國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

碩士論文

Department of Library and Information Science
College of Liberal Arts
National Taiwan University

Master Thesis

從嬰兒潮世代網路使用行為探討公共圖書館老人科技服務

Understanding the Public Library's Internet Services for Elderly: The Internet Behavior of Baby Boomers in Taiwan

徐瑜君

Yu-Chun Hsu

指導教授：林珊如 博士

Advisor: Shan-Ju L. Chang, Ph.D.

中華民國 102 年 7 月

July, 2013

本論文獲國立臺中圖書館碩士論文研究獎助

謝誌

漫長的旅程終於結束。這一路走來有太多人需要感謝，也感恩自己身邊總是貴人不斷；希望自己也可以成為別人的貴人，一起成長。

首先，要感謝我的指導教授林珊如老師。自從推甄進入圖資所後，就在老師的研究室幫忙做事，老師教學時的認真風範、做研究的嚴謹犀利，以及溫和、有禮，又堅守原則的處世態度，在在都是讓人景仰與學習的目標。有機會在老師身旁做事，以及獲得老師在論文上仔細、耐心的指導，是瑜君的福氣。同時，也要感謝口試委員吳美美老師、宋雪芳老師，從計劃書一直到最終的論文，總是細心的審閱，並提出改進的建議；老師們討論時迸現的火花，讓瑜君得以更深入發現研究的價值，進而將論文修改得更臻完善。

感謝參與本研究的 20 位受訪者，謝謝您們願意和瑜君分享您們的網路使用行為。訪談過程，瑜君不僅藉由您們的視角瞥見了不一樣的世界，從中獲得許多寶貴的研究資料；同時也因為您們親切和藹的態度，讓瑜君可以打破自身害羞的個性，而樂在與您們談話，甚至期待與新的受訪者見面。每一次邂逅，都是一場學習，感恩各位叔叔、阿姨無私的分享！

回想初進入圖資所，一切都還在適應中，謝謝瑋妮邀請我一組，從此成為課業上的好夥伴；不只是課業，那些早起到體育館排隊打羽毛球的熱血日子，還有今年二月底的大阪行；和瑋妮一起，總是可以感受到一股活力，想起瑋妮的如珠妙語，總是讓人嘴角不自禁地上揚。感謝聰慧的雅鴻，妳在課業與工作上的認真態度，一直是我學習的標竿。謝謝慎孜學姊，從推甄時的準備，到現在的非洲董交換大會，總是承蒙學姊照顧！另外，要謝謝書萍、家虹、佳玲，同樣身為珊如老師「同期」的指導學生，因為妳們的督促與提點，使我在研究過程與論文完成階段，才可以鎮定且順利地完成該做的準備。還有謝謝唐老師研究室的宜瑾、珮寧、浮果，謝謝你們籌辦的腳踏車之旅，不論是從公館到碧潭，還是從公館到大稻埕，河濱的美景有你們的笑語一路相伴，讓研究生涯開懷不少！謝謝思岑，總是不厭其煩地鼓勵我，增加我寫論文的自信心；也謝謝彥如、海豚、采維、玓瑩等等學弟妹，在我孵論文的期間，願意

和我閒聊一起紓解壓力。

另外，要感謝系辦宜玲助教、國資圖麗香學姊在行政事務上的協助，兩位總是即時且耐心地回覆我的詢問，並且細心地幫忙處理行政上的手續。也謝謝夏小姐貼心地幫我佈置口試會場，並在口試前安撫我的情緒。雖然我不是基督徒，夏小姐仍然熱心地握著我的手，幫我向上帝祈禱，請祂在口試中照看我。感恩夏小姐為圖資系默默付出，讓我們有一個乾淨與方便的學習環境。也謝謝中文系蔡瑜老師，在我擔任老師助理的期間，與我分享撰寫文獻探討的要訣，並鼓勵我完成論文。另外，也要感謝妙樺學姊，不僅幫忙處理我在《圖書資訊學研究》工讀期間的薪資報帳，也時時透過 e-mail 關心我的生活與課業。

從台中來台北求學，慶幸我總是遇到好室友，彧偉、盈廷、孟珊、珮瑄、秀玫、阿福，不論是生活上的相處還是心靈上的交流，大家總是散發出令人安心的氛圍，讓我可以離開自己的小世界，接觸到更寬廣的人生。也謝謝中文系的好朋友怡靜、冠欣，在圖資所期間還有機會一起吃飯、互相打氣。還有雖然因為畢業後較少機會碰面的育涓、怡萱，想起跟妳們四個人一起時的大學生涯，總是讓我感覺很溫暖。謝謝批兔板上的 cwchen、timrau、serenus、seemREVERIE，裡面有親愛的大學同學、學妹、學伴，謝謝你們願意「閱讀」我的不安與惶惑，並總在第一時間給予安慰和鼓勵。也謝謝在敦南禪修會館認識的宣旭、倩瑜、淑萍、建元、怡珍、育生、瓊文、碧薇、汪坪、婕茹等師兄姐，對我論文以及生活上的關切與鼓勵。

最後，要謝謝我的家人。爸爸、媽媽、弟，謝謝你們無條件的支持我，研究所生涯有不安、有迷惘，中間甚至曾萌生放棄的念頭，但你們總是耐心的等我走出困境，並支持與尊重我的決定。謹以此論文獻給我親愛的家人！

漫長的旅程終於結束，感恩一路上總是有貴人照看；帶著大家的關愛與鼓勵，瑜君將更有勇氣往新的旅程邁進！願每個人都平安、順利！

瑜君 筆于研究生室
102.08.01

摘要

本研究旨在透過了解台灣嬰兒潮世代成員之網路使用行為，進而針對公共圖書館老人科技服務提出建議。研究問題包括：（一）台灣嬰兒潮世代使用網路的動機為何？（二）台灣嬰兒潮世代在網路上從事的資訊活動為何？（三）台灣嬰兒潮世代使用網路遇到哪些問題？如何解決？（四）使用網路對台灣嬰兒潮世代的日常生活有何影響？

研究採半結構式深度訪談法，輔以基本資料問卷蒐集研究資料。透過研究者人脈、網路空間與滾雪球法，共招募到 20 位受訪者。受訪者年齡集中於 50-55 歲，以女性為多數，所在地區以中南部為主。

研究結果發現，台灣嬰兒潮世代初始接觸與使用網路之動機，主要在於「滿足工作需求」，但隨著使用時間歷程增加，其使用網路之動機轉以「與他人連結情感」、「滿足個人內在需求」為主。在網路使用活動方面，問卷結果顯示，研究對象最常從事之網路活動為：「瀏覽網路新聞」、「收發電子郵件」、「搜尋引擎檢索資料」，研究結果呼應過往文獻，顯示上述網路活動仍為老人最重要之使用活動。有別於過往調查，本研究問卷增列「瀏覽社群網站（Facebook）」一項，研究結果指出，社群網站之使用人數達 13 人，顯示台灣嬰兒潮世代使用社群網站之情形值得持續關注。另外，結合訪談資料，研究對象之網路使用活動，主要包括以下六點結論：（一）網路活動特徵以「瀏覽」為主，但逐漸在社群網站上與其他熟識的使用者有所互動；（二）「社群網站（Facebook）」使用情形踴躍；（三）透過網路搜尋與接收「健康醫療」資訊情形普遍；（四）透過網路觀看「股票」資訊情形踴躍；（五）網路逐漸取代電視，成為重要的休閒娛樂平台，對「網路影音」具有高度使用需求；（六）對於「網路購物」抱持懷疑態度。在網路使用問題方面，研究對象在「生理層面」、「心理層面」、「認知技能」、「介面與功能設計」、「硬體設備」皆會遭遇使用問題或困擾；生理層面主要為「視力退化」、心理層面主要

為「擔心網路犯罪」、認知技能面主要為「不熟練鍵盤操作」、介面與功能設計面主要為「網站功能連結不明顯」，而硬體設備面主要為「系統不穩當機」，以及「網路傳輸速度慢」。此外，因為「網站建置者未考量使用者習慣」，或「受訪者之互動對象使用習慣不良」，也會引起研究對象之使用困擾。在網路使用問題解決方式上，研究對象採取之方式包括三類：尋求「他人支援」（包含家庭支援、社會支援）、「自行摸索」、「不處理」。其中，他人支援以「子女」、「同事」為主，而「自行摸索」為尋求他人支援前的過渡階段；當研究對象缺乏支援或摸索失敗時，通常選擇「不處理」。在對日常生活影響方面，研究結果發現使用網路對受訪者之正面影響大於負面影響，正面影響包括：社會生活方面，可以「促進與外界連結」、「提升生活品質」、「維持生活獨立」；個人心境方面朝正向轉變。而生活型態方面，日常生活開始以電腦網路為中心，其中包括正面影響，如網路「取代電視」，成為接收資訊或進行休閒娛樂之便利平台；網路成為「子女教養媒介」，受訪者可以較為貼近與了解子女生活。但也出現負面影響，例如「個人時間利用」改變，產生耗費太多時間、制約變成慣性、引起配偶不滿等問題。另外，「工作帶入家庭場域」，帶來之影響則屬中性，端視受訪者當時狀況而有不同感受。

根據研究結果，本研究針對公共圖書館老人科技服務，提出如下發展策略建議：（一）提供吸引老人使用與適用之硬體設備，例如「提供手寫或語音輸入設備」、「提供平板電腦借用服務」、「提昇網路傳輸速度，打造高速無線上網環境」。（二）設計老人感興趣之 ICT 課程形式與學習內容，例如「ICT 教學結合老人才藝學習課程」、「滿足老人 ICT 課程學習需求」。（三）發展老年資訊服務，例如「搭配講座活動提供數位資源」、「擴充可館外下載使用之數位資源內容」、「透過社群網站傳遞服務資訊」等。

關鍵字：嬰兒潮世代、網路使用行為、公共圖書館、老人科技服務

Abstract

This study explores Taiwan baby boomers' internet use behavior, including internet use motives, online activities, using problems, problem solving ways, and the impacts of internet use on their daily life. Based on these analyses, this study aims to suggest the public libraries to develop or improve the internet services for the elderly.

This study conducted semi-structured interview and questionnaire to collect data. The 20 participants were collected by purposive sampling and snowball sampling techniques. Subjects' age range from 50 to 65, mainly in the age range from 50 to 55, more females than the males. The results of this study can be summarized as follows:

I. Motives for using internet: The initial motivation is to "fulfill the work demands". As spending more and more time online, the participants' internet use motives change to "connect with others", and "fulfill his/her own interests".

II. Online activities: The main online activities include "reading internet news", "send and receive e-mails", and "search information by searching engines." Besides, this study also finds out that "using social networking sites (Facebook) " is a popular online activity among baby boomers. Other results of the online activities can be summarized as follows:

    a. Baby boomers are usually "browsing" on the internet, but less to writing or interacting with strangers.
    b. Baby boomers are interested in using social networking service (Facebook).
    c. Usually use the Internet to search health information.
    d. Usually use the Internet to study the information of stocks.
    e. Internet replaces TV. The participants have highly demands on online video and music.
    f. Baby boomers concern that with the danger of online shopping.

III. Internet using problems: It includes the age-related degeneration of the eye, fearing of the Internet crime, not familiar to use the keyboard, can't find the functional hyperlinks on the websites, the systems have no response, and the low speed rate of the internet.

IV. The ways of problem solving: The participants tend to find someone to help them solve the using problems, especially their children or colleagues. They also try to solve the problems by themselves. If they can't solve the problems by themselves or can't find someone to help, they will give up to deal with the problems.

V. The impacts of using internet in the everyday life: There are positive and negative impacts on the baby boomers' everyday life by using internet. But positive impacts are more than negative impacts. Using internet indeed help baby boomers to enhance their social support, to raise the quality of life, and to preserve independence. Furthermore, the baby boomers' moods or emotion also become positive by receiving the pleasure information.

Based on the study, the researcher proposes three suggestions for public libraries to develop or improve the Internet services for the elderly. First, public libraries should provide the attractive and appropriate equipments for older people. For example, providing the handwriting or voice input equipments to help elderly who is not familiar to use the keyboard. Second, combines the interesting lessons and the ICT teaching, in order to help the elderly participants to know how to fulfill their personal interests by using the internet. Third, develops the elderly information services. For example, categorizing and providing the digital resources that fit to elderly's interests. Public Libraries also can build a Facebook "Your Page", in order to provide information to elderly or to answer their questions on the Facebook.

Keywords: Baby Boomers, Older people, Internet use behavior, Public Library, Internet service

目次

謝誌 i
摘要 iii
Abstract v
目次 vii
表次 viii
圖次 ix
第壹章　緒論 1
　第一節　研究背景與動機 1
　第二節　研究問題 6
　第三節　研究範圍與限制 7
　第四節　名詞解釋 8
第貳章　文獻回顧 11
　第一節　嬰兒潮世代範圍與特質 11
　第二節　嬰兒潮世代日常生活資訊需求 19
　第三節　老人網路使用行為 26
　第四節　公共圖書館之老人科技服務 42
　第五節　總結 60
第參章　研究設計與實施 67
　第一節　研究對象 67
　第二節　研究方法與資料蒐集工具 68
　第三節　資料分析與整理 69
　第四節　研究流程 71
第肆章　研究結果分析 76
　第一節　受訪者基本資料 76
　第二節　網路使用動機 80
　第三節　網路活動類型與細節 90
　第四節　網路使用問題 193
　第五節　網路使用問題解決方式 223
　第六節　使用網路對嬰兒潮世代日常生活之影響 244
第伍章　綜合討論 275
　第一節　研究結果與文獻之比較 275
　第二節　研究對象之公共圖書館使用經驗 292
第陸章　結論與建議 305

第一節 結論 305
第二節 公共圖書館老人科技服務建議 317
第三節 後續研究建議 330
參考文獻 332
附錄一 嬰兒潮世代網路使用調查問卷 346
附錄二 訪談大綱 348
附錄三 訪談說明 349

表次

表 1-1 50 歲以上族群最常從事之 10 項網路活動 5
表 2-1 台灣嬰兒潮世代三年級至五年級生世代特質 16
表 2-2 台灣嬰兒潮世代與前一代之差異 18
表 2-3 嬰兒潮世代日常生活資訊需求類型 26
表 2-4 高齡網路消費者在網購各階段遭遇之困難 39
表 2-5 老人網路使用問題 41
表 3-1 研究資料譯碼範例 71
表 4-1 研究對象基本資料表 77
表 4-2 研究對象之性別與年齡資料 77
表 4-3 研究對象網路使用動機 80
表 4-4 研究對象網路活動類型 91
表 4-5 研究對象日常生活資訊需求與網路活動 93
表 4-6 研究對象經濟安全情境與網路活動 95
表 4-7 研究對象（教職）處理工作事務之網路活動類型 109
表 4-8 研究對象（教職）透過網路與學生互動之活動類型 115
表 4-9 研究對象（金融保險業）處理工作事務之網路活動類型 124
表 4-10 研究對象維繫或擴展社會網絡涉及之網路活動 128
表 4-11 研究對象使用之 E-MAIL 帳號暨申請方式 129
表 4-12 研究對象 FACEBOOK 帳號 139
表 4-13 研究對象追求或進行休閒娛樂之網路活動 174
表 4-14 研究對象影音下載之管道與內容類型 184
表 4-15 研究對象網路使用問題 194
表 4-16 研究對象網路使用問題解決方式 224
表 4-17 使用網路對研究對象日常生活之影響 244

圖次

圖 1-1 台灣地區三階段人口年齡結構變動趨勢 3
圖 2-1 台灣地區零歲平均餘命推估 20
圖 2-2 搜尋引擎介面改善建議示意 37
圖 3-1 研究流程圖 75
圖 4-1 研究對象性別 78
圖 4-2 研究對象年齡 78
圖 4-3 研究對象所在地 78
圖 4-4 研究對象學歷 78
圖 4-5 研究對象網路使用年資 79
圖 4-6 研究對象一天平均上網時數 79
圖 4-7 研究對象上網地點 79
圖 4-8 研究對象上網設備 79
圖 4-9 研究對象最常從事之前四名網路活動 90

第壹章　緒論

「嬰兒潮世代（Baby Boomer Generation）」（泛指西元 1946-1964 年出生者），即將為台灣社會帶來一波老人潮，老人的食、衣、住、行、育、樂等日常生活需求，已成為產官學各界關注的重點；同時因為資訊科技的發展，已使網際網路（以下簡稱網路）成為現代多數人生活重心與工作上不可或缺的工具，許多資訊、服務、甚或娛樂皆可在網路上完成，而政府在政策面上也正積極改善軟硬體設備、推廣資訊服務或課程，以便打破數位落差、促進終身學習。而嬰兒潮世代，亦即未來的老人，如何適應不斷變化的網絡化社會，進而從中獲益，成為相關機構推行政策與服務，首當探究與理解的議題。

公共圖書館因遍佈各城鄉並具備免費之公用電腦與網路取用的設備與服務，非常適合成為落實政府相關政策的機構與空間。但公共圖書館對老人之研究仍不多，即便有也不一定切合嬰兒潮世代（未來老人）的需求，因為嬰兒潮世代成長背景與所處的社經環境，與其父母輩已有明顯差別，導致兩者在特質與價值觀上亦有所差異。此外，在科技使用面上，嬰兒潮世代成長的時間，同時也是電腦網路科技成長發展的重要階段；部分嬰兒潮世代成員可能在求學或職場中，便有機會接觸與使用電腦網路，而不再是需要從零教起的新手。可以預期的是，嬰兒潮世代邁入老年階段，在網路使用需求與行為上，可能受生命早年階段科技發展之影響，而迥異於當前近 70 歲以上的老人使用者。因此公共圖書館有必要針對嬰兒潮世代之網路使用需求與行為進行研究，以便研擬適合之科技服務政策，進而創新服務內容、提供必要且合宜的設備。

第一節　研究背景與動機

人口老化已經是台灣社會不可避免之趨勢，據內政部（2010）98 年底

人口結構分析，台灣 65 歲以上人口為 245.7 萬人，約占總人口的 11%，老化指數達 65%，在亞洲名列第二，僅次於日本（177%）。同時另一項數據也顯示，台灣高齡人口占總人口比率預計於 2017 年增加為 14%，進入所謂「高齡社會」，到了 2025 年台灣地區 65 歲以上人口更將增加為 475 萬人，占總人口 20%，正式邁入「超高齡化社會」（圖 1-1），屆時相當每 5 位台灣人就有 1 位超過 65 歲（行政院經濟建設委員會人力規劃處，2010a）。

台灣人口老化情形快速，其中影響因素除了「少子化」外，更重要的是戰後嬰兒潮世代將於 2011 年邁入勞動基準法強制退休年齡 65 歲，亦即社會大眾普遍認知的「老人」；到了 2025 年，台灣累積退休人數預計高達四百多萬人，平均每天有四千人退休，台灣將出現嬰兒潮世代所帶來的「退休老人潮」（楊艾俐，2005）。

為了因應此波老人潮，產官學界逐漸關注老人在健康照護、終身學習、二度就業，以及休閒娛樂等各層面的需求。例如聯合國世界衛生組織（WHO）於 2002 年提出「活力老化政策」，強調建立社會參與管道、建全身心健康環境、確保高齡者社經保障，及維護高齡者生命安全等政策架構。具體建議包括鼓勵終身學習、強調近用現代資訊與通訊科技（Information and Communication Technology, ICT）、發揚志工精神與鼓勵參與公眾事務等（轉引自行政院經濟建設委員會人力規劃處，2010b；林珊如、楊培珊，2008）。經濟合作發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development, OECD）於 2009 年也提出「健康老化政策」，包括協助老人融入社會生活、幫助老人建構較佳的生活型態、建構符合老人需求的健康照護體系、關照影響老人健康之社會與環境因素等。OECD 希望各國研擬相關政策，除了讓高齡者可以在「無歧視」的環境中積極參與社會活動外，同時也能降低國家的高齡醫療照護支出，及高齡者對社會福利資源的依賴（轉引自行政院經濟建

設委員會人力規劃處，2010b）。

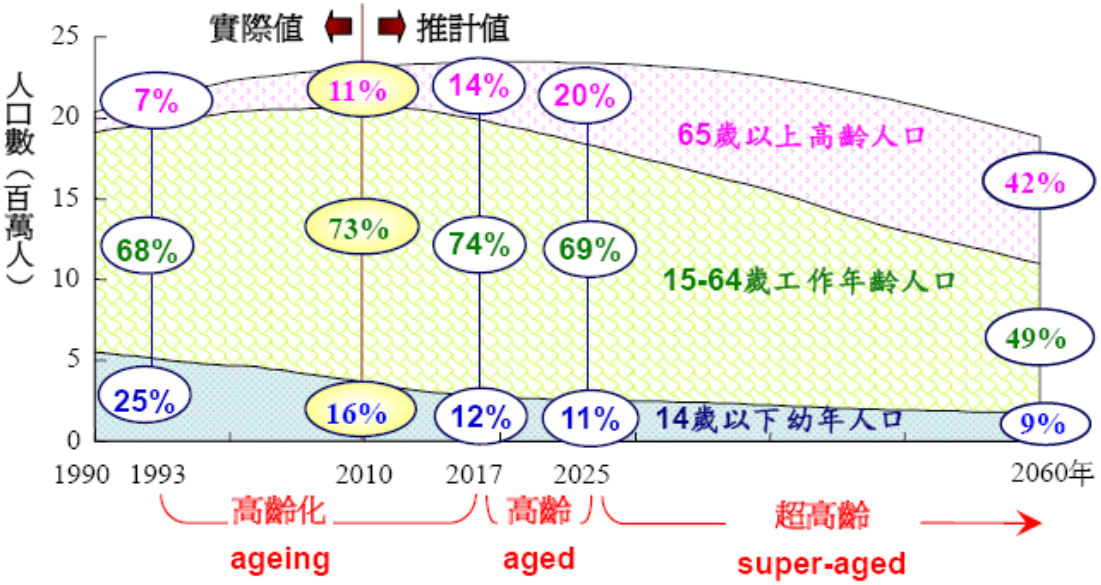

圖 1-1 台灣地區三階段人口年齡結構變動趨勢

資料來源：行政院經濟建設委員會人力規劃處（2010a）。*2010 年至 2060 年臺灣人口推計報告*。台北市：行政院經濟建設委員會，頁 18。

行政院則從培養國家人力資源的角度出發，提出「健全終身學習制度，重視終身職能教育」的政策方向，進而在《因應高齡化時代來臨的政策建議》中，提出終身學習具體策略。例如：建置與統整政府及非政府組織辦理之各種高齡者相關教育資訊平台、提供高齡者「社區化」可近性的終身學習環境，以鼓勵高齡者自主學習或重返校園繼續學習（行政院經濟建設委員會人力規劃處，2010a，2010b）。

台灣社會除了面臨高齡化外，也正朝「網路化社會」邁進。行政院積極推動「國家資通訊發展方案（2007-2011）」、「智慧台灣計畫」，規劃並提供符合民眾生活需求的關鍵性應用與科技服務，期使國人可以超越教育程度、經濟劣勢、區域發展不均、身心障礙等因素的限制，而能享用到方便、安全、經濟的優質e化生活服務。行政院推出之具體計畫包括：建構寬頻匯流網路、優化網路政府服務、發展文化創意產業、推動生活應用及生活產業之創新服務、提供公平數位機會與人才培育等（行政院研究發展考核委員會，2009，

頁 32-33）。

除了政府在政策面之推動外，台灣民眾的網路連接率與使用情形，也是影響台灣邁入網路化社會的關鍵。資策會 FIND（2010）之研究報告指出，目前台灣消費者超過九成可以在家上網；就年齡別而言，50 歲以上可以在家上網的比例也已接近八成。顯示台灣地區家庭上網普及率高，家中長者亦有很大的機會可以接觸與使用網路。在使用情形方面，諸如「與朋友聯繫、瀏覽部落格、收看／聽線上影音、玩線上休閒遊戲、購物訂票」，以及「工作／學習」等，皆為消費者在家最常從事或認為重要的上網活動，顯示國人透過電腦網路獲得各種服務或進行休閒娛樂與學習已成趨勢，網路成為人們日常生活與工作中不可或缺的資訊管道與工具。

但相較於在成長與工作階段有機會大量接觸電腦網路的青壯年族群，多數未曾接觸過電腦網路的老人，其資訊來源仍多以親友或大眾媒體為主（Williamson, 1998）。不過未來老人，亦即嬰兒潮世代的情況則與過往老人不同，其一：多數嬰兒潮世代成員即或在成長階段未曾接觸過電腦，但在工作階段則或多或少已經有機會接觸與學習使用電腦網路（Williamson, et al., 2006）；其二：嬰兒潮世代之教育程度亦較前一世代為高，在學習使用電腦網路上具備足夠的讀寫素養（Williamson, et al., 2006）；此外，嬰兒潮世代對於使用新科技也抱持著較高的意願(Smith & Clurman, 1998; 張超群，2007）。因此面對台灣日漸普及的網路環境與高度發展的資訊社會，嬰兒潮世代的資訊來源也逐漸擴及網際網路，不論是親自使用或請家人、朋友代勞（Wicks, 2004）。資策會 FIND（2010）的調查報告也指出，嬰兒潮世代網路使用者非常重視上網「收發電子郵件、閱讀新聞、檢索或蒐集資料」（表 1-1）。可見比起前一世代的老人，嬰兒潮世代不僅開始接受網路，也更習慣且熟悉使用網路，過去一般認為老人屬於上網的少數、較難接受上網等刻板印象也將隨

之改變（李玉瑾，2006）。

表 1- 1 50 歲以上族群最常從事之 10 項網路活動

50-59 歲族群在家上網活動排序	**60 歲以上族群在家上網活動排序**
(1). 收發電子郵件	(1). 收發電子郵件
(2). 閱讀新聞	(2). 閱讀新聞
(3). 檢索或蒐集資料	(3). 下載檔案
(4). 下載檔案	(4). 收聽線上音樂或廣播
(5). 購物或訂票	(5). 檢索或蒐集資料
(6). 上傳檔案	(6). 瀏覽別人的部落格
(7). 收看網路電視或影音短片	(7). 上傳檔案
(8). 工作或學習	(8). 購物或訂票
(9). 收聽線上音樂或廣播	(9). 工作或學習
(10). 線上掃毒或更新程式	(10). 收看網路電視或影音短片

資料來源：資策會 FIND（2010）。*2009 年消費者對科技產品與服務需求調查報告*。臺北市：經濟部技術處。

在高齡化與網路化的社會中，公共圖書館基於館藏學習資源豐富、免費提供電腦網路設備，以及貼近多數社區等優勢，實為協助老年族群透過網際網路獲取再教育、再就業，以及日常生活各資訊最適合的所在。行政院亦鼓勵公共圖書館積極參與縮減數位落差，落實創造公平運用資訊通信環境與機會（行政院研究發展考核委員會，2009，頁 32）。在具體服務上，美國圖書館協會（American Library Association, ALA）針對老年族群提出的服務指引中，便提到圖書館可開辦網路資源相關課程，例如基本的網路搜尋、網路尋根（Genealogy on the internet）、如何防止網路詐騙、網路理財、網路購物等（American Library Association, n. d.）。而國內如台北市立圖書館總館暨各分

館，也不定時開設免費電腦研習課程，提供中老年市民電腦網路使用教學，如基本的文書處理、收發 e-mail、申請與應用 MSN 等[1]。

目前國內公共圖書館開設的老人電腦研習課程，仍偏重於電腦網路基礎概念教學，但從資策會 FIND（2010）之研究報告可知，嬰兒潮世代在電腦網路使用經驗上，已遠較前一世代的老人豐富。公共圖書館若欲有效協助未來老人成為網路公民，實應深入了解台灣戰後嬰兒潮世代之網路使用行為及其需求（林珊如，2009）。嬰兒潮世代相關文獻亦指出，嬰兒潮世代因成長背景與社經條件不同於其父母輩，使得此世代成員之態度與價值觀迥異於過往老人，他們積極、樂觀、自信、服膺個人主義、追求自我成長與享受，並希望能立即獲得滿足（Alwin, McCammon, & Hofer, 2006; Cochran, Rothschadl, & Rudick, 2009; Smith & Clurman,1998; Stewart & Torges, 2006）。從嬰兒潮世代相異於過往老人的態度、價值觀，及其多元的網路使用活動而言，使人不禁好奇「嬰兒潮世代多元的網路使用活動」，可以針對公共圖書館未來的老人科技服務，提出哪些建議，進而滿足嬰兒潮世代老人的需求？

爰此，本研究將以嬰兒潮世代為研究對象，探究其日常生活之網路使用行為，研究目的除增進圖資領域對「嬰兒潮世代網路使用行為」之理解外，並希望藉由整理「嬰兒潮世代重視之網路資訊活動」、「嬰兒潮世代網路使用之問題」，進而針對國內公共圖書館老人科技服務，在內容及設備提供上，提出切合嬰兒潮世代，亦即未來老人特質及使用需求之建議。

第二節　研究問題

本研究欲探討：

[1] 臺北市立圖書館網站之研習課程訊息，上網日期：民國 100 年 8 月 5 日，檢自：http://www.tpml.edu.tw/lp.asp?ctNode=36827&ctUnit=10400&baseDSD=60&mp=104021&submitTask=&htx_stitle=%E9%9B%BB%E8%85%A6&htx_xbody=&htx_xpostDateS=&htx_xpostDateE=&htx_xkeyword=&send=%E6%9F%A5%E8%A9%A2

一、 台灣嬰兒潮世代使用網路的動機為何？

二、 台灣嬰兒潮世代在網路上從事的資訊活動為何？

三、 台灣嬰兒潮世代使用網路遇到哪些問題？如何解決？

四、 使用網路對台灣嬰兒潮世代的日常生活有何影響？

研究者擬透過半結構式深度訪談，探尋研究對象之網路使用動機、網路資訊活動細節。同時，本研究也欲探究比前代老人具備較高教育程度、對新科技的態度也較為開放的嬰兒潮世代，是否面臨跟前代老人相同的使用問題，以及近用 Web2.0 各種應用或服務時遇到的問題。此外，文獻多指出，使用資訊科技可以對老人生活帶來極大改善（參第二章第四節）；但除了正面影響外，是否也有負面影響？研究者擬奠基於（本）實徵研究，提出支持現有文獻或揭露不同觀點之看法。

第三節　研究範圍與限制

本研究範圍與限制如下：

一、 研究對象之年齡範圍限定為 50-65 歲（西元 1946-1961 年出生者）

年齡上下限分別與「嬰兒潮世代範圍」、「電腦網路相關研究指稱之老人」有關，茲說明如下：二戰結束後，美國及各國出現一波出生率高峰，形成今日所謂的「嬰兒潮世代」。此出生率高峰約從西元 1946 年持續到 1964 年左右，確切時間各國依發展程度與社經環境而略有不同。本研究所指稱之嬰兒潮世代，係指西元 1946-1964 年出生者（參第二章第一節）。本研究旨在透過嬰兒潮世代網路使用行為，提出公共圖書館老人科技服務之建議，故在研究對象年齡範圍界定上，應注意其是否即將邁入「老年」。老人在不同研究

中有不同的定義與界定範圍，而在電腦網路相關研究中，學者多將「老人」界定為 50 或 55 歲以上。原因在於 1960 年代出生者正處於不同科技互動模式的重要過渡期，連帶地影響其對電腦網路的看法與使用行為（Rama, de Ridder, & Bouma, 2001）。因此，本研究的研究對象年齡範圍，亦以 50 歲（西元 1961 年出生者）為下限，而上限則為嬰兒潮世代的第一年，亦即西元 1946 年出生，於研究資料蒐集期間（2012 年 2 月至 3 月）已邁入法定退休年齡 65 歲者。另，本研究所募集之研究對象，年齡範圍主要落於 50 至 55 歲，59 至 65 歲之受訪者較少，在研究結果詮釋上有其限制。

二、 研究對象取樣以中南部地區為主

研究者透過前置研究對象介紹，採滾雪球方式招募受訪者，同時基於時間、經費限制等因素，研究對象取樣地點以中南部地區（台中市、高雄市）為主，包含少數來自台北、桃園、新竹等北部地區之受訪者。同時，本研究目的不在於推論或比較，而是希望透過探究「已有網路使用經驗」的嬰兒潮世代之網路使用行為，理解其「網路使用動機與活動」、「網路對其日常生活之影響」，並整理其「網路使用問題」，進而提出公共圖書館在老人科技服務上的建議。相較於長期擁有豐富資源的台北地區，中南部地區的公共圖書館資源新近才擴展，也較缺少老人科技服務；故探究中南部地區嬰兒潮世代成員如何使用網路、公共圖書館資源使用情形，亦較能針對不足處，提出改善建議。未來各地公共圖書館或可參考本研究結果，結合在地文化或居民使用習慣，提出適合當地的服務。

第四節　名詞解釋

一、 嬰兒潮世代

「嬰兒潮世代（Baby Boomer Generation）」一詞最早由美國提出，泛指

該國自二次世界大戰以後至 1960 年代早期出生的大量人口，確切劃分時間為西元 1946-1964 年；同時在歐洲、亞洲，也出現戰後人口激增的情況（Cochran, et al., 2009），惟各地政經環境不同，而在時間劃分上稍有出入。綜合學者意見，台灣地區嬰兒潮世代範圍可界定在二戰結束至 1966 年間；但考量本研究目標在於了解即將邁入老年者之網路使用行為，以提出公共圖書館老人科技服務之建議；因此，本研究仍沿用美國之定義，將「台灣嬰兒潮世代」範圍界定為西元 1946-1964 年，亦即民國 35-53 年出生者。

二、 網路使用行為

有學者指出，網路使用行為係「經由各種網路連結方式，使用網路各主要功能之行為。」（吳宏斌、蔡東鐘，2009）而本研究指稱之「網路使用行為」，具體而言，包括上網搜尋資訊、瀏覽各種網頁（包含部落格、論壇、網站等），或在具備互動功能之網頁發表、回覆他人之訊息與文章。此外，收發電子郵件、下載或上傳檔案、使用即時通訊或網路電話等行為亦包括在內。綜言之，本研究之「網路使用行為」係指，透過可以連接網路之設備（如電腦、智慧型手機），在網路上進行各種資訊交流或溝通之行為。

三、 老人科技服務

依老人福祉研究相關機構，如「臺大智活老人福祉研究群（臺大智齡研究群）」、元智大學「老人福祉科技研究中心」，以及「中華福祉科技與服務管理學會」等，所提出之宗旨與目標，可將「老人科技服務」定義為「透過科技服務老人，提昇老人福祉」。目前圖書資訊學界仍未見「老人科技服務」一詞，研究者綜整相關文獻，認為圖書館「老人科技服務」至少包含三種層次：第一，「提供適合老人使用的科技設備或資源形式」，以公共圖書館為例，如提供擴視機、翻頁機、盲人閱讀器、有聲書等設備或資源形式，給因生理退化而不方便閱讀的老人使用（Eggett, 2002; Mates, 2011; 台北市立圖書館

樂齡學習中心，無年代；國立中央圖書館臺灣分館，2009；國立公共資訊圖書館，無年代）。其次，透過開辦銀髮族電腦網路課程，以「教導老人使用資訊科技」，尤其是教導老人透過網路尋找健康醫療資訊（林珊如，2009；林怡璇，2007；張書銓，1997；Cody, Dunn, Hoppin, & Wendt, 1999; Webb, 2002; Woodson, Adams, Timm, & Jones, 2009; Xie & Bugg, 2009）。最後，結合相關設備與資源，提供具資訊科技使用能力之老人符合其需求之服務，亦即「透過（資訊）科技提供老人所需服務」；如圖書館提供有聲書或電子書，供老人透過電腦網路下載到數位播放器使用，或在圖書館網頁提供各式與老人興趣相關之主題網路資源，供有興趣的老人參考等（Nasmith & Parkinson, 2008; Stringer, 2008；Laurich, 2002; New York Public Library, 2012）。綜言之，本研究指稱之「老人科技服務」包括：「提供適合老人使用的科技設備或資源形式」（軟硬體）、「教導老人使用資訊科技」（知識技能），以及「透過（資訊）科技提供老人所需服務」（資訊服務）。

第貳章 文獻回顧

本章針對研究相關概念進行文獻回顧，以下分四節：第一節說明「嬰兒潮世代範圍與特質」，以了解嬰兒潮世代（亦即未來老人）與前一代老人之差異；第二節探討「嬰兒潮世代日常生活資訊需求」，了解嬰兒潮世代可能透過網路從事之資訊活動面向，進而作為研究訪談探問線索，與研究結果分析依據；第三節綜整「老人網路使用行為」，以了解過往老人網路相關研究成果，進而與嬰兒潮世代成員之使用行為進行比較；第四節介紹「公共圖書館之老人科技服務」，包括介紹公共圖書館現有之老人服務，以及從文獻歸納出之老人科技服務層面，以作為後續建議參考。

第一節　嬰兒潮世代範圍與特質

一、 嬰兒潮世代範圍與成因

「嬰兒潮世代」一詞最早由美國提出，泛指該國二次世界大戰以後直至1960 年代早期出生的大量人口，人數高達 7600 萬，約佔美國總人口數的 30%（黃慧敏，2004）。同時在其他地區，如歐洲、亞洲也出現類似的情況（Cochran, et al., 2009）。學者對於嬰兒潮世代範圍界定不一，不過大部分的人都同意嬰兒潮始於二次世界大戰結束並持續約 15 年以上，直至 1960 年代早期（Alwin, et al., 2006）。較普遍的看法認為美國的嬰兒潮世代大致落於1946-1964 年（Cochran, et al., 2009; Croker, 2007; Stewart & Torges, 2006），其他國家則因各自歷史背景或社經條件之不同，而在範圍界定上有所差異。

美國為何出現長達 15 年以上的嬰兒潮？學者認為有三個可能的成因：其一，本該在1930年代即結婚生子的人因為經濟大蕭條以及世界大戰發生，而推延至戰後較穩定的 1940 年代才開始養育下一代；其二，美國軍人一代

（Government Issue Generation, GI [2]）亦從戰場上返鄉成家，同時在往後十到十五年間養育其下一代；其三，美國經濟於 1950 年代一飛沖天，國人比較有能力與意願生養下一代（Croker, 2007）。

雖然統稱這長達 15 年以上的高出生率為嬰兒潮世代，但就出生時間與社會背景劃分，美國嬰兒潮尚可區分出二個時期（Alwin, et al., 2006; Cochran, et al., 2009; Stewart & Torges, 2006）：

西元 1946-1954 年為嬰兒潮前期（Leading Edge），此時期出生率仍在攀升，此階段出生者先後在 1970 年代滿 21 歲，當時美國社會正值反越戰高峰，同時也發生甘迺迪總統、金恩博士相繼遭暗殺等社會事件，促使年輕人展開各種社會與學生運動以表達其對政府與社會現狀之不滿，諸如民權運動、女性主義運動、環保運動等，同時社會上也充斥著各種非法藥物，年輕人沉浸在嬉皮文化、追求性解放的環境中，因此造就這一時期的嬰兒潮成員具備較明顯的實驗性、個人主義與自由精神特質。

西元 1955-1964 年美國出生率開始趨緩，此階段出生者為嬰兒潮後期（Trailing Edge），他們先後在 1980 年代滿 21 歲，此時冷戰、石油禁運、汽油短缺、水門案、尼克森辭職等事件，讓後期嬰兒潮世代變得較不信任政府、較悲觀，並出現玩世不恭的特質。

相較於美國，台灣其實有自己獨特的社經背景與歷史事件，除了二次大戰結束外，其中影響台灣最重要的事件便是西元 1949 年國民政府遷臺。大量軍民湧入台灣，使得台灣出生嬰兒數從 1948 年 26 萬 4 千人上升至 1949 年 30 萬人，出生率由千分之 38.31 上升至千分之 42.36（方昭文，2002）。此外，1950 年代以後，台灣因為政治漸趨安定，同時實施農業改革、四年經濟建設計劃，以及美國給予經濟援助等原因，使得糧食問題獲得改善，經

[2] 指出生於 1901 - 1926 年，生長於美國經濟大蕭條和第一次世界大戰時期的美國人。

濟開始穩定成長，加之現代醫療科技引進台灣，大舉降低產婦與嬰兒的死亡率，因此也維持了台灣長達 15 年以上的高出生率，直至 1966 年出生率仍維持在千分之 30 以上（方昭文，2002）。學者表示，台灣地區以歷年出生嬰兒數與人口成長率觀察，所謂「台灣嬰兒潮」較美國嬰兒潮晚三年開始，較適當的範圍約在 1949-1966 年間（薛承泰，2003；林雅莉，2010）。不過有些研究者則從出生率是否維持在千分之 30 或千分之 40 以上作為界定範圍，如劉美芳（2011）界定為 1946-1966 年，方昭文（2002）界定為 1949-1959 年。其中較為特別的是，劉美芳（2011）運用台灣本土特有的「年級世代論」，進一步將 1946-1966 年的嬰兒潮分為：三年級後段、四年級、五年級前半。

總括而言，將台灣嬰兒潮世代範圍界定在二戰結束至 1966 年為合理範圍。考量本研究之研究目標，在於了解未來老人之網路使用行為，而不在於釐清何謂台灣嬰兒潮確切範圍，因此本研究所指稱之嬰兒潮世代仍以西元 1946-1964 年出生者為準。

二、 嬰兒潮世代成長背景與特質

嬰兒潮世代廣受矚目的原因不僅在於其人數眾多，更重要的原因在於此世代對社會、經濟、文化各層面帶來的影響與改變。嬰兒潮世代與其父母輩最大的不同點在於，他們生長於承平年代，雖然冷戰或國共戰爭陰影仍在，但就其成長的生活環境而言，充滿了因經濟發展而生的眾多挑戰與機會。

美國嬰兒潮出生在戰後經濟快速擴張的年代，雖然享受著空前的教育與就業機會，但仍因為人數眾多而不得不參與競爭，在競爭資源的影響下，嬰兒潮必須努力從眾多同齡者中區辨出自己並對自己有所認同，因此養成了美國社會普遍的個人主義風潮，嬰兒潮也因此招致了「我世代（me generation）」的批評（Stewart & Torges, 2006）。因此，相較於成熟世代（嬰兒潮父母輩）強調貢獻技能，與社會脈動緊密結合，嬰兒潮世代更希望追求自我成長與享

受，並希望能立即獲得滿足（Smith & Clurman,1998; 劉美芳，2011）。但也因嬰兒潮世代生長於經濟繁榮的時代，他們將經濟持續成長視為理所當然，此種期待使他們對自己擁有一定程度的積極、樂觀與自信，同時也抱持著「享有某種權利（entitlement）」的心理（Stewart & Torges, 2006）。

此外，美國嬰兒潮世代在青少年時期共同經歷一連串社會運動，也產生了他們獨特的「世代認同（generational identity）」。對嬰兒潮世代而言，那段時期共同經歷了最好以及最壞的時光，離經叛道與掌握大權、打破陳規並存，他們籌劃與參與的社會運動的成功，強化了他們從成長期養成的進取心、樂觀與享有某種權力的心理，且從不吝於表達自己的意見（Stewart & Torges, 2006）。

嬰兒潮世代成年後雖然回歸生活與工作的常軌，但並不代表他們從此遵循父母輩的軌跡展開他們的成年生涯。嬰兒潮世代崇尚個人主義、積極樂觀與自信，同時也對本身的能力深具信心，並傾向跟隨本能行事（Smith & Clurman, 1998）。這樣的價值觀與人生態度，使其在成年後較其父祖輩具有更能掌控自己生活的信心，因此他們有很大的比例搬出原生家庭，獨自一人生活，展開人生的新階段。同時他們對工作的態度，也不僅只是獲得優渥的薪水與生活的保障，反而希望工作可以更為彈性，並從中獲得自我成長與樂趣（Croker, 2007）。

相較於美國，台灣嬰兒潮世代成長階段其實仍處於物質相當貧乏的時代，且經歷的社經環境不同於美國。民國四十年至五十年，雖然各項土地改革、經濟建設計劃蓬勃發展，但仍只是起步，因此台灣嬰兒潮世代多數仍在貧困與多手足的家庭中出生成長，他們往往須與自己的兄弟姊妹爭取家庭資源，如教育資源，而爭取失敗或主動放棄者，往往提早進入就業市場，成為家庭經濟來源之一（林雅莉，2010）。另外，雖然經濟正開始蓬勃發展，但在政

治與社會氛圍上仍維持著一黨獨大的高壓管制，加之制式化的教育內容，造就大部分台灣嬰兒潮世代思考單一、不習慣冒險與反抗的特質。劉謙穎(2006)指出，國民政府在政治與社會資源的壟斷下，極易透過媒體與教育系統美化與提昇領袖魅力，形成多數嬰兒潮成員保守、僵化，與容易服從的態度。但也有部分嬰兒潮世代成員有機會接受高等教育，甚至出國留學，體驗歐美國家的文化與價值觀；形成某些嬰兒潮世代成員，在青年階段便勇於挑戰不合理的政治體制、追求自主意識，進而在民國六十年代開啟諸如美麗島事件、釣魚台事件等社會運動，使得台灣社會與政治環境也因此逐漸開放與民主化（劉美芳，2011）。

此外，國民義務教育的實施也對多數台灣嬰兒潮女性帶來重大意義，雖然重男輕女的傳統觀念，使得多數嬰兒潮女性接受高等教育的比例仍低於男性，但擁有國民義務教育程度，已足以使大部分的嬰兒潮女性有機會離開家庭進入職場，進而提昇自己的社經地位，對於奠定兩性平等與台灣經濟發展，皆有極高的意義與貢獻[3]（方昭文，2002）。

與美國的情況類似，台灣嬰兒潮世代彼此間也因為出生與成長時期的落差，而有不同的特質與價值觀。劉美芳（2011）指出，民國三十幾年出生的三年級生，成長在百廢待舉的光復初期，培養出他們守紀律、重責任的個性，以及奮發圖強、堅持不懈的人生態度。努力工作以扶植家庭培養下一代，為三年級生普遍追求的人生價值，他們也因此較不注重生活情趣。而民國四十幾年出生的四年級生，雖然出生於物質匱乏的時代，但在青少年時期便開始加入由政府主導的經濟建設計劃中，只要樸實勤儉、刻苦耐勞，便可以從努力工作中獲得財富，堪稱與三年級生一起造就了台灣的經濟奇蹟。民國五十

[3] 但嬰兒潮婦女也比以往婦女面臨更大的壓力，因為傳統社會的價值觀仍認為女性肩負奉養長輩、撫育兒女以及處理家務的責任，這些責任不會因為嬰兒潮婦女也是家中經濟來源之一而有所減少，因此大部分在職的嬰兒潮婦女成為精神壓力極大的「三明治族」(方昭文，2002)。

幾年出生的五年級生與前面兩期的嬰兒潮世代相比，對於貧窮的經驗與記憶已不若兄姐深刻，社會逐漸開放以及經濟的發達，如傳統產業興盛與電子媒體興起，使得五年級生逐漸拋開傳統束縛，自主意識轉趨強烈，以自我為中心、服膺享樂主義成為五年級生普遍的特質。在工作選擇上，五年級生開始重視工作能否符合興趣並發揮專長，同時也希望從中獲得自我成長與成就，而且休閒與工作同等重要；工作不再是五年級生生活的全部，他們開始懂得生活（劉美芳，2011）（參表 2-1）。

表 2-1 台灣嬰兒潮世代三年級至五年級生世代特質

	三年級生(1940’s)	四年級生(1950’s)	五年級生（1960’s）
社會環境	光復初期百廢待舉	政府主導經濟建設	傳統產業興盛、電子媒體興起
世代特質	守紀律、重責任；努力工作、扶植家庭培養下一代；較不注重生活情趣	樸實勤儉、刻苦耐勞，努力工作便可獲得財富	自主意識轉趨強烈，以自我為中心、服膺享樂主義；重視工作能否符合興趣並發揮專長，同時也希望從中獲得自我成長與成就；休閒與工作同等重要

資料來源：研究者整理自劉美芳（2011）*退休再就業需求與職業選擇傾向之研究~以嬰兒潮世代為例*。未出版之碩士論文，實踐大學家庭研究與兒童發展學系碩士班，臺北市。

綜言之，台灣嬰兒潮世代不若美國嬰兒潮世代的自由、叛逆，在政治高壓環境下，台灣嬰兒潮的思想較為保守、單一，缺乏反抗權威的主動特質。此外，台灣前期的嬰兒潮世代，其勤儉刻苦以家庭與工作為重的人生態度，反而較近似於美國嬰兒潮世代的父母輩。但隨著台灣嬰兒潮世代教育程度的提高，以及生活環境因經濟快速成長而有所改善與提昇，使得台灣嬰兒潮世代開始具有追求自我實現、享受自由的意識；尤其是中後期的嬰兒潮世代，明顯出現與美國嬰兒潮世代相同的特質，亦即樂觀、自信，相信只要努力必有收穫，同時也追求從事有意義的工作，並從中獲得自我成長與樂趣。

三、 嬰兒潮世代與上一代之差異

綜合上段嬰兒潮世代成長背景，可知台灣嬰兒潮世代與其父母輩在經濟、教育、兩性觀念、家庭結構與工作態度上有明顯的差異（參表 2-2）。經濟層面，多數嬰兒潮世代雖成長於物質匱乏的環境中，但隨著台灣經濟起飛，嬰兒潮世代不僅有較多的就業機會，且工作型態也以技術密集的工業為主（有別於父祖輩勞力密集的農業生產），並擁有較高的國民所得。在教育層面，嬰兒潮世代雖然在國民政府一言堂的制式教育下成長，但不可諱言的是，在國民義務教育實施下，女性的教育程度提升，開始有機會走出家庭，使得傳統重男輕女的概念逐漸朝兩性平等轉變；且因為女性有機會接受高等教育，婚姻自主意識抬頭，晚婚與節育觀念也使其生育的子女數較上一代來得少，整體家庭結構從多手足的大家庭轉變為核心家庭甚或單親家庭的型態（林雅莉，2010）。而在工作態度上，嬰兒潮世代雖然也以工作為重，秉持勤儉努力的美德，但更希望能從工作中獲得自我成長與成就感，而不只是一種讓生活過得安穩即可的手段。

即將面臨退休的嬰兒潮世代，其對退休觀念也與上一代有所差異：嬰兒潮世代認為「退休」只是人生中期的一件事，退休後可以換個跑道繼續前進，而目的則由肩負家計、養育子女，轉變為享受休閒與個人興趣（李宗派，2009）。其中很重要的一點，可能是因為醫療科技的進步，讓嬰兒潮世代對「高齡」的觀念有所轉變，進一步影響其對「退休」的看法。例如：美國退休人員協會（American Association of Retired Persons, AARP）的調查發現，嬰兒潮世代自認為比實際年齡年輕七歲左右（Cochran, et al., 2009），他們似乎不接受也不相信自己已經「邁入老年」（宋東，2005）。

表 2-2 台灣嬰兒潮世代與前一代之差異

	台灣嬰兒潮世代與前一代之差異
經濟	技術密集型工業，擁有較高國民所得
教育	實施國民義務教育，女性教育程度提升
兩性觀念	兩性平等，婚姻自主意識抬頭：晚婚、節育
家庭結構	核心家庭或單親家庭
工作態度	從工作中獲得自我成長與成就感
退休觀念	「退休」只是人生中期的一件事，退休後可以換個跑道繼續前進，或享受休閒與個人興趣

資料來源：研究者整理

其實回溯所謂退休年齡—「65」歲，此一數字是一百多年前由普魯士首相俾斯麥所制定，然就今日醫療科技、就業環境、人類壽命而言，「65」歲代表的意義，早已不可同日而語（Croker, 2007）。史丹佛大學長壽中心（Stanford University Center on Longevity）便指出，現今的老人較過去的老人年輕，當今的 75 歲男性約和 1970 年的 68 歲男性「同齡」（陳蓉，2010）；而管理大師彼得・杜拉克也主張，現代人適宜的退休年齡應為 75 歲（楊艾俐，2005）。社會對「高齡」看法的改變，讓嬰兒潮世代期待在 65 歲以後仍可透過某些型態，如「調整工時」或「兼職」的方式繼續工作（Godbey, 2003）。

除了醫療科技進步、對高齡看法的改變外，讓嬰兒潮世代繼續留在職場尚有以下原因：

1. 財務安全考量：對在壯年面臨金融風暴的後期嬰兒潮世代而言，自認缺乏足夠的經濟能力抽離職場，自己必須比上一代辛苦才能退休（黃慧敏，2004；劉美芳，2011）；

2. 想要改變工作性質或從事不同行業：認為工作是一種具創造性與開拓性的活動，因此在退休前會有計畫地參加各種專業課程、就業訓

練或繼續教育（Smith & Clurman, 1998; 李宗派，2009）；

3. 以既有之專業知識貢獻或回饋社會：期待未來達到退休年齡後，仍能以某種方式貢獻能力，例如在圖書館擔任志工（Williamson, 2009; 李珮漪，2010）、擔任職涯領域的專業顧問等（張超群，2007）；

4. 保持身心活躍、維繫人際關係:希望能在工作中繼續尋求人生真諦、增加人生智慧、建立人生新目標，進而從中獲得滿足與成就感，並維繫與主流社會的關係（Smith & Clurman, 1998; 李宗派，2009）。

第二節　嬰兒潮世代日常生活資訊需求

在嬰兒潮世代日常生活活動與資訊需求分類上，許禎芸（2007）在其提前退休教師研究中，針對提前退休教師的日常生活區分出四種面向，包括「生活活動、興趣、消費模式、生活態度」，其中又依不同屬性區分出細目，如生活活動包含「家庭外活動」、「與家庭有關之活動」、「因個人特殊狀況而產生的活動」、「自己想做的活動」，以及「資訊活動」；興趣則依活動本質區分出「知識類」與「休閒娛樂」兩類。許禎芸（2007）表示，這是以退休教師日常生活事件的「性質」所提取出的區別，因此假若有某位退休教師因為對歷史有興趣而去書店買歷史劇 DVD，便可分別歸類在「生活活動─自己想做的活動」與「興趣─知識類」兩種面向中。雖然依「性質」區辨日常生活事件，是一種由下而上條理、簡化日常生活複雜面貌的有效方法，但卻也因此無法從上而下為日常生活事件中出現的各種資訊需求分類。因此，許禎芸（2007）雖然提出嬰兒潮世代日常生活中的四種面向，但卻無法成為本研究用以理解與分類嬰兒潮世代日常生活中各種活動與資訊需求的依據。

而張超群（2007）在「解讀台灣熟年世代生活價值：探索高齡新商機」研究中，則採用馬斯洛「需求層次理論（Hierarchy Theory of Needs）」為基

礎，提出「生理安全、經濟安全、社會網絡、社會參與及自我實現」四個面向，分別涵蓋了健康、財務、人際交往，與晚年生活的未來規劃等議題，對於理解嬰兒潮世代日常生活面臨的資訊需求，提出了較實用的分類依據。因此本研究採用張超群（2007）的分類面向，用以探討嬰兒潮世代日常生活資訊需求。以下分別介紹嬰兒潮世代日常生活可能面臨的四大資訊需求面向：

一、 生理安全

此處所指之生理安全包括健康狀況、飲食狀況、對健康保健相關活動之興趣與意見，以及對照護人力與替代需求等面向（張超群，2007）。由於醫療科技進步、生活條件改善，台灣地區平均餘命逐年升高（圖 2-1），也讓人對何謂「老年」的看法有所改變。

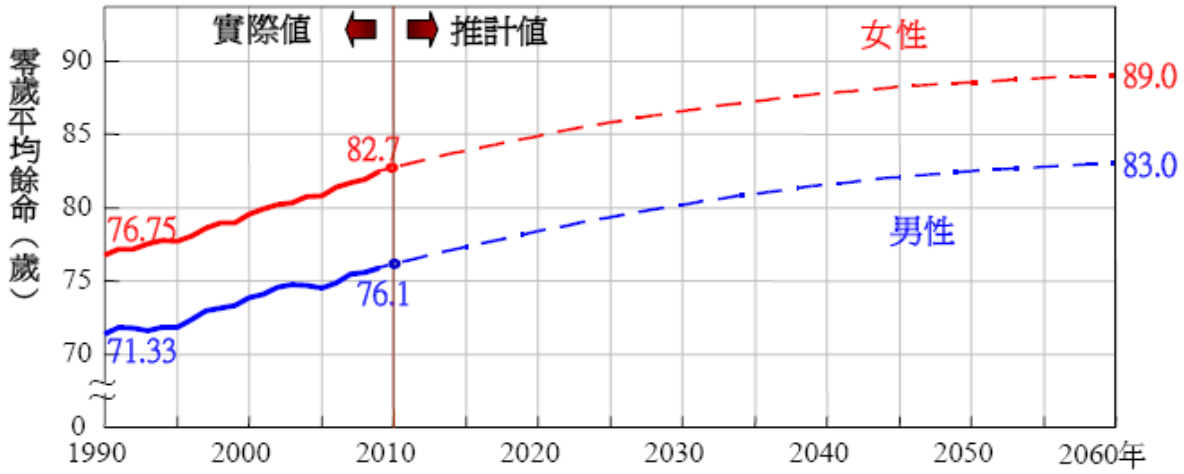

圖 2-1 台灣地區零歲平均餘命推估

資料來源：行政院經濟建設委員會人力規劃處（2010a）。*2010 年至 2060 年臺灣人口推計報告*。台北市：行政院經濟建設委員會，頁 7。

嬰兒潮世代多數重視保健、養生，且不希望讓老化的過程對其生活造成負面影響（Cochran, et al., 2009）。行政院主計處（2009）的調查即指出，台灣地區 45-64 歲的中老年人，不論教育程度或性別，未來養老最想從事的活動皆為「調養身體」。而黃慧敏（2004）在「台灣嬰兒潮世代生活型態對退休準備及保健習慣之分析」研究中，也發現嬰兒潮前期（1946-1954）中有

所謂「光鮮守紀群」，他們的特徵為重視紀律、生活規律，對自己生活細節或外表，有高標準的要求，故在保健習慣上傾向注重飲食、生活均衡。

整體而言，在生理安全相關議題上，張超群（2007）的研究指出，嬰兒潮世代傾向積極養生、注意飲食，且有持續運動健身、定期量測生理參數，進行健康管理（健康檢查），以及服用保健食品的習慣；而這些保健食品可能由同儕、醫師介紹，或是子女購買贈送。另外，嬰兒潮世代也希望未來醫療保健產品除了方便使用外，最好還具有預警功能，以便提醒即時就醫。在照護人力與替代需求上，嬰兒潮世代希望父母失能時有外勞協助照護，並希望公共電視頻道能提供外勞基本照護技巧，與紓解照護提供者（如子女）照護壓力的相關課程。而經濟上的考量，也使嬰兒潮世代希望政府能夠開辦長期照護險，協助補貼照護失能者。雖然有上述需求與考量，但嬰兒潮世代認為，其若需要失能照護時，還是最渴望獲得家人的陪伴與照護。

綜合上述研究或調查可發現，嬰兒潮世代在生理安全相關議題上可能的資訊需求包括：「養生活動、保健預防、醫療照護」等大項，其中依個人情況，而又可能有不同的資訊需求：

1. 養生活動，包括飲食與運動。例如怎樣吃才能吃得均衡、健康，如果想要選購有機或無污染食材，又如何判別，以及該到哪裡購買；從事養生運動時，應該注意哪些原則，才能既不傷身體又能達到運動效果等資訊。

2. 保健預防，包括保健食品與健康指數量測。例如應選購哪些保健食品，才適合自己或家人；而量測健康指數，除了到大醫院檢查外，又可以到哪些地方量測；若要自行購買量測器材，應該如何挑選等資訊。

3. 醫療照護，包括醫療產品與照護人力。例如哪些醫療產品較為方便使用，同時又具警示與提醒功能；而在失能老人照護上，應如何申請並雇用外勞，且是否有相關的補助可以申領等資訊。

二、 經濟安全

經濟安全包括風險投資、消費決策，以及金錢使用等面向(張超群，2007)。嬰兒潮世代比起上一代不僅教育程度較高，其可以支配的所得也較高，但近年面臨全球金融海嘯，卻也使得嬰兒潮世代的資產縮水，甚至可能影響其退休後的生活。張超群（2007）表示，退休金之有無，影響台灣嬰兒潮世代退休後的規劃，有退休金之族群，將更重視休閒、維繫人際關係與提昇自我價值；而無退休金之族群，會對老年生活抱持較多疑慮，因此希望有機會再就業或從事小本生意，同時對政府的老人年金制度也更為關注。

劉美芳（2011）對台灣嬰兒潮世代「退休再就業需求與職業選擇傾向」的研究也顯示，全球金融海嘯、勞退制度改變等變化，使得多數仍在職場打拚的五年級（44-50 歲），亦即嬰兒潮後期成員，對退休再就業之需求較高；同時，其動機以「安全需求」考量為最。但與張超群（2007）的調查較為不同的是，後期嬰兒潮世代多不期待政府可能推出的補助或年金制度，因為台灣的選舉文化與兩黨惡鬥，都可能使政府政策急轉彎。此種對政府的不信任感，使他們普遍認為靠自己才有保障。

因此對嬰兒潮世代而言，「存錢養老」成為投資理財的重要考量，他們不僅開始注重資產保存，同時也因為具備一定的風險概念，所以其操作方式也較前一世代有變化與彈性，例如進行「儲蓄型保險」、使用「股票或債券」等投資工具的比例，明顯較前一世代高。不過，「存款」以及「投資房子、土地或其他不動產」，仍是嬰兒潮世代最主要的資產保存方式（張超群，2007)。

在消費決策上，嬰兒潮世代偏好嘗試新產品勝過固守單一品牌，品牌忠誠度大幅滑落（Smith & Clurman, 1998）。美國退休人員協會（American Association of Retired Persons, AARP）指出，五十歲以上消費者對銀行、航空公司、電腦，甚至對洗澡肥皂的品牌選擇，都跟年輕人一樣有彈性。該調查更進一步指出，在運動鞋、家用電器和手機等產品的選擇上，五十歲以上消費者比年輕人更彈性（宋東，2005）。雖然偏好嘗試新產品，但嬰兒潮世代更注重產品的功能性與品質，他們願意花錢買好產品，而不會因其為名牌而買，假若產品的品質優良，嬰兒潮世代也會對品牌產生一定的忠誠度。此外，相關研究針對行銷的建議是，避免高齡意象的產品，因為多數嬰兒潮世代成員仍希望予人活力、年輕感（張超群，2007；Smith & Clurman, 1998）。

在金錢使用上，台灣嬰兒潮世代以日常家庭開銷為主要支出項目，非必要家庭支出則主要用於外食、旅遊休閒與娛樂。經濟狀況相對穩定之嬰兒潮世代，相較於上一代，更捨得花錢在自己身上，也會考量退休後所需經濟支撐為何。此外，嬰兒潮中尚有所謂「三明治世代」，亦即父母健在、子女尚未成家獨立者，其支出比例通常以兒女為優先，其次為父母，最後才是自己；假若父母失能，則父母部分的支出比例，將因雇請外勞或支付安養中心而提高（張超群，2007）。

綜合而言，嬰兒潮世代在經濟安全方面可能的日常生活資訊需求包括「投資理財、消費決策」。嬰兒潮世代面臨資產縮水的挑戰，衍生其對投資理財的迫切需求，因此如何選擇適當的理財工具，以及應如何操作等相關資訊，便成為其可能尋求的目標。而在消費決策上，Smith 和 Clurman（1998）表示，嬰兒潮世代比起其他世代，往往在消費前最想參考各種資訊，例如使用者的口碑、洽詢消費者服務中心，或是閱讀相關報導等，顯示嬰兒潮世代在做消費決策前會針對感興趣的商品或服務尋求各種相關資訊。

三、 社會網絡

此處社會網絡主要指嬰兒潮世代的人際關係，包括家庭與同儕朋友。廣義的社會網絡定義為：「一組人際間的接觸，透過這些接觸，個人可以維持社會身分，取得情緒上的支持、物質上的幫助與服務，以及對社會接觸的相關訊息。」（陳肇男，2001，頁 90）同時，老年學的研究者也認為，老年生活要能快意和諧，需有「老伴、老友、老本」三寶（陳肇男，2001）；其中「老本」指身體健康與經濟保障，「老伴、老友」即此處所指稱之社會網絡。

嬰兒潮世代成年後往往離開原生家庭，另外組成以夫妻、子女為主的核心家庭。與上一代相比，傳統家族應同住一堂的觀念已漸趨淡薄，因此嬰兒潮世代多數也不期待與子女同住，認為可就近照顧即可（張超群，2007）。雖然同住一堂的觀念淡薄，但嬰兒潮世代也想花更多時間與子女相處，共度美好的相處時光。相處的地點並不侷限在家中，嬰兒潮世代反而希望透過旅遊或休閒，與家庭成員共享其中的愉悅（Smith & Clurman, 1998）。

嬰兒潮世代習慣以團體方式建立人際關係，其社會網絡基礎是由「共同生活」建立，其中包含兩種模式，「初級關係」與「地緣關係」。前者主要以家族為主，朋友圈通常較狹隘，因此希望未來可以和家人維持一定的關係；後者則是透過參與當地的社團、社區活動或擔任志工，而結交到志同道合的同伴（張超群，2007）。

綜合而言，嬰兒潮世代的社會網絡，包括兩種面向：「家人相處」與「結交朋輩」。誠如上文所言，嬰兒潮世代希望尋求各種豐富的經驗與家人分享，因此對於旅遊休閒，或是何處可以與家人朋友共享美食等相關資訊，成為嬰兒潮世代重視的資訊需求之一。另外，透過參與興趣社團或擔任志工，結交志同道合的朋友，也是嬰兒潮世代豐富自身社會網絡的重要方式之一。而為了完成志工活動或滿足自己的嗜好興趣，便衍生出各種資訊需求。

四、 社會參與及自我實現

嬰兒潮世代期望在退休生涯可以獲得更活躍（lively）與愉悅（entertainment）的經驗，亦即可以在每次的休閒機會中尋求平衡、精神價值，以及與他人維繫長久關係；而「打破規則」的態度與信念，也讓嬰兒潮世代期待在退休生涯做一些與前人不同的事情。換言之，嬰兒潮世代的退休生活，不是工作生涯的完結，而是一個可以開始追求興趣、改變職涯，或重新開啟一項新事業的機會（Cochran, et al., 2009）。表現在嬰兒潮世代的「社會參與」及「自我實現」面向上，便是比過往更為豐富的老年生活規劃。

隨著「在地老化」觀念的興起，嬰兒潮世代從職場退出後，逐漸回歸到生活所在的社區，藉由參與社區事務（community involvement）、公眾事務（civic engagement）或各類志工服務，嬰兒潮世代獲得打發時間、建立社群並擴大生活圈的機會。此外，對精神需求的追尋，以及在服務中獲得自我成就感等因素，也促使嬰兒潮世代中的軍公教退休族群，在志工服務中佔有很大的比例。其中，男性通常傾向可與自身興趣或專長結合之志願性活動，女性則以公益或宗教性團體的志願服務活動為主。總體而言，女性在社區參與及志願服務活動所佔的比例較高（Cochran, et al., 2009; 張超群，2007；董正玫、池煥德，2010）另外，對嬰兒潮世代而言，「社會參與」最常見的方式除了參與社區事務與擔任志工外，尚包括從事專業顧問，其中以男性為主；張超群（2007）的調查便指出，活躍於職場的男性期待退休後仍可擔任職涯領域的專業顧問，除了延伸自我經驗外，並證明自己仍被他人需要。

樂於接受繼續教育與充實個人，也是嬰兒潮世代的特色。他們樂於追求新知，對許多題材都感興趣，往往會因為好玩而瀏覽一大堆資訊（Smith & Clurman,1998）。嬰兒潮世代也會為了達成年輕時的夢想，而參與和興趣相關的學習活動，像是英文、電腦等各種才藝；同時，他們也願意花更多時間

在自己的嗜好或特殊興趣上（張超群，2007；Cochran, et al., 2009）。

綜合而言，依個人興趣與取向的不同，嬰兒潮世代在社會參與及自我實現上所需的日常生活資訊具備各種可能類型，但大致上不脫：社區參與、志願服務、繼續教育、嗜好與興趣追求。

綜整上述嬰兒潮世代日常生活各面向資訊需求，如表 2-3 所示。

表 2-3 嬰兒潮世代日常生活資訊需求類型

日常生活面向	資訊需求	大類	細目
生理安全	健康保健	養生活動	運動、飲食
		保健預防	保健食品、健康管理
		醫療照護	醫療產品、照護人力
經濟安全	投資理財	高風險	股票、證券、基金
		中低風險	存款、不動產、儲蓄型保險
	學習新技能／再就業	工作類型	兼職、彈性工時
		創業	例如電子商務
	消費決策	日常開銷	生活用品、水電費
		休閒娛樂	旅遊、美食、嗜好
		其他	交通票券、孫兒用品
社會網絡	家人相處	休閒娛樂	旅遊、美食、嗜好
	結交朋輩	興趣社團	扶輪社、地方社區社團
		志工活動	專長相關、公益類、宗教類
社會參與及自我實現	社區參與	社區社團	例如社區營造、社區發展
	志願服務	專長相關	例如教師（課業輔導）
		公益類	學校、圖書館、消防義工
		宗教性質	例如慈濟
	終身學習	繼續教育	語文、電腦、才藝
		嗜好追求	例如重機、登山、插花、舞蹈等

資料來源：研究者整理

第三節　老人網路使用行為

選擇「老人」一詞而非「嬰兒潮」為本節名稱，原因在於多數網路科技使用研究未特別區分此兩族群，雖然文獻中多以 50-65 歲作為研究對象招募

或選擇下限，有可能重疊到嬰兒潮世代，但通常並未設定上限，除非特別標明高齡者或老老人（oldest old）。研究者考量，若單純以「嬰兒潮」作為文獻蒐集與探討之關鍵字將有所侷限，故以「老人（older people, older adults, senior, elderly）」一詞廣泛稱之。

老人與網路使用相關研究主題甚多，同時也屬於跨領域議題，舉凡社會學、心理學、老人學、資訊科技等領域皆有可能涉及（Xie, 2003; Wagner, Hassanein, & Head, 2010），例如改善人機介面、建置與改善醫療資訊平台、資訊通訊科技之教學設計與實施等。本研究關注的焦點並非上述類型，而是在於較全面性的了解嬰兒潮世代（亦即未來的老人），「如何在日常生活中使用網路」、「使用網路時遇到之問題」、「網路對其日常生活之影響」等議題，以便針對公共圖書館老人科技服務提出建議。故本節以老人「使用與不使用網路之動機」、「網路使用行為」、「使用問題與困難」等主題回顧文獻。

一、 使用與不使用網路之動機

學者認為網路提供之電子郵件、銀行服務、論壇（discussion list）、興趣網站或是各種創意應用，使得老人上網（或是使用 ICT）可以「改善和重新建立與外界的連結（social support）」，例如與住在遠地的親友聯繫，或與他人交換資訊的同時，滿足社交需求、降低寂寞感；而上網也可以使老人「享受更好的生活品質（life enhancement）」，或是「維持生活的獨立性（preserve independence）」，例如透過遠距課程終身學習、提昇接觸健康資訊的機會、增進參與公民與社群的機會、追求休閒與娛樂，以維持自尊與提昇自我肯定等（Adler, 2006; Bikson & Bikson, 2001; Juznic, Blazic, Mercun, Plestenjak, & Majcenovic, 2006; Morris, Goodman, & Brading, 2007; Opalinski, 2001; Selwyn, Gorard, Furlong, & Madden, 2003b; Wagner, et al., 2010; 曾琤，2003）。

上述使用電腦網路的益處，為老人是否使用網路的重要關鍵。多數研究

指出，察覺電腦網路可為自身帶來益處的老人，較願意學習與使用網路（Aula, 2005; Bean, 2003; Morris, et al., 2007; Hart, Chaparro, & Halcomb, 2008）。例如 Aula（2005）訪談芬蘭 Mukanetti 電腦課程與服務中心內，平均年齡為 67 歲的 10 位老人學員，結果顯示具備「使用動機」或「興趣」，為其學習與使用電腦之重要前提；若老人認為沒興趣或電腦對其生活沒有關係，則其使用電腦的可能性便不高。受訪者認為（perceived）電腦的優點，不僅在於簡單方便的文書處理功能；若能連接上網，還可透過網路銀行管理財務、藉由 e-mail 與遠地親友保持聯繫等。除了直接使用電腦網路帶來的益處以外，受訪者也表示在學習與使用電腦過程中與他人的互動，有助其建立與維繫社交關係（social relations）。此外，希望學習新技能以維持心智活絡，或藉由上網滿足原有興趣嗜好，也是老人對學習與使用電腦網路感興趣的原因（Morris, et al., 2007; 林怡璇，2007）。可見老人學習或使用電腦網路，最主要的關鍵在於電腦網路對其生活是否具關聯性（諸如問題解決、維繫人際網絡、滿足個人嗜好等）；亦即使用電腦網路對其生活是否「有用（usefulness）」。

另外，在影響老人是否有意願學習與繼續使用 ICT 方面，林怡璇（2007）的研究顯示，「社會支援」扮演重要的角色；依照來源不同，可細分為「家庭社會支援」與「非家庭社會支援」。家庭社會支援，主要為家中晚輩（子女），少部分則為配偶；而非家庭社會支援，則如公司同事、前同事、同學、朋友、電腦公司維修員等。社會支援可以在正式的電腦學習班外，即時地協助老人克服使用上的障礙；而透過社會支援，老人也有機會學習課堂上不曾教授的 ICT 技能，如透過子女學習 MSN 的使用。可見是否具有「社會支援」，亦是影響老人能否順利使用電腦網路的重要因素。

雖然存在樂意上網的老人使用者，但目前多數統計資料與文獻顯示老人的網路使用率仍遠較年輕人為低，最常見的原因為「沒興趣或缺乏動機」

（Selwyn, Gorard, & Furlong, 2003a; Wagner, et al., 2010）。Morris 等人（2007）指出，老人對使用電腦網路「沒興趣」，背後的可能因素為他們「誤解」了電腦、網路的功能。例如：老人認為網路是年輕人的玩意，不適合他們使用；或是他們不了解可以透過網路從事什麼活動（what they could do with it），亦即前述之「無法感知使用網路對自身生活的有用性」。

此外，老人不使用網路的原因尚包括：經濟情況不允許（例如無法負擔設備或課程費用）、缺乏近用網路的機會（例如家中沒有裝設網路，或是難以到達有提供上網機會的公共場所）、缺乏學習網路知識的機會（例如成長與工作階段沒有機會接觸、學習），或是老人有機會接觸與學習電腦網路，但因為之前有過不好的使用經驗（例如要學習複雜的程式語言），或因為軟硬體與網站內容的設計不適合他們身心上的使用需求（例如老化現象，造成視力、聽覺、手眼協調性、動作靈敏度以及認知能力不如年輕人），而導致他們放棄使用（Dickinson, Eisma, Gregor, Syme, & Milne, 2005; Selwyn, et al., 2003a, 2003b; Wagner, et al., 2010; 曾琤，2003）。

除了有無興趣、動機，或是否具備電腦技能等因素會影響老人是否上網外，也有學者認為老人不使用電腦網路，可能是生活情境中需求有無的考量，或是整體社會文化結構對老人使用電腦網路支持與否的影響（曾琤，2003；Xie, 2003）。例如曾琤（2003）針對一名銀髮女性之網路活動進行個案研究，揭露了「資訊社會與高齡者自身生活脈絡的衝突」；受訪者發現她一心想學會的電腦網路與她的生活有一段差距，因為「學會上網除了與子女溝通外，並沒有為生活帶來什麼幫助，而同儕也幾乎不會使用，久坐與一直盯著電腦也會對身體造成傷害。」但在今日不斷朝資訊化、網絡化邁進的社會中，「使用資訊科技」已經成為不得不然的趨勢，思考「必要性」雖然重要，但卻已經無法扭轉「不使用也沒關係」的觀點；重點應放在如何讓「使用」貼近使

用者的日常生活，或是協助其改善日常生活（李嘉文，2002）。曾琤的研究僅只揭露出一位高齡銀髮女性的觀點，但對今日龐大的嬰兒潮世代而言，生活跟網路的關係是否有所不同？他們對網路使用需求或看法又有何轉變？以上問題都是如何讓「網路使用」可以貼近老人的日常生活，或是協助其改善日常生活，值得重新思考與探究的方向。

綜合而言，老人上網的動機受「與生活之關聯性」及「對自身之有用性」兩面向之影響；具體而言，包括上網是否可以協助其提昇生活品質、維繫人際網絡、滿足個人休閒嗜好，以及維持生活獨立等。而老人上網率較年輕族群低落的原因則包括：缺乏興趣、生理老化、學習新技能有困難、缺乏相應的知識、缺乏接觸的設備與管道，或是財務上無法負擔等。也因此讓老人被政府機關或學界視為資訊社會中，一群需要「輔導」、「改善」、「提昇」的弱勢族群。然而，對於當前社會中堅份子的嬰兒潮世代而言，此種關於老人使用網路的刻板印象，是否有所不同？

文獻已然指出，嬰兒潮世代上網率已較上一代老人為高，同時嬰兒潮族群的特徵及態度與之前的老人也大不相同，例如：嬰兒潮雖然同樣面臨老化問題，但其積極樂觀的態度讓他們對「老」有不同的看法—老化只是人生必經過程，人生不會因為變老而無法嘗試各種新事物。因此他們樂於參加各種感興趣的活動，對挫折的忍受度也較高，同時也更能接受電腦科技帶來的潛能，並樂見網路成為他們嘗試新事物的機會（Chadwick-Dias, Bergel, & Tullis, 2007）。簡言之，相較於過往老人不同之特質、價值觀與對新科技的態度，學界有必要針對嬰兒潮世代日常生活之網路使用經驗與情境進行探究，以便理解新一代老人的需求，進而協助公共圖書館在老人科技服務之政策制定、設備提供、服務擬定與推廣上能更切中核心。

二、 使用之網路活動與類型

Wagner、Hassanein 與 Head（2010）整理 1990-2008 年之商業（Business）、傳播（Communication）、教育（Education）、老人學（Gerontology）、人機互動（HCI）、醫療照護（Healthcare）、資訊科學（IS）、心理學（Psychology）等跨學門共 151 篇老人與電腦網路相關文獻[4]，指出老人普遍使用電腦網路從事的活動類型包括：溝通與獲得社會支持（communication and social support）、進行休閒娛樂（leisure and entertainment）、搜尋資訊（information seeking），特別是健康與教育方面的資訊。以下詳述各活動：

「溝通與獲得社會支持」：例如透過 e-mail、即時通訊（instant message）增加與親友，尤其是孫子輩聯繫的機會；此外，參與網路論壇（online forums）也可增加老人使用者結交新朋友的機會（Opalinski, 2001; Xie, 2006）。

「進行休閒娛樂」：其一為維繫既有興趣嗜好，例如記錄族譜並上網搜尋相關資訊進行研究[5]；其二則是上網玩遊戲打發時間，例如與跨國玩家一起玩線上橋牌（Opalinski, 2001）。

「搜尋資訊」：除了上述進行休閒娛樂需要搜尋資訊外，老人也會搜尋與旅行（travel）、節日（holidays）、教育（education）、金融（finance）、當地新聞事件（local）、天氣相關資訊，或是尋求醫療健康方面的建議（Czaja & Lee, 2001; Morris, et al., 2007）。

就性別而言，Morris、Goodman 與 Brading（2007）之研究結果指出，男性比女性較常利用電腦網路搜尋資訊與研究，而女性則是比男性更常使用 e-mail 與線上小遊戲；而在資訊搜尋的內容上，男性較女性關注財務資訊，

[4] 使用之關鍵字為「老化（aging）」：age or aging or old or older or senior，與「電腦使用（computer use）」：computer or internet or web or interface。

[5] Fulton（2009）指出，族譜研究嗜好者多為已退休之 50 歲以上人士。因為年齡的關係，他們可能不便親自到世界各地與可以提供資訊的人會面，但是透過網路，他們可以迅速、方便的聯絡對方，進而收集與分享資訊。Fulton, C. (2009). Quid pro quo: Information sharing in leisure activities. *Library Trends, 57*(4), 753-768. Retrieved August 25, 2009, from Project MUSE database.

女性則較男性留意健康醫療資訊。

回顧國內，台灣老人網路使用行為相關研究仍不多，其中特別標舉出「嬰兒潮世代」的研究更是少數中的少數。屬於此世代的研究對象，往往被各研究劃分在不同年齡層中（如 50-60 歲、60 歲以上），或是以「高齡、熟年、老年人」等詞統而稱之。此外，各研究對老人的定義亦有所分歧。例如林怡璇(2007)「從老年人獲取資訊與通訊科技(ICT)技能的歷程探討數位落差」，研究對象年齡介於 50-80 歲，含括嬰兒潮世代[6]。郭輝明、傅懷慧與徐志宏（2007)「高齡網路消費者遭遇困難之研究」，研究對象年齡介於 50-60 歲之間[7]；然而同樣使用「高齡」一詞，唐玄輝與蕭貴霙（2009)「跨領域合作下高齡者資訊平台介面的設計與評估」，研究對象則為 65 歲以上健康自足者。相較於「高齡」，亦有使用「熟年世代」一詞指稱老人，如蔡琰與臧國仁(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」，研究對象為 66-87 歲健康而能自理生活者；但亦有學者（張超群，2007）將「熟年世代」定義為 50-65 歲即將步入高齡族群者，亦即戰後嬰兒潮。綜而觀之，台灣老人網路行為相關研究，不論用於指稱老人的名詞為何，「老人」似乎被劃分為兩層：一層為 50-65 歲較為年輕的老人；另一層則為 65 歲以上的老人。而本研究所指稱之嬰兒潮世代，則屬於 50-65 歲較為年輕的老人。

與國外相比，國內老人在網路使用活動方面，同樣會利用網路搜尋與瀏覽資訊、建立與維持個人的社交網絡，或是追求休閒娛樂；但在具體活動中，還是可以區辨出與國外老人網路活動之差異。以下分別就「搜尋與瀏覽資訊」、「建立與維持個人社交網絡」、「追求休閒娛樂」等層面，指出國內外老人網路使用活動之異同。

「搜尋與瀏覽資訊」：許禎芸（2007）的研究顯示，提前退休教師會因

[6] 50-59 歲 14 人、60-69 歲 7 人、70-79 歲 4 人、80 歲以上 1 人。
[7] 尚包括 48 歲 1 位。

擔心自己或朋友的健康狀況，而上網了解相關醫療資訊；或是在日常生活中接觸到感興趣的事物（例如生態演講、偶像明星）後想深入了解與學習，而主動上網查找相關資料。此外，未見於國外相關文獻的瀏覽活動，則是提前退休教師會主動訂閱新聞網站的電子報，以便固定接收其有興趣的各類生活資訊。另外，林怡璇（2007）的研究也顯示，銀髮族電腦班受訪學員上網除了搜尋旅遊（旅行社）資訊，也會瀏覽入口網站（如 Yahoo!奇摩）提供的當天新聞、財經新聞、股票資訊、醫療健康資訊等。除了瀏覽入口網站提供的各類資訊外，國內研究也特別指出，老人樂於瀏覽轉寄的信件內容，並常將收到的轉寄內容再轉寄給親友（林怡璇，2007；許禎芸，2007）。

「建立與維持個人的社交網絡」：使用 e-mail 亦為國內老人進行人際交流時的重要網路活動，例如透過 e-mail 寄自己的生活近照給朋友或是寫信問候（許禎芸，2007）。除了 e-mail 外，老人亦會透過「網路電話或視訊」，與遠方子女溝通（資策會 FIND，2010）。另外，未特別見於國外文獻的是，老人也會觀看親友的部落格及其分享的照片，藉此了解親友近況（林怡璇，2007）。雖然林怡璇（2007）的研究，並未特別指出老人是否透過在部落格留言，進而與親友在網路上互動；但研究者認為觀看、瀏覽親友分享的照片及文章之目的，其實亦為一種維繫個人社交網絡的網路活動。

「追求休閒娛樂」：資策會 FIND（2010）的調查指出，國內 50 歲以上網路使用者常透過網路收看網路電視／影音短片，或是收聽線上音樂／廣播；其中，50-59 歲網路使用者較常收看網路電視／影音短片，而 60 歲以上網路使用者則較常收聽線上音樂／廣播。研究者認為可能與教育程度，或科技使用習慣有關。西元 1968 年，國民義務教育延伸至九年，讓多數後期出生的嬰兒潮世代之基本教育程度高於前期成員；對這些擁有較高讀寫素養的嬰兒潮世代成員而言，或許線上收看影音會比線上收聽廣播可以獲得更多資訊。

除了教育程度以外，另一項影響因素或許與「科技使用習慣」有關。1962年台灣出現第一家向公眾廣播，並從事商業廣播的電視台（維基百科，2011），此後電視逐漸普及，深入每個台灣家庭，使得在此階段出生成長的嬰兒潮世代成員，更習慣從收看電視節目中取得資訊或是滿足其休閒娛樂的需求。除了線上收看影音、收聽廣播外，老人也會上網「下載音樂檔案」（林怡璇，2007），此為國外文獻未特別指出的部分。

此外，與國外文獻不同的是，國內老人網路使用研究仍較少提到老人透過網路滿足自己的興趣嗜好，或是上網玩小遊戲的情況。雖然國內文獻未指出，但研究者觀察身邊嬰兒潮世代成員，發現他們確實會上網瀏覽與搜尋和自己嗜好有關的資訊，也會在網路上與其他玩家一起玩小遊戲。此現象顯示，嬰兒潮世代成員在休閒娛樂上，或許也愈來愈倚賴網路提供相關資訊，或是在網路平台上從事部分娛樂活動。但上述是否為社會常態現象，仍值得進一步研究。

除了搜尋與瀏覽資訊、維繫個人社交網絡，以及追求休閒娛樂之滿足外，國內老人網路使用者也會透過政府機關或各類網站提供的網路服務，解決日常生活事務。例如：上網訂票、登記醫院掛號時間，或是參與網路拍賣及購物等（資策會 FIND，2010）。

檢視上述各種網路使用活動，可知老人使用者常造訪的網站包括：搜尋引擎／入口網站、新聞網站、與特定嗜好有關之網站、醫療健康相關網站，或投資網站等；此外，老人專屬網路社群也是部分老人會造訪的網站[8]（Xie, 2006）。然而值得注意的是，上述老人網路使用活動或造訪之網站類型，仍未提及新興社群網站（如 Facebook），及其中之老人使用者的活動情形。老人是否使用此類網站、如何使用此類網站、在此類網站中從事哪些活動、如

[8] 如美國的 SeniorNet（Xie, 2006）。

何與他人（朋友或陌生人）互動等問題，仍未經學界探索與研究。

國外文獻曾提及參與網路論壇，也是老人使用者藉以建立與維繫社交網絡、獲得情感支持的方式（Xie, 2006），但國內文獻則較少點出此情形。研究者認為可能是因為學界目前仍較關注老人資訊技能教育，因此關於老人實際使用哪些網站（例如是否參與網路論壇）、如何使用（例如在網路論壇上如何互動）等議題的研究較為缺乏。若不侷限於「網路論壇」，而是擴大至「網路社群」觀之，國內則有張松露（2007）之老人網路社群研究。

張松露（2007）瀏覽與分析美國、台灣老人相關網站之「社群功能」後指出：美國網站互動功能較為多樣化，互動服務以「論壇」為主，且使用情形熱絡；而台灣網站僅以「留言板」為主，且留言情況並不熱絡。值得注意的是，此處明確指出兩國老人網站互動工具的不同（論壇 V.S 留言板），或許這也是影響使用情形出現差異的原因。但張松露（2007）的研究在網站選擇上其實有其缺陷：研究取用分析的美國網站以 Rob Laurich 於 2002 年整理之老人網站為主，該清單網站的主題涵蓋政府、電腦與老人、老人入口網站（General Senior Portals）、健康、住房（Housing）、幽默與文學、組織機構（Organizations）、旅遊，以及年長女性（Senior Women）等，主題豐富多元；但台灣老人網站則取自內政部社會司老人福利服務網頁、全國性老人社團，或曾在台灣公益資訊中心註冊之老人福利團體之網站。相較之下，張松露（2007）取用分析之台灣老人網站在性質與種類上，不僅較偏公益性，主題多元性也稍嫌不足。從前述整理之老人常從事的網路活動中，已知老人常造訪之網站非常多元，若單純以老人專屬的網站為分析對象，但卻忽略老人是否為該網站之真正使用者，研究結果可能有失偏頗。

老人網路使用活動除了「社群網站」，或「老人專屬網路社群」的問題缺乏探究以外，老人如何使用 Web2.0 的服務與應用，之間有哪些問題或障

礙等議題，也值得相關研究加以探討。Wagner 等人（2010）便曾指出，老人從事的電腦網路活動雖與年輕人相似，但卻不一定採用線上各種進階工具幫助自己。例如：老人使用者是否透過網路相簿整理與分享照片？是否透過網路行事曆服務管理自己的行程？是否利用網路地圖查找、規劃出遊的地點與路線？具體而言，研究者認為可以提出以下問題，例如老人網路使用者是否被排拒於 Web2.0 之外？如果被排除在外，則造成此現象的因素有哪些？相關學習機構或 Web2.0 服務開發與提供者，如何破除這些障礙，進而協助老人近用 Web2.0 網站？

整體而言，若欲了解老人網路使用需求，應從其日常生活網路使用行為切入，了解其真正使用哪些類型的網站、如何使用，以及使用時遇到之問題。唯有了解使用者之使用行為及箇中需求，後續之建議與服務改善才更能切中核心。

三、 使用問題與困難

老人網路使用問題與困難多由人機介面（Human-Computer Interface, HCI）領域指出，透過探究網站的好用性、檢視老人友善（elderly friendly）網站的設計指引，以改善或設計出適合老人生理、心理使用的網頁介面(Aula, 2005; Chadwick-Dias, et al., 2007; Hart, et al., 2008; 林章鎮，2007；許佳雯，2002；郭輝明等，2007；葉昌平，2007；羅中岳，2007)。

Aula（2005）透過指派任務[9]，觀察荷蘭某間電腦課程與服務機構中的 10 位老人[10]是否能透過搜尋引擎[11]找到資訊；研究目的在於提出老人友善（elderly friendly）搜尋引擎介面的設計建議。研究觀察項目包括：(1) 研究

[9] 提供 6 種主題任務（文化、老人教育、健康、園藝、政治、電腦），或請研究對象自己想出有興趣的主題。

[10] 3 女 7 男，平均年齡 67.3 歲，有 2 位具志願性教師身分，有 3 位無網路使用經驗，其他人常用之網路功能為 e-mail、網路銀行，多數人在課堂上第一次聽到「搜尋引擎」。

[11] 荷蘭版 Google

對象是否在簡單的訓練後，即能使用關鍵字搜尋（完成搜尋任務）；（2）透過搜尋引擎搜尋資訊時遇到哪些問題。觀察結果顯示，每位研究對象至少可以完成兩個任務，其中有位 78 歲男性（10 人中年紀最長者），在僅接受少量協助且之前只有少量網路經驗下，順利完成 5 個任務。而就使用的搜尋引擎而言，有 7 位老人使用 Google，但其中也有 5 位同時使用 MSN；此結果顯示，儘管已經指派並教導特定搜尋引擎的用法，但老人網路使用者並不特別在意使用哪種搜尋引擎，他們在意的是可否找到所需資訊或答案。

圖 2-2 搜尋引擎介面改善建議示意

資料來源：引自 Aula, 2005, p.75

Aula（2005）的研究結果指出，影響老人使用搜尋引擎之障礙或問題在於：老人使用者不了解警告視窗使用的術語（terminology）、不清楚網站架構（structure of Web），無法順利在搜尋框輸入或編輯文字（text editing），以及滑鼠游標使用障礙等。而 Aula 也針對各問題分別提出建議，如透過圖示（icon）明確標示搜尋結果開啟後會出現的檔案類型，而非只用警示文字；教導老人了解網頁架構，簡化並刪去搜尋結果的視覺雜訊（visual noise），如 URL；透過聲音或加粗搜尋框，以提示使用者是否可以開始輸入文字；

同時，放大搜尋框、字體以及文字間距，也有助於老人移動滑鼠編輯文字。此外，Aula 還建議設置「清除搜尋框文字」（clear search box）按鈕，以便老人使用者可以直接清除搜尋框文字（如圖 2-2）。

Chadwick-Dias、Bergel 和 Tullis（2007）則從 Web2.0 的角度出發，他們認為年輕世代普遍已將網路整合在日常生活中，但較年長的一代則尚未能順利地利用網路潛能。因此 Chadwick-Dias 等人（2007）決定重新檢視他們過往提出的 Web1.0 老人友善網站設計建議，思考在 Web2.0 潮流下，這些設計建議可能面臨哪些新挑戰，未來又該如何應用這些建議。Chadwick-Dias 等人請 5 位 65 歲以上老人使用由 Flash、Flex、AJAX 所建置的網頁，之後請這些受測者提供使用上的回饋。受測者表示單靠他們自己，並無法輕易地識別（recognize）與探索網站，他們遇到的問題與困難包括：忽略或誤解「資料正在傳輸」的滑鼠指標信號（signaling）（例如擔心該信號出現時，表示電腦正在下載某個軟體）；不清楚如何與圖形介面（UI）互動；不了解術語含意（如 tagging、zoom bar）；以及找不到幫助（Help）或教學（tutorial）的內容連結等。此結果反應了 Aula（2005）的看法：某些文獻認為老人可以直觀地瀏覽或使用網頁，但實情不一定如此，反而在瀏覽或使用網頁前，老人往往需要經過一些訓練或解說，才能避免產生某些使用上的問題。

由上述研究可知，Web 2.0 所標榜的直覺化使用，對某些老人使用者而言仍然是一種阻力，但對嬰兒潮世代而言，情況是否有所不同？嬰兒潮世代喜愛科技、樂於嚐新的特質，以及具備較前一世代為高的教育程度與技術知識，是否能使他們更易於融入 Web 2.0？而在融入與使用過程中，會出現哪些助力與阻力，他們又是如何運用與因應？探究以上提問，將有助公共圖書館思索如何有效應用 Web 2.0 提供老人科技服務。

國內老人網路使用問題與困難研究，亦以人機介面討論為大宗。例如郭

輝明、傅懷慧與徐志宏（2007）「高齡網路消費者遭遇困難之研究」，藉由探究高齡消費者（32 位 50-60 歲的受訪者[12]）在網路購物[13]時遇到的困難，並與年輕族群比較後，針對網路商店提出網頁介面設計上的改善建議。郭輝明等人（2007）的研究結果顯示，高齡者在「搜尋網站」與「產品搜尋」階段，耗用之時間比[14]高於年輕族群，但在「評估比較」階段耗用之時間比，則低於年輕族群。搜尋網站與產品搜尋階段耗用較多時間，顯示高齡消費者的搜尋技巧與能力的確較年輕族群差。作者指出可能的原因在於，高齡者本身缺乏搜尋知識與技巧外；網頁介面的字體、圖示過小，造成高齡者不易閱讀與點選，也是影響其在產品搜尋階段需花較多時間的原因。此外，高齡者利用鍵盤鍵入的速度緩慢，導致他們在加入會員或付款時，須花比年輕族群還多的時間填寫各種資料，也因此降低了高齡者網購時的愉悅感。（各階段問題與困難，參表 2-4）

表 2- 4 高齡網路消費者在網購各階段遭遇之困難

階段	遭遇之困難
搜尋網站	1. 不知如何找到購物網站 2. 利用關鍵字搜尋，出現太多類似網站，難以判斷哪一個是比較適合的購物網站
瀏覽網站	1. 網頁上的資訊量過多 2. 資訊分類編排欠缺系統，不易了解與瀏覽 3. 網站廣告太多，產生干擾與引發反感
產品搜尋	1. 產品分類複雜，造成搜尋上的困擾 2. 產品搜尋方式有限，無法滿足消費者搜尋條件
產品檢視	1. 產品資訊不足，如未提供相關圖片，無法判斷是否為所需產品 2. 網頁中文、數字字體太小，不易觀看

[12] 20 位已有瀏覽「書籍、電腦商品」網站與購賣經驗者，只接受問卷訪談；另外 12 位透過儀器記錄操作流程，採大聲思考法，請受試者邊操作邊說明自己的選擇、決策過程與遭遇的困難，結束後再接受問卷訪談。

[13] 文獻回顧指出，書籍與電腦商品為網路消費者最常購買的產品，因此該研究以「書籍（指定書名與作者）」、「電腦商品（手提電腦，不指定廠牌與功能，只限定預算金額與幾項基本配備）」為實驗指定的購買物品。

[14] 階段時間除以總購物時間。

評估比較	1. 要切換網站或寫下資料才能比較 2. 要記住很多資料，心智負荷大
暫定購買	1. 不容易更改購買數量 2. 圖示太小（如購物車），容易忽略
付款程序	1. 要加入會員才能購買 2. 付款程序複雜 3. 輸入速度慢，且輸入方式（選單或手寫）選擇少

資料來源：郭輝明、傅懷慧與徐志宏（2007），*高齡網路消費者遭遇困難之研究*，頁 48。

以上提及之高齡消費者遇到的使用問題與困難，部分與年齡造成的退化現象有關。學者指出，年齡造成之退化現象，包括視覺、聽覺、注意力、記憶力減退，而學習能力與精神運動能力（psychomotor）也不像年輕時靈敏（Hart, et al., 2008）。因此，視力逐漸減退的老人，將不易閱讀與點選太小的字體及圖示；記憶力衰退的老人，無法記住太多資訊，使其在比較產品時需多次來回於產品網頁間；而動作靈敏度降低，且本來就不熟悉鍵盤輸入的老人，便需花比年輕人還多的時間，才能完成各種文字輸入。此外，注意力減退，也使得老人容易因不相關的資訊、圖片而分心，導致他們往往需多次掃描電腦畫面，才能重新回到原本瀏覽的段落。如此不僅容易產生疲勞感，也會增加老人搜尋資訊的時間（Hart, et al., 2008）。此外，螢幕、滑鼠、鍵盤等設備未依老人生理特質設計，也造成老人操作與使用上的不便（蔡琰、臧國仁，2008）。

對老人網路使用者而言，除了與年齡退化直接相關的使用問題與困難外，心理層面亦會遭遇「信心不足」或「對使用電腦感到焦慮」等問題。造成信心不足或使用焦慮的原因包括：不具備電腦維修和故障排除的知識，害怕操作出錯，導致電腦壞掉無法修復；或是與家人共用電腦，擔心上網不小心點錯連結導致電腦中毒，而毀損或遺失家人的資料等（Aula, 2005; Chadwick-Dias, et al., 2007; 曾琤，2003）。

另外，「資訊內容產製失衡」，也是老人使用網路時感到挫折的原因（曾

琤，2003)。例如曾琤（2003）的研究對象（一名銀髮族女性）想找親子溝通的資料，結果網路上出現的內容多半與年輕父母及其子女有關，而絕少老人與其成年子女如何溝通相處的資料。此結果揭示，未來老人網路使用問題與困難之討論，不應再侷限於設備或介面設計之改良，反而應該將眼光放在「網路資訊內容」類型的擴展上，而此方向恰正符合善於組織與提供資訊服務的圖書資訊領域。研究者認為，未來公共圖書館在思考如何改善老人資訊科技服務時，應將「產製或蒐集整理老人感興趣之網路資訊內容」納入首要考量。

綜而言之，老人使用網路之問題與困難，包括三面向(參表 2-5)：其一，年齡因素引起之生理、心理退化，導致老人不適應當前的電腦硬體設備與資訊呈現方式；其二，老人本身缺乏電腦網路相關使用及維修知識，害怕弄壞電腦與遺失家人資料，導致其缺乏使用信心甚或對使用電腦產生焦慮；其三，網路資訊量龐大多元，但內容產製可能失衡，缺乏老人所需內容。

表 2- 5 老人網路使用問題

問題面向	使用問題或困難
1. 生心理退化	視力減退：不易閱讀與點選太小的字體及圖示 動作靈敏度降低：鍵盤輸入緩慢、滑鼠使用障礙 注意力減退：容易因不相關的資訊分心
2. 缺乏使用與維修知識	使用技能：缺乏搜尋知識與技巧 介面互動：不了解術語意涵、不清楚網站架構、不清楚如何與圖形介面互動、忽略或誤解網站使用的信號（signaling） 系統操作：擔心電腦中毒當機、怕遺失家人資料
3. 資訊內容產製失衡	缺乏所需資訊內容

資料來源：研究者整理

從文獻回顧可知，嬰兒潮世代較前一代老人注重保健，也具有較高的教育程度，對新科技充滿好奇並樂於使用，那麼前述老人使用網路遭遇之問題

與困難是否仍會發生在嬰兒潮世代身上？或者，嬰兒潮世代使用網路時，可能出現哪些新的問題與困難？以上提問為本研究欲釐清的問題，研究結果擬協助公共圖書館思考，如何從嬰兒潮世代之觀點與需求，改善圖書館的老人科技服務。

第四節　公共圖書館之老人科技服務

目前圖書資訊學界仍未見「老人科技服務」一詞，而在其他領域，較相近者則有「臺大智活老人福祉研究群（臺大智齡研究群）」、元智大學「老人福祉科技研究中心」，以及「中華福祉科技與服務管理學會」等組織提出類似概念。亦即透過科技服務老人，提昇老人福祉。如臺大智活老人福祉研究群，透過與新北市雙連安養中心建立「雙連生活實驗室」，長期針對老人生心理以及場域進行測試研究，以探索老人日常生活潛在需求，進而推出適合老人之醫療、居家照護、娛樂或資訊等面向之產品與服務，促進老人生活型態與其生心理健康之提升（臺大智活智齡研究群，無年代）。

隨著網絡化社會之來臨，透過資訊科技服務社會大眾已成趨勢，我國圖書館法第四條指出，公共圖書館服務對象以「社會大眾」為主（圖書館法，2001），其中包括老人族群；但老人族群在圖書館自動化與數位化中往往因為缺乏使用技能，或是生理、心理上無法適應，而無法享受新科技帶來之便利服務。爰此，研究者透過研究嬰兒潮世代老人之網路使用行為，探究公共圖書館未來適合發展之「老人科技服務」。

研究者以「老人、老年人、中高齡、高齡者（older, elderly）」與「科技、網路（technology, Internet）」等關鍵字搜尋國內外圖資領域文獻，發現探討公共圖書館老人科技服務之文獻並不多，同時找到的文獻內容多以電腦資訊技能教育為主。研究者另以「老人（older, elderly）」與「讀者服務（reader

service）」為關鍵字進行搜尋，搜尋到的文獻內容種類確有增加，但卻不一定與科技服務有關。除了一般泛論公共圖書館應提供哪些老人服務之文獻外（周倩如，2009；曾淑賢，2009；李玉瑾，2006；岳麗蘭，1995；沈寶環，1992；陳雅文，1991；周菁菁，1988；Guidelines for Library and Information Services to older Adults, 2008; Rajkovic, 2006; Snyder, 1993; Herr & Bridgland, 1989）[15]，國內外具體提出服務類型或內容的實徵研究，則各有其關注的研究議題。如國內研究多以老人閱讀與讀書會（王尤敏，2011；何青蓉，2009；邱天助，2009；林麗惠、蔡侑倫，2009）、資訊技能教育（林珊如，2009；林怡璇，2007；林珊如，2004；張書銓，1997）為主。而在國外，公共圖書館同樣重視資訊技能教育，例如在圖書館網站提供基礎電腦網路使用教學（Woodson, et al., 2009, pp.394-395），也特別注重教導老人透過資訊科技獲取健康資訊（Xie & Bugg, 2009）。此外，國外公共圖書館也關注於老人諮詢顧問服務（Forsyth, 2009; Ahlvers, 2006），並整理、提供可以協助老人成功老化，或其他老人感興趣之參考資源（Barrett, 2009; Prasad, 2009; Bensing, 2006; Laurich, 2002; New York Public Library, 2012）。另外，國外公共圖書館也致力於研究如何透過數位播放器提供有聲書，讓視力退化之老年讀者下載使用（Nasmith & Parkinson, 2008; Stringer, 2008）。綜上觀之，圖書資訊領域之老人科技服務相關文獻數量雖少，但仍可歸納出至少三面向，包括：「提供老人適合之科技設備與資源」、「提供老人資訊技能教育」，以及「透過（資訊）科技提供老人服務」等。

欲了解公共圖書館如何透過資訊科技提供適合老人之服務，需先探討公共圖書館老人服務之起源與目的，了解學界建議之老人服務指引，同時掌握國內外公共圖書館近年之老人服務實務，包括一般服務與科技服務，以便研究結果提出相應之建議。以下詳述之：

[15] 此段文獻排序採年代遞減。

一、 服務起源與目的

公共圖書館老人服務起源於 1940 年代，美國克里夫蘭公共圖書館（Cleveland Public Library）設立成人教育部門（Adult Education Department），該部門並成立專供 60 歲以上讀者參與的俱樂部（Live Long and Like It Library Club）。該俱樂部透過郵件清單（mailing list）使參與成員形成一學習與討論團體，顛峰時期參與者高達 1600 人。其後類似的課程與活動開始傳遍美國，許多圖書館也採用克里夫蘭模式進行老人服務（Turock, 1982, p.6）。

1970 年代，美國圖書館學家 Genevieve M. Casey 引述白宮老人會議（White House Conferences on Aging, WHCOA）的討論，指出公共圖書館老人服務應包括：（1）提供老人資訊轉介服務；（2）提供老人及其家人成功老化[16]的相關資訊；（3）針對計畫規劃、政策制定、撥款與立法等機構組織，提供與老人福利及老人特殊需求有關的各類資訊[17]（轉引自 Turock, 1982, p.119）。反應在美國圖書館學會訂定的「圖書館老人服務指南（Guidelines for Library Service to an Aging Population）」，服務內容便包括：（1）為老人學家、老人與老人服務機構或組織，蒐集有關老人學資訊；（2）協助老人服務機構或組織，規劃與舉辦老人的學習活動；（3）提供老人相關活動資訊以及延伸（outreach）服務，如提供特殊設備的車輛，接送慢性病患或行動不便的老人到圖書館參與活動等（轉引自林美和，無年代）。

1980 年代，Genevieve M. Casey 指出，老人讀者服務應具備四項特徵：（1）讀者群中至少 50%的成員為 65 歲以上；（2）圖書館的資源、設備與服務需專門為老人設計；（3）針對欲退休的讀者提供退休準備活動；（4）針

[16] 原文為 how to minimize the difficulties of aging and maximize its opportunities，研究者將其簡化為「成功老化」。（轉引自 Turock, 1982, p.119）

[17] 如：income, health, nutrition, housing, transportation, employment, retirement, and economic（轉引自 Turock, 1982, p.119）。

對需照護老人之家庭、機構或人員設計特別的服務（轉引自沈寶環，1992）。

進入 21 世紀，公共圖書館老人服務方向仍大體相同，原有之資訊轉介服務、徵集相關資料提供參考、針對老人設計服務，以及提供延伸服務等原則皆保留下來。如美國圖書館協會在 2008 年針對老人提出的圖書館與資訊服務指南（Guidelines for Library and Information Services to older Adults），便包括：（1）徵集當地老人現況資料，將其需求納入服務計劃和預算考量；（2）確保圖書館之館藏、服務及活動，可以反映社區老人的需求及興趣；（3）圖書館應提供安全、舒適，並對老人富吸引力之硬體設備；（4）宣導針對老人設計之圖書館資訊服務；（5）將老人列為圖書館活動設計的焦點對象；（6）提供延伸服務，促使無法到館的社區老人也可獲得所需資訊；（7）培訓圖書館職員，以有禮及尊重之心服務老人讀者（轉引自周倩如，2009）。雖然原則大抵相同，但從撰寫方式與內容，可以看出圖書館老人服務變得更以老人的角度出發。例如圖書館應該從了解老人興趣、需求著手，以制定並提供服務；相關設備也以老人的使用需求為提供之準則等。此外，美國圖書館協會更具體提出 21 項老人服務建議（Library Services to an Aging Population 21 Ideas for the 21st Century），內容大致包括：進行口述歷史傳承文化計畫；提供社會安全、醫療照護、稅收等與老人福利相關課程；提供網路資源學習與利用課程；針對老人嗜好與興趣提供活動場地或舉辦相關活動，以及籌備各式懷舊活動（如 30 及 40 年代的婚禮時尚秀、50 年代的舞會）等（American Library Association , n. d.）。從服務建議可以看出，除了滿足老人之人身財產安全的需求外，圖書館也希望可以滿足老人精神層面的需求，並教導老人學習與活用新科技，搭起老人與資訊社會交流的橋樑。

國內圖書館老人服務基本上承襲美國，早期如沈寶環（1992）在《圖書館讀者服務》一書中，便引介美國圖書館老人讀者服務原則（參前引文）；

近年則有李玉瑾（2006）、周倩如（2009）、曾淑賢（2009）整理美國圖書館協會相關文獻，提出圖書館老人服務類型。例如曾淑賢（2009）在〈樂齡、樂學、樂活－公共圖書館的銀髮族服務〉一文便介紹美國圖書館的老人服務，包括：提供符合老人閱讀嗜好與資訊需求的資料、提供適合的閱讀資料型式與設備（如大字版、大開本、有聲書、輔助閱讀機、翻頁機等）、規劃適合的推廣服務及活動（如讀書會、網路資訊利用課程）、針對行動不便者提供延伸服務（如圖書巡迴車、郵遞服務、寄存館藏、接送到館、提供相關書籍給老人社團及座談會）、建置專屬網頁空間（推薦適合的實體資源或網站資源）、設置專屬閱覽空間等。

整體而言，公共圖書館老人服務可分兩層面：其一是針對老人直接提供服務，如舉辦老人感興趣或具教育宣導性質的各種課程或活動、提供老人適合使用的輔助工具或設備、提供延伸服務主動接觸老人讀者等；其二則是針對老人學家、老人的照護者、相關組織或機構提供服務，如整理並提供各種老人相關資訊資源、協助規劃活動或提供場地等。此外，公共圖書館尚可藉由與社區內其他組織機構或跨學科領域合作，提升自身服務的廣度與品質；例如推動銀髮族健康與資訊服務策略聯盟（周倩如，2009），或與社會工作、老人學、老人醫學等領域合作，提供圖書館員教育訓練，使館員了解如何服務老人、如何與老人成為工作伙伴（林珊如，2004）等。

談及公共圖書館老人服務的目的，可以從聯合國提出的老人原則一窺端倪。Joseph（2009）援引：獨立（independence）、參與（participation）、照護（care）、自我滿足（self-fulfillment）、尊嚴（dignity）等五項老人原則，指出這些原則可成為圖書館思考老人服務時的綱領。例如透過老人服務，圖書館可以：（1）協助老人在參與社會活動中貢獻自己的知識智慧；（2）提供並建構完善的健康照護資訊與合作網絡；（3）提供各種適合的輔助工具與設

備，滿足老人使用資源的需求等。簡言之，公共圖書館老人服務目的在於，使老人能夠獨立且有尊嚴地持續參與社會。

二、 公共圖書館老人服務實務

國外公共圖書館提供之老人服務種類多元且由來已久，從 1970 年代紐約布魯克林公共圖書館（Brooklyn Public Library）設立的 SAGE（Service to the Aging）服務即可得知。該圖書館針對老人讀者提供的服務項目包括：提供特殊設備（如大字書、照明放大鏡、盲人閱讀器[18]）、讀書會、影片欣賞、圖書郵遞、圖書寄存（由 SAGE 職員選擇符合該地老人閱讀興趣之書籍），並與紐約市立技術學院（New York City Technical College）之老人學習中心合作，推展各種終身學習課程（例如：日常生活心理學、人類學概論、新手學作詩等）。SAGE 也包括老人資訊轉介服務，例如提供醫療小冊子、租金豁免申請（rent exemption application），協助老人滿足健康與財務上的需求。布魯克林公共圖書館也主動申請成為老年市民申辦大眾運輸半價優惠卡之辦事處，許多老人因為申辦優惠卡而第一次踏入圖書館，館員藉此機會可以向他們介紹其可能感興趣的活動或服務。此外，布魯克林公共圖書館也雇用與訓練老人成為活動或課程助教，實踐「老人服務老人」的原則，促進老年人力資源再利用（Kleiman, 1983）。

從紐約布魯克林公共圖書館老人服務可以發現，1970 年代的圖書館老人服務已經非常成熟，幾乎涵蓋目前公共圖書館提出的服務，惟稍有不同的是，新科技（如電腦網路、數位閱讀器）的加入，以及社會風氣之轉變（如重視休閒）等因素，使得公共圖書館老人服務方式與內容更富變化。例如協助老人成功老化的參考資源，不再僅限於紙本，網路資源也成為蒐集整理的項目之一（如：Laurich, 2002）；電腦網路成為解決日常生活事務，或提供社

[18] 原文為 Kurzweil reading machine

會參與及休閒娛樂的重要管道，圖書館也因此在終身學習課程中增添資訊技能教育的相關課程（如：Webb, 2002）；而其他終身學習課程也已跳脫較為嚴肅的學術性課程，增加了諸如烹飪、手工藝，或以各種興趣嗜好為號召的休閒性課程（如：Honnold & Mesaros, 2004）。

以下擇要介紹國外與台灣近年來公共圖書館老人服務實務，國外實務以國內較少見之老人讀者諮詢顧問服務、延伸服務為例，國內實務則介紹近年成立之樂齡學習中心或資源專區提供之活動與設備。

（一）國外公共圖書館老人服務實務

1. 美國堪薩斯市公共圖書館（Kansas City Public Library）：老人讀者諮詢顧問服務

堪薩斯市公共圖書館老人服務（Senior Services）館員 Ahlvers（2006）藉由實例，指出老人讀者諮詢顧問服務的挑戰與克服方法，同時也介紹相關資訊給同業參考，例如有哪些大字版書出版社、郵寄書服務如何省錢等。以下列舉 Ahlvers（2006）服務老人時的挑戰與建議：

(1). 某些老人對於瀏覽書架找書感到困難。Ahlvers 鼓勵讀者透過網路預約想借的書。針對家裡沒有網路的讀者，Ahlvers 建議可以寄送圖書館採購書籍的出版社目錄給讀者，讀者可在瀏覽後打電話到圖書館預約想借的書。此外，若出版社目錄字體過小而造成閱讀障礙，Ahlvers 也建議館員注意是否有其他機構可以提供放大鏡。

(2). 中年子女幫父母挑書，所選的書不一定符合父母的閱讀興趣。Ahlvers 建議可以主動打電話詢問老人，或請對方打電話來告知他的閱讀偏好；假若老人有聽覺上的問題，則可改成寄送問卷來

獲取詳細的資訊。

(3). 注意老人的視聽障礙。Ahlvers 指出服務時也應詢問老人偏好的閱讀形式，以避免推薦的書籍缺乏所需形式造成雙方挫敗。今日圖書市場，充斥各種形式的資源可供圖書館選擇，例如精裝或平裝的大字書、儲存在 CD 中的 MP3、可下載的電子書、有聲書（spoken-word books）等。Ahlvers 指出，可下載的有聲書，目前對於無法支付最新科技設備，或不願學習科技、對科技感到恐懼的老人而言，仍不適宜推薦；但對於即將進入退休階段的嬰兒潮世代而言，將是值得推廣的資源。

(4). 對於視力受損，或因肌肉強度減弱而無法「持讀（hold and read）」書籍的老人讀者，Ahlvers 建議館員除了提供有聲書外，也可以協助他們申請州立圖書館的說書課程（Talking Books program）。

(5). 仰賴他人接送到館的老人讀者，通常擔心逾期罰款或借書證被沒收。Ahlvers 建議館員應讓老人讀者了解圖書館相關政策（例如可以透過電話續借），或是提供圖書傳遞服務（home delivery services or books-by-mail）。Ahlvers 建議圖書館或許可以針對老人讀者制定延長借閱期限或不罰款政策，或提供大字版還書通知單，以提醒老人讀者。

另外，Ahlvers（2006）特別指出，老人讀者諮詢顧問服務不同於服務其他對象的地方在於，某些老人讀者可能缺乏正常的社交接觸。因此，Ahlvers 認為館員在服務老人讀者時，除了提供專業訓練上的建議以外，也應多花一些時間與老人讀者協調，不僅幫助他們找到圖書館資源，同時也讓彼此間的互動成為豐富老人社交生活的禮物。

同時，Ahlvers（2006）也指出，館員應了解不同世代老人的特質，包括GI世代(Government Issue Generation)、沉默世代(Silent Generation)、戰後嬰兒潮（Baby Boomers），以便針對不同世代，提供適合的讀者諮詢顧問服務。以嬰兒潮世代而言[19]，他們的特質為健談、好問(inquisitive)、好競爭，他們傾向創造潮流而非跟隨潮流，也喜歡花錢購買最新的玩意（gadget)。對嬰兒潮世代而言，他們不僅更願意而且也更有能力透過線上目錄提出預約（reserve）申請，或下載有聲書與電子書。同時，另一個影響嬰兒潮更願意使用科技的原因在於，他們已經習慣即時性的服務，因此可立即下載(downloadable)的書成為他們願意嘗試與使用的目標。此外，嬰兒潮世代也較之前的世代擁有更廣泛的閱讀興趣，他們也會積極運用各種資源來獲取相關推薦或意見，例如線上書網站（online book sites)、相關主題的電子討論團體（electronic discussion groups）等。

Ahlvers（2006）提醒諮詢顧問館員，因為嬰兒潮世代要求獲得即時性的服務，因此他們不會願意花許多時間，跟館員慢慢探索出適合的推薦清單，因此館員勢必在專業上達到一定水準，同時也須深入了解有關嬰兒潮世代的各種資訊。但另一方面，嬰兒潮世代因為興趣廣泛，因此也較願意嘗試不知名的作家的作品，如果他們喜歡的話，還可能介紹給家人或朋友。最後，Ahlvers 提醒諮詢顧問館員，注意不同世代的閱讀趨勢與特質，但不要忘記每個老人都是獨立個體，切勿讓偏見主導服務。

Ahlvers（2006）一文雖然主題為老人諮詢顧問服務，但可以注意的是，資訊科技已悄悄在其中扮演重要角色。例如老人可以透過線上目錄預約書籍；而對於視力退化的老人，或講求獲得即時服務的嬰兒潮世代

[19] 原文針對三個世代皆有陳述，此處僅列舉與本研究較相關的嬰兒潮世代。

而言，「可下載的有聲書」成為重要的閱讀資源等。

2. 澳洲坎帕斯普地區圖書館（Campaspe Regional Library）：說書服務[20]

「說書服務（Words on Wheels, Wow）」為坎帕斯普地區圖書館「送書服務（Books on Wheels, Bow）」活動服務之一，透過派遣志工定期拜訪坎帕斯普郡數個老人照護之家，提供機構內願意參與的老人免費的讀書討論活動；活動內容包括由志工說書並分享自己的故事，進而引導參與的老人們談論喜愛的書、分享個人故事，或是回憶、話舊等（Mustey, 2009）。

「送書服務（Bow）」是以家戶（home）為單位的圖書館資源傳遞服務，又可稱「圖書館居家服務（House-Bound Service 或 Home Library Service）」。目的在於提供不方便到圖書館的居民（如生病、身障、忙於照護他人而沒有時間者；住在沒有提供圖書服務的機構內，而又無法自由來去者；沒有家人帶領無法自行前往圖書館的孩童等），使用圖書館資源的機會（王岫，2007）。

有別於提供給各年齡層的送書服務，「說書服務（Wow）」則是坎帕斯普地區圖書館專門為居住在安養機構的老人策劃的服務，目的在於提供視力或肌肉力量因退化而無法閱讀書籍的老人，持續享受閱讀的機會；同時，透過成員間彼此分享故事，使老人獲得與人交流的樂趣。該服務從 2006 年開始，與坎帕斯普郡四家老人安養機構合作進行，服務方式為：定期安排志工到安養機構說書給願意參與的老人們聆聽，相關資源則由坎帕斯普地區圖書館及其分館提供（Mustey, 2009）。

Mustey（2009）表示 Wow 可以順利運行的原因，在於圖書館、安

[20] 研究者參考「送餐服務（Meals on Wheels）」翻譯

養機構、服務負責人與志工間的緊密合作。合作內容與方式包括：(1)負責人與志工共同討論並選出適合的主題與資源；(2)負責人與志工在收集有關資訊後，制定清楚的說書指導綱領(storytelling kit)；(3)建立執勤志工名單，並提供給志工與安養機構備查；(4)持續進行服務評鑑；(5)當志工出現偶發問題，負責人適時介入支援。

Mustey(2009)指出，Wow 事實上提供了兩種不同的老人服務：其一為提供照護機構的老人參加圖書館志工準備的活動；其二則是由老人擔任說書志工(通常由退休教師或護理人員擔任)，參與者可以藉此獲得學習與成長。對圖書館而言，老人說書志工成為圖書館充分發揮老人人力資源、促成終身學習的最佳範例。

研究者搜尋坎帕斯普地區圖書館網站，想了解 Wow 服務是否持續進行，其後在該圖書館部落格找到對 Wow 服務的短暫描述。該文章表示，2011 年坎帕斯普地區圖書館的 Wow 服務，仍維持提供互動式說書服務，讓參與者每月都能固定享受聆聽故事的機會，只是服務對象已經擴展為提供全坎帕斯普郡不分年齡層的各種照護機構成員參與(The Campaspe Regional Library Blog, 2011)。

3. 北歐地區公共圖書館的老人服務

除了美、澳地區以外，北歐地區公共圖書館在空間、設備與服務上，也有針對老人讀者進行的各種改善與創新。例如挪威坦斯堡公立圖書館在空間與設備上，考量老人視力退化與行動力減緩，因此館內柱子皆漆上斑馬條紋使其容易辨認，電梯門開關速度調慢以利行動不便者進出等(周傳久，2009a)。而在館藏與活動方面，則有因應高齡失智問題與其他機構合作之嘗試，例如芬蘭的圖書館針對失智老人選出適合他們閱讀的書籍，並且請護士、社工引導失智老人閱讀。另外，芬蘭土庫市(Turku)

圖書館也曾與攝影家協會、失智醫療團體合作推出懷舊照片展；透過解說，引導參觀民眾從關懷失智者的角度去理解照片的意涵（周傳久，2009a）。

此外，北歐圖書館也非常重視行動圖書車的服務，甚至還設有專門部門負責。行動圖書車的宗旨，在於平等服務每位國民享有使用圖書資源的權利，因此服務對象包含各地社區內行動不便的老人、殘障者，或是行動範圍仍侷限在社區的孩童等。芬蘭行動圖書車以大巴士為主，不僅可載運的圖書資源更多，同時也能提供更多服務，例如在行動圖書車上網。此外，為了便於行動圖書車運作，北歐許多公共圖書館在館藏庫房旁都設有圖書車專用的停車間，以便圖書車的資源可以透過輸送帶直接傳回庫房整理，加快圖書車資源更新的時間。另外，也因為行動圖書車的服務對象多為社區內的老人，因此芬蘭部分圖書館與社區也考慮結合簡單的健康檢查與健康促進活動，成為行動圖書車提供的服務項目之一（周傳久，2009b）。而在行動圖書車之外，北歐圖書館也透過地方政府與計程車業者合作，專門載送圖書資源到不便親自前往圖書館之老人住處，類似美、澳地區的「圖書館居家服務」（周傳久，2009a）。

整體而言，國外公共圖書館老人服務除了在空間改善、輔助設備添購，與老人適用資源整理及提供外，比較特別的地方在於辦理各種「延伸服務」，諸如郵寄圖書、居家服務，或是專門針對安養機構提供的互動式說書服務等。「延伸服務」之效益在於，協助因行動不便而無法前來圖書館的老人，可以更方便地利用圖書館資源休閒或學習；同時，圖書館在傳遞資源與服務時，也能增加老人與他人（例如志工）社交的機會，滿足行動不便老人的社交需求。

（二）台灣公共圖書館老人服務實務

國內公共圖書館老人服務，以讀書會、資訊技能教育或樂齡活動較為常見。例如台北市立圖書館總館及分館各有不同主題的「樂齡讀書會」，其中以英語讀書會為大宗，此外尚有可以交流個人生活經驗與體驗的讀書會（台北市立圖書館，2011）。而在資訊技能教育方面，圖書館通常藉由與政府機構或其他組織合作，提供年長者免費學習電腦的課程。例如北市圖總館及分館與進修業者合作，推出免費電腦學習課程，內容從基礎電腦網路使用到較為進階的影像處理皆涵蓋在內[21]（楊蕊伊，2011）。而樂齡活動則是各圖書館自行舉辦之各種講座、研習班或學習班，專供老人繼續教育或是休閒成長，如下文台北市立公共圖書館設置之「樂齡學習中心」，便是老人可以參與各種樂齡活動，以維持心靈成長或休閒社交需求的重要管道之一。

除了提供服務外，圖書館亦透過成立專區，提供老人使用相關資源或服務的空間。例如台北市立公共圖書館「學齡學習中心」、國立中央圖書館台灣分館的「樂齡資源區」，以及國立公共資訊圖書館「樂齡學習資源區」；以下分別介紹這三間圖書館的老人專區及其提供之服務。

1. 台北市立公共圖書館「學齡學習中心」

台北市立公共圖書館（以下簡稱北市圖）「樂齡學習中心」之設立，緣起於教育部 95 年公佈的《邁向高齡社會老人教育政策白皮書》，白皮書建議設置專供老人教育與學習的場所。教育部進而於 97 年起，結合地方之公共圖書館、社教機構、社區活動中心、里民活動中心、社區關懷據點、民間團體等，推動設置各鄉鎮市區樂齡學習中心計畫[22]。而台北市則由北市圖爭取到該計畫補助，不僅使樂齡學習中心可以獲得圖書

[21] 此計畫並非限定服務老人，其中只有景新分館限定 55 歲以上的老人才能參與。
[22] 其他縣市樂齡資源中心場地或承辦單位，可參 99 至 100 年度各縣市樂齡學習中心通訊錄一覽表：https://moe.senioredu.moe.gov.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=09020001&PreView=1

館資源的支持，同時圖書館的老人服務也因為樂齡學習中心的經費補助而得以更為多元（曾淑賢，2009）。

北市圖的樂齡學習中心，目前總計共有六處，分別坐落在大安區（總館）、松山區、士林區、大同區、文山區、內湖區的分館，並依分館或區域特色而規劃不同的主題，如文山區的民俗藝術與茶館文化，或是內湖區的科技與環保等。樂齡學習中心在活動規劃方面[23]，不僅有動態的課程，如樂活養生運動研習班、社交舞研習班；也有許多靜態課程可以參與，如日語初階班、書法研習班等。此外，樂齡學習中心有時也會與圖書館合作，共同舉辦跨世代課程，如「爺爺奶奶英文繪本共讀班」，不僅推廣繪本閱讀、英語學習，也藉由活動增進祖孫情誼。

在空間規劃上，不同分館的樂齡學習中心雖各有其佈置方式，但主要可依功能劃分為五大區：服務台（由樂齡志工協助辦理學員證、器材使用登記或問題諮詢）、閱讀區（提供書報雜誌及各類與老人相關圖書資源，供學員閱覽）、資訊區（提供電腦設備，供學員查詢資料或練習電腦課程作業）、學習休閒區（提供上課研習場地，或棋藝、健身器材等設備供學員使用）、作品展示區（供學員展示研習課的成果）。部分樂齡學習中心，如大安區、士林區、大同區、內湖區，也是「市民生活照護服務系統」的設置點，因此尚提供健康檢測（血壓、體溫測量）、遠距照護，以及定期安排具醫療背景的志工提供健康諮詢等服務。但樂齡學習中心必須辦理專用證件才能憑證進入使用，而辦證對象「須年滿 55 歲以上且設籍臺北市之居民」才得辦理（台北市立圖書館樂齡學習中心，無年代）。對於非台北市民的老人而言，反而造成服務上的限制與阻礙。

2. 國立中央圖書館台灣分館「樂齡資源區」

[23] 以下列舉之活動源自北市圖樂齡學習中心網站首頁，上網日期為民國 100 年 8 月 27 日。因活動或課程有其時限，日後瀏覽網站不一定能找到相同的活動。最新活動資訊，依館方網站公布為準。

有別於台北市立公共圖書館結合教育部計畫規劃的樂齡學習中心，國立中央圖書館台灣分館（以下簡稱台灣分館）則是在館內自行成立樂齡專區─「樂齡資源區」。樂齡資源區成立於 2009 年，位於圖書館二樓，提供文學、醫藥健康、家政園藝、國內外史地、藝術與休閒類等主題之一般及大字版圖書、有聲書與影片等資源，並提供 22 吋螢幕桌上型擴視機、桌上型放大鏡燈、手提音響、老花眼鏡、放大鏡，以及網路檢索電腦等設備供樂齡專區老人使用。其中除了檢索電腦、放大鏡及老花眼鏡需憑該館借閱證或身分證件登記使用外，其餘資源皆開放給所有感興趣的老人在館內自由使用。與北市圖樂齡學習中心相比，台灣分館不需辦證即可使用樂齡資源的方式，對非市民老人而言較為便利。除了樂齡資源專區外，台灣分館另在期刊區、書目檢索區及視聽區也設有「樂齡座位」，供高齡讀者優先使用（國立中央圖書館臺灣分館，2009）。此外，台灣分館也舉辦各種學習講座，雖然對象不一定針對老人讀者，但同樣亦能支援老人讀者終身學習的需求。而在講座以外，圖書館也會不定期舉辦樂齡主題書展，展出以養生、食譜、健身運動為主題的圖書（國立中央圖書館臺灣分館閱覽典藏組，2011）。

此外，台灣分館亦曾在民國 91 年與台北市立浩然敬老院、台北市私立仁愛院辦理「送書到家」活動，運作方式為：由敬老院透過網際網路至台灣分館網站點選圖書，再由圖書館依所選書目將書送至敬老院提供老年讀者閱讀（李玉瑾，2006）。但此計畫似已停擺，研究者在撰寫本論文時，不論在圖書館網站或敬老院網站皆找不到相關訊息。相較於「送書到家」服務，台灣比較常見的為「圖書巡迴車」，但僅提供偏遠地區讀者借還書，不像「送書到家」專門送到老人居所（王岫，2007）。近年開始出現「行動圖書車」服務，但有別於前述北歐圖書館的大型巴士圖書車，台灣的行動圖書車則是改造成鷗翼式車廂的貨車。在載運資

源與空間規劃上，以桃園市立公共圖書館的「行動圖書車」為例，車廂可以設置容納二千冊以上書籍的大型書架，內部空間尚可區分出中外文圖畫書區、青少年文學書區、親子書區等；車內也設有液晶螢幕、擴音系統、獨立發電機、閉路電視攝影器，以及筆記型電腦等週邊設備；而「行動圖書車」的服務對象，則包含兒童、青少年、老人、新移民與殘障人士等。在老人服務部份，「行動圖書車」每週會選擇一個老人常聚集的社區活動中心、廟前稻埕或老人關懷據點造訪，除了提供老人養生方面的圖書資源外，也會提供血壓量測或是行動講座等服務（桃園市立圖書館，2011）。

3. 國立公共資訊圖書館「樂齡學習資源區」

國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）所提供之「樂齡學習資源區」位於三樓，服務對象為 55 歲以上之老人；全區坪數約 100 坪，依功能分為六區：閱覽區、資訊檢索區、健康檢測區、作品展示區、多元學習教室、樂活區。閱覽區提供書籍與雜誌報紙，書籍主題包含：醫療保健、散文小說、音樂美術、茶藝花藝、休閒旅遊、戲劇舞蹈、投資理財、家政、老人、武俠小說（大字版）等約一千冊；報紙約 25 種 60 份、期刊約一千餘種。資訊檢索區則提供 1 臺 22 吋螢幕之檢索電腦、1 臺 Kiosk 供查詢館藏資訊及資料庫、1 臺觸控電腦供閱讀數位新聞；數位休閒平臺提供象棋、五子棋及西洋棋對奕；移動式 55 吋大型螢幕，播放衛教短片、多元文化活動照片及文宣宣導等資料；觸控閱報機提供當日聯合報、聯合晚報、經濟日報及 Upaper 閱覽。健康檢測區提供體溫計、血壓計、體脂計、急救箱等，供有需求之使用者洽詢館員使用。作品展示區，則是以牆面方式，展示學員課程學習成果及作品。多元學習教室，為舉辦講座、手工藝、書法等各種活動進行之空間。樂活區則面

對綠園道及中庭，並提供沙發、桌椅，讓讀者閱讀時可以眺望戶外景觀等。另外，樂齡學習資源區也提供老花眼鏡、放大鏡、擴視機等輔具，供有需求之使用者洽詢館員使用（國立公共資訊圖書館，無年代）。

另外，有別於北市圖與台灣分館，國資圖在「樂齡學習資源區」網站，同時也列出該館推薦樂齡族適用之數位資源，供有興趣的樂齡讀者可以點選連結到資料庫頁面使用。內容主題包括：當日報紙、當期雜誌、興趣休閒、電影講座、祖孫同樂、生活教育、保健飲食、語言學習、書法及繪畫等（國立公共資訊圖書館，無年代）。

綜合而言，國內公共圖書館在老人服務方面，以場地提供、特殊設備與資源提供，或與外部組織籌辦課程活動等為主；在其他圖書館專業方面，如老人讀者諮詢顧問服務則較少見。而在延伸服務方面，國內圖書館雖則有行動圖書車、書香宅急便（類似圖書資源郵寄）等服務，但這些服務並非專為老人而設計，服務細節上或仍有其不足。另外，國內公共圖書館老人服務也存在城鄉差距；例如台北市立公共圖書館因為爭取到教育部「設置各鄉鎮市區樂齡學習中心計畫」的經費補助，得以在總館與分館成立「樂齡學習中心」，因此可以提供台北市老人讀者更為多樣化的活動課程與服務類型。但反觀其他地區，如台灣第一個試辦高齡友善城市的嘉義市[24]，該市圖書館推出之服務與推行的市政似乎有所隔閡，圖書館不僅缺乏老人相關服務，反倒偏重於兒童服務[25]（嘉義市政府文化局，無年代）。顯見，如何推廣與落實老人服務指南或原則，為高齡化社會下，台灣公共圖書館界以及當政者，在促進老人福祉相關政策研擬與活動實施時，應儘早注意的問題。

三、 公共圖書館老人科技服務

[24] 嘉義市高齡友善城市網：http://www.chiayi.gov.tw/age/age_04.asp

[25] 圖書館推行之兒童服務包括：小朋友讀書會、兒童讀書會帶領人培訓之初階及進階課程、0-3 歲嬰幼兒閱讀起步走等活動。更多活動，可參閱 http://www.cabcy.gov.tw/library/detailed.asp?a_id=1

研究者綜整前述相關文獻，認為公共圖書館老人科技服務可區分為三層面，分別為：「提供適合老人使用的科技設備或資源形式」、「教導老人使用資訊科技」，以及「透過（資訊）科技提供老人服務」。第一層，指提供如擴視機、翻頁機、盲人閱讀器、有聲書等適合之設備或資源形式，給有需要的老人使用；第二層，除了設備提供外，進而教導老人使用資訊科技，例如開辦銀髮族電腦網路課程，以便老人有能力獨自操作使用，進而探索網路世界或圖書館提供之各式網路服務；第三層，在設備、資源以及使用者資訊科技素質提昇之同時，圖書館直接透過科技，提供老人所需之各式資訊服務，例如老人可在家中透過電腦網路，下載圖書館的電子書、有聲書，或瀏覽圖書館網站中，其感興趣的主題性網路參考資源等。

公共圖書館老人科技服務實務，目前文獻內容仍以「提供適合老人使用的科技設備與資源形式」、「教導老人使用資訊科技」為多，較少文獻討論「透過（資訊）科技提供老人服務」。研究者推測可能是目前學界與圖書館所指稱之老人，多數仍缺乏資訊科技使用技巧，因此大部分研究與圖書館服務仍著重於老人資訊科技教學；同時，也因為老人生理上的退化，使得圖書館提供適合老人使用的科技設備與資源形式，仍是老人服務的重點。

Joseph（2011）指出，澳洲許多公共圖書館目前提供的老人科技服務包括：老人專用資訊站（Broadband for Seniors kiosks）、網路指導（internet tutorials）、電子書、可下載的有聲書等。以老人專用資訊站（Broadband for Seniors kiosks）為例，此為澳洲政府於 2008-2011 年設立之計畫，分別提供有意參與之老人照護中心、社區活動中心、退休老人社區、老人俱樂部、圖書館等單位申請經費設立老人專用資訊站，提供 50 歲以上未曾接觸過電腦網路的老人使用。計畫目標在於提供老人免費使用電腦網路的機會與基本的使用訓練，增進他們使用電腦科技的自信，進而協助老人融入社區與社會

（Kiosk Information Pack, 2009）。除了提供設備外，老人專用資訊站（Broadband for Seniors kiosks）計畫亦成立專門網站[26]，網站中除說明計畫要旨、詳列各資訊站所在地清單外，並提供各種教學指引，如 e-mail 帳號申請、簡單的影像處理等，供感興趣之老人或民眾參考。

另外，在網路指導（internet tutorials）部分，則如美國紐約公共圖書館（New York Public Library）[27]、斯克內克塔迪縣公共圖書館（Schenectady County Public Library）[28]在網站上列出使用者可用來自我練習，或學習電腦網路使用技巧的相關連結，例如鍵盤、滑鼠操作技巧，或是網路搜尋基本概念等。棕櫚灘縣公共圖書館（Palm Beach County Library）甚至整理以遊戲為主題的滑鼠使用技巧練習，供讀者在家裡或圖書館電腦使用[29]。以關鍵字「Computer / Internet Tutorials」稍加搜尋，可以發現國外有許多公共圖書館網站提供類似資源的整理清單。

回到老人科技服務三層面之討論，前文曾指出資訊科技不一定符合老人生心理使用需求的問題，其實為了因應高齡化社會來臨，許多針對高齡者如何使用新科技的研究勃興，人機介面改善與開發已成為學界關注的項目之一，例如老人友善網頁設計。同時，嬰兒潮世代老人也比前一代老人更習慣、更願意使用新科技。外在設備的改良與老人本身對科技適應度的提高，搭配資訊社會潮流，在在顯示圖書館透過資訊科技服務老人將成重要趨勢，而圖書館如何透過資訊科技創新老人服務，值得學界持續關注。

第五節　總結

此節簡述並綜整前述各節內容，並指出研究可切入之文獻缺口。

[26] Broadband for Seniors，網址：http://www.necseniors.net.au/Home__77.aspx
[27] 網址：http://www.scpl.org/resources_services/internet_links/tutorials.html
[28] 網址：http://www.nypl.org/weblinks/1765
[29] 網址：http://www.pbclibrary.org/mousing/games.htm

一、 嬰兒潮世代特質

嬰兒潮世代因其成長背景與社經環境之不同，使其與前一代老人在特質與價值觀上產生差異。文獻指出，嬰兒潮世代的特質為崇尚個人主義、追求自我成長與享受，對自己擁有一定程度的積極、樂觀與自信，且不吝於表達自己的意見；他們也抱持著「享有某種權利（entitlement）」的心理，希望需求能立即獲得滿足[30]。

而台灣嬰兒潮世代與前代老人在經濟、教育、兩性觀念、家庭結構與工作態度上有明顯的差異。經濟層面，嬰兒潮世代工作型態以技術密集工業為主，有別於父祖輩勞力密集的農業生產，所得也因此比上一代高。在教育層面，嬰兒潮世代在國民義務教育實施下，女性的教育程度提升，開始有機會走出家庭，使得傳統重男輕女的概念逐漸朝兩性平等轉變；且因為女性有機會接受高等教育，婚姻自主意識抬頭，晚婚與節育觀念也使生育的子女數較上一代少，整體家庭結構從多手足的大家庭轉變為核心家庭甚或單親家庭。而在工作態度上，嬰兒潮世代雖然也以工作為重，秉持勤儉努力的美德，但更希望能從工作中獲得自我成長與成就感，而非只求溫飽。

二、 嬰兒潮世代日常生活資訊需求

嬰兒潮世代日常生活資訊需求，如健康、財務、人際交往，與晚年生活規劃等議題，可採用馬斯洛「需求層次理論（Hierarchy Theory of Needs）」分類。具體而言，包括「生理安全」、「經濟安全」、「社會網絡」、「社會參與及自我實現」四個面向。此外，本研究焦點在於嬰兒潮世代的網路使用行為，故研究者另增加「科技使用」面向，探討嬰兒潮世代面對科技之態度。以下簡述各面向：

[30] 雖然本研究在此標示出嬰兒潮的世代特質，但不盡然表示每位在此時期出生的人就具有相同特質或表現。整理嬰兒潮世代特質的目的在於，點出嬰兒潮世代與過往老人的區別，以及選擇此世代作為研究對象的重要性。

在「生理安全」相關議題的資訊需求，大致包括「養生活動、保健預防、醫療照護」。嬰兒潮世代關注飲食安全與均衡，並注重保健食品之攝取，同時也傾向定期接受健康指數量測，監控自己的健康狀況。而在醫療照護方面，除了重視醫療產品是否便利易用外，對於家中父母健在的嬰兒潮世代而言，也十分關注失能老人照護的相關資訊，例如如何申請並雇用外勞、是否有相關補助可以申領，以及如何申領等。

在「經濟安全」方面的資訊需求包括「投資理財、消費決策」。嬰兒潮世代面臨資產縮水的挑戰，對投資理財產生迫切需求，因此衍生如何選擇與操作理財工具的資訊需求。而在消費決策上，Smith 與 Clurman（1998）表示，嬰兒潮世代比起其他世代，往往在消費前最想參考各種資訊，例如使用者的口碑、相關報導。顯示嬰兒潮世代在消費前會先針對感興趣的商品或服務，積極尋求各種相關資訊。

在維繫或擴展自身「社會網絡」方面，例如與家人相處或結交志同道合的朋輩。嬰兒潮世代希望尋求各種豐富的經驗與家人共享，因此對於旅遊休閒或是何處可以享用美食等相關資訊，成為嬰兒潮世代重視的資訊需求之一。另外，透過參與興趣社團或擔任志工，結交志同道合的朋友，也是嬰兒潮世代豐富自身社會網絡的重要方式。而為了完成志工活動或滿足自己的嗜好興趣，便衍生各種資訊需求。

在「社會參與及自我實現」方面，依個人興趣與取向的不同，嬰兒潮世代日常生活資訊需求具備各種可能類型，但大致上不脫：「社區參與」、「志願服務」、「繼續教育」、「嗜好與興趣」等面向。藉由參與社區事務或各類志工服務，嬰兒潮世代獲得打發時間、建立社群並擴大生活圈的機會。而對精神需求的追尋，以及在服務中獲得自我成就感等因素，也促使嬰兒潮世代在志工服務中佔有很大的比例。其中，男性通常傾向參加可與自身興趣或專長

結合之志願性活動，女性則以公益或宗教性團體的志願服務活動為主。此外，樂於接受繼續教育與充實個人，也是嬰兒潮世代的特色。他們樂於追求新知，參與感興趣的學習活動，也願意花更多時間在自己的嗜好或興趣上。因此，各種可以協助完成或維繫「社區參與」、「志願服務」、「繼續教育」、「嗜好與興趣」等活動的資訊，皆是嬰兒潮世代可能涉獵與追求的目標。

三、 老人與網路使用

關於老人與網路使用，研究者在研讀相關文獻後整理出五面向，包括：「老人使用與不使用網路之動機」、「老人從事的網路活動類型」、「老人使用者常造訪的網站」、「老人使用電腦網路之問題與困難」，以及「使用網路對老人生活的正面影響」。以下分述之：

（一） 老人使用與不使用網路之動機：

使用網路動機：

1. 對電腦網路感興趣，希望學習新技能以維持心智活絡。
2. 察覺電腦網路可為自身帶來益處，如維繫社交網絡、協助處理日常生活事務、可以滿足或追求自己的興趣嗜好等。

不使用網路動機：

1. 沒興趣或缺乏動機：例如「誤解電腦網路的功能」。
2. 沒有機會接觸學習：
   （1） 經濟情況不允許（例如無法負擔設備或課程費用）。
   （2） 缺乏近用網路的機會（例如家中沒有裝設網路，或是難以到達有提供上網機會的公共場所）。

（3） 缺乏學習網路知識的機會(例如成長與工作階段沒有機會學習)。

3. 有機會接觸與學習，但因為某些原因導致放棄使用：

（1） 有過不好的使用經驗（例如要學習複雜的程式語言)。

（2） 軟硬體設計與網站內容不符合身心使用需求。

4. 老化現象（如視力、聽覺、手眼協調性、動作靈敏度、認知能力等生理與心理上的退化)，造成學習上的障礙。

（二） 老人從事的網路活動類型：

1. 活動類型：搜尋與瀏覽資訊、維繫社會網絡、追求休閒娛樂、透過網路服務解決日常生活事務（例如訂票、掛號、網路購物)。

2. 與國外相異處：

（1） 搜尋與瀏覽資訊：會主動訂閱新聞網站的電子報，以便固定接收感興趣的生活資訊；樂於瀏覽轉寄的信件內容，並常將收到的轉寄內容再轉寄給親友。

（2） 維繫社會網絡：觀看親友的部落格及其分享的照片，藉此了解親友近況；較少透過「網路論壇」建立與維繫社交網絡、獲得情感支持。

（3） 追求休閒娛樂：會上網「下載音樂檔案」；但較少提到透過網路滿足自己興趣嗜好，或是上網玩小遊戲的情況。

（三） 老人使用者常造訪的網站：

包括「搜尋引擎／入口網站」、「新聞網站」、「與特定嗜好有關之網站」、「醫療健康網站」或「投資網站」等；此外，老人專屬之網路社群也是部分老人會造訪的網站。

（四） 老人使用電腦網路之問題與困難：

1. 年齡因素引起的生理、心理退化，導致老人不適應當前的電腦硬體設備與網頁介面。
2. 老人本身缺乏相關電腦網路維修知識，害怕弄壞電腦與遺失家人資料的顧慮，導致其缺乏使用信心，甚或對使用電腦產生焦慮。
3. 網路資訊量雖然龐大多元，卻可能缺乏老人所需的資訊內容。

（五） 使用網路對老人生活的正面影響：

使用網路對老人生活的正面影響包括：「改善和重新建立與外界的連結」、「享受更好的生活品質」與「維持生活的獨立性」。例如與住在遠地的親友聯繫，或與他人交換資訊的同時，滿足社交需求、降低寂寞感；而透過網路搜尋資訊，可以滿足個人興趣，增進參與公民與社群的機會，讓老人生活品質可以獲得提升；此外，使用網路銀行、網路購物等，可以降低老人對其他人之依賴性，維持老人自尊並提昇自我肯定。

四、 公共圖書館之老人科技服務

綜整文獻可知，公共圖書館老人科技服務至少可區分成三個層面，分別為:「提供適合老人使用的科技設備或資源形式」、「教導老人使用資訊科技」，以及「透過（資訊）科技提供老人服務」。第一層主要在於提供適合老人在館內使用之硬體設備、資源形式，第二層則是教導老人讀者資訊科技之使用技巧；第三層則指老人在具備資訊科技使用技巧與經驗後，可以直接透過資

訊科技利用圖書館提供之各式資訊服務。其中最受重視者，仍以第一、二層為主，因為設備與資源提供可以馬上解決到館之老人讀者使用一般資源之不便；而教導老人資訊科技，除了得以讓老人與資訊社會接軌外，亦能為後續圖書館相關資訊服務預先培養使用者。

此外，因應高齡化社會來臨，高齡者如何使用新科技之研究漸興，如人機介面改善、資訊結構設計，已成為學界關注的項目；而嬰兒潮世代老人也比前一代老人更習慣、更願意使用新科技。在資訊社會潮流下，科技設備的改良與嬰兒潮世代對科技適應度的提高，顯示圖書館透過資訊科技服務老人將成未來重要趨勢。

第參章 研究設計與實施

本研究採「自然探究取向（naturalistic inquiry approach）」，以質性研究方法蒐集資料，以了解嬰兒潮世代之「網路使用動機」、「從事之網路活動」、「遇到的問題或困難」，以及「網路對嬰兒潮世代日常生活之影響」，進而對公共圖書館未來老人科技服務提出建議。

研究採「自然探究取向」之原因在於，研究者認同「個人的思想和行為受其所處社會文化情境之影響」（陳向明，2002，頁 8）的觀念；研究者認為，嬰兒潮世代之網路使用行為受其對科技的態度，以及身處的社會文化情境所影響。因此，為深入了解嬰兒潮世代在日常生活中的網路使用行為，以及網路對其日常生活帶來之影響，有必要藉由質化研究方法，從自然情境中蒐集研究資料。此外，透過質化研究方法的優點在於，可以揭露並解釋統計數據無法呈現的經驗或現象，也可以對一些眾人皆知的事實，提出新的切入點（Strauss & Corbin, 1990）。故本研究透過質化訪談法，蒐集嬰兒潮世代成員網路使用行為之細節性資料，以達研究目的。

本章共分四節，第一節陳述研究對象、第二節說明研究方法與資料蒐集工具、第三節為資料分析與整理方式，最後一節說明研究流程。

第一節　研究對象

文獻所指稱之嬰兒潮世代範圍為 1946-1964 年出生者，但在電腦網路相關研究中，學者多將「老人」界定為 50 或 55 歲以上，考量本研究目的在於探究嬰兒潮世代，亦即未來老人的網路使用行為，以提出公共圖書館未來在老人科技服務上之建議，故本研究對象的年齡範圍亦以 50 歲（西元 1961 年出生者）為下限，而上限則為法定退休年齡 65 歲（西元 1946 年出生者）。除了年齡應符合本研究採用之範圍外，研究對象也應對電腦網路具備一定的

熟悉度，而非初學電腦與上網的新手，才能提供較為豐富的研究資料。

本研究共訪談 20 位受訪者，研究對象招募管道包括：研究者人脈、網路空間，同時透過「滾雪球法」招募適合的研究對象。以下分述之：

一、 研究者人脈

研究者與同儕的父母（及其同輩親朋），屬於研究者欲探究之「嬰兒潮世代」成員，且有網路使用經驗者亦不在少數。故研究者透過同儕、親友，請其協助詢問並篩選適合參與本研究之嬰兒潮世代成員；此管道招募到之對象共 9 名。

二、 網路空間

研究者在社群網站（Facebook）亦張貼研究邀請訊息與網路問卷，請社群網站上的朋友轉發給適合的受訪者填寫；此管道招募到之對象共 4 名。

三、 滾雪球

接觸到初始研究對象後，研究者透過「滾雪球」法，請研究對象介紹，或推薦其他適合的受訪者；此管道招募到之對象共 7 名。

第二節　研究方法與資料蒐集工具

本研究採用質性訪談法蒐集研究資料，資料蒐集工具包括「基本資料問卷」與「訪談大綱」，以下分述之：

一、 基本資料問卷（參附錄一）

問卷內容分兩大部分：「個人基本資料」與「網路使用經驗」。問卷目的在於協助研究者預先獲知受訪對象的網路活動種類，進而幫助訪談時，直接切入詢問受訪者從事之網路活動細節。

問卷編排與問項設計，主要依據文獻既有架構、內容，配合研究目的設計、修改而成。「個人基本資料」問項包含：性別、年齡、婚姻狀況、家庭狀況、教育程度、經濟狀況、職業等。其中，婚姻狀況與家庭狀況問項，在於了解研究對象是否具有潛在的「家庭社會支援」（參第二章第二節）。「網路使用經驗」問項則包含：使用年資、使用頻率、上網地點、上網工具、上網活動等，為後續訪談提供事實性資料。

除了紙本問卷外，研究者亦利用 Google 表單，設置一份網路問卷，提供研究對象預先在訪談前，於其方便的時間與地點填答。網路版問卷網址：https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dHdLeWNZUWd5Q1FhWVN5YnFoTVRCa3c6MQ

二、 訪談大綱（參附錄二）

訪談大綱依據研究問題與文獻整理，訂定六個訪談主題：使用網路的契機、網路資訊活動細節、遇到之問題及應對方式、使用網路對日常生活的影響、網路使用經驗之觀察與比較，以及日常生活資訊需求情境背景等。其中，「日常生活資訊需求情境背景」相關問題，為訪談時進一步探問的線索，視情況穿插詢問。同時，研究者亦整理一份訪談說明，內容包含保密聲明、簡要大綱（參附錄三），提供給受訪者參考，以協助其掌握訪談主題與方向。

第三節　資料分析與整理

一、 問卷資料

本研究使用之問卷，目的在於收集研究對象基本資料，並輔助訪談進行，而非用於大規模統計、檢定與推論，故研究者僅使用 Microsoft Office Excel 依據問項類別登錄（紙本）問卷資料，網路問卷則透過 Google 表單自動蒐集與登錄資料。問卷資料登錄時，研究者以「代號」為受訪者匿名，P1 表

紙本問卷第一位受訪者、L1 表網路問卷第一位受訪者、T1 表前測第一位受訪者，以此類推。後續之訪談錄音檔轉錄成的逐字稿，亦以相同代號命名，該代號並沿用於資料分析與報告撰寫。

二、 訪談資料

研究者透過 Express Scribe 播放訪談錄音檔，並以 Microsoft Office Word 繕打逐字稿，逐字稿以新細明體呈現；逐字稿開頭註明受訪者代碼、訪談時間、訪談地點、受訪者稱謂與歲數等。為便於後續資料分析與報告引用，研究者在謄錄與分析逐字稿時使用若干符號，茲說明如下：

（一） …，表受訪者話語中的延遲或停頓。

（二） （新細明體），表研究者補充受訪者省略用詞。

（三） （標楷體），表研究者進一步的詢問或說明。

（四） 【標楷體】，表研究者的詮釋、補充。

（五） 【新細明體】，表台語轉譯國語。

（六） X，表與受訪者隱私相關之字詞。

以上六點為謄錄逐字稿時使用的符號，以下三點為資料分析與報告引用時使用之符號。

（一） （P1：20-24），為訪談資料引用標記，P1 表紙本問卷第一位受訪者，逐字稿行數在 word 檔案中為第 20-24 行。另外，L1 表網路問卷第一位受訪者、T1 表前測第一位受訪者。

（二） 新細明體，表符合本研究分析敘述的文句。

（三） …～，表逐字稿引用時節略之內容。

在資料譯碼（coding）、分析與詮釋部分，研究者透過 Microsoft Office Excel，依據訪談主題，針對訪談逐字稿逐一進行「開放性譯碼」，並引用相關逐字稿段落，作為撰寫報告時之引文依據。其後，研究者依據訪談主題，綜整相關特徵與概念，進行「主軸譯碼」（參表 3-1）。

表 3- 1 研究資料譯碼範例

代碼：行數	引文	開放性譯碼	主軸譯碼（一）	主軸譯碼（二）
L2：672-674	L2：那你不會一直打電話，一直打電話，老闆說阿你歸剛弄謀咧康愧【整天都沒在工作】，都沒有在工作，都一直在聊天。阿你發 e-mail 就不會阿，沒有聲音阿，也不會吵到別人吶，對不對？這是最好的傳遞訊息最好的方式。	透過 e-mail 隨時與親友交流	e-mail 使用	維繫或擴展社會網路
L6：351-352; 356-357	L6：我比較常點的就是費玉清的、江蕙的齁這些歌曲。…～因為這些老歌齁，它的旋律啦什麼齁，就會ㄟ比較符合我們的那個啦，（可以）回味一下年輕時代。	透過 YouTube 聽老歌	滿足個人興趣（音樂）	追求或進行休閒娛樂

第四節　研究流程

本研究流程包括五個階段：研究主題發想、研究概念構思、研究設計與實施、研究結果分析、撰寫研究報告。以下分別說明：

一、 研究主題發想

研究者閱覽報章雜誌、文獻報告，發現嬰兒潮世代的議題愈來愈常見，顯見即將帶來老人潮的嬰兒潮世代，將逐漸影響社會各層面或產業的發展，如老人輔具、照護需求、旅遊規劃、志工活動等。其中，研究者特別注意到嬰兒潮世代與網路的關係，如國外嬰兒潮世代透過網路尋找第二春，或是利用網路規劃旅遊行程，在旅遊途中到公共圖書館使用網路向家人報平安等新聞或研究資料，讓人窺見嬰兒潮世代跟網路的關係，遠比一般人想

的更為親近與多元。所謂老人不懂電腦、不會上網，將成過時的偏見，嬰兒潮世代或許比年輕人更懂得網路的優缺點，更懂得利用網路。

另外，研究者也觀察到研究者的母親閒暇無事時，便會上網瀏覽他人的部落格，或是在網路上訂購商品；近年 Facebook 興起後，更是幾乎玩遍各種小遊戲，有時候也會主動寄遊戲邀請給研究者。研究者因此開始對父母輩使用網路的經驗感到好奇，尤其在多數人都認為網路屬於年輕人的世界的刻板印象下，嬰兒潮世代如何使用網路？他們對網路有什麼看法，他們眼中的網路世界又是什麼樣子？在閱讀相關文獻，與老師、同儕討論後，研究者發現針對嬰兒潮世代網路使用行為相關研究甚少，多數研究探究的仍是老人如何學習 ICT，或是電腦介面應該如何改善等議題。因此，研究者決定選擇嬰兒潮世代網路使用行為作為研究主題。

二、 研究概念構思

擬定初始研究主題後，研究者透過閱讀相關文獻，不斷釐清研究所包含的概念，如嬰兒潮世代日常生活資訊需求，可能影響其使用網路的動機與從事的網路資訊活動。另外，研究者也藉由與老師、同儕的討論，逐漸確立研究目的：亦即除了增進圖資領域對嬰兒潮世代網路使用行為之了解外，亦應「協助公共圖書館改善老人科技服務」，吸引逐漸邁入老年階段的嬰兒潮世代，也可以充分利用公共圖書館的資源與服務，成為融入新時代的網路公民。

三、 研究設計與實施

（一） 擬定研究對象範圍與來源

透過文獻界定研究對象之年齡範圍、網路使用經驗，並設想招募管道與方式。

（二） 發展研究工具

1. 基本資料問卷

研究者參考並修改既有文獻問卷，設計出適用於本研究之基本資料問卷，以蒐集受訪者個人基本資料，及其基本網路使用面向（包括上網地點、上網工具、上網頻率、從事之網路活動）。

2. 訪談大綱

研究者綜整文獻回顧，擬定本研究之訪談主題與訪談大綱。訪談主題包含：使用網路的契機、網路資訊活動細節、遇到之問題及應對方式、使用網路對日常生活的影響、網路使用經驗之觀察與比較等，並以「引發日常生活資訊需求情境」，作為探問線索。

（三） 前置研究

研究者約訪 4 位符合研究對象範圍之嬰兒潮世代成員，進行前置訪談，以調整基本資料問卷與訪談大綱之設計。

（四） 正式訪談

四、 研究結果分析

（一） 資料謄錄

基本問卷資料以 Microsoft Office Excel 登錄，訪談錄音檔以 Microsoft Office Word 轉錄成逐字稿。

（二） 資料譯碼（coding）與分析

以 Microsoft Office Excel 進行訪談資料譯碼與分析，譯碼包含「開放性譯碼」與「主軸譯碼」。

（三） 資料詮釋

依據主軸譯碼回應研究問題，並引述具代表性之訪談內容，呈現嬰兒潮世代網路使用行為之細節。

五、 撰寫研究報告

結束蒐集與分析研究資料後，研究者彙整研究結果，撰寫綜合討論、研究建議，以期從嬰兒潮世代的角度出發，完整呈現其網路使用行為，提出切合其需求之公共圖書館老人科技服務建議。研究流程，參考圖 3-1。

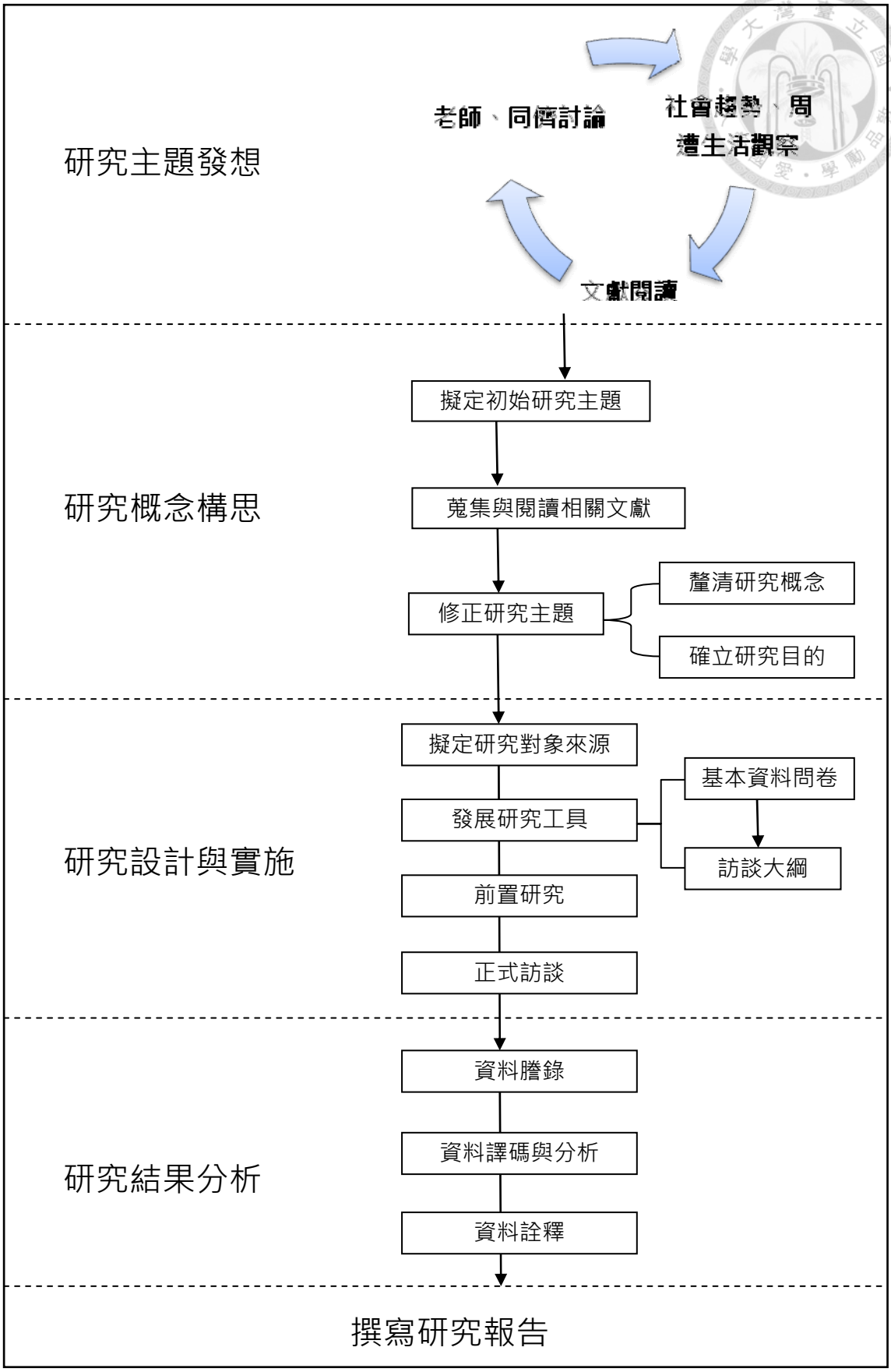
研究主題發想
老師、同儕討論
社會趨勢、周遭生活觀察
文獻閱讀
研究概念構思
擬定初始研究主題
蒐集與閱讀相關文獻
修正研究主題
釐清研究概念
確立研究目的
研究設計與實施
擬定研究對象來源
發展研究工具
基本資料問卷
訪談大綱
前置研究
正式訪談
研究結果分析
資料謄錄
資料譯碼與分析
資料詮釋
撰寫研究報告

圖 3-1 研究流程圖

第肆章 研究結果分析

本研究採半結構式深度訪談法蒐集資料，以期了解台灣嬰兒潮世代網路使用行為，進而針對公共圖書館老人科技服務提出建議。本章共分六節，第一節描述受訪者基本資料，第二節探討嬰兒潮世代網路使用動機，第三節整理嬰兒潮世代網路活動類型與活動細節，第四節指出嬰兒潮世代網路使用問題，第五節陳述嬰兒潮世代如何解決網路使用問題，第六節則歸納使用網路對嬰兒潮世代日常生活產生之影響。

第一節 受訪者基本資料

受訪者基本資料整理自基本資料問卷，此處分為兩大部分：個人基本資料與網路使用經驗。「個人基本資料」包含：性別、年齡、教育程度、職業，與所在地區。「網路使用經驗」包含：使用年資、使用頻率、上網地點，以及上網工具等。

一、研究對象基本資料

研究訪談對象共 20 名，包括 14 位女性、6 位男性；研究對象年齡範圍自 50 至 65 歲，其中絕大多數落於 50-55 歲（N=15），其餘 5 位分別落於：56-60 歲 3 位、61-65 歲 2 位。受訪者教育程度以高中（N=9）與大學（N=8）為主，其中尚有 2 位受訪者之學歷至研究所。在職業方面，此次訪談對象以家管（N=6）、教職（N=5）佔多數，其他尚包括金融業、廣告業、電信業、農業，以及公務人員等；其中有 5 位受訪者已退休。受訪者所在地區，以高雄市佔多數（N=8），其次為台中市（N=7），其餘則分別位於台北市、桃園市、新竹市以及台南市。研究對象基本資料，參表 4-1 至 4-2，圖 4-1 至 4-4。

表 4-1 研究對象基本資料表

編號	代號	年齡	性別	學歷	職業	所在地	上網年資	上網頻率*	上網工具	上網地點
1	L1	57	男	研究所	退休(軍人)	台北市	11-15 年	5 天/3-4hr	筆記型電腦, 智慧型手機	自宅
2	L2	55	女	大學（專）	公務員	台北市	16 年以上	7 天/9hr	桌上型電腦	自宅、工作地點
3	L3	53	女	高中（職）	廣告業	台中市	6-10 年	5 天/5-6hr	桌上型電腦	自宅、工作地點
4	L4	51	女	大學（專）	家管	台中市	5 年以下	5 天/3-4hr	桌上型電腦	自宅、公共場所（網咖）
5	L5	63	男	研究所	教職	高雄市	6-10 年	7 天/2hr	桌上型電腦, 筆記型電腦	自宅、工作地點
6	L6	55	女	大學（專）	退休(教職)	高雄市	6-10 年	3 天/1-2hr	筆記型電腦	自宅
7	L7	54	女	大學（專）	教職	高雄市	5 年以下	6 天/1-2hr	桌上型電腦	自宅、工作地點
8	L8	60	女	高中（職）	家管	高雄市	6-10 年	7 天/3-4hr	桌上型電腦	自宅
9	L9	54	男	高中（職）	公務員	台南市	11-15 年	5 天/3-4hr	桌上型電腦	自宅
10	P1	52	女	大學（專）	教職	桃園市	6-10 年	7 天/7hr	桌上型電腦	自宅、工作地點
11	P2	52	男	大學（專）	退休(廣告)	台中市	6-10 年	1 天/2-3hr	桌上型電腦	自宅、親友家
12	P3	51	女	高中（職）	保險業	台中市	6-10 年	7 天/2hr	桌上型電腦	自宅
13	P4	51	女	高中（職）	家管	台中市	16 年以上	3 天/2-3hr	桌上型電腦	自宅
14	P5	65	男	高中（職）	退休(電信)	高雄市	16 年以上	7 天/1-2hr	桌上型電腦	自宅、親友家、公共場所（機場）
15	P6	55	女	高中（職）	家管	高雄市	5 年以下	5 天/3-4hr	桌上型電腦	自宅
16	P7	55	女	高中（職）	金融業	高雄市	16 年以上	5 天/2hr	筆記型電腦	工作地點
17	T1	53	女	中學	家管	台中市	6-10 年	7 天/5-6hr	桌上型電腦	自宅
18	T2	53	女	大學（專）	農業	台中市	11-15 年	7 天/2hr	桌上型電腦	自宅
19	T3	55	女	高中（職）	家管	高雄市	6-10 年	7 天/5-6hr	桌上型電腦	自宅、公共場所(圖書館)
20	T4	59	男	大學（專）	退休(教職)	新竹市	6-10 年	7 天/1-2hr	筆記型電腦	自宅

註：受訪者代碼排序依訪問時間先後；*（一週天數/一天時數）

表 4-2 研究對象之性別與年齡資料

	50-55 歲	**56-60 歲**	**61-65 歲**	總人數
女	L2、L3、L4、L6、L7、P1、P3、P4、P6、P7、T1、T2、T3	L8	N.A	**14**
小計	**13**	**1**	**0**	
男	L9、P2	L1、T4	L5、P5	**6**
小計	**2**	**2**	**2**	
總人數	**15**	**3**	**2**	**20**

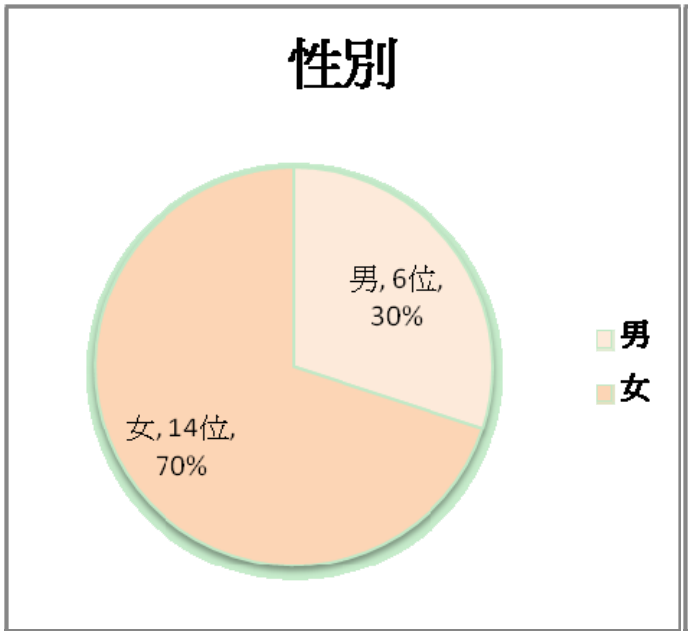

圖 4-1 研究對象性別

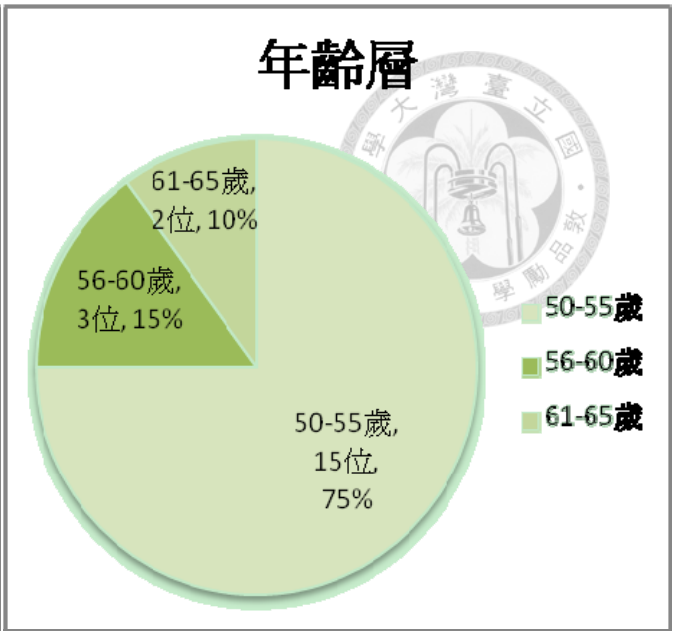

圖 4-2 研究對象年齡

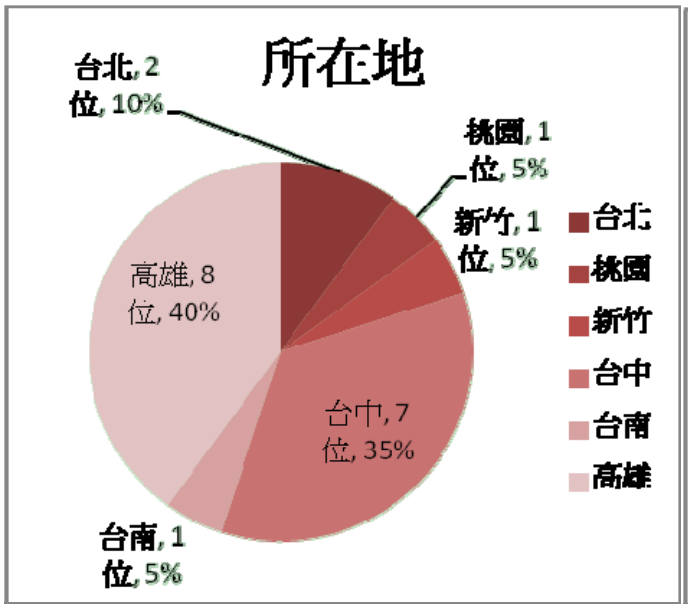

圖 4-3 研究對象所在地

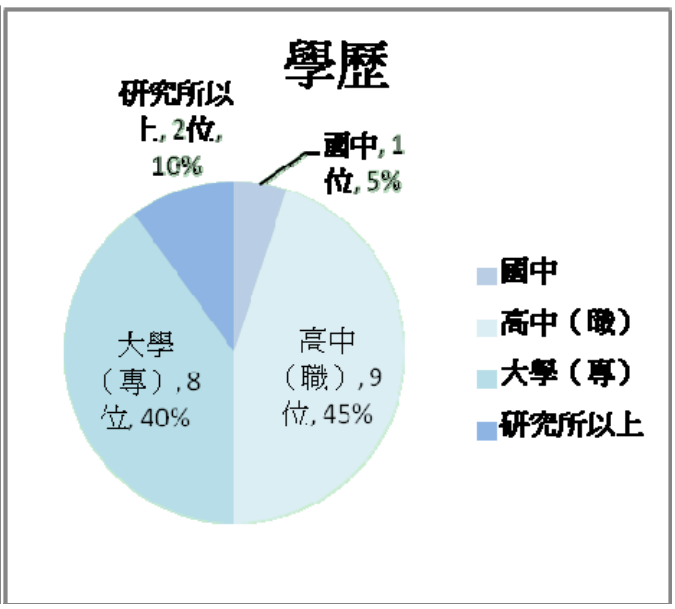

圖 4-4 研究對象學歷

二、網路使用經驗

在「網路使用經驗」方面，半數（N=10）受訪者「使用年資」約為 6-10 年（如圖 4-5）。另外，有 4 位受訪者（L2、P4、P5、P7）表示，使用網路經驗為 16 年以上，但從訪談得知，受訪者使用年資皆不超過 10 年，因為受訪者將網路使用年資從其開始接觸電腦之時間起算，而非真正接觸與使用網路之時間。

就「使用頻率」而言，有 10 位受訪者幾乎天天上網，一天平均使用時間多在 4 小時以內（如圖 4-6）；另外，對照受訪者職業與訪談記錄，可發現上網時數較長者，以「家管」（約 4-6 小時），及尚未退休之受訪者（如 L2、P1）為多。

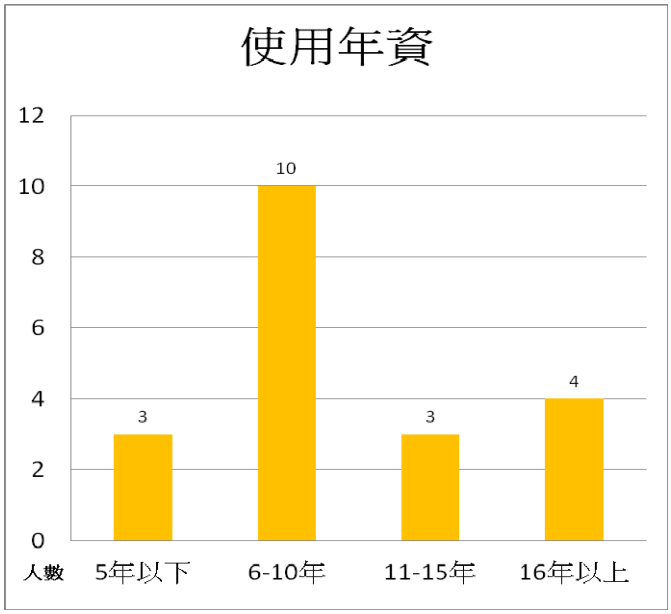

圖 4-5 研究對象網路使用年資

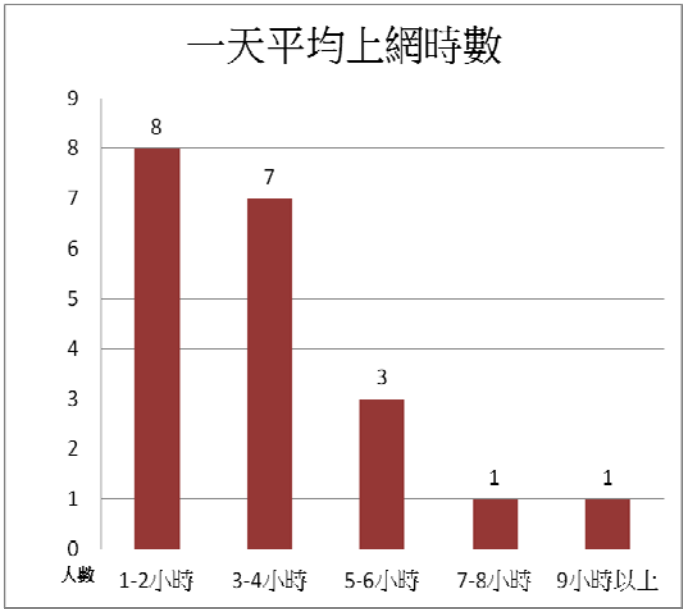

圖 4-6 研究對象一天平均上網時數

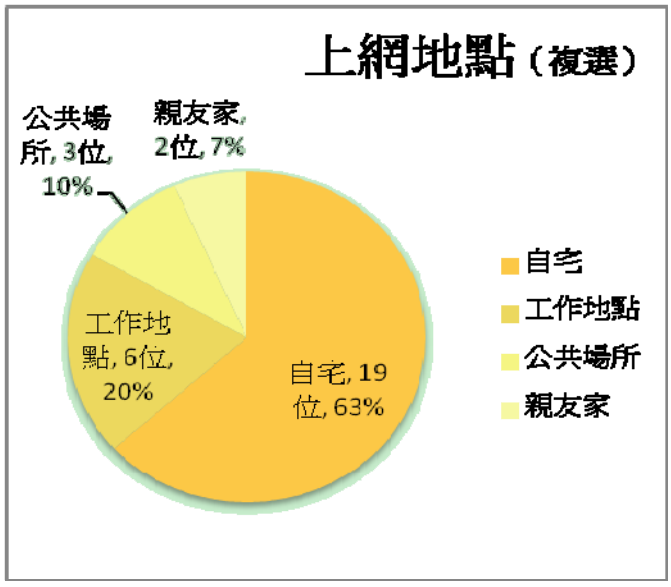

圖 4-7 研究對象上網地點

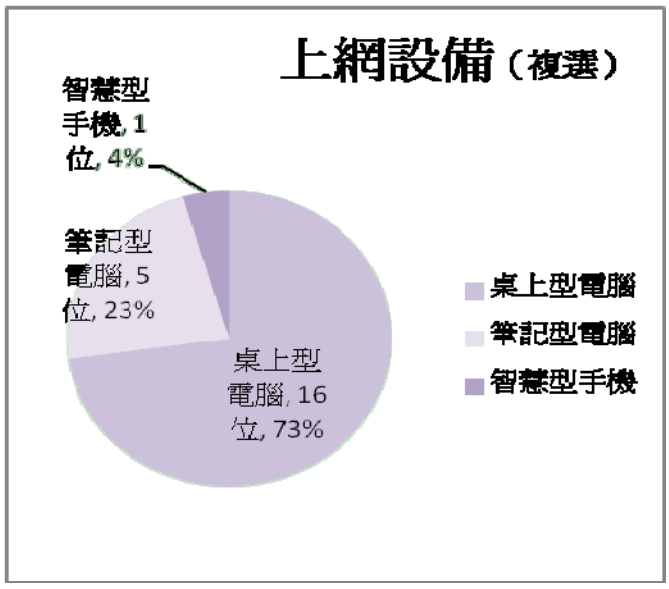

圖 4-8 研究對象上網設備

在「上網地點」方面，多數受訪者在自宅（N=19）上網，其次則為工作場所（N=6）；另外，亦有在公共場所，如網路咖啡店（簡稱「網咖」）、機場或圖書館上網者（如圖 4-7），但訪談顯示，受訪者在此類公共場所上網只是偶一為之，並非常態。

在「上網工具」方面，有 16 位受訪者使用桌上型電腦、5 位受訪者使用筆記型電腦，其中僅 L1 表示會透過智慧型手機行動上網，但若要長時間使用，則 L1 仍透過筆記型電腦上網。整體觀之，受訪者使用行動通訊裝置（如平板電腦或智慧型手機）之情形仍未普遍（如圖 4-8）。

第二節　網路使用動機

根據訪談結果，受訪者網路使用動機，可依其接觸網路之時間歷程，區分為「初始動機」（指受訪者剛開始接觸網路時的使用動機）與「目前動機」（指受訪者目前使用網路的動機）。「初始動機」共計 5 項：滿足工作需求、與親友通訊聯絡、了解子女網路活動、好奇嘗新、隨意瀏覽。「目前動機」共計 8 項：滿足工作需求、與親友通訊聯絡、了解子女網路活動、打發時間、進行休閒娛樂、滿足個人興趣、進行志工活動、接收新知等。研究者進一步將以上動機歸納為三類別：「滿足工作需求」、「與他人連結情感」、「滿足個人內在需求」（參表 4-3）。以下分述之：

表 4- 3 研究對象網路使用動機

動機		年齡層 50-55 歲	人數	56-60 歲	人數	61-65 歲	人數	總人數
初始動機								
滿足工作需求	工作需求	L2、L3、L6*、L7、P1、P3、P4+、P7、T2	**9**	L1*、T4*	**2**	L5	**1**	**12**
與他人連結情感	1.與親友通訊聯絡	T1+、T3+	**2**	L8+	**1**	P5*	**1**	**4**
	2.了解子女	L4+、L9	**2**		**0**		**0**	**2**

	網路活動							
滿足個人內在需求	1.好奇嘗新	L3、L9、T1+	**3**		**0**	L5	**1**	**4**
	2.隨意瀏覽	L7、P2*、P6+、T1+、T2、T3+	**6**		**0**		**0**	**6**
目前動機								
滿足工作需求	工作需求	L9、P1、P3、P7、T2	**5**		**0**	L5	**1**	**6**
與他人連結情感	1.與親友通訊聯絡	L3、P4+、T1+、T2、T3+	**5**	L8+、T4*	**2**	P5*	**1**	**8**
	2.了解子女網路活動	L4	**1**		**0**		**0**	**1**
滿足個人內在需求	1.打發時間	L6*、P4+、P6+、T1+、T3+	**5**	L1*	**1**	P5*	**1**	**7**
	2.進行休閒娛樂	P1、P2*、P3、P4+、T1+	**5**		**0**	L5	**1**	**6**
	3.滿足個人興趣	L2、L7、P2*、T1+、T2、T3+	**6**	L1*、L8+	**2**	P5*	**1**	**9**
	4.進行志工活動	T3+	**1**	L8+、T4*	**2**		**0**	**3**
	5.接收新知	L6*、L9、T2	**3**		**0**		**0**	**3**

註：*已退休；+家管

一、初始動機

（一） 滿足工作需求

有 12 位受訪者表示，為了因應職場環境自動化，而開始學習與使用電腦網路，其上網之初始動機主要在於滿足「工作需求」。例如 L1 與 P3 便明確指出因為辦公室自動化，職員必須跟著學習與使用電腦，後來電腦連接上外部網路，便開始透過網路查詢資料，或透過 e-maLl 接收公司所發送之訊息：

> L1：我是在工作的時候必須要…就是必須迫使你去學電腦，差不多在 1995 年左右的時候，所以到現在使用電腦的時間差不多有 15、6 年了。…～那時候因為辦公室整個…這個自動化之後必須要學。…～主要是文書作業、文書處理，上網是後來差不多民國 91 年之後的事，等於差不多是 5 年之

後的事，差不多是 1995 到 2000 年，那之後就做這個跟外面的 internet 有連線，就可以上網，可以搜尋一些 internet 的資料。（L1：2-3, 6, 14-16）

P3：是因為公司需要，阿我們就一步步學。應該怎麼講，就是公司有制式的，比方軟體已經 ok 了，我們照著那個軟體下去用。阿慢慢慢慢就是一直…因為公司很早很早就開始 e 化了，阿 e 化的話，就不得不上網去學。阿所以很多我們工作上的需求，就是很多東西都需要去網上找東西、找資料。所以說…而且我公司現在目前很多訊息都用 e-mail 給你，所以我變成、養成說天天要去看 e-mail。（P3：10-14）

（二） 與他人連結情感

除了滿足工作需求以外，亦有受訪者的動機在於「與他人連結情感」，例如與親友通訊聯絡、了解子女網路活動。

1. 與親友通訊聯絡

L8 的子女外出念書或工作，因為聯絡通訊上的需求，使其開始上網學習使用 e-mail，以及即時通訊軟體：「（使用）網路喔，大概是 7 年前吧【約 2005 年】。因為小孩子都在外面住，小孩子住外面，阿有的時候需要跟小孩子那個（聯絡），然後我們才有上網說，跟小孩子在網路上，就寫信啦或是 msn 啦。雖然我們（打字）的速度打得很慢，可是小孩可以等我們。就是他可以放在那邊，他有空就過來看看，我們就是慢慢打，大概就是…那個時候剛開始是這樣子。所以會慢慢覺得說，ㄟ這個很好，比寫信好又快。」（L8：22-27）

2. 了解子女網路活動

L4 表示當時就讀國小的小孩沉迷網路遊戲，但 L4 同時也認為，使用網路將是未來趨勢；因此與其制止，不如自己也主動學習使用，不僅可以了解孩子的世界，同時也透過彼此分享網路資訊，拉近與孩

子的距離：「因為我那時候發現，孩子這樣沉迷那個網路遊戲。而且我覺得這是孩子的趨勢，是這一代要長大的孩子所有的趨勢。阿我本身很掙扎，但是我覺得我不能只是在外面觀望然後制止，（這樣）沒有用。所以我必須要融入，然後讓孩子在這一塊不要…也是盡量就是說，我們會…不是放縱讓他這樣玩吶、沉迷這樣子；那也佔據他一點（使用）時間（笑）。…～就是跟他搶著電腦用這樣，我真的每天都在上演跟孩子搶著電腦用啊。」（L4：66-70; 72-73）、「因為我是個年長的媽媽，我覺得孩子的落差，這個部分我們不容易去學習跟去拉近，所以後來我就選擇…加上我是個家庭主婦我有時間，所以我就選擇要上網，然後跟孩子分享一些…孩子他看我上網，就會自然跟我分享一些網站的事。比方說 YouTube，他常常回來會告訴我，YouTube 有什麼好玩好玩，有什麼好看的影片這樣子。」（L4：9-13）

（三） 滿足個人內在需求

另外，受訪者也會為了「滿足個人內在需求」而上網，例如對電腦網路等高科技產品感到好奇（好奇嘗新）、想要瀏覽網路資訊（隨意瀏覽）等。以下列舉受訪者訪談內容：

1. 好奇嘗新

如 L3 表示自己因為對新科技感到好奇，很想嘗試與了解，加上個人在工作上的需要，因此會去接觸與使用電腦網路：「嗯，我對新科技我都很想去嘗試阿、就是去摸索阿，因為我們是做廣告業，就是對比較新奇的東西，會覺得會想去接觸。所以我也很想學習啊，所以我就會想說，ㄟ到底要怎麼樣去…就是因為我有需要吧，我覺得應該是有需要。然後又覺得還滿方便的、很方便。」（L3：45-48）

2. 隨意瀏覽

如 L7 一開始接觸網路，並無特定目的，往往只是瀏覽 e-mail 上親友轉寄之文章，或是隨意瀏覽入口網站提供之網路新聞：「我們家有電腦是滿早的，可是那時候都是孩子在用，我沒有用電腦。阿然後電腦到底是怎麼樣，我那時候甚至於開機什麼都不會，都是：阿～來幫媽媽開一下機。然後那時候也是剛開始，嗯、去（用）電腦的時候沒有事做啊。然後就是可能上網的時候，阿我就會覺得，阿給我看一下有什麼新聞吶，或有什麼這樣子。然後就覺得好無聊喔，我就下來了。所以可能應該要講說，呃、我接觸電腦，ㄟ可能很早，可能三、四年前都說不定。可是那時候沒有什麼（事）做，所以就是、根本就是後來就沒有了，就不了了之了。因為那時候我連那個開機都還不太會，孩子幫我開機的。阿開完機以後，後來我學會開機了、關機了，但是覺得無趣阿，我上去也沒有什麼事可做。因為就是上去了以後，看一下 yahoo 阿有什麼有新聞，這新聞…電視也有啊，那時我比較傾向看電視。所以就覺得，ㄟ也沒有什麼東西好做就下來了。所以我真正，應該講說有真的在用這個網路，我是覺得是一年啦。但家裡有開始有電腦，可能三、四年前就有了，但是真的很少用。因為不會用，你就不會想要上去。」（L7：793-805）

從訪談可知，L7 初始上網之活動類型簡單、活動量亦少，因為不知道可以透過網路做什麼，因此上網對其而言並無太大樂趣。顯示影響受訪者是否持續使用電腦網路的因素在於，是否「有需求」，亦即想藉網路達到什麼目的；若無使用需求，則就算其接觸時間較早，或是學會相關操作技能，也會因為感到「無趣、無用」，而結束使用。

二、目前動機

訪談結果顯示，受訪者接觸網路之「初始動機」，多半在於滿足「工作需求」（N=12）；而在詢問受訪者目前持續使用網路之動機，亦即「目

前動機」時，可發現動機開始趨向多元，且多為了滿足個人內在需求（扣除重複者，N=17），例如為了打發時間、滿足個人興趣、進行休閒娛樂、進行志工活動，或是接收新知等。

在此需先說明的是，受訪者之初始動機並不一定因使用年資增加而消失，只是重要性可能不若初始接觸網路時來得重要，例如「滿足工作需求」對尚未退休的受訪者而言，仍然是其目前上網動機之一，但受訪者已經隨著網路使用經驗增加，而更側重於「滿足個人內在需求」。

（一） 滿足工作需求

研究結果顯示，隨著受訪者邁入退休年齡，在「目前動機」中為了滿足工作需求而上網之受訪者也隨之減少。不過亦有部分受訪者因為仍在職場工作，所以仍會為了「滿足工作需求」而上網，然而受訪者在訪談中，較傾向陳述「滿足個人內在需求」的動機，如從事教職之 P1 在訪談時，多次提及上網玩社群網站小遊戲之經驗。

另外，比較「初始動機」與「目前動機」，可發現受訪者 L9 在初始動機中並不包括滿足工作需求，反而在「目前動機」中才出現。據 L9 表示，為了因應目前郵局從業人員需在「郵政ｅ大學」進行一定時數的研習，所以現在才會為了滿足此項工作上的要求而上網。但同時 L9 在訪談時，也較側重陳述「滿足個人內在需求」的動機。

（二） 與他人連結情感

與「滿足工作需求」類似，在「與他人連結情感」動機上，部分受訪者表示其仍會為了與親友通訊聯絡，或是為了了解子女網路活動而上網，而不會因為使用年資增加而改變。如 L4 目前主要仍為了關注子女

在網路上的活動而上網，但其也表示會上網接收新知，滿足個人內在需求。

值得注意的是，部分受訪者（如 L3、P4、T2、T4）之初始動機並不包含「與他人連結情感」，但因為隨著其網路使用經驗增加，身邊親友上網者也變多，而開始有機會透過網路與親友互動。同時，有些受訪者也因為從職場離開，而開始有較多時間透過網路與朋友聯繫，例如現為家管之 P4，或已退休之 T4。

（三） 滿足個人內在需求

相較於初始動機，目前動機的「滿足個人內在需求」包含更多面向，諸如「打發時間」、「進行休閒娛樂」、「滿足個人興趣」、「進行志工活動」，或是「接收新知」等。以下分述之：

1. 打發時間

受訪者表示會透過觀看網路影音、玩社群網站小遊戲，或是瀏覽網路資訊來打發時間。如已退休的受訪者 L1 便明確表示，自己的上網動機在於可以「打發時間」:「我退（休）了之後，基本上就是消遣。…～如果說像我那個興趣比較廣泛的話，反正可以（上網）學習跟這個**打發時間**。」（L1：170；172-173）同樣身為退休人士的 L6 也表示，自己「無聊的時候」，會透過觀看 YouTube 的影片節目打發時間：「有時候有那個電視的節目齁，它有時候在那個（Youtube）也可以看到；那可以看到齁，↖有時候我覺得無聊的時候就會點點看。」（L6：347-348）而身為家庭主婦的 T1 也表示，現在上網主要動機就是玩社群網站的小遊戲打發時間：「現在就是無聊打發時間啊。沒什麼事做，就玩電腦【此指網路】打發時間。」（T1：26）家庭主婦 P6、T3，也表示自己在照顧孫子女的空

檔，會上網瀏覽資訊打發時間：「一天啊，就帶小朋友啊。九點以後開電腦，偶爾看一看電腦，偶爾陪她【指受訪者的孫女】玩一玩。大概到一點半就休息，到了晚上八、九點會上網看一下 yahoo、搜尋一下。」（P6：32-34）、「有時候早上在家，有空我就（上網）看股票嘛，你知道股票一看下去就是四個小時、四個半小時。阿再來中午嘛，電腦就隨便…東看西看嘛，嘿呀、那時間也很快就過了啊。」（T3：507-509）

簡言之，「打發時間」為受訪者目前持續接觸與使用網路的動機之一，其特徵包括：不一定要完成某件事或活動（缺乏目的性）、隨時會連到其他感興趣的網站或資訊（缺乏專注性）、如果有事中斷也沒關係（缺乏持續性）等。

2. 進行休閒娛樂

隨著受訪者使用網路經驗的累積，以及透過他人推薦或是接收媒體報導，受訪者逐漸接觸網路其他應用層面，了解網路可以滿足其休閒娛樂需求，進而體驗到使用網路的樂趣。如 P3 便表示，在滿足工作需求之外，自己也體認到透過網路其他資訊，可以獲得使用上的樂趣：「工作、一開始是工作需求。如果說意義的話，一開始是工作需求，可是慢慢也有一些不一樣的資訊也可以從網路來。那也是需求啦，可是也有一種樂趣也出來了。」（P3：204-206）

另外，較為特殊的是，亦有受訪者將「上網」視為休閒娛樂之一；例如身為家庭主婦之 P4 便表示，「上網」是一種自己在家務忙完，或是自己一個人獨處時會進行的休閒活動：「通常是休閒的時候，自己一個人的時候比較會去用，通常家裡有人的時候比較不會去用。…～所以你等於是說用電腦的時候，那個是變成說，ㄟ自己是休閒的，自己的一項休閒活動要去使用這樣子。」（P4：39-40; 44-45）

3. 滿足個人興趣

除了進行休閒娛樂以外，亦有受訪者上網動機在於滿足個人興趣，如 L2、L7。L2 是自助旅行愛好者，上網搜尋如交通、住宿、景點等資訊，可以協助其規劃行程，滿足其喜好旅遊的興趣：「喔！最喜歡的就是旅遊，（上網）蒐集資料。喔！這個是最好用的！」（L2：77）而 L7 則是因為想要查詢自己拍攝之花草名，以滿足個人拍攝花草之興趣，所以學著上網搜尋相關資料：「出去玩的時候看到有一些花草，我覺得花草很漂亮，所以我就把花草拍下來。可是拍下來以後，我發現ㄟ這個花、這個草叫什麼名字？這個樹叫什麼名字？…～（我）真的比較頻繁地在用【指上網】，是一年、就是我開始照了花草以後，人家說你可以上網去查。（L7：14-16; 22-23）

4. 進行志工活動

上網搜尋志工活動所需資訊，或是與志工夥伴聯絡通訊，以利志工活動順利進行，亦為部分受訪者之上網動機。例如 L8、T3 針對消防義工活動，會搜尋防災資訊，以製作家戶宣導海報，或是加強自己在家戶宣導時的說明能力：「我們會找一些有關消防方面的，可以給人家做宣導用的，一些圖片啦，或者是相關的資料。…～我們大概就是講說，要怎麼樣子去宣導，讓人能夠說服人家，然後讓人家能夠明白，我們所要表達的，大概就這樣。或是有的時候會找一些…因為我們自己本身也要訓練嘛。…～要講、你要講得對，那你必須要收到比較正確的答案，那你就要自己去找資料，大概就是瓦斯安全吶，那個就是現在跟火有關係的啦，還有一些什麼電的安全。對對，大概我們就是找這樣子，這是做志工上面比較需要的。」（L8：58-59; 61-68）

5. 接收新知

另外，亦有受訪者表示上網動機在於接收新知，例如 L6 在退休前為教職人員，退休以後 L6 仍持續接收教育界的相關資訊，但性質上變得較為輕鬆、無壓力：「退休以後就沒有這些工作的需要嘛，但是我還是會很關心這個教育的，所以齁我退休以後齁，基本的我還是會...ㄟ每一次上網我會到高雄市的教育局的網站，看有什麼教育資訊；我會到我原來服務學校的網站，去看學校最近發生了什麼事情，有什麼重要的事情。」（L6：60-63）

綜言之，嬰兒潮世代上網動機，可依時間歷程分為「初始動機」與「目前動機」，而具體動機則可歸納為三個類別：「滿足工作需求」、「與他人連結情感」，以及「滿足個人內在需求」。

在「滿足工作需求」方面，此動機會因受訪者離開職場，而從「目前動機」中消失；但對於仍留在職場之受訪者而言，則會從初始動機延續至目前動機，只是在受訪者的陳述中，重要性低於其他兩類動機。

在「與他人連結情感」方面，部分受訪者會因網路使用經驗之累積，以及從職場離開等因素，而開始增加與親友的通訊聯絡，成為目前其重要的上網活動之一。另外，亦有受訪者為了解子女網路活動而上網，並從初始動機延續至目前動機。

在「滿足個人內在需求」方面，上網動機從單純的好奇嘗新、隨意瀏覽，擴展出多元面向，例如打發時間、進行休閒娛樂、滿足個人興趣、進行志工活動，以及接收新知等。顯示受訪者隨著網路使用經驗之累積與增加，逐漸探索出不同的網路使用面向；對受訪者而言，上網不僅在於滿足工作需求、維繫與他人之情感，更可以用來滿足個人內在需求，為自己帶來使用樂趣。

第三節　網路活動類型與細節

延續上節討論，可知受訪者基於「滿足工作需求」、「與他人連結情感」，以及「滿足個人內在需求」等動機而使用網路。以「滿足工作需求」為例，體現在網路活動上，受訪者可能藉由「搜尋引擎檢索資料」、「收發電子郵件」等網路活動，滿足工作上的使用需求。以下闡述研究對象之網路活動類型與活動細節，進一步了解嬰兒潮世代網路使用者在網路上從事之各類活動。

研究對象之網路活動結果來源分兩部分，第一部分為問卷勾選結果（如表 4-4），第二部分則透過半結構式深度訪談整理而得。問卷部分受限於選項固定，研究對象所從事之網路活動可能未含括在內（如透過 Google Map 規劃交通行程、瀏覽街景圖），同時也無法了解具體活動內容與細節為何，故本研究結合「半結構式深度訪談法」以蒐集活動細節。

一、網路活動類型

問卷結果（表 4-4）顯示，研究對象最常從事之網路活動為「瀏覽網路新聞」、「收發電子郵件」，其次為透過「搜尋引擎檢索資料」；而「瀏覽特定主題網站」、「瀏覽社群網站」、「下載檔案」三項活動則同列第四（如圖 4-9）。另外，研究對象並無使用「聊天室、交友網站」的經驗。

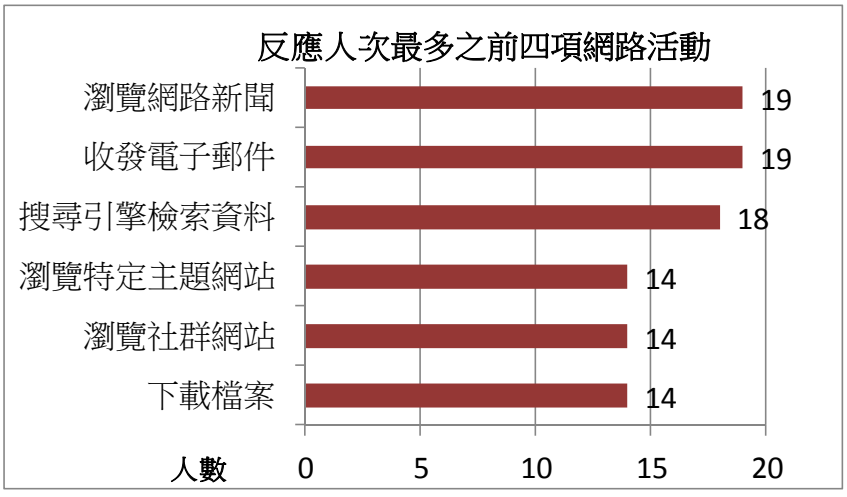

圖 4-9 研究對象最常從事之前四名網路活動

問卷結果與資策會 FIND（2010）之調查略有異同，相同處為最常從事之網路活動皆為「收發電子郵件」、「閱讀新聞」，其次「檢索或蒐集資料」與「下載檔案」亦名列前五名。另，在資策會 FIND（2010）調查中，60 歲以上族群上網活動前五名尚包括「收聽線上音樂或廣播」，但本研究有「收聽線上音樂或廣播」經驗者則出現在 50-55 歲，且人數亦不多（15 位受訪者中僅佔 2 位）。因本研究之問卷調查目的在於快速掌握受訪對象之網路活動類型，而非用於大規模統計；同時本研究 61-65 歲之樣本數僅 2 人，故此結果僅反應本次研究對象之網路活動類型，不宜推論嬰兒潮世代 61-65 歲成員是否在「收聽線上音樂或廣播」此一活動較不踴躍。但若以 50-55 歲族群之「收看網路電視或影音短片」與「收聽線上音樂或廣播」部分相較，本研究之問卷結果則符合資策會 FIND（2010）調查，亦即「收看網路電視或影音短片」者多於「收聽線上音樂或廣播」。

表 4-4 研究對象網路活動類型

活動類型	50-55 歲 (N=15)	56-60 歲 (N=3)	61-65 歲 (N=2)	總人數（N=20）	次數排名
搜尋與瀏覽資訊					
1. 搜尋引擎檢索資料	13	3	2	18	3
2. 瀏覽網路新聞	15	3	1	19	1
3. 瀏覽特定主題網站	12	2	0	14	4
4. 瀏覽特定主題部落格	6	2	0	8	10
5. 瀏覽特定主題論壇	4	0	0	4	
6. 瀏覽社群網站[a]	9	3	2	14	4
7. 觀看股票資訊	7	2	2	11	8
維繫社會網絡					
8. 收發電子郵件	14	3	2	19	1
9. 使用通訊軟體	4	0	2	6	
10. 聊天室、交友網站	0	0	0	0	
追求或進行休閒娛樂					
11. 收看網路電視或影音短片	9	2	1	12	7
12. 收聽線上音樂或廣播	2	0	0	2	

13. 玩遊戲	4	0	1	5	
14. 下載檔案[b]	11	2	1	14	4
15. 上傳檔案[c]	4	2	0	6	
處理日常生活事務					
16. 網路購物	6	1	0	7	
17. 網路掛號	2	1	1	4	
18. 網路銀行	5	1	1	7	
19. 網路報稅	4	1	1	6	
處理工作事務與學習					
20. 職場業務[d]	8	0	1	9	9
21. 線上學習[e]	2	0	0	2	

註：[a]此指 Facebook；[b]此指下載影音檔案；[c]此指上傳照片；[d]包括職場進修要求；[e]不包含職場進修要求。

另外，本研究有鑑於社群網站（此處專指 Facebook）在台灣受到媒體廣泛報導而逐漸風行（NOWnews, 2009），故問卷增加「瀏覽社群網站」一項，以了解受訪對象是否有使用社群網站之經驗。問卷結果顯示，50-55 歲受訪對象約有一半有使用社群網站之經驗（N=9），而 56-60 歲、61-65 歲受訪對象（N=3, 2）亦皆有使用社群網站之經驗；顯示嬰兒潮世代成員已經開始接觸與使用更強調分享與互動行為的社群網站，尤以較年輕之嬰兒潮世代成員之使用情形更為踴躍。

二、網路活動細節

訪談時，研究者發現，直接詢問受訪者上網從事之網路活動細節時，受訪者往往無法直接回答。例如詢問受訪者最近在網路上搜尋或瀏覽哪些資訊時，受訪者常無法直接反應最近搜尋或瀏覽的資訊類型；反而當研究者從受訪者之個人興趣、休閒娛樂或志工活動等面向切入詢問時，受訪者才能較清楚地表示其搜尋或瀏覽的資訊類型，進而帶出其他網路活動。故研究者在陳述網路活動細節時，將依受訪者所面臨之日常生活資訊需求情境為架構，以了解嬰兒潮世代如何透過網路完成其日常生活資訊需求。

本研究在文獻回顧中，曾經整理出嬰兒潮世代日常生活資訊需求面向，包括：生理安全、經濟安全、社會網絡、社會參與及自我實現，以作為訪談探問線索。依據訪談結果，受訪者面臨之日常生活資訊需求情境，與其所從事之網路活動，整理如表 4-5。以下就受訪者陳述之各類日常生活資訊需求及情境，擇要闡述研究對象所從事之網路活動細節。

表 4-5 研究對象日常生活資訊需求與網路活動

日常生活資訊需求	生理安全		經濟安全					社會網絡		社會參與及自我實現		
網路活動 \ *情境	看病前先上網掛號	搜尋相關病徵資訊	購買商品	投資理財	申請報稅資料	處理民生相關業務	處理工作事務	子女相處	親友相處	滿足個人興趣	追求個人成長	進行志工活動
搜尋引擎檢索資料		V	V				V	V	V	V	V	V
收發電子郵件			V			V	V	V	V	V	V	V
使用通訊軟體							V	V	V			
瀏覽網路新聞				V			V			V	V	V
瀏覽社群網站							V	V	V	V	V	
瀏覽特定主題網站		V	V	V		V	V			V	V	V
瀏覽特定主題部落格								V	V	V	V	V
瀏覽特定主題論壇										V		
觀看股票資訊				V								
收看網路電視或影音短片								V	V	V		
玩遊戲								V	V	V		
下載檔案							V	V	V	V		V
上傳檔案								V	V	V		
網路購物			V									
網路銀行				V		V	V					
網路報稅					V							
網路掛號	V											

註：*本表所列之情境為研究對象之個人生命情境，不代表所有嬰兒潮世代成員之生命情境。

（一） 滿足生理安全

訪談結果顯示，與生理安全有關之情境，主要包括「網路掛號」、「搜尋相關病徵資訊」，以下分述之：

1. 網路掛號

有網路掛號經驗之受訪者有 4 位（L2、L5、L7、L8），而使用網路掛號之動機，在於省時、方便。如 L8 表示，預先網路掛號，可以掌握看病順位，節省在醫院等候的時間：「像平常有時候就在網路上掛號啊什麼這些，那這種什麼訂車票啊、掛號這種，ㄟ這個我們會上去看看。這個也算是…對我們來講也算是方便，好比你去看…掛了號看病，你可以去上（面）看說，現在是已經看到第幾位，然後這樣子不要浪費很多時間，那這個也是…都是生活上面的一些（需要），大概就是。」（L8：415-419）

2. 搜尋相關病徵資訊

有 3 位受訪者（L6、L8、T3）表示看病前會先上網了解病徵，受訪者表示當身體出現不適或某些症狀時，在看病求醫前會先上網搜尋相關病徵，以了解自己或親人的身體狀況。如 L6：「不過網路真的是很方便，像要查一個什麼資料齁，都很方便。就是說，ㄟ我身體健康出現了什麼狀況，我打（關鍵字）進去，喔可能就有很多的訊息，阿然後我們就會知道，喔原來我這個現象就是怎麼樣引起的。當然齁也是要看醫生，但是至少我自己先知道了，喔原來我這個症狀是這樣的喔。」（L6：498-501）

（二） 滿足經濟安全

與經濟安全相關之情境包括：購買商品（網路購物）、申請報稅資料（網路報稅）、處理民生相關業務、投資理財、處理工作事務等。以

下就各情境類型，分述受訪者之網路活動細節：

表 4-6 研究對象經濟安全情境與網路活動

經濟安全情境	年齡層 50-55 歲	人數	56-60 歲	人數	61-65 歲	人數	總人數
1. 購買商品（網路購物）	L2、L7、P1、P4、P6、T2、T3	**7**	L1	**1**		**0**	**8**
2. 申請報稅資料（網路報稅）	L2、L7、T1、T3	**4**	L1	**1**	L5	**1**	**6**
3. 處理民生相關業務（申換證件、申請電子帳單、統一發票對獎）	L4、P2、T2	**3**		**0**	L5	**1**	**4**
4. 投資理財	L3、L6、L7、P2、P6、P7、T3	**7**	L1、L8	**2**	L5、P5	**2**	**11**
5. 處理工作事務	L2、L3、L7、L9、P1、P3、P7、T2	**8**		**0**	L5	**1**	**9**

1. 購買商品（網路購物）

表示有網路購物經驗之受訪對象有 8 位，而購買之物品類型則包括：書籍、日常生活用品、交通票券、團購優惠券等。受訪者使用網路購物的動機主要在於，認為透過網路購物可以較便宜的價格買到所需的東西。例如 P4 在網路書店以較優惠的折數買書，或是以較便宜的價格購買日常生活用品：「之前我有買過，就是在博客來有買過書啦；那那個最近有在 seven，那個它有一個 seven net，買過那個日常的用品這樣子，那都是那個貨到付款。…～**因為比較便宜啊，價格比較便宜。**之前是剛好…↖對對對，因為它的**折（扣）數比較多**，通常我們去書局就可能是九折，或者是它有特別特價八折、七折啊，那在博客來它有時候就比較便

宜。」（P4：540-541; 543-547）

又如 L7 在瀏覽入口網站的團購優惠時，覺得價格便宜、物超所值，因此有過購買經驗；而購買動機除了價格便宜外，也包括藉此和家人共享美好時光：「那時候是想帶我媽媽出去吃，想說帶我媽媽到處去吃這樣子。所以就會想說，ㄟ團購的買…阿因為老人家，說真的他們那個時代的老人家比我們更節儉，所以**你買網路的、價錢比較便宜**，就跟她講說，媽～我這個是在網路上買的，只要多少錢，那她就會很開心，她就會認為說，噢、阿哩既咧安捏就秀【你這個很便宜】，她就會感覺這樣子。那剛開始的 yahoo 的那個團購，我真的覺得會比…它當然講說打多少折、多少折，那是唬人的啦，我坦白講。可是那時候**剛開始的時候，我真的覺得它有比原來的，就是那個實質上，我覺得大概有便宜個、就是說，大概是個七成左右。**那這樣子因為剛好也要帶媽媽出去走走，然後就順便去吃。那老人家會很開心說，阿原來、她會覺得說，阿哩就厲害【你真厲害】，你還會在網路上弄這個，阿而且比較便宜，然後她就吃起來她就會覺得很愉快。因為你要帶老人家出去吃什麼大餐，她會覺得說，阿毋免用【不需要】、浪費，我們自己煮，這個才價值多少錢而已，對不對？那可是事實上，我們知道她是節省，可是我們帶她出去，她還是會很開心。那你要讓她更開心，就是要告訴她說，哎、這個是有點物超所值。」（L7：489-502）但網路團購優惠券通常都會限定消費時間，購買者不一定能配合使用；另外，L7 也表示優惠漸不如預期，所以不再熱衷於網路團購。顯示網路購物（團購）吸引受訪者的特點，在於便宜、物超所值的感覺；而當消費者不再感到「便宜、物超所值」時，購買行為便可能降低。

雖然網路購物價錢可能比實體店面便宜，但受訪者也指出，前提是所購買之物品為之前購買過或是已經知道的，所以才會選擇較便宜

的通路（網路）購買；否則會因沒有看過實物，不知品質為何而不敢購買：「ㄟ通常會在網路上買，是因為應該就是價格啦。你已經知道說什麼東西，然後剛好看到那個東西是比較便宜的，才會特別去在那邊買。要不然因為你也沒看到東西呀，通常我們又以實物為準。那**剛好是可能那個東西是你買過的，或者是知道的，就是說剛好它就是現在網路上它價格是便宜的，才會去買。**」（P4：611-614）、「我也不會在網路上買那些有的沒有，我只是買書而已，其他的我很少。…～因為那個沒看到，你知道嗎？（研：沒看到會覺得不知道適不適用？）對呀！能不能適用也是一個問題阿。嘿…阿**書就是一定的嘛，因為我已經看過，或是人家已經介紹過，那就比較不會有誤差，所以我就會做【指網路買書】。**」（T 2：553-557）

雖有受訪者在未看過實物的情形下，嘗試網路購物，但卻發生購買後與原本預期有落差之情況：「其實**那個在網路上買的東西都…因為沒有親眼看，所以有時候買一買會覺得，ㄟ怎麼不怎麼樣。**因為在網路上看起來不覺得很小，對不對？但是買回來的它沒有很大（笑）。」（T 3：233-235）

除了沒有親身看到商品實物，對商品品質有疑慮外，其他受訪者也指出對網路購物的疑慮，諸如：擔心個人資料外洩，被盜用或衍生其他問題；觀察兒女使用經驗後，認為網路購物會因商品品質有落差，而引起長時間的退換貨問題或糾紛：「ㄟ那個應該是購物的什麼？因為有時候就會、有時候隨意的瀏覽一下的話，會有服裝的買賣啦、鞋子的買賣啦什麼那個齁，嘿、阿就看一下而已啦，我不會去買。因為最主要，**我是覺得沒有當面看到東西，品質到底怎麼樣？**第二個，**我怕個人資料外洩。**那或是說，ㄟ到時候被盜用了怎麼樣了這樣。」（L6：180-183）、「因為ㄟ**我發現到網路購物的糾紛也滿多的**，對不對？寄來的東西齁那個…不一定合我們的意。就是說你看我女兒在那個買的書，這一次買的書，它就裡面

裝訂錯誤，然後要退很麻煩。聯繫之後，昨天才來把這個錯誤的（書）拿走，那什麼時候再寄正確的來呢？噢、我覺得那個時間很長，對不對？那我如果直接去買，ㄟ我發現有錯誤，我就不買了啊，我當然找正確的、好的（買）啊，對不對？」（L6：195-200）

就以上因素而言，「擔憂商品品質有落差，而引起長時間退換貨問題」，其實也可歸結為因為沒有看到實物，所衍生的問題。因此，綜合而言，受訪者不使用網路購物，取決於「無法看到商品實物」以及「擔心個人資料外洩」等因素。不過有趣的是，雖然有受訪者表示自己不透過網路購物，但平時仍會瀏覽購物相關網站，如 L4、L6、P6 等會瀏覽服飾、包包與鞋子等商品：「ㄟ那個應該是購物的什麼？因為有時候就會、**有時候隨意的瀏覽一下**的話，會有服裝的買賣啦、鞋子的買賣啦什麼那個齁，嘿、阿**就看一下而已啦，我不會去買。**」（L6：180-182）、「**看看商品吶，衣服、包包，可是不會買啦，就是搜尋看看而已。**」（P6：39）

除了對網路購物商品品質之不確定性，與透過線上交易之安全性有疑慮外，亦有受訪者表示不使用網路購物，是因為「沒有需求」；如 L6 認為年輕人比較會在網路上購物，是因為平常工作忙碌，可能沒有時間親自到實體店面購買，尤其當商品遠在外縣市，則透過網路訂購比較方便；但因其本身自認無此需求，所以比較不會上網購物：「我在想，可能年輕人忙，或是說ㄟ在現在…大家工作都很忙碌嘛，都很忙碌ㄟ在網路上，偶爾看到網友推薦什麼，然後就會想要說試試看嘛，那譬如說地點在很遠的，譬如說台南的什麼東西很好，我在台北就不能去，乾脆就這樣（在網路上訂購），也是很方便啦、很方便。所以齁，這個可能還分這個年齡層啦，那我們這樣的年齡層，可能這樣的需求會比較少，那

比較少的話，就比較不會去網路購物這樣。」（L6：208-213）

從訪談中可以發現，L6 將自身情況類推至整個嬰兒潮世代，認為像他們這樣的年齡層，上網的購物需求比較少，所以比較不會上網購物。但其實有其他受訪者表示，自己會因時間、距離等因素，而選擇網路作為購物平台。如 T2 因為居住環境離書店有一段距離，無法花時間逛書店、挑選想購買的書籍，因此選擇訂貨與取貨皆較為方便之網路書店購買書籍：「我也會上網去博客來買書幹嘛的…～我現在買書大部分都是在博客來買書比較多…～因為我們這邊去書局還滿麻煩的，然後我就（在）家訂一訂，然後就到外面去拿而已，其實還滿方便的。…～我之所以在博客來買書，是因為我沒有時間去書店買，所以我會想要在那邊買，是因為它可以滿足我沒有時間出去外面買書的那個需求。」（T2：188-193; 540-541）而 T3 雖然沒有明言是否會因距離或方便性等因素而上網購物，但其確實有上網購物之需求，例如購買衣物，或是購買給孫子使用的學習教材或玩具等：「有買過衣服阿、買過小孩子的東西啊。比如說 abc 的啦、小孩子的那種學習的東西…就都是學習的比較多啦。」（T3：229-230）

除了上網購買所需商品外，受訪者也表示會針對已經購買過的商品，上網瀏覽其他款式或類似的商品的價格，進行比價：「其實我已經買了（沖牙機），我只是再看一看這樣。看有哪幾款這樣子啊，它有那種可以帶出門的、個人用的一支的啊，就看它的價格啊。」（T3：370-372）

另外，有受訪者表示自己不會從事網路購物，但會上網訂購交通票券；如 P6 會自己上網訂購返鄉的火車票：「我沒有購物，我有那個啦，就是網路訂票，我比較常訂的是火車票。…～單純出去玩，會小孩子弄，他們負責。我有事情要回台東，就自己上網訂（車票）這樣子。」（P6：143;

147-148）

至於受訪者如何因應網路購物的不確定性與不安全性問題，研究發現，受訪者所採用之因應策略，除了部分受訪者採行極端的「不使用」以外，其他會上網購物之受訪者則多採「貨到付款」的方式，盡量降低暴露個人重要資料外流的風險，如 P4 傾向貨到付款，不使用線上刷卡方式交易：「通常我們也會比較特別注意安全性，就是說ㄟ你可能購物，我比較不會用那個信用卡去購買這樣子。你現在貨到付款很方便，可能比較不會使用信用卡在上面刷這樣。」（P4：197-198; 201-202）

綜合而言，嬰兒潮世代成員對於在網路上購物仍抱持著疑慮：他們傾向看見實物，才決定是否購買；也擔心洩漏個人資料，被有心人士盜用；同時也不希望處理網路購物可能遇到之糾紛等。網路購物的不確定性與安全性問題，導致嬰兒潮世代對網路交易抱持不信任與觀望心理。

2. 申請報稅資料（網路報稅）

表示有網路報稅經驗之受訪者有 6 位，有些受訪者透過自然人憑證、晶片金融卡申報所得稅，如 L5；有些受訪者則採上網先匯入資料，之後再繳交實體單據的方式申報，如 L7：「那網路報稅是有，就是我…我這個不是屬於自然人（憑證）的，但是我會去那個什麼…它會申請你有關你的一個光碟嘛、還是什麼…嗯、那個是什麼財稅局嗎還是什麼？就我們不是報稅的時候，然後我會去…我不是用自己手寫的，而是我會去申請了以後，我把那些資料、申請回來的資料匯進去，然後最後我是從網路這樣子報稅上去的。然後我再把我需要的一些、我的那些資料…～譬如說，你們一年裡面看醫生的那些資料，或者你有捐款的那一些資料，或者你們怎麼怎麼的資料，然後再拿去繳這樣子。」（L7：446-450; 452-454）

3. 處理民生相關業務

除了透過網路報稅外，有 4 位受訪者表示會透過網路進行其他民生相關業務，諸如申換證件、申請電子帳單、統一發票對獎等。

（1） 申換證件

例如 L5 表示，除了利用自然人憑證上網報稅以外，也會透過網路，在監理所網站申辦行車執照、駕駛執照：「像監理所，我們要辦那個行車執照、駕駛執照，都在上面都可以弄。因為我自己有申請自然人憑證、晶片卡。甚至我要報所得稅，在上面就可以報所得稅，直接資料都傳過來。」（L5：376-379）L5 也認為許多國家的政府都已經電子化，台灣政府亦同，因此有很多資料都可以直接在網站上查詢，十分便利：「噢、方便很多啊。要找到我想要懂的東西，就是在網路上找，不必到處去…以前都要到圖書館、到書店去找書，那從網路開始以後，大半的東西都在網路上可以找到。很方便…以前有的像…時間都要打電話去問，阿有一些、本來有一些資料的東西都不必，像電話簿都不要了嘛，火車時刻表、航空時刻表都可以不要了。阿而且我們在像…我們高雄市那個市政府的網頁上，看到公共汽車資訊路線圖都…都在各個他們的國家就是點 gov 的網頁齁，噢、很多資料，幾乎我都不必去打電話去問。」（L5：368-375）

（2） 申請電子帳單

受訪者 P2、T2 認為透過電子帳單繳費，可以節省資源、避免紙張浪費，故申請使用：「就是帳單會到電子郵件，其他我就沒有用了。現在很多都是用電子帳單，所以都很單純。…～其實我們很多帳單拿那個繳費都在丟掉，很浪費紙張啊。主要是它上面都會寫，其實那個都很

浪費這個資源，因為寄來那麼多是不是都丟掉，不管我有沒有拿那個去繳都很浪費啊，主要是這個概念。繳費其實不見得要這樣寄啊，其實主要是不要浪費那個紙的概念而已。…～你看就算電話費也是一樣啊，我們去繳費的時候不見得回家拿那張去繳，可是他寄來那個還是浪費。每次在整理家裡，一個月就是一大堆帳單，都浪費掉啊，不見得有意義啦。」（P2：242-243; 245-248; 250-252）、「基本上，我覺得（使用網路）這是一件好事，至少不會浪費很多的紙張阿幹嘛的；所以我那個電子帳單阿什麼的，我能用電子帳單就用電子帳單。」（T2：801-803）但亦有受訪者因為怕沒有注意到電子信箱中的繳款通知，而不申請使用，如P4：「因為我也有想說，就是想要節省那個紙張，但是因為我不是很固定說都去看（e-mail），我會怕漏掉這樣子，所以就沒有申請。」（P4：633-634）

（3） 統一發票對獎

如 L4 表示會透過網路查詢統一發票對獎資訊：「我統一發票都是在電腦上對的，比方說這個方面，對統一發票啦齁。」（L4：178-179）

從網路報稅、申換證件、申請電子帳單，到統一發票對獎，顯示嬰兒潮世代逐漸透過網路滿足日常生活中非娛樂性需求。其中可能是為了因應政府業務電子化而不得不然的改變，如網路報稅；或是因為贊同愛護資源的概念，而選擇申請電子帳單。但不論背後動機為何，嬰兒潮世代成員透過網路處理政府民生相關業務，確實為其生活帶來便利性；顯示「網路」可以成為協助嬰兒潮世代成員獨立生活的重要工具。

4. 投資理財

表示有網路投資理財經驗之受訪者有 11 位，此處所指之投資理財網路活動包含：「觀看股票資訊」、「使用網路銀行」。所有受訪者皆

有觀看股票資訊經驗（N=11），而具網路銀行使用經驗者則為 7 位。以下分述之：

（1） 觀看股票資訊

部分受訪者提到透過網路「觀看股票資訊」，表示通常只是想了解當前股票資訊時才會去關注，並未沉迷於此，如 L3、L6、L7、P2 等。例如 L7 偶爾會上線觀看以前所購買的股票資訊，了解目前的股市行情；L7 打算等日後退休，空暇時間較多以後，才較積極投入股票或基金操作：「我以前、很久以前買的一些股票，阿最近怎麼樣，有時候會看一下。因為目前我沒有買賣股票，所以、所以就比較不常上去，可是有可能退休了以後，或許啦、或許退休了以後，可能會再、再稍微觀看一下，有什麼可以買的，買一點點啦。阿目前是因為過去曾經有買過，還沒賣掉被套牢的（笑），所以偶爾會上去看一下。」（L7：295-299）、「我也是從 yahoo 的股頁、股市那邊進去看，看大盤啦、看個股阿這樣子。但時間不常啦，因為我現在手上沒有什麼股票，而且現在也不想買，所以這個是目前並不是我很活絡的一個（活動）。…～我是覺得退休以後比較有時間的話，我可能會考慮去買一些績優股，就是可能會去把過去的、套牢的，看是不是要換股操作啦，或者要怎麼樣。我覺得啦，我有可能退休了以後，ㄟ這個股票的這一件…股票阿或者基金啦這一方面，我會比較積極的去（操作）。」（L7：303-305; 308-311）

而有些受訪者則是幾乎每天會固定上線觀看股票資訊，如 L8、P5、P6、T3 等。例如 T3 幾乎天天會上網觀看股票資訊，假如當天早上出門無法即時觀看股票資訊，也會在晚上回家後上網觀看收盤情形：「嘿、（股票會）天天看。有空就天天看，沒空出去就不能看（笑）。（研：是每次上網都會做的事情嗎？）對，幾乎每天都會看。只是說、

比如我今天有事情對不對？我沒有辦法看到那個即時的阿，阿我回來的時候還是要看一下收盤情形啊。每天都會進去這個網（站）看，就算沒有看到它開盤、它那個過程阿，可是我回來之後…晚上回來也是啦，或是下午回來，阿我都還是會開它，進去看一下收盤情形這樣子。」（T3：295-300）

就觀看股票資訊的管道而言，研究結果發現，受訪者多半透過「Yahoo！奇摩股市」或特定銀行提供之理財網觀看。其中影響受訪者選擇觀看 Yahoo！奇摩股市之因素包括，認為 Yahoo！奇摩股市就在「首頁」，直接點選即可觀看，非常方便；例如 L3 因為沒有特別學習使用其他銀行理財網，同時也不知道有其他入口網站有提供股票資訊頁面（如 PChome）；所以便從首頁（Yahoo！）直接點選股市相關頁面觀看：「我覺得是 yahoo 的首頁那邊不是有股市嗎？我就點那邊了啊，所以沒有人教我看別的，所以我就看這邊。…～因為都沒有人教我啊。還有就是…然後比如說我們開戶的證券公司，他們也有那個網站，有時候點進去它也有這樣子，但我大部分都是看 yahoo 的。」（L3：330-336）同時 L3 也認為 Yahoo！奇摩股市提供的股票資訊較簡單，搭配電視觀看即足夠；反之，證券公司的股票網站則因為太複雜，又缺乏人指導使用，因此 L3 不選擇證券公司的股票網頁觀看股票資訊：「（研：為什麼阿姨會選擇 yahoo，而不是開戶的證券公司的網站？）L3：不曉得，因為覺得好方便，點進去就可以看。可能因為證券公司的我沒有學吧，沒有去…沒有人教我。阿我就點進去就開始看…對，我也不知道為什麼，就看 yahoo 的…阿因為證券公司的比較明細，阿太明細的話，我們也不太…我只是看一個大概而已啊，我們不是玩得很入迷的人。對阿，大概知道一下這樣子，然後看一下 yahoo，然後看一下電視，就這樣子搭配。」（L3：337-343）

綜而言之，受訪者選擇「Yahoo！奇摩股市」觀看股票資訊之原因，包括：方便近用（可直接從入口網站首頁點選進入觀看）、股票資訊較為簡潔，以及提供較多股市相關新聞等。

但亦有受訪者是從理財專門網站進入觀看股票資訊，而其選用特定理財專網之原因在於，受訪者在該證券公司或銀行開戶，透過特定軟體連線或從網站登入帳戶後，即可直接下單，因此受訪者選擇在該理財專網觀看股票資訊，如 L5、P6、T3 等：「ㄟ…因為我們有兆豐…兆豐下單那個、那個軟體【軟體名：旺得福】…我們有那個…叫什麼…我加入那個他們那個股票的…特定銀行投資…證券商的網頁【兆豐國際投信理財網】。」（L5：175-177）但其中亦有受訪者會參考不同的股票資訊網頁，如 P6 會依「股票資訊量多寡」與「股票資訊呈現方式」，瀏覽不同的股票頁面。例如在「Yahoo！奇摩股市」觀看相關新聞資訊，而在客製化的理財專網觀看個人所購買的股票資訊：「比如說我有很多股票，我就給它整合在一個框框裡，我比較好去翻頁啊。…～有關股票的新聞是 yahoo 比較多，就是『越是贏』【指銀行提供的股票專頁】是操作、縮小那些股票的範圍。」（P6：74-75; 77-78）

（2） 使用網路銀行

表示有網路銀行使用經驗之受訪者為 7 位，而受訪者申請使用網路銀行之原因包括：銀行行員推銷；受訪者自己好奇，主動申請（好奇嘗新）；或受訪者在職場因業務需求有過良好的使用經驗，因此在離開職場後仍持續使用。

因為銀行行員推銷，而申請使用網路銀行之受訪者，會受有無使用需求之影響，而有不同的使用行為。如 L6 會透過網路銀行了解個人退休金入帳狀況，因此仍持續使用：「我最主要是純粹當初…

的時候，（行員問說）ㄟ你要不要順便設一個網路銀行？那我說好啊。那ㄟ…最主要我退休金會進去，我如果沒有時間去整理，那我就可以看網路銀行，（知道）這個錢進來了沒，ㄟ金錢的變化有沒有問題這樣。」（L6：145-148）但 L7 當初雖然受行員推銷，認為可以透過網路銀行管理股票，似乎很方便。但因為沒有時間去操作，後來反而忘記網路銀行登入密碼，因此不再使用：「網路銀行我曾經申請過，但是我後來完全沒用，密碼也忘記了。原因是出在，那時候申請網路銀行的時候，應該是兩三年前吧…～那時候是去銀行申請一個帳戶的時候，那銀行就推銷你說，用網路銀行你可以很方便啊，你買賣股票啊，你要怎麼樣、怎麼樣，那我就覺得很心動。可是我後來申請完了以後，我因為…其實誰會一天到晚在銀行做什麼；然後最主要是股票，我說了、我覺得我也沒有那個時間，時間一久了，我就把密碼忘了，那更不用說就沒有做了。」（L7：430-432; 435-440）

從訪談可知，受訪者申請與使用網路銀行的動機（或誘因）在於「方便性」；又如 P4 便表示，透過網路銀行轉帳或繳款，便可不用出門，非常方便：「固定比較會使用，就是網路銀行，就是繳款啦，繳那個信用卡或者是轉帳，那個是比較固定會使用的。…～因為是有時候是不用出門比較方便（笑）。」（P4：624-625; 627）

但除了便利性外，受訪者更注重「安全性」問題，此亦是影響其是否願意使用網路銀行之關鍵。例如 L1 雖然會透過網路銀行操作基金買賣或轉帳，但因為安全性考量，L1 其實不太樂意使用轉帳功能：「我有買基金，有自己的個人帳號、一個電子銀行，我就進裡面做一個操作。…～或者比如說你要轉帳，就可以透過那個來進行。但是我不太喜歡用那個網路銀行來轉帳，因為有的時候那個不是百分之百的（安

全），所以只是申請一個來…做一個了解。」（L1：177-182）而 L7 也表示因為擔憂網路銀行的安全性問題，因此日後不確定是否會繼續申請使用：「但是目前為止齁，我雖然對網路的情形比較熟練了，可是我真的覺得網路銀行的那一種…安全性說真的我自己還有疑惑，所以我…就是說如果退休了以後，會不會在就是說用網路銀行，我自己…我目前我自己還沒有一個、一個肯定的…因為我真的覺得它的安全讓我還滿擔心的，對、所以網路銀行目前我是沒有用。」（L7：440-444）」

相較於因為擔憂安全性，而傾向不使用網路銀行的 L7，P4 雖然具有相同疑慮，但因為網路銀行為其帶來之實質效用高，例如可以不用出門轉帳、繳款之方便性，因此 P4 表示仍會持續使用網路銀行;但其也表示會選擇使用較有信譽之銀行提供的網路銀行服務，同時使用存款較少的戶頭來轉帳,以控管安全性問題:「因為我想說，ㄟ網路上你設定，我們是說方便，就是說有時候是不想出去這樣子齁、要繳款不想出去。那所以我可能就覺得說，ㄟ我那個帳號至少我就不要放那麼多錢，至少你被盜用的話，那個可能有損失什麼，會比較小一點，降低那個損失。…～像我可能選擇比較大一點的銀行這樣子，比較大一點的銀行，我們會覺得比較信任。」（P4：208-212; 215-216）

綜合而言，受訪者透過網路銀行進行個人財務管理與操作仍屬少數，其中影響因素在於「安全性」之考量，而吸引受訪者使用網路銀行的因素則在於「方便性」。研究結果顯示，假若金融或其他相關單位想積極推廣網路銀行在嬰兒潮世代成員中的普及率，應特別注重安全性問題，並強調對該族群之方便性。另外，從研究結果可知，大部分受訪者在網路上從事之理財投資活動，仍比較偏向「觀看股票資訊」。其中部分受訪者只是偶爾關心目前股票行情，並未積極操作，因此他們會選擇從已

經預設為首頁的入口網站 Yahoo！，直接點選「Yahoo！奇摩股市」，作為觀看股票資訊的主要管道。而另外一部分之受訪者，則因為熱衷於觀看股票資訊，並有即時下單操作之需求，因此往往會選擇個人開戶之銀行或證券公司提供之理財專網觀看股票資訊，並透過特定軟體或個人電子帳戶下單。不過雖然有以上分別，但並不表示受訪者會侷限於從特定資訊來源獲取股票資訊；研究結果顯示，亦有受訪者會依照個人需求，混合參考「Yahoo！奇摩股市」、個人理財專網，或是電視財經台提供之資訊。

對嬰兒潮世代而言，在滿足投資理財需求方面，網路不僅是一個可以提供更多相關資訊的平台，同時也為其在使用與操作上，帶來不用出門的「便利性」。正如已經 65 歲的 P5 所言，現在他在家中便可透過電子帳號上網買賣股票，不需要特地跑到交易所：「以前的話，買賣股票就要到那個號子裡面去呀，那現在不用啦，現在自己等於說，你有一個什麼電子帳號啊，自己就可以買呀、賣呀，就可以這樣子阿，也是一種樂趣啊。對呀、像我有時間，我就可以這樣做阿。」（P5：238-241）

5. 處理工作事務

對於仍處於職場的受訪者而言，網路是其獲取工作所需相關資訊、與他人聯絡事務，或是進修學習的重要工具與管道。有鑑於研究對象職業各異，以下僅就人數較多之「教職」（N=5），以及對醫療資訊搜尋需求較高之「金融保險業」（N=2）討論。

（1） 教職

具教師身分之受訪者共 5 位，佔所有受訪者人數的四分之一。現職者 3 位，分別任教於國小、高中、大學；另外 2 位已退休，退

休前分別任教於國中、高中。具備教師身分之受訪者，因為教學對象為年輕學生，透過與學生間的交談互動，或是學校活動與政策宣導，使得這群受訪者有更多機會接觸網路新興功能，例如透過社群網站（Facebook）與學生互動。因此，選擇「教師」一職，除了可以觀察嬰兒潮世代如何透過網路處理工作事務外，亦可一窺嬰兒潮世代如何與年輕世代在網路上互動。

訪談結果顯示，受訪者主要透過「搜尋與瀏覽所需資訊」、「收發 e-mail」等網路活動來處理工作事務，同時也透過網路完成公務人員「在職進修」之要求（參表 4-7）。以下則要分述之：

表 4-7 研究對象（教職）處理工作事務之網路活動類型

網路活動類型		活動內容
I. 搜尋與瀏覽所需資訊	a. 教學需求	● 在專門網站搜尋、瀏覽教學用專業資訊或知識。 ● 透過瀏覽網路新聞或特定網站，收集可以在課堂上分享給學生的資訊。
	b. 行政需求	● 在教育部或相關部會網站蒐集資訊，以製作考評簡報。
	c. 個人需求	● 瀏覽教育論壇網站、參與相關討論，持續關注教育議題。
II. 登入學校行政系統處理行政事務		● 登入學校行政系統處理例行性行政事務，如出缺席資料、學生成績、輔導資料建檔等。
III. 收發 e-mail		● 透過 e-mail 答覆學生問題。 ● 透過 e-mail 收發學校行政資料或教學相關文件。
IV. 在職進修		● 參加學校安排之網路資源介紹與利用課程。 ● 參與網路教育學習平台之影音研習課程，並參與測驗，取得公務員研習時數。
V. 其他		● 下載相容程式，以解決學生作業檔案無法開啟的程式版本衝突問題。 ● 使用遠端連線，從家中電腦連線到學校研究室電腦繼續工作。

I. 搜尋與瀏覽所需資訊

受訪者主要因教學、行政，以及個人需求，上網搜尋與瀏覽資訊。在教學需求方面，研究結果顯示，國小、高中教師較少主動上網搜尋教學相關資料，如 P1、T4；而大學教師 L5，則較常上網搜尋專業資訊，如搜尋法規、專業知識與技術手冊等資訊，以支援教學：「像我們來講，時常都要去勞委會的勞工研究所網頁，我們的專業知識的資料都在那邊，法規啦、專業知識啦、技術手冊都在那個地方，那個幾乎我們一個禮拜上去都是要五、六次以上。」（L5：88-90）因為教學用資訊講求正確性與嚴謹性，故 L5 上網搜尋教學專業資訊時，傾向從政府網站，如勞委會勞工研究所網站，獲取教學用相關法規、手冊等資訊；同時，L5 亦會教導學生搜尋網路資訊時，要注意網站之權威性：「我都跟學生講說，你們要拿資料，要打點 gov 的。那個點亂七八糟、點 com，那有時候出來是錯的，要判斷。阿點 gov 的因為它大概有很多人去檢查，它不敢隨便弄錯，會被人家罵。阿點 com 不曉得誰的，阿錯明天關掉你也不曉得。」（L5：658-662）

P1、T4 較少主動上網搜尋教學相關資訊，原因在於教科書商所附之教師版本通常附有教學輔助光碟，其中包含教學用相關參考資料，諸如圖片、影音等。因此對 P1、T4 而言，上網另外蒐集教學用資料之需求性反而不高：「比如說，現在在講建築啊、以前的建築阿，然後它的補充、旁邊的補充影片，都是講建築的嘛。阿那些因為跟我們比較…以前我們的生活…跟它比較相近嘛，所以不用看就知道那個『土角厝』長什麼樣，我就會講給他們聽嘛。阿他們【指教科書商電子書】還會有影片，然後就點給他們看。因為有時候我們光講，他們不太清楚那個長什麼樣，阿我們有時候很難去描述嘛，那他旁邊那個就有一些補

充的影片，就可以點出來給他們看。」（P1：350-355）、「一綱多本以後，那書商都會送那個光碟片，那從光碟片裡面可以找…ㄟ有這些東西，那後來…當然有的東西是覺得還不錯的，我會把光碟片裡面的內容存到電腦，那這個…以後上不同版本的課本的時候，我把前一個版本可以用的那個畫面就複製出來貼到那個現在要用的版本上面，那就讓我的教學內容可以更豐富。」（T4：78-82）另外，T4 也表示因為自己已經累積了多年教學經驗與資料，因此也不需要另外上網搜尋資訊：「那個東西我就不需要上網，因為我自己教地科教了很多年，所以我可以知道說，現在這種學生他們可能需要的（知識），所以我就以前教學的那個內容，自己製作成 power point 就去講。」（T4：50-52）

雖然 P1 表示不會上網搜尋教學相關資訊，但 P1 平常會透過瀏覽網路新聞或特定網站，收集可以在課堂上勉勵或勸戒學生的相關資訊：「我大部分都是先看那個教育方面的新聞，看現在那個怎樣啊，有時候就講給小朋友【指學生】聽阿。或是什麼社會新聞吶，他們那個做壞事被抓的啊，就跟他們講。」（P1：720-724）、「我通常都是…會給他們【學生】看的補充的資料，都是我看…『佛網』。佛網裡面有什麼勵志的、那個人阿齁，我就會、會…因為我在學校也有放一個我的最愛，我佛網我就知道那個故事在哪裡，我就點出來給他們看，說這個沒有腳的人，他們也是很上進這樣子。」（P1：364-367）」

除了教學需求外，亦有受訪者因行政需求而須至特定網站搜尋資訊。如 L6 未退休前，身兼學校行政職務，因此 L6 必須為了製作性別平等教育、健康促進考評等議題簡報，或因應市政府世運會相關活動推廣，而到教育部、衛生署，或外交部等，各政府部門網站蒐集相關資料，以便完成行政業務：「我們當行政的就是，在你的工作

當中要接受很多的考評，那接受很多的考評，那你就要簡報或是要有一個網頁什麼…～譬如說，我性別平等教育，那就是到教育部的性別平等教育（網站）。就是說我當學務的時候，整個從教育部到高雄市推健康促進，那健康促進他要來考評，那這個就是整個資料也是教育部啦、衛生署啦（的網站）什麼都有啊。那後來高雄市承辦那個世運，世運那時候譬如說每個學校都有一個認養的國家，那我們學校是認養那個 XXX，那我們就要做 XXX 相關的一些那個介紹，那我們就要到有關的（網站）…很多啦、像我們甚至於還到外交部的網頁去抓那個 XXX 的資訊，因為 XXX 對我們來講是一個陌生的國家嘿這樣。」（L6：33-34; 48-54）

除了教學與行政需求外，亦有受訪者會因個人需求瀏覽教育相關論壇網站，持續關注教育相關議題。如 L6 在未退休前，會積極參與教育論壇網站之討論，而退休以後則比較偏向瀏覽，較少發表意見：「我們有一個思摩特網站【教育部與高雄市政府教育局成立的教師專業社群網 http://sctnet.edu.tw/】，那思摩特網站是針對我們那個高雄市教育人員設的。那思摩特網站進去以後，會有很多ㄟ教育的那個議題，那教育的議題大家 po 上去，然後可以直接把你的意見反應阿、大家討論啊這樣。…～但是（我）現在就比較…ㄟ比較少出意見了啦（笑），現在就是看人家的意見、比較少出意見。那我會比較…譬如說，最近那個…國中、國小老師開始要課稅嘛，對不對？那這個相關的訊息，就會上網去看這樣。」（L6：217-221; 242-244）

綜合而言，從事教職之受訪者會因教學需求、行政需求、個人需求等因素，上網搜尋與瀏覽資訊。其中不同教育級別與身分者，搜尋的資訊與網站也各有不同，如高中以下級別之受訪者，因有教科書商提供之光碟資源，故上網另外搜尋教學資訊之情形較少見，

但會透過「資訊偶遇」的方式，收集可以與學生分享的勵志文章或新聞；而身兼行政職務之受訪者則需到政府各部門網站，蒐集考評報告所需資訊。此外，亦有受訪者在退休後仍會持續關注教育相關議題，因此維持原本在職時瀏覽教育相關新聞、論壇，或是學校網站發佈之資訊的習慣。

II. 在職進修

受訪者亦表示會透過網路完成進修需求，如透過教育部網路教育學習平台，聆聽線上研習課程：「去上那個…不是錄影帶，那個就是…有老師的那邊，然後你就去點，然後點完它就會跑跑跑，講完以後你還要回答問題。【指教育部『K12 數位學校』：配合教育部九年一貫，資訊融入學科教學政策所建置的網路學習平台】那個就是算我們的研習課程。有時候他【指學校或教育部】會叫我們去上這一種課。」（P1：25-31）或是透過任教學校設置之網路教育學習平台，研習專業科目：「我們學校自己有網路大學，有那種學習的那個網上教學。那還有就是說，我們有一些單位夠，都會在上面有教學跟測驗，我們都要去…跟我們的專業有相關的，我們都在上面找到專業科目，（在）上面學習，那因為它有證書集點，像公務人員終身學習一樣。」（L5：360-363）

對受訪者而言，線上教育學習平台之優點在於：「破除時空上的使用限制」。受訪者可以在學校辦公室聆聽課程到某一段落，下班回家後接續完成課程；同時，透過線上學習可以反覆聆聽課程，免除現場研習因聽不清楚或打瞌睡，而錯失課程段落的遺憾：「你只要隨時點進去夠，那你聽一半不想聽就給它按暫停，它會累積那個時數嘛。它就是你…你那個它就是有一定的時數，你要聽多久你才能考試嘛，阿考試過了，你才能夠有那個研習時數，因為老師要研習時數。阿你這樣

的就是要聽一半，你就可以回家再聽啊，這是一個好處啊。…～阿你如果人家來研習，你就一定要侷限於那個時段，你才能夠聽阿、對呀。阿你那個地方沒有聽清楚，打瞌睡了沒有聽清楚，你也不能叫那個講師再講一遍。阿它這個錄好的，就是你可以倒帶回來，再聽一遍，阿聽熟了你再去考試。」（P1：700-707）

另外，受訪者亦指出透過網路教育平台研習的優點，在於課程選擇多元，可以即時接收感興趣之議題，如毒品、霸凌等相關研習課程：「像我說那什麼霸凌阿、什麼毒品的阿，我上次研習那個就有去（上）這樣。那就知道一些毒品的東西啊，因為現在小朋友、小學生比較不會，因為我覺得高中生、以前高中生有吸毒嘛，以前我在那私立學校高中生有吸毒，所以就會比較…就會想知道一下他們大概都在做什麼這樣子。我覺得這個就是它【指線上教育學習平台】沒有受時間、空間的影響，所以這種還不錯。就是說、而且它可以自由去選擇你要上哪幾個課程，阿這個有的它沒有列進去我們的研習時數裡面、我們規定的，只是說自己去了解一些課外的東西這樣子。」（P1：710-716）

除了透過網站研習進修外，亦有受訪者任教之學校直接在教師晨會現場，請資訊組同仁介紹教學相關網路資源，輔導教師了解，進而在教學現場使用或分享給學生：「嗯、學校在開晨會的時候，也會就是…也會直接告訴我們哪邊有（網路資源連結）。然後他們資訊組就會搬一台電腦去那一邊，然後用那個投影機告訴我們這樣子。告訴我們那邊哪邊有可以用的，各科七大領域都有的，某一個網、連結過去。阿他們就會放在首頁的邊邊，然後我們也會…回來就會跟小朋友講說那邊有【指學校首頁有相關連結】，嗯、可以去看這樣子。所以就是…現在幾乎上課都會用到，就是說會很密切的，有一些東西就可以去用這樣子，

滿好用的。」（P1：314-319）」

綜合而言，受訪者因具公務員身分，須完成固定研習時數，因此會上教育部或相關機構設置之線上學習平台，觀看研習課程並參與測驗。研習課程包括受訪者個人專業，或教育現場可能遇到之問題，如毒品濫用、霸凌等。對受訪者而言，透過線上教育平台進修之優點在於，不受時間、空間限制，同時也可反覆聆聽，以利通過測驗。

除了透過網路搜尋與瀏覽資訊、完成線上在職進修外，受訪者亦在網路空間處理學生事務或與學生互動，主要包括「透過社群網站與學生互動」、「管理社群網站班級社團頁面」、「製作與維護班級網頁」，以及「宣導網路禮儀」等（參表 4-8），以下分述之：

表 4- 8 研究對象（教職）透過網路與學生互動之活動類型

與學生互動相關之網路活動	活動內容
I. 透過社群網站與學生互動	● 透過 Facebook 即時通訊功能與學生聯絡。 ● 觀看 Facebook 塗鴉牆了解學生生活狀況或動向。 ● 參與 Facebook 中學生成立之班級社團，以組織或參與班級活動，並與畢業學生保持聯繫。
II. 管理社群網站班級社團頁面	● 管理 Facebook 班級社團頁面，分享班級活動時家長攝影、錄影的檔案。 ● 監管 Facebook 班級社團頁面上學生分享的資訊內容（如照片、影片）。
III. 製作與維護班級網頁	● 透過固定模組製作班級網頁，並在班級網頁發佈班級活動消息。
IV. 宣導網路禮儀	● 勸導學生不要出現網路霸凌行為。 ● 提醒學生在 Facebook 留言應注意禮儀。

I. 透過社群網站與學生互動

研究結果顯示，具教師身分之受訪者，往往透過學生的邀請或

介紹，而加入並學習使用社群網站（以下皆指 Facebook），如 L5、L7 受學生邀請加入，P1 則是聽到學生討論引起好奇，而主動加入。（L6 與 T4 無使用經驗，在此不討論）

研究結果顯示，在社群網站上與學生互動較積極的受訪者，除了單純瀏覽學生塗鴉牆近況，以了解學生生活狀況與最近動向外，亦會透過即時通訊、留言等方式與學生互動。例如 L5 透過 Facebook 了解學生動向、關心學生生活作息，同時透過訊息或留言的方式，讓學生知道老師在關注他們：「（Facebook）我都是（用來）知道學生狀況啦。比如說，他們都很坦白在上面講，一些年輕人嘛。阿他們就講說，ㄟ下一節課的、ㄟ明天的考試你小抄做好了沒有？我就知道（笑），我就告訴他，你們幾個要小心。我會了解學生在那邊的生活情形，比如說，你們一起要…決定要到哪裡去玩，那我就知道說他們的動向。」（L5：229-233）、「學生有時候，他上 Facebook 或上立即通的時候，晚上看到他上來了，比如說晚上太晚了，就去罵他，ㄟ趕快睡覺了。因為學生都要 12 點以後才上網，阿那個上網他自動就會掛出來說他上來了，像 skype 一樣，它自動就會跑出來。所以我就會告訴他，ㄟ兩點了趕快睡覺。」（L5：296-299）L5 在過年過節也會主動發佈與學生打招呼的報到文，邀請久未聯絡的學生簽到、說明近況；或是在學生生日時貼上祝賀文與學生互動：「就是有消息啊，比如說，我想很多人太久沒有聯絡，比如說過年啦，或是有什麼節日，我就（在 Facebbok 上）說，ㄟ大家出來報到，很久沒有聽到了。阿他們就一個一個要出來報到。那當然我也是在他們…我都有記生日，所以生日我都會點，ㄟ跟他們寫生日快樂，他們就會很高興，老師沒有忘記他們。」（L5：239-242）

同時，比起 e-mail，Facebook 也成為教師聯繫學生最方便的管

道，如 L5 透過 Facebook 發佈訊息，要求有上線的學生回應；假使有人沒有即時回應，同儕間也會彼此提醒：「找學生，最好找是（用）Facebook 嘛，阿 e-mail 他們就假裝沒有收到，說老師我不知道（笑）。所以用 Facebook 他們都…因為 Facebook 資訊是大家都會收到，阿他們收到以後都要回答；阿假使有人沒回答，同學也會告訴他說，某某老師的問題你還沒有回答，你還沒有按讚（笑）。」（L5：193-196）

相較於大學教師 L5，國小教師 P1 與學生的互動則較集中於 Facebook 小遊戲；例如 P1 會主動透過 Facebook 的通訊功能與學生聊天，請他們幫忙點選遊戲邀請：「阿那個跟我哈拉很好的齁，他就是、都在玩那個別的啊。昨天我就跟他說…他又在那邊發佈一些消息，我就說…因為我跟他很熟，我就說：趕快去幫我點！然後捏有時候我會點他的人，跟他聊天這樣子。然後我說你趕快去幫我點，不要捏有的沒的。然後他就跟我說，老師我很忙。我說你亂講，我看你常常在做一些問題，我說你是談戀愛了是不是？他說被發現了，我沒有談戀愛啦。那個男生很好笑…對呀、有時候他們發佈很多，我就會…他們沒有幫我點，我就跟他說趕快去點…什麼遊戲跟什麼遊戲這樣子。」（P1：533-540）

另外，P1 也注意到學生喜歡在 Facebook 玩「問卷調查」，一種使用者可以自己設計問題與答項，發佈給朋友填答的功能。P1 觀察到學生設計的問卷多偏向戀愛問題，P1 覺得那些問卷調查沒有意義、不值得做，因此會告誡學生不要濫用該功能：「我們班的好幾個女生都會做題目，我要去問他們，然後跟他們講不要亂作題目。如果那個可以設定為管理員，我就要跟他鎖起來，不要給他亂做。…～像我們國中那一些人都 po 那什麼…反正一些那個男生、女生…反正他們也很難管，因為他也不是我的…他已經畢業了嘛、對呀，我也不能一直去要求說，

你們不要一直 po 這些文。他們說什麼你戀愛對象啦，有限男生嗎，還是男女不拘呢？我跟他講，你有時間在這邊 po 這些文，趕快去幫我點遊戲比較重要。」（P1：1019-1021; 1029-1035）

雖然 L5 與 P1 在社群網站上與學生互動多元，但亦有反例，如 L7。L7 當初是因為學生主動介紹與邀請，所以加入使用 Facebook，但其認為 Facebook 與自己個性不合，所以通常只是在上面瀏覽訊息，不會主動與學生互動：「那時候的 FB 是剛好有個學生說，老師我們有一些訊息，我們也可以在 FB 告訴你阿。那那時候我就覺得說，FB 到底是什麼東西？所以他就…其實這個是學生他幫我打、幫我弄上去的，然後我就上去了，上去了以後才發現 FB 是這樣。可是後來我發現 FB，我自己感覺啦，也不太適合我的個性。所以我其實我現在上去都是、都是怎麼樣呢，我可能上去看一下有沒有、有沒有什麼訊息啦，但是其實坦白講不多啦。」（L7：201-207）

L7 自認無法融入學生在網路上的話題，因此較少與學生互動；而其加學生為好友之目的在於維繫「弱連結」，亦即有需要時可以彼此聯絡：「那至於我加了滿多的學生，但是因為其實畢業以後學生…跟你距離還滿遠的啦。因為他們的思想、各方面其實不太一樣，我在 FB 看他們跟朋友之間的聊天，我會覺得…因為我們比較、比較 LKK，跟他們比較…那個話題比較不上來，所以我其實很少上去搭話。」（L7：216-219）、「因為我現在（Facebook）裡面有三百多個人，但是三百多人，其實就是因為，阿是老師捧個場加進去，但加進去以後事實上是沒有互動啦。但是我是覺得就是ㄎㄥ低咧蝦【放在那邊】備用，哪天他有需要的時候，他可能就會在我的塗鴉牆，在我的訊息裡面跟我留話。嘿對對對，就是這樣子就是、你隨時都可以連絡到我，我隨時可以聯絡到你，就是備而

不用啦，我是這樣子。」（L7：231-236）

L7 也認為社群網站是學生發洩情緒的紓壓空間，如果較積極主動與學生搭話，可能造成學生的壓力，因此 L7 選擇淡出學生間的互動，透過單純瀏覽，不主動回應的方式，保留學生的紓壓空間：「其實我也有現在還在就學的孩子有加入 FB，但是其實他們 pu 什麼我也…我都是看過了以後，我也不發聲吶。因為我是覺得…我剛開始的時候會搭話，後來我發現，其實孩子對老師還是會有一個戒心。因為他可能跟老師對話的語言，跟同學對話的語言是不一樣；那我發聲，可能就會讓他覺得說，噢、老師都有隨時在看我們什麼。所以我後來就再也不發聲了，因為我覺得他這樣子他會覺得他跟同學之間他會很自在，他不會覺得有一雙眼睛盯著他。我自己的感覺是這樣，所以我就是不發聲。」（L7：248-255）」

整體而言，L7 與學生在 Facebook 的互動較少，同時也因為塗鴉牆訊息太多，無法一一瀏覽；所以 L7 表示其在 Facebook 上之活動，以關注個人參與的社團訊息（如讀書會）為主。

研究結果顯示，具教職身分之受訪者對於透過社群網站與學生互動情形兩極，有積極主動與學生互動者，如 L5、P1；亦有幾乎只專注於自己所參與之社團者，如 L7。此外，受訪者也指出同事間也甚少談論在 Facebook 上與學生互動、交流之情形：「我另外一個同事，現在教…跟我比較熟的，他教六年級。他又教一輪，我教完他繼續教。他也有（FB 帳號），但是他就不會…不知道耶，他沒有告訴我，他學生找他聊天這件事情。他有跟我說，他、他也有加這樣子。阿另外的就…其實我們老師很少聊這個 FB 啦。」（P1：254-257）

II. 管理社群網站班級社團頁面

除了直接在社群網站上與學生通訊、留言互動以外，受訪者亦透過在社群網站上成立社團、擔任管理員的方式，與學生互動。例如發佈訊息、分享班級活動影音，或是監管學生分享在社團的內容等。如 L5 成立班級社團，用於聯繫學生、發佈訊息：「Facebook 我另外有一個作用，因為我們學校規定，就是說不管畢業生或是在校生，我們老師要跟他聯絡，阿所以我都叫同學把他加到 Facebook 裡面做一個社團。阿所以有消息要告訴他們，或是要叫他們報到，就到 Facebook 去，去看、去刊文。他們就會報到（笑），就回答我要的東西這樣。」（L5：189-193）而 P1 班上的學生家長則會將班級活動攝錄的檔案，分享在 Facebook 班級社團頁面給班上同學觀看：「我們一開始會用（Facebook）比較多是上學期，因為我們班我有帶出去比賽，然後那個有一個家長就是負責幫我們攝影、照相。後來他就把那個影片…他就說弄在 FB。他們就會把那個照片跟那個錄影檔放在 FB。那等於說，有加入的人齁，他們回家就可以看，就點那個、點那個小朋友那個，就放那一個就可以看，錄影檔就可以看。」（P1：204-210）

另外，P1 也會監管學生在 Facebook 社團頁面分享的東西，若學生分享不當的照片或內容，則 P1 會主動刪除：「因為他們基本上知道我很會刪掉照（片）、刪掉他們東西，所以他們也不太會放東西（到 Facebook）這樣子。因為我跟他說，不好的東西老師就會刪掉這樣。」（P1：675-677）

III. 製作與維護班級網頁

除了透過社群網站成立與學生互動、發佈訊息之社團頁面外，國小教師 P1 也必須製作與維護學校的班級網頁，而製作方式則是從固定模組中選擇分頁內容，在網頁上發佈競賽得獎訊息或照片：

「班級網頁它有很多東西啦，然後你可以選…我要哪幾個ㄟ那個題型啦【指分頁內容】，比如說，活動照片啦、生活點滴啦，然後公布欄啦…還有美勞啦、還有什麼聯絡事項啊、那一些啦。然後我們點出來以後，再把它放上去這樣。放照片，或者ㄟ那個連結網站。」（P1：66-69）、「班上的好的（消息會放上班級網頁），像那整潔比賽啦，或者我們期末體育競賽第幾名，我可能就會照一些照片，然後捏…那個貼上去這樣、傳上去。然後小朋友回家就可以看，家長也可以看吶，我只有做這種事情。」（P1：94-98）

從功能上而言，社群網站之社團頁面可以達到相同效果，但社群網站之社團班級頁面因為可以限定加入成員，所以在上面發佈訊息較有隱私保障，不會如學校班級網頁公開。

IV. 宣導網路禮儀

對具教職身分的受訪者而言，宣導網路使用禮儀，似乎也成為與學生互動時需特別注重的環節。例如注意到學生的言詞過於粗野時，受訪者便會在網路上告誡學生：「有時候他們（在 Facebook 上）打的文字太粗野，我就上去罵人，（跟他們說）要修改口語，不要講粗話。」（L5：235-236）、「現在（學生）有（Facebook 帳號）的話，家長也會進去看，看他們都在聊什麼，阿我也會進去看。阿有時候他們聊的捏，比如說有人講一件事情，然後捏有人在那邊說，ㄟ你活該阿，或者講得口氣比較衝一點，我就會上去制止一下，叫他們不要講得太過火這樣子。」（P1：217-220）而 P1 則因具 Facebook 班級社團頁面管理員之身分，所以成員的留言皆由其直接監管，假若 P1 發現有學生發佈不好的言論或資訊內容，便會逕行刪除：「像我現在做的那個 FB 的社群，那個我就是管理員吶，那我如果發現他們【指學生】發佈不好的（言論），

我就直接刪除。嘿、阿他不能刪這樣子，他們不能夠刪別人的，只有我能刪他們的。」（P1：103-105）除了逕行刪除學生不妥之言論外，P1 也會注意學生間潛藏的霸凌現象，例如 Facebook 問卷功能成為學生開玩笑的工具時，P1 會留言制止：「我們班上前幾天有做一個那個什麼…因為我上次講那個顧問的笑話，講到他印名片印錯，變成顧門口嘛。阿（我們班上）就有一個女生就做一個問題：你覺得 XXX，就我們班一個很可愛的男生，適不適合去當顧門口這樣子。然後就有人去投票，然後就有人還在那邊留言說，噢、我覺得 XXX 真的很適合。然後我就很生氣跟他留言說：留言之前，請考慮到別人的感受。然後捏，他就說喔、對不起這樣子。因為我是禮拜五晚上…他們一直在那邊越留（言）越誇張，所以我禮拜五晚上給他留言，他禮拜六就說對不起這樣。所以我下禮拜就會跟他們說，你不能再做一些別人的問題這樣。」（P1：816-826）

雖然 P1 察覺學生在網路上的霸凌現象，但有時卻無強制力可管束，只能透過威嚇的方式，希望學生收斂：「他們那個網路霸凌，就是他們個人的部落格就是管不著。他們會啊，像以前我帶五、六年級的女生，她們自己有，齁什麼家庭、什麼家族的【可能指奇摩家族，類似網路社團，成員可以互相分享文章、照片或網站連結】，我也搞不太清楚。然後捏，她們就會在那邊罵某一個人啊，阿這種學校就沒辦法管。對、因為那是個人，他們家長要給他弄的啊。對呀、我們只有跟他講，你這樣可能會觸法。…～如果你被網路警察抓到的話，那人家會從你的 IE【受訪者口誤，應為 IP】去找到，那你這個是…那個叫公然侮辱罪啦。其實你說罪名，我也搞不太清楚，我都給他們用一個什麼罪，他們就比較會收斂一點。」（P1：114-123）

P1 認為網路霸凌在學生的部落格或其他社群發生時，學校無法

可管，只能期望家長注意，或是教師在課堂上宣導。例如 P1 曾透過教育部 K12 數位學校研習平台，播放相關影片給學生觀看，提醒學生網路霸凌屬於犯罪行為：「我們有上那個網路的課，它裡面也有上一些…上次我有去上那個也是網路霸凌的問題，然後我有…我就會有時候就有空，我就會放那一小段課程的，它有時候會有一個小故事，我就會放那一點點給他們看，跟他們說這個是犯罪的。」（P1：300-304）或是平時在課堂上透過分享相關新聞，提醒學生注意不要盲目跟從不好的言論，或是在網路上辱罵他人：「我只有跟他們講說，不能隨便按讚。上次新聞有那個什麼隨便按讚，然後就被告。我說哪天你這樣隨便按讚齁，然後你就被關，我就不管你；而且你不能在上面罵我，我就會去告你公然侮辱罪，因為我都不會罵你們。我跟他們講，不可以在上面罵人吶，我說那個叫公然侮辱罪，你那樣傷害別人的名譽是不行的這樣。所以我就…我都會很…一直跟他們講這一些。」（P1：295-299）

綜合而言，受訪者主要透過社群網站與學生在網路上互動，除了單純瀏覽學生發佈的訊息外；部分受訪者也會積極回應學生，例如擔任班級社團頁面的管理者，主動發佈訊息、監管學生發佈之資訊，或是宣導網路禮儀等。顯示受訪者除了將網路作為處理學校教學、行政事務的資訊搜尋管道外，網路也成為其與學生在課後持續互動的重要空間。

（2） 金融保險業

從事金融保險業之受訪者為 P3、P7 兩位，目前仍未退休。受訪者表示，主要透過網路「搜尋瀏覽資訊」、「收發 e-mail」，來處理工作上的事務，同時也須上網完成公司或政府規定之「進修課程」；活動內容參表 4-9。

表 4-9 研究對象（金融保險業）處理工作事務之網路活動類型

網路活動類型	活動內容
I. 搜尋、瀏覽所需資訊	● 搜尋外幣走勢、投資管道、時事新聞、醫療健康等與金融保險業務相關資訊。 ● 瀏覽同事在社群網站中發佈的社團訊息，以獲得即時且經過成員討論的工作相關資訊。
II. 收發 e-mail	● 處理公司信件，並從中獲得工作所需相關資訊。
III. 在職進修	● 參與金融保險業務相關線上課程。

I. 搜尋、瀏覽所需相關資訊

從事金融保險業之嬰兒潮世代受訪者表示，工作上因為有處理各類型保單之需求，所以需要上網搜尋各種相關資訊。例如處理投資型保單，就需要了解外幣走勢、投資管道等資訊；同時受訪者也會關注時事新聞，以進行事件行銷：「使用網路啊，嗯、像我們的一些…我們是在金融業嘛，我們賣保單嘛，阿就上去看一下。還有當然現在有那個外幣，現在的外幣的走勢啊；然後有賣醫療險，醫療險就看一下我們的一些健康飲食啊。然後現在目前的一些什麼有關我們保險上的…事件行銷，比如說什麼癌症啊、交通事故什麼東西，這個都有關於我們在行銷上有用到的地方，在網路上大概會看這些。找相關資訊，大概是用到這一塊而已；比如說，投資型保單，就是看國內外的一些投資資訊。那這都用在我們的工作上，如果上網的話。」（P7：1-7）

其中，醫療資訊是兩位受訪者皆特別提及之搜尋目標，例如行銷醫療險，需要搜尋醫學相關知識，如健康飲食、保健食品等健康相關資訊，作為跟客戶說明時的背景知識。另外，又如 P3 處理保險理賠程序時，會上網幫客戶尋找相關的醫療資訊，作為爭取理賠時的依據：「因為像我們的東西的話，像我們會有一些理賠的東西嘛，阿理賠的話有一些病因嘛。因為是一種服務嘛，就跟客戶在做服務的時

候，因為我們送理賠的時候會有一些爭議上的問題嘛，那可是我們要幫客戶爭取說，我足部長了什麼，像什麼皮上組織，我就上去找；就是說，有時候會找一些醫學的資料。」（P3：23-28）有時 P3 也會因為保險客戶的諮詢，而上網查找相關醫療資訊，例如客戶詢問有無推薦的醫生，P3 便會利用搜尋引擎搜尋可能的資料，提供給客戶參考：「我比較會上醫院的網站，雖然那東西原則上…像人家問我說哪個醫生比較好，哪個骨科醫生比較好。我就會搜尋『骨科名醫 中部地區』，關鍵字打下去就啪跑出來。阿都會有一些人家的建議啊，你自己再篩選、看看這樣子。阿客戶會問你嘛，那我就用這種方式去跟他講說，ㄟ你可以參考看看，或是找這個醫生看看這樣子。」（P3：38-42）

相較於 P7，P3 的同事們在公司的網站之外，還另外在 Facebook 成立社團；P3 表示透過瀏覽社團頁面，可以獲得同事間比較即時的意見，對於釐清工作相關資訊、吸收各地同事的經驗等非常有幫助：「公司（發佈的正式資訊）一定是在公司的網站吶，可是跟公司相關的一些、那些群組上的工作伙伴，或是不認識的（同事），有些會有一些意見的交流有沒有，會在 Facebook 那邊。所以我們可以知道，如果在那邊交流的話，很多東西我們就比較清楚一點了。因為公司比較制式化，群組它是比較活。」（P3：138-142）但 P3 並不參與討論或是發表，主要仍以瀏覽為主：「我們都說 XXX 啊，就是說他【指同事】有可能在台北或台中這樣子，然後透過群組就聚在一起，阿我們就是有時候，他如果說…阿我大致上我都不會在那邊發言，我就看一下、瀏覽一下人家那個整個狀況。可能剛好有一個案例是怎麼樣子的，他的解決方式是怎麼樣，等於一個交流就對了；我就在那邊看，我就知道了。」（P3：147-151）

整體而言，從事金融保險業之受訪者對醫療資訊之需求較高，

同時也需要比較專業或權威的知識，以提供客戶參考，因此「醫院網站」往往是受訪者獲取資訊的重要管道，如 P3 表示較常透過醫院網站獲取醫療相關知識。另外，金融保險業之受訪者平常也會特別關注醫療相關新聞、資訊，以作為工作時的背景知識。

II. 在職進修

與教職類似的是，保險金融業之從業員也必須參與相關專業課程之線上進修，如政府機構便規定從業員需上網參加一定時數的訓練，並完成考核：「因為我們那個…金管會他們有規定說，我們要有上什麼樣的時數，公司就是有這些時數，所以我們要上去學，阿那個有時數上的要累積這樣子。…～像我們上課…可能這個認識金融道德，還有業務員的道德，還有什麼那些、還有專業知識都要考。那考的時候就是…你在網路上課你就放著看看看，中間它就會考試，你不知道的時候，你就往前再看就好了。」（P3：343-344; 349-352）而 P7 任職的公司也提供遠距教學課程，員工每天需上線完成訓練：「我們有遠距教學，從總公司那邊…它是那個訊號式發到各個角落，從總公司那邊發放，同一個步驟進行這樣子；我們每天會用到大概一個小時時間做那些（遠距課程）。」（P7：38-40）

綜合而言，受訪者認為透過網路在職進修之優點在於：可以破除時空限制、可以回溯觀看。但對不熟悉網路的嬰兒潮世代而言，透過網路在職進修卻可能造成困擾，如任職於郵局之 L9，便就同事經驗提出其對線上進修之觀察，如下述：

L9 任職於郵局，郵局規定員工必須參與「郵政 e 大學」之線上課程，以學習工作上的相關知識，或其他政府部門提供之課程。L9 表示上線學習必須完成固定時數與考試要求，對於其他不熟悉電腦

網路使用之嬰兒潮世代同事而言，網路研習課程反而造成他們的不便，甚至有請人代為上課的情形發生：「它【指郵政ｅ大學】裡面課程好多好多，分一大堆啊，然後它有規定我們每一個人要上去看，然後它那個會記錄時間，每一年度都會分配時間，像我們今年度一個人最少要 18 個小時，叫你要進去看、去上課、考試都有。我上個月給它利用一個禮拜的時間，就把它上了 23 小時，就是把它超過了嘛，包括考試都把它考完了，一次給它解決。它是對我來講是比較容易，但是對我們其他同年紀群的(同事),因為他們沒有在摸嘛,就比較痛苦了。」(L9:257-262)、「然後我跟你講，事實上已經三、四年了，有的人甚至於到現在齁，它規定要這麼做對不對，但是我們這個年紀群的齁，有的人連網路摸都沒去摸，那你說他要怎麼辦呢？那我們就有的主管，就把帳號密碼給工讀生,叫他你幫我上。所以事實上這個年紀群,沒有摸的還是沒有上。」(L9：262-265）從 L9 對其同事之觀察可發現，推行網路進修課程雖然是提昇員工專業知識的方便管道，但對不會上網操作研習課程者，反而造成使用上的困擾；有關當局若未預先了解使用者之使用習慣，並制定適當的配套措施，很有可能無法達成預期目的。

綜合而言，研究對象透過網路處理工作事務，最常進行之活動以「搜尋與瀏覽資訊」、「在職進修」為主，其次從訪談中亦可發現「社群網站（Facebook)」，在嬰兒潮世代成員工作環境中也逐漸成為重要的資訊來源，或是成為工作延伸的場域（如教師與學生在社群網站上的互動)。對受訪者而言，社群網站成為工作輔助工具或工作場域之一，似乎並未造成太大的困擾。尤其對教職身分的受訪者而言，社群網站反而是一個可以更便捷與學生聯絡、溝通之管道，同時也可更即時地掌握學生的動態。而其他嬰兒潮世代成員也透過社群網站，與年輕族群或是同輩友人有更多機會互動，顯見嬰兒潮世代成員之社群網

站使用行為仍有探討空間。

（三） 維繫社會網絡

文獻回顧指出，嬰兒潮世代成員在尋求情緒支持、物質幫助與服務，以及社會接觸相關訊息上，來源包括「家人」與「朋輩」。訪談結果顯示，研究對象在網路使用行為中提及社會網絡時，「與子女互動」往往為「家人」面向之談述重心，其次則為朋輩往來。故研究者在此將「社會網絡」之家人相處的部份替換為「子女相處」，以彰顯嬰兒潮世代成員在網路使用行為上與子女相處時的活動細節；而與其他親戚之互動，則統一歸入朋輩往來，亦即「親友相處」。

文獻指出，老人使用網路有助於「改善和重新建立與外界的連結」，例如與住在遠地的親友聯繫，或與他人交換資訊，同時滿足社交需求。訪談結果指出，嬰兒潮世代成員確實會透過網路，與其子女、親友或他人進行互動，以滿足社交需求。綜合而言，受訪者主要透過三類網路活動以維繫或擴展其社會網絡，包括：「收發 e-mail」、「瀏覽社群網站」、「使用網路電話或即時通訊軟體」。除了上述活動，亦有受訪者透過「瀏覽網路資訊」，如瀏覽地方新聞或查詢榜單等方式關注親友動態（如表 4-10）。以下概述各網路活動內容分項：

表 4- 10 研究對象維繫或擴展社會網絡涉及之網路活動

		年齡層						
網路工具	網路活動	50-55 歲	**人數**	56-60 歲	**人數**	61-65 歲	**人數**	**總人數**
1.透過 e-mail	分享文章、照片、影片	L3、L6、L7、P1、P4、T2、T3	**7**	L1、L8、T4	**3**	L5、P5	**2**	**12**
	交流溝通	L2、L3、L6、P1、P4	**5**	L8	**1**	L5、P5	**2**	**8**
2.透過社群網站（Facebook）	瀏覽動態	L3、P1、P4、T1、T2、T3	**6**	L1、L8	**2**	L5、P5	**2**	**10**
	發佈訊息	L3、P4	**2**		**0**	L5	**1**	**3**

	留言互動	L3、L7、P1、P4、T2	**5**	L1	**1**	L5	**1**	**7**
	即時通訊	L4、L7、P1、P4、T1	**5**		**0**	L5	**1**	**6**
	社團互動	L3、L7、P1	**3**		**0**	L5	**1**	**4**
3.透過網路電話、即時通訊軟體（如 Skype、Yahoo!即時通、MSN）	交流溝通	P4、T1	**2**	L8	**1**	L5、P5	**2**	**5**
4.瀏覽網路資訊	瀏覽地方新聞		**0**	L1	**1**		**0**	**1**
	查詢成績榜單	L4、L6	**2**		**0**		**0**	**2**

1. 透過 e-mail

研究結果顯示，e-mail 是受訪者在聯繫或擴展社會網絡時重要的網路工具，主要用於與親友分享文章、照片或影片；其次則為溝通交流，例如與子女分享自身想法、和朋友約定聚會時間等。以下先介紹受訪者信箱申請特徵，其次詳述其所傳遞之資訊內容。

研究結果顯示，有 15 位受訪者使用 yahoo 信箱，且申請方式多由子女或他人（例如學生、同事）代為申請（N=9），參表 4-11。從表 4-11 可以發現，有 9 位受訪者擁有不只一個 e-mail，究其原因包括：對新郵件系統感到好奇（如 T1、T2、T4）、為了區隔對象及用途（如 L2、L4、L5）、使用即時通訊功能（如 P4）、電腦課教師推薦（如 T3）、子女推薦（如 L6）等。綜合以上原因，可知受訪者會因「對新事物好奇」、「功能取向」，以及「他人推薦」等因素，而申請不同信箱。

表 4- 11 研究對象使用之 e-mail 帳號暨申請方式

		年齡層						
使用帳號	申請方式	50-55 歲	**人數**	56-60 歲	**人數**	61-65 歲	**人數**	**總人數**
yahoo	自己申請	L2、L4、T3	**3**	L1	**1**	L5	**1**	**5**
	子女申請[a]	L3、L6、P4、	**6**	L8	**1**	P5	**1**	**8**

		P6、T1、T2						
	學生申請	P1	**1**		**0**		**0**	**1**
	同事申請	L7	**1**		**0**		**0**	**1**
gmail	自己申請	L2、L4、T2、T3[b]	**4**	T4	**1**		**0**	**5**
hotmail	自己申請	L2	**1**		**0**		**0**	**1**
	LSP 業者分配	P4	**1**	T4	**1**	L5	**1**	**3**
PChome	自己申請	T1、T2	**2**		**0**		**0**	**2**
特定單位	職場分配	L6、P3、P7	**3**		**0**	L5	**1**	**4**

註：[a] 分主動請子女幫忙申請（如 L3），或被動由子女幫忙申請（如 P6）。[b] 參與社區電腦班時於課堂上申請。

但研究對象申請兩個以上之信箱，並不代表受訪者會同時或持續使用，不繼續使用之原因包括「搬遷通訊錄不易」、「不習慣新信箱介面」、「忘記帳號密碼」等。如：

> T2：因為我 yahoo 就用的滿多的，而且比如說我跟朋友啊，或是那個我發出去的名片有沒有，就是用 yahoo 的（e-maLl），這樣再改 gmaLl，等下有些人不知道就很麻煩。（T2：126-130）

> T3：好像那個 gmail 比較不好用…我不知道捏，因為有時候像我那個 yahoo…我要寄信對不對，到你那個聯絡簿裡面阿，去挑那幾個勾一勾就可以了阿。阿那個 gmail 不知道怎麼…gmail 好像不行捏，我要打那幾個出來，我再按回去，它就跳到那個…反正我就覺得它很不好用。（T3：564-567）

> T2：（gmail）那個好奇怪，它那個帳號我進去一次，第二次要進去就進去不了了。…～是密碼輸入錯誤，就一直弄弄弄，搞不清楚，後來就放棄那個。（T2：118-121）

其中，因「對新事物好奇」或「他人推薦」等原因，而申請其他信箱之受訪者，較無法持續使用新信箱，最後仍回歸使用原本的信箱。反之，會同時並繼續使用不同信箱之受訪者，當初申請原因則以「功能取向」為主。「功能取向」，係指受訪者因不同使用需求，如不同對象（分

眾）、不同用途（分用途），而申請數個信箱或帳號。以下分述之：

「信箱分眾使用」，係指受訪者會區分出公務信箱、私人信箱，透過不同信箱與不同對象聯絡。公務信箱通常為工作單位配給之信箱，用於工作事務聯絡；而私人信箱則為受訪者另外申請之信箱（不一定為同一家服務提供商），用於親友交誼。如 L4 透過 yahoo 的信箱聯絡兒子參加鐵人三項比賽相關事宜，而個人親友聯絡、交誼則透過 gmail：「我有一個 gmail 跟一個 yahoo 的 mail。那 yahoo 的 mail 大部分是跟我兒子（比賽）有關係，那 gmail 大部分是我個人的，屬於我個人的。」（L4：114-115）又如 L5 為大學教授，在學校正規信箱之外，另外申請 yahoo 信箱，提供學生詢問問題；同事與家人間也使用不同的信箱聯絡：「我分三、四個（yahoo）信箱，學生的、同事的、家人的。…～我照這個信箱我有…從 2000、2001、2002。就是我第一個信箱 2001，第二個信箱 2002…2000 一定第一個，阿 2001 專門給學生用，2002 專門給我家人用。…～（2001）是給學生、給 TA 管理。阿學生有任何問題，功課上的問題、作業上的問題，都可以寫到那個 e-mail 信箱，那 TA 自己就會解答。阿假使比較重要的，他會再轉給我，阿我自己有空也會進去看，他們問什麼、TA 回答對不對。」（L5：273; 700-703; 282-285）

「信箱分用途使用」，則係指受訪者會依個人管理需求，視情形提供不同帳號之信箱。例如 L2 因為常參觀展覽，當需要填寫問卷留資料時，L2 會視情況留較少登入使用之「垃圾信箱」，以避免過多展覽或垃圾資訊，與一般親友往來之信件混雜：「（e-mail）當然好幾個，不會只有一個。因為要區分這是當垃圾信箱用，這個是正常使用啊。你去參觀展覽的時候，它每次都叫你填一些資料，阿填資料你看要留一個 e-mail，好那就留一個這個不常用的垃圾信箱，反正那丟去那邊沒有關係。對阿、你不能只用一個你常常用的，那垃圾信箱就垃圾太多了啊。…～因為你常用的信箱，比如

說你正常聯絡的，比如說你跟你朋友正常聯絡的喔，那個你覺得比較好的資訊，你才會放這個。那只要跟展覽無關的，那個什麼公司…ㄟ你不會有交集的，那你就垃圾、就往那邊丟。」（L2：132-135; 138-140）

但也有部分受訪者不管工作事務或親友往來，都使用同一個信箱，如 L6、P1、P3。不使用其他信箱之原因在於：擔心信箱太多，要記憶不同的帳號、密碼，徒增認知負荷；或是根本沒有考慮分眾使用。

以上為研究對象電子信箱申請特徵，以下介紹受訪者透過 e-mail 傳遞之資訊內容，及其如何與子女、親友互動。

研究結果顯示，受訪者喜歡透過「轉寄信件」的方式分享網路上的文章、照片或影片，類型含括：知識、觀賞、娛樂、哲思等類。知識類如養生、健康、理財、日常生活安全（如生活上的化學毒害、電器使用安全）；觀賞類如漂亮的圖片、風景照片；娛樂類如有趣的影片、笑話；哲思類則如禪意、格言、富哲思之文章等。如：

L1：像大家看到一些美麗的山水啦、照片啦，或是什麼心得啊、養生的啦、健康的啦、理財的啦…都有，就是互相分享。（L1：86-87）

L3：阿我知道我也會分享給我比較好朋友這樣子，尤其是健康或飲食的部分比較注重什麼，或是可能日常生活用的一些產品，有些什麼化學用品阿，不要常常怎麼樣，或是說電器用品要怎麼樣使用阿，我們都會去分享。（L3：140-143）

L6：譬如說，聖誕節的時候會有很漂亮的那個圖片，都是用 power point 的形式寄過來的。那我就會轉寄，轉寄給大家欣賞這樣。這個文章啦齁，那個很有禪意的一些文章齁、健康的資訊齁，這些都會有。然後一些笑話集啦、好笑的啦。ㄟ影片（也）有，但是ㄟ最主要那些影片都是會讓你開懷大笑的。（L6：280-281; 284; 287）

轉寄信件為研究對象獲取資訊的重要管道，甚至因為傳遞的資訊量太大，而使某些受訪者放棄主動搜尋資訊。如 L3 便表示因為透過 e-mail

接收到太多健康類資訊，因此不需要另外去搜尋此類資訊：「健康類因為很多信件都會寄過來，我都看都看不完了。…～朋友都會 e-mail 一些…因為我們這個年齡層，大家都很互相會關心阿，他們都會把一些健康的東西…很多使用的，或是說平常、日常生活要怎麼去保養自己，他們都會 e-mail 過來嘛，所以我比較不會去搜尋那個耶。因為他們來的資料就很多了。」（L3：132-138）然此管道傳遞之資訊內容之權威性、真實性與否，仍有待商榷。網路上充斥造假、似是而非之資訊，嬰兒潮世代成員如何判斷網路資訊優劣，值得後續觀察。

研究對象轉寄信件的動力，除了與親友分享覺得不錯的資訊外，也包括獲得朋友的正向回饋或迴響時產生之愉悅感。例如 P4 因為收到朋友的回饋，而覺得自己的分享是件有意義，且令自身感到快樂的行為：「有時候（內容）真的好的話，ㄟ好的、覺得這個看完之後，你覺得不錯會有個回應就是說，ㄟ這個不錯怎麼樣這樣子。或者你再轉給朋友看，他也覺得說，ㄟ這個不錯，然後他會稍微迴響一下。你就會覺得，ㄟ分享很快樂這樣子。…～站在我們立場，我們覺得這個很好，那當有回應的時候，你就會覺得，ㄟ對對這個確實…你就會覺得很高興這樣子；分享到好高興（笑）。」（P4：597-599; 606-608）

除了親友間互相轉寄文章、照片與影片外，研究對象亦透過 e-mail 傳遞私人訊息，例如與子女溝通、傳遞子女所需文件、問候朋友、與朋友約定聚會、分享聚會照片等。

（1） 與子女溝通

例如 L3 透過 e-mail 向女兒表達自身的感受，避免面對面直接談論時可能的齟齬與衝突：「你可以透過網路跟年輕人就是比較好溝通。對、對阿，跟自己的小孩比較好溝通，有些話當面不能講阿。可是我跟我女兒

講話，有時候我們會寫信，我會去跟她講說我的感受，然後她會回信給我，她會說她的感受。因為有時候…很難講，講的話…她不高興的時候，她會講她怎麼樣不高興這樣子。我覺得ㄟ以前就是用寫的啦，現在可以用 e-mail 這樣子也不錯，我們有時候會用這樣子在溝通。」（L3：48-53）

L3 與女兒透過 e-mail 分享彼此的感受與想法，顯示網路工具讓嬰兒潮世代成員有機會踏足年輕人所在的虛擬空間，使其找到可以與子女共同連接的交點，而此交點可以避開面對面交流可能帶來之尷尬與齟齬；網路似乎為嬰兒潮世代父母及其子女帶來一有效的溝通管道。

（2） 傳遞子女所需文件

除了與子女透過 e-mail 溝通彼此想法以外，e-mail 也成為傳遞文件給子女的重要工具，例如 L6 與 P5 將紙本文件藉由掃描或照相轉成電子檔案後，透過 e-mail 傳遞給子女：「跟孩子有時候要寄一些…尤其我女兒在台北的時候，要寄一些東西給她，或是當初她的那個證件要掃描，掃描以後我要寄給她。」（L6：297-298）、「信箱一看，哎呀、我兒子來信啦，說就要我把什麼東西掃描給他啊。那我說，哎呀、我們家沒有掃描啦，就照相啊；照了相以後，再寄給他呀。就這樣，這就是網路的方便。」（P5：246-248）

從訪談結果可知，「傳遞子女所需文件」所需技術尚涉及「掃描」、「拍照」與「上傳照片」，同時也包括使用 e-mail 的「附加檔案」功能。顯示嬰兒潮世代成員使用 e-mail，除了簡單的瀏覽與轉寄信件以外，同時也需對其他 3C 科技產品有一定的使用經驗，方能完成進一步的利用。

（3） 問候朋友

除了與子女互動以外，研究對象亦會透過 e-mail 與朋友交流，例如寫信問候久未見面的朋友：「就是有時候覺得很久沒有見面的（朋友），可能會稍微聯絡一下，那可能用 e-mail 比較方便。你 Facebook 可能有時候不是剛好在線上，而且還有就是 e-mail 只是兩個人之間的互動，但你 Facebook 上可能就是公開的訊息啊。」（P4：318-323）

相較於社群網站（此處專指 Facebook，以下逕以 Facebook 稱之），P4 表示 e-mail 在連絡上因具有「不講求即時性」與「非公開」的優點，因此適合傳遞較私密，但又不一定需要即時回覆的內容。然現階段 Facebook 其實已經可以做到以上功能，亦即直接針對個人留訊息，對方若在線上可以直接回覆，若不在線上則會於登入後接收到訊息。不過因為目前使用 Facebook 的嬰兒潮世代成員人數可能尚不及擁有 e-mail 帳號者，故透過 e-mail 傳遞訊息，可能仍是此世代成員在網路上較常使用的管道。

（4） 與朋友約定聚會

除了問候久未謀面的朋友外，受訪者亦透過 e-mail 與朋友聯絡聚會時間與地點等訊息，如：「我那些以前的同事齁，他們要約聚餐的話，他們都會寄 e-mail，寄 e-mail 說聚餐嘍，就那幾個同事找一找出去去吃飯。」（P1：1000-1001）

但隨著 Facebook 使用人口增加，Facebook 的「社團」功能（可供數個成員一起討論、分享訊息，可設為公開或非公開）是否有機會取代 e-mail，成為聯繫聚會事宜的重要管道，值得觀察。目前已有受訪者表示，其所參加之讀書會社團，成員間便會透過 Facebook 的社團功能，邀約聚會的時間與地點，同時也會將聚會相片分享在社團頁面，供所有社團成員觀看：「這個讀書會是每一個月聚會一次嘛，那聚會的時候誰導覽、

誰導讀，阿他就會把時間 po 上（Facebook）去，然後怎麼樣；或者我們有時候兩三個月我們會去聚會，大家去吃個飯做什麼，然後我就會負責照相（笑），然後就把那個相片 po 上去，大家快樂快樂這樣子。」（L7：265-268）

（5） 分享聚會照片

受訪者表示，在與朋友共同參與之活動或聚會中若有拍攝相片，亦會透過 e-mail 寄送給彼此：「有一些朋友譬如說ㄟ…之前的同學會，他們會聯絡一些訊息齁…聯絡一些訊息啊，大家聚餐的照片啊什麼齁，這個都會寄來。」（L6：271-272）然此情況仍建立在朋友間彼此尚無 Facebook 帳號，或沒有 Facebook 使用經驗的情況下，一旦嬰兒潮世代成員開始進入並習慣使用 Facebook 之後，或許透過此平台邀約聚會、分享訊息與照片，將成為未來嬰兒潮世代使用網路聯繫其社會網絡的重要管道與方式。

另外，與傳統電話連絡相比，受訪者認為，e-mail 之優點在於：

（1） 不受時空限制

意指發送信件可以不用考慮對方當下是否有空，對方也可以等到有空時再瀏覽回覆。而對仍在職場工作的受訪者而言，透過 e-mail 使其在上班時間可以隨時與他人聯絡，而不用擔心講電話影響到同一空間上班的同事，或是擔心被老闆指責工作不認真。

L1：有時候比較沒有那種很立即的、時間性的限制的一些通訊啦，我就用 e-mail。（L1：80-81）

L2：你要寄給別人，你不用等對方有空阿。你打電話，有時候也很難打，e-mail 發送就…他有空他就會看阿。（L2：122-124）

L2：那你不會一直打電話，一直打電話，老闆說阿你歸剛弄謀咧康愧【整天都沒在工作】，都沒有在工作，都一直在聊天。阿你發 e-mail 就不會阿，沒有聲音阿，也不會吵到別人吶，對不對？這是最好的、傳遞訊息最好的

方式。（L2：672-674）

（2） 保留文字記錄

另外，e-mail 因為是以文字溝通，所以可以提供電話上無法清楚描述的細節資訊；同時，也因為保有文字記錄，可隨時備查、不必擔心忘記。如 L2 喜歡觀看展覽，當與朋友相約時，透過電話無法清楚傳遞的細節，就可以透過 e-mail 請對方直接在官方網站觀看：

> L2：因為以前你都要靠打電話，阿萬一打電話對方不在，你又要跟對方描述很久，阿這個是什麼東西、是什麼的展覽、是什麼時間，你講了半天他也會忘記。阿你就發 e-mail 給他，所有訊息都寫在上面，一清二楚。阿告訴他網址在哪邊，你可以點進去看。（L2：678-681）

2. 透過社群網站

社群網站屬於社群網路服務（Social Networking Service，簡稱 SNS），此服務意指透過網路工具（如電子郵件、即時通訊）或網路平台（如 BBS、Facebook、Myspace、Twitter），讓一群擁有相同興趣或欲建立活動的使用者可以共同交流、互動（維基百科，2012a）。其中，Facebook 即為一提供社群網路服務的社群網站；而本研究指稱之社群網站以 Facebook 為討論對象，故以下逕以 Facebook 稱之。

Facebook 於 2004 年在美國上線，由哈佛學生馬克·祖克柏（Mark Zuckerberg）、達斯廷·莫斯科維茨（Dustin Moskovitz）、愛德華多·薩維林（Eduardo Saverin）與克里斯·休斯（Chris Hughes）等人共同創立。Facebook 創立目的，原先在於提供哈佛學生一個互相認識與互動的管道，故僅限哈佛學生註冊；但其後擴展至美國其他大學學生亦可憑學校信箱註冊，再之後亦開放給高中生或公司員工註冊。2006 年以降，Facebook 打破學校或公司成員才可註冊的規定，開放給所有網路使用者皆可憑有

效之電子信箱註冊申請（維基百科，2012b）。

Facebook 於 2008 年推出中文版，但僅在學生之間流傳（維基百科，2012b），直至 2009 年因遊戲「開心農場」中文版推出，同時也因媒體廣泛報導，使得 Facebook 在台灣一夕爆紅，「開心農場」與「Facebook」成為該年度最熱門的關鍵字之一（Google Zeitgeist, 2009）。而台灣 Facebook 使用人數也從 2009 年 7 月中旬的 70 萬人，暴增到 10 月的 280 萬人，成長速度達 26.69%，為當時世界排名第一（聯合新聞網，2009）。截至 2012 年 10 月，台灣使用人數已達一千三百萬人，25-34 歲使用人數最多，占 33%；其次為 18-24 歲，占 25.7%；二者相加超過五成，顯示台灣 Facebook 使用者以年輕族群為主。相較於年輕族群，55-64 歲使用人數則為 30 萬左右，占總人數之 2.4%；65 歲以上長者之使用人數亦達 13 萬左右，占總人數之 1.1%（CheckFacebook, 2012）。然需注意的是，Facebook 申請者不一定會填寫真實資料，同時亦可能出現重複申請之狀況。

Facebook 目的在於提供社群網路服務，故其功能亦以「互動」為主，相關功能包括：發佈訊息、留言互動、即時通訊、社團互動、遊戲互動等。Facebook 主頁面為「塗鴉牆」，使用者可以在此頁面觀看朋友的留言，並可透過回覆、分享或按「讚」等功能與之互動；如按「讚」用於表達認同或喜愛。另外，透過即時通訊功能，使用者間可以在 Facebook 進行線上通訊；即使通訊對方當時不在線上，訊息內容亦會保留並主動於對方上線時通知。Facebook 亦允許使用者創立社團，供擁有相同興趣者（如讀書會），或曾經隸屬於某個團體者（如同學會）成立其專屬社團，以便該社團成員討論或分享其感興趣之議題。此外，Facebook 亦與各類遊戲公司合作，推出各種小遊戲（如開心農場、開心水族箱、寵物

社會等）增加使用者與朋友互動的管道。

研究結果顯示，有 13 位研究對象有 Facebook 使用經驗，多數研究對象使用自己的名字申請帳號，但其中亦有使用子女帳號（P3、T1、T3），或與配偶共用帳號者（L8、P5），如表 4-12。

表 4-12 研究對象 Facebook 帳號

Facebook 帳號	年齡層 50-55 歲	人數	56-60 歲	人數	61-65 歲	人數	總人數
自己的名字	L3、L7、P1、P3[a]、P4、T2	**6**	L1	**1**	L5	**1**	**8**
兒女的名字	T1、T3	**2**		**0**		**0**	**2**
與配偶共用		**0**	L8	**1**	P5	**1**	**2**
其他	L4[b]	**1**		**0**		**0**	**1**

註：[a]受訪者表示有時會用子女的帳號登入；[b]受訪者表示該帳號是為了處理兒子比賽事務而申請，為與自身社交圈有所區隔，所以避免使用本名。

受訪者申請 Facebook 帳號之動機包括：他人推薦邀請、感到好奇、監督兒女使用、工作需求等。其中，「他人推薦邀請」（N=5）為多數受訪者申請 Facebook 帳號之主要原因，其次為「感到好奇」（N=4）。以下分述之：

（1）他人推薦邀請

有 5 位受訪者表示，自己是受到他人推薦或邀請，而申請 Facebook 帳號，如 L3、P4 受到同事邀請，L5、L7 受到學生邀請，而 T2 則是受在其家中擔任志工的外國人之推薦而申請：「我們有一個馬來西亞的志工，他就幫我弄一個社群網站【指申請一個 Facebook 帳號】，然後我就上去，而且也因為滿好玩的，後來也就幾乎天天都有上 Facebook 去看一下。」（T2：167-169）身為教師身分之受訪者，通常因為學生之邀請，而開始加入並使用 Facebook；如 L5、L7 的學生表示希望可以透過 Facebook

傳達訊息給老師，因此邀請老師申請帳號：「Facebook 喔，Facebook 好像是一個學生…因為剛開始他是叫我登入要加入我，阿所以我一登入，學生知道我登入，都拚命來加入。」（L5：206-207）、「那時候的 FB 是剛好有個學生說，老師我們有一些訊息，我們也可以在 FB 告訴你阿。那**那時候我就覺得說，FB 到底是什麼東西？**所以他就…其實這個是學生他幫我打、幫我弄上去的，然後我就上去了，上去了以後才發現 FB 是這樣。」（L7：201-204）而 P4 則是因為同事在玩小遊戲「開心農場」，需要朋友在 Facebook 中寄送遊戲道具，所以在同事力邀下申請帳號：「ㄟ是我同事他在用 Facebook，他在種、他在玩那個開心農場，他一直叫我用。我覺得那個很（笑）…老實講，那個我覺得不會很想去玩，但是他一直叫我去玩，所以就去註冊了 Facebook 這樣子。」（P4：262-264）

值得注意的是，雖然受訪者表示是受到他人邀請或推薦才申請 Facebook 帳號，但其中也隱藏著對 Facebook 之好奇，如 L7 就會疑惑「Facebook」是什麼東西，而接受學生協助申請帳號，以一窺堂奧。

（2）感到好奇

有 4 位受訪者表示，因為看到報章媒體的傳播介紹或是身邊他人之談論，而對 Facebook 感到好奇，進而申請帳號使用，如 L1、L8、P1、P5。L8 因為對「臉書」這個名詞感到好奇，只隱約知道可以上網跟人互動、聊天，所以自己主動上網搜尋，並申請帳號加入：「因為我不曉得，**人家說 Facebook、Facebook，ㄟ我就想臉書、臉書，是個什麼東西？**阿好像這就是大家可以聊天、可以那個的，可以那個互相就是…我那時候剛開始我是沒有懂這個，我只有先打「臉書」兩個字去查詢，然後看它是一個什麼樣的內容，然後我覺得這個好像還好吧，所以我自己就想說，阿就是…就自己就去設立一個。」（L8：243-247）而 P1 則是聽到自

己任教的學生在討論 Facebook 裡面的小遊戲，因為對小遊戲感到好奇、覺得好像很好玩，所以申請帳號加入使用：「你說玩這個 FB 阿？不是(工作上的需求才接觸）耶，(是）自己愛玩的。就是聽他們這些小朋友【指學生、親戚小孩】在講，然後我開始玩的。」(P1：173-178）

（3） 監督兒女使用

有別於其他因為他人邀請或好奇才加入者，L4 則是因為子女尚小（高中），認為應該主動加入 Facebook 掌握孩子使用動態，所以申請帳號。就年齡上而言，L4 屬於嬰兒潮世代後半，其子女又因為較晚出生年紀較小，故 L4 之網路使用是跟著孩子一起學習、成長，以便掌握小孩在網路上的活動，適時給予溝通與輔導：「因為我覺得…因為我之前早期一直看孩子的 Facebook，可是我覺得不 ok，後來我就申請一個我自己的 Facebook（帳號），然後就互加好友。所以孩子的動態或是怎麼樣，都在我的掌握。不用花太多口舌去問，那孩子會很煩，所以我一直都很…他在網路上的狀況我都會瞭若指掌。」(L4：88-92）另外，L4 也將 Facebook 作為經營小孩社交圈之社交工具，所以其帳號並未使用自己的本名，所加的朋友也以孩子學校、運動相關人員為主：「我的 Facebook 基本上，我都架構在我孩子的族群上面，沒有架構在我自己的族群上面。…～我 Facebook 相關的人物都跟我孩子的學校，還有我孩子的運動項目，還有我跟我兒子他們有相關的一些人，我這個帳號是專程為他開的。那如果說在上面需要我出面，或是幹嘛或是怎麼樣的話，我就用這個網路、這個工具，來當一個那個社交，幫我兒子做社交。其實它【指 Facebook 帳號】不是我的，它這個東西我是附屬在兒子身上的一個東西，所以我沒有用我的本名。因為我怕用我的本名，就有一些（朋友）…會找到嘛。」(L4：101-102; 104-109)但受訪者並未另開一個本名帳號和自己朋友互動；究其原因，

L4 本身對 Facebook 抱持不信任的態度，認為在其上之發言與討論會過度暴露個人隱私，因此不想將自己的社交圈延伸到社交網站。

（4）工作需求

另外，仍在工作中的嬰兒潮世代成員可能因為工作需求，而不得不申請 Facebook 帳號。如 P3 的同事們在 Facebook 上成立社團，工作相關訊息會在上面發佈與討論，P3 必須定期上線觀看；但 P3 初期卻沒有自己的帳號，只能借女兒的帳號使用。後來因為女兒抗議，所以 P3 才在女兒的協助下申請自己的帳號。但因為 P3 尚未將自己的社交圈延伸到 Facebook 上，所以有時候還是直接使用女兒的帳號：「常常會用到我女兒的（帳號），因為我要去看那個我的那個群組【指公司同事成立的社團】，可是問題是一定要用 Facebook 嘛，阿我就沒辦法，就都用我女兒的，可是女兒會抗議啊，她就幫我申請一個。因為她常常掛在網上嘛，常常我還是會偷用她的（笑）。」（P3：127-130）

綜上所述，受訪者對網路新應用之好奇不亞於年輕族群，報章媒體的推波助瀾，以及身邊同事、朋友、子女或學生都在使用之情況下，嬰兒潮世代成員有很大的機會可以接觸並申請 Facebook 帳號。有趣的是，雖然「受到他人推薦邀請」為多數受訪者申請帳號之原因，但此處所提及之「他人」，並不包括受訪者之子女。那麼嬰兒潮世代成員如何在 Facebook 上與其子女或其他親友互動？下段將從 Facebook 提供之互動功能逐一介紹。

研究結果顯示，有 Facebook 使用經驗之受訪者，主要透過「發佈訊息、留言互動、即時通訊、社團互動」等功能，與子女、親友交流溝通與維繫情誼。

（1） 發佈訊息

Facebook 塗鴉牆頁面提供使用者發佈個人近況之功能，若未特別限定，則使用者的朋友皆可瀏覽該訊息。研究結果顯示，會主動在 Facebook 上發佈訊息者有 3 位，如 L3 會發佈在外面活動的訊息，讓親朋好友知道最近從事的活動；L5 則是會主動發佈一些就業訊息，讓自己的學生參考；而 P4 則認為透過在 Facebook 發佈訊息，可以訓練自己思考，所以會在上面發佈個人的心得，或是針對想分享的資訊發表感想。

L3：我們現在 Facebook 的話，現在都會…比如說，常常出去哪裡有什麼訊息的話，就發佈在 Facebook，然後阿親朋好友都會知道這樣子。（L3：78-80）

L5：比如說，某一家公司他們要徵求工作人才，…～我就會在學生的社團，把它貼到我的學生社團，他們都會看到。（L5：200-202）

P4：因為現在也年紀大了，有時候要動一下腦筋（笑），就是可能寫個文章、寫個什麼。那個以前可能很快就寫好，但是現在可能要用腦、要稍微想一下這樣子，那個用字可能要稍微想一下。所以ㄟ有時候會覺得說，ㄟ就是譬如說你今天可能有什麼心得，或者是覺得ㄟ這個很好要分享出去，所以可能就會寫留言這樣。（P4：292-296）

P4：多少會寫一下，感覺就是你比較有誠意（笑），就是跟朋友互動這樣子啦。…～一般可能感覺…分享是分享，但是你可能會再加上自己的一點想法，感覺會那個會加分吧（笑）。…～我們不是隨便分享，是覺得很好才分享。（P4：451-452; 455-456; 458）

從訪談資料可知，受訪者主動發表訊息之頻率並不高，但一旦發表，往往抱著一定的目的，例如活動通告、分享就業資訊、表達個人心得感想等，顯示受訪者對網路留言抱持較謹慎的態度。相較於會主動發佈訊息者，有部分受訪者則非常重視隱私，對於在網路公開頁面發表訊息感到疑慮，因此不會主動發佈訊息，也不會放內

含人物的照片；回應他人留言也只透過簡單回應或按讚，而不會在上面發表個人真正想法。如 L2 與 L4 便認為 Facebook 是一個容易暴露個人行為與想法的平台，所以在使用上非常謹慎；而 L2 則表示她乾脆不使用。

> L4：我覺得它【Facebook】是很好窺視的地方。所以我就會很小心我自己的行為，因為很容易被窺視出來、解析很多行為，或是當時的狀況。（L4：338-342）

> L2：我們對於 Facebook 不太信任。因為它把資訊外洩，我們不太信任，所以我們就不用。…～因為你現在是就學，你覺得沒有什麼資訊會被外洩的那種風險，所以說你在上面盡量寫什麼一大堆。可是隨著年齡增長，你覺得說這些資訊怎麼可以把我外洩出去？所以說這叫做人生的閱歷，到後面的時候你也會不想（把資訊透露在網路上）。…～所以我想不需要把自己那麼…赤裸裸的攤在上面讓別人來看。這是我個人的觀點啦，所以我都不會留這個。（L2：851-852; 854-857; 860-861）

（2） 留言互動

除了主動發佈個人訊息外，Facebook 使用者亦可針對他人訊息留言，以表達自己的意見。研究結果顯示，受訪者留言互動對象多以親戚晚輩、學生，與生活中有往來的朋友為主。如 L3 會與親戚晚輩互開玩笑，或是回答晚輩的問題；有時則是透過勸慰、開導，潤滑親戚親子間的衝突：「我們會互相開玩笑或是之類的。開玩笑或是說有什麼…他有什麼問題…比如說我有一個姪女，她想改名字，她也會在Facebook問我說ㄟ要…她有一些問題啦，會問我這樣子。」（L3：86-88）、「像比如說，因為我姪女她媽媽沒有在上 FB 嘛，然後可是她會在那邊抱怨她媽媽阿，所以我就會跟她講、就會**安慰**她就對了啦。就是跟她講說，妳媽媽也是怎麼樣、怎麼樣這樣子，大概就講一下這樣子，不要讓她一直抱怨下去這樣子。」（L3：680-683）

而 L5 與 L7 身為教師，則會在學生生日時，到學生的個人頁面留言祝福，讓學生知道老師沒有忘記他們。L5 也會在節日留言，請學生回覆報告近況；L7 除了留言也會附上個人自製的圖片，祝賀學生生日快樂：「比如說，我想很多人太久沒有聯絡，比如說過年啦，或是有什麼節日，我就（在 Facebook 上）說，ㄟ大家出來報到，很久沒有聽到了。阿他們就一個一個要出來報到。那當然我也是在他們…我都有記生日，所以生日我都會點，ㄟ跟他們寫生日快樂，他們就會很高興，**老師沒有忘記他們。**」（L5：239-242）、「我現在我 FB 跟學生唯一的一個互動就是，我從 PhotoCap 裡面，去把我照的花草草草，我把它製作成一張小卡片，然後就是這個學生生日的時候，因為在 FB 都會出現說今天誰生日，阿我就會在他的塗鴉牆裡面，貼上生日快樂，我做的那一張卡片我就會把它貼上去。那其實**目的只是告訴孩子說，ㄟ我還記得你**，阿我祝福你這樣子。」（L7：221-226）

除了親戚晚輩與學生外，受訪者亦會透過留言與生活中有往來的朋友互動，例如按讚或是留言回應朋友分享的照片或影片，與朋友討論事情或互相通告好玩的景點等：「就是他可能留言，阿我們覺得、我們看了之後，可能也有想法，就回應這樣子；或者是他 po 照片，可能多少按個讚（笑）。」（P4：287-288）、「ㄟ就覺得不錯，因為那個比較不會受說，喔、一定要面對面，然後一定要有時間性。或者是你剛好有件事情可以 po 在上面，然後大家可能會討論，然後就是覺得很高興這樣子啊（笑）。或者是像譬如說，我跟同學去哪裡玩，覺得那個景點很好，就大家互相通告一下這樣子。或者是讓大家知道，ㄟ那個地方不錯，可以去看看。」（P4：465-470）

研究結果顯示，社群網站（Facebook）打破時空限制，讓嬰兒

潮世代網路使用者不僅增加與他人互動之機會，同時也從中獲得情感上的交流。例如研究對象在學生或同事邀請下，開始使用 Facebook 各種互動功能，藉由與朋友互相分享資訊、討論事情的過程中，得到「愉悅感」。

（3） 即時通訊

相較於會公開出現在個人與朋友塗鴉牆頁面的「留言」，Facebook 尚提供「訊息（即時通訊）」功能，讓使用者進行一對一或一對多溝通，類似傳統的即時通訊軟體，如 MSN 或 Yahoo！奇摩即時通。採用此方式進行互動之受訪者表示，主要考量在於不想讓留言內容公諸於眾，所以選擇透過「訊息」的方式與對方聯絡：「有時候我們譬如說，我在跟他講這件事情，我不想用留言的方式，我就用訊息的方式去跟他講。」（P4：325-326）又如 L4，傾向直接與對方透過「訊息」來解決問題或討論事情，而不希望將討論過程呈現在公開頁面，讓其他不明就裡者參與：「舉例來講，因為我兒子是個選手，那選手會有一個問題，就是有人會搶選手。然後就會在上面呃…或是發佈不實的消息。然後我不會當下在那個…比方說他 po 這個東西下來，很多人在（訊息下面）回應，但是我（不會直接在下面回應），我在訊息上面告訴他我的想法。我比較不做公開的事情，我會用訊息去傳達我的想法。…～我覺得嗯…我不希望就是說，ㄟ我們兩個可以解決的事情，然後就攤在一個公開的場合上面。」（L4：321-325; 334-335）

另外，留訊息亦與 e-mail 雷同，訊息可以等對方上線後才瀏覽與回覆，同時也不用擔心暴露個人隱私：「譬如 FB 我只想讓你知道，我只要在這上面打個訊息給你就好了；當你有上去，你就會看到。…～如果不是很急，可能一個禮拜的事情吶，或兩三天的事情，我就在 FB 上

面打一打，他上去他看到了，我們就會那個了【指連絡上】。」（L7：664-665; 667-668）

簡言之，Facebook 的訊息功能，讓受訪者可以在保有個人隱私的情況下與親友互動。雖然無法像 e-mail 一樣轉寄各種資訊，但反而可以讓受訪者專注於傳送想要聯絡的訊息。而一般的資訊分享，如影片或文章，則由 Facebook 的「發佈訊息」與「分享」功能替代。此外，研究結果也發現，部分受訪者已經直接跳過使用即時通訊軟體的階段，而直接在 Facebook 上透過「訊息」，與晚輩或朋友進行即時交流。如 L7 原本向自己的小孩詢問 MSN 的使用方式，但後來覺得 Facebook 已經可以提供相似的功能，所以便不再花精神與時間學習 MSN：「後來我發現，我好像不會很需要 msn，所以我就沒有很積極地去問 msn（怎麼用）。因為我好像覺得 FB 就足夠了，阿我就沒有用 msn 了。」（L7：689-690）

此外，亦有受訪者觀察到現在有愈來愈多網路使用者從即時通訊軟體轉移到 Facebook，如 L5 觀察到學生逐漸不登入即時通訊軟體，反而直接透過 Facebook 與同學或老師通訊：「那個（即時通）早期有一陣子時常用啦，阿後來 Facebook 出來以後就沒有（笑）。以前那個 msn 啦，還有 yahoo 的立即通啦，那時常在用。阿因為 Facebook 出來，全部的人都跑到 Facebook，阿所以那些立即通大家都不上去了。」（L5：292-294）

隨著社群網站（Facebook）的興起，年輕族群交流與傳達訊息的方式，已逐漸從 e-mail、即時通訊軟體，轉移至可以完成多工作業（例如發佈訊息、分享影片、邀集聚會、討論活動等）的社群網站。同時此風潮也開始影響部分嬰兒潮世代成員，使其略過學習使

用單一網路工具（如即時通訊軟體），而直接跳到多工整合的網路使用。但對受訪者而言，透過社群網站與親友聯絡、邀集活動仍屬少數；多數受訪者表示，其與親友聯絡最常使用之管道仍以「電話」或「簡訊」為主。

（4）社團互動

除了直接在公開頁面留言，以及與特定對象透過訊息互動外，Facebook 尚提供社團功能，讓一群擁有共同興趣的使用者，或是原本隸屬於某個單位或家族的成員可以直接成立社團，在社團專屬頁面中互動。社團可以設定為公開或秘密，假若設定為秘密社團，則成員在社團頁面中的留言，只有社團成員本身才能瀏覽與回應。

研究結果發現，受訪者在 Facebook 主要參與以「家族、同學、同事、學生」等身分之使用者組成之社團。如 L7 主要參與由前同事組成之讀書會社團，藉由閱讀文章、聚會討論與聚餐遊玩，聯絡彼此情誼：「我們讀書會裡面有幾個國文老師，是我以前國中的老同事，那他們有時候、他們裡面也有一兩個人有部落格，阿他們在部落格貼的文章，他就會順便在（Facebook）這裡告訴我們，我有貼文章了，那我們就會過去看。那我們社團是…這個讀書會是每一個月聚會一次嘛，那聚會的時候誰導覽、誰導讀，阿他就會把時間 po 上去，然後怎麼樣；或者我們有時候兩三個月我們會去聚會，大家去吃個飯做什麼，然後我就會負責照相（笑），然後就把那個相片 po 上去，大家快樂快樂這樣子。」（L7：262-268）另外，L7 也成立家族社團，將有申請 Facebook 帳號的親戚加入，大家在家族社團中分享或瀏覽彼此出遊的照片，聯繫家人情誼：「還有一個就是，我把我的家庭，就是我娘家的哥哥、姊姊、弟弟、妹妹他們，還有我的姪子他們也設立一個社團。然後我們可以把我們家

族的相片，就上傳給他們看。因為可能只有大人去玩孩子沒玩，或者孩子去玩大人沒玩的，阿就 po 上去大家互相欣賞。」（L7：211-214）L7 當初加入 Facebook 的原因為學生邀請，但隨著同輩與家族成員使用人數增加，L7 開始透過社群網站，形成自己的社群、活動圈，如讀書會社團、家族社團，達到個人成長與聯繫情誼的目的。

除了家族與同事組成之興趣社團外，亦有受訪者成立同學會社團，如 L3 開設高中同學社團，不僅可以透過社團了解同學近況，同時也可在網路上直接邀集聚會：「我們高中同學想要成立一個社團，我們自己在裡面對話這樣子，所以有去問人家怎麼去使用這樣子。還有問過人家什麼粉絲，怎麼去參加人家的粉絲這樣子。…～社團成立之後，就一直在用。因為我覺得，ㄟ我覺得社團這個還滿好的。…～就是說，你可以跟這個社團自己互動這樣子就對了，不用分享給別人知道，就是我們自己的事情這樣子。…～有（高中）同學要舉辦什麼活動阿，會在上面發佈。」（L3：539-541; 543-544; 546-547; 549）

除了以家族、同事、同學等成員組成之具交流情誼性質的社團外，尚有因為受訪者之教師身分，而受邀加入由「學生」所組成之社團；此類社團由受訪者任教的學生組成，學生可能已經畢業或仍然在學。受訪者中有使用 Facebook 之教師共 3 位，分別為大學教授（L5）、高中教師（L7）、國小老師（P1），而其涉入學生社團之程度也各有不同；其中 L7 涉入程度最少，L5 與 P1 較深。L5 與 P1 在學生社團中，主要扮演資訊提供者與監督者之角色，例如透過學生社團發佈企業徵才訊息，看到學生出現不雅言論會出言制止等。

除了一般對話交流外，師生間往往也透過社團來聯絡活動，例如 L5 透過社團直接發佈要同學回應的訊息，或是 P1 以前的學生直

接在社團上邀集同學會：「我們現在也有弄一個以前的班級（社團）…～就是等於說，他們現在弄一個（社團）的話，就是我們要邀同學會，就直接有一個人在那邊點，然後就講時間阿、地點阿。那想去的人，他們就會點嘛，就會說他也要去、哪幾個人啊。阿你這樣統計人數啦，就很方便。」（P1：193; 199-201）

相較於單純的留言或發佈訊息，受訪者若管理或隸屬於某個聯誼性質之社團，往往對於登入與使用社群網站會較積極。顯見社群網站確實發揮其社交互動之功效，使受訪者從中獲得使用樂趣，滿足其對維繫社交網絡之需求。

整體而言，嬰兒潮世代成員已有機會逐漸深入使用並體驗 Facebook 的各種互動或是娛樂功能，諸如發佈個人訊息、張貼出遊照片、與親友留言通訊、在社團中與朋友討論聚會事宜，或是沉浸各類小遊戲等；但隨著使用的深入或是其個人的觀察，也讓嬰兒潮世代成員注意到社群網站的一些問題，諸如隱私暴露、沉迷遊戲等。例如在隱私暴露方面，有受訪者（L2、L4）認為 Facebook 會讓人無意間透露過多資訊，造成無謂的困擾。因此部分受訪者在使用社群網站上比較傾向「瀏覽」，而不會主動發佈個人訊息或照片，與他人互動往往也只限於簡單留言或按讚，避免在公開版面上發表個人的真實想法。相較於重視隱私派的嬰兒潮世代成員，受訪者中仍有會主動留言抒發心得或介紹分享之影片，希望可以藉由「發表」，維持思考習慣的嬰兒潮世代成員。他們在社群網站中會較為積極發佈訊息，或是透過留言或即時傳訊與線上的朋友互動，此類受訪者往往透過社群網站，拉起與過往同事、同學聯繫的管道，同時也有機會在網路上獲知晚輩（如親戚、學生）之生活動態與情緒狀況，進而開導或鼓勵他們。對此類受訪者而言，社群網站不僅使其可以從網

路上獲取資訊（如朋友分享之各類資訊或影片），更可以使其維繫社會網絡的深度與廣度。

3. 透過網路電話或即時通訊軟體

除了社群網站外，受訪者仍會使用網路電話或即時通訊軟體與朋友交流溝通，例如 P4 透過 Skype 與朋友聯絡，以節省電話費：「因為有些人用 skype，有些人用 msn 啦，所以就都有設（笑）。那早期的時候因為 skype 可能就是用電話連絡，就是用電話的方式用 skype 在交談這樣子，比較省話費。」（P4：337-339）

而在即時通訊軟體使用方面，P4 為了和朋友透過 Yahoo!奇摩即時通交流，因此在既有的 Hinet 信箱外，還另外申請了 Yahoo 的帳號。但後來朋友間認為 Yahoo 風評比較不好、不安全、狀況多，同時也認為 MSN 的介面比 Yahoo!奇摩即時通適合成人使用，所以改用 MSN 作為即時通訊工具：「就是同學說要使用即時通吧，好像同學要使用即時通，然後有去申請（yahoo），但是好像後來就不太再用。後來又…我們同學大家又覺得用 msn 的那個即時通比較好用，所以後來就用 msn 這樣子。」（P4：103-105）、「msn 喔，ㄟ…為什麼比較好用？應該也沒有什麼特別…因為好像因為小孩子都是用 yahoo 啦，然後 msn…～介面也差不多啦齁？應該沒有什麼比較…因為可能是感覺是一般 yahoo 的那個、可能聽的那個（風評）比較不是那麼（好），比較可能多人使用啦，可能狀況比較多啦，所以我們就用 msn 這樣子。…～就是那個感覺，我現在是說不上來，就是感覺好像 msn，可能比較適合成人用吧（大笑）。」（P4：108-108; 111-113; 122-123）

對受訪者而言，即時通訊軟體優於傳統電話的地方在於，可以預先觀察朋友的上線狀態（如線上、忙碌或離線），進而透過文字先詢問朋友是否方便交談。同時，使用文字也比較不需要即時回覆，因此受訪者

採用即時通訊軟體作為溝通工具時，往往多用於閒聊或談論不需獲得即時回應的事情；若真要討論事情，則透過網路電話或一般電話：「（研：阿姨有感覺電話被取代掉嗎，就是比較少用電話？）P4：ㄟ應該會，因為通常其實有時候我們要打電話，我們會想說，他不曉得有沒有空啊，或者是他不曉得在不在啊。那我們可能會在…可能你上 skype 或者是 msn 會看，喔、他現在是有在線上嗎、是不是在忙？可能稍微先問一下，先用文字對談這樣，因為有時候用文字對談比較…就是比較不會說把住這樣子齁。譬如說我可能打一下，然後我又去做什麼事，等下回來再繼續講這樣子。然後真的是有事情要講，才會用 skype 的電話在講這樣子。」（P4：344-349）

對受訪者而言，「即時通訊」功能相較於傳統電話，反而成為讓雙方可以「不即時對談」，亦即單純閒聊的方便工具。反之，若真的有事情要聯絡或討論，受訪者還是傾向直接用電話溝通，認為較直接、快速：「跟家人的話，因為 FB 裡面，我確實就有很多可以即時，就在 FB 裡面。但是坦白講，**我跟我自己的孩子，我們大部分還是用手機打電話比較多，因為我覺得這個是最快的啊、最快的。**」（L7：647-650）、「如果跟朋友要討論事情，我就直接用電話，比較不會選擇用網路。除了說…我要告知某一種訊息，而且是屬於我個人的看法、不是太長，我就會用（e-mail）。那如果說…ㄟ我可能需要跟朋友討論，那可能**我就是用電話，那比較直接而且比較快。電話講了，對方就知道，馬上就有回應。**」（T4：464-467）

4. 瀏覽網路資訊

除了透過 e-mail、社群網站、通訊軟體等管道外，受訪者尚透過「瀏覽網路資訊」來關心身邊親友，如 L1 會上網瀏覽家鄉地方網路新聞，關注家鄉親友動態：「有的時候看跟家鄉有關的一些新聞，或者關注其他親友的動態。（他們）有的時候會上一下報紙啊，或者是廣告啊什麼的；因為那

個是地區的報紙，所以它屬於社區報，它有一些報導就比較在地。」（L1：153-155）或是如 L6 會主動上網查詢榜單，關心親友有無上榜：「我們學校好朋友他參加主任的甄試，今天要放榜了，我就趕快上網去看他有沒有錄取這樣。那就是說ㄟ…哪個學校在招考老師、代理老師，我的一個什麼朋友有去參加，那我就趕快去看他有沒有錄取這樣。」（L6：325-328）

綜覽研究結果，可知研究對象除了透過「靜態瀏覽網路資訊」，以關心其親友外，亦涉足其他網路工具之使用，諸如 e-mail、社群網站、網路電話或即時通訊軟體。顯示嬰兒潮世代成員不僅不怯於使用網路工具，同時也在傳統電話、手機聯繫之外，學會以不同工具更有效地與自己的社會網絡溝通與交流。例如各網路工具雖然都具有傳訊功能，嬰兒潮世代成員仍會依據自身需求，而選用不同特性的網路工具。以 e-mail 為例，e-mail 相較於即時通訊軟體，通訊對象不用同時待在線上，因此可以寄送「不需即時回覆」，或甚至「不需要回覆」的內容，例如各種轉寄文章、照片或影片等。同時，對於仍在職場的嬰兒潮世代成員而言，傳送 e-mail 成為取代電話，可以安靜、私密地傳遞訊息的最佳方式。不過相較於即時通訊軟體可以觀看朋友之上線狀態，e-mail 因為無法掌握對方何時可以看到資訊，在交流上仍稍嫌不便；因此，部分嬰兒潮世代成員會進一步透過即時通訊軟體交流。然而，隨著社群網站 Facebook 在台灣之流行，Facebook 提供之即時通訊功能已有取代一般即時通訊軟體（如 MSN、Yahoo!奇摩即時通）之趨勢，本研究之部分受訪者即已觀察到並指出此類轉移現象。而有些以前未曾接觸過即時通訊軟體之受訪者，也已經直接跳過學習使用即時通訊軟體之階段，認為透過社群網站提供之即時通訊功能，即可滿足其與他人交流之需求。此外，亦有部分受訪者分享網路電話之使用經驗，其認為網路電話使用方式近似傳統電話，只是傳輸方式是透過網路，因此可以更為節省通話費。對於家裡已安裝網路電話的受訪者而言，網路電話成為

一個比室內電話或手機便宜且方便的溝通工具。

文獻回顧指出，使用網路有助於老人「改善和重新建立與外界的連結」。例如與住在遠地親友聯繫，或與他人交換資訊的同時，滿足社交需求、降低寂寞感。本研究發現，研究對象雖然較少提及透過網路與親友交流可以降低寂寞感，但從他們屢次提及「方便」、「快樂」等關鍵字可以發現，嬰兒潮世代成員透過網路，確實可以獲得社交上的協助與支持。

（四） 滿足社會參與及自我實現

綜合文獻與研究結果，受訪者在「社會參與及自我實現」面向上，透過電腦網路主要用於滿足下列活動：「滿足個人興趣」、「追求個人成長」，以及「進行志工活動」等，以下分述之：

1. 滿足個人興趣

研究結果顯示，受訪者之個人興趣多元，包含自助旅行、花草攝影、登山健行、美食烹飪、影視娛樂等；其中較特別的是，「觀看特定功能網站」亦為受訪者的個人興趣之一，如 P5 觀看 Google Earth、Google Maps。為了滿足個人興趣，受訪者從事之網路活動多元，以下舉「自助旅行」、「花草攝影」為例，從任務觀點討論受訪者為完成任務所涉及之網路活動。另外，亦介紹 P5 如何將觀看 Google Earth、Google Maps 等特定功能網站，做為個人興趣之一。

在此需先說明的是，「影視娛樂」亦為多數受訪者的個人興趣之一，但因其所涉及之網路活動細節較龐雜，故本研究另立段落加以討論，參看「（五）追求或進行休閒娛樂」。

（1） 自助旅行

L2 為 50-55 歲目前在公務機關任職之單身女性，個人興趣之一為自助旅行。有別於參與有導遊或領隊帶領之套裝式旅行團旅遊，自助旅行者從訂購機票、住宿，到規劃行程皆須一手包辦，因此對相關資訊之需求量極大；L2 在規劃自助旅行時網路活動頻繁，其中最重要的一項便是「資訊搜尋」，尤以網友提供之資訊最為重要。訪談結果顯示，L2 在規劃自助旅行時至少須完成「訂購票券」、「規劃行程」、「了解旅遊地文化背景」等任務。

在「訂購票券」部分，L2 非常倚賴上網比價、訂購旅遊所需交通票券與住宿，同時也注重「當地交通時刻表」之查詢，以便銜接點與點間之行程：「喔！最喜歡的就是旅遊，（上網）蒐集資料。喔！這個是最好用的！包括網友提供的一些訊息，比如說…我最近都是去自助旅行嘛齁，自助旅行你總是要蒐集很多包括訂機票啦，你要機票也要比價啊。最簡單不要跟錢過不去嘛，比價、阿比價你要搜尋，還有你可以搜尋到你想要的時段阿。那個機票購買了，你還要訂房啊，訂房也是要搜尋一些資訊，也是上網訂啊。…～再來規劃你的時刻表阿。搜尋你火車的時刻表，像台灣一樣嘛。台鐵你可以搜尋說，我 A 地到 B 地，幾點幾分有車子，然後要接哪個班次、什麼班次這些。喔！這個使用率最好啦！」（L2：77-86）

而在規劃行程時，諸如挑選旅遊地點、旅途中應注意的問題，或其他自助旅行者之經驗等，也是 L2 搜尋之重點，因此 L2 會透過專門的論壇網站（如「背包客棧自助旅行論壇」）搜尋旅遊資訊；而選擇該論壇網站之原因則包括：資訊豐富、新穎，同時有很多網友的親身經驗。另外，L2 搜尋時除了觀看網友提供的資訊作為參考外，也會因為「不放心」，而會另外再搜尋、確認其他可能的問題解決辦法：「其實這個網站【背包客棧自助旅行論壇】就非常豐富，因為它會搜尋到你所

有想要的阿。因為最新的訊息，一些網友們也寫很多一些自己相關的訊息都放在上面阿。因為上面有很多可以搜尋到，包括就是說，上次我們去自助旅行，那個小站、在日本的一個小站，因為我要轉接點又要去玩，那這個行李的寄放問題嘛。那上面網友說，阿這個沒問題，有地方寄放。可是又不太放心，自己也是要去搜尋看有沒有嘛。阿萬一沒有寄物櫃的話，你怎麼辦咧？想辦法帶個鎖鏈去鎖起來啊，這個都做了，因為置物櫃不夠啊。」（L2：100-106）

另外，L2 也會透過維基百科，了解自助旅行地點的相關歷史背景。因為網友提供之資訊多為旅遊中之個人經驗與體驗，較少涉及旅遊地點之歷史背景；但對 L2 而言，了解一地之文化與歷史背景，亦是享受自助旅行時重要的元素。故 L2 會依其所需要的資訊類型，而到不同的網站搜尋；例如從「旅遊論壇」搜尋「網友經驗」，從「維基百科」搜尋旅遊地點的「文化背景資料」：「比如說最近要去…ㄟ已經去回來了，去印度阿。那去印度總是要了解一下印度一些相關的訊息啊，比如說鹿野苑阿或是恆河阿，恆河的夜祭人家上面就有寫啊，就先去看一下，到底它寫了哪些東西啊。…～你想要看恆河，想要看鹿野苑，你必須去…他們有把它 po 在維基百科。那你一般不會看得到，一般網友只是寫一般的時候，我去鹿野苑玩，怎麼去而已，如果你想看鹿野苑一些相關的東西，那邊【指背包客棧自助旅行論壇】沒有。…～所以說想看一些相關的歷史、它的資訊的時候，我就會去**維基百科**去查，因為那邊放的資訊還滿多、滿豐富的。」（L2：422-424; 429-431; 434-435）顯示 L2 在從事自助旅行時，不僅注重當下的遊樂體驗，同時其也希望透過預先了解當地的歷史文化，而獲得深度的旅遊經驗；訪談顯示，透過網路搜尋資訊，可以有效協助受訪者順利完成其興趣。

另外，P5 則提及會在旅遊前先上網查看 Google Map 之街景圖，預先了解該地風貌，此為 L2 未曾提及之旅遊資訊蒐集方式：「像我們要去旅遊的話，人家講說哪裡、哪裡，去看一下，哦、大概是這個地方，到這個地方看看，知不知道？所以說你到台灣去的話，你台灣任何地方齁，你看 google 那個街景都很清楚，除非那個軍事單位它給你模糊不讓你看，其他都很清楚，你想看就連到 google 那個街景去看，四周你就看得出來，哦～我到的那個地方就是這個樣。」（P5：283-288）

至於問及是否會主動分享個人旅遊心得，以回饋論壇網站時，L2 表示因為忙碌，所以皆交由旅伴撰寫：「（研：阿姨會有興趣想要在上面分享你的旅遊資訊或心得嗎？）有啦，是有想啦。但是一直都沒有動手，因為好像時常都很忙的樣子啊。有啦，我們去的同伴們有一個專門寫的，我們負責收集資訊，阿另外一個就專門寫部落格。」（L2：109-112）

研究發現，受訪者傾向將自身定位為「資訊使用者」，如 L2 即明確表示：「我們是資訊的使用者」（L2：406），而非分享者；故當問及是否會主動分享資訊時，受訪者往往表示自己以「瀏覽」為主。

（2） 花草攝影

L7 為 50-55 歲目前擔任教職之已婚女性，個人興趣之一為花草攝影。訪談顯示，L7 不只純粹拍攝，同時也希望進一步了解花草；此外，受訪者亦會找尋值得遊逛的溼地或公園，並規劃前往之交通路線。綜合而言，L7 為滿足個人花草攝影之興趣，至少包含「搜尋花草名」、「搜尋拍攝景點」、「規劃交通路線」等任務。

L7 原本並無上網需求，會開始使用網路是因為拍攝花草之後，對於花草名有了解之需求，故在同事教導下學會上網搜尋：「出去玩的時

候看到有一些花草，我覺得花草很漂亮，所以我就把花草拍下來。可是拍下來以後，我發現ㄟ這個花、這個草叫什麼名字？這個樹叫什麼名字？那時候我就拿來問學校同事阿，可是就是大家都不知道。後來就有人七嘴八舌跟我講說，ㄟ你可以上網阿，你可以怎麼樣、怎麼樣阿這樣子。阿因為其實我對電腦…之前很少用啦，其實我要講一年應該是不算很正確啦，就是說可能一年以前就有曾經上過，可是上去不知道要做什麼。就是上去了，人家說上網，但是上去了我不知道要做什麼。真的比較頻繁地在用【指上網】，是一年、就是我開始照了花草以後，人家說你可以上網去查。」（L7：14-23）

而L7搜尋未知花草名亦有其策略，首先以通俗植物名當關鍵字，搜尋到資料豐富之同好部落格或網站後，L7若覺得具參考價值（如有相片以及相關說明），便會將其加入「我的最愛」：「我剛開始的時候，我說阿我可能打一個植物的名稱，那就會有人有部落格或有人的網站，就會有那個植物對不對？然後我會進去看。然後我看了以後，我覺得這個人的網站或這個人的部落格他植物很多，可見他也是植物愛好者。然後他會、比如說他會建立一些植物的相片或說明在裡面，那我就馬上把這個人（的部落格或網站）加到我的最愛。」（L7：71-76）

之後當 L7 遇到未知植物名時，便先直接瀏覽「我的最愛」中同好者之部落格或網站，查看是否有類似的花草相片與說明：「阿我以後就是我會從我的最愛那裡面先去看一下，因為既然我照了一個植物，我不知道這個植物叫什麼名稱的話，那我根本沒有辦法打那個名稱嘛。所以我就怎麼辦，我就先從我的最愛裡面，我比較熟悉、覺得那個人的資料比較多的，我就從那邊，然後去看他的（相片）、去搜尋他的相片，然後看看有沒有他的相片跟我照的這一個、我看的這一個是一樣的。阿如果有類似的，

我就進去看一下說，ㄟ他裡面的是不是真的跟我看到的這個一樣這樣子。…～比如說我最常上去的就是『woodman』，這個人他裡面就建立了很多這種有關植物的相片吶，所以我就會對於我不知道的植物，我就會先跑上去看看我有沒有跟他一樣的。」（L7：76-82; 87-89）

其實 L7 後來在他人教導下知道有更好的搜尋策略，如以植物之科屬特徵為關鍵字去搜尋；但因其目前仍在工作，沒有時間深入研究植物分類學，故現在仍採用瀏覽同好者之部落格或網站之方式搜尋：「其實我後來有接觸到一些真的是人家可能有涉獵植物已經五、六年的人，他們是說你應該是先知道某一個科的特徵吶或怎麼樣，這樣去（搜尋）比較好。但是因為我目前還沒退休，所以我還沒辦法像人家說，去上一些什麼有關植物的課，所以我目前還是用這種笨方法。」（L7：83-87）

除了搜尋植物名外，鄰近之溼地或公園之相關資訊，亦是 L7 搜尋目標；同時，L7 亦會利用 Google map 規劃前往之行車路線：「像我對溼地有興趣啊、對植物有興趣啊，然後我就會上網去看，ㄟ原來高雄還有哪些地方（是溼地），那就會想去…就會說，ㄟ那個地方怎麼去？…～比如說我今天想要去某個地方，阿我不知道它在哪裡，呃我會、我會用 google、google map 齁，然後去我在什麼地方 A，然後我要前進 B，然後它會告訴我路線怎麼樣。」（L7：625-626; 94-96）

研究結果顯示，「有無需求」確實是引發嬰兒潮世代使用網路之重要因素，如 L7 未有搜尋植物名稱之需求前，曾經有上網的經驗，但因為當時沒有目的，上網不知道可以從事哪些活動，或是透過網路完成什麼事項，故極少使用。直到 L7 開始因為花草攝影，有查詢植物名稱的需求以後，網路才成為其滿足個人興趣之重要工具，也進而延伸出其他的網路活動。

訪談結果也呼應文獻，亦即嬰兒潮世代在未來退休後，有針對興趣進修的需求，而此進修並不是淺層、簡單的學習即可，嬰兒潮世代成員講求的是具深度且有收穫之進修。如 L7 便希望透過「植物分類學」，了解花草科屬特徵，以便以科屬特徵為關鍵字，查詢在溼地或公園拍攝之花草。此外，L7 未來退休後也有志於擔任溼地志工，認為自己在工作專業領域上小有所成，但在其他感興趣的領域可能有所不足，因此希望能在退休後多學習：「退休以後齁…因為我現在就是在看這些花花草草嘛，所以我是有點想到可能高雄不要太遠的某些溼地去當義工、去當志工。因為我對植物也滿有興趣的，所以有點想去溼地阿當志工阿。…～我是覺得說，因為事實上很多東西真的是活到老（學到老）啦。我目前為止，我自己覺得我只是可能在我的專業、這個專業領域還 ok，但是其他方面或許接觸不多，那我會覺得說退休以後ㄟ能夠學一點東西。」（L7：138-141; 158-160）可見深度進修與學習課程之提供，對嬰兒潮世代成員退休後之個人興趣維繫具有重要的幫助。

（3） 觀看特定功能網站

與上述興趣不一樣的是，有受訪者之興趣在於「觀看特定功能網站」，如 P5（65 歲已退休之已婚男性）會觀看並比較各地區 Google Earth 之空照圖、街景圖。透過觀察不同國家街景圖之有無、更新速度，P5 表示可以了解各國之發展情形：「Google 街景現在也不算是很普遍吶，只有這個美國、日本阿、台灣啦這裡有，像那種…像大陸阿，那個菲律賓、馬來西亞、印尼啊，現在都還沒有街景。所以說街景齁，大概…只不過你從那個 Google 那個街景也可以看出來這個國家的進步，對不對、你看台灣就有啊。在美國本土是有很多啦，那美國本土的街景它換得、也就是 update 的速度很短。那我們這裡的都好幾年，都很久才換，那不管怎麼樣它還是

有啊，就是這樣。」（P5：45-50）

另外，街景圖所表現出來的真實性，亦是吸引 P5 樂於觀看 Google Earth 之原因；透過高解析度的街景圖，予人身歷其境之感；讓人可以不用出門便能瀏覽不同地區風光：「那個 Google Earth 啊，假使說有那個…有街景的還更好，因為它每個地方、每個國家不同喔，它那個照下來的話，（它）的真實性還滿那個，就跟你從飛機上看，它愈看愈低、愈看愈低。它有的時候解析度高的時候夠，就…你看真的看的很清楚。像我們台灣這個地方夠，像那個…人是看不清楚，（可是）像所有台灣的地方夠，這個車子都看得很清楚。從上面看下來，什麼計程車、轎車、樹阿，你看、都很清楚。人是看不怎麼清楚，哪裡站了人是看不清楚，所以說它的解析度能夠到車子，像那個馬路上的標線吶，都看得很清楚。」（P5：266-272）

P5 同時亦會透過 Google Earth 觀看大陸地區，但大陸地區之解析度與台灣相比，能見度較低：「像大陸也有 Google Earth，但是它沒有街景，所以說它的解析度比較不好。它好比說，咦、我們台灣的話，我可以看到…我的解析度可以看到汽車對不對？大陸的解析度大概可以看到體育場…看到一個學校的運動場，可以看到湖泊，知道這是一個學校…好像是學校的運動場，旁邊那一片一片的房子，知不知道？馬路就這樣子，只能看到差不多運動場那麼大。」（P5：275-279）

綜合而言，為滿足個人興趣而引發的資訊需求，不僅可以增加嬰兒潮世代主動上網搜尋資訊的機會，同時更是其上網搜尋資訊的動力來源。諸如自助旅遊上網比價、查詢網友相關經驗與建議；或花草攝影愛好者查詢所拍攝之植物名稱、如何前往鄰近之溼地與公園等。同時，從任務觀點而言，受訪者往往需要上網搜尋不同種類的資訊，以完成滿足興趣所需之各種任務。而受訪者亦知從不同管道搜尋其所需的不同資訊，例

如自助旅行愛好者 L2 便分別從專門論壇蒐集網友經驗，從維基百科搜尋景點歷史背景文化等資訊。又如花草攝影愛好者 L7，透過其他同為植物愛好者之部落格分享的照片與說明文字，來辨識其所拍攝之花草；而當其欲前往某個溼地或公園時，則會透過 Google Map 規劃路線。研究結果顯示，向具特定興趣之嬰兒潮世代成員介紹與其興趣相關之網路資源或工具，或許將有機會促進嬰兒潮世代使用網路，讓網路協助其更有效率地進行個人興趣相關活動。

另外，「觀看特定功能網站」也成為某些嬰兒潮世代成員上網的動力，甚至成為一種新的興趣；例如 65 歲的 P5，喜歡瀏覽 Google Earth 之空照圖與街景圖，其不僅用於規劃路線、預先瀏覽當地街景，亦透過觀察、比較不同國家之風貌，突破空間上無法親臨之遺憾。此現象顯示，「特定功能網站」若具備吸引嬰兒潮世代之特質，例如突破空間限制、提供樂趣，或許可以黏著部分嬰兒潮世代成員，使其願意使用網路，進而探究網路其他功能與面向。

2. 追求個人成長

研究結果顯示，研究對象透過「搜尋網路資訊」，以追求或滿足個人成長之需求。有因特定目的（如追蹤展覽訊息、購買書籍）而搜尋與接收相關資訊者；或因欣賞特定人士，而主動關注該人士在網路上發佈之訊息者；此外，亦有透過瀏覽網路上各種其感興趣的知性資訊，以獲得個人智識成長或開闊自身視野者。以下分述之：

（1） 因特定目的搜尋與接收相關資訊

觀看展覽或閱讀書籍，為追求個人成長的方式之一。研究顯示，受訪者會透過 e-mail 接收展覽相關資訊，或是上網觀看書評作為購書

參考。如 L2 平時參加展覽或講座後，會留下個人 e-mail，以收集未來舉辦之展覽資訊：「比如說我上個禮拜六去聽一個演講，就是邱建一，他新月社的，他是繪畫的，他就會講那個卡拉瓦喬。那卡拉瓦喬是一個畫家嘛，十六世紀的阿，那他為什麼要讓我們知道？我們剛開始不知道阿，他就以前我們曾經參加過他埃及展覽的講座，他就…ㄟ這些講座曾經來報過名的，就全部發 mail 通知你。對阿，我現在有什麼東西，比如說我辦的人，我一定希望很多人來參與嘛。那他 e-mail 資訊從哪裡來？曾經來報（名）過我們的，就全部通知你。那我們都看了，有興趣就會去報名、去追蹤它嘛。因為沒辦法說，ㄟ某一個人的網站我一天到晚去看它，也不會啊。」（L2：234-241）L2 平時對觀賞各類展覽極富興趣，但卻也不可能整天搜尋與留意各單位所舉辦之展覽或講座，因此 L2 選擇在展覽或活動後主動留下 e-mail，以便被動接收各種可能的展覽資訊，省去時時查看展覽單位網站的時間與精力。

而 P2 則會透過瀏覽網路書評，以選購想閱讀的書籍：「如果說每個書局在去那邊過濾，那太累。不見得每一本想買，回去看又不知道要看多久才知道到底要不要買，那個時間會更長。所以上網總是有那些專業的去看，參考、其實那種都是純參考，不見得說一定去買；但是我覺得也是很不錯的資訊啦。因為像以前報紙比較有書評的部份，現在報紙少了。所以網路上還比較多。…～以前的書評報紙上會有一大篇都會有，現在你要去看（寫）得很詳細、很充足的書評，除非在網路上；報紙不會看到這個，不會用那麼大篇去介紹。阿網路上就比較充足，篇幅上就夠它去發揮，看得就比較過癮一點。」（P2：186-189; 192-195）在還未使用網路前，P2 主要透過「報紙」觀看書評，但因為網路興起，報紙書評逐漸式微，內容受版面限制，逐漸不像網路書評詳細與豐富。因此，P2 轉而在網路上搜尋與觀看書評，以滿足購書前比較與參考的需求。瀏覽網路書

評，不僅使 P2 可以快速過濾想選購之書籍，亦成為滿足其觀看專業書評的重要管道。

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員透過網路，不僅可以透過 e-mail，被動但即時獲取感興趣的展覽資訊；同時亦可透過主動瀏覽網路書評，滿足自身購買書籍前之過濾需求。使用網路後，受訪之嬰兒潮世代成員也察覺網路逐漸取代傳統媒體（如報紙）之趨勢，成為獲取資訊的重要管道。

（2） 關注特定人士發佈之訊息

除了搜尋特定資訊外，亦有受訪者透過關注特定人士發佈的訊息，擴增自身視野、獲得精神上的糧食。如 L4 透過 RSS 訂閱部落格，或瀏覽社群網站之粉絲頁，關注如作家、導演、演員，或政治人物等名人發佈之文字或動態：「有幾個部落格我有訂閱，所以它會出現在我的那個 yahoo 的信箱的時候，我就會上去開來看一看。我有訂閱一些部落格。…～比如說我會訂侯文詠的（部落格）。呃、像一些名人的，我就會訂閱嘛，像侯文詠的阿、吳念真的阿、我喜歡的，還有就是那個什麼龍君兒阿，我就去訂閱他們的東西。…～像我剛剛講的龍君兒阿、侯文詠阿、吳念真吶，**這些可能就是我一天當中的糧食吧**。還有馬英九的部落格，好像那個（Facebook 的）粉絲頁我也有加。就加一些我喜歡的人，但是這些是不需要給他回應的。」（L4：192-193; 198-200; 214-218）L4 身為家庭主婦，自言脫離職場後便較少接觸到社會上的訊息，但透過網路瀏覽他人分享的訊息，使其有機會透過訂閱 RSS，或是加入特定人士之社群網站粉絲頁面，即時接收感興趣之訊息。

（3） 瀏覽各種感興趣的知性資訊

除了上述有目的性的接收特定資訊外，亦有受訪者透過瀏覽各種感興趣的知性資訊，以滿足個人智識上之成長需求。如 T2 會主動瀏覽經濟、環境等議題：「比如說我現在很關心經濟，我就看到經濟的議題，我就會去看；阿我今天想了解環境的議題，我看到那個議題，我也會去看那個議題。」（T2：623-624）

除了主動接觸外，亦有無意間瀏覽、偶遇受訪者感興趣之議題的情況，如 L9 在無意中看到探討禽流感問題的相關影片，進而了解到政府試圖掩蓋禽流感之疫苗問題：「有時候無意間去下載的時候，會去看一些影片。我上個月有看到一個還不錯的影片，有關禽流感的問題，無意間去下載下來的。那影片有一個多鐘頭，我覺得那個影片不錯，第一個、他當事人是專業的，第二個、他是爆料，因為政府掩蓋不敢發佈，怕大家恐慌啊。阿那最主要是疫苗的問題，所以它【指政府】掩蓋起來。」（L9：234-235; 238-240）L9 的經驗顯示，在網路上「偶遇」重要的社會議題，也是嬰兒潮世代成員開拓個人視野，獲得各種知識與資訊的重要管道與機會。嬰兒潮世代成員接收資訊的方式將可從電視、報紙等被動接收，化為主動接收，進而可以更即時且無縫地與社會趨勢接軌。

此外，受訪者 T2 也表示，透過網路獲得資訊，除了讓其滿足於「知」，同時更激起「行」的動力；了解別人能做到的成果，自己又可以如何仿效與應用，進而提昇個人成長，才是透過網路搜尋與瀏覽資訊最重要的收獲：「比如說我們是……就是在一個封閉的地方，你如果沒有人教導你做這種事情，你應該不會想到要做這種事情。可是因為有資訊的傳達，ㄟ別人可以這樣做，憑什麼我們不可以，我們就會想要去效法這樣。...～比如說…人家…ㄟ我們這個社區對不對，我們去看別人社區覺得還不錯，那我們社區為什麼不可以跟它這樣？或是我們也可以做得比它更

好，那我們要怎麼做。我們要反觀自省，然後讓自己再往上成長這樣子。我會利用這種資訊反觀自己，然後再去改做自己想要的東西這樣。」（T2：607-610; 612-616）

3. 進行志工活動

文獻顯示，嬰兒潮世代成員亦透過參與志工活動，滿足其「社會參與及自我實現」需求；例如男性通常傾向可與自身興趣或專長結合之志工活動，而女性則以公益或宗教性團體的志工活動為主（Cochran, et al., 2009; 張超群，2007；董正玫、池煥德，2010）。

研究結果指出，有 3 位受訪者表示目前正在從事志工活動，如曾擔任高中教師之男性受訪者 T4 擔任心靈輔導團體、宗教團體之志工；而現為家庭主婦之L8和T3則擔任消防義工。因本研究非大規模量化統計，無法反應文獻所描述之男女擔任志工性質之差異；同時，本研究之重點在於了解嬰兒潮世代成員如何透過網路完成志工活動，故以下僅就受訪者志工活動與網路互動進行分析，而不探討嬰兒潮世代成員志工活動選擇上之性別差異。

3位受訪者參與之志工活動分別為：T4─救國團張老師(心靈輔導)、慈濟（宗教團體）；L8、T3─婦女防火宣導大隊（政府單位）。就任務角度而言，志工活動涉及之網路使用主要包括以下面向：「活動宣導」、「事務聯絡」、「資訊分享」。不同任務所涉及之網路活動不盡相同，以下分述之：

（1）活動宣導

在活動宣導部分，受訪者需完成的具體任務包括：「演講」(T4)、「家戶訪視」(L8、T3)，以及「海報製作」(L8、T3)；為完成以上

任務，受訪者需透過網路搜尋可用資料。而就搜尋資訊的主、被動性而言，可分「主動搜尋」以及「被動瀏覽（資訊偶遇）」。

T4 在未退休前便擔任張老師志工，退休後因應張老師推行的校園演講活動，因此會到國高中對青少年進行演講。為準備演講所需簡報與教材，T4 會主動上網蒐集與演講主題相關之講義與資料，如相關簡報、影片等，經過個人消化、剪裁，以豐富其演講內容：「因為我演講，（內容）就製作成 power point，後來就去下載…過去有人講過的相同的主題，那他就掛在網路上，我就下載他們的東西。那可能就是下載好幾份資料、講義以後，我就開始去篩選我要的東西。」（T4：26-29）

受訪者知道使用特定關鍵字可以搜尋所需檔案，如加上「ppt」，搜尋結果便會出現 ppt 檔案。T4 瀏覽篩選後，會將相同主題之檔案存在電腦的主題資料夾中，以為後續製作簡報檔時參考利用。對受訪者而言，網路資訊的豐富與可及性，成為其完成志工活動最得力的工具：「上網搜尋大概這五年才會，因為之前其實東西不知道可以用，那後來有一天我突然覺得說…ㄟ這種（演講）主題說不定網路上有人會掛在上面，後來果真我上網去搜尋以後確實有。所以後來這兩年，我就下載…直接…比如說我要講…ㄟ性別平等教育，我就打『性別平等教育 ppt』，按搜尋以後，就真的跑出很多跟性別平等教育有關的那個ppt檔案，那我就每一個看、點選打開來看…ㄟ這個可以留著用，就這個下載儲存、另存目標。那我存了一堆以後，我需要講這一方面的主題的話，我就去點選那個主題，就是用那個資料夾，就存到一個固定的資料夾裡面。然後就點選那個資料夾，打開這些檔案、一個一個打開來看，覺得可以用的，或是覺得裡面有哪幾張內容是我可以用的，我就複製貼上（笑），就很好用。」（T4：65-74）

T4 在搜尋檔案時因為經常接觸相關資料，所以逐漸知道哪些資訊

來源較具權威性，例如諮商倫理領域的教授或該學校研究生之報告等：「比如說我當張老師，比較需要的就是ㄟ那個……諮商倫理，那這個諮商倫理這個主題，會講的在國內沒有幾個，那上網一看、打『諮商倫理』這幾個字，叫出來的東西就是那幾位教授的東西，那當然有部分是研究生的、他們的這個報告。那個在張老師的領域裡面是滿重要的，所以這個是可以、是值得參考的。」（T4：105-111）

此外，若有需要利用影片以輔助演講，則 T4 傾向下載到個人電腦，避免因為演講場地無法連上網路，而使影片無法播放：「那個東西【影片】基本上…有時候如果沒有下載到我的電腦的話，我去演講的場合，如果沒有網路，或者網路叫不出來，那那個檔案就沒辦法用。所以我一定會先下載到我的電腦裡面，然後再做超連結這樣子…～YouTube 的東西，有時候是不錯啦…～但是我會擔心說，出去（演講）如果那個地方、那個學校的無線網路不是很方便的話，那那個檔案就叫不出來，所以一定會想辦法下載。」（T4：664-671）

而 L8 與 T3 參與消防義工，其中一項志工活動便是向社區鄰里進行家戶訪視，以宣導用火、用電之安全。為了有效傳達用火、用電等防災知識，L8 與 T3 便會主動上網蒐集相關圖片、說明範例等資料：「我們會找一些有關消防方面的，可以給人家做宣導用的，一些圖片啦，或者是相關的資料。…～我們大概就是講說，要怎麼樣子去宣導，讓人能夠說服人家，然後讓人家能夠明白，我們所要表達的，大概就這樣。我們是去宣導、家戶宣導，就是要到人家家裡面；要講、你要講得對，那你必須要收到比較正確的答案，那你就要自己去找資料，大概就是瓦斯安全吶，那個就是現在跟火有關係的啦，還有一些什麼電的安全。對對，大概我們就是找這樣子，這是做志工上面比較需要的。」（L8：58-59; 61-68）

另外，也因為家戶宣導重點在於傳達正確知識，如何判斷網路資訊之正確性，對 L8 與 T3 而言便非常重要。L8 表示，參與消防義工需接受相關知識之專業訓練，故而可依此判斷搜尋到的網路資訊之正確性：「因為我們自己有受訓，我們定期的也有…就是消防署也會給我們受訓。那可能我們也要知道、自己要有概念。然後我們更想要再深層，講得比較白話，比較讓人家能夠懂，我們就去再自己找，找我們自己可以跟人家溝通的那種語言，所以我們再去看（網路資料）。」（L8：73-79）

除了主動搜尋以外，受訪者也會在網路上藉由「被動瀏覽（資訊偶遇）」，而找到志工活動可用的資訊。如 L8、T4 有時候在網路上隨意瀏覽，若看到適合用於志工活動之相關圖片或文章，便會特別留心，進而整理運用於海報製作或講課範例：「剛剛開始真的也有時候，不能說你上網要找什麼，你就覺得說，阿它那個就是我所要的東西。對、慢慢的，ㄟ一看、有的時候看到那個圖片也不錯，那就把那個圖…如果是把它印下來，然後再做一些海報之類的東西。那開會的時候，再跟大家分享，就是這樣。」（L8：103-107）、「一些比較特殊的啦，例如像之前倪敏然自殺的，他為什麼…那個東西我會去關注，阿去關注的原因就是說，ㄟ我在演講的時候或許…講到憂鬱症的主題我會引述倪敏然這個事件，所以我對…那一段時間有關倪敏然的新聞我會看。或許我在未來出去演講的時候，可能值得我參考。」（T4：144-148）

綜合而言，在活動宣導部分，為因應演講、家戶訪視與海報製作等任務，受訪者會同時結合「主動搜尋」與「被動瀏覽（資訊偶遇）」，透過網路蒐集志工活動所需資料。在「主動搜尋」部分，受訪者會針對特定主題主動上網搜尋，並下載所需資料；如 T4 在製作演講簡報時，搜尋與演講主題有關之簡報、故事或影片；L8 與 T3 在準備家戶

訪視、製作海報時，會搜尋防災宣導相關之圖片與故事等。而「被動瀏覽（資訊偶遇）」部分，則是受訪者平時在網路上隨意瀏覽時，在沒有預期的情況下，發現可用於志工活動之圖片或資訊，進而下載儲存以利後續使用。其中，值得注意的是，受訪者傾向將搜尋到的資料下載到個人電腦，尤其是用於演講所需之影片檔，以避免無法連上網路無法取得與使用檔案之困境。另外，受訪者也提到會分享搜尋到的資訊，以幫助團隊其他志工於活動時利用。

（2） 事務聯絡

事務聯絡分兩部分，第一是受訪者服務之志工單位在官方網站上單方面發佈訊息，其次是志工間處理事情、籌備活動時之聯絡。志工單位在官方網站上單方面發佈訊息，通常包括最新訊息或培訓課程等資訊，受訪者藉由主動瀏覽以取得相關資訊，進而決定是否參與：「我會去我們消防隊的網站，去瀏覽一些…就是看一看最近有什麼消息。」（T3：262-263）、「（救國團張老師的網站）我也會去看，因為它上面會有開會的、訓練的訊息。覺得自己可以的、有時間，阿訓練的日期、主題我有興趣，時間我可以配合，我就會上網去報名。」（T4：289-291）

其次，志工間在進行志工活動時，有時需互相討論、聯絡，受訪者表示會透過 e-mail 與其他夥伴聯絡。如 T4 處理慈濟相關事務時，往往透過 e-mail 與各大專院的慈濟青年（簡稱慈青）討論活動籌備、規劃輔導行程等：「因為我參與慈濟的這個活動，那慈濟的一些營隊的訊息…～像 XX 區的九所大學，他們有些什麼樣的活動，我會看、需要我去關心，就寄出來的信，比如說哪一天、哪個學校、有哪個活動，假如我的行程沒有衝突，那我就會到那個學校去。」（T4：150-155）、「因為我是會…就是一直在陪伴慈青嘛，像一些營隊…暑假的這個全國性營隊，它所有工

作人員的信，全部都會寄出來啊，所以有些…像這個暑假，夠那個相關的信大概有超過一、兩百封。」（T4：519-522）

相較於透過社群網站（如 Facebook）進行事務討論或聯絡，受訪者 T4 仍較習慣透過 e-mail 進行事務聯絡，而不願加入需要輸入個人基本資料才能建立帳號之社群網站：「我常常收到一些朋友，或者各校的慈青，他們邀請我加入 Facebook 什麼之類的，我只是看一看，不太願意加入。因為一方面，加入要輸入個人的基本資料，我覺得那個年紀一大把了，不需要跟人玩這些。那他們有什麼事就直接跟我講，或者透過信件告訴我；像等一下開會也是，他們寄信給我，時間到了我就去。」（T4：192-198）

但透過 e-mail 聯絡有時也為 T4 帶來困擾，例如信件內容其實不用周知所有成員，但寄件者仍全部發送，使得 T4 覺得收到太多資訊，造成認知上的負荷，同時也佔用到處理其他事情的時間：「有的是根本就覺得沒有什麼（內容）的，那就變成…也覺得說…我們要去刪這個信，因為沒有意義，那就選擇說哪些信我要保留，哪些信要刪。那另外就是…譬如說，像甲寄信出來要給乙表達意見，他也寄出來，又看到丙的意見又加在上面，所以底下就甲、乙、丙、丁就這樣子【受訪者比出由下往上的動作，表示信件在各人間轉寄，內容疊加上去的樣子】。好了啦，那看了一大堆以後，我就…反正前面的都一樣的，我就把前面的刪掉，然後保留最後一封。當然就變成要花時間去做這個整理，（佔用）我做其他事情的時間。」（T4：522-530）

（3） 資訊分享

進行活動宣傳往往需要各種相關資訊，因此便有服務單位鼓勵各團隊設立志工部落格，讓不同團隊可以在部落格分享資訊，或是交流活動照片；不僅可以凝聚志工向心力，同時亦能透過分享資訊，提昇

整體志工活動之豐富性，並增進團隊評比分數，取得榮譽與成就感。如 L8 表示，自己參與之消防義工團體，志工會在部落格上分享家戶訪視所需資訊與心得，同時也會觀摩友隊志工部落格，學習對方的優點：「有時候是社群網、社群吶【指部落格】，那會把那個團體的、大家很多東西都（聚集）在一起，那我們大家互相有的時候會交流，就是這樣。…～心得就是說，自己製作宣導當然也有苦也有甜吶，然後大家怎麼樣子能夠讓…自己這個隊上，然後…因為有的人做一做，會有人比較沒有興趣，不知道怎麼去跟…有人不願意面對住戶，這樣子溝通上面有一些…～所以我們就自己就…大家就會分享說（家戶宣導的一些心得）。」（L8：69-70; 85-87; 90-91）、「而且還有就是說，那時候…因為我是小隊長，那我下面又有十幾個下面的隊員，我們大家就會互相說，就是希望…因為我們每一年也要做一些評比，也希望我們的那個評比…就是也是希望我們自己有一些很特殊的一些表現，那我們自己也希望能夠大家自己有什麼特別好的點子，能夠跟大家分享。…～一些我們看到的還不錯的（資訊），我們也會 po 給大家看看；也會到友隊的（部落格）網站上面去看看，人家友隊是怎麼樣發表。」（L8：91-95; 97-98）

綜合而言，「透過網路搜尋與瀏覽資訊」，為嬰兒潮世代成員滿足「社會參與及自我實現」時，最重要的網路活動。在滿足個人興趣方面，例如 L2 會透過網路搜尋自助旅行時所需之交通、住宿、景點等資訊，同時也透過網路完成訂購票券與預約住宿等任務；其中，網路也是 L2 接觸到其他同好的重要管道，藉由瀏覽專門論壇，L2 可以在網路上輕易瀏覽到其他網友的旅遊經驗，預先了解可能遇到之問題與困難，進而從中尋得適合的解決辦法。此現象顯示，網路不受時間、空間限制，並可匯集不同網友意見與各種資訊的特性，對嬰兒潮世代成員而言，是一個豐富的寶庫，只要知道怎麼從中提取，個人將獲益匪淺，正如 L5 所言：「電腦…已經很多

東西放在這裡【指網路】給你用了，你只要知道去拿，你會拿不完。」（L5：746）

此外，透過網路不僅可以滿足個人興趣，同時也能滿足嬰兒潮世代成員個人成長之需求。例如 L7 會上網搜尋植物之名稱，以了解其在溼地或公園所拍攝之花草的名稱與特性；藉由搜尋網路資訊，L7 同時也滿足了「知」的需求，增加其對植物之認識與了解。另外，其他受訪者也會透過留下個人 e-mail、訂閱 RSS、瀏覽社群網站粉絲頁，或搜尋瀏覽網路書評等方式，蒐集與瀏覽各種可以滿足或協助個人成長所需的網路資訊。而在志工活動方面，搜尋與瀏覽網路資訊更是完成志工活動不可或缺的管道與工具，例如心靈演講或防災宣導所需的教材、範例，研究對象皆透過網路搜尋而得，不管是主動搜尋或是被動瀏覽（資訊偶遇），收集到的資訊都能協助志工活動圓滿進行。此外，網路也是志工活動中分享資訊與聯絡事務的重要平台與管道；例如透過小隊部落格，志工可以分享個人收集的資訊、張貼活動照片與心得等，不僅可以增加隊員的向心力，同時也能輔助隊員共同學習與成長。

（五） 追求或進行休閒娛樂

前文已指出，「追求或進行休閒娛樂」為受訪者個人興趣之一（參「社會參與及自我實現」）。因相關網路活動細節龐雜，故本研究另立段落，獨立闡述研究對象如何透過網路追求或進行休閒娛樂。研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員在網路上從事的休閒娛樂活動，主要包括：觀看影音網站或網路電視、聆賞下載影音、收聽線上廣播、玩社群網站遊戲等（參表 4-13）。

表 4- 13 研究對象追求或進行休閒娛樂之網路活動

網路活動	管道與類型	年齡層 50-55 歲	人數	56-60 歲	人數	61-65 歲	人數	總人數
1.觀看影音網站或網路電視	管道：YouTube、土豆網、优酷、 PPS 類型：電視節目[a]、短片[b]、教學影片[c]、電影、音樂 MV[d]	L3、L4、L6、L9、P1、P3、P4、T1、T2、T3	**10**	L1、L8、T4	**3**	L5	**1**	**14**
2.聆賞下載影音	類型：動畫、電影、教學影片、YouTube 影音、音樂	L2、L3、L7、L9、P4、P6、P7、T1、T3	**9**		**0**	L5	**1**	**10**
3.收聽線上廣播	類型：國內談話、音樂類廣播	L3、T2	**2**		**0**		**0**	**2**
4.玩社群網站遊戲	類型：經營養成類、益智類	L3、P1、P4、T1、T3	**5**		**0**	L5	**1**	**6**

註：[a]如綜藝、戲劇；[b]如可愛、好笑、好玩、人生哲思，或日常生活小常識與養生運動保健等；[c]如音樂、舞蹈、運動保健；[d]如老歌、國樂、佛曲。

研究結果發現，嬰兒潮世代成員上網進行休閒娛樂之動機包括：「滿足個人興趣」、「打發時間」，以及「工作之餘放鬆心情」等。研究結果大抵符合文獻，亦即老人上網進行休閒娛樂之動機包括：「維繫既有興趣嗜好」、「打發時間」（Opalinski, 2001）。其中，僅「工作之餘放鬆心情」一項，文獻中並未提及。究其原因可能在於，雖然嬰兒潮世代成員逐漸進入退休年齡，部分成員甚至已經退休；但對後半期之嬰兒潮世代成員而言，仍有不少人平日仍必須工作。因此，對於仍在職場上的受訪者而言，上網進行休閒娛樂，便成為其工作之餘，放鬆心情的重要方式之一，如 L2、L5、P1、P3。

另外，研究結果也呼應資策會 FIND（2010）部分結果，亦即 50-59 歲受訪者確實常「收看網路電視／影音短片」（N=14）；但與資策會 FIND 之調查不同的是，本研究之受訪者較少「收聽線上音樂／廣播」，僅有 50-55

歲受訪者兩位（L3、T2）；而 60 歲以上之受訪者則無「收聽線上音樂／廣播」之行為。研究者認為出現此結果，可能出於以下兩項原因：其一，研究者將透過「YouTube」收聽線上音樂歸類於「收看網路電視／影音短片」，而資策會 FIND 之調查則未明確指出透過何種管道「收聽線上音樂」。其二，本研究 60-65 歲以上樣本較少（N=2），恰此兩位受訪者無「收聽線上音樂／廣播」之行為。

另外，林怡璇（2007）的研究指出，老人也會上網「下載音樂檔案」；但本研究大部分受訪者表示，音樂檔案多由子女幫忙下載，僅有 L1、L7、L9、T1、T3 會自行下載。以上 5 位受訪者會使用網路下載音樂，多因觀察他人使用或經由他人教導（如子女、同事）而學會使用；此結果顯示，當嬰兒潮世代成員更為熟悉網路使用，且有機會觀察與學習其感興趣之網路功能與應用時，嬰兒潮世代成員便也能主動上網下載其所需要之檔案，甚而可以教導他人使用（如 T3 教導其配偶）。除了兒女幫忙下載音樂檔案外，本研究受訪者也多反應會觀賞兒女下載之影片檔案，但自己會主動上網搜尋並下載影片者僅 3 位（L2、L5、L9）。其中較特別的是，L2 上網搜尋與下載之影片以日本動畫為主，且會跟親戚晚輩互相分享下載之檔案。

研究對象追求或進行休閒娛樂之網路活動，包括：「觀看影音網站或網路電視」、「聆賞下載影音」、「收聽線上廣播」、「玩社群網站遊戲」等四項，以下詳述之：

1. 觀看影音網站或網路電視

共有 14 位受訪者表示會透過網路觀看影音，包括影音網站（YouTube、土豆網、优酷）或網路電視（PPS）等；觀看的影音類型則包括：電視節目、短片、教學影片、電影、音樂 MV 等。電視節目包括綜藝節目、大陸戲劇或韓國戲劇，短片則包括一些可愛、好笑、好玩、

具人生哲思的影片，或是日常生活常識、養生運動保健等影片；教學影片則是音樂、舞蹈或運動保健之示範教學；而音樂 MV 則包括老歌（國台語或日本老歌）、民俗樂曲（如國樂），或宗教音樂（如佛教樂曲）等。

以管道而言，「YouTube」為受訪者最常使用之平台；受訪者通常透過「e-mail」或「社群網站」上他人的分享而前往觀看，受訪者有時也會和子女或學生一起觀看他們介紹、分享的影片。如 L3 主要透過親友轉寄之 e-mail，觀看各類影片；但不會特地去 YouTube 搜尋：「一般 YouTube 都是人家傳給我看的。都是 e-mail 傳過來的，好看的 YouTube 的，然後我就會看這樣子，我自己不會去看。（研：好看的是指什麼？）就是**好笑的**，或是說有什麼比較有…可看性的啦，他們才會傳給我看的。比如說**動物的**阿，有什麼比較**可愛的**啦，還是說什麼**魔術型的**阿，還有什麼**知識、常識型的**，就是說什麼使用的時候，他們會表演說怎樣使用是錯誤的阿，嘿呀。噢、還有就是說…↖**運動的**什麼動作要怎麼去做、**按摩**阿什麼之類的。嘿呀、他們會傳那個，我就會看這樣子。噢、我不會去自己去找、不會去搜尋。」（L3：397-407）而 L5 則是透過 Facebook 觀看他人分享的影音，最常觀賞的影音以日本、台語老歌為主；而 L5 也會主動去 YouTube 搜尋，以觀看較大畫面的影片：「聽歌喔、都是日本歌、流行歌。因為我們老的那一輩的日本歌星，那就台語歌、流行歌。現在大概…漸漸聽不到，所以用 Facebook 去聽，像美空雲雀的現在大概聽不到了。那些…有一些歌、以前的歌，對我們來講比較有親切感，所以都在 Facebook、YouTube 裡面聽。…～因為他們 Facebook 很多人把 YouTube 抓下來放在那邊【指將 YouTube 影音連結分享在 Facebook 塗鴉牆】；阿要不然（影片）太小的時候，我們就自己打 YouTube 去看。」（L5：313-316; 330-331）L4 不會主動在 YouTube 上搜尋影片，認為無此需求；其主要透過兒子分享與介紹，一起觀看兒子在學校接觸到的影片。此外，L4 有時則會關注其所贊助之育幼院的活動影片：「YouTube

大部分都是我兒子跟我分享，他每次從學校回來就會說，我們去看了什麼 YouTube 什麼什麼之類的東西。然後再加上…我有在贊助一所育幼院，他有時候他們像暑假會騎單車環島，然後會把那個影片製成那個播在 YouTube，所以有時候我會去看他們的動態。」（L4：402-406）、「我兒子有幫我申請（YouTube 帳號），可是我就覺得不需要阿，我兒子有看我在看就好，就一起看；他也很樂意我參與跟他一起看這樣子。…～其實我不太需要刻意去看那東西，我覺得…我兒子回來就會提供我很多。」（L4：409-411; 414）

綜合而言，受訪者通常僅觀看他人分享之影片，本身較少主動在 YouTube 上搜尋，也無主動上傳影片者。不過雖然較少主動搜尋，但有些受訪者會透過 YouTube 網站頁面右列之建議列表，延伸觀看其他相關影片；如 P4 會從建議列表延伸觀看養生相關影片：「ㄟ有時候是人家剛好寄什麼來，ㄟ然後這個它旁邊會有相關的。譬如說，ㄟ做瑜伽啦，或者是說剛好做什麼運動，可以做什麼樣的養生。然後你這個看完之後，你會再去點其他的來看，也會再去看相關的。」（P4：375-377）

雖然受訪者較少主動在 YouTube 上搜尋特定影片，但仍有如 L1、L5、L6、L9、T3 等受訪者，會特意上 YouTube 搜尋諸如教學影片（如音樂、舞蹈、養生運動）、平日有收看習慣但卻錯過之電視節目，或可用於打發時間的電視節目等。如 L1 本身對國樂有興趣，在退休之後的閒暇時間，會去搜尋國樂教學影片以自學：「YouTube 出現之後，就用得比較多就是聽音樂啊、聽歌啊，後來慢慢的因為那個要求比較多了，後來就裡面有一些可以作為教學的，學歌的、學才藝阿、學音樂阿，這方面的話，這一、兩年就比較多一點。比如說你要學國樂、學那個笛子啊、學胡琴啊，在網路上就可以看到人家的教學啊，教得很好不管是臺灣的、大陸的。我是後來最近幾年才慢慢的接觸，以前是聽啦，現在是因為退（休）了之後，就

比較有興趣（學）。」（L1：42-47）而 T3 則是搜尋志工活動所需的舞蹈教學影片，並存下來隨時練習：「之前我們要跳台客舞嘛，阿我們去年 99 年學的那個比較難的…～我就想說我到網站找看看有沒有教學的…～阿把它存起來練習。」（T3：444-446）L9 則會搜尋並觀看平日有收看習慣，但卻因時間無法配合，而錯過的電視綜藝節目；另外，也會將該節目下載保存：「像豬哥會社【台灣綜藝節目】，我習慣說我如果禮拜六沒看的話，禮拜一我就會去搜尋那個視訊齁，全部再重新看一遍。…～甚至之前我會去用 YouTube download 下來，幾乎它一開始一整年度的我都 download 下來；除了看以外，我還會 download 下來。」（L9：366-367; 226-228）

另外，L6 則表示會透過搜尋並觀看感興趣的電視節目來打發時間，但因為自認耐心不足，不會將整個節目看完；反而主要是透過 YouTube 搜尋並聆聽喜愛的歌曲：「不一定特定什麼影片，ㄟ看到了點進去把它看一看。那有時候有那個電視的節目齁，它有時候在那個（YouTube）也可以看到；那可以看到齁，ㄟ有時候我覺得無聊的時候就會點點看。我比較沒有耐心看完整個那個片子啦，最主要聽歌啦；聽歌那我會選喜歡聽的歌來聽這樣。」（L6：346-349）

研究結果顯示，受訪者透過網路搜尋並聆聽音樂之動機，包括「憶舊」與「滿足個人興趣」。憶舊的部份主要體現在搜尋並聆聽「老歌」。受訪者表示，聆聽老歌讓其可以回味年輕時代，或是獲得熟悉與親切感。如 L5 會搜尋現在幾乎已經不常在大眾媒體上播放的日本或台語老歌，透過聆聽這些感覺親切的老歌，可以獲得情感上的慰藉：「聽歌喔、都是日本歌、流行歌。因為我們老的那一輩的日本歌星，那就台語歌、流行歌。現在大概…漸漸聽不到，所以用 Facebook 去聽，像美空雲雀的現在大概聽不到了。那些…有一些歌、以前的歌，對我們來講比較有親切感，所以都在

Facebook、YouTube 裡面聽。」（L5：313-316）而 L6 則會搜尋以前年輕時代慣聽的國台語老歌，藉由聆賞這些歌曲回味年輕時代：「我比較常點的就是費玉清的、江蕙的齁這些歌曲。…～因為這些老歌齁，它的旋律啦什麼齁，就會ㄟ比較符合我們的那個啦，（可以）回味一下年輕時代。」（L6：351-352; 356-357）

除了「憶舊」外，搜尋音樂之動機亦包括「滿足個人興趣」，例如 L1 對國樂聆賞與學習有興趣，因此會搜尋相關影片（如上文）；而 P1 則對聆賞佛教樂曲感興趣，認為聆聽到契合的唱腔可以獲得身心舒暢，所以會搜尋並播放適合自己的佛教樂曲：「喔、那個佛樂啊，唱聖號的啊，唱地藏王菩薩的啊、觀世音菩薩的啊、阿彌陀佛的啊。唱腔有一個…每一個師父唱的齁，都不一樣。阿有的你會跟他比較契合，那你就會聽起來很舒服。…～那個…YouTube 的那個、那一些佛教音樂倒是不錯；那些念佛經啊，現在覺得那邊最好。」（P1：943-945; 1037-1038）

此外，有受訪者也表示 YouTube 不僅音樂量豐富，同時也比直接透過點對點傳輸軟體（如 Foxy）下載安全；如 P4 表示，YouTube 裡面已經有很多老歌可以聽，而且比起子女用 Foxy 下載音樂，還是在 YouTube 上直接觀賞比較安全；因此，P4 傾向直接在 YouTube 搜尋想聽之音樂：「現在的新歌我們聽不太懂，我們可能比較會聽老歌阿，嘿、那可能比較會去找。那之前我們、因為小孩子都 download 那個什麼什麼…fox 啦【指 Foxy】。就是很多網站，那但是那個網站我們會感覺比較不安、不安全，他會去 download 這樣子。阿後來我發現，那個 YouTube 裡面超多的！YouTube 裡面超多的，ㄟ所以有時候我們可能就直接會去找 YouTube 這樣子。」（P4：432-437）

在搜尋音樂方面，受訪者表示會透過「歌手名字」或是「歌曲名」搜尋，如 L6 會直接鍵入歌手的名字搜尋：「就是說我打個『江蕙』，它就

很多歌出來了，對不對？那我就點吶，點我喜歡聽的歌阿。那譬如說，我打個『黃乙玲』，那它黃乙玲的歌就都出來了嘛，那我想聽哪一首（就可以聽）。」（L6：362-364）而 T3 則是用「歌曲名」幫丈夫搜尋他想要的歌曲，之後 T3 的先生也在 T3 的教導下學會下載音樂，但 T3 之配偶後來採歌手名搜尋：「就是你進去那個 Foxy 裡面，你就打那個歌名，點進去它就會跑，跑出來好幾首，你就挑一首把它下載。…～（我先生）他有一個厲害的地方，他打這個歌星的名字，（Foxy 就會）列了一整排都是那個歌星的歌，所以他就可以抓很多。...～歌星的名字可能是有人跟他講。因為之前他叫我幫他抓歌，我都是打歌名，有時候歌名你會找不到，阿打歌星的話，可能就比較好找。」（T3：610-611; 866-867; 882-883）受訪者表示，比起直接用歌曲名，用歌手名搜尋不僅可以獲得更多結果，而且也可避免因為記錯歌名或打錯字，而找不到歌曲的困擾。

除了 YouTube 以外，受訪之嬰兒潮世代成員也會上其他影音網站觀看影片，諸如大陸的土豆網、优酷，或是透過網路電視 PPS 等。相較於 YouTube 多透過 e-mail 或社群網站他人分享而接觸使用，受訪者接觸其他網站影音的方式則以「他人介紹」（如學生、子女、親戚）為主。如 L5 的學生會建議 L5 上优酷觀看錯過的電視影片，但 L5 上影音網站之目的多為了聽老歌，故其仍以 YouTube 為主要聆賞管道：「學生有時候就叫我說到 youku【大陸影音網站：优酷】啦，youku 看影片啦。比如說，電視沒有看到就到 youku 去看，但是我通常都是聽歌，所以都到 YouTube 比較多。youku 我就弄不太習慣，什麼土豆網啦什麼，那個比較少。有時候偶爾好玩去弄一弄，結果都是用 YouTube。」（L5：318-321）

另外，L4 與 P4 則是因為子女在電腦上安裝網路電視軟體 PPS，在觀察子女使用後，發覺裡面的資源豐富，進而開始透過 PPS 作為休閒娛

樂之重要管道：「我最近還迷上一個 PPS（笑），去看那個影片阿或是影集。（PPS 是）小孩子弄的，結果他沒空看，變成我在看（笑）。我們家那個齁，我兒子抓了一大堆亂七八糟的東西，遊戲的啦、有一些很多很多，可是後來我就覺得我最好用的就是 PPS。」（L4：378-383）、「（PPS 一開始是）小孩子在用啊，後來（我去）看、唉呦、怎麼裡面那麼多東西（笑）。」（P4：355）而 T3 則是聽其妹妹介紹，之後便委託子女幫忙下載安裝 PPS，或是搜尋土豆網加入我的最愛，進而開始使用：「那個 PPS 是聽我妹妹講的（笑），阿我回去就叫我兒子他幫我下載那個 PPS 阿，對呀、就這樣子（笑）。土豆網也是…不曉得聽誰講的，阿就也是叫小孩子幫我下載下來，阿我就把它加到我的最愛阿，就把它用出來看。」（T3：482-485）

相較於 YouTube，其他影音網站多提供影片而非音樂 MV，故若是以聽老歌為主之受訪者，通常較不會涉足其他影音網站，除非其有觀看影片之需求。受訪者觀看之影片類型，以「戲劇」（如大陸劇、韓劇）與「綜藝節目」為主：如 L8 會上「土豆網」搜尋以前在電視上未看完的大陸劇，將未看完的部份補完：「如果說，有想看的那個電視都…如果（網路）上面還有的話，會到上面去找找看看。…～我不太喜歡在電視上…我曾經有看過那個…就是那種大陸的劇啊、那種光碟啊，那個有看過幾部。…～那土豆網那個是後來是覺得以前有看過的，ㄟ沒有看完，就要再去找找看。有的話，就把它後面沒有看完的把它看完，大概是這樣。」（L8：274-275; 281-282; 287-289）

較特別的是，T3 會上 PPS 搜尋電視正在播映的韓劇之結局，若其覺得好看，便會直接透過 PPS 看完。因為 PPS 所收錄之韓劇進度通常只晚韓國當地時間一兩天到一星期左右，因此當韓國播完時，PPS 也幾乎收錄完整套，故 T3 可以在台灣才播映時便直接在網路觀看。另外，網

路播映之影片也可以讓使用者調節播放片段,T3 便表示其會跳掉覺得不精彩的片段，然後在網路上一連看好幾集：「就是電視在播啊，我就想先去看那個結局（笑），阿如果覺得ㄟ還不錯，那我就是…如果沒有很吸引我，我就不會去從頭看啦，阿如果很吸引我的話，我就會開始一直看，著迷了一直看、一直看，就在 PPS 上。我曾經為了這個，看好幾個小時…它沒有精采的地方就跳掉，因為它一次都好幾集（笑）。」（T3：489-495）

除了戲劇節目以外，亦有受訪者以觀看綜藝節目為主。如 P3 表示，其主要透過 PPS 觀看韓國綜藝節目，所費時間不僅比看連續劇少，也能從中獲得趣味，達到休閒放鬆的效果：「原則上我的娛樂就是這個地方【指網路電視軟體 PPS】而已，而且我都看比較輕鬆的東西。我不看連續劇，太耗時間了，像有時候會看遊戲的影片啦，應該算是綜藝、益智方面的。舉例像，我不曉得你們有沒有看，或許應該有。像韓國有一個每一週都有播的那個什麼 running man，那個東西…我覺得他們好厲害呀，它每個單元都設計都不同的主題，它有一種益智遊戲就對了。真的好好看的，連我兒子都迷上了，因為一開始我兒子…他現在在工作啊，他也迷上了，看那個 running man，滿好玩的。」（P3：73-74; 76-79）

綜合而言，嬰兒潮世代成員在子女、親戚、學生等他人之介紹下，對網路各種影音網站逐漸熟悉，同時也體會到網路資源的豐富。研究結果顯示，網路影音對嬰兒潮世代而言具有一定之吸引力，例如久未聽聞的老歌、錯過的電視節目，或是國外精采的戲劇、綜藝節目等，都是吸引嬰兒潮世代成員上網搜尋與聆賞的目標；「網路影音網站或相關軟體」也因此成為嬰兒潮世代上網休閒時的重要管道或工具。

2. 聆賞下載影音

研究結果顯示，有 10 位受訪者具聆賞下載影音的經驗，下載之影

音主要由受訪者子女或親戚晚輩提供，影音類型包括戲劇影片、教學影片、音樂（如老歌、國樂、兒歌）等。另外，有 7 位受訪者有自行上網搜尋並下載影音之經驗，如 L1、L7、L9、T1、T3 會自行下載音樂檔案；L2、L5、L9 會下載影片。以下先探討受訪者聆賞他人下載影音之使用行為，其次探討主動搜尋並下載者之使用經驗。

上文曾提及，受訪者聆賞之影音來源多為他人提供，其中以受訪者之子女為主；而提供之影音類型又以「音樂、戲劇、電影」為大宗。如 P3 之女兒平常會下載音樂並存在桌面上，P3 想聽的時候便可以隨時點選她想聽的音樂：「因為女兒她已經用很多那個、抓很多那個音樂下來，都在那個電腦，她會放在桌面上，阿我點進去，去搜尋看我要聽哪一首歌這樣。」（P3：165-167）」而 P6 的子女除了音樂外，也會下載戲劇影片，提供其平日休閒：「他們【指子女】幫我那個弄下來，我再看。比如說電視下載，他們幫我下載，我再看。音樂也是啊。…～例如犀利人妻【台灣戲劇】呦，還有最近是什麼…以前有過電影啦，結果最近沒有。…～（音樂的話）江蕙啊、好多啦，那些歌手都有，比較老歌手，年輕的就不會。」（P6：115-116; 127; 134）較特別的是，除了滿足個人休閒需求外，P6 之子女也會下載兒歌，供 P6 帶孫兒時使用：「他們【指子女】幫我弄的，我只要打開就好（笑）；阿最近（他們下載的）是她【P6 孫女】的兒歌。」（P6：136-137）

此外，受訪者雖不具備下載影音所需技能，但並不代表受訪者只能被動接收子女所提供之影音；當受訪者有需求時，也會主動請子女幫忙下載其所需要之影音檔案。如 L3 平常除了觀看子女主動下載與提供之影音外，也會請子女下載他人曾經推薦，而她也想看的影片：「他們【指子女】會去找比較好看的然後下載，然後就會給我看這樣子。阿我如果想看人家說有什麼好看的，我會跟他們講說，ㄟ你可不可以去看看，有沒有這個

可以下載的這樣子。」（L3：388-390）

另外，也有受訪者表示，因為自己本身不熟悉下載操作，所以目前下載影音仍需要子女提供協助：「比如說，在那個 yahoo 上面，如果有影片，有下載過啊；但是我有請孩子協助啦，請小孩協助下載網路上的東西。大概是、應該都是影片比較多，音樂也有。但是都有請小孩子協助啦，在旁邊稍微寫一下。這一塊我就比較差，要經過小孩，其他我自己可以。就這一塊，大概還不是很熟。」（P7：133-137）從訪談逐字稿可知，P7 目前仍無能力自行下載影音，下載時仍需子女提供書面上的步驟提醒。但隨著使用經驗增加，P7 日後或許便能自行下載其所需要之影音，而無需他人協助。由此可知，嬰兒潮世代成員在面對新興網路應用或某些需要另外學習之技能時，假若其本身感興趣，並具備積極學習之態度，且具備足夠的學習支援（如子女），則其學會操作與使用指日可待；其中最重要的影響因素在於「自身是否有需求」。

除了單純聆賞子女下載之影音外，亦有受訪者自行下載其所喜好之影音，以供休閒娛樂之用。自行下載音樂檔案者如 L1、L7、L9、T1、T3；而 L2、L5、L9 則是下載影片檔案（參表 4-14）。

表 4- 14 研究對象影音下載之管道與內容類型

檔案類型	下載管道	內容類型	受訪者代碼	**人數**
音樂檔案	1 點對點傳輸軟體（如 Foxy） 2 影音網站 YouTube	● 老歌（國語、台語） ● 民俗音樂（國樂）	L1 、 L7 、 L9、T1、T3	**5**
影片檔案	1 點對點傳輸軟體（如電驢） 2 影音網站 YouTube	● 日本動畫 ● 養生保健教學 ● 綜藝節目	L2、L5、L9	**3**

音樂下載檔案管道，如透過點對點傳輸軟體（如 Foxy），或是直接從影音網站 YouTube 下載。另外，上文曾提及，受訪者往往是觀察子女使用，或是經由子女教導而學會下載。如 T3 因有幫丈夫下載音樂之需求，故主動請教兒子如何使用：「他【T3 丈夫】很喜歡唱歌，所以只要那個新歌出來齁，人家 KTV 還沒有，他就會先去抓來學了。他剛開始都是叫我們兒子幫他抓，阿年輕人有時候很懶阿…～後來就…要不然我就來幫他抓。我就叫我的兒子跟我講說要怎麼幫他抓，好吧、我就開始幫他抓，那個責任就變成我的了。」（T3：849-853）而 T3 掌握下載音樂之技能後，也開始有能力教導配偶；此外，從訪談稿中可以看出，T3 之配偶雖然本身不太使用電腦，但因為對下載音樂學習唱歌有需求，故亦主動要求學習使用：「他【T3 丈夫】也想說，齁每次都要麻煩我抓，所以要不然乾脆叫我教他抓…～跟他講了幾次之後，他說『齁你們都按很快按很快，我哪記得！』阿我就好、就一步一步跟他講，他現在都自己了，都不用我了（笑）。」（T3：860-861; 878-880）可見「自身是否有需求」，確實會影響嬰兒潮世代成員學習與使用新科技之意願。

除了透過點對點傳輸軟體下載音樂外，亦有受訪者從影音網站 YouTube 下載音樂影片。如 L7 在同事指導下安裝影音轉檔軟體，便可以將 YouTube 音樂轉檔並下載到電腦，之後 L7 會將音樂檔案製成 CD 或存到隨身碟，以便做家事或開車時聆聽：「它【指影音轉檔軟體】可以把你在 YouTube 裡面聽到的任何一個音樂，你通通都可以把它轉換成 MP3，那轉換成 MP3 了以後，我就可以隨時聽了。而且它是、它就…譬如我做成 CD 阿，或者我放在隨身碟裡面，我插在我的汽車裡面，有 USB 嘛、USB 槽，我就可以一邊開車一邊聽，阿一邊做家事也可以一邊聽。」（L7：352-356）

另外，亦有熟悉下載音樂之受訪者，不僅自行下載音樂自娛，有時

也會幫親戚朋友下載，並幫其存於適合之設備中。如 L9 個人下載多達九千首音樂，平常會依照自己的格式逐步整理檔案；並在親戚聚會之場合，提供音樂娛樂大家。其親戚也會委託 L9 幫忙下載，並提供適合他們使用之硬體設備：「最近時常在搞 MP3，我甚至搞到給我的五個兄弟嘛…～像我現在個人的檔案裡面，MP3 的話差不多有九千首；九千首裡面重複的也有，但是我就一直去整理。因為裡面同音不同字的也有，檔案裡面有空格的也有，這樣你是不是就會重複兩首？我一直去整理，因為大家都給你亂弄啊，我就全部更改成自己固定的格式，這樣來篩選比較標準。…～之前我是弄（成）CD 回去聽，阿去年剛好無意間買到那一支【指 MP3 播放器】就帶回去聽，聽得大家齁，包括我爸爸、兄弟、大嫂齁，大家都聽得不亦樂乎，都是老歌啊。大家就問我在哪裡買的，請我幫他們弄，回來搞多久你知道嗎？差不多一個月（笑）。你想想看要下載 MP3 啊、要整理啊，還要去幫他們買那個轉接卡阿，還有其他小的配備啊，最主要是 MP3 的問題啊。…～像我大嫂她只有國小畢業，她喜歡聽台語的，所以她的我裡面全部放台語的。（MP3 播放器）選擇他們比較容易操作的，因為 60 歲左右的人，他們不會操作，像我拿的那個比較科技一點的，他們就不會，連怎麼去下載 MP3 他們都不會。一個按 play、一個關機，他們懂得就這樣，所以我就跟他們另外買一種插 usb 上去就可以播可以聽。（L9：201; 207-210; 213-217; 213-217; 219-223）另外，從訪談稿中也可看出嬰兒潮世代前後期，在使用新興科技上存在一定之差異。如屬於嬰兒潮世代後期之受訪者 L9，比起其屬於嬰兒潮世代前期之親戚，在新興科技之了解與操作上遠為熟悉與熟練。

綜言之，受訪者從他人（如子女、同事）之指導下學會下載音樂，同時亦能將下載之音樂透過 CD 製作，或是轉存到隨身碟或 MP3 播放器中，使其可以在不同場合或環境中使用，而無需侷限在電腦前使用。由此也顯示，研究對象在為了滿足其休閒娛樂需求下，不僅會主動學習相

關技能，同時亦能延伸學習其他相關技能，為自己的生活增添豐富性。

除了音樂類檔案外，亦有受訪者會自行下載影片檔案，如 L2、L5、L9。其中較特別的為 L2，有別於其他受訪者下載養生運動教學影片（L5）或綜藝節目（L9），L2 下載之影片類型為「日本動漫」；而其下載與觀賞動機則為「學習新知」或「主題勵志」：「哦、動漫影片超級好看吶。像最近、最近我正在看的它還沒播完的，…～像日本的它的那個動漫裡面，就會分享很多的訊息啊。比如說他會講他的…最近在看的那個叫《花牌情緣》啊，《花牌情緣》就是講那個日本紙牌啊。日本就像我們台灣的撲克牌一樣嘛，同樣的齣，他們只是把他們的詩詞寫在上面，做一種競賽啊。…～阿另外還有一個，最近非常好的，叫做…描寫那個《爆漫王》，…～它就是講一個漫畫家的故事嘛，它就是說他很年輕、國中以後，就立志要當漫畫家。這部份滿…寫得還不錯，連大陸教育廣播電台都把它拿來當廣播。因為我覺得看得還不錯的啊，因為滿有激勵年輕人立志來實現他未來的夢想啊。」（L2：274-276; 282-290）

觀賞動畫為 L2 個人興趣，最初由親戚晚輩提供檔案，之後 L2 為了自行搜尋想看的影片，便直接詢問親戚晚輩要從何處下載：「我們子女們他說，阿你喜歡看這個，好這個給你，你要哪一種的都有。…～她們都下載很多就直接給我看阿（笑）。就看到那些…ㄟ有些東西覺得還不錯，那我就自己去下載，去搜尋我更想要的東西阿。」（L2：308-309; 313-314）、「一開始當然是我們子女講的。我問他從哪邊下載，他就會說從哪裡、從哪裡，從裡面就可以搜尋一些自己想要的啊。」（L2：303-305）

另外，受訪者亦重視下載的檔案是否會造成電腦中毒；因此，有些受訪者選擇只在網路上觀賞而不下載，如 L3 在 YouTube 聆聽老歌（參前文）；而有些受訪者則會特別注意網站本身的管理與防毒機制，並挑

選其所信任之網站下載檔案，如 L2：「那個網站裡面我覺得還不錯，因為他們都有篩選，你所有的檔案要上載必須先篩選過，所以你都不會中毒。…～那個電驢的網站它上面有寫，它說你要上傳以前…因為比如說另外某一個網友要把他的資訊分享出來的時候，他必須先掃過毒才能上傳。所以說你從那個網站下載，你就不會中毒。因為大家最忌諱的是中毒，阿你若是去一些來路不明或小網站，那個可能（中毒的）機率就很高了。」（L2：316-317; 319-322）

研究結果顯示，受訪者對「在網路上聆賞影音」或「觀看下載之影音」習以為常。本研究並未特別探問受訪者對「下載」版權物的看法，但從訪談可以發現，多數受訪者並不反對；如 P4 便認為下載影音，不僅省錢、資料流通也方便：「阿就省錢啊。費用真的是差…費用很貴啊，那個 CD 一片就多少錢了。然後你那個 download 下來，又可以傳來傳去啊。對啦，是沒有考量版權問題（笑）。」（P4：536-537）但亦有受訪者自覺下載影音屬於非法行為，但仍是會使用，如 P7：「影片喔？ㄟ那個可以講嗎？那個不都盜版的嗎？（小聲）電影啊。（笑）…～我都覺得那個是不應該的，院線上映的才是可以的，那個在網路上下載那個都是非法，我覺得。所以我們都很低調在看（笑）。…～有嘗試抓過幾片啦，但是不敢借給人家，我覺得那不應該的（笑），我覺得那是非法行為（大笑）。所以你問那一塊，我剛剛（問卷）就不勾。」（P7：142; 146-147; 149-151）

3. 收聽線上廣播

相較於資策會 FIND（2010）之研究顯示，60 歲以上之網路使用者較 50-59 歲之使用者較常收聽線上廣播；本研究具線上收聽廣播經驗之受訪者僅二位（L3、T2），且兩位之年紀皆在 50-55 歲，亦即較年輕的族群。其中 T2 的習慣是在工作時，用「收音機」收聽廣播，假若收聽後覺得該集內容不錯，或有想記下的資訊，之後才上網補聽：「我工作的

時候，我就會帶收音機去聽這兩個【中廣、漢聲】。因為有時候我會覺得這個人講得不錯…比如說我會聽陳文茜的，她的什麼什麼「異想世界」【節目名稱：文茜的異想世界】，然後我覺得她介紹的書，或是她介紹的人，我覺得不錯。那我因為在工作上，我沒有辦法記下來對不對？那我會想要回去再去查，它們（中廣）就沒有這個功能。…～因為我有聽特定主持人在講，然後這個主持人我覺得他不錯，然後他講得那幾集我覺得還不錯，那我就會（上網）去點來聽。中廣的你只能當下聽，那當下聽我就用收音機就好了，幹嘛還坐在這邊【指坐在電腦前】聽。」（T2：453-456; 459-468）T2 選擇用收音機收聽廣播，與其個人工作性質有關（農業），故 T2 收聽線上廣播之目的在於「回溯收聽」，而非當下使用；因此廣播電台網站是否提供回溯收聽，對 T2 而言相當重要。另外，相較於 T2，L3 之工作（廣告設計）則是透過電腦進行，而其習慣工作時有音樂陪伴，所以會透過收聽線上廣播以放鬆心情：「我會線上收聽音樂，我很喜歡聽音樂。…～我都是聽那個廣播電台的音樂。…～因為我覺得工作的時候太安靜了，我覺得要聽個音樂，我心情會比較舒服這樣子。」（L3：407、409; 417-418）

4. 社群網站遊戲

社群網站 Facebook 除了訊息發佈、留言回覆、即時通訊、社團討論等功能外，尚與遊戲公司合作，在其頁面上提供各種小遊戲供使用者休閒娛樂，例如 2009 年讓 Facebook 在台開始風行的「開心農場」即為其中一款知名遊戲。Facebook 上的小遊戲通常講求使用者間的互動，例如開心農場透過到朋友的農場偷菜、澆水、施肥或送禮等機制，增加使用者玩遊戲的樂趣；其他類似遊戲又如開心水族箱、寵物社會等。另外，尚有益智型遊戲，如俄羅斯方塊或橋牌等，但因為受訪者並未提及此類遊戲，故在此不做討論。

研究結果顯示，在 13 位有 Facebook 使用經驗之受訪者中，有 6 位曾經使用過小遊戲；其中，P4、T1、T3 為家庭主婦，L5、P1 為教師，L3 為自由工作者（廣告設計）。受訪者接觸遊戲之動機不同，其中最常見的是「受到他人邀請」，例如同事、學生或朋友，而受到遊戲邀請也是某些受訪者申請 Facebook 帳號之起因，如 L3、P4。

L3：（Facebook 是）小孩幫我申請的，對、因為那時候就是**玩開心農場**嘛。對呀、那時候也不知道可以用 Facebook 跟大家聊天阿，阿後來沒有玩開心農場…很久了，看到大家都在玩那個、在 Facebook 上面在…大家在那邊互動啊，我就…ㄟ我也進去跟人家互動這樣子。（L3：493-496）

L5：因為那個 Facebook 他們**【指學生】**都會要求我加入、要求我去玩（笑）。阿我東西不小心按到就跑出來了，就叫我去、要玩（笑）。阿是好玩，有時候無聊就是…就是工作做到無聊的時候，就換過來玩一玩。（L5：224-226）

P4：ㄟ是我同事他在用 Facebook，他在種、他在**玩那個開心農場**，他一直叫我用。我覺得那個很（笑）…老實講，那個我覺得不會很想去玩，但是他一直叫我去玩，所以就去註冊了 Facebook 這樣子。（P4：262-264）

其次，則是受訪者聽到學生在討論，或是看到子女在玩，因為覺得有趣而自己主動加入：「你說玩這個 FB 阿？不是（工作上的需求才接觸）耶，（是）自己愛玩的。就是聽他們這些小朋友**【指學生、親戚小孩】**在講，然後我開始玩的。」（P1：173-178）、「就我女兒啊，她先開始玩。…～我就看她玩很好玩阿，我就看到那個農場轉盤，（我）就喜歡玩啊，看到那個轉盤我就講這個轉盤我來轉（大笑）。因為你會想說看到你轉到什麼東西啊、對阿。阿還有那個煮菜阿，剛開始看到她在玩，後來看到她那個煮菜好有成就感、好喜歡煮喔，就叫她那個讓我玩（笑）。」（T3：792-796）另外，也有受訪者是「幫子女玩」遊戲，最後自己玩出興趣：「之前是因為小孩叫我幫他玩的，就玩上癮了（笑）。他那時候去當兵，叫我幫他玩，就玩到現在。」（T1：56-57）

綜上所述，「受到他人邀請」為受訪者接觸 Facebook 小遊戲最常見的方式，究其原因在於 Facebook 小遊戲之「邀請」設計，此設計讓玩家必須寄送邀請，請朋友回送遊戲所需之各種道具，遊戲才能順利進行。因此，許多原本未接觸遊戲的使用者，便常有機會接到其朋友所寄送之邀請。有些受訪者因此而加入使用，如上述之 L3、L5、P4；有些則因為覺得玩遊戲浪費時間，加上本身對遊戲不感興趣而從未加入，如 L7：「不過倒是我對遊戲不是很有興趣，因為像學生會在 FB 裡面會寄一大堆的遊戲（邀請）給我，我連開都沒有開，因為我覺得那個好費時間喔！」（L7：175-176）

在小遊戲的使用頻率上，L5、P1、T1 使用頻率較高，而 L3、P4 則是短暫接觸過一陣子，之後因為覺得玩遊戲很花時間，而逐漸轉而使用 Facebook 其他互動功能。如 L3 以前因為在辦公室工作無法掌控自己的時間，所以搭上流行風潮，和同事一起玩 Facebook 小遊戲，但離職成為自由工作者可以掌控自己的時間以後，反而覺得玩小遊戲很浪費時間，而逐漸淡出，轉而開始注意並使用 Facebook 其他互動功能：「我覺得那個【指小遊戲】也好花時間，我覺得那個真的都…我覺得那真的是**浪費時間**。對我來講啦，我覺得我寧願去外面走一走，我也不喜歡在那邊玩那個無聊的遊戲（笑）。那是以前上班的時候，上班的時候在辦公室那也不能亂跑啊，因為我現在自己做，我就自己的時間比較能夠掌控，我有時候就…不會說就去玩那個這樣子。…～阿後來沒有玩開心農場…很久了，看到大家都在玩那個、在 Facebook 上面在…大家在那邊互動啊，我就…ㄟ我也進去跟人家互動這樣子。」（L3：500-503; 493-496）

T3 則是用女兒的帳號登入 Facebook 玩小遊戲，但後來因為遊戲改版覺得不好玩，而逐漸放棄使用；但是 T3 並未像 L3、P4 轉而使用 Facebook 其他互動功能。因為 T3 使用的是女兒的帳號，她無法也沒有

必要跟女兒帳號中的朋友有所互動，因此 T3 並未在不玩小遊戲後，順利轉向使用 Facebook 其他互動功能；類似情況者又如使用兒子帳號的 T1。從 T1、T3 的例子可知，「帳號所有權」影響嬰兒潮世代成員能否進一步利用 Facebook，進而在其中建構個人社交圈。

相較於 L3、P4，L5、P1、T1 使用小遊戲之頻率較高，3 位受訪者幾乎每天上線都會登入小遊戲。使用小遊戲之原因包括：認為遊戲本身設計得好玩、有趣、吸引人；其次則是可以調劑工作上的煩悶與壓力；或是用於打發空閒時間、追求成就感等。如 L5 工作之餘會登入最近覺得好玩的小遊戲，作為工作煩悶時的調劑：「你說那個像什麼農場啦、水族館那個？有（在玩）。最近是那個什麼 hidden 什麼【遊戲名：Hidden Chronicles】，藏東西、找東西那個，有在玩、有在玩。...～阿是好玩，有時候無聊就是…就是工作做到無聊的時候，就換過來玩一玩。」（L5：221-222; 225-226）而 T1 則是將玩小遊戲視為打發家務空閒以外時間的主要休閒娛樂：「現在很少在用 msn、奇摩（信箱）也很少在上了。…～現在（上網）就是無聊打發時間啊。沒什麼事做，就玩電腦【指 Facebook 小遊戲】打發時間。」（T1：24; 26）另外，P1 則是本身就喜愛玩小遊戲，並會從其中追求「成就感」（如完成每日任務、在玩家列表中名列第一）；因此其在工作之餘以及個人休閒時間，多用於玩 Facebook 小遊戲。

綜合而言，有社群網站遊戲經驗之受訪者，多半受他人邀請而加入使用。隨著使用時間的增加，某些受訪者（如 L3、P4）會因為覺得玩社群網站遊戲浪費時間，而放棄使用；但研究結果也發現，受訪者會轉而使用如即時通訊、留言、社團等互動功能，而在社群網站上與親友產生更多互動。相較於前述放棄持續使用者，某些受訪者（L5、P1、T1）則會為了調劑工作壓力、打發空閒時間，或是追求成就感等動機，而持

續使用社群網站遊戲，甚至以玩遊戲為上社群網站之主要目的(如 T1)。

國內老人網路使用研究，較少提到老人透過網路滿足自己興趣嗜好，或是上網玩小遊戲的情況。本研究結果發現，嬰兒潮世代成員確實開始透過網路進行休閒娛樂活動，尤其是透過社群網站玩小遊戲，或是如「社會參與及自我實現」一段之上網搜尋滿足個人興趣之網路資訊等。此現象顯示，嬰兒潮世代成員在休閒娛樂上，可能愈來愈倚賴網路提供相關資訊，或直接在網路平台上從事娛樂活動。

從上述各類網路活動特徵討論可發現，嬰兒潮世代網路活動類型多元，從單純的瀏覽網路新聞，到主動尋找自己感興趣的資訊，或是在社群網站上與親友、晚輩互動皆含括在內。顯見對已經踏入網路世界之嬰兒潮世代成員而言，不管熟練與否、涉入程度為何，網路已經成為其生活的一部分。但對非數位原住民的嬰兒潮世代網路使用者而言，使用網路算是晚近才習得的技術與能力，同時也因為年齡因素造成的生心理退化，可能影響嬰兒潮世代成員在使用網路時，遭遇許多問題與困難，下節將探討嬰兒潮世代網路使用問題暨其應對方式。

第四節　網路使用問題

研究結果指出，研究對象使用網路確實會遭遇到問題（如表 4-15）。有趣的是，受訪者多在陳述網路活動使用時，不經意透露所遭遇到的問題；但當訪談詢問到使用網路有無遇到問題時，部分受訪者反而傾向回答沒有遇到什麼問題。此時研究者會就受訪者在網路活動陳述的問題，請受訪者進一步說明，但部分受訪者並不認為那是使用上的問題。如 T4 表示看不懂驗證碼，當研究者針對此問題進行追問時，受訪者直覺上是先否認：「沒有啦，因為它出現那個扭曲的字體，我就實在是看不太懂（笑），所以這種時候就需要別人幫

忙。」（T4：388-389）因此研究者後來調整訪談用語，合併以「使用上有無遇到困擾」，來詢問受訪者在網路使用上的問題與困難等相關經驗。

研究結果顯示，研究對象使用網路遇到之問題與困難，主要可歸納為五個面向，包括：「生理層面」、「心理層面」、「認知技能」、「介面與功能設計」，以及「硬體設備」等。另外，尚有「網站未提供所需內容」、「他人使用習慣不良」，以及「系統停權未事先說明」等無法歸納於上述面向的問題，則歸於「其他」。以下詳述各問題與困難：

表 4- 15 研究對象網路使用問題

問題內容	年齡層 50-55 歲	人數	56-60 歲	人數	61-65 歲	人數	總人數
一、生理層面							
1. 視力問題	L2、L3、P1、P4、L9、T1	**6**	L8、T4	**2**		**0**	**8**
2. 腰酸背痛	P4	**1**		**0**		**0**	**1**
3. 手不舒服	L3	**1**		**0**		**0**	**1**
二、心理層面							
4. 害怕電腦中毒	L2、L6	**2**	L1	**1**	L5	**1**	**4**
5. 擔心網路犯罪	L2、L4、L6、L7、P4、T3	**6**	L1	**1**	L5	**1**	**8**
6. 對新科技感到抗拒	T3	**1**	T4	**1**		**0**	**2**
7. 對使用社群網站感到壓力[a]	T2	**1**	L8	**1**		**0**	**2**
三、認知技能							
8. 缺乏搜尋技巧	P6、T3	**2**	L8	**1**		**0**	**3**
9. 缺乏排除障礙的知識	L3	**1**		**0**	L5	**1**	**2**
10. 不熟練鍵盤操作	L3、L7、L9、P6、T1	**5**	T4	**1**	L5、P5	**2**	**8**
11. 不了解網頁基本操作概念	L3、P1、P6	**3**	T4	**1**	L5	**1**	**5**
12. 不適應新版軟體或介面	L9、T2	**2**		**0**		**0**	**2**
13. 淡忘原有技能	L6	**1**	T4	**1**		**0**	**2**
14. 對學習新輸入法感到吃力	L6	**1**		**0**	L5、P5	**2**	**3**

四、介面與功能設計							
15.網站功能連結不明顯	L2、L3、L7、P1、P6、T2、T3	**7**		**0**		**0**	**7**
16.驗證碼字體設計複雜		**0**	T4	**1**		**0**	**1**
17.網頁限時使用缺乏說明		**0**		**0**	L5、P5	**2**	**2**
18.網站與瀏覽器版本不相容	L7	**1**		**0**		**0**	**1**
五、硬體設備							
19.電腦硬體損壞	L7	**1**		**0**		**0**	**1**
20.電腦中毒當機	L4	**1**		**0**	L5	**1**	**2**
21.鍵盤設計不敷使用需求[b]		**0**		**0**	P5	**1**	**1**
22.系統不穩當機	L6、P4	**2**		**0**	L5	**1**	**3**
23.網路傳輸速度慢[c]	L2、P4、T2	**3**		**0**		**0**	**3**
24.網路訊號斷線		**0**		**0**	L5、P5	**2**	**2**
六、其他							
25.網站未提供所需內容	T2	**1**		**0**		**0**	**1**
26.系統停權未事先說明		**0**	T4	**1**		**0**	**1**
27.他人使用習慣不良		**0**	T4	**1**		**0**	**1**

註：[a]如：社群網站「加朋友」的壓力；[b]國外鍵盤未支援注音符號；[c]如鑑於費用考量，無法升級較高速率。

一、生理層面

研究結果顯示，受訪者主要因「視力問題」，而影響其網路使用時間、使用活動，以及操作方式。其次，則可能因為長時間使用而造成生理不適，如腰酸背痛、手不舒服等。

（一） 視力問題

有 8 位受訪者表示使用網路過久會使眼睛疲勞、不舒服，為了避免視力持續惡化，因此會盡量縮短上網時間，或是減少從事需要盯著螢幕太久的網路活動，如玩遊戲、閱讀電子書，或瀏覽過多網路新聞等。如 L2 認為在網路上玩遊戲，往往不知不覺會花很長時間，對眼睛的傷害很大，因

此 L2 表示不在網路上玩遊戲：「玩遊戲我不是很喜歡，因為它很傷眼睛。你長時間一直盯著它，這個我不太喜歡，因為這樣眼睛就傷害了。…～你眼睛壞掉以後，你年紀大了就看不到了，看不到就不能繼續使用（電腦網路）了啊，所以說所有東西都保護眼睛是最重要的。阿你如果說你看別的東西眼睛一定會休息啊，但是玩電動絕對不會休息。不知不覺一兩個小時、三個小時，你的眼睛都不動、一直看著它，那眼睛傷害很大。」（L2：1009-1010; 1012-1015）而 L3 也因為視力問題，表示會盡量縮短上網時間，因此當其生活上遇到問題，需要獲取資訊或解答時，傾向直接問人，而不是在網路上耗費眼力搜尋：「我現在視力比較沒有很好，所以我上網時間我會盡量的不要那麼長，所以在這個部分，我喜歡去問人家，我比較不會再去上網去使用我的眼力，還有增加我上網的時間這樣子，我盡量就是把我的時間縮短在電腦前面這樣子。」（L3：163-170）另外，年近 60 的 T4 也表示，使用網路時間久了，眼睛會很疲勞，有時必須要靠很近才能看得清楚：「因為年紀大了，視力…如果一直要長時間…像我八月底、九月初那時候，準備要出去演講…在準備 power point 的時候，花在電腦的時間很長，噢、那就很累，眼睛會很疲勞。因為有老花眼，就會有這種問題…～所以有時候會變成說我要靠得很近才能看。」（T4：396-398、403）相較於 T4 因為要在電腦上完成簡報，因此就算眼睛勞累也不得不繼續使用電腦網路；P1 則因為沒有非得如此的原因，所以當她感到眼睛疲累時，便會放棄透過電腦觀看電子版小說：「我以前有一個網友齁，他有寄那個金庸的（電子書）齁，他有寄給我耶。然後很多集耶，就是說你點進去看，然後也可以看那個就是金庸小說嘛，有一陣子我們在討論金庸小說，然後他有寄給我。可是我看了幾次，我覺得好累喔，（因為）那個要在電腦上看嘛。因為家裡也有那種（紙本）書嘛，所以我就看那種書，就沒有看那個他寄給我的那些電子書這樣子。」（P1：1073-1078）而 L8 也因為視力退化，使用時間過長，眼睛容易疲澀，所以縮短瀏覽網路新聞的時間：「那個因為我們…因為眼睛真的

是不好，然後看久了眼睛很痠澀，然後所以說看新聞真的沒有看、沒有很久。」（L8：143-144）

另外，因視力問題影響文書輸入的例子，則如 L9。L9 表示因為視力退化，使其不習慣低頭從實體鍵盤上尋找符號，反而直接在電腦上叫出視窗鍵盤，用滑鼠點選輸入，對其使用上較為方便：「因為我開始學是 86 年，那時候已經 39 歲了，阿然後就是那時候就開始眼睛就不那麼靈敏，阿所以就是說比較不想去找那個鍵盤的那個數字，所以我就直接用桌面的鍵盤去打。…～最主要就是那個打字問題，因為就是上了年紀，就是有一點老花眼。」（L9：16-18; 125）而 T1 也因為視力問題、對鍵盤不熟悉，以及手腳不靈活等因素，而不喜歡使用鍵盤進行遊戲輸入：「有時候看一個鍵要看很久啊【指在鍵盤上找按鍵】。玩遊戲要用鍵盤的時候，手腳比較不靈活啊，就比較沒那麼喜歡去用啦。」（T1：190-192）

（二） 腰酸背痛

除了視力問題，受訪者也表示坐在電腦前太久會腰酸背痛，使用時間便自然降低：「因為你現在…你的視力上也比較退化了，老實講你使用電腦的時間不會很多，因為你自然而然就腰酸背痛（笑），然後就…眼睛就累了，其實是不會用那麼久的時間啦。」（P4：680-683）

（三） 手不舒服

另外，也有受訪者因為工作需長期使用滑鼠作業，導致手不舒服。受訪者自覺有此情況後，便逐漸降低使用電腦網路的時間：「我覺得…長期的使用電腦，讓我的身體有不好這樣子（笑）。阿這個手阿，就會…嘿呀、對。因為我都常常用滑鼠啊，尤其是今年，（用）太久了吧。...～所以我現在比較不會長期的在電腦的前面這樣子。以前我會坐很久，因為我們在完稿就是一直要

用滑鼠，然後去點點點。」（L3：54-56; 59-61）

研究對象在生理層面上反映出的使用問題，多與視力疲勞或退化有關；而反應有此問題的受訪者多以 50-55 歲之受訪者為主。可能原因除了 56-65 歲受訪者樣本數較少以外；另一項可能原因在於，50-55 歲之受訪者在職場上接觸電腦網路的時間，較 56-65 歲的受訪者為長，因此使其提早面臨視力退化帶來的問題。其他生理層面的問題，則如腰酸背痛、手不舒服，此類因姿勢不良、使用時間過長，而造成的生理不適。

二、心理層面

研究結果指出，受訪者在心理層面上，會因為害怕、擔心、抗拒，或感到壓力，而對使用某些網站或網路功能有疑慮；如「害怕電腦中毒」、「擔心網路犯罪」、「對新科技感到抗拒」，以及「對使用社群網站感到壓力」等。其中，受訪者（N=8）多「擔心網路犯罪」影響到自己的使用權益與安全。以下分述之：

（一） 害怕電腦中毒

有 4 位受訪者表示，使用電腦網路時，會擔心誤開到有毒的 e-mail，或是下載到夾帶病毒的檔案，而使電腦中毒當機。如 L6 表示收 e-mail 時，看到不熟悉的寄件者所寄的郵件會直接刪除，避免打開後可能中毒或出問題：「像我現在在收 e-mail 齁，比較不熟的那個我就不開了，嘿、我就不開了，我就直接把它刪除掉。嘿、第一個怕中毒，第二個怕有什麼問題。所以有一些…像很多廣告啦，寄了很多廣告啦、垃圾郵件這個，我幾乎不開，我就會把它刪掉，直接刪除。因為萬一中毒了齁，很麻煩！一個電腦中毒了齁，噢、真是搞得頭很大。所以像這樣的話齁，我會直接刪除。」（L6：165-170）而 L1 則因為曾經訂閱國外資料庫，該公司卻被駭客入侵，導致個人資料可能外洩；

因此 L1 收到國外的垃圾信時，會直接刪掉，避免點閱後可能中毒。同時，L1 也擔心個人信用卡資料會被盜用：「因為我曾經有訂國外的一些資料庫，然後有用信用卡付款，後來停掉了之後，我有些資料還在。他那家公司還不錯，他會通知你他們的資料庫被駭客侵入，所以請你們的那個…就是請諒解。從那之後，我就一天到晚收到國外的那個（垃圾信）。所以收到國外的一些外文的信的話，我就丟到垃圾信箱刪掉，你不能開不能碰。考驗就是說，你的信用卡的資料有可能會被盜用。」（L1：242-246）

除了上述受訪者害怕透過 e-mail 讀取到有毒信件，亦有受訪者擔心下載到有毒的檔案，因此 L2 表示下載檔案時，會注意該網站的安全性，例如有否提供篩選、掃毒機制，避免網站上出現的檔案夾帶病毒：「那個網站裡面我覺得還不錯，因為他們都有篩選，你所有的檔案要上載必須先篩選過，所以你都不會中毒。…～那個電驢的網站它上面有寫，它說你要上傳以前…因為比如說另外某一個網友要把他的資訊分享出來的時候，他必須先掃過毒才能上傳。所以說你從那個網站下載，你就不會中毒。因為大家最忌諱的是中毒，阿你若是去一些來路不明或小網站，那個可能（中毒的）機率就很高了。」（L2：315-322）

受訪者害怕開啟到有毒的 e-mail，或下載到有病毒的檔案，其實背後更深層的擔心是電腦因此當機、資料毀損。如 L6 在未退休前最擔憂學校電腦中毒、網站當掉，每次當機時都要請資訊專業老師維修，雙方壓力都很大：「那你有時候最怕的是齁，學校的整個網站齁就當掉了（笑）。那個資訊老師齁就很緊張，他們…然後我們自己的電腦中毒了，資訊老師來解毒，有時候要解了半天，所以那個壓力都很大。」（L6：307-309）又如 P3 便直接表示，使用電腦網路最怕的就是電腦當機：「就怕當機啊，阿當機的話，就找小朋友了。阿如果旁邊沒人的話，就只好讓它當了，當到小朋友回來。要不然就是強

制關機這樣子，然後他們回來叫他們處理這樣。」（P3：98-100）

綜合而言，「害怕電腦中毒當機」是受訪者使用網路時的壓力來源之一；因此受訪者會非常注意 e-mail 的使用，避免誤開可能有毒的郵件；同時，也非常重視檔案下載來源之安全性。

（二） 擔心網路犯罪

除了害怕電腦中毒當機外，研究對象也表示擔心透過網路而引發的犯罪行為。例如：擔心個人資料被賣掉或盜用，成為他人行銷的工具；或自己工作使用的帳號、密碼外洩，被有心人士利用；或是擔心使用檔案下載軟體，電腦遭到入侵等。

如 L2、L5、L6 皆表示擔憂個人資料被賣掉或盜用，成為他人行銷工具。因此，L2 表示自己不太敢使用各種網站，或是在網站留下個人資料，因為擔心該網站會不會將自己的資料外洩或賣掉：「那個有人盜用別人帳號那個，那個確實是…所以呀很多網站我都不太敢去就是這個原因，因為怕你的資訊、你的資料被賣掉，這個是最不好的。那代表說…就像以前 eBay 的網站有沒有？拍賣的網站，它把它所有的會員資料外洩，你其實最擔心的都是這個。看到又有一家被賣，（就會擔心）自己（的資料）有沒有被當成人頭被賣掉。」（L2：697-701）而 L5 則認為資訊安全再怎麼嚴密，都還是會有漏洞；例如資料管理與處理者，皆有機會獲得用戶的個人資料。因此，受訪者對於要在網站上填寫銀行帳號、信用卡號或身分證字號等個人資料皆感到不安：「噢、個人資料安全喔，ㄟ…所以目前還是有些人很保守，就是說，我的帳號…假使說，你一個東西需要我填銀行帳號、要填信用卡、要填基本我的身分證字號，我們都很謹慎、都很害怕。所以假使資安安全夠，我們就很…這個就是我們心中的痛。因為我們知道說，你再怎麼保密，那個處理資料那個人一定知道…

～你電腦資安再怎麼做，那管理者還是可以拿到你的東西，所以這個就是將來網路管理或是電腦管理的人，到底要怎麼那個…單位要怎麼去控制那些人？」（L5：588-592; 603-605）同時，L5 也表示個人資料因為電腦化，使得銀行內部的資料互通，業務員可以獲取用戶資料，進而推銷銀行產品。個人情資不再是銀行應妥為保護的重要資料，反而成為被銀行任意使用的財貨：「比如說，現在很多個人情資被賣掉，阿你怎麼把…像銀行拿我們情資都拿得到。阿像以前的話，他們都犯法，現在不算犯法啦。現在甚至說，假使我有一筆錢存進來了或是到期了…～像以前沒有電腦的時候，這些資料留給業務員是犯法的，阿現在他們本身自己銀行的東西，他自己可以拿得到啊。」（L5：605-610）而 L6 則表示個人資料在網路上一定會外洩，最怕的是因此遭人盜用；因此 L6 非常排斥網路購物，甚至會叮囑子女不要使用，不要在網路上留下個人資料：「那有的會在網路上購物，我滿排斥的。對啊，像孩子他們都會網路購物，我都會講說齁，很怕那個資料齁、個人資料被盜用。這個外洩是一定會的啦、外洩一定會的。我常常跟我女兒講說，阿妳就不要網路去購物，可是現在年輕人好像網路購物還滿常的。但是我是比較排斥啦，因為我覺得齁，這個資料齁，現在駭客啦、什麼那麼厲害。」（L6：171-176）

除了擔憂個人資料外洩、遭他人盜用，以及成為行銷工具以外；受訪者也擔心自己在工作上使用的帳號、密碼外洩，被有心人利用。例如在大學任教的 L5，擔心學生可能獲取教師的帳號、密碼，登入系統竄改成績：「我們學校的電腦的資訊，就是有資安…每一年都要測試，就是那個資叫什麼資訊中心齁，都來入侵看看。不小心被入侵的話，我們學校就被記點。因為…大家有一個擔心，就是說，萬一…你比如說老師的帳號、密碼被學生知道，阿我們進去送成績、打成績的時候，學生假如知道你的帳號、密碼，進去裡面塗改我們也不知道。對呀、阿所以通常學校都要我們一段時間就趕快改密碼。」（L5：618-622）

除了擔心主動在網路上留下個人資料，以及擔心帳號密碼外洩以外，受訪者也擔心在網路下載檔案時，電腦會被他人入侵。例如 P4 會叮囑子女不要在網路上任意下載資料，擔憂有心人士可能因此而入侵自己的電腦：「比較注意那個安全性，怕就是說，因為你可以給它 download，但是它也可能會入侵你的電腦這樣子。…～通常你要 download，你的電腦也是開放的啊，對不對？你要 download 人家的資料，你的電腦也是要開放，所以我就會跟小朋友講說，那個盡量不要用這樣子；但是他們都很喜歡 download 音樂來聽。」（P4：526-527; 529-531）

綜而言之，受訪者會因網路安全性問題，而帶來使用上的心理壓力。例如擔憂個人資料被他人竊取、盜用，進而影響自己的權益。訪談也顯示，面對網路安全問題所帶來的心理壓力，受訪者多半採取消極態度應對，例如不留下個人資料、不使用該網站服務。究其原因可能在於，受訪者對於網路安全問題多半缺乏相關應對知識，且擔憂網路犯罪難以防範：「將來**網路犯罪我們就很難防範**。而且很可怕捏，因為你處理的人少，阿所以網路上犯罪是無聲無息的，阿你發現以後，說不定那個人已經失聯，不知道跑到哪裡去了。…～所以**網路的安全齁，就是說我們不是電腦專家所以不懂**。」（L5：623-625; 627）因此面對媒體報導個人資料外洩、遭盜用，或在網路下載東西電腦遭人入侵等相關訊息時，受訪者第一個反應多半是害怕、擔憂，而後續的應對方式便是選擇「不使用」。

（三） 對新科技感到抗拒

有 2 位受訪者表示，在使用電腦網路時，曾因年紀問題而對新科技感到抗拒；如 T4 因為年近 50 才開始接觸電腦、學習上網，因此那時覺得有點抗拒去學習與使用新科技：「這個…年紀大了，後來就覺得說，對這個新潮的東西會有些抗拒。」（T4：378-379）而 T3 也表示，剛開始接觸電腦時，

因為不熟悉使用方式，害怕弄壞電腦，而不太敢去使用：「因為那時候也…不會很熟嘛，也就…都很怕電腦阿。人家年輕人他怎麼弄、怎麼弄，它【指電腦】就是不會壞（笑），但就是我們年紀大，然後那就有時候都不小心就跳掉阿什麼的…就越怕它，它就越容易跳掉，（我）就越不敢去動它阿（笑）。」（T3：90-94）訪談顯示，「年紀因素」影響受訪者學習與使用電腦網路，例如對新科技感到抗拒、害怕弄壞電腦等；而這些抗拒與擔憂，也是受訪者剛開始使用電腦網路時的心理壓力之一。但對受訪者而言，熟悉使用電腦網路後，對新科技的抗拒也開始減少；反而習慣透過電腦網路來滿足自己的志工活動需求（如 T4），或是進行休閒娛樂、處理日常生活事務等（如 T3）。

（四） 對使用社群網站感到壓力

有 2 位受訪者表示，因為對社群網站（在此專指 Facebook）「加朋友」的機制不了解，而感到使用上的壓力。如 L8 提到剛開始接觸與使用 Facebook 時，因為對「加朋友」的機制不熟悉，認為別人邀請加朋友就必須接受，或是因為不好意思拒絕，而加對方為朋友。但對方不一定是受訪者熟悉或認識的對象，導致受訪者的帳號可能加了許多不認識或不想加的朋友，導致「塗鴉牆資訊太多」、「朋友的朋友也要求受訪者互加朋友」等問題，因此造成 L8 使用上的壓力：「Facebook、（我）有（帳號）！我也有貼我的照片（在）上面。所以人家也知道，所以人家都會叫你加入…我剛開始加入了五個（朋友），不過我也覺得滿麻煩的，人家都每天、每天都有很多東西（po 在上面），那我就想…最後我就變成人家再叫加入，我就不加入、我就沒有給他加入。…～一開始我是不了解，所以我就想說，哎、人家都說要叫我加入，我就加入上去吧，然後就變成…喔、一下子就來了好多好多朋友就這樣。」（L8：214-218; 236-237）而 T2 一開始也因不了解 Facebook 加朋友並沒有強制性，所以看見有人邀請，都會點選接受；或因不好意思拒絕，而加對

方為朋友，以致加了很多不認識的對象為朋友。另外，T2 也曾在朋友的頁面中看到有共同認識的朋友，便會點選「加朋友」按鈕，成為主動發送邀請的一方。直到使用一段時間後，T2 才了解不一定要接受他人之朋友邀請：「為什麼不認識有的會加進去，是因為有的是我剛開始不太會加，我以為他來邀請我就點，有人邀請我就點。因為剛開始不知道要刪掉，所以就全部點上去，阿就會有看到。那有時候是怎樣？有時候是這個人他後面不是有朋友嗎？那我就會點進去，就會加進去。那我以前…後來我就不太會點，後來我就知道，這個我不認識的可以不用點、不用管他。我以為…我想說人家來邀請我，好像不好意思拒絕，所以我就會…接受。後來就知道也可以不用這樣子，那我就不要（接受）。」（T2：657-664）

綜合而言，受訪者曾因不了解社群網站的設計機制，而造成使用上的壓力。此結果顯示，Web2.0 一些新興網站的功能與設計，在年輕使用者眼中可能非常理所當然或簡便（例如社群網站加朋友機制）；但對年齡較大的使用者（如嬰兒潮世代）而言，不一定如此直觀與簡單，甚至可能造成其使用上的壓力。

三、認知技能

除了因為年齡因素而在生理、心理層面遇到網路使用問題外，研究對象也指出，因為個人認知技能不足，而導致使用上的挫折與困擾。例如：「缺乏搜尋技巧」，不曉得如何下關鍵字，才能搜尋到自己想要的資訊；當遇到網頁當機或出現錯誤訊息時，「缺乏排除障礙的知識」；或因為「不熟練鍵盤操作」，所以輸入緩慢，不喜歡需要進行打字輸入的網路活動，例如發表或標記圖片；而「不了解網頁基本操作概念」，導致受訪者不太了解網站操作方式，甚至因此而不使用；此外，亦有受訪者「不適應新版軟體或介面」，無法沿用舊有使用經驗操作，而感到挫折。最後，受訪者也提及，久不使用

和記憶退化等原因，使其「淡忘原有技能」，甚至「對學習新輸入法感到吃力」等。其中，尤以「不熟練鍵盤操作」為多數受訪者（N=8）遇到之認知技能問題；其次，則為「不了解網頁基本操作概念」(N=5)。以下分述之：

（一） 缺乏搜尋技巧

有 3 位受訪者表示，搜尋資訊時會因為不知道如何訂定關鍵字，而找不到資料。如 L8 便表示，搜尋資訊時往往不曉得要如何表達，需要不停變換可能的關鍵字詞，才比較有可能找到想要的資料：「困難啊，就是想要找的不曉得要怎麼樣表達，它才會呈現給我看到說，那就是我要的啊。就是不停的、就是換那個字的詞句阿或怎麼樣，這是我的比較困難。」（L8：110-112）P6 也因為不知道如何精確地下關鍵字，所以覺得上網往往查不到所要的資料：「像我們有時候…會有困難。可能了解的不多吧，就會上網查資料不順利。…～比如說我要查個什麼東西，為什麼…沒有我要的東西？還是因為我打的那個字，讓它沒辦法？」（P6：186; 188-189）而 T3 則是不知道某些台語發音的字，要如何用注音輸入法輸入，而無法以正確的關鍵字搜尋：「因為他【T3 的丈夫】都是學台語歌，阿寫的那個台語翻過來…因為有的那個台語字就是你想要把它…他寫得那個你就搞不清楚那個字到底要怎麼念啊這樣子…（研：或是注音要怎麼打）對對對，阿你就會在那邊亂摸索、摸索，摸到了就可以打出來，摸不到就打不出來。」（T3：856-859）

對缺乏資訊搜尋技巧的受訪者而言，「找不到資料」帶來的影響在於，受訪者可能直接放棄搜尋，放棄獲得可能對其有幫助的資料的機會。如 T3 因為缺乏搜尋技巧，便傾向認為網路上可能沒有想要的資訊，而放棄搜尋：「好像有時候打【指搜尋】…會找不到，好像也有這樣…那就不找了啊，也沒有去解決…～就會想說沒有這個東西阿，所以就不會去找了。」(T3：556-560）長此以往，假若受訪者因為缺乏搜尋技巧，而一直無法在網路上找到所需

資料，便有可能影響其對電腦網路之觀感。例如 P6 覺得在網路上查資料很困難，往往查不到所要的資料，因此很難感受電腦網路是「好用」的工具：「我有時候真的要查資料也很難查，我覺得為什麼人家都覺得電腦好用，可是我查不到？（笑）還是我們真的有問題？」（P6：220-221）

綜合而言，受訪者因為「缺乏搜尋技巧」，而可能找不到所需資訊，進而影響其對電腦網路之觀感；受訪者也表示，如何將自己想找的東西，概念化成一個關鍵字詞，為其搜尋資訊時遇到的最大挑戰。另外，也有受訪者反應網路上的資訊愈來愈多，搜尋時若不設定更多條件，也很難找到想要的資訊：「像你看那個 google，因為東西愈來愈多，以前有些你很容易找到的東西，反而現在啊被淹沒了、被掩蓋了，所以你必須要設定更多的條件才可以找到你想要的東西。（L1：265-267）研究結果顯示，是否具備足夠的「網路資訊搜尋技巧」，為影響受訪者能否上網獲取所需資訊，進而體認網路可以為其生活帶來用處的關鍵因素。

（二） 缺乏排除障礙的知識

有 2 位受訪者指出，「缺乏排除障礙的知識」（如網頁當掉或出現錯誤訊息時，不知道該如何處理），是造成其使用網路時的困擾之一。如 L3 有時候要傳照片到社群網站 Facebook，卻不知道網頁為什麼當掉，使其無法傳照片上去；而 L3 也不知道該如何解決，所以傾向由子女處理：「可能是我比較不會用吧，因為有時候我看他們都可以上傳很多張的照片（到Facebook），可是呢、我有時候傳幾張它就當掉了。阿因為我如果遇到這樣子的情況，我也不會解決，我就會跟我女兒說，這給妳做這樣子。」（L3：460-464）另外，L5 則是在網站發生錯誤時，自覺電腦相關技術不足，不知該如何處理，而感到困擾：「其他的困難就是我自己技術有時候不夠，不知道怎麼去處理那些東西。…～有時候好像什麼…操作以後它是 error，阿我們不曉得怎麼去處理這樣，

那個是困擾阿。」（L5：109-110; 112-113）

研究結果顯示，受訪者因為缺乏排除障礙的知識或技術，所以當遇到網頁當機或出現錯誤訊息時，往往只能請他人協助。假若當場沒有辦法獲得協助，則該問題可能影響受訪者當前的網路使用。

（三） 不熟練鍵盤操作

有 8 位受訪者表示，因為不熟練鍵盤操作，導致打字速度緩慢，所以較不喜歡進行需要打字的網路活動，連帶影響受訪者在網路上透過留言，與他人互動的意願；例如在社群網站標註相片、主動在社群網站或部落格留言、發表文章，或是註冊成為特定網站的會員等。因此相較於在網路上「發表」，受訪者比較傾向「瀏覽」；例如 P6 認為自己打字太慢、不會打字，所以沒有在自己常去的拼布網站註冊為網路會員，因此也無法參與該網站的會員交流互動服務，只能單純瀏覽：「因為我不會啊（大笑），不會打字、打字太慢啦，或是…所以沒有（註冊拼布網站會員），只是瀏覽看一下。」（P6：97-98）而 T4 也表示自己用注音輸入法輸入緩慢，因此很不喜歡花時間去回應他人的文章，認為浪費時間：「我很懶得去做這種回應【回應朋友的部落格的文章】。因為我覺得那個很浪費時間，因為我打字的速度很慢，我就是用注音慢慢打。」（T4：357-358）L3 則因為不熟練鍵盤使用，覺得在 Facebook 上幫照片標註朋友很花時間，所以幾乎由子女代勞：「我不會去標註耶【指標註照片上的朋友】，因為那個要花很多時間喔，對不對？我覺得啦，因為我們動作比較慢，看他們【子女】在用很快…答答答答，可是我覺得我在用就覺得很慢，所以我會覺得說叫他們做這樣子，他們也會很自動的做，也不用我叫啦（笑）。」（L3：481-483）

另外，又如 P5 因為自己打字速度慢，因此在與子女透過 MSN 對話時，

會覺得心急，而不想透過即時通訊軟體與子女對話。雖然子女告知慢慢來沒關係，他們看到的時候會回，但是 P5 自己心裡會焦急，認為這樣就沒有達到即時對話的目的：「輸入慢的話齁，現在最主要的是 msn 上面講話啦，那就沒有辦法。那有的時候跟我女兒講話的話，我在那邊都急死了，我說好好好關了關了。後來我女兒就跟我講說，沒有關係你就慢慢打，打完以後就傳送，對不對？完了以後我什麼看到了，我什麼時候我再回你就這樣子。我就把它想成，我們兩個就講，你講一句、我要講一句這樣…我會來不及啊，就這個意思阿。」（P5：388-393）相較於需要即時回覆的 MSN，P5 倒是不排斥使用輸入法撰寫 e-mail，P5 認為聯絡交流或是規劃事情時，用鍵盤慢慢輸入沒關係：「e-mail 阿有時候寫寫信啊，聯絡什麼信啊，告訴什麼事情啊，規劃什麼東西啊，寫寫信這倒沒有關係，這個中文可以慢慢寫、慢慢打。」（P5：394-396）

透過撰寫 e-mail 的機會，P5 或許可以提昇自己對鍵盤使用的熟練度，使其在使用 MSN 時，輸入速度可以提昇。相較於 P5，L7 也提到練習的重要性，亦即如果常使用，打字速度就可以提昇。但 L7 卻因為覺得自己打字速度慢，怕對方等不及，所以不常打字；在缺乏練習的情況下，L7 打字速度依舊無法提昇，因此也還是很少打字，陷入一種惡性循環：「我是有聽人家講說，你要用聊天室，你的打字才會快。阿我打字很慢，嘿、所以其實我打字很少。因為我說過了，因為我寫得不好，所以我也很少寫。阿打（字）我也很少打，因為打得比較慢，人家會等不及，嘿對、阿所以我就很少用。我知道好像你會常用，你就會打得很快。」（L7：697-701）T4 也認為打字需要常打才會熟練，但與 L7 不同的是，T4 因為有參與志工活動，每年有固定的時段需要密集地製作簡報檔，同時 T4 也不定時地需要與他人透過 e-mail 進行事務聯絡，因此 T4 不僅平時有機會練習打字，同時也會在製作簡報檔的密集時段中，慢慢找回使用鍵盤的熟悉感，不致於因為缺乏練習，而排斥使用：「其實打字是如果常打的話就會比較熟練，那有一段時間沒有打，

突然一開始（要打）就會變得比較生疏了。像我在做 power point…因為我一年演講的時間，大概就是每年的九月、十月，其他的月份就比較少，那九月、十月要打字，我一開始就會比較慢。那可能就是打了一個禮拜、兩個禮拜以後，就滿熟悉了。」（T4：362-366）

除了打字輸入的問題以外，亦有受訪者表示自己在使用鍵盤上比較不熟練的地方在於「快捷鍵的使用」。如 L5 表示，現在年輕人會很多快捷鍵，但他們不像年輕人一樣熟悉鍵盤使用（例如同時按 ctrl+c 可以「複製」），所以還是傾向透過使用滑鼠。但是 L5 也表示，雖然不熟悉快捷鍵的使用，並不會造成使用上太大的困擾：「有時候不曉得就是…不像年輕人那麼熟悉啦，但是可以工作都可以用。…～比如說，我要 copy 這個東西，選起來然後按右鍵 copy。阿學生現在就很多啦，什麼 ctrl c 啦，什麼他們也很快，那個我們跟年輕人跟不上。…～那個很多功能 function，我們沒有辦法，跟年輕人跟不上。」（L5：718-725）

綜而言之，「不熟練鍵盤操作」為受訪者使用電腦網路時遇到的問題之一，無法掌握符號在鍵盤上的位置，使得輸入速度緩慢，也因此影響受訪者在網路上發表個人意見，或與他人留言互動的意願。而缺乏練習也讓受訪者打字速度無法提昇，陷入一種惡性循環。此外，亦有受訪者提及不熟悉鍵盤快捷鍵的應用，使其無法像年輕人一樣快速操作。

（四） 不了解網頁基本操作概念

有 5 位受訪者因為不了解網頁基本操作概念，例如「不熟悉瀏覽器功能」、「不清楚註冊相關概念」、「不清楚超連結的使用概念」等，導致受訪者無法順利使用某些網站的功能，或前往欲使用的網站。以下分述之：

1. 不熟悉瀏覽器功能

有些受訪者不熟悉瀏覽器中「我的最愛」的功用，因此並未將自己常使用的網站存到「我的最愛」，反而是透過「抄寫」的方式將網址記下，或是請子女幫其在桌面上設置該網站的連結。如 L3 並未透過「我的最愛」存下常用的圖片網址，反而是將網址直接抄寫在紙上。而且據 L3 表示，「我的最愛」中的內容，都是其子女所儲存；但可能因為存的網站太多、又缺乏分類，導致 L3 不傾向使用「我的最愛」：「我有抄(幾個喜歡的圖片網站)起來，可是我記不起來。(研：抄起來？)就是抄一個網站的網址這樣子。…～加到我的最愛喔…對、你說這一點，我倒不會加到我的（最愛），像加到我的最愛都是我女兒幫我加的、對（笑）。…～其實那應該很簡單啦，可是我就是嘿呀…我現在到目前為止，好像沒有什麼東西加到我的最愛，因為加到我的最愛裡面的東西，大部分都是我女兒加的，太多東西了，我就覺得…很少加耶、對呀。」(L3：438-447)

而 T4 則表示，因為在網站上找不到信箱的連結，所以請子女幫忙，將信箱連結設在桌面，他直接點選就可使用：「我有設了信箱，但是我不會說…去找出這個信箱。所以我剛剛要小孩幫我說，你給我設在桌面上，我只要點選，就可以收到那些信這樣。…～反正他們幫我設好，我可以收信、我會寄這樣就好了。」（T4：618-621）。

研究結果顯示，部分受訪者不清楚「我的最愛」的功用，而不會將自己常使用的網站存起來。受訪者反而是透過抄寫，或請他人直接將連結設在桌面，以保存並前往使用該網站。

2. 不清楚「註冊」相關概念

訪談顯示，受訪者不清楚「註冊」網路會員的概念，不知道在某些網站要註冊成為會員，才能使用該網站的某些功能。例如 P1 不清楚 YouTube 網站需註冊帳號才能使用評論功能，也不知道加入會員後

可以使用該網站提供之編輯功能，來儲存自己喜愛觀賞的影片。同時，P1 也不清楚註冊帳號是否需要付費：「我先生還…他上次看到一個那個師父講什麼的，然後他還…本來跟我說，噢、你看有幾個人讚、什麼幾個人按喜歡，幾個人按不喜歡。我說，阿你有按嗎？我女兒馬上在旁邊：那個要註冊才能按啦。我說，阿真的啊，那我也不知道耶。然後他就問我註冊要錢嗎？我說我不知道，然後他就說算了，看看就好這樣子。喔、他如果有註冊，他就本身、你去裡面就可以有自己的編輯，不用放在首頁那邊的…（研：就是有一個自己的頻道）（引介人：就有點像是你 facebook 左邊不是會有一些你常玩的遊戲的列表，就像那種意思啦，就是列表。）哦～真的啊！我回去再研究一下再教他，他就可以放很多。」（P1：925-932）

研究結果顯示，受訪者不了解某些網站可以註冊成為網路會員，進而享有更多服務與功能之機制，反而擔憂註冊會員可能需要繳費，而放棄註冊，喪失使用更完善功能與服務之機會。

3. 不清楚超連結的使用概念

訪談顯示，受訪者不清楚超連結的使用概念，例如 P6 不會直接點選連結，或複製、貼上連結網址，反而是另外抄寫後，再自己打在瀏覽器的 URL 列中：「比如說，人家給我一個網址吶，為什麼我打上去也找不到？ㄟ，你的網址我也是用打的，也是打不進去捏。…～我沒有直接點（連結），另外到 yahoo 去打那些字【指另開新頁面在 URL 列另外輸入網址】，結果點不進去，它說什麼無法顯示。」（P6：207-208; 210-211）

研究結果指出，部分受訪者對於超連結的使用概念不太理解，受訪者反而是透過抄寫下訊息，然後再另外輸入的方式操作。受訪者可能因為抄寫錯誤，或是後續輸入錯誤等原因，而無法連結至網站。因為連結失敗而出現錯誤訊息，讓受訪者產生使用上的挫折感。

（五） 不適應新版軟體或介面

有 2 位受訪者指出，當軟體或網站頁面更新後，因為缺乏明確的中文指引，又無法沿用舊有使用經驗操作，而造成其使用上的困擾。例如 L9 表示，之前使用的影像軟體，更新以後的使用介面變成英文，使其對操作感到不熟悉、不適應，而開始抱怨並減少使用：「現在是那個網路公司它會修改一些程式，就是等於說它影像清不清晰有好多種，就是它軟體檔案有變化，等於說你還要去下載、去變化。上次 XX 回來，我就叫她幫我再弄，我說奇怪阿以前好好的，怎麼現在變更那些程式、不熟悉，尤其又都是英文的，就會 complain，所以最近比較少去 download。」（L9：229-233）另外，T2 則是不適應新版 Yahoo 信箱介面中，信件只出現標題與部分內容的預覽模式；T2 表示，假若要點選觀看信件全文，她反而要從收信匣中連續點擊該信件，才會出現完整畫面，T2 因此覺得新版信箱很難使用：「它【指「Yahoo！信箱」】後來有換一個新版的，我覺得好難用。最近那個新版的我覺得好難用，後來我就再改回去舊版的。有一陣子我是用新版的，我覺得那個新版的……不知道是我不會用還是怎樣，我覺得好難用。…～因為它【指信件】會先有一個標題先出來，我就點進去，它就只有一些（內容）而已，那你要看整篇，我就不會啊…～其實它旁邊一直有（直接打開信件全文的功能），只是我沒注意到。也有一個說你點進去它整個視窗就會出來，那我一直不知道，我就會回去再點收件匣，然後再點兩下把那封信整個打開，所以我就一直覺得這種超難用的。（T2：133-135; 139-140; 148-151）。」

研究結果指出，受訪者對新版軟體或介面之適應性較低，可能因為操作語言更換，或是內容呈現方式改變，使其無法沿用舊有使用經驗。當受訪者感到不便或難用時，便會選擇降低使用頻率，甚或拒絕使用。

（六） 淡忘原有技能

有 2 位受訪者反應，因為使用需求下降，而淡忘一些原本會使用的電腦網路技能。如 L6 以前因為工作需求需要做海報，所以會到某些網站搜尋可用的圖片或資料，但因為退休之後，漸漸沒有使用需求，所以對原本熟悉的網站操作，漸漸感到陌生：「那ㄟ我要做這一張海報，我要添加什麼一些小圖案，我要到哪一個網站去搜尋，可能以前是很順手，那現在慢慢沒有在接觸，我可能就會比較陌生，電腦的東西本來就這樣。但是對年輕人來講不會，年輕人夠是幾乎電腦通夠（笑）。」（L6：414-417）另外，也有受訪者曾學過特定的輸入法，但因為久未使用，而逐漸忘記。如 T3 曾在電腦學習班學過倉頡輸入法，但受訪者自認自己對注音比較熟，所以較常選擇使用注音輸入法；倉頡輸入法則因沒有牢記字根，以及不常使用等原因，而逐漸忘記：「以前有教倉頡啦，有背那個…我現在用注音，因為我覺得我的注音比較厲害（笑），所以我用注音。倉頡那時候是有學，也是有打；可是倉頡你沒有常打，你會忘記，而且你那個沒有背得很熟又沒有常打，你會忘記。」（T3：629-632）而 T4 則曾因工作需求而學過大易輸入法，但因為當時使用需求不高，並未像退休擔任志工後，有製作投影片以及與他人聯絡事務的需求，所以目前已無法使用大易輸入法：「以前有學什麼大易輸入法啦，但是那個大易必須要背一些字根，還是什麼字碼之類的。後來…那時候有用，但是後來…一方面學的時候自己也沒有電腦，只有學校有。除了上課以外…早年那時候沒有要求要用這個 power point 之類的…像早年我們出考題都是用手寫，寫好以後拿給教務處，他們去請外面的人打字，打好以後回來校正再送回這樣…所以那時候根本打字是不需要的，所以那時候不會學。」（T4：370-375）

綜合而言，受訪者在工作階段曾經學過的電腦網路使用技能，假若在受訪者在職時或退休後沒有持續使用的需求，受訪者便有可能逐漸淡忘既有技能。但假若受訪者在退休後，因為參與志工活動或其他可以增加電腦網路操作使用機會之活動，則受訪者不僅可以維持原有技能，同時也會透

過學習新技能，以滿足自己活動上的需求。如 T4 因為有搜尋演講相關資料的需求，所以學會以關鍵字搜尋想找的資料主題：「後來退休以後，因為接一些演講…那接演講的話，我就想…就上網去搜尋一些相關的資料，所以後來我就學會了打入一些演講的主題啦，點選以後它就可以跑出相當多的那個主題的資訊。」（T4：24-26）

（七） 對學習新輸入法感到吃力

訪談顯示，受訪者多使用注音輸入法。有受訪者提及不學習新輸入法之原因在於，因為記憶退化，已經無法去記住新輸入法要求背記的字根、字碼。如 L5、L6、P5 都提及，因記憶退化，已不堪學習需背誦字根的輸入法：「因為倉頡太麻煩，記不住。」（L5：708）、「倉頡…我們已經沒辦法學了啦，學不來了啦。倉頡太…那個還要再一個字把它分解，記不起來。」（L6：379-380）、「（工作）那時候有【輸入法教學】，但是學不回來嘛，那個時候就已經差不多五十幾歲了。」（P5：54-57）

綜合而言，受訪者認知技能方面遇到之問題與困難，可歸納為三個面向，其一，受訪者本身缺乏該知識或技能，因此在使用上會因為不知道如何使用，而感到挫折，例如「缺乏搜尋技巧」、「缺乏排除障礙的知識」、「不了解網頁基本操作概念」等。其二，與受訪者使用「熟練度」有關，因為不常使用某些網路工具，或因為軟體與介面更新，使得受訪者在使用時感到不熟練、不熟悉，而出現挫折感，甚至出現放棄使用的情形；例如「不熟練鍵盤操作」、「不適應新版軟體或介面」、「淡忘原有技能」等。最後，則與受訪者之認知記憶有關，如受訪者對於學習需要背誦字根的輸入法感到吃力等。

四、介面與功能設計

除了受訪者本身可能缺乏足夠的認知技能外，網站的介面與功能設計不

良，也可能造成受訪者使用上的問題與困擾。例如「網站功能連結不明顯」、「驗證碼字體設計複雜」、「網頁限時使用缺乏說明」、「網站與瀏覽器版本不相容」等；其中，尤以「網站功能連結不明顯」（N=7）最常造成受訪者使用上之問題與困擾。以下分述之：

（一） 網站功能連結不明顯

研究結果指出，有 7 位受訪者會因網站中某些功能或資訊的連結設計不明顯，而無法使用該功能或取得想要的資訊。如 L2 因為旅行社購票網站提供的網路資訊與相關連結不清楚，為了避免出錯，所以 L2 直接打電話去確認：「上一次有一次為了…因為我購買機票，買那個 XX，這個是最便宜的航空公司。第一次買的時候搞不太清楚它某些狀況處理，後來剛好報紙有登出他們台灣的旅行社，我就打電話去問。因為網站上面看，一直看不太清楚，有些我要的訊息大概只是…有一點模糊，我就打電話去確認。」（L2：521-524）而 L3 則是找不到 Facebook 裡面成立社團的連結，而不知道該如何成立社團；也不知道在他人粉絲頁面上按讚，即可加入他人粉絲頁：「我們那時候要成立社團，阿不知道怎麼成立，有去問人家。因為我們高中同學想要成立一個社團，我們自己在裡面對話這樣子，所以有去問人家怎麼去使用這樣子。還有問過人家什麼粉絲，怎麼去參加人家的粉絲這樣子。」（L3：538-541）另外，P6 則是在使用台鐵訂票系統時，因為無法直接找到時刻表的連結，並從中訂到想要的票，而感到挫折：「比如說我要訂票啦，我要很費時間捏，為什麼？我也不知道啊。比如說我打台鐵阿、那個網站阿，ㄟ它出來的網站不會一下子說，我要時刻表啊，它不會一下子出來。它會一列的（連結），讓我找好久。所以訂票對我來說，有時候會花很多時間，所以搶不到票，有時候搶不到票。」（P6：192-195）而 L7 與 P1 則提及找不到 YouTube 影片自動重複播放的連結，所以每次想要重聽時都要手動點選重播：「我在 YouTube 裡面看到一些

音樂很美好，可是、可是…問題是它就怎麼樣，它就唱一首它就停下來，你還要再點重播，或者你要再點怎麼樣。」（L7：340-343）、「是 YouTube 那個不能夠一直重複播放齁？（研：可以）真的喔，那要按哪裡？我在下面都找不到耶，它就一直要…像我現在最近在聽那個地藏王聖號，那個它就 8 分鐘，（結束）就要再點一次。」（P1：1041-1043）另外，T2 則是因為一開始找不到 Yahoo 信箱新版介面中觀看信件全文的連結，而覺得新版介面很不好用，後來 T2 才在子女教導下，發現打開信件全文的連結位置。

綜言之，上述提及的網站在功能連結設計上，可能因為「字體過小」（如 Yahoo 信箱新版介面中觀看信件全文的連結），或是「與太多連結並列」（如 Facebook 成立社團的連結、台鐵訂票系統時刻表連結），而讓受訪者沒注意到或找不到。另外，也有可能是網站將該功能連結「隱藏在其他選單」中，而讓受訪者不知道如何使用（如 YouTube 影片自動重複播放連結）等。研究結果指出，受訪者初接觸一個新網站或新介面時，其實非常需要教學指引，指出一些常用連結位在網頁中的哪些地方，以方便使用者快速掌握想要的功能與資訊所在位置。

（二） 驗證碼字體設計複雜

受訪者也指出，驗證碼字體設計複雜也造成使用上的困擾。例如 T4 因信箱密碼第一次輸入錯誤，重新輸入時需要輸入驗證碼，卻因驗證碼設計過於複雜，使其因為看不懂而無法自行輸入：「它出現那個扭曲的字體我就實在是看不太懂（笑），所以這種時候就需要別人幫忙。」（T4：388-389）

（三） 網頁限時使用缺乏說明

有 2 位受訪者反應，因為某些網頁設有使用時間限制，使用時因為輸入時間過久，超過網頁限定時間，而導致原本輸入的東西消失。如 L5 使

用學校成績登錄系統，或是 P5 撰寫信件等，都因使用時間過長，而被系統拒絕：「以前我們學校成績登錄齁，它有一個時間限制。比如說，我開這個網頁五分鐘不動的話，它就直接關掉。那我們 key in 成績有時候忘記了，就是說，key in 到一半，去處理別的東西回來，阿我等一下剛剛打的成績全部都不見了。」（L5：115-118）、「像寫信的話，像我以前…上那個 hinet 以後就寫信，一開始就按寫，寫得很好，寫了兩三百個字、一兩百個字，哎呀、認為很那個了。一發送，它就說你時間超過了，我那一篇都白打了、沒有了！」（P5：397-399）

網頁限時使用但卻缺乏提醒或說明，會造成使用者重複作業；對使用者而言，不僅浪費時間，也可能造成其重新構思、撰寫的心力負擔。對於已經邁入老年的嬰兒潮世代受訪者而言，可能降低其使用該網站之意願。

（四） 網站與瀏覽器版本不相容

有 1 位受訪者指出，因為家中電腦安裝的瀏覽器版本過新，而導致某些網站的功能無法使用，例如無法在社群網站（Facebook）上傳相片：「我發現問題就是說，我沒有辦法在 FB 裡面建立相簿。那我相片只能一張一張傳，那我一張一張傳，就變成我要洗人家版面了。...～原來他們幫我灌的那個（瀏覽器）是 IE9，IE9 太新了，阿太新了所以它變成 FB 裡面沒有辦法建立相簿。所以他們後來幫我抓出來了，原來真的不能用 IE 去上 FB，只要用 Google（Chrome）去上 FB 就 ok 了。」（L7：526-527; 568-570）

綜而言之，受訪者在「介面與功能設計」所遭遇的問題，可歸為兩類：「設計不明顯或過於複雜」，以及「缺乏指引與說明」。例如「網站功能連結設計不明顯」、「驗證碼字體設計複雜」皆屬於前者，因為複雜或是不明顯的設計，造成受訪者無法順利辨識或找到所需功能，導致使用上的挫折。而「網頁限時使用缺乏說明」、「網站與瀏覽器版本不相容」等問題則屬於後者，因

為缺乏明確的指引與說明，讓受訪者可能花費心力與時間，卻無法完成目標，甚至造成受訪者不知道問題出在哪裡，而造成使用上之困擾。另外需說明的是，此兩類問題並不互斥，反而會因為加乘，而對使用者帶來更大的不便與困擾，例如「網站功能連結設計不明顯」，同時又「缺乏指引與說明」，會導致使用者在找不到連結的情況下，亦無法從網站中找到解決辦法，反而需要求助他人（例如詢問朋友或打電話給客服人員）才能解決問題。

五、硬體設備

硬體設備之不足或損壞，也是造成受訪者出現使用問題或困擾的原因之一，例如「電腦硬體損壞」、「電腦中毒當機」、「鍵盤設計不敷使用需求」、「系統不穩當機」、「網路傳輸速度慢」，甚至「網路訊號斷線」等。以下分述之：

（一） 電腦硬體損壞

有 1 位受訪者反應，因為家用電腦硬體損壞，導致其無法上網，送修以後才發現，是電腦硬碟壞軌：「像我前一段日子，我的電腦就不能上網，阿不能上網原來是我的硬碟裡面有壞軌，阿造成那樣的結果，那我不會（處理）。」（L7：371-372）

（二） 電腦中毒當機

有 2 位受訪者指出，「電腦中毒當機」也是造成使用困擾之一。而中毒原因，有時可能是其他家人使用時造成，如 L4 的子女：「（研：阿姨在使用網路的時候有遇到什麼問題或困難嗎？）L4：嗯、中毒（笑）。我在使用電腦的時候，因為孩子都會到處去，所以我的電腦就很容易中毒。」（L4：521-522）；有時則是受訪者自己使用時造成，如 L5 誤開有毒的電子郵件：「以前有一個困擾就是…我曾經一段時間電腦中毒齁，很生氣就是 e-mail 不小

心收到那個色情網頁，阿時常打一打，它就跑一個廣告出來，跑一個視窗廣告出來。」（L5：416-418）

（三） 鍵盤設計不敷使用需求

上文曾指出受訪者多使用注音輸入，因此假若硬體設備或電腦不支援，便會影響使用。如 P5 表示，求學時代學的是注音，而開始使用電腦後，因為沒有學會別種輸入法，所以很自然地選擇使用注音輸入；假如電腦缺乏注音輸入法，或是鍵盤設計不支援注音符號，便無法輸入訊息：「我現在都是注音（輸入）啊，其他我也沒有去學它。我們小的時候就是學注音吶，假使說一個電腦沒有注音法，那還真沒有辦法。」（P5：409-410）

（四） 系統不穩當機

有 3 位受訪者表示，系統不穩當機或是網頁故障，也是其使用電腦網路遇到的問題之一。例如 L5、L6 便曾因為學校網站當掉，或無法連上某個網頁，而覺得困擾：「遇到困難通常都是他們網頁發生問題啦，比如說學校的網站突然間資料亂掉或是當機，或有時候是我們中華電信的網路突然間會停線，就連不上去。…～一般我們用都是熟悉的東西，所以困擾大概很少啦。就是對方的網頁發生故障的時候，我們有困擾。」（L5：107-109; 112-114）、「那你有時候最怕的是齁，學校的整個網站齁就當掉了（笑）。」（L6：307）

為了確保系統穩定不當機，L6 平時也會主動刪除檔案較大的電子郵件，以避免信箱容量不夠，收不到信件：「通常這些影片齁，有時候他們那個檔案比較大，所以齁有時候我看完以後就會把它刪除掉。因為齁、因為 e-mail 它的容量，我怕它會爆掉。那有時候…幾天沒上網去齁，很多垃圾…郵件進來齁，我怕（信箱容量）會爆掉。它容量不夠的話，會爆掉。」（L6：287-291）

相較於 L5、L6 係因他人系統不穩或網頁故障，造成無法使用的困擾；P1 則是因為瀏覽器一次開太多小遊戲視窗，而造成電腦當機：「如果我點好幾個遊戲，它就會當掉。我有另外一個朋友她有很多個帳戶，然後捏她玩某幾個遊戲，她媽媽玩某幾個遊戲，所以她那些人都會寄邀請給我，所以我都要去幫他們點吶，點幫助他們、幫助他們、幫助他們阿，他們也會幫我這樣子。所以我很忙啊，我每天都要點這個，然後又要去 City Ville、又要去找東西、又要去 castle【以上英文皆指遊戲】，所以很忙，所以開很多視窗它就當掉這樣子。」（P1：632-642）

（五） 網路傳輸速度慢

有 3 位受訪者指出，「網路傳輸速度慢」為使用網路之困擾。如 P4 想上傳影片到社群網站 Facebook，卻因網路傳輸速度慢，網頁停留在上傳畫面過久，而以為電腦出問題：「po 影片也還好咧，它就是（上傳的）時間滿久，以為是有問題，阿結果後來不去管它，ㄟ就好了、就完成了。就上傳的時間比較慢，阿以為有問題，ㄟ後來ㄟ還好。」（P4：491-493）又如 T2 家中僅安裝 2M 的上網頻寬，因此在上傳照片、讀取影片，往往花很多時間，讓 T2 覺得很麻煩：「我覺得最困難的就是上傳照片吧，那速度好久喔。…～它【YouTube 影片】有時候就下載得很慢吶，喔那個也真的很麻煩…～他們是跟我講說，阿你就讓它放，然後再重播一次就不會了。可是問題是我覺得這樣很浪費電阿…～因為下載電影、影片嘛，我覺得這個速度阿，就會覺得讓人家很受不了。」（T2：403; 473-474; 476-477; 489-490）

但當問及是否想升級較快速的網路系統時，受訪者會因價格考量，而選擇屈就現有的網路速度，如 T2：「因為我覺得我滿少、不會很常用這些，那我覺得我升級還要加錢。那我又很少、不是很常（在用）…～不然我想要拉那個光纖的過來…～它【指光纖】聽說可以分享耶，我想要找人跟我一起分享，

因為它 10M 嘛…～可是沒有人要跟我們一起用…～他們就說他們不需要用這樣子阿…～那我們一個月要一千多塊，我想說，噢、未合【不划算】。」（T2：497-509）

或者選擇上網費率較低的 ISP 業者，如 L9：「中華電信的（網路）費率永遠比人家高，我就覺得有點矛盾。因為其他的網路廠商它也要跟你中華電信租線路費啊，他們也都是要找你啊，照理講你是老闆，你應該可以比其他人便宜啊，但是永遠它都是比外面高！…～我一直想要改成他們家的，但是一直都沒改。價格因素，然後它中華電信我每次去都說，你的價位都比人家高啊，怎麼都降不下來？講到最後他們都無言以對（笑）。」（L9：180-182; 188-190）

研究結果顯示，「上網費率」為影響使用者是否願意申辦或升級家中網路的重要關鍵。受訪者會因價格因素考量，而選擇以較低的價格使用較慢的速率上網，也因此造成受訪者在使用多媒體影音網站時，會因傳輸速度過慢，需要長時間等待，而無法充分享受多媒體影音網站之功能。

（六） 網路訊號斷線

有 2 位受訪者指出，ISP 業者提供之網路訊號不好、容易斷線，也是造成上網問題之一。如 P5 表示網路斷線、訊號不通，為其上網遇到的最大問題：「就是、就是斷線嘛，就訊號不好斷線，接不通嘛。網路不通，這是最大的問題。ISP 業者的關係啊，知不知道？」（P5：359-360）

綜合而言，「網路傳輸速度慢」、「網路訊號斷線」，皆與 ISP 業者提供之服務有關，受訪者假若想要提升到較好的網路使用速度與連線穩定度，往往需付出較高的費用。

整體觀之，在「硬體設備」造成的網路使用問題方面，多與「電腦故障」、「網站系統不穩定」，或「連線費用高昂」等因素有關。顯示目前台灣整體的網路環境仍應持續改善，例如提供可以反應價格的高速連線品質，維持網

站系統穩定性等；同時，使用者自身電腦設備也應注意是否因為中毒或老舊等因素，而使得電腦故障無法上網。

六、其他問題

除了上述問題，受訪者尚因「網站未提供所需內容」、「系統停權未事先說明」、「他人使用習慣不良」，而產生使用問題或困擾。前者肇因於網站建置者未考量使用者習慣，而後者係指受訪者互動之對象因使用習慣不良，而造成其困擾。例如 T2 會在工作時透過收音機收聽廣播，當聽到想要特別記下的資訊，但又無法當場記下時，會到電台的網站回溯收聽。但有些電台並未提供回溯收聽的功能，而使 T2 感到困擾：「我因為在工作上，我沒有辦法記下來對不對？那我會想要回去再去查，它們就沒有這個功能…～中廣的你只能當下聽。那當下聽我就用收音機就好了，幹嘛還坐在這邊聽【指坐在電腦前】。」（T2：462-468）而 T4 則因為停掉家用網路，但業者並未告知所附的信箱也會跟著停權，導致 T4 突然發現不能使用信箱後，要另外再跟業者聯絡，請業者讓他有時間把重要的資料存取出來：「我後來發現有這個（無線網卡）可以用，我就把附掛電話的（網路）停掉了。阿停掉以後沒有想到說，那個…它【指 Hinet 信箱】原來是附在 ADSL 裡面，結果停掉以後，連裡面那個也給我停掉。阿一停掉…而且我去停網路的時候，電信局承辦的人並沒有跟我講說這個信箱可以保留，阿現在就一起停掉。現在就只能請他讓我三天的時間，把那個信件 co(py)出來這樣子。」（T4：209-213）此外，T4 在擔任志工活動透過電子郵件聯絡事務、接收訊息時，發現其他人有時候會將不重要的訊息發送給所有收件者，造成 T4 的困擾：「像有些人單純地說我收到了，那這樣的回信，他也昭告所有的收信者跟副本的收信者。那那種東西，對我來講…我覺得我不必知道也可以…～這網路的使用就是方便的時候是方便啦，但是其實你也可能造成不想收到那些信的人的困擾。」（T4：715-716; 720-721）

綜合而言，研究對象在使用網路時，會在「生理層面」、「心理層面」、「認知技能」、「介面與功能設計」，以及「硬體設備」等方面遇到使用問題與困擾。同時，「網站未提供所需內容」、「他人使用習慣不良」，以及「系統停權未事先說明」等，也是造成使用問題的原因。

研究結果發現，即便是網路使用年資與頻率較長的嬰兒潮世代網路使用者，在面對其不熟悉的網路介面或功能時，也會遇到使用問題。其中，有因生理因素，如視力退化而未注意到網頁上各連結的位置，以及對驗證碼辨認感到困難，而造成使用上的不便與困擾；或因心理因素，如擔憂資料外洩、網路犯罪，而不願意嘗試某些網路功能（如網路購物）。此外，雖然大部分受訪者表示，早期曾上過電腦課程，但課程多僅侷限於電腦基本知識，或文書處理軟體應用教學，之後也並未持續參與相關課程；因此對於網頁基本概念、搜尋資訊技巧，或適應新版軟體或網頁介面的技能與知識等皆較為缺乏，而造成後續使用上的問題。同時，缺乏排除障礙之技術與知識，也使受訪者在遇到網路或硬體設備故障時，因為不知道如何處理而感到困擾。除了因受訪者自身生心理因素，以及缺乏相關知識技能而產生使用問題以外，「他人的使用行為」也會造成受訪者使用困擾；例如過度發送的電子郵件訊息，造成閱讀與整理電子郵件時之負荷。

面對以上各種問題，如何協助嬰兒潮世代老人加以因應、解決，以協助其順利融入使用網路，將是未來政府單位發展網路服務，或是公共圖書館提出服務應用，以及 ICT 教學課程之設計與演練時皆應重視的問題，下節將探討研究對象如何解決所遭遇之網路使用問題。

第五節　網路使用問題解決方式

研究對象在使用網路時，會在「生理層面」、「心理層面」、「認知技能」、

「介面與功能設計」，以及「硬體設備」等方面遇到使用問題與困擾。同時，「網站未提供所需內容」、「他人使用習慣不良」，以及「系統停權未事先說明」等，也是造成使用問題的原因之一。在面對上述問題與困擾時，研究對象所採取的解決方式，主要可分三個面向：「他人支援」（扣除重複者，N=18；包含家庭支援、社會支援）、「自行摸索」（N=7），以及「不處理」（N=7）（參表 4-16）。以下分述之：

表 4- 16 研究對象網路使用問題解決方式

方式	年齡層 50-55 歲	人數	56-60 歲	人數	61-65 歲	人數	總人數
一、他人支援							
家庭支援							
子女	L3、L4、P3、P4、P6、P7、T1、T2、T3	**9**	L1、T4	**2**	L5、P5	**2**	**13**
親戚	L4	**1**		**0**		**0**	**1**
社會支援							
職場同事	L3、L7、P1、P7	**4**		**0**	L5	**1**	**5**
專業人員[a]	L4、L7、L9	**3**		**0**	L5	**1**	**4**
客服人員[b]	L2	**1**		**0**		**0**	**1**
其他（研究者）	P1	**1**		**0**		**0**	**1**
二、自行摸索	L7、P4、P7、T3	**4**	L1、L8、T4	**3**		**0**	**7**
三、不處理	L3、P3、P6、T1、T3	**5**	L1、L8	**2**		**0**	**7**

註：[a] 例如維修中心、ISP 業者、電腦老師；[b] 指網站客服人員

一、他人支援

研究結果指出，研究對象使用電腦網路遇到問題時，解決問題的方式之一是求助他人，亦即透過「他人支援」，進而解決問題或獲得協助。依支援對象之來源，可分為：「家庭支援」與「社會支援」。家庭支援包含：子女、

親戚。社會支援則包含：職場同事、客服人員，或是專業人員（如維修中心、ISP 業者、電腦老師等）。以下詳述之：

（一） 家庭支援

研究結果顯示，家庭支援來源對象包括子女、親戚，其中「子女」是受訪者最常尋求協助克服電腦網路使用問題的家庭支援（N=13）。舉凡電腦中毒當機、資料輸入困難、檔案軟體之搜尋與下載等，受訪者都可能請其子女協助或代勞。究其原因，可能在於受訪者之子女多屬 Y 世代成員，對於使用電腦網路比起嬰兒潮世代更為熟悉，同時也因身處同一場域之中，受訪者要尋求協助也較為近便。另外，在家庭支援的部份，研究結果未發現受訪者從其配偶處獲得協助；反而是受訪者（如 P1、T3）在訪談中指出，其如何協助或指導配偶使用網路。

1. 子女

研究結果顯示，「子女」是家庭支援中，受訪者最重要的求助對象。共有 13 位受訪者會請其子女協助解決問題，或代為處理某些網路活動，例如：「排除硬體設備問題」、「指導介面功能如何操作」、「代為輸入資料、設定使用介面或下載軟體」等，以下分述之：

（1） 排除硬體設備問題

在硬體設備問題方面，受訪者主要尋求子女幫忙排除電腦中毒當機問題，其次則是請子女教導電腦線路之拔除與安裝。如 P3、P5、T1 遇到電腦中毒或當機時，會請子女幫忙協助處理：「(小孩）電腦當然都比我厲害啊，超厲害的。有時候用一用就當機了怎麼樣的時候，他們過來就給我按一個鍵就 ok 了，好、我就繼續用，就是這樣子啊，所以我們電腦使用就是這樣而已。」（P3：50-52）、「我們還不是很擔心這個（中毒）…

～因為我聽我兒子講說，就算中毒，中毒就重來嘛、就重灌嘛，就這樣子。」（P5：367; 373-374）、「（電腦中毒）反正小孩會幫我重灌，只是一些資料就可能沒了，像我之前一些圖片就中毒都沒了。」（T1：109-110）受訪者 P5、T1 表示，因為可以即時獲得子女協助，排除電腦中毒問題，因此不會害怕電腦中毒當機造成使用上的困擾。

相較於 P3、P5、T1 直接請子女協助排除硬體設備問題，L7 則是詢問子女如何拔除電腦線路，以便將電腦帶去給其同事（社會支援）幫忙排除硬體設備遇到的問題:「像我前一段日子,我的電腦就不能上網，阿不能上網原來是我的硬碟裡面有壞軌，阿造成那樣的結果，那我不會（處理）。…～他們說、同事說，你可以把電腦搬來啊，我幫你看啊。我連那個什麼插線怎麼…就是電腦的後面插線怎麼樣我都不懂，所以我是等孩子回來的時候，我就他講說，阿你跟媽媽講這個要怎麼弄。那他們就說，阿就告訴我說，媽你把電源都關掉，然後你怎麼拔、怎麼弄。」（L7：371-372; 376-379）

（2） 指導介面功能如何操作

當網路介面因為更新，而使受訪者找不到慣用的連結時，受訪者會請子女協助。如 T2 在新版郵件使用介面中，找不到打開信件全文連結的位置，因此覺得新版介面不好用，後來才在子女指導下發現連結的位置:「最近那個新版的【指「Yahoo！信箱」】我覺得好難用…～後來是小孩有教我怎麼用 yahoo 的時候，我覺得也還好。…～其實它旁邊一直有（直接打開信件全文的功能）,只是我沒注意到…～後來小孩就跟我講，在這裡就可以點了，我就說喔怎麼我沒看到，後來我在那邊點下去，就真的整個畫面就出來了，就真的感覺就比較好一點。」（T2：133; 137; 148; 151-153）

（3） 代為輸入資料、設定使用介面或下載軟體

受訪者可能因為不熟練鍵盤輸入、看不懂驗證碼等問題，而會請子女代為輸入。如 L3 不熟練鍵盤使用，覺得在 Facebook 上幫照片標註朋友很花時間，所以會請子女代勞：「我不會去標註耶【指標註照片上的朋友】，因為那個要花很多時間喔，對不對？我覺得啦，因為我們動作比較慢，看他們【子女】在用很快…答答答答，可是我覺得我在用就覺得很慢，所以我會覺得說叫他們做這樣子，他們也會很自動的做，也不用我叫啦（笑）。」（L3：481-483）而 T4 則因看不懂驗證碼，會直接請子女代為輸入：「它【指驗證碼】出現那個扭曲的字體我就實在是看不太懂（笑），所以這種時候就需要別人幫忙。」（T4：388-389）另外，L3 則因為無法順利傳照片至社群網站，也不知道如何解決該問題，所以會直接請子女代勞：「可能是我比較不會用（Facebook）吧，因為有時候我看他們都可以上傳很多張的照片，可是呢、我有時候傳幾張它就當掉了。阿因為我如果遇到這樣子的情況，我也不會解決，我就會跟我女兒說，這給妳做這樣子。」（L3：461-464）

受訪者也會請子女幫忙設定使用介面，或是直接下載與安裝軟體，以便受訪者可以直接點選使用。如 T4 會請子女將信箱連結直接設在桌面，T4 要使用時直接點選即可：「我有設了信箱，但是我不會說…去找出這個信箱。所以我剛剛要小孩幫我說，你給我設在桌面上，我只要點選，就可以收到那些信這樣。我以前一直都是這樣啦，所以我就…也不太想去做什麼改變。反正他們幫我設好，我可以收信、我會寄這樣就好了。」（T4：618-621）又如 T3 會請子女幫忙尋找影音網站、下載安裝影音軟體，以便其直接點選使用：「那個 PPS 是聽我妹妹講的（笑），阿我回去就叫我兒子他幫我下載那個 PPS 阿…～土豆網也是…不曉得聽誰講的，

阿就也是叫小孩子幫我下載下來，阿我就把它加到我的最愛阿，就把它用出來看。（T3：482-485）

研究結果顯示，受訪者傾向透過子女幫忙輸入資料、設定使用介面或下載軟體，以省去自身不熟練、不了解的網路操作程序；亦即受訪者傾向直接使用自己熟悉、用慣的網路功能，而較不願學習相關技能（例如搜尋、下載、安裝、設定等）。

另外，尚值得注意的是，子女在提供協助時，可能因為態度問題而造成雙方不快，進而導致受訪者喪失子女支援。例如 P6 因為覺得會麻煩到子女，而乾脆放棄請子女教導使用：「他們【指子女】會嫌麻煩（笑），我也覺得不想、不用好了。」（P6：121）L4 的子女有時則會缺乏耐心，而嘲笑或放棄教導 L4 使用：「像我兒子就常笑我，唔ㄇㄚˋ電腦耶郎【不懂電腦的人】。因為我有時候都會問一些他們覺得很白痴的問題（笑）。啊可是孩子沒耐心教你啊，他就駁你啊。他就說，喔、ㄇㄨㄞˊ尬你共啊，哩隆唔ㄇㄚˋ電腦【不跟你說了，你都不懂電腦】。會啦，現在的小孩都會這樣，每個父母都會遇到啊，因為畢竟我們沒有他們那麼完整，像你們都很完整，電腦這部份一系列什麼都很完整。然後你們還會進階升級，有時候我們就還停留在那裏，（你們）都不知道已經升到哪裡去了。」（L4：537-542）

綜合而言，「子女」是受訪者在家庭支援中最常尋求協助的對象，舉凡硬體問題、介面使用，或其他各種需要代為輸入或下載安裝的網路活動，受訪者都可以獲得支援。然而弔詭的是，受訪者卻往往因此直接跳過其不了解或不熟悉的網路使用程序，而無法學會可加深其網路使用範疇的重要技能，如熟悉鍵盤輸入、了解介面中連結常出現的位置、了解如何搜尋、下載與安裝軟體等。受訪者如 L3、P6 便指出，因為有子女支援，同時因為相關知識、技能太多，使用的急迫性、需求性也不高，

因此反而不太想再去學習電腦網路相關知識或技能：「就變成說我就沒有再去學這樣子，我就是懶得再去學。現在不知道為什麼，就是會覺得說比較懶得去學這些，因為你永遠都學不完阿，所以就覺得說有人幫我做就好了這樣子。」（L3：466-468）、「如果我真的需要（訂火車票）的話，請他們【指子女】幫忙訂，比較快啊。…～覺得不需要（學電腦網路）了吧，就這樣子，有問題再問小孩。…～沒有很緊迫，也沒有那麼大的需要。因為小孩子弄就好了（笑）。」（P6：203; 225; 231）研究結果顯示，子女支援不僅影響受訪者是否可以順利使用電腦網路，同時也可能是阻礙受訪者學習電腦網路相關技能的絆腳石。

2. 親戚

相較於「子女」支援，僅有 1 位受訪者提到尋求親戚協助；如 L4 若電腦中毒，會請親戚幫忙重灌：「我們有一個親戚他會幫我們重灌這樣子…～阿如果中毒到完全不行就重灌，阿如果還可以，不會死在那裡，我就繼續用，用到死為止（笑）。」（L4：524; 526-527）但 P9 曾在訪談提及，會幫忙親戚下載音樂並存至 MP3 中，顯示網路使用經驗豐富的受訪者，確實有可能成為其親戚使用電腦網路的支援之一。

3. 配偶

訪談中並未有受訪者表示在遇到網路使用問題時，從配偶處獲得協助，反而是 P1、T3 在訪談中指出，其如何協助或指導配偶使用網路。可能原因在於，本研究招募之研究對象條件限定為網路使用經驗豐富之使用者，因此受訪者在網路使用上，可能比起同屬嬰兒潮世代的配偶熟悉電腦網路，所以不需要配偶的支援；如 L7 便表示，自己的配偶對電腦不熟，因此 L7 遇到使用問題時，主要尋求同事幫忙。

有鑑於家庭支援缺乏配偶支援的實例，研究者決定從受訪者之視角，來探討嬰兒潮世代成員如何協助其配偶使用電腦網路。以下陳述 P1、T3 如何指導與協助其配偶，透過電腦網路滿足個人興趣為例：

（1） P1 指導配偶學習使用瀏覽器「我的最愛」

P1 的先生原本對電腦網路並沒有太大興趣，直到 P1 後來教導他透過 YouTube 搜尋並聆聽佛教樂曲，P1 的先生才開始慢慢學習使用。P1 的先生一開始不知道瀏覽器的基本架構，不知道可以透過瀏覽器之「我的最愛」，將 YouTube 某部音樂影片網址存下來，因此無法分享給 P1；P1 便教導其先生了解瀏覽器「我的最愛」的功能，以及如何使用：「我有教他怎麼從什麼 YouTube 那邊下載那個，教他怎麼弄一個那個音樂啊或者影片阿，然後存到我的最愛啊，我有教他怎麼弄，所以他現在就覺得很好這樣。以前他…我先生不是那麼愛用電腦，他不會用電腦，後來我教他，教他怎麼把它放到我的最愛。比如說，這個最好聽的你要把它放到我的最愛，你要點哪裡到哪裡阿這樣。隔天早上他就認真的在那邊弄，回來跟我說，我今天弄了很多喔。我說，喔、好，阿你如果不要你可以刪掉這樣，就不會列得太大排這樣。」（P1：885-891）

在訪談過程中，研究者與受訪者的引介人也透露，YouTube 網站本身也具備儲存使用者喜歡的影片的功能，因此 P1 也主動向研究者與引介人詢問如何使用，並表示回去研究後，可以再教導其配偶：「我回去再研究一下再教他，他就可以放很多。」（P1：931-932）

此反應不僅顯示 P1 本身對電腦網路新功能與使用方式具有一定的好奇心，也顯示具備較豐富網路使用經驗的配偶，確實可以成為嬰兒潮世代網路使用者重要的家庭支援之一；甚至引起配偶對電腦網路的使用興趣：「事實上他本來也很少去看那一些東西啦，只是我跟他講那

邊可以聽這個，後來他聽出興趣來了。他最近就覺得很好，那邊好多，可以慢慢找到自己很喜歡聽的唱腔阿，哪一個師父的唱腔啊、他喜歡的。（P1：938-941）

（2） T3 教導配偶學習使用鍵盤輸入、儲存檔案

T3 的配偶興趣在唱歌，從朋友處得知可以上網下載歌曲後，便請子女幫忙下載。但後來子女覺得麻煩，逐漸不願意幫忙，因此 T3 便自告奮勇向子女學習後，再幫其先生下載，成為配偶的家庭支援：「他很喜歡唱歌，所以只要那個新歌出來齁，人家 KTV 還沒有，他就會先去抓來學了。他剛開始都是叫我們兒子幫他抓，阿年輕人有時候很懶阿，噢、又要叫我抓歌這樣子啊，阿後來就…要不然我就來幫他抓。我就叫我的兒子跟我講說要怎麼幫他抓，好吧、我就開始幫他抓，那個責任就變成我的了，我就要去幫他抓歌。」（T3：849-853）

但 T3 的先生後來覺得每次都要麻煩 T3，而 T3 有時也不一定可以完成其要求，因此 T3 的先生便主動要求 T3 教導其如何下載。此處再次顯示，是否具備使用「需求」，確實是嬰兒潮世代接觸與使用電腦網路的重要影響因素。不過具備使用需求，只是接觸與使用的第一步，對於不熟悉電腦網路的部分嬰兒潮世代成員而言，尚需克服許多困難，例如不熟練鍵盤輸入。T3 的先生因為平常較少接觸電腦，對鍵盤輸入不熟悉，一開始對如何使用注音輸入法沒有概念，因此 T3 需從基礎的鍵盤輸入開始教導：「後來我就想說…他也想說，齁每次都要麻煩我抓，所以要不然乾脆叫我教他抓。阿可是他的注音真是超不行的，他注音都不標準嘛，所以他很難去…有時候他要打一個字…像昨天他就說，ㄟ為什麼我這個『頭』都抓不出來，他說他打ㄊ就可以了嘛，我就說不行，你還要打一個ㄡ；ㄡ也不行，我說ㄡ不行，你還要打一個二聲，他才『噢、

原來是這樣子』(笑)。他常常…因為注音不好,所以常常沒辦法打出字來。」（T3：860-865）

此外，T3 的先生也不了解檔案儲存的概念，不知道可以將相同檔案儲存至同一個資料夾，因此其下載的檔案往往散置各處，需要 T3 幫忙整理。後來 T3 便先教導其建立以日期為單位的資料夾，以及如何將檔案存到該資料夾中：「剛開始我們抓歌是不是你開頭會點一個你要存在哪邊的地方？阿剛開始他不知道弄這一個嘛，他每次抓一抓都會跑到跟別的地方在一起，阿都叫我幫他儲存，我就要到處找。因為你看那個瀏覽的地方就會知道在哪裡，可是你找出來就會跟前面一堆已經儲存進去的在一起了，阿你又必須把那些新的…因為他歌很多啊，你又不知道哪一首是那個啊，你就找找找，找那些新抓的，再幫他儲存。後來就幫他弄了好幾次之後，我就教他說，你每次要抓歌之前，就先來下面這邊點一下，阿你說你要存 2010 年幾月幾號，因為我們都是用日期算嘛，你就打這裡就可以。他有時候會出ㄘㄨㄛˊ、出錯啦，可是現在比較會。」（T3：867-875）

而在教導的過程中，也出現熟練者與初學者的差別，例如 T3 已經很熟練儲存檔案的操作程序，因此教導時速度較快，未考慮到先生可能因為第一次接觸，而在認知上跟不上操作程序：「阿這個已經學會【指抓歌】，每次抓完歌，他都會『快點、我抓完了，你來幫我儲存』(笑)，叫我幫他儲存可是有時候我沒空阿，阿沒辦法後來我就教他說，你要開始學自己儲存。剛開始他會『奇怪，怎麼存不進去』，又跟他講了幾次之後，他說『夠你們都按很快按很快，我哪記得！』阿我就好、就一步一步跟他講，他現在都自己了，都不用我了（笑）。」（T3：876-880）

雖然 T3 為其配偶的重要家庭支援，例如教導其下載音樂，以及一些基本的電腦操作概念；但 T3 也表示，為了避免增加自己的「工

作量」，有時也會刻意隱藏自己會的知識或技能，而不提供支援：「其實那個上網找歌詞我也會，只是我不想跟他講說…（研：為什麼？）因為我還要多一份工作（笑）。因為我之前有過什麼….OK 歌詞裡面…它有很多那個，你只要打（歌名），那些歌詞就全部出來啊，你要哪一首歌的歌詞都有。我沒有、我不跟他講這個，要不然他就要叫我幫他找歌詞（笑）。...～我兒子忙不可能會幫他找，他知道他不會幫他找歌詞。幫他抓歌就很不錯了，他哪還敢要求他找歌詞（笑）。阿因為我也沒跟他講說我會去找歌詞，所以他也不會叫我去幫他找歌詞，找歌詞就讓別人去找好了。」（T3：893-897; 899-902）

研究結果顯示，網路使用經驗較豐富的受訪者，有機會成為其配偶接觸與學習電腦網路的重要家庭支援，但卻也可能因為不想增加自身工作量、嫌麻煩等因素，而不願成為配偶的支援。

整體而言，受訪者在家庭支援的部份，主要求助對象為「子女」，其次則為「親戚」。另外，受訪者雖然未反應受到「配偶」之協助，但卻有受訪者表示曾有協助配偶的經驗，此結果顯示除了「子女」以外，「配偶」也可能是嬰兒潮世代網路使用者重要的家庭支援來源。

（二） 社會支援

除了家庭支援，「社會支援」亦是受訪者重要的求助對象。相較於來自內部的家庭支援，社會支援的對象來源較為廣泛，舉凡職場同事、網站客服人員、電腦專業人員，甚至是研究者（在訪談中）都可能是受訪者尋求協助的對象。以下分述之：

1. 職場同事

有 5 位受訪者表示，遇到電腦網路使用問題時會求助職場同事。其

中 L7 更表示，因為擁有主動、友善的同事支援，所以其電腦網路使用面向才開始變得豐富、多樣，也開始比較積極接觸網路新功能或新科技。不過，在此需注意的是，職場同事不一定具備專業的電腦知識，例如 L3 的同事是年輕的夜校生、L7 的同事是數學老師，而 P7 的同事則是保險業務員；但也有受訪者的同事具有電腦專業，如 L5、P1 任教學校的電腦老師。

在尋求協助的問題類型方面，主要包括「硬體設備維修」、「介面功能教學」、「軟體介紹與指導」等。在硬體設備維修方面，受訪者主要因電腦中毒當機，或是無法上網等問題，尋求同事幫忙檢查、處理，例如 L5、L7：「我們學校的電腦老師…因為我在那邊教書很久，大概大家交情都還不錯，阿所以像以前我的那個 NB 中毒，我都拿去給他們修理、給他們整理。」（L5：446-447）、「像我前一段日子，我的電腦就不能上網，阿不能上網原來是我的硬碟裡面有壞軌，阿造成那樣的結果，那我不會（處理）。…～他們說、同事說，你可以把電腦搬來啊，我幫你看啊。」（L7：371-372; 376）

除了硬體設備問題，「介面功能如何使用」也是受訪者求助的問題類型之一；舉凡如何在社群網站成立社團、如何在班級網頁置放超連結，或是詢問公司網路業務如何操作等，都可能是求助的問題。例如 L3 詢問年輕的同事，了解如何在社群網站上成立社團頁面：「我們那時候要成立社團，阿不知道怎麼成立，有去問人家。因為我們高中同學想要成立一個社團，我們自己在裡面對話這樣子，所以有去問人家怎麼去使用這樣子。還有問過人家什麼粉絲，怎麼去參加人家的粉絲這樣子。…～（研：阿姨剛剛說的那個，不知道怎麼成立社團，然後去問人、是問誰？誰來幫你們解決這個問題？）就…問同事、嘿呀。（他們）比較年輕，嗯、差不多都二十幾啊，還有的是那個什麼…夜校生阿。」（L3：538-541; 572-577）而 P1 則是

製作班級網頁時不清楚如何放置超連結，因此詢問學校中電腦專業較厲害的同事幫忙，有時候遇到不了解的使用問題，也會向該同事請教：「（班級網頁放超）連結比較難。其實我到現在還不太會。ㄟ連結我就連一次，然後我…因為我們學校有一個男老師，他都會教我。他比較厲害，那個男生比較厲害。他電腦很強啊！我們家電腦都是…我去學回來，有不會都是問他。」（P1：71-77）而 P7 從事保險業，假若不了解如何透過網路操作公司業務，便會向年輕的同事請教，之後再自己慢慢摸索使用：「（我）沒有（去學電腦），完全都用問的（笑）、用請教的，慢慢摸索，所以我懂的也不是很多，只是公司那一塊應該 ok，有時候會請教公司的年輕人，就是公司那一塊而已。（P7：86-88）

除了介面功能教學以外，受訪者也透過職場同事獲得「軟體介紹與指導」之協助。例如 L7 喜歡聆聽 YouTube 網站中的音樂，但卻覺得要重複點選重播鍵才能持續聆聽，有點不方便。L7 詢問同事有無解決辦法，同事便介紹其下載與使用特定軟體，透過該軟體可以將音樂下載到電腦，進而做其他應用：「我有下載叫做 Any Video Converter【免費的影音轉檔軟體】…～我在 YouTube 裡面看到一些音樂很美好，可是、可是…問題是它就怎麼樣，它就唱一首它就停下來，你還要再點重播，或者你要再點怎麼樣。那我有一次這樣子提，同事就跟我講說，ㄟ你可以把那個音樂下載下來啊。好、你把音樂下載下來，然後你就可以在你的隨身碟或怎麼樣，然後你就直接就、或者你把它製作成 CD，你就可以一直一直聽這樣子。那我說那怎麼把 YouTube 裡面的那個音樂變成我的那個 MP3 檔，他們就教我說，你可以下載這個軟體。」（L7：335; 340-347）

對於 L7 而言，擁有厚實的社會支援，亦即工作環境中樂意幫忙，且具一定程度電腦知識的同事，是協助其進入電腦網路世界的重要幫手。

L7 自己也體察到職場同事對於她學習與使用電腦網路有很大的幫助：「其實我發現，我在做的任何一些事情都好像…我有了一個什麼東西，我覺得說，ㄟ可不可以怎麼樣，阿那這個訊息一丟出來，那同事們就會給我說，ㄟ你可以怎麼樣。所以我覺得我目前沒退休的這個工作環境，是對我這個用電腦有很大、很大的幫助，應該是全部都是、應該百分之九十九都是從他們、我的資源都是從他們那邊來的。」（L7：359-363）、「他們真的很厲害，而且最主要是他們很樂意幫忙，對對對。我所以我有任何的電腦的問題，我幾乎都是請教他們。」（L7：572-573）例如 L7 在網路上想要完成或執行某件事，但卻不知道如何處理或進行時，會尋求同事的幫助；同時，L7 也十分仰賴同事教導電腦網路的新知識，因此 L7 表示會主動維繫與同事的關係，以便持續獲得使用上的有力支援：「嗯…我上網的時候碰到的…說真的，我大部分是嗯…我上網碰到的，就是如同我剛才告訴你說，我想要做什麼，（卻）沒辦法做什麼，然後我就問同事說，那這個要怎麼處理。」（L7：508-510）、「我會回來、我會回來。因為他們那些人可能…有的人甚至於六年後退休阿、十年後退休，而且他們也告訴我說，隨時歡迎我回來。所以我想我退休了以後，因為這一批那個會電腦的同事他們都還在，所以就是說，我如果碰到有…可能我出去接觸到了以後，我發現我又喜歡什麼東西，那個東西又要怎麼做，我不會做，我可能就會回來問。」（L7：367-371）

擁有友善且穩定的同事支援，也促使 L7 對科技新產品的興趣與接受度之提昇。例如 L7 因為同事已經有人開始使用 iPad，因此自己也想入手一台，那麼當其遇到使用問題時，便有人可以協助解決：「阿其實我也告訴你，我很想去買個 iPad。我為什麼會想買 iPad 呢？因為他們有人在玩 iPad 了，那因為他們有人在玩 iPad，我自己的想法就認為，ㄟ你們玩，我如果去買一台，我就有人可以問了（笑）。因為我是覺得說，趁著我還沒退休的時候，我隨時來學校，隨時都有人可以問。…～那我個人是覺得說，ㄟ其實

嗯新產品、3C 的新產品，去接觸一下我覺得也不錯。所以我就心動，去跟他們講說，ㄟ我也要買一台嘍。你們都搞清楚了齁？你們可以教我了喔，就這樣子。」（L7：577-581; 583-585）

從 L7 的例子可知，擁有友善的社會支援，不僅可以讓受訪者有動力持續學習與使用電腦網路，同時也可能激發受訪者對新科技之興趣，進而持續學習與進步：「我覺得我們數學科團隊，真的支援很豐富（笑）。…～有很多年輕的老師；阿因為數學科男老師也比較多，所以他們的電腦就很強。當你隨時可以找到人問的時候，那你就會覺得，ㄟ你可以又前進一點點、又前進一點點，你就比較會有那個動力啦。所以我覺得我很幸運，是因為我所在的環境，所以我才會去碰觸 3C 的這個產品。我如果不是所處在這個環境裡面，我想我今天大概也…電腦這個東西，我也應該是很少接觸的啦。」（L7：590; 595-601）

2. 客服人員

受訪者 L2 表示，在某個網站找不到所要的資訊時，會直接打電話詢問該網站客服人員，以直接獲得解答：「我們都直接打電話去問。哪邊在哪邊，為什麼找不到，答案就出來了，就解決你要的東西了，那樣才會快速啊。你問別人，別人沒有用過，他也不知道阿。對阿，你打電話去他們的網站問，他一定會告訴你答案在哪邊，從哪邊進去。…～因為你在那邊摸索會浪費很多時間啊。當然這樣【指打電話】是最快速、馬上解決。而且你要的東西，他一定會告訴你第一手答案。」（L2：502-505; 509-510）

相較於詢問子女、親戚、朋友或同事，L2 認為詢問沒有該網站使用經驗的對象，不一定能獲得解答；同時，自己一個人摸索也很浪費時間。因此L2認為直接詢問網站客服人員，請客服人員直接告知想要的資訊，或教導網站如何操作，才是最能即時解決問題的方法。

3. 專業人員

受訪者也會尋求電腦專業人員，如維修中心、ISP 業者，或是電腦老師的協助，以解決使用問題。如 L7 遇到瀏覽器無法觀看社群網站的問題時，雖然一開始尋求同事協助下載安裝另一種瀏覽器，但仍無法解決問題，而同事也因沒有使用社群網站的經驗，無法提供進一步的幫助。所以 L7 便在他人的建議下，請維修中心幫忙檢查，檢查後發現原來是電腦硬體設備出問題：「同事幫我下載（google chrome）以後，還是沒辦法看，因為那時候都沒有猜到有壞軌啦。所以這樣子的結果，就是他們說，我們沒有在用 FB，我們真的不知道你的問題在哪裡，然後我也幫你下載了 google chrome，可是還是不行。阿所以我又搬回去了，阿搬回去了以後，我那時候在想說，嘖、一定哪裡出了問題！我就有人跟我介紹說，你可以拿到外面去修（研：外面的維修中心？）對，我拿到外面的維修去，ㄟ他先說叫我放著，然後我回家以後，他就告訴我說，呃你的那個硬碟壞了；那你硬碟壞了，所以你必須要換硬碟。」（L7：542-549）

值得一提的是，L7 雖然透過維修中心檢測出電腦問題，但並未請維修中心的專業人員進行後續處理，反而是在詢問同事相關費用是否合理時，同事熱心主動要求幫忙解決問題，所以 L7 的電腦最後仍交由同事檢修。此結果顯示，雖然受訪者會尋求專業人員之協助，但「熟識的對象」，才是受訪者在處理電腦網路使用問題時，重要的諮詢對象與協助來源。

另外，有受訪者表示電腦網路發生問題時會求助 ISP 業者，如 L4 遇到無法上網的情況時，會請 ISP 業者來幫忙檢查：「那再來還有就是可以求救網路公司，也可以幫我們解決問題，我們那個區域網路如果有問題的話。有時候他們來解決不是解決他們網路問題，會變成解決我們電腦的問題。」

（L4：527-529）

除了維修中心或 ISP 業者以外，受訪者熟識的電腦老師也是求助對象之一。如 L5 曾向電腦老師請教如何分割硬碟，以便把資料保留在 D 碟，避免電腦中毒時遺失重要資料：「因為我們也怕電腦故障，所以我現在都是一個電腦老師教我，就是說我把它切割一個 D 檔，把資料都放在 D 檔，阿你系統放在 C 檔，阿萬一掛掉的話，那個 D 檔他們還可以拿得到。」（L5：442-444）而 L9 則是在使用電腦網路遇到不懂的問題時，會主動請教子女以前的電腦老師；當電腦出現故障時，L9 也會拿去給該電腦老師幫忙維修：「像 XX 他們電腦老師喔，我前天才去找他而已，像我現在有不懂，就會去找他。像我前天晚上去問他的是隨身碟要下載 MP3…～因為隨身碟裡面無意間去開到一個對話方塊出來，變成它原先設定的 2G 的容量只能下載 1G。我去問電腦老師，他說 FAT32 本身就可以下載到將近 1.9G，因為他本身還有程式啊，會佔一些空間啊。但是用到 FAT，就變成原先 2G 的東西，只能下載到 1G 而已。XX 他們跟他【指電腦老師】學以後，我們還有一直持續聯絡啊，阿所以電腦有問題我們也是拿去那邊修。」（L9：99-101; 104-109）

4. 其他（研究者）

在訪談過程中，也有受訪者直接請教研究者其不清楚的網路功能。如 P1 在訪談時，表示不知道 YouTube 如何自動重複播放，往往要手動點選很不方便：「YouTube 那個不能夠一直重複播放齁？（研：可以）真的喔，那要按哪裡？我在下面都找不到耶，它就一直要…像我現在最近在聽那個地藏王聖號，那個它就 8 分鐘，（結束）就要再點一次。」（P1：1041-1043）因此，研究者便在訪談過程中口頭教導受訪者：「（研：可能是我用帳號登入，我就把它加成我的最愛，下面它就有輪播的選項。如果我遇到我很喜歡的音樂的話，我就會選輪播，它就會一直重複播那個影片）真的

喔，所以等於說你要進去裡面，變成會員，然後（加到）我的最愛，然後你從我的最愛那邊點出來播，才會（重複播放）。那我回去試試看。因為比如說我這樣點一下就有、點一下，然後我就有這樣點。然後我先生還跟我說，ㄟ它怎麼會一直播？我說是我手動在那邊點。」（P1：1044-1049）訪談顯示，P1 遇到電腦網路使用問題時，可能在與他人閒聊到相關話題時請教他人，以提升自己的使用能力。

綜合而言，「他人支援」是受訪者解決電腦網路使用問題時，最重要的來源；研究結果呼應林怡璇（2007）的研究，亦即「他人支援」確實是影響老人能否順利使用電腦網路的重要因素。但與林怡璇不同的是，本研究將「他人支援」依求助對象來自受訪者家庭生活的內部或外部，進一步分成「家庭支援」與「社會支援」，而未採用其「家庭社會支援」與「非家庭社會支援」之分類方式。但不管是來自內部或外部，多數受訪者都擁有多重支援，例如 P7 表示遇到問題時，在家會請教子女，在辦公室便請教同事：「也會有碰到困難，就請教小孩、辦公室請教同事，辦公室有很多年輕人；請教別人。」（P7：67-68）訪談中也顯示，「他人支援」除了家庭支援中可能的配偶支援以外，其餘之「他人」往往都比受訪者年輕，亦即不屬於嬰兒潮世代。此結果顯示，嬰兒潮世代成員可能因為早期較無機會接觸電腦網路，同時因為生理、心理狀態較無法即時跟上新興科技之發展與變化，因此往往需求助於具豐富使用經驗的 Y 世代年輕人，或具電腦專業的人員。另外，研究結果也發現，受訪者也傾向向電腦知識比自己豐富的熟識對象尋求協助，不論對方是否具備電腦專業。

二、自行摸索

雖然「他人支援」是受訪者解決電腦網路使用問題時的重要來源，但「他人支援」可能受限於對方有無時間、技術，受訪者不一定能即時獲得協助。

因此，有 7 位受訪者表示，在遇到不是很緊急的問題時，會先採「自行摸索」的方式試圖解決問題，假若問題仍無法解決，則受訪者才可能再尋求他人支援，或是選擇「不處理」。例如 P4 表示，當問題不是很緊急時，傾向自己再試試看；假如還是有不清楚的地方，才會再尋求他人支援：「我們通常比較…遇到狀況比較不會那麼急，說一定要怎樣，我們可能會再試看看這樣子。」（P4：495-496）、「應該是通常就自己（摸索）…比較有覺得怪怪或是哪裡不太清楚，才會問小孩子這樣。」（P4：359-360）

另外，亦有受訪者表示，平時會「自行摸索」電腦網路之操作或功能，透過「摸索」或「試誤」，了解電腦網路的相關功能與使用方式，因此當其需要使用時，便不需向他人求助。如 L1 表示，對於不熟悉的網頁介面，往往藉由多「摸」幾次，當功能發揮出來時，就明白該怎麼使用：「比如說你多摸熟幾次啊，你就會了。有些時候，你即使不會的話，然後有一天突然它功能發揮出來了，你知道了就會了。（L1：259-261）T4 也表示平常無聊時，便會自行摸索電腦網路的功能，操作久了就知道有哪些功能可以使用：「慢慢用就知道它的功能在那裡。像那個什麼常用的…投影片放映之類的東西，這個…當然有時候就變成是閒著無聊的時候，就點出來看看它有哪些功能，久了之後就知道，ㄟ我需要怎樣的時候，就點那個東西…這個部分是需要自己去摸索的。（T4：381-384）

從 L1 與 T4 的訪談中可以發現，受訪者認為學習使用電腦網路的方法無他，就是平時要有機會、有興趣慢慢去摸索，使用久了就知道有哪些功能可以使用。因為對受訪者而言，電腦網路的一些術語或專有名詞，可能是其以前從未聽過或學過的東西，受訪者雖然具備「讀」的素養，但不一定了解術語的意義。因此受訪者須透過不斷摸索與使用，親身了解術語的意義與其相應之功能，才能逐漸學會電腦網路之使用，避免需要使用時摸不著頭緒。

三、不處理

相較於比較積極的「自行摸索」，亦有 7 位受訪者表示，當自行摸索失敗，或無法找到他人支援的情形下，傾向「不處理」遇到的使用問題。研究結果顯示，受訪者會因為「缺乏迫切性」、「缺乏強烈使用動機」，或是「缺乏解決能力」，而選擇不處理遇到之問題。

受訪者認為搜尋「缺乏迫切性」的資訊，如為了滿足嗜好、興趣，或日常生活好奇想了解的資訊時，假若找不到便會傾向算了，而不會積極去解決：「以前在工作上比較需要，現在如果找不到，找不到就算了。因為現在要找資料完全就是一個興趣、嗜好，還有當然日常生活也用得到的，但是**它沒有那種迫切的、關鍵性的那個重要性**，就相對的就沒有像那個工作上的時候…～ㄟ因為…如果說現在真的找不到的話，那也…那也**沒有那麼重要性，就算了，就不會再去非得要找出來不可，沒有這樣的迫切性。**」（L1：253-255; 274-275）

研究也顯示，「缺乏強烈使用動機」使受訪者遇到使用問題時，會選擇不使用，或是轉移到其他替代的網頁。如 T1 表示，當網路連線過慢，無法登入社群網站的小遊戲時，會選擇「不理它」，等它可以使用時再進入使用就好：「遇到問題就不理它就好了，反正又不會造成影響。像是遊戲連線要連很久，連不進去、lag 啊，就不理它。」（T1：129-130）又如 P4 觀看的影音網站出問題無法使用時，P4 便轉移到其他網頁觀看：「因為**也沒有說非用不可的那個東西**，所以如果覺得不太好用，你可能就不會去用它。…～譬如說，你說觀看影片，ㄟ這個不行，我們可能就用另外一個。」（P4：363-364; 367-368）而

除了「缺乏迫切性」、「缺乏強烈使用動機」等原因外，受訪者也可能因為缺乏處理該問題的知識與技能（亦即「缺乏解決能力」），因此「不能」處理、解決該問題。例如 L8 便表示自己因為缺乏支援，也不具備處理問題的

能力，因此遇到困難時往往略過，只進行自己可以做到的網路活動：「應該問題我是沒有說…我會的很簡單，那我還沒有很深入的那個也不知道。所以你說的困難，我們可能也不…可能（遇到）困難，自己覺得沒有辦法那個（處理），就不看了，是會這樣。所以說應該是，就是…自己的能力去看說，自己想要什麼，能看到什麼，就看到什麼。所以說，困難也沒有去解決啊，沒有人幫我去解決啊（笑）。」（L8：292-296）又如 L3 也因為沒有能力解決傳照片至社群網站當機的問題，所以傾向「不處理」，直接交由子女幫忙：「可能是我比較不會用吧，因為有時候我看他們都可以上傳很多張的照片，可是呢、我有時候傳幾張它就當掉了。阿因為我如果遇到這樣子的情況，我也不會解決，我就會跟我女兒說，這給妳做這樣子。」（L3：460-464）

從 L3 的例子可知，「不處理」也是受訪者在獲得他人支援前的一個過渡階段。類似的例子如 P3，其因為沒有能力處理電腦當機問題，所以在子女回家前只能先等待或強制關機，等子女回來後才請他們幫忙處理：「就怕當機啊，阿當機的話，就找小朋友了。阿如果旁邊沒人的話，就只好讓它當了，當到小朋友回來。要不然就是強制關機這樣子，然後他們回來叫他們處理這樣。」（P3：98-100）

整體而言，受訪者在遇到電腦網路使用問題時，會尋求「他人支援」、「自行摸索」，或是「不處理」等方式應對。其中，「個人態度」以及「他人支援是否豐富」等因素，影響受訪者採取之解決方式。例如態度積極同時又具備豐富支援者，除了「自行摸索」外，亦會主動尋求「他人支援」；而態度較消極又缺乏支援者，可能在自行摸索失敗後，便直接選擇放棄、「不處理」其遇到之問題。

第六節　使用網路對嬰兒潮世代日常生活之影響

研究結果發現，使用網路對受訪者之日常生活不同面向產生影響，諸如：「促進與外界連結」、「提升生活品質」、「維持生活獨立」等；同時，受訪者的「日常生活型態」與「個人心境」上，也產生變化（參表 4-17）。以下分述之：

表 4- 17 使用網路對研究對象日常生活之影響

影響內容	年齡層 50-55 歲	人數	56-60 歲	人數	61-65 歲	人數	總人數
一、 促進與外界連結							
1. 拉近親友關係	L2、L3、P1、P4、P6、L7、T2	**7**	L1、L8	**2**	L5、P5	**2**	**13**
2. 打破自我封閉	L2、L3、L4、L7、L9、P4	**6**	L1、L8	**2**		**0**	**8**
3. 拓寬改變視野	L2、L3、L4、L9、T2、T3	**6**	L1	**1**		**0**	**7**
4. 了解年輕人的思維	L2、L3、L4	**3**	L1	**1**		**0**	**4**
5. 幫助他人改變思維	L3	**1**		**0**		**0**	**1**
二、 提昇生活品質							
1. 滿足個人成長	L2、L4、L7、P1、P4、T2、T3	**7**	L1、L8、T4	**3**	L5、P5	**2**	**12**
2. 滿足個人興趣	L2、L3、L4、L7、L9、P2、P3、P4、P6	**9**	L1、L8	**2**	L5、P5	**2**	**13**
3. 滿足休閒娛樂	L2、L3、L4、L6、L7、L9、P1、P3、P4、P6、P7、T1、T2、T3	**14**	L1、L8	**2**	L5、P5	**2**	**18**
4. 獲取重要資訊[a]	L3、L6、L9、P3、P4、P7	**6**	L1、L8	**2**	L5、P5	**2**	**10**
5. 提昇工作效率	L6	**1**	T4	**1**	L5	**1**	**3**

6. 節省洽公時間	L2、L7、P2、P4、P6、T2	**6**	L8	**1**	L5	**1**	**8**
三、 維持生活獨立							
1. 處理日常生活事務	L2、L3、L6、L7、P1、P2、P4、P6、P7、T1、T2、T3	**12**	L1、L8	**2**	L5、P5	**2**	**16**
2. 進行網路理財	L6、L7、P4、P6、P7、T3	**6**	L1	**1**	L5、P5	**2**	**9**
3. 規劃交通行程	L2、L3、L4、L7、L9、P4	**6**	L1	**1**	L5、P5	**2**	**9**
四、 日常生活型態							
1. 成為生活的一部份	L2、L4、L7	**3**		**0**		**0**	**3**
2. 影響個人時間利用	L4、L7、P6、T2、T3	**5**	T4	**1**		**0**	**6**
3. 工作帶入家庭場域	P1	**1**		**0**	L5	**1**	**2**
4. 子女教養媒介	L4	**1**		**0**		**0**	**1**
5. 取代電視使用	L4、L7、P1、P3、P6、T1	**6**	L8	**1**	L5	**1**	**8**
五、 個人心境變化							
1. 轉變心情	L3	**1**	L8	**1**		**0**	**2**
2. 提昇自信	L4	**1**		**0**		**0**	**1**

註：[a]例如健康資訊、政府資訊。

一、促進與外界連結

研究結果指出，受訪者透過網路確實可以增加與外界的連結，例如透過電子郵件的發送、社群網站之互動，進而「拉近親友關係」；另外，藉由接收網路資訊，受訪者也得以「打破自我封閉」、「拓寬改變視野」，同時透過瀏覽網路訊息，也可以較為「了解年輕人的思維」。此外，亦有受訪者將自己使用網路後的心得與他人分享，進而「幫助他人改變思維」。

（一） 拉近親友關係

受訪者指出，使用「網路」後，與親友間多了一個即時、又富彈性的交流管道，與親友間的往來也變得比較活絡、親密。例如受訪者透過即時通訊軟體、電子郵件或社群網站等網路工具，取代傳統打電話要顧慮時間、地點，以及電話費率的問題後，逐漸增加與親友接觸和交流的機會：

L2：他們【指家人、朋友】慢慢使用（電腦）以後，你就可以用電腦跟他們溝通啊，比如說 Skype 阿，那就不用用傳統電話阿，對不對？Skype 的話，國際線都可以講，都不用另外付費阿，當然要多多使用。（L2：603-605）

L3：以前透過電話是不是很不方便，久久才會去通一次電話阿。阿現在不會啊，現在有事沒事，你就會告訴他是怎樣啊。（L3：590-591）

L8：感覺跟朋友之間或是家人方面，我覺得比較親密了吧。對呀，因為這種來往，不像說你要打個電話，有時候還要看人家在不在家，還要找一定時間。那在（網路）裡面去寫個信給人家或什麼的話，或是有什麼事情傳達一下的話，很快啊。很快就…說不定你傳出去，ㄟ很快人家就回信了，就是這樣，就是感覺真的是神速啊。（L8：343-347）

P4：如果說跟朋友之間的互動，會覺得多了一點，多了一個管道這樣子。多了一個管道，會覺得朋友之間的互動會比較好一點、比較即時。…～應該是就是變成比較活了一點這樣子啦，比較活絡了吧。（P4：640-641; 654）

同時，網路可以傳輸資訊的功能，也讓受訪者和親友可以彼此傳遞、分享資訊，進而拉近平常疏於聯繫的親友：「那個…我跟家人…有時候我用了那個什麼好東西，ㄟ我就可以跟其他人一起分享，這個也滿好的。跟朋友之間當然也會有更好東西的可以分享，能夠拉近一些平常比較疏於聯繫的一些朋友。」（L1：296-298）而久未謀面的親友，也因為雙方互通電子郵件，或在社群網站上分享動態，使得受訪者與親友彼此可以了解對方近況，進而產生交流互動：「還沒上網的時候，對周遭的一些事情、朋友的訊息比較少，現在大部分都連結在一起了，就算你在國外或是在遠地，你都可以知道他的近況是怎樣阿。或是說…因為我以前在報社之前也在別的公司上班，然後以前沒有網路的話，我們比較沒有辦法去聯絡感情，可是現在有 e-mail 之後，就是你可

以跟以前的同事分享、聯絡這樣子，報告近況、還是說他有什麼事情也會跟我們講，就是彼此之間比較有聯絡這樣子啊。」（L3：580-585）

另外，也有受訪者認為，透過網路可以比較好地和子女溝通心中的感受，例如有些當面不好說出口的話，可以透過電子郵件傳達給子女，避免直接面對面溝通時可能爆發的衝突：「你可以透過網路跟年輕人就是比較好溝通。對、對阿，跟自己的小孩比較好溝通，有些話當面不能講阿。可是我跟我女兒講話，有時候我們會寫信，我會去跟她講說我的感受，然後她會回信給我，她會說她的感受。因為有時候…很難講，講的話…她不高興的時候，她會講她怎麼樣不高興這樣子。我覺得ㄟ以前就是用寫的啦，現在可以用 e-mail 這樣子也不錯，我們有時候會用這樣子在溝通。」（L3：48-53）

綜合而言，受訪者透過網路工具之使用，如電子郵件、即時通訊軟體，或社群網站，確實可以達到「拉近親友關係」的效果。例如可以無分時間、地點，即時與親友聯絡交流；可以和親友彼此分享、交流覺得不錯的資訊；了解久未謀面親友的近況並與之互動，或是透過電子郵件與子女溝通等。

（二） 打破自我封閉

受訪者表示，透過網路接收資訊，可以打破自我封閉的生活狀態。例如與親友彼此分享並閱讀網路上的好文章，可以培養健康、正向的生活心態；或是和親友交流展覽或活動資訊，可以拓展彼此的活動面向；或者藉由搜尋與接收個人感興趣的資訊，擴展自己的生活範疇等。

例如 L1 認為中高年齡層的人，可以透過網路去接收一些有關養生、退休心境調適，或是社會動態、年輕人想法等方面的資訊，進而培養健康、正向的生活心態，打破自我封閉的狀態：「像現在中高年齡層的人，他們基本上生活會比較有定性，他即使能夠自得其樂、身在其中…那個也許能夠讓他…

那個**打發時間，不要太多一些生活上的自我封閉。**…～比如說像中高年齡層的人，他們在分享網路，比如說都是分享一些養生的，還有一些退休之後心境應該如何調適，還有對社會啦、對年輕的一輩啦，應該持有正確的一些看法，讓你更快樂一點、更健康一點。…～不要太封閉，或者也不要說那個跟年輕人在一起，就去擺個嚴肅的臉孔啊、去說教。向大家分享一些心得，或者是一些好的文章，**有助建立個人的…比較健康的生活、正向的一些（心態）。**」（L1：286-289; 309-315）

L3 也自述，在接觸網路以後，藉由接觸朋友分享的個人喜訊，或是網路上有趣、好笑的資訊，而得以走出自我封閉、鑽牛角尖的心態：「以前會覺得…就是沒有快樂的事情嘛，所以你會覺得遇到什麼事情，就會覺得『哇那ㄟ架哩歹命阿捏【我的命怎麼那麼不好】』，阿現在比較不會，你就是看開了，ㄟ就是這麼快樂啊，就很好笑阿，你就想好笑的就好，你就笑不完了，你就沒時間在去想那些有的沒的，我覺得這方面好像有幫助。…～比如說，他分享ㄟ他的小孩生了小孩啊，你就會去哇…就是會有快樂的事情來分享就對了。阿因為大部分的人都會分享快樂的給你阿，比較悲哀的他也比較不會講，所以**你就是會聽到快樂的部分、正面的啦，所以你正面的會比較多。阿你如果都沒有這些的話，你一個人在家的話，可能會比較有負面的（想法）啊，遇到不快樂，你就會想很久阿，你就會不快樂很久啊。**」（L3：616-619; 621-625）而 L2 則是會與朋友透過電子郵件，分享彼此可能感興趣的藝文或活動資訊，雙方因此有機會接收到新資訊，進而拓展彼此的活動面向：「你去別的網站看到喜歡的東西，你會把這個訊息想要告訴你的朋友嘛，那你就會把這個資訊放在 e-mail 寄給你的朋友看阿，結果朋友就知道說，有什麼新的東西啊。**因為每一個人不會所有東西都知道阿**，包括我寫的藝文資訊那個，**我們也是朋友有人看到什麼好的或是什麼之類的，他就發給我看阿，這有什麼東西還不錯，要不要去報名。**」（L2：666-670）

此外，L9 也認為網路是獲取第一手資訊的方便管道，透過接觸一些當前流行的資訊，可以擴展自己對各種事物的關注範疇：「網路…是比較方便啦，阿有要蒐集的一些資料齁，或一些事物啦，第一手時間可以比較了解。像之前我很少看籃球，但是最近不是瘋那個林來瘋嗎，所以最近就有在看，那也可以透過網路啊。」（L9：351-353）而 L7 更是因為藉由搜尋自己感興趣的網路資訊，進而發現生活中可以做的事情其實很多，生活圈與活動類型因而擴大，了解生命中除了家人、工作外，同時也可以經營個人興趣：「我覺得比較開闊，就真的、真的你發現，ㄟ真的**你可以做的事情變得愈來愈多了**。像我對溼地有興趣啊、對植物有興趣啊，然後我就會上網去看，ㄟ原來高雄還有哪些地方（是溼地），那就會想去…就會說，ㄟ那個地方怎麼去？然後當然陌生的地方，我都會至少邀一個同好，他也有興趣的、他也有對植物有興趣，然後我們就一起去那邊看一下這樣子。我就變成說，我不是處於…我不是只有家跟學校；就是說，**我把我的點擴大出去了**。」（L7：623-629）

綜而言之，受訪者透過接觸網路資訊後，發現生活中正向、有趣的資訊其實很多，透過接觸與閱讀這些資訊，可以幫助自己培養正向的心態。此外，受訪者不管是透過自己搜尋，或是接收親友分享的資訊，都使其有機會涉足自己原本不了解或不太接觸的生活面向；受訪者也因此發現，自己的生活其實並不狹隘，有很多活動是可以去接觸與經營的，進而開始擴展自己的生活範疇，打破自我封閉的狀態。

（三） 拓寬改變視野

除了打破自我封閉狀態，受訪者也表示接收網路資訊，有助於拓寬或改變自己的視野。例如 L1 便認為在網路上搜尋資訊，就像「打開一扇窗」，網路上的各種資訊，不僅可以充實個人的生活，也讓人有機會拓寬視野：「因為你吸收一些資訊，從報紙上看到上面有東西嘛，我就找我自己想要的，

一些關鍵字打進去之後，**就像打開另外一扇窗**，進去之後發現裡面會有（想要的東西）。…～它【**指網路**】基本上（有）很多（資訊）可以充實你的生活。有時候作為一種寄情，就是抒情、寄情，或者一種興趣。那**打開、拓廣你的視野**，也比較知性。…～（我覺得網路可以）拓寬個人視野，然後讓你的生活更方便。」（L1：53-55; 327-328; 337）T2 也認為，藉由觀察別人在某些事情上的處理方式，可以讓自己用不同的角度去思考；藉由上網接收資訊，可以發現世界的不同面向，進而有機會改變自己的視野與想法：「**我覺得上網…它就改變我的很多的視野。**也有改變我很多的一些視野、想法阿，或是看別人怎麼做阿。我覺得它其實最大的好處，就是讓我們增加了很多，原來別人也是這樣子，（讓我可以）去看不同的世界這樣。」（T2：789-791）而 L4 也表示，透過網路接收訊息，使自己有機會以比較理性的方式來理解時事的變化，而不會像以前透過電視媒體，只能單方面被強迫灌輸相同的資訊，無法拓寬改變自己的視野：「以前不看新聞不聽訊息的時候，我比較不願意去面對一些那個時事上的變化，那我覺得會讓我不夠理性。可是我覺得我用電腦看，我會覺得我會比較理性，而且比較容易接受，而且我不會重複一直被 run。你知道嗎、我不喜歡一直重複被 run，雖然我有很多時間，可是我不願意因為開電視，一直重複被 run 的感覺。」（L4：418-422）

L7 則是在透過搜尋資訊滿足個人興趣的過程中，發現使用網路有助於擴大自己的視野與生活範疇：「這是我以前不會（做的事），雖然我會開車，但是我不會隨意地去什麼地方、什麼地方；而且你說隨意地去任何一個地方，沒有目的的話，那是很奇怪的。那當然你有目的的時候，你就不覺得累了。阿我覺得真的就是因為這個網路、就是這個電腦，讓我覺得說，ㄟ我可以做的事情原來很多。你想我如果沒有上網去查那些植物，我了不起我就是，我家附近周圍有一些植物，我去看一看、照一照，阿但是我也…就沒了；就不可能說，我還會跑到比較遠的地方，可能昨天去的那個應該是北高雄，然後我知道南高

雄也有一個熱帶的植物園，我那一次也跑到南高雄，去看那個熱帶的植物園。所以**我真的覺得網路開闊我的視野**，我真的、我自己是這樣子感覺。」（L7：636-644）也因此 L7 認為，嬰兒潮世代應該學會使用電腦，因為可以協助個人開拓視野、走出自己原有的生活圈：「我個人是覺得說，即使是 50 歲以上，我覺得這一種電腦的運用，我覺得真的可以去學。因為以我們這個年紀的人都知道怎麼樣去收放，不會像說現在年輕人去沉迷。但是真的知道怎麼樣用電腦，只要說對你的視力上，不要有太大的問題，我覺得應該要去、在這個領域裡面，我覺得應該要去學會。因為真的如我所說的，**它【上網】會對我們這個年紀的人來講，會開拓我們的視野。**我自己對我個人是這樣的，阿我對我的朋友，我也覺得是（這樣）。因為如果你上網去了以後，**你真的有很多東西可看了以後，就不會你的生活就只是周遭的一些小小的部分。**比如你想要到別的國家去、你要到怎麼樣，你都可以上網去搜尋那一些資料，那**你就可以讓你自己走的更遠**，我自己是這樣覺得啦。」（L7：879-887）

綜合而言，受訪者在使用網路搜尋資訊的過程中，開始有更多機會接觸不同的世界面向，或是了解他人對同一件事情的不同作法；受訪者認為這樣的經驗，有助於拓寬或改變自己的視野，讓自己有機會用不同的角度去思考處事方式，或是重塑自己對生活或世界的看法。

（四） 了解年輕人的思維

受訪者也表示透過瀏覽網路資訊，有助於了解年輕人的思維，拉近彼此思想上的差距。如 L1、L2 與 L4 認為，網路上有許多年輕人撰寫或轉載的資訊，透過瀏覽這些資訊，有助於了解年輕人的想法，而不會落入單方面的批評，加深彼此的代溝：「連上網就會看到很多新的訊息啊，那都年輕人寫得啊。就不會讓你覺得代溝太深啊，你假如說像以前沒有網路，沒有那個…很多事光這樣批評的話，這個思維的差距一定很大。」（L2：778-780）

此外，也有受訪者認為透過網路，比較容易跟年輕人溝通，例如藉由社群網站，可以有更多機會與年輕人接觸、交流；在互動的過程中，有機會了解年輕人的想法，同時可以撫慰年輕人的不安與難過，進而減少彼此產生隔閡的機會。例如 L3 會透過 Facebook 與晚輩交流，幫忙解決他們的問題，或是安慰他們：「我們會互相開玩笑或是之類的。開玩笑或是說有什麼…他有什麼問題…比如說我有一個姪女，她想改名字，她也會在 Facebook 問我說ㄟ要…她有一些問題啦，會問我這樣子。她用…那個上面那個留言板【指塗鴉牆】。她上次是用留言板，有時候也會用那個聊天的啦。」（L3：86-91）、「我會跟他講說，乖喔、不要那個（生氣）喔，我會勸他們。雖然我不知道他們為什麼不高興，可是我也不會去追根究柢，可是我就會跟他講說，阿放心啦，或是…我就會講一些比較正面的話給他們這樣子啦。也不會說用說教的，我就講個簡單的，或者是講個笑話給他們聽這樣子。」（L3：665-668）

（五） 幫助他人改變思維

比較特別的是，有受訪者表示，其透過網路分享資訊，進而幫助他人改變思維。例如 L3 藉由觀看朋友轉寄的有趣資訊，察覺自己的心態逐漸變得開朗；因此 L3 也開始關注其他心情不好的朋友，請他們上網申請電子郵件信箱，藉由轉寄他們感興趣的圖片，或有趣的笑話、文章，幫助朋友走出悲觀、封閉的心態：「我會跟他講，你就一直想快樂的（事）啊。因為他其實心情也不是很好，我都會跟他講說，你都一直想快樂的就好啦，你一直想不高興的，你也會一直心情自己很低落阿。我有跟他講說，像我都是叫人家寄快樂的笑話給我啊，你趕快有…那時候我一直跟他講說，你趕快申請 e-mail 阿，我有快樂的我都會（寄）給你阿，有漂亮的圖片或是漂亮的風景阿（也會寄給你）。然後他有時候會來謝謝我，因為我有的時候會寄一些…因為他很喜歡看漂亮的照片、漂亮的風景，所以他就：『ㄟ上次你寄的那真的很好看，我看了

心情很快樂』，他就會這樣子跟我講，所以我覺得那個真的都有影響。」（L3：635-642）

此例子也反應了受訪者 L2 對老人學習 ICT 的看法，L2 認為教導老人使用電腦，最重要的是「電子郵件的申請與使用」:「老年族群只有教育他們，教育他們最簡單就是上網收發 e-mail 就好。…～收發一次以後，他也收到別人的東西，他就會很高興，以後就知道怎麼發了啊。就會把他看到很好的東西跟好朋友分享啊，會把 e-mail 寄給別人啊。」（L2：657; 660-662）讓老人們有機會彼此分享喜歡的東西或資訊。L3 分享的例子，恰可回應 L2 的看法，亦即中高齡使用者藉由分享愉快的資訊，讓人有機會可以走出「悲觀、封閉」的心態，進而擴展自己的生活範疇與活動面向。

研究結果顯示，受訪者確實可以透過網路與外界產生連結。起初可能只是單純接收資訊、打破自我封閉狀態，而在拓展視野之後，受訪者了解網路可以協助自己做到哪些事情，生活不僅只有一種面貌時，受訪者便有可能產生行動，進而去擴展自己的活動面向與生活範疇。另一方面，網路工具的方便與即時性，也協助受訪者有機會拉近與親友之關係，例如接觸年輕人的思維，避免隔閡產生；或是與親友分享資訊，培養親友健康、正向的心態等。

二、提昇生活品質

研究結果顯示，在提昇生活品質方面，受訪者透過網路搜尋、接觸與使用資訊，不僅可以獲得愉悅感，也能感到網路帶來之便利性。例如透過網路獲取可以「滿足個人成長」、「滿足個人興趣」的各類資訊；或是經由搜尋美食、旅遊等休閒資訊，聆賞網路影音、玩網路遊戲等活動，「滿足休閒娛樂」之需求，為生活帶來愉悅感。另外，網路也為受訪者之生活帶來便利性，例

如接收與健康促進、政府事務相關的重要資訊，或是幫助其「提昇工作效率」、「節省洽公時間」等。以下分述之：

（一） 滿足個人成長

研究結果顯示，透過網路接觸各類資訊，可以滿足受訪者個人成長需求。例如訂閱感興趣人物之部落格或社群粉絲頁，接收作者發佈的文章；或是透過瀏覽網路資訊，了解他人作法、獲取新興議題。例如 L4 透過網路訂閱藝人、作家或政治人物的部落格，以及閱讀名人在社群網站粉絲頁發佈的消息；透過網路，L4 不用出門購買雜誌或報紙，就可以免費獲得每日的精神食糧：「有幾個部落格我有訂閱，所以它會出現在我的那個 yahoo 的信箱的時候，我就會上去開來看一看。我有訂閱一些部落格。…～比如說我會訂侯文詠的（部落格）。呃、像一些名人的，我就會訂閱嘛，像侯文詠的阿、吳念真的阿、我喜歡的，還有就是那個什麼龍君兒阿，我就去訂閱他們的東西。...～其實我在網路裡面也找到一些族群性啦。比方說我喜歡某些人，所以我就不用出門、不用買東西，不用去買，然後就在網路上，我就可以大概知道他們的一些動態。…～像我剛剛講的龍君兒阿、侯文詠阿、吳念真吶，這些可能就是我一天當中的糧食吧。還有馬英九的部落格，好像那個（facebook 的）粉絲頁我也有加。就加一些我喜歡的人，但是這些是不需要給他回應的。」（L4：192-193; 198-200; 202-205; 214-218）而 T2 則是透過網路，了解其他社區在社區營造上的作法，進而自省自身所處的社區是否可以做得更好；T2 表示透過網路獲取資訊，可以反觀自省，讓自己獲得成長：「因為有資訊的傳達，ㄟ別人可以這樣做，憑什麼我們不可以，我們就會想要去效法這樣。…～比如說我們這個社區對不對，我們去看別人社區覺得還不錯，那我們社區為什麼不可以跟它這樣？或是我們也可以做得比它更好，那我們要怎麼做。我們要反觀自省，然後讓自己再往上成長這樣子。我會利用這種資訊反觀自己，然後再去改做自

已想要的東西這樣。」（T2：608-616）

相較於 L4、T2 有意識地透過網路訂閱或搜尋資訊，以獲得滿足個人成長所需資訊；L9 則是在瀏覽網路資訊時，無意間「偶遇」重要的社會議題，進而開始關注有關之社會議題：「我上個月有看到一個還不錯的影片，有關禽流感的問題，無意間去下載下來的，當事人是專業的，那就是他去爆料就對了。…～那這幾天（新聞）也有在報禽流感，那影片有一個多鐘頭，我覺得那個影片不錯，第一個、他當事人是專業的，第二個、他是爆料，因為政府掩蓋不敢發佈，怕大家恐慌啊。阿那最主要是疫苗的問題，所以它【指政府】掩蓋起來，然後他當事人本身是專業的，就把它製作成影片，把它爆料。那個是我無意間去下載什麼，然後就剛好下載下來的吧？然後就去看覺得很不錯，因為它的標題很聳動，就去看是什麼，就是關於（禽流感）這個問題。」（L9：235-236; 237-244）

綜言之，受訪者透過主動搜尋或被動接收網路資訊，可以獲得新興資訊，了解當前社會上的重要議題，進而滿足個人成長的需求。同時，網路環境的便利性，讓受訪者可以不用花額外費用，即可接收到感興趣的資訊。研究結果顯示，嬰兒潮世代成員如果有意願，其實可從網路上即時獲取更多資訊，打破僅觀看特定報刊或新聞頻道之一言堂式的媒體環境。

（二） 滿足個人興趣

透過網路，受訪者亦可滿足其個人興趣。舉凡旅遊、登山健行、展覽講座、閱讀書評、了解植物名稱等各類興趣，受訪者皆可透過搜尋與使用網路資訊獲得滿足。如 L2 表示，各種與其個人興趣有關之資訊，皆可便利地從網路獲取，可以豐富個人生活面向：「生活上面非常便利啊，你需要什麼樣的（資訊），比如說你要爬山的，你就可以搜尋你登山的資訊啊。阿像有

時候外面登山有時候太熱了，我就搜尋一些畫展阿、聽聽一些有趣的（講座）阿。比如說，像圖書館也有辦很多活動阿。（L2：248-251）另外，又如 P2 透過網路搜尋與觀看書評，不僅可以過濾想買的書，同時也可不花分文即了解暢銷書的內容。P2 表示，網路書評因不受篇幅限制，比起報紙書評有更多發揮空間；因此網路成為其接收書評資訊的重要管道：「暢銷書我幾乎都不會去買，但是有時候就是有興趣去看一下到底在寫什麼，就會上網去看，是這樣子。要不然買書會…現在書局太多，你無從選擇啦，而且看到的資訊不見得準，有的書有廣告，有的根本沒有廣告，有些很好的書它並沒有廣告啊，阿你要不要去買？所以有時候我會上網去看一看，真的好的話會在書局訂（購）。阿其實很多好的書，上網不見得看得到嘛，只是說能上網看的就盡量上網再去判斷一下。」（P2：177-183）、「以前的書評報紙上會有一大篇都會有，現在你要去看（寫）得很詳細、很充足的書評，除非在網路上；報紙不會看到這個，不會用那麼大篇去介紹。阿網路上就比較充足，篇幅上就夠它去發揮，看得就比較過癮一點。」（P2：192-195）

綜合而言，受訪者透過網路可以更便捷地接收各類滿足其興趣的資訊，進而協助其在享受個人興趣時，可以有更多、更好的體驗。例如 L2 在自助旅遊前，先獲取與景點有關的背景資訊、其他網友的經驗分享，以增進自己在旅遊地的感受性；或是如 P2 透過預先閱讀網路書評，可以快速掌握暢銷書內容、過濾想購買的書籍等。

（三） 滿足休閒娛樂

除了滿足個人成長與個人興趣以外，受訪者透過網路也可獲得滿足其休閒娛樂所需資訊，甚或「網路」本身就是滿足其休閒娛樂需求的一個平台，例如聆賞網路影音或是玩網路遊戲等。例如 L8 使用網路以後，開始有機會接觸諸如旅遊、美食等休閒娛樂方面的資訊，進而了解原來網路可

以提供許多讓生活可以更豐富與快樂的資訊:「今天要找一個什麼樣的餐廳，或是…就是要出去吃什麼東西，看看有什麼美食的，就去、再去找找。或是今天想要…我比較喜歡美食，是因為我以前的時候，在農會是做志…烘焙班的嘛、家政班的。那大家就有的時候會想說，我們要做一個什麼食物，或什麼…也會（上網）去找找（美食或食譜資訊），大概我們就是…這些、就覺得這個就很開心了，大概是這樣。」（L8：191-195）而 T3 也會觀看美食節目主持人的部落格，了解台灣各地哪邊有好吃的美食，以後有機會可以光臨：「不是有部落格會介紹人哪裡有好吃的嗎？我會去看、去找、阿去吃。…～我的最愛裡面我有加一個（部落格）…那個節目主持的美食達人，他是我們以前里長的兒子嘛，他都是在主持美食節目。阿他在中廣裡面有一個節目叫『快樂廚房』，我就有把它加入我的最愛，三不五時就進去看他的東西。」（T3：383-384; 399-402）

除了不定時瀏覽與接收網路上的休閒娛樂資訊以外，受訪者也會在有休閒需求時，馬上上網查詢相關資訊，例如 P3 想看電影時，會上網查影城時刻表，或是想吃披薩時，上網查詢披薩店地址、餐點與價位等資訊：「有時候跟我兒子要去看個電影，阿查一些就是…我也是這樣打，那我會說新光三越，我就打新光三越、新光影城，這樣下去就阿你資料就（出來）…就這樣子。…～ㄟ你今天想要吃披薩、小孩子說要吃披薩，我就打個披薩，通通就跑出來，什麼達美樂、必勝客都出來，就去搜尋一下它地址在哪裡，它現在的餐點是什麼、價位多少，大致上我就是這樣子找。」（P3：212-213; 332-334）

另外，亦有受訪者直接在網路平台上進行休閒娛樂，例如觀看影音網站，或是玩社群網站的小遊戲等。如 L5、L6、P4 等受訪者會在 YouTube 網站聆賞老歌，認為透過老歌可以回味自己的年輕時代：「我比較常（在 YouTube）點的就是費玉清的、江蕙的齁這些歌曲。…～因為這些老歌齁，它的旋律啦什麼齁，就會ㄟ比較符合我們的那個啦，（可以）回味一下年輕時代。」

（L6：351-352; 356-357）而受訪者 P1、T3 等則會在社群網站（Facebook）上玩小遊戲，透過遊戲不僅打發時間，同時也從中獲得成就感，滿足個人休閒娛樂需求。有趣的是，受訪者也表示，某些遊戲公司制定的新規則可能降低遊戲的樂趣，但其卻因為個人已經擁有高名次，無法輕易放棄，而繼續邊罵邊玩：「但是喔、人就是這樣，你覺得你（名次）玩得很高了齁，你就會覺得放棄好像有點可惜。那就每天還是在那邊，邊罵邊玩這樣子。」（P1：502-504）

綜合而言，受訪者透過網路可以滿足其部分休閒娛樂之需求，不管是透過搜尋資訊，或是直接在網路上進行休閒娛樂；對受訪者而言，透過網路滿足休閒娛樂需求，皆為受訪者帶來一定程度的便利性與愉悅感。

（四） 獲取重要資訊

文獻指出，嬰兒潮世代多重視保健、養生，且不希望讓老化過程對其生活造成負面影響（Cochran, et al., 2009）。行政院主計處（2009）的調查也顯示，台灣地區 45-64 歲的中老年人，未來養老最想從事的活動為「調養身體」。研究結果顯示，受訪者上網會搜尋或接收健康資訊，反應台灣嬰兒潮世代網路使用者，確實會透過網路獲取與健康有關的重要資訊。如 L6、L8、P4 皆指出，當身體遇到問題時，會上網針對目前的狀況搜尋相關資訊。或是如 T3 因為牙齒的問題，而直接搜尋、瀏覽牙科診所的問與答，參考他人的問題與醫生的回答，以了解可能的狀況；或是為了購買相關醫療器材，也會參考網路資訊：「比如像我看牙齒對不對？我就去找了一家牙科，阿因為它那家牙科算是那種聯盟的吧，它有……就是…我知道它們有好幾家。阿我去搜尋到那家，它裡面都會有那種『問與答』，我會去看。看人家問什麼，阿醫生…它有一個固定在回答的啦，然後他會回答什麼，阿我會去看。因為有在看牙齒，我就想去看。阿我就會把那個網站弄到那個我的最愛，阿三

不五時的就會進去看看。還有之前為了要買那個沖牙機，就是…反正都是為了牙齒就對了（笑）。阿為了買那個沖牙機，我就上網去搜尋阿，看哪裡有沖牙機可以買啊什麼啊，就去那個…我是有給它加到我的最愛，然後就會去看一看。」（T3：335-343）

除了健康資訊外，亦有受訪者表示會上網查詢政府資訊。例如 P4 會查詢稅務、健保相關網站，以解答自己或朋友的疑惑：「像特定的網站，可能像我國稅局啦、勞保局、健保局那些，都比較會去查那個資料；因為有時候可能朋友之間會問什麼問題，然後我就可能會去那邊查這樣。」（P4：161-163）

研究結果顯示，受訪者會透過網路，搜尋與接收健康或政府相關重要資訊，以便於了解身體狀況，或掌握政府最新資訊。但從訪談中其實也發現，多數受訪者不一定從權威性或正確性較高的網站獲取健康資訊，反而多從朋友轉寄與分享的網路文章獲取保健、養生等健康相關資訊。此種情況反應，如何透過網路提供高品質的健康醫療資訊予嬰兒潮世代網路使用者，仍是相關單位重要的挑戰與目標。

（五） 提昇工作效率

對受訪者而言，透過網路也可提昇工作效率，節省時間。例如 L6、T4 在網路上搜尋與其工作計畫或演講有關之資訊或檔案做為參考範本，不僅省時，同時也可豐富其計畫與演講內容：

> L6：以前我們剛畢業上班的時候，那時候要出考卷，還要刻鋼版，那從刻鋼板到最後這個用電腦，噢、這個變化太大了，但是很方便。那很方便齁，然後在網路上又可以訊息的分享，就是說ㄟ現在要做一個什麼計畫，那我就可以搜尋，搜尋ㄟ就有很多類似的計畫，那我們就可以拿來參考，這個真的很方便。（L6：453-456）

> T4：基本上，網路它對一些資訊的取得是滿不錯的一個管道，譬如說像我

剛剛談到的，就是說我要演講，它一個主題出來，我要講這個主題，我可以上網去搜尋相關的、過去人家講過的、同一個主題的一些內容，那這個對我的意義就很大。因為它可以讓我少很多的（時間、精力）去思考、去摸索…～省時，而且內容基本上還可以更豐富。（T4：637-640; 646）

除了搜尋資料以外，網路亦是傳送資訊的方便管道，受訪者透過電子郵件傳送與接收工作相關資訊，也有助提昇工作效率：「使用網路當然有它的優點啦，就是說…如果我…像有些訊息的傳達，他只要寄出來，我看一看就知道了…～除了說他寄出來的內容，我有疑問我才會再電話聯繫、確認…～那要不然的話，訊息佈達出來了，我就知道了，時間到了，我就知道該做什麼…～以前都要靠電話連繫，就比較麻煩。」（T4：513-517）

綜言之，對受訪者而言，網路在傳遞資訊或是搜尋與工作相關資訊方面，都是重要且方便的管道。透過網路，受訪者可以提昇工作效率、節省時間。即使嬰兒潮世代成員退休之後離開職場，網路仍然可以成為其從事志工活動時的重要利器，如 T4 所描述之網路活動，皆為其從事志工活動遇到之情形。

（六） 節省洽公時間

對受訪者而言，網路帶來之便利性亦包括「節省洽公時間」。例如透過網路查詢政府資訊、申辦相關業務，或是查詢考試資訊、下載簡章、線上報名，以及網路掛號、訂購票券、轉帳繳費等。透過網路並加上一些配備（如轉帳需配合讀卡機），受訪者即可在家完成上述事項，節省出門排隊洽公的時間，對生活而言帶來很大的便利性。

如 L5 認為開始使用網路以後，要查詢各種資訊、申辦政府相關業務，皆變得非常便利，也節省下很多時間：「以前有時候要透過電話去詢問啦要怎麼樣、寫信，現在都不要，整個都是**直接就在網路上，非常方便**。…～像比

如說我們要辦一個什麼東西，以前還要到市政府去問嘛，土地啦、那個民政啦，各類資訊…不是喔，現在都可以在網路上，先把它看好要帶什麼東西要辦，然後再去；阿**有一些甚至在網路上就可以辦了，所以可以節省很多時間。**」（L5：467-471）而 L6 則是透過網路幫女兒查詢教師甄試相關資訊，並且透過網路下載簡章，或是直接線上報名。L6 認為透過網路蒐集、查詢資訊，以及直接進行報名等活動，可以節省時間、提昇效率，對處理事務而言非常便利：「但是我覺得很方便的就是…我感受得最深的齁，應該是我女兒之前要參加教師甄試，那她…要讓她有時間讀書，那我每天就會上網去看哪個學校開始要報名了，然後我就會上去看。上去看到這個學校要報名了，我就趕快把那個簡章下載下來，那個報名表什麼都下載下來看清楚。然後因為很多學校會強碰，然後會比較一下，有沒有強碰阿、怎麼樣啊，然後ㄟ直接從上網以後來抓這些資料很方便。然後來報名、上網報名，那時候也都是我幫她來報、上網報名。**我覺得真的是省了很多時間，效率滿不錯的啦**，覺得很有效率；我覺得在網路上來做這些事情很有效率。然後有一些訊息，她如果沒看到，我就趕快齁寄 e-mail 給她。我就覺得說這個網路齁，真的是很不錯。這個用在整個齁，整個教育區塊這個來講，我覺得很好。」（L6：439-448）對家中有長輩需照顧的 L8 而言，透過網路掛號可以監管自己或長輩出門看病的時間，而不用花很多時間在醫院排隊：「像平常有時候就在網路上掛號啊什麼這些，那這種什麼訂車票啊、掛號這種，ㄟ這個我們會上去看看。這個也算是…對我們來講也算是方便，好比你去看…**掛了號看病，你可以去上（面）看說，現在是已經看到第幾位，然後這樣子不要浪費很多時間**，那這個也是…都是生活上面的一些（需要），大概就是。」（L8：415-419）P4 也表示有時候不想出門，便可透過網路銀行轉帳、繳款，非常方便：「固定比較會使用，就是網路銀行，就是繳款啦，繳那個信用卡或者是轉帳，那個是比較固定會使用的。…～因為是**有時候是不用出門比較方便**（笑）。」（P4：624-625; 627）

綜合而言，受訪者多次在訪談中提到方便、便利等詞彙，顯示受訪者確實透過網路體驗到資料搜尋與使用的方便性與快速性，同時也認為網路有助於處理生活事務：「整個網路齁，真的是在我們的生活上，只要你去使用，我覺得很**方便**。」（L6：503-504）、「我就覺得它【網路】對我生活上來講，就是很**方便**啊，**快速**、**簡便**，就是這樣子。」（L8：385-386）、「我覺得上網之後很**方便**的是，我需要什麼資料我就打關鍵字。因為我不會去搜尋一些什麼，我就直接找 yahoo 那個什麼關鍵字打下去，就啪跑出來一大堆啦，就很**方便**哪。」（P3：18-20）、「現在就是**方便**，反正日常生活有什麼不了解的就去查，想要知道的就去查這樣子。」（P4：167-168）

研究結果顯示，網路讓人與人、資料與資料更容易「溝通」，受訪者透過網路搜尋資料，不僅可以滿足個人成長、興趣以及休閒娛樂等方面的需求，同時也可獲取與健康或政府事務相關的重要資訊，並且也有助於提昇工作效率、節省洽公時間等。對部分受訪者而言，因為網路查詢資料的便利性，使其也開始習於隨時去搜尋自己感興趣、想了解的事物：「反正現在找不到的，就會想要到電腦裡面去找（笑）。可能你有時候剛好錯過什麼，阿你只要有想到，你就會說在電腦上去做搜尋這樣子。阿就一看，什麼都有，什麼都搜尋得到（笑）。**【此處的電腦皆指網路】**」（P4：428-430）此結果顯示，隨時上網查詢資訊不再是年輕人的專屬權利或特質，會上網的老人也可能養成依賴網路搜尋資訊的習慣。同時，研究結果也顯示，嬰兒潮世代成員不會僅拘束於上網查資訊，他們同時也懂得善用電話諮詢；例如 L2 在網路上找不到所需航空訂票資訊時，便會直接致電給網站客服人員釐清疑惑，而不會花太多時間在網路上瀏覽與搜尋資訊。

三、維持生活獨立

在社會福利與老人醫學評估領域中，透過對老人之日常生活功能進行評

估，以判斷老人是否可以維持獨立生活。其中依程度不同，又分「日常生活活動功能（activity of daily living，簡稱 ADL）」、「工具性日常生活活動功能（instrumental activity of daily living，簡稱 IADL）」與「進階性日常生活活動功能（advanced activity of daily living，簡稱 AADL）」三層面。其中，ADLs 代表自我照顧能力，如移位、進食、排泄、沐浴與穿衣等。而 IADLs 代表個人為獨立生活於家中，所需具備的工具操作能力，如打電話、使用交通工具、處理財務、購物等。最後，AADLs 則代表個人完成社會、社區和家庭角色，及參與娛樂、運動、休閒，或職業事務的能力（張家銘、蔡智能，2003）。綜合以上三層面，本研究所指之「維持生活獨立」較偏重於「工具性日常生活活動功能」，亦即受訪者可以自理日常生活事務、生活的經濟基礎不虞匱乏，同時也擁有自由行動的能力。

從前述研究結果可看出，受訪者從報稅、申換證件、電子帳單繳費，到統一發票對獎等日常生活事務已經開始透過網路處理。部分受訪者也表示會透過網路投資理財，例如透過網路銀行投資基金、管理退休帳戶，或是線上觀看股票資訊並下單等，顯示受訪者透過網路可以掌握自己的經濟狀況，或是選擇透過網路進行投資，進而增加自己退休後的資產，保障未來生活經濟基礎。另外，在擁有自由行動能力方面，受訪者多表示會透過網路工具，如 Google Map，搜尋自己想去的地方，透過查看路線圖來規劃行程。最明顯的例子如 L7，L7 學會使用 Google Map 查找路線後，逐漸擴展自己的生活圈，其認為退休後的生活，如果可以掌握搜尋路線、查找地點，以及規劃行程的能力，將對自身生活有很大的影響：「因為我自己是覺得說，因為你已經知道我的年紀也不小了嘛齁，所以我就即將要退休，那我是覺得說，有些東西像就是說，我要去哪裡阿搜尋一下，因為我自己車上沒有 GPS；所以我就覺得說，ㄟ我要懂得怎麼樣去利用這個 google 去搜尋一下路線怎麼走，我覺得還滿重要的。」（L7：108-112）而 L1 也表示，透過 Google Map 了解點與點間的遠近，進而可以掌

握與安排自己的行程，為生活帶來方便：「因為我等下還要去那個做什麼事，我可以掌握一個行程。或者我要去哪裡，我從那個 Google 地圖來找，那就可以給我一個方便。（L1：292-293）或是如 P5，透過 Google Map 可以預先瀏覽路線與街景，預先了解未知地點的抵達方式與周邊景況，降低前往未知地點的不確定感：「好比說，大八來講，大八我沒有去過嘛，大八飯店那我沒有去過，那我就去看什麼路，去找什麼路、什麼路幾號在這個地方，哦、這裡是大八飯店，我就把它放大，哦、這裡是大八飯店，我就把街景一拉到這邊來，一看、哦這個樣子。阿有的時候會變，他講的飯店這個時候會變，對呀、那噢知道這上面一塊，四周是這個樣子，那我知道、我就一看那個圖啊，那 Google Earth 我到什麼地方，到了民權路、到了民權路左轉，左轉過去我看差不多幾個十字路口，我再左轉就到了。」（P5：296-301）

綜合而言，受訪者透過網路處理日常生活事務、掌握個人財務狀況，或是規劃交通行程等，皆在一定程度上協助其維持獨立生活的能力。

四、日常生活型態

在日常生活面向上，受訪者指出，使用網路以後，網路開始成為生活的一部份，個人時間利用也跟著改變。另外，藉由網路工具的使用，受訪者也將個人工作帶入家庭場域；同時，網路也成為受訪者教養子女的媒介之一。

（一） 成為生活的一部份

對部分受訪者而言，網路開始成為生活的一部份，例如早上起來便習慣開啟電腦，瀏覽電子郵件、網路新聞、社群網站，或是股票資訊等頁面；而當其遇到不了解或感興趣的議題時，也會在搜尋引擎網站即刻搜尋相關資訊。除了瀏覽與搜尋資訊，受訪者也透過網路處理日常生活事務，例如繳費、購物、訂票、掛號等。對受訪者而言，網路不僅是獲取資訊的管道，

同時也是處理日常生活事務、進行休閒娛樂的重要平台。L2 便指出，網路對其而言「就是生活」，如果一天不使用電腦，就不知道自己可以做什麼：「在我的感覺就是『網路就是生活』，我好像沒辦法一天離開網路阿。…～我每天也都抱著電腦，所以等於是我無法離開它，我如果一天沒有電腦不知道要幹什麼。」（L2：885; 888-889）L7 也指出，當遇到電腦壞掉無法上網的時候，會因為無法即時去查詢、獲取資訊，而覺得生活怪怪的，甚至產生失落感：「我如果有一天…就像我那時候網路沒有、就是壞掉了不能上網的時候，啊我自己會覺得說，啊、不能上網。因為有…譬如說你剛好拍的一些東西，你沒有辦法即時去查，或者怎麼樣。我自己覺得，這算上癮嗎？我自己不知道，因為就是說，如果沒有電腦、不能上網；我是覺得是真的是，ㄟ生活上好像有一點點小小的失落。…～我會覺得，ㄟ沒有電腦可用，我會覺得說，ㄟ有點怪怪的。當然我是覺得我還好，我不知道我這樣子是不是有沒有上癮？但是我真的是覺得，ㄟ如果今天沒有電腦可用，我會覺得，哎呀、好可惜沒有電腦可用。」（L7：738-742; 751-753）而 L4 也會因為回到沒有電腦網路設備的老家，無法連上社群網站觀看自己訂閱的粉絲頁資訊時，主動向兒子提議說要去「網咖」上網：「比方說，我們過年回屏東嘛，那屏東就沒有電腦、沒有網路嘛。然後我就慫恿我兒子跟我先生說，我們要去網咖好嗎。他們就玩他的遊戲，然後我就看我的 Facebook。所以你說有沒有被制約，有阿有阿，因為被牽住、牽絆住了。」（L4：485-491）

研究結果顯示，網路成為受訪者生活的一部分，假若受訪者無法使用網路、獲取網路資訊，可能使其產生失落感，甚至進而促使其主動前往有提供網路服務的地點使用，例如網咖。

（二） 影響個人時間利用

受訪者也表示，使用網路後，個人時間利用也受到影響。例如「感覺

時間過得比較快」：在網路上瀏覽或查找資訊，感覺不到時間流逝，不知不覺就使用了很長時間。如 L6 表示使用網路期間，覺得時間總是過得比較快：「那開機上網通常一開機完以後，上網就會覺得時間過得很快，ㄟ一下子怎麼過了一個小時了呢（笑）。」（L6：319-320）或是如 L7 為了搜尋到想要的資訊，而會持續瀏覽數個網站，不知不覺花了很長的時間：「我有時候會在網路上足足兩個小時，不過我覺得不太恰當，應該要稍微（讓）眼睛休息一下再來看，就是為了查一個植物。那就是我有時候就是說，阿我可能會在網路上很久，那很久可能就是我都是在查一些我想知道的一些資料。那我因為一直查不到，可能我在我說的有幾個網站，我都沒有看到那個植物。阿我查不到，那可能我…因為我每一次查的時候，因為我還不知道去分科它，所以我就變成說，每一個我都要去查，可能會在上面很久。」（L7：726-732）而 T3 也表示瀏覽股票資訊，或是在網路上隨意瀏覽，時間往往很快就過了；或是在網路上觀看影音戲劇，因為可以自己選取想收看的集數，因此會花很多時間觀看：「其實有時候早上在家，有空我就看股票嘛，你知道股票一看下去就是四個小時、四個半小時。阿再來中午嘛，電腦就隨便…東看西看嘛，嘿呀、那時間也很快就過了啊。」（T3：507-509）、「我覺得（在網路上）看那個（韓劇）太累了，有時候會覺得，噢不要再看下去，再看下去會瘋掉（笑）。因為很多時間會耗在那邊啊，對呀、就覺得時間都不夠用了，還耗了很多時間看。」（T3：495-498）

除了「感覺時間過得比較快」以外，受訪者也認為自己有點被網路制約，假若沒有在平常上網時間上線收信或是觀看社群網站的訊息，就會想辦法找時間去瀏覽。如 T2 認為上網後，會「習慣性在特定時間上網」，如果沒有使用，便會覺得不適應：「我覺得上網之後，會被網路上那個抓住。對！因為有時候你天天在家裡，你時間到了就會想要去上網。（研：就變成一種制約嗎？）對！！吃飽飯就會去上網這樣子，就會感覺你今天沒上網會怪怪的，

就會想要去上網。」（T2：729-733）或如 L4 自覺瀏覽社群網站訊息已經變成習慣，當其時間上有空檔，或覺得已經好幾個小時沒看訊息時，就會去瀏覽：「像 FB 我就很確定是我的慣性，阿就常常開玩笑，完了、完了，非死不可【Facebook 的諧音】。對阿，一有空、我覺得有空檔，或是哎我已經好幾個小時沒看，就上去看一下這樣子。」（L4：481-483）

另外，受訪者也曾因沉迷於社群網站的小遊戲，而壓縮到日常生活其他活動的時間，而引起配偶之不滿。例如 P1 為了完成社群網站小遊戲的要求，而一直延後與先生出門運動的時間：「就我先生上次就是叫我不要玩電腦了啊。他說我都一直沉迷那個東西啊【指 Facebook 遊戲】。…～阿他是說我都會…不愛去運動，所以我現在都要很認份，有時候回去，如果要去運動，我就沒有開機，直接等回來再開機，這樣就不會說五分鐘、五分鐘、五分鐘還沒點完。因為沒點完我也很生氣，我覺得我少賺好多錢；阿點完捏，我先生很生氣，（因為）太晚了。」（P1：846; 854-858）

綜言之，受訪者使用網路後，在個人時間利用上也受到影響，例如時間感的改變；受網路制約，習慣性在特定時間上網；或是壓縮到其他活動的時間，而引起配偶不滿等。值得注意的是，雖然受訪者並未在訪談中，明確表示個人日常時間利用改變，對其生活造成困擾或不便；但從訪談中出現的「耗費時間」、「變成慣性」、「引起配偶不滿」等結果來看，可知過度使用網路，對受訪之嬰兒潮世代成員而言，確實為其生活帶來負面影響。

（三） 工作帶入家庭場域

受訪者也表示使用網路後，工作時間變得比較彈性，也可以在家中處理。例如 L5 認為透過網路，可以在家裡完成很多事情；網路讓工作時間

彈性化，上下班時間切割不再那麼明確：「ㄟ感覺是這樣啦，以前是下班以後我學校的事情跟外面的事情就不能做了，在家裡就不能做了。阿現在可以…隨時我都可以在網路上做，外面工作做不完的事情，都可以在家裡做。所以就是除了我去逛街、去玩以外，幾乎都可以在家裡做很多事情。」（L5：389-392）、「沒有像以前切割很好，上班做上班的事情，下班就在家裡。像這樣當然是很好啦，但是有時候會覺得說，你下班以後，把工作的事情丟掉，有時候很難，因為你做一半，你要趕快完成。阿所以現在就是時間隨便你控制，你隨便什麼時候要做都可以。」（L5：406-409）

相較於 L5，身為國小老師的 P1 則認為，因為使用社群網站，只要一上線朋友都會知道，有時候學生看到她上線，往往會主動找她聊天；使 P1 下課回家後也必須在網路上與學生互動，有時候可能造成困擾：「現在變成齁，我一上去 FB 齁…我如果下班回來（家務）弄好齁，然後捏打開，他們看到我上線，然後他會在旁邊就會出現捏，然後捏老師怎麼樣、怎麼樣、hi…然後我就在那邊隨便跟他們亂聊這樣子，下班也要跟他聊，上班也要聊。」（P1：221-223）、「那個不是上線，它就會出現人了嗎？所以他們就知道我在那裡啦，然後就一直、一直在那邊敲啊，一直出現…一直打：『老師、老師你在嗎？你在嗎？』對。然後我就、我就不知道要跟他講什麼。阿有時候我就沒有回，然後隔天還問我，老師你為什麼都沒有回我。我就說，我掛在那邊我去買菜啦。噢、這樣喔，你只有掛在那邊。我說，對、我只有掛在那邊，所以如果我沒回的話，就是我已經去做家事了，知道不知道？不要一直叫我跟你聊天這樣。」（P1：228-235）

而從事金融保險業的 P3、P7 也表示，下班後必須上網額外搜尋保險相關資訊，或是在社群網站觀看公司同事成立的社團頁面，瀏覽案例處理辦法，或是公司政策相關討論、釋疑等資訊：「我們在個人，你說上去網路

瀏覽哪些(資訊),那個都要自己、自己找時間。公司它有安排公司的那個 schedule，連幾點到幾點間要做什麼，然後其他時間自己再來、再調配時間，所以這些東西【指有關壽險投資，需要找一些相關資訊（如外幣走勢、健康醫療）】都是自己私底下看時間（再去找）。」（P7：40-43）

綜上所述，網路不受時間、空間限制的特質，讓部分受訪者已經習於或是被迫將工作延伸至家庭場域，上下班時間的界線也逐漸模糊。

（四） 子女教養媒介

受訪者 L4 認為，網路對其生活的影響，主要在於協助教養孩子，提供其與孩子相處的一個管道。L4 表示，因為周遭朋友接觸與使用網路的人較少，假若不是為了關心孩子在網路上的活動，以及在社群網站上幫孩子經營運動活動的社交圈，則她可能也不會去接觸與使用網路：「我應該還是活在一個很狹義的一個範圍內，因為其實它【網路】到現在為止，對我個人的幫助並不是絕對跟需求的；但是它對我的孩子，我覺得它對我跟孩子之間，它對我幫助很大。實際上我個人來講，如果今天沒孩子的話，ㄟ我可能不會去關心跟接觸這個區塊；因為我的朋友的族群沒有在這個區塊裡面。所以它對我來講，是我教育孩子、跟孩子相處的一個工具之一，應該是這麼講。但是它跟我個人之間的關係好像沒有那麼需求，除非我有工作，只是目前我沒工作。」（L4：638-645）但其實從 L4 的訪談中可以看出，L4 因為接觸與使用網路後，透過網路新聞、社群網站粉絲頁接收新資訊，使其得以「家庭主婦」的身分，又開始與社會接軌，提昇個人自信（參本節「五、個人心境變化」）；顯示網路對 L4 之影響，可能遠超乎其自身的想像。網路不僅是協助 L4 教養子女的媒介，同時也是提昇其自信，使其可以即時獲取新資訊的重要管道。

（五） 取代電視使用

受訪者多表示，使用網路後，使用電視的時間因此減少，「網路」取代電視，成為獲取資訊或是休閒娛樂的重要管道與來源。例如 L7、P3、P6 都表示，使用電腦網路以後，使用電視的時間漸漸減少：「（散步）回來了以後，有電腦可用，ㄟ真的很好。因為有電腦可用齁，我就不看電視了。沒有電腦可用的時候，然後我也去散步完回來了，那我有時候會看書，但是有時候我會看電視。啊如果有電腦可用的時候，我坦白講我就比較少看電視。」（L7：756-759）、「上網時間比看電視多了，八點檔、新聞…還是會看新聞，七點到十點看電視（笑）。…～有時候不想看電視的時候會上網。」（P6：170-171; 173）其中，P3 更表示以前回家就開電視的習慣，已經被開電腦給取代：「我當然慢慢、慢慢在依賴（電腦），電視慢慢就不大看了。我以前回家會先看…要做家事之前、就回家要煮飯什麼的，我習慣性會開電視（讓它）有聲音。阿現在原則上，我不會去開電視了，（而是）開電腦。我會先開電腦，先開機之後我就去準備我的東西。那在準備東西的時候，我不可能去看電腦，可是在空檔，我會去看一些新聞，要不然就放著、放音樂下去。」（P3：155; 157-160）P3 表示產生改變的原因在於，網路接收資訊比電視快速、即時，例如透過網路可以比電視更早接觸到外國娛樂節目：「因為**我覺得網路比電視快**，像我剛才講的那個 running man 那個東西有沒有，你要等到台灣或是說你上映的話、很慢。我就直接這樣子，說不定我已經看了，然後可能隔年才會（在電視上）看到這些東西。所以說，（網路的）速度很快。」（P3：208-211）特別的是，對 P3 而言，使用電腦還是電視，成為劃分年輕人與老人的重要分界：「覺得就是…現在我們家只有孩子的爸在看電視而已，其他都是（在用）電腦。因為我們家電腦，有桌上型的、有 notebook 的，所以原則上如果說會搶的話，變成大家每一個人都有一個。所以就是爸爸看他的電視，其他都在用電腦這樣子。所以**我們家電視只有老人家在看，孩子的爸老人家（笑）。**」（P3：170-174）

研究結果顯示，「網路」在部分受訪者家中，已經成為取代電視獲取

資訊，或是進行休閒娛樂的主要來源與管道。隨著網路愈來愈普及到每個家庭，甚至行動網路裝置與相關應用程式的發達，未來嬰兒潮世代成員之休閒娛樂，會受到怎樣的影響與改變，值得持續研究與關注。

五、個人心境變化

受訪者也表示，使用網路後，對其「心境」帶來影響或改變，例如心情變得開朗、自信獲得提昇等。

（一） 轉變心情

開始使用網路後，藉由朋友間的分享，或是自己上網搜尋瀏覽，受訪者有更多機會接收從前較少接觸到的資訊，進而促成自己心境上的改變。例如 L3 藉由接觸朋友分享的喜訊，或是網路上有趣、好笑的資訊，而走出自我封閉、鑽牛角尖的心態：「有網路（以後）好像比較有趣一點啦。對阿，跟以前…對呀，你有網路之後，有有…比如說，人家會寄幾個笑話給我，我就覺得ㄟ我可以笑啊，笑得很高興啊，哦還可以分享給別人聽阿，所以我的生活會比較快樂一點。對、就比較有快樂的感覺啦，你有快樂的東西可以分享啊。阿我大部分都跟我的朋友說：『ㄟ哩那五齁糗耶，愛架齁哇喔。【如果有好笑的，要寄給我喔】』，所以他們都會把好笑的啊、讓自己心情高興都會給我啊，所以我覺得心情方面，我有比較開朗。對、我比較不會那麼悲觀。」（L3：610-616）連久未見面的朋友也察覺 L3 變得較為開朗：「我同學有一個說，我比較…我比較沒有像以前那麼悲觀了。那…親戚還有家人比較不會去講啦，就是因為我們是慢慢慢慢的變的嘛，所以他們沒有說…不會很容易察覺。那同學有一個他是有察覺到，因為我們久久才相處一次，然後他說ㄟ你現在比較不一樣了，感覺就是比較快樂一點，他就很祝福我這樣子。」（L3：629-633）而 L8 也因為使用網路後，接觸到很多休閒娛樂類的資訊，生活上的娛樂因此也變多，

例如去網路上推薦的餐廳吃美食，或是到推薦的景點遊玩等，網路多元的休閒資訊，擴展了 L8 的生活面向。此外，L8 也認為透過網路，可以接觸到各種資訊；整體而言，生活變得很快樂：「什麼轉變啊？我覺得很快樂啊，就覺得很快樂啊。就覺得…除了以前看報紙以外，只是看到一些新聞，然後那上面【指網路】又可以找到很多，你想要去找的東西。那就像如果我們要去找一個餐廳，不是說什麼去哪裡玩、哪裡有什麼美食、什麼好吃的東西，然後我們就覺得說，這個就是很…就是感覺滿快樂的吧。接觸到網路以後，會覺得說，ㄟ哦原來這個東西，這個上面有這麼多東西可以、可以看到。」（L8：335-340）

（二） 提昇自信

網路資訊的即時與多元，也協助身為家庭主婦的 L4 提昇個人自信。L4 透過社群網站上朋友轉載的文章或是瀏覽特定人士的部落格，獲得新知識、新視野，刺激個人的思考與成長，提昇因為久離職場與社會，而喪失的自信。L4 因為轉為全職的家庭主婦而離開職場，長期下來自認為對社會脫節，但藉由使用網路，開始有機會接觸到不同的事物與想法，讓她有機會連結到社會最新脈動，同時了解年輕人的思維；心靈充實以後，自信心也隨之提昇：「其實 Facebook 在看齁也非常不錯，它讓我…因為我已經很多年離開社會了，所以我覺得當我開始用 Facebook 的時候，我對我自己會比較有自信。因為他們有些人會轉載一些…建設性的東西，像比方說我有訂那個閱讀的應該是部落格或什麼，我就有訂閱讀，然後閱讀都是別人轉的，可是我自己也有訂，可是我就覺得裡面有一些東西是不錯的。那這些東西有時候會引發你一些想法，所以說它會讓我覺得…**我開始使用 Facebook，我覺得跟外界比較有接觸的時候，我覺得我自己會比較有自信。**」（L4：364-374）

此外，L4 也針對電視與網路進行比較，L4 認為電視媒體多以置入性的訊息來影響個人價值觀；但是透過網路，自己可以擁有較多的主動權去

接觸感興趣的資訊，因此比較能去思考，增進自信：「其實基本上以前我是不看電視的人，不常看電視。因為我討厭現在目前的新聞跟媒體，我覺得那是一個紛爭的世界，而且你看那麼多台，大部分都是在重播那些新聞，而且都一直、一直都是負面的，所以我比較少。所以我才會說我十幾年沒工作，加上不喜歡看那些新聞，我不喜歡被那種置入性的東西來影響到我本身的價值觀，所以就會覺得我脫節。可是上網之後，我覺得我比較 ok，自己比較有自信。」（L4：388-394）

綜言之，使用網路讓受訪者藉由朋友分享，或是主動瀏覽與搜尋等方式，接觸到以往可能較為無法接觸的資訊，使其生活圈因而擴大，或是拓寬眼界，心境上因此也變得較為快樂，甚至提昇個人自信。

整體而言，受訪者藉由使用網路，為其日常生活帶來許多正面影響，諸如「促進與外界連結」、「提升生活品質」、「維持生活獨立」，以及「心境朝正向轉變」等。相較於正面影響，受訪者的「日常生活型態」變化比較偏向中性，但會因受訪者當時使用網路的心態，而可能出現負面之影響。

在「促進與外界連結」的部分，受訪者不僅藉由網路滿足與親友聯繫，同時更藉由搜尋與瀏覽各類感興趣的網路資訊，讓自己走出封閉、拓寬視野，更可以了解年輕人的思維，促進雙方的交流。而在「提升生活品質」方面，受訪者藉由網路使用，滿足個人成長、興趣、休閒娛樂等需求，為個人生活帶來愉悅感，同時藉由網路可以方便快速地獲取重要資訊、協助工作進行，以及節省洽公時間等，都為受訪者的生活帶來便利性。藉由使用網路各項工具，受訪者也可「維持生活獨立」，例如透過網路購物、掛號，或是使用網路銀行投資理財，透過網路地圖規劃交通行程等，藉由學會使用各種便利的網路工具，受訪者可以維持個人生活之獨立性。受訪者也反映，藉由使用網路，讓個人心境也開始產生變化，例如從消極變為開朗，從封閉自卑變得更

有自信等。在「日常生活型態」方面，受訪者反映網路成為個人生活缺一不可的部分，甚至取代電視成為其獲取資訊與休閒娛樂的重要管道。同時，個人時間分配開始繞著網路打轉，例如工作開始帶進家庭場域，上下班時間不再清楚劃分，部分受訪者認為如此一來可以彈性使用工作時間，屬於正面影響；但也有受訪者認為造成困擾。部分受訪者則因為過度使用網路，而對其日常生活型態產生負面影響，諸如自覺耗費太多時間、制約成為慣性；或是因為使用時間過長，壓縮到其他活動的時間，而引起配偶不滿等。

但就整體觀之，正面影響仍大過於負面影響；受訪者對於網路的「便利性」，以及使用時衍生的「愉悅感」，皆抱持肯定態度，認為對日常生活帶來正面影響。

第伍章　綜合討論

本章共分二節，第一節主要歸納第四章研究結果分析，探討研究結果與文獻之異同，第二節則說明受訪對象之公共圖書館使用經驗與看法。

第一節　研究結果與文獻之比較

本研究採質化訪談法蒐集研究資料，同時鎖定研究對象為台灣嬰兒潮世代 50 至 65 歲之網路使用者。比起大規模量化調查，如資策會 FIND（2010）於 2009 年針對消費者對科技產品與服務需求之調查，本研究不僅研究對象更聚焦於特定族群(嬰兒潮世代老人)，同時亦能透過訪談獲取細節性資料，增加對台灣嬰兒潮世代老人網路使用行為之理解；以下探討研究結果與文獻之差異。

一、　嬰兒潮世代老人使用網路之動機

研究結果顯示，研究對象上網動機包括三面向：「滿足工作需求」、「與他人連結情感」，以及「滿足個人內在需求」。隨著受訪者接觸與使用網路時間之增加，或是受訪者個人生命情境之變化，其上網動機也會跟著變動；例如已退休之受訪者的初始動機可能包括「滿足工作需求」，但隨著受訪者離開職場，其目前動機轉以「與他人連結情感」或「滿足個人內在需求」為主。

「滿足工作需求」為文獻較少提及之動機，原因可能在於受訪之嬰兒潮世代成員多數仍身在職場，因此「滿足工作需求」亦為其上網動機之一，尤其該動機在初始上網動機中佔多數（N=12）；顯示「職場」為台灣嬰兒潮世代成員未退休前，初始接觸與使用網路之重要場所。此外，比較初始動機與目前動機，可發現受訪者在接觸與使用網路一段時間以後，滿足工作需求不再是上網的主要動機，受訪者同時也會為了「與他人連結情感」或「滿足個

人內在需求」而上網；如 P3 在滿足工作需求之外，也透過網路搜尋娛樂資訊、觀看影音節目，獲得使用樂趣。

在「與他人連結情感」方面，「了解子女網路活動」為文獻較少提及之動機，其中以 L4 為代表。L4 表示當初接觸與使用網路的原因，在於自己的孩子仍小，常常沉迷於網路遊戲，L4 為了可以更了解孩子的網路活動，因此學著接觸與使用。相較於 L4 明確地指出上網可以了解子女網路活動，其他受訪者雖然透過瀏覽社群網站（以下皆指 Facebook），與子女、學生或親戚晚輩有所互動，但受訪者並未將其視為上網動機。除了「了解子女網路活動」以外，研究結果也顯示受訪者透過網路，尤其是「社群網站」與年輕晚輩有更多互動，使其可以接觸與了解年輕一輩的思維，進而維繫彼此的情感；此為過往文獻未曾點出的部分。有此結果之原因可能在於，「社群網站」在台灣開始普及之時間約始於 2009 年，因此相關研究仍付之闕如。

研究結果顯示，受訪者上網動機多為「滿足個人內在需求」，從好奇嘗新、隨意瀏覽、打發時間、接收新知，到進行休閒娛樂、滿足個人興趣，或是完成志工活動需求等皆屬之。顯示受訪之嬰兒潮世代成員，體認上網可以滿足個人內在需求，而樂於使用網路。其中，值得進一步討論的是，「好奇嘗新」與「隨意瀏覽」為「滿足個人內在需求」之初始動機，此兩動機隱含受訪者對網路（新科技）之好奇與興趣，但卻因為缺乏「目的性」，而不一定能支持受訪者繼續使用。如 L7 便表示，以前曾經上網接收親友發送的 e-mail，或是隨意瀏覽網路資訊；但因為不知道還可以透過網路進行什麼活動，因此總是很快就下線。直到後來 L7 透過同事，知道可以上網搜尋植物名稱，以辨識自己所拍攝的花草，因此才開始較深入地使用網路，並發展出更多元的使用面向；例如透過 Google Map 搜尋與規劃自己的行程，或是在社群網站上組織讀書會社團、家族社團，與以前的同事、親人有更多聯繫等。

從 L7 的轉變可知，要促使原本只有少量電腦網路使用經驗，但卻因為不了解電腦網路可以為生活帶來何種幫助之嬰兒潮世代成員進一步利用網路，首要在於協助該族群發掘「目的性」。類似例子如本研究受訪者 P1 之配偶，其在 P1 的協助下，發現可以透過影音網站 YouTube 收聽宗教樂曲，進而開始樂於使用網路。

綜合而言，本研究與文獻相較之差異在於，研究結果發現「滿足工作需求」仍為台灣嬰兒潮世代成員上網動機之一，原因可能在於多數受訪者之年齡區段落於 50 至 55 歲，多數仍未退休，尚需藉由網路處理工作事務。但已退休之受訪者之上網動機，則轉往「與他人連結情感」、「滿足個人內在需求」，其中又以「滿足個人內在需求」為主。而在「與他人連結情感」方面，「了解子女網路活動」一項，亦為文獻甚少提及之動機，研究結果發現受訪者藉由瀏覽與使用「社群網站」，與子女或晚輩產生更多互動，進而增加維繫彼此情感之機會。另外，在「滿足個人內在需求」方面，研究結果點出除了滿足個人興趣外之更多細節，如從較為被動之隨意瀏覽、打發時間，到較主動積極之接收新知、進行休閒娛樂，或是完成志工活動需求等，皆為台灣嬰兒潮世代成員上網動機。

二、 嬰兒潮世代網路活動特徵

本研究主要從受訪者之日常生活情境與需求，將受訪者之網路使用行為分為四類，包括：「滿足生理安全」、「滿足經濟安全」、「維繫社會網絡」，以及「滿足社會參與及自我實現」。相較於文獻將老人普遍使用電腦網路從事之活動歸納為：「溝通與獲得社會支持」、「進行休閒娛樂」，以及「搜尋資訊」（Wagner, et al., 2010）。本研究之分類不僅含括既有分類之活動類型，同時也指出嬰兒潮世代老人會為了滿足日常生活中之特定需求而使用網路。以下就此四項分類與文獻進行比較與討論：

（一） 滿足生理安全

研究結果顯示，受訪者在「滿足生理安全」之網路活動主要包括：上網掛號與搜尋健康相關資訊。受訪者利用網路預約掛號，可以節省在醫療現場排隊的時間；而藉由搜尋、接收健康相關資訊，受訪者也可以在求醫前先了解自己身體狀況，或是用於平時保健養生。此結果呼應 Price 與 Dimmick 之量化研究，他們指出「網路」是傳遞醫療資訊給嬰兒潮世代成員的關鍵工具（Grabmeier, 2012; Guy, 2012）。另外，研究也發現受訪之嬰兒潮世代成員，不僅會主動上網搜尋醫療與健康資訊，同時也藉由瀏覽親友轉寄之 e-mail，獲得各類健康醫療資訊；此結果也支持國內之研究，亦即老人上網樂於瀏覽並轉寄 e-mail 給親友（林怡璇，2007；許禎芸，2007），尤其是健康類相關資訊。

（二） 滿足經濟安全

在「滿足經濟安全」方面，受訪者之網路活動包括：網路購物、網路報稅、投資理財，或是透過網路處理民生相關事務、工作事務等。與其他活動相比，透過網路「處理民生相關事務」，為文獻較少指出的部份。研究結果顯示，受訪者會上政府機構網站申換證件、申請電子帳單，或是進行統一發票對獎；顯示政府單位電子化確實已經進入民眾日常生活，並為使用者帶來便利；如受訪者 L5、P4 認為現在許多政府資訊皆可上網瀏覽，不必像以前一樣打電話去詢問；同時，藉由網路便可預先申請證件更換；而透過網路銀行轉帳繳款，也可省去雨天出門之不便。

在「網路購物」使用經驗方面，既有文獻較少以質化方法，研究老人之使用行為，故本研究所得結果，可以補充此方面之細節。研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代老人使用網路購物的動機包括：「價格便宜」、

「取貨便利」。前者如 P4 透過網路購買價格較為便宜的日常生活用品或書籍，後者則如 T2 透過網路購買書籍後，選擇離家最近的超商取貨等。但受訪者也指出，使用「網路購物」的前提是，所購買之物品為先前購買過或是自己所熟知、了解的，否則會因沒有看過實物，不知品質為何，而不敢購買。此外，受訪者不使用網路購物之動機，除了「無法看到商品實物，對品質不放心」外，尚包括「擔心個人資料外洩，遭他人利用」。綜合而言，網路購物之不確定性與安全性方面引起之問題，讓受訪之嬰兒潮世代成員對網路交易仍抱持不信任與觀望心理。

在「投資理財」使用經驗方面，研究結果顯示，受訪者傾向透過網路「觀看股票資訊」，而觀看之網站包括：入口網站股市專頁（如「Yahoo！奇摩股市」）、理財專門網站。受訪者選擇「入口網站股市專頁」觀看股票資訊之原因，包括：方便近用、股票資訊較為簡潔，以及提供較多股市相關新聞等。而選擇「理財專門網站」之原因在於，受訪者可直接於該網站下單；同時，也可一覽所買股票之相關資訊。研究結果也顯示，受訪者傾向從多方面收集相關資訊，如在入口網站觀看相關新聞，搭配電視財經台之報導等。相較於觀看股票資訊，研究結果顯示，受訪者透過網路銀行進行個人財務管理與操作仍屬少數，其中影響因素在於「安全性」之考量，而吸引受訪者使用網路銀行的因素則在於「方便性」。

在「處理工作事務」方面，研究結果顯示，網路是受訪之嬰兒潮世代成員獲取工作所需相關資訊、與他人聯絡事務，或進修學習的重要工具與管道。相較於年輕人可能在求學階段就有接觸電腦網路之機會，嬰兒潮世代成員多半是在職場階段才開始使用電腦網路，因此受訪者多表示，其學習與接觸網路新功能之主要支援，來自於年輕的「同事」。此外，「社群網站」之使用，對受訪者的工作也產生影響。例如從事保險

業之 P3，其同事在社群網站設立工作社團，P3 雖然本身未曾在該社團頁面發佈資訊，但卻可以透過瀏覽其他成員分享之資訊或工作心得，提昇自己的專業能力。而對從事教職之 L5、P1 而言，「社群網站」成為其聯絡、關心學生的重要管道；同時，「社群網站」也延伸為虛擬課室，受訪者在其上教導學生網路禮儀、發佈相關資訊，或是直接與學生透過訊息對話等。另外，受訪者也提及必須透過網路完成職場規定之網路研習課程。對受訪者而言，透過網路完成研習課程的優點在於方便、不受時空限制，但對沒有電腦網路使用經驗的嬰兒潮世代成員卻可能造成困擾，使其用別種方式規避。綜合上述，可知未來嬰兒潮世代成員在退休以後，若想轉換跑道繼續在職場發光發熱，則掌握網路之應用將成為重要能力，尤其是透過網路與他人互動，進行學習之能力。

（三） 維繫社會網絡

研究結果指出，受訪之嬰兒潮世代老人主要透過三類網路活動以維繫或擴展其社會網絡，包括：「收發 e-mail」、「瀏覽社群網站」、「使用網路電話或即時通訊軟體」。其中，「收發 e-mail」、「使用網路電話或即時通訊軟體」呼應文獻，但「瀏覽社群網站」則為文獻未曾提及之方式。研究者認為可能原因在於，社群網站為近幾年才開始興盛的網站，老人使用的時間仍不長，因此過往文獻未曾提及。另外，本研究也發現有受訪者會透過「瀏覽網路資訊」，如瀏覽地方新聞或查詢榜單等方式關注親友。

研究結果顯示，e-mail 是受訪之嬰兒潮世代老人，聯繫或擴展社會網絡時重要的網路工具，主要用於與親友分享文章、照片或影片；其次則為與子女分享自身想法、和朋友約定聚會時間等。相較於文獻指出，老人多半透過 e-mail 或即時通訊與親友，尤其是孫子輩互動（Opalinski,

2001），本研究並未反映此現象。究其原因可能在於，本研究之受訪者年齡集中於 50 到 55 歲，屬於較年輕的老人；同時，台灣嬰兒潮世代的子女普遍晚婚（內政部統計處，2012），即便有孫子女輩，可能仍處於嬰幼兒階段，如 P6、T4 之孫女。因此，研究結果未反應出嬰兒潮世代老人與其孫子輩，在網路上透過 e-mail 或即時通訊互動之情形。

在「使用網路電話或即時通訊軟體」方面，研究結果發現，受訪者會預先觀察朋友的上線狀態（如線上、忙碌或離線），並透過文字先詢問朋友是否方便透過即時通訊軟體交談；交談內容多為閒聊或不需獲得即時回應的事情。受訪者表示，若真要討論事情，則透過網路電話或一般電話。研究結果顯示，受訪者將「即時通訊」軟體視為讓雙方可以「不即時對談」，亦即單純聊天的工具；反之，若真的有事情要聯絡或討論，受訪者還是傾向直接用「電話」。此結果或許也反應了，受訪之嬰兒潮世代成員身為科技過渡期的一代（Rama, et al., 2001），當他們遇到真正需要聯絡或討論事情的情況時，仍傾向回歸使用他們較為嫻熟之通訊科技設備（如電話），而非選擇熟練度較低之網路。但隨著結合電話與網路之行動上網裝置的出現與普及，未來嬰兒潮世代成員是否會轉而透過網路電話來滿足與他人通訊之需求，值得持續關注。

另外，研究結果也發現，受訪者（N=13）多半有參與「社群網站（Facebook）」之經驗，但並未反應參與網路論壇（online forums），來維繫或擴展其社會網絡。究其原因可能在於，受訪者傾向在網路上僅與現實生活中已熟識之對象互動，如親戚、朋友、同事等；對於網路論壇上的其他使用者，往往認為他們只是提供資訊的「網友」，而非可以進一步結交熟識的對象。因此，並未有受訪者反應透過網路論壇或在其他網站，結交到網友之經驗。故以下主要就受訪之嬰兒潮世代成員，透

過「社群網站」之訊息發佈、留言互動、即時通訊、社團討論等功能，與子女、晚輩、學生、親友等對象之互動進行討論。

在訊息發佈與留言互動方面，受訪之嬰兒潮世代成員可以進一步區分為「接收者」與「發表者」兩類。「接收者」意指通常只瀏覽社群網站他人發佈之訊息或留言，而不主動發表者（如 L4、L8、P3、P5、T1、T3），而「發表者」則指受訪者會主動在社群網站上發佈訊息或留言者（如 L1、L3、L5、L7、P1、P4、T2）；研究結果顯示，「接收者」（N=6）與「發表者」（N=7）人數相近。整理受訪者之回答，可知形成「接收者」的因素，包括：沒有發表習慣、不想揭露自己（如個人想法、個人隱私）等；而「發表者」則因發表後，獲得他人回饋（如回覆、按讚）引發之愉悅感，所以願意在社群網站上持續發表訊息或分享影音。

在社團互動方面，研究結果發現，受訪者在社群網站參與以「家族」、「同學」、「同事」或「學生」為單位組成之社團。對受訪者而言，該社團之成員多為其所認識的人，而在社團討論的事情或活動，則以「聚會邀集」或「分享照片」為主。其中，較為特殊的是 P3 參與由分散全台之同事組成的社團，相較於其他以家族、朋友或學生為成員之社團，P3 不一定認識社團內的所有成員，討論的事情也侷限於工作相關事項。另外，具教職身份之受訪者（如 L5、P1），則會參與由學生組成之社團，並受邀擔任管理員，負責管理維護社團發言秩序。受訪者不僅透過社團維繫與學生之感情，同時還肩負教職工作，在虛擬空間（亦即社群網站）上持續進行學生事務處理或輔導。

綜合而言，受訪者透過 e-mail、社群網站、網路電話或即時通訊軟體等方式，維繫或擴展其社會網絡。其中，社群網站之使用為文獻未曾提及之部分。研究發現，社群網站具備發佈訊息、即時通訊、社團組織

等功能，提供使用者多方面與他人溝通交流的方式，有助受訪之嬰兒潮世代成員聯繫老朋友，或與較為年輕一輩產生連結，雙方透過虛擬網路上的互動，或可進一步將情感延伸至日常生活中。另外，本研究揭露的現象多半為受訪者與其在現實生活中即認識多年者之互動，未有受訪者反應透過社群網站與新朋友互動的例子，受訪者 L4 更指出，因為隱私的考量，自己不會在社群網站上加不熟悉的人為朋友。此結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員傾向在網路上與熟識者互動，他們可能為了維護個人隱私，而較不願透過網路結識陌生人。

（四） 滿足社會參與及自我實現

研究結果顯示，受訪對象會透過網路搜尋與接收其感興趣的資訊，不僅用於「滿足個人興趣」，同時也協助其「追求個人成長」、「進行志工活動」，以滿足其社會參與及自我實現之需求。

在「滿足個人興趣」方面，受訪者為完成一特定嗜好或興趣（如自助旅遊、花草攝影），往往會進行多種網路活動，例如透過搜尋引擎檢索資料、瀏覽特定主題網站、瀏覽特定主題部落格、瀏覽特定主題論壇、瀏覽社群網站，或是收發電子郵件等。相較於上述活動，受訪者亦在訪談中表示，「透過網路地圖規劃交通行程」，也有助其滿足個人興趣，此為文獻較少提及之網路活動。此處以 L7 為例，L7 表示透過網路可以搜尋自己拍攝的植物之名稱，隨著請教同事，以及對網路操作逐漸熟悉，L7 也學會透過 Google Map 規劃前往其他濕地或公園之路線，進而擴展自己的拍攝範圍。此結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員對於網路工具之瞭解或熟悉與否，影響其能否藉由使用網路順利滿足個人興趣。

在透過網路進行休閒娛樂的部分，相較於文獻分類，本研究將「追

求或進行休閒娛樂」視為受訪者的個人興趣之一，而受訪者從事之網路活動則包含：觀看影音網站或網路電視、聆賞下載影音、收聽線上廣播、玩社群網站遊戲等；其中，以觀賞影音（N=18，包含線上觀看或下載聆賞）、玩遊戲（N=6）等佔多數。研究結果指出，受訪之嬰兒潮世代老人對於觀賞影音具有強烈興趣，尤其是透過影音網站 YouTube 聆賞老歌影片；顯示受訪之嬰兒潮世代成員上網，不僅僅在於接觸新資訊，同時也能拾回舊日回憶；透過使用新科技獲得情感上的慰藉。

另外，本研究結果顯示，有 5 位受訪者（L1、L7、L9、T1、T3）會上網自行下載音樂；受訪者透過觀察他人使用，或經由他人教導（如子女、同事），而學會下載音樂。此結果顯示，當嬰兒潮世代成員更為熟悉網路使用，且有機會觀察與學習其感興趣之網路功能時，嬰兒潮世代成員便也能主動上網下載其所需要之檔案，甚而可以教導他人使用（如 T3 教導其配偶）。此研究結果呼應林怡璇（2007）老人會上網「下載音樂檔案」；另外，本研究尚發現有 3 位受訪者（L2、L5、L9）會上網「下載影片檔案」。其中較為特別的是，L2 上網搜尋與下載之影片以日本動畫為主。顯示受訪之嬰兒潮世代成員，在使用網路上遠比研究者所預想的還要豐富與活潑，可見當有愈來愈多具備多元個人興趣的嬰兒潮世代成員加入使用網路後，網路將可能產生更多樣的資訊與應用。

在「追求個人成長」與「進行志工活動」方面，本研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員進行之網路活動，主要為「搜尋引擎檢索資料」，其次則為「收發電子郵件」。有鑑於「搜尋引擎檢索資料」，為受訪者滿足個人需求之主要網路活動，以下專門討論之。

研究結果發現，受訪之嬰兒潮世代成員搜尋的資訊類型多元，而搜尋目的主要可分為三類：「解決問題或疑惑」、「了解當下感興趣的議題」，

或「隨意瀏覽」。各類所搜尋的資訊主題，分別條列如下：

「解決問題或疑惑」搜尋主題：醫療問題、不了解的詞彙（如「臉書」）、不懂或沒聽過的事物、不知道的植物名稱、烹飪所需食譜，以及公家事務（報稅、勞健保相關問題）等。

「了解當下感興趣的議題」搜尋主題：美食、時事、最近熱銷的商品，或最近流行的旅遊景點等。

「隨意瀏覽」：因受訪者無特定目標，使得瀏覽的資訊範疇因而變得更廣泛，例如 L9 在無意中瀏覽到與禽流感有關之影片，而開始關注此方面之資訊。

與文獻相較，本研究顯示，受訪之嬰兒潮世代成員搜尋之資訊類型更為廣泛，只要是其感興趣或想了解的議題、不懂的名詞，或是最近流行之事物等，都會引起其上網搜尋之欲望。研究結果發現，受訪者因為網路查詢資料的便利性，使其也開始習於隨時去搜尋自己感興趣、想了解的事物，例如 P4 便表示：「應該是說，反正現在找不到的，就會想要到電腦裡面去找（笑）。可能你有時候剛好錯過什麼，阿你只要有想到，你就會說在電腦上去做搜尋這樣子。阿就一看，什麼都有，什麼都搜尋得到（笑）。【此處的電腦皆指網路】」（P4：428-430）此結果顯示，隨時上網查詢資訊不再是年輕人的專屬權利或特質，會上網的老人也可能養成依賴網路搜尋資訊的習慣；但當面臨問題時，受訪之嬰兒潮世代成員也不會花太多時間在網路上瀏覽與搜尋資訊，他們傾向透過「電話」，直接向可以解決問題者尋求協助；例如 L2 在網路上找不到所需航空訂票資訊時，便會直接致電給網站客服人員釐清疑惑。

另外，本研究也發現受訪之嬰兒潮世代成員會上網搜尋「錯過的資

訊」，如 T2 在廣播電台網站補聽錯過的廣播節目、T3 搜尋在電視上看到但來不及記下的家事妙方、P4 上網搜尋曾經看過的好文章、L9 在影音網站補看錯過的電視綜藝節目等。顯示「網路」不僅是受訪之嬰兒潮世代成員接收新資訊的地方，同時也是一個保存眾多資訊的資料庫，讓其可以隨時從中找回錯過的資訊；此結果為文獻未曾提及的部份。

三、 嬰兒潮世代網路使用問題

研究結果顯示，研究對象使用網路遇到之問題與困難，主要可歸納為五個面向，包括：「生理層面」、「心理層面」、「認知技能」、「介面與功能設計」，以及「硬體設備」等。另外，尚包括：「網站未提供所需內容」、「系統停權未事先說明」，以及「他人使用習慣不良」等問題。綜合而言，受訪之嬰兒潮世代成員比起過往老人，雖然在健康狀況、教育程度、對新科技之接受度等面向皆較為良好，但在使用網路時，仍會在生心理層面、認知技能、介面與功能設計，甚至硬體設備等方面遇到使用問題與困擾。歸納研究結果，可進一步將受訪對象之網路使用問題，分為「內在」與「外在」兩個面向。內在面向係指，研究對象本身的生心理狀態，以及既有之電腦網路相關知識是否充足；外在面向則指，研究對象所接觸之網路環境、網站設計、硬體設備，或是他人使用習慣等。

在內在問題面向上，包括「生理層面」、「心理層面」、「認知技能」等皆屬之。研究結果與文獻相較可知，受訪之嬰兒潮世代網路使用者在生心理層面，仍會因視力減退、動作靈敏度降低、注意力減退，甚至記憶衰退等因素，而容易忽略網路連結、不熟練鍵盤輸入，或無法輕易學會需要背誦字根的輸入法。但與文獻不同的是，受訪之嬰兒潮世代成員並未反應使用「滑鼠」遇到障礙，反而有受訪者表示因為視力退化，不習慣在鍵盤上找尋符號，因此選擇透過滑鼠點選螢幕小鍵盤進行輸入，對其而言較為方便。究其原因可能

在於，受訪之嬰兒潮世代成員雖然皆年過 50，但其實仍集中於 50-55 歲較為年輕的區段，同時他們接觸電腦之時間多為職場階段，使用滑鼠已有一定之熟練度，因此不會像初接觸電腦之老人一樣在使用滑鼠上產生障礙。在「心理層面」，文獻未曾指出的是，受訪者會因不了解網站設計機制，而「對使用社群網站感到壓力」。研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員，會因不好意思點選「拒絕」選項，而接受不熟的人或不認識者「加朋友」之邀請，因此感到使用壓力。此發現顯示，受訪之嬰兒潮世代成員雖然具備「讀」的能力，但卻不一定了解該字詞在網路上的運作機制與方式，反而因此徒增自己心理上的負擔與壓力。在「認知技能」方面，受訪之嬰兒潮世代成員也會因為未曾接觸與學習過電腦網路相關知識，而缺乏搜尋資訊所需技巧、不清楚網頁基本操作概念，或是無法排除障礙與錯誤訊息等。研究結果顯示，缺乏基礎的認知技能，有可能使受訪之嬰兒潮世代成員，在網路使用面向上無法順利擴展。例如受訪者 P1 不清楚 YouTube 網站可以免費註冊成網路會員，因此無法使用網站之評論、編輯功能；而 P6 則缺乏填寫註冊表單之技能，使其無法參與拼布網站討論，而僅只滿足於瀏覽其他會員分享之照片。

在外在問題面向上，包括「介面與功能設計」、「硬體設備」、「網站未提供所需內容」、「系統停權未事先說明」，以及「他人使用習慣不良」等皆屬之。在「介面與功能設計」方面，因為本研究並非針對特定介面與功能設計進行檢驗，故此處僅就受訪者之回答，提出其所遭遇之困擾，包括：「網站功能連結不明顯」、「驗證碼字體設計複雜」、「網頁限時使用缺乏說明」，以及「網站與瀏覽器版本不相容」等。綜合而言，前兩項問題除了設計本身之問題外，也與受訪對象之生理退化因素有關，例如視力減退、注意力減退，讓受訪者無法注意到較不明顯的連結，也無法順利辨識設計複雜的驗證碼，進而導致受訪者無法使用網站的某些功能。後兩項問題，主要是「設計不當」引起的問題，例如缺乏適當的說明與警告，讓受訪者浪費時間、精力；此類

由設計上引起之問題，不論是嬰兒潮世代成員或是較年輕的一輩，都有可能遇到。不過其中的差異可能在於，年輕一輩可能具備相關經驗與技能，比較能夠快速了解問題產生原因並加以排解，而嬰兒潮世代成員可能因為缺乏相關使用經驗或是排除障礙之技術，而導致不知道問題出在哪裡，持續成為影響其使用網路之困擾。在「硬體設備」方面，多與「電腦故障」、「網站系統不穩定」，或「連線費用高昂」等因素有關；研究結果顯示，受訪者雖然抱怨網路傳輸速度慢、不穩定容易斷線，但卻囿於「價格」，而無法選擇速度更快、品質更佳的連線方式。另外，「網站未提供所需內容」、「系統停權未事先說明」，以及「他人使用習慣不良」等，也是外在環境所引起之使用問題。相較於文獻指出，資訊內容產製失衡也是老人使用網路時的問題(曾琤，2003)，本研究則未有受訪者如此反應。可能原因在於受訪者搜尋之資訊多以了解當下感興趣之議題、滿足個人興趣，或是追求個人成長、完成志工活動為主；加之，近年嬰兒潮世代議題頗受重視，相關報導與研究皆預告嬰兒潮世代即將為社會各面向帶來影響與改變，故若有受訪者想了解此方面相關資訊，往往可以在網路上搜尋得到。

綜合而言，受訪之嬰兒潮世代較前一代老人注重保健，也具有較高的教育程度，對新科技充滿好奇並樂於使用，但仍不敵年齡因素所帶來之生心理退化；同時，雖然受訪之嬰兒潮世代成員具備讀寫素養，但卻不一定讀得懂網路某些術語與名詞的意思，因而引發使用上的心理壓力與障礙。研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代雖然樂於使用網路，但卻不一定對網路的基本操作概念有全面性地了解，因此受訪之嬰兒潮世代成員可能無法使用網站的某些功能，無法拓寬自己的使用面向。另外，研究也發現外在環境引發之問題，也是造成受訪之嬰兒潮世代成員使用網路時的困擾，例如網站介面與功能設計不良、硬體設備故障與連網速度緩慢、網站未提供所需內容、系統停權未事先說明，或是他人使用習慣不良等，皆可能引起其困擾。

四、 嬰兒潮世代網路使用問題解決方式

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員解決網路使用問題之方式，可分為三類：「他人支援」、「自行摸索」，以及「不處理」。綜合而言，「他人支援」是受訪者解決電腦網路使用問題時，最重要的方式。研究結果呼應林怡璇（2007）的研究，亦即「他人支援」確實是影響老人能否順利使用電腦網路的重要因素；但與林怡璇不同的是，本研究將「他人支援」依求助對象來自受訪者家庭生活的內部或外部，進一步分成「家庭支援」與「社會支援」，而未採用其「家庭社會支援」與「非家庭社會支援」之分類方式。研究結果發現，受訪之嬰兒潮世代成員傾向向電腦知識比自己豐富的熟識對象尋求協助，例如子女、同事，而不論對方是否具備電腦專業。

在他人支援之家庭支援部分，研究者原本假定「配偶」也可能是重要協助對象來源，但本研究並未有受訪者表示，曾透過配偶獲得使用問題上的協助；究其原因可能在於，本研究之受訪對象在招募時，便限定應具備一定程度之網路使用經驗而非新手，故受訪者可能在網路使用上遠較其配偶經驗豐富，因此不需要求助於配偶。如 L7 便表示，當遇到使用問題時，自己的先生也不太懂，所以傾向求助同事。在他人支援之社會支援部分，「職場同事」為受訪之嬰兒潮世代成員主要之求助對象，其次則為「專業人員」。研究結果顯示，相較於請專業人員協助處理解決問題，受訪之嬰兒潮世代成員比較傾向詢問職場上可以幫忙之同事，尤其當職場同事非常樂意協助時，更是受訪者第一時間求助對象，如 L7 不僅透過職場同事解決電腦網路使用上的問題，更從其同事處獲得協助，擴展自己的網路使用面向。綜合而言，他人支援為受訪之嬰兒潮世代成員解決電腦網路使用問題的主要方式，而支援來源以家庭內部之「子女」，以及家庭外部之「職場同事」為主。

除了他人支援以外，「自行摸索」與「不處理」亦為受訪之嬰兒潮世代

成員處理網路使用問題之方式。文獻指出，嬰兒潮世代比起前一世代老人具備較高之讀寫素養，因此受訪者面臨較不迫切的使用問題時，會在尋求他人協助前，先自行摸索、試驗已知的處理方式。此外，正如前文所述，受訪者雖然具備「讀」的能力，但不一定了解電腦網路術語背後的意義與功能，因此受訪者平時也會「自行摸索」電腦網路之功能，以增加使用上之熟悉度。相較於「自行摸索」之積極性，「不處理」比較類似一個消極的過度階段，當受訪者「自行摸索」失敗，同時也無法馬上獲得他人支援時，便可能以「不處理」的方式面對，直到獲得他人支援或是乾脆放棄。

五、 網路與嬰兒潮世代之日常生活

研究結果發現，受訪之嬰兒潮世代的日常生活，確實因為使用網路，而「改善和重新建立與外界的連結」、可以「享受更好的生活品質」，以及「維持生活的獨立性」；此外，研究結果也特別發現，受訪之嬰兒潮世代成員的「日常生活型態」與「個人心境」產生變化，此為過往文獻較少指出的部份，以下針對這兩點詳述之：

（一） 日常生活以電腦網路為中心

研究結果發現，受訪之嬰兒潮世代成員雖然初始接觸與使用電腦網路時，會因年齡較大、沒有學過等因素，而產生抗拒心理；但在獲得他人支援（尤其是子女的協助），或自行摸索學會操作以後，他們對電腦網路逐漸放下抗拒心理，開始習於透過網路滿足自己搜尋資訊、社交聯繫，或是進行休閒娛樂的需求。對受訪之嬰兒潮世代成員而言，電腦網路逐漸成為他們日常生活的中心，舉凡個人時間利用、工作型態、子女教養與溝通方式，甚至娛樂與資訊來源管道，都從電視逐漸轉以電腦網路為主。

在個人時間利用上，諸如時間感的改變、習慣性在特定時間上網，或

是因上網而壓縮到其他活動的時間等，都是受訪者在使用網路時所面臨的情況。而在工作型態上，因為網路破除時間、空間之限制，部分受訪者開始在離開工作場域後，仍持續進行工作，可能是老師下班後持續在社群網站上與學生互動，或是保險從業人員回家後持續上網搜尋與保險有關之醫療資訊等。另外，受訪者也指出，透過電腦網路可以觀看子女在社群網站上的活動，同時彼此也可藉由 e-mail 互相交流溝通。但對受訪者而言，最重要的轉變可能在於，娛樂與資訊來源管道從「電視」，轉以「電腦網路」為主；受訪者 L7、P3、P6 皆明確表示，已經逐漸減少觀看電視，反而將觀看電視的時間轉而使用電腦網路。究其原因可能包括，網路上可以找到現在電視已經不會播映的內容，例如受訪者透過影音網站，聆賞老歌或從前播映的連續劇；網路傳播的資訊遠較電視快速，受訪者可以直接接收到國外的影視節目，而不用等台灣電視台播映；網路資訊多元，容許受訪者過濾資訊來源，而不受電視媒體單一化的報導操弄。

（二） 個人心境朝正向轉變

相較於文獻指出，老人使用網路可以藉由與他人聯繫而降低寂寞感，本研究進一步發現，受訪之嬰兒潮世代老人藉由使用網路瀏覽親友分享或轉寄之資訊，或是受訪者自行在網路上針對自己感興趣的主題搜尋資訊，皆可為其帶來愉悅感。受訪對象使用「有趣、快樂、高興」等詞彙，形容使用網路瀏覽資訊後帶給自己的感覺。如 L3 藉由接觸朋友分享的喜訊，或是網路上有趣、好笑的資訊，而走出自我封閉、鑽牛角尖的心態；L8 也因為使用網路後，接觸到多元的休閒資訊，擴展自身的生活面向，生活因此變得很快樂。另外，研究結果也發現，使用網路不僅提昇受訪者之愉悅感，同時也可以協助受訪者提昇自信。例如離開職場多年的家庭主婦 L4 表示，透過瀏覽社群網站上朋友轉載的文章，或是瀏覽特定人士的部

落格，使自己有機會獲得新知識、新視野，提昇因為久離職場與社會而失去的自信。

曾琤（2003）針對一位高齡銀髮女性使用網路的研究，曾揭露「資訊社會與高齡者自身生活脈絡的衝突」，該研究之個案表示：「學會上網除了與子女溝通外，並沒有為生活帶來什麼幫助，而同儕也幾乎不會使用，久坐與一直盯著電腦也會對身體造成傷害。」相較於曾琤的研究，本研究之受訪者則顯示了使用網路的面向其實可以更廣泛，對個人之生活也更有密切性；不論是在與他人溝通交流，或是藉由網路工具滿足自己生活上的各項需求，或是透過搜尋資訊滿足自己對這個世界的探索、滿足自己的興趣嗜好、滿足自己想要服務社會的渴望，或者單純只是想要滿足自己的休閒娛樂等。受訪之嬰兒潮世代成員的生活開始以電腦網路為中心，使用電腦網路成為其生活的一部分，受訪之嬰兒潮世代成員開始感受到使用網路對其生活之便利性。究其原因可能在於，這十年來電腦網路的發展變化迅速，各種資訊與應用逐漸發展累積，諸如影音網站 YouTube、社群網站 Facebook、政府電子化，以及線上掛號、轉帳繳費等機制漸趨成熟，使用者上網可以從事之活動愈來愈多元，網路也因此可以與使用者之日常生活更為貼近。研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員確實可以融入資訊社會，同時他們也享受電腦網路帶來之便利性，認同未來生活中仍會持續使用網路。

第二節　研究對象之公共圖書館使用經驗

本研究招募之受訪者主要從網路、研究者同儕之父母輩，及滾雪球招募而來。訪談結果發現，受訪者之公共圖書館使用經驗並不豐富，使用經驗主要為實體書之借還，較缺乏科技相關服務之使用經驗。同時，受訪者 L4、L5、L8、P5 則指出公共圖書館資料老舊、不敷使用，因此比起前往圖書館，受訪者反而比較傾向透過網路搜尋其所需要之資訊。同時，L4、L6 也指出

圖書館人力素質不足、資源運用不當、空間利用不佳等問題，皆影響其使用圖書館之意願。以下分述受訪者之公共圖書館使用經驗、對公共圖書館之看法，以及受訪者對公共圖書館之建議。

一、 公共圖書館使用經驗

如上文所述，受訪者普遍缺乏公共圖書館科技服務之使用經驗，而有公共圖書館使用經驗者，使用公共圖書館之目的主要在於借還書；另外，部分受訪者之公共圖書館使用經驗則偏向負面。

（一） 使用目的以借還書為主

受訪者中僅 L2 表示自己較常使用公共圖書館之資源，L2 認為納稅人有權利充分使用公共圖書館的資源，因此 L2 除了常至圖書館借閱書籍以外，亦會借閱書籍中的光碟回家搭配自行購買的書籍使用，以達到省錢的目的：「它只能說…ㄟ我要的什麼書，圖書館有沒有人…ㄟ書贈送給圖書館，或是圖書館有購買阿，那有購買我們就可以借啊。那當然充分利用它的圖書資源吶，因為繳稅也繳了很多啊，對不對？比如說，上次我去…就是去借 XX 老師的書啊，阿它書裡面又有附光碟片啊，光碟片就拿來 copy 阿（笑）。這個我常做的。阿書捏、好、書就自己買一本，因為書比較便宜啊，加光碟片就很貴啊。阿所以書就買啊，光碟片就去那裡借（笑）。嘿、又想使用，又不想花太多錢。」（L2：933-938）

另外，尚有 8 位受訪者提及使用公共圖書館之目的僅為借還書，如 P1：「喔、(使用圖書館）應該就是找書吧。我知道圖書館可以上網啦。但是我沒有在那邊上網過，嘿呀。所以我如果去圖書館，我最想就是我可以很快的找到我需要的書這樣。」（P1：1121-1123）有些受訪者也提及使用線上書目查詢、預約書籍的經驗；如 L4：「我曾經去查書，我要的書目曾經在圖書館去

查，大概只有查書的部份。」（L4：647）、L5：「以前圖書館最多是去那邊…ㄟ查它們說書哪一個分館有啦，它那裏有什麼…～阿像我們高雄市是你可以在圖書館找到（你要的書），任何一個分館它可以、有時候可以送過來【指通閱】。對、就是…大概圖書館用到，大概就是這樣。」（L5：496; 498-500）、T3：「我圖書館有會員卡嘛，ㄟ不是，有辦那個圖書證…（研：借書證？）借書證。阿我會（上網）進去看我的那個…借書的（借閱記錄），或者是去裡面…就是我打一些我想看的書嘛。比如說，我現在都會借很多那種…藥草的書給我丈夫看，我就會去打什麼…反正就自己亂想啊，台灣什麼、植物什麼阿…反正打進去它就會有書名，它如果你打得還可以的話，它就會出現書名。我就進去搜…找嘛，找到我會去…用『通閱借書』。」（T3：247-253）

綜合而言，受訪者唯一稱得上使用公共圖書館科技相關服務之經驗，只有使用圖書館網站「查詢館藏」或是「申請通閱」。部分受訪者雖然知道可以在公共圖書館使用網路，但實際上並未使用（如 P1）；另外，尚有受訪者不清楚公共圖書館有提供電腦讓民眾免費上網的服務：「它上網是免費的嗎？（研：對）哦，我真的不知道耶。阿免費的嗎？應該它沒有很多吧？它電腦沒有很多。…～我去圖書館很少看到耶。還是說、就故障還是之類的？好像有看過有人在用電腦，我都會講說那個是不是要錢的？或者是說…嗯、就想說那不是我在用的。」（L3：726-727; 729-731）受訪者 L3 雖然曾經在公共圖書館看過有人利用電腦上網，但卻認為可能需要額外付費，因此對該服務沒有使用需求。顯示公共圖書館在服務推廣上，可能因為缺乏明顯的說明與告示，而使較少接觸圖書館之使用者不清楚圖書館提供的服務。

（二） 負面的公共圖書館使用經驗

部分受訪者則提及以前使用公共圖書館的負面經驗，如 P1 在圖書館架上無法順利找到想借閱之書籍，覺得很花精力：「有時候我去圖書館就這

樣一直找找找找找，找不到我要的書啊。比較不好找啦，這樣比較累啊，你要這樣架上一本一本一本慢慢找，這樣比較累啊、對啊。雖然它有分類了，但是有時候別人拿了，放回去沒有放好，那你也是找不到啊。」（P1：1131-1134）或如 L2 無法在家透過網路順利下載借閱有聲書，表示仍必須去圖書館才能使用：「有些有聲書比較難…不能借。因為我看過，那只有你去那邊看【指公共圖書館】。因為我看過有一次我想要的，結果點（了以後），它說不能借閱，必須去那裡（使用），很多是這樣子。」（L2：908-910）

此外，亦有受訪者提及在公共圖書館曾有受氣之經驗，因此幾乎不想踏入圖書館。L4 表示因為自己平常較少使用圖書館，當其需要在圖書館借閱書籍或是使用設備時，往往感到被館員排擠，認為自己是「外人」，很難進入公共圖書館這個空間：「其實在圖書館你要去借閱什麼，有時候還會受氣耶…～我曾經受氣過，所以為什麼它離我家三分鐘，我走不進去。…～我是覺得說，會來的人會來，不會來的人不會來；當不會來的人一旦要進到這裡面的時候，他進不去。像我就是進不去。我每次進去，我的感觀【觀感】都不好。阿所以這變成，在我們眼裡，是別人、少數人在掌握這個東西；然後很多感情跟什麼問題都糾結在一起，所以外面的人要進來愈難。甚至我們要用一台電腦，ㄟ突然之間，讓我查個什麼東西，然後在那邊站半天。排隊阿，大家都在排隊，我先排就我先那個，可是…相對的就是這個，他就不會再進去了。【指館員給熟面孔讀者各種方便，讓其他人覺得不受尊重】然後甚至有時候他【指館員】…就像我跟他講說，我去排一本書，他隨便講就是半年。那我說真的，我不相信（要排）半年，他只是要把這個空間預留給什麼什麼之類的，阿所以感觀【觀感】不好。現在想，ㄟ（圖書館）離我家很近耶，可是那種公資源對我來講，ㄟ我覺得難啦。」（L4：781; 783-784; 798-799; 802-811）

綜合而言，部分受訪者之公共圖書館使用經驗較偏向負面，例如在架

上找不到想借的書籍、無法在家透過網路下載使用有聲書，或是認為受到館員排擠等，而影響受訪者使用公共圖書館之意願。

（三） 對公共圖書館之看法

受訪者也就其以前使用公共圖書館之負面經驗，提出對公共圖書館之看法，主要包括：館藏資源陳舊、人力素養不足、資源運用不當、空間利用不佳（包含閱讀空間無序、陳列空間壓迫）等，以下分述之：

1. 館藏資源陳舊

受訪者指出公共圖書館資料老舊，跟不上網路資訊，缺乏吸引力；因此比起使用圖書館，受訪者傾向透過網路搜尋所需資訊。如 L5：「因為他們圖書館擺的書齁，那個…我們看都越來越久了，跟不上電腦。電腦裡面 po 出來的還更新、更快。阿圖書館就是…除非它的書要更新的很快，不然我們進去看都是舊的書。」（L5：503-506）L4 也認為公共圖書館藏書步調太慢，無法當下滿足她的需求：「因為之前的時候，我覺得圖書館的藏書的步調太慢。這是我一直覺得我要的東西並不多，沒有辦法很…它那個 time 好像都會落差。那有時候我們…（笑）來不及看的（東西）太多了，我還有空回去翻那些東西嗎？或是我等到那個時候我再看嗎？我覺得圖書館的步調跟現在目前我們的那個 time 有落差，對、那個落差我來不及了，不能等它。」（L4：694-699）L4 表示，圖書館因為無法和書店一樣即時提供新書，或是新書可能被圖書館內部把持，而不能在第一時間提供到民眾手上；因此圖書館對 L4 而言，只是一個提供落後資訊的地方，完全無法吸引 L4 前往：「我覺得現在都非常的 fast，圖書館它的步調，不要說現在，現在我不知道，可是過往到現在，我的感覺（是）它跟不上，它沒有辦法跟書局一樣同步提供給我們，而且只要一本新書進來，（我們只有）光看的份。他們都有

一些…內部資源都運用掉了，所以我們每次借到都是只能借到舊書不能借到新書，所以資訊都慢太多了。我的想法啦，所以我不進去的原因就是這樣子，我為什麼要去接受落後資訊？我不知道有沒有說錯。所以圖書館給我的印象跟感觀，我覺得不符合我的需求，我沒有那麼多時間浪費在那邊。我不能等，當我需要一個資訊、一個想法的時候，我不需要…圖書館給我的都是落後的。」（L4：709-718）

L4 認為公共圖書館是被少數人佔用的公共財，資源沒有實惠到每個民眾身上；例如排預約書，熱門書往往要等半年以上。L4 認為如果要接收新資訊或是閱覽新書，還不如前往書局，不僅省時或者也可以省錢：「而且每次我都去看的東西，都要半年後的東西了；我現在想看，那我可能要排到半年後。因為我覺得，我這樣講、我覺得圖書館還是掌握在一些人的資源手上，沒有真正的惠實到每一個群眾，那除非願意等的群眾；阿要不然你就加入那個享受資源的那個群體裡面，它【**指圖書館**】是個被少數人佔用的公共財。我不知道這樣講有沒有太傷？可是我去接觸過往的經驗是這樣子，如果一個對求知若渴的人，或是一個想要趕快尋找比較快速資訊的人，（圖書館對他們）沒有（幫助），我們永遠都排在那個等待外面。那你遇過幾次、那你幹嘛（還去圖書館），我不願意花那個時間的成本。我到書局去看，馬上就看到了，說不定我沒有花到半毛錢，我就歸位了。所以圖書館對我來講，它的功能不如書局。」（L4：722-730）、「它只能提供給我們落後資訊，它只能給我們去查一些舊資料，就是一個歷史或是一個事件。但是它沒有辦法滿足我們當下、我們現在，或是我們對未來我們想要去推敲的東西，圖書館做不到這一點。其實它對我來講，它像個博物館。對，它是陳列很多東西的博物館，那我久久用不到一次。因為我跟著這個資訊的那個 time，我都來不及跟上，我哪有空經常去罷庫【back、回頭】。所以為什麼它離我家三分鐘，可是我走不進去。那我不如…我去那邊浪費、那個層層關頭去找了半天；我到書

局去我多自由，而且那個區塊都很明（顯），而且我未必會花錢，而且書局提供給我的條件也不會比圖書館差；像去誠品，我就很 enjoy 呀。…～我覺得稱它圖書館，對我來講，不如說它是博物館。它比書局差，它對我來講，它對我的功能跟（滿足）現實生活需求，它比書局差。」（L4：733-740; 746-748）

對 L4、L5 而言，圖書館就像陳列很多老舊東西的博物館，是讓人去找舊資料的地方，而不是讓人接收新資訊的地方：「除非就是說，比方說琦君的書，ㄟ我剛好書被拿走了，那我今天突然有一個感覺，很想去找琦君的那個感覺，或是我很想去找張愛玲的那個感覺，我才會進入圖書館。（L4：704-706）、「去圖書館的次數就減少了…假使去圖書館的時候，都是找以前知道有哪些書，但是現在好像看不到了，所以才會去圖書館說，阿以前曾經看到，作者誰、什麼寫過什麼書。」（L5：503-506）

2. 人力素養不足

L6 就其在鄉鎮圖書館觀察到的現象表示，圖書館員不應該只是搬書、做庶務性工作，應該努力於建置數位化資源，才能提供民眾使用完善的數位化資訊；L6 認為圖書館現有人力素養仍不足，國家應多重視圖書館相關人才之培育：「我覺得基本的齁，現在整個都數位化了嘛，資訊化、數位化。那這個圖書館應該是站在第一線，因為很多…不管學術研究啦什麼齁，都需要從圖書館裡面找很多的資料，所以我覺得整個我們國家齁，應該要重視這個齁，圖書館的人才的那個栽培。因為我覺得這個部分滿缺少的，一般現在縣市的圖書館齁，譬如說我之前回嘉義，回嘉義到那個我們那個朴子的圖書館去，搬搬書啦什麼啦齁，ㄟ這個真正要建立成一個網路很方便的，可能還需要再加強那個人才。那之前我也有到我們高雄的一個三民圖書分館去那裡，要找那個書，它現在是直接上網就可以找沒有錯，但是我覺得整個…我覺得都還有待加強。整個網路齁、整個那個各個圖書館，也許大的圖書館、

總館啦什麼會很好，但是分館可能那個…人才還需要再加強。…～我覺得整個圖書館的這些人員夠的素質，還不是很夠。」（L6：517-526; 544）

3. 資源運用不當

L4 也認為公共圖書館的資源運用不當，例如電腦被人佔用玩遊戲，或是長期佔用，使得有需要的人沒有機會使用：「然後再來就是說，它的…嗯…就是說…呃、應該怎麼講，他們有電腦，可是我覺得電腦的部份好像也沒有得到很正當的應用，就像你說的，有人去開來就是玩遊戲，對不對？阿有的人就是有空，常常去佔那一台電腦，那你自然而然也不會去跟他們搶啊。所以這個好像都還滿難的。」（L4：764-767）

4. 空間利用不佳

L4 也認為公共圖書館的空間利用不佳，例如閱讀空間往往被學生、考公職者佔據，不僅看起來無序，同時也缺乏吸引人的舒適感：「我覺得圖書館它應該要分成兩個部分，陳列的部份跟閱讀區的部份。那我覺得它在這兩個部分的中間都沒有做得很好，如果說、比方說你閱讀的部份，你也沒辦法提供一個很好、一個很有序的空間。像我們大雅圖書館，我在這邊看書，我不如在家裡看舒服阿。那現在圖書館都是讓學生跟要考公職人員佔據了，我不知道你們看到的圖書館是什麼？我看到的圖書館，都是準備考試的學生，跟要考公務人員的人佔據了。所以那也不是提供一個很…我們如果要去看書，有需要在那邊跟他們爭嗎？這是一個閱讀空間的部份，它…而且真的是一位難求啦夠。而且讀書的空間，那個舒適感也很差。那個是只有去奮鬥的人才想去，逼迫自己讀書的人在使用的空間。那像我們這種…我們不會這樣苛求自己，所以也沒有符合我們的需求。」（L4：752-761）**同時，L4 也認為公共圖書館的陳列空間雜亂、壓迫，無法吸引人佇足使用：**「阿再來就是它陳列的空間，我一般來講，我看到陳列的空間，除了台中在那個雙十路的那

個，陳列空間還 ok 以外，看很多地方陳列的空間都不 ok，都很壓迫感。嘿、很雜而且很壓迫感。」（L4：762-764）

綜合而言，受訪者對公共圖書館之看法偏向負面，其中以 L4 之反應最為明顯。L4 認為圖書館館藏陳舊，提供給使用者的多半是落後資訊，而且資源可能被圖書館內部所把持，使得新書流通或是資訊傳遞速度更是雪上加霜；而館員也因為獨厚比較相熟之讀者，使得 L4 認為自己如同外人，無法自由使用公共圖書館這個公共財；此外，圖書館缺乏舒適的閱覽空間，或是吸引人的陳列空間，也讓 L4 覺得難以踏入使用圖書館。

除了上述負面看法以外，受訪者也多認為公共圖書館為提供圖書借閱，或是閱覽報紙、參觀展覽、提供休閒的場所，而非接收新資訊、增進知識的學習中心。如 L2 認為圖書館只是借閱圖書的地方，不具備搜尋與提供網路主題資源的功能：「圖書館不會有這個搜尋啊，圖書館是借閱圖書啊，它只定義在這裡而已啊。」（L2：945-951）L3 也認為圖書館只是借閱圖書、看報紙、展覽的場所：「圖書館給我的感覺，我就是去借書（笑），對呀、看報紙這樣子。還有比如說它們有什麼展覽的，去看展覽這樣子而已。」（L3：719-721）P5 也認為圖書館是提供休閒而不是追求知識的地方，P5 更進一步指出，如果要獲得新資訊，還是會以網路為主：「那個是一方面好像是一種…不是說是完全是增進知識，好像是去一種…休閒啦，在那邊看一看啊、書啊、看看報啊那有。但是要…要知道知識阿、什麼東西啊，還是網路為主。」（P5：214-216）

（四） 上網取代使用公共圖書館

受訪者表示，當自己開始使用網路以後，便幾乎沒有再前往使用公共圖書館，如 L1：「**剛開始是因為有電腦，你就可以取代它【指公共圖書館】的一些功能**，所以像中和的圖書館我偶爾會去。但是去那邊想借書，可能被人

家借走。那裡面的東西是很多啦，現在可能慢慢的也沒有那麼大的精神和興趣（去借書）。」（L1：350-352）、L8：「這邊這個圖書館叫什麼名稱，我不知道，反正這是左營最近的一個，它裡面的書其實都很舊啊，**以前沒有上網之前，都還會去借借，現在幾乎都沒有去圖書館。**…～這邊圖書館的書其實不算很多，然後又舊。」（L8：392-397）訪談顯示，公共圖書館館藏老舊跟不上網路資訊的更新速度，讓已經有網路使用習慣的受訪者，逐漸放棄前往公共圖書館借閱書籍。如果要找資訊，受訪者也傾向在網路上搜尋，如受訪者 L5 表示，透過網路可以直接找到網友整理得很好的外國資料：「現在的網路…以前的文獻有時候也可以找得到，而且很多人很熱心都已經把它弄得很好。像最近我們…我就在找一個那個…日本的那個日光東照公遺訓，阿上面找下來都覺得那個文言文翻中文都翻得很漂亮。」（L5：510-513）

另外，受訪者也指出，以前不會特別去圖書館搜尋的資訊，現在也會利用網路隨時搜尋：「我就一打龍柏這個東西在講，對不對？其實我不要去上網，我到圖書館去找，也是可以找到它那個資料，對不對？同樣的資料一定可以找得到，但是我不會去找。但…假使說現在有網路啊，像這一類的事情我才會去找哇，**假使說以前的話，沒有網路的話，我也不會說，去到圖書館去找。因為這個好像沒什麼關係，不知道也沒關係**，就這樣子，知不知道？現在因為有網路，方便、就這樣子。假使說以前是這種情形的話，我去圖書館的可能性也少，除非我必須要，因為我必須要，我就會問一問人家。好比我聽到人家講，ㄟ這是怎麼回事啊？他會解釋給我聽。」（P5：217-226）研究結果顯示，網路獲取資訊的便利性，讓受訪者隨時會去搜尋「不急迫」，或是「不知道也沒關係」的資訊；顯示受訪者搜尋資訊的行為較使用網路前更為頻繁。

綜言之，公共圖書館對受訪者而言，僅為借閱書籍、閱覽報刊，或是參觀展覽之休閒場所，而非獲取即時資訊的地方；在部分受訪者眼中，公共圖

書館甚至是一個不吸引人、無法提供實質幫助的地方。反之，網路對受訪者而言，才是獲取資訊與知識的重要管道，而網路獲取資訊的便利性，也讓受訪者樂意隨時去搜尋一些不急迫或是不知道也沒關係的資訊。

二、 對公共圖書館之建議

雖然受訪者使用公共圖書館之經驗不多，但部分受訪者仍針對公共圖書館提出使用上的建議，如場地利用、活動舉辦、設備提供等，以下分述之：

（一） 場地利用

受訪者 L1 認為公共圖書館不應只是看書、借還書的地方，也應包括學習、交誼的功能，例如成為提供才藝學習（如 ICT 教學）、中高齡交誼，讓老人可以實際社交互動的場所：「比如說像現在我們老人家人數多了，那第一個它【公共圖書館】可以做這個電腦教育的這個場所，第二個可以作為交誼的地方，然後那個讓人家學習才藝，讓一些那個中高年齡的人盡量去教他們怎麼認識網路、認識電腦，讓生活可以更有樂趣。」（L1：278-281）、「因為網路它畢竟是個個人的世界，那如果說到圖書館來，它是個公開領域，可以讓人互動，那這會讓整個的那種感受不一樣。這個對於中高年齡層的人，尤其你超過 70（歲）以上的那些老人家，他們會想找個人講話，他們有這方面的需要。」（L1：370-373）

L1 認為公共圖書館也可以成為教導中老年人新知識的場所，使其走出封閉世界，但前提是如何吸引這些族群進入圖書館：「給他一些…那個新的知識的一個創意…像有一些中老年人是封閉的，那你必須要去告訴他，外面的世界已經變化得怎麼樣一個程度了。但是你真正想要去教，問題就出在，是不是有人想來，他只要能夠走到圖書館，他就會跨出他自己的生活；問題是，有的人他連第一步都不跨出來。所以問題就在於，前面的那一段：如何去吸引這些人，叫他們到這個地方來。」（L1：363-367）

（二） 活動舉辦

與受訪者 L1 相同的是，受訪者 L2 認為公共圖書館應與其他機構合作，多舉辦講座、活動，而非只有單純借還書的功能，才能吸引更多民眾走進圖書館：「那除非是說圖書館有辦什麼活動阿，推廣另外一項（服務）的啊。…～比如說家裡的水電 DIY，我上禮拜去聽，我覺得還不錯。其實…當然為什麼要辦這個活動？是社大要開課，希望你選…你粗淺的會了話，你要不要繼續學啊…像這個就是圖書館很好的一個廣告阿。…～像這方面的活動，就圖書館我倒覺得說多辦比較好，因為不要只限制於說我只是借書，太死了啦。」（L2：953-957; 962-963）

但與 L1 不同的是，L2 認為圖書館辦電腦課程會受限於設備提供，不如撥經費多舉辦講座或活動：「電腦教學需要電腦，不太可能辦，一定要有實習啊。你有電腦讓你操作阿，你沒有操作，你學電腦就鴨子聽雷一樣。…～因為圖書館像這方面…我覺得太少了、對。但是要有…圖書館要把這個經費撥去辦一些其他的，辦一些不用太需要設備的那種課程。對阿、比如英語講座、日文的什麼之類的阿，或是其他的。…～辦一些活動，讓民眾走進去啊。」（L2：967-975）

（三） 設備提供

相較於場地利用與活動舉辦，受訪者 L3 認為公共圖書館可以多提供電腦設備，供有上網需求的民眾使用：「如果說是有這樣子的方面的服務【指提供電腦設備上網】，我覺得是還不錯，就是說可以多一點。所以我覺得還不錯，因為要不然你還需要去網路…網咖那邊也是不好啊，如果圖書館有這方面的話，還不錯啊。」（L3：732-734）

綜合而言，受訪者認為公共圖書館除了借還書的功能以外，也應該成為舉辦各式講座活動、才藝學習的學習中心，以教導中老年民眾使用電腦網路，進而了解世界的變化、增加生活的樂趣。同時，受訪者也認為公共圖書館可

以成為中高齡民眾交誼的活動中心，使其在網路使用之外，也有一個可以與他人實際互動之空間。此結果亦呼應黃家虹（2012）針對嬰兒潮世代對公共圖書館高齡服務需求之研究，亦即嬰兒潮世代認為公共圖書館最重要之服務包括：課程講座提供（學習中心）、空間場域提供（活動中心）。但與黃家虹之研究相異的地方則是，本研究之受訪者較少提及對館藏資源使用之需求。究其原因可能在於，受訪者對公共圖書館之館藏資源的印象與使用經驗偏向負面，比起使用圖書館藏，受訪者更傾向直接透過網路獲取即時或是其感興趣的資訊，受訪者表示除非網路上找不到，他才有可能到圖書館搜尋、借閱：「電腦上也找不到的話，我才會去借。那個東西已經外面絕版了、買不到的，電腦上也查不到的，我才會（去借閱使用）。」（L1：357-358）

另外，也有受訪者指出，公共圖書館若要進行 ICT 教學，則須提供足夠之電腦設備，以便學員練習使用；假若公共圖書館無法確保設備足夠使用，則不如把經費與資源投注在活動舉辦，以吸引更多民眾進入圖書館。

第陸章　結論與建議

身為社會中堅份子的嬰兒潮世代成員，即將因為「退休」而邁入不同的人生階段；而隨著科技發展而愈趨成熟的網路化社會，也逐漸讓在職場就有機會接觸電腦網路的嬰兒潮世代成員，有機會以便利的網路工具，來滿足其在個人興趣、個人成長、休閒娛樂等方面之需求。相較於以前從未接觸過電腦網路之老人，公共圖書館在面對嬰兒潮世代成員（亦即未來老人）時，應如何提供適合他們的服務，將是重要的研究課題。本研究針對嬰兒潮世代網路使用者之網路使用行為進行實徵研究，以期對公共圖書館提昇老人科技服務有所裨益。本章共分三節：第一節彙整研究結果回應研究問題，第二節提出公共圖書館老人科技服務相關建議，第三節則針對後續研究提出建議。

第一節　結論

本研究目的在於透過瞭解嬰兒潮世代網路使用行為，以針對公共圖書館未來老人科技服務提出建議。本節就研究結果回應研究問題，並歸納重要結論如下：

一、台灣嬰兒潮世代網路使用動機

嬰兒潮世代網路使用動機包括：「滿足工作需求」、「與他人連結情感」、「滿足個人內在需求」。因嬰兒潮世代接觸網路時間歷程不同，故其使用網路動機又可分為「初始動機」（指受訪者剛開始接觸網路時的使用動機）與「目前動機」（指受訪者目前使用網路的動機）。

（一）　隨上網歷程增加，網路使用動機從「滿足工作需求」轉向以「滿足個人內在需求」為主

研究結果顯示，嬰兒潮世代使用網路之初始動機以「滿足工作需求」為主，其次為「滿足個人內在需求」（包括：好奇嘗新、隨意瀏覽）、「與他人連結情感」（包括：與親友通訊聯絡、了解子女網路活動）。而目前動機則以「滿足個人內在需求」（包括：打發時間、進行休閒娛樂、滿足個人興趣、進行志工活動、接收新知）為主，其次則為「與他人連結情感」（包括：與親友通訊聯絡、了解子女網路活動）、「滿足工作需求」。

另外，就所有子項動機觀之，反應人數最多之前三名為「滿足工作需求」（初始動機）、「滿足個人興趣」（目前動機）、「與親友通訊聯絡」（目前動機）；研究結果顯示，隨著上網歷程增加，「滿足工作需求」不再是受訪之嬰兒潮世代成員所看重的上網動機，「滿足個人興趣」以及「與親友通訊聯絡」，才是吸引其持續使用網路的重要動機。

二、台灣嬰兒潮世代網路活動

本研究透過問卷與訪談，蒐集研究對象之網路活動，研究結果已於第四章詳述，此處就研究結果歸納主要結論如下：

（一） 網路活動特徵以「瀏覽」為主，但逐漸在社群網站上與其他熟識的使用者有所互動

問卷與訪談結果皆指出，受訪之嬰兒潮世代成員網路活動特徵以「瀏覽」為主。例如問卷結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員使用次數最多之前三項網路活動為：「瀏覽網路新聞」、「收發電子郵件」，以及「搜尋引擎檢索資料」。其中，「收發電子郵件」主要在於瀏覽他人轉寄之各類資訊，例如知識、觀賞、娛樂、哲思等類，而形式則包括文章、照片、影片等；在「搜尋引擎檢索資料」方面，受訪之嬰兒潮世代成員主要搜

尋可以「解決問題或疑惑」、幫助「了解當下感興趣的議題」之資訊，或者無特定目的，只是「隨意瀏覽」網路資訊。

另外，值得注意的是，「瀏覽社群網站」名列第六，相較於其他網站或網路活動，「社群網站」擁有更多可與其他使用者互動之機制，如按讚、分享、留言、即時通訊等，而社群網站上的使用者往往是受訪之嬰兒潮世代成員所熟識之親友，因此其在社群網站上發表與互動之意願，也較其他網站為高。訪談結果指出，在社群網站上會主動發佈訊息或留言之受訪者，人數與單純只接收而不主動發表者相近，超出所有有社群網站使用經驗之受訪者人數之一半（7／13），顯示嬰兒潮世代成員雖然在其他網站上之使用特徵仍以「瀏覽」為主，但在「社群網站」上與其他熟識的使用者互動之意願逐漸提高。

（二） 「社群網站」（Facebook）使用情形踴躍

如上段所述，受訪之嬰兒潮世代成員使用「社群網站」（在本研究中皆指 Facebook）之情形踴躍，在 20 位受訪者中有 13 位受訪者有使用經驗，而其中超過半數曾經主動發表訊息或留言。Facebook 於 2009 年在台灣因為「開心農場」而爆紅（聯合新聞網，2009），部分受訪者便指出，當初是因為朋友邀請一起玩，而加入使用。研究結果發現，受訪之嬰兒潮世代成員透過社群網站（以下逕以 Facebook 稱之）滿足工作需求、維繫社會網絡，或是追求個人成長、進行休閒娛樂等。

1. 滿足工作需求

從事教職之受訪者，透過 Facebook 關心學生生活狀況、發佈與學生有關之就業資訊，或是針對學生不當的網路言行進行規勸。而從事保險業之受訪者則透過同事成立之社團頁面，接收與保險業務或公司

政策相關之訊息與討論。

2. 維繫社會網絡

受訪之嬰兒潮世代成員透過 Facebook 上的各類互動功能，維繫與親戚、朋友（如同學、同事）間的情誼。例如透過成立專門之社團，親友間可以分享彼此的近況、照片，或是共同從事興趣活動（如讀書會），並約定聚會時間等。有受訪者表示，比起即時通訊軟體，透過 Facebook 反而可以較方便地聯絡到晚輩；因此也有受訪者認為，不需要另外學習使用即時通訊軟體。

3. 追求個人成長

Facebook 上除了一般使用者以外，尚有名人專屬的粉絲頁，同時 Facebook 也提供「追蹤」功能，讓使用者間不需互相加為朋友，即可看到對方發佈之訊息。因此，Facebook 使用者可以透過追蹤名人動態，或是加入名人粉絲頁，而獲得名人所發佈之訊息。受訪者表示，透過接收其感興趣之名人在 Facebook 上發佈之訊息，可以增進思考機會，獲得個人成長。

4. 進行休閒娛樂

Facebook 也與遊戲公司合作，提供各式各樣的小遊戲讓使用者使用，如 2009 年爆紅的開心農場，以及其後的開心水族箱、寵物社會，或是今年（2013 年）在行動裝置上同步流行的 Candy Crush 皆屬之。部分受訪者接觸並持續使用 Facebook 之動機，即在於使用 Facebook 小遊戲，以滿足休閒娛樂方面之需求。

研究結果發現，登入與使用社群網站，逐漸成為嬰兒潮世代網路使用者重要的網路活動之一，相較於只有單一功能的即時通訊軟體，或是

缺乏與熟識者互動功能的網站，整合提供資訊、分享資訊、社團互動、遊戲互動，以及即時通訊功能之社群網站，將是聚集嬰兒潮世代成員的重要網路空間。

（三） 透過網路搜尋與接收「健康醫療」資訊情形普遍

問卷結果指出，「搜尋引擎檢索資料」為受訪之嬰兒潮世代成員網路活動之前三名，其所檢索之資訊以「健康醫療」資訊為主。訪談結果顯示，受訪者會因為自己或家人身體不舒服，而先上網搜尋相關症狀與可能病因，例如到醫院網站瀏覽 Q&A；受訪者也會搜尋與比較醫療器材（如沖牙器）的價格，或是搜尋醫生的評價等。此外，透過電子郵件瀏覽親友轉寄之健康醫療資訊，也是受訪之嬰兒潮世代成員接收健康醫療資訊的重要來源。研究結果顯示，嬰兒潮世代透過網路接收健康醫療資訊之情形普遍，研究者建議政府機關或相關機構，可以考慮針對嬰兒潮世代族群設立網站專頁，主動提供適合其需要之健康醫療資訊，同時也可在專頁上發佈免費健康檢查或相關活動訊息，提供有需求之嬰兒潮世代老人參考。

（四） 透過網路觀看「股票」資訊情形踴躍

研究結果顯示，共有 11 位受訪之嬰兒潮世代成員有在網路觀看「股票」資訊之經驗，受訪者主要透過入口網站股票專頁（如「Yahoo！奇摩股市」），或理財專網觀看股票資訊。受訪者選擇「Yahoo！奇摩股市」觀看股票資訊之原因，包括方便近用（可直接從入口網站首頁點選進入觀看）、股票資訊較為簡潔，以及提供較多股市相關新聞等；而選擇理財專網之原因在於，受訪者可透過特定軟體連線，或從網站登入帳戶直接下單。研究結果指出，在家透過網路接收股票資訊之即時性，以及網

路股市專頁具備整合與提供相關新聞的功能，使得網路成為嬰兒潮世代成員接收股票資訊的重要管道。

（五） 網路逐漸取代電視，成為重要的休閒娛樂平台，對「網路影音」具有高度使用需求

研究結果顯示，網路逐漸取代電視，成為受訪之嬰兒潮世代成員重要的休閒娛樂平台。共有 14 位受訪者表示會透過網路觀看影音，包括影音網站（YouTube、土豆網、优酷）或網路電視（PPS）等；觀看的影音類型則包括：電視節目、短片、教學影片、電影、音樂 MV 等。電視節目包括綜藝節目、大陸戲劇或韓國戲劇，短片則包括一些可愛、好笑、好玩、具人生哲思的影片，或是日常生活常識、養生運動保健等影片；教學影片則是音樂、舞蹈或運動保健之示範教學；而音樂 MV 則包括老歌（國台語或日本老歌）、民俗樂曲（如國樂），或宗教音樂（如佛教樂曲）等。訪談結果指出，受訪者對「網路影音」具有高度使用需求，惟受訪者多未注意版權問題，而較偏重於網路獲取影音檔案之便利性。此結果顯示，相關產業或許應開始正視「網路影音」之傳播，相較於如何防堵閱聽人接收盜版資訊，不如及早研擬合理之收費機制、提供更好的影音傳輸品質，思考如何從電視轉型至網路。

（六） 對於「網路購物」抱持懷疑態度

研究結果顯示，有網路購物經驗之受訪對象有 8 位，使用動機在於網路購物「價格便宜」、「取貨便利」；購買之物品類型包括：書籍、日常生活用品、交通票券、團購優惠券等。受訪者表示雖然自己會使用網路購物，但多僅限於購買自己所熟知、了解，或他人介紹的商品，如日常生活用品、書籍等；其他未曾購買過或不了解的商品，會因為「無法

看到商品實物」，而對品質不放心，所以不敢購買。另外，受訪者也「擔心洩漏個人資料」，被有心人士盜用。上述網路購物引發之不確定性與安全性問題，皆導致嬰兒潮世代對網路購物仍抱持懷疑態度。

三、台灣嬰兒潮世代網路使用問題及解決方式

文獻指出，嬰兒潮世代成員重視養生，在生心理狀況維持上，較其上一代為佳，但是仍不免受到老化之影響，產生諸如視力退化、注意力與記憶力衰退等現象，而造成使用電腦網路產生不適與問題。另外，嬰兒潮世代雖然教育程度普遍較前代老人為高，但在面對新興科技的專門術語時，也會面臨「讀不懂背後運作機制」的狀況，因而造成使用上的困擾。以下就研究結果，歸納受訪之嬰兒潮世代成員的網路使用問題，及其所採行之解決方式：

（一） 網路使用問題

研究結果發現，受訪之嬰兒潮世代成員在「生理層面」、「心理層面」、「認知技能」、「介面與功能設計」，以及「硬體設備」等層面上，會遭遇網路使用問題。另外，尚有因他人而引起之問題，如「網站未提供所需內容」、「系統停權未事先說明」，以及「他人使用習慣不良」等。以下分述之：

1. 生理層面主要為「視力退化」引起之問題

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員使用電腦網路時，會因為「視力退化」，而盡量減少使用網路的時間，例如玩遊戲、閱讀電子書，或瀏覽過多網路新聞等。此外，受訪者也表示，因為長時間使用電腦網路，而造成如腰酸背痛、手不舒服等生理上之不適。

2. 心理層面主要為「擔心網路犯罪」

研究結果顯示，受訪者使用電腦網路時，主要「擔心網路犯罪」問題。例如擔心個人資料被賣掉或盜用，成為他人行銷的工具；或自己工作使用的帳號、密碼外洩，被有心人士利用；或是擔心使用檔案下載軟體，電腦遭到入侵等。同時，受訪者也「害怕電腦中毒」，擔心電腦因此當機、資料毀損。此外，部分受訪者一開始也因為年齡較大才使用電腦網路，以及不熟悉電腦網路操作，而「對新科技感到抗拒」。另外，部分受訪者也因為對社群網站之運作方式不熟悉，而「對使用社群網站感到壓力」，例如當其他不熟的使用者發送加朋友邀請時，受訪者會因為不好意思拒絕，而勉強接受對方成為社群網站上之朋友，造成使用上的壓力。

3. 認知技能方面主要為「不熟練鍵盤操作」

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員在認知技能方面，遭遇之最大使用問題為「不熟練鍵盤操作」，導致受訪者不喜歡需要進行打字輸入的網路活動，因此也較無意願在網路上主動發表文章，或透過留言與其他網友互動。另外，在認知技能方面遭遇之問題，尚包括：「不了解網頁基本操作概念」、「缺乏搜尋技巧」、「對學習新輸入法感到吃力」、「缺乏排除障礙的知識」、「不適應新版軟體或介面」，以及因為久未使用，而「淡忘原有技能」等。

4. 介面與功能設計方面主要為「網站功能連結不明顯」

研究結果指出，受訪之嬰兒潮世代成員在介面與功能設計方面，遭遇之最大使用問題為「網站功能連結不明顯」，而導致其無法使用特定功能或取得所需資訊。研究結果顯示，受訪者初接觸一個新網站或新介面時，非常需要相關的教學指引，指出一些常用連結在網頁中的位置，以方便使用者快速掌握想要的功能與資訊。另外，在介面與

功能設計方面遭遇之問題，尚包括：「網頁限時使用缺乏說明」、「驗證碼字體設計複雜」，以及「網站與瀏覽器版本不相容」等。

5. 硬體設備方面主要為「系統不穩當機」以及「網路傳輸速度慢」

研究結果發現，硬體設備方面出問題，而造成受訪之嬰兒潮世代成員網路使用上之困擾，主要以「系統不穩當機」以及「網路傳輸速度慢」為主；其他類似的問題則包括：「電腦中毒當機」、「電腦硬體損壞」，以及「網路訊號斷線」。另外，亦有受訪者反應自己只會注音輸入法，假若「鍵盤設計不敷使用需求」，也會造成使用上之困擾。

6. 其他問題，包括：網站建置者未考量使用者習慣（如「網站未提供所需內容」、「系統停權未事先說明」）、受訪者互動對象造成之認知負荷（「他人使用習慣不良」）

網站建置者未考量使用者習慣：例如廣播電台網站未提供回溯收聽服務，受訪者無法再一次收聽，以獲得所需內容。或如電信業者「系統停權未事先說明」，導致受訪者突然無法使用電信業者網站提供之電子郵件功能，而必須另外向站方人員申請延用，以便將自己的資料備份出來。

受訪者互動對象造成之認知負荷：係指受訪者往來之對象，因為沒有考量到電子郵件的使用禮儀，而導致受訪者接收過多無關訊息，造成閱讀與整理電子郵件的負荷。

（二） 解決方式

受訪之嬰兒潮世代成員解決網路使用問題，主要包括三種方式：尋求「他人支援」（包含家庭支援、社會支援）、「自行摸索」，以及「不處

理」。以下分述之：

1. 他人支援以「子女」、「同事」為主

受訪者遇到網路使用問題時，最主要的解決方式是尋求「他人支援」(N=13)，其中依對象來源又可區分為「家庭支援」與「社會支援」。家庭支援以「子女」為求助的主要對象，其次為「親戚」；另外，本研究結果雖未發現向「配偶」求助之案例，但卻發現受訪者會支援其配偶，因此在家庭支援的部份，「配偶」也可說是重要的支援來源。在社會支援的部份，以「同事」為主要求助對象，其次為「專業人員」、「客服人員」；另外，部分受訪者在訪談中，也會因為聊到相關問題，而主動詢問研究者網路使用上的問題。

研究結果發現，受訪者傾向尋求晚輩，或其他較具電腦使用經驗者之協助。值得注意的是，向「子女」尋求支援之受訪者，往往會因為「有人可以幫忙」的心態，而放棄主動學習的意願，導致以後遇到類似問題時，可能還是必須請子女協助。另一方面，向「同事」尋求援助之受訪者，在問題解決過程中，往往會注意相關細節，進而累積經驗，增加自己使用電腦網路之熟練度與信心。

2. 「自行摸索」為尋求他人支援前的過渡階段

反應「自行摸索」與「不處理」兩種方式之受訪者人數相當(N=7)，但「自行摸索」則具有過渡階段之性質，也較具積極意味。受訪者表示，當遇到不是很緊急的問題時，會先採「自行摸索」的方式試圖解決問題，假若問題仍無法解決，則再尋求他人支援，或是不處理。另外，受訪者也表示，透過平常「自行摸索」電腦網路相關介面與功能，有助於增加自己使用上的信心。

3. 缺乏支援或摸索失敗，導致選擇消極的「不處理」

相較於比較積極的「自行摸索」，受訪者會因為自行摸索失敗，或無法找到他人支援的情形下，選擇「不處理」遇到的使用問題。研究結果也顯示，「缺乏迫切性」、「缺乏強烈使用動機」，或是「缺乏解決能力」等因素，也容易讓受訪者放棄處理遇到之網路使用問題。

四、使用網路對台灣嬰兒潮世代的日常生活之影響

研究結果顯示，使用網路確實對受訪之嬰兒潮世代成員的日常生活帶來正面影響，諸如社會生活面向上，可以「促進與外界連結」、「提升生活品質」、「維持生活獨立」，而在個人心境上，也因為接觸到各種令人愉悅或具知識性之資訊，而朝正向轉變。另外，在日常生活型態上，網路則成為受訪之嬰兒潮世代成員的生活中心，其對受訪者之影響包括正、負兩面：正面影響主要包括「取代電視」、成為「子女教養媒介」；負面影響主要來自於「個人時間利用」改變，或是「工作帶入家庭場域」所帶來之困擾等。

（一） 促進與外界連結

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員透過使用網路，對外主要可以「拉近親友關係」，其次則為「了解年輕人的思維」；對自身而言，則可以「打破自我封閉」與「拓寬改變視野」。此外，受訪者也藉由分享使用網路的好處，「幫助他人改變思維」，讓朋友走出封閉、悲觀的生活。

（二） 提升生活品質

研究結果顯示，使用網路帶來之「便利性」，協助受訪之嬰兒潮世代成員提升其生活品質。例如透過使用網路上的相關網站與功能，可以滿足其「個人內在需求」，包括「休閒娛樂」、「個人興趣」、「個人成長」

等方面之需求。其次，嬰兒潮世代成員也透過網路「獲取重要資訊」，例如醫療健康與政府資訊。此外，受訪者也反應，透過網路可以「節省洽公時間」或是「提昇工作效率」。

（三） 維持生活獨立

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員透過網路，可以便利地「處理日常生活事務」，諸如透過網路查詢政府資訊、申辦相關業務（如報稅），或是查詢考試資訊、下載簡章、線上報名，以及網路掛號、訂購票券、轉帳繳費等。同時，透過網路也可以讓受訪者「進行網路理財」，增進財務管理上之方便性；另外，透過查詢 Google Map 此類網路地圖，也可以協助受訪者「規劃交通行程」，維持其行動上之獨立自主。

（四） 日常生活以電腦網路為中心

研究結果顯示，受訪者之日常生活型態逐漸以電腦網路為中心，其帶來之影響，包括正、負面。正面影響主要包括「取代電視」，成為接收資訊或進行休閒娛樂之便利平台；同時，網路也成為「子女教養媒介」，藉由電子郵件、即時通訊之溝通，或是瀏覽子女的社群網站、一起分享與觀賞影片等活動，受訪者可以較為貼近與了解子女生活。負面影響主要指「個人時間利用」改變，所帶來之困擾，諸如耗費太多時間、制約變成慣性、引起配偶不滿等。另外，「工作帶入家庭場域」則包含正反兩面，有受訪者認為網路有助於在家處理未盡之工作；但也有受訪者認為下班後，仍須注意並回應學生在網路上提出之問題，而感到困擾。

（五） 個人心境朝正向轉變

研究結果顯示，使用網路對受訪之嬰兒潮世代成員之「心境」也帶

來影響或改變，例如心情變得開朗、自信獲得提昇等。受訪者表示，藉由接收網路上有趣、好笑的資訊，可以協助自己走出自我封閉、鑽牛角尖的心態，心情因此變得開朗。另外，藉由接收網路資訊，也協助受訪者獲得新知識、新視野，進而刺激個人的思考與成長，使其自信獲得提昇。整體而言，受訪者透過網路接收各類可以協助其轉變心情、刺激思考的資訊時，皆有機會使其心境朝正向轉變。

第二節　公共圖書館老人科技服務建議

本研究旨在透過了解嬰兒潮世代網路使用行為，以針對公共圖書館老人科技服務提出建議。研究者綜整文獻，認為公共圖書館老人科技服務主要包括三層面：「提供老人適合之科技設備與資源」、「提供老人資訊技能教育」，以及「透過（資訊）科技提供老人服務」。針對上述各層面，本研究擬從公共圖書館之「硬體設備」、「ICT 課程」、「資訊服務」三面向，提出具體發展策略。

一、　提供吸引老人使用與適用之硬體設備

美國圖書館協會曾指出，圖書館應該提供安全、舒適，並對老人富吸引力之硬體設備（轉引自周倩如，2009）。國內大型公共圖書館在樂齡專區提供之輔具或科技設備已相當多元，輔具如老花眼鏡、放大鏡、桌上型擴視機，與桌上型放大鏡燈；在科技設備方面，則提供電腦、觸控閱報機、Kiosk、數位休閒平臺，以及可以播放影片資料之移動式大型螢幕等。但相關硬體設備是否吸引或滿足嬰兒潮世代老人使用，仍有待進一步研究。而本研究從受訪之嬰兒潮世代成員網路使用問題與困擾，提出可能吸引其使用或是符合其需求之硬體設備建議，供公共圖書館購置或升級設備時參考：

（一）　提供手寫或語音輸入設備

研究結果顯示，受訪者會因視力問題，不易找尋鍵盤上的符號，或是原本就不熟練鍵盤的操作，而使得受訪者打字速度緩慢，因此較不喜歡進行需要打字的網路活動，連帶影響受訪者在網路上透過文字與他人互動的意願；例如在社群網站標註相片、主動在社群網站或部落格發表文章或留言等。公共圖書館假若可以提供手寫或語音輸入設備，可以讓原本即有輸入需求，但因視力問題，而逐漸無法順利操作鍵盤的嬰兒潮世代成員，多增加一種輸入方式的選擇；同時，或許也可讓原本不熟悉鍵盤操作的使用者,因為免於使用鍵盤輸入緩慢的困窘,而樂於在社群網站上與他人互動，甚至透過部落格、社群網站，與他人分享自己的心得或想法。

（二） 提供平板電腦借用服務

相較於需要定點使用之電腦設備，公共圖書館也可以考慮提供無需使用鍵盤、滑鼠,且可方便攜帶行動使用之平板電腦給嬰兒潮世代老人借用，不僅免除嬰兒潮世代老人因為不熟練鍵盤之困擾，同時亦能滿足其對使用平板電腦之好奇心。研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員對於平板電腦具有使用上的興趣，如 L7、L8、P1 等；但可能礙於尚未有時間學習使用（如 L7）、沒有個人專屬平板電腦（如 L8），或不太清楚平板電腦的功能（如 P1）等原因，因此尚未有相關使用經驗。因此，公共圖書館若能提供平板電腦借用服務，不僅可以讓嬰兒潮世代免除使用鍵盤上的困擾，同時亦可提供嬰兒潮世代老人體驗平板電腦之機會；而公共圖書館更可主動提供教學，進一步指導其利用平板電腦下載公共圖書館購置之電子書、有聲書，或使用圖書館相關 APP，讓嬰兒潮世代老人有機會接觸公共圖書館提供之數位服務。

（三） 提昇網路傳輸速度，打造高速無線上網環境

研究結果顯示，受訪者在家使用電腦網路，會因「網路傳輸速度慢」、「網路訊號斷線」等問題，而無法順利上傳相片，或順暢地觀看影音網站。對受訪者而言，「價格」是影響其是否選擇較快的網路傳輸速率之關鍵。目前公共圖書館多半提供電腦供民眾上網檢索資料或進行文書作業，但面對多媒體發達的網路世界，以及嬰兒潮世代對影音網站的使用需求來看，公共圖書館或許可以針對館內之網路傳輸速度升級，吸引有影音觀看需求，或是上載相片到網站的嬰兒潮世代成員進入圖書館，進而利用圖書館的其他資源，滿足其在學習、休閒、社交方面之需求。

另一方面，公共圖書館假若能打造高速的無線網路環境，或許便可減少添購電腦設備的需求，讓擁有行動上網設備（如智慧型手機、平板電腦）之嬰兒潮世代成員，可以攜帶個人設備來館使用。目前本研究雖未有受訪者透露使用平板電腦之經驗，但受訪者 L7 曾表示，退休後想購買平板電腦來了解與使用：「阿其實我也告訴你，我很想去買個 iPad…～我個人是覺得說，ㄟ其實嗯新產品、3C 的新產品，去接觸一下我覺得也不錯。」（L7：577-583）；而 P1 也會到咖啡廳，利用咖啡廳的無線網路上網下載智慧型手機的遊戲：「我去咖啡廳抓遊戲啦。（引介人：她是說她去有無線網路的地方抓遊戲下來玩）阿就回家如果想玩就可以玩阿。如果你出去哪裡無聊的時候，就可以拿起來玩遊戲這樣子，那一支（智慧型手機）我沒有在打電話。」（P1：1104-1106）從訪談中可以發現，「行動上網裝置」已然受嬰兒潮世代之重視，未來嬰兒潮世代使用行動上網裝置的機會將有增無減，因此公共圖書館可以考慮提升網路傳輸速度，打造高速無線上網環境，成為嬰兒潮世代成員使用網路的首選地點。

綜合而言，在硬體設備提供方面，國內大型公共圖書館所成立之樂齡專區，皆備有適合老人使用之輔具，或專供老人讀者優先使用之電腦。但研究

發現，嬰兒潮世代成員會因視力問題，或原本就不熟悉鍵盤，而導致其無法順利透過鍵盤進行輸入，因此研究者建議公共圖書館可以提供手寫或語音輸入設備，增加嬰兒潮世代老人輸入方式的選擇。

另外，有鑑於嬰兒潮世代成員對於平板電腦之使用興趣，及平板電腦可以透過觸控方式直接操作，免除使用鍵盤與滑鼠之不便，因此公共圖書館也可以考慮添購平板電腦，供老人讀者借用；而公共圖書館更可主動提供使用教學，協助嬰兒潮世代老人透過平板電腦獲得圖書館的數位服務。

同時，平板電腦上網需透過無線網路，公共圖書館假若無法大量購置上網設備，則可以從提昇網路傳輸速度，打造高速無線上網環境入手；不僅可以吸引因為價格因素，而無法在家享有較快速網路環境之嬰兒潮世代成員來館上網，同時亦能讓擁有行動上網裝置之嬰兒潮世代成員，可以自行攜帶其所擁有之設備來館使用免費網路，增進其對公共圖書館之認同感，進而有機會接觸與使用公共圖書館的其他資源與服務。

二、 設計老人感興趣之 ICT 課程形式與學習內容

國內外文獻顯示，「提供老人資訊技能教育」，為公共圖書館在老人讀者科技服務方面最重要的區塊；因為資訊科技可以突破時空限制，並以多媒體的形式提供多元的學習素材與內容，因此掌握資訊技能將有助老人終生學習（吳明烈，1999）。本研究也發現，有上網習慣之受訪者，確實會透過網路搜尋與獲取其感興趣的資訊，進而擴大個人視野、增加自信心。而要促使原本只有少量電腦網路使用經驗，但卻因為不了解電腦網路可以為生活帶來何種幫助之嬰兒潮世代成員進一步利用網路，首要在於協助該族群發掘學習網路的「目的性」，一但上手就會以電腦網路為中心，提升其生活品質。老人資訊技能教育，實為公共圖書館值得擴大推行之服務；故本研究從受訪之嬰兒潮世代成員之網路使用行為，針對公共圖書館 ICT 課程設計提出建議：

（一） ICT 教學結合老人才藝學習課程

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員個人興趣多元，例如自助旅行、花草攝影、拼布製作、國樂演奏、流行歌曲練唱，或是影音節目聆賞等，受訪者往往會透過網路搜尋相關資訊，以滿足個人興趣。但受訪者不一定一開始就知道如何透過網路來滿足個人興趣，往往是經過他人教導而逐漸摸索學習而來。以受訪者 L7 為例，L7 表示當初因為獲得一台相機，開始興起四處拍攝花草植物的念頭，拍攝過後 L7 會請教同事自己所拍攝的花草植物名稱為何，同事因此教導 L7 直接上網搜尋，透過瀏覽別人的部落格或論壇，去比對自己所拍攝的植物名稱；爾後，L7 更學會透過 Google Map 規劃出遊的路線，前往其感興趣的溼地或公園拍攝更多植物照片。

從 L7 的例子可以發現，公共圖書館 ICT 課程應針對學習者的個人興趣，教導有關的網路應用（如網路地圖、網路訂票、會員網站註冊等），進而也可以推薦與教導使用相關網路資源（如圖書館所購置的相關資料庫、其他免費的網路資源等）。

近年公共圖書館開放場地，舉辦各類才藝學習課程，不僅可以滿足嬰兒潮世代成員終生學習之需求，同時也可培養並深化個人興趣。以北市圖樂齡中心為例，針對老人讀者提供之才藝學習課程，包括靜態的書法繪畫、語言學習、編織拼布，到動態的社交舞蹈、經絡養生、健康操，或是手語歌、經典老歌歌唱、紙藝與園藝實作等（台北市立圖書館，2013；台北市立圖書館樂齡學習中心，2013）。研究者認為，此類才藝學習課程可以與 ICT 教學結合，教導有興趣利用網路強化才藝學習的學員，進一步搜尋相關網路資源、利用相關的網路應用工具，甚至在網路上發表才藝成果等。

以「社交舞蹈」為例，ICT 課程可以教導學員註冊影音網站 YouTube，

教導學員搜尋相關影片、編輯個人影片清單，或是上傳舞蹈成果發表會之影片等；在「語言學習」方面，ICT 課程可以教導學員利用公共圖書館購置之語言學習電子雜誌、有聲書，或是教導學員搜尋網路上其他免費學習素材等；或是在「園藝實作」方面，ICT 課程可以教導學員利用公共圖書館購置之資料庫，增進相關園藝知識；或是教導學員在相關論壇註冊為會員，以便學員可以隨時請教其他會員，增加與同好互動之機會。

相較於特定興趣論壇，公共圖書館 ICT 教學應可輔導才藝學習課程之學員，利用社群網站 Facebook 組成興趣社團（如上述之社交舞蹈課程，學員可以組成「社交舞蹈同好會」社團），讓學員在才藝課程結束之後，仍然可以在網路上維繫彼此的情感，進而擴展自己的社交圈。

綜合而言，公共圖書館可以考慮將老人才藝學習課程與 ICT 教學結合，不僅讓參與 ICT 課程之學員可以有明確的演練目標，同時也可吸引只參與一般才藝學習課程之學員接觸網路，進而了解網路對其生活其他面向可能產生之助益。對公共圖書館而言，也可借此機會推廣相關電子資源，讓有需求之老人讀者也能有機會學習、利用。

（二） 滿足老人 ICT 課程學習需求

從受訪之嬰兒潮世代成員遭遇之網路使用問題，及其感興趣之網路活動而言，嬰兒潮世代成員之 ICT 課程學習需求歸納如下：尚需了解網路基本運作概念與使用技巧；對特定網站（如社群網站、影音網站、理財網站）具有高度使用興趣；想搜尋與使用特定主題資訊，以滿足志工活動或了解其感興趣之議題；對新興科技發展與使用抱有好奇心，例如想了解雲端運算之概念與應用，或是想學習使用行動上網裝置（平板電腦）等。根據上述，公共圖書館針對老人進行之 ICT 課程，建議包括如下內容：

1. 介紹網路運作與使用之基本觀念

研究結果顯示，部分受訪者雖然使用網路之年資已有一定時間，但對網頁或網站仍缺乏基本觀念或使用技巧，進而導致使用上之問題與困難，例如：「不了解網頁基本操作概念」、「不適應新版軟體或介面」、「缺乏排除障礙的知識」，以及「缺乏搜尋技巧」等；另外，受訪者也表示會因為「擔心網路犯罪」，而怯於使用網路購物或是網路銀行。綜上問題與困難，顯示受訪之嬰兒潮世代成員之 ICT 學習需求包含：「網頁基本功能與操作」、「網站資訊架構基本概念」、「障礙排除基本技能」、「資訊搜尋觀念與技巧」，以及「網路犯罪防治觀念」等。當老人了解網路環境之運作原理，擁有障礙排除技能，並具備一定之搜尋觀念與技巧後，將更有機會了解何謂安全的網路使用行為，進而破除其對使用網路之疑慮。

2. 介紹特定網站之註冊與使用

除了上述基本觀念與技巧教學外，訪談也顯示受訪者對於某些特定網站，具有註冊與使用上之學習需求，例如社群網站、影音網站、理財網站等。如受訪者 L7 便表示，自己的某些朋友雖然已經開始使用社群網站 Facebook，但僅會簡單的使用，其他相關應用還不太懂，因此有必要透過課程，完整地了解使用方式：「我是覺得是以我們，如果你要問的是我這嬰兒潮的，因為我有一些朋友都有在用；阿都有在用，我自己個人的感覺就是，他們有一些朋友，就像說我過去一樣，他們只會比較粗淺的、簡單的。可能他現在也加入 FB 裡面，但是可能他還不清楚怎麼弄。那這個原因真的很簡單就是說，**他們可能退休了，他們的資源不是那麼豐富，所以除非他們去社區大學、去哪裡去學。**」（L7：874-879）因此，ICT 課程除了基本的「e-mail 申請使用」外，亦可教導學員註冊與使用社群網站、影音網站，

或是理財網站等，進而協助嬰兒潮世代成員滿足社交、休閒、理財等需求。(具體教學案例可參看上文:「(一)ICT 教學結合老人才藝學習課程」)

3. 提供主題式數位資源利用指導

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員在其他機構擔任志工時，有上網搜尋相關資訊，以製作志工活動所需之簡報、海報或宣講之需求；受訪者主要透過搜尋引擎檢索資訊，如相關的新聞或專家學者發表之文章或簡報等，而受訪者往往僅憑經驗或志工單位提供之訓練，來判斷資訊之優劣。對於有搜尋特定資訊需求之嬰兒潮世代成員，公共圖書館可以主動接觸相關志工單位，如消防義工、心靈輔導志工等，協助該單位進行相關數位資源利用之志工教育訓練。此舉不僅可以協助該單位之嬰兒潮世代成員志工，增進搜尋與獲取資訊的技巧與能力，深化其志工活動之成就感；同時公共圖書館也能藉此推廣館內電子資源，提供嬰兒潮世代老人獲取資訊的另一種選擇。除了提供其他機構志工教育訓練以外，館內也可以尋此模式針對特定主題，尤其是「醫療保健」與「理財投資」，進行數位資源之整理，並提供嬰兒潮世代老人利用指導。

4. 提供行動上網裝置使用教學

研究顯示，受訪之嬰兒潮世代成員對於平板電腦有使用上的興趣，但目前可能礙於手邊缺乏設備，或沒有人可以指導，而暫無使用經驗。公共圖書館 ICT 課程可以針對行動上網裝置，進行介紹與使用教學，讓有興趣之嬰兒潮世代老人透過有系統的教學，可以熟悉並應用平板電腦滿足其個人興趣或休閒娛樂之需求。

5. 介紹新興科技發展趨勢

相較上述偏實務操作之課程，「電腦網路趨勢介紹」亦為嬰兒潮世

代成員可能感興趣之課程內容，例如受訪者 L4 與 P5 在訪談時，便問及何謂「雲端運算」，甚至提出其對「雲端」之了解，表現其對電腦網路未來新興趨勢之關注：「我想知道一點，就是現在有雲端，所謂的雲端，你可不可以跟我解釋一下雲端？」（L4：814-815）、「現在我光聽人家講說雲端、雲端…～像你現在有什麼 CD、什麼 USB 阿、什麼光碟啊，什麼東西啊，通通都不要。為什麼呢？因為它有一個專門的一個商業集團…～就跟那個什麼瑞士銀行一樣的，知不知道？你通通都放在這裡，對不對？你要、我就給你，你要、我就給你；有個密碼、你們兩個就可以，我就拿給你。那這個東西啊，就是所謂的什麼，現在所謂的雲端嘛，大概是一定可以實現啦。」（P5：489-499）訪談結果顯示，ICT 課程除了基本觀念、實務操作以外，也可增加新興科技之趨勢介紹（如「雲端運算」、「智能電視」、「衛星與雲端」等），不僅滿足嬰兒潮世代成員追求新知之渴望、啟發其對未來網路生活之想像，或許也能激發其創業或投資靈感；如受訪者 L4 便在訪談中提及雲端技術對未來生活的可能影響，並注意其中可能之商機：「我在想我們的電腦網路、雲端、衛星這三個如果結合起來，可以做很多事情。...～譬如說，以後我們會呈現老年化嘛，那老人所需要的服務都可以透過網路去幫他完成。比方說，他要購物、他需要醫療、他需要寄東西幹嘛，或是他要出門都需要人。透過網路就可以消費，可以有人幫他達到，或是有人來為他服務。我覺得這個才是把生活跟網路結合...～以後網路會連接活的單位，比方說是醫院，或是洗衣店，或是可以送餐的部份，或是一個老人居家服務的部份。這個才是跟生活、一個真實的、一個有功能性的結合，這是我看到未來應該會有這個需求；加上人類高齡化，應該會有這個東西。...～我是認為這才是真正的網路生活，那現在這個東西還不關痛癢，所以它還沒有主宰大部分人的生活的絕對需求，它只是娛樂的一部分。...～這是一個未來型態，人已經不花那麼多時間在生活上面，他們把時間轉移去做另外一些事情。所以這個是原來在發

展的商機，但是還有一塊我們不知道往哪裡走的商機。人這個時間去哪裡做什麼、那個商機在哪裡？所以網路這一塊，它跟生活功能、需求的結合，未來是一個趨勢。」（L4：897-898; 935-938; 941-944; 945-947; 969-972）

綜合而言，公共圖書館在 ICT 課程設計上，可以結合館內舉辦的老人才藝學習課程，或是與其他機構單位合作，提供該單位志工相關數位資源教育訓練；不僅可以教導學員使用電腦網路搜尋並利用網路資源，使其有機會深化自己的學習成效與興趣；同時也能推廣館內購置之電子資源，增加電子資源能見度與利用率。在滿足老人 ICT 課程學習需求方面，可從「介紹網路運作與使用之基本觀念」、「介紹特定網站之註冊與使用」、「提供主題式數位資源之利用指導」、「提供行動上網裝置使用教學」，以及「介紹新興科技發展趨勢」等面向，研擬適合老人需求之課程內容。

三、 發展老年資訊服務

文獻顯示，國內公共圖書館較少透過資訊科技，針對老人提供專門的資訊服務。究其原因可能在於，老人上網率較年輕族群為低，而相關的數位資源與內容亦不夠充足，使得公共圖書館較少透過資訊科技服務老人讀者。但是相較於過往老人，嬰兒潮世代成員上網率逐漸增加，本研究結果也顯示，受訪之嬰兒潮世代成員習慣上網搜尋各類感興趣的資訊，也習慣透過影音網站欣賞其他網路使用者上傳之影音，如國台語老歌、戲劇或綜藝節目等；顯示未來嬰兒潮世代老人對網路服務之需求也逐漸升高，公共圖書館應該要跟上此一潮流，免於遭使用者放棄。其實訪談中已有受訪者表示，公共圖書館提供之資訊無法跟上其需求；受訪者也多認為，公共圖書館的功能僅以借還書為主。

綜言之，公共圖書館應儘早建置嬰兒潮世代成員感興趣或適用之數位內容，當嬰兒潮世代成員可以透過公共圖書館網站獲得所需資訊時，公共圖書

館才有可能成為未來老人終身學習與獲取休閒娛樂的重要管道。以下就研究結果，提出嬰兒潮世代成員感興趣或適用之數位內容，並結合目前公共圖書館在設備與場地上之優勢，提出可能的資訊服務建議：

（一） 搭配講座活動提供數位資源

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員對於「健康（如養生、醫療、保健、運動）、經濟（如股票、房地產）、休閒（如旅遊、健行、美食、電影）、懷舊（如老歌）、社會議題（如禽流感、憂鬱症、政治事件）、教養（如孫子女學習素材）、科技（如臉書、雲端、行動裝置）」等主題皆可能感興趣。因此，公共圖書館可以針對上述主題舉辦展覽或講座活動，並結合原有之設備資源，製作網路資源主題清單，在現場提供指導利用。

以可以引起嬰兒潮世代成員懷舊感之「老歌」為例，公共圖書館可以舉行老歌歌手生平展覽，除了平面資訊介紹外，公共圖書館可以整理或搜尋網友在影音網站 YouTube 建立之相關歌手的影音清單；而整理出的影音清單，便可以結合館內的電腦設備在展覽現場播放，或提供耳機讓有興趣的老人聆聽。如此，展覽便可以從靜態走向動態，透過教導老人利用這些數位資源，使其不僅獲得聽覺上的饗宴，同時也有機會學習如何使用網路資源。而整理出的影音清單也可以連結在活動網頁或公共圖書館的電子資源頁面，讓有興趣的老人回家後也能直接點選聆聽。

除了上述提及之影音網站之利用，公共圖書館也可以結合館內既有之相關資料庫、電子書與有聲書等，在特定主題講座活動時於專門的活動網站列出連結，並於現場提供指導利用課程，教導有興趣之老人或其他民眾使用；如此，不僅可以增加館內資源之曝光率與利用率，同時也能讓老年讀者有機會了解公共圖書館在數位服務上的可能協助。

（二） 擴充可館外下載使用之數位資源內容

研究結果顯示，受訪者希望透過公共圖書館獲得數位內容，如電子書或有聲書，以便其在家透過網路即可下載利用。但目前圖書館提供之有聲書，部分仍不支援館外下載，如受訪者 L2 便面臨想使用時卻無法下載之窘境：「我知道（有影音資料庫這個服務）阿，它是有聲書、那個叫什麼…因為有些有聲書比較難…不能借。因為我看過，那只有你去那邊看。因為我看過有一次我想要的，結果點（了以後），它說不能借閱，必須去那裡，很多是這樣子。」（L2：908-910）同時，L2 也希望公共圖書館可以提供書籍之電子檔案（電子書）讓讀者下載使用：「上次有一本書，它【指公共圖書館】也說不能借閱啊，就去總館影印阿（笑）。...～（理想中的圖書館科技服務就是可以）下載電子檔阿，這是最好的，可是電子檔是不可能，還沒達到啊。」（L2：914; 919-920）此結果顯示，公共圖書館應盡可能擴充可館外下載使用之數位資源內容，尤其是可館外下載與使用之電子書，以滿足有上網獲取資訊、進行休閒娛樂習慣之嬰兒潮世代老人的使用需求。而電子書的內容，可以進一步從嬰兒潮世代老人感興趣之主題，擇優採購。

（三） 透過「社群網站」傳遞服務

研究結果顯示，受訪之嬰兒潮世代成員使用社群網站（Facebook）之情形踴躍，受訪者多半透過社群網站與親友聯繫、接收資訊，或是進行休閒娛樂；受訪者 L4 更加入名人粉絲頁，思考、咀嚼名人發布之文章，增進個人成長。顯示未來嬰兒潮世代成員，將可能直接從「社群網站」滿足自身對資訊接收、休閒娛樂、社群互動等需求；因此研究者建議，公共圖書館可以考慮在社群網站成立「樂齡粉絲專頁」，發布之資訊內容可以包含：公共圖書館最近舉辦之講座活動及精選演講內容連結、近期將開設之

才藝學習課程、介紹館內新購置之館藏資源、數位資源之介紹與利用指導等。其優點在於，老人不需要刻意進到圖書館網站搜尋、瀏覽，就可以接收到圖書館最新樂齡服務資訊。

同時，社群網站之優點也在於「互動」，因此館方可以考慮經營「樂齡粉絲專頁」，主動提出「問題」，與粉絲頁成員互動。研究結果指出，受訪之嬰兒潮世代成員因為網路搜尋資訊之便利性，所以對於以往不知道也沒關係的資訊，也會有查詢了解之意願。因此，公共圖書館可以主動在網路空間接觸老人，例如提出「台灣地區現存歷史最悠久之天主堂（廟宇）位於何處」之類趣味性知識，吸引觀看粉絲頁之老人上網搜尋解答，館方可以從問答間進一步教導成員資訊搜尋技巧。而當館方建立起粉絲頁活絡的使用氣氛，以及發問可以獲得各方解答的氛圍時，館方可以進一步鼓勵參與的老人，隨時提出其所遭遇之問題。透過社群網站的互動功能，不僅老人有機會從其他成員之回答獲得解答，增進與其他老人互動之機會，同時也可以在粉絲頁上獲得館方提供之參考諮詢服務，或是館藏資源之利用指導等。

另外，「社群網站」因為具備成立「社團」的機制，可以方便快速地將有相同興趣或具共同目標之使用者聚合，因此公共圖書館也可以考慮設置圖書館之樂齡讀書會社團、老人志工社團，並可指派成員成為社團管理員，館方不僅可以針對參與對象即時發布訊息，也可藉由社團邀集聚會之功能，調查成員可以參與之時間等。同時，參與讀書會或是志工活動之老人，也可以在社團頁面上發表相關心得、想法，或其所搜尋到的相關資訊，增進彼此間的交流。藉由社群網站之連繫，參與社團的老人可以從線下到線上，增加彼此互動的管道與時間，進而擴展自身的社交圈。

綜合而言，公共圖書館在老人資訊服務上，仍應加強可提供之數位資訊

內容，不論是整合現有數位資源，或是擴充可下載使用之數位內容。在整合現有數位資源方面，公共圖書館可以搭配館內舉辦之講座活動，整理網路上既有之數位資源，或是整合圖書館購置之資料庫、電子書、有聲書等，於活動網站列出連結與簡單的利用指導，不僅讓來館參加活動之嬰兒潮世代成員可以現場學習使用，同時也能讓其回家後可以上網使用。而上述之公共圖書館 ICT 課程所使用、整理之數位資源，亦可循此模式，在專門網站上列出，提供給其他未參與課程，但對相關資訊、資源有興趣之嬰兒潮世代族群，得以上網搜尋與使用。另外，公共圖書館也應盡可能擴充可館外下載使用之數位資源內容，讓逐漸習慣透過網路搜尋資訊、進行休閒娛樂之嬰兒潮世代族群，可以在家輕鬆使用公共圖書館的資源，而免除奔波、排隊等不便。

在資訊服務傳遞上，研究結果發現，嬰兒潮世代成員接觸與使用社群網站漸成趨勢;因此,公共圖書館可以考慮透過社群網站成立「樂齡粉絲專頁」、「樂齡讀書會社團」、「樂齡志工服務社團」等頁面,藉由社群網站發佈訊息、留言互動等機制，主動在嬰兒潮世代族群習慣使用之資訊平台上，發佈其感興趣之資訊或活動、進行網路參考諮詢服務，或是延伸老人參與者互動之管道與時間，滿足其對資訊搜尋、社交聯誼等需求。

第三節　後續研究建議

嬰兒潮世代老人網路使用行為，隨著網路科技之發展，以及參與人數的增加，在使用面向與深度上，預期將會不斷出現新面貌。研究者認為，公共圖書館老人科技服務，或是相關單位與產業應持續加以關注，進而能隨時調整與提出切合其需求之服務。以下就本研究未盡之處，提出後續研究建議：

一、 針對台灣各地區嬰兒潮世代老人網路使用者進行研究

本研究受限於時間、經費，研究對象多集中於中南部地區，但其中仍包

含少數臺北、桃園、新竹之受訪者。因為樣本數較少，因此並未在研究中針對不同地區提出比較。然研究者在訪談過程中，仍發現不同地區之受訪者有其差異存在，例如來自台北市的 L1 就表明自己出門在外，偶爾會使用智慧型手機短暫地上網查詢資訊、確認網路地圖等。顯示台灣各地區在無線網路環境之普及、政府資訊服務之提供，或是嬰兒潮世代老人在行動上網裝置之持有率上，可能都有所不同，進而影響各地區嬰兒潮世代老人網路使用行為。因此研究者建議，後續可針對台灣不同地區進行研究與比較。

二、 針對「社群網站」或「影音網站」研究嬰兒潮世代老人之使用行為

本研究發現，受訪之嬰兒潮世代成員對於「社群網站」、「影音網站」，具有高度之使用興趣與需求。研究結果指出，使用社群網站與影音網站，可以部分程度地滿足嬰兒潮世代成員維繫其社會網絡，以及休閒娛樂之需求。因此，研究者建議，相關單位與產業可深入研究嬰兒潮世代老人在此兩類網站上之使用行為，以供未來發展類似平台與服務之參考。

三、 針對公共圖書館老人科技服務進行使用者研究

本研究主要從受訪之嬰兒潮世代成員之網路使用行為，針對公共圖書館老人科技服務提出發展建議，但相關建議是否切合未來老人之需求，或是實施成效為何，仍有待使用者研究加以檢驗。因此，研究者建議後續研究，針對老人科技相關服務進行使用者研究；藉由使用者之實際經驗，提出進一步之改善建議。

參考文獻

王尤敏（2011）。*銀髮族讀書會推廣和營運:臺北市立圖書館之個案研究*。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。

王岫（2007，12 月 3 日）。想讀書？圖書館送書到你家。*中時電子報*，開卷隨筆。上網日期：民國 100 年 8 月 25 日，檢自：http://news.chinatimes.com/Chinatimes/Philology/Philology-Book/0,3427,112007120300460+11051303+20071203+news,00.html#here

內政部（2010）。*內政統計通報 99 年第四週：98 年底人口結構分析*。上網日期：民國 99 年 11 月 2 日，網址: http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week9904.doc

內政部統計處（2012）。*性別統計指標：參、婚姻與家庭*。上網日期：2013 年 4 月 18 日，檢自：http://sowf.moi.gov.tw/stat/gender/ps03-03.xls

方昭文（2002）。*2020 年台灣婦女老年人口之結構評析—擇台灣嬰兒潮為例證*。未出版之碩士論文，佛光人文社會學院未來學研究所，宜蘭縣。

行政院主計處（2009）。*97 年中老年狀況調查統計結果綜合分析*。上網日期：民國 99 年 9 月 18 日，網址：http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/972915445771.doc

行政院研究發展考核委員會(2009)。*98 年個人家戶數位落差調查報告*。上網日期：民國 99 年 9 月 8 日，網址：http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/91215951771.pdf

行政院經濟建設委員會人力規劃處(2010a)。*2010 年至 2060 年臺灣人口推計報告*。台北市：行政院經濟建設委員會。上網日期：民國 99 年 9 月 26 日，網址：http://www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=8966

行政院經濟建設委員會人力規劃處（2010b）。*因應高齡化時代來臨的政策建議*。上網日期：民國 99 年 3 月 15 日，網址：http://www.cepd.gov.tw/dn.aspx?uid=7756

台北市立圖書館（2011）。*樂齡讀書會*。上網日期：100 年 8 月 12 日，檢自：http://www.tpml.edu.tw/lp.asp?ctNode=38870&CtUnit=21296&BaseDSD=7&mp=104021

台北市立圖書館（2013）。*樂齡示範中心 102 年春季—果然好 YOUNG 系列課程*。上網日期：民國 102 年 5 月 9 日，檢自：http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=47893424&ctNode=35293&mp=104021

台北市立圖書館樂齡學習中心（2013）。*樂齡新聞*。上網日期：民國 102 年 5 月 9 日，檢自：http://elder.tpml.edu.tw/xoops/modules/news/index.php?storytopic=0&start=0

台北市立圖書館樂齡學習中心（無年代）。*樂齡學習中心簡介*。上網日期：民國 100 年 8 月 20 日，檢自：http://elder.tpml.edu.tw/xoops/modules/tinyd0/index.php?id=1

宋東（2005）。嬰兒潮世代成新金主。*天下雜誌 325 期*。

吳宏斌、蔡東鐘（2009）。臺東縣國中生網路使用行為與網路霸凌現況之研究。*網路社會學通訊，81*。上網日期：民國 102 年 6 月 26 日，檢自：http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/81/81-05.htm

吳明烈(1999)。歐盟高齡者教育實施概況及其對我國的啟示。*成人教育，50*，32-40。

李玉瑾(2006)。高齡化社會、高齡學習與圖書館事業。*臺灣圖書館管理季刊，2*(2)，33-45。

李宗派(2009)。探討嬰兒潮之退休概念與其變遷趨勢。*臺灣老人保健學刊，5*(2)，70-90。

李嘉文（2002）。*數位落差的反思—從日常生活與資訊科技談起*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學社會學研究所，臺北市。

李珮漪(2010)。*老年人參與公共圖書館志願服務之研究：以臺北市立圖書館為例*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

何青蓉（2009）。參與讀書會對於高齡者的意涵:從讀書會本質論析。*臺灣圖書館管理季刊*，*5*(3)，1-10。

沈寶環（1992）。論公共圖書館對老人讀者的服務。在沈寶環主編，*圖書館讀者服務*（頁 41-60）。臺北市：臺灣學生書局。

林美和（無年代）。老人讀者服務。在*圖書館學與資訊科學大辭典*，上網日期：民國 100 年 8 月 8 日，檢自：http://ed.nict.gov.tw/cgi-bin/tudic/gsweb.cgi?ccd=kSHJzw&o=e0&sec=sec1&&brwcon=1&s=35218

林怡璇（2007）。*從老年人獲取資訊與通訊科技（ICT）技能的歷程探討數位落差*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

林珊如（2004）。迎接高齡化社會的來臨：對圖書館「老年服務」之思考。*圖書資訊學刊*，*2*(3/4)，21-31。

林珊如（2009）。公共圖書館老年資訊技能教育服務策略。*臺北市立圖書館館訊*，*27*(1)，1-14。

林珊如、楊培珊（2008）。迎接高齡化社會來臨：老人學與老年研究資源初步調查。*圖書館學與資訊科學*，*34*(2)，93-114。

林章鎮（2007）。*中高齡者部落格設定介面之實用性研究*。未出版之碩士論文，大同大學工業設計研究所，臺北市。

林雅莉（2010）。*影響親子關係因素之探討—以出生於嬰兒潮世代的父母為例*。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學人類發展與家庭學系，臺北市。

林麗惠、蔡侑倫（2009）。培養高齡者閱讀習慣之探究。*臺灣圖書館管理季刊*，*5*(3)，31-37

邱天助（2002）。*老年符號與建構：老人研究的社會文化轉折*。臺北：正中書局。

邱天助（2009）。老人的閱讀習慣與公共圖書館閱讀需求之調查研究。*臺灣圖書館管理季刊*，*5*(3)，11-30。

周倩如（2009）。銀髮族的幸福生活從公共圖書館開始。*臺灣圖書館管理季刊*，*5*(3)，

59-67。

周菁菁（1988）。也談圖書館對老人的服務。*書府，9*，143-151。

周傳久（2009a）。高齡社會中圖書館的機能—北歐觀點。*公共圖書館輔導團電子報，5*。上網日期：民國 100 年 8 月 20 日，檢自：http://blog.lac.org.tw/publiclibepaper/index.php?id=108

周傳久（2009b）。行動圖書巴士的意涵與挑戰。*公共圖書館輔導團電子報，14*。上網日期：民國 100 年 8 月 20 日，檢自：http://blog.lac.org.tw/publiclibepaper/index.php?id=187

涂明珠（2007）。*不同世代國中教師工作價值觀與工作投入關係之研究*。未出版之碩士論文，輔仁大學教育領導與發展研究所，臺北縣。

岳麗蘭（1995）。公共圖書館的老人讀者服務。*書苑，23*，35-48。

唐玄輝、蕭貴霖（2009）。跨領域合作下高齡者資訊平台介面的設計與評估。*人因工程學刊，10*(2)，33-42。

桃園市立圖書館（2011）。*桃園市辦理『行動圖書館—閱讀無界限』實施計畫*。上網日期:民國 100 年 8 月 20 日,檢自:http://www.taocity.gov.tw/tw/getFile.ashx?id=4644&mid=339

國立中央圖書館臺灣分館（2009）。*樂齡資源*。上網日期：民國 100 年 8 月 20 日，檢自：http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=3807&CtNode=506&mp=1

國立中央圖書館臺灣分館閱覽典藏組（2011）。*活躍樂齡‧幸福 100*。上網日期：民國 100 年 8 月 28 日，檢自：http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=8850&ctNode=342&mp=1

國立公共資訊圖書館（無年代）。*樂齡學習服務簡介*。上網日期：民國 102 年 5 月 9 日，檢自：http://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/SeniorActiveLearning/SeniorActiveLearning.htm

許佳雯（2002）。*針對高齡使用者之 WWW 介面設計*。未出版之碩士論文，國立交

通大學傳播研究所，新竹市。

許禎芸（2007）。*提前退休教師日常生活資訊行為模式之探究*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

陳向明（2002）。*社會科學質的研究*。臺北市：五南。

陳雅文（1991）。活到老學到老:談圖書館對老人的服務。*書香季刊，8*，22-33。

陳蓉（譯）（2010）。65 歲退休嬰兒潮世代難認同。*大紀元* 10 月 26 日（中央社華盛頓 25 日法新電）。上網日期：民國 99 年 10 月 26 日，檢自：http://www.epochtimes.com/b5/10/10/26/n3065925p.htm

陳肇男（2001）。*快意銀髮族—台灣老人的生活調查報告*。臺北市：張老師文化。

黃家虹（2012）。*從嬰兒潮世代探討台北市公共圖書館高齡讀者服務*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

黃慧敏（2004）。*台灣嬰兒潮世代生活型態對退休準備及保健習慣之分析*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學國際企業學研究所，臺北市。

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)，p45-53。

曾琤（2003）。*銀髮駭客—一個高齡女性的上網歷程*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學新聞研究所，臺北市。

曾淑賢（2009）。樂齡、樂學、樂活—公共圖書館的銀髮族服務。*臺北市立圖書館館訊，27*(1)，15-38。

葉昌平（2007）。*高齡者中文網頁介面之研究*。未出版之碩士論文，國立雲林科技大學工業設計系碩士班，雲林縣。

楊蕊伊（2011）。市民三小時免費上網訓練。*臺北市學習型城市網電子報，3*。上網日期：民國 100 年 8 月 27 日，檢自：http://www.lct.tp.edu.tw/files/13-1001-371.php#a07

張松露（2007，5 月）。老人網路社群現況與展望。在台灣社會福利學會主辦，*建*

立台灣永續發展的家庭、人口、健康、社區與勞動保障體系：公民權利契約觀點國際學術研討會，國立臺北大學，臺北市。

張書銓（1997）。*公共圖書館實施銀髮族資訊利用教育之研究—以台北市立圖書館為例*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

張家銘、蔡智能（2003）。老年人之周全性評估。*臺灣醫學會雜誌，7*（3），364-374。上網日期：民國 102 年 2 月 18 日，檢自：http://www.tagg.org.tw/DOWN/%E7%89%B9%E8%BC%AF/7308%E5%BC%B5%E5%AE%B6%E9%8A%98%20_2_.pdf

張超群主持（2007）。*解讀台灣熟年世代生活價值：探索高齡新商機*（經濟部技術處委託研究報告）。新竹縣：工研院產經中心。

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。

嘉義市政府文化局（無年代）。*市圖書館網站*。上網日期：民國 100 年 6 月 18 日，檢自：http://www.cabcy.gov.tw/library/detailed.asp?a_id=1

劉美芳（2011）。*退休再就業需求與職業選擇傾向之研究—以嬰兒潮世代為例*。未出版之碩士論文，實踐大學家庭研究與兒童發展學系碩士班，臺北市。

劉謙穎（2006）。*工作價值觀與社會價值觀的世代差異—以臺中市國中教師為例*。未出版之碩士論文，世新大學社會心理學研究所，臺北市。

楊艾俐（2005）。大退休潮 v.s 資深是寶。*天下雜誌 321 期*。上網日期：民國 99 年 10 月 18 日，檢自：http://www.cw.com.tw/article/index.jsp?id=30824

資策會 FIND（2010）。*2009 年消費者對科技產品與服務需求調查報告*。臺北市：經濟部技術處。

維基百科（2011）。*臺灣電視史*。上網日期：民國 100 年 8 月 6 日，檢自：http://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%87%BA%E7%81%A3%E9%9B%BB%E8%A6%96%E5%8F%B2

維基百科（2012a）。*社交網路服務*。上網日期：民國 101 年 10 月 13 日，檢自：http://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%A4%BE%E4%BA%A4%E7%B6%B2%E7%B5%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99

維基百科（2012b）。*Facebook*。上網日期：民國 101 年 10 月 13 日，檢自：http://zh.wikipedia.org/wiki/Facebook

董正玫、池煥德（2010）。*生活型態轉變與商機*。臺北市：資策會市場中心。

臺大智活智齡研究群（無年代）。*目標與願景*。上網日期：民國 102 年 6 月 17 日，檢自：http://ewpg.insight.ntu.edu.tw/30446271613900026223-vision.html

圖書館法（2001）上網日期：民國 101 年 9 月 3 日，檢自：http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0010008

聯合新聞網（2009）。*台灣瘋 Facebook 成長世界第一*。上網日期：民國 101 年 10 月 13 日，檢自：http://mag.udn.com/mag/digital/storypage.jsp?f_ART_ID=212903

薛承泰（2003）。臺灣地區人口特質與趨勢：對社會福利政策的幾個啟示。*國家政策季刊，2*(4)，1-22。

羅中岳（2007）。*以社交生活型態為基礎之中高齡者部落格介面設計研究*。未出版之碩士論文，大同大學工業設計研究所，臺北市。

Adler, R. (2006). *Older Americans, Broadband and the Future of the Net*. Retrieved May 18, 2011, from http://www.seniornet.org/research/SeniorNetNNPaper060606.pdf

Ahlvers, A. (2006). Older adults and readers' advisory. *Reference & User Services Quarterly, 45*(4), 305-312.

Alwin, D. F., McCammon, R. J., & Hofer, S. M. (2006). Studying Baby Boom Cohorts Within a Demographic and Developmental Context: Conceptual and Methodological Issues. In S. K. Whitbourne & S. L. Willis (Eds.), *The Baby Boomers Grow Up: Contemporary Perspectives on Midlife* (pp. 45-71). New

Jersey, MA: Lawrence Erlbaum Associates.

American Library Association (n. d.). *Library Services to an Aging Population 21 Ideas for the 21st Century*. Retrieved October 3, 2010, from http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/libraryservage/ideas21stcentury.cfm

Aula, A. (2005). User study on older adults' use of the Web and search engines. *Universal Access in the Information Society, 4*(1), 67-81.

Barrett, F. A. (2009). Connecting Older Adults to Quality Health Information on the Internet: A Selective Annotated Bibliography. *Reference Services Review, 37*(4), 451-462.

Bean, C. (2003). Meeting the Challenge: Training an Aging Population to Use Computers. *Southeastern Librarian, 51*(3), 16-25. Retrieved May 8, 2011, from http://selaonline.org/SoutheasternLibrarian/Fall2003.pdf#page=17

Bensing, K. McNally (2006). A guide to information resources on aging and gerontology. *Medical Reference Services Quarterly, 25*(2), 69-79.

Bikson, K. L., & Bikson, T. K. (2001). The Impact of Internet Use Over Time on Older Adults: A Field Experiment. In N. Charness, D. C. Parks & B. A. Sabel (Eds.), *Communication, technology and aging : opportunities and challenges for the future* (pp. 127-149). New York: Springer Publishing Company.

Campbell, R. J., & Nolfi, D. A. (2005). Teaching elderly adults to use the Internet to access health care information: Before-after study. *Journal of Medical Internet Research, 7*(2), e19.

Chadwick-Dias, A., Bergel, M., & Tullis, T. S. (2007). *Senior surfers 2.0: a re-examination of the older web user and the dynamic web*. Paper presented at the Proceedings of the 4th international conference on Universal access in human

computer interaction: coping with diversity.

CheckFacebook (2012). *Total Users: Taiwan*. Retrieved October 13, 2012, from http://www.checkFacebook.com/

Cochran, L. J., Rothschadl, A. M., & Rudick, J. L. (2009). *Leisure programming for baby boomers*. Champaign, IL: Human Kinetics.

Cody, M. J., Dunn, D., Hoppin, S., & Wendt, P. (1999). Silver surfers: training and evaluating Internet use among older adult learners. *Communication Education, 48*(4), 269-286.

Croker, R. (2007). *The boomer century, 1946-2046: How America's most influential generation changed everything*. New York: Springboard Press.

Czaja, S. J., & Lee, C. C. (2001). The Internet and Older Adults: Design Chalenges and Opportunities. In N. Charness, D. C. Parks & B. A. Sabel (Eds.), *Communication, technology and aging: opportunities and challenges for the future* (pp. 60-78). NY: Springer Publishing Co.

Dickinson, A., Eisma, R., Gregor, P., Syme, A., & Milne, S. (2005). Strategies for teaching older people to use the World Wide Web. *Universal Access in the Information Society, 4*(1), 3-15.

Eggett, C. B. (2002). Assistive technology needs in public libraries: A survey. *Journal of Visual Impairment & Blindness, 96*(8), 516-531.

Mates, B. T. (2011). *Assistive technologies in the library*. Chicago: American Library Association.

Forsyth, E. (2009). Readers Advisory Services for Older Adults. *APLIS, 22*(3), 128-140.

Godbey, G. (2005)。*休閒遊憩概論：探索生命中的休閒*（*Leisure in Your Life: An Exploration (6th edition)*）（葉怡矜、吳崇旗、王偉琴、顏伽如、林禹良譯）。臺北：品度。（原作 2003 年出版）

Google Zeitgeist（2009）。*2009 年 Google Zeitgeist 關鍵字搜尋排行榜 台灣*。上網日期：民國 101 年 10 月 13 日，檢自：http://www.google.com/intl/zh-TW/press/zeitgeist2009/regional.html#taiwan

Grabmeier, J. (2012). *Early 50s May Be Key Time to Reach Baby Boomers with Health Messages*. Retrieved December 13, 2012, from http://researchnews.osu.edu/archive/boomhealth.htm

Guidelines for Library and Information Services to older Adults. (2008). *Reference & User Services Quarterly, 48*(2), 209-212.

Guy, S. (2012). *Internet best method to communicate health messages to baby boomers*. Retrieved December 13, 2012, from http://www.news-medical.net/news/20121120/Internet-best-method-to-communicate-health-messages-to-baby-boomers.aspx

Hart, T. A., Chaparro, B. S., & Halcomb, C. G. (2008). Evaluating websites for older adults: adherence to 'senior-friendly' guidelines and end-user performance. *Behaviour & Information Technology, 27*(3), 191-199.

Herr, T., & Bridgland, A. (1989). Serving our elderly users: the library perspective. *Australasian Public Libraries and Information Services, 2*(3), 131-146.

Honnold, R., & Mesaros, S. A. (2004). Offer Informative and Entertaining Programs at the Library. In *Serving Seniors* (pp. 51-74). New York: Neal-Schuman Publishers.

Joseph, M. (2009). Public Library Strategies for the Over 50s: Everything Old is New Again -- or is it? *APLIS, 22*(3), 115-119.

Joseph, M. (2011). *Active, engaged, valued: older people and public libraries revisited*. Retrieved August 17, 2011, from http://blog.sl.nsw.gov.au/pls/index.cfm/ageing

Juznic, P., Blazic, M., Mercun, T., Plestenjak, B., & Majcenovic, D. (2006). Who says that old dogs cannot learn new tricks? : A survey of internet/web usage among seniors. *New Library World, 107*(7/8), 332-345.

Kiosk Information Pack. (2009). Retrieved August 17, 2011, from http://www.bhlibrary.org.au/images/LinkClick.pdf

Kleiman, A. M. (1983). Brooklyn SAGE Program -- Providing Library-Service to All the Elderly. *Library Journal, 108*(6), 556-557.

Laurich, R. (2002). The Platinum Web: sites dedicated to senior citizens on the Internet. *Collection Building, 21*(4), 174-182.

Morris, A., Goodman, J., & Brading, H. (2007). Internet use and non-use: views of older users. *Universal Access in the Information Society, 6*(1), 43-57.

Mustey, J. (2009). Words on Wheels Storytellers: A Positive Volunteering Experience. *APLIS*, 22(2), 58-63.

Nasmith, W., & Parkinson, M. (2008). Senior Citizens Embrace Change and Make a New Technology Work for Them. *The Electronic Library, 26*(5), 673-682.

New York Public Library. (2012). *50+ Fitness Fairs: Free and Low-cost Activities to Get (or Keep!) You Fit*. Retrieved June 26, 2013, from http://www.nypl.org/blog/2012/03/21/50-fitness-fairs-free-and-low-cost-activities

NOWnews（2009）。*網路變天！Facebook 擠下無名 成台灣第二大網站*。上網日期：民國 101 年 9 月 21 日，檢自：http://www.nownews.com/2009/11/13/91-2532760.htm

Opalinski, L. (2001). Older adults and the digital divide: Assessing results of a Web-based survey. *Journal of Technology in Human Services, 18*, 203-221.

Prasad, P. (2009). Reference Services to Senior Groups in the San Antonio Public Library. *The Reference Librarian, 50*(1), 99 - 108.

Rajkovic, M. (2005). Services to the over 65s in New South Wales Public Libraries. *APLIS, 18*(1), 13-19.

Rama, M. D., de Ridder, H., & Bouma, H. (2001). Technology generation and age in

using layered user interfaces. *Gerontechnology, 1* (1), 25-40.

Selwyn, N., Gorard, S., & Furlong, J. (2003a). *The information aged: Older adults' use of information and communications technology in everyday life.* Wales: Cardiff University, School of Social Sciences Working Paper 36. Retrieved June 4, 2011, from http://www.cardiff.ac.uk/socsi/resources/wrkgpaper36.pdf

Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J., & Madden, L. (2003b). Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing & Society, 23*(5), 561-582.

Smith, J. W., & Clurman, A. (1998)。*世代流行大調查*（*Rocking the ages the Yankelovich report on generational marketing*）(姜靜繪譯)。臺北市：時報文化。（原作 1997 年出版）

Snyder, W. (1993). Do special populations require special services? *North Carolina Libraries, 51*(3), 129-131.

Stewart, A. J., & Torges, C. M. (2006). Social, Historical, and Developmental Influence on the Psychology of the Baby Boom at Midlife. In S. K. Whitbourne & S. L. Willis (Eds.), *The Baby Boomers Grow Up: Contemporary Perspectives on Midlife* (pp. 23-43). New Jersey, MA: Lawrence Erlbaum Associates.

Strauss, A., & Corbin, J. (1997)。*質性研究概論*（*Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*）(徐宗國譯)。臺北市：巨流。(原作 1990 年出版)

Stringer, I. (2008). *Downloads by the busloads -- the way forward for talking books*. Paper presented at the World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council, "Libraries without borders: Navigating towards global understanding". 10-14 August 2008, Québec, Canada.

The Campaspe Regional Library Blog. (2011). *Books on Wheels*. Retrieved August 25,

2011, from http://campasperegionallibrary.blogspot.com/2011/08/books-on-wheels.html

Turock, B. J. (1982). History and Legislation. In *Serving the Older Adult: A Guide to Library Programs and Information Sources* (p. 6). New York: Xerox Corporation.

Wagner, N., Hassanein, K., & Head, M. (2010). Computer use by older adults: A multi-disciplinary review. *Computers in Human Behavior, 26*(5), 870-882.

Webb, L. M. (2002). Availability of Internet Training Programs for Elderly Public Library Patrons. *Reference Librarian, 77*, 141-151.

Wicks, D. A. (2004). Older Adults and Their Information Seeking. *Behavioral & Social Sciences Librarian, 22*(2), 1 - 26.

Williamson, K. (1998). Discovered by chance: The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research, 20*(1), 23-40.

Williamson, K. (2009). Creating the New Village Green: The Impact of the Retirement of the Baby Boomers in the Public Library. *APLIS, 22*(2), 83-88.

Williamson, K., Bannister, M., Makin, L., Johanson, G., Schauder, D., & Sullivan, J. (2006). 'Wanting it now': baby boomers and the public library of the future. *Australian Library Journal, 55*(1), 54-72.

Woodson, D., Adams, M. K., Timm, D. F., & Jones, D. (2009). Online Resources for Teaching Seniors to Find Health Information on the Internet: From Basic Computer Skills to Consumer Health. *Journal of Hospital Librarianship, 9*(4), 391-398.

Xie, B. (2003). Older adults, computers, and the Internet: Future directions. *Gerontechnology, 2*(4), 289-305.

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. Unpublished doctoral dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute, New York.

Xie, B., & Bugg, J. (2009). Public library computer training for older adults to access high-quality Internet health information. *Library & Information Science Research, 31*(3), 155-162.

附錄一 嬰兒潮世代網路使用調查問卷

代號：_____ 填答日期：_____

先生 / 小姐 您好：

本問卷共 2 頁，目的在於調查嬰兒潮世代 (泛指西元 1946-1964 年出生) 網路使用情形。本問卷蒐集的資料，僅供學術研究使用，絕不挪做他用，敬請安心。您所提供的資料將有助了解嬰兒潮世代網路使用情形，研究結果可供公共圖書館或相關單位研擬政策或改善服務參考，感謝您撥冗協助。

國立臺灣大學圖書資訊學系所
指導教授：林珊如博士；研究生：徐瑜君
聯絡方式：0923-XXXX；r96126006@ntu.edu.tw

一、個人基本資料：

1. 性　　別：□男　□女
2. 年　　齡：□50-55（　）□56-60（　）□61-65（　）□其他（　）
3. 婚姻狀況：□未婚　□已婚　□喪偶
4. 家庭狀況：□無子女　□有子女（子女數：____；與子女同住：是／否）
5. 教育程度：□小學　□中學　□高中（職）　□大學（專）　□研究所以上
6. 經濟狀況：□有收入（正職／兼職／退休金）　□無收入（配偶／子女奉養）

   月 收 入：□30000 以下　□30001～50000　□50001～70000　□70001 以上
7. 職　　業：□專業經理人　□職業軍人　□公務員　□教職　□服務員／售貨員

   □農林魚牧　□家管　□退休（____歲退休；退休前職業_____）

   □待業（有／無求職意願）　□兼職：_____　□其他：_____

二、網路使用經驗：

1. 使用年資：□5 年以下　□6-10 年　□11-15 年　□16 年以上 （約民國___年開始上網）
2. 使用頻率：一個禮拜約_____天；一天約_____小時 （一個禮拜約_____小時）
3. 上網地點：□自宅　□公共場所（圖書館／社區大學／網咖）

   □親友家 □其他：_____*（如不只一處，請依**使用頻率**以 123 排序）*
4. 上網工具：□桌上型電腦　□筆記型電腦　□平板電腦（如 iPad）　□智慧型手機

   □其他：_____*（如不只一種，請依**使用頻率**以 123 排序）*

續翻背面

5. 上網活動（複選）：

□搜尋引擎檢索資料　　□瀏覽社群網站（如 Facebook）

□瀏覽網路新聞　　□觀看股票資訊

□瀏覽特定主題部落格（主題：＿＿＿＿＿）

□瀏覽特定主題論壇（主題：＿＿＿＿＿）

□瀏覽特定主題網站（主題：＿＿＿＿＿）

□收發電子郵件　　□通訊軟體（如 MSN、Skype、網路電話）

□聊天室、交友網站　　□收看網路電視或影音短片

□收聽線上音樂或廣播　　□下載檔案（影片 、音樂、圖片）

□上傳檔案（如照片、影片）　　□玩遊戲（如 Facebook 或特定遊戲網站）

□網路購物（包含網拍、訂票）　　□學習（如遠距課程）

□處理生活事務（如掛號、報稅、網路銀行）

□處理工作事務（如志工活動、職場業務）

□其他：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

6. 請依使用頻率，以 12345 排序您上網最常進行的五項活動。（*請**直接標註在該項目前**即可*）

7. 對您而言，哪項網路活動最重要？（不一定是您最常進行的活動）（*請**直接圈選該項目**即可*）

誠摯邀請您參與本研究後續訪談，進一步分享您使用網路的經驗。如您有意願參與訪談，請留下您的聯絡方式與方便的時間，瑜君會儘快與您聯繫，謝謝。

如何稱呼您：＿＿＿＿＿　聯絡方式：＿＿＿＿＿＿

適合訪談的時間：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

問卷結束，感謝您的參與！

附錄二 訪談大綱

訪談主題	訪談問題
1.開始上網的契機	1-1.請問您當初聽到「電腦可以上網」，大約是什麼時候？那時您對這件事有什麼看法？如何影響您之後開始接觸與使用網路？ 1-2.請問您在 XX 年*開始上網，是受到什麼人或事情的影響嗎？（eg.求學、工作、子女離家）【*參問卷回答發問】 1-3.您覺得與之前相比，您現在繼續使用網路的原因有哪些？對您而言，其中最重要的原因是什麼？
2.網路資訊活動細節	請受訪對象先簡要描述例行的上網活動，進而參照問卷發問。（視情況詢問「7.引發日常生活資訊需求情境」問題） 2-1.問卷顯示，您最常從事 XX 活動，請您分享您選擇該網站的原因。例如網站中的資訊、介面、功能、互動，或其他吸引您的原因。 2-2.問卷顯示，您認為 XX 活動對您而言最重要，請您分享您選擇該網站的原因。例如網站中的資訊、介面、功能、互動，或其他吸引您的原因。
3.遇到之問題，及應對方式	3-1.您使用過社群網站、部落格、RSS 或維基百科嗎？您在使用上遇過什麼問題或困擾？ 3-2.您在 XX 網站*活動時，曾經遇過哪些問題或困擾？（例如找不到或不知道怎麼找想要的訊息、不知道怎麼使用該網站的某些功能等）【*依問卷最常與最重要的網路活動發問】 3-3.您當下怎麼解決？
4.使用網路對日常生活的影響	4-1.您認為使用網路前後，您的生活有哪些轉變？對您日常生活出現哪些影響？（例如作息安排、生活品質、家人關係、朋友關係） 4-2.這些轉變是否影響您後來（或現在）使用網路的態度？ 4-3.您的家人或朋友對您使用網路前後的轉變有何反應或看法？
5.網路使用經驗之觀察與比較	5-1.您認為您個人的網路使用經驗，與年輕一輩相比有何不同？ 5-2.網路對您的意義為何？ 5-3.您其他有在使用網路的朋友是否也抱持相同的想法？或是有不同的看法？（可否請您幫忙引介您的朋友參與本研究？）
6.對公共圖書館老人科技服務之想法（願景）	6-1.您是否使用過公共圖書館的科技服務？（如參與電腦課程、借閱電子書、使用影音資料庫等） 6-2.請您就您的網路使用經驗，提出您理想中的公共圖書館科技服務。（如設備、資源、課程內容，或是網路服務等面向）
日常生活資訊需求（訪談時視情況探問）	
7.引發日常生活資訊需求情境	7-1.請問您如何安排一天的作息？您什麼時候使用電腦？ 7-2.請問您有什麼興趣或嗜好？ 7-3.您平常有擔任志工或參與社區事務嗎？ 7-4.請問您有進修或參加才藝課程嗎？ 7-5.請問您平常對新科技感興趣嗎？（例如智慧型手機、I 系列產品） 7-6.對您而言，目前生活中最重要的事情是什麼？

附錄三 訪談說明

您好，感謝您願意與瑜君分享您的網路使用經驗。以下簡要列出本次訪談的大綱，供您參考。訪談過程會使用錄音設備，以忠實記錄您的分享，若您覺得某些內容不想被記錄下來，可以隨時請瑜君停止錄音，或是聲明該段落不要轉錄成逐字稿。您分享的內容僅供研究分析，個人資料會以代碼呈現，敬請放心。若訪談中有任何問題，歡迎您隨時提問。

國立臺灣大學圖書資訊學系所
研究生 徐瑜君

一、 使用網路之契機與動機

從電視、冰箱、洗衣機，到手機、電腦、網路。日常生活因為新科技的出現而有所轉變，例如生活步調變快，家務處理變得容易且方便，學習、工作、休閒的形態也出現各種變化。

- **您當初知道「電腦可以上網」，大約在您生命中的哪個階段？而您當時對這件事的想法是什麼？**
- **後來「網路」如何進入您的生活？您在何種機緣下開始上網？**
- **今日您上網的原因是否轉變？**

二、 簡述例行的網路活動

打開電腦檢查郵件、瀏覽新聞、跟親朋好友聯絡、上遊戲網站玩小遊戲……每個人都有自己的一套上網流程，**請您分享您上網的例行活動。**

- **您通常在什麼時間上網？請您簡單分享您一天的作息。**
- **您上網通常會從事哪些網路活動？請您分享選擇這些網站的原因。**（可能是資訊豐富、介面設計美觀好用，或是其他任何吸引您的要素）

三、 遇到之問題及應對方式

RSS、*Wiki*、*部落格*、*社群網站*……網路各種應用服務不斷推陳出新，**您是否使用過上述服務與功能？**

- **請您分享您上網時遇到的問題或困擾，以及您當時解決的方法。**
- **您在網路上是否曾經找不到想要的資訊？您認為是因為找不到或是網路上根本沒有人提供？**

四、 上網對日常生活的影響

*學界認為上網可以協助中高齡者維持生活的獨立性、享受更好的生活品質，或是改善和重新建立起與外界的連結。***您的看法為何？**

- **您認為使用網路前後，您的生活產生哪些轉變？例如作息安排、生活品質、家人關係、朋友關係。**
- **這些轉變是否影響您後來（或現在）使用網路的態度？**
- **您的家人或朋友對您使用網路前後的轉變有何反應或看法？**

五、 網路使用經驗之觀察與比較

年輕人透過網路溝通、娛樂，或學習，同時也懂得下載各種軟體輔助處理檔案或活動。

- **據您觀察，您認為您的網路使用經驗，與年輕一輩相比有何不同？**
- **網路對您的意義為何？**

六、 對公共圖書館相關服務之看法

多數公共圖書館提供成人、銀髮電腦課程，部分公共圖書館也開始添購電子書、影音資料庫供讀者借閱下載。

- **您是否利用過公共圖書館的相關服務？**（如參與電腦課程、借閱電子書、使用影音資料庫等）
- **請您依您使用網路的經驗，提出您理想中公共圖書館的科技服務。**（例如設備、資源、課程內容，或是網路服務等）