

摘要

行動科技的發展與應用為現代人及企業組織帶來許多進步及便利。也使我們的生活已經脫離不了科技，許多人在下班之餘，休閒娛樂也是大量使用科技設備，行動科技已經全完滲透到我們生活的每個角落，甚至是休息時間。而行動科技不僅運用於個人生活上，目前已成為許多企業用來減少成本及提升工作效率的利器，然而科技的進步雖然帶來許多正面的幫助，但在無形之中開始對於使用者造成壓力等負面的影響。

過去，人們只能依靠面對面溝通的方式及書信的往來，或是電子郵件傳遞的方式，都得等接收方收到後才能得到回應，皆需一段等待的時間，但隨著行動化時代的來臨，開始發展出即時通訊 (Instant Messenger)，人們藉此傳遞文字、符號、語音以及檔案。

有鑑於此，本研究參考過去探討科技壓力概念之研究，探討企業員工使用即時通訊軟體之科技壓力來源，讓企業組織了解員工在使用即時通訊軟體時會產生壓力的原因及影響。

本研究針對以使用即時通訊軟體作為公務溝通的企業人員，為研究對象進行實務訪談及 DEMATEL 問卷調查，共回收 22 份。然而，本研究透過實證結果發現，使用即時通訊軟體會對員工造成工作壓力與科技壓力的產生。因此，本研究提出一個總結：科技壓力確實以無形存在於，使用即時通訊軟體作為公務溝通的企業員工身上，讓企業員工不自覺受到科技壓力的影響，進而造成身心問題或工作上的問題產生。透過本研究實證結果與討論，能讓企業了科技壓力產生的來源因素，進而可提供管理者如何善用即時通訊軟體，以改善使用即時通訊軟體所產生之科技壓力之參考。

關鍵字：即時通訊軟體、Instant Messenger、IM、科技壓力、Technostress