

「不要叫我數位文盲！」—老人上網 經驗之優勢觀點分析

黃誌坤¹

摘要

本文從優勢觀點分析成功上網的老人，發掘其成功上網的優勢能力。本文採用深度訪談以及部落格文本分析方式，針對 22 位具成功上網經驗的老人進行資料蒐集及分析。研究發現長者在學習過程遇到如既有文獻提到的各種阻礙，但他們仍能運用個人及環境的優勢，對抗阻礙，並除去加諸在他們身上數位文盲的汙名。最後結論如下：(一)社區資源是學習上網的啟蒙地；(二)家人支持是持續上網的原動力；(三)家庭凝聚是長者上網的動機之一；(四)網路寫作具有療愈效果；(五)網路行銷具有工作附加價值。以及提出如下建議：(一)持續深耕社區老人的上網活動，縮短年齡數位落差；(二)推動代間數位文化反哺活動，增進家人支持；(三)進行老人上網安全之評估研究，以降低可能的風險。

關鍵字：老年人、老人上網、成功上網經驗、優勢觀點

投稿日期：2011/03/19；接受日期：2012/06/28

¹ 美和科技大學社會工作系助理教授

Do Not Call Me Digital Illiterate ! : Analyzing Elderly People's Successful Internet Experience Through Strengths Perspectives

Chih-kun Huang*

Abstract

The purpose of this paper was to analyze the strengths of learning Internet process of seniors who have successful internet experience. For this objective, in-depth interviews and blog website document analyses were employed. The results showed that the seniors encountered the same difficulties mentioned in the literature when learning how to surf the internet, but they still continued to use their abilities and strengths to deal with the obstacles. After they overcame the problem encountered, they enjoyed the convenience of using the internet. The conclusions were as follows: 1. they made good use of the community resources to learn the basic computer skills; 2. they continued surfing by family support; 3. they obtained the driving force of surfing by family togetherness; 4. although living in the adverse circumstances, they could use internet to cure themselves; 5. They could work in value-added by internet marketing. Finally, some suggestions were mentioned: 1. we should continue to cultivate the online activities of the community of the elderly, shorten the age of the digital divide; 2. We should promote intergenerational digital culture feedback activities to enhance family support; 3. if the population of the elderly people who surf the internet increases in the future, the internet will possibly bring for the elders the risk, which may be worth following in the future research.

Keywords: The elderly; elderly people surfing the Internet; successful Internet experience; strengths perspectives

* Assistant Professor, Department of Social Work, Meiho University.

壹、緒論

內政部(2009)於 98 年規劃「友善關懷老人服務方案」，文中指出長期以來，對於老人的福祉，大多偏重於失能老人的照顧，對於其他約 9 成健康長者的需求亦需要加以重視，以建構周全完整的老人福祉。換言之，長期以來政府偏向失能者的長期照顧，對於大部份健康的老人能提供哪些友善的服務或預防策略較為忽略。因此，若能從預防觀點出發，提供老人更多社會資源運用的機會，讓服務的焦點不只是延長老人的壽命，更能提升其生活品質，邁向成功老化，期降低長期照顧的風險。循此，本文的出發點在於鼓勵長者善用網路資源，透過網際網路(以下簡稱「網路」)輔助日常活動的進行，以健全老人福祉。

檢視老人日常生活作息，主要為與親朋好友聚會聊天、從事休閒娛樂活動，以及參與健康養生活動等三項為主(內政部，2010)。若把網路視為一項社會資源與支持系統，長者可透過此支持系統，豐富其社會資本，解決許多生活問題。根據國內外高齡者使用網路的經驗調查顯示，長者使用網路大多用於查詢健康資料、玩電腦遊戲，以及使用 E-MAIL 為主(黃誌坤、王明鳳，2007，2009；Fox, 2004)。由此可知，高齡者若能透過上網資料查詢，可獲得保健訊息；其次，許多線上遊戲及休閒旅遊網站可以輔助長者進行休閒娛樂，增進生活樂趣；最後，使用 E-MAIL 或社群網站與家人朋友維繫，凝聚彼此情感。因此，處在資訊社會，高齡者若能懂得科技的應用，將能維持其生活的便利及自主性(Ervin, 2000)，成為生活上的優勢，值得加以推廣。

行政院研考會每年皆會進行「個人家戶數位落差(機會)」調查研究，以最近 2011 年調查結果為例，40 歲以下的年輕世代上網率達 9 成以上，然而，超過 40 歲後，網路使用率迅速下降，41 至 50 歲的上網率為 74.6%，51 至 60 歲的上網率 49%，61-64 歲僅 34%曾上網，到了 65 歲以上的上網率更降至 13.3%。進一步與 2009、2010 年調查結果相比，老人上網率雖有提升，但尚有很大的進步空間。整體而言，年紀愈大、教育程度愈低者愈少使用網路，連帶網路應用能力越弱(行政院研考會，2009、2010、2011)。再者，與其他國家如美國相比，我國各年齡層上網率皆與美國並駕其驅，唯獨老人上網率，美國老人上網已達 42%(Pew Internet & American Life Project, 2011)，台灣老人明顯偏低許多，值得關注。目前全世界網路的使用者雖已從學術菁英走向一般普羅大眾，但對銀髮族群而言，台灣上網者仍偏向少數的長者為主，尚未普及到一般老人的生活世界裏，為數眾多的老年人仍被排除在網路之外，不僅年輕人與老年人存在著數位落差，高齡者之間亦存在著數位落差(黃誌坤、陳啓勳、王明鳳，2010)。

老年人大半生未生活在網路科技的環境，加上普遍教育程度不高，致使學習新科技的能力受限。目前對於老人使用電腦網路的研究大多聚焦在所遇到的各種阻礙及困境，包含視力、認知記憶退化，缺乏識字能力、電腦基本能力，以及上網設備、數位機會缺乏等問題的分析(江佳倫，2005；黃誌坤等，2007，2009；張松露，2007；郭輝明、傅懷慧、徐志宏，2007；蔡琰、臧國仁，2008；Hill, Beynon-Davies, & Williams, 2008)。此等一味強調老人可能遇到的困境，雖有助於促使公私相關部門重視此議題，投注經費及人道關懷，推動相關福利服務政策，但也可能加深社會大眾對長者是數位文盲的歧視，阻礙長者嘗試上網的自信心。

所謂優勢觀點(strengths perspective)，乃指當個人處在不利的環境下，仍能發揮學習並善用社會資源的能力，以積極方式面對困難，最後獲得問題的解決及個人的成長(張秀玉，2006；

Mcquaide & Ehrenreich, 1997; Saleebey, 1996)。隨著台灣邁入高齡化社會，老人已成為成人教育者或社會工作者服務對象之一。高齡服務者在面對身處困境的學生或案主，非僅看到「問題」，應要看到「可能」；非僅看到「限制」，應要看到「選擇」；非僅看到「疾病」，亦應要看到「安康」(Rapp & Goscja, 2006)。雖然目前上網環境對於老人仍是不友善，老人在資訊社會中處於弱勢地位，但從國內外上網的人數來看，老人上網的比率已漸提升，顯示愈來愈多長者願意突破現狀，透過網路進行各項增能活動。本文雖瞭解老人上網所遇到的各種困境，但強調對於老人上網不應只消極地重視在問題層面的探討，希望能積極理解長者在上網經驗中，如何發揮各種能力，對抗生活中可能的歧視及污名，進而促使上網成為生活的一部份，享受上網的樂趣並善用此資源。

目前有關老人上網研究偏向集中在阻礙及困境層面的現況探討，對於從優勢層面分析老人上網經驗尚屬新穎，值得進一步探究此議題。本文從優勢觀點出發，探究具有成功上網經驗的老人在學習上網時具有那些優勢及助力？如何透過這些優勢克服內外阻力的阻力，進而悠遊於網路世界？這些充份運用網路資源的長者，其使用網路經驗對日常生活的影響為何？透過成功上網老人的經驗分析，作為其他廣大尚未上網長者的參考，提供拋磚引玉的貢獻。

貳、文獻探討

本文針對優勢觀點分析及相關研究二部份進行探討及論述，以作為本研究的學理基礎。

一、老人上網的優勢觀點分析

優勢觀點自 1982 年由美國堪薩斯(Kansas)大學 Charles Rapp 教授與其同僚提出後，已漸漸為社會工作者或教育工作者所接受，並廣泛地運用於各種服務對象及領域¹，但對於老人上網主題的運用似乎有待開拓。在傳統社會工作專業發展中，病理模式一度居於主流之位，但優勢觀點認為實務工作者不該僅將焦點置於服務對象的問題、不足以及缺陷，應主動發覺個人所擁有的優勢層面。因此，優勢觀點尊重人的主體性，肯定個人獨一無二的生命故事，並相信服務對象本身擁有的能量，以對抗病理學觀點。再者，優勢觀點對人有二個基本的信念，第一，有能力生活的人必然有能力使用與發展自己的潛能，並且可以取得資源；第二，人們的行為大多取決於個人所擁有的資源，此乃對人有絕對的相信與肯定(宋麗玉、施教裕，2009)。因此，該觀點的實際操作面在於關注他們做了什麼，他們如何去做，他們實際在執行中學習了什麼，以及他們在掙扎困境中獲得了什麼資源去克服他們的困難(Cohen, 1999)。

優勢觀點透過評估個人與環境的助力，以瞭解服務對象的長處與所擁有的資源。在個人層面分析，應能看到個人生活經驗的各項優點，包含才能、興趣、幽默感、獨立、洞察力等特質，這些特質會建構出個人的復原力(resilience)。所謂的復原力是指個人在面對困難時能成功適應的能量，亦是遇到挫折時恢復的能力(Gray & Kabadaki, 2005)。換言之，此能力使個體在遭受挫折與痛苦時，仍可以繼續向上成長的力量。長者在上網過程若遇到挫折，其本身復原力的強弱會決定其是否放棄或繼續上網。再者，環境優勢分析方面，此層面分析個人所處環境的社會資源，

¹ 運用優勢觀點於各領域的相關文獻眾多，請參考優勢觀點社會工作發展中心網站(<http://staffweb.ncnu.edu.tw/lysong/3share.htm>)的國內外文獻整理。

而社會資源的支持網絡一般來自非正式體系(如家人、親友、鄰里、同事、社區等)與正式體系(如政府、學校、非營利組織等)。有效的資源網絡將能提供個人歸屬感、自信以及角色滿足，且在面臨困難的同時，社會支持可發揮緩衝劑的效果，減少負面的心理壓力。老人上網過程可能遇到許多阻力或困難，若過程有正式支持系統的協助(如參加長青電腦班)，或非正式系統的支持(如家人協助購買電腦給長者，或子女協助解決上網中毒問題等)，則原本的阻力或可迎刃而解。由此可知，優勢觀點試圖分析長者在上網過程中，如何透過個人及環境優勢的交互作用，以對抗來自社會的各種考驗。

Kim 和 Merriam(2004)提供激發高齡者參與各項學習活動的五大原動力：(1)認知興趣(cognitive interest)：尋求特定目的、知識及自我滿足；(2)社會接觸(social contact)：接觸或是結交新的朋友；(3)社會激勵(social stimulation)：排解寂寞及無聊感，參與各項活動；(4)家庭凝聚(family togetherness)：改善與家人的關係，將學習當作溝通的橋樑；(5)專業提升(professional advancement)：保持或提升專業領域的地位，受到社會的肯定。透過這些激勵將可獲得能量對抗不友善的網路環境。以下進一步分析高齡者善用網路可能獲得的優勢能力。

首先，在提供老人所需要的資訊方面，網路所具有的流動空間及無鐘時間的特性，打破了實體距離，且隨時提供各種健康養生資訊的網站便是方便高齡者進行自我健康照顧的好方式(Alpaya et al., 2007)。長者若能善用此資源便能減少數位落差，獲得充份資訊，以保障自己的權益。再者，老人學會網路後，將可透過網路加深自己的學習內容，成為終身學習者(Duay, 2007; Girdner, 2003)。

其次，在增加人際互動方面，網路具備雙向溝通的特性，透過網路溝通工具可以打破現實的距離，滿足人際情感交流的需求。葉乃靜(2003)探討資訊與老人的生活世界之關係，發現老人使用資訊主要運用於情感交流活動。張松露(2007)亦指出如果可以加強老人網路社群與通訊功能的使用，老人則能夠在社群上與相同興趣或年齡相仿的朋友交流互動，或者應用即時通訊與遠端親友維繫情感，將吸引更多長者使用網路，亦可幫助提升老人資訊科技的需求。再者，Goffman 提出的「劇場理論」(dramaturgy)中，將社會互動比擬是一系列的表演，把人們互動的行為大致劃分為「前台」(front stage)及「後台」(back stage)：「前台」視為現實社會中的社交領域，而「後台」是人們喘息區域(Goffman, 1959)。網路空間的出現，增加了長者展露自己長項的前台及對外發聲的機會，亦擴大長者後台情緒抒發的空間。此外，蔡琰與臧國仁(2010)曾研究三十個老人部落格(blog)的內容，發現這些「跟不上時代腳步」的老人不但充分利用新傳播科技來表現「自我意識」(或自我記錄)，也常利用部落格與他人互動，進行「自我表演」。陳憶寧(2011)針對癌症部落客的書寫內容進行分析指出，在心理學的研究中，已證實近似於日記的寫作方式有助於舒解面對疾病的痛苦。另一方面，有意圖地與他人經由部落格分享個人的情緒，也是將個人的情感賦予公共化，進一步得到社會性的支持。換言之，部落格寫作既是自我展現也是表演舞台，既能滿足日記這個傳統媒介的基本需求，又可透過公開揭露來達到彰顯社交的樂趣。

最後，在日常購物方面，老年人學會上網亦可透過網路進行日常生活商業行為，如網路購物、訂票、掛號、旅遊訂房、股票交易、拍賣等電子商務活動。因此，對於許多 ADL(Activity of daily living 或 IADLs(Instrumental Activities of Daily Living)失能或需要協助的老人可透過網路進行多元的購物行為。所謂「多用網路，少用馬路」，不用出門便可解決許多日常生活的事情，增進老人對資源的選擇性。

綜合上述，本文認為一位具有「成功上網經驗」的長者應要能掌握上網優勢，充份運用網路資源，以協助日常生活與學習活動，這包含以下三方面的網路資源運用：(1)會利用入口網站蒐尋找到自己有興趣及需要的資訊，包含健康訊息、網路掛號、股票理財.....等；(2)運用網路溝通工具如 E-MAIL、SKYPE、部落格、臉書(facebook)等，與親朋好友進行情感聯絡；(3)會利用網路輔助日常購物、購票行為。

二、老人上網經驗相關研究

以下針對目前國內外研究老人使用網路的相關實徵研究進行分析，依研究主題及方法二方面加以探討。

在研究主題方面，目前老人上網的研究主題大致包含三個層面，首先是老人上網的需求及現況調查研究，主要在於了解目前高齡者上網的需求、阻礙、目的以及意願等現況(江佳倫，2005；黃誌坤等，2007、2009；Fox, 2004; Livingstone, Couvering, & Thumim, 2005; Paul & Stegbauer, 2005; Zhao, 2001)。此方面的研究發現，目前老人上網族群偏向教育程度較高者，老人上網比率雖已漸有提升，唯仍是所有年齡層最低。老年人因本身的特質，加上外在環境的限制，其上網過程所遭遇的困難及阻力遠高於其年輕族群。以網路溝通為例，由於目前多數網路社群的溝通方式仍以中文輸入為主，具備語音功能並不多見，長者大多不擅長以中文輸入作為溝通方式，因此容易在網路溝通方式中產生挫折或缺席。同樣情形亦可能發生在網路購物時，若需要填入繁瑣的資料，長者將視為畏途，但仍有許多的老人願意突破困境，享受上網的益處。

其次為老人使用網路與學習相關方面，旨在關注於老人學會上網是否有助於終身學習(Campbell & Nolfi, 2005; Cortner, 2006; Duay, 2007; Girdner, 2003; Watts, 2003)，此方面的結果一致呈現正向的成效，高齡者上網有利於資訊的取得及學習的進行。最後主題為老人上網與生活品質相關研究，旨在說明老人上網是否有助於生活滿意、人際關係、自我形象、自信心等生活福祉的提升(蔡琰等，2008；曾淑芬，2006；Mills, 2005; Karavidas, 2003; Shapira, Bara, & Gal, 2007; Xie, 2006)，這些研究大致發現老人上網有助於生活品質各層面的提升。

在研究方法方面，上述老人上網相關實徵研究大多採量化的調查，以推論老人上網的現況，亦有部份研究採用實驗研究進行效益評估(Cortner, 2006；Campbell & Nolfi, 2005)，以及少數對老人經營的部落格進行敘事及生命故事分析(蔡琰等，2010)。

綜合上述，目前國內外實徵研究中，在主題方面較少觸及目前已積極上網的長者是如何克服阻礙的經驗研究。另外，在研究方法上，大都以量化為主，較少採用質性研究深入了解長者的成功上網經驗。目前對於高齡者上網研究傾向採用「問題」或「缺點」模式呈現，以優勢觀點來探討他們成功上網經驗仍未多見。本研究針對成功上網經驗的老人，透過他們現身說法，提供其如何克服目前內外阻礙因素，將其成功經驗加以分析，作為其他長者的參考，以及社會教育者努力的方向。有鑑於此，本研究主要從優勢觀點分析具有成功上網經驗的老人，其在學習上網過程是如何透過本身以及外在環境所具有的助力，克服上網的阻礙，進而善用網路輔助日常活動。

參、研究設計與實施

本研究利用質性的深度訪談，輔以部落格網站文本分析進行資料蒐集。以下分成研究對象、資料蒐集及分析、研究倫理及限制等加以說明。

一、研究對象

本研究的「老人」是指 65 歲以上且具有成功上網經驗的長者。所謂的「成功上網經驗」，表示該長者至少已有一年以上的網路經驗，且平時亦有上網習慣，能善用網路資源輔助日常活動進行者。具體而言，受訪者應具備如下條件：1. 年齡 65 歲以上，且網齡至少一年，以及每週平均上網二次以上；2. 具備電腦網路素養，包含蒐尋能力、經營自己的部落格或臉書、會使用 E-MAIL 或即時通訊對外聯絡及溝通等；3. 能把網路運用於現實生活中，對於目前的生活品質感到滿意者。再者，上網需具備基本的閱讀能力，從老人上網相關研究發現，目前上網的老人偏向教育程度較高者，為蒐集各類成功上網長者案例，筆者在篩選訪談對象時，盡量兼顧不同性別、教育程度的長者，力求資料達飽和狀態。

在研究對象選取方面，本研究採用立意及滾雪球抽樣方式，透過現實空間及網路空間選取 65 歲以上且具有成功上網經驗的長者。首先，在現實空間抽樣，先以立意取樣請各縣市長青中心推薦符合條件的人選，共獲三個縣市的長青中心推薦人選，再由受訪者以滾雪球方式介紹符合條件的人選，在過程中會刻意選取不同性別及教育程度的受訪者，透過此方式計選取 14 人進行訪談。另外，從網路空間進行立意取樣，透過樂齡網部落格(<http://www.ez66.com.tw/>)，閱讀部落格內容，挑選年齡符合且部落格內容最近一年(以 99 年 1 月以後為起算點)至少發表 10 篇文章以上者，總計挑選出 52 個部落格網站，研究團隊透過部落格內的留言板及 E-MAIL 進行聯絡，告知本研究目的並尋求長者的同意，陸續獲得 14 位長者回應。後來，扣除 3 位年齡低於 65 歲，以及 3 位長者因擔心網路詐騙、資料外洩而婉拒訪談，總計選取 8 位長者進行訪談。因此，藉由上述二種方式總計成功訪談 22 位長者。

訪談期程從 100 年 1 月 10 日開始進行到 100 年 6 月 1 日止，共計 4 個多月。受訪者基本資料整理如表 1。本次受訪者年齡以 65 至 69 歲之間居多，學歷多數為高中職畢業，國小及大專學歷最少。長者大多在退休後，才開始學習上網，網齡以 5 年以下居多，且擁有自己經營的部落格(其中 1 位受訪者為長青中心推薦，雖有部落格，但最近一年很少使用，故視為沒有部落格)。

表 1 受談者基本資料

變 項	人數(%)	變 項	人數(%)
性別		是否退休	
女	9(40.9%)	已退休或家管	19(86.4%)
男	13(59.1%)	未退休	3(13.6%)
年齡		上網年數	
65-69 歲	10(45.4%)	1-3 年	8(36.4%)
70-75 歲	6(27.3%)	3-5 年	11(50.0%)
75 歲以上	6(27.3%)	5 年以上	3(13.6%)
教育程度		是否擁有部落格	
國小(含肄業)	3(9.0%)	有	21(95.5%)
國(初)中(含肄業)	6(27.3%)	無(以前有但目前較少使用)	1(4.5%)
高中職(含肄業)	10(45.5%)		
大專以上(含肄業)	3(18.2%)		

N=22

二、資料蒐集及分析

為達研究目的，透過深度訪談及文本分析進行資料蒐集。以下分成訪談大綱、資料蒐集程序，以及資料分析加以說明。

(一)訪談大綱

本研究的深度訪談方式採用半結構式的訪談進行，訪談內容包含：

1. 您當時學習上網的動機及目的為何？
2. 在學習上網過程中，您曾遇過那些困難及阻礙？您是如何克服這些阻礙並獲得那些正式及非正式的資源支持？
3. 您在自己經營的部落格主要都放那些資料？它對您的幫助有那些？
4. 目前您覺得上網給您帶來那些便利，有助於您日常生活的進行？或有助於生活品質的提升？
5. 其他開放意見。

(二)資料蒐集程序

訪談的進行以訪談大綱為主軸，每位訪談者進行 1-2 次深度訪談(每次約 2.5 小時)。訪談方式主要以面對面訪談為主，其有 2 位受訪者因顧慮時間及隱私因素，採用即時通訊 MSN 視訊進行訪談。在訪談前，先將訪談大綱以 E-MAIL 方式寄給受訪者事先瞭解內容，於訪談結束後，若有需要補充或需要進一步確認資料，則利用 E-MAIL 請長者加以補充及確認。本研究由筆者擔任訪談員，筆者曾接受質性研究的學術訓練且曾執行相關質性研究及發表，在執行訪談過程中，另有二位研究助理負責現場記錄及錄音工作。受訪地點以受訪者家中、附近公園或長青學苑等方便長者地方為主。

另一蒐集資料的方式為文本分析，在研究過程中，分析 21 位受訪者(其中 1 位受訪者的部落格最近一年較少更新，故不在分析文本之中)最近一年(99 年 1 月以後至訪談前)所經營的部落格網站內容，包含發表的文章(例如，旅遊網誌、時事評論、美食品嚐、閱讀心得等)、轉貼文章、照片(例如，旅遊及居家生活照等)，以及其他網友的回應與討論等。此資料的分析有助於了解長者日常生活的活動的情形，亦有助於了解長者所擁有的正式及非正式資源，可作為輔助及三角檢測訪談內容。本研究透過上述二個資料蒐集的方式相互驗證，以達成研究目的。

(三)資料分析

訪談過程全程錄音，訪談結束後馬上翻成逐字稿，並配合受訪者的部落格進行文本分析，透過不斷地閱讀資料，找尋長者所展現的能力及優勢，將資料變成有意義的分類。整個研究過程便在蒐集資料、整理資料及分析資料的動態過程中進行。資料的分類皆經過研究團隊的一致同意，以增加資料的信效度。編碼方式，以 P 代表受訪者，例如，P5 代表編號 5 的受訪者的訪談內容。以 B 代表受訪者所經營的部落格，例如，B10 代表編號 10 的受訪者的部落格內容。

三、研究倫理及限制

本研究為了保護參與者在研究過程中免於遭受傷害，在研究倫理上遵守以下二個原則：1. 匿名與保密：引用訪談資料皆以代號及化名方式呈現，刪除可能辨認的資料，對於影音、訪談內容，以及其他相關資料也妥善保管不外流，達到完整保密；2. 告知同意：筆者先向參與者說明個人身分、研究目的、流程，以及研究過程將會有錄音行為，讓參與者瞭解此研究可能的風險與收穫。筆者並向參與者說明依其個人意願參與研究，若訪談過程有任何不妥，可隨時中斷，以確保受訪者的權益。

本研究受限於時間及能力，可能存在著資料不夠飽和的研究限制。優勢的範圍相當廣泛及多元，筆者雖已竭盡全力蒐集相關資料，但仍僅能從蒐集到的 22 個長者中，分析其使用網路的優勢經驗。許多拒訪或其他成功上網長者的優勢能力未能加以訪談及蒐集，其豐富性及代表性可能受到限制。

肆、結果與討論

從權利觀點檢視上網一事，資訊即是一種社會資本，資訊取得與否便成為人們基本權利及獲益指標。在書寫時代，文盲因無法適應生活環境而容易被邊緣化，進展到資訊社會，傳統讀、說、聽、寫已不敷使用，數位文盲因無法有效掌握社會資源可能居於弱勢地位。目前隨著政府或民間的各項服務資訊逐漸網路化，高齡者在缺乏電腦網路訓練或不想使用網路情形下，很容易喪失自身應有的權益，如同數位文盲般處於消權(dis-empowerment)狀態。老人是資訊社會的一份子，上網不僅提供長者所需的各種資訊，亦擴大其社交空間及對外展現自我的機會。因此，本次透過訪談 22 位成功上網的長者，發掘其如何在學習上網的困境中展現優勢能力，以及透過網路提升生活品質。

訪談中，一位外省籍的長者在退休後開始學習上網，他曾表示在學習過程中，中文打字讓他倍感挫折，一度興起放棄的念頭。但自從建立了自己的部落格後，激發出對抗挫折的能量，

打字不再是無法解決的問題，隨著人際視野的開拓，感覺自己的生活多彩多姿，生命變得更豐盈：

我是外省人發音不太準，常為ㄌㄥㄨㄛㄨㄛㄨㄛㄨㄛ音不太清楚而煩惱，打一個字常需要花 20-30 分鐘，記憶力不好，一些操作指令、功能等常會忘記，加上眼力不是很好，手指不靈光，單指按鍵，打字速度太慢。但自從有了自己的 Blog 後，可以發表文章，感覺很有成就感，讓我增廣見聞，認識好多的新朋友，我的確學得相當慢，但是我現在很快樂！（P4）

「我的確學得相當慢，但是我現在很快樂」這句話不僅點出高齡者學習新科技的經歷，也讓我們看見長者隱含的潛力。當前文獻普遍同意高齡者學習上網過程所遭遇的困難及門檻遠高於其他年輕族群，因此造成許多高齡者放棄使用網路的機會。目前享受網路樂趣的長者，大多歷經打字緩慢、邊學邊忘的學習過程，但若能持之以恆，終可擁抱上網所帶來的喜悅。這群長者在訪談中大多透露出，雖然目前網路環境充斥阻礙，但他們願意面對並加以克服、對抗，打破一般人對於「老人是數位文盲」的刻板印象。網路運用原本是長者的弱項，如今反而成為他們的優勢能力。以下將從環境及個人優勢觀點探討這群具有成功上網經驗的長者，如何展現能力，克服困難，進而享受上網的樂趣。

一、「社區」是學習上網的資源綠洲

優勢觀點認為社區是使能的立基(enabling niches)，透過社區資源的橋梁，建立機會，培養能力。一般而言，長者退休後，社會角色減少，長者常面臨活動理論與撤退理論之間的拉扯與抉擇。因此，若希望長者在退休後嘗試新的事務或維持活躍，社區必須提供適合的環境及社會支持。在接受新科技方面，許多長輩大半生都沒有接觸電腦，退休後若想學習電腦，需要有一個強大的動力及能量給予支持，其居住的社區是否有提供一個適合長者學習的地方變成是關鍵的角色。以受訪者水蓮奶奶為例，60 歲退休後，電腦從未出現在她的生活中，在偶然的一天，她無意間看到就讀國小的孫女正在使用電腦做自然科作業，覺得很有趣，但家人認為長者沒有學電腦的必要下，當時並不鼓勵水蓮奶奶接觸電腦，因此她只好暫時打消學習的念頭，但此時學電腦的念頭，像一粒尚未發芽的種子潛伏在她心靈深處，慢慢地等待機會的來臨。這個機會不久便來敲門，後來當地社區成立社區大學，進行第一期招生，當她看到簡章上有一堂「電腦與生活」課程，上課地點離家又近，心中的種子早已蓄積能量便如雨後春筍般竄出，再也無人可擋：

我在永和社區大學，從簡單的電腦基礎學起，例如，如何存取檔案、word、網際網路等基礎開始，那時對我來說很難，常常忘了存檔，或找不到檔案，幸好都有老師在教。後來，學校(即永和社區大學)問我要不要加入社團，於是我參加了永和社大社區資訊社，在過程與同學討論，後來自己也靠看書，吸收網頁基礎語言，記錄學校的課程與生活週邊大小事，我大部份參與社區記錄，這是以前未接觸電腦時，從未想到的事情，還有剛好公民新聞 peopo 希望我們加入行列，隨時報導社區或所見。例如永和社大的生態園區，88 水災(到高雄、寶來、小林村).....等等。我們社團也曾拜訪記錄雙和美

食 30 年老店，上學期社團開始以雙和瓦窯溝美麗的願景、綠化生活、無障礙空間推動，也許主題反應良好，目前有三個社團共同來參與、與居民互動。我們用免費的 blog 覺得更簡單方便，也因此認識網路阿嬤格友，越來越龐大，偶而出遊，有問題大家討論。(P7)

因為社區大學的成立，網路不僅成為長者學習上網的啟蒙地，亦是她關心社區及參與社區各項活動的開始，活躍於網路空間及現實空間，透過 peopo 公民新聞網(<http://www.peopo.org/>) 記錄自己社區的大小事，更擴大自己的生活圈。我們從水蓮奶奶的身上，見證了受助助人的典範，迎領她的是社區的協助，學習一點一滴的滋長茁壯，再將所學回饋貢獻到社區。

本文的受訪者，除了 3 位自學外，其餘 19 位受訪者皆提及他們學習電腦的啟蒙地，大多位於居住社區附近，離家近，可近性(accessibility)。例如：

我家附近的社區長青中心是老人很棒的學習地方，提供有不同的電腦課程由淺漸深，奠定我們的基礎。(P9)

我第一次接觸電腦是參加台南社教館，在南州國中開辦三個月的電腦班，剛好在我家附近，很方便。(P15)

當時是由行政院農業委員會委託當地農會，在國小電腦教室舉辦相關使用電腦課程訓練，使我們的生活更為多彩多姿，我決然投入農民終身學習行列。(P18)

訪談中發現，這些啟蒙地大多由政府委託學校或民間機構提供針對銀髮族的電腦網路班，地點包含長青學苑(6 人)、中小學校(6 人)、社區大學(4 人)、樂齡學習資源中心(2 人)、救國團(1 人)等地方。可見近年來政府推行的各項政策，包含內政部「友善關懷老人服務方案」或教育部「樂齡學習資源中心」等，在社區推動辦理各項電腦班，不僅奠定長者連結網路世界的基礎，也開展其優勢能力。由此可知，社區有如一方資源綠洲，環繞在長者身邊，長者汲取其精華並建造屬於退休生活的後花園。

二、從含飴弄孫中，激發上網原動力

傳統東方文化的含飴弄孫、兒孫承歡膝下情景，對於老人家來說，是美滿幸福的象徵。因此，很自然地，照顧孫子女便成為祖父母最甜蜜的負荷。受訪者咪咪奶奶是一位公司的作業員，五年前退休後，她便幫忙女兒照顧二歲大的孫女。有一段時間，退休的生活重心完全以外孫女為主，加上與以前的同事互動減少，久而久之，空虛、單調的情緒開始襲擊咪咪奶奶的內心，使其陷入人生低潮。為排解寂寞感，咪咪奶奶自覺需要改變目前生活方式。剛好自己所在社區的發展協會承接了縣政府社會處的社區照顧關懷據點，需要志工協助照顧社區長者。因此，咪咪奶奶便報名關懷據點的志工，以增加社會激勵的機會。後來，協會與小學合作開了成人電腦班，咪咪奶奶便開始接觸電腦基本的操作。剛開始練習總遇到很多電腦問題，但家中的子女皆消極以對，子女總覺得老人家何必學電腦，叫她不要太認真，直到她把孫女的照片放到部落格上，家人才漸漸翻轉對老人上網的刻板印象：

我是五年前退休的，因為已經習慣上班的生活，一時間無法適應退休生活，同事也沒

了，整天不知要做什麼，差點得那個什麼...憂鬱症的。後來，才慢慢開始參加一些社團活動，知道什麼叫上網。當我在電腦上看到許多媽媽把孩子的生活點滴都紀錄在部落格上，覺得很有趣。二年前，幫忙女兒帶孩子，因而也有了開格的動機。於是自己摸索開了部落格，主要目的就是想幫外孫女作成長紀錄。我剛開始建置部落格時，家人都說我無聊，對眼睛不好，身體要緊，叫我不要學年輕人弄一些有的沒的。但是現在卻說我的部落格是他們的精神食糧。因為親家及女兒每天可以從我的格子上看到外孫女的生活點滴，感覺我很厲害，讓我覺得好有成就感。我的子女原本不支持我學習上網，現都願意幫我解決上網問題。(P1)

由上可知，高齡者學習網路可能遇到家庭阻礙，即家人對老人上網抱持消極、否定的態度，未能及時提供協助。為排除上述障礙，最重要的因應策略即是改變晚輩的觀念，進而取得家人的支持與協助。在資訊社會，年輕世代猶如網路的原住民，而長者便是新住民，若子女願意協助長者上網，即產生了所謂的「文化反哺」(cultural feedback)現象。周曉虹(1999)指出在快速的社會文化變遷時代，年輕人獲得了前所未有的反哺能力。他們在科技能力、價值觀念、生活方式等各個方面，越趨明顯地影響著年長一代，施教者與受教者之間，角色常常發生轉換，形成一種反向社會化現象。許多受訪者亦談及當自己在上網過程中總會遇到阻礙，而最方便的資源便是自己的家人：

當時孫子上大學，有問題即打電話求助他，馬上詢問、立即解決。其實能進入電腦、網路世界，歸功孫子耐心的說明，另一方面也因自己的求知慾高有興趣。(P20)

有一次電腦中毒，中毒最討厭的，幸好二兒子一個星期回來一次即時解決。但因時間有限，我都找姪子教，我就重新練習一次，一直重複練習，有問題就馬上問。(P16)

學習上網是我兒子教我的，我想上那個網站，他就在旁一步步操作給我看，找到我要的資料。(P22)

長期以來，孝道文化(traditional filial piety)亦是台灣家庭的優勢來源(Chen, 2008)。從實踐策略而言，若能透過提倡家庭的文化反哺活動，並把反哺能力運用在支持、教導老人上網方面，將可鼓勵更多的長者願意嘗試進入網路世界，獲得更多成就感。從咪咪奶奶的身上即可看到網路所帶來的效益：

另外就是看到自己的照片上精選(按 yahoo 部落格首頁的精選內容)，並且收到朋友的祝賀，也是一件令人開心的事。我目前已經上了三次精選囉，我很厲害吧！(P1)

此時咪咪奶奶微笑發亮的眼睛眯成一條弧線，魚尾紋清晰可見，如春天的湖水在她的生命裡泛起一層又一層的漣漪。咪咪奶奶因把上網建置部落格與含飴弄孫的角色相結合，改變家人的觀念，獲得家人的支持及協助，進而讓自己受到肯定及成就感。咪咪奶奶的部落格內容大部分是孫女的成長紀錄，另外還有紀錄退休生活的點滴、分享喜愛的美食、南崁社區班隊表演及活動內容。從留言版得知咪咪也是透過此部落格與格友互動連繫，享受生活。在訪談中，咪咪奶奶亦展現幽默的一面，例如問及最近上網最開心的事情，她竟風趣地回答：「最開心的事應該

就是被你們選中做訪談的對象，呵呵……」。

三、千里思念，網路一線牽

Kim 和 Merriam(2004)指出「家庭凝聚」是高齡者學習的動力之一，而持續不斷地聯絡及來往，是維繫親情，凝聚情感的重要方式。受訪者李伯伯，年齡 96 歲，是筆者這次訪問對象中年齡最大的一位。7 年前，因老伴過逝，加上子女早已到美國及大陸工作生活，孑然一身的他便選擇住在南部的一間安養機構，平常家人皆不在身邊，僅靠每年一次女兒從國外帶著外孫子女回來探望他。在訪談中，年事已高的他，除了走路需要四腳拐杖協助外，精神及體力相當好，亦相當健談。論及為何要學電腦，他說：

為了要聯絡國外的孫子及家人，每年只看一次，太少了，於是我克服萬難去參加高年級的高齡的電腦班，一星期一次，每次二個小時。記得 2004 那一年，開始學習電腦。剛開始，我真的害怕，不敢碰電腦，幸好，他們都一對一教，且從認識鍵盤，什麼開機開始，後來主要是學 word。再來，他們教我們打 e-mail，先學 e-mail，他們給我開信箱上網，現我常常用的是 gmail，以及用那個網路電話，是那個 skype，那 skype 對我是最實際的，打美國或大陸，對長途電話費省很多，對我實際意義最大的，並且可以看得見、視訊。(P17)

李伯伯因思念之情克服對電腦的恐懼，進而學會使用網路視訊，解決分隔兩地的問題，並與家人維持良好的情感。Ervin(2000)認為在高齡化社會，懂得科技的老人將能持續維持其生活的獨立性及自主性。李伯伯雖住在老人機構，卻沒有事事依賴工作人員，如李伯伯會自己透過電腦進行醫院掛號並查詢健康食品的相關資料，充份掌握自己生活的節奏。同時，電腦網路也協助他寫自傳，記錄自己的生命故事，試圖抓住歲月的吉光片羽，豐富他晚年的時光：

另一個最大的收穫用電腦寫東西家裡、家庭的回憶錄，沒有出版，自己印一印，印幾分看一看，有十幾萬個字，另外寫的跟日記一樣，那現在寫也十幾萬個字，用手打，只會打字，有時候必要的時候再找，有時候去查字典，我那老字典沒有的，就上網去查字，有時英文不知道確實的解釋，上網上去查，我都用雅虎，這方面用雅虎比較好用，哈哈……，找資料 google 不好用，差一點。但現在會用相片了，哈哈……還有一個我把所有的舊照片做成電腦裡，存在電腦檔案裡，就可以永久保存啦，我很忙，卻很充實！(P17)

「我很忙，卻很充實」這句話，道出了即便親人不在身邊，住在老人機構仍能超越空間的藩籬，凝聚家庭的情感。其他受訪者亦提及網路的確讓遠方的家人及朋友可以方便地聯繫：

最開心的事有兩件：第一是我的孩子都在遠方工作，見面的機會不多，電話連繫也不經常，msn 是我們每天連絡的方式，因為大家都在網上隨時可以聊上幾句問候幾句，覺得沒有距離；第二是部落格可以寫些生活雜記、拍些生活照放在上面，不常聯絡的親友也知道你的近況，更會想讓生活充實些才有寫作的話題，對退休的生活是很有意思的，也可在別人的部落格學習到很多的資訊，避免與現代生活脫軌。(P9)

現與女兒分開住，別人傳給我的好文章，我都會用電子信件傳寄給我的女兒及朋友，這是一種分享及溝通，很快速方便，女兒也會常到我的部落格留言，很貼心。(P16)

除了透過網路 SKYPE、MSN 即時聯絡外，長者的部落格亦是與家人聯絡的方式之一，只稍透過一句留言，了解彼此的近況，距離似乎拉近了，思念之情透過網路得以傾訴，網路使「天涯若比鄰」成爲可能。

四、逢逆境，從網路世界獲得復原力

優勢觀點強調即使處在人生的低潮及惡劣的環境，每個人都有與生俱來的一種因應機制與自我成長的能力。余德慧(2003)認爲在生病時，疾病成爲生活的全部，個人不得不放棄許多極爲重要的東西，原本重視的社會價值觀轉化成個人存在的價值。因此病人必須面對自身的真實，面對疾病的折磨成爲生活的主軸。本文的受訪者艾荷奶奶在一次疾病的侵襲下，造成右耳耳聾，有一段很長時間自己深陷在失聰的陰霾中。後來透過學習網路進行療癒，彷彿濃黯的雲層透出一道曙光，讓她漸漸走出生命的幽谷，譜出人生另一段樂章。她在自己的部落格中寫下：

那年，我遭遇到我人生中第一次的「突然」，不明原因，我變成單聾貴族，「突然」我的右耳失聰了。「突然」這是我內心深處最懼怕的事。我不知我的人生還能承載多少「突然」，96年11月我開始記錄了我的點點滴滴！抒發我情緒，寄情部落格。(B10)

部落格上的寫作及分享兼具了後台及前台的功能，長者透過傳統上視爲私密的日記寫作，抒發內心的情緒(後台行爲)，又可透過網路的公開揭露來達到彰顯社交與互動的樂趣(前台行爲)。艾荷奶奶失去聽力，部落格成爲她把聲音從此缺口傳遞出去的管道。從訪談中，艾荷奶奶喜歡繪畫，部落格上出現許多繪畫作品如荷花的油畫，也獲得許多認識及不認識格友的回響與支持：

我開始接受類固醇療法、針灸治療，並接受高壓氧治療第三次，但出了一些狀況，我很無奈，我不知該不該繼續完成未來的治療，但我好的耳朵是不是因為高壓氧壓力過大，我的好的耳朵積水了，我真怕繼續治療下去，好的耳朵，變聾了，那我的人生不是永遠是黑色的嗎？後來，我開始把焦點放在網路上，把自己畫的油畫照片放在部落格，也獲得很多不認識的人的回應、鼓勵。我現在的生活圈反而比耳中風前還要大，我現已不擔心，我漸漸走出來迎向陽光，要努力跟上時代，不要作被淘汰的老人，哈哈.....(P10)

艾荷奶奶的笑聲中，有著自信的爽朗，感染著我們周遭的每個人。對於網路具有心理療癒功能，早已受到證實(陳憶寧，2011)。Hersh(2005)研究亦指出部落格對於許多病人的功能在於書寫本身與其社群之間的情感支持，可達到心理的自我治療，例如，乳癌患者使用網路所提供的社會支持及情感支持，有助於走出面對疾病的困境。在艾荷奶奶的部落格除了繪畫作品外，亦包含她生活點滴，有旅遊、札記等，跟其他受訪長者的部落格一樣，是長者的「記憶抽屜」，隨時可以一次又一次地在彈指間「點」出來品味與懷舊，並從中獲得再出發的能量。

再者，75歲的高伯伯是另一位因網路而在心理獲得能量的長者。高伯伯一生務農，5年前

的他決定放下農具，準備享受清福。但退休後的生活並不如他想像的愜意，每天除了看電視，並無其他事可做，身邊也沒有可以暢談的知己。隨著時間的沖刷，身體也出現毛病，常常往返於不同醫院之間，更覺自己是個無用之人。後來當地農會針對農民開了一個電腦基礎班，才開啓他另一個春天：

學了電腦後，我覺得太神奇了，我的人生變得有很多事情要做，網路滿足我日常生活所需，跟看電視大不同，如我那時學會了網路掛號，讓我不用每次去醫院要等好久，且我可以主動去表達我的意見，如到農委會網站去陳請，自己需要什麼資料可以隨時上網去找資料，像我去年旅遊小三通，就可以上網去查路線和行程，要去那裡玩和訂票就可以上網去查路線和訂飯店，還有透過電子郵件跟朋友傳送文章和資訊的分享，很快速方便。(P18)

另一位受訪者林伯伯，因退休頓時失去生活重心，亦表達因網路所帶來的心理療癒效果：

我那時公務人員退休後，並沒有規劃要做什麼，生活頓時失去那個目標，很苦悶，之前的角色不見了。就是網路的那個溝通功能，改變了我，尤其在部落格發表文章成為我每天快樂的工作，我的角色，也讓我感到很有成就感，現又改用臉書來發表，真是太方便了。(P9)

誠如 Baltes 和 Baltes(1990)所提出的選擇性樂觀與補償性觀點(selective optimization with compensation, SOC)，老人在現實世界因受到挫折而失意，面臨「山窮水盡疑無路」的窘境，但長者若能主動選擇學習上網，並把上網視為一種發聲及溝通的工具，藉以補償自己因老化所帶來生理、心理及人際互動的衰退，進而滿意自己目前的生活品質，也是一種「柳岸花明又一村」的新境界。

五、維持生計，網路成為行銷好幫手

處在資訊社會，具備電腦基本能力已成為公民素養，亦是求職者必備的能力之一。相對於高齡者而言，學習電腦原本以休閒保健為主，但對於許多尚未退休的長者，學會網路亦有助於他們工作的發展。受訪對象蘇伯伯，現年 66 歲，以種植水梨、柿子等果樹為生，是一位道地的農夫。近年來，水果的生意不好，批發給大盤商，價錢大多任人宰割，蘇伯伯一度想放棄務農，但想到自己一生的心血皆在此，生於斯長於斯，不捨而又兩難的心情溢於言表。「看天呷飯」是無奈，如何行銷也是農民較弱勢的一環，經常面臨採收太過與不及，穀賤傷農更是他們心裡最深切的痛。後來，蘇伯伯便與兒子討論此問題，兒子便把網路行銷的觀念介紹給父親。一輩子沒碰過電腦，甚至沒唸過幾年書的蘇伯伯，便開始自學電腦的辛苦過程：

一年多前，那時候，電腦對我而言，實在很難，附近又沒有電腦班可以上。於是，我便去買了一本最基本的電腦與網路的書來看，中文字要一個字一個字靠一指慢慢打出來，很辛苦。幸好有問題身邊有兒子可以問，兒子也協助我架了部落格，為了要把水果可以直接賣出去，我都自己把水果拍照，剛開始拍的很不好，也不會傳上去網路，但我不放棄，一次一次會愈來愈熟，現上面已有很多人都來向我訂水果，也很多人來

給我打氣，也認識很多人，生意變得很不錯，網路真的幫我很多，我又看到自己的希望。(P2)

看著蘇伯伯不時搔著染上白霜的鬢髮，娓娓道出甫學習電腦的艱辛歷程。提及他經營的部落格時，眼神閃爍著得意的光芒，語氣也隨之飛揚。蘇伯伯的部落格，記載了種植各式水果的過程、經驗的交流與分享，也抒發了其中的苦澀酸甜。對蘇伯伯而言，這是一種突破，更是一種高峰經驗，以前沒有機會把自己想說的話說出去，就算說了，身邊的人也不一定會聽。網路的出現成為行銷產品與分享知識的有力觸媒，讓蘇伯伯可以把自己多年的種植經驗及知識推廣出去，讓買水果的人知道農人的辛苦；讓種水果的人志同道合之快。更有甚者，網路也讓蘇伯伯成為「蘇老師」，可以把他的優勢—種植果樹的經驗，有如蒲公英隨風散撥的種子般，在台灣落地生根。以下是蘇伯伯的部落格的一段話：

「台上一分鐘...台下十年工」。當你吃下一口水梨的剎那，甜又脆的甜蜜滋味在心頭久久，你可知道，它是農民要辛苦工作一整年才得到的果實。採完了梨子，別以為就沒有事情做。夏天是植物生長最旺盛的時候，果樹如此，雜草更是如此，比之有過無不及。當你在果園走過就知道，雜草長得比人還高，這樣會影響果樹的光和作用，果樹明年會衰弱。因此，當雜草旺盛的時候，必須把它除掉，方式很多，最簡單的是噴除草劑，但是會影響土壤，雨打在土壤上會流失，不環保.....當我們農民在大熱天豔陽照射的果園工作的時候，滿身大汗，在你吃水果的時候是在家吹著冷氣。在這樣的夏天裡，不是除草而已，要把果園的環境整理好，樹枝要排列好，以後工作才會順利快速，葉葉都能照射陽光，果子品質才會好，在都市的你，只管吃到的水果是好吃嗎？在鄉村的農民，時時刻刻都要思考，如何才能讓果子甜又好吃。在這樣的天氣中，還是要工作，好累喔！還好，多年工作的經驗，在清晨陽光還未出來的時候，趕快去，工作到陽光出來，回來家中休息。現在是整理樹枝排列整齊的時候，天天早上清晨工作，看到有許多都市的人，都跑出來運動，往好的方面想，我把工作當運動，有事做又可以健身，一舉兩得，不是這樣的工作而已，含有許許多多的，你想知道嗎？我會把農村的點點滴滴，依照時間，氣候的因素，一一寫在版面上，一起交流，一起研究。等到採收的時候，一起享受甜蜜收成的滋味，吃水果的剎那間，甜甜蜜蜜，它是農民工作一整年辛苦的心血。(B2)

在台灣，類似蘇伯伯為了生計，苦學電腦而藉此促發優勢的例子有許多。以高雄六龜鄉為例，二年前的八八風災後，高雄六龜鄉農業受創。挺過風災的老農還得面臨生計考驗，於是在當地生活重建協會的社工協助下成立了六龜雲端市集粉絲團，教導農民上網，讓老農民學會使用臉書。這些年齡皆在耳順以上的老果農根本沒碰過電腦，連注音都不會，只好每天從 ABCD ㄅ ㄆ ㄇ ㄏ 開始學起。老果農自己上網行銷，雖然學得辛苦，但是看著一顆顆金黃飽滿的芒果裝箱，準備宅配運送至各地，心中止不住的雀躍與滿足。隨著訂單明顯的成長，即使辛苦，卻也甘之如飴(黃建宇 曾虹雯，2011 年 07 月 22)。

在這次受訪的長者中，林奶奶是另一個因學習電腦而有助於工作的例子。她現年 71 歲，是一位代書，以前的她皆是用手填寫各式表格。有一次看到兒子的報告整齊又清楚，問他是怎麼

辦到？兒子說用電腦，也燃起她學習的動機：

我上網主要是上內政部、地政司、縣政府或農委會這些機構或法院拍賣的網站，最主要是工作的因素，工作方便節省時間及工作的需要，其上網最主要是以 yahoo 為入口網站，我都用注音符號打字、用電子郵件聯絡及 word 發公文，學習新鮮事物是開心的，又可以提高工作的效率。我用電腦最主要幫助代書業務最多，上網是很開心的事，方便工作又節省時間，如一個繼承案件，有分割案要用寫的很麻煩，由代書的系統，從系統軟體，輸入繼承系統表及分割案就很整齊、很清楚，做代書案件專辦財產繼承辦理很重要，要很謹慎。有一次我把我打的案件送到地政所承辦人員，承辦人看到資料打得很清楚和完整，還問我是我自己打的嗎？我說我自己打的，那個承辦人員很驚訝，還不敢相信是我打的！（P13）

第一次被他人肯定自己的資訊能力，林奶奶顯得害羞，卻也掩不住其雀躍之情。在時下社會大眾的觀念裡，老人是屬於資訊科技的邊緣人，不會使用顯得理所當然。若長者跨越能力限制的鴻溝，在充斥科技產品的夾縫中，努力掙脫生理、心理、家庭與社會種種的束縛，重新定位屬於自己的新價值。

六、網路如虎口？上網可能的風險

本次訪談中，雖受訪者皆一致同意老人上網對日常生活產生正面效益，但亦有部份長者談及上網過程中產生的困擾或風險，如坐在電腦前的時間變長，會排擠到其他日常活動(諸如運動、做家事、睡眠時間.....等)，也減少了家庭交流時間，另外還有長者擔心電腦會中毒、易收到垃圾郵件.....等。

上網會讓人上癮，每天都想上網，一天不上就會很難過，再加上，網路上的好朋友多了，也要彼此互動，因而坐在電腦前時間相對增加，多少會影響家庭的日常生活，最起碼做家事的時間被削掉一半。幸好，老公會提醒我，而且我還要照顧外孫女，所以上網時間也是有限啦！大半都是抓空檔時間，呵呵！（P12）

我不進聊天室，不要參與不懂的事。擔心上網的時間夠長，而影響運動時間，坐太久，眼力差，晚睡變得很宅。（P5）

我不用信用卡上網購物不怕風險，最怕的是電腦中毒及 E-mail 常收到垃圾文件。（P3）

但經由訪談發現，受訪長者相對於一般人上網仍是較為節制的使用者，且有一些預防策略，包含不進聊天室，不常用信用卡上網購物等。唯隨著中高齡及高齡者上網人口逐年增加，老人上網的安全性及風險性仍需要提早預防及因應，誠如一位長者提到：

曾遇到一些要我們填一些個人資料的信，但我不知要填還是不填，所以目前針對我們銀髮族的電腦課程，大多說電腦的好處及如何操作的技能，許多副作用或危險的東西，很少提醒我們，以後可以給我們加強這方面。（P5）

誠然，每個年齡層使用網路皆暴露在一定的風險之中，但老人因接觸網路經驗不足、ICT操作不熟悉及記憶退化等特徵，容易成為網路受傷害的一群(Jacoby, Bishara, Hessels, & Toth, 2005)。其次，網路對不同族群的風險內容及危害程度可能不同，青少年的風險偏向諸如網路色情、網路霸凌及網路沉迷等方面(Agatston, Kowalski, & Limber, 2007; Jaishankar, Shariff, & Ramdoss, 2008)，老人因本身的特質及使用資訊的特性異於青少年，例如，有研究指出老人屬於居家服藥(home-based medication)為多，許多長者上網的主要目的之一在於查詢各種藥品資訊或保健產品功能等，因此網路上提供的各種健康或藥品資訊的正確性便相當重要，長者若無法篩選正確資訊，誤信網路上的各種謠言，將形成上網一大風險(Lahtiranta & Kimppa, 2006)。台灣目前較重視兒童青少年的網路安全，尚未注重老人上網的風險性問題，故缺少針對長者上網風險的研究及因應措施，未來有必要提早加以探究及防範。

綜上所述，這些成功上網的長者在學習過程亦遇到如既有文獻所提到的各種困難，包含打字緩慢、網頁設計過於複雜、電腦中毒、視力差、記憶力不佳.....等。唯這群長者仍能運用各種能力及助力克服困難，成功上網，並利用網路展現各種效益。換言之，老人因利用個人及環境優勢而成功上網，亦因上網而展現各種效益，增進生活品質，達到「魚幫水，水幫魚」相輔相成之效。

優勢觀點除了重視個人的優勢外，亦強調環境優勢的重要性。本研究發現長者會善用社區的資源、家人支持，以及家庭凝聚，達到成功上網的目的，並於人生不如意時，透過網路寫作，抒發內心的情緒，當然，網路行銷對經濟有加分的效果，並形塑長者良好的形象。此外，本研究意外發現，長者上網亦可能帶來許多風險，包含排擠到其他日常活動、個人資料隱私等議題，未來隨著老人上網人口逐漸增加，值得後續進行研究。

伍、結論與建議

本文針對資訊社會下老人上網議題進行討論，從優勢觀點分析成功上網長者的經驗。筆者並非認為每位長者皆有上網的需求，許多未上網的老人仍享有良好的生活品質及人生。然而，本文期望提供長者另一個增進學習、充實生活的管道，透過許多成功上網長者的經驗分享，作為其他廣大想上網但卻心生焦慮的長者參考。長期以來，「社會問題」一直是老人的另一個代名詞，老人是社會福利輸送的對象及依賴人口之一，在使用科技上亦被視為是「數位文盲」，人們一聽到老人上網，便直覺反應「沒必要」、「不可能」。在這種社會歧視氛圍下，無形中影響了老人的思維，進而許多長者本身亦自覺沒必要學習電腦，產生了自願社會排除現象，造成台灣目前老人上網率不高的原因之一。而在資訊科技不斷強勢登陸下，長者或許不應怯於迎戰，任其生理的退化，蠶食其潛藏的能量。當前文獻著重在老人使用網路所存在的阻礙因素及不友善環境，反而容易讓人忽略長者使用網路所激發的優勢效益。

長者隨著年齡的增長，生理的退化並非宿命；生命的再次開展也絕非是無法突破的年齡透明天花板。本文的價值在於提供成功上網案例，以期開拓一條航線，作為時下社會教育者或高齡服務者參考外，亦可作為未來鼓勵老人上網，提供一得之見的貢獻。此外，本文亦呈現長者如何克服阻礙，對抗汗名的過程，亦改變一般人對老人的負面觀點。「長江後浪推前浪」也許是生命延續方式，然而當我們驚嘆於後浪(晚輩)的波瀾壯闊之際，是否也應給予前浪(長輩)在沙灘

上激起的朵朵浪花一陣掌聲。以下根據文獻探討及研究結果，作出如下結論及建議。

一、結論

根據研究結果，歸納如下結論：

(一)社區資源是學習上網的啟蒙地

研究發現這些長者能善用社區的資源，前往住家附近的社區大學、中小學或長青學苑等地點，學習基本的電腦技能，奠定上網的基礎。待蓄積能量後，並加以回饋至社區，因此，社區不僅成爲學習上網的綠洲，亦是長者使能的啟蒙地。

(二)家人支持是持續上網的原動力

研究顯示家庭在老人上網扮演著既是助力亦是阻力的角色。在訪談中，有些長者當遇到阻礙時，家人能提供即時的支援，順利解決困難，使長者持續享受上網的樂趣；惟亦有家人對於長者上網態度消極，一度形成阻力。但長者並不因此而放棄，善用含飴弄孫角色，透過網路記錄孫子女成長的喜悅，成功翻轉家人對長者上網的態度，繼而願意在行動上支持長輩上網，增加長者的自信心及成就感。

(三)家庭凝聚是長者上網的動機之一

許多長者與家人分隔二地，因爲思念，興起了學習電腦網路的動機，克服對電腦的恐懼，成功與遠方家人保持聯繫，家庭凝聚成爲長者排除萬難學習上網的動機。長者學會使用網路與親友溝通後，溝通頻率增加，更厚實家庭的凝聚力，形成「魚幫水，水幫魚」的情形。

(四)網路寫作具有療癒效果

從訪談及部落格發現，當長者遭遇逆境及痛苦時，網路亦具有療癒效果，透過網路抒發自己的苦悶，獲得更多人的支持及回應，心念一轉，雖然問題猶在，但已覺得雲淡風輕。再者，亦有些長者甫從職場光榮退下，工作角色失去，頓時生活失去重心，籠罩在撤退理論的陰影下，內心抑鬱。而網路所具有的前台及後台功能，便成爲長者抒發內心情緒的出口，填補角色喪失的失落。

(五)網路行銷具有工作附加價值

網路對於尚未退休的長者亦發揮了正面的效益，透過網路行銷，不僅使工作得以持續，並能利用電腦形塑「網路是一種好生意」的景象。研究發現有長者利用網路行銷自己的農產品，增加市場曝光度，亦有長者透過網路聯絡，提高工作效率，同時打破一般人對長者使用科技的刻板印象，亦成功行銷長者的正面形象。

二、建議

依研究結果，作如下建議：

(一)持續深耕社區老人的上網活動，縮短年齡數位落差

依文獻調查，目前仍有近 9 成的老人尚未走入網路世界，年齡數位落差仍大。加上，本研究訪談發現，大部分成功上網的老人皆會利用社區附近的據點進行數位學習活動，培養上網的基本能力，由此可知，社區是老人學習上網有力的環境優勢。因此，各社區若能提供充足的網路近用機會，並宣導上網的各項優勢，吸引長者前來學習，將可有效縮短落差。政府近年來政府已積極透過各種政策縮小數位落差，舉凡「數位臺灣計畫(2002-2208)」、「國家資通訊發展計畫(2007-2011)」、「智慧臺灣計畫(2009-2012)」等，皆已証實有效縮小城鄉間的數位落差(行政院研考會，2011)。唯獨目前政府對於老人族群似乎可以再多著力，除了補助民間團體辦理銀髮族電腦班外，許多偏鄉的網路近用機會仍較為缺乏，需要持續深耕社區，推動老人上網活動，以鼓勵其他尚未上網的老人進入網路世界，善用網路資源，同時亦可改變一般人認為長者是「數位文盲」的迷思。

(二)推動代間數位文化反哺活動，增進家人支持

研究發現家人支持是長者持續上網的另一個環境優勢，有些家庭支持老人上網，有些則態度消極。因此，建議推行 Hooks(1994)所提出「關懷」(care)、「關注」(concern)、「連結」(connection)的「3C」友善學習環境步驟：首先，在關懷方面，試著讓家人瞭解長輩上網的意義及效益，包含增強自信心、成就感、獨立性、家庭凝聚、心理療癒、工作附加價值等，進而願意關注長者學習情形，採取行動，實際進行數位文化反哺活動，解決老人上網的問題，最後，讓長者主動與外界連結，擴大生活領域及發聲管道。透過代間數位文化反哺活動亦有助於代間融合，以及增進家人的支持。

(三)進行老人上網之安全評估，以降低可能的風險

最後，本研究觸及網路可能帶來的困擾或風險，大部份的受訪者皆表示無此困擾，但仍有少數長者擔心網路沉癮、個人資料安全問題，以及上網時間太久會排擠運動時間、睡眠時間等困擾，未來隨著老人上網人口逐漸增加，長者上網的風險此議題值得後續研究持續深入關注及探討。

致謝

本文為摘取黃誌坤所主持的國科會專題計畫「從優勢觀點分析老人上網經驗之研究——以具成功上網經驗的長者為例」(NSC 99-2410-H-276-003-)部分成果。首先，感謝二位匿名審查委員提供精闢的意見及指正，作者深表敬佩。再者，作者亦感謝二位研究助理莊意文、林弈棻等細心地整理資料，以及參與訪談的 22 位長者提供的寶貴意見。

參考文獻

- 內政部(2009)。友善關懷老人服務方案。2011年10月1日，取自 <http://www.ey.gov.tw/public/Attachment/9102817592271.doc>。
- 內政部(2010)。98年老人狀況調查報告。臺北：內政部。
- 江佳倫(2005)。高齡者網路學習障礙及其因應策略之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 行政院研考會(2009)。98年數位落差調查報告。2011年10月12日，取自 <http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4024389&ctNode=12062&mp=100>。
- 行政院研考會(2010)。99年數位落差調查報告。2011年10月12日，取自 <http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4024389&ctNode=12062&mp=100>。
- 行政院研考會(2011)。100年個人/家戶數位機會調查報告。2012年2月20日，取自 <http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4024389&ctNode=12062&mp=100>。
- 余德慧(2003)。生死學14講。臺北：心靈工坊。
- 宋麗玉、施教裕(2009)。優勢觀點：社會工作理論與實務。臺北：洪葉。
- 周曉虹(1999)。文化反哺：變遷社會中的親子傳承。應用心理研究，4，29-56。
- 張秀玉(2006)。聽覺障礙者家長超越逆境之優勢類型探討。東吳社會工作學報，15，113-154。
- 張松露(2007)。老人網路社群現況與展望。論文發表於台灣社會福利學會主辦之「建立台灣永續發展的家庭、人口、健康、社區與勞動保障體系：公民權利契約觀點」學術研討會，臺北。
- 郭輝明、傅懷慧、徐志宏(2007)。高齡網路消費者遭遇困難之研究。人因工程學刊，9(2)，45-53。
- 陳憶寧(2011)。「我」即是來源：癌症部落客的書寫研究。新聞學研究，106，99-134。
- 曾淑芬(2006)。高齡者電腦網路使用行為與生活滿意度關係之研究。國立中正大學高齡者教育所碩士論文，未出版，嘉義。
- 黃建宇 曾虹雯(2011，7月22日)。學網路行銷 老農設臉書部落格。民視新聞。2011年11月21日，取自 <http://tw.news.yahoo.com/%E5%AD%B8%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E8%A1%8C%E9%8A%B7-%E8%80%81%E8%BE%B2%E8%A8%AD%E8%87%89%E6%9B%B8%E9%83%A8%E8%90%BD%E6%A0%BC-160121232.html>
- 黃誌坤、王明鳳(2007)。屏東市高齡者上網需求之調查研究。成人及終身教育學刊，9，95-125。
- 黃誌坤、王明鳳(2009)。高齡者上網環境友善情形之調查研究。社區發展季刊，125，485-504。
- 黃誌坤、陳啓勳、王明鳳(2010)。老人教育入口網站之建構。屏東教育大學學報，135，91-124。
- 葉乃靜(2003)。資訊與老年人的生活世界：以台北市兆如老年人安養護中心為例。國立臺灣大學圖書資訊學研究所博士論文，未出版，臺北。
- 蔡琰、臧國仁(2008)。熟年世代網際網路之使用與老人自我形象與社會角色建構。新聞學研究，97，1-43。
- 蔡琰、臧國仁(2010)。爺爺奶奶部落格——對老人參與新科技傳播從事組織敘事之觀察。中華傳播學刊，18，235-263。

- Agatston, P. W., Kowalski, R., & Limber, S. (2007). Students' perspectives on cyber bullying. *Journal of Adolescent Health, 41*, 59-60.
- Alpaya, L., Toussainta, P., Ezendamb, N., Rövekampc, T., Westendorpd, R., Verhoefa, J., & Zwetsloot-Schonka, B. (2007). The Dutch website SeniorGezond: An illustration of a road map for the informed patient. *Managed care, 2*, 12-18.
- Baltes, P. B., & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. In P. B. Baltes & M. M. Baltes (Eds.), *Successful aging: Perspectives from the behavioral sciences* (pp. 1-34). New York: Cambridge University Press.
- Campbell, R.J., & Nolfi, D.A. (2005). Teaching elderly adults to use the internet to access health care information: Before-after study. *J Med Internet Res, 7*(2), from <http://www.jmir.org/2005/2/e19/>.
- Chen, Y. (2008). Strength perspective: An analysis of ageing in place care model in taiwan based on traditional filial piety. *Ageing International, 32*(3), 183-204. doi:10.1007/s12126-008-9018-z.
- Cohen, B. (1999). Intervention and supervision in strengths-based social work practice. *Families in Society, 80*(5), 460-466.
- Cortner, D. M. (2006). Stages of internet adoption in preventive health: An exploratory diffusion study of a community-based learning venue for 50+year-old adults. (Doctoral dissertation, Capella University, 2006). *Dissertation Abstracts International, 67-01*, 107.
- Duay, D. L. (2007). In their own words: Older adults' perception of effective and ineffective learning experiences. (Doctoral dissertation, Carlos Albizu University, 2007). *Dissertation Abstracts International, 68-03*, 839.
- Ervin, S. L. (2000). Fourteen forecasts for an aging society. *Futurist, 34*(6), 24- 28.
- Fox, S. (2004). *Older Americans and the Internet*. Retrieved October 19, 2010, from http://www.pewinternet.org/PPF/r/117/report_display.asp.
- Girdner, L. D. (2003). Adult learning on the Internet: Engaging the seniornet process. (Doctoral dissertation, Oklahoma State University, 2003). *Dissertation Abstracts International, 63-05*, 0900)
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York : Doubleday
- Gray, J. I., & Kabadaki, K. (2005). A strengths perspective for assessing older adults: Curriculum enrichment in a human behavior course. *The Journal Baccalaureate Social Work, 11*, 55-66.
- Hersh, A. (2005, May). *I know how you feel: A person-centered approach to supportive messages in online breast cancer groups*. Paper presented at the Annual Convention of the International Communication Association, New York.
- Hill, R., Beynon-Davies, P., & Williams, M. D. (2008). Older people and internet engagement: Acknowledging social moderators of internet adoption, access and use. *Information Technology & People, 21*(3), 244- 266.
- Hooks, B. (1994). *Teaching to transgress: Education as the practice of freedom*. New York: Routledge.

- Jacoby, L. L., Bishara, A. J., Hessels, S., & Toth, J. P. (2005). Aging, subjective experience, and cognitive control: Dramatic false remembering by older adults. *Journal of Experimental Psychology: General*, 134(2), 131-148.
- Jaishankar, K., Shariff, S., & Ramdoss, S. (2008). *Pedophilia, pornography, and stalking: Analyzing child victimization on the internet*. In F. Schmullenger, & Pittaro, M. (pp. 28-42): Prentice Hall.
- Karavidas, M. K. (2003). The effects of computer usage on the retired older adult population. (Doctoral dissertation, Carlos Albizu University, 2003). *Dissertation Abstracts International*, 64-08, 4076.
- Kim, A., & Merriam, S. B. (2004). Motivations for learning among older adults in a learning in retirement institute. *Educational Gerontology*, 30, 441-455.
- Lahtiranta, J., & Kimppa, K. K. (2006). *Elderly people and emerging threats of the internet and new media*. I3E 2006 Conference, the sixth IFIP conference on e-Commerce, e-Business, and e-Government, October 11-13, 2006, Turku, Finland (Outstanding Paper Award).
- Livingstone, S., Van Couvering, E., & Thumim, N. (2005). *Adult media literacy: A review of the research literature*. London: Ofcom.
- McQuaide, S., & Ehrenreich, J. J. (1997). Assessing client strengths. *Families in society*, 78, 201-212.
- Mills, R.E. (2005). The experience of learning computer skills for low-income African American and Hispanic seniors. (Doctoral dissertation, Walden University, 2005). *Dissertation Abstracts International*, 66-04, 1459.
- Paul, G., & Stegbauer, C. (2005). Is the digital divide between young and elderly people increasing. Retrieved December 10, 2010, from http://firstmonday.org/issues/issue10_10/paul/index.html.
- Pew Internet & American Life Project (2011). *Demographics of internet users*. Retrieved Nov 12, 2011, from <http://pewinternet.org/Trend-Data/Whos-Online.aspx>.
- Rapp, C. A., & Goscha, R. J. (2006). *The strengths model: Case management with people with psychiatric disabilities* (2nd ed.). New York: Oxford.
- Saleebey, D. (1996). *The strength model: Case management with people suffering from severe and persistent mental illness*. New York: Oxford.
- Shapira, N., Barak, A., & Gal, I. (2007). Promoting older adults's well-being through Internet training and use. *Aging & Mental health*, 11(5), 477-84.
- Watts, T. B. (2003). An exploratory study of computer utilization by senior citizens to obtain health information. (Doctoral dissertation, University of New Mexico, 2003). *Dissertation Abstracts International*, 64-03, 815.
- Xie, B. (2006). Growing older in the information age: Civic engagement, social relationships, and well-being among older Internet users in China and the United States. (Doctoral dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute, 2006). *Dissertation Abstracts International*, 67-05, 1575.
- Zhao, H. (2001). Universal usability web design guidelines for the elderly (Age 65 and Older). Retrieved September 18, 2010, from <http://www.otal.umd.edu/UUPractice/elderly/>.