

傳播科技大事紀

通訊新趨勢 使用者自己選

賴巧純 廖敏廷 龔霈樺

賴巧純就讀國立交通大學傳播與科技學系，dolphin2944@gmail.com。
廖敏廷就讀國立交通大學傳播與科技學系，findx044@hotmail.com。
龔霈樺就讀國立交通大學傳播與科技學系，zoe1992_05@yahoo.com.tw。

近期，一直位於通訊軟體中重要位置的 MSN Messenger 宣佈與同樣是通訊軟體的 Skype 合併，並將在 2013 年關閉 MSN Messenger。消息傳出後，讓許多習慣使用 MSN 的使用者深受影響，但會有這項劇烈的變革，歸因於使用者在選擇通訊軟體上的行為改變。

MSN 原居於通訊軟體龍頭地位，然而，2004 年 Facebook 以其強大的社交功能在美國崛起，短短幾年間遍佈全球，改變了人們使用網路的習慣，甚至是生活習慣。Facebook 目前已有超過十億的使用者，聊天室為其功能之一。以社群網絡為優勢的 Facebook 聊天室，讓原本習於使用即時通訊軟體的人，紛紛轉而使用 Facebook 聊天室。但通訊軟體面臨 Facebook 軟體的挑戰並為迅速沒落，反而試圖在這波洪流下另尋與眾不同的出路。

本文使用文獻探討歸納出通訊軟體、社交網站對於人類的重要性，並訪談 6 位上班族及 6 位大學生，了解使用者目前對通訊軟體及社交網站的使用習慣。

即時通訊的背景

即時通訊與傳統電子郵件最大的不同處，在於即時通訊擁有：即時、不受時間與空間限制，以及便利性。即時通訊軟體在接收檔案（附夾檔案）和訊息的方式也比電子郵件更為直觀，且能夠附載的檔案容量更大。又即時通訊和需要立即性回覆的通訊方式（像是傳統電話、面對面溝通）不同，即時通訊具有相對緩衝性，可以自由決定何時回覆訊息。

現今社會上的通訊軟體不計其數，而能成為消費者慣以使用的軟體卻少之又少，這些通訊軟體各擁不同的功能，但其核心目的仍是溝通，只是單純溝通的工具並無法滿足使用者的心理。因此，各家公司在軟體中加入許多不同於其他通訊軟體的功能，用以吸引消費者。雖然多功能有其吸引人的地方，但著重實用功能的軟體也有它無可取代的地位。這些五花八門的通訊軟體逐漸在使用者心中各自分類，並趨向實用性與娛樂性的兩端移動，並在不同的使用時間點，選擇所需要的軟體進行通訊。

目前市面上使用人數最多的通訊軟體為 MSN Messenger 與 Facebook。這兩項通訊軟體，各擁有不一樣的功能，也代表著兩種不同的使用習慣：實用性、娛樂性。

20 世紀末的通訊新革命－MSN

微軟公司在 1999 年推出 MSN（原為 MSN Messenger service），2005 年加入 Windows Live 服務，此後更名為 Windows Live Messenger，成為全球最多人使用的即時通訊軟體。

根據調查，國內約有 7 成左右的公司允許員工使用即時通訊軟體（林侑

民，2006；轉引自〈企業員工 MSN 自我效能影響即時通訊使用行為與溝通滿意之研究〉，2006），雖然並非每個企業對即時通訊在組織溝通上抱持著正面的態度，但結果顯示即時通訊軟體依然在職場上有其效益和便利性。並有許多文獻研究顯示，組織內員工的即時通訊使用行為，對員工的工作生產力、工作創新能力以及知識分享行為，皆有非常顯著及正向的影響。

在工作方面的即時通訊，提供雙方即時和機會性的溝通，研究指出年輕使用者使用即時通訊時，有助於工作的有效性及社會有效性（Huang & Yen，2003）。國內上班族使用即時通訊有一半以上運用在公事，而國外職場中使用即時通訊的使用者，主要聯絡人也以同事為主、次之才為家人朋友（Shiu & Lenhart，2004）。現在已進入社會的盧先生表示：「大學開始用 MSN 聊天、傳檔案，出社會後也都是用 Skype 或 MSN 跟客戶和同事談事情，因為找歷史資訊比較容易。」

在即時通訊發展迅速的時代，MSN 為即時通訊軟體最主要的代表，擁有一個 MSN 帳號，就同時享有電子信箱、個人檔案空間和即時通訊等功能，在此我們主要探討的部分為即時通訊的功能。身為大學生的李同學表示：「MSN 的動畫快遞功能使聊天變得很有趣，而且接收訊息時有通知音效，是許多人都耳熟能詳的『登登登』。文字間距剛好，字體大小顏色可調、相片分享功能滿棒的，是 FB 做不到的。」

MSN 即時通訊可以藉由大頭貼的顏色讓他人知道自己目前的狀態，如線上、忙碌、離開和離線。自動儲存訊息功能備份了所有的文字訊息，語音與視訊讓使用的雙方可以不需再支付傳統電話費用、也無需藉由打字，就可以進行溝通。陳小姐說道：「在公司都是用 Skype(以視訊為主要訴求的一種及時通訊軟體)跟國外客戶談事情，因為省下很多通話費，MSN 則是用來和同事溝通，不一定以正事為主，但公事居多。」湯小姐也表示，MSN 的人員管理（群組）比較好用。而 MSN 也支援檔案或影音的傳送，並可確認對方是否收到檔案。

MSN 除了具備許多劃時代的實用性功能之外，它剛推出時，擁有前期即時通訊軟體所沒有的娛樂性服務，使得它更容易接近一般大眾，在全球擁有 3 億的使用者。MSN 每一個帳號皆有自己的分享空間、照片和近況動態分享功能，並有許多小遊戲提升軟體使用的趣味性。在通訊的版面上，MSN 有更改字型、版型、字體大小和顏色、鈴聲設定及群組等客製化功能，最後造成 MSN 成為一時流行趨勢的表情動畫，更是許多女性使用 MSN 的推力。李同學表示：「文字間距剛好，字體大小顏色可調、相片分享功能都蠻棒的，是 FB 做不到的。」在 MSN 的全盛時期時，它顯示出即時通訊軟體也雖然是以實用性為主、但和娛樂性的關係是相互平衡，達到即時通訊軟體新的一頁。

雖然 MSN 已大大提升前期通訊軟體所沒有的娛樂性功能，但 MSN 的娛樂功能只限於一對一的連絡人，Facebook 卻能一次與多位朋友互動，這就是 MSN 的娛樂性功能幾乎被 Facebook 完全取代的原因。

挾帶強大社交功能，來勢洶洶－ Facebook

Facebook 可以迅速改變使用者的行為，奠基於它自身擁有的功能。Facebook 是為一個社群網站，社群網站就是自我呈現以及建立、維護人際關係的平台（Utz, 2009；許慈雅，2011），有許多學者認為，人們使用新型科技是為了維持原本的社會關係（Nardi, Schiano& Gumbrecht, 2004；許慈雅，2011），社交網站注重的是人與人之間的連結。龐大的社交網絡是 Facebook 最具優勢的地方，這也是 Facebook 之所以可以挑戰 MSN 的優勢所在。

一開始的 Facebook 採用實名制，使用者註冊帳戶時必須輸入真實的姓名，實名制加強了搜尋朋友的功能，且透過人際網一層一層擴散，除了原本生活圈內的朋友外，還可以找到多年未聯絡或是點頭之交的朋友。搭配 Facebook 的塗鴉牆功能，可以了解朋友的近況，增加朋友間聊天的話題，以及各式小遊戲提升朋友之間的互動。Facebook 提供的多樣化服務，增加人們在網路上溝通的線索，使人們產生高度人際印象，達到高度人際互動。許多研究結果表明，社群網站提供新的工具來發展和維持關係，年輕人透過社群網站來維持友誼，對年輕人來說 Facebook 是生活中必要的一部份。

Facebook 聊天室奠基於上述原因，最後取代其它通訊軟體的關鍵在於「社會影響」（Fulk, Schmitz& Steinfield, 1990；許慈雅，2011），個人選擇媒介不只有理性考量，也會在有意或無意的狀況下受到社會關係、組織結構的影響。當身邊的朋友都慢慢離開即時通訊軟體，開始使用 Facebook 聊天室，為了保持人際互動，許多人也就漸漸改變即時通訊的習慣。根據我們的訪談結果，現今多數大學生原本都有使用 MSN 的習慣，但自從 Facebook 聊天室出現之後，因為受到朋友群的習慣影響，開始使用 Facebook 聊天室做為網路社交場合，因此漸漸取代了 MSN。許先生甚至表示，現代人都已不使用 MSN，只好被迫跟著使用 Facebook 了。

通訊軟體 優缺參半

在電腦上使用 Facebook 聊天室作為即時通訊的工具也有其缺點。Facebook 的聊天室和主頁面呈現在同一個網頁上（不包含最近出現的桌面板）不像以前的即時通訊軟體，介面單純只有聊天，雖然塗鴉牆功能及 Facebook 小遊戲可以提升人際互動，這些娛樂功能卻會分散使用者的注意力，無法專注於對話。上班族湯小姐任職的公司原本使用 MSN 做為線上公事連絡工具，但因 MSN 即將與 Skype 整合，從上個月起改用 Skype，但她本身與同事皆有使用 Facebook。MSN 關閉後，他們選擇使用 Skype 處理公事而不是 Facebook 聊天室的原因，正是因為 Facebook 頁面包含太多額外資訊，在訊息傳遞的過程中易受頁面上的外來資訊干擾，不容易專注於公事上，因此他們不使用 Facebook 做為連絡公事的工具。

另外，和即時通訊軟體相比，Facebook 聊天室顯得不夠客製化，使用者無法依個人風格更改對話框版型、字形、字體大小、字體顏色，無法保留固

定對話群組，視訊功能必須另外安裝，目前也無法多人視訊。江同學、李同學、廖同學不約而同表示相較於 Facebook 介面上同時重現多種複雜的資訊，他們比較喜歡 MSN 乾淨又客製化的介面，這也是他們初期使用 MSN 的原因之一。另外，鄭同學說：「雖然較常使用 Facebook，但需要傳送檔案時，還是會回到 MSN。」因 Facebook 檔案傳輸步驟不易且可傳送的檔案容量較小，相較於即時通訊軟體，也是使用者在使用上的一大不便。

Facebook 聊天室的實用性功能，像是檔案傳輸、多人視訊都較一般通訊軟體弱，但它的人際功能卻比一般通訊功能強大。在正式網絡群體中，通常不會以 Facebook 做為溝通工具，但因為 Facebook 的娛樂性，使它在非正式網絡中被廣泛使用。

既競爭又合作 各有擁護者

通訊軟體依使用者的使用習慣，區分為實用性與娛樂性。依我們的觀察，MSN 被歸類為實用性通訊，Facebook 則被歸類為娛樂性通訊。早期，無論是處理公事，或是和親友聯絡感情，都是以 MSN 為主。MSN 的即時對話、檔案傳輸、電子郵件、語音視訊，為其在實用性領域奠下良好基礎。有趣的表情符號、動畫和遊戲，增添了 MSN 的娛樂性。在 Facebook 出現後，MSN 的娛樂功能轉移到 Facebook，但 MSN 本身實用性功能並無法為 Facebook 完全取代，因此使用者依然習慣使用 MSN 處理公領域事務。

早期，MSN 和 Yahoo 即時通合作，兩個軟體可以互相匯入聯絡人，2013 年，MSN 也可以匯入 Facebook 的連絡人，和 Facebook 的朋友聊天。但在 2013 年 3 月後，MSN 將併入 Skype，Skype 高畫質視訊和撥打電話功能加上 MSN 原有的特色與客戶群，更加強了 MSN 與 Skype 合併後的使用性。MSN 與 Skype、Facebook 都有相互合作，通訊軟體在未來開始走向整合的趨勢，彼此間既是競爭對手又是合作夥伴，無非是希望可以讓使用者能更加方便傳遞訊息，以吸引更多的使用者。

雖然使用者在使用通訊軟體時，會依不同的需求將通訊軟體區分為實用性和娛樂性，但即時通訊軟體在這瞬息萬變的社會中走向互相合作的方式，因應廣大的市場需求，而無論 MSN 或是 Facebook 都無法被對方完全取代。

附錄：

受訪者資料

受訪者	類別	時間	內容
陳小姐	上班族	10 分鐘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大學開始用 MSN，聊天、傳檔案很方便。 2. 以前的公司（大約 4 年前）會用 Skype 打給國外客戶（的手機），比手機、市話打出去便宜，也會跟國外客戶視訊，用 Skype 都是通話比較多。 3. 換工作後用 MSN 文字聊天的方式討論公事，但因合併，所以也改用 Skype。但 Skype 訊息似乎只能保存 3 個月，不太適合講公事。 4. 和朋友會用 Skype 和 MSN 聊天，比較少用 FB，因為不習慣。
湯小姐	上班族	10 分鐘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 4~5 年前到現任公司上班才開始使用 MSN，平常都用 MSN 聊天或是和同事講公事，一個月前公司被迫從 MSN 改到 Skype（因為合併）。現在還很不習慣 Skype 的介面，覺得 MSN 的人員管理（群組）比較好用，Skype 還不上手。且 Skype 的訊息提醒不明顯，只有小小的 icon 在閃，很容易忽略。 2. 會用 FB 是因為它的社交功能很好，但不會用它來講公事，因為訊息記錄不清楚，也很容易被洗掉，也不喜歡 FB 聊天室的視窗設計。 3. 和朋友聊天時，MSN 和 FB 聊天室都會使用，但 FB 聊不久，可能因為 FB 其他資訊過多，會干擾聊天，這也是不用 FB 處理公事的原因。Skype 較可以專心聊天
許先生	醫生	10 分鐘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前使用的通訊軟體是 Facebook，因為現在的人都不上 MSN 所以只好改 Facebook。 2. 以前使用 MSN 都用來聊天，或是討論功課 3. 使用 Facebook 聊天室多數的用途是用來聊天，但是 Facebook 聊天室功能沒有很好，而且聊天室會 lag 有時會吃訊息，所以就算 Skype 可以匯入 Facebook 聯絡人還是不好。

廖小姐	護士	5 分鐘	平時都用 MSN 或是 Google talk，用這些軟體都是拿來聊天用的，比較不喜歡 Facebook 因為不好用。Skype 也沒有在用，所以匯入 Facebook 朋友也沒有影響。
盧先生	設計師	10 分鐘	大學開始用 MSN，聊天、傳檔案很方便，出社會後也都是用 Skype 或 MSN 跟客戶和同事談事情，因為找歷史資訊比較容易，也會用 FB 聊天，可是還是不太習慣，所以很少使用。
陳小姐	上班族	5-8 分鐘	大學開始用 MSN，出社會後也都是用 Skype 跟國外客戶談事情，因為通話費少很多，MSN 是用來和同事溝通用，不一定是正事，但公事居多。Facebook 則就是一般聊天用的，大多都是親友，同事間就算是下了班，也會改用 Facebook 聊天。
江先生	大學生	15 分鐘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現在在網路上都用 Facebook 聊天，因為方便，開了就可以聊，可以邊聊天邊上網不用換頁面。 2. 曾用過 MSN，現在不用，因為大部分人都用臉書聊天，MSN 很少人上線。國中就有 MSN 帳號了，但高中大學比較常用。因為介面比較漂亮，且國中較少同學用，高中大學較多同學用。 3. 以前使用 MSN 時，大部分在聊天會玩遊戲但浪費時間，不過玩遊戲可以聯絡感情。 4. 以前會用 MSN 傳檔案，但臉書傳檔功能改進後就改用臉書。 5. 大多使用 Facebook 分享照片，因為可以分享到自己的頁面上讓更多人看到。 6. 上大學才開始用 FB 聊天室，都是用來聊天、傳檔案。

李同學	15 分鐘	大學生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現在都用 FB 聊天室，MSN、即時通、Skype 近半年沒有使用過，因為最近 MSN、即時通沒什麼朋友用。不喜歡 Skype 介面，最多只使用語音功能，但因為中華電信有熱線功能之後，再也沒用 Skype 了。 2. 從其他通訊軟體轉變到 FB 主要是因為朋友，而且介面方便簡單，另外邊聊天還可以一邊接受其他訊息，動態等等的。 3. 喜歡 MSN 的自訂動畫，聊天時會比較有趣，且 MSN 有聲音通知，就是大家都熟悉的「登登登」。且 MSN 文字間距剛好，字體大小顏色可調。對不同的人可以呈現不同的上下線狀況。相片分享功能滿棒的，是 Facebook 做不到的部分。另外，MSN 還可以設定自己的狀態。但是，MSN 有時候不穩定，多個視窗回應的時候要按來按去，動畫有時也會造成閱讀困難。 4. Facebook 的介面簡單，可以看到對方閱讀過了沒有（但有時不準確），不用把聊天介面一直切換來切換去，還一邊可以接收動態、通知。但 Facebook 的字體間距有點小，不能做個人化設定，且上下線只能選擇一種狀態。 5. 現在 MSN 和 Skype 結合，如果沒有很多朋友使用的話還是不會再回去使用它，因為已經習慣用 FB 了，大家都在線上而且方便，會常常看動態，FB 的方便性已經取代以前會使用他們的原因了。
廖同學	學生	10 分鐘	<p>以前 Facebook 還未很紅之前都是使用 MSN，大多都是跟同學聊天，可是現在都是使用 FB，因為其他人都是在用 FB，MSN 也就很少登入了，至於 Facebook 也很少玩遊戲，可是自己是比較喜歡 MSN 的介面。用 Skype 是在跟國外唸書的姐姐視訊才會用，之後 MSN 和 Skype 合併後，會繼續使用，Skype 的介面蠻乾淨的，不會像 Facebook 訊息太雜。</p>

鄭同學	學生	5-8 分鐘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 跟高中好友還是用 MSN，因為比較不容易被打擾，Facebook 是用來跟現在同學聊天的。因為現在在 Facebook 上的課業社團一堆，所以公事也都在 Facebook 上討論，可是傳檔案還是會回到 MSN 上，因為快很多，而且沒容量限制。很喜歡 Facebook 的遊戲，使用 Facebook 遊戲的時間多於在 Facebook 聊天。 2. 沒用過 Skype 也沒帳號，不過之後 MSN 和 Skype 合併後，會考慮使用。
邱同學	大學生	10 分鐘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前使用的通訊軟體只友 Facebook 而已，不用 MSN 的原因是因為很少人用，Facebook 比較聯絡得到人。 2. 大多使用 FB 聊天室來聊天、聯絡國內外的朋友以及討論報告，因為大部分的人都 Facebook，也有上 Facebook 的習慣。 3. 以前使用 MSN 是因為 Yahoo Messenger 很容易斷線，貼圖也沒有 MSN 多樣。 4. 對於 MSN 可以匯入 Facebook 聯絡人的功能是不滿意的，因為 MSN 的朋友名單會變得很雜亂，在 MSN 上 po 的動態也會被看見。 5. 至於 MSN 與 Skype 整合的話，雖然已經是無法改變的事實，由於沒有頻繁使用 Skype 的習慣所以保持中立的立場，未來有需要時仍會使用。
呂同學	學生	5-8 分鐘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前使用的通訊軟體是 Facebook，不用 MSN 是因為 MSN 不好用。那使用 FB 聊天室多數的用途是 information Exchange。 2. MSN 與 Skype 整合後還是盡量會以 FB 為主，不過如果電腦灌 WIN 8 那就可以全部整合了。

參考文獻

- 林侑民（2006）。《企業員工 MSN 自我效能影響即時通訊使用行為與溝通滿意之研究》。國立台灣科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 吳紫誠（2009）。《即時通訊使用與組織溝通及線上領導效能相關性研究—以 MSN Messenger 為例》。淡江大學全球華商經營管理數位學習碩士在職專班碩士論文。
- 許慈雅（2011）。《社交網站與組織內人際關係改變之關聯性研究—以 Facebook 為例》。國立政治大學傳播學院碩士在職專班碩士論文。
- Albert H. Huang, David C. Yen (2003). Usefulness of instant messaging among young users: Social vs. perspective. *Human Systems Management*, 22(2), 63-72.
- Shiu, E. & Lenhart, A. (2004). *How Americans Use Instant Messaging*. Washington, DC: Pew Internet & American Life Project. Retrieved January 22, 2008 from http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Instantmessage_Report.pdf