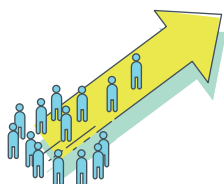


數位共融

提升高齡者數位媒體素養的教學策略



|| 賴弘基 國立暨南國際大學諮商心理與人力資源發展學系教授

一 前言

隨者網路科技與社群媒體的普及與興起，加上人工智慧的技術的蓬勃發展，數位媒體素養已成為現代公民必備的基本能力。綜合國際上推動數位媒體素養單位的觀點，數位媒體素養可定義為：能夠使用數位媒體來獲取、理解、參與以及創作內容的能力。因此，數位媒體素養不僅是操作數位設備的技能，更包含能瞭解、評估、創造和分享數位內容的綜合知能。具體而言，數位媒體素養涵蓋了以下四個層面：首先是數位工具使用能力，包括：智慧型手機、平板電腦、桌上型電腦等數位設備的操作，以及網際網路的使用能力。其次是搜尋、篩選及評估數位資訊的能力，也就是能夠判斷資訊的可信度與價值。第三是數位內容的理解與創造能力，

包括：理解各類數位媒體內容的意涵，以及能夠使用數位工具創作與分享内容。最後是數位公民素養，包括理解數位世界的社會規範、網路安全意識，以及保護個人隱私的能力。

在後疫情時代，數位媒體素養更凸顯其重要性，遠距學習、視訊會議、線上購物、金融理財、行動支付等數位服務已成為日常生活的一部分。因此，具備數位媒體素養不僅關係到個體的學習成長，更攸關社會參與和生活品質。對於「數位移民」¹的高齡者亦不例外。根據國內外相關研究發現，高齡者對於數位科技的接受度已經逐漸增加，使用態度也更為積極，尤其智慧型手機已經成為高齡者主要上網的工具，更有許多高齡者

¹ 指經學習後才會使用數位產品的族群。

熱衷於使用社群媒體，並經常使用醫療保健、旅遊規劃以及娛樂相關應用程式，尤其是在經歷過新冠肺炎疫情之後，愈來愈多的高齡者對於智慧型手機更加依賴（賴弘基，2022）。因此，國內許多高齡教育的機構，如：樂齡學習中心、樂齡大學及長青學苑等，紛紛開設科技運用相關課程，幫助有興趣的高齡者掌握手機運用方面的基礎與進階技能，同時增加其數位媒體素養的意識，促進他們能夠平等共融地參與數位社會。

二 高齡者數位媒體素養的重要性與面臨障礙

近年來，國內外許多研究結果（Jang & Je, 2022；賴弘基，2022）指出，數位媒體素養對高齡者的生活品質和社會參與有顯著影響。例如，具備數位媒體素養的高齡者不僅能夠維持更緊密的社交網絡，透過即時通訊軟體進行文字聯繫及視訊通話，以利與親友保持聯繫，能有效降低社會孤立感。在健康照護方面，熟練使用數位設備的高齡者，較容易取得健康資訊、預約醫療服務，進而提升自我健康管理的效能。相關研究更進一步

指出，數位媒體素養與高齡者的心理健康密切相關，善用社群媒體的高齡者能夠維持更活躍的社交生活，並能維持聯繫，這不僅豐富了日常生活，更有助於預防憂鬱症的發生。特別是在新冠疫情期間，具備數位能力的高齡者，即使在社交距離限制下，仍能透過線上購物、視訊聯繫等方式維持正常生活，展現數位媒體素養在因應重大公共衛生事件時的重要性。

然而，我國高齡人口的人仍存在顯著的數位落差問題。根據數位發展部（2024）出版的《113年數位近用調查報告》統計資料顯示，65歲以上人口中，上網率僅有51.5%。此數據反映出高齡者在數位科技使用上仍面臨諸多障礙，凸顯提升高齡者數位媒體素養的迫切性。相關研究（Githens, 2007; Gitlow, 2014; Kim et al., 2023）指出，高齡者在學習數位媒體時面臨的主要障礙可分為生理障礙，包含：視力退化影響螢幕操作、手部精細動作能力下降造成觸控困難，以及認知功能減緩影響學習新知的速度。其次是心理障礙，主要表現為對新科技的恐懼和抗拒心理。許多高齡者擔心操作錯誤而排斥使用，或

害怕因不熟悉數位工具而遭受詐騙，這些心理障礙常導致高齡者對採納數位工具消極態度。最後是學習資源的障礙，雖然坊間有許多實體及線上學習課程，但課程內容不盡然針對高齡者的特質與需求進行設計，教學進度過快或內容過於艱深都可能影響高齡學習者的信心。同時，缺乏持續性的學習支持系統，也使得高齡者難以在遇到問題時獲得即時協助。因此，在邁向數位化社會的過程中，如何協助高齡者跨越數位落差，確保其不被科技發展所排除，已成為推動高齡者媒體素養需正視的重要議題。

三 數位媒體素養在高齡教育機構 實施現況

提升高齡者數位媒體素養具有重要意義。因此，國內的高齡教育機構積極致力於協助高齡者縮短數位落差。目前，各樂齡學習中心、樂齡大學、長青學苑、社區照顧關懷據點等高齡教育機構，以及民間單位，如：「GOGOLife 皇家生活」均已開設多元的數位媒體相關課程，尤其是著重在手機載具的操作與應用。檢視課程的內容，主要可分為：基礎數位工

具軟硬體的操作，課程內涵大致包括智慧型手機、平板電腦操作等基礎技能，著重於瞭解手機的功能、APP 下載移除與基本設定、上網查詢資料、LINE 的應用、常用 APP（如：大眾運輸交通、網路地圖、健保快易通）的運用等。而進階應用課程則包括手機拍照與攝影、影音編輯、數位相簿製作等，讓高齡者能夠運用數位工具豐富生活，這類課程通常會結合高齡者的興趣，如攝影、旅遊等主題，以提高學習動機。隨著 AI 浪潮的興起，高齡教育機構也陸續開設了 AI 應用的課程，例如：高雄三民區樂齡學習中心開設「ChatGPT 手機基礎、進階班」、臺中市樂齡學習示範中心開設「從零開始的 AI 人工智慧必修課」、「AI 奇幻之旅：探索人工智能的世界」、新竹縣竹東鎮樂齡學習中心開設「科技運用：藝起 AI 過生活」等。

另一方面，隨著近年來網路詐騙事件不斷攀升，數位安全與預防詐騙課程也逐漸受到重視。教育部亦倡導並規範國內樂齡學習中心開設相關課程，內容涵蓋辨識網路詐騙、保護個人資料，以及安全使用網路金融服務

等主題。許多課程內容採用案例教學法，透過實際案例提升高齡者的警覺意識與防範能力。

總體而言，高齡教育機構在推動高齡者的數位媒體素養方面扮演著關鍵角色，由於現今多數的數位媒體素養課程與研究仍集中於正規教育場域，針對高齡族群的教育介入相對不足。因此，在高齡教育的課程規劃中，尤其是資訊科技工具的應用領域，導入數位媒體素養的核心理念與相關知能的培養，實具有其迫切性與必要性。

四 高齡者數位媒體素養教學策略的建議

根據前述高齡者數位媒體素養的重要性、障礙及教育機構的實施現況，本文針對提升高齡者數位媒體素養教學策略提供以下具體建議，供成人教育與高齡教育機構參考，以利提升高齡者的數位媒體素養。

首先，建議高齡教育機構落實深化課程的設計理念，依據高齡者的起點能力，規劃能力指標和學習地圖。

從初階課程著重基本操作技能，到中階課程強化應用能力與資訊判讀，最後以進階課程培養網路安全意識和新興科技認知。每個階段應設定明確的學習目標和實作評量，讓高齡者能夠循序漸進地提升能力。特別是在資訊真偽辨識方面，需要強化高齡者對於假新聞、詐騙訊息的警覺性，並培養其查證訊息的習慣。

在教學方法的優化方面，教師應考量高齡者的學習特性，採用多元的教學策略。包括運用同儕教學法，培養高齡志工擔任助教以降低學習焦慮；設計具體的情境任務，如預約掛號、防詐騙演練、AI 語音助理使用等實用情境；製作圖文並茂的教材，搭配放大字體的紙本講義，並適當調整教學節奏，預留充分的練習時間。同時，教師可加入即時性的詐騙案例分析，讓高齡者能夠認識最新的詐騙手法，提高警覺性。

此外，為了確保學習成效，建議設置支持系統的輔助，例如：設立諮詢服務，安排志工及時解決學習過程所遇到的問題，亦可組織學習社群，鼓勵經驗分享和互助學習，以

及安排代間學習（Intergenerational Learning）課程，讓祖孫共學，增加學習的樂趣。在課程發展方面，除了課程設計要貼近高齡者的生活議題，並且可鼓勵其他教師在課程中，導入媒體素養的概念。例如，教授運動保健課程的教師，可安排學員上網尋找教學示範的影片，並能將自我練習的成果以文字或影片方式，在社群媒體上分享。

五 結語

提升高齡者的數位媒體素養是實現數位共融社會的重要課題。透過完善的課程規劃、適切的教學策略，以及完整的支持系統，能夠協助高齡者掌握必要的數位能力，提升生活品質，促進活躍老化。未來，更需要政

府、教育機構和民間團體持續投入，共同營造友善的數位學習環境，讓每位高齡者都能充分參與數位社會。✕

參考文獻

- Githens, R. P. (2007). Older adults and e-learning: Opportunities and Barriers. *Quarterly Review of Distance Education*, 8(4), 329–338.
- Gitlow, L. (2014). Technology Use by Older Adults and Barriers to Using Technology. *Physical & Occupational Therapy In Geriatrics*, 32(3), 271–280.
- Jang, S. H., & Je, N. (2022). The relationship between digital literacy, loneliness, quality of life, and health-promoting behaviors among the elderly in the age of COVID-19. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 9(4), 71-79.
- Kim, H. N., Freddolino, P. P., & Greenhow, C. (2023). Older adults' technology anxiety as a barrier to digital inclusion: a scoping review. *Educational Gerontology*, 49(12), 1021–1038.
- 數位發展部 (2024)。113 年數位近用調查報告。https://moda.gov.tw/digital-affairs/digital-service/dv-survey/14516
- 賴弘基 (2022)。數位媒體素養融入高齡教育課程：教學者觀點之分析。 *福祉科技與服務管理學刊*, 10 (3), 125-138。

