

## 樂齡媒體素養，怎麼教？ 能為樂齡者做設計，就能為全年齡作設計

陳怡瑄(千里老師)

樂齡媒體素養課程教案製作人

「老師老師！這則簡訊是不是真的啊？」接過一看，是一則中X電信有多少紅利點數尚未領取的簡訊……「嗯！當然是假的啊……看連結就知道了喔！」老師看了一眼立刻回覆，「什麼是連結？」學員進一步詢問。「你看，這中間有一條英文字，有的是藍色畫底線，有的是WWW開頭，這條叫做連結，也就是網址，網路的地址，就像我們現實生活裡都有地址，這一條就是網路上的地址啊……」學員點頭。「原來那個詐騙宣導叫我們不要點不明連結的連結……指的是這個喔！」老師微笑點頭。

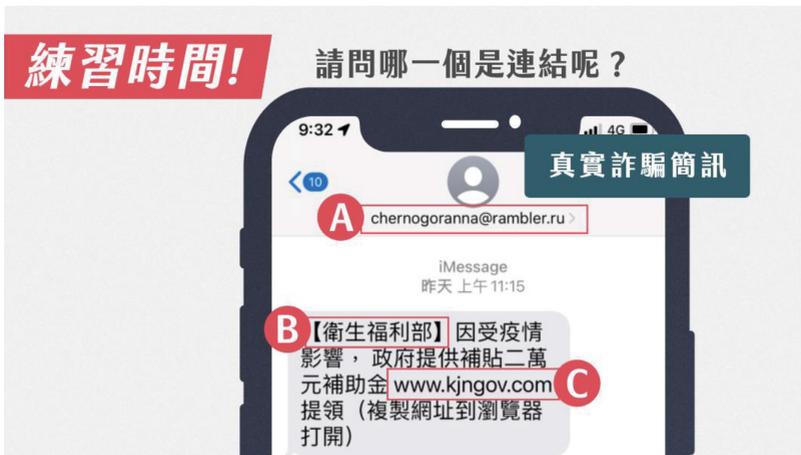


圖1 筆者上課教材

以上，是樂齡教學現場發生的真實案例。政府認真做的教學宣導，卻卡關在「連結」兩個字。而這也是樂齡媒體素養一個很真實的難點——「新媒體」，不管是相關背景知識、使用方式或是更進一步的批判性思考。畢竟當你沒有具備足夠的相關素養知識或技巧的時候，你要如何進行「批判性思考」呢？就像走到市場賣蔬菜的攤位，全部都是綠色蔬菜，若你不知道蔬菜種類、烹調知識、烹煮需求，你要如何進行判斷(買什麼菜)呢？

### 從媒體素養到樂齡媒體素養

根據112年3月教育部數位時代媒體素養教育白皮書指出，媒體素養教育的願景是培養一位知情、負責、利他的數位公民，推動原則有四項，包括善用媒體、善用科技、促進參與、系統學習。所以首先，我們必須破除一個既定的迷思，也就是媒體素養就等於防詐騙或辨識假新聞這種教學主題，而是必須更全面的去教育每個人，成為一位「數位」公民。



圖2 筆者教學簡報

學者McClure(McClure,1994)針對資訊素養(Information Literacy)提出了四分法模式，分為傳統素養，也就是聽、讀、寫、說和計算的能力，媒體素養是使用後印刷式媒體(post-print media)，尤其是電子媒體，包括解讀、評估、分析、製作、傳播資訊的能力，電腦素養則是使用電腦完成一些基本工作的能力，而網路素養則是了解網路資源的價值，並能利用檢索工具在網路上尋取特定的資訊並加以處理、利用的能力。這時我們簡單回顧一下科技的歷史，1993年Windows3.1誕生，2007年第一代iPhone智慧型手機發表，劃時代的改變了科技的使用方式，因此聯合國重新訂定了文盲的標準，除了不識字的人之外，無法使用3C設備和網路來學習、溝通的人，稱呼為「數位新文盲」。

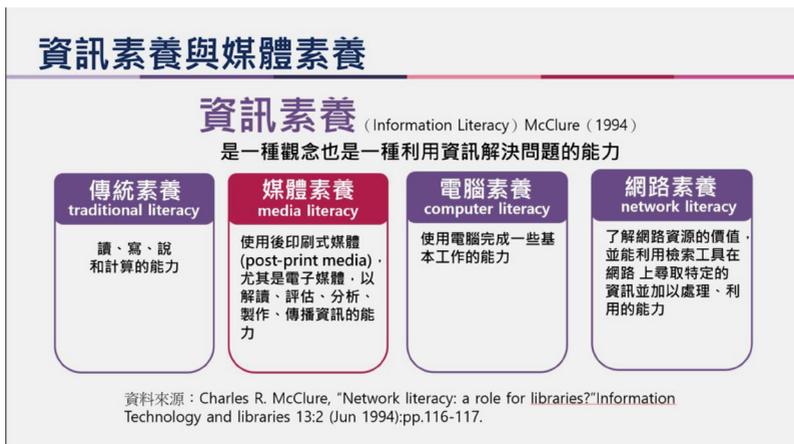


圖3 筆者教學簡報

由於科技的演進，媒體的生態也產生了跳躍式的變化，過去傳統的三大媒體，電視、廣播、報紙面臨「新媒體」的崛起，幾乎沒有招架之力，新媒體包括網路新媒體、移動新媒體、和新型的電視

媒體.....等等，全面介入人們的生活，媒體從主流媒體到FB、Line、IG、Threads、Youtube.....上令人眼花撩亂的自媒體，特別是智慧型手機普及之後，Dalton(2017)指出雖然「媒體」本身並不只數位科技，但現今媒體多少都包含數位科技介入，社群媒體更成為訊息傳播與分享主要管道。想想看，現在的媒體是不是幾乎使用數位科技就能進入，即便是傳統媒體，也積極拓展新媒體的領域。

因此有幾個名詞我們必須先理解，「數位原住民(Digital Native)」指的是從小就生長在各種數位產品環境的世代，「數位移民(Digital Immigrant)」則是長大之後才接觸數位產品，有一定程度上無法流暢使用的族群，「數位難民(Digital Refugees)」則是拒絕學習使用數位產品的人。對照電腦與科技的演變，樂齡族群(通稱55歲以上)，全部都是「數位移民(Digital Immigrant)」，甚至還有一定比例，是「數位難民(Digital Refugees)」，而「數位移民」與「數位難民」可能即便花費時間精力學習，也無法如同「數位原住民」般如呼吸喝水般使用數位產品。。

美國國家媒體教育協會定義的媒體素養(Media Literacy)，是要使用各種通訊媒體來近用(access)、分析(analyze)、評估(evaluate)、創建(create)和產生行動(act)的能力；然而，以「近用」這件事來說，根據國家發展委員會(2019)出版的家戶數位機會調查報告指出，國內個人上網率50-59歲為91.5%、60-64歲為77.6%、65歲以上即陡降為46.8%，也就是說，65歲以上的樂齡長者，還有近六成從未使用過網路，首先他們缺乏設備和網路可以使用媒體，或是有了設備卻不會開啟，成了第一道障礙，而即便知道媒體在哪裡，不懂基本操作的技能差異則進一步形成了媒體素養的「第二級鴻溝」(Hargittai, 2002)。

也就是說，當我們在討論「一般性媒體素養」時，不能疏忽的部分是樂齡者的「科技近用」，這就像一扇大門，當你沒有推開這扇數位大門，他們該如何成為一位「數位公民」呢？舉個例子，在樂齡長者的Line群組中，時常流傳著各種半真半假的不實流言，有些甚至是老掉牙的罐頭假消息，其實臺灣有許多優質的媒體在協助查證各種假消息，例如臺灣事實查核基金會，你只需把這則消息發給他們的Line官方帳號查證機器人，幾秒內就能得到答案。這個最基本的「查證」技能看起來很簡單，聽起來好像只有一個動作「轉發」，但這個動作對長者來說，本身就具備好幾道障礙。首先不知道什麼是查證機器人，是真人還是假人、不知道如何在Line加入查證機器人、加入後也不知道如何轉發消息、或忘記查證機器人的名字、轉發之後也不知道如何點選觀看消息.....



圖4 你得教到這麼細。筆者教學簡報

## 樂齡媒體素養教育的難點

在討論樂齡媒體素養的難點之前，讓我們先理解「流質智力」與「晶質智力」的概念，流質智力簡單來說，是一種知覺抽象關係、短期記憶、對環境的立即認識、形成觀念、抽象思考能力.....可能會隨著年齡而退化。晶質智力則是透過有意識的學習，經驗的累積，把知識、技巧融入思考及行動的程度，例如應付社會問題的能

力，能隨著不斷學習而持續上升。也就是樂齡族的知能不是什麼都退化的，不要把每位樂齡者都當成失智老人。

只是就數位科技這件事來說，在樂齡者的成長背景中，如果在工作期間沒有接觸科技的「經驗值」，就代表這是一個全新的開始，無法使用晶質智力(經驗)來應付這個新科技的世界，再加上流質智力隨著年齡的不斷下降，可能很容易「忘記」，於是樂齡媒體素養，衍生出了以下幾個難點：

### 一、不斷冒出的新媒體，疲於奔命的學習

光是學會Youtube、FB、Line就已經疲於奔命，樂齡者學習社群媒體的一個重要理由是跟親友進行交流連繫，但新媒體仍不斷的出現，好不容易才學會，孫子們又前進Podcast、IG、抖音、Threads.....而每一種媒體都有各自的特性、規則、使用方式.....造成了樂齡媒體素養的第一個難點，簡單來說，當他們聽到新聞，想知道現在Podcast、Threads(脆)在做什麼的時候，可能要到商店下載相關APP這件事都做不到。

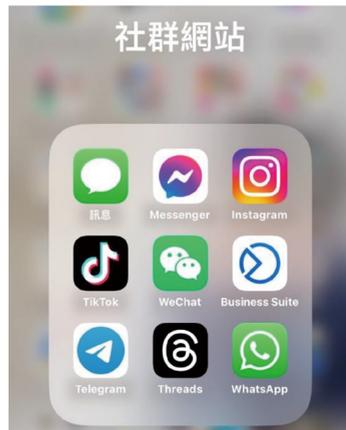


圖5 才學好一個媒體，又來一個新媒體

## 二、媒體操作設計的全齡不友善

由於各種媒體的設計者或經營團隊可能大多是年輕人，因此媒體APP的介面設計不友善是常見的事，尤其是許多樂齡者他們第一個接觸的科技商品就是手機，手機裡充滿著英文、專業術語、複雜不直覺的操作……不要說媒體的APP了，他們可能連基本的手機操作都不太會用。例如命名「我的裝置」，樂齡者就會問什麼意思？若能以「我的手機」取代，是不是更直覺？或是按鈕名稱取名為「Voom」、「Reels」，當然聽起來很酷炫，但都增加了樂齡者使用的難度。因為完全不知道是什麼意思！

再舉一個例子，身為資深的樂齡科技3C講師，有些APP設計連我都得研究半天，例如剛開始接觸Threads，連開留言都不會點。或是有些掛號APP沒有把最重要的掛號功能擺在第一頁，得深入好幾個步驟才能找到。也藉此呼籲所有APP的設計者，在設計時務必考慮「通用設計」的概念，因為能為樂齡者設計，就能為全年齡設計，開發時可以找樂齡資訊教師或是樂齡長者來試用，相信你的APP在操作或實用性上一定能更上一層樓。

## 三、新媒體與多元的資訊型態

而現代新媒體，透過包裝、創意、互動媒體呈現出的資訊型態，不要說對科技較不熟悉的「數位移民」，有時就連「數位原住民」可能都混淆不清，例如撲天蓋地的蓋板廣告、偽裝在新聞間的廣告、經過變造後的照片……舉個例子來說一個「你的手機儲存空間已滿」廣告，就會引起樂齡者的恐慌，因為他們不知道下方其實有AD兩個字，這並不是他們沒有能力思考，而是在他們人生歷練、晶質智力的成長過程中，並沒有這些狀況的產生。



圖6 偽裝在正常新聞、影片頁面裡的廣告，看不清的關閉按鈕。筆者教學簡報

### 四、到底哪些資訊可以相信？

當你從Google搜尋一個詞條，可能會跑出幾百萬則資訊，從新聞、專家文章、廣告、業配、內容農場、心得分享.....就算是現在發展到AI搜尋出整理過後的資訊，但哪些資訊是正確的？哪些資訊是錯誤的？更是令人困擾的問題。樂齡者遇到的第一個問題是，每個詞條的資訊來源總是寫的很小、標題總是很聳動，於是在虛虛實實之間，無所適從。所以我們必須給他們查資料的技巧、優質資料庫的來源.....等各種判斷的知識工具。

### 五、他們在不被允許批判性思考的環境下成長

回顧樂齡者的成長之路，他們是生長於不被允許批判性思考的環境，尤其是五年級生之前，他們成長於威權時代、戒嚴時期，這又區分為戰前的「沉默世代」與戰後的「嬰兒潮」，在課堂中你會發現，沉默世代比較不會主動發言，即便需要他們發言，也必須給他們思考的時間，而嬰兒潮世代則雖然相當活躍，但對於不熟悉的

事物，仍會缺乏年輕世代的「主動」和「試錯」的態度，因為在他們的成長背景中不允許錯誤，錯誤是會被處罰的。所以媒體素養的教學過程中，設計「試錯」的環節是重要的，讓他們先在課堂上嘗試錯誤，也要理解發生錯誤後的處理方式，讓他們知道在數位科技的使用上，錯誤是可以被修正，還有如何去修正。

## 六、時代變化對個資保護與智財權等觀念的演進

隨著時代的推進，許多新的概念、約定成俗的習慣也逐漸在社會上成型，例如：不可以隨便下載音樂，因為有版權問題；不可以從別人的粉專上下載圖片隨意放在自己的FB上；不可以把自己的個資隨意洩漏給陌生人。但剛踏入數位之門的樂齡者，可能沒有太強的個資保護與智財權的概念，因為他們的過去並不是那麼在意這些事情。但隨著時代變化，在宣導網路安全使用這些觀念時有時也必須注意宣導時不要太過用力，例如點了這個連結會中毒，手機會掛掉，或下載圖片可能會被告，賠償金高達多少多少.....導致他們又因為害怕而不敢使用，因此如何在鼓勵他們擁抱新科技時，具備「適當」的安全使用觀念與技能，不要因為害怕而離開，也是我們必須注意的課題。

## 樂齡媒體素養怎麼教？公共圖書館的秘密武器

2016年牛津詞典選出年度詞彙「後真相時代」，意思是客觀事實被立場掩蓋，以媒體來說，除了各媒體有各自的立場，會由不同角度切入同一則新聞之外，還有一個重要的原因是由於各種媒體的激烈競爭，「媒體搶快」成為一個導火鎖，造成查證不及，所以有可能會發布新聞後再更正，甚至不更正。因而在各媒體間流傳著

各種「不實新聞」。另外AI的盛行與內容農場也是假消息的散布主力。然而在樂齡媒體素養教育上，我們必須先擺脫一個觀念，我們不是「宣導」，而是「教育」，層次上不一樣，宣導可能是告訴你不能怎麼做，而「教育」則是更深度的知識、技能與態度的訓練。

以「破解假新聞」來說，不是只有教什麼假新聞，或不要輕易相信.....以素養教育的角度來說，我們應該還要教更深入的內容包括哪些是優質媒體？到哪裡查詢「好」新聞？如何進一步查證新聞內容等等.....對於樂齡者來說，還需要更深入的技巧教學，如何找到優質媒體、如何使用優質媒體，這些「不是只說不」的背後涵養，才是他們能面對未知的利器。而公共圖書館，就具備了樂齡媒體素養教學的各種重要利器.....

### 一、圖書館擁有最豐富現成的媒體素養知識庫

1994國際圖書館協會聯盟/聯合國教科文組織《公共圖書館宣言》指出「圖書館是地方的資訊中心，備有各種知識及資訊供讀者取用。」簡單來說，公共圖書館裡有源源不絕、豐富精彩的「資料庫」，這些正是樂齡者充實他們內在媒體素養的知識寶庫。

以公共圖書館數位資源入口網來說，就有各種電子資料庫、電子期刊、電子書.....而且重點還是「免費」。但是樂齡者可能完全不知道有這項資源，甚至不會用，因為我們之前提過，樂齡者的「科技近用」本身就是一種困難。比如不會用電腦，手機字又很小，如何讓樂齡者妥善運用這些現成的媒體素養知識庫，就是一個很值得挑戰卻又具有意義的議題，因為以另一個層面來說，使用電子資料庫也是挑戰他們過去的學習習慣(紙本學習)的課題，但在強調環保意識、無紙化的未來，也具備與時代接軌的意義！另外，使用電

子資料庫不只可以更進一步強化他們的媒體素養知識，更能讓他們知道正確的資料庫在哪裡，因為這裡的資料庫，都是權威資料庫，應該沒有、或比例很低很低現有媒體會發生的「假消息」問題，很多驗證假新聞的資訊，這裡都有現成的資料庫可以查，而且是公開透明的。

## 二、圖書館的數位轉型，也是協助讀者科技近用的場域

另外現在的圖書館也變得更科技、更便利，「FB粉專、官方帳號、專屬APP」、「手機自動借還書系統」、「AR互動系統」、「AI為你選書」.....每一項立意都很優良，方便使用者，但卻都有著前文所述的樂齡媒體素養「難點」，不過換個角度想，圖書館比起目前開設樂齡3C課程的單位，如樂齡大學、樂齡學習中心、社區大學、關懷據點.....等單位，還具備了樂齡媒體素養教育最大的優勢與強項，就是擁有「實作」的場域。

舉個簡單的例子，公共圖書館推出了手機掃描書籍自動借書的服務，如果沒有透過教育，對樂齡者來說，使用率可能會很低。因為這項科技服務對樂齡者來說是一件超乎想像的事情，首先他們會遇到幾個難點：1.不會下載APP；2.登不入帳號；3.不知道這功能怎麼用；4.下一次來又忘記怎麼用。但如果我們教學完，能實際帶他們操作走過一回(甚至二回三回?)，他們是有可能自己運用這項功能的。

再舉個AR的例子，生活中常見各種應用，但是能讓樂齡者學會這個概念之後，直接在場域中實際運用操作，應該也只有圖書館或博物館這種場域環境了！這樣的課程不只可以跟一般樂齡課程做出區隔，另一方面也能減少圖書館的人力耗費。

### 三、掌握樂齡媒體素養教學的技巧

樂齡族群，具備了豐富的人生歷練，他們擁有著可能遠勝於年輕人的智慧！所以首先要破除「他們學不會」這個迷思，他們不是學不會，而是你不會教，或是用錯了教學方法！首先要掌握幾個重點：

#### 1. 知識深度、廣度要夠

請把「老人就像小孩」這個觀念拋棄，老人不是小孩，他們有著你沒有的人生歷練。所以教學的知識深度要夠，廣度要廣，但是要掌握「困難的事簡單說」這樣的知識轉譯能力，簡單來說，在專業知識上，僅量連結他們過去的知識來做比喻，就能幫助他們理解。例如Wi-Fi類似家裡的無線電話機，走出門口就收不到訊號，Line ID就是Line的身分證字號，每個人都是獨一無二的。這能讓他們再接觸科技資訊的過程中，輕鬆的去理解各種科技的專有名詞。

另外，樂齡長者對新媒體資訊的學習熱忱是非常強的，請先擺脫「年齡歧視」，他們期待能跟年輕人「平起平坐」，即便不能也不想「落後太多」，尤其是會走入圖書館的樂齡者，可能都是他們那個年代的「文藝青年」，知識背景都不會太差，所以不要以為他們只想學最基本的東西，別小看他們的求知慾，因為當你沒有辦法滿足他們的需求，有修養的樂齡者只會選擇選擇「用腳投票」，下次不會再來。

而知識點若能連結到「生活」，則更能打中樂齡者的心，因為成人大多因「需求」而學習，所以當這個知識點能讓他們在生活裡運用，不管是跟親朋好友「展一下」，或是能幫助他們「買股票」、「挑商品」.....一定會大受樂齡者歡迎。

## 2. 技能簡單化、實用化

樂齡媒體素養的教學不能只有純「知識」的學習，一定要導入「技能」的操作，這也是樂齡媒體近用的重點，以圖書館資料庫的檢索系統來說，不能純介紹有哪些資料庫，而是一次只介紹一種資料庫，例如「天下雜誌群知識庫」，並一定要讓學員能親自操作，而且將操作技能點進行分類，一次五個動作以下，一個動作一個動作確認大家都跟上，確保大家都能成功進入知識庫閱讀，這樣才是一個成功的樂齡媒體素養教學。

而技能簡單實用，能夠衍生到生活，也是一個教學的重點，例如「下載尋書導引APP」，就是在進行一般媒體素養中「下載APP」的教學，如果可以導入更多生活的技能點，例如觀看APP下載區的評論、撰寫評論、APP內購等相關知識，也是一個很棒的媒體素養教學。

當然下載後的使用要結合各種知識點，例如「定位+AR導引」，除了瞭解圖書館外，也能瞭解生活中的定位知識，平常如何運用，這樣結合生活的技能，也是圖書館媒體素養可以著力的方向。

## 3. 情境應用要多元化

樂齡者在學習資訊時有一個特性，就是「不知道如何應用」，例如他們可能學會下載「尋書導引APP」，但要下載另一個APP，就不會使用了，所以樂齡媒體素養教學時必須把情境應用多元化，一方面作為練習，另一方面則強化他們對於應用情境的深入瞭解。

舉例來說當我們進行「QR Code掃描教學」時，就要同時準備「FB粉專QR Code」、「Line官方帳號QR Code」、「APP下載

QR Code」、「觀看影片QR Code」、「菜單QR Code」作為情境練習，一方面讓他們多練習幾次掃描QR Code，一方面理解原來QR Code可以掃描出這麼多的東西。

當然還要回歸前兩點，也就是知識和技能的建立，具備深度廣度的知識，例如：QR Code的由來、這是什麼，生活實用技能，可以怎麼掃QR Code，在哪裡會遇到QR Code，再回歸到多元的應用情境。

### 四、結語

樂齡媒體素養有別於其他年齡層，必須先跨過數位操作的基本門檻，例如：要先下載APP才能下載好新媒體FB、IG，要查詢關鍵字至少要學會上網還有網路是什麼，要確認假訊息可能也需要學會翻譯，才能看懂外文資訊；還有基本的生活知能，擁有這些基本功，才有機會進行更進一步的公民參與！所以我們在進行樂齡媒體素養教育規劃的時候，務必不要輕忽「媒體近用」這個重點，因為老話一句，當他的數位之門沒有打開，都還找不到媒體在哪裡，到底要如何進行分析(analyze)、評估(evaluate)、創建(create)和產生行動(act)的能力呢？！判斷或許有困難，但樂齡者不是完全沒有判斷思考能力，也不是沒有媒體素養，有沒有一個可能性，是他們根本找不到媒體在哪裡呢？