號和家長分享學生的學習狀況，在不限空間和時間的限制，讓 S2 學生得以自由發揮學習，便能幫助 S2 學生的自學過程。班級經營中，學生可以藉由自主管理的能力，進而培養自律的好習慣，達到師生預期的學習目標(朱敬先，1997；張新仁，1999)。

S2：我參加字音字形比賽的時候，老師有傳試題的照片給媽媽，雖然有時候會覺得題目很多，不太想要寫，但是媽媽說老師是在幫我，可以讓我在家也能自己複習，自我檢測。所以我不用到學校後，就不用再寫那麼多的考題練習，我覺得可以節省很多時間。

針對教師使用 LINE 官方帳號聯繫家長，對 S1 學生在班級的學習表現，有助益之相關。家長不但可以了解 S1 學生如何利用網路學習，教師也可以利用網路協助 S1 學生準備，完成教學的內容。謝琇玲(2002)提到，教師和學生可以運用網路的特色，使用資訊科技融入學科教學來進行教學的補救，更可以提高學習的效率。

S1：我覺得老師對我們很好，有時候我數學題目不會的時候，老師都會傳給爸爸、媽媽數學的內容，寫解題方式教我，請爸爸、媽媽關心我。

貳、小結

根據上述學生學習的訪談，內容中可以發現教師建立 LINE 官方帳號，能夠在教學中達到上傳文字和照片的功能，讓學生隨時隨地都可以使用。

學生除了可以快速呈現收集資訊學習的效果，也可以在不限時間或地點的考量條件下，按部就班完成自學的過程。

教師在班級經營中使用 LINE 官方帳號，能夠讓學生隨時直接進行學習教材的學習和補救學生的學習進度，展現數位教材更顯活化且多元，更激勵了學生的學習興趣與動機。教師有了 LINE 官方帳號間接和家長保持密切溝通關注學生的學習歷程和成果，也讓親師溝通的成效對學生的學習更顯著相關。

第三節 家長溝通分析

壹、國小家長訪談

一、家長使用 LINE 社群軟體的情況

針對使用班級 LINE 群組進行親師溝通，兩位家長 P1 和 P2，分別持有不同的使用立場和看法。P2 家長在使用班級 LINE 群組的過程中，想要保護個人的隱私，而 P1 家長則覺得建立班級 LINE 群組，可以方便和老師溝通孩子在校的學習。王淑靜(2014)認為，教師在使用 LINE 建立親師溝通的平臺，可以提供任何在學校和生活的訊息，使得操作方便了解，更可以藉此和家長建立教育的共識。

P1：贊成，自從透過建立班級 LINE 群組後，我覺得很方便。因為可以隨時掌握我小孩的學習狀況，也可以透過老師分享，更了解我的小孩。

P2：我反對使用班級 LINE 群組，因為我想要保有自己的個人隱私。

針對兩位家長使用 LINE 官方帳號後的發現，P1 家長和 P2 家長皆認為只要軟體操作方式夠簡單，便能增加家長使用軟體溝通的意願。楊麗櫻(2019)認為，通訊軟體若是越容易被使用，家長想使用的意願機率就會提高。

P1：現在我在使用 LINE 官方帳號，會覺得操作步驟和介面很舒服簡單，有看到重要訊息要公告或通知，都會立刻查看或回覆訊息。

P2：雖然使用 LINE 官方帳號的操作方式簡單，但我有種感覺會不定時的被訊息提醒，也可能需要時時刻刻掌握留意訊息才不會有遺漏的可能。

二、家長使用班級 LINE 群組進行親師溝通的問題

針對家長使用 LINE 社群軟體進行親師溝通，P2 家長曾聽聞或遇到家長使用社群軟體 LINE，卻發生不愉快的親師溝通相關問題。王淑靜(2014)認為，教師使用 LINE 會遭遇誤解訊息內容的情形，或是誤會對方表達的意涵，而延伸不必要的問題與困擾。

P2：有聽過老師和家長因為使用 LINE 官方帳號文字的解讀誤會，而對孩子產生誤解。

針對家長使用 LINE 社群軟體進行親師溝通，P1 家長發現使用了班級 LINE 群組後，因為看到家長對教師專業的不尊重過程與情形，反而使用 LINE 官方帳號的軟體後，可以避免此問題。李玲惠(1999)認為，家長因不信任教師的專業，甚至有可能會干涉教師的班級經營，最後，教師會因此而感到消極和家長溝通。有時會因教師和家長的背景不同，對看事情的價值觀和角度不同，就會有所產生意見的分歧，難免會產生誤解，而導致想法和做法的衝突。

P1：因為之前用班級 LINE 群組的時候，有家長在群組上面針對某位家長詢問某位學生的在校表現，當時我也在群組裡，看到這樣的情形，我覺得家長很不尊重對方和老師，所以我都不太敢加入班級的 LINE 群組，反而較喜歡現在使用的 LINE 官方帳號軟體，可以去避免這個困擾。

三、家長使用 LINE 官方帳號進行親師溝通的影響

針對教師使用 LINE 官方帳號作為親師溝通的管道，P2 家長的班級老師會因

班級處理公務的繁忙現象，無法立即回覆家長在 LINE 官方帳號上溝通的個別訊息，導致對家長提出的事情，成為額外的工作負擔。楊清貴(2008)認為，使用科技媒體與家長溝通，會因為傳遞訊息過程的便利性，使得老師常會遇到家長提出的額外或不合理的增加工作量需求。

P2：當我有事情想要請教老師或是幫小孩請假，有時候會發現老師會因為忙於班務，而無法即時回覆訊息，導致會有時間上的拖延和問題。也有一次，我在 LINE 官方帳號上請教老師有關孩子在校的問題，但是老師沒能即時回覆我，讓我有點不知所措。

針對教師建立 LINE 官方帳號對學校舉辦活動的溝通是有幫助的，兩位受訪家長，P1 和 P2 皆提到教師若使用 LINE 官方帳號，可以讓家長了解學生在校的活動做法和步驟，透過訊息即時更新，可以更切和在校的執行效果。周淑惠(1999)認為，教師在校的具體溝通做法，可以幫助學生在校的表現更好，且透過教學的資源過程，能減輕教師的負擔。

P1：在親師座談會之前，除了在聯絡簿和通知上公告時間，也可以用 LINE 官方帳號和家長分享座談會的準備內容，以及學校和班級的宣導細項，達到有效時間內的工作效率。

P2：當學校辦理運動會時，用 LINE 官方帳號可以隨時公告執行的班級活動，搭配照片的拍攝內容，讓家長可以更清楚做法和步驟。

四、使用 LINE 官方帳號的親師溝通成效

針對教師使用 LINE 官方帳號作為親師溝通的管道，P1 家長發現，班級老師在使用 LINE 官方帳號期間，可以和家長即時分享學生任何在校的情況，王泰茂(1999)認為，家長和老師需要保持密切的溝通和合作，透過家長和老師之間的互動，學生的發展能夠更加的進步。

P1：我覺得雖然用 LINE 官方帳號和老師聯繫和溝通很方便，但當我對小孩管教的看法和老師不同的時候，或是想要找老師多了解孩子的表現狀況時，我會避開老師的下班和休息時間，並提前和老師私約可以面對面聊的在校空檔時間，能當面更徹底的解除我想請教和溝通的細節。

針對教師和家長使用 LINE 官方帳號作為親師溝通交流的管道，可以即時完成因忙碌或時間延宕未管理的問題，像是 P1 家長的班級老師，即使是在上課或繁忙的時候，也能夠趁空檔時間，使用 LINE 官方帳號，達到即時和家長溝通的效果。在王燕昭(2013)也認為，運用資訊科技可以調和家長和老師之間，因忙碌時的溝通困難。

P1：我也發現，當老師有空檔的時候，會使用 LINE 官方帳號，即時的傳訊息給我，溝通我小孩在班級的上課即時狀況，讓我看了很放心。

針對教師和家長使用 LINE 官方帳號作為親師溝通的好處，可以彼此快速傳遞孩子間的教學資源。P1 和 P2 家長配合老師使用 LINE 官方帳號溝通後，皆能讓兩位家長對教師的教學進度有所了解，並結合雙向溝通方式，使得兩位家長對教師的做法更加肯定。劉玉萍(2019)認為，使用 LINE 能夠讓老師和家長一同成長，親師一起來關心學生，教師也能贏得家長的信任。楊清貴(2008)也認為，學習活動可以藉由使用照片的輔助，讓教師和家長溝通方便。

P1：我覺得使用 LINE 官方帳號，可以統一發訊息，不用個別傳、也可以切換跟個人帳號分開。

P2：我覺得使用 LINE 官方帳號，可以和老師共享教學資源，老師會傳孩子的在校學習照片給我，讓我對孩子的學習進度了解更加有信心。我也喜歡分享回饋給老師，孩子在家的學習狀況，也都能獲得老師的肯定。

針對家長使用 LINE 官方帳號和教師溝通的差別，P1 家長說明透過和老師即時的訊息溝通，也可以更了解和掌握孩子的狀況，Sanders & Epstein(1998)認為，家長是老師在教育上的合夥人，有家長的關心，才能讓小孩更加成功。

P1：有使用 LINE 官方帳號，可以獲得更即時且快速的訊息，不用等到小孩回家後，看到通知或聯絡簿，才知道在學校發生的事情，如果有緊急狀況，還可以即時掌握小孩的在校情形。

貳、小結

根據上述家長溝通的訪談，內容中可以發現教師建立 LINE 官方帳號，能發揮有效的溝通，建立在導師與家長的互動方式，才是決定過程的關鍵。

教師與家長溝通使用 LINE 官方帳號，能夠不受空間的限制，一對一跟教師進行較私人的溝通對話，且操作介面越容易使用，家長的使用意願也會越高，使得親師溝通過程更為順利。

然而，有時教師會因為遭遇家長傳送訊息有文字內容溝通的誤解，而產生解讀誤會的問題，仍是跟家長保有距離感，因此不見得每位家長在使用通訊軟體與老師進行互動的意願就會提升，也不一定會喜歡用 LINE 官方帳號為親師溝通的橋樑。

第四節 結語

根據教師使用 LINE 官方帳號，分析結果歸納如下：

1.通知省力

為了能在大校或大班級的多數學生量中，可以即時掌握通聯的相關資訊，因此有了 LINE 官方帳號的使用，老師如果需要通知事項時，只要一個按鍵，訊息發送群體，就會方便許多。若是因為腸病毒或新冠肺炎防疫而停課，需要通知學生或家長延後開學，甚至期間該關心和注意的準備事項，皆能統一提醒，節省許多時間。

2.快速傳遞訊息

現在有用智慧型手機的教師和家長，幾乎都會搭配網路的使用，只要彼此發送訊息，雖然當下無法立即處理或接聽，等時間過後，內容還是可以被看到，也能待釐清再回覆確認。

3.即時解惑

對於有健忘或粗心的學生，有時抄寫聯絡簿事項內容不完整或者有不清楚時，藉轉述老師的說明給家長，偶爾會有誤差。若家長有發現或許可以即時向老師通訊並解決，如果能藉由 LINE 官方帳號快速滿足家長的疑問，當下可以澄清許多猜忌和誤會。現在的速食時代，有時發通知單給學生帶回，家長還未必會耐心看完就直接簽名，最後通知過的事，還有可能需要再陳述或說明一次。若是能使用 LINE 官方帳號的訊息提醒，可以快速被家長看見，也可能會得到即時的回饋。

4.拍攝照片上傳

當有學生請假時，教師可以用手機拍下黑板或同學的聯絡簿內容上傳，讓請假的學生能跟上進度。學校或班級的活動舉辦過程，也可以藉照片分享上傳紀錄。

5.公布通知資訊

老師可以將學校網站公告和宣導的相關網址，隨時分享可以連結，讓家長清楚學校和老師的配合作法。使用 LINE 官方帳號前，老師也需事先向家長說明使用方式並建立規則，讓訊息的傳送過程可以更順利。

6.教學交流討論

在教學或班級活動中，可能靠老師一個人的想法，無法顧慮周全。有了班級家長的力量，發揮熱心，一同協助討論，可以支持老師做更多元的教學準備。像是戶外教育或是運動會，可以使用 LINE 官方帳號邀請家長腦力激盪，發揮群體交流的力量，給予互助和回饋，這些善意的意見，也能充實活動的細節和減少過程的失誤。

7.網路通話免費

由於現代資訊的發達，家長的手機幾乎都是有申辦網路，在必要時，當老師需要處理學生緊急事件，便可直接用 LINE 官方帳號播打家長網路通話，有時就可減少荷包的壓力。

8.教學和作業發表

老師教學的現場和學生動態的表現成果，皆可以用 LINE 官方帳號傳送給家長，也可以藉此做不同的檔案回憶。下課後或課餘時間，家長也可以利用 LINE 官方帳號和老師回傳孩子的作業表現，若遇到動態作業時，像是做家事或操作性質的過程，老師也可以讓家長幫孩子紀錄表現和成長。

9.教師發揮影響力

當老師主動向家長分享網路時代的產物及資訊的管道應用，讓家長也可以了解並接觸 LINE 官方帳號，讓親師的溝通，對學生產生影響力，更可以幫助學生

的生活和學習。老師也可以藉此把班級經營成自己想要的樣子，邀請家長加入雙向的溝通，凡事預防勝於治療，更能影響家長取得信任和配合。

10.溝通工具變成誤解根源

就單純以訊息及冰冷冷的文字表達內容，親師很容易會有細節的疏漏和誤差，也無法感受對方的語氣和情緒，因此產生誤會。若是在溝通討論比較複雜的事項或過程，而雙方產生意見分歧或有爭議性的話題，往往會有兩敗俱傷的結果。

11.養成學生惰性

當學生的作業和物品忘記帶，或是想要詢問學校的學習事項問題，針對有些本來就是屬於學生在課堂中，自己應該需要注意的問題，但卻有很多的家長會利用 LINE 官方帳號，私下再幫孩子請教老師，也不知不覺成了孩子的代理人，反而讓學生失去了培養責任感的機會，也剝奪了孩子要主動積極與做到反思的過程。

12.分享教學活動相片

其實大多數的家長都會希望可以看到自己孩子在校表現或學習的照片，所以老師建立和使用 LINE 官方帳號，可以協助家長看到學生在戶外教育、運動會、校內競賽、節日活動、學校宣導和課堂學習的照片，也讓家長看到之後，更清楚感受到孩子的需求且更信任教師。此外，每一次的活動或表現紀錄，可以讓學生和家長清楚看見成長的喜悅和過程。而且上傳的相片數量不受限制，更不會有時間的設限。

13.過度依賴拖延

因為網路的便利性，以至於資訊的使用內容太容易取得，當學生的學習和手邊的但老師不一定會對家長有求必應，因為也希望給學生培養責任感，不希望家長和學生依賴老師當傳聲筒。

14.教師額外身心負擔

家長在使用 LINE 官方帳號時，沒有顧慮老師的上下班時間，當遇到自己有问题想請教老師時，有可能會立即在半夜或老師休息時間傳送訊息，使得老師的

工作時間和生活不堪其擾，甚至增加處理工作的負擔。

15. 介面簡單易用

因為 LINE 官方帳號使用操作方便且簡單，讓老師和家長都會想要嘗試運用，介面功能越是簡單，使用者的意願也會更加的提升。



第五章 研究發現與建議

本研究最主要的目的是想探討國小教師使用 LINE 官方帳號在班級的經營和親師溝通，是否適合在現今的教學現場中使用？以及使用 LINE 官方帳號的互動過程中，會再遇到什麼樣的問題？

研究者將訪談的過程和文獻結果進行分析，最後歸納統整成結論，以下將提出相關內容做為建議，以提供往後導師與家長使用 LINE 官方帳號進行溝通時之參考，並對後續研究者提出建議研究之方向。本章一共分為兩個小節：第一節為研究發現；第二節為建議。

第一節 研究發現

壹、國小教師在班級經營使用 LINE 社群軟體之現況與問題

教師在班級經營使用 LINE 社群軟體的現況是有免費版的訊息，上限五百則，如果要多傳訊息，超過額度的話，就需要多額外付費。

然而，教師在使用的過程，會遇到開啟或切換的帳號太多，反而訊息也會過多，這樣容易造成混亂，而且很擾人。若教師沒有即時點開或回覆訊息，手機也會有許多未讀的訊息，讓教師常常覺得心累，也有可能不想點開。

其中的使用問題還包含訊息無法傳送檔案，教師只能用截圖照片傳遞，反而花更多的時間處理。而且未能確保每位家長都有手機或網路，且願意使用，難免在訊息上的通聯過程，聯繫之間就會發生接收訊息通知的遺漏。

貳、國小教師在班級經營轉換使用社群軟體 LINE 官方帳號之歷程

教師想要發給家長重要的通知，若用班級 LINE 群組，家長便會公開在討論中，且被大家的對話來往給覆蓋，也可能有少數家長會轉貼訊息，藉此方便溝通而過度介入教師的班級運作，甚至干涉教師的專業，使得教師疲於應付。若是遇到不實內容，或較敏感的話題，更會讓群組裡的大家容易造成誤會或產生不愉快，甚至想退出群組。

因此，相較之下，教師會選擇轉換使用 LINE 官方帳號，則可以一鍵就群體發送，傳遞到個別家長的手機裡，並減少不必要的困擾和誤會，更可以區隔個別

家長的訊息，不會互相干擾內容。

參、國小教師在班級經營使用社群軟體 LINE 官方帳號之影響

教師在班級經營使用 LINE 官方帳號的過程中有利有弊，優點是教師可以依照自己的教學需求分類，設定不同的分身帳號，不同屆的班級，也可以設置新的帳號作為區別。在教學現場，可以突破時間和空間的侷限，隨時分享免費且無上限傳送相片及影音，也可以使用一對一的語音視訊，除了聲音的錄製，還有動態的影像可以配合學習應用。甚至，可以用投稿的方式上傳照片、影片和文字，讓家長了解發布的訊息及配合活動，並加強注意和宣導事項。此外，家長還可以在投稿處，使用按貼圖表情回饋。

缺點則是因為使用過程方便，也會有學生會漸漸因為管道的便利性，而養成惰性，且會更弱化自我負責的態度與表現。或是當教師和家長無法使用或網路不穩時，就無法即時聯繫重要事項。

肆、國小教師在親師溝通使用社群軟體 LINE 官方帳號之成效

教師可以透過使用免費的網路，隨時和與家長語音通話，聯繫學生在校或課業的表現。也因此有很多家長會因為便利，就找老師私聊學生的狀況，導致老師的手機在短時間內訊息爆量，甚至可能會把教師當作便利超商，下班後，仍頻頻傳私訊教師，使得佔用了教師的休息時間，讓教師的生活有無形的壓力，變得不堪其擾。

事實上，當家長傳送個人訊息給老師時，若是老師在下班或繁忙時，都無法即時接收或回覆，這時就可以開啟自動回應模式來處理，讓自己可以有喘口氣的機會。

教師在使用 LINE 官方帳號溝通時，需要格外注意且更謹慎小心選擇文字的陳述，若少了情感的呈現，就很難可以完整表達自己內心想訴說的情緒，也可能衍生親師間不必要的誤會而造成困擾。

最後，更要顧慮到若是家長沒有使用手機或網路的習慣，便要做到一致性的通知，且不能輕忽家長和學生的權利，以達公平的聯繫，讓親師之間的溝通可以更為周全。

第二節 建議

根據整理第四章訪談分析的結果與發現後，歸納以下的建議。

壹、對於教師使用 LINE 官方帳號的建議

- 1.教師在班級經營使用 LINE 官方帳號，要聚焦以學生的學習和在校的活動表現，在有效的教學時間內，用科技教學輔助學生，除了呈現應有的表現內容，也能展現學習的成果，而非只當成便於指定給學生學習任務的管道，才能避免學生及家長對教師的依賴。
- 2.教師使用 LINE 官方帳號在親師溝通時，會用文字溝通並留下紀錄，但互動的過程中，雙方有時會因解讀的程度不同而有誤會，這時可以使用語音通話的功能，使溝通的內容表達更為清楚。

貳、對於 LINE 官方帳號發行者的建議

- 1.LINE 官方帳號發行者若能依照門檻對象和使用目的，使得功能皆能免費開放使用，並取消有限制的使用付費方式，可以讓訊息更無上限交流。
- 2.針對 LINE 官方帳號發行者的設計，若有離線使用功能，讓沒有網路的人或在網路不穩的因素中，可以不受上網限制，獲得離線聯繫的解套。
- 3.LINE 官方帳號發行者在針對未讀訊息的設計，可以事先按照設定整理的內容歸類，在不同的時間給予自動發送回應，而不是只有單一旦相同的字句回覆模式，更能應變其不同的狀況，給予更客觀的傳送回應。
- 4.LINE 官方帳號發行者在設計時，應該禁止可以截圖的功能，讓使用者彼此更有隱私和保障，若有人以截圖的方式取得，且不當使用片面的訊息內容，也易造成困擾或傷害。

參、對於未來研究者的建議

其實，手機軟體並非萬惡，除了讓即時的問題獲得解決，更可以克服環境空

間與時間上的限制，可以連結網路上的訊息，也讓更多人可以一起參與並取得討論的共識。

在過去的研究中，大多數的教師都是以探究使用班級 LINE 群組的功用，進行班級經營和親師溝通，以達到教學所需的成果。本研究對於教師和家長使用 LINE 官方帳號的意願調查與使用結果，觀察發現不是所有的受訪教師和家長，都喜歡或適合使用。

現今有一款軟體能兼顧親師使用的個人隱私，叫做「Classting 課室廳」，功能適用於教師在班級經營的管理以及作為親師溝通的管道之一，能將科技導入學習，讓教師們應用數位科技，建立專屬班級交流的安全空間，不但可以傳遞教學的過程訊息，同時也創造親師生多方的互動。

因此，建議後續的研究者可以研究「Classting 課室廳」此軟體，對於教師在班級經營與親師溝通上使用的影響，進而比較其他社群軟體運用於班級經營與親師溝通之間的差別，進而了解並幫助解決社群軟體應用於班級經營以及親師溝通所面臨的困難與問題。

參考文獻

壹、中文部分

LINE 官方帳號網站，取自 <https://tw.linebiz.com/login/>，檢索日期：2021 年 2 月 22 日。

中時新聞網，取自 <https://www.chinatimes.com/realtimenews/20141230003688-260412?chdtv>，檢索日期：2021 年 2 月 22 日。

王泰茂(1999)，原住民學校的親師互動—以玫瑰小學為例，花蓮縣：國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。

王淑俐(1994)，教育高招 1000，台北：南宏圖書公司。

王淑靜(2014)，教師使用即時通軟體建立親師溝通平臺之研究—以 Line 為例，元智大學碩士論文。

王燕昭(2013)，Facebook 社團對親師溝通影響之研究，世新大學資訊傳播學研究所碩士論文。

台灣寬頻網路使用調查，取自 https://www.informationsecurity.com.tw/article/article_detail.aspx?aid=8158，檢索日期：2021 年 2 月 22 日。

尼爾森媒體大調查，取自 <https://www.facebook.com/business/news/marketing-trend-of-taiwan-in-mobile-era>，檢索日期：2021 年 2 月 23 日。

朱敬先(1997)，教育心理學，台北：五南。

吳明隆(2000)，班級經營與教學新趨勢，台北：五南。

吳明隆(2003)，〈新時代班級經營的內涵與因應策略〉，《國教天地》，152：32-33。

李昕芮(2015)，幼兒園家長使用 LINE App 進行親師溝通之相關研究，樹德科技大學碩士論文。

- 李玲惠(1999)，教室裡也有春天，台北：幼獅。
- 李珀(1999)，〈利用教學視導系統提升教師之教學品質〉，《課程與教學季刊》，2(2)，49-70。
- 李園會(1989)，班級經營，台北：五南。
- 李靜宜(2019)，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，南華大學碩士論文。
- 周崇儒(1999)，〈如何建立良好的親師溝通〉，《教育實習輔導季刊》，5(3)，1-8。
- 周淑惠(1999)，幼兒數學新論，台北：五南。
- 周新富(2006)，〈Coleman 社會資本理論在台灣地區的驗證—家庭、社會資本與學業成就之關係〉，《當代教育研究》，14(4)：1-28。
- 周煥臣(1994)，〈增進親師關係芻議〉，《教師之友》，33 (5)，61-64。
- 林國泰、秦台卿(2003)，〈如何營造良好的班級氣氛〉，《商業職業教育》，90，41-47。
- 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。
- 邱貴發(1998)，〈網路世界中的學習：理念與發展〉，《教育研究資訊雙月刊》，6(1)，20-27。
- 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，康寧大學資訊傳播研究所碩士論文。
- 涂怡如(2000)，〈論親師溝通的理論與實務〉，《國教之友》，51，4，14-22。
- 財團法人台灣網路資訊中心，取自
<https://www.twNIC.tw/download/200307/200307index.shtml>，檢索日期：2021 年 2 月 25 日。
- 張民杰(2012)，〈師資培育特色教學法的初步建構〉，《教育研究月刊》，222，46-56。

- 張國恩(2005)，培養 e 世代資訊人才—規畫高中職學生資訊能力指標，教育部電算中心。
- 張新仁(1999)，班級經營—教室百寶箱，台北：五南。
- 曹常仁(1994)，〈親師關係之經營〉，《國教之聲》，27，3，8-17。
- 郭明德(2001)，班級經營—理論、實務、策略與研究，台北：五南。
- 郭耀隆(1999)，國民小學親師合作之研究—一個班級的個案研究，國立嘉義師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 陳木金(1999)，班級經營，台北：揚智出版社。
- 陳幼琪(2016)，國小教師使用 LINE 做為親師溝通管道之行為意向及其對班級經營成效之影響—以家長參與為中介變項，建國科技大學碩士論文。
- 陳怡潔(2015)，國小教師透過 LINE 進行親師溝通成效之研究，臺北市立大學碩士論文。
- 曾燦燈(1996)，〈班級經營與班級領導〉，《班級經營》，1(1)，2532。
- 黃永結(1997)，〈親師溝通學童問診〉，《國教天地》，121，55-57。
- 黃德祥(1995)，〈班級經營的困境與突破〉，《教育實習輔導》，004(001)，0001-0007。
- 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，國立臺北教育大學。
- 楊麗櫻(2019)，國小學童家長運用即時通訊軟體 LINE 進行親師溝通行為意圖與滿意度之研究，中華大學碩士論文。
- 萬文隆(2004)，〈深度訪談在質性研究中的應用〉，《生活科技教育》，37(4)，17-23。
- 劉玉萍(2019)，國小一年級導師使用 LINE 進行親師溝通之研究—以新北市鄧公國小為例，淡江大學碩士論文。

劉育其(2019)，幼兒園家長使用社群軟體進行親師溝通成效之探討—以 LINE 為例。南華大學碩士論文。

劉榮裕(1995)，國小級任教師班級經營領導模式與學生學業成就之相關研究。

鄭玉疊(1994)，班級經營—做個稱職的教師，台北：心理。

謝文全(2003)，教育行政學，台北：高等教育。

謝金青(2016)，班級經營：理論知能與實務技巧。

謝琇玲(2002)，〈由教師資訊素養談資訊融入教學之道〉，《資訊與教育雜誌》，92，87-95。

顏火龍、李新民、蔡明富(2001)，班級經營：科際整合取向，台北市：師大書苑。

關鍵評論，取自 <https://www.thenewslens.com/article/3504>，檢索日期：2021 年 2 月 21 日。



貳、英文部分

- Chavkin, N. F., & Williams, D. L. (1988). Critical issues in teacher training for parent involvement. *Educational Horizons*, 66, 87-89.
- Cochran, M., & Dean, C. (1991). Home-school relations and the empowerment process. *The Elementary School Journal*, 91(3), 261-269.
- Emmer, E. T. (1987). Classroom management. In M. J. Dunkin(ed.) ,*The International Encyclopedia of Teaching and Teacher Education*, 437-446.
- Jones, E. E. (1990).*A series of books in psychology. Interpersonal perception.* W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.
- Roblyer, M.D. & Edwards, J. (2000). *Integrating educational technology into teaching* (2nd ed.).
- Sanders, M. G., & Epstein, J. L. (1998). School-family-community partnerships and educational change: International perspectives. In A. Hargreaves, A. Lieberman, M. Fullan, & D. Hopkins (Eds.), *International handbook of educational change* ,482-502.

附錄

附錄一：國小導師訪談內容

訪談對象與日期：T1(2021.03.15)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為班級經營的管道？原因為何？

A：反對，因為我的手機沒有使用網路吃到飽的功能，有時使用到一半，就會有網路不穩或斷訊的問題，所以很困擾，我還是覺得用聯絡簿或打電話比較好。

Q2.請問您有使用過 LINE 官方帳號嗎？如果有，會使用選擇 LINE 官方帳號作為班級經營的管道嗎？動機是什麼？

A：我有使用 LINE 官方帳號，可以紀錄教學。

Q3.您覺得使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，影響為何？

A：我可以即時聯繫可以配合的家長，協助班級的教學活動，並且提前個別私訊請求家長資源的分享與支援。

Q4.你覺得你在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：有時候在使用 LINE 官方帳號的功能時，會看見廣告，覺得畫面很干擾。

Q5.您覺得建立 LINE 官方帳號對運動會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：會，我覺得可以幫學生紀錄和拍照片，再分享給家長，家長會很開心，也會覺得老師很用心。

Q6.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級戶外教育的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：沒有，因為主要聯繫家長的過程，可以事先用聯絡簿或電話通知就可以了。

Q7.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校或班級所進行的哪些活動有幫助？為什麼？

A：有，針對指導學生語文競賽的內容，可以直接錄製範讀文章語音檔，讓孩子跟著練習，對比賽的過程訓練很有幫助。

Q8.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級閱讀的活動推行是否有影響？為什麼？

A：有，可以和家長即時分享閱讀書單和了解學生閱讀認證書籍的過程。

Q9.您覺得建立 LINE 官方帳號對班親會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：沒有，因為我覺得配合聯絡簿通知單和學校行政宣導就很適合了。

Q10.您在使用 LINE 官方帳號時，有沒有碰到什麼問題呢？

A：有，我覺得免費通話的功能很方便，但是家長會藉由免費通話方式打給我詢問學生的在校狀況，就連下課的時間，也會打電話關心，有時候真的會有點困擾，老師下課也是需要休息的，而且這樣過度的關心，也會讓人有喘不過氣的感覺。

Q11.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的不愉快事件經驗呢？

A：我沒有遇過，我有聽過曾經有位老師說他帶過一個有特殊狀況的學生，因為有家長不滿這特殊學生的行為。因為那位學生發展有點遲緩，而且情緒管理不好，常常會影響班級的秩序和干擾其他同學，所以老師希望其他家長能包容協助這位學生，但卻有家長把這學生的問題放在班級 LINE 群組上面討論甚至公審，最後還有家長竟在群組裡責怪老師的處理方式有不妥。

Q12.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號進行親師溝通，在班級經營上會有什麼差別嗎？

A：我覺得沒有差別，因為如果有事要溝通，平常就可以用聯絡簿，若有急事，會直接用電話，也可以達到溝通的效果。

訪談對象與日期：T2(2021.03.16)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為班級經營的管道？原因為何？

A：贊成，我覺得要跟家長溝通學生學習的時候，會很方便，也很節省時間。

Q2.請問您有使用過 LINE 官方帳號嗎？如果有，會使用選擇 LINE 官方帳號作為班級經營的管道嗎？動機是什麼？

A：有使用 LINE 官方帳號，可以快速地跟家長聯繫和溝通。

Q3.您覺得使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，影響為何？

A：教學更方便，而且教學活動的內容和學習結果也可以透過照片的分享更省力。

Q4.你覺得你在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：使用 LINE 官方帳號和家長聯繫後，不必擔心學生個別的問題，會被其他家長知道和比較。不足的地方是，若有家長沒有加入，就無法獲得訊息的通知。

Q5.您覺得建立 LINE 官方帳號對運動會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：會，因為一年級新生階段有很多學習的細項需要和家長溝通，利用 LINE 官方帳號傳送需提醒的事情，家長的反饋會覺得老師很細心。

Q6.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級戶外教育的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：沒有，因為我習慣用聯絡簿通知戶外教育的活動，所以只要家長有看到聯絡簿，都可以得到活動內容的通知。我覺得用聯絡簿確認家長的簽名，一樣也可以看到每位家長的回饋。

Q7.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校或班級所進行的哪些活動有幫助？為什麼？

A：有，對於學校要宣導的內容重點或臨時有更動的活動細項，可以即時用 LINE 官方帳號補充訊息，讓家長可以更快得知更新的資訊。

Q8.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級閱讀的活動推行是否有影響？為什麼？

A：有，當學生在每週做學校的閱讀認證時，家長都會傳照片回報分享學生的閱讀情形，老師可以藉由家長分享學生的閱讀照過程，再到班級中回饋給學生，讓學生有所欣賞和交流。

Q9.您覺得建立 LINE 官方帳號對班親會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：還好，因為我大多是配合學校的管道公告和聯絡簿通知，所以沒有差別。

Q10.您在使用 LINE 官方帳號時，有沒有碰到什麼問題呢？

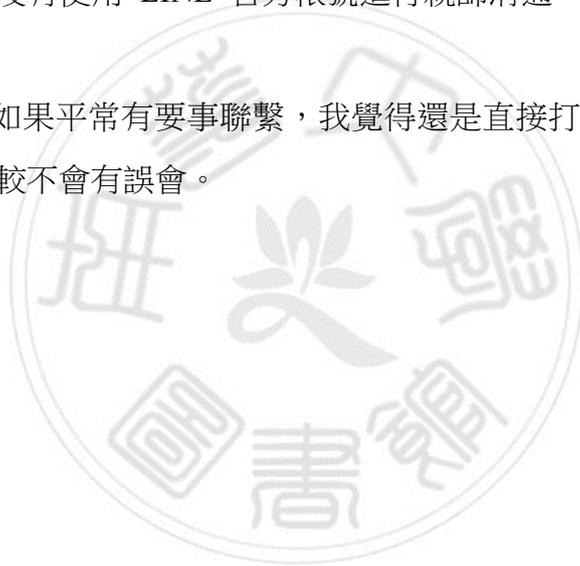
A：有，因為曾經有位家長讓我印象很深刻，他用 LINE 官方帳號找我聊，又很喜歡宣導自己的教育理念，在有已讀又無法不做回應的情況下，我因此委婉向家長溝通並請家長遵守使用的規範，那位家長才不再傳來。

Q11.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的不愉快事件經驗呢？

A：沒有，但有聽過別班的家長太過依賴班級 LINE 群組和老師溝通，導致有很多關於教學上的問題，都會在班級 LINE 群組上公開詢問，這樣對教師教學產生不信任，反而會有反效果。

Q12.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號進行親師溝通，在班級經營上會有什麼差別嗎？

A：沒差，因為如果平常有要事聯繫，我覺得還是直接打電話跟家長說，這樣會比較清楚，也比較不會有誤會。



訪談對象與日期：T3(2021.03.16)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為班級經營的管道？原因為何？

A：贊成，我覺得對班級的級務推動可以更省力，而且我的家長也願意配合溝通。

Q2.請問您有使用過 LINE 官方帳號嗎？如果有，會使用選擇 LINE 官方帳號作為班級經營的管道嗎？動機是什麼？

A：有使用 LINE 官方帳號，可以和家長一對多的溝通傳訊息，既可以達到聯繫的效果，也能避免不必要的誤會。

Q3.您覺得使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，影響為何？

A：我覺得在舉辦班級活動時，可以拍照片用步驟和家長溝通討論比較需要注意或叮嚀細節。

Q4.你覺得你在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：使用 LINE 官方帳號後，我覺得接家長電話的時間可以設定變成自動回復的功能很方便，這樣我就不用在下課的時間，還要即時回覆。不方便的地方，就是我最終還是要回應家長。

Q5.您覺得建立 LINE 官方帳號對運動會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：不會，我覺得學校和老師都會配合事先做到通知，不用 LINE 官方帳號並不會影響權益。

Q6.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級戶外教育的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：不會，我覺得不影響。因為戶外教育該宣導和準備的事項，老師一定會照學校的規定提前安排，而且聯絡簿和學校行政也會配合紙面發放通知，一樣可以完成學生的活動安排。

Q7.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校或班級所進行的哪些活動有幫助？為什麼？

A：當節日的活動，像是兒童節活動、母親節活動和教師節活動，這些活動性質的過程，皆可立即傳照片與家長分享，讓沒有在現場參與的家長可以共襄盛舉。

Q8.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級閱讀的活動推行是否有影響？為什麼？

A：有，我會先把有做閱讀認證的學生名單做每月的排行榜，這樣家長和學生都可以知道自己的學習和閱讀的過程。

Q9.您覺得建立 LINE 官方帳號對班親會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：不會，因為在班親會時，我習慣用聯絡簿和正式聯絡管道方式告知家長，才不會有聯絡上的遺漏或造成權益上的不公。

Q10.您在使用 LINE 官方帳號時，有沒有碰到什麼問題呢？

A：沒有。

Q11.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的不愉快事件經驗呢？

A：有，我有曾經聽說過，有學生忘了帶作業回家，家長為了要指導學生作業和訂正簿本，就透過班級 LINE 群組，詢問班上的老師和家長，其中還有家長把學生的個人作業內容全都上傳到群組。本來這位上傳的家長是想幫忙，但是對方看到卻用抄寫的方式完成，後來讓老師發現，當事人和老師都覺得很不受尊重。

Q12.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號進行親師溝通，在班級經營上會有什麼差別嗎？

A：我覺得沒有什麼太大的差別，因為可以使用學校的管道和聯絡簿，有急事通知，就用手機聯繫處理，並沒有太大的問題。

訪談對象與日期：T4(2021.03.17)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為班級經營的管道？原因為何？

A：反對，我覺得很花費時間，我喜歡有問題時，直接和家長用電話聯繫。

Q2.請問您有使用過 LINE 官方帳號嗎？如果有，會使用選擇 LINE 官方帳號作為班級經營的管道嗎？動機是什麼？

A：我有使用 LINE 官方帳號，自從接觸 LINE 官方帳號，可以切換不同的帳號自由使用，依照申請的不同分身帳號轉換到不同屆的導師班，也可以讓我清楚區分每一屆的家長和學生。

Q3.您覺得使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，影響為何？

A：接近學期期末的時候，家長會詢問老師，有關班級活動和學生的照片，LINE 官方帳號就可以大量上傳照片，分享給家長留存和欣賞。

Q4.你覺得你在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：使用 LINE 官方帳號後，我若遇到家長常問的問題，我就會把它設成「關鍵字回應」，可以自動回覆指定的訊息，我覺得沒有不方便的地方。

Q5.您覺得建立 LINE 官方帳號對運動會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：還好，在運動會時，家長都會看到老師在聯絡簿所公告的事項，若有不清楚的地方或是個別問題，通常會用手機直接聯繫比較快。

Q6.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級戶外教育的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：我覺得沒有差別，因為班級戶外教育的活動進行，多數家長都能配合學生安全教育，在活動的進行中，若有需要緊急聯繫的狀況，我就會直接打手機。

Q7.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校或班級所進行的哪些活動有幫助？為什麼？

A：我覺得對班級的教學活動比較有幫助，因為我會和家長分享學生的上課學習狀況，大多數有看到的家長都會個別給予回饋，可以讓我的教學更加有信心。

Q8.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級閱讀的活動推行是否有影響？為什麼？

A：有，家長會利用我提供的書單，幫孩子找適合的書籍做閱讀認證。

Q9.您覺得建立 LINE 官方帳號對班親會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：沒有太大的不同或影響，因為我平時都有和家長做好溝通，也會先說明平常就可以在聯絡簿隨時反應問題。所以在班親會的時候，家長也會很放心的出席或

配合相關事宜，LINE 官方帳號在這個時候就沒有發揮太大的功能和作用。

Q10.您在使用 LINE 官方帳號時，有沒有碰到什麼問題呢？

A：有，我發現一開始班上還是會有家長沒使用 LINE 官方帳號，所以我會確定每個家家都加入了才使用，這樣也才能確認每個家長都有得知訊息的資訊。

Q11.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的不愉快事件經驗呢？

A：有，我有聽說過有老師在使用班級 LINE 群組的時候，公開分享學生的作品，老師本來是好意，讓家長可以一同欣賞，結果家長在班級 LINE 群組內，發現沒有看到自己小孩的作品後，就覺得老師不公平，還認為是老師忽略自己的小孩。後來老師有解釋是孩子的作品被學校拿去展示，才沒有放上作品，因此解除這場誤會。

Q12.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號進行親師溝通，在班級經營上會有什麼差別嗎？

A：我覺得沒有差別，因為 LINE 官方帳號只是額外的輔助工具，和家長聯絡緊急或重要事件時，我一定還是會透過電聯或是聯絡簿，比較不會有誤會。

訪談對象與日期：T5(2021.03.19)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為班級經營的管道？原因為何？

A：反對，我覺得現在家長和學生遇到事情，都很依賴老師，有了班級 LINE 群組，就會更合理化把老師當成 24 小時的服務。

Q2.請問您有使用過 LINE 官方帳號嗎？如果有，會使用選擇 LINE 官方帳號作為班級經營的管道嗎？動機是什麼？

A：有，因為用 LINE 官方帳號，傳送一個訊息，就可以同時讓全部的家長知道，我覺得既快速又方便，可以快速就讓家長得知學校和班級的相關訊息，當學校或班級有舉辦活動時，我可以隨時向家長分享學生的表現及傳送照片。

Q3.您覺得使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，影響為何？

A：會，因為可以讓家長知道運動會的活動準備時間，並請學生一起留意，還可以立刻紀錄活動的點滴。

Q4.你覺得你在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：我覺得可以和家長分享學生的照片，使用後，我都需要再利用課餘或下班的時間，播空時間建立，需要額外再花大量的時間。

Q5.您覺得建立 LINE 官方帳號對運動會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：不影響，因為為求公平和溝通得宜，運動會的事，我會直接用聯絡簿通知家長。

Q6.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級戶外教育的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：我覺得沒有影響，因為會通知得事項，都會在連絡簿上先和家長溝通，所以進行過程就不會有太大的問題。

Q7.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校或班級所進行的哪些活動有幫助？為什麼？

A：我覺得對於班級的教學可以有更多的收穫。因為我會讓家長分享學生做家事的動態作業，家長會回傳照片給我，可以讓我更了解學生的表現和家人的互動方式，家長的回饋也很支持。

Q8.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級閱讀的活動推行是否有影響？為什麼？

A：有，我會請家長個別協助回覆學生所看的書籍和認證紀錄。

Q9.您覺得建立 LINE 官方帳號對班親會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，我會同步用 LINE 官方帳號和家長分享當天班親會的紀錄和照片，家長也能及時給予回饋，讓活動更順利進行。

Q10.您在使用 LINE 官方帳號時，有沒有碰到什麼問題呢？

A：沒有耶。

Q11.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的不愉快事件經驗呢？

A：有，我其實有遇過。當初我成立班級 LINE 群組的時候，就遇到班級家長喜歡在班級 LINE 群組裡，交流各種教育的文章和訊息，並且分享認為對自己小孩有幫助的教育方法。有時候半夜，家長都還在傳訊息，並告知希望他們的小孩應該如何做，也希望老師可以多幫忙，那陣子一直讓我覺得心很累，也很不受尊重。所以後來我就改用 LINE 官方帳號，來經營我們班級，並事先說明使用規則，現在就沒有這個問題了。

Q12.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號進行親師溝通，在班級經營上會有什麼差別嗎？

A：沒有耶，我覺得有用 LINE 官方帳號，是可以很方便的得到家長的即時回饋，但是用傳統的聯絡簿方式溝通，家長還是會給予回應，如果還是有問題的話，我就會打電話聯絡，最後還是可以達到溝通的目的，所以不會影響班級的經營。

訪談對象與日期：T6(2021.03.22)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為班級經營的管道？原因為何？

A：贊成，可以將學生在校活動的表現，立即和家長分享。而且我喜歡主動和家長分享教學成果，真的很方便。當初開始是因為有志工家長協助我們班帶學校的晨光活動，所以志工家長到班級進行說故事的時候，每週為了方便聯繫志工家長，所以家長主動問我，想要透過通訊軟體保持聯繫，為了學生的學習和溝通的方便，我就接受家長的提議，使用班級 LINE 群組。我覺得可以大量上傳照片檔案和分享教學，家長看到也會即時給予回饋。

Q2.請問您有使用過 LINE 官方帳號嗎？如果有，會使用選擇 LINE 官方帳號作為班級經營的管道嗎？動機是什麼？

A：有，LINE 官方帳號很方便使用，讓我可以連結原本的 LINE 帳號，不用另外再申請帳號，只有老師自己要安裝 LINE 官方帳號，家長或學生不需要另外安裝，他們只要有 LINE 就可以使用。

Q3.您覺得使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，影響為何？

A：我覺得可以讓教學和生活更方便。

Q4.你覺得你在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：我覺得沒有，使用上也沒有什麼問題。

Q5.您覺得建立 LINE 官方帳號對運動會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：沒有影響，因為運動會上，家長和學生都在現場，若有問題，可以當面溝通，活動的進行，也可以獲得即時的協助。

Q6.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級戶外教育的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，舉辦戶外教育時，可以聯繫掌握學生到校的時間和家長接送的安排，更可以事先告知活動的行程和安排。

Q7.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校或班級所進行的哪些活動有幫助？為什麼？

A：有，我覺得不管是對學校或班級的活動多少都有幫助，因為可以即時分享學生學習的情形，也可以讓家長更了解學校的運作狀況。

Q8.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級閱讀的活動推行是否有影響？為什麼？

A：有，我發現使用 LINE 官方帳號後，家長會私訊我分享回饋學生看書的收

獲。

Q9.您覺得建立 LINE 官方帳號對班親會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：我覺得有影響，因為當天沒有出席的家長，也可以透過我分享的照片和資訊，更了解班親會的過程和狀況。

Q10.您在使用 LINE 官方帳號時，有沒有碰到什麼問題呢？

A：有，我發現在使用 LINE 官方帳號的時候，家長會更加依賴老師的訊息，最後還會利用 LINE 官方帳號詢問聯絡簿上有提過的事項，所以相同問題就需要再多回覆一次。

Q11.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的不愉快事件經驗呢？

A：沒有，我都沒有遇過。

Q12.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號進行親師溝通，在班級經營上會有什麼差別嗎？

A：我覺得有沒有用 LINE 官方帳號沒什麼差別。

訪談對象與日期：T7(2021.03.24)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為班級經營的管道？原因為何？

A：贊成，在新冠肺炎防疫這期間，可以和家人分享很多學校要公告的通知，也可以立即轉知學校的宣導訊息。我覺得因為疫情的關係，很多訊息都是要向家長即時更新或通知，所以我就邀請班級家長，成立了班級 LINE 群組，並做好平日的即時溝通。

Q2.請問您有使用過 LINE 官方帳號嗎？如果有，會使用選擇 LINE 官方帳號作為班級經營的管道嗎？動機是什麼？

A：有，在新冠肺炎防疫期間，我覺得用 LINE 官方帳號傳訊息來提醒和分享資訊，非常方便，家長的回饋也都覺得很受用。因為很方便，而且我現在都用 LINE 官方帳號統一上傳課堂的國語預習單，讓學生和家長可以一起共學，真的很有效率。

Q3.您覺得使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，影響為何？

A：在新冠肺炎防疫期間，我常會用 LINE 官方帳號來通知家長並宣導配合學校的防疫相關訊息。

Q4.你覺得你在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：在新冠肺炎防疫期間，我覺得用 LINE 官方帳號傳訊息來提醒和分享資訊，非常方便，家長的回饋也都覺得很受用。

Q5.您覺得建立 LINE 官方帳號對運動會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，像是臨時有需要配合事項或是節目時間安排的順序狀況，可以即時傳送請家長留意。

Q6.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級戶外教育的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，我會事先在 LINE 官方帳號上和家長分享活動的安排，接近出發時，會在發送學生和家長需注意的事項，可以讓流程更順利進行。

Q7.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校或班級所進行的哪些活動有幫助？為什麼？

A：畢業典禮，可以拍照和即時分享過程。還有校內的語文指導，因為可以和家人分享即時更新的指導資訊，也可以請家長利用紀錄的內容再教導學生。

Q8.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級閱讀的活動推行是否有影響？為什麼？

A：有，對班級閱讀的活動推行，我會鼓勵家長使用網路找尋適合的閱讀書單，讓學生可以參考和選擇，也提供家長和學生在網路上增加共學的機會，再讓家長回傳學生實際閱讀的書單，再到班級裡分享。

Q9.您覺得建立 LINE 官方帳號對班親會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，我會先用 LINE 官方帳號上傳要報告和宣導的事項，家長若有事臨時無法出席，可以透過所分享的圖片內容，了解我要傳達的訊息。

Q10.您在使用 LINE 官方帳號時，有沒有碰到什麼問題呢？

A：目前都沒有太大的問題。

Q11.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的不愉快事件經驗呢？

A：有，我有聽過，有老師最後都變成學生和家長之間的傳聲筒。因為老師在學校交代或使用班級 LINE 群組溝通學生要做的事，最後學生不清楚狀況或講錯，回家後，還要家長來詢問老師。而且家長都會利用手機的方便性，在班級 LINE 群組上，又問老師一次，讓老師在家長和學生之間的角色，變得為難。

Q12.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號進行親師溝通，在班級經營上會有什麼差別嗎？

A：我覺得沒有影響，因為平常若可以和家長做好親師溝通，在班級上的問題當然就會減少許多，不一定要使用 LINE 官方帳號，才能獲得親師雙贏。

訪談對象與日期：T8(2021.03.26)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為班級經營的管道？原因為何？

A：反對，因為我想要保有自己的個人隱私。

Q2.請問您有使用過 LINE 官方帳號嗎？如果有，會使用選擇 LINE 官方帳號作為班級經營的管道嗎？動機是什麼？

A：有，LINE 官方帳號可以讓家長和老師都保有個人聊天隱私，更可以保護個資，讓我可以不用擔心資料外洩的問題，感覺比之前的班級 LINE 群組還更有隱私的保障。

Q3.您覺得使用 LINE 官方帳號作為班級經營的管道，影響為何？

A：我覺得教學會比較省力和省時。

Q4.你覺得你在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：我覺得沒什麼差異。

Q5.您覺得建立 LINE 官方帳號對運動會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，在運動會時。可以隨時記錄學生參與活動的過程和表演細節，並立即分享給家長，讓家長可以放心。

Q6.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級戶外教育的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，學生參加戶外教育時，也可以隨時記錄學生外出活動的過程和細節，並立即分享照片給家長，讓家長可以放心。

Q7.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校或班級所進行的哪些活動有幫助？為什麼？

A：語文競賽的活動期間較方便聯繫，也可以進行即時指導和分享指導的內容。

Q8.您覺得建立 LINE 官方帳號對班級閱讀的活動推行是否有影響？為什麼？

A：有，我會用 LINE 官方帳號，傳送給家長分享每月適合學生閱讀的書單，再請家長協助配合，鼓勵學生在家能多閱讀。這陣子，我有發現班上學生在閱讀理解的能力，都有更加提升。

Q9.您覺得建立 LINE 官方帳號對班親會的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，因為 LINE 官方帳號上所提醒的班親會活動事項，我在聯絡簿或打通知單時，一併會同步告知傳達，在 LINE 官方帳號上，家長可以有額外被提醒的效果。

Q10.您在使用 LINE 官方帳號時，有沒有碰到什麼問題呢？

A：有，家長曾經反應使用 LINE 官方帳號因為文字無法表達真實情感，個人想真正傳達的意思，若沒有說清楚，也會容易造成誤會。

Q11.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的不愉快事件經驗呢？

A：沒有，我目前沒有遇過，也沒有聽過。

Q12.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號進行親師溝通，在班級經營上會有什麼差別嗎？

A：沒有，如果沒有使用 LINE 官方帳號，我還是會盡到自己的職責，和班上全部的家長達到溝通的效果，基本上家長和學生的權益都不會有太大的問題。



附錄二:國小學生訪談內容

訪談對象與日期與日期：S1(2021.03.18)

Q1.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號，對你們在運動會活動的溝通與進行有沒有幫助？為什麼？

A：有，媽媽會用手機問老師運動會要準備的東西，我也有從媽媽的手機看到全班的照片。

Q2.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號，對你們在班級戶外教育活動的溝通與進行有沒有幫助？為什麼？

A：有，去戶外教育時，老師有幫我們拍很多活動的照片，還會洗出來送給我們班一人一張，我們都很喜歡。

Q3.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號，對你們在學校舉辦活動的溝通與進行有沒有幫助？為什麼？

A：有，母親節的時候，老師有請我們要交親子臉照片檔，結果有讓我們全班票選，還可以看到大家的家人，我覺得很有趣，也很喜歡。

Q4.你們班有推行閱讀相關的活動嗎?如果有，你覺得老師藉由手機軟體 LINE 官方帳號來推動班級閱讀的相關活動有沒有幫助？為什麼？

A：有，老師會拍很多書的照片和內容分享給我們，還會讓我們看全班的閱讀認證排行榜，讓我們越來越喜歡看書。因為如果累積到老師的規定積分，大家就都可以得到一本新書了。

Q5.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號聯繫家長，對你們在班級的學習表現，帶來哪些好處或壞處呢？

A：我覺得老師對我們很好，有時候我數學題目不會的時候，老師都會傳給爸爸、媽媽數學的內容，寫解題方式教我，請爸爸、媽媽關心我。

訪談對象與日期：S2(2021.03.25)

Q1.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號，對你們在運動會活動的溝通與進行有沒有幫助？為什麼？

A：有，因為老師有跟我們說運動會要注意的事項和細節，也會跟媽媽說我們要準備的東西，這樣我就不會忘記帶了。因為在運動會預演的那一天，我忘記帶出場要表演的頭飾，還好老師趕快聯繫我媽媽，我才沒有出糗。

Q2.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號，對你們在班級戶外教育活動的溝通與進行有沒有幫助？為什麼？

A：有，因為戶外教育結束時，媽媽晚來接我放學，還好老師有幫我聯絡媽媽，我才能順利回家。

Q3.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號，對你們在學校舉辦活動的溝通與進行有沒有幫助？為什麼？

A：有，我參加字音字形比賽的時候，老師有傳試題的照片給媽媽，雖然有時候會覺得題目很多，不太想要寫，但是媽媽說老師是在幫我，可以讓我在家也能自己複習，自我檢測。所以我不用到學校後，就不用再寫那麼多的考題練習，我覺得可以節省很多時間。

Q4.你們班有推行閱讀相關的活動嗎?如果有，你覺得老師藉由手機軟體 LINE 官方帳號來推動班級閱讀的相關活動有沒有幫助？為什麼？

A：有，最近媽媽有傳課外書的書單給老師，老師也會提供給我們在班上看，我們全班都很喜歡在學校跟老師借書，也可以帶回家再做閱讀認證。

Q5.你覺得老師使用手機軟體 LINE 官方帳號聯繫家長，對你們在班級的學習表現，帶來哪些好處或壞處呢？

A：我覺得會有壓力，因為爸爸、媽媽都會和老師說我在家的事情，還會跟老師問我在學校的情形，這樣他們就會立刻知道我的表現。但是老師知道後，都會再指導我，提醒我要念書，讓我成績更進步。

附錄三:國小家長訪談內容

訪談對象與日期：P1(2021.03.23)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為親師溝通的管道？原因為何？

A：贊成，自從透過建立班級 LINE 群組後，我覺得很方便。因為可以隨時掌握我小孩的學習狀況，也可以透過老師分享，更了解我的小孩。

Q2.您覺得您在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：現在我在使用 LINE 官方帳號，會覺得操作步驟和介面很舒服簡單，有看到重要訊息要公告或通知，都會立刻查看或回覆訊息。

Q3.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的特別事件經驗呢？

A：有，因為之前用班級 LINE 群組的時候，有家長在群組上面針對某位家長詢問某位學生的在校表現，當時我也在群組裡，看到這樣的情形，我覺得家長很不尊重對方和老師，所以我都不太敢加入班級的 LINE 群組，反而較喜歡現在使用的 LINE 官方帳號軟體，可以去避免這個困擾。

Q4.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校舉辦的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，在親師座談會之前，除了在聯絡簿和通知上公告時間，也可以用 LINE 官方帳號和家長分享座談會的準備內容，以及學校和班級的宣導細項，達到有效時間內的工作效率。

Q5.您覺得使用 LINE 官方帳號作為親師溝通的管道，有沒有碰到什麼樣的問題呢？

A：沒有，我覺得雖然用 LINE 官方帳號和老師聯繫和溝通很方便，但當我對小孩管教的看法和老師不同的時候，或是想要找老師多了解孩子的表現狀況時，我會避開老師的下班和休息時間，並提前和老師私約可以面對面聊的在校空檔時間，能當面更徹底的解除我想請教和溝通的細節。我也發現，當老師有空檔的時候，會使用 LINE 官方帳號，傳孩子在班級的上課即時狀況，讓家長看了很放心。

Q6.您覺得使用 LINE 官方帳號對於親師溝通，帶來哪些幫助或好處是什麼呢？

A：我覺得使用 LINE 官方帳號，可以統一發訊息，不用個別傳、也可以切換跟個人帳號分開。

Q7.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號和教師溝通，會有什麼差別嗎？

A：差別在使用有使用 LINE 官方帳號，可以獲得更即時且快速的訊息，不用等到小孩回家後，看到通知或聯絡簿，才知道在學校發生的事情，如果有緊急狀況，還可以即時掌握小孩的在校情形。



訪談對象與日期：P2(2021.03.30)

Q1.請問您贊成或反對建立班級 LINE 群組作為親師溝通的管道？原因為何？

A：我反對建立班級 LINE 群組，因為我想要保有自己的個人隱私。

Q2.您覺得您在使用 LINE 官方帳號的前後，有什麼不一樣的地方？有什麼不方便或不足的地方嗎？

A：有，雖然使用 LINE 官方帳號的操作方式簡單，但我有種感覺會不定時的被訊息提醒，也可能需要時時刻刻掌握留意訊息才不會有遺漏的可能。

Q3.您是否有過不愉快的使用班級 LINE 群組進行親師溝通經驗？或是有過不愉快的使用 LINE 官方帳號進行親師溝通經驗？若都沒有，是否有曾聽過因使用班級 LINE 群組或 LINE 官方帳號的特別事件經驗呢？

A：沒有遇過，有聽過老師和家長因為使用 LINE 官方帳號文字的解讀誤會，而對孩子產生誤解。

Q4.您覺得建立 LINE 官方帳號對學校舉辦的活動進行會有影響嗎？為什麼？

A：有，當學校辦理運動會時，用 LINE 官方帳號可以隨時公告執行的班級活動，搭配照片的拍攝內容，讓家長可以更清楚做法和步驟。

Q5.您覺得使用 LINE 官方帳號作為親師溝通的管道，有沒有碰到什麼樣的問題呢？

A：有，當我有事情想要請教老師或是幫小孩請假，有時候會發現老師會因為忙於班務，而無法即時回覆訊息，導致會有時間上的拖延和問題。也有一次，我在 LINE 官方帳號上請教老師有關孩子在校的問題，但是老師沒能即時回覆我，讓我有點不知所措。

Q6.您覺得使用 LINE 官方帳號對於親師溝通，帶來哪些幫助或好處是什麼呢？

A：我覺得使用 LINE 官方帳號，可以和老師共享教學資源，老師會傳孩子的在校學習照片給我，讓我對孩子的學習進度了解更加有信心。我也喜歡分享回饋給老師，孩子在家的學習狀況，也都能獲得老師的肯定。

Q7.您覺得如果沒有使用 LINE 官方帳號和教師溝通，會有什麼差別嗎？

A：我覺得並沒有差別，因為我覺得不習慣用 LINE 官方帳號和老師溝通，較喜歡有事當面和家長直接溝通，可以更清楚的解決我想要處理的問題。

附錄四:訪談同意書

訪談同意書

本人 經研究者詳細說明研究目的與性質後，同意參加南華大學國際事務與企業學系公共政策研究碩士班學生所進行「社群軟體 Line 官方帳號對國小教師班級經營之影響—以台中市某國小為例」的論文研究，對個人的帶班經驗與教學進行訪談。經過詳細說明，本人已經充分了解關於參與此研究的權利與義務重點：

- 一、本研究將遵行研究倫理進行研究，以確保本人之相關權益。
- 二、本人同意在訪談過程中，可以錄音作為本研究之用。
- 三、研究者對本人所提供之錄音資料有保密責任，只有研究者可在本研究中使用，關於訪談內容，研究者將保護個人背景資料內容，並以編號在論文中呈現，且不在其他用途使用。

參與者簽名：

研究者簽名：

中華民國 年 月 日