

壹、研究背景與目的

科技被視為是可以增進學生學習的工具，如何利用科技幫助學生有效率（effective）、有效能（efficient）和積極參與（engaging）的學習（Kim, 2008），向來是教育學者們面對的挑戰和關注的議題。在教學和學習的過程中，不論是大學生或研究生，平日上課受限於時間，師生之間較少有個別化的討論或面對面接觸的機會，尤其有些研究生為在職的工作人員，除了上課時間外，平日不常與指導教授有面對面接觸的機會，在此情形下，大眾廣為使用的電子郵件（electronic mail, e-mail），被視為是可以有效增進學生學習動機的工具，校園中有愈來愈多的師生以e-mail為主要的溝通方式。

過去有一些研究將e-mail應用於增進課堂活動（尹玫君，2004；Davenport, 2006; Poole, 2000）、教學引導活動（Brown & Dexter, 2002; Cifuentes & Shih, 2001），以及相關合作學習活動（Davis & Resta, 2002; Grünberg & Armellini, 2004），或是將e-mail作為師生間傳送課程相關資訊及繳交作業的管道（Cascio & Gasker, 2001; Harris & Jones, 1999），又或者探討課堂內或課堂外師生間使用e-mail的情形（Kelly, Duran, & Zolten, 2001; Kelly, Keaten, & Finch, 2004; Waldeck, Kearney, & Plax, 2001），結果發現師生之間不論在何種情境下使用e-mail，對學生學業成效的提升和學習動機的增進，都有很大的助益。

除了e-mail應用於課堂的教學活動外，另有一些針對大學師生間利用e-mail進行溝通的研究：有些分析師生間利用e-mail溝通的內容（羅美娜，2010；Duran, Kelly, & Keaten, 2005; Taylor, Jowi, Schreier, & Bertelsen, 2011），有些探討師生間對於利用e-mail溝通的看法（Legg & Wilson, 2009; Sheer & Fung, 2007），或是比較e-mail和面對面溝通

間的差異 (Lightfoot, 2006)。目前在大學階段，學生和教授間利用科技進行溝通已是非常普遍的現象，其中e-mail無所不在和不受時空限制的性質，將取代師生間面對面的溝通形式 (Duran et al., 2005)，此外，e-mail更被大學生視為是教學、學習及溝通過程中普遍接受的科技 (Brunner, Yates, & Adams, 2008)。但目前針對學術環境中指導教授和研究生之間使用e-mail的相關議題，仍未有太多探究此面向的研究 (Ellison, Heino, & Gibbs, 2006)，值得我們進一步瞭解。

基於上述背景，本研究針對大學指導教授和研究生間對於利用e-mail指導論文、討論問題的觀點，以及撰寫e-mail時的禮儀問題進行探討，擬訂之研究目的如下：

一、分析大學教授和研究生使用e-mail的現況、使用目的和e-mail聯絡的優點。

二、探究大學教授和研究生對利用e-mail進行指導和互動的觀點。

三、探究大學教授和研究生對e-mail禮儀問題的看法。

四、比較大學教授和研究生對利用e-mail進行指導和互動的觀點及對禮儀問題看法的差異性。

五、比較e-mail內容是否以合於禮儀的方式撰寫、給他人的印象的差異性。

貳、文獻探討

過去幾年，部分研究者將一些理論模式應用在探討科技的使用，如Fulk、Schmitz與Schwarz認為，社會環境會形塑個人如何及何時使用特定的媒介進行溝通 (引自Taylor et al., 2011)，亦即部分研究者認為學生普遍使用e-mail，是因為他們想要使用它，或因受到社會規範的影響。Ellison等人 (2006) 則認為科技會型塑社會的使用，同時也受