

投稿類別：資訊類

篇名:

手機即時通訊軟體選擇因素之探討

作者：

黃郁茵。私立樹德家商 3 年 2 班

徐雅呈。私立樹德家商 3 年 2 班

劉瑞婷。私立樹德家商 3 年 2 班

指導老師：李如倩 老師

## 壹●前言

### 一、研究背景與動機

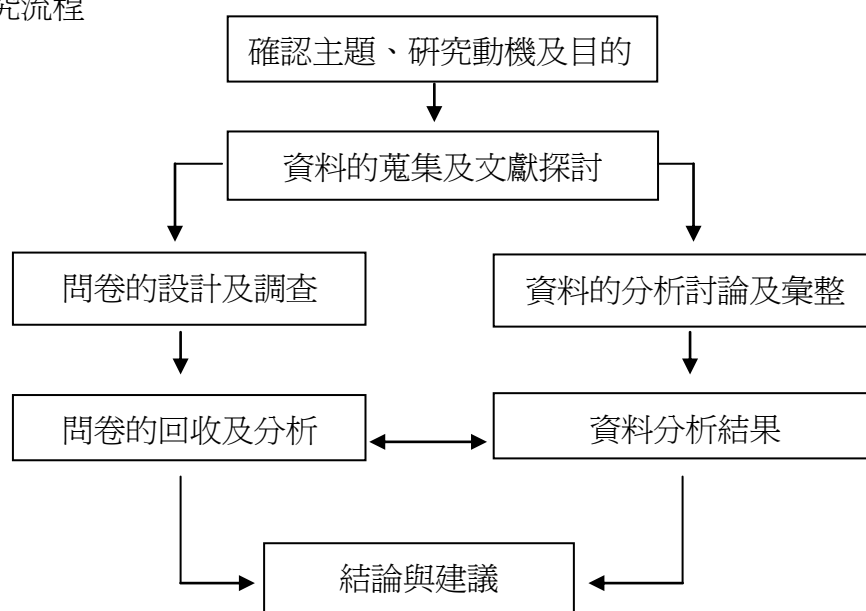
隨著智慧型手機的使用率越來越高，因此掀起 App 風潮席捲全球，其中 Apple App Store 與 Google Android Marketx 兩大系統，就紛紛突破百億次累積的下載量，下載次數以音樂與娛樂類 App 奪冠。由於資訊科技的進步，人們漸漸的不再使用 E-Mail 來傳遞訊息，而改用即時通訊軟體，它可以用來傳遞訊息、語音通話、視訊、檔案傳輸。然而時代的變遷，智慧型手機的普及使用，即時通訊軟體不再只是在電腦上使用，也可以在手機上使用即時通訊軟體。早期在手機還沒有通訊軟體的時候，人們會使用手機互相溝通，用簡訊來傳遞訊息，其缺點只能固定和同一人傳遞，無法群組溝通，隨著智慧型手機 APP 的盛行，人們開始使用免費而且迅速又能和多人同時聊天的即時通訊軟體，隨時掌握好友最新近況，讓手機的通訊軟體有了多元化的發展，其中青少年爲了與好友互通傳遞訊息又不想每個月多花通話費及簡訊費，更讓手機通訊軟體有了更大的商機。

### 二、研究目的

本研究針對的對象是以青年族群爲主，了解他們對手機即時通訊軟體的使用情況，爲了讓大家更認識現代大家所流行用的即時通訊軟體，我們主要研究的目的有以下幾點：

- (一) 手機通訊軟體的差異性？
- (二) 手機通訊軟體的選擇因素？

### 三、研究流程



## 貳●正文

### 一、App 的的定義

App是英文「應用」「Application」前三個字母的縮寫，就是「應用程式」「應用軟體」的意思，根據維基百科的定義，是一種「微型應用程式」，有別於電腦Office 之類的大型應用程式，電腦上的APP指的是專門為解決使用者的特殊需求，所開發、撰寫的程式軟體，但現在多指在手機或行動式通訊裝置（如平板電腦）上的各項小功能程式，因此廣泛來說，舉凡智慧型手機、平板電腦上的時尚玩意，或是我們在傳統個人電腦上所慣用的文書、簡報處理軟體，都可歸類為廣義的APP。

表 2-1 App 區分類別

1. 遊戲	10. 影片與媒體	19. 社交
2. 交通運輸	11. 小工具	20. 程式庫與試用程式
3. 個人化	12. 工具	21. 財經
4. 健康塑身	13. 攝影	22. 購物
5. 動態桌布	14. 新聞與雜誌	23. 通訊
6. 商業	15. 旅遊與地方資訊	24. 運動
7. 圖書與參考資源	16. 漫畫	25. 醫療
8. 天氣	17. 生活品味	26. 音樂與音效
9. 娛樂	18. 生產應用	27. 教育

資料來源：Google Play 商店。資料整合：本小組彙整

### 二、手機即時通訊概述

#### (一) 手機即時通訊的定義

即時通訊（Instant Messaging，簡稱 IM）是一個實時通訊系統，允許兩人或多人使用網路即時的傳遞文字訊息、檔案、語音與視訊交流。是一個終端連往即時通訊網路的服務，可謂二十世紀偉大發明，無論遠在台灣、美國、歐洲還是南半球，只要上了線，都能夠輕鬆地東家長、西家短，就像住在隔壁。即時通訊不同於 e-mail 在於它的交談是即時的。

#### (二) 手機即時通訊的起源

在早期的即時通訊程式中，使用者輸入的每一個字元都會即時顯示在雙方的螢幕，且每一個字元的刪除與修改都會即時的反應在螢幕上。這種模式比起使用 e-mail 更像是電話交談。在現在的即時通訊程式中，交談中的另一方通常只會在本地端按下送出鍵（Enter）後才會看到訊息。

在網際網路上受歡迎的即時通訊服務包含了 Windows Live Messenger、

AOL Instant Messenger、skype、WhatsApp、Yahoo! Messenger、.NET Messenger Service、Jabber、ICQ 與 QQ 等。這些服務的許多想法都來源於歷史更久的在線聊天協議——IRC。

而隨著時代的轉變，人們使用通訊方式也和過去大不相同。以前認識人都是先要電話，聯絡人都只能靠著電話，到後來開始要 MSN、即時通，但這些都需要在電腦上才能操作，而隨著智慧型手機崛起之後，我們通訊的方式慢慢由電話轉到了利用網路來通訊，現在的大家都會問對方有沒有在用 LINE 或是 What's App。因為行動網路的發達，我們不再傳著需要花錢的簡訊，而是利用行動網路中的網路服務來傳送免費訊息，對於現代人隨著抓著智慧型機手來說，是再適合不過的服務。

### (三) 手機即時通訊的發展

還記得 iPhone、Android app 剛崛起正熱門的時候，手機上的通訊軟體不停推出，讓人有不少選擇。而在我們當時的投票，就以 LINE 和 Whatsapp 兩個軟體最多人使用，一個是老牌軟體，幾乎沒有人的手機上沒有安裝，另一個有著大量可愛圖片加上行銷手段高明，讓人印象深刻。因為這兩個通訊軟體的普及，也衍生出了新的動詞出來，像是 Whatsapp 傳訊息會說「APP 我」，要不就是把 LINE 當動詞來用：「你好了 LINE 我一下」，這些用語也變成了不少人生活的一部分。Whatsapp 在最近的更新也算頻繁，除了修正不少問題之外，也將部分人覺得惱人的上線時間讓使用者可以自行關閉。但是，要告訴大家一款更新的通訊軟體，在大陸已經火紅的開始蔓延，那就是 WeChat 這股勢力已經在蔓延了兩億人口，現在即將蔓延來台。

LINE 的更新頻繁，除了不停地推出新的表情圖示之外，還結合了遊戲、相機、賀卡等等周邊的 app，建立更多品牌感。使用周邊娃娃的行銷方式也讓 LINE 表情娃娃變成了一種流行。而這兩套通訊軟體都有不少的死忠用戶，不少人的手機也都同時有 LINE 和 WhatsApp。當使用過 Line app 與 WhatsApp 的使用者被問到這兩者之間有什麼不同？使用者表示 Line app 除了逗趣的貼圖以外，免費、可以打電話也是足以跟 WhatsApp 競爭的優勢。另外也提到 Line app 的傳訊速度、使用介面應該也優於 WhatsApp。

### (四) 手機即時通訊的功能

在 Android 與 iPhone 上最熱門的網路傳簡訊 App：「WhatsApp」與「LINE」，應該是現在智慧型手機用戶最常安裝與使用的軟體之一。在主要的功能上，WhatsApp 與 LINE、WeChat 並沒有太大的差別，都可以讀取電話簿自動新增有使用同樣 App 的朋友，都可以用網路傳送訊息、傳送照片、聯絡人與定位訊息，訊息視窗可以替換桌布，有各自不同的表情符號，都有群組聊天功

能，而且都有中文版介面。

WeChat 是由騰訊所出的一套手機通訊軟體，這套通訊軟體除了提供常見的免費簡訊功能外，並整合 Facebook、Twitter 等社群功能，另外內建多組可愛的表情符號，提供了「語音留言」，與 Line 相同，可以使用「搖一搖」的方式來交友，另外也可以藉由你的位置資訊，找出你附近使用 WeChat 的人。還獨家提供了「漂流瓶」這種類似瓶中信的留言交友方式。而若通訊錄裡有朋友加入 WeChat，還會即時通知，但交友的話則需要經過雙方同意，也等於替安全多了一道保障。

### (五) 手機即時通訊的優勢

表 2-2 手機即時通訊的功能比較表

LINE	WhatsApp	WeChat
傳送有趣得獨家貼圖	看到對方是否上線與是否在打字	轉發訊息
多種加入好友的方式	廣播訊息	自訂新增表情符號貼圖
直接在一對一聊天時建立多人群組	可以郵寄或備份對話記錄	語音聊天
彈出可以直接回應的通知訊息框	可以夾帶影片	朋友圈
確認對方已經讀取訊息	可以夾帶錄音檔	附近的人
免費語音通話	多媒體歷史庫	漂流瓶
影片聲音訊息錄製與傳送		視訊通話
郵寄、匯出對話記錄		搖一搖

資料來源: 電腦玩物。esor huang(2012)/ 無名愛 3C。張美琪(2012) 資料整合：本小組彙整

除了以上的功能，最近 LINE 推出了「個人主頁」功能，以及可以和朋友開放交流的「動態消息」。WeChat 有一個很不一樣的功能，就是可以申請官方認證的帳號，也就相當於粉絲團一樣，透過註冊 id 的加入，讓更多粉絲可以圈在一起，即時的發布任何消息並且直接與粉絲交流。

### 三、 手機通訊軟體的周邊商品

What' App、LINE、WeChat 三款手機通訊軟體，現在只有 LINE 推出很多周邊商品：LINE Camera、LINE Card、LINE Brush、LINE Birzzle、LINE POP

益智遊戲、LINE Cartoon Wars 堡壘防衛等

#### 四、研究設計

##### (一) 研究架構圖

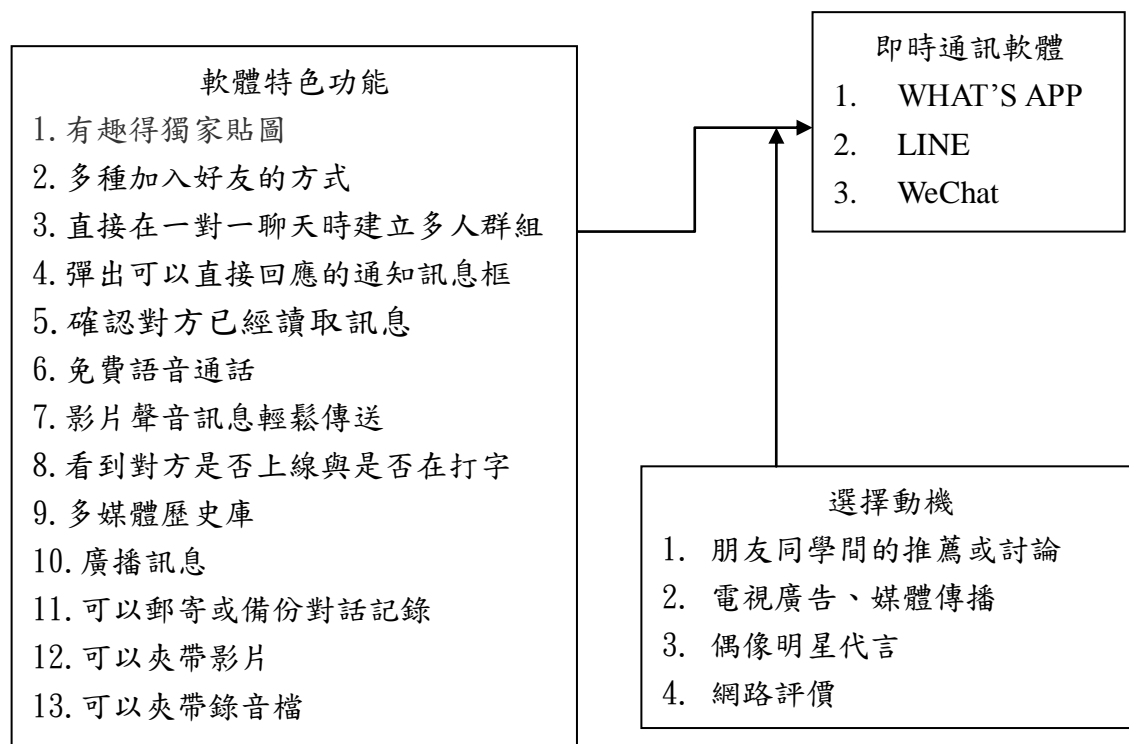


圖 2-1 本研究之研究架構圖

##### (二) 研究假設

假設 1：不同的特色、功能對使用者選擇手機即時通訊軟體有影響

假設 2：不同的選擇動機(例如:親朋好友推薦.電視廣告、偶像明星代言等)，對選擇手機即時通訊軟體有影響

假設 3：使用者自我的喜好與需求，對於選擇手機即時通訊軟體因素之影響

##### (三) 研究方法

本研究是採用文獻探討及問卷調查法。藉由網路、書籍、雜誌及學術研究等文獻整理法歸納出兩部份:

1. 依據不同的手機即時通訊軟體特色、功能對選擇軟體的影響。
2. 依據不同的選擇動機(電視廣告、偶像明星代言、親友同學間的推薦...等)會對即時通訊軟體之影響選擇。

問卷調查法方面，則依據文獻整理出的相關資料，歸類出會影響選擇通訊軟體之因素，除了依據文獻資料外，也透過網路搜尋網友，使用通訊軟體後的

想法及評價。根據這些資料列出會影響選擇通訊軟體之因素。

## 五、分析結果

本研究採用「手機即時通訊軟體選擇因素之探討問卷調查」問卷表對樹德家商全校以及校外隨機發放 200 份問卷，有效問卷 182。進而本研究採用 Excel 工具，分析「樣本結構比例」、「對於手機通訊軟體滿意度」。

### (一) 個人基本資料分析

1. 圖 2-2，男生 37%、女生 63%。以女生居多。
2. 圖 2-3，20 歲以下有 90%、20-30 歲有 8%、30-40 歲有 2%、40-50 歲有 0%。

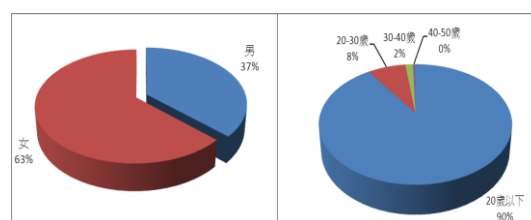


圖 2-2 性別比例

圖 2-3 年齡比例

### (二) 手機即時通訊軟體

圖 2-4，WHAT'S APP 有 3%、LINE 有 50%、WeChat 有 4%、FB 手機即時通有 38%、Skype 有 3%、使用其他即時通訊軟體的有 2%。其中以使用 LINE 的人占多數，其次是 FB 手機即時通。圖 2-5，1 小時以下有 22%、1 小時有 18%、2 小時有 17%、3 小時有 8%、3 小時以上有 35%。圖 2-6，滿意有 38%、尚可有 55%、不滿意有 5%、非常不滿意有 2%。

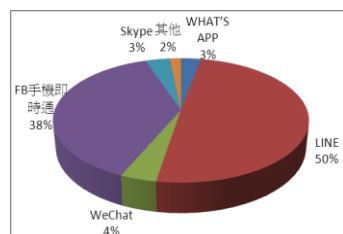


圖 2-4 最常使用的手機通訊軟體

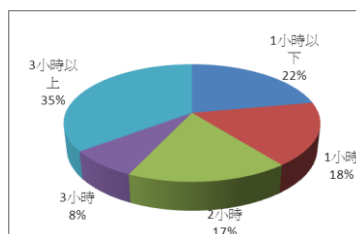


圖 2-5 使用手機通訊軟體時間

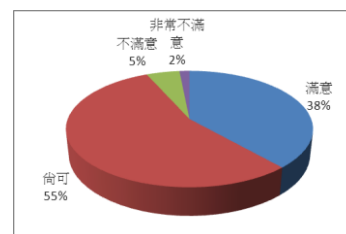


圖 2-6 使用的手機通訊軟體滿意度

圖 2-7，1 種有 23%、2 種有 29%、2 種以上有 48%。圖 2-8，同學 24%、朋友有 55%、家人有 14%、親戚有 4%、與其他對象聊天的有 3%。圖 2-9，朋友推薦有 43%、網路評價有 21%、偶像明星代言有 27%、電視廣告有 9%。

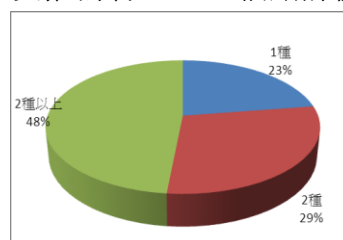


圖 2-7 使用幾種手機通訊軟體

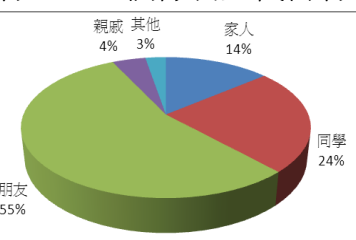


圖 2-8 最常與何種對象聊天

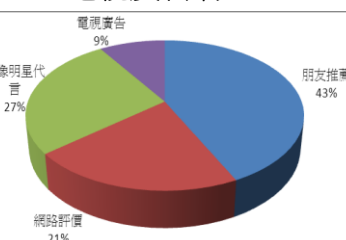


圖 2-9 使用即時通訊軟體的動機

圖 2-10，討論課業為 8%、檔案傳輸為 16%、語音電話為 6%、多人會客室為 9%、聊天解悶為 55%、語音視訊為 5%、其他有 1%。圖 2-11，操作容易、方便有 32%、功能多有 26%、語音功能有 6%、多人會客室 5%、多樣式的貼圖有 29%、其他有 2%。圖 2-12，操作不便有 9%、功能少有 29%、使用者不普及有 17%、視訊、語音功能不佳有 19%、無提供多人聊天室有 7%、其他有 19%。

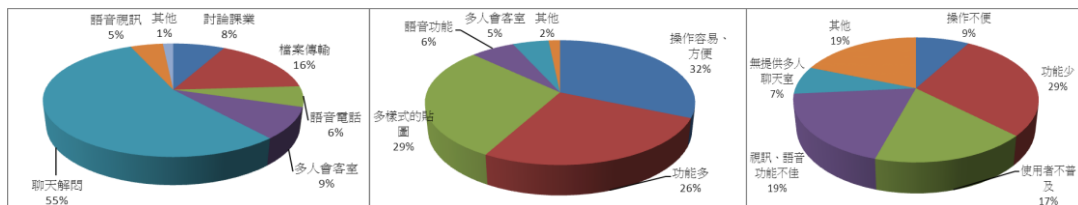


圖 2-10 使用的主要目的      圖 2-11 使用通訊軟體滿意的地方      圖 2-12 使用通訊軟體不滿意的地方

圖 2-13，認為有助於拓展人際關係的 87%、認為沒有的有 13%。圖 2-14，認為能符合與朋友溝通上需要的有 87%、沒有的有 13%。如圖 2-15 認為比較滿意軟體的有 86%、否的有 14%。

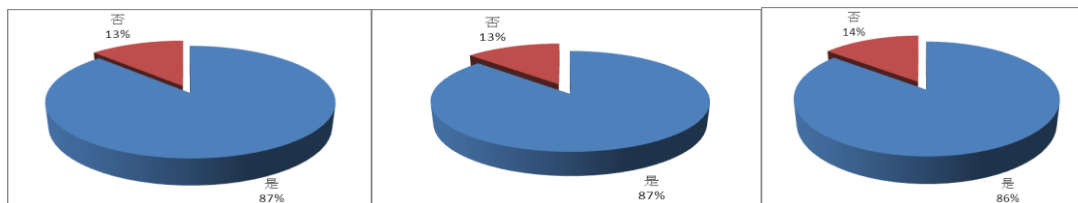


圖 2-13 有助拓展人際關係      圖 2-14 合通訊軟體比手機符溝通需要      圖 2-15 是否滿意手機通訊軟體

圖 2-16，認為傾向於使用軟體聯絡朋友的有 85%、沒有的有 15%。圖 2-17，非常同意有 24%、同意有 48%、尚可有 24%、不同意有 3%、非常不同意有 1%。

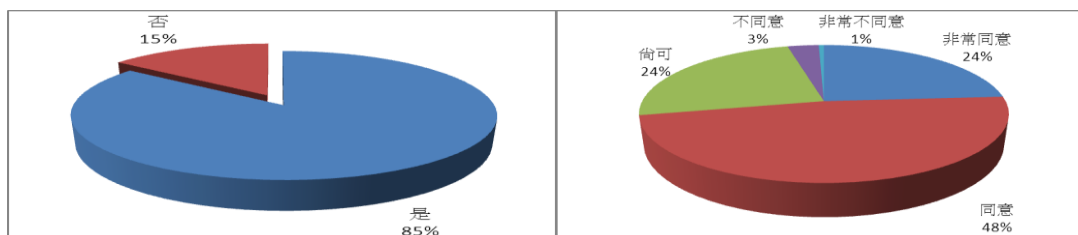


圖 2-16 未來傾向使用通訊軟體與朋友聯絡      圖 2-17 使用通訊軟體對您而言是有用

## 參●結論

### 一、研究結論



由於手機即時通訊軟體的興起手機即時通訊軟體的種類繁多，因此本研究以手機即時通訊軟體的種類、滿意度、使用目的、人際關係的影響分別探討及研究。

這三款手機即時通訊軟體在細緻的體驗上，有共同的優點，例如：在聊天室窗裡都能確認對方是不是「已經讀取」你發送的訊息，但也有很多不同的功能及使用法，這三款手機即時通訊軟體的同質性低，各家各有特色，也各有死忠的愛好者。依據廠商提供的參考資訊及網路上評價的資訊，將這三款手機即時通訊軟體歸納出其功能性的差異表，如表 3-1，依據問卷調查的結果，使用 What's App 有 3%、LINE 有 50%、WeCha 有 4%，使用 What's App 的滿意度佔 16%、LINE 的滿意度有 32%、WeChat 的滿意度有 7%，這顯示出 LINE 使用率及滿意度佔有很高的優勢，另在問卷中選擇「多樣化貼圖」有 29%，顯示 LINE 的使用者最在意的是貼圖的豐富性，以及相關的周邊產品與 APP 遊戲。WeChat 是 2012 年底新推出的產品，有明星代言的優勢，但因其推出的時期比 What's App、LINE 晚，所以在使用率上與 LINE 相差甚多。

表 3-1 通訊軟體功能差異表

功能/軟體	What's App	LINE	WeChat
多樣化的貼圖	×	○	○
多種加入好友的方式	×	○	○
建立多人群組	○	○	○
彈出回應的通知訊息框	○	○	×
語音通話	×	○	○
影片聲音訊息輕鬆傳送	○	○	○
看到對方是否上線與打字	○	×	×
廣播訊息	○	×	×
郵寄或備份對話記錄	○	×	○
多媒體歷史庫	○	×	×
轉發訊息	×	×	○
語音聊天	×	×	○
朋友圈(個人主頁、動態訊息)	×	○	○
視訊通話	×	×	○

資料來源:本小組彙整

依據問卷調查的結果，使用者每天使用手機即時通訊軟體的時間都很長，圖 2-5 中三小時以上有 35%，兩小時 17 有%，一小時有 18%，在圖 2-10 使用

通訊軟體的目的中「聊天」佔了 55%，這顯示出大多數的受訪者與朋友之間的聯繫，都會以即時通訊軟體來聯絡，取代電話的功能，這有可能與節省通話費有關。會使用 2 種以上即時通訊軟體的受訪者有 77%（48%、29%），有可能是與朋友之間的聯繫方式，會因對方所用的通訊軟體，而決定連絡時所使用的通訊軟體，其中受訪者比較喜歡使用 LINE（圖 2-4，50%），依據表 3-1 及問卷中選擇「多樣化貼圖」有 29%（圖 2-11 滿意度），使用者選擇通訊軟體主要因素是貼圖功能，在網路的評價中，LINE 貼圖頗受好評。

圖 2-11 滿意度中選擇「操作容易、方便」有 32%，為最滿意的項目，這是選擇手機即時通訊軟體的重要因素，其次是「功能多」有 26%，可見使用者也很重視軟體的功能性。圖 2-10 針對使用手機即時通訊軟體的目的，和朋友聊天佔 55%，圖 2-13 使用者認為手機即時通訊軟體，有助於拓展人際關係佔 87%，其結果顯示兩者為正相關。圖 2-12 受訪者對於手機即時通訊最不滿意是功能少佔 29%，其中選 LINE 67%、WhatsApp 14%、WeChat 19%，依據圖 2-4 中選 LINE 人數是最多的，但對 LINE 功能少不滿意的人又是最多，這是一個非常有趣的現象，在圖 2-11 中使用者大都喜歡以多樣化的貼圖來表達自己的心情，或者是跟同學及朋友以傳達貼圖的方式互相溝通對話，可見功能選項並不是決定的因素，而多樣化的貼圖才是決定性的因素。

## 二、 建議

根據本研究結果，在此本研究提出幾點建議：

- (一) 貼圖是選擇通訊軟體的一項重要因素，建議開發商能開發出特別又多樣的貼圖圖案，吸引使用者，並且能提供更多的免費貼圖，及簡化下載貼圖的方式，這些都是很好的行銷手法，也可帶周邊商品的商機。
- (二) 手機視訊及語音功能在使用者不滿意項目中佔滿高的比重，使用語音通話的品質不像電話通訊品質好，常有雜訊及訊號微弱的問題，建議發行商改善，畢竟免費是使用通訊軟體的最大誘因，若要搶攻佔有率，發行商就必須解決這個問題。
- (三) 功能性是一項重要選擇因素，根據表 5-1，Line 在功能上並不是最好的，但使用率卻是最高的，在表 5-1 功能項目中，哪些項目是使用者最在意的選項，這是個很有趣的行銷問題，建議針對這個議題，可再繼續深入研究。

## 肆●引註資料

- 一、 張美琪(2012)。終結孤單！用微信We Chat找到對的人~。無名愛3C。2012/12/06。取自  
[www.wretch.cc/blog/wretch3c/13735553](http://www.wretch.cc/blog/wretch3c/13735553)

- 二、 esor huang(2012)。WhatsApp 與 LINE 比較，手機傳簡訊Android, iPhone App。電腦玩物。2012/12/06。取自 [playpcesor.blogspot.com/2012/01/whatsapp-line-app.html](http://playpcesor.blogspot.com/2012/01/whatsapp-line-app.html)
- 三、 esor huang(2012)。LINE 社群化更新！加入類臉書的個人主頁與動態消息功能。電腦玩物。2012/12/06。取自 [playpcesor.blogspot.com/2012/08/line.html](http://playpcesor.blogspot.com/2012/08/line.html)
- 四、 許凱玲(2011)。行動App之2011回顧與2012展望。數位時代網站。2012/12/15。取自 [www.bnnext.com.tw/focus/view/cid/103/id/21458](http://www.bnnext.com.tw/focus/view/cid/103/id/21458)
- 五、 無敵小恩恩 (2012)。LINE 和Whatsapp你愛哪一個?。T客邦。2012/12/15。取自 <http://www.techbang.com/posts/10178-line-and-whatsapp-which-one-do-you-love>
- 六、 LINE官網。2013/2/5。取自 <http://line.naver.jp/zh-hant/>
- 七、 Guruguru(2012)。LINE系列APP再一發!再推超可愛消除遊戲LINE Birzzle。APPGuru。2012/12/18。取自 <http://www.appguru.com.tw/appguru/apps/76673/line-pushed-line-birzzle>
- 八、 爆小編(2012)。LINE新增三款貼圖、年底前將推十款遊戲。MSN 3C情報。2012/12/20。取自 <http://3c.msn.com.tw/article/1211190047/1>
- 九、 維基百科。即時通訊。2012/11/25。取自 <http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%8D%B3%E6%99%82%E9%80%9A%E8%A8%8A?variant=zh-tw>
- 十、 Google play商店。2013/2/10。取自 <https://play.google.com/store>
- 十一、 林名儒、高瑜(2010)。e 世代的任意門—即時通訊。私立振聲高中論文
- 十二、 吳凱琳(2013)。4億人註冊！下個社群戰場：免費簡訊軟體。天下雜誌。2013/2/12。